

20 PUNKTE | BARRIEREFREI IM GESCHÄFT

1 | Barrierefrei ist nicht gleich behindertengerecht

„Barrierefrei“ bewirkt, dass möglichst viele Menschen selbstständig leben können. Das betrifft uns alle in unterschiedlichen Lebensphasen. „Behindertengerecht“ bedeutet, in der Gestaltung speziell auf die Anforderungen einer bestimmten Behinderung einzugehen.

2 | Zu 20 Prozent notwendig, zu 50 Prozent hilfreich, 100 Prozent komfortabel

In Österreich haben ca. 1,7 Millionen Menschen eine Behinderung (etwa 20% der Bevölkerung). Dazu kommt eine immer älter werdende Gesellschaft mit den üblichen altersbedingten Einschränkungen; außerdem all jene, die mit Kinderwagen und Gepäck unterwegs sind, oder diejenigen, die sich etwa nach einer Operation oder einem Unfall schwer tun. Und was für viele eine Erleichterung darstellt, bedeutet für alle anderen einen erhöhten Komfort. Dahinter verbergen sich enorme und attraktive Zielgruppen.

3 | Qualitätsmerkmal Barrierefreiheit

Wann fühlt man sich wohl an einem Ort oder in einer Situation? Wenn es möglich ist, mühelos das zu tun, was man vor hat. Wir nennen das „Nutzungsqualität“ und meinen damit ein Zusammenspiel aller Elemente, die den Aufenthalt ausmachen: Gebäude, Organisation, Interaktion, Kommunikation und Information. Eine ganzheitliche Sicht also, in der all diese Faktoren gleichwertig zur Qualität beitragen.

4 | Gestaltung mit Zukunft

Eine Umgebung, in der möglichst viele von uns selbstständig leben, wohnen, arbeiten, Kultur genießen, einkaufen und Urlaub machen können, ist auch auf zukünftige Entwicklungen der zunehmend alternden Gesellschaft gut vorbereitet.

5 | Attraktiv und funktional: kein Widerspruch

Gute Gestaltung zeichnet sich dadurch aus, dass sie als komfortabel und attraktiv empfunden wird und hat nichts mehr mit Krankenhausflair gemeinsam. Die zwei wichtigsten Komponenten am Weg dorthin sind: erstens die Bereitschaft, sich auf neue und älter werdende Kundengruppen einzustellen und die eigene Organisation in dieser Hinsicht zu durchleuchten, und zweitens in der Beratung und Ausführung solides Fachwissen über die Anforderungen der Nutzungssituation zu bieten.

6 | Keine Angst vor den Kosten

Gestaltung für alle Nutzer_innen muss nicht teurer sein, besonders dann nicht, wenn diese Qualität von Beginn an berücksichtigt wird. Investitionen in barrierefreie Gestaltung, auch wenn sie in kleinen Schritten erfolgen, sind

sinnvoll. Sie erzielen positive wirtschaftliche Effekte durch ihre allgemeine Qualitätsverbesserung und die Öffnung für neue Kundengruppen.

Aber es geht nicht „nur“ ums Bauen. Auch Änderungen in der Organisation, bei Information und Kommunikation können erhebliche Verbesserungen bewirken.

Anzahl der PKW-Stellplätze

7

Bei einer Anzahl von 6 bis 20 Kundenstellplätzen muss ein barrierefreier Stellplatz geschaffen werden, ein weiterer für die nächsten angefangenen 20 Stellplätze. Der Platz ist 3,5 m breit und entsprechend markiert.

Zugang über eine fixe Rampe

8

Eine schwellenlose Ausführung ist natürlich ideal, aber falls nicht anders möglich, die Türschwelle unter 2 cm halten damit sie gut überrollbar ist. Wenn Sie eine Zugangsrampe bauen, sollte die Rampe ein geringes Gefälle (6%) aufweisen, beidseitig mit Handläufen versehen sein und 120 cm Durchgangsbreite haben. Längere Rampen brauchen nach maximal 10 m einen ebenen Verweilbereich. Markieren Sie auch den Beginn und das Ende der Rampe farblich, damit sehbehinderte Menschen die Rampe besser wahrnehmen können

Zugang über eine mobile Rampe

9

Mobile Rampen sind als Übergangslösung, oder wenn eine fixe Rampe technisch nicht möglich ist, zulässig. Sie sind grundsätzlich nur dann sinnvoll, wenn ein geringer Höhenunterschied überwunden werden soll. Denn sie sollte nicht zu steil sein, und für eine längere Rampe fehlt oft der Platz. Wenn Sie Ihre Rampe im Geschäft haben und nach Bedarf anlegen, sollten Sie außen eine gut zu erreichende Klingel anbringen.

Stufen sicher machen

10

Führt der Eingang zu Ihrem Geschäft über eine Treppe, sollte (wenn möglich beidseitig) ein Handlauf vorhanden sein. Er bietet Sicherheit und erleichtert älteren Menschen das Stufensteigen. Der Handlauf sollte rund sein und nicht kantig, dann ist er besser greifbar. Ein geschlossenes, ergonomisch angenehmes Stufenprofil mit rutschfesten Kanten ist vorteilhaft. Stufenkanten sollten grundsätzlich kontrastreich markiert sein, bei einer Treppe mit mehr als 5 Stufen mindestens die erste und letzte Stufe. Der Markierungstreifen sollte ca. 5 cm breit sein und über die gesamte Breite der Stufe verlaufen.

Türen gut nutzbar

11

Bei Türen auf die leichte Bedienbarkeit für alle Benutzer_innen (ältere Personen, Kinder etc.) achten. Große,



schwere Drehflügeltüren sollten mit einer Öffnungsunterstützung ausgerüstet werden.
Die Durchgangsbreite der Eingangstür sollte mindestens 90 cm betragen, die der Innenräume 80 cm. Griffe und Türdrücker sollten gut greifbar sein.

12 Sichtbare Glastüren und -flächen

Sind Türen oder Flächen in Ihrem Geschäft gänzlich aus Glas (ohne sichtbaren Rahmen), sollten diese in 90 und 150 cm Höhe kontrastreich gekennzeichnet werden. Das hilft Menschen mit Sehbehinderung und Kindern dabei, die Türe gut wahrnehmen zu können und verhindert ein Dagegenlaufen wenn die Glasscheibe übersehen wird.

13 Ausreichend Bewegungsfreiheit

In strategischen Bereichen (überall, wo man sich umdrehen muss) sollten Sie ausreichend Platz für den Wendekreis eines Rollstuhls oder Rollators (150 cm) einplanen, wie zum Beispiel vor und hinter Türen, vor den Kassen oder vor Regalen.
Rollstuhlfahrer_innen und Kundschaft mit Kinderwagen sind für eine große Umkleidekabine dankbar. So wird allgemein ein bequemes Einkaufen ermöglicht.
Achten Sie auch darauf, dass die vorgesehenen Bewegungsflächen im Alltagsbetrieb nicht durch Aufsteller oder sonstige Hindernisse verstellt werden.

14 Beleuchtung für Komfort

Sämtliche Ein- und Ausgänge sollten gut ausgeleuchtet sein. Auch im Innenraum des Geschäfts ist die richtige Beleuchtung von Bedeutung: die Gehbereiche, die Kassen, dort wo Preisschilder gelesen werden müssen. Nicht nur die Helligkeit ist wichtig, sondern auch, ob die Beleuchtung blendet oder Spiegelungen verursacht. Dies ist für sehbehinderte Menschen hilfreich und hat einen positiven Einfluss auf die Gesamtdarstellung des Geschäftslokals.

15 Einfache Orientierung

Es ist vorteilhaft, wenn Ihre Eingangstüre schon von außen eindeutig hervorgehoben ist, besonders wenn sie Teil einer geschlossenen Glasfassade ist. Auch im Innenbereich gelingt es, mittels Kontrast Klarheit zu schaffen. (Zum Beispiel sollten sich Türen im Inneren des Geschäftes farblich von der umgebenden Wand abheben, und der Boden zur Wand und zur Einrichtung kontrastieren.). Ein gut durchdachtes und richtig ausgeführtes Beschilderungssystem sorgt für ein besonderes Kaufvergnügen.

Warenpräsentation

16

Warenregale sollten für alle Kund_innen gut erreichbar sein. Können Sie auf hohe (oder sehr tiefe) Regalwände nicht verzichten, ist es von Vorteil, sinnvolle Ordnungssysteme anzuwenden. Wesentlich ist natürlich auch das Angebot des Personals, Hilfestellung zu leisten. Preisauszeichnungen und andere Produktinformationen sollten möglichst groß, kontrastreich und gut lesbar sein.

Theke, Verkaufstisch, Schalter & Co

17

Wenn in Ihrem Geschäft über einen Ladentisch verkauft wird, dann sollte ein Teil des Tresens nur tischhoch sein (max. 85 cm) und Rollstuhlfahrer_innen eine „Unterfahrungsmöglichkeit“ bieten sowie die einfache Bedienung von elektronischen Bezahlssystemen. Das gilt natürlich auch für den Kassbereich.

Informationen nach dem 2-Sinne-Prinzip

18

Das heißt zum Beispiel, dass schriftliche Informationen über Ihre Angebote auch akustisch abrufbar sind, möglicherweise auf Ihrer Internetseite. Oder dass die Orientierung in Ihrem Geschäft nicht nur visuell, sondern auch tastbar gestaltet ist.
Es wäre zum Beispiel sinnvoll, blinde Kund_innen mit tastbaren Streifen am Boden bis zu einem Punkt zu führen, an dem sie vom Personal empfangen werden.

Verständliche Informationen

19

Angebote und Informationen in Schriftform sollten möglichst klar und einfach gestaltet werden, sowohl in gedruckter Form als auch auf der Internetseite. Darüber freuen sich alle Kund_innen, aber ganz besonders profitieren Menschen mit Leseschwierigkeiten oder diejenigen, die nicht so gut deutsch sprechen.

Barrierefreie Sanitäranlagen

20

Wenn Sie Ihren Gästen Sanitäranlagen bieten, dann muss eine WC-Einheit barrierefrei ausgeführt sein – mit erhöhter Sitzhöhe, ausreichend Bewegungsraum, unterfahrbarem Handwaschbecken, gut erreichbaren Bedienelementen und den entsprechenden Stütz- und Haltegriffen. Oft ist dieses größere WC bei richtiger Ausführung auch gut als Wickelraum geeignet. Und achten Sie im täglichen Betrieb darauf, dass Ihr barrierefreies WC nicht als Abstellraum genutzt und dadurch für Rollstuhlfahrer_innen unbenutzbar wird.

Die „20 Punkte“ sind als Kurzinformation gedacht, es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Weiterführende Informationen

- Anforderungsdetails und Angaben zur korrekten Ausführung der Maßnahmen werden in der ÖNORM B1600 beschrieben.
- Diversity-Referat der Wirtschaftskammer Wien wko.at/wien/diversity
- Publikationen der WKO zur Barrierefreiheit und zum Behindertengleichstellungsgesetz