



— Barrierefreiheit bei Scandic —

**BEI UNS SIND ALLE
WILLKOMMEN - DAS
IST LEICHTER GESAGT
ALS GETAN.**

HANDIKAPS KÖNNEN IN VIELEN FORMEN AUFTRETEN.

Als wir uns mit Fragen der Barrierefreiheit beschäftigten, wussten wir anfangs nicht, ob unsere Hotels für Gäste mit besonderen Bedürfnissen angepasst waren. Heute wissen wir es.

Es ist unser Ziel, dass sich bei Scandic alle willkommen fühlen, unabhängig davon ob sie eine Behinderung haben oder nicht. Ihre Sicherheit im Urlaub oder während einer Konferenz steht für uns ganz oben auf der Agenda.

HERZLICH WILLKOMMEN!



BARRIEREFREIHEIT. ALLES ANDERE ALS EINE SELBSTVERSTÄNDLICHKEIT.

Eine große Hotelkette muss für Sie als Gast zugänglich sein, auch wenn Sie sich das Bein gebrochen haben, hörbehindert sind, im Rollstuhl sitzen oder auf andere Weise Hilfe benötigen. Doch eigenartigerweise ist das nicht selbstverständlich. Deshalb möchten wir bei Scandic alles dafür tun, unsere Hotels für alle zugänglich zu machen. Wir haben sogar einen Beauftragten für Barrierefreiheit, der sich intensiv um diese Fragen kümmert!

Die meisten kennen Menschen in ihrer Umgebung, die auf die eine oder andere Weise eine Funktionsbeeinträchtigung haben, auch wenn man im Alltag vielleicht nicht daran denkt. Für diese Menschen muss es ein Hotel geben, in dem sie ohne Probleme absteigen und wohnen

können. In dem dafür gesorgt ist, dass alle Gäste am Frühstücksbuffet die Kaffeetassen erreichen können. In dem Induktionsschleifen ausgeliehen werden können. In dem es WC-Türen mit Griffen in der richtigen Höhe auf der Innenseite gibt, damit man abschließen kann, auch wenn man im Rollstuhl sitzt. In dem es Stockhalter an der Rezeption gibt und Wecker, die vibrieren. Kurz: Eine Hotelkette, in der alle willkommen sind! Um die Barrierefreiheit zu sichern, haben wir eine Liste mit 135 Punkten zusammengestellt, mit deren Hilfe wir wirklich so gut zugänglich werden, wie wir sagen. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Auszug daraus.

Für die einen ist es bequem, für andere eine Notwendigkeit.

Von den Verbesserungen, die wir in unseren Hotels vornehmen, profitieren nicht nur Gäste mit Funktionsbeeinträchtigungen. Wussten Sie zum Beispiel schon, dass Annehmlichkeiten wie höhenverstellbare Betten, Fernbedienungen und Ein-Griff-Mischbatterien ursprünglich für Menschen mit Funktionsbeeinträchtigungen gedacht waren? Doch das hindert niemanden daran, daraus einen Nutzen zu ziehen.

Willkommen bei uns. Ganz ohne Hindernisse!

WIR STELLEN VOR: UNSEREN BEAUFTRAGTEN FÜR BARRIEREFREIHEIT!

Wann fingen Sie an, sich bei Scandic mit Barrierefreiheit zu beschäftigen?

– Im Herbst 2003 trat ich gemeinsam mit meinem Assistenzhund Ada meinen Dienst an. Scandic wollte mehr Gäste anziehen - und das Geld von allen Gästen sollte gleich viel wert sein.

Wie entstand die Idee, bei Scandic das Thema Barrierefreiheit auf die Tagesordnung zu setzen?

– Ich habe in einem Scandic Hotel als Koch gearbeitet, als ich 1999 an Rheuma erkrankte und für ein Jahr krankgeschrieben wurde. 2002 wollte ich verreisen, hatte aufgrund meiner Erkrankung aber Schwierigkeiten. Ich fing an, mir die Homepages von verschiedenen Hotelketten anzusehen. Ich fand aber nirgends Informationen über Barrierefreiheit, die Gästen mit besonderen Bedürfnissen einen Besuch erleichtern würden.

Da kam ich auf die Idee, dies der Geschäftsleitung von Scandic vorzustellen und und zu zeigen, wie Scandic durch eine verbesserte Zugänglichkeit mehr Gäste bekommen könnte. 2003 wurde ich angestellt, um mich mit Fragen der Barrierefreiheit zu beschäftigen.

Was war Ihre erste Maßnahme?

– Als Erstes mieteten wir drei Rollstühle für das Büro. Dann sollten alle Mitarbeiter zwei Stunden im Rollstuhl verbringen, um den Alltag aus dieser Perspektive zu erleben. Die Rollstühle wanderten drei Monate lang durch die Hauptzentrale. Auf den Rollstuhl angewiesen zu sein ist nur eine von vielen Funktionsbeeinträchtigungen, doch es ist eine sehr gute Art, die Leute zu Diskussionen anzuregen. Sofort fingen die Mitarbeiter an, auf Mängel bei den vorhandenen Lösungen aufmerksam zu machen.

Welche Fragen tauchten dabei auf?

– Zum Beispiel: „Wie soll ich die Tür zur Behindertentoilette abschließen können?“ (es gab keinen Extragriff für diesen Zweck an der Innenseite der Tür), „Wie komme ich an die Kaffeetassen am Frühstücksbuffet?“ Ein Mitarbeiter begann, sich Sorgen über seine Mutter zu machen, die nicht mehr so gut hört und einen Feuersalarm im Hotel überhören könnte.

Wie wurde die Arbeit nach dieser Erfahrung strukturiert?

– Wir begannen, unsere eigenen Standards zu entwickeln und die Mitarbeiter zu schulen. Der Barrierefreiheitsstandard besteht heute aus 135 Punkten. 90 davon sind in allen Hotels verbindlich vorgeschrieben. Für Häuser die wir renovieren oder neu übernehmen gelten alle 135 Punkte.

Wie wird das Personal geschult?

– Wir haben ein Schulungsprogramm, das in allen Hotels durchgeführt wird. Wenn wir ein neues Hotel eröffnen oder eines übernehmen, fahren wir hin und schulen das Personal vor Ort. Die Mitarbeiter werden dann über Funktionsbeeinträchtigungen und unsere Standards informiert.

Welche Reaktionen haben Sie auf Ihre Arbeit in Schweden und anderen Ländern bekommen?

– Einige Monate, nachdem ich mit meiner Arbeit begonnen hatte, riefen Hoteldirektoren bei mir an und sagten: „Endlich gibt es jemanden, den man bei solchen Fragen ansprechen kann!“ Wir haben auch viel Anerkennung in Form von Preisen für unsere Arbeit erhalten. Wir merken deutlich, dass dies in Europa ein heißes Thema ist, und bekommen oft Anfragen zu Vorträgen über unsere Arbeit im schwedischen und internationalen Kontext. Das ist kein Wunder – in Europa leben etwa 65 Millionen Menschen mit irgendeiner Funktionsbeeinträchtigung, und das ist ein riesiger Markt. Unsere Anstrengungen bei der Barrierefreiheit sehen wir als Investition.



„Bei Scandic sind alle willkommen, unabhängig von ihrem Hintergrund oder einer Funktionsbeeinträchtigung.“

Magnus Berglund, Beauftragter für Barrierefreiheit

135 PUNKTE, DAMIT NOCH MEHR WILLKOMMEN SIND.

DER SCANDIC-STANDARD

Wir fingen frühzeitig damit an, einen eigenen Standard zu entwickeln und die Mitarbeiter danach zu schulen. Heute besteht er aus 135 Punkten, von denen 90 in allen Hotels verbindlich vorgeschrieben sind. Wenn wir Häuser renovieren oder ein neues Hotel übernehmen, gelten alle 135 Punkte. Der Standard wurde erstellt, indem wir den Weg unserer Gäste vom Parkplatz und weiter durch das ganze Hotel sorgfältig verfolgt haben. Er gilt in allen Ländern, in denen Scandic vertreten ist. Auf den Homepages von allen unseren Hotels berichten wir, wie die Barrierefreiheit in den einzelnen Häusern aussieht. Dieser Standard ist einzigartig auf der Welt.



EINE DER BESTEN INTERAKTIVEN SCHULUNGEN DER WELT.

Bei uns sollen alle Gäste dasselbe hohe Service-niveau erhalten, ob mit oder ohne Funktionsbeeinträchtigungen. Ende 2013 führten wir daher eine interaktive Online-Schulung mit dem Zweck ein, unseren Gästen mit einem optimalen Service, Verständnis und dem richtigen Verhalten begegnen zu können. Diese Schulung hat inzwischen mehrere Auszeichnungen erhalten, darunter den Swedish Learning Award in der Kategorie „Beste gewinnbringende E-Learning-Aktivität“. Sie umfasst Tipps, Tests und Anleitungsfilme, zum Beispiel wie man einen Gast mit einer Hörbehinderung behandelt, wie man Speisen für einen Gast mit Sehbehinderung zubereitet und serviert und wie man einen optimalen Service für einen Gast im Rollstuhl leistet. Alles dient dazu, dass Sie sich wohlfühlen und willkommen fühlen. Die Schulung ist auf unserer Homepage für alle zugänglich und wird als Kurs an unserer internen Akademie, der Scandic Business School gelehrt. Der Kurs ist für alle Mitarbeiter Pflicht. Zusätzlich zur digitalen

Schulung führen wir bei Hotelöffnungen und Hotelübernahmen ein Ausbildungsprogramm durch. Dabei soll das Personal Informationen über Funktionsbeeinträchtigungen und unseren Standard erhalten. Den größten Teil der Zeit widmen wir der Frage, was die Mitarbeiter machen können, um die Barrierefreiheit in den jeweiligen Abteilungen zu verbessern. Das reicht vom Aufstellen der Kaffeetassen, so dass diese von einem Rollstuhl aus erreicht werden können, bis zur Frage, wie eine Induktionsschleife funktioniert.



Der Wecker, der bei einem Feueralarm zu hören ist! Wenn Sie eine Höreinschränkung haben, ist es clever, wenn der Wecker vibriert. Sie erhalten einen auf Nachfrage.

Wie viele Ihrer Kollegen brauchen eine Induktionsschleife?

In einer Gruppe von 40 Personen verwendet in der Regel eine Person ein Hörgerät. Natürlich haben wir Induktionsschleifen!

ALLES FÜR DEN SPORT UND PARASPORT.

Der Sport liegt uns stets sehr am Herzen. Wir kooperieren mit Behindertensportverbänden in den skandinavischen Ländern und arbeiten seit 2003 an der Verbesserung der Barrierefreiheit. Das bedeutet, dass wir das Hotel so anpassen, dass allen Sportlern der gleiche hohe Standard angeboten wird, ob mit oder ohne Funktionsbeeinträchtigung.



Stefan Jansson
Schwedische Rollstuhlrugby-
Nationalmannschaft

Foto: Pyno Quantz

DOG AT WORK!

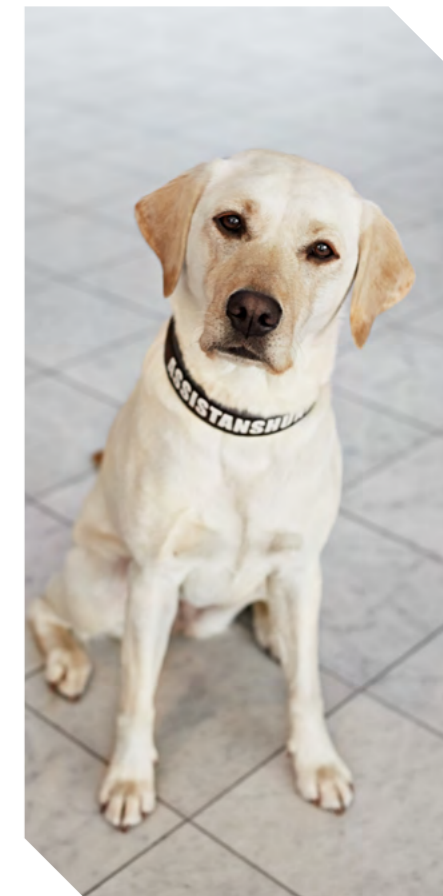
Weil Magnus Berglund, unser Beauftragter für Barrierefreiheit, an einer rheumatischen Erkrankung leidet, braucht er Hilfe im Alltag und hat deshalb seinen Assistenzhund Dixi. Der Hund wurde in einer Assistenzhundschiule ausgebildet, in der Hunde speziell für Personen mit verschiedenen Funktionsbeeinträchtigungen trainiert werden, um ihnen bei alltäglichen Aufgaben zu helfen.


Dixi hilft etwa bei den folgenden Dingen:

- Morgens Kleidung für Magnus holen
- Magnus' Mütze aufheben, wenn er sie verliert
- Die Laptoptasche von Magnus tragen, z. B. am Flughafen
- Die Waschmaschine entleeren
- Müllsäcke tragen
- Die TV-Fernbedienung holen

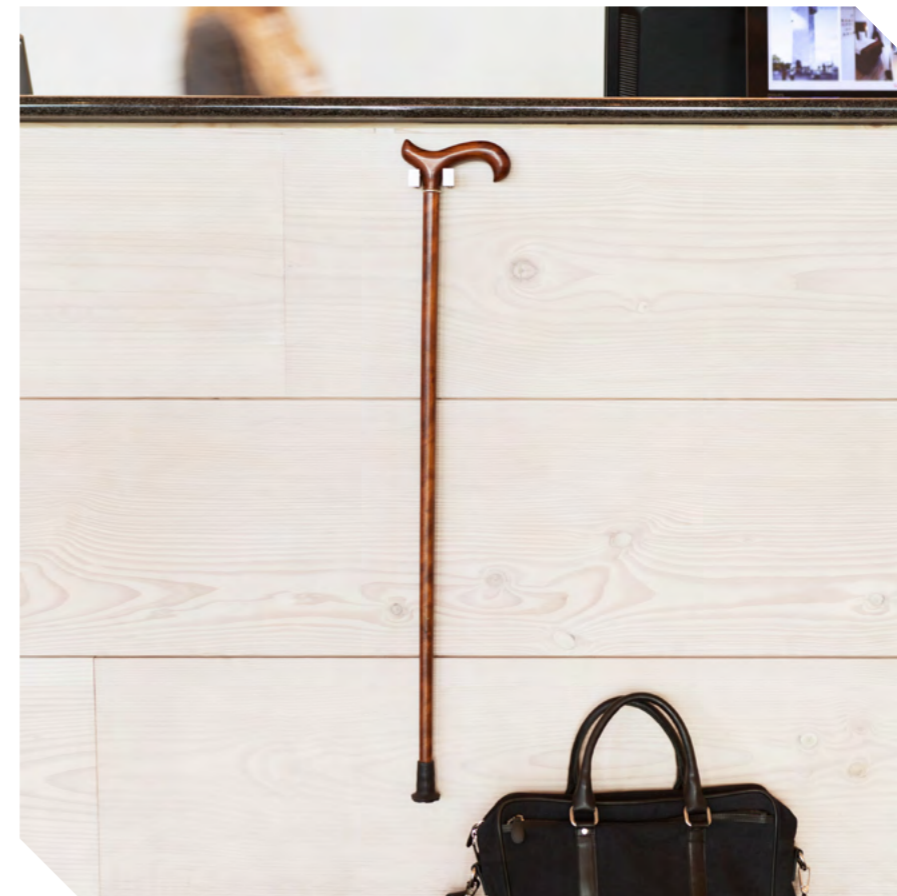
Zusammen mit Magnus absolviert Dixi etwa 150 Flüge pro Jahr. Wenn sie nicht unterwegs ist, folgt sie ihm ins Büro und hilft ihm bei der Arbeit, etwa indem sie zum Schreibtisch läuft und das Notebook holt. Dixi ist unter den Mitarbeitern gut bekannt und spielt mit den Kollegen von Magnus, wenn sie nichts zu tun hat. Folgen Sie Dixi auf ihrem Instagram-Konto: @dogatwork

Führungs-, Assistenz- und Servicehunde sind selbstverständlich immer willkommen in allen unseren Hotels. Wenn Sie mehr erfahren möchten, gehen Sie auf: assistanshundskolan.se (auf Schwedisch).



A photograph of a reception desk area. The wall is made of light-colored wood panels. A dark countertop holds a pen holder with several pens and some papers. In the foreground, a modern green plastic chair with a black seat and wooden legs stands on a dark floor. A black bag is partially visible in the bottom left corner.

**WENN SIE SICH DAS BEIN
GEBROCHEN HABEN,
EMPFEHLEN WIR IHNEN
UNSERE LOBBY!**



Unsere Rezeptionen und Lobbys sollen für alle Gäste angenehm sein, auch wenn sie mit Stock, Krücken, Rollstuhl, Rollator oder einem Assistenzhund unterwegs sind. Deshalb haben wir sie unter anderem mit den folgenden Finessen ausgestattet:

- Induktionsschleife in der Rezeption, gekennzeichnet mit dem entsprechenden Symbol. Induktionsschleifen helfen den Menschen, die ein Hörgerät tragen.
- Stühle und Tisch an der Rezeption, damit sich die Gäste hinsetzen können.
- Stockhalter an der Rezeption.
- Gästecomputer, die mit dem Rollstuhl erreicht werden können.

DESIGN FÜR SIE. JA, FÜR ALLE!

Das Konzept „Design für Alle“ (DfA) spielt eine Schlüsselrolle bei unserer Arbeit an der Barrierefreiheit. Design für Alle bedeutet, dass ein angepasstes Zimmer genauso gut gestaltet sein soll wie alle anderen Zimmer – mit cleveren Lösungen, die kaum zu sehen sind, außer für diejenigen, die sie wirklich brauchen.

Haken, Spiegel und Spione auf zwei Höhen sind ebenso gut für Kinder wie für Menschen im Rollstuhl. Höhenverstellbare Betten und besonders geräumige Badezimmer sind unter allen Gästen hochgeschätzt. Weitere Lösungen können eine abgesenkte Rezeptionstheke oder ein Gästecomputer in der Lobby auf einer bequemen Höhe sein.

Wir berücksichtigen bereits im Entwurfs- und Bauprozess Aspekte der Barrierefreiheit. Früher sahen Hotelzimmer für Gäste mit Funktionsbeeinträchtigungen eher aus wie Krankenzimmer, doch heute können die Gäste kaum noch Unterschiede wahrnehmen. Die Abbildungen rechts stammen aus dem Scandic Rubinen in Göteborg. Sie zeigen jeweils dasselbe Zimmer, welches sich in ungefähr einer Minute herrichten lässt.





ZIMMER FÜR ALLE, DIE ES GERN BEQUEM HABEN.

Es soll sicher und vertraut sein, wenn man die Tür zu unseren Zimmern öffnet. Hier sind einige der Zusatzfunktionen, die in unseren „behindertengerechten Zimmern“ eine Selbstverständlichkeit sind:

- Höhenverstellbares Bett.*
- Telefon auf dem Nachttisch (auf dem auch die Fernbedienung liegt).
- Das Bett ist etwas höher als in anderen Zimmern (mindestens 55 cm).

- Es gibt mindestens 80 cm freien Platz neben dem Bett.
- Die Türbreite zum Zimmer und Badezimmer beträgt mindestens 80 cm.
- Vibrierende Wecker für den Fall eines Feueralarms können ausgeliehen werden.
- Haken auf verschiedenen Höhen, vom Rollstuhl aus erreichbar.

** In einigen Hotels. (Werden nach und nach bei der Renovierung unserer Hotels eingebaut.)*

GUTES FRÜHSTÜCK FÜR ALLE!

Scandic arbeitet seit langem zielstrebig an der Schaffung eines Umfelds, das für so viele Menschen wie möglich gut zugänglich ist. Diese Anstrengungen konzentrierten sich bislang auf die physische Umgebung und die Schulung des Personals, doch jetzt richten sie sich auch auf das Frühstückbuffet. Wir möchten nicht, dass das Frühstück nur von einigen wenigen Gästen genossen werden kann. Alle sollten das können.

Wenn Sie bei uns aufwachen und hungrig sind – umso besser! Wir sind die Hotelkette, die ein Frühstückbuffet serviert, das von den meisten Allergikern und Veganern geschätzt wird, aber auch von Milch- und Speckliebhabern. Damit Sie einen guten Start in den Tag haben.

Bei uns finden Sie gluten- und laktosefreie Alternativen, wie z.B. Frühstücksprodukte auf Hafer- und Sojabasis. Das Frühstückbuffet bietet aber auch glutenfreies Brot und Müsli und entsprechende Toppings. Weil in verschiedenen Ländern unterschiedlich mit Allergien umgegangen wird, kann das Angebot ein wenig variieren. In Finnland ist beispielsweise laktosefrei Standard. Doch ganz egal, was Sie auf Ihren Teller legen – wir hoffen, dass Sie Ihren Morgen genießen!



ZUM SCHLUSS EIN WENIG SELBSTLOB.

WORLD RESPONSIBLE TOURISM AWARDS (2015)

Beste Unterkunft im Hinblick auf Barrierefreiheit für Menschen mit Funktionsbeeinträchtigungen.

Begründung: „Scandic erhält die Auszeichnung für die Arbeit an der Integration von Barrierefreiheit in allen Tätigkeitsbereichen, wobei ein breites Spektrum an Funktionsbeeinträchtigungen berücksichtigt wird. Die Jury ist besonders beeindruckt davon, dass Scandic die Führung übernommen und die Frage der Barrierefreiheit in der gesamten Branche auf die Tagesordnung gesetzt hat, zum Beispiel durch die interaktive Schulung, die über die Homepage für alle offen ist.“

BRITISH E-LEARNING AWARDS (2014)

Die Barrierefreiheitsschulung von Scandic erhält bei den britischen E-Learning Awards unter 250 internationalen Beiträgen die Silber-Auszeichnung.

Weitere Auszeichnungen:

- Bestes E-Learning, Swedish Learning Awards (2014).
- Goldener Rollstuhl, Zentrum selbstbestimmt Leben Stuttgart (2015)
- European Diversity Awards (2014).
- Preis des norwegischen Designrats (2011).
- Social Capitalist Award (2012 und 2011).
- Magnus Berglund ist ein gefragter Referent für die UN, EU, UNWTO und auf großen internationalen Reisemessen wie ITB und World Travel Market.
- Reportagen auf CNN, BBC, in Fachzeitschriften und Lokalzeitungen.

Scandic

FÜR BUCHUNGEN ODER WEITERE INFORMATIONEN:

scandichotels.de

scandichotels.com

scandichotels.dk

scandichotels.fi

scandichotels.no

scandichotels.se

scandichotels.de/besondere-bedurfnisse