

KSL

KONKRET #6
WEGWEISER
BARRIERE-
FREIHEIT

*Wie funktioniert eine barrierefreie Kommunikation? Wie
gestalte ich eine barrierefreie Umgebung? Wie führe
ich eine barrierefreie Veranstaltung durch? Was bedeutet
barrierefreies Arbeiten, Wohnen und Reisen? Wie
funktioniert eine barrierefreie Verwaltung? Wo gibt es
vertiefende Informationen zur Barrierefreiheit?
Ohne Barrierefreiheit gibt es keine inklusive Gesellschaft!*

KSL KONKRET #6
WEGWEISER
BARRIEREFREIHEIT
DAS WICHTIGSTE
AUF EINEN BLICK!

STAND: DEZEMBER 2022



**„DER BESTE
WEGWEISER IST,
EIN ZIEL
VOR AUGEN
ZU HABEN.“**

ERNST FERSTL



VORWORT

Mit diesem Wegweiser haben wir das Ziel vor Augen, unsere Lebenswelten so barrierefrei wie möglich zu gestalten.

Denn die Barrierefreiheit unserer Umwelt, unserer Kommunikation, unserer Organisationsstrukturen und unserer Alltagswelten ist eine zentrale Bedingung dafür, dass alle Menschen gleichberechtigt und selbstbestimmt in unserer Gesellschaft zusammenleben können.

Die Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben in NRW (KSL.NRW) geben gemeinsam mit der Agentur Barrierefrei NRW mit dieser Broschüre eine Orientierungshilfe mit vielen Denkanstößen. Beim Lesen bekommen Sie einen Überblick über die wichtigsten Aspekte der Barrierefreiheit und erfahren außerdem, wo Sie detaillierte Informationen zu den einzelnen Themen finden.

Barrierefreiheit umfasst ein breites Themenspektrum. Egal ob Sie Expert*in oder einfach nur neugierig sind, in dieser Broschüre finden Sie viele Denkanstöße und nützliche Einblicke. So werden Ihnen vielleicht mögliche Barrieren in Ihrem Arbeits- oder Verantwortungsbereich auffallen, die Ihnen bisher nicht bewusst waren.

Wir möchten Sie mit dieser Informationssammlung dazu motivieren, sich für den Abbau von Barrieren stark zu machen und somit den Weg für eine inklusive Gesellschaft zu ebnen. Viele Dinge sind leicht umzusetzen. Alle können zu mehr Barrierefreiheit beitragen.
In diesem Sinne: Machen Sie sich auf den Weg.

Ihre Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben
und Ihre Agentur Barrierefrei NRW



Barrierefreiheit

*Sie finden diese Broschüre
in unterschiedlichen
Formaten auf unserer
Internetseite:*

www.ksl-nrw.de





Die Agentur Barrierefrei NRW ist die zentrale Anlaufstelle in Nordrhein-Westfalen, die das bestehende Wissen zur Barrierefreiheit und assistiver Technologie systematisch sammelt, aufbereitet und der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt. Sie ist Wissensmultiplikatorin und berät als unabhängige Instanz auf fachlicher Ebene.

*Das multiprofessionelle Beratungsteam der Agentur Barrierefrei bietet eine qualifizierte Erstberatung zu allen Fragen der Barrierefreiheit, insbesondere in den Bereichen: öffentlich zugänglicher Gebäude, Mobilität und Verkehr, IT und Dokumente, Leichte Sprache, Technische Hilfen und Gesundheit. Das Beratungsangebot richtet sich zum einen an die Entscheidungsträger*innen in der öffentlichen Verwaltung, Politik und Wirtschaft. Zum anderen berät die Agentur Barrierefrei die Verbände und Organisationen der Menschen mit Behinderungen, die sich vor Ort für Barrierefreiheit einsetzen.*

www.ab-nrw.de

Diese Veröffentlichung ist die sechste Ausgabe der KSL-Schriftenreihe. Folgende Broschüren sind bisher erschienen:

- **KSL-KONKRET #1:** Das Persönliche Budget – Ein Weg zu mehr Selbstbestimmung
- **KSL-KONKRET #2:** Einkommen und Vermögen – Änderungen durch das Bundesteilhabegesetz
- **KSL-KONKRET #3:** Eltern mit Behinderung – Informationen zu Bedarfslagen, Rechtsansprüchen und Unterstützungsangeboten
- **KSL-KONKRET #4:** Vielfalt Pflegen – Praxishandbuch zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention in der Pflegeausbildung
- **KSL-KONKRET #5:** Kooperation statt Konkurrenz – Impulse für eine stärkere Vernetzung der Beratung für Menschen mit Behinderungen in Nordrhein-Westfalen

Mit unserer Schriftenreihe stellen wir aktuelle praktische Informationen kostenfrei bereit, um damit einen wichtigen Beitrag zur Förderung des selbstbestimmten Lebens von Menschen mit Behinderungen zu leisten. Zu diesen Themen stehen wir Ihnen für Gespräche jederzeit gerne zur Verfügung. Die entsprechenden Kontaktdaten finden Sie auf den letzten Seiten.

INHALT

KAPITEL 1

AUFBAU DES WEGWEISERS UND LESEHINWEISE 13

KAPITEL 2

EINFÜHRENDE INFORMATIONEN ZUR BARRIEREFREIHEIT 17

KAPITEL 3

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUR LEBENSWELT VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN 31

- 3.1 Menschen mit Mobilitätseinschränkungen .. 32
- 3.2 Menschen mit Hörbehinderung
und gehörlose Menschen 33
- 3.3 Menschen mit Sehbehinderung
und blinde Menschen 34
- 3.4 Menschen mit Hörsehbehinderung
und taubblinde Menschen 35
- 3.5 Menschen mit Anderen
Lernmöglichkeiten 36

KAPITEL 4

BARRIEREFREIE KOMMUNIKATION 39

- 4.1 Barrierefreie Dokumente 46
- 4.2 Barrierefreie Webseiten 52
- 4.3 Barrierefreie Telefonate 60
- 4.4 Barrierefreie E-Mails 65
- 4.5 Barrierefreie Videokonferenzen 71

KAPITEL 5

BARRIEREFREIE UMGEBUNG 79

- 5.1 Barrierefreie Gebäude, Wege
und Orientierung 80
- 5.2 Barrierefreier ÖPNV 90
- 5.3 Barrierefreie Veranstaltungen 95
- 5.4 Barrierefreie Gremien 102

KAPITEL 6

BARRIEREFREIE LEBENSBEREICHE 109

- 6.1 Barrierefreie Bildung 110
- 6.2 Barrierefreies Arbeiten 116
- 6.3 Barrierefreies Wohnen 122
- 6.4 Barrierefreies Reisen 128
- 6.5 Barrierefreie Medien 133
- 6.6 Barrierefreie Kultur 140
- 6.7 Barrierefreie Gesundheitsversorgung ... 146
- 6.8 Barrierefreie Beratung 151
- 6.9 Barrierefreies Einkaufen 157
- 6.10 Barrierefreies Banking 161
- 6.11 Barrierefreie Verwaltung 166
- 6.12 Barrierefreier Sport 173

ANSPRECHPARTNER*INNEN 177



KAPITEL 1

Aufbau des Wegweisers und Lesehinweise



„Wahrgenommen zu werden
und zu merken, dass
sich die Menschen für die
Kommunikation mit mir
Zeit nehmen – das ist mir wichtig.“

Mit dem ‚Wegweiser Barrierefreiheit‘ bündeln wir die wichtigsten Informationen, um einen praktikablen Überblick zur barrierefreien Gestaltung unserer Gesellschaft zu ermöglichen. Für Ihren individuellen Anspruch kann diese Broschüre als Nachschlagewerk zu den einzelnen Themenbereichen genutzt werden. Es ist nicht notwendig die Broschüre von Anfang bis Ende zu lesen. Zur besseren Orientierung wird daher an dieser Stelle der Aufbau des Wegweisers kurz erläutert.

Im zweiten Kapitel werden wir zunächst einen kurzen Einblick in die zentralen rechtlichen Grundlagen zur Barrierefreiheit geben.

Das dritte Kapitel befasst sich mit den spezifischen Bedarfen von Menschen mit Behinderungen und den Anforderungen, die sie an eine barrierefreie Gestaltung ihrer Umwelt haben. Hierbei steht immer die Frage im Mittelpunkt: Welche Bedingungen brauchen Menschen mit Behinderungen, um ein selbstbestimmtes Leben zu führen? Dabei geben wir einen kurzen Überblick über die verschiedenen Formen von Behinderungen und die daraus resultierenden Ansprüche an die Barrierefreiheit.

In den Kapiteln vier bis sechs werden die Informationen vertieft. Diese drei Kapitel sind alle gleich aufgebaut. So können Sie schnell die gesuchten Informationen finden. Zum besseren Verständnis der Kapitelstruktur finden Sie hier einige Erklärungen.

Zur Einführung in das jeweilige Themenfeld werden in jedem Kapitel **allgemeine Informationen** zu den wichtigsten Aspekten, Prinzipien und rechtlichen Grundlagen gegeben.

Innerhalb der Kapitel finden Sie eine Auswahl **persönlicher Kommentare**. Mit diesen Zitaten sollen die Alltagserfahrungen von Menschen mit Behinderungen explizit hervorgehoben werden. Die Beispiele stammen alle aus den beruflichen und privaten Netzwerken der Autor*innen, bzw. von ihnen selbst und wurden zum Großteil durch eine Netzwerk-Umfrage erhoben.

In jedem Kapitel finden Sie **Exemplarische Denkanstöße**. Die dazugehörigen Fragen beziehen sich auf verschiedene Beeinträchtigungsformen. Damit wird exemplarisch verdeutlicht, welche Barrieren und Bedarfslagen für die jeweilige Gruppe von Menschen mit Behinderungen in dem entsprechenden Themenbereich bedeutsam sein können.

Der Fokus liegt dabei auf einigen ausgewählten Fragestellungen, die Aspekte beleuchten, auf die man im ersten Augenblick vielleicht gar nicht kommt. Hierdurch soll die kritische Reflexion angeregt und zu konkretem Handeln motiviert werden.

Die dargelegten Informationen sind nur ein erster thematischer Einstieg. Die **weiterführenden Informationen** ermöglichen eine vertiefende Auseinandersetzung. Auch damit wollen wir dem Anspruch eines ‚Wegweisers für mehr Barrierefreiheit‘ gerecht werden.



KAPITEL 2

Einführende Informationen zur Barrierefreiheit

„Ich wünsche mir, dass die Menschen in den Verwaltungen mehr an den Bedarfen der Menschen mit Behinderungen interessiert sind, einfühlsamer sind und sich mehr für Inklusion engagieren.“

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die wichtigsten (rechtlichen) Grundlagen zur barrierefreien Gestaltung aller Lebensbereiche unserer Gesellschaft.

Hieraus leiten sich die meisten Forderungen zur Barrierefreiheit ab, die in den weiteren Kapiteln dieses Wegweisers thematisiert werden.

ÜBEREINKOMMEN ÜBER DIE RECHTE VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN

Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) ist die zentrale rechtliche Grundlage für die Gestaltung einer inklusiven Gesellschaft und das selbstbestimmte Leben von Menschen mit Behinderungen.

Artikel 9 der UN-BRK ist die Grundsatznorm für die Zugänglichkeit – also die Barrierefreiheit.

§

Artikel 9 – Zugänglichkeit

(1) Um Menschen mit Behinderungen eine unabhängige Lebensführung und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen zu ermöglichen, treffen die Vertragsstaaten geeignete Maßnahmen mit dem Ziel, für Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen,

sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten.

Diese Maßnahmen, welche die Feststellung und Beseitigung von Zugangshindernissen und -barrieren einschließen, gelten unter anderem für

a) Gebäude, Straßen, Transportmittel sowie andere Einrichtungen in Gebäuden und im Freien, einschließlich Schulen, Wohnhäusern, medizinischer Einrichtungen und Arbeitsstätten;

b) Informations-, Kommunikations- und andere Dienste, einschließlich elektronischer Dienste und Notdienste.

(2) Die Vertragsstaaten treffen außerdem geeignete Maßnahmen,

a) um Mindeststandards und Leitlinien für die Zugänglichkeit von Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, auszuarbeiten und zu erlassen und ihre Anwendung zu überwachen;

b) um sicherzustellen, dass private Rechtsträger, die Einrichtungen und Dienste, die der Öffentlichkeit offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, anbieten, alle Aspekte der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen berücksichtigen;

c) um betroffenen Kreisen Schulungen zu Fragen der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen anzubieten;

- d) um in Gebäuden und anderen Einrichtungen, die der Öffentlichkeit offenstehen, Beschilderungen in Brailleschrift und in leicht lesbarer und verständlicher Form anzubringen;*
- e) um menschliche und tierische Hilfe sowie Mittelspersonen, unter anderem Personen zum Führen und Vorlesen sowie professionelle Gebärdensprachdolmetscher und -dolmetscherinnen, zur Verfügung zu stellen mit dem Ziel, den Zugang zu Gebäuden und anderen Einrichtungen, die der Öffentlichkeit offenstehen, zu erleichtern;*
- f) um andere geeignete Formen der Hilfe und Unterstützung für Menschen mit Behinderungen zu fördern, damit ihr Zugang zu Informationen gewährleistet wird;*
- g) um den Zugang von Menschen mit Behinderungen zu den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets, zu fördern;*
- h) um die Gestaltung, die Entwicklung, die Herstellung und den Vertrieb zugänglicher Informations- und Kommunikationstechnologien und -systeme in einem frühen Stadium zu fördern, sodass deren Zugänglichkeit mit möglichst geringem Kostenaufwand erreicht wird.*

EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT (EAA) – EUROPÄISCHER RECHTSAKT ZU BARRIEREFREIHEIT

Mit der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlamentes und des Rates wurden die Barrierefreiheitsanforderungen für die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen europaweit vereinheitlicht. Die Richtlinie soll in Deutschland durch das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz umgesetzt werden. Unter diesem Link finden Sie die EEA-Richtlinie zum Download: <https://eur-lex.europa.eu>

BARRIEREFREIHEITSSTÄRKUNGSGESETZ (BFSG) MIT VERORDNUNG

Barrierefreiheit ist längst ein Thema von hoher gesellschaftlicher Bedeutung, das auch durch den demografischen Wandel weiter an Relevanz gewinnt. Das ‚Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlamentes und des Rates über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen‘ vom 16. Juli 2021 ist ein begrüßenswerter Einstieg für klare und einheitliche Standards für barrierefreie Produkte und Dienstleistungen. Konkrete Anforderungen hierzu werden in der [Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz \(BFSGV\)](#) festgeschrieben. Unter diesem Link finden Sie das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz: www.bmas.de

SOZIALGESETZBÜCHER

In verschiedenen Sozialgesetzbüchern finden sich wichtige Regelungen zur Barrierefreiheit, zum Beispiel in Paragraf 17 SGB I zur Ausführung von Sozialleistungen und Paragraf 19 SGB X zur Amtssprache in Verwaltungsverfahren.

INKLUSIONSGRUNDSÄTZEGESETZ NORDRHEIN-WESTFALEN (IGG NRW)

Aus Paragraf 7 des IGG NRW leitet sich der Auftrag des Landes NRW zur Zugänglichkeit von Diensten und Einrichtungen für die Allgemeinheit ab. Dort heißt es: „Dienste und Einrichtungen für die Allgemeinheit sollen durch die Träger der öffentlichen Belange schrittweise barrierefrei gestaltet werden und müssen allgemein auffindbar, zugänglich und nutzbar sein. Sondereinrichtungen und -dienste für Menschen mit Behinderungen sollen soweit wie möglich vermieden werden“ (§ 7 Abs.1 IGG NRW).

BEHINDERTENGLEICHSTELLUNGSGESETZ NORDRHEIN-WESTFALEN – BGG NRW

Auch im ‚Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung‘ wird Barrierefreiheit als ein zentrales Ziel proklamiert. Hier wird spezifiziert, dass zur Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit auch die Gewährleistung der Verständlichkeit von Informationen gehört (vgl. § 4 Abs. 2 BGG NRW). Die Träger öffentlicher Belange in NRW sind zur Umsetzung verpflichtet. Das BGG NRW enthält vertiefende Regelungen zur Barrierefreiheit in den

Bereichen Anlagen und Verkehr (§ 7), zur barrierefreien Kommunikation und Gebärdensprache (§ 8) zur barrierefreien Gestaltung von Bescheiden, amtlichen Informationen und Vordrucken (§ 9) sowie zur barrierefreien Informationstechnik (§§ 10ff).

§

Das Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (BGG NRW) finden Sie unter: <https://recht.nrw.de>

Zum Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG) gelangen Sie hier: www.gesetze-im-internet.de

SCHAUBILD DER VIER DIMENSIONEN VON BARRIEREFREIHEIT





„UNIVERSELLES DESIGN“ UND „DESIGN FÜR ALLE“

Laut Artikel 2 der UN-Behindertenrechtskonvention bedeutet ‚universelles Design‘ ein Design von Produkten, Umfeldern, Programmen und Dienstleistungen in der Weise, dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden können. ‚Universelles Design‘ schließt Hilfsmittel für bestimmte Gruppen von Menschen mit Behinderungen, soweit sie benötigt werden, nicht aus“ (Artikel 2 Absatz 5 UN-BRK).

In Europa hat sich in enger Anlehnung an das ‚universelle Design‘ der Ansatz des ‚Designs für alle‘ entwickelt. Laut dem EDAD (Design für alle – Deutschland e. V.) gibt es fünf wichtige Kriterien für die erfolgreiche Entwicklung von barrierefreien Dienstleistungen, Infrastrukturen und Produkten:

- **Gebrauchsfreundlichkeit:** Produkte so gestalten, dass sie einfach und sicher nutzbar sind
- **Anpassbarkeit:** Produkte so entwickeln, dass unterschiedliche Nutzer*innen sie an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen können
- **Nutzerorientierung:** Nutzer*innen und deren Perspektiven frühzeitig im Entwicklungsprozess berücksichtigen
- **Ästhetische Qualität:** Nur attraktive Produkte können alle erreichen
- **Marktorientierung:** Produkte breit positionieren, um das gesamte Marktpotenzial optimal auszuschöpfen (vgl. <http://www.design-fuer-alle.de>).

Eine barrierefreie und inklusive Gesellschaft ist auch eine Gesellschaft, in der der Ansatz eines ‚Designs für alle‘ zum prägenden Qualitätsstandard geworden ist.

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#2](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#2) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 2.



Die **Agentur Barrierefrei NRW** stellt umfassende Fachinformationen zur Verfügung: www.ab-nrw.de

Informationen zum **Barrierefreiheitsgesetz** gibt es unter: <https://Barrierefreiheitsgesetz.org>

In ihrem Sammelband **Barrierefreiheit-Zugänglichkeit-Universelles Design**.(2021) stellen die Herausgeber Markus Schäfers und Felix Welti wichtige Informationen zur Gestaltung teilhabeförderlicher Umwelten: <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/50564>

Die **Bundeseinzelstelle Barrierefreiheit** stellt ein breites Wissen zur Verfügung: www.bundeseinzelstelle-barrierefreiheit.de

Das Kompetenznetzwerk **Design für alle – Deutschland e. V. (EDAD)** stellt zentrale Informationen aus Forschung und Praxis zusammen: <http://www.design-fuer-alle.de>

Das **Deutsche Institut für Menschenrechte (DIMR)** fasst die wichtigsten Dokumente zum Artikel 9 der UN-Behindertenrechtskonvention (‚Zugänglichkeit‘) zusammen: www.institut-fuer-menschenrechte.de

Deutschsprachige Informationen zum **European Accessibility Act** gibt es auf:

www.european-accessibility-act.de

Auf der Homepage der Fürst Donnersmark-Stiftung (www.fdst.de) finden sich die deutschsprachigen Übersetzungen des **European Concept of Accessibility (ECA)**:

- ECA 2017: Design für Alle und Tourismus: Mehrwerte für Destinationen
- ECA 2013: Design für alle erfolgreich umsetzen – von der Theorie zur Praxis
- ECA 2008: Europäisches Konzept für Zugänglichkeit für Verwaltungen
- ECA 2005: Europäisches Konzept für Zugänglichkeit (Handbuch)

Die **Ombudsstelle für barrierefreie Informationstechnik (IT)** bietet die Möglichkeit, auf Internetseiten öffentlicher Stellen in NRW hinzuweisen, die nicht barrierefrei sind.

www.mags.nrw/ombudsstelle-barrierefreie-informationstechnik

Die Broschüre **„Universal Design – Unsere Zukunft gestalten“** steht auf der Seite des Internationalen Design Zentrums (IDZ) zur Verfügung: www.idz.de



Unsere Erklärvideos zur barrierefreien Kommunikation geben viele praktische Tipps für ein gleichberechtigtes Miteinander. Sie greifen zahlreiche Aspekte aus dieser Broschüre auf und sind somit eine sehr anschauliche Ergänzung. Die einzelnen Videos sind hier zu finden: www.ksl-nrw.de/barrierefrei



Hörbeeinträchtigung/ Gehörlosigkeit



ksl-nrw.de/barrierefrei#v1



Sehbeeinträchtigung/ Blindheit



ksl-nrw.de/barrierefrei#v2



Hörbeeinträchtigung/ Taubblindheit



ksl-nrw.de/barrierefrei#v3



Körperliche Beeinträchtigung



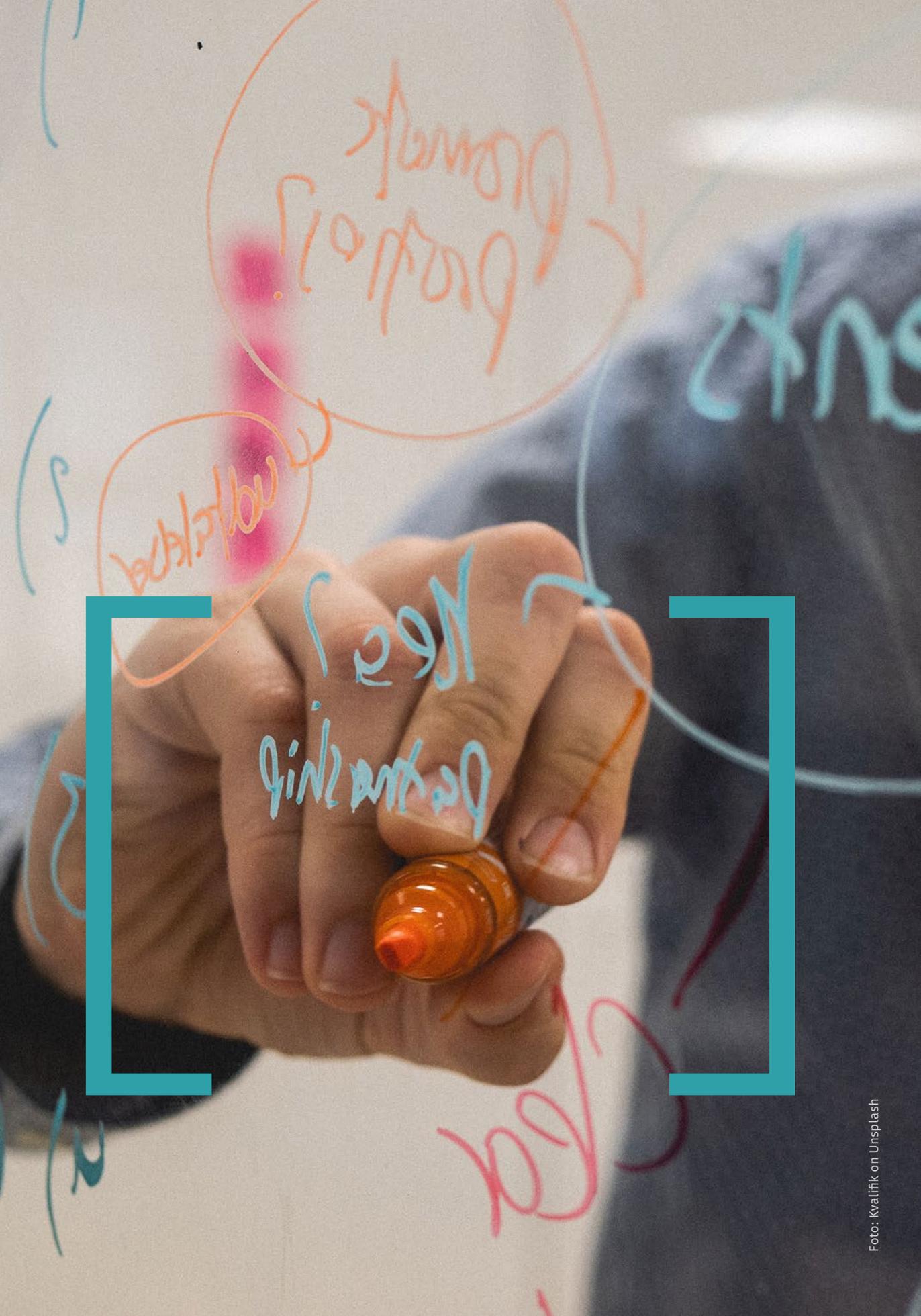
ksl-nrw.de/barrierefrei#v4



Andere Lernmöglichkeiten



ksl-nrw.de/barrierefrei#v5



KAPITEL 3

Allgemeine Informationen zur Lebenswelt von Menschen mit Behinderungen



„Wenn man zu schnell und mit schwierigen Worten mit mir spricht, verstehe ich das oft nicht. Dann habe ich nicht die gleichen Chancen.“

Stellvertretend für das sehr vielfältige Spektrum von Behinderungen und chronischen Erkrankungen, haben wir uns in dieser Broschüre an den Barrierefreiheitsansprüchen von fünf Personengruppen orientiert. Wir hoffen, mit dieser exemplarischen Auswahl den Großteil der Bedürfnisse abzudecken, die alle Menschen an die barrierefreie Gestaltung ihrer Umwelt haben. In diesem Kapitel werden wir außerdem einige einführende Informationen zu einem universellen Design mit Blick auf diese Personengruppen geben.



MENSCHEN MIT MOBILITÄTSEINSCHRÄNKUNGEN

Die Ursachen für Mobilitäteeinschränkungen können zum Beispiel Unfälle, (chronische) Erkrankungen oder Alterserscheinungen sein. Daher ist die Gruppe der Menschen mit Mobilitäteeinschränkungen sehr divers. Rollstuhlnutzende zählen ebenso dazu wie Menschen, die mit einer Gehhilfe (beispielsweise Rollator, Gehstock) unterwegs sind. Mobilitäteeinschränkungen der Arme, Hände, des Kopfes oder des Rückens sind hier ebenfalls zu berücksichtigen. Oft sind aufzusuchende Orte nicht (stufenlos) erreichbar. Wegezeiten sind länger. Die Motorik ist regelmäßig eingeschränkt und die Bedienung und Handhabung von Gegenständen deshalb eventuell nicht möglich oder zumindest erschwert. Der Transport von Gegenständen ist gegebenenfalls nicht möglich, zum Beispiel aufgrund körperlicher Einschränkungen oder weil notwendige Hilfsmittel bedient werden müssen.

Auch für andere Zielgruppen, wie Menschen mit einem Kinderwagen oder kurzfristig geheingeschränkte Menschen ist eine barrierefreie Umgebung von Vorteil.



MENSCHEN MIT HÖRBEHINDERUNG UND GEHÖRLOSE MENSCHEN

Hörbehinderung ist eine unsichtbare Behinderung und kann unterschiedliche Ausprägungen sowie Arten aufweisen. Zeitpunkt der medizinischen Diagnose, Hörstatus als auch Spracherwerb sind wichtige Faktoren, die auf die kommunikativen Präferenzen Einfluss nehmen.

Steht ein Restgehör zur Verfügung, kann mit einer Hörhilfe gesprochene Sprache wahrgenommen werden. Oft werden Informationen zusätzlich schriftlich benötigt, damit ein lückenloser Informationsaustausch gewährleistet ist. Manchmal ist der Hörsinn so stark beeinträchtigt, dass die Hörhilfe nicht ausreicht, um Umgebungsgeräusche wahrzunehmen oder gesprochene Sprache zu verstehen.

Menschen, die von Geburt an gehörlos sind, haben häufig ein anderes Schriftsprach- und Leseverständnis als hörende Menschen. Sie kommunizieren zu einem Großteil in Gebärdensprache. Die Gebärdensprachgemeinschaft ermöglicht Zugehörigkeit, Zugang zur Gehörlosenkultur und vor allem eine umfangreiche und entspannte Kommunikation. Gebärdensprache ist eine vollwertige und anerkannte Sprache. In der Kommunikation mit hörenden Gesprächspartner*innen können Gebärdensprachdolmetscher*innen eingesetzt werden. Telefondolmetschdienste ermöglichen barrierefreies Telefonieren zwischen hörenden Anrufer*innen und Menschen mit Hörbehinderung. Die Telefonate werden per

Videotechnik von Gebärdensprachdolmetscher*innen/ Ferndolmetscher*innen in Deutsche Gebärdensprache (DGS) übersetzt und in Lautsprache gedolmetscht (voicen). Für gehörlose Menschen, die die Gebärdensprache weniger gut beherrschen, bieten insbesondere auf Veranstaltungen Schriftdolmetscher*innen die gesprochene Sprache als Text zum Mitlesen an.



MENSCHEN MIT SEHBEHINDERUNG UND BLINDE MENSCHEN

Sehbehinderungen sind sehr divers in ihrem Erscheinungsbild und in ihrer Ausprägung, daher sind die Bedarfe von Menschen mit einer Sehbehinderung auch sehr individuell. Als blind gilt eine Person, wenn sie weniger als 2 Prozent sieht oder ein verbleibendes Gesichtsfeld von unter 5 Grad hat. Wenn der Sehrest zwischen zwei Prozent und fünf Prozent liegt, hat die Person eine hochgradige Sehbehinderung und zwischen fünf Prozent und 30 Prozent eine Sehbehinderung. Blinde Menschen benutzen zumeist einen Blindenlangstock und/oder einen Blindenführhund, um sich zu orientieren. Bei der Kommunikation mit Menschen mit Sehbehinderung ist es wichtig, alle Handlungen zu verbalisieren.



MENSCHEN MIT HÖRSEHBEHINDERUNG UND TAUBBLINDE MENSCHEN

Taubblindheit ist seit dem 31.12.2016 als eigene Behinderungsform gesetzlich anerkannt. Taubblinde Menschen haben seither das Recht auf das Merkzeichen TBl im Schwerbehindertenausweis. Von einer Taubblindheit oder einer Hörsehbehinderung spricht man, wenn bei einer Person neben einer Hörbehinderung zusätzlich eine Sehbehinderung hinzukommt oder umgekehrt. Eine solche doppelte Einschränkung kann nicht mit Blindheit oder Gehörlosigkeit gleichgesetzt werden. Hier sind sowohl der Hör- als auch der Sehsinn so stark beeinträchtigt, dass kein Sinn den anderen ausgleichen oder kompensieren kann. Es handelt sich um eine heterogene Gruppe von Menschen, da die Beeinträchtigungen des Hörens und des Sehens zu unterschiedlichen Zeitpunkten und in unterschiedlichen Ausprägungen auftreten. Der Grad der Hörsehbeeinträchtigung hat unterschiedliche Auswirkungen auf alle Lebensbereiche. Taubblinde und hörsehbehinderte Menschen können entweder alleine und/oder mit Einsatz von Hilfsmitteln oder mit Begleitung eines/einer Taubblindenassistent*in mobil sein. Je nach Beeinträchtigung kommunizieren sie entweder lautsprachlich, gebärdensprachlich oder über den Tastsinn, zum Beispiel mit Hilfe des Lorm-Alphabets.



MENSCHEN MIT ANDEREN LERNMÖGLICHKEITEN

Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten lehnen die Bezeichnungen ‚lernbehindert‘, ‚geistig behindert‘ oder ‚Menschen mit Lernschwierigkeiten‘ häufig für sich ab, weil für sie diese Bezeichnungen zu fremdbestimmenden und diskriminierenden Einstellungen und Vorurteilen führen. Wir benutzen daher hier die Bezeichnung ‚andere Lernmöglichkeiten‘, die ein Teil dieser Menschen selbstbestimmt für sich gewählt hat. Auch Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten sollen in die Lage versetzt werden, ihre Angelegenheiten weitestgehend selbst zu regeln und informierte Entscheidungen zu treffen. Dafür braucht es:

- eine Kommunikation auf Augenhöhe,
- eine empathische Haltung, die Bevormundungen jeglicher Art vermeidet,
- individuelle Unterstützungsangebote, wo diese nötig sind, sowie
- den Mut, Dinge zu vereinfachen und neue Lösungen zu finden.

Eine klare und einfache Gestaltung der Umwelt hilft bei Orientierungsproblemen.

Ein zentrales Element für die selbstbestimmte Lebensführung von Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten ist die Leichte Sprache. Leichte Sprache verwendet kurze Sätze und bekannte Wörter. Schwierige Zusammenhänge werden zusätzlich mit Bildern und Beispielen erklärt. Ein Grundprinzip der Leichten Sprache ist eine klare Struktur und gute Lesbarkeit.



KAPITEL 4

Barrierefreie Kommunikation



„Um die Barrierefreiheit von Videos zu verbessern, muss überall auf Audiodeskription und Untertitel geachtet werden. Für Menschen im Autismus-Spektrum müssen Videos und Social-Media-Beiträge möglichst reizarm aufbereitet werden.“

Barrierefrei zu kommunizieren bedeutet, auf die verschiedensten Kommunikationsbedarfe von unterschiedlichsten Menschen einzugehen. Die Wahl der Kommunikationsform ist in erster Linie davon abhängig, welche Möglichkeiten der Interaktion die angesprochenen Kommunikationspartner*innen haben.

Grundsätzlich sind für eine barrierefreie Kommunikation drei Prinzipien maßgeblich:

- **Zwei-Sinne:** Das Zwei-Sinne-Prinzip bedeutet, dass bei der Informationsübermittlung mindestens zwei der drei Sinne Sehen, Hören, Fühlen (im Sinne von Tasten) angesprochen werden müssen.
- **KISS:** Die Abkürzung KISS bedeutet „keep it short and simple“. Das bedeutet, dass Informationen immer möglichst kurz und verständlich kommuniziert werden sollen.
- **Gleichberechtigung:** Die Kommunikation muss gleichberechtigt und fair sein. Die Interaktionspartner*innen müssen sich in ihrer individuellen Vielfalt (mit all ihren kommunikativen Stärken und Schwächen) respektieren und auf Augenhöhe begegnen. Dazu gehört auch, dass es keine grundsätzliche Wertung zwischen den einzelnen Kommunikationsformen gibt. Jede Art der Kommunikation ist gleich wichtig.

Aus diesen Prinzipien heraus lassen sich konkrete Empfehlungen sowohl für die akustische als auch für die visuelle und die taktile barrierefreie Kommunikation ableiten.



Stellen Sie sich vor: Nennen Sie jedes Mal Ihren Namen, wenn Sie sich in einer größeren Gruppe zu Wort melden, damit Ihr Redebeitrag von einer nicht sehenden Person zugeordnet werden kann. Sprechen Sie nicht gleichzeitig, sondern nacheinander.

Verbalisieren Sie Ihre Mimik und Gestik: Machen Sie sich klar, dass eine blinde Person keine nonverbale Kommunikation, zum Beispiel ein Lächeln, sieht.

Teilen Sie Ihre Handlungen und Planungen mit: Sagen Sie, dass Sie einen Raum betreten, verlassen oder einen neuen Gegenstand, zum Beispiel ein Trinkglas, hingestellt haben. Verbalisieren Sie Ihre Handlungen. Sagen Sie zum Beispiel: „Ich gebe Ihnen die Hand zur Begrüßung.“

Seien Sie geduldig und tolerant: Wenn Sie von einer Person mit Sehbehinderung nicht bemerkt wurden, fühlen Sie sich nicht ignoriert, sondern machen Sie freundlich auf sich aufmerksam. Wenn etwas fallen gelassen oder umgestoßen wurde, nehmen Sie Entschuldigungen ernst, und werden Sie nicht ungehalten.

Beschreiben und warnen Sie exakt: Häufig werden Sätze wie „Dort ist ein Sessel.“ oder „Auf dem Tisch dort hinten“ verwendet und dabei in die betreffende Richtung gezeigt. Sagen Sie lieber: „Direkt vor Ihnen steht ein Sessel.“ oder „Ein kleiner Tisch befindet sich einen Meter hinter Ihnen.“ Nutzen Sie das „Uhrzeiten-System“ um Richtungen zu beschreiben: „Direkt vor Ihnen auf 12 Uhr steht eine Tasse mit heißem Kaffee!“ Benutzen Sie bei Warnungen keine inhaltsleeren Floskeln wie „Achtung!“, sondern explizite Hinweise wie „Stopp, einen Meter vor Ihnen ist eine Treppe!“

Achten Sie auf eine gute Raumakustik: Für schwerhörige Menschen ist es wichtig, dass möglichst wenig Nebengeräusche die Kommunikation beeinträchtigen.

Haben Sie keine Angst: Kommunizieren Sie aufmerksam und bewusst, aber nicht übervorsichtig. Benutzen Sie beispielsweise Wörter wie „sehen“, „schauen“ und „gucken“ so, wie Sie es immer tun. Benutzen Sie auch übliche Redewendungen, zum Beispiel „Wir sehen uns morgen!“

Sprechen Sie möglichst einfach und verständlich: Weisen Sie auf das Thema des Gesprächs hin. Nutzen Sie kurze Sätze und sprechen Sie mit normaler Stimme, angemessenem Tempo und gleichmäßigem Rhythmus.

Kommunizieren Sie auf Augenhöhe: Achten Sie darauf, dass Sie sich auf gleicher Stand- oder Sitzhöhe befinden, so dass Ihr Gegenüber nicht von unten hinauf- oder von oben hinunterschauen muss.

Nutzen Sie technische und/oder professionelle Unterstützungen: Informieren Sie sich, wo und wie Sie notwendige assistive Technologien erhalten können. Machen Sie sich, wenn nötig, mit der Verwendung von FM-Anlagen, Screenreadern, Spracheingaben usw. vertraut.

Nutzen Sie bei Bedarf eine professionelle Übersetzung in Leichte Sprache.



Nehmen Sie immer direkten Blickkontakt auf: Machen Sie, wenn nötig, bei Menschen mit einer Hörbehinderung durch Winken auf sich aufmerksam. Auch blinde Menschen merken, ob Sie in ihre Richtung sprechen. Halten Sie während des gesamten Gesprächs den Blickkontakt aufrecht, damit gegebenenfalls Menschen von Ihren Lippen ablesen können.

Sprechen Sie mit einem klaren Mundbild: Sprechen Sie in normaler Lautstärke und gleichmäßigem Rhythmus. Ein klares Mundbild erleichtert die Kommunikation.

Übertriebene Mundbewegungen oder Kaugummi kauen verzerren das Mundbild und beeinträchtigen das Absehen. Sprechen Sie miteinander auf Augenhöhe und achten Sie darauf, dass Ihr Gesicht und Mundbild gut sichtbar sind.

Nutzen Sie nonverbale Kommunikation: Unterstützen Sie das, was Sie sagen, durch natürliche Gesten, Mimik und Körpersprache. Grundlagen der Gebärdensprache erleichtern die Kommunikation auf Augenhöhe.

Achten Sie auf eine gute Beleuchtung: Achten Sie auf ausreichend viel Licht, aber vermeiden Sie Blendung. Versuchen Sie, nicht im Gegenlicht zu stehen. Stellen Sie sich nicht vor ein Fenster, eine Lampe oder vor die Sonne. Das blendet Ihr Gegenüber und Ihre Erscheinung ist schwarz.

Seien Sie vorbereitet: Halten Sie weißes, glanzloses Papier und einen schwarzen Filzstift für eine gut sichtbare schriftliche Kommunikation bereit. Schreiben Sie in großen gut lesbaren Druckbuchstaben.

Nutzen Sie das richtige Schriftbild und ausreichende Kontraste: Menschen mit Sehbehinderungen können am besten große, serifenfreie Schriften lesen.

Nutzen Sie technische und/oder professionelle Unterstützungen: Informieren Sie sich, wo und wie Sie notwendige Gebärdensprache- oder Schriftdolmetscherleistungen erhalten können. Sprechen Sie direkt mit der Person, auch wenn Dolmetscher*innen übersetzen. Aktivieren Sie Untertitel, wenn Sie digitale Medien benutzen oder sich gemeinsam ein Video anschauen.



Machen Sie sich bemerkbar: Nehmen Sie Kontakt durch ein leichtes Antippen auf die Schulter oder den Arm auf.

Warten Sie dann, bis Sie Blickkontakt haben. Bitte nicht von hinten berühren, das kann die Person erschrecken.

Benutzen Sie die Blindenführtechnik: Lassen Sie einen blinden Menschen nie einfach im freien Raum stehen, ohne dass er sich irgendwo festhalten kann. Führen Sie ihn immer zu einem Stuhl, einer Wand oder einem sonstigen vertrauten Gegenstand. Bieten Sie Ihre Hilfe an. Ziehen Sie die Person in keine Richtung. Die blinde Person hält sich an Ihnen fest, nicht umgekehrt.

Nutzen Sie technische und/oder professionelle Unterstützungen: Informieren Sie sich, wo und wie Sie notwendige assistive Technologien erhalten können. Machen Sie sich mit der richtigen Anwendung von Braillezeilen, taktilen Orientierungssystemen usw. vertraut. Nutzen Sie bei Bedarf eine professionelle Lormendolmetschung/Taubblindenassistenz. Sprechen Sie direkt mit der Person, auch wenn Dolmetscher*innen übersetzen.



Kommunikation und Corona

Durch das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes wird die Kommunikation vor allem für Menschen mit einer Hörbehinderung erschwert. Wenn es möglich ist, sollte auf andere Schutzmaßnahmen zurückgegriffen werden (Abstand, Lüften etc.), sodass der Mund-Nasen-Schutz kurzzeitig zur Kommunikation abgenommen werden kann. Dies ist auch in der Coronaschutzordnung des Landes NRW verankert.

4.1 BARRIEREFREIE DOKUMENTE

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

In einer Welt, in der die Digitalisierung immer mehr Raum einnimmt, ist es wichtig, Menschen mit Behinderungen einen uneingeschränkten barrierefreien Zugang zu elektronischen Dokumenten zu ermöglichen. Neben Word- und PDF-Dateien sind auch Präsentationen und Formulare barrierefrei zu erstellen. Hier entstehen oft Barrieren, die das selbstbestimmte Leben verhindern zum Beispiel, weil ein Mensch mit Behinderung einen Antrag nicht selbst lesen und ausfüllen kann.

Dokumente von Ämtern sind immer zu klein geschrieben!

Formulare als PDF müssen barrierefrei ausfüllbar sein.

Bilder sollten immer einen Alternativtext haben!

Tabellen müssen als solche für den Screenreader ausgezeichnet sein!

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Sind die Dokumente so gestaltet, dass die Nutzung auch für Menschen mit eingeschränkten manuellen Fähigkeiten oder wenig Kraft ermöglicht wird?
- Sind die interaktiven Elemente (z. B. Hyperlinks, Schaltflächen und Formularelemente) so programmiert, dass sie auch ohne Maus und nur mit der Tastatur bedienbar sind?
- Sind die Bedienelemente wie Links und Formulareingabefelder so aufgebaut, dass eine Bedienung per Spracheingabe möglich ist?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Sind die Dokumente auch für Menschen, die in Deutscher Gebärdensprache (DGS) kommunizieren, zugänglich und verständlich?
- Enthalten die Dokumente/Formulare einen QR-Code zum Abrufen eines Videos, welches den Inhalt in Deutscher Gebärdensprache erklärt?
- Gibt es Ansprechpartner*innen, die in Deutscher Gebärdensprache kommunizieren und beim Ausfüllen von Formularen unterstützen können?
- Steht für die gehörlosen Menschen und hörbehinderte Menschen ein kostenloser Telefondolmetschdienst zur Verfügung?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Bei der Erstellung von barrierefreien Dokumenten für sehbehinderte Menschen müssen grundsätzlich zwei verschiedene Bedarfe betrachtet werden. Einerseits eine optische barrierefreie Gestaltung für Menschen mit eingeschränktem Sehvermögen, die mit Vergrößerungslupen oder Vergrößerungssoftware arbeiten. Andererseits eine barrierefreie Erstellung des Dokumentes, so dass blinde Menschen es sich mit einer Software vorlesen lassen können. Diese sogenannten Screenreader sind Bildschirmvorlese-Programme, die Informationen mit Hilfe nicht-visueller Ausgabegeräte vermitteln. Die Ausgabe erfolgt akustisch (das Dokument „vorlesen lassen“) oder taktil (Braillezeile).

- Wurde eine einfache serifenlose Schrift in Größe 12 oder größer gewählt?
- Sind die gewählten Farben kontrastreich und nicht blendend?
- Wurde das Dokument so erstellt, dass es gut von einem Screenreader vorgelesen werden kann (wurden Formatvorlagen verwendet und unnötige Leerzeichen und Zeilenumbrüche vermieden)?
- Wurden alle Bilder, Grafiken und Logos mit einem Alternativtext versehen, damit sie mit Hilfe des Vorleseprogramms entsprechend beschrieben werden können?
- Wurden dekorative Elemente als solche markiert, damit das Vorleseprogramm diese identifizieren kann?
- Wurde es vermieden, Inhalte nur durch Farben zu vermitteln?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Taubblinde und hörsehbehinderte Menschen sind ebenso auf barrierefreie, screenreadertaugliche Dokumente angewiesen wie Menschen mit Sehbehinderung (s.o.).

Taubblinde Menschen nutzen beispielsweise eine Braillezeile. Für sie kann es sinnvoll sein, zusätzliche kurze Beschreibungen zu Bildern und Grafiken direkt im Text einzufügen.

Ein Teil der taubblinden Menschen ist gebärdensprach orientiert. Daher ist die deutsche Lautsprache oft nicht ihre Muttersprache, sondern die Deutsche Gebärdensprache. Optimalerweise wird ein Schriftstück zusätzlich als Gebärdensprachvideo aufgenommen und zur Verfügung gestellt.

- Sind die Dokumente in verschiedenen Formaten wie DOCX, PDF, TXT oder RTF vorhanden?
- Liegen die Dokumente in einer einfachen serifenlosen Schrift vor (z. B. Arial, Helvetica, Verdana) und in ausreichender Schriftgröße (ab 12 pt)?
- Sind bei Bildern und Grafiken ‚Bildunterschriften‘ und Alternativtext eingefügt, damit die Bilder vom Vorleseprogramm korrekt beschrieben werden können?
- Wird im Dokument auf hochspezifisches Fachvokabular und verschachtelte Sätze verzichtet?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Dokumente sollten zusätzlich in Leichter Sprache herausgegeben werden. Die Leichte Sprache ist eine vereinfachte Variante des Deutschen mit speziellen Regeln und Empfehlungen zu sprachlichen, inhaltlichen und gestalterischen Aspekten. Sie ist für Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten sehr wichtig und hilft darüber hinaus auch vielen anderen Menschen, die Schwierigkeiten beim Lesen und Verstehen haben, z. B. Menschen mit einer anderen Muttersprache.

- Waren Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten an der Erstellung der Dokumente beteiligt, z. B. als Prüfler*innen? (Dies ist an der Verwendung eines entsprechenden Gütesiegels zu erkennen.)
- Enthält das Dokument in Leichter Sprache alle wesentlichen Informationen der Textvorlage?
- Gibt es alternative Kommunikationsmöglichkeiten, z. B. eine mündliche Beratung, bei Fragen zum Inhalt?
- Enthält das Dokument zusätzliche erklärende Bilder?
- Wird auf unnötige Ablenkungen im Dokument verzichtet?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONENQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN DOKUMENTEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#4.1](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#4.1) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 4.1



Ein Leitfaden des KSL-MSi-NRW gibt Hilfe zur Gestaltung von **Alternativtexten**:

<https://ksl-msi-nrw.de/de/publikationen>

Das KSL-MSi-NRW stellt eine Checkliste zur Erstellung **barrierefreier Dokumente** zur Verfügung:

www.ksl-msi-nrw.de/publikationen

Umsetzungstipps für **Leichte Sprache** von der Agentur Barrierefrei NRW: www.ab-nrw.de/barrierefreiheit-umsetzen/thema/leichte-sprache.html

Ein ‚**Leitfaden für barrierefreie Word- und PDF-Dokumente**‘ des Life e. V. findet sich hier:

<https://life-online.de>

Eine Seite zum **inklusiven Kommunikationsdesign** wird vom Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband angeboten: www.leserlich.info

Bei der **PDF/UA Foundation** können PDFs auf Barrierefreiheit überprüft werden: <https://pdfua.foundation/de/pdf-accessibility-checker-pac>

PDFs manuell auf Barrierefreiheit überprüfen geht hier:

<https://toolbox.teilhabe4punkt0.de/tools/check-pdf>

Ausführliche Informationen zu **Telefondolmetschdiensten** finden Sie unter: www.tess-relay-dienste.de

Die **Verordnung über barrierefreie Dokumente**

in der Bundesverwaltung – VBD findet sich

unter: www.gesetze-im-internet.de/vbd/VBD.pdf

Die **Verordnung über barrierefreie Dokumente – VBD**

NRW findet sich unter: <https://recht.nrw.de>

KAPITEL 4.2 BARRIEREFREIE WEBSEITEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

In unserer digitalen Welt werden Informationen aus und Interaktionen über Internetseiten immer wichtiger. Internetseiten und mobile Anwendungen sollten dabei so gestaltet sein, dass Menschen mit Behinderungen nicht von der Nutzung ausgeschlossen werden.

Webinhalte müssen deshalb:

- für alle wahrnehmbar sein (z. B. anpassbare Größe, ausreichende Kontraste);
- für alle bedienbar sein (für Mausnutzer*innen ebenso wie bei ausschließlicher Tastaturnutzung oder durch Nutzung von Spracheingabe);
- für alle verständlich sein (z. B. durch eine leicht verständliche Sprache und zusätzliche technische Unterstützung beim Verstehen);
- technologisch so robust sein, dass sie mit unterschiedlichsten Geräten und unterstützenden Technologien (z. B. Vorleseprogrammen) interagieren können.

Diese vier Prinzipien sind in den international anerkannten Richtlinien des ‚World Wide Web Consortium (W3C)‘ für barrierefreie Webinhalte mit weiteren Anforderungen gelistet (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1). Von diesen Anforderungen profitieren alle Menschen. So sollte beispielsweise der jeweilige Tastatur- und Mausfokus

für alle Sehenden sichtbar sein. Insbesondere die Anforderung nach unterschiedlichen Mitteln zur Navigierbarkeit (z. B. Betitelung der Seite, Vergabe von Überschriften und Abschnittsüberschriften, Breadcrumb-Trail oder einer Sitemap zur Navigation) ist ein wichtiger Aspekt für die Barrierefreiheit. In NRW gilt zudem die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung Nordrhein-Westfalen (BITVNRW).

Es gibt Webseiten, die mit einem Screenreader für Blinde gut nutzbar sind, aber auch solche, die nur schwer bis gar nicht sinnvoll auslesbar sind.

Es gibt gut übersichtliche, jedoch auch sehr unübersichtliche Homepages. Oft fehlen Bildbeschreibungen für sehbehinderte Menschen. Leichte Sprache ist hin und wieder dabei.

Die Inhalte in leichter Sprache sind manchmal aber schwer zu finden.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Alle bedienbaren Elemente sollten nicht nur für Mausanwendende, sondern auch ausschließlich per Tastatur bedienbar sein.

Bei Medien- und Formularelementen sollte bedacht werden, dass einige Menschen mit Mobilitätseinschränkungen die Webinhalte gegebenenfalls per Spracheingabe bedienen. Das Diktieren eines sichtbaren Textes sollte dann auch das jeweilige Bedienelement auslösen. Einige Menschen mit Behinderungen benötigen zur Bedienung oder zum Verständnis von Webinhalten ausreichend Zeit. So sollte es für alle sich bewegenden, blinkenden oder scrollenden Informationen die Möglichkeit geben, diese Inhalte abzuschalten.

- Können mit der Tabulatortaste alle Links (ggf. auch mithilfe der Cursortasten für Formularelemente) in sinnvoller Reihenfolge erreicht werden?
- Sind Sprunglinks vorhanden, mit denen die Anwendenden direkt zum Inhalt gelangen können?
- Sind die Webseiten mit Titeln versehen und ist eine gute Orientierung durch Überschriften bzw. Abschnittsüberschriften gegeben?
- Gibt es bei Aktualisierungen die Möglichkeit und ausreichend Zeit, um die zeitliche Begrenzung mit einer einfachen Handlung auszuweiten (z. B. „Drücken Sie die Leertaste“)?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Menschen mit Hörbehinderung benötigen Untertitel oder eine Verschriftlichung für die Audiospuren von Videos oder Audiodateien (zum Beispiel Podcasts).

Gebärdensprachlich orientierte Menschen benötigen DGS-Videos, um schriftliche Texte zu verstehen. Dafür ist ein Logo mit Händen vorgesehen.



Symbole wie UT oder CC informieren über Untertitelung.

- Ist mindestens ein Gebärdensprachvideo vorhanden, welches den Webauftritt beschreibt?
- Sind zuschaltbare Untertitel vorhanden? Sind die Untertitel auf inhaltliche Vollständigkeit und Verständlichkeit geprüft?
- Sind diese Informationen auf der Homepage schnell und einfach zu finden?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Blinde Menschen, die sich die Inhalte einer Webseite mit einem Bildschirmvorleseprogramm wiedergeben lassen, benötigen für Bilder und alle anderen informativen Grafiken eine Bildbeschreibung, den sogenannten Alternativtext.

Bei Videos und Filmen benötigen blinde Menschen eine Audiodeskription, dabei werden alle Handlungen mit einer akustischen Beschreibung wahrnehmbar gemacht.

Inhalte sollen unterscheidbar sein, daher müssen (nicht nur) für Menschen mit Seheinschränkung Mindestanforderungen für Kontraste berücksichtigt sein und Informationen dürfen nicht ausschließlich über Farbe vermittelt werden.

- Ist für jedes Bild ein Alternativtext hinterlegt worden?
- Ist die Sprache der Webseite bei der Programmierung korrekt eingepflegt worden (damit die Software den Text richtig vorlesen kann)?
- Wird bei einer Eingabe darauf geachtet, dass es nicht unangekündigt zu einem Wechsel oder einer Änderung des Kontextes auf der Webseite kommt?
- Werden Statusmeldungen (sogenannte Pop-ups) nicht nur visuell angezeigt, sondern so programmiert, dass das Bildschirmvorleseprogramm sie erfassen kann?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Menschen mit doppelter Sinnesbehinderung sind am Bildschirm besonders stark auf gute Kontraste sowie Schriftgrößen- und Farbanpassungen angewiesen. Oft wird der sogenannte Nachtmodus bzw. Darkmode bevorzugt. Das ist eine Option mit schwarzem Hintergrund und gelber oder weißer Schrift. Die Blendung durch weißes Licht ist hier reduziert. Gebärdensprachlich orientierte Taubblinde bevorzugen Videos in DGS, die barrierearm mit dunklem Hintergrund und leicht vergrößerter Untertitelschrift gestaltet sind.

- Werden deutlich sichtbare Hinweise zum Auffinden der Informationen in DGS auf der Homepage gegeben (z. B. durch das Symbol von zwei gebärdenden Händen)?
- Sind die DGS-Videos gut sichtbar direkt unter der Überschrift bzw. nach einem kurzen Einführungstext auf der Homepage verlinkt?
- Kann die Textgröße auf der Homepage ohne assistierende Technik bis auf 200 Prozent skaliert werden?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

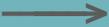
Webinhalte sollten nach WCAG so erstellt werden, dass sie auch auf andere Art und Weise angezeigt werden können, ohne dass Informationen oder Strukturen verloren gehen. So bietet beispielsweise der Firefox-Browser für Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten die Funktion per Maus oder der Taste F9 in eine vereinfachte Leseansicht umzuschalten. Idealerweise sind möglichst viele Inhalte der Webseite auch in Leichter Sprache übersetzt.

- Sind die wesentlichen Inhalte der Website in Leichter Sprache vorhanden?
- Sind alle vorhandenen Inhalte in Leichter Sprache einfach auffindbar?
- Gibt es die Möglichkeit, eine Erklärung für Fachbegriffe abzurufen?
- Ist die Navigation übersichtlich und die inhaltliche Orientierung einfach möglich?
- Ist klar zu erkennen, welche Elemente des Webauftritts eine Funktion haben? Ist vorhersehbar, welche Funktion das ist?

- Gibt es Alternativen für Menschen, die längere Texte auf der Website nicht selbst lesen wollen, z. B. Video, Audio oder Vorlesefunktion.
- Werden Ablenkungen vermieden, z. B. Flackern und schnelles Aufblitzen von Inhalten, automatisches Scrollen oder automatisch startende Videos?
- Gibt es genug Zeit zum Ausfüllen von Formularen? Werden Eingabefehler automatisch erkannt, und wird der Benutzende mit einer Korrektorempfehlung in verständlicher Sprache darauf hingewiesen?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#4.2](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#4.2) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 4.2



Die **Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)** findet sich auf: www.gesetze-im-internet.de

Die **Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung Nordrhein-Westfalen (BITVNRW)** findet sich auf: <https://recht.nrw.de>

Der **BITV-Test** ist ein Verfahren für die umfassende und zuverlässige Prüfung der Barrierefreiheit von Websites und Webanwendungen: <https://www.bitvtest.de>

Die Webseite www.bik-fuer-alle.de klärt über Chancen und Umsetzungsmöglichkeiten eines **barrierefreien Webdesigns** auf.

Die internationalen Richtlinien für **barrierefreie Webinhalte (WCAG)** finden sich unter: www.w3.org/WAI/

DGS-Videos – so geht's richtig! Hilfreiche Tipps für alle gibt es auf der Seite: www.ksl-msi-nrw.de

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Taubblinden e. V. hat **„Empfehlungen zur Bereitstellung von Angeboten in Gebärdensprache und Untertiteln im Internet und auf Guide-Geräten“** veröffentlicht:

<http://bundesarbeitsgemeinschaft-taubblinden.de>

Die **EU-Richtlinie 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen** findet sich unter:

<https://eur-lex.europa.eu/>

Eine umfangreiche **Informationssammlung zum barrierefreien Internet** stellt die Seite www.barrierefreies-webdesign.de zur Verfügung.

In der Studie **„Mobile-Barrierefreiheit“** der Adesso GmbH werden Apps durch Menschen mit Sehbehinderungen auf den Prüfstand gestellt: <https://www.adesso-mobile.de/digitale-barrierefreiheit/>

Die von der Aktion Mensch durchgeführte Studie **„Web 2.0/ barrierefrei“** findet sich hier: www.aktion-mensch.de

4.3 BARRIEREFREIE TELEFONATE

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Unter Berücksichtigung des Zwei-Sinne-Prinzips (siehe Einleitung Kapitel 4) wird deutlich, dass die Kommunikation per Telefon nicht barrierefrei ist, denn hier wird ausschließlich der Fernsinn ‚Hören‘ beansprucht. Explizit für Menschen mit Hörbehinderung stellt die alleinige Kontaktmöglichkeit per Telefon eine große Barriere im Alltag dar.

Die wichtigste Regel zum barrierefreien Telefonieren lautet also, eine zweite Möglichkeit der Kontaktaufnahme zur Verfügung zu stellen, beispielsweise eine E-Mail-Adresse, Videotelefonie oder die Kontaktmöglichkeit per SMS/Messengerdienst.

Man geht davon aus, dass alle telefonieren können – und das ist bei hörbeeinträchtigten Menschen nicht immer der Fall.

Hier wünschte ich mir Telefone, die noch mehr auf die Bedürfnisse blinder und sehbehinderter Nutzer ausgerichtet sind.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Telefonate können für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine Barriere bilden, wenn die Einschränkungen der Mobilität zum Beispiel auf einer Spastik beruht und diese Spastik sich auch auf das Sprechen auswirkt.

- Warten Sie doppelt so lange wie üblich, bevor sie die Verbindung wieder trennen, wenn Sie Menschen anrufen, die bekanntermaßen in ihrer Mobilität eingeschränkt sind?
- Haben Sie genug Zeit für das Telefonat, auch wenn die Verständigung länger dauert? Wenn nicht, dann nutzen Sie besser gleich andere Kommunikationswege, oder bieten Sie einen späteren Zeitpunkt an. Strahlen Sie während des Telefonats keine Ungeduld aus.
- Bieten Sie Alternativen zu Telefonaten an?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Handys oder Tablets sind für Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen eine Bereicherung, denn sie nutzen diese im Alltag als Informationsquelle. Außerdem bieten diese die Möglichkeit, über Videotelefonie miteinander zu kommunizieren.

Einige lautsprachlich orientierte Menschen mit Hörbehinderung können (mit Hilfsmitteln) auch über den akustischen Kanal telefonieren.

Einige lautsprachlich orientierte Menschen mit Hörbehinderung können (mit Hilfsmitteln) telefonieren. Hier sollte auf eine ruhige Umgebung des Anrufenden geachtet werden.

Gebärdensprachlich orientierte Menschen hingegen benötigen einen Dolmetscherdienst oder eine alternative Kontaktaufnahme.

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass sowohl Menschen mit Hörbehinderung als auch deren jeweiliges Sprachverständnis sehr individuell sind, daher ist es empfehlenswert, vorab nach der besten Kommunikationsmöglichkeit zu fragen.

- Bieten Sie zusätzlich zum Telefonieren auch eine schriftliche Kommunikation an (E-Mail oder Chat)?
- Ist es möglich, eine kurze Zusammenfassung des Gesprächs per E-Mail zu bekommen?
- Ist die Kontaktaufnahme durch einen Telefondolmetscherdienst möglich?
- Haben Sie, nachdem Sie Ihren Namen genannt haben, auch den Grund des Anrufes benannt?
- Sprechen Sie in deutlichen und in kurzen Sätzen?
- Sind die Umgebungsgeräusche des Anrufenden minimiert?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Das Telefon ist für blinde und sehbehinderte Menschen ein gutes Kommunikationsmittel. Aber auch Telefone und Smartphones sollten technisch barrierefrei sein. Ist dies der Fall, kommt es vor allem auf das Verhalten beim Telefonieren an.

- Haben Sie daran gedacht, Ihren Namen und den Grund des Anrufes zu nennen, bevor Sie sprechen?
- Sind wichtige Informationen und Daten vorab oder

nachher per E-Mail verschickt worden (da die sehbehinderte Person vielleicht nicht parallel mitschreiben kann)?

- Haben Sie mit der sehbehinderten Person geklärt, ob ihr eine Textnachricht oder eine Sprachnachricht lieber ist?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Sind ein Hör- und Sehrest in ausreichendem Maße vorhanden, können auch hörsehbehinderte und taubblinde Menschen telefonieren. Da die Ausprägung der Hör-/Sehbehinderung in der taubblinden Gemeinschaft höchst individuell und unterschiedlich ist, sollte man immer den Einzelfall betrachten und entsprechend darauf reagieren. Gebärdensprachlich orientierte Menschen greifen vor allem auf Videotelefonie oder auf Telefondolmetscherdienste wie TESS zurück. Lautsprachlich orientierte Betroffene mit ausreichendem Sprachverstehen können sich in Einzelfällen mit entsprechenden Hilfsmitteln auch am Telefon verständigen.

- Haben Sie nach der favorisierten Art der Kontaktaufnahme gefragt? Bieten Sie alternativ auch schriftlichen Kontakt z. B. via E-Mail oder Chat an.
- Wiederholen Sie Sätze, wenn Sie merken, dass Sie nicht verstanden wurden? Hilfreich kann es auch sein, nicht verstandene Worte oder Sätze anders zu formulieren.
- Haben Sie für Ihr Telefonat ausreichend Zeit eingeplant?



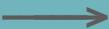
Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Bei Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten ist es auch in der mündlichen Kommunikation wichtig, in einfacher Sprache zu sprechen. Es gibt auch Dolmetscher*innen zur Simultanübersetzung von Alltagssprache in Leichte Sprache. Apps für Menschen mit Kommunikationseinschränkung sind hilfreich.

- Achten Sie beim Telefonat auf möglichst einfache Sprache?
- Kann auch über fertige Textblöcke oder Bilder kommuniziert werden (per App)?
- Ist daran gedacht worden, ein Protokoll des Gesprächs anschließend auch in einfacher Sprache zu verfassen und zu verschicken?
- Besteht ausreichend Zeit, um in Ruhe auf eventuelle Rückfragen antworten zu können?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN TELEFONATEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#4.3](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#4.3) oder den  den QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 4.3



Ausführliche Informationen zu **Telefondolmetscherdiensten** finden Sie unter:
<https://www.tess-relay-dienste.de/>

4.4 BARRIEREFREIE E-MAILS

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

E-Mails stellen einen einfachen Weg zum Informationsaustausch per Text dar. Ursprünglich waren E-Mails reine Textnachrichten – inzwischen wird der Text häufig layoutet.

Auch hier gelten die Grundprinzipien zur Gestaltung barrierefreier Dokumente (siehe Kapitel 4.1). Zusätzlich ist es wichtig, eine Alternative zu dem Kontakt per E-Mail anzubieten (zum Beispiel eine Telefonnummer). Was für den E-Mail-Text gilt, gilt auch für E-Mail-Anhänge. Per E-Mail versendete Dokumente sollten ebenfalls barrierefrei sein. Die Art und Anzahl der Anhänge sollten im Text erwähnt werden.

Mails haben manchmal keinen Betreff oder es fehlen Infos.

Das Formulieren in Leichter Sprache in E-Mails ist manchmal eine Herausforderung.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

In Zeiten von Spracherkennung und Sprachsteuerung ist das Abrufen und Schreiben von E-Mails grundsätzlich für Menschen mit Mobilitätseinschränkung kein Problem. Teilweise kann es zu längeren Antwortzeiten kommen, weil zum Beispiel das Tippen lange dauert oder der Umgang mit dem Smartphone von unterwegs aus als umständlich empfunden wird (und deswegen die App für die mobilen E-Mails vielleicht gar nicht erst installiert wurde).

- Sind die Hyperlinks in den E-Mails als (tastaturbedienbarer) Hyperlink formatiert (falls die E-Mail-Programme das nicht automatisch tun)?
- Werden alternative Kommunikationswege angeboten (z. B. Telefonate, Sprachnachrichten)?
- Wird mindestens 24 Stunden auf eine Reaktion gewartet, bevor eine Nachfrage gestellt wird?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Menschen mit Hörbehinderung beherrschen die deutsche Lautsprache (lautsprachlich orientiert) und/oder die Deutsche Gebärdensprache (gebärdensprachlich orientiert). Die Formulierung der E-Mail sollte je nach sprachlicher Zielgruppe angepasst werden. Gehörlose Menschen brauchen konkrete Informationen, um Inhalte besser verstehen zu können. Kurze Sätze und klare Aussagen sind hier zu empfehlen.

Außerdem können per E-Mail formulierte Informationen mit einem DGS-Video mit Untertiteln auf Youtube verlinkt werden. Für lautsprachlich orientierte Menschen sollte bei einer Verlinkung von Videos beachtet werden, dass die Videos mit dem „UT“-Logo versehen sind.

- Wurde der Betreff und der Inhalt der E-Mail kurz und klar formuliert?
- Gibt es ein entsprechendes DGS-Video zum Text?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Für Menschen mit einer Sehbehinderung ist vor allem die optische Gestaltung wichtig. Für blinde Menschen muss auf die Übersichtlichkeit und Screenreadertauglichkeit geachtet werden. Bei Weiterleitung entstehen oft ungewünschte Anhänge (Bilder/Logo/Kontakt etc.), welche entfernt werden sollten.

Da die Navigation im Text mit einem Bildschirmvorleseprogramm aufwendiger ist, hilft es sehr, nach dem Inhalt der E-Mail, aber vor der Signatur „Ende der Nachricht“ zu schreiben.

- Wurde eine eindeutige Betreffzeile ausgewählt?
- Sind die Anhänge auch barrierefrei erstellt?
- Sind für alle Bilder, Fotos und Logos in der E-Mail auch Alternativtexte hinterlegt?
- Sind bei Weiterleitung ungewünschte Anhänge (Bilder/ Logo/Kontakt etc.) entfernt worden?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Es gibt formale und inhaltliche E-Mail-Standards, die für taubblinde und hörsehbehinderte Menschen sehr hilfreich sind. Diese Zielgruppe kann E-Mails nicht ‚überfliegen‘, daher lohnt es sich, die E-Mails vorab geringfügig anzupassen. So spart man wertvolle Zeit und verringert mögliche Missverständnisse. Folgendes kann sehr sinnvoll sein: Schreiben Sie nach dem Textinhalt „Ende der Nachricht“. Erst dann folgt die Signatur.

- Wurde eine serifenlose und eine große Schrift (mindestens 12 Punkt) ausgewählt?
- Wurde beim Aufsetzen und Schreiben einer E-Mail an Empfehlungen zum Inhalt gedacht (im ersten Satz sollte grundsätzlich kurz benannt werden, wer schreibt und was der konkrete Anlass der E-Mail ist).
- Sind die E-Mail-Anhänge inkl. Dateiformat erwähnt worden?

Musterschreiben

„Hier schreibt XY. Es geht um die neue Broschüre zum Thema Barrierefreiheit. Ich habe dazu ein Word-Dokument mit Anmerkungen angefügt.“ Diese Infos gehen über die übliche Betreffzeile hinaus und helfen taubblinden Leser*innen bei der inhaltlichen Einordnung. Wenn im E-Mail-Text auf relevante Internetseiten und Links verwiesen wird, sollten diese auch bereits am Anfang genannt werden und nicht erst in der Mitte oder am Ende.



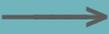
Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten nutzen in zunehmendem Maße digitale Kommunikationsmittel. Für sie ist ein einfach formulierter und intuitiv erfassbarer E-Mail-Text sehr hilfreich. Menschen, die nicht oder kaum lesen und schreiben können, sind durch die Verwendung von Sprachein- und -ausgabesystemen und die Kopplung von Sprachcomputern (z. B. Touch-Talker) dazu in der Lage, E-Mails selbstständig zu verfassen und zu bearbeiten.

- Sind Ihre E-Mails in möglichst einfacher Sprache verfasst?
- Haben Sie sich auf die zentralen Aussagen in Ihrer Nachricht fokussiert?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN E-MAILS



Über diesen Link www.ksl-nrw.de/barrierefrei#4.4 oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 4.4



Ein Leitfaden des KSL-MSi-NRW gibt Hilfe zur Gestaltung von **Alternativtexten**:

www.ksl-msi-nrw.de/publikationen

Das KSL-MSi-NRW stellt eine Checkliste zur Erstellung **barrierefreier Dokumente** zur Verfügung:

www.ksl-msi-nrw.de/publikationen

Das KSL-MSi-NRW stellt einen Leitfaden zum Thema **„Barrierefreie E-Mails“** zur Verfügung:

www.ksl-msi-nrw.de/publikationen

Umsetzungstipps für **Leichte Sprache** gibt es bei der Agentur Barrierefrei NRW: www.ab-nrw.de

Ein ‚**Leitfaden für barrierefreie Word- und PDF-Dokumente**‘ des Life e.V. findet sich hier: <https://life-online.de>

Leitfaden in Leichter Sprache – dieser Leitfaden ist für alle Menschen, die noch wenig bis keine Erfahrungen mit dem Internet gemacht haben: www.bpb.de

Farbkontraste können über www.contrastchecker.com schnell und einfach überprüft werden.

Auf der Microsoft-Support-Seite finden sich viele konkrete Hinweise für das **Erstellen barrierefreier E-Mail-Nachrichten und Kalenderereignisse**: <https://support.microsoft.com/>

Das **Kompetenzzentrum Barrierefreiheit** hat eine App entwickelt, mit der **PDFs** manuell **auf Barrierefreiheit überprüfen** werden können: <https://toolbox.teilhabe4punkt0.de/tools/check-pdf>

Die **PIKSL Labore** stehen für eine ‚Personenzentrierte Interaktion und Kommunikation für mehr Selbstbestimmung im Leben‘: <https://piksl.net>

Das ‚**Super Simple Spiel- und Mediaplayerprogramm Programm (SuSi)**‘ soll Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten eine weitgehend eigenständige, selbstbestimmte und barrierefreie Computernutzung ermöglichen: www.susi.online

4.5 BARRIEREFREIE VIDEOKONFERENZEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Videokonferenzen werden, spätestens seit Beginn der Coronapandemie 2020, immer populärer. Sie sind ein wichtiger Bestandteil des Bildungs- und Arbeitsalltags geworden. Auch für die soziale Teilhabe spielen sie eine wesentliche Rolle. Dadurch gewinnt auch die barrierefreie Gestaltung dieser Kommunikationsform zunehmend an Bedeutung.

Bei so vielen Teilnehmenden bitte Diskussionsbeiträge nur über den Chat!

Als blinder Mensch ist mir wichtig, dass die Moderatoren immer sagen, wer gerade spricht oder sich gerade meldet.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

In einer Gruppe von (vorher unbekannt) Teilnehmenden ist immer davon auszugehen, dass jemand eine bestimmte vorgesehene Handlung nicht ausführen kann, da das Tippen oder das Sprechen schwerfallen. Vieles aus den Abschnitten zu barrierefreien Telefonaten und zu barrierefreien E-Mails gilt auch für Videokonferenzen. Besonderes Augenmerk muss hier auch auf die Moderation von Beiträgen gelegt werden, da nicht jede*r Teilnehmer*in gleichschnell reagieren oder antworten kann. Deswegen sind alternative Antwortmöglichkeiten und eine vorherige Ansprache dieser Möglichkeiten sehr wichtig.

- Kann das Videokonferenz-Tool per Tastatur bedient werden?
- Werden den Teilnehmenden verschiedene Möglichkeiten angeboten sich einbringen zu können (zum Beispiel durch einen Wortbeitrag oder einen schriftlichen Beitrag im Chat)?
- Wird für die Teilnehmenden genügend Zeit eingeplant, um die Software zu bedienen?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Digitale Veranstaltungen haben für Menschen mit Hörbehinderung einen großen Vorteil, denn diese können mit Schriftdolmetscher*innen und Gebärdensprachdolmetscher*innen angeboten werden, die im Konferenztool eingeblendet werden können. Die Übersetzung der Dolmetscher*innen ermöglicht eine vollwertige sowie gleichberechtigte Teilnahme.

Voraussetzung für die Übersetzung in die Deutsche Gebärdensprache sind eine Kamera sowie eine stabile Internetverbindung.

Eine frühzeitige Vorbereitung bei den technischen Einstellungen für die Bedarfe von Menschen mit Hörbehinderung sollte bei der zeitlichen Planung berücksichtigt werden.

Während der digitalen Veranstaltung können bei einigen Videokonferenztools die Gebärdensprachdolmetscher*innen „fest“-gepinnt werden, so dass ihr Videobild nicht verrutscht oder verschwindet.

Die DGS-Nutzer*innen sollten vorab informiert werden, dass Dolmetscher*innen zur Verfügung stehen. Für Fragen sollte ebenfalls die Chat-Funktion angeboten werden.

Für lautsprachlich orientierte Menschen ist es wichtig, dass Untertitel zur Verfügung stehen. Eine automatische Untertitelung ist oft sehr fehlerhaft, daher sollte auf eine professionelle Untertitelung geachtet werden (Schriftdolmetscher*innen).

Ein Zutritt zur Videokonferenz sollte mindestens 15 Minuten vorher möglich sein, damit alle sich einrichten können (Dolmetscher*innen pinnen etc.).

- Ist die Live-Untertitelung aktiviert?
- Sind die DGS-Dolmetscher*innen sichtbar?
- Ist die Funktion „Hand heben“ zur Einhaltung der Gesprächsdisziplin bekannt?
- Sind die Audiosignale und die Kamera bei Wortmeldung aktiviert?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Videokonferenzen sind nicht die erste Wahl, wenn es um die Kommunikation mit Menschen mit Sehbehinderung geht, hier eignen sich besser Telefonkonferenzen oder persönliche Treffen. Seit Beginn der Coronapandemie 2020 sind Videokonferenzen jedoch auch im beruflichen Alltag integriert, so dass hier Lösungen gefunden werden müssen, die für alle zugänglich sind.

Technische Voraussetzungen an das Videotool sind daher folgende:

- Können sich Teilnehmer*innen auch nur per Telefon einwählen?
- Ist das Tool screenreadertauglich?
- Ist das Videotool mit der Tastatur bedienbar? Gibt es eine Liste mit den Tastaturkürzeln?
- Ist die Bedienoberfläche kontrastreich und minimalistisch?
- Ist das Audiosignal der Veränderungen des Status (Video oder Audio an/aus, Teilnehmende verlassen Meeting) aktiviert?

Barrierefreie Verhaltensweisen der Teilnehmenden:

- Sind die Inhalte, die geteilt werden sollen, vorab in einem barrierefreien Format verschickt worden?
- Ist das Mikrofon nur bei der sprechenden Person aktiviert?
- Nennen alle Teilnehmenden ihren Namen, bevor sie einen Wortbeitrag leisten?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Barrierearme Videokonferenzen für Menschen mit hochgradiger Hörsehbehinderung oder Taubblindheit sind möglich. Dafür müssen die Kommunikationswege breiter aufgestellt und mehrere Kanäle bedient werden: Deutsche Lautsprache, Deutsche Gebärdensprache, Live-Untertitelung und wenn möglich auch der Anschluss einer elektronischen Braillezeile. Das gelingt mit dem Einsatz von Schrift- und Gebärdensprachdolmetscher*innen.

- Wird auf Screen-Sharing und Präsentationen mit vielen Folien verzichtet?
- Werden einheitliche, dunkle Hintergründe verwendet, um die visuelle Wahrnehmung über einen längeren Zeitraum kontrastreich, angenehm und störungsfrei zu machen?
- Werden Wortmeldungen mit Handzeichen vereinbart?
- Wird die Gesprächsdisziplin (keine Zwischenkommentare) eingehalten?
- Benennt die Moderation explizit die jeweiligen Namen und Vorgänge? (z. B. „Ich übergebe das Wort jetzt an Teilnehmer*in XY und schalte mein Videobild aus. Teilnehmer*in XY wird jetzt seine/ihre Kamera anmachen.“)



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Für Menschen mit anderen Lernmöglichkeit ist eine einfache und klare Strukturierung vor und während der Videokonferenz sehr wichtig.

- Hat das Videotool eine einfache und verständliche Menüführung?
- Wurde vorab eine Anleitung in Leichter Sprache verschickt?
- Sind Dolmetscher*innen dabei, die die Videokonferenz simultan auf einer zweiten Tonspur in Leichte Sprache übersetzen?
- Wird das Protokoll der Videokonferenz sowohl in Alltagssprache als auch in Leichter Sprache an die Teilnehmenden verschickt?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN VIDEOKONFERENZEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#4.5](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#4.5) oder den  den QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 4.5



Eine **Anleitung in Leichter Sprache für eine Videokonferenz** gibt es auf der Seite des partizipativen Landschaftstrialog: <https://landschaftstrialog.de>

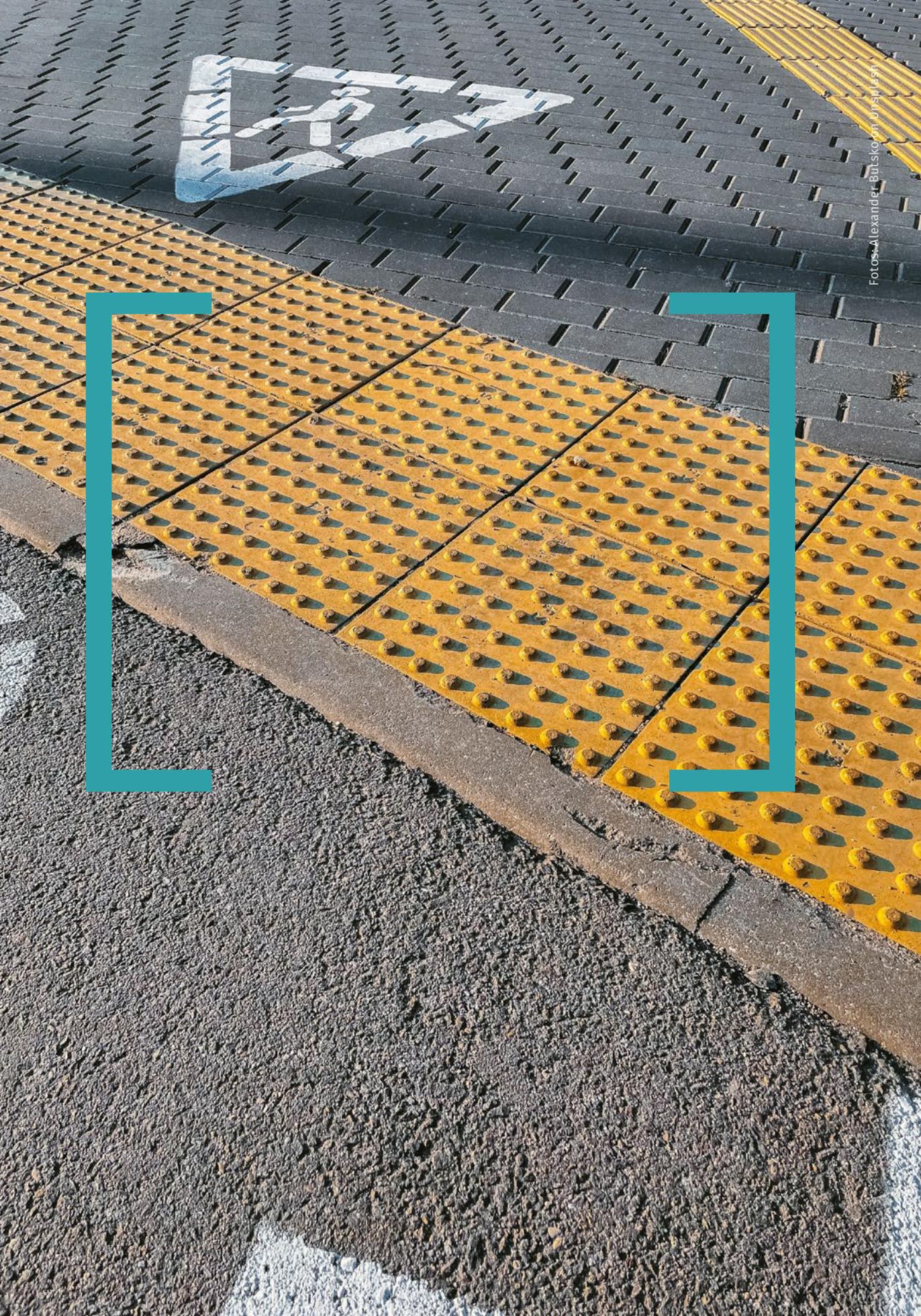
Auf der Webseite der Bundesfachstelle Barrierefreiheit finden sich Informationen zu **barrierefreien Webkonferenzen**: www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

Im Projekt ‚Teilhabe 4.0‘ des Kompetenzzentrums Barrierefreiheit wurde die **Barrierefreiheit von Videokonferenztools** untersucht. Die Testergebnisse finden sich hier: <https://toolbox.teilhabe4punkt0.de>

Der **Barrierencheck für Konferenzplattformen** des Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e. V. findet sich hier: www.dbsv.org

DGS-Videos – so geht’s richtig! Das KSL-MSi-NRW bietet hilfreiche Tipps hierzu: www.ksl-msi-nrw.de

Die Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik vergleicht **verschiedene Videokonferenztools**: www.bfit-bund.de



KAPITEL 5

Barrierefreie Umgebung



„Ich wünsche mir verständliche, sichtbare Wegmarkierungen, eine gut sichtbare und nachvollziehbare Wegführung sowie eindeutig zu interpretierende Piktogramme und große Schrift bei Beschilderungen.“

Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und die selbstbestimmte Nutzung von Angeboten des öffentlichen Lebens sind wichtige Bestandteile einer selbstbestimmten Lebensführung. Eine Einschränkung in der Nutzung ist dann gegeben, wenn die Zugänglichkeit durch bauliche und die Nutzung durch technische Barrieren oder fehlende personelle Unterstützung behindert wird. Dabei impliziert eine umfassende Barrierefreiheit der gestalteten Umwelt, dass unterschiedlichste Nutzergruppen in den Blick genommen werden. Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen haben unterschiedliche Bedarfe. Daher ist eine übergreifende Planung erforderlich, die zwei Dinge ermöglicht: Zum einen, dass einzelne Bereiche barrierefrei nutzbar sind, zum anderen, dass man diese Bereiche auch barrierefrei erreichen kann. Wird nicht übergreifend geplant, entstehen barrierefreie Inseln, das heißt, Bereiche, die barrierefrei sind, die sich aber nicht barrierefrei erreichen lassen. Eine vorausschauende übergreifende Planung ist zudem kostengünstiger als die spätere Nachrüstung.

5.1 BARRIEREFREIE GEBÄUDE, WEGE UND ORIENTIERUNG

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

„Bauliche Anlagen, die öffentlich zugänglich sind, müssen im erforderlichen Umfang barrierefrei sein.“ Dies schreibt die Landesbauordnung Nordrhein-Westfalens in Paragraph 49 Abs. 2 Satz 1 vor. Maßgeblich für die Umsetzung dieser

Vorschrift ist die ‚DIN 18040 Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen‘. Teil 1 der Norm enthält die zentralen Bestimmungen für die Barrierefreiheit von öffentlich zugänglichen Gebäuden.

Das Straßen und Wegegesetz NRW regelt in Paragraf 9 „(2) Beim Bau und bei der Unterhaltung der Straßen sind die allgemein anerkannten Regeln der Technik, die Belange des Umweltschutzes, des Städtebaus, des öffentlichen Personennahverkehrs, der im Straßenverkehr besonders gefährdeten Personengruppen sowie des Rad- und Fußgängerverkehrs angemessen zu berücksichtigen. Die Belange von Menschen mit Behinderung und anderer Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung sind mit dem Ziel zu berücksichtigen, möglichst weitgehende Barrierefreiheit zu erreichen.“

Die DIN 18040 Teil 3 gilt zum Beispiel als allgemein anerkannte Regel der Technik und beschreibt, wie ein barrierefreier Verkehrs- und Freiraum gestaltet sein muss.

Damit Wege barrierefrei nutzbar sind, werden neben einer generellen Stufenlosigkeit sowie ausreichend Bewegungsflächen und Breiten auch Leit- und Orientierungshilfen benötigt.

Zu den Orientierungshilfen werden oft lediglich Beschilderungen gezählt, hierzu gehören jedoch auch taktile Leitsysteme und eine durchgängige Informationsvermittlung. Häufig fehlen diese Leit- und Orientierungshilfen oder sie sind nicht durchgängig, durch Hindernisse verbaut oder insgesamt nicht gut verständlich.

Die barrierefreie Orientierung ist für eine gefahrlose Bewegungsfreiheit aller Menschen von großer Bedeutung. Orientierungssysteme können von möglichst vielen unterschiedlichen Zielgruppen genutzt werden, wenn Sie dem:

- **Zwei-Sinne-Prinzip** entsprechen, also bei der Informationsübermittlung mindestens zwei der drei Sinne Sehen, Hören, Fühlen (im Sinne von Tasten) angesprochen werden
- **KISS-Prinzip** (Keep it short and simple) entsprechen, also leicht verständlich, eindeutig, ausreichend groß und gut lesbar sind.

Ich wünsche mir mehr Sorgfalt und Kontrolle bei zuvor installierten Schildern und Wegweisern.

Als blinder Mensch muss ich darauf vertrauen, dass Hilfen per se unterstützend und nicht behindernd sind. Wenn aber der Leitstreifen gegen eine Mauer führt, Hindernisse mitten auf den Wegen stehen und hohe Bordsteine meine Fortbewegung einschränken, kann ich das nicht.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Für Menschen mit einem Rollstuhl oder Rollator ist die Umsetzung des Fuß-Rad-Prinzips von besonderer Bedeutung. Wenn alle Bereiche, die gehend erreicht werden können, auch rollend erreichbar sind, profitieren davon auch Menschen mit anderen rollenden Hilfsmitteln wie zum Beispiel Menschen mit Kinderwagen oder Rollkoffern.

- Wird auf stufenlose Wegketten geachtet, die alternative Möglichkeiten zur Ebenen-Überwindung vorsehen, z. B. geneigte Flächen, Aufzüge oder Rampen?
- Sind alle Türen und Aufzüge breit genug, damit sie mit einem Rollstuhl befahren werden können?
- Wird auf eine ausreichende Wegbreite geachtet? Gibt es Begegnungsflächen in Fluren, die ermöglichen, dass zwei Rollstuhlfahrende gleichzeitig den Flur passieren können? Wird darauf geachtet, dass diese Flächen nicht verstellt werden (Blumenkübel, Aufsteller ...)?
- Gibt es abgesenkte Bordsteinbereiche?
- Sind Beschilderungen, Taster, Bedienelemente oder Auslagen so angebracht worden und ausgestattet, dass die Lesbarkeit und Bedienbarkeit auch aus dem Rollstuhl heraus und bei einer geringen Körpergröße möglich ist?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Für schwerhörige Menschen ist vor allem eine gute Raumakustik in Gebäuden wichtig. Gehörlose Menschen sind stark auf ihre Augen angewiesen. Sie empfinden die klare optische Gestaltung eines Gebäudes in besonderem Maße als hilfreich. Beschilderung und Wegweiser sind wichtige Aspekte, um die eigenständige Orientierung im Gebäude zu unterstützen. Die Kontaktaufnahme zur Pförtnerloge sollte auf mehreren Kanälen (nicht nur telefonisch) möglich sein.

- Gibt es vor Ort eine funktionierende mobile und installierte technische Ausstattung wie z. B. Höranlagen und Zubehör, welche mit den mitgebrachten eigenen Hörhilfen kompatibel ist?
- Ist die Beleuchtung durchgängig hell und blendfrei, so dass Gebärdensprachdolmetschung möglich ist?
- Erfüllen die Räumlichkeiten die Anforderungen der DeafSpace-Architektur (siehe weiterführende Informationsquellen): kreisrunde Sitz-Anordnungen zur Verlängerung langer Sichtachsen ohne Hindernisse, viel Transparenz durch Glaswände etc.?
- Ist ein Brandalarm auch optisch wahrnehmbar?
- Gibt es eine durchgängige und leicht verständliche Beschilderung zur unterstützenden Orientierung?
- Können bei Bedarf Informationen und Durchsagen auch schriftlich vermittelt werden, um somit auch für gehörlose Menschen zugänglich zu sein?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Barrierefreie Inseln, das heisst Bereiche, die barrierefrei sind, die sich aber nicht barrierefrei erreichen lassen, sind besonders häufig bei dieser Zielgruppe zu finden. Deshalb ist es wichtig, Unterstützungsmöglichkeiten zu schaffen, die sich sinnvoll ergänzen. Für Menschen mit Sehbehinderungen spielen vor allem visuelle Kontraste und eine gute Lesbarkeit von Beschilderungen eine große Rolle. Blinde Menschen benötigen hingegen vor allem taktile Orientierungshilfen zum Beispiel in Form von Leitlinien und taktilen Schildern. Die Durchgängigkeit der taktilen Orientierungshilfen ist dabei entscheidend. Da die Informationsvermittlung und Kommunikation häufig vor dem Besuch eines öffentlich zugänglichen Gebäudes beginnen, spielt hier auch die barrierefreie Gestaltung von Webseiten und Dokumenten eine Rolle (weitere Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 4).

- Wird durchgängig das Zwei-Sinne-Prinzip angewandt?
- Gibt es kontrastreiche Leitlinien und Orientierungshilfen zum Eingang und zur ersten Anlaufstelle im Gebäude sowie taktile Hinweise oberhalb von Treppen?
- Sind die Schriften von Beschilderungen und Wegweisern ausreichend groß, kontrastreich, blendfrei und mit Braille- und Pyramidenschrift versehen?
- Gibt es weitere taktil erfassbare Informationen z. B. in Form taktiler Orientierungspläne, Beschriftungen an Treppengeländern?
- Werden (vorübergehende) Gefahrenstellen abgesichert (z. B. Treppenunterkanten) und wird darauf geachtet,

dass keine Hindernisse auf den Wegen und den Leitsystemen stehen (z. B. Schilder, Blumenkübel etc.)?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Für diese Zielgruppe sind neben visuellen und taktilen Hinweisen und Orientierungshilfen auch bedarfsgerechte Kommunikationsformen, technische Hilfen und eine gute Raumakustik wichtig. Persönliche Assistenz ist ein wichtiger Aspekt für die selbstbestimmte Orientierung im Gebäude. Taubblinde Menschen werden daher oft von ihrer Taubblindenassistenz begleitet.

- Gibt es taktil erfassbare Informationen, z. B. in Form taktiler Orientierungspläne oder Beschriftungen an Treppengeländern?
- Sind die Räumlichkeiten und Wege gut beleuchtet?
- Ist das Personal für den Umgang mit der Zielgruppe und ihrer Assistenz sensibilisiert?
- Sind Aushanginformationen so gestaltet und angebracht, dass sie auch gelesen werden können, wenn eine Person direkt davor steht?
- Werden Signale (z. B. Ampeln) nicht nur optisch, sondern auch akustisch und taktil übermittelt?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Die Orientierung wird im Wesentlichen unterstützt durch leicht verständliche Beschilderung mithilfe von Bildern und Piktogrammen sowie personelle Unterstützung in Form fester Ansprechpartner*innen. Informationsbroschüren oder Anträge in Leichter Sprache unterstützen bei selbstständigen Amtsgängen.

- Gibt es die Möglichkeit, sich vorab über das Gebäude und die Ansprechpartner*innen vor Ort zu informieren?
- Sind die Informationen und Beschilderung selbsterklärend, leicht verständlich und mit ausreichenden Wiederholungen und Piktogrammen versehen?
- Gibt es Orientierungshilfen, die beim Zurechtfinden vor Ort unterstützen (z. B. durchgängige Farbgebung für unterschiedliche Geschosse oder Ziele im Gebäude)?
- Wurde das Personal für den Umgang mit dieser Zielgruppe sensibilisiert?
- Gibt es vor Ort einen oder mehrere feste Ansprechpartner*innen?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN GEBÄUDEN UND WEGEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#5.1](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#5.1) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 5.1



Ein Leitfaden der Agentur Barrierefrei NRW stellt die wichtigsten Informationen zum Thema **„Bauen für alle im Verkehrs- und Freiraum“** zusammen: www.ab-nrw.de/publikationen.html

Eine Broschüre der Agentur Barrierefrei NRW behandelt die **Barrierefreiheit in öffentlich zugänglichen Gebäuden** und bietet **Lösungsbeispiele** für Planung und Beratung unter Berücksichtigung der DIN 18040-1 an: www.ab-nrw.de/publikationen.html

Das **DeafSpace-Projekt** des Architekten Hansel Baumann, das in Zusammenarbeit mit der Gallaudet Universität entstanden ist, beschäftigt sich mit der Architektur und Bauplanung für gehörlose Menschen: www.gallaudet.edu/campus-design-and-planning/deafspace/

Die Förderdatenbank des Bundeswirtschaftsministeriums unterstützt bei der Suche nach **Fördermöglichkeiten für Projekte**: www.foerderdatenbank.de

Der Leitfaden des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen gibt wichtige Hinweise für die **Gestaltung öffentlich zugänglicher Gebäude**: www.leitfadenbarrierefreiesbauen.de

Der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband gibt regelmäßig Broschüren zu Themen der barrierefreien **kontrastreiche und taktilen Gestaltung und Orientierung** heraus: www.dbsv.org/broschueren.html

Die **NRW informierBar** der Agentur Barrierefrei NRW ist ein Informationsportal, das Informationen zur Barrierefreiheit in öffentlich zugänglichen Gebäuden (zum Beispiel Verwaltungsgebäude oder Veranstaltungsorte) abbildet: <https://informierbar.de>

Das NRW-Bauministerium hat einen **Praxisleitfaden mit Planungsgrundlagen für Barrierefreies Bauen** in öffentlich zugänglichen Gebäuden herausgegeben:
www.mhkb.g.nrw

Ich kann nicht planen, wenn in der App der Aufzug als funktionsfähig angezeigt wird. Ich mache mich also auf den Weg, aber vor einem defekten Aufzug stehe. Daher wäre eine Informationsweitergabe in Echtzeit notwendig.

Leitsysteme werden häufig zugestellt, teilweise stehen auch Personen darauf, zum Beispiel in Bahnhöfen mit Gepäck beziehungsweise in größeren Gruppen. Vielen ist nicht klar, dass es sich bei den Rippen und Noppen um ein Leitsystem handelt, das freizuhalten ist. Zugtüren sind häufig nicht mit Signaltönen ausgestattet, daher nicht auffindbar. Durchsagen werden immer noch nicht durchgängig gemacht.

KAPITEL 5.2 BARRIEREFREIER ÖPNV

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Ein barrierefreier ÖPNV ist eine zentrale Voraussetzung für eine selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben. Er kann nur funktionieren, wenn die gesamte Wegekette bei den Planungen berücksichtigt wird. Das ÖPNV-Gesetz für NRW trifft in Paragraph 2 Absatz 8 Vorgaben zur Barrierefreiheit:

„Bei der Planung und Ausgestaltung der Verkehrsinfrastruktur, der Fahrzeuge sowie des Angebotes der ÖPNV sind die Belange insbesondere von Personen, die in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkt sind, im Sinne der Barrierefreiheit nach Artikel 9 de[r] [...] UN-Behindertenrechtskonvention, nach dem Bundesbehindertengleichstellungsgesetz und nach dem Behindertengleichstellungsgesetz NRW zu berücksichtigen.“ Die vollständige Barrierefreiheit wird nach dem Personenbeförderungsgesetz für den ÖPNV (öffentlicher Transport von Personen vor allem mit Bussen, Straßen-, Stadt- und U-Bahnen) gefordert. Beim Personenbeförderungsgesetz handelt es sich um ein Bundesgesetz.

Ich wollte umsteigen, und es war kein Personal da zur Hilfeleistung. Werktags klappt es meistens, sonntags gibt's Probleme.

Es wäre schön, wenn die Durchsagen in den Zügen besser zu verstehen oder schriftlich nachzulesen sind.

Wichtig ist, dass ein niveaugleicher Ein- und Ausstieg ohne Hilfe Dritter ermöglicht wird; dass es eine einheitliche Bahnsteighöhe gibt und dass ein spontanes Reisen von Menschen mit Behinderungen nicht nur ein Recht ist, sondern auch ermöglicht wird.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Sind die Bewegungsflächen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen ohne Hindernisse gestaltet?
Zum Beispiel können Haltegriffe, Werbeelemente, Mülleimer u. Ä. die Bewegungsflächen einschränken.
- Sind die Bewegungsflächen an den Haltestellen so groß, dass Einstiegshilfen (z. B. Klapprampen) genutzt werden können?
- Sind die Stufe und der Spalt an den Türen nach dem Halten des Fahrzeugs möglichst klein?
- Gibt es Einstiegshilfen (z. B. Klapprampen) und werden diese vom Fahrpersonal bei Bedarf bedient?
- Gibt es reservierte Plätze für Rollstuhlnutzer*innen in den Fahrzeugen?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Werden Informationen zu den Fahrtzielen und Haltepunkten über das Zwei-Sinne-Prinzip in visueller und akustischer Form vermittelt? (z. B. Durchsagen und Anzeigetafeln)
- Sind Durchsagen angemessen laut und passt sich die Lautstärke automatisch an die Umgebungslautstärke an?
- Ist es dem Personal bewusst, dass durch Blickkontakt und Winken oder leichtes Antippen auf die Schulter die visuelle Kommunikation möglich ist?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Gibt es taktile Leitsysteme an den Haltestellen, die das Finden der Haltestelle mithilfe eines Langstocks und den Einstieg in die Fahrzeuge erleichtern?
- Werden Informationen zu den Fahrzielen und Haltepunkten in akustischer Form vermittelt?
- Gibt es eine akustische Rückmeldung zur Auslösung von Bedienelementen, zum Beispiel Haltewunschtafeln?
- Wird akustisch vor dem Schließen der Türen gewarnt?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Viele hörsehbehinderte Menschen nutzen den Langstock und/oder Taubblindenassistenz. Der Einsatz von deutlich sichtbaren Markierungen ist für diese Zielgruppe unverzichtbar.

- Werden Informationen zu Fahrtzielen oder Haltepunkten über das Zwei-Sinne-Prinzip in visueller

und akustischer Form vermittelt?
(z. B. Durchsagen und Anzeigetafeln)

- Ist dem Personal eine mögliche Taubblindheit bewusst, wenn Passagiere weder auf Ansprechen noch auf Annäherungen unmittelbar reagieren?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Wird das Personal für die Bedarfe von Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten sensibilisiert?
- Gibt es eine feste Ansprechperson, die auch durch ein Namensschild oder besondere Kleidung als solche erkannt werden kann?
- Wird bei der Informationsvermittlung die klarste und einfachste Sprache verwendet werden, die je nach zur Verfügung gestellter Information möglich ist?
- Sind interaktive Elemente einfach und verständlich bedienbar?
- Werden bildliche Hinweise wie zum Beispiel allgemein verbreitete Symbole verwendet?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN ÖPNV



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#5.2](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#5.2) oder den  den
QR-Code gelangen Sie zur digitalen
Linksammlung des Kapitels 5.2



Ein Leitfaden der Agentur Barrierefrei NRW stellt die wichtigsten Informationen zum Thema **„Bauen für alle im Verkehrs- und Freiraum“** zusammen: [www.ab-nrw.de/
publikationen.html](http://www.ab-nrw.de/publikationen.html)

Checklisten für einen barrierefreien ÖPNV von der Fachhochschule Erfurt gibt es unter: <https://bau-verkehr.thueringen.de>

Die kommunalen Spitzenverbände haben **Hinweise zur vollständigen Barrierefreiheit im ÖPNV** herausgegeben: www.staedtetag.de

Eine Broschüre des Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverbandes zum Thema **Informationen für Fahrgäste** gibt es zum Download unter: www.dbsv.org/broschueren.html#barrierefreiheit

Das **ÖPNV-Gesetz NRW** ist zu finden unter: <https://recht.nrw.de>

Das **Personenbeförderungsgesetz (PBefG)** ist zu finden unter: www.gesetze-im-internet.de

Eine Definition zur ‚**Vollständigen Barrierefreiheit im öffentlichen Personennahverkehr zum novellierten Personenbeförderungsgesetz**‘ gibt es hier: <https://pbefg.ab-nrw.de>

Ich wünsche mir kontinuierliche Schulungen zum Beispiel des Fahrpersonals im ÖPNV und bei der Deutschen Bahn. Es sollte auch Aufklärungsaktionen zur Bedeutung von Leitsystemen geben, da diese oft zugestellt werden.

5.3 BARRIEREFREIE VERANSTALTUNGEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Am gesellschaftlichen Leben teilnehmen, Treffen und Veranstaltungen besuchen: Für Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen ist das in vielen Fällen keine Selbstverständlichkeit. Zu oft sind bauliche, technische und kommunikative Barrieren gegeben, die eine selbstbestimmte Teilhabe verhindern oder nur eingeschränkt ermöglichen.

Die Veranstaltungsplanung muss deshalb bestimmten Anforderungen gerecht werden, um Veranstaltungen zu gewährleisten, die für alle zugänglich und nutzbar sind. Wichtige Anhaltspunkte sind z. B. eine vorausschauende Kommunikation und eine Planung, die an den Bedürfnissen der beteiligten Menschen ausgerichtet ist. Bedarfe müssen dazu frühzeitig abgefragt werden, da sie evtl. eine erweiterte Planung mit Vorlaufzeit benötigen. Für die barrierefreie Veranstaltungsplanung lassen sich folgende Punkte verallgemeinern:

- Es geht nicht darum, Sonderlösungen zu erzeugen, sondern ein Veranstaltungsdesign zu schaffen, das den unterschiedlichen Bedürfnissen der Teilnehmenden gerecht wird und aufzeigt, welche Ausstattungen und Hilfen vor Ort erwartet werden können.
- Die Anforderungen an eine Veranstaltung werden durch die Teilnehmenden gesetzt und sollten sich dementsprechend an ihren Bedürfnissen

orientieren. Sollte es nicht möglich sein, die Veranstaltung für alle komplett barrierefrei zu planen und durchzuführen (z. B., das automatische Vorhalten von Gebärdensprachdolmetschung), müssen die individuellen Bedarfe der Teilnehmenden bereits bei der Ankündigung der Veranstaltung abgefragt werden.

Um einen Zugang zur Veranstaltung für alle Menschen mit sämtlichen Beeinträchtigungen zu ermöglichen und einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, nimmt die räumliche und technische Planung vorab einen ebenso wichtigen Platz ein wie die personelle Unterstützung vor Ort. Es muss gewährleistet werden, dass beispielsweise Rollstuhlplätze vorhanden sind und alle (technischen) Hilfen wie zum Beispiel Höranlagen, auch funktionstüchtig sind.

Wenn ich vorher weiß, wo ich während der Veranstaltung personelle Unterstützung bekommen kann, kann ich diese auch selbstständig in Anspruch nehmen.

Eine gute und kompetente Veranstaltungsorganisation ist das Wichtigste. Es nutzt mir nichts, wenn zum Beispiel eine induktive Höranlage bereitsteht, mich aber keiner bei der Nutzung technisch unterstützt.

Durch aufmerksames und hilfsbereites Tagungspersonal vor Ort kann man viele Barrieren vermeiden beziehungsweise beseitigen.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Für diese Zielgruppe ist vor allen Dingen die Stufenlosigkeit zum Gebäude und die stufenlose Erreichbarkeit von Veranstaltungsräumen und Toiletten im Gebäude essentiell. Auch die Unterfahrbarkeit und Anfahrbarkeit von Ausstattungselementen sowie die Erreichbarkeit von Griffen, Schaltern oder Tastern ist wichtig für eine selbstbestimmte Teilhabe an Veranstaltungen.

- Sind ausreichend barrierefreie Parkplätze reserviert?
- Sind ausreichend Bewegungs- und Begegnungsflächen für Rollstuhlfahrende vorhanden (in Räumen, auf Fluren, Behinderten-WCs, Servicebereiche)?
- Bei Pausen mit Essen und Getränken: Sind nicht nur Stehtische vorhanden, sondern gibt es auch die Möglichkeit, sich hinzusetzen und mit dem Rollstuhl einen Tisch zu nutzen?
- Gibt es ausreichend viele barrierefreie Toiletten (falls nicht vor Ort gegeben: Anmietung von barrierefreien Sanitärcontainern)?
- Sind ausreichend lange Pausen geplant?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Für diese Zielgruppe sind vor allem eine gute Raumakustik, alternative Kommunikationswege und die Verbildlichung von Informationen als Anforderungen zu berücksichtigen.

- Sind alle Videos oder Hörbeiträge vollständig Untertitelt?
- Wurden mindestens zwei Gebärdensprach- und zwei Schriftdolmetschende rechtzeitig im Voraus gebucht (mind. einen Monat vor Veranstaltungsbeginn, bestenfalls direkt nach Terminvergabe für die Räumlichkeit)?
- Ist fachkundiges Personal vor Ort verfügbar, das mit der Höranlagen-Technik vertraut ist und vor und während der Veranstaltung bei der richtigen Einstellung oder technischen Problemen behilflich ist?
- Wird während der gesamten Veranstaltung bedarfsorientiert kommuniziert (z. B. Winken oder leichtes Tippen auf die Schulter, um in Kontakt zu treten, Blickkontakt und deutliches Sprechen)?
- Sind alle Sprechenden und Dolmetschenden gut ausgeleuchtet, so dass das Mundbild und die Gesten gut erkennbar sind?
- Werden Dokumente im Vorfeld zur Verfügung gestellt und vor Ort zum Mitlesen angeboten?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Für diese Zielgruppe spielen vor allen Dingen taktil erfassbare Orientierungshilfen und Beschriftungen sowie Kontraste eine große Rolle.

- Wurden im Vorfeld der Veranstaltung alle schriftlichen Dokumente (Save the Date, Einladungen, Veranstaltungsprogramm, Anmeldeformular, Präsentation und Handouts) in digitaler Form an die Teilnehmenden versandt?

- Sind die schriftlichen Dokumente barrierefrei erfassbar (zum Beispiel von einem Screenreader oder einer Braillezeile) und kontrastreich gestaltet?
- Wurde im Vorfeld eine barrierefreie Wegbeschreibung an die Teilnehmenden versandt, die nicht auf optischen Merkmalen basiert?
- Binden die Vortragenden die Teilnehmenden durch beschreibende Ausdrucksweise mit in den Vortrag ein (z. B. bei Bildern auf Folien oder Tabellen)?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Bei taubblinden Menschen sind die Fernsinne Hören und Sehen stark eingeschränkt. Da hierbei das Spektrum der verwendeten Kommunikationsformen von lautsprachlichen über visuellen bis hin zu taktilen Kommunikationsformen reicht, sollte das Angebot auf die individuellen Bedürfnisse eingehen können.

- Können taubblinde oder hörsehbehinderte Menschen ihre Plätze selbst aussuchen?
- Sind auch Stühle/Plätze für die Taubblindenassistentz vorgesehen?
- Werden die zur Verfügung gestellten Dokumente barrierefrei in unterschiedlichen Datei-Formaten angeboten (DOC, PDF, TXT)?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Für diese Zielgruppe ist die Kommunikation in Leichter Sprache aber auch die Hilfestellung durch eine feste Ansprechperson besonders wichtig. Die leicht verständliche Bebilderung von Inhalten und Beschilderung unterstützt bei einem besseren Verständnis.

- Gibt es feste Ansprechperson vor Ort, die bei der Orientierung unterstützen und Fragen beantworten?
- Gibt es eine Simultanübersetzung in Leichte Sprache und/oder wird während der gesamten Veranstaltung bedarfsorientiert kommuniziert (leicht verständliche und deutliche, langsame Aussprache)?
- Werden Stoppschilder für Leichte Sprache bei Verständnisproblemen verwendet?
- Wurden ausreichend lange Pausen und genügend Pausen während der Veranstaltung eingeplant, um die Aufmerksamkeitsspanne aller Teilnehmenden zu berücksichtigen?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN VERANSTALTUNGEN



Über diesen Link www.ksl-nrw.de/barrierefrei#5.3 oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 5.3



Die Webseite des Sozialhelden e. V. gibt Hinweise zur Gestaltung **barrierefreier und inklusiver Veranstaltungen**: <https://ramp-up.me/>

Die Aktion Mensch stellt ebenfalls eine Webseite zur **barrierefreien Veranstaltungsgestaltung** zur Verfügung: www.aktion-mensch.de/inklusion

Die Bundesfachstelle Barrierefreiheit stellt eine Checkliste zu **barrierefreien Veranstaltungen** zur Verfügung: www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

Ein **„Barriere-Checker“** zur Veranstaltungsplanung wird

vom Paritätischen Wohlfahrtsverband herausgegeben:
www.paritaet-hessen.org

Die Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) hat die Broschüre **„Gestaltung barrierefreier Tagungen, Seminare und sonstiger Veranstaltungen“** herausgegeben: <https://publikationen.dguv.de>

Die **NRW informierBar** der Agentur Barrierefrei NRW ist ein Informationsportal, das Informationen zur Barrierefreiheit in öffentlich zugänglichen Gebäuden (zum Beispiel Verwaltungsgebäude oder Veranstaltungsorte) abbildet: <https://informierbar.de/>

Die **„Regeln für Treffen und Tagungen“** vom Netzwerk für Leichte Sprache finden sich hier:
www.leichte-sprache.org

„Veranstaltungen für Menschen mit Sinnesbehinderung barrierefrei planen“ ist eine Checkliste des KSL für Menschen mit Sinnesbehinderungen: www.ksl-nrw.de



Hier finden Sie Informationen für die Buchung von Dolmetscher*innen:

- *Berufsverband der GebärdensprachdolmetscherInnen (GSD) NRW:*
<https://www.gsdnrw.de/liste.html>
- *Bundesverband der Schriftdolmetscher Deutschlands e. V.:* <https://bsd-ev.org>
- *Simultandolmetschung für Leichte Sprache:*
www.leichte-sprache-simultan.de

5.4 BARRIEREFREIE GREMIEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Inklusion als gesamtgesellschaftliche Aufgabe kann nur umgesetzt werden, wenn bauliche, technische und soziale Barrieren vermindert und beseitigt werden. Unerlässlich sind daher barrierefreie Gremien, mit ‚Expert*innen in eigener Sache‘, die ihre persönlichen Erfahrungen und ihre fachliche Sicht in Abstimmungen mit Kommunen und anderen Fachleuten einbringen. So wird eine Grundlage für barrierefreie Umgebungen geschaffen. Für die Initiierung eines barrierefreien Gremiums spielen nicht nur die räumlichen und technischen Voraussetzungen eine Rolle, sondern vor allem auch der sozial-kommunikative Aspekt und das gegenseitige Verständnis füreinander. Barrieren „im Kopf“ sind dabei oft ein Hindernis. Folgende Punkte lassen sich daher verallgemeinern:

- Eine ganzheitliche Planung schließt die Planung von Kommunikationsstrukturen mit ein.
- Vorherrschende Partizipationsstrukturen haben einen wesentlichen Einfluss auf die Gestaltung barrierefreier Gremien. Nur wenn Menschen mit Behinderungen ernstgenommen werden und tatsächlich mitbestimmen können, ist ein Gremium inklusiv. Partizipation darf sich nicht auf eine Alibibeteiligung beschränken, denn nur dabei sein, ist eben nicht alles.

- Festgelegte Rollen definieren Verantwortlichkeiten und bieten die Möglichkeit, dass sich alle Teilnehmenden auch entsprechend ihrer Einschränkung beteiligen können.
- Die Verantwortlichkeit zur Schaffung barrierefreier Rahmenbedingungen liegt bei den Organisator*innen der Veranstaltung. Der Umgang mit eigenen Hilfsmitteln bei den Teilnehmenden.

Der Einsatz und der Umgang von und mit Gebärdensprachdolmetschern sollte selbstverständlicher werden, auch im Hinblick auf deren Finanzierung.

Es sollten mehr Akteure für die Bedarfe von Menschen mit Behinderungen geschult werden, um eine inklusive Beteiligungsstruktur zu schaffen.

Häufig sind es noch kommunikative Barrieren und Barrieren auf der Bewusstseinssebene. Zum Beispiel wenn beim Empfang alle Stehenden begrüßt werden, die Person im Rollstuhl am Ende der Reihe aber nicht mehr begrüßt wird.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Wurde auf die Auswahl einer barrierefreien Räumlichkeit geachtet, die ausreichend Bewegungsflächen, ein barrierefreies WC und einen ebenerdigen Zugang aufweist?
- Sind für die Kommunikation auf Augenhöhe unterschiedliche Tischformate zur Verfügung gestellt worden, z. B. niedrige Stehtische für Pausen?
- Sind die Veranstaltungstische unterfahrbar?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Wurde zum Gremium auf alternativen Kommunikationswegen (zum Beispiel postalisch per Brief oder per E-Mail) im Vorfeld eingeladen?
- Wurden die Bedarfe für die selbstbestimmte Teilnahme (z. B. Notwendigkeit von Gebärdensprachdolmetscher*innen und/oder Schriftdolmetscher*innen) bei der Einladung zur Veranstaltung abgefragt?
- Gibt es technische Unterstützungsmöglichkeiten zum Beispiel in Form von Höranlagen und Mikrofonen, die bei der Teilnahme am Gesprächsverlauf unterstützen?
- Werden die Kosten der Gebärdensprachdolmetscher*innen und Schriftdolmetscher*innen durch den Veranstalter übernommen?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Wurde auf die Auswahl einer barrierefreien Räumlichkeit geachtet, die Leit- und Orientierungssysteme besitzt, kontrastreich gestaltet ist und eine durchgängige und blendfreie Beleuchtung hat?
- Werden Materialien zur Sitzung im Vorfeld und in barrierefreier Version zugeleitet?
- Achtet die Leitung bei Sitzungen des Gremiums auf erklärende Beschreibungen darstellender Inhalte und Bilder?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Werden die Kosten der Taubblinden-Assistenz (TBA) durch den Veranstalter der Gremien übernommen?
- Werden die Kosten der Dolmetscher*innen durch den Veranstalter der Gremien übernommen?
- Wurde zum Gremium auf alternativen Kommunikationswegen (zum Beispiel postalisch per Brief oder per E-Mail) im Vorfeld eingeladen?
- Gibt es durchgängige taktile Hinweise, die die Orientierung unterstützen?
- Achtet der/die Initiator*in bzw. Moderator*in bei Sitzungen des Gremiums auf erklärende Beschreibungen darstellender Inhalte und Bilder?
- Achtet der/die Initiator*in bzw. Moderator*in bei Sitzungen des Gremiums darauf, dass alle Redemitglieder ihren Namen nennen, bevor sie ihren Wortbeitrag abgeben?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Gibt es eine Einladung in Leichter Sprache?
- Werden Materialien zu Sitzungen im Vorfeld und in Leichter Sprache zur Verfügung gestellt?
- Werden die Kosten für Assistenz durch den Veranstalter der Gremien übernommen?
- Gibt es einen festen Ansprechpartner?
- Achtet der Initiator bzw. Moderator bei Sitzungen des Gremiums auf erklärende Beschreibungen darstellender Inhalte und Bilder?

Die Teilnahme ist für mich schlecht bis nicht möglich, wenn PowerPoint-Präsentationen überwiegend aus Bildern und Grafiken bestehen, die nicht erklärt werden oder wenn Texte nicht vorgelesen werden. Oder auch das auf ausliegende Flyer und Broschüren hingewiesen wird, die für mich nicht auffindbar beziehungsweise zu unterscheiden sind. Ein weiterer Punkt ist, dass ich keine Rückmeldung bezüglich des Registrierens meiner Wortmeldung bekomme.

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN GREMIEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#5.4](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#5.4) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 5.4



Die LAG SELBSTHILFE NRW hat eine **Broschürenreihe zur Kommunalpolitik** herausgegeben.

Die drei Veröffentlichungen **‚Türen zur Kommunalpolitik öffnen‘**, **‚Kommunalpolitik verstehen‘** und **‚Kommunalpolitik machen‘** gibt es hier zum Download: www.lag-selbsthilfe-nrw.de

Auf der gemeinsamen Plattform der LAG Selbsthilfe NRW und den KSL NRW **‚Dein Rat zählt‘** findet sich Praxiswissen zu den Themenbereichen Kommunalpolitik, politische Teilhabe und lokale Behindertenpolitik. www.deinratzaehlt.de

Den **‚Leitfaden Bürgerbeteiligung barrierefrei erfolgreich‘** der Stiftung Digitale-Chancen gibt es hier: www.digitale-chancen.de

Die Bertelsmann Stiftung stellt eine **Materialsammlung zu Grundlagen der Bürgerbeteiligung** zur Verfügung: <https://bertelsmann-stiftung.de>

Das **‚Praxishandbuch Inklusion‘** der Aktion Mensch gibt zahlreiche Hinweise wie Kommunen inklusiver und barrierefreier werden: [www.aktion-mensch.de/
kommune-inklusive/praxis-handbuch-inklusion](http://www.aktion-mensch.de/kommune-inklusive/praxis-handbuch-inklusion)



KAPITEL 6

Barrierefreie Lebensbereiche

„Es geht darum, die Medien inklusiver zu gestalten und dabei auch unterschiedliche Sprachniveaus zu berücksichtigen. Wenn wir von Diversität sprechen, sollte es auch um Sprache gehen. Denn Transformation und Innovationen haben nicht nur mit neuen Technologien zu tun. Wir alle müssen uns weiterentwickeln. Dafür ist es erforderlich, sich mit den Bedürfnissen der Menschen auseinanderzusetzen und von den Nutzer*innen her zu denken.“

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die Barrierefreiheit von Dienstleistungen, Strukturen und Institutionen ist für Menschen mit Behinderungen für eine selbstbestimmte, unabhängige Lebensführung und gleichberechtigte Teilhabe von zentraler Bedeutung. Dies betrifft alle Lebensbereiche. In einer inklusiven Gesellschaft gibt es keine Sondersysteme mehr, sondern alle Strukturen sind für alle Menschen gleichberechtigt zugänglich und nutzbar. Im Folgenden werden die Aspekte der Barrierefreiheit für zentrale Lebensbereiche dargestellt. Die Etablierung eines Universellen Designs gepaart mit einem umfassenden Diversity Mainstreaming in all diesen Bereichen ist das zentrale Erfolgskonzept für eine Gesellschaft ohne Barrieren.

6.1 BARRIEREFREIE BILDUNG

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die UN-Behindertenrechtskonvention fordert in Artikel 24 ein barrierefreies, alle Menschen einbeziehendes Bildungssystem. Dabei wird betont, dass „insbesondere Kindern, Bildung in den Sprachen und Kommunikationsformen und mit den Kommunikationsmitteln, die für den Einzelnen am besten geeignet sind, sowie in einem Umfeld vermittelt wird, das die bestmögliche schulische und soziale Entwicklung gestattet“ (Art. 24 Abs. 3c UN-BRK).

Zwei verschiedene Dimensionen von Barrierefreiheit müssen betrachtet werden, damit Chancengleichheit und Inklusion in der Bildung sichergestellt werden:

Der barrierefreie Zugang zur Bildung und der Ausgleich behinderungsbedingter Nachteile. Diese Bedingungen gelten für alle Bildungsbereiche und ein lebenslanges Lernen (z. B. frühkindliche Bildung, Schule, Studium, Fort- und Weiterbildung, Erwachsenenbildung).

1. Der barrierefreie Zugang zum Ort des Lernens – sowohl für Unterricht in Präsenz als auch für Online-Formate – muss gegeben sein. Grundvoraussetzung für beide Formen ist die Barrierefreiheit bei der Kommunikation (online und offline) und barrierefreie Unterrichtsmaterialien. Gehörlose, stark hörbeeinträchtigte und taubblinde Menschen benötigen in der Regel zur Teilnahme Gebärdensprach- oder Schriftdolmetscher. Auch Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten sind zum Teil auf eine Übersetzung in Leichte Sprache angewiesen. Dabei müssen gegebenenfalls die unterschiedlichen Kommunikationsgewohnheiten der Personen berücksichtigt werden.

2. Zur Herstellung der Chancengleichheit für Menschen mit Behinderungen gibt es die Möglichkeit des Nachteilsausgleichs. Hierbei geht es nicht um eine geringere Leistungsanforderung, sondern um eine angepasste, aber gleichwertige Gestaltung der Leistungsanforderungen. Nachteilsausgleiche werden auf Antrag sowohl im Unterricht als auch bei Klassenarbeiten gewährt. Menschen mit Behinderungen nutzen zum Beispiel Assistenzen oder technische Hilfsmittel, um beeinträchtigungsbedingte Einschränkungen zu kompensieren. Je nach Beeinträchtigung und Bildungsgang sind unterschiedliche Hilfsmittel erforderlich.

*Was benötigt wird, sind genug Assistenzen, ausreichend Platz für Hilfsmittel, ausreichend Gebärdensprachdolmetscher*innen und gut aufbereitete Unterrichtsmaterialien für Schüler*innen, barrierefreie Homepages und Videokonferenzsysteme.*

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Ist die Bibliothek barrierefrei zugänglich?
- Gibt es ausreichend Bewegungsfreiheit für Rollstühle in den Unterrichtsräumen?
- Ist der Eingang stufenlos und die Eingangstüre leicht zu öffnen?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Gibt es eine Gebärdensprach-Übersetzung von Online-Lernformaten?
- Wissen Lehrende, dass die Gebärdensprache eine vollwertige und anerkannte Sprache in Deutschland ist?
- Gibt es eine Leinwand oder einen Beamer für Untertitel/Mitschrift?
- Sind die Sitzplätze „vorne“ für gehörlose und schwerhörige Menschen reserviert?

- Sind die Räume mit Beleuchtung, gute Raumakustik und technischen Hilfsmitteln (mobile Höranlage) ausgestattet?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Werden Unterrichtsmaterialien in Großschrift, Brailleschrift oder als barrierefreie digitale Version erstellt?
- Werden Materialien und Unterlagen den Lernenden im Vorfeld zur Verfügung gestellt, damit diese parallel zum Unterricht auf dem eigenen Laptop gelesen werden können?
- Werden Blindenführhunde im Unterricht akzeptiert?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Um an Bildung teilhaben zu können, brauchen taubblinde und hörsehbehinderte Menschen verschiedene Lernumfelder und Bildungsangebote. Mit (bedarfsspezifischer) Unterstützung wie passender Technik oder der Begleitung durch Taubblindenassistenten kann ein lebenslanges Lernen ermöglicht werden.

- Ist der Unterrichtsraum ausreichend beleuchtet, so dass Dozierende/Dolmetscher*innen gut zu sehen sind?
- Gibt es dunkle, blendungsarme Hintergründe oder Stellwände für die Dozierenden?
- Sind im Unterrichtsraum genügend Stühle und Plätze vorhanden – für die Dolmetscher*innen und Taubblindenassistent*innen?
- Sind die Materialien in Großschrift und mit ausreichend Kontrast vorhanden?

- Können die Arbeitsabläufe auf die individuellen Bedarfe angepasst werden?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Werden Unterrichtsmaterialien in Leichter Sprache angeboten?
- Stehen Unterrichtsmaterialien auch in Großschrift (z. B. Schriftgröße 18 pt) zur Verfügung?
- Erscheint das Kursprogramm in Leichter Sprache?
- Gibt es zur Unterstützung Lernassistent*innen?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUR BARRIEREFREIEN BILDUNG



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.1](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.1) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.1



Die Aktion Mensch hat allgemeine Informationen zum Thema **barrierefreie Bildung** auf ihrer Webseite zusammengestellt: www.aktion-mensch.de

Das Projekt BIK für Alle stellt Informationen zum **barrierefreien E-Learning** bereit:
<https://bik-fuer-alle.de/barrierefreies-e-learning.html>

Die Broschüre zur ‚**Barrierefreien Erwachsenenbildung**‘ von Beatrix Eder-Gregor, Eva-Maria Speta und Karl Bäck (2019) findet sich auf: <https://erwachsenenbildung.at>

Das Portal der DGUV fast zahlreiche Informationen der Unfallversicherung zum Thema **Barrierefreiheit in Schulen** zusammen: [www.sichere-schule.de/
barrierefreiheit](http://www.sichere-schule.de/barrierefreiheit)

Das Projekt Inclusive Services and Rehabilitation stellt **Informationen aus den Bereichen Inklusion, Sehbeeinträchtigung und Blindheit** bereit: www.isar-projekt.de

Planungsgrundlagen zur **inklusiven Schule** stellt Nullbarriere.de zusammen: <https://nullbarriere.de/inklusive-schule-planungsgrundlagen.htm>

Das Handbuch für die Ausbildungs- und Prüfungspraxis zum Thema **„Nachteilsausgleich für behinderte Auszubildende“** wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung als kostenloser Download zur Verfügung gestellt: www.bibb.de

Zum Thema **„Prüfung und Behinderung“** bietet das Bundesinstitut für Berufsbildung auf dem Prüfportal detailliertere Informationen an: www.prueferportal.org

Die Akademie für barrierefreie Bildung bietet eine Checkliste **„Wie barrierefrei ist ihre Bildungseinrichtung?“** an: www.biv-integrativ.at

Barrierefreie Dokumente sind sehr wichtig. Häufig müssen leider Dateien, die ich von den Lehrern erhielt, von meiner Arbeitsassistentin erst nachbearbeitet werden, damit ich sie problemlos lesen kann.

6.2 BARRIEREFREIES ARBEITEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Einer geregelten Erwerbsarbeit nachzugehen, ist ein entscheidender Faktor der persönlichen Identität. Arbeit vermittelt soziale Zugehörigkeit, bestimmt die gesellschaftliche Anerkennung und fördert in hohem Maße die persönliche Selbstwirksamkeit. Den eigenen Lebensunterhalt selbst verdienen zu können, ist ein universelles Menschenrecht. Dieses Menschenrecht gilt uneingeschränkt auch für Menschen mit Behinderungen und wird dementsprechend auch in Artikel 27 der UN-Behindertenrechtskonvention festgeschrieben.

„Dies beinhaltet das Recht auf die Möglichkeit, den Lebensunterhalt durch Arbeit zu verdienen, die in einem offenen, integrativen und für Menschen mit Behinderungen zugänglichen Arbeitsmarkt und Arbeitsumfeld frei gewählt oder angenommen wird.“ (Artikel 27, Absatz 1 UN-BRK)

Zentrale Grundlage für einen solchen inklusiven Arbeitsmarkt ist ein barrierefreies Arbeitsumfeld. Das bedeutet, dass etwaige behinderungsbedingte Nachteile auszugleichen sind, um Chancengleichheit herzustellen. Im Folgenden werden einige wichtige Aspekte für ein barrierefreies Arbeitsumfeld benannt.

- Arbeitnehmer*innen haben das Recht auf **angemessene Vorkehrungen am Arbeitsplatz** zur Herstellung der Chancengleichheit (vgl. Artikel 27, Absatz 1i UN-BRK). Neben den Räumlichkeiten betrifft das z. B. auch Arbeitsinhalte, -abläufe und -zeiten.

- Das **Integrationsamt/Inklusionsamt** berät hierzu und zahlt Zuschüsse.
- Die **Arbeitsassistenz** ist dafür da, Menschen mit einer (Schwer-)Behinderung bei ihrer Arbeit zu unterstützen.
- Bei der Vermittlung in den „ersten“ Arbeitsmarkt unterstützt u. a. der **Integrationsfachdienst** und die **Agentur für Arbeit**.
- Durch eine **Unterstützte Beschäftigung** können Menschen mit Behinderungen z. B. beim Übergang in den ersten Arbeitsmarkt dauerhaft begleitet werden.
- Mit dem **Budget für Arbeit** kann eine Beschäftigung in einem Arbeitsverhältnis auf dem ersten Arbeitsmarkt ermöglicht werden. Finanziert werden eine Assistenz und weitere Hilfen für den/die Arbeitnehmer*in und einen Lohnkostenzuschuss für Arbeitgeber.

Von einem inklusiven und barrierefreien Arbeitsmarkt profitieren alle Menschen. Leicht verständliche Informationen, flexible Arbeitsmittel, hindernisfreie Verkehrswege, diskriminierungsfreie Zusammenarbeit, heterogene Teams und entschleunigte Arbeitsprozesse sind nur einige positive Beispiele in diesem Zusammenhang.

*Ich arbeite in einer Werkstatt.
Ich finde es doof,
dass ich keinen Mindestlohn
bekomme.*

*Arbeitgeber*innen und Arbeitnehmer*innen müssen bereits zu Beginn der Einstellung beziehungsweise im Vorfeld stärker miteinander kooperieren, um schnellstmöglich ein barrierefreies Arbeiten zu ermöglichen. Arbeitgeber*innen sollten dahingehend stärker geschult werden.*

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Sind die Bodenbeläge am Arbeitsplatz rutschhemmend und eben?
- Ist die betriebliche Hard- und Software mit den notwendigen Hilfsmitteln (z. B. einer Kopfmaus) kompatibel?
- Sind die Feuermelder auch aus sitzender Position erreichbar, damit auch Menschen im Rollstuhl einen Alarm auslösen können?
- Sind die Schreibtische in einer Höhe von 67 cm unterfahrbar?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Wird in Besprechungen und Konferenzen auf eine gute hörfreundliche Kommunikationskultur geachtet (keine Störgeräusche, disziplinierte Wortmeldungen ...)?

- Funktioniert das betriebliche Alarm- und Notfallsystem auch für gehörlose Menschen?
- Ist der Arbeitsplatz bedarfsgerecht ausgestattet (Arbeitsassistenten, Technische Hilfsmittel etc.)?
- Sind alle Kolleg*innen für die besonderen Kommunikations- und Interaktionsbedarfe sensibilisiert?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Wird bei der Anordnung von Mobiliar und Arbeitsmitteln (insbesondere bei Bildschirmen) darauf geachtet, dass Blendungen vermieden werden?
- Wird bei den Arbeitsmitteln (insbesondere bei deren Bedienelementen) und den dazugehörigen Arbeitsbereichen auf eine kontrastreiche Markierung geachtet?
- Ist die betriebliche Hard- und Software auch mit einer Braillezeile umfassend nutzbar?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Wird die Beantragung einer Assistentkraft geprüft?
- Sind alle Kolleg*innen für die besonderen Kommunikations- und Interaktionsbedarfe sensibilisiert?
- Sind die Arbeitsmittel gegenüber vorhersehbaren Fehlern so fehlertolerant, dass der Arbeitsprozess gefahrlos zu Ende gebracht werden kann?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Wird die Unterstützte Beschäftigung zur Realisierung einer Beschäftigung in Betracht gezogen?
- Wird das Budget für Arbeit zur Realisierung einer Beschäftigung in Betracht gezogen?
- Können die Arbeitsabläufe entschleunigt und auf die individuellen Bedarfe angepasst werden?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN ARBEITEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.2](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.2) oder den  den
QR-Code gelangen Sie zur digitalen
Linksammlung des Kapitels 6.2



Betanet bietet eine Übersicht zu Kosten, Zielen und Beantragung von **Arbeitsassistenz**:

www.betanet.de/arbeitsassistenz.html

Der Blinden- und Sehbehindertenverband informiert zum Thema **Ausbildungsmöglichkeiten für blinde und sehbehinderte Menschen**

<https://www.dbsv.org/ausbildung-beruf.html>

Der Kellerkinder e. V. hat die Broschüre **„Barrierefreies Arbeiten für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen“** herausgegeben:

<https://seeletrifftwelt.de>

Die Bundesfachstelle Barrierefreiheit stellt Informationen zum Thema **Barrierefreiheit von Arbeitsstätten** zusammen: www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

Informationen zur Planung und Gestaltung **barrierefreier Arbeitsstätten** finden sich ebenfalls unter:

<https://nullbarriere.de/arbeitsstaetten.htm>

Die wichtigsten Informationen zum **Budget für Arbeit** gibt es hier: <https://www.budgetfuerarbeit.de>

Hörkomm bietet Informationen zum Thema

Hörbehinderung und Arbeit: www.hoerkomm.de

Informationen der Bundesagentur für Arbeit zum **inklusiven Arbeitsmarkt** finden sich unter:
www.arbeitsagentur.de/m/inklusion/

Informationen zu den **Integrations- und Inklusionsämtern** gibt es unter:
www.bih.de/integrationsaemter/

Talentplus ist ein Portal zum Arbeitsleben und Behinderung: www.talentplus.de

Die **Technische Regel ASR V3a.2** zur barrierefreien Gestaltung von Arbeitsstätten findet sich auf der Webseite der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: www.baua.de

Das Projekt **Teilhabe 4.0** bietet ein breites Schulungsangebot zur digitalen Barrierefreiheit an.
www.teilhabe40.de

Weiterführende Informationen zur **Unterstützen Beschäftigung** gibt es bei der gleichnamigen Bundesarbeitsgemeinschaft: www.bag-ub.de

Die behindertengerechte Einrichtung meines Arbeitsplatzes hat über ein Jahr gedauert. Es mussten viele Anträge geschrieben werden, Widerspruch eingelegt werden, Angebote eingeholt werden und so weiter. Der viele Papierkram ist zermürend. Ich will doch einfach nur arbeiten, wie alle anderen auch.

6.3 BARRIEREFREIES WOHNEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Wenn es ums Wohnen geht, erfahren Menschen mit Behinderungen oft Diskriminierungen. Viele Wohnungen sind je nach Form der Beeinträchtigung nicht individuell nutzbar (z. B. Stufen, fehlende Aufzüge, enger Zuschnitt der Wohnung, fehlende Abstellflächen für Hilfsmittel, ungünstiges Wohnumfeld, Vorbehalte von Vermieter*innen und/oder Nachbar*innen).

Barrierefreie Wohnungen sind nur schwer zu finden und werden in den meisten Immobilienportalen auch nicht verlässlich als solche erfasst. Zudem sind Wohnungen in einer konkreten Lebenssituation auch dann nicht verlässlich nutzbar, wenn sie ausdrücklich als „barrierefrei“ ausgewiesen sind.

Vorhandene nutzbare Wohnungen sind regelmäßig teurer als vergleichbare Wohnungen ohne die beeinträchtigungsbedingt erforderlichen (insbesondere baulichen) Merkmale. Das eingeschränkte Angebot an individuell nutzbaren Wohnungen schafft und verstärkt weitere Abhängigkeiten.

Für Umbauten, die aufgrund von Beeinträchtigungen erforderlich sind oder werden, gibt es verschiedene Fördermöglichkeiten, sowohl als Darlehen als auch als Zuschuss.

Da müssen wir erstmal gucken, wieviel Bedarf an barrierefreien Wohnungen überhaupt besteht.

Barrierefreie Wohnungen müssen eine Frage von Komfort sein. Mit Behinderung oder Alter darf das nichts zu tun haben.

Wie lange es dauert, bis wir eine barrierefreie Wohnung für Sie haben, kann ich Ihnen nicht sagen. Wenn Sie in der ganzen Stadt umziehen würden, geht's schneller als wenn Sie in einer bestimmten Straße wohnen wollen.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE

Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Zugänglichkeit und Nutzbarkeit sind die großen Themen: Treppen, zu enge Flure, zu enge Türen, zu wenig Fläche, enge Bäder ...

- Ist die Wohnung oder sind alle Wohnungen (samt Keller, Garten o. Ä.) mit dem Rollstuhl nutzbar?
- Reicht der Platz für einen Treppenlift (und sei es nur für Besucher*innen)?
- Muss/Kann ein (personenbezogener) Behindertenparkplatz eingerichtet werden?

- Sind für evtl. Umbauten Beratungsmöglichkeiten, Finanzierungsmöglichkeiten und Umsetzungsmöglichkeiten bekannt?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Wohnungsbesichtigungen sollten als „besonderer Anlass“ im Sinne von Paragraph 82 SGB IX gewertet werden.

- Sind Türklingel, Rauch- und Feuermeldungen optisch und/oder taktil wahrnehmbar?
- Hängt von bestimmten anstehenden Gesprächen gegebenenfalls der (weiter gültige) Mietvertrag ab? Immer dann kommt ein „besonderer Anlass“ nach Paragraph 82 SGB IX in Betracht.

§

Paragraf 82 SGB IX

„Leistungen zur Förderung der Verständigung werden erbracht, um Leistungsberechtigten mit Hör- und Sprachbehinderungen die Verständigung mit der Umwelt aus besonderem Anlass zu ermöglichen oder zu erleichtern. Die Leistungen umfassen insbesondere Hilfen durch Gebärdensprachdolmetscher und andere geeignete Kommunikationshilfen. § 17 Absatz 2 des Ersten Buches bleibt unberührt.“



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Für Blindenführhunde und sonstige Assistenzhunde gilt ein evtl. Verbot der Hundehaltung in der Regel nicht (Abwägung mit den Interessen der weiteren Bewohner*innen).

- Ist eine Gegensprechanlage vorhanden?
- Werden die Stockwerke, die der Aufzug anfährt, akustisch angesagt?
- Sind Unterlagen und Mitteilungen (auch) akustisch/taktil wahrnehmbar (Mietverträge, Hausordnung, Informationsschreiben, Aushänge usw.)



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Taubblinde und hörsehbehinderte Menschen können schon bei der Suche nach einer Wohnung auf zahlreiche Barrieren stoßen wie Kommunikation oder fremde Umgebung.

- Ist die grundsicherungsrechtlich anzuerkennende Wohnfläche richtig berechnet? Vorgeschriebene Aufenthalts- bzw. Ruheräume für Assistenzkräfte zählen nicht zur grundsicherungsrechtlich anzuerkennenden Wohnfläche, sondern sind zusätzlich vorzuhalten.
- Ist für die Besichtigung der Wohnung ausreichend Zeit eingeplant? Hilfreich ist ein sogenannter „Doppeltermin“.



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Sind Unterlagen und Mitteilungen (auch) in verständlicher/einfacher/Leichter Sprache verfasst (Mietverträge, Hausordnung, Informationsschreiben, Aushänge usw.)
- Ist bekannt, dass Schlichtungs- und Mediationsmöglichkeiten als Eingliederungshilfeleistung finanzierbar sind?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN WOHNEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.3](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.3) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.3



Informationen zum **barrierefreien Wohnungsbau** bietet die Agentur Barrierefrei NRW unter: www.ab-nrw.de/wohnungsbau-wohnraumanpassung.html

Hinweise zur Finanzierung barrierefreier Umbauten finden sich bei der **Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung** unter: www.wohnungsanpassung-bag.de

Informationen zu Hilfsmitteln **zum barrierefreien Wohnen** finden sich auf dem REHADAT-Portal: www.rehadat-hilfsmittel.de/de/produkte/bauen-wohnen

Kontaktadressen für Beratungen zu barrierefreiem Wohnen, eine Checkliste und hilfreiche Links gibt es bei der **Landesarbeitsgemeinschaft Wohnberatung NRW**: www.wohnberatungsstellen.de

Die Broschüre **„Nachhaltig barrierefreien/ -reduzierten Wohnraum schaffen in einer älter werdenden Gesellschaft“** der Bundesfachstelle Barrierefreiheit findet sich hier:

www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

Nullbarriere ist ein Umfassendes Portal für bauliche Barrierefreiheit mit zahlreichen Informationen und weiterführenden Quellen: www.nullbarriere.de

Das **Projekt Taubblindeninklusion anstoßen (TINKA)** der Gesellschaft für Taubblindheit bietet Unterstützung beim Thema Taubblindheit und Wohnen:
www.gesellschaft-taubblindheit.de/tinka-begleitetes-wohnen

6.4 BARRIEREFREIES REISEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die Heterogenität von Menschen mit Behinderungen verlangt von Reiseveranstalter*innen, und Reiseleiter*innen eine respektvolle Auseinandersetzung mit den individuellen Bedürfnissen der Reisenden.

Dabei ist auf eine barrierefreie Gestaltung der gesamten touristischen Serviceketten (von der Planung über die Buchung bis hin zur Rückkehr) zu achten. Daher lassen sich folgende Punkte verallgemeinern:

- Für reisende Menschen mit Behinderungen ist insbesondere eine umfassende und aktuelle Informationslage bezüglich der Barrierefreiheit in allen Bereichen (Transportmittel, Unterkünfte, Wegstrecken, geführte Touren, Ausflugsziele, individuelle Aktivitäten ...) von großer Bedeutung.
- Es ist außerdem entscheidend, dass die als barrierefrei ausgewiesenen Aktivitäten und Räume auch tatsächlich den aktuellen Standards der Barrierefreiheit entsprechen.
- Werden spontane Problemlösungen vor Ort notwendig, unterstützt eine schnelle, kreative, tolerante und kulante Lösungsfindung dabei, den Erholungseffekt für die Reisenden zu maximieren und Störeffekte zu minimieren.

In vielen Restaurants sind die Toiletten nur über Treppen erreichbar.

Zu viele Freizeitangebote sind für mobilitätseingeschränkte Menschen nicht barrierefrei zugänglich. Beispielsweise haben Freizeitparks keine Fahrgeschäfte für Menschen mit Rollstuhl

Barrierefreies Reisen bedeutet für mich, wenn zum Beispiel das Bahnpersonal mir ganz unbürokratisch, spontan und pragmatisch hilft.

Ich wünsche mir mehr Informationen über barrierefreie Reiseziele und den barrierefreien Weg dorthin.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Sind die Hotelbetten in einem barrierefreien Zimmer mit einem Rollstuhl unterfahrbar (keine Boxspringbetten)?
- Hat die Rezeption umfangliche und aktuelle Informationen über die Barrierefreiheit von Restaurants, Sehenswürdigkeiten und Freizeitaktivitäten in der näheren Umgebung?
- Ist der Speisesaal des Hotels stufenlos erreichbar?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Gibt es eine feste Ansprechperson und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über E-Mail oder Fax im Vorfeld?

- Gibt es Induktionsanlagen an Empfängen von Reiseveranstaltern, Hotels, Unterkünften und in öffentlichen Einrichtungen wie z. B. Museen oder Tourismusinformationen?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Gibt es Orientierungshilfen und Leitsysteme zu wichtigen ersten Anlaufstellen wie Empfängen, Informationen oder Kassenbereichen?
- Sind die Informationen in Ausstellungen und Museen durch mindestens zwei der Sinne (Sehen, Hören, Fühlen) wahrnehmbar?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Gibt es Mobilitätshilfen bei der Bahn und bei Bussen, die den Ein- und Ausstieg erleichtern und unterstützen?
- Sind Hotelzimmer gut beleuchtet oder kann durch das Hotel kurzfristig eine Ersatzlampe zur Verfügung gestellt werden?
- Gibt es im selben Hotelflur des/der Reisenden ein Einzelzimmer für den/die Taubblindenassistent*in?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Gibt es Informationen und Broschüren in Leichter Sprache?
- Sind Angestellte durch einheitliche Kleidung oder durch Namensschilder erkennbar?
- Gibt es einen oder mehrere feste Ansprechpartner*innen?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN REISEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.4](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.4) oder den  den
QR-Code gelangen Sie zur digitalen
Linksammlung des Kapitels 6.4



Das Portal **„Barrierefrei erleben“** stellt Informationen zu barrierefreien Reisezielen bereit: www.barrierefreierleben.de

In ihrer Fallstudie **„Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers.“** (Frankfurt am Main, 2010) untersucht Sonja Höglinger die besonderen Anforderungen des barrierefreien Tourismus für Menschen mit körperlichen Einschränkungen.

Der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. betreibt die **BSK-Reisen GmbH**. Hier werden unter anderem Reiseassistenzen vermittelt: <https://www.bsk-reisen.org>

Eine **„Checkliste für die Planung Ihrer barrierefreien Reise“** bietet die Nationale Kommunikationsstelle Barrierefrei im Alltag: <https://natko.de/checkliste-fuer-die-planung-ihrer-barrierefreien-reise/>

Die Broschüre des European Concept for Accessibility **„Design für Alle und Tourismus: Mehrwerte für Destinationen“** aus dem Jahre 2017 gibt es hier: www.design-fuer-alle.de

Inklusive Kulturangebote für das Münsterland sind auf der Seite **„Kulturführer Münsterland“** www.kulturführer-münsterland.de zu finden.

Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland sind auf dem Portal **„Leichter Reisen“** zusammengestellt: www.leichter-reisen.info

Das Regionale Umweltzentrum Schortens hat unter dem Titel **„Natur für alle“** sieben detaillierte Planungshilfen zur praktischen Umsetzung eines barrierefreien Tourismus entwickelt: <https://ruz-schortens.de/natur-fuer-alle.html>

Reisen ohne Barrieren für Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten werden angeboten von Quertour: <http://www.quertour.de/>

Auf der Webseite **„Reisen für Alle – Deutschland ohne Hindernisse erleben!“** finden sich zahlreiche geprüfte und zertifizierte Urlaubs- und Ausflugsideen: www.reisen-fuer-alle.de

Barrierefreie Reise- und Ausflugtipps in NRW werden auf der Seite **„Reisen für alle in NRW“** zusammengestellt: <https://www.nrw-tourismus.de/barrierefrei>

Ich bin mit meinen Kindern nach Dänemark gefahren. Das Ferienhaus sollte barrierefrei sein. Es hatte zwei Stufen im Eingang, die mit einer steilen Edelstahlrampe zu überwinden waren. Auf dem Hof vor der Rampe war grober Kies, sodass kein Durchkommen mit dem Rolli ohne Hilfe möglich war. Im Badezimmer keine Haltegriffe. Ich hatte noch vor meiner Abfahrt mit der Dame telefoniert.

6.5 BARRIEREFREIE MEDIEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Unser heutiges Leben ist ohne die mediale Information und Unterhaltung kaum vorstellbar. Umso wichtiger ist, dass in dieser Mediengesellschaft auf eine möglichst umfassende barrierefreie Kommunikation geachtet wird. Neben den klassischen Printmedien und dem Fernsehen sind es vor allem auch die Social-Media-Kanäle sowie die vielfältigsten Informations- und Unterhaltungsportale im Internet, die barrierefrei sein müssen. Die gesetzliche Grundlage hierfür stellt bislang die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0 – bereit. Neben der barrierefreien Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der verschiedenen Medien ist auch die diskriminierungsfreie Darstellung von Menschen mit Behinderungen in den Medien ein zentraler Aspekt in einer inklusiven Gesellschaft. Medien können einen essentiellen Beitrag dazu leisten, die Barrieren in unseren Köpfen abzubauen, indem sie menschliche Vielfalt nicht als Problem, sondern als Gewinn für die Gesellschaft präsentieren.

Es muss mehr Menschen mit Behinderungen geben, die in den Medien arbeiten.

Ich wünsche mir, dass die Kinos, Netflix und andere Streamer Untertitel haben, damit Filme und Serien auch von uns konsumiert werden können, damit man sich auch mit hörenden Freunden darüber unterhalten kann und nicht isoliert ist.

In den öffentlich-rechtlichen und den privaten Sendern muss noch viel mehr auf die Untertitelung geachtet werden. Ich schaue kaum Fernsehen, da ich einfach kaum was damit anfangen kann. Es wäre so schön, frei entscheiden zu können, was man im TV schauen kann. Auch bei Kinos wäre das schön.

Wir brauchen klare textliche Strukturen in den Printmedien und Zeitungen, Zeitschriften und E-Books mit Vorlesefunktion.

Im Fernsehen brauchen wir mehr Angebote in Leichter Sprache.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Mediennutzung spielt für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine besondere Rolle, weil sie im Wesentlichen wenig Mobilität erfordert und mehr Teilhabe ermöglicht.

Wird die „Westdeutsche Bibliothek der Hörmedien für blinde, seh- und lesebehinderte Menschen“ (WBH) genutzt? Diese Bibliothek verleiht „Hörbücher“ auch an Menschen, die ein Buch nicht ‚handhaben‘ können.

- Werden die in Kapitel 5 beschriebenen Anforderungen zur barrierefreien Umgebung auch für Kinos, Theater, Bibliotheken, Volkshochschulen, Archive usw. umgesetzt?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Sind Inhalte mit DGS-Videos und Untertiteln übersetzt worden?
- Sind die Untertitel geprüft? Die automatische Übersetzung ist oft fehlerhaft.
- Sind die DGS-Dolmetscher*innen gut sichtbar?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Vor allem die sozialen Medien können mit einfachen Mitteln für blinde und sehbehinderte Menschen barrierefrei gestaltet werden. Häufig wird eine Bildschirm-Vorlese-Software genutzt, um die Inhalte zu erfassen. Die Inhalte müssen dann so gestaltet werden, dass diese Software sie gut vorlesen kann.

Aber auch die kontrastreiche Gestaltung ist für sehbehinderte Menschen sehr wichtig.

- Wurde für alle Bilder ein Alternativtext hinterlegt und mit „!B“ gekennzeichnet?
- Sind bei Hashtags die Anfangsbuchstaben jedes einzelnen Wortes groß geschrieben (#WirSorgenFürBarrierefreiheit)?
- Gibt es dieses Printmedium auch barrierefrei digital oder in Brailleschrift?
- Ist alles kontrastreich gestaltet und wurden keine Inhalte nur durch Farbe vermittelt?
- Gibt es für Videos, Fernsehen und Kino Audiodeskription?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Sind Inhalte in deutscher Lautsprache in Deutsche Gebärdensprache (DGS) übersetzt worden?
- Gibt es einen blendungsarmen Dunkelmodus/Dark Mode?
- Ist das DGS-Video für sehbehinderte Gebärdensprach-Nutzer*innen barrierearm?
- Ist das Webinar für taubblinde Menschen barrierearm gestaltet? Gibt es dunkle Hintergründe und eine Transkription zum „Mitlesen“, die von einer elektronischen Braillezeile ausgegeben werden kann?
- Werden visuelle Elemente beschrieben?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Die Abhängigkeit von speziell aufbereiteten medialen Beiträgen – on- und offline – verhindert eine selbstverständliche Nutzung. Die Gruppe der Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten benötigt im medialen Bereich unter anderem Texte in leicht verständlicher Sprache. Die Bedienerfreundlichkeit von Hardware ist ebenfalls grundlegend. Dazu bedarf es einer Medienbildung, welche Differenzen in den Zugängen und Nutzungsweisen berücksichtigt. Aktive Medienarbeit als Kernstück inklusiver Medienbildung schafft gemeinsame Erfahrungs-, Handlungs- und Kommunikationsräume.

- Wird Leichte Sprache ganz selbstverständlich in allen Medien mitverwendet?
- Werden bei der Medienbildung Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten gezielt mitberücksichtigt?
- Werden Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten in den Medien menschengerecht und diskriminierungsfrei als selbstbestimmte Individuen dargestellt?
- Wird in den Medien direkt mit Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten selbst gesprochen und nicht nur über sie?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZU BARRIEREFREIEN MEDIEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.5](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.5) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.5



Mit ihrer inklusiven Fernsehredaktion setzt sich die **Arbeitsgemeinschaft Behinderung & Medien** mit vielen interessanten Angeboten für ein ‚Fernsehen für alle ein‘: <http://www.abm-medien.de/>

Die Broschüre ‚**Dabei sein und mitreden! Social Media für alle!**‘ liefert methodische Ansätze für die inklusive Jugendmedienarbeit: www.medienarbeit-nrw.de

Geeignetes Bildmaterial für Beiträge von und über Menschen mit Behinderungen bietet die **Datenbank ‚Gesellschaftsbilder‘** der Initiative Sozialhelden e. V. <https://gesellschaftsbilder.de>

DGS-Videos – so geht’s richtig! Hilfreiche Tipps für alle gibt es auf der Seite: www.ksl-msi-nrw.de

Die **Initiative #BarrierefreiPosten** bietet eine kompakte Zusammenfassung wichtiger Empfehlungen für barrierefreie Posts in Sozialen Medien: <https://barrierefreiposten.de>

Informationen über den Perspektivwechsel in der Berichterstattung, die Vermeidung von Klischees über Menschen mit Behinderungen und den Abbau von Berührungängsten gibt es bei den **Leidmedien**: <https://leidmedien.de/>

Die Studie ‚**Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen**‘ gibt es auf www.die-medienanstalten.de

Das **Medienprojekt TV.Includo** motiviert Schüler*innen, ihre Ansichten und Eindrücke über das Leben von Menschen mit Behinderungen zu reflektieren und vielleicht sogar zu revidieren. Die produzierten Filme wollen ein Bewusstsein für die gesellschaftliche Vielfalt schaffen: www.abm-medien.de/tvincludo

Das **Netzwerk Inklusion mit Medien (NIMM)** der LAG Lokale Medienarbeit NRW e.V. setzt sich für eine inklusive Medienarbeit für Kinder und Jugendliche ein www.inklusive-medienarbeit.de

Die **PIKSL-Labore** bieten viele Möglichkeiten für Menschen mit und ohne Behinderungen digitale Medien auszuprobieren: <https://piksl.net>

Aus der **Richtlinie zur Koordinierung bestimmter Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedsstaaten über die Bereitstellung audiovisueller Mediendienste** (Richtlinie (EU) 2018/1808 – AVMD) leiten sich wichtige Vorgaben ab: <https://eur-lex.europa.eu>

Die **Stiftung barrierefrei kommunizieren!** stellt viele Angebote zur inklusiven Medienarbeit bereit: www.stiftung-barrierefrei-kommunizieren.de

Wie Medien Inklusionsprozesse befördern können, wird in dem Homepagebeitrag **„Teilhabe in einer digitalen Gesellschaft“** unter www.bpb.de ersichtlich.

Die **Trendstudie „Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung“** der Aktion Mensch liefert einen aktuellen Überblick über Chancen und Risiken der Digitalisierung: www.aktion-mensch.de/inklusion/barrierefreiheit/studie-digitale-teilhabe

Informationen über barrierefreie Medien stellt die **Zentrale Anlaufstelle für Barrierefreie Angebote (ZABA)** bereit: <https://barrierefreie-medien.info/>

6.6 BARRIEREFREIE KULTUR

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Menschen mit Behinderungen haben das Recht, „gleichberechtigt mit anderen am kulturellen Leben teilzunehmen“. So schreibt es die UN-Behindertenrechtskonvention in Artikel 30 fest. Dies beinhaltet sowohl den Aspekt, dass Menschen mit Behinderungen passiv Kunst und Kultur barrierefrei konsumieren, als auch, dass sie aktiv selbst als Kunst- und Kulturschaffende tätig werden können. Neben den Orten und Gegebenheiten, an denen Kunst und Kultur präsentiert wird (z. B. Kino, Theater, Museum), müssen auch die Orte und Gegebenheiten, an denen Kunst und Kultur produziert wird (z. B. VHS-Kurse, Ateliers, Proberäume), umfassend barrierefrei sein.

Menschen mit Behinderungen brauchen barrierefreie Angebote, Strukturen und Räume, damit sie möglichst viele eigene und selbstbestimmte künstlerische und kreative Erfahrungen machen können (z. B. ein Instrument zu lernen, Mal- und Schreibtechniken kennenzulernen, andere Ausdrucksformen für sich zu entdecken, Tanz, Schauspiel etc.). Die Zugänge zur Kunst müssen also bewusst inklusiv und barrierefrei gestaltet sein.

Nach wie vor finden Menschen mit Behinderungen, die Kunst machen wollen oder sogar eine künstlerische Laufbahn einschlagen wollen, jedoch kaum Möglichkeiten hierfür. Sie sind somit einer doppelten Benachteiligung ausgesetzt: Neben der Behinderung schränken auch die

mangelhaften Qualifizierungsmöglichkeiten die Möglichkeiten künstlerischer Teilhabe stark ein. Es bedarf zudem eines Bewusstseinswandels beim Kulturpublikum hin zu einer Akzeptanz von Künstler*innen mit Behinderungen. Neue Formen von Ästhetik müssen gemeinsam erforscht und ergründet werden, zum Beispiel:

- Was ist die Ästhetik eines Tanzes mit Krücken?
- Wie erlebe ich Fotografien von Akten, denen Gliedmaßen fehlen?
- Wie lernen Hörende, ein Theaterstück von gehörlosen Menschen als ein Theaterstück per se zu erleben, das für sie übersetzt werden muss (oder kann das Kunstwerk einfach für sich sprechen ...)?

*Wenn die Oper zu Ende ist,
holt mich kein Fahrdienst mehr
ab und in unserer Stadt
gibt es kein Taxi, in das mein
Rollstuhl hineinpasst ...*

*Ich bekomme immer zu spät
mit, dass ein Theaterstück
in Gebärdensprache übersetzt
wird ... warum?*

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Mobilitätseingeschränkte Menschen

- Sind die Kulturorte barrierearm zu erreichen? (öffentlicher Nahverkehr, Behindertenparkplätze, im Voraus zur Verfügung gestellte Wegbeschreibungen, Apps)
- Sind im Bereich der Künstler*innen (z. B. Bühnennebenräume, Umkleiden, Bühnen) die Zugänge barrierefrei?
- Werden Rollen für mobilitätseingeschränkte Menschen umgeschrieben, geplant?
- Wie und wo werden Regisseur*innen und Produzent*innen auf diese Herausforderungen vorbereitet?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Sind alle Räume gut ausgeleuchtet?
- Wurden im Vorfeld der Veranstaltung alle Dokumente wie Plakate, Artikel und Flyer in einer barrierefreien Version gestaltet (Barcodes etc.)?
- Binden die Künstler*innen die Teilnehmenden durch beschreibende Ausdrucksweise mit in das Geschehen ein?
- Gibt es Audiodeskription oder z. B. Bühnenbegehungen im Vorfeld der Aufführungen im Theater?
- Gibt es Tast-Führungen in Museen und Führungen mit Audiodeskription der Bilder?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Gibt es Induktionssysteme, die an der Rezeption ausgeliehen werden können (ähnlich den Audiosystemen im Museum)?
- Ist Personal vor Ort, das die Nutzung der Geräte erklärt?
- Gibt es einen Zugang in die Community der Gehörlosen, damit Informationen über die Kulturangebote in diesen Netzwerken überhaupt ankommen?
- Wer schreibt oder produziert Theaterstücke, Tanzstücke, Lesungen in Gebärdensprache?
- Sind die Gebärdensprachdolmetscher*innen bei Aufführungen gut sichtbar und gibt es Sitzplätze „vorne“ für Gebärdensprachnutzer*innen?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Gibt es einen Infostand oder beauftragte Helfer*innen, die die taubblinden Menschen bei Hindernissen unterstützen können?
- Sind Sitzplätze für die persönlichen Assistent*innen mit eingeplant (damit diese z. B. in Lormen übersetzen können)?
- Stehen die Gebärdensprachdolmetscher*innen bei einem Theaterstück gut beleuchtet und vor einem dunklen Hintergrund, so dass auch sehbehinderte Gehörlose sie gut sehen können?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Gibt es vor Veranstaltungen Einführungen in einfacher Sprache?
- Sind Programmhefte in einfacher Sprache gehalten?
- Gibt es Ausbildungsmöglichkeiten für Künstler*innen mit anderen Lernmöglichkeiten?
- Werden in den Ausbildungsberufen rund um die Kunst (Maskenbildner*in, Souffleur*in, Lichttechniker*in, Tontechniker*in, Garderobendienste, Drehbuchautor*in) Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten mitgedacht?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUR BARRIEREFREIEN KULTUR



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.6](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.6) oder den  den
QR-Code gelangen Sie zur digitalen
Linksammlung des Kapitels 6.6



In ihrem Buch ‚**Barrierefreie Events**‘ (2021, Wiesbaden) stellen Kerstin Hoffmann-Wagner und Gudrun Jostes Grundlagen und praktische Tipps zur Planung von Veranstaltungen zusammen: <https://link.springer.com>

Auf dem Webportal Ramp-Up.me gibt es viele wichtige Informationen zur **barrierefreien Veranstaltungsplanung**: <https://ramp-up.me>

Das ‚**Creability Praxishandbuch**‘ enthält eine Toolsammlung um Kunst- und Kulturarbeit inklusiv zu gestalten: <https://un-label.eu/project/creability-praxishandbuch/>

Der **Erfahrungsbericht ‚Art+‘** enthält etliche Handlungsempfehlungen zum Thema Kunst und Inklusion: www.eucree.de/infos-und-links/aktuelle-veroeffentlichungen

Patrick S. Föhl, Stefanie Erdrich, Hartmut John und Karin Maaß haben das **Handbuch ‚Das barrierefreie Museum‘** (2007, Bielefeld) herausgegeben. www.transcript-verlag.de

Die **Konzeptions- und Beratungsstelle ‚Diversity Arts Culture‘** stellt ein breites Informationsspektrum für die Diversitätsentwicklung im Kunst- und Kulturbetrieb bereit: <https://diversity-arts-culture.berlin/>

Das **Kompetenzzentrum für Kulturelle Bildung im Alter und inklusive Kultur (kubia)** ist ein Fachforum und eine Serviceplattform, um gezielt über die Themenschwerpunkte Kulturgeragogik, Kulturelle Bildung im Alter und inklusive Kulturarbeit zu informieren. <https://ibk-kubia.de/>

‚Museen blinden- und sehbehindertengerecht gestalten‘ ist eine Fachbroschüre des DBSV: www.dbsv.org/broschueren.html#barrierefreiheit

Das **Onlinemagazin ‚Die neue Norm‘** betreibt einen Podcast zum Thema Kultur: <https://dieneuenorm.de/kultur/>

Die **Servicestelle Inklusion im Kulturbereich** betreibt ein Infoportal zur Inklusion und Barrierefreiheit: www.inklusion-kultur.de

Das Netzwerk **Un-Label** setzt sich vielfältig für eine inklusive und barrierefreie Kulturarbeit ein: <https://un-label.eu>

Der **Verband Kunst und Behinderung e. V. (EUCREA)** betreibt das Webportal zu Kunst, Behinderung und Inklusion: www.eucree.de

6.7 BARRIEREFREIE GESUNDHEITSVERSORGUNG

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Menschen mit Behinderungen haben das Recht auf eine wohnortnahe Gesundheitsversorgung im Regelsystem. Sie haben also genauso, wie alle anderen Menschen auch, das Recht, zu Hausärzt*innen in ihrem Quartier zu gehen oder die nächstgelegene Klinik aufzusuchen.

- Hierfür müssen Apotheken, Arzt- und therapeutischen Praxen sowie Krankenhäuser und Rehabilitationseinrichtungen barrierefrei sein.
- Hierzu gehört nicht nur eine barrierefreie Ausstattung, sondern beispielsweise auch die Notruf-App für Menschen mit Sinnesbehinderungen, Informationen in Leichter Sprache, die Berücksichtigung des Zwei-Sinne-Prinzips und die Bereitstellung von Kommunikationshilfen bei der Kommunikation mit Patient*innen.

Eine fachgerechte Gesundheitsversorgung dieser Gruppe von Patient*innen erfordert daher organisatorische, räumliche und personelle Ressourcen, die auf die entsprechenden Bedarfe abgestimmt und vorbereitet sind.

Ich würde mir wünschen, dass auf Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten intensiver eingegangen wird, sich mehr Zeit genommen wird, und dass Begriffe genutzt werden, die jeder verstehen kann.

Jeder Arzt muss an seiner Haltung arbeiten und sich fragen: ‚Was kann ich tun, damit dieser Mensch zu seinem Recht kommt, dass er seine Fragen stellen kann, dass ihm Zeit gegeben wird, sich zu äußern?‘

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Ist der Eingang bspw. der Arztpraxis stufenlos erreichbar? Kann ein/eine Rollstuhlfahrer*in hindurchfahren, ohne sich am Türrahmen zu stoßen?
- Bieten die Behandlungsräume ausreichend große Bewegungsflächen für einen Rollstuhl?
- Gibt es absenkbare Behandlungsliegen?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Gibt es Alternativen zum Aufrufen des Namens über die Sprechanlage (zum Beispiel Nummernanzeige oder Abholung)?
- Gibt es Personalschulungen zum Umgang bzw. zur Kommunikation mit Menschen mit Höreinschränkung bzw. gehörlosen Menschen?
- Gibt es eine Induktionsschleife in der Apotheke?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Neben den Aspekten der Orientierung, ist für blinde und sehbehinderte Menschen vor allem der Umgang und die Kommunikation wichtig, um eine barrierefreie Gesundheitsversorgung zur gewährleisten.

- Ist der Weg bis zum Empfang oder zur Information barrierefrei und mit einem Blindenleitsystem ausgestattet?
- Ist allen Mitarbeitenden bewusst, dass ein Blindenführhund ein anerkanntes Hilfsmittel ist und Zutritt zu allen Bereichen einer Praxis oder eines Krankenhauses haben muss (ausgenommen Intensiv- oder Isolierstationen)?
- Stellen sich alle Mitarbeitenden mit Namen und Funktion vor?
- Sind die Mitarbeitenden daraufhin geschult, Veränderungen mitzuteilen („Ich stelle Ihnen die Medikamente, die sie vor dem Essen nehmen müssen, rechts unten auf das Tablet“, „Ich verlasse jetzt das Zimmer“)?
- Stehen alle schriftlichen Informationen auch barrierefrei zur Verfügung?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Ist für Assistenzkräfte Rooming-in möglich?
- Sind die Klinikkräfte für den Umgang mit taubblinden und hörsehbehinderten Patient*innen sensibilisiert?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Werden die Bedürfnisse von Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten bei der Behandlung ausreichend berücksichtigt?
- Gibt es Material zur Kommunikation mit nicht sprechenden Patient*innen?
- Gibt es medizinische Aufklärungsbögen in Leichter Sprache?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONQUELLEN ZUR BARRIEREFREIEN GESUNDEITSVERSORGUNG



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.7](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.7) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen
Linksammlung des Kapitels 6.7



Das umfassende **Ärzteverzeichnis** der Stiftung Gesundheit bietet im Suchergebnis Anhaltspunkte, ob die Praxis barrierefrei ist: www.arzt-auskunft.de

Die **Deutsche Gesellschaft für Medizin für Menschen mit geistiger und mehrfacher Behinderung e. V.** beschäftigt sich mit gesundheitlichen Belangen von Menschen mit geistiger oder mehrfacher Behinderung: www.dgmgb.de

Special Olympics bietet Informationen zu **Gesundheitsthemen in Leichter Sprache** an: <https://gesundheit-leicht-verstehen.de>

In der **KSL Konkret #4 ‚Vielfalt Pflegen‘** werden wichtige Tipps zur Kommunikation und Interaktion mit Menschen mit Behinderungen in einem inklusiven Gesundheitswesen gegeben: www.ksl-nrw.de/ksl-konkret

Informationen zu den **medizinischen Zentren für Erwachsene mit geistiger und mehrfacher Behinderung** bietet die Webseite der Bundesarbeitsgemeinschaft MZEB: www.bagmzeb.de

Informationen zur Barrierefreiheit in medizinischen Einrichtungen und zur **Pflegeversicherung** gibt es unter: <https://nullbarriere.de/pflegeversicherung.htm>

Informationen zu den **Sozialpädiatrischen Zentren (SPZ)** bietet die Deutsche Gesellschaft für Sozialpädiatrie und Jugendmedizin e.V.: www.dgspj.de/institution/sozialpaediatische-zentren

Beim Aufrufen der Namen im Wartezimmer verstehe/höre ich oft die Namen nicht.

Eine komplexe Behinderung ist keine Krankheit. Umso mehr ich weiß, umso besser komme ich mit dieser Gruppe von Menschen zurecht. Und, um Menschen mit Behinderungen begegnen zu können, ist Fortbildung wichtig.

Mit meiner Assistentin fühle ich mich im Krankenhaus sicher.

6.8 BARRIEREFREIE BERATUNG

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

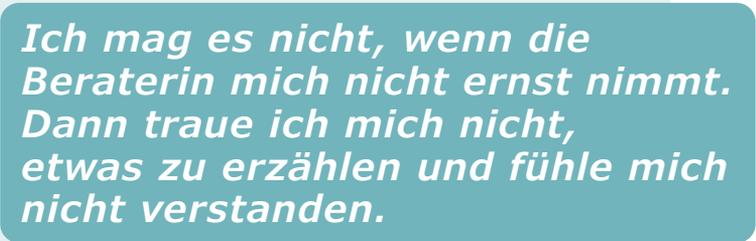
Menschen mit Behinderungen haben einen gleichberechtigten Anspruch auf alle Beratungsangebote. Das bedeutet, nicht nur die speziellen Anlaufstellen der ‚Behindertenberatung‘ sondern alle öffentlich zugänglichen Beratungsangebote (z. B. Berufsberatung, Schwangerschafts-, Erziehungsberatung, Beratung zu Finanzen und Steuern) müssen barrierefrei gestaltet sein. Das Ziel ist eine inklusive Beratungslandschaft, in der grundsätzlich alle Beratungsangebote für alle Menschen nutzbar sind. Um ein Beratungsangebot nutzen zu können, brauchen Menschen mit Behinderungen je nach Beeinträchtigung bestimmte Vorkehrungen, die eine erfolgreiche Beratung in einer wertschätzenden Atmosphäre sicherstellen.

Menschen mit Behinderungen erleben es häufig, dass nicht mit den Ratsuchenden selbst, sondern mit ihrer Begleitung gesprochen wird – auch wenn sie selbst vorher eine Frage gestellt haben. In einer Beratungssituation ist es daher von großer Bedeutung, dass die Kommunikation so eng wie möglich zwischen ratsuchender Person und der Berater*in geführt wird. Ausnahme hiervon ist, wenn es die ratsuchende Person explizit anders möchte. Beratend Tätige, die sich vorab mit dem Thema Barrierefreiheit in der Beratung und möglichen eigenen Unsicherheiten auseinandersetzen, können selbst entspannter in die Beratung gehen und sich auf die Sache konzentrieren.

Ziel einer jeden Beratung ist es, zunächst eine tragfähige Beziehung aufzubauen und eine Atmosphäre zu schaffen, in der die Ratsuchenden sich ungestört ihrem Anliegen widmen können. Fehlende Barrierefreiheit stört diese Atmosphäre erheblich. Sie zwingt die ratsuchende Person, sich mit der Überwindung dieser Barrieren auseinanderzusetzen und rückt ihren Fokus vom Beratungsanliegen weg. Dies kann den Erfolg der Beratung maßgeblich beeinträchtigen.



Ich möchte nicht als kleines Kind behandelt werden. Mein Berater soll mit mir direkt sprechen und nicht nur mit meiner Begleitung.



Ich mag es nicht, wenn die Beraterin mich nicht ernst nimmt. Dann traue ich mich nicht, etwas zu erzählen und fühle mich nicht verstanden.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Bauliche Barrieren innerhalb und außerhalb von Gebäuden und/oder geringere körperliche Belastbarkeit erschweren das Aufsuchen von Orten. Zeit, zum „Ankommen“ und die Schaffung einer entspannten Beratungsatmosphäre ist daher besonders wichtig.

- Gibt es Barrieren auf dem Weg zur Beratung? Können diese durch aktive Unterstützung beseitigt werden (Tür aufhalten, Aufzug bedienen, Gepäck abnehmen)?
- Gibt es für die ratsuchende Person eine geeignete Sitzgelegenheit?
- Braucht die ratsuchende Person in der Beratungssituation Unterstützung (Notizen schreiben, Dokumente aus der Tasche holen)?
- Hat die ratsuchende Person ungehinderten Blick auf gemeinsam genutzte Medien (Bildschirm, Flyer, Formulare)?
- Gibt es gegebenenfalls eine rollstuhlgerechte Toilette?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Kann der/die Berater*in Gebärdensprache oder gibt es einen/eine Dolmetscher*in?
- Ist der/die Berater*in sensibel für die Biografie von gehörlosen Menschen oder hat sie Erfahrungen damit?
- Ist im Raum eine gute Akustik und Beleuchtung vorhanden?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Gibt es bei Bedarf eine Begleitung zum Beratungsraum und zur Toilette?
- Ist allen Mitarbeitenden bewusst, dass ein Blindenführhund ein anerkanntes Hilfsmittel ist und Zutritt zu allen öffentlichen Räumlichkeiten haben muss?
- Hat der/die Berater*in beim Kennenlernen beschrieben, wie sie aussieht, damit die/der Ratsuchende eine Vorstellung hat?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Ist der Raum hell beleuchtet und sitzt die Berater*in nicht vorm Fenster, um Gegenlicht zu vermeiden?
- Wenn Ratsuchende mit Taubblindenassistenz kommen, gibt es dann ausreichend Platz?
- Kann die Kontaktaufnahme sowohl telefonisch als auch per E-Mail oder Fax erfolgen?



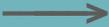
Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Für Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten ist ein niederschwelliges, wohnortnahes, kostenloses Angebot hilfreich. Sich in einem klaren, geschützten Beratungssetting ausreichend Zeit zu nehmen, häufiges Wiederholen, Geduld und Akzeptanz und eine einfache Sprache sind wichtige Aspekte einer barrierefreien Kommunikation mit dieser Zielgruppe. Gibt es Informationsmaterial in Leichter Sprache und achtet die beratende Person darauf, einfach und verständlich zu sprechen?

- Ist genug Zeit für die Beratung mit entsprechenden Pausen eingeplant?
- Kennt die beratende Person die Aufgaben und Befugnisse einer gesetzlichen Betreuung?
- Ist die beratende Person sensibel für den Unterschied zwischen Alter und körperlicher, kognitiver und sozio-emotionaler Entwicklung?
- Ist die beratende Person offen für die besonderen Abhängigkeitsstrukturen der Klient*innen im Beziehungssystem?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUR BARRIEREFREIEN BERATUNG



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.8](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.8) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.8



Die **Akademie für integrative Bildung (biv)** hat mehrere Broschüren zum Thema barrierefreie Bildungs- und Berufsberatung veröffentlicht: www.biv-integrativ.at

„Barrierefreie Beratung – Räume der Begegnung niedrigschwellig gestalten“ ist ein Fachartikel von Jordan, Leonora Micah, veröffentlicht in: Schäfers, Markus; Welti, Felix (Hrsg.): Barrierefreiheit – Zugänglichkeit – Universelles Design. Zur Gestaltung teilhabeförderlicher Umwelten. 2021, Bad Heilbrunn (S. 98 - 109) www.pedocs.de

Informationen zur **Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB)** gibt es hier:
www.teilhabeberatung.de

Informationen zu **inklusiven Beratungsangeboten** stellt das KSL Düsseldorf zur Verfügung:
www.ksl-duesseldorf.de

In der **KSL Konkret #5 ‚Kooperation statt Konkurrenz‘** werden wichtige Hinweise zu einer barrierefreien Vernetzung der Beratungslandschaft gegeben: www.ksl-nrw.de/ksl-konkret

‚So und So. Beratung für Erwachsene mit sogenannter geistiger Behinderung‘ ist eine Publikation von Sabine Stahl, herausgegeben von der Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e. V. in 2012. <https://shop-digitales.lebenshilfe.de>

Die Bachelorarbeit von Jana Göllner beschäftigt sich mit **‚Spezifika einer Beratung für Gehörlose‘** erschienen 2021 an der **Hochschule Landshut**:
<https://opus4.kobv.de/opus4-haw-landshut/frontdoor/index/index/docId/288>

6.9 BARRIEREFREIES EINKAUFEN

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die spezifischen Anforderungen der Kund*innen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen wurden bei der Planung und dem Bau von Supermärkten und Einkaufszentren in der Vergangenheit unzureichend berücksichtigt. Inzwischen findet in der Gesellschaft auch hier ein Umdenken statt. Laut Statistischem Bundesamt waren 2019 bereits 76 Prozent der behinderten Menschen in Deutschland 55 Jahre oder älter. Im Zuge der demografischen Entwicklung ist davon auszugehen, dass sich der Anteil erhöhen wird. Durch eine barrierefreie Gestaltung von Einkaufszentren kann der Handel seine Umsätze steigern. Die Kund*innen haben ganz unterschiedliche Bedarfe:

Sie sollten so einkaufen können, dass sie einerseits alles finden, was sie benötigen, und andererseits auch Waren entdecken können, die sie bisher noch nicht kennen. Dafür sind verschiedene barrierefreie Voraussetzungen zu schaffen.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Für Menschen mit Mobilitätsbeschränkungen gibt es zahlreiche Anforderungen an eine barrierefreie Umgebung. Selbstverständlich gilt dies auch für das Einkaufen.

- Wird das Fuß-Rad-Prinzip angewendet, welches bedeutet, dass alle Bereiche, die gehend erreicht

werden, auch rollend (z. B. mit einem Rollstuhl) erreicht werden können?

- Sind die barrierefreien Parkplätze in der Nähe des Einganges angeordnet?
- Sind die Gänge und Kassen so konzipiert, dass man problemlos mit einem Rollstuhl, Kinderwagen oder Einkaufswagen durch den Supermarkt fahren kann und ist ausreichende Bewegungsfläche vor der Warenpräsentation vorhanden?
- Ist garantiert, dass die Produkte alle in Reichweite für Menschen im Rollstuhl platziert sind?
- Weist mindestens eine Kasse einen abgesenkten Thekenbereich auf?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Technische Hilfsmittel können Menschen mit Hörbehinderung und gehörlosen Menschen beim Einkauf helfen, Barrieren in der Kommunikation zu überwinden.

- Zeigt die Kasse den Preis deutlich sichtbar an?
- Gibt es einen ausreichenden WLAN-Zugang, um zum Beispiel Online-Dolmetscher*innen hinzuziehen zu können?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Blinde und sehbehinderte Menschen können mit entsprechenden Hilfsmitteln selbstständig und alleine einkaufen. Zur guten Orientierung hilft ein gleichbleibendes Ordnungssystem. Selbstverständlich sollten Mitarbeiter*innen sich genügend Zeit nehmen.

- Gibt es für Blinde vor Beginn und Ende einer Treppe Aufmerksamkeitsfelder, die taktil erfassbar sind?
- Gibt es akustische Hilfen, über die Informationen für Menschen mit Vollerblindung vermittelt werden können?
- Sind die Internetseite und die Prospekte des Geschäftes barrierefrei lesbar?
- Steht ein*e Mitarbeiter*in vor Ort als Unterstützung zur Verfügung?
- Versprachlichen die Mitarbeiter*innen ihr Handeln („Danke für die zehn Euro, ich gebe Ihnen vier Euro und einen Cent zurück“)?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Taubblinde und hörsehbehinderte Menschen kaufen selbstständig ein oder in Begleitung von Taubblindenassistenten. Breite, übersichtliche und gut ausgeleuchtete Laufwege erleichtern den Einkauf und das Auffinden von Waren. Gut sichtbare und große Preisschilder helfen beim Ablesen.

- Zeigt die Kasse den Preis deutlich sichtbar an?
- Besteht die Bereitschaft zur Nutzung von Papier/Stift (Theke) oder Smartphone-Apps mit großem Text?
- Wird die Verwendung von Kommunikationskarten in Betracht gezogen? (vgl. www.ksl-msi-nrw.de/node/3975)



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Die Gruppe der Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten ist vielfältig. Hierbei zeigt sich insbesondere bei den Kommunikationsfähigkeiten ein breites Spektrum. Häufig erleben Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten Barrieren im Umgang mit schriftlichen Informationen, auf die sie auch beim Einkauf treffen.

- Sind Zugangsbereiche und Eingangsbereiche leicht auffindbar?
- Steht ein*e Mitarbeiter*in vor Ort als Unterstützung zur Verfügung?
- Wird das KISS-Prinzip (keep it short and simple) angewendet, welches bedeutet, dass Informationen einfach und verständlich ausgedrückt werden?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN EINKAUFEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.9](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.9) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.9



Anforderungen an die **Barrierefreiheit von Verkaufsstätten** finden sich auf: <https://nullbarriere.de>

Informationen des **Handelsverband Deutschland (HDE)** zum generationenfreundlichen Einkaufen finden sich unter: www.generationenfreundliches-einkaufen.de

6.10 BARRIEREFREIES BANKING

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Das neue Barrierefreiheitsstärkungsgesetz verpflichtet Unternehmen und andere Organisationen dazu, ihre Produkte sowie Dienstleistungen den Verbraucher*innen künftig barrierefrei anzubieten.

Im Bereich des Bankings ist dabei insbesondere auf die Zugänglichkeit und barrierefreie Nutzbarkeit von Banken und Geldautomaten sowie auf die Barrierefreiheit von Online- und Mobilebanking zu achten.

Ein barrierefreier Zugang zu diesen zentralen Dienstleistungen ist sicherzustellen, um allen Bürger*innen eine uneingeschränkte Teilnahme am gesellschaftlichen Leben gewährleisten zu können.

Auch die barrierefreie Kommunikation und Information der Banken sowohl digital als auch analog ist hierbei von hoher Wichtigkeit.

Leider gibt es immer noch in vielen Kassen von Geschäften wenig schwenkbare Kartenlesegeräte und zum Teil sind sie auch verstellt. Oft werde ich dann gebeten, dass ein solch sensibles Geschäft meine Assistenz tätigen soll. Das ist nicht zumutbar!

Ich bin oft abends unterwegs. Wenn ich dann Geld am Automaten abheben will und dieser für meinen Rollstuhl nicht unterfahrbar ist, habe ich ein großes Problem.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Sind alle Kundenbereiche der Bank barrierefrei zugänglich und nutzbar?
- Stehen in unmittelbarer Nähe barrierefreie Parkplätze zur Verfügung?
- Sind die Selbstbedienungsterminals (Geldautomaten) mit Rollstühlen unterfahrbar?
- Gibt es an den Automaten eine entsprechende Bedienungsmöglichkeit für Menschen mit einer eingeschränkten Motorik?
- Sind die Bedienelemente an den Automaten sowohl von der Höhe als auch von der Position so angebracht, dass Sie für alle Menschen (z. B. auch kleinwüchsige Personen) genutzt werden können?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Steht für Kund*innengespräche eine Induktionsanlage in der Filiale zur Verfügung?
- Gibt es Informationen darüber, wo man eine solche Anlage ausleihen kann?
- Verfügt die Hotline der Bank über einen kostenlosen Telefondolmetscherdienst für Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen?

- Gibt es eine Erklärung des Onlinebankings in Deutscher Gebärdensprache (DGS)?
- Ist die Banking-App ausreichend barrierefrei gestaltet?
- Steht im Kund*innendienst eine Chat-Möglichkeit auf der Homepage zur Verfügung, die alternativ zu einem Telefonat genutzt werden kann?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Gibt es an den Automaten zusätzlich zur Bildschirmansicht eine akustische Sprachausgabe (mit Kopfhöreranschluss) und Elemente zum Ertasten bzw. Orientieren?
- Steht eine barrierefreie Finanzsoftware für blinde und sehbehinderte Menschen kostenfrei zur Verfügung?
- Werden für die schriftliche Kommunikation und Information gut lesbare und serifenfreie Schriftartarten verwendet?
- Ist die Webseite der Bank gut für Screenreader lesbar?
- Ist der Geldauswurf der Euroscheine am Bankautomaten vorderseitig, gleichgerichtet und richtungssortiert?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Verfügen die Automaten über taktile Bedienelemente und entsprechende Einführhilfen für die Geldkarten?
- Ist der Automaten-Bildschirm flimmerfrei und kontrastreich?

- Sind die Räumlichkeiten für Kund*nnengespräche gut ausgeleuchtet?
- Gibt es beim Kund*innendienst Alternativen zum Telefonat, zum Beispiel durch eine Chat-Funktion auf der Webseite?
- Ist die Banking-App ausreichend barrierefrei gestaltet und gibt es einen blendungsarmen Dunkelmodus?

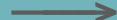


Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Wird das Onlinebanking auf der Homepage in Leichter Sprache erklärt?
- Bemüht sich die Bank bei Kund*innengesprächen und in ihren Informationstexten um eine einfache, verständliche Sprache?
- Ist die Navigation und Menüführung des Onlinebankings intuitiv leicht zu erfassen und verständlich?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN BANKING



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.10](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.10) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.10

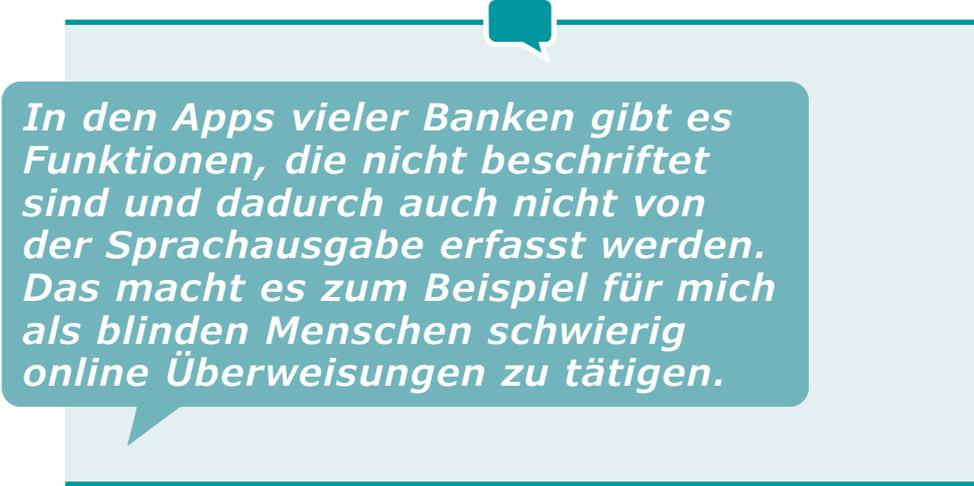


Einordnende Informationen zum barrierefreien Banking gibt es beim **Bankenverband**: <https://bankenverband.de>

Das Interview über ‚**Barrierefreie Bankgeschäfte**‘ von Mischa Knebel vom Blinden- und Sehbehindertenverein Südbaden e. V. ist online verfügbar unter: www.bsvsb.org

Die Kommentierung ‚**Die UN-Behindertenrechtskonvention hat Auswirkungen auf die Barrierefreiheit und Zugänglichkeit von Bankautomaten**‘ von Henning Groskreutz nimmt Bezug auf eine Entscheidung des UN-Fachausschusses www.reha-recht.de

Mittlerweile stellen die meisten Banken auf ihren **Webseiten** spezifische Informationen zum barrierefreien Banking zur Verfügung.



In den Apps vieler Banken gibt es Funktionen, die nicht beschriftet sind und dadurch auch nicht von der Sprachausgabe erfasst werden. Das macht es zum Beispiel für mich als blinden Menschen schwierig online Überweisungen zu tätigen.

6.11 BARRIEREFREIE VERWALTUNG

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Menschen mit Behinderungen haben als Bürger*innen ebenso Kontakte zur Verwaltung wie Menschen ohne Behinderungen. Sie beantragen Personalausweise, melden ihr Auto, ihr Gewerbe oder ihren Hund an, brauchen eine Mülltonne, oder sie ärgern sich über die laute Musik des Nachbarn.

Zusätzliche Kontakte ergeben sich oft aufgrund von Beeinträchtigungen. Seien es unmittelbare Folgen der Beeinträchtigungen (z. B. Krankenkasse, Unfallversicherung) oder mittelbare Folgen (Eingliederungshilfeträger, Arbeitsagentur, Jobcenter, Sozialamt).

Gerade die beeinträchtigungsbedingten Kontakte werden oft als besonders existenziell wahrgenommen und die eigene Position als besonders machtlos.

Erlebte Barrieren in Verwaltungen bzw. Verwaltungsverfahren verstärken dieses Gefühl der Machtlosigkeit. Barrierefreie Verwaltungsverfahren reduzieren Ängste sowie Diskriminierungserfahrungen, und sie helfen, mit der eigenen Beeinträchtigung umzugehen. Aus Verwaltungsperspektive führt Barrierefreiheit zu weniger Streitigkeiten (Widersprüchen, Klagen), zügigeren Verfahren, mehr Sicherheit bei allen Beteiligten und insgesamt weniger Arbeit.

Außerdem ist die Verpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit in Verwaltungsverfahren gesetzlich

vorgeschrieben (z. B. § 17 SGB I, Inklusionsgrundsätzegesetz NRW, Behindertengleichstellungsgesetz NRW und Bund, § 19 SGB X). Behörden sind für die Herstellung einer barrierefreien Kommunikation verantwortlich.

Positiv merke ich an, dass bei meinem Scheidungsverfahren die Erstellung barrierefreier Dokumente seitens des Familiengerichtes unkompliziert geregelt werden konnte.

Schwer verständliche Verwaltungssprache in Anschreiben, Bescheiden und Informationen im Internet nerven.

Wenig barrierefreie Anträge, aber hilfsbereites Personal

Die Homepage der öffentlichen Verwaltungen werden vermehrt mit der Funktion "vorlesen" ausgestattet, damit Blinde sich selbstständig informieren können. Es gibt auch leichte Sprache. Für Gehörlose und Schwerhörige Informationen auf Gebärdensprache.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Die häufigsten Hürden sind, zum Verwaltungsgebäude zu kommen und dort die richtige Stelle zu erreichen.

Verpasste Termine liegen gegebenenfalls an Unwägbarkeiten im ÖPNV, defekten Aufzügen, erkrankten Assistenzkräften oder Anderem mehr ...

- Wenn Unwägbarkeiten bei der Anreise zu erwarten sind (z. B. Baustelle vor dem Gebäude, defekter Aufzug, Stufen), werden die Bürger*innen darüber informiert? Werden Hinweise zu alternativen Wegen gegeben?
- Nutzen Sie ganz normale Alltagssprache? (Die Aufforderung „Gehen Sie bitte in Zimmer 17.“ ist auch gegenüber Bürger*innen im Rollstuhl völlig in Ordnung – solange Zimmer 17 stufenlos erreichbar ist.)



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

Nicht alle Menschen mit Höreinschränkung nutzen Gebärdensprache. Eine Hörbehinderung führt gegebenenfalls auch zu eingeschränkten Fähigkeiten, Texte zu lesen und zu erfassen.

- Ist bekannt, dass Menschen mit Hörbehinderungen das Recht haben „bei der Ausführung von Sozialleistungen [...] in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren“ (§ 17 Abs. 2 SGB I; § 19 Abs.1 Satz 2 SGB X)?
- Sind die Kontaktdaten von Telefondolmetschdiensten bekannt?
- Ist genügend Zeit für den Termin eingeplant? Dolmetschen dauert!



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

Nicht alle blinden Menschen beherrschen Blindenschrift. Und manche im rechtlichen Sinne blinde Menschen können sehen (nämlich sehr schwach oder in einem sehr eingeschränkten Sichtfeld).

- Ist bekannt, dass „die Dokumente den Berechtigten [...] gleichzeitig mit ihrer Bekanntgabe auch in der für sie wahrnehmbaren Form zugänglich zu machen sind“ (§4 Satz 1 VBD NRW)?
- Wird durchgängig auf das Zwei-Sinne-Prinzip geachtet?
- Werden Wartenummern auch akustisch aufgerufen?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

Die Unterstützungsbedarfe bei einer doppelten Sinnesbehinderung sind vielfältig und oft langfristig. Taubblinde Menschen brauchen bei der Vereinbarung von Terminen mehr Vorlaufzeit. Sie müssen dafür vorher Assistenz und Dolmetschung organisieren.

- Haben Sie das Zwei-Sinne-Prinzip beachtet?
- Haben Sie für den Termin ausreichend Zeit eingeplant, so dass alles besprochen werden kann?
- Haben Sie vor dem Termin die speziellen Bedürfnisse/Bedarfe der Besucher*innen erfragt?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

Im Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (§11 BGG) wird explizit gefordert, dass die Träger öffentlicher Belange mit dieser Zielgruppe in einfacher und verständlicher Sprache kommunizieren und auch schriftliche Informationen vermehrt in Leichter Sprache bereitstellen sollen.

- Wird genügend Zeit für Gespräche eingeplant?
- Sind die Gespräche gut vorbereitet?
Liegen Erklärungen oder Informationsmaterialien in Leichter Sprache bereit?
- Werden zwischendurch immer wieder Verständnisfragen gestellt, um sich zu versichern, dass der/die Gesprächspartner*in alles richtig verstanden hat?

§

§ 11 Verständlichkeit und Leichte Sprache

(1) Träger öffentlicher Gewalt sollen mit Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen in einfacher und verständlicher Sprache kommunizieren. Auf Verlangen sollen sie ihnen insbesondere Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke in einfacher und verständlicher Weise erläutern.

(2) Ist die Erläuterung nach Absatz 1 nicht ausreichend, sollen Träger öffentlicher Gewalt auf Verlangen Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen Bescheide, Allgemein-

verfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke in Leichter Sprache erläutern.

(3) Kosten für Erläuterungen im notwendigen Umfang nach Absatz 1 oder 2 sind von dem zuständigen Träger öffentlicher Gewalt zu tragen. Der notwendige Umfang bestimmt sich nach dem individuellen Bedarf der Berechtigten.

(4) Träger öffentlicher Gewalt sollen Informationen vermehrt in Leichter Sprache bereitstellen. Die Bundesregierung wirkt darauf hin, dass die Träger öffentlicher Gewalt die Leichte Sprache stärker einsetzen und ihre Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache auf- und ausgebaut werden.

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.11](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.11) oder den  QR-Code gelangen Sie zur digitalen Linksammlung des Kapitels 6.11



Die **Arbeitshilfe der Universität Siegen über ‚Inklusionsorientierte Verwaltung‘** vermittelt Grundlagen für Mitarbeitende kommunaler Verwaltungen.
www.uni-siegen.de/zpe/

Die **Ausfüllhilfe zum Grundsicherungsantrag in Einfacher Sprache** des KSL Detmold ist ein praktisches Beispiel, wie Formulare verständlicher werden können: www.ksl-detmold.de

Schädler, Johannes; **Barrierefreie Verwaltung Grundlagen und Handlungskonzepte** in: Maaß, Christiane / Rink, Isabel (Hrsg.); Handbuch barrierefreie Kommunikation; 2019; Seiten 637-656.

Carstens, Andreas; **Barrierefreiheit der digitalen Verwaltung** in: Lühr, Hans H. / Jabkowski, Roland / Smentek, Sabine; Handbuch Digitale Verwaltung; 2019; Seiten 185-212.

Ein **„Leitfaden für eine barrierefreie Verwaltung“** mit vielen praktischen Hinweisen aus der Stadt Wiesbaden findet sich hier: www.gemeinsam-einfach-machen.de

Die Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e. V. weist auf Probleme bei der **digitalen Barrierefreiheit in der öffentlichen Verwaltung** hin und nennt Lösungsmöglichkeiten: www.oeffentliche-it.de

„Empfehlungen für Träger öffentlicher Belange zum strategischen Umgang mit Leichter Sprache“ – Die vom Inklusionsbeirat beschlossenen Empfehlungen von LVR und Agentur barrierefrei NRW geben unter anderem Hinweise, welche der in der Verwaltung vorkommenden Texte zuerst in Leichter Sprache vorliegen sollten:

www.mags.nrw

Das **European Concept for Accessibility (ECA) für Verwaltungen** stellt anhand internationaler Fallbeispiele dar, wie Barrierefreiheit geplant und umgesetzt werden kann: www.fdst.de

Das Projekt **Teilhabe 4.0** bietet ein breites Schulungsangebot zur digitalen Barrierefreiheit an. www.teilhabe40.de

6.12 BARRIEREFREIER SPORT

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Grundsätzlich sollten alle Spiel- und Sporteinrichtungen so geplant und gestaltet werden, dass sie von Menschen mit Behinderungen genauso wie von anderen Personengruppen auch selbstständig genutzt werden können. Solche Sportstätten für alle sind eine elementare Grundlage für einen inklusiven Sport. Inklusiver Sport bedeutet, dass Menschen mit und ohne Behinderungen gemeinsam Sport treiben. Idealerweise findet dies in inklusiven Teams/ Mannschaften statt. Aber auch die Nutzung der gleichen Sportstätte, gemeinsame Trainingszeiten oder auch verschiedene Angebote für Menschen mit oder ohne Behinderungen im gleichen Verein sind wichtige Facetten eines inklusiven Sportangebotes.

Gemeinsam Sport machen von Menschen mit und ohne Behinderungen erfordert vor allem den Abbau von Barrieren in den Köpfen. Gegenseitiger Respekt, Wertschätzung sowie Anerkennung der Mitmenschen sind wichtige Grundvoraussetzungen dafür, dass inklusiver Sport gelingt. Die Verschiedenheit der Fähigkeiten und Leistungsniveaus muss wertgeschätzt und respektiert werden. Dies entspricht auch dem neuen erweiterten olympischen Motto: „Schneller, Höher, Stärker – Gemeinsam“ („Citius, Altius, Fortius – Communiter“).

Ich will in einem Verein Sport treiben, der offen für alle Menschen ist – egal ob mit oder ohne Behinderung.

Die örtliche Sporthalle darf nicht nur für die Zuschauer barrierefrei zugänglich sein. Sie muss auch für mich selbst als Sportler mit Behinderung barrierefrei nutzbar sein.

EXEMPLARISCHE DENKANSTÖSSE



Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

- Ist eine ausreichend große Fläche für Rollstühle in den Umkleiden vorhanden, insbesondere damit der Wechsel vom Straßenrollstuhl auf den Sportrollstuhl problemlos vollzogen werden kann?
- Gibt es barrierefreie Wasch- und Duscmöglichkeiten (z. B. schwellenfreie Kabinen, unterfahrbare Waschbecken) in den Sportstätten?
- Gibt es an den Sportstätten gute Anfahrts- und Parkmöglichkeiten für Sonderfahrzeuge?



Menschen mit Hörbehinderung und gehörlose Menschen

- Werden die, zumeist akustischen, Vorbereitungs- und Startsignale durch entsprechende Lichtsignale oder eine Lichtklingel ergänzt?
- Sind eine Anzeigetafel für den Wettkampfbetrieb und eine optische Alarmanlage für den Notfall in der Sporthalle vorhanden?
- Wurde daran gedacht, den Schallschutz und die Raumakustik in der Sporthalle zu optimieren?
- Sind Höranlagen mit induktiver Übertragung für die Zuschauerbereiche installiert?



Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen

- Ist es möglich, die Sportstätte vorab mit einem/einer Mobilitätstrainer*in zu begehen?
- Wurde daran gedacht, die Lichtverhältnisse zu optimieren?
- Ist die Sicherheitszone außerhalb des Spielfeldes mit ertastbarem profiliertem Bodenbelag markiert, damit die Grenze des Spielfeldes sowohl für die Athlet*innen als auch für die Zuschauer*innen gut zu registrieren ist?



Menschen mit Hörsehbehinderung und taubblinde Menschen

- Sind die Anzeigetafeln für den Wettkampfbetrieb optisch kontrastiv dargestellt?
- Wurde daran gedacht, die Lichtverhältnisse in Sporthallen und Umkleidekabinen zu optimieren?
- Können die Fenster verdunkelt werden, wenn die Sonne herein scheint?



Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten

- Sind die Trainer*innen emphatisch, geduldig und kreativ, um angemessen und respektvoll mit den unterschiedlichen Bedarfen und Leistungsniveaus umgehen zu können?
- Sind die Sport- und Trainingsgruppen klein genug, damit sich eine gute Kommunikationskultur und vertrauensvolle Atmosphäre entwickeln und auf die unterschiedlichen Leistungsniveaus Rücksicht genommen werden kann?

- Wird bei Bedarf in einfacher Sprache kommuniziert und/oder steht Bildmaterial zur Verdeutlichung der Kommunikationsinhalte zur Verfügung?
- Werden die Regeln für das sportliche Miteinander klar festgelegt und kommuniziert?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONSQUELLEN ZUM BARRIEREFREIEN SPORT



Über diesen Link [www.ksl-nrw.de/
barrierefrei#6.12](http://www.ksl-nrw.de/barrierefrei#6.12) oder den  den
QR-Code gelangen Sie zur digitalen
Linksammlung des Kapitels 6.12



„**Inklusion durch Sport**“ ist ein Positionspapier des Deutschen Instituts für Menschenrechte, das zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen im Breitensport aufruft: www.institut-fuer-menschenrechte.de

„**Planung Barrierefreier Sportstätten**“ ist eine Planungshilfe von Hartmuth Meyer-Buck, verfügbar unter: <https://nullbarriere.de/barrierefreie-sportstaetten.htm>

Der Landesaktionsplan „**Sport und Inklusion in Nordrhein-Westfalen 2019 bis 2022 – Gemeinsam für eine inklusive Sportlandschaft**“ enthält viele Informationen zur Umsetzung der Barrierefreiheit im Sport: www.sportland.nrw/landesaktionsplan-sport-und-inklusion

Agentur Barrierefrei

Kompetenzzentrum Barrierefreiheit Volmarstein (KBV)

Grundschötteler Straße 40

58300 Wetter

Telefon: 02 33 5 – 96 81 59

E-Mail: ab-nrw@kb-esv.de

Internet: www.ab-nrw.de

KSL für den Regierungsbezirk Arnsberg

Märkische Straße 239a (2. Etage)

44141 Dortmund

Telefon: 02 31 – 91 28 3 75

E-Mail: info@ksl-arnsberg.de

Internet: www.ksl-arnsberg.de

KSL für den Regierungsbezirk Detmold

Jöllenbecker Straße 165

33613 Bielefeld

Telefon: 05 21 – 32 93 35 70

E-Mail: info@ksl-owl.de

Internet: www.ksl-detmold.de

KSL für den Regierungsbezirk Düsseldorf

Grafenberger Allee 368

40235 Düsseldorf

Telefon: 02 11 – 69 87 13 20

E-Mail: info@ksl-duesseldorf.de

Internet: www.ksl-duesseldorf.de

KSL für den Regierungsbezirk Köln

Pohlmanstraße 13

50735 Köln

Telefon: 02 21 – 27 71 7 03

E-Mail: info@ksl-koeln.de

Internet: www.ksl-koeln.de

KSL für den Regierungsbezirk Münster

Neubrückenstraße 12-14

48143 Münster

Telefon: 02 51 – 98 29 16 40

E-Mail: info@ksl-muenster.de

Internet: www.ksl-muenster.de

KSL für Menschen mit Sinnesbehinderungen

Hollestraße 1 (Haus der Technik – Osteingang)

45127 Essen

Telefon: 02 01 – 43 75 57 70

E-Mail: info@ksl-msi-nrw.de

Internet: www.ksl-msi-nrw.de

AUTOR*INNEN

Redaktion und Text:

Daria Frank (Agentur Barrierefrei NRW)

Marcus Windisch (Koordinierungsstelle der KSL.NRW)

Text:

Virginia Grosseck (Agentur Barrierefrei NRW)

Annika Nietzio (Agentur Barrierefrei NRW)

Rainer Wallbruch (Agentur Barrierefrei NRW)

Christiane Rischer (KSL.Arnsberg)

Manuel Salomon (KSL.Arnsberg)

Andreas Tintrup (KSL.Arnsberg)

Iris Colzman (KSL.Düsseldorf)

Ellen Dieball (KSL.Düsseldorf)

Susanne Schulte-Mausbeck (KSL.Düsseldorf)

Ramona Armbrust (KSL-MSi-NRW)

Anna Cebulla (KSL-MSi-NRW)

Kristin Reker (KSL-MSi-NRW)

Karoline Riegel (KSL-MSi-NRW)

Melanie Wegerhoff (KSL-MSi-NRW)

Markus May (Koordinierungsstelle der KSL.NRW)

Impressum

Koordinierungsstelle der KSL.NRW
Munscheidstraße 14
45886 Gelsenkirchen
Tel: 02 09 – 95 66 00 30
E-Mail: info@ksl-nrw.de

Text:
Agentur Barrierefrei NRW,
Koordinierungsstelle der KSL.NRW,
KSL.Arnberg, KSL.Düsseldorf, KSL-MSi-NRW

Design:
Lucas Schnurre, Koordinierungsstelle der KSL.NRW

Druck: Bonifatius GmbH Druck | Buch | Verlag
Korrektorat: Tanja Jentsch, 7SILBEN

ISBN 978-3-9820478-9-8



Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds



Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

