



Stand: März 2021

## **Checkliste für Verwaltungsmitarbeitende zur Unterstützung von Bürger:innen mit einer Seh-, Hör-, kognitiven oder Sprachbehinderung bei Behördenkontakten**

### **Ziel**

Alle Menschen sollen ihre Verwaltungsgeschäfte selbständig und eigenverantwortlich ohne fremde Hilfe erledigen können. Im Kontakt mit der bremischen Verwaltung darf niemand wegen seiner oder ihrer Behinderung benachteiligt werden.

Dies regeln das Bremische Behindertengleichstellungsgesetz (BremBGG), die Bremische Verordnung über barrierefreie Dokumente (BremBDV), die Bremische Kommunikationshilfenverordnung (BremKHV), und die Bremische Behindertengleichstellungsschlichtungsverordnung (BremBGleiS) in den aktuellen Fassungen, derzeit vom 27.04.2020.

Abschnitt 3 des BremBGG verweist zur Ausgestaltung der Informationstechnik auf die BITV 2.0 des Bundes. In Gerichts-, strafrechtlichen Ermittlungs- und ordnungswidrigkeitsrechtlichen Verfahren sind die Regelungen der „Verordnung zur barrierefreien Zugänglichkeit von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Personen im gerichtlichen Verfahren“ (Zugänglichkeitsverordnung – ZMV) zu beachten.

Die Checkliste soll Verwaltungsmitarbeitenden eine Hilfestellung geben, wie sie im Arbeitsalltag mit einfachen Mitteln die Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen verbessern können – selbst wenn diese Kontakte nur selten sind.

### **Was ist zu tun?**

- Blinde und sehbehinderte Menschen sowie Menschen mit einer Hör- oder Sprachbehinderung haben ein Recht darauf, Anträge, Bescheide und weitere behördliche Dokumente im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens in einer für sie lesbaren Form zu bekommen oder im persönlichen Verwaltungskontakt durch Gebärdensprachdolmetscher:innen unterstützt zu werden (§§ 9 und 10 BremBGG).  
Ihre Ansprechperson ist der behinderte Mensch und nicht eine ggf. mitgebrachte Begleitperson!
- Wenn Sie von einer Behinderung Ihres Gesprächspartners oder Ihrer Gesprächspartnerin Kenntnis haben, sind Sie verpflichtet, die Person auf ihre besonderen Rechte hinzuweisen (gemäß der Bremischen Verordnung über barrierefreie Dokumente (BremBDV) und der Bremischen Kommunikationshilfen Verordnung (BremKHV)).  
Händigen Sie dazu das Merkblatt für blinde und sehbehinderte Menschen und Menschen mit einer Hör- oder Sprachbehinderung aus, oder fügen Sie dieses Ihrem Schriftverkehr bei.

- Mit Menschen mit geistigen und seelischen Behinderungen soll in einfacher, verständlicher Sprache kommuniziert werden. Auf Verlangen sollen Inhalte, insbesondere Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke, in einfacher und verständlicher Sprache erläutert werden (§11 BremBGG). Reicht dies nicht aus, so soll die Erläuterung in Leichter Sprache erfolgen. Sind die Kompetenzen für Leichte Sprache verwaltungsintern nicht vorhanden, so sind externe Unterstützungsangebote zu prüfen.
- Für die mündliche Kommunikation besteht ein Anspruch auf eine:n Gebärdensprachdolmetscher:in oder eine andere Kommunikationshilfe. Dies kann durch die Verwaltung, die Berechtigten selbst oder die Dolmetscherzentrale beim Landesverband der Gehörlosen veranlasst werden. Die Vergütung ist in § 5 der BremKHV geregelt.
- Für schriftliche Dokumente müssen Sie auf folgende Wahlmöglichkeiten hinweisen:
  - Behördliche Dokumente können in Blindenschrift (Voll- oder Kurzschrift), Großdruck, als Sprachausgabe oder in mündlicher Form (vorlesen) zugänglich gemacht werden.
  - Dokumente in Blindenschrift oder als Audio-CD können dazu durch die Deutsche Blindenstudienanstalt e.V. (blista) erstellt werden. Beachten Sie hierzu das Rundschreiben 19/2019 im Transparenzportal.
- Unabhängig von der gewählten Form müssen Sie immer das Schwarzschriftdokument (schwarze Schrift auf weißem Papier) aushändigen, da dieses für die Rechtswirkungen maßgeblich ist.  
In Absprache mit der betroffenen Person können Informationen auch in anderer Form bereitgestellt werden.
- Folgende Grundregeln zur Gestaltung von Dokumenten für die Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen haben sich bewährt:
  - Schriftart Arial, Schriftgröße 14 oder größer
  - Hohe Kontraste (schwarze Schrift auf hellem Papier) ohne graue Hinterlegungen etc.
  - Speicherung von Dokumenten als Textdatei, um Ausdrücke leicht formatieren oder an Braille-Drucker weiterleiten zu können
  - Vergrößerung von Vordrucken auf DIN A3
  - Umwandlung von Text- in Tondokumente sowie Ausdrücke auf Braille-Drucker
- Verantwortung der Dienststellenleitung:
  - Bitte stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeitende die genannten Regeln zum Umgang mit seh- und hörbehinderten Menschen kennen und anwenden.
  - Vordrucke, Bescheide etc. sollten ggf. um allgemeine und Kontakthinweise für behinderte Menschen erweitert werden.
  - Es sollten möglichst auch solche Schriftstücke barrierefrei zugänglich gemacht werden, die nicht in den Anwendungsbereich der BremBDV fallen (z.B. Informationsbroschüren).
  - Bitte benennen Sie in Ihrer Dienststelle eine Ansprechperson, die sich um die Bereitstellung der Merkblätter, den Austausch mit der Deutschen Blindenstudienanstalt e.V. und ggf. um die technischen Möglichkeiten für Vergrößerungskopien etc. kümmert.

## Links

[Bremisches Behindertengleichstellungsgesetz \(BremBGG\)](#)

[Verordnung zur Zugänglichmachung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen im Verwaltungsverfahren nach dem Bremischen Behindertengleichstellungsgesetz \(Bremische Verordnung über barrierefreie Dokumente - BremBDV\)](#)

[Verordnung zur Verwendung von Gebärdensprache und anderen Kommunikationshilfen im Verwaltungsverfahren nach dem Bremischen Behindertengleichstellungsgesetz \(Bremische Kommunikationshilfenverordnung - BremKHV\)](#)

[Verordnung über die Schlichtungsstelle nach dem Bremischen Behindertengleichstellungsgesetz \(Bremische Behindertengleichstellungsschlichtungsverordnung - BremBGleiSV\)](#)

[Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz \(BITV 2.0\)](#)

[Verordnung zur barrierefreien Zugänglichmachung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Personen im gerichtlichen Verfahren \(Zugänglichmachungsverordnung - ZMV\)](#)

[Rundschreiben 19/2019, Dokumente in Blindenschrift/Audio CD](#)

## **Unterstützung**

### **Für die Beauftragung von Gebärdensprachdolmetscher:innen:**

Herr George  
Dolmetscherzentrale in der Geschäftsstelle des Landesverbandes der Gehörlosen  
Bremen e.V.  
Schwachhauser Heerstraße 266  
28359 Bremen  
Telefon: 0421 / 22 311-31, Bild: 22 311-32  
E-Mail: [dolmetscher@lvg-bremen.de](mailto:dolmetscher@lvg-bremen.de)

### **Für die Erstellung von Dokumenten in Blindenschrift oder als Audio-CD:**

Herr Melz  
Deutsche Blindenstudienanstalt e.V.  
Am Schlag 2-12 35037 Marburg  
Tel.: 06421 / 606 471  
E-Mail: [barrierefreie-medien@blista.de](mailto:barrierefreie-medien@blista.de)

### **Für Fragen zu den Rechten und Belangen von Menschen mit Behinderungen:**

Herr Frankenstein  
Landesbehindertenbeauftragter der Freien Hansestadt Bremen  
Teerhof 59  
28199 Bremen  
Tel.: 0421 / 361 18 181  
E-Mail: [office@behindertenbeauftragter.bremen.de](mailto:office@behindertenbeauftragter.bremen.de)