

Leitfaden Feedback-Mechanismus

Die Umsetzung und Anforderungen an den Feedback-Mechanismus auf Webseiten und in mobilen Anwendungen

Stand: Juni 2020

1. Hinweis auf dynamisches Technikumfeld

Dieses Datum bitten wir insbesondere mit Blick auf die aktuell gültigen technischen Spezifikationen zu beachten. Die digitale Barrierefreiheit ist sehr dynamisch. Daher empfiehlt sich je nach dem Zugriffszeitpunkt auf dieses Dokument ein Abgleich des aktuellen Standes der Technik und dessen Regularien.

2. Hintergrund des Feedback-Mechanismus

Der Feedback-Mechanismus sollte besonders anwendungsfreundlich gestaltet werden. Über den Feedback-Mechanismus erhält der Betreiber der Website und/oder mobilen Anwendung unverzichtbare Informationen zum weiteren Abbau von Barrieren. Zudem erhält er Informationen darüber, wie häufig Probleme von den Nutzenden angesprochen werden. Der Feedback-Mechanismus ist daher für die stetige Verbesserung der Barrierefreiheit von entscheidender Bedeutung.

Er ist darüber hinaus ein gutes Instrument zur Verbesserung der Usability und dient auch allgemein der Bindung von Kundinnen und Kunden bzw. Besucherinnen und Besuchern der Website/mobilen Anwendung.

3. In eigener Sache

Als Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik haben wir ein sehr großes Interesse an den Rückmeldungen des Feedback-Mechanismus in Bezug auf die digitalen Angebote Ihrer öffentlichen Stelle. Dies ist für die interne Qualitätssicherung unserer Beratungspraxis ein zentraler Informationsbaustein.

Wenn wir die aktuellen Herausforderungen der Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen der öffentlichen Stellen kennen, können wir unsere Beratungspraxis auf Ihre Bedürfnisse anpassen.

Unabhängig von der Umsetzung des Feedback-Mechanismus bitten wir daher um Ihre Rückmeldungen zu den Fragen:

- Welche Funktionseinheit oder Person ist für die Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit und die Betreuung des Feedback-Mechanismus sowie der Erklärung zur Barrierefreiheit bei Ihrer öffentlichen Stelle zuständig?
- Welche drei Barrieren werden bei Ihnen am häufigsten gemeldet?
- Haben Sie hierzu Lösungen entwickelt?

Für Ihre Antworten zu diesen Fragen - bitte ausschließlich barrierefrei in den Formaten .docx; .html; .txt oder als E-Mail-Text - an die Mailadresse fm@bfit-bund.de sind wir Ihnen sehr dankbar.

4. Zu den Umsetzungsanforderungen

Folgende Anforderungen erfüllen die Umsetzung des Feedback-Mechanismus im Sinne der nationalen und europäischen Bestimmungen:

- Die nach § 12 b Absatz 2 Nummer 2 des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) bereitzustellende Möglichkeit, elektronisch Kontakt aufzunehmen (Feedback-Mechanismus), muss von jeder Seite einer Website oder innerhalb der Navigation einer mobilen Anwendung unmittelbar zugänglich und einfach zu benutzen sein.¹
- Der Zugang zum Feedback-Mechanismus muss **unabhängig von der Barrierefreiheitserklärung** von jeder Seite einer Website oder innerhalb der Navigation einer mobilen Anwendung direkt (unmittelbar) zu erreichen sein.

¹ § 7 Absatz 2 Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0)

- Der Feedback-Mechanismus muss auf jeder Seite der Website leicht auffindbar sein,² z. B. durch eine graphische Hervorhebung bzw. die Einbindung an einer zentralen Stelle jeder Seite der Website wie im Footer oder im Header.

Hinweis in diesem Zusammenhang: Die Bereitstellung eines kostenfreien Logos für den Feedback-Mechanismus für die öffentlichen Stellen des Bundes und ggf. der Länder wird aktuell durch die Überwachungsstelle des Bundes geprüft.

- Zur leichten Auffindbarkeit gehört die Verwendung einer möglichst selbst erklärenden, sprechenden Bezeichnung, die der technische Begriff „Feedback-Mechanismus“ nicht schon selbst bietet. Geeignet ist zum Beispiel die Bezeichnung „Barriere melden“.
- Die Funktionsweise des Feedback-Mechanismus muss an der zugehörigen Stelle der Nennung der Kontaktdaten beschrieben werden (Wozu kann man ihn nutzen? Wie ist das weitere Vorgehen?).³ Insbesondere müssen Informationen über von der Anwendung der Richtlinie ausgenommene Inhalte eingeholt werden können.

² Vgl. Bekanntmachung der Begründung zur Verordnung zur Änderung der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung und der Behindertengleichstellungsschlichtungsverordnung, BAnz AT 29.05.2019 B1, B, zu Artikel 1, zu Nummer 4, zu § 7

³ § 7 Absatz 4 Satz 1 BITV in Verbindung mit Abschnitt I des Anhangs (Feedback und Kontaktangaben) des Durchführungsbeschlusses (EU) 2018/1523 der Kommission vom 11. Oktober 2018 zur Festlegung einer Mustererklärung zur Barrierefreiheit gemäß der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen

- Zur Benutzbarkeit nach dem Zwei-Sinne-Prinzip müssen für eine barrierefreie Funktionsweise des Feedback-Mechanismus sowohl eine Mail-Adresse als auch eine Telefonnummer als Kontaktdaten zur Verfügung gestellt werden.⁴
- Der Feedback-Mechanismus sollte die Webadresse der zuletzt aktiven Seite bzw. die Bezeichnung der zuletzt angezeigten App-Ansicht automatisch übernehmen,⁵ damit schnell nachvollzogen werden kann, auf welche Seite oder App-Ansicht sich die Kontaktaufnahme bezieht. Von Seiten des Datenschutzes ist dies mit Blick auf die zu leistenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen zum Feedback-Mechanismus unkritisch zu bewerten.
- Datenschutz: Idealerweise direkt auf der Webseite des Feedback-Mechanismus, zumindest aber in den allgemeinen datenschutzrechtlichen Bestimmungen der öffentlichen Stelle auf der Homepage muss ein Hinweis auf die Möglichkeit der Verarbeitung der Daten, die im Feedback-Mechanismus abgefragt werden, gegeben werden. Die zugehörigen Pflichten ergeben sich aus Art. 13 der Datenschutz-Grundverordnung DSGVO. Für Ihren Einzelfall kontaktieren Sie bitte Ihren Datenschutzbeauftragten für die konkreten Umsetzungsanforderungen.
- Der Feedback-Mechanismus muss der/dem Nutzenden ferner die Möglichkeit geben, die gefundenen Barrieren genauer zu beschreiben.⁶
- Die/der Nutzende sollte die Möglichkeit haben, persönliche Daten zur Kontaktaufnahme einzugeben.⁷
- Der Website- oder App-Betreiber sollte der/dem Nutzenden die Möglichkeit geben, sich ihre/seine Kontaktaufnahme elektronisch per Mail bestätigen zu lassen. Aus Aspekten der Datensicherheit sollte dringlich nur eine bloße Eingangsbestätigungsmail ohne weitere Inhalte mit einem vorgefertigten Textbaustein automatisch übersandt werden.

⁴ § 7 Absatz 4 Satz 2 BITV in Verbindung mit Abschnitt II Absatz 6 des Anhangs (Fakultative Inhalte) des Durchführungsbeschlusses (EU) 2018/1523 der Kommission (vgl. Fußnote 3)

⁵ Wie Fußnote 2

⁶ Wie Fußnote 2

⁷ Wie Fußnote 2

- Der Feedback-Mechanismus muss spätestens nach dem Absenden der Meldung die Kontaktangaben der Stelle oder Abteilung wiedergeben, die für die Bearbeitung der im Rahmen des Feedback-Mechanismus eingehenden Mitteilungen zuständig ist.⁸ Hier empfiehlt sich die Eingangsbestätigungsmail.
- Technisch muss der Feedback-Mechanismus – über die ohnehin einzuhaltenden Anforderungen der EN 301 549 V.2.1.2 (2018-08) hinausgehend – dem Level AAA der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 entsprechen, da es sich bei der Möglichkeit, Feedback zu geben, um einen interaktiven Prozess handelt, für den ein höheres Maß an Barrierefreiheit zu erreichen ist.⁹
- Der Feedback-Mechanismus ist in einem maschinenlesbaren Format gemäß der Richtlinie 2003/98/EG des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 17. November 2003 über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors in der Fassung der Richtlinie 2013/37/EU bereitzustellen¹⁰; die Richtlinie ist in Deutschland umgesetzt im Informationsweiterverwendungsgesetz – IWG.

⁸ Artikel 4 Absatz 1 Durchführungsbeschluss (EU) 2018/1523 der Kommission vom 11. Oktober 2018 zur Festlegung einer Mustererklärung zur Barrierefreiheit gemäß der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen in Verbindung mit Abschnitt I des Anhangs (Feedback und Kontaktangaben)

⁹ § 3 Absatz 4 BITV 2.0; Bekanntmachung der Begründung zur Verordnung zur Änderung der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung und der Behindertengleichstellungsschlichtungsverordnung, BAnz AT 29.05.2019 B1, B, zu Artikel 1, zu Nummer 3, zu § 3

¹⁰ § 7 Absatz 1 Satz 1 BITV 2.0 (der Feedback-Mechanismus ist Bestandteil der Erklärung zur Barrierefreiheit und muss daher ebenfalls in einem maschinenlesbaren Format veröffentlicht werden). Verweis auf die genannte Richtlinie: Wie Fußnote 6, Artikel 2