



Stellungnahme für die öffentliche Anhörung im Ausschuss für Tourismus des Deutschen Bundestages am 15.11.2023 zum Thema „Herausforderung barrierefreies Reisen – neue Wege, schnellere Erfolge?“

Zur Ostfriesland Tourismus GmbH

Die Ostfriesland Tourismus GmbH (OTG) wurde am 24.10.2004 mit dem Ziel gegründet, die Förderung des Tourismus, insbesondere des Tourismusmarketings, und somit die Erschließung der touristischen Quellmärkte im Interesse der Gesellschafter effizient, ziel- und erfolgsorientiert zu gestalten. Zu den Gesellschaftern gehören die Landkreise Ammerland, Aurich, Friesland, Leer, Wittmund sowie die kreisfreien Städte Emden und Wilhelmshaven. Die Profilschärfung der Reiseregion Ostfriesland durch Innovation und Kooperation ist zentrale Aufgabe der OTG. Zu den Aufgaben der OTG gehören die Steigerung des Bekanntheitsgrads Ostfrieslands, die Koordination des Marketings, die Schaffung von Kooperationen und Synergieeffekten, die Identifizierung und Implementierung zukunftsfähiger Themen und Herausforderungen sowie die Qualitätssteigerung des touristischen Angebotes.

Die Kernthemen sind dabei Aktivtourismus mit den besonderen Schwerpunkten Radfahren und Wandern sowie Kultur- und Naturtourismus als Querschnittsthemen. Dabei findet Barrierefreiheit als Serviceaspekt immer eine besondere Berücksichtigung.

Kurzer Abriss zur Entwicklung des Serviceaspektes Barrierefreiheit als Aufgabenfeld der OTG

Der Serviceaspekt der Barrierefreiheit spielt seit 2011 eine große Rolle im Aufgabenportfolio der OTG. Auftakt bildete das Projekt „Barrierefreie Nordsee – Komfort und Service“ des Tourismusverbandes Nordsee e.V. Hier wurde der Einstieg in das Aufgabenfeld gefunden. Erste Sensibilisierungsschulungen für Touristiker und Leistungsträger (Unterkunfts- und Gastgewerbe, Kultur- und Natureinrichtungen) fanden statt. Die Website der OTG wurde um eine Rubrik zu barrierefreien Angeboten in der Region erweitert und seitdem laufend optimiert und ergänzt. Im Oktober 2011 fand das Auftakttreffen des Arbeitskreises „Barrierefreies Ostfriesland“ statt, der sich seitdem zweimal jährlich trifft. Ein wichtiger nächster Meilenstein war das EFRE-Projekt „Kultur ohne Grenzen – Land der Entdeckungen 2013“. Kernmaßnahmen dieses kulturtouristischen Projektes zielten auf Wissenstransfer an Touristiker und Leistungsträger und damit auf den Aufbau barrierefreier Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette ab. Seit 2011 wurde das Team um eine Mitarbeiterin für barrierefreies Reisen in Ostfriesland erweitert.

Mitte 2012 wurde Ostfriesland in die Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen – barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“ aufgenommen. Die Arbeitsgemeinschaft ist ein Verbund aus 10 Städten und Tourismusregionen, die sich der Entwicklung des barrierefreien Tourismus in Deutschland in besonderem Maße verschrieben haben, diesen beständig weiterentwickeln und gemeinsam mit den Partnern der AG kommunizieren.

Seitdem 2013 erschien das erste Themenmagazin „Ostfriesland – Natürlich barrierefrei“ mit einer Auflage von 20.000 Exemplaren. Es folgten Neuauflagen in 2014; 2017; 2019. Seit



2023 werden die Informationen crossmedial über eine Faltkarte mit ausführlicher Information auf der Website www.ostfriesland.travel angeboten.

Im INTERREG V A-Projekt „Watten-Agenda 2.0“ wurden zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit umgesetzt: Von der Auslobung eines grenzübergreifenden Tourismuspreises bis hin zu Erstellung von Gebärdensprachvideos zu verschiedenen Themenkomplexen des UNESCO-Weltnaturerbe Wattenmeer.

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ war ein grundlegender Aspekt, um den Serviceaspekt der Barrierefreiheit in das Aufgabenportfolio der OTG zu integrieren.

Warum Barrierefreiheit im Tourismus und für wen?

Der Serviceaspekt der Barrierefreiheit berücksichtigt die menschliche Vielfalt. Touristische Angebote gewinnen bei Berücksichtigung der Barrierefreiheit an Qualität, werden attraktiver und für alle Gäste komfortabler. Bei einer älter werdenden Gesellschaft können wir über die barrierefreie Ausgestaltung unseres Angebotes Stammgäste halten und gleichzeitig neue hinzugewinnen. Angesprochen werden dabei genauso Gäste mit Mobilitäts- oder Sinneseinschränkungen, als auch ältere Menschen oder junge Familien (Kinderwagenpiloten) und grundsätzlich alle Menschen, die Wert auf Komfort legen.

Welche Rolle spielte „Reisen für Alle“ bei der Implementierung des Aufgabenfeldes Barrierefreiheit in Ostfriesland?

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ war ein grundlegender Aspekt, um den Serviceaspekt der Barrierefreiheit in das Aufgabenportfolio der OTG zu integrieren. Über die Zertifizierung wurde die Möglichkeit geschaffen, unseren Gästen verlässliche Informationen zu touristischen Einrichtungen und Angeboten anzubieten. Die Prüfung durch einen geschulten, externen Erheber und die Beratung der Leitungsträger während des Zertifizierungsprozesses, haben wesentlich dazu beigetragen, dass sich Leistungsträger wie Touristiker intensiv mit dem Serviceaspekt auseinandergesetzt haben. Barrierefreiheit hat seitdem eine zunehmende Bedeutung bei der Weiterentwicklung des touristischen Angebots auf der Ostfriesischen Halbinsel.

Insgesamt sind in Ostfriesland aktuell 170 Betriebe nach „Reisen für Alle“ zertifiziert. Damit liegen verlässliche Informationen vor, die über eine Kurzbeschreibung bzw. die Piktogramme schnell zu erfassen sind. Ausführliche Informationen können bei Bedarf in der Datenbank abgerufen werden. Jeder Reisende kann sich damit umfassend und speziell auf seine individuellen Bedürfnisse angepasst informieren. Sowohl über die Schulungen als auch durch die strukturiert abgelegten Informationen in der Datenbank und das Wissen, das die Daten durch einen geschulten Erheber erfasst wurden, erhalten Touristiker das notwendige Rüstzeug, um barrierefreie Reiseangebote überhaupt verlässlich anbieten zu können. Nach Anreise muss das gebuchte Produkt für den Gast „funktionieren“. Improvisieren ist ohne Verlust von Würde des Reisenden – anders als bei Gästen ohne Einschränkung - nur bedingt möglich.

„Reisen für Alle“ in Niedersachsen – Ablauf und Finanzierung

In Niedersachsen hält die TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (TMN) eine Masterlizenz am Erhebungssystem und koordiniert die Zertifizierung für das gesamte Bundesland. Für die Durchführung der Zertifizierung stehen ausgebildete Erheber bereit, die – beauftragt durch



die TMN - jeweils für eine Teilregion im Land zuständig sind. Die Kosten für die Zertifizierung werden weitestgehend von der TMN getragen. Für die Erstzertifizierung bezahlt ein Betrieb 50 EUR, für die Rezertifizierung nach 3 Jahren 30 EUR.

Die Reisegebiete in Niedersachsen arbeiten eng mit der TMN zusammen. Wichtig ist hierbei der regelmäßige Austausch mit der zentralen Ansprechpartnerin für barrierefreies Reisen bei der TMN. Die Mitarbeitenden in den Reiseregionen sind wiederum wichtig, um Betriebe auf das Zertifizierungsangebot aufmerksam zu machen und dafür zu werben. Da bei großem Fachkräfte- bzw. inzwischen Arbeitskräftemangel viele Betriebe zusätzlich anfallende Aufgaben, die eine Zertifizierung immer mit sich bringt, zunehmend scheuen, kann das System nur durch das Engagement auf allen Ebenen des Tourismus, von Orts- über Regions- bis Landesebene, wachsen. Die engagierten Reiseregionen bringen sich hierbei sowohl mit großem personellen als auch finanziellen Einsatz ein, der bei der aktuellen Betrachtung im Rahmen des Organisationsprozesses unbedingt berücksichtigt werden muss. Zu nennen sind hier die Personalkosten sowie Marketingkosten für Katalogerstellung, Anzeigenwerbung, Messeauftritte, Website-Gestaltungen, Projektkosten für diverse Maßnahmen, um den Serviceaspekt Barrierefreiheit voranzubringen, als auch laufende Fortbildungen der Mitarbeitenden, die seit Jahren von den Reiseregionen aufgebracht werden. Das Kennzeichnungssystem „Reise für Alle“ wird dabei immer mit kommuniziert.

Aus der praktischen Erfahrung vor Ort, als auch aus dem überregionalen Austausch mit engagierten Kolleginnen und Kollegen, können wir ganz klar feststellen, dass die Zertifizierung nach Reisen für Alle kein sich selbst tragendes System sein kann. Hier wird ein laufender Zuschuss durch Bund und Länder notwendig sein, um die wichtige Grundlagenarbeit, die das System leistet, auch zukünftig zu erhalten.

Marktdurchdringung und Vermarktung

Das bundesweit laut Website des DSFT nur 2.566 Betriebe zertifiziert sind, kann im Serviceaspekt Barrierefreiheit engagierte Touristiker nicht zufrieden stellen. Zur Einordnung dieses Wertes ist aber anzumerken, dass die Wirkkraft des Kennzeichnungssystems über die reine Anzahl der zertifizierten Betriebe hinausgeht. In Ostfriesland haben wir die Erfahrung gemacht, dass durch die intensive Beschäftigung mit der barrierefreien Ausgestaltung des Angebots bereits große Impulse gesetzt werden. Der Aspekt der Barrierefreiheit ist bei vielen Leistungsträgern präsent, das Angebot wird immer komfortabler ausgestaltet und auch wenn letztendlich keine Zertifizierung erfolgt, wurden viele kleine Maßnahmen in den Betrieben wie im öffentlichen Raum umgesetzt, die jeweils zur Barrierefreiheit in der Region beitragen. Hier ist eine ganzheitlichere Betrachtung wichtig.

Die Vermarktung des Systems ist unbedingt ausbaufähig. Während in engagierten Reiseregionen und Arbeitsgemeinschaften das barrierefreie Angebot und somit auch das Zertifizierungssystem intensiv und breit über alle Kommunikationskanäle bespielt wird, sind stärkere bundesweite Aktivitäten zur Bewerbung des Systems unbedingt wünschenswert. Auch die intensivere Bekanntmachung des Systems durch die Betroffenenverbände und Organisationen ist durchaus hilfreich. Vor Ort haben wir die Erfahrung gemacht, dass das System bei Ortsverbänden nicht bekannt ist. Hier hilft es ganz bestimmt mit, wenn alle



Seiten gemeinsame Bemühungen zur laufenden Bewerbung des touristischen Zertifizierungssystems Reisen für Alle anstrengen.

Ansätze für die Optimierung des Kennzeichnungssystems

Nach unserem Kenntnisstand aus der Präsentation am 19.09.2023 und einem Gespräch mit Frau Dr. Räcke und ihrem Team von der Cassini Consulting AG mit Mitgliedern der AG Leichter Reisen am 23.10.2023, geht es aktuell um die organisatorische Neuausrichtung und die intensive Betrachtung der Onlinepräsenz und deren Funktionsweise. Die inhaltliche Neuorganisation soll in einem nächsten Schritt erfolgen.

Gerne bieten wir an, mit unserem Erfahrungswissen aus der Anwenderperspektive an dem Optimierungsprozess mitzuarbeiten. Wünschenswert ist zukünftig eine bessere Einbindung der im Serviceaspekt engagierten Touristiker in die Kommunikation zum Organisationsprojekt. Da Reisen für Alle ein an Touristen gerichtetes Informations- und Kennzeichnungssystem ist, sollten die Bedürfnisse von Gästen während der Informationsphase ihrer Reise einen Schwerpunkt bei der Betrachtung der operativen Neuausrichtung einnehmen.

Erste gute Ansätze, wie bspw. die Verbesserung der technischen Anwendbarkeit des Systems für Erheber vor Ort im Betrieb (Nutzung auch ohne WLAN etc.) wurde in den Gesprächen mit Frau Dr. Räcke bereits angekündigt. Das stimmt uns hoffnungsfroh, da hiermit bereits eine deutliche Verbesserung gegeben wäre.

Ich hoffe, dass die ausführliche Beschreibung aus Destinationssicht einen guten Einblick in die Vorgehensweise vor Ort gibt und gleichermaßen die Bedeutung des Kennzeichnungssystems Reisen für Alle für die weitere Entwicklung des barrierefreien Reiseangebots vermitteln kann. Ich freue mich auf den Austausch am 15.11.2023 in Berlin!

01. November 2023

Ostfriesland Tourismus GmbH
Imke Wemken
Ledastr. 10, 26789 Leer
Tel.: 0491-91 96 96 62
Email: wemken@ostfriesland.travel
Internet: www.ostfriesland.travel