



Über die Aktion

Ein Einkaufsbummel oder der Besuch in einem Restaurant – für die allermeisten von uns selbstverständliche Möglichkeit im Alltag und wichtiger Faktor unserer Lebensqualität. Für Menschen mit Behinderung sind auch solche vermeintlichen Selbstverständlichkeiten oft mit Hindernissen verbunden. Zum Beispiel weil sie aufgrund ihrer körperlichen Beeinträchtigung ein Geschäft nicht betreten können, das nur über eine Treppe zu erreichen ist. Oder weil sie aufgrund ihrer Sehbehinderung oder kognitiven Einschränkung die übliche Speisekarte nicht lesen können.

Die seit März 2009 auch in Deutschland gültige UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen setzt die Inklusion, also die selbstverständliche und gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen, als Ziel. Die Konvention verpflichtet die Vertragsstaaten, alles Notwendige zu tun, um dies Wirklichkeit werden zu lassen. Rund 700.000 Menschen mit Behinderung leben in Baden-Württemberg. Ihre Teilhabechancen in einem wichtigen gesellschaftlichen Bereich zu verbessern, ist Ziel der gemeinsamen Aktion von Diakonie Württemberg, Handelsverband, Hotel- und Gaststättenverband und Lebenshilfe in Baden-Württemberg.

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

In den ersten Jahren wurde die Aktion auf Landesebene koordiniert. Die Überprüfungen führten Menschen mit Behinderungen vor Ort durch. Künftig wird die gesamte Aktion auf lokaler Ebene organisiert, also dort, wo sie hingehört, denn gesellschaftliche Teilhabe findet immer vor Ort statt. Die landesweiten Initiatoren stellen weiterhin Materialien und ihre Erfahrungen zur Verfügung. Getragen wird die Aktion nun aber von Einrichtungen und Verbänden in den Kreisen und Gemeinden im „Ländle“.

Die Idee dahinter

Gäste und Kunden sollen beim Einkauf oder beim Ausgehen in ein Lokal mit dem Service zufrieden sein, denn nur dann kommen sie gerne wieder oder empfehlen ein Geschäft bzw. ein Lokal auch weiter. Diese Zufriedenheit zu erreichen bemühen sich Fachpersonal und Leitung der Betriebe in Gastronomie und Einzelhandel. Aber worauf kommt es wirklich an, damit beide Seiten auch auf Dauer zufrieden

sind? **Das wissen Gäste und Kunden selbst meist ganz genau!**

Und noch besser ist es, wenn auf ihre Wünsche in unverstellter Art eingegangen wird und im direkten Kontakt z.B. auch bauliche Hindernisse mit kreativen Ideen überwunden werden. Menschen mit Behinderungen haben darin eine reiche Erfahrung. Dieser bestechend einfache Gedanke war der Ausgangspunkt der Aktion „unbehindert miteinander“: Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen beurteilen aus ihrer Sicht, ob sie zuvorkommend behandelt und beraten werden, auch wenn sich das Personal dabei mehr anstrengen muss oder dafür etwas mehr Zeit benötigt wird. Für die Bewertung der Serviceleistungen wurden gemeinsam mit Menschen mit Behinderungen Kriterien für eine gute Servicequalität entwickelt. Deren Einhaltung entscheidet darüber, ob sie sich beim Besuch in der Gaststätte oder beim Einkauf wohlfühlen können, mit ihren Einschränkungen vorbehaltlos akzeptiert und als Kundschaft „wie jede andere“ betrachtet werden.

In kleinen Gruppen überprüfen Menschen mit Behinderungen die eingegangenen Bewerbungen und stellen fest, ob die versprochene Servicequalität in der Praxis auch tatsächlich geboten wird.

Die erfolgreiche Durchführung der Aktion „unbehindert miteinander“ seit 2003 hat in sehr überzeugender Weise gezeigt, dass diesem Anspruch zu genügen bereits für viele Geschäfte im Einzelhandel, in Gaststätten und Hotels ein großes Anliegen und eine Selbstverständlichkeit ist. **Rund 300 Betriebe wurden bereits für ihren guten Service für Menschen mit Behinderung ausgezeichnet.**

Eine erfolgreiche Aktion – für alle Beteiligten

Alle, die sich auf die eine oder andere Weise an unserer Aktion beteiligen, profitieren von „unbehindert miteinander“.

Da wären als erstes die **Betriebe** des Einzelhandels und der Gastronomie zu nennen, welche sich für eine Auszeichnung bewerben. In einer Gesellschaft, in der nicht zuletzt in der Folge des demographischen Wandels immer mehr Menschen mit Beeinträchtigungen leben, stellen diese eine wichtige Kundengruppe dar, auf die es sich lohnt, einzustellen. Die Bewerbung für eine Auszeichnung mit der Marke „unbehindert miteinander“ ist unkompliziert und auch nur mit sehr geringen Kosten verbunden (im Fall der Auszeichnung fällt eine Gebühr für den Druck der Plakette an). Die ausgezeichneten Betriebe werden auf der Internetseite der Aktion veröffentlicht, außerdem kann die Übergabe der Auszeichnung für Pressetermine genutzt werden. Dies ist eine hervorragende Möglichkeit, für den eigenen Betrieb zu werben.

Das gilt auch für die **Einrichtungen** und Dienste für Menschen mit Behinderung, die vor Ort die Überprüfung von Betrieben koordinieren und durchführen. Als Prüfer und Übergeber der Auszeichnung erscheinen sie nicht nur im Rahmen von Presseterminen, sondern auch mit ihrem Logo auf der Plakette, welche an den ausgezeichneten Betrieben angebracht wird. Die Überprüfungen können gut in den Alltag der Einrichtungen und Dienste integriert werden. Stichwort: „das Angenehme mit dem Nützlichen verbinden!“

Vor allem aber profitieren **Menschen mit Behinderungen** von der Aktion, denn sie gibt wichtige Anstöße, damit Gastronomie und Einzelhandel sich auf ihre Bedürfnisse und Kundenwünsche einstellen. Bei der Entscheidung über die Auszeichnung ist ihre Stimme maßgeblich. Aus unseren bisherigen Erfahrungen wissen wir auch, dass die Überprüfung der Betriebe Spaß macht und überdies dazu führt, dass man Gaststätten und Geschäfte vor Ort kennen lernt, die man dann auch weiterhin gerne besucht.

Ausgezeichnet wird vor allem der gute Service

Mit der Verleihung der Auszeichnung wird nicht allein die bauliche Ausstattung eines Ladens oder einer Gaststätte ausgezeichnet, 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.

**Landesgeschäftsstelle „unbehindert miteinander“
Lebenshilfe Baden-Württemberg**

Rudi Sack
Neckarstraße 155a
70190 Stuttgart
Telefon: 0711 255 89-10 | Fax: -55
E-Mail: rudi.sack@lebenshilfe-bw.de

Diakonisches Werk Württemberg

Rainer Scheufele
Heilbronner Straße 180
70191 Stuttgart
Telefon: 0711 16 56-110 | FAX: -49 110
E-Mail: scheufele.r@diakonie-wuerttemberg

Handelsverband Baden-Württemberg

Eva Schulze
Neue Weinsteige 44
70180 Stuttgart
Telefon: 0711 648 64-46 | Fax: -24
E-Mail: schulze@hv-bw.de

**Deutscher Hotel- und Gaststättenverband Baden-Württemberg
GFT - Gesellschaft zur Förderung des Tourismus in Baden-
Württemberg**

Thomas Schwenck
Augustenstraße 6
70178 Stuttgart
Telefon: 0711 619 88-82 | Fax: -71
E-Mail: schwenck@dehogabw.de