

Barrierefreie Bankstellen für alle Menschen

Der Abbau von Hindernissen kommt allen Menschen zugute. Es ist zu bedenken, dass eine große Anzahl von Kundinnen und Kunden von verschiedenen Barrieren betroffen ist. Dienstleistungs-Unternehmen sind gesetzlich angehalten sich zu überlegen, wie sie Barrieren abbauen können. Um hier eine Hilfestellung zu geben, hat eine Expertenrunde aus selbstbetroffenen Personen einen Vorschlag entwickelt, der die wichtigsten Gebiete abdeckt.

Vom Abbau von Barrieren profitieren unter anderem folgende Kunden und Kundinnen:

Gehbehinderte Personen (Rollstuhl, Rollator, Krücke etc.)
Menschen mit anderen Bewegungseinschränkungen
Blinde Menschen
Menschen, die schlecht sehen
Gehörlose Personen
Schwerhörige Personen
Menschen mit Lernschwierigkeiten (veraltet: geistige Behinderung)
Menschen mit Wahrnehmungsstörungen
Menschen mit psychischer Erkrankung
Alte Menschen
Menschen mit anderen, weniger bekannten Behinderungen (Epilepsie, Atemwegserkrankungen etc.)
Personen, die Lasten transportieren
Eltern mit Kinderwägen, Personen mit Einkaufstrolleys etc.

Der Abbau von Barrieren ist gesetzlich vorgeschrieben:

Das Behinderten-Gleichstellungs-Gesetz regelt das Verbot der Diskriminierung von Menschen mit Behinderung. (§4 BGlG)

Diskriminierungen sind verboten im Zugang zu und bei der Versorgung mit allen Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen. Damit sind praktisch alle Verbraucher-Geschäfte umfasst. (§2 BGlG)

Die Übergangs-Fristen dieses Gesetzes laufen mit Ende des Jahres 2015 aus. Das bedeutet, dass das Gesetz mit Jahresbeginn 2016 ohne Einschränkung gilt und Barrieren eingeklagt werden können.

Daraus entsteht für Unternehmerinnen und Unternehmer die Verpflichtung, ihr Angebot und den Zugang zu ihrem Angebot barrierefrei zu gestalten.

Auch in anderen Gesetzen, wie der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung oder dem steiermärkischen Baugesetz (bei Bauverfahren) wird die Barrierefreiheit verpflichtend vorgeschrieben.

Die OIB-Richtlinie 4 (Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit) und verschiedene ÖNORMEN beinhalten klare Planungs-Vorgaben, wie Barrierefreiheit herzustellen ist.

Barrierefreiheit bedeutet mehr als den Abbau von Stufen

Es sind verschiedene Bereiche betroffen, über die hier ein Überblick gegeben werden soll:

- Örtliche und bauliche Zugänglichkeit
- Informationen: Alle Webseiten, Broschüren, Anträge, Merkblätter, sollen so gestaltet sein, dass sie von Menschen mit verschiedenen Behinderungen genutzt werden können.
- Das Personal soll gut auf den Umgang mit Menschen mit Behinderung geschult sein und für die spezielle Thematik sensibilisiert werden.
- Self-Service-Systeme sollen so gestaltet werden, dass alle Menschen sie leicht nutzen können. Online-Banking soll leicht und einfach bedienbar sein. Der Selbstbedie-

nungs-Bereich soll ebenfalls bequem und selbstständig für alle Menschen nutzbar sein.

So kann Barrierefreiheit in einzelnen Bereichen hergestellt werden:

1. Schulung und Sensibilisierung

- Durch Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen kann der Umgang mit Kundinnen und Kunden mit Behinderung deutlich verbessert werden. Es können viele Missverständnisse vermieden werden und Barrieren bereits im Vorfeld vermieden werden.
- Es ist immer darauf zu achten, die Barrierefreiheit für alle Behinderungsarten herzustellen. Siehe oben.
- Schulungen sollen regelmäßig durchgeführt werden und es soll das gesamte Personal geschult werden.
- Die Schulungen haben eine deutlich höhere Qualität, wenn betroffene Personen selbst die Schulungen durchführen oder zumindest an den Schulungsmaßnahmen beteiligt sind.
- Es ist auch wichtig, sich selbst im Rahmen der Schulungsmaßnahmen in die Lage von Betroffenen zu begeben, z.B. selbst in einem Rollstuhl durch die Bankstelle zu fahren oder mit verbundenen Augen das Angebot austesten.
- Vertretungsorganisationen von Menschen mit Behinderung (z.B. Gehörlosenverband, Blindenverband) bieten Schulungen an. Es gibt darüber hinaus auch verschiedene Firmen, die Schulungsmaßnahmen anbieten.
- Die Schulungen sollen auch rechtliche Inhalte vermitteln, z.B. Regeln über Sachwalterschaft und Angehörigenvertretung oder über die Rechte von Menschen mit Lernschwierigkeiten.

2. Kundeninformation in zugänglichen Formaten

- Alle Informationen, die an Kundinnen und Kunden gehen, sollen so beschaffen sein, dass sie wirklich von allen Personen leicht lesbar und verstehbar sind. Eine klare und einfache Sprache hilft auch Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache.
- Der unmittelbare Umgang mit Kundinnen und Kunden soll in einer leichten und verständlichen Sprache und mit Geduld erfolgen.
- Alle gedruckten Informationen (Folder, Geschäftsbedingungen, Verträge, Informationen jeder Art, Kontoauszüge etc.) sollen übersichtlich, gut lesbar und in einfacher Sprache dargestellt werden.
- Einen Text so zu gestalten, dass er von allen Personen gut gelesen und verstanden werden kann, ist eine große Herausforderung. Verschiedene Firmen haben Schulungsprogramme für Verständliche Sprache entwickelt. Es empfiehlt sich, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auf Verständliche Sprache zu schulen, die ihr Wissen im Betrieb weitergeben.

3. Webseiten:

- Webseiten sind oft die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden und sollten daher einfach zu antizipieren und zu bedienen sein.
- Webseiten sollen den WAI-Richtlinien für Übersichtlichkeit und Lesbarkeit entsprechen. Diese Richtlinien sind im Internet erhältlich.
- Auch die Webseite muss Informationen für alle Menschen, auch solche, die seh- oder hörbeeinträchtigt sind bzw. Lernschwierigkeiten haben, klar und verständlich darstellen. Dazu zählen zum Beispiel eine gut lesbare Schriftart, eine Sprachausgabe, Gebärdendolmetschervideos, Erklärungen in einfacher Sprache oder gute Kontraste.

- Das E-Banking muss so gestaltet sein, dass alle Personen, auch solche mit Personen, alle Informationen gut antizipieren und das Programm leicht selbst bedienen können. Auch hier gilt das zur Homepage Gesagte, es sind insbesondere die WAI-Richtlinien anzuwenden. Verschiedene spezialisierte Firmen führen Zielgruppenchecks durch, um die Bedienung zu optimieren.
- Wenn es spezielle Informationen für Menschen mit Behinderung gibt, dann sollte es auf der Startseite einen eigenen Button geben, durch den man direkt zur betreffenden Seite gelangt.
- Es sollten auf der Webseite angeführt werden, ob in der Bankstelle ein Bankomat vorhanden ist und ob dieser mit einer Sprachausgabe oder mit Brailleschrift versehen ist.

4. Örtliche und bauliche Verhältnisse

- Die Bankstelle soll von der Infrastruktur her gut angeschlossen und erreichbar sein (z.B. Bushaltestelle in der Nähe, gute Erreichbarkeit über Gehwege).
- Es soll mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen werden, damit z.B. taktile Leitlinien für blinde Menschen oder barrierefreie Wege zur Bankstelle hergestellt werden.
- Es sollen Behindertenparkplätze in Eingangsnähe zur Verfügung gestellt und freigehalten werden.
- Der Weg vom Parkplatz zum Eingang muss barrierefrei sein.
- Der Eingang muss gut erkennbar sein.
- Der Eingang muss barrierefrei sein (unter anderem selbstöffnende oder leichtgängige Türen)
- Kontrastreiche Kennzeichnung von Glaswänden und -türen.
- Der Schlitz für die Bankomatkarte für die Türöffnung außerhalb der Öffnungszeiten soll klar erkennbar und auch für Menschen im Rollstuhl gut erreichbar sein.
- Informationen im Eingangsbereich (Öffnungszeiten oder Informationen zur Kontaktaufnahme) sollen in Großschrift, mit guten Kontrasten und in Brailleschrift zur Verfügung stehen.
- Stufen und andere Hindernisse müssen kontrastreich gekennzeichnet werden.
- Es sollen ausreichende Bewegungsflächen für Menschen mit Rollstuhl oder Kinderwagen zur Verfügung stehen.
- Ergonomische Sitzmöglichkeiten mit Arm- und Rückenlehnen, von denen auch z.B. alte Menschen wieder leicht aufstehen können sollen zur Verfügung stehen.
- Mit Rollstuhl unterfahrbare Tische, um z.B. Formulare auszufüllen.
- Der Schalterbereich soll gut zugänglich sein, ein Bereich soll auch für Rollstuhlfahrer unterfahrbar sein; ersatzweise sind entsprechende Ausweichmöglichkeiten in angrenzenden Büros zur Verfügung zu stellen. Auch sollten hier eine induktive Höranlage und eine gute Beleuchtung vorhanden sein.

5. Bankomaten und andere Self-Service-Systeme

- Richtige Höhe des Self-Service-Systems für Personen im Rollstuhl.
- Ausreichende Bewegungsflächen für Personen im Rollstuhl oder mit Kinderwagen
- Wenn möglich soll darauf geachtet werden, dass das Bedienfeld von fremden Personen nicht einsehbar ist.
- Bankomaten sollen für blinde Menschen mit Kopfhörer nutzbar sein. Es sollte auch regelmäßig kontrolliert werden, ob der Kopfhöreranschluss, das Bedienfeld und die Software funktionieren.
- Ausgabe von Geld oder Auszügen nach vorne und nicht nach oben, damit auch Personen im Rollstuhl das Gerät nutzen können.
- Kontrastreicher Bildschirm

- Einfache Menüführung
- Die Eingabe soll nicht geteilt am Touchscreen und an der Tastatur erfolgen.

Weitere Planungsgrundlagen findet man in der ÖNORM B1600 Barrierefreies Bauen. Ist bei einem Bauverfahren eine Baugenehmigung erforderlich, so findet man im Stmk. Baugesetz und in der OIB Richtlinie 4 die gesetzlich vorgeschriebenen barrierefreien Mindestanforderungen.

Ansprechstellen:

Referat Barrierefreies Bauen der Stadt Graz
Referatsleiterin: Dipl.-Ing. Constanze Koch-Schmuckerschlag
Tel. 0316 872 3508
E-mail: constanze.koch-schmuckerschlag@stadt.graz.at

Land Steiermark - Barrierefreies Planen und Bauen
Leo Pürrer
Tel. 0316 877 5923
E-mail: leo.puerrerr@stmk.gv.at

Beispiele und detaillierte Informationen sehen Sie in der kostenlosen Broschüre „Die Einstellung macht´s“, erhältlich bei der WKO:

Bestellung im [WKO Webshop](#) oder unter
T: 05 90 900 - 5050
E: mSERVICE@wko.at