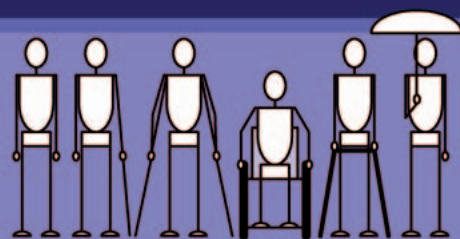




ECA – Europäisches Konzept für Zugänglichkeit

ECA

European Concept for Accessibility



ECA

für Verwaltungen



Diese Veröffentlichung erscheint mit finanzieller Unterstützung von:

AFAG Messen und Ausstellungen GmbH
Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e.V. (EDAD)
Fürst Donnersmarck-Stiftung zu Berlin
Info-Handicap Luxemburg
NeumannConsult, Münster
Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen

IMPRESSUM

Herausgeber	Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e.V. (EDAD), Fürst Donnersmarck-Stiftung zu Berlin
Text	Francesc Aragall, Peter Neumann, Silvio Sagramola Mit Unterstützung der EuCAN-Mitglieder
Europaweite Koordinierung	Silvio Sagramola
Deutschsprachige Koordinierung	Thomas Golka (Fürst Donnersmarck-Stiftung), Peter Neumann (EDAD)
Deutschsprachige Übersetzung	Susanne Bell Fachliche Beratung der Übersetzung durch Peter Neumann, Markus Rebstock, Silvio Sagramola
Copyright	EuCAN c/o Info-Handicap Luxemburg (für die englischsprachige Originalversion), Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e.V. (EDAD), Fürst Donnersmarck-Stiftung zu Berlin (für die deutschsprachige Version)
Illustrationen	Nathalie Gaudron, Francesc Aragall
Layout	Nathalie Gaudron
Satz und Druck	Nordbahn gGmbH, Werkstatt für behinderte Menschen
Internet / Download	www.design-fuer-alle.de www.fdst.de www.eca.lu (englischsprachige Originalversion)

Die Vervielfältigung ist unter Angabe der Quelle erlaubt.
Informationen zum Übersetzungsverfahren in andere Sprachen finden Sie auf der Website
www.eca.lu

**EuCAN – Mitglieder 2008**

Belgien	Isabelle Borges Mieke Broeders Domenico Campogrande Rodolfo Cattani Frank De Herdth Jan Desmyter Ulrich Paetzold Luk Zelderloo	Luxemburg	Gilbert Huyberechts Silvio Sagramola
Bulgarien	Kapka Panayotova	Niederlande	Theo Bougie Maarten van Ditmarsch George van Lieshout Louis Stegmeijer Bas Treffers Els de Vries
Dänemark	Carsten Graversen	Norwegen	Finn Aslaksen Edel Kristin Heggem Tone Ronnevig
Deutschland	Sonja Hopf Rüdiger Leidner Peter Neumann Markus Rebstock	Österreich	Wolfgang Enzinger
Finnland	Maija Könkkölä Ari Kurppa	Polen	Jolanta Budny Maria Goreczna
Frankreich	Catherine Cousergue L. P. Grosbois	Portugal	Ernesto Carvalhinho Rafael Montes Nuno Peixoto Carlos Mourão Pereira Carlos Pereira
Griechenland	Nikos Sakkas	Rumänien	Daniel Chindea
Großbritannien	Andrew Burke David Croft Kevin Davis S. Goldsmith C. Wycliffe Noble Alan Richards Marcus Ormerod	Serbien	Miodrag Pocuc
Irland	Shane Hogan Gerry Kinsella Cearbhall O'Meadhra Michal Ozmin Fionnuala Rogerson C.J. Walsh	Spanien	Francesc Aragall Imma Bonet Porrero Miret Cristiana Rodriguez
Israel	Judith Bendel	Schweden	Finn Petrén Elena Siré Elisabet Svensson
Italien	Luigi Biocca Mitzi Bollani Giuseppina Carella Sonia Carpinelli James Edge Annalisa Morini Daniela Orlandi Isabella Tiziana Steffan	Schweiz	Joe A. Manser
		Ungarn	Fischl Géza Andras Pandula Tibor Polinszky Sandor Radai P. Farkas Zsuzsa

ECA FÜR VERWALTUNGEN

VORWORTE UND DANKSAGUNGEN	05
Herausgeber der deutschsprachigen Ausgabe	05
EuCAN Koordinator	06
Staatssekretär im Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Berlin	07
Ministerin für Familie und Integration, Luxemburg	08
Europarrat	09
1. EINLEITUNG	11
1.1 Ziel dieses Handbuchs	12
1.2 Inhalt dieses Handbuchs	13
2. HINTERGRUND	15
2.1 Zugänglichkeit und Design für Alle in der baulichen Umwelt	16
2.2 Europäische Ansätze für Zugänglichkeit und Design für Alle des EuCAN	18
3. ERFOLGREICHE UMSETZUNG	19
3.1 Einflussbereiche öffentlicher Verwaltungen	20
3.1.1 Interne Organisation	20
3.1.2 Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit angeboten werden	20
3.1.3 Infrastruktur	20
3.1.4 Externe Kommunikation	20
3.2 Erfolgsfaktoren	20
3.2.1 Engagement der Entscheidungsträger	21
3.2.2 Koordination und Kontinuität	22
3.2.3 Netzwerkarbeit und Partizipation	22
3.2.4 Strategische Planung	23
3.2.5 Wissensmanagement	24
3.2.6 Ressourcen	25
3.2.7 Kommunikation und Marketing	25
3.3 Entwicklungsphasen	26
4. PRAKTISCHE ANWENDUNG	29
4.1 Reale Fallbeispiele	32
– Naturpark Südschwarzwald zugänglich für Alle	32
– Zugänglichkeitsmanagement in der Stadt Barcelona	34
– Zugängliche Wege und öffentliche Gebäude in Saronno	36
– „Lebenspfade“ für Bauen und Zugänglichkeit in der Stadt	38
– Zugänglichkeit der Maccabi Gesundheitsversorgungseinrichtungen	40
– Zugänglichkeit bei der Luxemburgischen Eisenbahngesellschaft	42
– Öffentliche Spielplätze für Alle in Münster	44
– Tourismus für Alle in Limburg	46
– Modellregion Tourismus für Alle im Thüringer Wald	48
– Zugänglichkeit des Universitätscampus Novi Sad	50
– Zugänglichkeit des Belliard-Gebäudes in Brüssel	52
– Lousã – ein zugängliches touristisches Ziel	54
4.2 Simulierte Fallbeispiele	56
– Einbeziehung von Design für Alle als Bedingung in den Beschaffungsprozess	56
– Zugänglichkeitsmanagement in der Schule	58
– Die Flagge der Städte und Gemeinden für Alle	60
4.3 Leitfaden zur Selbsteinschätzung und Prozessentwicklung	62
5. FAZIT	63
6. LITERATUR	65



VORWORTE UND DANKSAGUNGEN

Herausgeber der deutschsprachigen Ausgabe

Das „Europäische Konzept für Zugänglichkeit“ (ECA) ist das Ergebnis einer beispielgebenden Zusammenarbeit auf europäischer Ebene. Alle beteiligten Partner engagieren sich in hohem Maße für die Verbesserung der Zugänglichkeit der gebauten Umwelt und verstehen diese als wesentliche Voraussetzung für die Herstellung von Chancengleichheit und vollständiger Partizipation für alle europäischen Bürger.

Die Mitglieder des Netzwerks „Europäisches Konzept für Zugänglichkeit (EuCAN)“ haben ihr Wissen und ihre Kompetenzen über viele Jahre hinweg auf ehrenamtlicher Basis eingebracht. Dieses gilt auch für die vorliegende Publikation.

Das „ECA für Verwaltungen“ ist eine Fortschreibung des ECA 2003 und richtet sich vor allem an Vertreter öffentlicher Behörden und Verwaltungen. Über eine theoretische Einführung hinaus werden die vielfältigen Facetten von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit an konkreten Fallbeispielen aus ganz Europa und Israel aufgezeigt. Aus diesen Fallbeispielen heraus wurde ein Leitfaden zur Einführung und Umsetzung von Design für Alle-Ansätzen in öffentlichen Verwaltungen entwickelt.

Dieser Leitfaden soll öffentlichen Verwaltungen als Instrument zur Selbsteinschätzung und Prozessentwicklung dienen. Zugleich unterstützt er Leistungs- und Entscheidungsträger bei der Identifizierung von Handlungsfeldern und der Strukturierung ausstehender Maßnahmen

Wir wünschen dem ECA für Verwaltungen eine weite Verbreitung und den Leistungs- und Entscheidungsträgern in öffentlichen Verwaltungen dadurch neue Erkenntnisse und einen praktischen Mehrwert für ihre Arbeit.

Wolfgang Schrödter
Geschäftsführer
Fürst Donnersmarck Stiftung

Dr. Peter Neumann
Vorsitzender des Europäischen
Instituts Design für Alle in
Deutschland e.V. EDAD

**EuCAN Koordinator**

Das vorliegende „Europäische Konzept für Zugänglichkeit (ECA) für Verwaltungen“ ist das Ergebnis beispielhafter Zusammenarbeit einer Reihe von Partnern aus ganz Europa. Diese Partner verbindet ein hohes Engagement für die Verbesserung von Zugänglichkeit der baulichen Umwelt als eine unverzichtbare Voraussetzung zur Herstellung von Chancengleichheit und vollständiger Teilhabe für ALLE europäischen Bürger. Ich möchte diese Gelegenheit wahrnehmen, um ihnen allen meine Bewunderung und Dankbarkeit für ihren Einsatz auszudrücken.

Die Veröffentlichung des „Europäischen Handbuchs für Zugänglichkeit - 1990“ durch die niederländische CCPT und des „Europäischen Konzepts für Zugänglichkeit - 1996“ waren wichtige Meilensteine in der Diskussion des Themas Zugänglichkeit in Europa.

2003 trugen Mitglieder des Europäischen Netzwerks Konzept für Zugänglichkeit (Eu-CAN) auf ehrenamtlicher Basis ihr Wissen und ihre Erfahrung für das „Europäische Konzept für Zugänglichkeit – ECA 2003“ zusammen, was dessen europaweite Dimension deutlich macht.

Zugänglichkeit wird mehr und mehr zu einem selbstverständlichen Bestandteil von europäischen Grundsatzdokumenten, Empfehlungen und Richtlinien. Wir sollten den politischen Entscheidungsträgern für ihre Weitsicht danken, Zugänglichkeit als ein grundlegendes Qualitätskriterium anzusehen.

Silvio Sagramola
EuCAN Koordinator

**Staatssekretär im Bundesministerium
für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Berlin**

Der demographische Wandel gewinnt in allen Staaten Europas und dort in sämtlichen Lebensbereichen eine zunehmende Bedeutung. Diesem Umstand hat die EU bereits Rechnung getragen, indem sie zwei Verordnungen zur Verbesserung der Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität im Bereich der Eisenbahn- und des Luftverkehrs erarbeitet hat.

Auch die deutsche Bundesregierung stellt sich der Verantwortung. Das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung hat bereits die Voraussetzungen geschaffen, um die Barrierefreiheit möglichst umfassend und flächendeckend im Gebäude- und Verkehrsreich zu verwirklichen.

In einem ersten Schritt wurde mit dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) im Jahr 2002 die grundlegende gesetzliche Regel zur Barrierefreiheit geschaffen, die von sämtlichen Bundesländern in ihren ländergesetzlichen Regelungen übernommen wird. Mit dem BGG wurden weiterhin das Personenbeförderungsgesetz, die Eisenbahn-Bau und Betriebsordnung und das Luftverkehrsgesetz geändert, um die Barrierefreiheit in möglichst vielen Lebensbereichen herzustellen.

Das BGG wird in weiten Bereichen, z. B. bei der Deutschen Bahn AG und bei anderen Unternehmen des öffentlichen Verkehrs, zur Grundlage von Zielvereinbarungen bei der Verwirklichung der Barrierefreiheit herangezogen.

Die Herstellung der Barrierefreiheit ist ein dynamischer Prozess, der schrittweise unter dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit vollzogen wird und noch einige Zeit in Anspruch nehmen wird.

Für den Bereich des Bauwesens und der Stadtentwicklung spielt die Barrierefreiheit eine zunehmende Rolle. Nachdem mit der DIN 18 040 die grundlegende technische Norm für den Neubau von öffentlich zugänglichen Gebäuden und Wohngebäuden kürzlich inhaltlich erarbeitet werden konnte, gilt es, die Anforderungen auch sachgerecht auf Bestandsbauten zu übertragen. Das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung plant, ab dem Jahre 2009 die Herstellung barrierearmer Wohnungen bei der Modernisierung bestehender Wohngebäude finanziell zu unterstützen.

Ich wünsche dem „Europäischen Konzept für Zugänglichkeit“ eine weiterhin gute Verbreitung. Die Herstellung von Barrierefreiheit ist und bleibt eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe unserer Zeit.

Dr. Engelbert Lütke Daldrup
Staatssekretär im Bundesministerium
für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung



Ministerin für Familie und Integration, Luxemburg

Nach der hervorragenden Publikation „European Concept for Accessibility“, in der die Grundlagen für die Verwirklichung einer umfassenden, europaweiten Barrierefreiheit dargestellt sind, erscheint fünf Jahre danach die Fortsetzung „European Concept for Accessibility for Administrations“.

Die auf die Verwaltungen zugeschnittene Publikation erweist sich als eine sinnvolle Handreichung, die darauf abzielt, die Prinzipien, die in der ersten Veröffentlichung verankert sind, in die Praxis umzusetzen. Neben einer Vielfalt von Akteuren aus dem privaten, wirtschaftlichen und assoziativen Bereich

bedarf es gerade der Mitarbeit lokaler, regionaler und nationaler Verwaltungen, um die Umsetzung in die Praxis des „Design for All“-Konzepts sicherzustellen.

Diese Publikation präsentiert Beispiele von Projekten in Sachen Urbanismus, Tourismus, öffentlicher Transport, öffentliche Gebäude und Spielplatzgestaltung. Die Realisierung der Publikation sowie der darin vorgestellten Projekte ist ohne die exemplarische Zusammenarbeit von Menschen aus den unterschiedlichsten Bereichen nicht möglich. Diesen Menschen gilt all meine Achtung. Wir brauchen solche Vorbilder, um zu zeigen, dass die Kooperation auf verschiedenen Ebenen die Voraussetzung für eine inklusive Gesellschaft ist.

In diesem Sinne drücke ich meine Hochachtung an Info-Handicap und an das vorbildhafte ECA Netzwerk aus, die wiederum eine exzellente Leistung vollbracht haben.

Marie-Josée JACOBS
Ministerin für Familie und Integration



Europarat

Wir begrüßen das Europäische Konzept für Zugänglichkeit (ECA) für Verwaltungen und gratulieren dem Team, das es erarbeitet hat, für diese Leistung. Das ECA stellt einen bekannten Referenzrahmen für städtisches Planen und für die Verbesserung der Zugänglichkeit der baulichen Umwelt für Menschen mit Behinderungen dar. Diese rechtzeitig und gezielt adressierte Veröffentlichung wird dazu beitragen, die Lücke zwischen den im ECA 2003 enthaltenen Grundlagen und ihrer Einführung und Umsetzung auf nationaler Ebene durch Regierungsadministraktionen zu schließen.

Zugänglichkeit ist ein entscheidender Schritt hin zu mehr Integration und Partizipation von Menschen mit Behinderungen in der Gesellschaft. Die Zugänglichkeit von Gebäuden, Produkten und Dienstleistungen muss im Stadium ihrer Entwicklung berücksichtigt werden, nicht im Nachhinein. In diesem Zusammenhang unterstützt der Europarat die Strategie des Universellen Designs, die darauf zielt, Entwurf und Gestaltung von Gebäuden, Umgebungen, Produkten und Dienstleistungen in möglichst hohem Ausmaß zugänglich und für jeden verständlich zu machen, ebenso wie nutzbar in größtmöglich unabhängiger und natürlicher Weise, bevorzugt ohne dass Anpassungen oder spezialisierte Lösungen notwendig werden.

Aber auch bestehende Gebäude müssen an die Bedürfnisse aller Bürger angepasst werden. Die Bedeutung einer Einigung auf gemeinsame, spezifische Zugänglichkeitskriterien wurde durch den Europarat betont und von der Gemeinschaft internationaler Experten wie dem Netzwerk Europäisches Konzept für Zugänglichkeit (EuCAN) unterstützt, mit dem der Europarat exzellente und langjährige professionelle Verbindungen hat. Beide Gremien haben sich jeweils gegenseitig in ihrer Arbeit inspiriert; die EntschlieÙung des Rats von 1977 „EntschlieÙung über die Anpassung von Wohngebäuden und Umgebungen an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen“, seine Grundsätze und Leitlinien von 1993 zu Zugänglichkeit, seinen Aktionsplan für Menschen mit Behinderungen 2006-2015 oder seine EntschlieÙung von 2007 „Vollständige Partizipation durch Universelles Design“ auf der einen Seite, und das Europäische Konzept für Zugänglichkeit von 1996 oder das Handbuch des ECA 2003 auf der anderen Seite.

Das ECA für Verwaltungen (2008) macht einmal mehr die fruchtbaren Synergien und die gegenseitige Inspiration zwischen dem Europarat und EuCAN deutlich – zwischen der Europäischen Menschenrechtsorganisation und dem Netzwerk von Zugänglichkeitsexperten – die zum Ziel hat, die Lebensqualität von Menschen mit Behinderungen in Europa zu verbessern und ihre Partizipation zu erweitern.

Alexander Vladychenko
Generaldirektor
Generaldirektion Sozialer Zusammenhalt
Europarat





1. EINLEITUNG

„Öffentliche Behörden sind keine neutralen Beobachter der Wirtschaft. Öffentliche Verwaltungen sind für öffentliches Beschaffungswesen verantwortlich, zahlen Gehälter und ziehen Steuern ein. Sie setzen auf jedem Gebiet Regeln fest.

Sobald der Preis für Kaffee steigt oder eine Fabrik ihre Türen schließt, fragt die Presse, was die Regierung dazu unternimmt. Die Öffentlichkeit fordert stringente Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Aktivitäten und um Missbrauch zu verhindern. Kurz gesagt, die Regierung weiß, dass man sie für alles, was nicht funktioniert, verantwortlich machen wird, und versucht mit ihren Erklärungen und Entscheidungen die öffentliche Meinung davon zu überzeugen, dass sie die Situation unter Kontrolle hat.

Die Instrumente, die Behörden zur Verfügung stehen, um auf die Wirtschaft einzuwirken, sind beachtlich: Etat, Steuern, Währung und Kreditwesen. In den meisten Industrieländern belaufen sich die Ausgaben von Verwaltungen heute auf 30 bis 50 % der volkswirtschaftlichen Produktion.

Dennoch sind dem realen Einfluss der Regierung Grenzen gesetzt. Fiskal- und Sozialgesetzgebung und die Organisation des öffentlichen Diensts sind das Ergebnis einer langen Tradition und vor allem einer zerbrechlichen Balance zwischen voneinander abweichenden Interessen. Dies wird deutlich, sobald der Versuch unternommen wird, etwas zu verändern, seien es Steuern auf Videorecorder oder Motorräder, die Verlegung einer Bushaltestelle oder die Anhebung des Eigenfinanzierungsanteils an der Sozialversicherung.

In einer Marktwirtschaft ist das allgemeine Gleichgewicht darüber hinaus Ergebnis der Summe von Milliarden persönlicher Einzelentscheidungen. Diese kann niemand vorschreiben und jeder muss mit ihnen leben.

Weniger als die Hälfte aller öffentlichen Behörden schließlich repräsentieren den Staat, und diese Behörden sind vielfältig und verstreut: Ministerien, Räte auf regionaler Ebene, Sozialversicherungskassen, und Räte auf lokaler Ebene. Sie handeln nicht notwendigerweise alle mit einer Stimme.

Um der Argumentation willen akzeptieren wir jedoch, dass der gesamte Komplex als ein Wirtschaftsakteur betrachtet werden kann: „Verwaltungen“.

(Michel Didier 1989; Übersetzung Susanne Bell)



1.1 ZIEL DIESES HANDBUCHS

Dieses Handbuch wurde durch Erfahrungen aus ganz Europa inspiriert und soll lokalen, regionalen oder nationalen Verwaltungen ermöglichen, den Prozess der Einführung und Umsetzung von Design für Alle-Ansätzen in der baulichen Umwelt mittels ihrer internen Abläufe zu starten, weiterzuführen und zu vollenden. Damit kann der Nutzen der verfügbaren menschlichen und/oder materiellen Ressourcen maximiert werden.

Grundsätzlich scheint weit verbreitete Einigkeit darüber zu bestehen, dass Zugänglichkeit auf allen Ebenen des täglichen Lebens Eingang finden muss. Jedoch zeigt die Realität klar, dass die meisten Menschen nicht wirklich wissen, was das bedeutet.

Fast jeder ist bereit, den Design für Alle-Ansatz zu unterstützen, aber sehr wenige Menschen fühlen sich in der Lage dazu, aktiv Schritte hin zu konkreten Umsetzungen zu unternehmen. Entscheidungsträger laden die Verantwortung auf die Schultern der Planer und Experten; diese wiederum verweisen auf ihre Kunden.

Es liegt in der Tat in der Verantwortung von Planern und Fachleuten, sich das notwendige Fachwissen anzueignen, um sowohl Entscheidungsträger als auch Kunden in der Verwendung von korrekten und überzeugenden Argumenten zu beraten. Wenn jedoch Planer und Fachleute aufgrund fehlender Erfahrung oder mangelnden Fachwissens nicht die richtigen Argumente ins Feld führen, dann wird die Qualität eines Projekts häufig ausschließlich von finanziellen Überlegungen bestimmt.

Das vorliegende Handbuch hat das Ziel aufzuzeigen, dass die Einführung und Umsetzung von Zugänglichkeit nur im Team geleistet werden kann, in dem jeder Einzelne bereit ist, seine individuellen Verantwortungen jeweils in seinem speziellen Erfahrungsbereich wahrzunehmen. Jede Gruppe zusammenarbeitender Personen benötigt einen Koordinator. Dies kann hier jeweils der Entscheidungsträger, der Experte oder der Kunde sein. In jedem Fall kann der Koordinator seinen Auftrag nur dann ausführen, wenn sich alle Beteiligten vollständig für das Ziel engagieren.



1.2 INHALT DIESES HANDBUCHS

Die meisten von uns werden „verwaltet“ und müssen in ihrem Leben eine Reihe von Vorschriften, Regeln und Abläufen respektieren. Verwaltungen sind in allen Sektoren und auf allen Ebenen des täglichen Lebens präsent und haben eine enorme Macht über die Entscheidungen von Menschen.

Dieses Handbuch stellt Situationen dar, in denen Verwaltungen auf die Einführung von Design für Alle-Ansätzen Einfluss nehmen können. Er schlägt Strategien für Maßnahmen, für Monitoring und für die Kommunikation der Ergebnisse vor.

Aufgrund der historischen, politischen und kulturellen Unterschiede in Europa müssen diese Strategien so flexibel sein, dass sie an lokale, regionale oder nationale Gegebenheiten angepasst werden können.

Wir haben versucht, die Vielfalt innerhalb von Europa durch unsere Reihe von Fallstudien aus verschiedenen Teilen Europas zu berücksichtigen. Wenn auch Gesetzgebung und finanzielle Realitäten in den einzelnen Ländern sehr verschieden sind, ist der Prozess, sich eines Problems gewahr zu werden und zu einem Vorschlag für eine Lösung zu gelangen, universell und das Ergebnis konzertierter Aktion.

Wir werden „Erfolgsfaktoren“ vorstellen, die für die Entwicklung von Lösungen eine entscheidende Rolle spielen. Manchmal reicht es aus, einige dieser Indikatoren zu entsprechen, aber in den meisten Fällen müssen alle erfüllt werden, um eine nachhaltige Einführung und Umsetzung des Designs für Alle sicherzustellen.





2. HINTERGRUND



2.1 ZUGÄNGLICHKEIT UND DESIGN FÜR ALLE IN DER BAULICHEN UMWELT

Die bauliche Umwelt soll so gestaltet sein, dass allen Personen es ermöglicht wird, sich als Individuum zu entwickeln. Daher muss sie in ihrer Gestaltung die Vielfalt der Bevölkerung berücksichtigen, ebenso wie das Bedürfnis eines jeden, unabhängig zu sein. Aufgrund dessen die bauliche Umwelt sowie jedes ihrer Elemente und Bestandteile im Einklang mit dem Konzept des Design für Alle gestaltet werden, zu verstehen als die Ausstattung der Umgebung mit Merkmalen, die jedem Zugang zu den einzelnen angebotenen Einrichtungen ermöglichen: Kultur, Raum, Gebäude, Kommunikation, Dienstleistungen, Wirtschaft, Partizipation etc.

Eine zugängliche Umwelt muss daher wie folgt beschaffen sein:

1. **Respektierend:** Eine zugängliche Umwelt soll die Vielfalt der Nutzer respektieren; niemand soll sich ausgegrenzt fühlen, und jeder soll sie erreichen können.
2. **Sicher:** Eine zugängliche Umwelt soll keine Risiken für Nutzer beinhalten; daher müssen alle Elemente, aus denen die bauliche Umwelt besteht, unter Berücksichtigung von Sicherheit gestaltet sein (rutschfeste Böden, keine herausstehenden Teile etc.).
3. **Gesund:** Eine zugängliche Umwelt soll kein Gesundheitsrisiko darstellen und soll für Menschen, die an bestimmten Krankheiten oder Allergien leiden, keine Probleme verursachen. Sie soll vielmehr eine gesunde Nutzung fördern.
4. **Funktionell:** Eine zugängliche Umwelt soll so gestaltet sein, dass eine beabsichtigte Funktion unproblematisch und ohne Schwierigkeiten ausgeübt werden kann..
5. **Verständlich:** Alle Nutzer sollen sich ohne Schwierigkeiten in einem gegebenen Raum orientieren können. Dafür muss folgendes erfüllt sein:

Informationen müssen klar und die räumliche Gliederung schlüssig sein.

- a) Klare Informationen bedeutet: Symbole benutzen, die in verschiedenen Ländern gemeinsam gültig sind, und Wörter oder Abkürzungen aus der lokalen Sprache vermeiden, die zu Missverständnissen führen könnten. Zum Beispiel steht der Buchstabe C auf Wasserhähnen im Englischen für Cold (kalt), im Spanischen jedoch für Caliente (heiß, also genau das Gegenteil).
 - b) Die räumliche Aufteilung soll schlüssig und funktionell sein, nicht ausgrenzend oder abschließend.
 - c) Angebote müssen mindestens durch zwei der Sinne (Hören, Sehen, Fühlen) wahrnehmbar bzw. erlebbar sein („Zwei-Kanal-Prinzip“)
6. **Ästhetisch:** Das Ergebnis soll ästhetisch ansprechend sein. Dadurch wird eher Akzeptanz geschaffen (immer unter Beachtung der vorigen fünf Punkte).



Zugänglichkeit zu schaffen bedeutet daher, die bauliche Umwelt so zu gestalten, dass die Bedürfnisse der Menschen respektiert werden. Umgekehrt werden die Menschen dazu ermutigt, ihre physische und soziale Umgebung zu respektieren.

Darüber hinaus führt die Kenntnis und Berücksichtigung menschlicher Vielfalt im Hinblick auf Dimensionierung, Wahrnehmung, Motorik, Kognition und Kultur bei der Planung und Erstellung einer Umwelt zu Solidarität und erleichtert zwischenmenschliche Interaktion. Das ist ein entscheidender Schritt hin zu Chancengleichheit, also dahin, jedem ein Recht auf das Leben zu ermöglichen, dass er/sie für sich wählt, unabhängig und autonom zu sein..., ein Mensch zu sein!

Verwaltungen, die bestrebt sind, die Umwelt für Alle zugänglich zu gestalten, zeigen dass sie der Bevölkerung eine gute Lebensqualität anbieten und die Menschen mit erweiterten Möglichkeiten ausstatten möchten, sich sowohl sozial als auch persönlich zu entwickeln.

Es soll auch daran erinnert werden, dass Verwaltungen die Verantwortung für öffentliche Ausgaben tragen. Wenn eine zugängliche Umwelt geschaffen wird, hat dies direkte Auswirkungen auf öffentliche Ausgaben:

- Gefährliche Situationen, und damit auch die Anzahl von Unfällen, werden in zugänglichen Umgebungen reduziert.
- Wenn die Interaktion mit dem Umfeld einfach ist, dann besteht weniger Bedarf, individuelle Assistenz zur Verfügung zu stellen (ob durch andere Menschen oder durch bauliche Maßnahmen, welche die Defizite der baulichen Umwelt ausgleichen).

Zugänglichkeit macht Städte und Gemeinden attraktiver, sowohl für die Menschen die in ihnen leben, als auch für mögliche Besucher (Touristen) - nicht zu vergessen für Firmen oder Fachleute, die nach einem geeigneten Umfeld für ihr Unternehmen suchen.

Für den Zweck dieses Handbuchs kann Design für Alle als Philosophie und als Prozess hin zu einem universellen Zugang zur baulichen Umwelt, Produkten und Dienstleistungen definiert werden, die in einer respektvollen, sicheren, gesunden, funktionellen, verständlichen und attraktiven Weise gestaltet sind.

Design für Alle ist eine europäische Entwicklung der 1990er Jahre und erkennt an, dass „Inklusion“ gleichbedeutend mit „Zugänglichkeit“ ist. Das bezieht sich auf soziale, kulturelle, intellektuelle und Umweltbedingungen (vgl. EIDD 2004 und Build for All Projektpartner 2006). Verwaltungen stehen vor der Herausforderung, Zugänglichkeit in der baulichen Umwelt durch ihre internen Prozesse sicher zu stellen.

In einigen europäischen Ländern zielt das Konzept der Zugänglichkeit noch immer auf „gleiche Chancen für Menschen mit Aktivitätseinschränkungen“. In unserer Interpretation jedoch hat der Ansatz der Zugänglichkeit und des Designs für Alle das Ziel, ALLEN Menschen gleiche Chancen zu ermöglichen, so dass jeder an jedem Aspekt der Gesellschaft partizipieren kann. Alles, was gestaltet und von Menschen für Menschen gemacht wird, muss – bei einer Verwirklichung dieses Ansatzes – zugänglich sein, sich für die Nutzung durch jeden in der Gesellschaft eignen und auf sich entwickelnde menschliche Vielfalt eingehen (vgl. EIDD 2004 und Leidner/Neumann/Rebstock 2007). Die Einführung von Design für Alle in der baulichen Umwelt mit einem Design für Alle-Ansatz wird so für Verwaltungen nicht nur soziale sondern auch wirtschaftliche Vorteile mit sich bringen.



Viele andere Konzepte haben ähnliche Ziele: Zum Beispiel Universelles Design (USA, Japan), Inklusives Design (Großbritannien), Barrierefreiheit (Deutschland), Hindernisfreiheit (Schweiz). Wir unterstützen einen Design für Alle-Ansatz, der auf dem Grundsatz der Einbeziehung der Endnutzer in alle Schritte des Gestaltungsprozesses basiert und gleichzeitig die menschliche Vielfalt berücksichtigt.

Für Verwaltungen liegen eine Herausforderung und eine Chance darin, sich mit ihrem Angebot an Dienstleistungen und Infrastruktur an einen erweiterten Kreis von Bürgern und Kunden mit unterschiedlichen Gewohnheiten, in unterschiedlichem Alter, mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Vorlieben zu wenden. Im Angesicht dieser Herausforderung sollten Verwaltungen wissen wie sie den Prozess der Einführung des Design für Alle-Ansatzes in der baulichen Umwelt, im Angebot von Dienstleistungen und für an die Vielfalt der Nutzer angepasste Einrichtungen starten, weiterführen und abschließen können.

2.2 EUROPÄISCHE ANSÄTZE FÜR ZUGÄNLICHKEIT UND DESIGN FÜR ALLE DES EUCAN

Das Europäische Netzwerk Konzept für Zugänglichkeit (European Concept for Accessibility Network) EuCAN ist seit den 1990er Jahren ein wichtiger Faktor in der Kampagne für einen im europäischen Raum abgestimmten Ansatz für Zugänglichkeit und Design für Alle. Das Konzept für Zugänglichkeit (ECA) von 2003 war dabei ein wichtiger Meilenstein, auch wenn es kein europäisches Grundsatzdokument ist sondern eher eine Inspirationsquelle für politische Aktion und eine Informationsquelle für die Entwicklung von Vorschriften und Standards.

Das ECA 2003 richtet sich an alle, die die europäischen Anstrengungen unterstützen, die bauliche Umwelt für Alle zugänglich zu machen (vgl. EDAD/FDST 2006).

Das vorliegende Handbuch basiert nicht nur auf dem ECA 2003 und den Erfahrungen des EuCAN, sondern auch auf den Ergebnissen des EU-Projekts Build for All, die im Leitfaden Bauen für Alle publiziert wurden (vgl. Build for All Projektpartner 2006).

Das Projekt Build for All, in dem EuCAN Partner war, zielte vor allem darauf, Bewusstsein für Zugänglichkeit zur baulichen Umwelt zu schaffen und denjenigen praktischen Rat zur Verfügung zu stellen, die Ausschreibungen für Bauleistungen, Lieferungen und Dienstleistungen nach den Richtlinien der Europäischen Union für öffentliches Beschaffungswesen vorbereiten.

Der Leitfaden Bauen für Alle besteht aus zwei Teilen: einem Handbuch und einem Leitfaden. Das Handbuch stellt Hintergrundinformationen bereit für die Bewusstseins-schaffung bei Entscheidungsträgern und Mitarbeitern des öffentlichen Diensts hinsichtlich der Bedeutung von Zugänglichkeit in der baulichen Umwelt für alle Bürger. Weiterhin zeigt es, wie das öffentliche Beschaffungswesen darin eine unterstützende Rolle spielen kann. Der Leitfaden stellt praktische Ansätze für den Kontakt zu Behörden dar. Der Fokus liegt darauf, bestimmte Verfahren und technische Anforderungen in den Beschaffungsprozess einzuschließen, um damit die Umsetzung von Zugänglichkeitskriterien im Bau- und Designbereich sicherzustellen.



3. ERFOLGREICHE UMSETZUNG



3.1 EINFLUSSBEREICHE ÖFFENTLICHER VERWALTUNGEN

Die Auswirkungen von Entscheidungen öffentlicher Verwaltungen können auf vielen verschiedenen Gebieten beobachtet werden.

Zum besseren Verständnis haben wir vier umfassende Bereiche identifiziert, für die öffentliche Verwaltungen verantwortlich sind. In jedem der vier im Folgenden aufgeführten Bereiche beeinflussen Verwaltungen einzelne oder mehrere Aufgaben.

3.1.1 Interne Organisation

Vielfalt in Personalpolitik und -zusammensetzung – interne Kommunikation – respektvolle Zusammenarbeit – nicht diskriminierendes Beschaffungswesen etc.

3.1.2 Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit angeboten werden

Zugängliche Veranstaltungen – zugängliche Sport-, Kultur- und Freizeiteinrichtungen – zugängliche touristische Aktivitäten – Unterstützung von Nachhaltigkeit – inklusive Beschäftigung – inklusive Bildung – Sozialeinrichtungen – Gesundheitsdienstleistungen – Unterstützung von Immigranten – soziale Solidarität – Kooperation – Gerichtsbarkeit – Wirtschaft – Konsumverhalten – interne und externe Angelegenheiten – Verkehr und Transport – Forschung etc.

3.1.3 Infrastruktur

Wohngebäude – öffentliche Gebäude – öffentliche Räume – Verkehrsmittel etc.

3.1.4 Externe Kommunikation

Informations- und Kommunikationstechnologie - Marketing und Öffentlichkeitsarbeit etc.

Alle diese Aufgaben bieten Verwaltungen Spielraum für ein Herangehen mit partizipativen bzw. inklusiven Ansätzen.

3.2 ERFOLGSFAKTOREN

In vielen Bereichen, die von Verwaltungen verantwortet werden, kann ein Design für Alle-Ansatz umgesetzt werden. Dies zeigt die Umsetzungsmethode, die auf den folgenden Seiten beschrieben wird.

Erfahrungen aus ganz Europa machen deutlich, dass trotz unterschiedlicher Herangehensweisen offensichtlich bestimmte Faktoren die Entwicklung eines Designs für Alle positiv beeinflussen. Es gibt sieben einander beeinflussende und von einander abhängige Erfolgsfaktoren (Interdependent Success Factors - ISF), die alle für eine erfolgreiche und zufriedenstellende Einführung des Design für Alle-Ansatzes in der baulichen Umwelt beachtet werden müssen.

Diese von einander abhängige Erfolgsfaktoren sind:

- Engagement der Entscheidungsträger
- Koordination und Kontinuität
- Netzwerkarbeit und Partizipation



- Strategische Planung
- Wissensmanagement
- Ressourcen
- Kommunikation und Marketing

Fallstudien aus ganz Europa (vgl. Kap. 4.2) haben gezeigt, dass ein enger Zusammenhang besteht zwischen dem Erfolg von Projekten oder Initiativen und der gleichzeitigen Präsenz aller sieben interdependenten Erfolgsfaktoren. Dies gilt insbesondere, wenn sie in einem Verhältnis vorhanden und kombiniert sind, welches der lokalen Kultur entspricht.

Es ist daher empfehlenswert, alle sieben Erfolgsfaktoren in diejenigen Projektmanagement-Szenarien einfließen zu lassen, die den größten Erfolg versprechen.

Wenn auf der anderen Seite einer oder mehrere der Erfolgsfaktoren fehlen oder im Verlauf des Projekts abhanden kommen, besteht ein hohes Risiko, dass das Projekt nicht die erwarteten Ziele oder Ergebnisse erreicht. Es lohnt sich daher, Initiativen, die ab einem bestimmten Zeitpunkt ineffizient oder beendet wurden, zu analysieren und zu untersuchen, ob einer oder mehrere der sieben Erfolgsfaktoren nicht ausreichend entwickelt oder gar nicht vorhanden waren.

Nicht nur für neue Projekte sondern auch für laufende Initiativen ist es – wegen der entscheidenden Rolle der Faktoren – wichtig, ein umfassendes Verständnis von jedem der sieben Erfolgsfaktoren zu erwerben:

3.2.1 Engagement der Entscheidungsträger

Für jeden Design für Alle-Prozess besteht eine größere Erfolgsaussicht, wenn er von allgemeinem politischem Interesse ist, ungeachtet der Unterschiede in den einzelnen sozialen oder politischen Systemen.

In den meisten europäischen Ländern können Politiker und andere Entscheidungsträger in öffentlichen Verwaltungen nicht das Risiko eingehen, Initiativen zu leiten, die nicht einer politischen Notwendigkeit entsprechen. Diese Notwendigkeit mag durch finanzielle, soziokulturelle oder ökologische Argumente gegeben sein. Es liegt dann an Erfahrungen und Fähigkeiten der Politiker, politisches Interesse in Maßnahmen zu übersetzen. Sie tragen die Verantwortung dafür, sowohl zukünftige Bedürfnisse vorauszusehen als auch die Bedingungen einzuschätzen, die notwendig sind, um individuelle Rechte sicher zu stellen und öffentliches Wohlergehen in der Zukunft zu verbessern.

Aber obwohl Entscheidungen von Politikern sehr häufig den größten Einfluss haben, da sie ganze Bevölkerungsteile betreffen, werden Entscheidungen nicht nur auf politischer Ebene getroffen. Die Verantwortung für Lebensqualität ist aufgeteilt auf „Stakeholder“¹ und Entscheidungsträger auf jeder Ebene, die Einfluss auf Entwicklung, Einführung, Umsetzung und das Monitoring von Programmen und Strategien haben.

1 Im Sinne der ISO 10006 sind Stakeholder (Teilhaber) alle Personen, die ein Interesse an einem Projekt haben oder in irgendeiner Weise davon betroffen sind. Für einen strategischen Planungs- und Umsetzungsprozess ist es notwendig, alle Stakeholder zu identifizieren und sie über lokale oder regionale Netzwerke in den Entwicklungsprozess einzubeziehen. Daher ist es sinnvoll, zwischen internen und externen Stakeholder zu unterscheiden.

Interne Stakeholder arbeiten direkt in einem Entwicklungsprozess oder in einem bestimmten Projekt (zum Beispiel als Teammitglieder), oder sie stehen in direktem Zusammenhang mit dem Projekt (zum Beispiel Kunden, Händler).

Externe Stakeholder stehen in indirektem Zusammenhang mit der Realisierung eines Projekts oder seinen Ergebnissen (zum Beispiel Organisationen von Menschen mit Behinderungen)



Das bedeutet: Je höher das „Engagement von Entscheidungsträgern“ in der Managementstruktur angesiedelt ist, desto größer sind die Chancen, dass die anderen Erfolgsfaktoren eine effektive Wirkung zeigen. Umgekehrt ist bei niedriger Position das Risiko höher, dass die Nachhaltigkeit der Maßnahmen nicht gewährleistet werden kann.

3.2.2 Koordination und Kontinuität

Verwaltungen bekennen sich häufig zur Schaffung von Design für Alle, in dem eine ehrenamtlich arbeitende Person benannt wird, die sich dessen widmet. In mittel- und langfristiger Betrachtungsweise sollten Strukturen entwickelt werden, die unabhängig von ehrenamtlichen Personen funktionieren. Um einen nachhaltigen Entwicklungsprozess sicherzustellen und professionell daran zu arbeiten, ist es sinnvoll, eine finanziell unabhängige Arbeitseinheit zu etablieren und innerhalb der jeweiligen Verwaltung einen Koordinator mit finanziellen Ressourcen zu benennen.

Die Rolle des Koordinators besteht hauptsächlich – und fortlaufend – darin, Kommunikation innerhalb des Netzwerks (vgl. Kap. 3.2.3) herzustellen und aufrecht zu erhalten, den laufenden Kontakt zu den Entscheidungsträgern (vgl. Kap. 3.2.1) zu halten, Ressourcen zu akquirieren (vgl. Kap. 3.2.6), die Umsetzung der Strategien und Maßnahmen, die im Masterplan (vgl. Kap. 3.2.4) definiert wurden, zu verfolgen, und das Wissen, das während des Prozesses gesammelt und erworben wird, zu bewahren und zirkulieren zu lassen (vgl. Kap. 3.2.5) und schließlich zu publizieren (vgl. Kap. 3.2.7). Je höher die Position des Koordinators ist, desto höher sind die Effekte der internen und externen Kommunikation.

Der Koordinator hat die Kontinuität des Prozesses sicherzustellen (vgl. Abb. 1). Kein Aspekt soll durch nachlassendes Engagement der Stakeholder über die Jahre verloren gehen, und es soll kein Risiko bestehen, dass all die Anstrengungen und zugewiesenen Ressourcen an einem Punkt entlang des Weges abhanden kommen.



Abbildung 1: Der Koordinator arbeitet an der Einbeziehung und der Nachhaltigkeit aller Erfolgsfaktoren



3.2.3 Netzwerkarbeit und Partizipation

Jeder Stakeholder soll von Anfang an dazu eingeladen sein, sich an dem Prozess zu beteiligen. In Fällen, in denen einer von ihnen abwesend ist, ist es manchmal besser, den Prozess auszusetzen bis seine Beteiligung sichergestellt werden kann.

Vielfalt und Inklusion müssen sichergestellt sein, wenn die Stakeholder identifiziert werden, die eingeladen werden sollen. Stakeholder können zum Beispiel Nutzer der baulichen Umwelt sein (Beschäftigte, externe Kunden), oder für die Unterhaltung, für rechtliche Belange und für (öffentliche oder private) Finanzierungsquellen zuständige Personen (zum Beispiel Politiker, Angestellte, Freiwillige), sowie weitere Experten zu jeweils bestimmten Bereichen (zum Beispiel Architekten, Ingenieure, Geographen, Planer, Handwerker, Therapeuten).

Aus praktischen Gründen und wegen der Vielfalt möglicher Akteure (Politiker, Beschäftigte, Ehrenamtliche, externe Experten) kann es wirksam sein, verschiedene (Unter-) Netzwerke zu bilden.

Der Koordinator (siehe Abschnitt 3.2.2) soll effiziente und auf klaren Teilnahmeregeln basierende Zusammenarbeit innerhalb des Netzwerks/der Netzwerke sicherstellen. Das Konsensprinzip ist ein Schlüsselfaktor, sowohl für den Erfolg des Projekts als auch dafür, dass erreichte Ergebnisse Anerkennung finden.

3.2.4 Strategische Planung

Das Aufstellen eines Masterplans dient dazu, eine strategische Planung zu verfolgen. Er soll alle Strategien, Ressourcen, einen Zeitplan (kurzfristig, mittelfristig, langfristig), Koordination und konkret auszuführende Maßnahmen mit sinnvoll definierten Meilensteinen, anhand derer die Umsetzung nachvollzieh- und kontrollierbar wird, beinhalten. Der Masterplan soll so detailliert und genau wie möglich sein und muss am Ende des Prozesses evaluiert werden.

Ein Masterplan sollte jedoch nicht völlig starr sein. Flexibilität zu erlauben stellt sicher, dass sich alle Stakeholder aktiv an dem Prozess beteiligen. Von anfangs breit gesteckten Zielen zu detaillierten Maßnahmen müssen alle Elemente der Planung für Verhandlungen offen sein. Ziel dabei ist, auf jedem Schritt Konsens zu erreichen.

Erreichte Erfolge, das zu dem Thema erworbene Wissen und sich verändernde Umstände oder Möglichkeiten können allerdings auch eine Veränderung der Strategien, eine neue Zeitplanung der Maßnahmen und eine neue Zuweisung von Ressourcen (vgl. Kap. 3.2.6) erforderlich machen.

Für die Kontrolle des Prozesses und aller Maßnahmen ist eine ständige Evaluierung und Aktualisierung der strategischen Planung notwendig, zum Beispiel eine jährliche Untersuchung und die Aktualisierung des Masterplans etwa alle fünf Jahre.



Ein Masterplan kann in **fünf aufeinanderfolgenden Schritten** erstellt werden (vgl. Abb. 2):

- 1) Situations- oder **SWOT**-Analyse
- 2) Ziele aufstellen
- 3) Strategien entwickeln
- 4) Aktionen und Ressourcen definieren
- 5) Fortlaufende Evaluierung



Abbildung 2: Entwicklung eines Masterplans

Mit der Situationsanalyse beabsichtigt man, die Zusammenhänge zu verstehen, innerhalb derer der Masterplan steht. Eine SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen, Gefahren – englisch: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) kann – um Richtung vorzugeben und als Basis für die Entwicklung eines Masterplans – eine direkte und unmittelbare Methode sein.

Beispiel für eine SWOT-Analyse (vgl. CBM 2008):

- Stärken** – bereits existierende Elemente der Zugänglichkeit identifizieren und feststellen, wie sie beibehalten und möglicherweise verbessert oder ausgebaut werden können.
- Schwächen** – sollen minimiert und möglichst eliminiert werden.
- Chancen** – identifizieren; ausarbeiten; priorisieren.
- Gefahren** – sollen gemildert werden; Lösungen sollen in Absprache mit (fachlichen oder technischen) Experten und dem Management der baulichen Umwelt erarbeitet werden.

Während eine strategische Planung verfolgt wird, können zu Beginn Sofortmaßnahmen ergriffen werden. In diesem Zusammenhang ist es sehr wichtig, zu dokumentieren, was getan werden muss und von wem, bis wann, mit welcher Finanzierung und in welcher Priorität. Das bedeutet, dass der Prozess der Implementierung gleich nach dem erstem Treffen oder der ersten Entscheidung starten kann, und dass man nicht auf die Fertigstellung des ganzen Masterplans oder Prozesses warten muss.

3.2.5 Wissensmanagement

Gutes Wissensmanagement soll regelmäßig den Transfer des erworbenen Wissens in einer effizienten, durchdachten und offenen Weise sicherstellen.

Zu oft betrachten Verwaltungen Zugänglichkeit nur als ein Thema für Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen. Aber jeder Nutzer der baulichen Umwelt sollte je nach seinen oder ihren eigenen Erfahrungen und Wissen, öffentliche Angebot und Dienstleistungen nutzen können.

Aber jeder Nutzer der baulichen Umwelt hat die Fähigkeit zu wissen, was er oder sie von der Verwaltung erwartet, je nach seinem oder ihren eigenen Erfahrungen und Wissen. Obwohl die Sichtweise und die Partizipation von Menschen mit Aktivitätseinschränkungen unbedingt notwendig ist („Nichts über uns ohne uns“ – Wahlspruch des Europäischen Jahrs der Menschen mit Behinderungen 2003), sollen die vorgeschlagenen Lösungen das Ergebnis der Arbeit von Experten aus vielen Disziplinen und einer in der Praxis getesteten Fallanalyse sein.



Wenn Wissen auf lokaler Ebene erworben wurde, kann eine Ergänzung mit Informationen über ähnliche Fälle sinnvoll sein, mit denen andere Verwaltungen konfrontiert waren. So kann man vermeiden, „das Rad neu zu erfinden“. Beteiligung an nationalen oder internationalen Netzwerken zu einem bestimmten Thema ist eine weitere gute Möglichkeit, Wissen und Erfahrungen auszutauschen.

Schließlich sollten wir nicht vergessen, dass ein Nutzer nicht über Nacht zu einem Experten werden wird, und dass gleichermaßen Beschäftigte der Verwaltung sich die für eine wirksame Beteiligung erforderlichen Fähigkeiten aneignen müssen.

Als Ergebnis sollen alle Stakeholder die Möglichkeit haben, im Laufe des Arbeitsprozesses eine solide gemeinsame Wissensbasis zu erhalten.

3.2.6 Ressourcen

Die Verwaltung muss Ressourcen, die erforderlich sind, zur Verfügung stellen und zuweisen, um alle Projektphasen bis zum Ende durchzuführen. Dies können finanzielle, menschliche oder technische Ressourcen sein.

Auslösend für den Start eines Projekts ist manchmal die Tatsache, dass Ressourcen zur Verfügung stehen, oder die Möglichkeit besteht, finanzielle Unterstützung zu erhalten. Unerwartete Ressourcen sind immer willkommen; dennoch muss die Kontinuität eines Projekts von Beginn an so sichergestellt sein, dass es nicht gefährdet ist, wenn diese Finanzierungsquellen unerwartet austrocknen sollten.

Manchmal entstehen konkrete Prozessfortschritte nicht mittels Finanzierung, sondern durch eine kreative (Neu-)Zuweisung von menschlichen und/oder ökonomischen Ressourcen.

Ausschreibungen, die Design für Alle-Kriterien oder -Bedingungen beinhalten (für den Bau neuer Straßen und Gebäude, für Erstellung von Internetseiten, für den Kauf von Transportmitteln, Ausstattungen oder Geräten), sind ein typischer Fall, in dem Verwaltungen Ergebnisse erzielen können, ohne die eigenen Ressourcen anzutasten.

3.2.7 Kommunikation und Marketing

Externe Kommunikation, strategisches Marketing und kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit sind von großer Bedeutung für nachhaltigen Erfolg und externe Anerkennung.

Das Engagement aller involvierten Teilnehmer wird deutlich, wenn man bereits in einem frühen Stadium die Absichten der Verwaltung kommuniziert und mit dem Projektende die erreichten Ziele veröffentlicht. Dies kann andere Verwaltungen dazu inspirieren, sich ebenfalls dieser Herausforderung zu stellen.

Die Anerkennung auf nationaler und internationaler Ebene, durch Einbindung in Design für Alle-Netzwerke, kann das Gefühl verstärken, etwas geleistet zu haben.

In diesem Zusammenhang ist das so genannte AIDAS-Modell von Bedeutung. AIDAS ist ein im Marketing gebräuchliches Akronym aus dem Englischen. Es beschreibt eine Methodenabfolge, die oft angewandt wird, um ein Produkt oder eine Dienstleistung erfolgreich zu vermarkten und zu verkaufen (vgl. Abb. 3):



A	Attention – Aufmerksamkeit (die Aufmerksamkeit des Kunden hervorrufen)
I	Interest – Interesse (das Interesse des Kunden wecken)
D	Desire – Wunsch (den Kunden davon überzeugen, dass er sich das Produkt oder die Dienstleistung wünscht)
A	Action – Handlung (den Kunden dazu führen, zu handeln und/oder zu kaufen)
S	Satisfaction – Zufriedenheit (den Kunden zufriedenstellen, so dass er oder sie wieder kommt)

Abbildung 3: AIDAS-Modell
Quelle: Ferrell/ Hartline 2005

Für erfolgreiche Verwaltungen ist Marketing weit mehr als Öffentlichkeitsarbeit. Marketing wird als kompletter und nachhaltiger Prozess angesehen, der Dienstleistungen und Infrastruktur beinhaltet. Die Vielfalt der Nutzer muss respektiert werden. Niemand darf sich ausgeschlossen fühlen, und jeder soll die angebotenen Dienstleistungen nutzen können.

3.3 ENTWICKLUNGSPHASEN

Nicht jedem der sieben von einander abhängigen Erfolgsfaktoren kann zu Beginn des Entwicklungsprozesses gänzlich entsprochen werden. Verwaltungen, die sich erst kurze Zeit mit dem Thema Design für Alle befassen, werden andere Schwerpunkte legen als Verwaltungen, die sich bereits länger mit dem Konzept befassen und erste Maßnahmen realisieren konnten.

Erfahrungen aus ganz Europa haben gezeigt, dass die Einführung von Design für Alle ein Prozess ist, der nur Schritt für Schritt umgesetzt werden kann. Jede Verwaltung muss entscheiden, wann und wie sie startet, welchem Weg sie folgt und welche Ziele erreicht werden sollen.

Erfolg kommt nicht über Nacht; der Entwicklungsprozess hin zu einem Design für Alle durchläuft verschiedene Stadien. Allgemein gesprochen vollzieht sich der Entwicklungsprozess (z. B. in einer Kommune oder einem Landkreis) in vier Entwicklungsphasen (vgl. Neumann/Reuber 2004 und Neumann et al. 2008):

1. Entdeckungsphase
2. Startphase
3. Entwicklungsphase
4. Konsolidierungsphase

In der Praxis lassen sich diese Phasen nicht klar von einander abgrenzen. Auch ihre Dauer kann, abhängig von der Verwaltung, ihren Einrichtungen und Dienstleistungen, variieren.

Dennoch lassen sich in jeder der vier Phasen bestimmte Charakteristiken und Maßnahmen aufzeigen, die für alle Verwaltungen gelten. Die Grundlage bilden die sieben Erfolgsfaktoren, die innerhalb der Entwicklungsphasen jeweils unterschiedliches Gewicht erhalten (vgl. Tab. 1 und 2).



Tabelle1: Entwicklungsphasen und entsprechende Erfolgsfaktoren im Überblick

Erfolgsfaktoren	Projektphasen			
	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase
Engagement der Entscheidungsträger	(Politische oder strategische) Motivation oder Interesse zu handeln.	„Grünes Licht“ für Start des Prozesses oder für die Vorbereitung der ersten konkreten Schritte.	Direkte (d.h. Beteiligung) oder indirekte (über das Mandat) Unterstützung für den Prozess.	Direkte (d.h. Beteiligung) oder indirekte (politische/strategische) Unterstützung dafür, den Prozess am Laufen zu halten.
Koordination und Kontinuität	Motivation, Interesse zeigen	Rollen definieren, Personen benennen (Kordinator, Sekretär).	Erwerb von Wissen organisieren und dieses teilen, Netzwerke aufrechterhalten, nachverfolgen von Maßnahmen, Bericht erstatten.	Kontinuität sicherstellen (zum Beispiel durch ein fortlaufendes Monitoring-system oder durch die Zuweisung neuer Verantwortlichkeiten).
Netzwerkarbeit und Partizipation		Interne / externe Partner einladen; Rollen, Strukturen und Arbeitsmethoden definieren.	Klare Strukturen, Verantwortungen und Arbeitsmethoden aufstellen. Wissenstransfer und Konsens über Strategien und Maßnahmen.	Strukturen und Erwerb von Expertenwissen fortführen.
Strategische Planung	Wünsche und Erwartungen sind unbestimmt.	Wünsche und Erwartungen sind strukturiert. Konkrete Absichten, Ziele und Maßnahmen werden diskutiert und abgestimmt.	Entwicklung eines Masterplans mit abgestimmten und festgelegten Strategien, Maßnahmen, Zeitplan und Ressourcen. Ständige Anpassung.	Permanente Qualitäts- und Erfolgskontrolle organisieren (Benchmarking, Kosten-Nutzen-Analyse, etc.).
Wissensmanagement	Interesse und Fragen treten zu Tage.	Situationsanalyse (rechtliche Rahmenbedingungen, Dokumentation, etc.). Notwendigkeit für Weiterbildung und/oder externes Expertenwissen wird identifiziert.	Eine gemeinsame Wissensbasis wird geschaffen (Weiterbildung, Training, Information, Konferenzen, etc.) und Wissenstransfer organisiert.	Management des erworbenen Wissens
Ressourcen	(Unerwartete) Verfügbarkeit von Finanzierungsquellen stimuliert Kreativität und Bewusstsein. Freiwillige oder gemeinnützige Arbeit wird angeregt.	Bedarfe sind identifiziert und die Zuweisung von Ressourcen ist geklärt.	Zuweisung von Ressourcen entsprechend dem Masterplan und Umsetzungschancen.	Fortbestehende Ressourcen werden zugeteilt (für Koordination, Wissensmanagement, Erfolgskontrolle etc.).
Kommunikation und Marketing	Interesse zeigt sich (durch Schlüsselerfahrungen, Pressemeldungen, etc.).	Kommunikation / Ankündigung der Absichten. Externer Austausch und Kommunikation wird hergestellt.	Entwickeln eines Marketingplans einschließlich Kommunikationsstrategien. Fortlaufende Kommunikation / Feedback über die erreichten Schritte.	Dokumentation und Verbreitung der Ergebnisse (Reden, Präsentationen, Internet etc.). Fortlaufende Qualitäts- und Erfolgskontrolle (Management der Kundenbeziehungen).





4. PRAKTISCHE ANWENDUNG



Die folgenden Fallstudien demonstrieren anschaulich die Erfolgsfaktoren und ihre praktische Bedeutung in den unterschiedlichen Phasen.

Auf der Grundlage der sieben von einander abhängigen Erfolgsfaktoren und dem oben aufgezeigten Modell der Entwicklungsphasen wurde eine tabellarische Vorlage (Tab. 2) entwickelt und allen Mitgliedern des Europäischen Netzwerks Konzept für Zugänglichkeit übermittelt, mit der Bitte, ihre Erfahrungen aus den verschiedenen Ländern für das ECA für Verwaltungen zur Verfügung zu stellen.

Auf der Grundlage dieser Vorlage werden im Folgenden reale Fallbeispiele und zusätzlich simulierte Fallbeispiele aus ganz Europa und Israel präsentiert.

Verwaltungen können diese Vorlage als Instrument zur Selbsteinschätzung und Prozessentwicklung nutzen. Zugleich unterstützt sie Leistungs- und Entscheidungsträger bei der Identifizierung von Handlungsfeldern und der Strukturierung ausstehender Maßnahmen (vgl. Kap. 4.3).



Tabelle 2: Tabellarische Vorlage für Fallbeispiele – © Aragall/Neumann/Sagramola 2008

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger					
Koordination und Kontinuität					
Netzwerkarbeit und Partizipation					
Strategische Planung					
Wissensmanagement					
Ressourcen					
Kommunikation und Marketing					



4.1 REALE FALLBEISPIELE

Für eine übersichtliche Lesbarkeit der Fallstudien sind die Hauptelemente auf einer Doppelseite zusammengefasst. Interessierte Leser sind eingeladen, die detaillierten Präsentationen auf der Internetseite www.eca.lu einzusehen (Rubrik „Dokumente“).

Titel / Inhalt:		Naturpark Südschwarzwald zugänglich für Alle
Zusammenfassung:	Der Naturpark Südschwarzwald möchte Naturelebnisse für alle Gäste zugänglich machen und damit für sich werben.	
Name der Verwaltung:	Naturpark Südschwarzwald	
Hauptsitz:	Feldberg/Deutschland	
Land:	Deutschland	
Jahr des Projektstarts:	2005	
Jahr des Projektendes:	Noch nicht definiert	
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Peter Neumann	
Beschreibung:.	Projekte und Maßnahmen: 1) SWOT-Analyse von sieben Sehenswürdigkeiten, 2) Qualifikationsseminare und persönliches Coaching für verschiedene Akteure in der Region, 3) drei öffentliche Konferenzen mit wichtigen Organisationen, Politikern und der Presse	
weitere Informationen oder Verweise:	www.naturpark-suedschwarzwald.de ; www.neumann-consult.com	

	Entdeckungsphase (2005)	Startphase (2005-2006)	Entwicklungsphase (2006 ff.)	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Die Öffentlichkeitsbeauftragte und der Geschäftsführer des Naturparks nahmen an zwei Konferenzen über Tourismus für Alle teil und zeigten Interesse an dem Thema	Grünes Licht für ein Abkommen mit einer Beratungsfirma, spezialisiert auf barrierefreien Tourismus für Alle.	Nachfolgeprojekte wurden während der ersten Projekte entwickelt.		Das Argument der ökonomischen Effekte des barrierefreien Tourismus für Alle war sehr wichtig für die Entscheidung des Naturparks, sich zu engagieren.
Koordination und Kontinuität		Die Beratungsfirma übernahm die Koordination für das erste Projekt in enger Zusammenarbeit mit der Öffentlichkeitsbeauftragten und dem Geschäftsführer des Naturparks.	Die Öffentlichkeitsbeauftragte und der Geschäftsführer des Naturparks wurden als Hauptkontaktpersonen für Design für Alle im Naturpark benannt.		Die Verwaltung des Naturparks hat keine Ressourcen für einen eigenen Design-für-Alle-Koordinator.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>		<p>Eine Arbeitsgruppe wurde aufgestellt.</p>	<p>Verschiedene Meetings, um innerhalb des Netzwerks Informationen darüber zusammenzutragen, was zu tun ist und was im nächsten Jahr getan werden soll.</p>		<p>Kritisch: Das Netzwerk war im Laufe des Prozesses nicht konstant.</p>
<p>Strategische Planung</p>		<p>Die Idee, einen Masterplan für die gesamte Region zu entwickeln, wurde diskutiert, aber aufgrund fehlender finanzieller Ressourcen zurückgewiesen. Im nächsten Schritt werden Masterpläne für ausgewählte Kommunen innerhalb des Naturparks entwickelt.</p>	<p>Erste kommunale touristische Masterpläne mit Schwerpunkt Barrierefreiheit werden entwickelt.</p>		<p>Die Tourismuspraktiker der Region haben größeres Interesse an „Produktentwicklung und Marketing“ als an der Entwicklung eines Masterplans.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>		<p>Ein wichtiger Teil des Projekts war der Wissenstransfer von laufenden Projekten und Maßnahmen über Öffentlichkeitsarbeit und das Internet.</p>	<p>Organisation von drei, durch das Wirtschaftsministerium des Bundeslandes Baden-Württemberg finanzierten öffentlichen Konferenzen</p>		
<p>Ressourcen</p>		<p>Finanzielle Ressourcen des Naturparks für die Startphase sind vorhanden.</p>			<p>Kritisch: Problem, weitere finanzielle Ressourcen zu generieren.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>		<p>Alle Aktivitäten wurden durch Öffentlichkeitsarbeit begleitet.</p>	<p>Alle Aktivitäten und Konferenzen wurden durch Öffentlichkeitsarbeit begleitet.</p>		<p>Kritisch: Ein Marketingplan wurde noch nicht erstellt.</p>



Zugänglichkeitsmanagement in der Stadt Barcelona	
Titel / Inhalt:	Kurze Zusammenfassung des Managements für Zugänglichkeit in der Stadt Barcelona von 1980 bis 2007
Zusammenfassung:	Stadtverwaltung Barcelona
Name der Verwaltung:	Barcelona
Hauptsitz:	Spanien
Land:	1980
Jahr des Projektstarts:	Nicht definiert
Jahr des Projektendes:	Francesc Aragall
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	In Barcelona wurde die Zugänglichkeit auf systematische Weise verbessert; es wurden damit deutliche, evidente Ergebnisse erzielt. Obwohl der Fortschritt äußerst bedeutend ist, verursachte der Prozess auch Probleme und hat Aspekte, die verbessert werden können.
Beschreibung:	www.bcn.cat
weitere Informationen oder Verweise:	

	Entdeckungphase (vor 1990)	Startphase (1990-1996)	Entwicklungsphase (1996-2006)	Konsolidierungsphase (2007-20??)	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Einige Politiker machten sich Gedanken, aber es gab keine klare Entscheidung darüber, wie mit Zugänglichkeit umgegangen werden soll.	Politiker setzten sich dafür ein, Zugänglichkeit zu verbessern und die Olympischen Spiele das erste Mal in der Geschichte am selben Austragungsort zu organisieren.	Politiker forderten eine Zugänglichkeitsplanung, um die Stadt in 10 Jahren (1996-2006) zugänglich zu machen, und stimmten diesem zu.	Politiker machen sich weiterhin Gedanken, um die Verbesserung der Zugänglichkeit und sind stolz auf das bisher Erreichte.	Dieses konstante Maß an Engagement während solch einer langen Periode und die fortlaufende Zuweisung von Ressourcen sind außergewöhnlich für Politiker.
Koordination und Kontinuität	Mitarbeiter aus dem sozialen Bereich versuchten, die städtische Verwaltung von der Notwendigkeit der Zugänglichkeit zu überzeugen.	Es gab keine klare koordinierende Position; die Aufgaben der Netzwerkbildung und des Wissensmanagements wurden von Mitarbeitern von Instituten für Menschen mit Behinderungen ausgeführt.	Bildung einer städtischen Gruppe für die Verbesserung von Zugänglichkeit, mit einem politischen Leiter, einem Sekretär und einem Vertreter jedes städtischen Bereichs. Der Sekretär übernahm die drei Hauptfunktionen eines Koordinators	Die städtische Gruppe tritt regelmäßig zusammen. 2008 wird das Büro für Zugänglichkeit eröffnet, um die Stelle des Sekretärs zu konsolidieren	Eine Herausforderung besteht darin, die Verantwortungen des Sekretärs innerhalb eines Teams abzubilden.
Netzwerkarbeit und Partizipation	Seit den 1980er Jahren gab es starken Druck der Organisationen von Menschen mit Behinderungen, die sich für bessere Zugänglichkeit einsetzen.	Treffen von Menschen mit Behinderungen mit Stadtplanern fanden statt.	Die Gruppe vernetzte sich mit dem „Institut für Menschen mit Behinderungen“, um über die Entwicklungen zu informieren und um Feedback von Nutzern einzuzuholen.	Menschen mit Behinderungen sind mit den durch die Stadtverwaltung ausgeführten Maßnahmen zufrieden. Eine „gemeinsame Sprache“ von Menschen mit Behinderungen und allen städtischen Referaten wurde entwickelt.	Nur selten haben sich andere Bürgergruppen an dem Partizipationsprozess beteiligt. Nicht alle Angestellten kennen das Programm für Zugänglichkeit und die damit verbundenen Maßnahmen.



<p>Strategische Planung</p>		<p>Es entsteht kein Masterplan, aber es fällt die Entscheidung, dass alles, was neu gebaut wird, zugänglich sein soll. Einige neuartige Lösungen zu Straßengestaltung und Ausstattung im öffentlichen Raum wurden entwickelt.</p>	<p>Zustimmung zur Zugänglichkeitsplanung. Sie setzte sich aus einer Bestandsaufnahme, einem Aktionsplan und einem Etat für die Verbesserung der Zugänglichkeit in Straßen, städtischen Gebäuden und Transportmitteln zusammen. Später wurden ebenfalls Strände, Parks und Internetseiten eingeschlossen. Ein Managementsystem wurde etabliert, um Aufträge an die Wirtschaft zu kontrollieren.</p>	<p>Nach der Planung gab es vereinzelte Maßnahmen wie zugängliche Fußgängerzonen, Verbesserungen an Bushaltestellen und die Entwicklung eines dauerhaften Informationssysteme. Die Notwendigkeit, alle diese Maßnahmen in einem neuen Plan zusammenzufassen, wurde erkannt und wird 2008 realisiert.</p>	<p>Taxen wurden in der Planung vergessen. In der Planung fehlen zu einigen Zeitpunkten klare Meilensteine. Die Herausforderung in einer sehr großen Verwaltung besteht darin, das Netzwerk zwischen Abteilungen (Referaten, Ämtern) aufrecht zu erhalten.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Ein gesetzlicher Rahmen und umfassendes Fachwissen fehlten.</p>	<p>Neues Katalanisches Gesetz (1991) wird verabschiedet; einige städtische Angestellte begannen, sich zu „Experten“ zu entwickeln und andere in ihren Projekten zu beraten.</p>	<p>Aktive Informations-sammlung der Abteilungen (Referate/Ämter); Beteiligung an nationalen und internationalen Netzwerken.</p>	<p>Die Gruppe steht vor der Herausforderung, alle Informationen, die der Sekretär gesammelt hat, für Angestellte, Bürger und Besucher zugänglich zu machen.</p>	<p>Mangelnde laufende Kommunikation zwischen den Abteilungen (Referaten/ Ämtern) birgt das Risiko, die Vorgeschichte und ein Teil des Wissens zu verlieren, wenn Schlüssel-personen in den Ruhestand gehen.</p>
<p>Ressourcen</p>	<p>Nicht definiert.</p>	<p>Ein Etat für Praxistests und spezielle Etats für Zugänglichkeit wurden bei neuen Projekten aufgestellt.</p>	<p>Ressourcen wurden immer an die Planung angepasst.</p>	<p>Die Ressourcen, um die definierten Maßnahmen auszuführen, wurden zugewiesen.</p>	
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Schlechtes Bild der Verwaltung entsteht, als die Forderungen der Organisationen die Medien publik werden.</p>	<p>Das Ansehen der Politiker stieg bei den Organisationen von Menschen mit Behinderungen; der Erfolg der Paralympics und die „Deklaration von Barcelona“ verbesserte den Ruf der Stadt bezüglich Zugänglichkeit.</p>	<p>Viele Einladungen, um das Zugänglichkeitsmanagementsystem vorzustellen; viele Besucher aus der ganzen Welt, die mehr darüber erfahren wollen; positive Berichterstattung über das Thema in den Medien.</p>	<p>Die Stadt verfolgt den eingeschlagenen Weg weiter. Man erkannte die Notwendigkeit, die interne Kommunikation zu verbessern und die Ergebnisse publik zu machen.</p>	<p>Die Reputation der Stadt verliert an Gewicht, da man neue beeindruckende Entwicklungen erwartet, die aber noch nicht zu Tage treten. Im Internet wird Zugänglichkeit als ein Thema für Menschen mit Behinderungen dargestellt.</p>



Zugängliche Wege und öffentliche Gebäude in Saronno	
Titel / Inhalt:	Überprüfung der Planung der Stadt Saronno im Hinblick auf die Beseitigung von Barrieren in der Architektur
Zusammenfassung:	Stadt Saronno (Varese- Italien)
Name der Verwaltung:	Saronno/Italien
Hauptsitz:	Italien
Jahr des Projektstarts:	1994
Jahr des Projektendes:	2006 (Weiterführung geplant)
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Isabella Steffan
Beschreibung:.	1994 wurden 30 öffentliche Gebäude und alle städtischen Straßen analysiert. Für mehrere Maßnahmen wurde eine hohe Priorität festgelegt. Diese wurden geplant und ausgeführt. Nach zehn Jahren sind die geplanten Arbeiten fast an allen Gebäuden abgeschlossen.
weitere Informationen oder Verweise:	Architekt Renato Cattaneo und Dr. Dario Lucano (Berater) - Architekt Massimo Stevenazzi (urbanistica@comune.saronno.va.it)

	Entdeckungsphase (vor 1994)	Startphase (1994-1996)	Entwicklungsphase (1996-2006)	Konsolidierungsphase (2007-20??)	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Lokale Organisationen, die Menschen mit Behinderungen vertreten, forderten die lokale Verwaltung dringend auf, bauliche Barrieren in der Stadt zu beseitigen (hauptsächlich im Straßenraum und in öffentlichen Gebäuden).	Die Stadt schrieb einen Auftrag zu diesem Thema aus. Den Zuschlag erhielten zwei Beratungsfirmen spezialisiert in Design für Alle.	Die technische Verwaltung der Stadt verfolgte das Projekt während des ganzen Prozesses, indem sie die notwendigen Pläne und technischen Dokumente zur Verfügung stellten.	Im Anschluss an den Vertrag mit der Beratungsfirma führten die städtischen Behörden die Beseitigung baulicher Barrieren in Saronno fort.	
Koordination und Kontinuität		Die Beratungsfirmen verantwortete die Koordinationsaktivitäten.	Die Stadt benannte für zwei Jahre einen Ingenieur als Verbindungsstelle zu dem Koordinator.	Nach Auslaufen des Vertrags übernahm die Stadt die noch ausstehenden Aktivitäten.	Die hohe Fluktuation bei den Mitarbeitern resultierte darin, dass der Kontakt zwischen den Beratungsfirmen und der Stadtverwaltung abbrach.
Netzwerkarbeit und Partizipation		Von Beginn des Projektes an waren lokale Organisationen einbezogen, die Menschen mit Behinderungen vertreten.	Am Ende der zweijährigen Supervisionsphase wurde eine öffentliche Konferenz abgehalten.	Die Arbeit wurde weitere acht Jahre (bis heute) fortgeführt.	Weiterführung ist geplant.



<p>Strategische Planung</p>	<p>Die Stadt hatte die Idee, einen Masterplan für die Beseitigung baulicher Barrieren im ganzen Stadtgebiet zu entwickeln.</p>	<p>Der Plan, den die Architekten, die die Ausschreibung gewonnen hatten, entwickelten hatten, wurde mit den bestehenden Plänen für Verkehrsmanagement, Radwege und Straßensicherheit abgestimmt.</p>	<p>Für die öffentlichen Angestellten, die die Software nutzten, wurden Schulungen durchgeführt. Schulungen wurden auch den Mitarbeitern angeboten, die aktuell auf dem Gebiet arbeiten.</p>	<p>Der Plan wurde in die städtischen Planungen für das Management des Stadtgebiets integriert.</p>	<p>Kritischer Punkt: Aufgrund hoher Fluktuation der Mitarbeiter in den städtischen Behörden ist es schwierig, Kontinuität in der Nutzung der Software sicherzustellen.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Die Vertragspartner haben eine Software entwickelt, die es der öffentlichen Verwaltung ermöglicht, die Prioritäten der notwendigen Arbeiten im Überblick zu behalten, ebenso wie Methoden und Lösungen, die implementiert werden sollen.</p>	<p>Die meisten der entstandenen Kosten wurden von einem spez. Etat gem. eines speziellen Gesetzes der Region Lombardei gedeckt.</p>	<p>Durch die öffentliche Ausschreibung entsteht Interesse.</p>	<p>Die Software ist immer noch Eigentum der Stadt.</p>	
<p>Ressourcen</p>	<p>Durch die öffentliche Ausschreibung entsteht Interesse.</p>	<p>Die Stadt bezog seit Beginn des Projekts die lokalen Organisationen ein, die Menschen mit Behinderungen vertreten.</p>	<p>Am Ende der zweijährigen Supervisionsphase waren die Bürger von Saronno eingeladen, an einer Abschlusskonferenz teilzunehmen.</p>	<p>Die Erfahrungen wurden als Fallstudie in verschiedenen Fachzeitschriften (sowohl national als auch international) veröffentlicht und auf nationalen und internationalen Konferenzen vorgestellt.</p>	
<p>Kommunikation und Marketing</p>					



„Lebenspfade“ für Bauen und Zugänglichkeit in der Stadt	
Zusammenfassung:	Einführung und Umsetzung der lokalen Planung zur Beseitigung baulicher Barrieren mittels einer empirischen Erhebung der existierenden Barrieren.
Name der Verwaltung:	Stadt Lodi (Mailand – Italien)
Hauptsitz:	Lodi/Italien
Land:	Italien
Jahr des Projektstarts:	2006
Jahr des Projektendes:	2008
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Isabella Steffan
Beschreibung:	Das Projekt zielt darauf, die lokale Planung zur Beseitigung baulicher Barrieren zu verbessern und umzusetzen. Dies geschieht mittels einer empirischen Erhebung der existierenden Barrieren. Menschen mit Behinderungen machen die Hindernisse deutlich, denen sie normalerweise im Rahmen ihrer täglichen Aktivitäten begegnen. Die Erhebung erfolgt auch mit Beteiligung von Studenten einer technischen Schule, die damit ein spezielles Projekt zu diesem Thema in ihre Ausbildung einbeziehen können.
weitere Informationen oder Verweise:	Silvana Cesani – Berater (silvana.cesani@comune.lodi.it)

	Entdeckungphase (vor 2006)	Startphase (2006)	Entwicklungsphase (2008)	Konsolidierungsphase (2008-20??)	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Die lokale Verwaltung beobachtete, dass auch im Anschluss an die spezifische Planung (PEBA) noch immer Barrieren bestanden. Daher appellierte sie an das lokale und regionale Komitee CRA-BA/CLEBA, die Planung zu verbessern.	Grünes Licht, ein Abkommen zu unterzeichnen zwischen der städtischen Verwaltung von Lodi, CRABA, CLEBA und einem Technischen Institut.	Das städtische technische Referat verfolgt den gesamten Prozess.	Die städtische Verwaltung schätzt ein, inwieweit eine kontinuierliche Zusammenarbeit zu diesem Thema möglich ist.	Die Stadt Lodi präsentierte ihren Bürgern gerne ihr langfristiges Engagement zur Beseitigung baulicher Barrieren.
Koordination und Kontinuität		Ein Vertreter der CRA-BA/CLEBA war für die Koordination verantwortlich.	Die Büros der Stadträte für öffentliche Arbeiten, Stadtplanung und Soziale Angelegenheiten waren die Kontaktstellen zwischen der Stadt und den Koordinatoren.		Die Stadträte waren sehr daran interessiert, den Bürgern ihr Engagement für die Beseitigung baulicher Barrieren zu zeigen.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>		<p>Die Arbeitsgruppe setzte sich aus Menschen mit Behinderungen, dem Technischen Institut und Fachleuten als Tutoren zusammen.</p>	<p>Die Gruppe traf sich zu periodischen Meetings, um Fortschritte bei der Zielerreichung zu verfolgen und zu beurteilen.</p>	<p>Ziel ist, die Zusammenarbeit zwischen dem technischen Referat und CLEBA aufrecht zu erhalten.</p>	
<p>Strategische Planung</p>	<p>Die existierende Planung sollte durch Gestaltungslösungen und Arbeiten zur Beseitigung bestehender Barrieren verbessert werden.</p>		<p>Kein Masterplan als solcher, aber zeitnahe Umsetzung der notwendigen Maßnahmen</p>		<p>Projekte für die Umsetzung sind für die Jahre 2008 und 2009 terminiert.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>		<p>Die zuständigen Experten werden zusammengerufen: das städtische technische Referat, unabhängige Fachleute und Lehrende der Technischen Schule.</p>	<p>Wissenstransfer erfolgte hauptsächlich von den Experten zu den Studenten der Technischen Schule, als Teil des Bildungsziels, das mit dem Hauptprojekt verknüpft war.</p>		<p>Fernziel ist, ein Fundament für den Aufbau spezifischer Kompetenz und Sensibilität für Zugänglichkeit innerhalb des technischen Referats zu schaffen.</p>
<p>Ressourcen</p>		<p>Das Projekt läuft hauptsächlich auf ehrenamtlicher Basis. Niedrig budgetierte Kosten zur Finanzierung von Tutoren und operationellen Ausgaben fallen an.</p>	<p>Das Projekt läuft hauptsächlich auf ehrenamtlicher Basis. Niedrig budgetierte Druckkosten und Seminaerausgaben fallen an.</p>		<p>Im vorläufigen städtischen Etat für 2008 ist ein beträchtlicher Finanzbetrag für die neue Planung vorgesehen, der zum Ende des Projekts entworfen wird.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>		<p>Das Projekt und seine Phasen werden den Bürgern über Pressemitteilungen und Konferenzen vorgestellt.</p>	<p>Erarbeitung und Herstellung eines Buchs über die Projekterfahrungen</p>	<p>Die Projekterfahrungen werden in verschiedenen Zeitschriften veröffentlicht und auf nationalen und internationalen Konferenzen vorgestellt.</p>	



Zugänglichkeit der Maccabi Gesundheitsversorgungseinrichtungen	
Titel / Inhalt:	
Zusammenfassung:	Fallstudie, die den Planungs- und Umsetzungsprozess für 70 Gesundheitseinrichtungen verschiedener Art (wie Kliniken, Labore, Krankengymnasik-Einrichtungen etc.) zeigt. Diese sind landesweit so zu verbessern, dass sie von Allen nutzbar sind.
Name der Verwaltung:	Gesundheitsversorgungsservice Maccabi – Abteilung Anlagen und Logistik
Hauptsitz:	Tel-Aviv
Land:	Israel
Jahr des Projektstarts:	2005
Jahr des Projektendes:	2008
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Judith Bendel
Beschreibung:	–
weitere Informationen oder Verweise:	http://www.access-unlimited.co.il oder Bendelj@hotmail.com

	Entdeckungphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Der Leiter des Maccabi Gesundheitsversorgungsservices wurde sich der aktuellen Gleichstellungs-gesetzgebung bewusst. Diese beinhaltet ein Kapitel über Zugänglichkeit zu öffentlichen Einrichtungen sowie Dienstleistungen.	„Maccabi“ unterzeichnete ein Abkommen mit einem Beratungsbüro, um 20 der Maccabi-Einrichtungen so zu gestalten, dass sie für alle geeignet sind.	Der Koordinator ist in die Planungsphase einbezogen.	Die Ergebnisse des ersten Stadiums der Arbeit wurden dem Leiter präsentiert, der grünes Licht für weitere 50 Einrichtungen gab. Die Idee, bestehende Einrichtungen zu verbessern, wurde auf neue Einrichtungen ausgeweitet und wurde zum Standard für alle Serviceeinrichtungen.	Trotz der Kosten erhöhte sich das Engagement der Leitung.
Koordination und Kontinuität	Der Leiter der logistischen Abteilung benannte einen leitenden Mitarbeiter (Architekt), der eine komplette Schulung zum Thema Zugänglichkeit absolvierte.	Der Leiter der Bauabteilung von Maccabi wurde als Koordinator zwischen dem Beratungsbüro und den verschiedenen Abteilungen und Einrichtungen benannt.	Mehrere Meetings mit Regionalleitern und Leitern der Einrichtungen wurden abgehalten, so dass diese von Beginn an einbezogen waren. In jeder Region wurde eine Person als regionaler Koordinator benannt.	Audits und später Beratungsbesuche in jeder Einrichtung wurden mit dem zuständigen Team koordiniert.	



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>		<p>Die Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen wurde durch das Beratungsbüro koordiniert.</p>	<p>Meetings mit Regionalleitern und Leitern der Einrichtungen fanden statt, um allgemeine Informationen über bestehende und bekannte Zugänglichkeitsthemen zu sammeln.</p>	<p>Arbeitsgruppen mit den Architekten, die für die Ausführung des physischen Teils der Planung ausgewählt wurden, etablierten sich für jede Region.</p>	<p>Bis jetzt wurde das Projekt zu etwa 75 % umgesetzt.</p>
<p>Strategische Planung</p>		<p>Für alle Regionen wurden Hauptziele und ein Zeitplan für die verschiedenen Projektphasen erstellt.</p>	<p>Die Planung bestand zunächst aus Zugänglichkeits-Audits, worauf die Budgetkalkulation aufbaute, und dann aus der operativen Planung für jede Einrichtung.</p>		
<p>Wissensmanagement</p>	<p>Trotz des strikten legalen Rahmens besteht eine starke Diskrepanz zwischen Anforderungen und fehlendem Fachwissen.</p>	<p>Mitarbeiter des Beratungsbüros unterstützten die Fachleute von Maccabi.</p>	<p>Eine Konferenz wurde ins Leben gerufen. Sie bezog Fachleute anderer Organisationen wie auch den Kommissar für Gleichberechtigung der Menschen mit Behinderungen ein.</p>	<p>Die Mitarbeiter des Beratungsbüros wurden zu einem wesentlichen Bestandteil der Arbeitsgruppe.</p>	
<p>Ressourcen</p>			<p>Maccabi stellte die Finanzierung des gesamten Projekts.</p>	<p>Die Ressourcen wurden in der Regel an die Planung angepasst.</p>	<p>Budgetüberlegungen führten zur Auswahl der für bestimmte Einrichtungen vorgeschlagenen Pläne. In einem Beispiel entschied man, eine Dienstleistung in eine andere Einrichtung zu verlegen.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>		<p>Zugänglichkeitsinformationen wurden allen Publikationsservices angefügt. Eine neue Art verbaler Information auf CD wurde hergestellt.</p>			



Zugänglichkeit bei der Luxemburgischen Eisenbahngesellschaft	
Titel / Inhalt:	Ergebnisse der Kooperation zwischen der nationalen Eisenbahngesellschaft und dem nationalen Informations- und Begegnungszentrum für behinderte Menschen (InfoHandicap)
Zusammenfassung:	
Name der Verwaltung:	Société des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL)
Hauptsitz:	Luxemburg
Land:	Luxemburg
Jahr des Projektstarts:	2007
Jahr des Projektendes:	Laufend
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Silvio Sagramola
Beschreibung:	
weitere Informationen oder Verweise:	http://www.cfl.lu und http://www.welcome.lu

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Info-Handicap hat langjährige Kontakte mit der nationalen Eisenbahngesellschaft in Bezug auf Zugänglichkeitsfragen.	2000 startete die Eisenbahngesellschaft CFL eine systematische Informationssammlung über die Zugänglichkeit von Bahnhöfen und Rollmaterial in Luxemburg.	Die Zugänglichkeit der CFL-Bahnhöfen wird kontinuierlich evaluiert. Mobile Rampen und spezielle Plattformen vereinfachen den Zugang für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen in die Züge. Die neue Generation der CFL-Züge ist mit Rampen und zugänglichen Toiletten ausgestattet. Alle Renovierungsarbeiten werden in Einklang mit der Zugänglichkeitsgesetzgebung ausgeführt, einschließlich Leitstreifen, Aufzügen, Parkplätzen...	Ebenso.	Veränderungen auf personeller oder organisatorischer Ebene bergen das Risiko, dass bereits abgestimmte Vorgehensweisen wieder in Frage gestellt werden.



<p>Koordinat ion und Kontinuität</p>	<p>Im Laufe der Jahre wechseln die Kontaktpersonen auf beiden Seiten wegen personeller oder organisatorischer Veränderungen.</p>	<p>Aufgrund der Organisationsstruktur der CFL sind Kompetenzen auf viele verschiedene Personen und Abteilungen aufgeteilt</p>			<p>Die Europäische Gesetzgebung, die eine Trennung zwischen Infrastrukturmanagement und der Nutzung des Schienennetzes fordert, erschwert einen durchgängigen Zugänglichkeitsansatz in Luxemburg. Infrastruktur wie Bahnsteige, Bahnhöfe, Gebäude, Parkplätze, etc. sind in der Verantwortung des Staates, das rollende Material hingegen gehört den verschiedenen Bahngesellschaften (SNCF, SNCB, CFL, SBB, ..).</p>
<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>		<p>Die CFL arbeitet mit Info-Handicap zusammen. Die Art des Netzwerks hängt ab von den Aufgaben, die erfüllt werden sollen (technische Beratung, Bewusstseinschaffung, Beschwerdemanagement).</p>			
<p>Strategische Planung</p>		<p>Die CFL nahm Info-Handicap und seine entsprechenden Partner für eine Analyse aller Bahnhöfe unter Vertrag.</p>	<p>Alle Bahnstationen wurden überprüft. Die CFL hat ihre Planungen für Renovierungsarbeiten eingeschlossen.</p>	<p>Ziel ist, den größtmöglichen Teil der infrastrukturellen und organisatorischen Elemente zugänglich zu machen.</p>	
<p>Wissens- management-</p>		<p>Aufgrund der Organisationsstruktur der CFL ist Wissen auf verschiedene Abteilungen verteilt.</p>			
<p>Ressourcen</p>		<p>Ressourcen werden zur Verfügung gestellt, wenn Konsens über die zu finanzierenden Maßnahmen besteht.</p>			
<p>Kommunikation und Marketing</p>		<p>CFL unterstützte 2003 die Veröffentlichung des „Europäischen Konzepts für Zugänglichkeit“ und nimmt an öffentlichen Konferenzen zu dem Thema teil.</p>	<p>Ein Führer für Passagiere mit Behinderungen wurde veröffentlicht. Details über die Zugänglichkeit der Bahnhöfe stehen im Internet unter http://www.cfl.lu oder http://www.welcome.lu.</p>		



Öffentliche Spielplätze für Alle in Münster	
Titel / Inhalt:	Die Stadt Münster möchte Spielplätze entwickeln, die für alle zugänglich sind und Spielmöglichkeiten für behinderte und nicht behinderte Kinder anbieten.
Zusammenfassung:	
Name der Verwaltung:	Stadt Münster
Hauptsitz:	Münster
Land:	Deutschland
Jahr des Projektstarts:	1995
Jahr des Projektendes:	Laufender Prozess
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Doris Rüter (Behindertenbeauftragte der Stadt Münster)
Beschreibung:	Die Stadt Münster hat eine Kriterienliste für Spielgeräte auf öffentlichen Spielplätzen entwickelt. Eltern behinderter Kinder waren in diesem Prozess einbezogen. Darüberhinaus bietet der Planungsprozess für jeden Spielplatz Partizipationsmöglichkeiten für Kinder.
weitere Informationen oder Verweise:	www.muenster.de/komm , (Publikationen, Integratives Spielen auf öffentlichen Spielplätzen)

	Entdeckungsphase (vor 1995)	Startphase (1996)	Entwicklungsphase (1996 – 1997)	Konsolidierungsphase (laufender Prozess)	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Eltern informierten die Stadtverwaltung, dass sie auf allen Spielplätzen mindestens eine Spielmöglichkeit wünschen, die von behinderten Kindern genutzt werden kann. Dies ist wichtig um Kindern zu zeigen, dass Inklusion möglich ist.	Der Beirat für die Integration behinderter Menschen brachte einen Antrag an die Bezirksregierung (verantwortlich für öffentliche Spielplätze) auf den Weg und schlug vor, mindestens ein Spielgerät für Alle auf jedem Spielplatz aufzustellen.			Das Argument, das es nicht das Ziel sein kann, spezielle Spielplätze für behinderte Menschen zu schaffen, sondern Möglichkeiten für jedes Kind anzubieten und Integration voran zu bringen, war von großer Bedeutung.
Koordination und Kontinuität		Die Behindertenbeauftragte der Stadt Münster etablierte eine Arbeitsgruppe, um Lösungen zu entwickeln.			Es war sehr wichtig, dass eine Person die Planungsabteilung und die Eltern koordinierte, die die Bedürfnisse beider Gruppen kannte.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>Die Eltern wurden zusätzlich durch eine Arbeitsgruppe des Beirats für Integration behinderter Menschen in Münster unterstützt.</p>	<p>Mehrfach fanden Treffen zwischen einem Mitarbeiter des städtischen Amts für Grünflächen und Umweltschutz, Eltern behinderter Kinder und einem Mitarbeiter einer Beratungsstelle für Familien mit behinderten Kindern statt.</p>	<p>Die Arbeitsgruppe entwickelte eine Liste mit sowohl für behinderte als auch für nicht behinderte Kinder attraktiven Spielgeräten. Die Bauverwaltung entschied, diese Liste als Grundlage für die Planung von Spielplätzen zu nutzen.</p>	<p>Kinder sind in den Planungsprozess für die Spielplätze involviert. Ihre Ideen wurden an die Organisationen behinderter Menschen weitergeleitet. Dieser Prozess machte die Berücksichtigung der Interessen beider Gruppen möglich.</p>	<p>Die Vernetzung verlief während des gesamten Prozesses sehr gut.</p>
<p>Strategische Planung</p>				<p>Die Arbeitsgruppe für die Integration behinderter Kinder besuchte einige Spielplätze und war zufrieden mit den Ergebnissen der Arbeit, der Liste der Spielgeräte für Alle.</p>	<p>Es war hilfreich, die Spielgeräteleiste zu entwickeln. Sie bildet noch immer die Grundlage für Planungen. Fehlen kontinuierlicher Evaluation der Ergebnisse.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>		<p>Aktive Forschung nach Information über die Bedürfnisse behinderter Menschen in Bezug auf öffentliche Spielplätze.</p>			
<p>Ressourcen</p>		<p>Keine zusätzlichen Ressourcen an Mitarbeitern.</p>	<p>Keine zusätzlichen finanziellen Ressourcen.</p>		<p>Ein systematischer „Design für Alle-Ansatz“ von Beginn an hatte zum Ergebnis, dass keine zusätzliche Ressourcen notwendig waren.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>			<p>Die Ergebnisse des Prozesses wurden dem Beirat für Integration behinderter Menschen, dem Kinderbeirat und den Kreisräten vorgestellt. Artikel in lokalen Zeitungen.</p>		



Tourismus für Alle in Limburg	
Titel / Inhalt:	
Zusammenfassung:	Das Projekt Tourismus für Alle ist eine Initiative, um (ökonomische und soziale) Investitionen in der Tourismusbranche anzuregen. Das Projekt stellt zusätzlich Mittel für „Best Practices (positive Beispiele) bei Tourismusunternehmern“ zur Verfügung.
Name der Verwaltung:	Provinz Limburg
Hauptsitz:	Heerlen
Land:	Niederlande
Jahr des Projektstarts:	2006
Jahr des Projektendes:	2008
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	George van Lieshout, Programmmanager
Beschreibung:	Phase 1: Erstanwender. Phase 2: Verbreitung. Phase 3: Schneeballeffekt. Phase 4: Unternehmerische Tätigkeiten.
weitere Informationen oder Verweise:	www.ng4all.nl

	Entdeckungphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Der Gouverneur der Provinz Limburg suchte nach Initiativen, die die aus der älteren Bevölkerung resultierenden Chancen ökonomisch nutzen, und forschte nach innovativen Ansätzen. Um die Ziele zu erreichen wurde eine öffentlich-private Kooperation etabliert.	Neue ökonomische Impulse sollten gefunden werden. Menschen mit besonderen Bedürfnissen könnten von dem Interesse an der Gruppe der Senioren profitieren.	Das Projekt startete mit einem Zuschuss. Nach zwei Jahren wurden die Aktivitäten als private Initiative weitergeführt.		Diese Vorgehensweise war für die Niederlande selten.
Koordination und Kontinuität		Die Handelskammer, die Provinz und einige Projektpartner bildeten den Beratungsausschuss.	Die Koordinationen erfolgte soweit möglich per Internet: Alle Verfahren und Abläufe konnten heruntergeladen werden. So erfolgte die Koordination so transparent wie möglich.	Das Projekt hatte nur wenige Meetings. Das meiste wurde auf der Arbeitsebene ausgeführt.	Der Erfolg des Projekts lag in seiner Einfachheit: Keine Bürokratie. Schnelle Entscheidungsfindung. Ein einziger verantwortlicher Partner entscheidet.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>		<p>Zu Beginn des Projekts lernte man von einer ähnlichen Initiative aus Belgien: Tourism Flanders.</p>	<p>„Business meetings“ und „Meet and Greet“-Empfänge wurden organisiert über Kommunikation über Qualitätsverbesserungen und Umsatz.</p>	<p>Langfristige Verträge wurden geschlossen. Unternehmer, die investierten, wurden für mindestens drei Jahre beobachtet und überprüft, so dass die Wirkungen ihrer Investitionen sichtbar werden konnten.</p>	
<p>Strategische Planung</p>		<p>Das Projekt startete damit, einzelne Unternehmer anzusprechen.</p>	<p>Diese Unternehmer bildeten die Vorhut. Sie regen Kollegen dazu an, ähnlich zu handeln (Schneeballeffekt).</p>	<p>Der dritte Schritt in der strategischen Planung war, öffentliche und private „Best-Practice“-Initiativen mit den lokalen Gemeinden zu organisieren. Tourismusunternehmen und die lokalen Behörden investieren in dieselben Zugänglichkeitsziele.</p>	<p>Ein Muster wurde daraus entwickelt, um dieses in andere Regionen oder Länder zu exportieren.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Von anderen lernen: Nicht das Rad neu erfinden.</p>	<p>Bestehende Verfahren nutzen. Die Unternehmer so viel tun lassen, wie sie können, mittels Selbsteinschätzung und automatisierten Tools aus dem Internet.</p>	<p>Das Internet die Arbeit tun lassen. Viel Netzwerkbildung.</p>	<p>Erfolge kommunizieren.</p>	
<p>Ressourcen</p>		<p>Die Provinz stellte einen Fonds von 300.000 Euro auf. Unternehmer erhalten max. 10.000 Euro für Investitionen in Projekte, die älteren Menschen und Menschen mit speziellen Bedürfnissen zugute kommen.</p>	<p>Das Projekt bietet eine Co-Finanzierung für Unternehmer, die mehr als 20.000 Euro investieren. Sie erhalten einen Gutschein über 10.000 Euro.</p>	<p>Multiplizierungseffekt: Jeder Euro des Zuschusses durch die Provinz wurde durch private Unternehmer multipliziert. Der gesamte Projektumsatz betrug in 2,5 Jahren 1,2 Millionen Euro.</p>	<p>Soziale engagierte Wirtschaftsunternehmen (Banken, u.s.w) bezahlen ihr Interesse an dem Projekt. Sie sehen die Kombination von ökonomischen Impulsen mit der sozialen Notwendigkeit.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Der Start erfolgte mit Hilfe von Branchenorganisationen und Unternehmerforen.</p>	<p>Es wurden Fernsehübertragungen auf lokalen Fernsehsendern organisiert, was sich als sehr effektiv herausstellte.</p>	<p>Ein klarer Markenauftritt: ein eigener Wiedererkennungswert.</p>	<p>Es wurde ein Buch publiziert, in dem alle gelungenen Beispiele (best practices) beschrieben werden. Das Buch erläutert auch, wohin die Steuergelder geflossen sind.</p>	<p>Erfolgreiche Herangehensweisen: „Make it sexy!“ „Sprich nicht von Behinderung oder Krankheit“ „Sprich von Chancen“ „Sei stolz“.</p>



Titel / Inhalt:		Modellregion Tourismus für Alle im Thüringer Wald
Zusammenfassung:		Die Verwaltung des Verbands Naturpark Thüringer Wald wollte durch die Einführung von Tourismus für Alle als Qualitätsstandard einen Wettbewerbsvorteil herstellen.
Name der Verwaltung:		Verband Naturpark Thüringer Wald
Hauptsitz:		Friedrichshöhe
Land:		Deutschland
Jahr des Projektstarts:		2001
Jahr des Projektendes:		2006
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:		Markus Rebstock (Institut Verkehr und Raum; Fachhochschule Erfurt)
Beschreibung:..		Das Hauptziel des Projekts war, eine ländliche und gebirgige Region in Deutschland zu einer Modellregion für Tourismus für Alle zu entwickeln. Dafür wurden während der Laufzeit etwa 25 Teilprojekte entlang der „touristischen Servicekette“ umgesetzt. Zahlreiche Institutionen nahmen an dem Projekt teil, einschließlich Universitäten, Beratern, Akteuren im Tourismusbereich und Organisationen von Menschen mit Behinderungen.
weitere Informationen oder Verweise:		www.verkehr-und-raum.de

	Entdeckungsphase (vor 2001)	Startphase (2001)	Entwicklungsphase (2001 – 2006)	Konsolidierungsphase (laufender Prozess)	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Eine private Organisation initiierte das Projekt, kam aber in Konflikt mit formalen Verfahren und der Gesetzgebung.	Der Verband Naturpark Thüringer Wald übernahm das Projekt als ausführende Organisation von der privaten Organisation.	Der Verband Naturpark Thüringer Wald war für das Projektbüro und die Büro-mitarbeiter verantwortlich.	Der Verband Naturpark Thüringer Wald ist nach dem Projektende für die Implementierung der Teilprojekte verantwortlich.	Aufgrund von Problemen mit dem Gesetz zu Beginn des Projekts hatte das Projekt insbesondere bei der Landesregierung einen sehr schlechten Ruf.
Koordination und Kontinuität	Die private Organisation koordinierte den ersten Projektentwurf, der beim Bundesministerium für Bildung und Forschung zur Förderung eingereicht wurde.	Der Verband Naturpark Thüringer Wald übernahm die Verantwortung für die Koordination der zukünftigen Teilprojekte, die die Region gemäß Projektentwurf zu entwickeln hatte.	Das Projektbüro begleitete die Teilprojekte und war für die Beratung der Projekt-partner verantwortlich.	Das Projektbüro wurde nach Projektende geschlossen.	Die Verantwortung für die Koordination wechselte während der Projektphase mehrfach. Damit war Kontinuität ein wirkliches Problem.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>Zur Vorbereitung des ersten Projektentwurfs wurde eine private Organisation mit Mitgliedern aus dem touristischen Sektor und Menschen mit Behinderungen gegründet.</p>	<p>Das regionale „InnoRegio-Netzwerk“ wurde mit lokalen Akteuren aus dem touristischen Sektor, Verwaltungen und allen Projektbeteiligten etabliert.</p>	<p>Das „InnoRegio-Netzwerk“ traf sich mehrmals um neue Teilprojektideen zu koordinieren und abzustimmen und um die vorläufigen und endgültigen Projektergebnisse zu diskutieren.</p>	<p>Nach Projektende gibt es Anstrengungen, das „Inno-Regio-Netzwerk“ fortzusetzen. Dafür wurde 2007 die private Gesellschaft BAREGIO gegründet.</p>	<p>Netzwerkbildung war einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für die vielen Teilprojekte, weil für Tourismus für Alle Produkte und Kooperation entlang der gesamten touristischen Servicekette benötigt werden.</p>
<p>Strategische Planung</p>	<p>Im ersten Projektentwurf wurde die Gesamtstrategie des Projekts entwickelt, die für alle Teilprojekte Gültigkeit hatte.</p>	<p>Teilprojekte mit Erfolgspotenzial und ein Masterplan wurden von einem professionellen Tourismusberater erstellt, damit eine substantielle Planungsgrundlage bestand.</p>	<p>Um Teilprojekte entlang der gesamten touristischen Servicekette zu entwickeln, koordinierte das Projektbüro die Vorschläge für Teilprojekte in Bezug auf die Gesamtstrategie.</p>	<p>Einige Teilprojekte wurden nach dem offiziellen Projektende bis zur Implementierung der Ergebnisse weitergeführt. Folgeprojekte wurden insbesondere auf dem Gebiet des öffentlichen Personenverkehrs und neuer mobiler Technologien ins Leben gerufen.</p>	<p>Strategische Planung war sehr wichtig und erfolgreich; dadurch wurden keine Projektideen unterstützt, die nicht in die Gesamtprojektstrategie passten. So war es möglich, Projekte entlang der gesamten Tourismuskette zu realisieren.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Abgesehen von der guten Gesamtprojektidee bestand ein Mangel an fachlichem Wissen.</p>	<p>In der Startphase berieten Organisationen von Menschen mit Behinderungen und professionelle Berater das „InnoRegio-Netzwerk“ in Bezug auf die wichtigsten Bedürfnisse der Zielgruppen.</p>	<p>Jedes Teilprojekt präsentierte seine vorläufigen Ergebnisse und seine Endergebnisse auf Meetings des „InnoRegio-Netzwerks“. So hatte jedes Mitglied die Möglichkeit, von dem erworbenen Wissen zu profitieren.</p>	<p>Viele Teilprojekte veröffentlichten ihre Ergebnisse in Projektberichten, so dass jedes Mitglied des lokalen Netzwerks bestimmte Themen nachlesen konnte.</p>	<p>Die (kostenlos zu erhaltenen) Publikationen der Hauptprojektergebnisse ermöglichten, Akteure auf diesem Gebiet aus dem ganzen deutschsprachigen Raum zu erreichen.</p>
<p>Ressourcen</p>	<p>Für die Vorbereitung des ersten Projektentwurfs wurden eigene finanzielle und menschliche Ressourcen genutzt.</p>	<p>Das deutsche Bundesministerium für Bildung und Forschung finanzierte die Mitarbeiter des Projektbüros.</p>	<p>Das deutsche Bundesministerium für Bildung und Forschung stellte einen Betrag von etwa 7 Millionen € für das Gesamtprojekt zur Verfügung.</p>	<p>Nach Projektende müssen neue finanzielle Ressourcen erschlossen werden. Auf einigen Themenfeldern finanzierte die Landesregierung Folgeprojekte.</p>	<p>Insgesamt standen ausreichend Gelder für das Projekt zur Verfügung. Jedoch war die Finanzierung nur für Forschung vorgesehen, nicht für Implementierung (bauliche Umsetzung etc.).</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Die private Organisation produzierte eine Landkarte der Region, um für die Gesamtprojektidee zu werben.</p>	<p>Eine professionelle Marketingfirma entwickelte ein von allen Projektpartnern zu nutzendes Corporate Design für die Modellregion.</p>	<p>Das Projektbüro erstellte Pressemeldungen und veranstaltete Konferenzen für lokale und regionale Zeitungen. Zusätzlich wurde eine Sonderausgabe der Hauszeitschrift produziert.</p>	<p>Einige Teilprojektergebnisse wurden zur Implementierung der Ergebnisse offiziell an lokale Akteure übergeben.</p>	<p>Das Marketing war erfolgreich; dennoch hätten mehr Aktivitäten stattfinden können, um in der Region gezielter für das Gesamtprojekt zu werben.</p>



Zugänglichkeit des Universitätscampus Novi Sad	
Titel / Inhalt:	Es wird der Prozess beschrieben, einen zugänglichen Universitätscampus in Novi Sad zu schaffen.
Zusammenfassung:	–
Name der Verwaltung:	Novi Sad
Hauptsitz:	Serbien
Land:	Nicht genau definiert, die Arbeit startete 2001.
Jahr des Projektstarts:	Nicht definiert
Jahr des Projektendes:	Miodrag Pocuc
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Diese Fallstudie beschreibt den Prozess für Bewusstseinschaffung und für Herstellung eines zugänglichen Campus der Universität von Novi Sad, der von der Organisation behinderter Studenten in Novi Sad (Novi Sad Association of Students with Disabilities - NSASD) initiiert wurde.
Beschreibung:	www.czuns.org
weitere Informationen oder Verweise:	

	Entdeckungsphase (2001 – 2002)	Startphase (2002 – 2003)	Entwicklungsphase (2003 – 2008)	Konsolidierungsphase (2008 – ...)	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	NSASD initiierte Aktionen, um Bewusstsein für die mangelnde Zugänglichkeit der Universität Novi Sad (UNS) zu schaffen. Die UNS schuf Voraussetzungen für die Arbeit der NSASD innerhalb des Campus.	Gründer der UNS war die Autonome Provinz Vojvodina. Die Vertreter von NSASD beschlossen, sich selbst für die Zugänglichkeit des UNS-Campus einzusetzen.	Es wurden Seminare zu dem Thema Zugänglichkeit auf den Ebenen der Universität, der Stadt, der Provinz Vojvodina und der Republik Serbien organisiert.	Wenn heute Arbeiten in der Stadt ausgeführt werden, wird Zugänglichkeit berücksichtigt. Das beschränkt sich jedoch hauptsächlich auf die Beseitigung physischer Barrieren und/oder die Installation von Verkehrsampeln mit akustischen Signalen an Kreuzungen.	Ein negativer Aspekt ist die Herausforderung selbsternannter Zugänglichkeitsexperten, die einige Zugänglichkeitsaspekte wie Dienstleistungen oder Kommunikation vernachlässigen. So erhalten diese Aspekte nicht die entsprechende Aufmerksamkeit.
Koordination und Kontinuität	Einige von der Idee begeisterte Menschen forschten nach Information zum Thema Zugänglichkeit, organisierten und/oder nahmen an Meetings zum Thema Zugänglichkeit teil, die auf Ebene der Stadt organisiert wurden.	Auf den Ebenen der Stadt und der Provinz bestand der politische Wille; NSASD stellte Verbindungen zu öffentlichen Raums verantwortlichen städtischen Behörden und öffentlichen Unternehmen her. Es gab keine offizielle Koordination.	In Zusammenarbeit mit dem städtischen Bauinstitut und der UNS wurden physische Barrieren auf den Fußwegen zu und innerhalb des Campus beseitigt. Einzelne Fakultäten mussten die Zugänglichkeit ihrer Gebäude zugänglich verbessern.	Es besteht noch immer keine offizielle Koordination, jedoch die Idee, eine Art strategische Planung aufzustellen, der dann umgesetzt werden soll. Die Nicht-Existenz von offizieller Koordination ist einer der kritischen Mängel. Dies führte zu fehlerhaften Lösungen. Einige Fakultäten sind bis heute noch nicht ihren Verpflichtungen nachgekommen.	Es besteht noch immer keine offizielle Koordination, jedoch die Idee, eine Art strategische Planung aufzustellen, der dann umgesetzt werden soll. Die Nicht-Existenz von offizieller Koordination ist einer der kritischen Mängel. Dies führte zu fehlerhaften Lösungen. Einige Fakultäten sind bis heute noch nicht ihren Verpflichtungen nachgekommen.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>NSASD trat einer städtischen Gruppe aus Vertretern von Nichtregierungsorganisationen und städtischen und öffentlichen Firmen bei, die an der Beseitigung von Barrieren arbeitet.</p>	<p>NSASD vernetzt sich mit serbischen Nichtregierungsorganisationen, die sich mit Zugänglichkeits-themen befassen, und nimmt an Konferenzen auf staatlicher Ebene teil.</p>	<p>NSASD nahm an zahlreichen Veranstaltungen im Zusammenhang mit Zugänglichkeit teil und stellte Erfahrungsaustausch mit anderen Organisationen her.</p>	<p>Beachtliche Netzwerkbildung und Informationsaustausch bestehen fort mit ausländischen Organisationen, die sich mit dem Thema zugängliche Umwelt befassen.</p>	<p>Auf dem Gebiet Netzwerk-bildung und Informations-austausch wurde viel geleistet. Es besteht Raum für weitere Verbesserungen.</p>
<p>Strategische Planung</p>	<p>Die Zugänglichkeitsgruppe war vor allem die Antwort auf Notwendigkeiten, ohne eine Übersicht über das ganze Problem der man-gelnden Zugänglichkeit der Stadt.</p>	<p>Es besteht eine Art kurzfristige Planung um etwas in kleinem Rahmen oder auf einem begrenzten Gebiet zu tun, und so wenigstens kleine Schritte nach vorne zu machen.</p>	<p>NSASD überetzte Publikationen zum Thema Zugänglichkeit und verbreitete sie. Auf Initiative der NSASD hin führte die Technische Fakultät das Thema Zugänglichkeit ein, jedoch ohne Beratung mit Nicht-regierungsorganisationen, was ein falsches Verständnis des Themas nach sich zog.</p>	<p>Behörden erkannten die Notwendigkeit an, das Wissen zu erweitern und übernahmen Reisekosten zu Fachveranstaltungen. Forschung im Zusammen-hang mit Zugänglichkeit nimmt zu. 2008/09 wird die Technische Fakultät ein neues Fach einführen: Grundlagen des Universellen Designs.</p>	<p>Die Nicht-Existenz eines Masterplans und der Mangel einer umfassenden Vision ist eines der Hauptdefizite der Arbeit.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Es bestand kein konkretes Wissen darüber, wie und auf welche Weise etwas getan werden könnte. Lokalen Organisationen fehlte die Verbindung zu ausländischen Organi-sationen mit Erfahrungen auf diesem Gebiet. Es gab keine Publikationen auf serbisch zum Thema Zugänglichkeit.</p>	<p>Die Vertreter des NSASD begannen, nach Fachpubli-kationen auf dem Gebiet zu forschen.</p>	<p>NSASD übersetzte Publika-tionen zum Thema Zugäng-lichkeit und verbreitete sie. Auf Initiative der NSASD hin führte die Technische Fakultät das Thema Zugänglichkeit ein, jedoch ohne Beratung mit Nicht-regierungsorganisationen, was ein falsches Verständnis des Themas nach sich zog.</p>	<p>Ministerien unterstützen Projekte zur Schaffung von Zugänglichkeit. Dennoch gibt es noch immer keinen systematisch zugewiesenen Etat für die Finanzierung von Initiativen für eine zugängliche Umwelt.</p>	<p>Die deutlichsten Ergebnisse sind auf den Gebieten Bildung und Bewusstseins-schaffung sowie generell im Wissensmanagement sichtbar. Die Technische Fakultät verstand dass zur Einführung des Fachs die Kommunikation mit Nicht-regierungsorganisationen und Experten auf diesem Gebiet unabdingbar ist.</p>
<p>Ressourcen</p>	<p>Es bestanden keine Ressourcen für die Unter-stützung der Arbeit auf dem Gebiet der Zugäng-lichkeit.</p>	<p>Die NSASD versuchte sich an einer Überprüfung der zugänglichkeitsrelevanten Gegebenheiten und der Erforschung möglicher Lösungen. Finanzierungs-quellen standen nicht zur Verfügung.</p>	<p>Die Zugänglichkeit des UNS Campuspleateaus wurde durch Arbeit des städtischen Bauinstituts, einer öffentlichen Firma, erreicht.</p>	<p>Keine der ausgeführten Arbeiten wurde unter der Etatrubrik „Investition“ finanziert. Daher die Begrenzung der ausgeführten Arbeiten und das Fehlen eines Monitorings</p>	<p>Zugänglichkeit wird in der Öffentlichkeit immer mehr als Menschenrecht disku-tiert. In der Kommunikation zwischen den Akteuren fehlt ein strategischer Rahmen.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Die Medien betrachteten Zugänglichkeit nicht als relevantes Thema.</p>	<p>In den Medien wurde das Thema Zugänglichkeit häufiger erwähnt, aber unter einem Wohltätig-keitsansatz behandelt.</p>	<p>Die Zugänglichkeit des UNS Campuspleateaus wurde durch Arbeit des städtischen Bauinstituts, einer öffentlichen Firma, erreicht.</p>	<p>Zugänglichkeit wird in der Öffentlichkeit immer mehr als Menschenrecht disku-tiert. In der Kommunikation zwischen den Akteuren fehlt ein strategischer Rahmen.</p>	<p>Zugänglichkeit wird in der Öffentlichkeit immer mehr als Menschenrecht disku-tiert. In der Kommunikation zwischen den Akteuren fehlt ein strategischer Rahmen.</p>



Zugänglichkeit des Belliard-Gebäudes in Brüssel	
Titel / Inhalt:	Beschreibung eines Design für Alle-Projekt für das Belliard-Gebäude der EU, Sitz des EWSA (Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses) und des AdR (Ausschuss der Regionen)
Zusammenfassung:	Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA)
Name der Verwaltung:	Brüssel
Hauptsitz:	Belgien
Land:	2003
Jahr des Projektstarts:	2003
Jahr des Projektendes:	Architekt Mitzi Bollani
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	
Beschreibung:-	
weitere Informationen oder Verweise:	www.mitzibollani.com

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Im Dezember 2002 erstellte der EWSA eine öffentliche Ausschreibung, um die Zugänglichkeit des Belliard-Gebäudes im Zuge seiner Sanierung sicherzustellen (50.000 Quadratmeter). Eine auf Design für Alle spezialisierte Beratungsfirma erhielt den Zuschlag.	Im Februar 2003 inspizierte die Beratungsfirma das Gebäude, prüfte die Pläne und erstellt ihren Überprüfungsbericht: bei 18 neuen Liften waren die Ausmaße nicht entsprechend, Stufen führten zu allen Räumen, auch zu den „zugänglichen“ Toiletten.	Die Überprüfungsergebnisse zielten darauf, alle Räume zugänglich zu machen: Konferenzräume einschließlich der Übersetzerkabinen und Presseräume, Restaurants, die Kaffeebar, die Bibliothek, den Zeitungsständen, Parkplätze. Zusätzlicher Aspekt war die Gefahreminderung im Fall eines Unfalls oder Brandes.	Die Ergebnisse respektierten die ursprüngliche Planung so sorgfältig wie möglich und erhöhten nicht die Sanierungskosten. Die Bauarchitekten stimmten den vorgeschlagenen Änderungen zu und führten sie aus.	Die Empfehlung der Beratungsfirma bewirkte, dass das Projekt über die Einhaltung von Planungsrichtlinien hinausging.
Koordination und Kontinuität		Im ersten Treffen zwischen dem EWSA-Management und den Architekten konnte die Beratungsfirma das Bewusstsein für das neue und umfassende Design für Alle-Konzept schärfen.			



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>Die Empfehlungen der Beratungsfirma beschränkten sich nicht auf die Normen für Zugänglichkeit, sondern bezogen darüber hinaus die innovative Design für Alle-Methode ein, die auch Sicherheit und Gesundheit beinhaltet.</p>	<p>Die Strategie bestand darin, die Verantwortung des EWSA gegenüber Dritten (Besuchern und Mitarbeitern) bezüglich Zugänglichkeit, Sicherheit und Gesundheit abzudecken. Die Architekten konnten nicht nur ihre Planung beibehalten, sondern sie noch verbessern. Verzögerungen und Kostenanstieg für den Bauträger wurden vermieden.</p>	<p>Die Architekten erkannten die Design für Alle-Empfehlungen an und waren zufrieden, mehr darüber zu erfahren. Die Architekten und die offiziell Verantwortlichen des EWSA bestätigten, dass Zugänglichkeit (ebenso wie Design für Alle) kein Bestandteil der Regeln des „Blauen Buchs“ war.</p>	<p>Alle Anforderungen wurden erfolgreich erfüllt, und die vorgesehene Bauzeit wurde respektiert.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Präsentation des Überprüfungsberichts, Inspektion des Gebäudes um die Arbeitszeit mit dem Hauptbauträger abzustimmen.</p>	<p>Die technische Abteilung des EWSA überwachte die korrekte Umsetzung der vorgeschlagenen Verbesserungen während der Bauarbeiten.</p>	<p>Die Expertengruppe (Expert Group on Accessibility - EGA) unter dem Mandat der Europäischen Gemeinschaft informierte 2003 das für Ergänzungen des „Blauen Buchs“ verantwortliche Büro, dass Zugänglichkeit (ebenso wie Design für Alle) als Thema fehlte.</p>	<p>Zusatzkosten wurden erfolgreich vermieden.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Der Etat für die Empfehlungen wurde durch das EWSA zur Verfügung gestellt.</p>	<p>Die Strategie bestand in der Vermeidung von Zusatzkosten.</p>	<p>Die Strategie bestand in der Vermeidung von Zusatzkosten.</p>	<p>Zusatzkosten wurden erfolgreich vermieden.</p>



Lousã – ein zugängliches touristisches Ziel	
Titel / Inhalt:	
Zusammenfassung:	Das durch die Stadt Lousã entwickelte Projekt zielt darauf, Lousã zu einem internationalen Beispiel für zugänglichen Tourismus zu machen und ein Netzwerk zugänglicher Ziele in Europa (European Accessible Destinations Network) zu etablieren.
Name der Verwaltung:	Stadt Lousã und städtisches Behindertenbüro (Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã)
Hauptsitz:	Lousã
Land:	Portugal
Jahr des Projektstarts:	2007
Jahr des Projektendes:	Nicht definiert
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Nuno Peixoto und Rafael Montes – ProAsolutions.pt Lda
Beschreibung:	Heutzutage wird Zugänglichkeit als wichtiges soziales und ökonomisches Thema gesehen, und außerdem als ein Weg für die Schaffung neuer Geschäftsfelder und Arbeitsplätze.
weitere Informationen oder Verweise:	www.cm-lousa.pt/provedoria

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger		ARCIL, eine lokale Organisation und die Stadt Lousã nahmen an PROACCESS teil, einem Projekt der EU zur Schaffung eines technischen Teams zur Beseitigung baulicher Barrieren.	2003 schlug ARCIL der Stadt Lousã die Etablierung eines Büros für Menschen mit Behinderungen „Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã“ (PMPIL) vor. Ziel war die Behandlung von Themen zu Zugänglichkeit und im Zusammenhang mit Behinderung.	Das Projekt „Lousã – Zugängliches touristisches Ziel“ startete im September 2007. Es wurde als strategisches Projekt vom Bürgermeister von Lousã persönlich geleitet.	
Koordination und Kontinuität	Treffen zwischen dem Bürgermeister, dem für Bildung und Soziales zuständigen Ratsmitglied und dem zukünftigen Ombudsmann, um Verantwortungen und Ressourcen für PMPIL festzulegen.	Benennung des Ombudsmanns für das Büro für Menschen mit Behinderungen), seinem Assistenten, und der Technischen Gruppe für Zugänglichkeit.	PMPIL und die Stadt Lousã analysierten die Zugänglichkeitsbedürfnisse. Bauliche Barrieren sollen zunehmend abgebaut werden.		Gleichzeitig mit der Präsentation von „Lousã – Zugängliches touristisches Ziel“ wird die Organisationsstruktur auch einen im Design für Alle befähigten Architekten sowie im Tourismusmanagement spezialisierte Mitarbeiter enthalten.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>PMPIIL forderte Information und Erklärungen zu Fragen im Zusammenhang mit Zugänglichkeit von verschiedenen öffentlichen Einrichtungen an (Staatssekretariat für Rehabilitation etc.).</p>	<p>Partnerschaften zwischen PMPIIL, der Stadt Lousã, lokalen Behörden und ARCIL entstehen mit dem Ziel, alle baulichen Barrieren in der Stadt Lousã zu beseitigen.</p>	<p>Ein Abkommen zwischen der Stadt und dem Nationalen Institut für Rehabilitation wurde 2006 von Informations- und Mediationsservice behinderter Menschen erstellt.</p>	<p>Die Stadt Lousã bewarb sich für das Programm INTERREG IV, das Partnerschaften zwischen Städten und Gemeinden aus Südeuropa etabliert und Wissensaustausch ermöglicht.</p>	
<p>Strategische Planung</p>	<p>PMPIIL startete mit einer Zugänglichkeitsanalyse.</p>	<p>Den Analyseergebnissen folgend wurden dringend notwendige Maßnahmen in Bezug auf Zugänglichkeit von Gebäuden und Wegen umgesetzt.</p>	<p>PMPIIL und die Stadt Lousã beschlossen, eine strategische Zugänglichkeitsplanung für die gesamte Stadt Lousã zu erstellen. Dafür wurde ein Vertrag mit einem Beratungsbüro geschlossen. Entwicklung des Projekts „Lousã – Zugängliches touristisches Ziel“.</p>		
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Informationssuche zu Zugänglichkeit und Behinderung (Europäische Programme, gesetzlicher Rahmen, Teilnahme an Seminaren und Treffen mit Regierungsinstitutionen).</p>	<p>PMPIIL schuf eine Service-stelle, um behinderte Menschen und ihre Familien über ihre Rechte, über geeignete Lösungen für alltägliche Probleme und über Behinderungen und den Umgang damit zu informieren.</p>	<p>Die Informationen wurden an alle interessierten Bürger, Angestellten der Gemeinden und Institutionen verbreitet.</p>	<p>Teilnahme an Workshops zu zugänglichem Tourismus. Eine auf Tourismus spezialisierte Firma wurde beauftragt, das Projekt „Lousã – Zugängliches touristisches Ziel“ zu entwickeln.</p>	
<p>Ressourcen</p>	<p>Nicht definiert. ARCIL erhielt finanzielle und logistische Unterstützung von der Gemeinde Lousã.</p>	<p>Antrag an das Europäische Projekt PROACCESS. Weitere finanzielle Unterstützung wurde von der Gemeinde Lousã zur Verfügung gestellt.</p>	<p>Antrag an das (portugiesische) „Operationelle Programm für Humanpotenzial“ auf Finanzierung für eine strategische Zugänglichkeitsplanung.</p>	<p>Antrag an INTERREG-IV-C (SUDOE-Programm (für Südwesteuropa)) um ein europäisches Netzwerk zugänglicher touristischer Ziele zu entwickeln.</p>	
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Keine Strategie für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit.</p>	<p>Nach der Gründung von PMPIIL wurden eine Internetseite und ein Blog aufgesetzt, um über Ziele, Aktionen und Maßnahmen und zum Thema Zugänglichkeit zu informieren.</p>	<p>Das Label „Zugängliches Lousã“ wurde an verschiedene öffentliche und private Institutionen verliehen. Ziel ist, Maßnahmen zur Schaffung von Zugänglichkeit auszuzeichnen und zum Weiter und Nachmachen anzuregen.</p>	<p>PMPIIL organisierte einen Kongress zum Thema „Zugänglicher Tourismus“. Zwei Journalisten werden in Zukunft der Technischen Gruppe für Zugänglichkeit angehören und verantwortlich für die breitgestreute Kommunikation über alle PMPIIL-Aktionen und Maßnahmen sein.</p>	



4.2 SIMULIERTE FALLBEISPIELE

Titel / Inhalt:	Einbeziehung von Design für Alle als Bedingung in den Beschaffungsprozess
Zusammenfassung:	Mit diesem Fallbeispiel soll dargestellt werden, wie die Leitfaden (vgl. Kap. 4.3) zur Vorbereitung eines Projekts genutzt werden kann, das Design für Alle und Zugänglichkeitsklauseln in den Beschaffungsverfahren einer gegebenen Verwaltung einschließt.
Name der Verwaltung:	Jede Verwaltung
Hauptsitz:	Überall in der Welt
Land:	
Jahr des Projektstarts:	
Jahr des Projektendes:	
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Francesc Aragall
Beschreibung:	In Übereinstimmung mit den EU-Richtlinien 2004/EC/18 und 2004/EC/19 können Verwaltungen – neben sozialen und ökologischen Kriterien – Zugänglichkeit und Design für Alle-Kriterien oder -Bedingungen bei der Auswahl, Beurteilung und Vertragsaufnahme von Firmen für Lieferung oder Ausführung von Produkten oder Dienstleistungen einschließen. In diesem Beispiel wird eine simulierte Situation einer Verwaltung vorgestellt, die diese Kriterien in ihren Beschaffungsprozess einbeziehen möchte.
weitere Informationen oder Verweise:	www.build-for-all.net

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Motivation: Mit wenig Aufwand kann fast alles, was die Verwaltung beschafft, zugänglich werden.	Grünes Licht für ein Pilotprojekt.	Entscheidungsträger unterstützen den Prozess, indem sie grünes Licht für die Einbeziehung von Design-für-Alle-Kriterien in alle Ausschreibungsverfahren geben.	Entscheidungsträger debattieren und erklären offiziell die Absicht der Verwaltung, diese Kriterien systematisch einzubeziehen.	Positive Erfahrungen und erworbenes Wissen können zur Forderung nach weiteren Klauseln führen (zum Beispiel Nachhaltigkeit, Gleichberechtigung).
Koordination und Kontinuität	Bedeutung der Zugänglichkeit wird anerkannt und Politiker werden ermutigt, den Prozess zu unterstützen.	Ein Mitarbeiter aus dem juristischen Fachabteilung wird ausgewählt, die Aktionen zu koordinieren mit denjenigen, die für Beschaffungswesen in Bezug auf Straßenarbeiten, Sanierungen, Parks, Internetseiten, Transportmittel etc. verantwortlich sind. Rechtmäßigkeit sicherstellen, fachliche Unterstützung einholen wo notwendig.	Netzwerk mit allen, die Ausschreibungen erstellen. Unterstützung bei Einbeziehung der Kriterien.	Monitoring der Vorgehensweise. Suche nach weiteren potenziellen Themen, die in den Beschaffungsprozess einbezogen werden können.	Das Fehlen klarer Positionen und eines klaren Managements würde die Gefahr bergen, dass die Koordinationsarbeit kompliziert wird.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>		<p>Autoren der Ausschreibungen, Experten in Design für Alle, Nutzer und regelmäßige Zulieferer werden eingeladen, das Thema zu diskutieren. Piloterfahrungen werden evaluiert.</p>	<p>Alle Teilnehmer nehmen ihre jeweiligen Rollen und definierten Arbeitsverfahren an. Meetings finden regelmäßig statt. Erworbenes Wissen und Sachkenntnis werden verbreitet.</p>	<p>Strukturen werden aufrechterhalten, der Erwerb von Fachwissen fortgeführt. Jede Abteilung berichtet über Leistungen und über die Verfolgung des Prozesses.</p>	
<p>Strategische Planung</p>		<p>Wünsche und Erwartungen werden strukturiert. Klare Absprachen darüber, welche Klauseln einbezogen werden sollen und wie vorgegangen wird.</p>	<p>Gut definierte Planung, wie die Kriterien in allen Abteilungen einbezogen werden können. Definition spezifischer technischer Angaben. System zur Kontrolle ihrer Einbeziehung in Ausschreibungen.</p>	<p>Laufende Qualitäts- und Erfolgskontrolle.</p>	
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Interesse und Fragen treten zu Tage.</p>	<p>Aktuellen Stand herstellen (rechtlicher Rahmen, Dokumentation, etc.). Internetseite zu dem Thema www.build-for-all.net wird analysiert. Bedarf an externem Expertenwissen wird identifiziert.</p>	<p>Erwerb einer gemeinsamen Wissensbasis (Bildung, Training, Information, Konferenzen, etc.). Wissenstransfer an alle Abteilungen.</p>	<p>Management des erworbenen Wissens. Regelmäßig werden Zulieferer eingeladen, an der Verbesserung der Kriterien mitzuarbeiten. Die Stadt partizipiert an Netzwerken, um Erfahrungen auszutauschen.</p>	
<p>Ressourcen</p>		<p>Bedürfnisse werden identifiziert und Zuweisung von Ressourcen geklärt.</p>	<p>Arbeitszeit des Koordinators und einige Stunden für externe Expertise wird geregelt.</p>	<p>Dem Koordinator werden Aufgaben zugewiesen (Koordination, Wissensmanagement, Erfolgskontrolle, etc.).</p>	<p>Bei fehlenden Ressourcen in der Anfangsphase wäre es schwierig, externe Expertise vertraglich einzuholen.</p>
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Interesse zeigt sich (durch Schlüsselerfahrungen, Pressemeldungen etc.)</p>	<p>Kommunikation der Absichten. Externen Austausch und Kommunikation wird hergestellt.</p>	<p>Zulieferer werden überzeugt, dass sie ihre Möglichkeiten erweitern können, wenn sie die Kriterien akzeptieren.</p>	<p>Dokumentation und Verbreitung der Ergebnisse (Reden, Präsentationen, Internetseite, etc.). Laufende Qualitäts- und Erfolgskontrolle.</p>	<p>Marketing der Ergebnisse ist wichtig für die öffentliche Anerkennung der Vorgehensweise.</p>



Zugänglichkeitsmanagement in der Schule	
Titel / Inhalt:	
Zusammenfassung:	Dieses simulierte Fallbeispiel zeigt, wie der Leitfaden genutzt werden kann, um die Planung des Prozesses für Verbesserung der Zugänglichkeit in einem Bildungszentrum in Spanien zu starten.
Name der Verwaltung:	Grundschule
Hauptsitz:	
Land:	Spanien
Jahr des Projektstarts:	
Jahr des Projektendes:	
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Francesc Aragall
Beschreibung:	Eine Schule zugänglich zu machen und so gleiche Chancen sicherzustellen, erfordert nicht nur, die physischen Barrieren zu beseitigen, sondern auch, die Materialien, die didaktische Methodik, die Beurteilungssysteme und die soziale Interaktion zwischen den Bürgern anzupassen. Dies kann nur über die tatsächliche Integration von Kindern mit Behinderung in das allgemeine Schulsystem erreicht werden.
weitere Informationen oder Verweise:	

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Der Schulrat (dem sowohl Eltern als auch Lehrer angehören) entscheidet, den Prozess zu starten.	Grünes Licht für den Prozessstart.	Die Planung, die das verantwortliche Komitee präsentiert, wird angenommen	Der Schulrat teilt notwendige Ressourcen aus Eigenmitteln zu und beantragt externe Ressourcen bei den zuständigen Behörden.	
Koordination und Kontinuität		Ein Komitee aus Eltern und Lehrern wird benannt, und ein Lehrer wird damit beauftragt, einen Aktionsplan zu entwerfen.	Der Koordinator organisiert das angefragte Treffen mit Schülern, Eltern und Lehrern. Er/Sie übernimmt auch Verfolgung und Anpassung des Aktionsplans und berichtet darüber.	Sie/Er vernetzt sich mit Schulen, die im selben Prozess stehen, und sucht nach weiteren Bereichen, in denen Verbesserungen geplant werden können.	



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>Die Einschreibung eines behinderten Schülers zwingt die Verantwortlichen die Zugänglichkeit des Schulzentrums zu verbessern.</p>	<p>Die Entscheidung, die Zugänglichkeit der Schule zu verbessern, wird an alle Eltern, Lehrer und Schüler in der jeweils geeigneten Weise kommuniziert.</p>	<p>Mehrere Meetings finden statt, um über Verbesserungen zu berichten. Meetings mit anderen involvierten Verwaltungen werden organisiert.</p>	<p>Auf allen Ebenen der Schule strengt man sich generell an, Zugänglichkeit und Chancengleichheit zu erreichen.</p>	
<p>Strategische Planung</p>		<p>Hauptmaßnahmen werden ausgeführt, um dem behinderten Kind die Teilnahme zu ermöglichen. Hauptziele für die Schule werden definiert.</p>	<p>Konkrete Schritte und Maßnahmen werden entsprechend der zur Verfügung stehenden Ressourcen geplant.</p>	<p>Wenn der Aktionsplan ausgeführt ist, wird eine neue Planung für Verbesserungen auf weiteren Gebieten gestartet.</p>	
<p>Wissensmanagement-</p>		<p>Wenn die Maßnahmen und Ziele definiert sind, holt der Koordinator die benötigte Expertise ein, sowohl intern als auch extern.</p>	<p>Die Lehrer und Mitarbeiter der Schule werden zum Thema geschult und weitergebildet.</p>	<p>Ein Dokument über die Zugänglichkeit und Chancengleichheit in der Schule wird vorbereitet, um alle neuen Lehrer und Eltern zu informieren.</p>	<p>Die Erfahrungen werden auf andere Schulen im Bezirk/Land übertragen.</p>
<p>Ressourcen</p>		<p>Die Aufteilung der Aufgaben unter den Mitarbeitern wird verändert, um einigen Lehrern zu ermöglichen, an dem Thema zu arbeiten. Ein allgemeiner Etat wird definiert.</p>	<p>Gespräche mit weiteren Verwaltungen, um externe Ressourcen zu definieren.</p>	<p>Die Schule hat ausreichend Ressourcen für die Umsetzung der notwendigen Verbesserungen.</p>	
<p>Kommunikation und Marketing</p>		<p>Alle Kommunikationsmethoden werden genutzt, um in der Gemeinde das Engagement der Schule zu kommunizieren, diese zugänglich zu machen.</p>	<p>Die Kommunikationsinstrumente der Schule werden zugänglich gemacht.</p>	<p>Die erreichten Leistungen werden an alle Bildungseinrichtungen des Landes kommuniziert.</p>	



Die Flagge der Städte und Gemeinden für Alle	
Titel / Inhalt:	Städte, die sich für eine fortlaufende Verbesserung ihrer Zugänglichkeit entscheiden und engagieren, erhalten jedes Jahr die Flagge Design for All Foundation verliehen.
Zusammenfassung:	Jede Stadt
Name der Verwaltung:	
Hauptsitz:	
Land:	
Jahr des Projektstarts:	2007
Jahr des Projektendes:	Nicht definiert
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	Imma Bonet
Beschreibung:	Mit der Verleihung dieses internationalen Labels würdigt die Design for All Foundation das Engagement der am Projekt teilnehmenden Städte und Gemeinden zur Verbesserung der Lebensqualität aller Menschen und Besucher in ihrer Kommune. Zugleich erhalten die kommunalen Leistungsträger durch die Foundation Unterstützung und Beratung bei der Realisierung von weiteren Maßnahmen zur Herstellung von Barrierefreiheit und Design für Alle
weitere Informationen oder Verweise:	www.designforall.org

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger	Politische Mandatsträger sehen die Flagge als ein Instrument an, um Zugänglichkeitsthemen in systematischer Art und Weise anzugehen.	Nachdem zu erfüllende Kriterien erstellt worden sind, unterzeichnet der Bürgermeister eine Vereinbarung mit der Design for All Foundation.	Grünes Licht von Politikern für die Entwicklung des Prozesses. Dies hilft dem Koordinator im Zusammenspiel mit verschiedenen Abteilungen/ Behörden.	Politische Mandatsträger bleiben engagiert und es gelingt ihnen, Verantwortung auf neu gewählte Politiker zu übertragen.	Die Stadt erhält die Flagge für das laufende Jahr.
Koordination und Kontinuität	Jeder Angestellte, der mit Fragen der Zugänglichkeit befasst ist, kann die Flagge als Kommunikations-Instrument nutzen, um Politiker und Öffentlichkeit auf dieses Thema aufmerksam zu machen.	Ein offizieller städtischer Vertreter wird als Koordinator für die Zusammenarbeit von Foundation und interner Verwaltung ernannt, um die Ziele zu erreichen und um Beziehungen zu externen Netzwerken aufzubauen.	Etablierung eines Systems, um Maßnahmen und Etat zu verfolgen und um die Maßnahmen jeweils anzupassen. Berichterstattung über erreichte Leistungen an Politiker und an die Foundation, um anerkannt zu werden.	Rolle des Koordinators wird zu einer festen Einrichtung und zum Referenzpunkt für Netzwerkbildung, Planung und Ressourcen für Zugänglichkeit und Design für Alle. Informationssystem mit Abteilungen/ Behörden wird weiterentwickelt.	Die Auswahl eines Koordinators mit geeignetem Profil ist von entscheidender Bedeutung. Sowohl fachliche als auch kommunikative Fähigkeiten werden benötigt.



<p>Netzwerkarbeit und Partizipation</p>	<p>Eine Organisation kann eine Stadt zur Teilnahme an dem Projekt vorschlagen, damit sich diese für Verbesserung der Zugänglichkeit einsetzt.</p>	<p>Interessierte interne und externe Gruppen informieren über die Bereitschaft zur Teilnahme an dem Flaggenprojekt.</p>	<p>Die Stadt schlägt Maßnahmen vor, diese werden diskutiert und dann an Foundation zur Abstimmung kommuniziert.</p>	<p>Die Teilnahme wird formell bekräftigt und Rollen werden definiert. Das Netzwerk nimmt an mittelfristigen Planungen teil und ist Ansprechpartner für Feedback über die ausgeführten Maßnahmen.</p>	<p>Erfahrungen der Teilnahme können auf andere Projekte übertragen werden.</p>
<p>Strategische Planung</p>		<p>Erste Maßnahmen werden definiert.</p>	<p>Abgestimmte Maßnahmen werden mit konkreten Meilensteinen in einem Masterplan zusammengefasst.</p>	<p>Ein mittel- und langfristiger Masterplan wird erstellt.</p>	<p>Eine Masterplan ist ein effizientes Instrument, um den Prozess der Zugänglichkeitsverbesserung anzustoßen.</p>
<p>Wissensmanagement-</p>	<p>Das internationale Netzwerk der Flagge ist ein Instrument, um von positiven Beispielen (good practices) anderer Städte zu lernen und für ein Benchmarking- und für ein Benchmarking- untereinander.</p>	<p>Alle Stakeholder wertden mit den Anforderungen des Projekts vertraut. Der Koordinator holt internes und externes Wissen ein, welches zur Durchführung der Maßnahmen notwendig ist.</p>	<p>Je nach den ausgearbeiteten Maßnahmen lässt sich der Koordinator intern und extern von Fachleuten beraten, um diese Maßnahmen zu implementieren. Informationen von der Foundation, Fachabteilungen und -behörden oder dem Netzwerk werden in Umlauf gebracht.</p>	<p>Netzwerkbildung mit anderen Städten, die ebenfalls die Flagge tragen, inspirieren den eigenen Masterplan und Arbeitsmethoden und erleichtern den Kontakt mit externen Experten.</p>	
<p>Ressourcen</p>		<p>Die auszuführenden Maßnahmen - sind entweder bereits budgetiert - oder benötigen keine neuen Mittel - oder benötigen externe Beratung, die unter Vertrag genommen werden muss. Auf jeden Fall richtet sich die Art der Anfangsmaßnahmen nach den (vorhandenen) Mitteln.</p>	<p>Ein Kontrollsystem spart Ressourcen. Die Teilnahme an externen Netzwerken erleichtert den Zugang zu externen Ressourcen. Möglichkeit der Beteiligung der Wirtschaft.</p>		
<p>Kommunikation und Marketing</p>	<p>Städte erkennen, dass die Flagge gut als Marketinginstrument eingesetzt werden kann.</p>	<p>Öffentliche Verleihung der Flagge für das Engagement der Stadt in einem Festakt.</p>	<p>Die Stadt nutzt das Logo der Flagge, um alle Projekte zu kennzeichnen, von denen die Bürger profitieren. Die Stadt und die Stiftung Design für All kommunizieren breit über ausgeführte Maßnahmen.</p>	<p>Mit ihrer Erfahrung entwickelt die Stadt Maßnahmen, die zu guten Beispielen für andere Städte werden. Externe Anerkennung stärkt bei allen involvierten Personen das Gefühl, etwas erreicht zu haben.</p>	



4.3 LEITFADEN ZUR SELBSTEINSCHÄTZUNG UND PROZESSENTWICKLUNG

Grundlage dieses Leitfadens ist die nachfolgende tabellarische Vorlage (Tab. 3). Diese dient als Instrument zur Selbsteinschätzung auf dem Weg, Design für Alle zu schaffen und zu verbessern. Sie basiert auf der Grundlage der sieben Erfolgsfaktoren (vgl. Kap. 3.2) und des Entwicklungsphasenmodells (vgl. Kap. 3.3).

Auf der Grundlage der ausgefüllten Vorlage kann mit Unterstützung externer Experten sowie weiterführender Analyse- und Planungsschritte eine ausführliche Stärken-Schwächen-Analyse, Strategieentwicklung und Maßnahmenplanung durchgeführt werden.

Auch wenn ein Vorhaben schon begonnen wurde, kann diese Vorlage zum Zweck der Information aller am Vorhaben Beteiligten dienen, um den Prozessverlauf besser verfolgen und evaluieren zu können.

Schließlich kann die Vorlage auch zur Lenkung von Ressourcen und zur kontinuierlichen Verbesserung der Zugänglichkeit eingesetzt werden.

Dieser Leitfaden richtet sich vornehmlich an administrative und politische Entscheidungsträger, die die Zugänglichkeit ihrer Verwaltung vorantreiben wollen.

Titel / Inhalt:	
Zusammenfassung:	
Name der Verwaltung:	
Hauptsitz:	
Land:	
Jahr des Projektstarts:	
Jahr des Projektendes:	
Person, die diesen Fragebogen ausfüllt:	
Beschreibung:	
weitere Informationen oder Verweise:	

	Entdeckungsphase	Startphase	Entwicklungsphase	Konsolidierungsphase	Anmerkungen
Engagement der Entscheidungsträger					
Koordination und Kontinuität					
Netzwerkbildung und Partizipation					
Strategische Planung					
Wissensmanagement					
Ressourcen					
Kommunikation und Marketing					



5. FAZIT

Verwaltungen spielen bei der Implementierung des Design für Alle-Ansatzes eine wichtige Rolle. Eine Analyse der realen Fallbeispiele zeigt, dass die Entwicklung in Bezug auf Design für Alle – abhängig von der jeweiligen Verwaltung – unterschiedliche Startpunkte hat. Den sieben Erfolgsfaktoren kommt dabei jeweils unterschiedliche Bedeutung zu.

Unterschiede liegen zum Beispiel in der Rolle der Verwaltung und der politischen Entscheidungsträger innerhalb des Entwicklungsprozesses, der Beteiligung von Stakeholdern und dem lokalen Netzwerk, der Bedeutung von strategischer Planung und in den verfügbaren Ressourcen.

Die Erfahrungen aus ganz Europa und Israel zeigen, dass eine große Vielfalt an Konzepten und Instrumenten für die Einführung von Design-für-Alle-Ansätzen zur Verfügung steht. Diese müssen jedoch an lokale, regionale oder nationale Gegebenheiten angepasst werden.

Eine Verwaltung kann das Konzept des Design für Alle umsetzen, indem sie eine Vielzahl einzelner Maßnahmen nutzt. Vielversprechend und sehr effektiv ist ein strategischer Ansatz, der alle Stakeholder von Beginn an einbezieht, sowie ein langfristiges und nachhaltiges Entwicklungskonzept (Masterplan) entwickelt. Zu beachten ist, dass gute Absichten alleine nicht zu der erwarteten Qualität der Ergebnisse führen, und dass von Anfang an Kontinuität für jede Maßnahme und jeden Masterplan sichergestellt werden muss.

Die Einführung und Umsetzung von Design für Alle umfasst viele verschiedene Aufgaben. Dafür ist gute Kooperation in einem gefestigten Netzwerk erforderlich. Entscheidungsträger und alle Stakeholder müssen in sämtliche Brainstorming- und Monitoringprozesse einbezogen werden, sie müssen ihr Wissen ständig erweitert und den aktuellen Stand kennen. Design für Alle ist kein statischer Prozess; jede neue Lösung stellt gleichzeitig die nächste neue Herausforderung dar.

Schließlich zeigen die Fallbeispiele auch, dass zugängliche Produkte oder Dienstleistungen für potentielle Nutzer wenig Wert haben, wenn diese nicht von ihrer Existenz wissen. Kommunikation und externes Marketing sind daher für den Erfolg einer zugänglichen Verwaltung von entscheidender Bedeutung.

Die Rolle von Stakeholdern, einschließlich der Organisationen von und für Menschen mit Behinderung ist unbestritten, wenn es gilt, die Kreativität von Verwaltungen in ihren Anstrengungen hin zu einem systematischen Design für Alle-Ansatz zu inspirieren, oder die von den Verwaltungen vorgeschlagenen Initiativen zu prüfen. Solch eine Rolle ist jedoch auch mit hoher Verantwortung auf verschiedenen Ebenen verbunden:



- Beratung oder Steuerung für Verwaltungen muss auf Expertise und auf gut fundiertem Wissen über die Bedürfnisse von Nutzern gründen und muss mit einem klaren Verantwortungsbewusstsein einhergehen, um nicht ineffiziente Investitionen oder Arbeit zu fördern.
- Organisationen müssen selbstverständlich die spezifischen Bedürfnisse der Gruppe im Blick haben, die sie repräsentieren, sollten aber gleichzeitig auch ein weites Verständnis der menschlichen Vielfalt haben und deswegen genauso den spezifischen Bedürfnissen anderer Gruppen Rechnung tragen.
- Lebenslanges Lernen und fortlaufender Erwerb von Fachwissen ist nicht nur für „Ausführende“ notwendig, sondern auch für Berater, um mit der Entwicklung neuer Konzepte und Technologien Schritt zu halten.



6. LITERATUR

- Build for All Projektpartner (2006): Bauen für Alle: Förderung der Zugänglichkeit für Alle in der baulichen Umwelt & öffentlichen Infrastruktur. Luxemburg/Münster. Online unter: <http://www.build-for-all.net/document.php?id=116>
- Christoffel-Blindenmission (Hrsg.): (2008): Accessibility. PCM Tool for Implementation. Bensheim. Online unter: <http://www.cbm.de>
- Council of Europe (1979): Resolution AP (77) 8 on the Adaptation of housing and surrounding areas to the needs of disabled persons, and accompanying Report. Strasbourg
- Council of Europe (1993): Accessibility: principles and guidelines. Adaptation of buildings in an accessible built environment. Strasbourg
- Council of Europe (2001): Resolution ResAP(2001)1 on the introduction of the principles of universal design into the curricula of all occupations working on the built environment ("Tomar Resolution"). Strasbourg
- Council of Europe (2006): Recommendation Rec(2006)5 of the Committee of Ministers to member states on the Council of Europe Action Plan to promote the rights and full participation of people with disabilities in society: improving the quality of life of people with disabilities in Europe 2006-2015. Strasbourg
- Council of Europe (2007): Resolution ResAP(2007)3 "Achieving full participation through universal design". Strasbourg
- Council of Europe (2007): Recommendation 208(2007) of the Congress of Local and Regional Authorities of the Council of Europe: Access to public spaces and amenities for people with disabilities". Strasbourg
- Didier, M. (1989): Economie, les règles du jeu. Paris
- EIDD – Design for All Europe (2004): Die EIDD-Deklaration von Stockholm. Stockholm. Online unter: <http://www.design-fuer-alle.de>
- Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e. V. (EDAD) & Fürst-Donnersmarck-Stiftung zu Berlin (FDST) (Hrsg.) (2006): Europäisches Konzept für Zugänglichkeit: Handbuch. Münster, Berlin. Online unter : <http://www.design-fuer-alle.de>
- Ferrel, O.C & M. Hartline (2005): Marketing Strategy. Santa Fe



- Leidner, R., Neumann, P. & M. Rebstock (Hrsg.) (2007): Von Barrierefreiheit zum Design für Alle: Erfahrungen aus Forschung und Praxis. Münster. (Arbeitsberichte der Arbeitsgemeinschaft Angewandte Geographie Münster 38).
- Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle: Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münster. (Münstersche Geographische Arbeiten 47).
- Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Münster/Berlin. (Herausgegeben vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie)
- Wijk, M. et al. (1996): The European Concept for Accessibility. N.P. Online unter: <http://www.eca.lu>



Mit freundlicher Unterstützung folgender Organisationen:



AFAG Messen und Ausstellungen GmbH
www.fachmesse-b-free.de



Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e.V. (EDAD)
www.design-fuer-alle.de



Fürst Donnersmarck-Stiftung zu Berlin
www.fdst.de



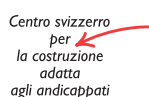
Info-Handicap Luxembourg
www.info-handicap.lu



NEUMANNCONSULT Stadt- und Regionalentwicklung | Design für Alle
www.neumann-consult.com



Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
www.oea.or.at



Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen
www.hindernisfrei-bauen.ch