



Barrierefreie Verwaltung: Ein praktischer Leitfaden

Mit Empfehlungen von Expert*innen mit
Behinderungen, Angehörigen und Fachpersonen
von Beratungsstellen und Ämtern

Agile ist der Schweizer Dachverband der Selbsthilfe- und Selbstvertretungsorganisationen von Menschen mit Behinderungen. Wir vertreten die gemeinsamen Interessen aller Menschen mit Behinderungen und verteidigen ihre Rechte.



Die auf dem Titelbild verwendeten Symbole stehen für Barrierefreiheit, Verwaltung und Leitfaden.



Im Leitfaden kommen die Symbole für Glossar, Information und Kontakt vor.

IMPRESSUM

Barrierefreie Verwaltung: Ein praktischer Leitfaden. Mit Empfehlungen von Expert*innen mit Behinderungen, Angehörigen und Fachpersonen von Beratungsstellen und Ämtern. Juni 2026, 40 Seiten. | **Herausgeberin** Agile – Die Organisationen von Menschen mit Behinderungen, Effingerstrasse 55, 3008 Bern, info@agile.ch | **Autorinnen** Claudia Schuwey, Nicole Odermatt | **Mitarbeit** Raphaël de Riedmatten, Simone Leuenberger, Silvia Raemy | **Lektorat** Nicole Odermatt | **Korrektorat** Danja Bischofberger, db Korrektortat | **Layout** Karin Hutter, Fundtastic

Inhalt

	Zusammenfassung	4
1	Vorwort	7
2	Hintergrund, Zweck und Adressat*innen des Leitfadens	8
3	Fragen und Empfehlungen zum Abbau von Barrieren	10
	3.1 Ist die physische Zugänglichkeit und Orientierung gewährleistet?	11
	3.1.1 Checkliste zur physischen Zugänglichkeit	11
	3.1.2 Informationen über hindernisfreie Wege und Mittel bereitstellen	12
	3.1.3 Beratung zum Thema hindernisfreie Architektur einholen	12
	3.2 Wie zugänglich ist Ihre Kommunikation?	13
	3.2.1 Einstieg in die Kommunikation: Bedarfe frühzeitig abfragen	13
	3.2.2 Gespräche und Unterstützung vor Ort	13
	3.2.3 Direkte Kommunikation aus der Ferne (Telefon und Alternativen)	17
	3.2.4 Briefe und Papierformulare	18
	3.2.5 Digitale Formate	19
	3.2.6 Einfache und Leichte Sprache als Querschnittsthema	22
	3.3 Können Sie mehr Unterstützung in der komplexen Behördenlandschaft anbieten?	24
	3.3.1 Digitale Informationsangebote bereitstellen	24
	3.3.2 Persönliche Gespräche und konstante Ansprechstelle anbieten	24
	3.3.3 Prozesse erleichtern	25
	3.3.4 Externe Unterstützung vermitteln	26
	3.3.5 Nichtbezug von Sozialleistungen verhindern	29
	3.4 Wurden Ihre Mitarbeitenden durch Erfahrungsexpert*innen geschult?	30
	3.4.1 Wichtige Schulungsthemen	30
	3.4.2 Einbezug von Erfahrungsexpert*innen	32
4	Weitere Unterstützungsmöglichkeiten für Ämter	33
5	Dank	33
6	Quellen	34
7	Anhang	36
	A Glossar	36
	B Formular «Abfrage der Zugänglichkeitsanforderungen»	38

Zusammenfassung

Was bietet Ihnen der Leitfaden?

Der Leitfaden «Barrierefreie Verwaltung» unterstützt Sie dabei, Dienstleistungen zugänglich und inklusiv zu gestalten – im Einklang mit der UNO-Behindertenrechtskonvention. Er bietet praxisnahe Empfehlungen, berücksichtigt verschiedene Lebensrealitäten von Menschen mit Behinderungen und enthält hilfreiche Links und Kontakte für weiterführende Unterstützung.

Zielgruppen

Die Empfehlungen richten sich in erster Linie an Verantwortliche und Mitarbeitende von Ämtern, die Sozialleistungen ausrichten. Viele Empfehlungen sind jedoch auch für andere Verwaltungseinheiten, Organisationen und Unternehmen relevant, die inklusive Prozesse umsetzen möchten.

Grundlagen

Die Inhalte des Leitfadens wurden auf der Grundlage von Erfahrungen mit häufigen Barrieren in Ämtern entwickelt. Sie basieren auf Interviews und schriftlichen Befragungen von Expert*innen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Erfahrungen mit psychischen Erkrankungen, Angehörigen und Fachpersonen von Verbänden und Ämtern. Zudem wurden weitere Expert*innen und Organisationen konsultiert sowie eine Agile-Konferenz zum Thema (Nicht-)Bezug von Sozialleistungen respektive Abbau von Hindernissen beim Leistungsbezug durchgeführt.

Kernpunkte

1. Allgemeine Prinzipien und individuelle Bedarfe

Im Fokus des Leitfadens stehen allgemeine Grundsätze und Empfehlungen, die für den Umgang mit Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen gelten und nützlich sind. Ob eine Umgebung als barrierefrei gilt, hängt von mehreren Faktoren ab. Dazu gehören die Ausprägungen der Behinderungen, die jeweiligen Lebensumstände und die Wechselwir-

kungen dieser Faktoren mit einem nicht hindernisfreien Umfeld. Entscheidend ist deshalb, Menschen wahrzunehmen und über diese allgemeinen Grundsätze hinaus nachzufragen, was eine Person benötigt.

2. Physische Zugänglichkeit

Je nachdem, welche Behinderungen eine Person hat, sind für die physische Barrierefreiheit spezifische Massnahmen erforderlich. Beispiele sind: Stufenfreiheit, genügend breite Räume und Durchgänge, Umplatzierung oder Entfernung von Gegenständen, die ein Hindernis darstellen könnten, Berücksichtigung des Zwei-Sinne-Prinzips [\[AZ\]](#) (Sehen und Hören) sowie tastbare Orientierung wie taktile Schilder [\[AZ\]](#), Brailleschrift [\[AZ\]](#) oder Bodenleitsysteme.

Informieren Sie frühzeitig und möglichst konkret über die in Ihrem Amt vorhandenen barrierefreien Wege und Mittel. Damit erleichtern Sie die Orientierung und reduzieren zusätzlichen Aufwand und Stress.



Für weitere Informationen:
[Fachstelle hindernisfreies Bauen](#)

3. Zugängliche Kommunikation

Allgemeine Empfehlungen: Eine Bedarfsabfrage zu Zugänglichkeitsanforderungen im Vorfeld hilft, unnötige Rückfragen und zusätzlichen Aufwand für alle Beteiligten zu vermeiden (siehe Formular «Abfrage der Zugänglichkeitsanforderungen» im Anhang).

Die Verwendung von Einfacher und Leichter (Schrift-)Sprache erleichtert das Verständnis. Übersetzungsbüros können dabei unterstützen.

Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass Leichte Sprache nicht durch Einfache Sprache ersetzt werden kann, da sie für unterschiedliche Zielgruppen gedacht sind.

Gespräche und Unterstützung vor Ort: Klären Sie Rollen und Erwartungen, lassen Sie Begleitung zu und fördern Sie einen respektvollen Umgang. Sprechen Sie die betreffenden Personen direkt an, anstatt sich nur an die Assistenzpersonen zu wenden. Vermeiden Sie es, ungefragt Hilfe zu leisten. Klären Sie den Bedarf zuerst. Die Schulung des Personals durch Erfahrungsexpert*innen kann wesentlich zur Schaffung einer vertrauensvollen Gesprächsbasis beitragen (siehe Punkt 5). Spezifische Massnahmen:

- **Menschen mit Sehbehinderungen** haben – je nach Ausprägung der Behinderung – unterschiedliche Bedarfe. Dazu zählen zum Beispiel eine gut erkennbare Signaletik, akustische Hinweise und eine beschreibende Kommunikation.
- Für **Menschen mit Hörbehinderungen** sind visuelle Informationen hilfreich. Bieten Sie insbesondere schriftliche Kommunikationsmöglichkeiten an – und je nach Hörbehinderung zum Beispiel Gebärdendolmetschung oder Ergänzte Lautsprache [\[A2\]](#). Informieren Sie auch über vorhandene Höranlagen [\[A2\]](#) (inkl. Art der Höranlage).
- Bei **körperlichen Behinderungen** ist häufig eine barrierefreie Möblierung erforderlich, um gleichberechtigte Gesprächssituationen zu ermöglichen.
- **Menschen mit kognitiven Behinderungen** benötigen oft Leichte Sprache und teilweise auch visuelle Unterstützung zur besseren Verständlichkeit.
- Im Umgang mit **Menschen mit psychischen Behinderungen** respektive psychischer Instabilität – oder ganz generell – ist es hilfreich, aufmerksam für Faktoren zu sein, die Stress und Unsicherheit auslösen oder verstärken können. Es braucht ein Grundverständnis für psychische Prozesse, mögliche Traumatisierungen und die Auswirkungen von Stigmatisierung. Ebenso wichtig ist die bewusste Wahrnehmung und Reflexion von Wechselwirkungen in der Begegnung – einschliesslich der eigenen Reaktionen und Möglichkeiten zur Selbstregulation.
- **Autistische Personen** profitieren häufig von schriftlich vereinbarten Terminen, einem vorgängigen Versand von Stichworten zum Gespräch, Hilfsmitteln und Gesprächspausen. Ebenfalls wichtig sind eine klar strukturierte Kommunikation, Reizreduktion und vorhersehbare Abläufe. Informieren Sie möglichst frühzeitig über Änderungen und berücksichtigen Sie Alltagsroutinen.

Direkter Austausch aus der Ferne: Insbesondere Menschen mit Hörbehinderungen sind auf Alternativen zum Telefon angewiesen. Teilweise sind diese auch für Menschen mit psychischen Behinderungen, Neurodivergenz oder Erkrankungen wie beispielsweise Long Covid erforderlich.

Briefe und Formulare: Verwenden Sie Einfache und Leichte Sprache und klären Sie einen allfälligen spezifischen Bedarf – etwa nach elektronischem Versand der Dokumente. Bieten Sie wenn möglich bei negativen Entscheiden begleitende Gespräche an.

Digitale Formate: Informieren Sie die Nutzer*innen Ihrer Dienstleistungen proaktiv über vorhandene barrierefreie Formate. Halten Sie die sogenannten Accessibility Standards eCH 0059 ein (Stand August 2025). Für weitere Informationen in Bezug auf einzelne Formate siehe auch die Übersicht zur digitalen Barrierefreiheit auf unserer Website: agile.ch/artikel/digitale-barrierefreiheit-verwaltung.

4. Unterstützung in der komplexen Behördenlandschaft

Menschen mit Behinderungen empfinden folgende Aspekte als besonders unterstützend:

- **Barrierefreie Online-Informationen** wie FAQ, Erklärungsvideos oder Tools zur Prüfung von Ansprüchen
- **Persönliche Gespräche** statt rein schriftlicher Kommunikation, mindestens zu Beginn
- **Konstante Ansprechstellen** in komplexen Fällen
- **Vereinfachung von Verfahren** durch Unterstützung zu Beginn respektive Hilfe zur Selbsthilfe, Vermittlung an niederschwellige (Peer-)Angebote und möglichst rasche Entscheide
- **Mehrsprachige, barrierefreie Informationen, die den Nichtbezug von Sozialleistungen verhindern**

5. Schulung der Mitarbeitenden durch Erfahrungsexpert*innen

Schulungen durch Erfahrungsexpert*innen stärken das Verständnis der Mitarbeitenden für die Lebensrealitäten von Menschen mit Behinderungen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Im direkten Austausch können dabei auch die beruflichen Realitäten von Verwaltungsangestellten thematisiert werden. Dies kann das gegenseitige Verständnis fördern und die Unterstützung wirkungsvoller und effizienter gestalten.

Wichtige Schulungsthemen sind beispielsweise:

- Behinderungsrechtliche Grundlagen
- Bedarfe von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen
- Ableismus (agile.ch) und (intersektionale) Diskriminierung [A-Z](#)
- Psychische Gesundheit
- Interkulturelle Sensibilität
- Respektvolle und barrierefreie Kommunikation

Die Themen können je nach Auftrag und Voraussetzungen der Behörden und je nach aktuellen Entwicklungen variieren.



Haben Sie Rückmeldungen?

Ihr Feedback hilft uns, den Leitfaden weiterzuentwickeln:

info@agile.ch, 031 390 39 39

1

Vorwort

Öffentliche Verwaltungen und Ämter spielen eine entscheidende Rolle bei der Gestaltung einer barrierefreien Gesellschaft. Sie tragen massgeblich dazu bei, dass alle Menschen gleichberechtigt am öffentlichen Leben teilhaben können – ein Recht, das auch Menschen mit Behinderungen uneingeschränkt zusteht.

Doch wann gilt eine Behörde oder Organisation tatsächlich als barrierefrei? Wie zugänglich sind Ämter für Menschen mit Behinderungen oder ihre Angehörigen, die oft bereits einen hochkomplexen Alltag bewältigen müssen? Diese Fragen sind nicht immer leicht zu beantworten.

Bis heute liegt der Fokus häufig vor allem auf baulichen Anpassungen: Rampen und barrierefreie Toiletten werden eingerichtet. Das sind wichtige Massnahmen, die aber allein nicht ausreichen.

Barrierefreiheit geht darüber hinaus. Auch verständliche und barrierefreie Formulare, unterstützende Assistenzangebote, eine inklusive Kommunikation sowie vereinfachte Prozesse sind wichtig. Sie können den Zugang zu behördlichen Dienstleistungen erheblich erleichtern – oder sogar erst ermöglichen.

Oft sind es kleine, vermeintlich unbedeutende Hindernisse, die für betroffene Personen grosse Hürden darstellen. Diese können ihren Alltag deutlich erschweren und ihre Selbstbestimmung und Unabhängigkeit einschränken. Indem Sie diese Barrieren aktiv abbauen, schaffen Sie nicht nur gerechtere Bedingungen, sondern profitieren auch von effizienteren Abläufen und einer besseren Servicequalität.

Dieser Leitfaden unterstützt Sie auf Basis der Erfahrungen und Expertise von Menschen mit Behinderungen, Angehörigen und Fachpersonen aus der Beratung dabei, Hindernisse zu erkennen und gezielt zu beseitigen. Ich persönlich halte ihn für eine wertvolle Unterstützung und lege ihn Ihnen ans Herz – für eine Verwaltung, die allen Menschen offensteht und echte Teilhabe ermöglicht.



Maud Theler

Vorstandsmitglied Agile, Leiterin eines Sozialdienstes im Kanton Wallis, Grossrätin Kanton Wallis

2

Hintergrund, Zweck und Adressat*innen des Leitfadens

Der gleichberechtigte Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen, barrierefreier Kommunikation und angemessener Unterstützung ist ein grundlegendes Recht, das in verschiedenen gesetzlichen Regelungen¹ verankert ist.

Vor allem seit der Einführung des Behindertengleichstellungsgesetzes 2004 und der Ratifizierung der UNO-Behindertenrechtskonvention 2014 erzielte die Schweiz Fortschritte. Die Entwicklungen verlaufen aber nicht überall gleich schnell – es bestehen weiterhin regionale Unterschiede. Gleichzeitig ist

klar: Alle haben noch zu tun, bis die volle und wirksame Teilhabe von Menschen mit Behinderungen erreicht ist.

Das zeigt sich auch im Kontakt mit Ämtern. Zwar berichten viele Menschen mit Behinderungen oder Eltern von Kindern mit Behinderungen von positiven Erfahrungen. Für zahlreiche andere stellt die Interaktion mit Behörden aber eine Herausforderung dar. Dazu gehören bürokratische Hürden, unklare und nicht barrierefreie Informationen oder kommunikative, bauliche und technische Hindernisse.

Barrierefreiheit nützt allen

In der Schweiz leben rund 1,9 Mio. Menschen mit Behinderungen.² Das sind 22 Prozent der Schweizer Bevölkerung. Durch den demografischen Wandel und die steigende Lebenserwartung wächst ihr Anteil an der Gesamtbevölkerung und damit auch der Bedarf an hindernisfreien Verwaltungsangeboten.

Auch Menschen ohne Behinderungen profitieren – etwa von einer gut verständlichen Sprache und klaren Prozessen.

Behörden gewinnen ebenfalls: Zugängliche und verständliche Informationen sowie klare Abläufe

vereinfachen die Kommunikation und reduzieren Missverständnisse, verringern die Zahl der Anfragen und stärken das gegenseitige Verständnis und Vertrauen.

Viele nicht staatliche Organisationen, die Menschen mit Behinderungen beraten, können aufgrund fehlender Mittel kaum alle Anfragen abdecken. Durch barrierefreie Prozesse und Informationen seitens der Verwaltung werden sie entlastet, da sich der Beratungsbedarf dadurch reduziert.

1 Siehe Artikel 8 Absatz 2 der Bundesverfassung, UNO-Behindertenrechtskonvention (Art. 4 Abs. 1 Bst. i, Art. 9, Art. 21 a, b, Art. 26) sowie Behindertengleichstellungsgesetz (Art. 3 e, Art. 5 Abs. 1, Art. 2 Abs. 4).

2 BFS [o. J.]

Verwaltungen stehen vor eigenen Herausforderungen – der Leitfaden hilft praxisnah

Verwaltungen sehen sich mit wachsenden rechtlichen Anforderungen, hohem Zeitdruck und komplexen Lebensrealitäten der Nutzer*innen ihrer Dienstleistungen konfrontiert – Herausforderungen, die vielfältige Kompetenzen und Flexibilität erfordern.

Der Leitfaden soll dabei gezielt entlasten. Oft lassen sich schon mit geringem Aufwand spürbare Verbesserungen erzielen. Davon profitieren einerseits die Menschen mit Behinderungen, welche die Dienstleistungen der Verwaltungen in Anspruch nehmen. Andererseits kommen sie gleichzeitig den Mitarbeitenden (mit oder ohne Behinderungen), die diese Dienstleistungen ermöglichen, zugute.

Das bietet der Leitfaden

- Er sensibilisiert für häufige Barrieren in verschiedenen Bereichen von Ämtern und Verwaltungen und berücksichtigt dabei verschiedene Lebensrealitäten von Menschen mit Behinderungen.
- Er unterstützt Verantwortliche bei der Überprüfung, inwiefern ihre Organisation bereits hindernisfrei ist und wo Verbesserungsbedarf besteht.
- Er bietet eine erste Übersicht an Informationen zum Abbau dieser Hindernisse.
- Er gibt praktische Tipps und Hinweise auf zusätzliche Ressourcen und Unterstützungsangebote.

Adressat*innen

Der Leitfaden richtet sich in erster Linie an Mitarbeitende in Ämtern mit direktem Kontakt zu Kund*innen mit Behinderungen sowie an Verantwortliche für Prozesse und Strukturen in den Verwaltungen. Insbesondere die Kapitel 3.3 und 3.4 betreffen primär Ämter, die Sozialleistungen ausrichten.

Kein Anspruch auf Vollständigkeit

Der Leitfaden soll eine nützliche Ressource sein, ohne aber Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. Angesichts der Vielfalt der Zielgruppen und individuellen Lebensrealitäten fokussiert der Leitfaden auf häufig auftretende Bedarfe und gemeinsame Herausforderungen von Menschen mit Behinderungen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass andere Lebensumstände als weniger bedeutsam angesehen werden.

Da sich rechtliche Rahmenbedingungen, Best Practices sowie technologische und digitale Lösungen stetig verändern, versteht sich dieser Leitfaden als lebendiges Dokument. Er wird regelmässig aktualisiert, um relevant und nützlich zu bleiben. Die aktuelle Version finden Sie jeweils auf der Website von Agile im Bereich «Barrierefreiheit»: www.agile.ch/artikel/leitfaden-barrierefreie-verwaltung.

Hinweis zur Sprache

Wir orientieren uns auf Basis des «Leitfadens inklusive Sprache» unter anderem bei der Benennung von Menschen mit Behinderungen bestmöglich an denjenigen Begriffen, die von den betroffenen Personen oder Communitys bevorzugt werden. Wir sind uns gleichzeitig bewusst, dass es unterschiedliche Präferenzen gibt.



Wir freuen uns über Ihr Feedback zur Weiterentwicklung des Leitfadens!

Falls wichtige Aspekte fehlen, teilen Sie uns das bitte mit:

info@agile.ch, 031 390 39 39

3

Fragen und Empfehlungen zum Abbau von Barrieren



Allgemeiner Hinweis zur Vielfalt der Lebensrealitäten von Menschen mit Behinderungen

Hindernisfreiheit bedeutet je nach individuellen Lebensrealitäten und Bedarfen etwas anderes. Menschen mit körperlichen, sensorischen, kognitiven, psychischen oder anderen Behinderungen stossen auf unterschiedliche Hindernisse.

Die Anforderungen an Hindernisfreiheit variieren auch je nach Ausprägung von Behinderung und möglichen Mehrfachbehinderungen. Zusätzliche Faktoren wie Geschlecht, Sprache, Migrationserfahrungen, soziale Umgebung und verfügbare Ressourcen beeinflussen den individuellen Bedarf ebenfalls.

Das heisst: Es gibt zwar einige allgemeine Grundsätze oder Empfehlungen, die für viele Menschen mit Behinderungen gelten und nützlich sind – darauf legt dieser Leitfaden seinen Schwerpunkt. Diese allgemeinen Grundsätze der Barrierefreiheit sollten verlässlich umgesetzt werden.

Darüber hinaus ist jedoch entscheidend, individuelle Bedarfe direkt zu erfragen. Menschen mit Behinderungen sind Expert*innen in eigener Sache und wissen selbst am besten, welche Unterstützung sie brauchen.

3.1 Ist die physische Zugänglichkeit und Orientierung gewährleistet?

Physische Zugänglichkeit bedeutet, dass auch Menschen mit Behinderungen Gebäude und Räume barrierefrei nutzen und sich darin leicht zurechtfinden können. Die nachfolgende Checkliste hilft Ihnen zu überprüfen, inwieweit in Ihrem Amt physische Zugänglichkeit sichergestellt ist. Zusätzliche Tipps und Kontaktdaten für Beratung finden Sie in den weiteren Abschnitten.

3.1.1 Checkliste zur physischen Zugänglichkeit

Empfang & Ankunft

- ☐ **Präzise Platzierung des Kartenpunkts in Google Maps bei der Eingangstür** (und nicht etwa auf der Gebäuderückseite). Änderungen können direkt in Google Maps vorgeschlagen werden: einfach den Ort suchen, auf «Änderung vorschlagen» klicken und korrigieren.
- ☐ **Versand von Wegbeschreibungen bis zum Empfang in Leichter Sprache**, auf Wunsch unterstützt durch Piktogramme respektive Bilder (zum Beispiel Foto-Wegweiser) – abhängig von individuellen Bedarfen
- ☐ **Bevorzugung von Räumen im Erdgeschoss**, um die Zugänglichkeit zu verbessern und eine schnelle Evakuierung im Notfall zu gewährleisten
- ☐ **Bereitstellung von unterfahrbaren Schreibpulten** (zugänglich für Menschen im Rollstuhl) oder alternativen Schreibflächen für Formulare und Unterschriften beim Empfang
- ☐ **Persönliche Unterstützung** bei Bedarf

Orientierung & Leitsysteme

- ☐ **Orientierungshilfen** in den Räumen durch klare, farbige Symbole und Beschilderungen
- ☐ **Tastbare Leitlinien und Bodenmarkierungen** (Bodenleitsysteme vor und innerhalb des Amts) zur Orientierung mit dem Langstock oder den Füßen sowie zur Anzeige von Richtungsänderungen und Gefahrenwarnung
- ☐ **Taktile Schilder** [A2](#) und **Braille-Beschriftungen** [A2](#)
- ☐ **Bodennah positionierte Hinweistafeln**, die mit einem Langstock ertastbar sind, ohne Hindernisse auf Kopfhöhe (zum Beispiel überhängende Schilder oder Werbetafeln)
- ☐ **Kontrastreiche Markierungen**, gut lesbare Beschilderungen sowie weitere Signaletik

Zwei-Sinne-Prinzip

- ☐ **Anwendung des Zwei-Sinne-Prinzips** [A2](#) – Informationen visuell und auditiv bereitstellen:
 - ☐ **Schriftliche und visuelle Signale zur Ergänzung akustischer Durchsagen**, zum Beispiel mitlesbare Lautsprecherdurchsagen, optische Warnsignale, Lichtsignale und schriftlich bedienbare Notrufsysteme in Aufzügen
 - ☐ **Akustische Signale zur Ergänzung visueller Anzeigen**, zum Beispiel bei Nummernaufrufen oder Alarmsituationen
 - ☐ **Klare Kennzeichnung von vorhandenen Höranlagen** (inklusive Art der Höranlage: zum Beispiel induktive Höranlage oder andere Höranlagensysteme – siehe [Website von Pro Audito Schweiz](#))



Weitere Informationen und Vorgaben für die Alarmierung und Evakuierung von Personen mit Behinderungen finden Sie bei der Fachstelle Hindernisfreie Architektur auf der Website [Alarmierung und Evakuierung](#).

Gebäudeausstattung & Infrastruktur

- ☐ **Aufzüge** mit automatischen Türen, kontrastreichen Tasten, taktilen Symbolen, Braille-Beschriftungen und Sprachansagen zur Etagen- und Fahrtrichtungsinformation
- ☐ **Einhaltung der Norm SIA 500 [A2](#):**
 - ☐ **Rollstuhlparkplätze** in unmittelbarer Nähe
 - ☐ **Stufenfreie Zugänge** durch Rampen und Aufzüge
 - ☐ **Barrierefreie Toiletten**, die nicht mit Material zugestellt sind oder als Lagerfläche genutzt werden
 - ☐ **Breite, automatische oder leicht zu öffnende Türen** sowie ausreichend breite Gänge, damit Personen im Rollstuhl problemlos passieren können
- ☐ **Bereitstellung von Sitzgelegenheiten sowie Einbau niedriger Theken** für gleichberechtigte Gesprächssituationen für Menschen mit unterschiedlicher Physis und Hilfsmittelnutzung



Auf unserer Website können Sie die Checkliste im Word-Format herunterladen:
www.agile.ch/artikel/checkliste-hindernisfreiheit-gebaeude-verwaltung.

3.1.2 Informationen über hindernisfreie Wege und Mittel bereitstellen

Wenn sich Menschen mit Behinderungen orientieren und notwendige Massnahmen rechtzeitig ergreifen können, haben sie dadurch weniger Aufwand und erleben weniger Stress. Dafür ist eine klare und frühzeitige Information über die vorhandenen barrierefreien Angebote sehr hilfreich. Dazu gehören insbesondere der Standort des Gebäudes, barrierefreie Eingänge, die Etage des Amtes, Orientierungsmöglichkeiten wie vorhandene Signaletik, Rampen und Toiletten gemäss der Norm SIA 500 [A2](#) oder Höranlagen [A2](#) (inkl. Art der Höranlage) (siehe Checkliste «Physische Zugänglichkeit» in Kapitel 3.1.1).

Wir empfehlen zudem, auch auf der barrierefreien Website allgemeine Informationen zur Zugänglichkeit der Verwaltung bereitzustellen. Die Zugänglichkeitsinformationen können in der Ginto-App (Zugänglichkeitsplattform) erfasst, auf Ihrer Website bei den Adressen verlinkt und bei Terminvereinbarungen angegeben werden.

3.1.3 Beratung zum Thema hindernisfreie Architektur einholen

Ein Netzwerk bestehend aus den Organisationen Procap, Pro Infirmis und der Schweizer Fachstelle Hindernisfreie Architektur fördert das hindernisfreie Bauen in der Schweiz. Es umfasst verschiedene kantonale Beratungsstellen, welche Behörden, Menschen mit Behinderungen und weiteren Interessierten Beratung anbieten.



Weitere Informationen (Kontaktdaten, Hinweise zu Vorschriften, Merkblätter, Checklisten usw.): Bauen und Verkehr – Procap

3.2 Wie zugänglich ist Ihre Kommunikation?

Mitarbeitende von Ämtern nutzen in der Regel verschiedene Kommunikationswege – dazu zählen persönliche Gespräche vor Ort, Telefonate, Briefpost, E-Mails, Online-Meetings und Websites. Nachfolgend finden Sie einige Empfehlungen, um Hindernisfreiheit in der Kommunikation möglichst umfassend gewährleisten zu können.

3.2.1 Einstieg in die Kommunikation: Bedarfe frühzeitig abfragen

Die Angabe der nötigen Zugänglichkeitsanforderungen erfolgt idealerweise möglichst früh – etwa bei der ersten Anmeldung. Dadurch wird die persönliche Planung leichter und der Aufwand für die Behörden geringer, da die Abläufe gezielter organisiert und unnötige Verzögerungen und Rückfragen vermieden werden können. Mögliche Kommunikations- oder Orientierungshilfen, die abgefragt werden können, finden Sie im [Formular «Abfrage der Zugänglichkeitsanforderungen»](#) im Anhang.

3.2.2 Gespräche und Unterstützung vor Ort

Ein Leitfaden allein reicht nicht. Wichtig ist vor allem die [Schulung der Mitarbeitenden](#) (siehe Kapitel 3.4), auch am Empfang und möglichst durch Selbstbetroffene oder Eltern von Kindern mit Behinderungen, die über das nötige Fachwissen verfügen und über entsprechende Organisationen vermittelt werden.

Durch die Beachtung der folgenden Empfehlungen lässt sich aber schon viel erreichen, damit das persönliche Gespräch für alle Beteiligten leichter wird:

- **Klärung gegenseitiger Erwartungen und Rollen**, einschliesslich der Information über Rahmenbedingungen und Herausforderungen der Behörden (wie zum Beispiel rechtliche Vorgaben oder zeitliche Einschränkungen), sowie Information über Möglichkeiten der Unterstützung durch Peers oder niederschwellige Fachstellen, falls Menschen mit Behinderungen mehr Zeit benötigen, als bei den Behörden zur Verfügung steht (zum Beispiel, um Informationen zu rechtlichen Anforderungen in einem zugänglichen Format zu lesen und zu verstehen).
- **Direkte Ansprache der Person** statt Kommunikation über Assistenzpersonen
- **Kein Duzen von erwachsenen Personen ohne Zustimmung**
- **Respektvolle, empathische und vorurteilsfreie Kommunikation ohne bevormundende oder abwertende Formulierungen.** Zum Beispiel sollten Formulierungen vermieden werden, die unterschwellig Fähigkeiten infrage stellen und herabwürdigen. Dazu gehören Aussagen wie «Sind Sie sicher, dass Sie das allein schaffen?» oder auch «Toll, dass Sie das trotz Behinderung schaffen!».



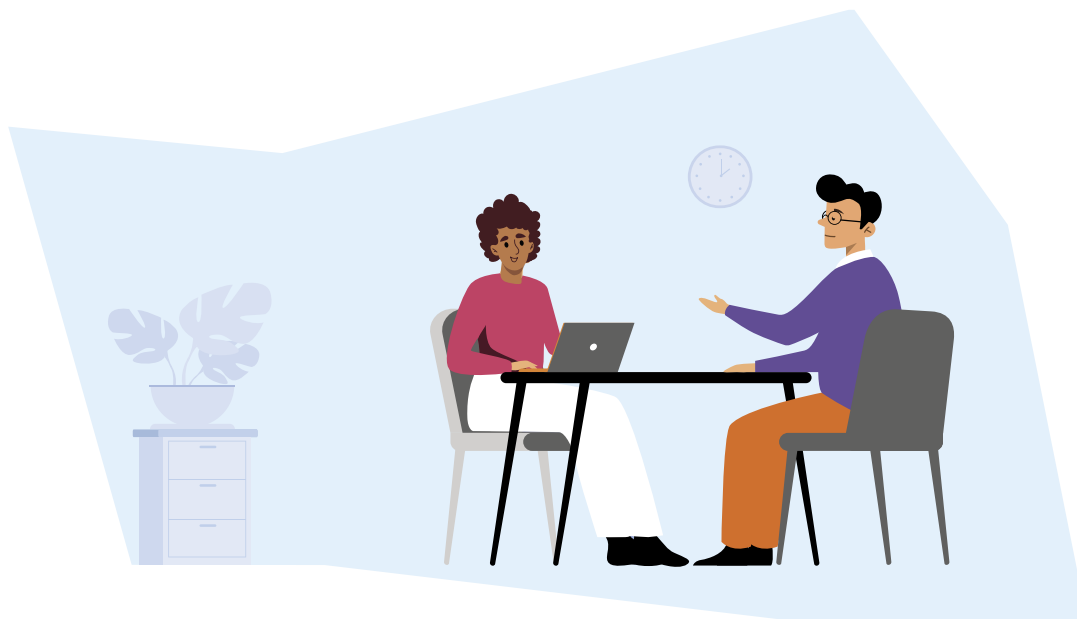
Für weitere Informationen zur Kommunikation siehe auch: [10 Knigge-Tipps zum respektvollen Umgang mit behinderten Menschen](#), [Leitfaden inklusive Sprache: So vermeiden Sie Ableismus oder das Faktenblatt «Sprache und Behinderung»](#)

«Die Ämter werden oft als <böse> wahrgenommen [...]. Es ist aber sehr wichtig, keine Angst zu entwickeln – auf Augenhöhe zu sein.»

Peer-Berater einer NGO im Bereich psychische Gesundheit

«Viele kommen in Angst, erlebten Beschämung, sind emotional stark aktiviert, in einer Krise – und werden jetzt mit einer völlig überfordernden Bürokratie konfrontiert. Es ist wichtig, sich dessen bewusst zu sein.»

Recovery-Berater bei einer IV-Stelle, Psychologe



- **Verständnis für individuelle Bedarfe** wie zum Beispiel das Tragen von Noise-Cancelling-Kopfhörern zur Geräuschreduktion
- **Anbieten von Unterstützung**, ohne sich aufzudrängen oder handgreiflich zu werden. Menschen einfach anzufassen und mitzuführen, wie dies beispielsweise Menschen mit Sehbehinderungen oft erleben, ist übergriffig. Es ist wichtig, zuerst nachzufragen, ob und wie Unterstützung gewünscht ist – und ein Nein ebenso zu respektieren.
- **Gewährleistung von Diskretion:** Gespräche zu sensiblen Themen (zum Beispiel Gesundheit) sollten in einem Büro geführt werden anstatt am Schalter, wo andere Personen mithören können. Behördengänge erfordern oft Mut und können mit Scham verbunden sein – eine ruhige Umgebung erleichtert den Austausch.
- **Zulassen von Begleitpersonen sowie Führ- und Assistenzhunden:** Ausgebildete, anerkannte Führ- und Assistenzhunde müssen gemäss rechtlichen Vorgaben immer und uneingeschränkt zugelassen werden (unter anderem Art. 9 und Art. 20 UNO-BRK sowie HVI, Anhang 11 und 14). Führ- und Assistenzhunde gelten gemäss HVI als Hilfsmittel, deren Nutzung nicht verweigert werden darf. Begleitpersonen oder -hunde können die betreffenden Personen beim Zugang zu einer hindernisfreien Teilhabe und in ihrer Selbstbestimmung unterstützen und/oder emotionale Unterstützung in stressigen Situationen bieten.
- **Erstellen von Gesprächsprotokollen** respektive Anbieten von Schreibassistenz, sodass die wichtigsten Punkte festgehalten sind und Betroffene die Vereinbarungen auch später noch nachvollziehen können.

Kommunikation mit Menschen mit Sehbehinderungen

Je nach Situation nutzen Personen mit Sehbehinderungen unterschiedliche Hilfsmittel oder Kommunikationsweisen – zum Beispiel einen Langstock, Gross- oder Brailleschrift [\[A2\]](#), Screenreader-Programme [\[A2\]](#) oder Führhunde. Damit hindernisfrei kommuniziert werden kann, bestehen folgende Zugänglichkeitsanforderungen:

- **Beschreibende Kommunikation:** Kommunizieren Sie klar und deutlich, was Sie tun oder wo Sie sich befinden, und geben Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, auf Interaktionen zu reagieren. Achten Sie auf nonverbale Signale, die von Ihrem Gegenüber ausgehen (zum Beispiel ausgestreckte Hände zur Begrüssung), und reagieren Sie darauf.
- **Anbieten von Führung:** Wenn eine Person um Führung bittet, fragen Sie nach, wie Sie diese geben sollen. Stellen Sie sich leicht nach vorne, sodass die Person jede Bewegung spüren kann. Verwenden Sie klare Ortsbezeichnungen (zum Beispiel «rechts» oder «links» statt «hier» oder «dort»).
- **Rücksicht bei der Rückgabe persönlicher Dokumente:** Besonders blinde Personen nutzen oft ein eigenes System zur Organisation ihrer Unterlagen. Geben Sie Unterlagen in der Reihenfolge und Struktur zurück, wie Sie sie erhalten haben, damit sich die Person weiterhin zurechtfindet.

Kommunikation mit Menschen mit Hörbehinderungen

Hörbehinderungen reichen von Schwerhörigkeit bis zu einem komplett fehlenden Hörvermögen. Einige

Personen tragen Hörgeräte oder Cochlea-Implantate (oder beides) und kommunizieren lautsprachlich, andere kommunizieren in Gebärdensprache, mit Ergänzender Lautsprache und/oder ergänzen ihr Verstehen durch Lippenlesen. Je nach individueller Situation erleichtern Sie die Kommunikation mit den betreffenden Personen wie folgt:

- **Direktes Anschauen der Person** beim Sprechen, Hände möglichst nicht vor den Mund halten, damit Lippenlesen möglich ist
- **Gewährleistung von schriftlichen Austauschmöglichkeiten**
- **Zusätzliche schriftliche Abgabe von Zahlen und Namen** oder Nachfrage, ob Sie diese aufschreiben sollen
- **Organisation von Gebärdensprachdolmetschenden oder Lautsprachunterstützer*innen** für Ergänzte Lautsprache (ELS) [\[A2\]](#) für Personen mit den entsprechenden Sprachkenntnissen und -bedürfnissen. Diese sollten mit grösstmöglicher Vorlaufzeit bestellt werden.

 Verschiedene Möglichkeiten bietet zum Beispiel die schweizweit tätige Stiftung Procom an. Schicken Sie den zuständigen Personen vor ihrem Einsatz die nötigen Informationen zur Vorbereitung (wichtig: Dolmetschende unterliegen der Schweigepflicht).

Im Gespräch sind Dolmetschende in Hörweite zu den Sprechenden und im Sichtfeld der Personen mit Hörbehinderungen zu platzieren. Sprechen Sie weiterhin direkt zur Person mit Hörbehinderung (siehe auch Leitfaden Gebärdensprache des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen [EBGB]).

- **Organisation von Schriftdolmetschenden für Personen, die lautsprachlich orientiert sind** oder gute Schriftsprachkompetenzen haben und Schriftdolmetschen bevorzugen. Diese sollten mit Vorlaufzeit bestellt werden. (Schriftdolmetschende setzen was gesprochene Wort direkt in Schriftsprache um. Für Beratungsgespräche in einer kleinen Runde wird ein Laptop oder Bildschirm sowie ein Internetanschluss benötigt, falls der Dienst online erfolgt. Für grössere Veranstaltungen sind ein Laptop, eine Leinwand mit Beamer oder ein interaktives Whiteboard sowie ein Tisch mit Stromanschluss erforderlich.)

 Einen Schriftdolmetschdienst und Beratung bietet zum Beispiel Pro Audito Schweiz oder SWISS TXT an.

 Das Angebot «Grundwissen Gehörlosigkeit» des Schweizerischen Gehörlosenbunds eignet sich besonders gut für Menschen ohne Vorkenntnisse und bietet einen verständlichen Einstieg in das Thema. Es vermittelt grundlegende Informationen über Gehörlosigkeit, Gebärdensprachen, die Kommunikation mit gehörlosen Menschen sowie über deren Situation auf dem Arbeitsmarkt.

Kommunikation mit Menschen mit Hörsehbehinderung

Menschen mit einer kombinierten Seh- und Hörbehinderung in unterschiedlichem Ausmass haben Schwierigkeiten in Bezug auf Kommunikation, Zugang zu Informationen und Mobilität. Es handelt sich um eine sehr heterogene Gruppe, die verschiedene Kommunikationsformen nutzen kann (zum Beispiel mündlich, taktil, Gebärdensprache). Oftmals ist die Unterstützung von Angehörigen oder einer Fachperson erforderlich, um die Kommunikation sicherzustellen.

 Weitere Informationen finden Sie auf der Website des Schweizerischen Zentralvereins für das Blindenwesen: SZBLIND (aktiv in der ganzen Schweiz)

Kommunikation mit Menschen mit Körperbehinderungen

Hindernisfreiheit im persönlichen Gespräch bedeutet für Menschen mit Körperbehinderungen zum Beispiel, auf Augenhöhe mit Menschen ohne Behinderungen zu sprechen. Dafür braucht es entsprechendes Möbiliar (siehe Kapitel 3.1.1), sodass sich niemand bücken oder hinunterknien muss.

Kommunikation mit Menschen mit psychischen Behinderungen / in psychischer Instabilität

Die Vielfalt in dieser Gruppe ist gross, und es ist sehr individuell, welche Zugänglichkeitsanforderungen eine Person hat. Dennoch gibt es einige allgemeine Aspekte, die im direkten Kontakt respektive generell in der Kommunikation hilfreich sind und berücksichtigt werden können:

- **Sensibilisierung für nicht sichtbare psychische Belastungen:** Externe Faktoren wie komplexe Abläufe bei Behörden, fehlende Flexibilität und Sensibilität sowie mangelndes Verständnis können zusätzlichen Stress, Unsicherheiten oder Schwierigkeiten verursachen.
- **Bewusstsein um die starke Wirkung von (psychiatrischen) Zuschreibungen:** Diagnosen und psychiatrische «Etikettierungen», die oft auf unhinterfragten theoretischen Modellen beruhen, können zu vorschnellen Urteilen, Stigmatisierungen, unpassender Kommunikation und Missverständnissen führen.
- **Reflexion über Wechselwirkungen in der Begegnung:** In Beratungssituationen ist eine gemeinsame Reflexion hilfreich, um gegenseitige Reaktionen zu verstehen.
- **Anbieten oder Vermitteln von gezielter Unterstützung:** Niederschwellige (Peer-)Beratung (siehe Beispiele in Kapitel 3.3.4), feste Ansprechpersonen und flexible Regelungen können unnötige Zusatzbelastungen vermeiden.
- **Schulung der Mitarbeitenden:** Erfahrungsexpert*innen, die über spezialisierte Organisationen eingebunden werden, können praxisnahes Wissen für den Umgang mit psychischen Belastungen und Krisensituationen weitergeben (weitere Hinweise zu den Schulungen siehe Kapitel 3.4).
- **Spezifische Hinweise für die Arbeitsintegration:** Weisen Sie die Nutzer*innen Ihrer Dienstleistungen oder Arbeitgebende bei Bedarf auf die folgenden Leitfäden hin:
 - Arbeiten mit psychischer Erkrankung. Ein Leitfaden für Betroffene (Baumann, o. J.)
 - Psychische Gesundheit im Arbeitsumfeld – wie fit ist Ihr Unternehmen? Mehr Sicherheit und Orientierung im Umgang mit psychisch beeinträchtigten Mitarbeitenden. Ein Leitfaden für Arbeitgebende (EBGB, 2022)

Kommunikation mit Menschen mit kognitiven Behinderungen

- **Verwendung einer klaren und Leichten Sprache** (Kapitel 3.2.6): technische Begriffe vermeiden, Gespräch ohne kindliche oder überlaute Sprache führen.
- **Geduld und Nachfragen:** ausreichend Zeit geben, um sich auszudrücken, Nachfragen stellen, Verständnis sichern und zentrale Aussagen wiederholen.
- **Schriftliches Festhalten der Inhalte und nächsten Schritte:** Inhalte und nächste Schritte möglichst in

Leichter Sprache dokumentieren, auf Wunsch unterstützt durch Bilder oder Piktogramme.

Tipp für Informationen zu KESB-Verfahren (Erwachsenenschutz) in Leichter Sprache

Stellen Sie bei Bedarf den folgenden Leitfaden zur Verfügung:

Erwachsenenschutz-Verfahren – Leitfaden für Menschen mit Behinderung und ihre Begleitpersonen in Leichter Sprache (PDF-Datei) (für die Print-Version und die Version für mobiles Lesen siehe die Website: www.barrierefreie-kommunikation.ch/kesb-leicht/fachpersonen).

Weitere Leitfäden und Broschüren zum Kindes- und Erwachsenenschutzverfahren in Leichter Sprache finden Sie auf der Website der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES).

Kommunikation mit autistischen Personen

Auch wenn die Vielfalt von Menschen im Autismus-Spektrum gross ist und sie auf unterschiedliche Weise kommunizieren, sind für viele von ihnen folgende Umgangsformen hilfreich:

- **Schriftliche Terminvereinbarung** mit stichwortartiger Gesprächsübersicht zur Vorbereitung. Die Zusammenfassung sollte nicht zu detailliert sein, sodass allfällige Abweichungen während des Gesprächs nicht zu Problemen führen.
- **Akzeptanz von individuellen Alltagsroutinen:** Berücksichtigen Sie beispielsweise, wann eine Person aufsteht und in der Lage ist, einen Termin wahrzunehmen.
- **Frühzeitige Information über Änderungen**
- **Sicherstellen einer reizarmen Umgebung**
- **Akzeptanz von Hilfsmitteln** wie Sonnenbrille oder geräuschreduzierende Kopfhörer sowie von Begleitpersonen oder Assistenzhunden
- **Verständnis für individuelle Verhaltensweisen** – zum Beispiel, wenn eine Person den Abklärungs- personen nicht in die Augen schauen kann oder keinen Händedruck wünscht
- **Bewusstsein um das «Double Empathy Problem»**  **Fokus auf das Relevante**, kein Small Talk

- **Wohltollendes Klima**, Geduld und Zeit für die Beantwortung von Fragen, inklusive Ermöglichen von kurzen Erholungspausen während des Gesprächs (die Möglichkeit Stopp zu sagen, bevor alles zu viel wird)
- **Kurze, klare Sätze** und keine indirekten Fragen: Statt «Wissen Sie, wie spät es ist?» fragen Sie: «Wie spät ist es?»
- **Keine versteckten Botschaften in Fragen:** zum Beispiel «Glauben Sie nicht, dass ...?»
- **Formulierung einzelner Fragen nacheinander**, nicht mehrere gleichzeitig
- **Visualisierung der wichtigsten Gesprächsinhalte** und Auswahlmöglichkeiten mit Zeichnungen
- **Schriftliche Zusammenfassung** der Gesprächsergebnisse und nächsten Schritte
- **Klare Informationen über die Art der Erreichbarkeit** einer Ansprechperson sowie zur voraussichtlichen Antwortzeit

Spezifische Hinweise für die Arbeitsintegration:

Wenn es um die Beurteilung der Arbeitsfähigkeit oder um (Unterstützungs-)Massnahmen geht, ist zu beachten, dass einige Menschen autistische Merkmale durch eine «Maske» verbergen, sich neurotypischen Verhaltensweisen anpassen oder Mühe haben, ihre Gefühle, Bedürfnisse und Meinungen klar zu kommunizieren. Wichtig ist deshalb:

- **Sammeln von Informationen über individuelle Bedarfe vor einem Gespräch**, gefolgt von der Vereinbarung eines Kennenlern-Treffens (zum Beispiel per Zoom, telefonisch oder vor Ort), um die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu schaffen.
- **Detaillierte Bedarfsabklärung in vertieften Gesprächen**, damit Aspekte erkennbar werden, die für die Beurteilung und Planung von Massnahmen wesentlich sind (etwa den Bedarf an Erleichterungen durch Arbeitgebende oder an therapeutischer Unterstützung).
- **Einbindung von und Zusammenarbeit mit Vertrauenspersonen** auf Wunsch (Angehörige, Vertrauensärzte, Therapeut*innen usw.), um die individuelle Situation umfassend verstehen zu können.



Für Informationen, Beratung und Schulungen:
Massgeschneiderte Weiterbildungen durch autismus schweiz
 Weitere Veranstaltungen zum Thema Autismus: Veranstaltungen | autismus schweiz

3.2.3 Direkte Kommunikation aus der Ferne (Telefon und Alternativen)

Ist ein direkter Austausch aus der Ferne erforderlich, sollten verschiedene Alternativen angeboten werden, die je nach Behinderung oder Erkrankung genutzt werden können.

Bei einer telefonischen Kontaktaufnahme empfiehlt es sich, die individuellen Bedarfe der betroffenen Person zu berücksichtigen. Rückrufzeiten sollten möglichst flexibel sein. Termine sollten auf Wunsch der betreffenden Person auch durch eine Vertrauensperson vereinbart werden können. Viele Menschen mit Behinderungen haben durch Pflege, Therapien, Ruhephasen wegen chronischer Erschöpfung usw. nur sehr eingeschränkte und «empfindliche» Zeitfenster zur Verfügung, die sie mit grossem Aufwand koordinieren müssen.

Hilfreich ist deshalb oft auch, wenn eine Terminvereinbarung für Vor-Ort-Gespräche nicht nur telefonisch möglich ist, sondern auch barrierefrei online erfolgen kann.

Generell braucht es auch schriftliche oder visuelle Alternativen zum Telefon. Wenn ein ausschliesslich audiobasierter Telefonanruf die einzige Option ist, mit dem Amt oder einer Verwaltung in direkten Kontakt zu treten, fühlen sich einige Menschen nicht ernst genommen. Besonders betroffen sind Personen, die nicht hören oder sprechen können (etwa bei Hör- und Sprachbehinderungen), oder Personen, die Mühe mit auditiven Informationen und verbaler Kommunikation haben (zum Beispiel manche Personen im Autismus-Spektrum).

«Das Telefon, das bei Behördengängen allgegenwärtig ist, bleibt eines der grössten Hindernisse. Man muss einen Dolmetscher kontaktieren können, eine Leistung manchmal mehrere Tage im Voraus buchen und hoffen, dass er oder sie zum richtigen Zeitpunkt verfügbar ist. Die Arbeitszeiten der Behörden sind nicht immer mit denen von Berufstätigen vereinbar. Manche Verwaltungen lehnen auch Kontakte per E-Mail ab.»

Frau mit Hörbehinderung

Auch für Menschen mit psychischen Erkrankungen können Telefonate manchmal ein unüberwindbares Hindernis darstellen oder mit grossem Stress verbunden sein.

Für autistische Menschen ist ausserdem wichtig, dass Termine schriftlich vereinbart und wichtige Informationen schriftlich kommuniziert werden. Schriftliche Formalitäten sollten gleichzeitig auf das Nötigste reduziert werden.

Im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben sind neben persönlichen Gesprächen vor Ort verschiedene digitale Kontaktmöglichkeiten hilfreich, darunter E-Mails, SMS oder Nachrichten über Threema oder Signal. Auch Online-Besprechungen stellen unter Umständen eine geeignete Lösung dar. Je nach individueller Situation können spezielle Hilfsmittel oder Anpassungen erforderlich sein (siehe Hinweise in der Übersicht zur digitalen Barrierefreiheit auf unserer Website: www.agile.ch/artikel/digitale-barrierefreiheit-verwaltung).

«Es ist klar: So ein Schreiben kann dich sehr wohl kaputtmachen. Bei Arztbriefen ist es ähnlich: Sie sind ungeschönt und unverständlich, man muss lernen, damit umzugehen.»

Mutter einer Tochter mit Behinderung

«Du kannst einen Menschen mit einem Schreiben in den Abgrund treiben (...). Es geht mir nicht um ein «Schönreden», sondern darum, sowohl die Realität als auch Empathie aufs Blatt zu bringen.»

Peer-Berater im Bereich psychische Gesundheit

3.2.4 Briefe und Papierformulare

Briefe von Behörden sind oft schwer verständlich. Meist ist das den Mitarbeitenden der Ämter bewusst, und sie bemühen sich um Vereinfachungen. Bei Schreiben, die per Post versendet werden, können auch weitere Hindernisse bestehen. Mit folgenden Massnahmen können Sie diese beseitigen oder zumindest verringern:

- **Einfache Sprache und bei Bedarf Übersetzung in Leichte Sprache**, die vor allem für Menschen mit kognitiven Behinderungen wichtig ist (für Details siehe Kapitel 3.2.6 «Einfache und Leichte Sprache als Querschnittsthema»). Sie kann aber auch für manche Menschen mit Hörbehinderungen oder geringen Sprachkenntnissen für das Verständnis der Informationen entscheidend sein. Falls die Rechtssicherheit nicht gewährleistet werden kann, kann auch eine Zusammenfassung in Leichter Sprache mitgeschickt werden.
- **Wahl eines emotional zugänglichen, unterstützenden Tons**, auch wenn aufgrund der rechtlichen Vorgaben vielleicht wenig Spielraum besteht, und/oder Anbieten eines persönlichen Gesprächs möglichst vor oder zeitgleich mit der Zustellung eines ablehnenden Entscheids. So können Sie diesen erklären und mögliche Optionen oder Lösungen aufzeigen.
- **Abfrage des Bedarfs für:**
 - **elektronischen Versand der Dokumente** (wenn aus rechtlichen Gründen nötig, parallel zum Postversand) – vor allem für Menschen mit körperlichen Behinderungen, die Briefe teilweise nicht oder nur mit grosser Mühe selbst öffnen können, sowie für Personen mit Sehbehinderungen. Sehr hilfreich ist auch, wenn der Wunsch nach einer elektronischen Kopie nach einmaliger Äusserung bei künftigen Versänden automatisch berücksichtigt wird, um wiederholte Nachfragen zu vermeiden.
 - **Grossdruck** (Schriftgrösse 16–19, serifenlose Schrift, Zeilenabstand 1,5, hoher Kontrast, mattes oder leicht gelbliches Papier)
 - **Audioformate** (je nach Möglichkeit des Amtes) Audioformate werden vor allem bei längeren und/oder komplexen Texten wie zum Beispiel Broschüren bevorzugt, da der gesamte Inhalt flüssiger präsentiert wird, als wenn sie von Screenreadern gelesen werden.
 - **Direkten Kontakt für Fragen** mit Namen, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der zuständigen Person sowie deren Erreichbarkeit angeben.



3.2.5 Digitale Formate

Digitale Barrierefreiheit bedeutet uneingeschränkten Zugang zu digitalen Informationen und Dienstleistungen. In der Schweiz gelten hierfür die sogenannten Accessibility Standards eCH 0059, die auf den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (Stand: August 2025) basieren. Diese Standards sind für öffentliche Angebote verbindlich und sollen sicherstellen, dass alle Menschen gleichberechtigt an der digitalen Gesellschaft teilhaben können.¹

Der digitale Bereich entwickelt sich bekanntlich schnell, und IT-Lösungen in Ämtern, Organisationen und Unternehmen ändern sich laufend. Zudem sind die technischen Voraussetzungen unterschiedlich. Es gibt daher keine individuellen Lösungen; die Barrierefreiheitsanforderungen müssen gezielt den jeweiligen Gegebenheiten angepasst werden.

Nachfolgend finden Sie dennoch einen groben Überblick über die wichtigsten Aspekte, auf die bei verschiedenen digitalen Formaten geachtet werden kann. Für detaillierte Anleitungen und Beratung verweisen wir jeweils auf bestehende Checklisten und Angebote, die aus unserer Sicht besonders hilfreich sind.

Wichtig zu wissen ist, dass Hindernisse beim Zugang zu digitalen Inhalten auch dann auftreten können, wenn die Accessibility-Standards eCH-0059 eingehalten werden – in Word-Dokumenten etwa durch die Verwendung von (auch gängigen) Abkürzungen wie «z. B.», Fussnoten, die für Screenreader schwer zugänglich sind, oder unklaren Linktexten.

Die häufigsten Hindernisse sollten mit den folgenden Tipps beseitigt werden können:

- **Einfache und klare Struktur aller digitalen Formate.** Dies ist auch vor dem Hintergrund wichtig, dass rund 22 Prozent der Schweizer Bevölkerung über geringe oder gar keine digitalen Grundkenntnisse verfügen.²
- **Nutzung von barrierefreien Standard-Softwarelösungen** oder leicht anpassbaren Programmen
- **Einbezug von Menschen mit Behinderungen** in den Entwicklungsprozess
- **Proaktive Information über digitale Angebote** wie Online-Tools zur Rechnungsverwaltung sowie über Änderungen bei digitalen Angeboten

¹ Stiftung «Zugang für alle» [o. J.].

² Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben [o. J.].

- **Kennzeichnung der verfügbaren Formate mit Piktogrammen/Icons und Abkürzungen**
 - Download Icons für die Internet-Barrierefreiheit (EBGB)
 - Abkürzungen: im deutschsprachigen Raum zum Beispiel UT (Untertitel), GS (Gebärdensprache) und AD (Audiodeskription)
- **Verzicht auf die Pflicht zum Ausdrucken** von Dokumenten, da nicht alle über einen Drucker verfügen
- **Regelmässige Überprüfung digitaler Angebote** auf aktuelle Standards
- **Schulung von Mitarbeitenden**, um das Bewusstsein für Hindernisfreiheit zu erhöhen



Für Beratung durch spezialisierte Stellen: siehe Kontaktdaten im nachfolgenden Kasten «Beratung und Unterstützung zur digitalen Barrierefreiheit»

Übersicht über barrierefreie digitale Formate

Hindernisfreiheit bei digitalen Formaten betrifft vor allem Menschen mit Sehbehinderungen. Für sie sind digitale Formate vor allem dann hindernisfrei zugänglich, wenn sie mit Bildschirmleupe [\[A2\]](#) und mit einem Screenreader [\[A2\]](#) respektive mit Braillezeile [\[A2\]](#) problemlos lesbar und ohne Maus über die Tastatur bedienbar sind. Dafür müssen sie entsprechend vorbereitet werden.

Bei einzelnen Formaten wie Videos oder Online-Besprechungen stossen aber auch Menschen mit Hörbehinderungen auf Hindernisse. Darüber hinaus sollten bei allen Formaten mögliche Hindernisse für Menschen mit kognitiven Behinderungen berücksichtigt werden.

Tipps zur Gewährleistung von Barrierefreiheit bei einzelnen digitalen Formaten sowie Leitfäden und Checklisten für weiterführende Infos finden Sie in der Übersicht zur digitalen Barrierefreiheit auf unserer Website: www.agile.ch/artikel/digitale-barrierefreiheit-verwaltung.

Beratung und Unterstützung zur digitalen Barrierefreiheit

Digitale Barrierefreiheit und Testung von Websites und Apps allgemein

Stiftung «Zugang für alle». Beratung und Testung im Bereich der digitalen Barrierefreiheit sowie Zertifizierung von barrierefreien Websites und Mobile Apps nach WCAG-Standard durch Accessibility-Expert*innen mit und ohne Behinderungen.



Kontakt Stiftung «Zugang für alle»

Telefon: 044 515 54 20 (Mo–Do)

E-Mail: contact@access-for-all.ch

Website: Access-for-all.ch

Testung von Websites und Apps für Menschen mit Sehbehinderungen

Schweizerischer Blinden- und Sehbehindertenverband (SBV). Testet Websites und Apps für Menschen mit Sehbehinderungen. Die Tests decken mehr ab als die technische Barrierefreiheit, wie sie die WCAG vorgeben.



Kontakt Fachstelle Technologie und Innovation

Telefon: 031 390 88 50

E-Mail: tech@sbv-fsa.ch

Website: sbv-fsa.ch > Barrierefreiheit: Tests für Websites und Apps

Menschen mit Sinnesbehinderungen Medieninhalte zugänglich machen

SWISS TXT. Angebote innerhalb der SRG wie auch für externe Kund*innen:

- Videos in Gebärdensprache (Deutschschweizer Gebärdensprache [DSGS], Französische Gebärdensprache [CH/LSF], Italienische Gebärdensprache [CH/LIS] sowie International Signs)
- Untertitelung von Videos und Filmen in verschiedenen Sprachen
- Spoken subtitles (gesprochene Untertitel)

- Audiodeskription (akustische Bildbeschreibungen für Filme)
- Barrierefreie Live-Streams öffentlicher Institutionen (Gebärdensprache und Live-Texte zum Mitlesen)
- Live-Transkription (Live-Texte zum Mitlesen in der Ausbildung und am Arbeitsplatz)



Kontakt Accessibility Services

Telefon: 058 136 40 00

E-Mail: as-live@swisstxt.ch

Website: swisstxt.ch

Kommunikation mit Menschen mit Hörbehinderung

Procom-Stiftung. Angebote (neben der Vermittlung von Gebärdensprachdolmetscher*innen und Lautsprachunterstützer*innen für Einsätze vor Ort):

- Telefonieren zwischen gehörlosen, schwerhörigen und hörenden Menschen in Gebärdensprache (kostenlos): procom.ch > [Video-Vermittlung – VideoCom](#)
- Online-Meetings in Gebärdensprache, kostenpflichtig: [Online-Dolmetschen](#), [Tarife](#)
- Videos mit Gebärdensprache aus Texten (kostenpflichtig): Übersetzung schriftlicher Texte mit Videosequenzen in Gebärdensprache: [Übersetzung](#)
- Telefonieren über Textvermittlung (kostenlos): Textvermittler*innen telefonieren für Gehörlose und Schwerhörige und übermitteln das Gesprochene via Live-Chat
- Notruf: SMS-Botschaften von Menschen in gesprochener Sprache übermitteln lassen (kostenlos): [SMS-Service](#)



Kontakt Procom-Stiftung

Auftragsmanagement/Dolmetschdienste

Telefon: 055 246 58 00 (Mo–Fr)

E-Mail: dolmetschen@procom.ch

Website: [Kontakt – PROCOM](#)

dolmX. Interkulturelles Videodolmetschen in verschiedenen Sprachen: [dolmX – Videodolmetschen](#) (kostenpflichtig, wobei nur die effektive Gesprächsdauer abgerechnet wird. Es ist die Erstellung eines Profils erforderlich. Kompatible Geräte sind ein Laptop oder Tablet (die Plattform funktioniert nicht über Handys).



Kontakt dolmX

Telefon: 056 521 34 31 (rund um die Uhr)

E-Mail: contact@dolmx.ch

Kontaktformular: dolmx.ch/support

Pro Audito. Pro Audito ist die führende Anlaufstelle für Menschen mit Schwerhörigkeit. Sie bietet Schriftdolmetschen unter anderem für Online-Meetings oder auch vor Ort (Einsätze bei Ämtern werden normalerweise der entsprechenden Amtsstelle verrechnet).



Kontakt Pro Audito

Telefon: 043 499 24 41

E-Mail: jessica.feurer@pro-audito.ch

Website: pro-audito.ch > [Schriftdolmetschen](#)

Schweizerischer Gehörlosenbund (SGB). Anlaufstelle für weitere Informationen.



Kontakt Schweizerischer Gehörlosenbund (SGB)

Telefon: 044 315 50 40

E-Mail: info-d@sgb-fss.ch

(am einfachsten per E-Mail, telefonisch eingeschränkt erreichbar)

Website: sgb-fss.ch/de

Weitere Hilfsmittel

Umfassende [Accessibility-Checkliste](#) (Stiftung «Zugang für alle»)

3.2.6 Einfache und Leichte Sprache als Querschnittsthema

Einfachheit in der Sprache dient allen!

Einfache oder Leichte Sprache in Texten und bei anderen Kommunikationsmitteln dient sehr vielen Menschen – vor allem aber Menschen mit

- kognitiven Behinderungen oder Einschränkungen und starken Lernschwierigkeiten,
- Dyslexie, Legasthenie, Lese- und/oder Rechtsschreibschwierigkeiten,
- Erkrankungen wie Gehirntumor, Schlaganfall, Alzheimer,
- geringen Sprachkenntnissen,
- funktionalem Analphabetismus, Illettrismus,
- geringem Bildungsniveau.

Die Verwendung von Einfacher oder Leichter Sprache kann auch ein Amt entlasten, da es dadurch zu weniger Rückfragen oder Klärungsbedarf seitens der Bevölkerung kommt.

Es gibt noch viel Verbesserungspotenzial

Immer mehr Ämter oder Verwaltungen bemühen sich um eine verständliche Sprache und bieten Informationen in Leichter Sprache an.

Gute Beispiele

- www.bern.ch/leichte-sprache
- [Kanton Freiburg](#) oder [Kanton St. Gallen](#)
- [Schweizer Parlament](#)
- [Informationen zu den Ergänzungsleistungen \(BSV\)](#)
- Informationen zu den Kindes- und Erwachsenenschutzverfahren: zum Beispiel Publikationen der [KOKES](#) oder der [FHNW](#)

Dennoch sind viele amtliche Texte und Formulare nach wie vor schwer verständlich.

Die komplexen Prozesse kosten Menschen mit Behinderungen oft viel Zeit oder hindern sie daran, ihre Ansprüche geltend zu machen. Umso wichtiger ist es, Informationen und Formulare in Einfacher und Leichter Sprache bereitzustellen. Berücksichtigen Sie dabei: Leichte Sprache kann nicht durch Einfache Sprache ersetzt werden.

Was bedeutet Einfache und Leichte Sprache?

Es folgen in aller Kürze die wichtigsten Unterschiede, Merkmale und Tipps – weitere Hinweise finden Sie in diversen bestehenden Leitfäden und Faktenblättern (siehe Quellenangaben):

Einfache Sprache

- Einfache Sprache ist etwas schwieriger als Leichte Sprache, richtet sich an eine breitere Leser*innenschaft, ist weniger strikt geregelt.
- Entspricht etwa einem Niveau B1 des [Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens](#)
- Texte werden direkt möglichst einfach geschrieben (keine Übersetzung aus der Standardsprache).

Tipps/Regeln

- Kurze Sätze (maximal 10–15 Wörter), einfacher Satzbau, höchstens ein Nebensatz, nur eine Aussage pro Satz, Aktiv- statt Passivformulierungen, Verben statt Nomen, kurze Wörter, möglichst wenig Adjektive und keine Fremd- oder Fachwörter (ansonsten erklären)
- Gut strukturierter Aufbau mit kleinen Absätzen, Zwischenüberschriften und Hervorhebungen
- Zur Kontrolle Ihrer Texte hilft der [Lesbarkeitsindex](#).
- Weitere Tipps finden Sie zum Beispiel im [Faktenblatt](#) von [includia](#).

Leichte Sprache

- Noch leichter verständlich als Einfache Sprache
- Entspricht etwa einem Niveau A1 bis A2 des [Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens](#)
- Unterstützt besonders Menschen mit kognitiven Behinderungen oder starken Lernschwierigkeiten
- Inhalte sind auf die absoluten Kernaussagen gekürzt – wobei zu beachten ist, dass sich nicht alles in Leichter Sprache vermitteln lässt.
- Es gibt strikte Regeln (siehe nachfolgenden Kasten «[Tipps/Regeln](#)»).

Tipps/Regeln³

- Grosse, gerade gestellte Schriftarten (zum Beispiel Arial 14+)
- «Eine Aussage – ein Satz – eine Zeile»
- Maximal 5–7 vertraute Wörter pro Satz (A1) oder 5–12 Wörter (A2)
- Einfache und kurze Wörter, schwierige Wörter erklären
- Immer gleiche Wörter für gleiche Dinge
- Keine Nebensätze, kein Konjunktiv, Genitiv oder Passiv, keine Substantivierungen, Negationen und Metaphern
- Keine hohen Zahlen (stattdessen zum Beispiel «viele» verwenden), keine Sonderzeichen
- Texte linksbündig (kein Blocksatz)
- Bilder zur zusätzlichen Erklärung des Texts nutzen
- Klar strukturierter Text mit Titeln und Aufzählungszeichen
- Die Verständlichkeit der Texte muss von mindestens zwei Menschen mit kognitiver Behinderung (bzw. der jeweiligen Zielgruppe) geprüft werden.
- Kennzeichnung der Texte mit einem Label (Download des Icons auf der Website des [EBGB](#))
- Genügend Zeit für eine externe Übersetzung und Prüfung durch die Zielgruppe einplanen, da Übersetzungen in Leichte Sprache zeitaufwändiger sind als andere Übersetzungen.
- Bei der Einholung von Offerten für die Übersetzung: siehe Empfehlungen des EBGB im [Leitfaden Leichte Sprache](#) unter «Angebote einholen» (S.3) und «Minimale Kriterien» (S.7)
- Falls schwierigere Texte zum Beispiel aus rechtlichen Gründen nötig sind: Erklärung in Leichter Sprache ergänzen.
- Einige Wörter in Leichter Sprache zum Thema «Digitale Barrierefreiheit»: [Wörterbuch für Leichte Sprache](#) (Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT Hessen)



Ein Beispiel für einen Text in Standard-, Einfacher und Leichter Sprache finden Sie beispielsweise hier: medium.ag > [Einfache und Leichte Sprache](#).

Beispiele Übersetzungsbüros⁴

- Büro für Leichte Sprache – Pro Infirmis (DE)
- Bureau pour le langage simplifié – Pro Infirmis (FR)
- Servizio di Lingua facile – Pro Infirmis (IT)
- [Ach So! Endlich verständlich](#) – Kabus Kommunikation (DE)
- [CONCEPTERA](#) (DE)
- Sprachbüro Andrea Sterchi (DE)
- www.klartext-simple.ch (DE oder FR)
- www.textoh.ch (FR, zudem Organisation von Übersetzungen ins Deutsche und Italienische)
- [KMELEON](#) Textagentur Katja Guarise (DE, FR und IT)
- [Kompetenzzentrum leicht·und·einfach](#) (DE)
- [simple·text](#) (DE)
- [Supertext](#) (DE)
- [Guldimann Kommunikation](#) (DE)

³ Kompetenzzentrum Leichte Sprache (KLS) [o. J.]; Landeshauptstadt Wiesbaden (Hrsg.) [o. J.]; Includia [o. J.]; Stadtverwaltung Biel [o. J.].

⁴ EBGB (2024).

3.3 Können Sie mehr Unterstützung in der komplexen Behördenlandschaft anbieten?

Die Tipps und Hinweise in diesem Kapitel sind primär für Verantwortliche von Ämtern gedacht, die Sozialleistungen ausrichten.

Vielen Menschen fehlen klare, zugängliche Informationen zu den Sozialleistungen, auf die sie allenfalls ein Anrecht haben. Eltern berichten zum Beispiel, dass sie erst Jahre nach der Geburt eines schwerbehinderten Kindes zufällig von Unterstützungsangeboten erfuhren, obwohl sie längst Anspruch darauf gehabt hätten. Auch bei bereits bestehendem Kontakt mit einem Amt bleibt es oft schwierig, weitere Leistungsansprüche zu erkennen – besonders, wenn sie ausserhalb des Zuständigkeitsbereichs der Amtsstelle liegen.

Verwaltungen sind sich der Problematik bewusst und arbeiten an Verbesserungen. Menschen mit Behinderungen stossen dennoch weiterhin oft auf Herausforderungen beim Beantragen von Leistungen.

Die folgenden Massnahmen erachten Menschen mit Behinderungen und Angehörige als besonders hilfreich – sei es bei der Geltendmachung von Ansprüchen, der Orientierung im Prozess oder der Erfüllung rechtlicher Anforderungen.

3.3.1 Digitale Informationsangebote bereitstellen

Eine klar strukturierte, barrierefreie und in Einfacher Sprache verfasste Website kann durch folgende digitale Angebote ergänzt werden, um die Zugänglichkeit weiter zu verbessern:

- **FAQ-Seite oder Informationsplattform:** eine Seite mit häufig gestellten Fragen – Frequently Asked Questions (FAQ) – oder eine übersichtliche Informationsplattform, die auch in Leichter Sprache zugänglich ist und klar aufzeigt, wohin sich potenziell Anspruchsberechtigte in welcher Situation wenden können respektive welche Sozialleistungen und Unterstützungsmöglichkeiten für sie infrage kommen (Beispiel FAQ-Seite der IV-Stelle Kanton Waadt [Französisch])
- **Verwaltungswörterbuch in Einfacher und Leichter Sprache:** eine verständliche Sammlung von Fachbegriffen (Beispiel Glossar für Leichte Sprache, Stuttgart)
- **Barrierefreie Erklärvideos** mit Inhalten in Einfacher Sprache, ergänzt durch Audiodeskription, Gebärdensprachdolmetschung oder präzise, manuell erstellte und gut lesbare Untertitel (siehe Beispiel eines Erklärvideos der IV-Stelle Bern)

- **Interaktive Tools zur Anspruchsprüfung:** barrierefreie digitale Anwendungen, die eine unkomplizierte Überprüfung potenzieller Ansprüche ermöglichen

Weitere Beispiele

- Übersicht über Unterstützungsleistungen: Amt für Sozialbeiträge (ASB) | Kanton Basel-Stadt
- Berechnung möglicher Ansprüche: Leistungsrechner Kanton Basel-Stadt, Sozialhilferechner (SKOS), EL-Rechner Pro Senectute (auch für Personen mit IV-Rente und IV-Taggeld, jedoch nicht für alle Gemeinden)

3.3.2 Persönliche Gespräche und konstante Ansprechstelle anbieten

Gerade zu Beginn einer längerfristigen Zusammenarbeit mit Ämtern – insbesondere mit IV-Stellen – können persönliche Gespräche unter Einbezug aller Beteiligten, etwa im Rahmen eines Case-Managements, eine grosse Erleichterung sein. Eine rein schriftliche Kommunikation führt häufig zu Missverständnissen.

Das Ziel solcher Gespräche ist es, eine vertrauensvolle Basis zu schaffen, über Leistungsansprüche zu informieren und die verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb der IV sowie im weiteren Unterstützungssystem zu koordinieren.

Wie wertvoll solche Gespräche für alle Beteiligten (auch eine IV-Stelle) sein können, schildert Alex Fischer, ehemaliger Leiter Sozialpolitik bei Procap und Vater eines Kindes mit Behinderung, im Podcast der IV-Stelle Bern «Mein Kind hat eine Behinderung: was nun?» (spezifisch zum Aufbau von Vertrauensbeziehung in Gesprächen ab 18:14 min).

«Der häufige Wechsel der Ansprechpartner bei den Behörden macht die Sache noch komplizierter: Jedes Mal muss alles neu erklärt werden, auch die Grundlagen der Taubheit.» **Frau mit Hörbehinderung**

«In unserem Kanton gibt es für jedes Bisschen eine eigene Abteilung. Seit Geburt ist zwar alles sonnenklar – meine Tochter hat überall den höchsten Bedarf (IPZ, HE usw.), aber ich muss die Grundfakten immer wieder von Neuem erklären und beweisen. Jetzt muss ich schon wieder 14–15-seitige Formulare ausfüllen.» **Mutter einer Tochter mit Behinderung**

Ein besonders grosses Anliegen vieler Personen mit komplexen, mehrfachen oder wechselnden Leistungsansprüchen ist eine konstante Ansprechstelle.

Diese Stelle sollte leistungsübergreifend und frühzeitig über mögliche Ansprüche sowie über Zuständigkeiten und Prozesse informieren und beraten, eine konstante Begleitung anbieten sowie an niederschwellige externe Unterstützungs-, Peer- und Beratungsangebote vermitteln können (bei den IV-Stellen sollten diese Anforderungen mindestens in gewissen Situationen im Rahmen der 2022 eingeführten Fallführung erfüllt sein [siehe Bundesamt für Sozialversicherungen]).

3.3.3 Prozesse erleichtern

Was viele Menschen mit Behinderungen oder ihre Angehörigen als besonders hilfreich erachten würden (neben den erwähnten digitalen Hilfsmitteln, persönlichen Gesprächen und einer konstanten Ansprechstelle):

Umfassende Informationen und rasche Entscheide

- **Klare, hindernisfreie und frühzeitige Informationen** über Prozesse sowie Fristen zur Wieder- oder Neubeantragung von Leistungen sowie einzureichende oder nachzureichende Dokumente – dies zum Beispiel auch, wenn ein Kind mit Behinderung 18 Jahre alt wird und sich vieles ändert
- **Vorabinformationen zu geplanten Gesprächen** oder Abklärungen (zum Beispiel bei Hausbesuchen), um sich vorbereiten zu können
- **Von Anfang an transparente Informationen** zu (möglichen) Entscheiden, Chancen und Alternativen – etwa zu beruflichen Optionen oder einer möglichen IV-Rente, damit die betreffenden

Personen wissen, wann (zusätzlich) Sozialhilfe nötig sein könnte

- **Hinweise auf externe Beratungsstellen** oder Peer-Unterstützung (siehe Beispiele in Kapitel 3.3.4)
- **Möglichst frühzeitige Entscheide**, zum Beispiel indem mit IV-Rentenabklärungen bereits während Eingliederungsversuchen begonnen wird

(Vermittlung von) Unterstützung bei Prozessen und Anträgen

Einige Personen benötigen mindestens am Anfang

- tatkräftige **Unterstützung vom Amt** – etwa beim Ausfüllen von Formularen, beim Verstehen entscheidungsrelevanter Informationen und bei der ersten Kontaktaufnahme mit spezialisierten Fachstellen – oder
- **Vermittlung an externe Fachstellen und Verbände oder an Peer-Angebote** (siehe Beispiele in Kapitel 3.3.4), die beim Ausfüllen von Formularen unterstützen können, falls dies bei den Ämtern aus Ressourcengründen nicht möglich ist.

Einbezug von Vertrauenspersonen bei Abklärungen

Vor dem Beschluss von Massnahmen – etwa bei der IV – wird in der Regel die individuelle Situation der betreffenden Person umfassend abgeklärt. Dazu gehören mögliche Hindernisse, Potenziale und spezifische Bedarfe in lebenspraktischen, sprachlichen oder anderen Bereichen. Auch (intersektionale) Diskriminierungen, etwa aufgrund von Migrationserfahrungen oder sexueller Identität, können eine Rolle spielen und sollten berücksichtigt werden.

Je nach Situation kann es hilfreich sein, dabei Vertrauenspersonen einzubeziehen, etwa Eltern bei Abklärungen in der Schule oder Ärzt*innen, Therapeut*innen, Angehörige oder neutrale externe Fachpersonen mit spezifischem Wissen bei Gesprä-

chen mit der IV. So kann zum Beispiel eine Fachperson für Autismus oder eine gesetzliche Vertretung, die über wichtige Informationen verfügt, für eine Beratung hinsichtlich der Anpassung von Arbeitsplätzen beigezogen werden.

Begleitpersonen können auch dazu beitragen, dass sich die betreffenden Personen während der Abklärungen sicherer und weniger unter Druck gesetzt fühlen. Daher kann es bei spürbarer Unsicherheit auch sinnvoll sein, vorzuschlagen, eine Begleitperson zu einem Gespräch mitzubringen.

Vereinfachte Verfahren/Reduktion des Revisionsaufwands bei der IV bei schweren Behinderungen

Besonders bei dauerhaften Behinderungen oder Erkrankungen, die sich kaum verändern werden, wäre es für viele Personen eine enorme Erleichterung, wenn nicht in relativ kurzen Abständen immer wieder Revisionen und Gutachten durchgeführt werden müssten oder diese vereinfacht werden könnten. Mit den jeweiligen Prozessen ist oft ein immenser organisatorischer Aufwand verbunden, vor allem wenn viele Personen und Stellen involviert sind und alle aufgefordert sind, umfangreiche – oft nicht barrierefreie – Formulare auszufüllen. Dieser Aufwand muss zusätzlich zu den Herausforderungen des oft schon sehr komplexen Alltags bewältigt werden.

3.3.4 Externe Unterstützung vermitteln

Menschen mit Behinderungen, die Unterstützung und Beratung zu rechtlichen Fragen, finanziellen Aspekten oder Prozessen benötigen, machen oft positive Erfahrungen mit externen Angeboten – etwa von Behindertenverbänden, spezialisierten Fachstellen, Selbsthilfe- und Peer-Angeboten oder Rechtsberatungsstellen.

Häufig gelangen sie aber nur zufällig, über Umwege und spät an diese Stellen. Umso hilfreicher ist es, wenn Ämter aktiv darauf hinweisen und entsprechende Informationen bereitstellen. Als besonders wirkungsvoll gelten in diesem Zusammenhang die frühzeitige Information über bestehende Unterstützungs- und Beratungsangebote, die Weitergabe von Informationen zu Vergünstigungen und alternativen Finanzierungsmöglichkeiten sowie die Aushändigung von geeigneten Informationsmaterialien, wie Broschüren, Ratgebern, Hinweisen zu Kursen oder Webinaren. Die nachfolgenden Abschnitte geben hierzu konkrete Hinweise.

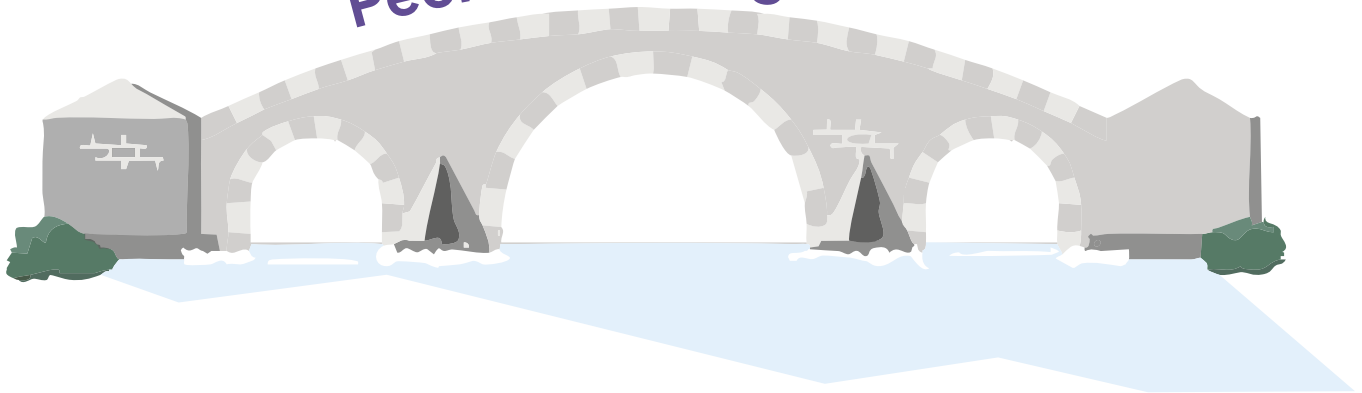
Frühzeitige Information über Unterstützungs- und Beratungsangebote

Es ist äusserst hilfreich, wenn Informationen zu den Angeboten bereitgestellt werden. Dazu gehören neben den **Adressen von Angeboten** wenn immer möglich auch **konkrete Informationen zu deren Inhalten** (zum Beispiel Unterstützung bei administrativen Aufgaben) sowie zu den **Voraussetzungen für deren Inanspruchnahme** (etwa allfällige Kosten oder die Notwendigkeit einer Mitgliedschaft).

Beispiele von Unterstützungsangeboten (Auswahl)

- **Verbände und Fachorganisationen** wie Pro Infirmis, Procap, insieme Schweiz, Inclusion Handicap, Pro Mente Sana, leben wie du und ich, Lunig, Schweizerischer Blindenbund, Schweizerischer Blinden- und Sehbehindertenverband, Schweizerische Fachstelle für Sehbehinderte im beruflichen Umfeld – SIBU; weitere siehe zum Beispiele Mitglieder von Inclusion Handicap, Anlaufstellen für Informationen zu verschiedenen Behinderungsarten (EBGB)
- **Betroffenen-/Selbsthilfeorganisationen** (siehe zum Beispiel die Mitglieder von Agile oder für Gruppen: Selbsthilfe Schweiz) sowie **Eltern von Kindern mit Behinderungen**, die sich im Sozialversicherungssystem bereits gut auskennen (teilweise auch vermittelt über Spitäler)
- **EnableMe Schweiz** (Austausch, Job- und Lehrstellenbörsen, Beratung und Unterstützung usw.)
- **Kantonale Beratungsstellen** (etwa für Assistenzleistungen)
- **Stiftungen**, die Unterstützung bei finanziellen Engpässen bieten können
- **Angebote zur Unterstützung der psychischen Gesundheit** – zum Beispiel «In Würde zu sich stehen» (ein Angebot der Luzerner Psychiatrie AG und der traversa, das unter anderem darauf abzielt, den souveränen Umgang mit Stigmatisierung zu fördern)
- **Rechtsberatung**
 - zum Beispiel Rechtsdienst Inclusion Handicap, Rechtsberatung Procap, Rechtsratgeber Pro Infirmis, Institut für Rechtsberatung (IRB) der Schweizer Paraplegiker-Vereinigung, Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht (UFS). Für weitere siehe Agile-Website/FAQ, unter «Brauchen Sie Rechtsberatung...?»
- **Ombudsstellen**
- **Peer-Angebote**

Peer-Beratung



Peer-Angebote sind oft besonders unterstützend

Viele Menschen mit Behinderungen oder Angehörige profitieren von der niederschweligen Unterstützung und Beratung durch Peers respektive Personen oder Familien in vergleichbaren Lebenssituationen und dem Teilen von Erfahrungen.

Peers sind zum Beispiel Personen mit Assistenzbeitrag, ausgebildete Genesungsbegleiter*innen mit eigener psychischer Erkrankung oder erfahrene Eltern mit bereits etwas älteren Kindern mit Behinderungen. Je nach Angebot können Peers beispielsweise dabei unterstützen,

- Misstrauen, Scham- und Überforderungsgefühle und Stigmatisierungsängste zu reduzieren,
- die Rolle der Behörden besser zu verstehen,
- Anträge auf Sozialleistungen zu stellen oder Schreiben an Behörden zu formulieren,
- individuelle Strategien im Umgang mit Behörden zu entwickeln und einen leichteren Umgang mit deren Kommunikation zu finden.

Einige Peers begleiten auch bei Behördenterminen und vermitteln zwischen der Lebenswirklichkeit der unterstützten Personen und den Fachpersonen des (komplexen) Sozialsystems.

Beispiele von Peer-Angeboten (Auswahl)

- GLEICH UND ANDERS – Unterstützung nach psychischen Episoden und Klinikaufenthalt, – unter anderem bei Abklärungen mit Versicherungen, Kontakten mit Ämtern – inklusive Begleitung zu Gesprächen, falls nötig; Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen, Bezahlung von Rechnungen, Steuererklärungen, Budgets usw.
- Peerberatung | Vereinigung Cerebral Schweiz – Peer-to-Peer-Dienstleistungen, bei denen Menschen mit Behinderungen anderen Betroffenen helfen
- Peerpool – EX-IN Schweiz – Vernetzung von zertifizierten EX-IN-Weiterbildungsteilnehmer*innen (Menschen mit psychischer Krankheits- und Genesungserfahrung) mit Institutionen, die Genesungs- und Angehörigenbegleiter*innen einsetzen möchten
- Peer-Unterstützung von «Mensch zuerst» – für Menschen mit Lernschwierigkeiten (Standorte: Zürich, St. Gallen, Rorschach)
- myPeer-Coaches – Vermittlung zertifizierter myPeer-Coaches mit verschiedenen Behinderungen/Erkrankungen
- Peer-Programm «Zweite Hilfe» von EnableMe – Austausch unter und Unterstützung von Personen mit verschiedenen Behinderungen/Erkrankungen
- Zentrum Parandalo – Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderungen und Migrationserfahrung (verschiedene Sprachen)
- Stiftung Pontas – Austausch unter Assistent*innen
- Peer-Plattform der Schweizerischen Herzstiftung – Peer-Beratung bei Herzkrankheiten und Hirnschlag

- Re-pairs Peer und Team Support (Kanton Waadt) – Unterstützung von Fachkräften, die ein Projekt rund um die professionelle Peer-Unterstützung entwickeln möchten
- Projekt «Peerberatung» der Stiftung Profil

Anstellung von Peers

- Praxisempfehlungen zur Anstellung von Peers
- Flyer der IV-Stelle Chur zur Peer-Beratung

Information über Vergünstigungen und alternative Finanzierungsmöglichkeiten

Ebenfalls als sehr hilfreich erachtet wird die Bereitstellung

- einer **Liste von möglichen Vergünstigungen**, auf die die betroffenen Personen je nach Situation Anspruch haben (etwa bei der SBB, bei Steuern, Krankenkasse, Freizeit, Radio/TV usw.);
- einer **Liste von Stiftungen**, an die sie sich bei Bedarf wenden können – zum Beispiel, wenn ein Finanzierungsgesuch bei Ihrem Amt abgelehnt wird.

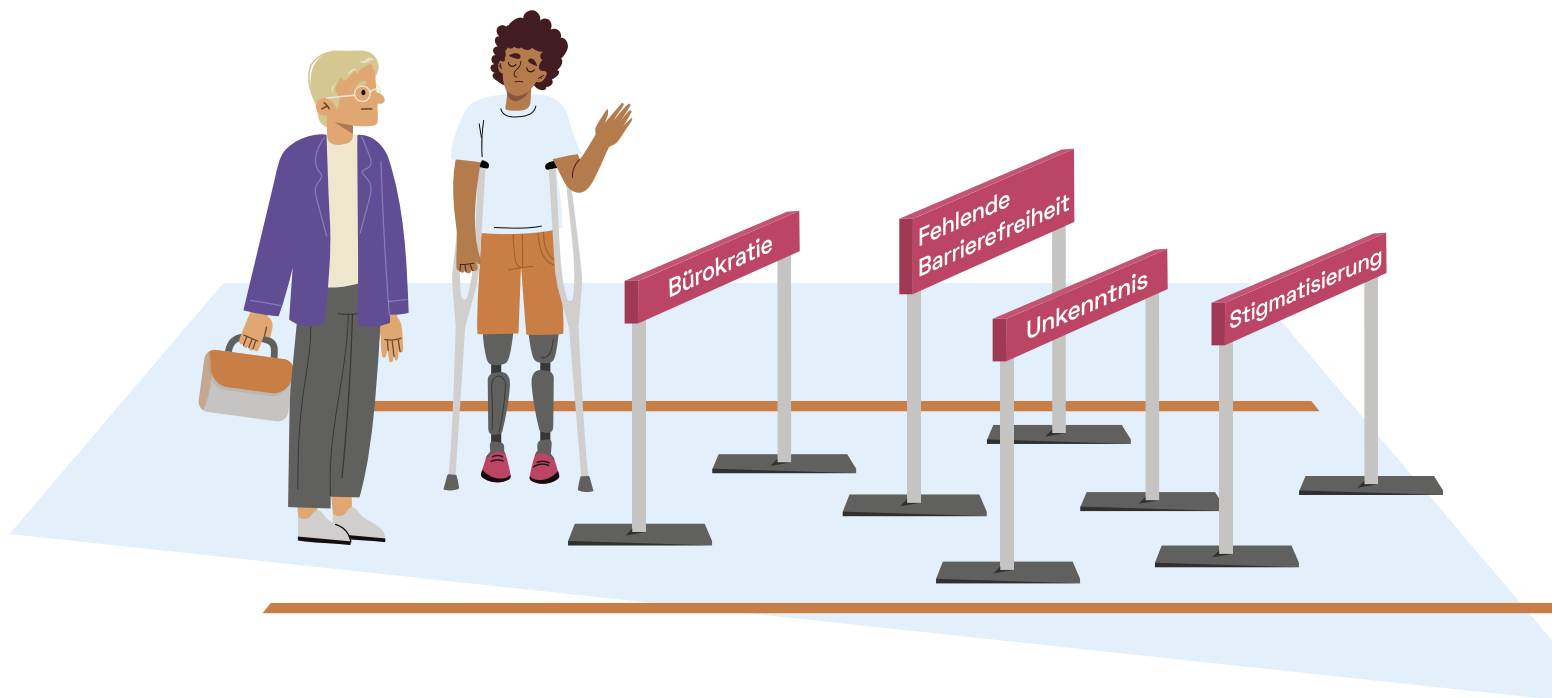
Aushändigung von Broschüren und Ratgebern

Beispiele:

- Merkblatt von Procap: «Was steht meinem Kind zu?» respektive Hinweise zum gleichnamigen Ratgeber, in dem Eltern von Kindern mit Behinderungen wichtige Informationen zum Sozialversicherungsrecht finden
- Ratgeber «Gut zu wissen» des Angelman Vereins Schweiz. Der Ratgeber richtet sich primär an Eltern von Kindern mit der Diagnose Angelman-Syndrom oder einer anderen ataktischen cerebralen Bewegungsstörung. Viele Tipps können aber auch für Eltern von Kindern mit anderen Behinderungen hilfreich sein.
- Arbeiten mit psychischer Erkrankung. Ein Leitfaden für Betroffene (Baumann, o. J.)
- Erwachsenenschutz-Verfahren – Leitfaden für Menschen mit Behinderung und ihre Begleitpersonen in Leichter Sprache (PDF-Datei). Für weitere Versionen (Print-Version und für mobiles Lesen) siehe die Website: www.barrierefreie-kommunikation.ch/kesb-leicht/fachpersonen

Information über Webinare, Kurse usw.

Verbände, Fachstellen und weitere Organisationen bieten auch immer wieder Kurse, Webinare usw. an, die Menschen mit Behinderungen im Umgang mit Sozialleistungen oder generell im Hinblick auf die Führung eines möglichst selbstbestimmten Lebens unterstützen können (Beispiel siehe procap.ch > Kurse für Betroffene und Angehörige).



3.3.5 Nichtbezug von Sozialleistungen verhindern

Manche Menschen beanspruchen keine Sozialleistungen, obwohl sie darauf angewiesen wären. Die Gründe dafür sind vielfältig. Viele schämen sich, Leistungen zu beanspruchen, oder sie sind sich nicht bewusst, dass sie Anspruch auf solche Leistungen haben. Menschen mit Migrations- bzw. Fluchterfahrungen sind aufgrund negativer Erlebnisse mit Behörden und Amtsstellen in ihren Herkunftsländern teilweise auch misstrauisch gegenüber diesen Stellen. Ein anderer häufiger Grund ist, dass die Antragsverfahren für viele Menschen zu komplex sind.

Wichtig wäre es daher, die betreffenden Personen barrierefrei und möglichst in verschiedenen Sprachen über ihre potenziellen Ansprüche zu informieren. Zum Beispiel durch:

- **Aktive Kontaktierung potenzieller Anspruchsberechtigter** (etwa für EL): Dieses Konzept hat sich besonders bewährt (siehe Artikel in CHSS: «Wie lässt sich der Nichtbezug von Sozialleistungen bekämpfen?»).
- **Gezielte Kommunikation in der Öffentlichkeit** über mögliche Leistungsansprüche: Flyer, Broschüren usw. in Arztpraxen, Gemeindeblättern, bei Selbsthilfeorganisationen, in Treffpunkten usw., Social-Media-Beiträge, Organisation von Informationsveranstaltungen.

Durch solche Information können auch Probleme und Bedürfnisse frühzeitig erkannt und adressiert werden. Die betreffenden Personen können an die passenden Stellen verwiesen werden, bevor sich finanzielle, soziale oder gesundheitliche Probleme verschärfen. Das führt langfristig auch zu weniger aufwändigen und kostspieligen Interventionen, wodurch das System der sozialen Sicherheit entlastet wird.

«Ich hätte schon jahrelang Anrecht auf Ergänzungsleistungen gehabt, habe sie aber nicht beantragt – aus Scham, vor allem jedoch wegen des abschreckenden Anmeldeverfahrens und weil Barrierefreiheit nicht gewährleistet war.» **Person mit Sehbehinderung**

3.4 Wurden Ihre Mitarbeitenden durch Erfahrungsexpert*innen geschult?

Die Tipps und Hinweise in diesem Kapitel sind primär für Verantwortliche von Ämtern gedacht, die Sozialleistungen ausrichten.

Viele Menschen mit Behinderungen machen die Erfahrung, dass sie sich im Kontakt mit Behörden nicht ausreichend verstanden fühlen. Gleichzeitig berichten auch Fachkräfte ohne Behinderungen von Herausforderungen im Umgang mit unterschiedlichen Kommunikations- und Interaktionsweisen.

Ein gezielter Erwerb von Wissen und Kompetenzen innerhalb der Behörden kann dazu beitragen, das gegenseitige Verständnis zu erweitern, die Unterstützung wirkungsvoller und behördliche Abläufe effizienter zu gestalten. Das kommt sowohl den Nutzer*innen der Dienstleistungen als auch den Mitarbeitenden zugute.

«Es ist eine Frage des Verständnisses – oft versteht man sich gegenseitig nicht. (...) Wichtig wäre es, eine gemeinsame Sprache zu finden und eine gemeinsame Basis zu schaffen, auf der man sich treffen kann.» *Erfahrungsexpertin im Bereich psychische Gesundheit*

- **Behinderungsrechtliche Grundlagen** (UNO-BRK, BehiG, kantonale Gesetze) sowie **menschenrechtliches Modell von Behinderungen**

«Die Hörbehinderung wird falsch verstanden. Da ich einen <normalen> Lebenslauf habe, wird angenommen, dass ich keine Hilfe brauche. Im Studium musste ich beispielsweise meinen Antrag auf einen Laptop, den ich benötigte, um während des Unterrichts Notizen machen und gleichzeitig die Dolmetscherin anschauen zu können, lange begründen. Im Beruf erlebe ich Ähnliches. (...) Solche Anträge werden selten beim ersten Mal bewilligt, oft muss man Widerspruch einlegen, was Zeit, Energie und manchmal auch Geld kostet. Es ist anstrengend, offensichtliche Bedarfe so oft begründen zu müssen.» *Frau mit Hörbehinderung*

3.4.1 Wichtige Schulungsthemen

Viele Menschen mit Behinderungen und Angehörige sehen insbesondere in folgenden Bereichen Schulungsbedarf (die Liste ist nicht abschliessend – je nach Auftrag des Amtes oder je nach Entwicklungen können andere Themen im Vordergrund stehen):

- **Alltägliche Herausforderungen/Lebensrealitäten und Bedarfe** von Menschen mit spezifischen Behinderungen, Erkrankungen (wie Long Covid, ME/CFS) oder Neurodivergenz
- **Erkennen und Überwinden von Ableismus** (agile.ch) und **intersektionaler Diskriminierung** [AZ](#)

«Menschen mit Behinderungen werden oft unterschätzt. Ihre Expertise wird übersehen, man schubladisiert sofort: Die sind ungebildet, Scheininvaliden, wollen nur von unseren Sozialleistungen profitieren. Menschen mit Behinderungen und Migrationsgeschichte sind besonders oft mit solchen Vorurteilen konfrontiert. Viele Fachpersonen wissen nicht, was es bedeutet, mit mehrfachen Belastungen zu leben und in ständiger Angst ums Überleben zu sein – oft ohne Anspruch auf Leistungen. Das erschwert Teilhabe und macht den Alltag zur Dauerbelastung. Es braucht Erstbegegnung auf Augenhöhe, Einfache Sprache und Übersetzung bei Sprachbarrieren.» *Fach- und Peer-Beraterin im Bereich Menschen mit Behinderungen und Migrationsgeschichte*

- **Förderung von interkultureller Sensibilität**

Faktoren, die bei der Unterstützung von Menschen mit Migrationserfahrungen unter Umständen eine Rolle spielen können:

- Gegenseitige Vorurteile sowie die teils vielschichtigen Bedarfe von Menschen mit Behinderungen und Migrations- respektive Fluchterfahrungen
- Gründe für allfälliges Misstrauen gegenüber Behörden, oft geprägt von negativen Erfahrungen im Herkunftsland
- Unterschiedliche familiäre und gesellschaftliche Normen
- Wissen über niederschwellige Beratungsstellen, an die vermittelt werden kann und die oft mehr Zeit haben für eine individuellere Begleitung als Behörden (beispielsweise das Zentrum Parandalo)
- **Klare, respektvolle, achtsame Kommunikation** (siehe auch die Empfehlungen im Hinblick auf Gespräche vor Ort in Kapitel 3.2.2) sowie Bewusstsein und Reflexion über Wirkfaktoren in der Begegnung (siehe zum Beispiel den Artikel «Das eigene Tun reflektieren»)⁵

«Hilfreich ist natürlich, wenn bei den Behörden eine gewisse Sensibilität da ist – und da gibt es auch eine Entwicklung. Eine gewisse Empathie für das Gegenüber, zu wissen: Wie wirke ich eigentlich auf diese Person und wie ist es für sie, sich bei der IV anzumelden, nachdem sie vielleicht 30 Jahre lang lückenlos gearbeitet hat und jetzt erkrankt ist und einfach so aus dem Arbeitsleben gerissen wird?»

Beraterin einer Behindertenorganisation

- **Psychische Gesundheit**

Mögliche Themen:

- Logik der Psyche, Wechselwirkungen von Wahrnehmung, Gefühlen und kognitiver Einordnung
- Sensibilität für mögliche Traumatisierungen, Kompetenzen im professionellen Umgang damit
- Achtsamer Umgang mit und Verständnis für Stimmungsäußerungen oder Verhaltensweisen, die mit einer psychischen Erkrankung oder Instabilität verbunden sein können und oft als Bewältigungsstrategie genutzt werden, um belastende Situationen zu meistern oder die Folgen von Anspannung und Unsicherheit zu regulieren. Ausserdem die innere Selbstregulation verbessern und lernen, den Unterschied zwischen Mitgefühl und «empathischem Stress» zu erkennen.
- Ansätze zur Förderung von Selbstwirksamkeit, Selbsthilfe, Selbstbestimmung und von Genesungsprozessen («Recovery-Ansatz») – zum Beispiel durch Vermittlung von Peer-Beratung und weiterer Unterstützung (siehe Kapitel 3.3.4)
- Ansätze zum Umgang mit psychischen Schwankungen (zum Beispiel im Hinblick auf Arbeitsversuche): Bewusstsein um die Bedeutung der Regulationsfähigkeit und Möglichkeiten zu deren Stärkung (zum Beispiel durch Erkennen von alten Handlungsmustern/-impulsen, Umsetzung neuer Handlungsentscheidungen)

«Hilfreich ist auch ein Perspektivenwechsel: Wie würde ich behandelt werden wollen, wäre ich in der Situation einer psychisch kranken bzw. IV-beziehenden Person und müsste plötzlich alles offenlegen – alle Konti etc.?» *Erfahrungsexpertin im Bereich psychische Gesundheit*

3.4.2 Einbezug von Erfahrungsexpert*innen

Schulungen durch oder mit Menschen mit eigenen Erfahrungen mit Behinderungen oder Erkrankungen und fachlicher Expertise, die über die persönlichen Erfahrungen hinausgeht, dienen nicht nur der Wissensvermittlung und einem besseren Verständnis der jeweiligen Lebensrealitäten, sondern können auch helfen, Vorurteile abzubauen. Empfohlen werden auch:

- **Trialogische Kurse**, in denen Fachpersonen der Behörden, Menschen mit Behinderungen respekti-

ve Nutzer*innen der Dienstleistungen und Angehörige gleichberechtigt teilnehmen und ihre Perspektive einbringen und voneinander lernen können

- **Supervisionen**
- **Erste-Hilfe-Kurse für psychische Gesundheit** (ENSA-Kurse)
- **Schulungen durch in den Behörden angestellte Peer-Beratende** (siehe dazu zum Beispiel [Flyer SVA Graubünden](#) oder [Praxisempfehlungen zur Anstellung von Peers](#))
- **Kulturübergreifende, interaktive Workshops**

Beispiele für Kurs- und Schulungsangebote

- **Sensability:** Die Kurse und Veranstaltungen für Unternehmen, Verwaltungen und Organisationen unterstützen Fachpersonen dabei, ihre Organisation inklusiver zu gestalten. In einem Perspektivenwechsel können sie alltägliche Hindernisse von Menschen mit Behinderungen selbst erfahren und sich der Vorteile und Möglichkeiten der Hindernisfreiheit bewusst werden.
- **Verein GLEICH UND ANDERS:** unter anderem für Vorträge zur [Förderung der psychischen Gesundheit](#)
- **Schweizerischer Gehörlosenbund SGB-FSS:** Workshops und Webinare
- **Autismus Schweiz** (Selbstbetroffene sind in der Entwicklung der Weiterbildungen invol-

viert): [Massgeschneiderte Weiterbildungen](#) (weitere Angebote zum Thema Autismus: [Veranstaltungen | autismus schweiz](#))

- **EnableMe:** [Workshops und Vorträge](#) zu den Themen barrierefreie Rekrutierung, inklusive Sprache, unsichtbare Behinderungen, inklusive Berufsbildung usw.
- **ID-Geo** (Romandie): diverse Kurse, unter anderem zum Umgang von Mitarbeitenden mit Menschen mit Behinderungen
- **Centre d'Éducation Permanente (CEP):** Kurs «[Accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap](#)» oder «[Communiquer à l'écrit : comment rendre vos informations accessibles à toutes et tous](#)»

4

Weitere Unterstützungsmöglichkeiten für Ämter

- Anlaufstellen für Finanzhilfen (EBGB)
- EnableMe: Angebote für Unternehmen (Produkttests und Umfragen, Sensibilisierung, Strategieentwicklung usw.)
- Inklusionscheck (Sensability): Instrument zur Standortbestimmung einer Gemeinde im Hinblick auf die Inklusion von Menschen mit Behinderungen
- Kantonale Fachstellen für Behindertenrechte (zum Beispiel BS, BL, VS) oder Fachstellen von Gemeinden (zum Beispiel für Finanzierungsfragen)

5

Dank

Wir bedanken uns sehr herzlich bei allen Beteiligten, die wertvolle Einblicke mit uns geteilt und Informationen zu diesem Leitfaden beige-steuert haben. Speziell danken wir:

- **den 12 Interviewpartner*innen**, die uns ihre Erfahrungen und Perspektiven aus Sicht von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen, aus Elternsicht sowie aus Sicht von Peer-Berater*innen mitgeteilt haben. Ein besonderer Dank geht auch an unsere Mitgliederorganisationen hiki, GLEICH UND ANDERS und APhS für die Vermittlung und Unterstützung bei der Durchführung der Interviews;
- **Procap Bern und der IV-Stelle Bern** für ihre ebenfalls in Interviews geteilten Erfahrungen und Informationen aus dem Beratungs- oder Fallmanagementalltag;
- **den weiteren Organisationen und Expert*innen**, die sich an unseren Konsultationen beteiligt und uns mit Rat und Tat unterstützt haben: Mitarbeitende von Autismus Schweiz, Pro Audito, SWISS TXT, Procom, SGB, SBV, dolmX, Stiftung «Zugang für alle», insieme, Schweizerischer Blindenbund, MyPAR sowie Marie Baumann, Uwe Bening, Anja Reichenbach, Saphir Ben Dakon, Maud Theler und Stephan Hüsler;
- **den 14 EL- und IV-Stellen**, die sich an unserer Kurzumfrage zu «Good Practices» beteiligt haben;
- **den rund 560 Menschen mit Behinderungen**, die an unserer Umfrage 2023 teilgenommen haben;
- **den rund 40 Personen mit Behinderungen**, die unsere Formulare zu «Good Practices» und «Auswirkungen des Nichtbezugs» ausgefüllt und ihre Erfahrungen mit Behörden mit uns geteilt haben;
- **den rund 60 Teilnehmenden der Konferenz** zum Thema (Nicht-)Bezug von Sozialleistungen respektive Abbau von Hindernissen beim Leistungsbezug.

Herzlichen Dank für Ihre wertvollen Beiträge und Ihr Engagement!

6

Quellen

Agile (2016). Leitfaden inklusive Sprache: So vermeiden Sie Ableismus (Stand: 28.8.2025).

Angelman Verein Schweiz (2020). Ratgeber «Gut zu wissen» – Informationen für Eltern eines Kindes mit einer Beeinträchtigung (Stand: 28.8.2025).

Bening, U. (2023). Das eigene Tun reflektieren. In: ARTISET 04/05, 2023 (Stand: 28.8.2025).

BIK für Alle. (o. J.). Untertitelung – Leitfaden für barrierefreie Online-Videos (Stand: 28.8.2025).

Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich (BSVÖ) (o. J.). Screenreader – Autonomes Arbeiten am Computer (Stand: 28.8.2025).

Brailleschrift.com (o. J.). Die Regeln der taktilen Punkschrift von Louis Braille (Stand: 28.8.2025).

Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2024). Kreisschreiben zur Fallführung in der Invalidenversicherung (KSFF) (Stand: 28.8.2025).

Bundesamt für Statistik (BFS) (o. J.). Menschen mit Behinderungen (Stand: 28.8.2025).

Das Schweizer Parlament (o. J.). Leichte Sprache – Über das Parlament (Stand: 28.8.2025).

Der PARITÄTISCHE Hessen (o. J.). 10 Knigge-Tipps zum respektvollen Umgang mit behinderten Menschen (Stand: 28.8.2025).

Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. (DBSV) (2023). Videokonferenzen (Stand: 28.8.2025).

Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. (2016). Taktile Beschriftungen (Stand: 28.8.2025).

Digitale Verwaltung Schweiz (2023). Strategie Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027 (Stand: 28.8.2025).

EdLS.ch (2019). Was ist die ELS? (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (o. J.). Download Icons für die Internet-Barrierefreiheit (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (o. J.). Barrierefreie PDF-Dokumente (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (o. J.). Kompetenzzentrum Leichte Sprache (KLS) (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (2020). Audiodeskription von Videos: Ein Faktenblatt für die Bundesverwaltung (Version 2.0, Mai

2020) (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (2022). Psychische Gesundheit im Arbeitsumfeld – wie fit ist Ihr Unternehmen? Mehr Sicherheit und Orientierung im Umgang mit psychisch beeinträchtigten Mitarbeitenden. Ein Leitfaden für Arbeitgebende (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (2023). Leitfaden Gebärdensprache (Stand: 28.8.2025).

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) (2024). Leitfaden Leichte Sprache (Version Juni 2024) (Stand: 28.8.2025).

ETH Zürich (o. J.). Empfehlungen für Untertitelung von Videos (Stand: 28.8.2025).

Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) (o. J.). Erwachsenenschutz-Verfahren – Leitfaden für Menschen mit Behinderung und ihre Begleitpersonen in Leichter Sprache (Stand: 28.8.2025).

Fachstelle Hindernisfreie Architektur (o. J.). Alarmierung und Evakuierung (Stand: 28.8.2025).

Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen (GER) (o. J.). Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen (Stand: 28.8.2025).

Identity Group (2022). Difference between tactile signage and braille signage (Stand: 28.8.2025).

Includia.ch (2024). Faktenblatt «Sprache und Behinderung» – Hinweise für eine inklusive und diskriminierungsfreie Kommunikation (Stand: 28.8.2025).

Includia.ch (o. J.). Faktenblatt «Einfache Sprache» (Stand: 28.8.2025).

insieme Schweiz (o. J.). Leitfaden «Einfach surfen» (Stand: 28.8.2025).

Kanton Basel-Stadt (2025). Amt für Sozialbeiträge (ASB) (Stand: 28.8.2025).

Kanton Basel-Stadt (2025). Leistungsrechner – Finanzielle Hilfe (Stand: 28.8.2025).

Kanton Freiburg (o. J.). Hello Freiburg – Einfache Antworten zum Kanton Freiburg (Stand: 28.8.2025).

Kanton St. Gallen (o. J.). Porträt des Kantons St. Gallen in Leichter Sprache (Stand: 28.8.2025).

- Kanton Zürich (o. J.).** Barrierefreiheit von Videos (Stand: 28.8.2025).
- Landeshauptstadt Stuttgart (2022).** Glossar Leichte Sprache (Stand: 28.8.2025).
- Landeshauptstadt Wiesbaden (o. J.).** Leitfaden für eine barrierefreie Verwaltung (Stand: 28.8.2025).
- Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT Hessen (o. J.).** Checkliste für barrierefreie Excel-Tabellen (Stand: 28.8.2025).
- Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT Hessen (o. J.).** Checkliste für barrierefreie Webseiten mit HTML (Stand: 28.8.2025).
- Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT Hessen (o. J.).** Checkliste Videos & Untertitel (Stand: 28.8.2025).
- Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT Hessen (o. J.).** Wörterbuch für Leichte Sprache (Stand: 28.8.2025).
- Landesverband der Gehörlosen Baden-Württemberg e.V. (o. J.).** Ein Leitfaden zur barrierefreien Kommunikation im kulturellen Bereich (Stand: 28.8.2025).
- Lemcke, M. (o. J.).** Bildschirmlupe – Was ist das? (Stand: 28.8.2025).
- Lovey, M. (2025).** Wie lässt sich der Nichtbezug von Sozialleistungen bekämpfen? Soziale Sicherheit CHSS, 13. März 2025 (Stand: 28.8.2025).
- Lovey, M. (2024).** Du droit formel au droit réel : le non-recours et les actions pour le réduire au prisme des capacités. Thèse de doctorat (Stand: 28.8.2025).
- Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes (2014).** Le service public: Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap (Stand: 28.8.2025).
- Marie Baumann (o. J.).** Arbeiten mit psychischer Erkrankung. Ein Leitfaden für Betroffene (Stand: 28.8.2025).
- Medium AG (2025).** Einfache Sprache und Leichte Sprache (Stand: 28.8.2025).
- Milton, D. (2018).** The double empathy problem. National Autistic Society (Stand: 28.8.2025).
- Pro Audito Schweiz (o. J.).** Was sind Höranlagen? (Stand: 28.8.2025).
- Procap Schweiz (2025).** Kurse für Betroffene und Angehörige (Stand: 28.8.2025).
- Procap Schweiz (2022).** Was steht meinem Kind zu? Die wichtigsten Leistungen der Sozialversicherungen in Kürze (Stand: 28.8.2025).
- Psychometrica (o. J.).** Lesbarkeitsindex (LIX) (Stand: 26.5.2025).
- Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben (o. J.).** Grundkompetenzen – (k)eine Selbstverständlichkeit! (Stand: 28.8.2025).
- Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein (SIA) (2009).** SIA 500: Hindernisfreie Bauten. Zürich: SIA (Stand: 28.8.2025).
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) (2025).** Sozialhilferechner – Individuell anpassbares Tool für Mitglieder (Stand: 28.8.2025).
- Stadt Bern (o. J.).** Informationen in Leichter Sprache (Stand: 26.5.2025).
- Stadt Biel (o. J.).** Leitfaden «Nutzung der Einfachen und der Leichten Sprache für Texte der Stadtverwaltung Biel» (Stand: 28.8.2025).
- Stadt Freiburg im Breisgau (2021).** Leitfaden für barrierefreie Kommunikation mit Menschen mit Behinderung im Verwaltungshandeln (Stand: 26.5.2025).
- Stiftung «Zugang für alle» (o. J.).** Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 (Stand: 28.8.2025).
- Stiftung «Zugang für alle» (o. J.).** Accessibility-Checkliste 2.1 (Stand: 28.8.2025).
- Stiftung «Zugang für alle» (o. J.).** Was ist eine Braillezeile und wozu ist sie notwendig? (Stand: 28.8.2025).
- Verein eCH (Hrsg.) (2020).** eCH-0059 Accessibility-Standard, Version 3.0. Genehmigt am 4. Juni 2020, veröffentlicht am 25. Juni 2020.
- Vereinte Nationen (2006).** Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention, BRK). Verabschiedet von der Generalversammlung der Vereinten Nationen am 13. Dezember 2006. In der Schweiz in Kraft seit dem 15. Mai 2014.
- Wikipedia (o. J. a).** Lautsprachbegleitende Gebärden (Stand: 28.8.2025).
- Wikipedia (o. J. b).** Doppeltes Empathie-Problem – Wikipedia (Stand: 28.8.2025).

7

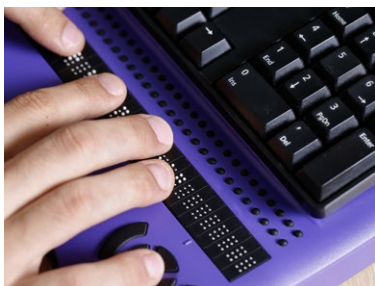
Anhang

A Glossar

Bildschirmlupe: Eine Bildschirmlupe ist ein Programm, das den Inhalt eines Bildschirms oder Displays vergrößert. Es unterstützt Menschen mit eingeschränktem Sehvermögen, Texte und Bilder auf dem Bildschirm besser zu erkennen, indem es gezielt Bereiche vergrößert und Details sichtbarer macht.¹

Brailleschrift: Brailleschrift ist ein spezielles Schriftsystem, das aus erhabenen Punkten besteht, die Buchstaben und Zahlen darstellen, die von blinden Menschen mit den Fingern gelesen werden. Die Brailleschrift wird hauptsächlich von Menschen verwendet, die von Geburt an oder früh im Leben erblindet sind. Brailleschrift ist international und wird in vielen Sprachen verwendet.²

Braillezeilen sind Geräte, mit denen Menschen mit Sehbehinderung mit dem Computer die Blindenschrift (Brailleschrift) lesen können. Sie übertragen den Bildschirmtext über einen Treiber und ein Screenreader-Programm [\[A-Z\]](#) in Blindenschrift auf eine Zeile (eine Art Display).³



Double Empathy Problem: Die Theorie des *Double Empathy Problem* (deutsch: Doppeltes Empathie-Problem) besagt, dass Menschen mit unterschiedlichen Wahrnehmungs- und Kommunikationserfahrungen – etwa Menschen mit und ohne Autismus – einander oft wechselseitig missverstehen. Damit stellt sie die lange vorherrschende Vorstellung infrage, dass allein autistische Personen ein Empathie- oder Kommunikationsdefizit aufweisen. Studien zeigen vielmehr, dass viele autistische Menschen untereinander sehr wohl empathisch kommunizieren und soziale Gegenseitigkeit leben können. Probleme entstehen häufig erst im Austausch mit nicht autistischen Menschen – bedingt durch unterschiedliche Perspektiven und Kommunikationsstile auf beiden Seiten. Es handelt sich somit nicht um einseitige Defizite, sondern um eine gegenseitige Herausforderung des Verstehens.⁴

Ergänzte Lautsprache (ELS): Die ELS kombiniert die gesprochene Sprache mit Handzeichen, indem durch klare Handpositionen und Bewegungen visuelle Hinweise auf die Lautbildung gegeben werden. Damit soll die Lautsprache zugänglicher gemacht respektive das Lippenlesen vereinfacht werden. Die ELS hebt somit die Aussprache und die Laute hervor, um sie besser unterscheiden zu können (zum Beispiel «b» und «p», die sich beim Lippenlesen ähnlich sehen).⁵

Höranlagen erleichtern die Kommunikation mit Hörgerätenutzer*innen und Personen mit Cochlea-Implantaten, da sie den Ton direkt in das Hörgerät oder das Implantat der Benutzer*innen übertragen. Dadurch werden Hintergrundgeräusche reduziert und die Sprachverständlichkeit verbessert. Es gibt verschiedene Übertragungstechnologien. Sie sind für verschiedene Gesprächssituationen geeignet. Informationen und Beratung zu Höranlagen finden Sie bei Pro Audio. Piktogramme können Sie ebenfalls bei Pro Audio bestellen.

Intersektionale Diskriminierung oder Intersektionalität beschreibt die Überschneidung und Wechselwirkung verschiedener Diskriminierungsformen, die Menschen betreffen, deren Merkmale mit gesellschaftlichen Machtungleichgewichten und Benachteiligungen verbunden sind – etwa Geschlecht, Behinderung, Herkunft oder sexuelle Orientierung. Dabei wird davon ausgegangen, dass sich Diskriminierungsformen wie Ableismus, Sexismus, Rassismus, Homophobie oder Klassismus nicht nur addieren, sondern sich gegenseitig verstärken und zu spezifischen, verschärften Benachteiligungen führen können.

1 Lemcke, M. [o. J.].

2 Identity Group (2022); Brailleschrift.com, [o. J.]; DBSV (2016).

3 Stiftung «Zugang für alle» [o. J.].

4 Milton D. (2018); Wikipedia [o. J. b].

5 EdLS.ch [o. J.].

Lautsprachbegleitende Gebärden (LBG)

unterstützen die Lautsprache (gesprochene Worte) simultan mit vereinfachten Gebärden, um sie für Menschen mit Hörbehinderungen verständlicher zu machen. Dabei folgen sie der Grammatik und Struktur der Lautsprache und betonen die Wörter durch visuelle Unterstützung. Das heisst, dass für einzelne Wörter eine Gebärde verwendet wird. Im Unterschied zur Gebärdensprache verfügt die LBG über keine eigene Grammatik und ist keine eigene Sprache.⁶

Norm SIA 500 «Hindernisfreie Bauten»:

Die von der Schweizerischen Ingenieur- und Architektenvereinigung (SIA) herausgegebene Norm SIA 500 «Hindernisfreie Bauten» (Stand: 10.9.2025) legt auf Basis des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) den offiziellen Standard für die Gestaltung von hindernisfreien Bauten in der Schweiz fest und führt die zu erfüllenden Mindestanforderungen unter anderem für öffentlich zugängliche Bauten auf. Im Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) und den kantonalen und kommunalen Gesetzen und Vorschriften ist geregelt, wo hindernisfrei gebaut werden muss und die Norm verbindlich einzuhalten ist.

Screenreader sind elektronische Vorleseprogramme, die digitale Inhalte per Sprachausgabe und oft auch taktil über eine Braillezeile [\[A2\]](#) zugänglich machen. Ein verbreitetes Programm ist beispielsweise JAWS (für Windows). Hierbei handelt es sich um einen Screenreader, der speziell für Menschen mit Sehbehinderung oder Blindheit entwickelt wurde und sowohl die Sprachausgabe als auch eine Ausgabe auf die Braillezeile unterstützt.

Taktile Schilder bestehen aus «Standard»-Buchstaben oder Symbolen, die ertastet werden können. Sie unterstützen insbesondere Menschen, die im Laufe ihres Lebens erblindet sind und taktile Buchstaben erkennen können. Taktile Schilder verwenden oft Grossbuchstaben und serifenlose Schriftarten. Zusätzlich enthalten viele taktile Schilder oft Informationen in Brailleschrift [\[A2\]](#).

Zwei-Sinne-Prinzip: Informationen und Signale sollten stets über mindestens zwei Sinne (Sehen und Hören) wahrnehmbar sein. Wenn beispielsweise am Eingang Tickets gezogen werden müssen, werden Nummern sowohl visuell als auch akustisch angezeigt. Mitarbeitende haben, wenn möglich, die Aufgabe, unterstützungssuchende Personen zum richtigen Schalter zu begleiten

6 Wikipedia [o. J. a].

B Formular «Abfrage der Zugänglichkeitsanforderungen»

Das Formular zeigt verschiedene Auswahlmöglichkeiten. Die Ämter können diese je nach Möglichkeit anpassen.

Auf unserer Website können Sie das Formular im Word-Format herunterladen:

www.agile.ch/artikel/formular-zugangsbeduerfnisse-verwaltung.

Induktionsschleifen- oder Höranlage: Bei vorhandener Anlage kann eine vorgängige Abfrage dazu dienen, deren Funktionsfähigkeit vor dem Termin zu überprüfen und die betroffenen Personen in die entsprechenden Räume zu leiten.

Was brauchen Sie, damit wir Sie gut beraten können?

Guten Tag

Wir möchten Sie so gut wie möglich beraten. Was brauchen Sie, damit Sie gut mit uns kommunizieren oder uns besuchen können?

☐ Ich brauche nichts Besonderes.

Ich brauche:

- ☐ Texte, die ein Screenreader vorlesen kann
- ☐ Dokumente per E-Mail statt per Post (eventuell zusätzlich zum Versand per Post)
- ☐ Texte in grosser Schrift (Grossdruck)
- ☐ Briefe oder E-Mails statt Telefon
- ☐ eine Wegbeschreibung zum Empfang in Leichter Sprache
- ☐ Bilder, die den Weg zum Empfang zeigen
- ☐ Übersetzung in Leichte Sprache
- ☐ eine Person, die mich am Empfang abholt
- ☐ einen ruhigen Raum ohne viele Reize
- ☐ eine Induktionsschleifenanlage oder
- ☐ eine andere Höranlage:

☐ eine*n Dolmetscher*in für diese Gebärdensprache:

- ☐ eine*n Schriftdolmetscher*in
- ☐ eine*n Dolmetscher*in für diese gesprochene Fremdsprache:

☐ eine andere Übersetzung, zum Beispiel in Ergänzte Lautsprache (ELS) oder Lautsprachbegleitende Gebärden (LBG):

☐ Alternativen zum Termin vor Ort (zum Beispiel wegen Bettlägerigkeit)

- ☐ Briefe
- ☐ E-Mails
- ☐ ein Telefongespräch
- ☐ ein Online-Gespräch

☐ etwas anderes: -----

Ich habe dabei:

- ☐ eine Assistenzperson
- ☐ einen Rollstuhl
- ☐ etwas anderes: -----

Effingerstrasse 55 | 3008 Bern
+41 (0)31 390 39 39 | info@agile.ch
www.agile.ch

PC 30-16945-0 | IBAN CH49 0900 0000 3001 69450

agile

DIE ORGANISATIONEN VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN
LES ORGANISATIONS DE PERSONNES AVEC HANDICAP
LE ORGANIZZAZIONI DI PERSONE CON ANDICAP