



INNOVATIONSTIFTUNG
BAYERISCHE KOMMUNE

Michael Düren
Ulla Neuner
Kompetenzzentrum für Digitale Barrierefreiheit

Von Anfang an digitale Barrieren vermeiden

Umsetzung der BITV 2.0
für Kommunalverwaltungen in Bayern

LEITFADEN

INNOVATIONSTIFTUNG BAYERISCHE KOMMUNE

Stiftungsvorstand

Rudolf Schleyer, AKDB

Gudrun Aschenbrenner, AKDB

Kuratorium

Dr. Franz Dirnberger, Bayerischer Gemeindetag

Bernd Buckenhofer, Bayerischer Städtetag

Andrea Degl, Bayerischer Landkreistag

Stefanie Krüger, Bayerischer Bezirketag

IMPRESSUM

Herausgeber

Innovationsstiftung Bayerische Kommune

c/o Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern – AKDB

Hauptverwaltung

Hansastraße 12-16

80686 München

Postfach 150140

80042 München

© Innovationsstiftung Bayerische Kommune, München 2021

www.bay-innovationsstiftung.de

VON ANFANG AN DIGITALE BARRIEREN VERMEIDEN

EIN LEITFADEN ZUR UMSETZUNG DER BITV 2.0 FÜR
KOMMUNALVERWALTUNGEN IN BAYERN

MICHAEL DÜREN
ULLA NEUNER
KOMPETENZZENTRUM FÜR DIGITALE BARRIEREFREIHEIT

Für die Behördenleitung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die Bayerische Verordnung über die elektronische Verwaltung und die barrierefreie Informationstechnik (BayEGovV) ergänzt das Bayerische Behindertengleichstellungsgesetz (BayBGG). Sie soll gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen digitale Informationen von öffentlichen Internetauftritten und -angeboten, von mobilen Anwendungen oder digitalen Dokumenten von öffentlichen Stellen uneingeschränkt nutzen können.

Dieser Leitfaden richtet sich an Verantwortliche, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die BITV 2.0 in die Praxis umsetzen, sowie Interessierte in den bayerischen Kommunalverwaltungen. Er beabsichtigt, die Komplexität des Themas in seiner Gesamtheit darzustellen, sodass eine erfolgreiche und nachhaltige Realisierung gelingt. Die gut verständliche Sprache ermöglicht der Leserschaft, die vornehmlich nicht aus Fachexperten zum Thema BITV 2.0 bestehen wird, ein zügiges Durcharbeiten.

Was erwartet Sie in diesem Leitfaden?

In der Einleitung in **Kapitel 1** wird klar: Dieser Leitfaden nimmt keine Einschränkung vor auf den oft kommunizierten Automatismus „Barrierefreiheit dient nur Menschen mit Behinderungen“. Damit wird das Thema von einem Stigmatisierung und einer eingegrenzten Betrachtung befreit. Vielmehr geht es hier um die Zugänglichkeit digitaler Informationen für jeden einzelnen. Neben Behinderten, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind, profitieren davon gleichzeitig Beeinträchtigte und in manchen Fällen Benachteiligte verschiedener Art. Allen gemeinsam ist jedoch die zentrale Frage nach ihren Möglichkeiten, digitale Medien uneingeschränkt zu nutzen: nach ihrer digitalen Souveränität.

Im darauffolgenden **Kapitel 2** zur Digitalisierung werden Betrachtungen zur Historie, den aktuell wahrnehmbaren Chancen, aber auch zu den vorhandenen Herausforderungen dargestellt.

Eine Essenz dieses Leitfadens stellt das **Kapitel 3** dar, in dem genauer dargelegt wird, warum die adressierten Themen nicht exklusiv Behinderten helfen. Es wird differenziert zwischen Beeinträchtigungen und Behinderungen und ob diese permanent, temporär oder situativ sind. Zudem wird darauf eingegangen, weshalb die alternde Bevölkerung in unserer westlichen Gesellschaft im Zusammenhang mit der digitalen Teilhabe genauso zu betrachten ist wie Menschen mit Behinderungen und dass die sogenannte Leichte Sprache nicht einfache Sprache ist.

Das **Kapitel 4** widmet sich komplett der Herleitung der BITV, von der UN-Charta bis zur Bayerischen Verordnung über die elektronische Verwaltung und die barrierefreie Informationstechnik (Bayerische E-Government-Verordnung BayEGovV).

Kapitel 5 ist ein kurzer Exkurs in Facetten des Onlinezugangsgesetzes. Selbiges ist nicht Bestandteil dieses Leitfadens, hat jedoch weitreichende Auswirkungen auf die Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit.

Mit **Kapitel 6** startet der Leitfaden in die relevanten Informationseinheiten für die kommunale Verwaltung. Das Kapitel beginnt mit Fragen zu einer nachhaltigen Digitalisierungsstrategie, geht auf die konkreten Anforderungen der BITV 2.0 ein und bietet verschiedene Empfehlungen für die Praxis.

Kapitel 7 veranschaulicht anhand einer fiktiven Behörde, mit welchen Aspekten sich Verwaltungen beschäftigen müssen. Ein kleiner Vorausblick: Es geht nicht nur um die Web-Präsenz; das Thema ist viel tiefgreifender.

Kapitel 8 ist wieder ein Praxisratgeber zum Umgang mit den Fragen, wie eine Verwaltung von einem identifizierten IT-Thema zu einem geprüften barrierefreien digitalen IT-Thema kommen kann.

Kapitel 9 widmet sich den Aspekten, wie der Beschaffungsprozess um die notwendigen Themen der digitalen Barrierefreiheit ergänzt und optimiert werden kann.

Kapitel 10 stellt einen kleinen Abschluss dieses Leitfadens dar. Damit ist ein Ende aber noch nicht in Sicht. So wie der kontinuierlich technologische Wandel und rechtliche Entwicklungen Veränderung bei uns allen ausüben, muss sich auch die Verwaltung der Anforderung einer kontinuierlichen Prüfung, Bewertung und Verbesserung ihrer digitalen Informationen stellen.

Resümee

Unsere Gesellschaft hat das große Interesse, möglichst allen Bürgerinnen und Bürgern Teilhabe an demokratischen Prozessen zu ermöglichen und sie mit wichtigen Informationen und Botschaften zu erreichen. Die Anschubfinanzierung, die es hierfür anfangs zur Umsetzung der Barrierefreiheit benötigt, wird sich bei erfolgreicher Implementierung mittel- und langfristig für Verwaltungen auszahlen: Mit dem Abbau digitaler Hürden für möglichst viele Betroffene sorgen kommunale Behörden für mehr Verständnis und damit auch für eine bessere Akzeptanz und höhere Nutzerzahlen bei ihren digitalen Dienstleistungen. Verwaltungen werden entlastet, da weniger Rückfragen bearbeitet und weniger Korrekturschleifen durchlaufen werden.

Digitale Erreichbarkeit dient daher nicht nur dem Sehbehinderten, um es exemplarisch auszudrücken. Digitale Erreichbarkeit dient uns allen!

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
1.1	An wen richtet sich das Dokument?.....	7
1.2	Ziel des Dokuments	8
1.3	Aufbau des Dokuments	11
2	Historie sowie Chancen & Herausforderungen der Digitalisierung	11
2.1	Wieso es Teilhabe auch Digital geben muss	12
2.2	Chancen der ansteigenden Digitalisierung.....	17
2.3	Herausforderungen der steigenden Digitalisierung	18
3	Barrierefreiheit versus Zugänglichkeit in der Digitalisierung.....	22
3.1	Zugänglich ist nicht unbedingt geprüfte Barrierefreiheit.....	22
3.2	Zugänglichkeit hilft allen	23
3.3	Vereinfachte Personas zur Erklärung der Herausforderungen	27
3.4	Die alternde Bevölkerung – Die Silver Surfer	29
3.5	Menschen mit reduzierter Lesefähigkeit	31
4	Allgemeingültige Gesetze und Verordnungen der Digitalen Barrierefreiheit (EU, Deutschland, Bayern)	34
4.1	EU und digital Accessibility.....	35
4.2	BGG - Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen	37
4.3	BITV 2.0.....	39
4.4	BayEGovV	41
4.5	Zusammenfassung Gesetze und Verordnungen	46
5	OZG: Das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsakten (Schwerpunkt Länder).....	46
5.1	Formular-Management-System (FMS).....	49
6	Digitalisierung der Verwaltung: Der Hürdenlauf beginnt	49
6.1	Themen, die auf die Verwaltung zukommen	49
6.2	Selbstkritische Fragen seien erlaubt	51
6.3	Anforderungen aus der BITV 2.0 an die Verwaltung.....	51
6.4	Identifizieren Sie Ihre betroffenen digitalen Themen.....	54
7	Barrierefreiheit in Verwaltungsakten ist komplex und Vielfältig.....	54
7.1	Komplexität der Frage nach Barrierefreiheit.....	55
7.2	Verantwortlichkeiten.....	57
8	Pragmatisches Vorgehen bei Fragen zu Barrierefreiheit: von Planung über Beschaffung bis Erklärung zur Barrierefreiheit.....	58

8.1	Einrichtung einer Projektgruppe	59
8.2	Wege der Prüfung auf BITV 2.0-Konformität (Selbsttest, Selbsteinschätzung oder externe Einschätzung).....	59
8.3	Art der Prüfung auf BITV 2.0-Konformität nach Clustern der EN 301 549.....	63
8.4	Stellen, von denen Hilfe bei Fragen zur Prüfung geleistet werden kann	63
8.5	Bewertung identifizierter Themen	64
8.6	Mögliche Handlungsoptionen für Probleme der Zugänglichkeit / Barrierefreiheit	64
8.7	Priorisierung der Themen anhand identifizierten Handlungsbedarfs.....	65
8.8	Planung und Beschaffung der notwendigen Anpassungen.....	65
8.9	Nach der ersten Anpassung ist vor der nächsten Anpassung	66
8.10	Die Erklärung zur Barrierefreiheit (EzB)	66
9	Der Beschaffungsprozess unter dem Blickwinkel der Barrierefreiheit	68
9.1	Keine Beschaffung mit IKT-Anteilen ohne Reflektion auf die BITV.....	68
9.2	Einforderbare und zielführende Leistungsbeschreibung	70
10	Auf dem Weg aber längst noch nicht am Ziel	79

1 EINLEITUNG

Zur Unterstützung von Inklusion und Integration im Sinne der digitalen Teilhabe wurde in Deutschland die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0) erlassen. Erlassende Stelle ist das Bundesministerium für Arbeit und Soziales:

„Die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung dient dem Ziel, eine umfassend und grundsätzlich uneingeschränkt barrierefreie Gestaltung moderner Informations- und Kommunikationstechnik zu ermöglichen und zu gewährleisten.“

Informationen und Dienstleistungen öffentlicher Stellen, die elektronisch zur Verfügung gestellt werden, sowie elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe mit und innerhalb der Verwaltung, einschließlich der Verfahren zur elektronischen Aktenführung und zur elektronischen Vorgangsbearbeitung, sind für Menschen mit Behinderungen zugänglich und nutzbar zu gestalten.“

So liest sich § 1 der BITV. Auf den folgenden Seiten sollen Sie die Informationen finden, um den Zielen der BITV gerecht zu werden. Hier möchte dieser Leitfaden mit Wissensvermittlung ansetzen und Sensibilität fördern.

Nicht behindert zu sein ist wahrlich kein Verdienst,
sondern ein Geschenk, das jedem von uns jederzeit genommen werden kann.
(Richard von Weizsäcker)

Mit diesen Worten des ehemaligen Bundespräsidenten lade ich Sie ein, eine Reise in die sich permanent ändernde Welt der Informationstechnologie zu starten. Wir werden am Anfang Missverständnisse erleben. Wir werden erleben, dass Selbstverständliches doch nicht immer selbstverständlich ist, und wir werden verstehen, wie barrierefreie digitale Informationstechnologie täglich unterstützt.

Beginnen wir mit den Schritten des Verständnisses und der Sensibilität.

1.1 AN WEN RICHTET SICH DAS DOKUMENT?

Wenn Sie sich fragen, ob Sie zum Thema digitale Barrierefreiheit weiterlesen sollen, müssen Sie sich nur eine Frage beantworten: „Habe ich in meinem Wirkungskreis mit digitalen Informationen zu tun?“ Wenn ja, sollten Sie dieses Dokument zu Rate ziehen!

Rechtlicher Ausgang ist u. a. die EU-Richtlinie 2016/2102, die die Mitgliedstaaten verpflichtet, den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen sicherzustellen.

Mit Blick auf die BITV sollten wir daher die öffentliche Stelle näher betrachten. Es geht zunächst um diejenigen, die eine öffentliche Stelle verantworten wie Landrätinnen und Landräte oder Bürgermeisterinnen, Bürgermeister und Bezirkstagspräsidenten. Zusammengefasst geht es um Verantwortliche aller Stellen, die nach öffentlichem Recht organisiert sind: Ihr Träger muss also eine öffentlich-rechtliche Rechtsform besitzen oder eine Gebietskörperschaft sein.

Mit diesem Dokument sollen diese Verantwortlichen erreicht und ihnen Hilfestellung gegeben werden, digitale Barrierefreiheit in ihrer öffentlichen Stelle voranzubringen. Dafür braucht es zweifelsohne Mitstreiter in Form von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an bestimmten Schlüsselpositionen der Verwaltung, die das Projekt in seiner Umsetzung in die Praxis voranbringen. Daneben soll weiteren Interessierten die Möglichkeit eröffnet werden, das Thema digitale Barrierefreiheit als Bereicherung der täglichen Arbeit zu verstehen. Bewusst wurden in diesem Leitfaden unterschiedliche Sprachmittel zur Darstellung von Sachverhalten gewählt.

1.2 ZIEL DES DOKUMENTS

Dieser Leitfaden soll helfen, das Thema digitale Barrierefreiheit zu erkennen, ein Gefühl für das Thema zu vermitteln, Hilfestellungen zu geben oder Fragen zu formulieren. Z. B., um zu identifizieren, wo überall Sie Berührungspunkte zur digitalen Barrierefreiheit haben. Oder zu vermitteln, worin die Probleme von fehlender Zugänglichkeit und Barrierefreiheit liegen.

Nehmen Sie bitte folgenden Appell entgegen: Eine Barriere an einer einzigen Stelle kann unter Umständen dazu führen, dass Menschen mit Beeinträchtigung oder Behinderung nicht an die digitalen Informationen kommen, die sie benötigen. Sie haben dadurch keine Teilhabe am digitalen Leben.

Um Barrierefreiheit in Gänze zu verstehen, ist es notwendig sich mit verschiedenen, zentralen Begrifflichkeiten auseinanderzusetzen.

1.2.1 ZUGÄNGLICHKEIT

[Beeinträchtigung – Behinderung - Benachteiligung](#)

„Nach der Definition der Weltgesundheitsorganisation, werden (...) drei Ebenen differenziert, wobei eine Beeinträchtigung (“disability”) eine Funktions- und Aktivitätseinschränkung in der Alltagsbewältigung beschreibt, die sich durch diverse Unfallfolgen ergeben kann. Eine Behinderung (“impairment”) wird definiert als eine anatomische, physiologische oder auch psychische Funktionsstörung des gesamten oder partiellen Organismus. Ein “Handicap”, auch Benachteiligung benannt, subsumiert vor allem den sozialen Aspekt, der das “Nicht-Erfüllen-können” einer angemessenen Rolle innerhalb der Gesellschaft beschreibt.“

Dies soll am Beispiel „Sehen“ erklärt werden: Die Beeinträchtigung ist genau die Grauzone, an der wir zwar nicht mehr alles sehen können (schlechter sehen), aber noch nicht sehbehindert sind, geschweige denn einen Behindertenausweis erhalten haben. Ich gehe bewusst auf das Thema Beeinträchtigung mit ein, denn schon durch eine Beeinträchtigung kann der Zugang zu digitalen Informationen verwehrt werden.

In der digitalen Welt ist der Begriff Barrierefreiheit eine Übersetzung des englischen Wortes “Accessibility”. Die Definition von Accessibility des World Wide Web Consortiums (W3C) lautet:

“Barrierefreiheit bedeutet, dass Menschen mit Einschränkungen das Internet nutzen können. Genauer bedeutet Barrierefreiheit im Internet, dass Menschen mit Einschränkungen das Internet wahrnehmen, verstehen, navigieren, mit ihm interagieren und zu ihm beitragen können.“

Interessant ist, dass die exakte Übersetzung des englischen Wortes "Accessibility" nicht "Barrierefreiheit", sondern "Zugänglichkeit" ist.

Die Vereinten Nationen definieren den ungehinderten Zugang zu Informationen und Kommunikation in ihrem Menschenrechtsübereinkommen von 2006 als grundlegendes Menschenrecht. Der fehlende Zugang zu digitalen Informationen ist gerade in der sich schnell weiterentwickelnden Digitalisierung ein weitgehend unterschätztes Problem.

In der Fachliteratur wird dieses Problem als „Digitale Kluft“ beschrieben. Statistisch gehen wir heute von folgenden Kennzahlen aus: Ca. 30 % der deutschen Bevölkerung sind beeinträchtigt (dabei sind 10 % Menschen mit Behinderung inkludiert). Machen wir uns daher bewusst, dass ca. 24 Millionen Menschen in Deutschland mit einer/mehreren Beeinträchtigungen täglich zu kämpfen haben. Hinzu kommen diejenigen, die eine temporäre Beeinträchtigung haben: Sie schreiben z. B. mit der rechten Hand, können diese aufgrund einer Verletzung jedoch vorübergehend nicht benutzen.

1.2.2 BARRIEREFREIHEIT

2002 trat das Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) in Kraft. Mit ihm wurde dem Benachteiligungsverbot ("Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.", Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 Grundgesetz) für Menschen mit Behinderungen Geltung verschafft.

Das BGG definiert die Barrierefreiheit in § 4:

„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig.“

"Barrierefreiheit" bedeutet einen umfassenden Zugang und uneingeschränkte Nutzungschancen aller gestalteten Lebensbereiche. Im außerdeutschen Sprachgebrauch wird der Zustand einer Barrierefreiheit als leichte, einfache Zugänglichkeit (englisch accessibility, spanisch accesibilidad, französisch accessibilité) bezeichnet.

Damit ist die Barrierefreiheit in Deutschland implizit an die Behinderung gekoppelt.

Empfehlung: Sie sollten generell bei dem Thema digitale Barrierefreiheit auch immer die unserem Erachten nach bessere Begrifflichkeit der digitalen Zugänglichkeit und Erreichbarkeit gleichwertig betrachten.

EXKURS:

Der Begriff "Menschen mit Behinderungen" wird in Artikel 1 Satz 2 der UN-Behindertenrechtskonvention definiert.

Danach bezieht sich der Begriff "Menschen mit Behinderungen" auf Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der

Gesellschaft hindern können.

Damit umschreibt Artikel 1 Satz 2 der UN-Behindertenrechtskonvention die Personengruppe, die in den Schutz des Übereinkommens fällt.

Bereits in der Präambel der UN-Behindertenrechtskonvention Buchstabe e wird auf den Begriff "Behinderung" Bezug genommen. Dort wird beschrieben, dass sich das Verständnis von Behinderung ständig weiterentwickelt und dass Behinderung aus der Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigungen und einstellungs- und umweltbedingten Barrieren entsteht, die sie an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern. Diese Erläuterung verdeutlicht, dass ein Verständnis von "Behinderung" nicht als fest definiertes Konzept verstanden wird, sondern von gesellschaftlichen Entwicklungen abhängig ist. Dafür spricht auch, dass die Erläuterung von "Menschen mit Behinderungen" nicht als eine technische Definition in Artikel 2 aufgenommen wurde.

„Artikel 1 der UN-Behindertenrechtskonvention enthält die Begriffserläuterung "Menschen mit Behinderungen", um den Zugang zu den in der UN-Behindertenrechtskonvention formulierten Rechten zu beschreiben. Auf innerstaatlicher Ebene sind dagegen die rechtlichen Definitionen von "Behinderungen" zu beachten, für die die spezifischen innerstaatlichen Rechtsordnungen maßgebend sind.“

Entnommen aus: [UN-Behindertenrechtskonvention](#)

1.2.3 DIGITALE SOUVERÄNITÄT

Was kann darunter verstanden werden?

BITKOM [2015]: Die Begriffe »Digitale Souveränität« oder »Technologische Souveränität« werden in Politik und Wirtschaft immer häufiger eingesetzt. Im Mittelpunkt stehen dabei Aspekte der Sicherheit und vertrauenswürdige Infrastrukturen.

Eine Studie zum Thema „Digitale Souveränität“ der Kompetenzstelle Öffentliche IT (ÖFIT) definiert Digitale Souveränität als „die Fähigkeiten und Möglichkeiten von Individuen und Institutionen, ihre Rolle(n) in der digitalen Welt selbstständig, selbstbestimmt und sicher ausüben zu können“.

Eine solche Ausübung ist für die öffentliche Verwaltung zur Erfüllung ihrer hoheitlichen Aufgaben durch digitale Verwaltungsprozesse wichtig.

Digitale Souveränität bezeichnet die Möglichkeiten eines Menschen, digitale Medien uneingeschränkt zu nutzen. Neben den individuellen Fähigkeiten umfasst dies auch äußere Rahmenbedingungen, um einen souveränen Umgang mit digitalen Medien zu gewährleisten.

Warum ist digitale Souveränität ein wichtiger Baustein in der digitalen Informationstechnologie?

Zwar ist es wichtig, digitale Souveränität in der Gesellschaft voranzutreiben, in erster Linie ist aber jeder Einzelne individuell für den Aufbau seiner eigenen digitalen Souveränität verantwortlich. Digitalisierung verändert unseren Alltag und unser Berufsleben tiefgreifend. Jeder muss in die Lage versetzt werden, sich uneingeschränkt, sicher und selbstbestimmt in der digitalen Welt zu bewegen. Umso wichtiger sind zum Erreichen einer digitalen Souveränität die Bausteine Zugänglichkeit, Erreichbarkeit und Barrierefreiheit.

1.3 AUFBAU DES DOKUMENTS

Das Thema digitale Barrierefreiheit ist äußerst komplex. Es ausschließlich der IT-Abteilung Ihrer Verwaltung zu übertragen, wird nicht ausreichen. Dieses Dokument ist daher ein umfassender Praxisleitfaden mit 360°-Blickwinkel auf die zahlreichen und vielfältigen Facetten, die sich hinter den Fragen der BITV 2.0 und des Onlinezugangsgesetzes (OZG) verbergen. Er informiert den Leser nicht nur, sondern sensibilisiert zudem, erklärt Hintergründe und stellt wichtige Zusammenhänge zu anderen relevanten Themenfeldern für die öffentliche Verwaltung dar.

Zu Beginn dieses thematischen Rundgangs möchte Sie zu den Ursprüngen der heutigen digitalen Arbeitswelt mitnehmen. Wir werden von Anfang an das Thema Beeinträchtigung und die damit erschwerte Zugänglichkeit von digitalen Informationen betrachten.

Sie können in einer verdichteten Form alle relevanten Gesetze und Verordnungen zur Barrierefreiheit nachlesen.

Anhand des demografischen Wandels soll die Notwendigkeit einer nachhaltigen zugänglichen digitalen Informationspolitik dargestellt werden.

Sie erhalten einen kurzen Überblick über das OZG und die Digitalisierung der Verwaltungsakte.

Sie werden exemplarisch eine typische IT-Bebauung in Ihrem Umfeld dargestellt bekommen und damit einhergehend die vielen unterschiedlichen Berührungspunkte von Zugänglichkeit in der IT-Architektur. Diesen Exkurs erweitern wir um einen Blick auf kommunale Eigenbetriebe oder kommunale Institutionen mit Internetauftritt.

Im Anschluss werden Sie mit detaillierten Fragestellungen und Hilfen durch die zentrale Frage geführt: Ist Ihre öffentliche Stelle BITV-konform?

Ein letzter Exkurs wird Sie dann durch die permanenten Änderungsprozesse begleiten und Sie mit Informationen versorgen, wie Sie Ihre Beschaffungsprozesse an die resultierenden Anforderungen der BITV 2.0 anpassen können.

Neben Praxistipps enthält dieser Leitfaden eine Reihe von Empfehlungen. Am Ende des Dokuments gibt es ein Glossar sowie eine Übersicht der Internet-Links dieses Dokumentes zur weiteren Vertiefung.

An dieser Stelle ein Hinweis zur praktischen Handhabung:

Sie müssen den Leitfaden nicht chronologisch von Anfang bis Ende lesen. Sie können jederzeit in das Thema einsteigen, das Sie am stärksten interessiert. Die ersten zwei Kapitel haben einen zum Thema hinführenden und sensibilisierenden Charakter. Darin wird versucht, über den Tellerrand hinauszublicken und die Komplexität und Reichweite des Themas digitale Barrierefreiheit zu veranschaulichen. In die *hard facts*, die für das fachliche und rechtliche Verständnis der Thematik unerlässlich sind, steigen wir bei Kapitel 3 ein. Praktische Maßnahmen rund um die Umsetzung der BITV 2.0 in der Verwaltung lernen Sie ab Kapitel 6 kennen. Sie können diesen Leitfaden daher wie ein Nachschlagewerk benutzen! Leser, die es besonders eilig haben, finden zudem die zentralen Botschaften zusammengefasst in einer Kurzfassung.

2 HISTORIE SOWIE CHANCEN & HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALISIERUNG

Für interessierte Leser soll an dieser Stelle auf den Artikel [Die Entwicklung des Internets](#) verwiesen werden.

Darin wird veranschaulicht, wie weitreichend sich in den nur zwei Jahrzehnten seit der Jahrtausendwende der Wandel in der Informationstechnologie vollzogen hat. Sicher ist, dass wir uns nicht am Ende dieser Entwicklung befinden. Sicher ist auch, dass ein derart enormer technologischer Innovationsschub nicht ohne Auswirkungen auf weite Bereiche unseres gesellschaftlichen Lebens bleibt. Die Themen Barrierefreiheit und Zugänglichkeit sollten wir daher bei solch einschneidenden Veränderungen von Anfang an immer gleich mitdenken.

2.1 WIESO ES TEILHABE AUCH DIGITAL GEBEN MUSS

Unsere Gesellschaft wird abhängiger von digitalen Plattformen. Wenn wir beim Arzt einchecken, uns für einen Schulplatz bewerben oder eine Steuererklärung abgeben, werden wir immer öfters mit digitalen Plattformen konfrontiert. Denn auch Regierungen und öffentliche Dienste verfolgen "digital-first"-Ansätze, um effizientere Dienstleistungen anzubieten. Für "digital-first"-Ansätze waren Behinderungen ein Motor, um technische Innovationen voranzutreiben.

Schon früh in der Geschichte des Webs erklärte der Erfinder Tim Berners-Lee: "Die Stärke des Webs liegt in seiner Universalität. Der Zugang für jeden, unabhängig von einer Behinderung, ist ein wesentlicher Aspekt" (World-Wide-Web-Consortium 1997). Um digitale Informationen aber für jeden zugänglich zu haben, bedarf es einer Reihe an Anpassungen. Die Digitalisierung fordert Veränderungen.

Für behinderte Menschen, die Hilfsmittel verwenden oder Anpassungen (wie z. B. eine größere Textgröße) benötigen, gibt es jedoch keine Garantie, dass digitale Dienste funktionieren, da sowohl das Web als auch die digitalen Werkzeuge immer weiter verbreitet wurden und sich die Dienste von ihren universalistischen Ursprüngen entfernt haben. Allein die Bereitstellung der digitalen Dienste stellt Zugänglichkeit nicht sicher. Diese muss bewusst mit zur Verfügung gestellt werden.

Eine kontroverse Diskussion möchte ich Ihnen an dieser Stelle nicht vorenthalten: Lars Lene (Journalist u. a. bei der Welt) hat eine Kolumne veröffentlicht mit dem Titel „[Digital first ist tot, es lebe der Mensch](#)“.

Dabei geht es um Folgendes: Menschen an die erste Stelle zu stellen, sollte der bestimmende Faktor werden: Technologie um der Technologie willen hat ausgedient. Digital angebotene Dienste und Produkte sollten Konsumenten einen Mehrwert anbieten.

Dieses Thema lässt sich auch auf die anstehende Digitalisierung der Verwaltung projizieren.

2.1.1 EXKUS: EINIGE KENNZAHLEN DER DIGITALISIERUNG

Digitalisierung ist prägend und stetig im Fluss.

Eine Minute im Internet der Welt:

2021 *This Is What Happens In An Internet Minute*

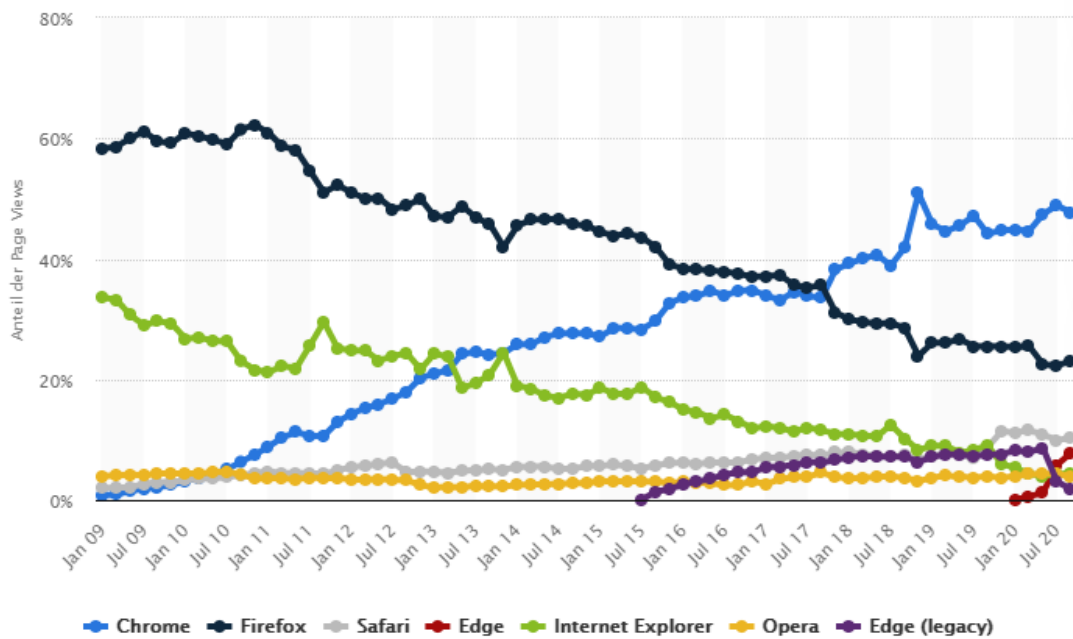


Abbildung 1 Was in einer Minute im Internet passiert

[Quelle](#)

Webzugriffe und Verteilung auf Endgeräteklassen:

Googles Browser Chrome erzielte in Deutschland im September 2020 einen Marktanteil an den Page Views von rund 47,7 Prozent. Mozillas Firefox-Browser belegte mit 23,1 Prozent den zweiten Platz, Apples Safari-Browser kam auf einen Wert von 10,3 Prozent, Microsofts neuer Edge-Browser auf einen Anteil von 7,8 Prozent. Die Daten beziehen sich auf die Nutzung mit Desktop- und Notebook-PCs.



Ihre Daten visualisiert + a b l e a u

© Statista 2021

Abbildung 2 Marktanteile der führenden Browserfamilien an der Internetnutzung in Deutschland von Januar 2009 bis September 2020

Quelle

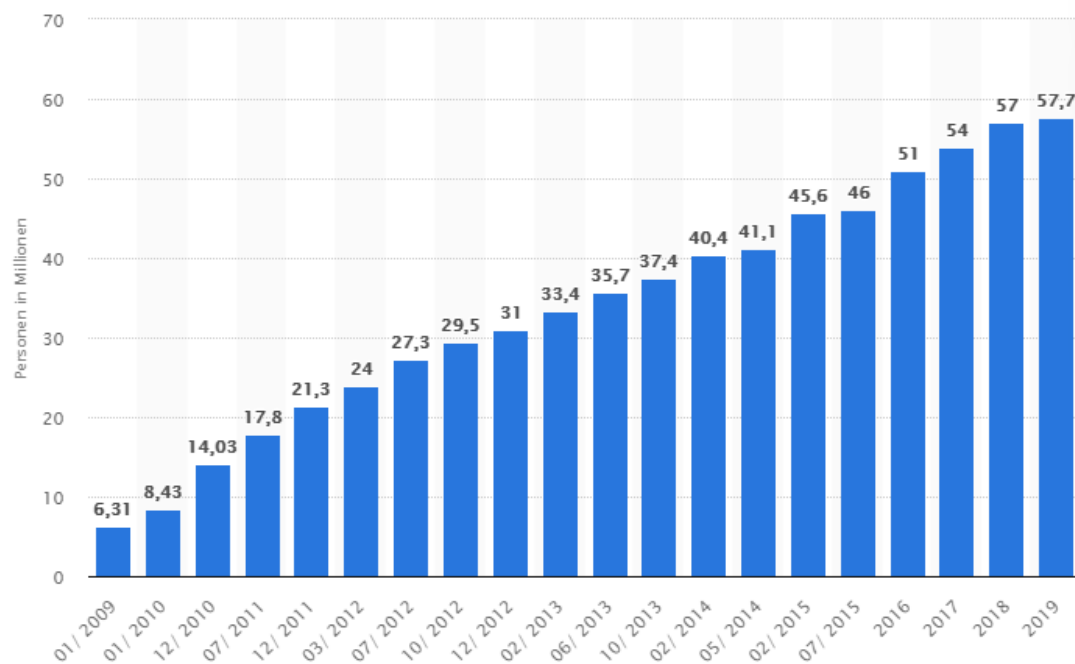
Marktanteile führender Browser in Deutschland bis September 2020: Ca. 85 % der Webzugriffe erfolgen über drei Browser. Der Wandel zeigt, dass Änderung am Konsumverhalten der Nutzenden die Plattformen zur Veröffentlichung indirekt beeinflussen.

veröffentlicht von F. Tenzer, 11.11.2020

Die erste Chrome-Version wurde 2008 veröffentlicht. 2012 konnte Chrome in Bezug auf die weltweiten Marktanteile erstmals den Firefox-Browser und den Internet Explorer überholen. Weltweit ist Chrome mittlerweile der meistgenutzte Browser. Der Vorsprung vor den Konkurrenten fällt hier noch deutlicher aus als in Deutschland.

Entwicklung in der Nutzung von Smartphones:

Die Anzahl der Smartphone-Nutzer in Deutschland wächst stetig und beläuft sich 2019 auf rund 58 Millionen.



Ihre Daten visualisiert + a b l e a u

© Statista 2021

Abbildung 3 Anzahl Smartphone Nutzer in Deutschland bis 2019

Quelle

Anzahl der Smartphone-Nutzer in Deutschland bis 2019,
veröffentlicht von F. Tenzer, 10.11.2020

In der Altersgruppe der 14- bis 49-Jährigen sind Smartphones mit einem Nutzeranteil von über 95 Prozent nicht mehr wegzudenken. Die digitalen „Alleskönner“ werden zum Musik hören genutzt, als Fotokamera, als Navigationsgerät oder zum Lesen von Nachrichten und Surfen im Internet. Smartphones haben zunehmend Geräte ersetzt, die sich auf diese Funktionen spezialisiert haben. Damit sind Smartphones ein unverzichtbarer Bestandteil des digitalen Lebens. Gilt dies auch gänzlich für Beeinträchtigte? Digitale Teilhabe setzt unmittelbar digitale Barrierefreiheit voraus!

2.1.2 TECHNOLOGIE IM WANDEL UND DIE BEDEUTUNG FÜR DIE VERWALTUNG

Zusammengefasst ergeben diese Betrachtungen folgendes Bild, mit dem wir uns auseinandersetzen: Technik ist ein konstitutiver und allgegenwärtiger Bestandteil moderner Gesellschaften. Moderne Informationstechniken prägen soziale Kommunikationszusammenhänge ebenso wie industrielle Produktions- und Vernetzungsstrukturen, die Organisation der staatlichen Verwaltung sowie Überwachung und Kontrolle des öffentlichen Lebens.

Die Digitalisierung hat sich ihren Weg in die Arbeitswelt und den Alltag der Menschen gebahnt. Begriffe wie Arbeitswelt 4.0, E-Commerce oder Cloud Working nehmen einen immer größeren Stellenwert im Berufsleben vieler Arbeitnehmer ein.

Durch den technologischen Wandel haben sich bei 65 Prozent der betroffenen Arbeitnehmer quantitativ die Arbeitsaufgaben erhöht. Dazu kommt, dass 78 Prozent der Arbeitnehmer dieser

Bereiche angeben, ihre Fähigkeiten fortlaufend weiterentwickeln zu müssen. Die Nachfrage nach neuen Fertigkeiten aufgrund der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) am Arbeitsplatz steigt zunehmend. Generische IKT-Kenntnisse sind unabdingbar für Arbeitnehmer, da täglich Software verwendet oder online auf Informationen zugegriffen wird. Mittels IKT ändert sich die Art der Arbeitsbewältigung, während zusätzlich ergänzende Fähigkeiten wie die Kommunikation über soziale Netzwerke wichtiger werden.

2.1.3 PC-ARBEITSPLATZ VS. MOBILEM ARBEITEN AUS DEM HOMEOFFICE

Mobile Technologie bietet Flexibilität

Die Ära traditioneller Bürozeiten und stationärer Arbeitsumgebungen wandelt sich auch in Verwaltungen hin zu asynchronen Arbeitszeiten und Remote-Büros.

Die Möglichkeit, von jedem Ort, zu jeder Zeit und auf jedem Gerät zu arbeiten, wird für Mitarbeiter immer wichtiger, da sie Arbeit und Privatleben besser vereinbaren können. Diese "Consumerization" von Software könnte die Entwicklung hin zu produktiveren, kosteneffizienteren und angenehmeren Arbeitsumgebungen widerspiegeln, in denen Organisationen die Arbeitsabläufe in den Teams effizienter optimieren und nachverfolgen, eine bessere Zusammenarbeit mit zu Hause arbeitenden oder reisenden Mitarbeitern fördern, die Transparenz erhöhen und die Arbeit geräteübergreifend vereinheitlichen können.

Schnellere Kommunikation mit dem Handy

Unsere heutige Belegschaft hat eine Vielzahl von Möglichkeiten, über mobile Geräte miteinander zu kommunizieren. Dies ermöglicht eine schnellere, einfachere und mühelose Kommunikation. Laut Statista hatten im Jahr 2015 75 % der Internetnutzer weltweit auf Messaging-Dienste auf mobilen Geräten zugegriffen.

In einer sich ständig verändernden Welt, in der sich die Technologie so schnell weiterentwickelt, ist es wichtig, anpassungsfähig zu sein und neue Technologien anzunehmen. Mobile Technologie ist eine schnell wachsende Technologie, die Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung helfen kann, der Zeit voraus zu sein und einen Vorteil für Kunden und Bürger zu erlangen. Kann die Kommunalverwaltung diesen schnell wandelnden Anforderungen gerecht werden?

2.1.4 ZUGANG ZU DIGITALEN MEDIEN STETIG STEIGEND VON MOBILEN ENDGERÄTEN

Medienkompetenz:

Heute sind sich alle einig, dass Medienkompetenz bedeutend ist für unsere digitale Gesellschaft. Nicht nur Erwachsene müssen kompetent mit Medien umgehen können, sondern bereits Kinder sollen dies früh lernen. Ergänzen sollten wir diesen Kreis der Betroffenen auch um die älteren Menschen und um Menschen mit einem Hintergrund ohne Deutsch als Muttersprache.

Für öffentliche Verwaltungen und ihre zunehmend digitalen Angebote ist Medienkompetenz eine entscheidende Grundlage. Egal welches digitale Angebot Sie zur Verfügung stellen: Informationen, Online-Formulare und -Anträge – nur wenn die Bürger sowie die Beschäftigten medienkompetent sind und die Information nutzen können, werden solche E-Government-Angebote letztendlich Erfolg haben.

Der Nachholbedarf ist als groß einzuschätzen. Das Wann und Wie mit welchen Inhalten ist weitgehend noch nicht geklärt. Zu dem Thema Medienkompetenz gibt es eine aktuelle Studie „[Digitale Nachrichten- und Informationskompetenzen der deutschen Bevölkerung im Test](#)“, diese führt die generellen Probleme an und zeigt Verbesserungspotentiale auf. Es gibt aktuell keinen generalistischen Lösungsansatz. Sie werden sich stetig individuell mit der Frage beschäftigen müssen: Welche Kompetenzen sind in meiner Verwaltung notwendig, damit Mitarbeiter, Bürger und andere Organisationen mit der angedachten digitalen Information umgehen können?

Praxistipps:

Das Land NRW hat einen sehr interessanten Online-Test veröffentlicht, der die Richtung zu einem Kompetenztest für Online-Medien darstellt. Als Einstieg empfehlenswert: [#DigitalCheckNrw](#) [Deutschland sicher im Netz](#) stellt einen Fundus an relevanten Informationen für unterschiedliche Nutzergruppen zu dem Thema „Digitalkompetenz im Alltag“ zur Verfügung

2.2 CHANCEN DER ANSTIEGENDEN DIGITALISIERUNG

Es fällt schwer, von der Corona-Krise als Chance zu sprechen. Dennoch sind die Begleiterscheinungen ein Startsignal für die Akzeptanz und Notwendigkeit der digitalen Verwaltung und verleihen ihr entsprechende Impulse.

„Die aktuelle Situation kann – gerade dann, wenn Gesetzgeber, kommunale IT-Dienstleister und Kommune im Sinne des Bürgernutzens effizient zusammenwirken – als Katalysator wirken, um die digitale Verwaltung in Deutschland voranzutreiben. Kommunen, die bei ihren Online-Angeboten noch relativ am Anfang stehen, verspüren mittlerweile einen hohen Handlungsdruck, mit den Vorreitern gleichzuziehen. Parallel sind die Rahmenbedingungen für schnelle und für die Bürger sichtbare Umsetzungserfolge besser denn je. In Bayern etwa werden seit Herbst 2019 Kommunen beim Auf- und Ausbau ihres Online-Dienst-Portfolios vom Freistaat finanziell unterstützt. Im Corona-Konjunkturprogramm der Bundesregierung stehen für die Verwaltungsdigitalisierung ebenfalls umfangreiche Mittel bereit.

Ziel muss es nun sein, vorhandene Lösungen fit für die Zukunft zu machen, sie anhand standardisierter Schnittstellen besser zu vernetzen und in Bereichen, in denen noch keine Angebote existieren, zeitnah praktikable Online-Lösungen zu entwickeln – ohne sich dabei in der Konzeptionierungsphase zu verlieren. Die Krise zeigt nämlich auch, dass für eine nachhaltige Praxistauglichkeit von Online-Angeboten die Fokussierung auf das Front End zu den Bürgern sowie Unternehmen nicht ausreicht. Notwendig sind Lösungen, die mit den Back-End-Systemen in den Verwaltungen und Betriebsinfrastrukturen der kommunalen IT-Dienstleister konsistent ineinandergreifen. Zahlreiche Online-Dienste aus der kommunalen Verwaltungspraxis liefern hierfür bereits Blaupausen – über die medienbruchfreie Integration in behördeninterne und -übergreifende Fachverfahren und Workflows.

Vieles spricht dafür, dass die digitale Abwicklung von Verwaltungsleistungen zum neuen Servicestandard wird. Nicht allein deshalb, weil die Auswirkungen der Pandemie dies erforderlich machen, sondern weil bereits heute täglich tausende von Online-Transaktionen zeigen, welche spürbare Erleichterung und Entlastung dies für Bürger, Unternehmen und Verwaltungsangestellte mit sich bringt.“

Quelle: [Digitale Verwaltung vorantreiben](#)

2.3 HERAUSFORDERUNGEN DER STEIGENDEN DIGITALISIERUNG

2.3.1 WIESO WIRD DAS THEMA AUCH FÜR DEN ÖFFENTLICHEN SEKTOR IMMER WICHTIGER?

Zugänglichkeit und Barrierefreiheit in der Digitalisierung sind die Eckpfeiler einer nachhaltigen Teilhabe aller am digitalen Leben.

Die folgenden Fragen helfen zu klären, wie die öffentlich-rechtliche Verwaltung ihren Beitrag für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen leisten kann.

Haben wir eine digitale Spaltung?

Ja! Wie können wir diese überwinden? Bislang können nicht alle Menschen gleichermaßen von den Chancen der Digitalisierung profitieren. Es gibt noch viele Menschen, die digital abgehängt sind. Die Gründe hierfür sind vielfältig, aber die Antwort ist klar: Wir müssen allen Menschen Zugang zu digitalen Technologien und damit ihren Chancen ermöglichen.

Verwirklichen wir konsequent digitale Teilhabe?

Nein! Die Möglichkeit, digitale Angebote zu nutzen, beeinflusst zunehmend die gesellschaftliche Teilhabe. Ohne Zugang zu digitalen Technologien ist es schwerer, an öffentlich zugängliche Informationen zu gelangen oder digitale Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Auch im digitalen Raum hat das im Grundgesetz verankerte Ziel der Herstellung von Gleichwertigkeit der Lebensverhältnisse seine Gültigkeit.

Rücken wir digitale Kompetenzen in den Fokus?

Noch nicht ausreichend! Alle Menschen müssen in die Lage versetzt werden, sich souverän, sicher und selbstbestimmt in der digitalen Welt zu bewegen. Bildung ist der Schlüssel, Potenziale zu fördern und sicherzustellen, dass niemand den Anschluss verliert. Lebenslanges Lernen muss insbesondere mit Blick auf digitale Teilhabe begleitet und gefördert werden.

Stärken wir digitale Medien- und Informationskompetenz?

Wir können die notwendigen Kompetenzen stärken! Im Zeitalter der Digitalisierung ist es essenziell, digitale Medien und Technologien mündig und souverän anzuwenden und sich sicher in der digitalen Welt zu bewegen. Deshalb müssen alle Menschen in die Lage versetzt werden, Medieninhalte kritisch zu reflektieren und Quellen zu prüfen.

Quelle der Zusammenfassung: [Digitaltag 2021](#)

2.3.1.1 DEMOGRAFISCHER WANDEL UND SEINE BEDEUTUNG

Der demografische Wandel stellt neue Anforderungen an die Kommunikation:

- Bevölkerungsanteil mit Zugang zu deutscher Sprachkompetenz sinkt
- Bevölkerungsanteil mit altersbedingten Einschränkungen steigt

Bevölkerung und demografischer Wandel:

83,2 Millionen Bevölkerung - 12,5 % Ausländeranteil - 1,54 Kinder je Frau

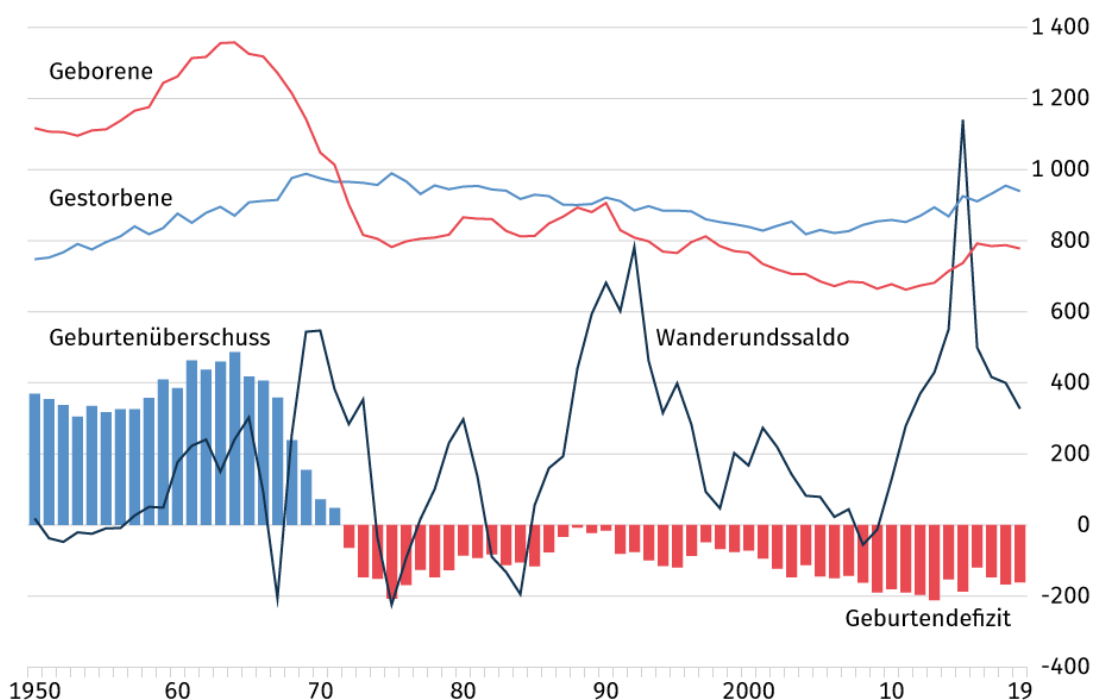
Aktuelle Kennzahlen einer sich verändernden Bevölkerung:

- Bevölkerung wächst durch Zuwanderung
- Ausländeranteil steigt
- Geburtenrate sinkt als Verhältnis von Geborenen und Gestorbenen

Die Bevölkerungsgröße wird von drei demografischen Komponenten beeinflusst: Geburten, Sterbefälle und Saldo zwischen den Zuzügen nach und Fortzügen aus Deutschland.

Natürliche Bevölkerungsbewegung und Wanderungssaldo

Personen in Tausend



Zwischen 1991 und 2010 rückgerechnete Werte auf Basis des Zensus 2011.

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2020

DESTATIS
Statistisches Bundesamt

Abbildung 4 Bevölkerungsbewegung

Neben Alterung ist Migration eine der größten Herausforderungen unserer Zeit.

Seit der Wiedervereinigung sind per Saldo 7,5 Millionen Menschen nach Deutschland zugewandert. Davon hatten 1,1 Millionen Personen die deutsche und 6,4 Millionen eine ausländische Staatsangehörigkeit. Da die Zuwanderer durchschnittlich jünger als die ansässige Bevölkerung sind, wirkt die Nettozuwanderung der Alterung entgegen und verjüngt die Altersstruktur. Die Zuwanderung wird zwar die Alterung nicht umkehren, bremst diese jedoch ab.

Als Folge der Migration leben heute in Deutschland mehr Menschen mit unterschiedlichen Nationalitäten. Im Jahr 2016 hatten 9,2 Millionen Menschen oder 11,2 % der Bevölkerung eine ausländische Staatsangehörigkeit. Die Gesamtzahl der Menschen mit Migrationshintergrund (einschließlich Deutschen mit ausländischen Wurzeln) betrug 2019 sogar rund 21,2 Millionen. Hier

stellt sich v. a. die Frage nach der Verständlichkeit von in Deutsch verfassten Texten für nicht Muttersprachler. Sind für diese Bevölkerungsgruppen solche Informationen (sprachlich) voll zugänglich?

Die Bevölkerungsgruppe der älteren Menschen ab 65 Jahren ist ein wichtiger Faktor im demografischen Wandel.

Bevölkerungsfortschreibung zeigen, dass die Zahl der 65-Jährigen und Älteren seit 1991 von 12 Millionen auf 18 Millionen im Jahr 2019 gestiegen ist. Da jüngere Geburtsjahrgänge sinkende Personenzahlen aufweisen, stellen die über 65-Jährigen im Zeitverlauf auch einen immer größeren Anteil an der Gesamtbevölkerung. Er stieg von 15 % im Jahr 1991 auf 22 % im Jahr 2019.

Quelle: [Demografischer Wandel](#), Statistisches Bundesamt

Schlussfolgerung:

Auch diese beiden relevanten Kennzahlen der demografischen Betrachtung unterstützen die Forderungen nach mehr Zugänglichkeit, Erreichbarkeit und Barrierefreiheit. In Ihren Verwaltungen können Sie mit den anstehenden Digitalisierungsprojekten die Grundlagen verbessern, auch diesen Bevölkerungsgruppen mehr Teilhabe am digitalen Alltag zu verschaffen.

Digitalisierung jetzt gestalten

Digitale Veränderungsprozesse sind nicht aufzuhalten. Dennoch sind sie von Spannungsverhältnissen geprägt, die nicht zu vernachlässigen sind. So können sich in einem konkreten Einzelfall positive und negative Auswirkungen auf den Einzelnen und die Gesellschaft gegenüberstehen. Risiken bei Datenschutz und -sicherheit gilt es frühzeitig zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken – durch regulative Maßnahmen, aber auch durch Sensibilisierung und Befähigung der Bürger.

Digitalisierung ist kein Allheilmittel

So können digitale Teilhabeformate soziale Spaltung nicht umfassend lösen. Phänomene der Digitalisierung können dazu beitragen, dass die Schere sich weiter öffnet. Beispielsweise ist es möglich, dass Prozesse algorithmenbasierter Entscheidungsfindung bestehende Benachteiligungen verstärken, wenn bisherige Diskriminierungsmarker (z. B. Einkommen, Wohnort) als Grundlage von Berechnungen zu neuen Diskriminierungen führen (z. B. keine Kreditvergabe, Ablehnung als Bewerber oder höhere Versicherungspolicen). Soziale Spaltung wird zudem verstärkt, wenn bereits Benachteiligte weniger Zugangschancen zu digitalen Entwicklungen haben als besser Gestellte oder nur in geringem Maß in der Lage sind, diese für sich zu nutzen („Digital Divide“). Um dieser Gefahr entgegenzuwirken, braucht es niedrigschwellige, zielgruppenspezifische Angebote zum Erwerb digitaler Kompetenzen. Entnommen aus [Digitalisierung in den Dienst der Gesellschaft stellen](#)

Beispiel für Digital Divide: [Bildungsgerechtigkeit in Zeiten von Corona](#)

2.3.1.2 HERAUSFORDERUNGEN IN DER VERWALTUNG

Die Digitalisierung erfordert ein neues strategisches Personalmanagement für den öffentlichen Dienst.

Ausgewählte Themenfelder, die den Handlungsdruck abbilden, den eine digitale öffentliche Verwaltung darstellt, sind:

- Rechtliche Vorgaben (u. a. OZG, E-Government-Gesetz, Single Digital Gateway)
- Technologischer Fortschritt (immer kürzere Innovationszyklen)

u. a.

- „Kundenperspektive“ (Erwartungshaltung der Bürger, von Betroffenenverbände sowie der Unternehmen)
- Verwaltungsinterne Perspektive (Fachkräftemangel erfordert höhere Effizienz)

Daher stammt auch das Prinzip „digital first“ mit seinem Vorrang digitaler Verwaltungsleistungen vor der klassischen Schriftform.

Der Erfolg der Verwaltungsdigitalisierung hängt von einem ganzheitlichen und nachhaltigen Transformationskonzept ab, welches strategische, strukturelle sowie personelle Aspekte in Einklang bringt. Es bedarf einer fundierten Analyse der aktuellen und künftigen Aufgabenwahrnehmung und der dafür erforderlichen Personalstruktur sowie Kompetenzen der Beschäftigten.

Weitere Details dazu finden Sie in der folgenden Veröffentlichung: [Wandel der Arbeitswelt im öffentlichen Dienst](#)

Praxistipp:

Machen Sie sich heute schon Gedanken wie Sie Personal- und Kompetenzmangel durch geeignete Kooperationen kompensieren. Kooperationen können sich in Personal oder Systemen ausprägen. Seien Sie offen für kreative Gedanken!

Vielleicht kommt für Sie die Möglichkeit in Betracht, einen Digitallotsen für Ihre Organisation zu entwickeln. In Bayern gibt es ein entsprechendes Förderprogramm. Der „Grundkurs Digitallotse“ wird von der Bayerischen Verwaltungsschule BVS in Zusammenarbeit mit der Bayerischen Vermessungsverwaltung und den kommunalen Spitzenverbänden angeboten. 80 Prozent der Seminargebühren übernimmt der Freistaat. In dem Kurs werden die wichtigsten rechtlichen und organisatorischen Grundlagen vermittelt, die bei der Digitalisierung der kommunalen Verwaltung wichtig sind. Außerdem soll der Kurs für das Thema sensibilisieren und einen Überblick über die bereits vorhandenen Möglichkeiten vermitteln, Verwaltungsabläufe zu digitalisieren. Der [„Grundkurs Digitallotse“](#) begleitet das Förderprogramm „Digitales Rathaus“.

2.3.1.3 VERWALTUNGSFACHEXPERTE VS. IT-KOMPETENZ

So wie beim Bürger eine Digitalkompetenz gefördert werden muss, muss diese bei den Mitarbeitern gefordert und gefördert werden. Ein elementarer Punkt ist daher das notwendige Veränderungsmanagement in der Verwaltung.

Digitalisierung, Modernisierung der Registratur und Führen von E-Akten haben folgende Auswirkungen:

Mit der Einführung von IT-gestützter Verwaltungssoftware beginnen alle Mitarbeiter an dem neuen System mit derselben IT-Kompetenz. Das Problem ist, dass die bisherige Prozesskompetenz eines langjährigen Mitarbeiters plötzlich nahezu gleichgestellt wird mit der eines neuen Mitarbeiters. Viel Prozessdetailwissen übernimmt die neue Software. Damit rückt jahrzehntelange Erfahrung zu Prozessen in den Hintergrund. An dem neuen System haben langjährige wie auch neue Mitarbeiter

dieselbe Grundausbildung genossen. Und in vielen Fällen sind neue (jüngere) Mitarbeiter dem Kulturwandel durch das neue IT-System gegenüber aufgeschlossener.

Eine nachhaltige Digitalisierung stellt Sie vor einen nicht zu unterschätzenden soziokulturellen Wandel Ihrer gesamten Organisation. Dies sollten Sie parallel mit der Digitalisierung als einen wichtigen Erfolgsbaustein im gesamten Änderungsprojekt berücksichtigen.

3 BARRIEREFREIHEIT VERSUS ZUGÄNGLICHKEIT IN DER DIGITALISIERUNG

3.1 ZUGÄNGLICH IST NICHT UNBEDINGT GEPRÜFTE BARRIEREFREIHEIT

Wir benötigen Leitlinien und ein Verständnis zur Gestaltung von Software für interaktive Systeme mit dem Ziel, ein hohes Maß an Zugänglichkeit (englisch: accessibility) zu erreichen. Werden Mensch-System-Interaktionen mit dem Ziel gestaltet, die Zugänglichkeit zu verbessern, bewirkt dies mehr Effektivität und Effizienz sowie ein höheres Maß der Nutzerzufriedenheit von Menschen mit einer großen Bandbreite an Fähigkeiten und Vorlieben. Die Zugänglichkeit ist daher eng mit dem Begriff der Gebrauchstauglichkeit verknüpft.

Die wichtigsten Ansätze zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Mensch-System-Schnittstellen sind:

- Anwendung eines benutzerorientierten Ansatzes bei der Gestaltung
- Befolgen eines kontextbasierten Gestaltungsprozesses
- Vorsehen von Möglichkeiten zur individuellen Anpassung
- Angebot von auf den individuellen Benutzer zugeschnittenen Anweisungen und Schulungen

Es wächst die Notwendigkeit, soziale und die von Seiten des Gesetzgebers gestellten Anforderungen zu berücksichtigen:

- Zugänglichkeit durch Beseitigung von Barrieren
- Menschen an Lebensaktivitäten teilhaben zu lassen
- Nutzung von Umgebungen, Dienstleistungen, Produkten und Informationen zu ermöglichen

Die Notwendigkeit basiert auf dem aktuellen Verständnis der Eigenschaften von Personen, die in irgendeiner Weise körperlich (physisch), in ihrer Sinneswahrnehmung (sensorisch) und/oder geistig (kognitiv) behindert bzw. beeinträchtigt sind. Mangelnde Zugänglichkeit ist ein Problem, das viele Gruppen von Menschen betrifft. Die Benutzer von interaktiven Systemen sind bestimmungsgemäß Konsumenten oder Fachkräfte, z. B. Hausbewohner, Schüler, Ingenieure, Angestellte, Verkäufer, Webdesigner usw. Die diesen Zielgruppen angehörenden Individuen unterscheiden sich in Bezug auf ihre physischen, sensorischen und kognitiven Fähigkeiten erheblich voneinander.

Abgeleitet heißt das, dass Menschen mit Behinderungen keine eigenständige Gruppe bilden, die sich von den anderen trennen ließe.

Generell können sich Unterschiede in den Fähigkeiten aus einer Vielzahl von Faktoren ergeben, die dazu führen, dass die Möglichkeiten zur Teilnahme an den Aktivitäten des täglichen Lebens eingeschränkt sind, und sie stellen eine „allgemein menschliche Erfahrung“ dar. Aufgrund dessen richtet sich der Begriff der Zugänglichkeit an eine weiter gefasste Gruppe von Benutzern, zu der die folgenden Teilgruppen gehören:

- Menschen mit angeborenen oder später im Leben erworbenen physischen, sensorischen und kognitiven Behinderungen

- ältere Menschen, die von neuen Produkten und Dienstleistungen profitieren können, aber in ihren physischen, sensorischen und kognitiven Fähigkeiten eingeschränkt sind
- Menschen mit zeitweise auftretenden Beeinträchtigungen, wie z. B. Personen mit gebrochenem Arm
- Menschen, die in bestimmten Situationen Schwierigkeiten haben, z. B. Personen, die in lauten Umgebungen arbeiteten oder aufgrund ihrer Beschäftigung momentan keine Hand frei haben
- Menschen, die als funktionale Analphabeten gelten; sie können nicht richtig oder nur unzureichend lesen und schreiben
- Menschen, die unter Dyslexie leiden; trotz normalem Seh- und Hörvermögen ist die Fähigkeit, Wörter und Texte zu lesen und zu verstehen, eingeschränkt

Im Kapitel 6 werden die weiteren Grundlagen erläutert, die notwendig sind, um aus Zugänglichkeit / Gebrauchstauglichkeit eine geprüfte Barrierefreiheit für digitale Informations- und Kommunikationstechnologie zu erreichen.

3.2 ZUGÄNGLICHKEIT HILFT ALLEN

Unter digitaler Zugänglichkeit/Barrierefreiheit versteht man die Fähigkeit einer Website, einer (mobilen) Anwendung oder eines elektronischen Dokuments, von einer Vielzahl von Nutzern leicht navigiert und verstanden zu werden. Unabhängig davon, welche Einschränkungen vorliegen (visuelle, auditive, motorische oder kognitive) und ob diese dauerhaft sind.

Alle erreichen

Haben Sie sich schon Gedanken um die Barrierefreiheit der Anwendungen Ihrer Verwaltung gemacht? Barrierefreies Programmdesign und die Zugänglichkeit Ihrer Inhalte unterstreichen Ihre Kompetenz in Kommunikation und Technik. Mit dem Fokus auf Usability und Accessibility machen Sie es allen Menschen möglich, Ihre digitalen Mittel ohne Einschränkungen zu nutzen.

Barrierefreiheit nutzt allen

Zugänglichkeit von hilfreich über notwendig bis unerlässlich

Viele Informationen sind nur noch online zugänglich oder nur mit Mühe bzw. Aufwand in anderer Form erhältlich. Menschen mit Behinderung sind von der Teilhabe im Privat- wie im Arbeitsleben ausgeschlossen, wenn sie Informations- und Kommunikationsangebote nicht nutzen können. Hier erfahren Sie, wie relevant Barrierefreiheit für Nutzer ist:

Für 100 % der Anwender ist Barrierefreiheit hilfreich:

- Sie bedeutet hohe Benutzerfreundlichkeit.
- Sie bedeutet leichte und intuitive Bedienbarkeit.
- Mit hohen Kontrasten sind Texte immer gut lesbar (zum Beispiel auch auf dem Smartphone bei Sonnenlicht).
- Einfache Texte sind leicht verständlich und Botschaften kommen an.

Für 30 % ist sie notwendig:

- Barrierefreiheit hilft Menschen z. B. mit Sehschwäche.
- Durch leichte Bedienbarkeit können Menschen mit motorischen Einschränkungen die Anwendungen nutzen.
- Einfache Texte sind für Nicht-Muttersprachler und Menschen mit geringer Lesekompetenz leicht(er) verständlich.
- Barrierefreiheit unterstützt Menschen mit Konzentrationsschwäche. Rund 750.000 Menschen in Deutschland sind davon betroffen.

Für 10 % ist sie unerlässlich:

- 7,5 Millionen Menschen in Deutschland haben eine anerkannte Schwerbehinderung.
- Sie nutzen die digitale Informations- und Kommunikationstechnologie überdurchschnittlich intensiv und sind eine besonders relevante Gruppe von Nutzern.
- Für ihren Zugang verwenden sie zum Beispiel reine Tastatursteuerung, Braille-Zeilen (ein Computer-Ausgabegerät für blinde Menschen, das Zeichen in Braille-Schrift darstellt), Sprachausgabe oder Joysticks. Eine barrierefreie Software ist darauf abgestimmt.

Zugängliche Benutzeroberflächen sollten folgenden Prinzipien entsprechen:

- Wahrnehmbar
Informationen und Bestandteile der Benutzerschnittstelle müssen den Benutzern so präsentiert werden, dass diese sie wahrnehmen können.
- Bedienbar
Bestandteile der Benutzerschnittstelle und Navigation müssen bedienbar sein.
- Verständlich
Informationen und Bedienung der Benutzerschnittstelle müssen verständlich sein.
- Robust
Inhalte müssen robust genug sein, damit sie zuverlässig von einer großen Auswahl an Benutzeragenten einschließlich assistierender Techniken interpretiert werden können.

Zur einfacheren Erklärung werden die vier Prinzipien anhand der Technologie einer Website näher erläutert. Diese Erläuterung ist nur sinnbildlich zu verstehen. Die vier Prinzipien lassen sich auch auf die anderen Bausteine einer digitalen Informationstechnologie überführen, diese wären: Software, mobile Apps, Website mit Webapps und digitale Dokumente.

Im Detail sind folgende Anforderungen bzw. Richtlinien unter den Grundprinzipien zu verstehen:

1. Wahrnehmbarkeit

In der BITV 2.0 wird dieses Prinzip näher erläutert durch:

"Die Informationen und Komponenten der Benutzerschnittstelle sind so darzustellen, dass sie von den Nutzerinnen und Nutzern wahrgenommen werden können."

Dies wird meist dadurch erreicht, dass Informationen entsprechend des Zwei-Kanal-Prinzips bereitgestellt werden, sodass sie über zwei unterschiedliche Sinneskanäle wahrgenommen werden können.

- Textalternativen:

Alle Inhalte einer Anwendung müssen auch in textlicher Form vorhanden sein. Dadurch wird gewährleistet, dass die Inhalte nicht nur auf dem Bildschirm dargestellt werden können, sondern ebenso vergrößert, mit Screenreadern gelesen oder in andere Sprachen (einschließlich Symbolsprachen) übersetzt werden können. Textalternativen müssen insbesondere für Grafiken und Bedienelemente berücksichtigt werden, was gleichermaßen für Grafiken auf Webseiten, in Anwendungen, in PDF-Dokumenten und anderen Techniken wie Flash-Objekte (animierte Bilder, Schaltflächen, Töne und Anbindung von Datenbanken für interaktive Webseiten) gilt. Auch andere eingebettete Objekte wie Multimedia benötigen Textalternativen.

- Multimediale Inhalte:

Die Website stellt alternative Darstellungsformen für zeitbasierte Medien (z. B. Audio- und Videoinhalte) bereit. Als Medienalternativen stehen beschreibende Begleittexte, Audiodeskriptionen, Untertitel, Transkriptionen oder Gebärdensprache zur Auswahl.

- Anpassbarkeit:

Die Inhalte einer Webseite werden nicht immer bei Standardeinstellungen am Bildschirm betrachtet und müssen deshalb auch unter verschiedenen anderen Bedingungen anpassbar sein. Wenn die Webseite in einem Screenreader gelesen wird, dann kommt es vor allem darauf an, dass visuell erkennbare Strukturen und Zusammenhänge linear nachvollzogen werden können. Wenn hingegen ein Nutzer die Bildschirmeinstellungen ändert (z. B. durch einen Kontrastmodus), dann müssen die Inhalte und deren Zusammenhang in der vereinfachten visuellen Darstellung ebenfalls vollständig wahrgenommen werden können.

- Unterscheidbarkeit:

Inhalte werden so erstellt, dass sie sich optisch und akustisch deutlich von anderen Inhalten unterscheiden (Farbe, Schriftgröße, Kontrast, dezenter Hintergrund).

Die Richtlinie zur Unterscheidbarkeit umfasst Regelungen zur visuellen Darstellung von Webseiteninhalten. Vorgaben beziehen sich auf die Farbgestaltung, das Kontrastverhältnis von Text- und Bildelementen zum Hintergrund, die Textgröße und -skalierbarkeit sowie das Layout von Textblöcken.

2. Bedienbarkeit

In der BITV 2.0 wird dieses Prinzip näher erläutert durch:

„Die Komponenten der Benutzerschnittstelle und die Navigation müssen bedient werden können.“

Auch zur Sicherstellung der Bedienbarkeit kann das Zwei-Kanal-Prinzip angewendet werden. Webseiten müssen über eine alternative Handhabung nutzbar sein, also insbesondere auch über die Tastatur bedienbar sein.

- Zugänglichkeit via Tastatur:

Für eine bestmögliche Usability sind alle Inhalte und Funktionalitäten per Tastatur zugänglich.

Vor allem aktive Inhalte (Links, Formulare, Widgets usw.) müssen per Tastatur bedient werden können. Genauer gesagt, sie müssen über eine Tastaturschnittstelle zugänglich sein, denn neben der klassischen Tastatur, auf die bestimmte Nutzergruppen angewiesen sind, gibt es Spracheingabe, Bildschirmtastaturen und andere Eingabemöglichkeiten, die auf die Tastaturschnittstelle aufsetzen.

- Kein Zeitdruck:

Menschen mit Behinderungen können aus verschiedenen Gründen mehr Zeit benötigen, um Aufgaben auf einer Webseite zu erledigen. Reaktionszeiten können langsam sein oder die Geschwindigkeit beim Lesen oder Auffinden von Inhalten können deutlich unter denen durchschnittlicher Nutzer liegen. Deshalb sollten - wo immer möglich - alle Zeitbeschränkungen für Aufgaben durch die Nutzer aufgehoben oder verlängert werden können.

- Anfall-Risiken minimieren:

Webseiten dürfen keine flackernden Inhalte enthalten, die bekanntermaßen z. B. zu epileptischen Anfällen führen können. Solche Formen des Flackerns müssen in Videos und auf der Webseite vermieden werden; textliche Hinweise auf solche Gesundheitsgefahren reichen nicht aus.

- Navigation:

Die Anwendung stellt Nutzern Mittel zur Seite, die eine mühelose Navigation ermöglichen. Dabei ist es insbesondere wichtig, dass die Position innerhalb einer Anwendung nachvollziehbar ist und alle Navigationselemente eindeutige Hinweise dazu geben. Zudem muss es möglich sein, sich wiederholende Inhalte und Inhaltsblöcke zu überspringen.

3. Verständlichkeit

In der BITV 2.0 wird dieses Prinzip näher erläutert durch:

„Die Informationen und die Bedienung der Benutzerschnittstelle müssen verständlich sein.“

Zunächst müssen hierzu alle Texte gut lesbar in einer Sprache verfasst werden, die möglichst viele Menschen einfach verstehen können und die den Inhalten angemessen ist.

- Lesbarkeit:

Es gilt, Inhalte für alle Nutzergruppen lesbar zu machen. Das können Sprach- und andere Auszeichnungen im Code sein, die von Screenreadern ausgewertet werden, oder der Text selbst wird möglichst verständlich geschrieben (z. B. mit gängigen statt ungewöhnlichen Begriffen, Vermeidung von Abkürzungen, kürzere Sätze, usw.).

- Vorhersehbarkeit:

Das Verhalten funktionaler und interaktiver Elemente bleibt stets vorhersagbar. Um eine gute Verständlichkeit zu gewährleisten, sollten Funktionen vorhersehbar sein. Tastaturnutzer müssen beispielsweise stets über die Kontrolle des Tastaturfokus verfügen, und Inhalte dürfen nur auf expliziten Wunsch des Nutzers dynamisch ausgetauscht werden. Vor allem beim Einsatz von Screenreadern oder Vergrößerungssystemen, aber auch für Menschen mit Lernbehinderungen ist ein konsistenter Seitenaufbau ebenfalls förderlich für die Bedienbarkeit der Seite.

- Eingabehilfen:

Gut zugängliche Webseiten helfen Besuchern, Fehler zu vermeiden, indem diese durch Eingabehilfen automatisch korrigiert werden. Daher muss bei der Nutzereingabe Hilfestellung geleistet werden, um

fehlerhafte Eingaben zu vermeiden, Fehleingaben zu erkennen (z. B. bei eingeschränkter Sehfähigkeit oder mit einem Screenreader) und bei der Korrektur zu unterstützen.

4. Robustheit

In der BITV 2.0 wird dieses Prinzip näher erläutert durch:

„Inhalte müssen so robust sein, dass sie von möglichst allen Benutzeragenten, einschließlich assistiver Technologien, zuverlässig interpretiert werden können.“ Aus der Übersetzung der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) bedeutet dies: Der Inhalt ist mit aktuellen und zukünftigen Benutzerwerkzeugen kompatibel.

Damit Menschen mit Behinderungen auf Web-Inhalte mit den eigenen verwendeten Hilfsmitteln zugreifen können, müssen die Web-Inhalte robust also kompatibel mit diesen Hilfsmitteln gestaltet sein.

- Kompatibilität:

Die Kompatibilität von Webseiten mit heutigen und zukünftigen Hilfsmitteln wie Screenreadern, Vergrößerungssystemen, Spracheingaben usw. wird dadurch gesichert, indem der Code möglichst gemäß Standards bzw. Konventionen geschrieben wird. Darüber hinaus müssen aktive Elemente (Links, Formulare, Widgets usw.) so umgesetzt werden, dass vor allem semantische Informationen (Name, Rolle, Wert) korrekt an die Accessibility-API des Betriebssystems übertragen werden.

Zusammenfassung:

Zugänglichkeit und Barrierefreiheit hilft allen!

In den Fragen der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit helfen uns etwas andere Blickwinkel:

- Usability (Benutzbarkeit oder Nutzerfreundlichkeit oder Gebrauchstauglichkeit)
- User Centered Design (nutzerorientierte Gestaltung oder Nutzerfreundlichkeit)

Halten wir uns bereits von Anfang an diese Maßgaben, können viele Probleme im Vorhinein schon vermieden werden.

Ein Zitat zu dem noch existierenden Dilemma:

„Behinderung ist die Unfähigkeit, sich an schlechtes Design anzupassen.“
(Prof. Gregg Vanderheiden 1997)

3.3 VEREINFACHTE PERSONAS ZUR ERKLÄRUNG DER HERAUSFORDERUNGEN

Diese vier Grundprinzipien sind die Anforderungen, die an eine barrierefreie Website gestellt werden. Um sich zu vergegenwärtigen, warum diese Anforderungen für bestimmte Behinderungen benötigt werden, wird üblicherweise mit den folgenden Nutzergruppen (in vereinfachter Betrachtung) in IT-Projekten gearbeitet. Es wurden entlang der Beeinträchtigungen bestimmte Personas definiert. Diese Personas unterstützen die Designphase von Anfang an.

Die folgenden Nutzergruppen sollten immer geprüft und soweit sinnvoll auch angewendet werden:

Sehbeeinträchtigte Nutzer

Vielfältige Krankheitsbilder <ul style="list-style-type: none">• Farbfehlsichtigkeit• Verringerte Sehstärke• Grauer & grüner Star• Diabetische Netzhauterkrankungen• Altersabhängige Makula-Degeneration• Retinopathia pigmentosa	Wichtigste Maßnahmen <ul style="list-style-type: none">• Hohe Farbkontraste• Gut lesbare Schriftgrößen• Individuelle Textanpassung• Gut sichtbarer Fokus• Informationen nicht nur durch Farbe vermitteln
---	---

Blinde Nutzer

Eingesetzte Hilfsmittel <ul style="list-style-type: none">• Screenreader• Braille-Zeilen• Kopfhörer• Sprachassistenzen	Wichtigste Maßnahmen <ul style="list-style-type: none">• Alternativtexte für grafische Inhalte• Abbildung von Strukturen auf Code-Ebene• Tastatur- und Sprachsteuerung ermöglichen• Aussagekräftig beschriftete Links und Überschriften verwenden
--	---

Motorisch beeinträchtigte Nutzer

Vielfältige Schädigungen <ul style="list-style-type: none">• deformierte oder fehlende Gliedmaßen• geschädigte Knochen• geschädigte Gelenke• geschädigte Muskeln• geschädigte Hirnfunktion	Wichtigste Maßnahmen <ul style="list-style-type: none">• Tastatur- und Sprachsteuerung ermöglichen• Touch- und Klickflächen großzügig gestalten• Produkte mit großen Tasten anbieten• gut sichtbarer Fokus
---	--

Hörgeschädigte und gehörlose Nutzer

Unterscheidung <ul style="list-style-type: none">• Schwerhörigkeit• Resthörigkeit• Gehörlosigkeit	Wichtigste Maßnahmen <ul style="list-style-type: none">• Verschiedene Kommunikationswege bereitstellen• Videos Untertiteln oder mit Gebärdensprache anbieten• Informationen in leichter Sprache anbieten• Text gut strukturieren
--	--

Kognitiv beeinträchtigte Nutzer

Verschiedene Auswirkungen	Wichtigste Maßnahmen
<ul style="list-style-type: none">• Neurologische Beeinträchtigungen• Lernbeeinträchtigung• Entwicklungsstörungen• Psychische Funktionsstörungen	<ul style="list-style-type: none">• Konsistente Gestaltung• Inhalte kurz, klar und einfach halten• Redewendungen und Sinnbilder vermeiden• Beim Vermeiden von Fehlern unterstützen• Systemmeldungen klar und einfach formulieren

3.4 DIE ALTERNDE BEVÖLKERUNG – DIE SILVER SURFER

Barrierefreies Design für eine alternde Bevölkerung

Da die Technologie mit der Einführung neuer Smartphones, intelligenter Geräte und Social-Media-Seiten voranschreitet, werden einige ältere Menschen zurückgelassen. Ohne den richtigen Zugang zu den Geräten und Technologien verlieren ältere Menschen zum Beispiel die Möglichkeit der Teilhabe am weiteren Erwerbsleben und/oder in ihrer sozialen Umgebung.

Globale Standards für Barrierefreiheit sind grundlegend

Altern kann auch als fortschreitender Funktionsverlust definiert werden, was auch bedeutet, dass wir mit zunehmendem Alter Behinderungen erwerben. Wie Irving Kenneth Zola in seinem Artikel "Toward the Necessary Universalizing of a Disability Policy" treffend formulierte: "Die Frage der Behinderung für den Einzelnen [...] ist nicht ob, sondern wann, nicht so sehr welche, sondern wie viele und in welcher Kombination."

Designrichtlinien für eine alternde Demografie

Die Web Content Accessibility Guidelines ([WCAG](#)) sind eine sehr hilfreiche Grundlage für barrierefreies Design. Was die Definition von Benutzerfreundlichkeit oder Erfahrungen und Richtlinien für kognitive Behinderungen angeht, wird aber noch mehr benötigt. Um optimale Nutzererlebnisse für ältere Menschen zu schaffen, müssen Designer auf grundlegendes benutzerzentriertes Designdenken zurückgreifen.

Designer müssen ein tiefgreifendes Verständnis älterer Menschen als Benutzer durch Forschung wie Ethnografie, Interviews und Fokusgruppen verstehen. Durch diese Forschung können wir die enorme technologische Lücke besser verstehen, mit der die alternde Demografie konfrontiert ist.

Es ist fast unmöglich, ältere Menschen für das Design zu gruppieren und zu verallgemeinern, wie wir es bei Kindern und Erwachsenen tun. Für jedes Individuum ist das Älterwerden einzigartig, schrittweise und persönlich. Jeder hat seinen eigenen Grad an Fähigkeiten und Anpassungstechniken, wenn er altert. Design-Heuristiken und Richtlinien zur Barrierefreiheit decken Ältere möglicherweise nicht ab.

Fazit: Ältere Menschen stellen eine einzigartige Design-Herausforderung dar, die wir aus mehreren Blickwinkeln angehen müssen.

Als Designer müssen wir ganz von vorne anfangen und jede Erfahrung, die wir entwerfen, durch eine neue Linse hinterfragen. Wir müssen bei jeder Interaktion Annahmen eliminieren und berücksichtigen, dass ältere Benutzer weniger vertraut mit der Technologie und risikoscheu sind im Gegensatz zu den aufgeschlosseneren jüngeren Benutzern.

Hier sind fünf Tipps, die helfen, die technologische Kluft zu überbrücken, mit der ältere Menschen konfrontiert sein können:

- Machen Sie keine Annahmen über die Technologie und das Design!
- Hinterfragen Sie alle Design-Elemente im Kontext der Älteren!
- Geben Sie positives Feedback, um Vertrauen aufzubauen!
- Halten Sie die Dinge intuitiv und klar!
- Verstehen Sie Design-Metaphern und ihre Ursprünge (Design-Metaphern als Abbildung von realen Gegenständen in einer Welt der Informationstechnologie)!

Die Zukunft ist personalisiert

Letztlich läuft jede Generation Gefahr, mit ähnlichen Barrieren konfrontiert zu werden, bis die Technologie wirklich personalisiert werden kann. Wir müssen uns von den massenproduzierten, einheitlichen Benutzererfahrungen verabschieden.

Vision: Die Welt passt sich an mich an und ich muss nicht immer die Welt an mich anpassen. Die Personalisierung wird es den Designern ermöglichen, die Benutzererfahrungen auf bestimmte Personen zuzuschneiden und auf ihre Bedürfnisse abzustimmen. Wie David Weinberger, Senior Researcher am Berkman Klein Center, erklärte: "Personalisierung ist die automatische Anpassung von Websites und Nachrichten an die Personen, die sie betrachten, sodass wir das Gefühl haben, dass es irgendwo ein Stück Software gibt, das uns so liebt, wie wir sind."

Da wir älter werden und sich unsere physischen und kognitiven Fähigkeiten im Laufe der Zeit verändern, wird jeder von uns mehr denn je zugängliche Technologie benötigen, die so konzipiert ist, dass sie uns im Laufe unseres Lebens entgegenkommt und sich mit uns anpasst.

3.4.1 WOFÜR STEHEN W3C, WAI, WCAG?

[W3C](#): Das World Wide Web Consortium (W3C) entwickelt internationale Standards für das Web: HTML, CSS, und vieles mehr.

[WAI](#): Die W3C Web Accessibility Initiative (WAI) entwickelt Standards und Unterstützungsmaterialien, die Ihnen helfen, Barrierefreiheit zu verstehen und zu implementieren.

[Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#): Web-"Inhalt" bezieht sich im Allgemeinen auf die Informationen in einer Webseite oder Webanwendung, einschließlich natürlicher Informationen wie Text, Bilder und Töne, Code oder Markup, der die Struktur und Präsentation usw. definiert.

WCAG gilt für dynamische Inhalte, Multimedia, "Mobile" usw. Die WCAG können auch auf nicht webbasierte Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) angewendet werden, wie in den [WCAG2ICT](#) beschrieben.

[Authoring Tool Accessibility Guidelines \(ATAG\)](#): Autorentools sind Software und Dienste, die "Autoren" (Webentwickler, Designer, Autoren usw.) verwenden, um Webinhalte zu produzieren. Zum Beispiel: HTML-Editoren, Content-Management-Systeme (CMS) und Websites, auf denen Benutzer Inhalte hinzufügen können, wie z. B. Blogs und Social-Networking-Sites. Die ATAG-Dokumente erklären, wie man die Autorentools selbst zugänglich zu machen hat, damit Menschen mit Behinderungen Webinhalte erstellen können, und Autoren bei der Erstellung von besser zugänglichen Web-Inhalten unterstützen.

[User Agent Accessibility Guidelines \(UAAG\)](#): Zu den User Agents gehören Browser, Browser-Erweiterungen, Media Player, Reader und andere Anwendungen, die Web-Inhalte wiedergeben.

[Accessible Rich Internet Applications \(WAI-ARIA\)](#): ARIA bietet eine Semantik, mit der Autoren das Verhalten der Benutzeroberfläche und strukturelle Informationen an unterstützende Technologien (wie z. B. Bildschirmleser) übermitteln können. Die ARIA-Spezifikation bietet eine Ontologie von Rollen, Zuständen und Eigenschaften, die zugängliche Elemente der Benutzeroberfläche definieren.

3.5 MENSCHEN MIT REDUZIRTER LESEFÄHIGKEIT

Leichte und einfache Sprache – Versuch einer Definition

Menschen mit geringer Lesefähigkeit

In Deutschland gibt es rund 7,5 Millionen funktionale Analphabeten – unter anderem Menschen mit schwerer Lese- und Schreibschwäche, Menschen mit geistiger Behinderung und Menschen, die Deutsch als Fremdsprache sprechen. Erweitert wird das Spektrum um weitere 13 Millionen Menschen mit schwacher Lesekompetenz unterschiedlichster Ausprägungen. Das heißt, die Lesekompetenz von rund 25 % der Bevölkerung sind für einen literarisch anspruchsvollen Text nicht ausreichend. Geringe Lesefähigkeit erschwert oder versperrt den Zutritt zu vielen Lebensbereichen. Einfache Sprache soll diesen Personen einen Einstieg in die Schriftsprache erleichtern und ist damit eine wesentliche Grundlage für die Herstellung von Niedrigschwelligkeit und der tatsächlichen Möglichkeit zur gesellschaftlichen Teilhabe eines wesentlichen Teils der Gesellschaft. Texte in einfacher Sprache sollen allgemein schwierige Texte für möglichst breite Bevölkerungsgruppen zugänglich zu machen.

Wie und an welchen Stellen können Sie in der täglichen Verwaltungsarbeit einen Beitrag zum Thema Zugänglichkeit und Verständlichkeit beitragen? Es ist allen Beteiligten sicherlich bewusst, dass formelle oder offizielle Veröffentlichungen in Schriftform nicht unbedingt eine allgemeine Zugänglichkeit abbilden. Diesem Dilemma werden wir in diesem Leitfaden auch nicht gerecht werden können. Was wir aber können, ist, Ideen zu entwickeln, wie und an welchen Stellen Sie einfache Sprache in Ihr digitales Angebot einbauen, z. B. durch:

- Vermeidung komplexer und langer Satzstrukturen
- Vermeidung unbekannter Worte (z. B. Fremdwörter, Fachjargon)
- Präzise und klar sein
- Leserfreundliche Formatierung (z. B. Absätze, Hervorhebungen)
- Sinnvolle Ordnung der Informationen (z. B. Aufzählungszeichen)

Zusätzlich können bei digitalen Texten mit mehr als 3000 Zeichen verlinkte Inhaltsverzeichnisse sowie bei langen Texten für wichtige Themen Unterseiten verwendet werden.

Leichte Sprache: Texte in Leichter Sprache wenden sich an Menschen mit Lernbehinderung. Ihre Inhalte sind stark reduziert. Das Niveau der leichten Sprache entspricht A1 gemäß der Einordnung des Sprachniveaus nach dem Europäischen Referenzrahmen.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für leichte Sprache, entnommen der Webseite familienratgeber.de:

Einen [Schwer-Behinderten-Ausweis](#) können Sie bekommen, wenn Sie eine Behinderung haben. Dafür müssen Sie einen [Grad der Behinderung](#) von 50 bis 100 haben. Die Abkürzung dafür ist: [GdB](#).

- Und Sie müssen in Deutschland leben.
- Oder Sie müssen in Deutschland arbeiten.

Wenn Sie eine Behinderung haben, dann können Sie besondere Hilfen bekommen. Zum Beispiel:

- Bei der Arbeit
- beim Wohnen
- und in der Freizeit.

Diese Hilfen bekommen Sie auch: Wenn Sie eine Behinderung haben, aber Sie haben keinen [Schwer-Behinderten-Ausweis](#).

Einfache Sprache: Die einfache Sprache wendet sich an Menschen, die geringe Lese-Erfahrung haben bzw. von komplexen Texten überfordert sind. Das Niveau der einfachen Sprache wird definiert mit B1 gemäß der Einordnung des Sprachniveaus nach dem Europäischen Referenzrahmen.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einfache Sprache, entnommen der Webseite familienratgeber.de:

Menschen mit einem Grad der Behinderung von 50 und mehr können einen Schwerbehindertenausweis bekommen. Wer hat Anspruch auf den Ausweis? Was nützt er? Und wo beantragt man den Ausweis? Diese und andere Fragen beantwortet der Text.

Wer bekommt einen Schwerbehindertenausweis?

Einen Schwerbehindertenausweis erhalten nur Menschen mit Schwerbehinderung. Schwerbehindert ist man, wenn der Grad der Behinderung (GdB) 50 oder mehr beträgt. Außerdem muss man in Deutschland wohnen oder hier arbeiten.

Wo und wie beantragt man einen Schwerbehindertenausweis?

Den Schwerbehindertenausweis beantragen Sie bei Ihrer [Kommunalverwaltung oder beim Versorgungsamt](#). Die Adresse des zuständigen Amtes erfahren Sie beim Bürgeramt Ihrer Stadt. Den Antrag können Sie mit einem Antragsformular stellen. Das Formular bekommen Sie bei Ihrem Versorgungsamt, im Bürgerbüro Ihrer Stadt oder bei einer [EUTB-Beratungsstellen in Ihrer Nähe](#). Oder auch bei den Vertretungen für Menschen mit Schwerbehinderung in Betrieben. Sie können den Antrag auch im Internet herunterladen. Die Anträge für den Schwerbehindertenausweis sind in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich. Auf der Seite www.einfach-teilhabe.de (unter Punkt 3) finden Sie den richtigen Antrag für Ihr Bundesland. In den meisten Bundesländern können Sie den Antrag inzwischen auch online stellen.

Wozu braucht man einen Schwerbehindertenausweis?

Menschen mit Behinderung haben durch ihre Behinderung oft einen größeren Aufwand im Alltag. So müssen sie zum Beispiel mehr Geld für Medikamente, Hilfsmittel oder Pflege ausgeben. Um diesen und andere Nachteile zumindest etwas auszugleichen, gibt es „Nachteilsausgleiche“. Mehr zum Thema in der Familienratgeber-Rubrik [Nachteilsausgleiche](#).

Um bestimmte Nachteilsausgleiche zu bekommen, müssen Sie eine Schwerbehinderung nachweisen. Dazu brauchen Sie einen Schwerbehindertenausweis. Der Schwerbehindertenausweis ist die amtliche Anerkennung Ihrer Schwerbehinderung. So erhalten zum Beispiel nur Menschen mit anerkannter Schwerbehinderung einen besonderen Kündigungsschutz für ihren Arbeitsplatz oder Zusatzurlaub. Auch um günstigere Karten für Museen, Schwimmbäder, Busse oder Bahnen zu bekommen, müssen Sie einen Schwerbehindertenausweis vorlegen.

Anhand dieser beiden Beispiele wird anschaulich, dass es in Ihrem Behördenalltag samt seiner Behördensprache Texte und Veröffentlichungen in verständlicherer Form geben sollte bzw. muss. Heute ist das Nichtverstehen bereits Alltag für viele Menschen. Sie können dem durch Ihre bereitgestellten digitalen Informationen und Dienstleistungen entgegenwirken.

Das Bayerische Staatsministerium des Inneren, für Sport und Integration hat den Leitfaden für Bürgernahe Sprache in der 3. Auflage im Mai 2021 neu aufgelegt. Der Leitfaden soll die Verwaltung bei der Erstellung von „bürgernahen Schreiben“ unterstützen.

Diesen Leitfaden finden Sie unter folgendem Link: [Freundlich, korrekt und klar](#)

Hinweis: Lassen Sie sich nicht verleiten, alles in leichte Sprache oder einfache Sprache zu übersetzen. Wie bei allen Übersetzungen gehen wichtige Inhalte verloren. Gerade im Bereich der öffentlichen Verwaltung geht es sehr oft um Gesetze und Verordnungen, deren Auslegung Ihre Aufgabenstellung ist. Hier ist tatsächlich zu hinterfragen, ob überhaupt eine Abbildung in einfacher Sprache oder leichter Sprache zielführend ist. Bestimmte Inhalte sind hierfür besser prädestiniert als andere. Was Sie jederzeit übernehmen können sind Ansätze, Veröffentlichungen allgemeiner Art (z. B. das Grußwort, Neuigkeiten, Bekanntmachungen, Öffentlichkeitsarbeit) in einfacherer Sprache zu gestalten (Stichwort: bürgernahe Sprache). Damit erreichen Sie schon mehr Zugänglichkeit. Eine weitere Möglichkeit ist die Verbindung Ihrer digitalen Inhalte mit entsprechenden Vorlesesystemen. Durch die Möglichkeit des Vorlesens unterstützen Sie unterschiedlichste

Beeinträchtigungen wie z. B. Menschen mit Leseschwäche (der Fokus ist dann das Hören) und ältere Menschen mit einer steigenden Sehbeeinträchtigung. Diese Aufzählung ist keinesfalls vollständig, sondern soll Ihnen einen ersten Eindruck vermitteln, welchen Menschen (mit und ohne Beeinträchtigung) eine Vorlesefunktion (eventuell in Verbindung mit einfacherer Sprache) den Zugang zu digitalen Informationen erleichtert.

Ich möchte an der Stelle Ihr Interesse auf zwei Fundstellen im Internet lenken:

[Gudrun Kellermann: Leichte und Einfache Sprache – Versuch einer Definition Regeln und Leitlinien der einfachen Sprache](#)

Zum Thema leichte Sprache bietet die Caritas Fortbildungen an. Details dazu können Sie dem Fortbildungskatalog ab Seite 30 von der Caritas Augsburg Betriebsträger gGmbH unter folgenden Link entnehmen: [FORTBILDUNGEN 2021 Barrierefreie Teilhabe & Kommunikation](#)

Eine nicht ohne Kontroverse diskutierte, aber zur Veranschaulichung der Thematik geeignete Seite ist [nachrichtenleicht.de](#). Die Kontroverse ergibt sich aus den Übersetzungen und damit den impliziten Unschärfen. Auf der Seite kann zudem die Nachricht vorgelesen werden - damit ein Beispiel der Symbiose von einfacher Sprache mit der Möglichkeit des Vorlesens.

4 ALLGEMEINGÜLTIGE GESETZE UND VERORDNUNGEN DER DIGITALEN BARRIEREFREIHEIT (EU, DEUTSCHLAND, BAYERN)

Als Verantwortliche oder Verantwortlicher einer öffentlichen Stelle sind die folgenden Termine für Sie relevant:

- Websites, die nach dem 23. September 2018 veröffentlicht wurden, mussten die Erklärung zur Barrierefreiheit spätestens am 23.09.2019 veröffentlichen.
- Websites, die vor dem 23. September 2018 online gestellt wurden, mussten spätestens zum 23.09.2020 zugänglich und barrierefrei sein.
- Am 23. Juni 2021 endete zudem die Frist für die barrierefreie Gestaltung mobiler Anwendungen des öffentlichen Bereichs

Im folgenden Kapitel werden wir durch die Hierarchie der Gesetze und Verordnungen gehen, um die Herkunft der bayerischen Gesetze und Verordnungen zur digitalen Barrierefreiheit herzuleiten.

Die UN-Behindertenrechtskonvention

Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention – kurz UN-BRK) ist ein wichtiger Meilenstein. Die Konvention konkretisiert die universellen Menschenrechte für Menschen mit Behinderungen und stellt klar, dass diese ein uneingeschränktes und selbstverständliches Recht auf Teilhabe besitzen.

Das Leitbild der Behindertenrechtskonvention ist „Inklusion“. Es geht nicht darum, dass sich der oder die Einzelne anpassen muss, um teilhaben und selbst gestalten zu können. Es geht darum, dass sich

unsere Gesellschaft öffnet, dass Vielfalt unser selbstverständliches Leitbild wird. Es geht um eine tolerante Gesellschaft, in der alle mit ihren jeweiligen Fähigkeiten und Voraussetzungen wertvoll sind.

Am 3. Mai 2008 ist das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen in Kraft getreten und wurde vier Wochen später für alle Mitgliedsstaaten, die es ratifiziert hatten, völkerrechtlich wirksam.

Dieses universelle Vertragsinstrument konkretisiert bestehende Menschenrechte für die Lebenssituation von Menschen mit Behinderungen mit dem Ziel, ihre Chancengleichheit in der Gesellschaft zu fördern. Das Vertragswerk stellt einen wichtigen Schritt zur Stärkung der Rechte von weltweit rund 650 Millionen behinderter Menschen dar.

Deutschland hat als einer der ersten Staaten das Übereinkommen am 30. März 2007 unterzeichnet. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales arbeitet seitdem verstärkt daran, die Ratifikation innerstaatlich voranzutreiben.

Entnommen aus: [Die UN-Behindertenrechtskonvention - Die amtliche, gemeinsame Übersetzung von Deutschland, Österreich, Schweiz und Lichtenstein](#)

4.1 EU UND DIGITAL ACCESSIBILITY

Zur Vereinfachung der Diskussion beginnen wir die Betrachtung der EU-Richtlinien zur Barrierefreiheit von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) mit einem Blick auf den eEurope-Aktionsplan, der die operative IKT-Strategie der EU von 2002 bis 2005 darstellt. Der eEurope Plan gab den Mitgliedsstaaten politische Leitlinien und einen Rahmen vor und war aufgeteilt in den eEurope Aktionsplan 2002 und den Aktionsplan 2005.

Der Aktionsplan definierte eine Initiative, um die Nutzung des Internets zu beschleunigen und auf alle Bereiche der europäischen Gesellschaft auszuweiten. Eines der Ziele war, den Zugang zum Web für Menschen mit Behinderungen zu verbessern. In diesem Zusammenhang wurden die Websites des öffentlichen Sektors in der Europäischen Union dazu angehalten, so gestaltet zu werden, dass sie für Bürger mit Behinderungen zugänglich sind. Auf operativer Ebene empfahl die EU den Mitgliedsstaaten, die Anforderungen der WCAG 1.0 A für öffentliche Websites bis Ende 2001 zu übernehmen.

Der eEurope-Aktionsplan setzte zwar die politische Diskussion über Barrierefreiheit in Gang, trug in der Praxis jedoch wenig dazu bei, das allgemeine Niveau der Barrierefreiheit von Websites des öffentlichen Sektors zu verändern. Als Nachfolger stellte die EU 2005 den i2010-Politikrahmen zusammen, der einen breiteren EU-Ansatz für IKT definierte. Obwohl die Barrierefreiheit bereits im eEurope-Aktionsplan enthalten war, wurde sie im i2010-Plans zu einem größeren Bestandteil. Von besonderem Interesse ist die Erklärung von Riga, in der spezifische Ziele für die Barrierefreiheit bis 2010 festgelegt wurden.

Der i2010-Plan machte dort weiter, wo der eEurope-Aktionsplan aufgehört hatte, und forderte eine breitere Anwendung der Zugänglichkeitsanforderungen. Insbesondere konzentrierte sich der i2010-Plan darauf, den Fokus der Barrierefreiheit auf die Vergabe von Aufträgen des öffentlichen Sektors

auszuweiten und eine Form der Zertifizierung für Barrierefreiheit zu entwickeln. Die Entwicklung eines Zertifizierungsansatzes für Barrierefreiheit war darauf ausgerichtet, eine Methode zur Bestimmung der Barrierefreiheit bereitzustellen. Eine einheitliche Methode wurde zwar nicht gefunden, aber es wurde viel Forschung in diesem Bereich in Auftrag gegeben, aus der eine Vielzahl von länderspezifischen Systemen hervorging.

Im September 2019 traten neue Verordnungen in Kraft, die das Potenzial haben, die digitale Zugänglichkeitslandschaft neu zu gestalten. Diese Verordnungen sind die ersten, die Organisationen dazu verpflichten, sicherzustellen, dass ihre Websites, Dokumente und mobilen Apps für alle zugänglich sind. Die Vorschriften verlangen von Organisationen des öffentlichen Sektors die Einhaltung digitaler Zugänglichkeitsstandards (wie WCAG 2.1 Level AA 2008) und die Veröffentlichung einer Erklärung zur Barrierefreiheit. Diese Schritte bieten einen konkreten rechtlichen Anstoß in Richtung Barrierefreiheit.

Die Verordnungen gehen auf die EU-Richtlinie 2016/2102 über die Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen (Europäische Kommission (EK), 2016) zurück, die die digitale Agenda für Europa sowie die Umsetzung der UN-BRK (2017) in den Mitgliedsstaaten unterstützt. Die Regelungen sind zwar technischer Natur, aber im Wesentlichen verfolgt die Richtlinie zwei Ziele: Erstens soll sichergestellt werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger Zugang zu Diensten und zur Teilhabe an der Gesellschaft haben, und es sollen barrierefreie digitale Entwicklungen gefördert und erleichtert werden; zweitens soll die Notwendigkeit für Einzelpersonen verringert werden, rechtliche Schritte einzuleiten, um einen grundlegenden Zugang sicherzustellen. Zu diesem Zweck soll der Erfolg oder Misserfolg der digitalen Barrierefreiheit im öffentlichen Sektor erstmals zentral überwacht werden.

Praxisbeispiel: Diese Mechanismen sind dringend notwendig. Zum Beispiel konnten seit der Einführung von Universal Credit - einer Umgestaltung des britischen Sozialversicherungssystems - im Jahr 2017 Anträge nur noch online gestellt werden. Die Antragsteller mussten Antragsformulare ausfüllen, die keine Speicher- oder Rückgabefunktion hatten und nach 20 Minuten Inaktivität eine Zeitüberschreitung aufwiesen, während sie mit einem komplexen Formularsystem konfrontiert waren, bei dem „41 separate Informationen online eingegeben werden müssen, um den Antrag abzuschließen“ (Easton 2014). Audits zur Barrierefreiheit durch das DWP scheinen erst 2016 abgeschlossen worden zu sein (Anderson 2016). Und die Online-Barrieren haben sich fortgesetzt und machen die Antragstellung u. a. für viele Menschen mit Lernschwierigkeiten praktisch unmöglich (Hc Deb 2019). Diese Unzugänglichkeit in Kombination mit der „eingebauten Verzögerung“ bei den Zahlungen (Universal Credit wird monatlich rückwirkend gezahlt, was zu einer fünfwöchigen Wartezeit auf die erste Zahlung führt) hat sich als Kipppunkt erwiesen, der viele Betroffene in Not und Schulden stürzt.

Um solche Versäumnisse abzumildern, legt die neue Richtlinie einen europaweiten Rahmen für die Überwachung und Durchsetzung der Erreichbarkeit fest. Die nationalen Regierungen der EU werden nun jährlich einen Teil ihrer Websites überprüfen. Das bedeutet, dass die nationalen Überwachungsteams eine vereinfachte Überprüfung der Zugänglichkeit einer Stichprobe ihrer Websites des öffentlichen Sektors durchführen müssen. In Deutschland werden dies Websites sein, die die Bereiche Bildung, Gesundheit, Soziales, zentrale und lokale Regierungsdienste abdecken. Darunter fallen also auch kommunale Leistungen. Die Stichprobe wird sich an Beschwerden orientieren, die an die Regierung herangetragen werden, sowie an Rückmeldungen von Vertretern

der Behindertengemeinschaft. Der Prozess soll das Bewusstsein schärfen und den Austausch bewährter Praktiken fördern sowie die Einhaltung der Verpflichtung zur "Entwicklung, Bekanntmachung und Überwachung der Umsetzung von Mindeststandards und Leitlinien für die Barrierefreiheit" (Europäische Kommission (EC) 2016) durch die Ratifizierung der UNCRPD sicherstellen.

Die Überwachung wird durch die neue Anforderung an öffentliche Organisationen untermauert, Erklärungen zur Barrierefreiheit auf ihren Websites zu veröffentlichen. Die Erklärungen zur Barrierefreiheit sollen Transparenz über die Einhaltung der Bestimmungen schaffen. Das geforderte Format fördert auch die Bereitstellung für Menschen mit Behinderungen, indem es in nicht-technischen Begriffen alle Barrieren für den Zugang zu Inhalten beschreibt, was funktioniert, wie man die Organisation für weitere Unterstützung kontaktieren kann und wie man Probleme mit der Überwachungsstelle der Regierung anspricht (EC 2018). Die Regierungen müssen ein Muster von Erklärungen veröffentlichen. Damit haben Menschen mit Behinderungen zum ersten Mal einen vorgezeichneten Weg, um Probleme mit der Barrierefreiheit zu melden, alternative Formate anzufordern und Probleme mit der Nichteinhaltung an externe Überwachungsorganisationen zu melden. Dies wurde von Behindertenverbänden und Fachleuten, die inklusive Praktiken unterstützen, als Mittel zur Verbesserung der Transparenz und des Bewusstseins für Barrierefreiheit unter den Nutzern von Websites begrüßt.

4.2 BGG - GESETZ ZUR GLEICHSTELLUNG VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN

Seit Mai 2002 gilt das [Behindertengleichstellungsgesetz \(BGG\)](#). Es regelt die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen im Bereich des öffentlichen Rechts (soweit der Bund zuständig ist) und ist ein wichtiger Teil der Umsetzung des Benachteiligungsverbotes aus Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 Grundgesetz („Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden“).

§ 1 Ziel und Verantwortung der Träger öffentlicher Gewalt

Ziel dieses Gesetzes ist, die Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen und zu verhindern sowie ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.

Träger öffentlicher Gewalt im Sinne dieses Gesetzes sind

1. Dienststellen und sonstige Einrichtungen der Bundesverwaltung einschließlich der bundesunmittelbaren Körperschaften, bundesunmittelbaren Anstalten und bundesunmittelbaren Stiftungen des öffentlichen Rechts,
2. Beliehene, die unter der Aufsicht des Bundes stehen, soweit sie öffentlich-rechtliche Verwaltungsaufgaben wahrnehmen, und
3. sonstige Bundesorgane, soweit sie öffentlich-rechtliche Verwaltungsaufgaben wahrnehmen.

Die Träger der öffentlichen Gewalt sollen im Rahmen ihres jeweiligen Aufgabenbereichs die in Absatz 1 genannten Ziele aktiv fördern und bei der Planung von Maßnahmen beachten. Das Gleiche gilt für Landesverwaltungen, einschließlich der landesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, soweit sie Bundesrecht ausführen.

Die Träger öffentlicher Gewalt sollen darauf hinwirken, dass Einrichtungen, Vereinigungen und juristische Personen des Privatrechts, an denen die Träger öffentlicher Gewalt unmittelbar oder

mittelbar ganz oder überwiegend beteiligt sind, die Ziele dieses Gesetzes in angemessener Weise berücksichtigen. Gewähren Träger öffentlicher Gewalt Zuwendungen nach § 23 der Bundeshaushaltsordnung als institutionelle Förderungen, so sollen sie durch Nebenbestimmung zum Zuwendungsbescheid oder vertragliche Vereinbarung sicherstellen, dass die institutionellen Zuwendungsempfängerinnen und -empfänger die Grundzüge dieses Gesetzes anwenden. Aus der Nebenbestimmung zum Zuwendungsbescheid oder der vertraglichen Vereinbarung muss hervorgehen, welche Vorschriften anzuwenden sind. Die Sätze 2 und 3 gelten auch für den Fall, dass Stellen außerhalb der Bundesverwaltung mit Bundesmitteln im Wege der Zuweisung institutionell gefördert werden. Weitergehende Vorschriften bleiben von den Sätzen 1 bis 4 unberührt.

§ 4 Barrierefreiheit

Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig.

Mit § 1 wird formuliert, an wen sich das Gesetz richtet. § 4 ist die Grundlage, auf die sich weitere Verordnungen berufen. Das Gesetz gilt vorrangig für Träger öffentlicher Gewalt auf Bundesebene. Zur Umsetzung der gleichen Inhalte auf Länderebene werden jeweils landeseigene Landesgleichstellungsgesetze erstellt. Diese Landesgleichstellungsgesetze enthalten jedoch teilweise andere Intentionen und Anforderungen.

Damit sind die beiden wesentlichen Paragraphen des BGG hier erfasst und führen uns im Weiteren zur BITV.

4.2.1 BAYBGG

Ziel dieses bayerischen Gesetzes ([BayBGG](#)) ist, das Leben und die Würde von Menschen mit Behinderung zu schützen, ihre Benachteiligung zu beseitigen und zu verhindern sowie die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Leben und in der Gesellschaft zu gewährleisten, ihre Inklusion zu fördern und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen. Präzisiert in Abschnitt 2 Verpflichtung zur Gleichstellung und Barrierefreiheit, Art. 14 Barrierefreies Internet und Intranet, Verordnungsermächtigung.

Träger öffentlicher Gewalt gestalten ihre Internet- und Intranetauftritte und -angebote sowie die von ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen unter Berücksichtigung der nach Satz 2 zu erlassenden Rechtsverordnung. D. h. laut Rechtsverordnung ist es schrittweise technisch so umzusetzen, dass die Inter-/Intranetauftritte von Menschen mit Behinderung grundsätzlich uneingeschränkt genutzt werden können. Das BayBGG gilt gleichermaßen für die Staatsanwaltschaften und Gerichte. Die Staatsregierung bestimmt durch Rechtsverordnung, nach Maßgabe der technischen, finanziellen, wirtschaftlichen und verwaltungsorganisatorischen Möglichkeiten:

1. die anzustrebenden technischen Standards sowie den Zeitpunkt ihrer verbindlichen Anwendung,
2. die zu gestaltenden Bereiche und Arten amtlicher Informationen,

3. Übergangsfristen zur Anpassung bereits bestehender Angebote,
4. Informationspflichten bei Internetauftritten und -angeboten, die zur Barrierefreiheit veröffentlicht werden sollen,
5. Verfahren zur Überwachung nach den Vorgaben des Art. 8 Abs. 1 bis 3 der Richtlinie (EU) 2016/2102 sowie Verfahren zur Berichterstattung, um die Vorgaben des Art. 8 Abs. 4 bis 6 der Richtlinie (EU) 2016/2102 zu erfüllen,
6. Verfahren um die Einhaltung der Anforderungen der Art. 4, 5 und 7 Abs. 1 der Richtlinie (EU) 2016/2102 zu gewährleisten.

Die eigentliche Regelung auf nationaler Ebene erfolgt durch die BITV, der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0).

4.3 BITV 2.0

BITV steht für Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung und ist die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz.

Aktuell: Version 2.0 zuletzt geändert durch Artikel 1 der Verordnung vom 21.05.2019

Geltung der Verordnung für folgende Angebote, Anwendungen und Dienste:

1. Websites,
2. mobile Anwendungen,
3. elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe, einschließlich der Verfahren zur elektronischen Vorgangsbearbeitung und elektronischen Aktenführung,
4. grafische Programmoberflächen, die
 - a. in die Angebote, Anwendungen und Dienste nach den Nummern 1 bis 3 integriert sind oder
 - b. von den öffentlichen Stellen zur Nutzung bereitgestellt werden.

Zum besseren Verständnis der Verordnung werden zunächst die einzelnen Anwendungsbereiche näher erläutert.

Zu 1) Websites: im Sinne dieser Verordnung sind Auftritte, die

1. mit Webtechnologien, beispielsweise HTML, erstellt sind,
2. über eine individuelle Webadresse erreichbar sind und
3. mit einem Nutzeragenten, beispielsweise Browser, wiedergegeben werden können.

Zum Inhalt von Websites gehören textuelle und nicht textuelle Informationen sowie Interaktionen. Integrierte Inhalte können in unterschiedlichen Formaten auftreten, so z. B. in Dokumenten, Videos, Audiodateien, sowie integrierten Funktionalitäten, beispielsweise Formularen, Authentifizierungs-, Identifizierungs- und Zahlungsprozessen. Von dieser Verordnung BITV 2.0 umfasst sind auch solche Websites, die sich ausschließlich an einen abgegrenzten Personenkreis richten, wie Intranets oder Extranets.

Zu 2) mobile Anwendungen:

im Sinne dieser Verordnung sind Programme, die auf mobilen Geräten, beispielsweise Smartphones und Tablets, installiert werden.

Nicht dazu gehören Betriebssysteme und Hardware, auf denen die mobile Anwendung betrieben wird.

Auch bei den mobilen Anwendungen sind integrierte Inhalte unterschiedlicher Formate enthalten wie beispielsweise Dokumente, Videos, Audiodateien.

Zu 3) elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe:

im Sinne dieser Verordnung sind Verfahren, die im Rahmen des Verwaltungshandelns intern oder extern angewandt werden und sich der Informations- und Kommunikationstechnik bedienen. Hierzu zählen insbesondere Verfahren zur elektronischen Vorgangsbearbeitung und elektronischen Aktenführung. Integrierte Inhalte in unterschiedlichen Formaten, beispielsweise Dokumente, Videos, Audiodateien, sind Bestandteile der elektronisch unterstützten Verwaltungsabläufe.

Elektronische Vorgangsbearbeitung im Sinne dieser Verordnung ist die Unterstützung von Geschäftsprozessen und Verwaltungsabläufen durch Informations- und Kommunikationstechnik. Dazu zählen unter anderem

1. die Zuweisung und der Transport von Dokumenten an bearbeitende Personen,
2. die Bearbeitung dieser Dokumente,
3. die Darstellung von Prozessen, Organigrammen und Verantwortlichkeiten,
4. die Terminplanung und
5. die Protokollierung.

Elektronische Aktenführung im Sinne dieser Verordnung ist die systematische und programmgestützte Vorhaltung und Nutzung von Dokumenten in elektronischer Form, beispielsweise mittels Dokumentenmanagementsystems.

Zu 4) grafische Programmoberfläche:

im Sinne dieser Verordnung sind webbasierte und nicht webbasierte Anwendungen einschließlich der

1. grafischen Nutzerschnittstellen auf zweidimensionalen Bildschirmen und Displays
2. grafischen Nutzerschnittstellen in dreidimensionalen virtuellen Repräsentationen oder in Echtzeit-Raum-Repräsentationen.

Der anzuwendende Standard wird nicht direkt genannt, sondern die BITV 2.0 verweist auf die jeweils im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemachten harmonisierten Normen (§ 3 Absatz 2 BITV 2.0). Diese Europäische Norm ist zurzeit die [EN 301 549 in der Version V3.2.1](#) (2018-08) (vgl. [Durchführungsbeschluss 2018/2048 der EU-Kommission vom 20. Dezember 2018](#)).

Soweit Nutzeranforderungen oder Teile von Angeboten, Diensten oder Anwendungen nicht von harmonisierten Normen abgedeckt sind, sind sie nach dem Stand der Technik barrierefrei zu gestalten.

Für zentrale Navigations- und Einstiegsangebote sowie Angebote, die eine Nutzerinteraktion ermöglichen, beispielsweise Formulare und die Durchführung von Authentifizierungs-, Identifizierungs- und Zahlungsprozessen, soll ein höchstmögliches Maß an Barrierefreiheit angestrebt

werden. Hierunter fallen u. a. Komponenten im Kontext des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Eine Vertiefung zum OZG erfolgt im Kapitel 8.

4.3.1 ENTWICKLUNG DER BITV 2.0

In der ersten Version der BITV im Jahr 2002 wurde auf die damaligen Standards Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 1.0) und die Web Accessibility Initiative (WAI) verwiesen. Damit wurde die erste Verordnung erlassen, die nicht die Technik beschrieb, sondern deren Anforderungen und Bedingungen sich allein auf die dem Nutzer angebotenen elektronischen Inhalte und Informationen bezog. Mit der technologischen Weiterentwicklung der Webseiten und einer neuen Version der Web Content Accessibility Guidelines (2.0) gebot sich eine Überarbeitung der BITV. Die Neufassung der BITV (2.0) trat 2011 in Kraft. Mit der nochmals überarbeiteten BITV 2.0 vom 25. Mai 2019 setzt die BITV die Vorgaben der Richtlinie (EU) 2016/2102 um.

Hinweis auf die Fristen der BITV 2.0:

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen sehen – wie bereits unter 4. eingangs erwähnt – die Umsetzung der Barrierefreiheit unter Einhaltung folgender Fristen vor:

- Websites, die erst nach dem 23. September 2018 veröffentlicht wurden, mussten die Erklärung zur Barrierefreiheit spätestens am 23. September 2019 veröffentlichen.
- Websites, die vor dem 23. September 2018 online gestellt wurden, mussten spätestens zum 23.09.2020 zugänglich und barrierefrei sein.
- Am 23. Juni 2021 endete zudem die Frist für die barrierefreie Gestaltung mobiler Anwendungen des öffentlichen Bereichs.

4.4 BAYEGOVV

Bayerische Verordnung über die elektronische Verwaltung und die barrierefreie Informationstechnik (Bayerische E-Government-Verordnung [BayEGovV](#)); die BayEGovV (ehemals BayBITV) basiert auf der BITV.

In der BayEGovV werden spezielle Teilbereiche der BITV 2.0 präzisiert bzw. für den Freistaat Bayern in einzelnen Teilen die Verpflichtung zurückgenommen (siehe Erläuterungen in 11.1 Anspruch der BITV 2.0 an die Verwaltung).

Zum einen geht es um die Bereitstellung bei Neuveröffentlichung zusätzlicher Inhalte gemäß Anlage 2 BITV 2.0 in deutscher Gebärdensprache und in Leichter Sprache. Diese Informationen und Hinweise sind im Zuge der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit zwar weiterhin wichtig, sind aber nicht verpflichtend für Gemeinden, Gemeindeverbänden, Landratsämter und sonstigen der Aufsicht des Freistaates Bayern unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts.

Vom Kontext her weicht die BayEGovV die Anforderung der Kontaktmöglichkeit der BITV 2.0 auf.

In der BITV 2.0 wird in § 7 Erklärung zur Barrierefreiheit in Absatz 2 gefordert: „Die nach § 12b Absatz 2 Nummer 2 des Behindertengleichstellungsgesetzes bereitzustellende Möglichkeit, elektronisch Kontakt aufzunehmen (Feedback-Mechanismus), soll von jeder Seite einer Website oder innerhalb der Navigation einer mobilen Anwendung unmittelbar zugänglich und einfach zu benutzen sein.“

In der BayEGovV § 2 Erklärung zur Barrierefreiheit wird bzgl. Kontaktmöglichkeit gefordert: „Sie stellen über die jeweilige Website oder mobile Anwendung eine Kontaktmöglichkeit bereit, über die

Nutzer Mängel bei der Einhaltung der Anforderungen an die Barrierefreiheit mitteilen oder Informationen, die nicht barrierefrei dargestellt werden müssen, anfordern können.“

So kann es unter der BayEGovV vorkommen, dass auf der Website oder in der mobilen Anwendung nach der Kontaktmöglichkeit gesucht werden muss. Eine durchgängige Navigation bzw. der direkte Zugang zur Kontaktmöglichkeit sind nicht mehr verpflichtend.

Empfehlung: Im Sinne der Zugänglichkeit und Erreichbarkeit für Betroffene sollte Ihre öffentliche Stelle prüfen, ob es vielleicht nicht doch möglich ist, den Anforderungen der BITV 2.0 §7 folgen zu wollen. Dies sollte dann von Anfang an bei neuen Projekten für Websites oder mobilen Anwendungen berücksichtigt werden und präzise formuliert in die Leistungs- oder Anforderungskataloge, die den Ausschreibungen zugrunde liegen, aufgenommen werden. Zum Thema Ausschreibung/Beschaffung finden Sie entsprechende Ausführungen in Kapitel 15.

Die BayEGovV definiert in § 3 Durchsetzung und Überwachung die Überwachungsstelle des Freistaats Bayern. Das Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung (Landesamt) überwacht nach Maßgabe der nach Art. 8 Abs. 2 Satz 1 der Richtlinie (EU) 2016/2102 erlassenen Durchführungsrechtsakte die Einhaltung der Verpflichtungen nach § 1 Abs. 1 Satz 3 und § 2. Weitere relevante Details zu dieser Überwachungsstelle folgen im nächsten Kapitel.

Es soll an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass im Freistaat Bayern in der BayEGovV eine Möglichkeit geschaffen wurde, in einzelnen Fällen von einem barrierefreien Angebot abzusehen. Dieses ist in § 1 Barrierefreie Angebote der Informationstechnik Absatz 4 dokumentiert: Öffentliche Stellen können von einem barrierefreien Angebot im Sinne dieser Vorschrift im Einzelfall absehen, wenn die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen eine unverhältnismäßige Belastung darstellt.

Der IT-Verantwortliche muss in der Praxis entscheiden, ob ein Ausnahmetatbestand vorliegt und was konkret zu tun ist. Die folgende Tabelle soll als Hilfsmittel dienen, den Verhältnismäßigkeitsgrundsatz auf einfache Weise abzubilden. Aufgrund entsprechender Bedingungen ergeben sich verschiedene Fallkonstellationen. Zu jeder Fallkonstellation kann das resultierende Ergebnis abgelesen werden. Die zugehörigen Aktionen stellen Handlungsempfehlungen dar, die beschreiben, was in der jeweiligen Situation zu tun ist.

Entscheidungstabelle		Fall-Konstellation								
		1	2	3	4	5	6	7		
Bedingungen	B1	technisch möglich (j=😊, n=😞)	😊	😞	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	B2	finanzielle Mittel vorhanden (j=😊, n=😞)	-	-	😊	😊	😊	😊	😞	😞
	B3	wirtschaftlich (j=😊, n=😞)	-	-	😊	😞	😊	😊	-	😞
	B4	betroffene Nutzer im Moment vorhanden (j=😊, n=😞)	😊	😞	-	-	-	😊	😊	😊
Ergebnis	E1	unmöglich	x	x						
	E2	verhältnismäßig			x					
	E3	unverhältnismäßig							x	x
	E4	Abwägung im Einzelfall (E2 oder E3)				x		x		
Aktionen	A1	Nicht erfüllte Anforderungen darstellen und begründen	x			E3	E3	E3	x	x
	A2	Umgehungslösung darstellen	x			E3	E3	E3		x
	A3	Technische Gründe benennen	x	x						
	A4	Zeitplan darstellen					E3	E3		x
	A5	Barrierefreiheit umsetzen			x	E2	E2	E2		
	A6	Barrierefreiheit nicht umsetzen	x	x		E3	E3	E3	x	x

Bedingungen:

- Zu jeder Fallkonstellation ist angegeben, ob die jeweiligen Bedingungen zutreffen (j), nicht zutreffen (n) oder ob die Bedingung für diese Fallkonstellation irrelevant ist (-).
- B1: Ist es technisch machbar, das betreffende Angebot barrierefrei zu gestalten?
- B2: Können genügend Haushaltsmittel bereitgestellt werden, um das geplante Vorhaben (inklusive barrierefreier Gestaltung) umzusetzen?
- B3: Erscheint eine barrierefreie Gestaltung wirtschaftlich? In diese Abwägung sollten Kriterien wie z. B. die Kosten einer barrierefreien Umsetzung relativ zu den Gesamtkosten des Projekts und der Nutzen einer barrierefreien Gestaltung des Angebots für die betroffenen Anwender relativ zu den Kosten der barrierefreien Umsetzung eingehen. Die Nutzungshäufigkeit und die Nutzungsdauer des betreffenden Angebots sind zu berücksichtigen. Details zu einer wirtschaftlichen Betrachtung können z. B. der WiBe 5.0 (Konzept zur Durchführung von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen in der Bundesverwaltung, insbesondere beim Einsatz der IT) entnommen werden.
- B4: Gibt es momentan Menschen mit Behinderung, die das zu betrachtende Angebot nutzen möchten bzw. müssen? Diese Fragestellung betrifft eher Anwendungssoftware oder Intranet-Auftritte. Bei Internet-Auftritten ist generell davon auszugehen, dass betroffene Nutzer existieren.

Ergebnisse:

- E1: Es ist aus technischen Gründen nicht möglich, das Angebot barrierefrei zu gestalten.
- E2: Die barrierefreie Gestaltung des Angebots erscheint angemessen. Es liegt keine Ausnahme nach dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz vor.
- E3: Die barrierefreie Gestaltung des Angebots erscheint unverhältnismäßig, d. h. es liegt eine Ausnahme nach dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz vor.
- E4: Aufgrund der vorliegenden Fallkonstellation kann keine allgemeine Handlungsempfehlung gegeben werden. Für die Entscheidung muss der konkrete Einzelfall betrachtet werden. Je nachdem, zu welchem Ergebnis die Einzelfallbetrachtung kommt (E2 oder E3), sind die resultierenden Aktionen abzulesen.

Aktionen:

- A1: Es ist darzustellen, welche der Anforderungen hinsichtlich Barrierefreiheit momentan nicht erfüllt sind.
- A2: Es ist darzustellen, ob eine Umgehungslösung existiert. Eine Umgehungslösung ist ein alternativer Weg, über den der Betroffene die zugrundeliegende Leistung des Angebots trotzdem nutzen kann.
- A3: Es sind die Gründe zu benennen, warum es technisch nicht möglich ist, das Angebot barrierefrei zu gestalten.

- A4: Sollte es z. B. aus Zeit-, Kosten- oder sonstigen Gründen momentan nicht möglich sein, das Angebot barrierefrei zu gestalten: Wie lange wird es voraussichtlich dauern, bis Barrierefreiheit umgesetzt werden kann?
- A5: Das zu betrachtende Angebot soll barrierefrei gestaltet werden.
- A6: Es liegt ein Ausnahmetatbestand nach dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz vor. Von einer barrierefreien Gestaltung kann (derzeit) abgesehen werden.

Der Vollständigkeit halber soll auch auf die Paragraphen, die keinen direkten Bezug zur Barrierefreiheit / BITV 2.0 haben, verwiesen werden. Wir werden einzelne Paragraphen im Kontext der Verordnungen und Regularien zum Onlinezugangsgesetz betrachten.

4.4.1 ÜBERWACHUNGSSTELLE DES FREISTAATS BAYERN

Die Überwachungsstelle des Freistaats Bayern ist im § 3 Durchsetzung und Überwachung des BayEGovV definiert.

Das Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung (Landesamt) überwacht nach Maßgabe der nach Art. 8 Abs. 2 Satz 1 der Richtlinie (EU) 2016/2102 erlassenen Durchführungsrechtsakte die Einhaltung der Verpflichtungen nach § 1 Abs. 1 Satz 3 und § 2. Die Nennung der Überwachungsstelle ist in der Erklärung zur Barrierefreiheit obligat (siehe 14.3 Die Erklärung zur Barrierefreiheit (EzB)).

Durchsetzungs- und Überwachungsstelle für die Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen

Die Überwachung erfolgt anhand des Stichprobenverfahrens aus dem Durchführungsbeschluss (EU) 2018/1524, Artikel 6: Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Auswahl der Stichproben der zu prüfenden Websites und mobilen Anwendungen gemäß den Anforderungen in Anhang I Nummern 2 und 3 erfolgt.

Überwachung:

„Wir überwachen die Einhaltung der Anforderungen an die Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen gemäß BayEGovV im Sinne des BayBGG und der Richtlinie (EU) 2016/2102.

Die öffentlichen Stellen werden stufenweise verpflichtet, diese Anforderungen umzusetzen sowie eine Erklärung zur Einhaltung der Barrierefreiheit in einem maschinenlesbaren Format bereitzustellen und diese für den Nutzer zugänglich zu machen.“

Durchsetzung:

„Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen können den Betreibern der Websites und mobilen Anwendungen Mängel bei der Einhaltung der Anforderungen an die Barrierefreiheit mitteilen oder Informationen, die nicht barrierefrei dargestellt werden müssen, barrierefrei anfordern. Bleibt eine Anfrage über die Kontaktmöglichkeit der Betreiber innerhalb von sechs Wochen ganz oder teilweise unbeantwortet, prüfen wir auf Ihren Antrag (gemeint ist der Antrag der Betroffenen, die Redaktion), ob im Rahmen der Überwachung gegenüber den Betreibern Maßnahmen erforderlich sind.“

4.5 ZUSAMMENFASSUNG GESETZE UND VERORDNUNGEN

Gesetz/Verordnung	Fundstelle
Grundgesetz Gleichheitsrechte	Art. 3 Abs. 3 Grundgesetz (GG)
UN-Behindertenrechtskonvention	Art. 9 UN-Behindertenrechtskonvention (UN- BRK): gleichberechtigter Zugang zu Information und Kommunikation
BayBGG	Art. 13 Bayerisches Behindertengleichstellungsgesetz (BayBGG): Barrierefreies Internet und Intranet
BayEGovV (ehemals BayBITV)	§ 1 Barrierefreie Angebote der Informationstechnik
BITV	Anlage 1 der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung des Bundes, aktuell in der Version 2.0 (BITV 2.0)
Richtlinie (EU) 2016/2102	Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen
EN 301 549	Europäische Norm: Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe

5 OZG: DAS GESETZ ZUR VERBESSERUNG DES ONLINEZUGANGS ZU VERWALTUNGSAKTEN (SCHWERPUNKT LÄNDER)

Onlinezugangsgesetz ([OZG](#))

Die Interaktion zwischen Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit der Verwaltung soll in Zukunft deutlich schneller, effizienter und nutzerfreundlicher werden.

[Onlinezugangsgesetz \(OZG\)](#):

Das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG) verpflichtet daher Bund, Länder und Kommunen, bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale auch digital barrierefrei anzubieten. Insgesamt wurden knapp 600 Leistungsbündel gemäß OZG zu digitalisierende Verwaltungsleistungen (sogenannte OZG-Leistungen) identifiziert. In der Praxis bedeutet das: Über 6.000 Verwaltungsleistungen auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene.

Im sogenannten OZG-Umsetzungskatalog sind die OZG-Leistungen in 35 Lebens- und 17 Unternehmenslagen gebündelt und 14 übergeordneten Themenfeldern (zum Beispiel "Familie & Kind" und "Unternehmensführung & -entwicklung") zugeordnet. Im sogenannten OZG-Umsetzungskatalog werden Verwaltungsleistungen nach Themenkomplexen gruppiert. Sie orientieren sich dabei nicht an behördlichen Zuständigkeiten, sondern an der Nutzerperspektive von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen.

Mit Blick auf 2022 wird der Erfolg der Digitalisierungsprogramme nicht nur daran gemessen werden, ob alle Verwaltungsleistungen online verfügbar sind, sondern vor allem daran, wie hoch Akzeptanz und Nutzung bei Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen sind. Mit der Umsetzung des OZG findet hier ein Paradigmenwechsel statt: Das OZG-Zielbild stellt die Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt.

Flankierend werden zur Absicherung der Rechtssicherheit und der Modernisierung der Verwaltung die Zugänglichkeit und Barrierefreiheit der digitalen Informations- und Kommunikationssysteme eine grundlegende Aufgabe in den Kommunen werden. Diese Aufgabe wird die kommunale Verwaltung nachhaltig verändern, flankiert durch die BITV.

OZG und Barrierefreiheit

Mit der Terminierung der Bereitstellung von digitalen Leistungen bis Ende 2022 wird sich das Wirken einer Gemeinde, einer Stadt, eines Landkreises oder eines Bezirks nachhaltig verändern. Heute gibt es noch keine Verpflichtung rein digitale Prozesse anzubieten. Sollte ein papiergebundener Prozess entfallen, ist eine Barrierefreiheit zwingend erforderlich.

Im Folgenden sollen exemplarisch einige zu erwartenden Veränderungen im Zuge des OZG genannt werden (eine ausführliche Betrachtung von OZG kann in diesem Leitfaden nicht abgebildet werden):

- Das OZG wird die Servicestruktur der Verwaltung verändern (Außendarstellung der Verwaltungsleistungen).
- Das OZG wird neues und verändertes Wissen zu Verwaltungsprozessen einfordern (durchgängige digitale Prozesse ohne papiergebundenen Akt).
- Das OZG wird die IT-Landschaft der kommunalen Verwaltungen durch eine ständig steigende Integration grundlegend verändern (zentrale IT-Ansätze).
- Das OZG hat heute schon Auswirkungen auf Beschaffung von digitalen Lösungen.

Auswirkung der BayEGovV:

Nach § 4 Elektronischer Schriftformatsatz: Die Schriftform kann auch ersetzt werden, wenn: Satz 3 die Erklärung unmittelbar in einem elektronischen Formular oder über eine elektronische Schnittstelle abgegeben wird, die von der Behörde zur Verfügung gestellt werden.

Satz 5 die Barrierefreiheit nach § 1 Abs. 1 Satz 1 und 2 der BayEGovV gewährleistet ist.

D. h. unter den gerade aufgeführten Bedingungen können Prozesse angeboten werden, die keine alternative Form mehr zur digitalen Form anbieten müssen.

Damit können perspektivisch rein digitale Verwaltungsprozesse etabliert werden. Mit einem rein digitalen Verwaltungsprozess könnte es keine papiergebundenen Lösungen mehr geben. Umso wichtiger sind an der Stelle dann die Fragen nach Zugänglichkeit, Erreichbarkeit und Barrierefreiheit. Das OZG hat den folgenden Praxistipp entwickelt:

Praxistipp zu Fragen der Zugänglichkeit: [Nutzungsfreundliche Texte](#)

OZG-Leistungen basieren häufig auf komplexen Verwaltungsabläufen, die für Nutzer oft nicht leicht nachzuvollziehen sind. Eine durchgängig verständliche und nutzungsfreundliche Sprache stellt in diesem Zusammenhang ein besonders wichtiges Merkmal bei der Konzeption von Online-Lösungen dar. Gemäß den Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit sollte die Anwendung allgemein gebräuchliche Begrifflichkeiten und Textbausteine verwenden. Inhalte und Informationen sollten den Nutzern in einer verständlichen und logischen Reihenfolge dargelegt werden.

Flankiert werden die Anforderungen durch einen [Leitfaden zur Erstellung von nutzungsfreundlichen Texten](#) der drei primären Zielen folgt:

1. Nutzung von digitalen Diensten durch einfache Verständlichkeit und motivierende Sprache verstärken

2. Aufwand in der Verwaltung reduzieren, der durch Rückfragen oder Korrekturen anfällt
3. Weiterempfehlen der Anwendung durch Nutzer und Nutzerinnen aufgrund von erhöhter Nutzungszufriedenheit

Praxistipp des Bayerischen Landkreistages:

[Der Leitfaden zur nutzerorientierten und einheitlichen Formulargestaltung für die bayerischen Landkreise](#)

Der Leitfaden soll die einheitliche Erarbeitung von Online-Formularen in den bayerischen Landkreisen fördern und erleichtern. Er speist sich aus den Erkenntnissen einer Nutzerevaluation zum gemeinsamen Pilotprojekt „digitaler Werkzeugkasten“ des Bayerischen Staatsministerium für Digitales und dem Innovationsring des Bayerischen Landkreistages sowie dem aktuellen Forschungsstand über Interaktionsprinzipien zwischen Nutzern eines Systems. Dieser Leitfaden kann auch Städten, Gemeinden und Bezirken als Hilfsstellung dienen.

Kurzer Exkurs zu Problemen durch nachhaltigen Datenschutz im Sinne der DSGVO:

Betrachten wir generisch die informationstechnische Plattform für digitale Bürgerprozesse als eine Einheit. In Deutschland gilt die folgende Anforderung: Nach Beendigung eines digitalen Prozesses sind nach sechs Monaten die Daten zu löschen – es sei denn, es gilt für den jeweiligen spezifischen Fall eine andere regulatorische Anforderung, oder es liegt eine Einwilligung des Betroffenen vor, die es erlaubt, seine Daten länger zu speichern. Weitere Alternativen könnten Cloud-Speicherorte oder mobile Anwendungen werden. So weit so gut, oder eventuell doch nicht?

Betrachtung von digitalen Bürgerprozessen (z. B.):

Wohngeldantrag

Bewilligt wird das Wohngeld in der Regel für zwölf Monate. Danach ist ein neuer Antrag erforderlich. Der Antrag ist mit den erforderlichen Nachweisen einzureichen. Zu diesen Nachweisen gehören unter anderem die Bescheinigungen über das Jahreseinkommen, über die Rente, über die Miete oder die Belastungen. Zu den Belastungen gehören bestimmte Ausgaben für Tilgung und Zinsen sowie für Instandhaltungs- oder Verwaltungskosten.

Nach der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von drei bis zwölf Wochen sind damit diese Daten spätestens neun Monate nach Antrag auf der Plattform für Bürgerprozesse nicht mehr vorhanden. Im Allgemeinen muss der Bürger sich jetzt seine eigenen Speicherorte schaffen, in denen er seine jährlichen Anträge sammelt und ablegt.

Ich möchte auf Folgendes hinaus: Eine digitale Plattform sollte zugleich auch entsprechende Services für Bürger anbieten. So wie ich als Bürger bisher meine Papierakte hatte, würde ich mir einen kontinuierlichen Zugriff auf meine digitale Wohngeldakte aller meiner Wohngeldanträge wünschen, insbesondere wenn ich diesen jährlich neu stellen muss. Heute gibt es keine digitalen Äquivalente zu papiergebundenen Ablagen beim Beantragenden. Damit ist es jedem Beantragenden selbst überlassen sich eine digitale Welt zur Aufbewahrung der Anträge, Bescheide und weiterer Informationen zu bilden. In der heutigen digitalen Welt ist es üblich, als Service den Konsumenten Funktionen wie erneutes Bestellen, Recherche o. Ä. anzubieten. Dasselbe sollte auch für eine

Plattform für digitale Bürgerprozesse gelten. Diese Plattform soll den Bürger unterstützen und nicht noch eine zusätzliche Hürde darstellen.

Meine These ist, dass die Menschen, die jährlich wiederkehrende Anträge zu stellen haben, bereits ausreichend um Teilhabe am allgemeinen Bürgerleben kämpfen. Hilfreich wäre hier eine Unterstützung und nachhaltige Zugänglichkeit.

Praxistipp:

Wenn Sie einen neuen digitalen Prozess / ein neues digitales Formular entwerfen, versetzen Sie sich in die Rolle des Antragstellers! Wie kann die gewählte Digitalität den Antragstellenden optimal unterstützen ohne übertriebene Bürokratie?

5.1 FORMULAR-MANAGEMENT-SYSTEM (FMS)

Digitale Formulare ersetzen immer mehr die klassische Papierform. Ein entsprechendes Formular-Management-System kann Sie in Ihrer Verwaltung in der weiteren Digitalisierung unterstützen und Effizienz abbilden.

Durch entsprechende funktionale Bausteine können Sie Ihr digitales Formular entwerfen, die Daten, die zu erfassen sind, entsprechend plausibilisieren und mit den erhobenen Daten dann Ihr Fachverfahren automatisch versorgen. Das FMS ermöglicht einen vollständigen und medienbruchfreien Datenaustausch zwischen Bürgern, Unternehmen und Ihrer Verwaltung.

Weitere Details dazu können Sie bei dem ITZ-Bund entnehmen. Hier finden Sie entsprechende Informationen zum [FMS Produkt](#).

Praxistipp:

Losgelöst davon, welches FMS Sie künftig in Ihrer Verwaltung einsetzen werden, müssen alle Formulare, die Sie veröffentlichen werden, nach BITV 2.0 barrierefrei sein.

Ein FMS ist eine komplexes IT-System zur Ergänzung Ihrer Verwaltung. Überlegen Sie sich, ob Sie diesen Service extern einkaufen oder aber über Kooperationen mit anderen Verwaltungen gemeinschaftlich erbringen wollen. In der Kooperation stecken Synergien bei der Anschaffung und den laufenden Kosten. Viel mehr aber noch, wenn Sie sich über mehrere Verwaltungen den Aufwand zur Administration teilen, damit muss nicht jede Verwaltung einen vollumfänglichen Eigenbetrieb für das FMS abbilden muss.

6 DIGITALISIERUNG DER VERWALTUNG: DER HÜRDENLAUF BEGINNT

6.1 THEMEN, DIE AUF DIE VERWALTUNG ZUKOMMEN

Die Verwaltung wird sich im Rahmen einer nachhaltigen Digitalisierung mit folgenden Themen mittelbar beschäftigen müssen. Jedes dieser Themen birgt eine Menge von Fragen, mit denen man sich im Sinne einer Digitalisierungsstrategie und den damit einhergehenden Fragen zu Zugänglichkeit und Barrierefreiheit auseinandersetzen sollte.

Digitalisierungsstrategie

Ich möchte die Digitalisierungsstrategie gerne mit ein paar Fragen flankieren, die sich auf den ersten Blick nicht aus dem Thema ergeben:

Begegnen die Mitarbeiter der (kontinuierlich fortschreitenden) Digitalisierung skeptisch?

Haben der Gemeinderat und die Bürgerschaft das Thema Digitalisierung auch erkannt?

Fehlen der Verwaltung finanzielle, zeitliche und fachliche Ressourcen zur Digitalisierung?

Kennen Sie die Akzeptanz digitaler Angebote in der Stadtgesellschaft?

Trifft Folgendes auf Ihre Digitalisierungsstrategie zu: Digitalisierung dient zuvorderst den Menschen und dafür ist die Verwaltung ein ganz wichtiger Partner?

Kommunikationsstrategie

Wie möchte ich etablierte Kommunikationsmittel wie Gemeindeblatt, Seniorenleitfaden, Freizeitbroschüre und alles, was Sie heute nutzen, um Informationen und Nachrichten an Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger zu übermitteln, künftig gestalten? Wollen Sie etablierte Printprodukte auch in einer barrierefreien Form digital anbieten? Wollen Sie diese um digitale Mehrwerte ergänzen (z. B. durch Anruffunktion auf mobilen Endgeräten). Auch hier ergibt es Sinn, sich mit der Frage zu beschäftigen: Was habe ich, was möchte ich wie gehabt fortsetzen und was möchte ich in eine neue/zusätzliche digitale und barrierefreie Form überführen?

Stellenplanentwicklung

In der Theorie könnte eine nachhaltige Digitalisierung und damit einhergehend eine entsprechende Automatisierung den Personalbedarf in einzelnen Verwaltungsbereichen verändern. Haben Sie diese neuen Berufsbilder und Ausbildungspläne schon für Ihre Verwaltung berücksichtigt? Z. B. [Duales Studium Verwaltungsinformatik](#) oder [Duales Studium Digitale Verwaltung](#) oder den [Bachelor Digitale Verwaltung](#). Falls Sie in einer entsprechenden großen Verwaltung sind: Haben Sie sich über eine Stelle zu dem Thema Social Media Redakteur / Social Media Strategist / Social Media Manager Gedanken gemacht? Es gibt vielfältige Beispiele, wie die fortschreitende Digitalisierung Ihre Verwaltung verändern wird.

Personalentwicklung

Es sind zunehmend digitale Kompetenzen gefragt. Ist im Haushalt ein entsprechendes Budget für Personalentwicklung geplant? Planen Sie entsprechende Fortbildungsformate, damit die vorhandenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim digitalen Wandel unterstützt werden? Wie gehen Sie mit der Verunsicherung vieler Beschäftigter bei steigender Automatisierung und dem Einsatz von künstlicher Intelligenz um?

Haushalt/Budget

Planen Sie entsprechende Budgets für Projekte ein und planen Sie kontinuierliche Ausgaben in den kommenden Haushalten ein. Weder Digitalisierung noch Barrierefreiheit sind einmalige Kosten. Bei den Kosten für Digitalisierung wiederhole ich den schon dokumentierten Ansatz: Denken Sie über Kooperationen in der Verwaltung nach. Ein weiterer Ansatz ist die Einbeziehung von Privatwirtschaft in die Finanzierung: Wenn entsprechende Effizienz und Kostenreduktion in der Privatwirtschaft durch Ihre Digitalisierungsvorhaben möglich sind, lassen Sie Ihre Investitionen und Kosten durch die Privatwirtschaft subventionieren (Private-Public-Partnership).

Hinweis: Eine tiefere Betrachtung, welche Fördermittel für Verwaltung zu Fragen der Finanzierung von Digitalisierung existieren, kann nicht im Rahmen dieses Leitfadens erschöpfend beantwortet werden.

6.2 SELBSTKRITISCHE FRAGEN SEIEN ERLAUBT

Fünf Fragen als Anstoß, um die Motivation der Veränderung mit Blick auf nachhaltige Digitalisierung zu prüfen:

Frage 1: Nutzen Sie Digitalisierungsprojekte, um eine Vision für eine digitale Zukunft zu entwickeln oder adressieren diese lediglich das Lösen von Problemen?

Frage 2: Sie sind oberste Führungskraft, sehen Sie sich als den Digitalisierungstreiber, als das Vorbild, um in Ihrer Verwaltung den Wandel einzufordern? Gestalten Sie diesen Wandel? Haben Sie diese Aufgabe als strategische Aufgabe identifiziert und nicht als ein notwendiges Übel?

Frage 3: Schaffen Sie die Rahmenbedingungen, um die neuen Mitarbeiterfähigkeiten zu digitalen Prozessen in einer veränderten digitalen Verwaltung anpassen und anwenden zu können?

Frage 4: Nutzen Sie vollumfänglich die Potentiale der Mitarbeitenden für Mitgestaltung, Beteiligung und Veränderung?

Frage 5: Nutzen Sie die Potentiale der messbaren Wirksamkeit von Digitalisierung, um den Erfolg eines entsprechenden Projektes zu bewerten?

Beherrschen Sie den [Hürdenlauf der Digitalisierung der Verwaltung](#):

Nutzerperspektiven – Datenschutz – Föderalismus – Kosten – Kompetenzen – Gesetze – Innovationen

Der o. g. Report enthält Facetten, die Ihnen Argumentationen zum Thema Digitalisierung liefern.

E-Government-Gesetze des Bundes und der einzelnen Länder haben das Prinzip der Freiwilligkeit für staatliche Behörden aufgehoben. Diese werden zur Digitalisierung der Verwaltung verpflichtend, soweit der Bürger elektronische Kommunikation wünscht. Für kommunale Verwaltungen ist es aktuell noch nicht verpflichtend.

Damit Sie digitale Verwaltungsakte den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen anbieten können, die konform zu BITV 2.0 sind, werden wir jetzt in die Auswirkungen einsteigen.

6.3 ANFORDERUNGEN AUS DER BITV 2.0 AN DIE VERWALTUNG

Die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) soll eine umfassend und grundsätzlich uneingeschränkt barrierefreie Gestaltung moderner Informations- und Kommunikationstechnik gewährleisten (§ 1). Sie gilt insbesondere für Websites, mobile Anwendungen, elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe und grafische Programmoberflächen (§ 2).

In der neuen Fassung der BITV 2.0 vom 25. Mai 2019 gab es zwei grundlegende Änderungen. Zum einen werden in der BITV nicht mehr implizit die Anforderungen an Barrierefreiheit beschrieben, sondern es wird auf die im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemachten harmonisierten Normen verwiesen. Zum anderen wurde der Umfang der Gültigkeit erweitert, die BITV 2.0 gilt jetzt auch für elektronische Verwaltungsabläufe.

Hinweis: In der Fassung der BITV 2.0 vom 25. Mai 2019 wurde dazu auch eine Frist veröffentlicht. Die elektronischen Verwaltungsabläufe sind bis zum 23. Juni 2021 barrierefrei zu gestalten. Wie Sie mit den Aufgabenstellungen umgehen können, werde ich in den Kapitel 8 und 9 Ihnen erläutern.

Zusammengefasst gelten die folgenden Standards der barrierefreien Gestaltung von Informationstechnik.

Wie sind Websites, Apps und andere digitale Inhalte barrierefrei zu gestalten? Die neue BITV 2.0 legt hierzu die Standards der barrierefreien Gestaltung fest.

1. Verweis auf Europäische Norm

Die BITV 2.0 verweist auf die jeweils im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemachten harmonisierten Normen (§ 3 Absatz 2 BITV 2.0). Diese Europäische Norm ist zurzeit die EN 301 549 in der Version V3.2.1 (2021-03) (vgl. [Durchführungsbeschluss 2018/2048 der EU-Kommission vom 20. Dezember 2018](#)).

2. Verweis auf Stand der Technik

Für den Fall, dass die im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemachten harmonisierten Normen keine Vorgaben für einzelne konkrete Anforderungen enthalten, ist der „Stand der Technik“ zu berücksichtigen (vgl. § 3 Absatz 3). Der Stand der Technik beschreibt das, was technisch möglich ist, unabhängig davon, ob es sich schon in der Praxis durchgesetzt hat.

3. Höchstes Maß an Barrierefreiheit für zentrale Funktionen

Die zentralen Navigations- und Einstiegsangebote sowie Formulare und andere interaktive Prozesse auf Websites sollen sogar noch über die o. g. Europäische Norm hinausgehende Vorgaben, also ein noch höheres Maß an Barrierefreiheit erfüllen (vgl. § 3 Absatz 4). Dieser höhere Standard dürfte dem Level AAA der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 entsprechen. Hintergrund: Die [EN 301 549 V3.2.1 \(2021-03\)](#) folgt zwar für die barrierefreie Gestaltung des Web im Wesentlichen der WCAG 2.1, kennt aber das dort beschriebene Level AAA nicht.

Spezifische Anforderungen

Erklärung zur Barrierefreiheit

Die wesentlichen Inhalte der Erklärung zur Barrierefreiheit sind bereits im Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) (§ 12b) und im Durchführungsbeschluss 2018/1523 der EU-Kommission vom 11. Oktober 2018 geregelt. Die BITV 2.0 ergänzt diese Vorgaben: Sie schreibt vor, dass die Erklärung von der Startseite und jeder Seite einer Website erreichbar sein muss (§ 7 Absatz 1 Satz 1). Bei mobilen Anwendungen (Apps) ist die Erklärung an der Stelle, wo die Anwendung heruntergeladen werden kann, oder auf der Website der betreffenden öffentlichen Stelle zu veröffentlichen (§ 7 Absatz 1 Satz 2).

Erklärungen müssen seit 23. September 2020 veröffentlicht sein

Einige Websites von öffentlichen Stellen des Bundes mussten die Erklärung schon bis zum 23. September 2019 online stellen. Dies betraf Websites, die nach dem 23. September 2018

veröffentlicht wurden. Ältere Websites müssen die Erklärung zur Barrierefreiheit seit dem 23.

September 2020 veröffentlicht haben. In mobilen Anwendungen muss die Erklärung bis zum 23. Juni

2021 vorhanden sein.

Feedback-Mechanismus: Möglichkeit der Kontaktaufnahme

Neu in der BITV 2.0 ist auch der sogenannte „Feedback-Mechanismus“: Ist ein Inhalt einer Website oder App nicht barrierefrei, sollen Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit haben, direkt Kontakt zur öffentlichen Stelle aufnehmen zu können (§ 7 Absatz 2). Dieser Feedback-Mechanismus ist zusätzlich zur Erklärung zur Barrierefreiheit in die Website/App zu integrieren. Bei Websites soll der Feedback-Mechanismus – wie auch die Erklärung zur Barrierefreiheit – von jeder Seite einer Website unmittelbar erreichbar sein, bei Apps genügt die Integration in der Navigation.

Erklärung ist jährlich zu aktualisieren

Die Erklärung ist jährlich und bei jeder wesentlichen Änderung der Website bzw. der App zu aktualisieren (§ 7 Absatz 6). Sie muss angeben, wer die Barrierefreiheit der Website/App bewertet hat (die öffentliche Stelle selbst oder ein externer Anbieter) (vgl. § 7 Absatz 5 Satz 2).

Inhalt der Erklärung

Inhaltlich muss die Erklärung zur Barrierefreiheit nur die im Durchführungsbeschluss 2018/1523 der EU-Kommission zwingend vorgeschriebenen Inhalte umfassen (siehe Kapitel 14.3 Die Erklärung zur Barrierefreiheit (EzB)). Doch nach Möglichkeit sollen die öffentlichen Stellen in der Erklärung auch über Maßnahmen berichten, die über die Mindestanforderungen hinausgehen – und darüber, welche Maßnahmen sie zum weiteren Abbau von Barrieren ergreifen wollen (vgl. § 7 Absatz 4).

Erklärung auch in Gebärdensprache und leichter Sprache

Die wesentlichen Inhalte der Erklärung zur Barrierefreiheit sind auch in deutscher Gebärdensprache (DGS) und in Leichter Sprache zur Verfügung zu stellen (§ 4 Nummer 3). Daneben sind die schon bisher vorgeschriebenen Inhalte in DGS und Leichter Sprache zu übertragen. Diese sind: Informationen zu den wesentlichen Inhalten der Website, Hinweise zur Navigation sowie ein Hinweis auf ggf. weitere Informationen in DGS oder Leichter Sprache, die auf der Website oder in der App verfügbar sind.

Was muss barrierefrei gestaltet werden?

Websites, Apps, Intranets, Extranets und elektronische Verwaltungsabläufe sind von öffentlichen Stellen barrierefrei zu gestalten (vgl. § 12a Absatz 1 BGG).

Neben den Intranets, Extranets und Verwaltungsabläufen ist ebenfalls neu: Die aktualisierte BITV 2.0 legt fest, dass öffentliche Stellen des Bundes auch nur intern genutzte Apps barrierefrei gestalten müssen – d. h. Apps, die nicht öffentlich zugänglich sind (vgl. § 2a Absatz 2). Somit gibt es ab sofort bei der barrierefreien Gestaltung nicht nur keinen Unterschied mehr zwischen Internet und Intranet, sondern ebenso wenig zwischen öffentlich und nicht-öffentlich zugänglichen mobilen Anwendungen.

Ausnahmefälle: Was muss nicht barrierefrei gestaltet werden?

Die neue BITV 2.0 nimmt diejenigen Inhalte auf Websites und in Apps von einer barrierefreien Gestaltung aus, für die die EU-Webseitenrichtlinie Ausnahmen zugelassen hat (vgl. § 2 Absatz 2). Das betrifft:

- in bestimmten Fällen die Reproduktion von Stücken aus Kulturerbesammlungen
- digitale Archive, deren Inhalte für aktive Verwaltungsverfahren nicht benötigt werden und die nicht nach dem 23. September 2019 aktualisiert oder überarbeitet wurden
- Websites und mobile Anwendungen einer Rundfunkanstalt des Bundesrechts wie der Deutschen Welle

Entnommen der [Bundesfachstelle Barrierefreiheit](#)

Im Freistaat Bayern wurde durch die BayEGovV (ehemals BayBITV) folgender Absatz im § 1 „Barrierefreie Angebote der Informationstechnik“ veröffentlicht:

Auf den Startseiten von Websites von Trägern öffentlicher Gewalt im Sinne des Art. 9 Abs. 1 BayBGG, mit Ausnahme

der Gemeinden,
der Gemeindeverbände,
der Landratsämter und
der sonstigen der Aufsicht des Freistaates Bayern unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts,
Gerichten und
Staatsanwaltschaften

sind bei Neuveröffentlichung (Webseiten die nach dem 23. September 2018 veröffentlicht wurden) zusätzliche Inhalte gemäß Anlage 2 BITV 2.0 in deutscher Gebärdensprache und in Leichter Sprache bereitzustellen. Sie umfassen Informationen zum Inhalt, Hinweise der Navigation und Hinweise auf weitere Informationen, die in diesem Auftritt entweder in deutscher Gebärdensprache oder in Leichter Sprache eingestellt sind.

Damit ist die Erklärung der Barrierefreiheit in Gebärdensprache und Leichter Sprache zu verfassen, jedoch nicht die Hinweise zur Website und Navigation bei den o. a. Ausnahmen.

Hinweis: Diese im Moment sich darstellende Diskrepanz zwischen BITV 2.0 § 4 Absatz 3 und der BayEGovV § 1 Absatz 2 ist von mir an die verantwortlichen Stellen im Freistaat Bayern adressiert und um Klärung gebeten worden.



Empfehlung für die Praxis: Wenn Sie Ihren Bürgerinnen und Bürgern im Sinne der Barrierefreiheit einen Gefallen tun möchten, veröffentlichen Sie die Hinweise der Navigation und Hinweise auf weitere Informationen in deutscher Gebärdensprache und in Leichter Sprache.

6.4 IDENTIFIZIEREN SIE IHRE BETROFFENEN DIGITALEN THEMEN

Welche Verwaltungsbereiche haben Sie?

Darüber sollen folgende Fragen Aufschluss bringen:

Erhalten Sie den Antrag digital (mit Anlagen) oder existiert eine Schriftformerfordernis?

Wird der Antrag digitalisiert?

Nutzen Sie noch einen Handakte oder ist es eine E-Akte?

Entstehen Bescheide (digitale Bescheide)?

Wie werden Bescheide an den Antragsteller übergeben bzw. gesendet?

7 BARRIEREFREIHEIT IN VERWALTUNGSAKTEN IST KOMPLEX UND VIELFÄLTIG

Im Folgenden möchte ich die möglichen verschiedenen Bausteine der Informationstechnologie betrachten, zu denen Mitarbeitende, Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen Zugang haben werden. Ich werde mich ausschließlich auf die Bereiche fokussieren, die Erreichbarkeit und Zugänglichkeit als Thema haben.

Webseiten mit Webapps mit mobilen Anwendungen mit Bürger-ID (e-ID) und mit Komponenten von Dritten

Am Anfang der Digitalisierung haben Sie vermutlich mit einer Webseite angefangen. Inhalte kamen aus Bürgerversammlungen, aus dem Gemeinderat, lokalen Veröffentlichungen und Veranstaltungen.

Heute stellen Sie schon in vielen Fällen eine Informations- und Kommunikationsplattform zur Verfügung. Sie veröffentlichen Non-Web-Dokumente, bieten eventuell schon die ersten digitalen Bürgerprozesse online an und leben eine aktive Informationspolitik.

Die Herausforderungen an Sie, an die Verantwortlichen der Verwaltung, steigen. Sie haben nicht mehr nur die inhaltliche Verantwortung, wie im Impressum angegeben, sondern Sie sind auch verantwortlich für die BITV 2.0-Konformität.

7.1 KOMPLEXITÄT DER FRAGE NACH BARRIEREFREIHEIT

Worin ist die Komplexität genau begründet?

Ich werde Sie anhand einer realen Gemeinde durch unterschiedliche Szenarien führen:

Die Homepage der Gemeinde: sehr innovativ und informativ, aber nicht barrierefrei (Ergebnis des Selbsttests nach 15 Sekunden).

Bei den Online-Services gibt es einen Antrag für Personenstandsurkunden. Dieser Antrag ist als Service von einem externen Dienstleister eingekauft, der ein entsprechendes Rathaus-Service-Portal betreibt. In dem Portal kann der entsprechende Antrag ausgefüllt werden. In diesem Fall ohne BürgerID. Das heruntergeladene PDF ist jedoch eine einzige Barriere. Falls das PDF nicht durch assistive Technologien genutzt werden kann, wird der Betroffene auf Sie bzw. auf Ihre Verwaltung zukommen. Das in diesem Fall genutzte System unterstützt den beeinträchtigten Bürger nicht.

Im Rahmen des neuen Parkraumkonzeptes wurden Verträge mit einem Dienstleister, der eine mobile Anwendung zum Parken anbietet, geschlossen. Diese mobile Anwendung hat keine Erklärung zur Barrierefreiheit, damit kann sie auch nicht als geprüfte BITV 2.0-konforme Anwendung eingruppiert werden.

Sie haben auf Ihrer Homepage einen Link veröffentlicht, der auf eine weitere Webseite verzweigt. Sie wollen damit die Bürgerinnen und Bürger in Ihrer Gemeinde aktiv einbinden: Ein erster Selbsttest der weiteren Webseite zeigt eklatante Probleme und Fehler bzgl. Zugänglichkeit und Barrierefreiheit auf. Diese Webseite haben Sie von einem renommierten Unternehmen nach Ihren Bedürfnissen entwickeln lassen. Im Impressum zu dieser weiteren Webseite stehen Sie als Verantwortlicher, damit fallen die auftretenden Probleme direkt auf Sie zurück. Es finden sich noch weitere Webseiten und Funktionen. Mit Blick auf die aktuelle BITV 2.0 und die geforderte Supportinfrastruktur und Feedback-Möglichkeit kam die nächste vollständige Barriere für Blinde und Menschen mit Sehbeeinträchtigungen: Im Kontaktformular war ein Captcha integriert, das durch assistive Systeme nicht zu verwenden ist.

Dieses für Blinde und Menschen mit Sehbeeinträchtigung nicht zugängliche Captcha verhindert die möglichen Kontaktversuche effektiv.

Tatsächlich hat die zu prüfende Kommune keinen Aspekt der BITV 2.0 erfüllt.

Damit wären wir durch eine prototypische Gemeinde digital gewandert:

Webseite mit Webapplikation

Non-Web-Dokumente

Mobile Anwendung

Nicht zu betrachten waren in dem Beispiel die eingesetzten Anwendungen mit grafischer Oberfläche in der Verwaltung.

Nutzen Sie die in Kapitel 9 vorgestellten Möglichkeiten, um das Thema BITV 2.0-Konformität als Gesamtprojekt in Ihrer Verwaltung zu strukturieren!

Nutzen Sie auch die Hinweise in Kapitel 4 zu Kompetenzen in der Verwaltung!

7.1.1 BLICK ÜBER DEN TELLERRAND (Z. B. EIGENBETRIEBE)

In den Recherchen zu diesem Leitfaden ließen sich keine allgemeingültigen Aussagen zu bestimmten Fragen der Verantwortlichkeit bei kommunalen Eigenbetrieben abschließend beantworten.

Verstehen Sie die nächsten Passagen daher als Impuls für die Bereiche, wo Ihnen als Verantwortlicher das Thema fehlender Zugänglichkeit und fehlender Barrierefreiheit begegnen könnte. Hier geht es manchmal nicht (oder aktuell noch nicht) um einen Verstoß gegen eine Verordnung, sondern um Ihre Wirkung in der Verwaltung auch in den vermeintlich nebenläufigen Fragestellungen zum Thema Zugänglichkeit und Barrierefreiheit.

Beispiel: Eine Stadt, eine Gemeinde, ein Landkreis oder ein Bezirk bietet dem Bürger über den Onlineverkauf in einem Webshop eine kostenpflichtige Dienstleistung an. Über diesen Webshop kann jeder Interessent die Dienstleistung (z. B. Kartenverkauf oder Veranstaltungen aus einem Ferienprogramm) finden, mit seiner BürgerID buchen und zugleich bezahlen. Anfragen und Rückfragen dazu könnten über eine entsprechende Kontaktseite zu Ihnen gelangen und Sie könnten qualifiziert mit den vorhandenen Bürgerdaten aus der BürgerID eine Antwort zurückmelden. Alles, was Sie hier machen müssen, ist die Zugänglichkeit und Barrierefreiheit nach BITV 2.0 sicher zu stellen.

Alternativ könnten Sie Anfragen von Interessensvertretungen wie Blindenverbänden und Seniorenvertretungen ereilen, die sich bei Ihnen wegen Ausgrenzung beschwerten. Insbesondere, wenn Sie das Angebot aus Effizienzgründen nur noch digital angeboten haben. Mit einem geschärften Blick für die Fragestellungen der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit können Sie sehr viel tun, um negative PR zu vermeiden.

7.1.2 ABFALLWIRTSCHAFTSBETRIEBE

Ein Paradebeispiel, wie eine nachhaltige Digitalisierungsstrategie den Service und Nutzen für alle Beteiligte verbessern kann:

Aus Kostengründen, und weil der an Mülltonnen verteilte Abfuhrplan in vielen Fällen nicht ein Jahr lang zu benutzen war, wurde entschieden, diesen nur noch als Ausdruck über die Homepage des Abfallwirtschaftsbetriebes anzubieten. Vorher wurde dieser Abfuhrplan jedem Haushalt in Papierform im Rahmen der Müllentleerung übergeben.

Auf den ersten Blick ein digitaler Service, der den Abfallwirtschaftskunden unterstützt.

Wurde bei diesem Projekt aber auch an die folgenden Fragen gedacht:

Haben alle Interessenten einen Zugang zu den digitalen Informationen?

Können alle Interessenten den Weg bis zu ihrem individuellen Abfuhrplan auch ohne fremde Hilfe erreichen?

Können alle Interessierte den Abfuhrplan drucken?

Gibt es Alternativen für diejenigen, die nicht mehr so gut sehen können oder gar blind sind?

Gibt es eine digitale Alternative, die auf einem Mobile Device genutzt werden kann?

Gibt es eine digitale Alternative, die man wie einen Feiertagskalender in seinen persönlichen Kalender importieren kann?

7.1.3 ENERGIEVERSORGER

Die jährliche Ablesung steht an, der Energieversorger hat seine obligatorische Karte versendet. Mittlerweile mit OCR-Code zum direkten Zugang zur Erfassungsmaske der Verbrauchsdaten. Mit dem Smartphone und OCR-Code kann die Erfassungsseite geöffnet werden, diese ist weder zugänglich noch barrierefrei.

Die weitere Verarbeitung geht dann mit der Übersendung der Jahresabrechnung digital als PDF weiter. Sind Sie sicher, dass Ihr PDF auch zugänglich und barrierefrei ist?

Mit Blick auf die manchmal doch komplexen Abrechnungsinformationen stellen Sie sich bitte eine Frage: Ist die Aufbereitung der Abrechnungsinformationen gebrauchstauglich (denken Sie auch an den demografischen Wandel)?

7.1.4 DAS STÄDTISCHE/KOMMUNALE FREIBAD MIT INTERNETAUFTRITT

Sie betreiben ein Freibad mit einer eigenen Internetseite, über das auch Dauerkarten bestellt werden können.

Ist Ihre Internetseite zugänglich und barrierefrei?

Wenn nicht, überlegen Sie, wer alles von der Barriere dieser Internetseite betroffen sein kann!

7.1.5 DIE STÄDTISCHE/KOMMUNALE BÜCHEREI MIT ONLINEBUCHUNGSPORTAL

Sie betreiben eine Bücherei mit einer eigenen Internetseite, über die unterschiedliche Medien vorbestellt werden können. Ergänzend dazu haben Sie sich einer Kooperation zu digitalen Lese-/Hörmedien angeschlossen.

Ist Ihre Internetseite zugänglich und barrierefrei?

Wenn nicht, überlegen Sie, wer alles von der Barriere dieser Internetseite betroffen sein kann!

Ihre digitalen Lese-/Hörmedien werden über eine App auf mobile Endgeräte gebracht. Wie steht es mit Ihrer Supportstruktur bei Problemen? Kann der Kunde der Bücherei Probleme oder Störungen melden?

7.2 VERANTWORTLICHKEITEN

Die Fragen nach den Verantwortlichkeiten ist eine wichtige Frage, die Sie als Verantwortlicher einer Verwaltung sich stellen sollten. Im einfachsten Fall sind immer die gesetzlichen Vertreter der Behörde oder Kommune verantwortlich.

Planen Sie die notwendigen Strukturen in Ihrer Verwaltung, damit die verschiedenen Spannungsfelder der digitalen Verwaltung und damit die Aufgaben nachhaltig und auch mit Blick auf die BITV 2.0, bearbeitet werden. Planen Sie entsprechende Kompetenzen bei den Mitarbeitenden!

Das Verständnis für Zugänglichkeit und Barrierefreiheit muss erlernt werden, bevor es zu einer Routine im Arbeitsalltag wird.

8 PRAGMATISCHES VORGEHEN BEI FRAGEN ZU BARRIEREFREIHEIT: VON PLANUNG ÜBER BESCHAFFUNG BIS ERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT

An dieser Stelle ein Gedankengang vorweg, bevor wir in das Kapitel einsteigen:

Barrierefreiheit nach BITV 2.0 ist nicht aufwandsneutral.

Sie müssen sich immer überlegen, welche Konsequenzen die Verletzung von Regularien (Verstoß gegen Gesetz oder Verordnung) nach sich ziehen.

Ist ein potentieller Imageschaden bzw. schlechte PR akzeptabel?

Wie bewerten Sie als Verantwortlicher einen (unzureichenden) Befund der Überwachungsstelle?

Zwar enthält die BayEGovV eine Passage, die folgendermaßen lautet: Öffentliche Stellen können von einem barrierefreien Angebot im Sinne dieser Vorschrift im Einzelfall absehen, wenn die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen eine unverhältnismäßige Belastung darstellt (siehe Prüfschema Kapitel 4 BayEGovV).

Sie sollten sich jedoch fragen, ob dadurch die Bürgerinnen, Bürger oder Unternehmen zufriedengestellt werden.

Praxistipp:

Fangen Sie an und arbeiten Sie kontinuierlich an den Fragestellungen und gefundenen Problemen der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit! Erwarten Sie nicht, dass Sie mit einem einzigen Projekt digital barrierefrei sein werden und dass das für immer gilt!

Der Vollständigkeit halber soll hier auch auf folgende Veröffentlichungen des Freistaates Bayerns hingewiesen werden:

Das Staatsministerium für Digitales hat einen Leitfaden veröffentlicht:

[Handlungsleitfaden Digitale Barrierefreiheit für IT-Verantwortliche der öffentlichen Stellen](#)

Mit dem Programm „Bayern barrierefrei“ treibt die Staatsregierung den Abbau von Barrieren voran. Dabei sind digitale Angebote ein entscheidender Baustein.

Das [Portal der Staatsregierung zur Barrierefreiheit](#) informiert insbesondere auch über die digitale Barrierefreiheit.

Das Portal der Bayerischen Architektenkammer bietet auch entsprechende Informationen zum Thema [Digital barrierefrei](#) an.

Im Ganzen betrachtet bringt jeder dieser drei Veröffentlichungen eine Facette der Frage Barrierefreiheit auf den beschriebenen Punkt, keiner der drei Punkte hat im Gegensatz zu diesem Leitfaden das gesamte Thema aufgegriffen, beschrieben und in mögliche notwendige Handlungsstränge überführt.

An dieser Stelle sollen folgende mögliche Gedanken aufgegriffen werden.

Welche kurz-/mittel-/langfristigen Ziele haben Sie? Sind es Themen und Fragestellungen, die in Ihre Verwaltung eingreifen, dann haben Sie ein eher internes Veränderungsprojekt mit Ihren Fachexperten. Geht es Ihnen um Schnittstellen im Sinne von OZG zu Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen, dann benötigen Sie und Ihre Verwaltungsexperten eventuell externe Unterstützung. Geht es um Veröffentlichungen im Rahmen Ihres Internetauftrittes, kann es die Abteilung für

Öffentlichkeitsarbeit tangieren.

Sie sehen, es gibt auf den ersten Blick keine allgemeingültige Lösung.

Was aber immer gilt: Sie sind zur Barrierefreiheit nach BITV 2.0 verpflichtet.

8.1 EINRICHTUNG EINER PROJEKTGRUPPE

Praxistipp:

Wenn Sie ein Thema der Digitalisierung identifiziert haben oder schon eine Beschwerde bzgl. unzureichender Zugänglichkeit und Barrierefreiheit haben, verfallen Sie bitte nicht in operative Hektik.

Schauen Sie sehr bewusst auf die anstehende Aufgabe und, wenn immer möglich, etablieren Sie dafür eine Projektgruppe.

Aus unserer täglichen Arbeit können wir berichten, dass in vielen Fällen nicht nur ein benanntes Problem vorhanden ist, was bereinigt werden muss, sondern es auch immer ein Stück Veränderung in der Organisation bedarf, um das gefundene Problem nachhaltig zu beheben.

Ein Beispiel aus der Praxis: Sie haben eine motivierte Gruppe von Mitarbeitern, die sich um die Öffentlichkeitsarbeit kümmert und auf diversen digitalen Informationskanälen (Social Media) unterwegs ist, unter anderem auf Ihrer Internetseite. Nach kurzer Zeit stellen Sie fest, dass wiederholt nicht BITV 2.0-konformer Inhalt veröffentlicht wird. Hier sind ergänzend zur Korrektur auf der Internetseite auch Trainings zur Sensibilisierung und zum Umgang mit den Inhalten für die Mitarbeiter wichtig, um deren Fehlerquote zu reduzieren.

Es hat sich gezeigt, dass in vielen Projekten als Ergänzung auch immer ein Stück Qualifizierung der Mitarbeiter sinnvoll ist. Dieses Vorgehen führt in vielen Fällen zu einer besseren Mitarbeitermotivation und schützt langfristig Ihre Investition.

Ein weiterer Praxistipp:

Versuchen Sie nicht, alles auf einmal zu machen. Suchen Sie sich bewusst einzelne Themen aus Ihrem Themenspeicher heraus, um diese dann auch in einem überschaubaren zeitlichen wie auch finanziellen Rahmen zu erledigen.

8.2 WEGE DER PRÜFUNG AUF BITV 2.0-KONFORMITÄT (SELBSTTEST, SELBSTEINSCHÄTZUNG ODER EXTERNE EINSCHÄTZUNG)

Damit Sie Ihre Organisation nachhaltig auf Konformität zur BITV 2.0 prüfen können, müssen Sie eine vollständige Erhebung Ihrer digitalen Assets aufstellen. Nutzen Sie dazu z. B. Ihr Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, das Sie im Rahmen der Umsetzung der DSGVO erstellt haben. Dieses halten Sie regelmäßig aktuell.

Zu jedem eingesetzten Verfahren der Verwaltungsakte gibt es je nach Situation einen Hersteller, Lieferant oder Betreiber. Ein bewährtes Vorgehensmodell ist, die Organisation als Grundlage zu nutzen. Lassen Sie die entsprechenden Informationen für alle Bereiche erheben. Wichtig sind immer die Fragen zur eingesetzten Softwarelösung.

Wie schon ausgeführt ist das Thema digitale Barrierefreiheit kein einmaliges Thema. Wie in vielen anderen Fällen werden Sie sich auf eine periodische Überprüfung einstellen müssen. Wenn Sie heute

schon Auditkalender oder Prüfkalender haben, anhand derer Sie Ihre IT-Landschaft regelmäßig prüfen, könnten Sie diese Kalender auch um die Fragestellung der digitalen Barrierefreiheit nach BITV ergänzen.



Praxistipp: Nutzen Sie vorhandene Verzeichnisse und ergänzen Sie diese bei Bedarf um die Prüfung der digitalen Barrierefreiheit.

Prüfung der identifizierten Themen auf BITV 2.0-Konformität

In den folgenden Passagen werden wir um eine gewisse Komplexität nicht vorbeikommen. Jedes Thema, das Sie identifiziert haben, muss in ein entsprechendes Cluster gepackt werden. Cluster zu einer besseren Orientierung sind in einem ersten Schritt die unterschiedlichen Prüfobjekte der EN 301 549 Cluster-Findung:

Handelt es sich um eine Webseite, eine mobile Applikation oder um eine Software? Haben Sie ein digitales Kiosk-System im Einsatz? Ergänzend müssen wir auch bei digitalen Dokumenten weiter differenzieren. Wir werden diese Differenzierung in der weiteren Betrachtung benötigen.

Unterschiedliche Prüfobjekte haben unterschiedliche Prüfungen und können dazu führen, dass Sie möglicherweise unterschiedliche externe Partner zur Prüfung benötigen.

Wie können betroffene digitale Themen geprüft werden?

Generell können Sie sich zwischen zwei Möglichkeiten entscheiden.

Sie machen ein Selbsttest bzw. eine Selbsteinschätzung oder beauftragen eine externe Einschätzung.

Sie sollen an dieser Stelle nicht sofort zu einer externen Einschätzung geleitet werden. Sie sollen verstehen, dass das Thema Zugänglichkeit und Barrierefreiheit eine komplexe Fragestellung abbildet.

Steigen wir in das Thema Selbsttest ein: Sie haben eine eigene Webseite, die Ihre öffentliche Einrichtung im Internet abbildet. Sie werden bei der Recherche im Internet schnell auf die folgende Seite des BIK BITV-Test stoßen: [BITV-Selbstbewertung](#), auf der Seite finden Sie den Verweis auf die aktuell abgebildeten [92 Prüfschritten des BITV-Tests](#). Alle Prüfschritte referenzieren auf die schon bekannte EN 301 549.

Konkret möchte ich mit Ihnen den [Prüfschritt 9.2.1.1 Ohne Maus nutzbar](#) betrachten. Einfach ausgedrückt: Die Webseite soll auch ohne Maus - also ausschließlich mit der Tastatur - zu benutzen sein. Dieser Prüfschritt lässt sich im Allgemeinen ohne weitere Prüftools und ohne zusätzliche Software testen.

Ein weiterer ist [Prüfschritt 9.1.4.3 Kontraste von Texten ausreichend](#), anhand dessen Helligkeitskontraste von Texten auf der Webseite sichergestellt werden sollen. Bei dem Prüfschritt werden Erfahrungen mit HTML und weiteren Tools wie dem [Colour Contrast Analyzer](#) (CCA) gefordert.

Anhand dieser beiden Auszüge soll bei Ihnen ein Verständnis erreicht werden, dass theoretisch ein Selbsttest möglich ist, welcher aber durch versiertes Personal durchgeführt werden muss. Unterschätzen Sie nicht die notwendige Expertise, um diesen Selbsttest auch korrekt auszuführen. Nutzen Sie dazu auch Unterstützungsangebote von Dritten. Wenn der Selbsttest nicht korrekt ist, kann es im schlimmsten Fall zu einem Imageschaden führen. D. h. entgegen Ihrer erklärten Barrierefreiheit basierend auf einem Selbsttest, wurden evtl. gravierende Barrieren nicht identifiziert.

Nachfolgend werden exemplarisch ausgewählte Probleme auf Webseiten dargestellt, die häufig zum Ausschluss bei der digitalen Teilhabe führen:

Top 1: Zugänglichkeit über Tastatur

Die Zugänglichkeit über die Tastatur ist einer der wichtigsten Aspekte der Barrierefreiheit im Internet. Viele Nutzer mit motorischen Behinderungen sind auf eine Tastatur angewiesen. Manche Menschen haben einen Tremor, der eine feine Muskelkontrolle nicht zulässt. Andere können ihre Hände kaum oder gar nicht benutzen oder haben gar keine Hände. Zusätzlich zu herkömmlichen Tastaturen verwenden manche Benutzer modifizierte Tastaturen oder andere Geräte, die die Funktionalität einer Tastatur imitieren. Auch blinde Benutzer verwenden in der Regel eine Tastatur für die Navigation. Benutzer ohne Behinderungen können aus Vorliebe oder Effizienzgründen eine Tastatur für die Navigation verwenden.

(Prüfschritte des BITV Tests: 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.1.4, 9.2.4.3, 9.3.2.1, 9.3.2.2)

Top 2: Unzureichender Tastaturzugriff und visuelle Fokusanzeige

Standardmäßig zeigen Browser eine sichtbare Umrandung, z. B. eine blaue oder gepunktete Linie, um ein Inhaltselement an, das gerade den Tastaturfokus hat. Sie können dies sehen, wenn Sie auf einer Webseite die Tabulatortaste drücken. Das Fehlen dieser visuellen Anzeige des Tastaturfokus ist der zweithäufigste Fehler bei der Barrierefreiheit im Web.

Barrierefreie Websites ermöglichen den Zugriff auf alle Inhalte und Funktionen (z. B. Links, Formulare, Mediensteuerungen) über eine Tastatur. Visuelle Hinweise informieren die Tastaturbenutzer über ihre Position auf der Seite.

In vielen Fällen deaktivieren die Ersteller von Websites die Standardanzeige aus ästhetischen Gründen. Dies ist zu vermeiden. Der Tastaturfokus sollte sichtbar sein und einer logischen Reihenfolge auf der Seite folgen.

(Prüfschritte des BITV Tests: 9.2.4.7, 9.3.2.1, 9.3.2.2)

Top 3: Fehlender oder unzureichender Alternativtext auf Bildern bzw. Nicht-Text-Objekten

Für blinde oder sehbehinderte Menschen könnte bald der Tag kommen, an dem Bildschirmlesegeräte-Software, die Text in Sprache umwandelt, in der Lage sein wird, ein Bild oder Foto zu "sehen" und eine Beschreibung dazu zu sprechen. Bis es so weit ist, muss eine Beschreibung jedes Bildes für den Screenreader bereitgestellt werden. Wir prüfen immer wieder Websites, auf denen Bilder keine oder nur unzureichende Beschreibungen haben.

Eine Bildbeschreibung kann über einen alternativen Text ('alt text') im IMG ALT-Attribut, in einem Text neben dem Bild oder auf der Seite, die das Bild enthält, hinzugefügt werden.

Damit eine Website zugänglich ist, muss jedes Bild ein ALT-Attribut haben. Bei der Bestimmung des ALT-Attributs für ein Bild kommt es auf den Kontext an. Die Beschreibung für ein Bild kann sich je nach Kontext und Standort des Bildes unterscheiden. Um die Beschreibung eines Bildes zu bestimmen, muss man entscheiden, ob es eine Funktion hat und ob es einen Inhalt darstellt. Normalerweise hat ein Bild eine Funktion, wenn es verlinkt oder als Schaltfläche dient. Die Feststellung, ob das Bild einen Inhalt darstellt, kann schwierig sein. Wenn der Inhalt innerhalb des Textes in der Umgebung des Bildes dargestellt wird, ist eine Beschreibung nicht erforderlich und das

Attribut kann leer bleiben (d.h. alt="").

(Prüfschritte des BITV Tests: 9.1.1.1a, 9.1.1.1b, 9.1.1.1c, 9.1.1.1d)

Top 4: Bedeutungsloser Link-Text

Website-Benutzer, die auf unterstützende Technologien wie Bildschirmlesegeräte angewiesen sind, navigieren oft schnell von Link zu Link und überspringen den Text dazwischen. Die Navigation von Link zu Link ist eine Art des Überfliegens von Webinhalten, insbesondere wenn die Nutzer versuchen, einen bestimmten Abschnitt einer Website zu finden. Aussagekräftige Links helfen den Nutzern bei der Auswahl der Links, denen sie folgen wollen, ohne dass komplizierte Strategien zum Verständnis der Seite erforderlich sind.

Häufig ist festzustellen, dass der Linktext nicht detailliert genug ist, um den Zweck des Links aus dem Kontext heraus zu verstehen. Der Linktext sollte nicht nur aus dem Kontext heraus aussagekräftig sein, sondern auch innerhalb einer Seite eindeutig sein und den Benutzern helfen, etwas über das Ziel zu erfahren, wenn sie darauf klicken. Linktexte wie "Klicken Sie hier" oder "Lesen Sie mehr" sind zum Beispiel mehrdeutig.

Wenn Sie sich um das visuelle Design einer Website sorgen und wiederholte, nicht eindeutige Links benötigen, kann zusätzlicher Linktext über Attribute hinzugefügt werden, die speziell von Screenreadern gelesen werden können. Das Hinzufügen der Attribute aria-label, aria-describedby oder aria-labelledby ist akzeptabel, um diese Links zugänglich zu machen.

(Prüfschritte des BITV Tests: 9.2.4.4)

Top 5: Fehlende Formulareingabe-Beschriftungen


Jedes Element eines Formulars sollte ein programmatisch zugeordnetes Beschriftungselement haben.

Nützliche Formularbeschriftungen sind notwendig, um den Zweck der einzelnen Formularelemente zu verstehen. Dieser Zweck kann von sehenden Benutzern oft anhand von Informationen wie der Nähe der Beschriftung zum Element oder dem Platzhalter des Elements erschlossen werden. Ein Bildschirmlesegerät kann diese Annahmen jedoch nicht treffen und verlangt daher, dass die Beschriftung programmatisch mit dem Element verknüpft wird.

Durch Anklicken eines programmatisch zugeordneten Beschriftungselements wird auch das Steuerelement aktiviert. Dies kommt Benutzern mit eingeschränkten motorischen Fähigkeiten oder Benutzern, die einen kleinen Bildschirm verwenden, zugute, da ein größerer anklickbarer Bereich zur Verfügung steht.

(Prüfschritte des BITV Tests: 9.3.3.1, 9.3.3.2, 9.3.3.3, 9.4.1.2)

Anhand dieser fünf ausgewählten Problemräume können Sie sicherlich besser verstehen, dass Sie mit entsprechender Expertise in der Verwaltung aus eigener Kraft und ohne fremde Hilfe viel zum Thema Zugänglichkeit und Barrierefreiheit beitragen können.

 Praxistipp: Sie können in Ihrer Erklärung zur Barrierefreiheit, basierend auf Ihrem Selbsttest, von vorhandenen Barrieren berichten. Versuchen Sie hier bitte nicht gravierende Mängel zu dokumentieren unter dem Ansinnen: Es ist ja veröffentlicht. Dies kann schnell zu einer negativen Publicity führen oder zu einer Meldung bei der Schlichtungsstelle.

8.3 ART DER PRÜFUNG AUF BITV 2.0-KONFORMITÄT NACH CLUSTERN DER EN 301 549

Zum Thema Prüfung gibt es keine eindeutige Antwort. Sie werden sich immer entlang des Cluster-Ergebnisses orientieren müssen.

Grundsätzlich gilt für alle digitalen Produkte der Informations- und Kommunikationstechnologie die EN 301 549. Im Anhang B sind die Beziehungen zwischen Anforderungen und funktionalen Leistungsaussagen abgebildet, d. h. Sie können hier nachvollziehen, welche Konformitätsprüfung in welcher Beeinträchtigungsklasse (z. B. sehbeeinträchtigt, blind, taub) aus Kapitel 4 der EN 301 549 zu berücksichtigen ist. Im Anhang C finden Sie die tabellarische Übersicht der Konformitätsprüfung entlang der einzelnen Prüfobjekte wie bei einem sogenannten Kiosksystem (z. B. Fahrkartenautomat), einer Webseite, digitalen Dokumenten und Software (mobile Anwendungen werden zu Software gezählt) aufgeführt.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, können Sie immer einen externen Experten zu Rate ziehen. Dieser externe Berater sollte Sie in Ihren Fragen zur Prüfung unterstützen. Er sollte aber nicht selbst testen. Bevor Sie einen externen Berater konsultieren, sollten Sie die Fragen der Beratung vorher geklärt und formuliert haben.

Praxistipp: Ein Berater für Barrierefreiheit muss nicht zwangsläufig alle digitalen Produkte der EN 301 549 kennen. Ein Berater, der sich in Softwareentwicklung bestens auskennt, wird sich nicht zwangsläufig auch bei Webseiten oder mobilen Anwendungen auskennen. Unter Umständen benötigen Sie weitere Unterstützung. Zur Erinnerung: Wir prüfen bekannte Themen und bereits im Einsatz befindliche Software. Es geht nicht um neue Themen.

Zwei Beispiele aus der Praxis:

Die Verwaltungssoftware in einer Waffenkammer sollte hinsichtlich Sehschwäche (schlecht sehend bzw. mit Farbsehschwäche) geprüft werden. In dem konkreten Fall wird der Arbeitsplatz kaum mit einem Blinden besetzt werden. Daher ist hier eine uneingeschränkte Barrierefreiheit kein erklärtes Ziel, wohl aber die Unterstützung bei Sehbeeinträchtigung. Und mit dieser Einschätzung sollten Sie dann die Prüfung nach BITV 2.0 veranlassen.

Sie setzen in Ihrer Verwaltung eine webbasierte Software für Arbeitszeitbuchungen sowie für Urlaubs- und Abwesenheitsanträge ein. Der Zugang und die Nutzung müssen ohne Einschränkung barrierefrei sein, jeder Mitarbeiter nutzt diese Software. Mit dieser Einschätzung sollten Sie dann die Prüfung nach BITV 2.0 veranlassen und auch das Ergebnis bewerten.

Diese Beispiele und Hinweise sollen veranschaulichen, dass es leider keine universelle Lösung zur Frage gibt, wie ein digitales Produkt zu prüfen ist.

Hinweis: Bei Prüfung von Webseiten, mobilen Anwendungen und Programmen mit grafischer Oberfläche, die nicht über das Internet erreichbar sind, müssen Sie sich Gedanken machen, wie Sie externen Testern den Zugriff ermöglichen.

8.4 STELLEN, VON DENEN HILFE BEI FRAGEN ZUR PRÜFUNG GELEISTET WERDEN KANN

Die Frage, wer Ihnen beim Prüfen helfen kann, kann auf unterschiedliche Weise beantwortet werden.

Professionelle Dienstleister

Professionelle Dienstleister können Sie bei den Fragen zur Prüfung beraten und/oder auch bei der Prüfung selbst unterstützen. Vergeben Sie Beratung und Prüfung nicht an denselben Prüfer, um so eventuelle Interessenskonflikte zu vermeiden. Bei der Auswahl eines Dienstleisters können Sie explizit nach aktuellen Referenzen zu Ihrem Prüfungsszenario fragen.

Andere Kommunalverwaltungen

Bei spezifischen Produkten können Sie über Ihren Lieferanten nach Kundenreferenzen fragen und sich mit diesen zu deren Vorgehen bzgl. Barrierefreiheit austauschen.

Netzwerk öffentlicher Einrichtungen

Gibt es einen Verbund von Anwendern einer spezifischen Software oder Software-Familie, können Sie sicherlich bei diesem das Thema der digitalen Barrierefreiheit adressieren und sich dort informieren.

Haben Sie einen Schwerbehindertenvertreter in Ihrer Kommunalverwaltung, können Sie diesen dazu ziehen.

Behindertenverbände und Behinderteneinrichtungen

Fragen Sie bei spezifischen Fragen nach Unterstützung auch Behindertenverbände an, Berufsförderungswerke oder Behindertenwerkstätten. Dort treffen Sie auf natürliche Experten einer ausgewählten Behinderungsart oder Einschränkung für eine nachhaltige Testung und Beratung.

Sie können auch gerne Seniorenvertreter mit den Fragestellungen bemühen.

8.5 BEWERTUNG IDENTIFIZierter THEMEN

Eine einfache Bewertung ergibt sich aus dem Kreis der Betroffenen: Je größer der Kreis der Betroffenen ist und je stärker sich dieser außerhalb Ihrer Organisation befindet, umso dringlicher ist das Anliegen bzw. größer ist der Handlungsbedarf.

Eine einfache Bewertung ergibt sich aus der gefundenen Barriere: Verhindert diese generell die Nutzung für bestimmte Gruppen von Betroffenen, umso dringlicher ist eine Behebung als Sofortmaßnahme zu prüfen.

Empfehlung: Wie bereits ausgeführt sind ältere Menschen nicht zwingend einer Beeinträchtigung zuzuordnen, sondern meist mehreren Beeinträchtigungen. Hier ist es die Summe der einzelnen Barrieren, die möglicherweise eine Nutzung verhindern. Umfasst Ihre Zielgruppe einen hohen Anteil an älteren Menschen oder gibt es in Ihrer Gemeinde eventuell einen hohen Anteil an Bürgern, deren Muttersprache nicht Deutsch ist? Prüfen Sie bitte auch diese möglichen Beeinträchtigungen!

Dokumentieren Sie dieses bewusst, damit Sie bei den Gesprächen mit einem Berater, Lieferanten oder Prüfer auch diese Schwerpunkte nicht unbeabsichtigt vergessen. Diese Betrachtung ist nach reiner Lehre der BITV 2.0 nicht zwingend zu erwarten.

8.6 MÖGLICHE HANDLUNGSOPTIONEN FÜR PROBLEME DER ZUGÄNGLICHKEIT / BARRIEREFREIHEIT

Wenn Sie Befunde aus Tests oder Meldungen aus dem Feedback-Mechanismus erhalten haben, können Sie diese iterativ korrigieren. Am schnellsten kommen Sie zu einem zugänglichen Ergebnis, wenn Sie sich an den folgenden Problemklassen orientieren:

- Tastaturbedienbarkeit
- Technische Attributierung von Elementen
- Beschriftungen allgemein, aber insbesondere Steuerelemente
- Inhaltliche Auszeichnung von Elementen
- Sinnvolle Reihenfolgen
- Ausrichtung
- Fokusverfolgung
- Name, Rolle, Wert oftmals nicht korrekt/sauber konfiguriert
- Kontraste
- Alternativtexte

Sollte die Summe an Problemen eine Dimension erreichen, sodass eine iterative oder seitenweise Behebung vom Kosten-Nutzen-Verhältnis sich nicht mehr wirtschaftlich rechnen lässt, planen Sie bitte eine komplette Neuentwicklung.

8.7 PRIORISIERUNG DER THEMEN ANHAND IDENTIFIZIERTEN HANDLUNGSBEDARFS

Planen Sie die Behebung von identifizierten Problemen bewusst! Ein „Wir machen eben alles“ ist im Allgemeinen nicht zielführend.

Übliche Kenngrößen sind die Anzahl der Betroffenen, insbesondere wenn Sie mit einem gestuften Vorgehensmodell über mehrere Änderungspakete die gefundenen Barrieren beheben lassen wollen. Zu den Top-Themen gehören immer Tastaturbedienbarkeit, Fokus, Reihenfolge und ausreichende Kontraste, eben all die Barrieren, die eine barrierefreie Bedienung verhindern.

Wenn Sie auch zu einer der Kommunen bzw. öffentlichen Stellen gehören, die mehrere hundert digitale Formulare aus den letzten zehn Jahren auf Ihrer Webseite veröffentlichen, dann machen Sie aus dem Thema ein eigenes Optimierungsprojekt und klammern Sie dieses bewusst aus der Überarbeitung oder dem Relaunch Ihrer Webseite aus. Eine mögliche erste Frage kann sein, ob Sie als öffentliche Stelle tatsächlich diese Formulare gesamthaft benötigen? Sie haben erhebliches Optimierungspotential, wenn Sie die Fragen Ihrer digitalen Formulare unter Betrachtung der Möglichkeiten von OZG und den dadurch vorhandenen Formular-Management-Systemen neu bewerten. Ich kann Ihnen nur empfehlen, sich hier aufmerksam mit den Neuerungen zur Unterstützung der öffentlichen Verwaltung zu beschäftigen. Vielleicht tragen Sie solche Vorhaben auch an die Software-Lieferanten heran, mit denen Sie heute schon zusammenarbeiten und prüfen ein entsprechendes Projekt zur Modernisierung Ihrer Formular-Sammlung.

Praxistipp: Erstellen Sie eine Top-Liste der Barrieren in der Außenwirksamkeit und eine in der originären Verwaltung. Lassen Sie Ihre Top-Listen durch Ihren internen Experten und bei Bedarf durch externe Experten bewerten bzgl. Aufwand in zeitlicher Form, in Budget und welche internen Ressourcen Sie dazu benötigen. Jetzt können Sie einen mehrstufigen Projektplan abbilden, wie Sie mit den identifizierten Barrieren umgehen werden. Lassen Sie sich hier bitte nicht einfach treiben! Das vorangestellte Vorgehen ist solide und führt mittelfristig zu weniger Barrieren.

8.8 PLANUNG UND BESCHAFFUNG DER NOTWENDIGEN ANPASSUNGEN

Sie haben Ihre Top-Liste, Sie haben entsprechendes Budget und die Ressourcen dazu geplant. Dann können Sie sich mit der Beschaffung der notwendigen Anpassungen befassen. Bei allen Vorhaben,

die digitale Produkte nach EN 301 549 betreffen, sollten Sie ab sofort auch das Thema Zugänglichkeit und Barrierefreiheit berücksichtigen. Planen Sie gerade bei den ersten Projekten etwas mehr Zeit ein für Prüfung und Ergebnissicherung. Eventuell sollten Sie Sensibilisierungen und Trainings für das Thema Barrierefreiheit für Ihre Mitarbeiter vorsehen. Diese Maßnahme hilft allen Beteiligten im Projekt, mit den konkreten Fragestellungen souverän umzugehen.

Wie sich Ihre Beschaffung durch Fragen der Barrierefreiheit nach BITV 2.0 ändern wird, wird in Kapitel 9 erläutert.

8.9 NACH DER ERSTEN ANPASSUNG IST VOR DER NÄCHSTEN ANPASSUNG

Sie haben Ihre ersten Prüfungen auf Zugänglichkeit und Barrierefreiheit gemeistert, haben die Mängellisten beheben lassen und Ihre Organisation ist jetzt mehr oder weniger tatsächlich in vielen Themen barrierefrei.


Gratulation!

Sie haben den ersten Durchlauf eines immer wiederkehren Zyklus hinter sich. Jetzt geht es gleich weiter in die Vorbereitung auf den nächsten Zyklus.

Ursächlich hierfür können Softwareänderungen sein. Sie planen einen Relaunch Ihres Webauftrittes oder Sie treiben die generelle Digitalisierung in Ihrer Verwaltung voran.

Oder die Überwachungsstelle des Freistaates Bayern hat Sie auserkoren, an einer Prüfung teilzunehmen und Sie bekommen entsprechende Befunde aus dieser Prüfung zugestellt.

Oder aber eine Bürgerin, ein Bürger oder ein Unternehmen meldet Ihnen Barrieren und bittet um Behebung.

 Praxistipp: Bitte verankern Sie das Thema digitale Barrierefreiheit in Ihrer Verwaltung als eine essenzielle Aufgabe. Mit entsprechend ausgebildeten Mitarbeitern sollten Sie eine kontinuierliche Barrierefreiheit in allen digitalen Bereichen im Arbeitsalltag erreichen können.

8.10 DIE ERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT (EZB)

1. Was ist eine Barrierefreiheitserklärung?

Mit einer Barrierefreiheitserklärung zeigen Sie Ihren Nutzern: In welchen Bereichen ist Ihre Homepage oder mobile Anwendung barrierefrei und wo gibt es noch Defizite? Auch für Websites im Intranet, für rein intern genutzte mobile Anwendungen und für Verwaltungsanwendungen wie die E-Akte gilt die Pflicht. Die Barrierefreiheitserklärung hat drei Bestandteile:

- Barrierefreiheitserklärung der Website/mobilen Anwendung
- Feedback-Mechanismus
- Hinweis auf die Schlichtungsstelle

2. Wer muss die Barrierefreiheitserklärung aufsetzen?

Die Barrierefreiheitserklärung müssen Sie veröffentlichen, wenn Sie eine Behörde oder öffentliche Stelle sind.

3. Was muss im Einzelnen in der Barrierefreiheitserklärung drinstehen?

Die Barrierefreiheitserklärung hat die o. g. drei Teile. Diese dürfen Sie aber nicht auf Ihrer Homepage verstecken, wo sie nicht weiter auffallen. Denn wichtig ist nicht nur, dass Sie die Inhalte integrieren, sondern auch wie und wo.

Barrierefreiheitserklärung der Website/mobilen Anwendung

Was muss rein?

Sie müssen erklären, welche Bereiche Ihrer Website barrierefrei sind und welche nicht oder nicht vollständig. Gibt es Mängel, müssen Sie Gründe dafür nennen.

Darüber hinaus können Sie weitere Angaben machen, zum Beispiel zu barrierefreien Alternativen.

Wo muss es hin?

Die Erklärung muss von der Startseite und von jeder Seite einer Website aus erreichbar sein.

Beispiel: Link im Header oder Footer

Bei mobilen Anwendungen müssen Sie die Erklärung im App-Store oder auf Ihrer Website veröffentlichen.

Wie muss es aussehen?

Die Erklärung muss verständlich und detailliert sein. Außerdem muss sie maschinenlesbar sein - am besten im HTML-Format.

Erklärung zum Feedback-Mechanismus

Was muss rein?

Außerdem müssen Sie einen Feedback-Mechanismus integrieren. Dieser ist dafür da, damit die Nutzer Ihrer Homepage:

- Ihnen mitteilen können, dass sie Barrieren gefunden haben und
 - erfahren, wie sie sich darüber informieren können, ob Ihre Seite barrierefrei ist.
- Wichtig: Die Anfragen Ihrer Nutzer müssen Sie innerhalb eines Monats beantworten.

Wo muss es hin?

Der Feedback-Bereich soll

- direkt in der Barrierefreiheitserklärung und
- von jeder Seite Ihrer Website – also zum Beispiel vom Footer aus – oder innerhalb der Navigation einer mobilen Anwendung direkt erreichbar sein.

Wie muss es aussehen?

Der Mechanismus muss einfach benutzbar sein. Sie können entweder ein Formular integrieren oder die E-Mail-Adresse der Person nennen, die sich um das Feedback kümmert. Verlinken Sie diese Adresse mit einem Mail-To-Link. Außerdem müssen Sie genau erklären, wie der Mechanismus funktioniert.

Hinweis auf Schlichtungsverfahren

Was muss rein?

Zuletzt müssen Sie darauf hinweisen, dass es ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BayBGG) gibt. Ziel dieses Verfahrens ist, dass Menschen mit Behinderungen und öffentliche Stellen ihre Konflikte außergerichtlich lösen. Nutzer können es zum Beispiel anwenden, wenn Sie ihnen keine zufriedenstellende Antwort auf ein Feedback gegeben haben.

Wo muss es hin?

Die Hinweise müssen Sie direkt in die Barrierefreiheitserklärung aufnehmen.

Wie muss es aussehen?

Sie müssen erläutern, wie ein solches Schlichtungsverfahren abläuft und auf die Schlichtungsstelle verlinken.

Das Bayerische Staatsministerium für Digitalisierung hat eine Musterklärung zur Barrierefreiheit veröffentlicht.

Diese finden sie hier: [MUSTERERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT](#)

9 DER BESCHAFFUNGSPROZESS UNTER DEM BLICKWINKEL DER BARRIEREFREIHEIT

Um Menschen mit Behinderungen einen ungehinderten Zugang und eine gleichberechtigte Teilhabe in einer digitalen Welt zu ermöglichen, ist Barrierefreiheit bereits bei der Planung, Entwicklung, Ausschreibung und Beschaffung zu berücksichtigen.

Praxistipp: Barrierefreiheit ist in der Ausschreibung ein MUSS.

Software vollständig barrierefrei zu gestalten, kann aufwendig sein. Eine gute Zugänglichkeit für die Betroffenen zu schaffen, ist hingegen mit einem deutlich geringeren Realisierungsaufwand verbunden und für die tägliche Arbeit oft gut geeignet.

Die folgenden Seiten stellen eine Einleitung zum Thema Absicherung der Beschaffung bezüglich der digitalen Barrierefreiheit dar. Sie dienen der Orientierung und stellen keine geprüfte Vergabegrundlage dar. Diese ist immer individuell zu prüfen!

9.1 KEINE BESCHAFFUNG MIT IKT-ANTEILEN OHNE REFLEKTION AUF DIE BITV

Ausschreibung und Vergabe einer Software mit grafischer Oberfläche an einen externen Anbieter

Bitte berücksichtigen Sie Barrierefreiheit als Leistung in den folgenden Ausschreibungsdokumenten:

- Leistungsbeschreibung
- Eignungs- und Leistungsmatrix (Anforderungen an Lieferanten und Mitarbeiter)

Die Berücksichtigung der Barrierefreiheit der Leistung in der Ausschreibung ist als zweistufiger Prozess zu sehen:

1. Stufe: Ausschlusskriterien

Da die gesetzliche Vorgabe verpflichtend zu erfüllen ist, muss das Kriterium Barrierefreiheit zunächst als Ausschlusskriterium in den Ausschreibungsunterlagen Berücksichtigung finden.

2. Stufe: Bewertungskriterien

Erfüllen alle/einige Anbieter die Ausschlusskriterien, können zusätzlich weitere Bewertungsfragen in der Leistungsmatrix gestellt werden, um die Antworten der Anbieter im Rahmen der Auswertung über die Leistungspunkte zu qualifizieren.

An dieser Stelle möchte ich Ihnen den darin enthaltenen Spannungsbogen in einem Diskurs näherbringen:

Es gibt Stand heute keine eindeutige Matrix, wie Sie die Zuschlagskriterien nachhaltig an den Anforderungen der BITV strukturieren können. Dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) zufolge wird der Zuschlag auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Grundlage dafür ist eine Bewertung des öffentlichen Auftraggebers, ob und inwieweit das Angebot die vorgegebenen Zuschlagskriterien erfüllt. Das wirtschaftlichste Angebot bestimmt sich nach dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis. Zu dessen Ermittlung können gemäß GWB neben dem Preis oder den Kosten auch qualitative Zuschlagskriterien berücksichtigt werden. Hierzu gehört, wie die Vergabeverordnung (VgV) hervorhebt, insbesondere auch die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen.

Da bereits in der Ausgestaltung der Leistungsbeschreibung die Zugänglichkeitskriterien für Menschen mit Behinderungen verbindlich berücksichtigt werden müssen, können im Rahmen der Zuschlagskriterien nur darüberhinausgehende Aspekte einfließen. Die Berücksichtigung von Barrierefreiheit im Rahmen der Zuschlagskriterien kommt insbesondere dann in Betracht, wenn die Leistungsbeschreibung funktionale Anforderungen enthält, deren Umsetzung dem Bieter einen Spielraum belässt. In diesen Fällen ist zugleich die Nutzerfreundlichkeit (usability) der von den Bietern vorgesehenen Lösungen zu bewerten. Außerdem ist ratsam den Bietern in der Leistungsbeschreibung aufzutragen, ein Konzept zur Barrierefreiheit vorzulegen, das neben der Berücksichtigung von Barrierefreiheit bei Design und Programmierung auch Aspekte der Qualitätssicherung sowie Tests zur Barrierefreiheit einbezieht. Auch die Bewertung eines solchen Konzeptes ist auf der Grundlage zuvor festgelegter Zuschlagskriterien bei der Auswahlentscheidung zwischen verschiedenen Angeboten zu berücksichtigen.

[Auszug aus der Unterlage für Ausschreibung und Bewertung von IT-Leistungen \(UfAB\)](#)

„Zugänglichkeitskriterien / Barrierefreiheit

Bei der Beschaffung von Leistungen, die zur Nutzung durch natürliche Personen vorgesehen sind, sind bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung – außer in ordnungsgemäß begründeten Fällen – die Zugänglichkeitskriterien für Menschen mit Behinderungen oder die Konzeption für alle Nutzer zu berücksichtigen. Werden verpflichtende Zugänglichkeitserfordernisse mit einem Rechtsakt der Europäischen Union erlassen, so muss die Leistungsbeschreibung, soweit die Kriterien der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen oder der Konzeption für alle Nutzer betroffen sind, darauf Bezug nehmen.

Nach Maßgabe des Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen müssen Träger öffentlicher Gewalt ihre Internetangebote barrierefrei gestalten. Näheres zu den Anforderungen ergibt sich aus

der BITV 2.0. Betroffen sind Internetauftritte und -angebote, öffentlich zugängliche Intranetauftritte und -angebote sowie öffentlich zugängliche grafische Programmoberflächen, die mit Informationstechnik umgesetzt sind. Die Anforderungen sind nach Art und Bedeutung der Webangebote oder Ähnlichem unterschiedlich priorisiert und soweit zutreffend von Behörden der Bundesverwaltung zu berücksichtigen. Aus diesen Vorgaben ergibt sich, dass Leistungsbeschreibungen, die Internetauftritte und -angebote (oder andere der genannten Angebote) der Bundesbehörden betreffen, entsprechende Anforderungen aus der BITV enthalten müssen. Je nach Priorität sind diese Anforderungen als A- oder B-Kriterien auszugestalten.“

Mit dieser Passage wurde in der 650 Seiten starken UfAB das Thema Zugänglichkeit-/Barrierefreiheit abgehandelt.

Im Folgenden bekommen Sie Impulse und mögliche Ansätze, um aus dem doch eher dürftigen Ansatz der UfAB Fragestellungen und Ideen zu entwickeln, wie Sie Ihre unterschiedlichen digitalen Objekte (Webseite, Webapp, mobile Anwendungen, digitale Dokumente und Programme mit grafischer Oberfläche) barrierefrei beschaffen können.

9.1.1 BEREITS HEUTE AN MORGEN DENKEN – VORKEHRUNGEN BEI BESCHAFFUNGSVORGÄNGEN

An vielen Stellen können Sie künftige Vorhaben schon durch die angeführten Themen

Erweiterung des Lastenheftes um Barrierefreiheit
Lieferantenqualifizierung / -eignung
unabhängige Testung auf Barrierefreiheit

absichern.

Auch wenn es sich am Anfang ungewohnt liest und manchmal nur bedingt nachvollziehbar ist, warum explizit eine Tastaturbedienbarkeit gefordert wird, die künftigen Nutzer werden es Ihnen danken. Verstehen Sie die Anforderungen der Barrierefreiheit und die damit erreichten besseren Webseiten und IKT-Produkte als Bereicherung für Ihre digitale Welt. Wir alle zusammen werden älter und sind dann vielleicht froh, dass wir uns bereits heute um Zugänglichkeit und Barrierefreiheit in der digitalen Informationswelt bemüht haben, wenn wir es aufgrund des Alterungsprozesses selbst benötigen.

9.2 EINFORDERBARE UND ZIELFÜHRENDE LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Wenn Sie in Ausschreibungen einen Berater / Spezialisten suchen, ist es wichtig ein realitätsnahes Profil zu schreiben.

Es folgt ein reales Beispiel, wie Sie wohl schwerlich einen Berater werden finden können:

Im Rahmen einer großen Ausschreibung wurde ein Softwarespezialist für Barrierefreiheit als Teil eines Projektes gesucht:

Eine Person mit Bachelor, 240 Personentage (PT) Projekterfahrung, jeder Unterpunkt mit mind. 50 PT (Ausschlusskriterium). Details der notwendigen Kenntnisse:

Assistive Technologien bezogen auf Client-/Server-Anwendungen, bei der anteilig eine festinstallierte

Softwareapplikation auf dem Client läuft (rich client), nachzuweisen in allen folgenden Aspekten:

Entwicklung von Client-/Server-Anwendungen (rich client) zur Realisierung der Bedienbarkeit dieser Anwendung per Tastatur und Shortcuts,

Entwicklung von Client-/Server-Anwendungen (rich client) zur Realisierung der Bedienbarkeit dieser Anwendung mit einem Screenmagnifier,


Entwicklung von Client-/Server-Anwendungen (rich client) zur Realisierung der Bedienbarkeit dieser Anwendung mit Hilfe eines Screenreaders einschließlich Braille-Zeile und Sprachausgabe

und

Entwicklung von Client-/Server-Anwendungen (rich client) zur Realisierung der Bedienbarkeit dieser Anwendung mittels einer Spracheingabesoftware.

Entweder der Ausschreibende hat bereits ein Unternehmen im Auge, das über einen Mitarbeiter mit genau dieser Expertise verfügt, oder es wurden Anforderungen formuliert, die in der öffentlichen Verwaltung schlichtweg nicht zu bedienen sind.

Hierbei handelt es sich nicht um ein marktgerechtes Profil für einen externen Experten in der öffentlichen Verwaltung.

 Praxistipp: Versuchen Sie nicht, zu viel erreichen zu wollen! Formulieren Sie nachvollziehbare und vor allem auch realistische Anforderungen in Ihren Ausschreibungen. Damit können Sie sicherstellen, dass Sie bekommen, was Sie benötigen und dass Ihr neuer Vertragspartner auch tatsächlich liefern und leisten kann.

Um die Anforderungen an die Barrierefreiheit in die Leistungsbeschreibung für ein IKT-System aufzunehmen, ist folgendermaßen vorzugehen:

In die Leistungsbeschreibung für kompilierte, eigenständig ausführbare Programme wird ein Abschnitt Barrierefreiheit aufgenommen.

In diesen Abschnitt wird die folgende allgemeine Anforderung aufgenommen:

„Das IKT-System muss entsprechend § 4 BGG für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sein. Dies erfordert entsprechend § 3 Abs. 1 BITV 2.0, dass sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust ist. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig.“

In diesem Abschnitt werden außerdem die detaillierten maßnahmenspezifischen Barrierefreiheits-Anforderungen an das IKT-System aufgenommen, die aus dem Standardanforderungskatalog Barrierefreiheit abgeleitet wurden. Sie umfassen alle Anforderungen der BITV 2.0 und insbesondere der DIN EN 301 549 V 2.1.2 als nach § 3 (2) BITV 2.0 anzuwendendem Standard, die für die spezifische Maßnahme einschlägig sind.

In die Leistungsbeschreibung ist außerdem die folgende Anforderung an die Barrierefreiheit von Hilfe-Funktionen, Benutzerhandbüchern und Schulungsunterlagen aufzunehmen:

„Hilfe-Funktionen, Benutzerhandbücher und Schulungsunterlagen müssen barrierefrei sein. Bei ihrer Gestaltung sind die in Abschnitt 12 der DIN EN 301 549 (V2.1.2) aufgeführten Anforderungen zur Barrierefreiheit einzuhalten.“

In die Leistungsbeschreibung ist aufzunehmen, dass der Bieter zur Abnahme einen Nachweis der Barrierefreiheit des IKT-Systems erbringen muss.

- a. Der Nachweis muss zum einen die vollständige Erfüllung der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Anforderungen zur Barrierefreiheit umfassen.
- b. Der Nachweis muss zum anderen anhand von Nutzungsszenarien, die die verschiedenen mit der Anwendung zu erledigenden Aufgaben abbilden, dokumentieren, dass sich das IKT-System auf effiziente Weise von Menschen mit Behinderungen nutzen lässt.
- c. Die weiteren Details dieses Nachweises sind im Rahmen des Auftrages zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer festzulegen.

In die Leistungsbeschreibung ist aufzunehmen, dass die Anforderungen an die Barrierefreiheit über die gesamte Vertragslaufzeit erfüllt werden müssen, also auch bei Versionswechseln, Wartung und Pflege des IKT-Systems.

In die Leistungsbeschreibung für webbasierte Software wird ein Abschnitt Barrierefreiheit aufgenommen.

Das Produkt wird innerhalb eines anbieterunabhängigen Clients (z. B. Browser) mittelbar ausgeführt. Als Client-Software werden durch den Auftraggeber nur folgende Produkte anerkannt: [Liste der zulässigen Browser] -> Sie benennen hier bitte die von Ihnen zugelassenen Browser.

Nachfolgende Anforderungen sind zu erfüllen:

- Das Produkt erfüllt die Anforderungen nach WCAG 2.1 Konformitätsstufe A und AA vollständig.
- Bedienelemente, die der Navigation, der Orientierung innerhalb der Gesamtanwendung und der Bedienung zentraler Funktionen dienen, erfüllen zusätzlich die Anforderungen nach WCAG 2.1 Konformitätsstufe AAA.

In die Leistungsbeschreibung für Dateiformate / Dokumente wird ein Abschnitt Barrierefreiheit aufgenommen.

Innerhalb der Anwendung werden Ausgaben in Formaten generiert (z. B. PDF), die für die Anzeige und ggf. weitere Bearbeitung in externen Programmen vorgesehen sind.

- Generierte Dokumente erfüllen die Anforderungen nach DIN EN 301 549 V.2.1.2 Abschnitt 10 Nicht-Web-Dokumente.
- Generierte Inhalte, für die einzelne Zugänglichkeitsanforderungen aus technischen Gründen nicht voll erfüllt werden können, sind mit qualifizierter Begründung zu benennen. Für diese Sonderfälle sind alternative Techniken zu benennen, die die betreffenden Informationen auf einem alternativen Weg barrierefrei zugänglich machen. Auch benannte alternative Zugangswege müssen für sich genommen den anerkannten Grundsätzen der Ergonomie genügen.

Praxistipp: Im [Projekt BIT inklusiv](#) gibt es in der Infothek einen Leitfaden, der im Moment eine der vollumfänglichsten Beschreibungen abbildet, wie mit der Fragestellung „[Sicherstellung der IT-Barrierefreiheit in Ausschreibungs- und Vergabeverfahren](#)“ umgegangen werden kann. Der Leitfaden

ist an der einen oder anderen Stellen etwas veraltet, stellt aber in der Gesamthaftigkeit eine ergänzende Quelle mit Information dar, die Sie in der aktuellen Fragestellung unterstützt.

Problematik von international tätigen Unternehmen: „[Die] Leistungsbeschreibung im Rahmen einer Standardsoftwarebeschaffung enthält z. B. folgende Anforderung: Die überlassene Standardsoftware hat vollumfänglich den Anforderungen der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0) zu entsprechen. Nun verhält es sich jedoch so, dass große Softwareunternehmen in der Regel eigens für Barrierefreiheit zuständige Abteilungen unterhalten, die – im Falle eines weltweiten Vertriebs der Software – naturgemäß das Ziel verfolgen, die sich weltweit stellenden Anforderungen in die Standardsoftware-Entwicklung umzusetzen (Siehe auch Hinweis zu K-O-Kriterium in Kapitel 10.2.1).

Um auf das oben angeführte Beispiel zurückzukommen, wird es einem international tätigen Softwarehersteller nicht möglich sein, eine derart pauschale Anforderung ohne weiteres zu akzeptieren.“

Quelle: <https://www.reguvis.de/>

9.2.1 BEFÄHIGUNG VON LIEFERANTEN SICHERSTELLEN

In Ausschreibungs- und Vergabeverfahren ist Barrierefreiheit außer bei der Leistungsbeschreibung und im Rahmen der Zuschlagskriterien auch bei der Eignung des Bieters nach Vergabeverordnung (VgV) zu berücksichtigen. Außerdem ist in den Ausschreibungs- und Vergabeunterlagen festzulegen, welche Nachweise von den Bietern vorzulegen sind, um in allen drei Bereichen die Einhaltung der Anforderungen zur Barrierefreiheit zu belegen.

Praxistipp: Versuchen Sie einen Mittelweg zu finden, anhand welcher Kriterien/Qualifikationen Sie einen Lieferanten für geeignet halten. Er sollte entsprechende Projekte erfolgreich abgeschlossen haben. Versuchen Sie den aktuellen Trend des Bundes (diese Beispiele werden gerne als Best Practises herangezogen) zu vermeiden: Bei Ausschreibungen des Bundes werden Kriterienkataloge der Befähigung eines Lieferanten zugrunde gelegt, die die üblichen Lieferanten, mit denen Sie eventuell schon sehr lange erfolgreich zusammenarbeiten, möglicherweise ausschließen würden. Ebenso sind aktuell immer noch viele Standardsoftwareprodukte mit grafischer Programmoberfläche nicht BITV 2.0-konform getestet und dokumentiert. Wenn Sie möglicherweise in einer der kommenden Ausschreibungen das Kriterium BITV 2.0-konforme Barrierefreiheit als K.O.-Kriterium formulieren, könnte Ihnen passieren, dass Sie ungewollt Ihre IT-Landschaft verändern.

Ungeachtet der Probleme und der noch nicht ausreichend dokumentierten möglichen Ansätze zur sicheren Ausschreibung und Vergabe von IKT-Produkten möchte ich Sie ermutigen: Lassen Sie sich davon nicht abschrecken! Die zugrundeliegende Motivation, unsere gesamte digitale Informationslandschaft kontinuierlich zugänglicher und barrierefreier zu gestalten, ist ein im gesellschaftlichen Sinne absolut lohnendes Ziel.

Empfehlung: Versuchen Sie bei der Beschaffung von Standardsoftware nach funktionaler Beschreibung und Anforderung nicht auch noch die Barrierefreiheit als Muss-Kriterium zu definieren.

Sie könnten dadurch einen Lieferanten bekommen, der nach Anforderung das gewünschte Produkt liefert, für Sie aber einen Wechsel der genutzten Software in Ihrer Verwaltung auslösen kann → Wertungskriterien und deren Gewichtung, welche Sie im Vorhinein festlegen, beeinflussen Ihr Ausschreibungsergebnis.

9.2.2 KEINE GÜTEPRÜFUNG DURCH LIEFERANTEN ODER HERSTELLER

Um Interessenskonflikte zu vermeiden, ist es immer sinnvoll, die Prüfung der Güte eines Produktes nicht vom Lieferanten oder Hersteller selbst vornehmen zu lassen. So können Sie für sich sicherstellen, dass der Lieferant seine Rolle versteht und der Prüfer sich ausschließlich auf seine Güteprüfung konzentrieren kann.



Praxistipp: Entweder Sie verpflichten den Lieferanten, eine externe unabhängig Prüfung nach BITV 2.0 zu liefern oder Sie entscheiden sich, die Prüfung selbst extern zu vergeben und dokumentieren dies in der Ausschreibung und Vergabe als ein Abnahmekriterium.

9.2.3 LEISTUNGSANFORDERUNG AN BARRIEREFREIHEIT JE NACH CLUSTER GEMÄß EN 301 549

9.2.3.1 WEBSITE

Die Webseite ist die Anlaufstelle für die Bürger auf der Suche nach Informationen und ihr Zugang zum E-Government. Ein moderner Webauftritt sollte auf allen Bildschirmen – am Arbeitsplatz, am Handy oder Tablet – optimiert darstellbar sein (responsive).

Digitale Barrierefreiheit ist gesetzlich geregelt

Für die einzuhaltenden Anforderungen wird bei Webanwendungen in der Regel Art. 1 Abs. 1 Satz 2 BayEGovV i. V. m. § 3 BITV 2.0 einschlägig sein.

Im Ergebnis müssen daher die Anforderungen der EN 301 549 eingehalten werden. Insbesondere Kapitel 9 und Annex A, Tabelle A1 der europäischen Norm beschreibt die Vorgaben für Webanwendungen.

Responsive Design

Unter Responsive Design versteht man die technische Möglichkeit zum Anpassen von Webseiten-Layouts an das Endgerät des Nutzers. Es ist sinnvoll, Websites mit einem Responsive Design zu versehen, da Bildschirmgröße und Auflösung von Gerät zu Gerät unterschiedlich sind.

Texte und Navigationselemente sind in ihrem Design flexibel, um das beste Nutzererlebnis für unterschiedliche Devices zu erzielen. Im Hinblick auf die Usability wird ein Responsive Design durch die zunehmende Verbreitung von internetfähigen Smartphones und Tablet-PCs immer wichtiger.

Funktionsweise und Möglichkeiten

Im Responsive Design wird nicht mehr mit starren Pixelangaben, sondern mit relativen Werten gearbeitet, um eine angepasste Darstellung für jedes Gerät zu ermöglichen. Schrift- sowie Bildgrößen etc. werden in relativen Einheiten wie Prozent und/oder em definiert. (Technischer Exkurs zu em: [Pixel, em und rem – was ist der Unterschied](#))

Durch die Abkehr von fest definierten Seitenverhältnissen von zuletzt üblichen 960px hin zu relativen Werten, behalten Seitenelemente bei jeder Auflösung einen festen Prozentanteil im Layout.

Der Einsatz von Media Queries ermöglicht die Darstellung von identischen Webseiten auf unterschiedlichen Devices in verschiedenen Designs.

9.2.3.2 DIGITALE BROSCHÜREN & DOKUMENTE

Digitale Broschüren und Dokumente stellen neben der Webseite und einer mobilen Anwendung die weitreichendsten Ansprüche an Sie. Sie lassen von einer Agentur einen Leitfaden in Printform Ihrer Kommune entwerfen. Dieser soll zugleich auch in einer digitalen Version veröffentlicht werden. Nach BITV 2.0 muss dieser digitale Leitfaden barrierefrei sein, er ist ein Nicht-Web-Dokument.

Um in dem komplexen Thema digitale Dokumente Übung zu bekommen, sollten Sie sich am Anfang auf eine digitale Form begrenzen. Nutzen Sie in der Ausschreibung Formulierungen, die Ihnen ein geprüftes PDF/UA liefern.

Formal könnten Sie eine entsprechende Prüfung einfordern. Erste Indikationen bzgl. Barrierefreiheit bekommen Sie auch schon durch entsprechende Prüfungen mit den beiden folgenden Tools:

- Callas pdfGoHTML (aktuelle Version) und/oder
- pdf Accessibility Checker PAC (aktuelle Version)

Hier könnten Sie sich zur unabhängigen Prüfung auch Meinungen von entsprechenden Verbänden einholen, wie z. B. Blindenverbänden oder Seniorenverbänden. Diese kennen die Bedürfnisse ihrer Zielgruppe am besten.

Eine weitere Möglichkeit stellt das EPUB Format dar. Mit dem EPUB Format können Sie entsprechende barrierefreie eBooks / elektronische Bücher herstellen lassen. Im Bereich der

Formulare konnten wir bis jetzt noch keine Umsetzungen im EPUB Format identifizieren. Das EPUB Format ist geeignet, um lange Texte in einer zugänglichen und barrierefreien Form zu veröffentlichen.

Quelle: [PDF/UA](#)

PDF/UA (Universal Accessibility; englisch für „Universeller Zugang“) ist ein Substandard des PDF-Standards (ISO 32000-1) für barrierefreie PDF-Dokumente. Er ist im August 2012 als ISO-Norm ISO 14289-1:2012-07 veröffentlicht worden (Document management applications – Electronic document file format enhancement for accessibility, Part 1: Use of ISO 32000-1 [PDF/UA-1]), 2014 und 2016 überarbeitet als ISO 14289-1:2014 bzw. ISO 14289-1:2016-12.

PDF/UA definiert, wie der PDF-Standard anzuwenden ist, damit ein PDF-Dokument die Anforderungen an Barrierefreiheit erfüllen kann. Die Vorgaben von PDF/UA orientieren sich dabei an den Anforderungen der Web Content Accessibility Guidelines 2.1. Die Richtlinien beschreiben die Beschaffenheit zugänglicher Webinhalte, geben zahlreiche Empfehlungen ab und formulieren dafür testbare, nicht technik-spezifische Erfolgskriterien. Dem gegenüber definiert PDF/UA die technischen Anforderungen an barrierefreie PDF-Dokumente auf Grundlage des PDF-Standards. Diese Anforderungen liefern einen Qualitätsstandard für zugängliche PDF-Dokumente und bieten darüber hinaus auch Orientierung für die Entwicklung konformer Anzeige- oder Verarbeitungsprogramme sowie konformer assistiver Technologien.

Die Anforderungen an ein PDF/UA-konformes, barrierefreies Dokument setzen sich aus technischen und inhaltlichen Eigenschaften der PDF-Datei zusammen. Ein zentraler Aspekt hierbei ist das Auszeichnen der relevanten Inhalte mit PDF-Tags. Zur Umsetzung steht das [Matterhorn Protokoll](#) zur Verfügung. Das Matterhorn-Protokoll besteht aus 31 Prüfpunkten mit insgesamt 136 Fehlerbedingungen (Kriterien für eine Konformität). Die Fehlerbedingungen teilen sich in 87 von Software prüfbare, sowie weitere 47 von menschlichen Prüferinnen oder Prüfer zu testende Kriterien auf (2 Prüfkriterien sind nicht zugeordnet). Die Anforderungen decken sich in weiten Teilen mit der WCAG 2.1. Allerdings sind nicht alle Forderungen aus der WCAG übernommen und an einigen Stellen zusätzliche oder leicht unterschiedliche Anforderungen formuliert.

[BIT inklusiv](#) hat in Kooperation mit der [PDF Association](#) ein [PDF-Prüfverfahren](#) veröffentlicht, dieses könnten Sie für Prüfungen als notwendiges Kriterium formulieren.

9.2.3.3 MOBILE ANWENDUNGEN

Wie bei allen vorangegangenen Passagen gilt auch bei den mobilen Anwendungen: Achten Sie auf die Lieferanteneignung! Sollten Sie keine spezialisierte mobile Anwendung für einen eingeschränkten Nutzerkreis ohne Beeinträchtigung entwickeln lassen, gehen Sie bitte auf Nummer sicher.

Formulieren Sie eine Anforderung der Konformität nach EN 301 549 A.2. Das sollte hinreichend für Ihre Ausschreibung sein.

Das Thema Trennung von Lieferanten und Test auf Barrierefreiheit wurde bereits thematisiert.

Praxistipp: Ein Selbsttest muss nicht unbedingt die Erwartungen des Nutzerkreises erfüllen. Ihre Webseite bzw. Ihre mobile Anwendung könnten durch die etablierten Überwachungsstellen in jedem anstehenden Überwachungszeitraum nach Durchführungsbeschluss (EU) 2018/1524 im Rahmen des Stichprobenverfahrens geprüft werden. Schlechte Presse und Imageschäden bleiben an Ihnen hängen und nicht an Ihrem Lieferanten. Überlegen Sie sich, ob bei einer mobilen Anwendung eine unabhängige Prüfung auf Barrierefreiheit nicht gut investiert ist.

9.2.3.4 ANWENDUNGEN MIT GRAFISCHER BENUTZEROBERFLÄCHE (SOFTWARE) IN DER VERWALTUNG

Anwendungen mit grafischer Benutzeroberfläche haben im Allgemeinen ein weit gefasstes Einsatzgebiet und haben eine entsprechende Komplexität. In vielen Fällen ist auch eine allgemein formulierte Anforderung der durchgängigen vollumfänglichen Barrierefreiheit nach EN 301 549 weder zielführend noch wirtschaftlich.

Anwendungen haben in vielen Fällen ein entsprechendes Lastenheft. Beteiligen Sie in dieser Phase möglichst Schwerbehindertenvertretungen oder z. B. Ihre Personalvertretung oder den/die Beauftragte/n für Menschen mit Behinderungen, sofern diese Ansprechpartner in Ihrer Verwaltung existieren, und klären Sie, welche künftigen Nutzungen der Anwendung in welcher Form zugänglich oder barrierefrei sein müssen.

Beispiel: Ein neues Bürgerportal mit entsprechenden individuellen Designvorgaben des Auftraggebers (hier der Kommune) muss auch entsprechend der BITV 2.0 bzw. der EN 301 549 barrierefrei sein. Üblicherweise sind das die Themen, die durch Customizing umgesetzt werden.

Hinweis: Eine Anwendung, die kompatibel mit einer Bildschirmlupe genutzt werden kann und nicht zwingendermaßen auch für einen blinden Nutzer ausgelegt sein muss, hat in ihrer Anschaffung und in den laufenden Wartungskosten möglicherweise reduzierte Aufwände (insbesondere bei den Tests für Screenreader).

Zum Thema Anwendungen mit grafischen Benutzeroberflächen gibt es kein einfaches Vorgehen. Planen Sie bitte eine entsprechende Projektstruktur für die Ausschreibung einer entsprechenden Anwendung. Aufgrund der Dimension haben die beiden Extrema

„Wir prüfen das zum Schluss“

„Wir machen das gesamte System barrierefrei“

ein nicht zu unterschätzendes Potential, sich als hartnäckiges Problem zu entwickeln: Hohe Folgekosten, mangelnde Nutzerakzeptanz, fehlende Gebrauchstauglichkeit sind ein paar der möglichen Stichworte dazu.

Bei größeren Anwendungen ist es sinnvoll, das Lastenheft mit externer Expertise entwickeln zu lassen, insbesondere auch mit Blick auf die Fragen der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit.

9.2.4 TESTATE & EVALUATIONEN

Für alle notwendigen Testate und Evaluationen von IKT-Produkten nach BITV 2.0 / EN 301 549 gibt es mittlerweile auch in Deutschland entsprechende Möglichkeiten.

Webseiten:

Viele Agenturen bieten Ihnen eine Webseite inkl. Erklärung zur Barrierefreiheit an. Ergänzend zu den Agenturen gibt es mittlerweile viele Unternehmen und Organisationen, die Sie für das Testen von Webseiten nach EN 301 549 A.1 beauftragen können. Immer mehr Dienstleister erkennen auch den Mehrwert von natürlichen Experten, d. h. Menschen mit entsprechenden Einschränkungen und setzen diese erfolgreich als entsprechende Experten zum Testen ein.

Bei den folgenden Themen der IKT-Produkte mobile Anwendungen, digitale Dokumente und Kiosksysteme hat der deutsche Markt noch Nachholbedarf, d. h. die Auswahl ist eingeschränkter als bei Webseiten.

Anwendungen mit grafischer Oberfläche stellen immer eine besondere Herausforderung dar. Alle großen etablierten Beratungshäuser können Sie unterstützen. Als deutsche Besonderheit möchte ich an der Stelle auf [BIT inklusiv](#) verweisen. Ein entsprechendes Netzwerk mit dem Ziel der barrierefreien Informationstechnik für inklusives Arbeiten.

9.2.5 PRÜFSIEGEL & ZERTIFIKATE

Auf dem deutschen Markt ist das Thema Prüfsiegel und Zertifikate nicht einheitlich geregelt, das Zeigen auch entsprechende Ausschreibungen auf Bundesebene, in denen Evaluationsberichte gefordert werden.

Allen folgenden Informationen ist eines gemeinsam, sie basieren auf der BITV 2.0 / EN 301 549.

Webseiten:

Es gibt aktuell in Deutschland eine Zertifizierung für Webseiten nach BITV 2.0. Diese Zertifizierung nach dem BIK BITV-Test führt zu einer „Konformität gemäß BITV 2.0 / EN 301 549“.

Mobile Anwendungen:

Es gibt aktuell in Deutschland keine Zertifizierung für mobile Anwendungen, sowohl der BIK BITV-Prüfverbund als auch BIT inklusiv arbeiten an entsprechenden Prüfungen zur Zertifizierung von mobilen Anwendungen.

Digitale Dokumente:

Es gibt aktuell in Deutschland keine Zertifizierung für digitale Dokumente. Als quasi De facto-Standard bei PDF wird der PDF/UA angesehen, geprüft nach dem Matterhornprotokoll.

Anwendungen mit grafischer Oberfläche:

Das BIT inklusiv Netzwerk bietet nach einem BITV-Softwaretest bei entsprechender BITV-Konformität ein BITV-Softwaretest-Siegel mit der Aussage BITV-konform an.

Ergänzend möchte ich Ihnen auch akkreditierte Prüfungsorganisationen der deutschen Akkreditierungsstelle DAkkS näherbringen. Hier finden Sie Testlabore, die Sie mit weitreichenden Tests unterstützen können, um eine BITV 2.0 Konformität zu prüfen.

Aussicht zum Thema Prüfsiegel und Zertifikate:

Im Rahmen der aktuellen Bemühungen den „[European Accessibility Act](#)“/[EU Richtlinie 2019/882](#), der die Privatwirtschaft betrifft, in nationales Recht zu überführen, gibt es einen wichtigen Punkt:

Bis zum 28. Juni 2021 beauftragt die EU-Kommission europäische Normierungsinstitutionen, harmonisierte Normen für die Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie auszuarbeiten (Artikel 15 Absatz 2).

In diesem Rahmen sind entsprechende Anpassungen zu erwarten, wie und nach welchen Regularien zu prüfen sein wird. Für Hersteller sind Sanktionen vorgesehen und diese bedürfen eines nachhaltigen rechtlichen Rahmens. Damit werden dann entsprechende Zertifizierungen wie CE oder Ähnliches entwickelt werden.

10 AUF DEM WEG ABER LÄNGST NOCH NICHT AM ZIEL

Die Komplexität zu Fragen nach Barrierefreiheit in den digitalen Objekten der Informationstechnologie steigt. In den letzten Jahren wurde sehr viel Aufklärungsarbeit bzgl. Barrierefreiheit auf Webseiten geleistet. Heute haben wir ergänzend zu den Webseiten auch die Fragestellungen zur Barrierefreiheit in den Non-Web-Dokumenten, mobilen Anwendungen, Kiosksystemen und Programmen mit grafischer Oberfläche zu betrachten. Diese Themen sind noch nicht so weit ausreichend beschrieben bzw. es fehlen in einigen Bereichen die praktischen Umsetzungen wie bei den heute etablierten Fragen zu Webseiten.

Damit ist digitale Barrierefreiheit kein Einmalprojekt!

Die Umsetzung der BITV ist eine echte Herausforderung. BITV ist eine ergänzende Daueraufgabe zu den üblichen Verwaltungsleistungen, deren Ausgestaltung immer häufiger auch digital angeboten werden muss.

Mit der BITV haben wir einen entsprechenden Hebel bekommen, um den darin enthaltenen gesetzlichen Anforderungen als auch den gesellschaftlichen Anforderungen gerecht zu werden.

Der Weg ist beschrieben, wir haben noch eine entsprechende Strecke zu bewältigen.

Dies zeigen mir die Kennzahlen und Trends der diesjährigen Auswertung von [1.000.000 Webseiten](#) (davon ca. 25.000 deutsche Webseiten).

WCAG-Konformität

97,4 % der Homepages wiesen erkennbare WCAG-2-Mängel auf! Dies ist ein leichter Rückgang gegenüber 98,1% im Februar 2020. Dabei handelt es sich nur um automatisch erkennbare Fehler, die mit hoher Sicherheit mit WCAG-Konformitätsfehlern übereinstimmen. Da die automatisch erkennbaren Fehler nur einen kleinen Teil aller möglichen WCAG-Fehler ausmachen, bedeutet dies, dass das tatsächliche WCAG 2 A/AA-Konformitätsniveau sicherlich viel niedriger war.

Häufigste Typen von WCAG-2-Fehlern			
WCAG-Fehlertyp	% der Homepages im Februar 2021	% der Homepages im Februar 2020	% der Homepages im Februar 2019
Kontrastarmer Text	86.4%	86.3%	85.3%
Fehlender Alternativtext für Bilder	60.6%	66.0%	68.0%

Fehlende Formulareingabebezeichnungen	54.4%	53.8%	52.8%
Leere Links	51.3%	59.9%	58.1%
Fehlende Dokumentsprache	28.9%	28.0%	33.1%
Leere Schaltflächen	26.9%	28.7%	25.0%







Die überwiegende Mehrheit der erfassten Barrieren stammt aus diesen sechs Kategorien. Die Behebung nur dieser wenigen Probleme würde die Barrierefreiheit im gesamten Web erheblich verbessern.










Im Laufe von drei Jahren haben Homepages mit kontrastarmem Text, fehlenden Eingabebezeichnungen und leeren Schaltflächen generell zugenommen, während Homepages mit fehlendem Alternativtext, leeren Links und fehlender Dokumentsprache generell abgenommen haben.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Was in einer Minute im Internet passiert.....	13
Abbildung 2 Marktanteile der führenden Browserfamilien an der Internetnutzung in Deutschland von Januar 2009 bis September 2020.....	14
Abbildung 3 Anzahl Smartphone Nutzer in Deutschland bis 2019	15
Abbildung 4 Bevölkerungsbewegung.....	19

Übersicht aller verwendeter Webseiten mit einem QR Barcode zur einfacheren Verwendung.








Nr.	Bezeichnung / QR Code	QR Code / Bezeichnung
1		Beeinträchtigung – Behinderung - Benachteiligung
2	Digitale Kluft	
3		«Bezeichnung»
4	Handlungsleifaden digitale Barrierefreiheit	
5		Bayern Barrierefrei 2023
6	Die Entwicklung des Internets	







7		Digital first ist tot, es lebe der Mensch
8	Was passiert im Internet in einer Minute	
9		Marktanteile der führenden Browserfamilien
10	Anzahl Smartphone Nutzer in Deutschland bis 2019	
11		Digitale Nachrichten- und Informationskompetenzen der deutschen Bevölkerung im Test
12	#DigitalCheckNrw	
13		Deutschland sicher im Netz
14	Digitale Verwaltung vorantreiben	
15		Digitaltag 2021

16	Demografischer Wandel	
17		Eine digitale Verwaltung, die rund um die Uhr erreichbar wäre, hat eine hohe Bürger- und Unternehmenszentrierung
18	Digitalisierung in den Dienst der Gesellschaft stellen	
19		Bildungsgerechtigkeit in Zeiten von Corona
20	Wandel der Arbeitswelt im öffentlichen Dienst	
21		Grundkurs Digitallotse
22	WCAG	
23		W3C







24	WAI	
25		Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1
26	WCAG2ICT	
27		Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG)
28	User Agent Accessibility Guidelines (UAAG)	
29		Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA)
30	familienratgeber.de	

31		familienratgeber.de
32	Freundlich, korrekt und klar	
33		Leichte und Einfache Sprache – Versuch einer Definition
34	Regeln und Leitlinien der einfachen Sprache	
35		FORTBILDUNGEN 2021 Barrierefreie Teilhabe & Kommunikation
36	nachrichtenleicht.de	
37		Die UN-Behindertenrechtskonvention- Die amtliche, gemeinsame Übersetzung von Deutschland, Österreich, Schweiz und Lichtenstein

38	Behindertengleichstellungsgesetz (BGG).	
39		BayBGG
40	EN 301 549 in der Version V3.2.1	
41		Durchführungsbeschluss 2018/2048 der EU-Kommission vom 20. Dezember 2018
42	BayEGovV	
43		Grundgesetz Gleichheitsrechte
44	UN-Behindertenrechtskonvention	

45		BayBGG
46	BayEGovV	
47		BITV
48	Richtlinie (EU) 2016/2102	
49		EN 301 549
50	OZG	
51		Onlinezugangsgesetz (OZG)

52	Nutzungsfreundliche Texte	
53		Leitfaden zur Erstellung von nutzungsfreundlichen Texten
54	Der Leitfaden zur nutzerorientierten und einheitlichen Formulargestaltung für die bayerischen Landkreise	
55		«Bezeichnung»
56	FMS Produkt	
57		Duales Studium Verwaltungsinformatik
58	Duales Studium Digitale Verwaltung	

59		Bachelor Digitale Verwaltung
«Nummer»	Hürdenlauf der Digitalisierung der Verwaltung	
61		Durchführungsbeschluss 2018/2048 der EU-Kommission vom 20. Dezember 2018
62	EN 301 549 V2.1.2 (2021-03)	
63		Bundesfachstelle Barrierefreiheit
64	Handlungsleitfaden Digitale Barrierefreiheit für IT-Verantwortliche der öffentlichen Stellen	

65		Portal der Staatsregierung zur Barrierefreiheit
66	Digital barrierefreie	
67		BITV-Selbstbewertung
68	92 Prüfschritten des BITV-Tests	
69		Prüfschritt 9.2.1.1 Ohne Maus nutzbar
70	Prüfschritt 9.1.4.3 Kontraste von Texten ausreichend	
71		Colour Contrast Analyzer

72	MUSTERERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT	
73		Auszug aus der Unterlage für Ausschreibung und Bewertung von IT-Leistungen (UfAB)
74	Projekt BIT inklusiv	
75		Sicherstellung der IT-Barrierefreiheit in Ausschreibungs- und Vergabeverfahren
76	https://www.reguvis.de/	
77		Responsive Design
78	Pixel, em und rem – was ist der Unterschied	

79		PDF/UA
80	Matterhorn Protokoll	
81		BIT inklusiv
82	PDF Association	
83		PDF-Prüfverfahren
84	BIT inklusiv	
85		1.000.000 Webseiten

