

*Hindernisfrei ist etwas dann, wenn es mit den Fähigkeiten und Fertigkeiten der Menschen, die davon Gebrauch machen wollen, auch gebraucht werden kann.*

Aus dem Inhalt:

#### Gleichstellung verwirklichen

- Zugang zu Bauten und Anlagen
- Kundenkontakt
- Politische Partizipation
- Öffentlicher Verkehr
- Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen
- Die Gemeinde als Arbeitgeber

#### Muster und Checklisten

sowie Rechtsgrundlagen, Normen, Richtlinien, Leistungen der Sozialversicherungen, Adressen, Anlaufstellen usw.

Dem Handbuch ist eine CD mit allen Checklisten und die Broschüre *Gesetzliche Grundlagen im Bereich des «behindertengerechten Bauens»* beigelegt.



Bitte  
frankieren

VZGV Verein Zürcher Gemein-  
schreiber und Verwaltungsfachleute  
Mainaustrasse 30  
Postfach  
8034 Zürich

## Handbuch Die hindernisfreie Gemeindeverwaltung



Ein umfassendes Arbeitsmittel, erarbeitet vom Verein Zürcher Gemein-  
schreiber und Verwaltungsfachleute VZGV

Erfolgreicher Kundenkontakt setzt voraus, dass Sie von ihren Kunden verstanden werden und Sie ihre Kunden auch verstehen können. Dies bezieht sich auf die sensorische Ebene, aber natürlich auch auf die inhaltliche.

Unter Beachtung einiger Anforderungen gelingt Ihnen der Austausch mit Menschen mit Behinderungen einfacher. Und auch für nicht-behinderte Personen vereinfachen die nachfolgend genannten Massnahmen einiges.

Damit ein direkter Kundenkontakt mit Menschen mit Behinderungen möglich ist, dürfen natürlich auch keine baulichen Hindernisse bestehen. Diesbezügliche Erfordernisse sind im Kapitel «Zugang zu Bauten und Anlagen» beschrieben.

### Am Telefon



sich orientieren

Für sehbehinderte Personen ist das Telefon ein ideales Kommunikationsmittel. Per Telefon können sie vieles erledigen, was schriftlich aufgrund des fehlenden oder eingeschränkten Sehvermögens nicht möglich ist.

Zu beachten ist, dass sehbehinderte Personen mehr Zeit benötigen, um eine am Telefon erhaltene Auskunft schriftlich festzuhalten (in der Regel durch aufsprechen auf ihr Notizgerät).



verstehen (hörbehindert)

Die Verständigung mit *schwerhörigen* Gesprächspartnerinnen und -partnern können Sie mit den folgenden Massnahmen erleichtern:

#### Umgebung

- Schalten Sie Nebengeräusche ab, d.h. halten Sie telefonische Besprechungen in möglichst ruhigen Räumen ab.

#### Gerät

- Telefonieren Sie über eine Festnetzverbindung.
- Sprechen Sie über den Hörer und nicht über die Freisprecheinrichtung.
- Sprechen Sie direkt in das Mikrofon des Hörers.

#### Verhalten

- Sprechen Sie deutlich.
- Sprechen Sie in einfacher Sprache und in kurzen Sätzen.
- Sprechen Sie in normaler Lautstärke.
- Sprechen Sie in gleichmässigem Tempo.
- Sprechen Sie allenfalls etwas langsamer.
- Formulieren Sie Satzenden deutlich aus.
- Schalten Sie Erholungspausen ein.
- Überprüfen Sie regelmässig mit sachbezogenen Fragen, ob Schwerhörige alles richtig verstanden haben.
- Reagieren Sie auf Missverständnisse mit Fantasie, Geduld und Humor.
- Formulieren Sie unverständene Inhalte mit anderen Worten oder durch Umstellung des Satzes.

Das Handbuch zeigt Wege auf, wie die Gemeindeverwaltung bzw. dafür verantwortliche Personen den Zugang zu ihren Bauten, Anlagen und Dienstleistungen hindernisfrei gestalten und damit den rechtlichen Anforderungen nachkommen können.

Das rund 100 Seiten umfassende Hilfsmittel wurde in enger Zusammenarbeit mit Gemeindeverwaltungen und einer Vielzahl von Stellen, die täglich mit behinderten Menschen in Kontakt stehen, erarbeitet. Knapp abgefasste, gut verständliche Texte, eine klare Gliederung und übersichtliche Gestaltung garantieren ein effizientes Arbeiten.

Das Handbuch umfasst eine Vielzahl von Checklisten, Merkblättern und Beispielen aus der Praxis. Aufgelockert durch Illustrationen ist es ein taugliches Mittel, Menschen mit Behinderungen besser zu integrieren und ihnen im Alltag respektvoll zu begegnen.

Dem Handbuch ist eine CD mit allen Checklisten und Merkblättern sowie die Broschüre *Gesetzliche Grundlagen im Bereich des «behindertengerechten Bauens»* beigelegt.

*Dort, wo Gleichstellung gelingt, können sich Menschen mit Behinderungen in die Gemeinschaft einbringen und sie mit beeinflussen. Die Überwindung von Grenzen und Hindernissen ist gesellschaftlich lohnend und persönlich eine Bereicherung – für Menschen mit und ohne Behinderungen. Dort, wo Gleichstellung gelingt, profitieren alle. Eine hindernisfreie Umwelt kommt nicht nur so genannt behinderten Menschen zu Gute, sondern auch zahlreichen anderen gesellschaftlichen Gruppen, wie beispielsweise älteren Menschen, Kindern oder schwangeren Frauen.*

**Bestellung** Ich/wir bestellen zum Preis von Fr. 170.–

\_\_\_\_\_ Exemplare **Handbuch Die hindernisfreie Gemeindeverwaltung**

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Gemeinde/Institution |              |
| Name/Vorname         |              |
| Adresse              | PLZ/Ort      |
| Telefon              | E-Mail       |
| Datum                | Unterschrift |

Bestellung per Post, Fax oder Mail an

VZGV Verein Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute  
Mainaustrasse 30, 8008 Zürich  
Telefon 044 388 71 88, Fax 044 388 71 80  
handbuch@federas.ch