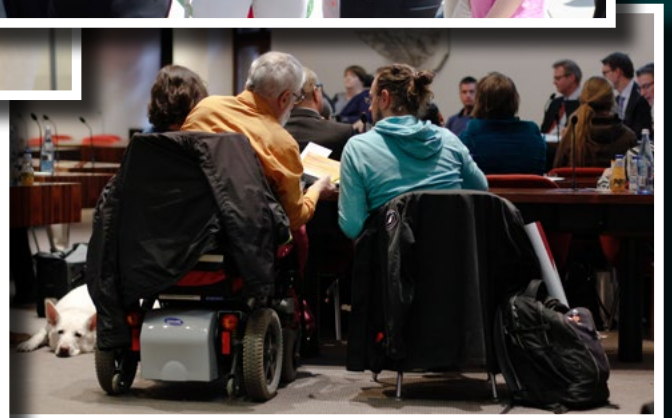
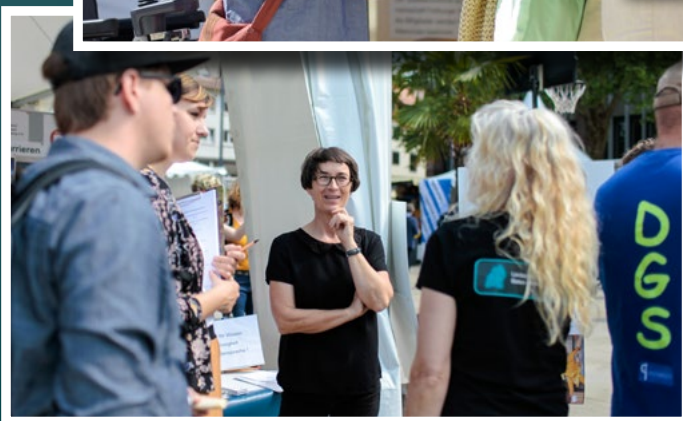


Leitfaden

für barrierefreie Kommunikation
mit Menschen mit Behinderung
im Verwaltungshandeln



Impressum

Herausgebende: Stadt Freiburg im Breisgau

Koordinationsstelle Inklusion

Dezernat III

Kultur, Integration, Soziales und Senioren

Guido Willmann

Rathausplatz 2-4

79098 Freiburg

Tel. 0761/201-3040

E-Mail: inklusion@stadt.freiburg.de

www.freiburg.de/inklusion

und

Beauftragte für die Belange von Menschen mit Behinderung

Sarah Baumgart

Amt für Soziales und Senioren

Fehrenbachallee 12

79106 Freiburg

Tel. 0761/201-3505

E-Mail: sarah.baumgart@stadt.freiburg.de

in Zusammenarbeit mit dem

Beirat für Menschen mit Behinderung der Stadt Freiburg

www.freiburg.de/behindertenbeirat

Fotos (Titelseite): Stadt Freiburg

Gestaltung: kwasibanane (Reinhardt Jacoby)

Stand: Oktober 2021

Inhalt

Barrierefreie Kommunikation der Verwaltung	4
Keine Angst vor barrierefreier Kommunikation	6
Überblick über die unterschiedlichen Zielgruppen	10
Tipps zur barrierefreien Kommunikation	14
Wichtige gesetzliche Grundlagen	19
Weiterführende Informationen	23
Anlagen	25
Anlage 1 Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und sehbeeinträchtigten und blinden Menschen	25
Anlage 2 Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und schwerhörigen und gehörlösen Menschen	31
Anlage 3 Checkliste für eine gute Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern für Gebärdensprache und Deutsch	34
Anlage 4: Übersicht über Gebärdensprachdolmetscherinnen in Freiburg und Umgebung	37
Anlage 5 Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und Menschen mit Taubblindheit und Hörsehbehinderung	39
Anlage 6 Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und Menschen im Autismus-Spektrum	42
Anlage 7 Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und Erziehungsberechtigten von Kindern mit (drohender) Behinderung	46



▲ Ulrich von Kirchbach
Foto: Patrick Seeger/Stadt
Freiburg

Barrierefreie Kommunikation der Verwaltung

Vorwort Erster Bürgermeister Ulrich von Kirchbach

Die Art und Weise der Kommunikation entscheidet maßgeblich über die Teilhabe von Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen. Deshalb hat der gemeinderätliche Sozialausschuss für den vierten Aktionsplan Inklusion 2021/2022 das Schwerpunktthema »Barrierefreie Kommunikation der Verwaltung« festgelegt. Es geht dabei neben Veranstaltungen, Bürgerbeteiligungen, Mitteilungen und Bescheiden auch um das Internet und die Online-Kommunikation – also um die Kanäle, über die wir miteinander und nach außen als Stadt kommunizieren.

Nach den Vorgaben des Landes-Behindertengleichstellungsgesetzes (L-BGG) sind wir als Kommune verpflichtet, Informationen so zur Verfügung zu stellen, dass sie für Menschen mit Behinderung verständlich sind. Dazu gehört auch, die medialen Angebote barrierefrei zu gestalten (vgl. §§ 8,9,10 L-BGG).

Um mehr über Anforderungen an die Kommunikation mit Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen zu erfahren, haben die kommunale Behindertenbeauftragte und die Koordinationsstelle Inklusion sieben Workshops mit den Mitgliedern des Behindertenbeirates und folgenden Zielgruppen geführt:

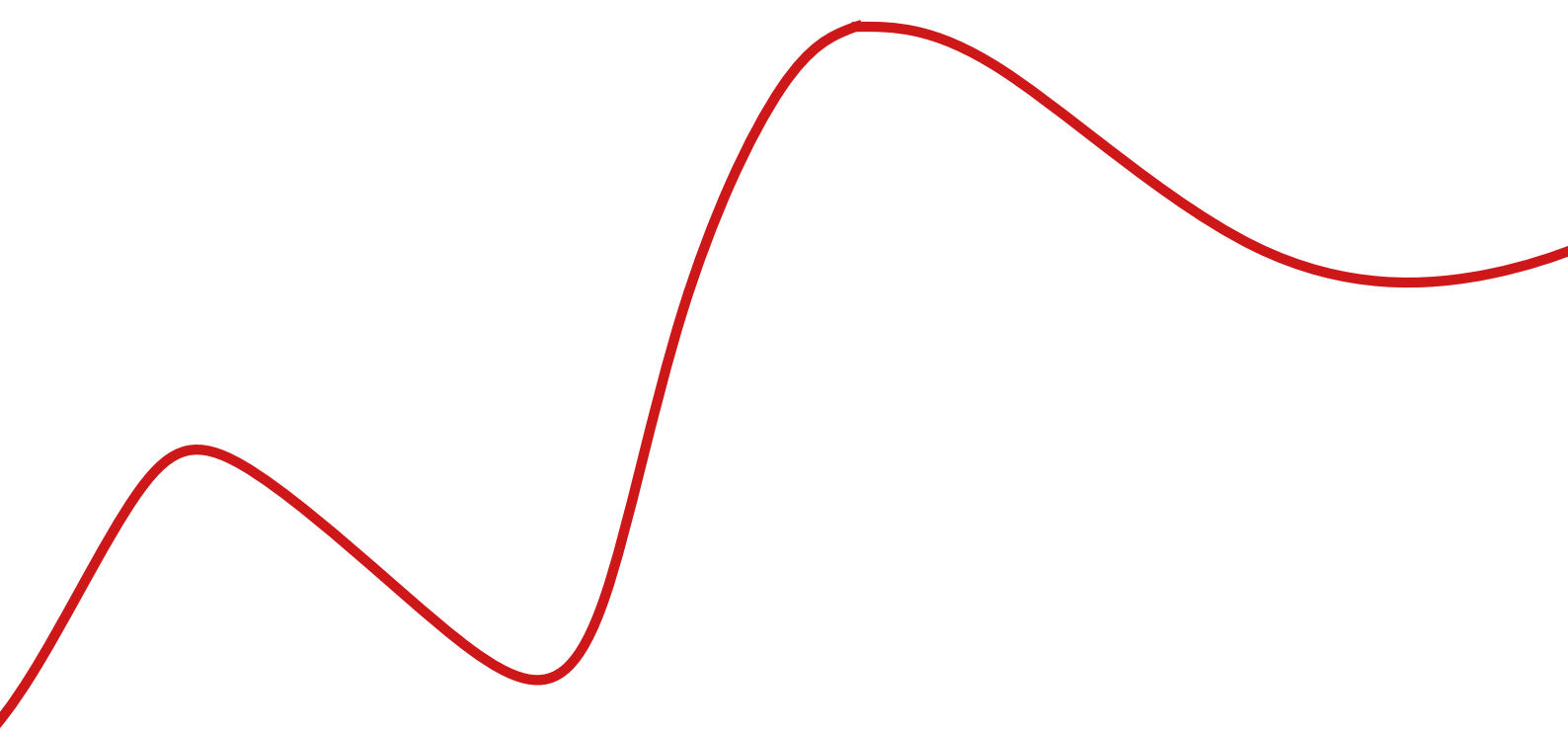
- sehbehinderte und blinde Menschen
- schwerhörige und gehörlose Menschen
- Menschen mit Körperbehinderung bzw. Mobilitätseinschränkung
- Menschen mit Lernschwierigkeiten oder schwerer Mehrfachbehinderung bzw. deren Vertretung
- Kinder und Jugendliche mit Behinderung bzw. deren Vertretung
- Menschen im Autismusspektrum bzw. deren Vertretung
- Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen

In den Workshops wurden vor allem die Kommunikationsebenen direktes Gespräch, telefonisches Gespräch, schriftlicher Kontakt, Kontakt über E-Mail und Internet sowie der Bereich der Veranstaltungen beleuchtet und Handlungsempfehlungen erarbeitet.

Ich danke den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Workshops für ihre engagierte Mitarbeit und hoffe, dass der Leitfaden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung für die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger mit den unterschiedlichen Einschränkungen sensibilisiert und eine gute Arbeitshilfe im beruflichen Alltag darstellt.



Ulrich von Kirchbach
Erster Bürgermeister





▲ Sarah Baumgart
Foto: Patrick Seeger/Stadt
Freiburg

Keine Angst vor barrierefreier Kommunikation Einführung der kommunalen Behindertenbeauftragten

Barrierefreie Kommunikation klingt kompliziert, muss es aber gar nicht sein. Schon mit wenigen einfachen Vorbereitungen können Sie dafür sorgen, dass die Kommunikation mit behinderten Menschen gelingt. So vermeiden Sie Missverständnisse und ermöglichen eine gelungene Kommunikation für alle Menschen.

Im Alltag haben wir oft wenig Zeit, wir verharren in Routinen und greifen auf altbekannte Handlungsmuster zurück. Barrierefreie Kommunikation ist allerdings keine Kür, sondern eine gesetzliche Pflicht. Spätestens auf Nachfrage ist die Kommune verpflichtet barrierefreie Lösungen anzubieten. Was anfangs aufwendig klingt, wird schnell zur Routine. Der vorliegende Leitfaden soll Sie in das Thema einführen und gleichzeitig als Nachschlagewerk dienen.

Erste Schritte in barrierefreier Kommunikation – die Tipps der kommunalen Behindertenbeauftragten:

1. Die Vorbereitung macht's!

Wenn Sie bereits wissen, dass Sie mit einem behinderten Menschen kommunizieren oder einen Termin haben, nehmen Sie sich einen Moment Zeit und stellen Sie sich folgende Fragen:

- Was wissen Sie über die Person und ihre Behinderungen?
- Welche Hilfe oder welche Voraussetzungen benötigt die Person, um am Termin teilhaben oder kommunizieren zu können?
- Was können Sie vorbereiten?
- Was müssen Sie direkt mit der Person im Vorfeld klären?

Planen Sie diesen Schritt bewusst ein und nehmen Sie sich Zeit dafür.

2. Mut zur Lücke... und zum Lückenfüllen

Keiner kann alles wissen – Sie auch nicht. Niemand erwartet, dass Sie gleich alles von Anfang an wissen und umsetzen können. Dieser Leitfaden hilft beim Einstieg ins Thema. Hier finden Sie praktische Anleitungen. Auch im städtischen Fortbildungsprogramm finden Sie Unterstützung. Beweisen Sie Mut zur Lücke, aber auch zum Lückenfüllen.

3. Fragen hilft – Expert_innen in eigener Sache anerkennen

Muss jemand am Eingang abgeholt werden? Ist nach dem Gespräch alles klar? Menschen mit Behinderungen sind Expert_innen in eigener Sache, wenn es um ihre Behinderung geht. Sie wissen am besten, was sie brauchen. Fragen sie deshalb nach. Kommunizieren Sie mit den Menschen und nicht über sie. Stellen Sie grundsätzliche Fragen im Vorfeld, fragen sie aber auch im Gespräch nach: Zum Beispiel, ob man Sie gut versteht, jemand eine Pause braucht oder ob im Nachgang noch Unterstützung benötigt wird.

4. Den richtigen Kanal wählen und das 2-Sinne-Prinzip beachten

Bieten Sie grundsätzlich mehrere Kommunikationswege an. Ein gehörloser Mensch kann Sie nicht anrufen, ein Mensch mit Lese-Recht-schreib-Schwäche ruft vielleicht lieber an. Vermitteln Sie Informationen am besten für zwei Sinne, dann kommt keiner zu kurz. Fassen Sie die Gesprächsinhalte nach dem Termin noch einmal schriftlich zusammen und verschicken Sie den Vermerk gemeinsam mit zu erledigenden Punkten. Erklären Sie Formulare mündlich, wenn jemand nicht gut lesen kann und nutzen Sie E-Mail bzw. Onlineformulare statt Papierformulare, falls jemand blind ist. Fragen Sie ruhig im Vorfeld nach, welcher Kommunikationsweg der Beste ist und bieten Sie aktiv Unterstützung an.

5. An Regeln halten und den inneren Schweinehund überwinden

Die meisten von uns haben schon mal einen Serienbrief oder ein Dokument mit Inhaltsverzeichnis formatiert. Wir wissen also eigentlich, wie man Formatvorlagen benutzt und dass man alternative

Bildbeschreibungen einfügen soll, haben wir auch schon gehört. Im Alltag drücken wir aber trotzdem lieber die Leertaste oder machen die Überschrift einfach nur fett, reicht doch, merkt ja keiner. Für behinderte Menschen kann ein Dokument so aber unlesbar werden. Wenn wir uns an allgemeingültige Regeln halten, schaffen wir oft auch automatisch Barrierefreiheit.

6. Informationen auslagern und Checklisten anlegen

Keiner kann sich alles merken. Sie haben eine Klientin im autistischen Spektrum und gerade gelernt, was ihr hilft dem Gespräch zu folgen? Legen Sie doch gleich eine Checkliste für das nächste Mal an und speichern Sie diese bei der Akte. Wichtig dabei: Übertragen sie nicht das Wissen über eine Person automatisch auf alle anderen mit ähnlichen Merkmalen. Bleiben Sie offen dafür, dass Barrieren ganz individuell sein können. Allgemeine Checklisten finden Sie im Anhang.

7. Die Profis rufen

Sie müssen nicht alles wissen und auch nicht alles können. Für manche Themen gibt es Profis, die schnell und hochwertig Barrierefreiheit herstellen können. Gebärdensprachdolmetschung, Taubblindenassistenz, Untertitelung oder Übersetzungen in Leichte Sprache können als Dienstleistungen eingekauft werden. Wichtig dabei: Fragen Sie frühzeitig an und planen Sie sowohl Budget als auch Zeit für diese Dienstleistungen ein. Ansprechpersonen finden Sie im Anhang.

8. Auf die Haltung kommt es an

Menschen mit Behinderungen haben ein Recht auf barrierefreie Kommunikation. Die UN-Behindertenrechtskonvention, die Deutschland im Jahr 2009 ratifiziert hat, verpflichtet die Vertragsstaaten zur gleichwertigen und selbstbestimmten Teilhabe von Menschen mit Behinderungen dazu, Diskriminierungen zu beenden und Menschen mit Behinderungen die gleichen Möglichkeiten im Leben zu bieten wie nichtbehinderten Menschen. Von Interessenvertretungen wird

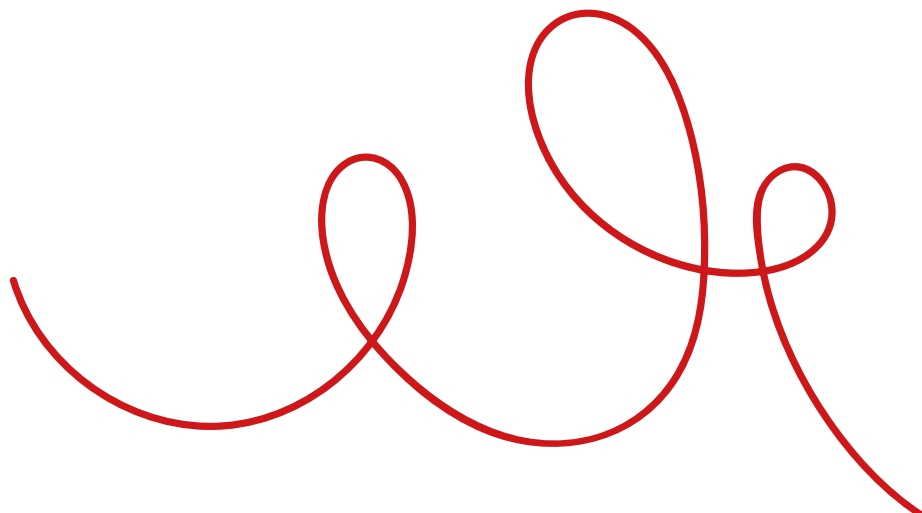
oft bemängelt, dass der Umsetzungsprozess der UN-BRK in Deutschland nur schleichend voran geht.

Als Mitarbeitende der Stadt Freiburg können wir die gesetzliche Umsetzung in der Regel nicht beschleunigen. Wir können aber trotzdem dafür Sorge tragen, dass dieser Prozess Fahrt aufnimmt, indem wir unsere Haltung gegenüber Menschen mit Behinderungen beeinflussen und im kommunalen Rahmen Teilhabe ermöglichen. Wir haben es in der Hand, behinderte Menschen als gleichwertigen Teil unserer Gesellschaft zu behandeln und ihre Teilhabe ernst zu nehmen.

Barrierefreie Kommunikation ist eine wichtige Grundlage von Inklusion. Sie können daran mitwirken, dass Menschen mit Behinderungen weniger Barrieren und mehr Teilhabe erfahren. Kommunizieren Sie auf Augenhöhe mit Menschen mit Behinderungen und nicht über sie hinweg. Nehmen Sie ihre Anliegen und Erfahrungen ernst. Inklusion und Barrierefreiheit sind Menschenrechte. Respektieren Sie Menschen mit Behinderungen als Expert_innen in eigener Sache und ermöglichen Sie behinderten Menschen im Rahmen Ihres Handlungsspielraums ein gleichberechtigtes und selbstbestimmtes Leben ohne Barrieren.



Sarah Baumgart
Beauftragte für die Belange von Menschen mit Behinderungen
der Stadt Freiburg



Überblick über die unterschiedlichen Zielgruppen

Jeder Mensch ist anders, das gilt natürlich auch für Menschen mit Behinderungen. Dieser Leitfaden versucht trotzdem allgemeine Informationen zu sammeln und Ihnen so Anhaltspunkte zu geben, was Sie aktiv tun können, um Barrieren in der Kommunikation abzubauen. Ausführlichere Handreichungen für die Zusammenarbeit mit Menschen unterschiedlicher Beeinträchtigungen finden Sie in den Anlagen.

Sehbehinderte und blinde Menschen

Orientierung in städtischen Gebäuden ist für sehbehinderte und blinde Menschen schwierig, wenn es kein Leitsystem oder wenig optische Kontraste gibt. Bieten Sie Unterstützung proaktiv an und holen Sie Personen z. B. am Eingang ab. Das 2-Sinne-Prinzip bedeutet, dass Informationen immer für zwei verschiedene Sinne angeboten werden: Zum Beispiel der Aufzug zeigt das Stockwerk optisch an, die Stockwerksansage kann man hören. Durch die digitale Kommunikation hat sich die Kommunikation und Informationsbeschaffung für blinde und sehbehinderte Menschen stark verbessert. Gleichzeitig müssen Dokumente entsprechend vorbereitet werden, dass sie auch wirklich lesbar sind. Tipps dazu finden Sie auf den folgenden Seiten und im Intranet.

Schwerhörige und gehörlose Menschen

Das 2-Sinne-Prinzip ist für schwerhörige und gehörlose Menschen sehr wichtig. Neben telefonischem Kontakt sollte immer eine E-Mailadresse angegeben werden. Wer nicht oder nicht gut hört, kann nicht telefonieren. Klären Sie alle Fragen schriftlich. Schwerhörige Menschen profitieren von einer induktiven Höranlage, die das Signal für ihre Hörgeräte verbessert. Stellen Sie sicher, dass sie funktioniert und eingeschaltet ist. Für gehörlose Menschen muss Gebärdensprachdolmetschung vorbereitet werden. Gebärdensprache ist eine eigene, anerkannte Sprache. Nicht alle gehörlosen Menschen können Lautsprache gut lesen und schreiben. Sie brauchen Gebärdensprache nicht nur zur Übersetzung von gesprochenen Worten, sondern auch von geschriebenen Texten. Tipps dazu finden Sie in diesem Leitfaden.

Hörsehbehinderte und taubblinde Menschen

Menschen mit Hörsehbehinderung und Taubblindheit haben individuell sehr unterschiedliche Einschränkungen im Sehen und Hören. Die Kommunikationsformen können sowohl von Person zu Person stark variieren aber auch innerhalb eines Gesprächsverlaufs. Folgende Formen können zum Einsatz kommen: Lautsprache in einer ruhigen Umgebung mit genug Pausen und Zeit und Raum für Nachfragen für Menschen mit Hörsehbehinderung, taktile Gebärdensprache für gehörlose Menschen, die nicht mehr visuelle Gebärdensprache wahrnehmen können. Weitere Formen sind das Lormen, ein Tastalphabet in der Hand oder die Kommunikation über ein technisches Hilfsmittel, das die Sprachausgabe ersetzt. Erfragen Sie darum genau, welche Kommunikationsformen und Hilfen – Taubblindenassistenten und/oder Gebärdensprachdolmetschung, eine Abholung am Eingang, genug Pausen, eine ruhige Umgebung, gute Lichtverhältnisse – wichtig sind.

Menschen mit Körperbehinderung bzw. Mobilitätseinschränkung

Menschen mit Körperbehinderung oder Mobilitätseinschränkung sind oft auf Hilfsmittel angewiesen, z. B. auf Rollstühle oder Rollatoren. Das trifft auch auf viele ältere Menschen zu. Die Fähigkeiten können sehr stark variieren, fragen Sie aktiv nach, ob Hilfe benötigt wird. Stellen Sie sicher, dass der Treffpunkt barrierefrei zugänglich ist, dass es keine Stufen gibt und Aufzüge groß genug sind. Informieren Sie sich, ob Unterstützung benötigt wird, wo sich die nächste barrierefreie Toilette befindet und ob diese allgemein zugänglich ist. Wählen Sie Gesprächssituationen auf Augenhöhe und denken Sie daran, dass sich viele Bedienelemente noch immer auf der Höhe von stehenden Menschen befinden.

Menschen mit Lernschwierigkeiten oder schwerer Mehrfachbehinderung

Gut strukturierte und klare Kommunikation ist für Menschen mit Lernschwierigkeiten wichtig. Eine Vertrauensperson oder Assistenten kann dabei unterstützen, die Inhalte zu vermitteln und

die Kommunikation je nach Behinderung sogar erst ermöglichen. Einfache oder Leichte Sprache ermöglicht es dem Gespräch zu folgen. Für Texte in Leichter oder Einfacher Sprache sollten Sie Übersetzungsbüros nutzen. Bilder helfen dabei Inhalte oder Emotionen zu vermitteln. Planen Sie genug Zeit und Pausen ein und bereiten Sie den Termin entsprechend vor.

Kinder und Jugendliche mit Behinderung

In der Regel haben Sie mit den Erziehungsberechtigten zu tun. Eltern von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen sind oft an der Grenze ihrer Kraft angekommen. Sie unterstützen diese Gruppe, wenn Sie möglichst viele koordinierende Aufgaben vorwegnehmen und Zuständigkeiten im Vorfeld klären. Mit vorbereiteten Hinweisblättern können Sie Struktur schaffen und über Abläufe, Rechte und Pflichten informieren.

Menschen im Autismusspektrum

Für Menschen im Autismusspektrum können Telefonate oder persönliche Gespräche Herausforderungen sein. Meist bevorzugen Sie E-Mailkontakt und reizarme, ruhige Räume. Offene Fragen und komplizierte Formulierungen können zu Missverständnissen führen. Benennen Sie Gesprächsthemen im Vorfeld, so dass Vorbereitung möglich ist. Sorgen Sie für eine barrierefreie Kommunikation, indem Sie klar und gut strukturiert kommunizieren. Fassen Sie wesentliche Ergebnisse auch schriftlich zusammen und halten Sie fest, was als nächste Schritte zu tun ist.

Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen

Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen sieht man ihre Behinderungen nicht an. Das kann schnell zu Missverständnissen oder Stigmatisierungen führen. Vermeiden Sie lange Wartezeiten, bieten Sie Termine gleich nach der Öffnung oder nach der Mittagspause an. Mit reizarmen Umgebungen (besser kleine ruhige Räume als große Hallen), Hilfestellung bei der Orientierung und durch die Begleitung einer Vertrauensperson können Sie unterstützen. Bie-

ten Sie Hilfe proaktiv an, z. B. das Verschriftlichen von Gesprächsergebnissen, nächsten Schritten oder Ansprechpersonen, Kommunikation per Mail oder Pausen. Frage Sie, was für die betreffende Person eine Hilfe wäre bzw. die Situation erleichtern könnte.

Exkurs: Menschen mit Demenz

Menschen mit Demenz müssen sich mit den Folgen der kognitiven Einschränkungen und des schrittweisen Verlustes der Gedächtnisleistung auseinandersetzen. Im Umgang mit Menschen mit Demenz braucht es daher eine Sensibilität für das Krankheitsbild und gegebenenfalls für veränderte Verhaltensweisen. Eine Demenzerkrankung wirkt sich oft auf das Kurzzeitgedächtnis aus. Daher fällt es Menschen mit Demenz häufig schwer, Informationen aufzunehmen und einzuordnen.

Menschen mit Demenz reagieren oft sehr feinfühlig auf ihre Umgebung. Die Gesprächsatmosphäre können sie oft besser aufnehmen als die Gesprächsinhalte. Eine ruhige und wohlwollende Gesprächsatmosphäre gehört daher zu den Voraussetzungen für einen gelingenden Kontakt.

Einfache, kurze Sätze mit einer klaren Botschaft sind für Menschen mit Demenz besser verständlich. Fragen sollten so gestellt werden, dass eine einfache Antwort möglich ist.

Sprechen Sie langsam und deutlich. Sprachbegleitende Gesten unterstützen die Verständigung. Geben Sie dem Gegenüber ausreichend Zeit, sich am Gespräch zu beteiligen. Halten Sie den Blickkontakt und achten Sie auf Signale/Reaktionen, ob Gesprächsinhalte verstanden wurden. Mehrfaches Nachfragen sollten Sie mit wertschätzender Geduld beantworten. Bieten Sie außerdem Hilfe an, fassen Sie z. B. wesentliche Inhalte und Ergebnisse für Angehörige schriftlich zusammen.

Tipps zur barrierefreien Kommunikation

Ob per E-Mail, im persönlichen Gespräch oder am Telefon: Barrierefreie Kommunikation gelingt, wenn Sie einige grundlegende Tipps beachten. In diesem Kapitel finden Sie erste allgemeine Schritte, gegliedert nach Situationen und Kommunikationsebenen. Ausführlichere Handreichungen für die Zusammenarbeit mit Menschen unterschiedlicher Beeinträchtigungen finden Sie im Anhang.



Persönliches Gespräch

- Lotsen bereitstellen, die den behinderten Menschen am Eingang abholen und zur gewünschten Stelle begleiten
- Begleitung durch Vertrauensperson ermöglichen
- Das Gespräch mit den Klient_innen und nicht mit deren Begleitperson führen
- Für eine reizarme, ruhige Umgebung, auch im Wartebereich, sorgen
- Teilnehmende und Themen des Gesprächs wenn möglich vorher mitteilen
- Feste Ansprechperson ermöglichen
- Zeit und Geduld im Gespräch haben

Bei Menschen mit Körperbehinderung beachten:

- Hindernisfreien Zugang ermöglichen (stufenfrei, Aufzug, breite Türen)
- Mindestens ein Rollstuhlparkplatz sollte in der Nähe sein
- Das Gespräch auf Augenhöhe führen, keine hohe Theke
- Wo befindet sich das nächste barrierefreie WC?

Bei Schwerhörigen und gehörlosen Menschen beachten:

- Die hörgeschädigte Person nicht zum Gespräch aufrufen, sondern persönlich abholen
- Das direkte Gespräch mit Gebärdensprachdolmetscher_in führen oder Kolleg_in mit Gebärdensprachkompetenz hinzuziehen (ggf. Video-Dolmetschdienst Tess Relay) – Organisation und entstehende Kosten müssen von der Verwaltung getragen werden
- Das Gesicht der Person zuwenden, der Mund sollte gut sichtbar sein, damit die schwerhörige Person auch vom Mund ablesen kann
- Nicht zu laut sprechen, sondern deutlich und langsam

Bei Menschen mit Lernschwierigkeiten beachten:

- Sensorische Reize minimieren, ruhige Gesprächsumgebung wählen
- Körperkontakt vermeiden (kein Händeschütteln)
- Leichte, einfache und verständliche Sprache verwenden
- Inhalte und nächste Schritte schriftlich oder mit Hilfe von Bildern festhalten
- Nachfragen, ob alles verstanden wurde
- Vertraute, individuelle Assistenz zulassen

Bei Menschen im Autismusspektrum beachten:

- Sensorische Reize minimieren, ruhige Gesprächsumgebung wählen
- Ausreichenden Zeitrahmen wählen, Informationen vorsortieren
- Deutlich und langsam sprechen, einfache und verständliche Sprache verwenden
- Nachfragen, ob alles verstanden wurde und Bedenkzeit anbieten
- Alternative unterstützende Hilfsmittel erlauben (z. B. Tablet, Assistenzhund)
- Gesprächsaufzeichnungen zum Nachhören erlauben
- Für feste Ansprechpersonen sorgen, die gut und direkt erreichbar sind
- Ergebnisse und nächste Schritte schriftlich festhalten

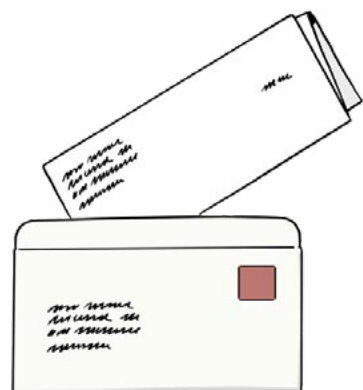
Bei Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen beachten:

- Wartezeiten vermeiden (Termin gleich morgens oder nach der Mittagspause)
- Sensorisch reizarme, ruhige Umgebung wählen
- Namen deutlich sagen, Telefonnummer und Mailadresse aufschreiben
- Schriftliche Dokumente gemeinsam durchgehen, erklären
- Für feste Ansprechpersonen sorgen, die gut und direkt erreichbar sind
- Ergebnisse und nächste Schritte schriftlich festhalten



Telefonischer Kontakt

- Bei Nichterreichbarkeit für aktuelle Bandansagen sorgen
- Bei Terminvereinbarungen die wichtigsten Inhalte vorab festlegen
- Auf Wunsch eine Zusammenfassung des Gesprächs per E-Mail/Brief zusenden
- Anbieten, in einem bestimmten Zeitfenster zurückzurufen
- Keine Telefonate mit schwerhörigen oder gehörlosen Menschen führen
- Telefonischen Kontakt mit Menschen im Autismusspektrum möglichst vermeiden



Schriftlicher Kontakt

- Name und Telefonnummer der sachbearbeitenden Person und deren Erreichbarkeit sowie die generelle E-Mailadresse der Dienststelle angeben
- Barrierefreiheit auf Nachfrage – wie gesetzlich vorgeschrieben – anbieten, z. B. Satzsatz hinzufügen: »Benötigen Sie dieses Schreiben in einer barrierefreien Version oder haben Sie Fragen? Wenden Sie sich gerne an uns.«

Bei blinden und sehbehinderten Menschen beachten:

- Der elektronische Verkehr ist dem schriftlichen vorzuziehen. Wenn die Schriftform z. B. bei einem Bescheid erforderlich ist, zusätzlich per Mail übersenden
- Wenn kein digitales Ausgabemedium vorhanden ist, sollte von der Sachbearbeitung gefragt werden, ob ein Schreiben in Großschrift oder Braille-Schrift versandt werden soll. (Hinweis: Bei der kommunalen Behindertenbeauftragten gibt es einen Braille-Drucker)

Bei Menschen mit Lernschwierigkeiten beachten:

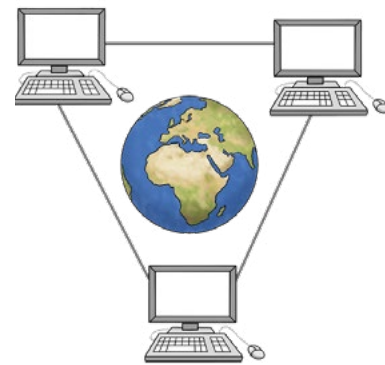
- Formulare/Anträge mit Infoblatt in leichter Sprache bereitstellen
- Bei rechtssicheren Schreiben oder Bescheiden Zusammenfassung der Ergebnisse in leichter Sprache anbieten
- Informationsschreiben oder Flyer als gleichwertige Version in leichter Sprache anbieten

Bei Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen beachten:

- Wichtige Informationen fett markieren
- Formulare/Anträge mit Infoblatt in einfacher Sprache zur Verfügung stellen
- Sensible Sprache verwenden, z. B. beim Setzen von Fristen, um Stress und Panikattacken zu vermeiden

Kontakt per E-Mail und Internet

- Online-Anträge barrierefrei ausfüllbar gestalten, z. B. webbasiert als Html-Seite
- Statt PDFs Informationen webbasiert als Html-Seite anbieten
- Auf der Homepage wesentliche Informationen auch in leichter Sprache bereitstellen
- Betreff in E-Mails inhaltlich passend wählen
- Nur notwendige Dateien anhängen, Informationen gerne verlinken
- Dateien für den Anhang passend benennen
- E-Mails übersichtlich und gut gegliedert gestalten, wesentliche Inhalte deutlicher hervorheben



Veranstaltungen

Tipp: Für anfallende Mehrkosten für die Barrierefreie Kommunikation bei städtischen Veranstaltungen gibt es seit dem DHH 2021/22 ein Budget, das von der kommunalen Behindertenbeauftragten verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie im Anhang.

- Checkliste mit den Piktogrammen für Veranstaltungen beachten
- Gute Wegbeschreibung mit Anfahrtsskizze (ÖPNV, Parkplätze) anbieten
- Veranstaltendes Amt mit Kontaktdaten in Einladung oder auf Plakat deutlich benennen
- Lotse am Eingang für Orientierung bereitstellen
- Ein- und Ausgänge gut sichtbar markieren
- Programmablauf mit Pausen angeben und einhalten
- Kleinere, barrierefreie Räume für Arbeitsgruppen oder Rückzug bereitstellen
- Genügend Pausen zur Regeneration einplanen, deren Beginn und Ende ankündigen und einhalten



Bei Menschen mit Körperbehinderung beachten:

- Barrierefreie Zugänglichkeit sicherstellen (keine Stufen, dafür Aufzüge oder Rampen)
- Haltezone für Rollstuhltaxi direkt vor dem Veranstaltungsort einrichten
- Nicht nur Stehtische, sondern auch Tische auf Sitzhöhe und Sitzgelegenheiten anbieten, nicht nur am Rand, sondern mittendrin.
- Bei freier Platzwahl Plätze für Rollstuhlnutzende selbst auswählen lassen
- Barrierefreie Toilette sicherstellen (falls nicht vorhanden anmieten)

Bei schwerhörigen und gehörlosen Menschen beachten:

- Grundsätzlich sollten alle städtischen Veranstaltungen mit Gebärdensprachdolmetschung stattfinden. Falls eine Veranstaltung das Angebot nur bei konkreter Anmeldung bereithält, sollte darauf deutlich hingewiesen werden mit Mailadresse für eine Rückmeldung
- Auf der städtischen Homepage sollen Veranstaltungen mit dem entsprechenden Piktogramm versehen werden
- Das Angebot der Gebärdensprachdolmetschung sollte gut erkennbar sein, ggf. ergänzt um das Symbol der DGS, falls Muttersprachler die Übersetzung übernehmen

Bei Menschen im Autismusspektrum und mit psychischen Beeinträchtigungen beachten:

- Lieber kleinere Veranstaltungen, gut strukturiert, mit Pausen, anbieten.
- Rückzugsraum und Randplätze zur Verfügung stellen
- Livestream- und Chat-Angebote als alternative Teilnahme-möglichkeit
- Präsentationen, Redebeiträge wenn möglich vorab digital zukommen lassen

Wichtige gesetzliche Grundlagen

Zum 1. Januar 2015 ist das Landes-Behindertengleichstellungsgesetz (L-BGG) in Kraft getreten, das auch für Kommunen, Stadt- und Landkreise gilt. Im Folgenden die für die Zielgruppen wichtigen Grundlagen:

§ 8 L-BGG Recht auf Verwendung von Gebärdensprache und anderen Kommunikationshilfen

- (1) Die Deutsche Gebärdensprache ist als eigenständige Sprache anerkannt.
- (2) Lautsprachbegleitende Gebärden sind als Kommunikationsform der deutschen Sprache anerkannt.
- (3) Menschen mit Hörbehinderungen (Gehörlose, Ertaubte und Schwerhörige, Taubblinde) und Menschen mit Sprachbehinderungen haben das Recht, mit öffentlichen Stellen im Sinne von § 2 in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen (z. B. taktile Gebärdensprache, Lormen) zu kommunizieren, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist. Die öffentlichen Stellen haben die dafür erforderlichen Aufwendungen zu erstatten.
- (4) Die Erstattung der erforderlichen Aufwendungen für die Dolmetscherdienste erfolgt in entsprechender Anwendung des Justizvergütungs- und -entschädigungsgesetzes in der jeweils geltenden Fassung. Für den Einsatz sonstiger Kommunikationshilfen werden die angemessenen Kosten erstattet.

§ 9 L-BGG **Gestaltung des Schriftverkehrs**

- (1) Öffentliche Stellen [.....] sollen auf Verlangen im Schriftverkehr mit den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der technischen und verwaltungsorganisatorischen Möglichkeiten sowie rechtlichen Bestimmungen eine Behinderung von Menschen berücksichtigen.
- (2) Blinde Menschen und Menschen mit einer Sehbehinderung können insbesondere verlangen, dass ihnen Bescheide, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke ohne zusätzliche Kosten auch in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren* erforderlich ist. Die Verordnung über barrierefreie Dokumente in der Bundesverwaltung vom 17. Juli 2002 (BGBl. I S. 2652) in der jeweils geltenden Fassung findet entsprechende Anwendung.
- (3) Die Vorschriften über Form, Bekanntgabe und Zustellung von Verwaltungsakten bleiben von den in den Absätzen 1 und 2 getroffenen Regelungen unberührt.

*** Begriff des Verwaltungsverfahrens**

Der Begriff des Verwaltungsverfahrens wird in § 9 des Landesverwaltungsverfahrensgesetzes Baden-Württemberg wie folgt definiert: »Das Verwaltungsverfahren im Sinne dieses Gesetzes ist die nach außen wirkende Tätigkeit der Behörden, die auf die Prüfung der Voraussetzungen, die Vorbereitung und den Erlass eines Verwaltungsaktes oder auf den Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrages gerichtet ist; es schließt den Erlass des Verwaltungsaktes oder den Abschluss des öffentlich-rechtlichen Vertrages ein.«

Exkurs: Verordnung zur Verwendung von Gebärdensprache und anderen Kommunikationshilfen im Verwaltungsverfahren nach dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (KHV)

Bitte beachten Sie: Die Kommunikationshilfverordnung (KHV) des Bundes ist für das Landes-Behindertengleichstellungsgesetz nicht anwendbar. Eine vergleichbare Landesregelung gibt es bisher (noch) nicht. Die Bundesverordnung kann allerdings als Orientierung dienen:

§ 3 KHV **Kommunikationshilfen**

- (1) Eine Kommunikationshilfe ist als geeignet anzusehen, wenn sie im konkreten Fall eine für die Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderliche Verständigung sicherstellt.
- (2) Als Kommunikationshilfen kommen in Betracht:
 1. Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher,
 2. Kommunikationshelferinnen und Kommunikationshelfer,
 3. Kommunikationsmethoden sowie
 4. Kommunikationsmittel.

Kommunikationshelferinnen und Kommunikationshelfer nach Satz 1 Nummer 2 sind insbesondere

1. Schriftdolmetscherinnen und Schriftdolmetscher,
2. Simultanschriftdolmetscherinnen und Simultanschriftdolmetscher,
3. Oraldolmetscherinnen und Oraldolmetscher,
4. Kommunikationsassistentinnen und Kommunikationsassistenten oder
5. Sonstige Personen des Vertrauens der Berechtigten.

Kommunikationsmethoden nach Satz 1 Nummer 3 sind insbesondere

1. Lormen und taktil wahrnehmbare Gebärden oder
2. gestützte Kommunikation für Menschen mit autistischer Störung.

Kommunikationsmittel nach Satz 1 Nummer 4 sind insbesondere

1. akustisch-technische Hilfen oder
2. grafische Symbol-Systeme.

§ 10 L-BGG **Barrierefreie mediale Angebote**

- (1) Öffentliche Stellen [.....] gestalten ihre Webseiten einschließlich Apps und sonstigen Anwendungen für mobile Endgeräte sowie die von ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden (mediale Angebote) so, dass sie von Menschen mit Behinderungen grundsätzlich uneingeschränkt genutzt werden können. Die Anforderungen zur barrierefreien Gestaltung bestimmen sich nach der Maßgabe der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung vom 12. September 2011 (BGBl. I S. 1843), die zuletzt durch Artikel 4 der Verordnung vom 25. November 2016 (BGBl. S. 2659, 2663) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung.
- (2) Öffentliche Stellen [.....] können im Einzelfall von einer Gestaltung nach Absatz 1 absehen, soweit diese zu einer unverhältnismäßigen Belastung führt.
- (3) Öffentliche Stellen [.....] stellen eine Erklärung zur Barrierefreiheit ihrer medialen Angebote im Sinne von Absatz 1 Satz 1 bereit, die über eine Rückmeldefunktion verfügt, die es Nutzerinnen und Nutzern ermöglicht, der betreffenden öffentlichen Stelle jegliche Mängel bei der Einhaltung der Anforderungen nach Absatz 1 mitzuteilen. Das Sozialministerium und das Innenministerium werden ermächtigt, die Einzelheiten der Erklärung und Rückmeldefunktion durch eine gemeinsame Rechtsverordnung zu regeln.

Weiterführende Informationen

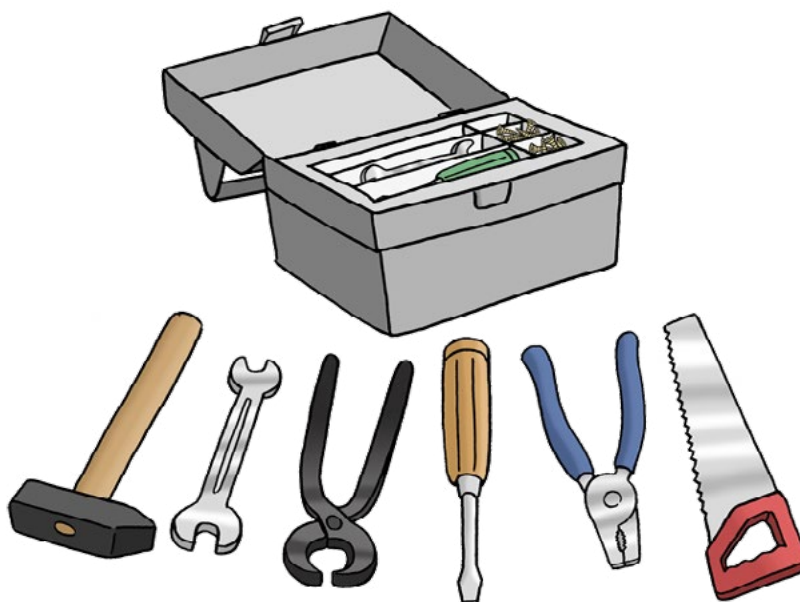
»Werkzeugkasten« für Verwaltungsmitarbeitende

- im Intranet > **Wissensbox > Barrierefreie Kommunikation** unter ► www.freiburg.intra/pb/1477373.html mit Zusammenstellung der gesetzlichen Grundlagen, Handreichungen und Formularen:
 - Landesgesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Landes-Behindertengleichstellungsgesetz – L-BGG)
 - Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0)
 - Anleitung für die Erstellung von barrierefreien Dokumenten
 - Online-Guideline
 - Antrag auf Übernahme von Kosten für Barrierefreiheit bei Veranstaltungen (Gebärdensprachdolmetschung u. a.)

- **Broschüre: »Unsere Veranstaltungen. Offen für alle. Piktogramme für Barrierefreiheit.«** ► www.freiburg.de/pb/1392723.html

- Tipps zur Veranstaltungsplanung bietet der **»Barriere-Checker«**:
► www.paritaet-hessen.org/publikationen/broschueren.html

- **Leitfaden für barrierefreie Veranstaltungen** – ein Projekt von der Hochschule der Medien Stuttgart in Zusammenarbeit mit dem Paritätischen Wohlfahrtsverband Baden-Württemberg:
► gpi.eu/leitfaden



■ **Vereine und Verbände**

- Blinden- und Sehbehindertenverband Südbaden:
▶ www.bsvsb.org
- Landesverband der Gehörlosen Baden-Württemberg:
▶ www.lv-gl-bw.de
- Berufsfachverband der Gebärdensprachdolmetscher_innen Baden-Württemberg: ▶ www.bgd-bw.de
- Bundesverband der Schriftdolmetscher_innen Deutschlands (BSD): ▶ www.bsd-ev.org
- Taubblinden-Assistenten-Verband, Berufsverband gehörloser und hörender Taubblinden-Assistenten in Deutschland:
▶ www.tba-verband.de mit einer Liste der tätigen Assistenten nach Bundesländern

- **Übersetzungen in Leichte Sprache:** Forum Leichte Sprache in Freiburg: ▶ www.forum-leichte-sprache.de



Anlagen

Hinweis: Die Handreichungen und Checklisten wurden von den Expertinnen und Experten des Behindertenbeirates, vom Blinden- und Sehbehindertenverein Südbaden e.V., von der Beratungsstelle für Hörgeschädigte sowie von den Gebärdensprachdolmetscherinnen aus Freiburg und dem Umland erarbeitet.

Anlage 1 **Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und sehbeeinträchtigten und blinden Menschen**

Herausgegeben von: Blinden- und Sehbehindertenverein Südbaden e.V. –

► www.bsvsb.org in Kooperation mit dem Behindertenbeirat

Stand: September 2021

Allgemeine Informationen und Situationsbeschreibung

Ein blinder Mensch ist in der Regel durch einen weißen Langstock, einen Blindenführhund in weißem Führungsgeschirr und/oder durch gelbe Armbinden mit drei schwarzen Punkten für seine Umwelt erkennbar. Sehbeeinträchtigungen bleiben dagegen unbemerkt und werden oft erst im persönlichen Kontakt bemerkt.

Eine Sehbeeinträchtigung wirkt sich auf unterschiedliche Art und Weise aus. An erster Stelle stehen Schwierigkeiten bei der Orientierung und der sozialen Kommunikation. Bei einzelnen Augenerkrankungen können tagesformabhängige Schwankungen der Konzentrationsfähigkeit oder unterschiedliche Licht- und Wetterverhältnisse den Alltag erheblich beeinflussen, so dass alltägliche Aufgaben, die an vielen Tagen problemlos bewältigt wurden, an anderen Tagen nicht mehr gelingen. Dies bereitet den Betroffenen zusätzliche Probleme, da das soziale Umfeld kein Verständnis dafür aufbringt, dass die Person immer wieder Hilfe bei Verrichtungen benötigt, die ihr schon gut allein gelungen sind.

Demzufolge haben medizinische Befunde und gesetzliche Definitionen von Blindheit und Sehbehinderung in der alltäglichen Arbeit mit blinden und sehbehinderten Menschen eine zweitrangige Bedeutung.

Besonderheiten sehbehinderter und blinder Seniorinnen und Senioren

Nach Schätzungen der Blinden- und Sehbehindertenverbände erblinden $\frac{2}{3}$ aller blinden Menschen erst nach Vollendung des 60. Lebensjahres. Die meisten stark sehbeeinträchtigten Menschen werden demzufolge in einem Lebensabschnitt mit der Sehschädigung konfrontiert, in dem die Kompensation durch die anderen Sinne nicht mehr in dem Maße möglich ist, wie bei geburtsblinden oder jungen Menschen. Zusätzliche Beeinträchtigungen, wie altersbedingte Einschränkungen der Motorik und des Tastsinns sowie Hörbeeinträchtigungen etc. führen zu erheblichen Einschränkungen im Alltag. Diskriminierendes Verhalten und Unwissenheit bezogen auf Sehschädigungen und altersbedingte Einschränkungen bei älteren Menschen können zusätzliche Probleme verursachen. Die Betroffenen werden oft als hilflos bis unzurechnungsfähig angesehen und dementsprechend behandelt. Aufgaben werden für sie und über ihren Kopf hinweg entschieden und für sie erledigt.

Während ein früh erblindeter oder seit längerem blinder Mensch gelernt hat, seine anderen Sinne wie Gehör, Tast- und Geruchssinn einzusetzen und sich in fremder Umgebung schnell und eigenständig zurechtzufinden, ist ein spät erkrankter oder erblindeter Mensch in der Regel sehr unsicher und benötigt im Einzelfall mehr Unterstützung, z. B. beim Zurechtfinden vor Ort oder beim Lesen und Ausfüllen von Formularen.

In vielen Situationen des alltäglichen Lebens sind blinde und sehbehinderte Menschen auf die Hilfe von Sehenden angewiesen. Die Praxis zeigt, dass es auch für das städtische Personal manchmal eine zeitliche und inhaltliche Herausforderung ist, die Unterstützung zu bieten, die für blinde und sehbehinderte Bürgerinnen und Bürger notwendig ist, um sich bei Behördengängen gut zurecht finden zu können.

Damit der Gang zur Behörde kein ermüdender Hindernislauf wird, möchten wir im Folgenden einige Möglichkeiten beschreiben, wie Sie sehbehinderten und blinden Menschen den Behördengang erleichtern können.

Tipps für den Umgang mit blinden oder sehbehinderten Menschen

Blinde und stark sehbehinderte Menschen können keinen Blickkontakt wahr- und aufnehmen und sind auf verbale Kommunikation, sowie auf kontrastreiche, taktile und akustische Informations- und Orientierungssysteme (Bodenindikatoren oder Ansagen) angewiesen. Dies ist z. B. in Eingangs-, Service- und Wartebereichen wichtig, wo sich viele Menschen aufhalten und Regeln wie z. B. Reihenfolge der wartenden Personen, Wartenummern, Aufrufsystem, genauer Standort von Schalter / Tresen / Ansprechperson usw. nicht visuell erkannt werden können.

Stellen Sie sich stets mit Namen und Funktion vor und sprechen Sie direkt die blinden Bürger an und nicht ihre Begleitpersonen.

Benutzen Sie ruhig Begriffe wie »sehen«, »schauen«, »gucken«, »blind«, »Auf Wiedersehen« usw. Sie sind Bestandteil der alltäglichen Kommunikation von blinden und sehbehinderten Menschen.

Wenn Sie einen blinden oder sehbehinderten Menschen zu einem Stuhl führen, legen Sie die Hand Ihres Armes, an dem die blinde Person geht, auf die Rückenlehne und sagen sie ihm dies.

Mimik und Gesten wie Kopfschütteln, bejahend nicken, mit der Hand die Richtung anzeigen usw. werden von blinden Menschen gar nicht und von sehbehinderten Menschen oft nur schemenhaft wahrgenommen. Verbale Hinweise wie »dort« oder »da drüben« helfen auch nicht. Geben Sie deshalb nur anschauliche Informationen wie z. B. »Der Ausgang ist hinter Ihnen«, »die Tür befindet sich links/rechts von Ihnen« oder »das Formular habe ich auf den Tisch vor Sie gelegt«.

Ein Beispiel für anschauliche Wegbeschreibung: »Gehen Sie erst gerade aus bis zur großen Halle, wo es recht laut ist, dort nach rechts orientieren und die Treppe abwärts suchen. Dann ein Stockwerk tiefer gehen, nach der Treppe in Richtung 2 Uhr befindet sich der Ausgang...«. So kann sich die blinde Person eine »geistige Landkarte« von dem Weg machen und selbstständig weiterlaufen. Falls Sie sich als sehende Begleitperson anbieten möchten, weisen Sie auf Beginn und Ende einer Treppe hin und ob es auf- oder abwärts geht.

Müssen Sie eine blinde Person unterwegs einen Moment alleine lassen, achten Sie darauf, ihr einen Anhaltspunkt, z. B. einen Tisch, ein Geländer o. ä. zu zeigen.

Treffen Sie eine blinde Person, die Sie kennen, aber nicht regelmäßig sehen, stellen Sie sich mit Namen und Funktion vor. Wenn die Information nicht eingeordnet werden kann, teilen Sie mit, wo sie sich zuletzt begegnet sind.

Viele blinde Menschen bevorzugen es, den Arm einer Begleitperson oberhalb des Ellbogens zu nehmen und etwas nach hinten versetzt zu gehen. Dadurch sind sie gegen Zusammenstöße mit Passanten oder Hindernisse geschützt und bekommen gleichzeitig Informationen über die Gehrichtung. Richtungsänderungen werden wahrgenommen und müssen nicht verbal mitgeteilt werden.

Blinde Menschen können Hindernisse, Treppen, Durchgänge usw. mit ihrem Langstock erkennen. Rufen Sie deshalb nicht Sätze wie »Vorsicht, Stufe!« oder ähnliches. Durch laute Rufe können sich Betroffene erschrecken und ihre Orientierung verlieren. Wenn es aber so aussieht, dass die blinde Person in eine gefährliche Situation kommt, warnen sie durch verbale Hinweise davor. In extremen Ausnahmesituationen, wie z. B. Gefahr eines Unfalls bei Querung von Straßenbahngleisen, während eine Bahn fährt, greifen Sie auch körperlich ein und packen beherrzt zu.

Wenn Sie einer blinden oder sehbehinderten Person helfen wollen, sprechen Sie diese Person direkt an und fragen Sie, ob Hilfe erwünscht ist und wie Sie helfen können. Niemand, der blind ist, schätzt es, unaufgefordert am Arm oder am Langstock angefasst zu werden. Beispielsweise verletzt es die Würde eines blinden Menschen erheblich, wenn er auf der Straße stehen bleibt, um sich zu konzentrieren und jemand plötzlich auf ihn zustürmt, um ihn unaufgefordert über die Ampel oder die Straße zu führen.

Wenn ein Blindenführhund mitgeführt wird, verrichtet dieser eine anstrengende Arbeit, lenken Sie ihn deshalb nicht unnötig ab durch streicheln oder sprechen.

Seien Sie geduldig. Wenn man wenig oder nichts sieht, dauert vieles länger und ist schwieriger. Verlieren Sie nicht die Geduld, weil die betreffende Person mehr Zeit braucht.

Gesetzliche Regelungen

Für alle Behörden, Körperschaften und Anstalten des Bundes gilt seit dem 01.05.2002 das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG). Es regelt die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen im Bereich des öffentlichen Rechts (soweit der Bund zuständig ist)

Für Baden-Württemberg gilt seit dem 01.01.2015 das Landesgesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Landes-Behindertengleichstellungsgesetz – L-BGG). Das Landesbehindertengleichstellungsgesetz Baden-Württemberg gilt für alle Behörden, Körperschaften und Anstalten des Landes und der Kommunen sowie der kreisfreien Städte.

Nach § 9 Abs. 2 L-BGG können blinde Menschen oder Menschen mit einer Sehbehinderung insbesondere verlangen, »dass ihnen Bescheide, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke ohne zusätzliche Kosten auch in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden«, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist.

Diese Vorschriften beinhalten wichtige Teile der Umsetzung des Benachteiligungsverbot aus Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 Grundgesetz (»Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden«). Das Benachteiligungsverbot gilt über die Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden hinaus auch für andere Behörden, soweit sie Bundes- oder Landesrecht ausführen (zum Beispiel Versorgungs- oder Sozialämter).

Weiterführende Informationen

Eine Vielzahl von Informationen für blinde und sehbehinderte Menschen, deren Angehörige und Fachpersonen stellt der deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband (DBSV) auf seiner Website www.dbsv.org bereit.

Anleitung zur Erstellung von barrierefreien PDF-Dokumenten

Wenn Sie einen Text in Microsoft Word Version 10 oder höher schreiben, können Sie ihn ganz einfach in ein barrierefreies PDF-Dokument umwandeln:

Als PDF-Dokumente gespeicherte Bilder und Grafiken sind für Screenreader, die blinde und sehbehinderte Menschen zum Lesen der Dokumente benutzen, nicht lesbar. Zunächst müssen diese in dem Word-Dokument (also noch vor der Umwandlung) mit Alternativtext beschriftet werden. Hierbei sollte kurz und präzise beschrieben werden, was auf dem Bild zu sehen ist. Anmerkungen wie »Bild von...« oder »Auf dem Bild zu sehen ist...« werden nicht verwendet. Hierzu mit dem Mauszeiger auf das Bild zeigen, dann mit der rechten Maustaste im Kontextmenü den Punkt »Grafik formatieren« auswählen und unter der Registerkarte »Alternativtext« eine Beschreibung des Bildes eingeben.

Dann auf »Datei« klicken.

Dann auf »Speichern unter« klicken.

Jetzt im Feld »Dateityp« von »Word-Dokument (*.docx)« auf »PDF (*.pdf)« runter scrollen.

Jetzt auf das Feld »Optimieren für« gehen. In diesem Feld gibt es zwei Auswahlmöglichkeiten, und hier ist es sehr wichtig, die richtige Auswahl zu treffen, weil davon abhängig ist, ob das Dokument als *.pdf mit barrierefreien Elementen oder als *.pdf ohne barrierefreie Elemente gespeichert wird.

Der Punkt »Standard (Onlineveröffentlichung und Drucken)« speichert mit barrierefreien Elementen. Der Punkt »Minimale Größe (Onlineveröffentlichung)« speichert hingegen ohne barrierefreie Elemente.

Nach Auswahl des richtigen Feldes dann auf »Speichern« klicken.

Anlage 2 **Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und schwerhörigen und gehörlosen Menschen**

Herausgeben von: Behindertenbeirat der Stadt Freiburg in Kooperation mit den Beratungsstellen für Hörgeschädigte in Freiburg
Stand: September 2021

Allgemeine Informationen

Menschen mit einer Hörschädigung sieht man ihre Beeinträchtigung nicht an. Erst im direkten Kontakt wird oft deutlich, dass eine Person Gesprochenes überhaupt nicht oder nur schwer verstehen kann.

Schwerhörige Menschen kommunizieren in der Regel in Lautsprache. Mithilfe von Hörgeräten oder Cochlea-Implantaten sind sie in der Lage, Sprache und Geräusche wahrzunehmen. Aber Hören mit technischen Hilfsmitteln ist sehr anstrengend und störanfällig. Deshalb bedeutet Hören mit Hörgeräten nicht unbedingt 100% zu verstehen!

Gehörlose Menschen sind visuelle Menschen und kommunizieren in Gebärdensprache, ihrer Muttersprache. Die deutsche Laut- und Gebärdensprache sind zwei unterschiedliche Sprachsysteme, die sich in Struktur und Grammatik grundsätzlich unterscheiden. Daher haben gehörlose Menschen in der Regel einen erschwerten Zugang zur deutschen Schrift- und Lautsprache.

Kommunikationsformen und deren Finanzierung

Menschen, die hochgradig schwerhörig sind, nutzen manchmal »lautsprachbegleitende Gebärden« (= LBG). Dabei wird normale Lautsprache verwendet und gleichzeitig werden wichtige Wörter mit einer Gebärde begleitet.

Menschen, die von Geburt an taub sind, verwenden in der Regel die »Deutsche Gebärdensprache« (= DGS). Diese visuelle Sprache nutzt Gebärden, Mimik und Mundbild.

Gehörlose und hochgradig hörgeschädigte Menschen benötigen grundsätzlich Gebärdensprachdolmetscherinnen bzw. -dolmetscher, welche die Lautsprache in Gebärden übersetzen (und umgekehrt).

Nach den Regelungen des Sozialgesetzbuches und des Behindertengleichstellungsgesetzes sind DGS und LBG anerkannte Sprachen. Im Umgang mit städtischen Behörden haben Hörgeschädigte das Recht, in diesen Sprachen zu kommunizieren. Der notwendige Einsatz von Gebärdensprachdolmetscherinnen bzw. -dolmetschern ist von der öffentlichen Verwaltung zu finanzieren (Anspruch auf Kostenübernahme vgl. § 23 LVwVfG, § 19 SGB X bzw. §§ 6 und 9 BGG).

Gebärdensprachdolmetscherinnen bzw. -dolmetscher arbeiten freiberuflich und können direkt beauftragt werden.

Gebärdensprachdolmetscherinnen bzw. -dolmetscher in Freiburg und Umgebung finden Sie im Anhang oder unter folgender Internetadresse: Homepage des Berufsverbandes der Gebärdensprachdolmetscherinnen bzw. -dolmetscher Baden-Württemberg: ► www.bgd-bw.de

Konkrete Tipps für den Umgang mit hörgeschädigten Menschen

KONTAKTAUFNAHME? Nähern Sie sich dem hörgeschädigten Menschen von vorne und nicht von hinten. Er könnte sich erschrecken, weil er Sie nicht kommen hört.

BLICKKONTAKT! Beginnen Sie erst zu sprechen, wenn der andere Sie anschaut und halten Sie beim Sprechen Blickkontakt.

GUTE BELEUCHTUNG! Achten Sie darauf, dass Ihr Gesicht gut beleuchtet ist. Bei Dunkelheit kann der hörgeschädigte Mensch nicht gut vom Mund absehen.

DEUTLICHES MUNDBILD! Sprechen Sie mit deutlichem Mundbild (= Mundbewegungen), aber nicht übertrieben.

LANGSAM SPRECHEN! Sprechen Sie ruhig, nicht zu schnell, artikulieren Sie deutlich.

GEDULD! Bitte bleiben Sie geduldig, wenn Sie das Gesagte wiederholen müssen!

NICHT SCHREIEN! Sprechen Sie in normaler Lautstärke. Schreien verzerrt das Mundbild und der hörgeschädigte Mensch kann nicht mehr gut absehen. Laute Geräusche sind bei der Übertragung durch das Hörgerät oft auch schmerzhaft für den Schwerhörigen.

PAUSEN! Für einen hörgeschädigten Menschen ist das Absehen anstrengend. Wenn er müde wird und dem Gespräch nicht mehr folgen kann, zeigen Sie bitte Verständnis.

AUFSCHREIBEN! Schreiben Sie wichtige Informationen auf (Termine, Namen, Adressen).

ALLES VERSTANDEN? Vergewissern Sie sich immer wieder, ob alles richtig verstanden wurde. Fragen Sie nach, was verstanden wurde. Klären Sie Missverständnisse offen und freundlich. Bei Fragen sind so genannte »W-Fragen« leichter zu verstehen: »wer, was, wann, wo ... ?«

Anlage 3 **Checkliste für eine gute Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern für Gebärdensprache und Deutsch**

Herausgegeben von: AG der Gebärdensprachdolmetscherinnen,
c/o Bea Blumrich, Dipl.-Gebärdensprachdolmetscherin,
E-Mail: kontakt@1ebene.de, Stand: September 2021

Allgemeine Information

Sie planen einen Termin, zu dem Sie Dolmetscher_innen für Gebärdensprache und Deutsch hinzuziehen möchten? Im Folgenden finden Sie Hinweise, Infos und Tipps, wie die Vorbereitung und Zusammenarbeit gelingt, aufgelistet nach verschiedenen möglichen Settings (Präsenzveranstaltung, Online-Veranstaltung, Aufzeichnung der Dolmetscher_innen für eine Einblendung in einen Livestream oder Film).

Für alle Termine mit Dolmetscher_innen gilt: Dolmetschen in eine andere Sprache gelingt nur mit guter inhaltlicher Vorbereitung!

Die Dolmetscher_innen benötigen von Ihnen folgende Informationen:

- Datum, Ort und Dauer der Veranstaltung
- Ziel und Kontext der Veranstaltung
- Ablauf (Tagesordnung, Einsatz von Medien)
- Anzahl der erwarteten gehörlosen Teilnehmer_innen
- Wer ist Ansprechperson für organisatorische Fragen?
- Sind unterschiedliche Formate geplant? (z. B. Arbeitsgruppen, Podiumsdiskussion)
- Vorbereitungsmaterial: Skripte, Stichworte zum Inhalt, Präsentationen, Spielfilme (Dolmetscher_innen stehen unter Schweigepflicht!)
- Sind kulturelle Einlagen geplant (musikalische Einlagen, Kabarett, Rezitationen etc.)? Hier sind Vorbereitungsmaterialien zwingend erforderlich!
- Wird die Veranstaltung live gestreamt? Wird die Veranstaltung aufgezeichnet und in einem Medium für einen bestimmten Zeitraum öffentlich zugänglich gespeichert? Wenn ja, wie lange?

Im Folgenden Hinweise zu den verschiedenen Settings:

Präsenzveranstaltung

(Der Termin findet mit allen Beteiligten vor Ort im selben Raum statt.)

Vor dem Termin

- Inhalte zur Vorbereitung den Dolmetscher_innen mindestens eine Woche vorher zur Verfügung stellen.

Im Termin

- Stühle der Dolmetscher_innen in der Nähe des Geschehens, taube Teilnehmer_innen sitzen den Dolmetscher_innen gegenüber (vorher Sitzplätze reservieren), Mikrofon, Hörunterstützung (Lautsprecher, Headset), optimal: Monitor vor den Dolmetscher_innen, um auf Leinwand projizierte Inhalte sehen zu können.
- Gute Lichtverhältnisse (kein Gegenlicht, Achtung bei Verdunkelung für Filme!)

Online-Veranstaltung

(z. B. unter Nutzung einer Videokonferenz-Plattform)

Vor dem Termin

- Login-Daten an Dolmetscher_innen
- Inhalte zur Vorbereitung den Dolmetscher_innen mind. eine Woche vorher zur Verfügung stellen.
- Wird eine Präsentation benutzt und/oder werden Bildschirme geteilt? Wie verhält sich dann die Dolmetschereinblendung (Kachel der Dolmetscherin dann evtl. zu klein?)
- Testtermin mit Dolmetscher_innen und bestenfalls gehörlosen Teilnehmer_innen für Absprachen und Sicherstellung, dass die Technik funktioniert.

Im Termin

- Optimal: Passive Teilnehmer_innen schalten das Video und Mikrofon aus, um Kapazitäten zu sparen.
- Pausenzeiten und Gesprächsregeln vereinbaren.

- Absprachen treffen für den Fall von technischen Störungen oder Abbruchsituationen.
- »Anpinnen«/«Anheften« für Dolmetscher_innen nutzen in der Videokonferenz, sodass gehörlose Teilnehmer_innen die gebärdensprachliche Version durchgehend auf großer Kachel verfolgen können.
- Auch bei geteiltem Bildschirm von Vortragenden ist es wichtig, dass die Dolmetscher_innen weiterhin sichtbar sind (Spotlight oder Pin bzw. Multipin).

Präsenzveranstaltung mit Aufzeichnung – Hinweise zu Dolmetscher_inneneinblendung

Vor dem Termin abklären

- Platz der Dolmetscher_innen **möglichst nahe am Geschehen mit ungehindertem Blick zum Ort des Geschehens**, Dolmetscher_innen arbeiten i. d. R. stehend.
- Hintergrund einfarbig, eher dunkel und augenschonend (grau, dunkelblau, schwarz).
- Ausleuchtung der Dolmetscher_innen ohne Schatten.
- Dolmetscher_innen benötigen vor sich einen Bildschirmmonitor, der die Übertragung (direkt mit Dolmetscher_inneneinblendung,) zeigt und ggf. Lautsprecher, um die Redner_innen gut zu verstehen.
- Kamera: Autofokus AUS (ansonsten fokussiert die Kamera ständig neu durch die Bewegung beim Gebärden, und das Bild wird unscharf).

Bei Dolmetscher_inneneinblendung in einem Livestream oder Film

- Optimal für gute Barrierefreiheit: $\frac{1}{3}$ des Bildschirms für die Dolmetscher_inneneinblendung
- Bildausschnitt der Dolmetscher_innen: Vertikal: ca. 15 cm **über Kopf bis kurz unter Bauchnabel**; Horizontal: rechts und links halbe Armlänge Platz
- Schattenfreier Hintergrund
- Gesicht gut erkennbar und schattenfrei
- Ausreichend Kontrast zwischen Hintergrund und Dolmetscher_innen

Weiterführende und detaillierte Informationen zum Mediendolmetschen

- ▶ www.gehoerlosen-bund.de

Anlage 4: Übersicht über **Gebärdensprachdolmetscherinnen in Freiburg und Umgebung**

Herausgegeben von: AG der Gebärdensprachdolmetscherinnen,
c/o Bea Blumrich, Dipl.-Gebärdensprachdolmetscherin
E-Mail: kontakt@1ebene.de, Stand: September 2021

Becker, Kathrin

Schallstadt/ Freiburg
Telefon: 07664 929 29 79
mobil: 0176 8449 4279
E-Mail: ► post@kathrin-becker.org
www.kathrin-becker.org

Hagemann, Anke

Bad Krozingen
Telefon: 07633 923 74 50
mobil: 0177 506 71 02
E-Mail: ► anke_hagemann@web.de

Blumrich, Bea

Freiburg
mobil: 0176 243 857 05
E-Mail: ► kontakt@1ebene.de

Herold, Barbara

Freiburg
Telefon: 0761 388 490 66
Fax: 03212 148 84 04
mobil: 0173 345 91 90
E-Mail: ► barbara-herold@web.de

Fassio, Silke-Kendra

Freiburg
Telefon: 0761 155 28 244
Fax: 0761 489 786 69
mobil: 0177 6315 888
E-Mail: ► kendra.fassio@web.de

Hess, Angelika

Emmendingen
Telefon: 07641 6960
Fax: 07641 570 637
mobil: 0171 146 21 84
E-Mail: ► anschy.hess@t-online.de

Gaa, Sibylle

Freiburg
Telefon: 0761 2855 777
Fax: 0761 285 57 68
mobil: 0175 863 64 38
E-Mail: ► sibyllegaa@web.de

Kaiser, Jana

St. Georgen/ Schwarzwald
mobil: 0176 848 381 47
E-Mail: ► jk@jana-kaiser.com

Kolbe, Vera

(nur an Wochenenden und in den
Schulferien)

Stegen

Telefon: 07661 907 690

Mobil: 0151 611 464 63

E-Mail: ► ve.kolbe@gmail.com

Schemel, Sabine

Hornberg/Schwarzwald

Telefon: 07833 960 682

Fax: 07833 8479

mobil: 0171 362 05 20

E-Mail: ► sabine.schemel@web.de

Streichan-Schönauer, Katja

Freiburg

Telefon: 0761 156 03 01

Mobil: 0174 308 3333

E-Mail: ► handstreich@posteo.de

Thomas-Tüchelmann, Ilse

Freiburg

Telefon: 0761 897 53 91 (mo-fr),

07602 920 82 33 (sa/so)

mobil: 0173 918 61 24

E-Mail: ► ilse-thomas@web.de

Wanner, Sabine

(insb. Taubblindendolmetschung)

Teningen

Telefon: 07641 936 20 30

Fax: 07641 934 47 83

mobil: 0173 959 31 63

E-Mail: ► wanner.sabine@gmx.de

Weichsel, Yvonne

Pfaffenweiler/Freiburg

Telefon: 07664 961 45 84

mobil: 0177 503 69 62

E-Mail: ► yvon.news@onlinehome.de

Anlage 5 **Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und Menschen mit Taubblindheit und Hörsehbehinderung**

Herausgegeben von: Landesarbeitsgemeinschaft taubblind
Baden-Württemberg (LAG taubblind BW),
c/o Sabine Wanner (Mail: wanner.sabine@gmx.de)
Stand: September 2021

Taubblindheit und Hörsehbehinderung ist eine eigenständige Behinderung.

Taubblinde und Hörsehbehinderte brauchen in manchen Dingen die gleiche Unterstützung und die gleichen Hilfsmittel wie Menschen, die eine Hörbehinderung *oder* eine Sehbehinderung haben. Aber zusätzlich brauchen Taubblinde und Hörsehbehinderte auch andere Hilfsmittel und mehr Unterstützung. Das liegt daran, dass sie gleichzeitig Schwierigkeiten beim Sehen und beim Hören haben. Die meisten Taubblinden und Hörsehbehinderten brauchen für alles, was sie tun, mehr Kraft und mehr Zeit.

Die Wahrnehmung und Verarbeitung von Informationen findet Nacheinander statt: Wo befinde ich mich? Wer ist im Raum und sitzt wo? Wo kann ich mich hinsetzen? Gibt es Hindernisse oder Dinge, die ich versehentlich umstoßen könnte? Planen Sie darum genug Zeit für das Ankommen, die Kommunikation und Pausen ein.

Menschen mit Taubblindheit/Hörsehbehinderung sind sehr unterschiedlich. Sie lassen sich fünf verschiedenen Gruppen zuordnen:

1. Menschen mit erworbener Taubblindheit: Sie sind von Geburt an taub oder schwerhörig. Später kommt eine Sehbehinderung oder Blindheit hinzu.
2. Menschen mit erworbener Taubblindheit: Menschen, die von Geburt an blind oder sehbehindert sind. Später kommt eine Hörbehinderung oder vollständige Ertaubung hinzu.

3. Menschen mit unfalls- oder krankheitsbedingter Taubblindheit: Manchmal werden Menschen durch einen Unfall oder eine Krankheit taubblind oder höresehbehindert.
4. Menschen mit Alterstaubblindheit: Viele Menschen bekommen im Alter Probleme mit dem Hören und Sehen. Die Gruppe der alterstaubblinden Menschen wird immer größer.
5. Geburtstaubblindheit: Menschen, die von Geburt an taubblind oder höresehbehindert sind. Häufig haben sie zudem noch weitere Behinderungen oder chronische Krankheiten.

Höresehbehinderte und Taubblinde erfahren die Welt auf ihre eigene Art und Weise. Sie nutzen unterschiedliche Kommunikationsformen und benötigen individuell angepasste Unterstützung.

Deshalb ist es wichtig zu wissen:

- Ist ein Mensch taubblind oder höresehbehindert geboren oder
- ist ein Mensch erst im Laufe seines Lebens taubblind oder höresehbehindert geworden?

Es kann sein, dass weitere Behinderungen oder Krankheiten vorliegen, zum Beispiel: eine erkrankte Psyche, eine Körperbehinderung, eine weitere Sinnesbehinderung (kein Riechvermögen).

Wenn Sie sich auf einen Termin vorbereiten, erfragen Sie vorab unbedingt:

Braucht die Person bereits für den Weg von Zuhause bis zum Termin eine Taubblindenassistenz?

Welche Kommunikationsform wird genutzt?

- Lautsprache, wenn die Person mit Hilfsmitteln noch hören kann. Bitte auf eine ruhige Umgebung und deutliche Aussprache achten!
- Gebärdensprache, wenn die Person unter optimalen Bedingungen Gebärden noch sehen kann. Bitte auf eine blendfreie Umgebung und einen ausreichend ausgeleuchteten Raum bzw. Sitzplatz achten! Taktile Gebärdensprache, wenn die Person nicht mehr genug sehen kann und darum die Gebärden abtastet.

- Lormen, ein Tastalphabet, mit dem die deutsche Sprache in die Hand buchstabiert wird.
- Kommunikation über ein technisches Hilfsmittel, das zum Beispiel Schriftsprache in Brailleschrift umwandeln kann, die dann von der betroffenen Person ertastet werden kann.

Vor oder innerhalb eines Gesprächs kann es notwendig sein, die Sitzposition und auch die Kommunikationsform zu verändern, falls sich die Akustik (durch Störlärm) oder die Lichtverhältnisse (die Sonne blendet oder es wird draußen dämmrig) verändern. Dafür muss genug Zeit eingeplant werden und Geduld aufgebracht werden.

Taubblindenassistenzen sind speziell ausgebildete Fachkräfte, die die Kommunikationsformen der Betroffenen kennen und beherrschen. Sie verfügen über medizinisches, soziales und psychologisches Hintergrundwissen und kennen die Lebenswelt hörsehbehinderter und taubblinder Menschen. Zudem wissen sie, wie man taubblinde Menschen inner- und außerhalb von Gebäuden sicher führt.

Für einen Termin kann es notwendig sein, dass sowohl Taubblindenassistenzen als auch Gebärdensprachdolmetschende zum Einsatz kommen. Bitte erfragen Sie den Bedarf und klären Sie vorab die Kostenübernahme.

Nach den Regelungen des Sozialgesetzbuches und des Behindertengleichstellungsgesetzes sind DGS, LBG, taktile Gebärden und Lormen anerkannte Sprachen. Im Umgang mit städtischen Behörden haben Hörsehbehinderte und Taubblinde das Recht, in diesen Sprachen zu kommunizieren. Der notwendige Einsatz von Gebärdensprachdolmetschenden bzw. von Taubblindenassistenzen ist von der öffentlichen Verwaltung zu finanzieren (Anspruch auf Kostenübernahme vgl. § 23 LVwVfG, § 19 SGB X bzw. §§ 6 und 9 BGG).

Hinweis: Die Landesarbeitsgemeinschaft taubblind Baden-Württemberg (LAG taubblind BW). Die **LAG taubblind BW** ist eine Gruppe von Betroffenen, Angehörigen und Fachleuten aus unterschiedlichen Bereichen im Zusammenhang mit Taubblindheit/Hörsehbehinderung. Nähere Informationen finden Sie auf der Homepage www.lag-taubblind-bw.de

Anlage 6 **Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und Menschen im Autismus-Spektrum**

Herausgegeben von: Behindertenbeirat der Stadt Freiburg, c/o Angela Debl
Stand: September 2021

Diese Handreichung beruht auf einem Workshop zum Thema »Barrierefreie Kommunikation der Verwaltung mit Menschen im Autismus-Spektrum«.

1. Persönlicher Kontakt

- Zum Termin die Person am Empfang abholen
- Kleiner, abgeschlossener, gut gelüfteter Raum, keine »halligen« Räume
- Genügend Zeit und Geduld für das Gespräch (Richtwert 1 Stunde Dauer)
- Bedenkzeit (u. a. für Antworten, Entscheidungen), auch über die Gesprächszeit hinaus anbieten
- Möglichkeit anbieten, Gesprächsbeiträge und Antworten schriftlich nachzuliefern, Aussagen zu korrigieren oder Fragen zu stellen
- Späteren Zeitpunkt, schriftliche Kommunikation oder alternative unterstützende Hilfsmittel, die die Kommunikation erleichtern und stressfreier machen (Schreibmaterial, Computer, Tablet, Smartphone, Internetzugriff, Assistenztier etc.) erlauben und anbieten, wenn das Gespräch stockt, zu schwierig oder nicht möglich ist
- Sensorische Reize minimieren; ruhiges Setting
- Deutlich, eher langsam, gut artikuliert sprechen (generell und vor allem bei unvermeidbaren Hintergrundgeräuschen), ggf. Hintergrundgeräusche abwarten
- Begleitung mitbringen dürfen (sowohl Assistenzpersonen als auch Assistenztiere!)
- Person, die mitschreibt (genügend Zeit dafür einräumen und nicht währenddessen weiterreden) oder erlauben, Gespräche oder Teile davon aufzunehmen, um sie im Nachhinein in einer ruhigen Atmosphäre im eigenen Tempo und auf eigene Art und Weise zu verarbeiten
- Fragen, ob Geräuschpegel und Lichtverhältnisse akzeptabel sind (Nebengeräusche und sich überlagernde Geräusche minimieren, z. B. Fenster und Türen schließen); Ängste im Vorfeld nehmen

- Evtl. gezielt und konkret fragen, was benötigt wird bzw. was berücksichtigt werden soll
- Keine komplizierte Sprache, keine offenen Fragen, stattdessen klare, konkrete und direkte Aussagen und Fragen, genaue Angaben (Zeitpunkt, Dauer, Ort, Richtung, Ablauf, Struktur etc.), Beispiele zur Erklärung hinzufügen
- Wesentliche Informationen deutlich hervorheben
- Keine sprachlichen Bilder verwenden, z. B. »Wo drückt der Schuh?«, keine indirekten Aussagen, keine impliziten Botschaften
- in der Regel kein Körperkontakt, also z. B. kein Händeschütteln zur Begrüßung
- Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse des Gesprächs (idealerweise schriftlich)
- Teilnehmer_innen, Gesprächsthemen und Fragen im Vorfeld schriftlich mitteilen
- Vorab und im weiteren Kontakt Abläufe, Bearbeitungsvorgänge etc. exakt und klar kommunizieren
- Kleine Gruppen (in großen Gruppen Gefahr der Reizüberflutung und verstärkte Verarbeitungs- und Interaktionsprobleme)
- Informationsflut vermeiden, (auf Nachfrage) Detailinformationen liefern, ggf. aufklären
- Feste Ansprechpersonen, die gut und direkt erreichbar sind, sind sehr wichtig
- Handlungen, Beobachtungen etc. von Sprechen und Zuhören trennen, z. B. nicht gleichzeitig Formulare ausfüllen und reden bzw. zuhören
- Offenheit und Bereitschaft, auf individuelle Bedürfnisse (einschließlich Besonderheiten in der Kommunikationsform) einzugehen, da das Autismus-Spektrum sehr vielfältig ist
- Trotz Unsichtbarkeit der Behinderung die Anliegen, Barrieren etc. ernst nehmen
- Freundliche Erklärung von Begriffen und Formulierungen (vor allem von solchen, die etwas Negatives oder schwer Einschätzbares aussagen, beunruhigend, beängstigend oder bedrohlich klingen: z. B. »Aufstockungsverbot«)
- Nachfragen, ob alles verstanden wurde
- Geduldig auf die Nachfragen eingehen

2. Telefonischer Kontakt

- E-Mail-Kontakt oder Kontaktformular ist besser als telefonischer Kontakt
- Bei Terminvereinbarung die wichtigsten Inhalte des Gesprächs benennen
- Das Ergebnis des Gesprächs schriftlich zusammenfassen und per Mail senden
- Wenn möglich, vorher schriftlich einen genauen Termin für ein Telefongespräch vereinbaren
- Für Rückrufe möglichst enges Zeitfenster angeben und einhalten, keine unspezifischen Ankündigungen (*»Ich rufe Sie dann im Laufe der nächsten Woche zurück«*)
- Anbieten, per E-Mail Informationen, die beim Telefonat vergessen wurden oder nicht ausgesprochen werden konnten, nachliefern zu können

3. Schriftlicher Kontakt

- Es gilt der Grundsatz nach § 9 Landes-Behindertengleichstellungsgesetz: *»Öffentliche Stellen im Sinne von § 2 sollen auf Verlangen im Schriftverkehr mit den Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der technischen und verwaltungsorganisatorischen Möglichkeiten sowie rechtlichen Bestimmungen eine Behinderung von Menschen berücksichtigen.«* Das heißt, die Bürgerin oder der Bürger hat das Recht, eine Information in einer barrierefreien Form zur Verfügung gestellt zu bekommen.
- Verständliche Sprache, konkrete nächste Schritte benennen (z. B. Anzahl der genehmigten Stunden)
- Bescheide in einheitlicher Formatierung
- Schluss-Satz sinngemäß: *»Sie haben Anspruch, den Bescheid in einer für Sie verständlichen Form zu erhalten«.*

4. Kontakt per Mail oder Internet

- E-Mails: gute Gliederung, sinnvolle Absätze, Spiegelpunkte
- Website: übersichtlicher gestalten, zu viele Informationen auf engem Raum vermeiden (vgl. Informationsflut oben), weniger Reize und Ablenkungen (dezente Farbgestaltung: keine grellen, stark kontrastierenden Farben; ruhiger, einfarbiger Schrifthintergrund: keine Bilder, Farbwechsel/-verläufe, Muster etc.), eher schlichter, klarer, überschaubarer Seitenaufbau, einfache Struktur, wesentliche Inhalte deutlich hervorheben

5. Veranstaltungen

- Gute Strukturierung des Programmablaufs, Pausen ankündigen
- Rückzugsraum vor allem bei großen Veranstaltungen, Möglichkeit der Übertragung in kleinere, reizarme Räume vorsehen
- Je kleiner die Veranstaltung, desto besser
- Randplätze anbieten
- Bei Applaus nicht klatschen (wegen der hohen Schallwellen), sondern auf Tische klopfen oder Hände in die Höhe strecken wie bei gehörlosen Menschen
- Livestream- und Chat-Angebote als alternative Teilnahmemöglichkeit und entsprechende Informationen hierzu
- Präsentation, Redebeiträge etc. als Texte vorab digital zukommen lassen

Anlage 7 **Handreichung zur barrierefreien Kommunikation zwischen Ämtern und Erziehungsberechtigten von Kindern mit (drohender) Behinderung**

Herausgegeben von: Behindertenbeirat der Stadt Freiburg,
c/o Lena Duffner und Andreas Wolf
Stand: September 2021

Allgemeine Informationen

Erziehungsberechtigte von Kindern, die von Behinderung betroffen oder bedroht sind, werden durch die umfangreiche Betreuung und Pflege ihrer Kinder stark beansprucht. Hinzu kommen Aufgaben wie die Koordination und Wahrnehmung zahlreicher Termine, z. B. bei Ärzten und in der Klinik, regelmäßige Begleitung der Kinder zu Therapien, Versorgung mit Hilfsmitteln und Medikamenten, sowie Anfragen und Anträge bei Ämtern.

Darüber hinaus stellt die Erkenntnis, dass das eigene Kind von Behinderung bedroht bzw. betroffen ist, einen starken Umbruch im Leben dieser Familien dar. Die Auseinandersetzung damit ist ein längerer Prozess, der die Erziehungsberechtigten zusätzlich belastet. Die Eltern werden zudem häufig mit einer defizitären Betrachtung ihrer Kinder konfrontiert, die zusätzlich verunsichert. Sie unterstützen diese Familien, wenn Sie die folgenden Punkte beachten.

Tipps für den Umgang mit Erziehungsberechtigten von Kindern mit (drohender) Behinderung

- Begegnen Sie den Erziehungsberechtigten immer auf Augenhöhe und mit Respekt für die alltägliche hohe Belastung, die sie zu bewältigen haben. Versuchen Sie sich in die Lage dieser Menschen hineinzusetzen.
- Betrachten Sie diese Familien als Partner, mit denen Sie zusammen das Ziel einer bestmöglichen Unterstützung des Kindes verfolgen. Versuchen Sie die Gesamtsituation der Familie in den Blick zu nehmen.
- Unterstützen Sie die Erziehungsberechtigten zu einem positiven Blick auf das Kind und sich selbst.

- Wenn möglich, bieten Sie Hausbesuche an, anstatt Termine im Amt zu vereinbaren. Übernehmen Sie möglichst die Koordination von Terminen mit mehreren Beteiligten (z. B. Hilfeplangespräch mit KiTa / Schule). Seien Sie flexibel bei Zeit und Ort für Termine.
- Prüfen Sie im Vorfeld mögliche Hürden, ob z. B. eine Dolmetschung notwendig ist? Benötigen die Erziehungsberechtigten Unterstützung bei der Antragstellung? Erläutern sie den Inhalt von Anträgen und Bescheiden, ggf. zusätzlich in einfacher Sprache.



