

# Leitfaden zur Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen im Hotel Best Western Plus Kraków Old Town



Willkommen im Leitfaden zur Barrierefreiheit für Menschen mit besonderen Bedürfnissen im Best Western Plus Kraków Old Town. Wir setzen alles daran, allen Gästen – unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten – Komfort und Inklusion in unserem Haus zu bieten. Dieser Leitfaden enthält Informationen über die von uns angebotenen barrierefreien Einrichtungen und Dienstleistungen, damit Ihr Aufenthalt so angenehm wie möglich wird.

## Kontaktinformationen:

Zentrale Kontaktstelle	Best Western Plus Kraków Old Town
Telefonnummer	+48 12 422 76 66, 604 157 797
Email	hotel@bwkrakow.pl
Webseite	www.bwoldtown.pl

## Barrierefreiheit der Räumlichkeiten

### Eingänge und Ausgänge

Das Hotel verfügt über zwei Eingänge: einen von der Hauptstraße aus sowie einen vom Parkplatz aus. Der hintere Eingang ist für Menschen mit Behinderungen angepasst – er ist mit einer Rampe ausgestattet, die einen direkten, schwellenlosen Zugang mit angemessener Beleuchtung ermöglicht.

### Parking

Das Hotel verfügt über 20 Parkplätze für Hotelgäste, darunter einen Parkplatz direkt am Hoteleingang, der als Stellplatz für Personen mit besonderen Bedürfnissen gekennzeichnet ist.

### Innenräume

Das Best Western Plus Kraków Old Town befindet sich in einem historischen, sorgfältig restaurierten Stadthaus. Im Erdgeschoss des Gebäudes stehen ein Aufzug sowie eine Toilette zur Verfügung, die an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen angepasst sind. Ein breiter Korridor gewährleistet einen einfachen und komfortablen Zugang zu den einzelnen Bereichen des Gebäudes. Ein

barrierefreies Zimmer sowie Zimmer für Gäste mit eingeschränkter Mobilität befinden sich im ersten Stock.

### **Öffentlich zugängliche Toiletten sowie das Badezimmer im Zimmer für Personen mit besonderen Bedürfnissen**

Die Toilette im Erdgeschoss ist mit speziellen Haltegriffen direkt an der Toilette ausgestattet sowie mit einem abgesenkten Toilettenpapierhalter. Zudem verfügt sie über ein entsprechend abgesenktes Waschbecken mit freiem Raum darunter.

Im für Gäste mit eingeschränkter Mobilität angepassten Zimmer befinden sich im Badezimmer ebenfalls Haltegriffe direkt an der Toilette, ein abgesenkter Toilettenpapierhalter sowie ein niedrig angebrachtes Waschbecken mit freiem Raum darunter. In der barrierefreien Dusche steht ein klappbarer, mobiler Duschsitz zur Verfügung; außerdem ist der Duscboden mit einer rutschfesten Matte ausgestattet.

## **Visuelle Zugänglichkeit**

### **Beschilderung**

Deutliche und gut sichtbare visuelle Kennzeichnungen im gesamten Objekt dienen in erster Linie der Gewährleistung von Sicherheit, Ordnung sowie einer effizienten Organisation des Raumes. Ihre Präsenz lässt sich durch mehrere wesentliche Gründe rechtfertigen:

- Sie gewährleisten Sicherheit – sie helfen allen Nutzerinnen und Nutzern, insbesondere Menschen mit Behinderungen, sich sicher im Gebäude zu bewegen, Gefahren zu vermeiden und schnell Fluchtwege zu finden.
- Sie erleichtern die Orientierung im Raum – gut verständliche Symbole, kontrastreiche Farben und Piktogramme ermöglichen es, Eingänge, Ausgänge, Aufzüge, Toiletten oder Servicestellen leicht zu lokalisieren.
- Sie gewährleisten den gleichberechtigten Zugang – Menschen mit Behinderungen (z. B. mit Mobilitäts-, Seh- oder kognitiven Beeinträchtigungen) können die Einrichtung selbstständig und barrierefrei nutzen, ohne auf Hilfe angewiesen zu sein.
- Sie erfüllen rechtliche Anforderungen und Barrierefreiheitsnormen – Beschilderungen sind häufig durch Bauvorschriften sowie durch Standards zur Barrierefreiheit vorgeschrieben und schützen die Gebäudeverwaltung vor Verstößen gegen geltende Vorschriften.
- Sie verbessern den Nutzerkomfort – klare und intuitive Kennzeichnungen reduzieren Stress, verkürzen die Zeit für die Orientierung und erhöhen die allgemeine Funktionalität des Gebäudes.

Zusätzlich sind die Tasten im Aufzug mit Beschriftungen in Brailleschrift versehen.

Dank dessen ist unser Gebäude für alle Nutzerinnen und Nutzer – unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten – freundlicher, sicherer und besser zugänglich.

## **Beleuchtung**

Die Beleuchtung in den verschiedenen Bereichen des Gebäudes wurde so konzipiert, dass sich unsere Gäste sicher und komfortabel fühlen und gleichzeitig ein angemessener Zugang für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen gewährleistet ist (z. B. für sehbehinderte Personen, Menschen mit Lichtempfindlichkeit oder teilweise Sehverlust).

### 1. Eingänge und Empfangsbereich

- Helle, gleichmäßige und blendfreie Beleuchtung, diffuses Licht.
- Keine flackernden Lichtquellen, keine Reflexionen auf Böden oder Theken.

### 2. Flure und Verkehrswege

- Konstante, gleichmäßige Beleuchtung über die gesamte Länge der Flure, ohne plötzliche Helligkeitsänderungen.
- Leuchten so positioniert, dass sie nicht blenden.
- Lichtschalter und Bewegungsmelder so eingestellt, dass sich das Licht rechtzeitig einschaltet.

### 3. Treppen und Aufzüge

- In Aufzügen: gleichmäßige Beleuchtung ohne Schatten sowie gut lesbare Tasten.

### 4. Gemeinschaftsräume (z. B. Restaurant, Konferenzraum, Lobby)

- Kontrolliertes Tageslicht, mehrere Optionen zur Regulierung der Lichtintensität, um je nach Tageszeit eine passende Atmosphäre zu schaffen; Blackout-Vorhänge, um Blendung durch Sonnenlicht zu vermeiden.

### 5. Toiletten und Sanitärräume

- Helle, gleichmäßige Beleuchtung, zusätzliche Beleuchtung an Spiegeln und Waschbecken.

### 6. Hotelzimmer

- Mehrere Lichtquellen: allgemeine Deckenbeleuchtung oder Stehleuchte sowie punktuelle Nacht- bzw. Lesebeleuchtung.
- Leicht zugängliche Lichtschalter an mehreren Stellen (auch in Bettnähe).

### 7. Außenbeleuchtung und Parkplatz

- Nach unten gerichtetes, blendfreies Licht, das eine sichere Bewegung bei Dunkelheit gewährleistet.

## **Kontrast und Farbe**

In unserem Hotel haben wir bei der Beschilderung sowie bei der Vermittlung wichtiger Informationen kontrastreiche Farben eingesetzt, was die Sichtbarkeit und Lesbarkeit für sehbehinderte Menschen sowie für Seniorinnen und Senioren und Gäste mit vorübergehenden Sehbeeinträchtigungen deutlich verbessert.

## Visuelle Warnungen

Sicherheitswarnungen und Notfallsituationen

- Blinkende Alarmlichter (meist rot) – werden zusammen mit dem Brandalarm ausgelöst; besonders wichtig für gehörlose Menschen.
- Beleuchtete Notausgangsschilder – Pfeile sowie die Aufschriften „EXIT / NOTAUSGANG“, die auch bei Stromausfall funktionieren.  
Sicherheitspiktogramme – Evakuierungsanweisungen, die an den Zimmertüren und in den Fluren angebracht sind.

Gästepbenachrichtigungen

- Touchscreen im Lobbybereich – Informationen zu Frühstückszeiten und Veranstaltungen.
- Hotel-TV in den Zimmern – Willkommensnachrichten und allgemeine Informationen.
- Aufsteller mit QR-Codes mit allen Informationen zu den Hoteldienstleistungen.
- Aufsteller mit Notfalltelefonnummern und Kontakt zur Rezeption.
- Türanhänger an den Zimmertüren – Anzeigen wie „Bitte nicht stören“, „Bitte Zimmer reinigen“, sowie eine Möglichkeit, den Service anzufordern.

Im Hotel eingesetzte visuelle und farbliche Kennzeichnungen:

- Warnfarben (Rot, Gelb) – informieren über Gefahren oder Verbote.
- Universelle Icons und Symbole – für Toiletten, Aufzüge, Rezeption, Restaurant sowie gesperrte Bereiche.
- Informationstafeln in der Lobby, im Aufzug, im Restaurant usw. – Hinweise zu Änderungen in der Verfügbarkeit von Dienstleistungen / zu Störungen oder Ausfällen (z. B. Restaurant).
- 

## Dienstleistungen und Annehmlichkeiten

### Kommunikation

Unsere Gäste, potenziellen Kunden und Partner können mehrere Textkommunikationsmöglichkeiten nutzen: SMS (über die angegebene Mobiltelefonnummer), soziale Medien (FB/Instagram), E-Mail-Korrespondenz, traditionelle handschriftliche Notizen, Kommunikation über Buchungsportale sowie über die Website.

Alle genannten Kommunikationswege sind rund um die Uhr verfügbar und eignen sich hervorragend für Reservierungen, Anfragen zum Angebot, Terminänderungen oder kurze organisatorische Fragen. Diese Kontaktform ist bequem, schnell und ermöglicht eine einfache Archivierung des gesamten Schriftverkehrs.

## **Verfügbare Annehmlichkeiten**

Architektonische und kommunikative Annehmlichkeiten in den öffentlich zugänglichen Bereichen unseres Hotels

- Breite Eingangstüren zum Hotel, breitere Türen zu den Badezimmern sowie in den Gemeinschaftsbereichen (ermöglichen eine uneingeschränkte Nutzung mit dem Rollstuhl).
- Keine Schwellen, Stufen oder sonstigen baulichen Hindernisse auf den Kommunikations- und Verkehrswegen.
- Auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen angepasste Aufzüge, mit ausreichender Bewegungsfläche, Bedienelementen in geeigneter Höhe sowie Beschriftungen in Brailleschrift.  
Behindertenparkplatz in unmittelbarer Nähe zum Gebäudeeingang.

Zimmer für Personen mit eingeschränkter Mobilität

- Geräumige Zimmer, die eine freie und komfortable Fortbewegung mit dem Rollstuhl ermöglichen.
- Betten in geeigneter Höhe, die einen einfachen und sicheren Transfer ermöglichen.
- Lichtschalter, Steckdosen und Bedienelemente in abgesenkter, leicht erreichbarer Höhe angebracht.
- Kleiderschränke und Regale, die an die Reichweite von sitzenden Personen angepasst sind.

Badezimmer und sanitäre Einrichtungen

- Ebenerdige Dusche mit Rollstuhlzugang.
- Klappbarer Duschsitz, fest an der Wand montiert.
- Haltegriffe und Stützgriffe an der Toilette, am Waschbecken sowie im Duschbereich.  
Waschbecken ohne Unterschränke, die das Unterfahren mit dem Rollstuhl ermöglichen.

Annehmlichkeiten für Menschen mit Hörbehinderung

Visuelle (optische) Alarmsignale, die im Brandfall warnen.

Annehmlichkeiten für Menschen mit Sehbehinderung

- Gut lesbare, kontrastreiche Informationstafeln.
- Akzeptanz von Assistenzhunden.
- Akustische Alarmsignale – eine Alarmsirene, die über einen möglichen Brand informiert.

## Sicherheit und Service

- Evakuierungsverfahren, die die besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen berücksichtigen.
- Möglichkeit zur individuellen Mitteilung zusätzlicher Bedürfnisse und Anforderungen bereits vor der Anreise, um maximalen Komfort während des Aufenthalts zu gewährleisten.

## Verpflegung

### Diätetische Annehmlichkeiten und Allergien

- Möglichkeit zur frühzeitigen Anmeldung der Zubereitung von Speisen, angepasst an spezielle Diäten: glutenfrei, laktosefrei, vegan, vegetarisch, diabetisch, natriumarm sowie weitere Diätformen nach Verfügbarkeit.
- Klare Kennzeichnung der enthaltenen Allergene gemäß den geltenden Standards (z. B. Gluten, Nüsse, Milch, Soja).
- Geschultes Personal, das bereit ist, detaillierte Auskünfte über Zutaten und Zubereitungsarten aller Gerichte zu geben.
- Flexibilität bei der Anpassung von Speisen vor Ort, soweit möglich.
- Verfügbarkeit der Speisekarte auf der Website, in sozialen Medien sowie im Hotel.
- Speisekarten verfügbar: im Lobbybereich – in Großdruck, im Restaurant – im DIN-A4-Format, sowie in digitalen Versionen (PDF auf der Website und in den sozialen Medien, QR-Code in den Zimmern).
- Spezielle Menüs unter Berücksichtigung besonderer Anforderungen, z. B. religiöser Vorgaben – nach vorheriger Absprache mit dem Hotel.

Dank dieser Lösungen gewährleisten wir Komfort, Sicherheit und eine vollständige Zugänglichkeit unseres Angebots für alle Gäste.

## Hilfe und Unterstützung

### Schulung des Personals

- Schulungen in Erster Hilfe.
- Schulungen zur Notfall- und Evakuierung des Hotels.
- Gästeservice, einschließlich der Betreuung von Gästen mit besonderen Bedürfnissen.
- Schulungen im Bereich der veganen und vegetarischen Küche unter Berücksichtigung von Elementen der diabetischen sowie glutenfreien Ernährung.

## Haustiere

Unser Hotel ist haustierfreundlich. Haustiere sind bei uns herzlich willkommen.

Es gelten Gebühren gemäß den Buchungsbedingungen – detaillierte Informationen finden Sie auf unserer Website.

### **Bewertungen und Anregungen**

Meinungen und Bewertungen zu Aufenthalten in unserem Hotel sind jederzeit herzlich willkommen. Gäste werden beim Check-out gezielt dazu ermutigt, eine Bewertung zu hinterlassen.

Je nach Art der Reservierung erhalten die Gäste einen entsprechenden Link zur Abgabe einer Bewertung über das jeweilige Buchungsportal oder über die Website von Best Western. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, eine Bewertung über einen QR-Code an der Hotelrezeption oder direkt auf [google.com](https://www.google.com) abzugeben.

Alle Rückmeldungen betrachten wir als wertvolle Hinweise auf Bereiche mit Verbesserungspotenzial sowie als wichtige Unterstützung für unsere weitere Entwicklung.