

Service für Kunden mit Behinderung in Einzelhandel und Gastronomie

Integration von behindertenspezifischen Aspekten in die Aus- und Weiterbildung
von Servicekräften im Bereich der Gastronomie und des Einzelhandels



PROJEKTDOKUMENTATION

BKB
Bundeskompetenzzentrum
Barrierefreiheit

 **Lebenshilfe**

Service für Kunden mit Behinderung in Einzelhandel und Gastronomie

Projektdokumentation

Ein Projekt des
BKB Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.

Projektidee und -ausführung:

Bundesvereinigung Lebenshilfe e. V.
Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe für Menschen mit Behinderung e. V.



„Darf es sonst noch etwas sein?“

Barrierefreiheit beschränkt sich nicht auf erreichbare Produktregale und zugängliche Toiletten – das Projekt „Service für Kunden mit Behinderung in Einzelhandel und Gastronomie“ nimmt die Sensibilisierung von Servicekräften in den Blick.

Viele Menschen mit Behinderung haben sich in den letzten Jahren ganz bewusst für ein individuelles Leben mitten in den Städten und Gemeinden entschieden. Unterstützt durch ihre Angehörigen und die Träger von Behindertenhilfe-Einrichtungen, aber auch durch Initiativen von Vereinen und Kommunen haben sich für viele Menschen, trotz Unterstützungsbedarf, Möglichkeiten für ein selbstbestimmtes Wohnen außerhalb komplexer Wohneinrichtungen ergeben. Die „Inklusion“ – sozusagen die „Normalität von Verschiedenheit“ – ist auch außerhalb von Fachkreisen zum gebräuchlichen Begriff geworden.

Doch alle Initiativen zur Schaffung von neuem, inklusivem Lebensraum machen nur dann Sinn, wenn auch die Infrastruktur entsprechend barrierefrei vorhanden ist. Dass dabei die Nahversorgung durch Einzelhändler wie beispielsweise Supermärkte eine zentrale Rolle spielt, liegt auf der Hand. Wer als Mensch mit Behinderung den Schritt in die „eigenen vier Wände“ gewagt hat und viele häusliche Aufgaben selbst in die Hand nimmt, möchte seine neu gewonnene Selbstständigkeit nicht bereits beim Einkaufen von Lebensmitteln für den täglichen Bedarf wieder einbüßen. Doch schnell wird die vermeintlich kurze Einkaufstour zur unlösbaren Herausforderung.

Unbestritten stellen dabei weiterhin bauliche Hindernisse, wie fehlende Aufzüge und Rampen, zu hohe Produktregale und zu schmale Kassenbereiche für Menschen mit körperlichen Einschränkungen große Barrieren dar. Zunehmend kommen Handel, Dienstleistung und Gastronomie jedoch bei Sanierungs- und Neubauprojekten Ihrer (nicht zuletzt gesetzlichen) Verpflichtung zu barrierefreien, für alle zugänglichen Geschäftsräumen nach. Allzu oft entsteht dann die Selbsteinschätzung,

man habe alle Anforderungen einer barrierefreien Einkaufsmöglichkeit durch diese baulichen Anpassungen erfüllt. Die enormen Erleichterungen, die ein sensibler, reflektierter Service des Personals leisten kann, bleiben dabei oftmals jedoch unberücksichtigt. Ob für die räumliche Orientierung, um Produkte zu finden und zu vergleichen, Preisangaben richtig zu deuten oder zu bezahlen: Für viele Aufgaben ist die kompetente Unterstützung durch Servicepersonal für Menschen mit kognitiven Einschränkungen eine Grundvoraussetzung für ein gelungenes Einkaufserlebnis.

Zum inklusiven Leben mitten in der Gemeinde gehört jedoch gerade nicht nur die Einkaufsmöglichkeit lebensnotwendiger Verbrauchsgüter, sondern eben auch die Chance, am sozialen Leben teilzuhaben, also z.B. auch einmal das Bistro „um die Ecke“ zu besuchen oder ein Restaurant nach Wahl.

Wenn viele Menschen mit Behinderung davon berichten, dass Sie sich in Restaurants grundsätzlich für „Schnitzel mit Pommes und Salat“ entscheiden, weil sich dieses Angebot auf fast jeder Speisekarte findet, dann mag das zunächst nach einer netten Anekdote klingen. Wenn im weiteren Gesprächsverlauf jedoch deutlich wird, dass dies vor allem aus dem Beweggrund passiert, dass man damit, meist erfolgreich, die Peinlichkeit überspielen kann, mit einer ausschließlich schriftlichen Speisekarte (→ Seite 22) ohne Lesefähigkeit nichts anfangen zu können, wird damit exemplarisch deutlich, dass Barrierefreiheit bisher vielfach zu oberflächlich diskutiert wird.

Bei den Planungen zum Projekt haben wir uns deshalb neben dem Einzelhandelsbereich für eine gleichzeitige Berücksichtigung des Gastronomie-Sektors entschieden.

Der Projektverlauf und die Kontaktaufnahmen mit Vertretern von Einzelhandel und Gastronomie haben eines klar gezeigt: Der größte Teil der Verantwortlichen sieht sich dem Service für Kunden mit Behinderung in gleicher Weise verpflichtet, wie für alle anderen Kunden auch. Die Bereitschaft und Offenheit zur Unterstützung scheint in fast jedem Fall gegeben. Dennoch ist auffallend, dass sich die meisten (auch bundesweit oder international agierende) Unternehmen dabei fast ausschließlich auf die grundsätzliche Sensibilität und Kompetenz Ihrer Mitarbeiter zu verlassen scheinen. Explizite Konzepte und alltagspraktische Hinweise oder Weiterbildungen zum Umgang mit Kunden mit Behinderung sind dabei die klare Ausnahme (→ Seite 18).

Ähnlich verhält es sich bei einem Blick in die Rahmenlehrpläne der dualen Berufsausbildungsgänge (→ Seite 12). Auch hier wird das Thema „Service für Kunden mit Behinderung“ didaktisch nicht berücksichtigt. Dabei wäre eine frühzeitige, sachliche und an der Praxis orientierte Erarbeitung wichtiger Service- und Assistenzmöglichkeiten gerade für den Abbau von Unsicherheiten des Servicepersonals ein wichtiger Schritt.

Mit unserem Projekt möchten wir daher eine inhaltliche Basis schaffen, die für Entwickler von Aus- und Weiterbildungsgängen sowie Personalverantwortliche in Handel und Gastronomie Grundlage für die Schaffung eigener, branchenspezifischer Leitfäden sein kann. Dabei haben wir versucht, sowohl die eigentlichen Bedürfnisse von Kunden mit Behinderung, wie auch die Service-Vorstellungen von Branchen- und Ausbildungsvertretern zu berücksichtigen.



Leitfaden-Entwurf für Servicekräfte in Einzelhandel und Gastronomie (Teil 1)

Folgende Hinweise haben sich bei der Projektumsetzung ergeben



Anrede

Kundinnen und Kunden mit kognitiven Einschränkungen wirken in manchen Fällen in Auftreten und Sprache auch im Erwachsenenalter kindlich.



Wählen Sie als Anredeform „Sie“! Verwenden Sie eine einfache, aber keine kindliche Sprache.

Im Einzelhandel und der Gastronomie besteht die weitere Problematik, dass die exakte Alters-Angabe und damit eine genauere Nachfrage notwendig werden kann: Bei der Ausgabe von Alkohol oder der Annahme von Glücksspielen sind Verkaufsstellen durch das Jugendschutzgesetz verpflichtet, das Alter der Kundinnen und Kunden zu klären.

Einmal mehr kommt es bei der altersbezügliche Nachfrage auf die Art und Weise an. Wenn Sie Ihren Kunden „auf Augenhöhe“ begegnen und offen Ihre Unsicherheit ansprechen, werden die wenigsten Kundinnen und Kunden (unabhängig von Behinderung) mit Unverständnis reagieren.



Orientierung

Nur wo man sich orientieren kann, fühlt man sich wohl. Die richtige Orientierung der Kundinnen und Kunden in den Ladenräumen des Einzelhandels oder dem Gasträum eines Restaurants sind daher Grundvoraussetzung für jeden gelungenen Besuch. Für Gäste/Kunden mit kognitiven Einschränkungen sind Beschilderungen oft nur eingeschränkt nutzbar. Für Sie spielt eine persönliche Unterstützung oft eine große Rolle.



- Begleiten Sie nach Möglichkeit Kunden mit kognitiven Einschränkungen direkt zum gesuchten Ort oder Produkt. Komplexe Wegbeschreibungen mit Richtungsangaben („rechts“/„links“) sind dagegen meistens wenig effektiv.



- Nicht alle Kunden mit kognitiven Einschränkungen werden von sich aus Unterstützung bei Orientierungsschwierigkeiten suchen. Sprechen Sie offensichtlich desorientierte Kunden höflich an und fragen Sie, ob Sie weiterhelfen können.



Verständlichkeit

Nicht nur Menschen mit kognitiven Einschränkungen können häufig kaum oder gar nicht lesen: „7,5 Millionen Deutsche zwischen 18 und 64 Jahren können nicht ausreichend lesen und schreiben. Sie sind funktionale Analphabeten. Das sind 14,5 Prozent der erwerbsfähigen Bevölkerung.“¹

Für viele ist auch deshalb ein persönlicher Service und Hilfe bei der Produktauswahl von großer Bedeutung.

Überall dort, wo Schriftzüge und längere Texte, aber auch Preisauszeichnungen zum Einsatz kommen, sollten Sie daher die ständige Möglichkeit zur persönlichen Beratung sicherstellen.

So sorgen Sie für verständliche Kommunikation:



- Ergänzen Sie schriftliche Hinweise durch fotorealistische Bilder oder Piktogramme.

¹ <http://www.bundesregierung.de/Content/DE/Artikel/2012/09/2012-09-19-Alphabetisierung-2.html> (24.09.2012)

-   Reden und schreiben Sie leicht verständlich. Formulieren Sie in Leichter Sprache (z.B. kurze Sätze, keine Fremdwörter ohne Erklärung).
-  Begleiten Sie fragende Kunden im Einzelhandel direkt zum Produkt, Hinweise auf ausgeschilderte Informationen am Regal sind für viele nicht hilfreich.
-  Halten Sie in der Gastronomie im besten Fall eine Bildspeisekarte (→ Seite 20) bereit, mit der sich auch Gäste ohne Lesefähigkeit orientieren können.
Nehmen Sie sich andernfalls die Zeit, Gästen direkt am Tisch die Speise- und Getränkeauswahl mündlich vorzustellen und zu erläutern.
-   Vergewissern Sie sich, dass der Kunde Ihre Worte richtig verstanden hat. Vielen Menschen mit kognitiven Einschränkungen fehlt der Mut, bei Verständnis-Schwierigkeiten nachzufragen.



Gleichbehandlung

-   Sprechen Sie Menschen mit kognitiven Einschränkungen nicht das Recht auf Selbstvertretung ab. Wenden Sie sich – auch wenn eine Assistenzperson anwesend ist – direkt an den behinderten Kunden.
-   Menschen mit Behinderung haben das gleiche Recht auf ein entspanntes Einkaufs- oder Gastronomie-Erlebnis wie allen anderen Kunden auch. Bei allen genannten Hinweisen sollten Sie daher nicht vergessen, dass es für Menschen mit Behinderung angenehm ist, wenn es gelingt auf Ihre Bedürfnisse und Besonderheiten einzugehen, ohne sie in der Öffentlichkeit als „Besonderheit“ bloßzustellen.



Zeit

Viele Herausforderungen im Alltag können Menschen mit Behinderung genauso gut meistern, wie Kunden ohne Behinderung. Oftmals benötigen Sie dafür jedoch deutlich mehr Zeit – im hektischen Einkaufs- oder Gastronomie-Umfeld eine Herausforderung für Kunden/Gäste und Personal.

-   Geben Sie Menschen mit kognitiven Einschränkungen die notwendige Zeit. Warten Sie ab, bis Sie eine Antwort erhalten. Erklären Sie langsam und gestalten Sie Abläufe so, dass genügend Zeit bleibt, zu reagieren.



Bezahlvorgang

-   Informieren Sie Kunden mit kognitiven Einschränkungen vorab offen über die Kosten des Angebots. Für viele bedeutet der Gedanke, möglicherweise nicht ausreichend Geld zur Verfügung zu haben, eine zusätzliche Stress-Situation. Versuchen Sie dabei zu vermeiden, dass der Kunde/Gast den Eindruck erhält, man würde ihm unterstellen ohnehin nicht zahlungskräftig genug zu sein.
-  Das Bezahlen im hektischen Umfeld einer Supermarkt-Kasse ist nicht nur für Menschen mit Behinderung eine Stresssituation. Versuchen Sie den Kunden – trotz einer möglicherweise großen Zahl weiterer wartender Kunden – durch ruhiges Auftreten und Hilfsbereitschaft zu unterstützen (siehe auch Abschnitt „Zeit“).
- Nennen Sie den Bezahlbetrag klar und deutlich, wiederholen Sie die Summe bei Bedarf mehrfach, wenn Sie das Gefühl haben, dass der Kunde unsicher ist.

Ein Blick in die Rahmenlehrpläne der Ausbildungsberufe

Welche Ergänzungsmöglichkeiten bieten die Rahmenlehrpläne der Ausbildungsberufe?

Um Möglichkeiten einer Einbindung von Schullehrerinnen und Schülern in Bezug auf den Umgang mit Kunden mit Behinderung in die vorhandenen Ausbildungselemente zu beurteilen, ist ein Blick in die aktuellen Rahmenlehrpläne für die Ausbildungsberufe „Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin“¹ und „Fachkraft im Gastgewerbe, Hotelfachmann/Hotelfachfrau, Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau, Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie, Hotelkaufmann/Hotelkauffrau“² angezeigt. Die Rahmenlehrpläne für den berufsbezogenen Unterricht an Berufsschulen werden durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen.

Dass in den Rahmenlehrplänen eine Sensibilisierung auf Kunden mit Behinderung bisher keine Berücksichtigung findet, könnte man zunächst sogar als „inklusive“ Herangehensweise betrachten: Menschen mit Behinderung werden auf gleiche Weise behandelt, wie Kunden ohne behinderungsspezifische Einschränkungen. Diese Sichtweise würde jedoch den, unbestritten vorhandenen, besonderen Bedürfnissen von Kunden mit Behinderung nicht gerecht werden.

Im Folgenden werden daher Lernfelder zitiert, in die behinderungsspezifische Inhalte besonders passgenau integriert werden können.

„... die Möglichkeiten der Einbindung von Schullehrerinnen und Schülern in Bezug auf den Umgang mit Kunden mit Behinderung in die vorhandenen Ausbildungselemente zu beurteilen, ist ein Blick in die aktuellen Rahmenlehrpläne für die Ausbildungsberufe...“

Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. [Ergänzungsvorschlag: „Sie sind in der Lage, Menschen mit Behinderung in leicht verständlicher Sprache über Produkte zu informieren, Fragen zu beantworten und situationsgerecht zu handeln.“] Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln.

Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.“

Besonders passgenau scheint eine Einbindung des Themas „Behinderung“ im Lernfeld 10:



Berufsausbildungen im Einzelhandel

„Lernfeld 2:

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwen-

1 <http://www.kmk.org/fileadmin/pdf/Bildung/BeruflicheBildung/rlp/KfmEinzelhandel.pdf> (03.09.2012)

2 <http://www.kmk.org/fileadmin/pdf/Bildung/BeruflicheBildung/rlp/Systemgastronomie.pdf> (03.09.2012)

„Lernfeld 10

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht. In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmög-

lichkeiten an. [Ergänzungsvorschlag: Kunden mit Behinderung werden mit Einfühlungsvermögen und mit behinderungsspezifischem Wissen behandelt.] Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.



Berufsausbildungen im Gastgewerbe

„Lernfeld 1.2:

Arbeiten im Service

(...) Den Schülerinnen und Schülern ist ihre Funktion als Gastgeber bewußt. Sie beschreiben die Auswirkungen ihres persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf die Gäste und sind in der Lage, diese Kenntnisse gastorientiert umzusetzen. Sie führen Verkaufsgespräche unter Einhaltung von Kommunikationsregeln und beraten über einfache Speisen- und Getränkeangebote.

Lernfeld 2.1:

Beratung und Verkauf im Restaurant

(...) Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, anhand der Speise- und Getränkekarte Verkaufsgespräche zu führen. Dabei spielen ernährungsphysiologische und sensorische Gesichtspunkte eine besondere Rolle. Es werden Kommunikationsregeln, verkaufpsychologische und produktbezogene Kenntnisse angewandt. [Ergänzungsvorschlag: „Die Schülerinnen und Schüler kennen Möglichkeiten und Unterstützungformen, um auf die besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung einzugehen.“] Die Schülerinnen und Schüler verstehen die Materialberechnung und Preisgestaltung.

Lernfeld 3.3:

Führen einer Station

(...) Es werden Vorbereitungsarbeiten im Restaurant ausgeführt, Gäste empfangen und plaziert. Die Schülerinnen und Schüler sind fähig, Gäste über das Speisen- und Getränkeangebot zu beraten, wobei Kommunikationsregeln eingehalten und verkaufpsychologische Kenntnisse genutzt werden. Bestellungen werden entgegengenommen. Die Schü-

lerinnen und Schüler servieren Speisen und Getränke nach unterschiedlichen Methoden und können Speisen am Tisch des Gastes ausführen.

Im Interesse des Unternehmens bearbeiten sie Reklamationen gastorientiert. Sie erstellen Gästerechnungen, rechnen ab und verabschieden Gäste.“



Ergänzungsvorschläge

Auch ohne ausdrückliche Benennung der behinderungsspezifischen Schulungsthemen in den Rahmenlehrplänen können die besonderen Anforderungen von Kunden mit Behinderung in der Didaktik der genannten Berufsausbildungsgänge berücksichtigt werden.

Dies unterstreichen auch die Vorbemerkungen der Lehrpläne:

„Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.“

Dadurch ergeben sich in den Lernfeldern auch jetzt bereits durchaus Möglichkeiten, auf die besonderen Bedürfnisse von Kunden mit Behinderung methodisch einzugehen.

HINWEIS: Bei der Projektabstimmung am 05. November 2012 in der Vertretung des Landes Sachsen-Anhalt beim Bund in Berlin wurde von den Teilnehmenden die Weiterentwicklung des Leitfadens mit Informationen zu anderen Behinderungsarten vorgeschlagen. Da dieser Schritt nicht mehr im Projektrahmen realisiert werden kann, plant die Lebenshilfe diese Vervollständigung in den nächsten Wochen projektübergreifend weiterzuverfolgen.

Didaktische Module für Lehrgang und Unterricht

Im Folgenden finden Sie didaktische Modul-Beispiele für die Implementierung des Themas „Behinderung“ in Aus- und Weiterbildungseinheiten.

Modul 1: Brainstorming „Behinderung“

In der Schulungseinheit erhalten die Teilnehmenden die Gelegenheit, Ihren beruflichen Alltag in den Blick zu nehmen. Gab es in der Vergangenheit Erfahrungen mit Kunden mit Behinderung? Wann spielte das Thema „Behinderung“ im Berufsalltag bisher eine Rolle?

Methodik: Die Teilnehmenden clustern Ihre Erfahrungen in einer vorgegebenen Zeit (z.B. 15 Minuten) auf einzelne Moderationskarten. Diese werden anschließend im Plenum vorgestellt und von der Gruppe thematisch strukturiert und gemeinsam zu einer Mind Map zusammengestellt.

Ziel: Durch die Einheit sollen die Teilnehmer reflektieren, in wiefern das Thema „Behinderung“ in Ihrem beruflichen Kontext bereits eine Rolle gespielt hat.

Gesamtzeitrahmen: 45 Minuten

Modul 2: Rollenspiel „Behinderung“

Die Einheit soll den Teilnehmern die Möglichkeit eines Perspektivwechsels bieten. Im Wechsel übernehmen sie, statt ihrer eigentlichen Rolle der Servicekraft, die Rolle eines Menschen mit einer körperlichen oder kognitiven Einschränkung.

Methodik: Jeweils zwei Teilnehmer werden durch die Lehrgangsführung über eine spezifische Situation informiert. Dabei kann es sich z.B. um einen Restaurant- oder Supermarktbesuch handeln, bei dem ein Teilnehmer die Rolle der Servicekraft, der andere Teilnehmer die Rolle eines Menschen mit Behinderung übernimmt. Die zuschauenden Teilnehmer dokumentieren schriftlich Ihren Eindruck der Szene. Im Plenum werden die gespielten Sequenzen ausgewertet.

Ziel: Im Rollenspiel sollen alltagspraktische Herausforderungen und Handlungsmöglichkeiten zum Ausdruck kommen. Dabei soll es für die Teilnehmer nicht

bei der Wahrnehmung von Problem- und Krisensituationen bleiben. Vielmehr steht dabei die Herausarbeitung praxistauglicher Lösungsansätze im Mittelpunkt.

Gesamtzeitrahmen: 90 Minuten

Modul 3: Selbsterfahrung „Blickwechsel“

Der Teilnehmerkreis erkundet eine aus dem Alltag bekannte, urbane Infrastruktur mit veränderten Voraussetzungen und mit neuem Blick.

Methodik: In sog. „Tandems“ bewegen sich die Teilnehmer in einem vorgegebenen urbanen Umfeld. Sie erhalten dafür eine Aufgabenstellung, z.B. der Einkauf eines Produktes oder der Besuch eines Cafés. Jeweils einer der beiden Teilnehmer ist dabei mit einer behinderungsähnlichen Einschränkung präpariert. Dabei kann es sich z.B. um eine blick-dichte oder -einschränkende Brille handeln, um geräuschmindernde Ohrhörer oder Handschuhe, die die Motorik einschränken, handeln. Gleichzeitig können Rollstühle und andere Hilfsmittel zum Einsatz kommen.

Ziel: Im Modul sollen die Teilnehmer sehr persönliche und einprägsame Selbsterfahrungen machen. Sie erleben, sozusagen in der „Echtzeit“ des Alltag, wie sich Behinderung anfühlen kann. Lernziel der Einheit ist es, die Sensibilisierung und Empathie zukünftiger Servicekräfte zu stärken.

Gesamtzeitrahmen: 90 Minuten

Modul 4: Leichte Sprache

Die Teilnehmer erhalten Einblick in die Möglichkeiten einer verständlichen Kommunikation in Sprache und Schrift.

Methodik: Die Teilnehmer werden mit den Grundregeln der Leichten Sprache (z.B. durch die Regeln des

„Netzwerks Leichte Sprache“) vertraut gemacht. Anschließend werden ihnen Original-Texte aus dem beruflichen Kontext von Handel und Gastronomie vorgelegt. Dabei kann es sich beispielsweise um eine Werbung, Produktbeschreibung oder eine Bedienungsanleitung handeln, aber auch um eine Speisekarte. Aufgabe der Teilnehmer ist es, die vorhandenen Texte auf leichte Verständlichkeit zu prüfen und ggf. Alternativformulierungen zu erarbeiten.

Ziel: Im Modul entwickeln die Teilnehmer eine Sensibilität für den Umgang mit Sprache und Schrift im beruflichen Kontext. Lernziel ist das Erkennen der eigenen Einflussmöglichkeiten auf die Verständlichkeit eines Textes. Dabei soll deutlich werden, dass selbst komplexe Zusammenhänge verständlich ausgedrückt und für alle verständlicher formuliert werden können.

Gesamtzeitrahmen: 90 Minuten

Modul 5: Co-Dozent mit Behinderung

Als eine der effektivsten und eindrucklichsten Möglichkeiten zur Vermittlung behinderungsspezifischer Lehrinhalte besteht die Möglichkeit einer Einbindung von Betroffenen selbst, z.B. als Co-Dozent oder Gastreferent.

Methodik: Für die Unterrichtseinheit wird ein Betroffener oder mehrere Menschen mit Behinderung zur Schulung eingeladen. Für die Anwesenden berichten Sie von Ihren individuellen (positiven wie negativen) Erfahrungen im Kontext von Service in Handel und Gastronomie. Sie stehen dabei auch für spezifische und alltagspraktische Fragen zur Verfügung.

Ziel: Die Form der direkten Einbindung von Menschen mit Behinderung in die didaktischen Schulungselemente bietet die Chance, in einer zwanglosen Atmosphäre, Ängste und Vorbehalte abzubauen und auf Augenhöhe gemeinsam neue Strategien für eine verbesserte „Servicequalität“ zu entwickeln.

Gesamtzeitrahmen: 90 Minuten

Modul 6: „Gemeinsam unterwegs“

Organisatorisch sicherlich mit etwas mehr Aufwand verbunden, dafür umso eindrucksvoller, gestaltet sich eine gemeinsame Einkaufs- oder Gastrotour der Schulungsteilnehmer mit einer Gruppe von Menschen mit Behinderung.

Methodik: Die Teilnehmer sind im Rahmen einer Exkursion gemeinsam mit einer Gruppe von Menschen mit Behinderung unterwegs. Gemeinsam (oder wahl-

weise auch in Tandems) besuchen sie relevante Orte, wie beispielsweise einen Supermarkt, eine Boutique, ein Café oder Bistro.

Ziel: Das Modul bietet, neben der Möglichkeit eines Erfahrungsaustauschs auf Augenhöhe und „aus erster Hand“, den weiteren Mehrwert eines persönlichen, zwischenmenschlichen Kontakts. Dieser kann, gerade für Teilnehmer, die bisher im privaten oder beruflichen Umfeld noch keine Erfahrungen im Umgang mit Menschen mit Behinderung sammeln konnten, sehr einprägsam sein.

Gesamtzeitrahmen: 90 Minuten

Modul 7: Multimedia-Präsentation

Aufbauend auf die vorliegenden Projektergebnisse wird die Erstellung einer Multimedia-Präsentation vorgeschlagen, welche die besonderen Bedürfnisse von Kunden mit Behinderung z.B. in filmischer oder fotografischer Form realistisch darstellen kann. Die Präsentation könnte Ausbildern beispielsweise als CD-ROM zur Verfügung gestellt werden.

TIPP: Setzen Sie sich bei der Suche nach möglichen Referenten oder Kooperationspartnern mit Behinderung für Modul 5 und 6 gerne mit örtlichen Einrichtungen der Behindertenhilfe in Verbindung. Mit Sicherheit wird man Ihnen gerne Gesprächspartner vermitteln. Möglicherweise bietet sich dadurch sogar die Grundlage für eine längerfristige Kooperation.



CAP

BÜCHER

Fruitier
at the top
since
1924

CAP

AN DER UNIVERSITÄT WÜRZBURG
CAP
GARTEN- UND LANDSCHAFTSBAU

Projektschritte und weitere Anlagen

Auf den folgenden Seiten finden sich Informationen zu unseren Projektschritten sowie Erläuterungen zu weiteren relevanten Ansätzen

„Arbeiten Sie bereits mit Leitfäden und Schulungsunterlagen?“

Wir haben bundesweit agierende Unternehmen aus dem Einzelhandel und der Systemgastronomie nach Ihren Aus- und Weiterbildungsstrategien befragt. Die Rückmeldungen zeigen, dass die Wichtigkeit der Thematik „Kunden mit Behinderung“ vielen bewusst ist, in der praktischen Umsetzung bisher jedoch nur wenige Unternehmen spezifische Konzepte haben.



Bild: Istockphoto.com/Leaf

„Bei uns existieren keine Leitfäden, wie unsere Mitarbeiter mit behinderten Kunden umgehen sollen. Wir haben Anweisungen zur Nicht-Diskriminierung, die sich sowohl auf Mitarbeiter als auch auf Kunden beziehen. Diese orientieren sich sehr stark an den Vorgaben gemäß des AGGs.“

Internationales Möbelunternehmen, Düsseldorf

„Zahlreiche unserer Einrichtungshäuser sind zertifiziert zum Thema „Generationenfreundliches Einkaufen“ und wir bieten einige unterstützende Maßnahmen an. Z.B. stellen wir für Menschen mit körperlichen Einschränkungen Rollstühle zur Verfügung. Spezifische Trainings haben wir derzeit aber leider nicht (...)“

International agierendes Möbelunternehmen,
Hofheim-Wallau

„Im Rahmen der Aus- und Weiterbildungen gibt es keine Leitfäden oder Schulungsbausteine zur Vorbereitung der Mitarbeiter/Innen auf Kunden mit Behinderung. (...)“

Deutscher Lebensmittel-Handelskonzern, Köln

„Ein wichtiger Baustein für den Erfolg sind die rund 24.000 qualifizierten, gut ausgebildeten und motivierten Mitarbeiter. Als attraktiver Arbeitgeber engagiert sich das Unternehmen aktiv bei der Nachwuchsförderung und bietet seinen Mitarbeitern zusätzliche Weiterbildungsprogramme an. (...)“

Um die Mitarbeiter und Auszubildenden zu trainieren und zu schulen werden unterschiedlichste Materialien zur Verfügung gestellt. Da der Umgang mit den Gästen in einem Restaurant einen zentralen Pfeiler des Aufgabenbereichs darstellt, wird dieser in den Schulungsmaterialien ausführlich behandelt. Hierbei wird auch auf den Umgang mit Gästen mit Behinderungen eingegangen. Da es sich hierbei um Interna handelt, kann das Unternehmen diese Unterlagen jedoch nicht zur Verfügung stellen.“

International agierender Systemgastronom
Schnellrestaurantkette, München

„Unsere Stores werden sehr gern und oft von Menschen mit kognitiven Einschränkungen besucht. Dies ist deshalb ein wichtiger Bestandteil der Trainings mit den Mitarbeitern in unseren Stores, um allen Gästen den Besuch bei uns zu einem Erlebnis werden zu lassen. Bezugnehmend auf Ihre spezielle Anfrage, detaillierte Ausbildungsunterlagen, zugeschnitten auf dieses Thema und die angesprochene Gästegruppe gibt es nicht.“

Systemgastronom, Bremerhaven

„Wir verfügen über kein spezifisches Schulungsmaterial zu diesem Themen.“

Systemgastronom, Kempththal (CH)

„In unseren Handbüchern ist der Bereich bisher sicher unterrepräsentiert. Wir versuchen generell Barrierefreiheit in unserem Shopdesign zu berücksichtigen. Bei einigen Aspekten, zum Beispiel Thekenhöhe müssen wir aber Zugunsten der Arbeitshaltung unserer Mitarbeiter Abstriche machen.“

In Bezug auf den Service haben wir in unseren Schulungsunterlagen nur die Regel alle Gäste gleich und gleich zuvorkommend zu behandeln.

Desweiteren gilt die Regel, dass wir trotz des Selbstbedienungskonzepts älteren und behinderten Gästen selbstverständlich die Bestellung am Tisch aufnehmen und die Speisen und Getränken hinbringen.

Wir schulen die Mitarbeiter darauf dabei Sensibilität zu zeigen und nicht den Menschen zu übergehen, sondern zunächst fragen, ob die Hilfe gewünscht ist.

Wir beabsichtigen damit eine unangenehme Alleinstellung zu vermeiden. Schließlich bleibt es dem eingeschränkten Gast frei nach unserem Motto „Feel at Home“ zuhause ebenfalls überlassen, ob er sich helfen lassen möchte oder nicht.“

Kaffee-Systemgastronom, Grünwald

„Wir verwenden im Rahmen unserer Ausbildung keine gesonderten Leitfäden oder Ausbildungsmodule zu diesem Thema, sondern setzen vielmehr auf unser gelebtes Wertesystem und die Vielfältigkeit unserer eigenen Belegschaft.“

Da wir im Unternehmen deutschlandweit viele Kolleginnen und Kollegen mit Schwerbehinderung beschäftigen, glauben wir sehr daran, dass der tägliche Umgang und das Miteinander im Team vor Ort in unserer Filialen hier die notwendige Sensibilität schafft.“

Textileinzelhandelsunternehmen, Hamburg

„Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass keine Schulungsunterlagen oder Leitfäden zum Umgang mit Kunden mit Behinderung existieren.“

Drogeriemarktkette, Karlsruhe

„Vielen Dank für das Interesse zur Zusammenarbeit und der Erläuterung Ihres Anliegens. Leider haben wir keine Leitfäden oder Schulungsbausteine, die wir Ihnen zur Verfügung stellen könnten. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrem Projekt.“

Lebensmittel-Discounter, Neckarsulm

„Gern teilen wir Ihnen mit, dass wir Schulungsunterlagen für den Verkauf definiert haben, in denen u. a. selbstverständlich auch der Umgang mit Menschen mit Behinderungen (etwa Sprach-, Geh-, Hör- oder Sehbehinderungen) geschult wird. Diese Unterlagen stellen wir aber aus grundsätzlichen Erwägungen nicht zur Verfügung.“

Die Unternehmensgruppe (...) möchte ihren Kundinnen und Kunden jederzeit einen angenehmen Einkauf ermöglichen und legt dabei selbstverständlich auch Wert auf eine barrierefreie Gestaltung der Filialen. Beispielsweise ist der Eingangsbereich in der Regel ebenerdig, oder besitzt stattdessen eine Rampe, die der Kundin/dem Kunden ein einfaches Befahren der Filiale ermöglicht. Unsere Gänge und Kassen sind zudem so breit ausgelegt, dass sich auch Kundinnen und Kunden mit Behinderung ohne bauliche Einschränkungen fortbewegen können.

Lebensmittel-Discounter, Mülheim a. d. Ruhr

Leider können wir Ihnen kein internes Schulungsmaterial zur Verfügung stellen. Wie Sie an unseren barrierefreien Verkaufsräumen und den in jeder Niederlassung zur Verfügung gestellten Elektrohopperrn unter anderem erkennen können, legen wir auch großen Wert auf dieses Thema. Unsere Mitarbeiter sind selbstverständlich darauf geschult allen Kunden einen gleichermaßen hohen Kundenservice zu bieten. Sollte ein Kunde über den Beratungsansatz hinaus offensichtlich Hilfe beim Einkauf bzw. bei der Handhabung der Ware benötigen, sind unsere Mitarbeiter für diese Situationen entsprechend geschult.

Baumarkt-Kette, Mannheim

Der Systemgastronom McDonald's Deutschland hat uns folgenden Leitfaden zur Verfügung gestellt:

Leitfaden McDonald's Deutschland Inc., München

„Gäste mit besonderen Bedürfnissen“

Sehbehinderte Gäste an der Theke unterstützen

- Seien Sie geduldig, hilfsbereit und freundlich.
- Seien Sie ganz natürlich.
- Stellen Sie sich als McDonald's-Mitarbeiter oder -Schichtführer vor, der dem Gast gerne behilflich ist.
- Sprechen Sie den sehbehinderten Gast direkt an, nicht durch eine Begleitperson.
- Fragen Sie den Gast, ob Sie ihn zu einem Tisch führen sollen. Wenn der Gast Ihre Hilfe annimmt, lassen Sie ihn Ihren Arm ergreifen. Gehen Sie neben und etwas vor dem Gast, sodass er Ihrer Körperbewegung folgen kann.
- Benutzen Sie Richtungsangaben wie „nach rechts“

oder „direkt vor Ihnen“ anstatt „da drüben“ oder „hier“.

- Lassen Sie den Gast wissen, wenn Sie sich von ihm entfernen. Lassen Sie den Gast nicht einfach irgendwo stehen.
- Blindenhunde sind im Restaurant zugelassen. Lenken Sie einen Blindenhund niemals ab. Bedenken Sie, dass der Blindenhund bei der Arbeit ist und eine wichtige Aufgabe hat.
- Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie einem sehbehinderten Gast am besten helfen können, fragen Sie ihn selbst.

Hörbehinderte Gäste an der Theke unterstützen

- Seien Sie geduldig, hilfsbereit und freundlich.
- Sprechen Sie deutlich und ganz natürlich. So können Gäste, die von den Lippen lesen, Sie besser verstehen. Sehr lautes Sprechen und Sprechen mit überbetonten Mundbewegungen führen nur zu Verwirrung.
- Sehen Sie den Gast direkt an, wenn Sie mit sprechen. So kann der Gast Ihr ganzes Gesicht sehen und wichtige Informationen aus Ihrer Mimik ablesen.
- Sprechen Sie etwas langsamer als üblich, aber überbetreiben Sie es nicht. Wenn Sie schnell sprechen, kann das für den Gast anstrengend oder verwirrend sein.
- Wenn ein Gast an der Theke nicht sofort seine Bestellung aufgibt, braucht er vielleicht Unterstützung bei der Bestellung. Die Crew-Mitarbeiter müssen hier geduldig sein.

Sprachbehinderte Gäste an der Theke unterstützen

- Seien Sie geduldig, hilfsbereit und freundlich.
- Wenn Sie nicht verstehen, was der Gast möchte, bitten Sie ihn höflich, seine Bestellung zu wiederholen. Um die Bestellung zu bestätigen, wiederholen Sie, was der Gast gesagt hat.
- Wenn Sie mit einem stotternden Gast sprechen, beenden Sie die Sätze nicht für ihn und schlagen Sie ihm nicht vor, sich zu beruhigen oder tief durchzuatmen. Beides wird als Erniedrigung empfunden.
- Wenn ein Gast an der Theke nicht sofort seine Bestellung aufgibt, braucht er vielleicht Unterstützung bei der Bestellung. Die Crew-Mitarbeiter müssen hier geduldig sein.

Hör- und sprachbehinderte Gäste im McDrive unterstützen

Befolgen Sie folgende Regeln, um Gäste mit Behinderungen im McDrive zu unterstützen.

- Halten Sie Stift und Papier am McDrive bereit, falls dies benötigt wird.
- Achten Sie darauf, dass Ihre Crew entsprechend geschult ist, um in solchen Fällen angemessene Unterstützung zu leisten.

Andere Unterstützung anbieten

Ein Gast mit einer Körperbehinderung bedarf besonderer Unterstützung. Benutzen Sie Ihren gesunden Menschenverstand, und gewähren Sie bei Bedarf angemessene Unterstützung.

Umgang mit Hilfstieren

Laut McDonald's Richtlinien ist es gestattet, dass Hilfstiere (wie speziell ausgebildete Hunde) behinderte Personen in das Restaurant begleiten, es sei denn, die lokalen Vorschriften untersagen dies. Wenn Sie ein Tier im Restaurant bemerken und sich nicht sicher sind, ob dies ein Haustier oder ein Hilfstier ist, fragen Sie den Gast, der die Leine hält: „Ist dies ein Haustier?“ Mit dieser unverfänglichen Frage erlauben Sie es dem Gast, sein Tier als Hilfstier für einen bestimmten Zweck vorzustellen.

Fragen Sie nicht nach der Behinderung des Gastes oder verlangen Sie eine Erklärung zu den Aufgaben des Tieres. Fassen Sie das Tier nicht an, füttern Sie es nicht, sprechen Sie nicht mit ihm oder machen irgendwelche Geräusche.

Wenn das Tier bellt oder knurrt, erfüllt es vielleicht nur seine Aufgabe und warnt seinen Besitzer vor einem Anfall oder einer anderen Gefahr. Wenn Sie das Gefühl haben, dass das Tier andere Gäste bedroht oder aggressiv wirkt, finden Sie erst heraus, was genau dort vorgeht, bevor Sie Maßnahmen ergreifen. Bitten Sie den Gast bei Bedarf, das Tier unter Kontrolle zu halten oder zu entfernen.

Wenn sich andere Gäste über das Tier beschweren, erklären Sie ihnen, dass dieses Tier eine ähnlich wichtige Aufgabe erfüllt wie ein Rollstuhl, ein Hörgerät oder eine Brille und dass es als Hilfstier seinen behinderten Besitzer in der Öffentlichkeit überall hin begleiten darf, auch in Restaurants.

.....
Die Unternehmen wurden im September 2012 um Auskunft gebeten.



„Was uns beim Einkaufen wichtig ist ...“

Beiratsmitglieder mit Behinderung haben sich im Rahmen einer Sitzung des „Beirats Arbeit und Wohnen“ der Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V. am 27. Juni 2012 Gedanken über das Projekt, Barrieren und mögliche Lösungsansätze beim Einkaufen gemacht.

Welche Schwierigkeiten können sich in Läden ergeben?

- *Hinweisschilder nur Schrift*
- *Die Regalhöhe*
- *Schmale Gänge*
- *Geldstücke unterscheiden sich nicht sehr*
- *Nicht genug Zeit beim Einkaufen*
- *Andere Leute sind ungeduldig beim Bezahlen*
- *Kassierer sind ungeduldig beim Bezahlen*
- *Es geht alles zu schnell beim Bezahlen und Waren einpacken*
- *Zu wenig Personal, oft nicht gut ausgebildet*
- *Teure Sachen sind leicht zu greifen, billige Sachen sind ganz unten oder ganz oben*
- *Man wird nicht gut beraten, besonders behinderte Menschen*
- *Manchmal ist die Verpackung eine Mogelpackung*
- *Andere Kunden sind unverschämt*
- *Werbung irritiert, lenkt ab*
- *Preisausschilderung ist unklar oder zu klein (z.B. Große 1, sehr kleine 99 ct -> EUR 1,99)*



Bild: Lebenshilfe Karlsruhe / Patrick Werner

Wo und wie sollte das Personal unterstützen?

- *Wenn das Personal behinderte Menschen kennt: kein Problem!*
- *Persönliche Begleitung beim Einkaufen*
- *Hilfen beim Einpacken*
- *Lieferservice ins Haus*
- *Höflich sein, hilfsbereit, nicht aufdringlich*
- *Geduld haben*
- *Es sollte gut ausgebildet und fortgebildet sein*
- *Die Läden sollten offen und frei sein, keine Barrieren (Architektur)*
- *Hinweisschilder in Schrift und Bild*

Innovative Projektansätze

Im weiteren Umfeld von Einzelhandel und Gastronomie finden sich verschiedene Projekte und Initiativen, die sich für mehr Barrierefreiheit einsetzen.

Die Bildspeisekarte

Die Idee der Bildspeisekarte ist 2007 bei der Vorbereitung für die Fachtagung „Barrierefreiheit für Alle“ des Club 82 in Haslach entstanden. Sie ist ein gutes Beispiel dafür, wie einfach Barrierefreiheit für Menschen mit Lernschwierigkeiten umgesetzt und dabei viele Menschen erreichen kann. Denn jeder Mensch geht ab und an ins Restaurant.

Da viele Menschen mit Lernschwierigkeiten nicht lesen können, kann man bei der Bildspeisekarte seine Speisen in Form von Fotos auswählen. Speisekarten mit Fotos sind auch schon bekannt. Jeder kennt diese Speisekarten aus Eisdielen, aus Asia-Restaurants oder auch von Mc Donalds. Die Bildspeisekarte ist daher nicht nur hilfreich für Menschen mit Lernschwierigkeiten, sondern jeder Gast bekommt einen Eindruck, wie die Speisen und Getränke, die er bestellt, aussehen.

Die Bildspeisekarte wurde gemeinsam mit Menschen mit Lernschwierigkeiten entwickelt. Wir haben uns dafür entschieden, für ein Gericht eine Seite zu verwenden, da uns dies übersichtlich erschien. Es wurde versucht, die Fotos durch leichte Sprache zu ergänzen und den Inhalt auf eine Auswahl zu reduzieren.

Zu viel Auswahl würde eventuell verwirrend wirken. Daher steht z. B. unter dem gemischten Salat „Es gibt auch noch andere Salate. Bitte fragen Sie die Bedienung“. Ähnlich bei den Beilagen. Diese sind in separaten Fotos dargestellt. So kann man sich diese selbst auswählen. Die Getränkekarte wurde in Tabellenform gestaltet und je für kalte als auch für warme Getränke eine Seite verwendet. Auch hier ist die Nachfrage der Bedienung wichtig, ob ein kleines oder großes Getränk gewünscht ist.

Bezüglich der Angabe des Preises war die Frage, ob dieser in Form von Geldscheinen und Münzen

dargestellt werden soll. Wir haben uns dagegen entschieden, da die meisten Beträge mit unterschiedlichen Scheinen oder Münzen bezahlt werden können.

Das Prinzip der Bildspeisekarte „funktioniert“ dadurch auch nur in Kommunikation mit der Bedienung des Restaurants. Wir setzen die Bildspeisekarte nun schon seit einigen Jahren bei unseren Sommerfesten und Mitgliederversammlungen ein und bekommen sehr positive Rückmeldungen.

Aus: BRIDGE-Gemeindehandbuch, Heft 4 „Barrierefreiheit“, Autorin und Kontakt: Mirjam Bärnemann, Leiterin Hilfen für Familien, Club 82 Haslach, E-Mail: mirjam.baermann@club82.de



Bild: Patrick Werner / Kampagne „unbehindert miteinander“



Einkaufsbegleitung im Kaufhaus

Die Lebenshilfe Bonn plant derzeit gemeinsam mit dem Unternehmen „Galeria Kaufhof“ eine Kooperation zur Unterstützung von Kunden mit kognitiven Einschränkungen beim Einkaufen. Geplant ist zunächst eine Infoveranstaltung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Sensibilisierung in Bezug auf besonderen Servicebedarf für Menschen mit Behinderung. Anschließend möchte man Beratungsmöglichkeiten im sogenannten „Tandem“ erproben, an dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kaufhauses, Menschen mit Behinderung sowie Ihre Assistenz gemeinsam Einkaufs- bzw. Verkaufserfahrungen sammeln sollen.



Aktion „Gastfreundschaft für Alle“

„Um die Betriebe bei der Bewältigung dieses für viele neuen Themas zu unterstützen, hat der DEHOGA zwischen November 2004 und Juni 2005 gemeinsam mit der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo), und unterstützt durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit bundesweit 30 Modellseminare „Gastfreundschaft für Alle! – Marktchancen eines barrierefreien Tourismus nutzen“ durchgeführt.

Die Seminarinhalte reichten von der Vermittlung von Kenntnissen über einschlägige Gesetze und Normen, Architektur, Gestaltung und Infrastruktur über Besonderheiten in Kommunikation, Marketing und Service bis hin zu praktischen Simulationsübungen. Die Veranstalter haben einen eigenen Schulungsfilm produziert, der auch nach Abschluss der Seminarreihe ausgeliehen werden kann. Verleihstandorte in ganz Deutschland finden Sie für diesen Film unter www.gastfreundschaft-fuer-alle.de. Vergleichbare Schulungsangebote werden auf regionaler Ebene fortgesetzt.“¹

*Kontakt und Infos: <http://www.gastfreundschaft-fuer-alle.de>
Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V., NatKo,
info@natko.de
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband), info@dehoga.de*



DEHOGA-Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit im Gastgewerbe

Seit dem 1. Mai 2002 gilt das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG), das erstmals einen weiten Begriff der Barrierefreiheit, der zum Beispiel auch

Barrieren für seh- und hörbehinderte sowie für geistig oder seelisch behinderte Menschen umfasst, gesetzlich normiert. Weiter sieht das BGG den Abschluss freiwilliger Zielvereinbarungen zwischen anerkannten Behindertenverbänden und Unternehmensverbänden vor.

Als erste bundes- und branchenweite Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit überhaupt [...] hat sich der DEHOGA Bundesverband gemeinsam mit dem Hotelverband Deutschland (IHA) mit dem Sozialverband VdK Deutschland, der Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte, dem Deutschen Gehörlosen-Bund, dem Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband und der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben geeinigt. Die Zielvereinbarung über die standardisierte Erfassung, Bewertung und Darstellung barrierefreier Angebote in Hotellerie und Gastronomie wurde am 12. März 2005 unterzeichnet.

Den Text der Zielvereinbarung finden Sie hier: http://www.dehoga-bundesverband.de/fileadmin/Inhaltsbilder/Branchenthemen/Barrierefreiheit/zielvereinbarung_endfassung_050312.pdf

Quelle und Kontakt:

*<http://www.dehoga-bundesverband.de>
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V.
(DEHOGA Bundesverband), info@dehoga.de*

Anmerkung: Derzeit wird von den beteiligten Verbänden eine Aktualisierung der Zielvereinbarung abgestimmt.



Das Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Der alltägliche Einkauf sollte für alle Kundinnen und Kunden unbeschwerlich und barrierearm möglich sein. Ganz gleich, ob für Eltern mit Kinderwagen, Menschen im Rollstuhl oder Seniorinnen und Senioren. Deshalb rückt der Handelsverband Deutschland (HDE) gemeinsam mit Partnern wie der Initiative „Wirtschaftsfaktor Alter“ das Thema Generationenfreundlichkeit in den Fokus. Der HDE will mit diesem Zeichen bewusst auf Veränderungen der gesellschaftlichen Trends und auf die Ansprüche reagieren, die die Kunden an den Handel stellen.

Mit dem bundesweiten Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“ können seit Frühjahr 2010 Einzelhändler in ganz Deutschland ausgezeichnet werden. Anhand von eigens für dieses Verfahren entwickelten Kriterien prüfen Testerinnen und Tester vor allem Leistungsangebote, Zugangsmöglichkeiten, Ausstattung der Geschäftsräume

¹ <http://www.dehoga-bundesverband.de/branchenthemen/barrierefreiheit> (28.09.2012)

sowie das Serviceverhalten von Einzelhändlern.

Für das Qualitätszeichen werden Einzelhändler anhand eines Kriterienkatalogs durch geschulte Tester geprüft. Wird der Test mit ausreichender Punktzahl bestanden, wird das Qualitätszeichen für drei Jahre verliehen. Danach ist eine erneute Prüfung notwendig. Die erfolgreich geprüften Einzelhändler erhalten ein Zertifikat. Diese Auszeichnung dürfen sie zudem mit einem Aufkleber an der Eingangstür gegenüber den Kundinnen und Kunden sichtbar machen.

Quelle und Kontakt:

<http://www.generationenfreundliches-einkaufen.de> (02.10.2012)
Handelsverband Deutschland - HDE e.V., hde@einzelhandel.de

Anmerkung: In den Kategorien des Fragebogens zum Zertifikat finden sich auch explizite Abfragen zu Mitarbeitern und Servicequalität (Kategorie 2)². Damit unterstreicht das Qualitätszeichen die Bedeutung von Service und Assistenz beim Einkaufen.

Durch die Begrifflichkeit „Generationenfreundlich“ gelingt zudem eine Erweiterung der Zielgruppe.



„unbehindert miteinander“
Auszeichnung für guten Service

Seit dem Jahr 2003 setzt sich die Aktion „unbehindert miteinander“ für einen guten Service in Gastronomie und Einzelhandel für Menschen mit Behinderung ein. Ursprünglich vom Diakonischen Werk Württemberg initiiert, von Anfang an in Kooperation mit DEHOGA und Handelsverband (EHV) Baden-Württemberg durchgeführt, ab 2005 auch mit dem Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe, wurden im Rahmen der Aktion ca. 300 Betriebe für ihren vorbildlichen Service für Menschen mit Behinderung ausgezeichnet.

Ausgebildete „unbehindert miteinander“-Testpersonen mit Behinderung überprüfen interessierte Unternehmen vor Ort auf Barrierefreiheit im technischen Sinne wie auch in Servicebereichen.

Thema ist all das, was jeder Kunde selbstverständlich erwartet: Guter Service und das Eingehen auf die individuellen Bedürfnisse. Dass Menschen mit Behinderungen als gleichwertig akzeptiert und auch so behandelt werden, ist schon oft, aber leider nicht immer der Fall. Die Aktion „unbehindert miteinander“ hat deshalb den Abbau von sozialen Barrieren und die Inklusion der Menschen mit Behinderung in diesen wichtigen Alltagsbereichen zum Ziel.

Kontakt und Infos: <http://www.unbehindert-miteinander.de>

2 <http://www.generationenfreundliches-einkaufen.de> (18.10.2012)

Geschäftsstelle Landesverband Baden-Württemberg
der Lebenshilfe für Menschen mit Behinderung e.V.,
unbehindertmiteinander@lebenshilfe-bw.de



„Schulung von Gästebetreuern und Servicepersonal im Umgang mit Kunden und Gästen mit Handicap“

Hier erwerben die Teilnehmer aus allen Servicebereichen Grundkenntnisse über verschiedene Arten von Behinderungen sowie deren Ursachen und Auswirkungen auf das tägliche Leben der davon betroffenen Menschen. Hieraus werden das Verständnis für die besonderen Bedürfnisse dieser Kunden und Gäste sowie die daraus entstehenden Anforderungen an die Servicemitarbeiter abgeleitet.

Die Teilnehmer erlernen die Grundtechniken der sehenden Begleitung und Orientierung sowie Techniken für die Kommunikation mit Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen, aber auch für die angemessene Unterstützung für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen. Über die erfolgreiche Teilnahme an den Grund- und Aufbaumodulen erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat. (...)

Aufbaumodule (40 UE)

Aufbauend auf die Inhalte des Grundmoduls werden für verschiedene Servicebereiche spezifische Kenntnisse und Strategien vermittelt.

Die Aufbaumodule richten sich an:

- Servicepersonal in Gastronomie und Beherbergung
- Service-, Info- und Counterpersonal für diverse Dienstleistungsangebote wie Museen, Freizeitangebote, Tourist Infos, Gästeführer
- Verkaufspersonal im Einzelhandel
- Medizinisches und Pflege- bzw. Betreuungspersonal
- Servicepersonal in Ämtern und Bankinstituten
- Servicepersonal in ÖPNV, DB-Bahnpersonal, und privater Personenbeförderung (Taxiunternehmen, Fahrdienste, Busunternehmen etc.)
- Servicepersonal in Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst etc.

Quelle und Kontakt: Schweriner Umschulungs- und Bildungszentrum e.V., Werkstraße 713, 19061 Schwerin, Ansprechpartner beim SUBZ e.V., Frau Brinkmann, Tel: 0385 662060, Fax: 0385 662061, E-Mail: info713@subz-ev.de, Internet: www.subz-ev.de



Zielvereinbarung zum Barrierefreien Handel zwischen Globus und den Organisationen und Selbsthilfegruppen behinderter Menschen in Rheinland-Pfalz

Bereits seit mehreren Jahren werden in Rheinland-Pfalz Zielvereinbarungen mit Einkaufszentren geschlossen. Bedürfnisse von Kunden mit kognitiven Einschränkungen wurden dabei bisher nur am Rande berücksichtigt. Für Kunden mit Körper- oder Sinnesbehinderung enthält der Vertrag jedoch richtungsweisende Service-Angaben.

7. September 2004 / Zielvereinbarung zum Barrierefreien Handel zwischen Globus Handelshof GmbH & Co. KG Betriebsstätte Gensingen und den Organisationen und Selbsthilfegruppen behinderter Menschen in Rheinland-Pfalz auf der Grundlage der Gleichstellungsgesetzgebung des Bundes und des Landes Rheinland-Pfalz (BGG und LGGbehM)¹

Im Bewusstsein um die Notwendigkeit, allen Menschen den Zugang zu Leistungen und dem Warenangebot, das heute verfügbar ist, zu schaffen und ihnen damit die Möglichkeit zugeben, unter gleichwertigen Lebensbedingungen zu leben, wird zwischen Globus Handelshof GmbH & Co. KG Betriebsstätte Gensingen und den Organisationen und Selbsthilfegruppen behinderter Menschen in Rheinland-Pfalz, die nachstehend aufgeführt sind:

- a) Landesarbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz Selbsthilfe Behinderter e.V.
- b) Zentrum für Selbstbestimmtes Leben Landesverband Rheinland-Pfalz / ISL
- c) Landesblinden- und Sehbehindertenverband Rheinland-Pfalz e.V.
- d) Landesverband der Gehörlosen Rheinland-Pfalz e.V.
- e) Sozialverband VdK Rheinland-Pfalz

f) Sozialverband Deutschland Landesverband Rheinland-Pfalz-Saarland wird folgende Zielvereinbarung geschlossen.

§ 1

Die Vereinbarkeitspartner wissen, dass innerhalb von vier Wochen nach der Bekanntmachung im Zielvereinbarungsregister des Bundes andere nach diesem Gesetz anerkannte Verbände, sowie weitere Globus-Betriebsstätten das Recht haben der Zielvereinbarung beizutreten.

§ 2 Zielbereiche, Ziele und Zielerwartungen

(1) Die Vereinbarung gilt ausschließlich für das Selbstbedienungswarenhause (SBW)

(2) Als Grundlage dient die Definition von Barrierefreiheit laut § 4 BGG und § 2 Abs. 3 Landesgesetz zur Herstellung gleichwertiger Lebensbedingungen für Menschen mit Behinderungen: „Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind.“

¹ http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/zielvereinbarung-globus.pdf?__blob=publicationFile (08.10.2012)

§ 3 Ziele

Die Globus Handelshof GmbH & Co. KG, Betriebsstätte Gensingen erklärt sich bereit, folgende Schritte zur Herstellung von Barrierefreiheit zu unternehmen beziehungsweise bereits vorhandene Maßnahmen beizubehalten:

1. Es stehen Behindertenparkplätze zur Verfügung. Die gesamte Parkplatzanlage unterliegt der StVO. Es besteht darüber hinaus eine Busanbindung.
2. Informationen über die Standorte der rollstuhlgerechten Einkaufswagen und Elektromobile sollen an den Parkplätzen für Behinderte installiert werden.
3. Ein taktil erfassbarer Plan soll an der Information installiert werden. Globus wird ein entsprechendes Angebot bei der Firma Ilis: www.ilis-leitsysteme.de erstellen lassen.
4. Behindertentoiletten wurden neu eingerichtet. Es befinden sich in jedem Eingangsbereich je eine Behindertentoilette.
5. Es befinden sich zwei Elektromobile (Scooter) im Eingangsbereich. Die Schlüssel dafür sind an der Information hinterlegt. Es sollen zwei weitere Scooter angeschafft werden.
6. Die Beschriftung an der Information wird als ausreichend angesehen.
7. Statt einer Drehtür wurde eine Schiebetür eingebaut. Dies kommt der Barrierefreiheit entgegen.
8. Informationen über die Zielvereinbarung sollen ebenfalls auf der Website von Globus-Handelshof eingebracht werden.
9. Die Webseite wird auf Barrierefreiheit überprüft. Hier kann www.web-for-all.de einbezogen werden.
10. Das Servicetelefon im Markt ist zu hoch angebracht und soll auf 85 cm Höhe installiert werden.
11. Die Beschriftung an den Regalen soll vergrößert werden. Insgesamt soll das Beschriftungskonzept unter Einbeziehung des Landesblindensverbandes den entsprechenden Regelungen angepasst werden.
12. Ein Service beim Einpacken an der Kasse und Einladen des Autos ist möglich. Auch im Markt beim Einkaufen kann vom Einpackservice Unterstützung zur Verfügung gestellt werden.
13. Das Personal-Schulungskonzept kann um die Inhalte „Umgang mit behinderten Kundinnen und Kunden“ erweitert werden. Diese kann in einem Blitztraining von 10 bis 15 Minuten oder in längeren Seminaren durchgeführt werden. Die Verbände stellen kostenfrei die Referenten.

14. Die Bedienungstheken für Käse, Fisch und Wurst sind farblich abgesetzt.

15. Behinderte Menschen und Schwangere werden an den Bedienungstheken bevorzugt behandelt. Neue Mitarbeiter werden in den Einführungsseminaren darüber informiert. Darüber hinaus kann dies in Blitzteamtrainings geschult werden.

16. Die Ausschilderungen der Preise und Produkte an den Tiefkühltheken sollen an der Vorderkante angebracht werden. Hierzu erfolgt eine Überprüfung der Machbarkeit beim Hersteller.

17. Die regulären Kassen haben eine Durchgangsbreite von 85 cm, darüber hinaus gibt es zwei Rollstuhlkassen, die eine Breite von 120 cm aufweisen.

18. Im Eingangsbereich dürfen keine Stolperfallen (Werbeträger, Werbetische, Papierkörbe, breite Gitteroste etc.) aufgestellt werden, die für blinde und sehbehinderte Menschen nicht rechtzeitig erkannt werden können. Sie sollten prinzipiell vermieden werden, zumindest aber am Boden ertastbar sein.

19. Im Eingangsbereich und Innenbereich sollte für ausreichend helle Beleuchtung gesorgt werden.

20. Übersichtspläne sollen über Schriftzeichen von 5,2 bis 8,7 mm Höhe verfügen, besser noch sind größere Schriftzeichen. Günstig sind neben dem üblichen Schwarz auf Weiß Farbkombinationen wie Gelb auf Schwarz, Gelb auf Blau, Weiß auf Schwarz. Viele Sehbehinderte können solche Negativ-Kontaste besser erkennen, sie sind daher gut für kurze Warnhinweise geeignet. Den besten Farbkontrast ergibt übrigens die Kombination Gelb auf Lila.

21. Prospekte und Informationsmaterial sollen in greifbarer Höhe für alle zugänglich angeordnet werden. Die Prospekte sollten zudem in einer für Blinde zugänglichen Weise angeboten werden.

22. Gebrauchsanleitungen zu bestimmten Produkten und Geräten auf Video werden untertitelt, um Gehörlosen und Hörgeschädigten Menschen einen gleichberechtigten Zugang zu diesen Informationen zu sichern. Für blinde Menschen sollten diese Filme entsprechen kommentiert werden.

23. Für gehörlose Menschen sollen Anfragen und Antworten per Fax ermöglicht werden.

24. Ein Dymo-Band-Stanzer zur Beschriftung von Produkten in Blindenschrift durch den Service wird an der Information hinterlegt.

§ 4 Konkrete Verantwortungsbereiche für bestimmte Ergebnisse

(1) Die Globus Handelshof GmbH & Co. KG, Betriebsstätte Gensingen erklärt sich bereit, innerhalb

der nächsten zwei Jahre die in § 3 beschriebenen Maßnahmen soweit möglich umzusetzen.

(2) Die Verbände erklären sich bereit, ihre Mitglieder über die Verbesserungen zu informieren und den Globus Handelshof GmbH & Co. KG, Betriebsstätte Gensingen konstruktiv zu beraten.

§ 5 Regeln der Zusammenarbeit

(1) Es tagt bei Bedarf eine Expertengruppe, bestehend aus Vertretern beider Vereinbarungspartner.

(2) Die Geschäftsstelle liegt bis auf weiteres beim MASFG, Referat 643-3, Gleichstellung, Selbstbestimmung, Barrierefreiheit.

(3) Beschlussfassungen finden einvernehmlich statt.

§ 6 Laufzeit

Die Laufzeit der Zielvereinbarung beträgt 5 Jahre mit der Möglichkeit des Verlängerens.

§ 7 Information über den Stand der Zielerfüllung

Das Unternehmen informiert die Verbände über den Stand der Umsetzung.

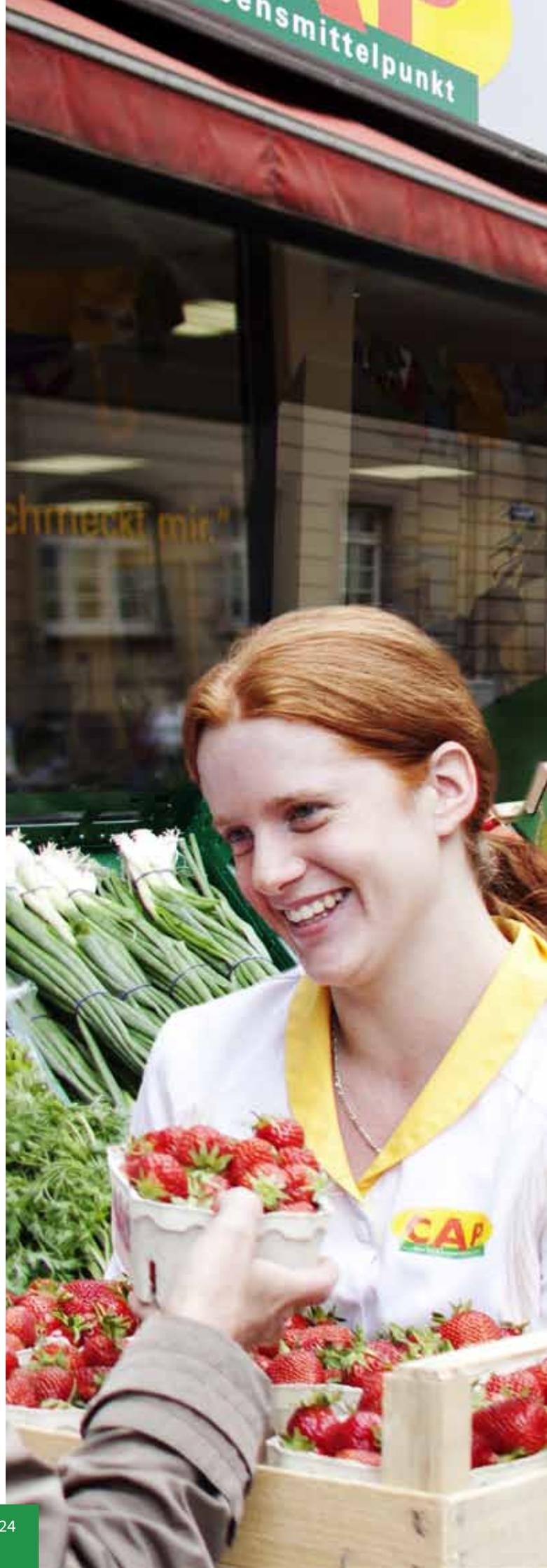
§ 8 Evaluation

Die Expertengruppe (bestehend aus Vertretern der Verbände sowie des Unternehmens) erhält das Recht Betriebsbesuche durchzuführen.

§ 9 Schlussbestimmung

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser Zielvereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(2) Die Vertragsparteien sind sich darin einig, dass der Text dieser Zielvereinbarung, ihrer Änderung oder Aufhebung im Zielvereinbarungsregister des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung veröffentlicht wird.



Impressum

Herausgeber:

BKB Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.
Marienstraße 30, 10117 Berlin,
Tel: 030 / 3002310-10, Fax: 030 / 3002310-11

Projektleitung:

Stephan Kurzenberger
Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe e. V.,
Neckarstraße 155a, 70190 Stuttgart, Tel: 0711-25589-24,
stephan.kurzenberger@lebenshilfe-bw.de

Ulrich Niehoff

Bundesvereinigung Lebenshilfe e. V.
Leipziger Platz 15, 10117 Berlin, Tel: 030-206411-124
ulrich.niehoff@Lebenshilfe.de

Projektbericht:

Stephan Kurzenberger

Projektberatung:

Simon Grupe, Deutscher Industrie- und Handelskammertag
Elke Lehning-Fricke, PRO RETINA Deutschland e.V.
Joachim Busch, Lübeck
Sabine Mittank, Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
Kirsten Vollmer, Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)
Helmut Walther, Haslach
Tina Winter, Marburg

Beirat Arbeit und Wohnen,
Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., Berlin

Wir danken außerdem allen Unternehmen, die sich an unserer
Abfrage (→ Seite14) beteiligt haben.

BKB Bundeskompetenzzentrum

Barrierefreiheit e. V.

Marienstraße 30

10117 Berlin

Telefon +49 (0)30 300 23 10-10

Telefax +49 (0)30 300 23 10-11

info@barrierefreiheit.de

www.barrierefreiheit.de

So erreichen Sie unsere Geschäftsstelle:

- U- und S-Bahnhöfe Friedrichstraße und Brandenburger Tor
- Bus TXL (barrierefrei), Haltestelle Karlplatz

Barrierefreie Verbindungsmöglichkeiten der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) unter:

www.fahrinfo-berlin.de/barrierefrei/bin/

www.barrierefreiheit.de

Gefördert durch:

BKB
Bundeskompetenzzentrum
Barrierefreiheit



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales