

Zertifizierungssystem Reisen für Alle im Schwarzwald

Inhalt

1. Reisen für Alle – Allgemeine Informationen.....	2
1.1. Grundlagen der Kennzeichnung „Reisen für Alle“	2
1.2. Das Kennzeichnungssystem Reisen für Alle	2
1.3. Vorteile der Zertifizierung.....	3
2. Reisen für Alle im Schwarzwald.....	3
2.1. Ausgangssituation.....	3
2.2. Zuständigkeiten - Übersicht	4
2.3. Ablauf der Zertifizierung – Übersicht.....	4
3. Informationen zur Datenerhebung	5
3.1. Voraussetzungen für Erheber.....	5
3.2. Schulung für Erheber	5
3.3. Ablauf der Zertifizierung	6
3.4. Verpflichtungen für Erheber.....	6
4. Informationen für Leistungsträger	6
4.1. Voraussetzungen für Leistungsträger.....	6
4.2. Schulung für Leistungsträger	6
4.3. Ablauf der Zertifizierung	7
4.4. Mehrwert für Betriebe und Anbieter (Auszug)	7
4.5. Kosten für Betriebe/Anbieter	7
5. Sichtbarkeit der Reisen für Alle-Angebote	8
6. Weitere Informationen und Ansprechpartner	8

1. Reisen für Alle – Allgemeine Informationen

In Deutschland leben etwa 10 Mio. Menschen mit einer Behinderung. Für sie sind detaillierte und verlässliche Informationen über die Nutz- und Erlebbarkeit touristischer Angebote eine wesentliche Grundlage für ihre Reiseentscheidung. Barrierefreier Tourismus ist ein Segment mit großem ökonomischen Potential.

Barrierefreiheit ist für etwa 10% der Bevölkerung unentbehrlich, für 40% hilfreich und für 100% komfortabel.

Vor diesem Hintergrund initiierten das Deutsche Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V. und der Verein Tourismus für Alle Deutschland e. V. (NatKo) bereits 2011 ein Projekt, in dem das bundesweit gültige Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ entwickelt und eingeführt wurde. Zahlreiche Tourismusorganisationen sowie Verbände, die Menschen mit Einschränkungen vertreten, unterstützen seither das Projekt.

„Reisen für Alle“ ist ein **Informations- und Bewertungssystem**, das es dem Gast ermöglicht, 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.

Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ basiert auf umfangreichen Kriterien zur Sicherung hoher branchenübergreifender [Qualitätsstandards](#). Diese sind gemeinsam von Betroffenenverbänden und touristischen Verbänden erarbeitet worden.

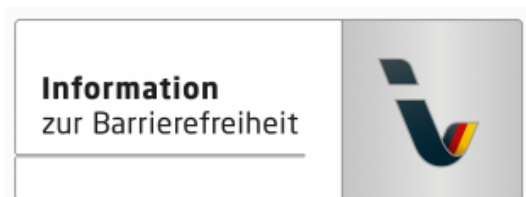
1.1. Grundlagen der Kennzeichnung „Reisen für Alle“

- Speziell **geschulte Erheber** besuchen die Betriebe und Orte und erheben Daten zur Barrierefreiheit mit Hilfe bundesweit einheitlicher Erhebungsbögen. Es handelt sich um **keine** Selbsteinschätzung des Betriebs.
- Für alle Arten von Einschränkungen liegen **detaillierte und geprüfte Informationen** zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des Angebotes/Objektes vor und können von den Gästen eingesehen werden. - HINWEIS: Durch die aktuelle Umstellung von der manuellen auf eine datenbankgestützte Auswertung der Erhebungsunterlagen gab und gibt es hier ggf. noch Abweichungen. Künftig wird es Berichte für alle Personengruppen geben.
- Mindestens ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin einer zertifizierten Einrichtung hat eine **Schulung** zum Thema „Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortmerkmal“ besucht.

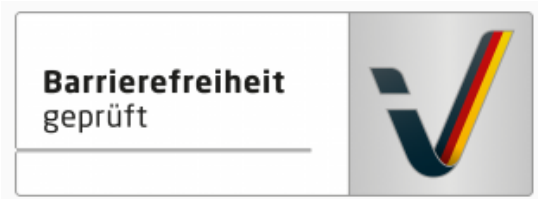
1.2. Das Kennzeichnungssystem Reisen für Alle

Die Kennzeichnung ist drei Jahre gültig und kann nach Ablauf verlängert werden. Sie wird in **zwei Stufen** unterteilt:

1. Stufe: Das Kennzeichen „**Information zur Barrierefreiheit**“ signalisiert, dass detaillierte und geprüfte Informationen zur Barrierefreiheit für alle Personengruppen vorliegen.



2. Stufe: Das Kennzeichen „**Barrierefreiheit geprüft**“ bedeutet, dass die [Qualitätskriterien](#) für bestimmte Personengruppen geprüft und teilweise oder vollständig erfüllt sind.



Das Logo „Barrierefreiheit geprüft“ wird um Piktogramme ergänzt. Sie signalisieren, welche Anforderungen das Angebot für die entsprechenden Personengruppen erfüllt.



Menschen mit
Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Menschen mit
Hörbehinderung



Gehörlose
Menschen



Menschen mit
Sehbehinderung



Blinde
Menschen



Menschen mit
kognitiven
Beeinträchtigungen

1.3. Vorteile der Zertifizierung

Gäste/Kunden erhalten detaillierte, geprüfte und verlässliche Informationen für ihre Reiseentscheidung. Ob Ausflüge, Urlaubs- oder Geschäftsreisen – Informationen zu Zugänglichkeit und Nutzbarkeit geben Sicherheit, und die Freude kann bereits vor der Reise beginnen.

Betriebe/Anbieter erschließen neue, große und stetig wachsende Kundengruppen, binden Stammgäste und steigern so ihren Umsatz. Zudem erhalten sie wertvolle Impulse für die Weiterentwicklung ihres Angebotes/Betriebes. Ihre geschulten Mitarbeiter/-innen kennen die Bedürfnisse und spezifischen Anforderungen von Gästen mit Beeinträchtigungen und beraten und unterstützen diese professionell. Zufriedene Gäste/Kunden werden gerne wiederkommen.

Orte, Regionen und Destinationen werden zum gefragten Reiseziel, denn passende Angebote entlang der gesamten Servicekette versprechen ein abwechslungsreiches Reiseerlebnis.

2. Reisen für Alle im Schwarzwald

Auch im Schwarzwald könnten Familien mit Kleinkindern, Sehbehinderte, Hörgeschädigte oder Urlauber mit Rollator oder Rollstuhl Angebote besser nutzen, wenn Sie darüber informiert wären. Dies soll mit der Einführung des bundesweiten Zertifizierungssystems Reisen für Alle im Schwarzwald geändert werden.

Im Laufe diesen Jahres wird die Schwarzwald Tourismus GmbH (STG) in Zusammenarbeit mit den Landkreisen und deren Inklusionsbeauftragten sowie dem Heilbäderverband Gastgeber und Anbieter beraten und sie für den barrierefreien Ausbau ihrer Angebote sensibilisieren. Neben einzelnen Betrieben können auch Rad- und Wanderwege, Orte und Regionen oder Angebotsbündel ausgezeichnet werden.

2.1. Ausgangssituation

Die Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg (TMBW) hat beim Projektträger Deutsche Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V. Anfang diesen Jahres eine Masterlizenz

erworben. Somit ist das bundesweite Zertifizierungssystem Reisen für Alle seit 01.01.2020 auch in Baden-Württemberg offiziell eingeführt.

Die Schwarzwald Tourismus GmbH hat bei der TMBW eine Unterlizenz erworben, um die Projektabwicklung in der Ferienregion übernehmen zu können.

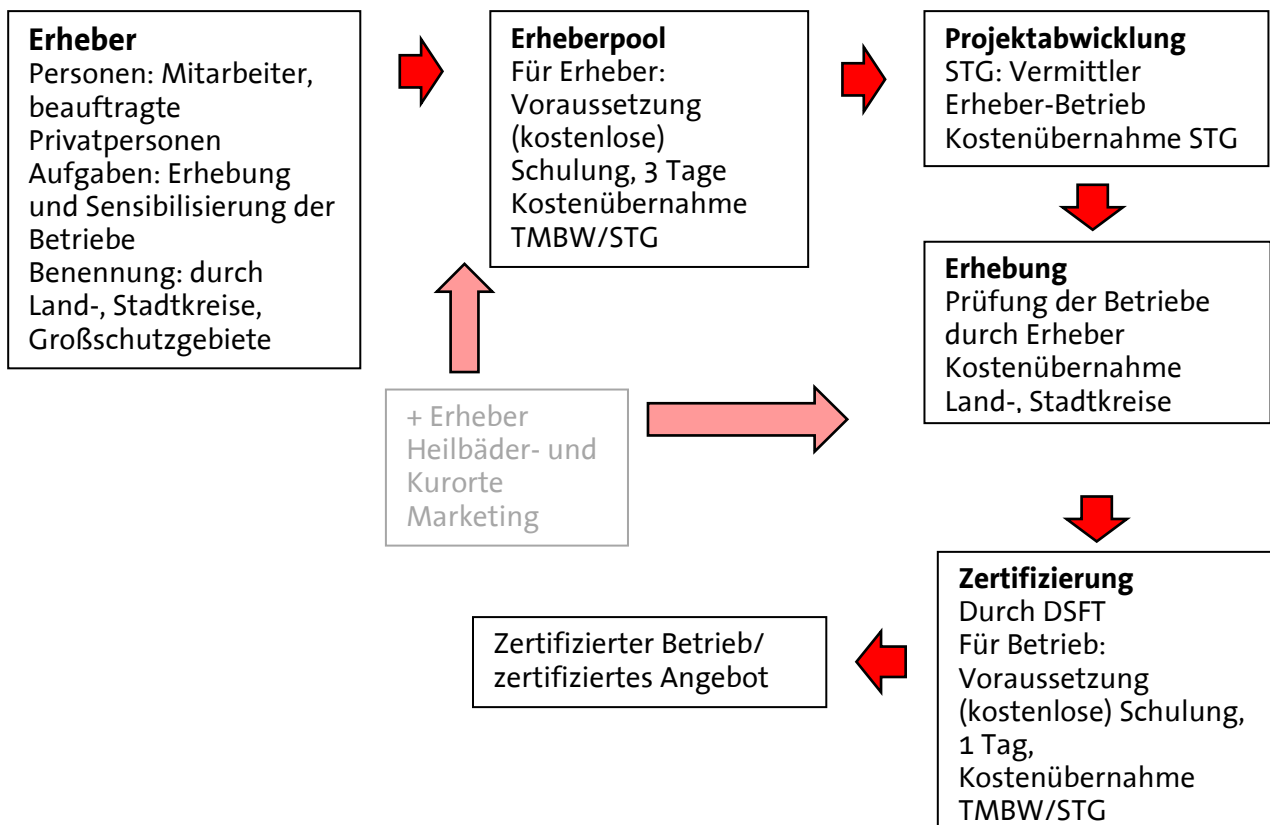
Die Vertragsdauer der Master- und Unterlizenz beträgt drei Jahre (01.01.2020 – 31.12.2022).

2.2. Zuständigkeiten - Übersicht

Bei der Abwicklung der Zertifizierung sind die Zuständigkeiten wie folgt verteilt:

- Motivation/Akquise der Betriebe durch STG, Stadt-, Landkreise, Großschutzgebiete, DEHOGA
- Anfrage der Betriebe bei STG
- Beauftragung der Erheber durch STG (Erheberrahmenvertrag STG-Erheber)
- Absprache und Abrechnung des Erheberhonorars mit den Land- und Stadtkreisen
- Terminabsprache Erheber-Betrieb durch Erheber (Erhebungsvertrag STG-Betrieb)
- Durchführung der Erhebung durch Erheber (mit Tablet)
- Meldung der Ergebnisse an STG durch Erheber
- Check der Ergebnisse durch STG
- Weiterleitung der Ergebnisse an DSFT durch STG (Erstellung Prüfbericht)
- Rechnung an Betrieb durch STG
- Übergabe Zertifizierungsurkunde durch STG

2.3. Ablauf der Zertifizierung – Übersicht



3. Informationen zur Datenerhebung

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ sieht vor, dass Betriebe und Orte, die zertifiziert werden wollen, von speziell geschulten Erhebern besucht und hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit geprüft werden.

3.1. Voraussetzungen für Erheber

Erste Voraussetzung ist die Teilnahme an einer dreitägigen Schulung. Hier bittet die STG die Land-, Stadtkreise und Großschutzgebiete jeweils einen Erheber der STG (rudiger@schwarzwald-tourismus.info, 0761.89646-13) zu benennen, der an der Schulung teilnimmt und die bei der STG gemeldeten Betriebe/Angebote zertifiziert. Die TMBW hat die erste Erheberschulung, in Kooperation mit dem DSFT, vom 29. September bis 01. Oktober 2020 in Stuttgart durchgeführt. Eine weitere Schulung für Erheberinteressenten aus dem Schwarzwald ist seitens der STG, je nach Corona-Lage, Anfang 2021 geplant. Nach drei Jahren ist eine eintägige Auffrischungsschulung zu absolvieren.

Zweite Voraussetzung für die Tätigkeit als Erheber/Erheberin ist die Vereinbarung mit der STG (Erheberrahmenvertrag), von der die Erheber nach der Erheberausbildung Prüfaufträge erhalten. Die Honorarabspache für die Durchführung der Erhebung und die Abrechnung erfolgt über die Land- und Stadtkreise. Die Höhe des Honorars für externe Erheber können die einzelnen Land- und Stadtkreise selbst festlegen. (Wünschenswert wäre hier eine einheitliche Lösung. Oder im besten Falle eigene Mitarbeiter, bei denen die Entlohnung über die Personalkosten abgedeckt werden können.)

3.2. Schulung für Erheber

Alle Teilnehmer erhalten vor dem Schulungstermin einen Zugang zu einer ca. 60-90 minütigen Online-Schulung „Reisen für Alle“. Die Teilnahme an der Online-Schulung bildet die Voraussetzung für die Teilnahme an der Erheberschulung (3 Präsenztage).

Künftige Erheber erhalten während der Präsenzsulung wichtige Informationen zu den Anforderungen der verschiedenen Personengruppen (z. B. in Form praktischer Simulationsübungen) sowie zu den Inhalten der Zielvereinbarung im barrierefreien Tourismus und den aktuellen DIN-Normen (18040 / 32975 / 32984). Am Nachmittag des ersten Tages sowie am zweiten und dritten Tag lernen die Erheber das Erhebungs- und Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ kennen, erheben in praktischen Übungen mit Wasserwaage und Zollstock einzelne Objekte und Betriebsteile und erfahren, wie die erhobenen Betriebe/Orte ausgewertet und gekennzeichnet werden. Die Eingabe der erhobenen Daten in die webbasierte Datenbank „Reisen für Alle“ steht zum Schluss an.

Folgende Themen werden in der Erheberschulung behandelt:

- Verschiedene Alters- und Behinderungsformen: Ansprüche an Architektur, Gestaltung, Infrastruktur, Service und Angebote
- Vorstellung des Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ mit „Informationen zur Barrierefreiheit“ und „Barrierefreiheit geprüft“ („teilweise barrierefrei“/„barrierefrei“)
- Einführung in die Erhebungsmodule des Systems „Reisen für Alle“
- Gemeinsame Erhebung einer ausgewählten Einrichtung für die webbasierte Datenbank „Reisen für Alle“ und Eingabemaske

Durch Vortrag, Präsentation von Beispielen, Simulationsübungen, Erhebungsübungen, Eingabe in die webbasierte Datenbank, Gruppenarbeit und Diskussion werden die Inhalte den Erhebern vermittelt.

Kenntnisse des Tourismus und von Zertifizierungssystemen sind von Vorteil, aber nicht zwingende Voraussetzung.

3.3. Ablauf der Zertifizierung

Im Anschluss an die Erberschulung werden die ausgebildeten Erheber von der STG angefragt. Nach Terminabsprache des Erhebers mit dem zu erhebenden Betrieb/Anbieter, wird der Erheber anhand der vom DSFT festgelegten [Qualitätskriterien](#) für die Personengruppen (Menschen mit Gehbehinderung, Rollstuhlfahrer, Menschen mit Hörbehinderung, gehörlose Menschen, Menschen mit Sehbehinderung, blinde Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen) den Betrieb vor Ort prüfen. Die Daten (inkl. Bilder einzelner Objekte) werden per Tablet (die jeweiligen Erheberbögen werden digital über die Datenbank zur Verfügung gestellt) erhoben und digital an die STG geschickt. Nach Überprüfung der Ergebnisse durch die STG werden die vollständigen Daten an das DSFT weitergeleitet und ein Prüfbericht erstellt. Die Rechnung für die Zertifizierung stellt die STG an den Betrieb und übergibt nach erfolgreicher Prüfung und Bezahlung dem Betrieb den Prüfbericht und die Zertifizierungsurkunde.

3.4. Verpflichtungen für Erheber

Folgenden Verpflichtungen gehen die ausgebildeten Erheber ein:

- Erhebungen nur im Auftrag der STG, nicht im eigenen Namen oder im Auftrag eines Betriebes/Anbieters durchzuführen
- Die vom DSFT entwickelten Vorgaben zur Erhebung anzuwenden und die dafür erstellte "Reisen für Alle"-Datenbank zu nutzen
- Die Erhebungen objektiv und nach pflichtgemäßem Ermessen durchzuführen
- Keine Aussagen über das Ergebnis der Erhebung zu treffen (der Prüfstelle vorbehalten)
- Die Erhebungsunterlagen bzw. -daten vertraulich zu behandeln
- Dem DSFT, der STG sowie dem Betrieb/Anbieter für Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

4. Informationen für Leistungsträger

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ sieht vor, dass Betriebe, Anbieter und Orte, die zertifiziert werden wollen, von speziell geschulten Erhebern besucht und hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit geprüft werden.

4.1. Voraussetzungen für Leistungsträger

Die Teilnahme an „Reisen für Alle“ ist für jeden Anbieter, Betrieb und Ort möglich. Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette, von Anreise bis Abreise, von Unterkunft und Gastronomie bis hin zu Sehenswürdigkeiten und Freizeitaktivitäten können zertifiziert werden.

4.2. Schulung für Leistungsträger

Mindestens ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin des Betriebes/Anbieters nimmt an der Schulung für Leistungsträger (1 Präsenztag) teil. Die Kosten für zwei Schulungen (Durchführung in 2021) wird die TMBW/STG übernehmen. Kosten für den Teilnehmer entstehen keine.

Aufgrund der aktuellen Corona-Lage werden die beiden Schulungen voraussichtlich Anfang 2021 online (4 x 90 Minuten verteilt auf 1 oder 2 Tage) durchgeführt.

Bei der Schulung werden Fach- und Führungskräfte der Betriebe/Einrichtungen sensibilisiert und qualifiziert. Die Inhalte sind zielgruppenspezifisch an den Teilnehmerkreis angepasst. Die Teilnehmer werden praxisnah mit dem Thema „Barrierefreiheit“ und den Bedürfnissen der verschiedenen Zielgruppen vertraut gemacht. Es werden die Besonderheiten der Vermarktung erläutert und gemeinsam Maßnahmen zur Entwicklung von barrierefreien Serviceketten erarbeitet, so dass die Teilnehmer die Potenziale besser nutzen können und auf die Zielgruppen der Zukunft eingestellt sind. Teilnehmer des Seminars haben nach erfolgreichem Seminarbesuch das für eine Zertifizierung nach „Reisen für Alle“ obligatorische Schulungsmodul erfolgreich absolviert.

Folgende Themen werden in der Schulung für Leistungsträger behandelt:

- Barrierefreiheit, demographischer Wandel
- Markt, Trends, Wirtschaftskraft, Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit
- Bedürfnisse der Zielgruppen mobilitäts- bzw. aktivitätseingeschränkter Personen
- Anforderungen an Infrastruktur, Service und Marketing
- Bundesweites Kennzeichnungssystem: u. a. Erhebung, Kriterien, Datenbank etc.
- Strategien und Maßnahmen zur Entwicklung örtlicher und regionaler barrierefreier Serviceketten
- Vermarktung / Kommunikation im barrierefreien Tourismus (u.a. Kennzeichnung nach Reisen für Alle auf verschiedenen Kanälen, unterstützende Marketingaktivitäten der Leistungsträger (Inhalte / Content, Kanäle usw.)

4.3. Ablauf der Zertifizierung

Betriebe und Anbieter aus dem Schwarzwald, die sich nach Reisen für Alle zertifizieren lassen möchten und somit eine Erweiterung ihrer Zielgruppen anstreben, melden sich bitte bei der STG (Hannah Rudiger, rudiger@schwarzwald-tourismus.info, 0761.89646-13). Im Anschluss können sich die Betriebe/Anbieter auf der DSFT-Datenbank eintragen und sind somit registriert.

Die STG wird mit dem Betrieb/Anbieter einen Erhebungsvertrag schließen und einen Erheber beauftragen. Nach Terminabsprache des Erhebers mit dem zu erhebenden Betrieb/Anbieter, wird der Erheber anhand der vom DSFT festgelegten [Qualitätskriterien](#) für die Personengruppen (Menschen mit Gehbehinderung, Rollstuhlfahrer, Menschen mit Hörbehinderung, gehörlose Menschen, Menschen mit Sehbehinderung, blinde Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen) den Betrieb vor Ort prüfen. Die Daten (inkl. Bilder einzelner Objekte) werden per Tablet (die jeweiligen Erheberbögen werden digital über die Datenbank zur Verfügung gestellt) erhoben und digital an die STG geschickt. Nach Überprüfung der Ergebnisse durch die STG werden die vollständigen Daten an das DSFT weitergeleitet und ein Prüfbericht erstellt. Die Rechnung für die Zertifizierung stellt die STG an den Betrieb und übergibt nach erfolgreicher Prüfung und Bezahlung dem Betrieb den Prüfbericht und die Zertifizierungsurkunde.

4.4. Mehrwert für Betriebe und Anbieter (Auszug)

Folgende [Vorteile](#) haben Betriebe und Anbieter durch die Teilnahme bei Reisen für Alle:

- Deutschlandweit einheitliches System
- Jeder kann mitmachen und wird dargestellt
- Zwei verschiedene Stufen
- Detaillierte Prüfberichte mit Verbesserungshinweisen
- Alle gekennzeichneten Betriebe sind durch Logos und Piktogramme, Urkunden und Aufkleber sofort erkennbar
- Auch für Orte, Städte und Regionen, für Rad- und Wanderwege geeignet
- Darstellung auf reichweitenstarken Webseiten (s. Punkt 5)
- Vorteil für internationale Gäste, welche hohe Standards gewohnt sind.

4.5. Kosten für Betriebe/Anbieter

Da die TMBW bzw. die STG die Kosten für die Erheberschulungen übernehmen, die STG die Projektabwicklung kostenfrei durchführt, die Land- und Stadtkreise die Durchführung der Erhebung der Betriebe im Schwarzwald bezahlen, fallen für den Betrieb im Schwarzwald nur die reinen Zertifizierungskosten an.

Die Sonderkonditionen für die Zertifizierung der Betriebe im Schwarzwald:

Kategorie	Zertifizierungskosten für Betriebe	
Kategorie A z.B. TI, FeWo, Restaurant, Stadtführung, kl. Museum	150 € für 3 Jahre	ca. 50 €/Jahr
Kategorie B z.B. Hotel, FeWo-Anlage, Museum, Theater	300 € für 3 Jahre	ca. 100 €/Jahr
Kategorie C z.B. Zoo, Tagungszentrum, Freizeitpark, Flughafen	600 € für 3 Jahre	ca. 200 €/Jahr

Außerdem können auch Angebotsbündel (mind. zwei zertifizierte Hauptleistungen, s. Tabelle oben) und Rad- oder Wanderwege zertifiziert werden. Hier fallen folgenden Kosten an:

Angebotsbündel

- Sind mind. 2 zertifizierte Hauptleistungen.
- Kosten zzgl. 149 € (für Prüfung und Online-Darstellung).
- Können thematisch ausgerichtet sein (z.B. Kulturtrips), sich an bestimmte Personengruppen richten, oder inklusiv für alle Personengruppen angelegt sein.
- Es müssen keine buchbaren Pauschalangebote mit einem Verkaufspreis sein.
- Informationen zur Mobilität vor Ort zwischen den einzelnen Bausteinen sind nach einheitlichen Vorgaben zu beschreiben. Diese fließen jedoch nicht in die Bewertung des Angebotsbündels ein.

Wander- und Radwege

- - 5 km: 149 € Grundentgelt (inkl. Rastplätze, Parkplätze, WC etc.)
- Pro weitere 5 km: 50 € (inkl. Rastplätze, Parkplätze, WC etc.)
- 15 km-49 km: 349 €, ab 50 km: 599 €
- zzgl. Gastronomie, Übernachtungsangebote

5. Sichtbarkeit der Reisen für Alle-Angebote

Die Reisen für Alle-Angebote können nach Zertifizierung auf folgenden Internetseiten sichtbar sein:

- Internetseite des zertifizierten Betriebes/Anbieters
- Kommunalseiten
- Internetseite von STG, TMBW und DZT
- ADAC-Routenplaner
- www.wheelmap.org
- Affiliate Partner

6. Weitere Informationen und Ansprechpartner

Weitere Informationen zu Reisen für Alle unter: www.reisen-fuer-alle.de, auch im [Downloadbereich](#)

Ansprechpartner bei der STG für Barrierefreier Tourismus/Reisen für Alle ist Hannah Rudiger, rudiger@schwarzwald-tourismus.info, 0761.89646-13