

# «Man muss auch eine Portion Flexibilität einpacken»

*Ferien sind die schönste Zeit des Jahres. Für Menschen mit körperlichen Einschränkungen stellt sich jedoch ausserhalb der eigenen vier Wände die Frage nach Barrierefreiheit. Darüber spricht Helena Bigler, Leiterin Reisen und Sport bei Procap Schweiz mit der Exma INFO. Auch gibt sie Tipps, worauf Interessierte beim Buchen von Ferien achten müssen.*

## Gibt es ein Recht auf barrierefreie Unterkünfte?

Menschen mit Beeinträchtigungen stossen bei vielen touristischen Dienstleistungen auf Barrieren. Der Zugang für Menschen mit Behinderungen ist aber im Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UNO-Behindertenrechtskonvention [BRK]) geregelt. Sprich: Alle sollen einen gleichberechtigten Zugang haben zu Alltäglichem wie Bildung und Arbeit. Auch der Tourismus muss Barrieren so weit wie möglich abschaffen. Haben Menschen keinen Zugang, ist das diskriminierend.

Ausserdem: Eine Auszeit vom Alltag und von der Arbeit ist ein Menschenrecht, Ferien sind im Arbeitsgesetz geregelt. Das gilt für alle Menschen in der Schweiz.

## Wie fit sind herkömmliche Reisebüros und -anbieter im barrierefreien Reisen?

In den letzten zehn Jahren hat sich in dem Bereich sehr viel getan. Auch dank Procap Schweiz. Wir bieten einerseits

barrierefreie Reisen, andererseits sensibilisieren und schulen wir die Branche. Die Idee dahinter ist, dass Menschen mit Behinderungen ihre Ferien in einem beliebigen Reisebüro buchen können. So gesehen hat die Fitness bei herkömmlichen Reisebüros zugenommen. Immer wieder lancieren Reiseanbieter Projekte für barrierefreies Reisen. Doch die Reisebranche ist ein profitorientierter Wirtschaftszweig. Sobald die Anfragen komplizierter werden, steht die Frage von Aufwand und Ertrag im Raum, weshalb solche Projekte gerne scheitern. Aber im Grossen und Ganzen sind wir auf einem guten Weg.

## Sind der Ausbaustandard und die Leistungen unter den barrierefreien Unterkünften gleich?

In der Reisebranche gibt es verschiedene Arten von Barrieren. Fangen wir bei der Infrastruktur an, die durch Baunormen standardisiert ist. Baunormen in der Schweiz sind jedoch anders als im Ausland. Bei uns müssen öffentliche Neubauten barrierefrei sein, Hotels gehören auch dazu.

Bild 1: Eine Auszeit vom Alltag ist wichtig.

Wer nicht allein verreisen will, kann sich einer Gruppe anschliessen.

Bild 2: Haltegriffe, eine barrierefreie Dusche oder ein Duschsitz: Hilfsmittel gehören zu einer barrierefreien Unterkunft dazu.



Neben Mobilitätsbarrieren gibt es auch visuelle oder auditive Barrieren oder betriebliche Barrieren wie die Sprache oder der Umgang mit Menschen mit Behinderungen.

Der Förderverein Barrierefreie Schweiz hat die Initiative OK:GO lanciert. Ziel ist es, dass jeder Tourismusanbieter in der Schweiz Informationen über die Zugänglichkeit seines Angebots der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt. Da geht es um verschiedene Themen. Zum Beispiel, wie hoch darf eine Schwelle sein, dass man noch von barrierefrei sprechen kann? Dies unabhängig von den strengen Baunormen. Wir von der Tourismusbranche sehen es pragmatisch, denn es gibt viele Möglichkeiten, Menschen mit Behinderungen einen Zugang zu verschaffen. Dank diesen Informationen können Betroffene selbst beurteilen, ob beispielsweise eine Tür breit genug für ihren Rollstuhl ist.

**Procap Reisen ist spezialisiert auf barrierefreies Reisen. Wie stellen Sie bei den Unterkünften sicher, dass diese wirklich barrierefrei sind?**

Bei Plattformen wie booking.com oder Airbnb sind barrierefreie Unterkünfte mit dem Rollstuhlsymbol gekennzeichnet. Interessierte müssen genau nachlesen, was sich hinter dem Symbol verbirgt, Standards gibt es nicht. Am besten kontaktieren sie die Unterkunft und klären ab, ob sie für ihre Bedürfnisse ausgestattet ist.

Wir als Reiseveranstalter müssen aber sicherstellen, dass unsere Angebote halten, was sie versprechen. Dies überprüfen wir vor Ort und nehmen Daten rund um Barrierefreiheit auf, wie vorhandene Hilfsmittel oder Zugänge. Bei weit entfernten Destinationen arbeiten wir mit lokalen Partnern zusammen, die uns unterstützen. Und die letzte Sicherstellung, ob alles geklappt hat, sind Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden. Es kann immer passieren, dass wir vor Ort waren, doch ein halbes Jahr später ist ein Haltegriff nicht mehr vorhanden. Aber so ist die Reisebranche, man muss auch eine Portion Flexibilität einpacken.

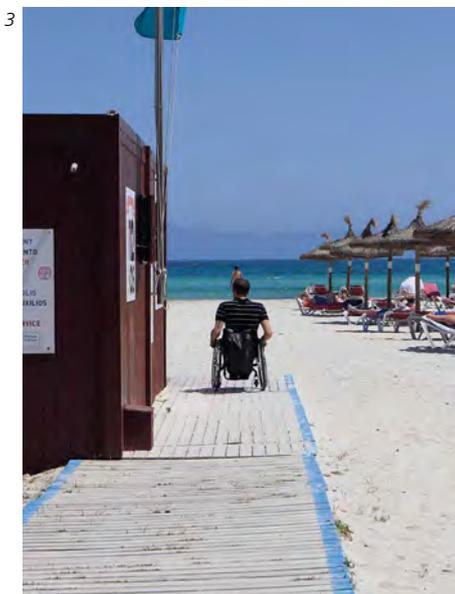
**Welche anderen Reiseanbieter für barrierefreie Reisen gibt es in der Schweiz?**

In erster Linie sind es Behindertenorganisationen, die selbst Ferien organisieren, etwa die Vereinigung Cerebral, Insieme oder PluSport. Sie konzentrieren sich vor allem auf Gruppenreisen, meistens in der Schweiz.

Veranstalter, die wie ein Reisebüro funktionieren, gibt es wenige. Neben Procap Reisen bietet Globetrotter Arrangements für barrierefreies Reisen. Abenteuerlustige können zum Beispiel Trekkingtouren buchen. Das Paraplegiker Zentrum arbeitet mit TUI in Luzern oder auch mit uns zusammen, dies exklusiv für Ferien für Rollstuhlfahrende. Zudem gibt es Claire & George, die sich auf

Bild 3: So einfach macht man einen Strand für Rollstuhlfahrende zugänglich.

Bild 4: Aktiv sein in den Ferien macht Spass und ist erlebnisreich – heute gibt es viele barrierefreie Angebote.



Ferienarrangements in der Schweiz, inkl. Hotelpitex, spezialisiert haben.

### **Gibt es Qualitätsunterschiede zwischen Angeboten in der Schweiz und solchen im Ausland?**

Das hängt davon ab, was Interessierte buchen wollen. Ein 5-Sterne-Hotel hat andere Standards als eine Jugendherberge. Skandinavische Länder sind bezüglich Barrierefreiheit weiter als die Schweiz. Im Süden ist die barrierefreie Hotellerie noch nicht so weit entwickelt, dafür sind Kirchen, Strände oder angepasste Mietwagen zugänglich. Der Ursprung dafür liegt in den Kriegszeiten: Auch Kriegsversehrte sollten Zugang haben. Die Schweizer Jugendherbergen und Reka haben in den letzten Jahren viel investiert und barrierefreie Umbauten sehr gut gelöst.

### **Welche Tipps geben Sie Menschen mit körperlichen Einschränkungen, wenn sie auf eigene Faust eine Reise buchen wollen?**

Ganz wichtig ist es, genug Zeit einzuberechnen, um die Reise vorzubereiten, zu organisieren und durchzuführen. Am Flughafen, oder wenn jemand Assistenz oder Einstiegshilfe braucht, dauert es einfach länger.

Wer auf Hilfsmittel oder auch Medikamente angewiesen ist, tut gut daran, diese Sachen bei sich zu haben, etwa im Handgepäck. Auf Reisen kann immer

etwas passieren, etwa Verspätungen oder Absagen. Am besten rüstet man sich so aus, dass man drei Tage ohne Gepäck über die Runden kommt. Das will vorbereitet sein.

Körperliche Einschränkungen sind sehr individuell, und jedes Reiseland sowie die Gegebenheiten vor Ort sind anders. Da ist es gut, wenn sich Interessierte beraten lassen oder sich vorab mit Fachleuten im Reiseland austauschen. Mit Rollstuhl kommen immer Fragen auf wie: Wie komme ich von A nach B? Ist der öffentliche Verkehr barrierefrei? Gibt es rollstuhlgängige Taxis oder Mietwagen? Hat es in der Unterkunft die Hilfsmittel, die ich brauche? Das Internet ist auch eine wertvolle Infoquelle. So berichten beispielsweise in Reiseblogs andere Betroffene über ihre Erfahrungen.

### **Wenn jemand allein verreist oder die Angehörigen entlasten will, stellt sich die Frage der Assistenz. Was empfehlen Sie Betroffenen, damit sie in den Ferien gut betreut sind?**

Am besten und einfachsten ist es, eine Person mitzunehmen, die man kennt. Natürlich können Reisende auch vor Ort Pflegekräfte engagieren. Wenn es aber an der Sprache oder am Menschlichen scheitert, wird es unangenehm.

Die Nachfrage nach Betreuungspersonen ist sehr gross, weshalb wir das Angebot «Persönliche Ferienassistenz»

Bild 5: Auf Mallorca gibt es zum Beispiel einen barrierefreien Golfplatz...

Bild 6: ... oder die Feriengäste flitzen mit einem Blokart durch die Natur.



führen. Unsere Assistenzpersonen kennen wir alle persönlich. Entsprechend der Reiseanfrage suchen wir eine geeignete Begleitperson. Anschliessend findet ein Treffen bei Procap statt, um zu sehen, ob die Personen zusammenpassen, und um die Reisedetails gemeinsam zu regeln. Etwa welche Unterkunft sie buchen oder welche Mahlzeiten sie gemeinsam einnehmen. Damit die Betreuungsperson weiss, was von ihr erwartet wird, legen beide auch die Pflegeleistungen schriftlich fest. Wichtig zu wissen, ist: Reisende kommen für die Kosten – also Anreise und Aufenthalt – der Pflegeperson selbst auf, und sie müssen das Reisearrangement über Procap buchen.

**Welche Angebote und Destinationen sind bei Menschen mit Behinderungen beliebt? Gibt es Trends?**

Bei uns spiegeln sich die Trends der ganzen Tourismusbranche wider. Beliebte Reiseziele unterscheiden sich je nach Jahreszeit oder dem Weltgeschehen. Bei Herrn und Frau Schweizer sind Badeferien hoch im Kurs. Die Leute fahren gerne in den Süden ans Meer, weniger in den Norden. Auch fragen uns viele Rollstuhlfahrende an für Destinationen, die sie mit dem Auto erreichen können.

**Das benachbarte Ausland lässt sich praktisch mit dem Auto erreichen. Welche besonderen**

**Aktivitäten und Angebote gibt es in der Nähe?**

Deutschland hat für Rollstuhlfahrende vieles zu bieten und ist für sie gut ausgestattet. Im Norden Deutschlands können Interessierte zum Beispiel auf Segeltörns gehen oder auf dem barrierefreien Wipfelweg den Bayerischen Wald aus einer anderen Perspektive erleben. In der deutschen Zeitschrift «Paraplegiker» finden Interessierte viele Inspirationen.

**Wer weiter verreisen will, fliegt. Flugreisen mit Rollstuhl haben ihre Tücken. Was müssen Betroffene wissen?**

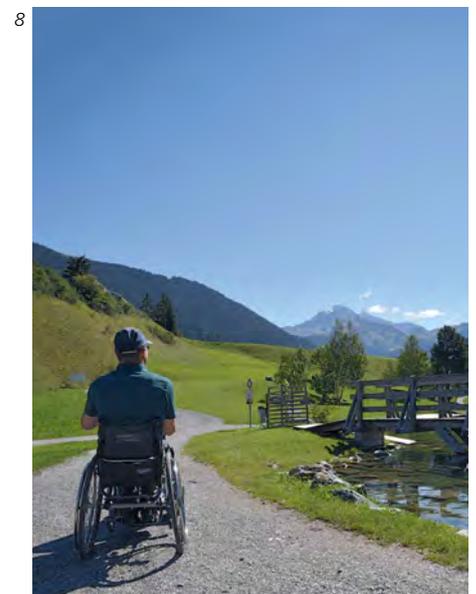
Als Erstes müssen sie prüfen, ob der Rollstuhl überhaupt für den Flug buchbar ist. Ein Elektrorollstuhl, ein zusammenklappbarer Rollstuhl oder ein Handrollstuhl – auf die Grösse kommt es an. Nicht jeder Flugzeugtyp akzeptiert alle Masse. Allerdings kann sich dies jederzeit ändern.

Beim Buchen melden die Reisenden ihren Rollstuhl an. Am Flughafen unterstützt das Assistenzteam beim Einsteigen. Batterien von Elektrorollstühlen müssen sie ebenfalls anmelden und abklären, ob und wie sie diese transportieren können. Auch das handhabt jede Fluggesellschaft anders.

Eine weitere Frage betrifft die Flugdauer und die Toilette: Wie organisiere ich einen Toilettengang? Muss ich auf die Board-Toilette, oder kann ich es

Bild 7: Hoch hinaus in die bezaubernde Bergwelt mit Rollstuhl, wie hier im Tirol.

Bild 8: In der Schweiz gibt es viele rollstuhlgängige Wanderwege, zum Beispiel rund um den Lai Barnagn in Savognin.



anders regeln? Wir haben auf unserer Website wichtige Tipps zum Reisen und zum Fliegen mit Rollstuhl zusammengestellt (siehe nützliche Links).

### **Auf Mallorca gibt es ein grosses Angebot an rollstuhlgängigen Aktivitäten. Was können Feriengäste dort alles erleben und unternehmen?**

Feriengäste können handgasbetriebene Fahrzeuge mieten und die Insel selbst auskundschaften. Daneben gibt es auf einer Fläche von 3600 km<sup>2</sup> das ganze Jahr über vielfältige rollstuhlgängige Aktivitäten. Zum Beispiel geführte Wanderungen im 4x4-Rollstuhl, rasante Fahrten in einem Blokart, Segeltörns oder Golf spielen.

### **Manchmal ist das Gute so nah: Was hat die Schweiz alles zu bieten?**

Für Menschen mit Rollstuhl gibt es in der Schweiz vieles zu erleben. Vor allem auch für Einzelpersonen, da viele Hotels ein barrierefreies Zimmer haben. SchweizMobil hat auf der Website 81 hindernisfreie Wanderwege zusammengestellt, die im Rollstuhl oder für Menschen mit einer Sehbehinderung mithilfe einer App zugänglich sind. Dabei gibt es unterschiedliche Schwierigkeitsgrade. Die Stiftung Cerebral ermöglicht Bergwanderungen mit geländegängigen Rollstühlen und hat auf verschiedenen Campingplätzen barrierefreie Bungalows gebaut. In Neckertal gibt es zudem einen spannenden barrierefreien Baumwipfelpfad.



### **Zur Person**

Helena Bigler ist Leiterin Reisen und Sport bei Procap Schweiz. Sie hat bereits Procap Sport aufgebaut und bis zum heutigen Stand weiterentwickelt. Im Jahr 2004 hat sie zudem das Reisebüro Procap Reisen übernommen und weiterentwickelt.

### **Procap Reisen**

Procap ist der grösste Mitgliederverband von und für Menschen mit Behinderungen in der Schweiz. Procap Reisen ist eine Dienstleistung von Procap Schweiz und die Schweizer Spezialistin für barrierefreies Reisen. Seit dem Jahr 1995 beraten, planen und organisieren Reiseberater/innen Ferien für Menschen mit Behinderungen im In- und im Ausland. Procap Reisen ist Mitglied des Schweizer Reiseverbandes und von Travel Professionals Switzerland.  
[www.procap-reisen.ch](http://www.procap-reisen.ch)

### **Nützliche Links**

- Barrierefreie Reiseinfos über die Schweiz und weltweit, Bergwanderungen oder Blogs: Interessierte finden nützliche Infos unter [www.procap-reisen.ch/tourismus-inklusive](http://www.procap-reisen.ch/tourismus-inklusive)
- Tipps für Flugreisen ab Zürich: [www.procap-reisen.ch/reisen/individuelle-reisen/](http://www.procap-reisen.ch/reisen/individuelle-reisen/)