

Deutscher Bundestag

Ausschuss für Tourismus

Per E-Mail: tourismusausschuss@bundestag.de

**Öffentliche Anhörung am 15. November 2023 zum Thema
„Herausforderung barrierefreies Reisen – neue Wege,
schnellere Erfolge?“ mit den Themenschwerpunkten**

- Anforderungen und Kriterien zur Optimierung eines Kennzeichnungssystems ohne Qualitätsverluste
- Erhalt und Weiterentwicklung des Kennzeichnungs- und Zertifizierungssystems „Reisen für Alle“

Ausgangssituation, Herausforderungen und Eckpfeiler

Ausgangssituation

Nach der Entwicklungs- und Aufbauphase ist das vom Bundeswirtschaftsministerium geförderte System „Reisen für Alle“ („erst“) im Jahr 2020 in allen Bundesländern eingeführt worden. Mit den Meilensteinen „Fertigstellung der Datenbank“ Ende 2018 und der („theoretischen“) Verbreitung des Systems in allen Bundesländern im Jahr 2020 liegen wichtige Voraussetzungen für den effektiven und effizienten Betrieb des Systems „Reisen für Alle“ vor.

Trotz schwieriger Rahmenbedingungen konnten die Zertifizierungen pro Jahr insgesamt gesteigert werden: So wurde während der Corona-Pandemie im Jahr 2022 die bisherige Höchstzahl an Zertifizierungen (946 Betriebe/Angebote) erreicht. Trotz fortlaufender Diskussionen um das Fortbestehen des Systems „Reisen für Alle“ sind auch im Jahr 2023 Steigerungen bei den Zertifizierungen zu konstatieren. Seit Einführung des Systems konnte die Zahl der jeweils gültig zertifizierten Betriebe von 1.394 Angeboten (2018) auf 2.556 Angebote (2022) und auf aktuell 2.823 (Stand: September 2023) gesteigert werden.

Gemessen an den im Jahr 2018 durch das DWIF (Deutsches Wirtschaftswissenschaftliches Institut für Fremdenverkehr) in Szenarien entwickelten Prognosen (Evaluation des Businesskonzepts „Reisen für Alle“, DWIF 2018) bewegen sich die Zahlen von „Reisen für Alle“ deutlich oberhalb des realistischen Szenarios (Real Case), das für das Jahr 2023 „nur“ 1.190 Betriebe/Angebote prognostizierte, und nur wenig unter dem Best Case (in diesem besten Fall wurden 3.139 Betriebe/Angebote für Ende 2023 errechnet).

Ende des Jahres 2023 wird die Förderung des Betriebes von „Reisen für Alle“ bzw. des derzeitigen Betreibers (Deutsche Seminar für Tourismus e.V., DSFT) durch das Bundeswirtschaftsministerium (BMWK) auslaufen. Da der Betrieb von „Reisen für Alle“ durch das DSFT in den letzten Jahren mit einem jährlichen Fehlbedarf von ca. 70.000 bis 120.000 EURO (zuletzt ca. 72.000 im Jahr 2022) durch Förderung des BMWK ausgeglichen wurde, besteht dringender Handlungsbedarf auf mehreren

Feldern, um in erster Linie die wirtschaftliche Tragfähigkeit des Betriebes von „Reisen für Alle“ sicherzustellen.

Darüber hinaus wird v.a. im politischen Raum der Bekanntheitsgrad und die Marktdurchdringung (gemessen an der Gesamtzahl der zertifizierten Angebote/Betriebe, derzeit ca. 2.800) als viel zu gering eingeschätzt, obwohl andere touristische Zertifizierungssysteme ähnliche Zahlen aufweisen bzw. bei höheren Zahlen auch schon deutlich länger am Markt etabliert sind.

Herausforderungen

Folgende Herausforderungen und Bedingungen können für den (wirtschaftlichen) Betrieb des Systems „Reisen für Alle“ genannt werden:

- Auch im Jahr 2023 ist das System „Reisen für Alle“ noch immer nicht konsequent in allen Bundesländern eingeführt und etabliert. Während einige Bundesländer ein Bündel flankierender Maßnahmen mit Erfolg anbieten (wie z.B. zusätzliche Förderung der Zertifizierung, Definition der „Reisen für Alle“-Zertifizierung als Förderkriterium bei der allgemeinen Tourismusförderung, umfassende Kommunikation und Vertriebsmaßnahmen), führen andere Länder nach wie vor konkurrierende Parallelsysteme. Einige Länder sind nicht als Lizenznehmer (keine Akquise, fehlende effektive Kommunikation etc.) aktiv. Ergebnis ist eine Schere zwischen Bundesländern mit mehreren Hunderten an zertifizierten Betrieben einerseits und Ländern mit nur 10-20 Angeboten andererseits.
- Die Preise für die Zertifizierungen, Schulungen, Lizenzgebühren usw. sind seit mehreren Jahren nicht oder nur in Details angepasst worden. Hierbei wurde der Förderung während der Einführungs- und Aufbauphase Rechnung getragen, aber auch verschärften Rahmenbedingungen wie z.B. die besondere Belastung für den Tourismus während der Coronapandemie. Aufgrund der allgemeinen Rahmenbedingungen und der wirtschaftlichen Situation des Systems „Reisen für Alle“ ist aus Betreibersicht aufgrund des o.g. Fehlbedarfs eine Erhöhung der Preise unerlässlich. So ist z.B. das Kennzeichnungsentgelt pro Prüfauftrag (derzeit ca. 176,00 Euro pro Prüfauftrag, dies entspricht aufgrund der dreijährigen

Laufzeit weniger als 60 Euro pro Jahr) für die Leistungen/Kosten wie Auswertung, Datenbank-/Hostingkosten pro Prüfauftrag, sonstige Öffentlichkeitsarbeit/Marketing zu gering. Auch bei den (fixen) Lizenzeinnahmen sind Erhöhungen aus Sicht des derzeitigen Betreibers notwendig.

- Nicht zuletzt aufgrund der fehlenden Aktivität/Unterstützung des Systems „Reisen für Alle“ in einigen Bundesländern fehlt eine konsequente, über alle Länder getragene, gemeinsame Strategie und gemeinsame effektive Umsetzung wie die Definition von Zielwerten (Zertifizierungen pro Jahr und Bundesland), Koordination von Akquise-, Vertriebs- und Kommunikationsmaßnahmen.
- Bei der „Reisen für Alle“-Datenbank besteht nach fünf Jahren Optimierungsbedarf. Ein Relaunch-Prozess vor dem Hintergrund ständiger technischer Entwicklungen ist absehbar bzw. notwendig. Auch hierfür konnte und kann derzeit aus dem laufenden Betrieb kein Budget/Rücklagen definiert werden. Entwicklung und Optimierungen wurden bislang durch (projektbezogene) Förderung ermöglicht. Gleiches gilt für die Website www.reisen-fuer-alle.de, bei der ebenfalls (fortlaufend) Optimierungsbedarf besteht.
- Grundsätzlich können durch effizientere Prozesse im Betrieb, durch Vereinfachungen oder durch Optimierungen des Systems „Reisen für Alle“ entsprechende Kosteneinsparungen erzielt werden. Hierbei ist allerdings abzuwägen, inwieweit durch Vereinfachungen/Optimierungen spürbare Kosteneinsparungspotenziale erzielbar sind, ohne zusätzliche Einnahmeverluste und/oder deutliche Qualitätsverluste zu verursachen. Insgesamt entfallen von den Gesamtausgaben im Jahr 2022 (ca. 255.000 EUR) ca. 25% auf Datenbank- und Hostingkosten (ca. 64.000 EUR). Würden diese ggf. über projektbezogene Förderung/Finanzierung aus dem Betrieb herausgelöst, wäre der Fehlbedarf des Betriebs unter Berücksichtigung der Einnahme-/Ausgabesituation von 2022 überschaubar (Fehlbedarf von ca. 7.000 EUR bei Gesamteinnahmen von ca. 185.000 EURO gegenüber Kosten (ohne Datenbank) von 192.000 EUR. Allerdings sind auch zusätzliche Budgetposten für Marketing, Vertrieb und Akquise notwendig – insbesondere bei deutlich höheren Erwartungen / Zielsetzungen an die Gesamtzahl der zertifizierten Betriebe.

Derzeitige Eckpfeiler von „Reisen für Alle“

Grundlage für Aussagen zur zukünftigen Gestaltung und Betrieb des Systems „Reisen für Alle“ sind die derzeitigen Qualitätsstandards („Eckpfeiler“) von „Reisen für Alle“. Hierbei ist zu beachten, dass diese bei der Entwicklung des Systems „Reisen für Alle“ auf Grundlage der Erfahrungen aus bestehenden Vorgängersystemen (u.a. DEHOGA-Zielvereinbarungen oder Systeme von einzelnen Bundesländern) in z.T. mehrjähriger Abstimmung formuliert wurden.

Qualitätsanspruch

- „Reisen für Alle“ ist für Anbieter/Betrieb freiwillig. Es gibt keine Verpflichtung für Betriebe/Anbieter, sich an „Reisen für Alle“ zu beteiligen.
- Verlässlichkeit: Die Erhebung der wesentlichen Daten zur Barrierefreiheit erfolgt durch externe und geschulte Erhebende, d.h. keine Selbstauskunft der Betriebe.
- Es kommen bundesweit einheitliche Fragen (Erhebungstiefe) und einheitliche Kriterien für die Bewertung zum Einsatz.
- Das Fragen-/Kriterienkonzept ist modular aufgebaut und nicht anbotstypbezogen (Türmodul mit einzelnen Fragen wird bei Bergbahn, WC, Zügen, Zimmern usw. eingesetzt), ist somit flexibel erweiterbar auf Angebotstypen und sogar weitere Branchen (Gesundheit etc.).
- Es kann jedes erdenkliche Angebot entlang der gesamten Servicekette erhoben und zertifiziert/beschrieben werden (Betriebe jeglicher Art, Wege, Führungen, Angebotsbündel, Orte und Regionen usw.).
- Die Erhebung der Informationen erfolgt immer für sieben verschiedene Personengruppen (Menschen mit Gehbehinderung, Rollstuhlfahrende, Menschen mit Sehbehinderung, Blinde Menschen, Menschen mit Hörbehinderung, gehörlose Menschen, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen) und folgt damit einem inklusiven Ansatz. D.h. die Betriebe können NICHT eine Erhebung / Zertifizierung nach einzelnen Personengruppen wählen.

- Neben den Angaben zur Infrastruktur (Hardware) werden die Mitarbeitenden sensibilisiert und mindestens online geschult (Web based training und Präsenzs Schulungen).
- „Reisen für Alle“ ist ein Informations- und Bewertungssystem und versteht sich auch als Qualitätsmanagementsystem. So findet neben der Informationsbereitstellung auch eine Bewertung statt. Die Bewertung führt zu Motivation und Anreizen für Angebotsverbesserungen, dient aber auch der vereinfachten Kommunikation und Suche von geeigneten Objekten. Die Bewertungs-Logos/Piktogramme zeigen Stufen der Barrierefreiheit an, so dass auch ohne Lesen der Detailangaben eine Eingrenzung der Auswahl möglich ist. Darüber hinaus können durch die Bewertung der Objekte finanzielle Förderungen an das Erreichen bestimmter Stufen geknüpft werden (z.B. in Niedersachsen und Rheinland-Pfalz erfolgreich praktiziert).

Qualitätssicherung

- Es wurden mehr als 300 Erhebende in Deutschland (dreitägige Ausbildung sichert einheitliche Erhebungsstandard, Auffrischungsschulung nach drei Jahren) auf Grundlage eines Schulungs- und Qualitätskonzeptes ausgebildet. Das System ist somit skalierbar (und ist nicht abhängig von einzelnen Personen in einzelnen Ländern).
- Es erfolgt eine systematische, einheitliche und unabhängige Prüfung der Angaben der Erhebenden durch die zentrale Prüfstelle des Betreibers (keine Fehlmessungen; Vollständigkeit; korrekte Angaben bei Fragen zu Leitsystemen usw.)
- Die zentrale Prüfstelle (DSFT) stellt eine einheitliche, vergleichbare und neutrale Beschreibung und Bewertung der Betriebe sicher und erstellt geprüfte Kurzberichte. Die zentrale Prüfstelle erkennt Schwächen und Probleme des Systems (typische Fehler der Erhebenden) und kann diese beheben (kontinuierliche Verbesserung) und in den Schulungen darauf hinweisen.

- „Reisen für Alle“ liefert aktuelle Angaben zu den Objekten durch turnusgemäße Rezertifizierung alle drei Jahre (mit obligatorischem Vor-Ort Besuch).

Transparente Veröffentlichung in verschiedenen Informationstiefen und Suchmöglichkeiten

- Alle Details (Texte, Maße und Bilder) sind für den Gast sichtbar (Ausgabe zusammengefasst und nach einzelnen Personengruppen) und können auch vom Anbieter/Betrieb für interne Schulungen, Auskünften gegenüber Gästen genutzt werden.
- Alle Angaben werden in Deutsch und Englisch via Partnergateway ausgegeben.
- Betriebe werden auf den Webseiten der Lizenznehmer und angeschlossenen Webseiten/Portalen und somit an vielen Stellen dargestellt (diese Seiten sind häufig auch barrierefrei gestaltet; BITV).
- Zusätzlich hat der Betreiber (DSFT) eine eigene Endkunden-Website „Reisen für Alle“ etabliert. Diese verfügt über Filtermöglichkeiten (ca. 20 Eigenschaften); Bundesland/Regionen/Kategorien-Suche und Freitextsuche. Die Darstellung bietet verschiedene Informationstiefen: Von Logos/Piktogrammen (reicht manchen Nutzern aus, um zu entscheiden, ob Betriebe geeignet sind) über Kurzberichte (Zusammenfassung der wichtigsten Daten mit Fotogalerie) bis zu Detailberichten für verschiedene Personengruppen (jeder Prüfpunkt kann angeschaut werden, zahlreiche zusätzliche Bilder).
- Die Logos und Personengruppenzeichen (Piktogramme) wurden gemeinsam mit den Betroffenenverbänden und dem Projektbeirat verabschiedet und finden sich in vielen Publikationen, Internetseiten und Social Media Kanälen.

Funktionalitäten

- Das System ist datenbankbasiert. d.h. alle Zertifizierungsschritte werden digital und online abgewickelt und abgebildet (Nutzer- und Betriebsverwaltung; Workflow und Zwischenschritte werden gespeichert; automatische E-Mails und Erinnerungsmails; Eingabe der Erhebungsdaten). Es erfolgt eine weitestgehend

automatische Auswertung. Die Datenbank umfasst Funktionen wie Download der Urkunden u.v.m. Eine Auslieferung aller Daten bei Veröffentlichung über eine Schnittstelle (via Gateway) und Widget ist sichergestellt.

- Es existieren Schnittstellen (Partnergateway) zu den im Tourismus eingesetzten Informations-, Buchungs- und Kartensystemen (z.B. outdooractive, mein.toubiz; infomax; hubermedia; deskline; Tourismus-Hubs verschiedener Bundesländer usw.).
- Es wird ein Widget zur einfachen und kostenlosen Integration auf Websites angeboten.

Organisation

- Das DSFT bietet die Zertifizierung i.d.R. NICHT selbst den Betrieben an, sondern vergibt Lizenzen an Landesmarketingorganisationen (LMO), Regionen, Orte, Verbände usw., die dann die Zertifizierung ihren Betrieben anbieten. Die Preisgestaltung für Betriebe liegt somit bei den Lizenznehmern (z.B. Vollpreis, Reduktion, kostenlos) – d.h. der Vertrieb und die Akquise sowie der Aufwand der Akquise, Angebotserstellung und Schließung der Verträge usw. liegt bei den Lizenznehmern.
- Die Lizenznehmer (LZ) rechnen mit Erhebenden und Betrieben ab (Verträge zw. LZ und Betrieb) und das DSFT rechnet mit den LZ ab (z.B. über Mengenkarte oder Einzelabrechnungen): d.h. der Aufwand für die Erhebungen, Organisation und Abrechnung mit den Betrieben liegt bei den Lizenznehmern.

Anforderungen und Kriterien zur Optimierung eines Kennzeichnungssystems ohne Qualitätsverluste

Essenzielle Eckpfeiler

Folgende „Eckpfeiler“ werden aus Sicht des DSFT als essenziell betrachtet und sollten so wie bisher weitergeführt werden, da sonst hohe Qualitätseinbußen drohen:

- **Externe Erhebung (keine Selbstauskunft) und systematische Aus- und Fortbildung der Erhebenden nach einheitlichem Schulungskonzept:** Die Selbstauskunft, praktiziert u.a. in früheren Projekten (DEHOGA-Zielvereinbarung), wird von Experten im barrierefreien Tourismus aus Qualitätssicht übereinstimmend als ungeeignet angesehen (hohe Komplexität, zahlreiche Fehlerquellen bei Messungen usw.). Externe Erhebung durch geschulte Erhebende war ein geforderter Eckpfeiler bei Entwicklung des Systems und ist zentraler Erfolgsfaktor von „Reisen für Alle“. **Fazit:** Die externe Datenerfassung durch geschulte Erhebende muss als essenzieller Eckpfeiler bestehen bleiben.
- **Einheitliche Fragen- und Kriteriensystematik:** Weiterer zentraler Eckpfeiler für ein bundesweit einheitliches Kennzeichnungssystem im barrierefreien Tourismus ist die über Landesgrenzen hinweg einheitliche und vollumfassende Fragen- und Kriteriensystematik. **Fazit:** Ein in allen Bundesländern einheitlicher Fragen- und Kriterienkatalog ist zentrale Qualitätsbasis für ein bundesweites System. Um einem inklusiven Ansatz gerecht zu werden, müssen auch immer alle Fragen zu allen sieben Personengruppen bei der Zertifizierung berücksichtigt werden.
- **Berücksichtigung der gesamten Servicekette:** Aus Vernetzungs- und Akquisegründen ist die Berücksichtigung der gesamten Servicekette zentrales Qualitätsmerkmal von „Reisen für Alle“. Mit dem modularen System können alle gängigen und denkbaren Angebotstypen erfasst werden. **Fazit:** Die Orts- und Regionskennzeichnung hat sich als wichtiges Akquise- und Vernetzungsinstrument bewiesen und unterstützt In- und Auslandsmarketing effektiv.

- **Veröffentlichung aller Detailinformationen und Angebot verschiedener Informationstiefen:** Im derzeitigen System werden verschiedene Detailtiefen für Gäste angeboten. Die Darstellung aller Details generiert sich voll automatisch aus der Datenbank und ist daher wenig aufwands- und kostenintensiv. Details bieten Gästen umfassende Informationen, sind aber auch wichtig im Rahmen des innerbetrieblichen Qualitäts- und Wissensmanagements. Die attraktiveren, prägnanteren und von den Gästen häufig als zentrale Quelle genutzten Kurzinformationen hingegen sind halbautomatisch und werden von Mitarbeitern der Prüfstelle zusammengefasst. **Fazit:** Die Veröffentlichung aller Detailinformationen und ein Angebot verschiedener Informationstiefen ist aus qualitativen Gründen unverzichtbar.
- **Datenbankbasiertes System:** Die Datenbank ist ein effektives und effizientes Instrument, um den gesamten Prozess mit Anmelden, Erheben, Prüfen, Veröffentlichen, Kommunizieren, Dokumentieren, Datenverteilung usw. in einer einheitlichen Systematik zu unterstützen. **Fazit:** Die Datenbank ist als Meilensteinprojekt unverzichtbar und essenziell für „Reisen für Alle“. Regelmäßige Optimierungen und ggf. größere Veränderungen sind jedoch durch entsprechende Ressourcen sicherzustellen.
- **Erhalt und Weiterführung des Informations- und Bewertungssystems:** Sollten zukünftig nur die relevanten Informationen erhoben und dargestellt werden, aber keine Bewertung in Stufen erfolgen, wäre hiermit zwar eine leichte Zeiteinsparung beim Auswerten / Berichtswesen zu erwarten. Diese werden aber als sehr gering eingeschätzt (z.B. durchschnittlich fünf Minuten Einsparung pro Prüfauftrag bei Prüfstelle). Im Gegensatz hierzu werden die einmaligen Kosten aufgrund des Umstellungsbedarfs der derzeitigen Datenbank als hoch eingeschätzt. Aus Qualitätssicht wäre der Verzicht aber kontraproduktiv, da Anreize und Motivation zur Optimierung aufgrund fehlender Einstufung fehlen würden. Die Anreizsystematik wurde seinerzeit konzipiert, um die Schwächen der alten, reinen Infosysteme der Länder zu beseitigen. **Fazit:** Ein Verzicht auf die Bewertung wäre eine deutliche Qualitätseinbuße und würde den Weg zu mehr Barrierefreiheit nicht befördern!

- Vereinfachung bei der Rezertifizierung / Verlängerung der Laufzeiten:**
 Grundsätzlich denkbar wäre es, die Laufzeit der Zertifizierung von derzeit drei auf z.B. vier oder mehr Jahre zu verlängern. Dies würde die Kosten der Betriebe einerseits und den Aufwand bei Erhebenden, Lizenznehmern und Prüfstelle andererseits deutlich reduzieren. Hierdurch würden sich die Umsatzpotenziale für den Betreiber sowie Erhebende des Systems deutlich verringern und gleichzeitig die Kosten pro Betrieb (z.B. Hostingkosten) erhöhen (Eine Verlängerung der Laufzeit von drei auf vier Jahren geht einher mit 25% Einnahmerückgang bei der Prüfstelle und weiteren Beteiligten.). Die dreijährige Laufzeit ist auch bei vergleichbaren Zertifizierungen im Tourismus üblich. Die Kosten und Aufwendungen für Erhebung und Kennzeichnung sind außerdem nur ein Teil des Gesamtaufwandes bzw. der Leistung für Betriebe. Den darüber hinaus anfallenden Kosten für Marketing, Hosting u.a. stünden aufgrund der Einnahmereduzierung bei Laufzeitverlängerungen keine entsprechenden Einnahmen gegenüber und müssten ggf. durch deutlich höhere Erstzertifizierungspreise kompensiert werden. **Fazit:** Eine Laufzeitverlängerung würde den wirtschaftlichen Betrieb zusätzlich erschweren. Qualitätseinbußen durch längere Laufzeiten sind kritisch zu betrachten (fehlende Aktualität und Gegenkontrolle der Vorerhebung). Die Laufzeit sollte sich wie bisher auf drei Jahre belaufen.
- Dezentralisierung der Koordinierungs- und Prüfstellenfunktion:**
 Grundsätzlich ist auch ein Betrieb des Systems über die Länder, d.h. dezentral denkbar. So könnten Lizenznehmer (bzw. Bundesländer) alle oder einige Prüfstellenaufgaben übernehmen wie Auswertung, Prüfung der Erhebungsdaten usw. Dies würde aber voraussichtlich zu erheblichen Qualitätseinbußen führen (keine bundesweite Einheitlichkeit; insbesondere bei Beibehaltung der Bewertungsstufen). Hiermit wäre auch eine reine Verschiebung des Aufwandes von einer zentralen Stelle auf Länder bzw. Lizenznehmer verbunden. Auch hat eine zentrale Prüfstelle deutliche (Größen-)Vorteile (z.B. Erfahrung, Effizienz, Vergleich) gegenüber dezentralen Lösungen. Darüber hinaus sind derzeit einige Länder nicht oder wenig aktiv, so dass die Basisorganisation und Erfüllung grundlegender Lizenznehmeraufgaben, die heute über die zentrale Prüfstelle

gewährleistet werden, bei Dezentralisierung nicht mehr erfüllt wären. Folge wäre, dass es in einigen Bundesländern bei dezentralen Strukturen voraussichtlich kein System, keinen Ansprechpartner und keine zertifizierten Betriebe mehr gäbe.

Fazit: Eine zentrale Prüf- und Koordinierungsstelle ist unverzichtbar.

Einsparungseffekte sind ungewiss und Qualitätseinbußen vorprogrammiert, da einerseits Aufgaben / Aufwand nur verschoben wird und andererseits Skaleneffekte und Synergien einer Zentrale nicht mehr zum Tragen kämen.

Diskussionswürdige Eckpfeiler

Folgende „derzeitigen Eckpunkte“ werden aus Sicht des DSFT als diskussionswürdig eingeschätzt. Dabei werden Auswirkungen auf Qualität einerseits und Wirtschaftlichkeit / Vereinfachung andererseits aufgeführt:

- **Verpflichtung statt Freiwilligkeit bei der Zertifizierung:** Es wird eine Verpflichtung zur Information eingeführt, ggf. diese auch nur für „öffentliche“ bzw. „öffentlich geförderte“ Betriebe/Angebote. Dies würde dem System zahlenmäßig einen Schub geben (Marktdurchdringung, Bekanntheitsgrad usw.). Allerdings werden Widerstände von Branchenverbänden (Dehoga, DRV usw.) erwartet.
Fazit: Eine Verpflichtung für öffentliche geförderte Betriebe / Projekte sowie Betriebe in öffentlicher Hand wäre zu prüfen (Museen, Opernhäuser, TI usw.), siehe Beispiel Anwendungsbereich BITV 2.0. Zielführender wäre aber eher eine Schaffung von überzeugenden Mehrwerten für Betriebe/Anbieter (Marketing, Vorteile bei der Förderung usw.). Auch eine zielgerichtete und koordinierte Akquisestrategie in allen Ländern mit dem Ziel, „touristische Leuchttürme“ (Neuschwanstein, Flughäfen, Stadien usw.) und „öffentliche“ bzw. „öffentlich geförderte“ Betriebe/Angebote anzusprechen, oder bestimmte Themensetzungen (Einzelhandel, Camping, Sport) wären geeignet, verstärkt neue Anbieter in das System zu integrieren. Ziel sollte es sein, privatwirtschaftliche Betriebe mit „barrierefreiem Potenzial“ einzubinden, die sich freiwillig auf die Gäste einstellen/einstellen wollen, nicht aber eine flächendeckende Beteiligung (jede Ferienwohnung, jede gastronomische Einrichtung).

- **Aussetzen der Verpflichtung der Betriebe zur Absolvierung der Onlineschulung:** Ein Verzicht auf die bisher obligatorische Absolvierung der Onlineschulung würde bei allen Beteiligten (Betriebe, Lizenznehmer, Prüfstelle/Betreiber) den Aufwand und auch Sachkosten (Hosting, Updatekosten usw.) reduzieren. Weiterhin würde der Zertifizierungsprozess beschleunigt und vereinfacht. **Fazit:** Da in den vergangenen Jahren viele touristische Akteure zum Thema Barrierefreiheit sensibilisiert wurden sowie in vielen Bundesländern freiwillige regelmäßige Präsenzs Schulungen und diverse Sensibilisierungsmedien (wie Youtube-Videos, Leitfäden usw.) angeboten werden, wäre eine Freiwilligkeit bei der Onlineschulung aus Qualitätssicht vertretbar.
- **Informationen werden nur in Deutsch standardgemäß ausgegeben:** Prüfwert ist die standardgemäße Ausgabe nur in deutscher Sprache. Darstellungen in Englisch, die derzeit fast ausschließlich von der DZT systematisch ausgegeben werden, erfolgen nur gegen Zusatzen gelt oder externe Finanzierung (z.B. DZT, LMO). Dies würde zu gewissen Einsparungen bei Erhebungen und Kennzeichnung führen. Allerdings würde das Auslandsmarketing im barrierefreien Tourismus, das auch auf regionaler und Landesebene immer wichtiger wird, hierdurch nicht unterstützt. **Fazit:** Diskussionswürdig wäre eine (Teil-)Finanzierung durch die Hauptnutzer (DZT, LMO) bzw. eine Auswahlmöglichkeit der beteiligten Betriebe, was allerdings auch zu komplexeren Preismodellen führen würde.
- **(Umfassende) Optimierung der Erhebung, Abläufe und Datenbank:** Die Datenbank und die Abläufe bei der Erhebung sind ausgehend von einem gemeinsam erarbeiteten Pflichtenheft seinerzeit konzipiert und programmiert worden. Sie funktioniert, es sind aber wie bei vergleichbaren Systemen fortlaufend Optimierungen erforderlich. Hierbei sind immer Kosten-Nutzen-Aspekte zu betrachten und der wirtschaftliche Betrieb insbesondere bei dem Betreiber / der Koordinierungsstelle im Blick zu halten. Fraglich ist auch, ob eventuelle Optimierungen, z.B. bei der Erhebung, dann auch zu geringeren Erheberhonoraren führen und so die Kosten für Betriebe/Anbieter bzw. für Betreiber/Lizenznehmer reduzieren – insbesondere vor dem Hintergrund, dass

die fixen Kosten pro Erhebungsauftrag, wie Anfahrtskosten, Abstimmungen im Vorfeld, nicht unerheblich sind (ca. 10-25% und mehr). Fragenumfang, Erhebungsabläufe und Erhebungsprozesse wurden in langjähriger, mehrstufiger Abstimmung zwischen Touristikern und Betroffenenverbänden abgestimmt, sind ausgereift und anerkannt. Kleinere Optimierungen bei den Fragen (z.B. Reduzierung), Erhebungsabläufen und der Komplexität der Erhebung (z.B. Vereinfachung durch zusammenfassende Erhebungsangaben) werden seit Einführung fortlaufend vorgenommen und im Rahmen der Erstaus- und Weiterbildung der Erhebenden abgesichert. Insgesamt wird das weitere Optimierungspotenzial (Zeit- bzw. Aufwandsreduzierung) und dessen Auswirkung auf Wirtschaftlichkeit und Kosten in diesem Feld aber als relativ überschaubar eingeschätzt (Gründe: hohe Fixkosten durch Vor-Ort-Erhebung und Anfahrtskosten; geringer Mehraufwand durch zusätzliche Einzelfragen). **Fazit:** Optimierungen im Fragen- und Datenbanksystem sind auch zukünftig sinnvoll und notwendig, führen aber nicht zu fundamentalen Verbesserungen in den Bereichen Wirtschaftlichkeit des Betriebes, geringeren Kosten/Preisen oder gar größerer Akzeptanz bei Betrieben und Gästen.

Erhalt und Weiterentwicklung des Kennzeichnungs- und Zertifizierungssystems „Reisen für Alle“

Folgende Strategien und Maßnahmen zur zukünftigen Organisation und Betrieb des Systems „Reisen für Alle“ werden aus Sicht des DSFT empfohlen und postuliert:

1. Sicherung und Fortführung des Qualitätsversprechens „GEPRÜFT. VERLÄSSLICH. DETAILLIERT.“ durch fortlaufende, punktgenaue Optimierungen:

Die zentralen Eckpfeiler des Systems (zentraler Betreiber/Prüfstelle zur Qualitätssicherung, Lizenzsystem, externe Erhebung, dreijährige Turnus; Informations- und Bewertungssystem, gesamte Servicekette) sollen erhalten bleiben. „Reisen Alle“ ist ein ausgereiftes Zertifizierungssystem für den barrierefreien Tourismus, das von mehreren Akteuren entwickelt und getragen wird. Es erfüllt nach über fünf Jahren am Markt einen hohen Grad der Umsetzungs-, Markt- und Zukunftsfähigkeit – politischen Willen, Unterstützung und gemeinsame Strategie bzw. Umsetzung durch die Akteure vorausgesetzt. „Reisen für Alle“ ist bei Beachtung der zentralen Eckpfeiler auch erweiter- und optimierbar. Der gesamte Prozess kann in einzelnen Schritten optimiert, einzelne Schritte gestrichen und so Kosten reduziert werden. Da jedoch der größte zeitliche und finanzielle Aufwand durch die externe Erhebung entsteht (Vorbereitung, Terminvereinbarung, Planung, Fahrtzeiten, Erhebung, Eingabe und Nachbearbeitung usw.), sind die Einsparmöglichkeiten begrenzt. Umfassende Optimierungen des Systems hinsichtlich Datenbank, Fragen- oder Kriterienkatalog bzw. Grundsystematik sind mit sehr hohen Kosten verbunden.

2. Konsequente Einführung des Systems „Reisen für Alle“ in allen Bundesländern:

Eine höhere Verbindlichkeit in allen Bundesländern ist notwendig. Es sollten keine Parallelsysteme betrieben werden. Alle Bundesländer sollen konsequent als aktiver Lizenznehmer das gemeinsame Projekt „Reisen für Alle“ durch entsprechende finanzielle Mittel (Förderung der Zertifizierungskosten durch Landesmittel) und Personalressourcen (Kümmerer/Mitarbeiter in LMO) tragen. Die Erfahrungen aus erfolgreichen Bundesländern zeigen, dass die Kombination

mehrerer Strategien und Maßnahmen die Einführung und Marktdurchdringung des Systems „Reisen für Alle“ unterstützt: effektive, konsequente und systematische Kommunikation und Akquise für „Reisen für Alle“, Förderung regionaler Cluster (Orts- und Regionszertifizierung), „verpflichtende Elemente“ wie die Integration der Zertifizierung als Förderkriterium bei Tourismus-/Wirtschaftsförderprogrammen oder die Koppelung der Vermarktung von Betrieben durch LMOs an die Zertifizierung nach „Reisen für Alle“ (nur Betriebe, die sich zertifizieren lassen, werden im Themenmarketing berücksichtigt bzw. fokussiert). Dies setzt aber zwingend die Aufgabe / Einstellung von Parallelsystemen in allen Ländern voraus.

3. Anpassung des Preissystems zur Sicherung des wirtschaftlichen Betriebes:

Die Preise für die Zertifizierungen, Schulungen und Lizenzgebühren usw. sind nicht zuletzt aufgrund der Förderung durch das BMWK seit mehreren Jahren nicht oder nur in Details angepasst worden. Da der Aufwand für die Organisation, Erhebung und Darstellung eines Objektes und die damit verbundenen Sach- und Personalkosten aktuell nicht durch die erzielten Einnahmen gedeckt werden, sind Preiserhöhungen für Lizenzen und Zertifizierungen zukünftig notwendig. Ohne eine Schließung dieser Lücke entsteht auch bei deutlich mehr Zertifizierungen pro Jahr ein Fehlbedarf. Allein durch (z.T. kostenintensive) Optimierungen (der Datenbank), des Fragen- oder Kriterienkataloges kann diese Lücke nicht geschlossen werden. Daher werden einzelne Optimierungen und eine Preisanpassung der Lizenzgebühren und der Zertifizierungsgebühren empfohlen, damit sich das System selbst und ohne Zuwendungen des Bundes trägt. Zudem wird vorgeschlagen, das Preis- und Lizenzsystem zu vereinfachen und zu kürzen. Die Einnahmen müssen den Betreiber befähigen, auch zukünftig Betrieb und notwendige Optimierungen der Datenbank zu finanzieren, eine Basiskommunikation durchzuführen (Website, Social Media usw.) und die Koordinierung der Bundesländer/Lizenznehmer effektiv wahrzunehmen durch Workshops, Arbeitsgruppentreffen etc. Für die Beteiligten am Prozess, die ihre Aufgaben ohne Zuwendungen/Zuschüsse (zukünftig) bewältigen sollen (Prüfstelle/Betreiber und Erhebende), müssen die Einnahmen so gestaltet werden, dass sie keine Verluste zu verkraften haben. Ein Schritt zur

Kostenminimierung für den Betreiber des Systems kann auch die Auslagerung des Betriebes und der Optimierung der „Reisen für Alle“-Datenbank sein. So könnten die mit der Datenbank verbundenen Kosten über eine projektbezogene Förderung (Kofinanzierung, Sonderetat) durch den Bund erfolgen.

4. Sichtbare Mehrwerte und Anreize für Betriebe / Anbieter in allen Bundesländern schaffen:

Sollten zukünftig die Betriebe den größten Teil der Kosten tragen, muss eine Zertifizierung / Veröffentlichung so attraktiv sein, dass ein höherer Preis bei den Betrieben erzielt werden kann. Eine Zertifizierung / Veröffentlichung muss aber auch dann für Betriebe einen Mehrwert versprechen und für die Betriebe sinnvoll/geeignet sein, wenn sie sich aufgrund hoher Landesförderung nicht an den Kosten beteiligen müssen. Die Erfahrungen der Lizenznehmer, die komplett oder zu großen Teilen die Kosten übernehmen, zeigen dies. Umfassende Vertriebs- und Marketingleistungen der Bundesländer für zertifizierte Angebote als Mehrwerte, wie Social Media-Kampagnen, Anzeigenschaltung, PR/Events und Messebesuche, Online- und Printzeugnisse, Gewinnung von Vermarktungspartnern u.v.m., sind hierbei die zentralen Erfolgsfaktoren. Flankierend sollte die Integration der Zertifizierung als Förderkriterium bei Tourismus-/Wirtschaftsförderprogrammen oder die Koppelung der Vermarktung an die Zertifizierung nach „Reisen für Alle“ in allen Bundesländern umgesetzt werden. Weiterhin sind Einstiegshürden zu definieren bzw. abzubauen, die ggf. die Betriebe von einer Zertifizierung abhalten wie z.B. die Verpflichtung zur Online-Schulung oder komplizierte vertragliche Grundlagen.

5. Gemeinsame Akquise-, Marketing- und Vertriebsstrategie aller Bundesländer und Lizenznehmer:

Bislang fehlt eine konsequente, nachhaltig angelegte und koordinierte gemeinsame Akquise-, Marketing- und Vertriebsstrategie aller Bundesländer und Lizenznehmer. Zukünftig sollten die Synergien, Skaleneffekte und der Erfahrungswissensaustausch für eine gemeinsame Zielsetzung, Planung und Vorgehensweise konsequent genutzt werden. Der Betreiber des Systems könnte als Koordinierungsstelle fungieren und gemeinsame Ziele, Strategien, Standards

und konkrete Maßnahmen mit den Lizenznehmern abstimmen und definieren wie z.B. Akquiseziele, Akquisemaßnahmen, Planung und Umsetzung von Reisen für Alle-Mehrwerten/Leistungen, Gewinnung von Vertriebs- und Marketingpartnern, Planung und Durchführung gemeinsamer Kommunikationsmittel u.v.m. Ein zentrales Ziel ist hierbei, den Bekanntheitsgrad von „Reisen für Alle“ bei Gästen und Betrieben zu steigern.

6. Konsequente Beteiligung der Betroffenen und aller Anspruchsgruppen:

Wie auch bei der Entwicklung und Implementierung (Einführungsphase, Datenbank, Optimierungsrunden) ist auch in der nun anstehenden Wachstums- und Konsolidierungsphase die Beteiligung der Betroffenen und aller Anspruchsgruppen konsequent fortzuführen und abzusichern. Dies umfasst u.a. das Angebot von effektiven Abstimmungs- und Diskussionsgremien (z.B. Beirat u.a. Gremien für die aktuelle Marktphase des Systems) mit verschiedenen Perspektiven. Ziel muss es sein, die Betroffenenverbände weiter und ggf. noch stärker in eine Kommunikation (gegenüber den Endkunden) und die Akquise von Orten, Regionen und Betrieben einzubinden und effektive Maßnahmen durchzuführen.

7. Realistische, gemeinsam getragene Zielvorgaben für „Reisen für Alle“:

Unrealistische Zielvorgaben und Maximalforderungen sind eher geeignet, das System zu beschädigen. Daher müssen abgestimmte, klare und realistische Zielvorgaben (Zahl der Zertifizierungen pro Jahr, Gesamtzahlen aller Betriebe usw.) an das System und seine Nutzer/Anwender definiert, kommuniziert und konsequent verfolgt werden. Aus diesen abgeleitet sollten auch die Bundesländer eigene Ziele für die zu erreichenden Zertifizierungen pro Jahr definieren. Diese sind dann Grundlage für die Definition und Abstimmung von effektiven und effizienten Strategien und Maßnahmen.

Berlin, den 31.10.2023

Rolf Schrader

Vorstand und Geschäftsführer Deutsches Seminar für Tourismus Berlin e. V.