

Checkliste 1

Barrierefreie Gestaltung der Kommunikationsmittel

Grundbausteine



Stellen Sie sicher, dass Ihre Online-Medien barrierefrei gestaltet sind: Website, Newsletter, Social-Media-Kanäle und alle weiteren. Gehen Sie bei der Optimierung Ihrer Online-Medien wie folgt vor:

- Ziel ist, dass Ihre Online-Medien gemäss Accessibility-Standard eCH-0059 mindestens die Konformitätsstufe AA der Barrierefreiheit erreichen.
- Falls dies heute noch nicht der Fall ist, erteilen Sie spätestens beim nächsten Relaunch den Auftrag, Ihre Online-Medien barrierefrei zu gestalten.
- Stellen Sie sicher, dass Menschen mit Behinderungen während des Relaunchs die neuen Online-Medien auf ihre Barrierefreiheit überprüfen.
- Sollte der nächste Relaunch erst in einiger Zeit erfolgen, nehmen Sie baldmöglichst gezielte Verbesserungen vor. Erarbeiten Sie diese Optimierungen gemeinsam mit Menschen mit Behinderungen, indem Sie Ihre Online-Medien von ihnen überprüfen lassen.



Stellen Sie sicher, dass Ihre Print-Medien barrierefrei gestaltet sind: Programmheft, Veranstaltungsflyer, Plakate und alle weiteren. Lassen Sie Ihre Printprodukte von Menschen mit Behinderungen auf ihre Barrierefreiheit überprüfen und verbessern Sie sie bei Bedarf baldmöglichst.



Arbeiten Sie mit Webdesignern und Grafikerinnen zusammen, die fundierte Erfahrung mit barrierefreier Gestaltung haben. Berücksichtigen Sie in Ihren Online- und Print-Medien die folgenden Regeln:

- Verwenden Sie genügend grosse, gut lesbare und serifenlose Schriften.
- Ermöglichen Sie auf der Website den Wechsel zu grösseren Schriften.
- Verfassen Sie möglichst kurze Texte, in einer leicht verständlichen Sprache.
- Achten Sie auf eine übersichtliche Gliederung der Texte und Rubriken.
- Wählen Sie ausreichende Kontraste zwischen Schriften und Hintergrund.
- Legen Sie keine Bilder, Illustrationen oder Grafiken hinter die Texte.
- Hinterlegen Sie für alle online zugänglichen Bilder Textbeschreibungen, damit diese Alternativtexte von Screenreadern vorgelesen werden können.

4. Station 1: Vorinformation und Buchungsprozess

○ Machen Sie alle Textdokumente und PDFs, die Sie online zur Verfügung stellen, barrierefrei für Screenreader (z. B. Wegbeschreibungen, Programmheft etc.).

○ Verwenden Sie bei Printprodukten matt gestrichenes, nicht glänzendes Papier.



Platzieren Sie die folgenden Informationen zur Willkommenskultur und zur Hindernisfreiheit zusammengefasst in einer gebündelten und gut sichtbaren Rubrik auf der Website und im Programmheft:

○ wichtigste Informationen zur baulichen Zugänglichkeit Ihres Veranstaltungsortes (beachten Sie hierzu die Checkliste 2)

○ wichtigste Informationen zu den inhaltlichen Zugangshilfen Ihrer Veranstaltungen (beachten Sie hierzu die Checkliste 3)

○ Hinweis auf Ihre Kontaktmöglichkeiten und Kontaktpersonen für Rückfragen (beachten Sie hierzu die Checkliste 4)

Achten Sie bei der Gestaltung der Website und des Programmhefts auf die einfache Navigation und gute Auffindbarkeit dieser gebündelten Rubrik und auf ihre korrekte Bezeichnung (z. B. «Hindernisfreiheit» oder «Gäste mit Behinderungen»).



Verwenden Sie Piktogramme, um Ihre Hindernisfreiheit zu signalisieren. Achten Sie auf die einheitliche und korrekte Verwendung der Piktogramme in Ihren Kommunikationsmitteln. Benutzen Sie die Piktogramme zusätzlich zur Benennung im Text wie folgt als Kennzeichen:

○ Piktogramme für die verschiedenen angesprochenen Behinderungsformen (wir empfehlen Ihnen, die Piktogramme aus Kapitel 3 einzusetzen)

○ Piktogramme für die verschiedenen umgesetzten inhaltlichen Zugangshilfen (wir empfehlen Ihnen, die Piktogramme aus Kapitel 4, Station 5 einzusetzen)



Vermitteln Sie wichtige Informationen und zielgruppenspezifische Angebote auf der Website und in anderen Online-Medien ergänzend zum schriftlichen Text auch über akustische und audiovisuelle Informationskanäle (Mehr-Sinne-Prinzip) oder durch Texte in Leichter Sprache. Nutzen Sie gezielt die folgenden Kommunikationsmittel:

○ schriftliche Texte zur Ansprache von allen, die Informationen gerne lesen

○ Audiodateien zur Ansprache von allen, die lieber hören als lesen (eignen sich insbesondere auch für Menschen mit Sehbehinderungen)


○ Videos zur Ansprache von allen, die lieber sehen und hören als lesen (eignen sich mit Untertiteln auch für Menschen mit Hörbehinderungen)



○ Kurzvideos in Gebärdensprache zur Ansprache von gehörlosen Menschen



○ Texte in Leichter Sprache für Menschen mit kognitiven Behinderungen



Aufbausteine

 Untertiteln Sie Videos und Audiodateien auf der Website und in anderen Online-Medien für Menschen mit Hörbehinderungen und/oder lassen Sie sie in Gebärdensprache verdolmetschen für gehörlose Menschen. «Kurz-erklärt»-Videos in Gebärdensprache kommen bei gehörlosen Menschen gut an und können über Social-Media-Kanäle gezielt an sie verbreitet werden.

  Fassen Sie Audiodateien als Texte in Leichter Sprache für Menschen mit kognitiven Behinderungen oder als Texte in einfacher Sprache für gehörlose und hörbehinderte Menschen zusammen (nicht alle Menschen mit Hörbehinderungen können Schriftsprache gut lesen). Diese Texte können Sie als Downloads verfügbar machen oder als Manuskripte vor Ort abgeben.

  Bieten Sie Printprodukte auch in grosser Schrift oder Brailleschrift an. Geben Sie diese Manuskripte vor Ort auf Wunsch an blinde und sehbehinderte Menschen ab. Nicht alle Menschen mit Sehbehinderungen können Brailleschrift lesen. Prüfen Sie als Alternative auch den Einsatz von Audiodateien und die Vorlesefunktion von Online-Texten mit dem Button «Vorlesen».

Checkliste 2 Informationen zur baulichen Zugänglichkeit

Grundbausteine



.....
Klären Sie Ihre Gäste über die bauliche Zugänglichkeit Ihres Veranstaltungsortes auf. Vermerken Sie auf der Website und im Programmheft, ob die folgenden wichtigsten Elemente der hindernisfreien Infrastruktur vorhanden sind oder nicht:

- Behindertenparkplätze bzw. Parkmöglichkeiten für Behindertenfahrzeuge (wenn vorhanden, geben Sie die Anzahl und den genauen Standort an)
- hindernisfreier Haupteingang oder gegebenenfalls Alternativeingang
- Rollstuhl-Stellplätze im Veranstaltungsraum (mit Angabe der Anzahl)
- Höranlage im Veranstaltungsraum (mit Angabe der Technik)
- rollstuhlgerechte Toilette am Veranstaltungsort

.....
Weisen Sie zudem ausdrücklich darauf hin, falls der Weg bis zum Veranstaltungsort nicht hindernisfrei ist. Beschreiben Sie gegebenenfalls Alternativrouten und -wege.



.....
Informieren Sie darüber, ob ein Leitsystem für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen auf dem Anreiseweg und/oder am Veranstaltungsort vorhanden ist und wenn ja welches:

- Leitliniensystem (taktil-visuelle Markierungen am Boden)
- digitales Leit- und Informationssystem (Informationsübermittlung vom Sensor zum Smartphone des Empfängers, z. B. MindTags)



.....
Deklarieren Sie die obigen Informationen zur baulichen Zugänglichkeit für jede einzelne genutzte Spielstätte, falls Ihre Veranstaltungen an verschiedenen Veranstaltungsorten und/oder in mehreren Veranstaltungsräumen stattfinden.



.....
Gewähren Sie Assistenzpersonen von Menschen mit Behinderungen freien Eintritt und kommunizieren Sie dies auf der Website und im Programmheft.



.....
Informieren Sie darüber, dass Blindenführhunde und Assistenzhunde willkommen sind. Gewähren Sie ihnen überall Zutritt, ohne Zuschläge zu erheben.

4. Station 1: Vorinformation und Buchungsprozess



Stellen Sie Fotos von Ihrem Veranstaltungsort mit aussagekräftigen Aussen- und Innenansichten auf der Website zur Verfügung, damit sich Ihre Gäste mit Behinderungen vor dem Besuch ein Bild von den Gegebenheiten machen können.



Erstellen Sie detaillierte Beschreibungen und Pläne Ihres Veranstaltungsortes und machen Sie diese auf der Website verfügbar. Bezeichnen Sie darin die Standorte des Ticketschalters, des Veranstaltungsraums oder der Veranstaltungsräume, der hindernisfreien Sitzplätze und/oder Stehplätze, des Lifts, der Toiletten, des Gastronomiebereichs sowie die hindernisfreien Verbindungswege innerhalb der Stockwerke und zwischen den Stockwerken.

Aufbausteine



Erheben Sie die wichtigsten baulichen Details und Masse der Infrastruktur im Gebäude und veröffentlichen Sie diese Informationen auf der Website. Viele Gäste im Rollstuhl oder mit Gehhilfen können dadurch beurteilen, ob der Veranstaltungsort für sie zugänglich ist oder nicht. Damit reduzieren Sie wiederholte Detailabklärungen und Rückfragen.



Verwenden Sie Fotos zur Illustration der baulichen Zugänglichkeit des Veranstaltungsortes, insbesondere wenn Besonderheiten vorliegen, die von Bau-Normen abweichen. Gäste mit Mobilitätsbehinderungen oder mit Einschränkungen durch das Alter nutzen unterschiedliche Rollstühle oder Gehhilfen und haben deshalb unterschiedliche Bedürfnisse.



Informieren Sie auf der Website nach Möglichkeit über einen besonders gut beschilderten und einfach auffindbaren Anreiseweg zum Veranstaltungsort für Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen und illustrieren Sie diese Informationen mit einfachen Fotos, Pfeilen und kurzen Texten in einfacher Sprache oder Leichter Sprache.

Checkliste 3 Informationen zu inhaltlichen Zugangshilfen

Grundbausteine



Platzieren Sie Hinweise zu den umgesetzten inhaltlichen Zugangshilfen Ihrer Veranstaltungen gut sichtbar auf der Website und im Programmheft. Kennzeichnen Sie die inhaltlichen Zugangshilfen zusätzlich zur Benennung im Text mit den entsprechenden Piktogrammen. Zu den wichtigsten inhaltlichen Zugangshilfen in den Performing Arts gehören:

- Sensibilisiertes und geschultes Personal
- Beschallungsanlagen und Höranlagen
- Übertitel und Untertitel
- Gebärdensprachverdolmetschung
- Audiodeskription
- Deskriptive und taktile Führungen und Einführungen
- Bühnenproduktionen mit Aesthetics of Access
- Niederschwellige Settings und Relaxed Performances
- Kulturbegleiterinnen und Kulturportiers
- Abgabe von Begleittexten
- Kommunikationsmittel in Leichter Sprache

Die einzelnen inhaltlichen Zugangshilfen werden in Kapitel 4, Station 5 vertieft vorgestellt. Beachten Sie auch die dortigen Empfehlungen zur Kommunikation und zur Umsetzung.



Deklariieren Sie in Ihren Kommunikationsmitteln für jede einzelne Veranstaltung oder Aufführung jeweils systematisch die besonderen umgesetzten inhaltlichen Zugangshilfen.



Kommunizieren Sie aktiv, dass Sie Ihren Gästen mit Behinderungen bei Fragen zur Hindernisfreiheit und zu den umgesetzten inhaltlichen Zugangshilfen gerne weitere Auskünfte geben.

4. Station 1: Vorinformation und Buchungsprozess

- Weisen Sie in Ihren Kommunikationsmitteln darauf hin, dass Assistenzpersonen von Gästen mit Behinderungen grundsätzlich freien Eintritt erhalten.
- Informieren Sie über Ihre Vergünstigungen auf den Ticketpreisen für besondere Publikumsgruppen und zählen Sie alle auf (Kulturlegi, AHV, IV etc.).
- Ergänzen Sie die detaillierten Veranstaltungsbeschriebe auf der Website und im Programmheft durch Kurzzusammenfassungen in einfacher Sprache.
- Informieren Sie darüber, wenn in Ihren Veranstaltungen physische oder psychische Gewalt dargestellt wird und/oder wenn die Akustik oder das Licht besonders intensiv sind.

Aufbausteine



..... Vermitteln Sie inhaltliche Informationen zu den gezeigten Bühnenstücken oder Konzerten auf der Website und in anderen Online-Medien auch als Audiodateien (Audiointroduktionen) für blinde und sehbehinderte Menschen, als Kurzvideos in Gebärdensprache für gehörlose Menschen und als Texte in Leichter Sprache für Menschen mit kognitiven Behinderungen.

Checkliste 4 Kontaktmöglichkeiten und Kontaktpersonen

Grundbausteine



Informieren Sie auf der Website und im Programmheft darüber, auf welche Weise man mit Ihnen für Rückfragen in Kontakt treten kann. Bieten Sie dabei unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten an, sowohl mündlich als auch schriftlich (Mehr-Sinne-Prinzip):

- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Mobilnummer für SMS
- Postadresse



Sorgen Sie dafür, dass Ihre Auskunftspersonen fundiert informiert sind und über die bauliche Zugänglichkeit und die inhaltlichen Zugangshilfen stets kompetent Auskunft geben können.



Deklarieren Sie die Präsenzzeiten Ihrer Kontaktpersonen für Rückfragen und benennen Sie Ihre Auskunftspersonen für Menschen mit Behinderungen nach Möglichkeit namentlich.



Stellen Sie sicher, dass nur instruierte und geschulte Mitarbeitende als Auskunftspersonen eingesetzt werden. Nutzen Sie zur Instruktion auch schriftliche Briefings mit Checklisten.

Checkliste 5 Distributions- und Kommunikationskanäle

Grundbausteine



Die wichtigsten Informationskanäle für Menschen mit Behinderungen sind einerseits die eigenen inklusiven Kommunikationsmittel und -kanäle der Kulturinstitutionen, die sich an das gesamte Publikum richten, und andererseits die zielgruppenspezifischen Kommunikationsmittel und -kanäle der nationalen Behindertenverbände und ihrer Regionalsektionen sowie weiterer Behindertenorganisationen.



Informieren Sie Ihre Gäste mit Behinderungen grundsätzlich über Ihre inklusiven Kommunikationsmittel, die sich an das gesamte Publikum richten. Ergänzen Sie diese bei Bedarf durch eigene zielgruppenspezifische Kommunikationsmittel, mit denen Sie spezifische Kulturangebote zusätzlich vorstellen (z. B. Audiodateien oder Printprodukte in grosser Schrift oder Brailleschrift für Gäste mit Sehbehinderungen, Kurzvideos in Gebärdensprache für gehörlose Gäste, Videos oder Printprodukte in Leichter Sprache für Gäste mit kognitiven Behinderungen etc.).



Nutzen Sie gezielt auch ausgewählte Multiplikatoren und Botschafter zur Distribution Ihrer Kommunikationsmittel an Menschen mit Behinderungen. Vermitteln Sie die wichtigsten Informationen zur baulichen Zugänglichkeit und zu Ihren Veranstaltungen mit inhaltlichen Zugangshilfen möglichst frühzeitig an Menschen mit Behinderungen über die folgenden Kanäle:

- Behindertenverbände, -organisationen und -institutionen aus Ihrer Region sind für Sie wichtige Multiplikatoren, da sie über eigene zielgruppenspezifische Kommunikationsmittel und -kanäle verfügen (Veranstaltungskalender, Newsletter, Social-Media-Kanäle etc.).
- Bauen Sie ganzheitliche Partnerschaften mit ausgewählten Multiplikatoren auf, die interessiert an Ihrem Kulturangebot sind und bereit, sich zu engagieren und ihr Netzwerk zu öffnen. Gewinnen Sie die Multiplikatoren als Kooperationspartner und Co-Anbieter. Investieren Sie genug Zeit für die Recherche und Pflege der richtigen Partnerschaften.
- Kulturinteressierte Menschen mit Behinderungen aus Ihrer Region sind Ihre besten Botschafter, da sie die jeweiligen Communities gut kennen und zielgruppenspezifisch mobilisieren können (über Social-Media-Kanäle, persönliche Kontakte und weitere Kanäle).
- Bauen Sie auch hier ganzheitliche Partnerschaften mit ausgewählten Botschaftern auf, die kulturrffin sind und bereit, sich zu engagieren und ihr Netzwerk zu öffnen. Binden Sie die Botschafter als Mitarbeitende und Co-Vermittelnde ein. Investieren Sie genug Zeit, um die geeigneten Partnerschaften zu finden und zu pflegen.



Publizieren Sie die Informationen zur baulichen Zugänglichkeit Ihres Veranstaltungsortes und zu Ihren hindernisfreien Veranstaltungen gezielt auch auf den regionalen und nationalen Plattformen, die Menschen mit Behinderungen über hindernisfreie Freizeitangebote informieren. Berücksichtigen Sie bei der Recherche Ihrer Informationskanäle die folgenden Plattformen:

- Die wichtigsten Plattformen für die zielgruppenspezifische Bewerbung von hindernisfreien Veranstaltungen sind die Plattformen der nationalen Behindertenverbände, ihrer Regionalsektionen und der regionalen Behindertenkonferenzen: Sie informieren ihre Mitglieder über eigene Online- und Print-Medien mit Veranstaltungshinweisen.
- Drei ergänzende nationale Plattformen mit zielgruppenspezifischen Informationen zur baulichen und inhaltlichen Zugänglichkeit sind der Zugangsmonitor von Procap Schweiz (www.zugangsmonitor.ch), das Verzeichnis der Höranlagen von Pro Audito (www.hoeranlagen.ch) und die Zugangsplattform «Die hindernisfreie Schweiz» von Pro Infirmis (www.proinfirmis.ch > Die hindernisfreie Schweiz).
- Eine ergänzende nationale Plattform für die zielgruppenspezifische Bewerbung von hindernisfreien Veranstaltungen mit ihren jeweils umgesetzten inhaltlichen Zugangshilfen ist der Veranstaltungskalender von Procap Schweiz (www.procap.ch/veranstaltungen).

Checkliste 6 Reservations- und Buchungsprozess

Grundbausteine

- Stellen Sie sicher, dass Ticketreservierungen und Rückfragen zum Buchungsprozess stets sowohl mündlich als auch schriftlich ohne Zuschläge möglich sind:
 - mündlich: telefonisch, persönlich am Ticketschalter
 - schriftlich: Ticketing-Portal, E-Mail, SMS, Chat-Funktion
- Instruieren Sie Ihre Auskunftspersonen darüber, dass Anfragen über unterschiedliche Kanäle eintreffen können und dass sie stets auf dem gleichen Weg beantwortet werden müssen.
- Schaffen Sie Vergünstigungen auf Ihren Ticketpreisen für sozial benachteiligte Menschen (Kulturlegi, AHV, IV etc.) und stellen Sie sicher, dass man diese Tickets auch online buchen kann.
- Beachten Sie, dass nur ein Teil aller Menschen mit Behinderungen IV-Renten bezieht. Falls Sie Vergünstigungen für IV-Bezügerinnen und -Bezüger gewähren, bieten Sie diese Vergünstigungen jeweils auch Ihren Gästen mit Behinderungen an, die keine IV-Renten erhalten.
- Bieten Sie den Assistenzpersonen Ihrer Gäste mit Behinderungen bei allen Veranstaltungen grundsätzlich freien Eintritt an. Informieren Sie Ihre Mitarbeitenden entsprechend.
- Kennzeichnen Sie im Raumplan besondere Plätze für Menschen mit Behinderungen und sorgen Sie dafür, dass diese Plätze im Buchungsprozess jeweils ausgewählt werden können:
 - Rollstuhl-Stellplätze mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste im Rollstuhl
 - Plätze mit gutem Empfang der Höranlage und mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste mit Hörgeräten oder anderen Hörhilfen
 - Plätze in den vorderen Reihen mit guter Sicht auf die Gebärdensprachdolmetschenden und auf die Bühne für Ihre Gäste mit Hörbehinderungen
 - Plätze in den vorderen Reihen mit gutem Empfang der Audiodeskription und mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen

- Plätze am Rand, in der hintersten Reihe oder in der Nähe des Ausgangs bei Bedarf für Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen
- Plätze im reservierten hindernisfreien Bereich insbesondere bei grösseren Veranstaltungsorten mit Stehplätzen für Ihre Gäste mit Behinderungen

Stellen Sie sicher, dass direkt neben diesen besonderen Plätzen jeweils die Plätze für die Begleit- oder Assistenzpersonen Ihrer Gäste mit Behinderungen gebucht werden können.



Verpflichten Sie gegebenenfalls Ihren externen Ticketing-Partner dazu, dass Menschen mit Behinderungen die besonderen Plätze und Vergünstigungen für sich und ihre Begleit- oder Assistenzpersonen auf dem externen Ticketing-Portal ohne Zuschläge autonom buchen können. Falls dies nicht möglich sein sollte, kommunizieren Sie auf der Website und im Programmheft als Alternative, dass Menschen mit Behinderungen Tickets direkt bei Ihnen bestellen können.



Menschen mit Behinderungen können je nach Tagesform teilweise erst kurzfristig darüber entscheiden, ob der Kulturbesuch möglich ist oder nicht. Machen Sie die provisorische Reservation von Tickets bis kurz vor Veranstaltungsbeginn ohne Kostenfolgen möglich. Kurzfristig abbestellte oder nicht abgeholte Tickets können Sie an der Abendkasse an Dritte verkaufen.

Aufbausteine



Menschen mit psychischen Behinderungen können teilweise erst vor Ort entscheiden, ob der Veranstaltungsort für sie zum Beispiel nicht angsteinflössend ist. Zeigen Sie sich hier kulant und nehmen Sie Tickets kurzfristig zurück, falls der Kulturbesuch nicht möglich ist.

Checkliste 7 Anreise, Haltestellen und Parkplätze

Grundbausteine



Stellen Sie für Menschen mit Behinderungen schriftliche Wegbeschreibungen zu Ihrem Veranstaltungsort mit detaillierten Angaben zu den verschiedenen Anreisemöglichkeiten auf der Website zur Verfügung (hindernisfreie Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln, mit dem Auto und zu Fuss). Berücksichtigen Sie dabei die folgenden Punkte:

- Deklarieren Sie, ob die öffentlichen Verkehrsmittel und die nächstgelegenen Bus- und Bahnhaltestellen hindernisfrei sind oder nicht. Benennen Sie insbesondere die nächstgelegene hindernisfreie Haltestelle des öffentlichen Verkehrs.
- Bezeichnen Sie Hindernisse (Stufen, Schwellen, Gefälle etc.) auf dem Anreiseweg und beschreiben Sie, wie man diese umgehen kann.
- Erwähnen Sie, ob ein Leitsystem für blinde und sehbehinderte Menschen auf dem Anreiseweg vorhanden ist und wenn ja welches.
- Ergänzen Sie die Textbeschreibungen zum Anreiseweg gegebenenfalls durch Pläne mit gut lesbaren und leicht verständlichen Legenden.
- Machen Sie die Wegbeschreibungen auf der Website zum Download für Screenreader als barrierefreie Textdokumente oder PDFs verfügbar.
- Instruieren Sie Ihre Auskunftspersonen, damit sie die schriftlichen Informationen zum Anreiseweg auch mündlich vermitteln können.
- Ziehen Sie für die Erarbeitung von besonderen Wegbeschreibungen für blinde und sehbehinderte Menschen stets Betroffene bei.
- Denken Sie daran, dass bei Änderungen der Anreisemöglichkeiten die Angaben auf der Website ebenfalls angepasst werden.



Erfassen Sie die GPS-Koordinaten Ihres Veranstaltungsortes. Viele Menschen mit Behinderungen orientieren sich über digitale Navigationshilfen via Smartphones. Informieren Sie Ihre Auskunftspersonen über die entsprechenden GPS-Koordinaten und stellen Sie die Koordinaten auch auf der Website zur Verfügung.

4. Station 2: Anreise, Haltestellen und Parkplätze



Kommunizieren Sie auf der Website und im Programmheft, ob Ihr Veranstaltungsort über eine genügend grosse Anzahl normgerechter Behindertenparkplätze verfügt oder nicht. Geben Sie die Anzahl und die Lage der Behindertenparkplätze an. Wenn diese fehlen, richten Sie nach Möglichkeit eigene Behindertenparkplätze ein oder setzen Sie sich bei den Behörden dafür ein, dass diese auf öffentlichem Grund eingerichtet werden. Sollte es nicht möglich sein, Behindertenparkplätze einzurichten, beschreiben Sie, wo sich die nächstgelegenen befinden.



Beachten Sie beim Einrichten von rollstuhlgerechten Behindertenparkplätzen insbesondere die folgenden geltenden Normen zur Ausgestaltung und zur Mindestanzahl:

- Parkplätze mit Quer- oder Schrägparkierung mindestens 350 cm breit
- Parkplätze mit Längsparkierung mindestens 800 cm lang, auf der Fahrerseite mit absatzloser Freifläche von mindestens 140 cm Breite
- harte, fugenlose und rutschsichere Bodenfläche
- maximales Gefälle der Bodenfläche von 2%
- möglichst witterungsgeschützt und nahe beim rollstuhlgerechten Gebäudezugang
- Kennzeichnung der Parkplätze mit den korrekten Hinweisschildern (ICTA-Signet)
- bei 1 bis 50 Parkplätzen: mindestens 1 rollstuhlgerechter Parkplatz
- bei 51 bis 100 Parkplätzen: mindestens 2 rollstuhlgerechte Parkplätze
- bei 101 bis 150 Parkplätzen: mindestens 3 rollstuhlgerechte Parkplätze
- bei 151 bis 200 Parkplätzen: mindestens 4 rollstuhlgerechte Parkplätze
- bei 201 bis 300 Parkplätzen: mindestens 5 rollstuhlgerechte Parkplätze
- bei 301 bis 500 Parkplätzen: mindestens 6 rollstuhlgerechte Parkplätze
- je weitere 250 Parkplätze: zusätzlich 1 rollstuhlgerechter Parkplatz



Informieren Sie auf der Website über die Angebote von lokalen Taxidiensten und Behindertenfahrdiensten und geben Sie die Kontaktmöglichkeiten an.



Sollte der Anreiseweg von der nächstgelegenen Bus- oder Bahnhaltestelle zu Ihrem Veranstaltungsort anspruchsvoll sein (z. B. grosse Distanz oder grössere Steigungen), prüfen Sie die Möglichkeit, Gäste mit Behinderungen auf Wunsch persönlich bei der Haltestelle abzuholen und kommunizieren Sie dieses Angebot auf der Website.



Aufbausteine



.....

Beschildern Sie den Eingang zu Ihrem Veranstaltungsort gross und kontrastreich in gut lesbarer Schrift, um Ihren Gästen mit Sehbehinderungen, aber auch allen anderen Besucherinnen und Besuchern die Orientierung und den Zugang zu erleichtern.



.....

Bieten Sie Ihren Gästen mit Sehbehinderungen als Alternative zum Abholservice an, dass Sie sie via Mobiltelefon zum Veranstaltungsort lotsen. Der Anreiseweg muss zu diesem Zweck mit taktilen Informationen beschrieben werden können, die Sie vorbereitend aufnehmen müssen.



.....

Klären Sie mit Fachpersonen aus dem Bereich Sehbehinderung ab, ob ein Leitsystem für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen auf öffentlichem Grund bis zu Ihrem Veranstaltungsort sinnvoll ist. Setzen Sie sich bei den Behörden dafür ein, dass ein solches Leitsystem eingerichtet wird.



.....

Bieten Sie Ihren Gästen mit Hörbehinderungen die Möglichkeit des schriftlichen Dialogs via SMS oder Chat-Funktion an, damit Ihre Gäste während der Anreise zum Veranstaltungsort bei Bedarf in schriftlicher Form Rückfragen stellen und Unklarheiten zur Anreise klären können.



.....

Richten Sie einen gut beleuchteten, sicheren und einfachen Weg von der nächstgelegenen Bus- oder Bahnhaltestelle bis zu Ihrem Veranstaltungsort ein und bringen Sie bei der Haltestelle sowie bei den wichtigsten Abzweigungen gut sichtbare Hinweisschilder zu Ihrem Veranstaltungsort mit Piktogrammen an. Sie unterstützen dadurch die autonome Wegfindung für Menschen, die sich visuell orientieren müssen.



.....

Bieten Sie Ihren Gästen im Rollstuhl oder mit Gehhilfen eine kostenlose Parkkarte für reservierte ordentliche Parkplätze vor dem Gebäude an, falls Ihr Veranstaltungsort über keinen eigenen Behindertenparkplatz verfügt. Stellen Sie dabei die notwendige Parkplatzgrösse sicher. Informieren Sie Ihre Auskunftspersonen über dieses Angebot. Überprüfen Sie vorher, ob die alternative Parkmöglichkeit hindernisfrei ist.



.....

Sollten Sie einen Shuttle-Service zu Ihrem Veranstaltungsort für Ihr Publikum anbieten, gestalten Sie dieses Fahrzeug hindernisfrei aus (z. B. mit Rampe für Ihre Gäste im Rollstuhl oder mit Gehhilfen und mit genügend grossen Stellflächen im Fahrzeug).



.....

Falls Sie auf der Website Übernachtungsmöglichkeiten für Ihr Publikum kommunizieren, benennen Sie auch hindernisfreie Hotels und Pensionen in der Nähe Ihres Veranstaltungsortes oder in der Nähe der hindernisfreien Bus- oder Bahnhaltestellen.

Checkliste 6 Reservations- und Buchungsprozess

Grundbausteine



Stellen Sie sicher, dass Ticketreservierungen und Rückfragen zum Buchungsprozess stets sowohl mündlich als auch schriftlich ohne Zuschläge möglich sind:

- mündlich: telefonisch, persönlich am Ticketschalter
- schriftlich: Ticketing-Portal, E-Mail, SMS, Chat-Funktion



Instruieren Sie Ihre Auskunftspersonen darüber, dass Anfragen über unterschiedliche Kanäle eintreffen können und dass sie stets auf dem gleichen Weg beantwortet werden müssen.



Schaffen Sie Vergünstigungen auf Ihren Ticketpreisen für sozial benachteiligte Menschen (Kulturlegi, AHV, IV etc.) und stellen Sie sicher, dass man diese Tickets auch online buchen kann.



Beachten Sie, dass nur ein Teil aller Menschen mit Behinderungen IV-Renten bezieht. Falls Sie Vergünstigungen für IV-Bezügerinnen und -Bezüger gewähren, bieten Sie diese Vergünstigungen jeweils auch Ihren Gästen mit Behinderungen an, die keine IV-Renten erhalten.



Bieten Sie den Assistenzpersonen Ihrer Gäste mit Behinderungen bei allen Veranstaltungen grundsätzlich freien Eintritt an. Informieren Sie Ihre Mitarbeitenden entsprechend.



Kennzeichnen Sie im Raumplan besondere Plätze für Menschen mit Behinderungen und sorgen Sie dafür, dass diese Plätze im Buchungsprozess jeweils ausgewählt werden können:

- Rollstuhl-Stellplätze mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste im Rollstuhl
- Plätze mit gutem Empfang der Höranlage und mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste mit Hörgeräten oder anderen Hörhilfen
- Plätze in den vorderen Reihen mit guter Sicht auf die Gebärdensprachdolmetschenden und auf die Bühne für Ihre Gäste mit Hörbehinderungen
- Plätze in den vorderen Reihen mit gutem Empfang der Audiodeskription und mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen

4. Station 1: Vorinformation und Buchungsprozess

- Plätze am Rand, in der hintersten Reihe oder in der Nähe des Ausgangs bei Bedarf für Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen
- Plätze im reservierten hindernisfreien Bereich insbesondere bei grösseren Veranstaltungsorten mit Stehplätzen für Ihre Gäste mit Behinderungen

Stellen Sie sicher, dass direkt neben diesen besonderen Plätzen jeweils die Plätze für die Begleit- oder Assistenzpersonen Ihrer Gäste mit Behinderungen gebucht werden können.



Verpflichten Sie gegebenenfalls Ihren externen Ticketing-Partner dazu, dass Menschen mit Behinderungen die besonderen Plätze und Vergünstigungen für sich und ihre Begleit- oder Assistenzpersonen auf dem externen Ticketing-Portal ohne Zuschläge autonom buchen können. Falls dies nicht möglich sein sollte, kommunizieren Sie auf der Website und im Programmheft als Alternative, dass Menschen mit Behinderungen Tickets direkt bei Ihnen bestellen können.



Menschen mit Behinderungen können je nach Tagesform teilweise erst kurzfristig darüber entscheiden, ob der Kulturbesuch möglich ist oder nicht. Machen Sie die provisorische Reservation von Tickets bis kurz vor Veranstaltungsbeginn ohne Kostenfolgen möglich. Kurzfristig abbestellte oder nicht abgeholte Tickets können Sie an der Abendkasse an Dritte verkaufen.

Aufbausteine



Menschen mit psychischen Behinderungen können teilweise erst vor Ort entscheiden, ob der Veranstaltungsort für sie zum Beispiel nicht angsteinflössend ist. Zeigen Sie sich hier kulant und nehmen Sie Tickets kurzfristig zurück, falls der Kulturbesuch nicht möglich ist.

Checkliste 8 Zugang und Mobilität im Gebäude

Grundbausteine



Stellen Sie sicher, dass der Zugang zu Ihrem Veranstaltungsort, der Haupteingang, alle Publikumsbereiche und alle Verbindungswege hindernisfrei zugänglich sind (keine Stufen, Absätze, Gefälle etc.). Installieren Sie zur Überwindung von einzelnen Stufen oder Absätzen von mehr als 2,5 cm, falls möglich, Rampen oder Keile. Zur Überwindung von grösseren Höhenunterschieden (z. B. beim Eingang) oder zur Erschliessung von bisher nicht zugänglichen Stockwerken sind hindernisfreie Lifte umzusetzen oder, wo dies nicht möglich ist, Hublifte oder Treppenlifte.



Eine hindernisfreie Rampe verfügt insbesondere über:

- ein kleinstmögliches Gefälle von maximal 6%
- eine ausreichende Rampenbreite von mindestens 120 cm
- seitliche Borde von mindestens 10 cm Höhe bei einer Rampenhöhe über 40 cm
- eine Freifläche ohne Gefälle von mindestens 140 cm × 140 cm vor und nach der Rampe



Ein hindernisfreier Lift verfügt insbesondere über:

- eine ausreichende Türbreite von mindestens 80 cm (Türe an der Schmalseite der Liftkabine angeordnet, bei mehreren Türen vorzugsweise mit gegenüberliegenden Türen)
- eine ausreichende Kabinengrösse von mindestens 110 cm × 140 cm
- eine Freifläche ohne Gefälle von mindestens 140 cm × 140 cm vor der Liftkabine mit einem Abstand von der Lifttüre bis zum Treppenabgang von mindestens 60 cm
- gut erreichbare Bedienelemente innen wie aussen auf einer Höhe von 80 bis 110 cm mit einer seitlichen Freifläche von 70 cm, weil Liftknöpfe in Eckposition für Menschen im Rollstuhl nicht erreichbar sind
- ein zusätzliches horizontales Bedienungsfeld in einer oder mehreren Reihen auf einer Höhe von maximal 80 cm für Menschen im Rollstuhl, falls die Bedienelemente im Lift über 120 cm hoch angebracht sind
- eine Sprachausgabe (Stockwerkansage) und taktil-visuelle Liftknöpfe, die sowohl mit Reliefschrift oder Brailleschrift als auch mit deutlichem Kontrast versehen sind

4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit

- eine blendfreie Beleuchtung (indirektes Licht oder grossflächige Deckenleuchten)
- eine Notfallanlage, die sowohl akustisch als auch visuell funktioniert



Hublifte und Treppenlifte sind nur dann sinnvoll und zulässig, wenn ein hindernisfreier Lift nachweislich nicht realisierbar ist. Als erste Ersatzlösung sind, falls möglich, Hublifte umzusetzen, und nur, falls hindernisfreie Lifte und Hublifte beide nicht möglich sind, als zweite Ersatzlösung Treppenlifte. Treppenlifte sind im Aussenraum nicht zulässig und auch im Innenraum störungsanfällig, nicht für alle Rollstühle nutzbar und sehr langsam. Sie sind deshalb nur sehr beschränkt geeignet, um die Hindernisfreiheit Ihres Veranstaltungsortes zu erreichen.



Ein hindernisfreier Hublift verfügt insbesondere über:

- eine Plattformfläche von mindestens 140 cm Länge und 110 cm Breite (wenn für die Wegfahrt von der Plattform eine Richtungsänderung von über 45 Grad erforderlich ist, muss die Plattformfläche mindestens 140 cm x 140 cm betragen)
- eine Tragkraft der Plattform von mindestens 360 kg/m², idealerweise 400 kg/m²
- eine Freifläche ohne Gefälle von mindestens 140 cm x 140 cm vor der Plattform für die Zu- und Wegfahrt (bei gerader Zu- und Wegfahrt genügt eine Breite von 110 cm)



Ein hindernisfreier Treppenlift verfügt insbesondere über:

- eine Plattformfläche von mindestens 120 cm Länge und 80 cm Breite, idealerweise 90 cm Breite
- eine Tragkraft der Plattform von mindestens 300 kg/m²



Kommunizieren Sie, ob die Publikumsbereiche auf allen Stockwerken über einen hindernisfreien Lift erschlossen sind oder nicht. Vermerken Sie gegebenenfalls explizit, welche Publikumsbereiche für Menschen im Rollstuhl nicht zugänglich sind.



Beschildern Sie für Menschen im Rollstuhl oder mit Mobilitätsbehinderungen, falls der Haupteingang nicht hindernisfrei zugänglich ist, einen Alternativeingang und Alternativwege, die hindernisfrei zugänglich sind. Achten Sie darauf, dass Ihre Gäste keinen Schlüssel benötigen, um Personallifte oder Türen auf dem Alternativweg zu benutzen. Stellen Sie sicher, dass der Zugang zum Alternativeingang autonom möglich ist und eine allfällige Klingel oder Gegensprechanlage gut erreichbar ist (maximal 80 bis 110 cm über dem Boden).



4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



Sorgen Sie dafür, dass sich Menschen im Rollstuhl oder mit Mobilitätsbehinderungen hindernisfrei im Gebäude bewegen können. Stellen Sie insbesondere sicher, dass:

- alle Wege und Durchgänge grundsätzlich stufenlos und schwellenfrei sind
- überall die Durchfahrtsbreiten mindestens 120 cm betragen
- alle Türbreiten mindestens 80 cm betragen
- Wege und Durchgänge nie verstellt sind (z. B. keine Plakatständer)
- alle Bodenflächen eben und nach Möglichkeit ohne Gefälle sind
- keine Absätze oder Türschwellen von mehr als 2,5 cm vorhanden sind (bei Türschwellen zudem nur einseitige Absätze oder flachgewölbte Deckschienen von maximal 2,5 cm)
- Schwellen und Absätze mit Keilen oder kleinen Rampen ausgeglichen sind, um die Befahrbarkeit zu verbessern
- alle Verbindungswege entweder harte Böden oder harte Teppiche aufweisen, rutschsicher und fugenlos sind
- Kabel am Boden abgeklebt oder mit Kabelbrücken oder Matten abgedeckt und kontrastreich markiert sind



Vermeiden Sie schwergängige Türen beim Eingang, auf den Haupterschließungswegen und zwischen den Publikumsbereichen. Viele Menschen im Rollstuhl oder mit Gehhilfen haben nicht die Kraft, um schwergängige Türen autonom zu öffnen.



Statten Sie schwergängige Türen mit mechanischen Türöffnern aus oder automatisieren Sie sie mit Bewegungsmeldern oder Türöffnungsschaltern, damit sie sich einfach öffnen lassen.



Statten Sie Brandschutztüren mit einer automatischen Brandfallsteuerung aus (z. B. mittels Magnet oder Hydraulik), damit diese Türen auch im normalen Betrieb offen stehen können.



Stellen Sie sicher, dass der Ticketschalter hindernisfrei zugänglich ist. Richten Sie einen tieferen und unterfahrbaren Bereich auf Tischhöhe ein, damit die Kommunikation auch aus sitzender Position auf Augenhöhe möglich ist. Davon profitieren neben Menschen im Rollstuhl auch Menschen, die nicht lange stehen können. Als Alternative können Sie auch einen unterfahrbaren Tisch mit Stühlen in unmittelbarer Nähe bereitstellen. Verzichten Sie im Bedienareal auf Glasscheiben zur Erleichterung der Kommunikation.



4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



Treppenhäuser und Treppen sind für Menschen im Rollstuhl nicht zugänglich. Damit jedoch Menschen mit Sehbehinderungen oder mit Gehschwierigkeiten sie gefahrlos benutzen können, müssen Treppen insbesondere wie folgt ausgestattet sein:

- flache, breite und gleichmässige Tritte mit geschlossener Steigungsfläche
- Auftrittsfläche der Tritte darf nicht über die Steigungsfläche hervorstehen
- rutschsichere Stufen und Treppenpodeste
- kontrastreiche Markierungen der Stufen und Treppenpodeste
- beidseitig der Treppe oder im Mittelbereich montierte Handläufe mit einem Durchmesser von 4 cm als Richtwert, die sich 85 bis 90 cm über dem Boden befinden und beidseitig mindestens 30 cm über die Treppenläufe hinausreichen sollten
- Handläufe sollten bei Änderung der Gehrichtung und auf Zwischenpodesten durchgehend ausgeführt sein, festen Halt bieten, umfassbar und rund sein und mindestens 5 cm von der Wand entfernt montiert werden mit Befestigungen von unten



Sollten eine oder mehrere der obigen Massnahmen zur Gewährleistung des hinderisfreien Zugangs zu allen Publikumsbereichen nicht realisierbar sein, teilen Sie dies in Ihren Kommunikationsmitteln und über alle Informationskanäle explizit mit.



Stellen Sie sicher, dass sich Menschen mit Sehbehinderungen gefahrlos im Gebäude bewegen können. Stufen, Absätze, Schwellen und grosse Glasscheiben in Gehrichtung müssen in allen Publikumsbereichen deutlich und kontrastreich markiert sein. Trennen Sie untergehbare Treppenaufgänge (Sicherheitsrisiko!) durch Geländer oder Abschränkungen baulich ab. Abschränkungen müssen als Richtwert 100 cm hoch sein und durch einen Sockel oder eine Querstange auf maximal 30 cm Höhe über dem Boden gut ertastbar sein.



Sorgen Sie dafür, dass auf allen Zirkulationswegen und insbesondere zwischen Eingang und Ticketschalter keine Gegenstände im Weg stehen, wie freistehende Stühle oder Plakatständer (Stolperfallen!). Beseitigen Sie Hindernisse, an denen sich Menschen mit Sehbehinderungen anstossen können, weil sie seitlich oder von oben in die Zirkulationswege hineinragen.



Sorgen Sie dafür, dass Blindenführhunde und Assistenzhunde überall zugelassen sind, auch im Veranstaltungsraum und im Gastronomiebereich. Sie sind ein unverzichtbares Hilfsmittel für Menschen mit Behinderungen und müssen überall Zutritt erhalten, ohne dass Sie Zuschläge erheben. Bieten Sie zudem einen Ort im Gebäude an, wo diese Hunde abgegeben werden können, falls ihre Halter dies wünschen.



Aufbausteine

-   Erstellen Sie Beschreibungen und Pläne der Infrastruktur im Gebäude und bieten Sie diese als barrierefreie Textdokumente oder PDFs auf der Website an, damit Menschen mit Mobilitäts- oder Sehbehinderungen die Möglichkeit haben, sie vor dem Kulturbesuch zu studieren. Beachten Sie dabei, dass für Menschen mit Sehbehinderungen oftmals nur die Beschreibungen zugänglich sind, weil Pläne von Screenreadern nicht vorgelesen werden können.
-   Sorgen Sie dafür, dass im Eingangsbereich, beim Ticketschalter und in den übrigen Publikumsbereichen immer genügend Sitzgelegenheiten vorhanden sind für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen oder mit Einschränkungen durch das Alter.
-   Stellen Sie sicher, dass bei Veranstaltungsräumen mit erhöhter Bühne der Zugang zur Bühne aus dem Publikumsbereich auch für Menschen im Rollstuhl oder mit Rollator über eine Rampe mit Handlauf oder einen Hublift möglich ist und dass Stufen oder eine Treppe als Zugang zur Bühne einen Handlauf haben. Bei Handläufen ist zu beachten, dass diese gegebenenfalls in den Bühnenraum hineinragen, was bezüglich Sicht problematisch sein kann.
-  Menschen mit Sehbehinderungen memorieren ihre Umgebung. Lassen Sie Mobiliar und übrige Gegenstände deshalb während der Aufführung immer am selben Platz stehen. Instruieren Sie Ihr während der Aufführung tätiges Personal entsprechend.
-  Statten Sie den Bereich des Ticketschalters mit einer Höranlage aus zur Erleichterung der Kommunikation mit Menschen mit Hörbehinderungen. Die kantonale Beratungsstelle für hindernisfreies Bauen aus Ihrer Region kann Sie diesbezüglich beraten.
-   Richten Sie einfache und gut beleuchtete Zirkulationswege mit einer leicht verständlichen Signaletik für Menschen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen ein. Verwenden Sie gut erkennbare und eindeutige Piktogramme anstelle von Text.

Checkliste 9 Orientierung, Signaletik, Akustik und Beleuchtung

Grundbausteine

- Gestalten Sie visuelle Beschilderungen und Beschriftungen am Veranstaltungsort einheitlich, gross und kontrastreich in gut lesbarer Schrift (Wegweiser, Hinweisschilder, Stockwerkangaben, Raumbezeichnungen, Sitzreihen, Platznummern etc.). Platzieren Sie Beschriftungen maximal 160 cm über dem Boden und beachten Sie die folgende Regel für Schriftgrössen: je 3 cm Schriftgrösse pro 100 cm Lesedistanz.
- Für grosse Gebäude oder weite Gelände erstellen Sie am besten ein Orientierungskonzept, um eine einheitliche Signalisation sicherzustellen.
- Kennzeichnen Sie auf Übersichtstafeln oder -plänen insbesondere die hindernisfreien Eingänge, den Ticketschalter, die Garderobe, den hindernisfreien Lift, den Veranstaltungsraum oder die Veranstaltungsräume, die hindernisfreien Sitzplätze und/oder Stehplätze, die Toiletten und den Gastronomiebereich sowohl mit gut lesbaren Textelementen als auch mit Piktogrammen.
- Machen Sie den Lift und die Toiletten durch Signalisation gut sichtbar und die Symbole zur Unterscheidung der Geschlechter taktil erfassbar.
- Bringen Sie taktile Beschriftungen für Menschen mit Sehbehinderungen in Reliefschrift oder Brailleschrift auf gut ertastbarer Höhe an. Reliefschrift ist bei kurzen Texten der Brailleschrift vorzuziehen, da nicht alle Menschen mit Sehbehinderungen Brailleschrift lesen können.
- Weisen Sie vorhandene Höranlagen am Veranstaltungsort mit den entsprechenden Piktogrammen gut sichtbar aus. Oftmals realisieren Menschen mit Hörbehinderungen erst vor Ort, dass eine solche Höranlage installiert ist, und schalten den Empfang ihres Hörgerätes ein.
- Vermitteln Sie die wichtigsten Informationen zu den kulturellen Angeboten, Zeiten und Preisen gross und kontrastreich in gut lesbarer Schrift.

4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



.....

Kennzeichnen Sie die folgenden besonderen Plätze im Veranstaltungsraum und reservieren Sie diese Plätze für Menschen mit Behinderungen und ihre Begleit- oder Assistenzpersonen:

- Rollstuhl-Stellplätze mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste im Rollstuhl
- Plätze mit gutem Empfang der Höranlage und mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste mit Hörgeräten oder anderen Hörhilfen
- Plätze in den vorderen Reihen mit guter Sicht auf die Gebärdensprachdolmetschenden und auf die Bühne für Ihre Gäste mit Hörbehinderungen
- Plätze in den vorderen Reihen mit gutem Empfang der Audiodeskription und mit guter Sicht auf die Bühne für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen
- Plätze am Rand, in der hintersten Reihe oder in der Nähe des Ausgangs bei Bedarf für Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen
- Plätze im reservierten hindernisfreien Bereich insbesondere bei grösseren Veranstaltungsorten mit Stehplätzen für Ihre Gäste mit Behinderungen



.....

Achten Sie in allen Publikumsbereichen auf eine gute Signaletik, Raumakustik und Beleuchtung zur Verbesserung der Orientierung. Lassen Sie die Signaletik, Akustik und Beleuchtung Ihrer Publikumsbereiche von Fachpersonen sowie von Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen auf ihre Hindernisfreiheit überprüfen und verbessern Sie sie bei Bedarf baldmöglichst.



.....

Signalisieren Sie den Beginn Ihrer Veranstaltungen mit Lautsprecherdurchsagen oder anderen Tonsignalen und möglichst auch mit Lichtsignalen.



.....

Verwenden Sie zur Beleuchtung aller Publikumsbereiche indirektes Licht oder grossflächige Deckenleuchten zur Reduktion der Blendungsgefahr.



.....

Arbeiten Sie bei der Raumgestaltung mit Kontrasten. Sie erleichtern dadurch Menschen mit Sehbehinderungen die Orientierung und Erkennung von Gefahren. Zentral ist dabei der Helligkeitskontrast und nicht der Farbkontrast, weil der Helligkeitskontrast insbesondere auch für Menschen mit Farbfehlsichtigkeit und bei schlechter Beleuchtung wirkungsvoll ist.



.....

Achten Sie bei Oberflächen auf eine kontrastreiche und blendfreie Ausführung. Gestalten Sie angrenzende Oberflächen in Toiletten (z. B. Boden-Wand) kontrastreich und matt. Oftmals sind diese Oberflächen weiss-in-weiss gehalten, was Menschen mit Sehbehinderungen die Orientierung erschwert. Matte Oberflächen blenden weniger als glänzende Oberflächen.



4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



Passen Sie das Notfall- und Evakuationskonzept auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen an. Installieren Sie ein Alarmierungssystem, das nach dem Mehr-Sinne-Prinzip funktioniert und über Lichtsignale sowie über Tonsignale wahrnehmbar ist. Kennzeichnen Sie die hindernisfreien Notausgänge gut sichtbar mit Hinweisschildern oder Leuchtanzeigen.

Aufbausteine



Richten Sie einen Sektor des Foyers und des Gastronomiebereichs mit besonders guter Beleuchtung ein, um Menschen mit Hörbehinderungen das Lippenlesen zu vereinfachen.



Erstellen Sie als besonderen Gästeservice ein taktiles Relief der Räumlichkeiten Ihres Veranstaltungsortes, damit sich Menschen mit Sehbehinderungen besser orientieren können.



Stellen Sie sicher, dass bei Umbauprojekten oder bei Instandsetzungen auch die Beleuchtung und die Akustik im Gebäude überprüft und verbessert werden, weil diese Elemente für Menschen mit Seh- und Hörbehinderungen von zentraler Bedeutung sind.



Richten Sie im Gebäude einfache und gut beleuchtete Zirkulationswege mit einer leicht verständlichen Signaletik für Menschen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen ein. Verwenden Sie gut erkennbare und eindeutige Piktogramme anstelle von Text.

Checkliste 10

Veranstaltungsräume mit Sitzplätzen

Grundbausteine



Stellen Sie sicher, dass Ihr Veranstaltungsraum über eine genügend grosse Anzahl normgerechter Rollstuhl-Stellplätze mit guter Sicht auf die Bühne verfügt. Nach Möglichkeit befinden sich diese Plätze in verschiedenen Ticketkategorien und an unterschiedlichen Orten im Raum (z. B. Parkett, Balkon, hinten, vorne), um Ihren Gästen im Rollstuhl die Wahlfreiheit zu ermöglichen. Falls keine Wahlfreiheit möglich sein sollte, bieten Sie die Tickets zu moderaten Preisen an.



Beachten Sie beim Einrichten von Rollstuhl-Stellplätzen insbesondere die folgenden geltenden Normen zur Ausgestaltung und zur Mindestanzahl:

- bei einzelnen Rollstuhl-Stellplätzen am Rand entlang eines Korridors: Stellplatzfläche mindestens 110 cm breit und 140 cm lang
- bei mehreren Rollstuhl-Stellplätzen nebeneinander in einer Reihe: Stellplatzfläche mindestens 110 cm breit und 140 cm lang mit einem mindestens 100 cm breiten Korridor hinter den Rollstuhl-Stellplätzen (auch zusätzliche Freiflächen für Stühle der Begleitpersonen einplanen)
- absatzlose, ebene Bodenfläche ohne Gefälle
- hindernisfreie Erschliessung der Zugänge
- bei bis zu 50 Plätzen: mindestens 2 Rollstuhl-Stellplätze
- bei 51 bis 100 Plätzen: mindestens 3 Rollstuhl-Stellplätze
- bei 101 bis 200 Plätzen: mindestens 4 Rollstuhl-Stellplätze
- je weitere angebrochene 200 Plätze: zusätzlich 1 Rollstuhl-Stellplatz

Je nach Ausrichtung Ihrer Kulturinstitution und Profil Ihres Programms reicht die obige Mindestanzahl der Rollstuhl-Stellplätze gegebenenfalls nicht aus, und auch Gruppenbesuche von Menschen im Rollstuhl sind nicht möglich. Prüfen Sie deshalb, ob auf bestimmten Bodenflächen zusätzlich lose Stühle stehen können, die Sie je nach Bedarf kurzfristig wegräumen können.



Richten Sie jeweils höchstens zwei fixe Rollstuhl-Stellplätze direkt nebeneinander ein, damit links und rechts davon die Begleit- oder Assistenzpersonen Ihrer Gäste im Rollstuhl auf den montierten Sitzplätzen oder auf den bereitgestellten Stühlen Platz nehmen können.

4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit

- Reservieren Sie für Ihre Gäste mit Hörgeräten oder anderen Hörhilfen Sitzplätze mit guter Sicht auf die Bühne und gegebenenfalls mit gutem Empfang der Höranlage, im Sinne der Wahlfreiheit nach Möglichkeit in verschiedenen Ticketkategorien und an unterschiedlichen Orten im Raum.
- Bieten Sie Ihren Gästen mit Hörbehinderungen Sitzplätze in den vorderen Reihen des Raums mit guter Sicht auf die Bühne an, damit sie bei Bedarf gut von den Lippen der Bühnendarstellenden ablesen und die Vibrationen der Aufführung spüren können. Stellen Sie gegebenenfalls eine gute Sicht auf die Gebärdensprachdolmetschenden sicher.
- Bieten Sie Ihren Gästen mit Sehbehinderungen leicht erreichbare Sitzplätze in den vorderen Reihen des Raums mit guter Sicht auf die Bühne an, damit sie auch mit eingeschränktem Sehvermögen der Aufführung folgen und Sprache, Gesang und Musik gut hören können. Stellen Sie gegebenenfalls den guten Empfang der Audiodeskription sicher.
- Reservieren Sie für Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen bei Bedarf Sitzplätze am Rand, in der hintersten Reihe oder in der Nähe des Ausgangs.
- Menschen mit Behinderungen sind teilweise kleinwüchsig. Bieten Sie Ihren Gästen mit geringer Körpergrösse Sitzplätze in erhöhter Lage mit guter Sicht auf die Bühne an.
- Bieten Sie Ihren Gästen mit Behinderungen bei nicht nummerierten Sitzplätzen die Möglichkeit an, auf Wunsch bereits vor dem restlichen Publikum in den Veranstaltungsraum zu gelangen und ihre Sitzplätze ungestört auszuwählen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste mit Behinderungen immer neben ihren Assistenz- oder Begleitpersonen sitzen können, damit gegebenenfalls die benötigte Unterstützung auch während der Aufführung möglich ist. Zudem ist ein geselliger Abend unmöglich, wenn die Begleitperson drei Reihen weiter hinten sitzt.
- Blindenführhunde und Assistenzhunde müssen Zugang zum Veranstaltungsraum erhalten und während der Aufführung direkt neben Ihren Gästen mit Behinderungen Platz finden. Stellen Sie zudem sicher, dass es im Gebäude einen Ort gibt, wo diese Hunde abgegeben werden können, falls ihre Halter dies wünschen.
- Rollatoren, Krücken und andere Gehhilfen müssen während der Aufführung möglichst nahe bei Ihren Gästen mit Behinderungen im Veranstaltungsraum deponiert werden können.



4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



Stellen Sie sicher, dass bei Veranstaltungen mit sehr zahlreichem Publikum oder mit grossem Gedränge (z. B. grosse Open-Air-Veranstaltungen oder Stadionkonzerte mit Stehplätzen) ein hindernisfreier Gästebereich mit erhöhter Lage, guter Sicht auf die Bühne und guter Akustik eingerichtet wird für Gäste mit Behinderungen und ihre Assistenz- oder Begleitpersonen.



Überlassen Sie Ihren Gästen mit Behinderungen die Wahlfreiheit, ob sie den für sie reservierten oder speziell für sie eingerichteten hindernisfreien Gästebereich benutzen wollen oder ob sie inklusive Plätze in einem anderen Bereich inmitten des übrigen Publikums vorziehen.

Aufbausteine



Reservierte Rollstuhl-Stellplätze müssen genügend gross sein, damit auch Ihre Gäste mit grösseren Elektro-Rollstühlen Platz finden. Orientieren Sie sich an den Vorgaben der Norm SIA 500. Es kann nötig sein, für die Rollstuhl-Stellplätze zwei hintereinander liegende Sitzplätze zu entfernen. Sollten die Rollstuhl-Stellplätze nicht gebucht werden, können die Plätze kurzfristig an Gäste ohne Mobilitätsbehinderungen vergeben werden (z. B. mit mobilen Stühlen).



Achten Sie, falls möglich, auf eine flexible Bestuhlung Ihres Veranstaltungsraums anstelle von fix montierten Sitzplätzen. Dies erlaubt es auch Menschen im Rollstuhl, überall zu sitzen. Planen Sie genügend grosse Bewegungsflächen neben und zwischen den Stuhlreihen ein. Berücksichtigen Sie bei der Bestuhlung, dass Rollstühle Durchfahrtsbreiten von mindestens 120 cm benötigen und bei Richtungsänderungen Freiflächen von mindestens 140 cm x 140 cm.



Stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen bei Bedarf am Rand, in der hintersten Reihe oder in der Nähe des Ausgangs sitzen können, damit sie einen guten Überblick über das Geschehen haben, sich wohl und sicher fühlen und die Aufführung gegebenenfalls schnell verlassen können.



Beachten Sie, dass Ihre Gäste mit kognitiven Behinderungen oder mit Autismus bei Gruppenbesuchen oftmals in kleinen Gruppen sitzen möchten und nicht alle beisammen. Klären Sie vorgängig ab, ob Sitzplätze in der Nähe des Ausgangs gewünscht werden und zählen Sie auch die Assistenz- oder Begleitpersonen mit.



Zeigen Sie sich kulant und ermöglichen Sie Ihren Gästen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen bei Bedarf einen Sitzplatzwechsel oder die kostenlose Rückgabe des Tickets, wenn dies kurzfristig erforderlich sein sollte, weil Ihre Gäste sich unwohl, unsicher oder bedroht fühlen und sie den Ort verlassen möchten.

Checkliste 11

Veranstaltungsräume mit Stehplätzen

Grundbausteine

-
Reservieren Sie für Ihre Gäste im Rollstuhl und für deren Begleitpersonen Plätze mit guter Sicht auf die Bühne. Nach Möglichkeit befinden sich diese reservierten Plätze in einem vor Gedränge geschützten Bereich. Stellen Sie auf Wunsch auch für Begleit- oder Assistenzpersonen Stühle zur Verfügung, damit sie auf der gleichen Höhe wie Ihre Gäste im Rollstuhl sitzen können und ein Austausch auf Augenhöhe möglich ist.
-
Reservieren Sie für Ihre Gäste mit anderen Mobilitätsbehinderungen und für Ihre älteren Gäste mit eingeschränkter Mobilität Plätze mit guter Sicht auf die Bühne, auch für den Fall, dass sie sich auf bereitgestellte Stühle setzen müssen. Nach Möglichkeit befinden sich diese reservierten Plätze in einem vor Gedränge geschützten Bereich. Stellen Sie auf Wunsch auch für Begleit- oder Assistenzpersonen Stühle zur Verfügung.
-
Stellen Sie für Ihre Gäste mit Hörbehinderungen einen reservierten Bereich mit guter Sicht auf die Bühne und gegebenenfalls mit gutem Empfang der Höranlage oder mit guter Sicht auf die Gebärdensprachdolmetschenden bereit. Nach Möglichkeit befindet sich dieser reservierte Bereich vorne bei der Bühne.
-
Stellen Sie für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen einen reservierten Bereich mit guter Sicht auf die Bühne und gegebenenfalls mit gutem Empfang der Audiodeskription bereit. Nach Möglichkeit befindet sich dieser reservierte Bereich vorne bei der Bühne.
-
Reservieren Sie für Ihre kleinwüchsigen Gäste Plätze nahe bei der Bühne oder in erhöhter Lage, damit die Bühne für sie gut einsehbar ist.
-
Insbesondere bei grösseren Veranstaltungsorten mit Stehplätzen ist es sinnvoll, einen Bereich vorne bei der Bühne für Ihre Gäste mit Behinderungen zu reservieren und entsprechend zu kennzeichnen. Weisen Sie Ihr Publikum bei Bedarf vor Beginn der Veranstaltung darauf hin, dass dieser reservierte Bereich für Menschen mit Behinderungen freigehalten werden soll.

4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



Unterstützen Sie Ihre Gäste mit Behinderungen bei Bedarf bei der Platzsuche und weisen Sie Ihre Gäste ohne Behinderungen gegebenenfalls weg, wenn sie den reservierten Bereich für Menschen mit Behinderungen belegen wollen. Stellen Sie auf Wunsch Stühle für Ihre Gäste mit Mobilitätsbehinderungen und für deren Begleitpersonen bereit.



Kommunizieren Sie Ihren Gästen mit Behinderungen die Kontaktangaben von gut instruierten Auskunftspersonen für vorgängige Rückfragen zur hindernisfreien Zugänglichkeit und zur Platzwahl und bei Bedarf zur Unterstützung vor Ort bei der Platzsuche.



Beauftragen Sie gut geschultes und instruiertes Personal damit, vor und während der Veranstaltung regelmässig beim reservierten Bereich für Ihre Gäste mit Behinderungen vorbeizuschauen und zu prüfen, ob Unterstützung gewünscht oder benötigt wird.



Stellen Sie sicher, dass bei Veranstaltungen mit sehr zahlreichem Publikum oder mit grossem Gedränge (z. B. grosse Open-Air-Veranstaltungen oder Stadionkonzerte mit Stehplätzen) ein hindernisfreier Gästebereich mit erhöhter Lage, guter Sicht auf die Bühne und guter Akustik eingerichtet wird für Gäste mit Behinderungen und ihre Assistenz- oder Begleitpersonen.



Überlassen Sie Ihren Gästen mit Behinderungen die Wahlfreiheit, ob sie den für sie reservierten oder speziell für sie eingerichteten hindernisfreien Gästebereich benutzen wollen oder ob sie inklusive Plätze in einem anderen Bereich inmitten des übrigen Publikums vorziehen.



Checkliste 12 Toiletten am Veranstaltungsort

Grundbausteine

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Veranstaltungsort über mindestens eine rollstuhlgerechte Toilette gemäss der Norm SIA 500 verfügt und kommunizieren Sie dies entsprechend (bei Toiletten auf mehreren Stockwerken sollte je eine Toilette pro Toilettenanlage rollstuhlgerecht sein). Die genauen Masse und Ausstattungselemente sind im Anhang der Norm SIA 500 gut beschrieben und bebildert.
- Sollten Sie keine rollstuhlgerechte Toilette haben, kommunizieren Sie, wo sich die nächstgelegene rollstuhlgerechte Toilette befindet und wie man sie erreicht. Stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste mit Behinderungen sie jederzeit benutzen dürfen. Sorgen Sie dafür, dass beim nächsten Umbau Ihres Veranstaltungsortes mindestens eine normgemässe rollstuhlgerechte Toilette eingerichtet wird.
- Lassen Sie Ihre rollstuhlgerechte Toilette stets ohne Schlüsselsystem zugänglich oder rüsten Sie sie mit Eurokey-Schliesszylinder aus (Zylinder mit normierten Universalschlüsseln, die an Menschen mit Behinderungen abgegeben werden). Stellen Sie sicher, dass der Eurokey auch vor Ort für Ihre Gäste mit Behinderungen jederzeit schnell verfügbar ist und dass Ihre Mitarbeitenden genau wissen, wo er aufbewahrt wird (z. B. beim Ticketschalter). Platzieren Sie an der Toilette einen Hinweis auf den Bezugsort des Eurokeys für Ihre Gäste mit Behinderungen.
- Installieren Sie an Ihrer rollstuhlgerechten Toilette mit Eurokey-Schliesszylinder zusätzlich ein Riegelschloss (mit Anzeige rot/grün), damit die Türe zur besetzten Toilette gegebenenfalls nicht von anderen Eurokey-Inhabern geöffnet werden kann. Kennzeichnen Sie die Toilette mit einem Eurokey-Kleber für Ihre Gäste mit Behinderungen. Kommunizieren Sie auf der Website und über weitere Kanäle, dass Ihre rollstuhlgerechte Toilette mit Eurokey ausgestattet ist und machen Sie zusätzlich eine Meldung an die Eurokey-Koordinationsstelle: www.eurokey.ch.
- Statten Sie die Türe Ihrer rollstuhlgerechten Toilette zusätzlich mit einem manuellen Zuziehgriff aus und verzichten Sie auf einen Türschliesser. Diese kleine Anpassung ist schnell installiert, verursacht kaum Kosten und ermöglicht Ihren Gästen im Rollstuhl, die Türe autonom hinter sich zuzuziehen.

4. Station 3: Bauliche Zugänglichkeit



.....

Kombinieren Sie Ihre rollstuhlgerechte Toilette nach Möglichkeit nicht mit einem Wickeltisch. Wickeltische werden oftmals nicht hochgeklappt und verhindern die autonome Nutzung der Toilette. Stellen Sie sicher, dass Ihre rollstuhlgerechte Toilette nicht als Abstell- oder Putzraum genutzt wird.



.....

Beschildern Sie die rollstuhlgerechte Toilette für Ihre Gäste mit Behinderungen gut sichtbar. Machen Sie die vorhandenen Toiletten für Ihre Gäste mit Sehbehinderungen durch Signalisation gut erkennbar und die Symbole zur Unterscheidung der Geschlechter taktil erfassbar. Platzieren Sie die taktil-visuellen Beschriftungen der Toiletten in Reliefschrift maximal 160 cm über dem Boden.

Checkliste 13

Gastronomiebereich am Veranstaltungsort

Grundbausteine



Stellen Sie sicher, dass der Gastronomiebereich an Ihrem Veranstaltungsort auch für Ihre Gäste im Rollstuhl oder mit Gehhilfen hindernisfrei zugänglich ist (keine Stufen oder Absätze von mehr als 2,5 cm). Installieren Sie falls nötig Rampen oder Keile, in Innenräumen und auf Terrassen. Berücksichtigen Sie dabei auch den Weg bis zur rollstuhlgerechten Toilette.



Verzichten Sie bei der Verpflegung Ihrer Gäste im Foyer (beispielsweise in der Pause oder bei Apéros) falls möglich auf Stehtische oder ergänzen Sie diese durch eine ausreichende Anzahl unterfahrbarer Tische auf normaler Sitzhöhe mit Stühlen. Ihre Gäste im Rollstuhl oder mit geringer Körpergrösse können sonst nicht mit anderen Gästen in Kontakt treten.



Tische im Gastronomiebereich müssen mit dem Rollstuhl unterfahrbar sein und deshalb eine Mindesthöhe von 70 cm an der Unterkante aufweisen. Stühle und Bänke sollten flexibel verschiebbar sein und nicht fix montiert werden (wie insbesondere auf Terrassen oftmals üblich), weil sonst der Zugang zum Tisch für Ihre Gäste im Rollstuhl versperrt bleibt.







Buffets sollten ebenfalls unterfahrbar und die Speisen auch aus sitzender Position oder mit geringer Körpergrösse einsehbar und erreichbar sein. Sollte das Buffet auf höherer Position platziert werden müssen, achten Sie darauf, dass zumindest die Beschriftungen der Speisen für Ihre Gäste im Rollstuhl oder mit geringer Körpergrösse gut sichtbar sind.



Planen Sie genügend grosse Bewegungsflächen auf den Haupteintrittswegen für Ihre Gäste im Rollstuhl oder mit Gehhilfen ein. Berücksichtigen Sie bei der Platzierung der Tische und Stühle, dass Rollstühle Durchfahrtsbreiten von mindestens 120 cm benötigen und bei Richtungsänderungen Freiflächen von mindestens 140 cm x 140 cm für die Zu- und Wegfahrt.

Aufbausteine

-  Statten Sie einen Sektor des Gastronomiebereichs mit besonders guter Beleuchtung aus, um Menschen mit Hörbehinderungen das Lippenlesen zu vereinfachen.
-   Halten Sie Informationen im Gastronomiebereich (verfügbares Angebot, Konditionen etc.) stets auch schriftlich zum Abgeben bereit, inklusive das Menü des Tages.
-  Bieten Sie eine Speise- und Getränkekarte in grosser Schrift oder Brailleschrift an und fragen Sie Ihre Gäste mit Sehbehinderungen, ob Sie die Karte vorlesen sollen.

Checkliste 14a Gästebetreuung vor der Veranstaltung

Grundbausteine

-
Instruieren Sie Ihre Mitarbeitenden regelmässig über die Gästebetreuung von Menschen mit Behinderungen. Berücksichtigen Sie dabei die nachfolgenden Tipps für die einzelnen Behinderungsformen. Vergessen Sie nicht, neue Teammitglieder ebenfalls zu instruieren. Stellen Sie sicher, dass auch externes Personal mit Publikumskontakt instruiert wird.
-
Veranstalten Sie für Ihre Mitarbeitenden zur Schulung hinsichtlich der Gästebetreuung einen Workshop, der von Menschen mit Behinderungen durchgeführt wird. Wiederholen Sie diesen Workshop, wenn im Team häufig neue oder andere Mitarbeitende arbeiten.
-
Bestimmen Sie im Mitarbeiterteam nach Möglichkeit eine/n Beauftragte/n für Inklusion als Koordinations- und Ansprechperson nach innen und aussen, die alle Aspekte der Sensibilisierung und Schulung Ihrer Mitarbeitenden bündelt und das Wissen sichert.
-
Stellen Sie sicher, dass jeweils instruierte und geschulte Mitarbeitende mit Publikumskontakt im Einsatz sind. Nutzen Sie zur Instruktion auch schriftliche Briefings mit Checklisten.
-
Sprechen Sie immer direkt mit Ihren Gästen mit Behinderungen und nicht indirekt mit den Assistenzpersonen, wenn es um die Belange Ihrer Gäste geht.
-
Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeitenden intervenieren, wenn Ihre Gäste mit Behinderungen von anderen Gästen unangemessen behandelt werden.
-
Legen Sie Informationsmaterial und zielgruppenspezifische Texte im Eingangsbereich und beim Ticketschalter gut sichtbar auf und geben Sie die Texte auf Wunsch an Ihre Gäste mit Behinderungen ab (z. B. Texte in grosser Schrift oder Brailleschrift, Texte in Leichter Sprache etc.).
-
Stellen Sie sicher, dass Informationsmaterial und Aushänge im Eingangsbereich und beim Ticketschalter auch aus sitzender Position oder mit geringer Körpergrösse gut einsehbar und erreichbar sind und dass Ihre Gäste im Rollstuhl hindernisfreien Zugang zu Infoständern haben.

4. Station 4: Empfang und Unterstützung der Gäste



.....
Begleiten Sie Ihre Gäste nach dem Empfang auf Wunsch zum Ticketschalter, zur Garderobe und zu ihrem Platz im Veranstaltungsraum. Erläutern Sie die Räumlichkeiten gemäss ihren Bedürfnissen. Bieten Sie auf Wunsch Begleitung zur Toilette oder ins Foyer in der Pause an.



.....
Bieten Sie auf Wunsch die Möglichkeit, dass Ihren Gästen auch während der Veranstaltung der Weg zur Toilette gezeigt wird oder sie bis zur Toilette begleitet werden. Klären Sie hierzu vorgängig die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme.



.....
Stellen Sie sicher, dass externes Personal mit Publikumskontakt ebenfalls für alle obigen Punkte sensibilisiert und geschult wird.



Checkliste 14b

Gästebetreuung vor der Veranstaltung

Tipps und Tricks



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit Sehbehinderungen

- Kündigen Sie Ihren blinden oder sehbehinderten Gästen Ihre Begrüssung vorgängig an, bevor Sie ihre Hand nehmen und sie schütteln. Stellen Sie sich mit Namen und Funktion vor. Nennen Sie danach verschiedene Optionen des weiteren Vorgehens und erläutern Sie die nächsten Schritte. Richten Sie sich dabei immer nach den Wünschen und Entscheiden Ihrer Gäste.
- Fragen Sie Ihre Gäste mit Sehbehinderungen immer, ob Sie ihnen helfen können, bevor Sie etwas für sie tun, und erkundigen Sie sich nach der gewünschten Unterstützung. Halten Sie sich konsequent an die geäusserten Bedürfnisse und weiten Sie Ihre Hilfe nicht ungefragt aus.
- Schauen Sie Ihren Gästen in die Augen, wenn Sie mit ihnen sprechen oder ihnen zuhören. Schaffen Sie gegenseitige Klarheit durch kurze, freundliche Rückfragen zum Grad der Seheinschränkung (beispielsweise: «Können Sie auf dem Papier etwas erkennen oder wünschen Sie, dass ich Ihnen alles vorlese?»). Sie können dabei Worte wie «sehen» ohne weiteres benutzen.
- Sprechen Sie eine präzise und deutlich verständliche Sprache. Vermeiden Sie visuelle Ausdrücke wie «hier» oder «dort». Geben Sie stattdessen taktile Hilfestellungen, indem Sie beispielsweise den Finger Ihrer Gäste nach Vorankündigung auf jene Linie platzieren, wo unterschrieben werden muss. Bei elektronischen Zahlungsvorgängen gehen Sie analog vor.
- Zählen Sie bei Barzahlung das Rückgeld in die Hand Ihrer Gäste (beispielsweise: «Sie haben mir Fr. 50.– gegeben und erhalten Fr. 35.– zurück: Fr. 5.–, Fr. 10.– und Fr. 20.–»).
- Gäste mit Sehbehinderungen brauchen insbesondere dann, wenn sie sich in keiner absolut hindernisfreien Umgebung aufhalten, eine detaillierte Beschreibung ihrer Umwelt. Erklären Sie genau, wo sich was befindet (der Veranstaltungsraum, das Restaurant etc.). Zeigen Sie Ihren Gästen, wie sie ihre Sitzplätze finden, und bieten Sie allfällige weitere Hilfestellung an.
- In der Regel halten sich blinde oder stark sehbehinderte Gäste beim Gehen am Ellenbogen der führenden Person fest. Welche Art der Führung für Ihre Gäste am angenehmsten ist, werden Ihnen Ihre Gäste selber erklären. Halten Sie sich konsequent an die geäusserten Bedürfnisse.

4. Station 4: Empfang und Unterstützung der Gäste

- Sofern kein Lift mit Sprachausgabe vorhanden ist, erläutern Sie Ihren Gästen, wie das richtige Stockwerk zu finden ist. Zeigen Sie Ihren Gästen die Liftknöpfe aussen und innen.
- Begleiten Sie Ihre Gäste mit Sehbehinderungen auf Wunsch bis zum Sitzplatz und fragen Sie vor Aufführungsbeginn nach, ob weitere Unterstützung gewünscht wird.
- Wenn die Sitzplatznummer taktil nicht erfassbar und/oder der Sitzplatz aufgrund seiner Lage schwierig zu finden ist, markieren Sie den Sitzplatz während des Aufenthaltes Ihrer Gäste (beispielsweise mit einer Schnur) und weisen Sie Ihre Mitarbeitenden an, diese Markierung nicht zu entfernen.
- Kontaktieren Sie Ihre Gäste in der Pause und fragen Sie nach, ob Sie ihnen eine Erfrischung bringen können oder ob Ihre Gäste ins Foyer oder zur Bar begleitet werden möchten.
- Menschen mit Sehbehinderungen memorieren ihre Umgebung. Instruieren Sie die während der Aufführungszeit tätigen Mitarbeitenden, damit das Mobiliar und weitere Gegenstände wenn möglich am gleichen Platz stehen bleiben (beispielsweise im Foyer).



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit Hörbehinderungen

- Stellen Sie sich Ihren gehörlosen oder hörbehinderten Gästen bei Ihrer Begrüssung mit Namen und Funktion vor und erkundigen Sie sich nach der gewünschten Unterstützung.
- Achten Sie beim Sprechen auf Blickkontakt, um Ihren Gästen das Lippenlesen zu ermöglichen. Sprechen Sie nicht mit abgewandtem oder verdecktem Gesicht (beispielsweise Gesicht hinter dem Bildschirm). Achten Sie darauf, dass die Beleuchtung ausreichend ist und nicht blendet.
- Lernen Sie einige wichtige Gebärden in der Gebärdensprache. Sie brechen damit bei gehörlosen Gästen das Eis in der Kommunikation. Mit dem Gebärdensprachlexikon des Schweizerischen Gehörlosenbundes können Sie sofort loslegen: www.signsuisse.sgb-fss.ch.
- Sprechen Sie mit Ihren Gästen mit Hörbehinderungen nicht während des Gehens, sondern bleiben Sie stehen und wenden Sie sich Ihren Gästen mit Blickkontakt zu. Ihre Gäste, die über das Lippenlesen kommunizieren, können Ihren Äusserungen sonst nicht folgen.
- Achten Sie bei Erklärungen darauf, dass zuerst gesprochen und dann gezeigt wird. Ihre Gäste mit Hörbehinderungen können beispielsweise beim Erklären des Bezahlterminals nicht gleichzeitig die Maschine anschauen und die Instruktionen von Ihren Lippen ablesen.



4. Station 4: Empfang und Unterstützung der Gäste

- Orientieren Sie sich an der Sprache Ihrer Gäste. Wenn Ihre Gäste mit Hörbehinderungen hochdeutsch sprechen, dann antworten Sie ebenfalls hochdeutsch. Je nachdem, ob Ihre Gäste spät ertaubt sind oder seit Geburt gehörlos sind, verstehen sie die Schrift- oder die Dialektsprache besser.
- Manche Gäste mit Hörbehinderungen haben eine undeutliche Aussprache oder drücken sich in seltsamen Sätzen aus. Die Gebärdensprache hat eine eigene Wort- und Satzstellung. Die Laut- und Schriftsprache (beispielsweise Deutsch) stellt für Menschen, die mit Gebärdensprache aufgewachsen sind, eine Fremdsprache dar. Bleiben Sie ruhig und fragen Sie nach, bei Bedarf auch mehrmals, damit Missverständnisse vermieden werden können. Wechseln Sie gegebenenfalls auf schriftliche Verständigung mit Stift, Computer oder Smartphone (SMS).
- Können am Ticketschalter verschiedene Angebote gebucht werden, sollten Informationen dazu gut sichtbar auch schriftlich (sowie idealerweise bebildert) und griffbereit vorhanden sein. Dies erleichtert Ihren Gästen mit Hörbehinderungen das mündliche Erläutern. Bieten Sie die Angebote auch online an, damit bereits im Vorfeld reserviert werden kann.
- Kommunizieren Sie wichtige Informationen für Ihre Gäste mit Hörbehinderungen immer auch schriftlich (beispielsweise Aufführungsbeginn, Pausendauer oder sicherheitsrelevante Informationen etc.).
- Wenn der Umgebungslärm gross ist, bieten Sie Ihren Gästen mit Hörbehinderungen an, in einen separaten, ruhigen Raum zu wechseln, beispielsweise für den Ticketkauf oder für die Informationsvermittlung.
- Richten Sie im Foyer oder beim Ticketschalter ruhige Ecken sowie gut ausgeleuchtete Tische und Bereiche ein, damit sich Ihre Gäste mit Hörbehinderungen dort erholen und sich gut mit jemandem unterhalten können.
- Verzichten Sie auf vermeidbare, respektive nicht zwingend notwendige Nebengeräusche, wie beispielsweise konstante Hintergrundmusik.
- Bieten Sie Ihren Gästen mit Hörbehinderungen bei Bedarf Unterstützung an für Telefonate vor Ort (beispielsweise für die Bestellung eines Taxis).
- Menschen mit Hörbehinderungen können oft nicht durch verschlossene Türen hindurch kommunizieren. Sollten Ihre Gäste über längere Zeit in der Toilette sein und auf Klopfen und Rufen nicht reagieren, können Sie mit dem Hineinschieben eines Zettels versuchen, auf schriftlichem Weg zu kommunizieren. Wenn auch darauf keine Reaktion erfolgt, können Sie die Türe eine Handbreit öffnen und das Licht ein- und ausschalten, um auf sich aufmerksam zu machen.





Tipps für die Unterstützung von Gästen mit Mobilitätsbehinderungen

- Stellen Sie sich Ihren Gästen im Rollstuhl, mit Gehhilfen oder mit anderen Mobilitätsbehinderungen bei der Begrüßung mit Namen und Funktion vor und erkundigen Sie sich nach der gewünschten Unterstützung.
- Fragen Sie vorgängig, ob Sie Ihre Gäste im Rollstuhl schieben sollen oder nicht. Schieben Sie Ihre Gäste im Rollstuhl nie unaufgefordert herum und ziehen Sie Ihre Gäste nie rückwärts.
- Versuchen Sie, für längere Gespräche, wenn immer möglich, auf gleicher Höhe mit Ihren Gästen im Rollstuhl zu kommunizieren. Gehen Sie nicht vor Ihren Gästen im Rollstuhl in die Hocke, sondern nehmen Sie sich einen Stuhl.
- Ist der Zugang zum Veranstaltungsort nur über einen Nebeneingang möglich, gestalten Sie diesen kundenfreundlich und attraktiv und schildern Sie den Weg vom Haupteingang her aus. Stellen Sie sicher, dass der Zugang beim Nebeneingang autonom möglich ist und eine allfällige Klingel oder Gegensprechanlage aus sitzender Position gut erreicht werden kann.
- Setzen Sie mobile Bezahlterminals ein und verwenden Sie ein genügend langes Kabel. Ihre Gäste mit Mobilitätsbehinderungen werden Ihnen ungern ihren PIN-Code nennen, weil das Bezahlterminal fest verschraubt oder das Kabel festgezurret ist.
- Bieten Sie bei Bedarf Ihre Begleitung bis zum Sitzplatz an, so dass allfällige Hindernisse aus dem Weg geräumt werden können (beispielsweise Plakatständer oder schwere Türen).
- Sorgen Sie dafür, dass Rollstuhl-Stellplätze im Veranstaltungsraum, bei denen sich häufig Klappsitze befinden, nicht von Gästen ohne Behinderungen belegt werden.



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen

- Stellen Sie sich Ihren Gästen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen bei der Begrüßung mit Namen und Funktion vor und erkundigen Sie sich nach der gewünschten Unterstützung.
- Verwenden Sie insbesondere für Ihre Gäste mit kognitiven Behinderungen bei Erläuterungen der Infrastruktur oder der Kulturangebote eine einfache, aber nicht kindliche Wort- und Sprachwahl. Beschränken Sie sich bei Ihren Gästen mit kognitiven Behinderungen oder mit Autismus auf die wichtigsten Informationen. Ihre Gäste werden Ihnen selber Fragen stellen, wenn sie mehr wissen möchten.

4. Station 4: Empfang und Unterstützung der Gäste

- Gehen Sie offen auf Ihre Gäste mit kognitiven Behinderungen zu, fragen Sie aktiv, ob sie Unterstützung oder Begleitung wünschen. Informieren Sie Ihre Gäste darüber, dass sie sich jederzeit melden können, wenn sie etwas benötigen, etwas nicht finden oder etwas nicht verstehen. Menschen mit kognitiven Behinderungen sind zu Beginn oftmals kontaktscheu und haben Angst, nicht verstanden oder nicht akzeptiert zu werden.
- Bleiben Sie geduldig und hilfsbereit, wenn Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen mehr Zeit benötigen oder mehrfach Unterstützung brauchen. Sprechen Sie ruhig und unterstützend, wenn Ihre Gäste emotional werden oder gestresst wirken.
- Viele Gäste fühlen sich in lärmintensiven Räumen mit vielen Menschen unwohl, das gilt oftmals auch für Ihre Gäste mit psychischen Behinderungen. Bieten Sie ihnen auf Wunsch an, in einem separaten, ruhigen Raum bedient zu werden. Tun Sie dies aber nicht ungefragt, da sich Ihre Gäste sonst brüskiert fühlen könnten.
- Zeigen Sie sich kulant und nehmen Sie ein bereits gekauftes Ticket zurück, falls Ihre Gäste mit psychischen Behinderungen bei der Besichtigung des Sitzplatzes feststellen, dass sie einen längeren Aufenthalt nicht schaffen.



Checkliste 15a

Gästekbetreuung im Gastronomiebereich

Grundbausteine

-
Instruieren Sie Ihre Mitarbeitenden regelmässig über die Gästekbetreuung von Menschen mit Behinderungen. Berücksichtigen Sie dabei die nachfolgenden Tipps für die einzelnen Behinderungsformen. Vergessen Sie nicht, neue Teammitglieder ebenfalls zu instruieren. Stellen Sie sicher, dass auch externes Catering-Personal mit Publikumskontakt instruiert wird.
-
Veranstalten Sie für Ihre Mitarbeitenden zur Schulung hinsichtlich der Gästekbetreuung einen Workshop, der von Menschen mit Behinderungen durchgeführt wird. Wiederholen Sie diesen Workshop, wenn im Team häufig neue oder andere Mitarbeitende arbeiten.
-
Stellen Sie sicher, dass jeweils instruierte und geschulte Mitarbeitende mit Publikumskontakt im Einsatz sind. Nutzen Sie zur Instruktion auch schriftliche Briefings mit Checklisten.
-
Sprechen Sie immer direkt mit Ihren Gästen mit Behinderungen und nicht indirekt mit den Assistenzpersonen, wenn es um die Belange Ihrer Gäste geht.
-
Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeitenden intervenieren, wenn Ihre Gäste mit Behinderungen von anderen Gästen unangemessen behandelt werden.
-
Gehen Sie bei Buffets auf Ihre Gäste zu und bieten Sie ihnen Unterstützung bei der Auswahl der Speisen an. Bringen Sie Speisen und Getränke auf Wunsch zum Sitzplatz.
-
Fragen Sie Ihre Gäste gegebenenfalls nach besonderen Diäten, berücksichtigen Sie Allergien und Diabetes und ermöglichen Sie das Bestellen von halben Portionen.
-
Halten Sie Informationen im Gastronomiebereich (verfügbares Angebot, Konditionen etc.) stets auch schriftlich zum Abgeben bereit, inklusive das Menü des Tages.
-
Illustrieren Sie die Menüs und Gerichte auf Ihrer Speisekarte mit aussagekräftigen Bildern für Ihre Gäste mit Behinderungen und für alle Besucherinnen und Besucher.

4. Station 4: Empfang und Unterstützung der Gäste

-
Bieten Sie eine Speise- und Getränkekarte in grosser Schrift oder Brailleschrift an und fragen Sie Ihre Gäste mit Sehbehinderungen, ob Sie die Karte vorlesen sollen.
-
Verwenden Sie kontrastreiche Tischsets und kippsichere Gläser und bieten Sie Ihren Gästen auf Wunsch auch Trinkhalme an.
-
Stellen Sie bei Finger-Food auch Teller und Besteck für die Assistenzpersonen Ihrer Gäste mit Behinderungen zur Verfügung.
-
Bieten Sie auf Wunsch Unterstützung an, falls Ihre Gäste im Gastronomiebereich bis zur Toilette begleitet werden möchten.
-
Stellen Sie sicher, dass externes Catering-Personal mit Publikumskontakt ebenfalls für alle obigen Punkte sensibilisiert und geschult wird.

Checkliste 15b

Gästebetreuung im Gastronomiebereich

Tipps und Tricks



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit Sehbehinderungen

- Begrüssen Sie im Restaurant oder Gastronomiebereich Ihre Gäste mit Sehbehinderungen beim Eingang und bieten Sie ihnen auf Wunsch Begleitung zum Sitzplatz an. Klären Sie Ihre Gäste dabei über Optionen auf (beispielsweise: «Wir haben draussen Tische oder eine Lounge und drinnen eine Bar oder Sofas»).
- Gäste mit Sehbehinderungen memorieren ihre Umgebung, deshalb sollten Buffets im Restaurant oder Gastronomiebereich immer gleich aufgebaut sein. Da Buffets für sie dennoch oft ein grosses Hindernis darstellen, können Sie Ihren Gästen auch anbieten, einen Teller nach ihren Wünschen zusammenzustellen und zum Sitzplatz zu bringen.
- Fragen Sie im Restaurant oder Gastronomiebereich oder an der Bar nach, ob die Karte vorgelesen werden soll. Erläutern Sie dabei entweder das ganze Angebot (sofern gewünscht) oder fragen Sie nach Präferenzen (beispielsweise: «Möchten Sie eher eine Tee- oder Kaffeespezialität, eher Fisch oder Fleisch» etc.), damit eine Vorauswahl getroffen werden kann.
- Wenn Ihre Gäste mit Sehbehinderungen dies wünschen, erläutern Sie im Uhrzeigersinn, wo sich was auf dem Tisch bzw. auf dem Teller befindet und wo das Glas hingestellt wird.
- Machen Sie Ihre Gäste mit Sehbehinderungen an der Bar oder am Tisch darauf aufmerksam, wann und wo ihr Getränk hingestellt wird.



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit Hörbehinderungen

- Wiederholen Sie nach dem Austausch mit Ihren Gästen mit Hörbehinderungen die Bestellung jeweils nochmals und fragen Sie gegebenenfalls nach, ob beidseitig alles verstanden wurde.
- Wählen Sie nach Möglichkeit einen Tisch mit guter Beleuchtung aus; Lippenlesen im Dunkeln ist für Ihre Gäste mit Hörbehinderungen nicht möglich. Achten Sie darauf, dass die Beleuchtung nicht blendet.
- Bieten Sie Ihren Gästen mit Hörbehinderungen keinen Tisch in der Mitte des Raumes an, sondern bevorzugt einen Tisch an einer Wand oder Fensterfront, wo die Akustik besser ist.



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit Mobilitätsbehinderungen

- Gehen Sie bei Buffets proaktiv auf Ihre Gäste mit Mobilitätsbehinderungen zu und bieten Sie ihnen Unterstützung bei der Auswahl der Speisen an. Bringen Sie Speisen und Getränke auf Wunsch zum Sitzplatz.
- Wenn Sie Ihre Gäste mit Mobilitätsbehinderungen am Tisch oder Buffet bedienen, erkundigen Sie sich, ob Ihre Gäste bei der Zubereitung der Speisen eine Unterstützung wünschen (beispielsweise Schöpfen, wenn mehrere Töpfe auf dem Tisch stehen, Zerkleinern von Speisen etc.).
- Stellen Sie das Glas beim Servieren nicht in die Mitte des Tisches, sondern in die Reichweite Ihrer Gäste mit Mobilitätsbehinderungen.



Tipps für die Unterstützung von Gästen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen

- Verwenden Sie insbesondere für Ihre Gäste mit kognitiven Behinderungen bei der Erläuterung der Angebote eine einfache, aber nicht kindliche Wort- und Sprachwahl.
- Beachten Sie, dass Ihre Gäste mit kognitiven Behinderungen teilweise nicht lesen können. Fragen Sie Ihre Gäste bei Bedarf, ob ihnen die Karte vorgelesen werden soll.
- Gäste mit psychischen Behinderungen können sich in lärmintensiven Räumen mit vielen Menschen unwohl fühlen. Bieten Sie ihnen auf Wunsch an, in einem separaten, ruhigen Raum bedient zu werden. Tun Sie dies aber nicht ungefragt, da sich Ihre Gäste sonst brüskiert fühlen könnten.
- Gibt es keine ruhigen Bereiche, bieten Sie Flexibilität an bei den Essenszeiten, damit Ihre Gäste, die darauf angewiesen sind, auch früher oder später kommen können.
- Bieten Sie Ihren Gästen mit psychischen Behinderungen am Buffet auf Wunsch Unterstützung bei der Auswahl der Speisen an.
- Teilen Sie Ihren Gästen mit psychischen Behinderungen bei Bedarf mit, wenn das Essen länger benötigt oder wenn Zutaten anders sind als auf der Speisekarte aufgeführt.

Checkliste 16 Inhaltliche Zugangshilfen

Grundbausteine



Stellen Sie sicher, dass in Ihrer Kulturinstitution regelmässig Veranstaltungen mit inhaltlichen Zugangshilfen angeboten werden. Setzen Sie dabei sinnvolle Schwerpunkte, je nach Ausrichtung Ihrer Kulturinstitution, Profil Ihres Programms und entsprechend Ihren Ressourcen. Die wichtigsten inhaltlichen Zugangshilfen in den Performing Arts sind:

- a) Sensibilisiertes und geschultes Personal
- b) Beschallungsanlagen und Höranlagen
- c) Übertitel und Untertitel
- d) Gebärdensprachverdolmetschung
- e) Audiodeskription
- f) Deskriptive und taktile Führungen und Einführungen
- g) Bühnenproduktionen mit Aesthetics of Access
- h) Niederschwellige Settings und Relaxed Performances
- i) Kulturbegleiterinnen und Kulturportiers
- j) Abgabe von Begleittexten
- k) Kommunikationsmittel in Leichter Sprache

Bieten Sie die umgesetzten inhaltlichen Zugangshilfen während längerer Zeit kontinuierlich an und gewinnen Sie die angesprochenen Menschen mit Behinderungen sukzessive als Publikum. Die Fachstelle Kultur inklusiv von Pro Infirmis und Sensability beraten und vernetzen Sie gerne bei der Auswahl und Umsetzung Ihrer inhaltlichen Zugangshilfen.



Beziehen Sie kulturinteressierte Menschen mit Behinderungen von Anfang an in die Planung, Umsetzung, Kommunikation und Auswertung Ihrer inhaltlichen Zugangshilfen mit ein.



Lancieren Sie neue inhaltliche Zugangshilfen gemeinsam mit ausgewählten Behindertenverbänden, -organisationen oder -institutionen aus Ihrer Region als Kooperationspartnern.

4. Station 5: Inhaltliche Zugangshilfen

-
Setzen Sie die Zugangshilfen nicht nur bei den Aufführungen selbst, sondern auch bei den Einführungen vor und den Nachgesprächen nach Ihren Veranstaltungen um. Fördern Sie dabei proaktiv den Austausch zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen im Publikum.
-
Weisen Sie das Publikum in den Einführungen oder Anmoderationen zu Ihren Veranstaltungen auf die umgesetzten Zugangshilfen hin, erläutern Sie deren Zweck und sprechen Sie über Ihre inklusive Haltung. Begrüssen Sie explizit Ihr Publikum mit und ohne Behinderungen.
-
Stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste mit Behinderungen vor den Veranstaltungen mit Zugangshilfen durch geschulte Mitarbeitende proaktiv empfangen und bei Bedarf begleitet werden.
-
Bestimmen Sie im Mitarbeiterteam nach Möglichkeit eine/n Beauftragte/n für Inklusion als Koordinations- und Ansprechperson nach innen und aussen, die alle Fragen rund um die Planung, Umsetzung, Kommunikation und Auswertung der Zugangshilfen bündelt.
-
Weisen Sie auf der Website, im Programmheft, über Social-Media-Kanäle und in allen weiteren Kommunikationsmitteln auf Ihre Veranstaltungen mit umgesetzten Zugangshilfen hin und verwenden Sie zusätzlich zur Benennung im Text jeweils die korrekten Piktogramme.
-
Kommunizieren Sie Ihre Veranstaltungen mit umgesetzten Zugangshilfen frühzeitig auch zielgruppenspezifisch an die angesprochenen Menschen mit Behinderungen. Nutzen Sie Behindertenverbände, -organisationen und -institutionen aus Ihrer Region als Multiplikatoren und/oder setzen Sie kulturinteressierte Menschen mit Behinderungen als Botschafter ein.
-
Publizieren Sie Ihre Veranstaltungen mit umgesetzten Zugangshilfen gezielt auch auf den wichtigsten regionalen und nationalen Veranstaltungsplattformen für Menschen mit Behinderungen.
-
Gewähren Sie den Assistenzpersonen Ihrer Gäste mit Behinderungen freien Eintritt zu allen Veranstaltungen mit umgesetzten Zugangshilfen und kommunizieren Sie dies aktiv.
-
Planen Sie bei Veranstaltungen mit längerer Aufführungsdauer genügend lange Pausen ein.



4. Station 5: Inhaltliche Zugangshilfen



.....
Informieren Sie darüber, wenn in Ihren Veranstaltungen physische oder psychische Gewalt dargestellt wird und/oder wenn die Akustik oder das Licht besonders intensiv sind.



.....
Erstellen Sie prägnante Kurzzusammenfassungen der Veranstaltungsbeschriebe in einfacher Sprache und publizieren Sie diese auf der Website und im Programmheft. Kurzbeschriebe in einfacher Sprache sind für viele Menschen – nicht nur für Ihre Gäste mit Behinderungen – eine Zugangshilfe, um sich ohne Verständnishürden informieren und den Aufführungen besser folgen zu können.



.....
Vermitteln Sie wichtige inhaltliche Informationen zu den Veranstaltungen auf der Website nach Möglichkeit auch zielgruppenspezifisch an Ihre Gäste mit Behinderungen: als Audiodateien für blinde und sehbehinderte Menschen, als Kurzvideos in Gebärdensprache für gehörlose Menschen und als Texte in Leichter Sprache für Menschen mit kognitiven Behinderungen.



Aufbausteine

-  Wird vor der Aufführung eine wichtige Information wie beispielsweise eine kurzfristige Programm- oder Besetzungsänderung durch eine Sprecherin oder einen Sprecher auf der Bühne bekannt gegeben, übermitteln Sie diese Information auch in schriftlicher Form, damit sie insbesondere auch Menschen mit Hörbehinderungen erreicht.
-   Koordinieren Sie insbesondere Aufführungen mit Gebärdensprachdolmetschung oder mit Audiodeskription möglichst frühzeitig mit anderen Kultur- und Freizeitangeboten in Ihrer Region mit diesen Zugangshilfen. Stellen Sie sicher, dass Kulturangebote mit diesen Zugangshilfen zeitlich gut über das ganze Jahr verteilt werden.
-  Legen Sie die Termine Ihrer Aufführungen mit Audiodeskription und mit deskriptiver und taktiler Bühnenführung gemeinsam mit den angesprochenen Menschen mit Sehbehinderungen fest. Blinde und sehbehinderte Menschen präferieren teilweise Matineen oder Abende im Sommer, weil sie im Dunkeln ungern unterwegs sind.
-  Offerieren Sie Ihren Gästen mit kognitiven Behinderungen vor Gruppenbesuchen von Relaxed Performances, die sich mit spezifischen Massnahmen an diese Zielgruppe richten, eine besondere Führung durch den Veranstaltungsort samt Bühnenführung zur Eingewöhnung und Einstimmung in den Kulturbesuch und in die Aufführung.
-   Bieten Sie Ihren Gästen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen am Empfang gegebenenfalls einen Gehörschutz an. Insbesondere Menschen mit Autismus nutzen teilweise einen Gehörschutz während den Aufführungen oder in Menschenmengen, um sich vor dem Lärm und den vielen Umgebungsgeräuschen abzuschirmen.
-   Informieren Sie Ihre Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen gegebenenfalls vorgängig über besondere Überraschungseffekte oder über Störfaktoren während der Aufführung, die Verwirrung stiften oder Angst auslösen könnten.

Checkliste 17

Verabschiedung der Gäste und Heimreise

Grundbausteine

-
Unterstützen Sie Ihre Gäste mit Behinderungen auf Wunsch auf dem Weg vom Veranstaltungsraum zur Garderobe und bis zum Ausgang. Oftmals stellt der Besucherstrom am Ende einer Aufführung für Menschen mit Behinderungen eine grosse Herausforderung dar.
-
Bieten Sie Ihren Gästen mit Behinderungen nach der Aufführung auf Wunsch Unterstützung an für Telefonate vor Ort und beim Organisieren von lokalen Taxidiensten oder Behindertenfahrdiensten und stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste gut abgeholt werden.
-
Begleiten Sie Ihre Gäste mit Behinderungen auf Wunsch persönlich bis zur nächstgelegenen Bus- oder Bahnhaltestelle oder stellen Sie durch andere Massnahmen sicher, dass Ihre Gäste diesen Weg gefahrenfrei und effizient zurücklegen können.
-
Holen Sie proaktiv kurze, persönliche Rückmeldungen von Ihren Gästen mit Behinderungen ein durch Fragen wie beispielsweise: «Haben Sie der Aufführung gut folgen können?». Dies dient der Qualitätssicherung Ihrer Angebote und Ihres Gästeservice. Oft werden dank diesen Rückmeldungen Mängel festgestellt, die danach verbessert werden können (z. B. ungünstige Sicht, nicht funktionierende Höranlage, schlecht lesbare Übertitel, ungenügende Beleuchtung der Gebärdensprachdolmetschenden, ungenügende Technik der Audiodeskription etc.).
-
Wenn Sie Feedbackformulare für allgemeine Publikumsbefragungen oder andere Formulare abgeben (z. B. eine Anmeldung für Ihren Newsletter), stellen Sie sicher, dass diese Formulare von allen Gästen genutzt werden können. Bieten Sie Ihren Gästen mit Sehbehinderungen oder kognitiven Behinderungen Unterstützung beim Ausfüllen an oder ermöglichen Sie, dass die Informationen bzw. die Formulare per Mail oder Post an Sie zurückgeschickt werden können. Bieten Sie Ihren Gästen mit Gehbehinderungen an, sich zum Ausfüllen an einen Tisch zu setzen.
-
Stellen Sie sicher, dass die Rückmeldungen Ihrer Gäste mit Behinderungen zur baulichen Zugänglichkeit und zu den inhaltlichen Zugangshilfen in Ihre weitere Arbeitspraxis einfliessen.

Aufbausteine



.....
Geben Sie Informationen nach der Aufführung wie beispielsweise Details zu weiteren Aufführungen oder zu anderen Veranstaltungen stets auch in schriftlicher Form ab, damit sie insbesondere auch Menschen mit Hörbehinderungen erreichen.



.....
Betrachten Sie Gäste mit kognitiven oder psychischen Behinderungen, die eine Aufführung wider Erwarten frühzeitig verlassen, nicht automatisch als unzufriedene Gäste, sondern gegebenenfalls als Gäste, die nur eingeschränkt teilhaben können.



.....
Bieten Sie Ihren Gästen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen bei Bedarf an, sie unmittelbar nach der Aufführung ins Freie zu begleiten, damit sie das Gedränge nach der Aufführung beim Verlassen des Gebäudes vermeiden können.



.....
Fragen Sie Ihre Gäste mit kognitiven Behinderungen nach Gruppenbesuchen von Relaxed Performances, wie sie den Kulturbesuch und die Aufführung erlebt haben, damit sie ihre Eindrücke schildern können und sich wertgeschätzt fühlen.