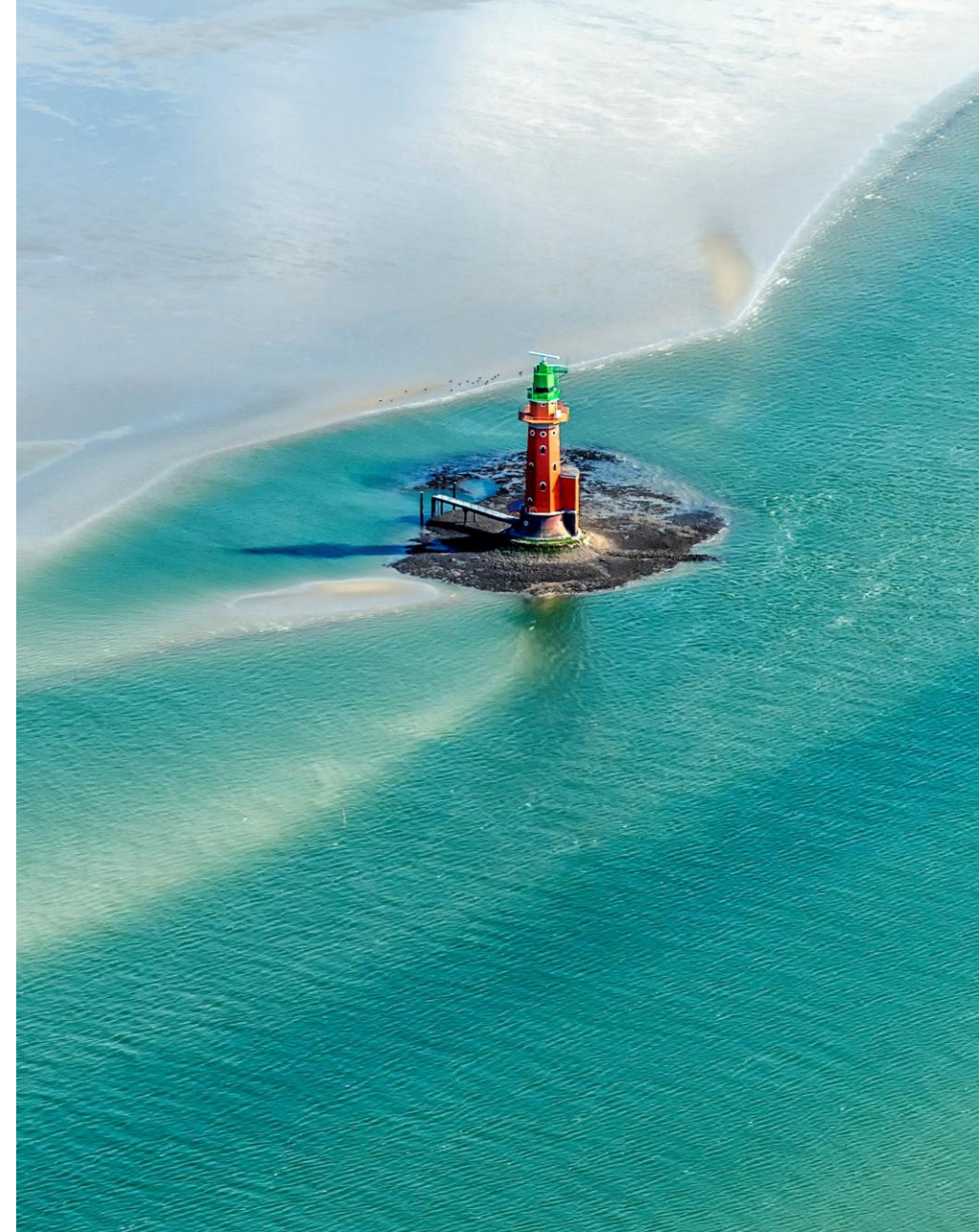


Qualität als Erfolgsfaktor im Tourismus



Agenda

- Was bedeutet eigentlich Qualität?
- Warum ist die Qualität des touristischen Angebots wichtig?
- Orientierung durch Qualitätssiegel
- Qualitätssiegel in Niedersachsen



A woman in a wheelchair is sitting on a wooden platform overlooking a pond. In the background, there are modern, dark-colored buildings. The foreground is filled with tall purple flowers. The scene is captured during sunset or sunrise, with a warm, golden light. A semi-transparent purple banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Was bedeutet eigentlich Qualität?

Assoziationen mit „Qualität im Tourismus“

Nachfrageseite

Entspannung/Ruhe/Wellness
Sauberkeit/saubere Umgebung/sauberes Land
Freundlichkeit/freundlicher Service/gastfreundlich
Zufriedenheit der Touristen, Gäste/alles wie gebucht
Gute Organisation/durchdachte Organisation/reibungsloser Ablauf
Umweltschutz/klimaneutral/umweltschonend/Naturschutz
Günstig/gute Preise/preiswert/kostengünstig
Gute Hotels/Unterkünfte/Zimmer
Nachhaltigkeit/nachhaltig/nachhaltige Unterkünfte
Guter Service/hilfsbereit/guter Kundenservice
Gutes Essen/gute Verpflegung/gute Gastronomie
Sicherheit/sicher
Gute Anreisemöglichkeiten/einfache Anreise/gut erreichbar/bequeme Anreise
Gute Qualität/hochwertig
Gutes Preis-Leistungsverhältnis
Freizeitmöglichkeiten/Aktivitäten/Vielfalt

Anbieterseite

Genuss / Gastronomisches Angebot
(qualifizierte) Fachkräfte
leicht zugängliche Informationen
Vermarktung der Destination
(gute) Infrastruktur / Beschilderungen
(gutes) Preis-Leistungs-Verhältnis
Authentizität / Ehrlichkeit / unverfälschte Erlebnisse
Individualität / auf den Gast zugeschnitten
(gute) Unterkunft / hochwertige Ausstattung
Standardabläufe
(guter) Service / Freundlichkeit
Nachhaltigkeit / Umweltfreundlichkeit
ansprechende Destination
(Urlaubs)Erlebnis / Gastfreundschaft
Angebotsvielfalt / (gute) Produkte / (gute) Qualität
günstige Unterkünfte
Gästeszufriedenheit / erfüllte Erwartungen
Sicherheit / Verlässlichkeit
Sauberkeit / Hygiene
Innovationen / digitale Angebote
Regionalität / regionale Produkte
Zufriedenheit / Wohlfühlen

Anmerkung: 28 Prozent der Befragten haben bei dieser Frage keine Angabe gemacht.

Studie BZT, 2025, Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Qualität im Tourismus

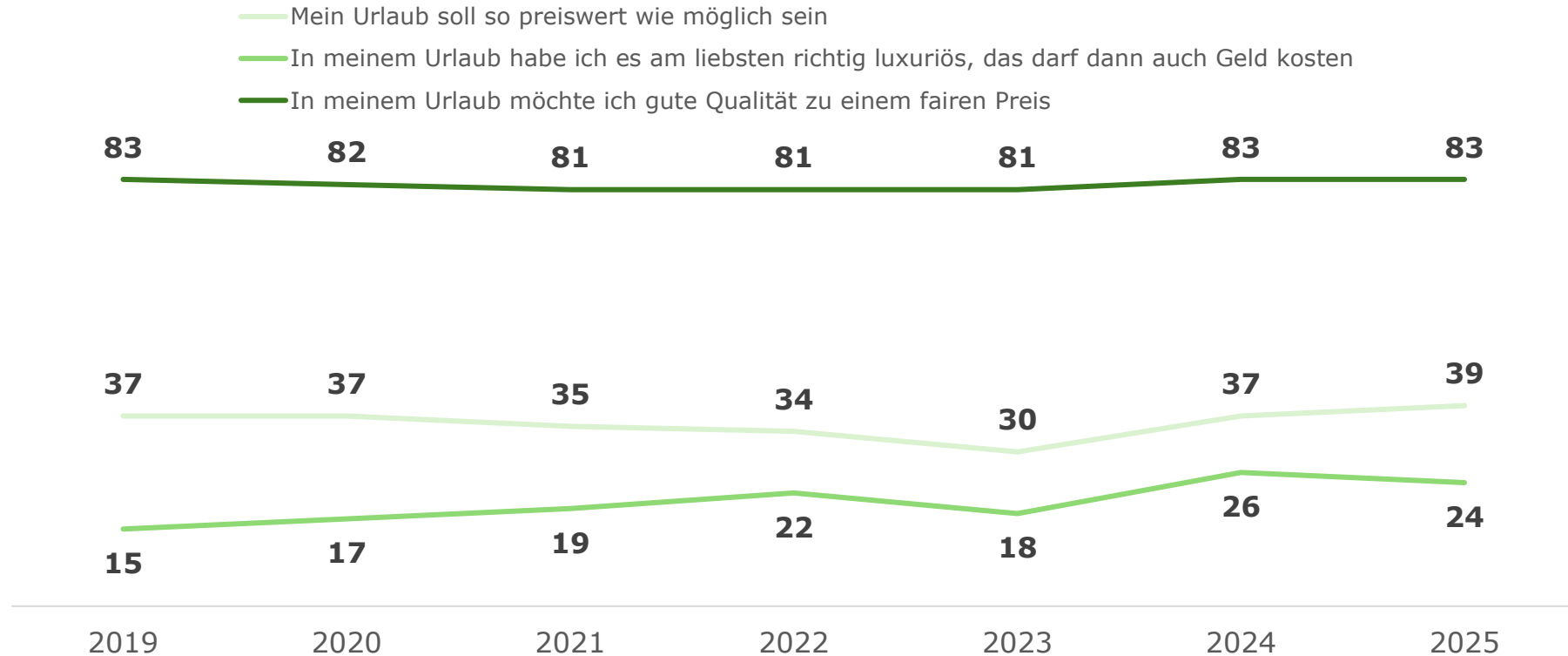
- Qualität ist ein vielschichtiger Begriff
- Qualität ist kein statischer Zustand
- Bei touristischen Produkten ist der Qualitätsbegriff sehr komplex
- Der Gast setzt die Maßstäbe,
Herausforderung: seine potenziellen Gäste und deren Erwartungen kennen und deren Bedürfnisse bedienen
- Qualitätsmanagement spielt eine entscheidende Rolle
- Qualitätszertifizierungen als Hilfsmittel





Bedeutung von Qualität im touristischen Angebot

Qualitätsbewusstsein bei Urlaubern



Basis: Befragte Personen, die Urlaubsreisen tätigen; Top-2-Box Antworten "trifft voll und ganz zu" und "trifft zu" auf einer 5er-Skala
Reiseanalyse 2019 – 2025, Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V.

Informationsverhalten

Frage: Wie informieren Sie sich vor dem Urlaub über die Qualität eines touristischen Angebots?



Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Studie BZT, 2025, Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Vertrauen in Siegel vs. Buchung



Zertifizierte Betriebe werden besser bewertet



Gemeinsam besser werden!



Betrieb
Profi für Gastlichkeit



Portale
Wegweiser



Qualität



DMO
Erlebnis-Architekt
Prozess-Coach



Initiativen
Nutzenstifter



An aerial photograph of a large, intricate maze constructed from green hedges. A central wooden path leads from the bottom edge of the frame to a circular wooden platform with a set of stairs leading upwards. The maze is composed of various geometric shapes and dead ends, creating a complex network of paths. The background is a dark, textured ground, possibly asphalt or concrete.

Orientierung durch Qualitätssiegel

Orientierung für den Gast

- Orientierung & Entscheidungshilfe, um Qualität von Hotels und Ferienwohnungen vorab einschätzen zu können
- Sicherheit & Verlässlichkeit bei der Planung
- Glaubwürdigkeit: Unabhängige Prüfungen und transparente Kriterien
- Nachhaltigkeit: Gütesiegel signalisieren umweltfreundliches und sozial verantwortliches Handeln



Orientierung für den Betrieb

- Wettbewerbsvorteil und klare Differenzierung
- Gästezufriedenheit und Preisgestaltung
- Qualitätsprüfung und Weiterentwicklung
- Kundentransparenz



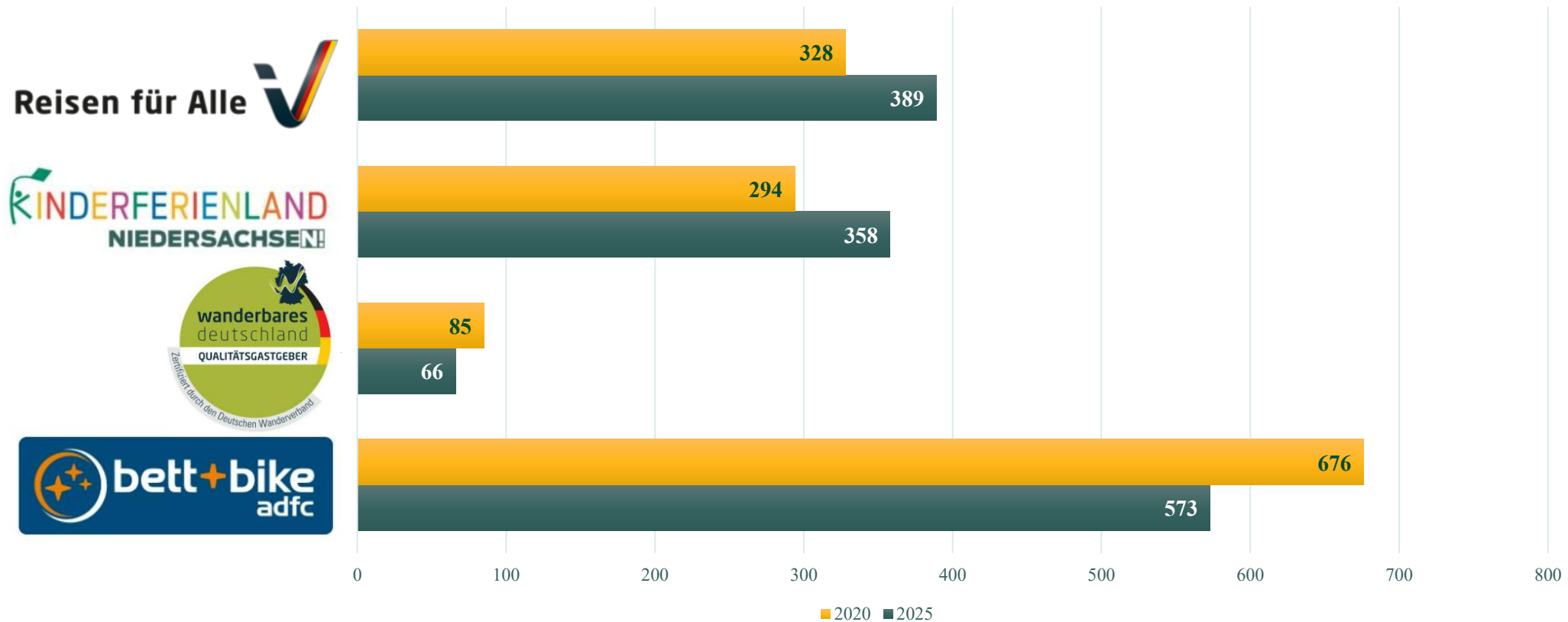
Die Innenwirkung von Qualitätssiegeln wird oft außer Acht gelassen



A hiker is standing on a rocky path in a forest. The sun is shining through the trees, creating a bright flare in the upper left. The hiker is wearing a red and black plaid shirt and tan pants, and is using trekking poles. The path is surrounded by lush green vegetation and tall grasses. The overall scene is bright and scenic.

Touristische Qualitätsinitiativen in Niedersachsen

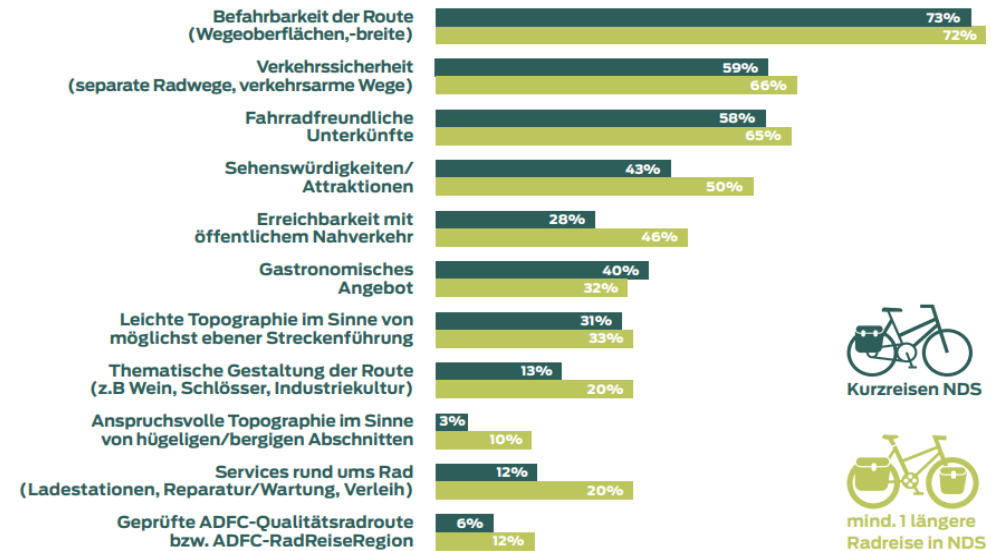
Entwicklung Qualitätsinitiativen Niedersachsen



Quelle: dwif 2025, TMN, DWV, ADFC

Zertifizierungen Aktivtourismus





Kurzreisen NDS

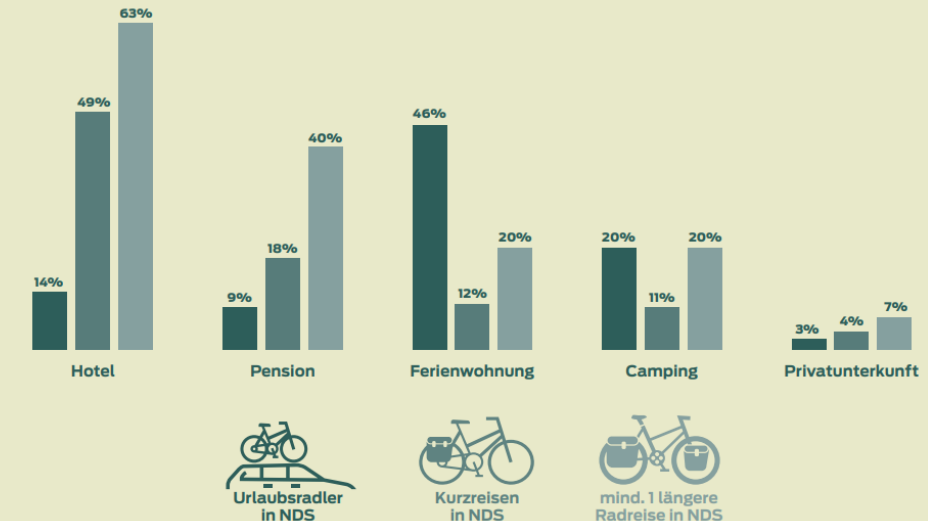


mind. 1 längere Radreise in NDS

Radtourismus lohnt sich

- Radtourismus bedeutender Wirtschaftsfaktor
- generiert in Niedersachsen ein Ausgabevolumen zwischen 2,8 und 3,1 Milliarden Euro
- Größter Ausgabenanteil entfällt auf die Unterkunft
- Wichtigsten Kriterien bei der Planung: Befahrbarkeit der Route, die Verkehrssicherheit und die Fahrradfreundlichkeit der Unterkünfte
- Preis-Leistung, Lage und Sicherheit bestimmen die Wahl der Unterkünfte
- Qualität des radtouristischen Angebotes sowie der Informationsquellen auf gutem Niveau, Gesamturteil von 1,7

Gebuchte Unterkünfte im niedersächsischen Radtourismus



Sonderauswertung Radtourismus in Niedersachsen, ADFC-Radreiseanalyse, 2024

© Bett+Bike / Crispin-Iven Mokry; ADFC / Philipp Herfort

Bett & Bike

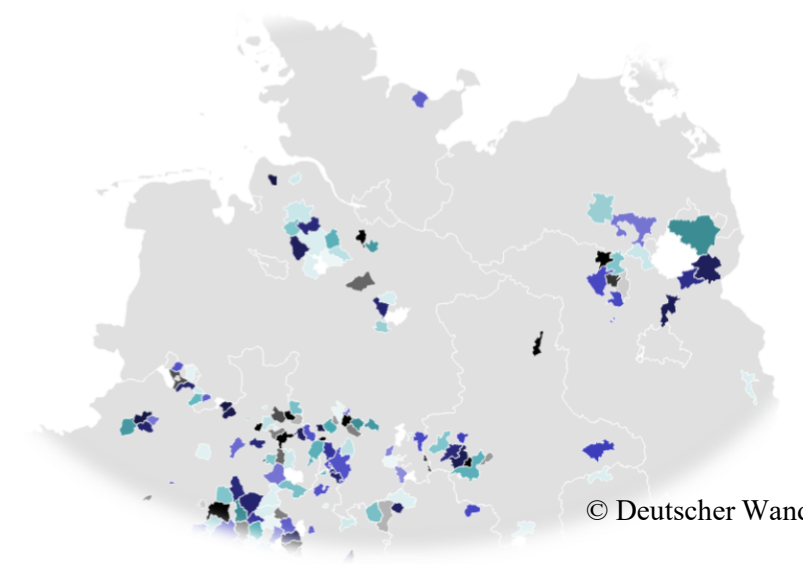
- vor über 30 Jahren vom ADFC ins Leben gerufen
- 5.900 Betriebe europaweit; 524 in Niedersachsen; 37 in der Region „Elbe und Wendland“
- **Ziel:** Qualitätssteigerung und Sensibilisierung für die Bedürfnisse von Radtouristen
- **Mehrwert:** Zielgruppengerichtetes Marketing, Sichtbarkeit, fachliche Beratung, Netzwerk
- 4 Zielgruppenspezifische Zertifikate: Bett + Bike Gastbetrieb, B+B Ferienwohnung, B+B Campingplatz und neu seit 2025: Bett + Bike Sport
- Onlineportal: <https://www.bettundbike.de/>
- Ansprechpartnerin in Niedersachsen: Sandra Henze bettundbike@adfc-niedersachsen.de



© Bett+Bike / Crispin-Iven Mokry; ADFC / Philipp Herfort

Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland

- vor 21 Jahren in Zusammenarbeit mit der Bayerischen DEHOGA entwickelt;
- einziges bundesweites und geprüftes Zertifikat für besonders wanderfreundliche Unterkünfte und Gastronomiebetriebe in Deutschland
- **Ziel:** Qualitätssteigerung und Sensibilisierung für die Bedürfnisse der Wandergäste
- **Mehrwert:** Teil einer deutschlandweit bekannten Marke, höhere Sichtbarkeit, neue Zielgruppen
- 21 bzw. 17 Pflichtkriterien als Teilnahmevoraussetzung sowie weitere Wahlkriterien in den Bereichen Lage/Ausstattung, Verpflegung und Service
- Regionale Ansprechpartnerin: Babette Liebisch (Naturpark Wendland.Elbe e.V.)



© Deutscher Wanderverband

<https://www.wanderbares-deutschland.de/service/b2b/qualitaetsgastgeber/qualitaetsgastgeber-werden>

Familienfreundlicher Urlaub



Was suchen Familien?

- Gastfreundschaft, die Kinder willkommen heißt
- Ausstattung, die Kindern Teilhabe ermöglicht
- Erlebnis & Spiel

Beratung, Weiterentwicklung und Vermarktung ermöglicht die Zertifizierung





Kinderferienland im Wendland

Wendland ist Partnerregion von Kinderferienland.

2025 Zertifizierung von zwei neuen Betrieben

- Bio-Hotel Kenners Landlust
- Rundlingsmuseum

Weitere Teilnahmen
gewünscht, um das
Familienprofil im
Wendland zu stärken

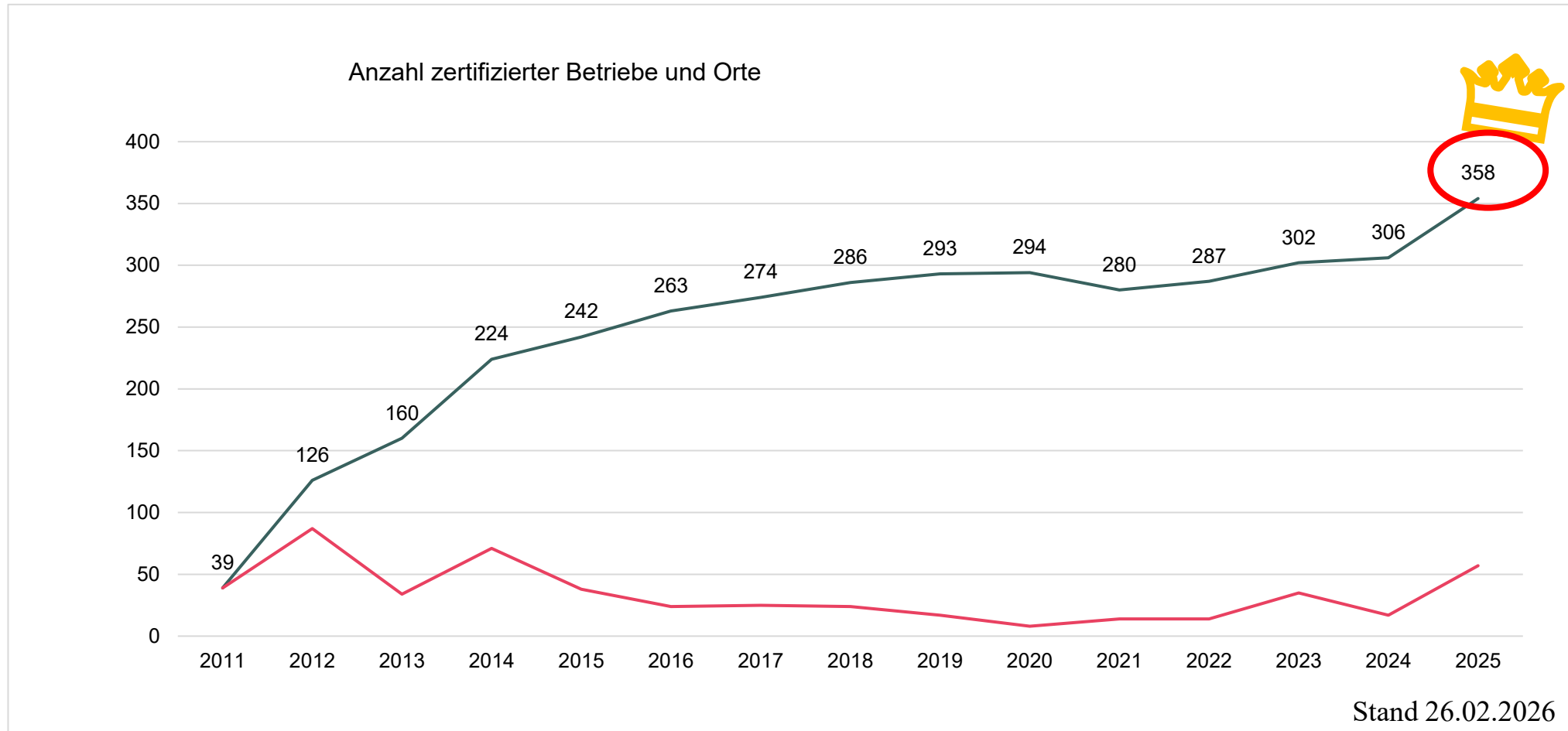


©Bio-Hotel Kenners Landlust



©Rundlingsmuseum

Kinderferienland-Betriebe












— Anzahl Zertifizierungen gesamt
— Anzahl Erst-Zertifizierungen

Konkrete Tipps

- Niedrige Garderobenhaken und Ablageflächen für Kinder
- Fußhocker vor den Waschbecken
- Kinderbücher, Malsachen und Stifte zum Ausleihen
- Berührungsschutz in niedrigen Steckdosen
- Rallies zum Erkunden von Orten und Museen
- Parkplatz für Buggy und Kinderwagen
- Piktogramme zur Orientierung

<https://nds.tourismusnetzwerk.info/inhalte/qualitaet/familienfreundlichkeit/praktische-tipps>

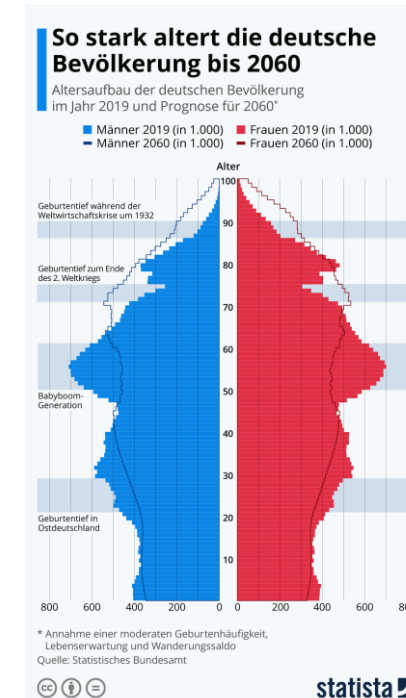
 <p>Sicherheit</p> <p>Ideen und Vorschriften für ein gefahrloses Umfeld.</p> <p>MEHR LESEN</p>	 <p>Spielplätze</p> <p>Spielplätze als touristische Orte und Plätze der Begegnung.</p> <p>MEHR LESEN</p>	 <p>Ferienwohnung</p> <p>Tipps zur Gestaltung und Ausstattung kinderfreundlicher Ferienwohnungen und Häuser.</p> <p>MEHR LESEN</p>
 <p>Hotel</p> <p>Anregungen für ein kinderfreundliches Hotelangebot, von Preisgestaltung bis zum Spielbereich.</p> <p>MEHR LESEN</p>	 <p>Schwimmen und Baden</p> <p>Tipps für familienfreundliche Schwimmbäder und Badbereiche.</p> <p>MEHR LESEN</p>	 <p>Gastronomie</p> <p>Service und Ausstattung für Kinder in der Gastronomie.</p> <p>MEHR LESEN</p>
 <p>Ausstellungen und Museen</p> <p>Tipps zur Familienfreundlichkeit und Best-Practice-Beispiele für Ausstellungen und Museen.</p> <p>MEHR LESEN</p>	 <p>Rad & Wandern: Erlebnis- und Themenwege</p> <p>Beispiele kinderfreundlicher Rad- und Wanderwege.</p> <p>MEHR LESEN</p>	 <p>Tier- und Naturparks</p> <p>Ideen für eine kindgerechte Gestaltung von Tier- und Naturparks.</p> <p>MEHR LESEN</p>

Barrierefreies Reisen

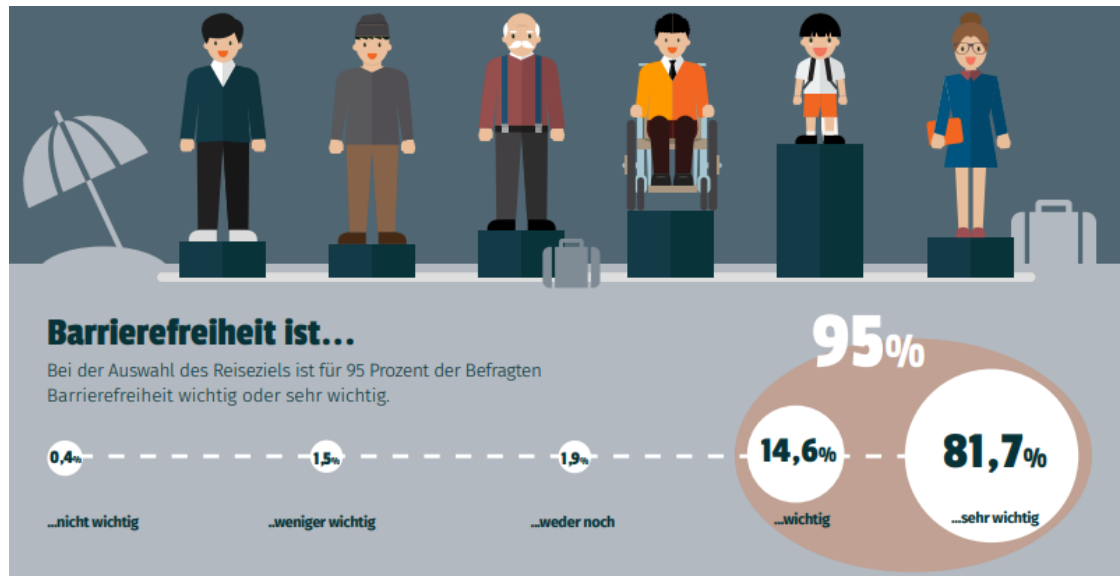


Die Bedeutung von barrierefreiem Reisen

- Schon heute leben in Deutschland mehr als 10 Millionen Menschen mit einer Behinderung
- Aufgrund des demografischen Wandels wird der Anteil älterer Menschen in den kommenden Jahren deutlich zunehmen
 - Barrierefreie (Reise-)Angebote werden also zukünftig noch wichtiger
- Von barrierefreien Angeboten profitieren alle Menschen!



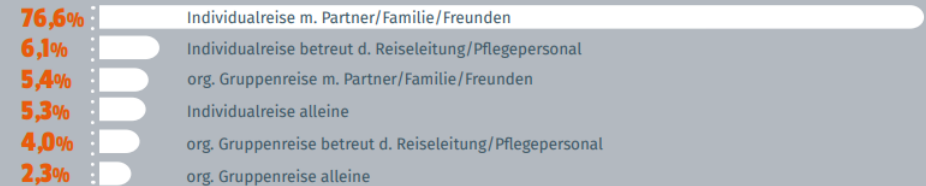
Informations- und Buchungsverhalten von Menschen mit Behinderung



Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der IUBH Internationalen Hochschule, an der 1.361 Personen zwischen dem 27.11.2018 und 27.01.2019 teilnahmen, die entweder selbst eine Behinderung haben oder mit Menschen mit Behinderung verreist sind.

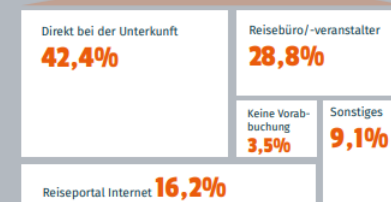
Individualreisen sind besonders beliebt

Reisen Sie lieber individuell oder in einer von einem Reiseveranstalter organisierten Gruppenreise?



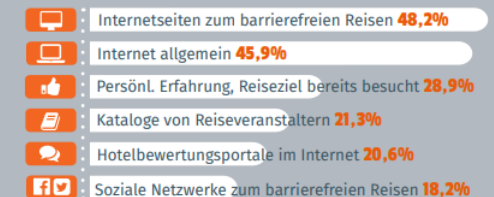
Buchung erfolgt meist direkt bei der Unterkunft

Wo haben Sie Ihre letzte Urlaubsreise gebucht?



Informationen zur Barrierefreiheit müssen online verfügbar sein

Wo haben Sie sich zur Organisation Ihrer letzten Urlaubsreise informiert? (die sechs häufigsten Nennungen)



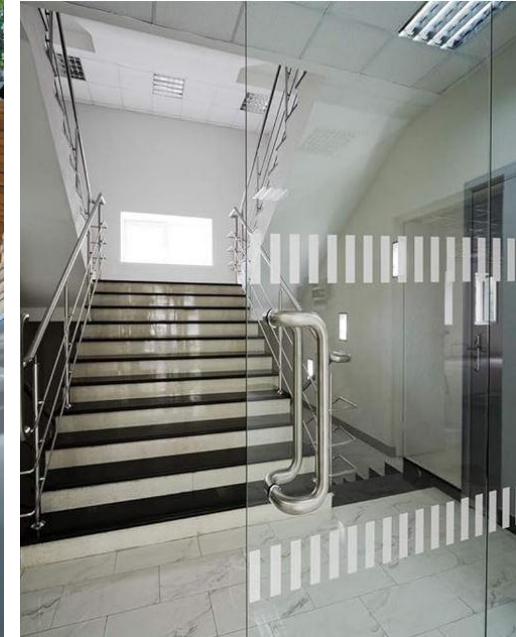
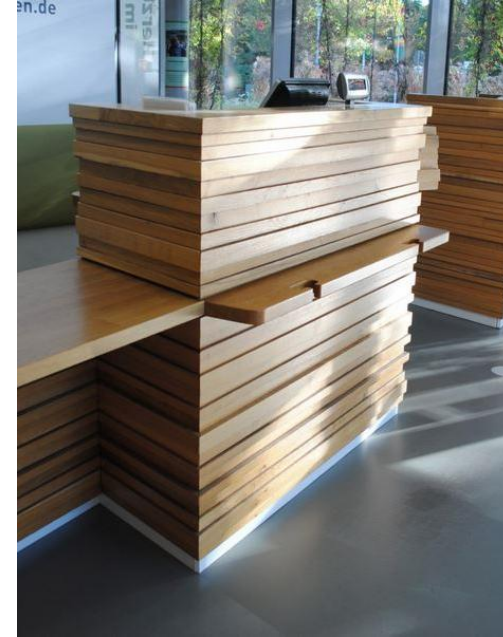
Reisen für Alle

- Bundesweit einheitliche Zertifizierung
- Verlässliche und detaillierte Informationen für Gäste
- Geschulte, unabhängige Erheber prüfen den Ist-Zustand
- Wer kann teilnehmen? Betriebe der gesamten touristischen Leistungskette
- Gültigkeit: 3 Jahre
- Kosten in Niedersachsen: **75,00€ (netto)** für eine **Erstzertifizierung**, **50,00€ (netto)** für eine **Rezertifizierung**

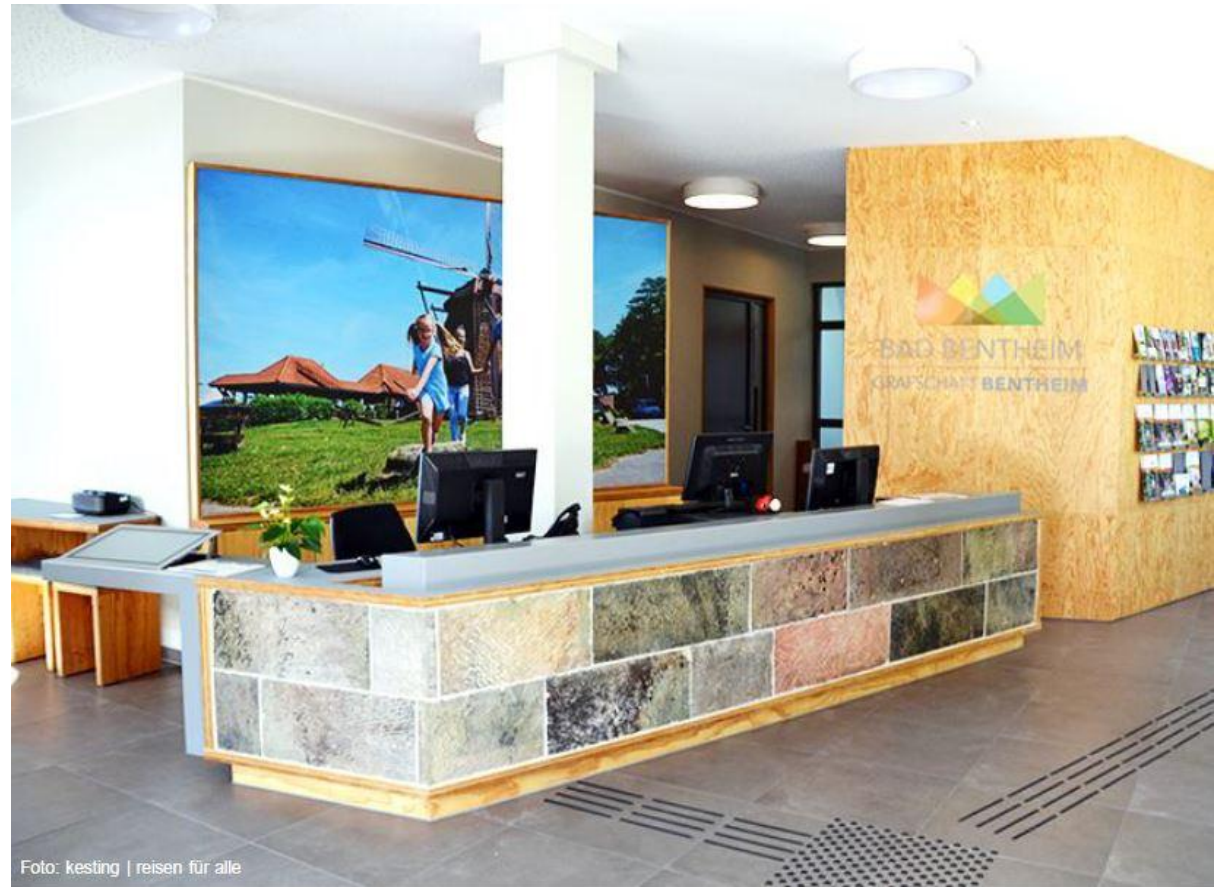


Gelungene Angebote

- Auch kleine Veränderungen können schon zu einer Verbesserung der Barrierefreiheit führen
- Tipp: Betroffene in die Angebotsentwicklung einbeziehen und von deren Expertise profitieren
- Vernetzen mit Partnern vor Ort, um die gesamte Servicekette in den Blick zu nehmen und Angebote zu entwickeln bzw. zu verbessern
- Vermarktung der barrierefreien Angebote über die eigene Webseite, die lokale Tourismusorganisation etc.



Touristinformation Bad Bentheim



Ferienanlage Hoddersdiek



Exponate zum Anfassen



Ihr Kontakt zur TMN



Mylena Rinker

+49 (0) 511 / 27048835

rinker@tourismusniedersachsen.de

Weiterführende Informationen

nds.tourismusnetzwerk.info



Gesa Polster

+49 (0) 511 / 27048830

polster@tourismusniedersachsen.de

Weiterführende Informationen

nds.tourismusnetzwerk.info



Vielen Dank