



Ältere Menschen auf Reisen

Ein Leitfaden zur Entwicklung und
Überprüfung von Urlaubsangeboten
für Senioren/innen



Ältere Menschen auf Reisen

Ein Leitfaden zur Entwicklung
und Überprüfung von Urlaubsangeboten
für Senioren/innen

Der Leitfaden „Ältere Menschen auf Reisen“ ist im Rahmen des Projektes „Seniorenwirtschaft“ des Bündnisses für Arbeit, Ausbildung und Wettbewerbsfähigkeit des Landes Nordrhein-Westfalen entstanden. Das Projekt wird gefördert durch die nordrhein-westfälischen Landesministerien für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit sowie Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie.

Der Leitfaden ist unter Mitwirkung der Landesseniorenvertretung Nordrhein-Westfalen entstanden und wird durch den Tourismusverband Nordrhein-Westfalen und den Hotel- und Gaststättenverband Nordrhein-Westfalen unterstützt.

In den Leitfaden sind Erfahrungen aus dem Projekt „Tourismus in einer alternierenden Gesellschaft“ des Instituts Arbeit und Technik sowie aus der Machbarkeitsstudie „Betreuter Seniorentourismus“ der LEG Standort- und Projektentwicklung GmbH eingeflossen. Darüber hinaus wurde auf die Veröffentlichung der Österreichischen Wirtschaftskammer „Der Gast 50plus – Handbuch für den touristischen Anbieter“ zurückgegriffen.

Vorwort

Reisen und Ausflüge stehen bei Senioren/innen wie bei der jüngeren Bevölkerung mit Platz vier ganz oben auf der Hitliste ihrer Freizeitaktivitäten.

Der Binnentourismus hat für ältere Reisende traditionell eine besonders hohe Bedeutung. Im Gegensatz zur Gesamtbevölkerung, von der ca. 1/3 den Urlaub im eigenen Land verbringt, liegt dieser Anteil – trotz abnehmender Tendenzen – bei den Älteren noch immer bei 50%. Pro Jahr geben Senioren/innen ca. 20 Mrd. DM für ihren Haupturlaub aus, wovon ca. die Hälfte auf den Binnentourismus entfällt.

Die Zahl der älteren Menschen nimmt ständig zu. In NRW lebten 1975 3,2 Mio. über 60-Jährige, z.Zt. sind es knapp 4 Mio. und 2015 werden es über 4,3 Mio. sein. Damit erhöht sich der Anteil der älteren Menschen auf fast ein Viertel der deutschen Gesamtbevölkerung und im Jahre 2030 wird ca. ein Drittel der Bevölkerung 60 Jahre und älter sein.

Die Gruppe der Älteren nimmt nicht nur quantitativ zu, sondern ist auch durch sozialstrukturelle Veränderungen gekennzeichnet, die folgendermaßen skizziert werden können:

- der Anteil allein stehender Älterer wird weiter zunehmen,
- Frauen werden trotz leicht abnehmender Anteile auch zukünftig das Alter dominieren,
- die Phase des Ruhestandes wird sich stärker ausdehnen und will aktiv gestaltet werden,
- die Altersgruppen und Lebensstile im Alter werden sich weiter ausdifferenzieren und
- die Kaufkraft und Konsumbereitschaft der älteren Menschen wird ebenso wie ihr Qualitätsbewusstsein weiter zunehmen.

1999 verreisten knapp 40% der über 50-Jährigen gar nicht und der Anteil der „Nicht-mehr-Reisenden“ steigt mit zunehmendem Alter. Hinderungsgründe sind vor allem gesundheitliche und körperliche Einschränkungen. Werden diese Reiseeinschränkungen durch eine entsprechende Angebotsgestaltung berücksichtigt oder ausgeglichen, können neue Kunden/innen gewonnen und alte gebunden werden.

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass Angebote entwickelt oder angepasst werden müssen, die den differenzierten Anforderungen der Senioren/innen gerecht werden und den Stellenwert dieser Bevölkerungsgruppe als souveräne und quantitativ wie qualitativ bedeutsame Nachfrager- und Kundengruppe berücksichtigen.

Grund genug also, sich über die Konsequenzen für den Tourismus in Nordrhein-Westfalen Gedanken zu machen. In der Tourismusbranche haben längst noch nicht alle Akteure erkannt, welchen Wachstumsmarkt die Gruppe der älteren Reisenden darstellt. Entsprechend gering ist auch die Zahl der seniororientierten Reiseangebote in Nordrhein-Westfalen. Die Senioren/innen möchten reisen und tun dies auch, aber sie möchten mit entsprechendem Service und Komfort reisen. Und sie wissen neue Impulse bei der Verbesserung der Angebote zu schätzen.

Es stellt sich die Frage: Was heißt seniorenrechtliches Reisen? Auf diese Frage findet sich ein ganzes Bündel von Antworten.

Natürlich stellt die Gästesicht der Senioren/innen keine homogene Gruppe dar, sondern ist wie das gesamte Bevölkerungsspektrum durch differenzierte Bedürfnisse gekennzeichnet. Ältere Reisende haben jedoch bestimmte Bedürfnisse, die sie von vielen anderen Gästegruppen unterscheiden und die mit dem vorliegenden Leitfaden identifiziert werden können. So sind z.B. Qualität, Komfort, Service und Sicherheit für diese Zielgruppe von besonderer Bedeutung. Ältere Reisende sind auch bereit, für diese Leistungen die entsprechenden Preise zu zahlen.

In diesem Leitfaden sind eine Fülle von Einzelaspekten erfasst, die bei der Gestaltung seniorenrechtlicher Angebote Orientierungshilfen bieten können. Er soll dazu beitragen, Leistungen und Bedürfnisse im Seniorentourismus aufeinander abzustimmen und zu optimieren. Er richtet sich gleichermaßen an Leitungsträger wie an Nachfrager. Den Anbietern soll Hilfestellung bei der Gestaltung kundenorientierter Angebote geleistet, den älteren Reisenden und Reiseorganisatoren die Möglichkeit gegeben werden, ihren Bedürfnissen Nachdruck zu verleihen. Zugleich soll damit eine gemeinsame Ebene für den Austausch zwischen Anbietern und Kunden/innen geschaffen werden.

Inhalt



Anleitung zur Nutzung
des Leitfadens

1



Die Anreise – wie kommt
der Gast zum Urlaubsort

2



Die Fortbewegung am Urlaubsort
– wie der Gast seine Umgebung
erkunden kann:
Der öffentliche Nahverkehr

3



Die Fortbewegung am Urlaubsort
– wie der Gast seine Umgebung
erkunden kann:
Zu Fuß oder per Rad

4



Die Unterkunft – komfortabel
und bequem muss es sein

5



Der besondere Service

6



Die Zimmerausstattung – sicher
über Schwellen und immer
erreichbar

7



Die individuelle Verpflegung
– Liebe geht durch den Magen

8



Reisen mit pflegebedürftigen
Menschen – kein Risiko eingehen

9



Anleitung zur Nutzung des Leitfadens

Der Leitfaden richtet sich im Wesentlichen an zwei Gruppen: Zum einen an touristische Leistungsanbieter wie Hotels und Pensionen, Fremdenverkehrsvereine und regionale Tourismusverbände und zum anderen an reiseinteressierte Senioren/innen sowie Reisemittler und Veranstalter von senioren-gerechten Reisen.

Leistungsanbieter: Kundengewinnung und -bindung durch Qualitätsorientierung

Der Leitfaden stellt für Anbieter touristischer Leistungen eine Grundlage dar, den Anforderungen der wachsenden Kundengruppe älterer Menschen gerecht zu werden. Mit dem Leitfaden können sie klären, welche konkreten Voraussetzungen sie beachten müssen, um ältere Gäste bedarfsgerecht bedienen zu können. Sie können ihn als Checkliste nutzen, um zu überprüfen, inwieweit ihre Angebote bereits den Bedürfnissen älterer Menschen entsprechen und in welchen Bereichen sie ihr Angebot optimieren können.

In diesem Sinne ist er als Instrument zur Qualitätsentwicklung und -sicherung zu verstehen. Der Leitfaden ist dabei so differenziert, dass er die unterschiedlichen Anforderungen der Gästeschicht Senioren/innen berücksichtigt.

Vielfach sind Anregungen und Wünsche der Gäste mit relativ einfachen Mitteln schnell zu realisieren (z.B. bessere Beleuchtung). Sie nützen nicht nur den älteren Gästen, sondern steigern den Komfort und die Qualität für alle Reisenden und vereinfachen nicht zuletzt auch die Arbeit der Mitarbeiter/innen.



Daneben bietet der Leitfaden die Grundlage, die Leistungsmöglichkeiten gezielt abzubilden und dient insofern der Kommunikation zwischen Betrieb, Reisemittler und Gast. Bei Anfragen von interessierten Gästen können die Betriebe den Leitfaden dazu nutzen, aussagekräftig über die infrastrukturellen Gegebenheiten und die eigenen Leistungsangebote zu informieren.

Darüber hinaus können die Angaben in die Datenbanken der regionalen Tourismusverbände und Verkehrsvereine aufgenommen werden. Auf dieser Grundlage können Anfragen fundiert bearbeitet und ein gezieltes Gemeinschaftsmarketing durchgeführt werden.

Anbieter und Veranstalter von Seniorenreisen wie Wohlfahrtsverbände und private Reiseveranstalter profitieren ebenfalls von den auf Basis des Leitfadens gewonnenen Erkenntnissen: Sie können für ihre Kunden/innen gezielt bedarfsgerechte Angebote zusammenstellen und haben verlässliche Beurteilungskriterien bei der Auswahl der Reiseziele und Häuser.

Durch die Anpassung des Angebots an die Bedürfnisse älterer Menschen können neue Kunden/innen gewonnen und gebunden, Saisonspitzen entzerrt und die Zahl der Belegungen insgesamt erhöht werden. Das gilt sowohl für Einzelanbieter und Reisemittler als auch für die jeweiligen Regionen als Ganzes.

Reiseinteressierte und Reisemittler: Klärung individueller Anforderungen und Identifizierung geeigneter Angebote

Ältere Reisende haben hohe Ansprüche und besondere Bedürfnisse. Wir möchten ihnen mit diesem Leitfaden einen Überblick darüber bieten, welche Anforderungen erfüllt sein sollten, um eine angenehme Reise zu ermöglichen. Der Leitfaden bietet ihnen die Möglichkeit, sich über ihre individuellen Anforderungen bewusst zu werden.

Er erfasst gezielt alle wichtigen Bereiche einer Reise - von der Anreise über individuelle Essenswünsche bis zur Zimmerausstattung. Die älteren Reisenden können selbst entscheiden und angeben, wie wichtig ihnen die einzelnen Angebote sind. Mit Hilfe des Leitfadens können sie klare Anforderungen an die Anbieter stellen und klären, inwieweit diesen entsprochen wird.

Der Leitfaden ist außerdem eine wichtige Unterstützung für alle, die mit älteren Menschen arbeiten und eine Reise planen. Dazu gehören nicht nur Anbieter und Veranstalter von Seniorenreisen wie Wohlfahrtsverbände und private Reiseveranstalter, sondern auch Angehörige und Freunde/innen.

Die älteren Reisenden bzw. diejenigen, die Reisen für Ältere planen, schicken den ausgefüllten Leitfaden Hotels und Pensionen, in denen sie gerne ihren Urlaub verbringen möchten oder nutzen ihn als Gesprächsgrundlage für

telefonische Rückfragen. Die Hotels und Pensionen können dann anhand ihres individuellen Exemplars prüfen, inwieweit sie den Anforderungen gerecht werden. So hilft der Leitfaden den Reisenden und den Anbietern, sich auszutauschen und bei der Ankunft nicht enttäuscht zu werden.

Wir möchten darauf hinweisen, dass die in diesem Leitfaden angesprochenen Punkte von den privaten und öffentlichen Anbietern von touristischen Leistungen als Anregungen zur Verbesserung von Service und Qualität verstanden werden sollten. In ihrer Gesamtheit können die vorgeschlagen Maßnahmen letztendlich nur durch die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure umgesetzt werden.

Einzelanbieter können selbstverständlich nur den sie selbst betreffenden Ausschnitt des Leitfadens bearbeiten. Dennoch halten wir es für sinnvoll, die verschiedenen Teilbereiche nicht voneinander zu trennen, sondern einen Gesamtüberblick zu bieten, der auch die Schnittstellen der beteiligten Akteure (z.B. Freizeiteinrichtungen, Kommunen, Gastgewerbe, Transportwesen) transparent macht.

Denn der Gast hat ein Gesamtbild vor Augen und plant und beurteilt seinen Urlaub nach dem gebotenen „Gesamtpaket“ .



Die Anreise – wie kommt der Gast zum Urlaubsort

2

Ältere Menschen reisen gern – oftmals machen sie sich aber dennoch nicht auf den Weg, denn die Auswahl einer Reise und ihre Planung beginnt immer mit der Frage, wie der Urlaubsort und die gewünschte Unterkunft dort zu erreichen ist. Und das stellt den älteren Reiseinteressierten häufig vor einige Schwierigkeiten: Bei der Anreise mit der Bahn können der Transport des Gepäcks und von Hilfsmitteln, die Stufen am Bahnhof und der Weg zur Herberge Hürden sein. Wird mit dem Auto gefahren, bereiten unklare Anfahrtsskizzen, mangelhafte Beschilderung und Parkplätze Schwierigkeiten. Und so reist so mancher potenzielle Gast schon allein wegen dieser Hürden nicht und andere kommen erschöpft zu ihrer gewünschten Unterkunft.

Die im Folgenden aufgelisteten Fragen zur Anreise helfen Gast und Unterkunft, die Anreise zu planen sowie Anforderungen und Angebote aufeinander abzustimmen.



Die Anreise



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Abholung vom Heimatort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abholung vom Wohnsitz: von Tür zu Tür	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abholung vom Heimatort mit einem behindertengerechten Fahrzeug	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abholung von Tür zu Tür mit einem behindertengerechten Fahrzeug	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transport von Freizeitaus- rüstung und/oder Hilfsmitteln (z.B. Anglerausrüstung, Golfschläger, Gehhilfe, Rollstuhl etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitnahme eines Haustieres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gezielte Fahrerauswahl (z.B. Nichtraucher)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anwesenheit einer Betreu- ungsperson während der Fahrt (z.B. Unterstützung bei Toilettengängen etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anwesenheit einer Pflegekraft während der Fahrt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anwesenheit eines Arztes während der Fahrt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sprechfunk oder Telefon für Notrufe im Fahrzeug	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Anreise



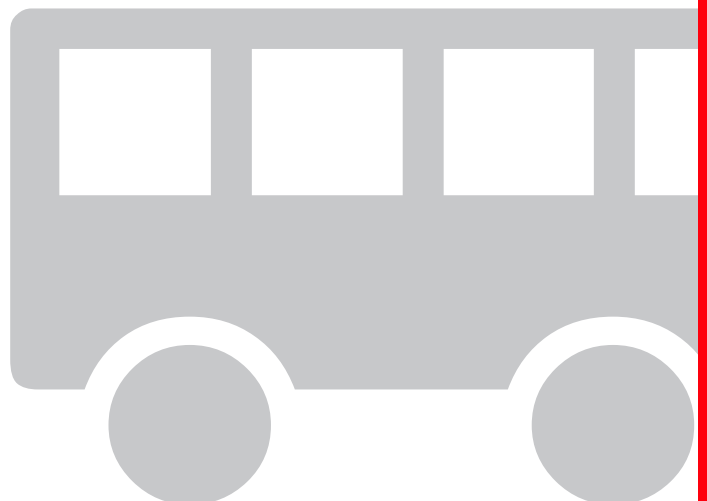
	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln						
Barrierefreier bzw. behindertengerechter Bahnhof	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abholung vom Bahnhof	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abholung vom Bahnhof mit behindertengerechtem Verkehrsmittel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Touristeninformation in unmittelbarer Nähe zum Bahnhof	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei eigener Anreise						
Ausführliche Anfahrtsskizze zur Unterkunft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschilderung zur Unterkunft im Ort (Wegweisersystem etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kennzeichnung und Beschilderung der Parkplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkplatz an der Unterkunft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Behindertengerechter Parkplatz an der Unterkunft (350 cm breit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stufenlose Erreichbarkeit des Eingangs vom Parkplatz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei Parkhäusern und Garagen helle Beleuchtung und deutliche Beschilderung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei Parkhäusern und Garagen Fahrstuhl / direkte und stufenlose Verbindung zum Hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Die Fortbewegung am Urlaubsort – wie der Gast seine Umgebung erkunden kann: Der öffentliche Nahverkehr

Reisen bedeutet, Neues zu erkunden. Für das Erkunden der Gegend sind Reisende dabei meistens auf die örtlichen öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen. Unverständliche und schwer lesbare Fahrpläne, unbedachte Haltestellen und Busse, die nur durch Stufen zu erreichen sind, hemmen den Entdeckergeist nur allzu schnell.

Der Fragenkatalog zu diesem Thema informiert detailliert über die Möglichkeiten, sich mit Hilfe von öffentlichen Verkehrsmitteln im Ort zu bewegen.



Fortbewegung am Urlaubsort – der öffentliche Nahverkehr



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Informationsmaterial zu Bus und Bahn bei Buchung (Fahrpläne, Wegstrecke bis zur Bus- oder Bahnhaltestelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bus- oder Straßenbahnverbindungen im Ort und zu nahe gelegenen Ausflugszielen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übersichtliche Informations- tafeln an den Bus- und Straßenbahnhaltestellen (Fahrpläne, Richtungsangaben, Beleuchtung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Überdachte Haltestellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haltestellen mit Sitzmöglich- keiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akustische Signale an den Haltestellen von Bus und Bahn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bus / Bahn mit stufenlosem Einstieg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Die Fortbewegung am Urlaubsort – wie der Gast seine Umgebung erkunden kann: Zu Fuß oder per Rad

Erholen, sich pflegen lassen und sich etwas verwöhnen – das sind wichtige Bestandteile des Urlaubs. Schöne Cafés und Restaurants, die auch für Rollstühle zugänglich sind, beruhigte Einkaufszonen, Ruhe- und Informationspunkte sind dafür ganz wichtig. Erholt zu bummeln, einzukaufen, ein Café zu besuchen oder Sehenswürdigkeiten anzuschauen – das gehört einfach dazu. Egal ob jung oder älter – je barrierefreier die Fußwege und die Einrichtungen in einem Ort sind, desto sicherer und freier können sich letztendlich alle bewegen. Gern wird auch das Angebot eines Fahrrad-Verleihs genutzt. Hier sollte natürlich die Verkehrssicherheit der Räder im Vordergrund stehen. Aber auch ein Zusatzangebot von z.B. Dreirädern ist zu überdenken, da mit dem Alter Gleichgewichtssinn und körperliche Beweglichkeit nachlassen.

Die Checkliste hilft auch hier dabei, die Bedürfnisse der Gäste und das Angebot des Urlaubsortes aufeinander abzustimmen.



Fortbewegung am Urlaubsort – zu Fuß oder per Rad



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Barrierefreies Fußwegenetz (bei Rampen: Anfang und Ende farblich markiert; horizontale Fläche beträgt mindestens 120 cm, Steigung maximal 6%)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenig bzw. keine Steigungen im Ort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abgesenkte Bordsteine an Fußgängerüberwegen bzw. Straßenkreuzungen (maximale Höhe: 3 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Breite Gehwege (mindestens 120 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutschfeste Straßenbeläge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stehen Räder/Dreiräder zur Ausleihe zur Verfügung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ist die technische Sicherheit gewährleistet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ist ein Radwegnetz vorhanden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Warntafeln bei Rutschgefahr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beleuchtung der Straßen und Gehwege	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Längere Grünphasen an Ampeln	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akustische Signale an Ampeln	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wegweisersystem zu zentralen örtlichen Einrichtungen wie Polizei, Krankenhaus, Bibliothek etc. (Orientierung sicherstellen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fortbewegung am Urlaubsort – zu Fuß oder per Rad



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Ausreichend Informationspunkte (z.B. Übersichtspläne, Kiosksysteme etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausreichend Kommunikations- und Ruhepunkte (z.B. Sitzmöglichkeiten in den Einkaufszonen, Parks mit Bänken etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einkaufszonen verkehrsberuhigt oder frei von Verkehr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stufenlos erreichbare Geschäfte im Ort (Supermarkt, Boutique und andere)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stufenlos erreichbare Cafés und Restaurants im Ort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stufenlos erreichbare kulturelle Einrichtungen im Ort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In unmittelbarer Nähe zur Unterbringung						
Bus- oder Straßenbahnhaltestelle zum Ortskern und zu Sehenswürdigkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Café (stufenlos und behindertengerechte Toilette)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurant (stufenlos und behindertengerechte Toilette)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiosk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schwimmbad (stufenlos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apotheken und Arztpraxen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesundheitseinrichtungen (Möglichkeiten für Kurwendungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Die Unterkunft – komfortabel und bequem muss es sein

Komfortabel und bequem soll die Unterkunft sein? Auf ein paar notwendige Kleinigkeiten Rücksicht nehmen? Kein Problem – die notwendigen baulichen Gegebenheiten können mit der folgenden Checkliste erfasst werden. Konkret heißt das, dass es beispielsweise keine Barrieren auf dem Weg in das Zimmer gibt – am besten einen Fahrstuhl, dass die Beschilderungen im Haus klar und deutlich lesbar sind und alles ausreichend beleuchtet ist.



Die Unterkunft



Reisende

Anbieter

	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Wahlmöglichkeiten bei der Zimmerausstattung und Zimmergröße	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einzelzimmer ohne Aufpreis buchbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mindestens stufenloser Haupteingang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fußabstreifer in den Boden eingelassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einfaches Wegweisersystem (ggf. in Blindenschrift)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Breite Türen und Gänge (rollstuhlgängig mindestens 120 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keine Stolpergefahren (z.B. durch unbefestigte Läufer etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beleuchtung aller Gänge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leicht zu öffnende Türen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glastüren ausreichend gekennzeichnet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Unterkunft



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Fahrstuhl im Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rollstuhlgängiger Fahrstuhl im Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sitzgelegenheit im Fahrstuhl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sprachansage der Etagen im Fahrstuhl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Treppenlifter“ im Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beidseitige Handläufe an Aufgängen und Treppen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leserliche Zimmernummierungen (ggf. ertastbar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschilderung aller Freizeiteinrichtungen und Aufenthaltsräume im Haus (ggf. ertastbar, Farbunterscheidung der Etagen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Außenanlagen mit Sitz- und Verweilmöglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Der besondere Service

Sich Verwöhnen lassen, Spaß und Unterhaltung, Zeit mit Freunden, neue Menschen kennen lernen – für die meisten Reisenden sind dies die Dinge, die sie sich im Urlaub am meisten wünschen.

Hotels und Pensionen können diesen Wünschen mit wenig Aufwand entsprechen. Ein Kiosk, ein Postdienst und Spieleangebote lassen sich leicht einrichten, Hausbesuche von Friseur/in und Kosmetiker/in sollten möglich sein, Literatur- und Tanzabende lassen sich unkompliziert organisieren.



Der besondere Service



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Verlängerte Check-in-/ Check-out-Zeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitnahme eines Haustieres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiosk im Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Café im Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schwimmbad im Haus ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Friseur/in im Haus oder kommt auf Anfrage ins Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kosmetik im Haus oder kommt auf Anfrage ins Haus (Fußpflege etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postdienst im Haus (Briefmarken, Postkasten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fahrdienst (Einkäufe, Ausflüge)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angebot an Ausflügen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterhaltungsangebote (Musik und Tanz, Lesungen etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Literatur- und Spieleangebot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¹ Hinweis für Anbieter: Hier gilt es generell sicherzustellen, dass der Einstieg in das Schwimmbecken rutschfest und mit beidseitigen Haltegriffen ausgestattet ist. Auch der sonstige Nassbereich sollte entsprechend rutschfest sein und in unmittelbarer Nähe zum Schwimmbecken (bestenfalls im Becken) sollten sich Sitzmöglichkeiten befinden. Des Weiteren sind auch hier eine behindertengerechte Toilette sowie barrierefreie Duschen erforderlich.



Die Zimmerausstattung – sicher über Schwellen und immer erreichbar

Im Urlaub wird das Hotel- oder Pensionszimmer für den Reisenden zu seinem kleinen Königreich: Es ist der einzige persönliche Rückzugsort, ein Zuhause auf Zeit. Und deswegen ist es umso wichtiger, dass dieses Ersatz-Zuhause sicher ist: Beispielsweise ohne gefährliche Schwellen und Rutschgefahren, mit guter Beleuchtung und im Falle von Rollstuhlfahrern mit genügend Platz für den Rollstuhl.

Die folgenden Fragen an Gast und Anbieter von Unterkünften helfen dabei, die Anforderungen der Gäste und das Angebot in den Hotels und Pensionen deutlich zu machen.



Die Zimmerausstattung



Reisende

Anbieter

Erforderlich
Erwünscht
Nicht notwendig
Vorhanden
Zum Teil vorhanden
Nicht vorhanden

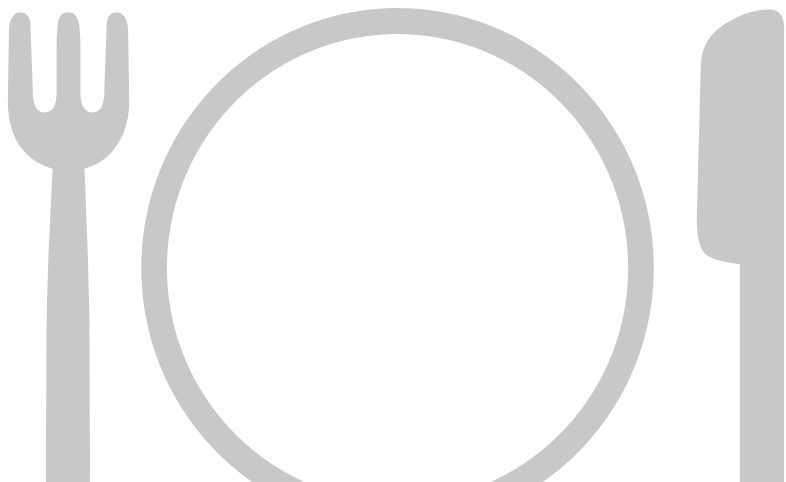
Türschwelle maximal 3 cm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Breite Türen (mindest. 80 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lichtschalter deutlich gekennzeichnet und in richtiger Höhe (ca. 85 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vor dem Bett: Platz für einen Rollstuhl (mindestens 150 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erhöhte Betten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pflegebett auf Anfrage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helle Leselampe am Bett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedienungsanleitung für Geräte im Zimmer verständlich und gut lesbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fernsehgeräte und Radios mit Kopfhörern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorhänge oder Jalousien im Sitzen erreichbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kleiderbügel im Sitzen erreichbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barrierefreie Sanitärräume	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waschtisch in richtiger Höhe (ca. 82 cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waschtisch zum Abstützen geeignet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutschfeste Beläge in Badewanne oder Dusche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haltegriffe in Dusche oder Badewanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klappsitz in der Dusche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Die individuelle Verpflegung – Liebe geht durch den Magen

Auch im Urlaub geht die Liebe durch den Magen – oder eben auch nicht. Wie Unterkünfte auf individuelle Bedürfnisse und Wünsche eingehen, ist für die Zufriedenheit von Gästen eines der wichtigsten Kriterien. Wie das alte Sprichwort „Liebe geht durch den Magen“ besagt – die Berücksichtigung von besonderen Essenswünschen ist für die Zufriedenheit des Gastes besonders entscheidend.

Die Bedürfnisse und Wünsche können mit dem Fragekatalog für Gast und Anbieter von Unterkünften eindeutig geklärt werden.



Die individuelle Verpflegung



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Mahlzeitenangebot buchbar (Frühstück, Halb- und Vollpension)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuelle Portionierung der Mahlzeiten (z.B. Buffet, kleinere Portionen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Offene Weine auch im 0,1 l Ausschank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diätkost (z.B. cholesterinreduziert, diabetikergerecht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollwertkost und Angebot für Vegetarier/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berücksichtigung sonstiger individueller Essenswünsche (z.B. Allergien)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Reisen mit pflegebedürftigen Menschen – Kein Risiko eingehen

Wenn pflegebedürftige Menschen mit ihren Angehörigen oder Betreuern/innen reisen, möchten sie wie alle anderen Urlauber/innen Entspannung, Spaß, einen Tapetenwechsel – der allerdings nicht mit einem Risiko verbunden sein darf. Durch Kooperationen mit ambulanten Pflegediensten und einer Zimmerausstattung, die auf die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Menschen abgestimmt ist, kann es den Hotels und Pensionen auf einfache Weise gelingen, auch dieser wachsenden Zielgruppe gerecht zu werden.

Die spezifischen Anforderungen und die vorhandenen Angebote in den Unterkünften werden mit den folgenden Fragen abgedeckt.



Reisen mit pflegebedürftigen Menschen



	Reisende			Anbieter		
	Erforderlich	Erwünscht	Nicht notwendig	Vorhanden	Zum Teil vorhanden	Nicht vorhanden
Fachpersonal im Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vermittlung von Pflegeleistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ärztlicher Notdienst gewährleistet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nachtwache gewährleistet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freizeitpädagogische Angebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Therapeutische Angebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Begleitung und Unterstützung bereithalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pflegebett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notrufsystem am Bett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notrufsystem im Bad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterbringung der Angehörigen im gleichen Haus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterbringung der Angehörigen im gleichen Zimmer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterbringung der Angehörigen in nahegelegenen aber anderen Beherbergungsbetrieben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zusammenstellung: Anja Sophia Middendorf und Elisabeth Goos

Herausgeber:

Geschäftsstelle Seniorenwirtschaft
am Institut Arbeit und Technik

Munscheidstraße 14
45886 Gelsenkirchen

Geschäftsstelle: Vera Gerling und Michael Cirkel
Sekretariat: Ursula Puzicha und Simone Sprick

Tel. : + 49-209/1707-343

Fax: + 49-209/1707-110

E-Mail: seniorenwirt@iatge.de

Internet: <http://iat-info.iatge.de/projekt/ds/seniorl.html>

Juni 2001

Gefördert durch die nordrhein-westfälischen Landesministerien
für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit
sowie Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie.

Bildnachweise:

Titelseite oben, Schuhmacher, Ruhrgebiet Tourismus GmbH

Titelseite in der Mitte und unten, Teutoburger Wald Tourismus e.V.