Keine Angst vor Barrierefreiheit

©Foto Freisinger, Thomas Eisenpass

Bildungsthema Juli – September 2015

Themen Expert/innen

Mag[a] Monika Hirschmugl-Fuchs, CMC

Dipl.-Ing. Gerald Kortschak, BSc, CMC

Dipl-Ing. Klaus D. Tolliner, MBA, CMC

Arbeitskreis **ECOBILITY** – barrierefreie Wirtschaft

www.ecobility.at

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 2
Abbildungsverzeichnis 3
Abkürzungsverzeichnis 4
Kapitel 2 Barrierefreiheit als Chance 6
Neue Zielgruppen durch Inklusion und Diversity 6
Design für Alle 6
Kulturelle Barrierefreiheit – Interkulturalität 7
Neue Zielgruppen – personelle Vielfalt 8
Diversity Management 8
Barrierefreiheit im Tourismus 10
Branche der Vielfalt – Tourismus 10
Barrierefreie Auswahl von Produkten oder Dienstleistungen 12
Anreise 13
Das Gebäude und seine Umgebung 13
Externe Freizeitangebote 17
MitarbeiterInnen Schulung 19
Arbeitskräftepotential 19
Abbau von Barrieren auf drei Ebenen 22
Inklusion des „anderen“ Mitarbeiters 23
Förderungen 25
Förderung durch Information 25
Finanzielle Fördermöglichkeiten 26
Chancen und Risiken 26
Literaturverzeichnis 28

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Die vier Dimensionen von Diversity nach Gardenswartz & Rowe auf factor.D.at 9
Abbildung 2 Touristische Servicekette (Neumann) 11
Abbildung 3 ©Anni Aldrian – Bildersammlung vom Lipizzaner-Almabtrieb 11
Abbildung 4 Barrierefreie Stellplatze (Quelle: barrierefrei bauen, Sozial Land Salzburg 13
Abbildung 5 Wechsel vom Auto in den Rollstuhl 14
Abbildung 6 © M. Hirschmugl-Fuchs; auf dem Weg zum Wildoner Radmarathon – Why not? 18
Abbildung 7 © Andrea Fischer – Leo als Lagerarbeiter und Rollstuhlmechaniker 21
Abbildung 8 © TAFIE (Tiroler Arbeitskreis für Integrative Erziehung): 21
Abbildung 9 © Andres Fischer – IT-Fachkraft Leo am ergonomisch nicht korrekten Arbeitsplatz 23
Abbildung 10 Rollstuhltanz 27

Abkürzungsverzeichnis

WKO	Wirtschaftskammer Österreich ist die Interessensvertretung von Unternehmer/innen in Österreich.
UBIT	Unternehmensberatung, Buchhaltung, Informationstechnologie ist eine Fachgruppe der Sparte Information und Consulting (IC).
IC	Information und Consulting ist eine der sieben Sparten der Österreichischen Wirtschaftskammer.
CMC	Certified Management Consultant ist ein internationales Zertifikat des „International Council of Management Consulting Institutes" (ICMCI) und repräsentiert das weltweit stärkste Qualitätssiegel für Unternehmensberater/innen.
UN	UN steht für United Nations (VN Vereinte Nationen), oft auch UNO für United Nations Organization (Organisation der Vereinten Nationen) sind ein Zwischenstaatlicher Zusammenschluss und ein uneingeschränkt anerkanntes Völkerrechtssubjekt.
PA	Persönliche Assistenz ist eine Form der persönlichen Hilfe, die behinderten Menschen ein selbstbestimmtes Leben ermöglicht.
ÖGS	Österreichische Gebärdensprache, die gesetzlich anerkannte Sprache gehörloser Menschen.
ÖGLB	Österreichischer Gehörlosenbund ist die Interessenvertretung der Gehörlosengemeinschaft in Österreich. Zu ihr gehören alle, die bevorzugt in ihrer Gebärdensprache kommunizieren.
BGStG	Bundesbehindertengleichstellungsgesetz hat das Ziel, die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten.
DfA	Design für Alle ist ein Konzept für die Planung und Gestaltung von Produkten, Dienstleistungen und Infrastrukturen, mit dem Ziel, allen Menschen deren Nutzung ohne individuelle Anpassung oder besondere Assistenz zu ermöglichen. DfA wird auch als universelles Design bezeichnet.
WAI	Web Accessibility Initiative ist ein Bereich innerhalb des World Wide Web Consortiums (W3C), in der sich mehrere Arbeitsgruppen und Interessensgruppen mit dem barrierefreien Zugang zum Web und seinen Inhalten beschäftigen.
W3C	World Wide Web Consortium ist das Gremium zur Standardisierung der Techniken im World Wide Web.
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines sind eine Empfehlung der Web Accessibility Initiative (WAI) des World Wide Web Consortiums (W3C) zur barrierefreien Gestaltung der Inhalte von Internetangeboten. Webseiten, die diesen Richtlinien entsprechen, sind auch für Menschen mit sensorischen und motorischen (und in gewissem Rahmen mentalen) Einschränkungen zugänglich, d.h. sie können die

	angebotenen Informationen erfassen und notwendige Eingaben tätigen.
GUI	Graphical user interface ist die englische Bezeichnung für grafische Benutzeroberfläche oder auch grafische Benutzerschnittstelle.
ATAG	Authoring Tools Accessibility Guidelines sind Anforderungen an Werkzeugen zur Website-Erstellung.
UAAG	User Agent Accessibility Guidelines sind Anforderungen an Browser und Mediaplayer.
WHO	World Health Organization, Weltgesundheitsorganisation ist eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen mit Sitz in Genf.
§	Paragraf
Abs.	Absatz
Z	Ziffer
GewO	Gewerbeordnung
EGVG	Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen

Kapitel 2 Barrierefreiheit als Chance

Kapitel 2 zeigt die Chancen auf, die Menschen mit Behinderung als neue Zielgruppe bieten. Speziell der Tourismus und das Potential behinderter Menschen am Arbeitsmarkt wird beleuchtet und mit Best Practise hinterlegt.

Neue Zielgruppen durch Inklusion und Diversity

Im Kapitel 2 des Bildungsthemas „Keine Angst vor Barrierefreiheit“ stelle ich Erweiterungen für den Begriff „Barrierefreiheit“ an den Anfang. Wie bereits beschrieben versteht man im deutschen Sprachraum im Allgemeinen unter „Barrierefreiheit“ (Wikipedia6, 2015) die Gestaltung der baulichen Umwelt, sowie von Information und Kommunikation in einer Weise, dass sie von Menschen mit Behinderung und älteren Menschen in derselben Weise genutzt werden kann. Diese Definition benennt Personengruppen, denen es durch die Schaffung von Barrierefreiheit ermöglicht werden soll „auch“ dabei zu sein. Eine „besondere“ Gruppe von Menschen „muss integriert“, in eine Gesellschaft, ein Unternehmen aufgenommen oder als KundIn anerkannt werden.

Andere Sichtweisen gehen davon aus, dass grundsätzlich die Nutzbarkeit für Alle in die Planung und Entwicklung des baulichen Umfeldes, von Produkten und Dienstleistungen, aber auch in die Entwicklung von Arbeitsplätzen und Kooperationsangeboten inkludiert (Lebenshilfe) sind.

Design für Alle

In dieser weitergehenden Sichtweise sollen die Bedürfnisse aller Menschen berücksichtigt werden. Es wird nicht mehr zwischen einzelnen Personengruppen unterschieden, schon gar nicht zwischen „behindert“ und „nicht behindert“.

Dieses Verständnis von Barrierefreiheit ist unter dem Begriff „Design für Alle“ oder „universelles Design“ bekannt. Darunter versteht man das Bemühen die gebaute Umwelt, Produkte und Dienstleistungen so zu gestalten, dass diese für möglichst alle Menschen zugänglich, nutzbar und erlebbar sind. So viele Menschen wie möglich sollen ohne weitere Anpassungen und Spezialisierungen von den Angeboten Gebrauch machen können.

Menschen, die zum Beispiel wegen einer Behinderung, trotzdem keinen Zugang zu Gebäuden haben, oder Produkte und Dienstleistungen nicht nützen können, stehen

assistierende Technologien zur Verfügung, durch die sie auf vielfache Weise Unabhängigkeit und Selbstbestimmtheit erreichen. Die sind insbesondere Unterstützungstechnologien (Wikipedia7, 2014) für Mobilität oder im IT-Bereich, wie z.B. Spracheingaben, Bildschirmsoftware Vergrößerungssoftware oder Rollstühle und Alltagshilfen.

Kulturelle Barrierefreiheit – Interkulturalität

Neben der barrierefreien Nutzungsmöglichkeit von Infrastruktur, Produkten und Dienstleistungen für alle Menschen darf eine Form der Barrierefreiheit nicht vergessen werden, die kulturelle Barrierefreiheit.

Wir leben in einer globalen Welt mit fast unbeschränktem Waren-, Dienstleistungs- und Personenverkehr und unsere heutigen Technologien haben sich über Jahrtausende im Austausch mit vielen Kulturen entwickelt. Wirtschaft und Wissenschaft sind global vernetzt. Kulturelle Barrieren in der Zusammenarbeit werden umso kleiner je höher Bildung, Position und wirtschaftlicher Nutzen sind. Gibt es diese Verbindung nicht, findet man oft Angst vor dem Aufeinandertreffen und dem Austausch mit dem/den Fremden. Verschiedenheit, z.B. von Sprache, Herkunft, Religion oder Alltagsgebräuchen schaffen kulturelle Barrieren.

Das Konzept der Interkultur umfasst Maßnahmen mit denen kulturelle Barrierefreiheit geschaffen wird, indem sie die Menschen zu einem Zusammenleben in Vielheit befähigen. Wesentliches Element dafür ist, dass die Menschen in direktem Austausch stehen. Sie kommunizieren miteinander durch Sprache, Gestik und Mimik und sind in der Lage sowohl Sprache, als auch Gestik und Mimik, richtig, der jeweiligen kulturellen Bedeutung entsprechend, zu übersetzen.

Design für Alle und Interkulturalität (Wikipedia8, 2015) tragen wesentlich dazu bei, die Reichweite von barrierefreien Maßnahmen zu vergrößern.

Allein mit Hilfe von Gesten können oftmals Grundbedürfnisse wie Essen, Trinken, Schlafen oder andere Formen der Hilfsbedürftigkeit unkompliziert und auch über Kulturbarrieren hinweg ausgedrückt werden. Die Geste – so sie verstanden wird – birgt somit in sich ein interkulturelles Kommunikationspotential.

Design für Alle und Interkulturalität ermöglichen es Ihnen Ihre Zielgruppe wesentlich zu vergrößern. Indem Sie „für Alle“ denken und planen, öffnen Sie Ihr Angebot nicht nur für

Menschen mit Behinderung, sondern auch für den ständig wachsenden Personenkreis, dem Barrierefreiheit nützt.

Neue Zielgruppen – personelle Vielfalt

Dezidiert angesprochen wird bereits die Gruppe der älteren Menschen. Demographische Studien in Deutschland haben zum Beispiel ergeben, dass circa 10 Millionen Menschen im Jahr 2050 über 80 Jahre alt sein werden, mehr als doppelt so viele als heute. Auch diese Altersgruppe ist bereits heute äußerst mobil und kauffreudig. Als Teil der sogenannten „Best Ager“ (Menschen über 50) (Wikipedia9, 2015) gehören Sie zur wichtigsten Ansprechgruppe der MarketingexpertInnen, zur bevorzugten KundInnengruppe.

Interkulturelle Barrierefreiheit unterstützt vor allem den Verkauf an, bzw. die Beherbergung von, internationalen KundInnen und Gästen.

Barrierefreiheit ist aber nicht nur ein wesentlicher Faktor zur KundInnengewinnung, sondern führt zu Erleichterungen in allen Unternehmensbereichen. So ermöglicht sie nicht nur die Anstellung von MitarbeiterInnen mit Behinderung, sondern auch die Weiterbeschäftigung wertvoller älterer MitarbeiterInnen, bzw. die Weiterbeschäftigung von Teammitgliedern, die zum Beispiel nach einem (Arbeits-)Unfall vor Barrieren stehen, die ihnen bisher nicht einmal bewusst waren. Ihr gesamtes Team profitiert von hindernisfreien Wegen, sowie Mobilitäts- und Kommunikationserleichterungen. Maßnahmen zur Barrierefreiheit dienen zugleich der Gesundheitsförderung im Unternehmen.

Diversity Management

Die Wertschätzung und der Respekt für personelle Vielfalt wird mit dem englischen Fachbegriff Diversity (WKO4, 2015) bezeichnet. Diversity Management will personelle Vielfalt zur Sicherung des Unternehmenserfolges nutzen, indem jeder und jede als Individuum geschätzt und anerkannt wird und, dort wo es notwendig ist, gefördert wird.

Das Diversity Management kümmert sich aber nicht vordringlich um die Fahndung von Diskriminierung zuständig. Diversity Managements gestaltet die Personalprozesse und die Personalpolitik in einem Unternehmen so, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wertschätzung erfahren und dadurch motiviert sind, sich besonders zum Nutzen des Unternehmens einzusetzen. Ein wichtiges Thema ist, die Stärkung der demografischen

Vielfalt im Unternehmen. Dadurch soll nicht nur der Wissensaustausch und Wissenserwerb, sondern auch Flexibilität, Innovationskraft und Konfliktlösungspotential im Unternehmen gestärkt werden. Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung, Gesundheit oder Behinderung beeinflussen, dort wo Diversity Management erfolgreich umgesetzt wird, die reale Wertschätzung, die einem Menschen entgegengebracht wird, nicht. Dies führt zu einem höheren Maß an Teilhabe an der Gesellschaft und damit auch zu Verantwortungsübernahme und Verantwortungsbewusstsein.

Der Begriff Diversity **Management** und das Ziel mit dieser Form des Managements den langfristigen Unternehmenserfolg zu sichern, lässt bereits erahnen, dass im Diversity Management konkrete und überprüfbare Ziele, wie z.B. Kostenreduktion, Talente Zuwachs, Kreativitätssteigerung, mehr Problemlösungskapazität oder transkulturelle Gemeinsamkeit nicht nur formuliert, sondern auch angestrebt werden.

Dieses Bekenntnis zur Vielfalt können Unternehmen auch nach außen dokumentieren, indem sie die „Charta der Vielfalt“ (WKO5, 2015) unterzeichnen und so ihr Bekenntnis zu einer Unternehmenskultur von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung auch nach außen sichtbar zeigen.

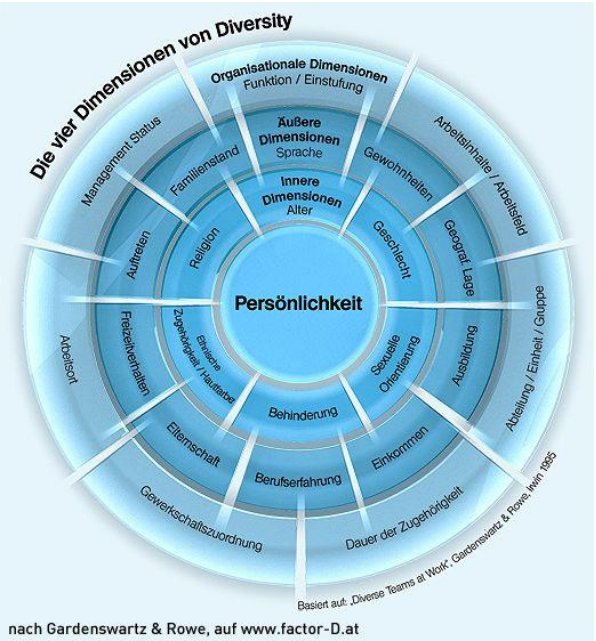

Abbildung 1 Die vier Dimensionen von Diversity nach Gardenswartz & Rowe auf factor.D.at

Die Charta der Vielfalt gibt es mit kleinen Unterschieden bereits in 14 europäischen Ländern. Mit der Unterzeichnung der Charta verpflichten sich Unternehmen vor allem

dazu, diese Merkmale eines Menschen besonders zu schützen und zu respektieren, die am engsten mit seiner Persönlichkeit verbunden und am schwersten veränderbar sind.

Das sind die Merkmale der innersten Dimension der vier Dimensionen von Diversity: Alter, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Behinderung, ethnische Zugehörigkeit und Religion

Ergänzende Informationen zu Inklusion, Diversity und Vielfalt finden Sie in den PDF zum Download oder als Link zu interessanten Webseiten.

Barrierefreiheit im Tourismus

Branche der Vielfalt – Tourismus

Es gibt eine Branche, die eindrucksvoller als alle anderen die Chancen und Möglichkeiten durch eine gesamtunternehmerische Strategie der Vielfalt und Barrierefreiheit zeigt, der Tourismus. Daher will ich meine weiteren Überlegungen am Beispiel dieser weltweit bedeutenden Branche entwickeln.

Der Tourismus (Wikipedia10, 2015) zählt weltweit zu den größten Wirtschaftszweigen. Nach Angaben der Welttourismusorganisation (UNWTO) wurde im Jahr 2011 weltweit, von rund 100 Millionen Beschäftigten, ein Gesamtumsatz von 1.030 Milliarden US-Dollar erzielt. 25-30% des Welthandels im Dienstleistungsbereich fallen auf grenzüberschreitende Reisen. Der Tourismus ist ein arbeitsintensiver Sektor und bietet direkt und indirekt Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit den unterschiedlichsten Qualifikationen und in unterschiedlichsten Regionen an.

Gerne nehme ich Sie zur Erörterung der Barrierefreiheit mit auf die Reise. Wir beginnen mit der Urlaubsplanung und begeben uns auf einen hoffentlich barrierefreien Urlaub.

Die touristische Servicekette besteht nicht nur aus dem Beherbergungsbereich, sondern aus verschiedenen Angeboten und Dienstleistungen, die die Urlaubsreise direkt beeinflussen, wie Abbildung 9 der touristischen Servicekette veranschaulicht (Neumann).

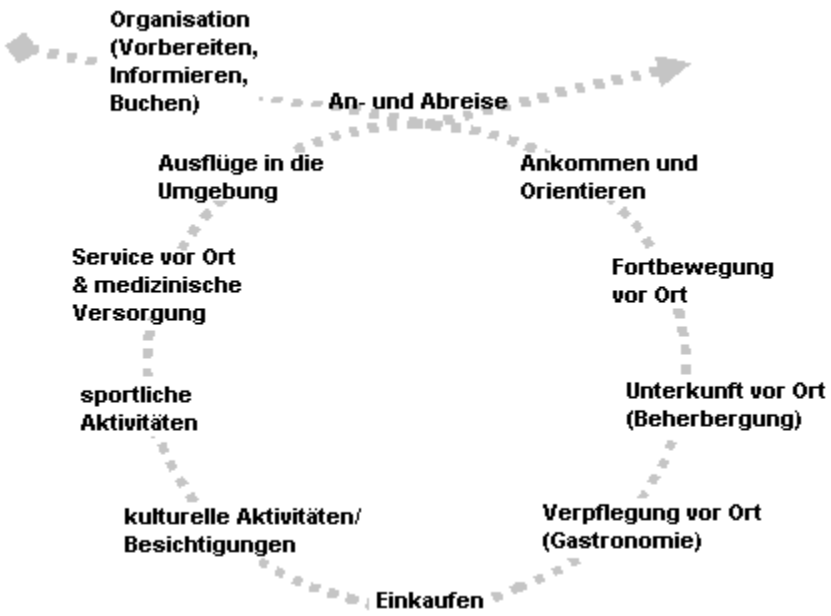

Abbildung 2 Touristische Servicekette (Neumann)

Im Rahmen der Quellgebietsbefragung konnte festgestellt werden, welche Elemente der Servicekette für mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Menschen bei der Wahl des Reiseziels am wichtigsten sind. Aus den Angaben (Aussage: „wichtig“) lässt sich eine **„Rangfolge der Bedeutung“** bilden. Das mit Abstand wichtigste Element der touristischen Servicekette ist für mobilitätseingeschränkte Reisende die **Unterkunft**. Ebenfalls von sehr großer Bedeutung sind die **Fortbewegung** am Urlaubsort, die **An und Abreise**, **Ausflüge** sowie die **Organisation** der Reise. Von nachgeordneter Bedeutung sind Einkaufen und Sport.

Abbildung 3 ©Anni Aldrian – Bildersammlung vom Lipizzaner-Almabtrieb

Barrierefreie Auswahl von Produkten oder Dienstleistungen

Wenn einer eine Reise tut, dann will er was erleben. Aber was? Welche Barrieren stellen sich Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, mit einer Sinnesbehinderung oder einer Lernschwäche?

Die meisten Urlaube beginnen online. Die urlaubsreifen Menschen suchen im Internet nach Angeboten. Wie werden nun gerade Sie gefunden?

Gestalten Sie Ihre Webseite barrierefrei, indem Sie zum Beispiel die Fotos mit „ALT-Texten“ beschriften. Wie Sie Ihre Webseite auch für zukünftige Gäste mit Sehschwäche und blinde Menschen barrierefrei gestalten, erfahren Sie noch später in diesem Wissensthema.

Neben der technischen Barrierefreiheit ist aber auch wichtig welche Informationen Sie Ihren Gästen anbieten. Ebenso ist es von Bedeutung, welche Informationen Sie von Ihren Gästen einholen. Kommunizieren Sie bereits zu diesem Zeitpunkt mit den BesucherInnen Ihrer Webseite und vermitteln Sie das Gefühl, dass Ihnen die Bedürfnisse Ihrer Gäste wichtig sind.

Formulieren Sie Ihre Angebote einfach und vermeiden Sie Fachausdrücke oder erklären diese. Auch wenn es vermutlich verführerisch klingt, werden die meisten Gäste die Einladung in einem „bequemen Kingsize Bett“ zu schlafen, eher verwirrend finden. Die Erklärung, „Unsere Kingsize Betten“ sind übergroße Doppelbetten, in denen sich zwei Personen gut erholen können.“ Ergänzen Sie Ihre Information mit einem Hinweis: „Die Betten sind von drei Seiten mit dem Rollstuhl befahrbar“. Nicht nur Ihre mobilitätseingeschränkten Gäste werden Ihnen dankbar sein.

Viele Barrieren sind bereits abgebaut, wenn Sie Ihren Gästen die für diese wichtigen Informationen aktiv anbieten und sich danach erkundigen, welche Unterstützung während des Aufenthaltes eventuell noch gebraucht wird. Bieten Sie Ihren Gästen ganz einfach Ihren besten KundInnenservice. Zeigen Sie Ihre Qualität bereits durch die Präsentation Ihres Hauses auf Ihrer Webseite und den Webseiten Ihrer KooperationspartnerInnen.

Seien Sie sicher, Menschen mit Behinderung sind bemüht selbstbestimmt zu leben und können den normalen Alltag gut bewältigen, alleine oder unterstützt durch technische Hilfsmittel und/oder persönliche Assistenz. Darum müssen Sie sich nicht kümmern. Ihre

Aufgabe ist es nur, die Barrieren in Ihrem Einflussbereich zu beseitigen, bzw. so klein wie möglich zu halten

Anreise

Beschreiben Sie bitte die Anreisemöglichkeiten bereits auf Ihrer Webseite. Ist es möglich Ihr Haus mit Zug und Bus zu erreichen? Werden die Gäste abgeholt? Wenn ja, steht Ihnen ein Auto zur Verfügung, mit dem Sie gegebenenfalls auch einen Elektro-Rollstuhl transportieren können? Wie weit ist es zum Anschlussbus? Wie ist der Bus zu erreichen? Ist der Bahnhof barrierefrei? Wenn nein, bieten Sie Ihren mobilitätseingeschränkten Gästen an, diese bereits am Zug zu begrüßen, bzw. dafür zu sorgen, dass die BahnmitarbeiterInnen Ihrem Auftrag gemäß verfügbar sind.

Auch Familien mit Kleinkindern und SeniorInnen, die einen Rollator benutzen werden Ihnen für diese Information dankbar sein.

Mehr Informationen zu barrierefreier Mobilität stellen wir Ihnen wieder durch Links in den Ergänzungen zur Verfügung.

Das Gebäude und seine Umgebung

Für die baulichen Anforderungen an barrierefreie Tourismusbetriebe finden Sie einen Leitfaden in den Ergänzungen.

In diesem Abschnitt werde ich Ihnen einige Tipps geben, wie Sie Ihre Gäste mit den Gegebenheiten in Ihrem Haus vertraut machen und sich gleichzeitig einen Überblick darüber verschaffen, welche Unterstützung darüber hinaus gebraucht wird.

Mobilitätseingeschränkte Personen, die mit dem Auto kommen, parken auf den gekennzeichneten barrierefreien Stellplatz, der möglichst nahe am barrierefreien Zugang zum Eingang liegen soll.

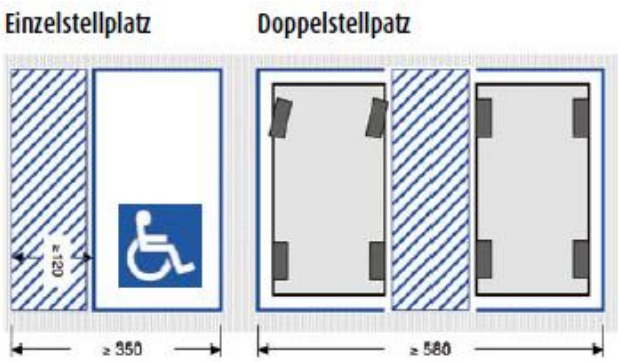

Abbildung 4 Barrierefreie Stellplatze (Quelle: barrierefrei bauen, Sozial Land Salzburg

Wenn Ihr Gästeparkplatz also etwas tiefer liegt und der Eingang nur über Stufen erreichbar ist, überlegen Sie bitte, ob es nicht in der Nähe des Eingangs noch einen Parkplatz gibt, z.B. für das Entladen von Lieferungen. Bitte bedenken Sie auch, dass mobilitätseingeschränkte Menschen mehr Platz zum Aussteigen brauchen. Sie müssen die Autotür immer ganz öffnen können und die Möglichkeit haben, dass sie in den Rollstuhl umsteigen. Richtig, dieser Parkplatz darf auch nicht abfallend sein. Ein sicheres Aussteigen ist dadurch nicht möglich.

Abbildung 5 Wechsel vom Auto in den Rollstuhl

Welche Anforderungen an einen zweckerfüllenden Behindertenparkplatz gestellt werden, erfahren Sie ebenfalls in einem Leitfaden in den Ergänzungen.

Für die Dauer Ihres Aufenthalts soll **Ihr Haus für alle Gäste ein Platz zum Wohlfühlen** sein. Zeigen Sie den Neuankömmlingen das Haus und seine Möglichkeiten und informieren Sie über Gepflogenheiten und Angebote. Gehen Sie dabei aktiv auf Ihr Gegenüber ein und erfragen Sie weitere eventuell wichtige Details. Wenn Sie selbst dabei Barrieren entdecken, wie z.B. verstellte Türen oder im Weg stehende Pflanzenbehälter, ist das eine gute Möglichkeit diese zu beseitigen oder Alternativen zu überlegen.

Wenn zum Beispiel Ihre Rezeption noch keinen abgesenkten Teil vorweist und Gäste im Rollstuhl zu den MitarbeiterInnen nur aufschauen können, aber keine Möglichkeiten haben Formulare auszufüllen, dann finden Sie eine Alternative, bis Sie das Problem behoben haben. Setzen Sie sich doch zu Ihrem Gast an einen Tisch im Eingangsbereich oder im Lokal.

Auf dem Weg durch das Haus oder durch die Anlage werden Sie einiges zum Erklären finden. Versuchen Sie es einmal. Begeben Sie sich auf Tour durch Ihr Haus, und

denken Sie an die vier verschiedenen Behinderungsarten mobilitätseingeschränkt, sehbehindert oder blind, hörbehindert oder gehörlos und lernschwach. Informieren Sie:

„… wenn Sie sich an der Rezeption nach rechts wenden, kommen Sie direkt zum Lift, gehen Sie nach links erreichen Sie das Restaurant, in dem auch das Frühstück serviert wird. Achtung, hier ist noch eine Stufe ohne Rampe. Sie können das Restaurant aber von außen mit dem Rollstuhl leicht und geschützt erreichen, wenn Sie am Ausgang links 20 Meter die überdachte Terrasse entlangfahren.

Ich sehe gerade, dass die Tische ungünstig stehen. Meine MitarbeiterInnen werden die Tische ein bisschen umstellen ….“

„….Ihr Zimmer ist im ersten Stock, die dritte Tür, ungefähr 10 Schritte nach links, wenn Sie den Lift verlassen. Direkt neben der Tür hängt ein Bild ungefähr in der Höhe Ihres Kopfes. Gegenüber der Tür auf der rechten Seite steht ein Schrank. Achtung bitte. Die elektronische Schlüsselkarte lässt sich auch für Menschen im Rollstuhl leicht erreichen. Das Schloss ist tiefer angebracht. Darf ich Ihnen das Schloss zeigen? Ich führe Sie mit der Hand …“

„Das Badezimmer befindet sich rechts neben dem Eingang. Wenn Sie hineingehen, ist rechts das Waschbecken. Wir haben Einhandmischer installiert. Auf der Ablage rechts finden Sie eine Duschhaube. Die Steckdosen sind... . Die Dusche ist befahrbar und mit einem Duschstuhl ausgestattet…“

„Wir werden den Sessel am Schreibtisch aus dem Zimmer nehmen, dann können Sie gut zufahren.“

„Sie möchten geweckt werden? Wir haben einen Lichtwecker hier…? Wenn Sie noch etwas brauchen, schicken Sie bitte einfach ein SMS oder eine Whats App Nachricht an die Rezeption. ……“

In der realen Situation werden viele andere Anforderungen an Sie herankommen. Stellen Sie sich den Fragen einfach, so wie Sie auch die Wünsche anderer, nicht sichtbar behinderter Gäste gerne erfüllen.

Wichtig ist, dass Sie und Ihr Team offen auf Ihre Gäste zugehen und sich durch einfache Fragen Sicherheit verschaffen, wenn Sie nicht wissen, wie Sie Hilfestellung geben sollen.

So ist es zum Beispiel hilfreich, wenn Sie einen gehörlosen Gast bitten sein Anliegen aufzuschreiben, auf einen Block, oder einen bereitgestellten Tablet-PC. Die meisten gehörlosen Menschen können sprechen, sind aber oft schwer zu verstehen. Viele können auch Lippenlesen. Dazu müssen Sie sich aber so positionieren, dass es möglich ist von Ihren Lippen abzulesen. Das heißt versuchen Sie so zu stehen, dass Ihr Mund gut sichtbar und beleuchtet ist.

Auch im **Restaurant** will ich nur einige einfache Hilfestellungen aufgreifen. Führen Sie Ihren blinden Gast an einen frei zugänglichen Tisch und erklären Sie ihm den Weg („Wir betreten das Restaurant, links von uns ist die Theke. Gegenüber sind die Tische. Wir reservieren den ersten Tisch für Sie, oder möchten Sie lieber auf der Terrasse sitzen?“).

Übrigens machen Sie blinde Menschen immer darauf aufmerksam, dass Sie da sind, stellen Sie sich vor und nennen Sie den Grund Ihrer Kontaktaufnahme. Mit der Information, „Grüß Gott Herr Maier. Ich bin Kathrin und arbeite in der Rezeption. Ich bringe Sie zum Restaurant. Nehmen Sie bitte meinen Arm.“, weiß Ihr Gast wer mit ihm spricht und wobei Sie ihm helfen.

Übrigens Gäste mit Sehbehinderung können sehr gut alleine essen. Sie sind aber darauf angewiesen, dass Sie ihnen sagen, wo Sie die Speisen und Getränke abstellen. In etwa so: „Guten Tag Herr Maier. Ich bin Anna. Ich bringe Ihre Suppe. Sie steht direkt vor Ihnen, darf ich es Ihnen zeigen? Das Glas steht schräg rechts vor Ihrem Teller auf ein Uhr….. Sollen wir das Schnitzel in der Küche für Sie aufschneiden? …. Das Backhendel ist bereits ausgelöst…..Gerne kommt unser Küchenchef zu Ihnen an den Tisch und informiert Sie…“

Menschen, die nicht alleine essen können, sind in der Regel in Begleitung. Bitte sprechen Sie aber trotzdem mit dem Gast, den Sie gerade bedienen. Ihre Aufgabe ist es nur, die Speisen und Getränke erreichbar zur Verfügung zu stellen.

Vielleicht braucht ein Gast einen Strohhalm, oder die Speisen in einer Schüssel anstelle eines Tellers angerichtet. Viele Menschen können die Speisekarte nicht lesen. Sie bereiten vermutlich allen Gästen eine Freude, wenn Sie die angebotenen Speisen bereits auf der Speisekarte in einfachen Worten erklären. Trotzdem wird es manchmal notwendig sein, dass Sie den Gästen die Speisekarte vorlesen oder erklären. Wenn sie dabei nach den Wünschen der Gäste fragen (vegetarisch, Menü des Tages, kein

Schweinefleisch, leicht kaubar, ….), finden Sie sicher rasch das Wunschgericht Ihres Gastes.

Auch wenn Ihr Gast Sie vielleicht nicht sieht, oder wenn nicht klar ist, ob er sie versteht, bzw. wenn er nicht antworten kann, sprechen Sie trotzdem direkt mit Ihrem Gast, auch wenn die Antwort von seiner Begleitung kommen sollte. Das ist eine Frage der Wertschätzung.

Fühlen Sie sich verantwortlich. Begleiten Sie oder ein Mitglied Ihres Teams Ihren Gast beim ersten Besuch im Restaurant, im Wellnessbereich oder zu den Außenanlagen. Stellen Sie den Gast den MitarbeiterInnen vor und erklären Sie mit dem Gast gemeinsam, was für ihn möglicherweise eine Hürde ist, welche Hilfestellung benötigt wird und ob er in Zukunft alleine herkommen kann, gebracht wird, ….

Geben Sie damit auch Ihren MitarbeiterInnen die Sicherheit, die sie brauchen um professionell und ohne Vorbehalte den Gast gut zu betreuen.

Den Gästen geben Sie zusätzliche Sicherheit und Unabhängigkeit, wenn Sie im Hotel Piktogramme anbringen, durch die Gäste einfach verständlich bestimmte Informationen erhalten. Piktogramme sind Symbole, die eine Information durch vereinfachte grafische Darstellung vermitteln.

Ergänzende Informationen zu Piktogrammen, sowie einen Link zu unter bestimmten Voraussetzungen frei nutzbaren und ausdruckbaren Beispielen, finden Sie wieder in den Ergänzungen.

Externe Freizeitangebote

Die meisten Urlaubsgäste, Geschäftsreisenden und auch Tagesgäste wollen nicht nur Ihr Haus genießen, sondern auch die Umgebung und die Angebote der Region kennenlernen. Viele interessante Erlebnisorte in Ihrer Nähe haben aber vielleicht noch gar nicht daran gedacht, sich „barrierefrei“ zertifizieren zu lassen. Trotzdem wäre das eine oder andere Angebot durchaus buchbar. Fragen Sie nach und entwickeln Sie gemeinsam mit anderen Anbietern neue Produkte und Dienstleistungen

Berichten Sie Ihren Gästen einfach, welche Programmpunkte im Ort, in der Region oder direkt bei Ihnen im Haus, während Ihres Aufenthalts angeboten werden. Wenn Sie morgens Walkingrunden anbieten, überlegen Sie, ob die Strecke auch mit dem Rollstuhl befahrbar ist. Ein blinder Gast benötigt einen führenden und wegbeschreibenden

Ellbogen um auch dabei sein zu können. Im Ort findet eine Theateraufführung oder ein Konzert statt? Auch blinde und hörbehinderte Menschen haben ihre Freude daran. Vielleicht können Sie die Veranstalter darauf aufmerksam machen, dass durch die Installation einer Induktionsschleife auch Menschen mit Hörgeräten der Aufführung störungsfrei und mit Genuss folgen können.

Wie die meisten Menschen wollen auch viele Menschen mit Behinderung im Urlaub einmal etwas Außergewöhnliches erleben, sich einen besonderen Herzenswunsch erfüllen. Manchmal ist auch ein bisschen Abenteuer dabei. Auch Menschen mit Behinderung haben ein Recht darauf.

Abbildung 6 © M. Hirschmugl-Fuchs; auf dem Weg zum Wildoner Radmarathon – Why not?

Viele Outdoor Anbieter, Reitställe oder Freizeitanbieter für bildnerische Kunst oder Musik sind gut darauf vorbereitet auch behinderte Menschen an ihren Erlebnistouren, Kursen und Workshops teilhaben zu lassen, oder sind bereit ihre Angebote auszuweiten.

Die Stadt Graz bietet zum Beispiel einen barrierefreien Stadtspaziergang an. Viele weitere Angebote für barrierefreie Erlebnisse finden Sie sowohl auf der Webseite des Tourismusverbandes Graz und Graz-Umgebung. Auch Steiermark Tourismus hat viele barrierefreie Angebote in der Steiermark auf einer eigenen Seite angeboten. Erkundigen Sie sich bei Ihren touristischen Partnern.

Die Links zu den erwähnten Webseiten und einen Leitfaden für barrierefreie Naturerlebnisse zum Download stellen wir Ihnen wieder in den Ergänzungen zur Verfügung.

Sicher haben Sie Informationen zu den wichtigsten Ausflugszielen im Hotel aufliegen. Denken Sie aber auch daran, dass blinde Menschen gedruckte Informationen nur lesen können, wenn diese in Brailleschrift verfasst sind. Auch andere Menschen haben Schwierigkeiten gedruckte Informationen zu verstehen. Unter Umständen können sie nicht sinnerfassend lesen. Eine Hilfssoftware, durch die mit Hilfe einer Sprachausgabe Texte vorgelesen werden, ermöglicht es beiden Gästegruppen Informationen über die barrierefrei erstellte Webseite des Hauses leicht abzurufen. Wenn Sie auf einem PC, Laptop in der Rezeption mit einer einfachen Software eine Braille Zeile installieren, ist dieser PC jederzeit ein ideales Informationsinstrument für Ihren blinden Gast.

Gerne informieren wir Sie in den Ergänzungen über technische Hilfsmittel.

MitarbeiterInnen Schulung

Schulen Sie Ihre MitarbeiterInnen in der Kommunikation mit Gästen mit Behinderung. Schulen Sie sich selbst, indem Sie versuchen bestimmte Rollen einzunehmen.

Einige Anregungen, eine Idee, wie es gehen könnte, haben Sie im vorliegenden Text erhalten. Trotzdem jede Situation ist einzigartig. Menschen mit Behinderung sind nicht durch eine Behinderung charakterisiert. Sie sind genauso freundlich, aufbrausend, ungeduldig, kooperativ, … wie ihre übrigen Gäste. Aber sie müssen mehr Hürden überwinden als andere, um am Leben teilhaben zu können.

Informieren Sie sich mit dem zur Verfügung gestellten Informationsmaterial. Es gibt mittlerweile auch Anbieter für Weiterbildungsveranstaltungen zu diesem Thema. Dieses Wissen ist für all Ihre Gäste angenehm.

In den Ergänzungen stellen wir Ihnen den Leitfaden „vom guten Umgang mit dem Gast“ zum Download zur Verfügung.

Arbeitskräftepotential

Menschen mit Behinderung stellen ein nicht zu übersehendes Arbeitskräftepotential dar. So liest man immer wieder und trotzdem scheuen viele Unternehmen davor zurück BewerberInnen mit einer offiziellen, sichtbaren Behinderung einzustellen. Im Vordergrund steht die Behinderung, nicht das Können und die Motivation eines Bewerbers oder einer Bewerberin. Immer noch ist das Argument, „den/die werde ich ja nicht mehr los“, zu hören. Seltener allerdings, weil immer mehr Arbeitgeber wissen, dass nicht „Behindert“ oder „Nicht-Behindert“ das Entscheidungskriterium für eine erfolgreiche

Zusammenarbeit ist, sondern die Frage ob jemand talentiert ist, begeistert für die zukünftige Aufgabe, bereit dazu zu lernen und sich in das Team zu integrieren.

Manchmal ist es auch nicht leicht diese Entscheidung durchzusetzen. Möglicherweise stehen Ihren Wünschen Weisungen von vorgesetzter Stelle entgegen. An diesem Punkt kommt mir mein persönliches „Bad Practice“ in den Sinn. Vor die Entscheidung gestellt eine rechte Hand für mich zu finden, verblieben zwei BewerberInnen in der engeren Auswahl. Beide waren gut qualifiziert, freundlich und zeigten sich sehr motiviert. Eine der Bewerberinnen gefiel mir besonders gut, denn ich hatte das Gefühl, sie glühte vor Begeisterung für die zukünftige Aufgabe. Als alleinerziehende Mutter hätte sie den Job auch gut gebraucht. Von der vorgesetzten Stelle gab es hingegen massive Bedenken, nicht wegen der Qualifikation, aber wegen der Stufen zum Büro, wegen möglicher längerer Krankenstände, denn die Bewerberin konnte nur mühsam und mit einer Gehhilfe gehen.

Vor beinahe 20 Jahren ließ ich mich noch verunsichern und entschied mich für die zweite Bewerberin. Wir haben gut zusammengearbeitet. Meine neue Mitarbeiterin war tüchtig und bereit zu lernen. Aber das Wesentliche, das wonach ich eigentlich gesucht habe, jemand, der wie ich fasziniert von der Herausforderung der Aufgabe und der Weiterentwicklung des Themas ist, jemand, der sich völlig mit den KundInnen identifizieren kann, das habe ich nur bei der Kandidatin gespürt, die ich aus Unsicherheit abgelehnt habe.

Seither habe ich mit vielen unterschiedlichen Menschen gearbeitet, bei mir im Büro, oder im Rahmen von Teambildungsprozessen oder Mediationen. Manchmal hat sich herausgestellt, dass jemand nicht in ein Team passt oder für eine bestimmte Aufgabe nicht geeignet ist. Dann wurde nach einer guten Lösung gesucht. Wenn aber die Eignung für eine bestimmte Aufgabe vorhanden war und die Bereitschaft sich in ein Team zu integrieren, die Unternehmensregeln einzuhalten, dann war die Behinderung bald kein Thema mehr.

Menschen mit Behinderung können die ungewöhnlichsten Aufgaben bewältigen, wenn sie das möchten.

Abbildung 7 © Andrea Fischer – Leo als Lagerarbeiter und Rollstuhlmechaniker

Sie sind aber ebenso mit Grenzen konfrontiert, wie Menschen ohne Behinderung. Wer nicht schwimmen kann, ist als Bademeister ungeeignet, kann aber durchaus im Schwimmbad eine passende Aufgabe finden.

Für alle Menschen ist es erstrebenswert eine Anstellung zu finden, bei der sie ihre Talente einsetzen können. Das setzt voraus, dass ArbeitgeberInnen die BewerberInnen auf ihre Qualifikation für die neu zu besetzende Aufgabe prüfen und auswählen.

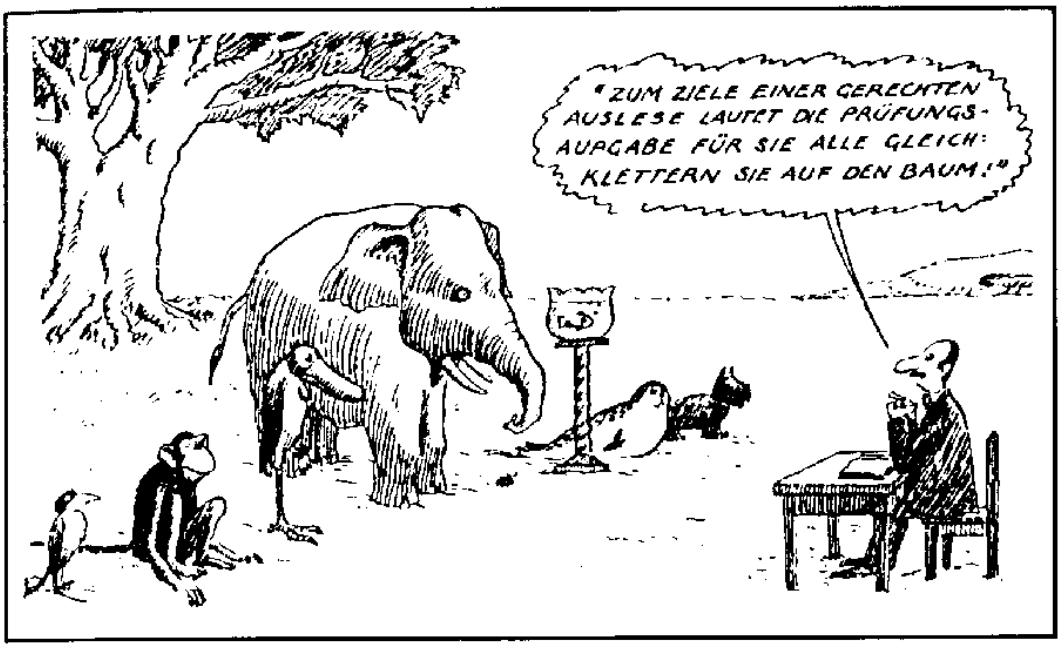

Abbildung 8 © TAFIE (Tiroler Arbeitskreis für Integrative Erziehung):

Bestimmt würden Sie niemals auf die Idee kommen an KandidatInnen für die Firmenküche und Ihre zukünftigen Leitung für das internationale Geschäft, die gleichen

Einstellungstest auszugeben, sondern Sie differenzieren bei der Bewertung der Qualifikation nach der Kompetenz für die jeweilige Aufgabenstellung.

Abbau von Barrieren auf drei Ebenen

In den meisten Fällen haben Menschen mit Behinderung Begabungen und Schwächen, wie alle anderen Menschen auch. Allerdings müssen sie mehr Barrieren überwinden, um ihre Ziele zu erreichen oder ihre Arbeit ausüben zu können. Viele dieser Barrieren bauen sie selbst ab, indem sie an sich arbeiten, trainieren, üben und die nicht herstellbare Kompetenz, wie das Gehen-Können oder das Sehen, durch technische Hilfsmittel, wie einen Rollstuhl, einem Sprachausgabegerät oder einer Braille Software, sowie durch verstärkte Wahrnehmung mit anderen Sinnen oder die Unterstützung von Betreuungspersonen ausgleichen.

Barrieren der Zugänglichkeit zu einem selbstbestimmten Leben müssen und werden zunehmend von der Gesellschaft beseitigt, indem Infrastrukturen und Bildungsmöglichkeiten geschaffen werden (müssen), die es auch Menschen mit Behinderung erlauben am Leben in der Gesellschaft teilzuhaben.

Unternehmen sind als Dritter Teil des Puzzles ebenso gefordert ihre Verantwortung für die Gesellschaft wahrzunehmen und Menschen mit Behinderung den Zugang zu Arbeit und damit zum Erwerb des Lebensunterhalts zu ermöglichen. Zwei Argumente werden am öftesten dagegen laut.

Das sind einerseits die hohen Kosten und damit der Verlust der Wettbewerbsfähigkeit, die zum Beispiel durch Umbauten oder lange Einschulungszeiten, beziehungsweise eine möglicherweise geringere Produktivität von MitarbeiterInnen mit Behinderung entstehen könnten.

Andererseits wird immer wieder befürchtet, dass das bestehende Team nicht bereit sein könnte KollegInnen mit Behinderung zu akzeptieren, weil sie zu langsam sein könnten, weil sie mehr Unterstützung bräuchten und dadurch auch bevorzugt würden, weil man sich in Anwesenheit eines Menschen mit Behinderung nicht so frei unterhalten könne.

Einige Argumente lassen sich ganz schnell entkräften.

- Ein ergonomisch korrekter Arbeitsplatz, ein Bildschirm mit einer guten Auflösung oder ein Pausenraum steht allen MitarbeiterInnen zu. Ob eine Arbeitsfläche niedriger oder höher gestellt wird, verursacht vermutlich die gleichen Kosten. Die

Adaptierung für Menschen mit Behinderung oder die Anschaffung von technischen Hilfen sind jedoch förderfähig.

- Alle NeueinsteigerInnen müssen eingeschult werden und benötigen, abhängig von ihrem individuellen Talent, ihren Vorkenntnissen und ihrer Persönlichkeit mehr oder weniger Zeit. Wenn ein neues Teammitglied mit Behinderung tatsächlich längerfristig oder dauerhafte Unterstützung braucht, stehen ArbeitsassistentInnen zur Verfügung.
- Bei Neuanstellung von behinderten Menschen gibt es Förderungen. Ebenso werden etwaige Defizite mit einem Lohnkostenzuschuss und/oder Arbeitsassistenz ausgeglichen.
- Ein neuer Mitarbeiter, eine neue Mitarbeiterin bringt immer Unruhe in das Team. Es dauert einige Zeit bis man sich vertraut gemacht hat, bis der oder die Neue den „Stallgeruch“ angenommen hat. In jedem Fall ist es die Unternehmensleitung, die diesen Prozess unterstützen kann, bzw. muss.

Abbildung 9 © Andres Fischer – IT-Fachkraft Leo am ergonomisch nicht korrekten Arbeitsplatz

Inklusion des „anderen“ Mitarbeiters

Alles was weiter oben über die erfolgreiche Betreuung von Gästen mit Behinderung gesagt wurde, ist Teil Ihrer Unternehmenskultur und kann Ihnen bei der Einführung eines Mitarbeiters mit Behinderung helfen. Jedenfalls ist es Chefsache die Regeln festzulegen und den Prozess des Kooperationsaufbaus nicht aus den Augen zu verlieren. Das gilt aber sowieso bei jedem Neueintritt, zum Beispiel bei der Aufnahme

eines neuen Lehrlings. Möglicherweise ist es in der Tourismusbranche, vor allem in Saisonbetrieben, einfacher MitarbeiterInnen einzuführen, die in einer Beziehung „anders“ sind, weil neben dem Stammpersonal regelmäßig neue MitarbeiterInnen aus unterschiedlichen Herkunftsländern und mit unterschiedlichen Vorkenntnissen kommen und gehen. Andererseits sind gerade im saisonalen Tourismus hohe Belastungsspitzen vorprogrammiert, ein langsames Einarbeiten erschweren.

Nachstehende Empfehlungen können jeden Neustart unterstützen, sind aber insbesondere hilfreich, wenn es Vorbehalte gegen Unbekannt gibt.

- Formulieren Sie Ihre Stellenbeschreibung klar und präzise
- Fragen Sie die BewerberInnen, die in die engere Auswahl gekommen sind, wie Sie sich vorstellen die Aufgabe umzusetzen und was Sie dafür brauchen würden.
- Führen Sie die neue Mitarbeiterin, den neuen Mitarbeiter durch die verschiedenen Bereiche des Hauses und stellen Sie sie den neuen ArbeitskollegInnen vor.
- Erklären Sie in Anwesenheit des neuen Teammitglieds die vereinbarten Aufgaben und Pflichten, aber auch wichtige Einzelheiten in Bezug auf die Behinderung.
- Besprechen Sie wer für die Einarbeitung verantwortlich ist, welche Aufgaben das beinhaltet und welche „untypischen“ Hilfestellungen gebraucht werden und bieten Sie Ihre Unterstützung an.
- Reden Sie ruhig auch über die Weiterentwicklungswünsche des neuen Angestellten und welche Bestrebungen Sie als besonders wertvoll für das Unternehmen erachten.
- Und das Abenteuer? Laden Sie alle gemeinsam ein, sich an der Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen, bzw. am Finden innovativer Ideen zu beteiligen.
- Besprechen Sie die ideale Arbeitsumgebung und lernen Sie über die Besonderheiten ihres neuen Mitarbeiters, Ihrer neuen Mitarbeiterin.
- Halten Sie auch mit dem betreuenden Umfeld Kontakt, wenn dies notwendig ist. Regeln Sie trotzdem alle Angelegenheiten mit Ihrem Mitarbeiter, Ihrer Mitarbeiterin persönlich.

Manche Menschen haben außergewöhnliche Fähigkeiten, die mit Ihrer Behinderung zusammenhängen. Menschen mit der tiefgreifenden Entwicklungsstörung „Autismus“ haben sehr oft Spezialinteressen, manchmal sogar Inselbegabungen. Dadurch können Sie insbesondere Leistungen erbringen, die eine hohe Konzentration, Genauigkeit und viel Liebe zum Detail erfordern. Allerdings können sie schwer mit Außenreizen umgehen und nicht gut mit anderen Menschen in Beziehung treten. Sie brauchen also eine sichere, ruhige, vielleicht sogar in gewisser Weise isolierte Arbeitsumgebung.

Ich kenne einen jungen Mann, der im Zuge der Schnuppertage in der Schule in einer Konditorei mitarbeiten durfte. Diese Tätigkeit, insbesondere die Dekorationsarbeit bereitete ihm große Freude. Er spricht nach Monaten noch davon und wünscht sich diesen Beruf zu ergreifen. Auf Grund seiner Behinderung und einer zusätzlichen körperlichen Beeinträchtigung kann er nur ein paar Stunden täglich einer Arbeit nachkommen. Daher finden seine Eltern auch keine entsprechende Stelle. An einem Arbeitsplatz, unterstützt von einer erfahrenen, ausgeglichenen Expertin oder einem Experten, könnte er vermutlich wahre Kunstwerke erschaffen und immer wieder neu zusammenstellen.

Förderungen

Barrierefrei bedeutet, dass alle Waren und Dienstleistungen, die öffentlich verkauft werden, ohne Hindernisse zugänglich sein müssen. Weiters müssen alle Geschäftsräume frei von baulichen Barrieren sein und alle Kunden müssen Zugang zu Informationen über das Geschäft haben. Davon sind auch landwirtschaftliche Betriebe und Buschenschenken betroffen. Bis zum 1.1.2016, nach Ablauf der Übergangszeit, müssen die Unternehmen die Anforderungen bewältigt haben.

Förderung durch Information

Bereits bisher gab es Unterstützungen für die Herstellung von Barrierefreiheit. Nun bietet das Wirtschaftsservice der Wirtschaftskammer Steiermark in Kooperation mit der Bauinnung noch einmal einen geförderten „Barriere-Check“ an, allerdings nur für die schnellsten 25 Unternehmen. Beeilen Sie sich um dieses Angebot in Anspruch nehmen zu können.

Die Wirtschaftskammer Niederösterreich hat einen einfachen Selbstcheck entwickelt, der Ihnen einen guten Überblick gibt und als Grundlage für spätere Beratungen gedacht

ist. Die Kosten von € 200,- werden von der Niederösterreichischen Wirtschaftskammer übernommen.

Finanzielle Fördermöglichkeiten

Im Großen und Ganzen können drei große Förderlinien im Bereich Barrierefreiheit gefunden werden.

- Die Förderung für bauliche Maßnahmen durch das Sozialministerium und für Tourismusbetriebe über die Österreichische Hotel- und Tourismusbank (ÖHT),
  - In der Steiermark steht außerdem eine beschränkte Anzahl von Beratungsförderungen für die Eruierung der notwendigen baulichen Maßnahmen zur Verfügung.
- Menschen mit Behinderung können vom AMS und/oder von der Sozialministerium Servicestelle (ehemals Bundessozialamt) Förderungen für erhöhte Lebens- und Ausbildungskosten erhalten.
- ArbeitgeberInnen erhalten Unterstützung bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung, bei deren Aus- und Weiterbildung und bei Adaptierungsmaßnahmen, durch das Sozialministerium, das AMS und teilweise auch durch die Länder.

Links mit unterstützenden Informationen zu Fördermöglichkeiten für ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen finden Sie in den Ergänzungen, sowie für die Umgestaltung Ihrer Geschäftsräume.

Chancen und Risiken

Barrierefreie Wirtschaft generell und barrierefreier Tourismus im Besonderen bergen ein breites Spektrum von Themen, die Unsicherheit erzeugen. Da ist einmal die Vielzahl an Behinderungen, zum anderen die (scheinbare Zusatzbelastung) durch bauliche Maßnahmen und die Angst vor Wettbewerbsverlusten durch MitarbeiterInnen, die mit den Anforderungen nicht mithalten können. Aus meiner Erfahrung schätze ich diese Risiken als sehr gering ein. Bauliche Veränderungen müssen zumutbar sein, bringen jedenfalls eine Wertsteigerung, werden noch gefördert und die Angst vor Kommunikationsschwierigkeiten und Verhaltensänderungen verlieren Sie und Ihr Team, wenn Sie sich Menschen mit Behinderung vertraut machen. Den Wettbewerb gewinnen Sie sowieso. Wenn Sie einmal die Fahrt auf den Murberg gegen einen Handbikefahrer

nur mit Ach und Krach gewonnen haben, dann wissen Sie, wie erfolgreich Menschen mit Behinderung ihre Ziele anstreben. Wagen Sie es und feiern Sie gemeinsam große Erfolge.

Abbildung 10 Rollstuhltanz

Literaturverzeichnis

behinderung.org. (kein Datum). *behinderung.org, Alternative Kommunikation, Braille*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von http://behinderung.org/dbalphan.htm

blindenschrift.net. (kein Datum). *blindenschrift.net*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von http://www.blindenschrift.net/

Lebenshilfe. (kein Datum). *Startseite / Themen / Inklusion / Was bedeutet Inklusion?* Abgerufen am 2. August 2015 von http://www.lebenshilfe.at/index.php?/de/Themen/Inklusion/Was-bedeutet-Inklusion

Marschall, G. (kein Datum). *Die Wirtschaftskammern Österreichs, Wofür wir stehen. Wer wir sind. Wie wir arbeiten.* Wien: AV+Astoria Druckzentrum.

Neumann. (2003). *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle.* Münster und Berlin: Herausgegeben vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Referat Kommunikation und Internet (LP4).

Neumann. (2004). *Dokumentation Nr. 526, Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle.* Berlin: Eine Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.

ÖGLB1, Ö. G. (kein Datum). *Gebärdensprache*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von http://www.oeglb.at/gebaerdensprache

ÖGLB2, Ö. G. (kein Datum). *Gebärdensprache Allgemein*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von http://www.oeglb.at/gebaerdensprache/faq-1-allgemeines-zur-gebaerdensprache/

Oliveira, D. d. (11. Juli 2011). *Aktion Mensch*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von https://www.einfach-fuer-alle.de/artikel/screenreader-NVDA/

Pappenmeier. (2012). *Spezialeissen/Braillezeile*. Abgerufen am 15. Juli 2015 von http://www.papenmeier.de/de/rehatechnik/spezialwissen/spezialwissen-blind/braillezeile.html

RIS1. (14. März 2014). *Bundeskanzleramt Rechtsinformationsserver.* Abgerufen am 3. Juli 2015 von Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG):

https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228

RIS2. (23. Juli 1998). *Bundeskanzleramt Rechtsinformationsserver*. Abgerufen am 3. Juli 2015 von Bundesgesetz über die Kammern der gewerblichen Wirtschaft (Wirtschaftskammergesetz 1998 – WKG): https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10007962

RIS3. (1994). *Bundeskanzleramt Rechtsinformationsserver*. Abgerufen am 15. 7 2015 von https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10007517

Schulze, M. (2011). Stellungnahme Modelle Persönlicher Assistenz. *öffentlichen Sitzung am 28. April 2011* (S. 1-3). Innsbruck: MonitoringAusschuss.at.

Schwerhörigenbund, d. e. (Februar 2002). *TECHNIK/PLANUNG/induktionsanlage*. Abgerufen am 15. Juli 2015 von http://www.schwerhoerigen-netz.de/MAIN/ratg.asp?inhalt=TECHNIK/PLANUNG/induktionsanlage

Tolliner. (Nr. 21/22 29. Mai 2015). Bist behinder! *Niederösterreichische Wirtschaft, Kolumne "Schon barrierefrei?"*, 19.

Tolliner. (Nr. 21/22 29. Mai 2015). Bist behindert! *Niederösterreichische Wirtschaft, Kolumne "Schon barrierefrei?"*, 19.

Wikipedia1. (19. Juni 2015). *Soziale Inklusion*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Soziale_Inklusion

Wikipedia10. (28. Juni 2015). *Weltorganisation für Tourismus*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Weltorganisation_f%C3%BCr_Tourismus

Wikipedia2. (kein Datum). *Design für Alle*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Design_f%C3%BCr_Alle

Wikipedia3. (kein Datum). *Web Accessibility Initiative*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Web_Accessibility_Initiative

Wikipedia4. (kein Datum). *Web Content Accessibility Guidelines*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Web_Content_Accessibility_Guidelines

Wikipedia5. (11. November 2010). *Ausschnitt aus dem Original von Nicolas Dorwig*. Abgerufen am 13. Juli 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Ringschleifenanlage.jpg

Wikipedia6. (15. Juli 2015). *Barrierefreiheit*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreiheit

Wikipedia7. (15. Juli 2014). *Unterstützungstechnologien*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Unterst%C3%BCtzungstechnologie

Wikipedia8. (1. Juni 2015). *Interkulturalität*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Interkulturalit%C3%A4t

Wikipedia9. (29. Jänner 2015). *Best Ager*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://de.wikipedia.org/wiki/Best_Ager

WKO1. (kein Datum). *WKO.at das Portal der Wirtschaftskammern - Wir über uns*. Abgerufen am 3. Juli 2015 von https://www.wko.at/Content.Node/wir/oe/Wir_ueber_uns_Startseite_Oesterreich.html

WKO2. (kein Datum). *Fachverband Unternehmensberatung, Buchhaltung und Informationstechnologie, Experts Groups*. Abgerufen am 3. Juli 2015 von https://www.wko.at/Content.Node/branchen/oe/sparte_iuc/Unternehmensberatung-und-Informationstechnologie/ExpertsGroups/Experts_Groups.html

WKO3. (29. Mai 2015). *Wirtschaftskammer Steiermark*. Abgerufen am 3. Juli 2015 von UBIT Bildungsportal Wir nehmen Wissen in Betrieb: https://www.wko.at/Content.Node/kampagnen/arbeitskreise_steiermark/UBIT_Bildungsportal.html

WKO4. (20. Juli 2015). *wko/Charta-der-Vielfalt/diversity/Dimensionen/Diversity_Dimensionen*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://www.wko.at/Content.Node/Charta-der-Vielfalt/diversity/Dimensionen/Diversity_Dimensionen.html

WKO5. (20. Juli 2015). *Charter derVielfalt*. Abgerufen am 2. August 2015 von https://www.wko.at/Content.Node/Charta-der-Vielfalt/charta-der-vielfalt/wortlaut/Die_Charta_der_Vielfalt_im_Wortlaut.html

Zettler. (1. September 2003). *bizeps*. Abgerufen am 3. Juli 2015 von https://www.bizeps.or.at/woche/index.php?anderes=0336

Zweig. (1939). *Ungeduld des Herzens.*