

Konsequent Barrieren melden- Peer Beratung zur Durchsetzung von Barrierefreiheit von Informationen öffentlicher Stellen

Hausarbeit

zur Erlangung des Titels Peer Counsellor der

Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V.

von

Markus Ertl

markus@ertl-lenggries.de

Inhalt

1. Einleitung.....	3
2. Hauptteil.....	3
2.1. Die rechtlichen Grundlagen.....	3
2.1.1. Die Standards	4
2.1.2. Erklärung zur Barrierefreiheit	4
2.2. Feedback oder „Barrieren melden“.....	5
2.3. Durchsetzungsmechanismus	5
2.4. Meine eigene Peer-Erfahrung	6
2.4.1. Eigene Ausgrenzungserfahrungen	6
2.4.2. Experte in eigener Sache	7
2.4.3. Grenzen in der Durchsetzung der eigenen Rechte	7
2.5. Peerberatungen.....	8
2.5.1. In Einzelberatungen.....	8
2.5.2. In Workshops.....	9
2.5.3. Bei Stammtischen.....	9
2.5.4. Häufige Themen von Ratssuchenden in der Peerberatung und mögliche Lösungen	9
3. Schlussteil.....	10

1. Einleitung

Der Wandel von einer analogen hin zur digitalen Welt wird immer dynamischer und trifft uns alle in allen Lebensbereichen. Ob Kommunikation, Arbeiten, Informationen, Einkaufen, Behördengänge, Spiele - auch interaktiv, Gesundheitsvorsorge, Steuerung der Haustechnik und Haushaltsgeräte, alles ist mit einem PC, Touchscreen oder einem Smartphone machbar.

Damit aber auch Menschen mit Behinderungen die digitale Welt nutzen können, sollte bei Software dessen Architektur von Beginn an barrierefrei geplant sein, die Tastaturbedienbarkeit möglich sein, Touchscreens über das Zwei-Sinne-Prinzip zugänglich werden.

Hier sprechen wir dann von der digitalen Barrierefreiheit oder von der digital accessibility, welche allen den Zugang zu den beschriebenen Lebensbereichen ermöglichen soll.

2. Hauptteil

2.1. Die rechtlichen Grundlagen

Mit dem Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) hat die Bundesrepublik Deutschland im Jahr 2002 in den §§ 4 (Barrierefreiheit) und 12 (Barrierefreie Informationstechnik) die Grundlage für die Zugänglichkeit von Informationen geschaffen.

Die Bundesländer haben in den darauffolgenden Jahren die Barrierefreiheit in den Landes-Behindertengleichstellungsgesetzen verankert.

Hatten Menschen mit Behinderungen durch die Gesetze bereits vorher die Möglichkeit, ihr Recht auf barrierefreie Informationen einzufordern oder vor Gericht einzuklagen, eröffnete die Novellierung des BGG im Jahr 2016 mit der Schaffung der Schlichtungsstelle § 16 BGG eine kostenfreie und niederschwellige Möglichkeit zur Durchsetzung seiner Rechte gegenüber öffentlichen Stellen des Bundes.

Mit der 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 wurden in der nationalen Umsetzung dieser Richtlinie die Gesetze zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen im Bundes- und in den Landesgesetzen nochmals angepasst.

Wie es der Titel der Richtlinie aussagt, ist der Geltungsbereich auf die öffentlichen Stellen beschränkt.

Die EU-Richtlinie gibt hier den öffentlichen Stellen Vorgaben für

- die Standards
- eine Erklärung zur Barrierefreiheit
- einen Feedbackmechanismus zum „Barrieren melden“
- einen Durchsetzungsmechanismus
- Fristen, bis wann Webseiten und mobile Anwendungen zugänglich sein müssen
- die Überprüfung und Meldung der Zugänglichkeit an die EU.

2.1.1. Die Standards

Der anzuwendende Standard ist mit der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0) genannt.

Auf der Seite der Bundesfachstelle Barrierefreiheit wird ausgeführt:

Der anzuwendende Standard wird in der BITV 2.0 nicht direkt genannt, sondern sie 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). Die EN verweist wiederum auf die WCAG 2.1.

Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) legt mit den vier Prinzipien

- wahrnehmbar
- bedienbar
- verständlich
- robust

die Grundlagen für die digitale Barrierefreiheit.

Die WCAG gliedert sich in

- 72 Erfolgskriterien
- 3 Konformitätsstufen A, AA und AAA.

Die Konformitätsstufen A und AA sind mittelbar über die BITV 2.0 als Mindeststandard verpflichtend erlebbar zu machen.

2.1.2. Erklärung zur Barrierefreiheit

Die EU Richtlinie 2016/2102 fordert eine Erklärung zur Barrierefreiheit für Webseiten und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen.

Im Durchführungsbeschluss (EU) 2018/1523 zur Festlegung einer Mustererklärung zur Barrierefreiheit gemäß der Richtlinie (EU) 2016/2102D sind die Inhalte dieser Erklärung im Einzelnen wie folgt vorgegeben:

- Die direkte Erreichbarkeit der Erklärung zur Barrierefreiheit
- Barrierefreies Format der Erklärung
- Nach welchem Gesetz und welcher Verordnung die Verpflichtung besteht
- Datum der Veröffentlichung der Erklärung und der letzten Aktualisierung
 - Bewertung der Barrierefreiheit
 - mittels Selbsttest
 - mittels Tests durch einen Dritten
 - sonstige Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit
- vorhandene Barrieren
 - mit Begründung und Maßnahmen zur Beseitigung
- einen Kontakt, um die erlebten Barrieren an die öffentliche Stelle zu melden
- Nennung der Durchsetzungsstelle.

Allein aus der Diskrepanz zwischen der geforderten Mustererklärung und der veröffentlichten Erklärung zur Barrierefreiheit kann die Haltung der öffentlichen Stelle herausgelesen werden. Deshalb ist der erste Blick in die Erklärung bei Betreten der Seite oft erleuchtend.

2.2. Feedback oder „Barrieren melden“

Die öffentliche Stelle muss in ihrer Erklärung zur Barrierefreiheit eine Möglichkeit benennen, die erlebten Barrieren melden zu können. Diese Möglichkeit soll möglichst niederschwellig angeboten werden und auch barrierefrei machbar sein.

2.3. Durchsetzungsmechanismus

Die EU fordert in Artikel 9 der Richtlinie eine Durchsetzungsstelle, im Wortlaut [... die Verfügbarkeit eines angemessenen und wirksamen Durchsetzungsverfahrens ...] und [...wie z. B. die Möglichkeit, sich an einen Ombudsmann zu wenden ...]

Dieses Durchsetzungsverfahren ist auf Bundesebene und in allen Bundesländern anders geregelt. So kann bei Barrieren von öffentlichen Stellen des Bundes bei der Schlichtungsstelle § 16 BGG ein Antrag gestellt werden.

Sollte die öffentliche Stelle nicht innerhalb einer angemessenen Frist auf das Feedback reagieren oder die Antwort nicht zufriedenstellend sein, so kann bei der Durchsetzungsstelle ein Antrag gestellt werden.

Diese Fristen sind in den Gleichstellungsgesetzen unterschiedlich definiert. Von drei bis sechs Wochen oder nur mit einer angemessenen Frist ist der Weg zu einem Antrag bei der Durchsetzungsstelle möglich.

Eine fehlende Erklärung zur Barrierefreiheit eröffnet anstelle eines Feedbacks den direkten Weg zur Überwachungsstelle.

2.4. Meine eigene Peer-Erfahrung

2.4.1. Eigene Ausgrenzungserfahrungen

Mit meiner Erblindung im Jahr 2013 habe ich sehr schnell erleben müssen, was es bedeutet, von Informationen ausgegrenzt zu sein. Wichtige Schreiben musste ich mir von meiner Frau vorlesen lassen. Die Lektüre der Tageszeitung war nur dann möglich, wenn jemand Zeit hatte. Auch eine Selektion nach wichtigen oder unwichtigen Informationen war dann auch meist sehr anstrengend.

Bereits während meiner beruflichen Blinden-Grundrehabilitation meinte ich, dass ich alles wieder lesen könne, da ich ja jetzt am PC arbeiten konnte und somit wieder Zugang zu den mir wichtigen Informationen hätte.

Aber bereits in der Rehabilitation selbst ging die Ausgrenzung von Informationen weiter. Da war ein Kampf nach einem für uns blinde Rehabilitanden zugänglicher Stundenplan notwendig, um zu wissen, welchen Unterricht wir haben.

Zuerst meinte die Kursleitung, wir hätten einfach da zu sein. Dann hieß es, sie hätte uns den Stundenplan nun zugänglich gemacht und ob sie diesen jetzt auch noch vorsingen, vorpfeifen und vortanzen müsste.

In meiner Arbeitswelt wieder zurück hatte ich ähnliche Erlebnisse und vieles war trotz meiner professionellen Arbeitsweise mit unzähligen Workarounds dann doch nicht möglich.

Der Wahnsinn gipfelte in einer weitergeleiteten E-Mail, die vor der Weiterleitung ausgedruckt, mit einem handschriftlichen Vermerk versehen und eingescannt an mich weitergeleitet wurde.

Ein weiteres skurriles Beispiel einer unerträglichen Ausgrenzung war das jährlich auszufüllende Formular für das Landesblindengeld, welches zwar zum Download angeboten wurde, dann aber nur mit Hilfe einer sehenden Person handschriftlich ausgefüllt werden konnte.

Ich merkte sehr schnell, dass die vielen kleinen und großen Diskriminierungserfahrungen einen hohen Frust erzeugten und ich diesen wieder von mir weg kanalisieren muss, um nicht daran zu zerbrechen.

Nach dem Motto, man könne mich nicht ärgern, sondern nur provozieren, habe ich den Kampf gegen digitale Barrieren aufgenommen und werbe seither dort, wo werben wichtig ist und fordere dort, wo ich fordern darf.

2.4.2. Experte in eigener Sache

Meines Erachtens braucht es zum Experten in eigener Sache zwei Faktoren. Zum ersten die eigene Behinderung und zum zweiten ein gewisses Maß an fachlicher Expertise.

Bei der Forderung einer digitalen Barrierefreiheit sehe ich 3 Ebenen der Expertise:

- Kenntnisse über die Standards
- Kenntnisse über den Durchsetzungsweg
- Erfahrung mit den öffentlichen und den Durchsetzungsstellen.

Meine ersten Anträge auf eine Schlichtung wegen digitaler Barrieren habe ich im Jahr 2017 gestellt. Der erste Antrag war gegen die Verwaltung des deutschen Bundestags wegen der fehlenden Zugänglichkeit von dessen Drucksachen.

Seither habe ich über eigene Recherchen, Fachtagungen von Verbänden und über meine eigenen Schlichtungen diese Expertise noch weiter aufbauen können.

2.4.3. Grenzen in der Durchsetzung der eigenen Rechte

Die Durchsetzung des Rechts auf barrierefreie Informationen kann auf der einen Seite sehr schnell eine Verbesserung erwirken. Dennoch ist es oft sehr schwierig, sein Recht, auch unter Zuhilfenahme einer Durchsetzungsstelle durchzusetzen.

Mit folgenden Schwierigkeiten hatte ich bisher sehr oft zu kämpfen:

- Die öffentliche Stelle hat sich auf das Feedback hin nicht gemeldet
- Die öffentliche Stelle negiert die Verpflichtung
- Die öffentliche Stelle gibt leere Versprechen ab
- Die öffentliche Stelle rühmt sich mit ihren Bemühungen, z.B. wir haben doch DGS-Videos, wenn man selbst eine Textalternative fordert
- Die Schuld wird auf den Dienstleister geschoben und der kann nichts mehr ändern
- Weder öffentliche Stelle noch dessen Dienstleister haben die gemeldete Barriere verstanden

- Die Barrieren werden ohne Screenreader nachgestellt und nicht erlebt
- Die Durchsetzung der Barrierefreiheit wird durch die Durchsetzungsstelle verschleppt
- Der Antragsgegner nimmt nach langer Schlichtung den Schlichtungsvorschlag nicht an
- Es wird behauptet, das Problem liegt beim Seitenbesucher
- Man kämpft zu lange für zugängliche Informationen und diese sind dann veraltet.

Am Ende hat man mit dem Durchsetzungsweg nicht die Garantie, zugängliche Informationen zu bekommen. Man selbst und auch die Durchsetzungsstellen haben keine Sanktionsmöglichkeiten, die Barrierefreiheit hart einzufordern.

Wer aber nicht gleich die Barrierefreiheit erreicht, kann bis zur Herstellung dieser angemessene Alternativen verlangen. Beispiel, wenn das pdf nicht barrierefrei zur Verfügung steht, dann müssen die Informationen daraus anderweitig zugänglich gemacht werden.

Wenn ich das Formular nicht ausfüllen kann, dann ist die angemessene Vorkehrung, dass mir die öffentliche Stelle das Formular ausfüllt oder mir jemanden bezahlt, um das Formular ausfüllen zu lassen.

2.5. Peerberatungen

In vielen Gruppen der Selbsthilfe habe ich sehr oft den Frust über erlebte Barrieren in der digitalen Welt in Gesprächen adressiert bekommen

Webseiten, Apps und Webanwendungen, die jeder täglich braucht, sind nicht gemäß den Mindeststandards zugänglich, Teilhabe ist nicht möglich und nicht selten sind Arbeitsplätze deshalb gefährdet. Der Frust der gleichermaßen Betroffenen ist deshalb nur zu verständlich.

Der Aufruf, „da müsste man doch einmal“ oder „die öffentlichen Stellen müssen doch“, ist dann oft das Mittel, mit dem man dieser Ausgrenzung begegnet.

Der Weg über ein Feedback und dem Durchsetzungsweg scheint für viele Betroffene zu mühsam und diese verharren dann lieber in der eigenen Ausgrenzungserfahrung oder im Dialog mit Betroffenen und vergessen, den Frust an die richtige Stelle zu adressieren und Barrieren für sich und andere Betroffenen mit einzureißen.

2.5.1. In Einzelberatungen

In Peerberatungen können Ratssuchende im eigenen Umgang mit dieser persönlichen Unzufriedenheit in Gesprächen unterstützt werden und auch empowered werden, die eigenen Rechte nach barrierefreien Informationen einzufordern.

Gemeinsam mit dem Betroffenen einen ersten Durchsetzungsweg zu beschreiten und die damit verbundenen Empfindungen zu reflektieren, kann in diesem Durchsetzungsweg unterstützen und gleichzeitig für neue Durchsetzungsprojekte motivieren.

2.5.2. In Workshops

In Workshops können Betroffene gemeinsam Barrieren beurteilen, gemeinsam Formulierungen für das „Barriere melden“ finden und gemeinsam auch den Durchsetzungsweg beschreiten.

Diese kollektive Erfahrung lässt den einzelnen selbst wiederum leichter die eigenen erlebten Barrieren melden und den Durchsetzungsweg selbständig beschreiten.

2.5.3. Bei Stammtischen

Bei Stammtischen mit dem Thema „Barrieren melden“ können die Erfahrungen mit Barrieren besprochen, und wiederum gemeinsam nach Lösungen für das individuelle Problem mit Barrieren gesucht werden. Dies gibt den Einzelnen wiederum die Sicherheit, auf die Expertise von anderen bei der Nutzung des Durchsetzungsweges zurückgreifen zu können, um anschließend wieder selbst seine Rechte einzufordern.

2.5.4. Häufige Themen von Ratsuchenden in der Peerberatung und mögliche Lösungen

- *Rechte werden als Bringschuld öffentlicher Stellengesehen*

Betroffene sehen sich hier gerne nur als Opfer der öffentlichen Stellen. Die Lösung könnte sein, die Betroffenen zu motivieren, für sich, für andere Betroffene oder auch möglicherweise für die Öffentliche Stelle selbst etwas Gutes zu tun.

- *Angst Betroffener vor Repressalien durch die öffentliche Stelle*

Sollte die öffentliche Stelle über Anträge entscheiden, so haben die Betroffenen oft das Gefühl, sie hätten Repressalien zu befürchten. Wenn aber ein Unbeteiligter mir heute die Barrieren meldet und ich dann beim nächsten Mal seine, könnte die Abhängigkeit von einer öffentlichen Stelle umgangen werden.

- *Unsicherheit im Umgang mit dem eigenen Hilfsmittel*

Oft haben Betroffene das Gefühl, es läge nicht an den Barrieren, sondern an dem nicht professionell erlernten Umgang mit dem eigenen Hilfsmittel. Hier könnte ein weiterer Nutzer einen zweiten Blick auf die Barriere nehmen und bewerten. Dies gibt die notwendige Sicherheit beim Melden der Barriere.

- *Fehlende Normensicherheit*

Wenn ich nicht weiß, ob es eine Barriere, gemessen an einzufordernden Mindeststandards ist oder nur für mich eine Barriere darstellt, werden Betroffene unsicher, ob Sie diese Barriere wirklich melden könnten. Die Meldung dieser Barriere könnte dazu führen, dass auch unter dem Gesichtspunkt der Nutzerfreundlichkeit das Feedback Verbesserungen erwirkt. Auch die eigene Überprüfung nach den vier Prinzipien der WCAG könnte ein Lösungsansatz sein.

- *Inkonsequenz bei der Durchsetzung*

Wenn Betroffene zwar Feedback geben, aber den Weg dann nicht konsequent weiter beschreiten, kann für diese ein Gefühl entstehen, das ganze Barrieren melden brächte ja sowieso nichts. Deshalb ist es hilfreich, eine Wiedervorlage im Kalender bereits beim ersten Feedback zu fixieren, um den Prozess weiter zu verfolgen.

Mögliche Beratung im Kontext der EUTB

Im Beratungskontext „Umgang mit Behörden“ kann auch der Durchsetzungsweg bei Barrieren auf Seiten und in Apps von öffentlichen Stellen beraten werden. Es geht um Empowerment und es geht auch hinter den Barrieren um ein selbstbestimmtes Leben.

Betroffene als Ratsuchende sollten deshalb auch in den EUTBs dazu beraten werden.

3. *Schluss*teil

Als Peer mit einer Expertise im „konsequent Barrieren melden“ fühle ich mich selbst sehr sicher, den Durchsetzungsweg zu gehen und meine Rechte einzufordern. Wenn ich dabei Barrieren für mich und andere einreißen kann, fühlt sich das für mich sehr gut an.

Andere dazu zu motivieren, auf dem Durchsetzungsweg ihr Recht einzufordern und sie dabei ein Stück weit beraten und begleiten zu können, gibt mir ein mindestens ebenso gutes Gefühl.

Dieses Gefühl möchte ich mit anderen teilen und ich möchte deshalb mit dieser Hausarbeit alle dazu aufrufen, „konsequent Barrieren zu melden“ und andere dabei zu unterstützen.

Am Ende sind jede Seite und jede App, die dadurch verbessert werden ein Stück mehr Teilhabe für uns alle.