



Die Schweizer Schlösser

Qualitäts-Charta

29.05.2017 / revidierte Version 5.3.2024

«Die Schweizer Schlösser» ist ein gemeinnütziger Verein (im Folgenden: Verein), der die wichtigsten Schlösser und Burgen der Schweiz vereint. Gemeinsam erfüllen seine Mitglieder den Auftrag, das Kulturerbe gemäss den Bedürfnissen der in- und ausländischen Besucherinnen und Besucher zu pflegen, zu studieren und zur Geltung zu bringen. Mit der vorliegenden Charta verpflichten sie sich, ein qualitativ hochstehendes Besucherlebnis zu ermöglichen.

1. Vorbereitung des Besuchs

Das Schloss, das Mitglied des Vereins ist (im Folgenden: Mitgliedsschloss), stellt den Besucherinnen und Besuchern für die Vorbereitung ihres Aufenthalts nützliche Informationen in beschreibenden Broschüren, Faltprospekten, auf Social Media, auf seiner Website oder anderen digitalen Kanälen zur Verfügung.

Die gelieferten Informationen umfassen die Beschreibung des Mitgliedsschlusses, das Besucherlebnis, die angebotenen Aktivitäten, die Öffnungszeiten (inkl. Zeitpunkt des letzten Eintritts), die Eintrittspreise, die Zufahrten (inklusive ÖV) und Zugänge sowie die Kontaktmöglichkeiten (Telefon, Mailadresse). Insbesondere auch Personen mit beschränkter Mobilität und speziellen Bedürfnissen sollen vorab alle nötigen Informationen zu Zugänglichkeit und Angeboten finden.

Die Möglichkeiten, Informationen einzuholen und Reservierungen vorzunehmen (Führungen, Veranstaltungen, Restauranttische...), sind in den Druckschriften und auf den elektronischen Datenträgern klar angegeben.

Die nützlichen Informationen sind einfach und übersichtlich dargestellt. Die Website des Mitgliedsschlusses kann auf mobilen Geräten gelesen werden. Die Website des Mitgliedsschlusses zeigt das Logo des Vereins und bietet einen Link zu dessen Website an.

Die Informationen sind in den Druckschriften und auf der Website des Mitgliedsschlusses stets in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen angegeben.

2. Ankunft der Besucherinnen und Besucher

Das Mitgliedsschloss arbeitet mit den zuständigen Behörden zusammen, um eine klare, ausreichende Beschilderung (Kategorie Kulturerbe) sicherzustellen.

Von den öffentlichen Haltestellen und den Parkplätzen aus richtet das Mitgliedsschloss eine angemessene Beschilderung ein, die so weit wie möglich das Logo des Vereins aufweist. Die Zugänge

und die Gehzeit zum Mitgliedsschloss sind zur besseren Orientierung der nationalen und internationalen besuchenden Personen mit Logogrammen und/oder in mehreren Sprachen angegeben.

In Zusammenarbeit mit seinen Partnern (Gemeinden, Städte, Kanton) kümmert sich das Mitgliedsschloss für die Inwertsetzung der Erschliessungszonen und Zugangswege: üblicher Unterhalt der Bereiche, klare Angabe der den verschiedenen Fahrzeugtypen zur Verfügung gestellten Plätze, ausreichende Beleuchtung der Parkplätze, Hinweisschilder für elektrische Ladestationen, falls vorhanden. Die Mitgliedsschlösser, die nicht über eine ausreichende Zahl von Parkplätzen verfügen, verweisen auf die nächsten verfügbaren Parkmöglichkeiten.

3. Empfang der Besucherinnen und Besucher

Der stets gut unterhaltene Empfangsbereich des Mitgliedsschlusses ist so weit wie möglich allen Publikumstypen inkl. Personen mit beschränkter Mobilität zugänglich. Der Standort der Kasse ist klar angezeigt, und die Eintrittspreise sind vollständig und übersichtlich angegeben. Mit der Anbringung des Vereinslogos informiert der Empfang die Besucherin und den Besucher, dass sie hier ein Mitglied der «Schweizer Schlösser» besichtigen.

Das Empfangspersonal heisst die besuchenden Personen in höflicher Weise willkommen und ist in der Lage, ihnen in mehreren Sprachen zu antworten: in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen. Um den Besucherinnen und Besuchern entgegenzukommen, ist es empfehlenswert, die vom Empfangspersonal gesprochenen Sprachen anzugeben (Badge oder Hinweisschild).

Aufgrund seiner Ausbildung besitzt das Empfangspersonal eine gute Kenntnis des Mitgliedsschlusses und der verschiedenen angebotenen Dienste. Es ist auch in der Lage, Auskünfte über die Region und die benachbarten Museen zu erteilen. So weit wie möglich antizipiert das Empfangspersonal die gestellten Fragen.

Ein Notfall-Necessaire steht am Empfang des Mitgliedsschlusses zur Verfügung. Das Empfangspersonal ist auf der Basis eines Notfallplans mit den in Notfällen zu treffenden Massnahmen vertraut und geschult für die etwaige Evakuierung des Orts.

Das Empfangspersonal zeichnet sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere erfüllt die Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während seiner Dienstzeit ist das Empfangspersonal an seiner Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

Der Empfangsbereich des Mitgliedsschlusses verfügt über einen Kleiderständer, eine Garderobe und Schliessfächer für die Besucherinnen und Besucher. Das Mitgliedsschloss stellt betagten Personen oder Personen mit beschränkter Mobilität in seinem Empfangsbereich Sitzgelegenheiten zur Verfügung.

4. Besichtigung

Um die Besucherinnen und Besucher bestmöglich zu orientieren, informiert sie das Mitgliedsschloss über den Besichtigungsrundgang und die Hauptsehenswürdigkeiten mittels verschiedener Kommunikationsmittel (Plan, Führer, Beschilderung...). Auf dem ganzen Rundgang bietet das Mitgliedsschloss klare Orientierungsmöglichkeiten an. Es liefert in erster Linie grundlegende Informationen und sieht weitere Träger für die Vertiefung der Informationen vor. Die gelieferten Informationen sind auf das breite, nationale und auch internationale Publikum zugeschnitten. In den Ausstellungen gibt es familienfreundliche Angebote und idealerweise auch inklusive Angebote.

Die Informationen sind auf dem ganzen Rundgang gemäss dem grafischen Leitbild des Mitgliedsschlusses dargestellt. Der Rundgang ist durch ein Pfeilsystem, eine Nummerierung oder die Namen der Räume klar und ausreichend markiert. Falls die Zugänglichkeit einzelner Bereiche für Kinder oder Personen mit beschränkter Mobilität problematisch ist, wird dies angezeigt. Die Sicherheitsanweisungen und Einschränkungen werden auf dem Rundgang nötigenfalls wiederholt. Zur Förderung der Aufenthaltsqualität sind auf dem Rundgang in regelmässigen Abständen genügend Sitzmöglichkeiten vorhanden.

Die Kommunikationsmittel und die Beschilderung sind professionell hergestellt.

5. Beschwerdeführung

Die Mitgliedsschlösser verfügen über ein Verfahren und einen zuständigen Kontakt im Fall von Beschwerden. Auf Verlangen informiert das Empfangspersonal über die Beschwerdemodalitäten. Die Mitgliederschlösser stellen auf Ihrer Website ein Rückmeldeformular oder einen Kontakt bereit.

6. Verbreitung der Information

Das Mitgliedsschloss setzt alles daran, den Besucherinnen und Besuchern so viele Informationen wie möglich zu liefern. Auf der Website ist ein aktuelles Literaturverzeichnis mit Verweisen auf Schriften bereitgestellt, die für die Vorbereitung des Besuchs oder zur ergänzenden Vertiefung nützlich sind.

Die Verbreitung der Informationen ist auf die verschiedenen Publikumstypen (breites Publikum, nationale und internationale Besucherinnen und Besucher, Familien/Kinder, Sachkundige, Personen mit speziellen Bedürfnissen) zugeschnitten, und die Träger werden diesen angepasst. Das Mitgliedsschloss stellt die Informationen auf den verschiedenen Trägertypen klar und präzise dar. Es wird auf eine diskriminierungssensible Sprache und einfach verständliche Sprache geachtet.

Die Informationen werden gemäss dem grafischen Leitbild des Mitgliedsschlusses auf den verschiedenen Trägern mit unterschiedlichen Mitteln (Text, Foto, Plan, schematische Darstellung, Audiovision) dargestellt.

7. Teilnahme an einer Führung

Das Mitgliedsschloss bietet den Besucherinnen und Besuchern einen qualitativ hochstehenden Führungsdienst an. Die Führungen, Rundgänge oder Touren werden in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen angeboten.

Das Mitgliedsschloss gewährleistet die Kompetenz der zur Verfügung gestellten Vermittlungspersonen und lässt ihnen eine Weiterbildung zukommen. Diese sind in der Lage, ihre Führung den Bedürfnissen der verschiedenen Publikumstypen (breites Publikum, internationale Besucherinnen und Besucher, Familien/Kinder, sachkundige Besucherinnen und Besucher, Personen mit speziellen Bedürfnissen) anzupassen.

Die Vermittlungspersonen stellen die Sicherheit der Örtlichkeiten, der Objekte und der Besucherinnen und Besucher während der Führung sicher. Die Vermittlungspersonen zeichnen sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während ihres Dienstes sind die Vermittlungspersonen an ihrer Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

8. Unterhalt der Räume

Das Mitgliedsschloss sorgt für den Unterhalt und die regelmässige Reinigung der dem Publikum zugänglichen Räume und garantiert die Sicherheit seiner Einrichtungen.

Gemäss seiner Aufgabe konserviert, pflegt und restauriert das Mitgliedsschloss die präsentierten Objekte.

9. Überwachung der Räume

Das Mitgliedsschloss organisiert die Überwachung der dem Publikum zugänglichen Räume (Aufsicht, Kamera und/oder Alarmsystem). Die Aufsichtspersonen, welche die Räume und Sammlungen überwachen, sorgen so gut wie möglich für die Sicherheit der Gäste, die von ihnen in höflicher Weise empfangen werden. Die Aufsichtspersonen erteilen den Besucherinnen und Besuchern nützliche Informationen und antizipieren ihre Wünsche. Sind sie nicht in der Lage, auf bestimmte Fragen zu antworten, verweisen sie diese auf die verantwortlichen Personen.

Während ihres Diensts wachen die Aufsichtspersonen über den guten Zustand und die Sauberkeit der Räume.

Die Aufsichtspersonen sind in der Bewältigung von Konflikten und Krisensituationen wie Diebstahl oder Beschädigung ausgebildet. Sie kennen die Massnahmen für Erste Hilfe und falls nötig für die Evakuierung der Besucherinnen und Besucher.

Die Aufsichtspersonen zeichnen sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während ihres Dienstes sind die Aufsichtspersonen an ihrer Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

10. Toiletten

Das Mitgliedsschloss stellt Toiletten zur Verfügung, die für alle Publikumstypen inkl. Personen mit beschränkter Mobilität zugänglich sind. Um den Wünschen der Besucherinnen und Besucher zu entsprechen, sind die Toiletten für Damen und Herren wenn immer möglich voneinander getrennt. Ein Wickeltisch steht den Eltern in den Damen- und/oder Herrentoiletten oder in einem beiden Geschlechtern zugänglichen anderen Raum zur Verfügung.

Die Grösse und die Ausstattung der Toiletten des Mitgliedsschlusses sind den Besucherzahlen angepasst. Ihr Standort ist durch eine klare, angemessene Beschilderung angegeben.

Die Toiletten werden regelmässig gereinigt und kontrolliert. Ihre Kontrolle wird durch ein deutlich sichtbar aufgehängtes Kontrollblatt angezeigt. Die Versorgung mit dem benötigten Toilettenmaterial wird regelmässig und in einer den Besucherzahlen angepassten Menge sichergestellt.

11. Shop (falls vorhanden)

Der Shop des Mitgliedsschlusses, dessen Standort mit einer klaren, angemessenen Beschilderung deutlich angezeigt ist, verfügt über einen angenehmen, gepflegten und ausreichend beleuchteten Raum, in dem sich die Besucherinnen und Besucher bequem bewegen können.

Im Shop werden Produkte, die in Beziehung zum Besuchserlebnis stehen, und eine vielfältige Produktauswahl präsentiert. Bei der Wahl der Produkte sind Qualität und lokale sowie nachhaltige Produktion ausschlaggebend. Die Produkte werden in ausreichender Menge und attraktiver Weise auf angepassten, gesicherten Auslagen präsentiert.

Der Preis der Produkte, die Zahlungsmittel, die akzeptierten Währungen, der Wechselkurs und die erhobenen Gebühren werden klar angezeigt. Der Shop stellt für jeden Kauf eine Quittung aus. Die Besucherinnen und Besucher werden über die Kontaktmöglichkeiten bei Fragen zum Kundendienst informiert.

Das Shop Personal empfängt die Besucherinnen und Besucher in höflicher Weise und ist in der Lage, ihnen in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen zu antworten. Die Dienstleistungen erfolgen in speditiver Weise. Die gesetzlichen Einschränkungen über den Verkauf von Alkohol oder gefährlicher Produkte an Minderjährige werden respektiert.

Das Shop Personal zeichnet sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während seines Dienstes ist das Shop Personal an seiner Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

12. Verpflegung (falls vorhanden)

Der Verpflegungsort des Mitgliedsschlusses, der dem Publikum während der Öffnungszeiten zur Verfügung steht, bietet den Besucherinnen und Besuchern einen angenehmen, gepflegten und regelmässig gereinigten Raum. Mit seiner guten Beleuchtung lädt er die Gäste ein, es sich bequem zu machen. Sein Standort wird mittels einer klaren, angemessenen Beschilderung angezeigt. Wenn immer möglich soll der Verpflegungsort auch für Personen mit reduzierter Mobilität zugänglich sein.

Das Umhergehen im Verpflegungsort, insbesondere zwischen den Tischen, erfolgt mühelos, und die Betriebsweise des Verpflegungsorts (mit Service oder Selbstservice) ist klar angezeigt. Für Kleinkinder stehen besondere Stühle zur Verfügung.

Es steht eine Speisekarte und/oder einen Anschlag zur Verfügung, die klar und in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen formuliert ist. Die Speisekarte und/oder der Anschlag präsentieren die angebotenen Produkte in einer klaren, ausreichend beschreibenden Weise. Die Herkunft des Fleisches und die Präsenz geläufiger allergieauslösender Produkte sind angegeben.

Die Produkte sind professionell zubereitet und erfüllen die Schweizer Qualitäts- und Hygienenormen. Die Speisekarte bietet neben den üblichen Gerichten besondere Gerichte/Snacks für Vegetarier, Veganer und Kinder an. Die Getränkekarte umfasst mehrere alkoholfreie Getränke zu attraktiven Preisen. Im Verpflegungsort des Mitgliedsschlusses wird das Angebot lokaler und saisonaler Produkte privilegiert.

Der Preis der Produkte, die Zahlungsmittel, die akzeptierten Währungen, der Wechselkurs und die erhobenen Gebühren werden den Besucherinnen und Besuchern klar angezeigt. Diese werden auf Verlangen über die Beschwerdemöglichkeiten informiert.

Das Verpflegungspersonal empfängt die Gäste in höflicher Weise. Es ist ausgebildet und beachtet in seiner Tätigkeit die Sicherheits- und Hygienenormen. Die Zahl des Verpflegungspersonals entspricht der Besucherzahl und gewährleistet einen raschen, qualitativ hochstehenden Service.

Das Verpflegungspersonal zeichnet sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während seines Service ist das Verpflegungspersonal an seiner Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

13. Umweltschutz

Das Mitgliedsschloss setzt alles daran, seinen Auftrag in nachhaltiger Weise zu erfüllen. Die Verwaltung der Ressourcen achtet auf die Umweltschutzgesetze und verfolgt das Ziel, die schädlichen Auswirkungen der Tätigkeiten auf die Natur zu reduzieren. Bei allen Aktivitäten in der Administration, am Empfang, in den Ausstellungen, im Verpflegungsort, bei Unterhalt/Reinigung und in der Garten- und Parkpflege wird darauf geachtet nachhaltig vorzugehen.

Das Mitgliedsschloss bevorzugt, so weit wie möglich und in Beachtung des historischen Ortscharakters, die nachhaltigsten Technologien. Für Mitarbeitende und Gäste werden Einrichtungen zur Beseitigung und zum Recycling der Abfälle geschaffen.

Die Mitarbeitenden des Mitgliedsschlusses sind für Umweltschutzbelange sensibilisiert und ergreifen die entsprechenden Massnahmen.