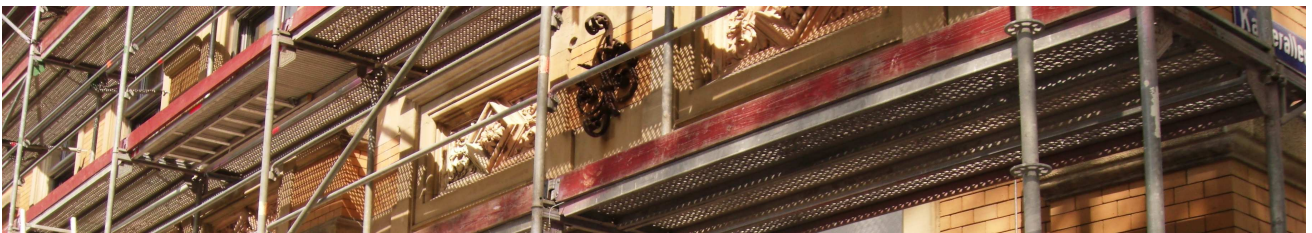


Konzept



zur interdisziplinären Gestaltung
eines barrierefreien Serviceschalters im Bürgerbüro Mitte
in Kooperation mit der Stadt Karlsruhe

Projektgruppe:

Sonderschullehrer/innen des Staatlichen Seminars für Didaktik und
Lehrerbildung, Abteilung Sonderschulen Heidelberg

Häfner, Jana	Erich Kästner Schule für hörgeschädigte Kinder und Jugendliche
Moreau, Aurelia	Erich Kästner Schule für hörgeschädigte Kinder und Jugendliche
Kilian, Dominik	Ludwig Guttman Schule Langensteinbach für Körperbehinderte
Hoss, Carmen	Schule am Weinweg, Schule für Sehbehinderte
Zenth, Katharina	Schule am Weinweg, Schule für Sehbehinderte

Inhaltsverzeichnis

1) Zielsetzung / Zielgruppe	3
2) Ausgangslage	3
2.1) Wahl des Bürgerbüros	3
2.2) Wahl des Schalters	4
2.3) Die Betreuung des Kunden	4
2.4) Aufrufsystem	5
3) Das Konzept	6
3.1) Sicherheit	6
3.2) Konzeptbausteine – Übersicht	6
3.3) Konzeptbausteine – Schaubild	7
3.4) Prioritäten des Konzepts – Erläuterungen	8

1) Zielsetzung / Zielgruppe

Ziel des Projektes ist es, einen barrierefreien Serviceschalter in einem Karlsruher Bürgerbüro als Pilotprojekt zu planen. Hierfür wird ein Konzept eines Idealschalters erstellt, welcher als Vorbild für weitere barrierefreie Schalter innerhalb und außerhalb von Karlsruhe dient. Grundlage hierfür ist das Bundesgleichstellungsgesetz.

Hauptsächlich bezieht sich das Konzept auf folgende Personengruppen: Menschen mit einer Seh- oder Hörschädigung, sowie Menschen mit einer Körperbehinderung. Aber auch Menschen mit sprachlichen Einschränkungen oder Lernbehinderungen, sowie Migrationshintergrund können von den Anpassungen profitieren. Zudem erleichtern die Veränderungen auch Senioren den Besuch im Bürgerbüro.

2) Ausgangslage

2.1) *Wahl des Bürgerbüros*

Die Wahl fiel aus diversen Gründen auf das Bürgerbüro Mitte:

- Zum einen liegt dieses Bürgerbüro zentral und ist mit der Straßenbahn einfach zu erreichen.
- Zum anderen zeichnet sich dieses Bürgerbüro durch Einzelräume aus. Das Bürgerbüro K 8 sowie das Bürgerbüro Süd sind jeweils Großraumbüros. Eine ruhige und persönliche Atmosphäre kann durch die Einteilung der Schalter auf eigene Büros lediglich im Bürgerbüro Mitte gewährleistet werden.
- Zudem gibt es nur drei Schalter, wodurch das Personal dieses Bürgerbüros überschaubar ist. Dies ist zum einen für eine Kooperation von Vorteil, zum anderen wird die Sensibilisierung des Personals auf die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderungen leichter realisierbar.

Diese Entscheidung wurde dem Behindertenbeirat zur Diskussion gegeben und bestätigt.

2.2) Wahl des Schalters

Schalter 2 wird für alle Menschen mit Behinderungen barrierefrei gestaltet. Diese Entscheidung baut auf folgende Gründe auf:

- Es handelt sich um einen Einzelraum, welcher ausreichend Platz bietet, um dort ohne Probleme mit einem Rollstuhl hinein zu fahren.
- Der Raum verfügt von allen Schalterräumen über die besten akustischen Voraussetzungen.
- Der Schalterraum ist im Vergleich zu Schalterraum 3 näher gelegen, im Vergleich zu Schalterraum 1 ist eine ruhige Arbeitsatmosphäre gegeben.

2.3) Die Betreuung des Kunden

Um Menschen mit Behinderungen die Zuweisung zum barrierefreien Serviceschalter garantieren zu können, musste die zentrale Frage geklärt werden, wie dem Kunden mit Unterstützungsbedarf die Bearbeitung seines Anliegens im barrierefreien Serviceschalter garantiert werden kann. Für diese Problematik konnte im Laufe der Diskussion mit dem Behindertenbeirat eine befriedigende Lösung gefunden werden:

- 1) Die Pforte dient als zentrale Anlaufstelle: Hier hat der Kunde die Möglichkeit, seinen speziellen Hilfsbedarf anzumelden, sodass der Pförtner dem Kunden den nächstmöglichen freien Bearbeitungsplatz in Schalterraum 2 reservieren sowie eventuell notwendige technische Unterstützungen veranlassen kann. Somit fällt der Kunde (auf eigenen Wunsch) aus dem allgemeinen Aufrufsystem heraus und erhält eine schnelle Bearbeitung im barrierefreien Schalter. Dieser Service kann auch an der Informationstheke des Bürgerbüros in Anspruch genommen werden.
- 2) Auf dem Weg zu Schalter 2 (bzw. bei Bedarf zum Warteraum) wird der Kunde vom Pförtner begleitet und unterstützt. Besteht Wartezeit wird der Mensch mit Behinderung zu einem separaten Wartebereich im Flur vor Schalterraum 2 begleitet und von dort aus durch den zuständigen Sachbearbeiter abgeholt.
- 3) Nach der Bearbeitung wird der Kunde vom jeweiligen Sachbearbeiter zur Pforte begleitet.

2.4) Aufrufsystem

Menschen mit Behinderungen müssen die Möglichkeit haben zu wählen, ob sie den speziellen Service für sich in Anspruch nehmen möchten oder nicht. Wenn sie sich in das ganz normale System einreihen wollen, muss gewährleistet werden, dass auch diese Möglichkeit so barrierefrei wie möglich gestaltet wird. Deshalb müssen weiterhin Überlegungen angestellt werden, wie der Weg zum Bürgerbüro, das Wartemarken- und Aufrufsystem sowie das eigenständige Auffinden des zugewiesenen Schalters, verändert werden müssen, damit man den Menschen mit Behinderungen gerecht wird.

Da Menschen mit Behinderungen frei wählen können, welchen Weg sie nehmen, ist es unabdingbar, dass beide Möglichkeiten gewährleistet werden und diese sind auch von ihrer Wichtigkeit, der barrierefreien Gestaltung her, gleich zu setzen.

3) Das Konzept

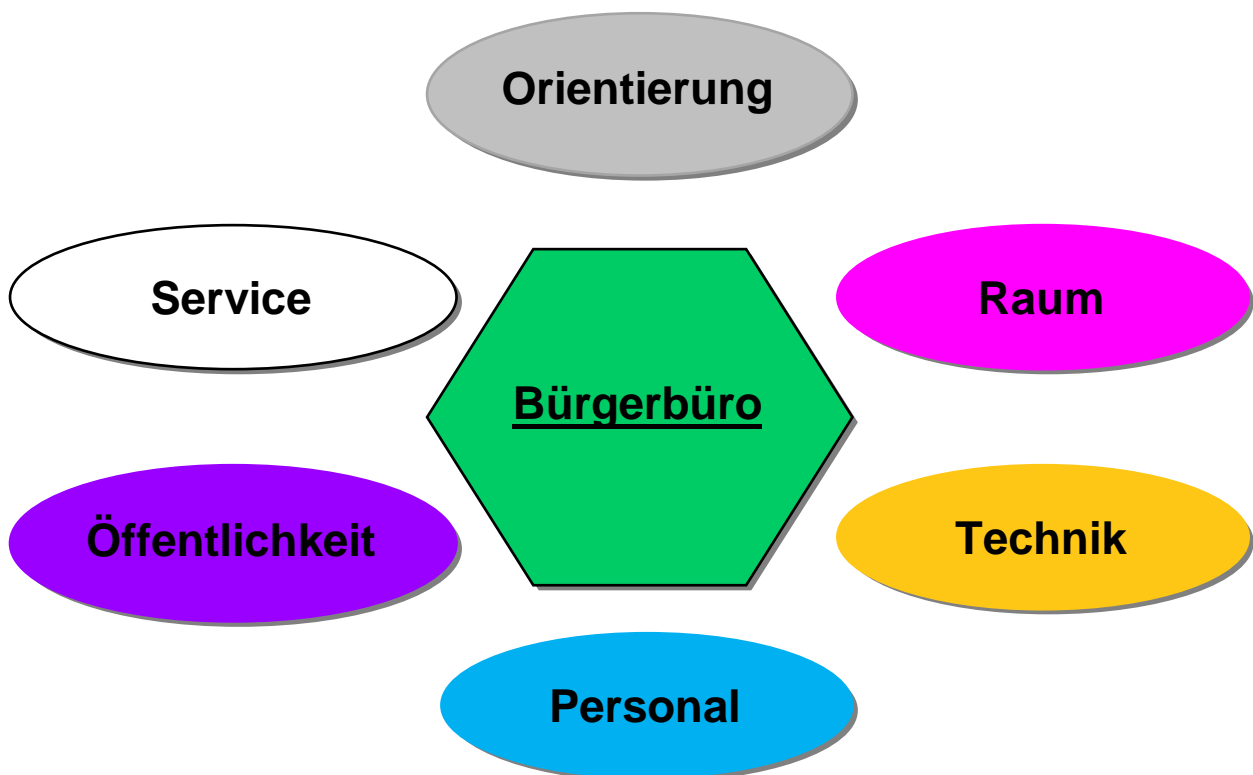
3.1) *Sicherheit*

Ein Sicherheitssystem in Form eines Gefahrenalarms ist im Rathaus Mitte derzeit nicht vorhanden. Da es sich in diesem Punkt um die Sicherheit für Leib und Leben handelt, wäre es zu überdenken ein Sicherheitssystem zu installieren.

Für den Bereich der Menschen mit Hörschädigung muss dabei an visuelle Alarmsignale in Form von Signalleuchten gedacht werden. Für Menschen mit einer Sehschädigung bedarf es einer akustischen Unterstützung der Signalleuchten. Insbesondere in Räumen, in denen sich Menschen alleine aufhalten (Toilette) müssen Signalleuchten gut sichtbar und hörbar angebracht werden. Es sollte gewährleistet sein, dass alle Menschen eine Gefahr durch ein Alarmsignal wahrnehmen können ohne auf fremde Hilfe angewiesen zu sein.

3.2) *Konzeptbausteine – Übersicht*

Die fachrichtungsübergreifenden Aspekte eines barrierefreien Serviceschalters lassen sich in sechs Konzeptbausteine gliedern, die dem Schaubild zu entnehmen sind und ferner in ihren Prioritäten explizit erläutert werden.



3.4) *Prioritäten des Konzepts – Erläuterungen*

Priorität 1

Personal

Um den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen gerecht werden zu können, gehört eine ausführliche Schulung des Personals zu den primären Aufgaben auf dem Weg zu einem barrierefreien Bürgerbüro Mitte. Dabei wäre es wünschenswert neben der Schulung der Mitarbeiter des Bürgerbüros Mitte einzelne Vertreter der verbleibenden Bürgerbüros zu schulen, um auch hier Barrierefreiheit anzubahnen. Unbedingt bedacht werden sollten hierbei die folgenden Aspekte für die jeweiligen Fachbereiche.

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Die Grundlage für ein gelingendes Gespräch zwischen Sacharbeiter und Kunde ist die Kommunikation. Wichtig für den Bereich der Menschen mit Hörschädigung sind folgende Aspekte:

Verhalten:

- Blickkontakt muss gehalten werden.
- Gesicht und Mundbild müssen gut sichtbar sein.
- Der Abstand zum Gesprächspartner darf nicht zu groß sein.
- Eine gute, aber natürliche Gestik und Mimik muss beherrscht werden.
- Der Sachbearbeiter darf sich nicht permanent abwenden.

Sprache:

- sprechen in kurzen Sätzen
- Verwendung einer einfachen Sprache
- möglichst wenige Fremdwörter
- deutliches und langsames Sprechen
- keine Überartikulation
- visuelle Unterstützung durch Schrift und Bild

Um die Schwierigkeiten von Menschen mit einer Hörschädigung zu verdeutlichen, sind kurze Informationen über Hörschädigung und Gehörlosigkeit hilfreich. Hierfür

sollten Hörbeispiele und Grafiken eingesetzt werden, um dem Personal das Hören mit Hörschädigung erfahrbar und anschaulich zu machen.

Des Weiteren ist eine Einführung in den richtigen Umgang mit der Höranlage und dem Dolmetschersystem Telesign von Bedeutung. Möglich hierzu wäre auch eine kurze Information über Gebärdensprache, um Hemmungen gegenüber gebärdenden Menschen vorzubeugen.

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Ein wesentlicher Bestandteil der Personalschulung sollte die Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Bedürfnisse von Menschen mit einer Sehschädigung darstellen.

Als sehr eindrücklich hat sich dabei die Selbsterfahrung mittels Simulationsbrillen erwiesen, worüber ein Einblick in die Auswirkungen unterschiedlicher Seheinschränkungen gewonnen werden kann. Dabei ist es wirkungsvoll, wenn das Personal selbst in der Rolle der Kunden sämtliche Abläufe innerhalb des Bürgerbüros durchschreitet und dabei mögliche Schwierigkeiten von Menschen mit Sehschädigungen erfährt. Auf diese Weise wird das Personal eindrücklich für die Situation der Kunden und notwendige Hilfestellungen sensibilisiert. Eine begleitende schriftliche Kurzinformation über häufige Augenerkrankungen ist gleichzeitig wünschenswert.

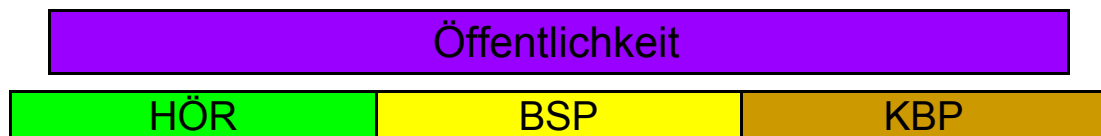
Da das Personal für die sichere Begleitung der Kunden mit einer Sehschädigung zu Schalter 2 verantwortlich ist, sollte des Weiteren eine Einführung in die zu beachtenden Techniken der sehenden Begleitung erfolgen. Generell gilt es Hemmungen im Umgang mit Menschen mit einer Sehschädigung abzubauen und möglicherweise vorherrschenden Vorurteilen durch Aufklärung entschieden entgegenzuwirken.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Auch aus körperbehindertenspezifischer Perspektive ist eine Schulung des Personals von eminenter Bedeutung. Hierbei stellt es das zentrale Ziel dar, ein Gefühl für die Realität und Wahrnehmung eines Menschen mit körperlichen Behinderungen zu erlangen, um unangenehme Begegnungen verhindern zu können. Erreichbar ist dies durch

- Eigenerfahrungen: so kann beispielsweise die Erfahrung einer Stadttour im Rollstuhl wichtige Denkanstöße bieten.

- Ein Einblick in verschiedene charakteristische Schädigungsbilder und die jeweiligen Unterstützungsbedürfnisse Betroffener kann nützlich sein.
- Die Beschäftigung mit körperbehindertenpädagogischer Grundlagenliteratur kann dazu beitragen, ein unvoreingenommenes Menschenbild zu entwickeln und aktuelle Trends der Arbeit mit Menschen mit Körperbehinderung nachzuvollziehen.
- Durch verstärkten Kontakt mit Menschen mit Körperbehinderung kann die Unsicherheit im Verhalten gesenkt und beseitigt werden.



Um zu gewährleisten, dass der barrierefreie Serviceschalter genutzt werden kann, muss die Information über jenen Serviceschalter in die Öffentlichkeit getragen werden. Auf verschiedenen Internetseiten, beispielsweise der Seite der Stadt Karlsruhe, aber auch spezifische Seiten, die von Menschen mit Hörschädigung, Sehschädigung, Körperbehinderung vorwiegend genutzt werden, muss die Information über jenen Serviceschalter veröffentlicht werden. Auch in anderen Medien ist dies notwendig, da nicht alle Menschen das Internet nutzen.

Die Veröffentlichung sollte Folgendes enthalten:

- Informationen über den Standort des Schalters inklusive Anfahrtsbeschreibung
- Informationen über den Terminalschalter
- eine Kennzeichnung des barrierefreien Serviceschalters in den Stadtplänen der Stadt Karlsruhe



Um die Kommunikation zwischen Sachbearbeiter und Kunden mit Hörschädigung zu optimieren, sind folgende technische Hilfsmittel zu installieren:

IndukTiv Höranlagen:

- Diese Art der Höranlage ist für öffentliche Räume wie das Bürgerbüro am besten geeignet, da sie mit den meisten Hörgeräten und Cochleaimplantaten kompatibel ist.

- An der Pforte im Eingangsbereich und der Informationstheke des Bürgerbüros sollten Minihöranlagen installiert werden; am Schalter eine Raumanlage sowie zusätzliche Kopfhörer für Menschen mit leichter Hörschädigung, die keine Hörgeräte oder Cochleaimplantat tragen. Über Kopfhörer können sie die Sprache trotzdem verstärkt wahrnehmen. (Höranlagen werden von Akustikern installiert).
- Die induktiven Höranlagen sollten mit einem Symbol gekennzeichnet werden. Dafür ist das internationale Symbol für induktives Hören am besten geeignet:



(Quelle: <http://www.schwerhoerigen-netz.de/main/news.asp?inhalt=2007-29>)

Dolmetschersystem:

- Für gehörlose Menschen, die über Gebärdensprache kommunizieren, sollte die Möglichkeit des Dolmetschens zur Verfügung stehen.
- Der Tess Relay-Dienst bietet die Möglichkeit, mit Telesign über das Internet einen Dolmetscher zu nutzen und mit diesem über einen Monitor zu kommunizieren. Der Dienst ist jederzeit erreichbar.
- Um die Kommunikation mit dem Dolmetschersystem zu optimieren und jedem Mensch die Möglichkeit zu bieten die Gebärdensprache gut zu erkennen, sollte sie über eine möglichst große Darstellung (großer Monitor) erfolgen.

Aufrufsystem akustisch und visuell

- Das Aufrufsystem im Wartebereich sollte für Menschen mit Hörschädigung unbedingt akustisch und visuell funktionieren. Dies ist derzeit schon vorhanden und sollte weiter beibehalten werden. Zudem sollte das Aufrufsystem von jedem Sitzplatz aus gut sichtbar sein.

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Beleuchtung

Falsch konzipierte Beleuchtung kann gefährliche Barrieren erzeugen, gut durchdachte Beleuchtung dagegen vorhandene Barrieren entschärfen. Menschen mit einer Sehschädigung sind auf möglichst hohe Leuchtdichtekontraste angewiesen:

- Die Beleuchtungsgüte für Büroarbeiten wird mit 250 – 500 lx angegeben.
- Die Leuchtdichteverteilung muss gleichmäßig und blendfrei sein, um eine Direktblendung oder eine lange Schattenbildung zu vermeiden.
- Je wichtiger die Information ist, desto größer muss die Helligkeit sein.
- Die Beleuchtung (vor allem an Informationstafeln) muss so angebracht sein, dass man nicht durch ein nahes Herantreten einen Schatten auf die Information wirft und dadurch die Kontraste verschlechtert werden.

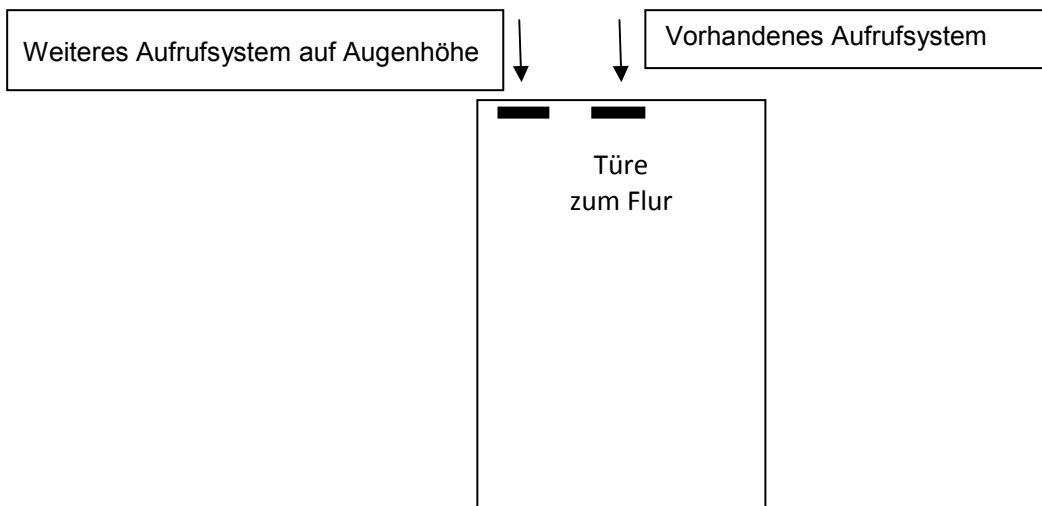
Wartemarkenspender

Zur eigenständigen Nutzung des Wartemarkenspenders von Menschen mit einer Sehbehinderung muss dieser entsprechend verändert werden:

- Er muss sich farblich besser von der Wand abheben (im Moment grau auf weiß, besser wäre schwarz auf weiß).
- Der Bedienknopf muss rot markiert werden.
- Die Aufschriften sind zu vergrößern.
- Er muss an einem günstigeren Ort positioniert werden (im Moment hinter den Regalen mit Informationsblättern versteckt).

Aufrufsystem

Da das Aufrufsystem im Moment über der Tür hängt, ist eine Annäherung, um die Zahlen besser lesen zu können, nur bedingt möglich. Ein weiteres Aufrufsystem muss auf Augenhöhe angebracht werden. Akustische Unterstützung ist bereits vorhanden und sehr wichtig.



Körperbehindertenspezifische Aspekte

Um Menschen mit körperlichen Einschränkungen beispielsweise die Bearbeitung von Formularen zu ermöglichen, sind besonders bei der Wahl der Arbeitstische bestimmte technische Notwendigkeiten zu beachten:

- So müssen die Arbeitstische komplett unterfahrbar gestaltet sein, um einem Rollstuhlfahrer die Erreichbarkeit der Schreibflächen zu gewährleisten.
- Auch müssen diese Schreibflächen sowohl vertikal, als auch horizontal verstellbar sein, um Menschen unterschiedlicher körperlicher Voraussetzung eine bestmögliche Arbeitsposition zu ermöglichen

Raum

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

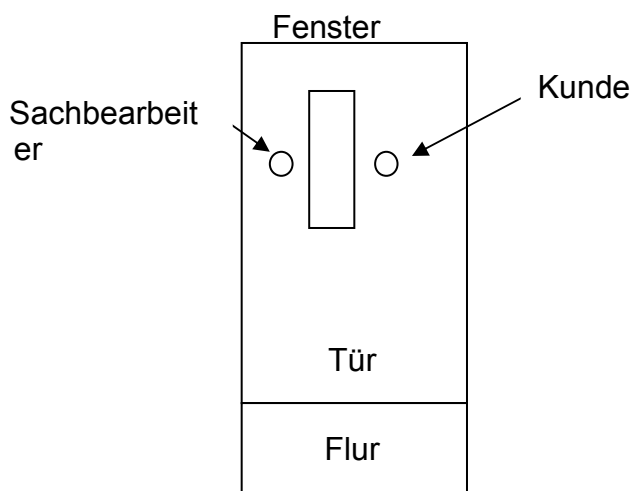
Menschen mit einer Hörschädigung sind verstärkt darauf angewiesen das Mundbild ihres Gesprächspartners zu sehen. Dafür sind die Lichtverhältnisse in einem Raum von Bedeutung.

An Schalter 2 sollte der Sachbearbeiter daher nicht direkt vor dem Fenster sitzen, so dass das Licht von hinten kommt und der Kunde ihn schlecht sieht. Die Position der Sitzplätze sollte so ausgewählt werden, dass der Mensch mit Hörschädigung den Sachbearbeiter frontal gut sieht, kein Gegenlicht vom Fenster hat und das Mundbild des Sachbearbeiters nicht durch Schatten verdeckt wird. Wichtig ist hierbei zu beachten, dass auch für Menschen im Rollstuhl noch genug Platz zum Rangieren bleibt.

Denkbar sind beispielsweise folgende Sitzplatzpositionen:

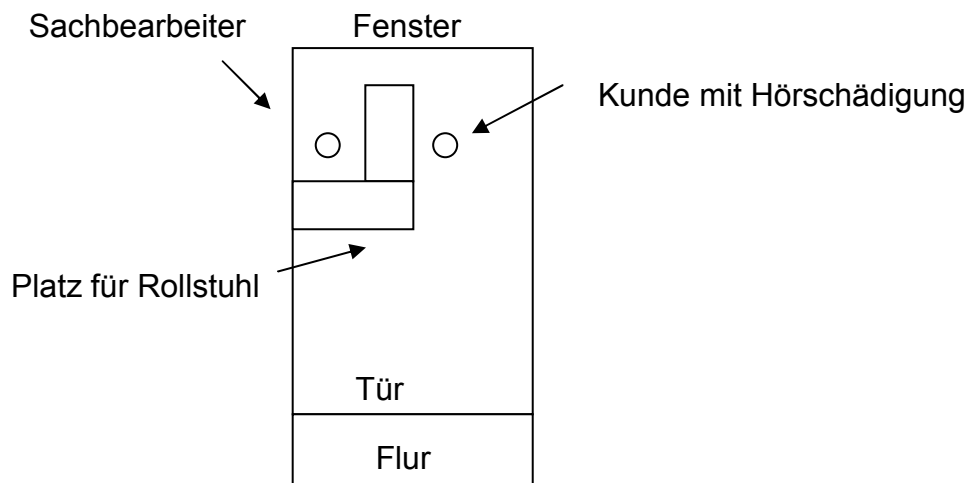
Variante 1:

Bei dieser Sitzplatzvariante ist zu prüfen, ob ein Mensch im Rollstuhl genug Platz hat, um an den Kundensitzplatz zu fahren und zu rangieren.



Variante 2:

Bei dieser Variante können zwei Sitzplätze angeboten werden; ein Platz für Menschen mit Hörschädigung, um Gegenlicht zu vermeiden; ein weiterer Platz für Menschen im Rollstuhl, um leichtes Rangieren und einen kurzen, direkten Weg zu ermöglichen.



Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Sitzordnung

Schalter 2 ist momentan so ausgestattet, dass der Kunde mit Blick zum Fenster sitzt. Sehr viele Menschen mit einer Sehschädigung sind stark blendempfindlich, weshalb eine Veränderung der Sitzordnung notwendig wird. Dabei stimmen die Vorstellungen bezüglich einer veränderten Sitzordnung mit den obigen Darstellungen überein (siehe hörgeschädigtenspezifische Aspekte).

Kontrastreiche Stühle

Zur Erleichterung der Orientierung muss sich der Sitzplatz für Menschen mit einer Sehschädigung von dem Bodenbelag, Schreibtisch und der Wand stark abheben, damit dieser leicht und schnell aufgefunden werden kann. Von kontrastreichen Kissen ist aus hygienischen Gründen abzuraten.

Veränderungen am Arbeitsplatz (Schalter 2)

Folgende Aspekte müssen bei der Gestaltung des Arbeitsbereiches an Schalter 2 berücksichtigt werden:

- Auf dem Schreibbrett sollte eine **rutschfeste Unterlagen** aufgelegt werden, welche Menschen mit einer Sehschädigung das Ableisten ihrer Unterschrift erleichtert.
- Aufgrund der auf den Formularen nur schlecht sichtbaren Unterschriftenfelder sollte eine **Unterschriftenschablone** am Schalter vorhanden sein, damit die jeweiligen Sachbearbeiter diese als Hilfe direkt auf das Feld des Formulars auflegen können.
- Das am Schreibtisch befestigte Schreibbrett ragt in den Sitzbereich hinein ohne dass es besonders gekennzeichnet ist. Zur Hervorhebung empfiehlt es sich an der Kante **kontrastreiche Randmarkierungen** anzubringen, um der Gefahr dieses zu übersehen entgegenzuwirken.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Für Menschen mit körperlichen Einschränkungen sind spezielle räumliche Anpassungen von zentraler Bedeutung, um einen uneingeschränkten Zugang zu allen Bereichen des Bürgerbüros gewährleisten zu können. Aufgrund dessen kann die Umgestaltung des Bürgerbüros zu einem körperbehindertengerechten Serviceschalters hauptsächlich durch bauliche Maßnahmen erreicht werden:

- Die Infotheke im Foyer muss niedriger positioniert und ausgeschildert werden, um den Blickkontakt und die Anmeldung eventueller Bedürfnisse zu ermöglichen.
- Schwellen im Bereich des Bürgerbüros sind zu beseitigen, um eine reibungslose und angenehme Fortbewegung auch für Rollstuhlfahrer zu gewährleisten.
- Der Handlauf an der Eingangsrampe ist auf beiden Seiten um ca. 20 cm. zu verlängern, sodass dieser auch infolge der Steigung zu Hilfe genommen werden kann.
- Im Warteraum ist freier Raum für wartende Rollstuhlfahrer zu schaffen.

- Einige Stühle im Wartebereich sind durch Kissen zu erhöhen, um Menschen unterschiedlicher Körpergröße trotz der relativ niedrigen Stühle eine angenehme Sitzposition zu bieten sowie das Aufstehen zu erleichtern.
- Alle Stühle im Wartebereich sind mit Armlehnen zu versehen.
- Alle Schalter müssen mit Halteeinrichtungen für Gehhilfen versehen werden.



Menschen, die den Service durch den Erstansprechpartner an der Pforte nicht nutzen wollen, sollten dennoch die Möglichkeit haben, Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Da es für viele Menschen Überwindung kostet, um Unterstützung zu bitten, sollte dieser Hemmschwelle entgegengewirkt werden. Hierfür sollte eine Liste mit möglichen Unterstützungsangeboten an der Pforte sowie an der Infotheke ausliegen. Jeder Kunde sollte von einem Sacharbeiter auf diese Liste hingewiesen werden. Der Kunde kann somit erwünschte Unterstützung auf der Liste ankreuzen und dies wird dann vom Sacharbeiter an der Pforte bzw. an der Information an den Sacharbeiter im Schalter weitergegeben. Auch auf der Internetseite des Bürgerbüros sollte diese Liste zu finden sein. Die Liste sollte unbedingt Folgendes enthalten:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ich fahre mit dem Rollstuhl und benötige Begleitung im Gebäude. <input type="checkbox"/> Ich habe eine Sehschädigung und benötige Unterlagen in Großdruck. <input type="checkbox"/> Ich bin gehörlos und benötige einen Dolmetscherservice für DGS <input type="checkbox"/> Ich habe eine Hörschädigung und möchte über Schrift kommunizieren. <input type="checkbox"/> Ich trage ein Hörgerät/CI mit T-Spule und möchte die IndukTive Höranlage nutzen. <input type="checkbox"/> Ich habe eine Hörschädigung und möchte die Höranlage über Kopfhörer nutzen. |
|---|

Ein weiterer Aspekt im Bereich Service ist ein barrierefreier Zugang zu allen Informationen der Internetseite. Dieser sollte von einem Experten für barrierefreies Internet soweit nötig optimiert werden.

Auf der barrierefreien Internetseite des Bürgerbüros sollte folgender Service angeboten werden:

- Möglichkeit einen Termin für den Terminalschalter zu vereinbaren; am besten über einen gut sichtbaren Button, der direkt dort hin führt. Die Terminvereinbarung muss über Telefon, E-Mail oder Fax möglich sein.
- Zudem die Information über die Möglichkeit zusätzlich Unterstützung anzufordern, d.h. die Unterstützungsangebote des Bürgerbüros müssen hier aufgelistet werden.
- Die Internetseite muss einen Hinweis darauf enthalten, dass es einen Erstansprechpartner an der Pforte gibt, mit der Möglichkeit das Wartemarkensystem zu umgehen und mit Unterstützung zum Schalter begleitet zu werden.
- Für Menschen mit einer Hörschädigung sollten Gebärdenvideos vorhanden sein.

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Vergrößerung der Formulare

Die standardisierten Formulare des Bürgerbüros sind in einer sehr kleinen Schriftgröße geschrieben, was es Menschen mit einer Sehschädigung nahezu unmöglich macht diese zu lesen. Um ihnen dennoch die Möglichkeit zu geben vor der Tätigung ihrer Unterschrift das Formular gegenlesen zu können, sollte das Angebot bestehen, das Formular vorab auf eine DIN A3 Größe groß zu kopieren, um dadurch eine entsprechende Schriftvergrößerung zu erreichen. Weiter sollte die Möglichkeit bestehen, dieses Formular auch mit nach Hause zu nehmen, damit die Menschen sich dieses dort Daheim mit der Sprachausgabe vorlesen lassen können.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Um auch Menschen mit schwersten körperlichen Beeinträchtigungen in die Lage zu versetzen, von ihrem Wohnort aus Produkte des Bürgerbüros Karlsruhe in Anspruch nehmen zu können, ist es enorm wichtig, einen Heimservice zu bieten; dieser Service kann mithilfe eines „mobilen Bürgerbüros“ gestellt werden:

- Hierzu werden einerseits diverse Geräte (Laptop, portabler Drucker usw.),
- ein zur Verfügung stehendes Dienstfahrzeug,
- sowie eine hierfür verantwortliche Servicekraft benötigt.

Orientierung

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Um jedem Menschen zu ermöglichen ohne fremde Hilfe den Weg in das Bürgerbüro zu finden, sollte dieser gut ausgeschildert sein. Im Eingangsbereich des Rathauses sollte ein Hinweisschild in gut sichtbarer Größe und zentraler Lage angebracht werden. Auf dem Schild sollte „Bürgerbüro“ stehen und durch einen Pfeil die Richtung gewiesen werden.



Bürgerbüro

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Beschilderung

Um sich selbstständig orientieren zu können, muss man auf eine ausreichende Beschilderung im ganzen Bürgerbüro zurückgreifen können. Diese fängt bereits vor dem Rathaus mit einer Vergrößerung der Hausnummer an. Zudem muss die Pforte besser gekennzeichnet werden, da diese eine zentrale Anlaufstelle für Menschen mit Behinderungen ist. Weiter gehört eine ausreichende Beschilderung der Toiletten in diesen Bereich.

Bei der Beschilderung sollten folgende Aspekte beachtet werden:

- Da Menschen mit einer Sehschädigung in der Regel näher an Beschilderungen herantreten müssen, um die Informationen aufzunehmen, sollten alle Schilder auf Augenhöhe positioniert sein.
- Die Schilder sollten zentral positioniert sein.
- Die Schrift sollte
 - stark kontrastierend (schwarz auf weiß),
 - ohne Serifen (z. B. Arial, Verdana) und
 - in ausreichenden Schriftgröße sein.
- Ebenfalls sollten die Schilder mit Brailleschrift (Schriftgröße: 2cm; Höhe: 1 – 2mm) versehen werden.

Kontrastreiche Markierungen

Die Wahrnehmung von Kontrasten ist die Voraussetzung für das Sehen. Nur wenn sich ein Sehobjekt infolge einer Helligkeits- und/oder Farbdifferenz von seiner Umgebung unterscheidet, wird es überhaupt wahrnehmbar. Kontrastreiche Markierungen sind von besonderer Bedeutung, bei

Treppen:

- Die Markierung aller Treppenstufen und Vorderkanten ist notwendig → die ca. 4 cm breite Markierung sollte mit einem Material gezogen werden, das in der Leuchtdichte zum Stufenbelag stark kontrastiert.
- Die Markierungen sollten jeweils bis zur Stufenkante reichen und über die gesamte Stufenbreite verlaufen.
- Treppenantritt und –austritt sollten durch Aufmerksamkeitsfelder markiert werden.

Glastüren:

Stellen eine Unfallursache dar, weshalb Elemente zum Schutz aufgebracht werden müssen. Diese müssen

- großflächig sein,
- sowohl in Augen- als auch Kniehöhe vorhanden sein,
- beim Begehen von außen nach innen und von innen nach außen starke Kontraste gegenüber dem jeweiligen Hintergrund aufweisen,
- mit 2 Farben gebildet werden, die stark zueinander kontrastieren,
- eine Mindestgröße von 8 cm haben.

Bei Glastüren kommt es oft zu Spiegelungen, welche stark blenden und unangenehm sind, weshalb auf die Verwendung von entspiegeltem Glas zu achten ist.

Bodenleitsystem

Damit auch blinde Menschen die Möglichkeit haben alleine zum Bürgerbüro zu gelangen und sich dort zurechtfinden, werden Bodenleitsysteme

- im Außenbereich (S-Bahn zum Eingang des Rathauses) und
- vom Eingang bis zur Pforte benötigt, um hier seinen Unterstützungsbedarf anzumelden.

Priorität 2

Raum

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Durch Störschall wird Menschen mit Hörschädigung die Kommunikation erschwert. Um Störgeräusche zu minimieren und die Akustik in den Räumen des Bürgerbüros zu verbessern, sollten raumakustische Maßnahmen ergriffen werden. Dafür sollten die Räume zunächst von einem Raumakustiker vermessen werden, um zu erfahren welche Maßnahmen notwendig sind. Für die Umsetzung der raumakustischen Maßnahmen sind Experten für sensorisch barrierefreies Bauen heranzuziehen. Raumakustische Maßnahmen sind:

- Vorwiegend schallabsorbierende Materialien: wenig harte Oberflächen verwenden (Polstermöbel, Vorhänge).
- Schallabsorbierende Unterdecke (besonders in hohen Räumen).
- Schallabsorbierende Wände.
- Teppichboden.
- Schallschutzfenster.

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Schalter 1 und 3:

Neben der Nutzung des barrierefreien Serviceschalters unter Begleitung eines Sachbearbeiters besteht für Menschen mit einer Sehschädigung weiterhin die Möglichkeit, den Weg über das Wartemarkensystem zu wählen und infolgedessen einem beliebigen Schalter zugeteilt zu werden. Daher sollten Schalter 1 und 3, wie bereits unter Priorität 1 (Raum) erläutert, umgestaltet werden:

- Die Schreibtische sind mit rutschfesten Unterlagen zu versehen.
- Auch sollten die Schreibtische über kontrastreiche Randmarkierungen verfügen.
- Unterschriftensablonen sollten zur Verfügung stehen.

Kontrastreiche Stühle (Wartebereich)

Um eine bessere Orientierung im Wartebereich zu gewährleisten und um mögliche Gefahrenquellen zu beseitigen, ist die Anschaffung eines kontrastreichen Mobiliars (Stühle), welches sich sowohl farblich ausreichend von dem Bodenbelag als auch von der Wand abhebt, notwendig.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Um Menschen trotz einer Körperbehinderung eine weitgehend selbstständige Inanspruchnahme verschiedener Produkte des Bürgerbüros zu ermöglichen, sind weitere räumliche Anpassungen vonnöten:

- Die Infotheke im Bürgerbüro muss niedriger positioniert werden, um dem Kunden den Blickkontakt mit dem Sachbearbeiter zu ermöglichen.
- Außerdem sollte die Theke komplett unterfahrbar und mit einer vertikal und horizontal verstellbaren Schreibfläche versehen sein, um bereits an der Anmeldung Formulare u. Ä. ausfüllen zu können.
- Der Wartemarkenspender ist auf einer Höhe von ca. 90 cm. anzubringen, um einem Rollstuhlfahrer ebenfalls die selbstständige Anmeldung für einen Serviceschalter zu ermöglichen.

Orientierung

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Die Toiletten und Behindertentoiletten müssen im Bürgerbüro ausreichend und gut beschildert werden.

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Handläufe

Kontrastreich hervorgehobene Handläufe können Menschen mit einer Sehschädigung auf Treppenläufe aufmerksam machen und bieten damit eine Orientierungshilfe. Des Weiteren stellen sie eine wichtige Hilfestellung bei der Treppennutzung dar. Daher ist es notwendig sowohl die Handläufe entlang der Rampen im Außenbereich als auch die Handläufe der Treppen im Innenbereich unter der Berücksichtigung der folgenden Aspekte zu erneuern bzw. zu verändern:

Handläufe (Außenbereich):

- Die Handläufe sollten sich **farblich kontrastierend** von der Mauer abheben. Dies kann entweder durch eine komplette farbliche Umgestaltung des Handlaufs oder durch die Anbringung kontrastreicher Linien erreicht werden.
- Am unteren Ende der Handläufe sind **taktile Markierungen** in Brailleschrift/erhabener Reliefschrift (Schriftgröße: 2 cm; Höhe: 1 - 2 mm) mit dem Hinweis „Rathaus - Bürgerbüro“ anzubringen.
- Die Handläufe sollten oben / unten bis maximal zum jeweiligen Mauerende **verlängert** werden, um das Ende der Rampe zu signalisieren. Die Handlaufverlängerungen sollten jedoch nicht über das Mauerende hinausreichen, da sonst eine weitere Barriere geschaffen werden würde.
- Die Handläufe sollten in einem **ausreichenden Abstand** von der Mauer befestigt sein (5 cm).
- Die Befestigungskonsolen müssen sich bei einer Erneuerung weiterhin **unterhalb** des Handlaufs befinden.

Handläufe (Innenbereich):

- Die Handläufe am Treppenaufgang zu den Toiletten müssen **fortlaufend** an der Wand entlang bis zum Toiletteneingang weitergeführt werden, damit ein ununterbrochenes Tasten möglich ist.
- Am unteren Ende der Handläufe sind **taktile Markierungen** in Brailleschrift/erhabener Reliefschrift (Schriftgröße: 2 cm; Höhe: 1 - 2 mm) mit dem Hinweis auf das Stockwerk/die Toiletten anzubringen.

Piktogramme (Toiletten)

Die vorhandenen Piktogramme im Toilettenbereich sollten taktil erhaben gestaltet werden, um Menschen mit einer Sehschädigung ein gegebenenfalls notwendiges taktileres Erfassen zu ermöglichen. Dabei ist es zu überlegen die vorhandenen Symbole durch ein erhabenes D (Damen) und ein erhabenes H (Herren) zu ersetzen, da dies zu einer vereinfachten eindeutigen Unterscheidung beiträgt.

Um ein Ertasten zu ermöglichen sollte die Beschilderung auf der linken Seite angebracht werden. So ist gewährleistet, dass der dort künftig endende Handlauf einen direkten Zugriff auf das Piktogramm ermöglicht.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Um den Kunden des Bürgerbüros die Möglichkeit zu geben, sich optimal im Rathausgebäude zurechtzufinden, ist es notwendig die Orientierungstafel im Foyer zu verändern:

- So ist es notwendig, alle wichtigen Räumlichkeiten in dieser Tafel zu kennzeichnen.
- Außerdem muss diese Tafel niedriger positioniert werden, sodass die Orientierung auch aus niedriger Position möglich wird.

Service

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Um den Kunden des Bürgerbüros zu ermöglichen, sich vorab über Formulare zu informieren, diese auszudrucken und auszufüllen, sollten diese im Internet als PDF-Dateien erhältlich sein. Dies ist derzeit schon der Fall und sollte beibehalten werden. Da die Formulare oft schwer verständliche Sprache enthalten, sollten zusätzlich Erläuterungen zum Ausfüllen der Formulare in einfacher Sprache vorhanden sein. Somit können sich die Kunden auf den Ablauf und mögliche Fragen vorbereiten. Die Broschüren über die einzelnen Produkte des Bürgerbüros sollten überarbeitet werden. Sie sollten sprachlich vereinfacht und übersichtlicher gestaltet werden.

So sollten sie

- einfache, kurze Sätze enthalten,
- Fremdwörter vermeiden,
- nicht zu viel Text enthalten,
- in großer Schrift gehalten und
- übersichtlich gegliedert sein.

Für die Kommunikation zwischen Sachbearbeiter und Kunde ist es weiterhin hilfreich Übersichtskarten für die einzelnen Produkte nutzen zu können. Diese Karten sollten ein Bild oder Symbol des Produktes und eine stichwortartige Auflistung der einzelnen Arbeitsschritte bzw. Gegenstände, die benötigt werden, enthalten. Diese Karten können von den Sachbearbeitern eingesetzt werden, wenn die Kommunikation trotz anderer Hilfsmittel nur schwer möglich ist. Da nicht vorausgesetzt werden kann, dass alle Menschen Schriftsprache beherrschen, sollten zusätzlich Bilder vorhanden sein. Beispiel: Personalausweis

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Zahlenverzeichnis für die Informationsblätter

Das Auffinden von einem gewünschten Informationsblatt ist sehr schwer, da diese in der Regel sehr klein gedruckt sind. Eine Möglichkeit zur Erleichterung wäre ein Zahlenverzeichnis anzubringen und die Informationsblätter jeweils mit den entsprechenden Zahlen zu beschriften.

Vergrößerung der Informationsblätter

Um die Informationsblätter auch für Menschen mit einer Sehschädigung zugänglich zu machen, könnten diese auf DIN-A 3 groß kopiert werden

Mobiler Schalter

Für blinde oder hochgradig sehbehinderte Menschen, die keinerlei Begleitung haben und denen es nicht möglich ist, eigenständig den Weg zum Bürgerbüro zu bewältigen, ist ein mobiler Schalter, unabdingbar.

Technik

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Tischbeleuchtung

Eine gute Beleuchtung stellt für Menschen mit einer Sehschädigung eine wesentliche Hilfe dar und verbessert das funktionelle Sehen oft erheblich. Daher ist es ratsam den Arbeitsplatz an Schalter 2 mit einer geeigneten Tischbeleuchtung auszustatten, um eine gute Ausleuchtung des Schriftguts zu gewährleisten.

Aufrufsystem

Damit für Menschen mit einer Sehschädigung ebenfalls ein weitestgehend barrierefreier Weg über das Wartemarkensystem gewährleistet wird, empfiehlt es sich das sich im Wartebereich befindende Aufrufsystem durch eine akustische Schalter- und Nummerbenennung (z.B. Schalter 1 – Nummer: 30) zu ergänzen.

Priorität 3

Service

HÖR

BSP

KBP

Damit Menschen mit Behinderungen bereits im Vorfeld einen barrierefreien Weg zum Schalter suchen und sich mit den Räumlichkeiten vertraut machen können, ist das Einrichten eines virtuellen Rundgangs auf der Bürgerbüro-Internetseite denkbar. Weiter kann dadurch die Hemmschwelle gesenkt werden, auch alleine dort hin zu gehen.

Um Menschen mit Körperbehinderungen vor einem Besuch des Rathauses die Möglichkeit zu geben, sich über die räumlichen Voraussetzungen des Rathauses Karlsruhe Mitte zu erkundigen, besteht die Möglichkeit, auf der Internetseite diverse körperbehindertenspezifische Informationen (z.B. Breite von Türen u. Ä.) zu vermerken. Ein derartiger Service kann einem Menschen mit Körperbehinderung im Vorfeld des tatsächlichen Besuchs helfen, sich mit dem Gebäude vertraut zu machen und eventuelle Engstellen oder Probleme im Vorfeld absehen und umgehen zu können.

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Ein mobiler Schalter ist angedacht, bei welchem der Kunde den Bürgerbüro-Service von einem Sachbearbeiter zu Hause erhält. Dieser Aspekt bezieht sich auf mobil eingeschränkte Menschen.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Sowohl im Bereich des Bürgerbüros, als auch des Foyers liegen in Regalen verschiedene Formulare und Broschüren aus. Da die unterschiedlichen Formulare allerdings auf verschieden hohen Regalen verteilt sind, ist es einem Rollstuhlfahrer häufig nicht möglich, alle Materialien uneingeschränkt zu erreichen.

Um diese Problematik zu beseitigen ist es notwendig, die Formulare und Broschüren auf allen Regalen gleichmäßig zu verteilen, sodass es möglich wird, auf allen Regalen dieselben Formulare zu erhalten.

Technik

Hörgeschädigtenspezifische Aspekte

Menschen mit einer Hörschädigung sind verstärkt darauf angewiesen, das Mundbild ihres Gesprächspartners zu sehen. Dafür sind die Lichtverhältnisse in einem Raum von Bedeutung.

Demzufolge müssen die Lichtverhältnisse an der Pforte, an der Informationstheke und am Serviceschalter beachtet werden.

Dazu eignet sich eine spezielle Lampenbeleuchtung, die ein diffuses Licht erzeugt.

Für Menschen mit Hörschädigung, die weder Hörhilfen haben noch gebärdenspezifisch kompetent sind, eignet sich eine schriftliche Kommunikation über Monitore. Das Auslegen von Papier und Stift wäre eine weitere Alternative dazu.

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Ausreichende Darbietungszeit der eingeblendeten Informationen (Beamer)

Damit die eingeblendeten Informationen auch Menschen mit einer Sehschädigung zugänglich sind, bedarf es einer ausreichenden Darbietungszeit. Weiter sollte auf Laufschrift verzichtet werden.

Raum

Sehgeschädigtenspezifische Aspekte

Kontrastreiche Bedienelemente (Toilettenbereich)

Um das Auffinden der Bedienelemente innerhalb des Toilettenbereichs (1. Stock Rathaus) zu erleichtern, ist es anzuraten diese farblich kontrastierend (z.B. schwarz) zu gestalten.

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Derzeit ist der Boden des Bürgerbüros mit Teppichboden ausgelegt. Durch Reibung kann es schnell zu elektrischen Aufladungen kommen, welche sich besonders bei Rollstuhlfahrern häufig als leichte Stromstöße bemerkbar machen. Diese könnten durch das Verlegen eines antistatischen Bodenbelags verhindert werden. Da allerdings nicht feststellbar war, ob dieser antistatisch ist, muss der Boden von Experten auf diese Eigenschaften überprüft werden. Gegebenenfalls ist der derzeitige Bodenbelag durch antistatischen Teppichboden zu ersetzen.

Orientierung

Körperbehindertenspezifische Aspekte

Da die Beschilderung der Räume im gesamten Rathausgebäude ziemlich hoch angebracht ist, sind diese Kennzeichnungen speziell für Rollstuhlfahrer nur bedingt erkennbar. Aufgrund dessen ist es notwendig, eine deutlichere Kennzeichnung zumindest im Bereich des Bürgerbüros vorzunehmen: es wäre beispielsweise denkbar, zusätzlich zum Raumschild eine weitere Kennzeichnung der jeweiligen Zimmertür anzubringen.