

Der Feedback-Mechanismus: Barrieren melden und beseitigen



Was ist der Feedback-Mechanismus?

Der Feedback-Mechanismus ist Bestandteil der Erklärung zur Barrierefreiheit. In § 12b Abs. 2 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und § 7 Abs. 2 der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) ist auf Bundesebene geregelt, dass der Feedback-Mechanismus von jeder Seite eines Webauftritts oder innerhalb der Navigation einer App unmittelbar zugänglich und einfach zu benutzen sein soll. Rückmeldungen helfen öffentlichen Stellen, Barrieren zu identifizieren und zeitnah zu beheben.

Der Mechanismus ist rechtlich in § 7 Absatz 2 der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) geregelt und soll von jeder Seite eines Webauftritts oder in der Navigation einer App leicht erreichbar sein. Rückmeldungen über den Mechanismus helfen öffentlichen Stellen, Barrieren zu identifizieren und zeitnah zu beheben.

Warum ist der Feedback-Mechanismus wichtig?

- » **Für Betroffene:** Er bietet Menschen mit Behinderungen die Möglichkeit, Barrieren aktiv zu melden und so die Nutzung von Webauftritten und Apps zu verbessern.
- » **Für die Allgemeinheit:** Jede gemeldete Barriere trägt dazu bei, digitale Angebote inklusiver zu machen – was allen zugutekommt. Die Erklärung zur Barrierefreiheit ist in einem barrierefreien und maschinenlesbaren Format zu veröffentlichen.

Wie sieht ein Feedback-Mechanismus nach der BITV aus?

Gemäß § 7 Absatz 2 der BITV 2.0 soll der Feedback-Mechanismus folgende Anforderungen erfüllen:

- » **Sichtbarkeit:** Er soll leicht auffindbar und direkt zugänglich sein über die „Erklärung zur Barrierefreiheit“, die auf jeder Seite des oder in der Navigation der App verlinkt ist.
- » **Nutzbarkeit:** Der Feedback-Mechanismus soll barrierefrei, klar und einfach zu verwenden sein.
- » **Kontaktinformationen:** Angaben zur zuständigen öffentlichen Stelle, einschließlich E-Mail-Adresse oder Kontaktformular, müssen enthalten sein.
- » **Rückmeldung:** Die öffentliche Stelle muss zeitnah auf Anfragen reagieren – abhängig von den jeweiligen gesetzlichen Vorgaben, innerhalb von 2 bis 6 Wochen.
- » **Durchsetzungsverfahren:** Informationen zur zuständigen Durchsetzungs-/ Schlichtungsstelle müssen in der Erklärung zur Barrierefreiheit verfügbar sein, falls die öffentliche Stelle nicht reagiert oder die Barriere nicht behoben wird.

Wie funktioniert der Feedback-Mechanismus?

1. Barriere melden:

- » Beschreibt die Barriere so genau wie möglich:
 - » Wo tritt die Barriere auf?
 - » Welches Betriebssystem, welchen Browser und welche Hilfsmittel werden genutzt? (z. B. Screenreader mit Version)

2. Reaktion der öffentlichen Stelle:

- » Die öffentliche Stelle muss auf die Meldung reagieren. Die Antwortfrist ist nach den jeweiligen gesetzlichen Vorgaben des Landes geregelt.

3. Durchsetzungs-/ Schlichtungsstelle kontaktieren:

- » Erhaltet ihr keine Antwort oder wird die Barriere nicht behoben, könnt ihr euch an die zuständige Durchsetzungs-/ Schlichtungsstelle wenden. Diese prüft den Fall und setzt sich mit der öffentlichen Stelle auseinander.

Wie verläuft ein Schlichtung– oder Durchsetzungsverfahren?

Meistens läuft das Schlichtungsverfahren schriftlich ab. Die Schlichtungsstelle prüft, ob der Antrag zulässig ist und kontaktiert die öffentliche Stelle. Sie kann sich innerhalb eines Monats zu dem Antrag äußern. Eine schlichtende Person wirkt auf eine Einigung hin und kann dazu auch einen Vorschlag unterbreiten. Das Schlichtungsverfahren endet entweder mit einer Einigung der Beteiligten oder mit einer Mitteilung, dass keine Einigung erreicht werden konnte. |

In den Ländern verläuft das Durchsetzungsverfahren ähnlich. Dort ist oft Voraussetzung, dass ihr vorher den Feedback-Mechanismus genutzt habt. Schaut in die Erklärung zur Barrierefreiheit: hier müssen das Verfahren im eigenen Land und die zuständige Durchsetzungsstelle genannt sein. Hier ist eine Übersicht der Durchsetzungsstellen: <https://lbit.hessen.de/ds/stellen>

Wie setzt man einen guten Feedback-Mechanismus auf Webauftritten um?

Ein gut gestalteter Feedback-Mechanismus schafft Vertrauen und fördert die Zusammenarbeit zwischen Nutzenden und öffentlichen Stellen. Mit der richtigen Umsetzung stellt ihr sicher, dass euer Webauftritt barrierefrei bleibt und kontinuierlich verbessert wird.

1. Sichtbarkeit:

- » Der Mechanismus muss leicht auffindbar sein. Platziert diesen an prominenter Stelle.

2. Benutzerfreundlichkeit:

- » Erstellt ein intuitives und einfach zu nutzendes Kontaktformular oder bietet eine direkte E-Mail-Adresse an.

3. Strukturierte Abfrage:

- » Sorgt dafür, dass Nutzende relevante Informationen wie Betriebssystem, Browser und Hilfsmittel angeben können. Dies erleichtert die Analyse der gemeldeten Barriere.

4. Verfügbarkeit von Kontaktinformationen:

- » Gebt die Kontaktdaten der zuständigen Stelle für Barrierefreiheit an, wie z. B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Postanschrift.

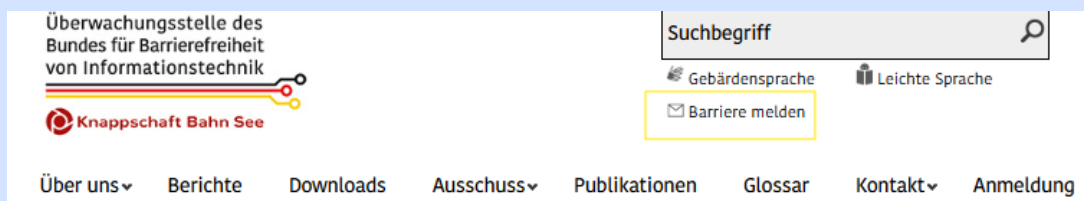
5. Zeitnahe Rückmeldung:

- » Stellt sicher, dass Anfragen innerhalb der vorgeschriebenen Frist (abhängig von den gesetzlichen Vorgaben) bearbeitet werden.

Beispiel für einen guten Feedback-Mechanismus

1. Platzierung und Verlinkung:

» In der Menüleiste des Webauftritts:

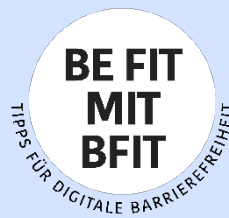


2. Inhalte des Kontaktformulars:

- » **Name:** (Optional)
- » **E-Mail-Adresse:** (Pflichtfeld)
- » **Beschreibung der Barriere:** Freitextfeld, in dem Nutzer den Ort und die Art der Barriere beschreiben können.
- » **Technische Details:** Dropdown-Menü oder Checkboxen für:
 1. Betriebssystem (z. B. Windows, iOS, Android)
 2. Browser (z. B. Chrome, Firefox, Safari)
 3. Eingesetzte Hilfsmittel (z. B. Screenreader mit Version)
- » **Dateiupload:** Option, Screenshots oder Dateien zur Verdeutlichung hochzuladen.

3. Beispieltext für Feedback-Seite:

- » „Wir möchten unseren Webauftritt so barrierefrei wie möglich gestalten. Sollten Sie auf Barrieren stoßen, bitten wir Sie, uns diese über das folgende Formular zu melden. Wir bearbeiten Ihre Anfrage schnellstmöglich und informieren Sie über die Ergebnisse.“



Checkliste für einen guten Feedback-Mechanismus

1. Platzierung und Verlinkung:

- ✓ Ist der Feedback-Mechanismus auf jeder Seite erreichbar (z. B. über die „Erklärung zur Barrierefreiheit“)?
- ✓ Ist die Verlinkung klar und auffällig, z. B. in der Navigation oder im Footer?

2. Benutzerfreundlichkeit:

- ✓ Ist das Kontaktformular leicht verständlich und klar strukturiert?
- ✓ Werden Pflichtfelder deutlich markiert?
- ✓ Ist die Nutzung barrierefrei möglich?

3. Relevante Abfragen:

- ✓ Können Nutzende die gemeldete Barriere genau beschreiben (Ort, Art der Barriere)?
- ✓ Werden technische Details abgefragt (Betriebssystem, Browser, Hilfsmittel)?
- ✓ Gibt es eine Möglichkeit, unterstützende Dateien hochzuladen?

4. Kontaktinformationen:

- ✓ Sind die Kontaktdaten der zuständigen Stelle klar angegeben (E-Mail-Adresse, Telefonnummer)?
- ✓ Ist die Durchsetzungs-/ Schlichtungsstelle für Beschwerden verlinkt?

5. Reaktion und Rückmeldung:

- ✓ Sind interne Prozesse definiert, um Rückmeldungen innerhalb der gesetzlichen Frist zu bearbeiten?
- ✓ Werden Nutzende über den Fortschritt oder die Lösung der gemeldeten Barriere informiert?