

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Catrin Wahlen und Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 11. Mai 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Mai 2023)

zum Thema:

Digitale Barrierefreiheit von Angeboten des Landes Berlin

und **Antwort** vom 05. Juni 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Juni 2023)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen und Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/15535
vom 11. Mai 2023
über Digitale Barrierefreiheit von Angeboten des Landes Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vormerkung der Abgeordneten: Beginnend mit dem 23. September 2018 müssen alle öffentlichen Stellen ihre digitalen Angebote schrittweise barrierefrei zugänglich gestalten. Für das Hauptstadtportal Berlin.de benennt die Erklärung zur Barrierefreiheit eine Zeitschiene für die Umsetzung einzelner Maßnahmen zur Umsetzung der Barrierefreiheit. Zudem wird auf die Umstellung auf ein neues Layout im Mai 2023 verwiesen. Ebenfalls ist in Bezug auf den Koalitionsvertrag von CDU und SPD die Rede von Mehrsprachigkeit, aber nicht von Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit gemäß der Internationalen Richtlinien der Web Content Accessibility Guidelines.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

1. Wie stellt der Senat sicher, dass die ergriffenen Maßnahmen tatsächlich zu mehr Barrierefreiheit bei den digitalen Angeboten der Verwaltung führt?
 - a. Welche Überprüfungsmethoden werden angewendet?
 - b. Welche Angebote und Dienstleistungen wurden dabei vorrangig barrierefrei zur Verfügung gestellt?
 - c. Nach welchen Kriterien erfolgte die Auswahl bzw. Priorisierung der Maßnahmen?

Zu 1.:

a. Bei der Vergabe: Jede Software muss, bevor sie in der Berliner Verwaltung eingesetzt wird, auf ihre Barrierefreiheit geprüft werden. Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen ist die Barrierefreiheit in der Vergabe zu berücksichtigen. Jede Softwarefirma muss durch ein Gutachten nachweisen, dass die Barrierefreiheit erfüllt wird. Verfügt die Firma nicht über ein externes Gutachten, muss sie eine Selbstbewertung beifügen. Dabei ist ein externes Gutachten stets zu bevorzugen und kann auch positiv in die Vergabebewertung einfließen. Bei den Basisdiensten geben in der Regel die Basisdienstverantwortlichen entwicklungsbegleitende externe Gutachten in Auftrag.

Beispielsweise wurde der IKT-Basisdienst Digitaler Antrag (BDA) durch externe Gutachten geprüft. Zusätzlich wird jeder Antrag vor seiner Veröffentlichung intern dahingehend geprüft, ob dieser barrierearm zugänglich ist (insb. mit Blick auf die Verwendung von Abkürzungen und barrierearmen Antragselementen).

Bei der Überwachungsstelle des Landes ist im Rahmen der EU Richtlinie 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen der Überwachungsprozess für Webauftritte und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen festgelegt worden. Der Durchführungsbeschluss 2018/1524 konkretisiert diesen und legt die Überwachungsmethodik fest. Alle Überwachungsstellen Deutschlands haben sich zudem auf eine gemeinsame Mindestempfehlung für die Überwachung geeinigt. Zusätzlich kommen Anforderungen gemäß Barrierefreie Informations- und Kommunikationstechnik Gesetz Berlin (BIKTG BLN) hinzu. Dazu zählt die Erklärung zur Barrierefreiheit, Informationen in Leichter Sprache und Deutscher Gebärdensprache sowie der PDF/UA1 Standard für PDF-Dokumente und das höchstmögliche Maß an Barrierefreiheit.

Es werden sowohl Webauftritte (im Inter- und Intranet) als auch mobile Anwendungen (Apps) geprüft. Der Durchführungsbeschluss legt grundsätzlich zwei Überwachungsarten für Webauftritte fest: eine vereinfachte und eine vertiefende Prüfung. Mobile Anwendungen werden immer vertiefend geprüft. In der vereinfachten Überwachung von Webauftritten kommt ein Teil der Prüfanforderungen der EN 301 549 Anhang a, Tabelle A.1 zur Anwendung.

Die Überwachungsergebnisse fließen in den Überwachungsbericht der Bundesrepublik Deutschland an die EU ein. Sie werden zudem zukünftig anonym auf dem Internetauftritt der Überwachungsstelle Berlin veröffentlicht.

b. Da alle digitalen Angebote des Landes barrierefrei sein müssen, gibt es keine Prioritätenliste. Allerdings gibt es so genannte zeitlich begrenzte Ausnahmeregelungen, die in Anspruch genommen werden können. Die damit verbundene unverhältnismäßige Belastung kann bei Webangeboten und Apps nur für Teilbereiche des Angebotes gelten. Es muss in der Erklärung zur digitalen Barrierefreiheit genau beschrieben werden, für welchen Bereich die „unverhältnismäßige Belastung“ zutreffen soll. Zusätzlich soll eine barrierefreie Alternative angeboten werden. Bürgerinnen und Bürger können die Landesbeauftragte für digitale Barrierefreiheit auffordern, die in der Erklärung genannte „unverhältnismäßige Belastung“ zu überprüfen.

c. Da alle digitalen Angebote des Landes barrierefrei sein müssen, gibt es auch keine Kriterien für eine Prioritätenliste.

2. Welche Arten von Rückmeldungen zu Barrieren in den digitalen Angeboten sind dem Senat bekannt?

- a. Welche Arten von Barrieren wurden gemeldet (bitte nach Häufigkeit aufschlüsseln)?
- b. Von welchen Personengruppen kamen diese Rückmeldungen?
- c. Welche Verbesserungsvorschläge wurden von Nutzer*innen gemacht?

Zu 2.:

a. Beschwerden werden weder zentral erfasst, noch nach den Arten der Barrieren erfasst. Beschwerden an die Landesbeauftragte für digitale Barrierefreiheit beziehen sich auf nicht barrierefreie PDFs, Probleme mit Eingabefeldern in Apps oder im Web, Einbindung von Captchas und fehlende barrierefreie Kontaktmöglichkeiten zu Behörden bzw. zur Terminvergabe.

b. Die meisten Beschwerden kommen von Menschen mit Seheinschränkungen. Die nicht barrierefreie Kontaktmöglichkeit betraf Menschen mit Autismus und gehörlose Menschen.

c. Im Rahmen der Einführung eines Designsystems für das Frontend von Berlin.de wurden in der Analysephase des zugehörigen Projekts Befragungen von Nutzenden durchgeführt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren Berlin.de-Nutzerinnen und -Nutzer mit diversen Hintergrundinformationen, darunter auch Personen mit motorischen, sensorischen und kognitiven Beeinträchtigungen. Aus den Befragungen gingen u.a. Anforderungen an die Navigation und Nutzerführung, an die Screenreader Fähigkeit und Tastaturbedienbarkeit der Angebote auf Berlin.de, an Gliederung und Struktur der Content-Seiten sowie an die Verständlichkeit und Auffindbarkeit bestimmter Informationen innerhalb der Angebote hervor, die in der späteren Konzeption und Entwicklung des Designsystems berücksichtigt

wurden. Barrierefreiheit gehörte neben verbesserter Usability und einem mobile first Ansatz zu den Projektzielen.

Im weiteren Projektverlauf wurden Usability-Testings an Neuprogrammierungen durchgeführt. Ein Schwerpunkt dieser Tests lag auf Neuentwicklungen für Zielgruppen, die auf Angebote in Leichter Sprache angewiesen sind. Die Lebenshilfe Berlin, mit der seit Beginn des Projektes Kontakt besteht, konnte zwei Probanden mit kognitiven Einschränkungen für die o.g. Usability-Testings vermitteln. Die Testszenarien wurden im Vorfeld mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Lebenshilfe abgestimmt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Lebenshilfe begleiteten die Tests zusätzlich.

Im Übrigen werden Rückmeldungen von Nutzerinnen und Nutzern zu Barrieren auf Berlin.de kontinuierlich entgegengenommen und überprüft. Ergeben sich daraus Änderungsbedarfe für die Programmierung der Oberflächen von Berlin.de, erfolgen diese im Rahmen der regelmäßigen Releases.

3. Wie geht der Senat mit von Nutzer*innen gemeldeten Barrieren um?

- a. Welche standardisierten Verfahren gibt es?
- b. Welche Stellen sind mit der Behebung von Barrieren in den digitalen Angeboten betraut?
- c. Welche zeitlichen Abläufe für die Behebung von Barrieren gibt es?
- d. Wie fließen Verbesserungsvorschläge seitens der Nutzer*innen in die Überarbeitung ein?

Zu 3.:

a. Gemäß EU Richtlinie 2016/2102 und dem Barrierefreies-IKT-Gesetz Berlin (BIKTG BLN) wurde in Berlin der sogenannte Feedback-Mechanismus eingerichtet und die Stelle der Landesbeauftragten für digitale Barrierefreiheit geschaffen. Der Feedback-Mechanismus wird durch die Ansprechpersonen für digitale Barrierefreiheit, oder den/die Barrierefreiheitskoordinatoren/-innen der jeweiligen öffentlichen Stelle wahrgenommen. Diese nehmen Beschwerden und Anfragen zur Barrierefreiheit des digitalen Angebots entgegen, beantworten diese und leiten diese gegebenenfalls weiter. Werden die Anfragen von Nutzerinnen und Nutzern nicht innerhalb eines Monats oder nicht zufriedenstellend beantwortet, kann sich die beschwerende Person an die Landesbeauftragte für digitale Barrierefreiheit wenden. Diese wird eine Einigung zwischen den betroffenen Parteien anstreben.

Für den Digitalen Antrag (BDA) ist beim ITDZ Berlin Service-Center eine gesonderte Telefonnummer für technischen Support geschaltet, über die Nutzerinnen und Nutzer Rückfragen zur Bedienung der bereitgestellten Anträge stellen und sich beim Ausfüllen unterstützen lassen können. Über diese Telefonnummer können auch Barrieren gemeldet werden, die an die BDA-Geschäftsstelle weitergeleitet werden. Darüber hinaus können Meldungen auch direkt an die BDA-Geschäftsstelle per E-Mail übermittelt werden.

b. Die für das digitale Angebot verantwortliche Stelle ist zuständig für die Behebung der Barrieren.

c. Gemäß BIKTG BLN gibt es derzeit keine Zeiträume oder zeitlichen Abläufe, nach denen Barrieren behoben sein müssen. Die betroffene öffentliche Stelle muss jedoch einen Zeit- und Maßnahmenplan erstellen. Zeiträume für die Behebung von Barrieren müssen ebenfalls in der Erklärung zur Barrierefreiheit genannt werden.

d. Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge von Nutzerinnen und Nutzern werden berücksichtigt und wenn möglich umgesetzt.

4. Welche Maßnahmen ergreift der Senat, um das digitale Angebot gemäß der Web Content Accessibility Guidelines des Landes Berlin auch für Menschen zugänglich zu machen, die auf eine andere Kommunikationsform als die schriftliche Standardsprache angewiesen sind (z. B. Deutsche Gebärdensprache, Leichte Sprache)?

Zu 4.:

In den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) und dem europäischen Standard EN 301 549 gibt es keine direkte Verpflichtung zur Bereitstellung von Inhalten in leichter Sprache und deutscher Gebärdensprache. Gemäß § 4 Absatz 6 BIKTG BLN sind öffentliche Stellen Berlins seit dem 23.9.2022 jedoch zur Bereitstellung wesentlicher Informationen in Leichter Sprache und Deutscher Gebärdensprache verpflichtet. Diese umfassen die Erläuterung der wesentlichen Inhalte des Auftritts, die Beschreibung der Navigation und die wesentlichen Inhalte der Erklärung zur Barrierefreiheit.

Das Redaktionskonzept auf Berlin.de ist dezentral organisiert. D.h. die Behörden verantworten ihre Auftritte selbst. Jeder Behörden- und Themenauftritt, der langfristige Inhalte aufweist, soll die laut BIKT Bln geforderten Videos und Texte enthalten. Seit 2019 produziert das Land Berlin Gebärdensprachvideos und Texte in Leichter Sprache über externe Agenturen. Bisher galt folgende Vorgehensweise: die Vorlagentexte zur Produktion von Gebärdensprachvideos und Leichter Sprache müssen die Behörden selbst zusammenstellen und dann zur Produktion an die Senatskanzlei schicken. Die Landesredaktion in der Senatskanzlei hatte dazu Rahmenverträge zur Abrufung für alle Berliner Behörden aufgesetzt. Der auslaufende Rahmenvertrag für Gebärdensprachvideos, ist als Anschubs Hilfe zur Umsetzung der gesetzlichen Verpflichtung (Umsetzungspflicht bis zum 23.9.2022) bereitgestellt worden. Ab Sommer 2023 übernehmen die Behörden eigenverantwortlich die Produktion und Beschaffung der

Inhalte für Gebärdensprache. Der Rahmenvertrag für Leichte Sprache wird von der Landesredaktion vorerst weiter bedient.

5. Welche Möglichkeiten ergreift der Senat, um sein digitales Angebot barrierefrei fortzuentwickeln?

Zu 5.:

Die Kompetenzstelle für digitale Barrierefreiheit legt Berliner Barrierefreiheits-Standards für digitale Informations- und Kommunikationstechnik fest. Sie bestimmt die Prüfstandards und entwickelt Leitfäden, die die Behörden unterstützen sollen. Die Kompetenzstelle schafft und verändert Strukturen innerhalb der Verwaltung, damit die Barrierefreiheit effektiver umgesetzt werden kann. Sie hat z.B. eine landesweite Lizenz zur Erstellung von barrierefreien PDFs beschafft und die Rolle des Barrierefreiheitskoordinatoren in das IKT Rollenkonzept eingebracht. Die Kompetenzstelle erstellt zusammen mit der VAK ein eLearning Angebot zum Thema digitale Barrierefreiheit, hält regelmäßig Sensibilisierungsvorträge und berät die Behörden, die Basisdienst- und Fachverfahrensverantwortlichen bei den Anforderungen und der Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit.

Das Frontend von Berlin.de wird regelmäßig qualifizierten BITV-Gutachten unterzogen. Die Ergebnisse der Gutachten werden im Anschluss hinsichtlich ihrer Lösbarkeit (technisch oder redaktionell) bewertet. Technische Lösungen werden im Rahmen der fortlaufenden Release-Planung für das Frontend von Berlin.de berücksichtigt. Hinweise für redaktionelle Lösungen werden an die zuständigen Redaktionen der jeweiligen Behörden kommuniziert. Zusätzlich prüft die für das Contentmanagement System (CMS) von Berlin.de zuständige Einheit, ob häufig bzw. wiederkehrend auftretende redaktionell erzeugte Barrieren perspektivisch über Veränderungen im CMS oder Frontend gelöst werden können, um die Redaktionen an der Stelle zu unterstützen.

Bei geplanten Neu- und Weiterentwicklungen von CMS und Frontend für Berlin.de werden diese stets auf ihre Optimierungspotenziale hinsichtlich der redaktionellen Prozesse für die Erstellung von barrierefreien Inhalten auf Berlin.de geprüft.

Usability-Testings sollen wiederkehrend zum Einsatz kommen. Eine weitere Zusammenarbeit mit der Lebenshilfe e.V. für spätere Testreihen wurde von allen Seiten begrüßt und vereinbart.

Die Qualifizierung von Redaktionen für die barrierefreie Erstellung und Pflege von Web-Inhalten findet fortlaufend statt, u.a. durch Fortbildungsangebote an der Verwaltungsakademie und interne, den Redaktionen zugängliche Ressourcen sowie einem regelmäßigen Austausch von Best Practices.

Berlin, den 5. Juni 2023

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung / CDO