

Kostenlose Leseprobe von netz-
barrierefrei.de

DOMINGOS DE OLIVEIRA

Barrierefreiheit umsetzen

Ein Leitfaden für Unternehmen, Behörden und NGOs

Inhalt

Einleitung	9
Teil I	
Behinderung und Barrierefreiheit	13
Das Verständnis von Behinderung	13
Der moderne Begriff von Behinderung	13
Die Konvention über die Rechte behinderter Menschen	15
Was heißt Barrierefreiheit?	17
Der Begriff Barrierefreiheit	17
Barrierefreiheit ist ein Prozess	18
Ein universelles Verständnis von Barrierefreiheit	19
Universal Design/Design für Alle	22
Mythen über Barrierefreiheit	23
Die Prinzipien der Barrierefreiheit	26
Diskriminierung durch Gestaltung	28
Nichtbenutzbarkeit als Barriere	29
Die gesetzliche Lage	30

Auch nicht behinderte Menschen profitieren	33
Inklusion ist auch Schutz von Minderheiten	33
Die verschiedenen Einschränkungen	35
Sinnes- und Körper-Behinderungen	36
Kognitive Behinderungen	38
Weitere Einschränkungen	40
Spät- und Mehrfachbehinderte	41
Hilfsmittel und Strategien	43
Fazit: Erfahrung ist entscheidend	45

Teil II

Vorbereitende Maßnahmen	47
Barrierefreiheit als Einstellung	47
Vorgesetzte und Kollegen überzeugen	48
An strategische Themen anknüpfen	50
Sensibilisierung und Schulungen	51
Interne Kommunikation	53
Wer muss informiert werden?	54
Betriebswirtschaftliche Argumente	55
Produkte und Dienstleistungen für alle	56
Barrierefreiheit als Qualitätsmerkmal	58
Barrierefreiheit als Unique Selling Point	59

Höhere Mitarbeiter-Zufriedenheit	60
Erfüllung künftiger Anforderungen	61
Öffentliche Auftraggeber und Förderer	62
Exkurs: Die IT-Branche als Beispiel	64
Das Instrument Zielvereinbarung	66

Teil III

Kompetenz finden und aufbauen	67
Dienstleister und Berater finden	67
Behinderte Experten	68
Interne Expertise aufbauen	70
Exkurs: Beschaffung von barrierefreien Produkten und Dienstleistungen	72

Teil IV

Projektsteuerung	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Warum wollen Sie barrierefrei werden?	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Barrierefreiheit von Anfang an einplanen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Barrierefreiheit mit anderen Maßnahmen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
kombinieren	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Neugestaltung oder fortlaufende Verbesserung	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Einbindung der beteiligten Parteien **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Einbindung von behinderten Menschen **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Finanzielle Förderung **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Bestandsaufnahme **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Informationen zur Barrierefreiheit sammeln **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Die SWOT-Analyse **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Prioritäten festlegen **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Steuerung der Prozesse **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Barrierefreiheit als fortlaufende Maßnahme **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Anforderungsmanagement **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Exkurs: Personas im Anforderungsmanagement **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Die Maßnahmen festlegen **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Zeit- und Ressourcenplanung **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Projektdurchführung **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Prüfung nach Projektende **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Praxis-Tests mit Betroffenen **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Teil **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Nach dem Projekt	97
Qualitätsmanagement nach Projektende	97
Kommunikation von Barrierefreiheit	98
Erklärung zur Barrierefreiheit	98
Konkrete Informationen zur Barrierefreiheit	100
Spezielle Bedarfe beim Kunden abfragen	101
Feedback und Beschwerdemanagement	102
Kompetent Auskünfte geben	103
Umgang mit Kritik	104
Zum Schluss	107
Zum Weiterlesen	109

Einleitung

Sie möchten Ihre Organisation barrierefrei umgestalten? Oder wollen Sie Ihre Angebote einer möglichst großen Anzahl an Menschen zugänglich machen? Dann sollten Sie diesen Leitfaden studieren.

In diesem Leitfaden geht es nicht um einzelne Maßnahmen der Barrierefreiheit. Informationen zu speziellen Maßnahmen finden Sie in themenspezifischen Publikationen. Vielmehr möchte ich Ihnen die Bausteine einer Strategie an die Hand geben, mit der Sie Barrierefreiheit strukturiert, ganzheitlich und langfristig umsetzen können.

Es ist nicht möglich, eine für alle Organisationen und Produkte passende, allgemeine Strategie zu entwickeln. Die Gegebenheiten sind in jeder Organisation anders. Deswegen liefert Ihnen dieser Leitfaden vor allem Hinweise, worauf Sie bei der Umsetzung von Barrierefreiheit achten sollten.

Es werden in diesem Leitfaden lediglich die Aspekte behandelt, die im Zusammenhang mit Barrierefreiheit von Bedeutung sind und der Schwerpunkt wird dabei auf vorbereitende Maßnahmen gelegt. Da das eigentliche Projektmanagement sich bei dem Thema Barrierefreiheit nicht wesentlich von dem Vorgehen bei anderen Projekten unterscheidet, werde ich darauf lediglich themenbezogen eingehen.

Der Leitfaden richtet sich an Projektverantwortliche, Behindertenbeauftragte, Betriebsräte und alle anderen Personen, die in Organisationen an Prozessen der Barrierefreiheit mittelbar oder unmittelbar beteiligt sind. Dabei möchte ich staatliche Einrichtungen, nicht profitorientierte Organisationen und Privatunternehmen gleichermaßen

ansprechen. Da viele Publikationen sich allein an staatliche Organisationen richten, lassen sie betriebswirtschaftliche Faktoren häufig außer Acht. Diese Lücke möchte ich schließen.

Ich verwende den allgemeinen Begriff Organisation, um die Sektoren öffentlicher Bereich, Nicht-Regierungsorganisation und Privatunternehmen mit einem Wort abzudecken. Des Weiteren spreche ich der Einfachheit halber von Angebot. Darunter verstehe ich alles, was barrierefrei gestaltet werden könnte: ein Gebäude, eine Umgebung, ein Handelsprodukt oder eine Dienstleistung.

Da das Projektmanagement in jeder Organisation anders aufgebaut und zudem vom konkreten Angebot abhängig ist, biete ich keine Schritt-für-Schritt-Anleitung an. Vielmehr erfahren Sie, was Sie in den einzelnen Phasen des Projekts Barrierefreiheits-Umsetzung beachten sollten.

Ich unterscheide in diesem Leitfaden nicht immer zwischen internen und externen Maßnahmen. In einer großen Organisation gibt es da kaum einen Unterschied. Vor allem bei der Kommunikation der Maßnahmen können Sie praktisch mit den gleichen Kommunikationsmethoden arbeiten.

Die Begriffe Behinderung, psychische und chronische Erkrankung sowie Einschränkung werden in diesem Leitfaden synonym verwendet. Leider hat sich noch kein anderer Sammelbegriff für Personen etabliert, die allgemein von Barrieren betroffen sind. Wie bei vielen Minderheiten sind auch bei behinderten Menschen die Begrifflichkeiten selbst ein Politikum. Wenn ich also von Behinderten spreche, ist eigentlich eine von Barrieren betroffene Person gemeint.

Die einzelnen Maßnahmen sind als Vorschläge zu verstehen. Sie müssen und können nicht alle vorgeschlagenen Vorgehensweisen buchstabengetreu umsetzen. Vielmehr sollten

Sie die dargestellten Konzepte darauf hin prüfen, ob sie in Ihrer

10

Situation anwendbar sind. Die Konzepte müssen gegebenenfalls an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Der erste Teil »Behinderung und Barrierefreiheit« dreht sich um die Frage, warum Sie sich mit Barrierefreiheit beschäftigen sollten. Im zweiten Teil »Vorbereitende Maßnahmen« erfahren Sie, wie Sie sich und Ihre Organisation auf die Barrierefreiheit vorbereiten können. Im dritten Teil »Kompetenz aufbauen und Berater finden« erhalten Sie Tipps, wie und wo Sie Unterstützung für das Projekt finden und internes Knowhow aufbauen. Im vierten Teil »Projektsteuerung« geht es darum, was Sie beachten sollten, wenn Sie ein Barrierefreiheitsprojekt umsetzen möchten. Der fünfte Abschnitt »Nach dem Projekt« behandelt die Themen Qualitätssicherung und Kommunikation von Barrierefreiheit.

Zu mir selbst: Von Geburt an blind und schwerhörig hat mich das Thema Barrierefreiheit schon früh beschäftigt. Vor einigen Jahren lernte ich, wie Websites gestaltet werden und eignete mir Grundwissen über barrierefreies Webdesign an. Seit dem Jahr 2010 berate und schule ich Verantwortliche in diesem Bereich. Zu meinen Kunden gehören unter anderem die Aktion Mensch, die Deutsche Forschungsgemeinschaft, der Zoll oder die Konrad-Adenauer-Stiftung. Ich habe mehr als 100 Personen in Workshops geschult. Der Kontakt zur Praxis ist mir sehr wichtig und ich möchte das erlangte Wissen in diesem Leitfaden an Sie weitergeben.

Teil I

Behinderung und Barrierefreiheit

Im ersten Abschnitt dieses Themenbereichs geht es um die Frage, warum Inklusion und Barrierefreiheit heute so stark öffentlich diskutiert werden. Diese Informationen sind zum Verständnis der inhaltlichen Kapitel sinnvoll, aber nicht notwendig und können übersprungen werden. Im zweiten Abschnitt geht es um die theoretischen und praktischen Grundlagen der Barrierefreiheit und im dritten Abschnitt möchte ich Ihnen zeigen, wie vielfältig die Barrieren sein können.

Das Verständnis von Behinderung

Die Wahrnehmung von Behinderung hat sich in den letzten Jahren stetig gewandelt. Wir befinden uns in einem Transformationsprozess, der bereits einige Jahrzehnte andauert und noch weitere Jahrzehnte andauern wird. In diesem Abschnitt möchte ich zeigen, wie und warum sich die Vorstellungen zu Behinderung gewandelt haben.

Der moderne Begriff von Behinderung

Das Bild von Behinderung hat sich im Laufe der Zeit stetig verändert. Bis zu den Fünfzigerjahren des 20. Jahrhunderts wurden behinderte Menschen vor allem als Belastung betrachtet. Sie wurden in ihren Familien oder in speziellen Einrichtungen untergebracht, wo sie vor der Außenwelt und die Außenwelt vor ihnen geschützt wurde. Zumindest war das die Absicht hinter diesen Maßnahmen.

Das änderte sich in der Mitte des 20. Jahrhunderts. Die Gesellschaft begann, einige Teilgruppen von Behinderten als eingeschränkt arbeits- und leistungsfähig zu betrachten. Im ganzen Land entstanden spezielle Einrichtungen wie Sonderschulen, Ausbildungs- und Berufsförderungsstätten sowie Behindertenwerkstätten. In diesem Zusammenhang wurde von Integration gesprochen. Behinderte Menschen sollten so darauf vorbereitet werden, in die bestehende Gesellschaft integriert werden zu können. Wer hingegen nicht als integrationsfähig galt, sollte durch Werkstätten oder Tagesförderstätten zumindest die Möglichkeit zu einem würdigen Leben erhalten. Zu den wenig bis kaum integrierbaren Personen wurden vor allem lernbehinderte Menschen gezählt.

Wir befinden uns aktuell in einer Übergangsphase von der Integration zur Inklusion. Heute gilt eine möglichst geringe Trennung von behinderten und nicht behinderten Menschen als erstrebenswert. Behinderte Menschen müssen sich nicht vollständig an die Gesellschaft anpassen. Vielmehr findet ein Prozess statt: Behinderte Menschen gestalten die Gesellschaft gemeinsam mit nicht behinderten Menschen, um eine für alle Menschen geeignete und lebenswerte Gesellschaft zu erschaffen.

Es gibt, angelehnt an diese Weltbilder, drei Modelle von Behinderung und Erkrankung.

- Das älteste Modell ist rein biologisch orientiert: Der Mensch wird nach seiner Leistungsfähigkeit gemessen. Da es zur Zeit seiner Entstehung nur einfache Hilfsmittel und kaum Barrierefreiheit gab, war es den behinderten Menschen kaum möglich, an der Gesellschaft teilzuhaben. Es lag im Wesentlichen beim Individuum, seine Einschränkungen auszugleichen. Dieses Modell war lange

Zeit vorherrschend und ist es in vielen Weltregionen nach wie vor.

- Das bio-soziale Modell geht davon aus, dass die Gesellschaft dafür verantwortlich ist, dass Barrieren entstehen. Diese Sichtweise drückt sich in dem Slogan »Ich bin nicht behindert, die Gesellschaft behindert mich« aus. Dieses Modell ist aktuell beliebt bei großen Teilen der Behindertenbewegung. Doch schlägt dieses Modell, im Vergleich mit dem rein biologischen Modell, stark ins andere Extrem aus. Das rein biologische Modell bürdet dem Individuum sämtliche Verantwortung auf wohingegen das bio-soziale Modell der Gesellschaft die gesamte Verantwortung aufbürdet, während das Individuum als ein handlungsunfähiges Objekt der Gesellschaft erscheint.
- Das sich heute allmählich etablierende Modell ist das bio-psycho-soziale Modell. Es geht von einer Wechselwirkung zwischen Individuum und Gesellschaft aus. Der Mensch hat Einschränkungen und die Gesellschaft schafft zusätzliche Barrieren. Durch spezifische Maßnahmen können die Einschränkungen ausgeglichen und die Barrieren reduziert werden. Behinderte Menschen werden unterstützt und nicht allein gelassen, behalten jedoch den Einfluss auf ihr Schicksal.

Vor allem bei den jüngeren behinderten Menschen werden sich voraussichtlich das dritte Modell und das entsprechende Selbstbild durchsetzen. Sie werden selbstverständlich davon ausgehen, dass sie Teil der Gesellschaft sind und diese mitgestalten wollen. Sie werden sich jedoch nicht als Opfer der Gesellschaft betrachten, da ihr Selbstverständnis als handlungsfähiges Subjekt das nicht widerspiegelt.

Die Konvention über die Rechte behinderter

Menschen

Wie bei vielen Minderheiten entwickelte sich auch bei behinderten Menschen der Wunsch, selbstbestimmter zu sein und die eigenen Interessen selbst zu vertreten. Lange Zeit war es üblich, dass die Interessen behinderter Menschen durch Nichtbehinderte vertreten wurden. Obwohl das teilweise heute noch so ist, entspricht dies nicht mehr dem Selbstverständnis der neuen sozialen Bewegungen. Lebendiger Ausdruck dieser Veränderungen ist die Konvention über die Rechte behinderter Menschen der Vereinten Nationen (UN-BRK).

Mit der UN-BRK sind Konzepte, wie der ressourcenorientierte Ansatz, eingeführt worden. Dieser Ansatz ist stärkenorientiert. Man betrachtet die Fähigkeiten des Einzelnen und nicht seine Schwächen. Tatsächlich ist das vielleicht der revolutionärste Ansatz der UN-BRK. In allen Bereichen unserer Gesellschaft zeigt sich die Fixierung auf mögliche Probleme und Schwächen. Denken Sie einmal an Bewerbungsverfahren. Die Verfahren zielen, vor allem in der Sichtungsphase, darauf ab, die Schwächen von Bewerbern zu ermitteln. Eine einzige dieser Schwächen, wie z. B. eine schlechte Schulnote, reicht bereits aus, um den Bewerber auszusortieren.

Inklusion und Barrierefreiheit werden häufig in einem Atemzug genannt. Es sind aber verschiedene Konzepte. Inklusion heißt, dass behinderte und nicht behinderte Menschen die Gesellschaft gemeinsam gestalten und gleichberechtigt miteinander leben. Barrierefreiheit ist die Voraussetzung für gelungene Inklusion. Aber sie ist bei Weitem nicht die einzige. Barrierefreiheit ist also ein Unterthema oder Querschnittsthema der Inklusion.

Wenn Sie Inklusion in Ihrer Organisation umsetzen möchten, ist der Aktionsplan ein sinnvolles Instrument. In Aktionsplänen

entwickeln Sie Strategien, um Ihre Organisation umfassend inklusiv zu gestalten. Wie auch die Barrierefreiheit ist dies ein langfristiges Projekt. Auch einige Privatunternehmen, wie z. B. das Pharmaunternehmen Boehringer Ingelheim, haben sich der Inklusion verpflichtet.

Was heißt Barrierefreiheit?

Ebenso wie das Verständnis von Behinderung hat sich auch der Blick auf die Barrierefreiheit gewandelt. In diesem Abschnitt werde ich für ein breites und universelles Verständnis.

Der Begriff Barrierefreiheit

Die Begriffe Barrierefreiheit, Barrierearmut und Zugänglichkeit werden in diesem Leitfaden synonym verstanden.

Unter Experten und Betroffenen wird diskutiert, ob Barrierefreiheit überhaupt ein angemessener Begriff dafür ist, was wir erreichen wollen und können. Ich halte Barrierefreiheit generell nicht für den optimalen Begriff für das, worum es in diesen Leitfaden hauptsächlich geht. Zum einen suggeriert Barrierefreiheit einen Zustand, der, wie wir später sehen werden, nicht erreichbar ist. Zum anderen setzt er sich aus dem negativ besetzten Begriff »Barriere« und dem positiv besetzten Begriff »Freiheit« zusammen. Der Begriff beschreibt mit dem Wort Barriere etwas zu Vermeidendes anstelle eines positiven Zieles. Ein positiv besetzter Begriff wie »Zugänglichkeit« passt hier besser. Zugänglichkeit ist außerdem nicht so stark auf den Bereich Behinderung fokussiert, sondern schließt auch weitere Einschränkungen ein. Der Begriff Barrierearmut besteht aus gleich zwei negativ besetzten Begriffen. Er ist zwar ein wenig schärfer und vielleicht auch ehrlicher als »Barrierefreiheit«, dennoch ist er zu unspezifisch, um wesentlich aussagekräftiger

zu sein. Ich werde später zeigen, dass es nicht sinnvoll ist, von Barrierefreiheit an sich zu sprechen. Barrierefreiheit steht immer in Bezug entweder zu einer Personengruppe oder zu einem Sachverhalt. Da sich aber der Begriff Barrierefreiheit etabliert hat, werde ich diesen Begriff trotz seiner Schwächen verwenden. So viel sei an dieser Stelle verraten: Die Aussage, etwas sei »barrierefrei« oder »nicht barrierefrei« ist in dieser allgemeinen Form immer falsch.

Der Begriff Barrierefreiheit wird in diesem Leitfaden im weitesten Sinne verstanden. Es geht um alle Menschen, die wegen körperlicher, geistiger oder psychischer Probleme Gegenstände, Oberflächen oder Informationen nicht uneingeschränkt nutzen können. Das schließt den Blinden ein, der problemlos den Mount Everest besteigt. Oder den Senioren, der einen Marathon läuft. Oder den psychisch Erkrankten, der ein herausragender Maler ist. Jeder Nutzer kann in bestimmten Bereichen auf Barrieren stoßen. Das ist unabhängig davon, wie selbstständig er in anderen Bereichen ist.

Psychische und chronische Erkrankungen können ebenso einschränken wie körperliche oder kognitive Behinderungen. Diese Gruppen bezüglich der Barrierefreiheit zu unterscheiden ist deshalb nicht sinnvoll.

Barrierefreiheit ist ein Prozess

Der Begriff Barrierefreiheit suggeriert einen Zustand. In diesem Zustand kommen alle Personen wunderbar zurecht. Ein solcher Zustand ist aber nicht erreichbar. Die Art und Anzahl der Einschränkungen sind so vielfältig, dass wir in keinem Fall alle denkbaren Szenarien abdecken können. Es gibt zum Beispiel Menschen, die nur im Liegerollstuhl mobil sind. In einem Krankenhaus ist das kein Problem. Aber schon in einer normalen

Wohnung ist das praktisch nicht machbar und ein Bürogebäude müsste umfassend umgebaut werden, damit der Betroffene mobil sein könnte.

Teilweise widersprechen sich die Anforderungen auch. Sehbehinderte mögen eine kontrastreiche Gestaltung von Räumen. Mancher Autist mag sich aber von kontrastierenden Elementen so stark gestört fühlen, dass er nicht arbeiten kann. Sehbehinderte und Blinde mögen Hindernisse wie Bürgersteige, weil sie sich daran orientieren können. Für einen Rollstuhlfahrer hingegen kann eine Bürgersteigkante eine unüberwindbare Hürde sein.

Manche Aspekte der Barrierefreiheit sind schnell umgesetzt. Sie legen Leitlinien fest, wie Sie Ihre Texte gestalten wollen. Ihre Mitarbeiter setzen das im besten Fall sofort um. Das war es.

Doch es gibt auch Projekte, die Jahre oder Jahrzehnte dauern können. Ein Gebäude barrierefrei zu gestalten, während der Betrieb weiterläuft, ist eine große Herausforderung. Zudem kann das sehr viel Geld kosten. Deshalb werden aufwendigere Maßnahmen oft über mehrere Jahre hinweg verteilt durchgeführt.

Unabhängig davon, wie lange eine Maßnahme dauert, sollten Sie Barrierefreiheit nicht als Zustand, sondern als Prozess verstehen. Websites, Gebäude, Technologien und die Sprache entwickeln sich immer weiter. Ansprüche ändern sich, es kommen vielleicht neue hinzu und einige alte verschwinden.

Ein universelles Verständnis von Barrierefreiheit

Es hat sich im Diskurs über Barrierefreiheit etabliert, sich relativ stark auf Normen und Regelwerke zu beziehen. Diese Regeln

sind zweifellos sinnvoll und haben die Arbeit an Projekten auch stark vereinfacht. Sie müssen keine eigenen Kriterien entwickeln, sondern können einfach nachschlagen, was in den Regelwerken steht und sich buchstabengetreu daranhalten.

Das Ergebnis sind aber häufig unübersichtliche Websites, unattraktive Gebäude und auch Systeme ohne echten Mehrwert für behinderte Menschen. Wegen solcher Projekte steht die Barrierefreiheit im Ruf, unattraktiv zu sein. Zweifellos sind diese Regeln sinnvoll und man sollte nur ausnahmsweise davon abweichen. Andererseits geht es bei der Barrierefreiheit um Menschen. Und wenn diese Menschen und ihre Anforderungen in diesem Prozess nicht berücksichtigt werden, können nur halb gute Lösungen entstehen.

Ich sage gerne: Barrierefreiheit ist die größtmögliche Benutzbarkeit und Benutzerfreundlichkeit für die größtmögliche Zahl an Menschen. Das heißt, wie barrierefrei etwas ist, wird am konkreten Menschen und seinen Bedürfnissen gemessen und nicht an Richtlinien und Normen.

Es besteht natürlich die Gefahr, dass der Begriff Barrierefreiheit bei einer zu breiten Definition beliebig wird. Jede Einzelmaßnahme, wie das Anbringen von Rollläden, könnte als Maßnahme der Barrierefreiheit angepriesen werden.

Auf der anderen Seite lässt sich Barrierefreiheit nur schwer definieren, wenn es keine Person gibt, der sie zugutekommt. Zudem hat sich ein Standardset an Voraussetzungen etabliert. Unterhalb dieses Standards kann in keinem Fall von allgemeiner Barrierefreiheit gesprochen werden. Ein Café mit Treppenstufen am Eingang wird sich kaum als barrierefrei bezeichnen können. Das gilt auch, wenn es gut rollstuhlzugängliche Toiletten hat. Diese Standards gelten für bestimmte Bereiche. Zum Beispiel

gibt es die WCAG 2.0 für das Internet oder die DIN 18040 für Gebäude. Sind diese Standards nicht zumindest zu einem gewissen Grade erfüllt, können Sie nicht von allgemeiner Barrierefreiheit sprechen.

Auch in der internen und externen Kommunikation sollten Sie den Begriff Barrierefreiheit nur mit Bedacht einsetzen. Eine vollständige Barrierefreiheit ist nicht möglich.

Haben Sie zum Beispiel alle Ihre Textinhalte für Gehörlose in Gebärdensprache übersetzt, können Sie von einem hohen Grad an Barrierefreiheit für Gehörlose sprechen, nicht jedoch von allgemeiner Barrierefreiheit, denn der Blinde profitiert nicht direkt von Videos in Gebärdensprache. Um die Sache weiter zu verkomplizieren: Auch ein Gehörloser versteht nicht unbedingt die Gebärdensprache. Wenn er gehörlos zur Welt kam, hat er wahrscheinlich die Gebärdensprache gelernt. Ist er jedoch im reiferen Alter ertaubt, hat er die Gebärdensprache vielleicht gar nicht oder nur eingeschränkt gelernt.

Falls Sie also die Barrierefreiheit für eine bestimmte Gruppe umsetzen, etwa für Schwerhörige oder Sehbehinderte, können Sie sagen, Ihr Angebot ist für diese bestimmte Gruppe relativ barrierefrei. Von allgemeiner Barrierefreiheit kann aber keine Rede sein. Dieser Fehler wird leider auch von Experten der Barrierefreiheit gemacht. Ich schreibe das nicht, um Ihnen den Wind aus den Segeln zu nehmen. Es geht darum, falsche Erwartungen und Enttäuschungen auf beiden Seiten zu verhindern.

Als Fazit ist es heute nicht mehr sinnvoll, in Bezug auf eine konkrete Sache von »Barrierefreiheit« zu sprechen. Es wird immer jemanden geben, der das Angebot, warum auch immer, nicht nutzen kann. Wenn Sie aber von allgemeiner

Barrierefreiheit sprechen, fühlen sich Personen ausgeschlossen, deren Bedürfnisse nicht berücksichtigt wurden. Barrierefreiheit bezieht sich immer auf einen konkreten Gegenstand, auf bestimmte Gruppen oder einen konkreten Maßstab. Das Gebäude erfüllt die DIN 18040-1, das Restaurant ist rollstuhlgerecht und so weiter. Wenn Sie keinen allgemeinen Standard erfüllen, zählen Sie die Maßnahmen oder Hilfen auf, die Sie umgesetzt haben und die für die betroffenen Personen relevant sind. Alle allgemeineren Aussagen zur Barrierefreiheit sind nicht zielführend.

Last but not least gibt es neue Entwicklungen. Manches wird leichter, anderes schwerer. Vor zehn Jahren hätte niemand gedacht, dass Handys viele Hilfsmittel für Blinde obsolet machen würden. Doch ist genau dies mit dem iPhone 3 g s eingetreten. Die Möglichkeiten von smarten Geräten, künstlicher Intelligenz, Robotik und weiteren Entwicklungen sind noch lange nicht ausgeschöpft. Wir stehen eher am Anfang einer langen Entwicklung. Das heißt aber auch, dass die Ansprüche steigen werden. Was heute noch State of the Art ist, kann morgen schon veraltet sein.

Universal Design/Design für Alle

Es gibt zwar unzählige Speziallösungen für behinderte Menschen, doch hat sich allgemein die Ansicht durchgesetzt, dass eine Umgebung, ein Produkt oder eine Leistung so gestaltet sein sollten, dass sie für die größtmögliche Anzahl an Menschen zugänglich oder nutzbar sind. Man spricht in diesem Zusammenhang von universellem Design oder Design für alle, wobei diese Begriffe meist synonym gebraucht werden. Klassisch spricht man von Universal Design, wenn es um

Gebäude und Umgebungen geht. Der Begriff Design for All wird eher im Zusammenhang mit Produkten verwendet.

Dieses Ideal lässt sich vor allem bei neu entstehenden Angeboten anwenden. Ein Gebäude oder eine Umgebung lässt sich selten in dem Maße umgestalten, dass sie für alle Personen gleichermaßen gut zugänglich sind. Das ist eher bei einer sehr umfassenden Erneuerung oder einer Neugestaltung möglich.

Produkte und Dienstleistungen hingegen lassen sich sehr gut anpassen oder von Anfang an so entwerfen, dass sie für möglichst viele Menschen zugänglich und nutzbar sind. Die nötigen Anpassungen müssen jedoch möglichst früh berücksichtigt werden.

Auch beim Thema Universal Design/Design for All gilt: Es ist grundsätzlich wünschenswert, eine Lösung zu entwickeln, die der größtmöglichen Anzahl an Menschen zugutekommt. Aber es wird immer Leute geben, die trotz aller Bemühungen spezielle Anpassungen benötigen. Universal Design ist ebenso ein Ideal wie Barrierefreiheit. Es ist nicht vollständig erfüllbar. Unsere Aufgabe besteht deshalb auch darin, Anpassungen zu erlauben und sie nicht durch geschlossene Standards, Sicherheitsmaßnahmen und ähnliche Vorkehrungen zu erschweren. Der Betroffene kann sich dann das Produkt mit speziellen Hilfsmitteln zugänglich machen.

Mythen über Barrierefreiheit

Barrierefreiheit steht im Ruf, teuer, unattraktiv und unflexibel zu sein. Diese Kritik ist leider oft berechtigt. Doch beruht sie auf einem generellen Missverständnis: Wegen einer Reihe schlecht umgesetzter Projekte muss nicht die Barrierefreiheit an sich

schlecht sein. In diesem Abschnitt möchte ich mit einigen Mythen über Barrierefreiheit aufräumen.

Mythos 1: Barrierefreiheit ist teuer

Die meisten Mehrkosten bei der Barrierefreiheit entstehen, weil die Anforderungen nicht von Beginn an berücksichtigt wurden. Zweifellos gibt es auch beim am besten geplanten Projekt bestimmte Mehrkosten, die sich jedoch in Grenzen halten. Bei fast allen Projekten entstehen die Probleme dadurch, dass die Anforderungen der Barrierefreiheit erst berücksichtigt wurden, wenn

- das Projekt bereits vollständig durchgeplant oder sogar schon begonnen wurde oder
- den Beteiligten erst kurz vor oder nach Projektende auffällt, dass Barrierefreiheit doch ganz sinnvoll wäre.

Die Mehrkosten liegen also nicht an der Barrierefreiheit an sich. Sie würden immer anfallen, wenn eine Schlüsselanforderung vernachlässigt wird, sei es der Brandschutz, Umweltvorschriften oder andere wichtige Anforderungen.

Mythos 2: Barrierefreiheit ist unattraktiv

Zugegeben, viele als barrierefrei angepriesenen Websites oder Gebäude sehen nicht gerade einladend aus. Das hat vielerlei Gründe.

Ein wichtiger Grund ist, dass viele öffentliche Stellen eine eher funktionale Perspektive einnehmen. Das liegt am Kosten- und Effizienzdruck und häufig genug auch am mangelnden Interesse

am Thema. Gerade weil viele Verantwortliche Barrierefreiheit als lästige Verpflichtung ansehen, wollen sie es möglichst schnell von ihrer To-do-Liste streichen. Dann wird eine nicht zur Architektur des Gebäudes passende, jedoch kostengünstige Rollstuhlrampe an das Gebäude angeflanscht oder ein Leitsystem für Blinde und Sehbehinderte angelegt, das sich nicht organisch in die Umgebung einpasst. Barrierefreie Websites sind nicht wegen der Barrierefreiheit überfrachtet, sondern eher weil die Verantwortlichen sich nicht auf den Nutzer fokussieren. Die Überfrachtung ist aber weder im Sinne der behinderten noch der nicht behinderten Nutzer.

Der Kostendruck ist vor allem bei öffentlichen und nicht profitorientierten Einrichtungen relativ groß. Obwohl vielleicht Mittel für Barrierefreiheit zur Verfügung stehen, sind die Organisationen angehalten, die kostengünstigste Lösung auszuwählen. Und diese ist nicht unbedingt die Lösung, die am besten aussieht.

Eine gänzlich andere Sache sind Produkte für spezielle Zielgruppen. Bei Websites etwa, die sich besonders an Blinde richten wird die visuelle Ästhetik weniger wichtig genommen. Hier liegt die Priorität eher auf Bedienbarkeit und Erkennbarkeit. Solange Sie nicht auf diese speziellen Zielgruppen fokussieren, brauchen Sie diese Angebote nicht als Maßstab für Ihr eigenes Angebot zu betrachten.

Im Gegenteil: Beim Barrierefreiheit-Mainstreaming ist es ein Ziel, ein für alle Zielgruppen attraktives Produkt zu erschaffen. Es bringt nichts, etwas barrierefrei zu gestalten, wenn es nicht einmal die behinderten Menschen nutzen möchten.

Mythos 3: Barrierefreiheit macht unflexibel

Barrierefreiheit wird häufig dafür kritisiert, dass sie die Möglichkeiten der Architekten, Produktdesigner und weiterer kreativer Köpfe einschränkt. Das Argument ist insoweit richtig, dass etwa beim Bauen bestimmte Regeln eingehalten werden müssen, wenn das Gebäude am Ende barrierefrei sein soll. Jedoch gibt es für praktisch alle Produkte formelle und informelle Regeln bei der Gestaltung, sodass der Kreativität Grenzen gesetzt sind.

Ein Schlüsselfaktor der Barrierefreiheit besteht darin, dass ein Produkt an unterschiedliche Bedürfnisse angepasst werden kann. Blinde brauchen keine Brailleschrift auf allen Waschmaschinen, wollen aber in der Lage sein, Brailleschrift anzubringen. Sehbehinderte brauchen keine Riesenbuchstaben oder weißen Text auf schwarzem Grund, wollen jedoch die Schrift vergrößern oder die Farben an ihre Bedürfnisse anpassen können.

Gerade von dieser Anpassbarkeit profitieren auch nicht behinderte Menschen. Haben Sie schon einmal versucht, ein PDF-Dokument auf einem Smartphone zu lesen? Ein barrierefreies Dokument würde sich problemlos an die Größe Ihres Displays anpassen.

Gerade in der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen ist viel Kreativität gefragt. Wie kann älteren Menschen die Nutzung von Fernseher und Receiver erleichtert werden? Wie können Menschen mit wenig Körperkraft Lebensmittelverpackungen öffnen? Wie kann eine Dienstleistung so gestaltet werden, dass sie für Blinde geeignet ist? Es geht eben nicht darum, die Fehler der letzten 50 Jahre zu reproduzieren. Vielmehr brauchen wir innovative Lösungen.

Und wer wäre besser geeignet, solche Lösungen zu entwickeln, als Ihre kreativsten Köpfe?

Die Prinzipien der Barrierefreiheit

Barrierefreiheit wird in bestimmte allgemeingültige Prinzipien gefasst. Diese Prinzipien gelten für alle Bereiche.

Die umfassendste Definition für Barrierefreiheit finden wir in Paragraf 4 des Behindertengleichstellungsgesetzes:

»Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig.«

Diese Definition ist zwar recht sperrig. Sie enthält aber die wesentlichen Faktoren:

- »In der allgemein üblichen Weise« bedeutet, dass der Betroffene nicht zum Beispiel den Lieferanteneingang nutzen muss, weil es am Haupteingang keine Rollstuhlrampe gibt.
- »Ohne besondere Erschwernis« bedeutet, dass der behinderte Mensch keine speziellen Vorkehrungen treffen muss. Er muss zum Beispiel nicht drei Tage vorher anrufen, damit er mit seinem Rollstuhl in das Gebäude kommt.
- »Ohne fremde Hilfe« bedeutet, dass der Betroffene grundsätzlich selbst in der Lage sein sollte, eine Handlung

durchzuführen. Wenn ein Blinder mit Ihrer Website nicht zurechtkommt, ist »Lassen Sie sich von einem Sehenden helfen.« also keine passende Antwort und sicherlich keine Barrierefreiheit.

Der Verweis auf die Hilfsmittel zeigt aber auch, dass grenzenlose Barrierefreiheit nicht möglich ist. Die Organisation kann erwarten, dass der Betroffene über ein Mindestmaß an Hilfsmitteln verfügt und mit diesen Hilfsmitteln umgehen kann.

Den Wert der Barrierefreiheit im Sinne dieses Leitfadens hat eine Publikation des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie 2008 auf den Punkt gebracht:

»Für 10 Prozent der Bevölkerung ist Barrierefreiheit absolut unentbehrlich – für 30 - 40 Prozent ist sie notwendig – und für 100 Prozent der Gesellschaft ist eine barrierefreie Umgebung komfortabel und ein Qualitätsmerkmal.« (Zitat aus der Studie »Förderung des barrierefreien Tourismus für Alle«)

Diskriminierung durch Gestaltung

Aus der Diversity-Forschung wissen wir, dass bereits die Gestaltung diskriminierend wirken kann. Haben Sie schon mal einen Ort betreten, der Ihnen von vorneherein unangenehm aufgefallen ist? Oder ein Produkt verwendet, das offensichtlich nicht für Sie gestaltet wurde?

Von solchen Dingen sind wir umgeben. Das Design, vor allem von Gebäuden und zahlreichen Produkten, liegt in den Händen von gesunden Personen mittleren Alters. In der Regel gestalten sie Produkte und Dienstleistungen, die vor allem auf Personen Ihresgleichen zugeschnitten sind. Ein älterer Mensch zum Beispiel würde kein Auto entwerfen, bei welchem er selbst nur mit viel Mühe ein- und aussteigen könnte. Eine Mutter würde

automatisch die Anforderungen kleiner Kinder beim Produktdesign mitdenken. Ein Schwerhöriger würde einen Fernseher entwickeln, der die Stimmen verstärkt und Nebengeräusche oder Musik leiser abspielt. Wer aber jung ist, keine Kinder oder Hörprobleme hat, dem kommen solche Dinge nicht ohne Weiteres in den Sinn.

Das heißt, schon die Gestaltung von Produkten oder Objekten schließt Menschen ein oder aus. Doch gibt es keinen sinnvollen Grund, den Durchschnittsmenschen als Maß der Gestaltung zu nehmen, da dieser Durchschnittsmensch, wenn überhaupt, nur vereinzelt existiert.

Nehmen wir ein plastisches Beispiel: Immer mehr Informationen und Dienstleistungen stehen ausschließlich im Internet zur Verfügung. Wenn sie überhaupt noch offline bezogen werden können, erfordert es viel Aufwand und Geld, um sie zu erhalten. Nun mögen die meisten Menschen mittlerweile Zugang zum Internet haben, doch gibt es auch eine große Gruppe, die das Internet nicht nutzen kann oder möchte. Die Betroffenen sind vielleicht mit der Technik überfordert, haben niemanden, der ihnen bei der Nutzung hilft oder sie sind physisch oder psychisch nicht (mehr) in der Lage, das Internet zu nutzen. Diese Gruppe bleibt häufig außen vor, da es mittlerweile viele Bereiche gibt, in denen handschriftliche Eingaben gar nicht mehr verarbeitet werden. Wer also nicht mindestens eine Schreibmaschine besitzt, ist in vielen Bereichen faktisch ausgeschlossen.

Für viele behinderte Menschen ist das Recht, Ihren Arbeitgeber oder Dienstleister frei zu wählen eingeschränkt. Viele vor allem kleinere Unternehmen befinden sich in älteren Gebäuden, die nicht rollstuhlgeeignet sind. Rollstuhlfahrer oder Nutzer von Rollatoren können dort nicht ohne Weiteres arbeiten, den Arzt aufsuchen oder einfach als Kunde dort erscheinen. Die

mangelnde Barrierefreiheit schränkt also unsere Möglichkeit ein, frei zu wählen. Stellen Sie sich vor, es gäbe nur einen Arzt in der Umgebung, den sie aufsuchen könnten und ausgerechnet mit diesem Arzt kämen sie nicht zurecht. Für behinderte Menschen, die vielleicht häufiger als nicht behinderte Menschen einen Arzt benötigen, ist diese Situation häufig Alltag.

Nichtbenutzbarkeit als Barriere

Leider gibt es sehr viele behinderte Menschen, für die heutige Technik noch zu kompliziert ist. Das heißt, auch wenn geltende Standards eingehalten werden, ist die Usability nicht optimal. Denken Sie etwa an den Fahrkartenautomaten des lokalen Verkehrsunternehmens. Wenn Sie einmal die Nutzung des Automaten beobachten, werden Sie sehr schnell erkennen, dass vor allem Ortsfremde Schwierigkeiten haben, sich ein Ticket zu kaufen. Muss das aber tatsächlich so kompliziert und benutzerunfreundlich sein?

Natürlich müssen wir den Nutzern ein gewisses Maß an Komplexität zumuten. Doch werden auch heute noch viele Produkte entwickelt, die komplexer sind, als sie sein müssten.

Das Reduzieren von Komplexität ist zwar keine klassische Maßnahme der Barrierefreiheit, folgt man jedoch unserem breit gefassten Begriff von Barrierefreiheit, ist sie eine der wichtigsten Maßnahmen überhaupt.

Die gesetzliche Lage

Neben den zahlreichen Regelungen zur Barrierefreiheit auf nationaler Ebene spielt auch die Europäische Union eine wachsende Rolle. Ich möchte an dieser Stelle einen kurzen

Überblick über diese allgemeinen Regelungen geben. Auf spezielle Gesetze und Normen möchte ich hier aus Platzgründen nicht eingehen.

Die allgemeinen Anforderungen zur Barrierefreiheit sind im Behindertengleichstellungsgesetz Paragraf 4 festgelegt, auf den ich bereits im Abschnitt »Prinzipien der Barrierefreiheit eingegangen bin. Paragraf 4 BGG ist natürlich sehr allgemein gehalten. Spezielle Regelungen sind in den einzelnen Gesetzen und speziellen Normen festgelegt.

Das Gesetz zur Modernisierung des Vergaberechts (VergRModG) fordert, dass Produkte und Dienstleistungen für die Öffentlichkeit barrierefrei sein müssen. Es gilt für Ausschreibungen, die EU-weit erfolgen müssen.

Eher allgemein gehalten sind auch die Regelungen in der UNBRK. Dort dreht sich der Artikel 21 um das Thema Barrierefreiheit:

»Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen das Recht auf freie Meinungsäußerung und Meinungsfreiheit, einschließlich der Freiheit, sich Informationen und Gedankengut zu beschaffen, zu empfangen und weiterzugeben, gleichberechtigt mit anderen und durch alle von ihnen gewählten Formen der Kommunikation im Sinne des Artikels 2 ausüben können, unter anderem indem sie

- Menschen mit Behinderungen für die Allgemeinheit bestimmte Informationen rechtzeitig und ohne zusätzliche Kosten in zugänglichen Formaten und Technologien, die für unterschiedliche Arten der Behinderung geeignet sind, zur Verfügung stellen;
- im Umgang mit Behörden die Verwendung von Gebärdensprachen, Brailleschrift, ergänzenden und

alternativen Kommunikationsformen und allen sonstigen selbst gewählten zugänglichen Mitteln, Formen und Formaten der Kommunikation durch Menschen mit Behinderungen akzeptieren und erleichtern;

- private Rechtsträger, die, einschließlich durch das Internet, Dienste für die Allgemeinheit anbieten, dringend dazu auffordern, Informationen und Dienstleistungen in Formaten zur Verfügung zu stellen, die für Menschen mit Behinderungen zugänglich und nutzbar sind;
- die Massenmedien, einschließlich der Anbieter von Informationen über das Internet, dazu auffordern, ihre Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu gestalten;
- die Verwendung von Gebärdensprachen anerkennen und fördern.«

Die UN-BRK ist in Deutschland 2009 in Kraft getreten. Sie ist zwar selbst kein deutsches Gesetz, jedoch hat sich Deutschland dazu verpflichtet, alle Regelungen der BRK in nationales Recht umzusetzen. Auch darf kein deutsches Gesetz gegen die UN-BRK verstoßen.

Auch auf der Ebene der Europäischen Union tut sich viel. Der European Accessibility Act – EAA – soll Teile der Privatwirtschaft dazu verpflichten, barrierefreie Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Der aktuelle Entwurf aus dem Jahr 2017 betrifft nur wenige Produkte, was sich jedoch jeder Zeit ändern kann. Derzeit wären vor allem Produkte der digitalen Kommunikation, des Bankwesens sowie der öffentliche Personenverkehr vom EAA betroffen.

Die Richtlinie 2014/24/EU über die öffentliche Auftragsvergabe nimmt gleich zweimal Bezug auf das Thema Behinderung: In Abschnitt 3 wird darauf verwiesen, dass Dienstleister die

Vorgaben der UN-BRK berücksichtigen sollen. Im Abschnitt 76 wird darauf hingewiesen, dass Produkte und Dienstleistungen die allgemeinen Kriterien der Barrierefreiheit erfüllen sollen.

Diese allgemeinen Regelungen legen den Rahmen für die Barrierefreiheit fest. Einzelne Bereiche, wie die Barrierefreiheit von Gebäuden oder Websites, sind in speziellen Richtlinien oder Normen festgelegt. Diese Regelungen werden zumeist in speziellen Gesetzen, wie z. B. den Bauordnungen, referenziert. Das heißt, sie werden in den Gesetzen als Standard für die Barrierefreiheit im jeweiligen Bereich festgelegt.

Daneben gibt es Bereiche, die bislang nicht streng reguliert sind. Dazu gehört etwa der Bereich Sprache. Was eine barrierefreie gesprochene oder geschriebene Sprache ist, wurde bislang nicht festgelegt. Ähnliches gilt für barrierefreie Veranstaltungen. Es haben sich jeweils informelle Standards etabliert. Doch eine Norm in dem Sinne gibt es nicht und wird es vielleicht auch nie geben. Das hängt damit zusammen, dass sich Normen für technische oder bauliche Sachverhalte leichter erstellen lassen.

Sind Sie nicht für eine staatliche Organisation tätig bzw. gelten für Ihre Organisation keine Bestimmungen des Staates, orientieren Sie sich am besten an internationalen oder supranationalen Standards etwa von der Europäischen Union. Gibt es gar keine Standards oder Richtlinien für den Bereich, in welchem Sie Barrierefreiheit schaffen wollen, müssen Sie eigene Kriterien entwickeln. Doch haben sich in fast allen Bereichen formelle oder informelle Standards etabliert. In der Sprache sind das etwa die Leichte Sprache oder die einfache Sprache. Für Veranstaltungen gibt es einige Publikationen im Internet. Ähnlich sieht es in anderen Bereichen wie dem Tourismus oder der Arbeitsplatzgestaltung aus.

Auch nicht behinderte Menschen profitieren

Häufig sind es nicht behinderte Menschen, die am stärksten von Barrierefreiheit profitieren. Deutlich wird das am Beispiel Arbeit: So sind viele Räume sehr hallig. Vor allem bei großen Räumen sind die Sprecher deshalb schwer zu verstehen. Das Gleiche gilt im Büro. Wenn mehrere Personen im Büro arbeiten und sich häufig mit anderen Kollegen unterhalten oder telefonieren müssen, ist es für die anderen Kollegen nicht ganz einfach, sich auf die Arbeit zu konzentrieren. Schon ein paar einfache Maßnahmen tragen dazu bei, die Hörqualität zu verbessern und sowohl der schwerhörige Kollege als auch die hörenden Kollegen können besser arbeiten.

Gleiches gilt für die visuelle Gestaltung. Anpassbare Helligkeit, besser lesbare Dokumente und Präsentationen – darüber wird sich niemand beschweren, jedoch fast alle werden davon profitieren.

Inklusion ist auch Schutz von Minderheiten

Behinderte Menschen sind eine sehr heterogene Gruppe. Es gibt Geburts- und Spätbehinderte; es gibt Behinderungen, die weit verbreitet sind und relativ gut ausgeglichen werden können; und es gibt Behinderungen, die stark ausgeprägt sind oder nicht ausgeglichen werden können.

Sie mögen dazu neigen, vor allem Maßnahmen umzusetzen, die einer Mehrheit der Mitarbeiter oder Kunden zugutekommen, was aus betriebswirtschaftlicher Sicht legitim ist. Jedoch gibt es bei der Inklusion noch weitere Aspekte zu beachten. In der Inklusion ist, wie auch in der Demokratie, der Schutz der Minderheiten essenziell.

Das heißt, Sie sollten auch Maßnahmen umsetzen, die nicht so vielen Personen zugutekommen. Hierbei geht es vor allem um Personen, die ihre Bedürfnisse nicht so klar artikulieren können oder die keine große Lobby haben.

Natürlich werden Sie nicht alle vielleicht wünschenswerten Maßnahmen umsetzen können. Zudem ist Barrierefreiheit »auf Vorrat« oft nicht sinnvoll. Viele Maßnahmen sind auch aus finanziellen oder anderen Gründen nicht unmittelbar umsetzbar. Sie sollten allerdings nicht nur deshalb eine Maßnahme ablehnen, weil sie angeblich kaum jemandem zugutekommt. In Barrierefreiheitskreisen kursiert folgende Anekdote: Ein Betreiber eines Onlineshops berichtet, er würde seine Website nicht barrierefrei machen, weil Blinde sowieso nicht bei ihm einkaufen würden. Der Gesprächspartner antwortet, das sei nicht verwunderlich. Die Blinden könnten bei ihm nicht einkaufen, wenn sein Shop nicht barrierefrei sei.

Auf der anderen Seite ist es betriebswirtschaftlich gesehen auch nicht sinnvoll, Maßnahmen umzusetzen, die am Ende weder den Mitarbeitern noch den Kunden nutzen. Viele speziellere Anforderungen erfordern hohe Investitionen. Diese speziellen Maßnahmen sind nur sinnvoll, wenn tatsächlich eine konkrete Person oder eine Gruppe davon profitieren.

Ich unterscheide deshalb zwischen generellen und speziellen Maßnahmen:

- Generelle Maßnahmen können bereits präventiv umgesetzt werden. Sie sind entweder sehr günstig oder ein Großteil der Zielgruppe profitiert davon.
- Spezielle Maßnahmen sind auf eine bestimmte Person zugeschnitten. Sind solche Maßnahmen für einen Ihrer Mitarbeiter gedacht, werden sie oft von öffentlichen

Stellen gefördert. Auch deshalb macht es Sinn, sie erst umzusetzen, wenn sie tatsächlich gebraucht werden.

Bitte begehen Sie nicht den Fehler, behinderte Menschen zu unterschätzen. Es gibt Rollstuhlfahrer, die in Diskotheken oder Eishallen gehen. Viele Gehörlose besuchen Konzerte. Viele Blinde fahren Ski oder üben andere komplexe Sportarten aus. Die Aussage, jemand mit der Erkrankung X tut die Sache Y nicht, mag in der Regel sogar zutreffen. Doch es ist nicht Ihre Aufgabe, zu entscheiden, wer was tun kann.