



eGovernment-Strategie Teilhabe

kundenorientiert – vernetzt – effizient

eGovernment-Strategie Teilhabe

kundenorientiert – vernetzt – effizient



Inhaltsverzeichnis

1. Ziel der eGovernment-Strategie Teilhabe	4
2. Ausgangslage	6
Internetnutzung	6
Breitbandnutzung	7
E-Government	8
Rechtliche Grundlagen	9
Annahmen	10
3. Verhältnis zu europäischen Initiativen	12
EU-Initiative „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“	12
Ministererklärungen von Riga (2006) und Lissabon (2007)	13
4. Verhältnis zu Initiativen des Bundes	14
Aktionsprogramm der Bundesregierung „iD2010 – Informationsgesellschaft Deutschland 2010“	14
„E-Government 2.0“ das Programm des Bundes	14
IKT-Strategie der Bundesregierung „Deutschland Digital 2015“	15
Nationale E-Government Strategie (NEGS)	16
5. Barrierefreiheit	18
6. Handlungsfelder der eGovernment-Strategie Teilhabe	19
Zugang und Infrastruktur	19
Vernetzte Informationen	20
Online Services	21
Gesellschaftliche Teilhabe	22
Web 2.0 (Mitmach-Web)	22
Koordination	24
7. Organisation der Umsetzung der eGovernment-Strategie Teilhabe	25
Strategiemanagement und Erfolgsmessung	25
Beirat	25
Marketing	26
Kooperationen	26
Bürgertelefon	27
Impressum	28

1. Ziel der eGovernment-Strategie Teilhabe

Die Bundesregierung hat sich zum Ziel gesetzt, den in der Politik für Menschen mit Behinderungen eingeleiteten Prozess zur Verwirklichung einer umfassenden Teilhabe in der Gesellschaft fortzusetzen. Angesichts der großen Bedeutung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien in allen Lebensbereichen muss das Potenzial der Informationsgesellschaft auch für Menschen mit Behinderungen noch besser erschlossen werden. Vor allem das Internet eröffnet behinderten Menschen wichtige neue Teilhabechancen und -wege.

Ziel der eGovernment-Strategie Teilhabe ist daher die Verbesserung der selbstbestimmten Teilhabemöglichkeiten behinderter Menschen durch Informations- und Kommunikationstechnologien. Bund, Länder und Kommunen arbeiten bereits intensiv daran, die neuen Technologien optimal zu nutzen, um eine leistungsfähige, serviceorientierte und wirtschaftliche Verwaltung zu schaffen, die auf die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger kompetent, schnell und zuverlässig reagiert. Dabei muss die Teilhabe aller Menschen, einschließlich benachteiligter Personengruppen, sichergestellt sein. Die eGovernment-Strategie Teilhabe soll hierzu einen Beitrag leisten durch:

- Stärkere Kundenorientierung auf die Bedürfnisse behinderter Menschen
E-Government Dienstleistungen für behinderte Menschen müssen die besonderen Bedürfnisse behinderter Menschen berücksichtigen. Es sollen die Online Dienstleistungen unterstützt werden, die von den Nutzerinnen und Nutzern tatsächlich gewünscht und auch genutzt werden. Durch die Einbindung behinderter Menschen im Rahmen verschiedener Workshops bei der Erarbeitung der eGovernment-Strategie Teilhabe wurden bereits erste Schritte in Richtung einer stärkeren Kundenorientierung getan.
- Effizienzsteigerungen auf Anbieter- und Kundenseite
Des Weiteren ist es wichtig, durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien auf Seiten der Kunden und auf Seiten der Behörden Effizienzsteigerungen zu erzielen. Das hilft, Verwaltungsabläufe zu verkürzen und Suchzeiten für Informationen durch zentrale Portale zu vermindern.

- Vernetzung der Verwaltungen mit dem Ziel der Dienstleistungen aus einer Hand.

Im gegliederten Rehabilitationssystem bedarf es einer vernetzten Verwaltung, damit die Leistungen zur Teilhabe für den behinderten Menschen wie aus einer Hand erbracht werden können.

2. Ausgangslage

Internetnutzung

Im Jahr 2011 sind fast 75 Prozent der deutschen Bevölkerung online, und zwar 52,7 Millionen Personen über 14 Jahren. Die Onlinenutzung hängt dabei sehr stark vom Alter ab. Während in der Gruppe der 14 bis 29-Jährigen etwa 97 Prozent das Internet nutzen, sind nur knapp 53 Prozent der über 50-Jährigen online.

Anteil der Internetnutzer in Prozent

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Gesamt	50,1	52,7	55,1	58,2	60,2	65,1	69,1	72,0	74,7
männlich	58,8	60,4	63,2	65,4	67,1	72,4	76,1	79,5	80,7
weiblich	42,1	45,6	47,6	51,5	53,8	58,3	62,4	64,8	68,9
14-29 Jahre	77,2	80,2	82,8	86,5	88,1	91,3	94,5	95,8	97,3
30-49 Jahre	66,3	68,2	71,2	74,1	77,1	81,5	85,0	87,1	89,7
50 + Jahre	25,0	28,2	30,5	33,7	35,4	40,3	44,9	49,6	52,5

Basis: Onlinenutzer ab 14 Jahren in Deutschland

Quelle: (N)ONLINER Atlas 2011; Studie der Initiative D 21, durchgeführt von TNS Infratest

In Anbetracht der zukünftigen demographischen Entwicklung der Bevölkerung in Deutschland ist davon auszugehen, dass in den nächsten Jahren die Zahl der „Silver Surfer“ weiter steigen wird. Da der Anteil behinderter Menschen mit zunehmendem Alter steigt, werden folglich auch mehr ältere Menschen mit einer Behinderung das Internet nutzen. Für diese Nutzergruppe sind stärker kundenorientierte, leicht verständliche Informations- und Kommunikationsangebote von besonderer Bedeutung.

Die im Rahmen der Studie „E-Partizipation – Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government“ durchgeführte Befragung zur politischen Beteiligung hat gezeigt, dass, bei gleicher Altersstruktur, schwerbehinderte Menschen das Internet mindestens genauso häufig nutzen wie nicht behinderte Menschen¹. Andere, nicht repräsentative Studien, zeigen sogar, dass Menschen mit Behinderungen das Internet überdurchschnittlich nutzen.

¹ Quelle: Studie des Instituts für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib) und ZebraLog e.V. Berlin, Jan. 2008



Breitbandnutzung

Leistungsfähige Breitbandnetze sind Voraussetzungen zum schnellen Informations- und Wissensaustausch. Sie ermöglichen erst den Zugang zu immer vielfältigeren und hochwertigeren Medieninhalten und Diensten. Insbesondere für die Bereitstellung behinderungsspezifisch differenzierter, qualitativ hochwertiger Informations- und Kommunikationsangebote spielt die Verfügbarkeit leistungsfähiger Breitbandnetze eine zentrale Rolle. Ende 2011 nutzten fast 70 Prozent der Haushalte Breitbandanschlüsse. Deutschland nimmt damit bei der Breitbandnutzung im Vergleich mit anderen bedeutenden Volkswirtschaften einen Spitzenplatz ein. Die insgesamt gute Breitbandentwicklung muss dennoch weiter beschleunigt und vorangetrieben werden, denn eine Vielzahl von Haushalten haben immer noch keinen Breitbandanschluss. Die Bundesregierung möchte der Entwicklung zusätzliche Impulse geben. Sie hat deshalb im Rahmen ihrer Breitbandstrategie ehrgeizige Ziele gesetzt:

- Bis Ende 2010 sollen die Lücken in der Breitbandversorgung geschlossen und flächendeckend leistungsfähige Breitbandanschlüsse verfügbar sein.

- Bis 2014 sollen bereits für 75 Prozent der Haushalte Anschlüsse mit Übertragungsraten von mindestens 50 MBit pro Sekunde zur Verfügung stehen mit dem Ziel, solche hochleistungsfähigen Breitbandanschlüsse möglichst bald flächendeckend verfügbar zu haben².



E-Government

Unter E-Government versteht man die Vereinfachung und Durchführung von Prozessen zur Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen Institutionen sowie zwischen diesen Institutionen, Bürgern und Unternehmen durch den Einsatz von Informationstechnologie³.

In Deutschland gibt es sowohl auf Bundes- als auch auf Landes- und Kommunalebene verschiedene E-Government-Programme. Allerdings erreichen nicht alle E-Government-Angebote des Bundes gleich gute Nutzungszahlen, was an der mangelnden Bekanntheit vieler Online-Dienstleistungen oder auch an der geringen Akzeptanz elektronischer Dienste liegen kann. Auch treffen Angebot und Gestaltung der Online-Dienstleistungen nicht immer die Anforderungen der Kunden. Die Kunden müssen daher bei der Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots in Zukunft

² Quelle: Breitbandstrategie der Bundesregierung, Feb. 2009

³ Angelehnt an Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer

noch intensiver und systematischer einbezogen werden, z.B. in Form von Nutzerabfragen⁴.

Mit dem neuen „E-Government 2.0“ Programm des Bundes entwickelt sich eine neue Sichtweise des „elektronischen Regierens“. Es sollen die Online Services angeboten werden, für die aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer eine Nachfrage besteht. Die Kunden erwarten vor allem vernetzte Angebote und sichere Kommunikation. Hierbei sollen Daten, Sprache und Videotechnik integriert und vernetzt sowie neue Trends, wie das Web 2.0, eingebunden werden.

Bei der Erarbeitung der Strategie wurden verschiedene nationale und internationale Strategien und Initiativen, die sich mit dem Thema „Teilhabe behinderter Menschen durch Informations- und Kommunikationstechnologien“ beschäftigen, untersucht. Danach ergibt sich für die eGovernment-Strategie Teilhabe folgende Ausgangssituation:

- Es existiert national keine umfassende Strategie für die Teilhabe behinderter Menschen durch Informations- und Kommunikationstechnologien.
- Es existiert keine koordinierte Strategie, behinderten Menschen systematischen Zugang zum Internet zu ermöglichen.
- Es existiert keine systematische Erfolgskontrolle zum barrierefreien Internet.
- Es existiert keine systematische Zusammenarbeit in diesem Politikbereich, die die Bedürfnisse der behinderten Menschen in den Mittelpunkt stellt.

Rechtliche Grundlagen

Im Jahre 1994 wurde das Grundgesetz in Artikel 3 Absatz 3 um den Satz „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“ ergänzt. Auf diesem Verfassungsfundament stehen das Neunte Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX) aus dem Jahr 2001 und das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) aus dem Jahr 2002 als tragende Säulen der Behindertenrechts in Deutschland. Für die heutige Politik gilt der

⁴ Quelle: BundOnline 2005; Abschlussbericht – Status und Ausblick; BMI, Feb. 2006

Grundsatz, dass behinderte Menschen ihr Leben selbständig und eigenverantwortlich gestalten wollen.

Mit dem SGB IX wurde ein modernes und bürgernahes Recht für behinderte Menschen geschaffen, in dessen Mittelpunkt der selbstbestimmte behinderte Mensch mit individuellem Anspruch auf Rehabilitation und Teilhabe steht.

Kernstück des BGG ist die Barrierefreiheit. Das bedeutet, dass alle gestalteten Lebensbereiche für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernisse und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Dazu gehören auch Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen.

Von besonderer internationaler und nationaler Bedeutung ist das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte behinderter Menschen (VN-Übereinkommen), das Deutschland im Februar 2009 als 50. Vertragsstaat ratifiziert hat. Danach müssen die Vertragsstaaten alle geeigneten Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass behinderte Menschen ihr Recht ausüben können, Informationen gleichberechtigt mit anderen durch alle Kommunikationsformen ihrer Wahl sich zu beschaffen, zu empfangen und weiter zu verbreiten. In einem eigenen Artikel (Artikel 21) beschreibt das Übereinkommen das Recht auf den Zugang zu Informationen durch alle Kommunikationsformen.

Annahmen

Für die eGovernment-Strategie Teilhabe gelten folgende Annahmen:

- Das Internet eröffnet behinderten Menschen wichtige neue Teilhabechancen und -wege.
- Behinderte Menschen brauchen ggf. Assistenz, um das volle Potenzial der neuen Technologien nutzen zu können.

- Die Bereitschaft zur Nutzung von E-Government-Dienstleistungen ist hoch, wenn sich ein Mehrwert für diese Zielgruppe ergibt.
- Für die bereitzustellenden Online Services ist ein Breitband-Zugang für alle Nutzer erforderlich.
- Gebündelte Informationen in Form eines Internetportals können behinderten Menschen den Suchprozess nach umfassenden Informationen erleichtern und verkürzen.
- Das Portal muss die Bedürfnisse und Lebenslagen behinderter Menschen berücksichtigen.
- Sprach- und Videokommunikation kann behinderten Menschen die Kommunikation mit der Verwaltung erleichtern.

3. Verhältnis zu europäischen Initiativen

Die eGovernment-Strategie Teilhabe hat auch maßgebliche europäische Bezüge. Hervorzuheben sind hier vor allem die EU-Initiative „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“ und die Ministererklärungen von Riga und Lissabon⁵.

EU-Initiative „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“

Im Zentrum der Initiative „i2010“ steht der Politikbereich „Integration öffentlicher Dienstleistungen“. Bis 2010 sollen alle Bürgerinnen und Bürger, einschließlich der sozial benachteiligten Gruppen, von den Vorteilen der elektronischen Behördendienste profitieren können und die Behörden und Institutionen in Europa Informationen und Dienstleistungen anbieten, die einfacher und zugänglicher werden.



Mit der Initiative „i2010“ soll die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen der Kommission, den Mitgliedstaaten und allen Beteiligten (Industrie und Zivilgesellschaft) gefördert werden, um die Vorteile der digitalen Wirtschaft für Europa nutzbar zu machen. Ein wesentlicher Bestandteil der Initiative ist die Schaffung einer integrativen europäischen Informationsgesellschaft, die bessere öffentliche Dienste und die Lebensqualität ihrer Bürger in den Vordergrund stellt. Dabei sind die

⁵ Quelle: Mitteilung der KOM „i2010“, KOM/2005/229 endg.

besonderen Belange benachteiligter Personengruppen (z.B. ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen) zu berücksichtigen (E-Inclusion). Fehlende oder mangelnde finanzielle Ressourcen, Zugangs- und Anwendungsprobleme, Inkompatibilität mit Hilfsmitteln, unzureichende Kenntnisse und schlechte Motivation sind jedoch Hemmnisse, die einige Europäer noch daran hindern, die Vorteile der Informationsgesellschaft für sich zu nutzen⁶. Um diesen Problemen mit einer wirksamen Politik zu begegnen, müssen barrierefreie Produkte und Dienstleistungen in einem größeren Umfang verfügbar gemacht werden.

Ministererklärungen von Riga (2006) und Lissabon (2007)

Flankiert wird die E-Inclusion Politik von der Ministererklärung von Riga, die im Juni 2006 unterzeichnet wurde. Sie enthält u.a. die Zielsetzungen bis 2010 den Rückstand bei der Internetnutzung durch ausgrenzungsgefährdete Bevölkerungsgruppen, z. B. ältere Menschen, behinderte Menschen und Arbeitslose, zu halbieren und bis 2010 den barrierefreien Zugangs zu allen öffentlichen Webseiten zu gewährleisten.

Die im September 2007 in Lissabon verabschiedete Ministererklärung gibt den EU-Mitgliedstaaten u.a. auf, sicherzustellen, dass alle Bürgerinnen und Bürger von elektronischen Diensten der Behörden und öffentlichen Institutionen profitieren können. Für bestimmte sozial benachteiligte Gruppen und für diejenigen, die selbst keinen direkten Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien haben, soll eine Unterstützung geleistet werden. Zudem soll die Transparenz und die Bürgerbeteiligung an politischen Prozessen erhöht werden.

⁶ Quelle: Pressemitteilung der KOM IP/06/769

4. Verhältnis zu Initiativen des Bundes

Die Arbeiten des Bundes zur Verbesserung der selbstbestimmten Teilhabemöglichkeiten behinderter Menschen durch Informations- und Kommunikationstechnologien stehen im engen Kontext zu weiteren Initiativen und Programmen des Bundes zum E-Government und zum Standort Deutschland.

Aktionsprogramm der Bundesregierung

„iD2010 – Informationsgesellschaft Deutschland 2010“

Die eGovernment-Strategie Teilhabe ist ein wichtiger Baustein zur Umsetzung des Aktionsprogramms der Bundesregierung „iD2010 - Informationsgesellschaft Deutschland 2010“ im Bereich der Integration öffentlicher Dienstleistungen. Das Aktionsprogramm adressiert die zentralen Fragen der Förderung der Informationsgesellschaft und der Informations- und Kommunikationstechnologien in der ganzen Breite, von der Verbesserung der wirtschaftlichen und technischen Rahmenbedingungen bis hin zu Beratungs- und Fördermaßnahmen in Bildung und Forschung. Die Bundesregierung leistet mit dem Programm einen Beitrag zur Umsetzung der EU-Strategie „i2010“.

Derzeit haben immer noch über 30 Prozent der Bevölkerung in Deutschland keinen Zugang zum Internet oder machen aus verschiedenen Gründen von diesem Medium keinen Gebrauch. Wichtig ist hierbei auch der Gefahr entgegenzuwirken, dass ein fehlender Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien soziale Ausgrenzung fördert. Das Aktionsprogramm hat daher zum Ziel, eine breite digitale Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger sicherzustellen.

„E-Government 2.0“ das Programm des Bundes

Die eGovernment-Strategie Teilhabe war Bestandteil zur Umsetzung des Regierungsprogramms „E-Government 2.0“ im Handlungsfeld „Bedarfsorientierter, qualitativer und quantitativer Ausbau des E-Government-Angebots des Bundes“.

Die Bundesregierung hatte sich zum Ziel gesetzt, Bürokratie abzubauen, die Staatsfinanzen zu konsolidieren und mit einer innovativen, leistungsfähigen und effizienten Verwaltung die Handlungsfähigkeit des Staates zu verbessern. E-Government sollte hierzu einen Beitrag leisten und zusätzlich dazu genutzt werden, innovative Technologien in Deutschland zu fördern. Das Programm „E-Government 2.0“ des Bundes endete am 31.12.2009.

IKT-Strategie der Bundesregierung „Deutschland Digital 2015“

Die Bundesregierung hat eine IKT-Strategie für die digitale Zukunft Deutschlands mit dem Titel "Deutschland Digital 2015" erarbeitet. Sie bildet das Dach für die IKT-Politik der Bundesregierung. Vorrangiges Ziel ist es, die großen Potenziale der IKT für Wachstum und Beschäftigung in Deutschland besser zu erschließen.

Schwerpunkte der nationalen IKT-Strategie sind:

- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen durch Digitalisierung
- Ausbau der Infrastrukturen
- Gewährleistung der Schutz- und Individualrechte der Nutzer
- Ausbau von Forschung und Entwicklung im IKT-Bereich und schnellere Umsetzung von Forschungs- und Entwicklungsergebnissen in Innovationen
- Bildung, Medienkompetenz und Integration
- Digitale Lösungen für gesellschaftliche Herausforderungen und für eine bürgernahe Verwaltung

Die Aktivitäten im Schwerpunkt „Bildung, Medienkompetenz und Integration“ zielen unter anderem auf die verstärkte Berücksichtigung der besonderen Belange behinderter Menschen im Hinblick auf Zugänglichkeit und barrierefreie Nutzbarkeit von IKT-Diensten (wie Internetanwendungen, digitale Fernsehmedien, digitales Gesundheitsmanagement, im Wohnumfeld, bei Verkehrsinformationssystemen sowie bei der Arbeitsplatzgestaltung) ab. Weitere Ziele sind die Erweiterung der digitalen Kompetenz der Bürgerinnen und Bürger sowie die Nutzung von Internet-technologien zur Beteiligung der Bevölkerung an politischen Entscheidungsfindungen.

Nationale E-Government Strategie (NEGS)

2010 hat der IT-Planungsrat die Nationale E-Government Strategie beschlossen, mit der sich Bund, Länder und Gemeinden zum ersten Mal gemeinsam darauf verständigt haben, wie die elektronische Abwicklung von Verwaltungsangelegenheiten über das Internet weiterentwickelt werden soll.

Sie definiert 6 zentrale Ziele, an denen sich die Projekte ausrichten werden:

- maßgebliche Orientierung am Nutzen von Bürgern, Unternehmen und Verwaltung,
- Erhöhung der Wirtschaftlichkeit und Effizienz des Verwaltungshandelns,
- Transparenz über Daten und Abläufe, Datenschutz
- Stärkung der gesellschaftlichen Teilhabe der Bürger und Unternehmen
- Förderung von zukunftsfähigen und nachhaltigen Lösungen
- Realisierung von leistungsfähiger IT-Unterstützung

Besonders im ersten und vierten Zielbereich spielen die Belange von Menschen mit Behinderungen eine wichtige Rolle. Die E-Government-Dienste müssen dem Nutzer bekannt und zugänglich und sowohl barrierefrei als auch nutzerfreundlich sein. Verwaltungsangelegenheiten sollen orts- und zeitunabhängig erledigt werden. Davon profitieren insbesondere in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen. Zudem können neue Formen des Wissensmanagements und der Sammlung von Wissen eingesetzt werden (z.B. Wikis).

Die Nationale E-Government Strategie versteht sich nicht als „abstraktes Konstrukt“ für das föderale E-Government, sondern als eine flexible und praxisnahe Agenda, die neue Entwicklungen frühzeitig aufgreifen kann.

5. Barrierefreiheit

Voraussetzung für die Verbesserung der selbstbestimmten Teilhabemöglichkeiten behinderter Menschen durch Informations- und Kommunikationstechnologien ist, dass die angebotenen E-Government-Dienstleistungen barrierefrei zugänglich sind.

Seit dem Jahr 2002 gibt es auf Bundes- und Landesebene Regelungen zur Barrierefreiheit im Internet. Für die Bundesbehörden ist die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) maßgebend. Deren überarbeitete Fassung, die BITV 2.0, gilt seit dem 22. September 2011. Die BITV 2.0 soll gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen die Informationen aller öffentlichen Internetauftritte und -angebote der Bundesbehörden grundsätzlich uneingeschränkt nutzen können. Die Verordnung greift die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention auf, die u. a. fordert, dass Menschen mit Behinderungen einen gleichberechtigten Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien haben müssen.

Die BITV 2.0 beinhaltet einerseits die weiterentwickelten international anerkannten Leitlinien für Webinhalte. Außerdem sieht die BITV 2.0 vor, dass Behörden auch wesentliche Informationen in Deutscher Gebärdensprache sowie in Leichter Sprache zur Verfügung stellen sollen, um hör- und geistig behinderten Menschen überhaupt einen Zugang zur Verwaltung zu ermöglichen. In Frage kommen hier v. a. allgemeine Informationen, beispielsweise zu den Aufgaben und Dienstleistungen einer Behörde oder Kontaktmöglichkeiten und Ansprechpartner.

6. Handlungsfelder der eGovernment-Strategie Teilhabe

Vor dem Hintergrund der dargestellten Ausgangslage hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales sechs Handlungsfelder bestimmt, die in den kommenden Jahren bis 2012 gezielt ausgebaut und verwirklicht werden sollen, um die selbstbestimmte Teilhabe behinderter Menschen, insbesondere durch E-Government-Dienstleistungen, zu fördern.

- **Zugang und Infrastruktur:** Bereitstellung von Infrastruktur sowie Verbesserung der Zugänglichkeit.
- **Vernetzte Informationen:** Aufbau eines bedarfsorientierten und umfassenden Portals für die Belange behinderter Menschen.
- **Online Services:** Auf- und Ausbau von nutzerorientierten E-Government-Dienstleistungen der (Sozial)Verwaltung.
- **Gesellschaftliche Teilhabe:** Bereitstellung von E-Government-Dienstleistungen, die die gesellschaftliche Teilhabe von behinderten Menschen in den Bereichen Arbeitsmarkt, Bildung etc. sicherstellen.
- **Web 2.0 (Mitmach-Web):** Einbindung von Web 2.0 Applikationen, damit behinderte Menschen sich vernetzen, darstellen, austauschen und partizipieren können.
- **Koordination:** Maßnahmen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Diese Handlungsfelder sind miteinander zu verknüpfen. Außerdem können im Rahmen der Umsetzung neuer, innovativer E-Government-Angebote auch rechtliche Anpassungen, insbesondere des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX), erforderlich werden.

Zugang und Infrastruktur

In diesem Handlungsfeld werden Maßnahmen im Bereich der Lern- und Unterstützungsinfrastruktur zusammengefasst. Dies ist notwendig, damit insbesondere

ältere behinderte Menschen die Hardware und das Medium Internet noch besser bedienen können. Einen weiteren Focus bildet die Umsetzung des Rechts auf barrierefreien Zugang. Behinderte Menschen müssen nicht nur allgemein Zugangsmöglichkeiten zu den neuen Technologien haben, sondern die dargebotenen Informationen und Angebote müssen vor allem barrierefrei zur Verfügung stehen.

**Maßnahme-/Projektbeispiel:****Avatarforschung**

In der Entwicklung eines Avatars, der elektronisch verarbeitete Texte, insbesondere von Internetseiten, automatisch in Gebärdensprache übersetzt, kann eine langfristige Lösung liegen, viele Internetangebote für gehörlose Menschen kostengünstig barrierefrei zu gestalten.

Vernetzte Informationen

Dieses Handlungsfeld umfasst Maßnahmen zur Bündelung von Informationen, die bereits auf einer Vielzahl von Webseiten von Behörden, Organisationen und Einrichtungen zur Verfügung stehen. Ziel ist, diese Informationen in leicht zugänglicher und verständlich aufbereiteter Art und Weise an einer Stelle bereitzustellen.

Maßnahme-/Projektbeispiel:**Internetportal**

In einem neuen Internetportal www.einfach-teihaben.de werden Informationen für Menschen mit Behinderungen, ihre Angehörigen, Verwaltungen und Unternehmen nach Lebenslagen und Themen gebündelt angeboten. Das Portal soll inhaltlich weiter ausgebaut werden, um E-Government-Angebote erweitert, technisch fortentwickelt und an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen laufend angepasst werden. Das Prinzip des One-Stop-Shops führt zu einer Verkürzung der Suchzeiten und Kommunikationsabläufe und zu einer rascheren Erledigung einzelner Ablaufschritte.

Online Services

Die Lebenslagen behinderter Menschen erfordern häufigen und vielschichtigen Kontakt zur öffentlichen (Sozial)Verwaltung. Anfragen, Anträge, Beratungen und Sozialleistungen stellen eine Vielzahl an öffentlichen Verwaltungsdienstleistungen dar. Die Maßnahmen und Projekte in diesem Handlungsfeld zielen darauf ab, die gesamte Wertschöpfungskette von Information, Kommunikation und Transaktion für wesentliche behördliche Dienstleistungen, die behinderte Menschen in Anspruch nehmen, online anzubieten. Ziel ist, für behinderte Menschen die Möglichkeit zu schaffen, ihre Verwaltungsangelegenheiten vom Antrag bis zum Bescheid online abwickeln zu können.

Wenn es vom Nutzer gewünscht oder aus Verwaltungsverfahren Gründen zwingend vorgeschrieben ist, müssen dazu auch die anderen Kommunikationskanäle wie das Telefon (z.B. Angaben von Kontakten und Hotline/Serviceummern auf dem Portal) und die Möglichkeit zum persönlichen Kontakt in der Behörde gegeben sein (Multikanalfähigkeit).

Maßnahme-/Projektbeispiel:

Marktplatz „Persönliches Budget“

Mit dem Marktplatz „Persönliches Budget“ sollen behinderte Menschen die Möglichkeit erhalten, sich über die Anbieter von ambulanten oder stationären Teilhabe- und Rehabilitationsleistungen zu informieren und in einem nächsten Schritt die entsprechenden Leistungen einzukaufen.

Gesellschaftliche Teilhabe

Stand in der ersten Welle der E-Government Entwicklung noch das Online Angebot von Verwaltungsdienstleistungen im Vordergrund, so ist inzwischen die Einsicht gewachsen, dass webbasierte Informations- und Kommunikationstechnologien auch dazu beitragen können, die selbstbestimmte gesellschaftliche Teilhabe behinderter Menschen über diesen Weg zu erleichtern und zu fördern.

Deshalb umfasst dieses Handlungsfeld Maßnahmen zur Verbesserung der gesellschaftlichen Teilhabe von behinderten Menschen in den Bereichen Arbeitsmarkt, Bildung etc.

Maßnahme-/Projektbeispiel:

„Videobewerbungen“

Behinderte Menschen sollen die Möglichkeit erhalten, mit Unterstützung der Arbeitsagentur ihre Bewerbung als Video zu versenden. Das bietet für die Bewerberinnen und Bewerber eine zusätzliche Präsentationsmöglichkeit, um potentielle Arbeitgeber von ihren Fähigkeiten und ihrer Eignung zu überzeugen.

Web 2.0 (Mitmach-Web)

In diesem Handlungsfeld werden die Maßnahmen zusammengefasst, die die soziale Interaktion der behinderten Menschen untereinander durch den Einsatz neuer Bausteine der „Social Net-working Technologies – Web 2.0“ fördern. Der Einsatz von

speziellen „Wikis“ oder Foren ist geeignet, Menschen und ihr Wissen zu vernetzen, sich auszutauschen oder darzustellen sowie politische und gesellschaftliche Teilhabe auf diesem Weg zu ermöglichen. Web 2.0 ist eine Entwicklung, die von den Aktivitäten der Teilnehmer profitiert, bei dem die Teilnehmer aber auch vom Mitmachen profitieren. Das unterstreicht auch eine Studie der Aktion Mensch, nach der behinderte Internetnutzerinnen und -nutzer Web 2.0 – Angebote als besonders nützlich empfinden⁷.

**Maßnahme-/Projektbeispiel:**

Wiki für behinderte Menschen

Im Rahmen des Projektes wird eine Sammlung von Intranet- oder Internetseiten bereitgestellt, die von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch in Echtzeit online geändert werden kann.

⁷ Quelle: Chancen und Risiken des Internets der Zukunft aus Sicht von Menschen mit Behinderungen, Aktion Mensch, 2008

Koordination

In diesem Handlungsfeld finden sich Maßnahmen, die das Bundesministerium für Arbeit und Soziales bei der Umsetzung der eGovernment-Strategie Teilhabe in eigener Zuständigkeit durchführen kann. Hierzu zählen die Weiterentwicklung des Internetportals www.einfach-teilhaben.de, die Erstellung eines Webguides für die Verwaltung und eine regelmäßige Einbeziehung behinderter Menschen und ihrer Verbände bei der Umsetzung der Strategie.

Maßnahme-/Projektbeispiel:

Regelmäßige Kundenbefragungen

Mit regelmäßigen Kundenbefragungen der Zielgruppen sollen ihre Erfahrungen und Probleme ermittelt und zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Strategie genutzt werden.

Neues Internetangebot www.einfach-teilhaben.de



7. Organisation der Umsetzung der eGovernment-Strategie Teilhabe

Die Umsetzung der eGovernment-Strategie Teilhabe mit ihren zahlreichen Maßnahmen, Projekten und Beteiligten sowie die Höhe der Investitionen erfordert eine leistungsfähige Organisation. Die Planung erfolgt im Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Die zu beteiligenden Ministerien, Behörden und anderen Akteuren werden einbezogen und die Umsetzung der Maßnahmen und Projekte wird regelmäßig fortgeschrieben.

Strategiemanagement und Erfolgsmessung

Bei der Umsetzung der eGovernment-Strategie Teilhabe übernimmt das Bundesministerium für Arbeit und Soziales die Koordination der Maßnahmen und Projekte. Des Weiteren übernimmt es das Programmmanagement in den sechs Handlungsfeldern. Zu den sechs Handlungsfeldern werden konkrete Umsetzungsprojekte und Maßnahmen definiert. Das jeweilige Projektmanagement der Maßnahmen und Projekte liegt bei den jeweils federführenden Behörden oder Akteuren. Beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales wurde eine Projektgruppe eingerichtet, die für das Strategiemanagement verantwortlich ist, eigene Projekte umsetzt und die Umsetzung der anderen Projekte und Maßnahmen begleitet.

Zur Messung der Zielerreichung der eGovernment-Strategie Teilhabe ist eine fortlaufende Bewertung der Fortschritte und Ergebnisse und deren Präsentation auf www.einfach-teilhabe.de vorgesehen.

Beirat

Beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales wurde zur Begleitung der eGovernment-Strategie Teilhabe ein Beirat eingerichtet, in dem neben Vertreterinnen und Vertretern der Verbände behinderter Menschen auch Vertreterinnen und Vertreter der Wirtschaft, Bundesministerien, Länder, Kommunen, Wissenschaft, Rehabilitationsträger und Projekte zum Thema „Barrierefreiheit“ und „E-Government“ beteiligt sind. Die Aufgabe des Beirats besteht insbesondere darin, die Projektgruppe in Fragen zur eGovernment-Strategie Teilhabe zu beraten und bei der Umsetzung zu unterstützen. Der Beirat kommt mindestens einmal jährlich zusammen.

Marketing

Öffentlichkeitsarbeit und aktives Vermarkten der im Rahmen der eGovernment-Strategie Teilhabe erarbeiteten Ergebnisse haben einen hohen Stellenwert. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales koordiniert die Öffentlichkeitsarbeit für alle relevanten Themen im Rahmen der eGovernment-Strategie Teilhabe. Hierzu wird ein umfassendes Kommunikationskonzept erarbeitet. Hilfestellung bei der Planung und Umsetzung notwendiger Marketingmaßnahmen gibt das Bundesministerium des Innern im Rahmen des Programms „E-Government 2.0“.

Kooperationen

Der Erfolg der Strategie hängt von der engagierten Mitarbeit der beteiligten Akteure, wie Behörden, Unternehmen, Verbänden und Organisationen, ab. Auch die Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer ist entscheidend. Für alle an der Umsetzung der Strategie Beteiligten ist es daher wichtig, Kooperationen oder Partnerschaften einzugehen. Nur so kann das Ziel der umfassenden selbstbestimmten Teilhabe behinderter Menschen durch Unterstützung von Informations- und Kommunikationstechnologien erreicht werden.

Bürgertelefon

Montag bis Donnerstag von 8 bis 20 Uhr
Sie fragen – wir antworten

Rente:	0 18 05 6767-10
Unfallversicherung/Ehrenamt:	0 18 05 6767-11
Arbeitsmarktpolitik und -förderung:	0 18 05 6767-12
Arbeitsrecht:	0 18 05 6767-13
Teilzeit, Altersteilzeit, Minijobs:	0 18 05 6767-14
Infos für behinderte Menschen:	0 18 05 6767-15
Ausbildungsförderung/Ausbildungsbonus:	0 18 05 6767-18
Europäischer Sozialfonds/Soziales Europa:	0 18 05 6767-19
Mitarbeiterkapitalbeteiligung:	0 18 05 6767-20
Informationen zum Bildungspaket:	0 18 05 6767-21
Gehörlosen/Hörgeschädigten-Service: info.gehoerlos@bmas.bund.de	
Schreibtelefon:	0 18 05 6767-16
Fax:	0 18 05 6767-17
Gebärdentelefon:	gebaerdentelefon@sip.bmas.buergerservice-bund.de

(Festpreis 14 Cent/Min. aus den Festnetzen und maximal 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.)

www.bmas.de · info@bmas.bund.de

Impressum

Herausgeber:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales,
Referat Information, Publikation, Redaktion
53107 Bonn

Stand: Dezember 2011



Wenn Sie Bestellungen aufgeben möchten:

Best.-Nr.: A 732
Telefon: 01805 778090*
Telefax: 01805 778094*

Schriftlich: Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
Internet: <http://www.bmas.de>

Gehörlosen/Hörgeschädigten-Service:
E-Mail: info.gehoerlos@bmas.bund.de
Schreibtelefon: 01805 676716*
Fax: 01805 676717*
Gebärdentelefon: gebaerdentelefon@sip.bmas.buergerservice-bund.de

*Festpreis 14 Cent/Min. aus den Festnetzen und maximal 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.

Satz/Layout: Grafischer Bereich des BMAS, Bonn
Druck: Hausdruckerei des BMAS, Bonn

Wenn Sie aus dieser Publikation zitieren wollen, dann bitte mit genauer Angabe des Herausgebers, des Titels und des Stands der Veröffentlichung. Bitte senden Sie zusätzlich ein Belegexemplar an den Herausgeber.

Neues Internetangebot www.einfach-teilhaben.de



Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Mißbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Außerdem ist diese kostenlose Publikation – gleichgültig wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist – nicht zum Weiterverkauf bestimmt.