# Barriere-Melder

Der Barriere-Melder ist eine städtische digitale Plattform. Dort besteht die Möglichkeit, Barrieren in der Stadt online zu melden. Die gemeldeten Barrieren werden anschließend an das zuständige Fachamt weitergeleitet, das sich um die Beseitigung kümmert.

**Handlungsfeld**
Mobilität

**Leitziel**
Die regionale Verkehrs- und Wegeinfrastruktur wird unter Einbeziehung der Bedarfe von Menschen mit Behinderungen weiterentwickelt.

**Operatives Ziel**
Menschen mit Behinderungen wird eine einfache digitale Möglichkeit geboten, um Barrieren zu melden, damit ihre Bedürfnisse direkt berücksichtigt werden.

**Querschnittsthemen**
Barrierefreiheit, Digitalisierung, Partizipation

**Ursprung der Maßnahme**
Stadt Bielefeld, Büro für Sozialplanung

**Welche Indikatoren für die Zielerreichung werden gesetzt?**
Im Monat werden 5 Barrieren gemeldet und in der Verwaltung bearbeitet.

**Wer muss mitmachen?**
- Verwaltung (Inklusionsplanung)
- Presseamt
- Lokale Presse
- Menschen mit Behinderungen

**Was braucht die Umsetzung und Durchführung?**
- Digitale Möglichkeit, Barrieren jeglicher Art in der Stadt online zu melden
- Forum mit Kommentarfunktion, Standort-Verlinkung und Bilderupload auf der Internetseite der Verwaltung
- Freigabe der Kommentare nach interner Prüfung
- Interne Weiterleitung der Barriere-Meldung an das zuständige Fachamt
- Öffentliche Antwort nach Prüfung des Fachamts zum jeweiligen Kommentar

**Welche Herausforderungen/ Grenzen sind aufgetreten? (Aufwand)**
- Barrierefreiheit des Meldesystems selbst (siehe Anhang: Checkliste_Barriere-Melder zu Hinweisen der barrierefreien Ausgestaltung)
- Technische und digitale Zugangsbarrieren sowie Unklarheiten darüber, was gemeldet werden kann
- Bearbeitungszeit & Rückmeldung

**Weiterführende Informationen**
- Bielefelder Barriere-Melder – Infoseite

- Bielefelder Barriere-Melder auf Beteiligung NRW
- Digitale Plattform hinter dem Barriere-Melder: Beteiligung NRW: Landesportal kostenlos für Kommunen

# Anhang

# Checkliste: Barriere-Melder

## Auf einen Blick

Mit einem Barriere-Melder melden Bürger*innen Barrieren online; die Verwaltung prüft, leitet an das zuständige Fachamt weiter und antwortet öffentlich. Vorbild ist der Bielefelder Barriere-Melder (Büro für Sozialplanung, Inklusionsplanung).

| Phase | Kernaufgabe | Federführung |
|---|---|---|
| 1 Vorbereitung | Auftrag, Zuständigkeit, Ressourcen klären | Inklusionsplanung |
| 2 Abläufe | Prüf-, Weiterleitungs- und Antwortweg festlegen | Inklusionsplanung mit Fachämtern |
| 3 Technik | Meldeplattform einrichten | Inklusionsplanung mit IT / Online-Redaktion |
| 4 Barrierefreiheit | Melder selbst barrierefrei machen und testen | Inklusionsplanung mit Menschen mit Behinderungen |
| 5 Start | Melder bekannt machen | Presseamt, lokale Presse |
| 6 Betrieb | Bearbeiten, antworten, auswerten | Inklusionsplanung mit Fachämtern |

## Phase 1: Vorbereitung und Auftrag

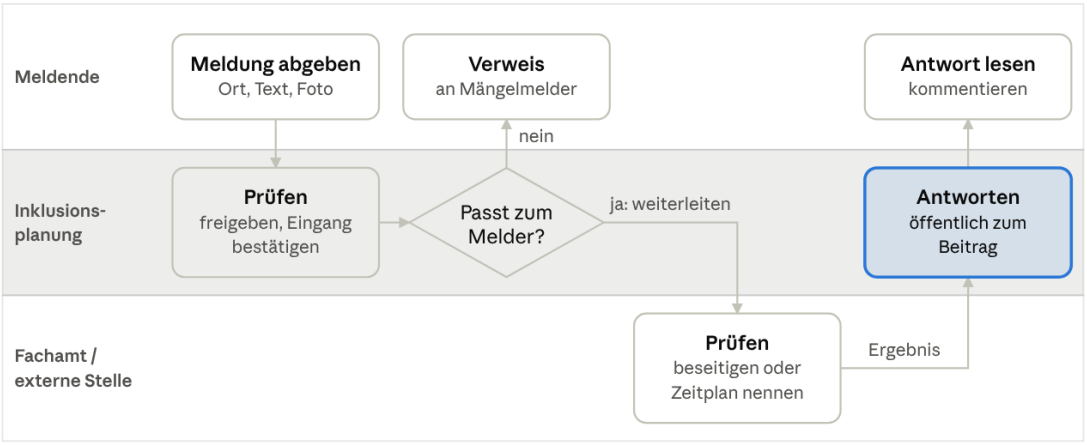
Vor dem Start braucht es einen klaren Auftrag, eine feste Zuständigkeit und Personalzeit für die laufende Bearbeitung.

- Federführende Stelle festlegen (in Bielefeld: Inklusionsplanung im Büro für Sozialplanung)
- Auftrag absichern, z. B. als Maßnahme im kommunalen Aktionsplan Inklusion
- Ziel und Indikator festlegen
- Festlegen, was gemeldet werden kann: bauliche, technische, digitale und kommunikative Barrieren sowie Hindernisse bei Veranstaltungen
- Umgang mit Meldungen außerhalb der kommunalen Zuständigkeit klären (z. B. private Geschäfte, Verkehrsunternehmen): weiterleiten oder Hinweis geben
- Personalzeit für Prüfung, Weiterleitung und Antworten einplanen
- Menschen mit Behinderungen und ihre Vertretungen (z. B. Beirat für Behindertenfragen, Selbsthilfe) von Anfang an einbinden
- Datenschutzbeauftragte*n früh beteiligen

## Phase 2: Abläufe in der Verwaltung

Jede Meldung braucht einen festen Weg von der internen Prüfung über das Fachamt bis zur öffentlichen Antwort – mit Fristen.

**Die Inklusionsplanung steuert jede Meldung bis zur öffentlichen Antwort**




Meldungen außerhalb des Themas gehen an den allgemeinen Mängelmelder; alle anderen laufen über das Fachamt zurück zur öffentlichen Antwort beim Beitrag.

- Interne Prüfung vor der Freigabe regeln: wer prüft, nach welchen Kriterien (verständlich, keine fremden personenbezogenen Daten wie Gesichter, Namen, Kfz-Kennzeichen, keine beleidigenden Inhalte)
- Zuständigkeitsliste erstellen: welche Art von Barriere geht an welches Fachamt (z. B. Straßen und Wege, Gebäude, Verkehr, Website/IT, Veranstaltungen)
- In jedem Fachamt eine feste Ansprechperson benennen
- Fristen vereinbaren für Freigabe, Weiterleitung und Antwort des Fachamts
- Vorgehen festlegen, wenn eine Barriere nicht sofort beseitigt werden kann: Begründung, Zeitplan oder Aufnahme in die Maßnahmenplanung
- Antwortbausteine in verständlicher Sprache vorbereiten
- Status jeder Meldung dokumentieren (eingegangen, freigegeben, beim Fachamt, beantwortet, beseitigt)

## Phase 3: Technische Plattform

Bielefeld baut kein eigenes System, sondern nutzt das Format „Mängelmelder“ auf Beteiligung NRW und verlinkt es von der städtischen Infoseite. Das Landesportal ist für Kommunen in NRW kostenlos, weil das Land es zentral finanziert (Land NRW).

- Plattform wählen: vorhandenes Beteiligungsportal (in NRW: Beteiligung NRW), bestehender Mängelmelder oder eigenes Formular auf der kommunalen Website
- Meldeformular mit Standort (Punkt auf Karte, Adresssuche oder aktueller Standort), Textbeschreibung und optionalem Foto einrichten

- Kommentar- und Bewertungsfunktion für andere Nutzer*innen aktivieren
- Moderation einstellen: Beiträge erst nach interner Prüfung freischalten, Moderator*innen dürfen personenbezogene Daten entfernen
- Öffentliche Antwortfunktion der Verwaltung pro Meldung nutzen
- Status für Meldungen festlegen (Bielefeld: Neu, In Bearbeitung, Geschlossen, Erledigt)
- Infoseite auf der kommunalen Website mit Erklärung, Beispielen und Link zum Melder anlegen
- Abgrenzung zum allgemeinen Mängelmelder klar benennen und beide gegenseitig verlinken
- Datenschutzhinweise und Hinweis „keine fremden personenbezogenen Daten in Text und Fotos“ einbinden
- Mobile Nutzung prüfen, damit Meldungen mit Foto direkt vor Ort möglich sind

## Phase 4: Barrierefreiheit des Melders selbst

Ein Melder, den Menschen mit Behinderungen nicht bedienen können, verfehlt sein Ziel, in Bielefeld ist dies die größte Herausforderung.

Anforderungen der BITV 2.0 bzw. der Landesverordnung (in NRW: BITNRW) prüfen

- Bedienung per Tastatur und Screenreader testen; Kontraste und vergrößerbare Schrift prüfen
- Standort auch als Text oder Adresse angeben lassen, nicht nur per Kartenklick
- Erklärung in Leichter Sprache und als Gebärdensprachvideo (DGS) anbieten
- Alternative Meldewege nennen: Telefon und E-Mail (in Bielefeld direkt auf der Meldeseite), ggf. persönlich in einer Beratungsstelle
- Meldung durch Assistenz oder Angehörige ausdrücklich zulassen
- Hürden wie Pflicht-Registrierung so gering wie möglich halten
- Vor dem Start mit Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen testen (Sehen, Hören, Motorik, Kognition)
- Erklärung zur Barrierefreiheit mit Feedbackmöglichkeit veröffentlichen

## Phase 5: Bekanntmachung und Start

Der Melder wirkt nur, wenn die Zielgruppe ihn kennt und weiß, was sie melden kann. Bielefeld begleitet ihn mit der Kampagne #keinbockaufbarrieren.

- Presseamt einbinden: Pressemitteilung, Social Media, Hinweis auf der Startseite
- Lokale Presse für Berichte zum Start und zu ersten Erfolgen gewinnen
- Multiplikatoren ansprechen: Beirat, Selbsthilfegruppen, Verbände, Beratungsstellen, Einrichtungen der Eingliederungshilfe

- Konkrete Beispiele zeigen: Stufen und steile Rampen, fehlende Ansagen im Aufzug, nicht barrierefreie Websites, fehlende Gebärdensprachdolmetschung bei Festen, fehlende Brailleschrift auf Speisekarten
- Infomaterial barrierefrei gestalten: Leichte Sprache, große Schrift, QR-Code zum Melder
- Regelmäßig über beseitigte Barrieren berichten, um zum Melden zu motivieren

## Phase 6: Betrieb, Rückmeldung und Wirkung

Im Betrieb entscheidet die Rückmeldung über das Vertrauen: Jede Meldung bekommt eine schnelle Eingangsantwort und später eine inhaltliche Antwort.

- Eingang laufend sichten; Bielefeld bestätigt Meldungen meist noch am selben Tag öffentlich
- Bei Rückfragen direkt Kontakt mit der meldenden Person aufnehmen
- Antworten externer Stellen (z. B. Verkehrsbetrieb, Geschäfte) einholen und öffentlich zur Meldung stellen
- Zwischenstand veröffentlichen, wenn die Beseitigung länger dauert
- Meldungen außerhalb des Themas freundlich an den richtigen Kanal verweisen (z. B. allgemeiner Mängelmelder)
- Indikator monatlich erfassen: Zahl der Meldungen, bearbeitet, beseitigt, Bearbeitungsdauer
- Realistischen Zielwert wählen und nach dem ersten Jahr anpassen
- Jährlich an Politik und Beirat berichten
- Erkenntnisse in Planungen übernehmen (Straßen, Gebäude, Spielplätze, Veranstaltungen)

## Herausforderungen und was hilft

| Herausforderung | Was hilft |
|---|---|
| Barrierefreiheit des Meldesystems selbst | Früh mit Betroffenen testen, Telefon und E-Mail als Alternative anbieten |
| Technische und digitale Zugangsbarrieren | Einfache Bedienung ohne Pflicht-Login, Standort per Adresse statt nur Karte, Meldung durch Assistenz zulassen |
| Unklar, was gemeldet werden kann | Konkrete Beispiele auf Info- und Meldeseite, klare Abgrenzung zum allgemeinen Mängelmelder |
| Bearbeitungszeit und Rückmeldung | Feste Ansprechpersonen in den Fachämtern, vereinbarte Fristen, Eingangsbestätigung am selben Tag, Zwischenstände |

## Beteiligte

| Wer | Rolle |
|---|---|
| Verwaltung (Inklusionsplanung) | Federführung, Prüfung, Freigabe, Weiterleitung, öffentliche Antworten |
| Fachämter | Prüfung vor Ort, Beseitigung, Antwort an die Inklusionsplanung |
| Presseamt | Pressemitteilungen, Social Media, Website |
| Lokale Presse | Berichterstattung zu Start und Erfolgen |
| Menschen mit Behinderungen | Melden, Testen, Mitgestalten |
| IT / Online-Redaktion (empfohlen) | Plattform einrichten und pflegen |
| Datenschutzbeauftragte*r (empfohlen) | Datenschutzhinweise, Moderationsregeln |