

Feedbacksystem

Projektleitung

Geschäftsführung

IT

Recht

Das eine Element, das du NIEMALS vergessen darfst, wenn du Barrierefreiheit implementierst

Du hast mit SOP 6 deine Barrierefreiheitsinformationen erstellt. Das hast du nicht ohne Grund getan: Du willst deinen Nutzer:innen damit maximale Transparenz und Hilfe bieten.

Noch hilfreicher werden deine Informationen, wenn du in deinen Barrierefreiheitsinformationen allerdings auch noch einen Meldemechanismus hinzufügst, über den Nutzer:innen Probleme melden und Feedback zum Stand deiner Barrierefreiheit geben können.

So kannst du dein Produkt permanent verbessern, deine Conversions optimieren und gleichzeitig den Behörden zeigen, wie Ernst du das nimmst.

Auch wenn das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) also einen Feedback-Mechanismus nicht explizit vorschreibt, ist es dringend angeraten, einen solchen einzurichten – denn das ist schnell und unkompliziert erledigt, hat einen aber einen großen Nutzen.

Übrigens: Für öffentliche Stellen fordert das Gesetz bereits einen solchen Feedback-Mechanismus – weil er einfach sinnvoll ist.

Wann musst du das machen?

- Sobald du deine Barrierefreiheitsinformationen (SOP 6) veröffentlicht hast
- Jedes Mal, wenn eine Meldung über den in der Barrierefreiheitserklärung definierten Kanal (E-Mail) eingeht.

Welches Gesetz verlangt das?

- Für Unternehmen gibt es derzeit noch keine rechtliche Pflicht für ein Feedback-System, allerdings für Öffentliche Stellen:
- §12 b Absatz 2 Nr. 2 Behindertengleichstellungsgesetz – BGG
- § 7 Absatz 2 (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0 – BITV 2.0)

Der Prozess im Detail

1 Richte eine E-Mail für Barrierefreiheit ein und stelle sicher, dass du Eingangsbestätigungen versendest

Als Erstes musst du eine klare Anlaufstelle einrichten. Das ist normalerweise einfach eine eindeutige E-Mail-Adresse wie etwa `barrierefreiheit@dein-unternehmen.de` (du hast diese E-Mail-Adresse bereits in der Barrierefreiheitsinformationen genannt oder passt diese jetzt an).

Natürlich soll die aber nicht einfach da sein, sondern auch benutzt werden!

Das bedeutet: Stelle unbedingt sicher, dass du jeder Person, die eine E-Mail an diese Adresse sendet, innerhalb von 2 Werktagen den Erhalt der E-Mail bestätigst, um zu signalisieren : „Wir haben Ihre Nachricht erhalten und kümmern uns darum.“

2 Bewerte die eingehenden Nachrichten

Jedes Mal, wenn du eine Meldung an diese E-Mail erhältst, trägst du sie in eine zentrale Liste (z.B. Excel, Notion, Jira-Board) ein. Erfasse dabei unbedingt das Datum, den Namen der meldenden Person (falls angegeben), die beschriebene Barriere und die betroffene URL.

Bewerte dann die Meldung:

- Ist das Problem nachvollziehbar?
- Handelt es sich um eine tatsächliche WCAG-Verletzung?
- Wie kritisch ist die Barriere (z.B. blockiert sie einen Kernprozess wie den Checkout)?

Falls du sofort siehst, dass nichts unternommen werden kann (weil sich z.B. jemand über etwas beschwert, das nicht von euch zu verantworten ist), beantworte das höflich mit der Erklärung, warum Ihr nichts machen könnt und/oder müsst.

3 Erstelle ein Ticket

Wandle nun jede valide Meldung in ein konkretes Arbeitsticket für das zuständige Team (IT, Entwicklung, Agentur) um.

Das Ticket muss alle relevanten Informationen enthalten:

- Eine präzise Fehlerbeschreibung
- Schritte zur Reproduktion
- Das erwartete Verhalten
- Das tatsächliche Verhalten.

Verlinke das Ticket nun mit dem Eintrag in deiner zentralen Feedback-Liste.

4 Gebe dem/der Nutzer:in eine substantielle Rückmeldung

Dies ist der wichtigste Schritt zur Deeskalation und schafft Vertrauen. Gib dem/der Nutzer:in innerhalb einer angemessenen, selbst gesetzten Frist (z.B. 14 Tage) eine qualifizierte Antwort. Wie deine Antwort aussieht, hängt ganz davon ab, was das Ergebnis deines Tickets ist:

- Wurde die Barriere beseitigt? Dann bedanke dich für den Hinweis, bestätige das Problem und gib einen groben Ausblick, wann mit einer Lösung zu rechnen ist.
- Kann die Barriere nicht beseitigt werden? Dann erkläre transparent und wertschätzend, warum eine Behebung nicht möglich ist (z.B. „liegt leider im Verantwortungsbereich eines Drittanbieters“) und biete zwingend eine alternative, barrierefreie Möglichkeit an, das Ziel zu erreichen (z.B. „Sie können die Buchung alternativ direkt per E-Mail an X oder telefonisch unter Y vornehmen.“).

5 Abschluss der Meldung und optionales Follow-up

Nachdem der technische Fehler behoben und der Fix live geschaltet wurde, kannst du das Ticket schließen. Halte im zentralen Tracking-Dokument den Status „Erledigt“ und das Datum fest.

Wenn du einen wirklich exzellenten Service bieten willst, kannst du dem/der ursprünglichen Melder:in eine kurze Nachricht senden, dass das Problem dank seines/ihrer Hinweises behoben wurde.

Archiviere den gesamten Vorgang als Nachweis deiner Compliance.

6 Dokumentiere und optimiere deinen Feedback-Prozess

Um deinen Prozess kontinuierlich zu verbessern und Compliance sicherzustellen, ist eine umfassende Dokumentation sinnvoll.

Was du dokumentieren solltest:

- Der gesamte Feedback-Prozess: Beschreibe jeden einzelnen Schritt, von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Abschluss des Tickets. Dies beinhaltet auch interne Zuständigkeiten und Zeitrahmen.
- Schulungsmaterialien: Erstelle Anleitungen und Schulungsdokumente für alle Mitarbeiter, die am Feedback-Prozess beteiligt sind. So stellst du sicher, dass jeder die Schritte kennt und richtig anwendet.
- Regelmäßige Überprüfung: Lege fest, in welchen Intervallen der Feedback-Prozess überprüft und optimiert wird. Dies ermöglicht es dir, Engpässe zu identifizieren, die Effizienz zu steigern und auf neue Anforderungen zu reagieren.

Durch die konsequente Dokumentation und regelmäßige Überprüfung schaffst du eine solide Grundlage für einen effektiven und gesetzeskonformen Feedback-Prozess.

Ergebnis

Mit dem Feedback-System hast du schon alle Formalitäten für dein Barrierefreiheitsprojekt abgeschlossen!

Du hast nun:

- Einen rechtssicheren und transparenten Prozess für dein gesetzlich gefordertes Feedback-Management etabliert.
- Sichergestellt, dass keine Nutzermeldung verloren geht und Vertrauen bei deinen Nutzer:innen aufgebaut.
- Eine lückenlose Dokumentation geschaffen, die deine Sorgfaltspflicht im Falle einer Prüfung belegt.
- Deinen Prozess zur Qualitätssicherung um wertvolles, externes Feedback erweitert.

Wir haben jetzt die rechtlichen Anforderungen damit abgeschlossen: Du hast geprüft und dokumentiert, dass dein Unternehmen Barrierefreiheit einhalten muss, hast deine Barrierefreiheitsinformationen erstellt und ein Feedbackmechanismus etabliert.

Du weißt auch dank der Barrierefreiheitsinformationen genau, was alles in deinem Unternehmen bereits barrierefrei ist und was nicht. Aber wenn du nicht alles auf einen Schlag bearbeiten kannst, wirst du diese Dinge priorisieren müssen. Wie du das machst, erfährst du in SOP 8 .

Und zum Schluss noch eine simple E-Mail-Vorlage, mit der du den Eingang der Meldung bestätigen kannst. Du kannst natürlich auch in deinem Mail-Programm das Ganze als Autoresponder einrichten, damit diese E-Mail sofort rausgeht, wann immer du eine erhältst. Kein Muss, aber in der Praxis doch sehr empfehlenswert.

Betreff: Wir haben Ihr Feedback zur Barrierefreiheit erhalten

Hallo [Name des/der Meldenden, falls angegeben],

vielen Dank für Ihre Nachricht an barrierefreiheit@dein-unternehmen.de. Wir haben Ihr Anliegen am [Datum des Eingangs] erhalten und kümmern uns darum.

Wir schätzen Ihr Engagement sehr, unsere digitalen Angebote noch zugänglicher zu machen. Ihr Hinweis ist wichtig für uns!

Sie erhalten eine weitere Nachricht von uns, sobald wir Ihr Feedback detailliert geprüft haben.

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Team von [Name deines Unternehmens]

Fragen & Antworten

Was, wenn eine Meldung anonym reinkommt und wir keine Rückmeldung geben können?

Auch wenn du der Person, die die Barriere gemeldet hat, keine direkte Rückmeldung geben kannst, ist die interne Bearbeitung und Dokumentation der Meldung trotzdem absolut notwendig. Behandle anonyme Meldungen genauso ernst wie die, bei denen Namen genannt werden. Es ist entscheidend, dass jede gemeldete Barriere geprüft und – wenn sie gültig ist – behoben wird. Die umfassende Dokumentation dient als Nachweis deiner Bemühungen und deiner Compliance, unabhängig davon, ob eine externe Kommunikation möglich war.

Müssen wir auch Feedback zu Barrieren auf Social Media oder bei Inhalten Dritter bearbeiten?

Deine primäre Verantwortung liegt bei Inhalten, die du direkt kontrollierst oder erstellst.

Bei Social-Media-Kanälen, die du aktiv nutzt, solltest du dich bemühen, Barrieren zu minimieren, auch wenn die Plattform selbst Einschränkungen hat. Wenn die Barriere auf einer Drittanbieter-Website oder in einem Tool liegt, das du lediglich einbindest (zum Beispiel ein externes Buchungssystem), musst du das im Feedback-Prozess klar kommunizieren (wie in Schritt 4 beschrieben) und idealerweise eine barrierefreie Alternative anbieten. Die gesetzliche Pflicht zur Barrierefreiheit bezieht sich in der Regel auf deine eigenen Angebote.

Wie gehen wir mit unbegründeten oder nicht nachvollziehbaren Beschwerden um?

Bewerte jede Meldung objektiv, wie in Schritt 2 beschrieben. Wenn ein Problem nicht nachvollziehbar ist oder keine tatsächliche WCAG-Verletzung darstellt (zum Beispiel eine persönliche Präferenz statt einer technischen Barriere), antworte der E-Mail höflich und erklärend.

Mache deutlich, warum das Anliegen nicht bearbeitet werden kann (zum Beispiel: „Die von dir beschriebene Funktion ist Teil der Standardfunktionalität deines Browsers und liegt nicht in unserem Einflussbereich.“) und verweise gegebenenfalls auf externe Hilfestellungen. Dokumentiere auch diese Art von Rückmeldungen.

Was ist der Unterschied zwischen einem Feedback-System und einer Durchsetzungsstelle?

Das Feedback-System ist der direkte Kanal für Nutzer:innen, um Barrieren an dich zu melden. Es ist dein internes Werkzeug, um Probleme zu identifizieren und zu beheben. Eine Durchsetzungsstelle (in Deutschland sind das die bei den Landesregierungen eingerichteten Schlichtungsstellen) ist eine übergeordnete Instanz.

Dorthin können sich Nutzer:innen wenden, wenn sie mit deiner Bearbeitung des Feedbacks unzufrieden sind oder keine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Die Durchsetzungsstelle prüft Beschwerden und vermittelt gegebenenfalls.

Ein gut funktionierendes Feedback-System soll idealerweise Beschwerden bei der Durchsetzungsstelle von vornherein vermeiden.

Welche Rolle spielt Künstliche Intelligenz (KI) bei der Erkennung und Behebung von Barrieren?

KI-Tools können bei der automatisierten Erkennung bestimmter Barrieren (zum Beispiel fehlende Alt-Texte, unzureichende Farbkontraste) unterstützen und den initialen Audit-Prozess beschleunigen. Sie sind jedoch kein Ersatz für manuelle Prüfungen und direktes Nutzer-Feedback, da sie komplexe Usability-Probleme oder kontextabhängige Barrieren oft nicht erkennen können.

Bei der Behebung können KI-gestützte Tools Code-Vorschläge machen, die aber immer von menschlichen Entwickler:innen überprüft und angepasst werden müssen, um Qualität und Korrektheit sicherzustellen.

Wie können wir sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter:innen den Prozess verstehen und korrekt anwenden?

Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen sind entscheidend, wie in Schritt 6 angedeutet. Erstelle leicht verständliche Anleitungen und Checklisten. Benenne klare Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner:innen für Fragen. Führe stichprobenartige Qualitätskontrollen der Bearbeitung durch und nutze die Ergebnisse zur kontinuierlichen Verbesserung des Prozesses und der Schulungsinhalte. Eine positive Unternehmenskultur, die Barrierefreiheit als wichtigen Wert begreift, fördert ebenfalls die korrekte Anwendung.