

- Beschluss**  
 **Wahl**  
 **Kenntnisnahme**

**Vorlagen Nr. 41/004/2022**

**öffentlich**

Fachbereich: Amt für Kultur und Tourismus Bearbeiter/in: Mareike Joppien	Datum: 09.02.2022 Az.:
---	---------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Wirtschaftsförderung, Kultur und Tourismus	07.03.2022	Kenntnisnahme

#### Zertifizierungsverfahren im "Barrierefreien Tourismus,,

- |                             |                             |  |  |
|-----------------------------|-----------------------------|--|--|
| Finanzielle Auswirkung      | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Personelle Auswirkung       | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Organisatorische Auswirkung | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Auswirkung auf Kennzahlen   | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Klimarelevanz               | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |

**Die Vorlage wird zur Kenntnis genommen.**

Fachbereich: Amt für Kultur und Tourismus Bearbeiter/in: Mareike Joppien	Datum: 09.02.2022 Az.:
---	---------------------------

## Zertifizierungsverfahren im "Barrierefreien Tourismus,,

### Anlass der Vorlage:

Veränderungsantrag der SPD-Fraktion vom 02.11.2021 zum Thema „Barrierefreier Tourismus“ und der daraus entstandene Prüfauftrag, die Verwaltung möge einen Überblick über Zertifizierungsverfahren im Bereich des barrierefreien Tourismus liefern (vgl. Protokoll vom 16.11.2021 von der Sitzung des Ausschusses für Wirtschaftsförderung, Kultur und Tourismus am 08.11.2021).

### Sachverhaltsdarstellung:

#### **Zertifizierung für barrierefreien Tourismus**

Um barrierefreien Tourismus in Deutschland zertifizieren zu lassen, ist das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bundesweit anerkannt. Dieses wird verwendet, um sowohl einzelne Betriebe und Anbieter als auch Orte/Regionen und Wanderwege zu zertifizieren. Alternativen mit gleichwertigem bundesweit anerkannten und elaboriertem Zertifizierungssystem gibt es nicht.

#### **Zertifizierte Wanderwege**

Im Bereich der zertifizierten barrierefreien Wanderwege gibt es die Möglichkeit das Prädikat „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland – komfortwandern“ zu erwerben. Die zu erreichenden Qualitätskriterien in Bezug auf das Wegeformat orientieren sich in hohem Maße an denen von „Reisen für Alle“. Eine Erhebung nach dem Kennzeichnungssystem „Reisen für alle“ wird dabei empfohlen (nicht vorausgesetzt). Zusätzlich müssen für das Prädikat „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland – komfortwandern“ analog zum Standard „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland“ Kriterien zur Attraktivität des Weges, einer lückenlosen Wegweisung sowie der Ausstattung an touristischer Infrastruktur erfüllt werden.

Bei der Zertifizierung von Wegen, die das Label "Qualitätsweg Wanderbares Deutschland – komfortwandern" erhalten sollen, wird bewusst darauf geachtet, dass die Strecken möglichst eben und rutschsicher sind. Auch physische Barrieren (wie Stufen, Wurzeln etc.) sind unerwünscht. Zudem sind die "Qualitätswege Wanderbares Deutschland – komfortwandern" mit einer Wegelänge von zwei bis maximal sieben Kilometern bequem zu laufen und eignen sich dadurch auch für ungeübte Wanderer. Zahlreiche Ruhe- und Rastmöglichkeiten bieten die Möglichkeit, Kraft zu tanken und dabei die Landschaft zu genießen.

#### **Zertifizierung „Reisen für Alle“**

Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ wurde 2014 vom Deutschen Seminar für Tourismus Berlin (DSFT) gegründet. Seit 2011 wird es vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz“ gefördert. Unter dem Motto „Geprüft. Verlässlich. Detailliert.“ hilft das Siegel Menschen mit Einschränkungen und unterstützt bei Reisevorbereitungen und der Angebotswahl vor Ort. Jedes Bundesland hat eigene lizenzierte Partner und damit Ansprechpartner für die Betriebe und Orte.

### **Zielgruppe**

Die Teilnahme an „Reisen für Alle“ ist für jeden Anbieter, Betrieb und Ort möglich. Das Zertifizierungsmodell ist für alle Angebote entlang der gesamten touristischen Leistungskette geeignet, z.B. für Tourist-Informationen, Beförderungsmittel, Übernachtungsbetriebe, kulturelle Einrichtungen, Rad- und Wanderwege sowie Orte und Regionen. Alle Betriebe, Dienstleister und Organisationen entlang der gesamten Servicekette können zertifiziert werden.

### Vier Fokusgruppen:

- Menschen mit Gehbeeinträchtigung und Rollstuhlfahrer
- Menschen mit Sehbeeinträchtigung und Blinde
- Menschen mit Hörbeeinträchtigung und Gehörlose
- Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung

### **Anforderungen**

Die Zertifizierung ist zunächst **drei Jahre gültig** und kann nach erneuter Prüfung verlängert werden. Die **umfangreichen Kriterien zur Sicherung hoher branchenübergreifender Qualitätsstandards** wurden in mehrjähriger Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem Projektbeirat entwickelt, in dem neben dem Bundeswirtschaftsministerium und dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales die bundesweit aktiven Behindertenverbände, zahlreiche Verbände der Tourismuswirtschaft, die Tourismusmarketing-Organisationen der Bundesländer sowie die Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT) und der ADAC vertreten waren. Dazu zählen:

- Extern ausgebildete, unabhängige Erheber arbeiten anhand von klaren Qualitätskriterien und fördern so Transparenz und verlässliche Informationen für die Gäste (keine Selbsteinschätzung des Betriebs)
- Für alle sieben Personen- bzw. Fokusgruppen liegen detaillierte und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des Angebotes/Objektes vor
- Mindestens ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin hat eine Schulung zum Thema „Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortmerkmal“ besucht

Die **umfassenden Qualitätskriterien für die jeweiligen Fokusgruppen** sind auf der Internetseite unter [https://www.reisen-fuer-alle.de/qualitaetskriterien\\_347.html](https://www.reisen-fuer-alle.de/qualitaetskriterien_347.html) gelistet und erläutert.

### **Zielsetzung**

Das Informations- und Bewertungssystem ermöglicht dem Gast, die Eignung des Angebotes für seine Ansprüche eigenständig zu beurteilen. Gäste können so die Nutz- und Erlebbarkeit touristischer Angebote anhand verlässlicher Detailinformationen im Vorfeld der Reise prüfen und gezielt die für sie geeigneten Angebote auswählen und buchen.

### **Mehrwert**

Zertifizierte Betriebe, Anbieter und Orte bzw. Regionen erhalten bestimmte vermarktungsrelevante Leistungen:

- Kennzeichnung und Urkunde
- Bundesweite und internationale Internetpräsenz und Kampagnen u.a. auf den Webseiten der DZT, Reisen für Alle, „Deutschland barrierefrei erleben“, »ADAC und weiteren Partnern
- Werbemittel, Schulungen, Werbung etc.

### **Aktuelle Teilnehmerzahl**

Derzeit gibt es ca. 2.500 nach „Reisen für Alle“ zertifizierte Anbieter und Betriebe in Deutschland (Stand: Februar 2022).

### Zertifizierte Betriebe im neanderland/Kreis Mettmann:

- Neanderthal Museum in Mettmann
- Hotel „Neues Pastorat“ in Heiligenhaus
- LVR-Industriemuseum Textilfabrik Cromford in Ratingen

### ***Kosten der Zertifizierung***

Für die Kennzeichnung erhebt die Prüfstelle ein Kennzeichnungsentgelt in Abhängigkeit von Größe und Komplexität des Angebotes/Betriebes. Zudem fallen ebenfalls gestaffelte Kosten für die Erhebung an.

- **Kosten für Unternehmen**

Die Preisstaffelung orientiert sich an der Größe des Betriebes/Unternehmens und wird in XS, S, M, L, XL aufgeteilt. **Zertifizierungsgebühren** liegen zwischen **395 EUR und 1525 EUR zzgl. Mehrwertsteuer**

- **Kosten für Angebotsbündel**

Die Kennzeichnung eines Angebotsbündels mit zwei bereits zertifizierten Angeboten kostet 149 EUR, mit drei 199 EUR.

- **Kosten für Orte und Regionen**

- bis zu 50 ÜB\* Grundentgelt Kennzeichnung 249 EUR
- bis zu 250 ÜB\* Grundentgelt Kennzeichnung 349 EUR
- bis zu 400 ÜB\* Grundentgelt Kennzeichnung 449 EUR

ÜB\* = offizielle Zahl von Beherbergungsbetrieben in dem Ort/der Region

Düsseldorf und Kreis Mettmann: 281 ÜB (Stand 31.12.2021)

- **Kosten für Wander- und Radwege**

- Grundentgelt Kennzeichnung (bis 5 km, inkl. Rastplätze, Parkplätze, WC, Informationstafeln etc.): **149 EUR**
- Jede weiteren 5 km: **50 EUR**
- Hinzu kommen ggf. noch Kosten für die Kennzeichnung von Angeboten entlang des Weges (Gastronomie, Sehenswürdigkeiten, Übernachtungsangebote usw.)

### ***Kennzeichnung von Angebotsbündeln***

Im System „Reisen für Alle“ können auch Ausflüge, Tages- und Mehrtagesangebote erhoben, beschrieben und zertifiziert werden. Voraussetzung hierfür ist, dass die Betriebe innerhalb des Bündels nach „Reisen für Alle“ gekennzeichnet sind. Sind schon alle Angebote zertifiziert, wird nur noch das Bündel geprüft und gekennzeichnet. Andernfalls müssen zunächst die einzelnen Angebote erhoben und zertifiziert werden.

Die Angebotsbündel können thematisch ausgerichtet sein (z.B. Kulturtrips), sich an bestimmte Personengruppen richten (z.B. Menschen mit Sehbehinderung oder Blinde) oder inklusiv für alle Personengruppen angelegt sein. Angebotsbündel sind auch Reiseideen und Urlaubsinpirationen und müssen keine buchbaren Pauschalangebote mit einem Verkaufspreis sein.

### ***Kennzeichnung von Orten und Regionen***

Die Teilnahme an „Reisen für Alle“ ist für Städte und Gemeinden sowie Tourismusregionen (als räumlich definierte und abgegrenzte Einheit) möglich. Es können Orte und Regionen zertifiziert werden, wenn sie **zertifizierte Angebotsbündel nach „Reisen für Alle“** geschaffen haben. In den Angebotsbündeln sind Unterkünfte und weitere touristische Anbieter enthalten. Darüber hinaus muss die **zuständige Tourist-Information zertifiziert** sein.

### Kriterien:

Anzahl der offiziellen gewerblichen Beherbergungsbetriebe des Ortes/der Region	Anzahl geforderter Angebotsbündel	Tourist-Information
Bis 50 Betriebe	3	1
Bis 250 Betriebe	5	1
Bis 400 Betriebe	6	1

1. Um Angebotsbündel zertifizieren zu lassen, müssen zwei unterschiedliche Betriebe (Freizeit, Kultur, Gastronomie etc.) mit mindestens einem Beherbergungsbetrieb zertifiziert werden. Diese drei Betriebe können dann als Angebotsbündel zertifiziert werden.
2. Um die touristische Region zertifizieren zu lassen, müssen mindestens drei Angebotsbündel mit unterschiedlichen Betrieben und der jeweiligen Tourist-Information zertifiziert sein.
3. Die in den Angebotsbündeln enthaltenen Betriebe sollen das touristische Angebot repräsentieren und sich von Angebotsbündel zu Angebotsbündel unterscheiden.

### ***Kennzeichnung von Wander- und Radwegen***

Das System „Reisen für Alle“ ermöglicht eine Kennzeichnung von Wander- und Radwegen, sowohl von kurzen Tages- oder Halbtagesangeboten als auch längeren Wegen mit Übernachtungsangeboten. Wander- und Radwege werden mit „Information zur Barrierefreiheit“ oder „Barrierefreiheit geprüft“ gekennzeichnet.

### Kriterien:

- Bei Wegen wird zwischen Tagesangeboten und längeren Wander- und Radangeboten unterschieden. Orientierungswert für Tagesangebote: bis max. 15 km (Wandern) und bis max. 50 km (Rad).
- Bei längeren Wegen sind i.d.R. für die Gäste Übernachtungsangebote notwendig und werden bei der Kennzeichnung der Wege berücksichtigt. Die Übernachtungsbetriebe sollten – sofern vorhanden – in einem Abstand von etwa 15 km / 50 km (Tagesetappe Wandern / Rad) erhoben werden.
- Entlang der Wege vorhandene öffentliche WCs

### **Fazit**

Das Themenfeld des barrierefreien Tourismus gewinnt stetig an Bedeutung. Um im neanderland/Kreis Mettmann diesen Bereich verstärkt auszubauen und Zertifizierungen für die Gäste vorzuweisen, ist das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ zu empfehlen.

Das Sachgebiet Tourismus hat zur **Sensibilisierung und Förderung des Themas „Barrierefreiheit“** bereits im September 2019 ein **Netzwerktreffen** für die **touristischen Akteure im neanderland durchgeführt**. Im Rahmen dieser Veranstaltung wurden insbesondere das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ durch Frau Bach vom Tourismus NRW e.V. vorgestellt sowie inklusive touristische Angebote am Beispiel des Neanderthal Museums erlebbar gemacht. Rund 50 Personen, darunter Tourismusverantwortliche aus den kreisangehörigen Städten und touristische Leistungsträger, folgten der Einladung zu diesem Netzwerktreffen.

Mittels derartiger Veranstaltungsformate stellt das Sachgebiet Tourismus hilfreiche Informationen zur Verfügung und gibt Impulse an touristische Anbieter und Betriebe, sich mit dem Themenfeld des barrierefreien Tourismus in ihrem Betrieb bzw. in ihrer Organisation zu befassen. Das **Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“** ist jedoch mit **hohen Hürden, personellem Aufwand und Kosten für den zu zertifizierenden Betrieb** verbunden. Es ist anzunehmen, dass viele Betriebe im neanderland sich auf Grund dieses hohen (monetären und

personellen) Aufwands bisher nicht dem Zertifizierungssystem „Reisen für Alle“ angeschlossen haben.

Auf der Seite der Kreisverwaltung bzw. des Sachgebiets Tourismus erfordert der Ausbau des barrierefreien Tourismus und die breite Umsetzung des Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ eine **intensive Akquisearbeit und (Einzel-)Betreuung von Leistungsträgern**. Dies bindet hohe personelle Ressourcen.

Ohne die Zertifizierung der einzelnen Unternehmen entlang der touristischen Servicekette ist die Möglichkeit einer Zertifizierung von Angebotsbündeln oder der touristischen Region nicht gegeben.

### **Handlungsmöglichkeiten**

Das **Thema „Barrierefreiheit“** wird als wichtige **Querschnittsaufgabe** verstanden, die bei allen Aufgaben und Projekten des Tourismusbereichs „mitzudenken“ und zu berücksichtigen ist. Daher wird der neue Internetauftritt des neanderlands auch einen „barrierefreien Internetauftritt“ beinhalten.

Darüber hinaus wird die Kreisverwaltung / das Sachgebiet Tourismus das **Zertifizierungssystem „Reisen für Alle“** erneut im **Arbeitskreis Marketing und Tourismus vorstellen und dafür werben**. Perspektivisch ist eine weitere Veranstaltung oder ein Workshop zum barrierefreien Tourismus für alle touristischen Leistungsträger der Region vorgesehen.

Das Team Tourismus fungiert als **Ansprechpartner** für interessierte Leistungsträger bzw. Institutionen und stellt die **Schnittstelle zur NRW „Reisen für Alle“ Ansprechpartnerin beim Landesverband** dar.