

„Oberhof all inclusive“ Entwicklungskonzept für eine inklusive Urlaubs- und Sportregion Oberhof 2025

Entwicklungskonzept

NEUMANNCONSULT
Alter Steinweg 22-24
48143 Münster

Tel. 02 51 / 48 286 - 33
Fax 02 51 / 48 286 - 34
E-Mail: info@neumann-consult.com
www.neumann-consult.com

Ansprechpartner: Dr. Kai Pagenkopf

12.09.2014

Inhalt

1. Ausgangssituation und Zielstellung.....	4
2. Methodik.....	6
3. Evaluation der Ausgangssituation.....	9
3.1 Derzeitige Situation des Tourismus in Oberhof	9
3.2 Die touristische Servicekette in Oberhof	10
3.2.1 Informieren und Buchen	10
3.2.2 An- und Abreise	12
3.2.3 Fortbewegung vor Ort / öffentliche Infrastruktur	12
3.2.4 Beherbergung und Gastronomie	14
3.2.5 Freizeit.....	15
3.2.6 Shopping	16
3.2.7 (Leistungs-)Sport	16
3.3 Fazit: der Ist-Zustand in Oberhof	20
4. Handlungsempfehlungen	22
4.1 Übersicht und Priorisierung von Maßnahmen zur Verbesserung der Angebotsqualität in Oberhof	26
4.2 Empfehlungen zur Verbesserung der Infrastruktur in Oberhof.....	28
4.2.1 Kampagne „Barrierefreie Unterkünfte“	28
4.2.2 Barrierefreie Gestaltung des öffentlichen Raumes	32
4.2.3 Barrierefreie Gestaltung von Informations- und Leitsystemen	33
4.2.4 Barrierefreier Einzelhandel	34
4.3 Empfehlungen zur strategischen Entwicklung Oberhofs	36
4.3.1 Gründung eines Arbeitskreises „Oberhof für Alle“	38
4.3.2 Barrierefreie Tourismusinformationen und touristische Anlaufstellen	39
4.3.3 Entwicklung barrierefreier, buchbarer Angebotsbausteine und Arrangements	39
4.3.4 Ausbau von barrierefreien Serviceeinrichtungen	40
4.4 Empfehlungen zum Innenmarketing	41
4.4.1 Regelmäßige Schulungen von Leistungs- und Entscheidungsträgern	41
4.4.2 Operatives Innenmarketing.....	42
4.5 Empfehlungen zur Entwicklung inklusiver Urlaubs- und Sportangebote.....	43
4.5.1 Konsequente Umsetzung der Belange der Barrierefreiheit bei Um- und Neubauten von Sportstätten	43

4.5.2	Touristische Inwertsetzung der Sportstätten	45
4.5.3	Ansprache bislang vernachlässigter Zielgruppen im Behindertensport	46
4.5.4	Ausweitung der Angebote des Sportgymnasiums auf behinderte Schüler	47
4.6	Empfehlungen für das Außenmarketing im barrierefreien Tourismus	48
4.6.1	Beteiligung am bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“	49
4.6.2	Attraktives, barrierefreies Tourismusportal.....	50
4.6.3	Spezialbroschüre „Oberhof für Alle“	51
4.6.4	Optimierung der Leistungsträger-Webseiten hinsichtlich Barrierefreiheit	53
4.6.5	Integration des Themas Barrierefreiheit in Printmedien	53
4.6.6	Nutzung von Spezialvertriebsmöglichkeiten.....	54
4.6.7	Berücksichtigung in der jährlichen operativen Marketingplanung	54
4.7	Empfehlungen zu Synergien mit benachbarten Städten und Orten	56
5.	Zusammenfassung und Fazit.....	58
6.	Literaturempfehlungen.....	60

1. Ausgangssituation und Zielstellung

Die Urlaubs- und Sportregion Oberhof gehört schon jetzt zu den herausragenden und bekanntesten touristischen Destinationen in Thüringen. Bis zum Jahre 2020 soll mit Hilfe von Landesinvestitionen die Attraktivität der Region weiter verbessert und ausgebaut werden. Eine wichtige Rolle soll dabei der Gedanke der Inklusion bzw. der Barrierefreiheit spielen.

Barrierefreier Tourismus und Sport für Alle ist nicht nur eine selbstverständliche Verpflichtung, die sich aus der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen ableitet, sondern zugleich auch ein wirtschaftliches Wachstumssegment mit großen ökonomischen Potenzialen. Ein Treiber hierfür stellt die demografische Entwicklung dar. So wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten stark zunehmen. Dies führt jedoch auch zu einer Ausweitung des Spektrums der Anspruchsgruppen. Von barrierefreien Angeboten profitieren nicht nur behinderte Menschen, sondern beispielsweise auch ältere Gäste oder Familien mit Kindern - ganz im Sinne der Faustformel: Barrierefreiheit ist für 10 Prozent der Bevölkerung unabdingbar, für 40 Prozent notwendig und für 100 Prozent komfortabel und ein Qualitätsmerkmal (vgl. BMWi 2003). Ein nicht barrierefreies Umfeld hat oft für wesentlich mehr Personen negative Folgen, als man erwarten würde, denn selten reisen Menschen mit Einschränkungen allein. Auf der anderen Seite sprechen barrierefreie Angebote eigentlich alle Menschen an, weil der mit ihnen verbundene Komfort positiv wahrgenommen wird.

Barrierefreier Tourismus - Für wen?

Barrierefreier Tourismus soll allen Gästen zugutekommen. Folgende Gästegruppen profitieren aber ganz besonders:

- Rollstuhlfahrer
- Gäste mit Gehschwierigkeiten
- Gäste mit Sehschwierigkeiten und blinde Menschen
- Gäste mit Hörschwierigkeiten und gehörlose Menschen
- Gäste mit kognitiven Einschränkungen
- Gäste mit Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten
- Ältere Gäste
- Familien (mit Kindern)
- Gäste mit Gepäck

Das Entwicklungskonzept „Oberhof all inclusive“ zeigt die Potenziale der Destination Oberhof für Touristen und Sportler mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen auf. Es benennt Handlungsfelder und gibt konkrete Hinweise zur Verbesserung von Infrastruktur, Service und touristischer Qualität sowohl für Urlaubsgäste als auch für Sportler.

2. Methodik

Ausgehend von einer zweitägigen Ortsbegehung im Juni 2014 sowie eines Auftaktworkshops am 19.06.2014 mit Stakeholdern und Experten in Oberhof wurde eine Liste mit über 20 Einrichtungen erstellt, die für den barrierefreien Tourismus und ein barrierefreies Sporterlebnis in Oberhof von besonderer Bedeutung sind (Abbildung 1). Dabei wurde darauf geachtet, dass die Einrichtungen nach Möglichkeit alle wesentlichen Elemente der touristischen Servicekette (Abbildung 2) abbilden:

Informieren und Buchen

- Tourist Information*
- Internetauftritte, Printmaterialien von Oberhof

An- und Abreise

- Bahnhof Zella-Mehlis*
- Busbahnhof Oberhof

Fortbewegung vor Ort

- Wege & Leitsystem im Ort

Beherbergung und Gastronomie

- AWO Sano Ferienzentrum*
- Aktiv Pension Oberhof*
- Ferienwohnanlage DomiZiel*
- Berghotel Oberhof*
- Panorama Hotel*
- Schlossberghotel*
- Ferienwohnungen Zum Prinzenweg*
- Thüringer Hütte*

Freizeit

- Rennsteiggarten Oberhof*
- EXOTARIUM Oberhof*
- Therme H2Oberhof*
- Kurpark
- Kinderwagenwanderung

Shopping

- Glasstube Metz Oberhof*
- Oberer Hof*
- Supermarkt tegut*

(Leistungs-)Sport

- DKB SkiArena*
- DKB SkiHalle*
- Sportgymnasium*
- Dreifelderhalle*
- Multifunktionsgebäude Grenzadler
- Zuschauerbereich Sprungschanze
- Bobbahn

Die mit * gekennzeichneten Einrichtungen wurden von der Thüringer Tourismus GmbH (TTG) mit Hilfe der im bundesweiten Projekt „Reisen für Alle“¹ entwickelten Erhebungsbögen erfasst und dokumentiert². Im Anschluss wurden die Erhebungsbögen ausgewertet und zusammengefasst. Für jede erhobene Einrichtung liegt ein Auswertungsbogen nebst einrichtungsspezifischem Stärken- und Schwächenprofil, Handlungsempfehlungen und kurzer Fotodokumentation vor.

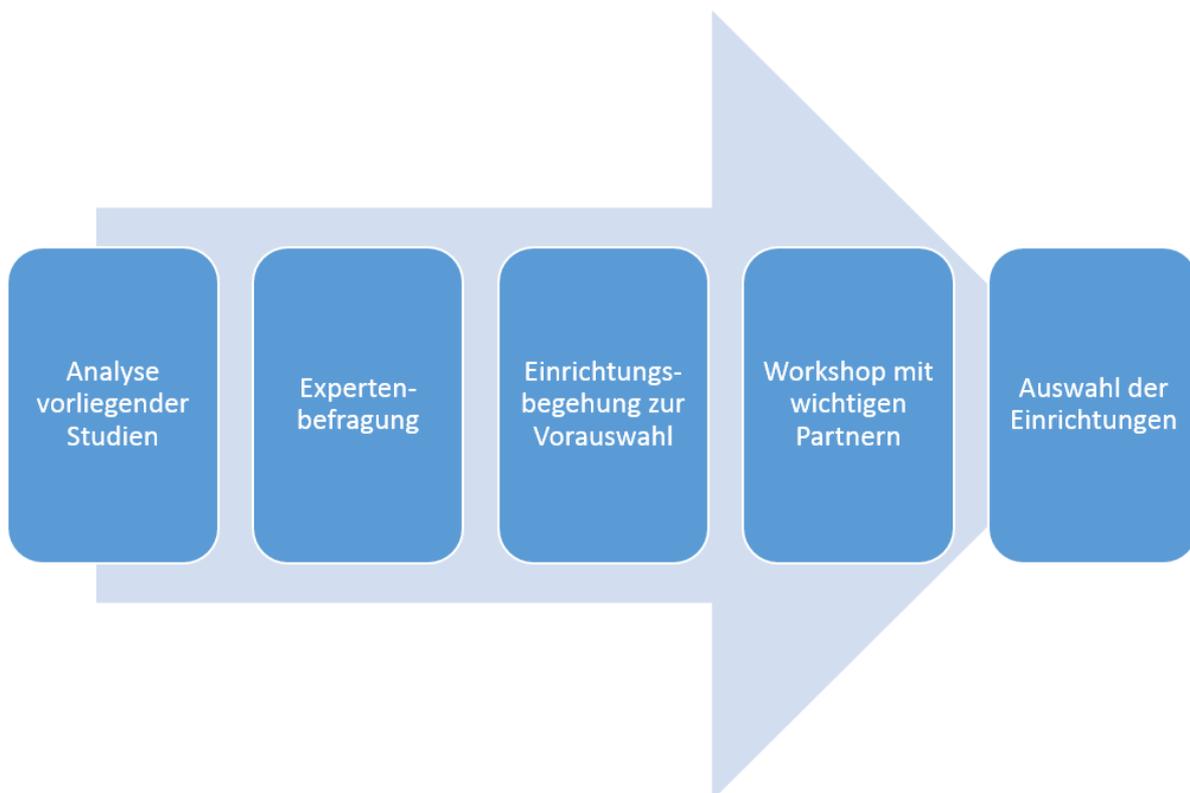


Abbildung 1: Prozedere zur Auswahl der Einrichtungen

¹ www.deutschland-barrierefrei-erleben.de

² Zur räumlichen Lage der untersuchten Einrichtungen in Oberhof siehe Anhang

Zudem wurde eine Evaluation der derzeitigen Themen- und Gästestruktur in Oberhof (und Umgebung) durchgeführt und diverser Studien wie z. B. die des Thüringer Behinderten- und Rehasportverbandes zur „Entwicklung eines Paralympischen Trainingsstützpunktes 2020 in Oberhof“. Zur Klärung einzelner Fragestellungen, namentlich im Leistungssportbereich, wurden ergänzende Experteninterviews mit Sportfunktionären und Vertretern von Behindertensportverbänden geführt.

Zusammengefasst basiert das vorliegende Entwicklungskonzept auf folgenden Untersuchungsmethoden:

- Ortsbegehung
- Experteninterviews mit Leistungsträgern und Behindertensportverbänden
- Auswertung vorhandener Studien
- Auswertung detaillierter Erhebungen ausgewählter sport- und tourismusrelevanter Einrichtungen

3. Evaluation der Ausgangssituation

3.1 Derzeitige Situation des Tourismus in Oberhof

Oberhof verfügt über rund 3.200 Gästebetten. Die Aufenthaltsdauer beträgt durchschnittlich 2,7 Tage. Die ca. 157.000 Gäste generieren rund 430.000 Übernachtungen (Tabelle 1); die durchschnittliche Auslastung der Beherbergungsbetriebe liegt bei etwa 40 % (der einzige 4-Sterne-Betrieb, das Berghotel, erreicht eine Auslastung von 80 %)³.

Tabelle 1: Kennzahlen des Tourismus in Thüringen und Oberhof 2013⁴

	Thüringen	Oberhof
Anzahl der Gäste	3,43 Mio.	157.125
Anzahl der Übernachtungen	9,04 Mio.	428.020
Durchschnittliche Verweildauer	2,6 Tage	2,7 Tage

Die Beherbergungsstruktur ist im Wesentlichen durch kleine Betriebe geprägt; der mit Abstand größte Beherbergungsbetrieb, das Panoramahotel, generiert fast 50 % der Übernachtungen.

Wichtige Zielgruppen sind Familienurlauber, die ca. 50 % der Gäste stellen, wobei nicht weniger als 15-20 % der Gäste Kinder sind. Tagestourismus spielt v. a. an Wochenenden sowie zu Zeiten der großen Sportevents eine bedeutende Rolle. Der Anteil der Stammkunden ist bemerkenswert hoch.

Eine Besonderheit in der Angebotsstruktur Oberhofs sind die winterlichen Leistungssportveranstaltungen wie Biathlon-Weltcuprennen oder die Tour de Ski, die internationale Beachtung finden und kurzfristig eine große Zahl von Gästen nach Oberhof locken. Diese konzentrieren sich jedoch auf wenige Tage im Jahr, der Großteil des Jahres ist durch eine für einen Mittelgebirgsstandort typische Angebotsstruktur geprägt, wobei die Sportstätten natürlich auch außerhalb der Wettkampfzeiten Aufmerksamkeit auf sich ziehen.

Der Fokus der Betreiber liegt hier jedoch klar auf Training und Wettkampf. Investitionen werden v. a. in Leistungssport getätigt. Die Sportstätten selbst werden kaum touristisch in Szene gesetzt.

Zusätzliche attraktive Angebote stehen den Gästen Oberhofs im Umland zur Verfügung. Neben der Gesamtregion des Thüringer Waldes befinden sich auch

³ Interview Tourismus GmbH Oberhof

⁴

<http://www.tls.thueringen.de/datenbank/portrait.asp?auswahl=gem&nr=66047&vonbis=&TabelleID=ge000802>

kulturelle und städtetouristische Highlights wie Gotha, Erfurt, Schmalkalden und Weimar in weniger als einstündiger Entfernung.

3.2 Die touristische Servicekette in Oberhof

Die Auswahl der Einrichtungen erfolgte entlang der touristischen Servicekette (Abbildung 1). Dabei wurden die Einrichtungen so ausgewählt, dass sowohl für Touristen als auch für Sportler mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen ein Urlaubs- bzw. Sportlerlebnis möglich ist.



Abbildung 2: Die touristische Servicekette

Detaillierte Angaben zur Zugänglichkeit bzw. zur barrierefreien Nutzbarkeit der untersuchten Einrichtungen finden sich im Anhang. Wichtige Implikationen für die Servicekette in Oberhof lassen sich wie folgt zusammenfassen:

3.2.1 Informieren und Buchen

Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen informieren sich detailliert, bevor sie sich für ein Reiseziel entscheiden. Das Gelingen des Urlaubs bzw. des Trainingsprogramms hängt bei ihnen besonders stark von den Gegebenheiten vor

Ort ab. Nicht selten gibt es regelrechte KO-Kriterien, die sicher erfüllt sein müssen, bevor sich der Gast zum Besuch entscheidet. So wird ein Rollstuhlfahrer sicher von einer Buchung Abstand nehmen, wenn er nicht sicher sein kann, zur Toilette gehen zu können oder die Dusche zu benutzen. Aber auch andere wichtige Zielgruppen wie z. B. Familien mit Kindern informieren sich vor Reiseantritt genau, ob ihre Ansprüche erfüllt werden können.

Informationsbedarf besteht aber auch vor Ort. Informationen über Möglichkeiten zur barrierefreien Freizeitgestaltung müssen ebenso vorliegen wie Informationen über Transport und Sehenswürdigkeiten in Nachbarorten bzw. der Region.

Bei der Information vor Reiseantritt kommt dem **Internet** eine große Bedeutung zu. Dezierte Angaben zu barrierefreien Angeboten finden sich auf der Webseite von Oberhof (www.oberhof.de) nur in wenigen Fällen, und dann auch nur bei der Eingabe entsprechender Begriffe in die Suchmaske. Eine eigene Rubrik bzw. ein eigener Menüpunkt fehlt. Somit muss sich der Gast mühsam die für ihn wichtigen Informationen entlang der Servicekette zusammensuchen. Dies wird dadurch erschwert, dass auch nur wenige Beherbergungsbetriebe und Sehenswürdigkeiten Informationen zur Barrierefreiheit bereithalten. Positive Ausnahmen sind hier die Aktiv-Pension (www.aktiv-pension.de) sowie das AWO Sano (www.ferienzentrum-oberhof.de), die beide explizit auf ihre barrierefreien Unterkunftsmöglichkeiten hinweisen⁵.

Obschon das Internet mehr und mehr an Bedeutung gewinnt, spielen **Broschüren und Flyer** nach wie vor eine große Rolle - sowohl bei der Planung von zu Hause aus als auch bei der Informationsbeschaffung vor Ort. Oberhof hat über eine einfache Piktogrammaauszeichnung z. B. im „Reisekatalog“ und im „Gastronomieführer“ erste Informationen zur Barrierefreiheit in Prospekte integriert. Diese greifen jedoch zu kurz, da sie keine nähere Orientierung über Details der Barrierefreiheit erlauben. Verwirrend ist zudem, dass in den genannten Broschüren zwei unterschiedliche Piktogramme zum Einsatz kommen.

Eine Special-Interest-Broschüre zu barrierefreien Angeboten wird nicht aufgelegt, jedoch wendet sich der Flyer „Kinderwagenwanderung“ dezidiert an Familien mit Kindern. Erfreulich ist auch, dass der Flyer „Oberhof All Inclusive Card“ in fünf Sprachen (deutsch, englisch, ungarisch, französisch, russisch) verfügbar ist.

Aus Sicht der barrierefreien Gestaltung ist der „Reisekatalog“ positiv herauszuheben. Mit seiner großen und (meist) kontrastreichen Schrift erlaubt er auch vielen Gästen mit Sehschwierigkeiten (die häufig bei älteren Gästen auftreten) eine gute Orientierung.

Auf Seiten der Gastgeber ist es erneut AWO Sano, die mit zahlreichen Flyern und Broschüren ihre Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen informieren.

Für die Information vor Ort kommt der **Tourist Information** eine herausragende Bedeutung zu. Die TI von Oberhof ist zentral gelegen, der Schalterraum ist ebenerdig zugänglich. Eine Behindertentoilette ist vorhanden, wenngleich diese

⁵ Von großer Bedeutung ist auch die technisch barrierefreie Gestaltung von Webseiten nach WCAG2 bzw. der BITV (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung). Eine dezidierte Analyse der einschlägigen Webseiten konnte in diesem Entwicklungskonzept nicht vorgenommen werden. Stichproben zeigen jedoch einen deutlichen Nachholbedarf bez. der technischen Realisierung bei vielen Webseiten der Leistungsträger in Oberhof und der zentralen Webseite www.oberhof.de.

nicht durch den Hauptraum barrierefrei erreichbar ist. Obgleich die Zugänglichkeit zur TI somit gewährleistet ist, fehlt es an detaillierten Informationen zur barrierefreien Erlebbarkeit der Sehenswürdigkeiten, der Unterkünfte und Gastronomiebetriebe.

Dennoch war bei einer stichprobenartigen, nicht repräsentativen Befragung von Gastgebern in Oberhof ein hohes Maß an Wissen über die Bedürfnisse von Gästen mit Mobilitäts- und Aktivitätseinschränkungen vorhanden. Auskünfte wurden bereitwillig geteilt, und auf etwaige Probleme bezüglich der barrierefreien Zugänglichkeit des eigenen Hauses wurde offen hingewiesen.

3.2.2 An- und Abreise

Obgleich Oberhof über einen eigenen Bahnhof verfügt, bietet sich für mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Gäste die Anreise über den **Bahnhof von Zella-Mehlis** an. Wegen seiner Tallage ist der Bahnhof von Oberhof nur schwer zu erreichen, und die Gleise sind nur über Stufen zugänglich.

Letzteres gilt zwar auch für den Bahnhof in Zella-Mehlis, allerdings stehen bei diesem Umbaumaßnahmen bevor, die - hoffentlich - den Belangen der Barrierefreiheit Rechnung tragen.

Vom Bahnhof in Zella-Mehlis lässt sich Oberhof mit dem Bus erreichen. Der **Busbahnhof in Oberhof** wird derzeit umgebaut; barrierefreie Gestaltung hat bei der Planung eine wichtige Rolle gespielt. Anstatt der geplanten 18-cm-Hochborde wurden jedoch 16-cm-Borde verbaut. Dennoch ist eine Zugänglichkeit der Busse zum Beispiel über ausklappbare Rampen in den Bussen möglich. Für sehbehinderte Nutzer ist ein Leitsystem mit entsprechenden Aufmerksamkeitsfeldern vorhanden; zudem gibt es drei Behindertenparkplätze. Vor Abschluss der Umsetzungsphase lassen sich jedoch keine dezidierten Aussagen zur tatsächlichen Barrierefreiheit machen.

In Ergänzung zur vorliegenden Planung ist jedoch der Einbau eines Aufzugs vom Busbahnhof zu den Parkdecks zu empfehlen. Dieser kommt nicht nur Besuchern mit Mobilitätseinschränkungen zugute; ein Aufzug ist auch für alle Gäste mit Gepäck oder Wintersportausrüstung eine echte Erleichterung. Darüber hinaus sollte darauf geachtet werden, bei weiteren Umrüstungen der Haltestellen im Ortsbereich 18-cm-Hochborde zu verbauen.

Zudem bietet das Taxiunternehmen Müller aus Suhl auch in Oberhof Rollstuhltransporte in einem speziellen Rollstuhlbus an; ein Service, der natürlich auch für die Fortbewegung vor Ort (siehe nächstes Kapitel) genutzt werden kann.

3.2.3 Fortbewegung vor Ort / öffentliche Infrastruktur

Die Wegebeziehungen vor Ort sind von besonderer Bedeutung, da Gäste natürlich nicht nur in der Unterkunft verbleiben oder sich ausschließlich mit dem Auto fortbewegen wollen. Oberhof ist aufgrund seiner Topographie mit hoher Reliefenergie für viele Gäste sicher schwieriger zu Begehen oder zu Befahren als

Städte des Flachlandes. Dennoch machen einige Aspekte den Gästen das Leben unnötig schwer:

Die **Wegdecke** vieler Parkplätze und einiger öffentlicher Straßen ist wegen des Belages mit Schlacke und/oder zahlreicher Schlaglöcher in schlechtem Zustand. Dies macht das Befahren mit Kinderwagen, Rollator oder Rollstuhl schwierig oder gar - insbesondere an Passagen mit Steigung - unmöglich. Aber auch für Gäste ohne Einschränkungen sind die Wegeverhältnisse aufgrund der Stolpergefahr verbesserungswürdig.

Im Ortskern sind viele **Bordsteine** nicht abgesenkt, was für viele Nutzergruppen problematisch ist. Sie können Einmündungen von Straßen nicht ohne Hilfe überqueren.

Insbesondere für ältere Gäste sind **Sitzgelegenheiten** im öffentlichen Raum - also außerhalb von Gaststätten mit Verzehrzwang - von herausragender Bedeutung. Ihr Fehlen wird von vielen Gästen beklagt, zumal Oberhof schon wegen der schwierigen Topographie mit zahlreichen Steigungen anstrengend zu begehen ist. Weiterhin sind die wenigen vorhandenen Sitzgelegenheiten oftmals in einem schlechten Zustand und ohne Rücken- und Armlehne wenig nutzerfreundlich.

Die Orientierung wird durch eine manchmal verwirrende **Ausschilderung**, bei der mehrere unterschiedliche Systeme zum Einsatz kommen, erschwert. Zudem sind einige wichtige Einrichtungen nicht durchgängig ausgeschildert.

Positiv sind die **barrierefreien öffentlich zugänglichen Toiletten** im Oberen Hof sowie im Haus des Gastes zu bewerten.



Abbildung 3: Parkplätze (hier am Panoramahotel) sind oft in schlechtem Zustand



Abbildung 4: Rasensteine sind für Menschen mit Gehhilfen, Rollatornutzer oder Rollstuhlfahrer schwer begeh- und befahrbar



Abbildung 5: Unattraktive und nicht barrierefreie Sitzbank



Abbildung 6: Unebener Belag und Schwellen sind für viele Gäste problematisch

3.2.4 Beherbergung und Gastronomie

Im Beherbergungs- und Gastronomiebereich finden sich einige gute Angebote. Mindestens fünf Beherbergungsbetriebe halten Zimmer für mobilitätseingeschränkte Gäste bereit. Nicht alle davon sind jedoch im eigentlichen Sinn barrierefrei; inwieweit sie für einen Gast nutzbar sind, hängt stark von seinen individuellen Bedürfnissen ab. Gäste aus dem Leistungssportbereich, die aufgrund ihrer sportlichen Aktivitäten Oberhof besuchen, sind in aller Regel weniger eingeschränkt und kommen in der Unterkunft auch dann selbständig zurecht, wenn nicht alle Maße der DIN entsprechen. So haben auch tatsächlich mehrere der untersuchten Beherbergungsbetriebe bereits positive Erfahrungen mit sportlich-aktiven behinderten Gästen gemacht. Unter anderem waren bereits das AWO Sano und das Schlossberghotel Gastgeber für Mannschaften aus dem Behindertensportbereich.

Für die große Zahl der älteren Gäste, die erst in späten Jahren eine Behinderung erfahren, gelten sicher strengere Maßstäbe. Hier muss gewährleistet sein, dass der Gast auf zuverlässige und detaillierte Informationen zurückgreifen kann.

Grundsätzlich finden sich Unterkunftsmöglichkeiten sowohl für mobilitätseingeschränkte Gäste als auch für Gäste mit Seh- oder Hörschwierigkeiten bzw. blinde Gäste. Keiner der untersuchten Unternehmungen hält jedoch besondere Angebote für Gäste mit Hörschwierigkeiten vor.

Unterkünfte für mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gäste finden sich - mit den oben genannten Einschränkungen - in mehreren Unterkunftsarten. Sowohl Ferienwohnungen als auch eine Pension halten entsprechende Angebote bereit; die meisten finden sich jedoch in der Hotellerie.

Die Anzahl der Zimmer, die für Gäste mit höheren Ansprüchen an Barrierefreiheit geeignet sind, ist allerdings gering. Dies ist insbesondere im Gruppengeschäft problematisch. Es wird sich nicht immer vermeiden lassen, dass Gruppen behinderter Gäste mit hohen Ansprüchen an eine barrierefreie Unterkunft auf unterschiedliche Beherbergungsbetriebe verteilt werden müssen. Im Bereich des

Leistungssports ist dies weniger problematisch, wie die Unterbringung von 70 Mitgliedern der russischen Paralympikermannschaft im AWO Sano zeigt. Somit sollte auch die Unterbringung des deutschen Paralympikerteams, das aus fünf Sportlern und drei Betreuern besteht, Oberhof vor keine Probleme stellen.

Allerdings fehlen preiswerte barrierefreie Gruppenunterkünfte (Jugendherbergen etc.) zur Gänze. Diese Unterkünfte sind gerade für junge Nachwuchssportler von Bedeutung, können aber auch im internationalen Geschäft wichtig sein. Aufgrund der sehr guten Trainingsmöglichkeiten für behinderte Sportler (Kapitel 3.2.7) ist das Interesse ausländischer Sportler an den Sportstätten in Oberhof in den letzten Jahren deutlich gewachsen. Das Potenzial wird auf ca. 200 Leistungssportler im Behindertenbereich geschätzt.⁶

Tabelle 2: Angebote der untersuchten Unterkünfte für behinderte Gäste (Details s. Anhang)

	Angebote für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen	Angebote für Gäste mit Sehschwierigkeiten
Aktiv Pension Oberhof	Ja	Ja
AWO Sano Ferienzentrum	Ja	
Berghotel Oberhof	Ja	
Ferienwohnanlage DomiZiel	Ja	Ja
Ferienwohnungen Zum Prinzenweg		Ja
Panoramahotel		Ja
Schlossberghotel	Ja	Ja

3.2.5 Freizeit

Mit der Therme H2Oberhof steht eine Einrichtung zur Verfügung, die mit ihrem Angebot bereits in den Sportbereich vermittelt. Die somit für beide Bereiche - Tourismus und Sport - wichtige Therme hat umfangreiche und gute Erfahrungen mit behinderten Gästen.

Eine weitere sehr gut zugängliche Sehenswürdigkeit ist das Exotarium im Oberen Hof (siehe auch „Shopping“), wengleich das dortige Ausstellungsangebot aus touristischer Sicht ein wenig beliebig erscheint und kaum zur Profilierung Oberhofs beiträgt.

Regionales Flair und Authentizität bietet hingegen der Rennsteiggarten Oberhof, der aufgrund seiner Topographie und des nicht immer leicht zu befahrenden Bodenbelags für Rollstuhlfahrer nur mit Unterstützung zu empfehlen ist. Für Gäste mit Sinneseinschränkungen bietet der Rennsteiggarten jedoch ein abwechslungsreiches Erlebnis, sprechen die Pflanzen und die oft anschaulich und gut gemachten Exponate doch unterschiedliche Sinne an.

⁶ Interview Thomas Oelsner, FH Schmalkalden. Ehemaliger Paralympiker

Der Parkplatz am Rennsteiggarten bietet auch einen Einstieg zur Kinderwagenwanderung. Dieser Weg ist bedingt auch für mobilitätseingeschränkte Gäste zu empfehlen. Der Flyer bietet detaillierte Informationen zu Steigungen und Wegebeschaffenheit, so dass es einem jeden Gast frei steht, für sich zu entscheiden, ob das Angebot für ihn geeignet ist oder nicht.

Im Ort befindet sich der Kurpark, der zum jetzigen Zeitpunkt jedoch neu gestaltet wird. Er ist über eine Rampe mit 6 % Steigung und Zwischenpodesten gut erreichbar. Das obere Plateau, der sog. „Stadtbalkon“, kann barrierefrei befahren werden, und das Aufstellen von Sitzgelegenheiten ist geplant. Es ist zu prüfen, ob ein Aufzug vom Kurpark zum Haus des Gastes realisierbar ist. Ein Aufzug würde den Zugang zu dieser wichtigen Einrichtung deutlich verkürzen und erleichtern.

3.2.6 Shopping

Viele Einzelhändler, aber auch zahlreiche Gastronomiebetriebe im Ortszentrum (z. B. an der Dr.-Theodor-Neubauer-Straße) sind nur über Stufen zu erreichen. Dies gilt selbst für die Robert-Koch-Apotheke an der Zellaer Straße, die mit ihrem Angebot sicher für viele ältere und behinderte Gäste von Bedeutung ist. Die Sparkassenfiliale auf der gegenüberliegenden Straßenseite ist über eine Rampe problemlos zugänglich (wenngleich sich die bequeme Automatiktür an dem Eingang befindet, der lediglich über Stufen zu erreichen ist).

Der Supermarkt tegut ist zumindest mit dem Auto problemlos zu erreichen, die Behindertenparkplätze vor der Tür und der breite Eingangsbereich erlauben ein barrierefreies Einkaufen (wenngleich die Stellflächen der Aktionsdisplays hin und wieder in den Weg ragen). Somit ist die Basisversorgung an Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs für die allermeisten Gäste problemlos möglich.

Während Supermarkt, Apotheke und Sparkasse eher den Bereich des „notwendigen“ Einkaufs abdecken, sind die Glasstube Metz und der Obere Hof eher dem „Erlebniseinkauf“ zuzuordnen.

Der Obere Hof, in dem sich auch das Exotarium befindet, ist mit seiner Vielzahl an kleinen und mittelgroßen Läden gut zugänglich, die Stockwerke sind über einen Fahrstuhl miteinander verbunden. Die Ladenlokale sind ebenso wie der Bäcker im Erdgeschoss stufenlos erreichbar. Bei einigen Ladenlokalen lässt sich jedoch die Aufstellung der Displays optimieren, sodass auch Rollstuhlfahrer und Menschen mit Sehschwierigkeiten die Lokale unbehindert befahren bzw. begehen können. Die Glasstube ist derzeit nur bedingt für mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Besucher geeignet.

3.2.7 (Leistungs-)Sport

Die Sportstätten zählen sicher zu den wichtigen Reiseanlässen für Oberhof. Zu Zeiten der großen Wintersportereignisse ziehen sie tausende von Menschen an und machen Oberhof durch die mediale Berichterstattung über die deutschen Grenzen hinaus bekannt. Aber auch außerhalb der Wintersportsaison sind sie sowohl für Sportler, die die Sportstätten zum Training nutzen, als auch für Touristen, die sie als Sehenswürdigkeit begreifen, von hoher Attraktivität.

Im Hinblick auf die Barrierefreiheit macht es somit Sinn, zwei Perspektiven zu unterscheiden: die der Touristen und die der Sportler⁷. Während bei den oben beschriebenen Servicekettenelementen die Interessen beider Gruppen weitgehend identisch sind, unterscheidet sich die Nutzung der Sportstätten durch beide Gruppen deutlich - wenngleich auch ein aktiver Behindertensportler in seiner Freizeit die Sportstätten als Zuschauer besuchen mag und der eine oder andere mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gast sie für eigene sportliche Aktivitäten nutzen mag.

Es sei darauf hingewiesen, dass sich im Projektzeitraum viele Sportstätten im Umbau befanden. Dies und die jahreszeitlich bedingte Tatsache, dass Wintersportstätten nur bedingt im Sommer begutachtet werden können, fordern ein gewisses Maß an Zurückhaltung bei der Bewertung.

Die **DKB SkiHalle** wird etwa zu gleichen Anteilen von Leistungs- und Freizeitsportlern genutzt. Die Erfahrung zeigt, dass die Nutzung durch behinderte Freizeitsportler jedoch die Ausnahme ist.⁸ Leistungssportler wie z. B. deutsche und italienische Paralympiker trainieren hingegen regelmäßig in der SkiHalle. Die Anlage ist von Beginn an auch für behinderte Sportler konzipiert worden. Alle Funktionseinheiten der Sportstätte sind ebenerdig erreichbar, eine Behinderten-Toilette und eine Behinderten-Umkleidekabine sind vorhanden. Da auch die Besucherterrasse ebenerdig zugänglich ist, kommt die DKB Skihalle auch für zuschauende mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gäste infrage.

Auch die **DKB SkiArena** wird aktiv von Behindertensportlern genutzt. Sie befindet sich derzeit im Umbau. Die DKB SkiArena ist für den zuschauenden Gast von größerer Bedeutung als die SkiHalle, da hier die internationalen Wettkämpfe etwa im Biathlon stattfinden. In prominenter Lage mit gutem Blick auf das Sportgeschehen sind an der Haupttribüne Plätze für Rollstuhlfahrer eingerichtet. Hier finden bis zu acht Rollstuhlfahrer mit jeweils einer Begleitperson Platz, zudem werden sechs weitere Plätze für sehbehinderte Besucher und ihre Begleitung mit eigenen Moderatoren angeboten. Die dadurch entstehenden Kosten trägt die WSRO-Skisport GmbH⁹.

In unmittelbarer Nähe befindet sich ein Behindertenparkplatz, zudem wird bei sportlichen Großereignissen ein Shuttle-Dienst vom Panoramahotel zur SkiArena eingerichtet. Sowohl der Parkplatz als auch die Zuschauerplätze für Rollstuhlfahrer befinden sich jedoch auf geschottertem Untergrund, der eigenständig schwer zu befahren ist. Ob sich dies im Zuge der Umbaumaßnahmen ändert, bleibt abzuwarten.

Die steilen Treppen vom Grenzadler zu den Zuschauerrängen haben offene Setzstufen, die zudem nicht kontrastreich markiert sind. Dies ist nicht nur für Besucher mit Sehschwierigkeiten problematisch, auch z. B. ältere Gäste empfinden beim Betreten solcher Treppen oft ein hohes Maß an Unsicherheit.

⁷ Die Gruppe der Sportler lässt sich noch weiter in Leistungs- und Freizeitsportler untergliedern. Sie sollen hier jedoch gemeinsam betrachtet werden, weil sich die Ansprüche beider Gruppen nicht immer deutlich voneinander trennen lassen und zudem der Anteil der behinderten Freizeitsportler derzeit (noch!) recht gering ist.

⁸ Interview DKB SkiHalle

⁹ WSRO-Skisport GmbH - schriftliche Mitteilung

Am Grenzdler entsteht derzeit ein neues **Multifunktionsgebäude**, das sowohl für Weltcupveranstaltungen als auch für den Tourismus als Rennsteighaus genutzt werden soll. Die Pläne des Gebäudes tragen den Belangen der Barrierefreiheit Rechnung; der Rohbau ist bereits fertig und weitgehend barrierefrei. Ein großes barrierefreies WC ist vorhanden, das auch als Umkleide genutzt werden kann. Barrierefreie Umkleidekabinen, die auch von Mannschaften genutzt werden können, sind jedoch nicht vorhanden.

Wegen der derzeitigen Baumaßnahmen ist eine abschließende Bewertung der Barrierefreiheit erst nach Abschluss der Arbeiten möglich.

Auch die **Schanzen am Kanzlergrund** werden derzeit umgebaut; es lassen sich nur bedingt Aussagen über die barrierefreie Zugänglichkeit für Sportler und Gäste machen. Die Situation wird dadurch erschwert, dass es im Zuschauerbereich keine fest installierten Serviceeinrichtungen wie Toiletten gibt. Vielmehr wird die an den Schanzen vorbei führende Straße L 1128 bei Wettkämpfen gesperrt, und Versorgungseinrichtungen (Verkaufsstände, Toiletten etc.) werden mobil aufgebaut. Somit können keine Aussagen über deren Zugänglichkeit getroffen werden.

Für Zuschauer gibt es keine Zugangsmöglichkeit zum Bereich unterhalb des Schanzentisches. Zwar befindet sich hier der VIP-Bereich, eine Sicht auf das Sportgeschehen ist jedoch nicht möglich. Für Rollstuhlfahrer ist ein Zugang zur Tribüne an der L 1128 nicht möglich. Sie können nur von der Straße aus zusehen.

In unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich der **Bobanlage** sind Behindertenparkplätze ausgewiesen. Die Bobbahn selbst ist nur über Stufen zu erreichen.

Die **Dreifelderhalle** beherbergt neben der eigentlichen Sporthalle die Verwaltungssitze des Thüringer Schlitten- und Bobsportverbandes (TSBV), des Thüringer Skiverbandes e.V. und des Thüringer Wintersportzentrums Oberhof. Zu den sportlichen Einrichtungen zählen ein Krafraum, der Laufbandbereich, ein Schieß- und Sprintkanal, ein Sprungimitationsraum sowie Räumlichkeiten für Physiotherapie. Somit ist dieser Funktionskomplex wohl ausschließlich für Sportler und Sportfunktionäre von Interesse, der touristisch motivierte Gast wird sich hier selten einfinden.

Die Dreifelderhalle ist stufenlos zugänglich, ein Behindertenparkplatz ist vorhanden (wenngleich ein wenig abseits und auf breit gefugtem Bodenbelag). Es gibt eine Umkleidekabine sowie einen Sanitärraum für behinderte Sportler.

Das **Sportgymnasium** hat derzeit keine behinderten Schüler. Trotz guter Ansätze wäre eine Aufnahme solcher Schüler wohl auch nur mit entsprechenden baulichen Anpassungen zu realisieren - und dies sowohl im Schulbereich als auch im Internat. Obgleich ein Fahrstuhl im Schulgebäude vorhanden ist, werden nicht alle Stockwerke bedient. Die unteren Klassenräume sind nur über Stufen erreichbar. Auch das Internat verfügt über einen Fahrstuhl, im Erdgeschoss ist sogar eine Behindertentoilette vorhanden. Die Zimmer sind jedoch nicht behindertengerecht ausgestattet, insbesondere fehlt es an einem entsprechenden Sanitärraum.

Das Sportgymnasium ist vor allem perspektivisch als Paralympikstützpunkt im Sinne der Nachwuchsförderung interessant. Zum jetzigen Zeitpunkt ist eine Aufnahme

behinderter Schüler kaum möglich. Aufgrund der vorhandenen guten Ansätze der Barrierefreiheit sollte der Aufwand zur Anpassung jedoch überschaubar sein.

Trotz mancher Schwäche gehören die Angebote für behinderte Leistungssportler in Oberhof zur internationalen Spitze. So ist von den weltweit fünf Skihallen die Oberhofer DKB Skihalle die einzige in Mitteleuropa, und keine der anderen Skihallen weist eine für behinderte Sportler ähnlich gute Ausstattung auf¹⁰. Die guten Trainingsbedingungen im Sommer werden vom Interesse internationalen Mannschaften, die in Oberhof trainieren, unterstrichen. So bereiteten sich etwa die russischen Paralympiker (ca. 70 Personen einschl. Betreuer) in Oberhof auf die olympischen Winterspiele in Sotchi 2014 vor.

Die Oberhofer Sportstätten werden derzeit von behinderten Sportlern nur zum Training genutzt, Wettkämpfe finden nicht statt.

¹⁰ Interview Thomas Oelsner, FH Schmalkalden. Ehemaliger Paralympiker

3.3 Fazit: der Ist-Zustand in Oberhof

Viel Licht und viel Schatten - so lässt sich die Situation des barrierefreien Tourismus in Oberhof derzeit charakterisieren.

Gute Ansätze finden sich vor allem im privatwirtschaftlichen Bereich und bei den Sportstätten. Einige Beherbergungsbetriebe, Gastronomen und Einzelhändler haben die Bedeutung der Barrierefreiheit als Indikator für Service und Qualität erkannt und bieten entsprechende Angebote an. Diese sind jedoch durchaus ausbaufähig und verbesserungswürdig. So fehlt es vor allem an Unterkunftsmöglichkeiten für Gäste mit einem hohen Bedarf an Barrierefreiheit und an Gruppenunterkünften. Letztere werden vor allem im internationalen Sportbereich von Bedeutung sein können.

Hier besteht besonderer Nachholbedarf, weil die Sportstätten in weiten Bereichen den Ansprüchen der Behindertensportler genügen und ein echtes Alleinstellungsmerkmal für Oberhof darstellen. Somit kann dieses Segment stärker als bisher erschlossen werden. Neben den Sportstätten gibt es etwa mit dem Exotarium oder - gerade für die Sportler relevanter - dem H2Oberhof gute barrierefreie Freizeitmöglichkeiten.

Stark verbesserungsfähig ist hingegen die öffentliche Infrastruktur in Oberhof. Schlechte Straßen und Parkplätze, fehlende Sitzgelegenheiten, unzureichende Ausschilderung sowie unnötige Stufen und Bordsteine erschweren nicht nur die Zugänglichkeit für einen großen Teil der Gäste. Sie beeinträchtigen zudem das Erscheinungsbild Oberhofs als attraktive Destination mit Zukunft.

Die folgende Tabelle (Tabelle 3) fasst die Ergebnisse der Ist-Analyse knapp zusammen und benennt die Handlungsfelder mit dem höchsten Verbesserungsbedarf.

Tabelle 3: Übersicht über die Ergebnisse der Ist-Analyse

	Stärken	Schwächen
Informieren und Buchen	<ul style="list-style-type: none"> • Zugängliche TI 	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlende Informationen über barrierefreie Angebote
An- und Abreise		<ul style="list-style-type: none"> • Fehlende Barrierefreiheit der Bahnhöfe Oberhof und Zella-Mehlis
Fortbewegung vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> • Taxiunternehmen in Suhl bietet Rollstuhltransporte in speziellem Rollstuhlbus an 	<ul style="list-style-type: none"> • Schlechte Bodenbeläge • Fehlende Sitzgelegenheiten • Nicht abgesenkte Bordsteine • Unzureichende Ausschilderung
Beherbergung und Gastronomie	<ul style="list-style-type: none"> • Einige Unterkünfte und Restaurants, die für mobilitäts- und aktivitätseingeschränkte Gäste geeignet sind 	<ul style="list-style-type: none"> • Zu wenig umfassend barrierefreie Zimmer • Fehlende preiswerte barrierefreie Mannschaftsunterkünfte
Freizeit	<ul style="list-style-type: none"> • Einige zugängliche Freizeitangebote 	
Shopping	<ul style="list-style-type: none"> • Einige zugängliche Ladenlokale 	<ul style="list-style-type: none"> • Stufen vor den Ladenlokalen der Innenstadt
(Leistungs-) Sport	<ul style="list-style-type: none"> • Zahlreiche barrierefreie Sportstätten 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuschauerbereiche teils mit Optimierungsbedarf • Punktuelle Schwächen im Sportbereich

4. Handlungsempfehlungen

Das Ziel, Barrierefreiheit in allen Bereichen zu schaffen, gewinnt vor allem vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung in Deutschland an besonderem Gewicht, da mit dem Anstieg des Durchschnittsalters auch der Anteil älterer und aktivitäts- und mobilitätseingeschränkter Menschen zunimmt. Da viele chronische Erkrankungen und Behinderungen erst mit zunehmendem Alter auftreten, wird weltweit die Zahl der Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen proportional zur Altersentwicklung der Bevölkerung ansteigen.¹¹ Einhergehend mit diesen Veränderungsprozessen steigt die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten, die von allen Gästen, unabhängig ihres Alters oder ihrer physischen Konstitution, genutzt werden können.

Wirtschaft und Politik orientieren sich in den vergangenen Jahren verstärkt am Konzept des „Design für Alle“¹². Der Ansatz umschreibt ein Planungs- und Gestaltungskonzept, das Zugänglichkeit und Nutzbarkeit für alle Menschen zum Ziel hat. Das bedeutet, dass Produkte und Dienstleistungen so gestaltet sein sollen, dass sie für einen möglichst großen Kundenkreis ohne Anpassung verwendbar und leicht auf verschiedene Anforderungen einstellbar sind, dass die Nutzung individueller Hilfsmittel möglich sein muss und dass die potenziellen Nutzer an allen Entwicklungsphasen beteiligt sind.

Design für Alle ist somit auch ein Ansatz zur Gestaltung, Modernisierung und Neuausrichtung von Infrastruktur, Produkten, Dienstleistungen und Events als Antwort auf die Herausforderungen des demographischen Wandels.¹³

Design für Alle nimmt dabei eine Perspektive ein, die nicht von möglichen Defiziten oder Einschränkungen, sondern von der menschlichen Vielfalt der Nutzer ausgeht, von Erweiterungen und Verbesserungen des Gebrauchs von Produkten und Dienstleistungen. Damit ist unmittelbar eine unternehmerisch und volkswirtschaftlich vielversprechende Dimension eröffnet, die Innovationen und Wertschöpfungen generiert.

Im Verständnis eines Designs für Alle sollen Sonderlösungen vermieden werden - damit ist Design für Alle den Zielen der **Inklusion** verpflichtet. Barrierefreie Angebote und Produkte sollen auch attraktiv und ästhetisch ansprechend sein, um dadurch Nutzen und Akzeptanz bei möglichst vielen Zielgruppen zu erreichen. Zwar werden noch immer viel zu häufig „barrierefreie Spezialangebote“ entwickelt, die vor allem oder sogar ausschließlich an den vermeintlichen „besonderen Bedürfnissen“ behinderter oder auch älterer Reisender ausgerichtet werden. Doch erfährt das Konzept des Designs für Alle eine wachsende Akzeptanz. So sind auf der Anbieterseite innovative Entwicklungsansätze zu konstatieren: Moderne barrierefreie Hotelzimmer mit ansprechendem Design und „unsichtbarer“

¹¹ Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland: Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Eine Studie gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. Münster, Berlin.

¹² vgl. www.design-fuer-alle.de

¹³ Neumann, P., Knigge, M., Iffländer, K. & S. Kesting (2014): Entwicklung Handlungsleitender Kriterien für KMU zur Berücksichtigung des Konzepts Design Für Alle in der Unternehmenspraxis. Münster/Hamburg.

Barrierefreiheit (z. B. Hotelgruppen Scandic und Melia), Mehrgenerationen-Spiel- und Freizeitanlagen für verschiedene Nutzergruppen, komfortorientierte Kommunikationslösungen, die den Informationszugang bei besonderen Bedürfnissen vereinfacht und Mehrwert und Komfort für Alle schafft. Die Übertragung des Konzeptes des „Designs für Alle“ in den Tourismusbereich führt zu „Tourismus für Alle“.

Tourismus für Alle als Komfort- und Qualitätsmerkmal

„Tourismus für alle“ ist mehr als „Tourismus für behinderte oder ältere Menschen“. Vor dem Hintergrund des Konzepts „Design für Alle“ zeigt sich deutlich der Verständniswandel des „Tourismus für Alle“: Während noch vor wenigen Jahren vorrangig Gäste mit Behinderungen im Mittelpunkt der Betrachtung standen, wird inzwischen der Tourismus für Alle über dieses unzureichende Verständnis hinaus wahrgenommen. Insbesondere die beiden Studien im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zum barrierefreien Tourismus für Alle haben hierzu beigetragen.¹⁴

Demnach ist Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortmerkmal zu verstehen, dass für alle Gäste einen komfortablen, sicheren und bequemen Urlaub gewährleistet. So ist die barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von touristischer Infrastruktur und touristischen Dienstleistungen inzwischen zu einer Basisanforderung geworden, die heute weit eher mit der zahlungskräftigen und reisefreudigen Gruppe der älteren Gäste verbunden wird, die bereits jetzt 40 % des touristischen Umsatzes in Deutschland generieren. Aber nicht nur ältere Menschen und Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen profitieren von einer für jedermann bequemen, barrierefreien touristischen Umwelt. Auch Familien mit Kindern, die insbesondere in der Hauptsaison zu den Ferienzeiten zu den wichtigsten Zielgruppen zählen, wissen komfortable Angebote zu schätzen. Die Herausforderung des Tourismus für Alle besteht also darin, von bisherigen Sonderlösungen für bestimmte Gäste- oder Zielgruppen wegzukommen und Lösungen zu entwickeln, die (dem Konzept des Design für Alle entsprechend) einen möglichst großen Nutzerkreis ansprechen.¹⁵

Mit diesem Ansatz können auch möglichst viele Anbieter (besser) motiviert werden, im Sinne des Design für Alle Angebote zu entwickeln, die marktorientiert, zukunftsfähig und „demographiefest“ sind und damit die Wettbewerbsfähigkeit eines Betriebes oder einer Destination zu sichern.

Daraus folgt, dass eine differenzierte Ansprache der Gäste auf mehreren Ebenen notwendig ist. Diese umfasst ein Nebeneinander von themen-, zielgruppen- oder leistungsbezogener Marktbearbeitung, entsprechend der Vielfalt und den Bedürfnissen aller Gäste:

¹⁴ Neumann, P & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Münster (Münstersche Geographische Arbeiten 47) sowie Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland - Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Berlin.

¹⁵ Neumann, P. & K. Pagenkopf (2011): Tourismus für Alle - Neue Marktchancen für kleine und mittlere Unternehmen. In: RKW Kompetenzzentrum/EDAD (Hrsg.): Design für Alle - Gesund und sicher unterwegs. Eschborn. S. 6-7

- **Barrierefreiheit als Komfortmerkmal für Alle**
Barrierefreie Angebote und Produkte sind nicht allein und einseitig für behinderte Menschen oder gar für Menschen mit bestimmten Einschränkungen („Rollstuhlfahrer“) zu entwickeln. Neben älteren Gästen (Senioren, Best-Ager) sind auch die Bedürfnisse von Zielgruppen in anderen Lebensphasen (z. B. Kinder und Jugendliche, Familien) zu berücksichtigen
- **Touristische Themen, Motive und Urlaubsformen**
Barrierefreiheit als Qualitätsmerkmal und Basisanforderung ist grundsätzlich bei allen Angeboten und Themen (Sport, Naturerlebnis, Wandern, Kulturtourismus etc.) zu gewährleisten. Bei der Angebotsplanung und -gestaltung ist ein Vorgehen nach Themen sinnvoll und notwendig. Differenzierte Produkte sind hierfür notwendig: Neben barrierefreien Hotels müssen z. B. auch barrierefreie Ferienwohnungen, Pensionen und Campingeinrichtungen angeboten werden.
- **Erlebnis- und Bedürfnisorientierung statt Problematisierung**
Erlebnis- und Bedürfnisorientierung ist eigentlich eine Selbstverständlichkeit bei der Planung und Entwicklung von touristischen Produkten. Doch die Praxis zeigt, dass gerade im barrierefreien Tourismus bei der Produktgestaltung wie auch der Außenkommunikation eher ein problemorientierter Ansatz gewählt wird. Bei der konkreten Angebotsplanung und Vermarktung ist aber ein erlebnis- und bedürfnisorientierter Ansatz zu wählen. Die Kunden sind über ihre Stärken anzusprechen.
- **Barrierefreier Urlaub ist mehr als eine barrierefreie Unterkunft**
Obgleich die Unterkunft ein wichtiger und zentraler Baustein der Reiseplanung ist, sind barrierefreie Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette zu entwickeln und zu vermarkten.
- **Barrierefreie Angebote für Individual- und Gruppenreisende**
Nicht nur für Individualreisende, sondern auch für Gruppen sind barrierefreie Angebote bereitzuhalten und zu kommunizieren.
- **Barrierefreie Angebote für Übernachtungs- und Tagesgäste**
Auch der Markt des Tagestourismus ist nicht zu unterschätzen und mit entsprechenden Angeboten entlang der Servicekette zu bedienen. Das gilt umso mehr für Destinationen wie Oberhof, die anlässlich großer Sportveranstaltungen viele Tagesgäste anlocken.
- **Differenzierte Preisgestaltung**
Barrierefreie Angebote sollten möglichst für alle Einkommensschichten entwickelt werden. So sollten z. B. barrierefreie Beherbergungsangebote in allen Preissegmenten angeboten werden.
- **Service/Gastfreundschaft für Alle**
Neben der baulichen Infrastruktur ist der Bereich Servicequalität von zentraler Bedeutung für die Zufriedenheit der Gäste. Hieraus folgt, dass die individuellen Bedürfnisse möglichst aller Gäste von Beginn an im Qualitätsmanagement und bei der direkten Kundenansprache von Unternehmen und Destinationen zu integrieren sind.

Die in den folgenden Kapiteln gegebenen Empfehlungen und Maßnahmen orientieren sich so weit wie möglich in den Prinzipien des Tourismus für Alle. Somit wird eine Fokussierung auf behinderte Gäste und eine oftmals damit einhergehende stigmatisierende Ansprache vermieden. Vielmehr wird dem Gedanken der Inklusion Rechnung getragen, wenn die Ansprüche und Wünsche der Vielfalt der Gäste in den Vordergrund gerückt werden.

4.1 Übersicht und Priorisierung von Maßnahmen zur Verbesserung der Angebotsqualität in Oberhof

Bei der Priorisierung von Maßnahmen zur Verbesserung der Angebotsqualität in Oberhof steht die Erlebbarkeit der relevanten touristischen Themen und Highlights im Mittelpunkt, wobei sowohl der touristische Erlebniswert als auch die inklusive Erlebbarkeit für diverse Nutzergruppen im Fokus stehen. Die Maßnahmen erstrecken sich sowohl auf den sportlichen als auch auf den touristischen Bereich, wobei es zu deutlichen Überschneidungen beider Themenfelder kommt.

Neben den hier genannten prioritären Maßnahmen werden in den folgenden Kapiteln weitere Handlungsempfehlungen gegeben, die sich an den unten genannten Erfolgsfaktoren orientieren. Sie haben sich in vergleichbaren Urlaubsregionen, die sich erfolgreich im barrierefreien Tourismus profiliert haben, als zielführend erwiesen. Wenngleich sie nicht die höchste Priorität genießen, ist ihre Umsetzung dennoch höchst empfehlenswert.

Die hier genannten Maßnahmen und Handlungsempfehlungen beziehen sich entweder auf Oberhof als Destination oder sind von allgemeiner Gültigkeit für viele Leistungsträger und Anbieter und Sport und Tourismus. Empfehlungen zur Verbesserung der einzelnen Betriebe und „Points of Interest“ (POI), die im Rahmen dieses Konzeptes untersucht worden sind, finden sich im Anhang.

Die nachfolgend dargestellten Handlungsempfehlungen haben unterschiedliche Prioritäten (mittlere bis hohe). Einige davon sind als besonders prioritär einzustufen und sollten daher als **Schlüsselprojekte für die weitere Entwicklung von Oberhof zu einer inklusiven Urlaubs- und Sportregion** angesehen werden:

- 1) Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit von POI sammeln und bereitstellen (Teilnahme am bundesweiten Projekt „Reisen für Alle“, Aufbereitung der Informationen im Print- und Onlinebereich)
⇒ Kapitel 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3,
- 2) Verbesserung der barrierefreien Zugänglichkeit im öffentlichen Raum (Barrierefreie Gestaltung des Bodenbelags, Absenken der Bordsteine, Schaffung von (barrierefreien) Sitzgelegenheiten, Optimierung der Ausschilderung etc.)
⇒ Kapitel 4.2.2 & 4.2.3
- 3) Verbesserung der Barrierefreiheit im Beherbergungsbereich (Sensibilisierung von Anbietern, Investitionsprogramm, Förderung der Ansiedlung barrierefreier Betriebe)
⇒ Kapitel 4.2.1 & 4.4.1
- 4) Schulungen zur Sensibilisierung, Information und Aktivierung von Leistungs- und Entscheidungsträgern im Tourismus
⇒ Kapitel 4.4.1
- 5) Konsequente Umsetzung der Belange der Barrierefreiheit bei Um- und Neubauten von Sportstätten
⇒ Kapitel 4.5.1

- 6) Kooperation mit benachbarten Orten im barrierefreien Tourismus (Schaffung einer überregional geschlossenen Servicekette)
⇒ Kapitel 4.7

4.2 Empfehlungen zur Verbesserung der Infrastruktur in Oberhof

Grundsätzlich gilt, dass bei Neu- und Umbaumaßnahmen die einschlägigen Normen und Richtlinien weitestgehend zu berücksichtigen sind. Zu den wichtigsten DIN, die die Belange der Barrierefreiheit tangieren, gehören

- DIN 18024-1: Straßen, Plätze, Wege, öffentliche Verkehrs- und Grünanlagen sowie Spielplätze (derzeit als DIN 18040-3 in Überarbeitung befindlich)
- DIN 18040-1: Öffentlich zugängliche Gebäude
- DIN 18040-2: Wohnungen und deren Außenanlagen
- E DIN 18040-3: Öffentlicher Verkehrs- und Freiraum (Die Norm wird im November 2014 erwartet)
- DIN 32975: Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung
- DIN 32984: Bodenindikatoren im öffentlichen Raum
- DIN-Fachbericht 124: Gestaltung barrierefreier Produkte

Die in den folgenden Empfehlungen gegebenen pragmatischen Umsetzungsvorschläge ersetzen diese Normen und Vorgaben nicht! Sie geben vielmehr erste Anhaltspunkte und illustrieren die Zielrichtung der empfohlenen Umsetzung.

4.2.1 Kampagne „Barrierefreie Unterkünfte“

Anzahl und Qualität der barrierefreien Unterkünfte in Oberhof sind trotz guter Ansätze entwicklungsfähig und -bedürftig. Sie sollten für verschiedene Gästegruppen, die komfortable, barrierefreie Unterkünfte wünschen, umgebaut bzw. umgestaltet werden.

Barrierefreie Unterkünfte bedienen auch den Wunsch der Gäste nach Komfort und sind ein Beitrag zur Familien- und Kinderfreundlichkeit (z. B. großzügig bemessene Duschen mit bodengleicher Duschwanne). Neben den infrastrukturellen Verbesserungen ist die Serviceorientierung von herausragender Bedeutung. Vermieter müssen mit den Bedürfnissen ihrer Gäste vertraut sein.

Das heißt jedoch nicht, dass Sonderlösungen für behinderte Gäste geschaffen werden sollen. Unterkünfte, die den Charme eines Krankenzimmers versprühen, lassen sich kaum vermarkten. Unterkünfte sind funktional und optisch so zu gestalten, dass sich alle Gäste in ihnen wohlfühlen. Daher sind die Kriterien des Designs für Alle unbedingt zu beachten.

Weiterhin sind die Themen Camping und Reisemobil zu berücksichtigen. Ein besonderer Bedarf besteht in Oberhof jedoch bei der Bereitstellung **preiswerter Unterkünfte, die auch für größere Gruppen** - etwa Mannschaften im Behindertensport - genutzt werden können.

Folgende Schritte sollten unternommen werden:

- Durchführung von Sensibilisierungs- und Informationsmaßnahmen, um die Bedeutung des Themas Barrierefreiheit bekannt zu machen (Kapitel 4.4.1)
- Information der Vermieter (Newsletter, Vermietersammlung, Tourismustag etc.) über barrierefreie Gestaltungsmöglichkeiten, gute Beispiele, Fördermöglichkeiten, aktuelle Projekte und Neuigkeiten
- Eigeninitiative der Vermieter zur Prüfung von Verbesserungsmöglichkeiten im eigenen Betrieb
- Hinzuziehen von Experten (Planer und Architekten), die die Gegebenheiten individuell prüfen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten
- Individuelle Abwägung der Kosten und des zu erwartenden Nutzens
- Finanzierung der einzuleitenden Maßnahmen prüfen (Förderung durch Land und Gemeinde, Tourismusförderung, EU-Projekte wie LEADER etc.)
- Ggf. finanzielle Unterstützung durch die Gemeinde oder den Landkreis
- Ggf. Unterstützung durch einen Sponsor (Hersteller von (barrierefreien) Sanitärprodukten wie z.B. Kaldewei, FSB, Hewi; Otto Bock¹⁶ etc.) oder durch Public-Private-Partnership
- Möglichkeiten zur Ansiedlung barrierefreier Unterkunftsbetriebe (v. a. mit Möglichkeit zur Unterbringung von Gruppen) prüfen

Empfehlungen für Leistungsträger:

Barrierefreiheit im Beherbergungsbereich beschränkt sich keinesfalls auf die bauliche Infrastruktur. Guter Service und aufmerksames Personal sind nicht weniger wichtig. Die folgenden Empfehlungen geben einen Überblick über Maßnahmen, die ein Leistungsträger in seinem Betrieb umsetzen kann:

- Buchungsunterlagen sind verständlich, barrierefrei und transparent. Sie beinhalten eine ausführliche Anreisebeschreibung nebst Kartenausschnitt.
- Für Gäste ohne eigenen PKW sollte ein barrierefreier (Gepäck-)Transfer zwischen den Bahnhöfen und den Beherbergungsbetrieben angeboten werden. Es empfiehlt sich eine Kooperation mit einem örtlichen Taxi- oder Transportunternehmen, das über Fahrzeuge verfügt, die zum Rollstuhltransport geeignet sind (z. B. Taxiunternehmen Müller aus Suhl).
- Die Zimmernummern und die Wegweiser im Gebäude sind deutlich und gut lesbar (Abbildung 7).
- Treppen haben einen beidseitigen Handlauf, die Stufen sind kontrastreich gekennzeichnet.
- Türen haben eine Durchgangsbreite von mindestens 80 cm, besser 90 cm. Glastüren sollten eine Sicherheitsmarkierung haben.

¹⁶ <http://passion.ottobock.com/de/home/>

- Zimmer haben Bewegungsflächen von mindestens 120 x 120 cm, besser 150 x 150 cm.
- Betten sind ausreichend hoch, es empfiehlt sich eine Höhe von ca. 50 cm. Insbesondere ältere Gäste wissen es zu schätzen, wenn sie morgens bequem aufstehen können.



Abbildung 7: Zimmertür mit großer und kontrastreicher Zimmernummer (Quelle: www.scandichotels.com)

- Tische - sowohl Schreibtische auf dem Zimmer als auch Tische im Frühstücksraum oder Restaurant - sind für Rollstuhlfahrer in einer Höhe von 67 cm mindestens 30 cm gut unterfahrbar.



Abbildung 8: Flexibles Montagesystem für Haltegriffe und Duschsitze (Quelle: www.fsb.de)

- Die Bewegungsflächen im Bad betragen mindestens 120 x 120 cm, besser 150 x 150 cm (Abbildung 9). Die Dusche ist bodengleich und bietet ausreichend Bewegungsfläche. Rollstuhlfahrer benötigen rechts und links vom WC ausreichend Platz (90 cm), um das WC seitlich anzufahren. Klappbare und arretierbare Haltegriffe sind vorhanden. Es können auch mobile Stützklappgriffe eingesetzt werden, die bei Bedarf auf eine speziell

vormontierte Trägerplatte gesteckt werden, die ansonsten abdeckt ist (Abbildung 8). Als Armaturen kommen Einhandregler zum Einsatz, Spiegel sind im Sitzen und für kleine Gäste und Kinder einsehbar.

- Bei Bedarf sind in der Dusche Haltegriffe angebracht und Klappsitz oder Hocker vorhanden.
- Großzügig bemessene Duschen (mind. 120 x 120 cm) mit bodengleichen Duschwannen ermöglichen z. B. Eltern das gemeinsame Duschen mit den Kindern und Rollstuhlfahrern das Befahren der Dusche. Zugleich wird die Reinigung durch das Servicepersonal erleichtert bzw. effizienter gestaltet.

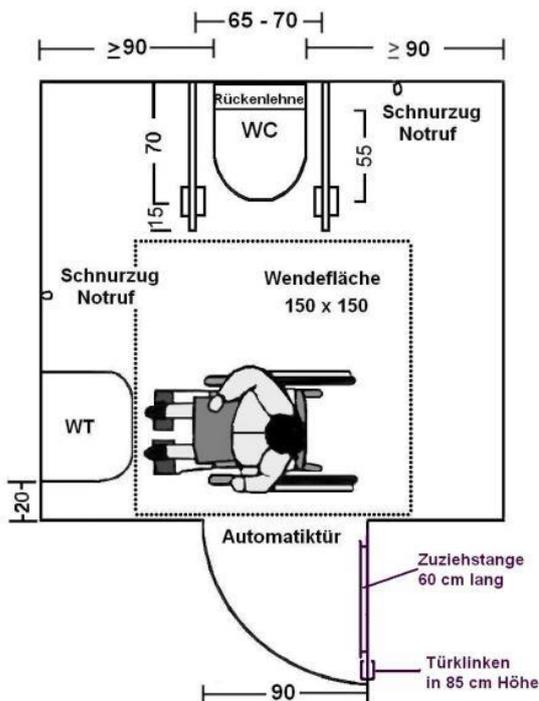


Abbildung 9: Maße einer barrierefreien Toilette. Achtung: Der Designaspekt darf nicht außer Acht gelassen werden; barrierefreie Sanitäreanlagen sollten nicht nur funktional sondern auch attraktiv gestaltet sein! (Quelle: Stadt Münster 2012)



Abbildung 10: Barrierefreiheit kann schick sein! Ebenerdige Duschen sind nicht nur bequem und sicher, leicht zu säubern, sondern auch schön (Bildquelle: Kaldewei)

- Einfache Maßnahmen wie das Bereitstellen von Tritthockern ermöglichen kleinen Kindern (und kleinwüchsigen Erwachsenen) das Erreichen des Waschtischs und den Blick in den Spiegel.
- In den Küchen der Ferienwohnungen sollte eine kinderfreundliche Ausstattung vorhanden sein (Wasserkocher, Flaschenwärmer etc.).
- Für Familien mit kleinen Kindern sollte ein Wickeltisch oder eine vergleichbare Möglichkeit ebenso wie ein Hochstuhl vorhanden sein.
- Duschköpfe und Armaturen müssen im Sitzen erreichbar sein.
- Kleiderstangen und Haken sollten in zwei Höhen angebracht werden, so dass sie auch von Rollstuhlfahrern und Kindern erreichbar sind.

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.2.2 Barrierefreie Gestaltung des öffentlichen Raumes

Für die barrierefreie Erlebbarkeit Oberhofs ist der öffentliche Raum sukzessive zu optimieren. Folgende Ansätze sind zu verfolgen:

- Öffentlich nutzbare **Parkplätze**, etwa unterhalb der TI oder am Panoramahotel, sollten mit einem gut begeh- und befahrbaren Untergrund versehen werden. Wassergebundener Bodenbelag oder Rasensteine sind in

der Regel nicht geeignet. Behindertenparkplätze sollten deutlich ausgewiesen werden.

- **Straßen und Wege** sind gleichfalls mit ebenem Bodenbelag zu versehen. Insbesondere sind Schlaglöcher und weitere Stolperstellen auf den Bürgersteigen auszubessern.
- Die Bordsteine der **Bürgersteige** sollten bei Straßeneinmündungen abgesenkt sein.
- Erneuerung und Erweiterung der **Sitzgelegenheiten** v. a. im Innenstadtbereich:
 - Sitzelemente mit Sitzflächen in unterschiedlicher Höhe
 - Anbringung von beidseitigen Armlehnen
 - deutlicher Kontrast der Sitzfläche zum Bodenbelag
- Beachtung des Prinzips der Barrierefreiheit bei **Treppen und Stufen** im öffentlichen Raum:
 - gerade Läufe und Setzstufen
 - griffsichere und umgreifbare Handläufe mit Rund- oder Ovalprofil
 - keine offenen Setzstufen oder unterschrittenen Trittstufen
 - Warnvorkehrungen bei Gefahrenstellen; Markierungselemente, Aufmerksamkeitsfelder etc.
- Verbesserung der **barrierefreien Erreichbarkeit der Behindertentoilette** in der Tourist Information.

Es ist zu prüfen, ob in Oberhof eine **Gestaltungssatzung** zu implementieren ist, um dem oftmals uneinheitlichen Erscheinungsbild der Innenstadt entgegenzuwirken. Sie sollte auch die Gestaltung von Informations- und Leitsystemen umfassen (Kapitel 4.2.3). Eine solche Gestaltungssatzung sollte unbedingt die Belange der Barrierefreiheit umfassend berücksichtigen.

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.2.3 Barrierefreie Gestaltung von Informations- und Leitsystemen

Von Beginn an ist bei der Planung und Umsetzung neuer Informations- und Leitsysteme auf eine barrierefreie Gestaltung zu achten. Bei bereits bestehenden Leitsystemmodulen sind sukzessive Optimierungen z. B. bei Erneuerungs- und Instandhaltungsmaßnahmen, zu berücksichtigen.

- Umfassende Prüfung der Leitsysteme in Oberhof und Ableitung von Maßnahmen im Hinblick auf **Qualitätssicherung und Vereinheitlichung**
- **Tastmodelle** von z. B. einzelnen Landschaftselementen, großen Sportstätten oder dem Innenstadtbereich sind nicht nur für Menschen mit

Seherschwierigkeiten geeignet, sondern auch für Kinder und Erwachsene interessant

- Bei den Elementen der Informations- und Leitsysteme ist darauf zu achten, dass sie barrierefrei gestaltet werden. Wichtig sind z. B. kontrastreiche und große Beschriftung, eindeutige und bekannte Symbole, tastbare Informationen, taktile Leitstreifen und ggf. elektronische Informationssysteme, die über mehrere Sinne (z. B. optisch und akustisch) wahrnehmbar sind. Audio- und Videoguides - ausleihbar und/oder im Internet verfügbar - sind eine große Hilfe für Menschen mit Sinneseinschränkungen, bedienen aber auch den Wunsch der Gäste nach moderner Informationsvermittlung.
- Barrierefreie Gestaltung der Objekttafeln / Ansprechen aller Sinne:
 - Tastmodelle, Pyramidenschrift, Riechproben bei Kräutern etc.
 - Unterfahrbarkeit der Objekttafeln für Rollstuhlfahrer (mind. 0,67 m Höhe)
 - Verwendung interaktiver Elemente
 - Bei allen Objekttafeln ist darauf zu achten, dass sie familien- und kindgerecht gestaltet werden (inhaltlich und formal, mittlere Ablesehöhe ca. 1,3 m, damit sie auch von Kindern und Rollstuhlfahrern einsehbar sind)

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.2.4 Barrierefreier Einzelhandel

Ein generationengerechter Einzelhandel ist wichtig für die Attraktivität, Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit Oberhofs für Einheimische und Gäste (Orte der Identität, lebendige Stadtkerne, gästeorientierte Einkaufserlebnisse etc.). Für ein barrierefreies Einkaufserlebnis sollten folgende Maßnahmen umgesetzt werden:

- Rückbau der Stufen zu den Geschäften (je nach Situation durch Anrampen, Rampe etc.). Dies sollte gemeinsam mit den in Kapitel 4.2.2 genannten Maßnahmen geschehen
- Förderung des Einzelhandels mit besonderen Potenzialen zur Profilierung von Oberhof mit typischen Themen. Hier sind v. a. die Glasstube und weitere regionaltypische Geschäfte mit Erlebnischarakter zu nennen (Empfehlungen für die Glasstube siehe Anhang)
- Einkaufsführer für Alle mit Informationen zu Services und Zugänglichkeit sowie Brancheninfos, Hinweise zu Parkplätzen und gemeinsam festgelegten Kernladenöffnungszeiten
- Qualifizierungsmaßnahmen/Workshops zu Inhalten wie tourismusorientierter Einzelhandel, generationengerechtes Einkaufen (siehe auch Kapitel 4.4.1)

- Integration von Informationen hinsichtlich Einzelhandel in die touristische Vermarktung

⇒ **Priorität: Mittel**

4.3 Empfehlungen zur strategischen Entwicklung Oberhofs

Inklusives Urlaubs- und Sporterlebnis ist nicht nur von einer barrierefreien Infrastruktur abhängig; eine wichtige Rolle spielen auch die Zugänglichkeit von Informationen vor und während des Aufenthaltes, ein schlagkräftiges Außenmarketing sowie eine durchgehende Serviceorientierung auf Leitungs- und Mitarbeiterebene.

Erfolgsfaktoren auf dem Weg zu barrierefreien Tourismusregionen

Wie eine aktuelle Studie im Auftrag der Europäischen Kommission¹⁷ zeigt, gibt es bestimmte Faktoren, die die Entwicklung einer Tourismusregion zu einer Destination für Alle positiv beeinflussen. Ein „Königsweg“ existiert allerdings nicht, vielmehr hängt der Erfolg in vielfacher Hinsicht von den Gegebenheiten vor Ort und den bereits geleisteten Vorarbeiten ab.

Insgesamt lassen sich folgende Erfolgsfaktoren identifizieren, die bei der Entwicklung zu einer „Destination für Alle“ zu beachten sind:

1) Bekenntnis der Entscheidungsträger

Entscheidungsträger sollten sich auf betrieblicher und politischer Ebene in den Prozess zur Verbesserung der Barrierefreiheit einbringen. Politik und Verwaltung können durch die Harmonisierung und Durchsetzung geltender Gesetze, Richtlinien und Normen einen wichtigen Beitrag leisten. Auch das öffentliche Bekenntnis zu Oberhof als barrierefreier Sport- und Tourismusregion hat mobilisierenden und motivierenden Charakter und ist deshalb äußerst wertvoll. Destinationen und Leistungsträger sollten durch Schulungsmaßnahmen unterstützt werden. Neben der direkten Finanzierung oder Förderung von Projekten sollte Barrierefreiheit als wichtiges Kriterium bei Förderungen und öffentlichen Ausschreibungen festgeschrieben werden.

2) Koordination und Kontinuität

Barrierefreier Tourismus lässt sich kaum von heute auf morgen herstellen; vielmehr handelt es sich um einen fortlaufenden Prozess, bei dem verschiedene Partner Hand in Hand arbeiten müssen. Hier hat sich das Instrument der Public-Private-Partnership vielfach bewährt. Um die konzertierte Zusammenarbeit über einen längeren Zeitraum zu garantieren, sollte ein fester Koordinator oder „Kümmerer“ implementiert werden.

3) Vernetzung und Beteiligung

Barrierefreier Tourismus ist ein komplexes Thema, das ein großes Know-how der Leistungsträger und Destinationen erfordert. Der Wissenstransfer untereinander fällt in einem etablierten Netzwerk leichter. Zudem kann ein Netzwerk als Werbe- und Vermarktungsplattform genutzt werden und die Kommunikation mit den Zielgruppen erleichtern. Ein Netzwerk sollte auf lokaler und regionaler Ebene die gesamte touristische Servicekette abdecken.

¹⁷ Neumann, P. & K. Pagenkopf (2014): Ökonomische Bedeutung und Reisemuster im barrierefreien Tourismus in Europa. Kurzfassung der Studie „Economic Impact and Travel patterns of Accessible Tourism in Europe“ im Auftrag der Europäischen Kommission. Münster, Brüssel.

4) Strategische Planung

Eine kurzfristige und pragmatische Reaktion auf die Wünsche der Gäste mag in einem ersten Schritt sinnvoll sein. Langfristig bedarf es jedoch einer tragfähigen strategischen Planung, um die Potenziale des barrierefreien Tourismus voll zu nutzen. Das beinhaltet u. a.:

- **Marktforschung:** Leistungsträger sollten die Bedürfnisse und Wünsche ihrer ganz unterschiedlichen Gäste genau kennen und wissen, wie sie diese in Infrastruktur und Service bedienen können
- **Bestandsaufnahme:** Der derzeitige Stand barrierefreier Angebote vor Ort sollte bekannt sein. Über die jeweiligen Angebote sollten detaillierte Informationen vorliegen, die dem Gast bei seiner Entscheidungsfindung helfen.
- **Maßnahmenplanung:** Pragmatische Verbesserungen sind ein wichtiger erster Schritt. Notwendige Investitionen sollten aber langfristig geplant werden und anhand einer Prioritätenliste abgearbeitet werden.
- **Marketingplanung:** Behinderte und ältere Gäste sowie Familien mit kleinen Kindern haben ein hohes Stammkundenpotenzial. Vielfach können sie gezielt angesprochen und beworben werden. Barrierefreiheit sollte daher immer Bestandteil des Marketingplans sein.

5) Wissensmanagement und Qualifikation

Barrierefreiheit ist nicht nur eine Frage der Infrastruktur, Service ist von mindestens ebenso großer Bedeutung. Daher sollte das gesamte Personal über ein profundes Wissen um die Bedürfnisse der Gäste und wie man sie erfüllt verfügen. Das lässt sich am besten mit regelmäßigen Schulungsmaßnahmen sicherstellen.

6) Optimierung der Ressourcen

Die europaweite Gästebefragung zeigt, dass insbesondere der Service und das zwischenmenschliche Miteinander immer wieder als verbesserungswürdig genannt werden. Die „Ressource Mensch“ steht somit an erster Stelle, hier muss die Qualitätsverbesserung ansetzen. Eingeschränkte Barrierefreiheit kann mitunter durch guten Service kompensiert werden. Umgekehrt ist eine barrierefreie Einrichtung noch kein Garant für den Erfolg. Der Gast muss sich willkommen fühlen und will guten Service genießen. Darüber hinaus gilt es jedoch auch, die physische Infrastruktur zu verbessern. Um unnötige Ausgaben zu vermeiden, sollten die zur Verfügung stehenden Ressourcen strategisch geplant und priorisiert werden.

7) Kommunikation und Marketing

Gäste messen der Information über barrierefreie Angebote eine hohe Bedeutung bei. Oftmals fehlt es jedoch an diesen Informationen, sie sind unvollständig oder wenig nutzerfreundlich aufbereitet. Darüber hinaus ist Barrierefreiheit nur selten Bestandteil einer Werbestrategie; die Informationen werden meistens technisch und wenig attraktiv präsentiert. Als besonders problematisch wird

wahrgenommen, dass Informationen zur Barrierefreiheit oft nicht in den touristischen Standardmedien zu finden sind.

Gäste, die nach barrierefreien Angeboten suchen, sollten schon in den Standardmedien (z. B. www.oberhof.de) wichtige Hinweise finden. Sie sollten barrierefrei zugänglich und attraktiv aufbereitet sein sowie in ausreichender Tiefe zur Verfügung stehen. Der Einsatz neuer Medien wie Social Media ist schon jetzt von großer Bedeutung. Schließlich profitieren nicht zuletzt Familien mit kleinen Kindern in besonderem Maße von barrierefreien Angeboten.

4.3.1 Gründung eines Arbeitskreises „Oberhof für Alle“

Es wird empfohlen, einen thematischen Arbeitskreis aus touristischen Leistungs- und Entscheidungsträgern zu gründen, der sich regelmäßig trifft und in der Anfangsphase von externen Experten unterstützt bzw. moderiert wird. Folgende Aufgaben sind zu nennen:

- Ausgehend von Erfahrungen in anderen Regionen trifft sich der Arbeitskreis ca. zwei- bis dreimal jährlich sowie bei Bedarf
- Er entwickelt und setzt jährliche **Aktionspläne** auf Grundlage des vorliegenden Entwicklungskonzeptes „Oberhof all inclusive“, z. B. im Bereich Qualifizierung, Angebotsentwicklung, Vermarktung/Kommunikation (innen/außen) um
- Der Arbeitskreis koordiniert und organisiert den **Umsetzungsprozess** der in diesem Konzept vorgeschlagenen Maßnahmen in Absprache mit Politik und Verwaltung

Bei der Identifizierung potenzieller Mitglieder des Arbeitskreises ist darauf zu achten, Experten aus tourismusnahen und -fernen Bereichen (Verkehrsbetriebe, Verwaltung, medizinische Dienste etc.) einzubeziehen. Selbstverständlich sollten auch Betroffene oder ihre Interessenvertreter (z. B. Behindertenbeauftragte oder -beiratsmitglieder) vertreten sein. Der Arbeitskreis benennt einen Sprecher, der die Interessen und Ergebnisse nach außen vertritt und den Arbeitskreis nach innen organisiert.

Der Arbeitskreis hat neben seiner strategischen und operativen Funktion auch eine wichtige Bedeutung für das Innenmarketing (Kapitel 4.4). Es ist von großer Bedeutung, dass die wichtigen Leistungs- und Entscheidungsträger Oberhofs an einem Strang ziehen und eine **gemeinsame „Oberhof-Identität“** leben. Die gemeinsame Beschäftigung mit dem Themenfeld der Barrierefreiheit hat schon in vielen Regionen einen wichtigen Beitrag zur Stärkung einer solchen Identität geleistet.

⇒ **Priorität: Hoch**

4.3.2 **Barrierefreie Tourismusinformationen und touristische Anlaufstellen**

Die Tourist-Information ist zu einem barrierefreien Service- und Kompetenzzentrum für Oberhof zu entwickeln, die sowohl Gästen als auch Leistungsträgern einen zentralen Anlaufpunkt bietet. Die TI in Oberhof (und benachbarter Orte) implementieren einen **Beauftragten bzw. Ansprechpartner („Kümmerer“)** für **Barrierefreiheit**.

Die Aufgaben einer solchen Anlaufstelle können sein:

- Barrierefreie Gestaltung/Zugänglichkeit der Tourismusinformationen und touristischen Anlaufstellen
- Bereitstellung aktueller Informationen zu barrierefreien Angeboten
- Leihmöglichkeiten und Vermittlung von Hilfsmitteln (z. B. Rollstühle, Rollatoren, E-Bikes, Segways, Buggys, Baby-Tragehilfen etc.)
- Beratung der Leistungsträger im Bereich Barrierefreiheit
- Koordination unterschiedlicher Aktivitäten zur Herstellung von Barrierefreiheit (siehe auch Kapitel 4.3.1)
- Ansprechpartner für touristische Leistungs- und Entscheidungsträger sowie für Planer aus der Verwaltung
- Koordinierung von Erhebungen im Rahmen des bundesweiten Projektes „Reisen für Alle“ (Kapitel 4.6.1) in Abstimmung mit der TTG

⇒ **Priorität: Hoch**

4.3.3 **Entwicklung barrierefreier, buchbarer Angebotsbausteine und Arrangements**

In Oberhof sind konkrete buchbare Angebote für aktivitäts- und mobilitätseingeschränkte Gäste zu entwickeln, zu bündeln und zu kommunizieren. Dabei sind sowohl inklusive Angebote (z. B. „Stadt- oder Wanderführungen für Alle“) als auch so genannte Spezialangebote (z. B. „Rollstuhlpauschale“) zu empfehlen. Mit buchbaren barrierefreien Angebotsbausteinen und über barrierefreie Pauschalangebote kann eine besondere Kompetenz vermittelt und entsprechende Kommunikationswirkung (Image, Aufmerksamkeit) erzielt werden. Dabei sind vor allem die bestehenden Angebote im Hinblick auf die Anforderungen des Tourismus für Alle zu ergänzen.

Hier kommt z. B. die Pauschale „Thüringer Wald-Moos mit allen Sinnen genießen“ infrage, die bereits Elemente zur Ansprache verschiedener Sinne enthält.

Eine große Bedeutung haben für Oberhof natürlich auch die großen Sportveranstaltungen. Hier bestehen durch den Shuttle-Service vom Panoramahotel zur DKB SkiArena erste Ansätze, die auf weitere Beherbergungsbetriebe mit barrierefreien Übernachtungsmöglichkeiten ausgeweitet werden können.

Es ist zu prüfen, ob v. a. für ältere Gäste mit einem erhöhten Bedarf an komfortabler Zugänglichkeit und Service Pauschalen im Busreisebereich angeboten werden können.

Folgende Arbeitsschritte sind zu empfehlen:

- Prüfung/ Erfassung bestehender Angebote und Pauschalen hinsichtlich Barrierefreiheit
- Hinweise und Informationen zur Barrierefreiheit bzw. Zugänglich- und Erlebbarkeit bestehender Angebote und Pauschalen (Ergänzung der Angebotsbeschreibungen um barrierefreie Kriterien, siehe auch Kapitel 4.6.2)
- Angebotsoptimierung und -erweiterung bezüglich Barrierefreiheit (z. B. Themenpauschale mit barrierefreien Zusatzbausteinen wie z. B. Stadtführung in Gebärdensprache, Sportveranstaltungen mit besonderen Serviceangeboten)
- Integration von Spezialbausteinen: barrierefreies Gastgewerbe, geschulte Reiseleiter/ Stadtführer, bestimmte Services (Rollstuhlverleih, Pflege-/ Gesundheitsdienstleistungen). Hier bieten sich Kooperationen mit tourismusnahen und -fernen Leistungsträgern an.
- Entwicklung von barrierefreien Pauschalen, die oberhoftypische Themen abdecken: z. B. „Oberhof für Alle“, „Barrierefreies Sporterlebnis“

⇒ **Priorität: Hoch**

4.3.4 Ausbau von barrierefreien Serviceeinrichtungen

Mobile Gäste Oberhofs, die sich mit Muskelkraft fortbewegen, benötigen ein Netz von Servicestationen für den täglichen Bedarf oder um im Falle einer Havarie schnelle Hilfe zu bekommen.

- Aufbau eines hinreichend dichten Netzes an Verleihstationen und Strom-Tankstellen (Fahrräder, Rollfietsen, Pedelecs, E-Bikes, ggf. Handbikes etc.). Hier bietet sich eine Kooperation mit dem Verband Naturpark Thüringer Wald im Projekt „Landschaft erleben für alle“ an.
- Die Verleihstationen verfügen gleichzeitig über Reparaturoinrichtungen und halten Ersatzteile bereit.
- Aufbau eines hinreichend dichten Netzes an barrierefreien Sanitäreinrichtungen
- Aufbau eines hinreichend dichten Netzes an Schutzhütten und Ruhemöglichkeiten

Es empfiehlt sich die Einrichtung einer zentralen Notrufnummer, bei der mobile Gäste anrufen können, um z. B. im Falle einer Havarie abgeholt zu werden.

⇒ **Priorität: Mittel**

4.4 Empfehlungen zum Innenmarketing

4.4.1 Regelmäßige Schulungen von Leistungs- und Entscheidungsträgern

Trotz der zunehmenden Bedeutung der Themen demographischer Wandel, Barrierefreiheit und Qualität im Tourismus ist das Wissen um die ökonomischen Chancen, die spezifische Ansprache und die besonderen Kundenbedürfnisse meist nur ansatzweise vorhanden.

Qualifizierung umfasst daher u. a.

- Grundlagenschulungen für touristische Leistungsträger und Servicepersonal einschließlich Sensibilisierung von Leistungs- und Entscheidungsträger aus den Bereichen:
 - Gastgewerbe
 - Kultureinrichtungen (Museen etc.)
 - Freizeiteinrichtungen (Golf, Tennis etc.)
 - Verwaltung
 - Einzelhandel

Bei den **Grundlagenschulungen** bietet sich die Teilnahme an den Angeboten des DSFT im Rahmen des bundesweiten Projektes „Reisen für Alle“ an. Leistungsträger, die sich an der Zertifizierung beteiligen, nehmen obligatorisch an einer Onlineschulung teil. Es besteht aber auch die Möglichkeit, über das DSFT eintägige Präsenzsulungen vor Ort anzubieten, die mit Sensibilisierungsübungen und abwechslungsreichem Medieneinsatz auf die Teilnehmer eingehen.

Diese DSFT-Sensibilisierungsschulungen sind für alle Leistungs- und Entscheidungsträger im Tourismus geeignet. Darüber hinaus können aber Spezialschulungen - z. B. zu Marketing im barrierefreien Tourismus oder für Entscheidungsträger zur Identifizierung des weiteren Handlungsbedarfs - hilfreich bei der Entwicklung zu einer barrierefreien Urlaubsregion sein. Für Oberhof bieten sich hier Schulungen und Workshops zum Thema „Sporttourismus für Alle“ an.

Es gilt zu beachten, dass eine einmalige Schulung in der Regel nicht ausreichend ist. Sowohl Entscheidungsträger als auch das Servicepersonal sollten in regelmäßigen Abständen ihr Wissen in Folgeschulungen auffrischen und ausdehnen.

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.4.2 Operatives Innenmarketing

Zur Steigerung der regionalen Kooperation und Identität sowie Optimierung des regionalen Informationsflusses, der im barrierefreien Tourismus zur Schließung der Servicekette eine besonders große Rolle spielt, sind operative Aktivitäten des Innenmarketings notwendig, die die Struktur der Region stärken und ihr eine gemeinsame Richtung geben.

Hierzu zählen u.a. folgende Sofortmaßnahmen:

- Im Newsletter sind regelmäßig aktuelle Meldungen zu Veranstaltungen, touristischen Aktivitäten, Branchenterminen, Services u.v.m. mit Bezug zum barrierefreien Tourismus zu vermerken.
- Einrichtung eines Menüpunktes „Oberhof intern“ (www.oberhof.de/intern) als Informationsplattform für die Akteure mit Downloadmöglichkeit von z.B. Planungen / Konzepten, Newsletter etc.
- Konsequente gegenseitige Verlinkung sowie Verlinkung des Tourismusportals mit den Leistungsträger-Websites
- Nutzung des Touristiker-Stammtisches zur Information und Vernetzung der Leistungsträger
- Ausrichtung von Anbietertagen u.a. mit dem Schwerpunktthema „Qualitäts- und Komforttourismus: Barrierefreiheit / Demographischer Wandel“

⇒ **Priorität: Hoch**

4.5 Empfehlungen zur Entwicklung inklusiver Urlaubs- und Sportangebote

4.5.1 Konsequente Umsetzung der Belange der Barrierefreiheit bei Um- und Neubauten von Sportstätten

Oberhof verfügt schon jetzt über hervorragende Sportstätten, die von behinderten Sportlern regelmäßig und gerne genutzt werden. Dennoch gibt es sowohl für aktive Sportler als auch für Zuschauer Optimierungspotenziale:

- Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit der Sportstätten sollten gesammelt werden und gebündelt vorliegen (siehe auch Kapitel 0, 4.6.3, 4.6.4).
- Parkplätze - insbesondere Parkplätze in unmittelbarer Eingangsnähe, die konsequent als Behindertenparkplätze ausgewiesen werden sollten (z. B. am Grenzadler) - benötigen einen - auch bei ungünstiger Witterung (Schnee, Glätte) - leicht begeh- und befahrbaren sowie erschütterungsarmen Bodenbelag.
- Behindertenparkplätze müssen ausreichend groß sein, um auch Kleinbussen das Parken zu ermöglichen. Schließlich reisen Sportler oft als Mannschaft an und/oder müssen ihr Sportgerät transportieren.
- Die Wegeführung zum Eingang bzw. zu den Zuschauertribünen ist insbesondere in den Bereichen, die für behinderte Zuschauer reserviert sind, gleichfalls ebenerdig und ohne Stolperfallen zu führen. Auf wassergebundene Wege sollte verzichtet werden.
- Nach der Muster-Versammlungsstättenverordnung (MVStättV) müssen mindestens 1 %, auf jeden Fall aber 2 der Zuschauerplätze für Rollstuhlfahrer eingerichtet werden. Dabei sind Sitzmöglichkeiten für eventuelle Begleitpersonen zu berücksichtigen, ggf. in Form von (ausleihbaren) Klappsitzen.
- Die Zuschauerplätze für Rollstuhlfahrer sollten so eingerichtet werden, dass sie jederzeit einen Blick auf das Sportgeschehen erlauben
- Es ist zu prüfen, ob für Besucher mit Hörschwierigkeiten induktive Höranlagen zur direkten Übertragung von Ansagetexten oder Kommentierungen auf das Hörgerät angeboten werden können.
- Derzeit wird bei Großveranstaltungen ein Shuttle-Service für behinderte Gäste vom Panoramahotel zur DKB SkiArena angeboten. Dieses Angebot sollte auf andere Sportstätten ausgeweitet werden, zugleich sollten andere Beherbergungsbetriebe, die barrierefreie Zimmer anbieten, in den Service einbezogen werden.
- Bei Großveranstaltungen sollten ausreichend barrierefreie Toiletten zur Verfügung stehen. Dies gilt auch für Veranstaltungen an den Sprungschanzen am Kanzlergrund, die an Wettkampftagen mit mobilen Toiletten ausgestattet werden. Hier sollte mit einem Ausrüster zusammengearbeitet werden, der barrierefreie mobile Toiletten anbietet.

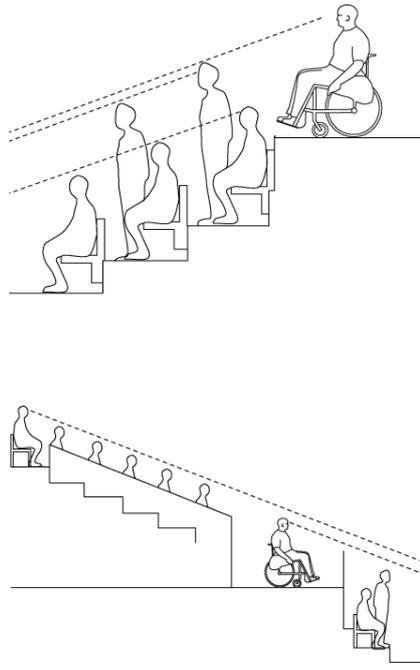


Abbildung 11: Anordnung von Zuschauerbereichen für Rollstuhlfahrer (Quelle: Bundesinstitut für Sportwissenschaft)

- Treppen - z. B. zu den Zuschauertribünen am Kanzlergrund und in der DKB SkiArena - sollten mit geschlossenen Setz- und Trittstufen ausgestattet werden. Dabei muss die Rutschsicherheit gewährleistet bleiben. Ganz wichtig ist die kontrastreiche Kennzeichnung der Stufen. Beides gibt Besuchern mit Sehschwierigkeiten, zu denen viele ältere Gäste gehören, ein höheres Maß an Sicherheit als dies momentan der Fall ist.
- In einigen Fällen, wie z. B. am Zugang zur Bobbahn, ist zu prüfen, ob vorhandene Stufen z. B. durch Anrampung zurückgebaut werden können. Wegen der bergigen Topographie vieler Sportstätten wird dies aber sicher nicht durchgängig möglich sein.
- Behindertengerechte Umkleidekabinen sollten im Sinne des Design für Alle auch als Familienumkleiden und gemischtgeschlechtlich ausgelegt sein. Sportler sind häufiger mit Begleitpersonen des anderen Geschlechts unterwegs.
- Grundsätzlich muss beachtet werden, dass der Platzbedarf im Behindertensport wegen der Größe des Sportgerätes über die in der DIN genannten Maße hinausgehen kann und sich z. B. beim Transport des Sportrollstuhls erhöht. Hier sind die Belange der jeweiligen Sportart unbedingt zu berücksichtigen. Bei Um- oder Neubaumaßnahmen sind die Behindertensportler bzw. die entsprechenden Sportverbände in die Planungen einzubeziehen.

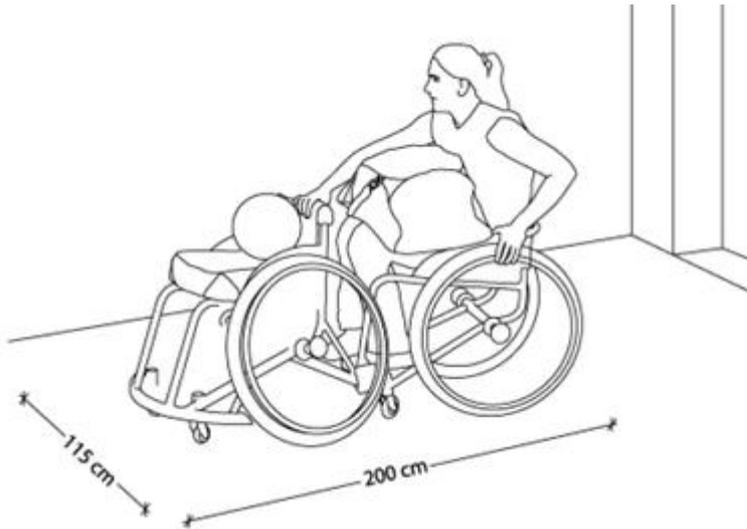


Abbildung 12: Flächenbedarf beim Rollstuhltransport (Quelle: Bundesinstitut für Sportwissenschaft)

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.5.2 Touristische Inwertsetzung der Sportstätten

Sportstätten wie die DKB SkiArena oder die Sprungschanzen am Kanzlergrund sind schon für sich eine touristische Attraktion - ganz unabhängig von der Jahreszeit und des großen Sportevents. Oberhof ist sich dessen bewusst und hat einen „Historischen Sportstättenwanderweg“ ausgewiesen. Zudem gibt der Flyer „Oberhof erleben - Sportstätten“ zahlreiche Informationen zu ihrer Architektur und Geschichte.

Die touristischen Potenziale der Sportstätten sind aber noch nicht ausgeschöpft. Folgende Maßnahmen sind zu prüfen:

- Informationstafeln zu Architektur und Geschichte der Sportstätten sollten in ihrer unmittelbaren Nähe angebracht sein. Diese sind selbstverständlich barrierefrei zu gestalten (Kapitel 4.2.3).
- An zentraler Stelle (etwa am Grenzadler) kann eine attraktive Ausstellung mit Multimedia-Elementen über die Sportstätten informieren.
- Die Sportstätten sind bereits über den „Historischen Sportstättenwanderweg“ miteinander verbunden. Es ist zu prüfen, ob dieser Wanderweg bzw. eine alternative Wegführung barrierefrei ausgebaut werden kann. Neben einem befahrbaren Belag, geringer Steigung und Leitstreifen für Gäste mit Sehschwierigkeiten kommt der Streckenlänge eine große Bedeutung zu. Bestenfalls bietet der Weg mehrere Ein- und Ausstiege, sodass der Gast die Streckenlänge individuell bestimmen kann. Eine Möglichkeit zum barrierefreien Personentransport sollte zumindest an einigen Stellen gegeben sein.
- Es ist zu prüfen, ob der Weg an geeigneten Stellen mit Universaltoiletten, die auch für behinderte Besucher nutzbar sind, ausgestattet werden kann.

⇒ **Priorität: Hoch**

4.5.3 Ansprache bislang vernachlässigter Zielgruppen im Behindertensport

Die Trainingsmöglichkeiten für den nordischen Wintersport in Oberhof sind für behinderte Sportler weltweit vorbildlich und stellen ein echtes Alleinstellungsmerkmal dar. Wegen der engen Vernetzung der (wenigen) international aktiven Leistungssportler hat sich die Qualität der Trainingsstätten inzwischen herumgesprochen. Schon jetzt besuchen ausländische Mannschaften Oberhof für die Ausrichtung von Trainingslagern, die nicht nur bei den Sportstätten, sondern auch im Unterkunftsbereich adäquate (wenn auch verbesserungswürdige) Angebote vorfinden.

Die Ansprache internationaler Spitzensportler im Behindertenbereich kann jedoch intensiviert und professionalisiert werden. Der durch den „Prominenteneffekt“ entstehende Imagegewinn ist durchaus geeignet, auch die Zahlen von Sportlern im Freizeitbereich bzw. von (behinderten)sportbegeisterten Zuschauern zu erhöhen. Letzteres ist auch im Hinblick auf die Nachwuchsförderung wünschenswert.

Als wichtige Zielgruppen kommen somit infrage:

- Ausländische Individual-Leistungssportler bzw. ambitionierte Freizeitsportler
- Ausländische Nationalmannschaften
- Nachwuchseinrichtungen im Behindertensport (nicht zwingend aus dem nordischen Wintersport, auch für andere Sportarten kann Oberhof ergänzende Trainingsangebote bieten)
- Verbände und Einrichtungen behinderter Menschen, die den Behindertenbreitensport fördern

Für die genannten Zielgruppen sollte jeweils ein spezifisches Kommunikationskonzept entwickelt werden. Dies geschieht am sinnvollsten in Zusammenarbeit von Touristikern, Sportverbänden und Leistungsträgern in Oberhof und benachbarten Gemeinden.

Darüber hinaus ist zu klären, in wie weit zeitliche und personelle Ressourcen für die **Durchführung von Wettkämpfen im Behindertensport** zur Verfügung stehen.

Weitere Impulse können von der Einrichtung eines **paralympischen Trainingsstützpunktes** ausgehen. Paralympische Trainingsstützpunkte sind ausgewählte Standorte, die ein tägliches Training (auch für perspektivische Nachwuchskader) ermöglichen. Die Anerkennung als Paralympischer Trainingsstützpunkt erfolgt durch den Deutschen Behindertensportverband in Absprache mit dem Bundesministerium des Innern. Die Anerkennung gilt für einen paralympischen Zyklus. Im nordischen Wintersport ist derzeit nur Freiburg als Paralympischer Trainingsstützpunkt anerkannt.

⇒ **Priorität: Hoch**

4.5.4 Ausweitung der Angebote des Sportgymnasiums auf behinderte Schüler

Derzeit hat das Sportgymnasium keine behinderten Schüler. Wie oben beschrieben sind zur Aufnahme dieser Schüler bauliche Anpassungen sowohl im Internat wie auch im Schulbereich notwendig. Gute Ansätze wie z. B. Fahrstuhl, behindertengerechtes WC im Internat und Erreichbarkeit vieler zentraler Einrichtungen wie der Mensa und auch der meisten Unterrichtsräume sind durchaus vorhanden.

Oberhof verfügt sicher über die Potenziale sich im professionellen Behindertensport bzw. im paralympischen Bereich zu profilieren. Das vorliegende Entwicklungskonzept „Oberhof all inclusive“ gibt zahlreiche Hinweise, wie dies gelingen kann. Wenn Oberhof den Weg zu einem barrierefreien Leistungssportstandort konsequent verfolgen will ist es sinnvoll, über eine gezielte Nachwuchsförderung behinderter Sportler nachzudenken. Hierbei käme dem Sportgymnasium eine wichtige Rolle zu.

Wichtige Hinweise zu Umbaumaßnahmen und weiteren Verbesserungen finden sich in den Detailbeschreibungen zum Sportgymnasium im Anhang. Die wichtigsten Punkte seien hier noch einmal zusammengefasst:

- Es ist zu prüfen, ob im Internat Zimmer für behinderte Schüler eingerichtet werden können. Derzeit ist vor allem die fehlende Barrierefreiheit der Sanitärräume auf den Zimmern problematisch.
- Es müssen entweder alle Unterrichtsräume auch für behinderte Schüler zugänglich gemacht werden, oder der Unterricht wird aus den unteren, derzeit nicht barrierefrei zugänglichen Räumen, verlegt.
- Parkplätze, die für behinderte Schüler und Besucher geeignet sind, müssen eingerichtet werden.
- Glastüren sind mit Sicherheitsmarkierungen deutlich und kontrastreich zu kennzeichnen.
- Wenn behinderte Schüler aufgenommen werden, müssen Mitarbeiter und Lehrer regelmäßig im Umgang mit diesen geschult werden. Vorab ist zu prüfen, ob ausreichend Lehrkräfte mit bereits vorhandenen Kenntnissen zur Verfügung stehen. Ggf. ist bei zukünftigen Einstellungen auf Kompetenzen im Bereich der Behindertenarbeit zu achten.

⇒ **Priorität: Mittel**

4.6 Empfehlungen für das Außenmarketing im barrierefreien Tourismus

Wettbewerbsvorteile und Imageaufbau durch effektive Vermarktung und Kommunikation

Im weiteren Entwicklungsprozess ist v. a. die grundlegende Erfassung von Angeboten eine wichtige Voraussetzung für die Kommunikation nach innen und außen. Informationen zu spezifischen Produkten und Dienstleistungen müssen aktuell und verlässlich aufbereitet sein. Schlüsselfaktor ist die Kommunikation im Sinne einer verlässlichen Produktinformation.

Weiterhin ist das Thema Barrierefreiheit in die Marketingstrategie und -planung Oberhofs als fester Bestandteil zu integrieren und im Rahmen des Marketingmix umzusetzen.

Wie auch bei der Angebots- bzw. Produktgestaltung ist bei Vermarktung und Vertrieb eine Ansprache der Gäste über Themen, Motive, Zielgruppen, Lebensstile, Urlaubsformen sinnvoll. Hierbei wird auch den verschiedenen Bedürfnissen und Motiven der Kunden Rechnung getragen. Die Kundenansprache über Special-Interest-Medien wie Spezialbroschüren oder die Bedienung spezifischer Vertriebskanäle (Medien und Portale von Sozialbänden, spezialisierter Netzwerke etc.) ist wichtig, um auf dem Markt wahrgenommen zu werden und entsprechende Nachfragepotenziale auszuschöpfen. Sie sollte jedoch nicht ausschließlich auf diesem Wege erfolgen.

Aufgrund der überragenden Bedeutung des Internets im Tourismusmarketing, den Entwicklungstrends (u. a. Social Media) sowie der Möglichkeiten des Internets, Informationen kostengünstiger, aktueller und ausführlicher darstellen zu können, ist das Internet das zentrale Informations- und Kommunikationsmedium. Auch bei der Kommunikation ist ein erlebnis- und bedürfnisorientierter Ansatz zu wählen, der Gäste über ihre Stärken und Motive anspricht („Mit allen Sinnen“) und nicht über mögliche Einschränkungen. Um eine gebündelte und somit effektive und effiziente Kommunikation in Oberhof nachhaltig zu sichern, sind sukzessive gemeinsame Marketingmaßnahmen umzusetzen. Dies umfasst das gesamte Marketinginstrumentarium ausgehend von einer ständigen Marktbeobachtung (z. B. Marktforschung, Gästebefragung etc.) über die Produkt- und Angebotsgestaltung (Events, buchbare Produkte, barrierefreie Standards etc.), Kommunikation (Werbung, PR etc.) bis zum Vertrieb in Eigenregie und v. a. mit Partnern (Online, Buchungssysteme etc.).

4.6.1 Beteiligung am bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“

Für eine nationale und internationale Vermarktung barrierefreier Angebote empfiehlt sich die Teilnahme am **bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“**.

Es basiert auf umfangreichen Kriterien zur Sicherung hoher branchenübergreifender Qualitätsstandards. Die Kennzeichnung stellt somit ein hohes Qualitätsmerkmal für Gäste dar und ist gemeinsam von Betroffenenverbänden und touristischen Verbänden erarbeitet worden.

Gäste können so die Nutz- und Erlebbarkeit gewünschter touristischer Angebote anhand verlässlicher Detailinformationen im Vorfeld der Reiseentscheidung überprüfen und gezielt die für sie geeigneten Angebote auswählen und buchen.

„Reisen für Alle“ ist ein Informations- und Bewertungssystem, das dem Gast eine eigenständige Beurteilung der Eignung des Angebotes für seine individuellen Ansprüche ermöglicht.

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet folgende Vorteile:

- Speziell geschulte Erheber besuchen die Betriebe und Orte und stellen eine einheitliche Informationsqualität und -tiefe auf Basis deutschlandweit gültiger Erhebungsbögen sicher (keine Selbstauskunft).
- Das gesamte Angebot bzw. die Einrichtung wird auf Basis bundesweit einheitlicher Erhebungsbögen erfasst.
- Für alle Personengruppen liegen detaillierte und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des Angebotes vor.
- Betriebe, die am Kennzeichnungssystem teilnehmen, müssen mindestens eine(n) Mitarbeiter/Innen online oder in einer Präsenzschiulung schulen lassen. Somit gibt es in den teilnehmenden Betrieben sensibilisierte Servicekräfte.
- Die Vermarktung erfolgt über eine bundesweite Plattform mit starken Partnern wie z. B. der Deutschen Zentrale für Tourismus (DZT), der die Auslandsvermarktung touristischer Angebote obliegt.



Abbildung 13: Kennzeichnung des bundesweiten Systems „Reisen für Alle“



Abbildung 14: Nutzergruppen des Projektes "Reisen für Alle". Die Kennzeichnung erfolgt für verschiedene Behinderungsformen

Die detaillierten Informationen zur Barrierefreiheit müssen sowohl im Print- als auch im Onlinebereich kommuniziert werden. Die Prüfberichte mit den Detailinformationen sollten daher auf den Webseiten der Betreiber und auf den Seiten von Oberhof (www.oberhof.de) an prominenter Stelle abrufbar sein.

Darüber hinaus sollte die Kennzeichnung (Abbildung 13) in den Standardmedien wie dem Reisekatalog, dem Gastronomieführer und weiteren Flyern und Broschüren einrichtungsspezifisch kommuniziert werden. Selbstverständlich kann und sollte es auch in überregionalen Informationsmedien wie „Thüringer Wald für Entdecker“ zum Einsatz kommen.

Die detaillierten Informationen, die jeder Betrieb bei der Teilnahme erhält, sind zudem eine hervorragende Grundlage für die Erstellung einer Special-Interest-Broschüre (Kapitel 4.6.3).

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.6.2 Attraktives, barrierefreies Tourismusportal

Das Internet ist essentiell für eine aktuelle und zuverlässige Information des Gastes und unerlässlich für die effektive Vermarktung und den Vertrieb barrierefreier Angebote.

Der bereits bestehende Tourismusauftritt www.oberhof.de ist hinsichtlich Inhalte, Design und Barrierefreiheit zu optimieren. Hierzu zählt auch eine Verlinkung der zentralen Website auf den gängigen Portalen, Online-Foren und Social-Media-Seiten.

Wichtig: Die Umsetzung barrierefreier Internetangebote und gegenseitige Verlinkung ist auf allen Ebenen notwendig; von der Region bis zum Leistungsträger!

Für die Umsetzung sind folgende erste pragmatische Sofortmaßnahmen zu empfehlen:

- Menüpunkt „Oberhof für Alle“:
 - Imagetext zu barrierefreien Angeboten
 - barrierefreie Kurzinfos zu den Angeboten mit Details (die im Rahmen des Projektes „Oberhof all inclusive“ erhobenen Daten können und sollten hier genutzt werden. Sie sind sukzessive durch Erhebungen weiterer POI zu ergänzen)
 - Informationen auch akustisch anbieten (z. B. herunterladbare mp3-Dateien im Internet)
- Für Leistungsträger: Menüpunkt „Oberhof intern“ (Kapitel 0)
- Durchgehender Einsatz von Alt-Tags (d. i. eine textliche Beschreibung des grafisch dargestellten Motivs im HTML-Code) bei Fotos und Bildern
- Prüfen, ob Inhalte auch in den wichtigsten Fremdsprachen der Quellmärkte angeboten werden können

Perspektivisch und bei einem geplanten Relaunch sollte eine umfassende Analyse der bestehenden Website hinsichtlich Informationsvermittlung, Themenkonsistenz, Design und Barrierefreiheit erfolgen.

Bei der Umsetzung sind unbedingt die Vorgaben der barrierefreien Gestaltung von Webseiten nach WCAG2 zu beachten. Bei Beauftragung einer Internetagentur sollte auf einschlägige Erfahrung bei der barrierefreien Gestaltung und Programmierung von Webseiten geachtet werden.

Bei allen Umsetzungsschritten sollten Experten und betroffene Gäste einbezogen werden.

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.6.3 Spezialbroschüre „Oberhof für Alle“

Die Erstellung einer barrierefreien Spezial-Broschüre „Oberhof für Alle“ ist vor allem natürlich aus kommunikativen Gründen wichtig (nach innen und außen). Noch immer können sich Regionen mit einem solchen Angebot profilieren und Wettbewerbsvorteile erzielen. Weiterhin eignet sich eine Spezialbroschüre auch für den Einsatz von Spezial-Vertriebsmaßnahmen wie z. B. der Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern, die sich auf barrierefreies Reisen spezialisiert haben.

In Spezial-Broschüren können überdies detaillierte und umfangreiche Angaben zu barrierefreien Angeboten dargestellt werden, die den Rahmen konventioneller Imagebroschüren und Gastgeberverzeichnisse sprengen. Darüber hinaus sollte zumindest eine Übersicht barrierefreier Angebote auch in den Standard- und Themenpublikationen vorhanden sein!

Die barrierefreie Spezialbroschüre „Oberhof für Alle“ sollte folgende Inhalte umfassen:

- Imageorientierte Darstellung (Kommunikation des breiten Verständnisses von Barrierefreiheit, d. h. Ansprache auch von Familien, älteren Zielgruppen etc.)
- Barrierefreie und attraktive Darstellung barrierefreier Einrichtungen und Individual- und Gruppenangebote mit entsprechenden Informationen (Maße, Buchungsmodalitäten, Preise etc.) entlang der Servicekette (Museen, Freizeiteinrichtungen, Unterkünfte, Tourismusinformation etc.)
- Darstellung buchbarer Produkte, barrierefreier Ausflugsziele etc.
- Kennzeichnung der Angebote mit Piktogrammen des bundesweiten Projektes „Reisen für Alle“ (Kapitel 4.6.1)

Folgende inhaltlichen Leitlinien sind bei der Erstellung marktfähiger Informationsvermittlung zu beachten:

- Informationen müssen aktuell und zutreffend sein; eine Enttäuschung des Gastes durch falsche Versprechungen ist unbedingt zu vermeiden.
- Die Ansprache des Gastes erfolgt über Emotionen, Themen und Reiseanlässe, nicht über seine etwaigen Einschränkungen (Barrierefreiheit ist kein Reiseanlass!).



Abbildung 15: Gute Beispiele aus Thüringen: die Broschüren „Erfurt Erlebbar für Alle“ und „Thüringen barrierefrei“

Bei der technischen Umsetzung sind folgende Grundregeln zu beachten:

- Die Schriftgröße beträgt mindestens 11 Punkte.
- Es sollte eine schnörkellose Schriftart gewählt werden, gut geeignet sind z. B. Arial, Lucida Sans Unicode oder Verdana.

- Kursive Schrift und Unterstreichungen sind nach Möglichkeit zu vermeiden; wenn Hervorhebungen nötig sind, sollten diese im Fettsatz erfolgen.
- Schriftfarbe und Hintergrund sind so zu wählen, dass gute Kontraste und eine geringe Blendung gewährleistet sind. Geeignete Kombinationen sind z. B. „Schwarz - Weiß“ und „Blau - Weiß“. Nicht geeignet ist die Farbkombination „Rot - Grün“ (ca. 10 % aller Männer sind von Rot-Grün-Blindheit betroffen).
- Linksbündiger Flattersatz ist deutlich besser zu lesen als Blocksatz.
- Text und Bild sollten getrennt voneinander sein, die Schrift sollte nicht über Bildhinterlegern laufen.

Gedruckte Informationen sollten auch im Internet (barrierefrei) verfügbar sein. Blinde Gäste können sie sich so vom Computer vorlesen lassen.

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

4.6.4 Optimierung der Leistungsträger-Webseiten hinsichtlich Barrierefreiheit

Die Umsetzung barrierefreier Internetangebote ist nicht nur auf der Ebene des Internetauftritts von Oberhofs, sondern auch auf Ebene der Leistungsträger notwendig. Hierbei sind sowohl inhaltliche Informationen als auch technische Lösungen hinsichtlich Barrierefreiheit umzusetzen.

Inhaltliche und technische Vorgaben entsprechen im Wesentlichen den in Kapitel 4.6.2 genannten.

Wichtig: Die Leistungsträger-Websites sind mit www.oberhof.de zu verlinken. Weiterhin ist auch eine Verlinkung der Leistungsträger-Websites mit gängigen Portalen, Online-Foren und Social-Media-Seiten umzusetzen.

Betriebe, die am Projekt „Reisen für Alle (Kapitel 4.6.1) teilnehmen, sollten detaillierte Informationen, die sie im Zuge der Zertifizierung erhalten, auf ihren Webseiten kommunizieren und die Kennzeichnung konsequent einsetzen.

⇒ **Priorität: Hoch**

4.6.5 Integration des Themas Barrierefreiheit in Printmedien

Neben der oben genannten Spezialbroschüre (Kapitel 4.6.3) sollten in den allgemeinen, bereits bestehenden bzw. geplanten Printformaten (Flyer, Broschüren, Anzeigen etc.) wie z. B. Reisekatalog, Gastronomieführer etc. sukzessive die Basis-Informationen zur Barrierefreiheit integriert werden.

Insbesondere die Kennzeichnung des Zertifizierungssystems „Reisen für Alle“ (Kapitel 4.6.1) sollten in den Standardmedien kommuniziert werden. Selbstverständlich kann und sollte es auch in überregionalen Informationsmedien wie „Thüringer Wald für Entdecker“ zum Einsatz kommen.

⇒ **Priorität: Hoch**

4.6.6 Nutzung von Spezialvertriebsmöglichkeiten

Spezialveranstalter für barrierefreies Reisen sind wichtige Partner für Vermarktung und Vertrieb von barrierefreien Angeboten, sei es für einzelne Bausteine oder für bestehende Pauschalen. Sie können auch gewonnen werden, um neue, passgenaue Pauschalen - ggf. mit Beteiligung regionaler oder gar überregionaler Partner - zu entwickeln. Neben Spezialreiseveranstaltern sind auch Behinderten-, Sozial- und Interessenverbände mögliche Ansprechpartner. Bekannte Spezialreiseveranstalter sind z. B.:

- Eberhardt TRAVEL GmbH - www.eberhardt-travel.de
- Grabowski Tours GmbH & Co. KG - www.grabo-tours.de
- Reiseagentur Carsten Müller - www.reiseagentur-c-mueller.de
- rfb - Touristik Reisen für Behinderte - www.rfb-touristik.de
- runa reisen GmbH - www.runa-reisen.de
- Weitsprung GmbH - <http://weitsprung-reisen.de>
- YAT - Reisen - www.yat-reisen.de

Für die Vermarktung dieser Spezialangebote empfiehlt sich auch, entsprechende Kommunikationskanäle zu nutzen, die von der Zielgruppe besonders stark genutzt werden. Dies können sein:

- Fachmedien (Print und Online) für behinderte Menschen
- Internetportale wie www.barrierefreier-tourismus.info oder www.kobinet-nachrichten.org
- Mailinglisten und Facebook-Gruppen
- Besuch von Fachmessen für Rehabilitation, Pflege und Integration
- Durchführung von eigenen Veranstaltungen, z. B. in Kooperation mit Spezialreiseveranstaltern

⇒ **Priorität: Mittel; später: Hoch**

4.6.7 Berücksichtigung in der jährlichen operativen Marketingplanung

Wichtige Basis für eine erfolgreiche Entwicklung Oberhofs ist eine jährliche operative Marketing- und Mediaplanung.

Hierbei ist das gesamte Marketinginstrumentarium ausgehend von einer ständigen Marktbetrachtung (z. B. Marktforschung, Gästebefragung etc.) über die Produkt-

und Angebotsgestaltung (Events, buchbare Produkte, barrierefreie Standards etc.), Kommunikation (Werbung, PR etc.) bis zum Vertrieb in Eigenregie und v. a. mit Partnern (Online, Buchungssysteme etc.) zu berücksichtigen.

Der Aspekt „Qualitätstourismus und Barrierefreiheit“ sind wie auch die konkreten Maßnahmenempfehlungen des vorliegenden Entwicklungskonzeptes zu berücksichtigen und fortzuschreiben.

Bei der Erarbeitung des jährlichen, operativen Maßnahmenplans sind Planungen der Partner auf Regions- und Landesebene zu berücksichtigen.

⇒ **Priorität: Hoch**

4.7 Empfehlungen zu Synergien mit benachbarten Städten und Orten

Gäste von Oberhof bewegen sich in aller Regel nicht nur auf dem Gebiet der Stadt. Sie bereisen vielmehr die ganze Region und nutzen attraktive Angebote aus benachbarten Städten und Orten. Daher ist eine Kooperation mit den Orten, die vom Gast als einheitliche Destination wahrgenommen werden, unerlässlich. Kirchturmdenken gehört der Vergangenheit an; vielmehr muss sich jeder Ort als Bestandteil einer umfassenden, für den Gast attraktiven Reiseregion verstehen. So kann die Attraktivität für die Gäste deutlich erhöht und zugleich Kosten gespart werden, da nicht jeder Ort die Ausgaben für Infrastruktur- und Marketingmaßnahmen alleine tragen muss.

Im Bereich des barrierefreien Tourismus sollten bestehende Kooperation gestärkt und neue aufgebaut werden. Als Partner bieten sich benachbarte etablierte Tourismusziele wie z. B. Suhl, Zella-Mehlis, Ilmenau, Schmalkalden, Meiningen, Weimar, Erfurt und Gotha an.

Vertreter der Orte bzw. der Region Thüringer Wald (Naturpark Thüringer Wald, bzw. dem Regionalverbund Thüringer Wald e. V.) sollten sich regelmäßig (zwei- bis dreimal im Jahr) zu einem Informationsaustausch sowie zur Planung gemeinsamer Aktivitäten treffen. Im Fokus stehen dabei Fortführung und Aufbau gemeinsamer operativer Marketingmaßnahmen sowie Schulungen und Informationsveranstaltungen für Leistungsträger. Diese können sein:

- Ausbau des Portals www.tourismus-thueringer-wald.de zu einer Informationsplattform für Angebote und Services im Bereich barrierefreier Tourismus
- Herausgabe einer gemeinsamen Freizeitkarte mit Hinweisen zu barrierefreien Tourismusangeboten



Abbildung 16: Ausschnitt einer Faltkarte mit barrierefreien Angeboten im Ruppiner Seenland (Quelle: www.ruppiner-reiseland.de)

- Identifizierung gemeinsamer Themen, die mit barrierefreien Tourismusangeboten unterfüttert und vermarktet werden
- Aufbau einer koordinierten, gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit (Presse-, Medienarbeit)
- Abstimmung bei der Marktbearbeitung über Messen, Promotionsveranstaltungen (auch Spezialmessen wie Reha-Care etc.). Messekooperationen sparen Kosten und können auch auf Ebene des Bundeslandes erfolgreich sein. Hier empfiehlt sich eine Absprache mit der Thüringer Tourismus GmbH.
- Koordination von Marktforschungsaktivitäten innerhalb der Region und Entwicklung von geeigneten Marktforschungsinstrumenten
- Planung und Umsetzung gemeindeübergreifender Infrastrukturprojekte, Tourismusprodukte und buchbarer Reiseangebote wie z. B. Freizeitwegeentwicklung, Pauschalen, Rundreisen, Veranstaltungen u. v. m.
- Gemeinsame Planung von Informationsveranstaltungen zum barrierefreien Tourismus. So können die Angebote im Rahmen des Projektes „Reisen für Alle“ (Kapitel 4.6.1) genutzt werden, es bieten sich aber auch gemeinsame Kongresse oder Tagungen an, die mit hochrangigen Referenten besetzt sind (Kostensparnis durch gemeinsame Organisation).

⇒ **Priorität: Hoch / Schlüsselprojekt**

5. Zusammenfassung und Fazit

Oberhof präsentiert sich als attraktives Reiseziel für Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen. Aber auch Behindertensportler und Paralympiker finden Trainingsbedingungen vor, die nicht in jedem Wintersportort selbstverständlich sind.

Stärken von Oberhof sind derzeit:

- Einige Unterkünfte, die für Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen geeignet sind
- Moderne Freizeiteinrichtungen wie H2Oberhof mit guten Bedingungen für Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen
- Einige gut informierte Gastgeber und Leistungsträger mit Erfahrungen im Umgang mit behinderten Gästen
- Vielfach barrierefrei zugängliche Einkaufsmöglichkeiten, die zumindest den täglichen Bedarf decken
- Zahlreiche barrierefreie Sportstätten auf internationalem Niveau, v. a. für Leistungssportler aus dem Behindertenbereich

Dem stehen jedoch auch einige Bereiche gegenüber, die teils deutliches Optimierungspotenzial zeigen.

Schwächen von Oberhof sind derzeit:

- Derzeit ist es mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Gästen nicht möglich, sich von zu Hause aus umfassend über die barrierefreie Erlebbarkeit der touristischen Angebote in Oberhof zu informieren.
- Die Anreise mit dem öffentlichen Personenverkehr ist aufgrund nicht barrierefreier Bahnhöfe in Oberhof und Zella-Mehlis für Gäste mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen nur sehr schwer oder gar nicht möglich.
- Die öffentliche Infrastruktur in Oberhof ist oftmals weder attraktiv noch barrierefrei und somit stark verbesserungswürdig (schlechte Bodenbeläge, fehlende Sitzgelegenheiten, nicht abgesenkte Bordsteine, Stufen vor Ladenlokalen, unzureichende bzw. unattraktive Ausschilderung etc.).
- Im Beherbergungsbereich gibt es zu wenig Zimmer, die auch für stärker mobilitätseingeschränkte Gäste geeignet sind. Zudem fehlen Unterkünfte, die auch größere Gruppen behinderter Gäste (z. B. Sportler) aufnehmen können.
- In den Zuschauerbereichen einiger Sportstätten kann die Barrierefreiheit und der Komfort für viele Gäste verbessert werden.

Wenn Oberhof sich zu einem zukunftsfähigen Standort des Breiten- und Leistungssports im Behindertenbereich und zu einer attraktiven Destination für mobilitäts- und aktivitätseingeschränkte Gäste entwickeln will, kommt der Schließung der Servicekette eine herausragende Bedeutung zu. Mit den derzeit laufenden Um- und Ausbaumaßnahmen im Innenstadtdistrikt sowie an den Sportstätten ist Oberhof auf einem guten Weg - wenn die Belange der Barrierefreiheit konsequent in Planung und Umsetzung berücksichtigt werden!

Darüber hinaus müssen sich Gemeinde, Tourismus und Leistungsträger in folgenden **Handlungsfeldern** engagieren und die oben skizzierten Schwächen beheben:

- Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit von POIs müssen gesammelt und sowohl im Print- als auch im Onlinebereich aufbereitet werden.
- Die barrierefreie Zugänglichkeit im öffentlichen Raum muss verbessert und die Attraktivität gesteigert werden.
- Im Beherbergungsbereich sind zusätzliche barrierefreie Unterkünfte zu schaffen, die auch für Gruppen und stark eingeschränkte Gäste geeignet und attraktiv sind.
- Leistungs- und Entscheidungsträger sollten regelmäßig sensibilisiert, geschult und aktiviert werden, damit sie von den Marktchancen des barrierefreien Tourismus profitieren können.
- Sportstätten sind konsequent im Hinblick auf die Belange der Barrierefreiheit anzupassen - sowohl für Sportler als auch für Zuschauer.
- Um eine auch überregional geschlossene Servicekette anzubieten, müssen Kooperationen mit benachbarten Orten im barrierefreien Tourismus intensiviert werden.

6. Literaturempfehlungen

Einführungen

Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e. V. (EDAD) & Fürst-Donnersmarck-Stiftung zu Berlin (FDST) (Hrsg.) (2005): Europäisches Konzept für Zugänglichkeit: Handbuch. Münster, Berlin. Online unter: http://www.fdst.de/w/files/pdf/eca_deutsch_internet.pdf

Leidner, R., Neumann, P. & M. Rebstock (Hrsg.) (2009): Von Barrierefreiheit zum Design für Alle: Erfahrungen aus Forschung und Praxis. Münster. (Arbeitsberichte der Arbeitsgemeinschaft Angewandte Geographie Münster 38).

Lorenz, A., Melzer, H., Schiefer, J. (2013): Tourismusperspektiven in ländlichen Räumen - Band 5: Kurzreport Barrierefreiheit, Auftraggeber: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)

Neumann, P. et al. (2014): Besser für die Kunden - besser fürs Geschäft. Design für Alle in der Praxis - ein Leitfaden für Unternehmen. Münster/Hamburg. Online unter: http://www.neumann-consult.com/_pdf/BMWi_Praktikerleitfaden_DesignfuerAlle.pdf

Rau, U. (Hrsg.) (2013): Barrierefrei Bauen für die Zukunft. Berlin.

UniversalRAUM (Hrsg.) (2012): Evidenzbasiertes Planungshandbuch Barrierefreiheit. Dresden.

Tourismus für Alle

ADAC (Hrsg.) (2003): Barrierefreier Tourismus für Alle: eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote. München.

Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland - Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Berlin.

Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münster (= Münstersche Geographische Arbeiten 47).

RKW Kompetenzzentrum / EDAD (Hrsg.) (2011): Gesund und sicher unterwegs. Konzepte und Marktchancen für kleine und mittlere Unternehmen im Tourismus. Eschborn.

Auswahl einschlägiger DIN zur Herstellung von Barrierefreiheit

DIN 18024-1: Straßen, Plätze, Wege, öffentliche Verkehrs- und Grünanlagen sowie Spielplätze (derzeit als DIN 18040-3 in Überarbeitung befindlich)

DIN 18040-1: Öffentlich zugängliche Gebäude

DIN 18040-2: Wohnungen und deren Außenanlagen

E DIN 18040-3: Öffentlicher Verkehrs- und Freiraum (Die Norm wird im November 2014 erwartet)

DIN 32975: Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung

DIN 32984: Bodenindikatoren im öffentlichen Raum

DIN-Fachbericht 124: Gestaltung barrierefreier Produkte

Informationen & Checklisten zum barrierefreien Bauen im Internet

<http://www.nullbarriere.de> - Ausführliche Infos zu Normen, Richtlinien und aktuellen Produkten

http://komm.muenster.org/publikationen/Checkliste_Muenster_barrierefrei_2012.pdf - Bauen für Alle: Checkliste für barrierefreies Bauen der Stadt Münster

Informationen zum barrierefreien Tourismus im Internet

<http://www.deutschland-barrierefrei-erleben.de> - Informationsportal des bundesweiten Projektes „Reisen für Alle“

<http://www.thueringen-tourismus.de/urlaub-hotel-reisen/barrierefreies-reisen-119372.html> - Informationen zum barrierefreien Tourismus in Thüringen auf den Seiten der Thüringer Tourismus GmbH

<http://www.barrierefreie-reiseziele.de> - Arbeitsgemeinschaft der barrierefreien Reiseziele in Deutschland

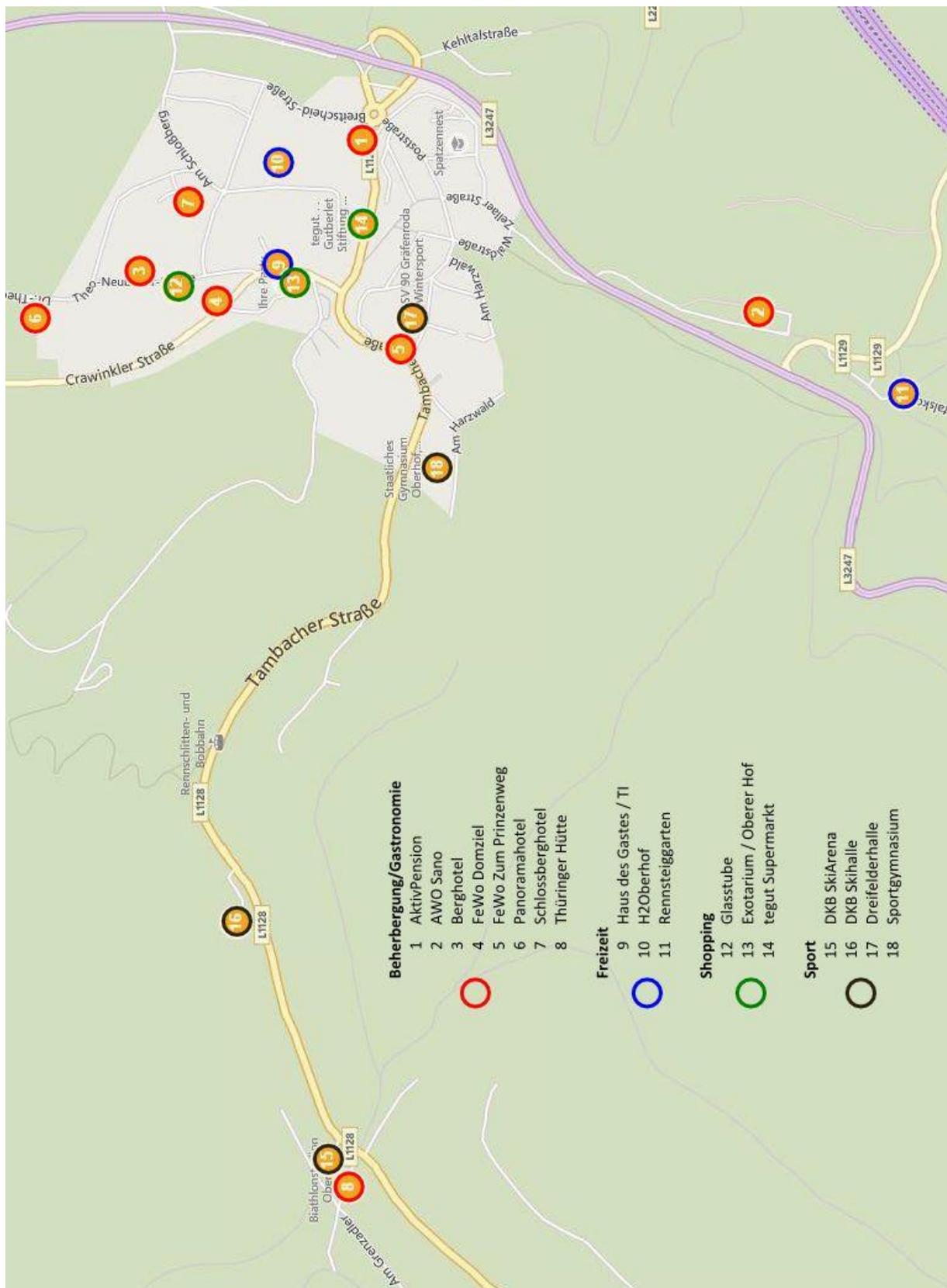
<http://www.barrierefreier-tourismus.info> - Infoportal für Reisende mit Servicebedarf

<http://www.natko.de> - Tourismus für Alle in Deutschland e. V. (NatKo) mit Gastgeberverzeichnis

http://www.deutschland-tourismus.de/DEU/infocenter/barrierefreies_reisen.htm - barrierefreies Reisen auf den Seiten der Deutschen Zentrale für Tourismus (DZT)

ANHANG

Lage der untersuchten Einrichtungen in Oberhof



Kartengrundlage: <http://www.bing.com/maps>; eigene Darstellung

