

Transkript zu Folge: Behinderung verhindert Hilfe

I. Intro

Endlich Barrierefrei der Podcast für digitale Inklusion von und mit Peggy Reuter Heinrich.

Peggy:

Ein Antrag auf Unterstützung – und plötzlich geht nichts mehr. Zu kompliziert, zu unverständlich, zu fehlerhaft.

In dieser Folge geht es um eine scheinbar alltägliche Situation – und doch um ein grundlegendes Problem: digitale Barrieren, die Hilfe verhindern.

Wenn selbst einfache Formulare zur Hürde werden,
stellt sich eine zentrale Frage: Wer trägt eigentlich die Verantwortung?

Und noch wichtiger: Ist das nur schlechte IT – oder schon eine Verletzung von Menschenrechten?

Hören Sie rein – und erleben Sie, wie nah Ausgrenzung im Alltag ist.

2. Inhalt

Peggy:

Schluss mit den digitalen Menschenrechtsverletzungen. Oder sind wir nicht alle ein bisschen behindert? Ein Buch, geschrieben und gesprochen von Peggy Reuter-Heinrich

Behinderung verhindert Hilfe

Nachbarschaftshilfe zur Nutzung von Hilfe

Es ist ein regnerischer Herbsttag im November 2022. Meine liebe Nachbarin hat mich zum Kaffee und Kuchen zu sich eingeladen – verbunden mit der Bitte um eine Hilfestellung am Computer.

„Peggy, Du kannst das doch sicherlich als IT-Frau. Ich komme hier gerade nicht weiter.

Möglicherweise bin ich zu alt. Wir wollen einen Antrag bei der Stadt ausfüllen und es geht einfach nicht. Vielleicht bin ich auch zu alt oder halt zu doof und verstehe es deshalb nicht.“ Moment mal, zu

alt oder zu doof für die Beantragung von einer städtischen Leistung, die jedem Bürger zugänglich sein soll? Das kann ja wohl nicht sein – oder?

Sie müssen wissen, die liebe Nachbarin ist fast 80 Jahre alt und akademisch gebildet. Sie hat früher als Tierärztin in einer Landesbehörde gearbeitet – auch am Computer. Daher kennt sie sich durchaus mit behördlichen Formularen aus und auch mit Computer-Nutzung an sich. Zu alt oder zu dumm kann also nicht sein. Vielleicht liegt es ja an dem Antragsformular. Der Antrag bei der Stadt ist für Heizkosten-Zuschüsse für ihre Tochter.

Die Tochter ist ebenfalls zu Besuch und mit dabei. Sie ist selbst fast 50 Jahre alt und hat einen Behinderungsgrad von 70 Prozent mit kognitiven und physischen Einschränkungen. Das ist entstanden als Folge von Sauerstoff-Mangel bei der Geburt. Sie selbst lebt allein, ist sehr selbstständig und durchaus intelligent. Auch ein wenig arbeiten geht sie nebenher. Zur Unterhaltung ihrer Lebenshaltungskosten bekommt sie Sozialhilfe und Rentenzuschuss wegen Krankheit. Bis dato ging auch alles gut, aber durch die immensen Heizkosten-Steigerungen und andere Teuerung wird es eng mit dem Geld. Dass sie nun einen Antrag auf Wohngeld- bzw. Heizkosten-Zuschuss stellen möchte, ist also mehr als nachvollziehbar.

Wir setzen uns also zu dritt gemeinsam vor das Laptop. Das entsprechende Antragsformular haben die Damen schon gefunden auf der Seite der Stadt Dresden. Zum Ausfüllen des Formulars dort wurden sie weitergeleitet auf Formular-Server, den sogenannten eGov-Server, des Landes Sachsen. Das Formular hat keine entsprechende Formular-Webseite, es ist ein im Browserfenster integriertes ausfüllbares PDF.

Das Ausfüllen dieses NICHT barrierefreien 13-seitigen PDFs ist zwingend notwendig, um den Wohngeld-Zuschuss überhaupt beantragen zu können. Schon seit Mitte 2019 ist die öffentliche Hand – und damit sowohl die Stadt Dresden als auch das Land Sachsen – verpflichtet, PDFs barrierefrei bereitzustellen. Damit sind auch Dienstleister, die im Auftrag der öffentlichen Hand solche PDFs erstellen, zur Erstellung entsprechend barrierefreier PDFs verpflichtet.

Beim sachgemäßen Ausfüllen des Antrags müssen wir erst mal mit drei Seiten kleingeschriebener Erklärung des Formulars beginnen, die irrwitzig am Ende des PDFs ist. In dem gesamten PDF ist insgesamt alles sehr klein geschrieben und ganz eng gesetzt. Eine Vergrößerung des PDFs über

Schriftvergrößerung ist nicht machbar, da das PDF ja im Browserfenster eingebunden ist. Die im Text des Formulars aufgeführten Eingaben-Anforderungen sind teils widersinnig und unlogisch formuliert. Im Grund ist die gesamte Beschreibung schon kaum verständlich und nicht wirklich hilfreich.

Die Damen zweifeln an sich und ihrem Verstand. Die eine sagt: „Ich bin halt zu alt.“ und die andere „Ich bin halt behindert.“ Die Schuldigkeit für das Versagen beim Ausfüllen eines simplen Zuschuss-Formulars suchen die Damen bei sich. Als ITlerin versuche ich, Mut zu machen. „Halt, halt, Ladies. Das ist nicht Euer Fehler, sondern ein Fehler der Leute, die schlecht gemachte IT-Lösungen bereitstellen. Ihr seid jedoch die Leidtragenden. Aber wir kriegen das hin.“

Mich macht so etwas fast wütend. Das soll nun also gesicherte Teilhabe aller Menschen in Deutschland sein? Sind solche Ergebnisse die Erfüllung von Online-Zugangs-Gesetz, Behinderten-Gleichstellungsgesetz und den schon seit 2019 existierenden Vorgaben für barrierefreie PDFs?

Um es uns leichter zu machen, wollen wir das Formular ausdrucken und händisch ausfüllen, zumindest mal in Papierform betrachten. Ausdrucken und Ausfüllen geht aber nicht. Der Drucken-Button im Formular kann erst nach vollständigem Ausfüllen des PDF-Formulars und nach Behebung aller Fehlermeldungen betätigt werden.

Nun denken Sie vielleicht, dass es doch ganz sinnvoll ist, das Formular digital auszufüllen. Das ist im Grund auch richtig – bei einem einfach ausfüllbaren barrierefreien Formular. Hier wurde durch die enthaltenden Fehlermeldungen das Ausfüllen dieses Zuschuss-Formulars und damit der Erhalt von Hilfe quasi verhindert. Diese Meldungen waren irrwitzig und irrsinnig rein technisch ausgedrückt – ohne Möglichkeit, das Ganze nachzuvollziehen und damit zu beheben. Keine Meldung unmittelbar an den Fehlerquellen, damit man sie beheben kann. Die Meldungen kamen in einem kleinen Pop-up, was zudem viel zu schnell verschwindet, so dass man die Fehler kaum nachvollziehen kann.

Natürlich helfe ich den beiden als ITlerin und Nachbarin. Stück für Stück gehen wir die Sache durch: Hier ist der Euro-Betrag falsch geschrieben. Dort hätte ein etwas anderes Datumsformat hingehört. Und andernorts gilt als Pflichtfeld der Geburtsname – obschon die Dame ledig angegeben hat. Schließlich noch Felder, die unsinnigerweise mit Nein anzukreuzen sind, obschon im Satz vorher es heißt, nur bei einem Nein sind die folgenden Zeilen zu beantworten.

Dem Fass wird der Boden ausgeschlagen bei der Liste der mitbewohnenden Personen. Sie wohnt allein und zahlt allein. Also eigentlich keine Mitbewohner. Aber Fehlermeldungen wollen Antworten. Also ist sie als erste dort wohnende Person einzutragen. ... Dann ist die Fehlermeldung „Section row a field d failed“ ist weg ... aber b bis f noch nicht. Es geht also um die 5 weiteren Mitbewohner. So ein Quatsch, denke ich, sie wohnt doch allein. Ich klicke also in Spalte d das Geschlecht jeweils an.

Und siehe da. Die Fehler sind alle weg, und ich kann ausdrucken, so dass die Dame den Antrag stellen kann.

Warum war das eigentlich in Englisch und so komisch formuliert? Das sind klassische technische Fehlermeldungstexte, wie sie in IT-Lösungen allzu oft auftauchen. Dieses IT-Denglisch ist fast wie Mediziner-Sprache – für Empfänger kaum verständlich. Ich weiß ja, was technisch dahintersteckt – nämlich ein Stück weit Ignoranz bei der Formular-Erstellung bzw. Programmierung. Der Fehler sitzt also nicht vor dem Computer bei der Nutzung – sondern eher bei der Erstellung.

Programmierer sind die neuen Götter im IT-Bereich mit nahezu gleich viel Verantwortung wie Götter im Arztkittel. Diese große Verwirrung und Hilflosigkeit bei der Nutzung von IT-Lösungen seitens der Bürger wird durch brutal fehlerhafte und unverständliche Formular-Erstellung oder Programmierung ausgelöst. Hier geht es am Ende nämlich um Lebensunterhaltssicherung.

Nur, weil ich, die auch etwas mit barrierefreien PDFs zu tun habe, die Ursachen kenne, kann ich den Damen überhaupt helfen und das dumm programmierte Formular austricksen, so dass der Antrag gestellt werden kann. Menschen ohne entsprechende Hilfe sind arm dran, im wortwörtlichen Sinne. Sie bekommen keine benötigte und ihnen zustehende finanzielle Unterstützung, weil sie das Formular nicht richtig ausfüllen können.

Ist das schon eine digitale Menschenrechtsverletzung? Ich würde JA sagen. Hier wird einerseits diskriminiert durch nicht barrierefreie, ja sogar für „Normalos“ nicht nutzbare Formulare. Andererseits wird der Zugang für arme, teils bildungsarme Menschen zu notwendiger Grundversorgung verhindert.

Wie heißt es im Grundgesetz so schön: Die Würde des Menschen ist unantastbar. Kein Mensch darf wegen seines Alters oder einer Behinderung benachteiligt werden. Die Realität ist wohl leider anders – zumindest was verschiedene Benachteiligungen betrifft.

Utopia ist schon seit 2019 vorgeschrieben

Nun denken Sie vielleicht: „Die Welt ist nun mal so. Das kann man auch nichts ändern. IT ist komplex und irgendwer fällt immer durchs Raster.“ So ist die Realität leider. Aber so soll und so darf sie nicht sein. Gerade bei Dingen, die das grundlegende Menschenrecht oder auch die Grundsicherung betreffen, darf keiner durch das Raster fallen – zumindest und zum Glück nicht hierzulande. Es steht doch sogar so im Deutschen Grundgesetz.

Institutionen der öffentlichen Hand sind dazu verpflichtet, diese Benachteiligungen zu verhindern. Dazu gehört auch, dass Menschen höheren Alters oder Menschen mit Behinderungen ihrem Recht auf Sicherung des Lebensunterhaltes nachkommen können durch Inanspruchnahme von Zuschüssen durch den Staat. Ich zahle gern Steuern – auch weil ich weiß, dass wir in unserem Land den Schwächeren helfen. Aber diese Hilfe muss in Anspruch genommen werden können über entsprechende Anträge. Damit das möglich ist, müssen diese Antragsformulare für alle Menschen zugänglich gestaltet und umgesetzt sein.

Ich bin – wie gesagt – ein wenig in der Materie drin und weiß, wie man PDFs barrierefrei macht und dass es gar nicht so schwer ist. Man muss es nur wollen und ein paar Regeln anwenden. Diese fangen an mit sauberen Betitelungen und richtiger Sprachwahl. Dazu ist eine verständliche Sprache gefordert, so dass alles für die Nutzer nachvollziehbar ist. Schriften und Grafiken müssen kontrastreich und groß genug sein, damit alles gut lesbar ist. Bedienfelder müssen mit der Tastatur ansteuerbar sein. Bei Fehlbedienung braucht es verständliche Hilfen zur Korrektur. Blinde Menschen sollen sich das PDF auch vorlesen lassen können. Dafür muss Tastaturbedienbarkeit sichergestellt und alles als Text enthalten sein. Grafiken und Fotos brauchen deshalb Alternativ-Texte, die vorgelesen werden können. Im Hintergrund müssen noch ein paar Einstellungen gemacht werden, damit der technische Standard für PDFs eingetragen ist. Das Ganze kann dann noch geprüft werden mittels einer kostenfrei verfügbaren Software. Und wenn diese das grüne Häkchen anzeigt, ist das nach internationalem Standard barrierefrei.

So einfach kann es sein. Natürlich steht dem Ganzen auch Aufwand entgegen. Aber der muss erbracht werden, weil das die notwendige Anforderung an das Produkt ist und weil nur barrierefreie PDFs wirklich nutzbar sind und damit den Menschen auch helfen, die benötigte Hilfe zu erhalten.

Nicht alle berührt dieses Thema. Vielleicht vertreten manche auch den Standpunkt, dass man sich ja mal ein bisschen anstrengen kann, wenn man Geld haben möchte.

Dann lassen Sie uns das mal anders bedenken – in anderen

Szenarien, wo Formulare auszufüllen sind. Formulare sind nämlich auch beim Erwerb von Produkten, also Bestellungen genauso wesentlicher Bestandteil. Die Quote erfolgreicher Verkäufe könnte durch barrierefreie Bestellformulare deutlich erhöht werden. Damit wäre nämlich die Zielgruppe um wahrscheinlich 25 Prozent erweitert – nämlich um Menschen mit Behinderungen oder auch um ältere Menschen.

Bei einem Blick in die Arbeitswelt tauchen in der Verwaltungssoftware eine Vielzahl von Formularen auf. Recht häufig sind das sogar auch PDFs, aber auch reguläre Formulare. Wären diese Formulare barrierefrei und verständlich nutzbar angeboten, würden dadurch Nutzung erhöht, die Fehleranfälligkeit verringert und die Ergebnisqualität sowie Produktivität gesteigert. Das wäre erfreulich für alle Seiten und würde so manchen Frust im Arbeitsalltag reduzieren.

Barrierefreie IT-Lösungen in der Arbeitswelt sind zudem eine große Chance in Zeiten des Fachkräfte-Mangels. So könnten nämlich auch Menschen mit Behinderungen, die ansonsten in Werkstätten untergebracht würden, wirklich im sogenannten ersten Arbeitsmarkt erfolgreich mitarbeiten.

3. Outro

Peggy:

Diese Geschichte zeigt: Nicht fehlende Fähigkeiten verhindern Teilhabe – sondern schlecht gemachte Systeme.

Digitale Barrierefreiheit entscheidet darüber, ob Menschen Unterstützung bekommen – oder nicht.

Deshalb braucht es mehr als Technik – es braucht Verantwortung.



Schauen Sie hin, sprechen Sie Probleme an und setzen Sie sich für bessere Lösungen ein.

Denn Hilfe darf nicht an Formularen scheitern.

Für eine digitale Welt, die wirklich unterstützt.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Weitere Informationen finden Sie unter
www.heires.net/podcast