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“ 3
1.3. Vorteile der Zertifizierung 4
2. „Reisen für Alle“ im Schwarzwald 5
2.1. Ausgangssituation 5
2.2. Zuständigkeiten - Übersicht 5
2.3. Ablauf der Zertifizierung – Übersicht 6
3. Informationen zur Datenerhebung 7
3.1. Voraussetzungen für Erheber 7
3.2. Schulung für Erheber 7
3.3. Ablauf der Zertifizierung 8
3.4. Verpflichtungen für Erheber 9
4. Voraussetzungen für Betriebe und Anbieter 9
4.1. Schulung für Mitarbeiter 9
4.2. Ablauf der Zertifizierung 10
4.3. Mehrwert für Betriebe und Anbieter (Auszug) 11
4.4. Kosten für Betriebe/Anbieter 11
5. Sichtbarkeit der „Reisen für Alle“-Angebote 12
6. Weitere Informationen und Ansprechpartner 12

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.

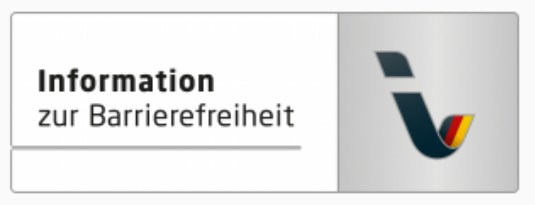
- Für alle Arten von Einschränkungen liegen **detaillierte und geprüfte Informationen** zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des Angebotes/Objektes vor und können von den Gästen eingesehen werden.

- Mindestens ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin einer zertifizierten Einrichtung hat eine **Schulung** zum Thema „Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortmerkmal“ besucht.

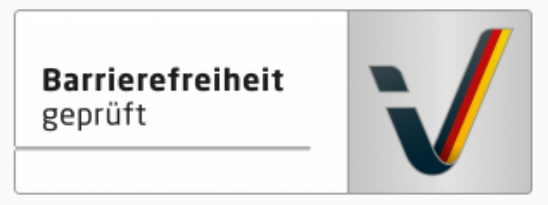
1.2. Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“

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

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



2. Das Kennzeichen **„Barrierefreiheit geprüft“** bedeutet, dass die Qualitätskriterien für bestimmte Personengruppen geprüft und teilweise (2. Stufe) oder vollständig (3. Stufe) 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

Die Kennzeichnung „Barrierefreiheit geprüft" liegt in zwei Qualitätsstufen vor:

- „Barrierefreiheit geprüft: **teilweise barrierefrei**": Die Qualitätskriterien sind für die dargestellte Personengruppe teilweise erfüllt, d. h. das Angebot ist für Rollstuhlfahrer teilweise barrierefrei. Das „i" im Piktogramm signalisiert, dass man noch einmal genauer nachlesen sollte, ob das Angebot den eigenen Ansprüchen genügt.

- „Barrierefreiheit geprüft: **barrierefrei**": Die Qualitätskriterien sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt, d. h. das Angebot ist für Rollstuhlfahrer barrierefrei.

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.

Seit 2020 berät die Schwarzwald Tourismus GmbH (STG) in Zusammenarbeit mit den Landkreisen und deren Inklusionsbeauftragten sowie dem Heilbäderverband Gastgeber und Anbieter und sensibilisiert sie für den barrierefreien Ausbau ihrer Angebote. 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. seit 2020 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.

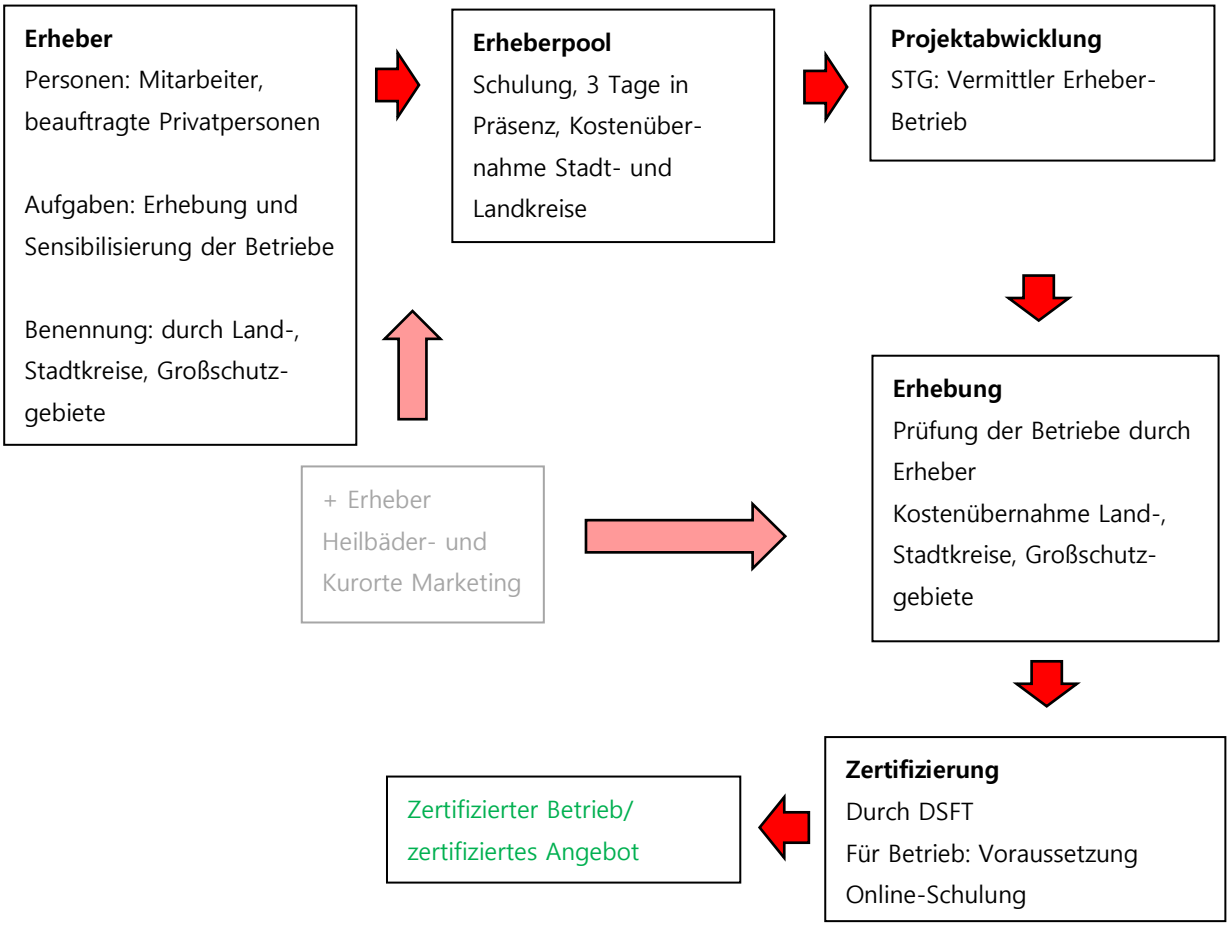
2.2. Zuständigkeiten - Übersicht

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

- Motivation/Akquise der Betriebe durch STG/Stadt-, Landkreise, Großschutz-gebiete/DEHOGA
- Anfrage der Betriebe bei STG
- Beauftragung der Erheber durch STG (Erheberrahmenvertrag STG-Erheber)
- Absprache und Abrechnung des Erheberhonorars mit den Stadt-, Landkreisen, Großschutzgebieten
- Terminabsprache Erheber-Betrieb durch Erheber (Erhebungsvertrag STG-Betrieb)
- Durchführung der Erhebung durch Erheber (mit Tablet + Bilder)
- 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 für die Tätigkeit als Erheber/Erheberin ist die Vereinbarung mit der STG (Erheberrahmenvertrag), von der die Erheber nach der Erheberausbildung direkt Prüfaufträge erhalten. Die Honorarabsprache für die Durchführung der Erhebung und die Abrechnung erfolgt über die Land-, Stadtkreisen, Großschutzgebiete. Die Höhe des Honorars für externe Erheber können die einzelnen Land-, Stadtkreisen, Großschutzgebiete selbst festlegen. (Wünschenswert wäre hier eine einheitliche Lösung. Oder im besten Falle eigene Mitarbeiter, bei denen die Entlohnung über die Personalkosten abgedeckt werden können.)
Zweite Voraussetzung ist die Teilnahme an einer dreitägigen Schulung. Die STG bietet, in Kooperation mit dem DSFT, regelmäßige Erheberschulungstermine statt.
(strecker@schwarzwald-tourismus.info, 0761.89646-13)
Ziel ist, dass die Land-, Stadtkreise und Großschutzgebiete jeweils über mindestens einen Erheber verfügen, der die bei der STG gemeldeten Betriebe/Angebote zertifiziert.

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 Präsenzschulung 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 Erheberschulung werden die ausgebildeten Erheber von der STG für die jeweiligen Erhebungen 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 werden per Tablet erhoben und digital an die STG geschickt (die jeweiligen Erheberbögen werden digital über die Datenbank zur Verfügung gestellt). Des Weiteren müssen noch Bilder von einzelnen Objekten geliefert werden. 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. Voraussetzungen für Betriebe und Anbieter

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.

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.

4.1. Schulung für Mitarbeiter

Mindestens ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin des Betriebes/Anbieters nimmt an der Online-Schulung „Reisen für Alle" teil. Die Kosten hierfür sind in den Zertifizierungskosten enthalten. Den Zugang erhalten die Betriebe/Anbieter direkt über die DSFT-Datenbank und müssen sich nicht anmelden.

Bei der Online-Schulung werden die Betriebe/Anbieter praxisnah mit dem Thema „Barrierefreiheit" und den Bedürfnissen verschiedener Gästegruppen vertraut gemacht. Es werden die Besonderheiten der Vermarktung erläutert und Marketingmaßnahmen zur Entwicklung von barrierefreien Serviceketten aufgezeigt, damit Sie zukünftig alle Marktpotenziale nutzen und auf die Zielgruppen der Zukunft eingestellt sind.

Folgende Pflichtmodule werden in der Online-Schulung für Betriebe/Anbieter behandelt:

- Modul 1: Sensibilisierung
- Modul 2: Grundlagen zum barrierefreien Bauen und Gestalten
- Modul 3: Marketing
- Modul 4: Tipps und Hinweise für Servicequalität
- Modul 5: Die Zertifizierung „Reisen für Alle“

Zudem gibt es weitere Informationen in Zusatzmodulen:

- Modul 6: Führungen
- Modul 7: Verkehr
- Modul 8: Vernetzung
- Modul 9: Weitere Tipps und Hinweise für den Umgang mit Ihren Gästen

4.2. Ablauf der Zertifizierung

Betriebe und Anbieter, die sich nach „Reisen für Alle“ zertifizieren lassen möchten und somit eine Erweiterung ihrer Zielgruppen anstreben, melden sich bitte bei der STG (Veronika Strecker, strecker@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/Anbieters, wird der Erheber anhand der von dem 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/das Angebot vor Ort prüfen. Die Daten werden per Tableterhoben und digital an die STG geschickt (die jeweiligen Erheberbögen werden digital über die Datenbank zur Verfügung gestellt). Des Weiteren müssen noch Bilder von einzelnen Prüfpunkten/Objekten geliefert werden. 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.

4.3. 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.

4.4. Kosten für Betriebe/Anbieter

Da die STG die Projektabwicklung kostenfrei durchführt, die Land-, Stadtkreise und Großschutzgebiete 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 (netto, zzgl. 19% Mwst.)**	
Kategorie A z.B. TI, FeWo, Restaurant, Stadtführung, kl. Museum, Rad- und Wanderwege (bis 5 km)	150 € für 3 Jahre	50 €/Jahr
Kategorie B z.B. Hotel, FeWo-Anlage, Museum, Theater, Rad- und Wanderwege (bis 20 km)	300 € für 3 Jahre	100 €/Jahr
Kategorie C z.B. Zoo, Tagungszentrum, Freizeitpark, Flughafen, Rad- und Wanderwege (bis 50 km)	600 € für 3 Jahre	200 €/Jahr
Es wird jeweils ein individuelles Angebot erarbeitet.		

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

Angebotsbündel

- Besteht aus mind. 2 zertifizierten 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.

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 „Reisen für Alle" im Schwarzwald ist
Veronika Strecker, strecker@schwarzwald-tourismus.info, 0761.89646-13