

ÖZIV Einkaufsstraßen - Studie 2020

Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?



Quelle: © ÖZIV ACCESS



Projektleitung

Mag.a Angelika Parfuss

Projektteam

Isabella Aigner, Mag. Wolfhard Drabek, Lisa Gittmaier, Tamara Gruber, Peter Noflatscher

Inhaltliche Bearbeitung

Mag.a Angelika Parfuss, Lisa Gittmaier

Grafische Gestaltung

Lisa Gittmaier

Lektorat

Isabella Aigner, Tamara Gruber

Eigentümer und Herausgeber

ÖZIV Bundesverband, © Projekt ÖZIV ACCESS

Kontakt: access@oeziv.org

www.oeziv.org

Gefördert aus den Mitteln des Sozialministeriums

Bundesministerium

Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz



Inhaltsverzeichnis

1	Einl	eitun	g	6
2	Stu	diend	esign	7
3	Dat	enerh	nebung und Auswertung	8
4	Ges	amte	rgebnis - Synergien quantitativer Erhebung mit	
qu			Umfrage1	LO
	4.1	Erhebu	ng der Stufen in den Wiener Einkaufsstraßen	10
	4.2	Online-	-Umfrage von Menschen mit Behinderungen	13
		4.2.1	Demographie, Gender und Behinderungsform	13
		4.2.2	Barrierefreiheit der Straßen und Branchen	
		4.2.3	Diskriminierungen	
		4.2.4	Barrierefreiheit beim Einkaufen	
		4.2.5	Online Einkauf	
		4.2.6	Lob und Tadel	21
		4.2.7	Verantwortung für die Umsetzung von Barrierefreiheit	22
		4.2.8	Gütesiegel für Barrierefreiheit	
		4.2.9	Vorschläge für mehr Barrierefreiheit	
5	Erg	ebnis	nach Straßen2	24
	5.1	Alser S	traße	26
	5.2	Favorit	enstraße	27
	5.3	Josefst	ädter Straße	28
	5.4	Kärntn	er Straße und Graben	29
	5.5	Landst	raße	31
	5.6	Mariah	ilfer Straße	32
	5.7	Meidlir	nger Hauptstraße	34
	5.8	Neuba	ugasse	35
	5.9	Neuler	chenfelder Straße	37



	5.10 Ottakringer Straße	38
	5.11 Rotenturmstraße	39
	5.12 Simmeringer Hauptstraße	40
	5.13 Thaliastraße	41
6	Ergebnis nach Branchen	42
	6.1 Apotheken	45
	6.2 Banken, Post	46
	6.3 Beratungsstellen (Immobilienmakler, Reisebüro)	47
	6.4 Einkaufszentren	48
	6.5 Fachhandel	50
	6.6 Gastronomie und Hotellerie	51
	6.7 Heilmittelbedarf /orthopädischer Fachhandel und Gesundheitseinrichtunge	en 52
	6.8 Körperpflege (Friseure)	54
	6.9 Lebensmitteleinzelhandel	55
	6.10 Modehandel	57
	6.11 Sakralbauten	58
	6.12 Veranstaltungsstätten	59
	6.13 Verschiedenes (Trafiken)	61
	6.14 Öffentliche Einrichtungen, Ämter und Behörden	62
	6.15 Leerstehende Geschäfte	63
7	Diskriminierung und Barrierefreiheit nach Zielgruppen	64
	7.1 Allgemeine Diskriminierungen / Barrierefreiheit	65
	7.2 Menschen mit Lernschwierigkeiten	68
	7.3 Menschen mit Höreinschränkung	69
	7.4 Menschen mit Seheinschränkung	71
	7.5 Menschen mit Körperbehinderung	74



	7.6	Mensci	nen mit chronischer oder psychischer Erkrankung	/5
8 B	arı	rieref	reiheit beim Einkaufen	77
	8.1	Barrier	efreiheit entlang der Servicekette und innerhalb von Geschäften	78
		8.1.1	Infos	79
		8.1.2	Anreise	79
		8.1.3	Eingang	80
		8.1.4	Gastraum	81
		8.1.5	Speisekarte	81
		8.1.6	Barrierefreie Einkaufswagerl	82
		8.1.7	Bewegungsflächen	82
		8.1.8	Barrierefreies WC	83
		8.1.9	Personal	84
		8.1.10	Verkaufstheke	85
		8.1.11	Kasse	85
	8.2	Barrier	efreiheit außerhalb von Geschäften	85
		8.2.1	Taktile Leitsysteme und Bodenbeschaffenheit	86
		8.2.2	Gehsteige (Bewegungsflächen und Gehsteigkanten)	86
		8.2.3	Begegnungszonen	87
		8.2.4	Anbindung an den öffentlichen Verkehr	88
		8.2.5	Missachtung der Barrierefreiheit bei/nach Umgestaltung	88
9 Z	us	amm	enfassung in Einfacher Sprache	89
10 L	ite	ratur	verzeichnis	91
11 A	uto	or*ini	nen, Kooperationspartner und Unterstützer*inne	n 93
Anha	ng	I - Fra	agenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßer	1? 94
Anha	ng	II - D	etails der Branche	.104
Anha	ng	III - G	Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel	.105
Anha	ng	IV - A	uswertung der offenen Fragen	.108



1 Einleitung

Ist man auf der Suche nach Zahlen und Fakten zum Thema Barrierefreiheit und Menschen mit Behinderungen stellt man relativ rasch fest, dass hierzu in der Vergangenheit wenig bis kaum Datenmaterial veröffentlicht wurde. Um verstärkt auf die notwendige Barrierefreiheit der gebauten Umwelt hinweisen zu können, wären fundierte Datengrundlagen besonders wichtig.

Aus diesem Grund führt ÖZIV ACCESS seit 2014 alle zwei Jahre eine Erhebung der Barrierefreiheit der Wiener Einkaufsstraßen durch. Die Studie wurde aus eigenem Interesse durchgeführt.

Hintergrund der Studie war, dass laut dem Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen¹ (BGStG) seit dem Jahr 2016, nach einer 10-jährigen Übergangsfrist, Diskriminierungen durch Barrieren verboten sind. Das bedeutet unter anderem, dass Geschäftslokale einen stufenlosen Eingang haben sollten. Dieser Aspekt der Barrierefreiheit wurde in der vorliegenden Studie im Detail untersucht. Hierzu gab es auch wichtige Kritikpunkte eines*r Befragten: "Gesetze und Normen zur Barrierefreiheit werden nicht auf Einhaltung überprüft bzw. es gibt keine Konsequenzen, wenn sich Dienstleister nicht daranhalten. Trotz Komplettumbauten und Neuübernahmen wird nicht auf Barrierefreiheit geachtet."

Da stufenlose Zugänge aber nur ein Aspekt von Barrierefreiheit sind, wurde die Studie im Jahr 2020 um eine Online-Umfrage von Menschen mit Behinderungen erweitert. Die Online-Umfrage hatte zum Ziel alle Menschen mit Behinderungen, auch Menschen mit chronischen und psychischen Erkrankungen anzusprechen. Die zentrale Fragestellung war, inwieweit die Befragten die bereits untersuchten Straßen und Branchen als barrierefrei beurteilen.

Wichtig hierbei ist zu betonen, dass jede*r Befragte Barrierefreiheit unterschiedlich definiert und unterschiedliche Anforderungen hat. Umfassende Barrierefreiheit ist ein Prozess und nie vollständig zu erreichen.

¹ Rechtsinformationssystem des Bundes https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228 (16.11.2018)



2 Studiendesign

Die Einkaufsstraßenstudie im Jahr 2020 setzte sich aus zwei Erhebungen zusammen. Der eine Teil beinhaltete Erhebungen zu der Stufenzahl der Geschäftslokale, der zweite Teil war eine Online-Umfrage von Menschen mit Behinderungen. Diese Ergebnisse wurden einander gegenübergestellt (in den Ergebnissen nach Straßen und Branchen).

Im Jahr 2014², 2016³, 2018⁴ und 2020 wurden Daten zu der Barrierefreiheit der Wiener Einkaufsstraßen gesammelt. Im Speziellen ging es bei dieser Erhebung um die Stufen vor den Geschäftslokalen. Hierbei wurden im Jahr 2020 Daten von folgenden 13 Straßen erhoben:

- Alser Straße
- Favoritenstraße
- Josefstädter Straße
- Kärntner Straße und am Graben
- Landstraße
- Mariahilfer Straße
- Meidlinger Hauptstraße (neu)
- Neubaugasse
- Neulerchenfelder Straße
- Ottakringer Straße
- Rotenturmstraße (neu)
- Simmeringer Hauptstraße
- Thaliastraße (neu)

Erhobene Geschäftseingänge gesamt: 2.326 (das ist eine Steigerung von 26,6% im Vergleich zum Jahr 2018). Die Daten der Meidlinger Hauptstraße, Rotenturmstraße und Thaliastraße wurden im Jahr 2020 zusätzlich erhoben.

² Maisriml, R. (2014), Feldforschung in Wiener Einkaufsstraßen, in ÖZIV INFO 1/2014, S.30-32

³ Maisriml, R. (2016), Einkaufstraßenstudie 2016, in ÖZIV INFO 2/2016, S.18-19

⁴ Parfuss, A. (2019) Ernüchternde Ergebnisse bei Wiener Einkaufsstraßenstudie 2018, in ÖZIV INKLUSIV 01/2019, S. 22-23



Im Folgenden wurden auch Teile der Ergebnisse von den Studien im Jahr 2014, 2016 und 2018 den Ergebnissen aus Wien aus dem Jahr 2020 gegenübergestellt (siehe Kapitel 5).

Die Online-Umfrage richtete sich ausschließlich an Menschen mit Behinderungen, die die oben genannten Wiener Einkaufsstraßen kennen beziehungsweise nutzen. Der Fragebogen setzte sich aus Multiple-Choice Fragen und offenen Fragen zusammen.

Elementare Fragestellungen betrafen die möglichen Diskriminierungen / Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen, die für jeden nötige (individuelle) Barrierefreiheit, die Verantwortung für Barrierefreiheit und die Einstellung gegenüber Gütesiegeln für Barrierefreiheit. Zusätzlich gab es die Möglichkeit Straßen/ Geschäfte lobend oder tadelnd hervorzuheben.

3 Datenerhebung und Auswertung

Auf Basis eines standardisierten Erhebungsbogens wurden im Zeitraum von März bis Dezember die Daten zu den Wiener Einkaufsstraßen im Jahr 2020 erneut erhoben. (Bereits im Jahr 2014, 2016 und 2018 gab es vorangehende Erhebungen.)

Die Datenerhebung wurde von ÖZIV ACCESS in Kooperation mit dem Phönix Project durchgeführt. Die Erhebung lieferte anschauliche und valide Daten: Es wurden die Stufen vor jedem der insgesamt 2.326 untersuchten Geschäftslokale gezählt. Im Jahr 2020 war die Erhebung umfassender. (Im Jahr 2018 gab es nur 1.837 untersuchte Geschäfte).

Erhoben wurden die Stufen der Eingänge von Geschäftslokalen in folgenden Kategorien:

- stufenlose Eingänge (bis zu einer Schwelle von 3 cm).
 Ein Niveauunterschied von mehr als 3 cm wurde bereits als Stufe gewertet.
- Stufen mit mehr als 3cm, weniger als 15cm
 Für die Auswertung waren das Fallbeispiele, in denen eine Rampe leicht herstellbar wäre.
- Einzelne Stufen von mindestens 15 cm
- Zwei Stufen



· Drei und mehr Stufen

Sofern es mehrere Zugänge gab – z.B. einen mit Stufen und einen mit Rampe – wurde dieser als stufenloser Zugang gewertet.

Die Online-Umfrage hatte im Zeitraum von 21.8.2020 bis 19.11.2020 Menschen mit Behinderungen als Zielgruppe, die in Wien einkaufen gehen. Darunter fielen Menschen mit Seheinschränkung(en), Menschen mit Höreinschränkung(en), Menschen mit Körperbehinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten und Menschen mit psychischer und/oder chronischer Erkrankung. Erhoben wurden die Daten mittels Multiple-Choice Fragen (darunter Bewertungsskalen) und offene Fragen. Der gesamte Fragebogen findet sich in Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen? Der Fragebogen bestand aus insgesamt 15 Fragen, wobei es bei neun Fragen zusätzlich eine offene Antwortmöglichkeit gab. Es wurde darauf geachtet, so viele offene Antworten wie möglich in die Auswertung einzufügen (zu erkennen an den Zitaten mit Anführungsstrichen). Zusätzlich wurden die offenen Antworten auch hinsichtlich Themen ausgewertet, siehe Anhang IV - Auswertung der offenen Fragen.

Es wurden 10 telefonische Interviews, hauptsächlich mit blinden Personen, durchgeführt. 13 Fragebögen wurden zusätzlich postalisch übermittelt. Vor allem Menschen mit Lernschwierigkeiten füllten den Fragebogen in Papierform aus. Es gab bei der Umfrage 187 Teilnehmer*innen.

Auf Grund von der 2020 herrschenden Corona Pandemie, war das Thema des Einkaufens teilweise zwar essenziell (Besorgung von Nahrungsmitteln), aber nicht generell im Vordergrund. (Durch wiederholte Lockdowns wurde der Hauptteil des Handels geschlossen, was die Möglichkeiten einzukaufen verringerte.) Daher ist die Beteiligung von 187 Personen in Hinblick auf diese Umstände ein repräsentatives Ergebnis.

Auch zu der Corona Situation gab es Rückmeldungen von Befragten: "Im Lockdown war es heftig, da ich immer wieder körperlich gestreift wurde – in Geschäften und auf der Straße. Ich habe keine Angst vor Corona, doch kann ich auch den Abstand auf Grund von Blindheit nicht abschätzen."



4 Gesamtergebnis - Synergien quantitativer Erhebung mit qualitativer Umfrage

Diese Studie führt zwei Erhebungen zusammen. Einerseits gab es die Erhebung der Stufen vor den Geschäftslokalen von Wiener Einkaufsstraßen, andererseits eine Online-Umfrage von Menschen mit Behinderungen. Die Ergebnisse beider Erhebungen flossen in diese Studie mit ein.

4.1 Erhebung der Stufen in den Wiener Einkaufsstraßen

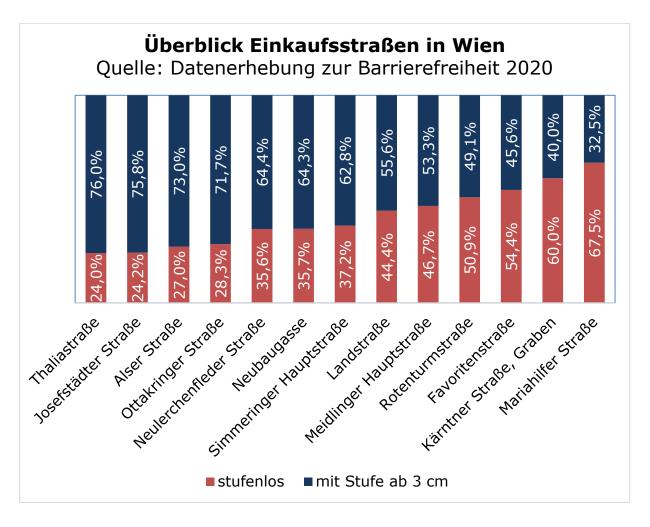
Durchschnittlich 41,7% der untersuchten Eingänge aller Geschäftslokale in den erhobenen Einkaufsstraßen waren stufenlos zugänglich. Untersucht wurden Geschäfte in der Alser Straße, der Favoritenstraße, der Josefstädter Straße, der Kärntner Straße und am Graben, der Landstraße, der Mariahilfer Straße, Meidlinger Hauptstraße (neu), der Neubaugasse, der Neulerchenfelder Straße, der Ottakringer Straße, der Rotenturmstraße (neu), Simmeringer Hauptstraße und der Thaliastraße (neu).

Das entspricht 970 von insgesamt 2.326 Eingängen. Diese sind stufenlos (mit einer Schwelle bis zu maximal 3cm) erreichbar. Hingegen 997 (42,8%) der Geschäftslokale hatten eine Schwelle/Stufe von mehr als 3cm. Die restlichen 359 Eingänge (15,5%) wiesen mehrere Stufen auf. Im Vergleich mit den vorangegangenen Studien sieht das Ergebnis wie folgt aus:

Wiener	2014	2016	2018	2020
Einkaufsstraßen nach				
Stufen				
Stufenlos zugänglich	41,3 %	44,5%	44,6%	41,7%
1 Stufe	44,9 %	41,5 %	43,1%	42,8%
2 Stufen	10,4 %	10,4 %	9,0%	11,1%
3 Stufen	2,6 %	2,4 %	2,1%	2,8%
Mehr als 3 Stufen	0,8 %	1,2 %	1,2%	1,6%



Das bedeutet die Barrierefreiheit der Wiener Einkaufsstraßen hat sich nicht verbessert. Vom Jahr 2014 bis 2016 gab es noch eine geringfügige Erhöhung der Barrierefreiheit, vom Jahr 2016 zu 2018 gab es eine Stagnation des Ergebnisses. Durch die erweiterte Stichprobe zeigen die Werte von 2020 eine Reduktion der Barrierefreiheit. Das liegt auch daran, dass zusätzlich drei neue Straßen (Meidlinger Hauptstraße, Rotenturmstraße, Thaliastraße) erhoben wurden. Daher gibt es noch einen großen Verbesserungsbedarf. Auch viele Befragte sahen das so: "Es gehört hier sicher noch viel gemacht!", "Ich finde die Barrierefreiheit ist ausbaufähig", "Es hat sich in den letzten 10 Jahren sehr viel Positives für die Barrierefreiheit getan, aber trotzdem sind noch immer Hindernisse wie Staffeln oder sogar eine Stufe vorhanden." und "Es wäre sehr wichtig, alle Straßen von Wien barrierefrei zu machen!".



Das beste Ergebnis gab es in der Mariahilfer Straße mit 67,5%. Das schlechteste Ergebnis gab es in der Thaliastraße mit 24% stufenlosen Geschäftslokalen. Unter 30% (Geschäfte ohne Stufen) lagen des Weiteren noch die Josefstädter Straße



(24,2% stufenlose Geschäftslokale), die Alser Straße (27% stufenlose Geschäftslokale) und die Ottakringer Straße (28,3% stufenlose Geschäftslokale). Im Mittelfeld befanden sich die Neulerchenfelder Straße (35,6% stufenlose Geschäftslokale), die Neubaugasse (35,7% stufenlose Geschäftslokale) und die Simmeringer Hauptstraße (37,2% stufenlose Geschäftslokale). Etwas besser waren die Ergebnisse in der Landstraße (44,4% stufenlose Geschäftslokale), der Meidlinger Hauptstraße (46,7% stufenlose Geschäftslokale) und der Rotenturmstraße (50,9% stufenlose Geschäftslokale). Die Top 3 Straßen waren die Favoritenstraße (54,4% stufenlose Geschäftslokale), die Kärntner Straße (60% stufenlose Geschäftslokale) und wie bereits erwähnt die Mariahilfer Straße (67,5% stufenlose Geschäftslokale). Durchschnittlich gab es 41,7% Geschäftslokale, die ohne Stufen zu erreichen waren. Das bedeutet noch viel Luft nach oben. Detailergebnisse siehe <u>Kapitel 5</u>.

Einzelne Stufen waren bei der Erhebung in Wien 2020 in der Mehrzahl. 997 Geschäfte (42,8%) hatten nur eine Stufe. Davon 382 Geschäfte (16,4% aller Geschäftslokale) hatten nur eine Schwelle/Stufe von mehr als **3cm bis zu 15cm**. In vielen Fällen ließen sich diese kleinen Stufen durch eine entsprechende Anrampung beseitigen. Bauliche Anpassungen dieser Art sind in Wien bewilligungsfrei und können ohne großen administrativen Aufwand beseitigt werden.⁵

In der Erhebung wurden insgesamt 18 Rufglocken für Rollstuhlfahrer*innen gezählt. Es ist wichtig hier zu betonen, dass Rufglocken keine Barrierefreiheit ersetzen können. Sie sind bestenfalls eine Notlösung.

Zu den Rufglocken gab es zahlreiche Rückmeldungen der Befragten. Das Ziel der Glocken ist es, Rollstuhlfahrer*innen nach dem Drücken eine mobile Rampe zur Verfügung zu stellen, damit Stufen überwunden werden können. Doch das funktioniert nicht immer: "die Glocken helfen kaum, da oft niemand kommt!", "Zu den Rufglocken möchte ich anmerken, dass viele nicht funktionieren, weil sie mit Batterien betrieben sind und die Funktion nicht regelmäßig kontrolliert wird.", "Ich habe schon etliche 'Glocken' gedrückt und dann gewartet, z.B. Wein + Co Naschmarkt, da kommt niemand raus - meistens gehen dann Passanten in das

-

⁵ Siehe auch: § 62a Abs 1 Z 18 Wr.BauO



Geschäft und holen jemand - und die Rampe kann das Personal nicht finden bzw. waren sie sich nicht sicher, ob sie eine haben." Auch fehlte oft die Information über mobile Rampen, wie zum Beispiel in der Josefstädter Straße.

4.2 Online-Umfrage von Menschen mit Behinderungen

4.2.1 Demographie, Gender und Behinderungsform

Die Mehrheit der Befragten lebte in Wien (77%) und befanden sich in der Altersgruppe von 35-64 Jahren (70,4%).

Besonders begrüßenswert war, dass die deutliche Mehrheit (65,5%) weiblich war, da Frauen mit Behinderungen ansonsten besonders unsichtbar sind⁶. Das trifft auch auf Menschen mit diversem Geschlecht zu. Dazu zählten sich 2 Befragte. Insbesondere Frauen mit Behinderungen kämpfen für ihre Gleichstellung⁷. Die Auswertung nach Geschlechtern zeigte, dass es deutlich unterschiedliche Schwerpunkte hinsichtlich Barrierefreiheit gab (siehe Anhang I Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? und Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig?).

So war den weiblichen Teilnehmenden gleich wichtig, dass:

- die Musik in den Geschäften nicht zu laut ist, sowie die Bedienbarkeit für alle vorhanden ist und vorab Informationen zu Barrierefreiheit zur Verfügung stehen (jeweils 53,8%).
- An zweiter Stelle war ein stufenloser Zugang von Bedeutung (51,6%) und
- am dritthäufigsten wurde genannt, dass die Warenausräumungen nicht im Weg stehen (40,9%).
- Bei der Frage 5, die die Barrierefreiheit innerhalb des Geschäftes betraf, wurde an zweiter Stelle die barrierefreie Kund*innentoilette genannt, gefolgt von einer barrierefreien Umkleide.

URL: https://www.wien.gv.at/menschen/frauen/pdf/studie-behinderung-langfassung.pdf (30.11.2020)

⁶ ORF.at (2019) Frauen mit Behinderung: Kampf für mehr Sichtbarkeit, URL: https://orf.at/stories/3136948/ (20.11.2020)

⁷ Siehe auch: Sorger, C; Bergmann, N (2020) Frauen, die behindert werden... auf ihrem Weg zur Gleichstellung in Wien. Eine qualitative Studie mit und über Frauen mit Behinderungen in Wien. Im Auftrag des Frauenservice Wien (MA 57).



Die männlichen Befragten gaben an:

- erster Stelle an, dass sie beim Ausfüllen von Formularen Hilfe benötigten (69,6%) (was zum Teil auch daraus resultiert, dass unter den männlichen Teilnehmenden 15,2% eine Lernbehinderung hatten)
- an zweiter Stelle wünschten sie vorab Informationen zu Barrierefreiheit (63,0%)
- und an dritter Stelle, dass sie die Bedienbarkeit für alle als wichtig erachteten und, dass der Eingang gut gekennzeichnet wäre (jeweils 60,9%). Den männlichen Teilnehmern war auch noch gleichermaßen eine gute Beleuchtung wichtig.
- Bei der Frage 5, die die Barrierefreiheit innerhalb des Geschäftes betraf, gaben die männlichen Teilnehmer an zweiter Stelle die Wichtigkeit einer barrierefreien Kassa an und an dritter Stelle eine barrierefreie Umkleide.

Beide Geschlechter nannten bei Frage 5:

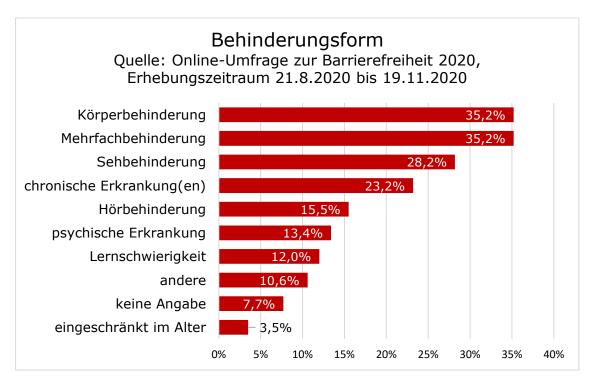
• genug Bewegungsfläche gleichermaßen am häufigsten (siehe Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen? Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig?).

Bei der Befragung wurden acht Behinderungsformen genannt. 142 Befragte füllten diese Antwort aus. Die Verteilung der Behinderungsformen entsprach auch im Groben der Verteilung der Menschen mit Behinderungen in Österreich.⁸

https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=428, am 18.11.2020), S. 246

⁸ BMASK (2016), Bericht der Bundesregierung über die Lage der Menschen mit Behinderungen in Österreich 2016 (URL:





50 Befragte gaben an, eine Körperbehinderung zu haben (35,2%), gefolgt von 40 Personen (28,2%) mit Sehbehinderungen (davon 13 Personen blind), 33 Personen (23,2%) gaben an eine chronische Erkrankung(en), 22 Personen (15,5%) eine Hörbehinderung(en) (davon 13 Personen gehörlos), 19 Personen (13,4%) eine psychische Erkrankung(en) und 17 Personen (12%) Lernschwierigkeiten zu haben. 15 Personen (10,6%) gaben andere Behinderungsformen an, die im Wesentlichen detailliertere Beschreibungen der genannten Behinderungsform beinhalteten. 11 Personen (7,7%) wollten ihre Behinderungsform nicht angeben. Zusätzlich gab es noch die Möglichkeit anzugeben, ob eine Einschränkung auf Grund des Alters vorlag. Diese Antwort Option wählten 5 Personen (3,5%). Ein wesentlicher Aspekt dieser Frage war, dass 50 Befragte (35,2%) mehr als eine Behinderungsform angaben. Besonders chronische Erkrankungen wurden oft zusätzlich angegeben.

Auch einige Mütter füllten den Fragebogen in Hinblick auf Barrierefreiheit mit Kinderwagen aus. Junge Eltern sind auch von mangelnder Barrierefreiheit (Stufen) betroffen.

4.2.2 Barrierefreiheit der Straßen und Branchen

Frage 1 und 2 des Fragebogens erhoben die Einschätzung der Barrierefreiheit von 13 Einkaufsstraßen in Wien und 15 Branchen.



barrierefrei beurteilt.

Die Barrierefreiheit der abgefragten Straßen und Branchen (siehe hier auch Detailergebnisse in Kapitel Gesamtergebnis - Synergien quantitativer Erhebung mit qualitativer Umfrage und Kapitel 5) wurde zum Teil besser bewertet als sie tatsächlich ist: "für Rollifahrer ist es in Wien besser geworden, es ist barrierefreier geworden, 95% ist möglich." Auch gaben durchschnittlich 9,8% der Befragten an, dass für sie die Barrierefreiheit der Straßen vollständig gegeben sei. Jedoch nur durchschnittlich 41,7% der Einkaufsstraßen sind stufenlos. Das resultierte teilweise auch daraus, dass für Menschen mit Seheinschränkungen andere Parameter wichtig waren (hier wurde nicht ausschließlich die Stufenlosigkeit bewertet, sondern die Nutzbarkeit der taktilen Leitsysteme): "Die Barrierefreiheit wird Großteils auf "Berollbarkeit" eingeschränkt, Leitlinien sind kaum vorhanden." und "Für blinde und sehbehinderte Menschen erhöht das Vorhandensein von taktilen Bodeninformationen die Barrierefreiheit wesentlich." Auch Rollstuhlfahrer*innen hatten eigene Ansprüche an Barrierefreiheit: "Ich bin Rollstuhlfahrerin und gehe von meinem Anspruch an Barrierefreiheit aus, das bestimmt für andere nicht barrierefrei ist, denn völlige Barrierefreiheit ist sehr selten gegeben."

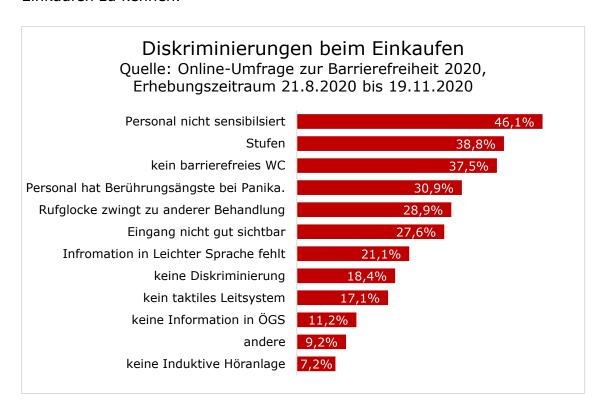
Die Mariahilfer Straße im Speziellen, die zwar in dieser Erhebung das beste Ergebnis erzielte (67,5% stufenlose Geschäfte), wurde hingegen von Menschen mit Seheinschränkung oder psychischer Erkrankung als gar nicht oder nur kaum barrierefrei bewertet. Siehe dazu Kapitel Mariahilfer Straße.

Die erhobenen Branchen wurden in der qualitativen Erhebung unterschiedlich eingeschätzt. Die Mehrzahl der Befragten (durchschnittlich 31,4%) stimmten teilweise zu, dass die Barrierefreiheit der Branchen gegeben sei. Nur bei den Branchen "Lebensmittelhandel", "Heilmittelbedarf / orthopädischer Fachhandel", "Apotheken" und bei Einkaufszentren stimmte die Mehrzahl der Befragten zu, dass diese überwiegend barrierefrei wären (Detailergebnisse und auch Ergebnisse der quantitativen Erhebung der Branchen siehe Kapitel 6). Dem gegenüber wurden die Branchen "Körperpflege", "Gastronomie", "Fachhandel", "Ärzt*innen" und die Veranstaltungsstätten als überwiegend nicht / kaum



4.2.3 Diskriminierungen

Die im Fragebogen beschriebenen Diskriminierungen wurden von den Befragten bestätigt und durch zahlreiche eigene Beispiele ergänzt. 81,6% der Befragten aller Zielgruppen gaben an, Diskriminierungen / Benachteiligungen beim Einkaufen zu kennen.



Als häufigste Diskriminierung wurde unsensibles und unpassendes Verhalten (seitens) des Personals genannt. 70 Personen - 41,1% gaben das an. Auch durch Stufen (59 Personen - 38,8% gaben diesen Aspekt von Barrierefreiheit an) und fehlende barrierefreie WCs (57 Personen - 37,5% gaben das an) fühlten sich die Befragten diskriminiert / benachteiligt. Berührungsängste bei einer Panikattacke waren ebenfalls Grund für eine Diskriminierung (47 Personen - 30,9% gaben das an), genauso wie das Vorhandensein einer Rufglocke (44 Personen - 28,9% gaben das an), wenn der Eingang nicht gut sichtbar / gekennzeichnet war (42 Personen - 27,6% gaben das an). Um Diskriminierung zu vermeiden wäre auch Information in Leichter Sprache nötig (32 Personen - 21,1% gaben das an), ein taktiles Leitsystem (26 Personen - 17,1% gaben das an), Information in Österreichischer Gebärdensprache (17 Personen - 11,2% gaben das an) und eine Induktive Höranlage (11 Personen - 7,2% gaben das an). 18,4% der Befragten gaben an keine Diskriminierung zu erleben, 9,12% gaben noch andere

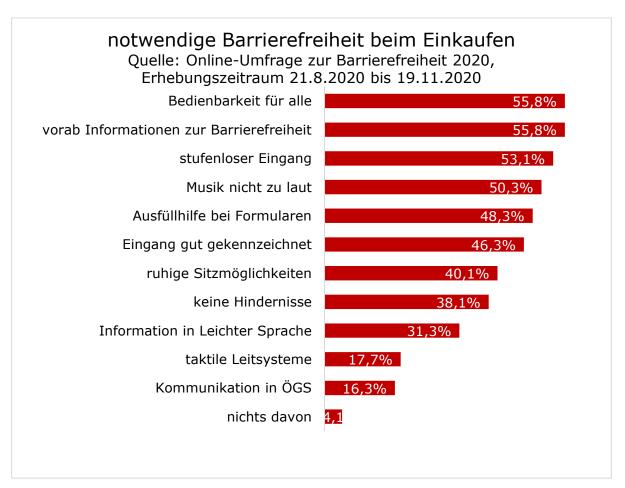


Beispiele an. (Weitere Details zu den zusätzlich genannten offenen Antworten finden sie in <u>Kapitel 7</u>)

Wichtig ist hier auch darauf hinzuweisen, dass - wie von mehreren Befragten formuliert: "die größten Barrieren im Kopf bestehen". "Jegliche Barriere besteht in den Köpfen dieser Gesellschaft: Behindert ist, wer behindert wird." "Ich hoffe, dass Barrierefreiheit in Zukunft auch etwas breiter gedacht wird, weil nämlich Barrieren im Kopf oft viel schlimmer sind - auf den ersten Blick nicht sichtbar! Auch für "Alkoholiker" (Suchtkranke), alte Menschen und dergleichen mehr müssen Barrieren abgebaut werden, um so gut es geht am Leben teilnehmen zu können!"

4.2.4 Barrierefreiheit beim Einkaufen

Auch bei der Frage 4 (siehe Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen? zu der nötigen Barrierefreiheit beim Einkaufen, gab es rege Beteiligung. 98,6% der Befragten wählten zumindest einen für sie wichtigen Aspekt von Barrierefreiheit aus.





Am häufigsten genannt wurde hierbei der Wunsch nach Vorabinformationen zur Barrierefreiheit über die Homepage eines Geschäftslokales und die Bedienbarkeit für alle (jeweils 82 Personen – 55,8% wählten beide dieser Antwortoptionen aus). Weitere wichtige Aspekte waren die Stufen- oder Schwellenlosigkeit (78 Personen – 53,1% wählten diese Antwortoption), dass die Musik in Geschäften nicht so laut sein sollte (74 Personen – 50,3% wählten diese Antwortoption) und die Hilfe beim Ausfüllen von Formularen (71 Personen – 48,3% wählten diese Antwortoption). Weitere wichtige Aspekte von Barrierefreiheit waren, dass der Eingang gut gekennzeichnet sein sollte (68 Personen – 46,3% wählten diese Antwortoption), dass es ruhige Sitzmöglichkeiten / Rückzugsmöglichkeiten geben sollte (59 Personen – 40,1% wählten diese Antwortoption), dass es Information in leichter Sprache geben sollte (46 Personen – 31,3% wählten diese Antwortoption), dass es taktile Leitsysteme geben sollte (26 Personen – 17,7% wählten diese Antwortoption) und, dass es Information in Österreichischer Gebärdensprache geben sollte (24 Personen – 16,3% wählten diese Antwortoption). 38,1% der Befragten wählten keine dieser Hindernisse.

Diese Antwortmöglichkeiten waren nur einzelne exemplarische Aspekte für Barrierefreiheit. Es bedeutete auch nicht, dass einzelne Aspekte weniger wichtig waren als andere. Für gehörlose Menschen ist Österreichische Gebärdensprache unerlässlich, genauso wie für blinde Menschen taktile Leitsysteme wichtig sind.

In Frage 5 (siehe <u>Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?</u>) wurden Aspekte der Barrierefreiheit innerhalb eines Geschäftslokales abgefragt. 147 Personen beantworteten diese Frage.





Auf die Frage "Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig?" wurde am häufigsten genug Bewegungsfläche genannt (108 Personen – 73,5% wählten diese Antwortoption), gefolgt von einer guten Beleuchtung (89 Personen – 60,5% wählten diese Antwortoption) und eine barrierefreie Umkleide (81 Personen – 55,1% wählten diese Antwortoption). Weiters waren ebenfalls wichtig eine barrierefreie Kundentoilette (80 Personen – 54,4% wählten diese Antwortoption), eine barrierefreie Kassa (78 Personen – 53,1% wählten diese Antwortoption) und eine große Preisauszeichnung (70 Personen – 47,6% wählten diese Antwortoption). Für nur 7,5% der Befragten war keine der genannten Optionen wichtig.

Diese Aspekte wurden beispielhaft ausgewählt und haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Eine umfassendere Beschreibung (siehe auch offenen Antworten in <u>Kapitel 7</u>) von Barrierefreiheit entlang einer Servicekette, sowie innerhalb und außerhalb von Geschäften finden Sie in <u>Kapitel 8</u>.

4.2.5 Online Einkauf

Die Fragen zum Online Einkauf (siehe auch Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?, Frage 7: Online Einkauf) zeigten deutlich, dass Menschen mit Behinderungen eine wichtige Zielgruppe des stationären Handels sind. Zwar stimmten 39,6% vollständig und 33,1% teilweise zu, online einzukaufen, aber die Mehrheit bevorzugte den stationären Handel /



ging nicht lieber online einkaufen. 50,4% stimmten nicht oder kaum zu lieber online einzukaufen, 33,6% stimmte teilweise zu und nur 16% stimmten vollständig zu.

Wichtig zu betonen ist, wie auch ein*e Befragte*r formulierte: "Menschen mit Behinderungen sind eine wichtige Konsumentengruppe, darauf wird auch in der Beratung wenig Rücksicht genommen."

Weitere Rückmeldungen beim Online Einkauf waren: "Grundsätzlich kaufe ich online ein, wenn es für mich aufgrund von Wetter oder mangelnder Assistenz sein muss. Echte Geschäfte mit echten Waren zum Probieren bevorzuge ich 100%!" Auch in Interviews wurde dieser Umstand bekräftigt. Gerade für blinde Personen ist es wichtig Produkte mit den Händen angreifen zu können. Bei der Frage nach der Barrierefreiheit beim Online Einkauf ("Was brauchen Sie für einen barrierefreien Online Einkauf?") wurden folgende Punkte genannt: Auslesbarkeit durch einen Screenreader, Bildbeschreibungen, übersichtliche Webseiten, nichts Kleingedrucktes, Preisangaben zuerst (auch Liefergebühren), alle Videos immer mit Untertiteln, Gebärdensprache, ein klares übersichtliches Design und eine einfache Bedienbarkeit der Webseite.

4.2.6 Lob und Tadel

Die Befragten hatten unter Frage 10 (siehe Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?) die Möglichkeit Ihre "Lieblingseinkaufsstraße", die "beste barrierefreie Straße", die "schlechteste barrierefreie Straße" und ein Geschäft, das "Barrierefreiheit gut umsetzt" zu nennen.

Bei der Möglichkeit eine Einkaufsstraße hervorzuheben ("beste barrierefreie Einkaufsstraße Wiens" und "meine Lieblingseinkaufsstraße") wurde die Mariahilfer Straße insgesamt 50-mal genannt. Ebenfalls genannt wurden diverse Shopping Center (Donauzentrum, Shopping City Süd) und in absteigender Reihenfolge die Kärntner Straße, die Landstraße und die Meidlinger Hauptstraße. Die "schlechteste barrierefreie Einkaufsstraße Wiens" ist nach Ansicht der Befragten die Josefstädter Straße (3 Nennungen), die Thaliastraße (3 Nennungen) und die Landstraße (3 Nennungen). Als schlechteste Straße wurde unter anderem auch die Mariahilfer Straße genannt (3 Nennungen), was auf unterschiedliche Bedürfnisse nach Barrierefreiheit zurückzuführen ist (siehe auch



Mariahilfer Straße).

Bei der Möglichkeit einzelne Geschäfte zu loben ("Dieses Geschäft setzt Barrierefreiheit sehr gut um") wurde unter anderem DM (5 Nennungen), Spar (5 Nennungen) und Einkaufszentren genannt. Alle genannten Straßen / Geschäfte finden Sie in Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel.

4.2.7 Verantwortung für die Umsetzung von Barrierefreiheit

Bei der Verantwortung hinsichtlich der Barrierefreiheit in Wiens Einkaufsstraßen waren sich die Befragten einig. 84% der Befragten forderten von der Politik / dem Bezirk mehr Umsetzung von Barrierefreiheit und 87,5% wünschten sich von dem Handel / den Geschäften mehr Bewusstsein für Barrierefreiheit. Auch bei der offenen Antwortmöglichkeit gab es Rückmeldungen: "Ich wünsche mir, dass die Politik Barrierefreiheit mehr unterstützen und dafür die Betriebe mehr zur Verantwortung ziehen sollte.", "Ich bin in der Position keine Barrierefreiheit zu brauchen, deshalb weiß ich leider auch sehr wenig darüber! Trotzdem wünsche ich mir für Menschen mit Behinderung mehr Einsatz von der Politik und der Geschäftsinhaber!" Eine Rückmeldung betraf auch Gemeinden: "Ich finde, man sollte sich nicht bei Geschäftsleuten beschweren, sondern bei den Gemeinden".

4.2.8 Gütesiegel für Barrierefreiheit

39,6% der Befragten stimmten teilweise überein und 38,9% stimmten vollständig zu, dass ein "Gütesiegel für Barrierefreiheit bei der Wahl des Geschäftes hilft". "Ein Gütesiegel, das barrierefreie Betriebe auszeichnet, ist für Kund*innen mit Behinderung(en) eine Hilfe bei der Wahl des Geschäftes" – dem stimmten 57,6% vollständig zu. Eine überwiegende Mehrheit (68,1%) stimmte dem vollständig zu, dass bei einer Wahlmöglichkeit lieber ein Geschäft aufgesucht wird, das sich für mehr Barrierefreiheit einsetzt (siehe Frage 9: Gütesiegel / Wahl von dem Einkaufs-Geschäft im Anhang I). Hierbei gab es noch folgende Anmerkungen bei der offenen Antwortmöglichkeit: "Gütesiegel machen für blinde und sehbehinderte Menschen Sinn, wenn man sie eindeutig erkennen und wahrnehmen kann." Aber auch für Rollstuhlfahrer*innen wären Gütesiegel hilfreich. Hier wäre es schon ein guter Ansatz: Informationen zu mobilen Rampen offensichtlich zu machen."



4.2.9 Vorschläge für mehr Barrierefreiheit

Dieses Kapitel behandelt Rückmeldungen der Online-Umfrage und gibt einen Einblick in mögliche Verbesserungsvorschläge hinsichtlich Barrierefreiheit. Weiterführend werden mögliche Diskriminierungen in Kapitel <u>7</u> und Aspekte umfassender Barrierefreiheit in Kapitel <u>8</u> beschrieben.

Dem Personal in den Geschäften und Lokalen kam eine Schlüsselrolle zu. Die überwiegende Mehrheit der Befragten wünschte sich ein sensibilisiertes und "ausreichendes Personal, sodass es Ressourcen für persönliche Unterstützung gibt." Damit ließe sich eine Mehrzahl von Diskriminierungen verhindern. "Menschen sind "barrierefreier" als Geschäfte - Schulungen wären noch zu intensivieren. Dadurch tritt bauliches in den Hintergrund."

Ebenso wurde mehrfach die Preisauszeichnung angesprochen. Hier wurde empfohlen eine elektronische / digitale Preisauszeichnung vorzunehmen oder auch einen Scanner mit Sprachausgabe, mit dem man Preise einlesen könnte, zur Verfügung zu stellen. "Es ist schrecklich, wenn am Preisschild so viel geschrieben steht, dass man die endgültige für mich relevante Summe nur schwer erkennen kann. Auch für die Größe gibt es so viele Zahlen und Buchstaben, dass ich nicht erkennen kann, welche davon bei uns in Österreich zutreffend ist." "Preisauszeichnungen sind nicht nur für behinderte Menschen ein Thema."

Einen weiteren Vorschlag betrifft "Orientierungsmöglichkeiten, in Geschäften mit großer Grundfläche". Hier wäre ein "tastbarer Grundriss beziehungsweise eine barrierefrei zugängliche Information über die Warenaufteilung" nötig.
Öfters wird auch von blinden Personen eine Einkaufshilfe (in Einkaufszentren / Kaufhäusern) gewünscht, die in den gewünschten Geschäften begleitet. Ein*e Teilnehmer*in gab sogar die Bereitschaft an, für dieses Service gesondert zu bezahlen: "ideal wäre Einkaufshilfe / Begleitung bei großen Einkaufshäusern (z.B.: Gerngross, Mall Landstraße, Westbahnhof), würde sogar etwas dafür bezahlen", "im Einkaufszentrum: wie finde ich die Geschäfte als blinder Mensch? Wie findet man ohne Leitsystem in Geschäfte - ein Guide /eine Einkaufsassistenz nach Anmeldung wäre gut", "Ich würde es cool finden, wenn es in Einkaufszentren Unterstützer*innen gäbe, die Menschen mit Beeinträchtigung,



Alte Menschen bei ihrem Einkauf unterstützen würden- unentgeltlich." und "Einkaufsassistenz wäre hilfreich".

Ebenfalls für blinde und sehbehinderte Menschen wichtig wäre es "Geschäfte (und viele andere Bereiche) durch digitale Meldung erkennbar zu machen (RFID Etikett), um Geschäfte wahrzunehmen ohne unbedingt hinein zu gehen (wäre auch beim Auffinden vom Arztpraxen hilfreich)."

Ein weiterer Vorschlag betraf akustische Signale. Diese sollten (für Menschen mit Hörbehinderung) in visuelle umgewandelt und mit Österreichischer Gebärdensprache (ÖGS) ergänzt werden: "es soll TVs mit Gebärdensprache eingeblendet geben", "Es braucht Videoleinwände, die Informationen in Text/ÖGS wiedergeben."

Ein Vorschlag auf der Metaebene, der auch von mehreren Befragten kam, war bereits in der Schulbildung an ein Unterrichtsfach wie politische Bildung / Ethik zu denken, das Barrierefreiheit und Inklusion zum Thema macht.

Auch ArchitektInnen sollten in ihrem Studium Barrierefreiheit als Pflichtmodul verankert haben.

5 Ergebnis nach Straßen

Im Folgenden sind die Ergebnisse der Erhebung der 13 Wiener Einkaufsstraßen und der Online-Befragung zusammengeführt. Keine der untersuchten Straßen war zur Gänze stufenlos erreichbar.

Die Unterschiede in den einzelnen Straßen wurden deutlich. In der Mariahilfer Straße gab es mit 67,5% stufenlosen Eingängen das beste Ergebnis. Danach folgt die Kärntner Straße und der Graben mit 60% stufenlosen Eingängen. In der Favoritenstraße waren 54,4% der Geschäfte stufenlos zugänglich. Das schlechteste Ergebnis gab es in der Thaliastraße mit nur 24,0% stufenlos zugänglichen Geschäften. Dicht gefolgt von der Josefstädter Straße mit nur 24,2% stufenlos zugänglichen Geschäften und der Alser Straße mit nur 27% stufenlos zugänglichen Geschäften. Das bedeutete in diesem Zusammenhang, nicht einmal jedes dritte Geschäft war stufenlos zugänglich. Hier gab es viel Luft nach oben. Auch deutlich unter 50% stufenloser Zugänglichkeit waren die Ergebnisse in der Neubaugasse (nur 39,5% stufenlose Geschäfte), der



Neulerchenfelder Straße (nur 35,6% stufenlose Geschäfte) und der Landstraße (nur 44,4% stufenlose Geschäfte). Das zeigte, dass in diesen Straßen nicht einmal jedes zweite Geschäft zugänglich war. Auch diese Ergebnisse waren für Betroffene inakzeptabel. Im Mittelfeld lag die Rotenturmstraße mit 50,9% stufenlosen Geschäftslokalen.

Zusätzlich zeigte die Auswertung klar, dass bei allen Straßen die Mehrzahl der Geschäfte nur eine Stufe hatten (im Vergleich zu Geschäften mit zwei oder mehr Stufen), welche leichter entfernt werden könnte.

Die Auswertung der Frage 10: Lob (Was ist gut?) & Tadel (Was ist schlecht?)

("Lieblings-Einkaufsstraße", "Beste barrierefreie Einkaufsstraße" und
"schlechteste barrierefreie Einkaufsstraße" siehe Details in Anhang III
Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel) zeigte, dass die Barrierefreiheit einer Straße oft auch gegensätzlich bewertet wurde (siehe auch Kapitel

Mariahilfer Straße). Das kam daher, dass die Befragten die Straßen nach subjektiven Kriterien bewerteten.

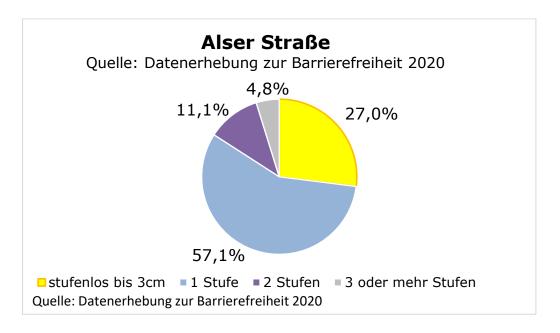
Auch bei der Online-Umfrage gab es zahlreiche Rückmeldungen zu mangelnder Barrierefreiheit - auch von unterschiedlichen Zielgruppen: "Es sind zwar die meisten Gehsteige etc. abgesenkt, doch in vielen Geschäften gibt es Stufen.", "Der Eingang ist in noch viel zu vielen Geschäften zu eng oder eine Rampe statt Stufen viel zu steil.", "Es gibt viel zu wenig Geschäfte, die barrierefrei sind, da es Menschen mit Rollstuhl wirklich schwer haben, schon alleine der Eingang sollte mehr Platz bieten!", "kein Blindenleitsystem ist frei von Hindernissen, oder Hausmauer ist nicht frei von Hindernissen - in beiden Fällen nicht immer garantiert", "Blindenleitlinien sind sehr oft Parkplätze für Lieferwägen, Werbetafeln, Fahrräder etc." und "Keine Straße ist barrierefrei für Gebärdensprachkompetenz".

Im Zuge der Online-Umfrage wurde zusätzlich erhoben, ob die jeweiligen Straßen barrierefrei waren. Dazu gab es die Möglichkeit nicht, kaum, teilweise oder vollständig zuzustimmen. Eine zusätzliche Option war, dass die Barrierefreiheit nicht eingeschätzt werden konnte. 179 Teilnehmer*innen beantworteten die gesamte Frage. Durchschnittlich 26% der Befragten stimmten nicht oder kaum zu, dass die Straßen barrierefrei wären. 26,6% stimmten teilweise zu und 9,8% stimmten vollständig zu. (37,8% konnten die Barrierefreiheit der jeweiligen



Straße nicht einschätzen.) Die Detailergebnisse stehen am Ende der jeweiligen Kapitel von 5.1.

5.1 Alser Straße



Auf der Alser Straße waren 27,0% der Geschäfte stufenlos, 57,1% hatten eine Stufe, 11,1% zwei Stufen und 4,8% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass eine deutliche Mehrheit – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Die Erhebungen in der Alser Straße liefern über die Jahre hinweg ein konstantes Ergebnis von 27% stufenlosen Geschäftslokalen. Hier gab es keine Verbesserung, was die Zugänglichkeit betrifft und auch keine größeren Umbauten.

Ergebnisse Alser Straße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	27%	27%	27,3%	27%

erhobene Geschäfte 2020: 126

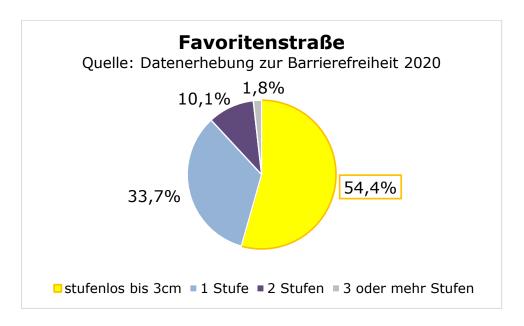
Ein*e blinde*r Befragte wies darauf hin: "Auf der Alser Straße gibt es viele Ecken und Kanten und unübersichtliche Kreuzungen, viele Warenkörbe stehen auf der Straße. Besonders schlimm ist das Queren der Straße bei der 13A Haltestelle."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Alser Straße barrierefrei ist (siehe Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen? in Anhang I). 15% gaben an nicht, 20% kaum, 17,8%



teilweise und 3,9% vollständig zuzustimmen. 43,3% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten einer Barrierefreiheit kaum zustimmten und sogar 15% nicht zustimmten. Das Ergebnis entspricht dem Ergebnis der quantitativen Erhebung.

5.2 Favoritenstraße



Auf der Favoritenstraße waren 54,4% der Geschäfte stufenlos, 33,7% hatten eine Stufe, 10,1% zwei Stufen und 1,8% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass ein Drittel – nur eine Stufe –leicht zu beheben wäre.

Bei der Favoritenstraße wurden im Jahr 2020 zusätzliche Geschäftslokale auch unterhalb des Hauptbahnhofes erhoben. Diese Erweiterung der Stichprobe (201 Geschäfte statt 143) führte in diesem Jahr zu einem deutlich schlechteren Ergebnis von statt 68,5% auf 54,4% Stufenlosigkeit.

Ergebnisse Favoritenstraße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	69%	69%	68,5%	54,4%

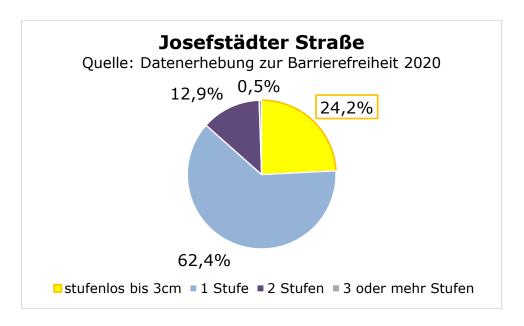
erhobenen Geschäfte 2020: 201

Es gab aber auch positives Feedback: Die Favoritenstraße wurde 2-mal als "Lieblings-Einkaufsstraße" genannt (Details siehe <u>Anhang IV - Auswertung der offenen</u> Fragen).



Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Favoritenstraße barrierefrei ist (siehe <u>Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen?</u> in Anhang I). 8,4% gaben an nicht zuzustimmen, 12,8% kaum zuzustimmen, 27,4% teilweise zuzustimmen und 13,4% vollständig zuzustimmen. 30,2% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Favoritenstraße nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten mehr Befragte kaum oder nicht zu (21,2%) als vollständig zu (13,4%).

5.3 Josefstädter Straße



Auf der Josefstädter Straße waren 24,4% der Geschäfte stufenlos, 62,4% hatten eine Stufe, 12,9% zwei Stufen und 0,5% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass die Mehrheit – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Die Erhebungen in der Josefstädter Straße stagnieren um einen Wert von 24% stufenlosen Geschäftslokalen. Trotz Verbesserungsbestrebungen des Bezirkes kam es bei der Auswertung der Stufen zu keinem besseren Ergebnis. Laut der Umfrage gab es aber Hinweise darauf, dass es in der Josefstädter Straße viele Geschäfte mit mobilen Rampen gibt, diese aber nicht angeschrieben sind. "In der Josefstädter Straße haben viele Geschäftsleute mobile Rampen! Teilweise wird eine solche aktiv angeboten, teilweise aber nicht. Die fehlende Kommunikation ist das Problem! Aber die Bezirksvorsteherin bemüht sich sehr."



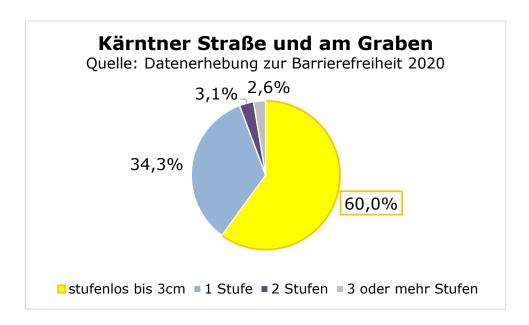
Ergebnisse Josefstädter Straße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	23%	24%	24,5%	24,2%

erhobene Geschäfte 2020: 186

Eine blinde Person merkte an: "Bei der Josefstädter Straße ist nur im Umkreis von den Straßenbahnhaltestellen einkaufen möglich". Ansonsten fiele die Orientierung zu schwer.

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Josefstädter Straße barrierefrei ist (siehe <u>Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen?</u> in Anhang I). 14,4% gaben an nicht zuzustimmen, 24,3% kaum zuzustimmen, 14,9% teilweise zuzustimmen und nur 3,3% vollständig zuzustimmen. 43,1% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten einer Barrierefreiheit kaum zustimmten und sogar 14,4% nicht zustimmten. Dieses Ergebnis entspricht auch dem Ergebnis der Erhebung in den Straßen und der geringen Anzahl von stufenlosen Geschäftslokalen in der Josefstädter Straße.

5.4 Kärntner Straße und Graben



Auf der Kärntner Straße und am Graben waren 60% der Geschäfte stufenlos, 34,3% hatten eine Stufe, 3,1% zwei Stufen und 2,6% drei oder mehr Stufen.



Das zeigt, dass über ein Drittel der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Ergebnisse Kärntner Straße	2014	2016	2018	2020	
und am Graben	2014	2016	2016	2020	
stufenlose Geschäftslokale	60%	61%	59,8%	60,0%	

erhobene Geschäfte 2020: 195

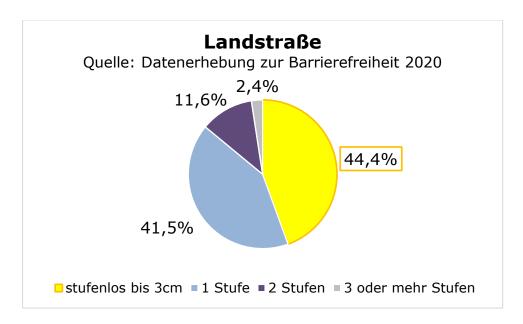
Die Kärntner Straße wurde 2-fach als "Lieblings-Einkaufsstraße" und 7-fach als "Beste barrierefreie Einkaufsstraße" genannt. Damit ist die Kärntner Straße nach der Mariahilfer Straße (abgesehen von Einkaufszentren) die beliebteste Einkaufsstraße Wiens.

Aber es gab auch Kritik von Seiten der Befragten: "z.B. bei der Kärntner Straße und am Graben gibt es oft nur an einer Seite Blindenleitlinien, diese sind oft unterbrochen und enden abrupt.", "Kärntner Straße: viele respektieren das Leitsystem nicht (Fahrräder, Kinderwägen)". "Als blinde Person ist es am Stephansplatz schwer den U-Bahn Abgang zu finden."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Kärntner Straße barrierefrei ist (siehe Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen? in Anhang I). 6,6% gaben an nicht zuzustimmen, 7,7% kaum zuzustimmen, 47% teilweise zuzustimmen und 24,9% vollständig zuzustimmen. 13,8% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Kärntner Straße und des Grabens nur teilweise als gegeben einschätzte. Aber deutlich mehr Personen stimmten voll zu (24,9%), dass die Straße barrierefrei sei. Diese stehen jenen gegenüber, die der Barrierefreiheit nicht oder kaum zustimmten (14,3%).



5.5 Landstraße



Auf der Landstraße waren 44,4% der Geschäfte stufenlos, 41,5% hatten eine Stufe, 11,6% zwei Stufen und 2,4% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass mehr als ein Drittel – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Bei der Landstraße pendelt sich das Ergebnis seit 2014 um die 44% stufenloser Geschäftslokale ein. Hier gab es in den letzten Jahren 2014-2016 zwar eine leichte Steigerung der stufenlosen Geschäftslokale, in den letzten Jahren aber keine deutliche Verbesserung der Barrierefreiheit.

Ergebnisse Landstraße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	41%	43%	44,0%	44,4%

erhobene Geschäfte 2020: 207

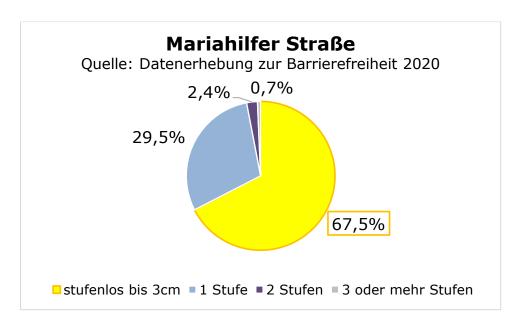
Die Landstraße wurde außerdem 5-mal als "Lieblings-Einkaufsstraße", 2-mal als "beste barrierefreie Einkaufsstraße" und 3-mal als "schlechteste barrierefreie Einkaufsstraße" (siehe Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel) genannt. Das zeigte die Diversität an Ansprüchen an die Barrierefreiheit einer Straße.

Ein Beispiel: Für blinde Menschen ist am Anfang der Landstraße schwer ersichtlich, wann man auf der Straße ist (aufgrund der abgesenkten Gehsteige) – so die Rückmeldung einer befragten Person -, was auch zu Schwierigkeiten führt, weil hier ein Autobus fährt.



Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Landstraße barrierefrei ist (siehe Frage 1 in Anhang I). 9,8% gaben an nicht zuzustimmen, 14,8% kaum zuzustimmen, 30,6% teilweise zuzustimmen und 12,6% vollständig zuzustimmen. 32,2% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Landstraße nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten mehr Befragte kaum oder nicht zu (24,6%) als vollständig zu (12,6%).

5.6 Mariahilfer Straße



Auf der Mariahilfer Straße waren 67,5% der Geschäfte stufenlos, 29,5% hatten eine Stufe, 2,4% zwei Stufen und 0,7% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass die überwiegende Zahl der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Die Auswertung für die Mariahilfer Straße zeigt, dass diese Straße das beste Ergebnis von ganz Wien hat. Auch unter den "Lieblingsstraßen" und "besten Einkaufsstraßen" wurde die Mariahilfer Straße mit Abstand am häufigsten (insgesamt 50-mal) genannt.

Allerdings wurde die Mariahilfer Straße auch unter der "schlechtesten barrierefreien Einkaufsstraße" 3-mal genannt. In Interviews wurde betont, dass die Begegnungszone in der Mariahilfer Straße auch Nachteile für blinde Personen mit sich brächte. Diese wären etwa durch den Radverkehr gefährdet. Auch für Menschen mit psychischer Erkrankung ist die Mariahilfer Straße "zu intensiv" /



überlaufen. Hier gibt es kaum Rückzugsmöglichkeiten (zum Beispiel im Fall einer Panikattacke).

In den Jahren 2014-2018 zeigen die Ergebnisse für die Mariahilfer Straße zwar eine Steigerung der Barrierefreiheit. Diese Tendenz konnte aber in den letzten Jahren nicht beibehalten werden. Die Reduktion der stufenlosen Geschäftslokale von 71,5 auf 67,5% lassen sich aber mit aktuellen Umbauten (auf Höhe der Nummern 168-188) erklären. Diese Gebäude konnten in dieser Erhebung nicht erfasst werden.⁹

Ergebnisse Mariahilfer Straße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	64%	70%	71,5%	67,5%

erhobene Geschäfte 2020: 298

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Mariahilfer Straße barrierefrei ist (siehe Frage 1 in Anhang I). 8,6% gaben an nicht zuzustimmen, 10,2% kaum zuzustimmen, 48,4% teilweise zuzustimmen und 22% vollständig zuzustimmen. 10,8% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Mariahilfer Straße nur teilweise als gegeben einschätzte.

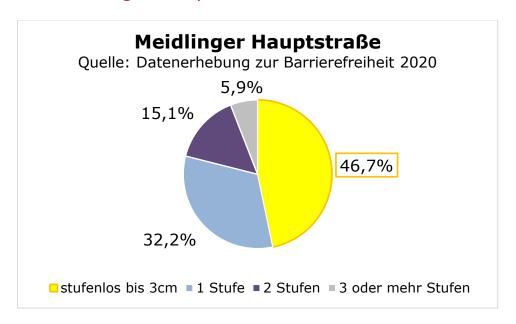
Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte vollständig zu (22%) als nicht oder kaum zustimmten (3,4%).

_

⁹ Siehe auch: https://www.wienschauen.at/abriss-durch-alle-instanzen-mariahilfer-strasse-166-168/



5.7 Meidlinger Hauptstraße



Auf der Meidlinger Hauptstraße waren 46,7% der Geschäfte stufenlos, 32,2% hatten eine Stufe, 15,1% zwei Stufen und 5,9% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass circa ein Drittel der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre. Ein Umbau hat bereits in den Jahren 2014-2017 stattgefunden.¹⁰

Die Meidlinger Hauptstraße wurde bei den Begehungen im Jahr 2020 erstmalig in die Erhebung aufgenommen. Leider gibt es hier nur ein geringes Ergebnis von 46,7% stufenlosen Geschäftslokalen. Dabei spielte auch die Steigung der Straße eine Rolle. Nichtsdestotrotz wurde die Meidlinger Hauptstraße 6-mal als "Lieblings-Einkaufsstraße", 1-mal als "beste barrierefreie Einkaufsstraße", aber auch 1-mal als "schlechteste barrierefreie Einkaufsstraße" (siehe Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel) genannt. Das zeigt, dass es unterschiedliche Ansprüche an Barrierefreiheit gab.

Gut bewertet wurde, dass es sich um eine Fußgängerzone handelte. Aber es gab auch Kritik von einer*m blinden Befragten: "Fix aufgestellte Sessel und Betonsitzbänke sind auf der Meidlinger Hauptstraße auch eine Hürde. Wenn man das Blindenleitsystem verpasst (leicht möglich, weil nicht gut tastbar), verirrt man sich".

https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/architektur/oeffentlicher-raum/strassen-plaetze/fuzo-meidlingerhauptstrasse.html

¹⁰Siehe auch:

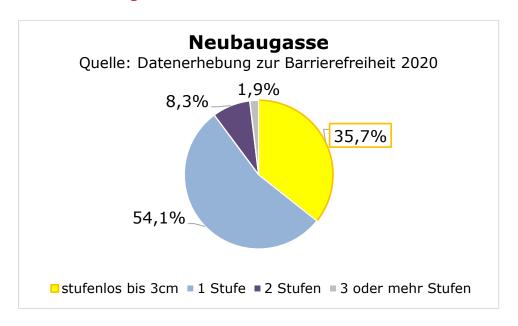


Ergebnisse Meidlinger Hauptstraße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	keine Daten	keine Daten	keine Daten	46,7%

erhobene Geschäfte 2020: 152

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Meidlinger Hauptstraße barrierefrei ist (siehe <u>Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen?</u> in Anhang I). 7,8% gaben an nicht zuzustimmen, 12,2% kaum zuzustimmen, 37,2% teilweise zuzustimmen und 10,0% vollständig zuzustimmen. 32,8% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Meidlinger Hauptstraße nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten mehr Befragte kaum oder nicht zu (20%) als vollständig zu (10%).

5.8 Neubaugasse



Auf der Neubaugasse waren 35,7% der Geschäfte stufenlos, 54,1% hatten eine Stufe, 8,3% zwei Stufen und 1,9% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass über die Hälfte der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.



Die Neubaugasse wurde im Jahr 2020 neugestaltet.¹¹ Obwohl bei dem Umbau auf Barrierefreiheit verwiesen wurde, betraf das nur die abgesenkten Gehsteige, nicht aber eine Angleichung von Stufen an das Straßenniveau. Das zeigt sich auch geringfügig in den Ergebnissen der Erhebung. Zum Zeitpunkt dieser Erhebung war die Umgestaltung aber noch nicht vollständig abgeschlossen. Daher ist es möglich, dass die Anzahl der stufenlosen Geschäftslokale bei einer Auswertung nach der Umgestaltung höher ist.

Ergebnisse Neubaugasse	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	39%	40%	39,5%	35,7% ¹²

erhobene Geschäfte 2020: 157

Die Rückmeldung einer blinden Person war wie folgt: "Die Neubaugasse ist nur mit Assistenz möglich". Das bedeutet eigenständig nicht zu begehen.

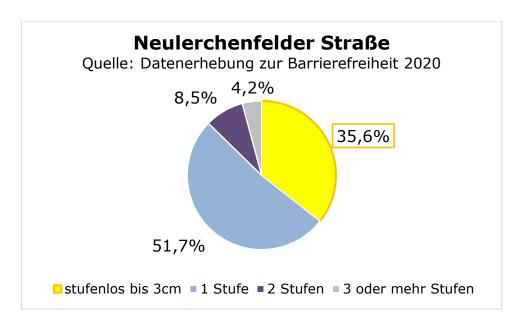
Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Neubaugasse barrierefrei ist (siehe Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen? in Anhang I). 10,6% gaben an nicht zuzustimmen, 18,4% kaum zuzustimmen, 27,4% teilweise zuzustimmen und 13,4% vollständig zuzustimmen. 30,2% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Neubaugasse nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten mehr Befragte kaum oder nicht zu (29%) als vollständig zu (13,4%).

¹¹ Siehe auch: https://www.meinbezirk.at/neubau/c-lokales/begegnungszone-neubaugasse-ist-offiziell-eroeffnet a4178511

¹² Bei der Erhebung war die Umgestaltung der Neubaugasse noch nicht abgeschlossen.



5.9 Neulerchenfelder Straße



Auf der Neulerchenfelder Straße waren 35,6% der Geschäfte stufenlos, 51,7% hatten eine Stufe, 8,5% zwei Stufen und 4,2% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass über die Hälfte der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Die Neulerchenfelder Straße ist die einzige Straße, bei der sich die Barrierefreiheit um 4,5 Prozentpunkte verbessert hat. Das lässt sich unter anderem auf eine Erneuerung der Straße im Jahr 2019 zurückführen.¹³

Ergebnisse Neulerchenfelder Straße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	29%	29%	30,7%	35,6%

erhobene Geschäfte 2020: 118

Feedback eines blinden Befragten: "Auf der Neulerchenfelder Straße sind die Eingänge der Geschäfte schwer zu finden, zu viele Waren stehen herum"

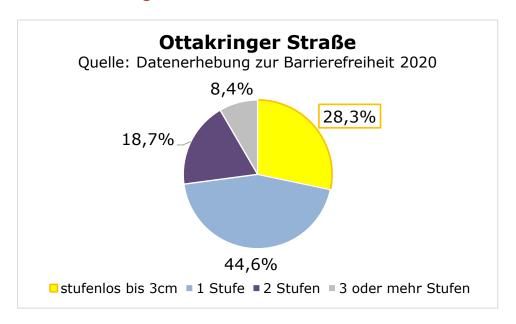
Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Neulerchenfelder Straße barrierefrei ist (siehe Frage 1 in Anhang I). 8,9% gaben an nicht zuzustimmen, 17,3% kaum zuzustimmen, 10,6% teilweise zuzustimmen und 1,7% vollständig zuzustimmen. 61,5% konnten die Barrierefreiheit nicht

¹³Siehe auch: https://www.gbstern.at/themen-projekte/beteiligung/neulerchenfelder-strasse/



einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten einer Barrierefreiheit kaum zustimmten und zusätzlich 8,9% gar nicht zustimmten. Dieses Ergebnis entspricht auch dem Ergebnis der Erhebung in den Straßen und der geringen Anzahl von stufenlosen Geschäftslokalen in der Neulerchenfelder Straße.

5.10 Ottakringer Straße



Auf der Ottakringer Straße waren 28,3% der Geschäfte stufenlos, 44,6% hatten eine Stufe, 18,7% zwei Stufen und 8,4% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass fast drei Viertel der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Ergebnisse Ottakringer Straße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	24%	26%	26,8%	28,3%

erhobene Geschäfte 2020: 166

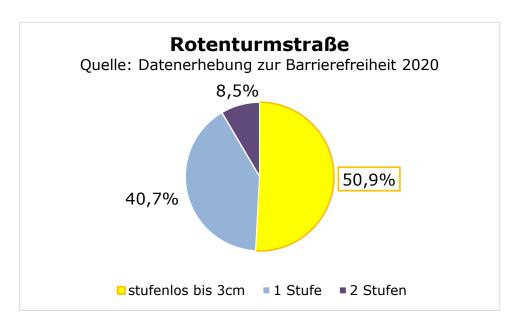
Eine Rückmeldung: "Auf der Ottakringer Straße ist es besonders schwer Informationen darüber zu bekommen, was in den Geschäften verkauft wird."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Ottakringer Straße barrierefrei ist (siehe <u>Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen?</u> in Anhang I). 12,2% gaben an nicht zuzustimmen, 18,3% kaum zuzustimmen, 16,1% teilweise zuzustimmen und 2,8% vollständig zuzustimmen. 50,6% konnten die Barrierefreiheit nicht



einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten einer Barrierefreiheit kaum zustimmten und sogar 12,2% gar nicht zustimmten. Dieses Ergebnis entspricht auch dem Ergebnis der Erhebung in den Straßen und der geringen Anzahl von stufenlosen Geschäftslokalen in der Ottakringer Straße.

5.11 Rotenturmstraße



Auf der Rotenturmstraße waren 50,9% der Geschäfte stufenlos, 40,7% hatten eine Stufe und 8,5% zwei Stufen. Das zeigt, dass über ein Drittel der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Die Rotenturmstraße wurde auf Grund der anstehenden Erneuerung der Straße 2019 (vor dem Umbau) in die Erhebung mitaufgenommen. Hier gab es eine geringfügige Verbesserung von 1,7 Prozentpunkten.

Ergebnisse Rotenturmstraße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	keine	keine	49,2%	50,9%
	Daten	Daten		

erhobene Geschäfte 2020: 61

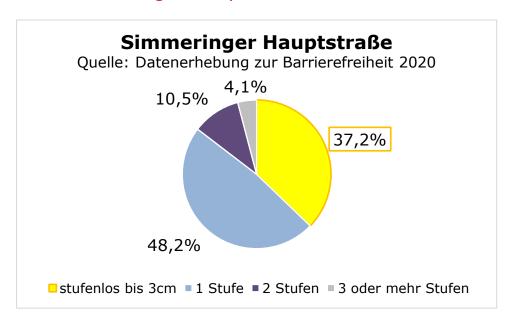
Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Rotenturmstraße barrierefrei ist (siehe <u>Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen?</u> in Anhang I). 11,1% gaben an nicht zuzustimmen,

¹⁴Siehe auch: https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/projekte/rotenturmstrasse/



9,4% kaum zuzustimmen, 30,9% teilweise zuzustimmen und 12,7% vollständig zuzustimmen. 35,9% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Rotenturmstraße nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten mehr Befragte kaum oder nicht zu (20,5%) als vollständig zu (12,7%).

5.12 Simmeringer Hauptstraße



Auf der Simmeringer Hauptstraße waren 37,2% der Geschäfte stufenlos, 48,2% hatten eine Stufe, 10,5% zwei Stufen und 4,1% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass circa die Hälfte der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.

Ergebnisse Simmeringer Hauptstraße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	25%	36%	31,3%	37,2%

erhobene Geschäfte: 191

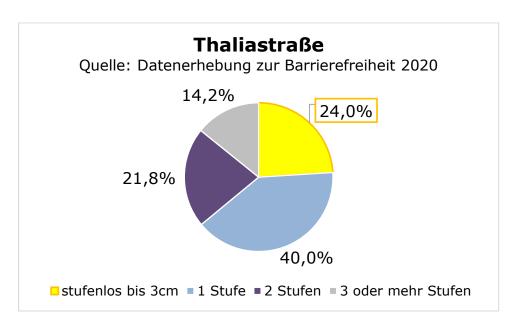
Die Unterschiede in den Erhebungen seit 2014 stammen daher, dass nicht immer gleich viele Geschäfte erhoben wurden. 2014 und 2018 waren die Erhebungen eingeschränkter, während 2016 und 2020 die Erhebungen eine Kernstrecke von der Simmeringer Hauptstraße bis ungefähr Höhe U3 Zipperer Straße bis U3 Simmering beinhaltete. Zusätzlich gab es 2020 an zwei Stellen größere Umbauarbeiten.



Hinweise einer*s Befragten: "Viele Straßen weisen bei den Gehsteigen einen zu geringen Querschnitt für die aufkommende Menge an Fußgeherinnen und Fußgehern sowie Gehwegnutzer auf. Beispielsweise auf der Simmeringer Hauptstraße gibt es gefährliche Stellen wo man als Rollifahrer sehr schwer passieren kann da Einbauten oder enge Straßenlagen keinen Raum zum Ausweichen bieten."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Simmeringer Hauptstraße barrierefrei ist (siehe Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen? in Anhang I). 11,7% gaben an nicht zuzustimmen, 14,5% kaum zuzustimmen, 20,1% teilweise zuzustimmen und 3,4% vollständig zuzustimmen. 50,3% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Simmeringer Hauptstraße nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte kaum oder nicht zu (26,2%) als vollständig zu (3,4%).

5.13 Thaliastraße



Auf der Thaliastraße waren 24,0% der Geschäfte stufenlos, 40,0% hatten eine Stufe, 21,8% zwei Stufen und 14,2% drei oder mehr Stufen. Das zeigt, dass über ein Drittel der Stufen – nur eine Stufe – leicht zu beheben wäre.



Mit nur 24% stufenlosen Geschäftslokalen gab es in der Thaliastraße das schlechteste Ergebnis aller Straßen.

Ergebnisse Thaliastraße	2014	2016	2018	2020
stufenlose Geschäftslokale	keine	keine	keine	24,0%
	Daten	Daten	Daten	

erhobene Geschäfte 2020: 275

Hier auch Kritik von einer blinden Person: "Auf der Thaliastraße gibt es viel Umgebungslärm. Eingänge zu zählen ist hier nicht möglich." (Blinde Menschen orientieren sich unter anderem indem sie die Geschäftseingänge auf einer Straße zählen.)

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Thaliastraße barrierefrei ist (siehe Frage 1 in Anhang I). 11,1% gaben an nicht zuzustimmen, 20% kaum zuzustimmen, 18,9% teilweise zuzustimmen und 5% vollständig zuzustimmen. 45% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten einer Barrierefreiheit kaum zustimmten und sogar 11,1% gar nicht zustimmten. Dieses Ergebnis entspricht auch dem Ergebnis der Erhebung in den Straßen und der geringen Anzahl von stufenlosen Geschäftslokalen in der Thaliastraße.

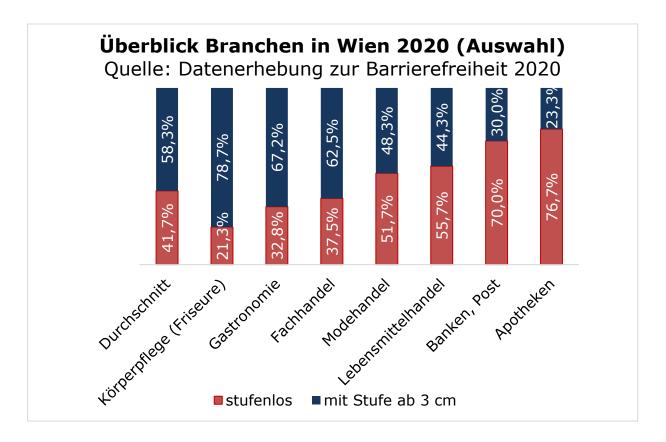
6 Ergebnis nach Branchen

Aufschlussreich ist es auch, die untersuchten Geschäftseingänge hinsichtlich unterschiedlicher Branchen auszuwerten. Dabei ist allerdings zu betonen, dass die Einteilung nach Branchen hier nicht im Sinne der Wirtschaftskammer erfolgte, sondern andere Kategorien gebildet wurden, die sich stärker an der Wahrnehmung / den Bedürfnissen von Kunden orientieren.¹⁵

Die detaillierte Liste und Einteilung der Branchen finden Sie in <u>Anhang III</u>. Zu berücksichtigen ist, dass jede Branche ihre eigene Servicekette hat (wie in Kapitel 8.1 beschrieben).

¹⁵ Siehe Maisriml (2014)





Die besten Ergebnisse gab es in der Kategorie "Einkaufszentren". Hier waren alle erhobenen Geschäfte stufenlos zugänglich. Ebenfalls gute Ergebnisse gab es in der Branche der "Veranstaltungsstätten" (85,7% stufenlose Geschäfte), dem Heilmittelbedarf (83,3% stufenlose Geschäfte) und "Apotheken" (76,7% stufenlose Geschäfte). Ein weiteres überdurchschnittliches Ergebnis gab es in der Branche der "Banken". Hier waren 70% stufenlos erreichbar. Betrachtet man hingegen die größten Branchen, wie Geschäfte unter der

Kategorie "Mode" (511 Geschäfte), im Fachhandel (611 erfasste Geschäfte) und "Gasthäuser/Hotel" (375 erfasste Gastronomiebetriebe und Hotels), so zeigte sich ein anderes Bild. Modegeschäfte waren nur zu 51,7% stufenlos zugänglich, Geschäfte des Fachhandels nur zu 37,5% und in der Gastronomie waren überhaupt nur 32,8% der Geschäfte stufenlos zugänglich. Besonders schlechte Ergebnisse gab es auch in der Branche "Körperpflege", in der viele Friseure erfasst wurden. Hier waren nicht einmal ein Drittel der Geschäfte stufenlos zugänglich. Überhaupt nur 21,3% der Geschäfte waren hier stufenlos erreichbar. Besonders bei leerstehenden Geschäften gab es auch eine niedrige stufenlose Zugänglichkeit. In der Kategorie "leerstehend" waren nur 26,7% der Geschäfte stufenlos. Hierbei ist anzunehmen, dass Geschäftslokale mit Stufen seltener



vermietet werden können. Insgesamt lässt sich sagen, dass auch in den meisten Branchen das Bewusstsein für Barrierefreiheit noch fehlt.

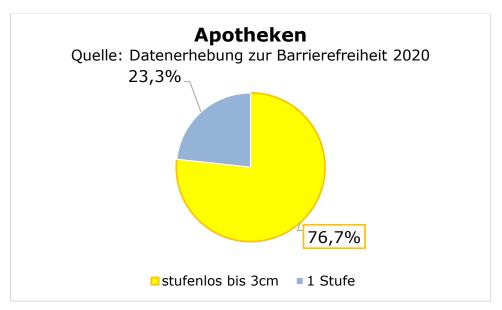
Im Zuge der Online-Befragung wurde zusätzlich erhoben, ob die jeweiligen Branchen barrierefrei sind (siehe Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?, Anhang I). Dazu gab es die Möglichkeit überwiegend nicht, ein wenig, teilweise oder überwiegend zuzustimmen. Eine zusätzliche Option war, dass die Barrierefreiheit nicht eingeschätzt werden konnte. Im Vergleich zu Frage 1 (Barrierefreiheit der Straßen) konnten viel mehr Befragte die Barrierefreiheit der Branchen beurteilen. Weniger Befragte wählten die Option "Kann ich nicht einschätzen" – durchschnittlich nur 7,9% der Befragten. Im Durchschnitt stimmten insgesamt 35,2% überwiegend nicht und ein wenig zu, dass die Branchen barrierefrei wären. 31,4% stimmten teilweise und 25,5% überwiegend zu. 158 Teilnehmende beantworteten die gesamte Frage. Die Einzelergebnisse stehen am Ende der jeweiligen Kapitel von 5.1.

Allgemein beurteilte ein*e Befragte*r: "Für Kleinstbetriebe im Altbestand ist es immer noch schwierig Barrierefreiheit herzustellen, aber auch bei Neubauten gibt es oft unzureichende Lösungen - Barrierefreiheit hier vor allem im Sinne der Orientierung wäre wichtig."

Details zu den Ergebnissen nach Branchen siehe Kapitel 6.1 - 6.13.



6.1 Apotheken



erhobene Geschäfte 2020: 30

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für Apotheken, dass diese zu 76,7% stufenlos erreichbar waren. 23,3% der Apotheken hatten eine Stufe.

In der Online Umfrage wurden Apotheken unterschiedlich wahrgenommen, teilweise mit Stufen im Eingangsbereich. Für blinde Menschen waren Apotheken eventuell auf Grund des Geruchs auffindbar und halfen daher bei der Orientierung. Aber ein Nachteil: das Personal konnte blinde Personen nicht am Eingang abholen kommen. Als eine weitere Hürde wurde ein Nummernsystem, wie zum Beispiel in einer Apotheke am Schöpfwerk, genannt. Dieses war für blinde Menschen nicht barrierefrei.

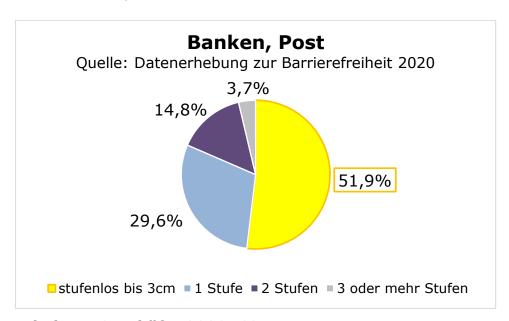
Bei der Frage nach dem Geschäft, das Barrierefreiheit sehr gut umsetzt (<u>Frage 10: Lob (Was ist gut?) & Tadel (Was ist schlecht?</u>), Anhang I - die vollständige Liste siehe <u>Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel</u> wurden drei Apotheken genannt: Alte Löwen-Apotheke, Marien-Apotheke und Kristall-Apotheke.

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Apotheken im Allgemeinen barrierefrei sind (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie</u> <u>Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?</u>, Anhang I). 10,1% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 12,7% ein wenig



zuzustimmen, 36,1% teilweise zuzustimmen und 38% überwiegend zuzustimmen. 3,1% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Die Barrierefreiheit wurde demnach von einer Mehrzahl an Befragten als positiv beurteilt.

6.2 Banken, Post



erhobene Geschäfte 2020: 60

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für Banken und Post, dass diese zu 70% stufenlos erreichbar waren. 11,6% der Geschäfte hatten eine Stufe. 13,3% der Geschäfte hatten zwei Stufen und 5,1% hatten drei oder mehr Stufen.

An der Post gab es Kritik vorwiegend von blinden Menschen: "PSK ist ein Labyrinth, schlecht geschulte MA", "Post ist oft verstellt, sehen oft nicht dass ein blinder Kunde kommt, lösungsorientierte Kundenbetreuung wäre wünschenswert - Schulung wäre nötig", "Post: hakt noch etwas, nur Blindenleitsystem zur Paketstationen und nicht zu Schalter" und "Post ist zu vergessen, es gibt kein Leitsystem, ohne Hilfe unmöglich".

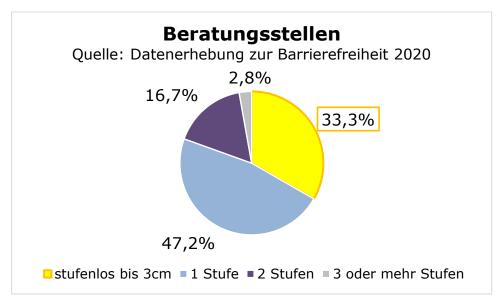
Auch ein wichtiger Hinweis von einem/r gehörlosen Befragten: "Banken, Post, Ämter, usw.: Fast alle MitarbeiterInnen können die Gebärdensprache nicht. Da müssen wir selbst Gebärdensprachdolmetscher*innen organisieren."



Bei den Banken gab es auch Kritik von blinden Personen an nicht barrierefreien (Geldausgabe) Geräten: "lang Schwierigkeiten bei Überweisungen (nicht auslesbar), bei Erlagschein Assistenz nötig", "bei Überweisung nur teilweise Sprachausgabe, nicht hilfreich (Angestellte helfen aber) Kartenauszug piepst nicht", "Münzautomat schwer zu bedienen". "Post und Banken und Behörden sollten sich mehr bemühen."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Banken / Postämter barrierefrei sind (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?</u> in Anhang I). 8,2% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 12% ein wenig zuzustimmen, 40,5% teilweise zuzustimmen und 34,8% überwiegend zuzustimmen. 4,5% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Banken / Postämter nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend zu (34,8%) als überwiegend nicht oder ein wenig zustimmten (20,2%).

6.3 Beratungsstellen (Immobilienmakler, Reisebüro)



erhobene Geschäfte 2020: 36

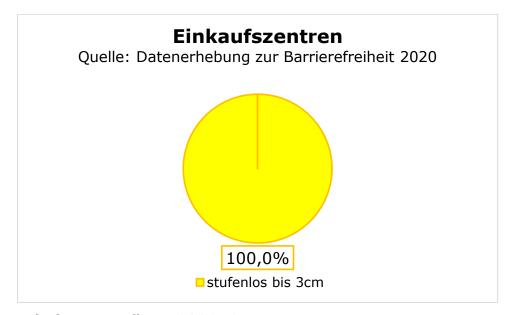
In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für Beratungsstellen (z.B.: Reisebüros oder Immobilienmakler), dass diese zu einem Drittel stufenlos erreichbar waren.



47,2% der Geschäfte hatten eine Stufe. 16,7% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 2,8% hatten drei oder mehr Stufen.

Beratungsstellen wurden aufgrund ihrer geringen Anzahl nicht gesondert in der Online-Umfrage erhoben.

6.4 Einkaufszentren



erhobene Zugänge 2020: 9

Einkaufszentren und Kaufhäuser (innerhalb der Einkaufsstraßen) hatten auch im Jahr 2020 wieder das beste Ergebnis unter allen Branchen. Hier waren 100% aller Eingänge ohne Stufe. Auch 47,8% der Befragten stimmten überwiegend zu, dass die Einkaufszentren barrierefrei wären.

Bei der Frage nach der Lieblings-Einkaufsstraße (Frage 10: Lob (Was ist gut?) & Tadel (Was ist schlecht?), Anhang I - die vollständige Liste siehe Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel) wurden Einkaufszentren (darunter mehrfach Shopping City Süd und Donauzentrum) insgesamt 7-fach genannt. Bei der "besten barrierefreien Einkaufsstraße" wurde die Shopping City Süd genannt (die vollständige Liste siehe Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel). Auch bei der Frage nach dem Geschäft, das Barrierefreiheit sehr gut umsetzt, wurden Einkaufszentren insgesamt 7-fach genannt. Zählt man die Wertungen der Einkaufszentren zusammen, so kommen diese nach der Mariahilfer Straße an zweiter Stelle, dicht gefolgt von der Kärntner Straße.

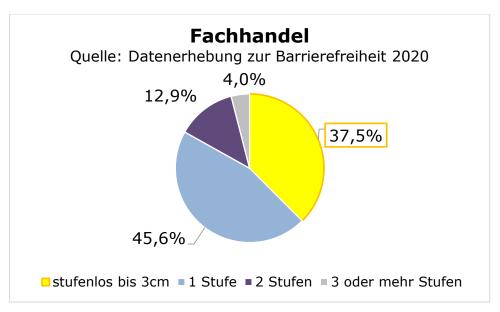


Für Menschen mit Seheinschränkung und im Besonderen für blinde Menschen sind Einkaufszentren eher schwer zu nutzen, weil die Eingänge der Geschäfte sich nicht ausreichend von den Wänden abzeichnen und Geschäfte oftmals zu groß sind: "Für mich sind alle Geschäfte, in denen man bedient wird barrierefrei, große unübersichtliche Geschäfte sind nur eingeschränkt benutzbar. Am schlimmsten sind Einkaufszentren.", "Leitlinien allein sind für uns blinde Menschen nicht selbsterklärend. Wie komme ich zu Informationen, wo welches Geschäft ist. Eine Anleitung in einem großen Einkaufszentrum könnte helfen. Oder so etwas wie ein Audioquide - das wäre technisch sicher machbar." Auch für gehörlose Menschen gibt es Hürden: "in einem Kaufhaus die Lautsprecherdurchsagen sind ein Problem z.B. zur Sperrstunde, oder andere wichtige Informationen - wir Gehörlosen, können das nicht mitbekommen". "Ein Einkaufszentrum ist theoretisch barrierefrei, aber zu einem Aufzug muss ich quer durch die gesamte Anlage, über die Brücken komme ich alleine nicht: zu einigen Geschäften komme ich gar nicht, da mir lt. Hinweistafeln die Benützung des Rollweges nicht erlaubt ist."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Einkaufszentren im Allgemeinen barrierefrei sind (siehe Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 13,8% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 15,7% ein wenig zuzustimmen, 20,1% teilweise zuzustimmen und 47,8% überwiegend zuzustimmen. 2,5% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Die Barrierefreiheit wurde demnach von einer großen Mehrzahl an Befragten als positiv beurteilt.



6.5 Fachhandel



erhobene Geschäfte 2020: 611

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für den Fachhandel, dass dieser zu 37,5% stufenlos erreichbar war. 45,6% der Geschäfte hatten eine Stufe. 12,9% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 4% hatten drei oder mehr Stufen.

Der Fachhandel (vor allem Baumärkte) wurde von blinden Personen, auf Grund dessen Größe kritisiert: "Baumarkt ist von der Größe her ein Problem, Wegbeschreibungen meist unbrauchbar".

Unter Fachhandel wurden auch die Drogeriemärkte erfasst. Bei Bipa und DM war es für blinde Menschen ein Vorteil, dass sich die Kassa in Tür-Nähe befindet und es hier gut möglich ist, Hilfe zu bekommen. Bei der Frage nach dem Geschäft, das Barrierefreiheit sehr gut umsetzt (<u>Frage 10</u>: Lob (Was ist gut?) & Tadel (Was ist schlecht?), Anhang I - die vollständige Liste siehe <u>Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel</u>) wurde hierbei DM, der Drogeriemarkt 5-fach genannt.

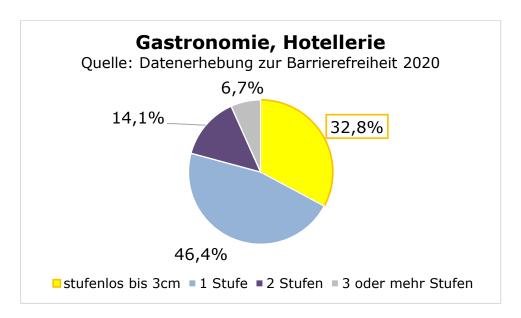
Bei vielen Geschäften des Fachhandels war es außerdem für blinde Menschen wichtig die Ware mit Händen zu anzugreifen. Das war derzeit auf Grund der Corona-Pandemie nicht immer möglich.

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten der Fachhandel im Allgemeinen barrierefrei ist (siehe <u>Frage 2</u>: <u>Ist die barrierefreie</u>



Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 15,8% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 27,2% ein wenig zuzustimmen, 34,2% teilweise zuzustimmen und 18,4% überwiegend zuzustimmen. 4,4% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit des Fachhandles nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend nicht oder ein wenig zu (insgesamt 43%) als überwiegend zu (18,4%).

6.6 Gastronomie und Hotellerie



erhobene Geschäfte 2020: 375

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für die Gastronomie und Hotellerie, dass diese zu 32,8% stufenlos erreichbar waren. 46,4% der Geschäfte hatten eine Stufe. 14,1% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 6,7% hatten drei oder mehr Stufen.

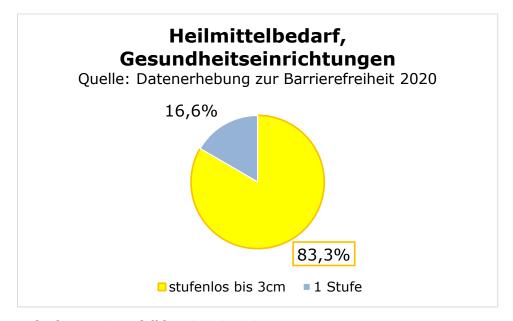
Bezüglich Gastronomie gab es viele kritische Rückmeldungen: "Die Gastronomie ist wirklich ein Problem. Meist kommt man mit dem Rollstuhl allein nicht rein. Dann gibt es nur selten eine barrierefreie Toilette. Wenn es überhaupt eine ohne Stufen zugängliche Toilette gibt.", "Kaffeehäuser und Restaurants sind oft mangelhaft ausgestattet. Gutes Design, aber nicht barrierefrei. Hohe Tische, enge Bestuhlung und schlecht befahrbare Untergründe", "Wie ist es in der Gastronomie möglich, dass sie zwar als "barrierefrei" gekennzeichnet sind, aber



dann die Tische so eng gestellt sind, dass man mit dem Rollstuhl nicht vorbei kann und die Toiletten nicht barrierefrei sind.", "Gastronomie in Wien oft großes Problem (Bestandsbauten)", "Als blinde Person kann ich nicht allein in Gastronomie, es gibt keine Hilfe einen freien Tisch zu finden oder hinaus oder das WC zu finden, sonst aber Hilfe von Personal." Auch die Schanigärten wurden kritisiert. Hierbei kam es häufig dazu, dass das Blindenleitsystem verstellt wurde. Außerdem gäbe es bei den temporären Gastgärten im Sommer oft Stufen. Eine Forderung einer/s Befragten: "Wenn nicht alle Tische in einem Café barrierefrei sind, sollte zumindest ein barrierefreier Platz reserviert sein."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Gastronomie / Hotellerie im Allgemeinen barrierefrei ist (siehe Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 15,8% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 31% ein wenig zuzustimmen, 34,2% teilweise zuzustimmen und 11,4% überwiegend zuzustimmen. 7,6% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Gastronomie und Hotellerie nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend nicht oder ein wenig zu (insgesamt 46,8%) als überwiegend zu (11,4%).

6.7 Heilmittelbedarf und Gesundheitseinrichtungen



erhobene Geschäfte 2020: 12



In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für den Heilmittelbedarf und die Gesundheitseinrichtungen (unter anderem Labors), dass diese zu 83,3% stufenlos erreichbar waren. 16,6% der Geschäfte hatten eine Stufe.

Bei der Erhebung der Einkaufsstraßen wurde auch die Branche "Heilmittelbedarf" berücksichtigt - in der auch vereinzelt medizinische Einrichtungen (Labors, Arztpraxen) erhoben wurden - sofern sie direkt an der Einkaufsstraße lagen. Daraus lässt sich aber keine generelle Aussage bezüglich der Barrierefreiheit von Arztpraxen treffen. Da aber die Ärzt*innen für Menschen mit Behinderungen eine große Bedeutung haben, wurden diese in der Online-Umfrage gezielt behandelt.

Der Zugang zu Ärzt*innen war ein wichtiges Thema: "Ärzt*innen sind auch ein Problem. Meist sind sie in Häusern ohne Lift bzw. Treppen vor dem Lift." "Ist draußen am Hauseingang erkennbar wo der Arzt ist? das wäre wichtig, wo muss man läuten? Ist für blinde Menschen oft nicht erkennbar oder ertastbar." Aber auch beim Arztbesuch selbst gilt es sensibel vorzugehen: "Zum Hausarzt ist zu sagen, dass, wenn ich eine zusätzliche, akute psychische Erkrankung habe, es diskrete Vorkehrungen geben sollte, damit man nicht so lange im Wartezimmer wartet. z.B. eine bestimmte Karte, auf der steht, dass man grade akut ist, die man nur herzeigen muss, damit die Ordinationsassistent*innen automatisch wissen- die Person ist akut psychotisch und hält es grade kaum aus, zu warten--wir nehmen sie früher dran. Ähnliches wäre auch bei schwer autistischen Menschen und anderen Gruppen sinnvoll. - Ähnlich akuten körperlichen Beschwerden sollte auch hierbei der dringende Leidensdruck und die momentane Unfähigkeit, zu warten, beachtet werden."

Zudem gibt es für gehörlose Menschen oft Kommunikationsbarrieren: "Kaum Gebärdensprache verfügbar".

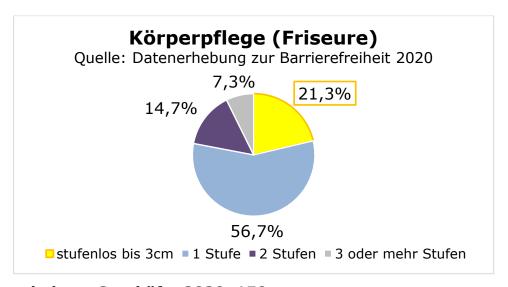
Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten der Handel mit Heilmittelbedarf im Allgemeinen barrierefrei ist (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?</u> in Anhang I). 7,6% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 9,5% ein wenig zuzustimmen, 25,3% teilweise zuzustimmen und 38% überwiegend zuzustimmen. 19,6% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Da der Heilmittelbedarf eindeutig auch Menschen mit Behinderungen als Zielgruppe hat,



ist es nicht verwunderlich, dass hier dem Vorhandensein von Barrierefreiheit von über einem Drittel überwiegend zugestimmt wurde. Das deckt sich auch mit den Ergebnissen unserer quantitativen Erhebung.

Zusätzlich wurde erhoben, ob für die Befragten Arztpraxen im Allgemeinen barrierefrei sind (siehe Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 19% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 27,2% ein wenig zuzustimmen, 29,7% teilweise zuzustimmen und 19% überwiegend zuzustimmen. 5,1% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Ärzt*innen nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend nicht oder ein wenig zu (insgesamt 46,2%) als überwiegend zu (19%).

6.8 Körperpflege (Friseure)



erhobene Geschäfte 2020: 150

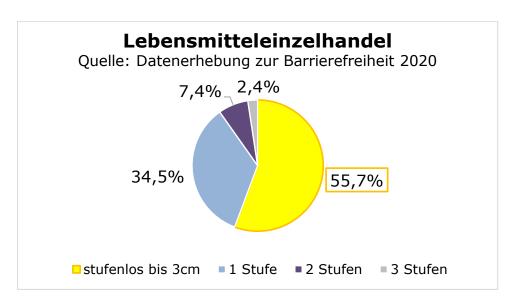
In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für die Branche "Körperpflege" (in der Friseur*innen, Nagelstudios und Solarien erfasst wurden), dass diese zu 21,3% stufenlos erreichbar waren. 56,7% der Geschäfte hatten eine Stufe. 14,7% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 7,3% hatten drei oder mehr Stufen.

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Branche "Körperpflege" (u.a. Friseure, Nagelstudios, Fitnesscenter und Solarien) im Allgemeinen barrierefrei ist (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in</u>



den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 19,6% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 26% ein wenig zuzustimmen, 27,8% teilweise zuzustimmen und 8,9% überwiegend zuzustimmen. 17,7% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Friseure / Nagelstudios / Solarien nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend nicht oder ein wenig zu (insgesamt 45,6%) als überwiegend zu (8,9%).

6.9 Lebensmitteleinzelhandel



erhobene Geschäfte 2020: 203

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für den Lebensmitteleinzelhandel, dass dieser zu 55,7% stufenlos erreichbar waren. 34,5% der Geschäfte hatten eine Stufe. 7,4% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 2,4% hatten drei oder mehr Stufen.

Auch in beim Lebensmitteleinzelhandel gab es viele Rückmeldungen der Befragten: "Beim Billa sind die Abstände zwischen den Regalen zu eng. Als Rollstuhlfahrer hat man da Probleme.", "Lebensmittelbranche als blinde Person: sobald das Geschäft größer ist, ist ein Einkauf allein nicht möglich (bei einem kleinen Greissler geht schon)". Auch die Anordnung der Ware war Thema: "schräge Körbe schwierig, oft werden Waren umgeräumt (Hilfsmittel helfen nur eingeschränkt)", "Im Hofer ist von der Anordnung her leichter einzukaufen, aber nur wenn es keinen Umbau gibt und die Ware an derselben Stelle bleibt."



Ein weiteres Hindernis für blinde Menschen ist die Beschallung: "Musik schwer für Orientierung", "beim Merkur steht viel herum und dauernde Musik ist schlecht (ohne Hilfe kein Einkaufen möglich)"

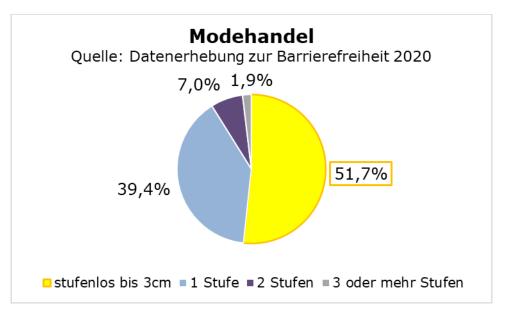
Ein Lösungsansatz für das Auffinden von Ware wäre: "früher Scanner mit Sprachausgabe bei Billa, das wäre eine gute Lösung". Bei der Beratung gab es ganz diverse Erfahrungen: "Spar in Hütteldorfer Straße ist super, Assistenz für Einkauf ist da", "Billa: unterschiedliche Erfahrungen", "Beim Spar Gourmet werde ich an der Kasse immer wieder diskriminierend behandelt." "Und vor allem in Bäckereien habe ich zu Hause schon so oft etwas ausgepackt, was ich nicht gesagt hatte."

Bei der Frage nach dem Geschäft, das Barrierefreiheit sehr gut umsetzt (<u>Frage</u> 10: Lob (Was ist gut?) & Tadel (Was ist schlecht?), siehe Anhang I - die vollständige Liste siehe <u>Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 – Lob und Tadel</u>) wurden viele Geschäfte der Lebensmittelbranche genannt: Spar (5 Nennungen), Merkur (4 Nennungen), Billa (4 Nennungen), Hofer (3 Nennungen), Lidl (2 Nennungen), Penny (1 Nennung).

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Lebensmittelbranche im Allgemeinen barrierefrei ist (siehe Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 9,5% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 11,4% ein wenig zuzustimmen, 35,4% teilweise zuzustimmen und 39,2% überwiegend zuzustimmen. 4,5% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Die Barrierefreiheit wurde demnach von einer Mehrzahl an Befragten als positiv beurteilt.



6.10 Modehandel



erhobene Geschäfte 2020: 511

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Unter Modehandel wurde zusammengefasst: unter anderem Schuhgeschäfte, Kleidergeschäfte, Taschengeschäfte, Hutgeschäfte oder Juweliere. Das Ergebnis zeigt für die Geschäfte in der Modebranche, dass diese zu 51,7% stufenlos erreichbar waren. 39,4% der Geschäfte hatten eine Stufe. 7% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 1,9% hatten drei oder mehr Stufen.

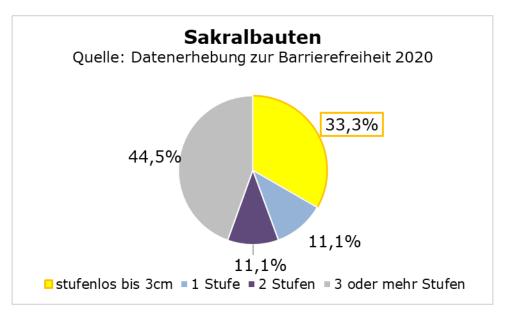
Diese Geschäfte stellen insbesondere für blinde Personen eine große Hürde dar: "Modegeschäft: nicht alleine machbar", oder das Verkaufspersonal muss entsprechend auf blinde Kund*innen eingehen: "Mode: richtig gute Verkäuferin nötig, muss alles gut beschreiben können." Auch bei zum Beispiel Schuhgeschäften ist gute Beratung für blinde Kund*innen essenziell. Hierbei war es laut Meinung von Befragten vor allem auch wichtig, dass die Ware mit den Händen begreifbar war.

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Modegeschäfte im Allgemeinen barrierefrei sind (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?</u> in Anhang I). 14,6% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 29,1% ein wenig zuzustimmen, 35,4% teilweise zuzustimmen und 14,6% überwiegend zuzustimmen. 6,3% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen.



Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Modegeschäfte nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend nicht oder ein wenig zu (insgesamt 43,7%) als überwiegend zu (14,6%).

6.11 Sakralbauten



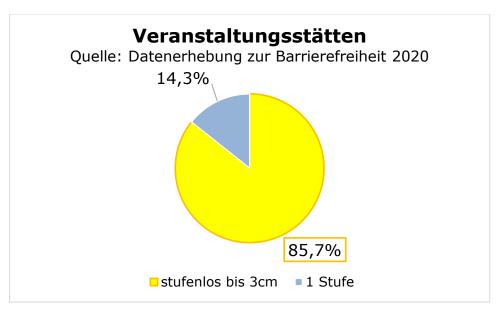
erhobene Geschäfte 2020: 9

In der quantitativen Erhebung wurden unterschiedliche Branchen erhoben. Dieses Ergebnis zeigt für Sakralbauten, dass diese zu 33,3% stufenlos erreichbar waren. 11,1% der Geschäfte hatten eine Stufe. 11,1% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 44,5% hatten drei oder mehr Stufen.

Sakralbauten wurden aufgrund ihrer geringen Anzahl nicht gesondert in der Online-Umfrage erhoben.



6.12 Veranstaltungsstätten



erhobene Geschäfte 2020: 7

In der quantitativen Erhebung wurden auch Veranstaltungsstätten erhoben. Das Ergebnis zeigt, dass diese zu 85,7% stufenlos erreichbar waren. 14,3% der Geschäfte hatten eine Stufe.

Zu den Veranstaltungsstätten gab es die meisten Rückmeldungen der Befragten. Hier gab es diverse Kritik von gehörlosen Befragten, die in diesem Bereich stark diskriminiert werden: "Kino: Fast kein Kino zeigt die Filme mit Untertitel. Im Theater gibt es keine Untertitel.", "Kein Untertitel im Kino, keine Übersetzung in Gebärdensprache (z.B.: Theater, Konzert)", "Ich verstehe unter Zugänglichkeit auch Zugang zu Informationen. z.B.: der Zugang ins Theater, Kino, Konzerte, Museumsführungen sind für Gehörlose kaum gegeben."

Auch als Rollstuhlfahrer*in gibt es Hürden: "Zu Theatern und Konzertsälen im Publikumsbereich ist zu sagen, dass im Kundenbereich keine Möglichkeit besteht eine Kategorie auszuwählen, die Plätze oft mit der schlechtesten Sicht/Akustik sind (Beispiel Mozartsaal Konzerthaus, Volkstheater), die Begleitperson nicht neben mir beim Rollstuhlplatz sitzen kann, z.B. im großen Saal des Konzerthauses sitzen die Rollstuhlfahrer*innen 'aufgefädelt' wie in einer Anstalt und dahinter die Begleitpersonen.", "Paare, wo beide Partner Rollstühle benützen, können oft nicht gemeinsam in eine Vorstellung gehen, sie werden jeder ans Ende des Saales gestellt. Welcher Mensch ohne Behinderung würde mit seiner Begleitung so eine Behandlung akzeptieren!? Abhilfe könnte schaffen, dass



in einer neuen Begehung in jeder Kategorie einige Sitze leicht auszubauen sind und so eine Flexibilität geschaffen wird. Technisch ist das ein Klacks, es muss ins Sicherheitskonzept übernommen werden."

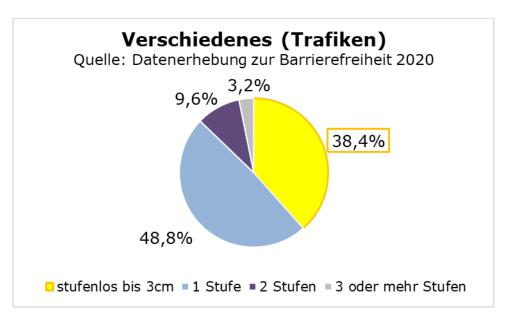
Auch blinde Personen gehen gerne ins Kino oder Theater. Hierbei ist es wichtig, dass sie bei der Orientierung Hilfe bekommen (beim Weg zum Saal oder zum WC) und Kopfhörer mit Audiodeskription wären erwünscht.

"Im Backstage-Bereich ist die Barrierefreiheit auch bei umgebauten oder renovierten Häusern eine Ausnahme." "Zu den Veranstaltungsstätten möchte ich anmerken, dass neue Veranstaltungsstätten, wie z.B. das Casa Nova im 1. Bezirk in Wien neu geschaffen werden, von diversen öffentlichen Stellen gefördert werden, aber die Barrierefreiheit wird gleichzeitig nicht hergestellt."

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Veranstaltungsstätten im Allgemeinen barrierefrei sind (siehe Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt? in Anhang I). 18,4% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 24,1% ein wenig zuzustimmen, 31% teilweise zuzustimmen und 17,1% überwiegend zuzustimmen. 9,5% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine große Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Veranstaltungsstätten nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem stimmten deutlich mehr Befragte überwiegend nicht oder ein wenig zu (insgesamt 42,5%) als überwiegend zu (17,1%).



6.13 Verschiedenes (Trafiken)



erhobene Geschäfte 2020: 125

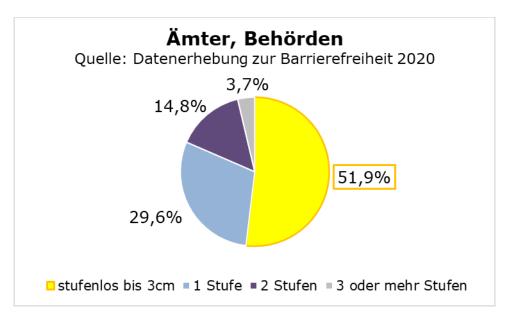
In der Kategorie "Verschiedenes" wurden vor allem Trafiken und Geschäfte mit diverser Ware erhoben. Das Ergebnis zeigt, dass diese zu 38,4% stufenlos erreichbar waren. 48,8% der Geschäfte hatten eine Stufe. 9,6% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 3,2% hatten drei oder mehr Stufen.

Bei Trafiken ist es für blinde Menschen von Vorteil, dass diese meistens klein sind und daher eine Orientierung leichter möglich ist.

Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten die Trafiken barrierefrei sind (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?</u> in Anhang I). 20,3% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 29,1% ein wenig zuzustimmen, 25,9% teilweise zuzustimmen und 13,3% überwiegend zuzustimmen. 11,4% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das bedeutet, fast die Hälfte (49,4%) aller Befragten beurteilt Trafiken als nicht / kaum barrierefrei. Das liegt einerseits daran, dass viele Trafiken Stufen haben, aber auch daran, dass die Eingänge oft zu eng für Rollstuhlfahrer*innen sind.



6.14 Öffentliche Einrichtungen, Ämter und Behörden



erhobene Geschäfte 2020: 27

In der quantitativen Erhebung wurden auch öffentliche Einrichtungen, Ämter und Behörden erhoben. In dieser Kategorie wurden bei den Begehungen unter anderem auch Kindergärten und Zulassungsstellen erfasst. Dieses Ergebnis zeigt, dass diese zu 51,9% stufenlos erreichbar waren. 29,6% der Geschäfte hatten eine Stufe. 14,8% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 3,7% hatten drei oder mehr Stufen.

Bei der qualitativen Erhebung sind bei Ämtern und Behörden vor allem fehlende Orientierungshilfen vor Ort und fehlende Beschriftungen in Braille genannt worden. Auch die aufgestellten Bänder (zur Orientierung im Wartebereich) wurden als wenig barrierefrei kritisiert. Eine zusätzliche Hürde ist für blinde Menschen, wenn das Personal nicht sensibilisiert war und Auskünfte gab, wie zum Beispiel: "Stellen Sie sich da hinten an."

Hindernisse gibt es auch für gehörlose Personen: "Ämter, Polizei oder Behörden: Lautsprecher im Warteraum oder Gegensprechanlage. Das ist ein Nachteil für Gehörlose."

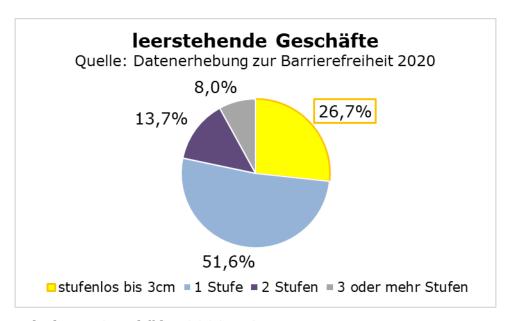
Im Zuge der Online-Umfrage wurde erhoben, ob für die Befragten Ämter / Behörden im Allgemeinen barrierefrei sind (siehe <u>Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?</u> in Anhang I). 15,2% gaben an überwiegend nicht zuzustimmen, 14,6% ein wenig



zuzustimmen, 32,3% teilweise zuzustimmen und 31% überwiegend zuzustimmen. 6,9% konnten die Barrierefreiheit nicht einschätzen. Das zeigt deutlich, dass eine Mehrzahl der Befragten die Barrierefreiheit der Ämter und Behörden nur teilweise als gegeben einschätzte. Außerdem war es relativ ausgewogen zwischen den Befragten, die überwiegend nicht oder ein wenig zustimmten (insgesamt 29,8%) und denen, die überwiegend zustimmten (31%).

Ein wichtiger Hinweis von einem/einer Befragten: "Ämter, Post, Behörden: Das System, bei dem man eine Nummer zieht, ist ohne 2-Sinne-Prinzip (z.B.: zeitgleich Sprachausgabe und Monitor) nicht barrierefrei."

6.15 Leerstehende Geschäfte



erhobene Geschäfte 2020: 161

In der quantitativen Erhebung wurden leerstehende Geschäfte erhoben. Dieses Ergebnis zeigt, dass diese zu 26,7% stufenlos erreichbar waren. 51,6% der Geschäfte hatten eine Stufe. 13,7% der Geschäfte waren mit zwei Stufen und 8% hatten drei oder mehr Stufen.

Leerstehende Geschäfte sind weniger zugänglich als andere Geschäfte. Das liegt daran, dass sie mit Stufen schwerer zu vermieten sind.



7 Diskriminierungen und Barrierefreiheit nach Zielgruppen

Frage 3 der Umfrage (siehe Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?) beschäftigte sich mit der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich 81,6% der Befragten bereits in irgendeiner Weise diskriminiert oder benachteiligt fühlten. (siehe auch Kapitel 4.2.3) Diese Frage hatte auch bei der offenen Antwortmöglichkeit im Anschluss eine sehr hohe Beteiligung. Manche Diskriminierung betraf konkrete Zielgruppen, aber die meisten Beispiele generell alle Menschen mit Behinderungen. Die häufigste Diskriminierung fand durch das Personal statt. Oft wurde "mehr Einfühlungsvermögen von den Verkäufer*innen" gewünscht.

Alle im Folgenden genannten Beispiele waren entweder schon in der <u>Frage 3:</u>

<u>Diskriminierung / Benachteiligung beim Einkaufen</u> (siehe <u>Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?</u>) definiert oder wurden zusätzlich von den Befragten genannt. Diskriminierungen¹⁶ (mittelbare und unmittelbare Diskriminierungen werden hier nicht unterschieden) können zu rechtlichen Schritten wie einer Schlichtung¹⁷ (nach dem Bundes-

Eine mittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sowie Merkmale gestalteter Lebensbereiche Menschen mit Behinderungen gegenüber anderen Personen in besonderer Weise benachteiligen können, es sei denn, die betreffenden Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sowie Merkmale gestalteter Lebensbereiche sind durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel sind zur Erreichung dieses Zieles angemessen und erforderlich. Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung einer Person zur Diskriminierung aus dem Grund einer Behinderung vor. Eine Diskriminierung liegt auch bei Belästigung vor. (Quelle: https://www.bizeps.or.at/wissenswertes/bundesbehindertengleichstellungsges

https://www.bizeps.or.at/wissenswertes/bundesbehindertengleichstellungsgesetz/)

¹⁶ Definition einer Diskriminierung nach dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz: Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund einer Behinderung in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

¹⁷ Eine Schlichtung ist ein Verfahren des Sozialministeriumsservice und einer Klage vorangestellt.



Behindertengleichstellungsgesetz) führen. Daher sollten Geschäftsinhaber*innen dahingehend sensibilisiert werden, diese zu vermeiden.

Die Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? im Fragebogen bezog sich auf notwendige Elemente hinsichtlich Barrierefreiheit (Was brauchen Sie an Barrierefreiheit?) und bot zwölf Antwortoptionen. Davon wurde die Antwortoption "nichts davon" mit Abstand am seltensten gewählt (4,1%). Die im Folgenden genannten Kriterien sind nur ein Teil einer Servicekette, siehe Kapitel <u>8.1</u>. Sie haben nicht den Anspruch der Vollständigkeit. Barrierefreiheit ist ein Prozess und kann in vielen Fällen nicht zu 100% erreicht werden. Alle folgenden Punkte waren entweder Teil des Fragebogens (siehe <u>Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?</u>) oder wurden gesondert von den Befragten genannt.

Nach Vergleich der Ergebnisse der <u>Frage 3: Diskriminierung / Benachteiligung</u> <u>beim Einkaufen</u> bis Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig? (siehe auch in diesem Kapitel, Kapitel <u>8</u> und <u>Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?</u>) gab es hier deutliche Schwerpunkte je nach Behinderungsform. Details dazu stehen am Ende der jeweiligen Kapitel 7.1 – 7.6.

7.1 Allgemeine Diskriminierungen / Barrierefreiheit

In diesem Kapitel werden Diskriminierungen und Aspekte der Barrierefreiheit genannt, die allgemein Menschen mit Behinderungen betreffen und nicht eine spezielle Zielgruppe.

Alle genannten Diskriminierungen waren entweder Teil des Fragbogens (siehe <u>Frage 3: Diskriminierung / Benachteiligung beim Einkaufen</u>) oder wurden von den Befragten ergänzend genannt:

- Ich fühle mich diskriminiert, wenn das Personal nicht auf meine Behinderungen / Erkrankungen sensibilisiert ist und sich unpassend verhält.
 - 70 Befragte (46,1%) wählten diese Antwortoption aus. Zusätzlich genannt wurden:
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn das Personal nicht empathisch ist."



- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn das Personal nicht für Beratung zur Verfügung steht."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn das Personal mich wie ein kleines Kind behandelt, oder nur mit meiner Begleitung spricht."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn das Personal mit meinem Mann spricht, obwohl ich nachgefragt habe."
- "Ich fühle mich nur dann diskriminiert / benachteiligt, wenn sich jemand aktiv oder passiv gegen mich wendet, also mich bewusst oder unbewusst angreift."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es zu wenig (ruhige) Sitzmöglichkeiten (Bänke) gibt."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine öffentlichen Toiletten gibt (für Menschen mit chron. Erkrankungen des Urogenitaltrakts und des Darmes)"
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es Toiletten in den Cafés/Restaurants gibt, aber die Bezeichnungen Männer/Damen in so modernen Piktogrammen oder Bildern dargestellt ist, dass ich gefühlsmäßig erst ein Rätsel lösen muss, bevor ich die richtige Tür öffne"
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn Geschäftsbesitzer Pflanzentöpfe, Tagesmenü-Tafeln, … als Stolperfallen hinausstellen (nur weil sie das dürfen das bekam ich in der Josefstädterstr. einmal als Antwort da ich das ansprach)"
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn in den Geschäften zu laut Musik gespielt wird (das kann immens stressen)"
- "Ich selbst fühle mich nicht diskriminiert, habe aber oft Situationen erlebt, die andere diskriminierten hinsichtlich physischer Barrierefreiheit, aber auch bei hochsensiblen Menschen (Kaufhausbeschallung, Berührungsängste, etc.)"

Die unter diesem Kapitel genannten Kriterien von Barrierefreiheit (siehe Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? in Anhang I) betreffen mehrere / alle Zielgruppen behinderter Menschen:

 Mir ist wichtig, dass bei der Warenauswahl auf Bedienbarkeit für alle geachtet wird. 82 Personen – 55,8% wählten diese Antwortoption.



- Mir sind vorab Informationen zur Barrierefreiheit (z.B.: über die Homepage) wichtig. Ebenfalls 82 Personen – 55,8% wählten diese Antwortoption.
 - Folgende weitere Aspekte wurden hinzugefügt:
- "Mir ist wichtig, dass es Sitzplätze gibt (um zu rasten oder sich zurückzuziehen)."
- "Mir ist wichtig, dass die Gänge breit genug sind."
- "Mir ist wichtig, dass Türen leicht geöffnet werden können", "es ist manchmal nicht einfach Türen zu öffnen mit dem Kinderwagen"
- "Mir ist wichtig, dass nicht alles dauernd umgeräumt wird, wie es in Geschäften üblich ist, da mich das enorm stresst, da ich Orientierungsprobleme habe."
- "Mir ist wichtig, dass überall gut beschriftet ist, was etwas kostet und es nicht irgendwo fehlt und man nachfragen muss und den Verkäufer überall suchen muss. (stressig, kostet mich Überwindung und die Person zu finden, ist auch nicht leicht)"
- "Mir ist wichtig, dass nicht zu schnell gehandelt wird. Es stresst mich ungemein, wenn alles "zack zack, schnell schnell" eingepackt, weitergeschoben, abkassiert usw. wird. Zeit zu haben ist mir wichtig. Nicht nur in der Auswahl der Produkte / Dienstleistungen, auch in der Kommunikation, der Bedienung, beim Abkassieren, Einpacken usw."
- "Mir ist wichtig bei telefonischer Nachfrage kompetente Antworten über Barrierefreiheit zu bekommen."

Bei den Interviews wurde oft betont, dass Barrierefreiheit für alle Menschen gleichermaßen erfüllt sein sollte: "angegeben habe ich meine subjektive Wichtigkeit. Sehr wichtig ist mir aber die allgemeine Barrierefreiheit und Nutzbarkeit für alle Menschen, das betrifft auch alle vorherigen und nachfolgenden Fragen."



7.2 Menschen mit Lernschwierigkeiten¹⁸

In diesem Zusammenhang wurde genannt:

 Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine Informationen in Einfacher oder Leichter Sprache gibt. 32 Befragte (21,1%) wählten diese Antwortoption aus.

Menschen mit Lernschwierigkeiten brauchen unbedingt eine Kommunikation in Einfacher oder Leichter Sprache - aber nicht nur Menschen mit Lernschwierigkeiten (17 Befragte) wählten diese Antwortoption. Auch Befragte anderer Zielgruppen gaben an, sich benachteiligt zu fühlen, wenn es keine Information in Einfacher oder Leichter Sprache gibt.

Bei Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? (Was brauchen Sie an Barrierefreiheit?) wurde auch die Einfache und Leichte Sprache angegeben:

 Mir ist wichtig, dass es Information in Einfacher Sprache gibt (z.B. auf der Homepage oder direkt im Geschäft). 46 Befragte (31,3%) wählten diese Antwortoption, also weitaus mehr als nur Menschen mit Lernschwierigkeiten (nur 17 Befragte).

Für Menschen mit Lernschwierigkeiten war der Fragebogen zu komplex, um ihn eigenständig ausfüllen zu können. Mit den Unterstützer*innen wurde auf Pflichtfragen fokussiert, daher gab es kaum Feedback bei offenen Antwortmöglichkeiten.

Menschen mit Lernschwierigkeiten profitieren genauso von Barrierefreiheit, werden aber leider viel zu oft vergessen.

Nach den Antworten von Menschen mit Lernschwierigkeiten gefiltert, waren folgende Antworten am Häufigsten: Diskriminierung, wenn es keine Informationen in Leichter oder Einfacher Sprache gibt, wenn das Personal Berührungsängste hat und bei einer Angst- oder Panikattacke keine Erste Hilfe leistet, und keine Diskriminierung beim Einkaufen. Außerdem wählte die Mehrheit (zusätzlich zu Informationen in Einfacher und Leichter Sprache), dass beim Ausfüllen Unterstützung angeboten wird und es ruhige Sitzmöglichkeiten gibt.

¹⁸ Das ist eine Selbstbezeichnung von Menschen mit kognitiver Einschränkung oder Lernbehinderung. Siehe auch: http://www.menschzuerst.de/



Für Befragte mit Lernschwierigkeiten war außerdem genug Bewegungsfläche und gute Beleuchtung am wichtigsten (siehe <u>Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig?</u> in Anhang I).

7.3 Menschen mit Höreinschränkung

Menschen mit Höreinschränkung(en) betrafen gehörlose Personen und Personen mit Schwerhörigkeit. Bei der Befragung gaben 13 Personen Gehörlosigkeit und 9 Personen Schwerhörigkeit an. Diese Gruppen unterschieden sich. Gehörlose Personen kommunizieren in Österreichischer Gebärdensprache (ÖGS):

 Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine schriftlichen Informationen oder Beratung in Österreichischer Gebärdensprache gibt. (17 Personen -11,2% wählten diese Antwort)

Die Österreichische Gebärdensprache (ÖGS) ist eine anerkannte Minderheitssprache in Österreich¹⁹. Einzelne Befragte wünschten sich, dass das Personal zumindest einige Gebärden kann.

Die Diskriminierung von gehörlosen Personen wird auch dadurch so massiv: "Es gibt nirgends ein Geschäft oder Lokal mit ÖGS." "Auch bei Veranstaltungen wird oft auf gehörlose Personen vergessen: "Wenn bei einer Veranstaltung steht es ist barrierefrei ist immer das Bauliche gemeint. Dann steht manches mal ein Zusatz, "die Veranstaltung wird in Österreichische Gebärdensprache übersetzt". Gehört das nicht auch zur Barrierefreiheit?"

Schwerhörige Personen (Hörgeräteträger*innen) profitieren von einer Induktiven Höranlage:

 Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine Induktive Höranlage gibt. (11 Personen -7,2% wählten diese Antwort)
 Eine Induktive Höranlage kann (indem man in ein Mikrofon spricht) den Ton direkt in ein Hörgerät übertragen und so Umgebungsgeräusche ausblenden.

Weiters wurde genannt:

• "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn das 2-Sinne-Prinzip fehlt, z.B. ich bei Lautsprechern die Durchsage nicht verstehen kann."

¹⁹ Siehe auch: http://www.oeglb.at/gebaerdensprache



Das 2-Sinne-Prinzip besagt, dass Information über mindesten 2 Sinne wahrgenommen werden kann (zum Beispiel Sehen und Hören - wie bei Untertiteln bei einem Video).

Auch bei Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? (siehe Anhang I) war die Österreichische Gebärdensprache Thema:

- Mir ist wichtig, dass es Information in Österreichischer Gebärdensprache gibt (z.B. auf der Homepage oder direkt im Geschäft). (24 Personen -16,3% wählten diese Antwort)
 Zusätzlich wurde genannt:
- "Niemand kann gebärden, man bräuchte eine*n Dolmetscher*in (und hat daher einen hohen Aufwand für Organisation und Kosten)."

Und auch hierbei spielte das Personal eine große Rolle: "viele Leute sind nicht sensibilisiert und wissen nicht, wie man mit den Gehörlosen umgeht. Sie sind wie in einer Schockstarre und sprechen trotz Gehörlosigkeit des Gegenübers sehr laut." (Gehörlose Menschen erkennen sehr wohl an der Mimik, ob ihr Gegenüber laut oder leise spricht.)

"Zur Barrierefreiheit zählen nicht nur die baulichen Maßnahmen. Zur Barrierefreiheit zählen für mich ebenso dass die MitarbeiterInnen im Umgang von Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen geschult sind, sehr deutlich sprechen können, bzw. einige Gebärden und Gesten kennen um mit gehörlosen/schwerhörigen Menschen kommunizieren zu können und sich auch trauen."

Nach den Antworten von Menschen mit Schwerhörigkeit / Gehörlosigkeit gefiltert, waren folgende Antworten am häufigsten (bei Schwerhörigkeit): Ich fühle mich diskriminiert, wenn das Personal nicht auf meine Behinderungen / Erkrankungen sensibilisiert ist und sich unpassend verhält. Vorabinformationen zur Barrierefreiheit wären wichtig und, dass die Musik nicht zu laut ist. Zusätzlich (bei Gehörlosigkeit) kam es zu Diskriminierung, wenn es keine Österreichische Gebärdensprache gab. Für gehörlose Befragte war außerdem gute Beleuchtung mit Abstand am wichtigsten, für höreingeschränkte Befragte genug Bewegungsfläche (siehe Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig? in Anhang I).



Aber es wurden auch Positivbeispiele genannt: "Einen gehörlosen Friseur gibts, bei der Marien-Apotheke ist ein gebärdensprachiger Mitarbeiter vorhanden."

7.4 Menschen mit Seheinschränkung

Menschen mit Seheinschränkung (13 Personen gaben an blind zu sein, 27 Personen gaben an eine Sehbehinderung zu haben) nannten mit Abstand die zahlreichsten Diskriminierungen:

- Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn der Eingang nicht gut sichtbar ist. 42 Personen 27,6% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
- Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine taktile Bodeninformation zu einer Auskunftsstelle gibt. 26 Personen - 17,1% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
 Zusätzlich wurde genannt:
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn die Aufstellung der Regale bzw. der Warengruppen ständig geändert wird, sodass der bei einem Einkauf gewonnene Überblick beim nächsten Einkauf hinfällig ist."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn die Braille Beschriftung (z.B. auf Medikamenten) überklebt wird."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es auch online keine zugängliche Information gibt, z.B.: Produktbeschreibungen oder Speisekarte auf der Webseite."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn ich ungefragt und ohne Erklärung in ein für mich unübersichtliches "Behinderten-WC" geführt werde."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn mein Assistenz-Hund keinen Zugang bekommt"
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn die Orientierung beeinträchtigt wird."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt da ich sehr oft vorbeigehende Menschen um Hilfe bitte, die Personen jedoch weiter gehen und, vor allem, stumm bleiben."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn ich nicht angesprochen werde, obwohl ich angesprochen werden will (ich trage eine Blindenschleife und einen Taststock)"



- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn ich als blinde Person stehengelassen werde und das Personal nicht geschult ist."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es nur ein taktiles Leitsystem gibt und ich noch zusätzliche Wegbeschreibungen (z.B.: über ein Handy) benötige."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt bei schlechter Beleuchtung oder schlechter Ausschilderung. (z.B. in Kopfhöhe wie die Bildschirme in Ämtern)"
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn Nummern gezogen werden müssen und kein 2-Sinne-Prinzip vorhanden ist."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, bei unpassenden Wegbeschreibungen "dort drüben", oder wenn ich ohne Ansprechen irgendwohin geschoben werde."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn Menschen bei Ansprache nicht oder negativ reagieren und wenn meine Bitte um Hilfe nicht ernst genommen wird."

Bei <u>Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit?</u> (Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? Siehe Anhang I) wurde angesprochen, was es an Unterstützung bräuchte:

- Mir ist wichtig, dass beim Ausfüllen von Papierformularen Unterstützung angeboten wird. 71 Personen - 48,3% gaben diese Antwortmöglichkeit an. Auch für Menschen mit anderen Behinderungsformen war diese Antwortoption wichtig.
- Mir ist wichtig, dass der Eingang gut gekennzeichnet ist und ich ihn auch erkennen kann. 68 Personen – 46,3% gaben diese Antwortmöglichkeit an. Auch für Menschen mit anderen Behinderungsformen war diese Antwortoption wichtig.
- Mir ist wichtig, dass es tastbare Leitsysteme gibt. 26 Personen 17,7% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
 Folgende weitere wichtige Aspekte wurden genannt:
- "Mir ist wichtig, dass bei Wareneinräumungen darauf geachtet wird, dass keine Leitern und andere Hindernisse herumstehen, die mit dem Taststock unterlaufen werden können.", genauso wichtig: "Aufsteller sollen nicht mit



Blindenstock unterlaufbar sein und es soll nichts in Kopfhöhe angebracht werden."

- "vorhanden sein von Verkaufspersonal und Ansprechpersonen in den Geschäften (Einkaufshilfe durch Personen vor Ort)"
- "Aufzüge mit Sprach-Ansage und taktilen Bedienelementen"
- "Informationen auf Homepage zur Anfahrt, Wegbeschreibung, sonstige wichtige Punkte zur Auffindung."
- "Barrierefreie Webseiten und Informationen über Barrierefreiheit auf den Webseiten bzw. barrierefreie nutzbare Speisekarten"
- "Blindenführhunde sollten erwünscht sein"
- "besonders wichtig für blinde und sehbehinderte Menschen: taktile Bodeninformationen"
- "Mir ist wichtig, dass Glasflächen (bei Türen) gut gekennzeichnet sind"
- "z.B. bei Herden mit Schalter ohne Touchscreen, einfachere Geräte (Waschmaschine, Mikrowelle) wären nötig ohne viele Programme"
- "bei öffentlichen WCs sind immer andere Armaturen, eine Vereinheitlichung wäre wünschenswert, Sprachausgabe oder Kennzeichnung sollte gegeben sein"
- "Ausreichende gleichmäße Beleuchtung, bei der Schattenwurf vermieden wird."
- "Lesbare Pläne und Ausschilderungen zur Orientierung"
- "Lesbare Preise in gutem Kontrast"

Nach den Antworten von Menschen mit Sehbehinderung / Blindheit gefiltert, waren folgende Antworten am Häufigsten: Diskriminierung, wenn der Eingang nicht gut sichtbar war, wenn das Personal nicht sensibilisiert war; die Warenauswahl für alle und dass die Musik im Geschäft nicht zu laut sein sollte. Ebenfalls wichtig war gute Beleuchtung (bei Sehbehinderung) und zusätzlich kam es zu Diskriminierung, wenn es kein taktiles Leitsystem gab, wenn auf die Wareneinräumungen vor einem Geschäft nicht geachtet wurde und genug Bewegungsfläche fehlte (bei Blindheit).



7.5 Menschen mit Körperbehinderung

Menschen mit Körperbehinderung (darunter Rollstuhlfahrer*innen) wurden häufig diskriminiert:

- Ich fühle mich bei einer oder mehreren Stufen diskriminiert /
 benachteiligt. 59 Personen 38,8% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
- Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es ein WC gibt, dieses aber nicht barrierefrei ist. 57 Personen – 37,5% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
- Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es eine Rufglocke gibt /
 ich mich irgendwie bemerkbar machen muss, zum Beispiel damit eine
 mobile Rampe zur Verfügung gestellt wird oder ich am Geschäftseingang
 bedient werde. 44 Personen 28,9% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
 Weitere wichtige Aspekte waren:
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn eine Rampe zu steil ist."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn ein Umbau stattgefunden hat und die Stufe(n) nicht durch eine Rampe ersetzt wurden."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn ich aufgrund meiner Behinderung einen anderen Eingang benutzen muss (z.B. Lieferanteneingang, Seiteneingang usw.)."
- "Ich fühle mich diskriminiert, wenn es keine barrierefreien Umkleidekabinen gibt oder Rezeptionspulte zu hoch sind."

Bei <u>Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit?</u> (Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? Siehe Anhang I) wurde angesprochen, was es an Unterstützung bräuchte (alle genannten Aspekte haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit):

- Mir ist wichtig, dass der Eingang stufen- und schwellenlos ist (z.B. Eben von der Straße oder eine Rampe). 78 Personen 53,1% gaben diese Antwortmöglichkeit an. Auch von Befragten wurden genannt: "Toiletten, Cafés und Liftzugang sollten ohne Stufen davor sein."
 Weitere wichtige Aspekte wurden genannt:
- "Mir ist wichtig, dass sich die Eingangstür automatisch öffnet oder mit einem Taster geöffnet werden kann."
- "Mir ist wichtig, dass es Informationen zu barrierefreien WC Anlagen gibt."



- "Mir ist wichtig, dass schwere Sachen nicht zu weit oben hängen/stehen, weil ich sie dann nicht ohne Hilfe nehmen kann."
- "Mir ist wichtig, dass es eine Rampe gibt, die aber nicht zu steil ist."
- "Mir ist wichtig, dass es keine Gehsteigkanten und mehr Abstand in den Geschäften zwischen den Kleiderständern gibt. Oft kann man mit dem Rollstuhl nicht mehr dazwischen durchfahren und es gibt zu wenig freie Flächen zum Umdrehen."
- "Mir ist wichtig, dass Kassen nicht zu eng aneinander sind, damit ich mit einem Rollstuhl durchfahren kann."
- "Mir ist wichtig, dass es Fotos und Abmessungen zur Barrierefreiheit gibt."
- "Mir ist wichtig, dass der Lift groß genug ist."

Nach den Antworten von Menschen mit Körperbehinderung gefiltert, waren folgende Antworten am Häufigsten: Diskriminierung bei einer oder mehrerer Stufen und wenn es kein barrierefreies WC gibt; Wichtigkeit eines stufenlosen Einganges, der Information vorab auf der Homepage; Vorhandensein von genug Bewegungsfläche, eine barrierefreie Umkleide und ein barrierefreies WC wurden ebenfalls genannt.

7.6 Menschen mit chronischer oder psychischer Erkrankung

Menschen mit chronischer oder psychischer Erkrankung (19 Personen gaben eine psychische Erkrankung an, 33 Personen eine chronische Erkrankung) erfuhren auch Diskriminierungen, die bei psychischer Erkrankung häufig von Stigmatisierung begleitet wurde: "Wenn man nämlich eine psychische Erkrankung hat, dann tun sich hier viele Barrieren auf (vor allem was das öffentliche Leben betrifft, Ärzte miteingenommen), aber das sind vielmehr Barrieren IM Kopf (in den Köpfen der Menschen, die nicht verstehen, warum man hier Probleme haben kann)!" "Es ist oft schwierig, wenn Menschen nicht verstehen, dass es einem nicht gut geht, weil man keine offensichtliche Verletzung (Knochenbruch, blutende Wunde…) hat. Die Ignoranz, Intoleranz und teilweise Aggressivität schaffen Barrieren." "Barrierefreiheit bei psychischer Erkrankung findet zwar hauptsächlich in den Köpfen statt, aber es gibt auch Barrieren anderer Art, es gilt auch dem mehr Beachtung zu schenken, zumal diese Form der Behinderung stetig steigt." Auch Sinneseindrücke sind für Menschen mit psychischer Erkrankung schwierig: "Gerüche und Musik in den



Geschäften sind für mich eine enorme Reizüberflutung die mich so stressen, dass mir schwindlig wird, ich Probleme mit der Atmung bekomme, das wird mit der aktuellen Masken Pflicht verstärkt. Das geht von Übelkeit bis zu Magenschmerzen und Panikattacken."

Folgende Diskriminierungen betreffen Menschen mit psychischer Erkrankung:

- Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn das Personal
 Berührungsängste hat und bei einer Angst- oder Panikattacke keine Erste
 Hilfe leistet." 47 Personen 30,9% gaben diese Antwortmöglichkeit an.
 Dieses Kriterium betraf also weit mehr Personen als nur Menschen mit
 psychischer Erkrankung.
 - Weitere Nennungen waren:
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn in der Apotheke oder beim Arzt keine Privatsphäre eingeräumt wird." "Für Menschen mit psychischer Erkrankung ist es auf Grund der Hohen Stigmatisierung besonders wichtig, dass beim Arzt und in Apotheken diskret vorgegangen wird."
- "Ich fühle mich durch die Reizüberflutung auslösenden Bedingungen (laute Musik - für mich ist es kaum auszuhalten und kostet immens Energie) diskriminiert / benachteiligt." Aber nicht nur Menschen mir psychischer Erkrankung störte laute Musik. Auch andere Befragte erwähnten dieses Kriterium. "Bitte keine laute Hintergrund Musik." (siehe auch Kapitel 4.2.4)

Chronische Erkrankungen können sehr vielfältig sein. Hier ist nur eine kleine Auswahl dessen genannt, was Menschen mit chronischer Erkrankung diskriminieren könnte:

- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn Eingangstüren zu schwer zu öffnen sind (keine starken und freien Hände)"
- "Ich fühle mich hauptsächlich diskriminiert / benachteiligt, wenn es für unsichtbare körperliche Handicaps / chronische Erkrankungen keinerlei "Lösungen & Rücksichtnahme" bzw. Kennzeichen / "Schleifen" gibt, als auch keinen Respekt & gesellschaftliche Anerkennung, sowohl & auch von jeglichem Amt."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es kein WC gibt."
- "Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn bei einem epileptischen Anfall keine Erste Hilfe geleistet werden kann."



Bei <u>Frage 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit?</u> (Was brauchen Sie an Barrierefreiheit? Siehe Anhang I) wurde angesprochen, was es an Unterstützung bräuchte (alle genannten Aspekte haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit):

- "Mir ist wichtig, dass man Rückzugsmöglichkeiten bei einer Panikattacke hat, um nicht nur das WC als Ausweg nutzen zu müssen."
- "Mir ist wichtig, dass das Verkaufspersonal geschult ist, wenn es auf jemanden mit einer Angst- oder Panikattacke stößt."
- "Mir ist wichtig, dass es Anbringungsmöglichkeit eines Schildes beispielsweise: "Bitte nicht stören" an der Umkleide gibt." (Menschen mit psychischer Erkrankung bräuchten das als Sicherheit.)
- "Mir ist wichtig, dass es keine laute Musik in den Geschäften gibt."
- "Mir ist wichtig, dass es in den Einkaufsstraßen "Ruheoasen" gibt."
- "Wahrung der Privatsphäre in Apotheken und bei Ärzten (es sollen nicht alle anwesenden mitbekommen, dass ich Psychopharmaka nehme)"
- "Kellner sollte verstehen was Aphasiker sein bedeutet (Unfall vor 17 J, Computer ist zu schwer zu bedienen)"

Nach den Antworten von Menschen mit chronischen und psychischen Erkrankungen gefiltert, waren folgende Antworten am Häufigsten - bei psychischer Erkrankung: Diskriminierung, wenn das Personal nicht sensibilisiert ist (auch bei Angst und Panikattacke), Wunsch nach ruhigen Sitzmöglichkeiten und, dass die Musik nicht zu laut ist; ebenfalls wichtig: gute Beleuchtung und genug Bewegungsfläche. Bei chronischer Erkrankung: Diskriminierung, wenn das Personal nicht sensibilisiert ist und es eine oder mehrere Stufen gibt, dass die Musik nicht zu laut ist, dass es ruhige Sitzmöglichkeiten, genug Bewegungsfläche und ein barrierefreies WC gibt.

8 Barrierefreiheit beim Einkaufen

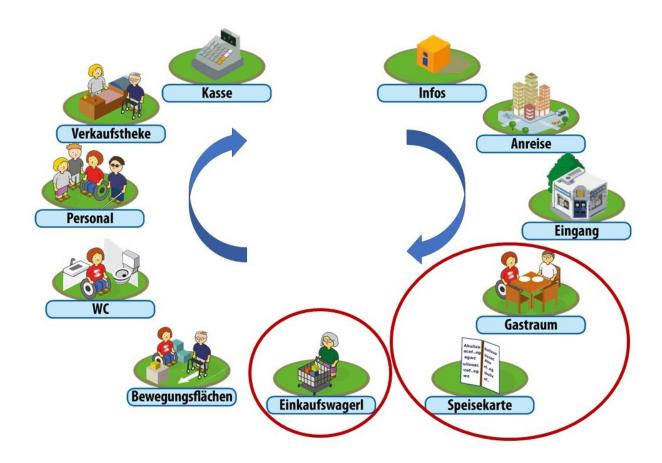
Dieses Kapitel setzt sich mit Aspekten von Barrierefreiheit innerhalb und außerhalb von Geschäften und Gasthäusern auseinander. Dieses Kapitel stellt Barrierefreiheit umfassend dar und orientiert sich bewusst nicht an unterschiedlichen Behinderungsformen.



8.1 Barrierefreiheit entlang der Servicekette und innerhalb von Geschäften

Die <u>Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig?</u> im Fragebogen (und die Zusatzfrage: Sonstiges brauche ich noch innerhalb eines Geschäftslokales an Barrierefreiheit) bezog sich auf die Wichtigkeit von barrierefreien Elementen innerhalb von Geschäften. Am wichtigsten war den Befragten genug Bewegungsfläche, gefolgt von guter Beleuchtung, einer barrierefreien Umkleide, einer barrierefreien Kassa, einer barrierefreien Kundentoilette und großer Preisauszeichnung. Siehe dazu auch Kapitel <u>4.2.4</u>. Diese Punkte sind nur exemplarisch für eine umfassende Barrierefreiheit, als Teil einer Servicekette, wie im Anschluss beschrieben.

Die Barrierefreiheit beim Einkaufen / beim Besuch von Gastronomielokalen lässt sich auf folgende Elemente einer Servicekette zurückführen:



Quelle: www.barriere-check.at



Die Serviceelemente "Gastraum" und "Speisekarte" beziehen sich auf die Gastronomie und das Element "Einkaufswagerl" auf den Lebensmittelhandel und auf spezielle Fachmärkte.²⁰

8.1.1 Infos

Für Menschen mit Behinderungen ist die Vorabinformation über ein (Geschäfts-) Lokal besonders wichtig. Auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Informationen, z.B.: auf der Homepage, einem Folder oder Prospekt, kann eine Person relativ einfach und rasch entscheiden ob das Geschäft für sie nutzbar ist oder nicht. Elementar ist auch eine Wegbeschreibung zum Geschäft. Dies kann gut in Form eines Access-Statement²¹ abgebildet werden. Essenziell dabei ist eine aktuelle und vor allem ehrliche Information über die Ist-Situation. Im Zuge der Online Umfrage wurden genau diese Punkte von den Teilnehmer*innen angesprochen.

8.1.2 Anreise

In welcher Art und Weise ein Geschäft erreicht werden kann ist für alle Personen ein zentrales Thema, gerade wenn man nicht ortskundig ist. Für Menschen mit Behinderungen sind die Wegdistanzen zwischen Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs bzw. Parkplatz und Geschäft oft ein entscheidendes Kriterium. Aus diesem Grund ist eine möglichst detaillierte Information über die Anreise zum Geschäft, gegliedert nach Verkehrsmittel, wünschenswert. Je detailreicher diese Information aufbereitet ist umso besser kann abgeschätzt werden ob die Gegebenheiten für einen persönlich nutzbar sind. Folgendermaßen könnte eine Wegbeschreibung gestaltet sein:

²⁰ Für Details führen Sie den ÖZIV Barriere-check unter www.barriere-check.at durch. Der Barriere-check wurde von ÖZIV ACCESS in Kooperation mit der WKO erstellt.

²¹ Ein Access-Statement ist eine Ist-Darstellung des Angebotes für Kund*innen mit Behinderungen und enthält zum Beispiel die Anfahrt oder auch Detailinformationen zum Angebot selbst.

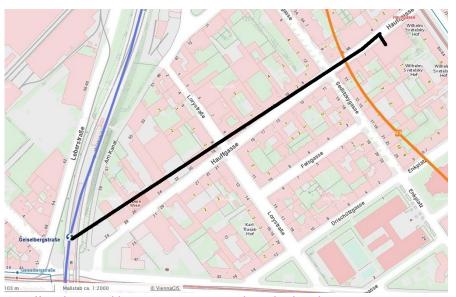


Anreise²² mit der Schnellbahn 7 zur Hauffgasse 3-5 - ca. 470m zu Fuß

Fahren Sie bis zur Haltestelle Geißelbergstraße.

Dann gehen sie ungefähr 50 Meter geradeaus, und gehen über die Straße.

Jetzt biegen sie rechts in die Hauffgasse ein, gehen sie die Hauffgasse entlang bis zur Hausnummer 3-5. – Achtung hier gibt es ein Gefälle von über 10%



Quelle: https://www.wien.gv.at/stadtplan/

Viele Rückmeldungen der Teilnehmer*innen bezogen sich auf die oft zu weit entfernten Parkplätze, schlechte bzw. ungeeignete Bodenbeschaffenheiten, oder auch stark befahrene Straßenquerungen ohne Signalregelung.

8.1.3 Eingang

Besonders wichtig ist hier die gute und leichte Auffindbarkeit des Einganges. Dieser sollte ausreichend und vor allem kontrastierend zur Umgebung gekennzeichnet sein. Im Optimalfall kann das (Geschäfts-)Lokal über den Haupteingang ohne Niveauunterschied betreten werden. Sollte dies nicht möglich sein ist Sorge zu tragen, dass ein Niveauunterschied entweder durch eine Rampe oder einen Lift ausgeglichen wird. Ist dies aus nachvollziehbaren Gründen nicht möglich, ist für einen Alternative zu sorgen. Das kann zum Beispiel ein barrierefreier Nebeneingang sein, oder im Ausnahmefall eine Rufglocke.

²² ÖZIV Bundesverband, (2019) ACCESS Statement ÖZIV Bundesverband, S. 6



Probleme bereiten außerdem schwergängige Türen, wie auch ein*e Teilnehmer*in der Umfrage schildert: "Ich bin halbseitig gelähmt, d.h. ich kann meinen Rollstuhl nur einarmig antreiben und habe für gleichzeitig Türen öffnen […] keinen Arm frei."

8.1.4 Gastraum

Um den barrierefreien Gastraum nutzen zu können, ist die barrierefreie Zugänglichkeit dessen notwendig. Enge und/oder verstellte Gänge stellen für Menschen mit Behinderungen oft ein Hindernis dar. Es ist also darauf zu achten, ausreichend große Bewegungsflächen zu schaffen und diese von jeglichen Hindernissen freizuhalten. Die Möblierung sollte möglichst so gewählt werden, dass allen Personen eine freie Platzwahl ermöglicht ist. Sollte dies aus unterschiedlichen Gründen nicht möglich sein, ist darauf zu achten, dass zumindest ein Teil der Möblierung von Menschen mit Behinderungen genutzt werden kann. Es ist hierbei zum Beispiel auf die Unterfahrbarkeit der Tische, Stühle mit Armlehnen und Tischbeine ohne Querstreben zu achten. Gerade in Bars stoßen Menschen mit Behinderungen öfter auf Barrieren: "Niedere Tische (z.B. in Bars) wären nicht nur für Rollstuhlfahrer*innen sondern auch für Menschen, die kleinwüchsig sind unerlässlich. Das trifft auch auf Sitzgelegenheiten (niedrig? mit Lehne) zu."

8.1.5 Speisekarte

Speisekarten sind vor allem für blinde Menschen und Menschen mit einer Seheinschränkung oft eine Hürde. Hier kann die Lesbarkeit oft durch kleine Veränderungen schon deutlich verbessert werden. Schriftfarbe und Papier kontrastierend zueinander, größerer Zeilenabstand, verwenden einer serifenlosen Schrift. Eine an der Umfrage teilnehmende Person sagte folgendes aus: "Für blinde und sehbehinderte Menschen wichtig: mit Bedienungshilfen lesbare Speisekarten in der Gastronomie beziehungsweise allgemein nutzbare Internetseiten im Sinne der Barrierefreiheit." Dies sollte gerade durch die fortschreitende Digitalisierung für Unternehmer*innen immer einfacher umsetzbar sein.



Die oft am schnellsten und einfachsten umsetzbare Veränderung ist die gezielte und umsichtige Schulung des Personals. Dieses sollte auf freundliche und unaufdringliche Art Unterstützung anbieten.

8.1.6 Barrierefreie Einkaufswagerl

Ein weiteres Element zur Erleichterung des täglichen Lebens sind barrierefreie Einkaufswagerl. Hier gibt es speziell für Menschen im Rollstuhl unterfahrbare Einkaufswagerl, die an den Rollstuhl gekoppelt werden können (Siehe auch das Titelbild der Studie).

Ein weiteres Element können integrierte Lupen sein. Besonders hilfreich für oft recht klein geschriebene Produktinformationen.

8.1.7 Bewegungsflächen

Zu schmale Gänge, Auskragungen durch Aufsteller oder ähnliches in die Bewegungsfläche, Niveauunterschiede welche nur durch Stufen überwindbar sind, zu geringe Wendeflächen, unübersichtliche und zu kleine Preisauszeichnungen. Um hier nur einige wenige Punkte zu nennen welche das Einkaufen beziehungsweise den Lokalbesuch zu einem Spießroutenlauf werden lassen können. Hier zur Veranschaulichung die Liste der Top Barrieren einer/s Befragten: "1. Stufen am Eingang, 2. keine ausreichenden Bewegungsflächen, 3. keine barrierefreien Umkleiden, 4. keine barrierefreie Kassa, 5. kein Lift in das Obergeschoss, sowie Stiegen, Warenausräumungen und Lärm."

Im Zuge der Befragung, gab es vor allem zu der Höhe der Ware Anmerkungen: "Regalhöhen, Obstwaage und Selbstbedienungselemente sind oft zu hoch angebracht", "Die Ware sollte auch vom Rollstuhl aus erreichbar sein oder es sollte Hilfe von Verkäufer*innen geben."

Eine blendfreie Beleuchtung und Sitzgelegenheiten (innerhalb und außerhalb) waren ebenso wichtig.

Für die Orientierung wäre es hilfreich, wenn "die Abteilungen nicht über Kopf angeschrieben werden, sondern dass man zu Tafeln hingehen kann. Schön wären farblich markierte Abteile/ Stockwerke und eine entsprechende farbliche Markierung im Aufzug." Besonders wichtig war auch für blinde Menschen, dass es einen direkten Zugang zur Bedienung gab.



Ein wesentliches Element für Menschen mit Behinderungen sind barrierefreie Umkleiden. Neben der ausreichend großen Dimensionierung ist auf die stabile und sichere Verbauung der Elemente, eine Sitzmöglichkeit und einen gut schließenden Vorhang zu achten. Nicht nur für Menschen mit psychischer Erkrankung wäre es hierbei auch von Vorteil, wenn während man sich in der Umkleide befindet niemand stört. So auch eine Rückmeldung aus der Umfrage: "Umkleidekabinen mit dem Schild "Bitte nicht stören" wären für Menschen mit psychischen Erkrankungen erwünscht. Eine psychische Erkrankung geht oft mit einem geminderten Selbstwertgefühl einher. Wenn plötzlich jemand in die Umkleide stürmt, ist dies oft extrem unangenehm."

Öfters genannt wurde die Gestaltung der Preisschilder. Hierbei ist es eine große Hürde, wenn so viele Daten angeführt werden, "dass man nicht erkennen kann, welche davon bei uns in Österreich zutreffen". Auch hier gab es den Hinweis, dass die Preisauszeichnung nicht nur für (seh-)behinderte Menschen ein großes Thema ist.

8.1.8 Barrierefreies WC

Ein barrierefreies WC ist für viele Menschen mit Behinderungen wichtig, aber für Rollstuhlfahrer*innen unerlässlich. Fehlende oder nicht erreichbare barrierefreie WCs waren für Betroffene ein Ausschlusskriterium. Für blinde Menschen sind barrierefreie WCs oft zu groß, dadurch können sie sich darin schwerer orientieren. "Eine barrierefreie Toilette sollte selbstverständlich sein, aber für mich als blinder Mensch persönlich nicht unbedingt."

Neben der Erreichbarkeit sind die Raum- und Türdimensionierung und die Ausstattung des barrierefreien WCs wesentliche Aspekte. Ein nicht zu vernachlässigender Punkt ist das Notrufsystem, meist in Form einer roten Notrufschnur.

Wichtig war auch der Umgang mit der Benutzung eines barrierefreien WCs. Folgendes sollte vermieden werden: "WC nicht mit Euroschlüssel, sondern ich muss in Begleitung eines Security zum WC wie ein Häftling.", "als Lager genutzte barrierefreie Toiletten, vorhandene barrierefreie Toiletten, die aber außer Betrieb genommen wurden". Auch für Eltern ist ein barrierefreies WC von Vorteil: "Große



Toiletten sind aber auch mit dem Kinderwagen wichtig (sowie Wickelmöglichkeiten) und auch Sitzmöglichkeiten zum Stillen."

8.1.9 Personal

Dem Personal kam eine Schlüsselrolle zu. Viel an Barrierefreiheit konnte durch geschultes und sensibilisiertes Personal sichergestellt werden.

Mögliche Barrieren könnten sein: "Mitarbeiter*innen, die sich lieber verstecken, als zu fragen, was sie für mich tun können (das betrifft auch Kund*innen ohne Behinderungen)." "Überforderte Mitarbeiter, die selten Zeit haben. Sie haben keine Ahnung in manchen Geschäften, wo Kassa, Umkleidekabinen, oder Ausgang zu finden sind. Jedoch am allermeisten stört es mich, dass ich extrem oft eine falsche Auskunft erhalte: Das haben wir nicht. Ich finde es dann immer mit Hilfe von Kund*innen. Mir wird nicht geglaubt, da ich ja eh Nix sehe." Besonders wichtig war mehreren Befragten auch, dass das Personal sensibilisiert ist zum Beispiel hinsichtlich psychischer / chronischer Erkrankungen: "Wie gehe ich mit jemandem um, der/die eine Panikattacke hat, orientierungslos ist oder einen epileptischen Anfall hat?" Hierbei wurde auch genannt, dass das Personal "offen", "vernünftig", "zuvorkommend", "passend reagieren" und "nett" sein sollte.

Wichtig zu beachten ist, dass es durch ein Fehlverhalten von Personal zu Diskriminierungen oder Benachteiligung kommen kann (siehe Kapitel 7) Für gehörlose Personen ist die Kommunikation auf Grund mangelnder Gebärdensprachkenntnisse (ÖGS) eine Hürde: "Ich muss immer eine eigene DolmetscherIn organisieren und damit das eigene, vom Fond Soziales Wien zur Verfügung gestellte, Dolmetsch Budget verbrauchen." Aber auch ohne ÖGS-Kenntnisse ist Kommunikation mit gehörlosen Kund*innen möglich. Hierbei hilft oft Stift und Papier.

Auch für Menschen mit Lernschwierigkeiten ist die Kommunikation entscheidend. Hier bräuchte es Informationen in Leichter Sprache.

30,9% der Befragten war es wichtig, dass das Personal Erste Hilfe leisten kann – zum Beispiel im Fall einer Panikattacke, aber auch bei einem epileptischen Anfall.



8.1.10 Verkaufstheke

Verkaufstheken wie man sie zum Beispiel aus kleineren Geschäften oder der Feinkostabteilung in Supermärkten kennt, sind oft nur bedingt barrierefrei. Die Ware wird hier oft nicht so hoch wie in Regalen präsentiert ist aber trotzdem nicht immer für alle Personen erreichbar. Die Theke sollte nicht höher als 100cm sein, damit sie für alle Menschen nutzbar ist. Kann dies nicht ermöglicht werden, sollte zumindest eine barrierefreie Durchreiche angedacht sein.

8.1.11 Kasse

Neben der, vor allem ausreichend breit dimensionierten Durchgangsbreite, befindet sich gerade bei der Kasse oft das Personal in der Schlüsselposition. "Kasse: man muss finden wo man die Karte hineingibt, Kassiererin muss helfen können beim Zahlen" und die Kassa selbst sollte "verstellbar" und "absenkbar" sein. "Speziell auch an der Kassa ist ein/e "geschulte/r Mitarbeiter*in" wichtig ("Kassierer*in muss helfen können beim Zahlen." und "das Geld in die Hand geben statt auf den Tresen legen").

8.2 Barrierefreiheit außerhalb von Geschäften

Da der Kern beider Studienteile die Wiener Einkaufsstraßen waren, wurde bei der online Umfrage auch eine Frage hinsichtlich der Barrierefreiheit außerhalb der Geschäfte gestellt. Die Erreichbarkeit von Geschäften spielt bei der Wahl, welches man nutz, eine entscheidende Rolle. Gerade für Menschen mit Behinderungen sind kurze Gehdistanzen, die Anbindung an den öffentlichen Verkehr, die Bodenbeschaffenheit, Leitsysteme und vieles mehr wichtige Elemente.

Die Frage 6: Barrieren in und außerhalb von Geschäften im Fragbogen bezog sich unter anderem auf die Barrierefreiheit innerhalb und außerhalb von Geschäften. (Frage: Diese Barrieren innerhalb und außerhalb von Geschäften stören mich am meisten) Die Rückmeldungen zu dieser offenen Frage finden sich in Kapitel 8. Die Rückmeldungen der Teilnehmenden zur Barrierefreiheit im Straßenraum/öffentlichen Raum werden in Kapitel 8.2 zusammengefasst.



8.2.1 Taktile Leitsysteme und Bodenbeschaffenheit

Auf den ersten Blick würde man meinen, dass diese zwei Elemente "nur" für zwei Behinderungsformen relevant sind – blinde Personen und Rollstuhlfahrer*innen. Tatsächlich können gut durchdachte Leitsysteme und möglichst ebenmäßige Bodenbeläge für viele Menschen hilfreich sein. Ebenmäßige Bodenbeläge bergen zum Beispiel weniger Stolperfallen und sind für Personen im Rollstuhl oder Personen mit dem Rollator gut "berollbar". "Oberflächenauswahl ist nicht immer rollstuhltauglich (Pflasterung mit tiefen Rillen, Naturpflaster)". Leitsysteme können zum einen taktil ausgeführt sein und nicht nur für blinde Personen hilfreich sein. Hier kommt es im Alltag leider oft zu Problemen. "So werden zum Beispiel auf der Mariahilfer Straße Leitsysteme ignoriert" und "Straßencafés haben Mistkübel darauf stehen (Richtung Westbahnhof)". Weiters bietet "bei Abzweigungen das Leitsystem auch bei Straßenquerungen sehr wenig Informationen". "An der Stelle wo Ampeln sind, wären die Straßennamen in Braille gut." Zum anderen können Leitsysteme aber auch visuell und akustisch ausgeführt werden, wovon alle Menschen profitieren.

8.2.2 Gehsteige (Bewegungsflächen und Gehsteigkanten)

Auch die geringe Bewegungsfläche auf Gehsteigen wurde kritisiert: "Viele Straßen weisen bei den Gehsteigen einen zu geringen Querschnitt für die aufkommende Menge an Fußgeher*innen sowie Gehwegnutzer*innen auf. Besonders gefährliche Stellen sind dort, wo man als Rollstuhlfahrer sehr schwer passieren kann, da Einbauten oder enge Straßenlagen keinen Raum zum Ausweichen bieten." Des Weiteren: "nach wie vor gibt es kaum Gehsteige die abgeschrägt sind", "Gehsteige und Gehsteigkanten immer noch zu hoch, zum Teil nicht oder unzureichend abgeschrägt - Überqueren der Straße oft nur an Ecken bzw. unüberwindlich, Verschärfung durch unklare Ampelsituationen und Straßenbahnschienen", "Bei Wareneinräumungen: wenn eine Hauswand als Leitsystem gilt, gibt es oft nur bei der Hauswand Aufstellungen laut Aussage von Kommunen, wichtig dass man am Gehweg ausweichen kann (Blindenführhund oder Rollstuhlfahrer)."

Auch "Stadtmöblierung wie Trinkbrunnen, Sitzgelegenheiten, Tische sind nicht barrierefrei aus einem Rollstuhl nutzbar. Tische werden neuerdings mit Bänken



auf beiden Seiten versehen - man kann sich mit dem Rollstuhl oder Rollator nicht hinsetzen. Trinkbrunnen haben zwar zwei bis drei Entnahmestellen: Die sind aber auf identer Höhe für Geher und für Hunde angebracht - im Sitzen nicht nutzbar." "Bei Begegnungszonen werden zu geringe Querschnitte für Rollstuhlfahrer vor Eingängen, bei Engstellen - beispielsweise Bäckerstraße, Wollzeile vorgesehen. Die Gehsteigkanten werden dort nicht abgesenkt oder entfernt, weshalb man einerseits nicht wie normale Fußgeher jederzeit queren kann oder auch keine Möglichkeit hat - wenn man sich im Bereich der Mitte der Begegnungszone befindet - auszuweichen."

8.2.3 Begegnungszonen

Hierbei ist wichtig zu betonen, dass Begegnungszonen für blinde Menschen oft Gefahrenquellen bergen, weil die Radfahrer oft keine Rücksicht nehmen und Leitsysteme verstellt werden. Generell ist es im Straßenraum so, dass es auf Grund unterschiedlicher Interessen zu Konflikten kommen kann²³. "Eine Straße ist dann barrierefrei, wenn es ein Blindenleitsystem gibt, mit Radfahrern gemeinsam nicht barrierefrei", "Mir ist wichtig, dass Roller/Fahrradfahrer*innen die Geschwindigkeit anpassen"

"Ich versuche Begegnungszonen zu vermeiden (zum Beispiel auf der Mariahilfer Straße) - nur an der Seite zu gehen nicht in der Mitte. Das gilt auch für Rotenturmstraße (Autos fahren auch viel zu schnell)"

Aber auch Hitze, Verkehrslärm, große Menschenmengen und laute Musik sind störend.

Für Menschen mit psychischer Erkrankung sind volle Straßen generell eine Belastung. "Die Mariahilfer Straße ist für mich sehr intensiv." Hier wären Ruhezonen oder Rückzugsmöglichkeiten wichtige Möglichkeiten Stress zu reduzieren. "Sehr belebte Einkaufsstraßen - ich habe überhaupt keine Möglichkeit den Massen zu entkommen, so ist es für viele Menschen mit psychischer Erkrankung erst gar nicht möglich eine Einkaufsstraße aufzusuchen. "Ruhe-Inseln" wären gefragt!"

²³ Ferner, J. (2020), Interessenskonflikte bei der Neuordnung des Straßenraums (URL: https://www.bizeps.or.at/interessenskonflikte-bei-der-neuordnung-des-strassenraums/, am 23.10.2020)



8.2.4 Anbindung an den öffentlichen Verkehr

Ein weiteres wichtiges Thema ist die Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel oder auch die Nähe zu Behindertenparkplätzen. Kritisiert wurde, dass U-Bahn Aufgänge nicht immer direkt zur gewünschten Straße führen und dadurch Umwege in Kauf genommen werden müssen. Schon kurze Wegstrecken werden für Menschen mit Mobilitätseinschränkung zu großen Hindernissen: "Kaum Sitzmöglichkeiten, ich kann mit Krücken kurze Strecken 300 m zurücklegen und brauche dann wieder eine Möglichkeit mich hin zu setzen und auszuruhen. Langes stehen geht für mich gar nicht."

Was auch fehlt für blinde Menschen: "wo sind die U-Bahnabgänge, taktil gemacht" "wo sind sichere Übergänge, wo man Straßenbahngleise queren kann".

8.2.5 Missachtung der Barrierefreiheit bei/nach Umgestaltung

Es ist auch evident festzuhalten, dass keine Straße in Wien zur Gänze als barrierefrei wahrgenommen wurde. Das trifft für alle Zielgruppen der Umfrage zu. Diese mangelnde Barrierefreiheit wurde von vielen Befragten angesprochen. Auch Unverständnis bezüglich mangelnder Barrierefreiheit nach Umbauten/Umgestaltungen wurde ausgedrückt: "Ich verstehe nicht, warum die Stadt Wien die Kärntner Straße, den Graben, die Favoritenstraße, die Meidlinger Hauptstraße usw. um teures Geld umbaut und nicht die Barrierefreiheit gleichzeitig berücksichtigt, was meiner Meinung eine Leichtigkeit wäre. Stattdessen erwartet die Stadt Wien, dass jeder Ladenbesitzer selbst die Barrierefreiheit herstellt, was natürlich nicht nur ein wahnsinniger finanzieller Aufwand ist, sondern auch einen Rattenschweif an Behördengängen mit sich zieht und die Hausbesitzer oft auch gegen die Barrierefreiheit sind." "Wenn Straßen erneuert werden, wäre es doch möglich, dass man die Geschäftseingänge barrierefrei macht. Wieso wird dies von der Stadt akzeptiert? Auch Mütter mit Kinderwägen oder mobileingeschränkte Personen wären froh, keine Stiegen steigen zu müssen."

Zusätzliche Meinungen: "Bei der Umgestaltung und Revitalisierung der Einkaufsstraßen wurden die Eingänge zu den Geschäften nicht miteinbezogen. Man hätte die Chance gehabt Barrieren zu beseitigen." "Leider wurde beim umfangreichen Umbau der Neubaugasse wieder auf Barrierefreiheit keinen Wert



gelegt!"

Leider kam es auch beim Umbau von Geschäften vor, dass die Barrierefreiheit (Stufenlosigkeit) nicht berücksichtigt wurde: "Wein und Co Naschmarkt vor Umbau stufenlos zugänglich, jetzt mit Stufe und Glocke (wo niemand kommt, wenn man sie drückt)", "Schokoladengeschäft am Naschmarkt komplette Neugestaltung und nachher Stufe." In diesem Zusammenhang gab es eine klare Forderung: "Ich fordere zwingend barrierefreies Bauen für alle neuen Geschäfte / Lokale - und bei Umbauten ebenfalls. Für alle Übrigen sollte es eine Frist zum Umbau innerhalb von 5 Jahren geben. Und es muss ein Gesetz her! Mit den Sprüchen 'zuerst die Barrieren im Kopf bearbeiten' hat es ja offensichtlich in den letzten 50 Jahren nicht geklappt!"

9 Zusammenfassung in Einfacher Sprache

In dieser Studie gibt es zwei Untersuchungen. Ein Teil zählt die Stufen vor Geschäften. Der andere Teil ist eine Online-Befragung von Menschen mit Behinderungen.

Im Jahr 2020 wurden die Stufen vor 2.326 Geschäften in 13 Straßen in Wien gezählt. Das Ergebnis ist: keine der untersuchten Straßen ist barrierefrei. Das beste Ergebnis gab es auf der Mariahilfer Straße. 67,5 Prozent der Geschäfte waren ohne Stufen. Das schlechteste Ergebnis gab es auf der Thaliastraße. Hier waren nur 24 Prozent der Geschäfte stufenlos.

Aber die Stufen vor einem Geschäft sind nur ein Teil von Barrierefreiheit. Deshalb hat ÖZIV im Jahr 2020 auch eine Umfrage gemacht. Es ist auch sehr wichtig, wie es in einem Geschäft aussieht. Da ist es nötig genug Platz, ein gutes Licht, ein barrierefreies WC, eine barrierefreie Umkleide und eine barrierefreie Kassa zu haben. Das alles reicht noch nicht. Auch das Personal ist wichtig. Es ist ganz wichtig, dass das Personal weiß, wie es mit behinderten Menschen umgeht.

Wir haben auch Menschen mit Behinderungen gefragt: Wann fühlen sie sich diskriminiert? Diskriminiert wird jemand, wenn er / sie schlechter behandelt wird als jemand anderes.

Fast alle Menschen mit Behinderungen haben gesagt, dass sie sich diskriminiert fühlen. Manche fühlen sich diskriminiert, wenn es Stufen gibt. Manche fühlen sich



diskriminiert, wenn es keine einfache Sprache gibt. Manche fühlen sich diskriminiert, wenn es keine Gebärdensprache gibt. Fast alle fühlen sich diskriminiert, wenn sich das Personal (zum Beispiel Verkäufer*innen) unpassend verhält. Das Personal muss wissen, wie es zum Beispiel mit blinden Menschen und auch mit Menschen mit Lernschwierigkeiten umgeht. Dazu braucht das Personal Schulungen.

Alle Menschen mit Behinderungen brauchen Barrierefreiheit. Viele brauchen stufenlose Geschäfte, einfache Sprache oder Hilfe beim Ausfüllen. Vielen ist außerdem die Musik in den Geschäften zu laut. Auch für Menschen ohne Behinderungen ist Barrierefreiheit gut.

Wir haben außerdem gefragt: Soll die Politik für die Barrierefreiheit zuständig sein? Dazu haben viele "ja" gesagt. Viele wollen, dass die Geschäfte barrierefreier werden.



10 Literaturverzeichnis

BMASK (2016), Bericht der Bundesregierung über die Lage der Menschen mit Behinderungen in Österreich 2016 (URL:

https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=428, am 18.11.2020)

Ferner, J. (2020), Interessenskonflikte bei der Neuordnung des Straßenraums (URL:

https://www.bizeps.or.at/interessenskonflikte-bei-der-neuordnung-des-strassenraums/, am 23.10.2020)

Grundner, M. R. (2013), Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich -Handbuch für mehr Mobilität – mit vielen Bildern und Praxistipps, Austrian Standards plus Publishing, Wien

Maisriml, R. (2014), Feldforschung in Wiener Einkaufsstraßen, in ÖZIV INFO 1/2014, S.30-32

Maisriml, R. (2016), Wiener Einkaufstraßenstudie 2016, in ÖZIV INFO 2/2016, S. 18-19

Nagelschmidt, H. (2018), Einkaufsstraßen- Studie 2017, in ÖZIV INKLUSIV 2/2018, S. 20-21

Parfuss, A. (2019) Ernüchternde Ergebnisse bei Wiener Einkaufsstraßenstudie 2018, in ÖZIV INKLUSIV 01/2019, S. 22-23 (gesamte Studie unter:

https://www.oeziv.org/fileadmin/user_upload/PDF/Einkaufsstrassen_Studie_Wien_Ergeb_nisse_2018.pdf downloadbar)

Parfuss, A.; Noflatscher, P. (2019) Die Barrierefreiheit der Wiener Einkaufsstraßen, in Zoll+ 35 Österreichische Schriftenreihe für Landschaft und Freiraum 2/2019, S. 28-30



Parfuss, A. (2020) Einkaufsstraßenstudie 2019 – zur Barrierefreiheit in Eisenstadt, Innsbruck, Salzburg und St. Pölten, in ÖZIV INKLUSIV 01/2020, S.8-10 (gesamte Studie unter:

https://www.oeziv.org/fileadmin/user_upload/Einkaufsstrassen_Studie_2020_bf.pdf downloadbar)

Parfuss, A. (2020) Wiener Einkaufsstraßenstudie 2020 um Befragung ergänzt, in ÖZIV INKLUSIV 04/2020, S.30-31

Sorger, C.; Bergmann, N. (2019) Frauen, die behindert werden... auf ihrem Weg zur Gleichstellung in Wien. Eine qualitative Studie mit und über Frauen mit Behinderungen in Wien. Im Auftrag des Frauenservice Wien (MA 57). URL: https://www.wien.gv.at/menschen/frauen/pdf/studie-behinderunglangfassung.pdf (30.11.2020)

ÖZIV Bundesverband, (2019) ACCESS Statement ÖZIV Bundesverband.

URL: https://www.oeziv.org/fileadmin/user-upload/PDF/OEZIV-BV-FFA-1-ACCESS-STA

TEMENT Hauffgasse.pdf (19.01.2021)



11 Autor*innen, Kooperationspartner und

Unterstützer*innen

Mag.a Angelika Parfuss (angelika.parfuss@oeziv.org)

Die ÖZIV Einkaufsstraßen-Studie wurde koordiniert und verfasst von Mag.^a Angelika Parfuss. Sie arbeitet seit 2015 als Projektmitarbeiterin und Beraterin bei ÖZIV ACCESS. Gemeinsam mit ehrenamtlicher Unterstützung durch Mag.^a Ulla Kaspar-Port und in Kooperation mit dem Institut Phönix Project führte Sie die Erhebungen in Wien 2020 durch.

Lisa Gittmaier (lisa.gittmaier@oeziv.org)

Ist seit 2018 Beraterin für bauliche und gestalterische Barrierefreiheit bei ÖZIV ACCESS und Co-Autorin der Studie.

Das **Institut Phönix Project** (http://www.phoenixproject.at/) für berufliche und psychosoziale Rehabilitation in Wien Liesing unterstützte bei der ÖZIV Einkaufsstraßenstudie in Wien im Jahr 2020.

Die Teilnehmer*innen des Arbeitstrainings sind auf das Thema "Barrierefreiheit" spezialisiert. Für den Access Guide vermessen sie regelmäßig öffentliche Einrichtungen oder Geschäfte im Hinblick auf ihre inklusive Zugänglichkeit. Darüber hinaus bietet das Institut Phönix Projekt Qualifizierungs- und Beratungsangebote für den Erst- oder Wiedereinstieg ins Berufsleben. Die Programme für die berufliche Rehabilitation wurden für Menschen mit Beeinträchtigung oder mit Erkrankungen der psychosozialen oder körperlichen Gesundheit entwickelt.

ÖZIV Bundesverband dankt Dr. in Susanne Buchner-Sabathy, Verein Lichterkette, BIZEPS -Zentrum für Selbstbestimmtes Leben und dem Selbstvertretungs-Zentrum für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten für die Mitwirkung und Testung des Online-Fragebogens, sowie Heike Barth, Sigrid Zach, Erich Hick, Monika Frühwirth, Michael Lehner, Sigrid Zach, Patrizia Glössl, Christian Rastl und Daniel Radosavljevic für die Unterstützung bei der Erhebung.



Anhang I - Fragenkatalog: Wie barrierefrei sind Wiens Einkaufsstraßen?

Frage 1: Was glaube Sie: wie barrierefrei sind die folgenden Straßen?

(Das ist eine Pflichtfrage)

Sie müssen die Straßen nicht gut kennen. Was denken Sie? Sind die genannten Straßen für Sie barrierefrei?

Die Antwortmöglichkeiten für jede Straße:

stimme nicht zu, stimme kaum zu, stimme teilweise zu, stimme vollständig zu, kann ich nicht einschätzen

Folgende Straßen wurden abgefragt:

- Die Mariahilfer Straße ist barrierefrei.
- Die Landstraße ist barrierefrei
- Die Josefstädter Straße ist barrierefrei.
- Die Alser Straße ist barrierefrei.
- Die Kärntner Straße, der Stephansplatz und der Graben sind barrierefrei.
- Die Thaliastraße ist barrierefrei.
- Die Ottakringer Straße ist barrierefrei.
- Die Neulerchenfelder Straße ist barrierefrei.
- Die Meidlinger Hauptstraße ist barrierefrei.
- Die Rotenturmstraße ist barrierefrei.
- Die Favoritenstraße ist barrierefrei.
- Die Neubaugasse ist barrierefrei.
- Die Simmeringer Hauptstraße ist barrierefrei.
- Hier können Sie gerne auch noch weitere Straßen erwähnen:

Diese Straße ist barrierefrei:



Frage 2: Ist die barrierefreie Zugänglichkeit in den angegebenen Branchen im Allgemeinen gut umgesetzt?

(Das ist eine Pflichtfrage)

Die Antwortmöglichkeiten für jede Branche:

stimme überwiegend nicht zu, stimme ein wenig zu, stimme teilweise zu, stimme überwiegend zu, kann ich nicht einschätzen

Folgende Branchen wurden abgefragt:

- Im Lebensmittelhandel (Das kann sein: Bäckerei, Billa, Merkur, Lidl; Penny Markt, Spar,...)
- Auf der Bank / Post
- Beim Friseur / Nagelstudio / Solarium
- In der Gastronomie und bei Hotels (Das kann sein: Gasthäuser, Cafés)
- Im Fachhandel (Das kann sein: Drogeriemarkt, Buchgeschäft, Möbelgeschäft, Antiquariat, Haushaltswaren, Copyshop...)
- Bei Modegeschäften (Das kann sein: zum Beispiel ein Schuhgeschäft, ein Kleidergeschäft, ein Taschengeschäft, ein Hutgeschäft oder ein Juwelier)
- In Trafiken
- Beim orthopädischen Fachhandel / Heilmittelbedarf
- Bei Ämtern oder Behörden (Das kann sein: zum Beispiel ein Magistrat oder die Polizei)
- Beim Hausarzt, Hausärztin/ Facharzt, Fachärztin
- Bei Apotheken
- Bei Veranstaltungsstätten (Das kann sein: zum Beispiel ein Kino, ein Theater oder ein Konzert)
- In Einkaufs-Zentren

•	Das	möchte	ich	dazu	noch	sagen:	



Frage 3: Diskriminierung / Benachteiligung beim Einkaufen

(Das ist eine Pflichtfrage)

Bitte geben Sie an, unter welchen Umständen Sie sich diskriminiert oder benachteiligt fühlen.

Jemand wird diskriminiert, wenn er oder sie schlechter behandelt wird als andere.

(Bei dieser Frage geht es um Ihr Gefühl. Sie können auch mehrere Antworten auswählen)

Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine Informationen in Einfacher oder Leichter Sprache gibt.
Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine Informationen in Österreichischer Gebärdensprache gibt.
Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es eine oder mehrere Stufen gibt.
Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es ein WC gibt, dieses aber nicht barrierefrei ist.
Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es kein taktiles Leitsystem gibt.
Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn der Eingang nicht gut sichtbar ist.
Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es keine Induktive Höranlage gibt.



	Ich fühle mich diskriminiert / benachteiligt, wenn es eine Rufglocke				
	gibt/ich mich irgendwie bemerkbar machen muss. zB:				
	 damit eine mobile Rampe zur Verfügung gestellt wird ich am Geschäftseingang bedient werde 				
	Ich fühle mich diskriminiert, wenn das Personal nicht auf meine				
	Behinderungen / Erkrankungen sensibilisiert ist und sich unpassend verhält. (zum Beispiel Wechselgeld auf den Tresen legt, statt in die Hand gibt.)				
	Ich fühle mich diskriminiert /benachteiligt, wenn das Personal				
	Berührungsängste hat und bei einer Angst- oder Panikattacke keine Erste Hilfe leistet.				
	Ich fühle mich beim Einkaufen in den Wiener Einkaufsstraßen nicht				
	diskriminiert / benachteiligt.				
Das r	nöchte ich dazu noch sagen:				
Frag	je 4: Was brauchen Sie an Barrierefreiheit?				
(Das	ist eine Pflichtfrage)				
(Sie k	können auch mehrere Antworten auswählen)				
	Mir ist wichtig, dass es Information in Einfacher oder Leichter Sprache gibt				
	(z.B.: auf der Homepage oder direkt im Geschäft).				
	Mir ist wichtig, dass bei der Warenauswahl auf Bedienbarkeit für alle				



	Mir ist wichtig, dass beim Ausfüllen von Papierformularen Unterstützung angeboten wird
	Mir ist wichtig, dass es Information in Österreichischer Gebärdensprache gibt (z.B.: auf der Homepage oder direkt im Geschäft).
	Mir ist wichtig, dass der Eingang stufen- und schwellenlos ist (z.B. eben von der Straße oder eine Rampe).
	Mir sind vorab Informationen zur Barrierefreiheit (z.B.: über die Homepage) wichtig.
	Mir ist wichtig, dass der Eingang gut gekennzeichnet ist und ich ihn auch erkennen kann.
	Mir ist wichtig, dass es tastbare Leitsysteme gibt.
	Mir ist wichtig, dass es ruhige Sitzmöglichkeiten / Rückzugsmöglichkeiten gibt (um z.B.: bei einer Panikattacke nicht nur das WC als Ausweg zu nutzen).
	Mir ist wichtig, dass die Musik im Geschäft nicht zu laut ist.
	Mir ist wichtig, dass bei Wareneinräumungen und vor dem Geschäft darauf geachtet wird, dass keine Hindernisse herumstehen (die mit dem Taststock unterlaufen werden können oder im Weg sind).
	Nichts davon
Das ı	möchte ich dazu noch sagen:



Frage 5: Was ist mir innerhalb eines Geschäftslokales wichtig?

(Das ist eine Pflichtfrage)
(Sie können auch mehrere Antworten auswählen)
□ genug Bewegungsfläche
□ barrierefreie Umkleide
□ gute Beleuchtung
☐ Große Preisauszeichnung
□ Barrierefreie Kasse
□ barrierefreies WC
Das möchte ich dazu noch sagen:
Frage 6: Barrieren in und außerhalb von Geschäften
Diese Barrieren innerhalb und außerhalb von Geschäften stören mich am meisten:



Frage 7: Online Einkauf

Folgende Antwortmöglichkeiten gibt es:

stimme nicht zu, stimme kaum zu, stimme teilweise zu, stimme vollständig zu

- Ich kaufe neben dem stationären Handel auch Online ein.
- Ich kaufe lieber Online ein.

Frage 8: Verantwortung für mehr Barrierefreiheit

(Das ist eine Pflichtfrage)

Folgende Antwortmöglichkeiten gibt es:

stimme nicht zu, stimme kaum zu, stimme teilweise zu, stimme vollständig zu

- Ich wünsche mir von der Politik / dem Bezirk mehr Durchsetzung von Barrierefreiheit.
- Ich wünsche mir von dem Handel / den Geschäften mehr Bewusstsein für Barrierefreiheit.

Frage 9: Gütesiegel / Wahl von dem Einkaufs-Geschäft

(Das ist eine Pflichtfrage)

Ein Gütesiegel ist eine Kennzeichnung von Angeboten, die Kund*innen eine bestimmte Güte und Qualität signalisiert (z.B. FairTrade, BIO Siegel, FSC, TÜV)

Folgende Antwortmöglichkeiten gibt es:

stimme nicht zu, stimme kaum zu, stimme teilweise zu, stimme vollständig zu

 Ich bin der Meinung, Gütesiegel allgemein helfen Kund*innen bei der Wahl, der für sie richtigen Produkte und Angebote.



- Ein Gütesiegel oder Zertifikat, das barrierefreie Betriebe auszeichnet, ist für Kund*innen mit Behinderung(en) eine Hilfe bei der Wahl des Geschäftes.
- Wenn ich die Wahl habe, kaufe ich lieber in einem Geschäft, das sich für mehr Barrierefreiheit einsetzt.

Frage 10: Lob (Was ist gut?) & Tadel (Was ist schlecht?)

Meine Lieblings-Einkaufsstraße ist
Die beste barrierefreie Einkaufsstraße in Wien ist
Die schlechteste barrierefreie Einkaufsstraße in Wien ist
Dieses Geschäft setzt Barrierefreiheit sehr gut um:
Frage 11: Meine Meinung
Das möchte ich noch zu dem Thema sagen:

Frage 12: Angaben zu Ihrer Person (Behinderungsform)

Der Fragebogen ist anonym und es werden keine Daten zu ihrer Person gespeichert.

Bitte unterstützen Sie unsere Arbeit für und mit Menschen mit Behinderungen. Teilen Sie uns mit, welche Behinderung/Einschränkung Sie haben. Danke!

(Das ist eine Pflichtfrage)

Bitte kreuzen Sie das für Sie Zutreffende an. Sie können auch mehrere Antworten auswählen:



☐ Ich habe eine Lernbehinderung / Lernschwierigkeiten
☐ Ich habe eine Körperbehinderung (z.B.: ich habe eine motorische Einschränkung, Ich bin Rollstuhlfahrer)
Embernand, 1em bin Ronotaman er j
☐ Ich habe (eine) chronische Erkrankung(en)
☐ Ich habe (eine) Sehbehinderung(en)
☐ Ich habe (eine) Hörbehinderung(en)
☐ Ich bin gehörlos
☐ Ich habe (eine) psychische Erkrankung(en)
☐ Ich habe eine Mehrfachbehinderung
☐ Ich bin eingeschränkt auf Grund meines Alters
□ Sonstiges:
Frage 13: Geschlecht
(Das ist eine Pflichtfrage)
□ weiblich
□ männlich
□ divers



Frage 14: Altersstruktur (Das ist eine Pflichtfrage)

□ bis 18 Jahre□ 19-34 Jahre□ 35-64 Jahre

Frage 15: Wohnort

□ ab 65 Jahre

(Das ist eine Pflichtfrage)

□ Ich wohne in Wien
□ Ich wohne in der Wiener Umgebung
□ Ich wohne woanders:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



Anhang II - Details der Branche

- Branche (A): Apotheken
- Branche (B): Banken, Postämter, Versicherungen
- Branche (C): Beratungsstellen (Reisebüro, Immobilien)
- Branche (E): Einkaufszentren (nur Zugänge, nicht innen)
- Branche (F): Fachhandel (u.a. Haushaltswaren, Möbel, Buchhandel, Eisenwaren, Copyshop, DM, BIPA, Mobilfunk, Libro, Pagro, Altwaren/Antiquitäten)
- Branche (G): Gastronomie und Hotels (auch Imbisse, Mc Donalds, Starbucks)
- Branche (H): Orthopädischer Fachhandel / Heilmittelbedarf
- Branche (K): Körperpflege, Gesundheit (Friseur, Solarium, Nagelstudio, Fitnesscenter)
- Branche (L): Lebensmittel (u.a. Billa, Spar, Bäckereien, Metzgereien)
- Branche (M): Mode (u.a. Kleidung, Schuhe, Juwelier)
- Branche (Ö): Ämter, Behörden, öffentliche Einrichtungen (Kindergärten), Gesundheitseinrichtungen
- Branche (S): Sakralbauten (Kirchen)
- Branche (T): Veranstaltungsstätten (Kino, Tanzlokal, Theater)
- Branche (V): Verschiedenes (u.a. Trafiken, €- Shop, Diverses)
- Branche (X): Lehrstehende Geschäftslokale, Umbau



Anhang III - Gesamtauswertung zu Frage 10 - Lob und Tadel

Anzahl der Teilnehmenden: 68

Meine Lieblings-Einkaufsstraße ist:

aufgelistet nach Anzahl in absteigender Reihenfolge

Die genannten Lieblings-Straßen	Anzahl
Mariahilfer Straße	30
Meidlinger Hauptstraße	6
Landstraße Hauptstraße	5
Shopping City Süd	3
keine	3
Kärntner Straße	2
Favoritenstraße	2
Donauzentrum	2
Neubaugasse	1
Kohlmarkt	1
Währinger Straße	1
Gudrunstraße	1
Graben	1
Hoher Markt	1
Shopping Center Nord	1
Shopping Center allgemein	1
"nicht in Wien" (ohne Angabe eines Straßennamens)	1
"in England" (ohne Angabe eines Straßennamens)	1



Die beste barrierefreie Einkaufsstraße in Wien ist:

aufgelistet nach Anzahl in absteigender Reihenfolge

Die besten barrierefreien Straßen	Anzahl
Mariahilfer Straße	20
Kärntner Straße	7
Weiß ich nicht?	5
Landstraßer Hauptstraße	2
Donauzentrum	2
Meidlinger Hauptstraße	1
Kohlmarkt	1
Shopping City Süd	1

Die schlechteste barrierefreie Einkaufsstraße in Wien ist:

aufgelistet nach Anzahl in absteigender Reihenfolge

Die schlechtesten barrierefreien Straßen	Anzahl	
weiß nicht	6	
Mariahilfer Straße	3	
Josefstädter Straße	3	
Thaliastraße	3	
Landstraßer Hauptstraße	3	
Alser Straße	2	
Stephansplatz	2	
keine, k. A.	2	
Praterstraße	1	
Meidlinger Hauptstraße	1	
Lerchenfelder Straße	1	
Donauzentrum	1	
Einkaufszentrum Haas-Haus	1	
Simmeringer Hauptstraße	1	
Hütteldorfer Straße	1	
Ottakringer Straße	1	
Innenstadt, 1010	1	



Dieses Geschäft setzt Barrierefreiheit sehr gut um:

aufgelistet nach Anzahl in absteigender Reihenfolge

Geschäfte, die Barrierefreiheit gut umsetzen	Anzahl
weiß ich nicht?	7
DM Drogeriemarkt	5
Einkaufszentren – allgemein	5
Spar	5
Merkur	4
Billa	4
Hofer	3
Lidl	2
Banken - allgemein	2
Marien Apotheke	1
Gerngroß	1
Alte Löwen-Apotheke, 1080	1
Schuhgeschäfte	1
H&M	1
Penny	1
C&A auf Meidlinger Hauptstraße	1
Ikea	1
Buchhandlung Thalia	1
Demmer Tee	1
A1	1
XXXLutz	1
Kika	1
Bonita	1
Stiefelkönig	1
Kristall-Apotheke	1
Donauzentrum	1
Wien Mitte - Mall	1
Hoher Markt - Einkaufsgalerie	1
Apotheken - allgemein	1
eigentlich gibt es schon viele	1



Anhang IV - Auswertung der offenen Fragen

Themen der offenen Fragen	Anzahl der Rückmeldungen
allgemeine Barrierefreiheit	21
Sensibilisierung von Personal	41
Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen	19
Hindernisse / Barrieren	15
Wunsch nach kompetenter Kundenbetreuung	13
Politik und Barrierefreiheit	7
Zu wenig Rücksichtnahme auf Menschen mit	
Behinderungen	7
Barrieren im Kopf	6
Zertifizierung/Gütesiegel	6
Barrierefreie Internetseiten	5
PKW-Plätze, Erreichbarkeit, Verkehr	4
Corona	2
Barrierefreiheit einzelner Straßen allgemein	7
Bewertung einzelner Straßen	3
Barrierefreiheit für Menschen mit	
Körperbehinderung	
Bauliche Barrierefreiheit (Gehsteige, Stufen,	
Aufzüge, Eingang zu schmal)	45
Rampen	3
Barrierefreiheit für Menschen mit Sehbehinderung	
(auch blind)	22
Blindenleitlinien / Leitsysteme (verstellt)	20
Einkaufsunterstützung (alleine einkaufen nicht	0
möglich)	8 5
Wegbeschreibung Barrierefreiheit für Menschen mit psychischer	5
Erkrankung	4
Zu viele Reize in der Umgebung	6
Ruhezonen	2
Barrierefreiheit für Menschen mit Hörbehinderung	2
(auch gehörlos)	4
ÖGS fehlt	9
Umbau / Umgestaltung	12
Innenausstattung	9
trotz Neueröffnung nicht barrierefrei	9
Barrierefreiheit einzelner Branchen allgemein	4
Gastronomie	10
Barrierefreie WCs	10
Barrierefreiheit von Ärzten	9
Fachhandel	8
Einkaufszentren	7
Ämter, Öffentliche Einrichtungen, Post, Bank	7
Veranstaltungsstätten	5
Lebensmittelgeschäfte	2