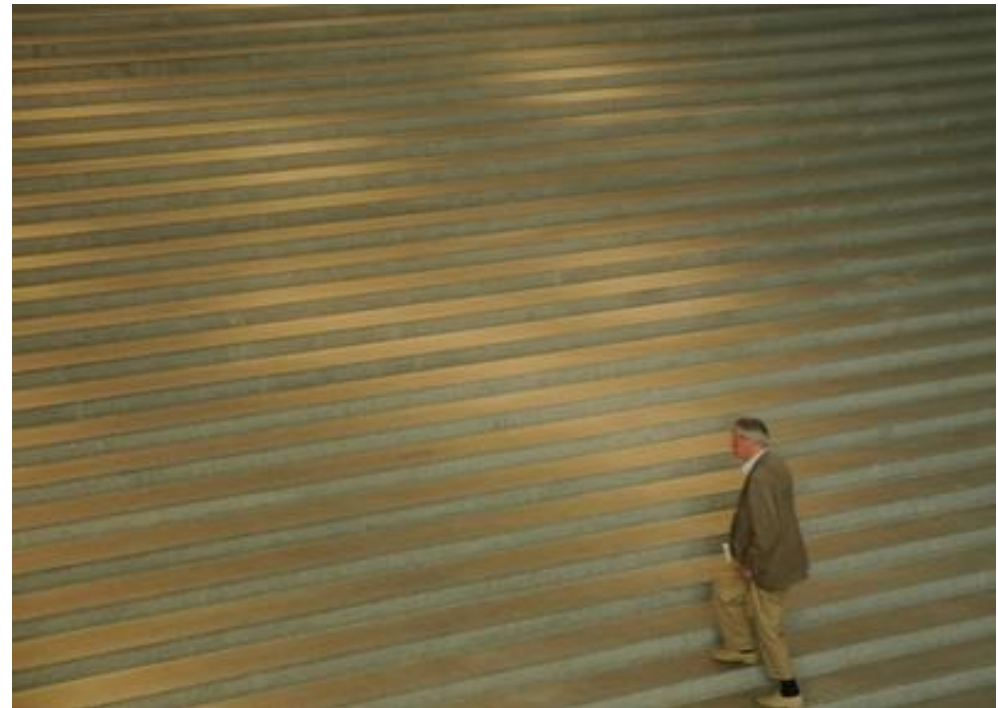


Tourismus-Netzwerk-Zukunft 3.0:  
Urlaub für Alle - Freie Fahrt für Jung und Alt  
Forsthaus Friedrichsruh, 07.11.2023

# Einführung

# Welche Barrieren gibt es?

- **Bauliche Barrieren**
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service



Bildquelle: Kai Pagenkopf

# Welche Barrieren gibt es?

- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service



Bildquelle: Kai Pagenkopf

# Welche Barrieren gibt es?

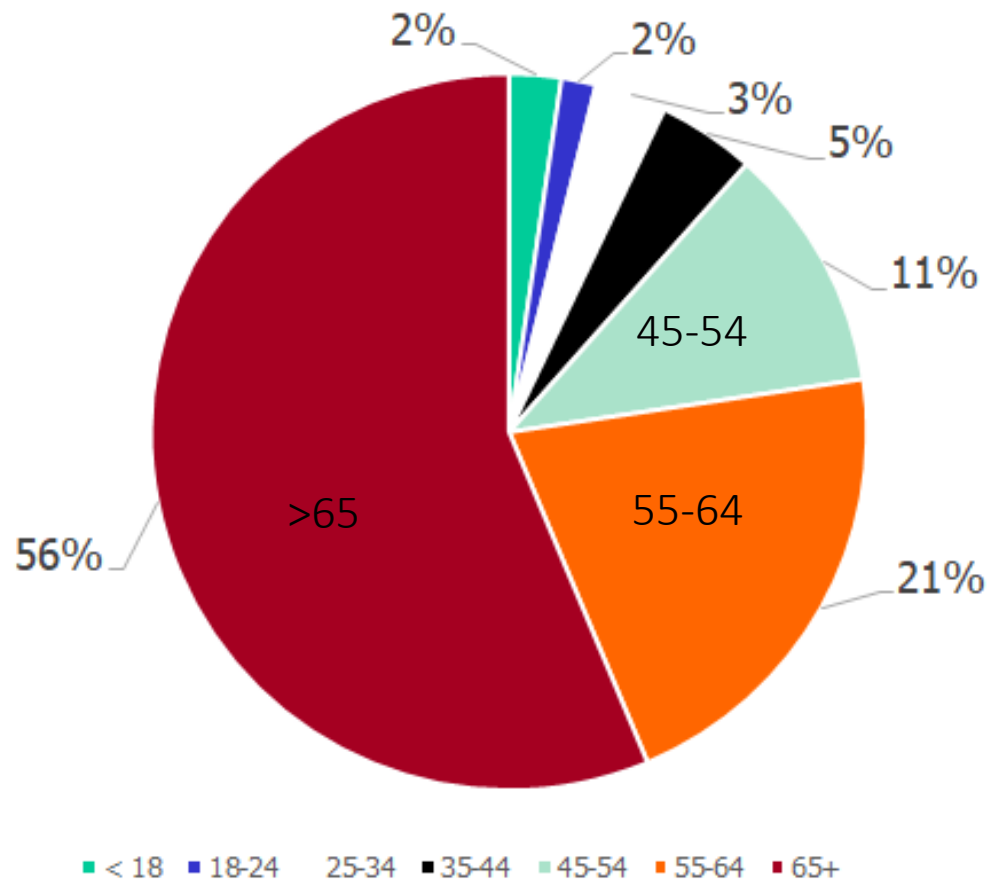
- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- **Barrieren im Service**



Bildquelle: Kai Pagenkopf

# Ein Blick auf den Markt

# Enger Zusammenhang zwischen Alter und Behinderung



⇒ Knapp 10% (7,77 Mio.) der Bevölkerung  
⇒ 77 % aller schwerbehinderten Menschen sind über 55 Jahre alt!

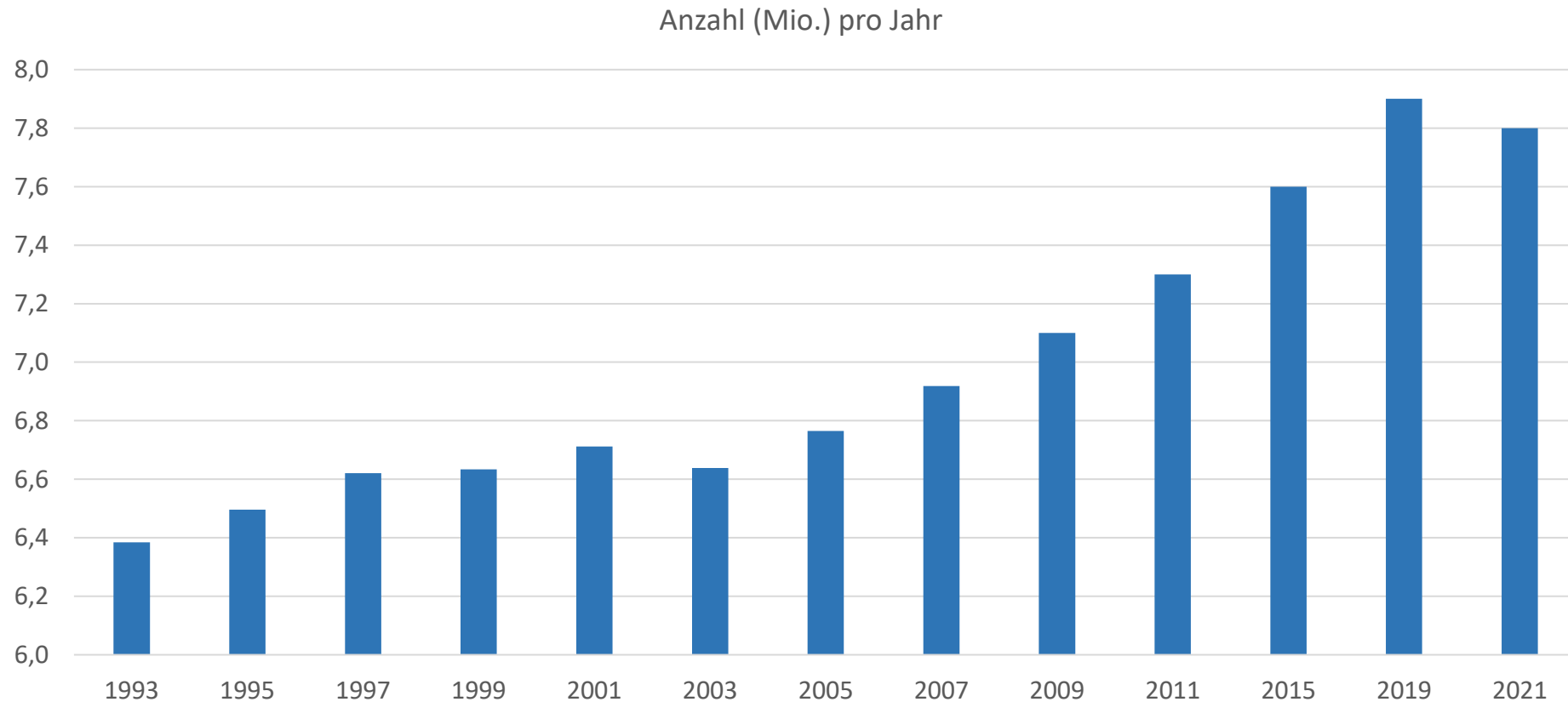
Grafik: Daten zu Behinderungen und Barrierefreiheit im Tourismus (Datenquellen: siehe Fußnote)

1 Stat. Bundesamt 2018

2 Reiseanalyse 2016

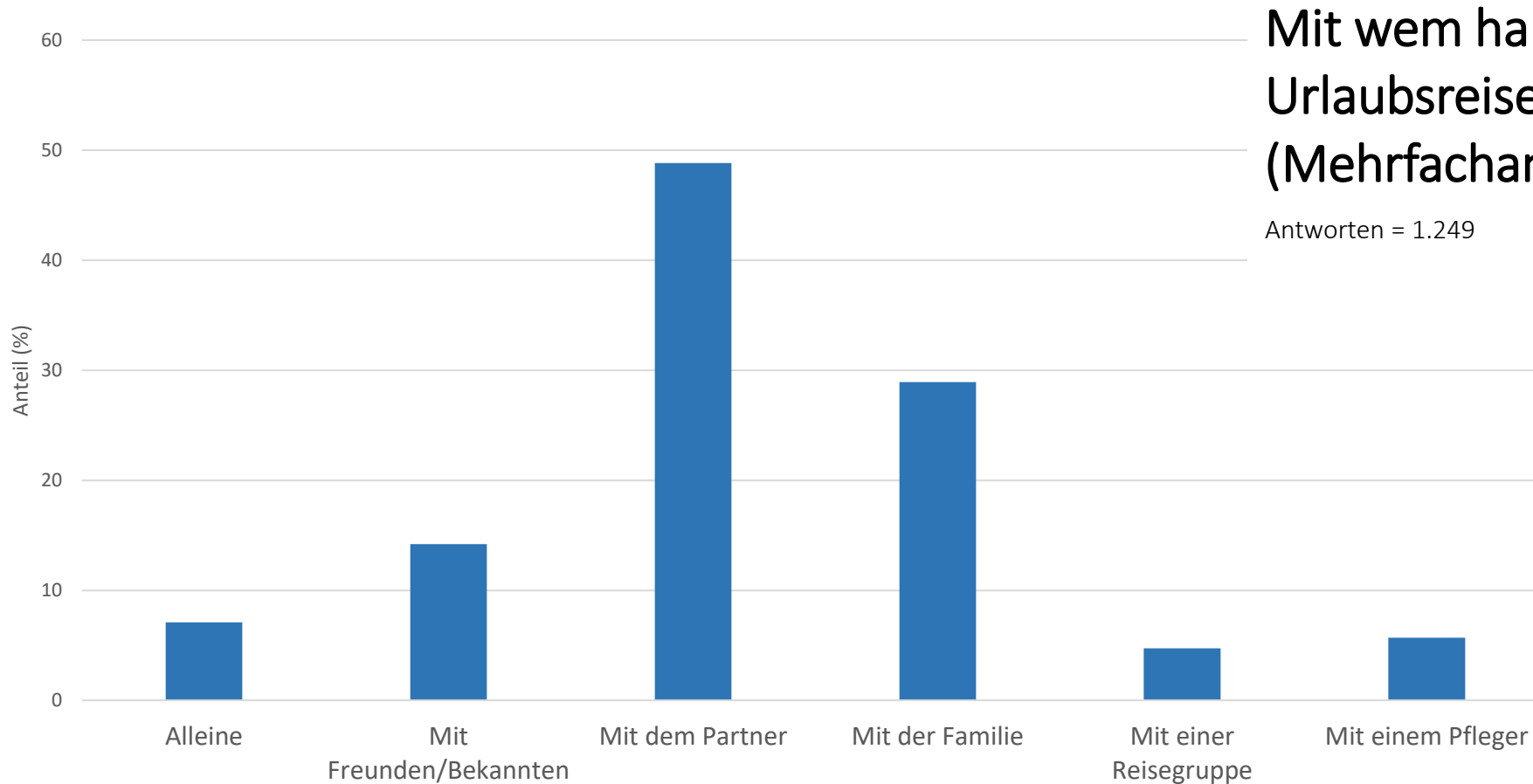
3 Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.); Münster (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle.

# Enger Zusammenhang zwischen Alter und Behinderung





# Reiseverhalten behinderter Gäste

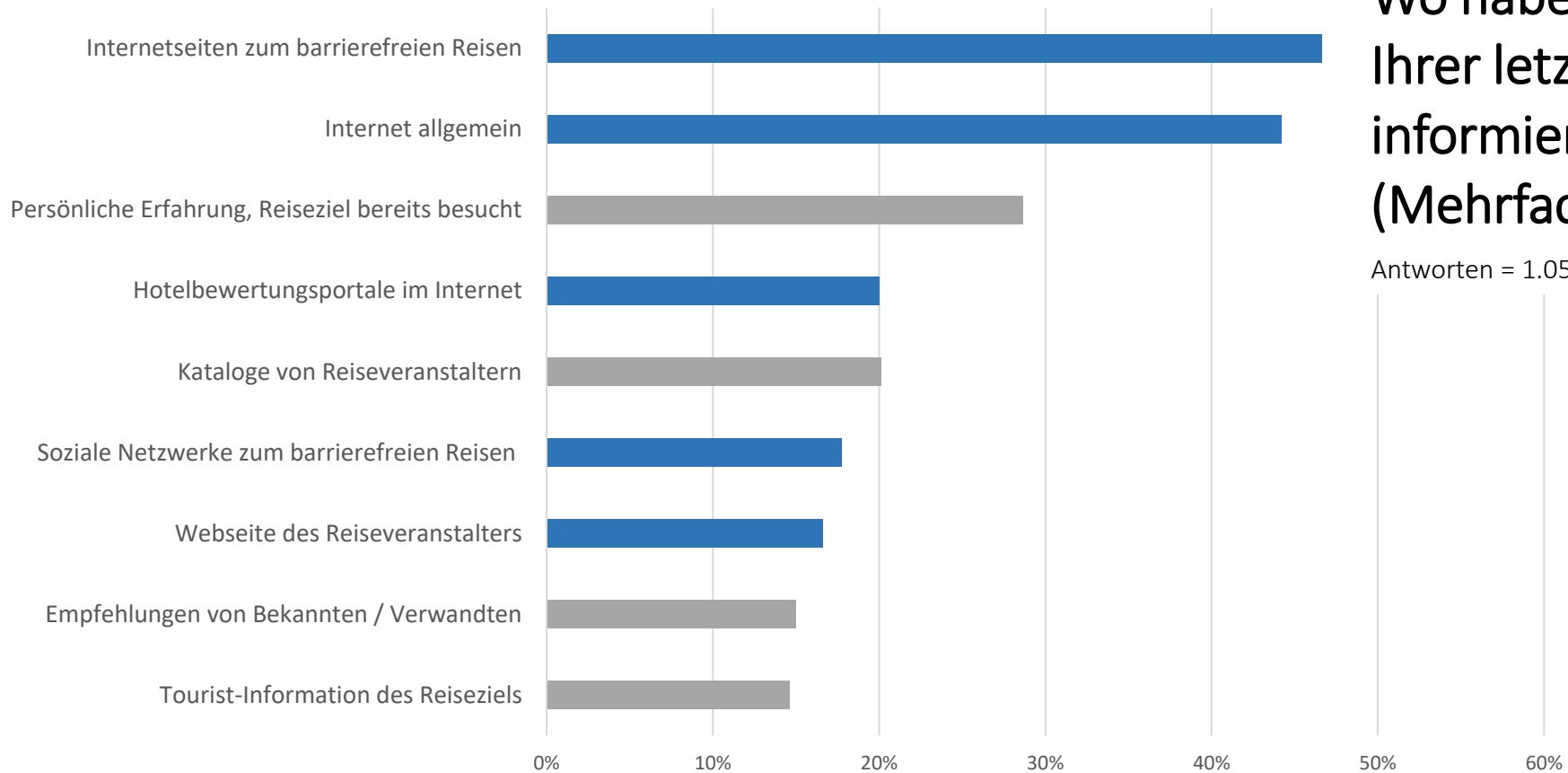


Mit wem haben Sie Ihre letzte Urlaubsreise unternommen?  
(Mehrfachantworten möglich)

Antworten = 1.249



# Reiseverhalten behinderter Gäste



Wo haben Sie sich zur Organisation Ihrer letzten Urlaubsreise informiert?  
(Mehrfachantworten möglich)

Antworten = 1.055

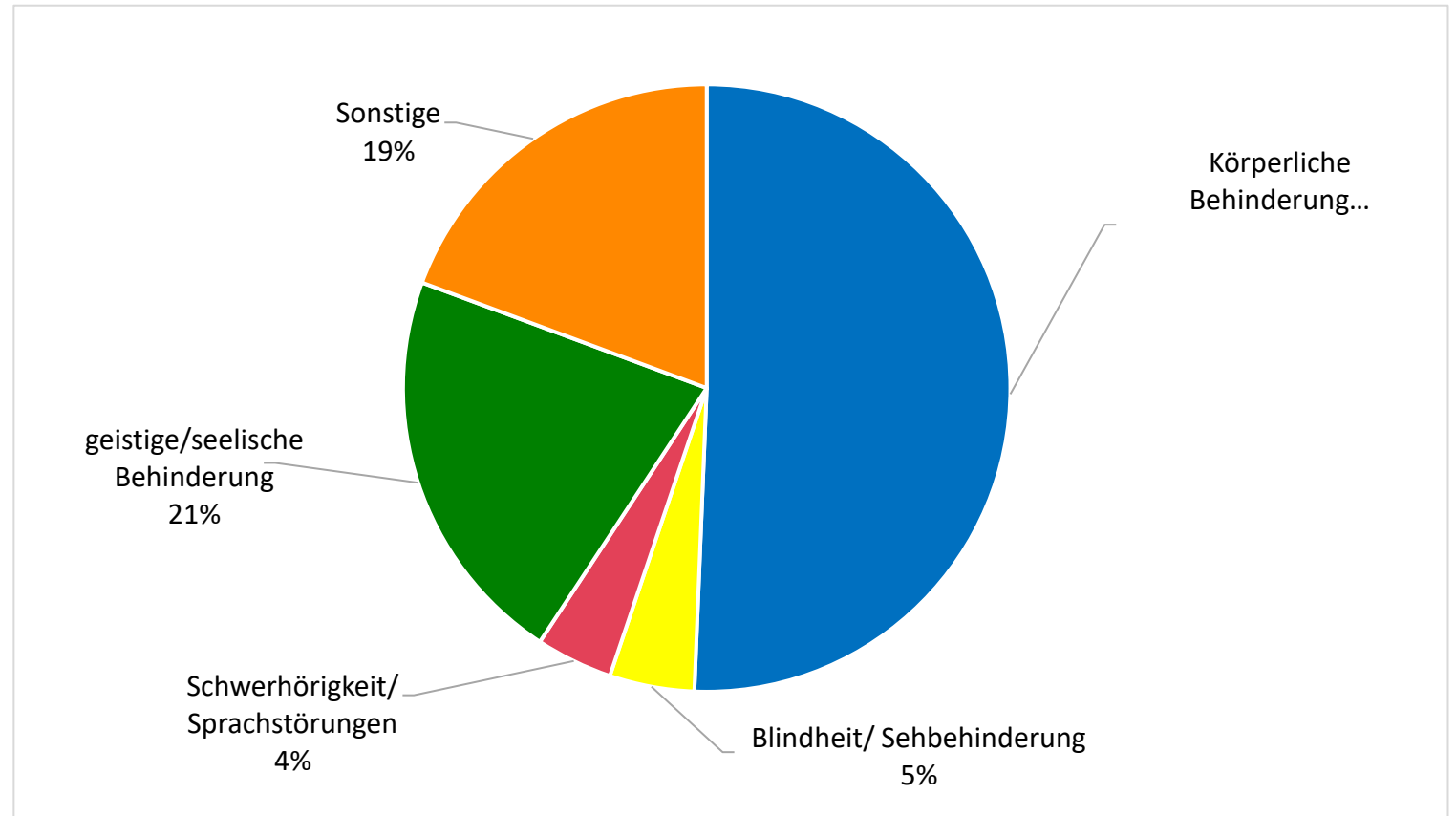


Wer profitiert von barrierefreien  
Angeboten?

# Natürlich profitieren Menschen mit einer Behinderung...



Bildquelle: [www.sachsen-tourismus.de](http://www.sachsen-tourismus.de)



Grafik: Daten zu Behinderungen und Barrierefreiheit im Tourismus (Datenquellen: siehe Fußnote)

- 1 Stat. Bundesamt 2018
- 2 Reiseanalyse 2016
- 3 Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.); Münster (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle.

# ...aber nicht nur!

Bildquelle: [www.sachsen-tourismus.de](http://www.sachsen-tourismus.de), [www.ostfriesland.de](http://www.ostfriesland.de), NeumannConsult



Menschen mit  
einer Behinderung



Ältere Menschen und  
Familien mit Kindern



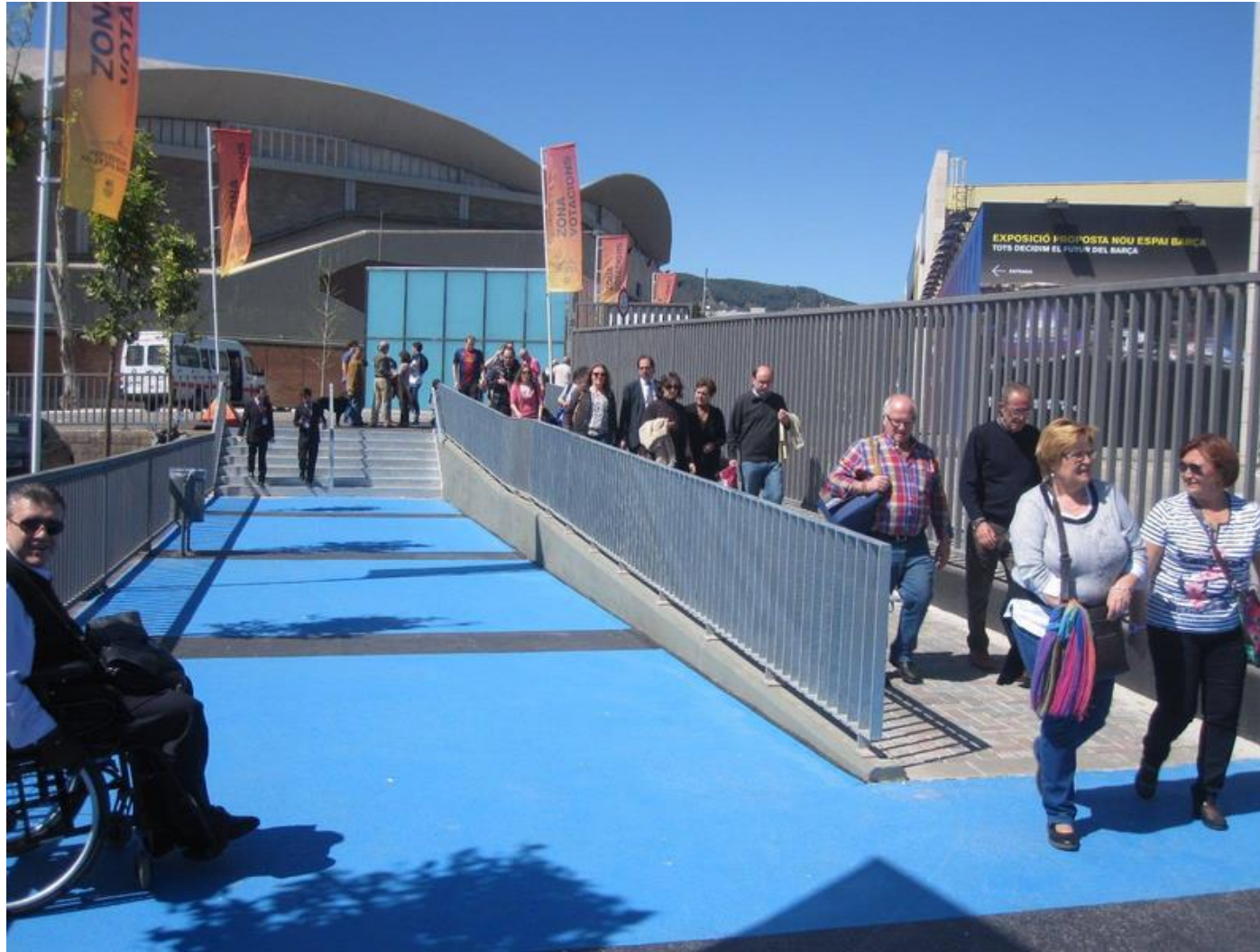
Komfortorientierte  
Menschen

# Lohnen sich die Investitionen?

Welche Gäste profitieren von einer Rampe?

- Für Rollstuhlfahrer ist ein stufenloser Zugang unverzichtbar.
- Ältere Gäste tun sich mit dem Treppensteigen häufig schwer und freuen sich über eine Rampe.
- Eine Rampe mit Handläufen kann Ihre Gäste vor Stürzen bewahren.
- Familien mit Kinderwagen profitieren von einer Rampe.
- Radfahrer werden eine Rampe sehr nützlich finden.
- Gäste mit Gepäck werden den Koffer lieber die Rampe heraufziehen als diesen die Treppen hoch zu tragen.

# Lohnen sich die Investitionen?



# Barrierefreiheit ist kein Sozialthema, sondern:

- Unabdingbare Voraussetzung für Gäste mit Behinderung
- Grundlage für service- und komfortorientierte Angebote, die z. B. von Familien und älteren Gästen nachgefragt werden
- Qualität für alle Gäste!

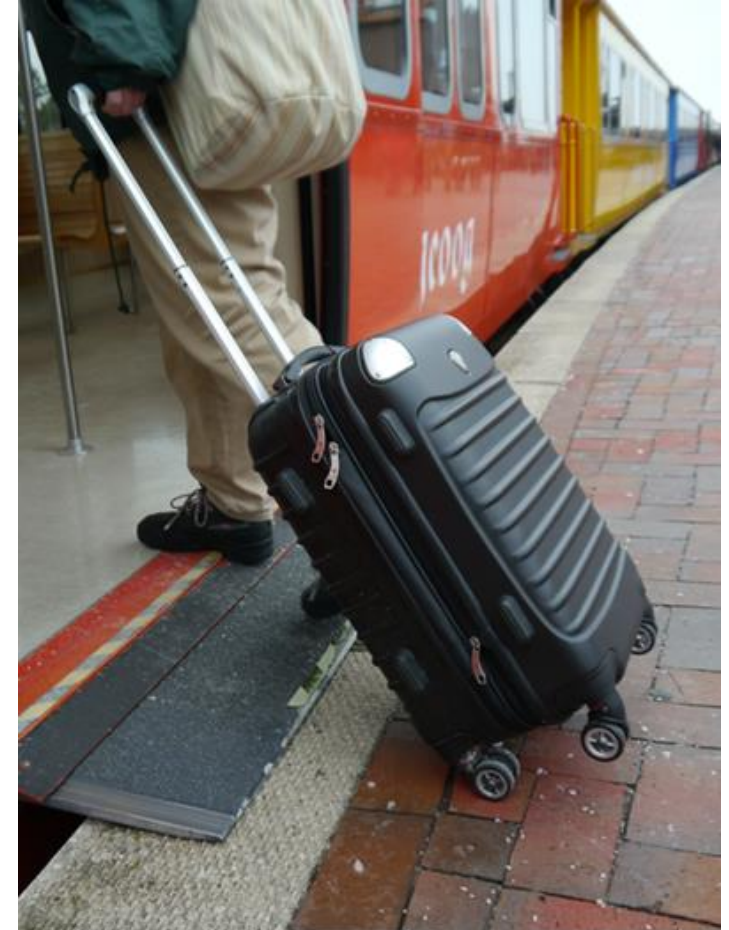
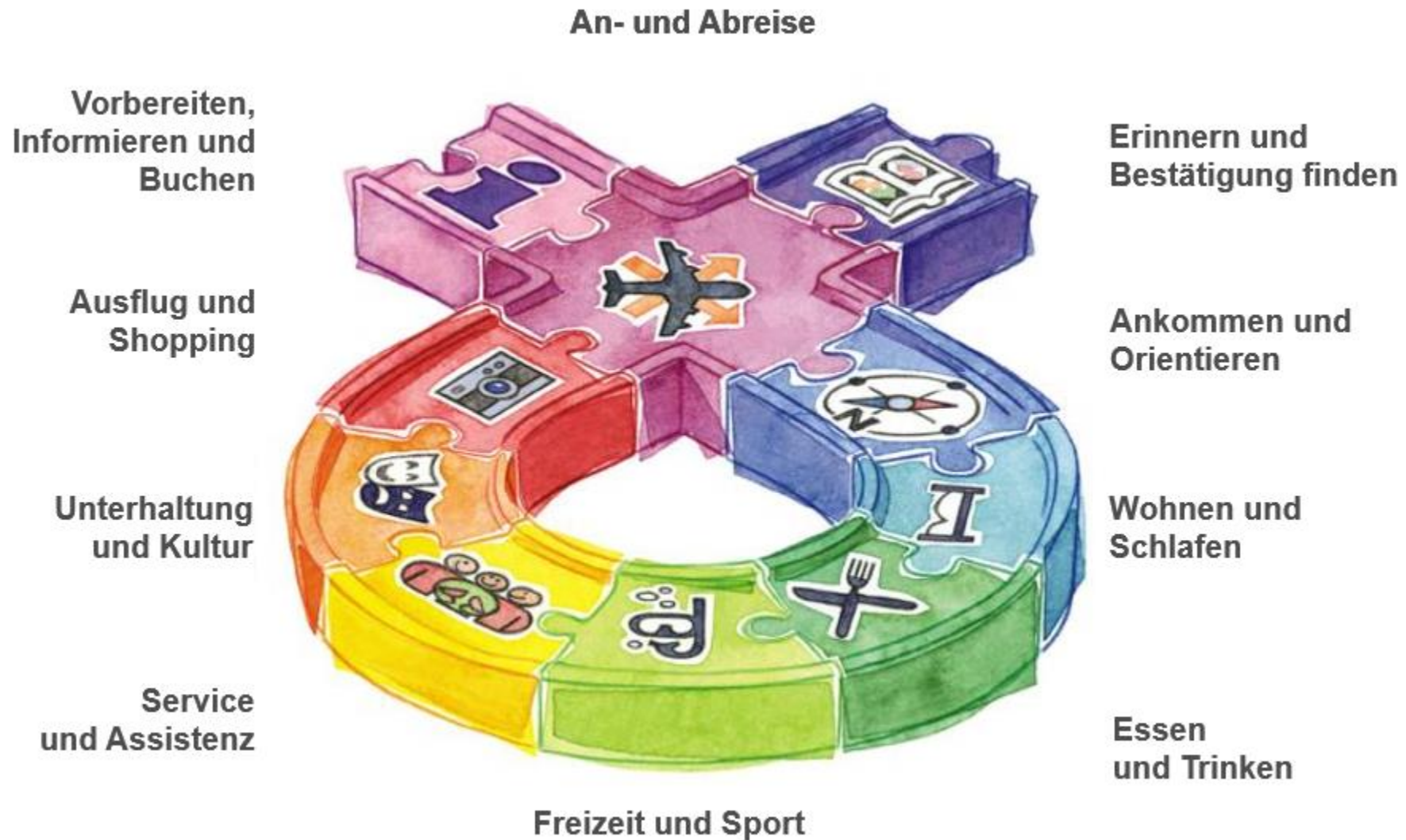


Bild: Kai Pagenkopf



Worauf kommt es an?

# Touristische Servicekette beachten



Bildquelle: ADAC 2003

# Was stimmt hier nicht?



Quelle: Andreas Lorenz / tpb





# Ohne Service geht es nicht



Bildquelle: Kai Pagenkopf

## Fast nur Lob für die Gartenschau

Besucher äußern nur vereinzelt Kritik – „Anregungen für den Garten“



Bunt und bliede: Die Landesgartenschau in Papenburg kommt bei den Besuchern gut an. Foto: Florian Feimann

**Mit bislang 30.000 Besuchern ist die Landesgartenschau in Papenburg erfolgreich gestartet. Für das Gelände gibt es mehrheitlich Lob von heimischen und weit angereisten Gartenfreunden. Kritiker bemängeln fehlende Hinweisschilder und große Grünflächen.**

Papenburg. Besucherin Margret Robben aus Haren wünscht sich, dass der Stadtpark auch nach dem Ende der Gartenschau mit den neu angelegten Gärten und Anlagen bleibt. Das Gelände sei „mit den Seen natürlich schön“, wie sie sagt. Die unbepflanzten Grünflächen würden das Gesamtbild des Parks ihrer Ansicht nach allerdings ein wenig schmälern.

Christine Lechte aus Lippe zeigt sich hingegen überrascht von der vielfältigen Bepflanzung: „Für diese Jahreszeit blüht richtig viel.“ Sie lobt auch die Barrierefreiheit des Geländes. **Ihr Mann sei darauf angewiesen und sei nicht mitgekommen, weil sie von der Barrierefreiheit auf dem Gartenschau Gelände nichts gewusst habe.**

Heino Winkelmann aus Delmenhorst besuchte die Gartenschau am Montag zum ersten Mal. „Der allgemeine Eindruck ist schön“, sagt er. „Wir vermissen aber den Rhododendron.“ Diesen finden die Landesgartenschau-Besucher nur im Rhodo-Garten im hinteren Teil des Stadtparks in der Nähe des Schmetterlingshauses.

# Fazit



# Grundsätzlich gilt:

- ✓ Wissen um die Wünsche der Anspruchsgruppen
- ✓ Pragmatische Verbesserungen
- ✓ Guter Service
- ✓ Vernetzte Urlaubserlebnisse schaffen
- ✓ Kommunikation vorhandener Angebote



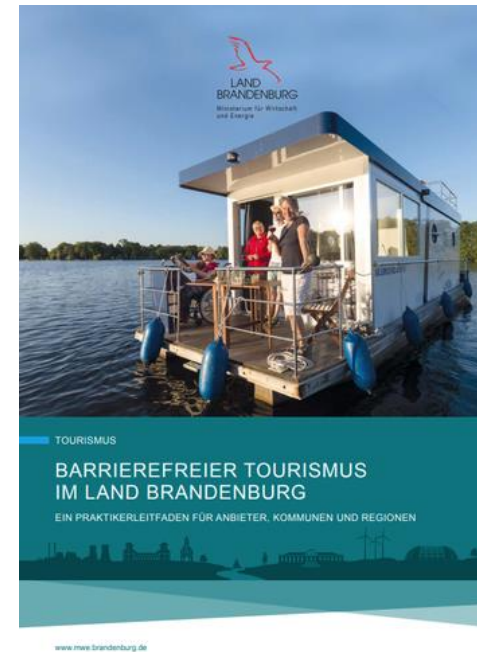
# Vertiefende Infos gibt es hier



[www.tvsh.de/fileadmin/content/Themen/Mobilitaet\\_im\\_Tourismus/Customer\\_Journey\\_fuer\\_alle\\_SH\\_2021.pdf](http://www.tvsh.de/fileadmin/content/Themen/Mobilitaet_im_Tourismus/Customer_Journey_fuer_alle_SH_2021.pdf)



<https://www.reisen-fuer-alle.de/>



[https://www.tourismusnetzwerk-brandenburg.de/fileadmin/user\\_upload/Bilder\\_Dokument\\_e/Clustermanagement/Barrierefreiheit/TPB\\_Praktikerleitfaden\\_barrierefrei\\_WEB.pdf](https://www.tourismusnetzwerk-brandenburg.de/fileadmin/user_upload/Bilder_Dokument_e/Clustermanagement/Barrierefreiheit/TPB_Praktikerleitfaden_barrierefrei_WEB.pdf)



[https://www.hessen.tourismusnetzwerk.info/wp-content/uploads/2021/01/Leitfaden\\_Einfachbarrierefrei.pdf](https://www.hessen.tourismusnetzwerk.info/wp-content/uploads/2021/01/Leitfaden_Einfachbarrierefrei.pdf)

# Vielen Dank!

Consulting-Büro Dr. Kai Pagenkopf  
Albertstraße 15 – 48145 Münster  
[pagenkopf@pagenkopf-consulting.de](mailto:pagenkopf@pagenkopf-consulting.de)