



Barrierefreie Behörden -

Wie komme ich zu meinem Recht?

Das sagen Menschen zu Informationen von Behörden:

„Es ist ein sehr schlechtes Zeichen,
wenn Menschen mit Lernschwierigkeiten
Assistenz oder Unterstützung brauchen,
wenn sie bei einer Behörde sind.“

„Es ist für keinen Menschen ein Problem,
Texte in leicht verständlicher Sprache zu lesen.
Auch wenn er keine leicht verständliche Sprache braucht.“

1. Einleitung

Jeder Mensch hat das Recht auf Zugang zum Rechts-System.
Das heißt zum Beispiel,
jeder Mensch muss barrierefrei
ein Gericht erreichen können.
Und jeder Mensch muss bei Gericht
oder bei Behörden ernst genommen werden.

Auch im Artikel 13 der UNO-Konvention über die Rechte
von Menschen mit Behinderungen steht,
dass Menschen mit Behinderungen
gleichberechtigten Zugang zu den Gerichten bekommen müssen.

Das bedeutet vor allem:

Menschen mit Behinderungen müssen **gerecht** behandelt werden.

Aber bei Behörden fühlen sich
viele Menschen überfordert und unsicher.

Die Informationen sind oft sehr verwirrend und unverständlich.

Viele Menschen fühlen sich bei Behörden ungerecht behandelt.

Für Menschen mit Behinderungen

ist das besonders schwierig.

Sie können ohnehin in vielen Bereichen des Lebens in unserer Gemeinschaft nicht gleichberechtigt mitmachen.

Bei Behörden fühlen sich viele Menschen mit Behinderungen besonders ungerecht behandelt.

Der Monitoring-Ausschuss bekommt regelmäßig Hinweise, dass der Zugang zu Behörden für Menschen mit Behinderungen sehr schwierig ist. Für manche Menschen sogar unmöglich.

Was besonders schlimm ist:

Manche Menschen mit Lernschwierigkeiten bekommen eine Sachwalterin oder einen Sachwalter, nur weil die Erledigungen bei Behörden so schwierig sind.

Behörden wollen sich aber gar nicht danach richten, was Menschen mit Lernschwierigkeiten brauchen.

Wenn es eine Sachwalterin oder einen Sachwalter gibt, muss man sich nicht besonders bemühen.

Dann geht die Erledigung bei der Behörde schneller.

Außerdem glauben viele Menschen noch immer, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten ohnehin nichts alleine erledigen können.

Das ist aber falsch.

2. Was ist eigentlich eine Behörde?

Es gibt viele verschiedene Stellen, die als Behörde gelten.

Zum Beispiel

- Polizei
- Meldeamt
- Passamt
- Krankenkasse
- Amtsärztin oder Amtsarzt
- Sozialamt
- Arbeitsmarkt-Service
- Gericht

Es gibt aber noch viel mehr Behörden.

Es gibt auch viele Stellen,
die eigentlich keine Behörde sind.

Aber die Menschen erwarten von diesen Stellen
ebenfalls Unterstützung und Barrierefreiheit.

Es gibt auch viele verschiedene Anträge,
die Menschen mit Behinderungen stellen müssen.

Zum Beispiel

- Anträge für Hilfsmittel.
Das sind zum Beispiel Rollstühle oder Hörgeräte.
- Anträge für eine Kur
- Anträge für eine Wohnbeihilfe
- Anträge für eine Therapie

Oft ist nicht klar,
welche Behörde für einen Antrag zuständig ist.

Vor allem bei Anträgen für Hilfsmittel
ist das sehr verwirrend.

Vor allem ist es offensichtlich
sehr schwierig zu unterscheiden,
wofür die Pensionsversicherungs-Anstalt,
das Arbeitsmarkt-Service und das Sozialamt zuständig sind.

Wenn ein Antrag zur falschen Behörde kommt,
muss diese Behörde den Antrag
an die richtige Behörde weiterleiten.
Aber das wissen viele Menschen nicht
oder vertrauen nicht darauf,
dass das auch wirklich passiert.

3. Welche Barrieren gibt es?

Wenn Behörden Menschen mit Behinderungen
gut behandeln und unterstützen,
hat das sehr gute Auswirkungen auf diese Menschen.
Menschen mit Behinderungen fühlen sich ernst genommen.

Leider ist das oft nicht der Fall.
Oft werden Beamtinnen und Beamte
ungeduldig und unfreundlich,
wenn sie eine Behinderung bemerken.

Ein Mensch mit Behinderung hat erzählt,
dass er einen Diebstahl anzeigen wollte.
Die erste Frage des Beamten war:
„Haben Sie einen Sachwalter?“

Das ist für den Menschen mit Behinderung beschämend,
weil der Beamte den Menschen mit Behinderung
nicht ernst genommen hat.

Der Beamte hat sofort angenommen,
dass der Mensch mit Behinderung
nicht weiß, was er sagt.

So ein Verhalten ist eine Diskriminierung.

Beamtinnen und Beamte diskriminieren
Menschen mit Behinderungen vor allem,
wenn sie Hilfe beim Ausfüllen von Formularen brauchen.
Oft verweigern sie sogar die Hilfe.

Wenn ein Mensch mit Behinderung
beim Ausfüllen eines Antrags um Hilfe bittet,
kann es sogar passieren,
dass die Beamtin oder der Beamte
eine Sachwalterschaft fordert.

Wenn also ein Mensch mit Behinderung
nicht **alles** alleine schafft,
kommt die Behörde schnell auf die Idee,
dass er **gar nichts** alleine schafft.
Aber das ist natürlich nicht wahr.

Aber vielen Behörden ist es nicht klar,
dass sie Menschen mit Behinderungen
die passende Unterstützung
zukommen lassen **müssen**.
Das steht in der UNO-Konvention.

Bei der Unterstützung und Betreuung vor Gericht
gibt es schon Fortschritte.
Vor allem für gehörlose Personen
gibt es inzwischen meistens
Übersetzungen in Gebärden-Sprache.

Aber sonst gibt es vor Gericht
nicht viel passende Unterstützung
für Menschen mit Behinderungen.

Das hat teilweise damit zu tun,
dass es zu wenig Geld für die Unterstützung
von Menschen mit Behinderungen gibt.
Das gilt aber vor allem für bauliche Barrieren.
Zum Beispiel kostet es Geld,
wenn man Rampen für
Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer bauen will.
Oder wenn man einen Lift bauen muss.

Aber es kostet nicht viel Geld,
wenn die Beamtinnen und Beamten lernen,
wie man richtig mit Menschen mit Behinderungen umgeht.

Viele Beamtinnen und Beamte
gehen nicht auf die Wünsche
von Menschen mit Behinderungen ein,
weil sie Angst vor den Folgen haben.
Sie glauben oft,
dass es Menschen mit Behinderungen nicht verkraften,
wenn ein Antrag abgewiesen wird.

Also fordern viele Behörden Sachwalterschaften,
damit Menschen mit Behinderungen
ihre Erledigungen bei Behörden
nicht selber machen.

Das ist der falsche Weg.
Das wirkliche Problem ist,
dass es sehr schwierig ist,
sich bei Behörden zurechtzufinden.
Formulare oder Anträge sind oft so unverständlich,
dass man sie alleine nicht ausfüllen kann.

Angeblich arbeiten die Behörden besser und schneller,
wenn sie Menschen mit Behinderungen nicht gut unterstützen,
sondern lieber eine Sachwalterschaft fordern.

Aber mit dieser Meinung
verstehen die Behörden unsere Gesetze nicht richtig.
Es kann nicht sein,
dass Menschen nicht selbstbestimmt leben können,
nur damit eine Behörde unter Umständen
ein bisschen schneller arbeiten kann.

Die Behörden sollen **für** die Menschen
in unserem Land arbeiten.

Aber sie handeln oft **gegen** die Menschen.
Zum Beispiel, wenn sie eine Sachwalterschaft fordern.

Außerdem sind Sachwalterschaften
gegen die UNO-Konvention!

Der Monitoring-Ausschuss möchte auf Folgendes hinweisen:
Es kann passieren,
dass Menschen ohne Behinderungen
eine Sachwalterin oder einen Sachwalter bekommen,
wenn sie für eine Behörde nicht schnell genug sind.

Zum Beispiel gibt es in Österreich
mindestens eine halbe Million Menschen,
die sehr schlecht lesen und schreiben können.
Diese Menschen haben keine Behinderungen,
aber sie brauchen Unterstützung.
Sonst können sie Formulare oder Anträge nicht ausfüllen.

Bei gewissen Entscheidungen
gibt es für Beamtinnen und Beamte keine genauen Vorgaben.
Sie dürfen selbst entscheiden,
wie sie mit einem Menschen mit Behinderung umgehen.
Das nennt man auch:
Nach eigenem **Ermessen** handeln.

Viele Menschen mit Behinderungen
haben damit sehr schlechte Erfahrungen gemacht.

Zum Beispiel dürfen Menschen
mit einer körperlichen Beeinträchtigung
bei **Wahlen** eine Assistenz
mit in die Wahlzelle nehmen.

Bei Menschen mit Lernschwierigkeiten
darf die Wahlbehörde entscheiden,
ob sie das erlaubt oder nicht.
Das hat schon dazu geführt,

dass ein Mensch mit Lernschwierigkeiten einmal eine Assistenz mitnehmen durfte und bei einer anderen Wahl nicht.

Es gibt auch oft Probleme, wenn Menschen mit Behinderungen mit einer Behörde **nur sprechen** und es keine schriftlichen Aufzeichnungen gibt.

In solchen Fällen entscheiden Behörden oft so, wie sie es für richtig halten und nicht so, wie es die betroffenen Menschen mit Behinderungen wollen.

In den einzelnen österreichischen Bundesländern werden oft völlig unterschiedliche Entscheidungen getroffen, auch wenn eigentlich die gleichen Gesetze gelten. Hier entscheiden die Behörden auch nach eigenem **Ermessen**.

Es gibt zum Beispiel große Unterschiede im Bereich der Bildung.

Die einzelnen österreichischen Bundesländer entscheiden zum Beispiel unterschiedlich über die Förderung von Kindern mit Behinderungen.

In Österreich ist es oft nicht klar, ob der Staat für ein Problem zuständig ist oder das Bundesland, in dem ein Mensch mit Behinderung wohnt. Das ist eine bekannte Barriere für Menschen mit Behinderungen.

Die Menschen müssen oft selbst herausfinden, welche Stelle für sie zuständig ist. Aber das sollte eigentlich die Aufgabe der Behörden sein.

4. Regelungen der UNO-Konvention, die nicht umgesetzt worden sind

Es gibt in der UNO-Konvention viele Regelungen, damit es keine Barrieren für Menschen mit Behinderungen gibt. Und wenn Barrieren bereits vorhanden sind, müssen diese schnell beseitigt werden.

Aber diese Regelungen sind den Behörden offensichtlich nicht ganz klar. Die Behörden wissen entweder nicht, dass es diese Regelungen gibt, oder sie verstehen nicht, welche Wirkung sie haben.

a. Barrierefreiheit von Gebäuden

Gebäude, die für alle Menschen da sind, müssen in einer bestimmten Zeit barrierefrei werden. Das steht in der UNO-Konvention.

Zu diesen Gebäuden gehören zum Beispiel Schulen oder Ämter.

Der Monitoring-Ausschuss hat schon erwähnt, dass das immer wieder verschoben wird.

Wichtig:

Bei der Barrierefreiheit von Gebäuden geht es nicht nur darum, dass man in das Gebäude **hinein** kommt. Das Gebäude muss auch innen barrierefrei sein.

Dazu gehört auch, dass man sich in einem Gebäude zurechtfindet. Bei einer Behörde muss es zum Beispiel

klare Hinweise geben,
wo man welche Stelle findet.

b. Die Aufklärungs-Pflicht der Behörden

Im Gesetz steht,
dass Behörden den Menschen helfen **müssen**,
damit sie zu ihrem Recht kommen.
Das heißt natürlich auch,
dass die Beamtinnen und Beamten
die Menschen unterstützen und anleiten müssen,
damit sie alles richtig machen.
Das muss man von einer Behörde auch erwarten können,
die für die Menschen da sein soll.

Beamtinnen und Beamte sagen oft,
dass sie nicht gelernt haben,
Menschen mit Behinderungen zu unterstützen.
Aber es gibt viele Arten von Unterstützung,
für die keine Ausbildung nötig ist.

Menschen mit Behinderungen sagen sehr deutlich,
welche Assistenz sie haben wollen
und wer sie unterstützen soll.

Menschen mit Behinderungen sagen immer wieder,
dass Beamtinnen und Beamte nicht richtig mit ihnen umgehen.
Oft werden Menschen mit Behinderungen so behandelt,
als wären sie hilflos und unfähig.

Die Menschen in den Behörden
müssen dringend lernen,
wie man richtig
mit Menschen mit Behinderungen umgeht.
Wenn Menschen mit Behinderungen

bei Behörden keine richtige Anleitung bekommen,
ist das eine Barriere für sie.

Die Beamtinnen und Beamte sollen
gemeinsam mit Menschen mit Behinderungen
daran arbeiten.

Es ist sehr wichtig,
dass Menschen mit Behinderungen
und Menschen ohne Behinderungen
schon früh lernen,
wie sie miteinander umgehen sollen.

Dazu ist es notwendig,
dass schon Kinder mit Behinderungen
und Kinder ohne Behinderungen
gemeinsam in den Kindergarten und in die Schule gehen.
Nur so wird es für alle selbstverständlich,
wie man richtig miteinander lebt.

c. Passende Unterstützung

Jeder Mensch mit Behinderung
muss genau die Unterstützung bekommen,
die er braucht und will.

Darauf müssen die Behörden vorbereitet sein.
Wenn es möglich ist,
muss jeder einzelne Mensch
die passende Unterstützung bekommen.

Zum Beispiel müssen Verfahren
so schnell wie möglich abgeschlossen werden.
Vor allem für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen
kann ein langes Verfahren bei einer Behörde
gesundheitliche Folgen haben.

Für gehörlose oder blinde Menschen
muss es in allen Ämtern
die passende Unterstützung geben,
damit sie sich richtig verständigen können.

d. Nationaler Aktions-Plan

Österreich hat einen Plan gemacht.
In diesem Plan steht,
was in den nächsten Jahren
für Menschen mit Behinderungen
getan werden muss.

Dieser Plan soll vor allem dabei helfen,
dass die UNO-Konvention
in ganz Österreich eingehalten wird.

Dieser Plan heißt **Nationaler Aktions-Plan**.

In diesem Plan steht mehrere Male,
dass Informationen barrierefrei sein müssen.

- Fach-Informationen für Menschen mit Behinderungen
müssen barrierefrei im Internet sein.
- Broschüren mit Informationen
für Menschen mit Behinderungen
müssen immer am neuesten Stand sein.
Sie müssen gedruckt werden
und barrierefrei im Internet sein.
- Es muss Kurse geben,
wie man Internet-Seiten barrierefrei macht.
- Die Menschen müssen mehr Informationen
über die UNO-Konvention bekommen.
Allen Menschen muss klar werden,
dass Menschen mit Behinderungen
die **gleichen Rechte** haben

wie alle anderen Menschen.

Diese Informationen muss es auch
in leicht verständlicher Sprache geben.

- Es wird eine Aktion über Inklusion geben.
Alle Menschen sollen Informationen bekommen,
wie Menschen mit Behinderungen
und Menschen ohne Behinderungen
gleichberechtigt und gemeinsam leben können.
- Die Behinderten-Verbände sollen Geld bekommen,
damit sie Veranstaltungen machen können.
- Auf den Internet-Seiten des Staates Österreich
gibt es einen Ratgeber für Menschen mit Behinderungen.
In diesem Ratgeber sollen mehr Informationen stehen.

5. Was steht in der UNO-Konvention?

In der UNO-Konvention steht,
dass alle Menschen freien Zugang
zu den Gerichten haben sollen.

Sie sollen möglichst ohne Hilfe
alle Leistungen des Rechts
in Anspruch nehmen können.

Das sollte bei allen Behörden so sein.

In der UNO-Konvention steht,
dass alle Behörden völlig barrierefrei sein müssen.

Dazu gehört auch,
dass Menschen mit Behinderungen
richtig behandelt werden
und die passende Unterstützung bekommen.

Der Zugang zu Behörden und zu Gerichten
muss barrierefrei sein.

Es muss Hinweise und Schilder

in leicht verständlicher Sprache
und in **Braille-Schrift** geben.

Das spricht man so aus: Breil-Schrift.

Die Braille-Schrift ist für blinde oder sehbehinderte Menschen.

Man kann sie mit den Fingern tasten,
weil kleine Erhebungen ins Papier gedruckt werden.

Blinde oder sehbehinderte Menschen,
die diese Schrift gelernt haben,
können so mit ihren Fingern lesen.

Die Behörden **müssen** Menschen mit Behinderungen unterstützen,
damit sie alle Informationen richtig verstehen.

Beamtinnen und Beamte bei Behörden
sollen Schulungen bekommen,
damit sie wissen,
wie sie richtig mit Menschen mit Behinderungen umgehen.

Beamtinnen und Beamte bei Behörden
müssen Schulungen bekommen,
damit sie sich mit Barrierefreiheit auskennen.

Menschen mit Behinderungen werden bei Behörden
viel zu oft falsch und schlecht behandelt.
Es ist dringend notwendig,
dass sich das ändert.

6. Gibt es gute Beispiele für barrierefreie Informationen? Was wollen die Behörden machen?

Es gibt schon einige Gesetze
in leicht verständlicher Sprache.
Zum Beispiel das Gesetz über die Sachwalterschaft.

Es gibt auch einige Formulare
in leicht verständlicher Sprache
und in Gebärden-Sprache für gehörlose Menschen.

Zum Beispiel:

Sozialministerium:

Klicken Sie hier:

[Sozialministerium Texte Leichter Lesen](#)

Bundesministerium für Bildung und Frauen:

Klicken Sie hier:

[Texte in Gebärdensprache](#)

Sozialministeriumservice:

Klicken Sie hier:

[Schlichtung Antrag LL](#)

Klicken Sie hier:

[Infoblatt Schlichtung](#)

Stadt Wien:

Klicken Sie hier:

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

Land Oberösterreich:

Klicken Sie hier:

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

Klicken Sie hier:

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

In Deutschland wird es auch bald Formulare in leicht verständlicher Sprache geben.

7. Was muss sich ändern?

Menschen mit Behinderungen sind Kundinnen und Kunden von Behörden. Kundinnen und Kunden müssen gut behandelt werden. Wenn sie schlechte Erfahrungen machen, müssen die Behörden etwas ändern.

In der UNO-Konvention steht: Menschen mit Behinderungen müssen überall in unserer Gesellschaft mitwirken können. Sie müssen Einfluss nehmen können, wenn Entscheidungen getroffen werden.

Das kann auch heißen, dass Menschen mit Behinderungen mitarbeiten sollen, wenn Formulare für Behörden gemacht werden.

Auf jeden Fall **müssen** Behörden Menschen beim Ausfüllen von Formularen helfen. Das braucht Zeit. Und diese Zeit muss eingeplant werden. Es ist eine passende Unterstützung für Menschen mit Behinderungen, wenn sich Behörden Zeit für sie nehmen.

Es ist nicht verständlich, dass Behörden Menschen mit Behinderungen

noch immer nicht behandeln
wie alle anderen Menschen auch.

Wenn Beamtinnen und Beamte
Probleme mit Menschen mit Behinderungen haben,
müssen sie Schulungen bekommen.
Auch das steht in der UNO-Konvention.

Viele Ämter oder Behörden wollen
für die Bürgerinnen und Bürger da sein.
Das heißt aber auch,
dass sie **alle** Menschen
richtig und gleichberechtigt behandeln.
Das muss überall und in jeder Behörde
selbstverständlich so sein.

Barrierefreie Informationen sind sehr wichtig.
Auch für Menschen ohne Behinderungen.
Deshalb muss es überall barrierefreie Informationen geben.
Vor allem muss es mehr Informationen
in leicht verständlicher Sprache geben.

Bei Behörden werden sehr oft Begriffe verwendet,
die viele Menschen nicht verstehen.
Auch Menschen ohne Lernschwierigkeiten
haben damit oft Probleme.
Es ist also **sehr wichtig**,
dass bei Behörden
leicht verständliche Sprache verwendet wird.

Es gibt viele Möglichkeiten,
wie man sich mit Menschen unterhalten kann.
Man kann sich auch mit Menschen unterhalten,
die nicht sprechen können.
Diese Möglichkeiten müssen angewendet werden.

Alle Angebote im Internet müssen barrierefrei sein.
Sie müssen zum Beispiel
auch für blinde Menschen geeignet sein.

Außerdem können nicht alle Menschen
das Internet benutzen.
Diese Menschen können keinen Antrag stellen,
wenn es diesen Antrag nur im Internet gibt.
Es muss klar sein,
in welcher Form man Anträge stellen kann.

Beamtinnen und Beamte müssen Schulungen bekommen,
wie man Menschen mit Behinderungen richtig behandelt.
Sie müssen lernen,
dass sie mit Menschen mit Behinderungen
ganz selbstverständlich umgehen.
Dann gibt es keine Barrieren mehr,
wenn Beamtinnen und Beamte
mit Menschen mit Behinderungen sprechen.

Zum Beispiel:
Es kann vorkommen,
dass ein Mensch **nicht hört**,
wenn er bei einer Behörde aufgerufen wird.
Das müssen viele
Beamtinnen und Beamte erst lernen.

Manche Menschen brauchen Unterstützung.
Diese Unterstützung müssen sie bei Behörden bekommen.
Aber es muss für alle Bereiche des Lebens
viel mehr persönliche Assistenz
für Menschen mit Behinderungen geben.
Die persönliche Assistenz
muss Menschen mit Behinderungen genau so unterstützen,
wie diese es brauchen und wollen.
Zum Beispiel bei Erledigungen bei Behörden.

Und persönliche Assistenz darf nicht zu viel kosten.

Es wäre auch wichtig,
dass es verschiedene Assistenz
für verschiedene Bereiche des Lebens gibt.
Zum Beispiel brauchen gehörlose Menschen
manchmal Übersetzerinnen oder Übersetzer
für Gebärden-Sprache.

Diese unterstützen Menschen mit Behinderungen
zum Beispiel bei Gesprächen mit Beamtinnen und Beamten.
Aber sie sind nicht dafür da,
dass sie Menschen mit Behinderungen
im täglichen Leben helfen.

Es ist also manchmal notwendig,
dass ein Mensch mit Behinderung
mehrere Assistentinnen und Assistenten hat.

Menschen mit Behinderungen müssen Anträge stellen,
wenn sie Hilfeleistungen bekommen wollen.
Oft bekommen sie diese Leistungen
nur für kurze Zeit
und müssen dann wieder einen Antrag stellen.
Manchmal dauert es sehr lange,
bis Menschen mit Behinderungen erfahren,
ob sie eine Leistung bekommen oder nicht.

Für Menschen mit Behinderungen
ist diese Unsicherheit aber oft ein Problem.

Behörden sollten die Menschen mit Behinderungen
über den Verlauf eines Antrags informieren.

In Österreich ist es oft nicht klar,
ob der Staat für ein Problem zuständig ist
oder das Bundesland,
in dem ein Mensch wohnt.

Das ist ein großes Problem
und ist für viele Menschen verwirrend.

Die Behörden müssen besser zusammenarbeiten,
damit dieses Problem die Menschen mit Behinderungen
weniger belastet.

Barrierefreiheit ist für alle Menschen wichtig.
Für Menschen mit Behinderungen
und auch für Menschen ohne Behinderungen.

Barrierefreiheit ist notwendig,
damit die Menschenrechte eingehalten werden.
Ohne Barrierefreiheit haben viele Menschen
nicht alle Möglichkeiten in unserer Gemeinschaft.

Und Barrierefreiheit ist wichtig,
weil sie Zeit und Geld spart.

Für den Ausschuss
Die Vorsitzende

Marianne Schulze