



BARRIEREFREIHEIT BEI SCANDIC

**BEI SCANDIC IST JEDER
HERZLICH WILLKOMMEN.**

Scandic



BARRIEREN KOMMEN IN ALLEN FORMEN UND GRÖSSEN.

Als wir angefangen haben, mit der Barrierefreiheit zu arbeiten, hatten wir – ganz im Gegensatz zu heute – keine Ahnung, wie gut unsere Hotels an Gäste mit Behinderungen angepasst waren. Unser Ziel lautet, das jeder sich bei Scandic willkommen fühlen sollte, mit oder ohne Behinderung. Ihr Komfort und Ihre Sicherheit im Urlaub oder auf einer Konferenz sind für uns sehr wichtig.

Barrierefreiheit. Nicht immer eine Selbstverständlichkeit.

Eine große Hotelkette sollte zugänglich sein, selbst wenn ein Gast ein gebrochenes Bein hat, schwerhörig ist, im Rollstuhl sitzt oder andere Gründe hat, die zusätzlicher Sorgfalt bedürfen. Bemerkenswerterweise ist das nicht der Fall. Wir bei Scandic waren stets bemüht, unsere Hotels für jeden zugänglich zu machen. Wir haben sogar einen Direktor für Barrierefreiheit eingestellt,

der alle Gesichtspunkte der Zugänglichkeit geprüft hat. Die meisten von uns kennen jemanden mit irgendeiner Art von Behinderung, auch wenn wir nicht täglich daran denken. Sie brauchen ein Hotel, in dem sie Konferenzen organisieren und problemlos übernachten können. Zu diesem Zweck haben wir eine Checkliste mit 159 Punkten erstellt, um sicherzustellen, dass wir tatsächlich so zugänglich sind, wie wir bekunden. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Ausschnitt daraus.

WIR SIND STOLZ, UNSEREN DIREKTOR FÜR BARRIEREFREIHEIT VORSTELLEN ZU DÜRFEN.



Scandics Direktor für Barrierefreiheit Magnus Berglund mit seinem Assistenzhund Dixi.

Magnus, wann hast du angefangen, mit der Barrierefreiheit bei Scandic zu arbeiten?

„Ich habe das Büro mit meinem Assistenzhund zum ersten Mal im Herbst 2003 betreten. Scandics Ziel war es, mehr Gäste anzulocken und zu zeigen, dass alle Gäste gleich viel wert sind.“

Wie bist du auf die Idee gekommen, bei Scandic eine Präsentation über Barrierefreiheit zu halten?

„Ich arbeitete als Koch in einem Scandic Hotel, als ich mir 1999 eine rheumatische Krankheit zugezogen habe, durch die ich ein paar Jahre krankgeschrieben war. 2002 plante ich zu reisen, aufgrund meiner Krankheit war Laufen jedoch schwierig. Also habe ich angefangen, die Webseiten unterschiedlicher Hotelketten zu studieren. Ich konnte keine Informationen über Barrierefreiheit fin-

den, um Gästen mit besonderen Bedürfnissen zu helfen. Dann kam mir die Idee, dies dem Managementteam von Scandic zu präsentieren und ihm zu zeigen, wie Scandic mehr Gäste in seine Hotels locken könnte, indem man sich dem Thema Barrierefreiheit widmete. 2003 habe ich angefangen, Vollzeit mit Barrierefreiheit zu arbeiten.

Was haben Sie als Erstes in Ihrer neuen Rolle als Direktor für Barrierefreiheit gemacht?

Wir haben damit angefangen, drei Rollstühle für unser Büro zu mieten. Dann mussten alle Mitglieder des Teams zwei Stunden in einem Rollstuhl verbringen, um das Leben aus dieser Perspektive zu erfahren. Der Rollstuhl ist drei Monate durch unseren Hauptsitz gefahren. Im Rollstuhl zu sitzen ist nur eine vieler Behinderungen, aber es ist ein guter Weg, Menschen dazu zu bringen,

über dieses Thema zu reden. Die Mitglieder des Teams wurden sich schnell der Unzulänglichkeiten der vorhandenen Lösungen bewusst.“

Welche Fragen ergaben sich im Laufe des Prozesses?

„Beispielsweise: „Wie muss ich die Tür zu einem Behinderten-WC zumachen?“ (es gab keinen zusätzlichen Griff zu diesem Zweck innen an der Tür), „Muss der Spiegel so hoch hängen?“ und „Wie komme ich an die Kaffeetassen auf dem Frühstücksbuffet?“. Ein Mitglied des Teams hat sich Sorgen gemacht, ob der Feueralarm des Hotels ihre schwerhörige Mutter aufwecken würde.“

Wie wurde die Arbeit nach dieser Erfahrung strukturiert?

„Wir haben damit angefangen, unseren eigenen Standard aufzusetzen und unsere Teammitglieder zu schulen. Der Barrierefreiheitstandard umfasst jetzt 159 Punkte, davon sind 105 verbindlich in allen Hotels. Wann immer wir ein Hotel renovieren oder ein neues Hotel übernehmen, werden in diesem Gebäude alle 159 Punkte umgesetzt.“

Wie werden die Teammitglieder geschult?

„Wir haben ein Schulungsprogramm, das in allen Hotels angeboten wird, und wenn wir ein neues Hotel eröffnen oder ein vorhandenes übernehmen, werden auch diese geschult. Wir nehmen dann alles durch, vom Empfang der Gäste mit Behinderungen und wie wir ihnen am besten einen maßgeschneiderten Service anbieten, bis zur ständigen Arbeit an unseren Standards.“

Welche Reaktionen hast du auf deine Arbeit erhalten, in Schweden und im Ausland?

„Ein paar Monate, nachdem mir die Verantwortung für die Barrierefreiheit übertragen wurde, haben Hotelmanager Kontakt zu mir aufgenommen, um mir zu sagen: „Endlich gibt es jemanden, an den wir uns mit diesen Dingen wenden können!“ Wir haben außerdem viel Anerkennung für unser Projekt in Form von Preisen bekommen. Dies ist deutlich ein heißes Thema in Europa und wir erhalten regelmäßig Anfragen, in schwedischen und internationalen Kontexten, Vorträge über unsere Arbeit zu halten. Das ist nicht verwunderlich, da es in Europa ungefähr 80 Millionen Menschen mit irgendeiner Form von Behinderung gibt und der Markt groß ist. Wir betrachten unsere Arbeit mit der Barrierefreiheit als eine Investition.“



Blindes Mittagessen bei Scandic. *Mit Hilfe aller Sinne – mit Ausnahme der Augen – wie Gehör, Geruch und Geschmack, wird so ein besseres Verständnis der Behinderung und der Art, wie wir auf Menschen mit einer Sehbehinderung reagieren und ihnen helfen sollten, vermittelt.*

EINLADENDER DANK 159 PUNKTEN.

Scandics Standards

„Wir haben schnell unseren eigenen Standard aufgesetzt und unsere Teammitglieder in Bezug auf seine Inhalte geschult. Heute besteht er aus 159 Punkten, davon sind 105 verbindlich in allen Hotels. Wann immer wir ein Hotel renovieren oder ein neues Hotel übernehmen, halten wir uns an alle 159 Punkte. Der Standard wurde durch sorgfältiges Nachvollziehen des Weges entwickelt, den unsere Gäste vom Parkplatz durch das ganze Hotel zurücklegen. Er gilt in allen Ländern, in denen Scandic arbeitet, und die Websites unserer Hotels erklären die Barrierefreiheit im jeweiligen Hotel. Der Standard macht uns einzigartig auf der Welt.“



EINE DER WELTBESTEN INTERAKTIVEN SCHULUNGEN.

Wir möchten, dass alle unsere Gäste dasselbe hohe Service-niveau genießen, mit oder ohne Behinderung. Ende 2013 haben wir darum eine interaktive Online-Schulung lanciert, deren Zweck es war, unseren Gästen in Bezug auf Service, Verständnis und Behandlung ein optimales Erlebnis zu bieten. Diese Schulung hat inzwischen mehrere Auszeichnungen erhalten, nicht zuletzt die Swedish Learning Awards, wo sie sich in der Kategorie „Best e-learning organisation run for profit“ durchgesetzt hat. Sie besteht aus unterschiedlichen Tests und Lehrvideos, z. B. wie man einen schwerhörigen Gast behandelt, wie man für einen Gast mit Sehbehinderung Essen zubereitet und serviert, wie man einem Gast im Rollstuhl den besten Service bietet und wie man ein Allergikerzimmer reinigt und vorbereitet. Dabei steht immer im Mittelpunkt, dass alle unsere Gäste sich glücklich und willkommen fühlen sollen.

Die Schulung steht über unsere Website allen offen und ist ein Pflichtteil unseres Einführungsprogramms für alle Mitarbeiter von Scandic. Neben der digitalen Schulung organisieren wir ständig Schulungen, bei denen wir in Hotels reisen, die neu eröffnet oder gerade übernommen wurden. Dabei lernen die Teammitglieder alles über unterschiedliche Behinderungen und unseren Standard.“

Viel Zeit wird damit verbracht herauszufinden, was jedes einzelne Teammitglied tun kann, um die Barrierefreiheit in seiner bestimmten Abteilung zu verbessern. Beispielsweise, wie die Kaffeetassen platziert sind, damit sie auch aus einem Rollstuhl erreichbar sind, oder zu verstehen, wie eine Hörschleife funktioniert.



Der Wecker, der den Feuertalarm hört.

Wenn Sie schlecht hören, ist ein vibrierender Wecker eine schlaue Idee. Fragen Sie uns nach einem!

Wie viele auf Ihrer Arbeit bräuchten eine Hörschleife?

In einer Gruppe von 40 Personen geht man davon aus, dass eine Person schwerhörig ist. Um allen Teilnehmern dieselben Voraussetzungen zu bieten, haben wir Hörschaltungen in all unseren Hotels.



ALLES FÜR DEN SPORT UND PARASPORT.



Sport lag uns schon immer sehr am Herzen. Wir arbeiten mit mehreren Parasportvereinen in den nordischen Ländern und wir arbeiten seit 2003 aktiv an der Barrierefreiheit.

Das bedeutet, dass unsere Hotels so angepasst wurden, dass allen Athleten und Athletinnen derselbe hohe Standard geboten wird unabhängig davon, ob sie behindert sind oder nicht.

DOG@WORK.

Da unser Direktor für Barrierefreiheit Magnus Berglund an einer rheumatischen Erkrankung leidet, ist er bei täglichen Aufgaben auf seinen Assistenzhund Dixi angewiesen. Sie hat ein Fachtraining an einer Schule erhalten, die Hunde trainiert, damit sie Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen im Alltag helfen können.

Aufgaben, bei denen Dixi helfen kann:

- Morgens Kleidung für Magnus holen.
- Magnus' Stock aufheben, wenn er ihn fallen lässt.
- Magnus' Laptoptasche tragen, z. B. am Flughafen.
- Die Waschmaschine ausräumen.
- Mülltüten tragen.
- Fernsehbedienung holen.

Dixi reist viel zusammen mit Magnus. Wenn sie nicht auf Reisen ist, begleitet sie ihn ins Büro und hilft mit Aufgaben, wie die Laptoptasche von Magnus auf den Schreibtisch zu legen. Dixi ist bekannt unter Scandics Teammitgliedern und sie liebt es, mit einem von Magnus' Kollegen zu spielen, wenn sie nichts zu tun hat.



Folgen Sie Dixi auf ihrem Instagram Kanal: [**@dogatwork**](#).

Führ- und Assistenzhunde sind in unseren Häusern stets willkommen. Mehr erfahren Sie auf assistanshundskolan.se



WENN SIE EIN GEBROCHENES BEIN HABEN, EMPFEHLEN WIR UNSERE LOBBY.

Wir möchten unsere Rezeptionen und Lobbys zu einem angenehmen Erlebnis für alle machen, auch Gäste mit einem Stock, Krücken, einem Rollstuhl oder einem Führungshund. Darum haben wir sie mit den folgenden Funktionen ausgestattet.

- Hörschleife an der Rezeption, deutlich gekennzeichnet durch das Hörschleifensymbol. Die Hörschleife wurde erfunden, um Menschen mit Hörgeräten zu helfen.
- Sitzplätze und Tische bei der Rezeption, damit Gäste sich hinsetzen können.
- Stockhalter an der Rezeption.

PLATZ FÜR ALLE, DIE ES GERNE KOMFORTABEL HABEN.

Es sollte Ihnen ein sicheres und heimisches Gefühl geben, die Türen zu unseren Zimmern zu öffnen. Hier folgen einige zusätzliche Extras, die Sie grundsätzlich in unseren barrierefreien Zimmern finden:

- Höhenverstellbares Bett.
- Telefon auf dem Nachttisch (zusammen mit einer Fernbedienung).
- Das Bett ist etwas höher als in anderen Zimmern (55 cm).
- Neben dem Bett ist mindestens 80 cm Platz.
- Die Breite der Zimmer- und Badezimmertür beträgt mindestens 80 cm.
- Ein vibrierender Wecker und Feueralarm ist auf Anfrage erhältlich.
- Haken in unterschiedlichen Höhen, vom Rollstuhl aus erreichbar.





EIN KÖSTLICHES FRÜHSTÜCK FÜR ALLE.

Scandic setzt sich bereits seit langem für ein Umfeld ein, das für möglichst viele Menschen zugänglich ist. Unsere Arbeit hat sich in der Vergangenheit auf das physische Umfeld und die Schulung unserer Teammitglieder konzentriert. Aber jetzt haben wir den Fokus in unseren gesamten Hotels in Schweden auch auf unser Frühstücksbuffet gerückt. Wir möchten nicht, dass das Frühstück nur für einige wenige Menschen ein köstliches Erlebnis ist. Es sollte jedem schmecken. Darum hoffen wir, dass Sie hungrig sind, wenn Sie bei uns aufwachen. Wir servieren ein Frühstücksbuffet, dass die meisten Veganer und Allergiker genauso genießen wie

Laktosefans und Speckliebhaber. Das alles, damit Ihr Tag gut anfängt. Bei uns haben Sie die Wahl zwischen gluten- und laktosefreien Produkten sowie milchfreien Alternativen wie Frühstücksprodukte auf Hafer- und Sojabasis. Das Frühstücksbuffet bietet außerdem glutenfreies Brot und glutenfreies Müsli mit leckeren Toppings. Da Allergiefragen in unterschiedlichen Ländern unterschiedliche Profile haben, kann es Abweichungen geben. In Finnland ist laktosefrei beispielsweise der Standard. Was immer Sie jedoch auf Ihren Teller legen, wir hoffen, dass Ihr Morgen köstlich anfängt.



UND ZUM SCHLUSS NOCH ETWAS AUFSCHNEIDEREI.

Zero Project, UN (2018)

Scandic wurde für seine innovative Arbeit auf dem Gebiet der Barrierefreiheit mit dem renommierten Zero Project-Preis ausgezeichnet. Die Preisverleihung fand im UN-Büro in Wien statt und Magnus Berglund wurde außerdem gebeten, über die weltführende Barrierefreiheitstrategie des Unternehmens zu reden.

Erfahren Sie mehr über [Zero Project](#).

World Responsible Tourism Awards (2015)

Beste Unterkunft in Bezug auf Barrierefreiheit. Begründung der Jury: „Scandic erhält diesen Preis für seine Arbeit mit der Integration der Barrierefreiheit in alle Teile seines Unternehmens. Die Arbeit der Hotelkette umfasst auch ein breites Spektrum von Behinderungen. Die Jury war besonders davon beeindruckt, wie Scandic eine Führungsrolle übernommen und das Thema der Barrierefreiheit in der gesamten Branche zur Sprache gebracht hat, z. B. mit Hilfe seiner interaktiven Schulung, die auf der Website von Scandic allen offen steht.“

British E-Learning Awards (2014)

Die Barrierefreiheitsschulung von Scandic hat bei den British E-Learning Awards 2014 in einem Wettbewerb mit 250 internationalen Beiträgen den zweiten Platz belegt.

Andere Preise:

- European Diversity Awards (2014)
- Best e-learning, Swedish Learning Awards (2014)
- Golden Wheelchair, Independent Living Centre (2015)
- Magnus Berglund ist ein sehr gefragter Redner bei UN, EU, UNWTO und auf großen internationalen Fachmessen wie ITB und World Travel Market.
- Scandics Arbeit auf dem Gebiet der Barrierefreiheit wurde von CNN, BBC, in der allgemeinen Wirtschaftspresse, der internationalen und der regionalen Presse gewürdigt.