

DEUTSCHER BUNDESTAG
Ausschuss für Tourismus
- Sekretariat -

11011 Berlin, 02.02.2012
Platz der Republik
Fernruf (030) 227 35887
Fax (030) 227 36383

Ausschuss für Tourismus
Ausschussdrucksache

17(20)34 a

Stellungnahme des Sachverständigen
zu der öffentlichen Anhörung
des Ausschusses für Tourismus
am 08. Februar 2012
von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr in Berlin,
Paul-Löbe-Haus, Saal E 200
„Barrierefreier Tourismus“

Prof. Armin Brysch
Hochschule für angewandte Wissenschaften Kempten

Stellungnahme, Prof. Armin A. Brysch

für die öffentliche Anhörung zum Thema *Barrierefreier Tourismus* Ausschuss für Tourismus des Deutschen Bundestags am 08.02.2012, Berlin

Erfahrungen der Hochschule Kempten, Prof. Armin A. Brysch

Die Hochschule Kempten behandelt das Thema *Barrierefreier Tourismus* im Rahmen des Bachelorstudiums Tourismus-Management. Zudem fand vom 26. bis 28.10.2011 an der Hochschule Kempten die Fachtagung *Design for all – Gemeinsam – Grenzenlos – Gestalten* statt. Die Fachtagung, die gemeinsam mit dem Netzwerk Allgäu organisiert wurde, bot durch Fachvorträge, Praxisbeispiele, Diskussionsforen und einem Erfahrungsaustausch viel Gelegenheit zum Wissenstransfer und Networking. Der erste Tag wurde speziell dem Thema *Barrierefreier Tourismus* mit zahlreichen Fachvorträgen gewidmet. Zudem wurde in der begleitenden Ausstellung ein umfangreiches Angebot präsentiert (Autofahren mit Joystick, barrierefreie Fahrräder, Dunkelcafé etc.)

Prof. Brysch unterstützt als Vorsitzender der Trägerversammlung des DSFT aktiv das neue Projekt zur Entwicklung und Vermarktung barrierefreier Angebote und Dienstleistungen im Sinne eines Tourismus für Alle.

Ausführungen

Die schriftlichen Ausführungen zu dem Themenbereich werden in die drei Aspekte Problemfelder, Herausforderungen/Chancen sowie Anregungen/Umsetzungsbeispiele gegliedert.

1) Problemfelder

Der barrierefreie Tourismus hat sich in den letzten zehn Jahren grundsätzlich positiv entwickelt. Anbieterseitig wurden durch die Schaffung neuer oder modifizierter Tourismusangebote Möglichkeiten geschaffen, die die Teilhabe für Menschen mit Einschränkungen verschiedener Art (Mobilitätseinschränkungen, Einschränkungen aufgrund von Behinderungen, altersbedingte Einschränkungen etc.) im Bereich der Tourismus- und Freizeitgestaltung verbessert haben. Dennoch ist festzustellen, dass nicht in allen Destinationen in Deutschland eine flächendeckende Infrastruktur und spezifische Tourismusangebote vorhanden sind. Einige Destinationen haben begonnen, systematisch und strukturell die barrierefreien Angebotschancen auszubauen und zu vermarkten. Oftmals sind allerdings kommunale oder regionale Initiativen der Motor für punktuelle Verbesserungen, die sich auf einzelne Attraktionen oder Objekte konzentrieren. Entscheidend für die Teilhabe aller sind jedoch barrierefreie Angebote entlang der gesamten touristischen Dienstleistungskette. Anhand des touristischen Phasenmodells können folgende Problemfelder identifiziert werden:

a) Vor der Reise:

- Informationsangebote in gedruckter Form - wie Broschüren, Prospekte, Flyer - sind häufig unverständlich (zu kleine Schrift, komplizierte Ausdrucksweise, unzureichende Informationen zu spezifischen Anforderungen aufgrund von Behinderungen, lückenhafte Beschreibungen, verwirrende Darstellung von Gütesiegeln und Zertifizierungen etc.)
- Informationsangebote online sind nur teilweise barrierefrei (Webseiten nicht durchgehend mit skalierbarer Schriftgröße vorhanden, nur in Ausnahmefällen akustische Wiedergabe möglich, kaum Informationen in Sozialen Medien wie z.B.

Facebook-Seiten von Destinationen vorhanden, Sprachfassung häufig sehr komplex ohne Versionen mit leicht verständlichen Texten etc.)

- Anreise mit der Bahn oder ÖPNV weist große Lücken auf (selbst größere Bahnhöfe sind derzeit nicht barrierefrei gestaltet, kein Hilfspersonal bei kleineren Bahnhöfen, bauliche Hindernisse wie Stufen, Schwellen, Türbreiten erschweren den Zugang zu den Verkehrsmitteln)

b) Während der Reise

- Wenig vollständig barrierefreie Freizeiteinrichtungen wie Thermen, Schwimmbäder, Parks, Bergbahnen etc.
- z. T. verwirrende Orientierungshilfen mit unterschiedlichen Piktogrammen, schlechte Farbwahl und Beleuchtung, fehlende Mehrsprachigkeit etc.
- z. T. fehlende Bedienungsvorrichtungen für Türen, Notrufschalter etc.
- bei Beherbergungseinrichtungen erweisen sich – trotz spezieller Gütesiegel – nicht alle Bereiche des Hotels als barrierefrei
- verschiedene Standards im Gastgewerbe und bei Destinationen
- vor Ort bei (öffentlichen) Tourist-Informationen oder touristischen Leistungsträgern z. T. nur wenig Angebotstransparenz und Informationen über barrierefreien Tourismus, oftmals ungeschulte Mitarbeiter in diesem Bereich
- z. T. werden barrierefreie Angebote nur für ältere Menschen oder Rollstuhlnutzer angeboten, Angebote für Menschen mit Sinneseinschränkungen oder Lernschwierigkeiten fehlen

c) Nach der Reise

- Zugang zu Kundenbindungsangeboten (z.B. Bewertungsportale, Facebook-Seiten) nur eingeschränkt möglich
- Erinnerungen an den Aufenthalt auf allen Sinnesebenen nur teilweise möglich, indem z.B. Souvenirs auf Haptik, Akustik oder Geruchssinn passend zum Erlebnis angeboten werden

2) Herausforderungen/Chancen

Aktuelle Marktforschungsergebnisse belegen die großen Chancen von barrierefreien Reisen. Diese Angebote und Infrastrukturen sind als qualitative Verbesserungen für alle Reisenden ein wichtiger Wettbewerbsvorteil bei der Reiseentscheidung (Reisende mit Kindern, ältere Reisende, Menschen mit Einschränkungen etc.). Zudem birgt der wachsende Anteil älterer Menschen aufgrund des demographischen Wandels zusätzliche Absatzmöglichkeiten für spezielle Dienstleistungen.

Als Herausforderungen für den barrierefreien Tourismus sehe ich daher insbesondere drei Aspekte:

- Information und Kommunikation für und mit speziellen Zielgruppen verbessern

Hier gilt es, durch die Entwicklung einheitlicher Standards mit klaren, umfassenden Angaben zur infrastrukturellen Qualität und zur Servicequalität die Transparenz zu verbessern. Zudem sind die Chancen im Bereich der Sozialen Medien (Informationsplattformen, Blogs, Foren etc.) nicht ausgeschöpft, die als ergänzende Form zu den klassischen Informations- und Kommunikationsmitteln bei Auswahl und Beratung helfen können. Im Bereich des (Binnen-) Marketings von Kommunen und Destinationsorganisationen müssen auch mentale Hemmschwellen und Berührungsängste zwischen Touristen mit und ohne Einschränkungen abgebaut werden.

- Bauliche und infrastrukturelle Angebote ausbauen (design for all)
Obwohl die DIN (18040, 18024 u.a.) entsprechende Grundlagen für barrierefreies Bauen liefern, muss der Investitionsstau bei öffentlich zugänglichen Gebäuden, Arbeitsstätten und speziellen Freizeitanlagen aufgelöst werden. Der Komfortgewinn kommt allen Reisenden zu Gute. Hier kann durch die Schaffung finanzieller Anreize für Investitionen i.R. spezieller Programme ein Anschub geleistet werden. Weiter sind durch die Entwicklung von Handlungsempfehlungen bzw. Alternativen zur Einhaltung von barrierefreien Standards unter Berücksichtigung der gesetzlichen Auflagen auch bei der baulichen Umstrukturierung Denkmal geschützter Objekte Hilfe zu leisten.

- Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen intensivieren
Durch eine stärkere Berücksichtigung von barrierefreien Anforderungen in den Lehrplänen der Schulen, Ausbildungsberufen und Studiengängen kann das Thema bereits in der Ausbildung verankert werden. In diesem Zusammenhang muss auch auf die Beschäftigungspotenziale von Menschen mit Behinderungen in touristischen Einrichtungen eingegangen werden. Im Weiterbildungsbereich kann durch das DSFT eine Qualifizierung von Leistungsträgern und touristischen Multiplikatoren erfolgen. Zudem stellen Fachtagungen mit Best-Practice-Beispielen (vgl. hier die Tagung *Design für All* der Hochschule Kempten am 26-28.10.2011) einen wichtigen Rahmen zur Netzwerkbildung dar.

Flankierend sollte im politischen Kontext das Thema „Tourismus für Alle“ weiter gestärkt werden. Dies sollte neben kommunalen und nationalen Projekten besonders auf europäischer Ebene umgesetzt werden. Beispielsweise bietet die ENAT (European Network for Accessible Tourism) internationale Informationsgrundlagen und Handlungsempfehlungen für barrierefreien Tourismus. Hier werden Projektergebnisse – wie auch bei der NatKo - für barrierefreies Reisen entlang der kompletten Servicekette und Maßnahmen zwischen Wirtschaft und öffentlichen Trägern vorgestellt.

3) Anregungen/Umsetzungsbeispiele

An dieser Stelle sollen exemplarisch aus dem Bereich Information und Kommunikation ausgewählte Beispiele vorgestellt werden, die Anregungen in diversen Maßnahmenkategorien geben:

- Facebook-Seite ‚Barrierefreies Seenland‘ in Verbindung mit der Internetseite des Tourismusverbandes Fränkisches Seenland www.seenland-barrierefrei.de. Dieses Angebot gilt als gutes Beispiel aufgrund der Nutzung multimedialer Inhalte auf der Pinnwand, um speziellen Angebote für körperlich eingeschränkt Reisende darzustellen. Auch die Beschreibung der Angebote hinsichtlich Barrierefreiheit bzw. bedingter Barrierefreiheit ist gelungen. Die Einbindung von Social Media-Angeboten fördert besonders im Tourismus eine emotionale Bindung der Kunden zu der Destination. Nicht nur zur Information vor der Reise, sondern vor allem auch durch das „Teilen“ von Erlebnissen während bzw. nach der Reise mit Gleichgesinnten wird die Bindung auf mehreren Stufen unterstützt. Dies setzt das Fränkische Seenland durch Informationsvermittlung aktueller Angebote und die visuelle Darstellung der Angebote anhand von Urlaubsbildern und Clips erfolgreich um.
- Internetseite der Düsseldorf Marketing & Tourismus GmbH www.duesseldorf-barrierefrei.de. Für eine schnelle und strukturierte Orientierung auf dieser Internetseite stehen speziell angefertigte Piktogramme zur Verfügung. So wird auf einen Blick deutlich, welche Einschränkungen bei diesem Angebot berücksichtigt werden. Individuelle Tipps geben zusätzliche Hinweise auf spezielle Services, z. B. Begleitservice von Einkaufshäusern. Alle barrierefreien Angebote werden zusätzlich in einer PDF-Version zur Verfügung gestellt.
- Als weiteres Beispiel für eine Internetseite gilt www.eifel-barrierefrei.de. Sie ermöglicht eine direkte Suche nach speziellen Angeboten, so dass ein Überblick über die individuell geeigneten Möglichkeiten durch wenige Klicks unter Berücksichtigung der Vorlieben wie Kultur- oder Naturerlebnis erreicht wird. Auch die Seiteneinstellungen zur Größe der Darstellung oder Kontrastfarben sind intuitiv möglich. Abgerundet wird dieses Angebot durch spezielle Tourenvorschläge oder Pauschal- bzw. Tagesangebote.
- Auch die Internetseite www.barrierefrei-brandenburg.de bietet sehr gute Möglichkeiten, um die Website für alle Menschen leicht zugänglich zu machen. Nicht nur Größe oder erleichterte Navigationsmöglichkeiten lassen sich individuell einstellen, auch die Suchfunktion unter Berücksichtigung individueller Einschränkungen ist möglich. Besonders zu betonen ist die Gestaltung der Informationen in leichter Sprache und die Vorlesefunktion aller Texte.
- Das neue Projekt „Allgäu - Tirol barrierefrei“ (vorläufige Seite www.allgau-tirol-barrierefrei.eu) ist ein grenzüberschreitendes Projekt zur Steigerung der Lebensqualität für Menschen mit Beeinträchtigungen. Der Schwerpunkt dieser Initiative liegt darauf, die Vorteile eines erleichterten Zugangs zu sämtlichen Einrichtungen nicht nur für Gäste, sondern gleichermaßen für Einheimische zu kommunizieren.