

# Transkript zu Folge: Peinliche Entschuldigungsschreiben

## 1. Intro

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

### **Peggy:**

Digitale Teilhabe ist ein Menschenrecht. Doch was passiert, wenn genau diese Teilhabe systematisch scheitert?

In dieser Folge geht es um ein Thema, das oft übersehen wird – digitale Barrierefreiheit in Deutschland.

Zwischen gesetzlichen Vorgaben und realer Umsetzung klafft eine große Lücke. Und genau diese Lücke führt dazu, dass Menschen ausgeschlossen werden.

Ist das noch Nachlässigkeit – oder schon Diskriminierung?

Hören Sie rein – und werfen Sie einen kritischen Blick auf unsere digitale Realität.

## 2. Inhalt

### **Peggy:**

Versagt die digitale Inklusion in Deutschland?

Wissen Sie eigentlich, was Di-Klusion ist?

Guten Tag, darf ich mich vorstellen? Mein Name ist Peggy Reuter-Heinrich. Ich bin IT-Unternehmerin, UX-Designerin und Expertin für digitale Barrierefreiheit. Was soll denn das nun sein, fragen Sie sich vielleicht? Ich berate, konzipiere, gestalte und prüfe die Zugänglichkeit von digitalen Lösungen. Dabei geht es im Kern darum, Barrieren in IT-Lösungen aller Art festzustellen, abzubauen bzw. idealerweise gar nicht erst einzubauen.

Ist so etwas nötig? Oh ja! IT ist oft nämlich eher Exklusion als Inklusion. Die digitale Welt ist voll von Barrieren, die Menschen daran hindern, wirklich teilzuhaben am digitalen Leben. Durch diese Barrieren werden sie quasi erst zu Behinderten gemacht. Damit insbesondere Menschen mit Einschränkungen vollumfänglich am digitalen Leben teilhaben können, müssen diese Barrieren abgebaut werden. Gesicherte Teilhabe an allen Aspekten des Lebens ist Recht für alle Menschen – insbesondere für die Menschen, die eine anerkannte Behinderung haben. Das ist weltweit geregelt durch die Behinderten-Rechts-Konvention, in Deutschland durch das Behinderten-Gleichstellungsgesetz.

Die öffentliche Hand muss schon heute diese Teilhabe sicherstellen durch Barrierefreiheit ihrer digitalen Lösungen. Vielleicht fragen Sie sich, was denn öffentliche Hand bedeutet. Die öffentliche Hand ist vielfältig. Das ist die Bundesregierung an sich, Ministerien, Behörden, Institutionen, es sind aber auch Unternehmen mit teilweise öffentlichem Eigentum. Das gilt als Instanzen bundesweit, länderweit, kommunal und lokal. Bei den Produktarten gilt die Anforderung an Barrierefreiheit für alles, was digital ist: Webseiten, Apps, Software, PDFs, Videos, Podcasts, Formulare. Wenn die öffentliche Hand das muss, dann wird dies doch sicher gemacht, denken Sie vielleicht – genau. Vielleicht ist wohl der richtige Gedanken. Es ist hierzulande weit gefehlt mit der Barrierefreiheit – so auf der rein praktischen IT-seitigen Ebene. An allen Enden und Ecken stoßen Menschen auf Barrieren, werden durch die fehlende Barrierefreiheit an der Teilhabe gehindert. Auch in den digitalen Lösungen der öffentlichen Hand herrscht noch viel Exklusion vor, obschon die öffentliche Hand zu digitaler Barrierefreiheit und Zugänglichkeit seit Langem aufgefordert ist.

Das ist eigentlich eine Schande, denn auch durch digitale Barrieren werden die Bürgerinnen und Bürger ausgeschlossen. Für Menschen mit Einschränkungen und Behinderungen ist das besonders hat. Da die öffentliche Hand verpflichtet ist, Menschen mit Behinderungen zu inkludieren und deren Teilhabe sicherzustellen, ist auch die geforderte digitale Barrierefreiheit nachzuweisen. Dazu dienen sogenannte Erklärungen zur Barrierefreiheit, die dann in die Webseiten oder digitalen Lösungen als Information zum Stand der Dinge eingebunden werden.

Daher ist die öffentliche Hand im Moment sehr eifrig dabei, sich die vorgegebene Barrierefreiheit selbst zu attestieren oder attestieren zu lassen. Das ist ein Stück weit verständlich, denn im Grund

ist sie schon seit 2022 zur belegten Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit verpflichtet. Wenn man zu etwas verpflichtet ist, dann hat man es gewiss auch gemacht – oder? Was meinen Sie?

Nun gibt es diese schönen Schreiben, diese Erklärungen zur Barrierefreiheit. Dort ist enthalten, für welche Plattformen diese Erklärung gilt, wer verantwortlich ist und auf welche Gesetze man sich bezieht und an welche Regelwerke man sich hält. Auch steht dort, dass man sich um die gesetzlich vorgeschriebene Barrierefreiheit bemüht und diese noch nicht ganz so weit nach den Vorgaben umgesetzt ist. Manchmal wird auch ehrlich benannt, woran es noch fehlt, was ich persönlich sehr ehrlich finde. Manchmal ist auch aufgeführt, bis wann die Fehler in der Barrierefreiheit behoben werden. Dann ist in dieser Erklärung zur Barrierefreiheit auch zu lesen, an wen man sich wenden kann, wenn es für behinderte Menschen nicht klappt mit der digitalen Teilhabe. Oft ist das die Pressestelle oder eine andere allgemeine Stelle. Manchmal ist sogar eine extra für Barrierefreiheit zuständige Stelle genannt, an die man sich wenden darf. Das finde ich sehr gut und verantwortungsvoll. Wenn einen Betroffenen eine nicht zugängliche Teillösung oder die fehlende Barrierefreiheit allzu arg stört, dann wird in der Erklärung hier darauf verwiesen, dass man sich bitte an die betreffenden Inklusionsbeauftragten des Bundeslandes oder bei großen Institutionen auch an die eigenen Beauftragten wenden darf. Schauen Sie doch mal nach zum Beispiel auf der Webseite ihrer Stadt oder ihres Bundeslandes. Für mich schmecken diese sogenannten Erklärungen zu Barrierefreiheit eher wie peinlich berührende Entschuldigungsschreiben. Was meinen Sie?

Warum kreide ich das eigentlich so hart an, fragen Sie sich vielleicht. Eine meiner aktuellen Aufgaben im beruflichen Kontext als Expertin für Barrierefreiheit ist das Durchführen von sogenannten BITV-Audits für große Firmen und Organisationen der öffentlichen Hand. Neben der Durchführung eines qualifizierten Testings und der Erstellung eines Status-Berichts mitsamt Maßnahmen-Empfehlungen beinhaltet das auch die Vorbereitung solcher Erklärungen zur Barrierefreiheit.

Bei diesen BITV-Audits teste ich eine digitale Lösung entlang der 98 sogenannten BITV-Kriterien. Die BITV ist ein Regelwerk zur Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit. Nur bei korrekter Umsetzung der 98 Einzel-Kriterien ist eine digitale Barrierefreiheit nach Vorgabe gegeben. Beim Durchführen des Audits stelle ich also fest, was an der IT-Lösung schiefliegt in Sachen Barrierefreiheit. Zudem mache ich pragmatisch umsetzbare Vorschläge, was die IT-Schaffenden verbessern könnten, um den Fehler zu beheben. Aber obwohl eine IT-Firma oder die ÖH genau dieses Audit in Auftrag gegeben

hat, ist das Ergebnis irgendwie den Empfängern der Botschaft eher lästig und unerwünscht. Es liegt wie immer in der IT; einen Fehler oder Korrekturbedarf festzustellen ist unbequem. Das zieht Arbeit nach sich. Daher kann ich den Unmut auch verstehen. Aber wenn man die festgestellten Fehler korrigieren würde, dann wäre digitale Barrierefreiheit zumindest verbessert, eigentlich sogar voll gewährleistet. Die damit verbundene Arbeit ist jedoch aus Zeitgründen und Budgetgründen schlicht und ergreifend nicht gewünscht. Viel schöner wohl wäre als Freischein eine Bescheinigung, dass alles total barrierefrei und vorgabenkonform ist. Wenn dieses aus berechtigten Gründen nicht erteilt werden kann, dann notiert man es halt als Aufgabe für eine fernere Zukunft und packt die Verletzungen der BITV in diese Erklärung zur Barrierefreiheit rein. Schade – das ist nicht Sinn der Sache.

Wenn so mit der Anforderung an digitale Barrierefreiheit schon seitens der öffentlichen Hand umgegangen wird, dann wird daraus wenig werden. Menschen mit Einschränkung werden weiterhin ausgeschlossen sein von digitalen Lösungen. Blinde Menschen werden daher leider auch in Zukunft nur eingeschränkt an der digitalen Welt teilhaben können, werden weiterhin behindert und ausgegrenzt. Gehörlose werden an Podcast nicht teilnehmen oder Filme nicht genießen können. Menschen ohne Arme werden viele Lösungen nicht nutzen können. Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder geringem Bildungs- oder Sprachniveau werden weiterhin mit Amtsvorgängen Schwierigkeiten haben und ausgeschlossen sein. Und unsere Senioren als ganzheitlich von Behinderungen Betroffene werden gänzlich ausgeschlossen. Diese Ausgrenzung stellen im Grund eine Diskriminierung im Sinne unseres Grundgesetzes dar. Und das auch noch von der öffentlichen Hand, die eigentlich Teilhabe durch Barrierefreiheit gewährleisten müsste.

Wie soll das dann gehen, wenn Privat-Unternehmen sich ab 2025 auch um digitale Barrierefreiheit kümmern sollen? Wenn die öffentliche Hand hier nicht als Vorbild voranschreitet, dann wird das schwierig werden, fürchte ich. Wie denken Sie darüber?

Ausschluss von Menschen mit Behinderungen

BU: Menschen mit Behinderungen vor einem Rathaus

(Dieses Bild wurde mit der KI Midjourney generiert.)

An vielen alltäglichen digitalen Dingen im Kontext mit der öffentlichen Hand können Menschen mit Behinderungen nicht teilhaben, obschon ihnen diese Teilhabe zugesichert ist.

Es geht mir hier nicht um einen Pranger, sondern um ein Bewusstsein für Barrieren. Zum Zeitpunkt der Erscheinung des Buches waren die nachfolgenden Dinge nicht hinreichend barrierefrei nutzbar.

Harz 4 / Bürgergeld beantragen

Private Steuererklärung abgeben

Fördermittelantrag einreichen

Einbürgerungsantrag abgeben

Informieren über das Tagesgeschehen

Teilnahme am digitalen Unterricht

Studieren als Mensch mit Behinderungen

Frau-Sein als Beeinträchtigung

Alt-Sein als Beeinträchtigung

### 3. Outro

**Peggy:**

Digitale Barrierefreiheit ist kein Nice-to-have. Sie ist ein Grundrecht.

Wenn selbst die öffentliche Hand daran scheitert, wird Inklusion zur leeren Hülse.

Deshalb braucht es mehr als Erklärungen – es braucht echtes Handeln.

Sprechen Sie darüber, hinterfragen Sie digitale Angebote und fordern Sie Barrierefreiheit ein.

Denn Teilhabe darf kein Privileg sein.



Für eine digitale Welt, die wirklich für alle da ist. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Weitere Informationen finden Sie unter [www.heires.net/podcast](http://www.heires.net/podcast)