

Barrierefreie Dokumente.

Ein Handbuch für die öffentliche Verwaltung.

ABSCHLUSSBERICHT
des
Blinden- und Sehbehindertenvereins
Westfalen e.V.
zur Umsetzung des Projektes
„Barrierefreie Dokumente“

Barrierefreie Dokumente – Leichtere Kommunikation mit Behörden für sinnesbehinderte Menschen



Mit einer Behinderung zu leben, heißt für viele Menschen, sich einschränken zu müssen und auf wichtige Informationen zu verzichten. So bleibt beispielsweise blinden und sehbehinderten Menschen die visuelle Welt ganz oder teilweise vorenthalten.

Wie sollen dann Blinde ohne einen gleichberechtigten und gleichwertigen Zugang zu öffentlichen Dokumenten etwa ihren Steuerbescheid lesen können? Bislang waren für Menschen mit einer Sehbehinderung deshalb Dokumente von öffentlichen Stellen aufgrund ihrer eingeschränkten Sehfähigkeit nicht oder nur mit Hilfe von Dritten lesbar.

Die Landesregierung hat sich darum zum Ziel gesetzt, sinnesbehinderten Menschen die Kommunikation mit Behörden innerhalb und außerhalb der Landesverwaltung zu erleichtern. Seit 2004 haben deshalb blinde und sehbehinderte Menschen in Nordrhein-Westfalen nach dem Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen (BGG NRW) Anspruch darauf, dass ihnen Dokumente, die zur Wahrnehmung ihrer Interessen im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens notwendig sind, zum Beispiel in Blindenschrift, als Hörkassette oder Braille-Druck zugänglich gemacht werden müssen.

Von Anfang 2005 bis Mitte 2007 gab es hierzu begleitend das Modellprojekt „Barrierefreie Dokumente“ des Blinden- und Sehbehindertenvereins Westfalen, das durch die Landesregierung Nordrhein-Westfalen finanziert wurde. Grundlage dieses Projektes waren Umfragen bei den Mitgliedern der Sehbehindertenverbände sowie der Kommunen in Nordrhein-Westfalen hinsichtlich des Angebotes und der Nachfrage von barrierefreien Dokumenten. Die Kommunen haben durch ihre rege Beteiligung an der

Umfrage sowie bei den Schulungen einen wesentlichen Beitrag für den erfolgreichen Abschluss des Projektes geleistet. Hierdurch konnte vor allem blinden Menschen spürbar geholfen werden.

Der nachstehende Abschlussbericht zu dem Projekt „Barrierefreie Dokumente“ enthält umfangreiche und interessante Informationen u.a. über die Lebenslage sehbehinderter Menschen, Umsetzungsmöglichkeiten für die Praxis und die gesetzlichen Grundlagen. Der Bericht lässt sich als „Handbuch für barrierefreie Dokumente“ in der Landes- und Kommunalverwaltung Nordrhein-Westfalens nutzen. Deshalb sollte er an keinem Arbeitsplatz fehlen.

Ich freue mich, Ihnen gemeinsam mit den kommunalen Spitzenverbänden des Landes Nordrhein-Westfalen diesen Bericht zur Verfügung stellen zu können.

A handwritten signature in black ink, reading 'Karl-Josef Laumann'. The signature is written in a cursive, flowing style.

(Karl-Josef Laumann)

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

1.	Einleitung-Das hohe Gut Eigenständigkeit	5
2.	Projektbeschreibung	8
2.1.	Ausgangslage	8
2.1.1.	Das Behindertengleichstellungsgesetz NRW	8
2.1.2.	Die Verordnung Barrierefreie Dokumente NRW	9
2.1.3.	Begriffsdefinitionen	9
2.1.3.1.	Barrierefreiheit	9
2.1.3.2.	Dokumente	10
2.1.3.3.	Blinde und sehbehinderte Menschen	10
2.2.	Zielsetzung	10
2.3.	Aufbau	11
2.3.1.	Die Evaluation des Bedarfs	11
2.3.2.	Die Schulung der Ersteller barrierefreier Dokumente	12
2.3.3.	Die Umsetzung von Dokumenten in barrierefreie Formen als Dienstleistung im Einzelfall	13
3.	Die erste Projektphase – Evaluation des Bedarfs	13
3.1.	Die Befragung der von Blindheit oder Sehbehinderung betroffenen Menschen in NRW	14
3.1.1.	Die Beschreibung der Stichprobe	15
3.1.1.1.	Alter	15
3.1.1.2.	Geschlecht	16
3.1.1.3.	Schwere der Sehschädigung	17
3.1.1.4.	Zeitpunkt der Sehschädigung	21
3.1.1.5.	Ursachen der Sehschädigung	23
3.1.1.6.	Lebensumstände	25
3.1.1.7.	Berufliche Tätigkeit	28
3.1.1.8.	Höchster erreichter Schulabschluss	32
3.1.1.9.	Zusammenfassung	33
3.1.2.	Der Bedarf an barrierefreien Dokumenten	35
3.1.2.1.	Erhalt von Verwaltungsmitteilungen	35
3.1.2.2.	Ansprechpartner	37
3.1.2.3.	Häufigkeit der Ansprache	39
3.1.2.4.	Methoden der Zugänglichmachung	40
3.1.2.5.	Bereitschaft zur Nutzung barrierefreier Dokumente	42
3.1.2.6.	Gewünschte Formen barrierefreier Dokumente	44
3.1.2.7.	Informationsbedarf zu barrierefreien Dokumenten	45
3.1.2.8.	Zusammenfassung	49
3.2.	Die Befragung der Bedarfsträger in der Verwaltung	50
3.2.1.	Teilnehmerstruktur	50
3.2.2.	Anzahl blinder und sehbehinderter Menschen im Zuständigkeitsbereich	52
3.2.3.	Umgesetzte Maßnahmen	55
3.2.4.	Ansprechpartner	56
3.2.5.	Bisherige Nachfrage	58
3.2.6.	Möglichkeiten der inhouse Erstellung barrierefreier Dokumente	61

3.2.7.	Bedarf an externer Dienstleistung	65
3.2.8.	Bedarf an qualifizierender Schulung	69
3.2.9.	Inhalte qualifizierender Schulung	70
3.2.10.	Durchführungsort qualifizierender Schulung	72
3.2.11.	Zusammenfassung	73
3.3.	Interpretation der Ergebnisse	74
4.	Die zweite Projektphase – Schulung der Bedarfsträger	75
4.1.	Organisation der Schulungsveranstaltungen	76
4.1.1.	Sonderveranstaltungen	78
4.1.1.1.	Kick-Off NRW, Münster 31. 10. 2006	78
4.1.1.2.	Kick-Off Minden-Lübbecke, Minden 09. 05. 2007	80
4.1.1.3.	Kick-Off Finanzschulen NRW, Bad Godesberg 13. 03. 2007	80
4.1.1.4.	Veranstaltungen in der Landesgeschäftsstelle des BSVW	81
4.2.	Methodisch-didaktisches Konzept	82
4.3.	Inhalte der Schulung	85
4.3.1.	Die Rechtslage	87
4.3.1.1.	Das Behindertengleichstellungsgesetz NRW	88
4.3.1.1.1.	Die Anspruchsgrundlage des § 9 Abs. 1 BGG NRW	88
4.3.1.2.	Die Verordnung Barrierefreie Dokumente NRW	91
4.3.1.2.1.	Exkurs: Wer ist blind oder sehbehindert?	92
4.3.1.2.2.	Exkurs: Wie nehmen blinde und sehbehinderte Menschen ihre Umwelt wahr?	94
4.3.1.2.2.1.	Schädigungsursache Makuladegeneration	95
4.3.1.2.2.2.	Schädigungsursache Katarakt	96
4.3.1.2.2.3.	Schädigungsursache Retinitis Pigmentosa	97
4.3.1.2.2.4.	Schädigungsursache Glaukom	99
4.3.1.2.2.5.	Schädigungsursache Diabetische Retinopathie	100
4.3.1.2.2.6.	Heterogenität der Schädigungswirkung	101
4.3.1.2.3.	Die Form des barrierefreien Dokuments	102
4.3.1.2.4.	Die Bekanntgabe des barrierefreien Dokuments	103
4.3.1.2.5.	Der Umfang des Anspruchs auf barrierefreie Dokumente	104
4.3.1.2.6.	Organisation und Kosten barrierefreier Dokumente	107
4.3.1.3.	Die barrierefreie Informationstechnik-Verordnung NRW	108
4.3.2.	Die Bedarfslage	109
4.3.2.1.	Bildschirmlesegeräte	111
4.3.2.2.	Geschlossene Vorlesesysteme	111
4.3.2.3.	Computerarbeitsplätze	113
4.3.2.3.1.	Vergrößerungs-Software	114
4.3.2.3.2.	Braillezeile	115
4.3.2.3.3.	Sprachausgabe	116
4.3.3.	Die Umsetzung	117
4.3.3.1.	Akustische Dokumente	118
4.3.3.2.	Schriftliche Dokumente	119
4.3.3.2.1.	Dokumente in Brailleschrift	120
4.3.3.2.2.	Dokumente in kontrastreichem Großdruck	122
4.3.3.2.2.1.	Schriftgröße	123

4.3.3.2.2.2.	Schrifttypen	123
4.3.3.2.2.3.	Abstände	127
4.3.3.2.2.4.	Tabellen	129
4.3.3.2.2.5.	Kontraste	129
4.3.3.3.	Elektronische Dokumente	130
4.3.3.3.1.	eMails	131
4.3.3.3.2.	Word-Dokumente	132
4.3.3.3.2.1.	Überschriften-Formatierung	133
4.3.3.3.2.2.	Alternativtexte	134
4.3.3.3.3.	.pdf-Dokumente	135
4.4.	Evaluation der Schulungsveranstaltungen	136
4.4.1.	Inanspruchnahme	136
4.4.2.	Bewertung	143
4.4.2.1.	Befriedigung der persönlichen Erwartung	143
4.4.2.2.	Dauer der Veranstaltung	145
4.4.2.3.	Qualität der Seminarleiter	146
4.4.2.4.	Nutzen für die berufliche Praxis	147
4.4.2.5.	Schwachstellen der Schulung	148
4.4.2.6.	Stärken der Schulung	149
4.4.2.7.	Verbesserungsvorschläge	150
4.4.2.8.	Weitere Fortbildungswünsche	150
5.	Die dritte Projektphase – Umsetzung barrierefreier Dokumente als Dienstleistung	151
6.	Resümee und Ausblick	153

1. **Einleitung- Das hohe Gut Eigenständigkeit**

Menschen mit Behinderung sind Menschen, die in ihrer Teilhabe am gesellschaftlichen Leben eingeschränkt sind. So definiert § 3 des BGG NRW den Begriff „Behinderung“.

Der Alltag von Menschen mit Behinderung kennt viele Formen der Einschränkung. Verminderte Mobilität erschwert die Teilnahme an Veranstaltungen und kann die Nutzung unterschiedlichster Angebote verhindern. Eingeschränkte Sinneswahrnehmungen verkomplizieren die Kommunikation und können zu Isolation und Desorientierung führen. Den allermeisten Behinderungen ist aber eines gemein: Sie erzeugen eine Vielzahl von Abhängigkeiten.

Menschen mit Behinderung, die sich im Alltag auf einen effektiven Einsatz ihrer eigenen Fähigkeiten verlassen möchten, stehen insbesondere dann vor Barrieren, wenn sie mit einer Umwelt in Beziehung treten, die von uneingeschränkten Wahrnehmungsmöglichkeiten ausgeht. Optische Signalanlagen sind im Straßenverkehr ebenso selbstverständlich wie Anzeigetafeln am Bahnhof, Stufen vor dem Rathaus stellen für die große Gruppe der Menschen ohne Behinderung kein Problem dar – und auf sie ist die Planung abgestellt.

Die bloße Sensibilität für die Problemlagen von Menschen mit Behinderung ist kein Phänomen unserer Tage. Schon sehr lange gibt es Fürsorgeeinrichtungen und Menschen, die sich dem Wohlergehen dieses Personenkreises zuwenden. Mit der Verabschiedung der Behindertengleichstellungsgesetze und der dazugehörigen Durchführungsverordnungen hat sich die Qualität des Umgangs mit Menschen mit Behinderungen allerdings substantiell verändert. Aus der Behindertenfürsorge ist eine Partnerschaft von Menschen mit und ohne Behinderung geworden. Ihr Ziel besteht nicht darin, das Leben mit Behinderungen erträglicher zu gestalten, sondern von außen kommende Behinderungen abzubauen, die das Leben erschweren.

Ein wichtiger Schritt zum Abbau solcher Behinderungen ist es, wenn die Behörden in unserem Land den blinden und sehbehinderten Bürgerinnen und Bürgern ihren Schriftverkehr in einer barrierefreien Form zugänglich machen. Nur so können die Adressaten des Verwaltungshandelns ihre Rechte gegenüber dem Staat eigenständig wahrnehmen. Dadurch ist eine wirksame und gleichberechtigte Teilhabe derjenigen Menschen am allgemeinen Leben denkbar, die nicht in der Lage sind, die normale "Schwarzschrift" zu lesen.

Darüber hinaus ist es ein elementarer Bestandteil von Lebensqualität, die eigenen Lebensumstände eigenständig zu gestalten und so handeln zu können, wie es den eigenen Vorstellungen entspricht. Wenn öffentliche Stellen ihre Kommunikation so ausrichten, dass blinde und sehbehinderte Menschen ihre Rechte ohne Hilfe dritter Personen wahrnehmen können, erkennt dies deren Anspruch auf partnerschaftliche Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ausdrücklich an. Es zeigt auf, dass Behinderung nicht die Folge eines Mangels bei den Betroffenen ist, sondern – in diesem Fall - aus der Handlungsweise von Behörden resultiert, die Blindheit und Sehbehinderung in ihrer Kommunikation unberücksichtigt lässt.

Der Blinden- und Sehbehindertenverein Westfalen hat mit Unterstützung und im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales das Projekt „Barrierefreie Dokumente“ konzipiert und umgesetzt, um den wichtigen Prozess der vollen Integration blinder und sehbehinderter Menschen in unsere Gesellschaft zu fördern und alle Beteiligten dabei zu unterstützen, eine weitestgehende Eigenständigkeit blinder und sehbehinderter Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen.

Viele engagierte Mitarbeiter öffentlicher Stellen in NRW stehen dem Wunsch blinder und sehbehinderter Menschen nach eigenständiger Lebensführung offen und wohlwollend gegenüber. Unser Ziel war es, ihnen die Umsetzung der Vorschriften des BGG NRW und der VBD NRW zu erleichtern und Wege aufzuzeigen, wie oftmals ohne großen Mehraufwand barrierefrei wahrnehmbare Dokumente hergestellt werden können.

Da die Bedarfslage blinder und sehbehinderter Menschen den Mitarbeitern öffentlicher Stellen verständlicherweise oft völlig unbekannt ist, war es ein weiteres Ziel dieses Projektes, durch Information und Erleben um Verständnis zu werben und zu einer gezielten Auseinandersetzung mit der Lebenswirklichkeit blinder und sehbehinderter Menschen zu ermuntern.

Wir sind dankbar dafür, dass wir durch die Unterstützung des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales die Möglichkeit erhalten haben, in zahlreichen Schulungen - aber auch in vielen individuellen Gesprächen - dazu beizutragen, die Initiative der Landesregierung für mehr Eigenständigkeit und damit für mehr Lebensqualität blinder und sehbehinderter Menschen zu unterstützen. Hoffentlich ist es uns gelungen, vielen Mitarbeitern öffentlicher Stellen ihre Aufgabe spürbar zu erleichtern.

Auch aus diesem Grund legen wir den folgenden Projektbericht vor, der neben einer quantitativen Evaluation auch eine

umfassende Darstellung der Projektinhalte umfasst. Wir freuen uns, wenn er auch im Nachhinein Fragen beantworten und Perspektiven eröffnen hilft.

Klaus Hahn

Vorsitzender des Blinden- und Sehbehindertenvereins Westfalen e.V.

2. Projektbeschreibung

2.1. Ausgangslage

In Nordrhein-Westfalen leben rund 34.000 blinde und ca. 110.000 hochgradig sehbehinderte Menschen. Jährlich kommen im Durchschnitt 6.000 Neuerblindete hinzu.

Die Landesregierung hat sich zum Ziel gesetzt, behinderungsbedingte Barrieren bei der Kommunikation mit diesem Personenkreis innerhalb und außerhalb der Landesverwaltung abzubauen. Wichtige Schritte hierzu waren die Verabschiedung des Gesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen - BGG NRW) vom 16. Dezember 2003 und der Erlass der Durchführungsverordnung zur Zugänglichmachung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen im Verwaltungsverfahren nach dem Behindertengleichstellungsgesetz NRW (Verordnung über barrierefreie Dokumente - VBD NRW) vom 19. Juni 2004 durch das nordrhein-westfälische Innenministerium.

2.1.1. Das Behindertengleichstellungsgesetz NRW

Gem. § 1 BGG NRW sind Träger öffentlicher Verwaltung verpflichtet, die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.

Diese Verpflichtung gilt gem. § 1 BGG NRW für Dienststellen und Einrichtungen des Landes, der Gemeinden und Gemeindeverbände, sowie für:

- die der Aufsicht des Landes unterstehenden Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts,
- die Eigenbetriebe des Landes und der Gemeinden und Gemeindeverbände,
- die Krankenhäuser des Landes und der Gemeinden und Gemeindeverbände,
- die Hochschulen,

- den Landesrechnungshof,
- den Bau- und Liegenschaftsbetrieb des Landes Nordrhein-Westfalen
- die sonstigen Landesbetriebe im Sinne des § 14a Landesorganisationsgesetz
- die Landesbeauftragten für den Datenschutz
- für den Westdeutschen Rundfunk Köln.

Für den Landtag und für die Gerichte sowie für die Behörden der Staatsanwaltschaften gilt dieses Gesetz, soweit sie Verwaltungsaufgaben wahrnehmen.

§ 9 BGG NRW konkretisiert diese Pflicht in Bezug auf die Gestaltung von Bescheiden, amtlichen Informationen und Vordrucken für Blinde und sehbehinderte Menschen und begründet einen Anspruch auf Ausfertigung in einer für sie wahrnehmbaren Form, „ ... soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist.“.

2.1.2. Die Verordnung Barrierefreie Dokumente NRW

Die Verordnung Barrierefreie Dokumente NRW greift diese Anspruchsgrundlage auf und präzisiert den Inhalt und den Umfang des Anspruchs und stellt Richtlinien für das konkrete Verwaltungshandeln auf.

Detaillierte Ausführungen zu den einzelnen Bestimmungen der VBD NRW und ihrer Bedeutung für die Verwaltungspraxis finden sich im Abschnitt 5 im Rahmen der Erörterung der Inhalte der Bedarfsträgerschulung.

2.1.3. Begriffsdefinitionen

Aus den Bestimmungen des BGG NRW und der VBD NRW, sowie weiteren relevanten Rechtsnormen ergeben sich einige Definitionen von Begriffen, die für die Planung und die Durchführung des Projektes wesentlich sind.

Um das Verständnis der weiteren Ausführungen zu erleichtern, werden sie hier vorab zusammengezogen:

2.1.3.1. Barrierefreiheit

Barrierefrei im Sinne dieses Berichtes sind solche Dokumente, die der blinde oder sehbehinderte Empfänger im konkreten Einzelfall ohne die Hilfe einer dritten Person wahrnehmen kann.

Die Mitwirkung des Absenders (z.B. Vorlesen durch den Sachbearbeiter) oder die Nutzung eines Hilfsmittels durch den Adressaten (z.B. eines geschlossenen Vorlesesystems) stehen der Barrierefreiheit also nicht entgegen.

2.1.3.2. Dokumente

Der Begriff des Dokuments wird in § 2 VBD NRW definiert. Dokumente im Sinne dieses Berichtes sind:

- Bescheide,
- Vordrucke
- amtliche Informationen

In der Regel handelt es sich hierbei um individuelle Kommunikationsmittel, die von der Verwaltung für einen konkreten, individuellen Adressaten bestimmt sind.

Insbesondere Internetseiten und Teile davon werden von der VBD NRW nicht erfasst. Fragen der Barrierefreiheit von Internetseiten regelt die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen (BITV NRW) vom 24. Juni 2004. Deshalb waren Fragen der technischen und kommunikativen Gestaltung der Internetseiten der Verwaltungsträger nicht Gegenstand des Projektes. Viele inhaltliche Aussagen bezüglich der Erstellung und Nutzung barrierefreier Dokumente lassen sich aber direkt oder analog für die Internetarbeit nutzen.

2.1.3.3. Blinde und sehbehinderte Menschen

Als blind oder sehbehindert gelten Menschen, die eine Sehschärfe von 0,3 oder weniger haben oder unter einer entsprechenden anderen Sehstörung leiden.

Eine detaillierte Erläuterung zu den Begriffen „blind“ und „sehbehindert“ findet sich bei den inhaltlichen Ausführungen zu §1 VBD NRW im Abschnitt 5.2.

2.2. Zielsetzung

Als Beteiligte eines Verwaltungsverfahrens haben blinde und sehbehinderte Menschen aus §9 Abs. 1 Satz 1 BGG NRW in Verbindung mit den Bestimmungen der VBD NRW einen Anspruch darauf, dass ihnen Dokumente in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden. Aufgrund der sehr unterschiedlichen Ursachen für Blindheit und Sehbehinderung und dem spezifischen Defizitempfinden der Betroffenen im Einzelfall, ist die Erstellung individuell

barrierefreier Dokumente ein komplexer Vorgang, der vielfältige Kenntnisse und Fähigkeiten erfordert.

Ziel des Projektes „Barrierefreie Dokumente“ war es, den Bedarfsträgern in der Landes- und Kommunalverwaltung die notwendigen Kenntnisse zur Erstellung barrierefreier Dokumente zu vermitteln und sie bei Bedarf bei der Erstellung solcher Dokumente konkret zu unterstützen. Auf diese Weise sollte der öffentlichen Verwaltung die Erfüllung ihrer Pflichtaufgabe aus dem BGG NRW ermöglicht und den betroffenen Bürgern die Wahrnehmung ihrer Rechte im Verwaltungsverfahren erleichtert werden.

2.3. Aufbau

Entsprechend seiner Zielsetzung gliederte sich das Projekt in drei große Abschnitte:

2.3.1. Die Evaluation des Bedarfs

Um die Bedarfsträger in der Landes- und Kommunalverwaltung effizient in ihrem Bemühen unterstützen zu können, war es zunächst erforderlich, ein klares Bild der Bedarfslage zu gewinnen. Es wurden deshalb sowohl auf behördlicher Seite als auch bei den potentiellen Adressaten barrierefreier Dokumente Daten erhoben.

Dabei sollten primär folgende Fragen beantwortet werden:

- In welcher Form kann Barrierefreiheit effizient erzielt werden?
- Wie groß ist der Bedarf an barrierefreien Dokumenten seitens der Adressaten?
- Welche Probleme entstehen in der Verwaltung bei der Erstellung barrierefreier Dokumente?
- Besteht seitens der Verwaltung Schulungsbedarf hinsichtlich der Handhabung und der Umsetzung von barrierefreien Dokumenten?

Um zunächst den Bedarf an barrierefreien Dokumenten zu konkretisieren, wurden an alle 5514 Mitglieder der drei in Nordrhein-Westfalen ansässigen Blinden- und Sehbehindertenvereine anonyme Fragebögen versandt. Hier wurde u.a. gefragt, wie viele Dokumente die Betroffenen von Trägern öffentlicher Belange erhalten, wie sie sich diese Dokumente bislang zugänglich machen und, wenn sie barrierefreie Dokumente nutzen würden, in welcher Form sie diese benötigen.

Um die Bedarfs- und Interessenlage bei den öffentlichen Verwaltungsträgern zu ermitteln, wurden im Sommer 2005 in dieser Zielgruppe ebenfalls insgesamt 445 anonyme Fragebögen versandt.

Die Gruppe der befragten Verwaltungsträger gliederte sich wie folgt:

- 373 Städte und Gemeinden,
- 31 Kreise,
- 23 kreisfreie Städte,
- 5 Bezirksregierungen,
- 2 Landschaftsverbände
- 11 Versorgungsämter

2.3.2. Die Schulung der Ersteller barrierefreier Dokumente

Auf der Grundlage des in der Evaluation erhobenen Datenmaterials bot der BSVW e. V. in der zweiten Projektphase kostenlose Schulungen und Einzelfallunterstützung von Bedarfsträgern in NRW bei der hausinternen Übertragung von Schriftstücken in barrierefreie Dokumente an.

Im Rahmen der Schulungsmaßnahmen wurden die Teilnehmer in die für sie relevanten Fragestellungen eingeführt. Behandelt wurden insbesondere folgende Themenkomplexe:

- Die rechtliche Bedeutung des § 9 BGG NRW und der relevanten Bestimmungen der VBD NRW
- Die Wahrnehmungsfähigkeit blinder und sehbehinderter Menschen
- Gängige Hilfsmittel und ihre Bedeutung für die Zugänglichmachung amtlicher Dokumente
- Formen barrierefreier Dokumente
- Möglichkeiten und Grenzen der hausinternen Erstellung barrierefreier Dokumente

Detaillierte Angaben zur Methodik und zu den Inhalten der Schulungen finden sich in Abschnitt 5 dieses Berichtes unter dem Titel: „Die Schulung der Bedarfsträger“.

2.3.3. Die Umsetzung von Dokumenten in barrierefreie Formen als Dienstleistung im Einzelfall

Ergänzend zur Schulung und Beratung der Bedarfsträger bietet die Geschäftsstelle des BSVW e.V. in Dortmund seit Projektbeginn die Dienstleistung der Übertragung von Schriftstücken in die unterschiedlichen vom Gesetzgeber vorgegebenen Formen an, wenn eine solche Umsetzung beim Verwaltungsträger selbst nicht erfolgen kann. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn technische Voraussetzungen fehlen (z.B. ein Brailleschrift-Drucker) oder wenn die inhouse Erstellung wirtschaftlich unrentabel ist (z.B. weil geeignete Einrichtungen für das Aufsprechen von Texten auf CD geschaffen werden müssten).

Weitergehende Informationen zur Umsetzung der Dokumente als externe Dienstleistung finden sich in Abschnitt 6 dieses Berichts.

3. Die erste Projektphase – Evaluation des Bedarfs

Wie bereits dargelegt wurde, teilt sich die Evaluationsphase in zwei große Themenbereiche auf:

Die Bedarfslage bei blinden und sehbehinderten Adressaten barrierefreier Dokumente

Die Bedarfslage bei den Erstellern barrierefreier Dokumente

Die aus den Befragungen resultierenden Daten waren nicht nur für die weitere Gestaltung des Projektes, z.B. für die Festlegung der Schulungsinhalte, von maßgeblicher Bedeutung. Vielmehr geben sie einen interessanten Einblick in die Situation blinder und sehbehinderter Menschen in NRW und in den Zustand der Integration dieser Menschen in wesentliche kommunikative Prozesse im Rahmen des Verwaltungshandelns.

Aus diesem Grund werden die Ergebnisse beider Befragungen im Folgenden ausführlich wiedergegeben. Die Prozentwerte in den Tabellen beziehen sich auf den Anteil der jeweiligen Kategorie an der Gesamtheit der Antworten zu der jeweiligen Frage. Im

Fließtext können davon abweichende Prozentangaben erscheinen, da dort die Antwortbögen ‚ohne Angabe‘ unberücksichtigt blieben, sofern sie für die gezogenen Rückschlüsse irrelevant waren. Darauf wird in der Regel im Text noch einmal hingewiesen.

Die Auf- und Abrundung der Prozentwerte kann zudem zu minimalen Ungenauigkeiten führen.

3.1. Die Befragung der von Blindheit oder Sehbehinderung betroffenen Menschen in NRW

Die Fragebogen gestützte Umfrage zur Erhebung des quantitativen und qualitativen Bedarfs an barrierefreien Dokumenten richtete sich an blinde und sehbehinderte Menschen in NRW. Aus Gründen der Praktikabilität wurde als Stichprobe die Gruppe der Mitglieder der Blinden- und Sehbehindertenverbände in NRW ausgewählt. Mit einer Gruppenstärke von 5514 Personen ist dieser Kreis der Befragten deutlich kleiner als die auf ca. 150.000 Personen geschätzte Gruppe aller blinden und sehbehinderten Menschen in NRW.

Eine Beschränkung auf die Mitglieder der Blinden- und Sehbehindertenverbände war insbesondere aus datenschutzrechtlichen Gründen sinnvoll. Die Fragebögen wurden zwar anonym ausgewertet, zur Zustellung der Bögen war jedoch eine Erfassung der Adresse der Befragten erforderlich. Da die Übermittlung der persönlichen Anschriften blinder Menschen – etwa aller Blindengeldempfänger – durch die entsprechenden Verwaltungseinheiten unzulässig ist und viele sehbehinderte Menschen darüber hinaus behördlich nicht erfasst sind, wurde in einer internen Befragung auf die Mitgliederverzeichnisse der Blinden- und Sehbehindertenvereine zurückgegriffen. Im Rahmen dieser schriftlichen Befragung wurden von 5514 versandten Fragebögen 922 Fragebögen ausgefüllt und zurückgesandt.

Der Rücklauf ist mit 16,7 % als repräsentativ zu werten für die Stichprobe „Mitglied eines Blinden- und Sehbehindertenvereins in Nordrhein-Westfalen“, nicht jedoch für die Stichprobe „Blinde und Sehbehinderte Menschen in Nordrhein-Westfalen“ S. 30

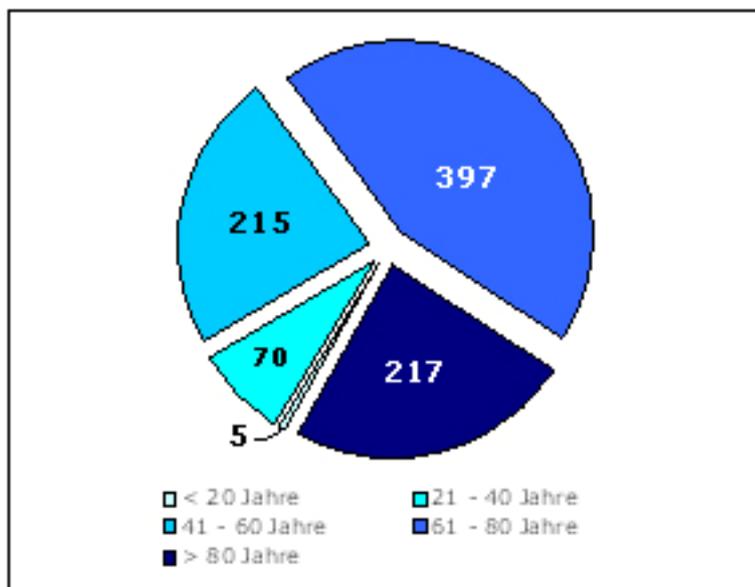
3.1.1. Die Beschreibung der Stichprobe

Um eine Möglichkeit zu erhalten, den Teilnehmerkreis der Befragung ausreichend genau zu beschreiben, wurden zunächst eine Reihe persönlicher Daten abgefragt.

3.1.1.1. Alter

Die Frage des Alters der Befragten ist für das Projekt in mehrfacher Hinsicht von Interesse. Zum einen gibt die Altersstruktur Anhaltspunkte für die zu erwartende Nutzung einzelner Medien, die für die Erstellung barrierefreier Dokumente verwandt werden können. Zum anderen kann es hilfreich sein, die Altersverteilung für die Erklärung bestimmter Auffälligkeiten im Rahmen des Kommunikationsverhaltens mit der Verwaltung mit heranzuziehen. Darüber hinaus kann die Kenntnis der Altersstruktur für die Beurteilung der allgemeinen Relevanz der Ergebnisse der Befragung von Bedeutung sein.

	Häufigkeit	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
keine Angabe	18	2,0	2,0
< 20	5	0,5	2,5
21 - 40	70	7,6	10,1
41 - 60	215	23,3	33,4
61 - 80	397	43,1	76,5
> 80	217	23,5	100,0
Gesamt	922	100,0	

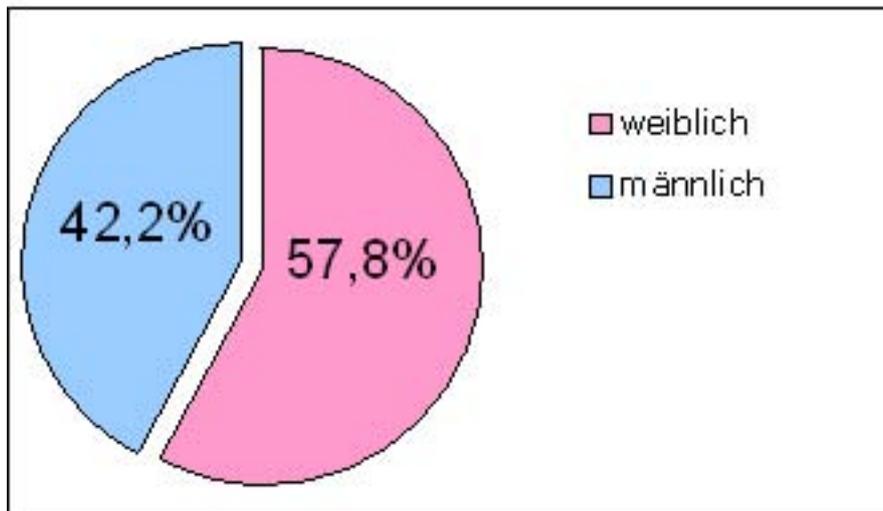


Die Mehrheit der Betroffenen (66,6 %) ist älter als 60 Jahre. Dieses Ergebnis entspricht der Altersstruktur der Mitglieder innerhalb der Blinden- und Sehbehindertenvereine.

3.1.1.2. Geschlecht

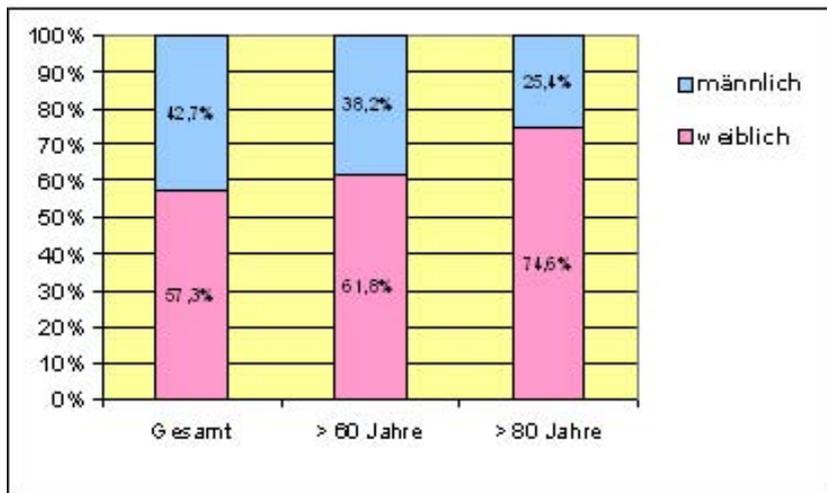
Die Frage des Geschlechts der Betroffenen weißt keinen unmittelbaren Bezug zu dem Themenkomplex „Barrierefreie Dokumente“ auf. Die Erhebung dieser Daten scheint aber sinnvoll, da sie einen Vergleich der Umfrageergebnisse mit allgemein-demografischen Erhebungen erlaubt.

	Häufigkeit	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
k. A.	20	2,2	2,2
weiblich	521	56,5	58,7
männlich	381	41,3	100,0
Gesamt	922	100,0	



Die Mehrheit der Betroffenen, die konkrete Altersangaben gemacht haben, sind weiblich (57,8 %). Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass in der Altersstruktur ein deutliches Schwergewicht bei den Senioren liegt und Frauen demographisch insgesamt länger leben als Männer. Dann müsste sich bei Berücksichtigung von Alter und Geschlecht eine entsprechende Verteilung zeigen.

		Geschlecht			Gesamt
		k. A.	weiblich	männlich	
Alter	k. A.	10 (1,1 %)	4 (0,4 %)	4 (0,4 %)	18
	< 20	-	4 (0,4 %)	1 (0,1 %)	5
	21 - 40	-	37 (4,0 %)	33 (3,6 %)	70
	41 - 60	1 (0,1 %)	102 (11,1 %)	112 (12,2 %)	215
	61 - 80	5 (0,6 %)	215 (23,3 %)	177 (19,2 %)	397
	> 80	4 (0,4 %)	159 (17,3 %)	54 (5,9 %)	217
	Gesamt	20 (2,2 %)	521 (56,5 %)	381 (41,3 %)	922

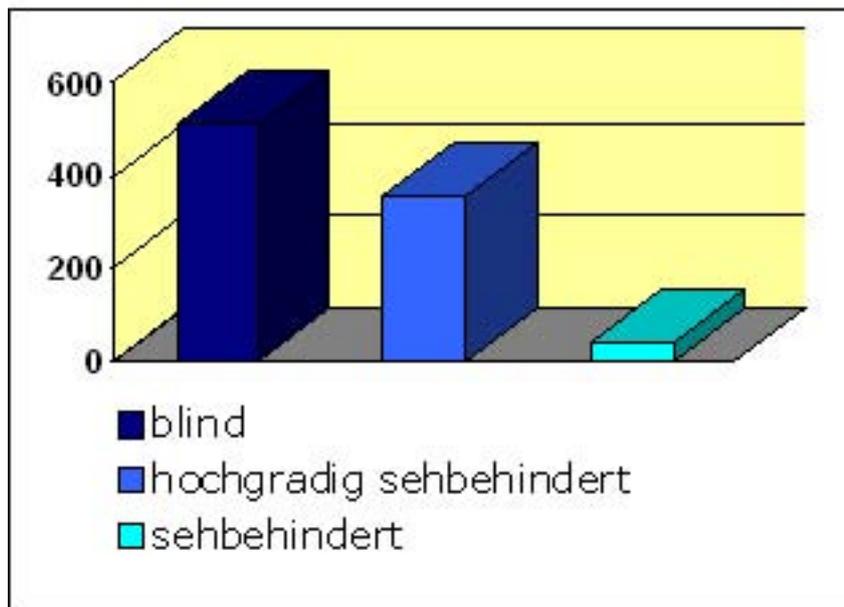


Bei der Zeile „unter 20 Jahren“ kann wegen der geringen Zellbesetzung keine gesicherte Aussage getroffen werden. Es scheint bei den über 21-jährigen jedoch einen Zusammenhang zwischen Alter und Geschlecht zu geben. Während in der Altersgruppe der 41 – 60 Jährigen sogar knapp mehr Männer als Frauen geantwortet haben, nimmt der Anteil der männlichen Befragungsteilnehmer mit wachsendem Alter deutlich ab. In der Gruppe der über 60-Jährigen steigt der Anteil der Frauen im Vergleich zur Gesamtstichprobe von 57,8% auf 61,8%. In der Gruppe der über 80-Jährigen beträgt der Anteil der Frauen sogar 74,6%. Dies stützt die Hypothese, dass es sich bei der Mehrheit der Betroffenen um Frauen handelt, weil Frauen aufgrund einer höheren Lebenserwartung in den am schwersten betroffenen Altersgruppen anteilig am häufigsten vertreten sind.

3.1.1.3. Schwere der Sehschädigung

Die Schwere der Sehschädigung ist als Qualifizierungsparameter für die Beschreibung der Stichprobe von besonderer Bedeutung. Dies ergibt sich vor allem aus der starken Abweichung der Verteilung innerhalb der Stichprobe von den für die Gesamtheit der blinden und sehbehinderten Menschen in NRW zu erwartenden Werten.

	Häufigkeit	Gültige Prozente
blind	512	53,7
hochgradig sehbehindert	356	37,3
sehbehindert	45	4,7
keine Angabe	40	4,2
Gesamt	922	100,0



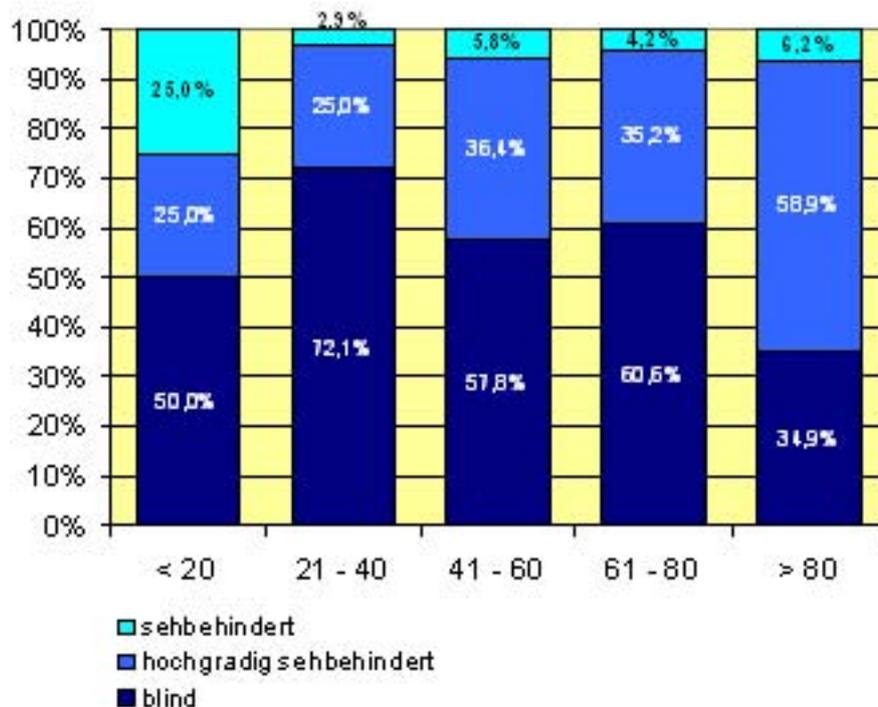
58,0% der Befragten, die mit einer konkreten Angabe des Schweregrades ihrer Erkrankung antworteten, sind blind. Diese Verteilung weicht von der Schätzung dieser Werte für die Gruppe aller blinden und sehbehinderten Menschen in NRW erheblich ab. Für diese Gruppe wird allgemein ein Blindenanteil von knapp 20% vermutet. Bereits aus dieser Abweichung ergibt sich, dass die Ergebnisse der durchgeführten Befragung für die Gruppe aller blinden und sehbehinderten Menschen in NRW nicht repräsentativ sind. Die Verteilung spiegelt wohl eher eine mit steigender Schwere der Schädigung wachsende Bereitschaft wider, sich innerhalb der Blinden- und Sehbehindertenselbsthilfe zu organisieren.

Dieser Umstand wird auch dort zu berücksichtigen sein, wo eine Evaluation der Angaben zur Bedarfslage bei den barrierefreien Dokumenten vorgenommen wird. Die Umfrage muss aufgrund der spezifischen Verteilung der Schwere der Schädigung die Bedarfslage blinder Menschen gegenüber Sehbehinderten überbetonen.

Interessant ist auch das Verhältnis von Altersgruppenzugehörigkeit und Schwere der Sehschädigung, das sich in der folgenden Aufschlüsselung widerspiegelt.

		Sehschädigung				Total
		k. A.	blind	hochgradig sehbehindert	Sehbehindert	
Alter	keine Angabe	6 (0,6 %)	10 (1,1 %)	2 (0,2 %)	1 (0,1 %)	19
	< 20	-	2 (0,2 %)	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	4
	21 - 40	2 (0,2 %)	49 (5,3 %)	17 (1,8 %)	2 (0,2 %)	70
	41 - 60	9 (1,0 %)	119 (12,9 %)	75 (8,1 %)	12 (1,3 %)	215
	61 - 80	16 (1,7 %)	231 (25,1 %)	134 (14,5 %)	16 (1,7 %)	397
	> 80	8 (0,9 %)	73 (7,9 %)	123 (13,3 %)	13 (1,4 %)	217
Total		40 (4,3 %)	484 (52,5 %)	353 (38,3 %)	45 (4,9 %)	922

Die Darstellung der gemachten Angaben nach Altersgruppen ergibt folgendes Bild:



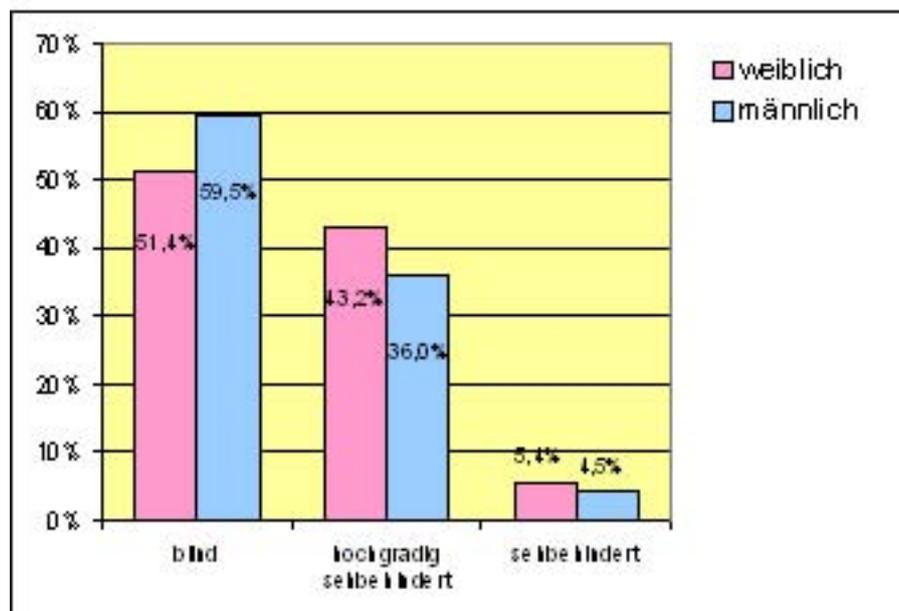
Während in den Kategorien 21-40-Jährige, 41-60-Jährige und 61-80-Jährige mehr blinde Menschen geantwortet haben, als auf Basis der Altersverteilung und der Verteilung der Sehschädigung

hochgerechneten Zellbesetzung zu erwarten gewesen wäre, gibt es in der Kategorie der über 80-Jährigen anteilig deutlich mehr hochgradig sehbehinderte Menschen als dies zu erwarten gewesen wäre.

Die Ursache dieser Verschiebung ist unklar. Möglicherweise beruht sie darauf, dass viele Personen dieser Gruppe erst im hohen Alter eine Sehbehinderung erleiden, aus der sich keine Erblindung mehr entwickelt. Eine Aufschlüsselung der Altersgruppen nach dem Zeitpunkt des Eintritts der Schädigung könnte diese Hypothese stützen, wenn sich daraus ein relativ hoher Anteil Neu-Sehgeschädigter im Alter über 80 Jahren ergibt (s. 2.1.1.4.).

Auch auf die Relation von Geschlecht und Schwere der Sehschädigung wirkt sich diese Verschiebung aus, wie die folgende Aufschlüsselung belegt:

		Keine Angabe	Blind	Hochgradig sehbehindert	Sehbehindert	Total
Geschlecht	keine Angabe	6 (0,7%)	8 (0,9%)	5 (0,6%)	1 (0,1%)	20
	weiblich	23 (2,5%)	256 (27,8%)	215 (23,3%)	27 (2,9%)	521
	männlich	11 (1,2%)	220 (23,9%)	133 (14,4%)	17 (1,8%)	381
Total		40 (4,3%)	484 (52,5%)	353 (38,3%)	45 (4,9%)	922



Während 59,5% der Männer, die mit einer konkreten Angabe des Schweregrades ihrer Erkrankung antworteten, blind sind, machte dieser Anteil bei den Frauen nur 51,4% aus. Der prozentuale Anteil blinder Menschen ist also unter betroffenen

Männern höher, als unter betroffenen Frauen. Dafür ist der Anteil hochgradig sehbehinderter Frauen innerhalb der Gruppe der betroffenen Frauen mit 43,2% gegenüber dem Anteil hochgradig Sehbehinderter unter den betroffenen Männern mit 36,0% deutlich erhöht. Dies spiegelt die Aussage wider, dass der Anteil der Männer in der Gruppe der über 80-Jährigen deutlich geringer ist und der Anteil der Sehbehinderten in dieser Gruppe deutlich höher ist, als der Anteil der blinden Menschen.

3.1.1.4. Zeitpunkt der Sehschädigung

Aus dem Zeitpunkt der Schädigung ergeben sich ebenfalls Anhaltspunkte für die Bedarfslage und das Kommunikationsverhalten der Betroffenen. So lässt ein weit zurück liegender Schädigungszeitpunkt eine größere, im Laufe der Zeit erworbene Eigenständigkeit in der Lebensführung erwarten. Neu-Späterblindete werden z.B. in aller Regel die Brailleschrift nicht beherrschen und demgemäß auch keinen Bedarf an Dokumenten in dieser Form haben.

Auffällig ist, dass von den 752 Betroffenen (81,6 %), die diese Frage beantwortet haben, fast 20 % seit dem Jahr 2000 erblindeten bzw. sehbehindert wurden. Bei 35,2 % der Mitglieder lag der Schädigungseintritt weniger als 10 Jahre zurück. Wie die folgende Tabelle der Angaben belegt, bilden auch die seit der Geburt betroffenen Mitglieder mit 13 % eine relativ große Gruppe.

Jahr der Schädigung	Häufigkeit	Gültige Prozenze	Kumulierte Prozenze
2005	7	0,8	0,8
2000-2004	173	18,8	19,6
1995-1999	144	15,6	35,2
1990-1994	71	7,7	42,9
1985-1989	50	5,4	48,3
1980-1984	40	4,3	52,6
1975-1979	22	2,4	55,0
1970-1974	38	4,1	59,1
1965-1969	16	1,7	60,8
1960-1964	12	1,3	62,1
1955-1959	13	1,4	63,5
1950-1954	13	1,4	65,0
1945-1949	10	1,1	66,1
1940-1944	13	1,4	67,5
1935-1939	4	0,4	68,0
1930-1934	3	0,3	68,3
vor 1930	3	0,3	68,6
seit Geburt	120	13,0	81,6
k. A.	170	18,4	100
Total	922	100,0	

Eine Aufschlüsselung des Zeitpunktes der Schädigung nach dem Alter der Betroffenen zeigt einen Zusammenhang beider Parameter auf: 266 Betroffene erlitten seit 1995 eine Schädigung und waren zu dieser Zeit älter als 50 Jahre. Der Anteil dieser Altersgruppe an den in den letzten 10 Jahren Geschädigten beträgt demnach 82,1% und liegt signifikant über dem Anteil der Senioren in der Gesamtstichprobe (64,7 %). 115 der Betroffenen, bei denen die Schädigung seit 1995 eintrat, waren zum Zeitpunkt der Schädigung sogar bereits älter als 70 Jahre. Bei 63,5% aller Befragten im Alter über 80 Jahren, die konkrete Angaben zum Zeitpunkt des Schädigungseintritts gemacht haben, trat die Schädigung also innerhalb der letzten 10 Jahre ein. Dieses Ergebnis könnte die unter 2.1.1.3. aufgestellte Vermutung stützen, dass der unerwartet kleine Anteil der blinden Menschen in der Altersgruppe >80 Jahre darauf zurückzuführen ist, dass die in diesem Alter neu von einer Sehschädigung betroffenen Menschen den Eintritt der Blindheit nicht erleben. Die vollständige Aufstellung der Daten ergibt folgende Tabelle:

seit	Alter					Total	
	k. A.	< 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80		> 80
2005	-	-	1 (0,1 %)	2 (0,2 %)	3 (0,3 %)	1 (0,1 %)	7
2000- 2004	2 (0,2 %)	2 (0,2 %)	6 (0,7 %)	21 (2,3 %)	79 (8,6 %)	63 (6,8 %)	173
1995- 1999	-	-	8 (0,9 %)	16 (1,7 %)	69 (7,5 %)	51 (5,5 %)	144
1990- 1994	-	-	5 (0,6 %)	12 (1,3 %)	35 (3,8 %)	19 (2,1 %)	71
1985- 1989	-	-	8 (0,9 %)	12 (1,3 %)	21 (2,3 %)	9 (1,0 %)	50
1980- 1984	1 (0,1 %)	-	3 (0,3 %)	11 (1,2 %)	16 (1,7 %)	9 (1,0 %)	40
1975- 1979	-	-	-	6 (0,7 %)	11 (1,2 %)	5 (0,6 %)	22
1970- 1974	-	-	5 (0,6 %)	18 (2,0 %)	10 (1,1 %)	5 (0,6 %)	38
1965- 1969	-	-	2 (0,2 %)	2 (0,3 %)	9 (1,0 %)	2 (0,2 %)	16
1960- 1964	-	-	-	7 (0,8 %)	4 (0,4 %)	1 (0,1 %)	12
1955- 1959	-	-	-	5 (0,6 %)	6 (0,7 %)	2 (0,2 %)	13
1950- 1954	-	-	-	3 (0,3 %)	8 (0,9 %)	2 (0,2 %)	13
1945- 1949	-	-	-	1 (0,1 %)	7 (0,8 %)	2 (0,2 %)	10
1940- 1944	-	-	-	-	11 (1,2 %)	2 (0,2 %)	13
1935- 1939	-	-	-	-	4 (0,4 %)	-	4
1930- 1934	-	-	-	-	2 (0,2 %)	1 (0,1 %)	3
vor 1930	1 (0,1 %)	-	-	-	2 (0,2 %)	-	3
seit Geburt	3 (0,3 %)	3 (0,3 %)	21 (2,3 %)	55 (6,0 %)	31 (3,4 %)	7 (0,8 %)	120
k. A.	11 (1,2 %)	-	11 (1,2 %)	43 (4,7 %)	69 (7,5 %)	36 (3,9 %)	170
Gesamt	18 (2,0 %)	5 (0,6 %)	70 (7,6 %)	215 (23,3 %)	397 (43,1 %)	217 (23,5 %)	922

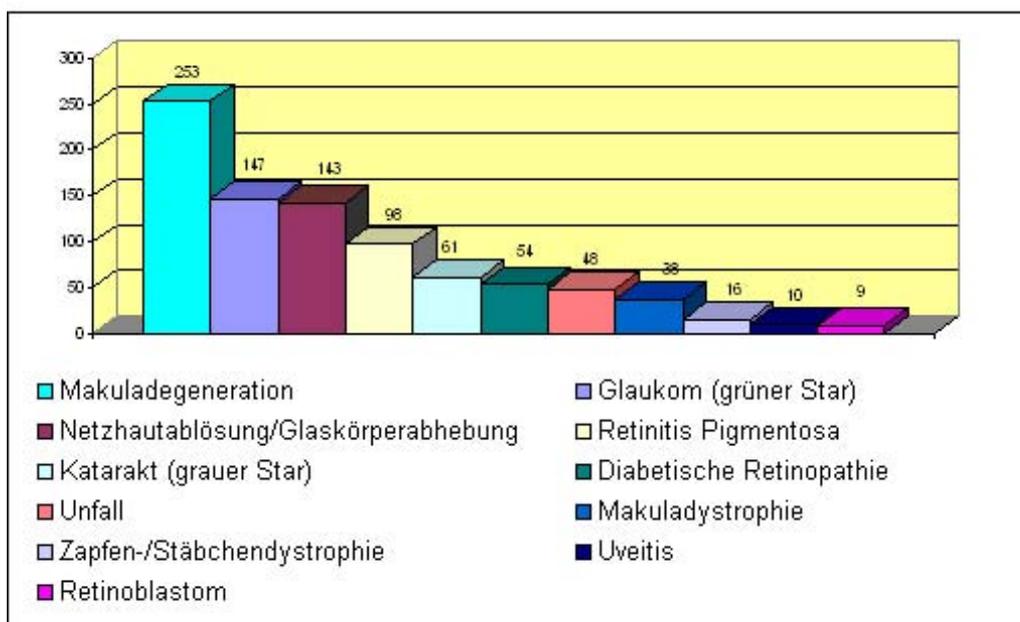
3.1.1.5. Ursachen der Sehschädigung

Die Beschreibung der Stichprobe wäre ohne eine Betrachtung der Ursachen der Sehschädigung unvollständig. Zum einen lässt die Ursache der Schädigung Rückschlüsse auf die Bedarfslage der Betroffenen zu, da einzelne Schädigungsursachen typische Einschränkungen verursachen, die durch die barrierefreie Ausfertigung der Dokumente kompensiert werden sollen. Zum

anderen gibt die Aufstellung der Ursachen Auskunft darüber, welche Befragten an progressiven Störungen leiden, die sich auf die Schwere der Schädigung auswirken können.

Ursache	Häufigkeit	Gültige Prozente
Katarakt (grauer Star)	61	6,4
Glaukom (grüner Star)	147	15,4
Uveitis	10	1,0
Retinoblastom	9	0,9
Makuladystrophie	38	4,0
Unfall	48	5,0
Makuladegeneration	253	26,5
Retinitis Pigmentosa	98	10,3
Diabetische Retinopathie	54	5,7
Netzhautablösung/ Glaskörperabhebung	143	15,0
Zapfen-/Stäbchendystrophie	16	1,7

Die Verteilung der Ursachen der Sehschädigung auf die Altersgruppen erklärt den Zusammenhang zwischen Alter und Zeitpunkt des Schädigungseintritts. 49,1 % der Betroffenen nennen Erkrankungen, die hauptsächlich im höheren Alter auftreten: Mehr als ein Viertel der Mitglieder Makuladegeneration, 15,7 % Glaukom und 6,4 % Katarakt. Es waren hier mehrere Angaben möglich, so dass auch Kombinationen von Ursachen genannt wurden. An Retinoblastom hingegen, das i.d.R. im Kindesalter und auch noch selten in der Jugendzeit auftritt, sind in der Stichprobe weniger als 1 % der Betroffenen erblindet.



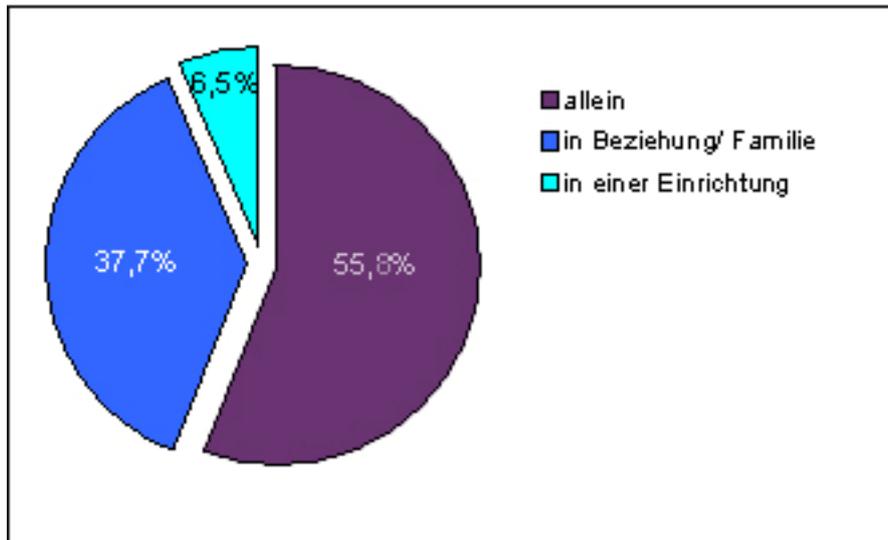
Der Vollständigkeit halber sind im Folgenden sonstige Ursachen für eine Sehschädigung aufgeführt:

Ursache	Häufigkeit	Gültige Prozen-te
keine Angabe	700	75,9
Sehnervveränderung/-schädigung	34	3,7
Durchblutungsstörungen	32	3,5
Netzhautveränderung/-schädigung	24	2,6
Folge von Infektionskrankheit	18	2,0
Tumor	18	2,0
seit Geburt, Ursache nicht spezifiziert	14	1,5
Folge von Behandlung/Operation	11	1,2
Unbekannte Ursache	9	1,0
Irisschädigung	7	0,8
Frühgeburt/Brutkasten	7	0,8
Autoimmunkrankheit/Allergie	6	0,7
Erbkrankheit	6	0,7
Hornhautveränderung/-schädigung	5	0,5
Blutungen	4	0,4
Kriegsfolge	2	0,2
Fehler bei Geburt	2	0,2
Schädigung/Ursache im Kortex	2	0,2
Nystagmus	2	0,2
Kurz-sichtigkeit	2	0,2
Gesichtsfeldeinschränkung	2	0,2
Folge von Verletzung	2	0,2
Albinismus	2	0,2
Auge verloren	1	0,1
Usher (Retinitis Pigmentosa und Schwerhörigkeit)	1	0,1
Folge von Alter	1	0,1
nicht heilbar	1	0,1
rechts blind	1	0,1
Glaskörper	1	0,1

3.1.1.6. Lebensumstände

Die Lebensumstände der Betroffenen bestimmen oft maßgeblich über die Bedarfslage der Empfänger von Dokumenten im Verwaltungsverfahren mit. Je unabhängiger die Lebensführung der blinden und sehbehinderten Menschen ist, desto größer ist oft auch die Notwendigkeit, sich die Inhalte der an sie adressierten Dokumente ohne die Hilfe dritter Personen zu erschließen. Die Befragung ergab folgende Verteilung der Lebensumstände:

84 Befragte (9,1%) machten keine Angabe, allein lebend waren 183 Befragte (19,8%), 104 Befragte (11,3%) waren allein lebend mit Betreuung durch Angehörige, 29 Befragte (3,1%) lebten allein mit bezahlter Betreuung, in Beziehung/ Familie lebten 468 Befragte (50,8%), im Heim lebend waren 52 Befragte (5,6%) und 2 Befragte (0,2%) lebten in einer Schule oder sonstigen Einrichtung.

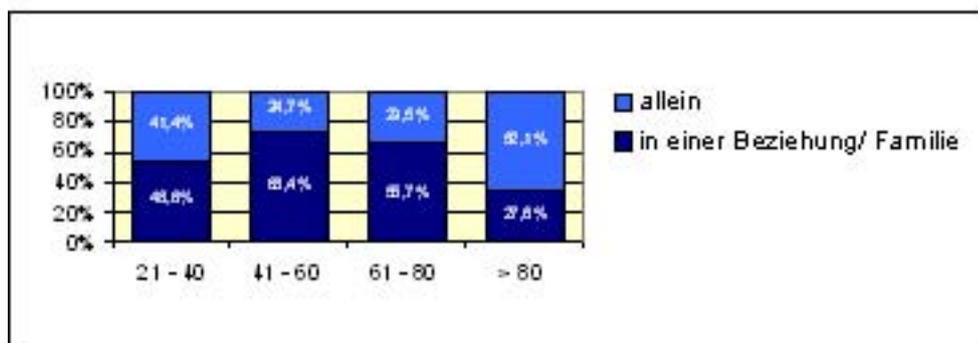


Die Mehrheit der Betroffenen, die eine konkrete Angabe zu ihren Lebensumständen gemacht haben, lebt in einer Beziehung oder zusammen mit Familienangehörigen (55,8 %), 37,7 % leben allein. Im Heim, einer Schule oder sonstigen Einrichtungen leben nur 6,2 % der Mitglieder.

Eine Aufschlüsselung der Lebensumstände in Abhängigkeit vom Alter zeigt einen eindeutigen Zusammenhang zwischen beiden Parametern.

	Alter						Total
Lebens- umstände	keine Angabe	< 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	> 80	
keine Angabe	10 (1,1 %)	1 (0,1 %)	3 (0,3 %)	11 (1,2 %)	32 (3,5 %)	27 (2,9 %)	84
allein	-	1 (0,1 %)	17 (1,8 %)	34 (3,7 %)	69 (7,5 %)	62 (6,7 %)	183
allein, durch Angehörige betreut	3 (0,3 %)	-	12 (1,3 %)	17 (1,8 %)	35 (3,8 %)	37 (4,0 %)	104
allein, bezahlte Betreuung	-	-	-	2 (0,2 %)	13 (1,4 %)	14 (1,5 %)	29
Beziehung/ Familie	5 (0,6 %)	1 (0,1 %)	34 (3,7 %)	147 (15,9 %)	221 (24,0 %)	60 (6,5 %)	468
im Heim	-	2 (0,2 %)	3 (0,3 %)	3 (0,3 %)	27 (2,9 %)	17 (1,8 %)	52
Schule/ Einrichtung	-	-	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	-	-	2
Gesamt	18 (2,0 %)	5 (0,6 %)	70 (7,6 %)	215 (23,3 %)	397 (43,1 %)	217 (23,5 %)	922

Die Ergebnisse der Umfrage in diesem Punkt überraschen wenig. Während die geringe Anzahl der Personen in der Gruppe der unter 20-Jährigen keine gesicherte Aussage zulässt, spiegeln die Ergebnisse der übrigen Altersgruppen die allgemein zu erwartende Verteilung wider. Der hohe Anteil der Alleinlebenden zwischen 21 und 40 Jahren gibt ebenso die gesellschaftliche Tendenz zu früher Unabhängigkeit vom Elternhaus wie zu später partnerschaftlicher Bindung wider. Auffällig ist jedoch, dass die in Heimen lebenden blinden und sehbehinderten Menschen in der Befragung nur in sehr geringem Umfang vertreten sind.



68,4 % der 41-60-Jährigen und 55,7 % der 61-80-Jährigen leben in einer Partnerschaft oder mit der Familie jedoch nur 27,6 % der über 80-Jährigen. Allein leben 24,7 % im Alter von 41-60 Jahren und 29,5 % im Alter von 61-80 Jahren im Vergleich zu

52,1 % im Alter über 80 Jahre. Bei den 21-40-Jährigen leben 48,6 % in einer Familie und 41,4 % allein.

Wie die folgende Tabelle zeigt, hat auch das Geschlecht einen deutlichen Effekt auf die Lebensumstände der Befragten. 70,1 % der Männer leben in einer Beziehung oder Familie, aber nur 37,0 % der Frauen. Allein wohnen 18,3 % der Männer und 46,1 % der Frauen. In einem Heim leben 5,0 % der Männer und 6,3 % der Frauen.

Lebensumstände	Geschlecht			Total
	Keine Angabe	weiblich	männlich	
keine Angabe	7 (0,8 %)	54 (5,9 %)	23 (2,5 %)	84
allein	3 (0,3 %)	146 (15,8 %)	34 (3,7 %)	183
allein, durch Angeh. betreut	2 (0,2 %)	73 (7,9 %)	29 (3,1 %)	104
allein, bezahlte Betreuung	-	21 (2,3 %)	8 (0,9 %)	29
in Beziehung/Familie	8 (0,9 %)	193 (20,9 %)	267 (29,0 %)	468
im Heim	-	33 (3,6 %)	19 (2,1 %)	52
in Schule/ sonst. Einrichtung	-	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	2
Gesamt	20 (2,2 %)	521 (56,5 %)	381 (41,3 %)	922

Die Schwere der Sehschädigung hat ebenfalls einen erkennbaren Einfluss auf die Lebensumstände: 53,1 % der blinden Befragten leben in einer Beziehung oder Familie. Allein wohnen dagegen nur 31,4 % der Blinden. Mit 38,0 % ist der Anteil der allein lebenden hochgradig Sehbehinderten deutlich höher. Auch dies mag aber seine Ursache in der schon aufgezeigten Altersstruktur in der Gruppe der hochgradig Sehbehinderten haben. Viele der so Betroffenen in der Altersgruppe der über 80-Jährigen sind verwitwet. Die Gesamtaufstellung der Ergebnisse zur Frage nach den Lebensumständen in Abhängigkeit von der Schwere der Sehschädigung ergibt folgendes Bild:

3.1.1.7. Berufliche Tätigkeit

Auch die berufliche Tätigkeit kann insofern für den Umgang der Befragten mit Verwaltungsdokumenten eine Rolle spielen, als berufstätige Betroffene unter Umständen einen gewohnheitsmäßigeren Umgang mit Medien fremden Inhalts

haben und häufiger darauf angewiesen sind, ihre Sehschädigung durch geeignete Maßnahmen zu kompensieren.

Wie aufgrund der Altersverteilung zu erwarten, sind fast zwei Drittel der Befragten Rentner (63,9 %). 5,8 % sind arbeitslos oder erwerbsunfähig, 7,4 % Hausfrau oder Hausmann. 14,6 % der Befragungsteilnehmer sind berufstätig.

Im Einzelnen ergab die Befragung der Mitglieder folgende Ergebnisse:

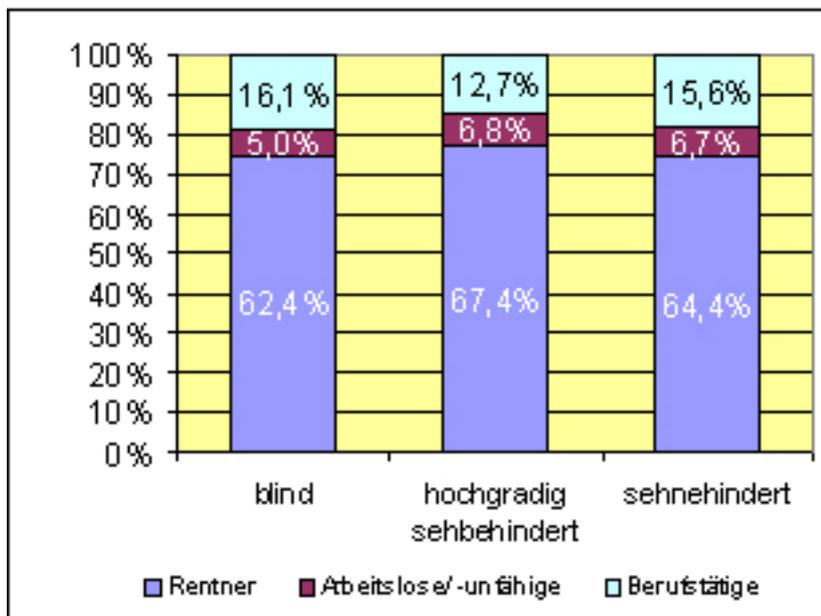
	Häufigkeit	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente nicht korrigiert
keine Angabe	73	7,9	7,9
Schüler	2	0,2	8,1
Auszubildender	1	0,1	8,2
Student	1	0,1	8,4
Arbeiter	16	1,7	10,1
Angestellter	94	11,4	20,3
Beamter	25	2,8	23,0
arbeitslos	18	2,1	25,0
erwerbsunfähig	35	3,8	28,8
Rentner	589	62,4	92,6
Hausfrau/-mann	68	7,4	100,0
Gesamt	922	100	

Interessant ist in diesem Zusammenhang vor allem die Relation zwischen Berufstätigkeit und Alter. Zwar sind diesbezüglich aufgrund der geringen Zellbesetzung in der Spalte der „unter 20-Jährigen“ keine gesicherten Aussagen zu treffen. Auffallend ist jedoch, dass 1,1 % der Betroffenen angeben, bereits Rentner zu sein, obwohl sie noch jünger als 41 Jahre sind, in der Kategorie 41 – 60 Jahre geben 64 (6,9 %) der Befragten an, bereits eine Rente zu beziehen.

Beruf	Alter						Total
	keine Angabe	< 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	> 80	
k. A.	10 (1,1 %)	2 (0,2 %)	9 (1,0 %)	24 (2,6 %)	20 (2,2 %)	8 (0,9 %)	73
Schüler	-	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	-	-	-	2
Azubi	-	-	1 (0,1 %)	-	-	-	1
Student	-	-	1 (0,1 %)	-	-	-	1
Arbeiter	1 (0,1 %)	-	7 (0,8 %)	6 (0,7 %)	2 (0,2 %)	-	16
Angestellter	-	-	27 (2,9 %)	65 (7,0 %)	2 (0,2 %)	-	94
Beamter	-	-	3 (0,3 %)	11 (1,2 %)	9 (1,0 %)	2 (0,2 %)	25
arbeitslos	-	-	8 (0,9 %)	8 (0,9 %)	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	18
erwerbs- unfähig	-	-	5 (0,6 %)	20 (2,2 %)	10 (1,1 %)	-	35
Rentner	5 (0,6 %)	2 (0,2 %)	8 (0,9 %)	64 (6,9 %)	315 (34,2 %)	195 (21,1 %)	589
Hausfrau/ mann	2 (0,2 %)	-	-	17 (1,8 %)	38 (4,1 %)	11 (1,2 %)	68
Gesamt	18 (2,0 %)	5 (0,6 %)	70 (7,6 %)	215 (23,3 %)	397 (43,1 %)	217 (23,5 %)	922

Die berufliche Tätigkeit ist, wie zu erwarten war, geschlechtsabhängig. So geben 7,0 % der Betroffenen an, Hausfrau zu sein, jedoch nur 0,2 % sind Hausmann. Die Berufstätigkeit bei Männern ist mit 20,2 % fast doppelt so hoch wie bei den befragten Frauen mit 11,1 %.

Beruf	Geschlecht			Total
	keine Angabe	weiblich	männlich	
keine Angabe	7 (0,8 %)	43 (4,7 %)	23 (2,5 %)	73
Schüler	-	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	2
Azubi	-	1 (0,1 %)	-	1
Student	-	-	1 (0,1 %)	1
Arbeiter	-	8 (0,9 %)	8 (0,9 %)	16
Angestellter	-	42 (4,6 %)	52 (5,6 %)	94
Beamter	-	8 (0,9 %)	17 (1,8 %)	25
erwerbsunfähig	-	16 (1,7 %)	19 (2,1 %)	35
arbeitslos	-	12 (1,3 %)	6 (0,7 %)	18
Rentner	12 (1,3 %)	325 (35,2 %)	252 (27,3 %)	589
Hausfrau/mann	1 (0,1 %)	65 (7,0 %)	2 (0,2 %)	68
Gesamt	20 (2,2 %)	521 (56,5 %)	381 (41,3 %)	922



Die Art der Sehschädigung scheint hingegen keinen Einfluss auf die berufliche Tätigkeit zu haben.

Beruf	Sehschädigung				Total
	keine Angabe	blind	hochgradig sehbehindert	sehbehindert	
k. A.	8 (0,9 %)	44 (4,8 %)	19 (2,1 %)	2 (0,2 %)	73
Schüler	-	1 (0,1 %)	1 (0,1 %)	-	2
Azubi	-	1 (0,1 %)	-	-	1
Student	-	1 (0,1 %)	-	-	1
Arbeiter	-	7 (0,8 %)	6 (0,7 %)	3 (0,3 %)	16
Angestellter	4 (0,4 %)	59 (6,4 %)	27 (2,9 %)	4 (0,4 %)	94
Beamter	1 (0,1 %)	12 (1,3 %)	12 (1,3 %)	-	25
arbeitslos	-	11 (1,2 %)	5 (0,6 %)	2 (0,2 %)	18
erwerbsunfähig	2 (0,2 %)	13 (1,4 %)	19 (2,1 %)	1 (0,1 %)	35
Rentner	20 (2,2 %)	302 (32,8 %)	238 (25,8 %)	29 (3,1 %)	589
Hausfrau/mann	5 (0,6 %)	33 (3,6 %)	26 (2,8 %)	4 (0,4 %)	68
Gesamt	40 (4,3 %)	484 (52,5 %)	353 (38,3 %)	45 (4,9 %)	922

Rentner sind 62,4 % der blinden, 67,4 % der hochgradig sehbehinderten und 64,4 % der sehbehinderten Mitglieder. 16,1% der blinden, 12,7 % der hochgradig sehbehinderten und 15,6 % der sehbehinderten Befragten sind erwerbstätig. Erwerbsunfähig oder arbeitslos sind 5,0 % der blinden, 6,8 % der hochgradig sehbehinderten und 6,7 % der sehbehinderten Mitglieder.

3.1.1.8. Höchster erreichter Schulabschluss

Der Schulabschluss ist dann ein wesentlicher Indikator für die Fähigkeit des Einzelnen an Kommunikationsprozessen teilzunehmen und Hilfsmittel zu nutzen, wenn er nach dem Eintritt der Schädigung erworben wurde. Da die größte Zahl der Befragten aber Spätgeschädigte sind, ist es nicht möglich, solche direkten Rückschlüsse zu ziehen. Der höchste erreichte Schulabschluss gibt jedoch einen Anhaltspunkt für die Beurteilung der intellektuellen Leistungsfähigkeit insgesamt. Allerdings müssen auch hierbei Faktoren wie Alter, Berufsfähigkeit und gesundheitlicher Zustand berücksichtigt werden. Der Abschluss ist deshalb als Einzelparameter von untergeordneter Bedeutung.

Der Vollständigkeit halber wurden auch die in dieser Rubrik erhobenen Daten in tabellarischer Form zusammengefasst:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Kein Abschluss	42	4,6
Hauptschulabschluss	357	38,7
Realschulabschluss	125	13,6
Fachhochschulreife	32	3,5
Abitur	51	5,5
Lehre/Ausbildung	252	27,3
Fachschulabschluss	71	7,7
Fachhochschulabschluss	43	4,7
Hochschule/Universität	55	6,0
Sonstige	86	9,3

Da hier viele Betroffene sowohl den höchsten Schulabschluss als auch die abgeschlossene Ausbildung angekreuzt haben, ergibt die Summe der Nennungen mehr als 100 %. Die Mehrheit der Befragten hat einen Hauptschulabschluss (38,7 %). 13,6% haben einen Realschulabschluss, 5,5% haben Abitur. 10,7 % der Mitglieder haben einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss erreicht. Als sonstige Abschlüsse wurde Folgendes genannt:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Keiner, da noch in Ausbildung	1	0,1
Abschluss 9a	1	0,1
Umschulung	1	0,1
ohne	1	0,1
(höhere) Handelsschule	7	0,8
Blinden-/Gehörlosenschule	11	1,2
Sonderschule	3	0,3
Volksschule	33	3,6
Mittlere Reife	1	0,1
Ausländischer Schulabschluss	1	0,1
Klosterschule	1	0,1
Ausbildung	6	0,7
Gesellen-/Meisterbrief	3	0,3
Akademischer Grad/Titel	2	0,2
Fachabitur	3	0,3
Studium	2	0,2
Fachhochschule/pädagogische Hochschule	3	0,3
Hauswirtschaftsschule	3	0,3
Beamtenlaufbahn	1	0,1
Blindentechische Ausbildung	1	0,1
Durch Kriegseinwirkung kein Abitur	1	0,1
Summe	86	9,3

3.1.1.9. Zusammenfassung

Die vorliegenden Daten wurden anhand einer Stichprobe von 5514 an die Mitglieder der 3 Blinden- und Sehbehindertenvereine in NRW verschickten Fragebögen erhoben, von denen 922 (16,7%) beantwortet wurden. Die Umfrage ist deshalb repräsentativ für die Stichprobe „Mitglied eines Blinden- und Sehbehindertenvereins in Nordrhein-Westfalen“, nicht jedoch für die Stichprobe „Blinde und Sehbehinderte Menschen in Nordrhein-Westfalen“.

Knapp 2/3 der Teilnehmer waren zum Zeitpunkt der Befragung älter als 60 Jahre, gut 20% waren über 80 Jahre alt. Nur 0,5% der Teilnehmer waren jünger als 20 Jahre. Für diese Altersgruppe lassen sich deshalb aufgrund der geringen Teilnehmerzahl keine Aussagen treffen.

56% der Teilnehmer waren Frauen, wobei der Anteil der Frauen in den höheren Altersgruppen aufgrund der längeren Lebenserwartung deutlich ansteigt. 58% der Befragten, die mit einer konkreten Angabe des Schweregrades ihrer Erkrankung antworteten, sind blind. Damit sind blinde Menschen in der Befragung gegenüber Sehbehinderten deutlich

überrepräsentiert. Die Verteilung spiegelt die mit steigender Schwere der Schädigung wachsende Bereitschaft wider, sich zu organisieren.

Der Anteil blinder Menschen innerhalb der Altersgruppe der über 80-Jährigen ist mit 34,9% deutlich niedriger als in allen anderen Gruppen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Schädigung bei 63,5% aller Befragten im Alter über 80 Jahren innerhalb der letzten 10 Jahre eintrat und meist durch eine progressive Erkrankung bedingt war (AMD, Glaukom, Katarakt).

Bei mehr als 35% der Befragten trat die Schädigung innerhalb der letzten 10 Jahre ein. 82% dieser „Neugeschädigten“ waren zum Zeitpunkt des Schädigungseintritts älter als 50 Jahre.

49,1 % der Betroffenen nannten als Ursache der Schädigung zudem Erkrankungen, die hauptsächlich in höherem Alter auftreten. Die spät geschädigten Senioren bilden somit die größte Gruppe innerhalb der Stichprobe.

Mehr als die Hälfte der Befragten (56%) leben in Beziehung oder in der Familie. Der Anteil der allein lebenden Befragten ist in der Altersgruppe der 41 – 60-Jährigen am kleinsten (24,7%). Am höchsten ist er in der Altersgruppe der über 80-Jährigen mit 52,1%. Gerade bei den ältesten Betroffenen ist demnach am wenigsten von der ständigen Verfügbarkeit einer Vertrauensperson auszugehen.

63% der Befragungsteilnehmer sind Rentner, nur knapp 15% sind erwerbstätig. Dies liegt jedoch weitestgehend an der Altersstruktur der Stichprobe. Nur 8% der unter 60-Jährigen sind Rentenempfänger.

Die Mehrheit der Befragten hat einen Hauptschulabschluss (38,7 %). 13,6% haben einen Realschulabschluss, 5,5% haben Abitur. 10,7 % der Mitglieder haben einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss erreicht. Da die Schädigung jedoch sehr häufig erst nach dem Erreichen des Bildungsabschlusses eintrat, lassen diese Daten keinen Rückschluss darauf zu, wie viele der Teilnehmer eine Schule für blinde oder sehbehinderte Menschen absolviert haben und deshalb über eine systematische Schulung zur Bewältigung behinderungsbedingter Defizite verfügen.

3.1.2. Der Bedarf an barrierefreien Dokumenten

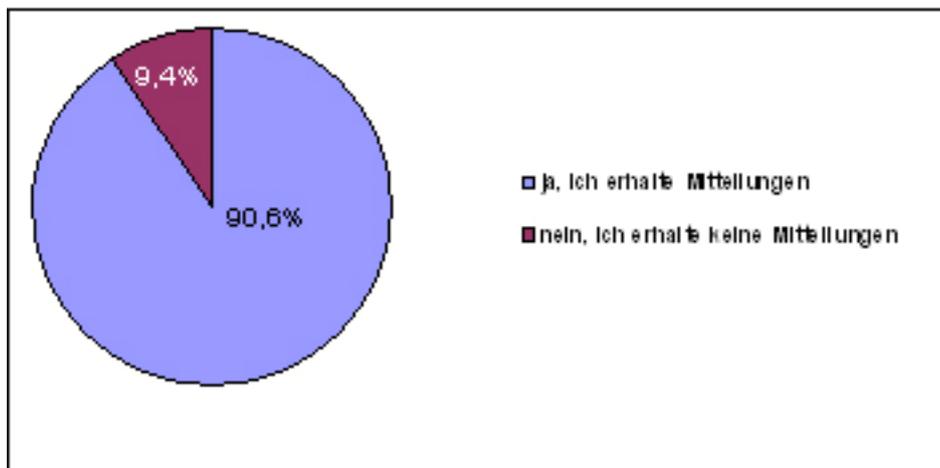
Die Frage nach dem Bedarf an barrierefreien Dokumenten beinhaltet ein komplexeres System von Einzelfragen zu unterschiedlichen Aspekten des Themas:

- In welchem Umfang sind blinde und sehbehinderte Menschen Empfänger von Mitteilungen im Verwaltungsverfahren?
- Wie gehen sie bislang mit diesen Mitteilungen um?
- Haben blinde und sehbehinderte Menschen Interesse an der Nutzung barrierefreier Dokumente?
- Wie sollten barrierefreie Dokumente beschaffen sein?

Die Befragung wurde außerdem genutzt, um die in engem Zusammenhang mit dem Bedarf an barrierefreien Dokumenten stehende Frage zu erörtern, ob die Betroffenen ein Informationsdefizit hinsichtlich solcher Dokumente empfinden und ob sie weitergehende Informationen wünschen.

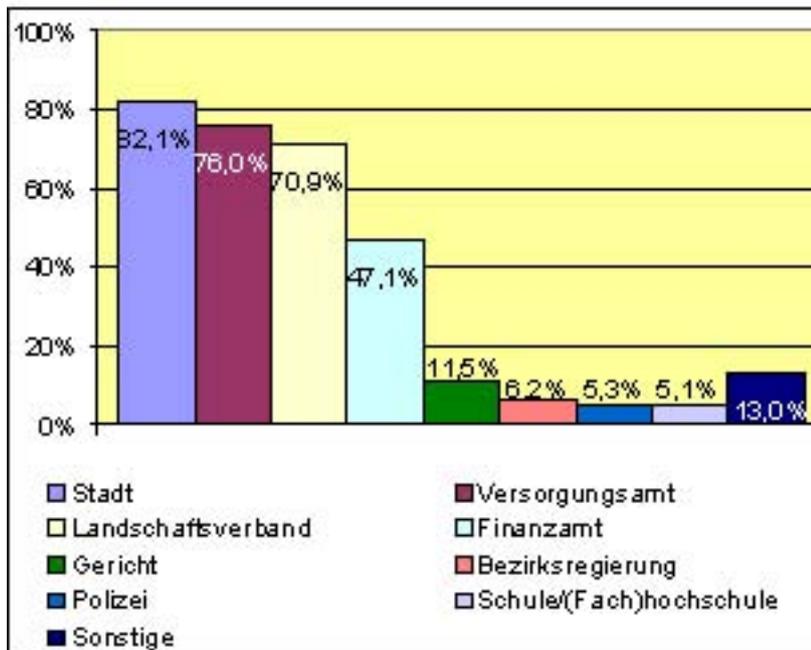
3.1.2.1. Erhalt von Verwaltungsmitteilungen

Um den potentiellen Bedarf an barrierefreien Dokumenten zu schätzen, ist es zunächst wichtig zu erfahren, ob die Betroffenen überhaupt Schriftstücke von Verwaltungsträgern erhalten. Deshalb wurden die Teilnehmer gefragt, ob sie Mitteilungen von öffentlichen Stellen erhalten.



Mehr als 90% aller Teilnehmer, die diese Frage konkret beantwortet haben, sind als Adressaten von Verwaltungsmitteilungen in Kommunikationsprozesse eingebunden. Sie erhalten diese Mitteilungen von folgenden Stellen (Mehrfachnennungen waren möglich):

	Häufigkeit	Prozent
Stadt	757	82,1
Finanzamt	434	47,1
Landschaftsverband	654	70,9
Bezirksregierung	57	6,2
Versorgungsamt	701	76,0
Schule/(Fach-)Hochschule	47	5,1
Polizei	49	5,3
Gericht	106	11,5
Sonstige	120	13



82,1 % der Befragten erhalten Dokumente von der Stadt, 76 % vom Versorgungsamt und 70,9 % von den Landschaftsverbänden. Fast die Hälfte der Befragten erhält auch Schriftstücke vom Finanzamt. Für die übrigen Nennungen fällt die Häufigkeit dann aber abrupt ab. An Kommunikationsprozessen mit Gerichten sind nur gut 11% der Befragten beteiligt. Mit der Bezirksregierung, mit der Polizei oder Schulen haben jeweils deutlich weniger als 1/10 aller Befragten Kontakt. Auffällig ist auch die mit 13% relativ häufige Nennung anderer Versender von Mitteilungen.

Unter dieser Rubrik wurden im Einzelnen genannt (Mehrfachnennungen möglich):

BFA/LVA: 24 (2,6%), Krankenkasse: 24 (2,6%), Bank/Sparkasse: 15 (1,6%), Blindenverein: 14 (1,5%), Telekom: 11 (1,2%), Arbeitsamt: 7 (0,8%), Stadtwerke: 7 (0,8%), GEZ: 6 (0,7%), sonstige Ämter der Stadt: 5 (0,6%), Vereine: 5 (0,6%), Versicherungen: 4 (0,4%), Ärzte/Krankenhäuser: 4 (0,4%), Landesbehörden: 4 (0,4%),

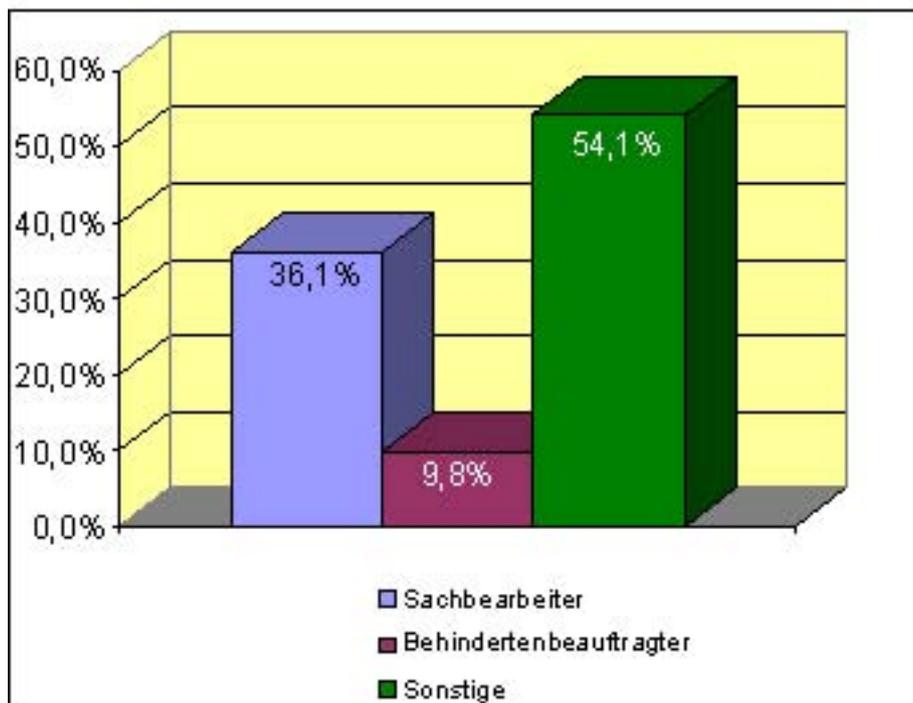
Bundesbehörden: 3 (0,3%), Interessenverbände: 3 (0,3%), Parteien: 2 (0,2%), Hörbücherei: 2 (0,2%), Lohnabrechnungen: 2 (0,2%), Behindertenbeirat: 2 (0,2%), Sonstige : 2 (0,2%), Kreisverwaltung: 1 (0,1%), AWO: 1 (0,1%), Bußgelder: 1 (0,1%), Notar: 1 (0,1%), Pflegedienst: 1 (0,1%), Post: 1 (0,1%), Zeitung: 1 (0,1%), Abfallentsorgung: 1 (0,1%). 802 (87,0 %) der Befragten machten keine näheren Angaben.

Es fällt auf, dass hier als „Stellen“ viele Versender von Mitteilungen genannt werden, die nicht Verwaltungsstellen im Sinne des BGG NRW sind. Am häufigsten wurden dabei die Rentenversicherungsträger BfA und LVA und die Krankenkassen (je 2,6 %) sowie Banken, der Blinden- und Sehbehindertenverein sowie die Telekom genannt.

3.1.2.2. Ansprechpartner

Da die effektive Beantragung barrierefreier Dokumente voraussetzt, dass die Adressaten von Verwaltungsmitteilungen wissen, an wen sie sich bezüglich solcher Dokumente wenden können, wurden die Teilnehmer gefragt, ob es in der Verwaltungsstelle, von der sie Mitteilungen bekommen, dafür ihres Wissens einen konkreten Ansprechpartner gibt.

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
k. A.	54	5,9	5,9	5,9
Ja	395	42,8	42,8	48,7
Nein	473	51,3	51,3	100,0
Gesamt	922	100,0	100,0	



Auffällig ist, dass nur 42,8% der Befragten angeben, einen Ansprechpartner für barrierefreie Dokumente zu haben. Von diesen 42,8% entscheiden sich zwischen den vorgegebenen konkreten Möglichkeiten (zuständiger Sachbearbeiter und Behindertenbeauftragter) 36,1% für den zuständigen Sachbearbeiter und 9,8% für den Behindertenbeauftragten ihres Wohnortes. 54,1% der Befragten, die angeben, einen Ansprechpartner zu haben, entscheiden sich für „Sonstige“.

Da Mehrfachnennungen möglich waren, benannten 28 Teilnehmer (3,0 %) den zuständigen Sachbearbeiter und Sonstige, 12 Teilnehmer (1,3 %) nannten den Behindertenbeauftragten und Sonstige.

Die große Zahl der von der Vorgabe abweichenden Antworten lässt es sinnvoll erscheinen, die in diesem Bereich genannten Antworten genauer zu betrachten. Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich:

Ansprechpartner	Häufigkeit	Gültige Prozente
Partner/Ehepartner	62	24,7
Kinder/Schwiegerkinder	36	14,3
Familie/Angehörige	31	12,4
Freunde/Bekannte	14	5,6
Eltern	13	5,2
Betreuer	11	4,4
Blinderverein	11	4,4
namentlich genannter Ansprechpartner	10	4,0
Geschwister	10	4,0
Pflegepersonal	9	3,6
bezahlte sehende Helfer	6	2,4
Wohnheim/Altenheim	6	2,4
Nichte/Neffe	5	2,0
Verwaltung/Bürgerbüro	5	2,0
Sozialdienst	4	1,6
Beratungsstellen	3	1,2
Steuerberater	3	1,2
Kollegen	2	0,8
Bank	2	0,8
Nachbar	2	0,8
keiner	2	0,8
Behindertenbeirat	1	0,4
Optiker	1	0,4
ehrenamtliche Helfer	1	0,4
Messe Düsseldorf	1	0,4

51,4% der Teilnehmer, die angeben, einen sonstigen Ansprechpartner für barrierefreie Dokumente zu haben, nannten Familienmitglieder als Ansprechpartner, obwohl die Frage durch die Antwortvorgabe Sachbearbeiter und Behindertenbeauftragter nach dem Ansprechpartner beim Bedarfsträger fragte.

Ein solches Ergebnis deutet darauf hin, dass sich viele Teilnehmer mit der Befragung schwer taten. Fraglich ist, ob es auch als Indiz dafür gewertet werden kann, dass sich ein nicht unerheblicher Teil der Befragten Mitarbeiter der Verwaltung generell nicht als „Ansprechpartner“ vorstellt.

3.1.2.3. Häufigkeit der Ansprache

Um den Versand von Mitteilungen an blinde und sehbehinderte Menschen quantitativ beschreiben zu können, wurden die Teilnehmer darüber befragt, wie häufig sie innerhalb eines Jahres Mitteilungen von öffentlichen Stellen erhalten.

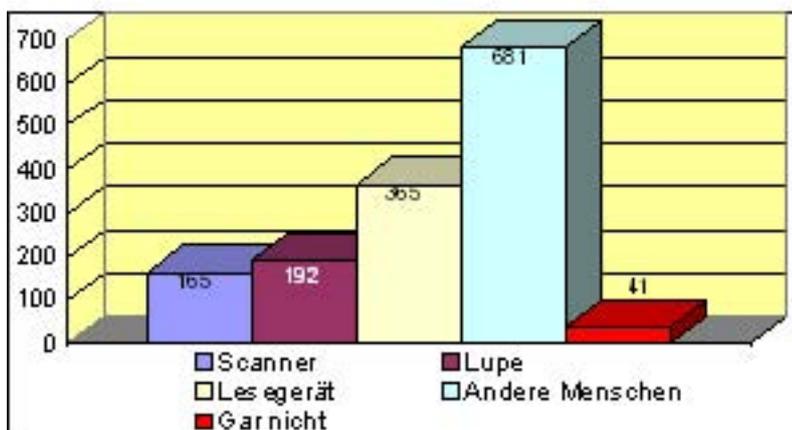
	Häufigkeit	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
k. A.	45	4,9	4,9
keine	76	8,2	13,1
bis 5	411	44,6	57,7
6 - 10	259	28,1	85,8
> 10	131	14,2	100,0
Gesamt	922	100,0	

Die meisten Mitglieder (44,6 %) erhalten bis zu fünf Dokumente pro Jahr. ca. ein Viertel (28,1 %) erhält 6-10 Schriftstücke pro Jahr.

3.1.2.4. Methoden der Zugänglichmachung

Da blinde und sehbehinderte Menschen, wie aus den Angaben deutlich erkennbar wird, aktiv an Kommunikationsprozessen mit öffentlichen Stellen teilnehmen, müssen sie auch bislang eine Möglichkeit haben, sich die Inhalte der Mitteilungen zugänglich zu machen. Die Frage danach, wie dies geschieht, wurde bei der Möglichkeit von Mehrfachnennungen wie folgt beantwortet:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Scanner	165	17,9
Lupe	192	20,8
Lesegerät	365	39,6
Andere Menschen	681	73,9
Gar nicht	41	4,4



Die überwiegende Mehrheit der Mitglieder (73,9 %) benötigt zurzeit die Hilfe anderer Menschen, um sich Dokumente zugänglich zu machen.

Interessant ist der Umstand, dass mit „Lupe“ und „Bildschirmlesegerät“ zwei technische Hilfsmittel am häufigsten genannt wurden, die einen Sehrest erfordern, also für blinde Menschen nicht nutzbar sind. Dies widerspricht jedoch nicht der Erkenntnis, dass die meisten Teilnehmer der Befragung blind sind. Es liegt vielmehr nahe, dass viele blinde Menschen überhaupt keine technischen Hilfsmittel bei der Erfassung von Verwaltungsmitteilungen nutzen und sich ganz auf die Hilfe anderer Menschen verlassen (müssen).

Auffällig ist auch, dass keiner der Befragten angibt, barrierefreie Dokumente zu nutzen.

Der Prozentsatz der Menschen, die Verwaltungsmitteilungen erhalten, sich deren Inhalt aber nicht zugänglich machen, liegt mit 4,4% im Rahmen der Werte, die auch für den allgemeinen Durchschnitt aller Mitteilungsempfänger zu erwarten wäre.

Die Angabe „Andere Menschen“ wurde von den Teilnehmern wie folgt spezifiziert, Mehrfachnennungen waren dabei möglich:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
keine Angabe	241	26,1
Ehepartner/Lebensgefährte	271	29,4
Kinder/Schwiegerkinder	124	13,5
Andere Angehörige/Familie allgemein	109	11,8
Arbeitsassistent/ sehende Helfer bezahlt	48	5,2
Bekannte/Freunde	39	4,2
Eltern	26	2,8
Betreuer	19	2,1
Pflegepersonal	19	2,1
Nachbarn	16	1,8
Geschwister	13	1,4
andere Menschen	9	1,0
Nichte/Neffe	6	0,7
namentlich genannte Person	6	0,7
Sachbearbeiter	5	0,5
Sonstige ¹	5	0,5
Optiker	1	0,1
ehrenamtliche Helfer	1	0,1
Kollegen	1	0,1

Insgesamt 549 Mal wurden Familienangehörige genannt, wobei hier auch doppelte Nennungen vorkamen, z.B. 23 Mal Ehepartner und Kinder.

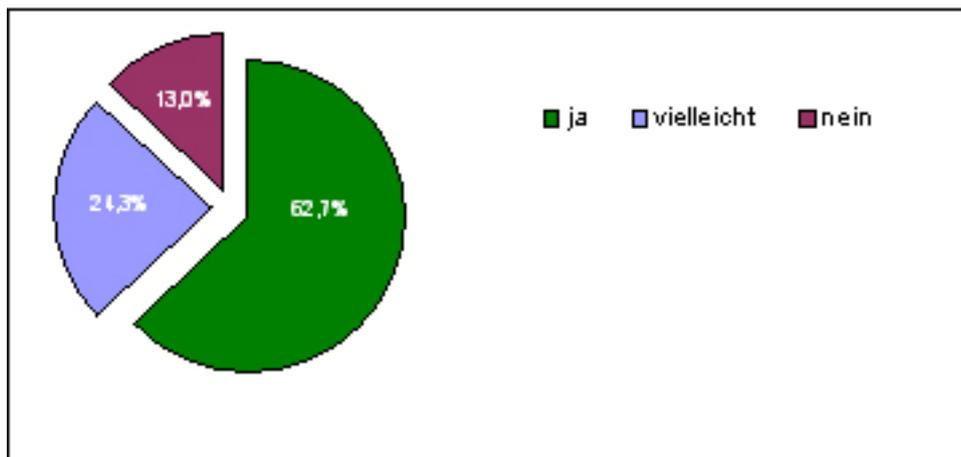
Die Frage, mit welcher Leistung andere Menschen blinden und sehbehinderten Personen im Umgang mit Verwaltungsmitteilungen helfen, ergab ein deutliches Schwergewicht in Bezug auf das Vorlesen der Inhalte, aber auch die Bearbeitung der Schriftstücke ist wichtig, z.B. ausfüllen, sortieren, besprechen usw. Im Einzelnen wurden folgende Hilfsleistungen genannt:

	Häufigkeit	Gültige Prozent	Kumulierte Prozent
keine Angabe	678	73,5	73,5
vorlesen	207	22,5	96,0
ausfüllen/schreiben	8	0,9	96,9
besprechen/erklären	3	,3	97,2
Begleitung	1	0,1	97,3
Andere Menschen	3	0,3	97,6
Telefon	2	0,2	97,8
Lormen	2	0,2	98,0
Punktschrift	1	0,1	98,2
Hilfe bei Bearbeitung	2	0,2	98,4
Lesegerät	1	0,1	98,5
vorlesen und ausfüllen	10	1,1	99,6
vorlesen und besprechen	2	0,2	99,8
vorlesen und sortieren	1	0,1	99,9
Möglichst ohne fremde Hilfe	1	0,1	100,0
Total	922	100,0	

3.1.2.5. **Bereitschaft zur Nutzung barrierefreier Dokumente**

Für die Evaluation des Bedarfs an barrierefreien Dokumenten sind nicht nur objektive Kriterien wie Häufigkeit und Qualität der Teilnahme an Kommunikationsprozessen mit öffentlichen Stellen und das Vorhandensein von Erschließungsmethoden erheblich, sondern auch die subjektive Bereitschaft, solche Dokumente zu nutzen. Auf die Frage nach dieser Bereitschaft antworteten 62,7% derjenigen Befragungsteilnehmer, die eine konkrete Angabe hierzu machten, mit „ja“, 24,3% waren sich unsicher und antworteten mit „vielleicht“, während 13,0% der Befragten die Nutzung barrierefreier Dokumente ablehnten. Hier wird also ein möglicher Bedarf von 87% genannt, der in Widerspruch zu den bisherigen Anfragen von barrierefreien Dokumenten bei den Bedarfsträgern steht. Berücksichtigt man dabei außerdem, dass die Mehrheit der Betroffenen mehrere Dokumente pro Jahr bekommt, wird dieser Gegensatz noch deutlicher. Er könnte allerdings auf einen erhöhten Informationsbedarf bei den Betroffenen zurückzuführen sein (vgl. dazu 3.1.2.7).

Auch die Frage, in welchen Bereichen blinde und sehbehinderte Menschen in besonderem Maße auf barrierefreie Dokumente Wert legen, kann für ein effizientes Verwaltungshandeln aufschlussreich sein. Danach befragt, machten die Teilnehmer folgende Angaben:



	Häufigkeit	Gültige Prozente
Bescheinigungen	310	33,6
Registerauszüge	107	11,6
Urkunden	299	32,4
Gebührenbescheide	416	45,1
Steuerbescheide	415	45,0
Bewilligungsbescheide	645	70,0
Regelmäßige Schriftstücke	541	58,7
Vordrucke	321	34,8
Merkblätter	612	66,4
Blindengeldbescheid	610	66,2
Sehbehindertengeld	419	45,4
Wahlbenachrichtigung	618	67,0
Strafmandat	82	8,9
Urteile, Titel, Vorladungen	223	24,2
Broschüren	269	29,2
Testament/Erbscheine	269	29,2
Lohnsteuerkarte	261	28,3
Zeugnisse	105	11,4

Bewilligungsbescheide (70,0 %), Wahlbenachrichtigungen (67,0 %), Merkblätter (66,4 %) und Blindengeldbescheide (66,2 %) wurden am häufigsten gewünscht. Eine eindeutige Tendenz zu bestimmten Mitteilungen oder Mitteilungsgruppen ist jedoch nicht erkennbar. Vermutlich spiegeln diese Angaben eher wider, mit welcher Häufigkeit die Befragten mit bestimmten Mitteilungen zu tun haben. Dafür spricht zum Beispiel die eher seltene Nennung von Bußgeldbescheiden und Zeugnissen. Auch hier fällt wieder auf, dass viele Schriftstücke genannt werden, die nicht zu den Dokumenten nach der VBD zählen bzw. nicht von Bedarfsträgern nach BGG NRW kommen. Die Befragten empfinden Telefonrechnungen, Kontoauszüge und ärztliche Atteste zum Teil offensichtlich als „Mitteilungen öffentlicher Stellen“.

Als Sonstige wurden im Einzelnen genannt:

	Häufigkeit	Gültige Prozepte
Rentenbescheide, -anträge, -auskünfte	9	10,0
Alles	5	0,6
Telefonrechnung	5	0,6
Kontoauszüge	5	0,6
Krankenkasse	3	0,3
Stromrechnung	2	0,2
Arbeitsamt	2	0,2
Atteste/Schreiben vom Arzt	2	0,2
Beitragsbestätigung/Infomaterial BSV/W	2	0,2
GEZ /Radio und Fernsehen	2	0,2
Infoschriften von Bund/Land/Kommunen	2	0,2
Wohnung	1	0,1
Vorlagen/Niederschriften von Ausschüssen	1	0,1
Versicherungspolice	1	0,1
Wohngeld	1	0,1
Ankündigung, welcher Bus/Bahn kommt	1	0,1
Beipackzettel von Medikamenten	1	0,1
Bedienungsanleitungen	1	0,1
Bußgeldbescheide	1	0,1
Gehaltsabrechnung	1	0,1
Abrechnung Hausverwaltung	1	0,1
Telefonbuch	1	0,1
Ratgeber für Schwerbehinderte	1	0,1
Pflegeantrag	1	0,1
Paketbenachrichtigungskarte	1	0,1
Musik- und Kulturprogramm	1	0,1

3.1.2.6. Gewünschte Formen barrierefreier Dokumente

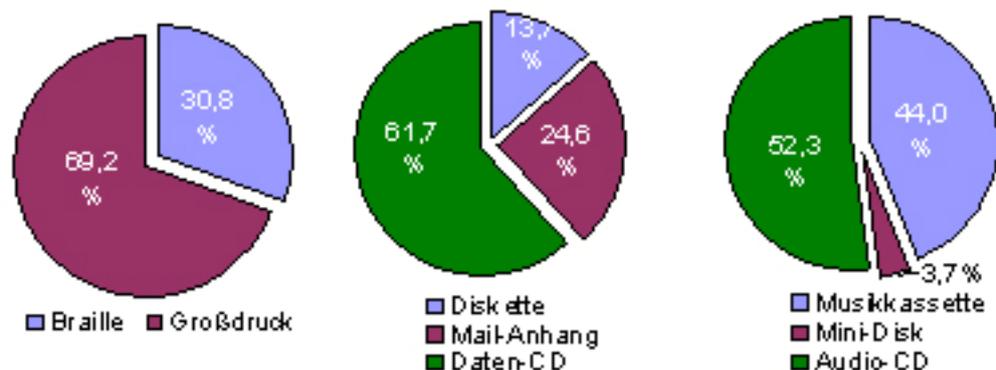
Während die Aufschlüsselung der subjektiven Bedarfskriterien hinsichtlich der Mitteilungsinhalte keine eindeutigen Tendenzen erkennen lässt, ist dies hinsichtlich der gewünschten Formen barrierefreier Dokumente im Sinne des § 3 VBD NRW durchaus der Fall. Die diesbezügliche Frage ergab folgende Antworten (Mehrfachnennungen waren möglich):

	Häufigkeit	Gültige Prozepte
schriftlich	581	63,0
elektronisch	488	52,9
akustisch	695	75,4
Summe	1764	

Die Mehrheit der Betroffenen wünscht eine Umsetzung in akustische Formen (75,4 %). Dabei bleibt aber zu berücksichtigen, dass diese Antwort nur auf Grund der theoretischen Vorstellung der Befragten zustande kommt.

75,4% der Befragten stellen sich vor, dass ein akustisches Dokument am einfachsten zu nutzen wäre. Ob sich diese Vorstellung in der Praxis – insbesondere bei komplexen Dokumenten mit vielen Zahlen und Tabellen – als richtig erweist, wird sich zeigen müssen.

Nach den wesentlichen Untergruppen spezifiziert, entsteht folgendes Bild:



Um konkrete Angaben für die spätere Umsetzung der Dokumente in der Praxis zu gewinnen, wurde bei den elektronischen Dokumenten zusätzlich zum Medium auch nach dem Datenformat gefragt:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Nur Text	242	26,2
RTF	21	2,3
Word	142	15,4
PDF	77	8,4

Die deutliche Präferenz für Nur-Text-Dateien überrascht wenig und spiegelt den Umstand wider, dass die blinden Teilnehmer der Befragung die durch andere Formate transportierten Formatierungen nicht wahrnehmen können und deshalb auch nicht benötigen. Einige ältere Screenreader können gleichzeitig mit den kleineren Datenaufkommen der Nur Text-Dateien besser umgehen, so dass dieses Format dann für blinde und sehbehinderte Nutzer deutliche Vorteile hat.

3.1.2.7. Informationsbedarf zu barrierefreien Dokumenten

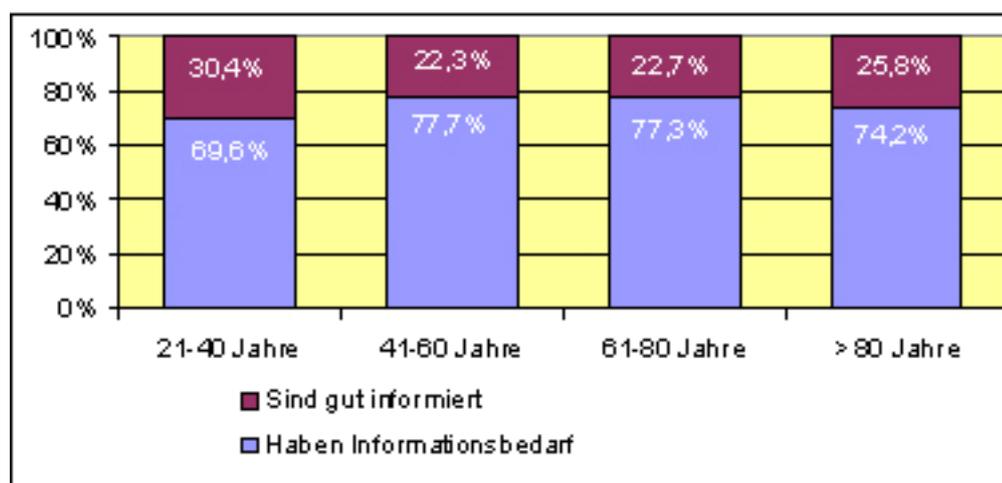
Während die Aufschlüsselung der subjektiven Bedarfskriterien bereits im Zusammenhang mit der Frage der Bereitschaft blinder und sehbehinderter Menschen, barrierefreie Dokumente zu nutzen, wurde unter Punkt 2.1.2.5. die Vermutung geäußert, dass der betroffene Personenkreis ein Informationsdefizit haben könnte, das sowohl für die bislang geringe Nachfrage nach

barrierefreien Dokumenten als auch für die Unsicherheit im Umgang mit ihnen ursächlich sein könnte. Ein subjektives Defizit wird durch die Antworten auf die Frage „Haben Sie Informationsbedarf zum Thema barrierefreie Dokumente?“ eindeutig belegt.

	Häufigkeit	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
keine Angabe	213	22,3	22,4
ja, ich habe mehr Bedarf	266	27,9	50,3
ja, ich weiß noch nichts	280	29,4	79,6
nein, ich bin gut informiert	194	20,3	100,0
Gesamt	953	100,0	

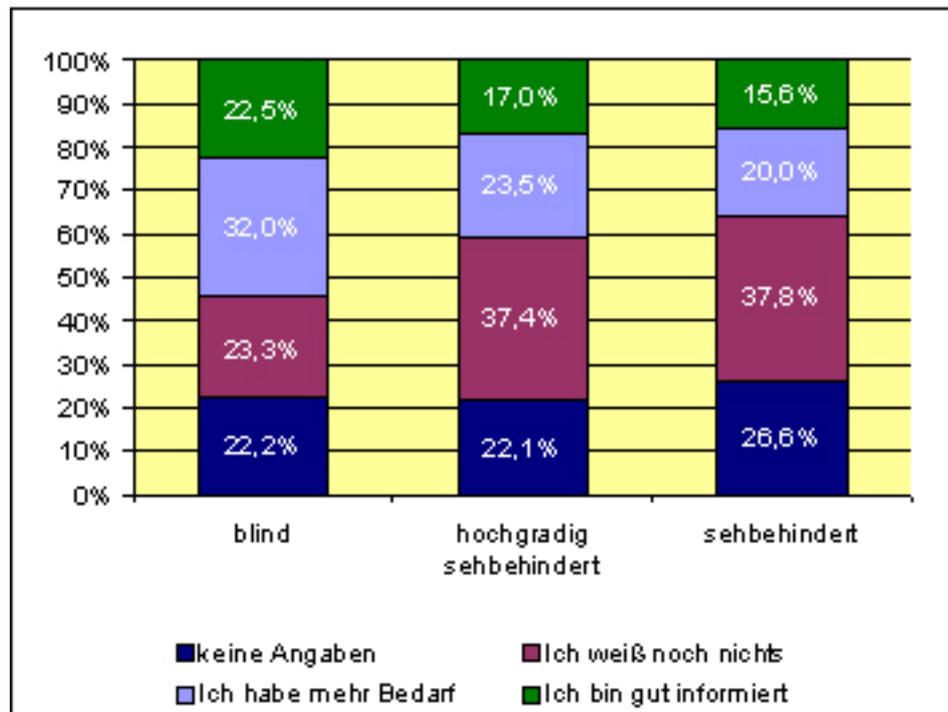
Nur 20,3% der Betroffenen geben in der Befragung an, gut informiert zu sein, während knapp 30% nach eigenen Angaben über dieses Thema „noch nichts“ wissen. Interessant ist eine Aufschlüsselung dieser Ergebnisse in Abhängigkeit vom Alter der Befragten:

Infobedarf	Alter						Total
	keine Angabe	< 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	> 80	
k. A.	9 (1,0%)	1 (0,1%)	14 (1,5%)	43 (4,7%)	93 (10,1%)	50 (5,4%)	210
ja, habe mehr Bedarf	4 (0,4%)	-	24 (2,6%)	67 (7,3%)	117 (12,7%)	43 (4,7%)	255
ja, weiß noch nichts	2 (0,2%)	3 (0,3%)	15 (1,6%)	59 (6,4%)	118 (12,8%)	81 (8,8%)	278
nein, bin gut informiert	3 (0,3%)	1 (0,1%)	17 (1,8%)	46 (5,0%)	69 (7,5%)	43 (4,7%)	179
Total	18 (2,0%)	5 (0,5%)	70 (7,6%)	215 (23,3%)	397 (43,1%)	217 (23,5%)	922



Lässt man die Altersgruppe „unter 20 Jahre“ wegen der geringen Zellbesetzung außer acht, scheinen jüngere Betroffene mehr

Informationen über barrierefreie Dokumente zu haben als ältere. 30,4 % der 21-40-Jährigen, die konkrete Angaben zu ihrem Informationsstand machten, gaben an, gut informiert zu sein. Bei den 41-60-Jährigen waren es nur 22,3 %, bei den 61-80-Jährigen 22,7 % und bei den Teilnehmern über 80 Jahren waren es 25,8%. In dieser Gruppe machten allerdings auch mehr als 23% der Betroffenen keine Angaben zu dieser Frage.



Auch der Grad der Sehschädigung scheint einen Effekt auf den Informationsbedarf zu haben. Mit 23,3 % ist der Anteil der Menschen, die angeben nichts über barrierefreie Dokumente zu wissen, in der Gruppe der Blinden deutlich geringer als bei den hochgradig Sehbehinderten (37,4 %) und den sehbehinderten Teilnehmern der Befragung mit 37,8 %. Immerhin 22,5 % der blinden Teilnehmer geben an, ausreichend informiert zu sein. Bei den hochgradig Sehbehinderten (17,0 %) und den Sehbehinderten (15,6 %) sind es deutlich weniger.

Insgesamt antworteten die Teilnehmer auf diese Frage wie folgt:

	SehSchädigung				Total
	k. A.	blind	hochgradig sehbehindert	seh- behindert	
k. A.	13 (1,4%)	107 (11,6%)	78 (8,5%)	12 (1,3%)	210
ja, habe mehr Bedarf	8 (0,9%)	155 (16,8%)	83 (9,0%)	9 (1,0%)	255
ja, weiß noch nichts	16 (1,7%)	113 (12,3%)	132 (14,3%)	17 (1,8%)	278
nein, bin gut informiert	3 (0,3%)	109 (11,8%)	60 (6,5%)	7 (0,8%)	179
Gesamt	40 (4,3%)	484 (52,5%)		45 (4,9%)	922

Das fehlende Wissen würde sich die Mehrheit der Betroffenen am liebsten aus Broschüren (31,8 %), bei Info-Veranstaltungen vor Ort (15,1 %) oder durch die Vorstände (27,8 %) vermitteln lassen:

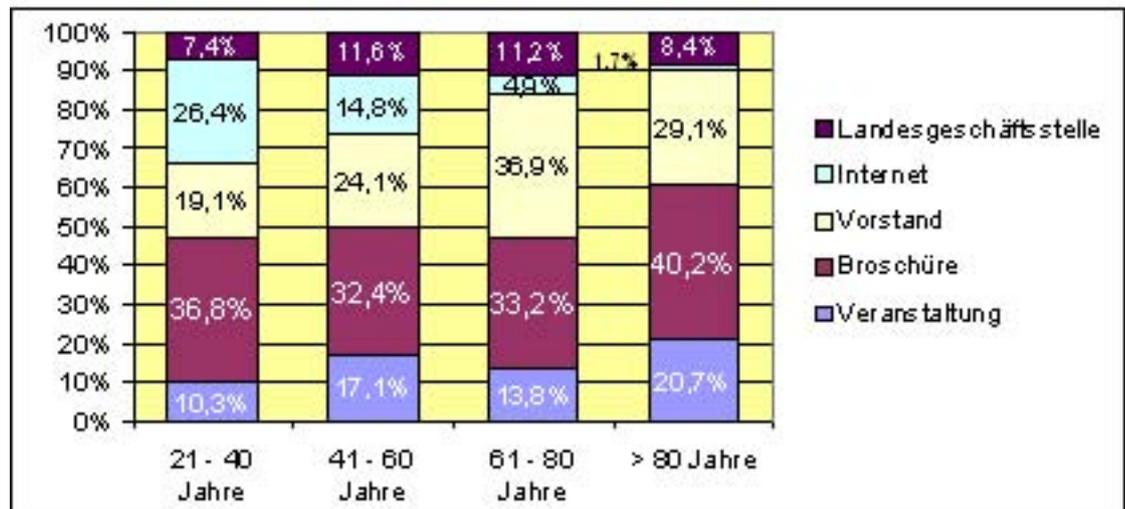
	Häufigkeit	Gültige Prozen-te
Informationsveranstaltung vor Ort	144	15,1
Broschüre	303	31,8
Bezirksgruppenleiter/Vereinsvorstand	265	27,8
Internet	85	8,9
BSVW-Landesgeschäftsstelle	92	9,6

Auffällig ist dabei, dass sich die Vorlieben hinsichtlich der Informationsbeschaffung mit dem Alter der Befragungsteilnehmer verändern.

	Alter						Total
	k. A.	< 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	> 80	
Veranstaltung	3 (0,3%)	-	7 (0,8%)	37 (4,0%)	53 (5,7%)	37 (4,0%)	137
Broschüre	3 (0,3%)	2 (0,2%)	25 (2,7%)	70 (7,6%)	128 (13,9%)	72 (7,8%)	300
Bezirksgruppen- /Vereinsvorstand	3 (0,3%)	-	13 (1,4%)	52 (5,6%)	142 (15,4%)	52 (5,6%)	262
Internet	2 (0,2%)	1 (0,1%)	18 (2,0%)	32 (3,5%)	19 (2,1%)	3 (0,3%)	75
BSVW- Landesgeschäftsstelle	-	1 (0,1%)	5 (0,5%)	25 (2,7%)	43 (4,7%)	15 (1,6%)	89

Wie sich die Betroffenen informieren, scheint vom Alter abzuhängen. Von den 21-40-Jährigen würden sich 35,7 % in einer Broschüre, 25,7 % im Internet und 18,6 % beim Ortsvereinsvorsitzenden informieren. Bei den 41-60-Jährigen wählen 32,6 % die Broschüre, 24,2 % den Bezirksgruppenleiter

und 14,9 % das Internet. Die 61-80-Jährigen würden sich zu 35,8 % beim Leiter des Ortsvereins, zu 32,2 % in einer Broschüre und zu 4,8 % im Internet erkundigen. Die über 80-Jährigen würden nur zu 1,4 % im Internet recherchieren. Für die Mitglieder, die jünger als 20 Jahre sind, kann wegen der zu geringen Zellbesetzung keine sichere Aussage getroffen werden.



3.1.2.8. Zusammenfassung

Die Befragung zum Bedarf an barrierefreien Dokumenten zeigt erwartungsgemäß, dass blinde und sehbehinderte Menschen zu mehr als 90% Mitteilungen öffentlicher Stellen erhalten.

Bislang nutzen knapp $\frac{3}{4}$ aller von Blindheit oder Sehbehinderung betroffenen Menschen die Hilfe anderer Personen, um sich die Inhalte der Schreiben zu erschließen.

In nicht geringem Umfang werden zur Zugänglichmachung der Inhalte von Verwaltungsschreiben auch technische Hilfsmittel wie Bildschirmlesegeräte, Lupen und geschlossene Vorlesesysteme verwendet. Dies ist insbesondere in der Gruppe der hochgradig sehbehinderten und sehbehinderten Befragungsteilnehmer der Fall.

Knapp 60% der Befragten wissen nicht, an wen sie sich innerhalb der Verwaltung wenden können, um barrierefreie Dokumente zu erhalten. Gleichzeitig würden mehr als 80% der Befragten solche Dokumente aber nutzen oder vielleicht nutzen. Fast ebenso groß ist der Anteil derer, die nicht glauben, ausreichend über barrierefreie Dokumente informiert zu sein.

Die Mehrheit der Befragten sieht in akustischen Dokumenten die für sie am besten nutzbare Form der barrierefreien Umsetzung von Dokumenten (75,4%). Musikkassetten und Audio-CDs wurden hier zu fast gleichen Teilen als bevorzugte Trägermedien genannt.

Elektronische Dokumente, insbesondere im Nur-Text und Wordformat auf Daten CD oder als eMail-Anhang, werden ebenfalls von einer Mehrheit der Befragten (52,9%) als sinnvoll erachtet.

Schriftliche Dokumente werden von 63% der Befragten als nutzbar eingestuft, dabei zu ca. 70% in Form kontrastreicher Großdrucke und ca. 30% in Brailleschrift.

Die Präferenzen in der Form der barrierefreien Dokumente sind abhängig vom Alter der Befragten:

- Jüngere blinde und hochgradig sehbehinderte Menschen nutzen deutlich öfter elektronische Formen als die Älteren, dies gilt insbesondere für eMails.
- Bei der Umsetzung in akustische Formen ist eine Tendenz hin zur Audio-CD bei jüngeren und zur Musikkassette bei älteren Betroffenen zu erkennen.
- Die Ausgabe als kontrastreicher Großdruck ist für ältere Menschen wichtiger, Brailledruck eher für jüngere.

3.2. Die Befragung der Bedarfsträger in der Verwaltung

Mit einem zweiten Fragebogen wurde eine Selbsteinschätzung der Möglichkeiten und Grenzen der Bedarfsträger bei der Umsetzung des Behindertengleichstellungsgesetzes des Landes NRW (BGG NRW) vom 16. Dezember 2003 sowie der Verordnung über barrierefreie Dokumente (VBD NRW) vom 19. Juni 2004 abgefragt. Der Fragebogen wurde vom BSVW in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW sowie der Lenkungsgruppe für das Projekt „Barrierefreie Dokumente“ entwickelt.

Es wurden 445 Fragebögen an 373 Städte und Gemeinden, 31 Kreise und 23 kreisfreie Städte, fünf Bezirksregierungen, zwei Landschaftsverbände und elf Versorgungsämter in NRW versandt. Geantwortet haben davon insgesamt 220 Bedarfsträger. Die Rücklaufquote beträgt also fast 50 % (49,4%). Damit ist das Ergebnis der Befragung als repräsentativ für Nordrhein-Westfalen zu werten.

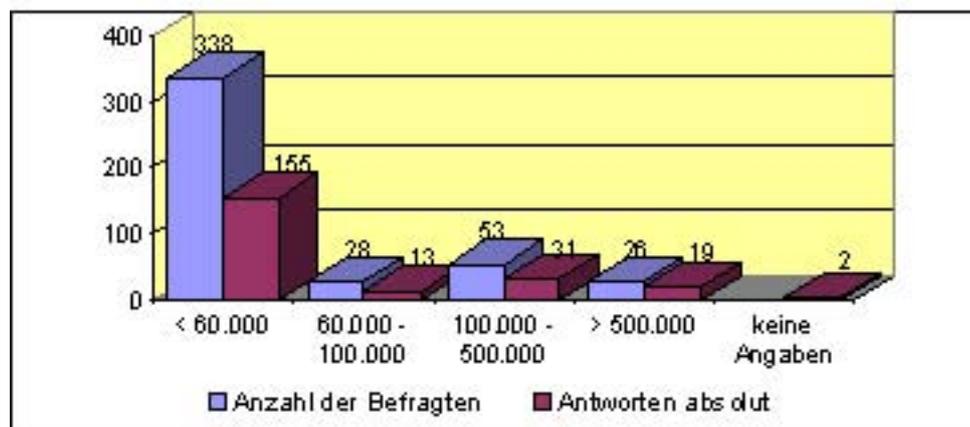
3.2.1. Teilnehmerstruktur

Die Einwohnerzahl der befragten Gemeinden dient bei der Auswertung als Bezugsgröße zur Einordnung der Möglichkeiten der Bedarfsträger, barrierefreie Dokumente selbst herzustellen. Es ist anzunehmen, dass kleinere Bedarfsträger dazu schlechter in der Lage sind, da insbesondere die Umsetzung in Brailledruck

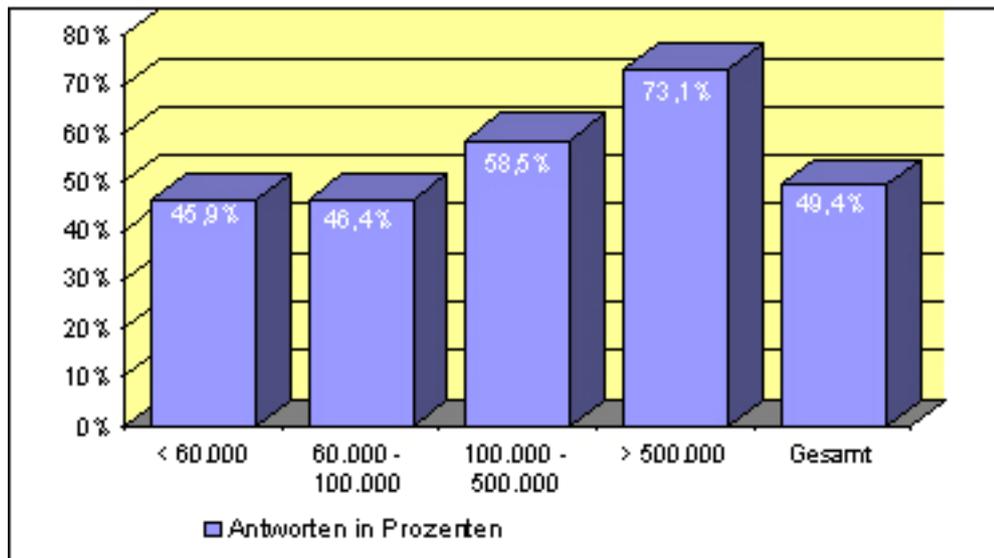
Investitionen erfordert, die nur durch häufigere Nutzung rentabel erscheinen. Die erfassten Daten lassen deshalb Rückschlüsse darauf zu, in welchem Umfang Bedarf an der Dienstleistung bestehen könnte, barrierefreie Dokumente extern anzufertigen. Da die inhouse Herstellung außer der erforderlichen Ausstattung mit Hard- und Software auch spezielle Detailkenntnisse bei den mit dieser Aufgabe betrauten Mitarbeitern voraussetzt, liefert die Einwohnerzahl indirekt auch einen Anhaltspunkt für das zu erwartende Interesse der Kommunen, Kreise und Behörden, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterzubilden. In der Auswertung wurden die beiden Fragebögen ohne Angabe der Einwohnerzahl deshalb nicht berücksichtigt.

Die Datenerhebung erbrachte folgendes Ergebnis:

Von den 338 befragten Kommunen, Kreisen und Behörden mit einer Zuständigkeit für weniger als 60.000 Einwohner antworteten 155. Das entspricht 45,86% der Befragten in dieser Größenkategorie. In der Kategorie von 60.000 bis 100.000 waren es 13 von 28 (46,43%), in der Kategorie 100.000 bis 500.000 antworteten 31 von 53 (58,49%) und über 500.000 Einwohner waren es 19 von 26 (73,07%). Insgesamt beteiligten sich also 220 von 445 angeschriebenen Bedarfsträgern. Das entspricht einer prozentualen Gesamtbeteiligung von 49,44%.



Die Kategorien, in denen die Ergebnisse der Befragung zusammengefasst sind, wurden nach inhaltlichen Gesichtspunkten ausgewählt: bis 60.000 Einwohner ist eine Gemeinde Kleinstadt, ab 100.000 Einwohner gilt eine Stadt als Großstadt. Durch diese verwaltungstechnisch begründete Einteilung der Kategorien kommt es zu einer sehr ungleichmäßigen Verteilung von Daten innerhalb der Gesamtstichprobe. In der Auswertung werden deshalb im Rahmen der beschreibenden Statistik nur Häufigkeiten miteinander verglichen.



Von den Gemeinden und Städten bis 60.000 Einwohner sind die meisten ausgefüllten Fragebögen eingegangen, verglichen mit der Zahl der Kommunen in dieser Größe ist der Rücklauf jedoch prozentual geringer als bei den Bedarfsträgern mit mehr als 100.000 und mehr als 500.000 Einwohnern. Die Antwortquote steigt bei den größeren Bedarfsträgern deutlich über die mittlere Häufigkeit, so dass ein Zusammenhang zwischen der Größe des Bedarfsträgers und dem Rücklauf auszumachen ist.

3.2.2. Anzahl blinder und sehbehinderter Menschen im Zuständigkeitsbereich

In Nordrhein-Westfalen lebten laut Statistik der Landschaftsverbände Rheinland und Westfalen-Lippe im Zahlungsmonat 12/2004 ca. 31.000 Blindengeldberechtigte und etwa 8.000 Sehbehindertengeldberechtigte. Berücksichtigt man jedoch die Zahl sehbehinderter Menschen, die der Blinden- und Sehbehindertenverein Westfalen e.V. auf der Basis der Hochrechnung des Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverbandes e.V. für Nordrhein-Westfalen ermittelt hat (ca. 110.000 hochgradig sehbehinderte Menschen), ist die Zahl derjenigen, die einen Anspruch auf Barrierefreie Dokumente haben, deutlich höher anzusetzen.

Bei einer Gesamteinwohnerzahl von über 18 Millionen ergibt sich eine Quote von 0,2 % für blinde und 0,66 % für sehbehinderte Menschen in diesem Bundesland. In einer Stadt mit 60.000 Einwohnern leben also rein rechnerisch 120 blinde und 396 sehbehinderte Menschen, in einer Großstadt mit mehr als 500.000 Bewohnern mehr als 1.000 Blinde und über 3.300 Sehbehinderte. Diese Betroffenen haben Anspruch auf die Umsetzung von offiziellen Dokumenten in eine für sie nutzbare Form.

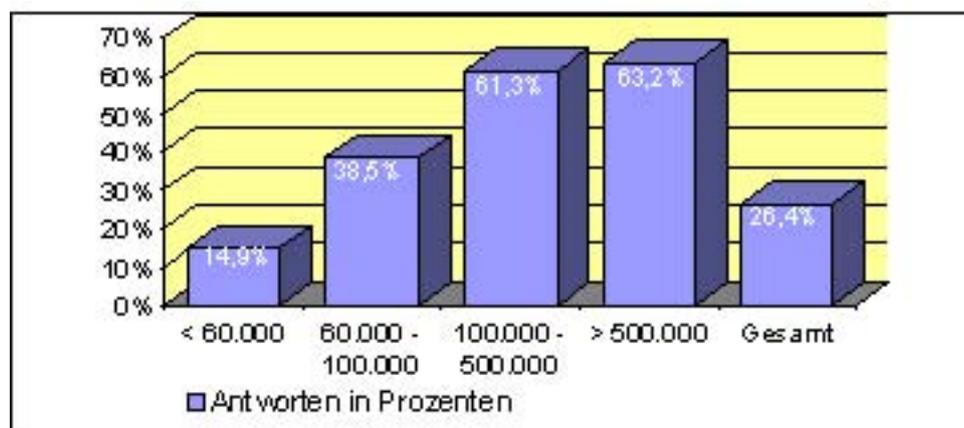
Um zu erfahren, wie hoch dieser theoretische Bedarf in der Praxis wirklich ist, wurden die Bedarfsträger gebeten, die Zahl der blinden und sehbehinderten Menschen anzugeben, die in Ihrem (Zuständigkeits-)Gebiet leben.

Interessant ist in diesem Zusammenhang die Häufigkeitsverteilung der Antworten:

Einwohner	blind	hochgradig sehbehindert	seh- behindert	seh- geschädigt
< 60.000	17 (11,0 %)	15 (9,7 %)	2 (1,3 %)	6 (3,9 %)
60.000- 100.000	4 (30,8 %)	4 (30,8 %)	2 (15,4 %)	1 (7,7 %)
100.000- 500.000	16 (51,6 %)	13 (41,9 %)	12 (38,7 %)	3 (9,7 %)
> 500.000	11 (57,9 %)	10 (52,6 %)	6 (31,6 %)	1 (5,3 %)
Gesamt	47 (21,4 %)	41 (18,6 %)	22 (10,0 %)	11 (5,0 %)

Auffällig ist hier die extrem geringe Zahl der Befragungsteilnehmer, die die Anzahl der betroffenen Menschen in ihrem Zuständigkeitsbereich benennen können. Die Kategorie „sehgeschädigt“ entstand, da bei einigen der Fragebögen eine Gesamtzahl für blinde und sehbehinderte Menschen angegeben war. Selbst unter Berücksichtigung dieser kumulierten Werte in der Antwortenstatistik wird deutlich, dass nur gut ¼ aller Befragungsteilnehmer (26,4%) die Anzahl der blinden Menschen in ihrem Zuständigkeitsbereich kennt. Die Zahl der Sehbehinderten kennen nur 15% der Teilnehmer.

Bemerkenswert erscheint auch der Zusammenhang zwischen der Größe der Kommune und der Anzahl der Antworten.



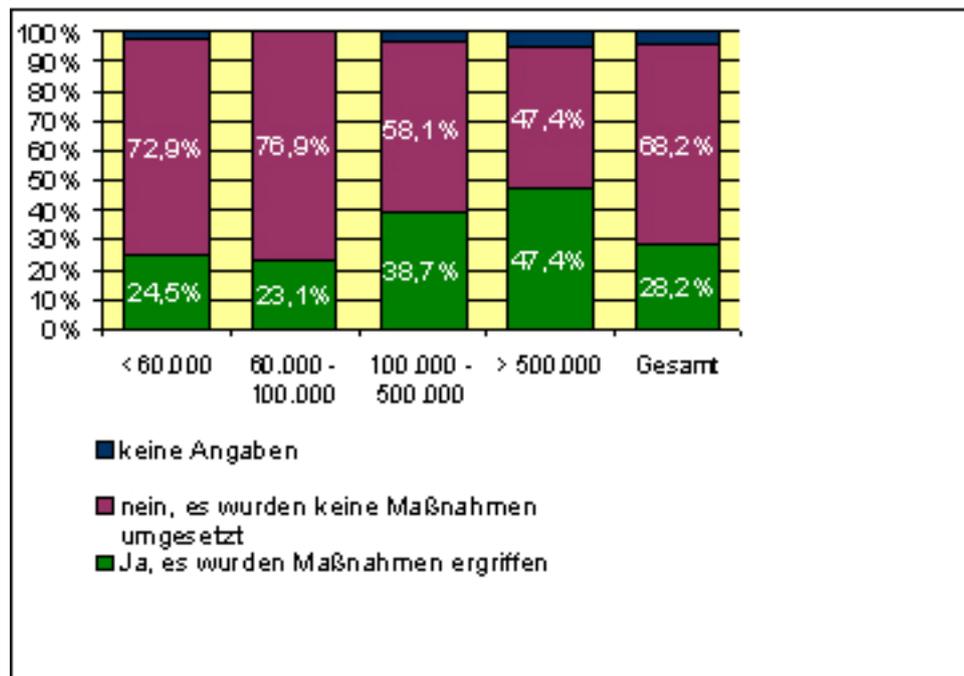
Nur 17 von 155 Kommunen mit einer Einwohnerzahl unter 60.000 können die Anzahl ihrer blinden Bürgerinnen und Bürger benennen. Die Kommunen zwischen 100.000 und 500.000

Einwohnern und Bedarfsträger mit einer Bevölkerung über 500.000 dagegen liegen mit ihren Nennungen deutlich über der mittleren Häufigkeit. In die Kategorie der Bedarfsträger mit einer Größe über 500.000 Einwohnern fallen allerdings die elf Versorgungsämter und die beiden Landschaftsverbände, die die genaue Zahl der Betroffenen natürlich kennen, weil zu ihren Aufgaben die Betreuung von Menschen mit Behinderungen gehört. Berücksichtigt man diese Tatsache, relativiert sich die Häufigkeit der Angaben in dieser Kategorie.

Insgesamt ist festzustellen, dass die Kenntnis über die Anzahl der Betroffenen überall dort sehr gering ist, wo nicht ausdrücklich behindertenspezifische Aufgaben wahrgenommen werden. Die meisten Bedarfsträger können deshalb den Bedarf an barrierefreien Dokumenten nicht einschätzen.

3.2.3. Umgesetzte Maßnahmen

Seit dem Inkrafttreten des BGG NRW am 1.1.2004 stellt die Umsetzung von amtlichen Dokumenten und Bescheiden in eine barrierefreie Form für alle an das Gesetz gebundenen Verwaltungseinheiten eine Pflichtaufgabe dar, die seit Juni 2004 nach den Vorgaben der Verordnung Barrierefreie Dokumente (VBD) zu erfüllen ist.



In Anbetracht der Zeitspanne von eineinhalb Jahren seit Einführung des BGG NRW, sollte zum Zeitpunkt der Befragung 2005 ermittelt werden, ob die Bedarfsträger bereits erste Maßnahmen eingeleitet hatten, um dieser Pflicht nachkommen zu können.

Die Datenerhebung ergab folgendes Bild:

Einwohnerzahl	Ja	Nein	k. A.	Summe
< 60.000	38 (24,5 %)	113 (72,9 %)	4 (2,6 %)	155
60.000-100.000	3 (23,1 %)	10 (76,9 %)	-	13
100.000-500.000	12 (38,7 %)	18 (58,1 %)	1 (3,2 %)	31
> 500.000	9 (47,4 %)	9 (47,4 %)	1 (5,3 %)	19
Gesamt	62 (28,2 %)	150 (68,2 %)	6 (3,6 %)	218

Insgesamt zeigt sich bei dieser Frage, dass erst ein Drittel aller zur Umsetzung der VBD verpflichteten Stellen zum Zeitpunkt der Befragung konkrete Maßnahmen umgesetzt hatte. Welche Maßnahmen getroffen wurden, ist nicht ersichtlich. Es kann sich hier ebenso um einzelne konkrete Umsetzungen von Mitteilungen in barrierefreie Form gehandelt haben, wie um die

Anschaffung von technischer Ausrüstung. In vielen Verwaltungen werden zudem Maßnahmen zur Umsetzung des BGG NRW nach der VBD NRW nicht von Maßnahmen nach der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik (BITV NRW) unterschieden, die im Wesentlichen für Internet- und Intranetangebote sowie Programmoberflächen im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung gilt. Es stellt sich die Frage, ob die Befragungsteilnehmer bisher keinen Bedarf gesehen haben, Maßnahmen einzuleiten, oder ob sie sich nicht in der Lage sahen, dem Bedarf mit geeigneten Maßnahmen zu begegnen (zum Zusammenhang zwischen eingeleiteten Maßnahmen und Schulungsbedarf s.u.). Die geringe Aktivität trotz rechtlicher Handlungsverpflichtung lässt allerdings bereits einen deutlichen Bedarf an Beratung zur VBD vermuten.

3.2.4. Ansprechpartner

Die Frage nach dem Vorhandensein eines konkreten Ansprechpartners für barrierefreie Dokumente innerhalb des Verwaltungsträgers ist in doppelter Hinsicht von Interesse. Zum einen lässt die Einsetzung eines Beauftragten Rückschlüsse auf die Bedeutung zu, die barrierefreien Dokumenten in der entsprechenden Kommune eingeräumt wird, zum anderen stellt eine konkrete Anlaufstelle eine wichtige Voraussetzung für die in Anspruchnahme des Rechtes auf barrierefreie Dokumente seitens der Betroffenen dar.

Angesichts des Umstandes, dass die Benennung eines zentralen Beauftragten eine vorbereitende Maßnahme darstellt und mehr als 68% der Teilnehmer angaben, bislang keine Maßnahmen ergriffen zu haben, war nicht von einer hohen Regelungsquote auszugehen.

Einwohnerzahl	Ja	Nein	Keine Angabe	Summe
< 60.000	46 (29,7 %)	102 (65,8 %)	7 (4,5 %)	155
60.000-100.000	3 (23,1 %)	9 (69,2 %)	1 (7,7 %)	13
100.000-500.000	12 (38,7 %)	17 (54,8 %)	2 (6,5 %)	31
> 500.000	10 (52,6 %)	9 (47,4 %)	-	19
Gesamt	71 (32,57 %)	137 (62,84 %)	10 (4,59 %)	218

Erwartungsgemäß zeigen die erhobenen Daten ein ähnliches Bild wie bei der vorhergehenden Frage. Ein Drittel der Bedarfsträger verfügte über einen konkreten Ansprechpartner, wobei die ganz großen Bedarfsträger über 500.000 auch in diesem Regelungsbereich deutlich häufiger tätig geworden waren (52,6 %). Die kleinen Kommunen unter 60.000 Einwohner hatten zu knapp zwei Dritteln (65,8 %) keinen Ansprechpartner benannt.

Im Einzelnen handelte es sich dabei unabhängig von der Größe der Bedarfsträger um die folgenden Ansprechpartner (es wurden inhaltliche Kategorien gebildet):

Ansprechpartner	Häufigkeit	gültige Prozente
Behindertenbeauftragter/- koordinator	15	29,4
Hauptamt/Zentrale Dienste	10	19,6
Namentlich genannter Mitarbeiter	8	15,7
Bürgerbüro/Bürger service	7	13,7
EDV-Abteilung	4	7,8
Alle Beschäftigten	3	5,9
Stabstelle	2	3,9
Sozialamt	1	2,0
Bürgermeister	1	2,0
Gesamt	51	100

Behindertenbeauftragte bzw. –koordinatoren wurden wie erwartet am häufigsten als zentrale Ansprechpartner für die Beantragung barrierefreier Dokumente genannt, gefolgt von der Abteilung Hauptamt / zentrale Dienste. Das Bürgerbüro bzw. der Bürgerservice wurde nur halb so häufig als Ansprechpartner genannt wie die Behindertenbeauftragten. Am dritthäufigsten wurden Mitarbeiter namentlich als Ansprechpartner aufgeführt, ohne ihre genaue Funktion in der Verwaltung näher zu benennen, so dass es nicht möglich ist, sie einer der anderen Kategorien zuzuordnen.

Bei der Ansiedelung der Zuständigkeit beim Bürgermeister handelt es sich um einen Einzelfall ohne Aussagekraft.

Die Einrichtung einer eigenen Stabstelle als zentraler Ansprechpartner für die Umsetzung der VBD scheint in Richtung Behindertenbeauftragte zu weisen.

Betrachtet man die zentralen Ansprechpartner in Abhängigkeit von der Größe der Bedarfsträger, ergeben sich bedingt durch die kleine Zahl der Nennungen insgesamt teilweise nur sehr gering belegte oder leere Zellen, so dass eine statistische Aussage für diese Fälle nicht sinnvoll ist. Der Vollständigkeit halber werden aber alle Angaben im Folgenden aufgeführt:

Ansprechpartner	< 60.000	60.000-100.000	100.000-500.000	> 500.000
Behindertenbeauftragter	6 (3,9%)	1 (7,7%)	8 (25,8%)	-
Hauptamt / Zentrale Dienste	8 (5,2%)	1 (7,7%)	-	1 (5,3%)
Namentlich genannter Mitarbeiter	6 (3,9%)	-	1 (3,2%)	1 (5,3%)
Bürgerbüro/-service	6 (3,9%)	1 (7,7%)	-	-
EDV-Abteilung	1 (0,6%)	1 (7,7%)	-	2 (10,5%)
Alle Beschäftigten	3 (1,9%)	-	-	-
Stabstelle	2 (1,3%)	-	-	-
Sozialamt	-	-	-	1 (5,3%)
Bürgermeister	1 (0,6%)	-	-	-
Bisher noch keiner	1 (0,6%)	-	-	-
Gesamt	34 (21,9%)	4 (30,8%)	9 (29,0%)	5 (26,3%)

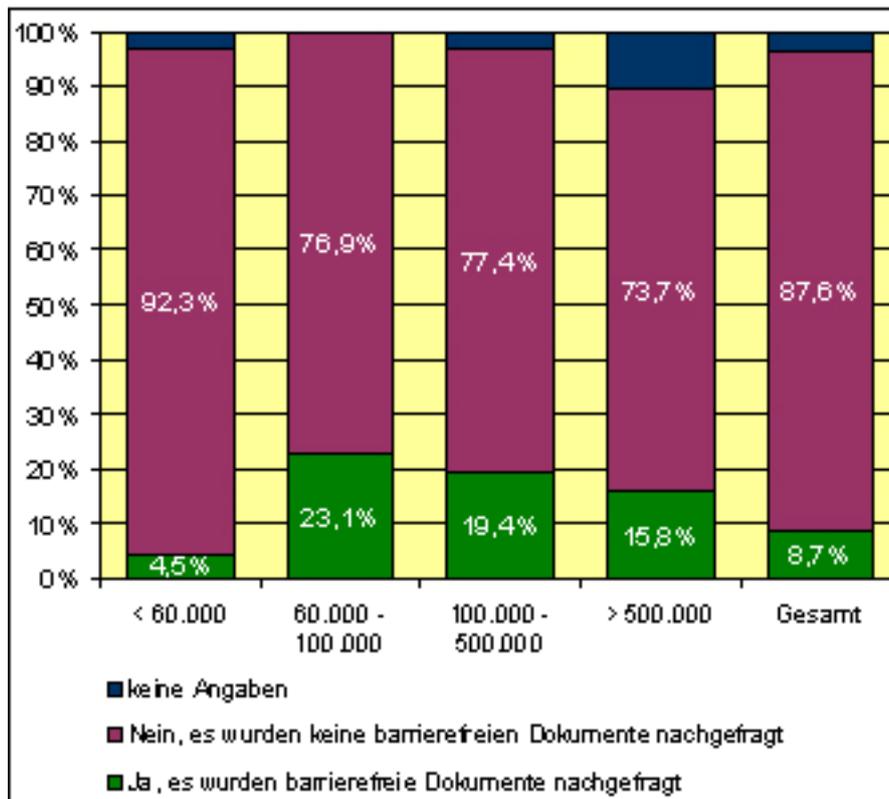
Auffällig ist hier, dass in Großstädten mit über 100.000 bis 500.000 Einwohnern die Behindertenbeauftragten auch die zentralen Ansprechpartner für die Umsetzung von Dokumenten in barrierefreie Formen sind (25,8 %), wohingegen bei allen anderen Bedarfsträgern eine Zuordnung der Zuständigkeit aufgrund der geringen Fallzahlen bzw. Prozentwerte nicht eindeutig möglich ist.

3.2.5. Bisherige Nachfrage

Die bisherige Nachfrage gibt angesichts des ermittelten geringen Kenntnisstandes seitens der blinden und sehbehinderten Menschen in NRW und in Anbetracht der geringen Aktivität der befragten Bedarfsträger zur Umsetzung der VBD NRW keine konkreten Anhaltspunkte für das tatsächliche Nachfragepotential in NRW. Die bisherige Nachfrage kann aber herangezogen werden, um den Stand der Entwicklung zu erklären. Zudem lässt die Verteilung der Nachfrage möglicherweise Rückschlüsse auf die Inhalte des tatsächlichen Bedarfs zu. Dahingehende Erkenntnisse wären für die Gestaltung der Schulungen in der zweiten Projektphase von erheblicher Bedeutung.

Zum Zeitpunkt der Befragung waren bereits barrierefreie Dokumente in folgendem Umfang nachgefragt worden:

Einwohnerzahl	Ja	Nein	k. A.	Summe
< 60.000	7 (4,5%)	143 (92,3%)	5 (3,2%)	155
60.000-100.000	3 (23,1%)	10 (76,9%)	-	13
100.000-500.000	6 (19,4%)	24 (77,4%)	1 (3,2%)	31
> 500.000	3 (15,8%)	14 (73,7%)	2 (10,5%)	19
Gesamt	19.. (8,7%)	191 (87,6%)	8 (3,7%)	218



Hier zeigt sich, dass die Nachfrage nach barrierefreien Dokumenten insgesamt erwartungsgemäß sehr niedrig war. Bei kleinen Kommunen wurden dabei deutlich weniger barrierefreie Dokumente angefordert als bei größeren Bedarfsträgern.

Der Anspruch nach Paragraph neun des BGG NRW umfasst Bescheide, Vordrucke und amtliche Informationen. Um für das Projekt abschätzen zu können, welche Art von Dokumenten in barrierefreie Formen umgesetzt werden sollen, wurde unter Frage 5 ebenfalls die Art, die Form und die Länge der beantragten barrierefreien Dokumente ermittelt. Bei den Dokumenten handelt es sich um folgende Arten:

Dokumentenart	< 60.000	60.000 - 100.000	100.000 - 500.000	> 500.000	Summe
Briefe	1 (0,6%)	1 (7,7%)	4 (12,9%)	1 (5,3%)	7
Bescheide	2 (1,3%)	1 (7,7%)	2 (6,5%)	4 (21,1%)	9
Broschüren	2 (1,3%)	-	2 (6,5%)	-	4
Formulare, Anträge, Vordrucke	4 (2,6%)	1 (7,7%)	-	3 (15,8%)	8
Regelmäßige Schriftstücke	2 (1,3%)	-	2 (6,5%)	-	4
Gesamt	11 (7,1%)	3 (23,1%)	10 (32,3%)	8 (42,1%)	32

Grundsätzlich ist aufgrund der zu geringen Fallzahlen pro Zelle für diese Frage keine gesicherte statistische Aussage möglich. Es sieht aber so aus, als ob sich die Art der nachgefragten Dokumente abhängig von der Größe des Bedarfsträgers

unterscheidet: Scheint es bei den Kommunen bis zu 100.000 Einwohnern keine Nachfrageschwerpunkte zu geben, ist bei den Großstädten bis 500.000 Bürgern eine Tendenz zu Briefen zu verzeichnen, wohingegen bei den großen Bedarfsträgern mit mehr als 500.000 Bewohnern eher Bescheide bzw. Formulare, Anträge und Vordrucke gebraucht werden. Broschüren und regelmäßige Schriftstücke wie z.B. Abfallkalender u.ä. scheinen weniger verlangt zu werden.

Da die Umsetzung von Dokumenten in barrierefreie Formen auch davon abhängig ist, aus welchen Elementen das Schriftstück besteht, wurde auch das Format der angeforderten Dokumente abgefragt. Sie bestanden überwiegend aus:

Form	< 60.000	60.000-100.000	100.000-500.000	> 500.000	Summe
Text	4 (2,6%)	2 (15,4 %)	5 (16,1%)	4 (21,1%)	15
Tabelle	-	-	-	-	0
Text + Tabelle	4 (2,6%)	1 (7,7 %)	2 (6,5%)	1 (5,3%)	8
Grafik + Text	-	-	1 (3,2%)	-	1
Grafik	1 (0,6%)	-	-	-	1
Summe	9 (5,8%)	3 (23,1%)	8 (25,8%)	5 (26,3%)	25

Tendenziell werden eher reine Textdokumente (15 von 25, das sind 60 % der Angaben) bzw. Dokumente nachgefragt, die sowohl Text als auch Tabellen (8 von 25, das sind 32 % der Nennungen) enthalten. Diese Struktur der Schriftstücke passt zu der Art der bisher angeforderten Dokumente, da man bei Briefen und Bescheiden bzw. Formularen, Anträgen und Vordrucken eher Text und Tabellen als Grafiken erwartet.

Die Länge der Dokumente ist für die Planung des Umsetzungsbedarfs ebenfalls wichtig. Die Anzahl der Seiten stellt sich wie folgt dar:

Seiten	< 60.000	60.000- 100.000	100.000- 500.000	> 500.000	Summe
1	5 (3,2%)	1 (7,7%)	2 (6,4%)	-	8
2	2 (1,3%)	-	1 (3,2%)	1 (5,3%)	4
4	-	-	-	1 (5,3%)	1
6	-	-	1 (3,2%)	-	1
8	1 (0,6%)	-	-	-	1
10	-	1 (7,7%)	-	-	1
15	-	-	1 (3,2%)	-	1
60	-	-	3 (9,7%)	-	3
Gesamt	8 (5,1%)	2 (15,3%)	8 (25,8%)	2 (10,5%)	20

Bei dieser Frage scheint es tendenziell einen Zusammenhang zwischen der Größe des Bedarfsträgers und der Länge des Dokumentes zu geben. Es zeigt sich hier grundsätzlich ein Trend zu kurzen Dokumenten von einer (8 von 20 Angaben, das sind 40 %) oder zwei (4 von 20 Nennungen, das sind 20 %) Seiten. Die Länge der Dokumente stimmt mit der Art der angefragten Schriftstücke überein, da man bei Briefen und Bescheiden i.d.R. nur bis zu vier Seiten erhält.

3.2.6. Möglichkeiten der inhouse Erstellung barrierefreier Dokumente

Die Bedarfslage der Verwaltungsträger ändert sich naturgemäß in Abhängigkeit von den Möglichkeiten zur inhouse Erstellung barrierefreier Dokumente sehr stark. Sind sie technisch und personell in der Lage, solche Dokumente selbstständig zu erstellen, so steigt vermutlich der Bedarf an Schulungen zur Qualifizierung der entsprechenden Mitarbeiter. Sehen sich die Verwaltungsträger hingegen nicht in der Lage, barrierefreie Dokumente zu erstellen, so entsteht Bedarf an externen Dienstleistern, die diese Aufgabe übernehmen können.

	Häufigkeit	Gültige Prozente
k. A.	6	2,75
Ja	103	47,25
Nein	109	50,00
Summe	218	100,00

Fast die Hälfte aller Bedarfsträger gab zum Zeitpunkt der Befragung an, barrierefreie Dokumente selbst herstellen zu können. Worauf diese Annahme beruhte, ist nicht ersichtlich. Um barrierefreie Dokumente erstellen zu können, müssten sowohl die technischen als auch die fachlichen Voraussetzungen vorgelegen haben. Angesichts des sehr niedrigen Vorbereitungsgrades bei den Befragungsteilnehmern zum

Zeitpunkt der Befragung überrascht dieses Ergebnis. Es bedeutet aber auch, dass die andere Hälfte der Befragten zu diesem Zeitpunkt grundsätzlich Bedarf an der externen Dienstleistung der Umsetzung von Dokumenten in barrierefreie Formen hatte.

Für die Planung dieses Bedarfes ist auch in diesem Zusammenhang die Unterscheidung nach der Größe der Bedarfsträger von Interesse. Die Befragung ergab folgendes Gesamtbild:

Einwohner	ja	nein	k. A.	Summe
< 60.000	68 (43,9%)	84 (54,2%)	3 (1,9%)	155
60.000-100.000	5 (38,5%)	8 (61,5%)	-	13
100.000-500.000	18 (58,1%)	10 (32,3%)	3 (9,7%)	31
> 500.000	12 (63,2%)	7 (36,8%)	-	19
Summe	103 (47,3%)	109 (50,0%)	6 (2,7%)	218

Dabei zeigt sich ein Zusammenhang zwischen der Größe des Bedarfsträgers und der Möglichkeit, barrierefreie Dokumente selbst herzustellen. Ab einer Größe von 100.000 Einwohnern und darüber, liegt die Zahl der Bedarfsträger, die angeben, selbst barrierefreie Formen anfertigen zu können, über dem Mittelwert, während Kommunen mit 60.000 bis 100.000 Einwohnern unter dem Mittelwert liegen.

Laut Paragraph 3 der VBD können die Dokumente den Berechtigten schriftlich, elektronisch, akustisch, mündlich oder in sonstiger Weise zugänglich gemacht werden. Werden Dokumente in schriftlicher Form zugänglich gemacht, erfolgt dies in Blindenschrift oder in kontrastreichem Großdruck.

Für die Bedarfsplanung ist also auch die Form, in die das Dokument umgesetzt werden kann, wichtig. Folgende Formen können von den Bedarfsträgern selbst hergestellt werden (Mehrfachnennungen waren möglich):

Form	Häufigkeit	Gültige Prozente
Brailledruck	4	1,8
Großdruck	65	29,5
Akustische Ausgabe	12	5,5

Die klassischen für blinde Menschen nutzbaren Medien wie die Blindenschrift und akustische Ausgabe z.B. auf Kassette sind deutlich unterrepräsentiert. Nur vier Bedarfsträger (1,8 %) können Brailledruck erzeugen, lediglich zwölf Bedarfsträger (5,5 %) können in eine akustische Form übersetzen. Das entspricht

der Erwartung, da die wenigsten Kommunen über die technischen und personellen Voraussetzungen für eine solche Umsetzung verfügen. Die häufige Nennung von Word-Dokumenten und eMails erklärt auch z. T. den oben angesprochenen Widerspruch, dass mit 50% der Befragungsteilnehmer ein hoher Anteil der Befragten angab, barrierefreie Dokumente erstellen zu können, obwohl nur gut ¼ aller Befragten zum Zeitpunkt der Befragung irgendwelche Vorbereitungsmaßnahmen umgesetzt hatte.

Form	Häufigkeit	Gültige Prozente
P C-Dokumente z.B. Word	95	43,2
E-Mail	75	34,1
Barrierefreies PDF	42	19,1
Leicht verständliche Formulierung	65	29,5
Sonstige	6	2,8

Doch auch solche gängigen Formen wie z.B. Word-Dateien sind bei weitem nicht so häufig zu finden (43,2 %), wie es bei der allgemeinen Verbreitung von Computern zu erwarten wäre. In diesem Zusammenhang ist auffällig, dass deutlich weniger Bedarfsträger (29,5 %) Großdruck anbieten konnten als PC-Dokumente. Interessant ist ebenfalls, dass jede Verwaltung in Nordrhein-Westfalen über eMail erreichbar ist, aber nur ca. ein Drittel (34,1 %) hier angab, Dokumente als eMail versenden zu können. Dies deutet sehr stark darauf hin, dass die Bedarfsträger gängige Formen elektronischer Dokumente entweder gar nicht mit Barrierefreiheit in Verbindung bringen – und deshalb z.B. nicht erwähnten, dass sie eMails verschicken können, oder dass sie hinsichtlich der konkreten Gestaltung unsicher waren, wie diese Formen barrierefrei erstellt werden können. Umso bemerkenswerter ist es, dass fast 20 % der Bedarfsträger angaben, barrierefreie PDFs anbieten zu können, da dieses Format auf Grund der in der BITV genannten Anforderungen nur sehr schwer barrierefrei herzustellen ist. Eine Erklärung für dieses Phänomen könnte darin liegen, dass viele Kommunen zum Zeitpunkt der Befragung ihre Bemühungen hinsichtlich barrierefreier Informationsvermittlung stark auf ihre Internetpräsentationen konzentrierten. Dies machte eine frühzeitige Auseinandersetzung mit dem Thema PDF erforderlich.

Die relativ geringe Verfügbarkeit elektronischer Dokumente, die sehr leicht zur inhouse Erstellung barrierefreier Dokumente genutzt werden können, lässt vermuten, dass den Bedarfsträgern durch eine kostenlose Beratung durch das Projekt Barrierefreie Dokumente oder eine Weiterbildung von Mitarbeitern effizient geholfen werden könnte.

Leicht verständliche Formulierungen, die z.B. für gehörlose bzw. taubblinde und hör/-sehbehinderte Menschen wichtig sind, bieten weniger als ein Drittel (29,5 %) der Bedarfsträger an. Auch hier lässt sich ein Bedarf an einer externen Dienstleistung vermuten.

Bei der für die Planung solcher Angebote relevanten Frage nach der Differenzierung der Bedarfsträger nach deren Größe ergibt sich folgendes Bild:

Form	< 60.000	60.000-100.000	100.000-500.000	> 500.000
Brailledruck	-	-	2 (6,5%)	2 (10,5%)
Großdruck	40 (25,8%)	4 (30,8%)	14 (45,2%)	7 (36,8%)
Akustische Ausgabe	5 (3,2%)	1 (7,7%)	3 (9,7%)	3 (15,8%)
PC-Dokumente	62 (40,0%)	4 (30,8%)	18 (58,1%)	11 (57,9%)
E-Mail	46 (29,7%)	2 (15,4%)	16 (51,6%)	11 (57,9%)
Barrierefreies PDF	29 (18,7%)	4 (30,8%)	2 (6,5%)	7 (36,8%)
Verständliche Formulierung	41 (26,5%)	3 (23,1%)	14 (45,2%)	7 (36,8%)
Sonstige	4 (2,6%)	1 (7,7%)	-	1 (5,3%)

Wieder gibt es einen Effekt der Größe des Bedarfsträgers. So sind z.B. die Städte und Gemeinden bis 100.000 Einwohner tendenziell nicht in der Lage, Brailledruck anzubieten. Dieses Ergebnis kann allerdings auch durch die geringe Anzahl von vier Nennungen von Brailledruck insgesamt hervorgerufen worden sein. Ein ähnliches Phänomen zeigt sich bei der akustischen Form. Die Möglichkeiten, Dokumente umzusetzen, steigen mit der Größe der Bedarfsträger an, wobei auch hier aufgrund der geringen Fallzahlen keine gesicherte Aussage zu treffen ist.

Der Trend ist ansatzweise auch bei der Herstellung von Großdruck-Dokumenten zu erkennen. Nur ca. ein Viertel der Kommunen mit einer Bevölkerung bis 60.000 kann diese Dokumente herstellen im Vergleich zu 45,2 % der Bedarfsträger mit 100.000 bis 500.000 Bürgern. Die ganz großen Bedarfsträger liegen mit 36,8 % etwas darunter. Ähnlich stellt sich die Fähigkeit dar, leicht verständliche Formulierungen zu benutzen.

Auch bei der Umsetzung in elektronische Formen ist ein Unterschied zu verzeichnen: Bedarfsträger mit mehr als 100.000 Bürgern können mit ca. 58 % fast doppelt so häufig elektronische Dokumente erstellen, wie Kommunen mit 60.000 bis 100.000 Einwohnern. Bei eMails ist diese Tendenz sogar noch deutlicher mit 57,9 % der Bedarfsträger über 500.000 zu 15,4 % der Bedarfsträger mit 60.000 bis 100.000 Einwohnern.

Es kann sich hierbei allerdings auch um ein durch die geringe Zellenbesetzung in der Spalte Bevölkerung 60.000 bis 100.000 ausgelöstes Artefakt handeln. Angesichts der Tatsache, dass alle Bedarfsträger in NRW über Computer und eMail-Adresse verfügen, stellt sich hier trotzdem erneut die Frage nach der Ursache dieses Ergebnisses.

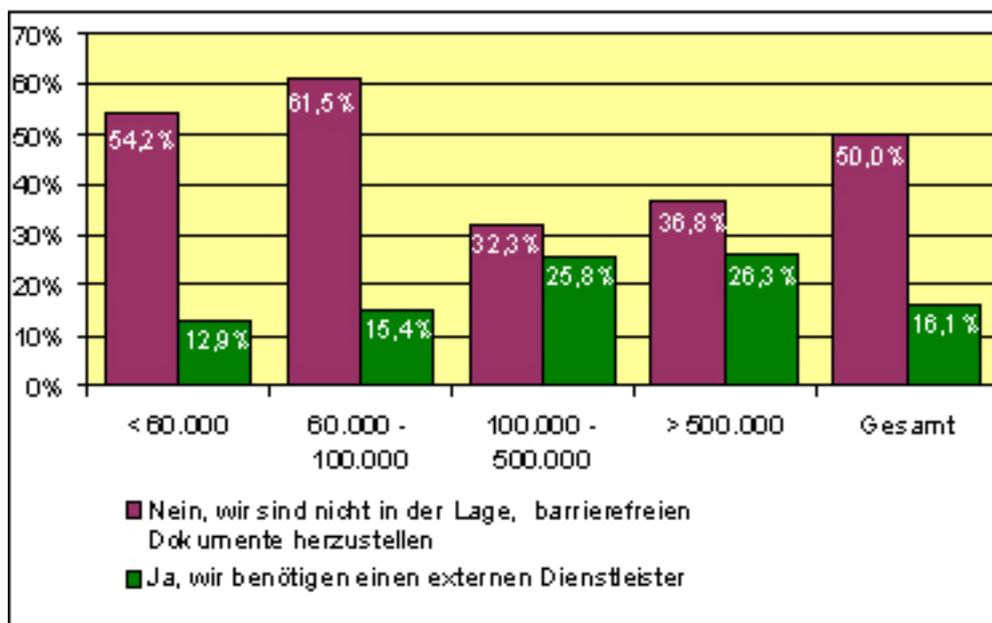
Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass die Bedarfsträger von 100.000 bis 500.000 Bürgern eher kein barrierefreies PDF herstellen können (6,5 %), die Gemeinden bis 60.000 dazu hingegen fast dreimal so häufig (18,7 %) in der Lage sind.

3.2.7. Bedarf an externer Dienstleistung

Die Frage nach dem Bedarf an externer Dienstleistung stellt eine einfache Gegenprobe dar. Wenn 50% der Befragten angeben, ihrer rechtlichen Verpflichtung nicht mit inhouse Maßnahmen nachkommen zu können, dürfte der geäußerte Bedarf an externer Dienstleistung diesen Wert nicht unterschreiten.

Die Datenermittlung ergab aber folgendes abweichende Bild:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Keine Angabe	143	65,6
Ja	35	16,1
Nein	40	18,3
Summe	218	100,0



Nur ein Sechstel aller Bedarfsträger (16,1%) würde nach eigenen Angaben auf einen externen Anbieter zurückgreifen, wohingegen 18,3 % den externen Service sogar ausschließen.

Zwei Drittel beantworten diese Frage nicht. Ausgehend von Frage 6 wäre hier jedoch zu erwarten gewesen, dass wesentlich mehr Bedarfsträger einen externen Dienstleister beauftragen wollen.

Differenziert nach der Größe der Bedarfsträger ergibt sich folgende Aussage:

Einwohner	Ja	nein	k.A.	Summe
< 60.000	20 (12,9%)	27 (17,4%)	108 (69,7%)	155
60.000-100.000	2 (15,4%)	5 (38,5%)	6 (46,2%)	13
100.000-500.000	8 (25,8%)	6 (19,4%)	17 (54,8%)	31
> 500.000	5 (26,3%)	2 (10,5%)	12 (63,2%)	19
Summe	35 (16,1%)	40 (18,4%)	143 (65,6%)	218

Die Kommunen mit einer Größe von 60.000 bis 100.000 Einwohnern haben diese Frage zwar überdurchschnittlich häufig (53,8 %) beantwortet, allerdings sprechen sie sich auch deutlich gegen einen externen Service aus.

Fast 70 % der Kommunen mit weniger als 60.000 Bürgern beantworten diese Frage nicht, nur 13 % benötigen die Dienstleistung.

Aufgrund der Ergebnisse von Frage 6 wäre hier damit zu rechnen gewesen, dass gerade die kleineren Bedarfsträger bis 100.000 ein großes Interesse an dem externen Service haben würden, da über 50 % von ihnen die Umsetzung in barrierefreie Formen nicht selbst anbieten.

Geben Bedarfsträger gleichzeitig an, dass sie einerseits barrierefreie Dokumente nicht selbst herstellen können, aber andererseits keinen externen Dienstleister benötigen, so ist dies nur mit dem Verzicht der Befragten darauf zu erklären, barrierefreie Dokumente anbieten zu können.

Diese Haltung resultiert vermutlich aus der geringen Nachfrage an barrierefreien Dokumenten durch blinde und sehbehinderte Menschen zum Zeitpunkt der Befragung. Dafür spricht auch der Umstand, dass die Diskrepanz zwischen eigener Leistungsfähigkeit und der Bereitschaft zur Inanspruchnahme externer Dienstleister bei den Städten mit mehr als 100.000 Bewohnern am größten ist. Dort ist naturgemäß auch die Wahrscheinlichkeit am höchsten, dass barrierefreie Dokumente nachgefragt werden. Werden bei einer aus dem BGG NRW verpflichteten öffentlichen Stelle keine barrierefreien Dokumente angefragt, so liegt in der Entscheidung, den Bezug solcher Dokumente nicht zu ermöglichen, keine Verletzung der

Pflichtaufgabe aus §9 BGG NRW i.V.m. den Bestimmungen der VBD.

Eine Ausnahme dazu bildet lediglich der Anspruch der Betroffenen aus §§9 BGG NRW, 5 Abs. 3 VBD NRW. Nach dieser Vorschrift sind die Bedarfsträger verpflichtet, den Berechtigten auf sein Recht auf barrierefreie Dokumente hinzuweisen. Sofern ein Verwaltungsträger dieser Pflicht nachkommt, steht es ihm frei, die Wahrscheinlichkeit einer Inanspruchnahme so zu werten, dass er keine Vorbereitungsmaßnahmen trifft. Im Falle einer dann unerwartet eintretenden Geltendmachung von Ansprüchen kann er immer noch einen externen Dienstleister in Anspruch nehmen.

Die vorhandene Bereitschaft, externe Dienstleistungen zur Erstellung von barrierefreien Dokumenten zu nutzen, verteilt sich wie folgt auf die einzelnen Formen solcher Dokumente:

Form	Häufigkeit	Gültige Prozent
Brailleschrift	22	10,1
Großdruck	4	1,8
Akustisch	17	7,8
WORD	12	5,5
Email	5	2,3
PDF	18	8,3
Leichte Formulierung	4	1,8

Hier ist als Trend erkennbar, dass die Bereitschaft, klassische Medien für blinde Menschen wie Brailledruck (10,1 %) und akustische Ausgabe (7,8 %) als externe Dienstleistung einzukaufen größer ist, als bei anderen Medien. Berücksichtigt man aber, dass 98 % aller Bedarfsträger nicht selbst Brailledruck anbieten und 94 % keine akustische Form herstellen können, lässt dieses Ergebnis vermuten, dass hier ein großer Beratungs- und Weiterbildungsbedarf vorliegt. Auffällig ist, dass auch barrierefreies PDF öfter extern in Auftrag gegeben werden soll (8,3 %), allerdings ebenfalls deutlich weniger als erwartet.

Aufgeschlüsselt auf die Größe der Bedarfsträger ergibt sich hinsichtlich der einzelnen Formen barrierefreier Dokumente folgende Bereitschaft zur Inanspruchnahme externer Dienstleister:

Form	< 60.000	60.000- 100.000	100.000- 500.000	> 500.000
Braille	7 (4,5 %)	1 (7,7 %)	8 (25,8 %)	6 (31,6 %)
Großdruck	3 (1,9 %)	1 (7,7 %)	-	-
Akustisch	6 (3,9 %)	1 (7,7 %)	5 (16,1 %)	5 (26,3 %)
WORD	9 (5,8 %)	1 (7,7 %)	2 (6,5 %)	-
Email	4 (2,6 %)	-	1 (3,2 %)	-
PDF	13 (8,4 %)	-	2 (6,5 %)	3 (15,8 %)
Leichte Formulierung	3 (1,9 %)	-	1 (3,2 %)	-
Andere (Unterschriftenschiablone)	1 (0,6 %)	-	-	-

Wegen der kleinen Fallzahlen und der dadurch bedingten Besetzung der Zellen ist hier keine gesicherte statistische Aussage möglich – auch wenn sich die wesentlichen Trends aus der allgemeinen Aufstellung widerzuspiegeln scheinen. Die größeren Bedarfsträger mit mehr als 100.000 Bürgern und über 500.000 würden die Blindenschrift-Umsetzung und die akustische Fassung tendenziell eher an externe Dienstleister vergeben, die Häufigkeiten liegen mit 25,8 % bzw. 31,6 % für Brailledruck und 16,1 % bzw. 26,3 % für akustische Umsetzung deutlich über der mittleren Häufigkeit für diese Versionen (10,1 % bzw. 7,8 %). Interessant auch hier die Angaben zur PDF-Version, die eher von den großen Bedarfsträgern über 500.000 benötigt wird (mit 15,8 % fast doppelt so oft wie im Mittel von 8,3 %).

Der Bedarf an externem Service der Kommunen mit weniger als 60.000 Bürgern liegt deutlich unter der Nachfrage, die auf Grund von Frage 6 zu unterstellen gewesen wäre. Über Bedarfsträger mit 60.000 bis 100.000 Einwohnern kann hier auf Grund der Zellbesetzung keine Aussage gemacht werden.

Insgesamt lässt sich aber festhalten, dass hinsichtlich des Themenkomplexes „Barrierefreie Dokumente“ bei den Befragungsteilnehmern eine große Unsicherheit herrscht. Die mangelnde Leistungsfähigkeit bezüglich der Erstellung solcher Dokumente wird zurzeit durch die geringe Nachfrage verdeckt. Eben diese geringe Nachfrage führt auch zu einem geringen Motivationsstand bzw. zu geringer Einsicht in die Notwendigkeit, konkrete Möglichkeiten für die Erstellung solcher Dokumente zu schaffen.

Die Schulung der Bedarfsträger könnte deshalb nicht nur zu einer Qualifizierung einzelner Mitarbeiter bei den Verwaltungen führen, sondern auch zu einem vertieften Verständnis des BGG NRW und seiner Zielsetzung der Teilhabe für alle.

3.2.8. Bedarf an qualifizierender Schulung

Auch die Beurteilung des Schulungsbedarfs durch die aus § 9 BGG verpflichteten öffentlichen Stellen war Gegenstand der Befragung:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
k. A.	20	9,2
Ja	114	52,3
Nein	84	38,5

Über 50 % der Bedarfsträger haben Interesse an einer kostenlosen Schulung zur VBD und zum Thema „Barrierefreie Dokumente“. Gemessen an den Ergebnissen der vorherigen Fragen, ist das deutlich weniger als vermutet.

Betrachtet man wieder die Zahl der Einwohner als Unterscheidungsmerkmal, sieht das Interesse an Weiterbildung wie folgt aus:

Einwohner	Ja	nein	Keine Angabe	Summe
< 60.000	64 (41,3%)	76 (49,0%)	15 (9,7%)	155
60.000-100.000	7 (53,8%)	4 (30,8%)	2 (15,4%)	13
100.000-500.000	27 (87,1%)	1 (3,2%)	3 (9,7%)	31
> 500.000	16 (84,2%)	3 (15,8%)	-	19
Summe	114 (52,2%)	84 (38,5%)	20 (9,1%)	218

Die großen Bedarfsträger mit über 100.000 bzw. über 500.000 Bürgern haben mit jeweils mehr als 84 % ein erkennbar größeres Interesse an einer Weiterbildung als kleinere Bedarfsträger. Kommunen mit bis zu 60.000 Einwohnern lehnen eine solche Schulung sogar fast zur Hälfte (49 %) ab. Dies ist umso auffälliger, wenn man bedenkt, dass erst ein Viertel von ihnen (24,5 %) bislang Maßnahmen zur Umsetzung der VBD getroffen hat.

Die inhaltliche Ausrichtung der Weiterbildung orientiert sich an der Zielgruppe der zu schulenden Personen. Hier gibt es zwei Möglichkeiten, die den Bedarfsträgern angeboten werden: einerseits die Schulung von einzelnen Mitarbeitern (Multiplikatoren), die als Ansprechpartner für mehrere Abteilungen dienen (z.B. EDV-Fachleute, Behindertenbeauftragte), und andererseits die Schulung von mehreren Mitarbeitern aus bestimmten Abteilungen (direkte Schulung, z.B. die Mitarbeiter des Sozialamtes oder Bürgerbüros). In dieser Frage war eine eindeutige Tendenz erkennbar:

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Schulung von Multiplikatoren	89	78,1
Direkte Schulung	23	20,2
Keine Angabe	2	1,7
Gesamt	114	100,0

Die überwiegende Zahl der Bedarfsträger bevorzugt eine Schulung von Multiplikatoren. Betrachtet man nur die Bedarfsträger, die vorher ihr Interesse an der Weiterbildung angegeben haben, favorisiert eine Mehrheit von mehr als $\frac{3}{4}$ der Befragten eine Schulung von Multiplikatoren.

Da die Größe der Bedarfsträger vermutlich Auswirkungen darauf hat, wie viele Multiplikatoren ausgebildet werden sollen, folgt hier die Differenzierung nach diesem Kriterium:

In der Kategorie unter 60.000 Einwohnern sprechen sich 53 Befragte für eine Multiplikatorenschulung aus, 9 ziehen eine direkte Schulung vor. In der Kategorie von 60.000 bis 100.000 sind 4 Befragte für eine Multiplikatorenschulung, 2 für eine direkte Schulung: In der Kategorie von 100.000 bis 500.000 ist dieses Verhältnis 19 zu 7, in der Kategorie über 500.000 ist es 13 zu 5.

Es ist anzunehmen, dass die großen Bedarfsträger mit mehr als 100.000 und mehr als 500.000 Einwohnern jeweils mehrere Mitarbeiter an einer Multiplikatoren-Schulung teilnehmen lassen und unter Umständen Mitarbeiter aus mehreren Abteilungen direkt schulen lassen. Hier ist zu erwarten, dass die Weiterbildungen eher bei den Bedarfsträgern im Haus stattfinden werden. Bei den kleineren Bedarfsträgern ist dagegen davon auszugehen, dass weniger Mitarbeiter geschult werden, so dass dort vermutlich eher eine Weiterbildung außer Haus in Frage kommt.

3.2.9. Inhalte qualifizierender Schulung

Die Bedarfslage hinsichtlich der Inhalte einer qualifizierenden Weiterbildung hängt wesentlich davon ab, aus welcher Abteilung die Schulungsteilnehmer kommen. Ein Behindertenbeauftragter fokussiert sicherlich andere Aspekte der Erstellung barrierefreier Dokumente als ein Mitarbeiter des Hauptamtes. Und ein Angehöriger der EDV-Abteilung, der sich mit barrierefreiem Internet beschäftigt, hat andere Vorkenntnisse von den Anforderungen der BITV als Mitarbeiter aus anderen Bereichen. Die Zuordnung des Weiterbildungsbedarfs zu bestimmten Abteilungen der Verwaltungen lässt deshalb wichtige Rückschlüsse auf die erwarteten Inhalte zu.

Folgende Zuweisungen wurden ermittelt:

Abteilung/ Fachbereich	Häufigkeit	Gültige Prozente
Bürgerbüro	15	22,7
Sozialamt/soziale Dienste	11	16,7
Alle	8	12,1
Internet/EDV	7	10,6
Jugend/Kultur	6	9,4
Hauptamt/zentrale Dienste	4	6,0
Personal-/Organisations-Abteilung	4	6,0
PR/Öffentlichkeitsarbeit	3	4,5
Arbeitsamt/Arge	2	3,0
Bauamt	1	1,5
Behindertenbeauftragter	1	1,5
Statistik/Wahlen	1	1,5
Gleichstellungsbeauftragte	1	1,5
Datenschutzbeauftragter	1	1,5
Sonstige	1	1,5
Gesamt	66	100,0

Das Bürgerbüro wird hier am häufigsten genannt, gefolgt vom Sozialamt und der EDV-Abteilung. Auffällig ist, dass auch andere Abteilungen genannt werden als bei der Frage nach den Ansprechpartnern. So wird hier das Jugendamt, Kulturamt, die Personalabteilung und das Öffentlichkeitsreferat, das Bauamt und das Arbeitsamt zusätzlich aufgeführt. Die Behindertenbeauftragten, die als Ansprechpartner am häufigsten genannt wurden, spielen offenbar bei der Konkretisierung des Schulungsbedarfes keine Rolle.

Bei der inhaltlichen Planung der Weiterbildung ist also von unterschiedlichen Vorkenntnissen der Schulungsteilnehmer auszugehen. Betrachtet man auch hier die Größe der Bedarfsträger, ergibt sich die folgende Verteilung:

	< 60.000	60.000-100.000	100.000-500.000	> 500.000
Bürgerbüro	9 (5,8%)	2 (15,4%)	4 (12,9%)	-
Sozialamt	6 (3,9%)	1 (7,7%)	3 (9,7%)	1 (5,3%)
Alle	2 (1,3%)	2 (15,4%)	2 (6,5%)	2 (10,5%)
EDV	3 (1,9%)	1 (7,7%)	1 (3,2%)	2 (10,5%)
Jugend.Kultur	3 (1,9%)	2 (15,4%)	1 (3,2%)	-
Hauptamt	2 (1,3%)	2 (15,4%)	-	-
Personal	2 (1,3%)	1 (7,7%)	1 (3,2%)	-
PR	1 (0,6%)	-	1 (3,2%)	1 (5,3%)
Bauamt	-	-	1 (3,2%)	-
Arbeitsamt	1 (0,6%)	-	1 (3,2%)	-
Behindertenbeauftragte	-	-	-	1 (5,3%)
Sonstige	2 (1,3%)	-	1 (3,2%)	1 (5,3%)

Erwartungsgemäß wurden das Bürgerbüro und das Sozialamt bei den Kommunen mit einer Bevölkerung bis 60.000 tendenziell am häufigsten genannt. Wegen der geringen Fallzahlen und der damit verbundenen geringen Zellbelegung ist hier ansonsten keine gesicherte statistische Aussage möglich.

3.2.10. Durchführungsort qualifizierender Schulung

Auch die Frage, wo eine Schulung stattfinden sollte, ist für die Planung der 2. Projektphase natürlich von Bedeutung. Die 114 an einer Schulung interessierten Befragungsteilnehmer gaben folgende Präferenzen an:

	Häufigkeit	Gültige Prozent
keine Angabe	5	4,3
Im Haus	59	51,8
Außer Haus	50	43,9
Summe	114	100,0

Die Wahl des Schulungsortes scheint für die Bedarfsträger insgesamt nicht wichtig zu sein. Nicht alle 114 an einer Schulung Interessierten haben allerdings diese Frage beantwortet.

Berücksichtigt man jedoch bei dieser Frage die Größe der Bedarfsträger, ergibt sich ein etwas anderes Bild:

Einwohner	Im Haus	Außer Haus	Summe
< 60.000	29 (18,7 %)	37 (23,9 %)	66
60.000-100.000	4 (30,8 %)	1 (7,7 %)	5
100.000-500.000	16 (51,6 %)	8 (25,8 %)	24
> 500.000	10 (52,6 %)	4 (21,1 %)	14
Summe	59 (54,1 %)	50 (45,9 %)	109

Bei den Bedarfsträgern mit mehr als 60.000, mehr als 100.000 und mehr als 500.000 Bürgern ist eine eindeutige Bevorzugung einer Schulung in deren eigenen Räumen auszumachen. Die Kommunen mit weniger als 60.000 Einwohnern hingegen scheinen bei der Wahl des Schulungsortes keine Präferenzen zu haben.

3.2.11. Zusammenfassung

Mit 49,4% war die Beteiligung an der Befragung der durch das BGG NRW zur Bereitstellung barrierefreier Dokumente verpflichteten öffentlichen Stellen für die Ermittlung repräsentativer Ergebnisse mehr als ausreichend. Für die statistische Auswertung ergibt sich aber insoweit eine Einschränkung als 71,1% der teilnehmenden Stellen Kommunen mit weniger als 60.000 Einwohnern sind. Die 155 beteiligten Kleinstädte stehen 19 Teilnehmern mit mehr als 500.000 Einwohnern gegenüber. Auch die Zahl der Großstädte bis 500.000 Einwohner ist mit 31 wesentlich geringer als die der Kleinstädte. Es ist deshalb nicht möglich, Analyseverfahren anzuwenden, die von einer Normalverteilung innerhalb der Stichprobe ausgehen. Die erzielten Ergebnisse sind aber trotzdem aussagekräftig:

- Nur gut 20% der Befragungsteilnehmer können die Anzahl blinder Menschen in ihrem Zuständigkeitsbereich benennen.
- 68% der Teilnehmer hatten zum Zeitpunkt der Befragung 2005 noch keine Maßnahmen zur Umsetzung der VBD NRW ergriffen. Dem entspricht die Angabe, dass nur knapp 1/3 innerhalb ihrer jeweiligen Stelle einen Beauftragten für Fragen barrierefreier Dokumente benannt hatten.
- Signifikant ist die geringe Nachfrage nach barrierefreien Dokumenten zum Zeitpunkt der Befragung. Nur bei durchschnittlich 8,1% der Teilnehmer waren zu diesem Zeitpunkt barrierefreie Dokumente angefragt worden. Mit 4,5% lag die Nachfrage bei Teilnehmern mit weniger als 60.000 Einwohnern am niedrigsten. Alle anderen Kategorien wiesen eine überdurchschnittliche Nachfrage auf, wobei diese bei den Teilnehmern zwischen 60.000 und 100.000 Einwohnern mit 23% am höchsten lag.
- 47,3% der Teilnehmer gaben an, barrierefreie Dokumente selbst herstellen zu können. Dabei wurden vor allem Word-Dokumente, eMails und Schreiben in kontrastreichem

Großdruck genannt. Diese Aussage überrascht, da nur knapp ¼ der Teilnehmer vermerkten, irgendwelche Vorbereitungsmaßnahmen getroffen zu haben. Die Möglichkeit, barrierefreie Dokumente selbst herzustellen, ist dabei bei Teilnehmern mit höheren Einwohnerzahlen größer als bei kleinen Stellen.

- Obwohl 50% der Teilnehmer angaben, barrierefreie Dokumente nicht selbst herstellen zu können, erklärten nur 16% die Bereitschaft, externe Dienstleister mit dieser Aufgabe zu betrauen. Diese Diskrepanz ist in den Kategorien bis 100.000 Einwohner erheblich größer als bei den Teilnehmern mit mehr Einwohnern. Sie ist nur im Hinblick auf die geringe Nachfrage zu erklären. Im Falle einer tatsächlichen Nachfrage würde diese Haltung bei vielen Teilnehmern zu rechtswidrigem Verhalten führen.
- 50% der Teilnehmer erklärten Interesse an kostenlosen Schulungen. Auch hier war das Interesse in den Kategorien mit höherer Einwohnerzahl größer.

3.3. Interpretation der Ergebnisse

Die Untersuchung zeigt, dass sowohl die blinden und Sehbehinderten Menschen in NRW als auch die an das BGG NRW gebundenen öffentlichen Stellen nur über geringes Wissen zum Thema „Barrierefreie Dokumente i.S.d. § 9 BGG i.V.m. §§ 1ff. VBD NRW“ verfügen.

Diese Aussage beruht darauf, dass uninformierte Berechtigte keine barrierefreien Dokumente beantragen und die Verwaltungen angesichts der geringen Nachfrage keine Umsetzungen einleiten.

Die abwartende Haltung der öffentlichen Stellen scheint angesichts der angespannten Finanz- und Personalsituation und des relativ kurzen Zeitraums zwischen der Verabschiedung des BGG und dem Beginn dieser Erhebung nachvollziehbar.

Es ist aber davon auszugehen, dass der Wunsch nach selbstbestimmter Teilnahme an Kommunikationsprozessen im Rahmen von Verwaltungshandeln im Laufe der Zeit zu einer Verbesserung der Informationslage bei den Berechtigten und somit zu einer Steigerung der Nachfrage führen wird.

Die in der zweiten Phase des Projekts angebotenen kostenlosen Schulungen geben den öffentlichen Stellen Gelegenheit, sich zu informieren und vorbereitende Maßnahmen so rechtzeitig zu ergreifen, dass in einer ersten Zeit geringerer Nachfrage Erfahrungen gesammelt werden können, ohne dass es zu

Bearbeitungsengpässen oder Verstößen gegen das BGG NRW kommt.

Es ist davon auszugehen, dass die Vorbereitungsphase bei den öffentlichen Stellen eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen wird, da die meisten Befragungsteilnehmer ein Konzept von Multiplikatoren-Schulungen favorisieren, das weitere interne Informationsmaßnahmen nach der Schulung der Multiplikatoren erforderlich macht. Gerade im Rahmen dieser nachbereitenden Maßnahmen zur Penetrierung der erforderlichen Inhalte bei den umsetzenden Sachbearbeitern erscheint eine weitergehende Unterstützung durch die Blinden- und Sehbehindertenvereine sinnvoll. Die interne Weitervermittlung der erlernten Inhalte führt zu einer Überprüfung und Festigung des Erlernten bei den teilnehmenden Multiplikatoren und sorgt gemeinsam mit einer Rückfragemöglichkeit für einen starken Praxisbezug. Die weitergehende Unterstützung der Schulungsteilnehmer bei der Durchführung interner Schulungen und bei den ersten konkreten Umsetzungen von barrierefreien Dokumenten ist deshalb ebenfalls Bestandteil des Projektes.

Positiv jedoch ist die Tatsache, dass dennoch ca. die Hälfte der Bedarfsträger trotz der geringen Nachfrage ein Interesse an einer Weiterbildung zur Umsetzung der VBD hat.

4. Die zweite Projektphase – Schulung der Bedarfsträger

In der zweiten Projektphase wurden auf der Evaluation der Befragungen beruhende Schulungsmaßnahmen für öffentliche Stellen in NRW konzipiert und durchgeführt. Die im Projekt verwendete Bezeichnung „Schulung der Bedarfsträger“ ist dabei im Hinblick auf die Befragungsergebnisse aus Phase 1 nicht vollständig richtig. Geschult wurden nur öffentliche Stellen, die einen Unterstützungsbedarf hinsichtlich der Erstellung von barrierefreien Dokumenten äußerten.

Wie die Evaluation der Befragung deutlich aufgezeigt hat, besteht jedoch auch hinsichtlich der potentiellen Nutzer dieser Dokumente ein erheblicher Informationsbedarf. Auch sie sind also im eigentlichen Sinne „Bedarfsträger“. Eine Schulung dieses Personenkreises war aber im Projekt nicht vorgesehen und ist – zumindest in diesem Rahmen – auch nicht erfolgt.

Um eine möglichst große Transparenz zu erzielen und Interessierten die Möglichkeit zu geben, sich alle wesentlichen Überlegungen, Vorgehensweisen und Inhalte der 2. Projektphase zu erschließen, wurde dieser Abschnitt des Berichtes in vier Teile gegliedert:

- Die Organisation der Schulungen
- Das methodisch-didaktische Konzept
- Die Inhalte und
- Die Auswertung

4.1. Organisation der Schulungsveranstaltungen

Entsprechend den Ergebnissen der Umfrage wurden die Schulungen im Allgemeinen so geplant, dass sie sowohl als direkte Anwenderschulungen wie auch als Multiplikatorenveranstaltungen nutzbar waren. Des Weiteren sollten sie auch allen Interessenten unabhängig von den Gegebenheiten in den einzelnen Kommunen die Möglichkeit zur Teilnahme geben.

Da die Befragung der öffentlichen Stellen anonym stattfand, gab sie zwar Auskunft über die Zahl der Stellen mit Schulungsbedarf, nicht jedoch über deren Identität. Aus diesem Grund wurden zu Beginn der 2. Projektphase alle 445 Empfänger eines Fragebogens erneut angeschrieben und über das Angebot einer für sie kostenlosen Schulung informiert.

Dabei erwies sich insbesondere der bereits in der Befragung aufgefallene geringe Grad der Umsetzung bei vielen öffentlichen Stellen als unerwartet problematisch. Da viele Bedarfsträger das Thema „Barrierefreie Dokumente“ zum Zeitpunkt des Angebotsversandes bislang in keiner Form erörtert hatten und an vielen Stellen auch keine Verantwortlichen benannt waren, war die Zuordnung des Angebotes offensichtlich sehr schwierig. Viele der versandten Schreiben fanden keinen relevanten Empfänger. Dies ergibt sich insbesondere daraus, dass viele Bedarfsträger sich im Laufe des Projektzeitraumes mit dem Hinweis meldeten, sie hätten „zufällig erfahren“, dass Seminare angeboten würden, obwohl diese Verwaltungsstellen zuvor direkt angeschrieben worden waren.

Ein separates Anschreiben an alle Behindertenbeauftragten in NRW schaffte allerdings eine zusätzliche Nachfrage.

Angeboten wurde eine dreistündige Schulung für einen Teilnehmerkreis bis max. 15 Personen. Die Beschränkung auf 15

Personen erwies sich im Laufe der Durchführung als unnötig hinderlich und wurde flexibel gehandhabt. Da keine praktischen Übungen in den Seminarablauf integriert waren, ließ sich auch mit einer Gruppe von 20 Teilnehmern problemlos arbeiten. Wünschte ein Bedarfsträger die Schulung einer größeren Anzahl von Personen, so wurden die Gruppen allerdings geteilt, um den Informationsaustausch und das Gespräch zwischen allen Beteiligten während der Schulung nicht durch eine zu große Teilnehmerzahl zu erschweren.

Die meisten Bedarfsträger wählten eine inhouse Durchführung der Schulung vor Ort. Für öffentliche Stellen, die lediglich einzelne Mitarbeiter als Multiplikatoren für eine Schulung abstellen wollten, wurden Termine für zentrale Schulungen in der Landesgeschäftsstelle des BSVW in Dortmund angeboten (s. dazu unten 3.1.2.4.).

Die Terminierung der Schulungen erfolgte nach dem „first come, first serve-Prinzip“ in individueller Absprache mit den Interessenten. Je nach der Länge des Anfahrtsweges für das Referententeam, begannen die meisten Veranstaltungen um 9.00 Uhr oder 10 Uhr und dauerten ca. 3 Stunden inklusive einer ca. 20-minütigen Pause.

Die einladenden Bedarfsträger stellten jeweils einen ausreichend großen Raum zur Verfügung, machten die Veranstaltung intern bekannt und übersandten in der Regel vorab eine Teilnehmerliste, die es ermöglichte, am Ende der Veranstaltung vorbereitete Teilnahmebescheinigungen auszuhändigen.

Obwohl dies aufgrund der Ausstattung der Referenten nicht erforderlich gewesen wäre, stellten die Bedarfsträger in der Regel einen Beamer zur Verfügung, an den ein Laptop angeschlossen wurde, den die Referenten mitbrachten. Der Rückgriff auf oftmals in den Schulungsräumen installierte Projektionstechnik und die Nutzung eines eigenen Computers führte zu einer technisch sehr stabilen Präsentation, die keine nennenswerten Probleme verursachte.

In der Regel stellten die einladenden Stellen auch eine Versorgung mit Tagungsgetränken sicher.

Während und nach der Schulung erhielten die Teilnehmer unterschiedliche Materialien zur Vertiefung der Inhalte:

- um ein möglichst realistisches Erleben einer Sehbehinderung zu ermöglichen, wurden während der Schulung an alle Teilnehmer Simulationsbrillen verteilt. Sie versetzten die Teilnehmer in die Lage eines an Katarakt

erkrankten Menschen mit einem 10%igen Sehrest und veranschaulichten zugleich die Schwere der Beeinträchtigung bei einer nicht als hochgradig sehbehindert anerkannten Person.

- zur Erprobung der eigenen taktilen Fähigkeiten beim Lesen von Brailleschrift erhielten die Teilnehmer während des Seminars zudem ein Blindenalphabet – und entschlüsselten damit den in Blindenschrift vorgelegten Satz: „Jetzt ist Pause“.
- nach dem 30. Oktober wurde den Teilnehmern während der Schulung auch die Broschüre „Gut gestaltet, gut zu lesen“ überreicht. Die darin enthaltenen Beispiele für die Auswirkung einzelner Gestaltungsmerkmale im Schwarzdruck wurden während des Seminars teilweise direkt herangezogen und mit den Teilnehmern besprochen. Denjenigen, die an früheren Veranstaltungen teilnahmen, wurde die vorher nicht verfügbare Broschüre nachgereicht.
- am Ende der Veranstaltung erhielt jeder Teilnehmer zudem eine Mappe mit Unterlagen für die Nachbereitung bzw. als Gedankenstütze für die Weitergabe des Erlernten bei einer internen Schulung für die umsetzenden Sachbearbeiter.

4.1.1. Sonderveranstaltungen

Zusätzlich zu den nach dem o. a. Verfahren organisierten Veranstaltungen wurden eine Reihe von Sonderveranstaltungen umgesetzt, deren Notwendigkeit sich aus besonderen Zielsetzungen oder spezifischen Interessenlagen der Beteiligten ergaben.

4.1.1.1. Kick-Off NRW, Münster 31. 10. 2006

Die ursprünglich als reine Kick-Off Maßnahme konzipierte Veranstaltung im Landeshaus in Münster am 31. 10. 2006 war die größte Einzelveranstaltung im Rahmen des Seminars mit ca. 180 Teilnehmern aus den Städten, Gemeinden und Kreisen sowie Behörden und Organisationen in NRW.

Ziel dieser Veranstaltung war es, die Sensibilität der Bedarfsträger für das Thema „Barrierefreie Dokumente“ zu gewinnen und die Bereitschaft zu steigern, Mitarbeiterschulungen durchzuführen.

Inhaltlich wurde bei dieser Veranstaltung der Schwerpunkt deshalb nicht auf die Umsetzung barrierefreier Dokumente gelegt, sondern auf deren Bedeutung im sozialen und verwaltungsrechtlichen Raum. Außerdem wurde darauf

geachtet, dass ausreichend Gelegenheit für thematische Gespräche der Teilnehmer untereinander gegeben war.

Im Einzelnen wurde die Veranstaltung von folgendem Programm geprägt:

ab 9.45 Uhr Stehcafe, Eröffnungsimbiss

10.15 Uhr Eröffnung durch den Moderator

10.20 Uhr **Begrüßung**

Klaus Hahn, Vorsitzender des Blinden- und Sehbehindertenvereins Westfalen e. V. (BSVW)

10.35 Uhr **Grußwort**

Andreas Burkert, Ministerialrat im Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW

10.45 Uhr **Vorstellung des Projekts „Barrierefreie Dokumente“**

Gesetzlicher Rahmen und Projektkonzept
Günter Seidenberg, Geschäftsführer des BSVW

11.10 Uhr **„Ich brauche das ja, aber ...“**

Bedarfsanalyse unter den Betroffenen
Johannes Willenberg, BSVW

11.25 Uhr **Grußwort**

Beate Vilhjalmsson; Bürgermeisterin der Stadt Münster

11.30 Uhr **„Texte tasten, Texte hören“**

Formen und Umsetzung barrierefreier Dokumente Wolfgang Liffers, BSVW

12.00 Uhr **„Angebot ja, Nachfrage na ja“**

Pilot-Projekt der Versorgungsämter,
Halfred Meyer-Hesse, Bezirksregierung Münster

ca. 12.15 Uhr Pressekonferenz

12.30 Uhr Mittagspause mit Imbiss

13.30 Uhr **„Gut beraten – der Weg zur Umsetzung“**

Beratung der Bedarfsträger mit Ergebnissen zur Evaluation des Beratungsbedarfs

Johannes Willenberg, BSVW

14.00 Uhr **„Gut gestaltet – gut zu lesen“**

Eine Informationsbroschüre, die es in sich hat Doris Rüter,
Behindertenbeauftragte und

Ute Kutschera, Presse- und Informationsamt der Stadt Münster

14.30 Uhr **Das hohe Gut „Eigenständigkeit“**
Barrierefreie Dokumente und die Eigenständigkeit Fazit und
Ausblick
Klaus Hahn, Vorsitzender des BSVW

15.00 Uhr **Gespräche an Infoständen**
Raum für Kontaktaufnahme und vertiefende Diskussionen

16.00 Uhr Ende der Veranstaltung

Das Konzept der Veranstaltung und die Form ihrer Durchführung erwiesen sich im Nachhinein als sehr erfolgreich. Viele Anfragen für Schulungen bezogen sich auf diese Einführung oder darauf, dass Interessenten über andere Teilnehmer der Veranstaltung vom Schulungsangebot erfahren hatten.

Die Verbindung zielgerichteter Sachinformation mit unterhaltenden Elementen entsprach zudem dem Stil der späteren Schulungen, sodass Interesse geweckt und Hemmschwellen abgebaut werden konnten, die insbesondere auf der geringen Nachfrage nach barrierefreien Dokumenten in der Verwaltungspraxis vor Ort beruhten.

4.1.1.2. Kick-Off Minden-Lübbecke, Minden 09. 05. 2007

Die wesentlich später durchgeführte Veranstaltung in der Kampa Halle in Minden entstand auf Initiative des Büros für Senioren- und Behindertenbelange der Stadt Minden in Zusammenarbeit mit der Kreisverwaltung. War diese Veranstaltung auch deutlich kleiner (ca. 80 Teilnehmer), so entsprach sie konzeptionell doch grundsätzlich der Veranstaltung in Münster. Sie wurde jedoch nur von zwei Referenten bestritten und beschränkte sich zeitlich auf eine Dauer von etwa 3 Stunden.

Unter den Teilnehmern waren neben Mitarbeitern der Kreisangehörigen Gemeinden auch Vertreter unterschiedlicher Einrichtungen und Verbände, sowie eine Delegation des Blinden- und Sehbehindertenvereins Minden im BSVW.

4.1.1.3. Kick-Off Finanzschulen NRW, Bad Godesberg 13. 03. 2007

Eine Veranstaltung eigener Art war auch die Schulung in der Fortbildungsakademie der Finanzverwaltung NRW in Bad Godesberg. Im Gegensatz zu allen anderen Veranstaltungen ging es hier nicht primär um die Erstellung barrierefreier Dokumente im Sinne des §9 BGG NRW i.V.m. den Bestimmungen der VBD NRW, sondern um eine langfristige Vorbereitungsmaßnahme.

Teilnehmer dieser Veranstaltung waren Verantwortliche der vier Finanzschulen in NRW sowie Vertreter der OFDs Münster und Rheinland. Bereits in einem Vorgespräch hatten Vertreter des Finanzministeriums und des BSVW abgesprochen, dass es in dieser Schulung neben einer allgemeinen Einführung in die Thematik auch um die spezielle Frage gehen sollte, wie Dozenten der Finanzschulen ihre Lehrmaterialien barrierefrei gestalten können, um so auch blinden und sehbehinderten Studenten die Teilnahme an den angebotenen Aus- und Fortbildungen zu erleichtern.

Auf eine detaillierte Darstellung der durch die VBD NRW geschaffenen Rechtslage wurde deshalb verzichtet. Dafür wurden Fragen der Umsetzung und der Leistungsfähigkeit einzelner Umsetzungsformen weitergehend erörtert. Diskussionspunkt war insbesondere auch die Möglichkeit der externen Übersetzung von Skripten in barrierefreie Form.

Eine solche Umsetzung erweist sich bei der Umwandlung in ein barrierefreies Word-Dokument als ebenso problematisch, wie bei der Aufsprache für eine akustische Form. In beiden Fällen erfordert die Bearbeitung eine textliche Umschreibung der eingebundenen Grafiken in den eingebundenen Alternativtexten (s. u.). Dies setzt aber ein fundiertes Verständnis der Grafiken voraus. Ohne dieses Verständnis erscheint es nicht möglich, die wesentlichen Aussagen zu erkennen und textlich wiederzugeben.

In der Folge dieser Veranstaltung wurden je ein Seminar für Dozenten in den Finanzschulen Nordkirchen und Haan, sowie bei den Oberfinanzdirektionen in Münster und Köln durchgeführt.

Die Frage nach barrierefreien Dokumenten in der Kommunikation zwischen Finanzverwaltung und Bürger wurde in regulären Schulungen bei den interessierten Finanzämtern erörtert.

4.1.1.4. Veranstaltungen in der Landesgeschäftsstelle des BSVW

Die Nachfrage seitens der Bedarfsträger ergab ganz überwiegend inhouse Schulungen bei den Interessenten. Um auch kleinen Verwaltungsstellen die Teilnahme mit nur einer sehr geringen Zahl von Personen zu ermöglichen, bot der BSVW im November 2006 jeweils montags zentrale Schulungen in Dortmund an. Inhaltlich unterschieden sich diese Veranstaltungen nicht von den regulären inhouse Seminaren.

Einige der Schulungen bei Bedarfsträgern waren zudem von den jeweils Einladenden organisierte Sammelveranstaltung. Dies waren meist in den Kreishäusern angesiedelte Veranstaltungen,

an denen Mitarbeiter der Verwaltungen der kreisangehörigen Kommunen teilnahmen.

4.2. Methodisch-didaktisches Konzept

Die Schulungen im Rahmen der zweiten Projektphase wurden sowohl inhaltlich, als auch methodisch-didaktisch in erster Linie auf die Zielgruppe Bereichsleiter und Sachbearbeiter abgestimmt. Ziel der Schulungen war es, Problembewusstsein zu erzeugen und die in den Kommunikationsprozess eingebundenen Verwaltungsmitarbeiter in die Lage zu versetzen, den Anfragen nach barrierefreien Dokumenten sinnvoll zu begegnen.

Um dieses Ziel zu erreichen, war es von großer Bedeutung, den Teilnehmern, die mehrheitlich keinerlei Erfahrung im Umgang mit blinden bzw. sehbehinderten Menschen besaßen, einen über das reine Fachwissen hinausgehenden Einblick in die relevanten Problemstellungen zu vermitteln.

Ein wesentliches Element dieser Erfahrungsvermittlung war die Leitung der Seminare durch zwei blinde Dozenten mit sehr unterschiedlichen Betroffenheitsformen. Wolfgang Liffers, einem Mitarbeiter des Blinden- und Sehbehindertenvereins Westfalen, der bereits im Alter von 3 Jahren ohne Sehrest erblindete, wurde ab Anfang September 2006 Johannes Willenberg zur Seite gestellt. Herr Willenberg wurde durch Retinitis Pigmentosa erst im Erwachsenenalter so schwer sehgeschädigt, dass seine Behinderung einer Erblindung gleichkommt, obwohl er über einen gut verwertbaren Sehrest verfügt. Herr Liffers hat eine Blindenschule absolviert und beherrscht die Brailleschrift in Perfektion, während Herr Willenberg, wie viele Späterblindete, keine Brailleschrift lesen kann.

Bereits der Umgang mit zwei so unterschiedlichen Betroffenen vermittelte den Teilnehmern nicht nur eine durch die Betroffenenkompetenz betonte Glaubwürdigkeit, sondern auch ein erstes persönliches Erleben der Heterogenität der Gruppe „Blinde und sehbehinderte Menschen“.

Die Begegnung mit den blinden Referenten als erstes bewusstes Eigenerleben für viele der Teilnehmer wurde auch dadurch

gezielt vertieft, dass die Referenten immer wieder versuchten, erörterte Sachverhalte anekdotisch zu untermauern. Zu diesem Zweck wurden häufig Begebenheiten eingeflochten, die an den Erfahrungshorizont der Teilnehmer anknüpften und ihn mit dem Erleben unterschiedlicher Situationen durch blinde und sehbehinderte Menschen in Verbindung brachten. Die meist humorvollen Schilderungen erleichterten es den Teilnehmern sich über die „menschliche Seite“ der Situation der Betroffenen anzunähern und Verständnis für bestimmte Bedarfslagen zu gewinnen. Sie waren außerdem sehr hilfreich bei dem Versuch Hemmungen abzubauen, die aus einer Scheu vor dem Unbekannten im Umgang mit blinden und sehbehinderten Menschen resultieren.

Das persönliche Erleben wurde so zu einem der zentralen Elemente der Bewusstseinsbildung. Um die individuelle Einbindung und die persönliche Wahrnehmung weiter zu intensivieren, begannen die Schulungen in der Regel mit einer Vorstellungsrunde. Dabei wurde nicht nur nach Namen und Aufgabe gefragt, sondern auch nach persönlichen Erwartungen und Erfahrungen im Umgang mit Betroffenen. Dadurch wurde es den Teilnehmern erleichtert, sich in die Schulung auch mit eigenen Beiträgen einzubringen. Mehrfach führten Erfahrungsberichte von Teilnehmern aus dem beruflichen oder privaten Bereich im späteren Verlauf der Schulung zu interessanten Gesprächen und Einsichten bei allen Beteiligten.

Um das Erleben über die Begegnung hinaus auch um unmittelbare Erfahrungen zu bereichern, wurden im Laufe des Seminars auch Simulationsbrillen und projizierte Simulationen verwendet, die den Teilnehmern einen eigenen Eindruck davon verschaffen sollten, wie blinde und sehbehinderte Menschen ihre Umwelt wahrnehmen. In einem Selbstversuch erhielten die Teilnehmer zudem die Möglichkeit, die Grenze ihres eigenen Sehfeldes zu bestimmen und sich mit der Frage auseinanderzusetzen, was es bedeutet „nichts“ zu sehen.

Didaktisch wiesen die Veranstaltungen eine klare Stufenstruktur auf, die sich in einer Hierarchie der vermittelten Inhalte widerspiegelt:

- Die Bereitstellung barrierefreier Dokumente ist eine Pflichtaufgabe.

- Weil blinde und sehbehinderte Menschen ihre Umwelt sehr unterschiedlich wahrnehmen, sind die zu überwindenden Barrieren individuell verschieden.
- Die individuelle Barriere hängt nicht nur von der Form und der Intensität der Schädigung ab, sondern auch von den jeweiligen kompensatorischen Fähigkeiten des Betroffenen.
- Die effizienteste Form, Barrierefreiheit zu erzeugen, lässt sich nur mit individueller Kommunikation ermitteln.
- Ein Dokument in die am besten geeignete Form zu übertragen, erfordert Sachkenntnis und technische Ausstattung. Dies kann durch den Sachbearbeiter selbst oder durch externe Dienstleister erfolgen.
- Der einzelne Sachbearbeiter kann bei entsprechendem Verhalten den Erwartungen des Ordnungsgebers in aller Regel gut gerecht werden.

Die konkrete Erstellung barrierefreier Dokumente wurde im Rahmen der Schulung zwar jeweils exemplarisch besprochen und vorgeführt, aber nicht praktisch eingeübt. Dies beruht auf den sehr unterschiedlichen Ausgangsvoraussetzungen bei den Teilnehmern.

Für eine Umsetzung von Dokumenten in akustische Form oder in Brailledruck fehlen den meisten Bedarfsträgern die notwendigen technischen Voraussetzungen. Außerdem erfordert die Verwendung einer Übersetzungssoftware, die Schwarzschrift Dokumente in Braille überträgt, eine gute Kenntnis der Brailleschrift, da oftmals Korrekturen erforderlich sind.

Die Erstellung barrierefreier elektronischer Dokumente hätte in der praktischen Einübung durch die Teilnehmer einen PC-Schulungsraum erforderlich gemacht. Zum einen wären die Anforderungen an den Ausrichter der Seminare dadurch stark gestiegen, zum anderen sind blinde Referenten in der Regel nicht in der Lage zu überprüfen, ob die Teilnehmer an ihren PCs korrekt arbeiten. Ohne diese Hilfestellung ist die Nutzung eines PC-Schulungsraumes aber wenig sinnvoll.

Gleichzeitig ist die Erstellung barrierefreier Word-Dokumente und E-Mails für die große Mehrheit der Teilnehmer aber so einfach, dass sie durch eine projizierte beispielhafte Umsetzung ausreichend erläutert werden kann. Es erschien deshalb wenig sinnvoll, hier individuelle praktische Übungen vorzusehen.

Um den Teilnehmern während des Seminars eine möglichst unbeschwerte Beteiligung zu ermöglichen, wurden am Ende der Veranstaltung Informationsmappen verteilt. Es war deshalb nicht erforderlich, während der Schulung mitzuschreiben, um später über Material für eine Nachbereitung oder die Durchführung einer internen Weitergabeveranstaltung zu verfügen.

Um die Diskussion anzuregen, wurde auch immer wieder auf Ergebnisse und Anregungen aus anderen Veranstaltungsorten hingewiesen.

4.3. Inhalte der Schulung

Die Schulung der Bedarfsträger orientierte sich inhaltlich vollständig an der Zielsetzung, die Mitarbeiter öffentlicher Stellen in die Lage zu versetzen, ihrer Verpflichtung aus § 9 BGG NRW in Verbindung mit den Bestimmungen der VBD NRW zu genügen.

Wie bereits dargelegt wurde, legte die Schulung dabei allerdings nicht nur Wert auf die Vermittlung der erforderlichen Sachkenntnis, sondern auch auf die Ausbildung des notwendigen Verständnisses und die Förderung der Motivation, entsprechend dem Sinngehalt der Bestimmungen zu handeln.

Die Inhalte gliedern sich demgemäß wie folgt:

I. Die Rechtslage

Die Anspruchsgrundlage

- § 9 Abs. 2 und 3 BGG NRW

Die Durchführungsbestimmungen

- Der Anwendungsbereich - § 1 VBD NRW
- Exkurse
 - Wer ist blind oder sehbehindert?

- Wie nehmen betroffene Menschen ihre Umwelt wahr?
- Menschen mit einer Makuladegeneration
- Menschen mit einem Katarakt
- Menschen mit Retinitis Pigmentosa
- Menschen mit einem Glaukom
- Menschen mit einer diabetischen Retinopathie
- Formen der Zugänglichmachung - § 3 VBD NRW
- Die Bekanntgabe - § 4 VBD NRW
- Der Umfang des Anspruchs - § 5 VBD NRW
- Organisation und Kosten - § 6 VBD NRW
- Kriterien für die Barrierefreiheit elektronischer Dokumente
 - BITV NRW

II. Die Bedarfslage

Bisherige Zugänglichmachung

- Ergebnis der Mitgliederbefragung

Nutzbare Hilfsmittel

- Das Bildschirmlesegerät
- Das geschlossene Vorlesesystem
- Der Computerarbeitsplatz
 - Vergrößerungssoftware
 - Braillezeile
 - Sprachausgabe

III. Die Umsetzung

Akustische Dokumente

- Audio-CDs, Minidisk, Tonkassetten

Schriftliche Dokumente

- Brailleschrift
- Kontrastreicher Großdruck

Elektronische Dokumente

- eMails
- Word-Dokumente
- PDF

4.3.1. Die Rechtslage

Artikel 3 Abs. 3 des Grundgesetzes konkretisiert das Benachteiligungsverbot eindeutig auch auf Personen mit Behinderung. Er entspricht dem festen Willen, vorhandene Benachteiligungen von Menschen mit Behinderung durch ein entsprechendes Verhalten öffentlicher Stellen in Staat und Gesellschaft abzu-bauen.

Die Behindertengleichstellungsgesetze, die in der Nachfolge der Grundgesetzänderung insbesondere auch auf Drängen und unter Beteiligung der behinderten Menschen und ihrer Verbände selbst entstanden sind, konkretisieren den politischen Willen zur Gleichbehandlung und schaffen rechtsverbindliche Anspruchsgrundlagen für wichtige Hilfestellungen.

Sie begründen insoweit eine völlig neue Qualität des Umgangs mit Menschen mit Behinderung, als sie diese Personen nicht – wie bis dahin üblich - primär als Gegenstand öffentlicher Fürsorge betrachten. Die Behindertengleichstellungsgesetze sind vielmehr von der Idee der gleichberech-tigten Teilhabe aller am gesellschaftlichen Leben geprägt. Gleichstellung bedeutet nach dem in den Gesetzen zum Ausdruck kommenden Verständnis nicht rein karitative Zuwendung sondern Förderung einer selbstbestimmten Lebensführung durch Beseitigung behinderungsbedingter Hindernisse: Durch größtmögliche Barrierefreiheit.

4.3.1.1. Das Behindertengleichstellungsgesetz NRW

Das Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen - BGG NRW) vom 16. Dezember 2003 schafft die dafür erforderlichen rechtlichen Voraussetzungen in NRW und verpflichtet:

- die Dienststellen und Einrichtungen des Landes, der Gemeinden und Gemeindeverbände und der sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden Körperschaften,
- die Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts,
- die Eigenbetriebe und Krankenhäuser des Landes, der Gemeinden und Gemeindeverbände,
- die Hochschulen,
- den Landesrechnungshof,
- die Landesbeauftragte und den Landesbeauftragten für den Datenschutz,
- den Bau- und Liegenschaftsbetrieb des Landes Nordrhein-Westfalen und sonstige Landesbetriebe im Sinne des § 14a Landesorganisationsgesetz
- den Westdeutschen Rundfunk Köln

sowie

- den Landtag, die Gerichte und die Behörden der Staatsanwaltschaften, soweit sie Verwaltungsaufgaben wahrnehmen
- gem. § 4 BGG NRW die Teilhabe "ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe" zu ermöglichen.

4.3.1.1.1. Die Anspruchsgrundlage des § 9 Abs. 1 BGG NRW

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

... Träger öffentlicher Belange haben bei der Gestaltung von schriftlichen Bescheiden, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtlichen Verträgen, Vordrucken und amtlichen Informationen die besonderen Belange betroffener Menschen mit Behinderung zu berücksichtigen. ...

Die Verpflichtung zur Barrierefreiheit gilt dabei auch im Hinblick auf die Beseitigung kommunikativer Schranken.

Gem. § 9 Abs. 1 Satz 1 BGG NRW sind öffentliche Stellen verpflichtet, bei der Gestaltung von schriftlichen Bescheiden, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtlichen Verträgen, Vordrucken und amtlichen Informationen die Belange betroffener Menschen mit Behinderung zu berücksichtigen. Diese Bestimmung ist zunächst noch allgemein-gültig formuliert und gilt so für alle Menschen mit Behinderung im Sinne des Gesetzes.

Die Auflistung der Dokumente umfasst mit Bescheiden und öffentlichrechtlichen Verträgen individuelle Kommunikationsakte der Verwaltung mit einzelnen konkreten Adressaten ebenso, wie Verwaltungsäußerungen, die sich an eine unbestimmte Vielzahl von Adressaten richten (Vordrucke und amtliche Informationen). Allen erwähnten Dokumenten ist jedoch gemein, dass sie bislang in der Regel in schriftlicher Form ausgeführt werden.

Fraglich ist, ob unter amtlichen Informationen nur solche Medien zu verstehen sind, die zwar inhaltlich für eine Vielzahl von Adressaten bestimmt sind, die aber individuell zugestellt werden (z.B. Hauswurfsendungen, verteilte Abfallkalender) oder ob auch ausgelegte Informationsbroschüren und Bekanntmachungen per Aushang (z.B. Plakate mit Hinweisen auf Veranstaltungen des Kulturamtes) von dieser Aufzählung erfasst werden. Auch wenn die Natur der übrigen Medien darauf hindeutet, dass der Gesetzgeber in erster Linie an individuelle Kommunikationsakte

gedacht hat, lässt sich diese Frage aus dem reinen Wortlaut der Bestimmung nicht eindeutig beantworten. In der entsprechenden Bestimmung des § 10 des Behindertengleichstellungsgesetzes des Bundes ist der Begriff „amtliche Informationen“ nicht enthalten.

(vgl. zum Umfang des Anspruchs auch 4.3.1.2.5.)



§ 9 Abs. 1 Satz 2 BGG NRW konkretisiert die Regelung aus Satz 1 für die Zielgruppe der Blinden und Sehbehinderten und schafft mit der Formulierung „können verlangen“ unmissverständlich einen individuell einklagbaren Anspruch für alle Angehörigen dieses Personenkreises. Die Aufzählung der Medien, auf die sich der Anspruch erstreckt weicht insoweit von der allgemeinen Bestimmung in Satz 1 ab, als in Satz 2 Allgemeinverfügungen und öffentlichrechtliche Verträge nicht explizit aufgelistet sind. Da die Bestimmung den weiten Begriff „amtliche Informationen“ aber beibehält, ist davon auszugehen, dass die entfallenen Einzelbeispiele von Dokumenten keine inhaltliche Einschränkung darstellen, sondern dass der Gesetzgeber davon ausgeht, dass sich Allgemeinverfügungen und öffentlichrechtliche Verträge unter die übrigen Formen subsumieren lassen.

Eine Einschränkung begründet Satz 2 aber durch die konkretisierende Bedingung „... soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist.“ Diese Einschränkung verdeutlicht noch einmal die Zielsetzung des Gesetzes, eine allgemeine Teilhabe für alle zu ermöglichen. Aus dieser Zielsetzung resultiert, dass nur auf solche Maßnahmen ein Anspruch besteht, die für die Teilhabe relevant sind.

Fraglich ist, was der Gesetzgeber in diesem Zusammenhang unter „Verwaltungsverfahren“ versteht. In § 3 Abs. 2 BGG NRW definiert der Gesetzgeber die zu verhindernde Benachteiligung als jedes Verhalten der öffentlichen Stellen, das Menschen mit Behinderung
„ ... in der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der

Gesellschaft oder in ihrer selbstbestimmten Lebensführung unmittelbar oder mittelbar beeinträchtigt“. Ein solches Verhalten liegt auf jeden Fall vor, wenn eine öffentliche Stelle Informationen nicht zugänglich macht, die zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erforderlich sind. „im Verwaltungsverfahren“ i.S.d. § 9 Abs. 1 Satz 2 BGG NRW wird deshalb gesetzeskonform so auszulegen sein, dass sich der Anspruch auch auf solche Dokumente bezieht, die den Berechtigten die Wahrnehmung von Leistungen ermöglicht, an denen öffentliche Stellen beteiligt sind. Ein blinder oder sehbehinderter Mensch hat demnach gem. § 9 Abs. 1 Satz 2 BGG NRW auch Anspruch auf Zurverfügungstellung eines Programms des Stadttheaters oder der Volkshochschule in barrierefreier Form.

Internetgestützte Medien werden von dieser Anspruchgrundlage nicht erfasst. Online-Auftritte und -Angebote sowie die von öffentlichen Stellen zur Verfügung gestellten Programmoberflächen im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung werden in § 10 BGG NRW geregelt.

4.3.1.2. Die Verordnung Barrierefreie Dokumente NRW

Die Bestimmungen des BGG NRW regeln zwar die relevanten Sachverhalte, die eine Umsetzung der Teilhabe für alle gewährleisten sollen, sie sind aber nicht als konkrete Handlungsanweisung für die umsetzenden Verwaltungen ausgestaltet. § 9 Abs. 2 BGG NRW ermächtigt das Innenministerium, durch Rechtsverordnung die Einzelheiten der Umsetzung zu regeln. Diesem Auftrag ist das Ministerium des Inneren NRW mit dem Erlass der Verordnung zur Zugänglichmachung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen im Verwaltungsverfahren nach dem Behindertengleichstellungsgesetz NRW (Verordnung über barrierefreie Dokumente - VBD NRW) vom 19. Juni 2004 nachgekommen.

BSVW  Projekt Barrierefreie Dokumente

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

↳ § 1 VBD NRW

(1) Die Verordnung gilt für alle blinden und sehbehinderten Menschen ..., die als Beteiligte eines Verwaltungsverfahrens zur Wahrnehmung eigener Rechte einen Anspruch darauf haben, dass ihnen Dokumente in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden (Berechtigte).

§ 1 Abs. 1 VBD NRW schafft eine unmittelbare Anbindung der VBD NRW an § 9 Abs. 1 Satz 2 BGG NRW. Die Formulierung „... die ... einen Anspruch darauf haben, ...“ macht deutlich, dass § 1 Abs. 1 BGG NRW keine eigenständige Anspruchsgrundlage beinhaltet. Die VBD NRW ist lediglich eine Durchführungsverordnung zu der übergeordneten gesetzlichen Regelung der Zugänglichmachung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen in § 9 BGG NRW.

4.3.1.2.1. Exkurs: Wer ist blind oder sehbehindert?

Gem. § 1 Abs. 1 VBD NRW in Verbindung mit § 9 BGG NRW regelt die VBD die Umsetzung der Rechtsansprüche blinder und sehbehinderter Menschen auf barrierefreie Dokumente. Um erkennen zu können, ob ein solcher Anspruch vorliegt und die Bestimmungen der Durchführungsverordnung anwendbar sind, muss ein Mitarbeiter der öffentlichen Stelle zunächst wissen, ob ein Antragsteller „blind oder sehbehindert“ ist.

In der allgemeinen Vorstellung ist ein blinder Mensch jemand, der nichts sieht. Die gesetzliche Regelung ist aber komplexer und beinhaltet auch Überlegungen zu der Frage, ab wann ein Mensch, mit geringer optischer Wahrnehmungsfähigkeit so zu behandeln ist, wie jemand, der keine optische Wahrnehmungsfähigkeit besitzt.



Der Gesetzgeber unterscheidet drei große Gruppen blinder und sehbehinderter Menschen:

"Blind" ist, wer über eine Sehschärfe (Visus) von höchstens 0,02, das sind 2%, verfügt oder unter einer Einschränkung des Gesichtsfeldes auf 5 Grad und weniger leidet. Auch Menschen, die unter einer kombinierten Einschränkung des Sehvermögens leiden, gelten als blind, wenn ihre Beeinträchtigungen nach den Richtlinien der Deutschen Ophthalmologischen Gesellschaft (DOG) einer Blindheit gleich zu achten sind. Das ist u.a. der Fall:

- bei einer Einengung des Gesichtsfeldes, wenn bei einer Sehschärfe von 0,033 (1/30) oder weniger die Grenze des Restgesichtsfeldes in keiner Richtung mehr als 300 vom Zentrum entfernt ist, wobei Gesichtsfeldreste jenseits von 500 unberücksichtigt bleiben,
- bei einer Einengung des Gesichtsfeldes, wenn bei einer Sehschärfe von 0,05 (1/20) oder weniger die Grenze des Restgesichtsfeldes in keiner Richtung mehr als 150 vom Zentrum entfernt ist, wobei Gesichtsfeldreste jenseits von 500 unberücksichtigt bleiben,
- bei einer Einengung des Gesichtsfeldes, wenn bei einer Sehschärfe von 0,1 (1/10) oder weniger die Grenze des Restgesichtsfeldes in keiner Richtung mehr als 7,50 vom Zentrum entfernt ist, wobei Gesichtsfeldreste jenseits von 500 unberücksichtigt bleiben,
- bei einer Einengung des Gesichtsfeldes, auch bei normaler Sehschärfe, wenn die Grenze der Gesichtsfeldinsel in keiner Richtung mehr als 5 ° vom Zentrum entfernt ist, wobei Gesichtsfeldreste jenseits von 50° unberücksichtigt bleiben.

"Hochgradig sehbehindert" ist, wer eine Sehschärfe zwischen 0,02 (2%) und 0,05 (5%) hat oder unter einer entsprechenden anderen Sehstörung leidet.

"Sehbehindert" ist, wer eine Sehschärfe zwischen 0,05 (5%) und 0,3 (30%) hat oder unter einer entsprechenden anderen Sehstörung leidet.

Gemessen wird bei dieser Einteilung immer das bessere Auge mit der besten verfügbaren Sehhilfe. Sehschäden, die z.B. mit einer Brille behoben werden können, bleiben unberücksichtigt.

Sehbehinderung und Blindheit sind nicht immer stabile Zustände. Oft sind es lange, manchmal lebenslange Prozesse. Deshalb sind die Grenzen der Behinderung fließend.

4.3.1.2.2. Exkurs: Wie nehmen blinde und sehbehinderte Menschen ihre Umwelt wahr?

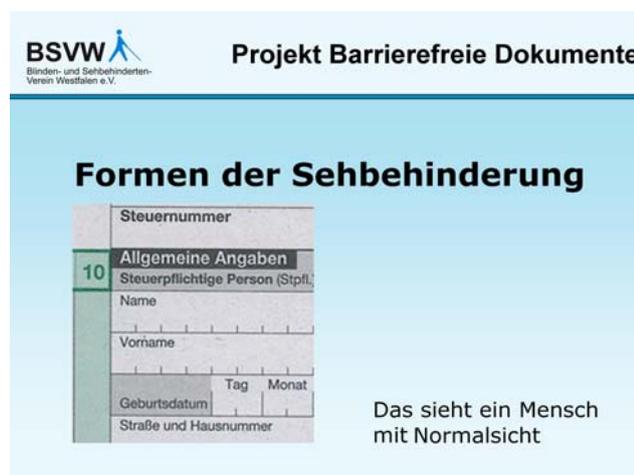
Neben der Frage, ob ein Antragsteller grundsätzlich blind oder sehbehindert ist, kommt auch der Ursache und dem Grad der Schädigung eine große Bedeutung zu.

Aus § 4 BGG NRW folgt, dass ein Dokument dann barrierefrei ist, wenn sich der Berechtigte dessen Inhalt „in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe“ erschließen kann. Die Nutzung persönlicher Hilfsmittel widerspricht der selbstständigen Wahrnehmung nicht.

Um Barrierefreiheit zu erzeugen, muss die öffentliche Stelle also die behinderungsbedingte Erschwernis durch eine entsprechende Gestaltung des Dokumentes kompensieren. Dies ist aber nur möglich, wenn der Gestalter des Dokumentes eine Vorstellung davon hat, in welcher Weise die Wahrnehmungsfähigkeit des Berechtigten eingeschränkt ist.

Das, was ein blinder oder sehbehinderter Mensch wahrnimmt, ist von der Ursache und dem Grad der Schädigung abhängig. In einem ausgedehnten Exkurs wurden die Teilnehmer der Schulung deshalb in die fünf wichtigsten Ursachen von Blindheit und Sehbehinderung eingeführt.

Um einen ausreichenden Bezug zum Erlebnishorizont der Seminarteilnehmer zu gewährleisten, wurde versucht, die Auswirkungen der einzelnen Schädigungsursachen anhand eines projizierten Bildes zu simulieren. Außerdem wurde darauf hingewiesen, welche Schwierigkeit für den Betroffenen und den Umgang mit ihm aus der jeweiligen Schädigungsform entstehen können.

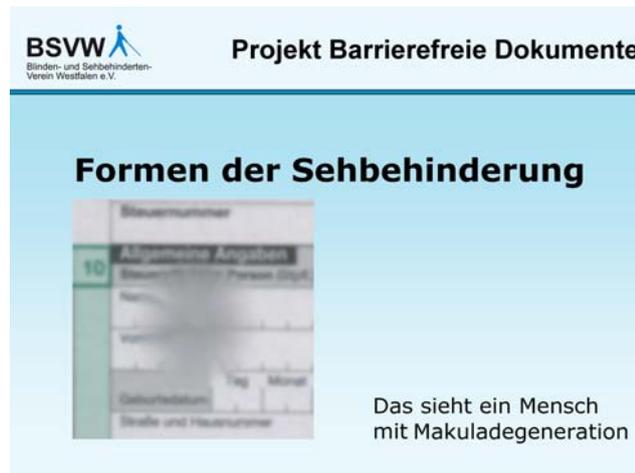


Als Referenz für die Simulation wurde das Bild eines Ausschnitts aus einem Steuerformular verwendet. Jeweils bei der Erörterung einer bestimmten Schädigungsursache wurde simuliert, wie ein

Mensch, der unter einer so bedingten Schädigung leidet, den Bildausschnitt in einem willkürlich gewählten Stadium seiner Erkrankung wahrnimmt. Dabei wurde stets darauf hingewiesen, dass es sich lediglich um ein Beispiel handelt, das nur eine von vielen möglichen Erscheinungsformen visualisiert.

4.3.1.2.2.1. Schädigungsursache Makuladegeneration

Die Makuladegeneration ist eine meist altersbedingte Erkrankung, bei der Netzhautzellen im Bereich des zentralen Sehens absterben.



Dadurch kommt es insbesondere zu Einschränkungen der Sehschärfe im zentralen Sehfeld. Die Lesefähigkeit geht verloren. Das Kontrastempfinden wird ebenso geschädigt, wie die Fähigkeit, sich wechselnden Lichtverhältnissen anzupassen.

Die Fähigkeit, sich räumlich zu orientieren bleibt dagegen aufgrund des verbleibenden äußeren Gesichtsfeldes meist weitgehend erhalten. Dies führt zum Beispiel dazu, dass ein betroffener Mensch sich in der konkreten Situation innerhalb des Verwaltungsbüros relativ problemlos orientieren und bewegen kann, jedoch nicht in der Lage ist, ein Namensschild oder ein Infoblatt zu lesen. Auch eine Unterschrift zu leisten kann schwierig sein, da der Betroffene das Unterschriftenfeld nicht fixieren kann. Er könnte eine Uhr sehen, die an der Wand hängt, nicht jedoch die Uhrzeit, die angezeigt wird.

Je nach dem Grad der Schädigung, kann Schrift wahrgenommen werden, wenn sie entsprechend groß ist. Einige Betroffene lernen auch ausreichend große Schrift unter Umgehung der Makula über das periphere Sehen zu lesen. Dies ist jedoch zeitaufwendig und erfordert ein hohes Maß an Konzentration.

Die altersbedingte Makuladegeneration teilt sich in zwei Formen: Die "trockene" Form, welche ca. 80 % der Fälle ausmacht. Sie beginnt mit Ablagerungen von Stoffwechselendprodukten und

kann in fortgeschrittenem Stadium in ein flächiges Absterben der Zellen übergehen. Für diese Form der Makuladegeneration ist keine unter Wissenschaftlern allgemein akzeptierte Behandlung bekannt.

Bei der "feuchten" Makuladegeneration wachsen kleine Blutgefäße in die Sehrinde ein, aus denen oft Flüssigkeit oder Blut austreten. Dieser Vorgang kann unter Umständen durch eine Lasertherapie unterbrochen werden, bei der die neuen Gefäße verödet werden. Dies muss jedoch schnell geschehen, da sich die feuchte AMD wesentlich schneller entwickelt, als die trockene.

Schätzungsweise 2 Millionen Menschen leiden in Deutschland an einer Form der Makuladegeneration. Erkrankungsalter und Ausprägung der Symptome variieren und hängen von der Erkrankungsform ab

4.3.1.2.2.2. Schädigungsursache Katarakt

Als Grauer Star oder Katarakt wird eine Eintrübung der Linse im Auge bezeichnet.



Das ins Auge einfallende Licht wird durch die Trübung der Linse gebrochen. Dies führt zu einer unscharfen Wiedergabe des Bildes auf der Netzhaut.

Der betroffene Mensch sieht verschwommen, manchmal wie durch einen Nebel.

Für den Umgang mit betroffenen Menschen in der öffentlichen Stelle bedeutet dies, dass sie je nach dem Grad der Schädigung weder lesen können, noch in der Lage sind, sich innerhalb der Räumlichkeiten selbstständig zu orientieren.

In diesem Stadium der Erkrankung sind die betroffenen Menschen nicht mehr in der Lage, sich die Inhalte amtlicher Dokumente optisch zu erschließen.

Ursachen der Linsentrübung können eine unzureichende Versorgung der Linse mit Nährstoffen im Alter sein, aber auch eine Schädigung durch Strahlen, Hitze, Medikamente und Drogen oder andere Krankheiten, wie zum Beispiel Röteln, Masern oder Diabetes.

Der Austausch einer getrübten Linse gegen eine neue künstliche Linse ist heute der häufigste operative Eingriff am Auge. Etwa 600.000 Operationen werden in Deutschland jährlich vorgenommen. Dauerhaft und erheblich durch Katarakt in ihrer Sehfähigkeit geschädigte Menschen sind deshalb in der Regel Personen, bei denen weitergehende Erkrankungen oder Schädigungen vorliegen, die eine Operation verhindern, etwa Kreislaufinstabilität, starke Blutgerinnungsstörungen oder Gefäßveränderungen im Auge.

Nach einer geglückten Kataraktoperation ist die Sehfähigkeit meist vollständig wiederhergestellt.

4.3.1.2.2.3. Schädigungsursache Retinitis Pigmentosa

Unter der Bezeichnung "Retinitis Pigmentosa" wird oft eine Gruppe von Erkrankungen zusammengefasst, bei der die Netzhaut von außen zur Mitte hin abstirbt. Dadurch wird das Sehfeld immer kleiner. Es entsteht ein "Tunnelblick".



Die zur Simulation einer solchen Schädigung genutzte Projektion ist missverständlich. Sie erweckt den Eindruck, als würden Menschen, die unter Retinitis Pigmentosa leiden, ständig einen kleinen Sichtpunkt innerhalb eines großen schwarzen Feldes wahrnehmen. Schwarz deutet in der Simulation aber nur das Fehlen optischer Wahrnehmung an. Der Betroffene sieht die

schwarzen Bereiche der Simulation nicht. Er nimmt nur den Bereich in der Mitte wahr.

Dieser Fehler in der Simulation entspricht auch der allgemeinen (Fehl)Vorstellung, ein blinder Mensch ohne Sehrest lebe ständig „in Dunkelheit“. Ein solcher Mensch nimmt aber aufgrund seiner Unfähigkeit optische Reize zu empfinden keine Dunkelheit wahr. Auch Schwarz sehen zu können, erfordert optische Sensorik. Blinde Menschen sehen deshalb nicht schwarz sonder nichts.

Für die Teilnehmer der Schulung ist es – wie für alle sehenden Menschen - erfahrungsgemäß sehr schwierig, sich „nichts“ vorzustellen. Ein kurzer Selbstversuch kann hier vielleicht ein wenig Abhilfe schaffen.

Auch normalsichtige Menschen haben ein begrenztes Sehfeld von etwa 170° bis 180°. Ganz grob kann man sagen, sie sehen, was vor ihnen ist, aber nicht, was sich in ihrem Rücken befindet. Die Grenze dieses Sehfeldes lässt sich leicht dadurch ermitteln, dass man sich den ausgestreckten Zeigefinger etwa 20 cm vor das Gesicht hält und ihn dann, während man den Blick geradeaus gerichtet hält, langsam um den Kopf herum bewegt. Dort, wo der Finger verschwindet, befindet sich die Grenze des Sehfeldes. Aber was sehen wir da, wo sich der Finger befindet, wenn er das Sehfeld verlassen hat. Nehmen wir dort Dunkelheit wahr? Nein, wir sehen nichts. Eben weil wir dort keine optische Wahrnehmung erleben können.

Eine Teilnehmerin der Schulung fasste die gewonnene Einsicht in der bemerkenswerten Erkenntnis zusammen: „Wenn ich meine Hand in einen Handschuh stecke, dann denke ich auch nicht: „Na, hier drin ist es aber dunkel“. Eine solche Aussage deutet darauf hin, dass die Teilnehmerin das Wesen fehlender optischer Sensorik erfasst hat.

Erste Anzeichen von Retinitis Pigmentosa sind in jungen Jahren oft Nachtblindheit, Schwierigkeiten bei der Hell-Dunkel-Anpassung und Blendempfindlichkeit. Im fortgeschrittenen Stadium können sich betroffene Menschen praktisch nicht mehr optisch orientieren, da sich das Sehfeld von ungefähr 180° auf unter 3° verkleinert. In einer ganz reinen Form, bleibt das von der Makula gesteuerte scharfe Sehen im Zentrum des Sehfeldes dabei jedoch vollständig erhalten. Menschen mit einer so gearteten – seltenen – Schädigung sind trotz vollständigen Verlustes der räumlichen Orientierung in der Lage, normale Schwarzschrift-Dokumente zu lesen. Sie würden in einem Verwaltungsbüro ohne Hilfsmittel nur schwer zu dem Stuhl vor einem Schreibtisch finden, könnten aber eine Informationsbroschüre lesen, die ihnen in die Hand gegeben

wird. Häufig kommt es jedoch zu Mischformen einer Schädigung, bei denen sich das verbleibende Sehfeld eintrübt.

Die Bezeichnung Retinitis ist irreführend, da die Endung "itis" auf eine Entzündung hinweist. In Wirklichkeit handelt es sich aber um vererbte Fehler im Immunsystem. Richtig wäre die Bezeichnung "Retinopathia Pigmentosa". Gegen die Ursachen der RP gibt es zurzeit keine bekannte Therapie. Erforscht wird allerdings auch die Möglichkeit, die abgestorbene Netzhaut durch künstliche Implantate zu ersetzen

4.3.1.2.2.4. Schädigungsursache Glaukom

Unter dem Begriff "Grüner Star" (Glaukom) werden verschiedene Augenkrankheiten zusammengefasst, bei denen der Sehnerv geschädigt wird. In der Regel geschieht dies durch einen erhöhten Druck im Inneren des Auges. Allerdings sind auch seltene Fälle von Glaukom ohne erhöhten Augeninnendruck bekannt.

Bei den betroffenen Menschen führt das Glaukom zu oft erheblichen Ausfällen im Sehfeld bis hin zur völligen Erblindung.

Einmal eingetretene Schäden sind irreparabel. Deshalb ist eine regelmäßige Untersuchung des Augeninnendrucks wichtig. Um ein Fortschreiten der Krankheit zu verhindern, kommen entweder Medikamente oder eine Operation in Frage. Die Sehfeldausfälle machen sich oft erst spät bemerkbar, weil sie außerhalb der Mitte beginnen und die Ausfälle durch den Seheindruck des anderen Auges überdeckt werden.



In der Verwaltungspraxis ähnelt die Situation von Glaukom betroffener Patienten oft derjenigen von Menschen mit Retinitis Pigmentosa. Allerdings zeigt sich bei grünem Star häufig ein Sehrest, der nicht von einem zusammenhängenden Sehfeld bestimmt wird. Dies kann die Koordination der optischen Wahrnehmung der beiden Augen erschweren und z.B. zu einem

Verlust oder zu einer starken Einschränkung der Lesefähigkeit führen.

Risikofaktoren für die Entstehung eines Glaukoms sind unter anderem: Hohes Lebensalter, niedriger, schwankender Blutdruck und extreme Kurz- oder Weitsichtigkeit sowie genetische Veranlagung.

Rund 500.000 Menschen leiden in Deutschland an einem erhöhten Augeninnendruck, 10 Prozent davon droht die Erblindung.

4.3.1.2.2.5. Schädigungsursache Diabetische Retinopathie

Diabetische Retinopathien sind Schädigungen der Netzhaut, die durch ständig erhöhte Blutzuckerwerte ausgelöst werden.

Mit dem starken Ansteigen von Diabetes mellitus kommt es in der Spätfolge auch vermehrt zu solchen Schädigungen, die durch regelmäßige Kontrolle der Blutzuckerwerte und entsprechende Lebensführung deutlich eingeschränkt werden könnten.

Bei Diabetes mellitus lagern sich im Auge Fett- und Eiweißstoffe in den empfindlichen Gefäßwänden ein, die dadurch brüchig werden und platzen können. Dies macht sich für den Betroffenen durch Gesichtsfeldausfälle bemerkbar.

Da es im Bereich der geschädigten Zellen zudem zu einem unkontrollierten Zellwachstum kommen kann, das zu einer Erhöhung des Augeninnendrucks führt, kann sich bei Menschen, die unter diabetischer Retinopathie leiden, in der Folge ein Glaukom bilden.



Da sich Retinopathien je nach Diabetestyp oft erst im Laufe einer langen Erkrankungszeit entwickeln und viele Fälle von Diabetes im Alter auftreten, ist diabetische Retinopathie eine

Erkrankung, die häufig bei älteren Menschen anzutreffen ist. Oft bleiben Ausfälle im Gesichtsfeld lange unbemerkt, da zunächst nur sehr kleine zusammenhängende Bereiche ausfallen. Dies kann mit der Zeit zu einer wahrgenommenen Sehunschärfe führen, die leicht mit einer altersbedingten Fehlsichtigkeit verwechselt werden kann. Erst bei einem höheren Schädigungsgrad kommt es zur bewussten Wahrnehmung „blinder Stellen“ im Sehfeld. Die Entstehung und das Fortschreiten der Schädigung unterscheiden sich allerdings sehr stark in Abhängigkeit vom Verlauf der primären Diabeteserkrankung. Es kann deshalb durchaus schon in jungen Jahren zu einer völligen Erblindung durch eine diabetische Retinopathie kommen.

Eine Behandlung dieser Sehschädigung ist durch Laser- und Kältetherapie nur sehr bedingt möglich. Deshalb ist es besonders wichtig, rechtzeitig vorzubeugen. Zu den wichtigsten Maßnahmen zählen die optimale Einstellung des Blutzuckerwertes auf Blutdruckwerte von 85/130 mm/Hg, sowie der Verzicht auf Rauchen und die Vermeidung von übermäßigem, lang anhaltendem Stress.

4.3.1.2.2.6. Heterogenität der Schädigungswirkung

Die große Vielfalt an Schädigungsursachen und individuellen Verläufen kann zu sehr unterschiedlichen Schädigungsformen führen. Dadurch unterscheiden sich auch die auftretenden Erschwernisse von einem zum anderen Betroffenen erheblich.



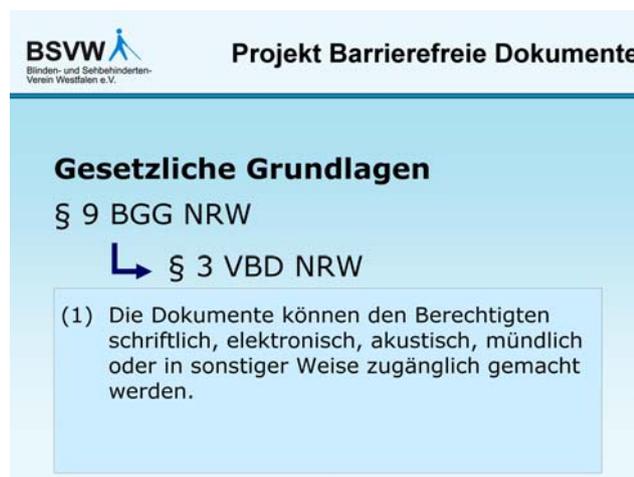
Aus diesem Grund ist es unmöglich, pauschale Antworten auf die Frage nach der barrierefreien Gestaltung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen zu finden.

Die Zusammenstellung der Simulation zeigt, wie unterschiedlich das gleiche Bild von Menschen mit verschiedenen Sehschädigungen wahrgenommen werden kann. Für die Erzeugung von Barrierefreiheit ist deshalb ein intensiver

Kommunikationsprozess zwischen dem gestaltenden Mitarbeiter der öffentlichen Stelle und dem Berechtigten unerlässlich. Der Verwaltungsmitarbeiter muss ein Verständnis dafür entwickeln, dass im Grunde jeder blinde oder sehbehinderte Mensch individuelle Erschwernisse empfindet, die nur individuell beseitigt werden können (s. dazu auch die Frage des Anspruchsumfangs unter 3.3.1.2.5.)

4.3.1.2.3. Die Form des barrierefreien Dokuments

§ 3 VBD NRW regelt die zulässigen Formen barrierefreier Dokumente. Die Bestimmung des § 3 Abs. 1 VBD NRW ist dabei sehr allgemein gefasst.



BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

↳ § 3 VBD NRW

(1) Die Dokumente können den Berechtigten schriftlich, elektronisch, akustisch, mündlich oder in sonstiger Weise zugänglich gemacht werden.

Entsprechend dieser Vorschrift können barrierefreie Dokumente in schriftlicher, elektronischer, akustischer, mündlicher oder in sonstiger Weise gestaltet werden. Interessant ist dabei nicht nur die durch die Formulierung „oder in sonstiger Weise“ gewählte völlige Freigabe der Form, sondern auch die bewusste Differenzierung zwischen akustischer und mündlicher Ausgestaltung. Der Gesetzgeber stellt damit klar, dass die barrierefreie Form des Dokuments nicht in einem reproduzierbaren Medium bestehen muss, das mehrfach einsetzbar ist. Wird die Barrierefreiheit dadurch erzeugt, dass ein Mitarbeiter der Verwaltung dem Berechtigten das Dokument vorliest, so kann er sich den Inhalt dadurch nur einmal, nämlich während des Vorlesens, erschließen. Er hat keine Möglichkeit, den Inhalt zu einem späteren Zeitpunkt erneut selbstständig wahrzunehmen. Eine solche Form der Barrierefreiheit kann nur für solche Dokumente sinnvoll sein, die keine zweite Kenntnisnahme erfordern.

Während des Seminars wiesen einige Teilnehmer auf den Vorteil hin, dass das Vorlesen nicht nur sehr leicht zu bewerkstelligen ist, sondern durch den persönlichen Kontakt zwischen Verwaltungsmitarbeiter und Berechtigtem auch die Möglichkeit

schaft, das Gelesene bei Bedarf zu erläutern und so sicherzustellen, dass der Berechtigte den Inhalt wirklich vollständig wahrgenommen und verstanden hat. Insbesondere Mitarbeiter von Seniorenbüros schätzten diesen Umstand als wichtig ein.

Die offene Formulierung „oder in sonstiger Weise“ wurde vom Gesetzgeber gewählt, um auch seltenen Konstellationen und Anforderungen gerecht werden zu können, etwa dem Bedarf an Übersetzungen in Lormen, einer Verständigungsmöglichkeit für taubblinde und seh-hörgeschädigte Menschen.

4.3.1.2.4. Die Bekanntgabe des barrierefreien Dokuments

§ 4 VBD NRW trifft eine Aussage, die bei genauerem Hinsehen juristisch durchaus interessant ist. Entsprechend dieser Vorschrift soll die barrierefreie Form eines Dokuments dem Berechtigten gleichzeitig mit der Bekanntgabe zugestellt werden. Dies erscheint zunächst ohne weiteres sinnvoll, denn zur Wahrung eventueller Fristen ist es ja gerade erforderlich, dass der Empfänger des Dokuments sich dessen Inhalte zugänglich machen kann.

BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

└─ § 4 VBD NRW

Die Dokumente sollen den Berechtigten, soweit möglich, gleichzeitig mit ihrer Bekanntgabe auch in der für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden.

Bei genauerer Betrachtung fällt allerdings auf, dass der Gesetzgeber zwischen der Zustellung des barrierefreien Dokuments und der Bekanntgabe unterscheidet. Wenn das barrierefreie Dokument „gleichzeitig mit der Bekanntgabe“ zugänglich gemacht werden soll, dann kann die Bekanntgabe nicht in der Zustellung selbst liegen. Die öffentliche Stelle muss deshalb neben der barrierefreien Form immer auch die Originalausfertigung des Dokumentes in Schwarzschrift zustellen, um rechtsverbindlich bekannt zu geben.

Diese recht umständlich wirkende Regelung ist darauf zurück zu führen, dass der Gesetzgeber verhindern will, dass Rechtsfolgen von einem Dokument ausgelöst werden, dessen Inhalte der Absendende unter Umständen nicht wahrnehmen kann. Lässt

die Behörde z.B. ein Dokument in Blindenschrift übersetzen, ist dessen Inhalt für den ursprünglichen Verfasser in aller Regel nicht mehr wahrnehmbar. Die öffentliche Stelle soll aber keine rechtswirksamen Äußerungen abgeben, über deren Bedeutung Unklarheit bestehen könnte. Etwaige Fehler in der Umsetzung des barrierefreien Dokuments gehen deshalb zunächst zu Lasten des Empfängers.

Fraglich ist die Rechtsfolge eines Verstoßes gegen §4 VBD NRW. Rechtsprechung liegt zu dieser Frage bislang nicht vor. In den Seminaren erklärten Vertreter vieler Behörden aber die Absicht, bei eventuellen Verstößen gegen §4 VBD NRW und darauf zurückzuführende Fristversäumnisse auf Antrag in den vorherigen Stand wieder einzusetzen. Dies scheint eine sachgemäße Handhabung im Sinne der Verordnung zu sein.

4.3.1.2.5. Der Umfang des Anspruchs auf barrierefreie Dokumente

§ 5 VBD NRW fasst einige wichtige Grundsätze für die praktische Handhabung von barrierefreien Dokumenten zusammen.

§5 Abs. 1 VBD NRW legt zunächst grundsätzlich fest, dass sich der Anspruch auf alle Dokumente erstreckt, die „zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich“ sind. Diese Formulierung ist nicht eindeutig. Unter „eigene Rechte“ wird dabei aber wohl nicht nur das Widerspruchsrecht des Adressaten zu verstehen sein, sondern auch sein Informationsrecht und sein Anspruch auf Nutzung öffentlicher Angebote. Sofern die öffentliche Stelle eine Dienstleistung erbringt, ist die Kenntnisnahme dieses Angebotes für dessen Nutzung erforderlich. Es ist deshalb davon auszugehen, dass blinde und sehbehinderte Menschen gem. §§ 9 BGG NRW; 5 Abs.1 VBD NRW auch z.B. einen Anspruch auf eine barrierefreie Ausfertigung des Abfallkalenders haben.

§5 Abs. 1 Satz 2 VBD NRW setzt diesen Anspruch in einen Sinnbezug zum individuellen Bedarf des Betroffenen. Er stellt insoweit eine Auslegungsregel für die Festlegung des Anspruchsumfangs dar. Der Anspruch soll bestehen, wenn die Wahrnehmung des Rechtes durch den Betroffenen dessen Bedürfnislage entspricht. Maßgeblich ist also die individuelle Interessenlage des Adressaten.

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

└─ § 5 VBD NRW

- (2) Die Entscheidung, in welcher der in §3 genannten Formen Dokumente zugänglich gemacht werden sollen, trifft der Träger öffentlicher Belange in Abstimmung mit den Berechtigten. Die Berechtigten teilen hierzu den Trägern der öffentlichen Belange rechtzeitig die Art der Behinderung und die aus ihrer Sicht geeignete Form der Zugänglichmachung mit. ...

§ 5 Abs. 2 VBD NRW legt fest, dass die Entscheidung darüber, in welcher Form die Dokumente zugänglich gemacht werden, der Behörde vorbehalten bleibt. Allerdings verweist der 2. Halbsatz auch hier wieder unmittelbar auf den Abstimmungsbedarf mit dem Berechtigten. Dies ist angesichts der Heterogenität der Einschränkungen bei den Betroffenen unverzichtbar. Viele Teilnehmer des Seminars erklärten, erst durch das Erlebnis der Vielfalt der auftretenden Barriereformen ein Verständnis für den Umfang des Abstimmungsbedarfes entwickelt zu haben.

Eine im Seminarverlauf häufig gestellte Frage betraf das Verhalten der Behörde bei einem Erstbescheid. Hierzu legt § 5 Abs. 2 Satz 2 VBD NRW fest, dass die Pflicht zur Bereitstellung barrierefreier Dokumente bei der öffentlichen Stelle erst durch eine Bedarfsanzeige und eine Beschreibung der gewünschten Form der Ausfertigung seitens des Betroffenen konkretisiert wird. Kommt der Adressat dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so steht § 4 VBD NRW einer wirksamen Fristsetzung nicht entgegen.

Die Mitwirkung ist allerdings weder frist- („rechtzeitig“) noch formgebunden. Der Berechtigte muss nicht in der Lage sein, von vorn herein konkrete Angaben zur Ausfertigung im Sinne der Benennung von Punktgrößen oder Dateiformaten zu machen. Die Ermittlung einer optimalen Darstellung kann vielmehr im Rahmen eines Kommunikationsprozesses zwischen dem Aussteller und dem Empfänger erfolgen.

Die Erstanzeige kann jederzeit während des Verfahrens erfolgen, sie löst aber keine rückwirkende Rechtsfolge aus. Weist der Empfänger erst nach Erhalt eines Dokumentes auf die für ihn bestehende Unzugänglichkeit der Inhalte hin, so verstößt die nicht barrierefreie Ausfertigung des Dokuments nicht gegen § 9 BGG NRW in Verbindung mit den Bestimmungen der VBD NRW.

Eine Ausnahme von dieser Regel definiert § 5 Abs. 3 VBD NRW. Gem. dieser Bestimmung ist die Behörde verpflichtet, von sich aus auf die Möglichkeit des Bezuges barrierefreier Dokumente hinzuweisen, wenn sie auf anderem Wege von der Behinderung des Adressaten erfahren hat.



BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

└─ § 5 VBD NRW

(3) Erhält der Träger öffentlicher Belange Kenntnis von der Blindheit oder einer anderen Sehbehinderung von Berechtigten im Verwaltungsverfahren, hat er diese auf ihr Recht, dass ihnen Dokumente in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden, hinzuweisen.

Auch diese Bestimmung ist nicht eindeutig. Insbesondere wirft sie die Frage auf, wann von einer Kenntnis der Behörde auszugehen ist. Unproblematisch ist dies etwa, wenn ein blinder oder sehbehinderter Mensch beim Straßenverkehrsamt einen Sonderparkausweis beantragt und diesen Antrag mit Blindheit oder Sehbehinderung begründet. Gleiches gilt etwa bei einem Verwaltungsverfahren aufgrund eines entsprechend beantragten Schwerbehindertenausweises. Fraglich ist aber, ob ein wegen Blindheit erteilter Sonderparkausweis auch Kenntnis der Behörde bei einem wegen eines PKW-Halter-Vergehens verhängten Ordnungsgeldes bedeutet. Dies ist abhängig von den einzelnen Gewichtungen im Zusammenspiel der VBD NRW mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes. Die Handhabung durch die öffentlichen Stellen ist unterschiedlich.

In der Praxis lassen sich solche juristischen Problemstellungen allerdings mit geringem Aufwand entschärfen. Aus § 5 Abs. 3 VBD NRW ergibt sich keine Verpflichtung der beteiligten öffentlichen Stelle zur Erstellung eines barrierefreien Dokuments, sondern lediglich die Pflicht zum Hinweis auf deren Verfügbarkeit. Eine Erstellungspflicht kann schon deshalb durch anderweitige Kenntnisnahme nicht entstehen, weil die Erstellung eine Abstimmung mit dem Berechtigten voraussetzt.

Im Rahmen eines Schulungsseminars in Duisburg erklärte die dortige Stadtverwaltung, sie beabsichtige zukünftig jedem schriftlichen Bescheid einen Hinweis auf die Verfügbarkeit barrierefreier Dokumente für blinde und sehbehinderte Menschen beizufügen. Diese Vorgehensweise wurde in allen späteren Seminaren als mögliche Option benannt und von vielen

Teilnehmern für gut befunden. Sie entspricht völlig dem Sinn der Bestimmung, der barrierefreie Dokumente auch für solche Berechtigten zugänglich machen soll, die von der Existenz solcher Dokumente keine Kenntnis haben. Eine Vorschrift, die gerade angesichts des sehr niedrigen Informationsstandes zu diesem Thema unter blinden und sehbehinderten Menschen (s. o.) sehr sinnvoll erscheint.

4.3.1.2.6. Organisation und Kosten barrierefreier Dokumente

§ 6 VBD NRW betrifft zwei sehr unterschiedliche Regelungsinhalte.

§6 Abs. 1 VBD NRW stellt fest, dass die barrierefreie Ausfertigung des Dokuments ebenso durch die erlassende Behörde selbst, wie durch eine andere dem BGG unterliegende Stelle oder einen beauftragten Dritten angefertigt werden kann. Auch diese Bestimmung ist insbesondere im Hinblick auf den Datenschutz relevant. Sie stellt eine Ermächtigungsgrundlage dar, aufgrund derer die erlassende Stelle personengebundene Daten zum Zwecke der Erstellung der barrierefreien Ausfertigung des Dokuments an dritte Personen weiterleiten darf. Dabei sind die allgemeinen Bestimmungen zum Handling solcher Daten zu beachten.



BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

└─ § 6 VBD NRW

(1) Die Dokumente können den Berechtigten durch den Träger der öffentlichen Belange selbst, durch einen anderen Träger der öffentlichen Belange oder durch eine Beauftragung Dritter in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden.

Der Sinn dieser Bestimmung liegt insbesondere darin, gerade auch kleineren Verwaltungsträgern ein wirtschaftlich sinnvolles Vorgehen zu ermöglichen und unsinnige Investitionen zu vermeiden. Der voraussichtlich geringe Bedarf an Dokumenten in Brailleschrift etwa, macht eine Investition in die erforderliche Technik unrentabel. Eine verantwortungsvoll durchgeführte Umsetzung durch Stellen, die ohnehin über die Nötige Ausstattung und Fachkenntnis verfügen, erscheint sinnvoll.

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

└─ **§ 6 VBD NRW**

- (2) Die Vorschriften über die Kosten (Gebühren und Auslagen) öffentlich-rechtlicher Verwaltungstätigkeit bleiben unberührt. Auslagen für besondere Aufwendungen, die dadurch entstehen, dass den Berechtigten Dokumente in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden, werden nicht erhoben.

§ 6 Abs. 2 VBD NRW stellt fest, dass öffentliche Stellen, die angeforderte barrierefreie Dokumente erstellen, die dabei anfallenden Mehrkosten nicht an den Berechtigten weitergeben dürfen. Auch im Hinblick auf diese Bestimmung erscheint die in § 5 Abs. 2 VBD NRW festgelegte Entscheidungsbefugnis der erlassenden Stelle bezüglich der Form des barrierefreien Dokuments belangreich. Die Behörde trägt die Kosten der Umsetzung, kann im Rahmen der Bedürfnislage des Berechtigten unter den sinnvollen Alternativen aber diejenige wählen, die sie mit dem geringsten Aufwand erstellen kann.

4.3.1.3. Die barrierefreie Informationstechnik-Verordnung NRW

Die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen vom 24. Juni 2004 gilt gem. § 1 BITV NRW für Internet- und Intranetangebote sowie Programmoberflächen im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung. Auf barrierefreie Dokumente im Sinne dieses Projekts ist sie deshalb gar nicht direkt anwendbar.

Gesetzliche Grundlagen

§ 9 BGG NRW

└─ **VBD NRW**

└─ **BITV**

- └─ Verständlichkeit
- └─ Navigierbarkeit
- └─ Bedienbarkeit
- └─ Technologische Robustheit
- └─ Wahrnehmbarkeit

Gleichwohl kommt den in § 2 Abs. 1 BITV NRW aufgestellten Grundsätzen insbesondere für barrierefreie Dokumente in elektronischer Form erhebliche Bedeutung zu. Sie sind analog sicher auf diese anwendbar und sollten auch dort berücksichtigt werden, wo die Nutzung von technischen Hilfsmitteln durch den Berechtigten in die Herstellung von Barrierefreiheit einbezogen wird.

Die wesentlichen Grundsätze sind:

- Verständlichkeit
- Navigierbarkeit
- Bedienbarkeit
- Technologische Robustheit
- Wahrnehmbarkeit

Der Grundsatz der Verständlichkeit spricht eine sehr allgemeine Problemstellung an, die nicht auf blinde- und sehbehinderte Menschen, nicht einmal auf Menschen mit Behinderung generell beschränkt ist. Im Rahmen der Wahrnehmung seiner Rechte im Verwaltungsverfahren hat jeder Bürger einen grundsätzlichen Anspruch darauf, relevante Äußerungen öffentlicher Stellen zu verstehen. Dies ist ebenso eine Frage der Formulierung wie der Form der Aufbereitung. Für blinde und sehbehinderte Menschen kommt diesem Grundsatz auch dort besondere Bedeutung zu, wo beispielsweise große Tabellen in Dokumente integriert werden, die sich in anderer als optischer Form nur sehr schwer erfassen lassen.

Eine weitergehende Bezugnahme auf diese Verordnung erfolgte im Rahmen des Seminars nicht.

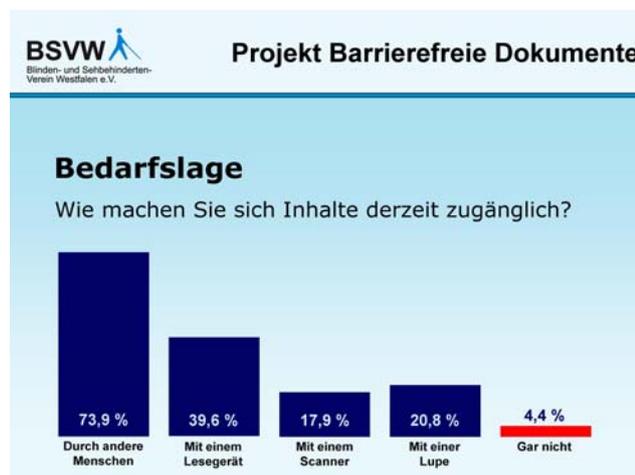
4.3.2. Die Bedarfslage

Die generelle Bedarfslage an barrierefreien Dokumenten wurde in der Evaluation der Mitgliederbefragung bereits ausgiebig erörtert. Im Rahmen der Schulung wurde die Bedarfslage unter dem Aspekt des Bedarfs an bestimmten Formen der Umsetzung erörtert.

Diese Vorgehensweise beruhte auf dem Gedanken, dass Barrierefreiheit Ausgleich der behinderungsbedingten Einschränkungen bedeutet und deshalb nicht nur von der individuellen Ausprägung der Sehschädigung abhängt, sondern auch von den auf Seiten des Berechtigten vorhandenen kompensatorischen Möglichkeiten. Ein in Brailleschrift ausgefertigtes Dokument ist nicht barrierefrei, wenn der

Empfänger diese Schrift nicht beherrscht. Die Inhalte eines Schwarzschriftdokuments können aber selbst für einen blinden Adressaten erfassbar sein, wenn er über ein geschlossenes Vorlesesystem verfügt und das Dokument von diesem Gerät vorgelesen werden kann. Der Umstand, dass ein Adressat ein technisches Hilfsmittel nutzen muss, um den Inhalt zu erfassen, widerspricht der Barrierefreiheit nicht, wenn der Adressat des Dokuments über das erforderliche Hilfsmittel verfügt und in der Lage ist, es zu bedienen.

Um Dokumente so zu gestalten, dass sie unter Einsatz von Hilfsmitteln von Berechtigten selbstständig genutzt werden können, müssen die Ersteller der Dokumente bei den öffentlichen Stellen zunächst wissen, um welche Hilfsmittel es sich handelt und welche Anforderungen diese Hilfsmittel an das Dokument stellen.



Ausgangspunkt für die Erörterung dieser Frage war eine vereinfachte Darstellung eines Ergebnisses aus der Mitgliederbefragung (s. hierzu detaillierter 2.1.2.4.). Dort hatten die Befragten ausgesagt, dass Sie sich zu fast 75% der Hilfe dritter Personen bedienen, um sich die Inhalte von Dokumenten im Verwaltungsverfahren zu erschließen. Darüber hinaus werden jedoch eine Reihe von technischen Hilfsmitteln auffallend häufig verwendet.

Der Umstand, dass neben Bildschirmlesegeräten und geschlossenen Vorlesesystemen auch Lupen als Hilfsmittel mit über 20% recht häufig genannt wurden zeigt, dass effektive Hilfsmittel durchaus nicht alle dem Bereich Hightech entstammen. Da sehbehinderte und hochgradig sehbehinderte Menschen in der Befragung unterrepräsentiert waren und nur diese Gruppen von Betroffenen Lupen nutzen können, ist davon auszugehen, dass der Nutzungsgrad solcher Hilfsmittel insgesamt sogar noch deutlich höher ist.

Da davon auszugehen war, dass alle Teilnehmer wissen, was eine Lupe ist und wie sie funktioniert, wurde auf eine weitere Darstellung im Rahmen der Schulung verzichtet.

4.3.2.1. **Bildschirmlesegeräte**

Bildschirmlesegeräte sind ein häufig eingesetztes Hilfsmittel für die Erfassung von Dokumenten in Schwarzschrift. Sie bieten eine Möglichkeit, dem Betroffenen das Sehen in der Nähe wieder in ausreichender Form zu ermöglichen. Bildschirmlesegeräte bestehen aus einer Videokamera mit Zoom-Objektiv und einem Bildschirm. Die Vergrößerung kann in der Regel von 2,5-fach bis 60-fach stufenlos eingestellt werden. Viele Geräte bieten weitere Variationsmöglichkeiten wie Kontrasteinstellungen und Farbveränderungen an.



Die Grenze der Nutzbarkeit ist allerdings da gegeben, wo der Sehrest des Nutzers nicht mehr ausreicht, oder die Vergrößerung so groß eingestellt werden muss, dass ein sinnvolles Lesen nicht mehr möglich ist.

Die gestalterischen Anforderungen an Dokumente, die mit einem Bildschirmlesegerät erschlossen werden sollen, sind gering. Im Grunde lässt die Vergrößerung die Nutzung eines Standardschreibens zu. Allerdings ist es sinnvoll zu berücksichtigen, dass die meisten Krankenkassen ihren Mitgliedern nur Basismodelle von Bildschirmlesegeräten zugestehen, die keine Farbwiedergabe ermöglichen. Sofern die Dokumente mit Farbkontrasten arbeiten, sollte deshalb darauf geachtet werden, dass auch die Grauwerte der verwendeten Farben einen ausreichenden Kontrast bieten.

4.3.2.2. **Geschlossene Vorlesesysteme**

Vorlesesysteme werden von blinden und hochgradig sehbehinderten Menschen genutzt, um sich gedruckte Texte vorlesen zu lassen. Die Umwandlung der optischen in akustische

Information ermöglicht es dem Nutzer, sich auch ohne einen Sehrest Schwarzschrift-Dokumente zu erschließen.

Die zu lesenden Dokumente werden eingescannt, von einer Texterkennungsoftware verarbeitet und anschließend von der Sprachausgabe wiedergegeben. Vorlesesysteme werden als offene oder geschlossene Systeme angeboten.



Geschlossene Systeme enthalten gängige Flachbettscanner, auf die einzelne Blätter gelegt werden können. Gebundene Dokumente lassen sich hingegen nur schlecht erfassen. Zur Erkennung der eingescannten Zeichen wird eine OCR-Software genutzt. Obwohl in Lesesystemen meist Standardprodukte integriert sind, ist die Genauigkeit der Texterkennung von Gerät zu Gerät unterschiedlich. Die Beachtung einiger Grundregeln erhöht die Wahrscheinlichkeit der Lesbarkeit des Dokumentes durch das Vorlesesystem erheblich. Ersteller von Dokumenten, die zur Erfassung durch ein geschlossenes Vorlesesystem vorgesehen sind, sollten:

Für den Text offene serifenlose Schriften verwenden

- Dem Text grundsätzlich keine handschriftlichen Passagen hinzufügen
- Nach Möglichkeit einspaltig und im Flattersatz schreiben
- Bei mehrspaltigem Text einen Spaltenabstand von mindestens 10 mm einhalten
- Ausreichend kontrastreich gestalten, am besten schwarz auf reinweißem holzfreiem Papier
- Auf optimale (Laser-)Druckqualität achten

Zu der Lesbarkeit von Schwarzschrift folgt im Weiteren ein eigener detaillierter Abschnitt.

Die Qualität der Sprachausgabe ist ebenfalls unterschiedlich, in der Regel jedoch völlig ausreichend.

Geschlossene Systeme erlauben in der Regel nur das Umsetzen von Schwarzschrift-Dokumenten in Sprache. Die Weiterverarbeitung von Texten, etwa das Ausfüllen von Formularen und eine Rückübermittlung ist grundsätzlich nicht möglich. Einige Geräte erlauben allerdings die Archivierung und Verwaltung von eingescannten Dokumenten.

Auf dem Markt sind auch offene Vorlesesysteme erhältlich, die in PC-Anwendungen integriert werden und die Verarbeitung von Texten erlauben. Solche Systeme werden aber von den Krankenkassen bislang nicht finanziert. Im Rahmen der schnellen Verbreitung von PC-Technologie auch innerhalb der Gruppe der blinden und sehbehinderten Anwender werden die in ihrer Funktionalität doch sehr eingeschränkten geschlossenen Vorlesesysteme in Zukunft deutlich an Bedeutung verlieren.

4.3.2.3. **Computerarbeitsplätze**

Computerarbeitsplätze werden für blinde und sehbehinderte Menschen zunehmend zu einem wesentlichen Kommunikationsmedium. Sie erlauben die Umsetzung von Dokumenten in unterschiedliche Formen und sind so deutlich flexibler nutzbar als andere Hilfsmittel. Zudem erlauben sie eine echte Kommunikation im Sinne eines gegenseitigen interaktiven Austausches.



Computerarbeitsplätze bieten drei unterschiedliche Grundformen der Umsetzung von elektronischen Dokumenten an: Die vergrößerte optische Darstellung auf dem Bildschirm oder im Ausdruck, die Übertragung von Schrift in taktile Information mittels Braillezeile und die Sprachausgabe.

Alle möglichen Funktionalitäten des blinden- und sehbehindertengerechten Computerarbeitsplatzes beruhen auf

der Anwendung eines Screenreaders, eines Programms, das die Information auf dem Monitor erfasst und je nach gewünschter Ausgabeform an die zur Herstellung der Barrierefreiheit erforderlichen Programme weiterleitet.

Da die in diesen Zusammenhängen eingesetzte Technologie oft nur in geringen Auflagen produziert und abgesetzt wird, ist behindertengerechte Computertechnik in der Regel noch immer recht teuer. Innerhalb der Gruppe der Blinden und Sehbehinderten hat sich deshalb ein reger Austausch von „Alttechnologie“ entwickelt, der einerseits zu einer höheren Verbreitung von PC-Plätzen auch im privaten Bereich führt, andererseits aber auch die Berücksichtigung von technischen Grenzen erforderlich macht, die durch ältere Ausstattungen entstehen (s. hierzu die detaillierten Anmerkungen zur Erstellung barrierefreier elektronischer Dokumente).

Insbesondere im .doc-Format erstellte Dokumente lassen sich über eine Vergrößerungs-Software sehr gut lesen.

4.3.2.3.1. Vergrößerungs-Software

Vergrößerungs-Software bereitet die Bildschirminformationen eines Computers in eine für Sehbehinderte geeignete Form auf. Sie ermöglicht eine pixelweise Vergrößerung des Computerbildes und wird in der Regel zusammen mit großen Monitoren verwendet, um den Vergrößerungsfaktor gering halten zu können, der zu einer Unschärfe in der Wiedergabe führen kann.



Die Software verfügt häufig über spezielle Farb- und Kontrasteinstellungen und ermöglicht dem Benutzer die Steuerung des vergrößerten Bildausschnitts oder die Überwachung nicht im Ausschnitt dargestellter Bereiche.

Insoweit ist die Funktionalität der Vergrößerungssoftware mit der eines Bildschirmlesegerätes vergleichbar. Allerdings ermöglicht die Softwareeinbindung der Vergrößerung nicht nur

eine Wiedergabe von Dokumenten, sondern auch deren Erstellung und Bearbeitung.

Sowohl die Grenzen der Nutzbarkeit als auch die zu beachtenden Besonderheiten der Gestaltung der Dokumente entsprechen ebenfalls den Ausführungen zum Bildschirmlesegerät. Allerdings benötigt die Vergrößerungs-Software ein elektronisches Dokument als Ausgangspunkt. Erhält der Nutzer eines PCs mit Vergrößerungs-Software ein Schwarzschrift-Dokument, so ist dieses nur barrierefrei, wenn der Empfänger in der Lage ist, es selbstständig einzuscannen und dadurch ein verwertbares elektronisches Dokument zu erzeugen.

Der Nutzungsgrad dieser Technik unter sehbehinderten Menschen mit ausreichendem Sehrest ist relativ hoch und steigt weiter deutlich an. Sicherlich wird sie – insbesondere in Verbindung mit handels-üblichen Scannern - traditionelle Bildschirmlesegeräte über kurz oder lang fast vollständig verdrängen.

4.3.2.3.2. Braillezeile

Die Braillezeile stellt vom Screenreader erfasste alpha-numerische Informationen, die sich auf dem Bildschirm befinden, in Brailleschrift dar. Auf diese Weise können sich auch blinde und hochgradig sehbehinderte Menschen, deren Sehrest für die Nutzung einer Vergrößerungs-Software nicht ausreicht, am Computer selbstständig elektronische Dokumente erschließen.



Dabei werden kleine Metallstifte so angehoben, dass sie aus einer Fläche herausragen und die Zeichen in Blindenschrift aufbauen. Benutzer können dann über ihre Fingerkuppen die Zeichen abtasten. Es gibt Braillezeilen, die 20, 40 oder 80 Zeichen darstellen können.

An der Braillezeile sind Steuertasten angebracht, mit denen der dargestellte Bildschirmausschnitt verschoben werden kann.

Die Verwendung einer Braillezeile setzt zwingend voraus, dass der Nutzer die Brailleschrift beherrscht. Dies ist vor allem bei solchen blinden und sehbehinderten Menschen der Fall, die bereits blind geboren wurden oder im Kindesalter erblindet sind, da dieser Personenkreis die Brailleschrift in der Regel im Rahmen der Ausbildung an einer Blinden- und Sehbehindertenschule erlernt hat.

Im Gegensatz zur Sprachausgabe erlaubt die Nutzung einer Braillezeile die unkomplizierte Überprüfung der Rechtschreibung von Texten und das gezielte Wiederholen einzelner kurzer Textpassagen.

Viele blinde und (wenige) sehbehinderte Menschen, die die Brailleschrift beherrschen, benutzen für ihre Kommunikation eine Kombination von Braillezeile und Sprachausgabe.

Da für die Arbeit am Computer mehr Zeichen notwendig sind, als sich mit sechs Punkten festlegen lassen, wird die Standard-Brailleschrift zu diesem Zweck erweitert (s. dazu im Detail den Abschnitt zur Brailleschrift).

Insgesamt ist die Nutzung von Braillezeilen unter blinden- und sehbehinderten Menschen nicht sehr weit verbreitet. Dies hängt zum einen mit dem relativ kleinen Kreis der Personen zusammen, die überhaupt die Brailleschrift beherrschen, zum anderen stellen die Kosten dieser Technik eine hohe Barriere für die Nutzung im privaten Bereich dar. Der Anschaffungspreis für eine Braillezeile, die 80 Zeichen darstellt, kann inklusive der erforderlichen Software leicht 12.000 € bis 15.000 € betragen. Aus diesem Grund sind besonders im privaten Bereich auch viele ältere Zeilen in Gebrauch.

Für Berechtigte im Sinne des §9 Abs. 1 BGG NRW in Verbindung mit §1 VBD NRW, die die Brailleschrift beherrschen und über einen PC mit Braillezeile verfügen, stellt die Übermittlung geeigneter elektronischer Dokumente allerdings eine sehr einfache und wirtschaftlich sinnvolle Alternative zur Anfertigung von Ausdrucken in Brailleschrift dar (zu den Anforderungen an barrierefreie elektronische Dokumente s. u.).

4.3.2.3.3. Sprachausgabe

Bei der Sprachausgabe wird die alpha-numerische Information auf dem Bildschirm von einer entsprechenden Software in akustische Information umgesetzt und über Lautsprecher oder

Kopfhörer ausgegeben. Eine solche Technik entspricht dem bereits oben angesprochenen offenen Vorlesesystem.



Die Texterkennung ist bei der Verwendung von .doc-Dateien in der Regel problemlos, sofern die richtige Sprache für den Reader eingestellt ist. Sinnvoll ist allerdings die Vermeidung von Anglizismen und fremdsprachlichen Worten, da diese innerhalb des deutschen Textes meist nicht zufrieden stellend dargestellt werden können.

Die Qualität der Sprachausgabe ist sehr unterschiedlich, je nach Alter und Qualität der verwendeten Programme. Neuere Entwicklungen setzen menschliche Stimmen ein, die vom Nutzer variiert werden können und eine hochwertige Wiedergabe der Dokumente in akustischer Form erlauben.

4.3.3. Die Umsetzung

Haben die Mitarbeiter öffentlicher Stellen die Rechtsnatur der Erstellung barrierefreier Dokumente als Pflichtaufgabe verstanden, den durch die Bestimmungen der VBD NRW definierten Rahmen der Umsetzung zur Kenntnis genommen und einen Einblick in die Bedarfslage der Berechtigten gewonnen, wie sie sich aus der Unterschiedlichkeit der individuellen Einschränkungen und der Nutzbarkeit von Hilfsmitteln ergibt, so erscheint es sinnvoll, die wichtigsten Möglichkeiten zur Erzeugung von Barrierefreiheit aufzuzeigen.

Vollständige Barrierefreiheit erweist sich dabei allerdings als ein kaum erreichbares Ideal, das zwar angestrebt wird, aber selten erreicht werden kann. Vielfach gehen die Beteiligten deshalb dazu über, von Barrierearmut zu sprechen und damit auf den möglichst weitgehenden Abbau von Hemmnissen abzustellen, der auch dann erstrebenswert erscheint, wenn eine vollständige Barrierefreiheit nicht zu erreichen ist.

Im Rahmen der Schulung wurden die entscheidenden Kriterien für eine Verminderung von Barrieren anhand der praxisrelevanten Formen barrierefreier Dokumente gem. §3 Abs. 1 VBD NRW aufgezeigt.

4.3.3.1. **Akustische Dokumente**

Wie bereits ausführlich erörtert wurde, gaben die meisten Teilnehmer der Mitgliederbefragung an, barrierefreie Dokumente in Form akustischer Umsetzung zu bevorzugen.



Unter akustischen Dokumenten sind alle Medien zu verstehen, bei denen Informationen auf einem Träger gespeichert werden, der dazu bestimmt ist, vom Empfänger bei Bedarf mehrfach abgehört zu werden. Insoweit unterscheidet der Verordnungsgeber zwischen akustischer und mündlicher Form. Auch Vorlesen ist eine zulässige Möglichkeit der Herstellung von Barrierefreiheit in akustischer Form. Da sie aber nicht reproduzierbar ist, d.h. der Berechtigte sich das Dokument nicht beliebig vorlesen lassen kann, ist sie grundsätzlich von einem akustischen Dokument zu unterscheiden.

Beiden Formen ist das Erfordernis der Verständlichkeit aus einer analogen Anwendung von §10 BITV gemein. Unabhängig davon, ob der Ersteller das Dokument dem Berechtigten direkt vorliest oder eine akustische Aufzeichnung vornimmt, muss der Berechtigte in der Lage sein, die Information zu verstehen. Dies bezieht sich sowohl auf die rein akustische Qualität – Lautstärke, Aussprache, Sprechgeschwindigkeit, etc. – als auch auf die Wortwahl.

Bei akustischen Dokumenten muss der Empfänger außerdem in der Lage sein, das Medium sicher zu bedienen.

Die wesentlichen Medien akustischer Dokumente sind: Tonkassetten, CDs, Minidisk und elektronische Dateien im Audioformat z.B. .mp3 oder .wav Dateien.

Die Herstellung solcher Dateien erfordert die technische Möglichkeit zur Aufzeichnung akustischer Daten und zu ihrer Fixierung auf einem Trägermedium. Eine einfache Möglichkeit, solche Dateien in der Verwaltungspraxis zu erzeugen, ist die Aufnahme mittels Mikrophon über den Windows Audiorecorder und das anschließende Abspeichern auf einer CD, die dem Empfänger (gemeinsam mit dem Original Schwarzschriftdokument) zugestellt wird. Verfügt der Berechtigte über eine entsprechende Computerausstattung, so kann ihm die erzeugte Audiodatei auch ohne den Zwischenschritt der Überspielung auf ein weiteres Trägermedium, z.B. als eMail-Anhang zugänglich gemacht werden.

Beim Aufsprechen des Dokuments sollten folgende Kriterien beachtet werden:

Die akustische Fassung des Dokuments muss alle Informationen enthalten, die einem nicht behinderten Empfänger zur Verfügung stehen.

Deshalb reicht es nicht, die individuelle Mitteilung aufzulesen. Der Berechtigte muss sich neben dem Dokumententext und den individuellen Angaben wie Datum, Ansprechpartner mit Telefonnummer und Aktenzeichen auch Angaben erschließen können, die sich aus Zusätzen, dem Briefkopf oder einer Fußzeile ergeben, z.B. die Inhalte der Rechtsmittelbelehrung, die Öffnungszeiten der absendenden Stelle oder die relevanten Verbindungen des ÖPNV, sofern diese auch in dem Schwarzschriftdokument aufgeführt sind.

- Enthält der Text Tabellen, so sollten sie in einer Form wiedergegeben werden, die die Bedeutung der Zahlen für den relevanten Sachverhalt erkennbar machen. Dazu kann es notwendig sein, einzelne Zeilen oder Spalten der Tabelle im Zusammenhang zu lesen oder die wesentlichen Aussagen zu beschreiben. Eine pauschale Lösung gibt es dafür nicht. Entscheidend ist, dass der Empfänger die Aussagen der Zahlen versteht.
- Graphische Elemente und Bilder müssen sprachlich so beschrieben werden, dass ihr Sinngehalt und die Intention ihrer Aufnahme in das Originaldokument erkennbar werden.

4.3.3.2. Schriftliche Dokumente

Barrierefreie schriftliche Dokumente kommen in ihrer Form der klassischen Kommunikation öffentlicher Stellen sicherlich am

nächsten. Schon vom Sprachgebrauch her assoziieren Bescheide und Vordrucke eine schriftliche Form.

BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Formen barrierefreier Dokumente

Schriftliche Dokumente

- └ Brailleschrift
- └ Kontrastreicher Großdruck

Grundsätzlich sind Dokumente in schriftlicher Form gem. § 3 Abs. 2 VBD NRW in zwei große Gruppen zu unterscheiden:

- Dokumente in Brailleschrift und
- Dokumente in kontrastreichem Großdruck

4.3.3.2.1. Dokumente in Brailleschrift

Blinde und hochgradig sehbehinderte Menschen können in der Regel nicht in ausreichendem Maße optische Information aufnehmen, um mit Tinte auf Papier gedruckte Texte zu lesen. Sie benötigen eine taktile Schrift, die mit den Händen gefühlt werden kann.

BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Formen barrierefreier Dokumente

Dokumente in Brailleschrift

Die tastbare Blindenschrift wurde 1825 durch Louis Braille entwickelt.

Sie besteht aus 6 tastbaren Punkten, die in 2 senkrechten Reihen zu je 3 Punkten angeordnet sind.



Dazu entwickelte der Franzose Louis Braille 1825 ein aus Punkten bestehendes Alphabet, das auf einer ursprünglich für das Militär entwickelten Kodierung basiert.

Ein Buchstabe setzt sich dabei aus maximal 6 Punkten zusammen, die in drei Zeilen zu je zwei Punkten angeordnet

werden. Dadurch lassen sich maximal 64 Buchstaben und Zeichen bilden.

Heute reichen 64 Zeichen jedoch oft nicht mehr aus, da die "Brailleschrift" genannte Blindenschrift auch für Computer und im Internet verwendet wird und deshalb auch Zeichen wie "@" oder "€" dargestellt werden sollen. Deshalb werden heute statt 6 Punkten oft 8 Punkte verwendet.

BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Formen barrierefreier Dokumente

Dokumente in Brailleschrift

Grundform:

1	••	4
2	••	5
3	••	6

Gruppe I:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
••	••	••	••	••	••	••	••	••	••
••	••	••	••	••	••	••	••	••	••
••	••	••	••	••	••	••	••	••	••

Zu Gruppe I jeweils Punkt 3 hinzugefügt:

K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
••	••	••	••	••	••	••	••	••	••
••	••	••	••	••	••	••	••	••	••
••	••	••	••	••	••	••	••	••	••

Zu Gruppe I jeweils Punkt 3+6 hinzugefügt:

U	V	X	Y	Z		B	ST
••	••	••	••	••		••	••
••	••	••	••	••		••	••
••	••	••	••	••		••	••

Weil Texte in Brailleschrift eine sehr viel größere Laufweite haben, Platz brauchen, sind Umsetzungen in dieser Schrift sehr lang. Der Duden in Brailleschrift besteht zum Beispiel aus 18 Bänden. Deshalb gibt es zusätzlich zur Normalschrift auch verschiedene verkürzte Schriften und eine Stenographieschrift.

Um Texte in Brailleschrift zu drucken, werden die Punkte von hinten in dickes Papier gestanzt, so dass sie auf der Vorderseite hoch stehen und ertastet werden können. Durch einen leichten Versatz erreicht man eine beidseitige Bedruckbarkeit des Papiers.

Die Erstellung barrierefreier Dokumente in Form von Brailleschrift-Umsetzungen erfordert neben der Anschaffung eines Brailledruckers, der die Stanzung vornimmt und der Verfügbarkeit des erforderlichen dickeren Papiers auch die Nutzung eines Übersetzungsprogramms, das Texte aus den optischen Schriften in Braillezeichen übersetzt. Da diese Programme bislang häufig nicht fehlerfrei arbeiten, müssen die von ihnen angefertigten Übersetzungen von einem sachkundigen Mitarbeiter Korrektur gelesen und notfalls manuell verbessert werden. Öffentliche Stellen werden deshalb nur mit erheblichem Aufwand in der Lage sein, solche Dokumente selbst herzustellen. Gem. § 6 Abs. 1 VBD NRW können sie aber Dritte mit deren Erstellung beauftragen.

Da nur etwa 10% der Blinden und ein verschwindend geringer Teil der Sehbehinderten diese Schrift beherrschen, kommt dieser Form der barrierefreien Dokumente quantitativ nur eine geringe Bedeutung zu. Für Menschen, die eine Blindenschule absolviert haben, stellen solche Dokumente allerdings ein sehr effektives Kommunikationsmedium dar.

4.3.3.2.2. Dokumente in kontrastreichem Großdruck

Die Terminologie „kontrastreicher Großdruck“ ist angelehnt an die Bestimmung des § 3 Abs. 2 Satz 2 VBD NRW. Dort heißt es:

„Bei Großdruck sind ein kontrastreiches Schriftbild und eine Papierqualität zu wählen, die die individuelle Wahrnehmungsfähigkeit der Berechtigten ausreichend berücksichtigen.“

Bereits aus dieser Formulierung geht hervor, dass es keine pauschalen Festlegungen für die Gestaltung barrierefreier Dokumente in dieser Form geben kann. Die Abstimmung auf die individuellen Defizite des Berechtigten als Maßstab der Barrierefreiheit führen dazu, dass nur eine individuelle Abstimmung die erforderliche Gestaltung definieren kann.

Wesentliche Parameter, die im Rahmen dieser Absprache geklärt werden sollten, sind insbesondere:

- die erforderliche (Punkt-)Größe der Schrift
- der am besten lesbare Schrifttyp
- Präferenzen hinsichtlich des Satzes und des Layouts
- die optimale Gestaltung von Kontrasten
- Farbsehschwächen

Gleichwohl erscheint es sinnvoll, wenn erstellende Mitarbeiter über ein Basiswissen hinsichtlich der generellen Lesbarkeit von Schwarzschrift verfügen.

Die im Rahmen der Schulung dazu gemachten Ausführungen beruhen im Wesentlichen auf einer von der Fachhochschule Münster in Zusammenarbeit mit der Stadt erstellten Studie zum Thema „Lesbarkeit von Schrift“. Die Ergebnisse dieser Studie wurden in der Broschüre „Gut gestaltet – Gut zu lesen“ zusammengefasst und veröffentlicht.

Die Erarbeitung der Inhalte dieses Themenblocks erfolgte während der Schulung unmittelbar mit der Broschüre, die jedem Teilnehmer ausgehändigt wurde.

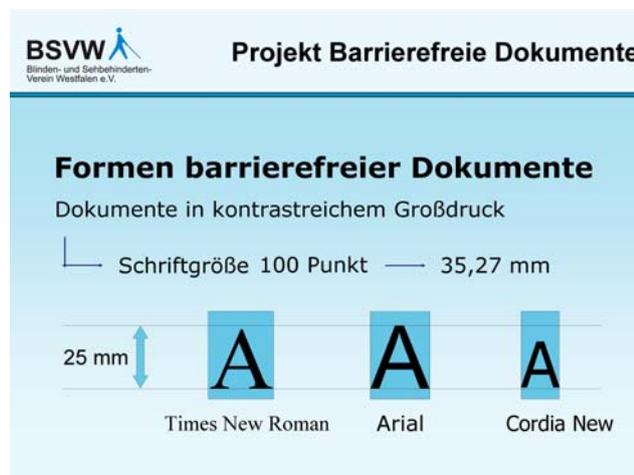
4.3.3.2.2.1. Schriftgröße

Die Schriftgröße wird in der Größeneinheit „Punkt“ angegeben. Weltweit sind verschiedene Varianten typographisch üblich. Im Druckwesen ist in Europa in der Regel der „Didot-Punkt“ maßgeblich, der mit 0,376 mm angegeben werden kann.

Für die Erstellung barrierefreier Dokumente kann aber der DTP-Punkt zugrunde gelegt werden, der in fast allen gängigen Computerprogrammen verwendet wird, so auch in Microsoft Word, mit dem die meisten öffentlichen Stellen Texte schreiben. Der DTP-Punkt misst 0,0138 inch oder 0,3527 mm.

Interessant ist im Zusammenhang mit der Erstellung barrierefreier Dokumente in Form kontrastreichen Großdrucks der Umstand, dass sich die Punktgröße eines Buchstabens nicht auf die tatsächlich messbare Höhe des sichtbaren Buchstabens bezieht (die Versalhöhe) sondern auf die so genannte Kegelhöhe. Diese Messweise datiert noch aus der Zeit des Bleisatzes, als der Kegel den Körper bezeichnete, der den (meist kleineren) Buchstaben trug.

Aus diesem Grund variiert die sichtbare Größe der Buchstaben mit dem verwendeten Schrifttyp.



Ein „A“ im Schrifttyp Arial ist auch dann größer als ein „A“ im Schrifttyp Times New Roman, wenn beide Buchstaben die gleiche Punktgröße aufweisen. Der Unterschied ist bei den gängigen Schrifttypen aber relativ gering. Bei der Verwendung von Designerschriften zur besonderen typografischen Gestaltung von Dokumenten kann es aber zu sehr großen Unterschieden kommen.

4.3.3.2.2.2. Schrifttypen

Entsprechend ihrer optischen Gestaltung lassen sich Schriften in verschiedene Klassen einteilen. In Deutschland geschieht dies noch

anhand der DIN 16518 aus dem Jahr 1964, die die Schriften in 11 Klassen einteilt.

Einige dieser Schriften sind grundsätzlich so schwer lesbar, dass sie im Weiteren nicht behandelt zu werden brauchen. Dazu gehören insbesondere die Handschriften/ Schreibschriften und gebrochene Schriften. Sie eignen sich schon deshalb nicht für die Erstellung barrierefreier Dokumente, weil die Gestaltung der einzelnen Schriftzeichen nicht der gängigen Basisdefinition des jeweiligen Buchstabens entspricht. Sie erfordern deshalb eine sehr präzise optische Wahrnehmung und eine wertende Zuordnung zur Grundnorm.

Sehbehinderte Menschen und technische Erkennungsgeräte können diese Leistung nicht erbringen.

Die verbleibenden, grundsätzlich anwendbaren Schriften können in zwei große Gruppen geteilt werden: in Serifenschriften und serifenlose Schriften.



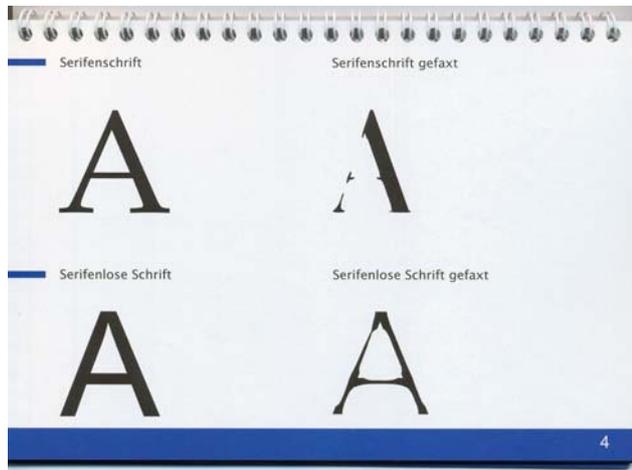
Serifen sind kleine Endstriche eines Buchstabens, die eine horizontale Linie bilden, an der sich das Auge des Lesers orientieren kann. Daher eignen sich Serifenschriften allgemein insbesondere für längere Fließtexte.

Für Schriften ohne Serifen spricht allerdings deren größere Klarheit. Bei der Erstellung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen kommt insbesondere dieser Eigenschaft eine wesentliche Bedeutung zu.

Leiden Empfänger unter einer Sehunschärfe, können Serifen oft nicht mehr eindeutig als zum Buchstaben gehörend wahrgenommen werden und stören dann den Lesefluss erheblich. Pixelweise Vergrößerung des Computerbildes wird in der Regel zusammen mit großen Monitoren verwendet, um den

Vergrößerungsfaktor gering halten zu können, der zu einer Unschärfe in der Wiedergabe führen kann.

Hinzu kommt, dass die meisten Serifenschriften mit einer unterschiedlichen Strichstärke innerhalb der Zeichengestaltung arbeiten. Serifenlose Schriften zeichnen sich dagegen oft durch eine durchgängige Strichstärke aus.



Bei Menschen mit partiellen Gesichtsfeldausfällen, z.B. aufgrund diabetischer Retinopathie, kann eine sehr geringe Strichstärke an einzelnen Stellen des Zeichens dazu führen, dass sich die strukturelle Integrität des Buchstabens auflöst und der Empfänger des Dokuments keine lesbaren Buchstaben mehr erkennt.

Ein ähnlicher Effekt kann sich auch zeigen, wenn ein in einer Serifenschrift gestaltetes Schreiben gefaxt wird. Legt ein Berechtigter ein solches Schreiben in sein geschlossenes Vorlesesystem ein, so kann die OCR-Software die Buchstabenbruchstücke nicht erkennen und umwandeln. Das Dokument bleibt dem Empfänger unzugänglich.

Da diese Problematik grundsätzlich auch nicht sehbehinderte Menschen betrifft, erscheint es sinnvoll, im allgemeinen Arbeitsablauf in der öffentlichen Stelle Dokumente immer mit einer serifenlosen Schrift zu gestalten.

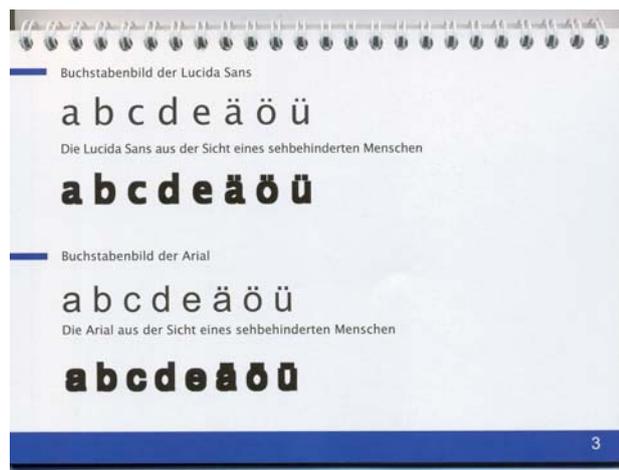
Die Gruppe der serifenlosen Schriften lässt sich jedoch zur Optimierung der Lesbarkeit von Dokumenten noch weiter unterteilen. Die hierfür erforderliche Abstimmung auf die Abstände offener Zeichenteile ist in der DIN 16518 nicht vorgesehen, weshalb eine Unterscheidung dieser Gruppen dort nicht festgelegt ist. Im Rahmen der Erörterung barrierefreier Dokumente ist sie gleichwohl relevant.

Verschiedene serifenlose Schriften unterscheiden sich durch die Abstände offener Teile der Zeichen, z.B. des Endes des unteren Bogens vom Querstrich beim kleinen „e“.

Da es bei dieser Differenzierung im Wesentlichen darauf ankommt, Schriften mit möglichst großen offenen Räumen zu finden, bezeichnen wir die Schriften als „offene“ oder „geschlossene“ serifenlose Schriften.

Die wohl gängigste serifenlose Schrift ist Arial. Ein Vergleich mit einer Schrift wie Lucida Sans oder Verdana zeigt aber deutlich, dass die Designer der Arial Öffnungen deutlich weiter geschlossen haben, als dies bei den anderen erwähnten Schriften der Fall ist. Auch der Abstand der Umlautpunkte von der Oberseite des Buchstabens ist bei Arial deutlich geringer.

Menschen mit einer Sehunschärfe, z.B. infolge eines Kataraktes, nehmen die Konturen der Zeichen weniger scharf wahr. Für sie verlaufen die Buchstaben und erscheinen fatter.



Dadurch werden Abstände zusätzlich verkleinert. Es kommt zu einer Verschmelzung einzelner Teile des Zeichens oder mehrerer Zeichen mit einander.

Diesen Effekt können normalsichtige Menschen beobachten, wenn Dokumente mit einem Tintenstrahldrucker auf nicht holzfreies Papier gedruckt werden, oder wenn sie mehrfach fotokopiert wurden. Unter Umständen geht die Veränderung soweit, dass nichtlesbare neue Zeichen entstehen. Während sehbehinderte Menschen dazu in der Lage sein können, aufgrund ihres Abstraktions- und Relationsvermögens sich den Sinn solcher Zeichen mühsam zu erschließen, können technische Hilfsmittel dies auf keinen Fall.

Die Gefahr einer auftretenden zusätzlichen Barriere lässt sich aber durch die Verwendung einer offenen serifenlosen Schrift erheblich mindern.

4.3.3.2.2.3. Abstände

Die Ausführungen zu den offenen serifenlosen Schriften haben bereits verdeutlicht, dass Lesbarkeit auch eine Frage der Abstände sein kann. Dies ist jedoch nicht nur in Bezug auf die Abstände der Einzelbestandteile eines Schriftzeichens von einander der Fall.

Weitere wichtige Aspekte von Abstand sind:

- Laufweite
- Wortabstände
- Durchschuss
- Spaltensatz

Unter der Laufweite einer Schriftart versteht man den Platzbedarf, den eine bestimmte Zeichenfolge in einer festgelegten Punktgröße aufweist, also letztlich den Abstand der Buchstaben von einander. Generell gilt bezüglich dieses Gestaltungsmerkmals, dass eine etwas größere Laufweite die Lesbarkeit verbessert, da sie den optischen Eindruck ineinander fließender Buchstaben vermindern kann.

BSVW
Blinden- und Sehbehinderten-
Verein Westfalen e.V.

Projekt Barrierefreie Dokumente

Formen barrierefreier Dokumente

Dokumente in kontrastreichem Großdruck

└─ Schriftbild ─┬─ Abstände

Dieser Text ist in der Schriftart Arial verfasst und mit einem Zeilenabstand von 0,8 gesetzt. Die Laufweite ist gering.	Dieser Text ist in Lucida Sans verfasst und mit einem Zeilenabstand von 1,5 gesetzt. Die Laufweite ist groß.
---	--

Verwendet der Ersteller eines Schwarzschrift-Dokuments eine offene serifenlose Schrift wie Lucida Sans oder Verdana, so kann er dieses Kriterium vernachlässigen, da die auf optimale Lesbarkeit konzipierten Schriften bereits über eine gute Laufweite verfügen. Da in vielen Behörden und öffentlichen Stellen im Rahmen der Entwicklung von Corporate Designs aber zwingende Schriftvorgaben festgelegt wurden, an die die

Ersteller der Dokumente gebunden sind, kann die Verwendung einer anderen Schrift problematisch sein.

Arbeitet eine Stelle nicht mit einer offenen serifenlosen Schrift – eine sehr häufige Vorgabe ist Arial – so kann durch eine Erhöhung der Laufweite auch innerhalb des CDs eine Verbesserung der Lesbarkeit erzielt werden. In Word ist dies durch eine entsprechende Korrektur unter den Menüpunkten Format/ Zeichen/ Zeichenabstand/ Laufweite sehr leicht möglich.

Der Abstand der Worte von einander ergibt sich zwangsläufig aus dem Schrifttyp, der Punktgröße und der Laufweite.

The image shows a presentation slide with a light blue background. At the top left is the logo for 'BSVW' (Blinden- und Sehbehinderten-Verein Westfalen e.V.) and at the top right is the title 'Projekt Barrierefreie Dokumente'. The main heading is 'Formen barrierefreier Dokumente'. Below this, there are two columns of text. The left column is titled 'Blocksatz' and the right column is titled 'Flattersatz'. Both columns contain the same text: 'Dieser Text ist in der Schriftart Arial verfasst und im Blocksatz/Flattersatz gesetzt. Die Gleichheit der Zeilenlänge entsteht durch veränderte Abstände der Worte von einander.' The 'Blocksatz' version shows uniform word spacing, while the 'Flattersatz' version shows irregular word spacing.

Er kann insoweit auch nicht beeinflusst werden. Eine häufige weitere Manipulation der Wortabstände erfolgt aber durch die Schriftbildgestaltung mittels Blocksatz. Beim Blocksatz erzeugt der Rechner eine konstante Zeilenlänge, indem er die Anzahl der Worte pro Zeile und deren jeweilige Laufweite ermittelt und die Worte dann links- und rechtbündig arithmetisch in der Zeile verteilt. Dadurch variiert der Wortabstand ständig, um die gewünschte Bündigkeit zu erzeugen.

Eine solche Varianz in den Abständen erschwert das Lesen eines Dokumentes auch für normalsichtige Empfänger erheblich. Die verstärkte Ermüdung tritt dabei umso deutlicher auf, je länger das Dokument ist. Längere Fließtexte sollten deshalb immer im Flattersatz – mit konstanten Wortabständen und variabler Zeilenlänge – gesetzt werden.

„Durchschuss“ bezeichnet den Abstand der Zeilen von einander. Der Zeilenabstand lässt sich bei Word in Zehnteln individuell variieren. In der Regel ist dieser Parameter bei einem Abstand ≥ 1 aber unproblematisch.

Schwieriger ist es, Angaben zu Spaltenabständen zu machen. Generell gilt, dass einspaltiger Fließtext leichter zu erfassen ist als mehrspaltiger Text. Dies hängt insbesondere damit zusammen, dass Spaltenabstände wahrgenommen werden müssen und ein häufiges Suchen nach Zeilenanfängen bedingen.

Vorlesesysteme benötigen einen Spaltenabstand von mindestens 10 mm, um das Vorhandensein einer Spalte zu bemerken. Bemerkten sie es nicht, dann lesen sie Zeilen über die Spalte hinweg. Ein effektiver Informationstransfer ist so nicht gegeben.

4.3.3.2.2.4. Tabellen

Die Erfassung von Tabellen stellt oft eine besondere Hürde dar. Zur Vermeidung dadurch entstehender Barrieren gibt es keine pauschale Lösung. Während Menschen mit einer Sehunschärfe möglichst große Felder und Zahlen benötigen, kann gerade dies die Wahrnehmung für Menschen mit Gesichtsfeldausfällen erschweren.

Vorteilhaft im Sinne der Barrierefreiheit ist es auf jeden Fall, wenn möglich auf Tabellen zu verzichten und Sachverhalte lieber im Zusammenhang sprachlich zu erläutern.

Sofern dies nicht möglich ist, gelten die allgemeinen Anmerkungen bezüglich der Lesbarkeit von Schrift auch für die in einer Tabelle zusammengefassten Zeichen.

4.3.3.2.2.5. Kontraste

Welche Bedeutung den Kontrasten für die Lesbarkeit zukommt, zeigt bereits der Umstand, dass der Kontrast als einziger Parameter für die Lesbarkeit neben der Größe in die Bezeichnung „Kontrastreicher Großdruck“ aufgenommen wurde. Auch der Verordnungsgeber war sich dieser Bedeutung bewusst und stellt in § 3 Abs. 2 Satz 2 VBD NRW dieses Kriterium besonders heraus.

Neben der Verwendung schwarzer, ausreichend fett geschnittener Schrift auf reinweißem Papier zeigt das Kontrasterfordernis allerdings weitere Bedarfssituationen auf.

Insbesondere im Umgang mit Farben kann es von Bedeutung sein, mit den Berechtigten vor der Erstellung barrierefreier Dokumente darüber zu sprechen, inwieweit sie in der Lage sind, Unterschiede wahrzunehmen.

Formen barrierefreier Dokumente

Dokumente in kontrastreichem Großdruck

└─ Farben und Kontraste

Farbige Darstellung

Darstellung in Graustufen

Lesbar?

Lesbar?

Ein einfaches Beispiel (von Vielen) für mögliche Problemstellungen in diesem Bereich sind Sehbehinderungen, die mit einer Farberkennungsstörung einhergehen.

Finden sich in einem Dokument, z.B. in einer amtlichen Neubürgerbroschüre Fotos mit integriertem Text, etwa rote Schrift, oder auch graue, in einer grünen Wiese, so ist dies für normalsichtige Betrachter unproblematisch. Kann der sehbehinderte Leser der Broschüre das Bild aber nur in Grauwerten wahrnehmen, so verschwindet die Schrift, wenn die Schriftfarbe denselben Grauwert hat wie der Hintergrund. Dass passiert übrigens auch, wenn eine öffentliche Stelle beschließt, eine zweite Auflage aus Kostengründen nur in Schwarz/weiß zu drucken. Sofern in einem Dokument mit Farben gearbeitet wird, sollte der Ersteller die Farb- bzw. Grauwerte deshalb überprüfen.

4.3.3.3. Elektronische Dokumente

Elektronische Dokumente setzen die Nutzbarkeit eines PCs durch den Berechtigten voraus. Sofern diese Möglichkeit gegeben ist, können sie allerdings eine sehr effektive Form barrierefreier Dokumente darstellen.

Formen barrierefreier Dokumente

Elektronische Dokumente

└─ eMails

└─ Word-Dokumente

└─ .pdf-Dokumente

Auch die barrierefreien Dokumente in elektronischer Form lassen sich entsprechend der bei der Erstellung zu beachtenden Kriterien in mehrere Gruppen unterscheiden. Im Seminar wurden drei Themenbereiche als besonders praxisrelevant erörtert:

- eMails
- Word-Dokumente
- .pdf-Dokumente

Wie bereits dargelegt wurde, wurden Anforderungen und Handhabung von Internetseiten und Programmoberflächen im Sinne des §10 BGG NRW vom Ordnungsgeber in der BITV NRW geregelt. Sie stellen keine Dokumente im Sinne der VBD NRW dar und waren auch nicht Gegenstand der Schulung. Gleichwohl gibt es zwischen den elektronischen Dokumenten im Sinne der VBD NRW und den Internetangeboten öffentlicher Stellen zahlreiche inhaltliche Übereinstimmungen. Viele der Gestaltungshinweise zu den elektronischen Dokumenten gelten deshalb direkt oder entsprechend auch für Internetseiten und Programmoberflächen. Da die Wechselwirkung dabei gegenseitig ist, können auch viele Bestimmungen der BITV zur Beurteilung der Barrierefreiheit von elektronischen Dokumenten herangezogen werden.

4.3.3.3.1. eMails

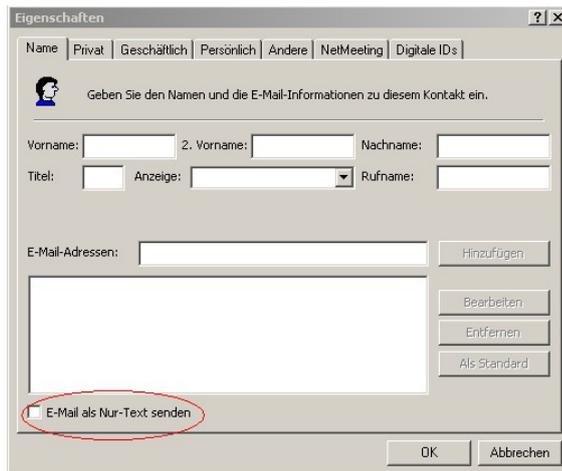
eMails sind in den letzten Jahren zu einer der meist genutzten Kommunikationsmedien im Geschäftsverkehr geworden. Sie sind schnell, preiswert, sehr gut archivierbar und genügen inzwischen den gängigen Anforderungen an Rechtsverbindlichkeit und Datensicherheit. Und eMails sind sehr leicht barrierefrei gestaltbar.

Sofern ein Berechtigter bei der Abstimmung der Form der Zugänglichmachung angibt, sich den Inhalt elektronischer Dokumente selbstständig erschließen zu können – d.h. über einen PC und für eMails über einen Internetanschluss zu verfügen und eine für ihn wahrnehmbare Ausgabeform erzeugen zu können – sind eMails in der Regel völlig problemlos verwendbar.

Da blinde und sehbehinderte Menschen, wie bereits erörtert wurde, auf Grund der hohen Kosten für blinden- und sehbehindertengerechte PC-Technologie häufig mit veralteter Technik arbeiten, kann es sinnvoll sein, eMails im Format „Nur-Text“ zu versenden, da ältere Screenreader zum Teil Probleme mit HTML Formaten (Rich-Text) haben. Das Nur-Text Format

übermittelt keine optischen Formatierungen und erlaubt auch keine Einbindung nicht alpha-numerischer Informationen. Bei der Sprachausgabe und über die Braillezeile können diese Informationen aber ohnehin nicht ausgegeben werden.

Outlook Express erlaubt es, über eine Voreinstellung unter Adressen/neu/neuer Kontakt festzulegen, dass alle an den betreffenden Empfänger gesandten eMails automatisch im Nur-Text Format gesendet werden.



Die Nutzung dieser Funktion empfiehlt sich besonders dann, wenn der Ersteller der Mail davon ausgeht, dass es zu einem regen Austausch von Informationen kommen wird und er nicht Gefahr laufen will, die manuelle Einstellung des Nur-Text Formats zu vergessen.

Handelt es sich dagegen mit höherer Wahrscheinlichkeit um einen einmaligen Vorgang, für den der Ersteller keine eigene Eintragung im Adressbuch vornehmen möchte, kann die Mail auch unter Neue eMail/Format als Nur-Text Datei verschickt werden, ohne dass ein Eintrag ins Adressbuch erfolgen muss. Diese Einstellung wirkt sich dann nur auf die einzelne eMail aus.

Andere eMail-Programme bieten ähnliche Möglichkeiten.

4.3.3.3.2. Word-Dokumente

Word-Dateien können als Dokumente auf einem offline Speichermedium oder als eMail-Anhänge verwendet werden. Natürlich können die in einem Word-Dokument enthaltenen alpha-numerischen Informationen auch direkt in der eMail übermittelt werden. Die Verwendung einer angehängten Word-Datei hat allerdings den entscheidenden Vorteil, dass die Dokumente in aller Regel ohnehin als Word-Dateien angelegt werden und nicht nachträglich in die eMail reinkopiert werden müssen.

Ein Word-Dokument kann zudem den Briefbogen der erstellenden Behörde einbinden und so den Transfer aller relevanten Informationen erleichtern.

Dazu müssen die Word-Dokumente jedoch technisch so erstellt werden, dass sie Screenreader kompatibel sind. Alle dazu erforderlichen Hilfsmittel sind bereits im Rahmen des Programms verfügbar. Insoweit profitieren Word-Nutzer von der sehr behinderten-freundlichen amerikanischen Gesetzgebung, die Microsoft und andere Herstellerfirmen verpflichtet diese Tools in die Programme zu integrieren, wenn sie im amerikanischen Markt vertrieben werden soll.

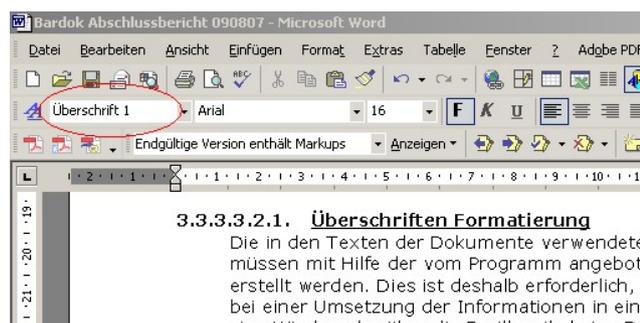
Im Wesentlichen geht es um zwei technische Gestaltungskriterien, die unbedingt beachtet werden müssen:

4.3.3.3.2.1. Überschriften-Formatierung

Die in den Texten der Dokumente verwendeten Überschriften müssen mit Hilfe der vom Programm angebotenen Formatvorlagen erstellt werden. Dies ist deshalb erforderlich, weil der Screenreader bei einer Umsetzung der Informationen in eine Sprachausgabe oder eine Wiedergabe über die Braillezeile keine Differenzierung der Zeilen aufgrund von optischen Formatierungen zulässt.

Legt der Ersteller Überschriften im Standardformat an und formatiert er sie dann „von Hand“ um, so nimmt der Screenreader lediglich eine für ihn unbedeutende Formatierungsvariante wahr. Er kann nicht erkennen, dass es sich um eine Überschrift handelt und diese Information folglich auch nicht nutzen.

Wird die Überschrift hingegen sofort mittels einer Formatvorlage als Überschrift formatiert, so erhält der Screenreader die Information „Überschrift“ und kann diese Information nutzen, indem er dem Empfänger des Dokuments auf Wunsch z.B. zuerst alle Überschriften anzeigt, damit dieser die Passagen des Dokumentes auswählen kann, die er lesen möchte, oder damit er einen Überblick über die Struktur des Dokumentes erhält.



Damit werden die wesentlichen Funktionen einer Überschrift auch für blinde oder sehbehinderte Menschen nutzbar, die sich das Dokument in einer anderen Ausgabeform erschließen.

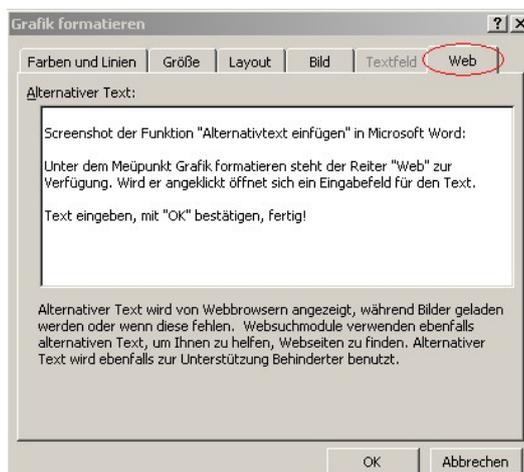
Die Verwendung der Formatvorlagen hat für den Ersteller zudem die Vorteile, dass er auch bei sehr langen Texten, an denen über einen größeren Zeitraum gearbeitet wird, auf jeden Fall eine einheitliche Formatierung erreicht und auf Wunsch automatisch ein Inhaltsverzeichnis generiert werden kann.

4.3.3.3.2.2. Alternativtexte

Die zweite wichtige Voraussetzung für die Schaffung barrierefreier Word-Dokumente ist die durchgängige Verwendung von Alternativtexten. Unter Alternativtexten sind alpha-numerische Informationen zu verstehen, die in Ergänzung zu grafischen Elementen in das Dokument eingebunden werden.

Word-Dokumente erlauben die problemlose Einbindung grafischer Elemente wie Fotos oder Diagramme. Diese Elemente können einigen sehbehinderten Menschen zwar durch die Nutzung einer Vergrößerungssoftware zugänglich gemacht werden, mit einer Sprachausgabe oder über die Braillezeile sind diese Informationen aber nicht darstellbar. Um die Inhalte grafischer Elemente auch für Nutzer nicht optischer Ausgabeformen zugänglich zu machen, können Texte angelegt und mit den einzelnen Elementen verbunden werden. Gelangt der Screenreader beim Lesen des Dokuments an die Stelle, an der das grafische Element eingebunden ist, so weist er auf die Existenz eines grafischen Elements hin und stellt den jeweils dazugehörigen Alternativtext dar.

Das Anlegen von Alternativtexten erfolgt bei Word über die Menüfunktionen „Grafik formatieren“. Ersteller, die Alternativtexte anlegen möchten, binden zunächst das grafische Element in den Text ein und klicken dann mit der rechten Maustaste darauf.



In dem erscheinenden Menü wählen sie den Menüpunkt „Grafik formatieren“ dann „web“. Unter diesem Menüpunkt erscheint dann ein Fenster, in das der Text in beliebiger Länge eingegeben werden kann. Wird der eingegebene Text mit „ok“ bestätigt, so ist er fest mit dem Element verbunden. Selbst wenn die Grafik verschoben oder kopiert wird, erkennt der Screenreader den Alternativtext und stellt ihn dar.

Werden diese beiden grundlegenden Kriterien beachtet, so ist davon auszugehen, dass sich ein blinder oder sehbehinderter PC Nutzer das Dokument selbstständig erschließen kann. Es ist barrierefrei im Sinne des §9 BGG NRW.

4.3.3.3.3. .pdf-Dokumente

.pdf-Dokumente erfreuen sich unter PC-Nutzern zunehmender Beliebtheit. Das rein grafikbasierte Format bietet eine Reihe wesentlicher Vorteile:

- es ist plattformübergreifend und dadurch fast universell einsetzbar
- es kann grafische und alpha-numerische Informationen gleichermaßen darstellen
- es bietet gute Bildqualität bei relativ geringem Speichervolumen
- es erlaubt einen weitgehenden Schutz der Inhalte vor Veränderung

Im Gegensatz zu eMails und Word-Dokumenten sind .pdf-Dokumente für blinde- und sehbehinderte PC-Nutzer aber nur schwer zu erfassen. Dies liegt hauptsächlich darin begründet, dass viele in Nutzung befindliche Screenreader die in diesem Format abgespeicherten Informationen nicht erkennen können. Ein effektiver Informationstransfer mittels .pdf-Dateien an blinde oder sehbehinderte Nutzer ist deshalb schwierig.

Sofern die Nutzung von .pdf-Dateien unverzichtbar erscheint, ist es besonders wichtig, die Ausführungen zur Erstellung barrierefreier Word-Dokumente zu beachten. Insbesondere die Formatierung von Überschriften mittels der angebotenen Formatvorlagen ist wichtig, da die Formatinformationen benötigt werden, um das Dokument beim Aufrufen in der richtigen Reihenfolge zusammen zu setzen.

Fehlen sie, so kann es passieren, dass die Inhalte ohne Sinnzusammenhang an einander gefügt werden und nicht sinnvoll lesbar sind. Es zeigt sich auch, dass gerade eine der Stärken des .pdf-Formats, die Sicherheit, blinden und

sehbehinderten Menschen den Zugang sehr erschwert. Je besser ein Dokument gesichert ist, desto weniger kann es vom Screenreader entschlüsselt werden. Sicherheit ist dann eben leider auch Unlesbarkeit.

Auch das zur Erstellung der .pdf-Datei verwendete Programm kann für die Lesbarkeit entscheidend sein. In der Praxis hat sich gezeigt, dass mit speziellen Programmen wie z.B. Adobe Acrobat erzeugte Dateien mit höherer Wahrscheinlichkeit lesbar sind, als solche, die über die Funktion „Drucken“ gängiger Anwenderprogramme erzeugt wurden.

Eine für die Erstellung barrierefreier Dokumente im .pdf-Format besonders interessante Funktionalität bietet Adobe Acrobat Professional ab der Version 6. Dieses Programm kann nicht nur für die Erstellung von .pdf-Dateien verwendet werden, es prüft auch die Barrierefreiheit erzeugter Dokumente. Über die Menünavigation Erweitert/Ausgabehilfen/vollständige Prüfung zeigt das Programm Erstellungsfehler auf, die die Barrierefreiheit einschränken. Auf Wunsch gibt das Programm auch Schritt für Schritt Hinweise darauf, wie die gefundenen Fehler behoben werden können.

Sofern .pdf-Dateien verwendet werden müssen, kann die Verwendung dieses Programms helfen, Fehler zu vermeiden. Im Sinne der Barrierefreiheit ist zurzeit jedoch generell ein möglichst weitgehender Verzicht auf .pdf-Formate sinnvoll. Im Zweifelsfall erscheint es sinnvoll, z.B. für Internetdownloads alternativ zu .pdf-Dateien auch Word-Dateien zur Verfügung zu stellen, auch wenn sich diese optisch weniger ansprechend gestalten lassen.

4.4. Evaluation der Schulungsveranstaltungen

Auch die durchgeführten Schulungen wurden von einer kurzen Datenerhebung mittels Fragebogen an alle Teilnehmer begleitet. Dabei ergaben sich folgende Ergebnisse:

4.4.1. Inanspruchnahme

Als Grundlage für die Auswertung der Schulungen in diesem Bericht wurden 585 Teilnehmer erfasst. Diese Zahl entspricht allerdings nicht der endgültigen Teilnehmerzahl, da sie die Teilnehmer aus dem Zeitraum nach dem 18. Juni ebenso wenig berücksichtigt, wie die Teilnehmer an den Sonderveranstaltungen in Münster (31.10.06) und mit dem Behindertenbeirat der Stadt Hamm (16.01.07), da dort keine Fragebögen verteilt wurden. Insgesamt wird die Teilnehmerzahl ca. 800 betragen.

Die erfassten Teilnehmer gehörten 94 öffentlichen Stellen und interessierten Funktionsträgern in NRW an. Folgende Bedarfsträger wurden erfasst:

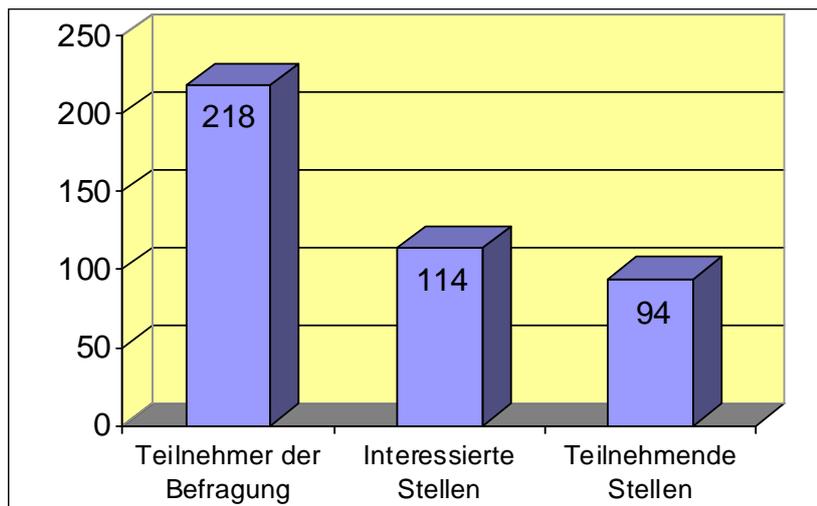
1. Archimedes GmbH
2. Blindenverein Aachen
3. Blinden- und Sehbehindertenverein Duisburg
4. Blinden- und Sehbehindertenverein Minden
5. Blinden- und Sehbehindertenverein Witten
6. Deutsche Herzstiftung
7. Diakonisches Werk Minden
8. Diakonie Ruhr-Hellweg
9. FA Aachen Außenbezirk
10. FA Geldern
11. FA Lübbecke
12. FA Siegen
13. Fachhochschule für Finanzen, Nordkirchen
14. Finanzministerium NRW
15. Förderverein Elster
16. Fortbildungsakademie der Finanzverwaltung NRW
17. Gemeinde Anröchte
18. Gemeinde Holzwickede
19. Gemeinde Much
20. Gemeinde Möhnese
21. Gemeinde Stemwede
22. Gemeinde Welper
23. Gemeinde Wickede
24. Kreis Aachen
25. Kreis Mettmann

26. Kreis Minden-Lübbecke
27. Kreis Siegen-Wittgenstein
28. Kreis Soest
29. Kreistag Minden
30. Landesamt für Besoldung und Versorgung NRW
31. Landesbetrieb Straßenbau NRW
32. Landschaftsverband Westfalen-Lippe
33. Landschaftsverband Rheinland
34. Landesfinanzschule Haan
35. Nordkreis MK
36. OFD Münster
37. OFD Rheinland
38. Rechenzentrum der Finanzverwaltung NRW
39. Rhein-Kreis-Neuss
40. Rhein-Sieg-Kreis
41. Rheinische Versorgungskasse
42. Stadt Aachen
43. Stadt Alsdorf
44. Stadt Bad Oyenhausen
45. Stadt Balve
46. Stadt Beckum
47. Stadt Bochum
48. Stadt Bornheim
49. Stadt Bottrop
50. Stadt Castrop-Rauxel
51. Stadt Dortmund
52. Stadt Duisburg

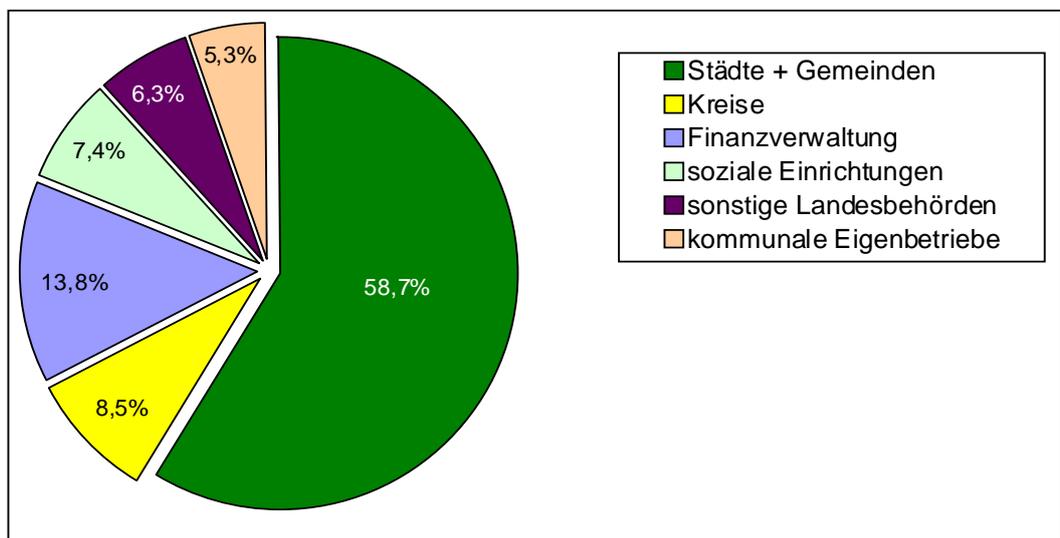
53. Stadt Düsseldorf
54. Stadt Ennepetal
55. Stadt Erwitte
56. Stadt Gelsenkirchen
57. Stadt Gütersloh
58. Stadt Heinzberg
59. Stadt Hemer
60. Stadt Herford
61. Stadt Hilden
62. Stadt Iserlohn
63. Stadt Kerpen
64. Stadt Köln
65. Stadt Korschenbroich
66. Stadt Langenfeld
67. Stadt Lippstadt
68. Stadt Löhne
69. Stadt Lohmar
70. Stadt Menden
71. Stadt Minden
72. Stadt Moers
73. Stadt Münster
74. Stadt Niederkassel
75. Stadt Petershagen
76. Stadt Pr. Oldendorf
77. Stadt Puhlheim
78. Stadt Rahden
79. Stadt Recklinghausen

80. Stadt Rheda-Wiedenbrück
81. Stadt Rüthen
82. Stadt Sankt Augustin
83. Stadt Siegburg
84. Stadt Siegen
85. Stadt Soest
86. Stadt Sprockhövel
87. Stadt Velbert
88. Stadt Witten
89. Stadt Würselen
90. Stadt Wuppertal
91. Städtische Kliniken Gütersloh
92. Versorgungsamt Soest
93. VHS Aachen
94. VHS Münster

Damit entsprach die Anzahl der Stellen, die mit Mitarbeitern bei Schulungen vertreten waren, zu 82,5% der Zahl der Bedarfsträger, die im Rahmen der vorgeschalteten Befragung Interesse angemeldet hatten (siehe dazu Punkt 2.2.8.). Auffällig bleibt allerdings die Diskrepanz zwischen der Anzahl der teilnehmenden Stellen und der Zahl der Bedarfsträger, die nach eigenen Angaben bereits ausreichend informiert sind.



Interessant ist auch die Struktur der Teilnehmer. Sie setzte sich wie folgt zusammen:



Diese Zusammensetzung erklärt sich sicherlich zum Teil aus der Häufigkeitsverteilung innerhalb der Verwaltungsstrukturen. Allerdings beruht sie teilweise wohl auch auf Zufall bzw. auf dem persönlichen Engagement von Einzelpersonen innerhalb der jeweiligen Stellen.

Der hohe Anteil von Bedarfsträgern aus dem Bereich der Finanzverwaltung erklärt sich zum einen durch die zentrale Bedeutung schriftlicher Bescheide in der Kommunikation dieser Behörden, aber auch durch das große Interesse der Aus- und Fortbildungseinrichtungen der Finanzverwaltung in NRW an der Schulung.

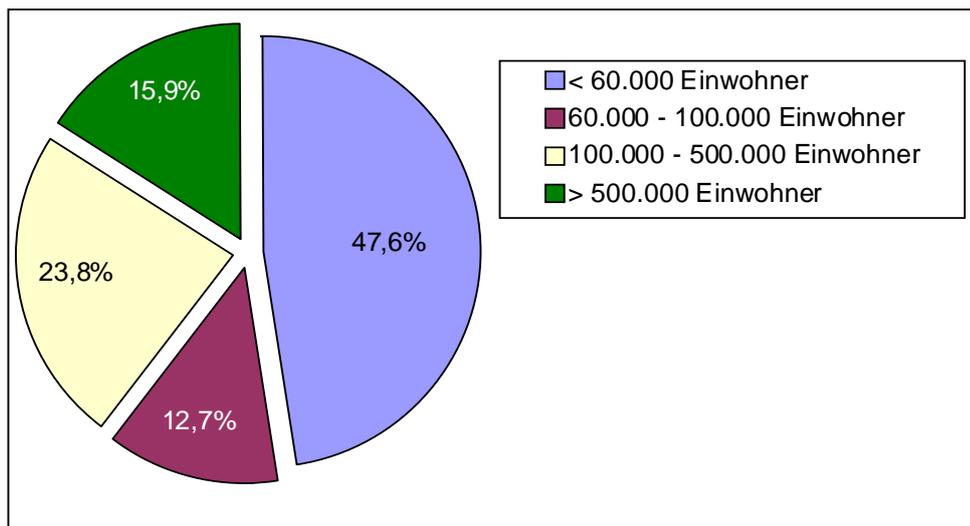
Die unter den Rubriken „sonstige Landesbehörden“ und „Firmen und Eigenbetriebe“ zusammengefassten Stellen zeigen die Vielfalt der durch das BGG NRW gebundenen Stellen auf. Sie

reichen von den Städtischen Kliniken Gütersloh über die VHS Aachen bis zum Landesbetrieb Straßenbau NRW.

Die sozialen Einrichtungen wie Diakonie oder Herzstiftung sind nicht unmittelbar an das BGG NRW gebunden, haben aber wohl aufgrund ihrer Ausrichtung auch auf ältere Menschen und Menschen mit Behinderung ein besonderes Interesse an Barrierefreiheit.

Der Umstand, dass in diesem Bereich nicht mehr Institutionen beteiligt waren, liegt vermutlich daran, dass keine explizite Berücksichtigung dieser Zielgruppe bei der Ausschreibung erfolgte. Sofern Mitarbeiter sozialer Einrichtungen an der Schulung teilnahmen, wurden sie in der Regel von den Behindertenbeauftragten der ausrichtenden Stellen gezielt eingeladen.

Eine Aufschlüsselung der teilnehmenden Städte, Gemeinden und Kreise nach der Anzahl der Einwohner ergibt folgendes Bild:



Auch dieses Ergebnis erschließt sich leichter mit einer zusätzlichen Hintergrundinformation: Während die Beteiligung bei den Städten und Gemeinden mit einer Größe zwischen 60.000 und 100.000 Einwohnern erwartungsgemäß niedriger war, als bei den größeren Städten und den Kreisen, in denen auch die tatsächliche Nachfrage nach barrierefreien Dokumenten höher ist, erscheint die prozentual hohe Beteiligung der kleinen Gemeinden unter 60.000 Einwohnern zunächst unerwartet.

Dies erklärt sich aber zum Teil dadurch, dass die kleinen Gemeinden verstärkt auf ein Konzept von Multiplikatorenschulungen gesetzt haben. Aufgrund der Situation vor Ort haben sie oft nur eine geringe Anzahl von Mitarbeitern zu zentralen Veranstaltungen in der Landesgeschäftsstelle in

Dortmund oder bei den Kreisen entsandt, die das erworbene Wissen innerhalb der Gemeindeverwaltung weitergeben oder dort als Einzelpersonen für die Umsetzung von barrierefreien Dokumenten zuständig sind. Größere Städte und andere Behörden tendierten deutlich mehr zu inhouse Schulungen. Aufgrund der Anzahl der zu schulenden Mitarbeiter ist dies gut nachvollziehbar. Es erfordert aber auch einen höheren Organisationsaufwand seitens der Bedarfsträger, der möglicherweise bei den kleinen Städten zwischen 60.000 und 100.000 Einwohnern besonders ins Gewicht fällt.

4.4.2. **Bewertung**

Um die Zufriedenheit der Teilnehmer mit dem Seminar beurteilen zu können, wurden sie gebeten, einen vorbereiteten Fragebogen auszufüllen. Von den erfassten 585 Teilnehmern haben 544 die am Ende der Veranstaltungen ausgegebenen Fragebögen ausgefüllt.

Der Fragebogen enthielt insgesamt acht Fragen von denen vier Fragen mit einer Bewertung und vier Fragen mit Freitext beantwortet werden sollten.

Insgesamt ergab die Befragung zu den ersten vier Fragen folgende Ergebnisse:

	Wie sind Ihre persönlichen Erwartungen an das Seminar erfüllt worden?	War die Dauer der Veranstaltung angemessen?	Wie beurteilen Sie die Qualität der Seminarleiter?	Wie beurteilen Sie den Nutzen der Veranstaltung für Ihre berufliche Praxis?
Sehr gut	333	295	482	210
Eher Gut	202	225	57	296
Eher schlecht	7	22	4	27
Sehr schlecht	0	1	0	0
fehlend	2	1	1	11

4.4.2.1. **Befriedigung der persönlichen Erwartung**

Die Frage danach, wie gut es gelang, die persönlichen Erwartungen im Verlaufe des Seminars zu befriedigen, spricht mehrere Aspekte an. Zum einen ist die Antwort davon abhängig, ob die Teilnehmer überhaupt konkrete Erwartungen hatten und wie diese aussahen.

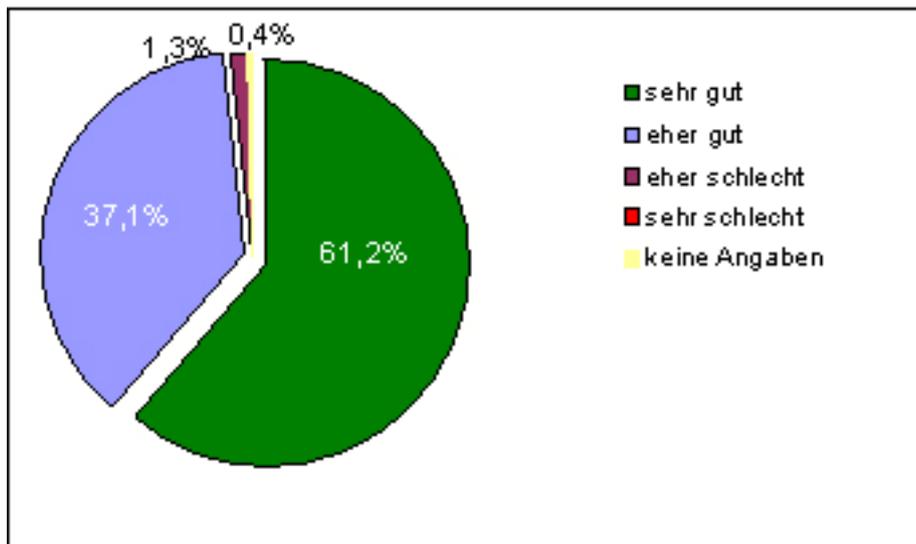
Sofern Teilnehmer mit der in der Vorstellungsrunde häufig geäußerten Grundhaltung „Ich habe keine konkrete Erwartung“ zum Seminar erschienen, war es natürlich schwierig, diese Frage zu beantworten.

Sofern seitens der Teilnehmer eine konkrete Erwartungshaltung vorlag, zielte die Frage darauf ab, zu erfahren, ob die Inhalte und die Form der Schulung mit dieser Erwartung in Einklang stand. Die Antworten zeigen deshalb primär die Qualität der Ankündigung und der Vorbereitung der Teilnehmer auf die Schulung auf, sowie den Grad der Übereinstimmung von Inhalt und Form der Veranstaltung mit den durch die Kommunikation im Vorfeld erzeugten Erwartungen.

Die Befragung ergab folgendes Ergebnis:

Wie sind ihre persönlichen Erwartungen an das Seminar erfüllt worden?

sehr gut	61,2%
eher gut	37,1%
eher schlecht	1,3%
sehr schlecht	--
keine Angabe	0,4%



Die persönlichen Erwartungen der Teilnehmer wurden recht gut erfüllt. 61,2 % der Teilnehmer waren der Meinung, dass ihre Erwartungen sehr gut erfüllt wurden. 37,1 % waren der Meinung, ihre Erwartungen seien eher gut erfüllt worden. 1,3 % waren der Meinung, ihre Erwartungen seien eher schlecht erfüllt worden. Sehr schlecht bewertete keiner der Teilnehmer die Erfüllung der Erwartungen.

In Frage 7 und 8 kann man erkennen, was den Teilnehmern gefehlt hat. Allerdings haben sich nur eine geringe Anzahl an Teilnehmern hierzu geäußert. Sofern Anmerkungen gemacht wurden, bezogen sich diese hauptsächlich auf das Fehlen von Ausführungen zum barrierefreien Internet. Da dieses Thema

jedoch bereits konzeptionell nicht zu den vom Seminar behandelten Fragestellungen gehörte, kann die Abweichung nur darauf zurückzuführen sein, dass der Titel „Barrierefreie Dokumente“ nicht eindeutig genug war, die Inhalte in den Ausschreibungen noch klarer hätten kommuniziert werden müssen, oder dass die betroffenen Teilnehmer die Ausschreibungen nicht ausreichend zur Kenntnis genommen haben. Da der zugrunde liegende Irrtum aber nur 1,3% der Teilnehmer betraf, kann man sagen, dass das Seminar die Erwartungen gut bis sehr gut erfüllte.

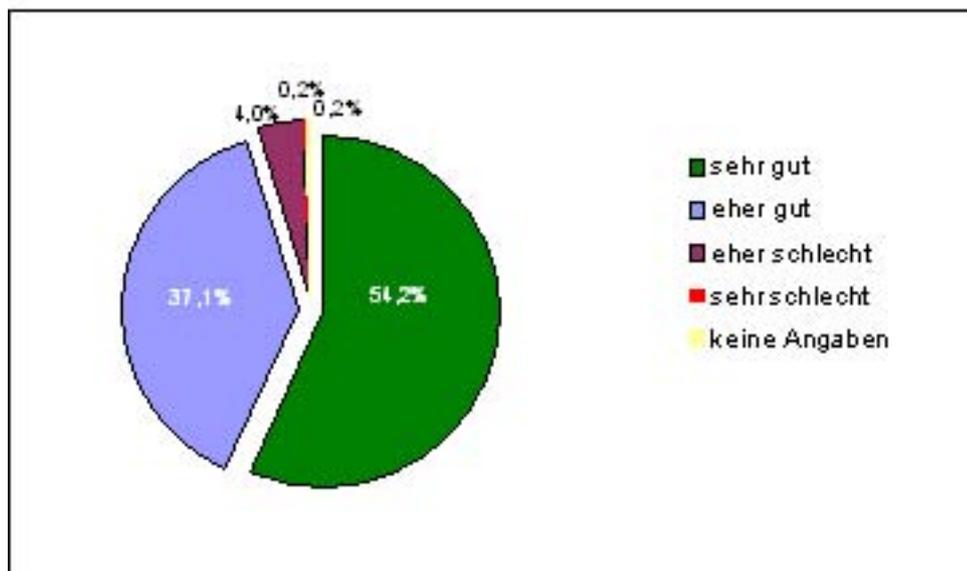
4.4.2.2. Dauer der Veranstaltung

Die Frage nach der Dauer der Veranstaltung sollte aufzeigen, ob die Themenauswahl den Zeitaufwand von 3 Stunden rechtfertigte, ob die angebotenen Inhalte in der konzipierten Zeit ausreichend behandelt werden konnten und ob die Schulung stringent verlief.

Die Befragung ergab folgendes Bild:

War die Dauer der Veranstaltung angemessen?

sehr gut	54,2%
eher gut	41,4%
eher schlecht	4,0%
sehr schlecht	0,2%
keine Angabe	0,2%



Die Dauer der Veranstaltung wurde von 54,23 % der Teilnehmer als sehr gut angemessen bewertet. 41,36 % waren der Meinung, die Dauer war eher gut angemessen, 4,04 % waren der Meinung die Dauer war eher schlecht angemessen. Ein Teilnehmer empfand die Dauer des Seminars als sehr schlecht. Die

Fragestellung ist bei diesen Ergebnissen nicht optimal gewählt, da die Teilnehmer bei ihren frei formulierten Stellungnahmen zum Teil zu erkennen geben, dass ihnen 3 Stunden zu lang erschienen, während andere Teilnehmer eine zu kurze Schulungsdauer bemängeln. Die Fragestellung in Frage 2 lässt hierauf keinen Schluss zu. Teilweise wünschten sich die Teilnehmer je nach individueller Interessenlage eine etwas andere Aufteilung der Zeit. Zuweilen wären auch mehr Pausen als angenehm empfunden worden. Auch hier bewerteten jedoch insgesamt mehr als 90% der Teilnehmer (91,3%) die Schulung mit gut oder sehr gut.

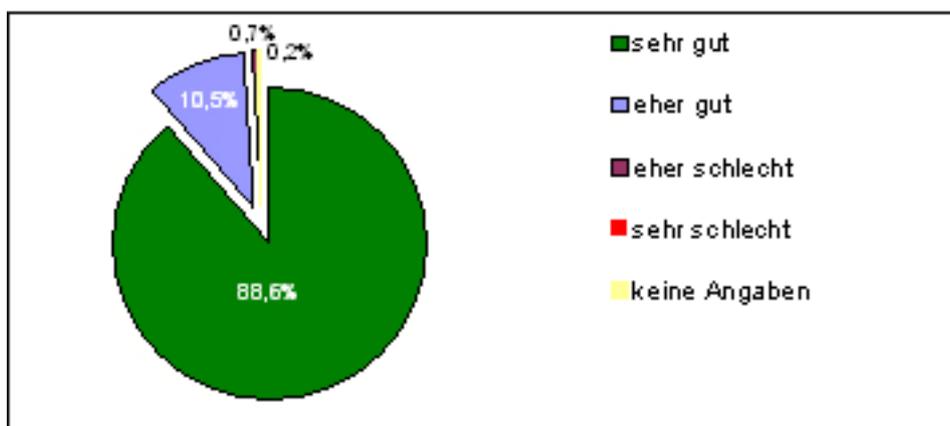
4.4.2.3. Qualität der Seminarleiter

Ein wesentlicher Aspekt der Konzeption der Schulungen war die Vermittlung von Informationen und individuellen Erlebnissen über die Betroffenenkompetenz der Referenten. Wie bereits dargelegt wurde, sollten nicht nur Fakten sondern auch persönliche Eindrücke von der Situation blinder und Sehbehinderter Menschen zu einer Sensibilisierung der Teilnehmer und zu einer Erhöhung der Handlungsbereitschaft führen. Die Frage nach der Qualität der Referenten ist insoweit zugleich eine Frage danach, inwieweit es gelungen ist, die angestrebte emotionale Wirkung zu erzielen.

Das erzielte Ergebnis bestätigt die Ausgangshypothese dabei völlig.

Wie beurteilen sie die Qualität der Seminarleiter

sehr gut	88,6%
eher gut	10,5%
eher schlecht	0,7%
sehr schlecht	---
keine Angabe	0,2%



Die Qualifikation der Seminarleiter wurde von den Teilnehmern zu mehr als 99% (99,1%) als gut oder sehr gut bewertet. 88,6% der Teilnehmer fanden, dass die Seminarleiter sehr qualifiziert waren, 10,5% waren der Meinung, dass die Seminarleiter eher gut qualifiziert waren, während weniger als 1% (0,7%) mit der Qualifikation der Seminarleiter unzufrieden waren.

In den späteren Fragen ist ersichtlich, dass vor allem die Vortragsart und die Authentizität ein Pluspunkt der Seminarleiter war. Damit ist es insgesamt sehr gut gelungen, die konzeptionellen Ansätze umzusetzen.

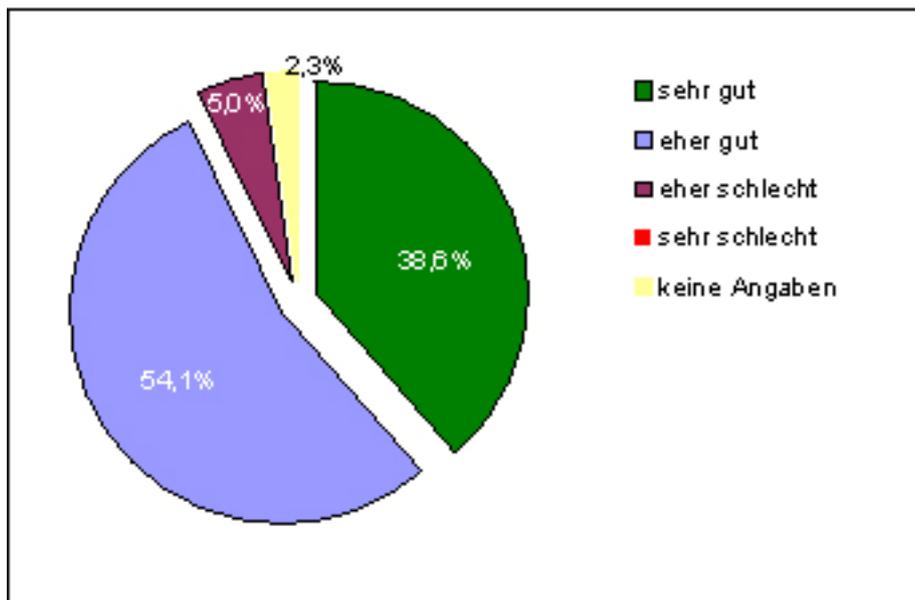
4.4.2.4. Nutzen für die berufliche Praxis

Der Nutzen der Schulung für die berufliche Praxis beurteilt sich nach drei von einander zu unterscheidenden Kriterien. Die Beurteilung umfasst die Fragestellungen:

- Enthielten die Ausführungen qualitativ und quantitativ ausreichende Informationen, um barrierefreie Dokumente zu erstellen?
- Entspricht die Erstellung barrierefreier Dokumente den zugewiesenen Arbeitsanforderungen?
- Werden in der Praxis solche Umsetzungen tatsächlich verlangt?

Das Befragungsergebnis spiegelt diese unterschiedlichen Komponenten wider.

sehr gut	38,6%
eher gut	54,1%
eher schlecht	5,0%
sehr schlecht	---
keine Angabe	2,3%



Dieses Ergebnis weicht deutlich von den Umfragewerten der ersten drei Fragen ab. Zwar liegt die Häufigkeit der Bewertungen im Bereich „gut“ oder „sehr gut“ auch hier über 90% (92,7%), allerdings ist das Schwergewicht innerhalb dieser Bewertung deutlich im Bereich „gut“ zu finden, während ansonsten immer mehr als die Hälfte aller Teilnehmer die Schulungen mit „sehr gut“ bewertet hat.

Möglicherweise erklärt sich diese Diskrepanz aus der noch sehr geringen Nachfrage nach barrierefreien Dokumenten in der Praxis.

Dafür könnte sprechen, dass der Anteil von „sehr gut“-Bewertungen bezüglich der Befriedigung der persönlichen Erwartung deutlich höher liegt, als bezüglich des praktischen Nutzens. Eine solche Differenz kann eigentlich nur entstehen, wenn viele Teilnehmer keinen hohen praktischen Nutzen erwartet haben, weil die erlernten Fähigkeiten in der Praxis nicht gefordert werden.

Auch der im Vergleich zu den übrigen Fragen extrem hohe Anteil an Fragebögen ohne Angaben könnte so gedeutet werden. Teilnehmer können den praktischen Nutzen schlecht beurteilen, wenn die Umsetzung nicht verlangt wird.

4.4.2.5. **Schwachstellen der Schulung**

Im Rahmen der frei formulierten Antworten machten von den 544 Teilnehmern, die Fragebögen beantwortet haben, 113 Angaben zu der Frage, was verbesserungswürdig gewesen sei. 23,9% dieser Teilnehmer erklärten, dass alles in Ordnung gewesen sei und sie keine Verbesserungsvorschläge hätten.

31 von 544 Teilnehmer hätten gerne noch mehr Hinweise zur praktischen Anwendung von barrierefreien Dokumenten bekommen und 14 vermissten konkretere Erläuterung dazu, wie ein Formular auszusehen hat, damit es wirklich barrierefrei ist.

13 Teilnehmer fanden die Zeit der Veranstaltung zu kurz bzw. die Menge der Informationen, die gegeben wurde zu groß.

6 Teilnehmer hätten eine weniger ausführliche Betrachtung der Rechtsgrundlagen bevorzugt.

Ebenfalls 6 Teilnehmer meinten, eine größere Anpassung der Vorträge an den jeweiligen Arbeitgeber und die Situation, in der sich die Teilnehmer bei ihrer Arbeit befinden, wäre von Vorteil gewesen.

Diese Kritik an der Gestaltung des Seminars steht in unmittelbarem Zusammenhang mit der von 8 Teilnehmern geäußerten Meinung, die Schulung hätte auch das Thema „Barrierefreies Internet“ behandeln müssen. Von ihrer Ausrichtung her war die Schulung in der Tat nicht darauf ausgelegt, die für die Internetbeauftragten der öffentlichen Stellen primären Fragestellungen ausreichend zu beantworten. Wie bereits dargelegt wurde, wurde diese konzeptionelle Ausrichtung im Vorfeld offensichtlich nicht immer ausreichend kommuniziert.

4.4.2.6. Stärken der Schulung

Die Beteiligung bei der Frage nach Elementen, die den Teilnehmern besonders gefielen, war wesentlich höher als bei den anderen Freitextfragen. Hier haben sich 424 Teilnehmer geäußert.

Dabei fand besonders die Darstellung der Sehbehinderungen durch die Referenten, projizierte Simulationen und den Einsatz einer Simulationsbrille großen Anklang. 37,5 % bewerteten diesen Teil positiv. Dadurch erhielten die Teilnehmer zum einen Einblick in die unterschiedlichen Formen der Sehbehinderungen, zum anderen konnten sie ein Gefühl dafür entwickeln, welche Schwierigkeiten die Sehbehinderungen mit sich bringen.

Weiterhin wurden die konkreten Hinweise zur praktischen Umsetzung barrierefreier Dokumente von 25,7% der antwortenden Teilnehmer gelobt. Durch Hintergrundinformationen und Empfehlungen wurde ein guter erster Einblick in diesen für viele neuen und unbekanntem Bereich gegeben.

Die Tatsache, dass das Seminar von Betroffenen geleitet wurde und diese Erfahrungsberichte aus dem alltäglichen Leben geben konnten, wurde sehr geschätzt.

Im Einzelnen wurden folgende Punkte genannt:

Bereich	Häufigkeit	Gültige Prozente
Sehbehinderungen	159	37,5
Praxisumsetzung	109	25,7
Dozenten/Vorträge	55	13,0
Verständlichkeit	30	7,1
guter erster Einblick	23	5,4
Hintergrundinformationen	15	3,5
Authentizität	15	3,5
Empfehlungen	13	3,1
Gesetze	5	1,2

4.4.2.7. Verbesserungsvorschläge

Die Frage nach Verbesserungsvorschlägen haben nur 87 Teilnehmer beantwortet. 25,29 % von ihnen meinten, das Seminar sei, so wie es war, gut gewesen. 21 von 544 Teilnehmern hätten gerne noch mehr Beispiele und Umsetzung der Thematik in die Praxis gehabt. 9 hätten gerne mehr Pausen und insgesamt mehr Zeit für diese Veranstaltung gehabt, während weitere 9 Teilnehmer der Meinung waren, dass man die Vorträge vor allem im Bereich der rechtlichen Grundlagen hätte straffen können. Für 7 Teilnehmer war die Struktur der Vorträge verbesserungswürdig. Weitere 7 hätten es begrüßt, wenn die begleitenden Materialien von den Seminarleitern vor der Veranstaltung ausgeteilt worden wären, damit sie besser hätten folgen können. 4 Teilnehmer hätten es gut gefunden, wenn in den Vorträgen auf die speziellen Probleme der jeweiligen Arbeitsstelle eingegangen worden wäre. Jeweils 3 Teilnehmer wünschten sich eine Demonstration von technischen Hilfsmitteln, wie zum Beispiel Screenreadern und eine Thematisierung des barrierefreien Internets. 2 Teilnehmer merkten an, dass manche Folien, vor allem die letzten unleserlich seien. Dieser Umstand war auf einen technischen Defekt des Beamers zurückzuführen, der nicht an Ort und Stelle behoben werden konnte.

4.4.2.8. Weitere Fortbildungswünsche

Zu diesem Themenbereich war die Beteiligung der Teilnehmer am niedrigsten. Insgesamt haben sich nur 72 von 544 Teilnehmern geäußert. 42,7% von ihnen hatten keine weiteren Anregungen oder Fortbildungswünsche und fanden das Seminar gut und informativ. 19,4% der antwortenden Teilnehmer hätten gerne eine Fortbildung im Bereich des Internets, 16,67 %

wünschten sich eine spezielle Fortbildung für ihren Arbeitsbereich. Jeweils 8 Teilnehmer wünschten sich noch mehr Informationen zur praktischen Umsetzung oder wollten mehr Informationen über die Erstellung von Formularen und die Umsetzung in .pdf-Dateien.

Eine Reihe von Teilnehmern regte zudem die Durchführung ähnlicher Seminare für andere Behindertengruppen an (Hörgeschädigte, geistig Behinderte, sonstige Körperbehinderte)

5. Die dritte Projektphase – Umsetzung barrierefreier Dokumente als Dienstleistung

Die Umsetzung barrierefreier Dokumente durch den BSVW als Dienstleistung für öffentliche Stellen ist terminlich bereits während der Schulungsphase angelaufen.

In einem Pilotprojekt vereinbarte der BSVW mit den Versorgungsämtern Bielefeld, Gelsenkirchen und Duisburg eine gezielte Kontaktierung von Antragstellern mit einer ausführlichen Erläuterung des Angebotes barrierefreier Dokumente. Auffällig war auch hier die Zurückhaltung seitens der Antragsteller. In allen drei Versorgungsämtern wurde bei den Befragten ein geringer Wissensstand zum Thema festgestellt. Nach einer eingehenden Beratung zeigten die Befragten jedoch insbesondere Interesse an Dokumenten in Großschrift. Im Rahmen des Pilotprojektes wurden die teilnehmenden Versorgungsämter durch Schulung in die Lage versetzt, barrierefreie Dokumente in Form von kontrastreichen Großdrucken selbst zu erstellen und die Anforderungen mit einem sehr geringen Mehraufwand zu erfüllen. Die Inhalte dieser Schulung flossen später in den Informationsteil „Kontrastreicher Großdruck“ der allgemeinen Seminare mit ein. Sie orientierten sich bereits an den Ergebnissen der Studie „Gut gestaltet, gut zu lesen“ der FH Münster.

Nach Ablauf des Pilotprojektes empfahl die Arbeitsgruppe die telefonische Kontaktierung blinder- und sehbehinderter Antragsteller zur besseren Erläuterung des Angebots barrierefreier Dokumente durch alle Versorgungsämter in NRW. Das erfolgreiche Pilotprojekt hat insoweit die Bedeutung einer umfassenden und einfühlbaren Aufklärung der Berechtigten aufgezeigt und eine flächendeckende praktische Einführung barrierefreier Dokumente deutlich begünstigt.

Nachfragen öffentlicher Stellen, die gem. §9 BGG NRW in Verbindung mit § 6 Abs. 1 VBD NRW die Umsetzung von Dokumenten in barrierefreie Form an Dritte delegieren dürfen,

kommen deshalb bis heute insbesondere von den Versorgungsämtern in NRW, mit denen der BSVW einen Rahmenvertrag abgeschlossen hat. Auch kommunale Verwaltungsträger und sonstige Stellen lassen jedoch vereinzelt barrierefreie Umsetzungen erstellen.

Quantitativ überwiegt die Erstellung von Dokumenten in Brailleschrift deutlich. In einzelnen Fällen werden aber auch akustische Dokumente in Form von Audio-CDs erzeugt. Eine Umsetzung in Großdruck erfolgte bislang nur ein einziges Mal.

Dieses Ergebnis widerspricht den Feststellungen des Pilotprojektes nicht. Wünsche nach Großdruck-Dokumenten erreichen den BSVW in der Regel nicht, weil diese Form barrierefreier Dokumente in den Verwaltungen meist problemlos selbstständig angefertigt werden kann.

Des Weiteren beeinflusst auch die Auswahl der kontaktierten Personen das Nachfrageaufkommen erheblich. Dies wird bereits an dem Umstand deutlich, dass die Befragung im Rahmen des Pilotprojektes der drei Versorgungsämter Bielefeld, Gelsenkirchen und Duisburg zu einem ganz anderen Ergebnis kommt, als die Mitgliederbefragung des BSVW. Bei den Versorgungsämtern wurden überwiegend neu erkrankte Personen befragt. Diese sind ganz überwiegend sehgeschädigte Menschen mit einem Sehrest und können deshalb oft Großdrucke noch zufrieden stellend nutzen. Die Mitgliederbefragung erfasste hingegen überwiegend solche Menschen, die bereits keinen ausreichenden Sehrest mehr haben, um solche Dokumente zu lesen. Deshalb liegen die Prioritäten dieser Gruppe deutlich stärker auf den akustischen und elektronischen Medien.

Auch die Nachfragesituation nach Ablauf der Schulungsphase zeigt also sehr deutlich, dass barrierefreie Dokumente immer eine individuelle Bezugnahme auf den einzelnen Berechtigten und seine speziellen Fähigkeiten und Lebensumstände erfordern.

Sofern der BSVW in der Umsetzung tätig wird, erhält der Verein die umzusetzenden Dokumente als Word-Dateien auf CD-ROM, setzt sie in die gewünschte Form um und schickt die CD mit den Originaldaten und die barrierefreie Form der Dokumente postalisch an den Auftraggeber zurück. Zum Zwecke der Konvertierung in Brailleschrift zwischengespeicherte Dateien werden unmittelbar nach dem Ausdruck gelöscht, zum Zwecke der Umsetzung in akustische Dokumente gelieferte Dateien werden nicht zwischengespeichert, sondern direkt von der CD ausgedruckt und aufgelesen. Die Drucke werden nach dem Auflesen geschreddert.

6. Resümee und Ausblick

Wie die Darstellung des Projektes mit Inhalten und Evaluationen zeigt, war das Projekt „Barrierefreie Dokumente“ eine wichtige Hilfestellung für öffentliche Stellen bei der Umsetzung der VBD NRW.

Im Laufe der Durchführung sind wir in den Schulungen und in vielen vor- und nachbereitenden Gesprächen und Individualberatungen mit interessierten und engagierten Menschen aus den unterschiedlichsten Funktionsbereichen zusammengetroffen. Die Schulungen waren von großer Offenheit geprägt. Viele Funktionsträger sind ehrlich bemüht, nicht nur dem Buchstaben der Verordnung, sondern auch dem dahinter liegenden Konzept gesellschaftlicher Teilhabe von Menschen mit Behinderung, gerecht zu werden.

Deutlich wurde dabei auch, dass dieser Prozess partnerschaftlicher Teilhabe noch einer umfangreichen Kommunikation bedarf. Oft standen gerade die Teile der Schulung im Mittelpunkt des Interesses, die sich mit der konkreten Lebenssituation blinder und sehbehinderter Menschen befassen. Viele Teilnehmer waren sehr interessiert daran, mitzuerleben, wie sich die Wahrnehmung der Umwelt für Menschen mit verschiedenen Sehbehinderungen unterscheidet. Kleine persönliche Erlebnisse, wie das bewusste Wahrnehmen der Grenze des eigenen Sehfeldes oder der Versuch „nichts-sehen“ und „schwarz-sehen“ zu unterscheiden, verursachten teils heftige und sehr nachdenkliche Reaktionen. Die Welt Blinder und Sehbehinderter ist unseren normalsichtigen Mitmenschen nach wie vor weitgehend verschlossen – nicht aus Mangel an Interesse, sondern aus Mangel an Kontakt, Information und eigenem Erleben. Schulungen und Begegnungen, wie sie im Rahmen des Projektes stattgefunden haben, können diese Situation nach und nach verändern helfen.

Es erscheint über diese positiven Erkenntnisse hinaus allerdings auch notwendig festzustellen, dass es neben den engagierten Teilnehmern der Schulungen eine große Zahl von öffentlichen Stellen gibt, die keinerlei Interesse gezeigt haben, das Angebot von Schulungen zu nutzen. Symptomatisch für diese Gruppe war die Aussage der Mitarbeiterin einer Kommune: „Sie werden Verständnis dafür haben, dass wir erst einmal tun, was wichtig ist.“ Im Rahmen dieses konkreten Gesprächs war es nicht möglich zu klären, ob der Dame bekannt war, dass die Zurverfügungstellung barrierefreier Dokumente eine Pflichtaufgabe der Verwaltung ist. Ihrer Einschätzung liegt aber sicherlich die Erfahrung zu Grunde, dass solche Dokumente in ihrer Kommune bislang nicht angefordert werden.

Fraglos deutet die geringe Nachfrage nach barrierefreien Dokumenten darauf hin, dass der Kommunikationsprozess, der echte Teilhabe gewährleistet, alle beteiligten Gruppen und Funktionsebenen erfassen und einbinden muss. Auch die Menschen mit Behinderung selbst, ihre Angehörigen und nicht zuletzt ihre organisierten Interessenvertretungen müssen in diesen Prozess eingebunden und immer wieder aktiviert werden. Um diesen Prozess zu fördern, wurde bei den Schulungen nicht nur an verschiedenen Stellen auf die zentrale Bedeutung von Absprachen zwischen der Verwaltung und den blinden und sehbehinderten Adressaten von Dokumenten hingewiesen, sondern auch ein Kontakt zwischen den öffentlichen Stellen und den Bezirksgruppen und Ortsvereinen der BSV NRW aktiv unterstützt. An einigen Schulungen nahmen Vertreter der Blinden- und Sehbehindertenselbsthilfe vor Ort unmittelbar teil. Auch der direkte Kontakt auf dieser Ebene kann den Dialog entscheidend fördern.

Drei Ansatzpunkte für eine mögliche Erweiterung des Angebots ergaben sich unmittelbar aus den Seminaren:

Viele Teilnehmer gaben zu erkennen, dass auch die Umsetzung barrierefreier Internetauftritte bei den öffentlichen Stellen durchaus nicht problemfrei abgeschlossen ist. Dieser Teilbereich des BGG NRW in Verbindung mit der BITV NRW war aber nicht Gegenstand des Projektes.

Hier kann die vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW geförderte ‚agentur barrierefrei NRW‘ qualifizierte Hilfestellung leisten. Sie berät auch Entscheidungsträger in der öffentlichen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen kostenlos. Ziel der Beratung ist es, bürgerfreundliche, praktikable und kostengünstige Lösungen zur Herstellung von Barrierefreiheit umzusetzen: Schwerpunkt sind dabei die Bereiche:

- Barrierefreies Bauen
- Computer und Kommunikation
- Mobilität und Verkehr sowie
- Zielvereinbarungen

Einige Teilnehmer merkten zudem an, dass die Schulung sehr spezifisch auf den Kreis blinder und sehbehinderter Berechtigter zugeschnitten war. Im Rahmen eines allgemeinen Anspruchs aller Menschen mit Behinderung auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, könnte sich auch hieraus ein Ansatz für weitere Aktivitäten ergeben, die die Interessenlagen anderer Gruppen von Menschen mit Behinderung fokussieren.

Letztlich kann die Eigenständigkeit blinder und sehbehinderter Menschen nur gefördert werden, wenn sie die konkreten Angebote tatsächlich nutzen. Es bleibt also auch nach der erfolgten Hilfeleistung für die erstellenden öffentlichen Stellen eine Aufgabe der Beratung blinder und sehbehinderter Menschen, von vornherein für einen sinnvollen Einsatz der eigenen Fähigkeiten zu werben und so den Grad der Teilhabe blinder und sehbehinderter Menschen langfristig zu erhöhen. Die öffentliche Förderung und Qualifizierung der Beratung Betroffener und ihrer Angehörigen bildet deshalb eine sinnvolle und erforderliche Fortführung der Integrationspolitik der Landesregierung im Rahmen des Programms „Teilhabe für alle“, in dem auch dieses Projekt realisiert wurde.

Dortmund, im September 2007

Günter Seidenberg Johannes Willenberg

Projektleiter

Herausgeber: Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales des Landes
Nordrhein-Westfalen Fürstenwall 25
40219 Düsseldorf Telefax 0211-855-
3211 www.mags.nrw.de info@mail.mags.nrw.de

Diese Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Herausgebers.

Druck: Hausdruck
Düsseldorf, Dezember 2008

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie auch für die Wahl der Mitglieder des Europäischen Parlaments.

Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Eine Verwendung dieser Druckschrift durch Parteien oder sie unterstützende Organisationen ausschließlich zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder bleibt hiervon unberührt.

Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner Gruppen verstanden werden könnte.