



Auszeichnung für guten Service  
für Menschen mit Behinderungen.



## 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



voll zutrifft



zum Teil zutrifft


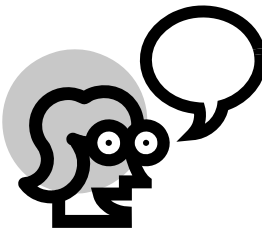


nicht zutrifft

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!***

Wenn die einzelnen Kriterien nicht vollständig überprüft werden, kann evtl. keine abschließende Bewertung vorgenommen werden und die Überprüfung muss wiederholt werden.

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



### **Das Personal nahm sich genügend Zeit für uns.**

- 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.**

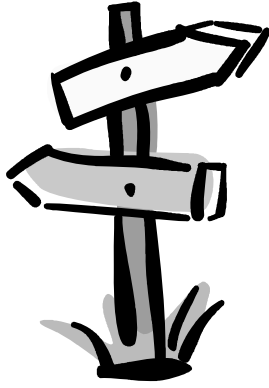
- Wichtige Räume sind diejenigen, die man normalerweise im Betrieb benutzt (z.B. benutzt man in einem Restaurant auch die Toilette, in einem Modegeschäft die Umkleidekabine).
- Kleine Stufen bis 2 cm Höhe sind möglich.
- Wenn eine Rampe vorhanden, aber zu steil ist, hilft das auch nicht weiter.
- Ist 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 [Datum] 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 [Datum] 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“ vor Ort**  
[Adresse]