

# **Informationsblatt für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Freiburg im Umgang mit sehbeeinträchtigten Menschen**

## **Allgemeine Informationen & Situationsbeschreibung**

Ein blinder Mensch ist in der Regel durch einen weißen Langstock, einen Blindenführhund in weißem Führhundgeschirr und/oder durch zwei gelbe Armbinden mit drei schwarzen Punkten für seine Umwelt erkennbar. Andere Sinnesbeeinträchtigungen bleiben dagegen unbemerkt, wenn Betroffene nicht selbst darauf hinweisen. Oft wird erst im persönlichen Kontakt deutlich, dass jemand eine Hör- oder Sehbeeinträchtigung hat.

Eine Sehbeeinträchtigung wirkt sich auf unterschiedliche Art und Weise aus. An erster Stelle stehen die Schwierigkeiten in Orientierung und der sozialen Kommunikation. Bei einzelnen Augenerkrankungen können tagesformabhängige Schwankungen der Konzentrationsfähigkeit oder unterschiedliche Licht- und Wetterverhältnisse den Alltag erheblich beeinflussen, so dass alltägliche Aufgaben, die an vielen Tagen problemlos bewältigt wurden, an anderen Tagen nicht mehr gelingen. Dies bereitet den Betroffenen zusätzliche Probleme, da das soziale Umfeld kein Verständnis dafür aufbringt, dass die Person immer wieder Hilfe bei Verrichtungen benötigt, die ihr sonst gut allein gelungen sind.

Demzufolge haben medizinische Befunde und gesetzliche Definitionen von Blindheit und Sehbehinderung in der alltäglichen Arbeit mit blinden und sehbehinderten Menschen eine zweitrangige Bedeutung.

## **Besonderheiten sehbehinderter und blinder Seniorinnen und Senioren**

Nach Schätzungen der Blinden- und Sehbehindertenverbände erblinden 2/3 aller blinden Menschen erst nach Vollendung des 60. Lebensjahres. Die meisten stark sehbeeinträchtigten Menschen werden demzufolge in einem Lebensabschnitt mit der Sehschädigung konfrontiert, in dem die Kompensation durch die anderen Sinne nicht mehr in dem Maße möglich ist, wie bei geburtsblinden oder jungen Menschen. Zusätzliche Beeinträchtigungen, wie altersbedingte Einschränkungen der Motorik und des Tastsinns sowie Hörbeeinträchtigungen etc. führen zu erheblichen Einschränkungen im Alltag. Diskriminierendes Verhalten und Unwissenheit bezogen auf Sehschädigungen und altersbedingte Einschränkungen bei älteren Menschen können zusätzliche Probleme verursachen. Die Betroffenen werden oft als hilflos bis unzurechnungsfähig angesehen und dementsprechend behandelt. Aufgaben werden für sie und über ihren Kopf hinweg entschieden und für sie erledigt.

Während ein früh erblindeter oder seit Längerem blinder Mensch gelernt hat, seine anderen Sinne wie Gehör, Tast- und Geruchssinn einzusetzen und sich in fremder Umgebung schnell und eigenständig zurechtzufinden, ist ein spät erkrankter oder erblindeter Mensch in der Regel sehr unsicher und benötigt im Einzelfall mehr Unterstützung, z.B. beim Zurechtfinden vor Ort oder beim Lesen und Ausfüllen von Formularen.

In vielen Situationen des alltäglichen Lebens sind blinde und sehbehinderte Menschen auf die Hilfe von Sehenden angewiesen. Die Praxis zeigt, dass städtisches Personal manchmal die Geduld und Zeit für individuelle Hilfestellung nicht aufbringt, die für blinde und sehbehinderte Bürgerinnen und Bürger notwendig ist, um sich bei Behördengängen gut zurecht finden zu können.

Damit der Gang zur Behörde kein ermüdender Hindernislauf wird, möchten wir im Folgenden einige Möglichkeiten beschreiben, wie Sie sehbehinderten und blinden Menschen den Behördengang erleichtern können.

### **Tipps für den Umgang mit blinden oder sehbehinderten Menschen**

Blinde und stark sehbehinderte Menschen können keinen Blickkontakt wahr- und aufnehmen und sind auf verbale Kommunikation, sowie auf kontrastreiche, taktile und akustische Informations- und Orientierungssysteme (Bodenindikatoren oder Ansagen) angewiesen. Dies ist z.B. in Eingangs-, Service- und Wartebereichen wichtig, wo sich viele Menschen aufhalten und Regeln wie z. B. Reihenfolge der wartenden Personen, Wartenummern, Aufrufsystem, genauer Standort von Schalter / Tresen / Ansprechperson usw. nicht visuell erkannt werden können.

Stellen Sie sich stets mit Namen und Funktion vor und sprechen Sie direkt die blinden Bürger an und nicht ihre Begleitpersonen.

Benutzen Sie ruhig Begriffe wie „sehen“, „schauen“, „gucken“, „blind“, „Auf Wiedersehen“ usw. Sie sind Bestandteil der alltäglichen Kommunikation von blinden und sehbehinderten Menschen.

Wenn Sie einen blinden oder sehbehinderten Menschen zu einem Stuhl führen, legen Sie die Hand Ihres Armes, an dem die blinde Person geht, auf die Rückenlehne und sagen sie ihm dies.

Mimik und Gesten wie Kopfschütteln, bejahend nicken, mit der Hand die Richtung anzeigen usw. werden von blinden Menschen gar nicht und von sehbehinderten Menschen oft nur schemenhaft wahrgenommen. Verbale Hinweise wie „dort“ oder „da drüben“ helfen auch nicht. Geben Sie deshalb nur anschauliche Informationen wie z. B. „Der Ausgang ist hinter Ihnen“, „die Tür befindet sich links/rechts von Ihnen“ oder „das Formular habe ich auf den Tisch vor Sie gelegt“.

Ein Beispiel für anschauliche Wegbeschreibung: „Gehen Sie erst gerade aus bis zur großen Halle, wo es recht laut ist, dort nach rechts orientieren und die Treppe abwärts suchen. Dann ein Stockwerk tiefer gehen, nach der Treppe in Richtung 2 Uhr befindet sich der Ausgang...“. So kann sich die blinde Person eine „geistige Landkarte“ von dem Weg machen und selbstständig weiterlaufen. Falls Sie sich als sehende Begleitperson anbieten möchten, weisen Sie auf Beginn und Ende einer Treppe hin und ob es auf- oder abwärts geht.

Müssen Sie eine blinde Person unterwegs einen Moment alleine lassen, achten Sie darauf, ihr einen Anhaltspunkt, z.B. einen Tisch, ein Geländer o. ä. zu zeigen.

Treffen Sie eine blinde Person, die Sie kennen, aber nicht regelmäßig sehen, stellen Sie sich mit Namen und Funktion vor. Wenn die Information nicht eingeordnet werden kann, teilen Sie mit, wo sie sich zuletzt begegnet sind.

Viele blinde Menschen bevorzugen es, den Arm einer Begleitperson oberhalb des Ellbogens zu nehmen und etwas nach hinten versetzt zu gehen. Dadurch sind sie gegen Zusammenstöße mit Passanten oder Hindernisse geschützt und bekommen gleichzeitig Informationen über die Gehrichtung. Richtungsänderungen werden wahrgenommen und müssen nicht verbal mitgeteilt werden.

Blinde Menschen können Hindernisse, Treppen, Durchgänge usw. mit ihrem Langstock erkennen. Rufen Sie deshalb nicht Sätze wie "Vorsicht, Stufe!" oder ähnliches. Durch laute Rufe können sich Betroffene erschrecken und ihre Orientierung verlieren. Wenn es aber so aussieht, dass die blinde Person in eine gefährliche Situation kommt, warnen sie durch verbale Hinweise davor. In extremen Ausnahmesituationen, wie z.B. Gefahr einer Verunfallung bei Querung von Straßenbahngleisen, während eine Bahn fährt, greifen Sie auch körperlich ein und packen beherrscht zu.

Wenn Sie einer blinden oder sehbehinderten Person helfen wollen, sprechen Sie diese Person direkt an und fragen Sie, ob Hilfe erwünscht ist und wie Sie helfen können. Niemand, der blind ist, schätzt es, unaufgefordert am Arm oder am Langstock angefasst zu werden. Beispielsweise verletzt es die Würde eines blinden Menschen erheblich, wenn er auf der Straße stehen bleibt, um sich zu konzentrieren und jemand plötzlich auf ihn zustürmt, um ihn unaufgefordert über die Ampel oder die Straße zu führen.

Wenn ein Blindenführhund mitgeführt wird, verrichtet dieser eine anstrengende Arbeit, lenken Sie ihn deshalb nicht unnötig ab durch streicheln oder sprechen.

Seien Sie geduldig. Wenn man wenig oder nichts sieht, dauert vieles länger und ist schwieriger. Verlieren Sie nicht die Geduld, weil die betreffende Person mehr Zeit braucht.

## **Gesetzliche Regelungen**

Für alle Behörden, Körperschaften und Anstalten des Bundes gilt seit dem 01.05.2002 das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG). Es regelt die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen im Bereich des öffentlichen Rechts (soweit der Bund zuständig ist)

Für Baden-Württemberg gilt seit dem 01.01.2015 das Landesgesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Landes-Behindertengleichstellungsgesetz - L-BGG). Das Landesbehindertengleichstellungsgesetz Baden-Württemberg gilt für alle Behörden, Körperschaften und Anstalten des Landes und der Kommunen sowie der kreisfreien Städte.

Nach § 9 abs. 2 L-BGG können blinde Menschen oder Menschen mit einer Sehbehinderung insbesondere verlangen, "dass ihnen Bescheide, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke ohne zusätzliche Kosten auch in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden".

Diese Vorschriften beinhalten wichtige Teile der Umsetzung des Benachteiligungsverbot aus Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 Grundgesetz („Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden“). Das Benachteiligungsverbot gilt über die Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden hinaus auch für andere Behörden, soweit sie Bundes- oder Landesrecht ausführen (zum Beispiel Versorgungs- oder Sozialämter).

## **Weiterführende Informationen**

Eine Vielzahl von Informationen für blinde und sehbehinderte Menschen, deren Angehörige und Fachpersonen stellt der deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband (DBSV) auf seiner Website [www.dbsv.org](http://www.dbsv.org) bereit.

## **Impressum**

Herausgeber:

Blinden- und Sehbehindertenverein Südbaden e.V. - [www.bsvsb.org](http://www.bsvsb.org)  
in Kooperation mit dem Behindertenbeirat, der Behindertenbeauftragten der Stadt Freiburg und der Koordinationsstelle Inklusion  
Stand: März 2021

## Anhang

### Anleitung zur Erstellung von barrierefreien PDF-Dokumenten

Wenn Sie einen Text in Microsoft Word Version 10 oder höher schreiben, können Sie ihn ganz einfach in ein barrierefreies PDF-Dokument umwandeln:

Als PDF-Dokumente gespeicherte Bilder und Grafiken sind für Screenreader, die blinde und sehbehinderte Menschen zum Lesen der Dokumente benutzen, nicht lesbar. Zunächst müssen diese in dem Word-Dokument (also noch vor der Umwandlung) mit Alternativtext beschriftet werden. Hierbei sollte kurz und präzise beschrieben werden, was auf dem Bild zu sehen ist. Anmerkungen wie „Bild von...“ oder „Auf dem Bild zu sehen ist...“ werden nicht verwendet. Hierzu mit dem Mauszeiger auf das Bild zeigen, dann mit der rechten Maustaste im Kontextmenü den Punkt „Grafik formatieren“ auswählen und unter der Registerkarte „Alternativtext“ eine Beschreibung des Bildes eingeben.

Dann auf „Datei“ klicken.

Dann auf „Speichern unter“ klicken.

Jetzt im Feld „Dateityp“ von „Word-Dokument (\*.docx)“ auf „PDF (\*.pdf)“ runter scrollen.

Jetzt auf das Feld „Optimieren für“ gehen. In diesem Feld gibt es zwei Auswahlmöglichkeiten, und hier ist es sehr wichtig, die richtige Auswahl zu treffen, weil davon abhängig ist, ob das Dokument als \*.pdf mit barrierefreien Elementen oder als \*.pdf ohne barrierefreie Elemente gespeichert wird.

Der Punkt „Standard (Onlineveröffentlichung und Drucken)“ speichert mit barrierefreien Elementen. Der Punkt „Minimale Größe (Onlineveröffentlichung)“ speichert hingegen ohne barrierefreie Elemente.

Nach Auswahl des richtigen Feldes dann auf „Speichern“ klicken.