

## „Herausforderung barrierefreies Reisen – neue Wege, schnellere Erfolge?“

### Statement der Thüringer Tourismus GmbH anlässlich der öffentlichen Anhörung im Ausschuss für Tourismus des Deutschen Bundestages am 15.11.2023

Die Thüringer Tourismus GmbH (TTG) beschäftigt sich seit 2001 mit dem Thema barrierefreies Reisen. Sie zählte zu den Gründungsmitgliedern des Länderarbeitskreises „Tourismus für Alle“. Hier treffen sich die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner der Landesmarketingorganisationen im Bereich Barrierefreiheit zu einem regelmäßigen Erfahrungsaustausch. Grundsätzlich ist festzustellen, dass sich die Arbeit der letzten Jahre auszahlt. Der lang angekündigte demografische Wandel und die Reiseaffinität der jetzigen Seniorengeneration sind bei den touristischen Einrichtungen wahrnehmbar. Akteure, die sich mit den Anforderungen an Barrierefreiheit beschäftigt und sich auf älter werdende Gäste vorbereitet haben, profitieren von ihrem Engagement bereits jetzt.

Mit der Aufnahme des Themas Barrierefreiheit in die Landestourismuskonzeption 2011 bis 2015 sowie in die darauffolgende Tourismusstrategie Thüringen 2025 und der Übernahme der damit verbundenen Aufgaben in der Umsetzung durch eine Vollzeitstelle war es möglich, diesen Bereich strategisch besser aufzustellen. In diesem Zusammenhang wurden eine Vision und Schritte auf dem Weg zu deren Umsetzung definiert.

#### Vision:

##### Barrierefreiheit

- ist hinsichtlich Infrastruktur und Service ein **selbstverständlicher Bestandteil der Qualität**.
- spielt in allen Überlegungen, Planungen und Aktivitäten bei allen Akteuren im Thüringer Tourismus eine Rolle.
- verstehen wir **im Sinne eines Tourismus für Alle** und als **ein Komfortmerkmal**.
- beschränkt sich nicht allein auf Menschen mit Behinderung.

Auf Schritte und Maßnahmen wird im Zuge der Stellungnahme näher eingegangen. Aus den Erfahrungen der letzten 10 Jahre können jedoch schon zu Beginn die folgenden Erfolgsfaktoren für die Entwicklung barrierefreier Angebote benannt werden:

- „Kümmernde“ auf allen Ebenen des Tourismus, die mit großer Leidenschaft an dem Thema arbeiten
- Detaillierte und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit touristischer Angebote anhand eines deutschlandweit einheitlichen Kennzeichnungssystems sowie Auspielung der Informationen auf zahlreichen Kanälen und auf verschiedenen touristischen Ebenen
- Sensibilisierung von Anbietern und niedrigschwellige Beratung für die Weiterentwicklung barrierefreier Angebote
- Aufbau von Netzwerken zur Weiterentwicklung barrierefreier Angebote
- Aufsetzen von Förderprogrammen – auch für „kleine Lösungen“
- Entwicklung und Kommunikation von Reiseanlässen

## Für den Erfolg braucht es „Kümmernde“.

In allen Bereichen des Tourismus und auf all seinen Ebenen bedarf es Menschen, die sich dem Thema annehmen, die sich verantwortlich fühlen. Die Landesmarketingorganisationen weisen die Richtung, sind Wissensvermittlerinnen, leben die Umsetzung des Themas vor. Die regionale und lokale Ebene spielt mit ihren direkten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern für die Betriebe eine große Rolle bei der Recherche von Angeboten und Entwicklung von Reiseanlässen. Es zeigt sich, dort, wo eine direkte Ansprechpartnerin, ein Ansprechpartner für die Anbieter zur Verfügung steht, vielleicht sogar die Geschäftsführung oder Leitungsebene sich für das Thema engagiert – dort sind die erfolgreichsten Bundesländer, Städte und Regionen. Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen – Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“ sind das beste Beispiel. Auch in Betrieben, die schon lange in diesem Bereich erfolgreich sind, gibt es immer jemanden, der das Thema mit Engagement verfolgt.

## Geprüfte Informationen sind der erste, wichtige Schritt.

Gästen mit Behinderung soll ermöglicht werden, anhand verlässlicher Informationen über die Zugänglichkeit der Einrichtungen eine Entscheidung über deren Nutzbarkeit zu treffen. Dafür wurden in der Vergangenheit in Deutschland verschiedene Erhebungs- und Kennzeichnungssysteme entwickelt. Anforderungen an diese Systeme sollten immer sein:

- Extern erhobene Daten – keine Selbstauskunft
- Aktualität der Daten – regelmäßige Aktualisierung nach Ablauf von 3 -5 Jahren
- Einheitlichkeit über Bundesländergrenzen hinweg
- Möglichkeit der Datenauspielung über mehrere Kanäle, auch international und in englischer Sprache
- Wiedererkennung der Kennzeichnungssystematik für die Gäste
- Sensibilisierung von touristischen Anbietern im Rahmen der Erhebung bzw. durch Schulungen

Derzeit erfüllt einzig das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ diese Kriterien, das auch in Thüringen genutzt wird. Gerade die bundesweite Einheitlichkeit ist die große Stärke des Systems und stellt ein Alleinstellungsmerkmal im internationalen Vergleich dar.

Demgegenüber stehen die schon oftmals benannten, **noch nicht ausgeschöpften Potenziale**:

- Marktdurchdringung
- Bekanntheit bei der Zielgruppe
- Kommunikation der Zertifizierung auf den Seiten der Anbietenden, der Städte und Regionen
- Schaffen von Reiseanlässen
- Schaffen von Kapazitäten für Akquise durch die Verringerung des Aufwandes für Erhebung und Abwicklung der Zertifizierung

Worin bestehen **Risiken** für Kennzeichnungssysteme?

Unabhängig welches in Deutschland genutzte Kennzeichnungssystem man betrachtet, es wird sich finanziell nicht selbst tragen. Eine Finanzierung durch Bund, Länder und nachgelagerte Ebenen wird immer notwendig sein. Das wurde seit Projektstart von „Reisen für Alle“ von vielen Seiten kommuniziert. Die Länder, aber auch Tourismusverbände und Regionen leisten seit Beginn einen großen finanziellen und personellen Beitrag. Oftmals werden Erhebungskosten getragen, teilweise auch die Zertifizierung. Für die Akquise, die Abwicklung der Zertifizierung und Erhebungen wird Personal eingesetzt. Trotzdem touristische Akteure die Relevanz des Themas immer mehr erkennen, sind sie mit so vielen

weiteren Herausforderungen aus vergangenen und gegenwärtigen Krisen konfrontiert, dass eine Barrierefrei-Kennzeichnung nicht die oberste Priorität im Budget hat. Es ist deshalb wichtig, hier auch verstärkt Anreize zu setzen, beispielsweise über passende Förderprogramme.

Für alle bestehenden Kennzeichnungssysteme gibt es bisher eine koordinierende Instanz, die nicht nur die finale Kennzeichnung übernimmt, sondern das System auch inhaltlich und digital weiterentwickelt. In der aktuellen Ausschreibung für die Koordinierungsstelle „Reisen für Alle“ ist diese Aufgabe nicht vorgesehen. Wir sehen darin das Risiko in der Umsetzung der notwendigen Systemoptimierung im vorgesehenen Zeitrahmen.

Um die genannten Risiken abzuwenden, bedarf es einer dauerhaften finanziellen Absicherung der digitalen Infrastruktur sowie der Koordinierungs- und Prüfstelle des Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ durch die Bundesebene, deren Aufgabe auch die Weiterentwicklung des Systems in Abstimmung mit allen relevanten Akteuren ist.

Welche **Chancen** gibt es perspektivisch, Stärken auszubauen und nicht genutzte Potenziale zu heben?

- Vereinfachung der Abläufe: Anregungen enthalten im Eckpunktepapier der Unterarbeitsgruppe des Bund-Länder-Ausschusses vom März 2023
- Verschlankung des Systems: Anregungen enthalten im Eckpunktepapier der Unterarbeitsgruppe des Bund-Länder-Ausschusses vom März 2023 mit Blick auf Buchungsrelevanz und Open-Data-Fähigkeit der erhobenen Daten
- Nutzung der Schnittstelle von „Reisen für Alle“ zur Einspielung der Informationen in touristische Datenbanken wie die Thüringer Content Architektur Tourismus (ThüCAT), die selbst wiederum über verschiedene Anbindungsmöglichkeiten eine Auspielung der Daten auf vielen Kanälen ermöglicht (Open Data) – Barrierefreiheit als Thema wird mit Blick auf eine inklusive Gesellschaft auch wahrnehmbar für Menschen, die nicht unbedingt darauf angewiesen sind
- Recherche und Prüfung der Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit zielgruppenrelevanten Plattformen wie z.B. wheelmap, inklusive Bereitstellung eventuell notwendiger finanzieller Mittel
- Installation einer Koordinierungsstelle zur Prüfung und Auswertung der Daten, Koordination und Moderation der Weiterentwicklung des Systems sowie Übernahme von Dienstleistungen für die Landesmarketingorganisationen (Abwicklung des Zertifizierungsprozesses und Erhebungen)
- Nutzung neuer KI-gestützter Technologien zur Unterstützung der Erhebungsabläufe, Auswertung und Auspielung der Daten
- Augenmerk auf zertifizierte Urlaubsinspirationen und Orte/ Regionen, was die Zahl zertifizierter Betriebe erhöht und Reiseanlässe für Gäste mit Behinderung schafft

## **Mutige Ideen und Kreativität statt Presslufthammer. | Auch kleine Schritte führen zum Ziel.**

Auch hier wurde im Rahmen des „Reisen für Alle“-Projektes in den letzten Jahren ein geeignetes Tool entwickelt, das andere in Deutschland bestehende Kennzeichnungssysteme nicht vorhalten. Die Onlineschulungen bieten einen niederschweligen Einstieg ins Thema. Darüber hinaus bietet der Kontakt mit den Anbietern während der Erhebung die Möglichkeit der individuellen Sensibilisierung und Ideenfindung zur Verbesserung des Angebots. In Thüringen gehört zum Erheberpool auch ein Rollstuhlfahrer, bei dem viele touristische Partner dann live vor Ort sehen, wie ihr Angebot nutzbar ist.

Im Rahmen der Erhebungen entstehen auch Fragen zur Weiterentwicklung der Barrierefreiheit vor Ort – sei es unter baulichen oder in letzter Zeit auch immer mehr unter

digitalen Aspekten. Hier vermittelt die TTG gern an die Landesfachstelle Barrierefreiheit beim Thüringer Beauftragten für Menschen mit Behinderung, mit der seit Jahren eine gute Zusammenarbeit besteht. Bei der Weiterentwicklung von Angeboten hilft hierbei auch das vom Landesbeauftragten ins Leben gerufene „Thüringer Barrierefreiheitsförderprogramm – ThüBaFF“, bei dem auch „kleine Lösungen“ finanziell unterstützt werden. Nicht in allen Ländern gibt es diese Möglichkeit der Beratung und Förderung, die jedoch als Erfolgsbaustein gewertet werden kann.

Auch beim Thema Sensibilisierung kann Technik unterstützen. Die TTG veranstaltet regelmäßig einen Online-Austausch „Barrierefreiheit im Dialog“, bei dem die Themen der Partnerinnen und Partner im Land besprochen werden. Eine Vision ist es, diesen Austausch mittels KI so aufzubereiten, dass er im Internet auch weiteren Interessierten zur Verfügung steht. Begleitet wird die virtuelle Gesprächsrunde durch Informationen im Tourismusnetzwerk Thüringen (TNT) und durch eine Gruppe, die sich im Kommunikationsraum des TNT austauscht.

### **Tue Gutes und rede darüber.**

Neben der Ausspielung der Barrierefrei-Informationen über verschiedene Kanäle ist es auch Aufgabe der TTG als Landesmarketingorganisation, auf Thüringen als Reiseland neugierig zu machen. Als Grundlage beim Thema barrierefreies Reisen dienen die Webseite [barrierefrei.thueringen-entdecken.de](https://barrierefrei.thueringen-entdecken.de) sowie die [Broschüre „Thüringen entdecken. Komfortabel. Barrierefrei. Für Alle.“](#) Ein frisches, zeitgemäßes Layout, professionelle Fotos, redaktionelle Beiträge, Interviews und Erlebnisberichte sollen Lust machen auf einen komfortablen Urlaub für Alle in Thüringen. Ergänzt wird das Ganze durch eine Auflistung der Thüringer Betriebe und Reiseangebote, die nach „Reisen für Alle“ zertifiziert sind. Zusätzlich nutzt die TTG verschiedene Kommunikationswege, die Thüringen bekannter machen sollen. Hierzu zählen Special Interest-Magazine wie „Barrierefrei erleben“, Bloggerreisen, Google Adwords-Kampagnen oder die Zusammenarbeit mit der Deutschen Zentrale für Tourismus im Rahmen von Advertorials. Außerdem ist das Ziel, auch in den klassischen Themenkampagnen der TTG Inhalte zum barrierefreien Reisen zu spielen.

### **Von Einzelangeboten zu Reiseanlässen | Vom Geheimtipp zum Reiseziel.**

Die Basis für barrierefreien Tourismus sind Angebote, zu denen geprüfte Informationen vorliegen. Jedoch ist das Angebot an sich nie ein Reiseanlass. Mit „Reisen für Alle“ und anderen Informationssystemen wurde in den letzten Jahren eine kritische Masse erreicht, die diesen nächsten Schritt jetzt möglich machen. Im Zuge des Projektes „Der perfekte Tag – Das perfekte Wochenende“ entwickelt die Thüringer Tourismus GmbH 2023 gemeinsam mit Städten und Regionen Reiseideen, produziert Texte und Bilder und macht alles auf verschiedenen Kanälen sichtbar. Dabei spielen die touristischen Anziehungspunkte und Themen der Destinationen sowie deren Zielgruppen eine große Rolle. Auch „Reisen für Alle“ bietet mit der Zertifizierung von Urlaubsinspirationen sowie Orten und Regionen eine gute Basis. Hier ist in Richtung tatsächlich inspirativem Content und dementsprechender Darstellung auf verschiedenen Kanälen für die Vermarktung aktuell noch Entwicklungspotenzial sichtbar. „Der perfekte Tag“ ist ein gelungenes Beispiel, dass dies möglich ist.

Erfurt, 2. November 2023

Peggy Fauß

Thüringer Tourismus GmbH

Innovation & Qualität | Reisen für Alle