

Fachtagung „Da haben wir was angerichtet“

AG 9 *unbehindert miteinander*

am 23. April 2008 in Frankfurt

- § Filmbeitrag (SWR-Fernsehen am 23.10.2007)
- § Einführung
 - ∅ Entstehung 2003, Weiterentwicklung ab 2006
- § Ziele
- § Durchführung
 - ∅ Ablauf, Schwierigkeiten, Finanzierung
- § Die Kriterien und die Entscheidung
 - ∅ Bewertungsbogen, Jury
- § Rückmeldungen der ausgezeichneten Betriebe
- § Diskussion



Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Diakonie 

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG

 Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.

 Lebenshilfe
Baden-Württemberg

Unterstützt durch die 

Eine Aktion von Diakonie Württemberg, Lebenshilfe, Hotel- und Gaststättenverband und Einzelhandelsverband in Baden-Württemberg

Bewerbungsschluss: 30. April 2008

Ziel

Behinderten Menschen die Teilhabe am Alltagsleben und mehr Selbstbestimmung zu ermöglichen, ist das Ziel der gemeinsamen Aktion.

Die Idee

Mit der Aktion werden Geschäfte und Gaststätten ausgezeichnet, die besonders offen sind für Menschen mit Behinderungen und ihnen somit eine bessere Teilhabe am alltäglichen Leben der Gesellschaft ermöglichen. Es wurden bereits mehr als 180 Betriebe ausgezeichnet. Weitere Geschäfte, Gaststätten und Hotels können sich mit beigefügtem Antwortfax für die Auszeichnung bewerben oder von Kunden und Gästen vorgeschlagen werden.

Kriterien für die Vergabe der Auszeichnung

Mit diesem Label wird der gute Service für Menschen mit Behinderungen ausgezeichnet.

Beispiele dafür sind:

- Die Bereitschaft, sich beim Einkauf oder beim Essen für Menschen mit Behinderungen angemessen Zeit zu nehmen und sie nach ihren Bedürfnissen zu bedienen oder zu begleiten,
- Ein Verhalten, durch das soziale Barrieren für behinderte Menschen abgebaut werden.
- Bauliche Maßnahmen, die behinderten Menschen den Zugang zum Betrieb und zu den wesentlichen Räumen ermöglichen.

Geschäfte und Gaststätten beschreiben selbst ihren zusätzlichen „guten Service für Menschen mit Behinderungen“. Die Kreativität der Bewerber ist also gefragt.

Teilnahmebedingungen

- Mitgliedschaft im DEHOGA oder im Einzelhandelsverband Baden-Württemberg.
- Angesiedelt in Baden-Württemberg.

Weiteres Vorgehen

- Mit der Faxantwort auf der Rückseite können sich interessierte Gaststätten, Hotels und Einzelhandelsgeschäfte bis 30. April 2008 bewerben.
- Nach Eingang der Bewerbung bekommen sie eine Bestätigung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Hinweise zum guten Service für Menschen mit Behinderungen.
- Im Anschluss besuchen Menschen mit Behinderungen die Bewerber und überprüfen die Angaben und den Service.
- Eine Jury, zusammengesetzt aus Menschen mit Behinderungen und Mitgliedern der vier Verbände, entscheidet über die Vergabe des Labels.
- Die ausgezeichneten Betriebe erhalten eine Urkunde und eine hochwertige Plakette; außerdem werden sie im Internet veröffentlicht. Für die Plakette, die am Betrieb angebracht werden kann, ist eine Marketingumlage in Höhe von 50 Euro zu bezahlen.

Nutzen der Aktion

Diese Auszeichnung weist aus, dass sich Menschen mit Behinderungen in den jeweiligen Gaststätten, Hotels und Geschäften als Gäste und Kunden wohl fühlen. Dies macht den Betrieb attraktiver für neue Gäste und Kunden. Für Menschen mit Behinderungen werden dadurch weitere Alltagsbereiche besser erschlossen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen, die ausführlichen AGB und die konkreten Kriterien für die Auszeichnung finden Sie im Internet unter www.unbehindert-miteinander.de

**Rückmeldung
bis 30. April 2008**

per Fax: 0711 16 56 49 - 1 10
per E-Mail: info@unbehindert-miteinander.de
oder einschicken an:

**„unbehindert miteinander“
Geschäftsstelle:
Diakonisches Werk Württemberg
Presse und Kommunikation
Heilbronner Straße 180**

70191 Stuttgart

**unbehindert
miteinander**

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Diakonie 

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG

 Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.

 **Lebenshilfe**
Baden-Württemberg

Unterstützt durch die

AKTION
MENSCH

- ✓ **Wir beteiligen uns an der Aktion „unbehindert miteinander“ und bewerben uns um die „Auszeichnung für guten Service für Menschen mit Behinderungen - 2008“.**
- ✓ **Menschen mit Behinderungen sind bei uns herzlich willkommen. Wir bieten folgenden Service, damit sich behinderte Menschen als Gäste und Kunden bei uns wohl fühlen. (Bitte benennen Sie, was Ihren Service auszeichnet, z.B.: „Wir nehmen uns ausreichend Zeit“ oder „Wir schneiden auf Wunsch das Essen“. Gegebenenfalls fügen Sie auf einem extra Blatt weitere Infos bei.)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Als Anlage haben wir beigelegt
(z.B. Prospekt, zus. Infos etc.)

Name der Gaststätte, des Hotels,
des Einzelhandelsgeschäfts:

Ansprechpartner/in:

Adresse:

Telefon: **Fax:**

E-Mail: **Internet:**

Ort/Datum **Unterschrift:**



Diakonie 

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG



Leitfaden zur Überprüfung der Gaststätten und Einzelhandelsgeschäfte zum „guten Service für Menschen mit Behinderungen“

Vorgehensweise und Verhalten

- Unser Auftreten soll vom Grundsatz „So normal wie möglich“ geleitet sein.
- Wir lassen uns nicht sofort anmerken, aus welchem besonderen Grund wir im Betrieb sind.
- Wir bewerten, ob wir in unserer „Normalität“ als Menschen mit Behinderungen ernst genommen werden und möglichst geeignete Hilfen erhalten, um „so normal wie möglich“ am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen.
- Wir wollen offen, positiv und ohne Vorurteile der Gaststätte / dem Geschäft begegnen. Dabei verhalten wir uns als „normale“ Kunden, wie alle anderen auch, und erwarten keine Bevorzugung oder besondere Behandlung, aber ein Eingehen auf unsere besonderen Bedürfnisse.
- Wir haben Verständnis dafür, dass es ungeübten Menschen schwer fällt, mit schweren Behinderungen oder ungewöhnlichen Verhaltensweisen umzugehen und spontan das Richtige zu machen. Deshalb werden wir vermeiden, das Personal zu verunsichern. Wir erwarten aber, dass Menschen mit Behinderungen mit ihrem Verhalten akzeptiert werden.
- Vorschriften zu machen ist nicht unsere Sache. Für Verbesserungen werden wir, wenn gewünscht, Vorschläge machen und diese auch erklären.

Bewertung der Betriebe

Jeder Betrieb kann bei der Bewerbung um die Auszeichnung selbst mitteilen, was seinen Service auszeichnet. Deshalb muss überprüft werden, ob diese Angaben stimmen und ob insgesamt ein offenes und freundliches Verhalten gegenüber Menschen mit Behinderungen angetroffen wird. Bei der Überprüfung der Betriebe und Bewertung für die Vergabe der Auszeichnung dient der Bewertungsbogen als Grundlage. Bitte beachten Sie die folgenden Hinweise zum Bewertungsbogen und den einzelnen Kriterien:

Bitte kreuzen Sie jeweils an, ob die Aussage

J

voll zutrifft

K


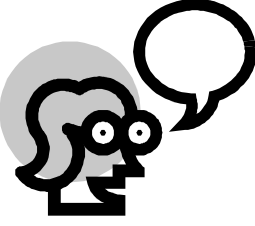

zum Teil zutrifft

L

nicht zutrifft

Sie haben im Anschluss an jede Frage noch Platz für Anmerkungen, um Ihre Angaben zu ergänzen. Ihre Anmerkungen sind für die Jury hilfreich, um Ihre Bewertung zu verstehen.

Bitte überprüfen Sie alle Kriterien!

	<p>Wir sind freundlich behandelt worden, so wie man es sich als Kunde wünscht.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sind wir freundlich behandelt worden und hat man sich auf uns eingestellt?• Begegneten die Mitarbeitenden des Betriebs uns als Kunden offen und gesprächsbereit?• Wurden unsere Anregungen freundlich und interessiert aufgenommen?
	<p>Wir sind als Menschen mit Behinderungen ernst genommen worden:</p> <p>a) Wir wurden persönlich angesprochen und nicht nur die betreuenden Personen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sind wir als Menschen ernst genommen worden oder wurde nur das Betreuungspersonal beachtet und angesprochen? <p>b) Wir wurden mit „Sie“ angesprochen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Hat man uns als vollwertig angesehen oder herablassend geduzt? <p>Bitte beachten Sie: In manchen Gaststätten werden alle Kunden geduzt; dann ist es vielleicht nicht herablassend gemeint.</p>
	<p>Das Personal nahm sich genügend Zeit für uns.</p> <ul style="list-style-type: none">• War das Personal geduldig, auch wenn wir etwas mehr Zeit in Anspruch genommen haben?



Das Personal war hilfsbereit.

- Hat uns das Personal unterstützt, wo es nötig war?



Zugänglichkeit für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung

- Können Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung den Betrieb als Kunden nutzen?

Alle wichtigen Räume waren für Rollstuhlfahrer ohne Stufen erreichbar.

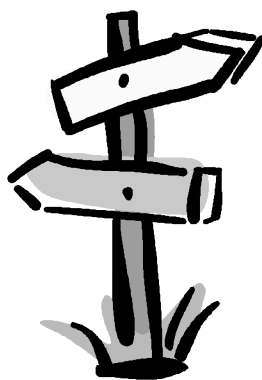
- Wichtige Räume sind diejenigen, die man normalerweise im Betrieb benutzt (z.B. benutzt man in einem Restaurant auch die Toilette, in einem Modegeschäft die Umkleidekabine).
- Kleine Stufen bis 2 cm Höhe sind möglich.
- Wenn eine Rampe vorhanden, aber zu steil ist, hilft das auch nicht weiter.
- Ist der Platz zwischen den Regalen in Geschäften breit genug?
- Türen und Durchgänge sollten 90 cm breit sein.



Wenn Hindernisse vorhanden waren, wurde vom Personal geholfen.

- Gibt das Personal die notwendige Unterstützung? Wie wurde z. B. geholfen, wenn die Toilette nur über Stufen erreichbar war? Bei zu enger Umkleidekabine kann Kleidung zur Auswahl mit nach Hause gegeben werden.
- Wenn bauliche Barrieren durch die Hilfe des Personals überwunden werden können, so ist die fehlende Barrierefreiheit kein Ausschlusskriterium für die Auszeichnung.

Um dieses Kriterium korrekt überprüfen zu können, ist es wichtig, dass mindestens eine Person mit Rollstuhl an der Überprüfung beteiligt ist.



Zugänglichkeit für Menschen mit Lernschwierigkeiten

- Finden sich Menschen mit Lernschwierigkeiten zurecht?

Alle wichtigen Räume konnten leicht gefunden werden und waren, wenn nötig, ausgeschildert.

- Viele Menschen mit Lernschwierigkeiten brauchen gut ausgeschilderte Wege, damit sie sich orientieren können. Deshalb sollten Wege (z.B. zur Toilette) mit leicht verständlichen Zeichen beschildert sein.
- Wenn Räume mit Schrift beschildert sind, dann sollten sie auch mit verständlichen Zeichen / Symbolen beschildert sein.



Die wichtigsten Informationen waren entweder mit Bildern oder in leichter Sprache vorhanden und gut lesbar (z.B. Speisekarte oder Preisschilder).

- Viele Menschen mit Lernschwierigkeiten können nicht oder schlecht lesen. Deshalb brauchen sie die Informationen in Bildern und Fotos (z.B. Bildspeisekarte) oder in leicht verständlicher Sprache.

Wenn nicht:

Das Personal hat die Informationen angesagt oder vorgelesen.

- Wenn die Informationen nicht mit Bildern oder in leichter Sprache vorliegen, sollte das Personal die Angaben mündlich geben (z.B. Speisekarte vorlesen und erklären).



Angaben des Betriebs bei der Bewerbung über ihren Service für Menschen mit Behinderungen.

- Sind die selbst gemachten Angaben der Betriebe bei der Bewerbung eingehalten worden?
- Bei konkreten Angaben zum Service fragen Sie gegebenenfalls nach und lassen Sie sich bestimmte Räumlichkeiten (zum Beispiel barrierefreie Toilette oder Zimmer) zeigen.

Bitte beachten:

Die selbst gemachten Angaben müssen überprüft werden.



Abschließende Bewertung

- Soll dem Betrieb die Auszeichnung für guten Service für Menschen mit Behinderungen verliehen werden?
Geben Sie bitte eine konkrete Empfehlung für die Jury ab – auf Grund der Ergebnisse, zu denen Ihre Überprüfung führte.

Bitte bedenken:

Es geht bei der Auszeichnung um guten Service. Es ist nicht Ziel der Aktion, nur rollstuhlgerechte Betriebe auszuzeichnen. Allerdings können Betriebe nicht ausgezeichnet werden, wenn gehbehinderte Kunden / Gäste trotz Unterstützung des Personals nicht in den Betrieb selbst oder in wichtige Räume des Betriebs gelangen können.

Sind Barrieren vorhanden, können aber mit der Hilfe des Personals überwunden werden, dann kreuzen Sie bitte an, dass im Internet entsprechende darauf hingewiesen wird.

Noch ein Hinweis

Sie können am Ende der Überprüfung mit den Besitzern oder dem Personal des Betriebs die Überprüfung besprechen und evtl. Anregungen zum Umgang mit Menschen mit Behinderungen und zu baulichen Maßnahmen geben. Das würde eine größere Transparenz gegenüber den Bewerbern hinsichtlich der Auszeichnung und den Kriterien bedeuten.

Und zu guter Letzt

Bitte füllen Sie den Bewertungsbogen möglichst bald nach dem Besuch im Einzelhandelsgeschäft oder der Gaststätte aus. Verwenden Sie für jeden Besuch bitte einen gesonderten Bogen.

Schicken Sie den Bewertungsbogen bitte bis spätestens 15. September 2008 ausgefüllt zurück, damit er von der Jury berücksichtigt werden kann. Die Adresse zur Rückgabe ist auf den Bewertungsbögen angegeben.

Ganz wichtig:

Sollten Sie wider erwarten eine Überprüfung nicht bis zum 15. September 2008 durchführen können, melden Sie uns dies bitte so bald als möglich, damit wir nach Ersatzprüfern suchen können. Jeder Betrieb, der sich um die Auszeichnung beworben hat, hat ein Recht auf die Überprüfung.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Geschäftsstelle „unbehindert miteinander“

Diakonisches Werk Württemberg

Rainer Scheufele

Heilbronner Straße 180

70191 Stuttgart

Telefon: 0711 / 16 56-110

Fax: 0711 / 16 56 49-110

E-Mail: info@unbehindert-miteinander.de

www.unbehindert-miteinander.de



Bewertungsbogen für Betriebe

Bitte den Bewertungsbogen ausfüllen und bis 15. September 2008

zurückschicken an:

Geschäftsstelle „unbehindert miteinander“
Diakonisches Werk Württemberg
Rainer Scheufele
Postfach 10 11 51
70010 Stuttgart

Fax: 0711 / 16 56 49-110

E-Mail: info@unbehindert-miteinander.de

Name des Betriebs:
Anschrift:
Telefon / Internet

Wichtig für die Überprüfung:

Jeder Betrieb konnte selbst mitteilen, was seinen Service auszeichnet. Deshalb muss überprüft werden, ob diese Angaben stimmen und ob insgesamt ein offenes und freundliches Verhalten gegenüber Menschen mit Behinderungen angetroffen wird. Bei der Bewertung für die Vergabe der Auszeichnung soll vor allem auf die folgenden Punkte geachtet werden.

Bitte kreuzen Sie jeweils an, ob die Aussage

J

voll zutrifft

K

zum Teil zutrifft

L

nicht zutrifft

Sie haben im Anschluss an jede Frage noch Platz für Anmerkungen, um Ihre Angaben zu ergänzen.

Gefördert von



Bitte überprüfen Sie alle Kriterien!



Wir sind freundlich behandelt worden, so wie man es sich als Kunde wünscht.

J

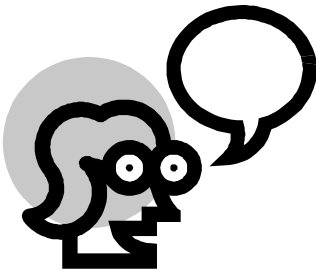
K

L

Anmerkungen:

.....

.....



Wir sind als Menschen mit Behinderungen ernst genommen worden:

a) Wir wurden persönlich angesprochen und nicht nur die betreuenden Personen.

J

K

L

Anmerkungen:

.....

.....

b) Wir wurden mit „Sie“ angesprochen.

J

K

L

Anmerkungen:

.....

.....



Das Personal nahm sich genügend Zeit für uns.

J

K

L

Anmerkungen:

.....
.....



Das Personal war hilfsbereit.

J

K

L

Anmerkungen:

.....
.....

Zugänglichkeit für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung



Alle wichtigen Räume waren für Rollstuhlfahrer ohne Stufen erreichbar.

Hinweis: Wichtige Räume sind diejenigen, die man normalerweise im Betrieb benutzt (z.B. benutzt man in einem Restaurant auch die

Toilette, in einem Modegeschäft die Umkleidekabine). Kleine Stufen bis 2 cm Höhe sind möglich. Türen und Durchgänge sollten 90 cm breit sein.

J JA

L NEIN

Anmerkungen:



Wenn Hindernisse vorhanden waren, wurde vom Personal geholfen.

Hinweis: Wie wurde z. B. geholfen, wenn die Toilette nur über Stufen erreichbar war?

Wurde bei zu enger Umkleidekabine Kleidung zur Auswahl mit nach Hause gegeben?

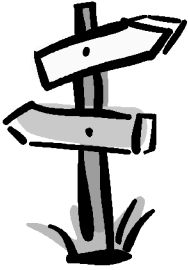
J

K

L

Anmerkungen:

Zugänglichkeit für Menschen mit Lernschwierigkeiten



Alle wichtigen Räume konnten leicht gefunden werden und waren, wenn nötig, ausgeschildert.

Hinweis: Wenn Räume mit Schrift beschildert sind, dann sollten sie auch mit verständlichen Zeichen / Symbolen beschildert sein.

J

K

L

Anmerkungen:

.....

.....



Die wichtigsten Informationen waren entweder mit Bildern oder in leichter Sprache vorhanden und gut lesbar (z.B. Speisekarte oder Preisschilder).

J

K

L

Anmerkungen:

.....

.....

Wenn nicht:

Das Personal hat die Informationen angesagt oder vorgelesen.

J

K

L

Anmerkungen:

.....

.....



Folgende Angaben wurden vom Betrieb bei der Bewerbung als Auszeichnung des Service für Menschen mit Behinderungen gemacht:

.....

.....

.....

.....

.....

Diese Angaben

werden voll eingehalten

werden teilweise eingehalten – nicht eingehalten wurden:

.....

.....

.....

.....

.....

Wurden gar nicht eingehalten

Zusätzlich zu den genannten Angaben bietet der Betrieb noch folgenden Service für Menschen mit Behinderungen:

.....

.....

.....

.....

.....

Abschließende Bewertung



Wir empfehlen der Jury:

Dem Betrieb die „Auszeichnung für einen guten Service für Menschen mit Behinderungen“ zu verleihen.

Dem Betrieb diese Auszeichnung nicht zu verleihen, weil

.....

.....

! Im Internet bitte darauf hinweisen, dass Barrieren für Gehbehinderte und Rollstuhlfahrer zwar vorhanden sind, diese aber mit der Hilfe des Personals überwunden werden können. (Bitte gegebenenfalls ankreuzen.)

Er wurde geprüft von

(bitte unbedingt angeben – ist bei Rückfragen wichtig!)

Name der Einrichtung:

Ansprechpartner/in

Adresse:

.....

Tel.: Fax: E-Mail:

Ich bin in der Zeit von bis nicht erreichbar.

Gegebenfalls wenden Sie sich an:

Name:

Tel.: Fax: E-Mail:

Die Überprüfung fand statt am: um Uhr

Ort / Datum: Unterschrift:

Zeitplan – Ablauf der Aktion

Wann	Was
Dezember	Vorbereitung Ausschreibung: <ul style="list-style-type: none"> - Ausschreibungsunterlagen - Teilnahmebedingungen - Bewertungsbogen
Januar	Fertigstellung und Druck der Ausschreibungsunterlagen
Februar / März	Ausschreibung <ul style="list-style-type: none"> - Presseinformation - Werbung über die Medien der Wirtschaftsverbände
April	Postkartenaktion
April	Schulung für Überprüfende
30. April	Bewerbungsende
Mai	Zuteilung der Überprüfungen
Juni-September	Überprüfungen
Oktober	Jurysitzung – Entscheidung über Auszeichnung
November	Benachrichtigung der Betriebe – Überreichung / Versand der Urkunden und Plaketten
Oktober / November	Pressemeldung

Hinweise für das Personal im Einzelhandel und in der Gastronomie

Ihr Interesse an der Aktion *unbehindert miteinander* zeigt, dass bei Ihnen Menschen mit Behinderungen als Gäste und Kunden willkommen sind. Nicht immer können Sie Behinderungen auf Anhieb erkennen, zum Beispiel bei Gehörlosigkeit. Kunden und Gäste mit Behinderungen, gleich welcher Art ihre Behinderung ist – seien sie gehörlos, blind oder körperlich behindert oder haben Lernschwierigkeiten – möchten sich bei Ihnen als gleichberechtigte Menschen wohlfühlen und den Service in ihrem Haus in Anspruch nehmen.

Nicht immer sind die baulichen Verhältnisse für Menschen im Rollstuhl optimal gestaltet. Es ist schön, wenn hier langfristig Änderungen möglich sind. Doch die baulichen Barrieren sind nicht allein ausschlaggebend, dass sich Menschen mit Behinderungen bei Ihnen als Kunden wohl fühlen. Meist sind kleine Hilfen von ihrer Seite oder die Beachtung besonderer Bedürfnisse dieses Kundenkreises entscheidende Faktoren, um den Besuch bei Ihnen angenehm zu machen.

Wir möchten Ihnen einige Tipps und Hinweise geben, wie Sie den Service für Menschen mit Behinderungen verbessern können. Vieles erscheint Ihnen vielleicht selbstverständlich. Trotzdem ist es wichtig, dies nochmals in Erinnerung zu rufen:

- Wenn Menschen mit Behinderungen mit Begleitung zu Ihnen kommen, sprechen Sie bitte die Person mit Behinderung selbst als Kundin und Kunden an, auch wenn dies manchmal etwas mehr Zeit oder Geduld beansprucht.
- Wie alle Kunden möchten Menschen mit Behinderungen ernst genommen und mit „Sie“ angesprochen werden.
- Für Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehbehinderung sollten alle wichtigen Räume erreichbar sein.
 - Wichtige Räume sind diejenigen, die man normalerweise im Betrieb benutzt (z.B. benutzt man in einem Restaurant auch die Toilette, beim Einkaufen in einem Modegeschäft die Umkleidekabine).
 - Kleine Stufen bis 2 cm Höhe können überwunden werden.
 - Eine vorhandene Rampe darf nicht zu steil sein.
 - Der Platz zwischen den Regalen in Geschäften muss breit genug sein. Türen und Durchgänge sollten 90 cm breit sein.
 - Bieten Sie bei vorhandenen Hindernissen Ihre Hilfe an.

Für Menschen mit Lernschwierigkeiten sollten alle wichtigen Räume leicht aufzufinden und, wenn nötig, ausgeschildert sein. Die wichtigsten Informationen sollten entweder mit Bildern oder in leichter Sprache vorhanden und gut lesbar sein (z.B. Speisekarte oder Preisschilder).

- Viele Menschen mit Lernschwierigkeiten brauchen gut ausgeschilderte Wege, damit sie sich orientieren können. Deshalb sollten Wege (z.B. zur Toilette) mit leicht verständlichen Zeichen beschildert sein.
- Wenn Räume mit Schrift beschildert sind, dann sollten sie auch mit verständlichen Zeichen / Symbolen beschildert sein.
- Viele Menschen mit Lernschwierigkeiten können nicht oder schlecht lesen. Deshalb brauchen sie die Informationen in Bildern und Fotos (z.B. Bildspeisekarte) oder in leicht verständlicher Sprache. Wenn die Informationen nicht mit Bildern oder in leichter Sprache vorliegen, sollte das Personal die Angaben mündlich geben (z.B. Speisekarte vorlesen und erklären).
- Wo die bauliche Gestaltung Ihres Betriebes (zum Beispiel barrierefreie Zugänge oder rollstuhlgerechte Toiletten) noch nicht optimal auf Personen eingerichtet ist, die in ihrer Orientierung oder in körperlicher Hinsicht eingeschränkt sind, lassen sich mit Freundlichkeit und Kreativität vorhandene Barrieren gemeinsam überwinden.
- Scheuen Sie sich nicht, Menschen mit Behinderungen darauf anzusprechen, wenn Hilfe gewünscht oder benötigt wird.

Einzelhandel

- Berücksichtigen Sie bitte, dass die Beratung und Entscheidung für ein Produkt deutlich mehr Zeit beanspruchen kann.
- Zum Anprobieren von Kleidungsstücken wird mehr Platz in der Umkleidekabine benötigt, weil eventuell eine weitere Person als Hilfe benötigt wird oder der Rollstuhl dazu nicht verlassen werden kann.
- Bieten Sie Ihren Kunden an, Kleidungsstücke zur Auswahl mit nach zu Hause zu nehmen und dort anzuprobieren.
- Achten Sie bitte darauf, dass in den Durchgängen und im Bereich der Kasse keine beengte räumliche Situation besteht.



Diakonie 

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG



Gastronomie

- Eine übersichtliche Gestaltung der Speisekarte zum Beispiel mit Bildern oder Symbolen erleichtert Gästen mit Behinderungen die Auswahl von Speisen und Getränken.
- Wenn Sie bei den Gästen Unsicherheit empfinden, fragen Sie bitte nach, ob eventuell die Speisekarte vorgelesen werden soll oder von Ihnen Empfehlungen gewünscht werden.
- Bei der Anmeldung von Gruppen reservieren Sie bitte das Nebenzimmer nur dann, wenn die Gäste es wünschen.
- Denken Sie bitte daran, für Gruppen mit Personen im Rollstuhl geeignete Tischreihen vorzusehen.
- Bitte denken Sie daran, dass die Bezahlung etwas länger dauern kann. Menschen mit Lernschwierigkeiten bezahlen ihre Rechnung gerne selbst, brauchen aber mehr Zeit dafür.

Das sind einige wenige Hinweise. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich einfach an uns. Wir beraten Sie gerne oder vermitteln Kontakt zu einer nahe gelegenen Einrichtung für Menschen mit Behinderungen, die Ihnen dann weiterhelfen kann.

Geschäftsstelle „unbehindert miteinander“

Diakonisches Werk Württemberg
Rainer Scheufele
Heilbronner Straße 180
70191 Stuttgart
Telefon: 0711 / 16 56-110
Fax: 0711 / 16 56 49-110
E-Mail: info@unbehindert-miteinander.de

www.unbehindert-miteinander.de

Gefördert von



unbehindert miteinander

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Nicht verpassen: Jetzt schnell bewerben!

**Sie sind aufmerksam und offen im Umgang mit behinderten Menschen?
Diese sind bei Ihnen als Kunden willkommen und werden
respektvoll behandelt?**

Dann haben Sie die Auszeichnung „unbehindert miteinander“ verdient!



Das Gütesiegel für guten Service für Menschen mit Behinderung können Sie - für alle Kunden gut sichtbar - an Ihrem Betrieb anbringen. Und im Internet werden Sie mit Ihrem besonderen Service veröffentlicht. Es lohnt sich also, mitzumachen. Bewerben Sie sich jetzt. Es geht ganz einfach. Sie müssen nur eine Seite ausfüllen und an uns zurückschicken. Nähere Informationen zur Auszeichnung, die Teilnahmebedingungen und das Bewerbungsformular finden Sie im Internet oder bei Ihrer DEHOGA (0711 6 19 88 81) oder Ihrem Einzelhandelsverband (0711 6 48 64 - 46).

www.unbehindert-miteinander.de

Einsendeschluss ist der 30. April 2008.



www.unbehindert-miteinander.de

Geschäftsstelle:

unbehindert miteinander

Diakonisches Werk Württemberg

Heilbronner Straße 180

70191 Stuttgart

Telefon 0711 16 56 - 3 00

Telefax 0711 16 56 49 - 3 00

info@unbehindert-miteinander.de

Gefördert von





Diakonie 

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG



Eine Aktion des Einzelhandelsverbandes Baden-Württemberg, des Hotel- und Gaststättenverbandes Baden-Württemberg, der Diakonie Württemberg und der Lebenshilfe Baden-Württemberg

Teilnahmebedingungen / AGB

Menschen mit Behinderungen bei der selbstständigen Lebensführung zu unterstützen, ihre Teilhabe an der Gesellschaft zu befördern, ihre Interessen und Anliegen in die Öffentlichkeit zu bringen, ist das Ziel eines gemeinsamen Vorhabens von

- § Einzelhandelsverband Baden-Württemberg (EHV)
- § Hotel- und Gaststättenverband Baden Württemberg (DEHOGA)
- § Diakonie Württemberg und
- § Lebenshilfe Baden-Württemberg

Uneingeschränkte Teilhabe, völlige Gleichstellung und das Recht auf Selbstbestimmung sind Ziele der Aktion. Zur normalen Lebensführung gehören der Einkaufsbummel und der Besuch in einer Gaststätte oder einem Restaurant. Menschen mit Behinderungen tun das sehr gerne, es ist aber nicht immer ganz einfach für sie. Dass sie selbstverständlich dazu gehören, ist bereits an vielen Orten üblich, es müssen aber auch noch Hemmschwellen überwunden werden.

Knapp 700.000 schwerbehinderte Menschen leben in Baden-Württemberg. Ziel jeder Arbeit mit behinderten Menschen ist heute die Integration in die Gesellschaft, also das „Leben im Ort“. Das bedeutet, dass sich große Einrichtungen auf der grünen Wiese am Rande der Gesellschaft immer mehr auflösen und behinderte Menschen mitten in der Gemeinde leben. Bei dieser Dezentralisierung ist es besonders wichtig, dass die Infrastruktur in den Gemeinden sich für behinderte Menschen öffnet, dass also in allen Alltagsbereichen selbstverständlich behinderte Menschen als gleichberechtigte Partner und Kunden angenommen werden. Gaststätten, Hotels und Einzelhandelsgeschäfte sind dabei ein wichtiger Bereich.

**unbehindert
miteinander**

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Diakonie 

 Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG

 **Lebenshilfe**
Baden-Württemberg

Dienstleistungsoffensive für behinderte Menschen

Hemmschwellen für behinderte Menschen sind nicht nur baulicher Natur. Bauliche Kriterien, wie barrierefreier Zugang und behindertengerechte Toilette sind wichtig, doch sie stehen nicht im Mittelpunkt der Auszeichnung. Bei der Aktion „unbehindert miteinander“ soll es deshalb mehr um den Abbau sozialer Barrieren gehen. Manche Barrieren lassen sich durch Kreativität, Phantasie und Einfühlungsvermögen überwinden. Wichtig ist vor allem der Umgang mit behinderten Menschen: Werden sie ernst genommen, bekommen sie Unterstützung zum Beispiel beim Lesen der Speisekarte, wird auf Sonderwünsche eingegangen? Werden die Menschen mit Behinderung als Gäste oder Kunden persönlich angesprochen oder nur die Betreuer. Wir bewerten also all das, was wir als Kunden selbstverständlich erwarten: Guten Service und Sensibilität für die Bedürfnisse der jeweiligen Kunden.

Es geht um ein Dienstleistungsverständnis, das Menschen mit Behinderungen selbstverständlich mit berücksichtigt. Unser Ziel ist es deshalb, eine Dienstleistungsoffensive für behinderte Menschen anzustoßen.

Auszeichnung für guten Service

Die genannten Verbände haben gemeinsam ein Label kreiert unter dem Motto „unbehindert miteinander“. Die Idee dieser Initiative ist, die Auszeichnung an Geschäfte, Gaststätten und Hotels zu verleihen, die sich mit ihrem Service auf behinderte Menschen einstellen. Ziel der Auszeichnung ist, das besondere Engagement und die Offenheit für Menschen mit Behinderungen zu würdigen und nicht, schwarze Schafe anzuprangern. Das bedeutet:

- § Es werden Geschäfte oder Gaststätten ausgezeichnet, die sich für behinderte Menschen öffnen.
- § Die Geschäfte und Gaststätten müssen sich selbst bei der Geschäftsstelle von „unbehindert miteinander“ bewerben.
- § Alle ausgezeichneten Geschäfte und Gaststätten werden durch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit belohnt.

Nutzen der Aktion

Die Aktion bringt für alle Beteiligten einen Nutzen:

- § Menschen mit Behinderungen wird ein weiterer Alltagsbereich erschlossen. Die gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft wird weiter ausgebaut.

**unbehindert
miteinander**

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Diakonie 

 Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG

 **Lebenshilfe**
Baden-Württemberg

- § Die beteiligten Geschäfte und Gaststätten schärfen ihr Dienstleistungsprofil, machen dieses in der Öffentlichkeit bekannt und öffnen sich für neue Kunden.
- § Die beteiligten Verbände machen deutlich, dass sie sich für die Belange behinderter Menschen und deren selbstständige Lebensführung einsetzen und sich selbst dafür öffnen.
- § Die Gesellschaft schafft mehr Räume der Begegnungen zwischen Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen.

Alle Beteiligten gehören also zu den „Gewinnern“.

Kriterien für die Verleihung der Auszeichnung

Die Verbände wollen mit der Verleihung der Auszeichnung nicht allein die bauliche Ausstattung eines Ladens oder einer Gaststätte auszeichnen, sondern deren besonderes Dienstleistungsverständnis für Menschen mit Behinderungen. Oberstes Kriterium ist also ein Dienstleistungsverständnis, das auf die besonderen Bedürfnisse von behinderten Menschen eingeht. Beispiele dafür sind:

- § Die Bereitschaft, sich beim Einkauf oder beim Essen für Menschen mit Behinderungen angemessen Zeit zu nehmen und sie entsprechend ihren Bedürfnissen zu bedienen und zu begleiten.
- § Ein Verhalten, durch das soziale Barrieren für behinderte Menschen abgebaut werden.
- § Bauliche Maßnahmen, die behinderten Menschen den Zugang zum Betrieb und zu den wesentlichen Räumen ermöglichen.

Ein Leitfaden beschreibt grundsätzliche Punkte (siehe die „Hinweise für das Personal“). Konkrete Kriterien finden Sie im „Bewertungsbogen“. Wichtig ist, dass sich auf dieser Grundlage die Geschäfte, Gaststätten und Hotels mit ihren Besonderheiten bewerben. Das Reizvolle an diesem Ansatz ist, dass die Bewerber eigene Ideen entwickeln und vorstellen müssen, was sie unter gutem Service verstehen und wie evtl. vorhandene Barrieren gemeinsam überwunden werden können. Behinderte Menschen bewerten dann, ob diese Kriterien auch mit ihren Vorstellungen übereinstimmen. Durch diese Offenheit will man auch erreichen, dass die unterschiedlichen Bedürfnisse verschieden behinderter Menschen (zum Beispiel Menschen mit Lernschwierigkeiten, körperlich behinderte oder blinde Menschen) berücksichtigt werden.

Voraussetzung für die Bewerbung ist, dass der Betrieb in Baden-Württemberg angesiedelt und Mitglied im DEHOGA oder im Einzelhandelsverband Baden-Württemberg ist.

**unbehindert
miteinander**

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Diakonie 

 Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.

DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG

 **Lebenshilfe**
Baden-Württemberg

Entscheidung über die Vergabe

Eine Jury, in der jeder der Verbände und eine gleiche Anzahl behinderter Menschen vertreten sind, entscheidet letztendlich über die Verleihung der Auszeichnung. Grundlage für die Entscheidung der Jury ist die Vorprüfung durch Menschen mit Behinderungen aus den örtlichen Selbsthilfevereinen, Einrichtungen und Diensten für behinderte Menschen. Diese prüfen, ob die Angaben stimmen und ob die Auszeichnung an das Geschäft, die Gaststätte verliehen werden kann. Die Entscheidung der Jury ist endgültig. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Die teilnehmenden Betriebe verpflichten sich, die Qualität des Angebots für Menschen mit Behinderung für die Dauer von drei Jahren aufrecht zu erhalten oder zu verbessern. Die Auszeichnung ist an die Bewerber und an das Lokal oder Geschäft gebunden. Im Falle der Betriebsaufgabe ist dies der Geschäftsstelle schriftlich zu melden und die Plakette zurück zu geben. Bei einem Pächterwechsel muss die Plakette neu beantragt werden. Die Jury entscheidet auch darüber, wie bei Beschwerden über einen ausgezeichneten Betrieb verfahren wird. Sollte die Jury zu dem Ergebnis kommen, dass mit dem Label zu Unrecht geworben wird, so kann sie die Auszeichnung aberkennen und die Plakette, die im Eigentum der beteiligten Verbände verbleibt, ist zurück zu geben. Eine weitere Werbung mit der Marke „unbehindert miteinander“ ist zu unterlassen. Auch diese Entscheidung der Jury ist endgültig. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Teilnahmegebühr

Eine Teilnahmegebühr wird nicht erhoben. Sofern dem Betrieb die Auszeichnung verliehen wird, ist dafür eine Marketingumlage in Höhe von 50,00 € zu bezahlen. Dafür erhält der Betrieb eine Urkunde und eine hochwertige Plakette „unbehindert miteinander“, die am Gebäude angebracht werden kann. Die Plakette bleibt im Eigentum der Aktion. Den ausgezeichneten Bewerbern wird das Recht auf Nutzung des Labels der Marke „unbehindert miteinander“ für die Dauer von drei Jahren gestattet. Außerdem werden die ausgezeichneten Betriebe im Internet unter www.unbehindert-miteinander.de veröffentlicht und so für sie geworben.

Zeitlicher Ablauf

Der Wettbewerb wird im Frühjahr 2008 ausgeschrieben. Die Betriebe können sich bis Ende April 2008 bewerben und werden dann von Menschen mit Behinderungen überprüft. Einsendeschluss für die schriftliche Bewerbung ist der 30. April 2008. Bis Ende des Jahres werden die Überprüfungen der Betriebe durchgeführt. Anschließend erfolgt die endgültige Entscheidung über die Verleihung der Auszeichnung. Nach der Entscheidung der Jury werden die Betriebe darüber informiert und erhalten, sofern sie ausgezeichnet werden, eine Urkunde und eine Plakette.



Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Diakonie 



DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG



Das Wichtigste nochmals in aller Kürze

- § Ausgezeichnet werden Betriebe für ihren guten Service für Menschen mit Behinderungen.
- § Bewerben können sich alle Einzelhandelsgeschäfte, Gaststätten und Hotels aus Baden-Württemberg, die Mitglied im DEHOGA oder im Einzelhandelsverband Baden-Württemberg sind.
- § Die Betriebe beschreiben selbst, was ihren guten Service für Menschen mit Behinderungen ausmacht und wie evtl. vorhandene Barrieren gemeinsam überwunden werden können.
- § Menschen mit Behinderungen überprüfen die Angaben der Bewerber im Verlauf des Jahres. Eine Jury entscheidet anschließend über die Verleihung der Auszeichnung.
- § Für die Auszeichnung ist eine Marketingumlage in Höhe von 50,00 Euro zu zahlen. Die ausgezeichneten Betriebe bekommen dafür folgende Gegenleistungen:
 - Ü Sie erhalten eine Urkunde und eine hochwertige Plakette mit dem Label „unbehindert miteinander“.
 - Ü Sie werden im Internet unter www.unbehindert-miteinander.de vorgestellt.
- § Die Auszeichnung ist drei Jahre gültig. In dieser Zeit darf mit dem Label „unbehindert miteinander“ geworben werden. Bei einem Pächterwechsel muss die Plakette neu beantragt werden.

Ö Bewerbungsschluss ist der 30. April 2008.

Geschäftsstelle „unbehindert miteinander“

Diakonisches Werk Württemberg
Rainer Scheufele
Heilbronner Straße 180
70191 Stuttgart
Telefon: 0711 / 16 56-110
Fax: 0711 / 16 56 49-110
E-Mail: info@unbehindert-miteinander.de
www.unbehindert-miteinander.de

Service für ein unbehindertes Miteinander

Ein Einkaufsbummel oder der Besuch in einem Restaurant gehört für die meisten Menschen zum Alltag. Für behinderte Menschen ist dies oft mit Hindernissen verbunden. So können Rollstuhlfahrer nicht in ein Geschäft gelangen, weil es nur eine Treppe gibt. Menschen mit Lernschwierigkeiten aber auch Blinde können die übliche Speisekarte nicht lesen. Die meisten Barrieren lassen sich durch Kreativität und Aufmerksamkeit überwinden.

Rund 700.000 behinderte Menschen leben in Baden-Württemberg. Diesen Menschen eine bessere Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen, ist Ziel der gemeinsamen Aktion von Diakonie Württemberg, Einzelhandelsverband, Hotel- und Gaststättenverband und Lebenshilfe in Baden-Württemberg.

Unter dem Motto „unbehindert miteinander“ werden deshalb seit 2003 Einzelhandelsgeschäfte, Gaststätten und Hotels aus Baden-Württemberg für ihren guten Service für Menschen mit Behinderungen ausgezeichnet. Was ein guter Service ist und wer die Auszeichnung erhält – darüber entscheiden vor allem Menschen mit Behinderungen selbst.



unbehindert
miteinander

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.

Die Initiatoren

Diakonie 

 DEHOGA
BADEN-WÜRTTEMBERG

 Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.

 Lebenshilfe
Baden-Württemberg

Gefördert von

AKTION
MENSCH

und

PAUL LECHLER STIFTUNG

Weitere Informationen erhalten Sie bei der

Geschäftsstelle „unbehindert miteinander“
Diakonisches Werk Württemberg
Heilbronner Straße 180
70191 Stuttgart
Telefon 0711 16 56 - 3 00
E-Mail: info@unbehindert-miteinander.de
oder im Internet
www.unbehindert-miteinander.de

Redaktion: Rainer Scheufele Gestaltung: Thomas Blickle
Fotos: Manfred E. Neumann (1), Patrick Werner (5)
Druck: J.F. Steinkopf Druck HmbH, Stuttgart
April 2008

unbehindert
miteinander

Auszeichnung für guten Service
für Menschen mit Behinderungen.



www.unbehindert-miteinander.de

Kriterien für die Verleihung der Auszeichnung

Die bauliche Ausstattung eines Ladens, einer Gaststätte oder eines Hotels, vor allem aber das Dienstleistungsverständnis der Betriebe für Menschen mit Behinderungen werden bei der Aktion „unbehindert miteinander“ bewertet. Beispiele dafür sind:

- ✓ Die Bereitschaft, sich beim Einkauf oder in den Gaststätten für Menschen mit Behinderungen Zeit zu nehmen und auf deren Bedürfnisse einzugehen.
- ✓ Ein Verhalten, durch das soziale Barrieren für behinderte Menschen abgebaut werden.
- ✓ Bauliche Maßnahmen, die behinderten Menschen den Zugang zum Betrieb und zu den wesentlichen Räumen ermöglichen.

Es ist eine Aktion, die vor allem von Menschen mit Behinderungen getragen wird. Sie haben zusammen mit Vertretern der beteiligten Verbände Kriterien für die Auszeichnung entwickelt. Sie überprüfen Läden, Gaststätten und Hotels. Sie sitzen gleichberechtigt mit Vertretern der beteiligten Verbände in einer Jury, die über die Vergabe der Auszeichnung entscheidet.



Probleme im Alltag

Menschen mit Behinderungen sind keine Exoten und wollen wie normale Menschen behandelt werden. Ich möchte, dass man mich persönlich anspricht und nicht meine Begleitung. Und als Rollstuhlfahrer bin ich darauf angewiesen, dass die Zugänge ebenerdig sind und Platz zwischen den Regalen in den Läden ist. Es ist wichtig, dass wir bei der Aktion „unbehindert miteinander“ selbst entscheiden können, wer ausgezeichnet wird.



Robert Kleinheitz, Mitglied der Jury



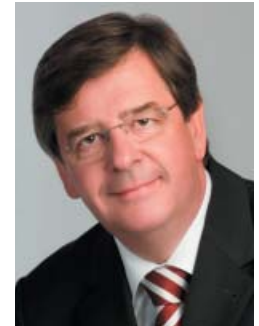
Ich bin viel unterwegs und habe schon gute und schlechte Erfahrungen mit Gaststätten und Einzelhandelsgeschäften gemacht. Meiner Meinung nach ist es wichtig, dass behinderte Menschen nicht ausgegrenzt werden. Ich würde mir wünschen, dass sich das Denken der Gaststätten und Einzelhandelsgeschäfte behinderten Menschen gegenüber verändert und sie offener im Umgang werden. Sie sollten sensibler für die Belange behinderter Menschen werden.
Jimmy Liebermann, Überprüfer

Die Aktion „unbehindert miteinander“ finde ich deshalb besonders gut, weil sich die Betroffenen zu Wort melden und den Mut entwickeln, an die Öffentlichkeit zu gehen. Von Mitarbeitenden in Gaststätten und Einzelhandelsgeschäften erwarte ich, dass sie auf Menschen mit Behinderungen zugehen und sie ganz normal ansprechen.



Rita Mettler, Mitglied der Jury

Grußwort des Schirmherrn



Die Aktion „unbehindert miteinander“ ist wegweisend. Sie trägt zum besseren Verständnis zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen bei und ermöglicht eine gerechte Teilhabe behinderter Mitbürger an unserer Gesellschaft. Eine erfolgreiche gesellschaftliche Integration bedeutet nicht nur die Barrierefreiheit des öffentlichen Lebens. Integration findet vor allem in unseren Köpfen statt und erfordert den Abbau sozialer Barrieren. Respektvoller Umgang und gleichberechtigtes Miteinander sind Voraussetzung für gelingende Integration. Genau dies ist das Ziel der Aktion „unbehindert miteinander“. Deshalb verdient Sie unser aller Unterstützung.

Willi Stächele
Finanzminister des Landes
Baden-Württemberg.

unbehindert
miteinander