Freie Hansestadt Bremen

Beschwerde gegen einen Verstoß gegen die Barrierefreiheit bei digitalen Angeboten öffentlicher Stellen

Haben Sie Probleme damit, digitale Angebote einer öffentlichen Stelle der Freien Hansestadt Bremen zu nutzen bzw. stoßen Sie auf technische Barrieren?
Haben Sie den Anbieter in Kenntnis gesetzt und keine oder nur unbefriedigende Antworten erhalten? Dann können Sie sich an die Zentralstelle für barrierefreie Informationstechnik wenden.

Basisinformationen

Digitale Auftritte und Angebote sind barrierefrei, wenn sie für behinderte Menschen wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet sind. Diese 4 Prinzipien sind den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte WCAG 2.1 entnommen.
Behinderten Menschen wird eine selbstbestimmte Teilhabe am digitalen Leben ermöglicht, wenn die Angebote
• 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.

Digitale Auftritte und Angebote sind Websites, Anwendungen für mobile Endgeräte und sonstige Apps sowie grafische Programmoberflächen, wie z.B. Informations- und Service-Terminals und Datenträger.
Unter die barrierefreie Informationstechnik fallen auch elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe, einschließlich ihrer Verfahren zur elektronischen Vorgangsbearbeitung und elektronischen Aktenführung.

Wenn Sie bei Digitalen Auftritten und Angeboten öffentlicher Stellen auf Barrieren stoßen, haben Sie das Recht, sich bei der öffentlichen Stelle zu beschweren.

Voraussetzungen

Wenn Sie auf Probleme und Barrieren bei digitalen Angeboten öffentlicher Stellen stoßen, wenden Sie sich bitte zunächst an die öffentliche Stelle selber und bitten Sie um Behebung der Barrieren.

Eine Beschwerde bei der Zentralstelle für barrierefreie Informationstechnik ist möglich, wenn:

- Innerhalb von zwei Wochen keine Antwort der öffentlichen Stelle erfolgt ist
- Die öffentliche Stelle erklärt, dass eine barrierefreie Gestaltung von Teilbereichen unverhältnismäßig sei und Sie das prüfen lassen möchten
- Keine zufriedenstellende Antwort gegeben wurde und die Barriere immer noch besteht
- Nach dem 23.09.2020 keine Erklärung zur Barrierefreiheit vorhanden ist

Ablauf

Nach Eingang der Beschwerde nimmt die Zentralstelle folgende Schritte vor:

1. Prüfung, ob tatsächliche Verstöße gegen die Barrierefreiheit festgestellt werden können
2. Die öffentliche Stelle wird aufgefordert, die Mängel in einer bestimmten Frist zu beseitigen. Dafür erhält sie Vorschläge zur Umsetzung.
   • Kommt die öffentliche Stelle der Beanstandung nicht nach, hat sie dies gegenüber der Zentralstelle zu begründen
   • Alle Beteiligten werden über den Verfahrensstand informiert
3. Abschluss des Durchsetzungsverfahrens durch eine zusammenfassende Abschlussmitteilung an die Nutzerin oder den Nutzer mit dem Hinweis auf ein Schlichtungsverfahren und einer Erläuterung der Durchführung. Die Zentralstelle für barrierefreie Informationstechnik setzt die öffentliche Stelle und die für diese zuständige oberste Landesbehörde über die Abschlussmitteilung in Kenntnis.

Zuständige Stellen

- **Zentralstelle für barrierefreie Informationstechnik**
  - +49 421 361 18187
  - Am Markt 20, 28195 Bremen
  - Website
  - ulrike.peter@lbb.bremen.de

Aktualisiert am 31.01.2025