

monat - Sozialpolitische Rundschau / Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation - Dachorganisation der Behindertenverbände Österreichs (ÖAR)
April 2008

Barrierefreier Tourismus gewinnt weiter an Bedeutung, zumindestens in Deutschland – Ein Konferenzbericht von der ITB

Auf der ITB, der internationalen Tourismusbörse Berlin, hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWT) zusammen mit der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und der Projekt M GmbH zu einer Konferenz mit dem eher sperrigen Titel "Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung im Barrierefreien Tourismus für Alle in Deutschland" geladen.

Der Stellenwert der Veranstaltung in Hinblick auf ihre Überregionalität zeigte sich schon darin, dass ein Mitglied des Deutschen Bundestages, Herr Ernst Hinsken, Beauftragter der Bundesregierung für Tourismus, die einleitenden Worte gesprochen hat. Basierend auf den ersten Ergebnissen der Studie über das wirtschaftliche Potenzial des Barrierefreien Tourismus aus dem Jahr 2003 hatte das BMWt Dr. Peter Neumann von der Universität Münster und Andreas Lorenz von der PROJECT M GmbH mit einer Fortsetzungsstudie betraut. Zentrales Thema ist es dabei Faktoren herauszuarbeiten, wie die Entwicklung des Barrierefreien Tourismus erfolgreich gestaltet und die Qualität der barrierefreien touristischen Produkte und Dienstleistungen gesteigert werden kann. Zunächst wurde in allen deutschen Bundesländern den Entwicklungsstand des Barrierefreien Tourismus analysiert und in sechs ausgewählten deutschen Urlaubsregionen exemplarisch Maßnahmen zur Qualitätssteigerung im Barrierefreien Tourismus in Deutschland untersucht.

Die endgültigen Ergebnisse der Arbeit werden im Herbst veröffentlicht. Einige wesentliche Punkte lassen sich allerdings heute schon festhalten:

- Barrierefreiheit als Tourismusthema ist nur in 7 Landestourismuskonzepten ein Thema (*Anmerkung: Deutschland hat 16 Bundesländer*)
- 9 Bundesländer haben Schulungs- und Zertifizierungsprogramme für die Servicequalität, bei denen Barrierefreiheit zumindestens eine Rolle spielt
- 6 Bundesländer bieten landesweite Special-Interst Broschüren an
- nur wenige Internetseiten sind barrierefrei gemäß der Deutschen Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV)
- 12 Bundesländer bieten inzwischen Informationen zum Barrierefreien Tourismus an

Einige der Ergebnisse ähneln deutlich den Ergebnissen der voriges Jahr von IBFT (Infoplattform Barrierefreier Tourismus in Österreich) durchgeführten Erhebung in Österreich:

- Nur wenige Länder profilieren sich im Barrierefreien Tourismus
- Viele Maßnahmen sind punktuell und es fehlen Gesamtkonzepte
- Potenziale werden nur teilweise und halbherzig genutzt
- Projekten im Barrierefreien Tourismus fehlt die Nachhaltigkeit
- Es fehlen spezielle Förderprogramme

Die sechs Modellregionen hatten im Rahmen der Konferenz die Möglichkeit, Ihre Urlaubsregion kurz zu präsentieren – es waren dies

- Ernst Birnmeyer, Projektleiter "Fränkisches Seenland barrierefrei"
- Dr. Carmen Hildebrandt, Geschäftsführerin der Erfurt Tourismus GmbH
- Peter Krause, Geschäftsführer des Tourismusverbandes Ruppiner Land e.V.
- Wolfgang Reh, Produktmanager der Eifel Tourismus GmbH und
- Tino Richter, Geschäftsführer des Tourismusverbandes Sächsische Schweiz e.V.

Als Erfolgsfaktoren wurden vor allem Netzwerkbildung und Konzeptentwicklung genannt – und sogenannte „Kümmerer“, das sind Personen, die sich vollinhaltlich um bestimmte Belange kümmern und vollinhaltlich hinter der Idee stehen – wobei die regionale Verankerung eine wesentliche Bedeutung hat.

In allen Regionen sind eine Reihe von Maßnahmen durchgeführt worden – wobei es in den meisten Fällen um Barrierefreiheit für RollstuhlfahrerInnen bzw. für Menschen mit Bewegungsbeeinträchtigungen gehandelt hat. (Ein spezielles Projekt - GPS-gesteuerte Touristenführung für Blinde auf der Hallig Hooge - wurde Tags darauf unabhängig von dieser Konferenz präsentiert).

Dr. Neumann fasste zum Schluss die wesentlichen Erfolgsfaktoren zusammen:

1. Angebots- und Produktentwicklung (Barrierefreie Servicekette, buchbare Produkte)
2. Zielgerichtete Kommunikations- und Marketingmaßnahmen (Emotionen, Sicherheit und eindeutige Information)
3. Engagement der Entscheidungsträger
4. Strategische Planung und Umsetzung
5. Netzwerkarbeit und aktive Teilhabe
6. Wissenstransfer und Qualifizierung
7. Koordination und Kontinuität

Er leitet daraus folgende Empfehlungen ab:

- Barrierefreier Tourismus ist mehr als nur Behinderten – oder Rollstuhltourismus
- Service wird immer wichtiger (Infrastruktur ist die Voraussetzung, aber nicht alles)
- Ansprache der Gäste über Themen (Natur, Gesundheit, Aktivitäten, Kultur u.s.w.)
- Barrierefreiheit ist themen- und generationenübergreifend (Familientourismus)
- Ansprache der Kunden über ihre Stärken („Stadtführungen mit allen Sinnen“)

Als Strategien und Maßnahmen auf Landesebene forderte er:

- Installation eines Koordinators und einer Koordinationsstelle
- Nachhaltige strategische Förderung des Barrierefreien Tourismus (Integration in Entwicklungs- und Marketingkonzepte, Masterpläne, ggf Leuchtturmprojekte)
- Barrierefreiheit als Förderungskriterium
- Mehr Themen- statt Zielgruppenmarketing
- Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen (wie z.B. Gastfreundschaft für alle)

Als Strategien und Maßnahmen auf Bundesebene forderte er:

- Fortlaufendes Monitoring durch Integration des Themas Barrierefreiheit in der F.U.R Reiseanalyse (Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V.)
- Entwicklung einer bundesweiten Internetplattform Datenbank
- Durchführung nationaler und internationaler Konferenzen (Benchmarking)
- Verstärkte Ansprache des Auslandsmarktes

- Vernetzung der Destinationen
- Gründung einer bundesweiten AG Barrierefreie Reiseziele in Deutschland

Letztere Empfehlung wurde im Rahmen der Konferenz gleich umgesetzt und die gleichlautende Arbeitsgemeinschaft gegründet bzw. die Gründungsurkunde von den anwesenden Gründungsmitgliedern unterzeichnet.

Ziele der Arbeitsgemeinschaft sind:

- nachhaltige Förderung des Barrierefreien Tourismus für Alle in Deutschland
- Fortlaufende partnerschaftliche Zusammenarbeit der touristischen Destinationen im Barrierefreien Tourismus für alle
- ständiger Erfahrungsaustausch und gemeinsame werbliche Kooperation
- gemeinsame Entwicklung des Themas sowie deutschlandweite und internationale Bewerbung und Positionierung

Gründungsmitglieder sind die sechs Musterregionen, die an dieser Konferenz teilgenommen haben.:

Eifel Tourismus GmbH
Tourismus GmbH Erfurt
Tourismusverband Fränkisches Seenland
Kurdirektor Langeoog
Tourismusverband Ruppiner Land e.V.
Tourismusverband Sächsische Schweiz e.V.

Dr.in Angelika S. Laburda, Projektleiterin Infoplattform Barrierefreier Tourismus (IBFT)