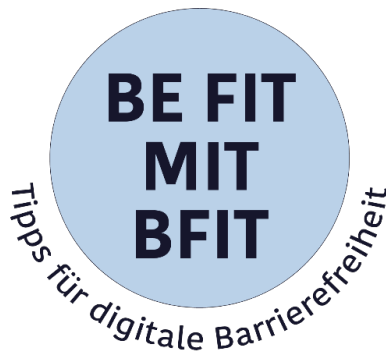
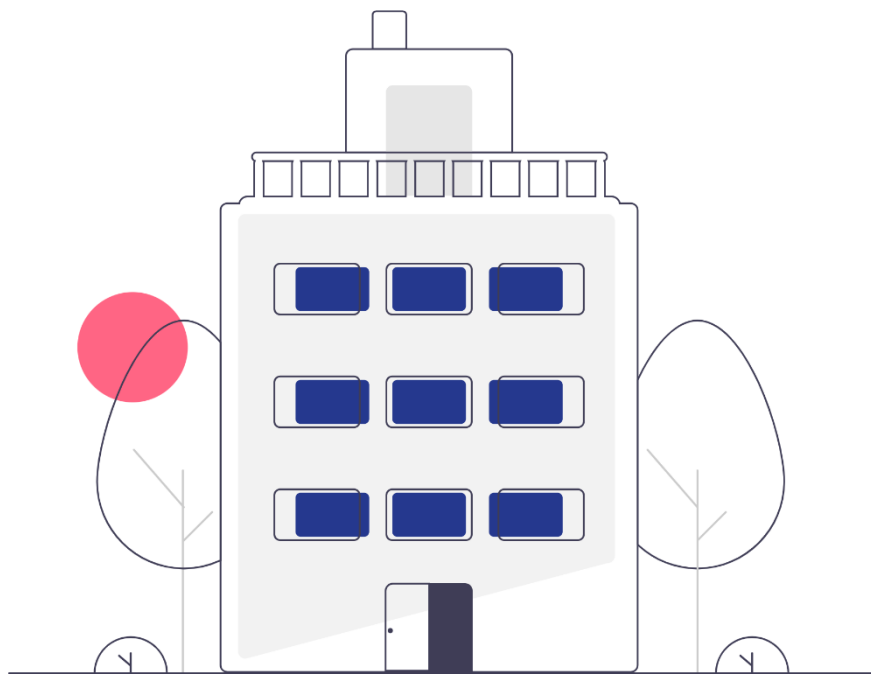




Digitale Barrierefreiheit in kleinen öffentlichen Stellen umsetzen





Einleitung

Als kleine öffentliche Stellen des Bundes, der Länder und der Kommunen bezeichnet man im Sprachgebrauch kleine Behörden oder öffentlich getragene Einrichtungen mit begrenzten personellen, finanziellen oder technischen Ressourcen wie beispielsweise eine Bundesstiftung, ein Landesmuseum oder eine Gemeindeverwaltung.

Die in diesem Dokument beschriebenen Empfehlungen beruhen auf den gesetzlichen Bestimmungen des Bundes, sind aber grundsätzlich für alle kleinen öffentlichen Stellen anwendbar. Für öffentliche Stellen des Bundes sind das Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG) und die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) maßgeblich. Für die Länder gelten eigene Landesgleichstellungsgesetze und Landesverordnungen. Prüft deshalb immer die für euch geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Kleine öffentliche Stellen stehen bei digitaler Barrierefreiheit oft vor einer schwierigen Aufgabe. Für sie gelten dieselben Anforderungen wie für größere Behörden, aber Personal, Zeit und Budget sind meist knapper. Deshalb sollte das Ziel nicht sein, sofort jedes digitale Detail perfekt umzusetzen. Zielführender ist ein schrittweiser Ansatz: erst eine tragfähige Grundstruktur schaffen, dann gezielt verbessern.



Ein solches Vorgehen könnte als kleines Barrierefreiheitsprogramm verstanden werden. Es geht darum, mit wenigen wirksamen Maßnahmen die schwerwiegendsten Hindernisse zu beseitigen und die Qualität des digitalen Angebots dauerhaft zu verbessern.

Ein schrittweiser Einstieg bedeutet nicht, das Umsetzen von Anforderungen aufzuschieben. Die Anforderungen gelten bereits. Es bedeutet, mit dem anzufangen, was für die meisten Menschen den größten Unterschied macht, statt auf Budget für eine große Lösung zu warten. Knappe Ressourcen sind kein Grund, gar nicht anzufangen. Sie sind aber auch kein Grund, Barrieren dauerhaft bestehen zu lassen. Dafür braucht es einen verlässlichen Arbeitsablauf mit klaren Zuständigkeiten, priorisierten Inhalten, einfachen Prüfroutinen, guten Vorlagen, einen nutzbaren Feedback-Mechanismus und verbindlichen Vorgaben für die Beschaffung.



Schrittweiser Einstieg

Barrierefreiheit wird leichter, wenn sie nicht als einmalige Reparatur verstanden wird. Kleine öffentliche Stellen erreichen viel, wenn sie wiederkehrende Aufgaben gut organisieren.

Dazu gehören vor allem grundsätzlich:

- » eine verantwortliche Person benennen
- » Aus- und Fortbildung der verantwortlichen Person sicherstellen
- » zentrale Inhalte priorisieren
- » kostenfreie Prüfhilfen nutzen
- » einfache Textbausteine einsetzen
- » Dokumentenvorlagen verwenden
- » Barrierefreiheit im Beschaffungs- und Vergabeverfahren berücksichtigen
- » Rückmeldungen von Nutzenden ernst nehmen
- » bei wichtigen Prozessen Menschen mit Beeinträchtigungen einbinden
- » Ergebnisse dokumentieren
- » Nachprüfungen einplanen
- » Barrierefreiheit bei Änderungen am digitalen Angebot mitprüfen

Der erste Schritt: Verantwortung klären

Auch kleine öffentliche Stellen sollten eine zuständige Person für digitale Barrierefreiheit benennen. Gerade am Anfang reicht es, einer Person klare Aufgaben zuzuweisen.

Wichtig ist, dass diese Person:

- » Rückmeldungen zu Barrieren bündelt
- » Prüfungen koordiniert
- » Schulungsbedarfe sammelt
- » mit Redaktion, Technik, Beschaffung und Vergabe im Austausch bleibt
- » Fristen und Aktualisierungen im Blick behält
- » bekannte Barrieren dokumentiert
- » Maßnahmen priorisiert
- » externe Dienstleistungsunternehmen gezielt ansprechen kann





Damit das im Alltag gut funktioniert, braucht die zuständige Person vier Dinge:

- » Einen festen Zeitanteil, der schriftlich zugewiesen und nicht nur mündlich zugesagt ist. Der Zeitaufwand kann selbst bemessen und der Zeitanteil daraus abgeleitet werden.
- » Eine benannte Vertretung, damit Fristen auch bei Abwesenheit eingehalten werden.
- » Die Möglichkeit, strittige Fragen direkt bei der Leitung vorzutragen.
- » Eine feste Beteiligung bei Beschaffungen und Relaunches, bevor entschieden wird.

Die Verantwortung dafür, dass die Anforderungen eingehalten werden, bleibt bei der Leitung.

Ohne klare Zuständigkeit bleibt Barrierefreiheit oft eine Nebenaufgabe, für die sich niemand dauerhaft verantwortlich fühlt. Dann werden Barrieren zwar erkannt, aber nicht verlässlich bearbeitet.



Zentrale Inhalte zuerst prüfen

Nicht jeder Webauftritt muss sofort vollständig neu geprüft werden. Sinnvolle Startpunkte sind z.B.:

- » die Startseite
- » die Erklärung zur Barrierefreiheit
- » der Feedback-Mechanismus
- » Kontaktseiten
- » Online-Formulare
- » Terminbuchungen
- » häufig heruntergeladene PDF-Dokumente
- » Seiten mit gesetzlichen Informationen
- » Seiten mit Antragsverfahren
- » Seiten, die Informationen über Fristen, Gebühren oder Zuständigkeiten enthalten
- » die meistbesuchten 10 bis 20 Seiten

Dieser Fokus hilft, begrenzte Ressourcen dort einzusetzen, wo Barrieren besonders viele Nutzende betreffen. Besonders wichtig sind Nutzungspfade, bei denen Menschen ein konkretes Anliegen erledigen müssen. Dazu gehören Kontaktaufnahme, Terminbuchung, Antragstellung, die Suche nach Zuständigkeiten und das Herunterladen wichtiger Dokumente.

Prüft deshalb nicht nur einzelne Seiten isoliert. Prüft besser typische Aufgaben. Eine sinnvolle Prüffrage lautet nicht nur: „Ist die Kontaktseite technisch korrekt aufgebaut?“ Sie lautet z.B.: „Kann eine Person das Formular verstehen?“



Erklärung zur Barrierefreiheit und Feedback-Mechanismus verbessern

Ein zentraler Einstieg liegt in der Erklärung zur Barrierefreiheit und im Feedback-Mechanismus. Beide sind gesetzlich verpflichtend vorgeschrieben. Die öffentliche Stelle entscheidet jedoch, wie gut sie inhaltlich ausgestaltet, redaktionell gepflegt und im Webauftritt auffindbar gemacht werden.

Die Erklärung zur Barrierefreiheit zeigt transparent, welche Inhalte und Funktionen barrierefrei sind, welche Barrieren noch bestehen und wie Nutzende Unterstützung erhalten können. Sie muss klar verständlich und aktuell sein sowie barrierefrei und maschinenlesbar veröffentlicht werden. Außerdem muss sie auf der Startseite hervorgehoben verlinkt und auf jeder Unterseite erreichbar sein.

Der Feedback-Mechanismus ist nicht nur ein formaler Bestandteil der Erklärung zur Barrierefreiheit. Er ist ein wichtiges Instrument, um Barrieren aus der tatsächlichen Nutzung zu erkennen und mit Nutzenden in Kontakt zu kommen. Über ihn können Menschen Barrieren melden, Hinweise geben und eine Rückmeldung der öffentlichen Stelle erhalten. Damit dies funktioniert, muss der Mechanismus leicht auffindbar und barrierefrei nutzbar sein und die eingehenden Rückmeldungen müssen intern zuverlässig bearbeitet werden.

Erklärung zur Barrierefreiheit und Feedback-Mechanismus sollten deshalb nicht im Footer versteckt werden. Sinnvoll ist eine gut erreichbare Platzierung, zum Beispiel zusätzlich in der Service-Navigation oder an einer anderen dauerhaft sichtbaren Stelle. Ein klar benannter Link wie „Barriere melden“ kann den Zugang erleichtern.



Die folgenden Fragen können bei der Umsetzung unterstützen:

- » Ist die Erklärung zur Barrierefreiheit von jeder Seite aus erreichbar?
- » Ist die Erklärung aktuell?
- » Werden bekannte Barrieren benannt?
- » Gibt es eine einfache Möglichkeit, Barrieren zu melden?
- » Werden Rückmeldungen intern zuverlässig bearbeitet?
- » Werden gemeldete Barrieren dokumentiert und priorisiert?

Klärt, wo Rückmeldungen technisch ankommen und wie sie bearbeitet werden. Sinnvoll ist ein benanntes Funktionspostfach statt einer persönlichen E-Mail-Adresse, eine automatische Eingangsbestätigung und eine einfache Ablage, in der offene Meldungen sichtbar bleiben. Bietet neben dem Online-Formular mindestens eine zweite Kontaktmöglichkeit an, zum Beispiel eine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer. Sonst können Menschen, die am Formular scheitern, keine Barriere melden.

Hier findet ihr weitere Informationen, Umsetzungsvorschläge, genaue Ausführungen was rechtlich nach der BITV 2.0 verbindlich ist, und ausführliche Checklisten zur [Erklärung zur Barrierefreiheit](#) und zum [Feedback-Mechanismus](#).



Deutsche Gebärdensprache und Leichte Sprache berücksichtigen

Neben der Erklärung zur Barrierefreiheit und dem Feedback-Mechanismus solltet ihr auch prüfen, ob ihr Angebote in Deutscher Gebärdensprache und Leichter Sprache bereitstellen müsst und welche das sind. Das hängt von den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen ab. Für öffentliche Stellen des Bundes gelten andere Vorgaben als in den Ländern. Deshalb stellt zuerst fest, welche Anforderungen für euer digitales Angebot konkret gelten.

Für digitale Angebote des Bundes sind insbesondere zentrale Informationen bereitzustellen. Dazu gehören in der Regel:

- » Informationen zu den wesentlichen Inhalten des digitalen Angebots
- » Hinweise zur Navigation
- » Erläuterungen zur Erklärung zur Barrierefreiheit
- » Hinweise auf weitere vorhandene Inhalte in Deutscher Gebärdensprache oder Leichter Sprache

Diese Angebote sollten gut auffindbar sein. Ein Link nur an versteckter Stelle reicht nicht aus. Sinnvoll ist eine dauerhafte Platzierung in der Service-Navigation, im Kopfbereich oder an einer anderen gut erreichbaren Stelle des Angebots.

Wichtig ist außerdem, dass die Inhalte aktuell bleiben. Wenn sich Aufbau, Navigation, zentrale Angebote oder Kontaktwege ändern, müssen auch die Inhalte in Deutscher Gebärdensprache und Leichter Sprache überprüft und bei Bedarf angepasst werden.

Beachtet für eure Planung: Diese Inhalte findet keine Prüfsoftware und sie lassen sich nicht nebenbei erstellen. Gebärdensprachvideos oder Texte in Leichter Sprache müssen



beauftragt und produziert werden. Plant also genügend zeitlichen Vorlauf und ein entsprechendes Budget dafür ein. Und auch dort, wo keine gesetzliche Verpflichtung besteht, sind Deutsche Gebärdensprache und Leichte Sprache ein wichtiges Angebot für Menschen, die eure digitalen Angebote nutzen.

Weitere Informationen:

- » [eos nach BITV](#)
- » [Leichte Sprache nach BITV](#)
- » [Übersichtsseite zu gesetzlichen Bestimmungen in Bund und Ländern](#)
- » [Handlungsempfehlung für die Ausschreibung von DGS Videos](#)
- » [Gebärdensprachevideos nach BITV 2.0](#)



Schnellchecks sinnvoll nutzen

Kostenfreie Werkzeuge sind ein guter Einstieg. Sie können helfen, Probleme sichtbar zu machen und wiederkehrende Fehler früh zu erkennen.

Sinnvoll sind vor allem:

- » Kontrastprüfer für Text, Icons und Bedienelemente
- » Bookmarklets für Überschriften, Landmark-Bereiche, Bilder und Fokus
- » Browser-Erweiterungen wie z.B. WAVE, ARC Toolkit oder Accessibility Insights
- » Tastaturtests z.B. mit Tab, Enter, Escape und Pfeiltasten
- » Screenreader-Tests mit beispielsweise NVDA oder den ins Betriebssystem integrierten Systemfunktionen

Diese Werkzeuge können aber nicht alles bewerten. Ob ein Alternativtext inhaltlich sinnvoll ist, ob eine Fehlermeldung verständlich ist oder ob die Reihenfolge der Formularfelder nachvollziehbar funktioniert, muss fachlich geprüft werden.

Schnellchecks sind ein guter Anfang, aber kein Freibrief. Sie sollten regelmäßig genutzt, aber immer mit manuellen Tests kombiniert werden.

Weitere Informationen: [ACT Rules](#)



PDF-Dokumente bewusst priorisieren

PDF-Dokumente sind in vielen öffentlichen Stellen der größte Bestand an nicht barrierefreien Inhalten. Sie entstehen aus Word-Vorlagen, werden über Jahre weiterverwendet oder stammen aus unterschiedlichen Fachbereichen. Wenn sie erst nachträglich barrierefrei gemacht werden, kann der Aufwand erheblich sein.

Deshalb sollte zuerst geklärt werden:

- » Welche Dokumente sind noch aktuell?
- » Welche PDF-Dokumente werden häufig heruntergeladen?
- » Welche Dokumente sind rechtlich oder praktisch besonders wichtig?
- » Welche Dokumente sind für Anträge, Fristen oder Leistungen erforderlich?
- » Welche Dokumente könnten als HTML-Inhalt bereitgestellt werden?
- » Welche Vorlagen werden regelmäßig genutzt? Sind diese Vorlagen barrierefrei gestaltet?

Nicht jedes alte PDF-Dokument lässt sich sofort vollständig überarbeiten. Sinnvoll ist eine Priorisierung. Neue wichtige Dokumente sollten von Anfang an barrierefrei erstellt werden. Für besonders wichtige Bestandsdokumente sollte ein Maßnahmenplan festgelegt werden. Eine gute Vorlage verhindert Hunderte fehlerhafte Folgedokumente.

Weitere Informationen: [Barrierefreie PDFs verstehen](#)



Formulare und Kernprozesse zuerst absichern

Formulare sind besonders kritisch, weil Nutzende hier nicht nur Informationen lesen, sondern eine Aufgabe erledigen müssen. Wenn ein Formular nicht barrierefrei ist, kann eine Leistung faktisch nicht zugänglich sein. Folgende Fragen sollten bei der Umsetzung geklärt werden:

- » Sind alle Felder eindeutig beschriftet?
- » Sind Pflichtfelder klar erkennbar?
- » Sind Hinweise dauerhaft sichtbar und nicht nur als Platzhalter im Feld vorhanden?
- » Sind Fehlermeldungen verständlich?
- » Werden Fehler dem richtigen Feld zugeordnet?
- » Ist das Formular vollständig mit Tastatur bedienbar?
- » Springt der Fokus nach Fehlern an eine sinnvolle Stelle?
- » Gibt es nach dem Absenden eine eindeutige Bestätigung?
- » Sind CAPTCHAs oder Sicherheitsprüfungen barrierefrei nutzbar?

Gerade bei Formularen lohnt sich eine gezielte manuelle Prüfung. Eine rein automatische Prüfung reicht hier nicht aus, weil sie den tatsächlichen Ablauf beim Ausfüllen nur begrenzt bewerten kann.

Weitere Informationen: [Barrierefreie Formulare](#)



Beschaffung und Vergabe mitdenken

Barrierefreiheit darf nicht erst geprüft werden, wenn ein neues digitales Angebot bereits fertig ist. Die Barrierefreiheit sollte bereits in Beschaffung, Beauftragung und Vertragsgestaltung berücksichtigt werden.

Das betrifft unter anderem:

- » Relaunches
- » Neue Fachverfahren
- » Formularlösungen
- » Terminbuchungssysteme
- » Grafische Informationsdarstellung
- » PDF-Generatoren
- » Video-Player
- » Newsletter-Systeme
- » Chat- oder Supportfunktionen
- » Cookie- und Consent-Lösungen

Wichtig ist, Anforderungen konkret zu formulieren. Allgemeine Aussagen wie „barrierefrei nach aktuellen Standards“ reichen oft nicht aus. Besser ist es, Standards, Prüfumfang, Nachweise, Testmethoden, Nachbesserung und Dokumentation genau zu benennen.

Weitere Informationen: [Leitfaden zum Vergabeprozess](#)



Keine Scheinsicherheit durch Plugins für Webauftritte

Kritisch sind Lösungen, die Barrierefreiheit durch ein einzelnes Plugin, Overlay oder automatisches Korrekturwerkzeug versprechen. Solche Lösungen beheben häufig nicht die eigentlichen Barrieren im Webauftritt. Sie können einzelne Einstellungen anbieten, aber sie ersetzen keine saubere Struktur, keine verständlichen Inhalte, keine Tastaturbedienung und keine fachliche Prüfung.

Ihr solltet deshalb vorsichtig sein, wenn ein Angebot Folgendes enthält:

- » vollständige Barrierefreiheit ohne Anpassung des Webauftritts
- » Konformität allein durch ein Plugin
- » Prüfung nur durch einen automatisierten Scan
- » keine manuelle Nachprüfung
- » keine Prüfung mit Tastatur
- » keine Prüfung von Formularen, Dokumenten oder Videos
- » keine nachvollziehbare Mängelliste
- » keine klare Aussage zur Prüfmethode

Günstig ist nicht automatisch schlecht. Problematisch wird es, wenn durch günstige Angebote Scheinsicherheit entsteht.



Menschen mit Beeinträchtigungen einbinden

Bei wichtigen Nutzungspfaden solltet ihr Menschen mit Beeinträchtigungen einbinden. Das muss nicht sofort ein großes Testprojekt sein. Auch kleine, gut vorbereitete Nutzungstests können wertvolle Hinweise geben.

Sinnvoll ist das besonders bei:

- » Online-Anträgen
- » Terminbuchungen
- » Kontaktformularen
- » komplexen Suchfunktionen
- » Anmeldeprozessen
- » Serviceportalen
- » häufig genutzten PDF-Dokumenten
- » neuen oder überarbeiteten zentralen Seiten

Wichtig ist: Tests mit Nutzenden ersetzen keine fachliche Prüfung. Sie zeigen aber sehr gut, ob ein digitales Angebot in echten Nutzungssituationen funktioniert. Rückmeldungen sollten dokumentiert, priorisiert und in konkrete Maßnahmen übersetzt werden.

Einfache Prüfroutine für den Alltag

Legt eine kurze Prüfroutine fest, die ihr vor der Veröffentlichung wichtiger Inhalte anwendet.

Eine einfache Routine könnte so aussehen:

Tastaturtest durchführen

- » Sind alle Links, Schaltflächen und Formularfelder mit der Tab-Taste erreichbar?
- » Ist der Fokus jederzeit sichtbar?
- » Ist die Reihenfolge logisch?
- » Lassen sich Menüs, Dialoge und Formulare ohne Maus bedienen?

Struktur prüfen

- » Hat die Seite eine sinnvolle Überschriftenhierarchie?
- » Gibt es eine eindeutige Hauptüberschrift?
- » Sind Listen als Listen ausgezeichnet?
- » Sind Tabellen nur für Daten verwendet?
- » Sind Seitenbereiche wie Navigation und Hauptinhalt sinnvoll erkennbar?

Darstellung prüfen

- » Bleibt die Seite bei 200 Prozent Zoom vollständig nutzbar?
- » Lässt sich der Text lesen, ohne waagerecht scrollen zu müssen?
- » Ist die Sprache der Seite ausgezeichnet und sind fremdsprachige Passagen gekennzeichnet?



- » Hat jede Seite einen eindeutigen Seitentitel?
- » Sind die Kontraste von Text, Bedienelementen und Grafiken ausreichend?

Inhalte prüfen

- » Sind Linktexte verständlich?
- » Sind Anleitungen klar formuliert?
- » Werden Fachbegriffe erklärt?
- » Sind Fehlermeldungen konkret?
- » Sind Pflichtfelder eindeutig gekennzeichnet?

Medien und Dokumente prüfen

- » Haben informative Bilder passende Alternativtexte?
- » Sind dekorative Bilder korrekt als dekorativ gekennzeichnet?
- » Haben Videos Untertitel?
- » Sind wichtige PDF-Dokumente barrierefrei oder gibt es eine zugängliche Alternative?

Automatisierte Prüfung ergänzen

- » Wurde die Seite mit einem Tool geprüft?
- » Wurden die Ergebnisse fachlich bewertet?
- » Wurden erkannte Fehler dokumentiert?

Diese Routine ersetzt keine vollständige Prüfung nach WCAG oder EN 301 549. Sie kann aber helfen, häufige Barrieren früh zu erkennen.



Das Wichtigste

Wenn ihr nur drei Dinge tut, dann diese: Benennt eine zuständige Person, gebt ihr Zeit dafür und sorgt für eine passende Qualifizierung. Bringt die Erklärung zur Barrierefreiheit und den Feedback-Mechanismus in Ordnung, denn darüber erfahrt ihr überhaupt erst, wo es hakt. Und prüft die drei bis fünf Nutzungspfade, über die Menschen bei euch etwas erledigen müssen.

Danach geht es darum, den aktuellen Stand zu erhalten und weiter zu verbessern. Dazu gehören barrierefreie Vorlagen im täglichen Einsatz, eine einfache Liste der bekannten Barrieren, ein Termin für die nächste Prüfung und Barrierefreiheit als fester Punkt bei jeder Änderung. Das ist weniger Aufwand als eine große Aufräumaktion, und die Wirkung hält länger.