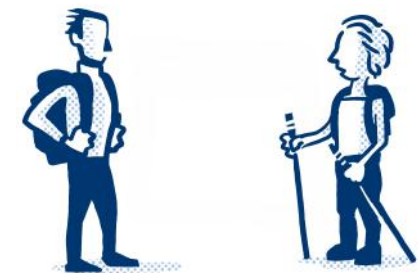




Sicher rausgehen in Niederösterreich

Zwischenresümee und Ausblick Winter
2020/2021

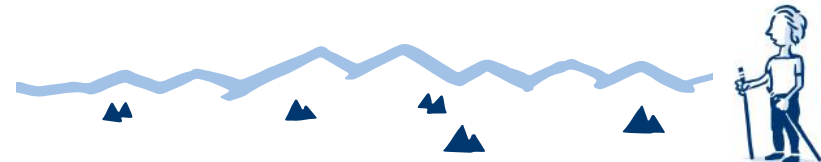
(Projektzeitraum 4. Mai – 2. November 2020)



Projektteam

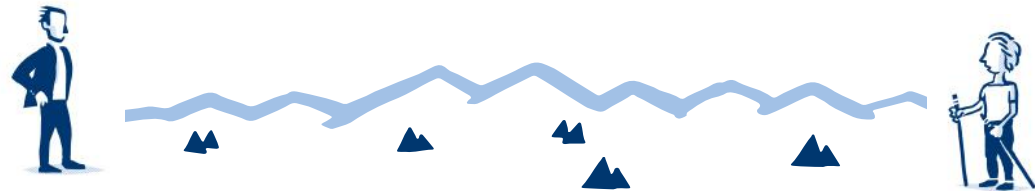


- › **Isabella Hinterleitner** – Projektleiterin (ecoplus/NÖ-BBG)
- › Operatives Projektteam:
 - › **Ralf Eisenhut** (ecoplus/NÖ-BBG)
 - › **Barbara Riegler** (ecoplus)
 - › **Florian Aigner** (WST5)
 - › **Daniela Kitzberger** (WST3)
 - › **Roman Zöchlinger** (Niederösterreich-Werbung)
 - › **Jürgen Mayrhofer** (Niederösterreich-Werbung)
 - › **Bernhard Schröder** (Destinationssprecher)
- › **Iris Hauck-Rameis** – externes Projektmanagement
- › Externe Unterstützung durch **ExpertInnen** (z.B. aus den Bereichen Hygiene, Recht od. Kapazitätsmanagement)



Steuerungsgruppe

- › **Kerstin Koren**, Leiterin Abteilung WST3 (Vorsitz); **Markus Redl**, ecoplus/NÖ-BBG (Koordination)
 - **Marion Boda**, Niederösterreich-CARD
 - **Werner Bauer**, ecoplus Regionalförderung
 - **Ilse Doppler**, IVW3
 - **Michael Duscher**, Niederösterreich-Werbung
 - **Eveline Gruber-Jansen**, TOP-Ausflugsziele
 - **Helmut Miernicki**, ecoplus
 - **Ilse Stöger**, WST5
 - **Bianca Pörner**, Büro LHF Miki-Leitner
 - **Philipp Wolfram**, Büro LR Danninger
 - **Franz Rauchenberger**, WKNÖ



Projektziele

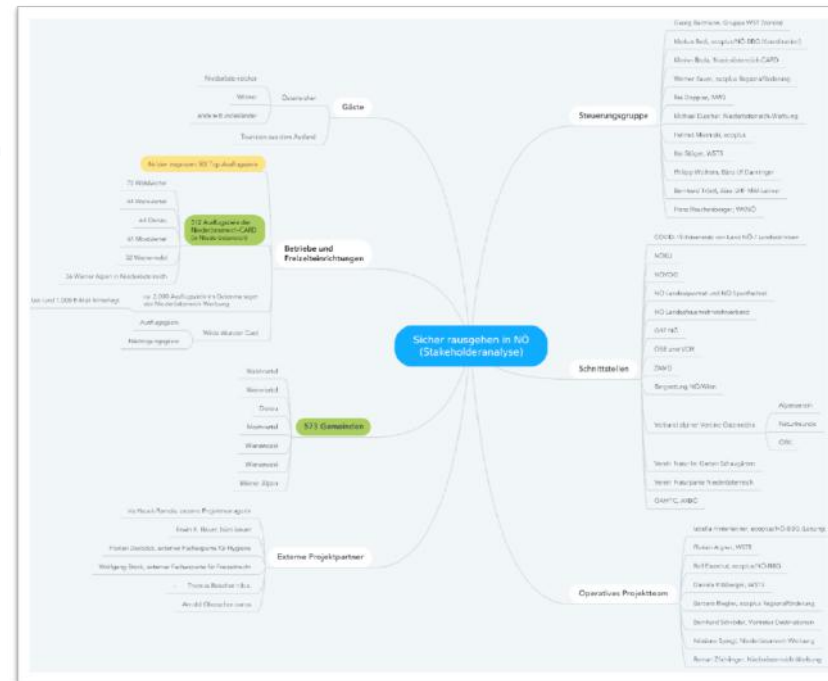


1. **Die Betreiber von Ausflugszielen sowie gemeindeeigener Sport- und Freizeitinfrastruktur in Niederösterreich unterstützen**, sodass diese Einrichtungen in der Sommersaison 2020 trotz COVID-19 Bevölkerung und Gästen rechtskonform und möglichst sicher zur Verfügung stehen.
2. **Überschreitungen der maximalen Kapazität** von Ausflugszielen bzw. gemeindeeigener Sport- und Freizeitinfrastruktur in Niederösterreich durch **Maßnahmen der Gästeinformation** entgegenarbeiten.



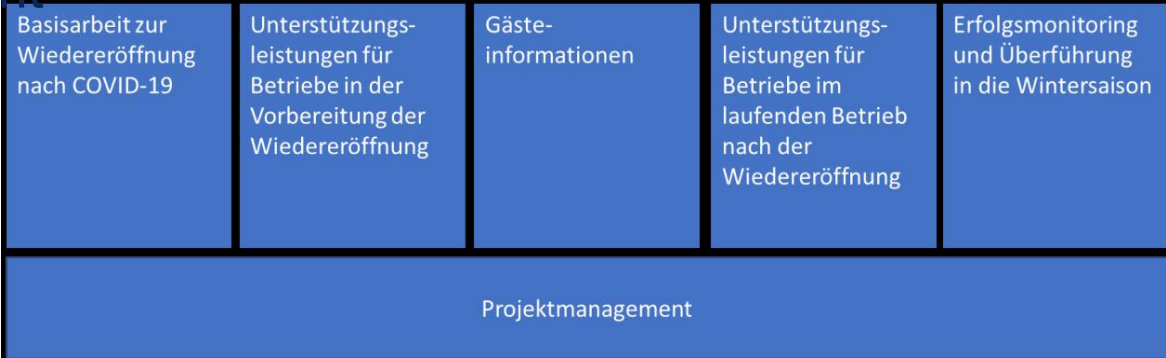
Stakeholder

- › **Betriebe und Freizeiteinrichtungen**
 - › 312 Ausflugsziele der Niederösterreich-CARD
 - › 50 TOP-Ausflugsziele
 - › ca. 1000 weitere Ausflugsziele erfasst im Datenmanager Niederösterreich
- › **573 Gemeinden**
- › **Gäste**
- › **Schnittstellen**
 - › Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus
 - › Sanitätsstab des Landes Niederösterreich
 - › NÖ Kulturwirtschaft GesmbH
 - › Verband alpiner Vereine Österreichs
 - › Verein Natur im Garten Schaugärten
 - › Verein Naturparke Niederösterreich
 - › ÖBB/VOR
 - › ORF Niederösterreich
 - › usw.
- › **Externe Projektpartner/ExpertInnen**



Das Projekt

› **5 Projektphasen** mit mehr als **25 Arbeitspaketen** insgesamt

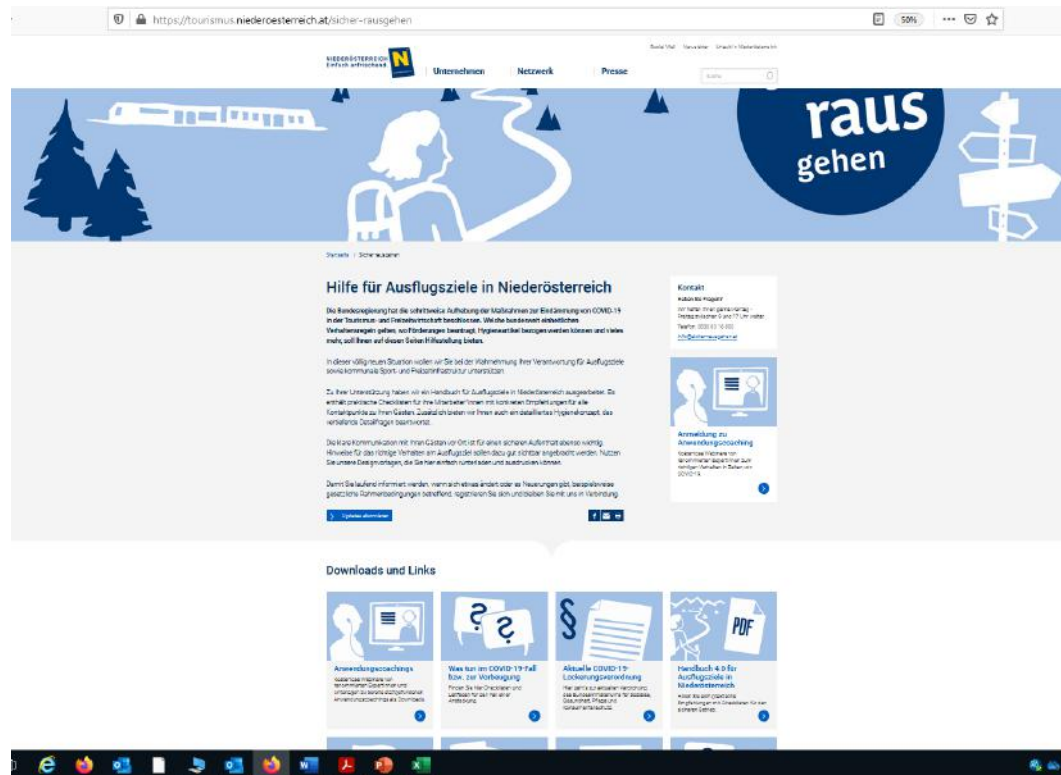


Umsetzungen / Arbeitspakete



- › **Aufbereitung rechtliche Rahmenbedingungen für spezifische Anwendung / praktische Umsetzung – hygienische und infektiologische Fachexpertise**

- › Diverse Checklisten
- › Laufend aktuelle FAQs
- › Leitlinien für Veranstaltungen
> 100 TeilnehmerInnen





Umsetzungen / Arbeitspakete

- › Erstellung „Handbuch für Ausflugsziele“, Hygienekonzept und Vorlagen für die Gästekommunikation (laufend aktualisiert) zu notwendigen Adaptionen in der „Customer Journey“
 - › Handbuch Version 4.0 – mehr als 1.000 Downloads
 - › Hygienekonzept Version 4.0 – mehr als 600 Downloads
 - › Designvorlagen deutsch und englisch – mehr als 2.500 Downloads



Umsetzungen / Arbeitspakete



› Online-Schulungen und zahlreiche Anwendungscoachings zu unterschiedlichen Themen

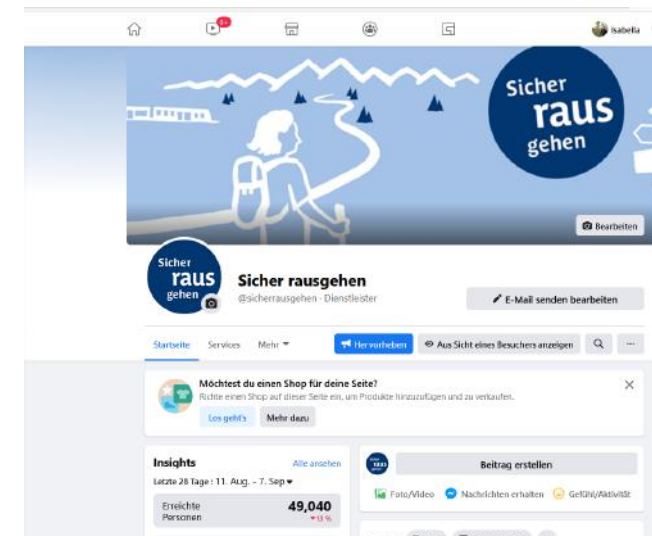
- › 10 Anwendungscoachings mit mehr als 210 TeilnehmerInnen
 - › „Niederösterreichs Instrumenten-Box zum COVID-19 sicheren Betrieb“
 - › „Rechtliche Rahmenbedingungen und Vorgaben – was ist für mich wichtig“
 - › „Der Weg zur sicheren Veranstaltung in COVID-19 Zeiten“
 - › „Beschwerden als Chance“
 - › „Richtig führen in unruhigen Zeiten“
 - › „Die Welt aus Kundensicht besser verstehen“
 - › „Was tun zur Vorbereitung – rechtlich, versicherungstechnisch und infektiologisch – was kann ich tun?“
 - › „Gemeinsam statt einsam! Gruppen-Coaching zu herausfordernden Situationen“



Umsetzungen / Arbeitspakete

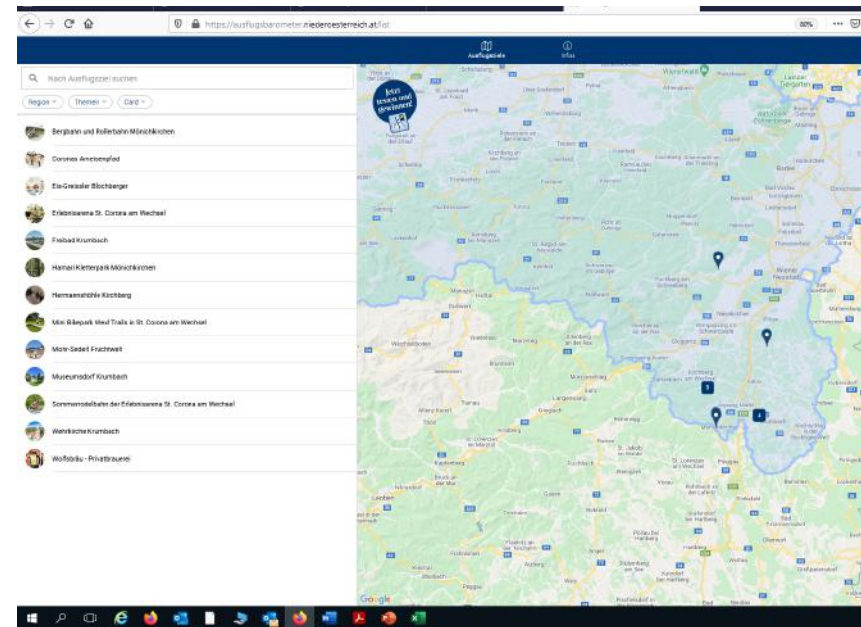


- › Helpdesk aufbauen und betreiben (Telefon 0800 8018800, E-Mail info@sicher-rausgehen.at); laufende Kommunikation im Netzwerk, praktische Unterstützung bei notwendigen infrastrukturellen Maßnahmen (z.B. Beschaffungsmöglichkeiten aufzeigen) und behördlichen Erfordernissen (z.B. Präventionskonzepte)
 - › Mehr als 1.000 telefonische Kontakte
 - › Mehr als 100 erledigte „Tickets“ (Anfragen) per E-Mail und mehr als 77 Telefonate zu individuellen Fragestellungen von Ausflugszielen und Gemeinden
 - › Wöchentlicher Newsletter an mehr als 460 registrierte Kontakte
 - › Mehr als 20.000 Interaktionen auf Facebook und Instagram



Umsetzungen / Arbeitspakete

- › Unterstützung beim Kapazitätsmanagement, Gästeinformation zu freien Kapazitäten (Ausflugsziele, Parkplätze), Besucherdokumentation aufbauen und digital anbieten
 - › Projekt „Ausflugsbarometer“ – Progressive Web App zur Darstellung der wichtigsten Informationen zu Ausflugszielen in Niederösterreich
 - › Online-Sammlung von Möglichkeiten für Kapazitätsmanagement und Besucherdokumentation
 - › Detaillierte Analysen u.a. unter Nutzung von Mobilfunk-Bewegungsdaten
 - › Erhöhung online buchbarer Ausflugsziele über NÖ-Partner Regiondo (Online-Buchungstool für Freizeitaktivitäten) von 27 auf 63



Voneinander lernen (Kurzvideo)



Sicher
raus
gehen

Sicher rausgehen in Niederösterreich – Winter 2020/2021



Ableitungen für den Winter



Status quo

- › COVID-19-Prävention ist im Zusammenhang mit Ausflugszielen und kommunaler Sport- und Freizeitinfrastruktur auch (und vielleicht sogar insbesondere) im kommenden Herbst/Winter eine „Herausforderung“ – steigende Infektionszahlen mahnen zu besonderer Vorsicht. Dies vor dem Hintergrund, dass bei den Betrieben die bisher ergriffenen Maßnahmen „business as usual“ werden, die Aufmerksamkeit nachlässt ...
 - › Aufgrund der Ereignisse im Vorwinter ist viel Aufmerksamkeit beim **Thema Après-Ski**, das bei uns aber nicht so stark ist (Ausnahme Semmering und ansatzweise Hochkar) und zudem mit der neuesten Novelle der COVID-19-Lockerungsverordnung („Ausgabeplatz“) obsolet erscheint. **Die Empfehlungen des Bundes sind für Ende September 2020 angekündigt!**
 - › Strukturell ist jede „Massierung“ – jede größere **Menschenansammlung**, bei der der Mindestabstand möglicherweise nicht konsequent eingehalten wird – problematisch: Dies ist in Skigebieten, bei Eislaufplätzen etc. relevant, genauso aber auch bei traditionellen Winterveranstaltungen wie Weihnachtsmärkten (Gemeinden oftmals Veranstalter). Auch die wetterbedingte **Verlagerung von Outdoor- auf Indoor-Veranstaltungen** ist zu beachten.
 - › Bezirksverwaltungsbehörden stehen als Gesundheitsbehörden vor der Aufgabe sowohl ein lückenloses **Contact-Tracing** als auch stichprobenartige Kontrollen von **Präventionskonzepten** umzusetzen, stoßen dabei aber an ihre Kapazitätsgrenzen – auch eine fehlende Koordination der verantwortlichen Stellen wird von manchen Betrieben kritisiert.
 - › Kurzfristige Änderungen der **Corona-Ampel** können weitreichende Auswirkungen haben (z.B. Stornos) – dazu kommen Unklarheiten die geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen betreffend („Was gilt bei welcher Farbe konkret?“). Die Einstufung bzw. die Vergabe der Ampelfarben hängt mit vier Bewertungskriterien zusammen, von denen zwei teilweise beeinflusst werden können, nämlich mit der **Anzahl der Testungen** sowie mit der **Frage der Herkunft der Infektionen**.



Runder Tisch „Wintertourismus“



- › Vier zentrale Punkte wurden beim Runden Tisch „Wintertourismus“ von Mag. Ulrike Rauch-Keschmann (Sektion V, Bundesministerium Landwirtschaft, Regionen und Tourismus) und Mag. Dr.ⁱⁿ Doris Dialer (Fachreferentin Büro BM Anschober) am 2. September 2020 angeführt:
 - › Die **Verhaltensregeln** sollten möglichst klar und einheitlich sein.
 - › Im Bereich **Kapazitätsmanagement/Besucherlenkung** sind Maßnahmen besonders relevant.
 - › **Testen**, testen, testen.
 - › Der **Umgang mit Verdachts- bzw. bestätigten Fällen** ist von höchster Bedeutung.



Learnings Sommersaison

- › Hohe **Flexibilität** im Projekt erforderlich
- › Abgrenzung **Ausflugsziele** und Gemeinden mit **kommunaler Sport- und Freizeitinfrastruktur** zu anderen Bereichen schwierig
- › Großer **Koordinationsaufwand** - Schnittstellenmanagement daher aufgrund zahlreicher vielfältiger Stakeholder herausfordernd, aber notwendig
- › **Hotline und Unterstützungsangebot** wie Handbuch, Checklisten und Designvorlagen wurden gut angenommen (jedoch Schwankungen im Verlauf)
- › Aufbau einer **Community** ist schwierig und hängt stark mit dem aktuellen Bewusstsein rund um das Thema zusammen



Projektziele Winter

1. Die Betreiber von Ausflugszielen (vor allem Bergbahnen) sowie gemeindeeigener Sport- und Freizeitinfrastruktur in Niederösterreich unterstützen, sodass diese Einrichtungen in der Wintersaison 2020 trotz COVID-19 Bevölkerung und Gästen rechtskonform und möglichst sicher zur Verfügung stehen.
2. Überschreitungen der maximalen Kapazität von Ausflugszielen bzw. gemeindeeigener Sport- und Freizeitinfrastruktur in Niederösterreich durch **Maßnahmen der Gästeinformation** entgegenarbeiten.
3. Gute **Abstimmung** zwischen den Anbietern und **klare, einheitliche Kommunikation** mit den Gästen.



Inhalte Projekt Winter (1/3)

› Unterstützungsangebot für Ausflugsziele und Gemeinden

- › Adaption Handbuch & Hygienekonzept – Version 6.0 (bzw. Winter) und Ergänzung Designvorlagen
- › Weitere Betreuung der Ausflugsziele und Gemeinden durch Hotline, Newsletter, Website und Social Media
- › Maßnahmen/Tools zum Kapazitätsmanagement, Besucherlenkung und Gästeinformation sammeln und aufzeigen
- › Online Buchbarkeit weiter fördern



Inhalte Projekt Winter (2/3)

- › **Testungen** für MitarbeiterInnen der Bergbahnen in Niederösterreich bzw. für MitarbeiterInnen in Ausflugszielen mit besonders hohen Frequenzen
- › Unterstützung/Förderung von digitalen Maßnahmen zum **Kapazitätsmanagement/ Besucherdokumentation/ Besucherlenkung**
- › **Kommunikationskampagne Winter** mit klarer Kommunikation der Verhaltensregeln im Winter
 - › Business-to-Business im Rahmen der Taskforce
 - › Business-to-Customer: Im Tourismusnetzwerk mit Lead der Niederösterreich-Werbung



Inhalte Projekt Winter (3/3)

- › **Leitfaden Wintersporttage** und begleitende Kommunikationskampagne Wintersporttage Niederösterreich
- › **COVID-19 Präventionsberatung** von Tourismusbetrieben
 - › Unterstützung bei der Erstellung eines Präventionskonzeptes, bei der Gästeeinformation, bei der Umsetzung von COVID-Maßnahmen
 - › Aufbau eines BeraterInnenpool
- › Erstellung eines **Präventionskonzeptes** und **Krisenkommunikationsplans** für die Skigebiete



3 SÄULEN- UNTERSTÜTZUNG



INVESTITION

Unterstützung von **Investitionen in digitale Maßnahmen** zur Besucherlenkung, zum Kapazitätsmanagement oder zur Besucherdokumentation

BERATUNG

COVID-19 Präventionsberatung von **Tourismusbetrieben** (Präventionskonzept, COVID-Maßnahmen, Gästekommunikation)

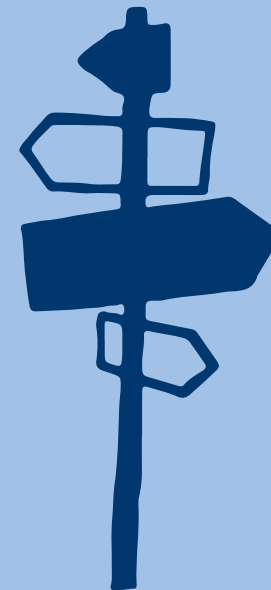
TESTUNG

Förderung von **Testungen** der MitarbeiterInnen von frequenzstarken Ausflugszielen

Sicher
raus
gehen

Gemeinsames Brainstorming

Ideen für den Winter 2020/2021



Customer Journey Winter

› Branchen und Bereiche

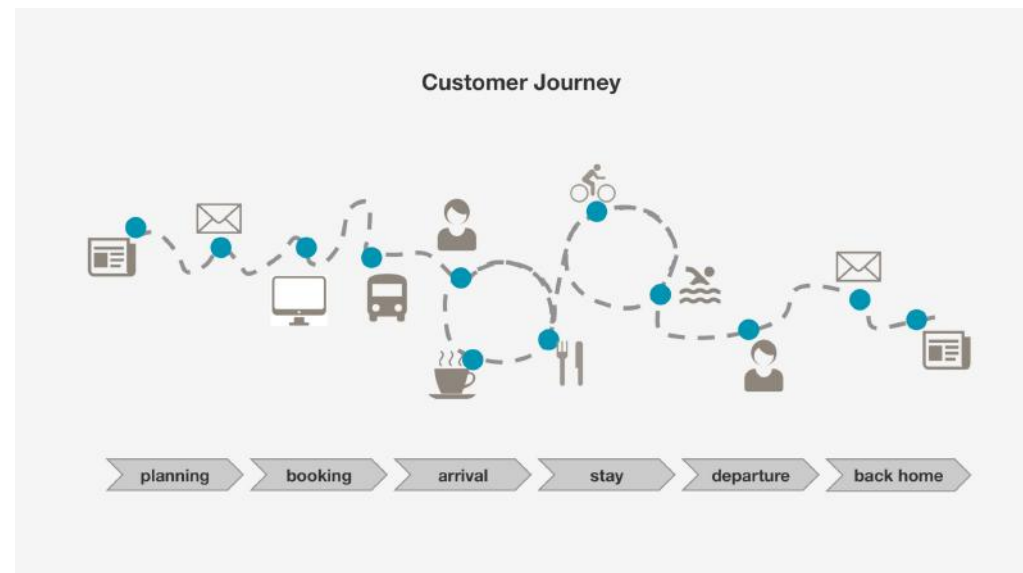
- › Seilbahnen
- › Skiverleih
- › Skischulen und –lehrer
- › Gastronomie im Skigebiet
- › Beherbergungsbetriebe

› Customer Journey

- › Touchpoints des Gastes bedenken

› Persona

- › „COVID bereitet mir zwar Sorgen, aber ich möchte mich trotzdem nicht zu Hause einsperren. Ich schätze es sehr, wenn ein Unternehmen sich bei der Umsetzung der Maßnahmen Gedanken gemacht hat.“





VIELEN DANK
FÜR IHRE
AUFMERKSAMK
EIT!



Taskforce „Sicher rausgehen in Niederösterreich“

Hotline: 0800 80 18 800
(Montag – Freitag 9 Uhr bis 17 Uhr)

info@sicher-rausgehen.at
www.sicher-rausgehen.at
www.facebook.com/sicherrausgehen
www.instagram.com/sicherrausgehen

