Überwachungsstelle des
Bundes für Barrierefreiheit
von Informationstechnik

Knappschaft Bahn See

Feedback-Mechanismus

"Barriere melden" auf Websites öffentlicher Stellen

Webinar der Arbeitsgruppe "Digitale Verwaltung" des Ausschusses für barrierefreie Informationstechnik

Der Ausschuss für Barrierefreie Informationstechnik

Zusammenschluss von fachkundigen Vertreterinnen und Vertretern der **Überwachungsstellen** des Bundes und der Länder, der **Verbände von Menschen mit Behinderungen**, der **öffentlichen Hand** sowie aus **Wirtschaft** und **Wissenschaft**, um

- den aktuellen Stand der Technik zu ermitteln und zu dokumentieren,
- weitere gesicherte Erkenntnisse zur barrierefreien Informationstechnik zu ermitteln,
- Empfehlungen für die praktische Umsetzung der Anforderungen an die Barrierefreiheit zu entwickeln

Wie arbeitet der Ausschuss?

Arbeit in **verschiedenen Arbeitsgruppen**,

an denen sich **Interessierte jederzeit beteiligen** können

- AG Software
- AG Mobile Anwendungen
- AG Digitale Verwaltung
- AG Deutsche Gebärdensprache
- AG Hochschulen
- AG Höchstmögliches Maß an Barrierefreiheit

Themen

1. Warum gibt es einen Feedback-Mechanismus?
2. Feedback ist keine Einbahnstraße
3. Feedback Best Practices
4. Ausblick: KI-gestütztes Feedback

Warum gibt es einen Feedback-Mechanismus?

Referent: Bernhard Stadelmayer

SS2

Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik

Knappschaft Bahn See

Warum Feedback zu digitalen Barrieren?

0%

"Für die Bundesrepublik Deutschland wurde im aktuellen Berichtszeitraum festgestellt, dass kein Webauftritt und keine mobile Anwendung die vollständige Barrierefreiheit nach allen zu prüfenden Anforderungen erreicht hat.“

Quelle: Zweiter Bericht der BRD über die RL EU 2016-2102

SS1

- **Feedback schließt die Wahrnehmungslücke**

  Entwickler und Behörden sehen Barrieren oft nicht - Nutzer:innen mit Beeinträchtigungen schon.

- **Feedback ist ein Recht und eine Pflicht**

  Die Behindertengleichstellungsgesetze und ihre Rechtsverordnungen verpflichten öffentliche Stellen zum Feedback-Mechanismus. Verantwortung liegt beim Betreiber.

- **Kaum genutzt - großes Potenzial**

  Nutzerbefragung (4 EU-Länder): 50 % fanden den Kanal nicht - 20 % wussten nicht, dass Feedback möglich ist - 15 % nutzten einen anderen Kanal - 20 % wollten nicht beitragen.

  Quelle: UPowerWAD Funka Studie (Mehrfachnennung war möglich)

Feedback als digitale Teilhabe

BITV 2.0 § 7 (2) Die nach § 12b Absatz 2 Nummer 2 des Behindertengleichstellungsgesetzes bereitzustellende Möglichkeit, elektronisch Kontakt aufzunehmen (Feedback-Mechanismus), soll von jeder Seite einer Website oder innerhalb der Navigation einer mobilen Anwendung unmittelbar zugänglich und einfach zu benutzen sein.

1. Identifikation

Nutzer:innen erkennen Barrieren, die automatisierte Tests nicht finden.

2. Nutzerorientierung

Feedback stellt sicher, dass Verbesserungen echte Bedürfnisse treffen.

3. Kontinuierliche Verbesserung

Im Rahmen der jährlichen Aktualisierung der Erklärung zur Barrierefreiheit.

4. Selbstwirksamkeit

Feedbackgebende werden zu aktiven Gestalter:innen digitaler Teilhabe.

Die Erklärung zur Barrierefreiheit (EzB)

Die EzB ist kein Marketinginstrument - sie ist ein Transparenz- und Rechtsdokument nach BITV 2.0 und BFIT-Bund.

BITV 2.0 § 4 verlangt zusätzlich Erläuterungen in Gebärdensprache und Leichter Sprache (Länder haben abweichende Regeln).

Pflichtbestandteile

- Geltungsbereich
- Status der Konformität
- Nicht barrierefreie Inhalte
- **Feedback-Mechanismus**
- Durchsetzungsverfahren
- Datum der Erstellung/Aktualisierung
- Methode der Bewertung

Wo befindet sich die EzB?

- Die EzB ist in einem barrierefreien und maschinenlesbaren Format zu veröffentlichen und muss von der Startseite und von jeder Seite einer Website erreichbar sein.
- Dies wird in der Regel durch einen Link im Footer oder Header der Website realisiert, oft unter dem Linktext „Erklärung zur Barrierefreiheit“ oder „Barrierefreiheit“.
- Häufiges Problem: Link ist klein, wenig prominent und schwer auffindbar.

Siehe: Webinar Erklärung zur Barrierefreiheit öffentlicher Stellen

Überwachungsstelle des
Bundes für Barrierefreiheit
von Informationstechnik

Knappschaft Bahn See

Feedback ist keine Einbahnstraße

Referent: Markus Ertl / Michael Düren

Praxisbeispiel in der Privatwirtschaft

Suche nach Information

- Nach der Terminvereinbarung, war der Ort, an dem der Termin stattfinden sollte, nicht mit dem Screenreader lesbar.
- Anruf beim Service

Schnelle Abhilfe

- In so einem Fall kann über den Service kurzfristig geholfen werden, indem einfach nur die gesuchte Information telefonisch übermittelt wird
- Änderung am System, um langfristig Abhilfe zu schaffen, natürlich dennoch nötig

Zwei Ebenen - ein Prinzip: Autonomie

Qualifiziertes Feedback

- Lob / Kritik mit Kontext und Beschreibung
- Aufwand: mittel

Strukturiertes Feedback

- mit Rückkopplungsschleife und Reaktion
- Aufwand: hoch

Ebene 1 - Qualifiziertes Feedback

Konkretes Problem + genutztes Hilfsmittel + betroffene Funktion - ohne WCAG-Kenntnisse

Lob

- Die Kontraste auf Ihrer Startseite sind sehr gut. Ich kann alle Texte mit meiner Vergrößerungssoftware problemlos lesen.

Kritik

- Das Formular zur Ummeldung konnte ich mit meinem Screenreader nicht ausfüllen. Die Felder wurden nicht vorgelesen.

Ebene 2 - Strukturiertes Feedback

Die feedbackgebende Person erhält eine Rückmeldung - das schafft Vertrauen, nachhaltige Beteiligung und geht über das gesetzlich geforderte hinaus.

1. Problem	2. Auswirkung	3. Wunsch	4. Rückkopplung
URL + konkrete Barriere beschreiben	Wie beeinträchtigt es mich? Welches Hilfsmittel habe ich verwendet?	Was erwarte ich als Lösung? Bis wann?	Ich möchte über den Bearbeitungsstand informiert werden

Das fehlende Echo - das größte Problem

Status Quo

- Nutzer:in sendet Feedback …
- "Ihre Nachricht wurde gesendet.„

  Dann: **Stille.**
- Kein Status-Update
- Keine Eingangsbestätigung
- Kein Zeitplan für Behebung
- Kein Abschlussbericht

Was möglich wäre

- Eingangsbestätigung mit Ticketnummer
- Kurze Einschätzung: Barriere erkannt?
- Realistischer Zeitplan für Behebung
- Update bei Statusänderung
- Abschluss-Nachricht: Problem behoben

Potenziale des Dialogs

Wenn öffentliche Stellen auf Feedback reagieren, entsteht ein Kreislauf: Aus Reaktion wird Vertrauen - aus Vertrauen wird Beteiligung - aus Beteiligung wird bessere Barrierefreiheit.

Kurzfristig

- Feedbackgebende fühlen sich gehört
- Motivation für weiteres Engagement
- Schnelle Quick-Fixes sichtbar machen

Mittelfristig

- Nachverfolgbarkeit schafft Vertrauen
- Aufbau einer Feedback-Community
- Priorisierung von Barrierefreiheitsarbeiten

Langfristig

- Bessere Barrierefreiheit durch Iterationszyklen
- Öffentliche Stellen als lernende Organisationen
- Weniger Durchsetzungsverfahren nötig

Überwachungsstelle des
Bundes für Barrierefreiheit
von Informationstechnik

Knappschaft Bahn See

Feedback Best Practices

Referentin: Sajora Strohner

Empfehlungen für Deutschland

Best Practices für den Feedback-Mechanismus

- Mehrere Kanäle aus Usability-Gründen erforderlich
- klickbare E-Mail-Adresse
- klickbare Telefonnummer
- Deutscher Gebärdensprache (DGS)
- Erreichbarkeit muss in der EzB transparent sein
- Formular allein ist nicht ausreichend

UPowerWAD-Befunde (37 Interviews, 4 EU-Länder)

- Feedback-Link wird oft nicht gefunden
- Nutzer:innen weichen auf allg. Kontakt aus
- Fehlende Antwort = kein zweites Feedback
- Klare Sprache ist entscheidend für Nutzung
- Formulare ohne Anleitung werden gemieden

Best Practices - Europa & UPowerWAD-Repository

Schweden (Funka Nu / DIGG)

Klarer Einstiegspunkt auf jeder Seite. Feedback-Formulare mit gezielten Feldern für Barriere-Typ, Hilfsmittel und Auswirkung. Nutzer:innen erhalten automatische Eingangsbestätigung.

Frankreich (RGAA-Konformität)

Erweiterte Anwendung: Zentrales Portal für Nutzerbeschwerden ergänzt den EzB-Mechanismus.

UPowerWAD-Empfehlungen (BP 11 & 12: Kontexthilfe)

Feedback-Formulare können Browser, Betriebssystem und aktuelle Seiten-URL automatisch vorausfüllen – mit Consent. Beispiel: bfit-bund.de (Schaltfläche „Barriere melden“). Das Prinzip gilt heute schon ohne KI.

5 Kernbotschaften

1. Feedback ist ein Recht WAD Art. 7 schreibt den Feedback-Mechanismus vor - Pflicht liegt beim Betreiber, nicht beim Nutzer.
2. Der Feedback-Mechanismus ist nicht das normale Kontaktformular. Der Feedback-Mechanismus in der EzB ist spezifisch für Barrierefreiheitsprobleme.
3. Best Practices beachten, auch wenn nur elektronische Kommunikation (z. B. E-Mail) rechtlich verpflichtend ist.
4. Reaktion schafft Vertrauen. Ohne Echo kein zweites Feedback. Öffentliche Stellen müssen den Kreislauf schließen.
5. Wissen befähigt - Schulungen (UPowerWAD) zeigen: Wer weiß, wie gutes Feedback aussieht, nutzt den Mechanismus aktiver.

Ausblick: KI-gestütztes Feedback

Referent: Michael Düren

Ausblick - KI-gestütztes Feedback

Seite der Nutzer:innen

- **Feedback formulieren**
  KI hilft, aus einer vagen Beschreibung ein strukturiertes, umsetzbares Feedback zu formulieren
- **Barriere einordnen**
  Automatische Einordnung welches WCAG-Kriterium betroffen sein könnte - ohne technisches Vorwissen
- **Richtigen Kanal finden**
  Assistent führt durch den Feedback-Prozess und findet den richtigen Kanal.

Seite der öffentlichen Stellen

- **Feedback priorisieren**
  KI kategorisiert eingehendes Feedback nach Schwere, Häufigkeit und betroffener Nutzergruppe
- **Muster erkennen**
  Häufung vieler Einzelmeldungen zu strukturellen Problemen - frühzeitig Handlungsbedarf erkennen
- **Antworten beschleunigen**
  Vorformulierte Antwortvorschläge für häufige Feedback-Typen - schnellere Rückkopplung möglich

Fragen und Diskussion

Zusammenfassender Abschluss

Referent: Alexander Pfingstl

Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik

Vielen Dank!

Viele Informationen rund um das Thema digitale Barrierefreiheit gibt es auf:

- http://www.bfit-bund.de/ und BFIT-Bund auf LinkedIn
- Liste der Überwachungsstellen der Bundesländer
- Liste der Durchsetzungsstellen der Bundesländer
- Zweiter Bericht der BRD über die RL EU 2016-2102
- UPowerWAD Funka Studie
- DSG Feedback-Mechanismus

Referierende

- Alexander Pfingstl, BFIT-Bund, https://www.bfit-bund.de/
- Markus Ertl, Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V., https://www.dbsv.org/
- Sajora Strohner,]init[AG für digitale Kommunikation, https://www.init.de/
- Michael Düren, Institut für digitale Teilhabe, https://ida11y.eu
- Bernhard Stadelmayer, Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT (LBIT) (https://www.lbit.hessen.de)