

*Unabhängiger Monitoringausschuss
zur Umsetzung der UN-Konvention über die
Rechte von Menschen mit Behinderungen*
MonitoringAusschuss.at

30. Oktober 2014

**Barrierefreie Behördenwege –
Wie komme ich zu meinem Recht?**

*„Es ist ein Alarmsignal, wenn Menschen mit Lernschwierigkeiten bei Behörden
Assistenz bzw. Unterstützung brauchen.“*

*„Es tut keinem weh, der normale Sprache braucht, Texte in Leichter Sprache zu
lesen.“*

1. Einleitung

Der Zugang zum Recht muss darauf fokussieren, dass Barrieren im Rechtssystem vielfach die Anerkennung von Würde und die Wahrnehmung von Individuen als Menschen versagen.¹ Der Überschrift des Artikel 13 Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen – „Zugang zu Justiz“ – liegt ein wesentlich breiterer Begriff zugrunde: die Sicherstellung des Zugangs zu Gerechtigkeit.

Im Behördenalltag, durchzogen mit Verwirrung und einem unterschwelligen Gefühl der Überforderung, wird das Gerechtigkeitsempfinden von Menschen mitunter sehr rasch in Mitleidenschaft gezogen. Der Eindruck verstärkt sich vielfach für Menschen mit Behinderungen, so sind vielfältige Formen der sozialen Ausgrenzung für die meisten Menschen mit Behinderungen nach wie vor Alltag. Diese Erfahrung hat sich in den Schilderungen von SelbstvertreterInnen anlässlich der öffentlichen Sitzung in Linz am 6. Mai 2014 wieder bestätigt.

Unter dem regelmäßigen Hinweis auf Barrieren im Zugang zu Behörden wurde der Ausschuss insbesondere durch die Information, wonach die Komplexität von Behördenwegen die Bestellung von SachwalterInnen notwendig mache, alarmiert. Das scheint zum einen einer vermeintlichen „Effizienz“ geschuldet. Es ist wohl auch durch Vorurteile vis-a-vis Menschen mit Behinderungen – und anderen Menschen – bedingt.

¹ Siehe dazu insb. Gooneskere, Article 15 CEDAW in: Freeman/Chinkin/Rudolf (Hrsg.) The UN Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women, A Commentary, 390 zur Genese des Artikel 15 CEDAW „Zugang zum Recht.“

2. Wer ist Behörde?

Der Rechtsbegriff „Behörde“ umfasst zahlreiche Ämter, Anlaufstellen und dergleichen. Es gibt darüber hinaus auch viele öffentliche Einrichtungen, die man wie eine „Behörde“ wahrnimmt und von denen man auch eine entsprechende, offizielle Behandlung erwartet. Auf Basis der öffentlichen Sitzung eine unvollständige (!) Liste, um die große Breite an Einrichtungen anzudeuten:

Polizei	Sozialamt
Finanzamt	Arbeitsmarktservice
Ausweise / Meldeamt / Passamt	Gemeindeämter
Wahllokal / Wahlbehörde	GIS – Gebühren Informations-Service
Bezirksverwaltungsbehörden / Magistrat	Gerichte
Krankenkassen	Lebensmittelbehörde
Pensionsversicherungsanstalt	Marktamt
Amtsarzt/ärztin - Gesundheitsbehörde	Universität

Betont werden muss, dass es sehr viele „ausgelagerte“ Behörden gibt, die staatliche Aufgaben wahrnehmen. Auch gibt es behördenähnliche Stellen, an die – verständlicher Weise – Erwartungen in Sachen Service und Barrierefreiheit gestellt werden.

Ähnlich vielfältig wie die Behörden sind die Anträge, die man stellen möchte: Hilfsmittelanträge, Kuranträge, Wohnbeihilfe, Mindestsicherung, Therapie auf Krankenschein – die Liste lässt sich lange fortsetzen.

Zunächst stellt sich die Frage: welche Behörde oder welches Amt für ein Anliegen zuständig ist? Insbesondere bei Hilfsmittelanträgen ist die Verwirrung sehr groß. Zwischen Arbeitsmarktservice, Pensionsversicherungsanstalt und Sozialamt scheint diese besonders dramatisch zu sein. Regelungen, wonach die empfangende Behörde Anliegen an die zuständige weiterleiten muss, sind zu wenig bekannt bzw. wird deren tatsächlicher Umsetzung misstraut.

3. Welche Barrieren gibt es?

In einem ihrer jüngsten Berichte beschreibt die Grundrechtsagentur der Europäischen Union (FRA), in einem eigenen Kapitel „Unterstützung“ im Zugang zu Justiz in Diskriminierungsfällen. Betont werden darin die positiven Auswirkungen von emotionaler und sozialer Unterstützung durch Behörden.² Wiewohl damit auch Risiken verbunden sind, zeigt sich, dass ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen für Antragstellende – auch emotionale – Berge versetzen kann. Ein Selbstvertreter schilderte die Demütigung, beim Passamt nicht ernst genommen worden zu sein.³ In dem Moment, wo BeamtInnen die Behinderung wahrnehmen, werden Ungeduld,

² FRA Bericht, Kapitel 4, Seite 53 ff.

³ Protokoll öffentliche Sitzung, S. 2.

Ausflüchte, Unfreundlichkeiten und langes Warten regelmäßig wahrgenommen.⁴ Ein Selbstvertreter berichtet gar, dass die erste Frage zu seinem Anliegen, einen Diebstahl anzuzeigen, war: „Haben Sie einen Sachwalter?“⁵ Diese „Beamtshandlung“ ist demütigend und diskriminierend.

Die diskriminierenden Handlungen – aber auch Unterlassungen (Verweigerung von Hilfestellung) – werden insbesondere dort deutlich, wo es um mögliche Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen geht: das Ersuchen um Unterstützung beim Ausfüllen und Unterzeichnen eines Antrags kann da schon die Forderung nach einer Sachwalterschaft nach sich ziehen. Anders formuliert: *„Eine Gefahr, wenn Menschen mit Lernschwierigkeiten Probleme im Umgang mit Behörden haben: die Behörde kann schnell auf die Idee kommen, dass die Person einen Sachwalter braucht, wenn sie nicht alles selber zu Wege bringt.“*⁶

Das es an Bewusstsein mangelt, wird unter anderem im jüngsten Rechtsfürsorgebericht deutlich: im Kapitel zu „Unterstützung und Betreuung im Gerichtsbereich“ werden Verfahrenshilfe, Dolmetschleistungen, Prozessbegleitung, Unterhaltsvorschuss und Kinderbeistand dargestellt. Wiewohl ein guter Anfang – insbesondere mit Blick auf die kommunikative Barrierefreiheit für gehörlose Personen durch Gebärdensprachdolmetschung – ist das Konzept „angemessener Vorkehrungen“ im weiteren Sinne nicht zu finden.⁷

Eine Barriere stellen mangelnde Ressourcen dar: „Die Rahmenbedingungen der Behörden haben Auswirkungen auf deren Möglichkeiten, barrierefrei zu agieren.“⁸ Wiewohl der zügige Abbau einiger Barrieren von Ressourcen abhängt, ist die Vermittlung von Verständnis und das Eingehen auf die Anliegen von Menschen nicht per se mit – finanziellen – Ressourcen verbunden. Die Grundrechtsagentur der Europäischen Union macht deutlich, dass viele BehördenvertreterInnen vor allem die Risiken des Eingehens auf KlientInnen-Anliegen sehen: Damit sind vor allem die psycho-sozialen Konsequenzen gemeint, wenn man vermeintlich überbordende Anliegen zurückweisen muss.⁹

Die bereits erwähnte Tendenz, Sachwalterschaften anzuregen, um Behördenwege zu erledigen ist mehrfach problematisch. Was sagt das über die Qualität von Formularen, über die Verständlichkeit von Anträgen und Prozessen aus, wenn man dafür einen Teil seiner Geschäftsfähigkeit an Dritte abgeben muss? Welches Rechtsstaatsverständnis haben Behörden entwickelt, dass die – vermeintliche – Effizienz Vorrang vor der Autonomie der BürgerInnen und anderer KundInnen hat? Welche Ziele werden Behörden aufgezwungen, die – so scheint es – vor lauter

⁴ Protokoll öffentliche Sitzung, S. 2-3.

⁵ Protokoll öffentliche Sitzung, S. 6.

⁶ Protokoll öffentliche Sitzung, S. 3.

⁷ BM Justiz, Rechtsfürsorgebericht 2011, S. 8.

⁸ Protokoll öffentliche Sitzung, S. 4.

⁹ FRA Bericht, Kapitel 4, Seite 63 ff.

Ökonomisierung ihrer Prozesse, die eigentlichen AdressatInnen ihres Handelns nicht mehr sehen können?

Der Ausschuss hat bereits eingehend zur Unvereinbarkeit der Sachwalterschaft mit der Konvention Stellung bezogen.¹⁰ Der Ausschuss erlaubt sich darauf hinzuweisen, dass die mehrfach behauptete Verfügung von Sachwalterschaften im Kontext von Behördenwegen potenziell auch Menschen *ohne* Beeinträchtigung betrifft, deren Fähigkeiten nicht den „Effizienz-Vorgaben“ der Behörden entsprechen. Dazu sei auch auf die von der UNESCO vermutete Zahl von mindestens einer halben Million funktioneller AnalphabetInnen in Österreich verwiesen.¹¹

Das sogenannte „Ermessen“, also die Möglichkeit von BeamtInnen, innerhalb eines gewissen Rahmens zu werten und Entscheidungen zu treffen, kann in vielerlei Richtungen wirken. In der öffentlichen Sitzung wurde deutlich, dass SelbstvertreterInnen sehr negative Erfahrungen haben und das „Ermessen“ als Barriere erleben, weil es willkürlich gelebt wird. So z.B. die Unterstützung durch eine Assistentin beim Wählen, die einmal erlaubt und einmal verweigert wurde, die Selbstvertreterin meinte: „Ich möchte wählen wie jeder andere auch.“¹² In einer Stellungnahme wurde auf die Schwierigkeiten mit persönlichen Vorsprachen hingewiesen: das Fehlen einer Niederschrift eröffnet das Tor für die Gefahr von Willkür.¹³

Das „unangemessen ausgelebte Ermessen“ wird vor allem auch dort deutlich, wo im Prinzip einheitliches Bundesrecht in den Bundesländern unterschiedlich interpretiert und durch die Landeskultur eingefärbt völlig verschieden gelebt wird. Das betrifft z.B. den Maßnahmenvollzug oder auch den Bereich der Bildung. Die Interpretation des Sonderpädagogischen Förderbedarfs (SPF) und die Auslastung von Klassen seien hier als Illustration erwähnt.

Eine bekannte österreichische Barriere ist der Föderalismus. Die Zuständigkeiten zwischen Bund und Ländern sind oftmals nicht hinreichend klar. Die Rückmeldungen deuten darauf hin, dass es den BürgerInnen und AntragstellerInnen überlassen wird, sich zurechtzufinden bzw. im Fall eines Kompetenzkonflikts – wenn unklar ist, ob Bund oder ein Land zuständig sind – die Ressourcen aufzubringen, der Klärung nachzujagen. Das kann nicht im Sinne der Kompetenzaufteilung sein. Mechanismen zur Koordinierung, Klärung und Lösungsfindung sind nicht hinreichend bekannt, um hier die notwendige Sicherheit zu schaffen.

¹⁰ Siehe insb. Stellungnahme „Jetzt entscheide ich!“

<http://monitoringausschuss.at/stellungnahmen/selbstbestimmte-entscheidungsfindung-21-05-2012/>.

¹¹ UNESCO Studie 2006.

¹² Protokoll öffentliche Sitzung, S. 3.

¹³ Eingabe Verein Vertretungsnetz.

4. Geltende Regelungen, die nicht ordentlich umgesetzt werden/ Ankündigungen, die gemacht wurden:

Zahlreiche Regelungen zielen darauf ab, die skizzierten Barrieren zu vermeiden bzw. rasch abzubauen. Diese scheinen nicht hinreichend klar – sowohl in ihrer Wirkung, als auch in ihrer Bekanntheit.

a. Etappenpläne: Physische Barrierefreiheit: Zugang von Ämtern

Die umfassende bauliche Barrierefreiheit ist auf Basis von Etappenplänen umzusetzen. Der Ausschuss hat an anderer Stelle¹⁴ die Verschiebung der Zeitlinien kritisiert. Zu betonen ist, dass es neben Zugänglichkeit zum Amt auch um die Barrierefreiheit innerhalb des Gebäudes geht, dazu zählt auch die Übersichtlichkeit und ein Leitsystem, mittels dessen man sich barrierefrei zurechtfinden kann.

b. Manuduktionspflicht

Das österreichische Verwaltungsrecht sieht die Verpflichtung der Behörde – und damit der BehördenvertreterInnen – vor, Menschen darin anzuleiten, zu ihrem Recht zu kommen. Ihrem Sinn und Zweck nach muss die Manuduktionspflicht breit verstanden werden und umfasst daher auch jene Formen von Assistenz, die man von einer serviceorientierten Behörde erwarten können muss.

Aus der öffentlichen Sitzung und der Studie der EU-Grundrechtsagentur wird deutlich, dass sich BehördenvertreterInnen für die Assistenz von Menschen mit Behinderungen nicht adäquat vorbereitet sehen. Zu betonen ist, dass die Assistenz für Menschen mit Behinderungen nicht notwendiger Weise Expertise oder Schulung bedarf – es gibt ein weites Feld an Unterstützung, das ohne eine entsprechende Ausbildung geleistet werden kann. Menschen mit Behinderungen benennen sehr klar, welche Assistenz von wem geleistet werden kann und soll.

Gleichzeitig wird in den Schilderungen der SelbstvertreterInnen deutlich, dass der Umgang mit Menschen mit Behinderungen inadäquat und im Ergebnis zu häufig demütigend ist. Bewusstseinsbildungsmaßnahmen, insbesondere Sensibilisierung für die Barrieren, aber eben auch die Möglichkeiten, diese gemeinsam zu überwinden, sind dringend notwendig.

Der Ausschuss betont, dass der Schlüssel zur Umsetzung umfassender Manuduktionspflicht in inklusiver Bildung liegt: der überwiegende Teil der Vorurteile, die sich in unangemessenem Verhalten vis-a-vis Menschen mit Behinderungen niederschlägt, würde bei einem selbstverständlichen Miteinander im Alltag erst gar nicht entstehen.¹⁵

¹⁴ Stellungnahme zum Entwurf eines Budgetbegleitgesetzes 2011 vom 17.11.2010, <http://monitoringausschuss.at/begutachtungen/begutachtungen-2010/>.

¹⁵ Stellungnahme Bildung I & II, diese und alle Stellungnahmen <http://monitoringausschuss.at/stellungnahmen/>.

c. Angemessene Vorkehrungen

Zur Unterstützung in Einzelfällen sind angemessene Vorkehrungen zu treffen. Ein Individuum ist konkret zu unterstützen, wenn die dafür notwendigen Ressourcen in einem Verhältnis zu den Möglichkeiten stehen. Beispielhaft seien hier erwähnt: die Beschleunigung von Verfahren, insbesondere für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, für die die Verfahrenslänge gesundheitliche Konsequenzen haben kann; Assistenz für taubblinde Menschen, aber auch für gehörlose und schwerhörige Personen in der Kommunikation mit Ämtern, z.B. durch Übernahme der Kosten für Gebärdensprachdolmetschung.

d. Nationaler Aktionsplan

Der Nationale Aktionsplan Behinderung, von der Regierung 2012 beschlossen, verweist an mehreren Stellen - insbesondere in den Maßnahmen zu Öffentlichkeitsarbeit und Informationsangebote 234-240 - auf barrierefreie Informationen:

234 Öffentliches Angebot an behindertenspezifischen Fachinformationen via Internet

235 Herausgabe und Aktualisierung von behindertenspezifischen Informationsbroschüren und Publikationen sowie Download-Angebot dieser Publikationen im Internet

236 Durchführung von Infoseminaren zum Thema Barrierefreie Websites

237 Bewusstseinsbildung und Verbreitung von Information über die UN-Behindertenrechtskonvention und die Rechte von Menschen mit Behinderungen, auch in LL-Version

238 Informationskampagne „Menschen mit Behinderungen teilhaben lassen – Österreichs Weg zur Inklusion“ unter Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen

239 Finanzielle Förderung von Informationsveranstaltungen der Behindertenverbände zu behindertenpolitischen Themen

240 Erweiterung der Online-Ratgeber für Menschen mit Behinderungen auf staatlichen Websites

5. Was sagt die Konvention?

„Alle Menschen sollen freien Zugang zu den Gerichten haben und möglichst ohne Hilfe anderer die Leistungen der Justiz in Anspruch nehmen können.“¹⁶ Diesen Anspruch stellt das Bundesministerium für Justiz an sich selbst. Es ist einer, den Behörden grundsätzlich an sich stellen sollten. Die umfassende Barrierefreiheit der Behörden – samt dem Abbau von sozialen Barrieren – ist in der Konvention als Minimumstandard vorgeschrieben:

Die Konvention verbrieft die Barrierefreiheit im Zugang zu öffentlichen Diensten (Artikel 9), sowie zur Justiz (Artikel 13). Mindeststandards und Leitlinien für Barrierefreiheit von Diensten für die Öffentlichkeit (Artikel 9 Abs. 2 lit. a) sind genauso vorgesehen, wie Beschilderungen in Braille und Leichter Sprache (Artikel 9

¹⁶ Anfragebeantwortung BMJ 613/AB XXV GP.

Abs. 2 lit. d). Auch ist Unterstützung im Zugang zu Information explizit vorgesehen (Artikel 9 Abs. 2 lit. f).

Schulungsmaßnahmen für BehördenvertreterInnen sind prinzipiell (Artikel 4 Abs. 1 lit. i), in Bezug auf Barrierefreiheit (Artikel 9 Abs. 2 lit. c), sowie im Zugang zur Justiz (Artikel 13 Abs. 2) spezifisch vorgesehen.

Beachtlich ist auch die Notwendigkeit, Handlungen und – diskriminierende wie demütigende und anderweitig schlechter stellende – Praktiken zu ändern (Artikel 4 Abs. 1 lit. d), sowie Maßnahmen zur Beseitigung von Diskriminierung (Artikel 4 Abs. 1 lit. e). Die in Artikel 2 definierten angemessenen Vorkehrungen sind gemäß Artikel 5 Abs. 3 zu gewährleisten.

6. Welche Beispiele, Initiativen und Pläne gibt es?

Einige Gesetze, z.B. das Sachwalterrecht, liegt in Leichter Lesen Version vor. Auch gibt es bereits einige Formulare, die in Leichter Lesen und/oder Gebärdensprache erhältlich sind, beispielhaft seien angeführt:

Sozialministerium:

http://www.sozialministerium.at/site/Service/Barrierefreiheit/Leichter_Lesen_Texte/

BMBF: <https://www.bmbf.gv.at/frauen/services/gebaerdensprache.html>

Sozialministeriumservice: [SCHLICHTUNG Antrag LL bundesweit](#), sowie [Infoblatt Schlichtung](#)

Stadt Wien: <http://www.wien.gv.at/leichtlesen/amtshelfer/index.html>

Land Oberösterreich: <https://www.land->

[oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/ooe/SGD_So_E25_SozialeRehabilitation_LL.pdf](https://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/ooe/SGD_So_E25_SozialeRehabilitation_LL.pdf)

https://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xchg/ooe/hs.xsl/12833_DEU_HTML.htm

In **Deutschland** läuft im Bundesland Niedersachsen ein Pilotprojekt zu Formularen des Justizministeriums in Leichter Sprache.¹⁷

7. Was man ändern muss: Handlungsbedarf

Menschen mit Behinderungen sind ServicenehmerInnen von Behörden, als solche hat ihre Erfahrung als Kundin bzw. Kunde der Ämter einen Stellenwert zu haben. Die Verpflichtung der Konvention zur Partizipation von Menschen mit Behinderungen kann und soll auch so interpretiert werden, dass SelbstvertreterInnen an der Entwicklung von Formularen beteiligt werden.

Die Manuduktionspflicht ist jedenfalls so auszulegen, dass Behörden beim Ausfüllen von Formularen Unterstützung leisten müssen. Ja, das erfordert auch Zeitressourcen, die eingeplant werden müssen. Der Ausschuss verweist explizit darauf, dass dies als angemessene Vorkehrung zu werten ist und als solche verhältnismäßig ist. Es ist nachvollziehbar, dass der Umgang mit Menschen mit Behinderungen noch nicht selbstverständlich ist: dafür gibt es neben inklusiver

¹⁷ <http://www.uni-hildesheim.de/fb3/institute/institut-fuer-uebersetzungswiss-fachkommunikation/forschung/leichtesprache/weshalb-leichte-sprache/>.

Bildung auch Schulungen, die man gemäß der Konvention bereitstellen muss: Artikel 4 Abs. 1.

Viele Ämter, Behörden und behördenähnliche Institutionen haben ein Selbstverständnis als Serviceeinrichtungen. Die Grundhaltung, Menschen professionell und auf Augenhöhe zu begegnen muss ohne regionale und institutionelle Unterschiede in allen Einrichtungen selbstverständlich werden.

Barrierefreie Information ist für alle Menschen, auch jene, die keine Beeinträchtigung haben, von großem Wert. In diesem Sinne soll die Barrierefreiheit mittels umfassender Maßnahmen, insbesondere leicht verständlicher Information, sichergestellt werden.

Behörden und Ämter ziehen regelmäßig externe ExpertInnen zu Rate. Sachverständige verwenden tendenziell Fachbegriffe und kommunizieren in einer Sprache, die schwer verständlich ist. Von SelbstvertreterInnen wird daher die Verwendung von Leichter Sprache nachdrücklich eingefordert.

Das Spektrum von Kommunikationsmöglichkeiten ist prinzipiell sehr weit. Der Ausschuss betont, dass es vielfältige Methoden und Möglichkeiten dazu gibt. Insbesondere verweist der Ausschuss auf die Methode der Unterstützten Kommunikation, die vor allem für Menschen, die non-verbal sind, aber nicht nur für diese, kommunikative Barrierefreiheit schafft.

Die Barrierefreiheit der Kommunikation ist auch Online sicherzustellen: zum einen müssen Internetangebote so gestaltet sein, dass sämtliche Menschen diese nutzen können. Zum anderen muss bedacht werden, dass nicht alle Menschen das Internet nutzen bzw. nutzen können und mit Internet-basierten Formularen keinen Antrag stellen können. Insbesondere der Hinweis auf alternative Formen der Zurverfügungstellung und der Eingabe müssen klar ersichtlich sein.

Schulungsmaßnahmen sind notwendig, um das entsprechende Bewusstsein dafür zu bilden, dass eine Person einem Aufruf nicht folgt, weil sie die Aufforderung nicht hört. Es scheint jedoch auch notwendig, prinzipielle Sensibilität im Umgang mit Menschen mit Behinderungen zu schulen, um die sogenannten Barrieren in den Köpfen abzubauen.

Die Assistenz und Unterstützung von Menschen mit Behinderungen muss sowohl als Serviceleistung der Behörden, aber auch im verbesserten Verständnis von Persönlicher Assistenz und ähnlichen Unterstützungsmodellen ihren Niederschlag finden. Die Persönliche Assistenz¹⁸ muss adäquat, insbesondere leistbar sein.

Eine Anregung betrifft auch die Rollenverteilung: AssistentInnen sind für bestimmte Unterstützungsmaßnahmen zuständig, sie sind jedoch keine SozialarbeiterInnen; das gilt auch für DolmetscherInnen.

Die Dauer der Leistungszuerkennung wird aus verschiedensten Aspekten heraus formuliert. Zu bedenken ist, dass kurze Zuerkennungsdauer bzw. lange Wartezeiten

¹⁸ Siehe Stellungnahme „Modelle Persönlicher Assistenz“ vom 27.06.2011.

Unsicherheiten auslösen, die wiederum Barrieren bedeuten: in den sozialen Möglichkeiten, im Verlauf von insbesondere chronischen Erkrankungen und vieles mehr. Eine Anregung der öffentlichen Sitzung: Behörden könnten AntragstellerInnen/Berechtigte über den Ablauf einer Berechtigung informieren.

Insbesondere in den Zuständigkeiten zwischen Bund und Ländern, aber auch zwischen anderen Behörden entsteht regelmäßig Verwirrung, die zum „Behördenlauf“ mutiert. Die Zusammenarbeit und Koordination zwischen den Behörden ist nach wie vor ausbaufähig, ungeachtet Regelungen zur Weiterleitung von Anträgen, die an der falschen Stelle eingebracht wurden.

Barrierefreiheit betrifft alle Menschen, sie in ihren sämtlichen Dimensionen zu verwirklichen ist nicht nur aus menschenrechtlichen, sondern auch aus ökonomischen Gründen geboten.

Für den Ausschuss

Die Vorsitzende

Marianne Schulze