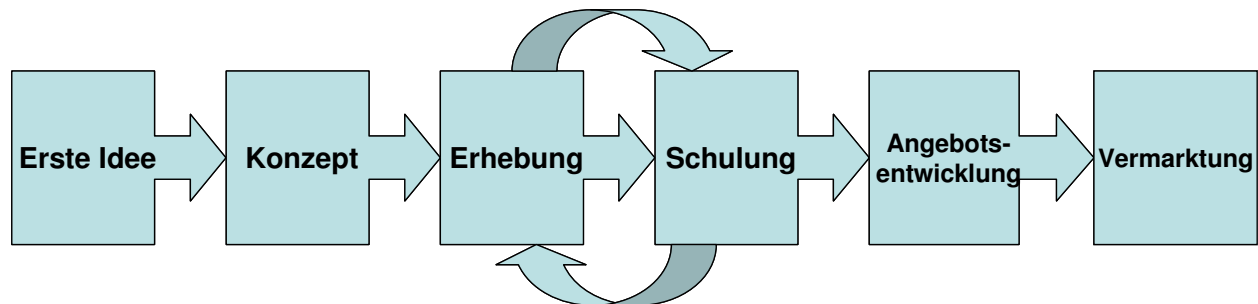




## Die Entwicklung von Kristallisationspunkten im Barrierefreien Tourismus in Rheinland-Pfalz

Die RPT folgt dem Konzept der geschlossenen Servicekette und strebt die Entwicklung von Kristallisationspunkten an. Hierbei handelt es sich um ausgewählte Orte oder Regionen, die Barrierefreiheit als Ziel definieren und über entsprechendes Potenzial verfügen. Ziel ist es, mit Hilfe der RPT innerhalb dieser Kristallisationspunkte barrierefreie Angebote entlang der touristischen Servicekette sukzessive aufzubauen. Hierbei gibt die RPT den Akteuren vor Ort vielfältige Hilfestellung.

Folgende Schritte müssen bei der Entwicklung barrierefreier Angebote beachtet werden:



### Erste Idee

Die Entscheidung, ob ein Ort Kristallisationspunkt werden kann, wird gemeinsam von den Akteuren vor Ort und der RPT gefällt. Initiator kann RPT, Region, Kommune etc. sein. Bei der Entscheidung spielen folgende Aspekte eine Rolle und sollten eindeutig beantwortet werden können:

- Hat die Kommune bzw. die Region Potential für barrierefreien Tourismus?
- Hat die Kommune oder Region Interesse am Thema Barrierefreiheit?
- Soll ein einzelner Ort Kristallisationspunkt werden oder ist es sinnvoll, dass mehrere Orte zusammenarbeiten, um dem Gast mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung ein schönes Urlaubserlebnis bieten zu können?
- Wer kann Projektkoordinator vor Ort sein? Der Projektkoordinator sollte ein echtes Interesse am Thema haben, um es den Betrieben glaubwürdig vermitteln zu können. Idealerweise wird die Aufgabe von einem Mitarbeiter übernommen, der im persönlichen Kontakt zu den Betrieben steht.
- Für welche Gästegruppen im barrierefreien Tourismus (Rollstuhlfahrer, Blinde, Sehbehinderte, etc.) und touristische Themenfelder (Wein, Rad, etc.) ist die Kommune bzw. die Region besonders geeignet?
- Was ist das Ziel des Projekts? Sollen lediglich einzelne Angebote geschaffen werden oder dient das Projekt als Startpunkt für eine langfristige strategische Entwicklung der ganzen Kommune?



## **Konzept**

Es wird gemeinsam ein Konzept dazu entwickelt, wie das Thema barrierefreier Tourismus zukünftig im Kristallisationspunkt vorangetrieben wird. Die Konzeption wird grundsätzlich von den Regionen bzw. der Destination und der RPT durchgeführt. Neben dem Projektverantwortlichen vor Ort können auch weitere für das Projekt wichtige Personen, wie z.B. besonders engagierte Betriebe oder Behindertenverbände, an der Konzeptionierung beteiligt werden. Neben der Definition der einzelnen Schritte sollen auch Verantwortlichkeiten und Zeitrahmen schriftlich festgehalten werden. Die Kernfragen bei der Konzeption sind:

- Wer ist verantwortlicher Projektkoordinator vor Ort?
- Möchten wir einen Schirmherren für das Projekt? Wer soll das sein?
- Welche Schritte werden in welcher Reihenfolge gemacht? Dies ist insbesondere für Erhebung und Schulung von Bedeutung.
- Welche Betriebe, Stakeholder (z.B. Politik, Behindertenverbände) möchten wir in das Projekt einbinden?
- Wo bestehen Lücken in der touristischen Servicekette? Gibt es Möglichkeiten diese Lücken zu schließen?
- Wer stellt die Kontaktliste „barrierefreier Tourismus“ zusammen? Wie umfangreich soll die Kontaktliste werden? Dient die Kontaktliste nur zur internen Verwendung für die Betriebe oder soll eine Broschüre für Endkunden zusammengestellt werden?

Auf die Konzeption folgen Gespräche mit geeigneten Betrieben vor Ort. Je nach den Strukturen vor Ort kann eine Informationsveranstaltung zum neuen Projekt sinnvoll sein, um Betriebe für das Projekt zu gewinnen. In Frage kommen alle Betriebe entlang der touristischen Servicekette, die die Kriterien der Stufe 1 erfüllen.

## **Erhebung**

Mitarbeiter der RPT erheben alle in Frage kommenden Betriebe mit einem standardisierten Erhebungsbogen auf die Barrierefreiheit für verschiedene Zielgruppen. Die Liste der Betriebe wird der RPT vom zuständigen Projektkoordinator vor Ort zugestellt. Neben der reinen Datenerhebung werden den Betrieben im Gespräch erste Hilfestellungen und Hinweise gegeben, wie die Situation vor Ort für Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen verbessert werden kann. Die erhobenen Daten werden in die landesweite Datenbank eingepflegt.

In der Nachbereitung der Erhebungen wird geklärt, ob die Betriebe tatsächlich die Kriterien der Stufe 1 erfüllen und welche Nachbesserungen erfolgen müssen, um dieses Ziel zu erreichen. Nach der Erhebung aller relevanten Betriebe eines Kristallisationspunkts wird geklärt wo für Betriebe, Touristiker, Politik und Verbände weiterer Handlungsbedarf besteht, um die Barrierefreiheit im Kristallisationspunkt zu verbessern.

## **Schulung**

Erhobene Betriebe und Touristiker werden durch die RPT in einer eintägigen Veranstaltung zum barrierefreien Tourismus geschult. Ziele der Schulung sind die



generelle Sensibilisierung für barrierefreien Tourismus, eine Sensibilisierung für die Anforderungen verschiedener Anspruchsgruppen und die Vernetzung der Betriebe untereinander.

### **Angebotsentwicklung**

Nach der Erhebung und Schulung der Betriebe folgt die Angebotsentwicklung in Form eines Produktworkshops, an dem Tourismusvertreter der Destination, die am Projekt beteiligten Betriebe und ein Vertreter der RPT teilnehmen. Falls die beim Produktworkshop entwickelten Angebote über Regional- oder Landesthemen vermarktet werden sollen ist zu beachten, dass die einzelnen Bausteine der Produkte die jeweiligen Kriterien der Themen erfüllen müssen. Soll beispielsweise ein Angebot über *WeinReich* vermarktet werden, so müssen die einzelnen Angebotsbausteine sowohl den Kriterien von Barrierefrei Stufe 1 als auch den Kriterien von *WeinReich* entsprechen.

Parallel zum Produktworkshop wird eine Kontaktliste zu Barrierefreiheit im Kristallisationspunkt erarbeitet. Die Kontaktliste soll Informationen zur Barrierefreiheit von touristisch relevanten Einrichtungen enthalten, Informationen zur Barrierefreiheit des ÖPNV, sowie Kontakte zu Serviceanbietern. Diese Kontaktliste dient zur Verbesserung der Servicequalität im barrierefreien Tourismus. Sie sollte allen Einrichtungen mit Endkundenkontakt, die Teil des Projekts „Barrierefreier Ort XY“ sind, zur Verfügung gestellt werden. Wer diese Kontaktliste erstellt, wird in der Konzeptionsphase festgelegt.

Möglicherweise möchte sich der Ort langfristig im barrierefreien Tourismus positionieren und die Entwicklung von Angeboten wird nicht als Ergebnis des Projekts, sondern als erster Zwischenschritt in einem längeren Prozess angesehen. In diesem Fall ist es ratsam, mit den Beteiligten vor Ort gemeinsam weitere Ziele zu vereinbaren, gemeinsam ein Handlungskonzept und einen Masterplan zu entwickeln. Eine Arbeitsgruppe aus dem Projektverantwortlichen, den im Thema engagierten Betrieben und Bürgern wäre eine Möglichkeit, barrierefreien Tourismus nachhaltig zu verbessern und die anfallenden Aufgaben zu verteilen.

### **Vermarktung**

Die Vermarktung der barrierefreien Produkte erfolgt gemeinsam durch örtliche und regionale Tourismusvertreter, den am Projekt teilnehmenden Betrieben und der RPT. Vermarktet werden sollten die Angebote über die gängigen Kommunikationskanäle und –medien. Ein weintouristisches Angebot, das den Kriterien von *WeinReich* entspricht, sollte z.B. auch im Angebotskatalog von *WeinReich* enthalten sein. Angebote für Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen sollen grundsätzlich genau so beschrieben werden wie sonstige touristische Angebote. Zur Kennzeichnung von Angeboten, die die Kriterien der Stufe 1 oder 2 erfüllen, soll das Piktogramm zum barrierefreien Tourismus in Rheinland-Pfalz verwendet werden. Darüber hinaus soll der Hinweis erfolgen, dass detaillierte Informationen zur Barrierefreiheit des Betriebs unter [www.barrierefrei.rlp-info.de](http://www.barrierefrei.rlp-info.de) verfügbar sind. Die Seite wird im Frühjahr 2012 freigeschaltet.