Stille Stunde

Im Rahmen einer „Stillen Stunde“ dimmen Supermärkte und andere Einrichtungen des Einzelhandels das Licht, stellen Kassen und Telefone leiser, verzichten auf Musik und Lautsprecherdurchsagen und räumen in dieser Zeit keine Regale ein. Für Menschen mit sensorischer Sensibilität kann die Reduzierung von Reizen eine beruhigende und positive Atmosphäre schaffen und den Stresspegel während des Einkaufs senken.

Handlungsfeld
Infrastruktur des täglichen Lebens

Leitziel
Es sind Geschäfte für Waren des (täglichen) Bedarfes wie Lebensmittel, Kleidung und persönliche Gebrauchsgegenstände erreichbar vorhanden, die barrierearm im Zugang und in der Ausgestaltung und damit zugänglich und nutzbar für Menschen mit Behinderung sind.

Operatives Ziel
Einkaufsmöglichkeiten im Quartier bieten regelmäßige Zeiten mit reduzierten Reizen („Stille Stunden“), um Stress zu minimieren und ein angenehmes Einkaufserlebnis zu ermöglichen.

Querschnittsthemen
Barrierefreiheit

Ursprung der Maßnahme
Stadt Bielefeld, Büro für Sozialplanung, entwickelt aus dem Projekt „Quartier Inklusiv!“

Welche Indikatoren für die Zielerreichung werden gesetzt?
25% des lokalen Einzelhandels bietet wöchentlich eine Stille Stunde an.

Wer muss mitmachen?
- Verwaltung (Inklusionsplanung)
- Einzelhandel
- Industrie- und Handelskammer
- Menschen mit Behinderungen (insbesondere neurodivergente Personen)

Was braucht die Umsetzung und Durchführung?
- Erarbeitung einer Checkliste o.Ä. für Supermärkte (siehe Anlage)
- Kontaktaufnahme zu den lokalen Geschäftsleitungen
- Persönliche Vorsprache in den Geschäften, optional gemeinsam mit Personen aus der Selbstvertretung
- Informationen auf der Internetseite zur Verfügung stellen
- Sensibilisierung im Rahmen eines Impulstags

Welche Herausforderungen/ Grenzen sind aufgetreten? (Aufwand)
- Befürchteter Umsatzrückgang durch weniger Impulskäufe (keine Musik/Werbung/Durchsagen)

- Langfristige Verstetigung des Angebots

Weiterführende Informationen

- Stille Stunde in Bielefeld – Infoseite – Kontakt: Bielefelder Aktionsbündnis Inklusion, Stadt Bielefeld
- Checkliste für Supermärkte „Stille Stunde“ (Stadt Bielefeld, 2022)
- NW-Interview mit der Inklusionsplanung (YouTube)
- Video der Stadt Bielefeld: Stille Stunde im REWE Quermann (16.02.2023)
- Bundesweite Initiative „Stille Stunde“ (gemeinsam zusammen e. V.) – mit Übersicht teilnehmender Orte
- https://www.stille-stunde.com/

Anhang

Checkliste: Stille Stunde einführen

Auf einen Blick

In einer „Stillen Stunde“ reduzieren Geschäfte zu festen Zeiten Licht, Geräusche und Betriebsamkeit, damit Menschen mit sensorischer Sensibilität stressfreier einkaufen können. Die Kommune gewinnt dafür den Einzelhandel; Vorbild ist die Stille Stunde in Bielefeld

Phase	Kernaufgabe	Federführung
1 Vorbereitung	Auftrag, Partner und Checkliste für Geschäfte	Inklusionsplanung
2 Ansprache	Geschäftsleitungen kontaktieren und vor Ort überzeugen	Inklusionsplanung mit Selbstvertretung
3 Umsetzung im Geschäft	Reize reduzieren, Personal informieren	Geschäfte
4 Barrierefreiheit	Informationen zur Stillen Stunde zugänglich machen	Inklusionsplanung mit Geschäften
5 Bekanntmachung	Website, Impulstag, Presse	Inklusionsplanung, Presseamt
6 Verstetigung	Kontakt halten, Indikator erfassen	Inklusionsplanung

Phase 1: Vorbereitung und Auftrag

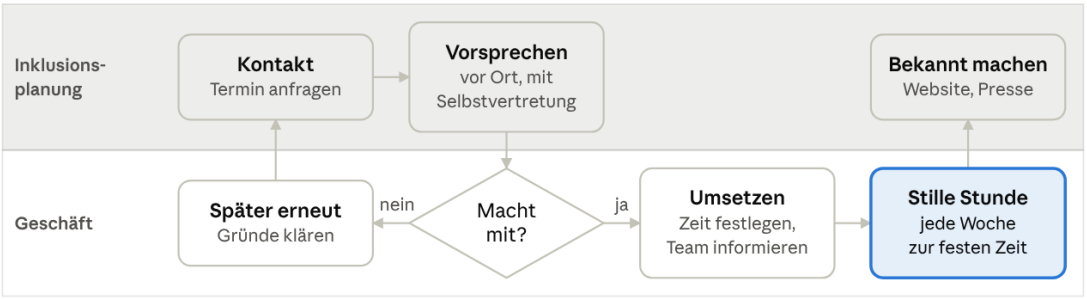
Vor der ersten Ansprache stehen eine feste Zuständigkeit, Partner aus Selbstvertretung und Wirtschaft sowie eine kurze Checkliste für Geschäfte.

- Federführende Stelle festlegen (in Bielefeld: Inklusionsplanung im Büro für Sozialplanung)
- Auftrag absichern, z. B. als Maßnahme im Aktionsplan Inklusion oder in einem Quartiersprojekt
- Ziel und Indikator festlegen (Bielefeld: 25 % des lokalen Einzelhandels mit wöchentlicher Stiller Stunde)
- Menschen mit Behinderungen, insbesondere neurodivergente Personen, und ihre Selbstvertretungen von Anfang an einbinden
- Industrie- und Handelskammer als Partner für Zugang zu Geschäftsleitungen gewinnen
- Checkliste für Geschäfte erarbeiten oder die Bielefelder Checkliste für Supermärkte übernehmen
- Geschäfte im Quartier erfassen und Bezugsgröße für den Indikator festlegen (welche Geschäfte zählen als „lokaler Einzelhandel“)
- Weitere Partner prüfen, z. B. Schulen oder Berufskollegs

Phase 2: Ansprache des Einzelhandels

Im Mittelpunkt steht der persönliche Kontakt: Bielefeld spricht Geschäftsleitungen direkt an und stellt die Idee vor Ort vor, auf Wunsch gemeinsam mit der Selbstvertretung.

Die Inklusionsplanung begleitet jedes Geschäft bis zur festen Stillen Stunde



Sagt ein Geschäft ab, klärt die Inklusionsplanung die Gründe und fragt später erneut an; sagt es zu, wird die Stille Stunde umgesetzt und bekannt gemacht.

- Geschäftsleitungen schriftlich oder telefonisch kontaktieren und Termin vereinbaren
- Persönlich in den Geschäften vorsprechen, optional gemeinsam mit Personen aus der Selbstvertretung
- Checkliste und Argumente mitbringen: Teilhabe ermöglichen, neue Kund*innen gewinnen, einfache Umsetzung mit geringem Kostenaufwand
- Gute Beispiele nennen: In Bielefeld bieten REWE Quermann, IKEA Bielefeld und Marktkauf Gadderbaum eine Stille Stunde an (Stand laut Website: 20.10.2026)
- Bei Filialen klären, ob die Marktleitung selbst entscheiden kann oder die Zentrale zustimmen muss
- Zusage festhalten: Wochentag, Uhrzeit, Ansprechperson im Geschäft
- Bei Absage nachfragen, woran es scheitert, und später erneut ansprechen

Phase 3: Umsetzung im Geschäft

Die Umsetzung im Geschäft ist einfach und kostet wenig; die Kommune gibt die Checkliste an die Hand und begleitet den Start.

Vorbereitung im Geschäft

- Festen, regelmäßigen Zeitraum wählen und kommunizieren (Bielefelder Beispiele: 1–2 Stunden pro Woche)
- Personal sensibilisieren und informieren; Ansprechpersonen stehen für Fragen bereit
- Info-Plakate „Stille Stunde“ im Geschäft aufstellen

Optische Reize reduzieren

- Licht dimmen

- Lichter in Kühltruhen abschalten
- Digitale Werbeanzeigen ausschalten

Geräusche reduzieren

- Musik abschalten
- Lautsprecherdurchsagen minimieren
- Kassen und Telefone leiser stellen bzw. Kassengeräusche abschalten
- Während der Stillen Stunde keine Ware einräumen

Begleitung durch die Kommune

- Erste Stille Stunde gemeinsam mit Selbstvertretung besuchen und Rückmeldung geben
- Einheitliches Plakat oder Logo für alle teilnehmenden Geschäfte bereitstellen

Phase 4: Barrierefreiheit der Informationen

Die Stille Stunde hilft nur, wenn Betroffene verlässlich wissen, wo und wann sie stattfindet. Die Informationen dazu müssen selbst barrierefrei sein.

- Übersicht der teilnehmenden Geschäfte mit Wochentag, Uhrzeit und Adresse auf der kommunalen Website pflegen (Bielefeld: Liste auf der Infoseite)
- Informationen in Leichter Sprache und mit Vorlesefunktion anbieten
- Feste, gleichbleibende Zeiten vereinbaren und Änderungen rechtzeitig bekannt geben
- Geschäfte zusätzlich in die bundesweite Übersicht auf stille-stunde.com eintragen lassen
- Einheitliches Erkennungszeichen am Eingang nutzen, z. B. Plakat oder Aufkleber der bundesweiten Kampagne
- Ansprechbares Personal und, wo möglich, eine ruhige Sitz- oder Rückzugsmöglichkeit anbieten

Phase 5: Bekanntmachung und Sensibilisierung

Bielefeld informiert auf der städtischen Website und sensibilisiert im Rahmen eines Impulstags. Die bundesweite Initiative „Stille Stunde“ von gemeinsam zusammen e. V. stellt Kommunen und Handel dafür ein Kommunikationspaket kostenlos zur Verfügung, solange es nicht zur Vermarktung dient (stille-stunde.com, Presse).

- Infoseite auf der kommunalen Website anlegen: Erklärung, teilnehmende Geschäfte mit Zeiten, Checkliste zum Download
- Impulstag zur Sensibilisierung durchführen, z. B. mit Einzelhandel, IHK und Selbstvertretung
- Kostenlose Vorlagen der Initiative nutzen: Pressetext, Logo, Flyer, Plakate, Banner sowie den Leitfaden zur Umsetzung
- Den 20. Oktober, den Tag der nicht sichtbaren Behinderungen, als jährlichen Anlass für Aktionen nutzen

- Presseamt und lokale Presse einbinden; Bielefeld nutzte ein Zeitungsinterview mit der Inklusionsplanung und ein eigenes Video aus einem teilnehmenden Supermarkt
- Multiplikatoren ansprechen: Selbsthilfegruppen zu Autismus und ADHS, Beratungsstellen, Schulen, Elternverbände
- Neue teilnehmende Geschäfte öffentlich würdigen, z. B. auf der Website oder in sozialen Medien

Phase 6: Verstetigung und Wirkung

Regelmäßiger Kontakt zu den Geschäften und ein messbarer Indikator halten das Angebot lebendig. Laut städtischer Website bieten in Bielefeld drei Geschäfte eine Stille Stunde an (Stand 20.10.2026).

- Indikator jährlich erfassen: Anteil des lokalen Einzelhandels mit wöchentlicher Stiller Stunde (Ziel Bielefeld: 25 %)
- Mindestens einmal im Jahr bei allen Geschäften nachfragen, ob die Stille Stunde noch stattfindet, und die Liste aktualisieren
- Bei einem Wechsel der Marktleitung neu ansprechen
- Rückmeldungen von Kund*innen und Personal sammeln und an die Geschäfte weitergeben
- Weitere Branchen gewinnen: Bundesweit bieten laut Initiative über 300 Orte eine Stille Stunde an, vom Supermarkt über Museen bis zu Arztpraxen
- Erfahrungsaustausch zwischen teilnehmenden Geschäften anregen
- Angebot schrittweise auf weitere Quartiere übertragen

Herausforderungen und was hilft

Bielefeld nennt zwei Herausforderungen: die Sorge des Handels um Umsatz und die dauerhafte Verstetigung.

Herausforderung	Was hilft
Befürchteter Umsatzrückgang durch weniger Impulskäufe (keine Musik, Werbung, Durchsagen)	Mit den Argumenten der Checkliste werben: neue Kund*innen, einfache Umsetzung, geringer Kostenaufwand; teilnehmende Geschäfte als Beispiel nennen; Zeitfenster außerhalb der Stoßzeiten und eine Probephase vorschlagen
Langfristige Verstetigung des Angebots	Feste Ansprechperson im Geschäft, jährliche Abfrage, öffentliche Würdigung, IHK als dauerhafter Partner, 20. Oktober als wiederkehrender Anlass
Filialen können nicht allein entscheiden	Früh klären, wer zustimmen muss; bei Bedarf die regionale Zentrale über IHK oder Handelsverband ansprechen

Beteiligte

Wer	Rolle
Verwaltung (Inklusionsplanung)	Federführung: Checkliste, Ansprache der Geschäfte, Website, Impulstag
Einzelhandel	Führt die Stille Stunde durch und informiert das Personal
Industrie- und Handelskammer	Zugang zu Geschäftsleitungen, Verbreitung im Handel
Menschen mit Behinderungen, insbesondere neurodivergente Personen	Begleiten die Ansprache vor Ort, geben Rückmeldung zur Umsetzung
Presseamt	Pressemitteilungen, Social Media, Videos
Schulen oder Berufskollegs	Kooperationspartner; in Bielefeld das Berufskolleg Bethel