

OPTIMUM TOURISM

BARRIEREFREIHEIT
LEBENS- UND ERLEBNISQUALITÄT FÜR ALLE

Sensibilisierungstrainings



Gemeinsam mit der Wirtschaft für eine barrierefreie und chancengerechte Gesellschaft



Lena Öllinger
(she/her)

Ambassador for
DisAbility Inclusion
lena.oellinger@myability.org
+43 (699) 120 069 01



Katharina Thill
(she/her)

DisAbility Inclusion Learning Expert
katharina.thill@myability.org
+ 43 (660) 8657748

Agenda

Unsere Themen im Überblick

1. Begrüßung
2. Vielfalt von Behinderungen
3. **Grundlagen der Barrierefreiheit**
4. Handlungsgrundsätze für ein barrierefreies Tourismus-Erlebnis
5. Sensing Journey® im Tourismus
6. Reflexion und Handlungsübertragung

Wann sprechen wir von Behinderungen?

UN-Behindertenrechtskonvention: Artikel 1

Zu Menschen mit Behinderungen zählen jene, die **langfristige körperliche, psychische, intellektuelle** oder **Sinnesbeeinträchtigungen** haben,

die sie in Wechselwirkung mit **verschiedenen Barrieren** an der vollen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern.



Vielfalt von Behinderungen

Mobilitätseinschränkungen

z. B. Lähmung, Amputation,
Muskelschwund

Sinnesbehinderungen

z. B. Sehbehinderung, Blindheit,
Hörbehinderung, Gehörlosigkeit

Psychische Erkrankungen

z. B. Depression,
Angststörung,
Suchterkrankung

Innere Erkrankungen

z. B. Autoimmunerkrankung,
Diabetes, Krebs, Schlaganfall

Lern- und kognitive Behinderungen

z. B. Dyslexie, Dyskalkulie...,
Entwicklungsverzögerung

Neurodivergenzen

z. B. Dyslexie, Dyskalkulie,
Aufmerksamkeits-
Defizit-Hyperaktivitäts-Syndrom

Behinderungen können **angeboren** oder **erworben** sein, **in Kombination** oder **alleine** auftreten, und **gleichbleibend** oder **dynamisch** sein. Behinderungen sind **vielfältig**.

Was bedeutet Barrierefreiheit?

Produkte, Dienstleistungen, Gebäude, Kommunikation und Informationen sind ...



ohne
fremde
Hilfe



zugänglich



nutzbar



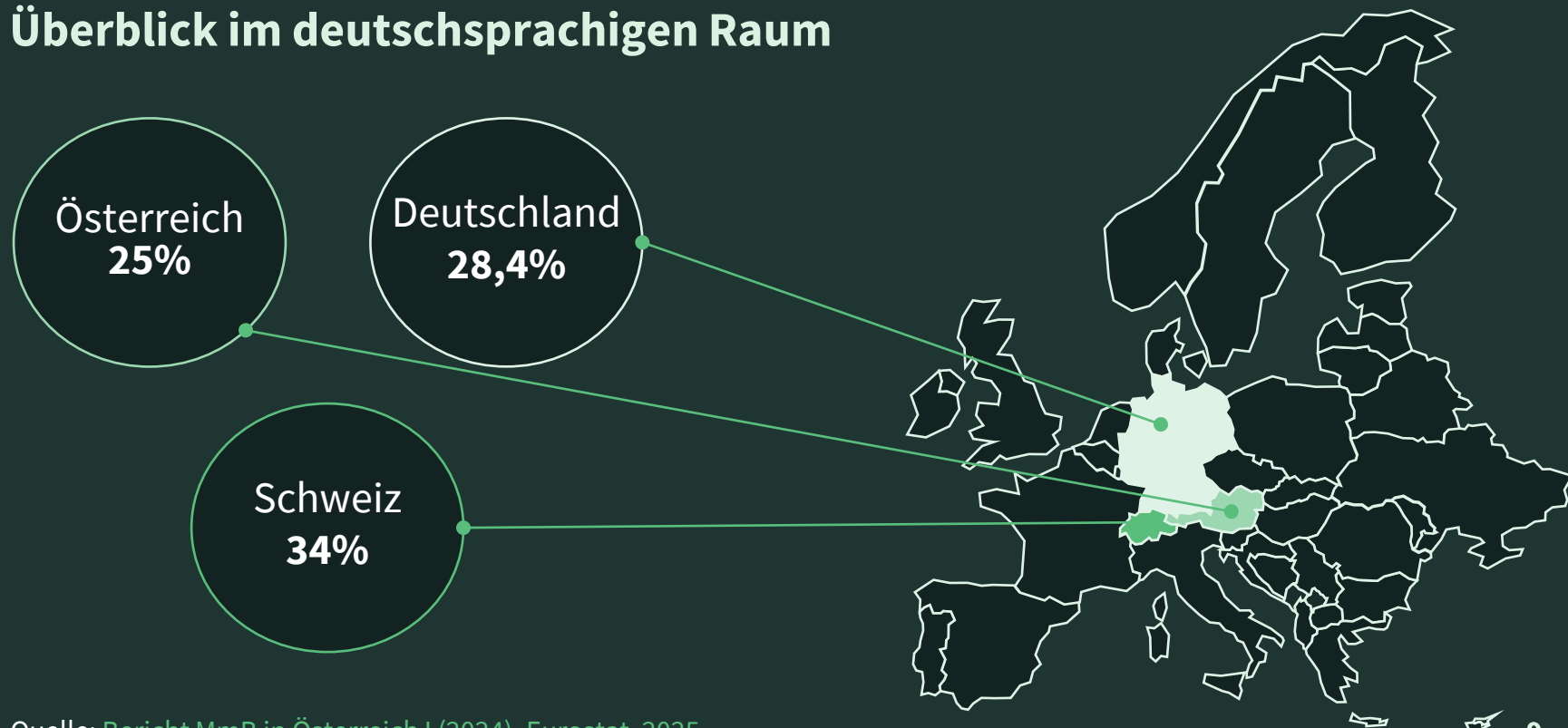
verständlich



durch eine
offene
Haltung
getragen

Anteil von Menschen mit Behinderungen

Überblick im deutschsprachigen Raum



Quelle: [Bericht MmB in Österreich I \(2024\)](#), [Eurostat, 2025](#)

Anteil von Menschen mit Behinderungen

Überblick weltweit



1 von 3-4 Menschen



1 von 6 Menschen

Quelle: [World Health Organization I \(2023\)](#), [Eurostat \(europa.eu, 2022\)](#)

Sensibilisierungs-Schwerpunkte



Mobilitäts-
einschränkungen

Sehbehinderung
Blindheit



Hörbehinderung
Gehörlosigkeit

Chronische Erkrankungen
Neurodivergenz



Mobilitätseinschränkungen

Was gibt es zu beachten?

Unterkunft	Rollstuhlgerichte Zimmer, breite Türen (mind. 90 cm), stufenloser Zugang, unterfahrbare Möbel, barrierefreie Sanitäreanlagen
Transportmittel	Reservierte Parkplätze, Niederflurbusse, Rampen, Aufzüge
Buchung & Information	Mehrkanalbuchung (online, telefonisch, persönlich), barrierefreie Formulare
Gastronomie	Rollstuhlgerichter Buffetbereich, Barrierefreie Tischanordnung



Einfache Handlungsorientierungen

Gäste mit Mobilitätseinschränkungen

- Gäste direkt und persönlich ansprechen
- Unterstützung aktiv anbieten (nie ungefragt z.B. Rollstuhl schieben)
- Klemmbretter für Dokumente bereithalten
- Eigenes Tempo an die Gäste anpassen



Sehbehinderungen / Blindheit

Was gibt es zu beachten?



Allgemein

Zwei-Sinne-Prinzip

Unterkunft

Beschilderung in Brailleschrift, taktile Leitsysteme, kontrastreiche Farbgestaltung

Transportmittel

Akustische Ansagen, kontrastreiche Gestaltung

Buchung &
Information

Screenreader-kompatible Website, Bildbeschreibungen

Gastronomie

Screenreader-kompatible Speisekarten, große kontrastreiche Schrift

Einfache Handlungsorientierungen

Gäste mit Sehbehinderung

- **Proaktiv auf erkennbar sehbehinderte Gäste zugehen**
- **Gäste direkt und persönlich ansprechen**
- **Ellenbogenführung anbieten (nie ungefragt berühren)**
- **Konkrete Wegbeschreibungen (statt „da drüben“)**
- **Fingerführung (oder Schablone) bei Unterschriften anbieten**



Hörbehinderungen / Gehörlosigkeit

Was gibt es zu beachten?

Unterkunft	Lichtsignal oder Vibrationswecker, visuelle Alarmanlagen, Untertitel-TV
Transportmittel	Optische Anzeigen, Echtzeit-Info auf Displays
Buchung & Information	Schriftliche/visuelle Infos, Chatfunktionen
Gastronomie	Visuelle Bestellmöglichkeit, Piktogramme



Einfache Handlungsorientierungen

Gäste mit Hörbehinderungen

- **Klar und deutlich sprechen**
- **Lippenbild sichtbar halten**
- **Schriftliche Kommunikation anbieten (Stift und Papier bereit halten)**



Chronische Erkrankungen / Neurodivergenz

Was gibt es zu beachten?

Unterkunft	Allergiker freundliche Ausstattung, Ruhebereiche, Reizreduktion (Licht & Geräusche), Kühlmöglichkeiten für Medikamente
Transportmittel	Sitzmöglichkeiten, kurze Wege, stressarme Transfers
Buchung & Information	Flexible Stornobedingungen, Buchungsprozesse ohne Zeitdruck, Buchungsprozesse ohne Telefonzwang
Gastronomie	Diätgerechte Angebote, individuelle Essenszeiten, reizarme Bereiche



Einfache Handlungsorientierungen

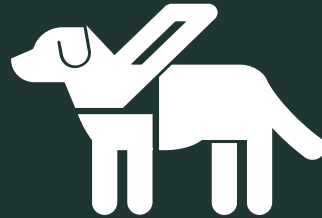
Gäste im neurodivergenten Spektrum

- Konkrete und klare Kommunikation (einfach Sprache)
- Geduldig und aktiv zuhören
- Augenkontakt nicht aufzwingen
- Visualisierungen nutzen
- Struktur bieten



Assistenzhunde

**Assistenzhunde
sind jederzeit
willkommen und
kostenlos.**



Sie sind in allen Bereichen des Hotels erlaubt – mit Ausnahme von Küchen- und Warenlagern (hygienerechtliche Vorgabe)

Hotels sollten Futter- und Wassernäpfe sowie Hundebetten mit Decke bereithalten

Bereit für einen Perspektivenwechsel?

Sensing Journey®



Beispiele aus der Praxis: Zimmer



Barrierefreies Hotelzimmer am Achensee - 4* Hotel in Tirol

Beispiele aus der Praxis: Badezimmer



[Rollstuhl Hilton Garden Inn Frankfurt Airport.pdf](#)

[Wellness barrierefrei - Urlaub im Klosterhof Alpine Hideaway & Spa - Wheelie Wanderlust](#)

Beispiele aus der Praxis: Unterfahrbare Rezeption



Beispiele aus der Praxis: Frühstücksraum



Barrierefreies Hotel Sägerhof in Tirol, Österreich
Urlaub für Menschen mit Handicap - Bretten

Reflexion

Maßnahmen für ein inklusives Tourismus-Erlebnis

- Was gelingt uns gut? Welche Standards erfüllen wir?
- Was möchte ich noch verändern?
- Wo sehe ich Chancen, um Inklusion voranzubringen?





Wir gestalten eine inklusive Wirtschaft - mit Euch.



Katharina Thill
(she/her)

DisAbility Inclusion Learning Expert
katharina.thill@myAbility.org
+ 43 (660) 8657748



Lena Öllinger
(she/her)

Ambassador for
DisAbility Inclusion
lena.oellinger@myability.org
+43 (699) 120 069 01