

# Tourismus in Neukölln – aktueller Stand und Perspektiven Dokumentation des Workshops zum Stadtverträglichen Tourismus im Bezirk Neukölln mit lokalen Akteur\*innen

Berlin-Neukölln, Rathaus, 07. November 2018, 18-21 Uhr

Andreas Lorenz (tourismus plan B)  
Mark Hädicke, Lisa Heidsieck, Carolin Schack (cima)



- Ebenso erfolgt mündlich und via Aushang ein Hinweis auf die Verwendung der vor Ort gemachten Fotos und auf die Möglichkeit von Seiten der Akteur\*innen das Einverständnis zu widerrufen.

## FOTOS & DATENSCHUTZ

Liebe Teilnehmende des Workshops Verträglicher Tourismus Berlin Neukölln,

die CIMA Beratung + Management GmbH wird die heutige Veranstaltung fotografisch dokumentieren:

- Fotos von Einzelpersonen (Referierenden)
- Gruppenfotos von Teilnehmenden und Referierenden

Mit Betreten des Veranstaltungsorts willigen Sie stillschweigend ein, dass die Fotos zur Projektdokumentation sowie in unseren unternehmenseigenen Medien wie folgt verwendet werden dürfen:

Online

- Webseite [www.cima.de](http://www.cima.de) und Unternehmens-Blog [blog.cima.de](http://blog.cima.de)
- verschiedene E-Mail-Newsletter
- Social-Media-Kanäle (XING, LinkedIn)

Print

- Magazin [cima.direkt](#)
- Broschüren, Flyer (z.B. zum Partizipationsverfahren Verträglicher Tourismus)

**Bitte teilen Sie den Fotografierenden mit, wenn Sie nicht fotografiert werden möchten.**

Ihre Einwilligung gilt ohne zeitliche Begrenzung bis zum Wegfall der oben genannten Zwecke.

Sie haben das Recht das Einverständnis zu widerrufen:

CIMA Beratung + Management GmbH | Mark Hädicke  
Spreeufer 2, 10178 Berlin | [haedicke@cima.de](mailto:haedicke@cima.de) | 030-214587-16

Eine ausführliche Belehrung über Ihre Rechte nach Art. 13 DSGVO finden Sie in den Betroffenenrechten auf unserer Webseite <https://www.cima.de/195-0-Betroffenenrechte-und-Informationspflichten.html>

## Programmpunkte

|              |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOP 1</b> | Begrüßung durch Bezirksstadtrat Hrn. Biedermann sowie einführende Worte zum Hintergrund des Auftrags und Bedeutung des Partizipationsverfahrens zum vertraglichen Tourismus im Bezirk                                    |
| <b>TOP 2</b> | Kurzvorstellung ausgewählter Aspekte zum stadtvertraglichen Tourismus durch Herrn Hädicke                                                                                                                                |
| <b>TOP 3</b> | Impulsvortrag „fair.kiez in Friedrichshain-Kreuzberg“ von Frau Klisch (Wirtschaftsförderung Friedrichshain-Kreuzberg)                                                                                                    |
| <b>TOP 4</b> | Vorstellungsrunde der teilnehmenden Akteur*innen sowie Statementabfrage zum Thema „(Wie) kann in Neukölln eine Tourismusstrategie umgesetzt werden, die gleichzeitig die Lebensqualität der Einheimischen im Fokus hat?“ |
| <b>TOP 5</b> | Plenumsdiskussion zu den 3 Schwerpunktthemen                                                                                                                                                                             |
| <b>TOP 6</b> | Ausblick aufs weitere Vorgehen und Verabschiedung der Teilnehmenden                                                                                                                                                      |

# Begrüßung

## Hintergrund des Auftrags und Bedeutung des Partizipationsverfahrens

- Herr Biedermann begrüßt die Akteur\*innen und bedankt sich für das große Interesse.
- Es wird erklärt, warum ein Tourismuskonzept mit begleitendem Partizipationsverfahren für den Bezirk Neukölln sinnvoll ist, dabei wird besonders auf den Aspekt des stadtverträglichen Tourismus eingegangen.
- Es handelt sich dabei um einen Prozess, der als Querschnittsthema maßgeblich von Stadtplanung, Wirtschaftsförderung und weiteren Organisationseinheiten des Bezirksamts begleitet wird.
- Anschließend wird das Wort an Hrn. Hädicke von der cima übergeben, der eine Präsentation mit dem Titel „Tourismuskonzept für den Bezirk Neukölln – Aspekte der Stadtverträglichkeit“ hält.



- Herr Hädicke geht in seinem Vortrag auf **Aspekte des stadtverträglichen Tourismus** in Neukölln ein:
  - Tourist\*innen sind in diesem Sinne nicht nur klassische Urlaubsreisende, sondern auch Besucher\*innen aus Berlin (andere Ortsteile/Bezirke) und dem Umland sowie Menschen, die für eine begrenzte Zeit ihren Wohnsitz nach Neukölln verlegt haben → Alle, die nicht ihren dauerhaften Wohnsitz in Neukölln haben
  - **nächtlicher Lärm:** Störung der Nachtruhe durch Personen, die sich in Außengastronomiebereichen, aber auch in Parks oder auf Plätzen/Straßen aufhalten
  - **Müll im öffentlichen Raum:** durch Tourist\*innen verursachter „Partymüll“ (Flaschen, Kippen, Pizzakartons, etc.), „Wildpinkeln“; Müll im öffentlichen Raum aber generelles Problem in Neukölln (Sperrmüll von Anwohner\*innen, Gewerbeabfälle von Gastronomen und Ladeninhabern)
  - **Sondernutzungen auf Gehwegen:** Tische und Stühle vor Restaurants und Cafés versperren Passant\*innen den Weg, Durchgangsbreiten zu schmal, wenn genehmigte Bereiche für Sondernutzungen nicht eingehalten werden (besonders problematisch mit Kinderwagen oder Rollstuhl)
  - **Verdrängung der Gebietsversorgung durch touristische Gastronomie:** kleine Läden, Dienstleistungsbetriebe, alteingesessene Gastronomie werden verdrängt durch neue, touristisch ausgerichtete Gastronomiekonzepte
  - **Verdrängung von Wohnraum durch Ferienwohnungen/Airbnb und Hostels:** Nord-Neukölln 4 × unter den top 10 der Berliner Bezirksregionen (Kieze) mit den meisten Airbnbs; Hostels werden als Problem gesehen, wenn sie Eingänge/ Höfe gemeinsam mit Wohnungen nutzen (Rollkoffer- und Türenlärm)
  - **Verlust der Nachbarschaft/Identität:** ist Folge der Verdrängung der Gebietsversorgung, Verdrängung der Bewohnerschaft durch Tourist\*innen (s.o.) und Marginalisierung der Wohnbevölkerung durch Belegung öffentlicher Räume

- Die von cima und tourismus plan B identifizierten Problemfelder des stadtverträglichen Tourismus in Neukölln beruhen im wesentlichen aus Expert\*innengesprächen mit lokalen Akteuren, Initiativen und Quartiersmanagements
- in die Gespräche eingebunden waren Vertreter\*innen aus:
  - Donaustraße-Nord (Quartiersmanagement)
  - Flughafenstraße (Quartiersmanagement)
  - Ganghoferstraße (Quartiersmanagement)
  - Körnerpark (Quartiersmanagement)
  - Reuterkiez mit Weserstraße (Stadtteilbüro, Elterninitiative, AG Wohnumfeld, Interkulturelle Senior\*innengruppe)
  - Richardplatz Süd (Quartiersmanagement)
  - Schillerpromenade (Quartiersmanagement)
- Nicht in die Gespräche eingebunden waren Vertreter\*innen der Rollbergsiedlung, da es dort nur Wohnbebauung und keine gewerblichen Nutzungen gibt, somit auch keine Konflikte mit touristischen Nutzungen bestehen

- Neben den Problemfeldern zeigt Herr Hädicke auch die Potenziale des Tourismus auf, bspw.:
  - touristische Kaufkraft als Wirtschaftsfaktor für Einzelhandel, Gastronomie, kulturelle Angebote usw.
  - Beseitigung von Ladenleerständen durch neue, teils touristisch ausgerichtete Nutzungen
  - gestiegene Vielfalt in der Gastroszene in Neukölln (vielfältige Gastrokonzepte statt nur Eckkneipen und Dönerläden)
  - Imagewandel: vom Problemstadtteil zum interessanten, lebens- und sehenswerten Ort
- Es werden mögliche Handlungsansätze für einen stadtverträglichen Tourismus vorgestellt. Dazu gehören:
  - Einbindung der Nachbarschaft
  - Mediation (besonders im stark touristisch geprägten Reuterkiez)
  - Problembewusstsein schaffen durch: Lärmkartierung/-karte, City Night Map, Internet-Plattform (z.B. mein.berlin.de)
  - Sensibilisierungsprojekte gegen Vermüllung
  - Transparenz durch Aushang der Sondergenehmigungen bzw. Markierung der Flächen
- Insgesamt ist Stadtverträglichkeit kein rein touristisches Thema, sondern betrifft viele Akteursgruppen.
- Anwohner\*innen stellen die wichtigste Nutzergruppe innerhalb eines Kiezes dar und sollen daher stärker eingebunden werden.





# Impulspräsentation fair.kiez

Frau Klisch, Friedrichshain-Kreuzberg

- Frau Klisch, stellvertretende Leiterin der Wirtschaftsförderung Friedrichshain-Kreuzberg, stellt das seit 2015 bestehende Projekt „fair.kiez“ vor, welches sich für einen stadtverträglichen Tourismus innerhalb des Bezirks einsetzt.
- Durch das Projekt, welches aus einer abteilungsübergreifenden „Arbeitsgruppe Tourismus“ entstanden ist, wird mit Konflikten im Zusammenhang mit der (Über-) Nutzung des öffentlichen Raumes umgegangen. Das Bezirksamt hat sich somit ein faires Miteinander aller Nutzer\*innen zur Aufgabe gemacht.
- Insgesamt soll „fair.kiez“ das positive Image des Bezirks Friedrichshain-Kreuzberg fördern sowie die Botschaft für einen stadtverträglichen Tourismus und einen fairen Umgang kommunizieren. Einige der umgesetzten Maßnahmen sind:
  - Mediation und Moderation (Gesprächs- und Abstimmungsrunden, neue Kooperationen zwischen Gastronom\*innen, Anwohner\*innen und Polizei)
  - Entwicklung und Aushang einer Charta der Gastronom\*innen
  - Öffentlichkeitsarbeit (Sensibilisierung der Gäste u.a. durch Pantomimen-Aktionen, Flyer, Nachstadtplan fair.kiez Banner an der Warschaer Brücke)
  - Erhöhung der Präsenz des Ordnungsamtes und der Polizei

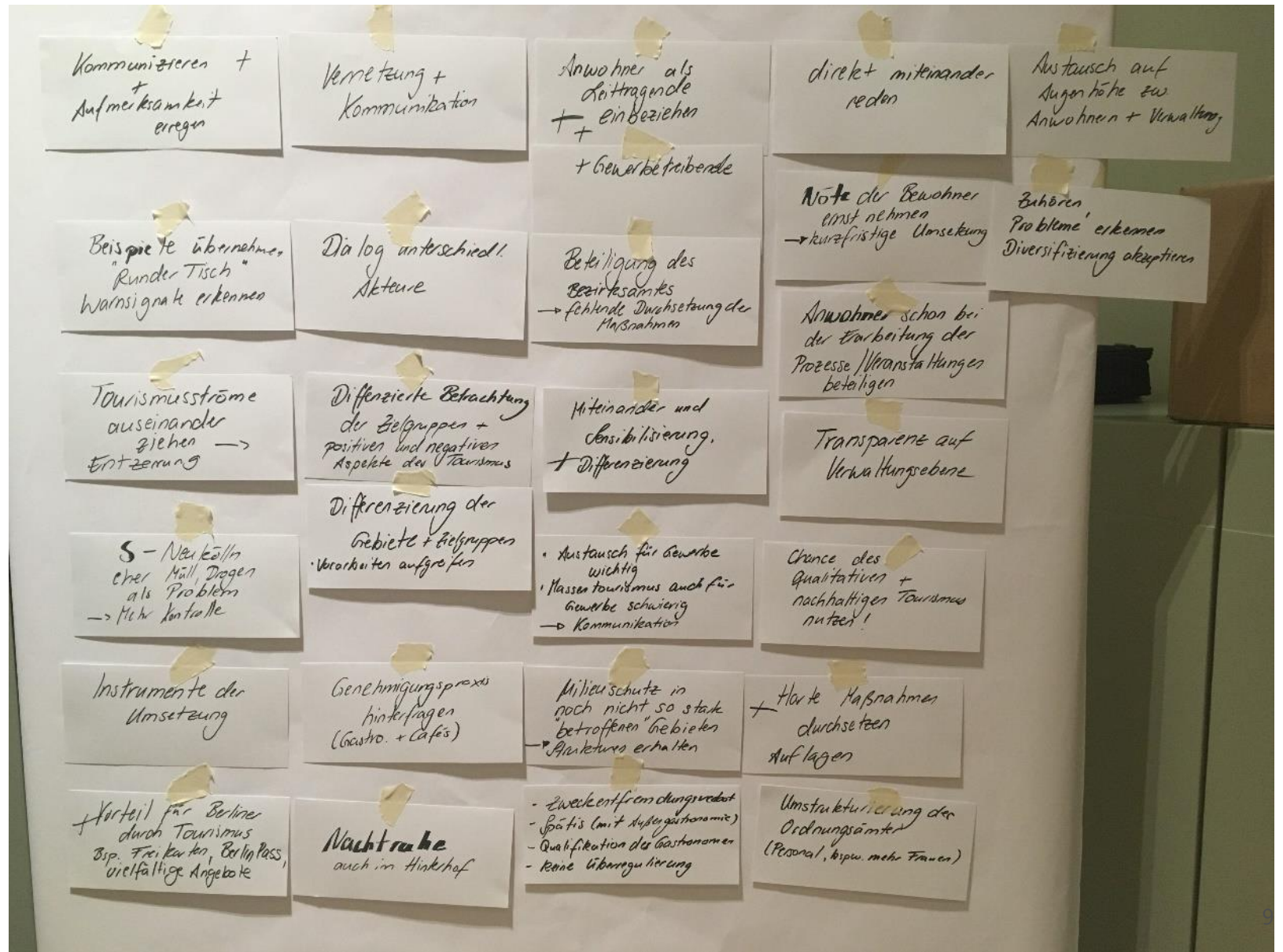




# Vorstellungsrunde

## Statements aus dem Plenum

- Herr Lorenz moderiert die Vorstellungsrunde der Workshopteilnehmer\*innen. Dabei stand die Frage „Was soll aus Ihrer Sicht für einen stadtverträglichen Tourismus getan werden?“ im Mittelpunkt.
- Die Erwartungen und erste Vorschläge wurden in Form kurzer Statements auf einem Flipchart festgehalten:



# Vorstellungsrunde

## Statements aus dem Plenum (Erwartungen und erste Vorschläge)

| Kommunikation und Beteiligung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kontrolle und Steuerung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sonstiges                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– Kommunizieren und Aufmerksamkeit für die Belange der Anwohner*innen erregen, sensibilisieren</li><li>– bessere Vernetzung der lokalen Akteur*innen, um eine direkte Kommunikation zu ermöglichen und gemeinsam an Lösungen arbeiten zu können</li><li>– als „Leidtragende“ einer zu starken touristischen Belastung müssen besonders die Anwohner*innen und die Gewerbetreibenden einbezogen werden; Zuhören, Probleme erkennen</li><li>– der Austausch zwischen Anwohner*innen und Verwaltung muss auf Augenhöhe stattfinden; Anwohner*innen müssen von Anfang an beteiligt werden, also schon bei der Erarbeitung der Prozesse/ Veranstaltungen</li><li>– Konflikte lassen sich am besten mit direkter Kommunikation lösen</li><li>– das Bezirksamt muss sich stärker beteiligen und Maßnahmen auch durchsetzen</li><li>– Transparenz auf Verwaltungsebene</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Möglichkeit des Milieuschutzes in noch nicht so stark betroffenen Gebieten anwenden, um die vorhandenen Strukturen zu erhalten</li><li>– es müssen „harte“ Maßnahmen wie Verbote und Auflagen durchgesetzt werden, Kommunikation und Beteiligung allein bringen nicht die notwendigen Erfolge</li><li>– die vorhandenen Regeln und Verbote reichen aus, wenn sie durchgesetzt werden; eine Überregulierung durch zu viele Verbote und Auflagen soll es nicht geben</li><li>– Zweckentfremdungsverbot für Wohnraum durchsetzen</li><li>– Außenbereiche der Spätis kontrollieren/ sanktionieren (unerlaubte Außengastro)</li><li>– Einhaltung der Nachtruhe durchsetzen (auch in den Hinterhöfen)</li><li>– Mehr Kontrolle in belasteten Gebieten (bspw. am S-Bhf. Neukölln Müll/ Drogen)</li><li>– Genehmigungspraxis für Gastronomie hinterfragen, um eine weitere Verdrängung der Gebietsversorgung zu vermeiden</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– positive und negative Aspekte des Tourismus differenziert betrachten</li><li>– Differenzierung der Gebiete (unterschiedliche Problemlagen in den einzelnen Kiezen)</li><li>– Differenzierung der Zielgruppen: Chancen des qualitativen und nachhaltigen Tourismus nutzen</li><li>– Touristenströme entzerren</li><li>– Nöte der Bewohner*innen ernst nehmen: d.h. kurzfristige Umsetzung von Maßnahmen; dafür können Vorarbeiten bspw. von Initiativen aufgegriffen werden</li><li>– Berliner*innen sollten auch Vorteile durch den Tourismus haben, bspw. Freikarten, Berlin Pass, vielfältige Angebote</li><li>– Umstrukturierung der Ordnungsämter (Personal, bspw. mehr Frauen)</li><li>– Qualifikation der Gastronomen</li></ul> |

Plenumsdiskussion zur Vertiefung der Schwerpunkt-Themen:

### 1. Ist-Situation: Partizipative Bestandsanalyse

*Wie können Anwohner\*innen bei der Erfassung der Ist-Situation mitwirken? Wie können sie an einer kontinuierlichen Beobachtung beteiligt werden?*

### 2. Kooperation, Mediation, Moderation

*Mit welchen Instrumenten der Kooperation, Mediation und Moderation kann zwischen den Akteursgruppen ein stadtverträglicher Tourismus erreicht werden?*

### 3. Kommunikation, visuelles Marketing und Aktionen

*Welche Mittel eignen sich, um die Besucher\*innen für ein stadtverträgliches Verhalten zu sensibilisieren?*

- Aufgrund der hohen Teilnehmerzahl wurde anstelle der World-Café-Methode eine offene Diskussionsrunde mit dem gesamten Plenum gewählt, Moderation durch tpB + cima
- Die Aussagen wurden auf Stellwänden festgehalten und nach folgender Struktur gegliedert:
  - Ideen und Ziele
  - Gute Beispiele
  - Partner



# Ergebnisse der Plenumsdiskussion

Stellwände der Themenbereiche

### 1. Partizipative Bestandsanalyse

Ideen & Ziele

offene Vorräte, Flexibilität

Tourismusrat auf Betriebs- und dandebene in gesamten Prozess einbeziehen

"Hospitalität" bei z.B. Ordnungsamt ermöglichen → Verständnis Austausch schaffen

Befragung durch Rat zu Konfliktsituationen + Konfliktlösung

Subjektive Erfahrungen von Konfliktsituationen + Konfliktlösung

Von der subjektiven Wahrnehmung der Konfliktsituationen zu objektiven Wahrnehmung der Konfliktsituationen

Gute Beispiele

Kiezgruppe (Bsp. Neudorf)

Kartierung + Bestandsanalyse (Bsp. FK)

Führung durch Rat/Mitglieder "Outlets bei 48h-NK"

Online-Plattform des Ordnungsamtes

Auf Wikitravel und Apps etc. werden nur bestimmte Zielgruppen erreicht

Hush - City-App (Bsp. Radebeul)

Erweiterung der kommunikativen Kanäle mit Nachbarn etc. (Gibt es nur Video)

Partner

Verschiedene Zielgruppen (z.B. auch Kinder) einbeziehen

Kinder-Rat

Mitarbeiter einbeziehen, besser schon in der Ausbildung

Vernetzt mitberücksichtigung → Einfluss

Geschichte (Bsp. Gassebene)

Entwicklungsprozess auf Betriebs- / Stadt-Ebene

"Umsetzung" bei Komplexität im Rahmen einer Bestandsanalyse einbeziehen → Konzepte

### 2 Kooperation, Mediation, Moderation

Ideen & Ziele

Tourenleiter rat zur Projektschulung → Rat zur Zusammenarbeit

neutrale Moderation im allen Seiten + dezentrale Moderation

Konflikte aus dem Rahmen und besser aufgelöst

Mediation → gemeinsame Problemlösung der betroffenen Akteure

Transparenz soziale Interaktion durch Transparenz (Radar Tisch)

Radar Tisch Kommunikation der Beteiligten (Wahrnehmung) → versch. Level

Gute Beispiele

Bar - Telefon

Partner

Ordnungsamt im Bezirk für Tour Konflikte?

Einbeziehung der Verwaltung + Kontrollorgane

IHK

### 3 Außen-Kommunikation, visuelles Marketing.

Ideen & Ziele

Image-Pflege → Ideensammlung, um Veränderungen sichtbar zu machen

Gäste (Besucher) → Infos Kommunikation für Akteure zu Regeln + Verhalten

Umgang mit Arbeitspausen (Nach) des Ordnungsamtes

Beitrag zu Image + Zusammenarbeit

Informations in der Branche + Auswirkung in Markt

positive Image-Kampagne für Ordnungsamt → immer offener für Feedback

offene, freundliche direkte Kommunikation durch Besucher (Aktionen vor Ort)

visuelles Marketing Poster, Banner, im öffentlichen Raum

NIC in andere Form zu Information nutzen

Autonomie als positive Beispiele / Vorbilder nutzen

Auch als Multiplikator...

Gute Beispiele

BID-Respublika

Amsterdam App mit Akteuren für Touristen auf Standort, etc. etc. etc.

Filter mit Wahlhorizonte werden / Als Informationskanal für die Akteure

quadratische Akteure (mit Namen, Foto, Adresse) nach Standort

ausführliche Info auch nach Standort

Partner

12

# Ergebnisse der Plenumsdiskussion

## Thema 1: Ist-Situation: Partizipative Bestandsanalyse

### Ideen und Ziele

- Tourismusbeirat auf Bezirks- und Landesebene in gesamten Prozess einbeziehen, d.h. auch bereits in die partizipative Bestandsanalyse
- Offene Formate für die partizipative Bestandsanalyse verwenden, um eine hohe Beteiligung zu erreichen:
  - Digitale Kommunikation als Möglichkeit (Digitale Plattformen als Informationsmedium)
  - aber auch andere Medien müssen eingesetzt werden, um bestimmte Gruppen von Betroffenen zu erreichen (z. B. Kinder über direkte Kommunikation in Kitas, Senioren über Print in Apotheken)  
→ Multiplikatoren finden
  - subjektive Sichtweisen möglichst vieler Akteursgruppen aufnehmen (durch direkte Ansprache)
- Die Formate sollen flexibel sein, um für unterschiedliche Kieze und Problemlagen zu passen
- Die Bestandsanalyse muss zeitlich limitiert sein, damit nicht nur analysiert wird, sondern auch zeitnah umgesetzt werden kann
- Befragung der Anwohner\*innen zu Stadtteilbedürfnisverhalten und Freizeitnutzung Berlins
- eine „Hospitation“ bspw. im Ordnungsamt (Mitlaufen mit Beamten) würde Austausch schaffen und das gegenseitige Verständnis fördern
- von den vielen subjektiven Sichtweisen soll schließlich zu einer objektiven Sichtweise gelangt werden

### Gute Beispiele

- Kiezgarage (Kreuzberg)
- Kartierung und Bestandsanalyse der Erdgeschossnutzungen (Friedrichshain-Kreuzberg)
- Führungen durch Stadtteilmütter, Scouts bei 48h Neukölln
- Online-Plattform des Ordnungsamtes (Melden bspw. von Lärm o. Müll)
- Hush-City-App (Frau Radcchi, TU Berlin)
- Lärmkarte Berlin (aktuell nur Verkehr; Erweiterung zur Erfassung von Nachtlärm etc.)
- Mit digitalen Angeboten wie Wiki-Maps, Apps o. ä. werden nur bestimmte Zielgruppen erreicht

### Partner

- Verschiedene Zielgruppen einbeziehen, z.B. auch Kinder (→Kinder-Rat)
- Gewerbetreibende sind die „Umsetzer\*innen“ der Maßnahmen und sollen daher im Rahmen der Bestandsanalyse einbezogen werden
- (nachhaltige) Gewerbetreibende in den Fokus setzen
- Mitarbeiter\*innen der Gastronomiebetriebe einbeziehen, bspw. schon in der Ausbildung
- Vermieter\*innen berücksichtigen (da diese Einfluss auf die Nutzungen in den Erdgeschosslagen haben)
- Entwickler\*innen auf Bezirks-/ Stadtteilebene (digitale Plattformen)

# Ergebnisse der Plenumsdiskussion

## Thema 2: Kooperation, Mediation, Moderation

### Ideen und Ziele

- Information der Gewerbetreibenden zu Sondernutzung + Vorschriften
- Aushang der Sondernutzungserlaubnis sowie Vorschriften (Außengastronomie)
- Kontrolle und Informationsweitergabe durch das Ordnungsamt, aber kein Anprangern der Gewerbetreibenden
- Mediation: gemeinsame Problemlösung der betroffenen Akteur\*innen
- Struktur der Ombudspersonen verstärken, damit Konflikte zwischen Anwohner\*innen u. Gewerbetreibenden gelöst werden können
- Neutrale, von allen Seiten akzeptierte, dauerhafte Moderation
- Kommunikation der Ergebnisse (der Mediation/ Moderation) durch verschiedene Kanäle, z.B. Wurfsendung für alle Haushalte im Kiez
- Runder Tisch: Soziale Interaktion durch Transparenz
- Tourismusbeirat zur Prozessbegleitung → Konzept zur Zusammensetzung

### Gute Beispiele

- Bar-Telefon (bspw. Silverfuture, fair.kiez)

### Partner

- Ombudspersonen im Bezirk für touristische Konflikte? (die Schiedspersonen des Bezirksamts sind bspw. für die Wahrung nachbarrechtlicher Belange zuständig)
- Einbeziehung der Verwaltung und der Kontrollorgane
- IHK, Dehoga, ...

# Ergebnisse der Plenumsdiskussion

## Thema 3: Kommunikation, visuelles Marketing und Aktionen

### Ideen und Ziele

- Vertrauensbildende Maßnahmen (z.B. Skizzen zur Bestuhlung aushängen, Beiblatt an Gastronomen)
- Informationen in Gästebroschüren und Aushang in Hotels
- Gäste/Besucher\*innen: Entwicklung einer Kommunikation für Hinweise zu Regeln und Verhalten
- Image-Pflege: Ideensammlung, um Veränderungen sichtbar zu machen
- Offene, freundliche, direkte Kommunikation durch Bewohner\*innen (Aktionen vor Ort)
- Visuelles Marketing: Poster, Banner im öffentlichen Raum
- Ordnungsamt:
  - Umgang mit „Arbeitspausen“ (Nacht) des Ordnungsamtes (→ Berlinweiter Ansatz „Nacht-Bürgermeister“)
  - Positive Imagekampagne für das Ordnungsamt (Imagepflege für mehr Vertrauen)
- NIC in anderer Form zur Information nutzen
- Bezirksübergreifende Lösungen und Zusammenarbeit
- Gastronom\*innen als positive Beispiele/Vorbilder nutzen (auch als Multiplikator\*innen)

### Gute Beispiele

- BID Reeperbahn (viele Kommunikations- und Marketingmaßnahmen zur Ansprache/ Sensibilisierung der Gäste)
- Amsterdam: App mit Hinweisen für Tourist\*innen, zugeschnitten auf Standort, Alter etc. (je nach Standort punktgenaue Hinweise bspw. zu Müll, Urinieren, Lärm, Benehmen)
- Flyer mit Verhaltensregeln, Bsp. Flyer der AG Wohnumfeld (Reuterkiez)
- Auffällige, aber verständniserweckende Kommunikation (z.B. Plakate mit Sandmännchen als positiv mahnende Figur)

### Partner

- visitBerlin
- Senatsverwaltung
- Dehoga/ Hotel- und Hostelbetreiber\*innen



# Ergebnispräsentation und Ausblick

im Plenum

- Abschließend fassen die Moderatoren von tpB und cima die Ergebnisse der drei Themenwände nochmals zusammen.
- Es wird ein kurzer Ausblick zum weiteren Vorgehen gegeben: Die Ergebnisse des Workshops fließen in das Tourismuskonzept sowie einen Bericht "Status quo und Perspektiven des verträglichen Tourismus" ein und dienen zur Entwicklung eines Partizipationsverfahrens verträglicher Tourismus.

