

Hindernisse aus dem Weg räumen

Wie man behinderten Gästen gerecht wird: Konrad Voswinkel berät das Gastgewerbe zu barrierefreien Angeboten

DÜSSELDORF. Als Spezialist für barrierefreies, behindertengerechtes Reisen könnte niemand besser geeignet sein als Konstantin Voswinkel. Der junge Düsseldorfer ist von Geburt an gelähmt und weiß, wie es sich anfühlt, mit dem Rollstuhl sein Leben zu meistern. Und er lernte beizeiten, aus der Not eine Tugend zu machen. Nach dem Schulbesuch in den USA studierte er an der Universität Denver, schloss als Hotelbetriebswirt ab und arbeitete bei der Hyatt-Hotelgruppe.

13 prägende Jahre, die er nun ummünzen kann: Mit seiner Firma Disabled Travel Consultants (DTC) bietet Konstantin Voswinkel der Hotellerie und Gastronomie Unterstützung an. Er berät seine Klienten, wie sich Zimmer ohne großen Aufwand für behinderte Gäste umrüsten lassen, hält Vorträge für die Mitarbeiter und führt Schulungen durch.

„Mein Vorteil ist, dass ich beide Seiten kenne“, sagt er. „Ich stelle immer wieder fest, dass es in Deutschland nach wie vor auffallend viele Berührungspunkte gibt. Häufig aus Unsicherheit. Die Mitarbeiter trauen sich nicht, ihre Hilfe anzubieten, wenn jemand mit dem Rollstuhl unterwegs ist oder andere sichtbare Einschränkungen hat. Lieber fragen sie erst gar nicht nach, als vielleicht einen Fehler zu riskieren.“

Oft genügen Kleinigkeiten

Nicht nur in den USA ist der Umgang mit behinderten Gästen und Reisenden weitaus unkomplizierter als bei uns. Auch in europäischen Ländern wie Spanien oder Italien gelingt die Integration besser und selbstverständlicher. Das zeigt sich allein schon im Straßenbild und erst recht in Restaurants und Hotels, wo für Behinderte mehr Annehmlichkeiten zur Verfügung stehen. In Deutschland dagegen besteht ein riesiger Bedarf an Verbesserungen. Diese Lücke will Konstantin



Hotelbetriebswirt im Rollstuhl: Berater Konstantin Voswinkel kennt beide Seiten

Foto: Regina Goldlücke

Voswinkel schließen und wendet sich mit seiner Dienstleistung an Gastronomie, Airlines und Reiseveranstalter.

Zählt man die Deutschen zusammen, die gehbehindert, blind, taub oder kleinwüchsig sind, kommt man auf rund 6,9 Mio. Menschen. Eine Marktnische, die nicht zu vernachlässigen ist, meint der Berater. Unter dem Schlagwort Barrierefreiheit fasst er Serviceleistungen zusammen, die Behinderten unabhängig vom Alter und dem Grad ihrer Einschränkung das Reisen ermöglichen und ihnen den nötigen Rahmen dafür verschaffen.

„Es kostet nicht viel, mit Behinderten auf Augenhöhe zu kommunizieren“, versichert Konstantin Voswinkel. „Nicht immer sind aufwendige bauliche Veränderungen nötig. Oft genügen schon Kleinigkeiten, um ihnen das mobile Leben zu erleichtern. Das kann der Griff an der Badewanne sein, der Hocker in der Dusche, der bequem zu erreichende Elektroswitch.“

Er selbst ist häufig unterwegs und schöpft für seine „Mängelliste“ aus dem reichen Schatz seiner Erfahrungen: „In Businesshotels ist der Schreibtisch so niedrig, dass ich mit dem Rollstuhl nicht darunter fahren kann. Dafür hängt der Spiegel viel zu hoch, ich kann mich also nicht sehen. Wenn beim Schrank die Türen nicht weit genug aufgehen, es ist mir unmöglich, mit den Armen meine Sachen zu verstauen geschweige denn, sie auf die ebenfalls außer Reichweite angebrachte Kleiderstange zu hängen.“

Hemmungen abbauen

Es gäbe zwar eine ehrenwerte Checkliste, mit der Hoteliers ihr Haus behindertengerecht zu machen versuchen, fügt Voswinkel hinzu. „Aber mit der Realität hat sie wenig zu tun. Wenn ich als gesunder Mensch durchs Haus gehe und sie nur abarbeite, fallen mir viele Kleinigkeiten nicht auf.“ Den Grundstein für seine berufliche Tätigkeit legte

seine amerikanische Personalchefin bei Hyatt. Sie ermunterte ihn dazu, Kollegen auf Probleme und Bedürfnisse der Behinderten aufmerksam zu machen.

Heute sind Schulungen ein Schwerpunkt seiner Aktivitäten. „Die Mitarbeiter müssen lernen, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen. Das fängt schon damit an, dass der Rezeptionist für das Gespräch mit dem Rollstuhlfahrer nach vorn kommt“, sagt er. „Oder dass er am Frühstücksbuffet fragt, ob er ihm etwas an den Tisch bringen kann.“

Manchmal wird Konstantin Voswinkel auch – zum Beispiel von Sheraton – als „secret guest“ angeheuert und berichtet dem Management von seinen Erfahrungen mit dem Personal. Sein wichtigstes Anliegen: Hemmungen abbauen und dem Behinderten das Gefühl vermitteln, dass er immer in erster Linie Gast ist. (Artikel unten)

Regina Goldlücke
► www.dtc-consultants.de

Kurz notiert



Schiff-Shuttle: In Bremerhaven sind die „Havenwelten“ mit dem Ende Juni eröffneten Klimahaus 8° Ost die neue touristische Attraktion. Aber auch das „Schaufenster Fischereihafen“ lockt viele Touristen an, und das bereits seit mehr als zehn Jahren. Zu ihm gehören mehrere Lokale und ein Hotel, ein Theater, ein Seewasseraquarium und das Seefisch-Kochstudio. Nun wollen die Gastronomen und Marketing-Verantwortlichen des „Schaufensters“ per Schiff beide Erlebniswelten miteinander verbinden. Karl-Heinz Michen, Leiter des Veranstaltungsbüros des Schaufensters Fischereihafen, bestätigt, dass unter Hochdruck an einem Konzept gearbeitet werde. „Da graben wir dran wie Hölle“, sagte er bei der Vorstellung aktueller Zahlen und Pläne des Schaufensters. Demnach kommen im vergangenen Jahr rund 300.000 Gäste und somit etwa 5 Prozent mehr als 2007. *tkl*

Boardinghäuser boomen: Die Nachfrage nach „Wohnen auf Zeit“ wächst in Deutschland, besagt eine bundesweite Städteanalyse. Vor allem Berufstätige, die für eine bestimmte Zeit ihren Arbeitsstandort wechseln müssen, tragen zu diesem Wachstum bei. Laut Studie hat sich die Zahl der Übernachtungen in reinen Boardinghäusern von 2004 bis 2008 mehr als verdreifacht. Entfielen 2004 lediglich 375.000 Übernachtungen auf diese Unterkunftsart, waren es vier Jahre später 1,2 Mio. Ein Trend ist auch die Vermischung von klassischem Hotelkonzept und Longstay-Produkten wie Serviced Apartments. *red*

Domshätze locken: Reiseveranstalter Ameropa hat Reisepakete in die deutschen Domstädte aufgelegt. Die Bahn-Tochter bietet als Ziel Halberstadt, Merseburg und Naumburg an und lädt die Gäste dort ins Gewölbe des jeweiligen Gotteshauses. Im Arrangement enthalten sind Bahnfahrt, Übernachtung und Eintritt in den jeweiligen Dom. Im Dom in Halberstadt befindet sich die größte Sammlung mittelalterlicher Kunstwerke in einer deutschen Kirche. *red*

Barrierefreiheit fördern

Tourismusausschuss: Bankenprogramme bekannter machen

LEIPZIG. „Beim Thema barrierefreier Tourismus sind ermutigende Anfänge gemacht, aber es bleibt noch viel zu tun“, lautete die Bilanz der Tourismusausschussvorsitzenden Marlene Mortler nach Abschluss einer dreitägigen Sachsen-Reise des Gremiums. „Es gibt mittlerweile Vorzeigebeispiele wie etwa das Uhrenmuseum Glashütte oder das Schlesische Museum in Görlitz, die zeigen, Barrierefreiheit ist machbar und ein Gewinn für alle“, sagte die CSU-Politikerin. Doch leider seien dies noch immer Inselösungen; bis zu einem vernetzten Angebot sei es noch ein

weiter Weg. Sie hoffe, dass die gelungenen Beispiele Impulse für die Region setzten.

„Deutschland ist reich an qualitativ hochwertigen touristischen Attraktionen, wie wir in Sachsen einmal mehr eindrucksvoll feststellen konnten. Perspektivisch muss unser Ziel sein, diese Angebote langfristig barrierefrei zu vernetzen“, sagte Mortler unter Verweis auf den demografischen Wandel. Dieser werde dazu führen, dass Barrierefreiheit zu einem zentralen Qualitätsmerkmal im Tourismus aufsteige. „Wer auf diesem Gebiet investiert, investiert in die Zukunft“, urteilt die Tourismuspolitikerin.

Mortler wies vor diesem Hintergrund auf einen Antrag von Union und SPD zum Thema im Bundestag hin. In dem Antrag wird die Bundesregierung aufgefordert, barrierefreien Tourismus verstärkt zu fördern. So müssten etwa bestehende Programme der Kreditanstalt für Wiederaufbau zur Verbesserung der Barrierefreiheit in der Tourismusbranche bekannter gemacht werden.

„Wenn es uns gelingt, Barrierefreiheit zu einem Markenzeichen des Deutschlandtourismus zu machen, ist das nicht nur ein Gewinn für mobilitätseingeschränkte Urlauber, sondern ein Komfortgewinn für alle Reisenden“, sagte Mortler. (Artikel oben) *red*



Plädieren für Barrierefreiheit: Vertreter des Tourismusausschusses des Deutschen Bundestages im Uhrenmuseum Glashütte
Foto: Ausschuss

Mehr Betten für Radler

Allgemeiner Deutscher Fahrradclub sucht Bett&Bike-Hotels

BREMEN. Der Allgemeine Deutsche Fahrradclub (ADFC) mit Sitz in Bremen sucht zu den 5000 Gastbetrieben, die sich deutschlandweit bereits auf die Bedürfnisse radelnder Gäste eingestellt haben, weitere Gastgeber. Um bei Bett&Bike mitzumachen und das Gütesiegel zu erhalten, müssen Mindestkrite-

rien erfüllt werden: Die Betriebe müssen für Fahrräder einen sicheren Abstellplatz, eine Trockenmöglichkeit für Kleidung sowie Werkzeug für kleinere Reparaturen anbieten, Bett&Bike-Gäste müssen auch für eine Nacht willkommen sein. Anmeldung bis zum 3. September (Telefon 0421 346290). *rl*



Greif
Textile Mietsysteme

Perfekter Service

Zuverlässigkeit und individueller Service haben uns zum Top-Partner für Hotellerie und Gastronomie gemacht. Mit unseren Mietsystemen bieten wir die komplette Versorgung mit Berufskleidung, Wäsche für Tisch, Bett & Bad sowie Funktionsmatten und Handhygiene. Einfach mieten statt kaufen – entscheiden Sie sich für die wirtschaftliche Alternative und lassen Sie sich jetzt kostenlos beraten!

Walter Greif GmbH & Co. KG
Sterzinger Straße 7 • D-86165 Augsburg

www.mietwaesche.de

Anzeige