

DIGITALE BARRIEREN MELDEN

Dies ist ein exemplarischer Flyer in Form einer Checkliste zur Meldung einer digitalen Barriere und ist angelehnt an das Projekt „Digitale Barrieren melden“ des Deutschen Blinden-Sehbehinderten Vereins (DBSV) und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Was ist eine „Barriere“?

Barrieren können subjektiv sein und somit nicht nur Aspekte betreffen, die explizit in den aktuellen Barrierefreiheitsrichtlinien zu finden sind.

D.h. auch wenn aus dem persönlichen Empfinden für die Behinderung/Beeinträchtigung eine Barriere entsteht – beispielsweise, die Verständlichkeit der Inhalte und damit der Abläufe ist dies nicht nachvollziehbar oder die Übersicht lässt keine klare Struktur erkennen.

Wer meldet?

Digitale Barrieren kann grundlegend jede Person melden, die auf einer Website bzw. in einer App einer öffentlichen Stelle Zugangsprobleme entdeckt. Primär richtet sich die Feedbackmöglichkeit allerdings an Menschen mit einer Behinderung bzw. einer Beeinträchtigung.

Wer ist verpflichtet?

Bei Unternehmen gibt es kein vergleichbares Feedback-Verfahren, man hat aber als Verbraucher des Recht sich an die Marktüberwachungsbehörde zu wenden, damit diese dann entsprechende Maßnahmen ergreift (vgl. § 32 Abs. 1 BFSG).

Für öffentliche Einrichtungen gelten die Richtlinien der BITV 2.0, und für die Meldung von Barrieren kann der Feedback-Mechanismus nach §7 Abs. 2 verwendet werden. Für die Verwaltung auf Bundes- und Landesebene gelten eigene Verordnungen für die Umsetzung.

An wen melde ich die Barriere?

Im ersten Schritt nehme ich Kontakt mit dem Anbieter der Website auf:

- Enthält die Seite eine Erklärung zur Barrierefreiheit – „Der entsprechende Link befindet sich oft im Fußbereich von Webseiten.“
- Wenn ja, ist dort ein Kontakt für eine Meldestelle aufgeführt, an die ich mich wenden kann?
- Wenn nicht, gibt es ein Formular – auch zum Download, über das ich meine Barriere melden kann?
- Sonst: Gibt es eine Ansprechperson, an die ich mich telefonisch oder per Mail wenden kann?
- Sofern die vorherigen Möglichkeiten nicht zum Ziel führen, muss auf die Kontaktdaten im Impressum zurückgegriffen werden, ob hier eine Mail oder Telefonnummer für die Kontaktaufnahme steht?

Wie melde ich eine Barriere (beispielhaft)?

Auf welcher Seite ist die Barriere aufgetreten?

Für weitere wichtige Infos Bitte hierzu die entsprechende Webadresse evtl. auch Interaktionspfad), der verwendete Browser, das Betriebssystem und das verwendete Hilfsmittel (z.B. Screenreader, Vergrößerungssoftware) angeben.

Formulierungsansätze – was ist das Problem?

„Ihre Site bietet für mich wichtige Informationen, die ich für ... nutze/auf die ich in regelmäßigen Abständen zugreifen muss bzw. regelmäßig einsehe.“

(Zwischenstände einsehen, Termine buchen, Änderungen im angemeldeten Portal – die ich verfolgen muss, usw. – Hier den Fall schildern).

Konkrete Schilderung der einzelnen Barrieren

„Auf der folgenden Website (URL) hatte ich folgende Probleme:

„Bereits die erste Schaltfläche konnte ich nicht fokussieren/erkennen wofür diese verwendet wird.“

„Das Element mit der Bezeichnung ... konnte ich nicht aktivieren und den Prozess damit nicht abschließen.“

„Im Formular sind mehrere Felder im Abschnitt ... nicht beschriftet/das Ausklappen der Liste funktioniert nicht. Auch das Menü oben auf der Seite lässt sich nicht ausklappen.“

Oder auch allgemein: „die erforderlichen Daten lassen sich nicht mit meiner Behinderung/Beeinträchtigung bearbeiten“ – „Das Hilfsmittel kann diese nicht ansteuern.“

Meldefrist

- Für einen angemessenen Zeitraum gelten in der Regel 4 Wochen – als Rückmeldung auf die gemeldete Barriere, diese können aber in den Bundesländern abweichen. Falls nach der Frist noch keine Rückmeldung erfolgte, sollte nochmals angefragt werden.
- Positiv wäre es, wenn der Fall seitens des Anbieters aufgenommen wird und dazu eine Rückmeldung erfolgt. Erfolgt allerdings im Laufe der Zeit keine weitere Reaktion, kann sich auch an die Schlichtungsstelle des Landes gewendet werden, die auch in der Erklärung zur Barrierefreiheit (EzB) angegeben sein muss.
- Erfolgt weiterhin keine Rückmeldung, kann ein Antrag auf Schlichtung gestellt und ein Termin für beide Seiten vereinbart.
- Die Schlichtungsstelle tritt als Vermittler auf und kann im Fall auch Auskunft darüber geben, welche Aufsichtsbehörde im weiteren Fall zuständig ist.
- Es folgt seitens der Aufsichtsbehörde eine Aufforderung, wenn kein Kontakt zustande kommt und danach folgt erst der weitere rechtliche Weg.

Weitere Infos kann das „Projekt digitale Barrieren melden des DBSV“

Quelle:

<https://www.dbsv.org/gemeldete-barriere-einreichen.html>