

# Barrierefreiheit in der digitalen Verwaltung

Organisationale Hürden und mögliche Maßnahmen für Kommunen

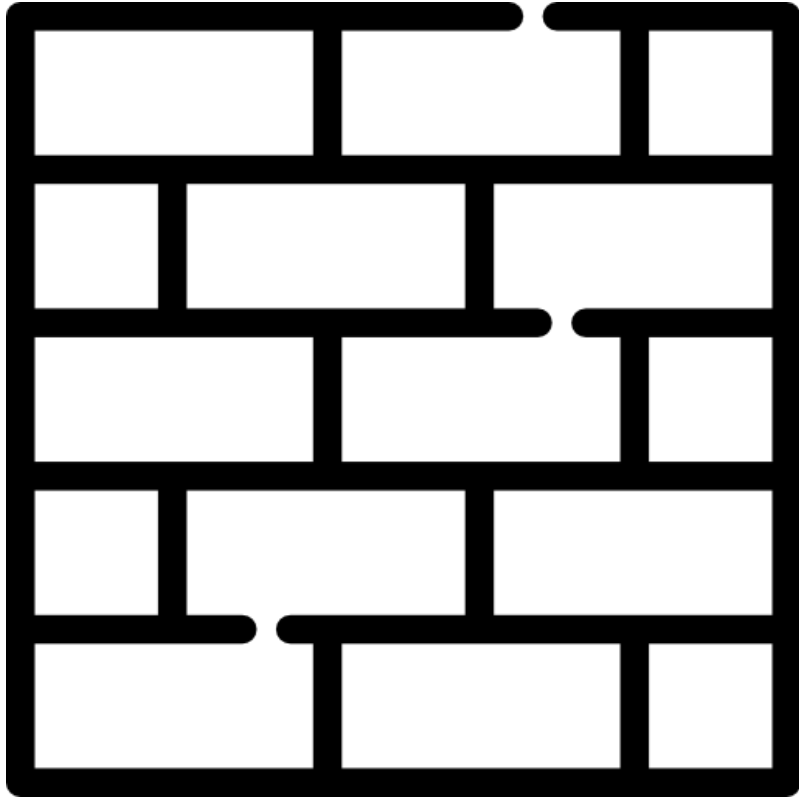
Basanta E.P. Thapa



Kompetenzzentrum  
Öffentliche IT



**NEGZ**  
Nationales E-Government  
Kompetenzzentrum e.V.



## Services der Stadtverwaltung

Die ganze Stadtverwaltung auf einen Blick: Auf dieser Seite finden Sie Informationen über die Verwaltungsleitung und die politischen Gremien, aber auch zahlreiche Serviceangebote, die Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Münster etwaige Behördengänge erleichtern.

[← Von A bis Z](#)   [← Stadtspitze](#)   [← Politik und Bürgerbeteiligung](#)   [← Ihr direkter Klick zu uns](#)

### Von A bis Z



#### Anliegen und Dienstleistungen

Von Asee bis Zuschüsse - Welche Einrichtung in der Stadtverwaltung ist für welches Anliegen zuständig?

→ [Anliegen von A bis Z](#)



#### Standorte und Öffnungszeiten

Kommunale Einrichtungen sind im ganzen Stadtgebiet zu finden. Hier gibt's einen Überblick über Standorte, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten.

→ [Ämter, Einrichtungen, Kundenzentren](#)  
↗ [Telefonverzeichnis \(PDF, 170 KB\)](#)



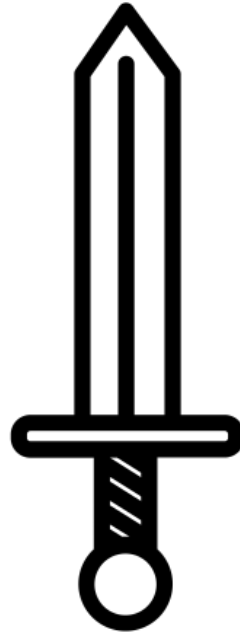
#### Online-Services

Um den Behördengang effizient zu gestalten, kann er zumeist vorbereitet werden. Und nicht immer ist ein persönliches Erscheinen notwendig.

→ [Formulare](#)  
→ [Online-Dienste](#)

# Digitale Verwaltungsangebote: Doppelschneidig

Digitale Angebote  
senken Barrieren



Digitale Angebote  
schaffen neue Barrieren

»Barrierefreiheit ist wie Datenschutz – es nervt«  
(aus einem Expert:innen-Interview)

# Wie sieht Barrierefreiheit in der Praxis aus?

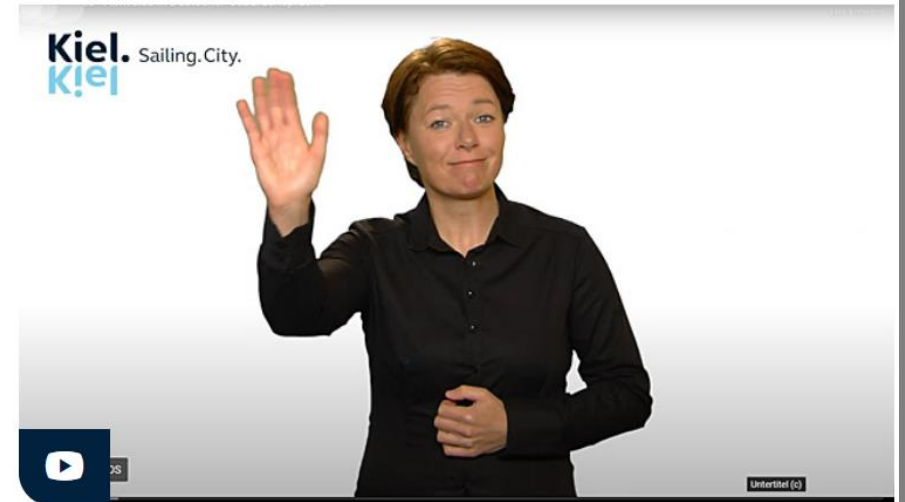
# Beispiel: Leichte Sprache & Gebärdensprache



Hier finden Sie Infos über Kiel  
in **Leichter Sprache**.



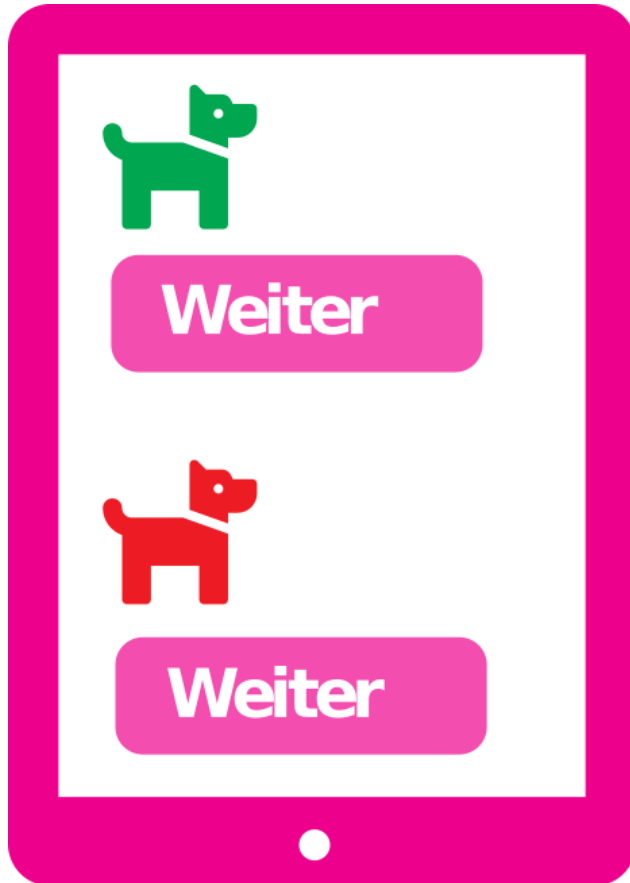
kiel.de - Hinweise zum Inhalt der Webseite



# Beispiel: Kontraste



# Beispiel: Inhaltstragende Bilder





# Beispiel: Tab-Sprung-Reihenfolgen



# Wem nutzt Barrierefreiheit?

## Personenspektrum

Permanent    Temporär    Situativ

Tasten



Einarmig



Armverletzung



Junge Eltern

Sehen



Blind



Grauer Star



Abgelenkter Fahrer

Permanent    Temporär    Situativ

Hören



Taub



Ohrenentzündung



Barkeeper

Sprechen



Non-verbal

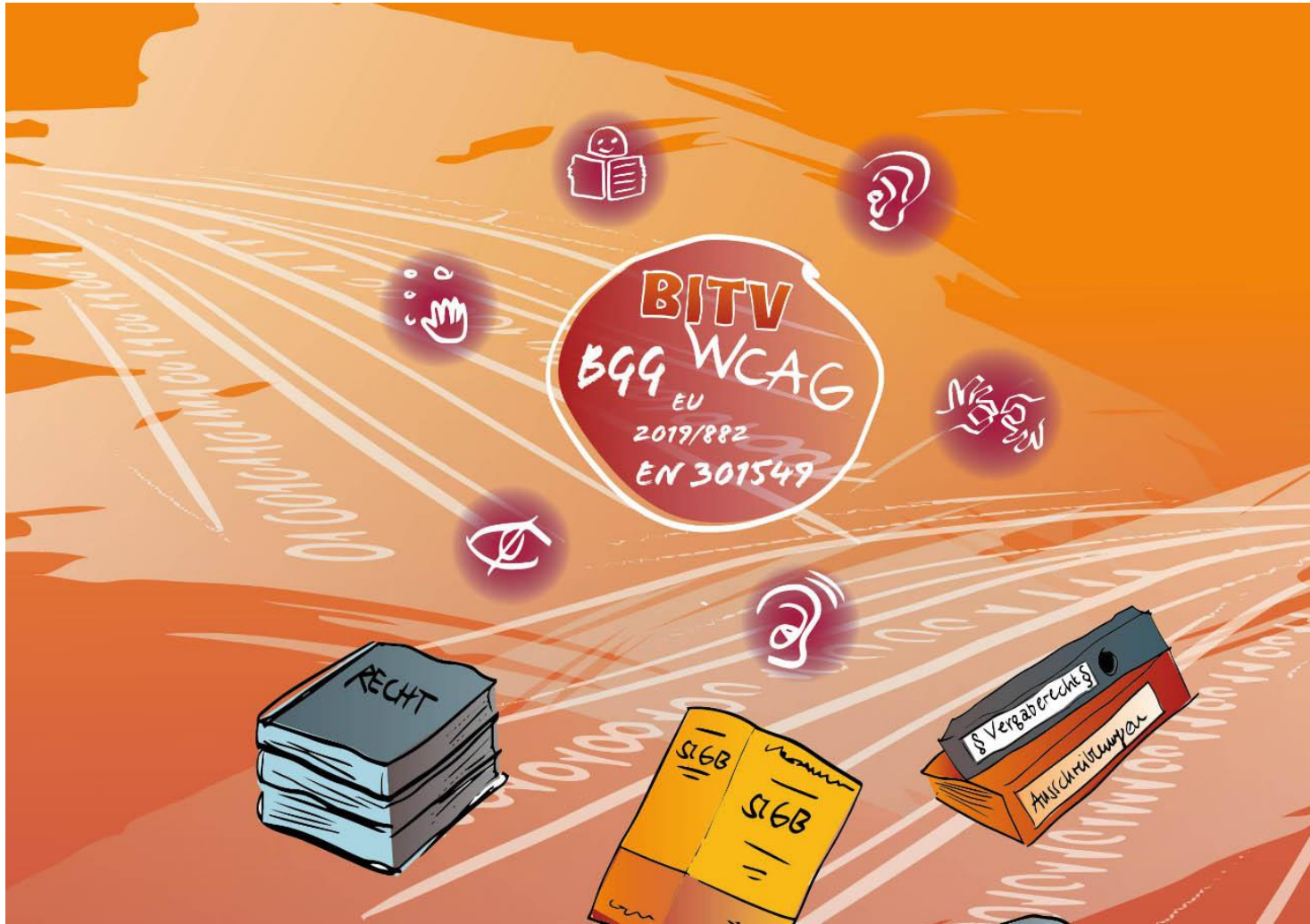


Kehlkopfentzündung



Dialekt

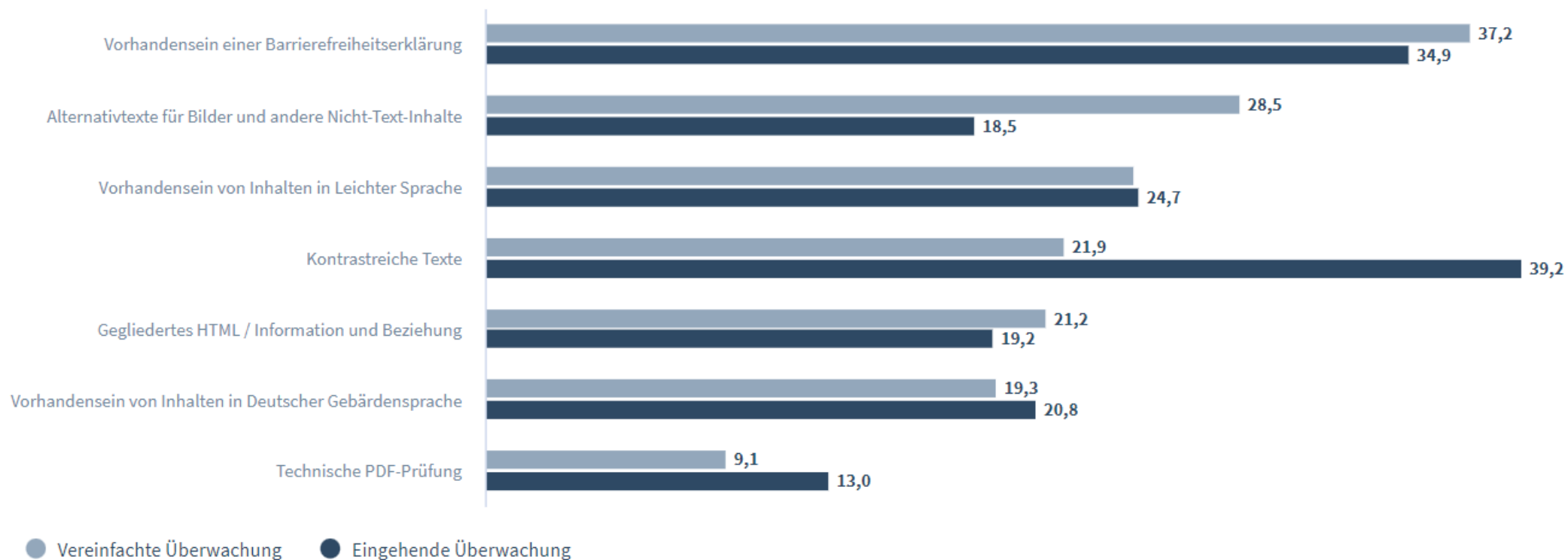
# In der Verwaltung seit ~ 20 Jahren Vorschrift



- BGG
- BITV
- EU-Richtlinie 2016/2102
- VergRModG
- EN 301 549
- ...

# Digitale Barrierefreiheit: Vergleich ausgewählter Prüf-Ergebnisse für die Websites öffentlicher Verwaltungen in Deutschland, Dezember 2021

... so viel Prozent der jeweiligen Websites haben das geprüfte Kriterium erfüllt



Überprüfungszeitraum: 02/2020-10/2021 Anzahl der geprüften Websites insgesamt: 1.892 (darunter: 1.762 einfach überwacht, 130 eingehend überwacht)

Quellen: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2021, Institut der deutschen Wirtschaft 2022

# Digitale Barrierefreiheit: Vergleich ausgewählter Prüf-Ergebnisse für die Websites öffentlicher Verwaltungen in Deutschland, Deutschland 2021

... so viel Prozent der jeweiligen Websites haben das geprüfte Kriterium erfüllt



Überprüfungszeitraum: 02/2020-10/2021 Anzahl der geprüften Websites insgesamt: 1.892 (darunter: 1.762 einfach überwacht, 130 eingehend überwacht)

Quellen: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMA) 2021, Institut der deutschen Wirtschaft 2022

# Zur Studie

- Fokus auf ~~technische rechtliche~~ organisationale Faktoren
- bestehende Literatur & 17 Expert:innen-Interviews
- Ideentransfer von ähnlichen Querschnittsthemen

# Hürden



Wissen



Priorisierung



Regeln

# Hürden



## Wissen

- Umsetzungswissen in Behörden und bei DL rar
- Auftraggeberkompetenz gering
- kaum Tests zu Barrierefreiheit



## Priorisierung



## Regeln



# Hürden



## Wissen

- Umsetzungswissen in Behörden und bei DL rar
- Auftraggeberkompetenz gering
- kaum Tests zu Barrierefreiheit



## Priorisierung

- geringes Bewusstsein für Barrierefreiheit
- niedrige Priorisierung
- knappe Ressourcenplanung



## Regeln

# Hürden



## Wissen

- Umsetzungswissen in Behörden und bei DL rar
- Auftraggeberkompetenz gering
- kaum Tests zu Barrierefreiheit



## Priorisierung

- geringes Bewusstsein für Barrierefreiheit
- niedrige Priorisierung
- knappe Ressourcenplanung



## Regeln

- unklare & uneinheitliche Regeln
- weitmaschiges Monitoring
- wenig Rechtsdurchsetzung und Sanktionsmöglichkeiten

# Mögliche Maßnahmen



**Kompetenzen  
aufbauen**



**Regeln  
durchsetzen**



**Bewusstsein  
schaffen**



**Ressourcen  
bereitstellen**



# Kompetenzen aufbauen



- Verpflichtende Bildungsangebote für Mitarbeitende
- Förderlinien für Fortbildungen zu Barrierefreiheit

# Regeln durchsetzen



- Crowdsourcing und Automatisierung des Monitorings
- In Teilhabe-Programme aufnehmen

# Bewusstsein schaffen



- Persönliche Erfahrung mit Barrierefreiheit organisieren
- Diversität der Belegschaft
- Schulungs- und Beratungsangebote für Führungskräfte
- Botschafter:innen-Netzwerk für Barrierefreiheit

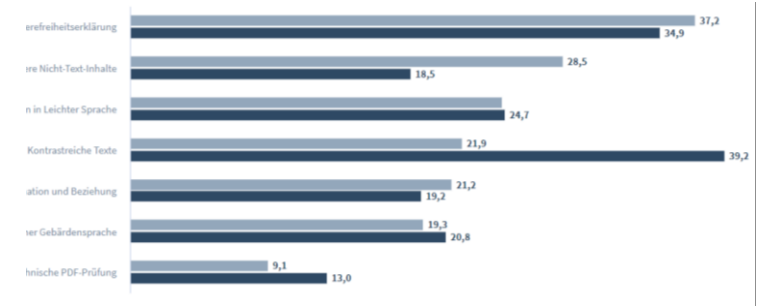
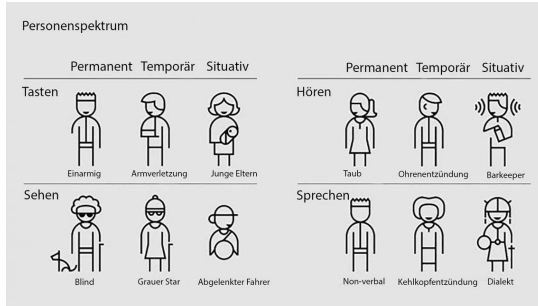
# Ressourcen bereitstellen



- Überblicks- und Einstiegshilfen
- Checklisten, Musterlösungen und Vorgehensmodelle
- Barrierefreie Frameworks

# Abschluss-Ouvertüre

Ausgang



Hürden

Wissen

Priorisierung

Regeln

Maßnahmen

Kompetenzen aufbauen

Regeln durchsetzen

Bewusstsein schaffen

Ressourcen bereitstellen





Studie: [www.oeffentliche-it.de](http://www.oeffentliche-it.de)

Über Kiel hinaus aktiv werden zu dem Thema? Gerne melden bei:

[basanta.thapa@negz.org](mailto:basanta.thapa@negz.org)

Telefon 030 7543 89 55