

Landeskonzption der Besucherinformationszentren der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs (BIZ)

Fassung August 2017

Inhaltsverzeichnis

1.	Ausgangssituation	1
2.	Der Weg zur Neufassung der Landeskonzption	7
3.	Künftige Ausrichtung und Weiterentwicklung der Besucherinformationszentren	7
3.1	Leitbild und gemeinsame übergeordnete Ziele	9
3.2	Basisaufgaben und Qualitätsstandards für ein Besucherinformationszentrum	11
3.3	Profilierung und Weiterentwicklung der Besucherinformationszentren	14
3.3.1	Inhaltliche Ausrichtung und Ziele	14
3.3.2	Infrastrukturelle Weiterentwicklung	15
3.3.3	Qualitätssicherung und Weiterbildung	16
4.	Kooperation und Arbeitsteilung	17
4.1.1	Zusammenarbeit von Großschutzgebietsverwaltung und BIZ	17
4.1.2	Kooperation der BIZ untereinander	18
4.1.3	Übergeordnete fachliche Zusammenarbeit	18
5.	Förderung	19

Anlage 1: Tabelle „Besucherinformationszentren im Sinne
der Landeskonzption“

Anlage 2: Leitbild „Besucherinformationszentren der
Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs“

1. Ausgangssituation

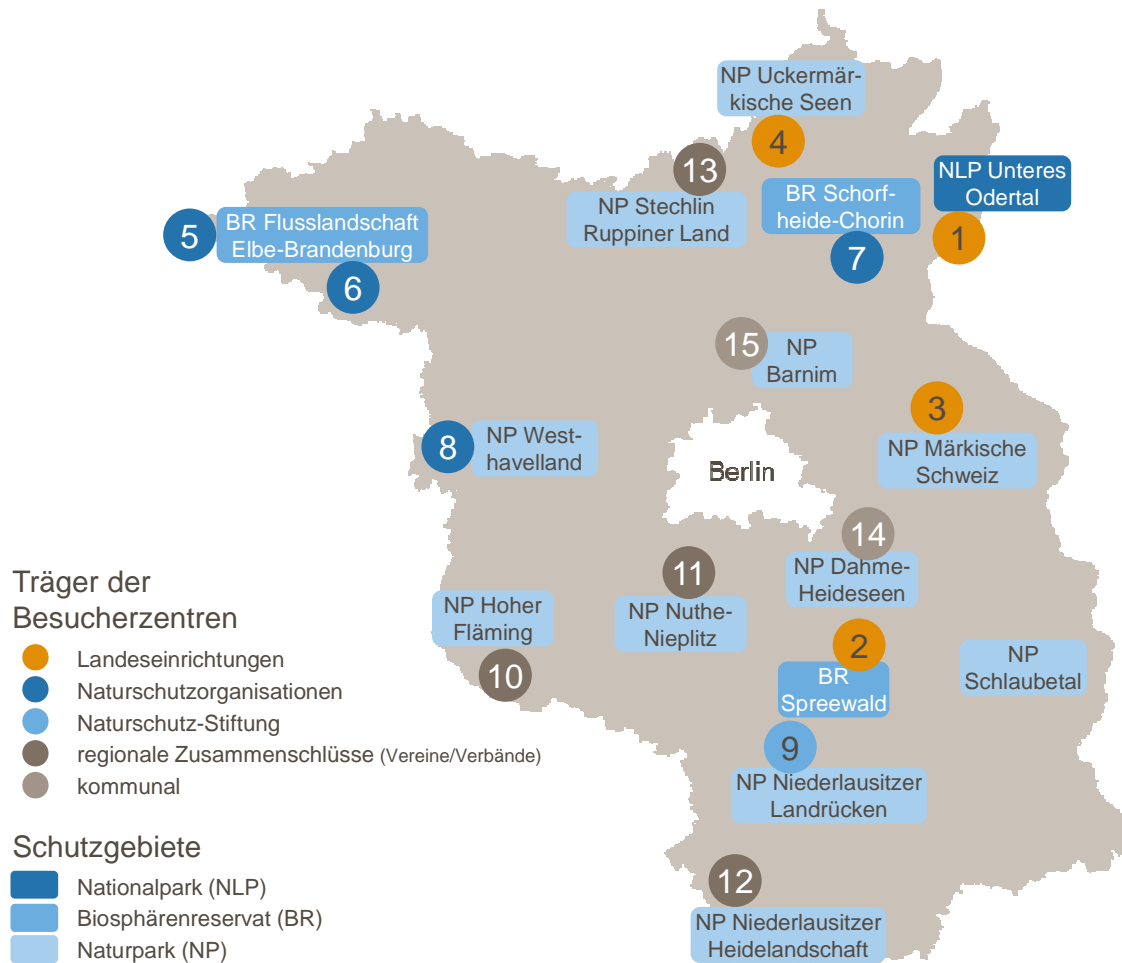
Die Besucherinformationszentren der Nationalen Naturlandschaften in Brandenburg (nachfolgend als Besucherzentren oder als BIZ bezeichnet) bilden eine Gemeinschaft, die das Ziel vereint, über die Großschutzgebiete (GSG) und deren Naturräume sowie über die Entwicklungsziele des Landes für die Großschutzgebiete und die Aufgaben der Großschutzgebietsverwaltungen zu informieren. Sie weisen eine heterogene Ausprägung bezüglich Lage, Größe, Besucherzahlen, Spezialisierung und Trägerschaft auf. In landeseigener Regie sind insgesamt vier Besucherzentren. In privater Trägerschaft befinden sich derzeit neun Besucherzentren, in kommunaler Trägerschaft zwei (siehe Karte und Tabelle 1).

Die zurückliegende Entwicklungsphase der BIZ seit der ersten Landeskonzeption für die Besucherzentren (2009) ist durch folgende Entwicklungen geprägt worden:

- Erhalt und Weiterentwicklung der BIZ überwiegend durch Projekte und Projektmittel,
- Aufbau von Netzwerkstrukturen zur gemeinsamen Professionalisierung der BIZ-Arbeit und zur gemeinsamen Vermarktung,
- Stärkung der individuellen Wirtschaftskraft der einzelnen Einrichtungen und Optimierung der regionalen Wertschöpfung,
- Aufbau bzw. Weiterentwicklung des betriebswirtschaftlichen Know-how,
- Ausbau und Entwicklung der naturtouristischen und auch allgemeinen touristischen Angebote,
- Erschließung zusätzlicher Einnahmequellen durch Serviceeinrichtungen wie Shops oder Gastronomie sowie naturtouristische Dienstleistungen.

Diese Konzeption ersetzt die Landeskonzeption für Besucherzentren vom 01. April 2009 (MLUV).

Karte/Tab. 1: Nationale Naturlandschaften in Brandenburg mit ihren Besucherzentren



Quelle: dwif 2015

Name	Träger
1 Nationalparkhaus Criewen einschl. NATURA 2000-Haus	Land Brandenburg
2 Besucherzentrum des BR Spreewald mit Alte Mühle Schlepzig/Haus für Mensch und Natur Lübbenau/Schlossberghof Burg	Land Brandenburg
3 Besucherzentrum Schweizer Haus	Land Brandenburg
4 Besucherzentrum Lychen	Land Brandenburg
5 Besucherzentrum Burg Lenzen	Trägerverbund Burg Lenzen (Elbe) e.V.
6 Besucherzentrum Rühstädt	NABU-Landesverband
7 NABU-Naturerlebniszentrum Blumberger Mühle	NABU-Bundesverband
8 NaturparkZentrum Westhavelland	NABU-Regionalverband Westhavelland e.V.
9 Heinz Sielmann Naturerlebniszentrum Wanninchen	Heinz Sielmann Stiftung
10 Naturparkzentrum Hoher Fläming	Naturparkverein Hoher Fläming e.V.
11 NaturParkZentrum am Wildgehege Glauer Tal	Landschafts-Förderverein Nuthe-Nieplitz-Niederungen e.V.
12 Naturparkhaus Bad Liebenwerda	Förderverein Naturpark Niederlausitzer Heidelandschaft e.V.
13 NaturParkHaus Stechlin	Förderverein Naturlandschaft Stechlin und Menzer Heide e.V.
14 Besucherzentrum Burg Storkow	Stadt Storkow (Mark)
15 BARNIM PANORAMA Naturparkzentrum + Agrarmuseum Wandlitz	Gemeinde Wandlitz

Bedeutung für die regionale Wirtschaft

Die Berechnung der regionalökonomischen Effekte der BIZ erfolgte im Rahmen des Verbundprojektes für das Jahr 2011. Von den Besucherzentren gehen bedeutende ökonomische Impulse für die jeweilige Region aus. Die Besucher geben nicht nur Geld in den Besucherzentren aus, sondern auch in der Region, bei Gastronomen, Einzelhändlern oder Übernachtungsbetrieben im Umfeld. Hinzu kommen indirekte Effekte, denn sowohl die Besucherzentren als auch andere Anbieter in der Region benötigen Waren und Dienstleistungen, um ihre Leistungen anbieten zu können. So führt jeder Euro im Etat der Besucherzentren zu Umsätzen von 2,20 Euro in der Region. Hinzu kommt, dass die Besucherzentren nicht nur 65 Mitarbeiter beschäftigen, sondern durch ihre Tätigkeit umgerechnet weitere 65 Vollzeitarbeitsplätze in der Region sichern und dafür sorgen, dass jährlich mehr als 400.000 Euro an direkten und indirekten Steuern in die öffentlichen Kassen fließen.¹

Grenzen der eigenen Wirtschaftskraft

Besucherzentren für Großschutzgebiete in Deutschland können sich aufgrund ihrer im Wesentlichen gemeinnützigen Ausrichtung nicht dauerhaft selbst wirtschaftlich tragen. Im bundesweiten Vergleich der Besucherzentren der Nationalen Naturlandschaften sind die Einrichtungen in Brandenburg als kleine Einrichtungen zu kategorisieren. Diese kleineren Strukturen sind an die Brandenburger Situation angepasst: Die Lage im ländlichen Raum ermöglicht das Erreichen vieler Einheimischer und Schulklassen ebenso wie Tagesausflügler und Touristen. Die kleinen Strukturen sind hier im Kosten-Leistungsverhältnis optimiert. Die Einrichtungen sind auf eine Mischfinanzierung aus Eigen- und Drittmitteln (z. B. Fördermitteln) angewiesen.

Aufgrund der zum Teil sehr angespannten Personalsituation der letzten Jahre sind unterschiedliche Strategien entwickelt worden. Die Besucherzentren in Landesregie arbeiteten verstärkt mit Partnern von außen sowie der Naturwacht und Bundesfreiwilligendiensten zusammen. Die Einrichtungen in privater Trägerschaft diversifizierten ihr Aufgabenspektrum zur Steigerung der eigenen Wirtschaftskraft. So sind beispielsweise neue Shops entstanden und naturtouristische Produkte entwickelt worden. Durch die Diversifizierung des Angebotes können vor allem größere Einrichtungen ihre Attraktivität erhöhen. Das Ziel, alle Einrichtungen mit definierten Mindestöffnungszeiten ganzjährig der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, ist inzwischen weitestgehend gelungen.

¹ Vgl. pro agro – Verband zur Förderung des ländlichen Raumes in der Region Brandenburg-Berlin e. V. (Hrsg.): Regionalökonomische Effekte von Besucherzentren der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs, 2014; Die Berechnungen beziehen sich auf 10 BIZ in freier oder kommunaler Trägerschaft. Die wirtschaftlichen Effekte aller 15 BIZ werden die obigen zitierten Zahlen noch deutlich übertreffen.

Entwicklung der Besucherzahlen

Die Mehrzahl der BIZ konnte die Besucherzahlen konstant halten bzw. steigern. Große Entwicklungssprünge einzelner Einrichtungen sind das Ergebnis größerer Maßnahmenbündel dieser Einrichtungen: infrastrukturelle Weiterentwicklung gekoppelt mit inhaltlicher Profilierung und Qualitätsverbesserung sowie entsprechender Vermarktung. Generell haben alle Einrichtungen von der großen Zahl an Vermarktungsaktivitäten im Rahmen des Kooperationsprojektes profitiert (z.B. gemeinsame Print- und Onlinevermarktung, Messebesuche, Entwicklung von diversen Werbematerialien). Einige Einrichtungen hatten auch veränderte Rahmenbedingungen zu verkraften, die sich unmittelbar auf die Höhe der Besucherzahlen auswirkten. Dies waren insbesondere externe Faktoren, z.B. die Schließung von Gastronomiebetrieben oder Bushaltestellen.

Neue Qualitätsorientierung

Die qualitative Verbesserung der Einrichtungen war eine Hauptarbeitssäule der zurückliegenden Jahre. Sie erhielt ihren Ausdruck durch folgende Maßnahmen:

- Die BIZ in privater und kommunaler Trägerschaft wurden unter dem Label ServiceQualität Deutschland zertifiziert.
- Ein stärkerer Einbezug der Bedürfnisse und Wünsche der Nachfrageseite erfolgte durch eine kontinuierliche Besucherbefragung, aktives Beschwerdemanagement sowie ein gemeinsames Marketingkonzept.
- Ebenso ist als gestärktes Qualitätsmerkmal die Barrierefreiheit der Einrichtungen sowie einzelner Angebote im Außenbereich zu nennen.
- Noch (gemeinsam) weiterzuentwickeln ist die stärkere internationale Ausrichtung der BIZ (z.B. mehrsprachige Kommunikation, v.a. in englischer Sprache) in der Ausstellung und in den Informationsmedien. Einzelne Einrichtungen sind hier bereits Vorbild; ebenso sind mehrsprachige Printprodukte entstanden.

Schwerpunkte der inhaltlichen Arbeit

Alle BIZ setzten sich mit dem durch die UN-Dekade formulierten Bildungsanspruch „Bildung für nachhaltige Entwicklung“ (BNE) auseinander. Im Bereich Umweltbildung/BNE wurde durchgängig eine erfolgreiche Arbeit geleistet. Ebenso sind die naturtouristischen Angebote vor allem von den BIZ in externer Trägerschaft stark ausgebaut worden. Neben der Entwicklung und Vermarktung eigener Angebote wurde auch die Bereitstellung von touristischer Information und Serviceleistungen gestärkt. Wichtiger Bestandteil der BIZ-Arbeit ist die Durchführung von Veranstaltungen, sei es in Eigenregie oder in Partnerschaft mit der Großschutzgebietsverwaltung, der Naturwacht und/oder regionalen Partnern. Hier liegt eine entscheidende Stärke der BIZ.

Einfluss von Synergien

Synergieeffekte durch die räumliche Kombination unterschiedlicher Nutzungen oder durch die Übernahme zusätzlicher Aufgaben sind eine stabilisierende Kraft für alle BIZ:

- Räumliche Nähe von BIZ und GSG-Verwaltung erleichtern bei externen Trägern der BIZ inhaltliche Abstimmungen und bei landeseigenen BIZ die personelle Betreuung.
- Die Angliederung eines Stützpunkts der Naturwacht hat bereits ein Hand-in-Hand-Arbeiten beider Institutionen ermöglicht.
- Nutzungskombinationen in gemeinsam genutzten Gebäuden oder in unmittelbarer räumlicher Nachbarschaft erhöhen den Attraktivitätsfaktor des gesamten Ensembles.
- Durch die Übernahme touristischer Serviceleistungen konnte die Verbindung zu den lokalen und regionalen Tourismusakteuren bereits gestärkt werden.

Einfluss von Lage, Erreichbarkeit und Mobilitätsangeboten

Je nach räumlicher Lage wirken Faktoren, die die Entwicklungsmöglichkeiten der Besucherzentren erhöhen oder einschränken können.

- Oftmals gilt: je peripherer und je dünner besiedelt die Region ist, desto kleiner ist die potenzielle Größe der Nachfrage aus der Regionalbevölkerung. Je stärker die jeweilige Region touristisch geprägt ist (Ausflugsverkehr und Aufenthalt vor Ort), desto stärker können touristische Nachfragegruppen als Besucher angesprochen werden.
- Je kürzer die Wege aus den größeren Zentren sind (hier vor allem Berlin), desto leichter ist eine touristische Nachfrage (Tagestourismus) anzusprechen. Die Erreichbarkeit mit dem ÖPNV und dabei besonders Lösungen für die „letzten Meter“ zur Einrichtung sowie deren aktive Kommunikation nach außen sind wichtige Bausteine. Hier gilt es, weiterhin aktiv zu bleiben und kontinuierlich an einer Verbesserung der Situation mitzuwirken.

Diese Wirkungszusammenhänge sollten bei der weiteren Profilierung der BIZ beachtet werden. Ebenso müssen sie in Standortentscheidungen mit einfließen.

Neue Gewichtung der Aufgaben

Aus der Erfahrung der zurückliegenden Jahre sind folgende Prioritäten für die BIZ-Arbeit herauszustellen:

- Zur Professionalisierung ist ein Maßnahmenbündel nötig, um die weitere Ausgestaltung der BIZ als Qualitätseinrichtungen fortzusetzen und die Marktforschung als Basis für die Weiterentwicklung des Angebotes zu verankern. Ebenso muss die betriebswirtschaftliche Situation der Einrichtung kontinuierlich gestaltet werden, z. B. durch eine Diversifizierung der Angebote.
- Die Besucherzentren müssen sich zusätzlich als Anbieter des Naturtourismus verstehen und zielgruppenspezifische Angebote gestalten. Auch Umweltbildungsangebote haben touristische Relevanz.
- Der Beitrag der BIZ zur nachhaltigen Regionalentwicklung ist wichtig. Dies erfordert eine stetige Weiterarbeit zusammen mit dem Großschutzgebiet, z. B. durch einen gemeinsamen Veranstaltungskalender. Ebenso ist der Aufbau strategischer Partnerschaften mit regionalen Akteuren von Bedeutung. Die regionalökonomischen Effekte der Besucherinformationszentren sind ein Beitrag zur Stabilisierung der jeweiligen Region.
- Für die Wissensvermittlung und Sensibilisierung wird der Ansatz Bildung für nachhaltige Entwicklung weiterverfolgt. Dialogprozesse die die Weiterentwicklung fördern, sind für die BIZ relevant (z.B. Veranstaltung Runder Tisch, BNE-Zertifikat).
- Neue Entwicklungen im Informationsverhalten der Nachfrage finden vor allem im online-Bereich statt. Dies gilt vor allem für die Außenkommunikation. Die Gestaltung der individuellen Websites entsprechend der Marktanforderungen gewinnt ebenso an Bedeutung.
- Landesweite Kooperation: Die Kooperation aller BIZ untereinander ist aktiv zu gestalten, ebenso die Kooperation zwischen LfU und allen BIZ zu landesweiten Themen.
- Die Großschutzgebietsverwaltungen und BIZ in privater oder kommunaler Trägerschaft bilden ein Bündnis auf regionaler Ebene. Neue Aufgabenfelder, aber auch der Anspruch, aktuelle Entwicklungen des Großschutzgebietes stärker im BIZ zu thematisieren, verlangt ein enges Zusammenwirken.

2. Der Weg zur Neufassung der Landeskonzeption

Die inhaltliche Erarbeitung zur Neufassung der Landeskonzeption erfolgte gemeinsam zwischen dem MLUL, dem Landesamt für Umwelt (LfU), der Nationalparkverwaltung Unteres Odertal und den Trägern der BIZ sowie der Naturwacht (Naturschutzfonds Brandenburg) bis Ende 2015. Ziel war es, zu Beginn eine Überprüfung des Status quo der Besucherzentren sowie der Aussagen der abzulösenden Landeskonzeption von 2009 vorzunehmen, um eine erneute Standortbestimmung als Basis für die künftige Akzentuierung der BIZ-Arbeit zu erhalten. In Form von drei Workshops fand eine fokussierte Reflexion und Diskussion über die aktuelle Situation der Besucherzentren und deren künftige Ausrichtung und Weiterentwicklung statt.

Übergeordnetes Ziel war hier immer auch das landesweite Zusammenwirken als Gemeinschaft der Besucherzentren und in Kooperation mit dem LfU. Diese intensive Auseinandersetzung mit der eigenen und der gemeinsamen Arbeit fand ihren Niederschlag in einem Leitbild für die Besucherzentren, das als Teil der Landeskonzeption eine gemeinsame Zielrichtung vorgibt (Anlage 2).

Der Entstehungsprozess der Landeskonzeption war stark kommunikativ ausgerichtet. Eine projektbegleitende Arbeitsgruppe gestaltete in gemeinsam bestimmten Intervallen die Neuausrichtung mit. Hier floss das Fachwissen von Vertretern der Besucherzentren, der Großschutzgebiete und der landesweiten Verwaltungsebene zusammen. Als Praxishilfe für die künftige Arbeit der Besucherzentren sind über den gesamten Entstehungszeitraum hinweg Praxisbeispiele im Sinne von Vorbildern für die weitere Ausgestaltung der BIZ-Arbeit zusammengestellt worden.

3. Künftige Ausrichtung und Weiterentwicklung der Besucherzentren

Landesweites Netz der Besucherzentren

Ziel ist es, langfristig ein landesweites Netz von Besucherzentren zu sichern, wobei jedes Großschutzgebiet als Standard über ein Besucherzentrum verfügen sollte. Nach Maßgabe des Haushaltes kann eine Unterstützung des Landes gewährt werden.

Der aktuelle Stand des landesweiten Systems der Besucherinformationszentren ist aus der Anlage 1 ersichtlich. Dabei handelt es sich nicht um ein zwingend statisches System. Je nach Entwicklung der Großschutzgebiete und deren Kooperationspartner sowie der einzelnen Einrichtungen kann es im Ausnahmefall zu Veränderungen und somit zu einer Fortschreibung der Anlage 1 durch das MLUL kommen.

Infostellen ergänzen das Netz der Besucherzentren

Ergänzend zu den Besucherzentren gibt es in mehreren Großschutzgebieten Infostellen und es können weitere Infostellen eingerichtet werden. Sie sind bestenfalls einer ähnlichen Einrichtung anzugliedern (z.B. Bildungseinrichtungen, Touristinformationen, Museen, Rathaus/Gemeindesitz, Sitz der Großschutzgebietsverwaltung, Naturwachtsitz). Grundsätzlich sollten hier auch Modelle erprobt werden, die auf gegenseitiger Unterstützung aufbauen (z.B. gegenseitige Unterstützung zur Abdeckung der Öffnungszeiten oder bei der Informationsvermittlung). Infostellen sind - ebenso wie andere Umweltbildungseinrichtungen – wichtige Ergänzungen im Netz der Angebote für Einwohner und Besucher. Bei ihnen handelt es sich per Definition aber um keine Besucherzentren im Sinne dieser Landeskonzepktion.

- Infostellen sind kleinere Anlaufstellen im GSG (auch ohne Personal).
- Infostellen können zusammen mit Einrichtungen von Kooperationspartnern räumliche und funktionale Einheiten bilden, z. B. mit Touristinformationen, mit Einrichtungen von touristischen Anbietern (z. B. Wildpark, Wasserwanderstationen etc.), mit Gastronomiebetrieben, mit Partnern zur nachhaltigen Regionalentwicklung, Verkaufsstellen für regionale Produkte.
- Neben Informationen zum GSG oder zu ausgewählten Themen des GSG als Ausstellung, als Film oder in anderer Form, können Informationen zur nachhaltigen Regionalentwicklung dargestellt werden. Infostellen können ein Hauptthema haben und darstellen.
- Infostellen können Ausgangspunkt für Führungen der Naturwacht oder freier Anbieter sein und temporär betrieben werden,
- Infostellen bieten zusätzlich mediale Informationen zum GSG insgesamt, zu touristischen möglichen Aktivitäten, zum Wegenetz im GSG, vor allem im Umfeld der Infostelle. Weiterhin werden mediale Informationen zu den Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs bereitgehalten. Mediale Informationen können sein: Printprodukte wie Flyer, Broschüren, digitale Informationen, Filme, Infotafeln, Übersichtskarten.
- Infostellen sollen i.d.R. mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Möglichkeiten zur Überwindung der „letzten Meter“ sollen dann die Erreichbarkeit verbessern.

3.1 Leitbild und gemeinsame übergeordnete Ziele

Zusammenwirken für das gemeinsame Ziel

Die BIZ, die Großschutzgebietsverwaltungen, die koordinierende Stelle im LfU sowie das MLUL wirken bei der inhaltlichen Ausgestaltung und Weiterentwicklung der BIZ-Aufgaben zusammen. Wichtiges Ziel ist es, bei der Arbeit für das BIZ, auch übergeordnete Ziele z.B. von Bundes- und Landesprogrammen, auf regionale Ebene umzusetzen. Hier sind insbesondere die Bildung für nachhaltige Entwicklung und der Erhalt der Biologischen Vielfalt zu nennen. Weitere hervorgehobene Ziele sind die Beiträge zur Entwicklung eines nachhaltigen, naturbezogenen Tourismus und damit auch zur nachhaltigen Gebietsentwicklung.

Leitbild für die Besucherzentren

Gemeinsam ist ein ausführliches Leitbild mit Leitlinien erarbeitet worden (Anlage 2).

Im Folgenden werden darüber hinaus übergeordnet geltende Aspekte dargestellt.

Grundlage für das Leitbild ist ein gemeinsames Verständnis der Landesverwaltung und der BIZ über einheitliche Qualitätsstandards, die auch weiterentwickelt und fortgeschrieben werden. Eine Ergänzung bildet die jeweilige Individualität der Einrichtung. Sie ist von der Lage, der Art und Größe der Einrichtung, dem Trägermodell, den regional unterschiedlichen Hauptthemen des jeweiligen Großschutzgebietes und der Einrichtung geprägt. Entsprechend können die Hauptzielgruppen der Einrichtungen voneinander abweichen.

Im Besonderen gestalten die Menschen in den jeweiligen Einrichtungen vor Ort mit ihrem persönlichen Engagement den Erfolg und das Individuelle des Besucherzentrums.

- Die Besucherzentren in Brandenburg sind Einrichtungen, die über die Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs, insbesondere über deren Zweck und deren Ziele, informieren. Dabei sorgen die Besucherzentren für einen Wissenstransfer zu den Besuchern. Sie sind Aushängeschilder der Großschutzgebiete und sind daher nach außen in ihrer Identität als zu diesen gehörig erkennbar und erlebbar.
- Die Zugehörigkeit und Erkennbarkeit eines Besucherzentrums der Nationalen Naturlandschaften drückt sich im gemeinsamen Außenauftritt gemäß dem bundesweit angewandten Kommunikationssystem der Nationalen Naturlandschaften (CD/CI) aus. Insbesondere soll die Zugehörigkeit zu den Nationalen Naturlandschaften in den Print- und online-Medien jedes BIZ, auf der Website und vor Ort sichtbar gemacht werden. Grundsätzlich sollen Formen angestrebt und gefunden werden, zusätzlich (oder integriert) zum Namen des Besucherzentrums, den Namen des jeweiligen Großschutzgebietes zu kommunizieren, sofern dies nicht bereits der Fall ist.

- Zusätzlich zu den optischen Elementen wird darauf Wert gelegt, dass die Besucherzentren ihre Verbindung zum landesweiten System der Nationalen Naturlandschaften durch die Bereitstellung von Informationen (u.a. Flyer, Übersichtstafel) und durch einen Prozess des sich Auseinandersetzens und der Wissensweiterung zu den Großschutzgebieten Brandenburgs aktiv gestalten.

Unterschiedliche Trägermodelle gestalten

Die Besucherzentren sind in unterschiedlicher Trägerschaft. Sie werden von Naturschutzverbänden, Naturschutzstiftungen, von Fördervereinen, von Kommunen oder vom Land Brandenburg betrieben.

- Ziel ist es, eine Form der Balance zwischen gemeinschaftlicher Anpassung und individueller Eigenständigkeit und Stärke in den Besucherzentren anzustreben. Dies bedeutet einen ständigen Prozess des sich Auseinandersetzens über gemeinsame, abgestimmte Ausstrahlung nach außen und individuelle Schwerpunktsetzung. Gemeinsamkeit und gemeinsames Auftreten nach außen bedeuten für die einzelne Einrichtung eine Möglichkeit, über den individuellen Wirkungskreis hinaus, an Strahlkraft zu gewinnen.

Neue Partnerschaften anstreben - Synergien erzeugen

Die künftigen Herausforderungen für den Ländlichen Raum durch den demographischen Wandel sowie weitere gesellschaftliche Veränderungsprozesse werden auch die Art und Betreibung der Besucherzentren beeinflussen. Neue Standortüberlegungen oder Kooperationsformen werden unter der Prämisse der Stärkung von Synergien geführt. Hier sind weiterhin neue Modelle denkbar, beispielsweise die gemeinsame Nutzung von Gebäuden im Sinne einer Mehrzwecknutzung, die Kooperation mit einer Touristinformation oder einer kulturellen Einrichtung.

- Gemeinsames Ziel von Großschutzgebiet und Besucherzentrum ist es, Wege hin zu einer nachhaltigen Regionalentwicklung zu beschreiten und dabei an neuen Lösungen für künftige Aufgaben zu arbeiten. Dies kann nicht isoliert erfolgen. Neue Partnerschaften mit regionalen Akteuren, der Tourismuswirtschaft und weiteren, prägenden, regionalen Institutionen, Wirtschaftspartnern oder Kultureinrichtungen sind aufzubauen und auszugestalten. Mit Hilfe von Partnerschaften und dadurch erzeugten Synergien können entsprechende, die regionale Wertschöpfung stärkende Effekte erzielt werden.

Individuelles Betreiberkonzept stärken

Die Besucherzentren in freier Trägerschaft haben sich in den zurückliegenden Jahren intensiv mit der Festigung ihrer betriebswirtschaftlichen Strukturen auseinandergesetzt.

- Die Besucherzentren sind dazu angehalten, weiterhin entsprechend ihrer Trägermodelle, langfristig angelegte Strukturen zum Erhalt und zur Weiterentwicklung der Einrichtung aufzubauen und auszugestalten. Alle BIZ sind aufgrund des Aufgabenspektrums auf finanzielle Unterstützung von außen angewiesen. Zusätzlich sollte ein Netz aus unterschiedlichen Partnerschaften einen Finanzierungsmix ermöglichen, der insbesondere die langfristig angelegte Besetzung der Einrichtungen mit Fachpersonal gewährleistet.

Gemeinsame Vermarktung weiterentwickeln

Im Rahmen eines Kooperationsprojektes (2010-2015) wurden für die Besucherzentren gemeinsame Vermarktungsstrukturen entwickelt und eine große Anzahl unterschiedlicher Marketingmaßnahmen umgesetzt. Die konzeptionelle Grundlage war ein ebenfalls im Projekt entstandenes Marketingkonzept.

- Aufbauend auf diesen Marketingaktivitäten müssen Wege zu einer Fortsetzung dieser Aktivitäten gefunden werden, um ein gemeinsames langfristig angelegtes Marketing erfolgreich zu etablieren.

3.2 Basisaufgaben und Qualitätsstandards für ein Besucherzentrum

Zu den **Basisaufgaben** eines Besucherzentrums zählen:

- die Organisation des Besucherzentrums sowie Management von BIZ-Maßnahmen (u.a. Weiterentwicklung des BIZ, Aufbau von Partnerschaften, Mitwirken im Rahmen von landesweiter Netzwerkarbeit);
- bedarfsorientierte Öffnung der Ausstellung und Betreuung der Besucher unter Gewährleistung von Mindestöffnungszeiten, qualifizierte Besucherinformation zum BIZ und über das GSG;
- konkrete Öffentlichkeitsarbeit für das BIZ;
- Veranstaltungen des BIZ;
- Besucherzählung und Besucherbefragung im BIZ inkl. Auswertung.

Zur Gewährleistung des gemeinsamen Qualitätsanspruchs in allen BIZ werden **Qualitätsstandards** definiert. Diese bauen auf den obigen Basisaufgaben auf und unterlegen sie mit konkreten Vorgaben. Daneben erfolgt hierdurch eine fachlich-inhaltliche Abgrenzung zu den Infostellen oder zu anderen Umweltbildungseinrichtungen.

Infrastruktur

- Ein BIZ macht sich im äußeren Eingangsbereich als Einrichtung des zugehörigen Großschutzgebietes kenntlich. Der GSG-Name wird integriert oder ergänzend zum Namen des BIZ kommuniziert.
- Ein BIZ hat einen Ausstellungsbereich mit einer Dauerausstellung zum GSG, deren Kernaussagen mit dem LfU und der GSG-Verwaltung abgestimmt sind. Hier werden auch die besonderen Naturräume und Zielstellungen des GSG erläutert.
- Ein BIZ ist als Teil der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs erkennbar.
- Eine Übersicht zu den GSG in Brandenburg (z.B. Tafel) ordnet das BIZ in das landesweite System ein.
- Ein BIZ verfügt über einen Infobereich (nach Möglichkeit ausgestattet mit Tischen inkl. Internetanschluss, Auslage /Ständer/ Infowand für Infomaterial und Karte zum GSG).
- Ein BIZ verfügt über einen geeigneten Raum für Veranstaltungen. Alternativ stehen in der Nähe nutzbare Räumlichkeiten zur Verfügung.

Inhaltliche Arbeit und Kompetenzen

- Grundsätzlich ist die Vermittlung von Informationen zum GSG und dessen Entwicklung sowie zum System der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs und ihrer Besucherzentren Basisaufgabe (z.B. durch das Personal, durch Infomaterialien wie Flyer, Übersichtskarten, elektronische Medien). Hierzu zählt insbesondere die Betreuung einer Ausstellung mit inhaltlichem Bezug zum jeweiligen GSG, verknüpft mit entsprechender Information und Begleitung der Besucher (z.B. als Führung durch die Ausstellung). Die Durchführung von eigenen Veranstaltungen ist ebenso eine wichtige Aufgabe. Die Erfüllung des Bildungsauftrages erfolgt zusätzlich über eigene Umweltbildungs- oder BNE-Angebote.
- Das gemeinsam entwickelte Leitbild dient den BIZ für eine kontinuierliche Weiterentwicklung.
- Selbstverständnis des BIZ ist, im Sinne einer „lernenden Institution“ stetig das Fachwissen der Mitarbeiter/innen zum Großschutzgebiet zu erweitern und kompetent den Besuchern weiterzuvermitteln. Zum Basiswissen zählen fachlich abgesicherte Inhalte in den Ausstellungen sowie Kenntnisse und Möglichkeiten der Umsetzung des Ansatzes zur Bildung für nachhaltige Entwicklung. Zusätzlich sind die Mitarbeiter des BIZ dazu angehalten, sich kontinuierlich weiterzubilden und an Schulungen (internen und extern) teilzunehmen.

Sicherstellung eines qualifizierten Services

- Ein BIZ sollte am Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität land“ teilnehmen (Mindestqualifikation: Q-Betrieb Stufe 1).
- Die Zahl der Besucher sollte kontinuierlich nach einheitlichem Standard erhoben werden.
- Jedes BIZ sollte eine zumindest eine einheitlich abgestimmte Besucherbefragung durchführen.
- Für einen professionellen Besucherempfang sollten auch temporäre Mitarbeiter (Praktikanten, Freiwilligendienste und Ehrenamtliche) nach einheitlichem Standard geschult werden.

Erfüllung übergeordneter Auftrag

Besucherzentren von Nationalen Naturlandschaften haben den Auftrag, für alle Bevölkerungsgruppen zugänglich zu sein. Dies betrifft Aspekte der generellen Öffnungszeiten, der Barrierefreiheit (Einschränkungen Fortbewegung, Hören, Sehen, geistige Einschränkungen), der Mehrsprachigkeit (insbesondere Englisch und Nachbarsprachen wie Polnisch), der Angebotsgestaltung und der Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Unter Berücksichtigung dieser Ziel-Kriterien gelten folgende Standards:

- Bedarfsgerechte Öffnungszeiten der Ausstellung und Betreuung der Besucher: Als Ziel sollten mindestens 170 Öffnungstage pro Jahr abgesichert sein, wobei Öffnungen mindestens an Samstagen und Sonntagen sowie an gesetzlichen Feiertagen ab Beginn der Osterferien bis Ende der Herbstferien in Brandenburg gesichert sein sollten. Darüber hinaus sollte das BIZ innerhalb dieses Zeitraums in den Berliner und Brandenburger Schulferien durchgehend bzw. zumindest an sechs Tagen pro Woche geöffnet sein. Ausgenommen von den Standardöffnungszeiten an Feiertagen sind Karfreitag, Heiligabend, erster und zweiter Weihnachtsfeiertag, Silvester und Neujahr. Die Öffnung des BIZ sollte auch zu besonderen saisonalen und thematischen Anlässen erfolgen, z.B. zu regionalen Veranstaltungen, Tierbeobachtungszeiten, zu Highlights des jeweiligen GSG. An Werktagen sollte eine regelmäßige, bedarfsgerechte Aufrechterhaltung des Betriebs erfolgen.
- Die Erreichbarkeit soll aktiv über die eigene Website kommuniziert werden. Sie schließt die Anreiseoptionen mit dem ÖPNV ein (Link oder Fahrpläne, günstige Verbindungen). Möglichkeiten zur Überwindung „der letzten Meter“ sind Bestandteil. Alternative Möglichkeiten zur Anreise, z.B. mit dem Rad, zu Fuß, mit dem Taxi oder e-Mobilitätsangebote werden ergänzend kommuniziert.

- Die Erkennbarkeit als Besucherzentrum der Nationalen Naturlandschaften muss gegeben sein. Es wird angestrebt, dass das BIZ das jeweilige für das betreffende Großschutzgebiet eingeführte CD der Nationalen Naturlandschaften in Printprodukten, für die Kommunikation in Social Media-Kanälen sowie auf der individuellen Website des jeweiligen Besucherzentrums nutzt. Dies kann ggf. auch im Rahmen von finanziellen Förderungen als Auflage aufgegeben werden.
- Die Verbindung zwischen Großschutzgebiet und Besucherzentrum ist die Basis für die Arbeit des BIZ und soll gemeinsam gestaltet werden (siehe Punkt 4.1.1.).

3.3 Profilierung und Weiterentwicklung der Besucherinformationszentren

3.3.1 Inhaltliche Ausrichtung und Ziele

Das Besucherzentrum als Bildungseinrichtung

Mit den UN-Dekaden zur Bildung für nachhaltige Entwicklung und aktuell zur Biodiversität erfolgte bei den Großschutzgebieten und deren Besucherzentren ein Bedeutungszuwachs als wichtige Umsetzer und Kommunikatoren der Dekadenziele. Der Natur- und Landschafts- bzw. Kulturraum des jeweiligen Schutzgebietes bildet die Basis für die gemeinsame Arbeit:

- Im Besucherzentrum findet der Besucher Informationen und Ansprechpartner zum Entdecken, Beobachten, Erforschen und Erleben der Natur.
- Einen Bedeutungszuwachs im BIZ erhalten die Themen Biodiversität und NATURA 2000: Das Besucherzentrum trägt dazu bei, das Bewusstsein für die biologische Vielfalt als unverzichtbaren Bestandteil unserer Lebensgrundlagen zu schärfen. Des Weiteren soll über das europäische Schutzgebietsnetz NATURA 2000 informiert werden.
- Weiteren Bedeutungszuwachs erhalten die Themen nachhaltige Regionalentwicklung und Bildung für nachhaltige Entwicklung. Als Vorbild im eigenen Handeln, in der Präsentation der Informationen (Ausstellung, online- und Printmedien) und in der eigenen Bildungsarbeit (Angebote, Veranstaltungen) trägt das Besucherzentrum zur Lösung von Zukunftsthemen in den Großschutzgebieten als Modellregionen für nachhaltige Entwicklung bei. Der Ansatz Bildung für nachhaltige Entwicklung dient als Richtschnur für neue Kommunikations- und Arbeitsformen.

Das Besucherzentrum als Tourismusprodukt für Naturtourismus

Einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Regionalentwicklung leistet das BIZ u.a. als Anlaufstelle für den Naturtourismus. Ein BIZ ist ein regionales und überregionales Ausflugsziel und erweitert die nachhaltigen Tourismusangebote der Tourismusregion. Die Tourismusorientierung zeigt sich in der Infrastrukturausgestaltung und im Angebot. Darüber hinaus kann das BIZ weitere touristische Informationen vermitteln.

Durch zielführende Partnerschaften mit Tourismusakteuren können weitere Synergieeffekte erzielt werden (z.B. Gastronomie, Mobilitätsangebote, private Führungen und naturtouristische Angebote). Die touristische Attraktivität wird durch das Zusammenspiel der Erlebnismöglichkeiten im Großschutzgebiet, im BIZ sowie durch weitere Partner gestärkt.

3.3.2 Infrastrukturelle Weiterentwicklung

Um weiterhin für die Besucher attraktiv zu bleiben, sollen sich die Besucherzentren stetig weiterentwickeln. Dies betrifft auch die Infrastrukturausgestaltung, wie beispielsweise das Außengelände, die Räumlichkeiten und die Infrastruktur der Ausstellung.

- Die Ausstellungen als verbindlicher Angebotsteil eines Besucherzentrums sollen neben der inhaltlichen Ausgestaltung auch infrastrukturell weiterentwickelt bzw. neu gestaltet werden. Dies betrifft insbesondere die BIZ, in denen seit längerem keine Weiterentwicklung der Ausstellungen stattgefunden hat. Ein Ausstellungskonzept ist die Basis für die strategische Ausstellungsentwicklung inklusive Sonderausstellungen.
- Wenn vorhanden, sollen die Möglichkeiten zur naturerlebnisorientierten Gestaltung des Außengeländes genutzt werden. Insbesondere sollen hier folgende Grundprämissen berücksichtigt werden: naturnahe Gestaltung, barrierefreier Zugang (zumindest in Teilen), Mehrsprachigkeit (zumindest in Teilen), Vorbild im Sinne von Nachhaltigkeit. Das Außengelände ist damit konzeptionell Bestandteil des Bildungs- und Naturerlebnisangebotes.
- Ein aktives Einwirken auf Verbesserungen des Mobilitätsangebotes zum Erreichen des Besucherzentrums (Anreise) ist – je nach Ausgangssituation und Rahmenbedingungen – notwendig.

Barrierefreiheit

Alle BIZ sind aufgefordert, in ihren öffentlichen Bereichen für geh-, seh- und hörbehinderte Menschen sowie Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen zugänglich und erlebbar zu sein. Die Kooperation mit der zentralen Anlaufstelle NatKo (Tourismus für Alle Deutschland e.V.; www.natko.de) als Ansprechpartner zum barrierefreien Reisen wird empfohlen. Derzeit wird deutschlandweit ein einheitliches Zertifizierungsverfahren eingeführt. Entsprechend können barrierefreie Angebote mit dem bundesweit einheitlichen Kennzeichnungssystem zertifiziert und vermarktet werden (www.reisen-fuer-alle.de, Deutsches Seminar für Tourismus Berlin e.V. DSFT). Es kommt auch eine Teilnahme der BIZ mit barrierefreien Angeboten unter „www.barrierefrei-brandenburg.de“ (TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH) in Betracht.

Die Verknüpfung der barrierefreien Angebote im Großschutzgebiet und im BIZ muss gemeinsam mit der GSG-Verwaltung erfolgen. Das Streben Richtung barrierefreier Einrichtung soll als stetiger Prozess der Weiterentwicklung verstanden werden. Für Neuinvestitionen und bauliche Veränderungen besteht grundsätzlich das Ziel der Barrierefreiheit.

- Bei der Prioritätensetzung für die Entwicklung barrierefreier Angebote ist eine Orientierung an der Nachfragesituation bzw. an potentiellen regionalen Zielgruppen sinnvoll.
- Für die Vermarktung von barrierefreien Angeboten werden entsprechende Kooperationen aufgebaut.

Mehrsprachigkeit

Gemäß dem Grundsatz der Zugänglichkeit für Alle, wird eine mehrsprachige Informationsvermittlung angestrebt. Je nach Ausgangssituation und Rahmenbedingungen gelten folgende Prämissen:

- Englisch und in der Grenzregion zu Polen ergänzend Polnisch.
- Entsprechend der Zielgruppenansprache und der regionalen Tourismuskategorie müssen individuelle Strategien festgelegt werden (z. B. in der Spreewaldregion niedersorbische Sprache). Besonders bei Neuinvestitionen (Ausstellung, Übersichtskarte, Print- und elektronische Medien) muss dies berücksichtigt werden.
- Für die Ausstellungen kann sich die Mehrsprachigkeit je nach individueller Situation auf einzelne Bereiche oder Kurzinfos beschränken und/ oder additiv zur Ausstellung über andere Medien ergänzt werden (z.B. Audioguide, Faltblatt, APP).

Öffnungszeiten

Die BIZ sollen möglichst ganzjährig der Öffentlichkeit zugänglich sein. Die saisonale Verteilung der Besucher schwankt von Einrichtung zu Einrichtung. Sie ist individuell vom Standort, von der Jahreszeit und dem Wetter sowie vom Angebotsschwerpunkt und den Hauptzielgruppen abhängig.

- Die Öffnungszeiten sollen bedarfsgerecht gestaltet werden (siehe Qualitätsstandards).

3.3.3 Qualitätssicherung und Weiterbildung

Einzelne Bausteine der Qualitätssicherung sind die Teilnahme an der Initiative ServiceQualität Deutschland, an der kontinuierlichen Besucherbefragung, die einheitliche Erhebung der Besucherzahlen oder die Schulung temporärer Mitarbeiter. Darüber hinausgehend können die BIZ weitere Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung umsetzen.

BIZ als „Lernende Institution“

- Besucherzentren werden von Fachpersonal geleitet. Zusätzlich können ehrenamtliche Mitarbeit und Freiwilligendienste zur Abdeckung des breiten Arbeitsspektrums einbezogen werden. Die kontinuierliche Weiterbildung der hauptamtlichen und temporären Mitarbeiter ist eine Grundvoraussetzung der qualitativ hochwertigen Arbeit im Besucherzentrum.
- Die BIZ in Brandenburg verstehen sich als „Lernende Institutionen“. Dies bedeutet, dass die Leiter und Mitarbeiter einen kontinuierlichen Prozess der Weiterbildung in ihr Aufgabenspektrum integrieren. Die Weiterbildungsveranstaltungen sind vor allem in besucherschwachen Zeiten der Einrichtungen zu planen. Die Koordination und die inhaltliche Schwerpunktsetzung erfolgt gemeinsam mit der Verwaltung (MLUL, LfU) und dem BIZ-Netzwerk.
- Voneinander lernen und sich gegenseitig unterstützen sind wichtige Säulen der Weiterbildung. In diesem Sinne ist es eine Aufgabe des BIZ-Netzwerkes einen Expertenpool aufzubauen, der allen Besucherzentren zur Verfügung steht.
- Die Schulung und Einarbeitung von freiwilligen, temporären Mitarbeitern, insbesondere die Betreuung am Infotresen – sofern dieser vorhanden ist - ist eine wichtige Säule des gemeinsamen Qualitätsversprechens.
- Im Sinne einer Vorbildeinrichtung für nachhaltiges Handeln entwickeln die BIZ weiterhin gemeinsam ein System der umweltschonenden Betriebsführung.
- Perspektivisch werden gemeinsame Kriterien für Aufbau, Inhalte und Funktionen der individuellen Webseiten erarbeitet.

4. Kooperation und Arbeitsteilung

4.1.1 Zusammenarbeit von Großschutzgebietsverwaltung und Besucherzentrum

Das Besucherzentrum ist eine wichtige Schnittstelle zur Vermittlung der Ziele des Schutzgebietes als Teil der Nationalen Naturlandschaften in Brandenburg. Ein Hand-in-Hand-Arbeiten von Großschutzgebietsverwaltung und Besucherzentrum ist hierfür die Basis:

- Als Kooperationsformen können gemeinsame Beratungen und die Abstimmung von Jahresplänen dienen.
- Die gemeinsame Zielrichtung drückt sich in der gegenseitigen Beteiligung bei Veranstaltungen, der gemeinsamen inhaltlichen Arbeit und der abgestimmten Außenkommunikation aus. Entsprechend der individuellen Situation von Großschutzgebiet und Besucherzentrum müssen geeignete Formen des Austauschs festgelegt werden. Eine kontinuierliche gegenseitige Information über aktuelle

Entwicklungen schließt dies ein. Die Großschutzgebietsverwaltung ist auch für die Abstimmung der Arbeitsplanung mit der Gebietsnaturwacht verantwortlich und koordiniert die Arbeitsabstimmung mit BIZ und Naturwacht mit dem Ziel, die Synergien zu nutzen und Dopplungen zu vermeiden. Die Hauptaufgaben der Naturwacht liegen dabei schwerpunktmäßig in der Besucherbetreuung außerhalb der BIZ (Führungen, Exkursionen etc.) sowie in der Durchführung von Veranstaltungen, die räumlich im BIZ angesiedelt sein können (Vorträge, Themenabende etc.). In den landeseigenen BIZ übernimmt die Naturwacht teilweise Betreuungsaufgaben.

4.1.2 Kooperation der BIZ untereinander

- Landesweit bilden alle Besucherzentren, unabhängig von der Trägerschaft, ein gemeinsames Netzwerk. Das Ziel ist es, ein Qualitätsversprechen nach gemeinsamen Standards einzulösen, Ressourcen zu sparen, Arbeitsabläufe zu vereinheitlichen und sich gemeinsam zu präsentieren und zu vermarkten.
- Die inhaltliche und strukturelle Weiterentwicklung der BIZ-Arbeit wird gemeinsam und in fachlicher Kooperation mit dem Landesumweltamt weitergeführt, nach Bedarf auch in thematischen Arbeitsgruppen. Die erarbeiteten Ergebnisse stehen allen Netzwerkteilnehmern zur Verfügung (Expertenpool). Wissensaustausch und –erweiterung im Sinne von Lernen voneinander sind wichtige Säulen der Kooperation.

4.1.3 Übergeordnete, fachliche Zusammenarbeit zwischen Land und BIZ

- Über das LfU erfolgt eine übergeordnete, fachliche Zusammenarbeit mit dem Netzwerk der BIZ.
- Hervorgehobene Ziele sind, übergeordnete Konzepte insbesondere von Bundes- und Landesebene zu implementieren, die Qualitätsstandards gemeinsam weiterzuentwickeln, die Zusammenarbeit der Besucherzentren in unterschiedlicher Trägerschaft zu unterstützen und die Kommunikation insgesamt zu sichern.

5. Förderung

Durch die Besucherinformation und –lenkung in den Nationalen Naturlandschaften ergeben sich Chancen für die wirtschaftliche Entwicklung der ländlichen Räume durch Verbesserung des Naturerlebnisangebotes. Mit verschiedenen, finanziellen Fördermöglichkeiten werden Ziele der nachhaltigen Entwicklung sowie Ziele des Umweltschutzes und der Erhaltung der Umweltqualität verfolgt. So dienen die Großschutzgebiete (Nationale Naturlandschaften) auch dem Erhalt des natürlichen und kulturellen Erbes. Die Besucherzentren tragen dazu bei, die gesetzlichen Ziele des Nationalparks (§ 24 BNatSchG), der Biosphärenreservate (§ 25 BNatSchG) und Naturparke (§ 27 BNatSchG) zu erreichen. Die BIZ sind die zentralen Informations- und Umweltbildungsstellen der jeweiligen Nationalen Naturlandschaften.

Die Besucherzentren externer Träger können auf Basis der aktuellen Anforderungen ohne Unterstützung durch Fördermittel nicht nachhaltig betrieben werden. Dies liegt insbesondere daran, dass ein überwiegender Teil der Angebote und Dienstleistungen nicht marktwirtschaftlich angeboten werden kann. Im Doppelhaushalt 2017 /2018 des Landes Brandenburg sind daher Zuschüsse an die BIZ in externer Trägerschaft veranschlagt. Es besteht ein erhebliches öffentliches Interesse, dass die Nationalen Naturlandschaften in diesen BIZ in enger Kooperation mit den Verwaltungen der Großschutzgebiete präsentiert werden und ein der Landeskonzeption entsprechender Qualitätsstandard (siehe Kap. 3.2) erhalten bleibt bzw. erreicht wird. Hierzu gehören u. a. die Sicherstellung von Mindestöffnungszeiten oder die qualifizierte Besucherbetreuung. Dies bedeutet beispielsweise auch, dass im Rahmen von finanziellen Förderungen die Einhaltung einzelner Qualitätsstandards zur Bedingung oder Auflage gemacht wird.

Besucherinformationszentren im Sinne der Landeskonzeption sind in Anlage 1 aufgelistet. Die Auswahl und Bewilligung von Förderprojekten für die BIZ erfolgt nach den jeweils einschlägigen Förderbedingungen und Auswahlkriterien sowie den verfügbaren Haushaltsmitteln.

Tab. 2: Beispielhafte Ausschnitte aus den Fördermöglichkeiten für BIZ in externer Trägerschaft (Stand: August 2017)

Förderung	Inhaltliche Ausrichtung
Förderprogramm Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE-Fördergrundsätze)	Vernetzung und Kooperation von Bildungsakteuren und Entwicklung von BNE-Angeboten
Förderung des natürlichen Erbes und des Umweltbewusstseins; (ELER-Richtlinie)	→ Vorhaben zur Förderung des Umweltbewusstseins (Teil C) → Errichtung und Ausstattung von Besucherinformationszentren der Nationalen Naturlandschaften (Teil E)
INTERREG-Programm als Gemeinschaftsinitiative des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE)	Grenzüberschreitende Umweltbildungsprojekte (nur für bestimmte Regionen möglich)
Aktion Gesunde Umwelt	Ehrenamtliche Kleinprojekte zur Umweltbildung, -erziehung und -information
Landesförderung	Zuschuss zu Grundleistungen der BIZ

Ministerium für Ländliche Entwicklung, Umwelt
und Landwirtschaft des Landes Brandenburg
Henning-von-Tresckow-Straße 2-13
14467 Potsdam
www.mlul.brandenburg.de

Bearbeitung: MLUL, Referat 43 „Naturschutzförderung, Nationale Naturlandschaften“

Studie als Grundlage für die Landeskonzption: „Erarbeitung von Grundlagen und Teilleistungen für die Neufassung der Landeskonzption für die Besucherzentren der Naturparke, Biosphärenreservate und des Nationalparks (2015)“

Projektbearbeitung durch:

dwif-Consulting GmbH

pro agro

Verband zur Förderung des ländlichen Raumes in
der Region Brandenburg-Berlin e. V.

Anlage 1: Besucherinformationszentren im Sinne der Landeskonzeption (Stand: August 2017)

Großschutzgebiet	Name des BIZ	Trägerschaft	Ort	Bemerkungen
Nationalpark Unteres Odertal	Nationalparkhaus einschl. NATURA 2000-Haus	Nationalpark Unteres Odertal - Verwaltung	Criewen	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Biosphärenreservat Spreewald	Haus für Mensch und Natur Lübbenau/ Schlossberghof Burg / Alte Mühle Schlepzig/	Landesamt für Umwelt	Lübbenau Burg Schlepzig	Die drei Standorte bilden ein dreigliedriges, dezentrales aufeinander abgestimmtes BIZ im Sinne der Landeskonzeption.
Biosphärenreservat Schorfheide-Chorin	NABU- Naturerlebniszentrum Blumberger Mühle	Naturschutzbund Deutschland e. V.	Angermünde	Die Blumberger Mühle ist das Besucherinformationszentrum im Sinne der Landeskonzeption. Daneben existieren Infostellen. Weitere sind geplant.
Biosphärenreservat Flusslandschaft Elbe	Besucherzentrum Burg Lenzen	Trägerverbund Burg Lenzen e. V.	Lenzen	Das Biosphärenreservat Flusslandschaft Elbe - Brandenburg verläuft über 70 Kilometer entlang der Elbe und bietet an beiden Polen zwei Besucherzentren im Sinne der Landeskonzeption mit Vermittlung unterschiedlicher thematischer Schwerpunkte.
	Besucherzentrum Rühstädt	NABU, Landesverband Brandenburg e.V.	Rühstädt	
Naturpark Barnim	BARNIM PANORAMA Naturparkzentrum Agrarmuseum Wandlitz	Gemeinde Wandlitz	Wandlitz	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Naturpark Dahme-Heideseen	Besucherzentrum Burg Storkow	Stadt Storkow (Mark)	Storkow	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Naturpark Hoher Fläming	Naturparkzentrum Hoher Fläming	Naturparkverein Hoher Fläming e.V.	Raben	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Naturpark Märkische Schweiz	Besucherzentrum Schweizer Haus	Landesamt für Umwelt	Buckow	BIZ im Sinne der Landeskonzeption

Anlage 1: Besucherinformationszentren im Sinne der Landeskonzeption (Stand: August 2017)

Naturpark Niederlausitzer Heidelandschaft	Naturparkhaus	Förderverein Naturpark Niederlausitzer Heidelandschaften e.V.	Bad Liebenwerda	BIZ im Sinne der Landeskonzeption. Vorstellbar wäre eine Verlagerung des BIZ vom Standort in Bad Liebenwerda in das Schloss Doberlug.
Naturpark Niederlausitzer Landrücken	Heinz Sielmann Naturerlebniszentrum Wanninchen	Heinz Sielmann Stiftung	Wanninchen	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Naturpark Nuthe-Nieplitz	NaturParkZentrum am Wildgehege Glauer Tal	Landschafts-Förderverein Nuthe-Nieplitz-Niederung e.V.	Blankensee	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Naturpark Stechlin-Ruppiner Land	NaturParkHaus Stechlin	Förderverein „Naturlandschaft Stechlin und Menzer Heide e.V.	Menz	BIZ im Sinne der Landeskonzeption
Naturpark Schlaubetal				Die Ersteinrichtung eines BIZ im Sinne der Landeskonzeption ist Zielstellung. Eine Option ist der Standort Siedichum. Die konkrete Benennung durch das MLUL (Standort/Trägerschaft) ist erforderlich.
Naturpark Uckermärkische Seen	Besucherzentrum	Landesamt für Umwelt	Lychen	Zur Sicherung der Qualitätsstandards im Sinne der Landeskonzeption wird eine Verlagerung des Standorts ggf. mit einem Trägerwechsel angestrebt. Die konkrete Benennung durch das MLUL (Standort/Trägerschaft) ist erforderlich.
Naturpark Westhavelland	Naturparkzentrum Westhavelland	Naturschutzbund Deutschland Regionalverband Westhavelland e.V.	Milow	BIZ im Sinne der Landeskonzeption

Anlage 2: Leitbild „Besuchersinformationszentren der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs“

1. Gemeinsames Leitbild der Besuchersinformationszentren

Das folgende Leitbild ist Anlage der Landeskonzeption der Besuchersinformationszentren der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs (kurz Besucherzentren oder BIZ). Es ist ein gemeinsames Verständnis über die künftige Zielrichtung aller Besucherzentren und soll als Richtschnur für die eigene strategische Arbeit der BIZ dienen. Das Leitbild ist dafür gedacht, das gemeinsame Ziel nicht aus den Augen zu verlieren. Es wurde in Begleitung durch MLUL, LfU und externe Moderation durch die BIZ entwickelt.

Teil der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs

„Wir verstehen uns als Glieder der Gemeinschaft der Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs. Wir informieren über alle 15 Großschutzgebiete und deren Besucherzentren. Wichtige Basis hierfür ist der stetige Wissenszuwachs über die Großschutzgebiete des Landes und ihre Arbeit.“

- Wir haben in unserer Einrichtung einen attraktiven Bereich, in dem die Informationen aller Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs und deren Besucherzentren sowie über die Arbeit der Naturwacht in Form von Faltblättern und gemeinsamen Publikationen den Besuchern zugänglich ist.
- Auf der Website erklären wir unser Wirken als Glied einer Kette von Großschutzgebieten in Brandenburg, Deutschland und weltweit. Wir erklären die Dachmarke Nationale Naturlandschaften Deutschland und bieten Links zu EUROPARC Deutschland e.V. (Nationale Naturlandschaften), zum Verband Deutscher Naturparke e.V. und zur Homepage der Nationalen Naturlandschaften in Brandenburg und zur Naturwacht an. Ergänzend weisen wir auf die Einbettung in das europäische und globale System der Großschutzgebiete hin (Links: europarc.org, europarc-deutschland.de, naturparke.de, natur-brandenburg.de, naturwacht.de).
- Wir erweitern stetig unser Wissen zu den Nationalen Naturlandschaften Brandenburgs und darüber hinaus können wir über Zielstellungen der Großschutzgebiete (GSG) kompetente Auskunft geben. Ebenso kennen wir touristische Hauptattraktionen der GSG, insbesondere auch die der benachbarten GSG.
- Wir führen nach Möglichkeit einmal jährlich eine Bereisung eines Großschutzgebietes mit Besuch des oder der jeweiligen Besucherzentrum/en durch.
- In unserer inhaltlichen Arbeit wird mehr und mehr eine Horizonterweiterung im Sinne einer Einbettung unseres Handelns in globalen Entwicklungen sichtbar bzw. spürbar. Unser lokales Wirken ist eingebunden in das weltweite Streben nach nachhaltigem Handeln, Erhalt der Biodiversität sowie Schutz der Ressourcen.
- Wir informieren uns über landes- und bundesweite Projekte und Studien, die unsere Arbeit beeinflussen. Wir prüfen bundesweite Aktivitäten auf mögliches Mitwirken.
- Wir wirken nach Möglichkeit in der bundesweiten Arbeitsgruppe der Besucherzentren der GSG mit, die bei EUROPARC Deutschland e.V. angegliedert ist.

- Wir sind Einrichtungen, die in der vorhandenen Infrastruktur, in der Betriebsführung sowie im eigenen Handeln Nachhaltigkeit anstreben. Wir wollen uns zu einer nachhaltig ausgerichteten Vorbildeinrichtung des jeweiligen Großschutzgebietes weiterentwickeln.

Inhaltliche Arbeit

Wir sind ein Teil der außerschulischen Bildungslandschaft Brandenburgs. Von anderen Umweltbildungseinrichtungen grenzen wir uns insbesondere durch die Aufgabe, das Großschutzgebiet in einer Ausstellung zu repräsentieren und Bildungsangebote mit Bezug zur Ausrichtung der Brandenburger GSG anzubieten, durch ein umfangreiches Aufgabenspektrum, durch umfangreiche Zielgruppen und durch das gemeinsame Leitbild und die gemeinsamen Qualitätsstandards ab.

Wir sind eine Gemeinschaft von Einrichtungen mit dem gemeinsamen Anliegen, Ziele, Besonderheiten und Ausrichtungen des jeweiligen Schutzgebietes der Öffentlichkeit zu vermitteln.

Unsere Stärken spiegeln sich in unseren Kernaufgaben wider. Diese sind zentrale Elemente unserer Arbeit und unterliegen einem gemeinsamen Qualitätsanspruch.

- Wir bieten möglichst zeitlich umfassend zugängliche Ausstellung(en) zum GSG und damit verknüpften thematischen Fragestellungen sowie ergänzende Serviceleistungen. Dies können Führungen, die Betreuung von Gruppen und Einzelbesuchern durch fachkundiges Personal, aber auch Begleitveranstaltungen oder Begleitpublikationen zur Ausstellung sein.
- Darüber hinaus informieren wir mit entsprechenden Informationsmaterialien (z.B. Flyern, auf der Website) über das System der Großschutzgebiete, aber auch über attraktive Angebote des GSG im touristischen Sinn und unter dem Aspekt des Bildungsauftrags.
- Veranstaltungen sind eine wichtige Säule, mit der wir nach außen wirken. Wir führen eigene Veranstaltungen durch, beteiligen uns an regionalen Veranstaltungen und Festen und sind Partner von Veranstaltungen der GSG-Verwaltung.
- Wir verstehen uns als Bildungseinrichtung, in erster Linie für die Regionalbevölkerung, aber auch für Touristen und Fachpublikum. Benachteiligte Bevölkerungsgruppen, z.B. Hörgeschädigte, Mobilitätsbeeinträchtigte und Sehbehinderte sprechen wir mit gesonderten spezifischen Angeboten an. Kinder als die künftigen Gestalter unserer Zukunft haben auch im Sinne der Umsetzung des BNE-Anspruchs (s.u.) eine besondere Bedeutung für unsere Arbeit. Unsere Umweltbildungsangebote überprüfen wir bezüglich des Anspruchs an Partizipation und Interaktivität und entwickeln sie gegebenenfalls weiter.
- Unsere freiwilligen Mitarbeiter (ehrenamtliche Mitarbeiter, Freiwilligendienste) sind für uns wichtige Multiplikatoren unserer inhaltlichen Ziele - auch über ihr Wirken in unserer Einrichtung hinaus. Entsprechend verpflichten wir uns eines wertschätzenden Umgangs miteinander und der Vermittlung unseres Fachwissens und unserer inhaltlichen Ziele.

Nachhaltigkeit vorleben und ermitteln: Als Modelleinrichtung eines GSG bzw. einer Region, die sich der nachhaltigen Regionalentwicklung verpflichtet, wollen wir den Anspruch einer nachhaltigen Entwicklung entsprechend unserer Möglichkeiten in der Weiterentwicklung unserer Einrichtung als Maßstab berücksichtigen.

- Unser Gesamtkonzept stellen wir unter die Maßgabe einer nachhaltigen Entwicklung. Insbesondere bei Neuinvestitionen, Sanierungen, Umbauten etc. ist Nachhaltigkeit unsere Richtschnur.
- Ebenso richten wir unsere Betriebsführung nach den Prinzipien der Nachhaltigkeit aus. Dies betrifft harte Faktoren, wie Energienutzung und -verbrauch, aber auch weiche Faktoren, wie Personalführung und Beschaffungsgrundsätze.

Wir leisten einen aktiven Beitrag zum nachhaltigen Tourismus und zum Naturtourismus: Mit unserer Infrastruktur und unseren inhaltlichen Angeboten sind wir ein attraktives Ausflugsziel für die Regionalbevölkerung, für überregionale Ausflügler, besonders aus den Metropolen Berlin und Hamburg. Für Touristen, die sich in der Region aufhalten, bieten wir attraktive naturtouristische Angebote. Je nach Lage des BIZ sind diese Zielgruppen unterschiedlich stark ausgeprägt.

- Wir bieten Informationen und Angebote für die Regionalbevölkerung und für Touristen, gewichtet nach der individuellen Situation der Einrichtung.
- Wir vermarkten uns entsprechend der vorhandenen Nachfrage. Die Ansprache der Regionalbevölkerung ist dabei ein zentrales Anliegen.
- Unsere Angebote sind als touristische Angebote zu verstehen und werden auch in den Vertriebskanälen der Tourismusorganisationen vermarktet.
- Wir zeigen Bereitschaft, unsere Angebote in Tourismuspauschalen zu integrieren und suchen aktiv entsprechende Kooperationspartner.
- Als (freiwillige) mögliche Weiterentwicklung vertiefen wir unser touristisches Angebot.

Wir bieten dort, wo möglich, freiwillige Zusatzleistungen an. Unser Angebot als Besuchereinrichtung gewinnt durch zusätzliche Angebote an Attraktivität. Dadurch können wir wiederum mehr Menschen für unsere Grundbotschaft gewinnen.

- Die Aufgaben einer Touristinformation sind besonders in den Einrichtungen sinnvoll, die einer starken, touristischen Nachfrage unterliegen. Weiterhin stärken sie Regionen, in denen keine entsprechenden Einrichtungen vorgehalten werden. Auch eine räumliche Kooperation mit einer Touristinformation kann zielführend sein.
- Das zusätzliche Angebot von Speisen und Getränken entspricht den Bedürfnissen der Besucher. Wir suchen individuelle, der Nachfrage und den Möglichkeiten der Einrichtung angepasste Lösungen, wie ein angegliedertes Café, ein Restaurant, aber auch kleine Lösungen, wie saisonale Angebote (z.B. Wochenendbetrieb, mobilen Service), ein Getränkeautomat oder sonstige kreative Angebotsformen. Im Sinne der Nachhaltigkeit sollen gesunde, biologisch angebaute und regional erzeugte Produkte das Grundangebot ausmachen.
- Ebenso kann ein Laden mit regionalen Produkten die Attraktivität steigern und zur Akzeptanz bzw. auch die Wertschätzung des Großschutzgebietes in der

Regionalbevölkerung beitragen. Eine bewusste Auswahl der Produkte, passend zur Einrichtung ist uns dabei wichtig. Auch hier sind Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen.

Der Ansatz der Bildung für Nachhaltige Entwicklung erweitert unsere bisherige Arbeit im Bereich der Umweltbildung. Wir etablieren uns als außerschulischer Lernort des Großschutzgebietes.

- Besucherzentren sind sich den Veränderungen im Bildungsbereich bewusst: Bildung für nachhaltige Entwicklung als wichtige, gestaltende inhaltliche Arbeit bedeutet neue Antworten zu suchen, die beispielsweise als außerschulischer Lernort neue Ausdrucksformen finden.
- Die Erfüllung des neuen landesweiten Zertifizierungsverfahrens für BNE-Angebote ist ein mittelfristiges Ziel unserer BNE-Entwicklungsarbeit.
- Die Entwicklung neuer BNE-Angebote erfolgt in gegenseitiger Abstimmung mit der GSG-Verwaltung und der Naturwacht. Zusätzlich werden die Angebote anderer BNE-Einrichtungen sowie privater Anbieter im Großschutzgebiet auf Doppelung und inhaltliche Abgrenzung hin analysiert.
- Wenn möglich, führen wir Projekte zum Aufbau von BNE-Angeboten durch. Dies können eigene Projekte sein oder Beteiligungen an Projekten anderer Partner.

Als Einrichtung eines Großschutzgebietes verstehen wir uns als Teil dieses „Motors“ zur nachhaltigen Regionalentwicklung.

- Wir sind Partner von regionalen Projekten oder Projekten des GSG zur Ausgestaltung und Entwicklung einer nachhaltigen Regionalentwicklung.
- In unserer Gesamtausrichtung als Einrichtung (Gesamtkonzept, insbesondere Ausstellung, Veranstaltungen, Umweltbildungs-/ BNE-Angebote, bereitgestellte Infrastruktur) greifen wir Themen auf, die die Notwendigkeit hin zu einer nachhaltigen Regionalentwicklung deutlich machen und auch Wege aufzeigen, dies zu erreichen.
- Mit unseren infrastrukturellen Angeboten zeigen wir Wege zu nachhaltigen Lebensformen und nachhaltiger Gestaltung unseres Lebensraumes auf. Wir haben schon viele entsprechende Angebotsformen geschaffen, erweitern diese sukzessiv. Dies sind beispielsweise Angebote, wie Sinn- und Duftgarten, Abenteuerspielplatz, Angebote mit Tieren, Kräutergarten, Wildnislabor, Bastelecke, Möglichkeiten zum Ausruhen und Besinnen.
- Mit unseren inhaltlichen Angebotsformen fördern wir ein Verständnis für nachhaltige Lebensführung und Lebensraumgestaltung. Insbesondere aktive Mitmach-Möglichkeiten und langfristig ausgerichtete Partnerschaften (Kindergarten, Schulen, Arbeitsgruppen etc.) sind wichtige Säulen unserer Arbeit.
- Wir suchen nach neuen Wegen eine nachhaltige Regionalentwicklung mitzugestalten und sehen uns in diesem Sinne als eine Vorbildeinrichtung. Hierfür sind wir auch für neue Partnerschaften offen.

Gemeinschaft der Besucherzentren

Als Gemeinschaft der Besucherzentren sich zu präsentieren bedeutet: Wir sind eine Gemeinschaft von Einrichtungen, die sich in unterschiedlicher Trägerschaft befinden, die jeweils unterschiedliche Strukturen bedingen. Uns verbinden die gemeinsamen Ziele und die gemeinsamen Arbeitsfelder. Wir präsentieren uns als erkennbare Gemeinschaft nach außen. Die inhaltliche Arbeit ist unser verbindendes Element nach innen.

Gemeinsame Außenkommunikation Besucherzentrum- GSG

Gemeinsam mit der GSG-Verwaltung nach außen wirken: Wir machen uns als Besucherzentrum des jeweiligen Großschutzgebietes nach außen erkennbar. Wir zeigen die Verbindung zum GSG durch unsere Arbeit, durch unsere Kenntnisse und durch die vorgehaltenen Informationen (Ausstellung, Infomaterialien, Führungen, Veranstaltungen).

- Elemente, die uns als Besucherzentrum des jeweiligen Großschutzgebietes erkennbar machen, sind die entsprechende Ausschilderung im Rahmen des GSG-Leitsystems, in der Benennung des Schutzgebietsnamen zusätzlich zum Namen des Besucherzentrums oder durch das Schutzgebiet im Namen des BIZ.
- Wir zeigen die räumliche Verbindung von Großschutzgebieten und Besucherzentrum auf einer Übersichtskarte; unsere inhaltliche Verbindung zu ihnen sowie zur Naturwacht kommunizieren wir nach Möglichkeit auf allen Kommunikationsmedien des Besucherzentrums.
- In der Außenkommunikation zeigen wir alle gemeinsam mit den GSG-Verwaltungen und der Naturwacht unsere Verbundenheit mit dem GSG. Wir wollen alle das bundesweit eingeführte Corporate Design (CD) der Nationalen Naturlandschaften nutzen.
- Wir integrieren das Schutzgebietslogo, stellen einen Link zum Schutzgebiet zur Verfügung und erklären verbal unser Wirken als Besucherzentrum des Großschutzgebietes.
- Besucherzentren sind Aushängeschilder des jeweiligen GSG. Sie bilden als Anlaufstelle die Verbindung des Besuchers zum GSG. Besucherzentren sind auch Einrichtungen für die Regionalbevölkerung, d.h. für die Bewohner des GSG und deren Umfeld. Gleichzeitig sind sie Anlauf- und Informationsstellen für Besucher außerhalb der Region, die als Tagesausflügler oder als stationäre (Kurz-)Urlauber anreisen.

Infrastruktur

Wir halten eine Infrastruktur bereit, die uns als Besucherzentrum eines Großschutzgebietes erkennbar macht.

- Unsere Einrichtung soll für alle Menschen erreichbar sein. Wir widmen dem Thema Erreichbarkeit durch den ÖPNV besondere Aufmerksamkeit.
- Wir sind Einrichtungen mit dem Anspruch zur stetigen Weiterentwicklung. Standortveränderungen können die Folge dieser Prozesse sein. Die Standortwahl ist letztendlich immer ein Ergebnis vieler Wirkungsfaktoren. Diese sind beispielsweise Ausrichtung und Entwicklungsstand der Einrichtung, verfügbare Räumlichkeiten,

Träger- und Finanzierungskonzept, Erreichbarkeit und Nachfragepotenzial, attraktives direktes Umfeld, Synergiemöglichkeiten durch einen Angebotsmix.

- In der Regel gibt es einen Ausstellungsbereich sowie temporäre Sonder- oder Thementausstellungen. Neue Entwicklungstrends der Museums- und Naturerlebnispädagogik werden in den Präsentationen der Ausstellungen berücksichtigt.
- Wenn möglich, halten wir Räumlichkeiten für Veranstaltungen bereit (innen, außen).
- Unser Wirken ist nicht auf Innenräume beschränkt. Die Entwicklung des Außenbereiches – dort, wo vorhanden - ist auch im Fokus.
- Unsere Einrichtung ist allen Bevölkerungsgruppen zugänglich. Sie ist barrierefrei gestaltet und bietet Hilfsmittel für weitere Behinderungen (Hören, Sehen, geistige Einschränkungen). Wir pflegen Kooperationen zu Einrichtungen, die sich diesen Bevölkerungsgruppen annehmen, auch spezialisierten touristischen Anbietern.
- Wir schließen keine fremdsprachigen Besucher aus. Unsere Informationen auf der Webseite, in Printprodukten sowie in der Ausstellung sind in Deutsch. Zentrale Aussagen werden – soweit sinnvoll – in Englisch kommuniziert (Ausstellung, Webseite, Printprodukte, Personal). In Grenzgebieten wird die Nachbarsprache zusätzlich integriert.

Kooperation

Wir pflegen eine enge Kooperation mit der GSG-Verwaltung und den Naturwachtgruppen der GSG. Unsere Arbeitsinhalte werden miteinander abgestimmt. Nach außen, für den Besucher und die Regionalbevölkerung wirken wir zueinander zugehörig.

- Wir streben ein Ineinanderwirken der Arbeit der GSG-Verwaltung, der Naturwacht und des Besucherzentrums an. Wir sorgen für kontinuierlichen Informationsfluss zur GSG-Verwaltung und der Naturwacht. Auch zu strategischen Fragen und zur Projektentwicklung stimmen wir uns ab bzw. kooperieren als Partner. Hierfür sind gemeinsam geeignete Formen zu finden.
- Unsere Verbundenheit (GSG – Naturwacht – BIZ) wächst durch gemeinsame Aktivitäten. Dies können beispielsweise gemeinsame Projekte oder auch kooperativ veranstaltete Feste, interne Treffen zum fachlichen Austausch oder andere Maßnahmen sein.
- Das GSG bindet aktiv das Besucherzentrum in seine Arbeit ein. Der Informationsfluss über Aktivitäten, Projekte und Strategien der GSG-Verwaltung erfolgt von Seiten der GSG-Verwaltung. Im Gegenzug informiert das Besucherzentrum die GSG-Verwaltung aktiv über Arbeitsinhalte und Projekte. Gleiches gilt für die Naturwacht.
- Wir zeigen Offenheit bezüglich Kooperationen mit weiteren regionalen Partnern. Je nach Prioritätensetzung unserer Arbeit bauen wir Kooperationen zu privaten Naturführern, zu touristischen Partnern, zu Nachhaltigkeitsinitiativen und sonstigen wichtigen regionalen Partnern auf. In enger Abstimmung mit der GSG-Verwaltung klären wir, welche Formen von Netzwerken von wem initiiert und betreut werden. Dies kann von Schutzgebiet zu Schutzgebiet individuell gelöst werden.

Kooperation nach innen: Wir kooperieren untereinander mit dem Ziel, Ressourcen zu sparen, unsere Arbeit effektiver zu gestalten, voneinander zu lernen und unsere Kräfte zu bündeln. Nach außen wollen wir uns als Gemeinschaft vermarkten.

- Wir streben an, die aufgebaute Kooperation der BIZ zu erhalten und auszugestalten. Wichtige Elemente sind dabei die gemeinsame Webpräsenz sowie der gegenseitige Austausch und die gemeinsamen Treffen.

Lernende Institution

Bereitschaft zur Weiterbildung: Wir verstehen uns als lernende Institution und bilden uns kontinuierlich weiter

- Lernen voneinander und sich gegenseitig unterstützen sind eine wichtige Säule der Weiterbildung. Wir bauen einen Expertenpool auf, der allen Besucherzentren zur Verfügung steht.
- Wir betreiben aktiv verschiedene Formen der Weiterbildung (z.B. Bereisung der BIZ und der GSG, Seminare, Schulungen, Veranstaltungen) und setzen uns mit wichtigen Veränderungsprozessen im Bereich Nachhaltigkeit ein.

Gemeinsamer Qualitätsanspruch - gemeinsames Qualitätsversprechen

Uns und unsere Arbeit verbindet ein gemeinsames Qualitätsversprechen. Nach innen definieren wir, was uns als Besucherzentrum eines GSG von anderen Einrichtungen abhebt. Nach außen garantieren wir dem Besucher einen nachprüfbaren, gemeinsamen Qualitätsanspruch.

- Uns verbindet ein gemeinsames Qualitätsversprechen. Basisqualifikation ist das Label ServiceQualität Deutschland. Weiterhin erfüllen wir unsere gemeinsam erarbeiteten Qualitätskriterien.
- Wir entwickeln gemeinsame Kriterien für Aufbau, Funktionen und Inhalte der eigenen Website und setzen sie barrierearm um.
- Wir entwickeln gemeinsame Kriterien für den Infotresen-Dienst und setzen diese um.
- Wir erarbeiten eine Info- und Einführungsmappe für temporäre Mitarbeiter (Freiwilligendienste, Ehrenamtliche, Praktikanten).
- Wir stellen nachfrageorientierte Serviceleistungen zur Verfügung. Dazu gehören Informationen zur An- und Abreise (z.B. ÖPNV-Möglichkeiten und Fahrpläne, Rufbusservice, Taxidienste, Rad- und Wander-Wegenetz), touristische Informationsdienste zur Region, naturtouristische Sehenswürdigkeiten im GSG, Besonderheiten und besondere Angebote des GSG, Führungen, Naturlehrpfade, Aussichtstürme, besondere Veranstaltungen
- Wir bieten bedarfsorientierte Öffnungszeiten unserer Einrichtung. Nach Möglichkeit streben wir ganzjährige Öffnungszeiten an.
- Besucherzentren werden von Fachpersonal geleitet. Zusätzlich können ehrenamtliche Mitarbeit und Freiwilligendienste zur Abdeckung des breiten Arbeitsspektrums einbezogen werden. Die kontinuierliche Weiterbildung der hauptamtlichen und

temporären Mitarbeiter ist eine Grundvoraussetzung der qualitativ hochwertigen Arbeit im Besucherzentrum (vgl. „Lernende Institution“).

2. Zusätzliche Leitlinien für Besucherzentren in privater oder kommunaler Trägerschaft

Wir stabilisieren unsere Einrichtung aus betriebswirtschaftlicher Sicht und erarbeiten uns Wege zur Weiterentwicklung. Hierfür erweitern wir stetig unsere betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und wenden sie entsprechend an.

Gemeinsam erheben alle BIZ – unabhängig von der Trägerschaft – folgende Daten

- Wir erheben kontinuierlich Daten zum Besucheraufkommen nach einer auch mit dem LfU abgestimmten Methode.
- Wir führen eine Besucherbefragung durch, um die Zufriedenheit der Gäste zu ermitteln und Hinweise für unsere Weiterentwicklung zu erhalten.
- Wir betreiben aktive Marktbeobachtung und Besucher-Feedback nach ausgewählten Methoden.

Zusätzlich ergänzen die BIZ in kommunaler und privater Trägerschaft folgende innerbetriebliche Kontrollinstrumente

- Wir erheben wichtige betriebswirtschaftliche Kennziffern und werten sie gemeinsam in Form eines jährlichen Controllings aus. Neben der Analyse der eigenen wirtschaftlichen Situation, soll das Controlling zur Erschließung von Verbesserungspotenzialen dienen.
- Wir suchen Mittel und Wege, unsere Eigeneinnahmen zu steigern als Baustein zur Betriebskonsolidierung.
- Wir erstellen einen jährlichen standardisierten Geschäftsbericht.

Ausgeglichener Finanzierungsmix zum langfristigen Erhalt der BIZ

- Unser Finanzierungsmix besteht, soweit verfügbar, aus Eigeneinnahmen, Finanzmitteln der Trägerorganisation sowie Mitteln der entsprechenden Förderinstrumente.
- Wir erschließen möglichst zusätzliche Finanzierungsquellen entsprechend der Statuten der jeweiligen Trägerorganisationen (z.B. Spenden, Crowdfunding) oder nehmen an Wettbewerben teil.