Orientierungshilfe zur Wiedereröffnung der Touristinformationen in Corona-Zeiten

Livingpaper mit Hinweisen zum Neustart (Stand: 23.04.2020)

Die Kontaktsperre auf Grund des Coronavirus wurde in Deutschland vorerst bis Anfang Mai verlängert und damit auch das Verbot touristischer Übernachtungen. Doch in kleinen Schritten wird das öffentliche Leben bereits wieder aufgenommen und erste Touristinformationen haben ihre Türen geöffnet.

Der Deutsche Tourismusverband möchte mit diesem Schriftstück eine erste Orientierungshilfe für diejenigen Touristinformationen geben, die bald wiedereröffnen. **Das Schriftstück ist als „Livingpaper“ angelegt und wird bei Bedarf überarbeitet und angepasst.**

In die nachfolgende Checkliste sind Erfahrungen und Leitfäden anderer Touristinformationen aus verschiedenen Bundesländern eingeflossen, die bereits wiedereröffnet haben. Sie ist ausdrücklich eine **Handlungsempfehlung und dient der Orientierung**. **Ferner besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit, noch stellt sie eine Rechtsgrundlage dar.** Ebenso ist zu beachten, dass die Landschaft der Touristinformationen sehr vielfältig ist und nicht alle Einrichtungen die empfohlenen Schutzmaßnahmen räumlich, personell sowie finanziell umfänglich leisten können.

Der Deutsche Tourismusverband weist darauf hin, dass es sinnvoll ist, sich mit der **geltenden Verordnung des eigenen Bundeslandes** auseinanderzusetzen. Einen aktuelle Überblick finden Sie >> hier. Darüber hinaus sollten Sie sich mit der **zuständigen Behörde vor Ort** (Ordnungs-/Gesundheitsamt) in Verbindung setzen und die eigenen Schutzmaßnahmen abstimmen.

Bei der Arbeit und dem Besuch in der Touristinformation haben der Schutz der Gesellschaft und die Gesundheit oberste Priorität. Deshalb sollte ein **Reinigungs- und Desinfektionsplan für die TI** erarbeitet und mit den zuständigen Behörden abgestimmt werden. Des Weiteren sollten folgende **wichtige Sicherheitsvorkehrungen und Hygienestandards** getroffen werden:

Checkliste für Sicherheitsvorkehrungen und Hygienestandards

Hinweise für die Kunden:

- ❏ die Anzahl an Personen (Kunden) im Innenraum der TI ist zu minimieren und richtet sich nach der Größe der TI (z.B. Orientierung an Vorgaben für den Einzelhandel) – Aushänge am Eingang der TI informieren über die Kunden-Maximalzahl im Innenraum
- ❏ mind. 1,5 m Abstand durch Markierungen auf dem Boden gewährleisten
- ❏ weitere Kunden müssen, unter Wahrung des Mindestabstands, draußen warten – auch hier können Markierungen auf dem Boden hilfreich sein, um auch im Wartebereich ausreichend Abstand sicherzustellen
- ❏ der Zutritt der Kunden in die TI sollte bestenfalls nur mit Mund-Nasen-Schutz erfolgen (empfohlen bzw. verpflichtend bei entsprechender Landesverordnung)
- ❏ Desinfektionsspender stehen am Eingang bereit
- ❏ sind nicht-automatische Türen vorhanden, sind diese zu Stoßzeiten geöffnet zu lassen
- ❏ Verhaltensregeln sind durch Plakate gut sichtbar in der TI anzubringen
- ❏ Besucher- und Kundenlenkung: wenn zwei Eingänge vorhanden sind, einen Ein- und einen Ausgang klar definieren und markieren
- ❏ bis auf Weiteres die Nutzung des öffentlichen WCs untersagen, es sei denn, die Hygiene kann durch ausreichend Desinfektionsmittel und Reinigungspersonal gewährleistet werden
- ❏ keine Nutzung vorhandener digitaler Medien durch den Kunden (es sei denn, die Medien können nach jeder Nutzung desinfiziert werden)
- ❏ ggf. sind die regulären Öffnungszeiten einzuschränken (solange das touristische Reisen untersagt ist)
- ❏ Magazine, Prospekte und Zeitschriften zum Lesen nicht mehr im öffentlichen Bereich auslegen, Prospekte nur noch zum Mitnehmen (ggf. die Herausgabe der Prospekte nur noch am Counter von Mitarbeitern, die Handschuhe tragen)

Hinweise für die Mitarbeiter:

- ❏ die TI-Mitarbeiter sind verpflichtet, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen
- ❏ am Counter sind pro Arbeitsplatz Abstandshalter und Plexiglasschutz anzubringen
- ❏ max. 2 Mitarbeiter im Frontoffice der TI (ggf. auch durch Flächenschlüssel für größere TIs zu regeln)
- ❏ Eingangs- und Zwischentüren, wenn möglich, offen stehen lassen zur besseren Durchlüftung und Kontaktvermeidung beim Öffnen

- ❏ generell regelmäßiges Lüften der Räumlichkeiten, mindestens alle 2h - reduziert die möglicherweise in der Luft vorhandenen feinsten Tröpfchen
- ❏ Zahlung wenn möglich kontaktlos mit EC-Karte; Bargeldzahlungen sollten nur ohne direkte Übergabe (z.B. Geldteller) erfolgen und von Mitarbeitern angenommen werden, die mit Handschuhen arbeiten
- ❏ die Räumlichkeiten sind in regelmäßigen Abständen immer wieder gut zu durchlüften
- ❏ Maßnahmen und Verhaltensregeln sind gut sichtbar im Backofficebereich anzubringen
- ❏ neuralgischer Punkte sind in der gesamten TI regelmäßig zu reinigen (u.a. Türgriffe, Handläufe), je nach Besucheraufkommen besonders häufig

Hinweise im Umgang mit den Kunden:

- ❏ Kommuniziert und Beraten wird mit einem Abstand von mind. 1,5 Meter
- ❏ kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen, kein Nebeneinanderstehen und Smalltalk halten (das Virus wird über die Atemwege verteilt)
- ❏ bei Verhaltensauffälligkeiten: Verhaltensregeln klar kommunizieren (in Armbeuge husten/ niesen, häufiges gründliches Händewaschen)

Hinweise im Umgang mit den Mitarbeitern:

- ❏ die Schutzmaßnahmen sind ernst zu nehmen und einzuhalten
- ❏ sollten sich Kollegen nicht daran halten, sollte der Ernst der Lage und die getroffenen Schutzmaßnahmen noch einmal kommuniziert werden
- ❏ häufigeres Händewachen und der Verzicht, sich ins Gesicht zu fassen, sollte trainiert werden
- ❏ gemeinsame Pausen sollten nicht oder nur unter Wahrung des Mindestabstandes gemacht werden
- ❏ flexible Pausen einlegen
- ❏ Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe müssen genügend zur Verfügung gestellt werden

Wichtige Aufgaben für Touristinformationen

Eine gut durchdachte **Besucher- und Kundenlenkung** zur Sicherstellung eines ausreichenden Abstands und zur Begrenzung der Personenanzahl wird im Tourismus in Coronazeiten zum Schlüsselfaktor werden. Um den Kontakt zwischen Personen im öffentlichen Raum zu minimieren und den Abstand zu vergrößern, ist es hilfreich, wenn Ihre Touristinformation über Insiderwissen verfügt, welche Orte, Wanderwege, Fahrradwege, Parks usw. weniger frequentiert sind (möglicherweise auch zu bestimmten Zeiten) und deshalb empfehlenswert sind. Aktuell sind vor allem Aktivangebote im Freien stark

nachgefragt. Demzufolge interessieren sich die Gäste besonders für entsprechende Informationsangebote, z.B. Rad- und Wanderkarten, Verleihangebote o.ä.

Durch eine **Anpassung von Öffnungszeiten und Öffnungsmodalitäten**, wie z.B. Terminvergabe in kulturellen Einrichtungen, kann der Kontaktreduzierung ebenso Sorge getragen werden. Durch geeignete Maßnahmen wie Einlasskontrollen kann sichergestellt werden, dass die Zahl der Personen, die gleichzeitig in Ladenflächen bzw. Gemeinschaftsbereichen anwesend ist, im Auge behalten wird. Das gilt insbesondere für touristische Hotspots und stark frequentierte Ausflugsziele in der Natur. Bei der Begrenzung der anwesenden Personen in Räumen bzw. pro Fläche erfolgt eine Orientierung an den gegenwärtigen Einschränkungen für den Einzelhandel. Für die Steuerung des Zutritts können auch intelligente Ticket- und Reservierungssysteme eingesetzt werden.

Der Einzelhandel ist, wie der Tourismus, schwer von der Krise getroffen. Deshalb ist es hilfreich, nach Möglichkeit den **regionalen (Einzel-)Handel sowie regionale Unternehmen und Künstler zu unterstützen** (z.B. Stadtgutscheine, Verkauf von regional gefertigtem Mund-Nasen-Schutz, Vermarktung weiterer origineller kontaktloser Freizeitangebote, etc.).

Ansprechpartner: Für weitere Fragen steht Ihnen Maximiliane Tischer gerne als DTV-Ansprechpartnerin zur Verfügung (E-Mail: tischer@deutschertourismusverband.de).

Rechtlicher Hinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Angaben. Die vorliegenden Informationen sollen als erste Hilfestellung dienen und sensibilisieren. Wir möchten ausdrücklich betonen, dass es sich hier nicht um eine Rechtsberatung handelt.. Auch können die Aussagen zu medizinischen Fragen und möglichen Auswirkungen keine Beratung durch einen Facharzt oder die zuständigen Fachbehörden ersetzen.