

# Marktheidenfeld

## 04.07.2018



# Impuls für eine barrierefreie (Urlaubs-)Region im Naturpark Spessart

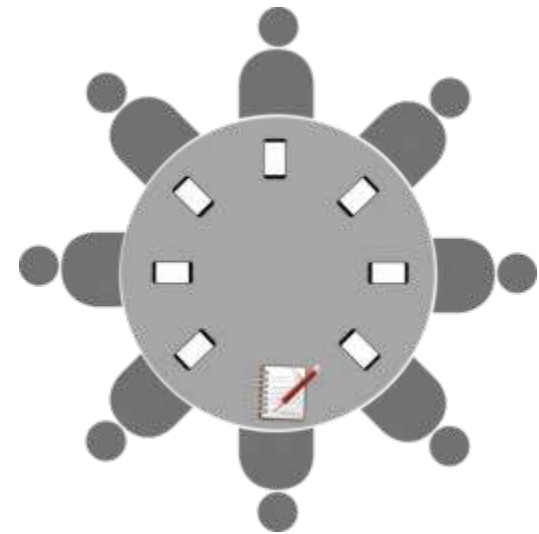
Schulung „Barrierefreier Tourismus“

# Gliederung

1. Vorstellung NatKo
2. Projektinhalte
3. Informationen zur Barrierefreiheit
4. Was sind Barrieren?
5. Demografischer Wandel
6. Reiseverhalten
7. Die touristische Servicekette
8. Anforderungen an einen Tourismus für Alle
9. Marketing
10. Simulationsübungen
11. Feedback

# Vorstellungsrunde

- Welche Tätigkeit üben Sie aus?
- Haben Sie bereits Erfahrungen im Umgang mit Menschen mit Behinderung gemacht?
- Welche Erwartungen haben Sie an diesen Workshop?



Quelle: erezult GmbH

# 01

## Vorstellung NatKo: Organisationsstruktur & Aufgaben

# Organisationsstruktur

- Gründungsjahr: 1999
  - von mehreren Behindertenverbänden getragen
  - Finanzielle Förderung durch die öffentliche Hand im Rahmen von Projekten
  - Anlaufstelle und Informationsplattform zum Thema Barrierefreier Tourismus
  - Förderer der DZT
- Ziel: **Förderung eines barrierefreien Tourismus für Alle in Deutschland**



# Mitgliedsverbände



## ABiD

Allgemeiner Behindertenverband in Deutschland e.V. „Für Selbstbestimmung und Würde“



## BSK

Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.



## VdK

Sozialverband VdK Deutschland e.V.



## LV Bayern der Gehörlosen

Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V.



**PRO RETINA** Deutschland e. V.



## DBSV

Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V.



## Lebenshilfe

Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V.



## BAG Selbsthilfe

Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.



## DVBS e.V.

Deutscher Verein der Blinden und Sehbehinderten in Studium und Beruf



Tourismus für Alle Deutschland e.V.

# Förderer



## DZT

Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.



## Stiftung Gesundheit

Stiftung Gesundheit Fördergemeinschaft e.V.



## Inkl. Design

Inkl. Design GmbH - Agentur für Gestaltung



## Deutsche Blindenstudienanstalt e.V.





# 02

## Projektinhalte

Impuls für eine barrierefreie  
(Urlaubs-)Region im Naturpark Spessart

# Projektziele

- Bestandsaufnahme (Ist-Zustand) geeigneter und interessierter Betriebe
- (bei Bedarf) Zertifizierung der Barrierefreiheit ausgewählter Einrichtungen nach „Reisen für Alle“
- Informationen zur Barrierefreiheit
- Sensibilisierung
- Vernetzung / Bündelung verschiedener Angebote
- Marketingmaßnahmen

# Bestandserfassung von Einrichtungen entlang der touristischen Servicekette

Sehenswürdigkeiten, Touristinformationen, Rad- & Wanderwege,



Schwimmbäder, Hotels, Ferienwohnungen, Gaststätten...



Fotos: NatKo 2017/2018

# 03

## Informationen zur Barrierefreiheit

# Definition von Barrierefreiheit

Ein Auszug aus § 4 BGG (Behindertengleichstellungsgesetz) definiert Barrierefreiheit wie folgt:

*„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der **allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis** und grundsätzlich **ohne fremde Hilfe** zugänglich und nutzbar sind.“*

# Grundsätzlich gilt:

- „Behindertentourismus“ und „Seniorentourismus“ als Sondersegmente negativ besetzt
- Barrierefreiheit ist kein Reiseanlass!
- Gästeansprache über Themen, Lebensstil und Interessen
- Bedürfnis- statt Problemorientierung  
Beispiel: „Stadtführung mit allen Sinnen“
- Gleichberechtigte Teilhabe, Barrierefreiheit und Inklusion sind Menschenrechte

→ **„Tourismus für Alle“ statt Sonderlösungen für Gäste mit Behinderungen!**

# Grundsätzlich gilt:

- Es gibt keine Durchschnittsmenschen!
- Emotionen wecken
- Entwicklung von Angeboten, die für möglichst viele Gäste komfortabel und bequem nutzbar sind
- Kommunikation des Mehrwertes – nicht nur für Gäste mit Behinderung und Senioren
- Gestaltung im barrierefreien Tourismus nicht unterschätzen

→ **Barrierefreie Lösungen können/müssen attraktiv sein**

# Faustregeln zur Barrierefreiheit

## „Zwei-Sinne-Prinzip“

Sind Informationen durch mindestens zwei der Sinne wahrnehmbar?

## „Räder-Füße-Regel“

Sind Angebote sowohl für rollstuhlnutzende als auch für gehende Personen nutzbar?

## „KISS-Regel“

Werden Informationen nach der Methode „**K**ee**P** **I**t **S**hort and **S**imple“ angeboten?



# Die wichtigsten Normen & Regelwerke

- DIN 18040-1: Barrierefreies Bauen – Öffentlich zugängliche Gebäude
- DIN 18040-2: Barrierefreies Bauen – Wohnungen
- DIN 18040-3: Barrierefreies Bauen – Öffentlicher Verkehrs- und Freiraum
- DIN 32984: 2018-06 Bodenindikatoren im öffentlichen Raum (Entwurf)
- DIN 32975: 2009-12 Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung

# Normen & Regelwerke

- **Landesbauordnungen** aller Bundesländer **schreiben Barrierefreiheit** für öffentlich zugängliche Gebäude – einschließlich Beherbergungsbetrieben und Gaststätten – **vor**
- Normen für barrierefreies Bauen öffentlich zugänglicher Gebäude sind **Planungsgrundlagen**
  - sind in allen Bundesländern zur Umsetzung der Landesbauordnungen **rechtsverbindlich eingeführt**

# Barrierefreiheit unabdingbar für...



Menschen mit  
Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Menschen mit  
Hörbehinderung



Gehörlose  
Menschen



Menschen mit  
Sehbehinderung



Blinde  
Menschen



Menschen mit kognitiven  
Beeinträchtigungen

Quelle: NatKo / DSFT

# 04

**Was sind Barrieren?**

# Was sind Barrieren?



Quelle: NeumannConsult

- **Bauliche Barrieren**
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service
- Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten

# Bauliche Barrieren

## Zugänglichkeit



Quelle: NatKo 2013



# Barrierefreie Wegegestaltung?!



Quelle: NatKo o.J.



# Bauliche Barrieren

## Zugänglichkeit



Quelle: NatKo 2014



# Bauliche Barrieren



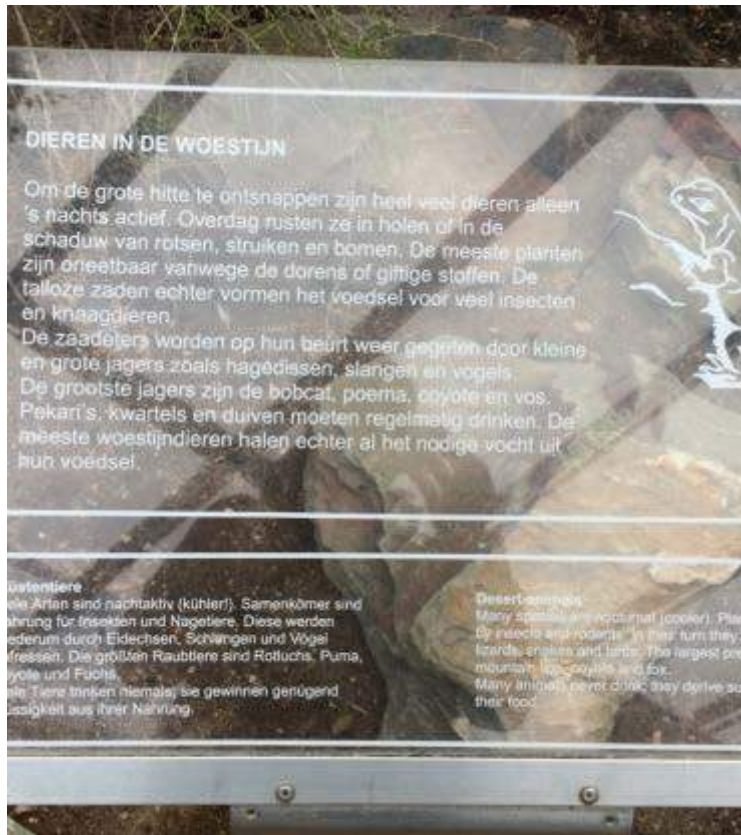
Foto: NatKo 2012

# Bauliche Barrieren



Foto: NatKo 2012

# Was sind Barrieren?



Quelle: NatKo 2014 (Zoo Emden)

- Bauliche Barrieren
- **Sensorische Barrieren**
- Barrieren im Service
- Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten

# Sensorische Barrieren



Foto: NatKo 2012

# Gelungenes Beispiel

## Gestaltung: Brailleschrift in Verbindung mit erhabener Schrift



Quelle: Nationalpark Eifel

# Sensorische Barrieren



Quelle: NeumannConsult



# Gelungenes Beispiel



Quelle: [www.rinn.net](http://www.rinn.net)

# Beherbergung



## Zimmernummern:

- groß und kontrastreich
- bestenfalls tastbar, z.B. mit Pyramidenschrift





# Was sind Barrieren?



Quelle: NatKo 2015 (Zeche Zollverein)



Quelle: NeumannConsult (Euvea-Hotel Neuerburg)

- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- **Barrieren im Service**
- Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten

# Barrieren im Service



Quelle: NeumannConsult

# Barrieren im Service



Foto: NatKo 2012

# Barrieren im Service



Quelle: NatKo 2012



# Gelungenes Beispiel



Quelle: NatKo 2015/2013



# Was sind Barrieren?



Quelle: Leidmedien.de

- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service
- **Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten**

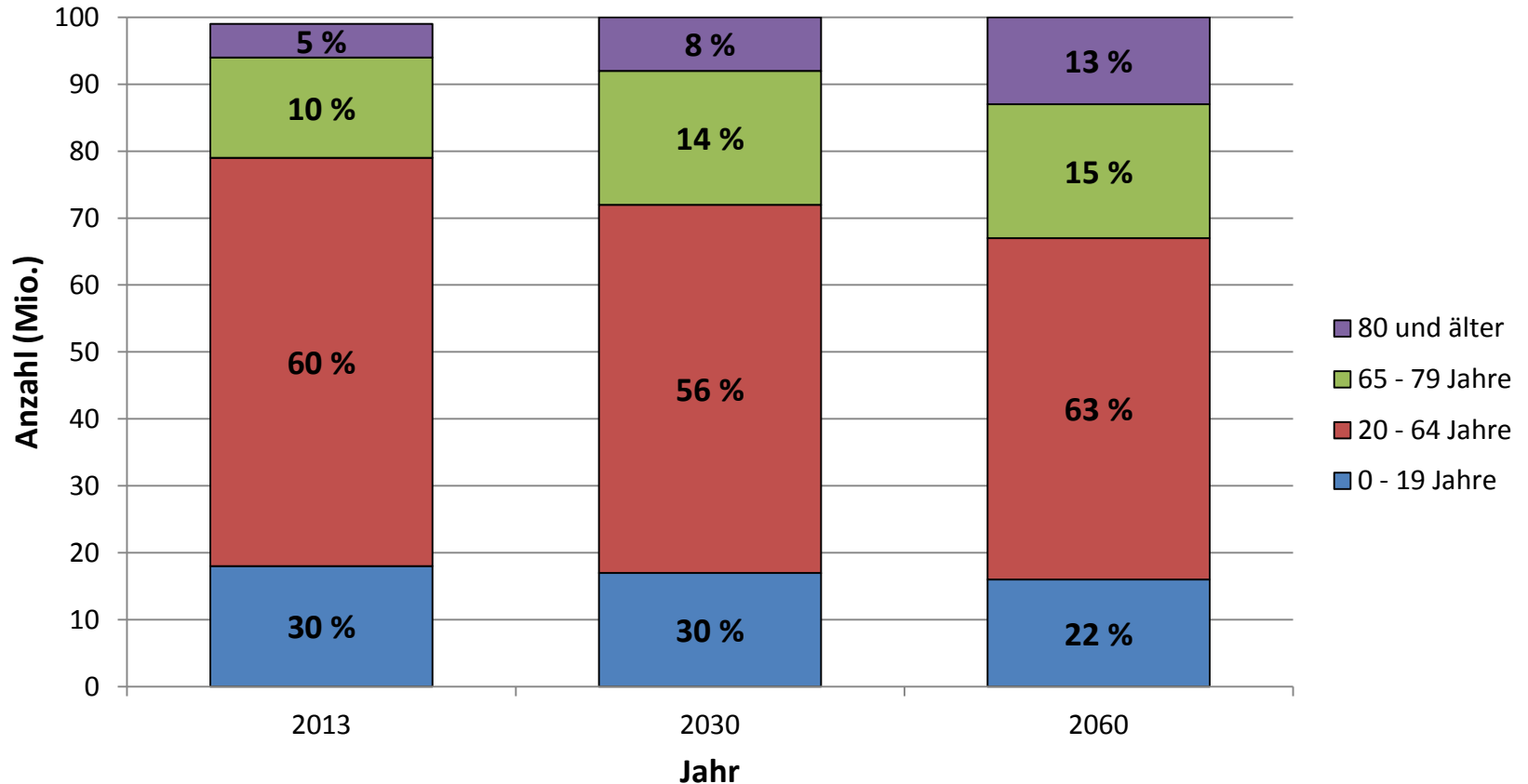
# 05

## Demografischer Wandel

Potentiale & Entwicklungsmöglichkeiten

# Zahlen & Fakten

(Deutschland)



Quelle: 13. Koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung des Statistischen Bundesamtes Variante 1 (2015);  
Grafik NatKo



# Zahlen & Fakten

## (Europa)

Nach einer neueren Studie der Europäischen Kommission\*

- wird die Zahl der Menschen mit spezifischen Bedürfnissen in den EU-Ländern bis zum Jahr 2020 auf 150 Millionen ansteigen
- von ihnen werden dann ca. 860 Millionen Reisen unternommen (Steigerung von etwa 10%)
- würde die Barrierefreiheit touristischer Angebote deutlich erhöht, könnte die Steigerung der Reisen statt 10% an die 40% betragen

\* ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE – FINAL REPORT (2014)

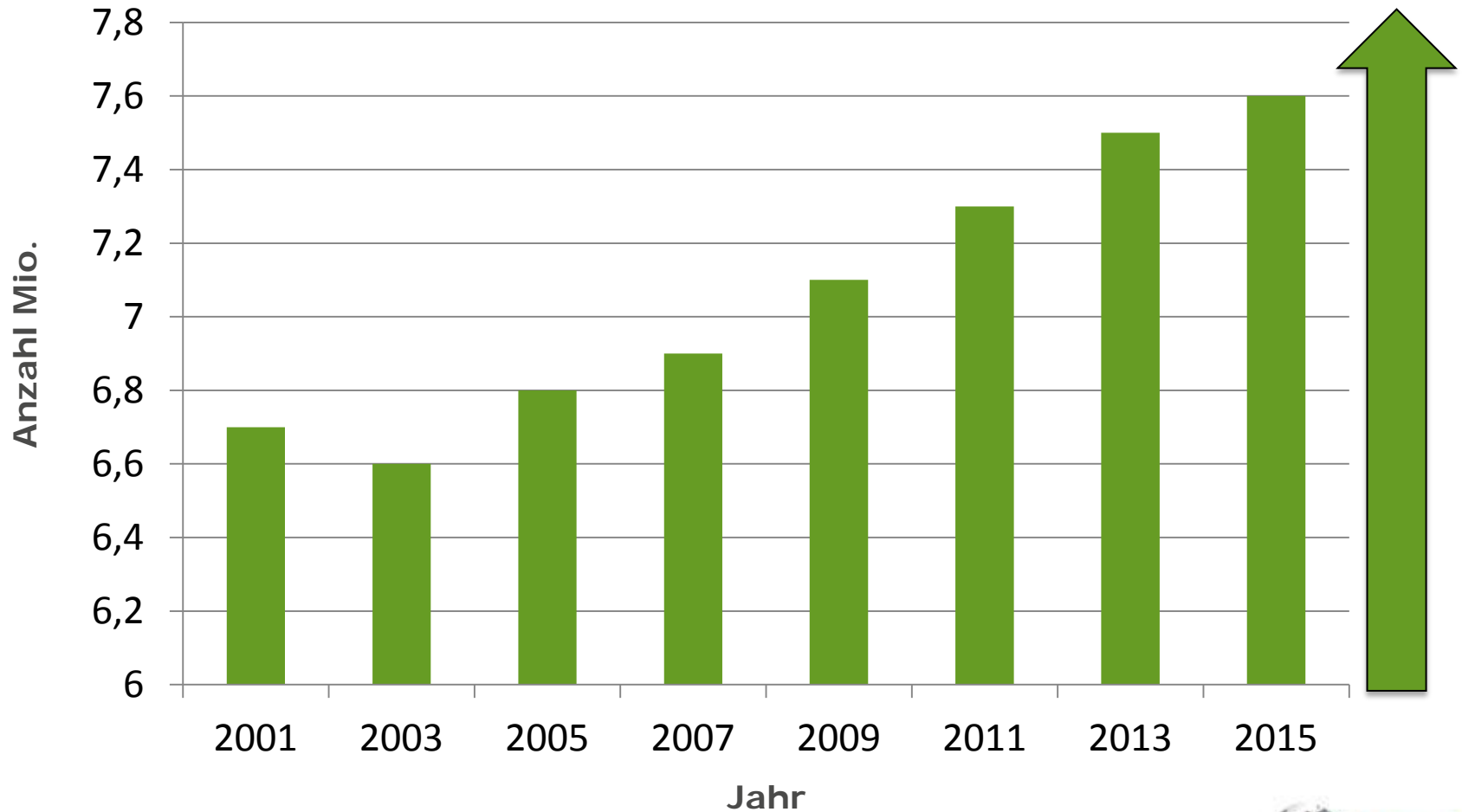
Ökonomische Bedeutung und Reismuster im barrierefreien Tourismus in Europa

([http://travelable.info/wp-content/uploads/sites/5/2017/07/NeumannConsult\\_-\\_Oekonomische\\_Bedeutung\\_barrierefreier\\_Tourismus\\_in\\_Europa-1.pdf](http://travelable.info/wp-content/uploads/sites/5/2017/07/NeumannConsult_-_Oekonomische_Bedeutung_barrierefreier_Tourismus_in_Europa-1.pdf))

Seit 2008 werden mehr Rollatoren als  
Kinderfahrräder verkauft!



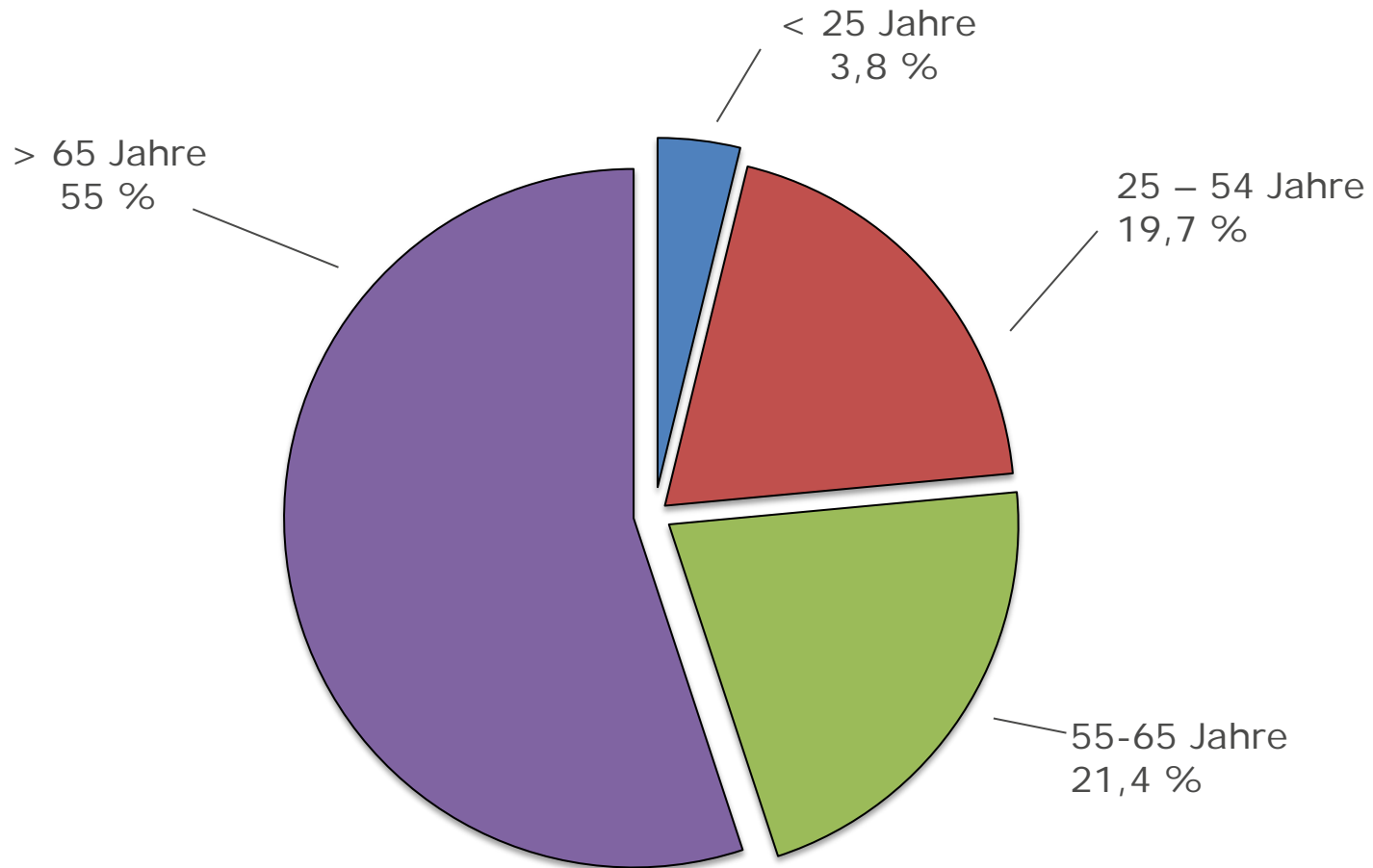
# Zunahme von Menschen mit Schwerbehinderung



Stand 2013/15: 10, 2 Mio. Menschen mit Behinderung / 7,6 Mio. mit einer Schwerbehinderung (über 50 % GdB)

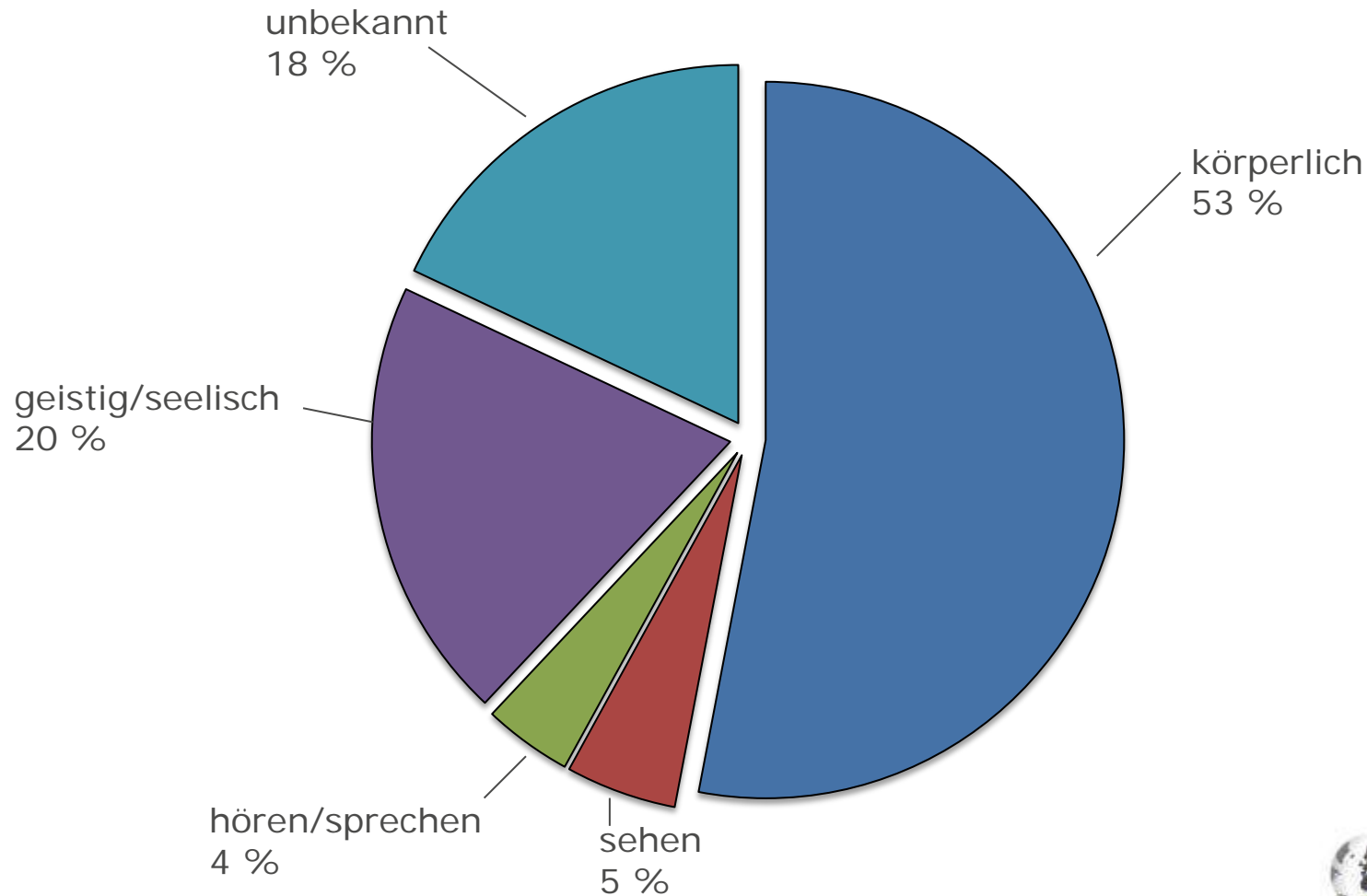
Quelle: Statistisches Bundesamt (2013/15); Grafik NatKo

# Deutlicher Zusammenhang zwischen Alter und Behinderung



Quelle: Statistisches Bundesamt 2013; Statistik der schwerbehinderten Menschen 2011; Grafik NatKo

# Anteil der Behinderungsarten



Quelle: Statistisches Bundesamt 2013; Statistik der schwerbehinderten Menschen 2011; Grafik NatKo

# Fazit

- Enger Zusammenhang zwischen Lebensalter und Behinderung
- Wichtig: selbstbestimmtes Leben
- Reisen oft in heterogenen Kleingruppen (Familie, Freunde etc.)
- In sich differenzierte Zielgruppe
- „multioptionaler Gast“

# 06

## Reiseverhalten

Menschen mit Behinderung

Ältere Menschen

# Gäste mit Behinderung

- Deutlicher Anstieg der Reiseintensität:  
von rund 54 % (2002) auf rund 58 % (2006)

**ABER:** Reiseintensität liegt deutlich unter  
deutschem Durchschnitt von rund 77 %  
(2016)





# Gäste mit Behinderung



- Erholungs-, Gesundheits- und Kultururlaub besonders beliebt
- 37 % haben bereits auf eine Reise wegen mangelnder barrierefreier Angebote verzichtet
- 48 % würden häufiger verreisen, wenn es zusätzliche barrierefreie Angebote gäbe
- höhere Pro-Kopf-Ausgaben je Urlaubsreise

# Gäste mit Behinderung



- Klare Vorliebe für Urlaub in Deutschland:  
> 50% der Haupturlaubsreisen finden in Deutschland statt  
(zum Vergleich alle Deutschen: 30% (2016))
- Bevorzugte Reisezeit: Frühjahr und Herbst  
(Saisonverlängerung!)
- Hohe Reisezieltreue
- Zusätzliches Nachfragepotential durch Mitreisende: über 80% reisen in Begleitung

**→ 62% würden höhere Ausgaben für zusätzliche barrierefreie Angebote tätigen**

# Ältere Menschen

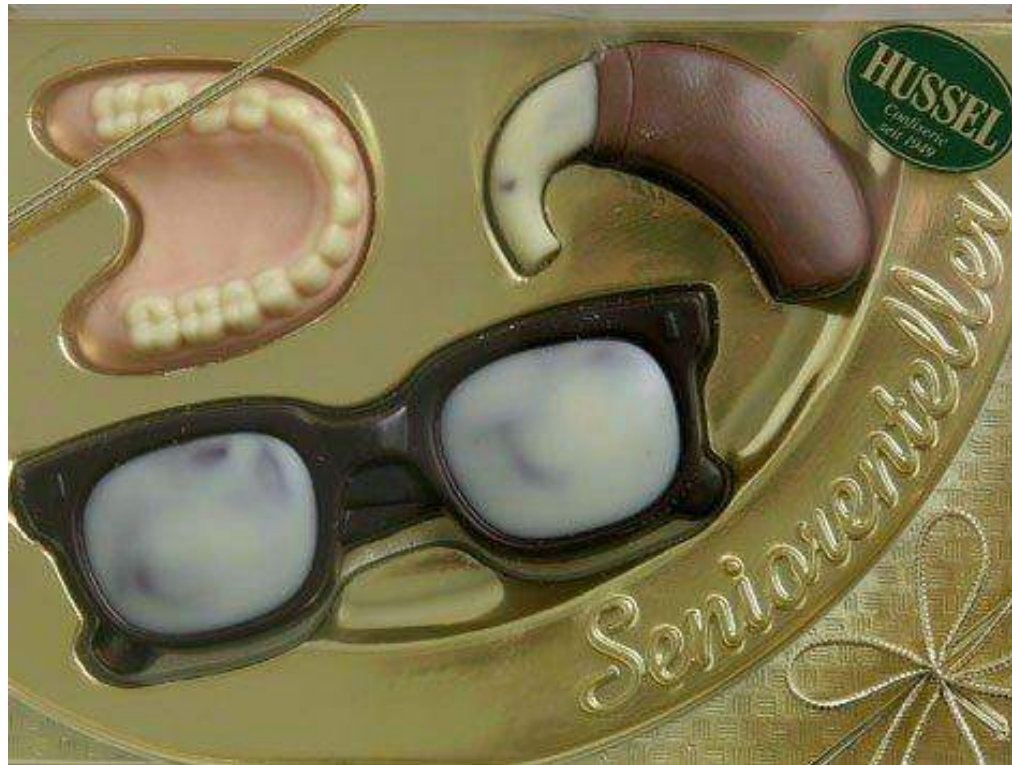


**Auch ältere Gäste sind oft mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkt:**

Sie sind...

- anspruchsvoll und erfahren
- service- und komfortorientiert
- haben oftmals ähnliche Ansprüche wie Gäste mit Behinderung

# Wer will schon einen Seniorenteller...?



Quelle: [www.tz-online.de](http://www.tz-online.de)

# 07

## Die touristische Servicekette

# Die touristische Servicekette

Vorbereiten,  
Informieren und  
Buchen

Ausflug und  
Shopping

Unterhaltung  
und Kultur

Service  
und Assistenz



Erinnern und  
Bestätigung finden

Ankommen  
und  
Orientieren

Wohnen und  
Schlafen

Essen  
und Trinken

Freizeit und Sport

Quelle: ADAC 2003

# Vorbereiten, Informieren und Buchen

## Voraussetzungen:

- Personal ist im Umgang mit Menschen mit Behinderung geschult
- Hilfsbereites Personal
- Informationen mit Angaben zur Barrierefreiheit liegen vor (Ist-Zustand)
- Hilfsmittel stehen zur Verfügung

# An- und Abreise



Quelle: Deutsche Zentrale für Tourismus; Foto: Dirk Topel Kommunikation GmbH



Quelle: NatKo 2008



# Fortbewegung in der Destination



Quelle: NatKo 2012

# Behinderten-Parkplatz

## Anforderungen Behindertenparkplatz:

- Lage in direkter Nähe zum Angebot
- fester Untergrund
- 3 – 6% Längsneigung
- Maße: mind. 5,00 Meter (Länge) x 3,50 Meter (Breite)
- deutliche Kennzeichnung (Hinweisschild)
- deutliche Bodenmarkierung

# Behinderten-PKW-Stellplatz



Quelle: NatKo 2011/2012

# Wohnen und Schlafen

- Ausreichende Türbreiten, keine Schwellen oder Stufen
- Ausreichende Bewegungsflächen
- Gute Erreichbarkeit von Regalen, Installationen etc.
- Haltegriffe an Treppen, Stufen und Gefahrenstellen
- Schalter und Bedienelemente kontrastreich gestaltet und taktil wahrnehmbar
- Höhenverstellbares Bett (gesamtes Bett!)

# Wohnen und Schlafen

- Bereitstellen von Tritthockern
- Wecker mit Vibrationsalarm
- Assistenzhunde sind willkommen
- Leicht verständliche Bedienungsanleitung von Unterhaltungselektronik anbieten
- Wissen über andere barrierefreie Angebote in der Nähe
- Gepäck- oder Transportservice anbieten

# Wohnen und Schlafen



Quelle: Visit Berlin

# Ansprechende Gestaltung?!



Quelle: PROJECT M

# Besser so...



Quelle: NeumannConsult



# Wohnen und Schlafen



Quelle: Bodensee-Linzgau Tourismus e.V.

# Essen und Trinken

- Unterfahrbare Tische
- Beleuchtung hell und blendfrei
- Gäste mit Höreinschränkungen benötigen Sitzbereiche mit geringen Umgebungsgeräuschen
- Lesehilfen bereithalten – und bei Bedarf anbieten
- Gefahrenstellen vermeiden

# Speisekarte



Quelle: NeumannConsult

- Speisekarte in Großschrift und Brailleschrift anbieten
- Speisekarte im Internet verfügbar machen - die Homepage muss barrierefrei sein
- Bebilderte Speisekarte

# Freizeit und Sport



Quelle: Hochseilgarten Kletterwald

# 08

## Anforderungen an einen Tourismus für Alle

# Anforderungen an den Tourismus - Gehbehinderung

- Ausreichende Türbreiten, keine Schwellen oder Stufen
- Ausreichende Bewegungsflächen
- Gute Erreichbarkeit von Regalen, Installationen etc.
- Haltegriffe an Treppen, Stufen und Gefahrenstellen
- Informationen zu speziellen Serviceleistungen



# Vollständige Erreichbarkeit der Infrastruktur



Quelle: NatKo 2010

# Film „Gastfreundschaft für Alle“ - Rollstuhlfahrer





# Anforderungen an den Tourismus - Sehbehinderung

- Leitsysteme für mehrere Sinne
- Keine Hindernisse in Kopfhöhe
- Informationen/Exponate werden akustisch und/oder taktil vermittelt
- Große und kontrastreiche Schrift bzw. Bilder/Piktogramme



# Leitsysteme/ Orientierung



Quelle: NatKo

# Leitsysteme/ Orientierung



Quelle: NatKo 2012



Foto: NatKo 2014

# Film „Gastfreundschaft für Alle“ – blind/sehbehindert



# Anforderungen an den Tourismus - Hörbehinderung

- Zwei-Sinne-Prinzip
- Verwendung einfacher Sprache
- Einsatz technischer Hilfsmittel (z.B. Smartphones, Induktionsschleifen, Fax etc.)
- Aufmerksames und serviceorientiertes Verhalten
- Führungen in deutscher Gebärdensprache



# Induktionsschleifen



Quelle: NatKo

# Führungen mit Gebärdensprachdolmetscher



Quelle: Nationalpark Eifel



# Film „Gastfreundschaft für Alle“ – hörbehindert





# Anforderungen an den Tourismus - kognitive Beeinträchtigung

- Vermeidung von komplizierter Sprache und Fremdwörtern
- Vermeidung von langen, verschachtelten Sätzen
- Nicht nur schriftliche Informationen
- Vermeidung schwer verständlicher Piktogramme und Zeichen



# Umweltvermittlung in leichter Sprache

## Insektenhotel - Nisthilfe für Wildbienen und Wespen

Bei uns leben viele Bienen- und Wespenarten.

**Hier ist ein großer Nistplatz für diese Tiere entstanden.**

**Es wurden**

- Löcher in Baumscheiben gebohrt
- Schilf gebündelt
- weiche Stöcke und Stroh verarbeitet.

Alles wurde mit Ton zusammen verbunden.

**Nun können die Tiere**

- sich eine kleine Röhre aussuchen
- Vorräte aus Pollen darin sammeln
- dann ihre Eier ablegen
- und ihr Nest von außen verschließen.

Die Insektenkinder kommen aus den Eiern und müssen nun alleine wachsen. Wenn sie groß geworden sind, verlassen sie das Hotel und fliegen davon.



Ein Projekt des CVR-Netzwerkes Umwelt

Biologische Stationen Rheinland

**LVR**

Qualität für Menschen

Erstellt in „Leichter Sprache“ von Schülern der Anne-Frank-Schule Wippertürth

**BSO**  
Biologische Station  
Oberberg

Rotes Haus,  
Schloss Homburg 2  
51588 Nümbrecht  
Telefon 02293 9015-0  
www.BioStationOberberg.de

Quelle: Biologische Station Oberberg

# Film „Gastfreundschaft für Alle“ – kognitiv beeinträchtigt



# Anforderungen an den Tourismus - Senioren

- Ansprechpartner sein
- Auf individuelle Wünsche eingehen
- Den Gast das Tempo bestimmen lassen
- Angebote für alle Altersgruppen entwickeln

# Service- und Komfortorientierung



Quelle: NatKo 2015



# Film „Gastfreundschaft für Alle“ – Senioren



# Wer profitiert von Barrierefreiheit im Tourismus?



# 09

## Marketing



# Grundsätzlich gilt

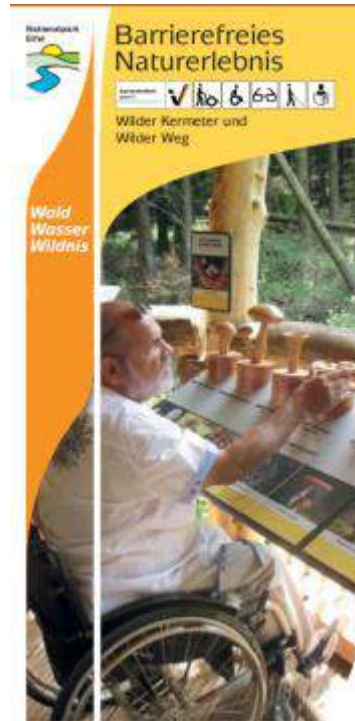
- Ehrliche und verlässliche Informationen
- Piktogramme verwenden
- Fotos und Skizzen
- Auf barrierefreie Gestaltung der Werbemittel achten
  - Sowohl im Internet als auch bei Printprodukten
- Special-Interest-Medien können sinnvoll sein – wenn sie gut gemacht sind

# Grundsätzlich gilt

- Gästeansprache über Themen, Lebensstil und Interessen
- Emotionen wecken
- Entwicklung von Angeboten, die für möglichst viele Gäste komfortabel nutzbar sind
- Kommunizieren Sie den Mehrwert
- Barrierefreie Lösungen können/müssen attraktiv sein!
- Bilder sagen mehr als Worte



Quelle: BAYERN TOURISMUS Marketing GmbH



Quelle: Nationalpark Eifel



Quelle: TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH



Quelle: Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH

# Printmedien - Texte

- Kurze Sätze, klare Aussagen
- Kurze Absätze, kleine Textblöcke, viel Freiraum
- Klare Gliederung mit Zwischenüberschriften
- Kernbegriffe herausheben
- Überschriften, Listen und Absätze verwenden
- Einfache, verständliche Sprache

# Printmedien - Gestaltung

- Text möglichst nicht auf Bildhinterlegern unterbringen
- Schriftgröße möglichst 12 Punkt wählen
- Deutliche Kontraste wählen
- Lieber linksbündiger Flattersatz als Blocksatz
- Kurze Zeilen
- Serifenlose Schrifttypen verwenden

# Beispiele für Schrifttypen

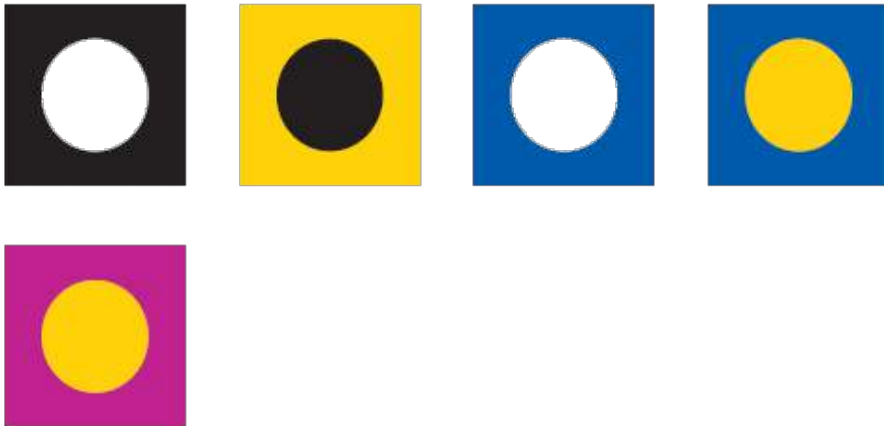
- Serifenlose Schrift (z.B. Arial)
- Serifenschrift (z.B. Times New Roman)
- *Kursive Serifenschrift*
- *Kursive Serifenschrift mit schlecht gewähltem Kontrast*

# Blocksatz oder Flattersatz?

- Blocksatz ist wegen der unterschiedlichen Wortabstände oft schwer zu lesen.
- Linksbündiger Flattersatz ist für die Augen weit weniger anstrengend zu lesen.

# Kontraste

Geeignete Farbkombinationen:



Farbige Schrift:

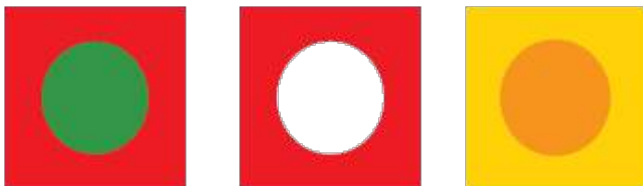
**Weiß auf Schwarz**

**Gelb auf Schwarz**

**Weiß auf Blau**

**Gelb auf Blau**

Nicht geeignet:



Quelle: Stadt Münster



# Internet

- Analog zu den Hinweisen zum Text und der Gestaltung bei Printmedien
- Weiterführende Links am Ende eines Abschnitts
- Barrierefreie Gestaltung der Website nach **BITV 2.0** (barrierefreie Informationstechnik-Verordnung)

1 1

# Simulationsübungen

# Mobilitätseinschränkungen

Übung:

## Fahren mit dem Rollstuhl

- Verschiedene Bodenbeläge
- Außen- und Innenbereich
- Aufzug, Schwellen, Türen
- Behinderten-WC
- Horizontale und vertikale Erreichbarkeit



Quelle: Sandra Diehm 2012 /  
Naturpark Odenwald

# Seheinschränkungen

Übung:

## „Sehende Begleitung“

- Der Sehende geht immer voraus
- Bleiben Sie immer in Körperkontakt
- Stellen Sie sich vor
- Fragen bzw. ankündigen, bevor man einen Menschen mit einer Sehbehinderung führt
- **Reden** Sie mit dem Betroffenen!
- Planen Sie jeden Schritt gemeinsam
- Fragen Sie nach
- Warnen Sie den Betroffenen



## Ein großer Schritt für mehr Sicherheit und Komfort. DER SEITENWECHSEL

**WICHTIG:** Der Seitenwechsel kann in verschiedenen Situationen erforderlich sein.



Der Betroffene legt den rechten Arm an den rechten Arm des Helfers



Die rechte Hand des Betroffenen folgt und der Helfer verschiebt sich auf die andere Seite.



Die linke Hand des Betroffenen streicht über den und erfasst den freien, linken Arm des Helfers.



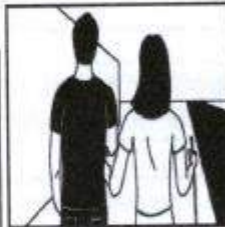
Die linke Hand des Betroffenen wird frei und die Grundstellung wird wieder eingenommen.

## Damit es nicht gefährlich wird. ENGE STELLEN



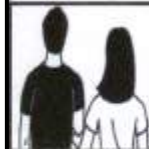
Der Helfer streckt den Führ-Arm und führt ihn zur Rückenmitte. Der Betroffene tritt somit hinter den Helfer mit gestrecktem Arm.

*Wenn nicht genügend Platz vorhanden ist oder mehrere Hindernisse den Weg verstellen, geht man hintereinander!*



Sobald die enge Stelle vorbei ist, wird wieder die Grundstellung eingenommen

## Kehrtmachen, wenn es eng wird. RICHTUNGSWECHSEL



Helfer und Betroffener bleiben stehen.



Der Betroffene fasst mit der freien Hand den freien Oberarm des Helfers.



Beide drehen sich zueinander.



Der Betroffene lässt den vorher gefassten Arm los und beide wenden sich in die neue Gehrichtung.

**WICHTIG:** Der Körperkontakt darf niemals abbrechen.

## Einfach neue Möglichkeiten eröffnen. TÜR RECHTS – TÜR LINKS.

„Tür rechts“ bedeutet: Die Türangel ist rechts, und die Türklinke links. Der Betroffene muss die rechte Hand frei haben. Ist dies nicht der Fall, erfolgt ein Seitenwechsel.



Der Helfer öffnet die Tür. Durch die Armbewegung merkt der Betroffene, ob sich die Tür zu beiden hin oder von beiden weg öffnet.



Der Helfer sagt „Tür rechts“ und zeigt mit dem Arm die enge Stelle an.



Der Betroffene erreicht die Tür mit einer waagrechten Handbewegung und kann den Türgriff fassen.

**WICHTIG:** Der Helfer bleibt während des Vorgangs stehen, damit der Betroffene genügend genügend Zeit zum Handeln hat.

## Schritt für Schritt klappt alles. BORDSTEINKANTE - TREPPE AUFWÄRTS – ABWÄRTS

**WICHTIG:** Niveauunterschiede von Straßen und Treppen werden immer angekündigt und vorsichtig absolviert.



Der Helfer geht immer im rechten Winkel auf die Treppe zu, damit der Betroffene die Entfernung zum Hindernis einschätzen kann

Der Helfer weist den Betroffenen darauf hin, ob die Treppe einen Handlauf hat. Der Helfer legt seinen Führarm darauf, der Betroffene folgt dem Arm.

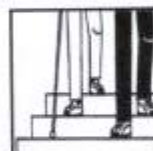


Direkt an der ersten Treppenstufe bleibt der Helfer stehen und informiert: „Treppe abwärts“

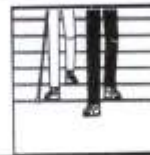


Der Helfer macht den ersten Schritt voraus, und der Betroffene achtet darauf, einen Schritt dahinter zu bleiben.

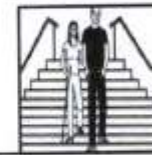
## Schritt für Schritt klappt alles. BORDSTEINKANTE - TREPPE AUFWÄRTS – ABWÄRTS



Erst, wenn der Helfer die zweite Stufe betritt, geht der Betroffene los.



Der Helfer bleibt am Enden der Treppe so stehen, dass auch für den Betroffenen keine Stufe mehr verbleibt.



Dies signalisiert dem Betroffenen das Ende der Treppe.

**WICHTIG:** Vor und nach den Hindernissen, Stufen oder Bordsteinkante wird kurz gestoppt. Der Helfer macht immer den ersten Schritt.

## Machen Sie es sich schon einmal bequem. HIER IST EIN STUHL



Der Helfer legt die Hand des führenden Arms auf die Stuhllehne.



Um festzustellen, ob nichts auf dem Stuhl liegt, streicht der Betroffene über die Sitzfläche.



Der Betroffene folgt dem führenden Arm.



Sobald der Betroffene Platz genommen hat, kontrolliert er die Stellung.

**WICHTIG:** Lassen Sie Betroffene alle Schritte aktiv selbst machen.

## Praktische Hilfe à la carte IM RESTAURANT



Der Helfer liest dem Betroffenen die Speisekarte vor.



Gläser niemals zu voll einschenken, damit weniger verschüttet wird.



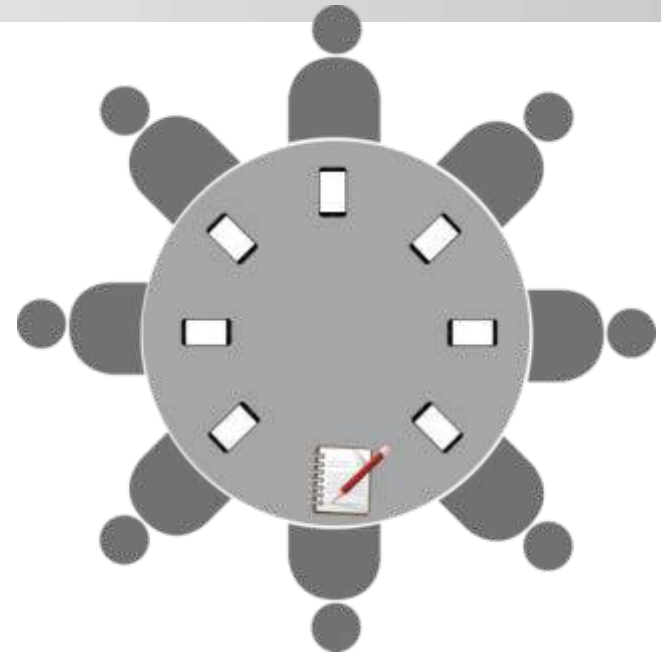
Betroffene bestellen gerne selbst. Er beantwortet Fragen und nicht der Helfer.



Sollte der Betroffene etwas verschütten, macht der Helfer ihn darauf aufmerksam und hilft.

# 12

## Feedback



Quelle: eresult GmbH

# Vielen Dank!



Fleher Str. 317a

40223 Düsseldorf

Tel.: 0211 – 33 68 001

Fax: 0211 – 33 68 760

E-Mail: [hartig@natko.de](mailto:hartig@natko.de)

[www.natko.de](http://www.natko.de)