

Gemeinsame Servicestellen für Rehabilitation nach § 23 SGB IX

Anforderungen im Hinblick auf Zugangs-, Nutzungs- und Kommunikationsbarrieren

Stand 2002-12-12

Die nachfolgenden Hinweise für den Bau, die Ausstattung und Einrichtung von Service-Stellen beziehen sich weitgehend auf die Vorgaben von DIN 18 024 bzw. des kurzfristig zu erwartenden Entwurfes von DIN 18 030. Im Zweifelsfalle sollte man die genannten Normen zu Rate ziehen. Wenn hier dennoch Vieles nicht nur mit einem Hinweis auf die Normen sondern ausdrücklich beschrieben wird, so geschieht dies in dem Bemühen, dem Anwender das Nachschlagen und die Suche in den Normen zu ersparen.

An vielen Stellen wird mit den Worten „sollte“ oder „soll“ lediglich auf die „eigentlich richtige“ Planung und Ausführung hingewiesen. Wenn in dieser Schrift auf das Wort „muss“ oder ähnliche Begriffe verzichtet wird, so geschieht dies in dem Bewusstsein, dass die vom Gesetzgeber geforderte kurzfristige Einrichtung der Service-Stellen nach § 23 SGB IX, häufig in vorhandenen Gebäuden, nicht in jedem Fall kurzfristig eine optimale Lösung ermöglicht.

Über DIN 18 024 hinausgehend werden an dieser Stelle auch Hinweise (Anforderungen) an die optische und akustische Barrierefreiheit beschrieben, die erst mit dem Erscheinen von DIN 18 030 normative Forderungen werden. Damit wird Barrierefreiheit in Anlehnung an § 4 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BBGG) wesentlich weiter gefasst, als es bisher in der breiten Öffentlichkeit bekannt ist.

Die Verfasser sind sich dessen bewusst, dass diese Beschreibung und Aufzählung keinesfalls vollständig und abgeschlossen sein kann. Sie kann auch nicht auf jede einzelne Art der Behinderung bereits vorbereitend ohne genaue Kenntnis des Besucherkreises eingehen. Deshalb darf kein Planer davon ausgehen, dass mit Berücksichtigung aller nachfolgend aufgeführten Anforderungen / Empfehlungen bereits „alles getan“ sei.

Der Forderungskatalog wird mit dem Wissen erstellt, dass letztendlich nicht mit aller Konsequenz allen Forderungen nachgekommen werden kann, weil die erwartete Barrierefreiheit bei Erfüllung für eine Behindertengruppe bei anderen Behinderungsformen störend oder gar kontraproduktiv sein kann. Somit muss die Umsetzung im Einzelfall genau geprüft werden. Trotzdem enthält der Katalog alle bisher bekannten Forderungen der verschiedenen Behindertengruppen. Bei der Umsetzung der Forderungen zur Barrierefreiheit sind von den Trägern der Service-Stelle für Rehabilitation im Einzelfall eventuell vorhandene gegensätzliche Interessen der Behindertengruppen zu berücksichtigen.

Erreichbarkeit

Die Servicestelle für Rehabilitation soll zentral gelegen angesiedelt und auch mit öPNV leicht erreichbar sein.

Nach Möglichkeit sollte eine Einbindung in bereits vorhandene zentrale Beratungsstellen erfolgen, um den Betroffenen lange Wege zu ersparen.

PKW-Stellplätze

Für Rollstuhlbenutzer sollen reservierte PKW-Stellplätze (3,50 m breit)

- in Eingangsnähe
- bei Parkhäusern und Tiefgaragen in Aufzugsnähe vorhanden sein.

Eine Anordnung der Stellplätze 45° zur Straße ist anzustreben. Das rückwärtige Verlassen des Fahrzeugs mit dem Rollstuhl soll möglich sein.

Die Beschilderung der Stellplätze soll gut sichtbar sein.

Die Stellplätze sollen gut beleuchtet sein.

Zuwegungen

Der Weg vom Parkplatz zum Eingang des Gebäudes soll schwellenfrei sein (abgesenkte Bordsteine, Schwelle im Außenbereich nicht höher als 3 cm).

Ggf. sollen zur Überwindung von Höhenunterschieden Rampen angeordnet sein, die DIN 18024 / 18030 entsprechen (Steigung der Rampe max. 6 %, ggf. Zwischenpodeste).

Die Hauptzuwege sollen auch bei ungünstiger Witterung gefahrlos befahrbar sein. Das Längsgefälle darf 3 % und das Quergefälle 2 % nicht überschreiten.

Die Bodenbeläge im Zugangsbereich sollen mit dem Rollstuhl leicht und erschütterungsarm befahrbar sein.

Die Orientierung und Beschilderung im äußeren Gebäudebereich soll auch für Sehbehinderte und Blinde geeignet sein.

- Richtungsänderungen oder Hindernisse sollen durch besondere ertastbare Markierungen kenntlich gemacht sein (z. B. taktile Hilfen an Handläufen, unterschiedlich strukturierte Bodenoberflächen).
- Schilder und Hinweistafeln sollen signalwirksam (groß genug und kontrastreich) sein.
- die Beleuchtung soll hell, blend- und reflexionsarm sein.

Eingänge

Der Haupteingang soll mit einem taktil erfassbaren Aufmerksamkeitsfeld markiert sein.

Ein Eingang, vorrangig der Haupteingang, soll für Personen mit eingeschränkter Mobilität stufenlos erreichbar und passierbar sein (keine Karussell- oder Pendeltüren).

Die Eingangstür soll mindestens 95 cm breit sein.

Mindestens 8 cm hohe Sicherheitsmarkierungen auf Glastüren sollen kontrastreich und groß sein (hell und dunkel abwechselnd wegen wechselnder Beleuchtungssituationen). Sie sind in ca. 1,3 m Höhe und in ca. 0,25 m Höhe über dem Fußboden anzubringen.

Alle mit der Eingangstür verbundenen Bedienungseinrichtungen sollen einfach auffindbar, beleuchtet und kontrastreich gestaltet (Farb- und Helligkeitskontrast), taktil erfassbar, gut zugänglich und für Rollstuhlfahrer benutzbar sein wie z. B.

- Klingel bzw. Rufanlage
- Türöffner bzw. Codekarten
- Briefeinwurf

Die Klingelknöpfe sollen der Beschriftung eindeutig zugeordnet sein, die Zuordnung soll ertastbar sein.

- ca. 2 mm erhaben
- mit „Druckpunkt“

Die Beschriftung der Klingelschilder soll kontrastreich sein.

- weiß auf schwarz oder gelb auf schwarz, wenn von hinten beleuchtet
- sonst schwarz auf weiß
- mit integrierter oder zusätzlicher Brailleschrift

Eine Gegensprechanlage soll mit einer Induktionsschleife im Fußboden gekoppelt und gekennzeichnet sein.

Die Eingangstür (möglichst Schiebetür oder gleichwertige) soll sich automatisch öffnen.

Die Bewegungsfläche vor und hinter der Tür soll für Rollstuhlfahrer ausreichend sein (auf der Aufschlagseite der Tür 1,50 m x 1,50 m, auf der Gegenseite 1,50 m breit und 1,20 m lang).

Klingelanlagen und Haustürsysteme sollen nicht nur eine akustische sondern auch eine optische Rückmeldung haben, z.B.

- Bitte sprechen
- Ich komme
- Tür öffnet (oder grüne Leuchtdiode oder motorischer Türöffner)

Optische Leitsysteme

Die Orientierung und Beschilderung im inneren Gebäudebereich (Ausgänge, Notausgänge, Aufzug, WC, öffentlicher Fernsprecher, Beratungszimmer, Flure etc.) soll auch für Sehbehinderte und Blinde geeignet sein.

- Richtungsänderungen oder Hindernisse sollen durch besondere ertastbare Markierungen kenntlich gemacht sein (z. B. taktile Hilfen an Handläufen, unterschiedlich strukturierte Bodenoberflächen).
- Schilder und Hinweistafeln sollen signalwirksam (groß genug und kontrastreich) sein.
- die Beleuchtung soll hell, blend- und reflexionsarm sein.

Priorität	1	2	3
Funktion	Warnungen und Hinweise für Notfälle	Entscheidungsfunktionen	Leitfunktionen
Beispiele	Notausgang Rettungsweg	Fahrplan. Straßenschild, Türschild	Kennzeichnung von Wegen
optimale Objektgröße je Meter Betrachtungsabstand	Bildzeichen 36 mm Schrift 36 mm	Bildzeichen 36 mm Schrift 18 mm	Bildzeichen 18 mm Schrift 14 mm
Versalien von tastbarer Klarschrift	36 ... 50 mm hoch	25 ... 50 mm hoch	25 ... 50 mm hoch
Leuchtdichte	300 ... 500 cd/m ²	30 ... 300 cd/m ²	3 ... 30 cd/m ²
Leuchtdichte-Kontrast	0,83 < K ≤ 0,99	0,50 < K ≤ 0,83	0,28 < K ≤ 0,50
Farb-Kontrast	Warnungen: schwarz / gelb schwarz / weiß rot / weiß Notausgang, Rettungsweg: grün / weiß	Hinweise: blau / weiß	

Beschriftungen sollen ohne Serifen ausgeführt sein
(Versalien von Klarschrift ca. 14 mm hoch, wenn aus 1 m Abstand lesbar,
Versalien von Klarschrift ca. 25 mm hoch, wenn tastbar).

Aufzüge

Die lichte Breite muss nach DIN 18024 mindestens 1,10 m und die lichte Tiefe 1,40 m betragen.

Die Aufzugstür muss mindestens 90 cm breit sein.

Die Bewegungsfläche vor dem Aufzug muss mindestens 1,50 x 1,50 m betragen.

Das Bedienungstableau soll in 85 cm Höhe mittig auf der Seitenwand liegen (die unterste Taste nicht niedriger als 85 cm, die oberste Taste nicht höher als 100 cm).

Sensortasten sind unzulässig.

Der Tastenaufdruck (z. B. Geschosshöhe) soll taktil erfassbar (25 mm hoch, 1 mm erhaben) und die Beschriftung kontrastreich sein

- weiß auf schwarz oder gelb auf schwarz, wenn von hinten beleuchtet
- sonst schwarz auf weiß
- mit integrierter oder zusätzlicher Brailleschrift

Der Aufzug soll mit einer Stockwerks- und Fahrtrichtungsansage mit störgeräuschabhängiger Lautstärkeregelung ausgestattet sein.

Die Stockwerks- und Fahrtrichtungsanzeige soll auch vom Rollstuhl aus sichtbar sein.

Die Aufzugsanforderungstaster im Treppenhaus und die Taster des Bedientableaus sollen mit leuchtender Umrandung (Auffindelicht) ausgeführt sein. Ausgelöste Taster sollen während ihrer Funktion leuchten.

Im Aufzug muss gegenüber der Aufzugstür ein Spiegel zur Orientierung vorhanden sein (Rangierhilfe für Rollstuhlfahrer bei Rückwärtsfahrt).

Notrufanlagen sollen nicht nur eine akustische sondern auch eine optische Rückmeldung haben („Bitte sprechen“, „Hilfe kommt“).

Treppen

Die Treppen sollen gradläufig (nicht gewandelt) sein.

Stufenunterschneidungen bzw. vorstehende Trittstufen sind nicht zulässig, schräge Setzstufen sind möglich.

Die Vorderkanten der Treppenstufen sollen rutschhemmend sein.

Alle Trittstufen sollen durch Material- und Helligkeitskontrast hervorgehoben werden. Die Markierungsstreifen sollen eine Breite von 4 cm haben und an den Stufenkanten beginnen. Die Markierung soll sich über die gesamte Breite des Treppenlaufes erstrecken.

Der Treppenan- und -austritt sollen durch Aufmerksamkeitsfelder gekennzeichnet werden. Das Aufmerksamkeitsfeld für den Antritt soll direkt vor der untersten Setzstufe liegen. Das Aufmerksamkeitsfeld für den Austritt soll hinter der obersten Trittstufe beginnen.

Der Anfang und das Ende einer Treppe sollen durch taktile Hinweise (ca. zwei Stufen vor dem Ende der Treppe) auf den Handläufen markiert sein.

An beiden Seiten sollen Handläufe vorhanden sein. Sie sind über Treppenabsätze, Fensteröffnungen und 30 cm über die letzten Stufen hinauszuführen. Der innere Handlauf am Treppenauge soll in den Podestbereichen nicht unterbrochen sein.

Bewegungsflächen

Bewegungsflächen dürfen nicht in ihrer Funktion eingeschränkt sein (z. B. durch Rohrleitungen, Mauervorsprünge, Heizkörper, Handläufe, Feuerlöscher und Telefonhauben).

Die Bewegungsfläche soll mindestens 1,50 m breit und 1,50 m tief sein:

- vor Eingängen
- vor Aufzugstüren
- vor Kunden- und Serviceschaltern
- vor Briefeinwürfen
- vor Ruf- und Sprechanlagen
- vor Durchgängen
- als Wendemöglichkeit in jedem Raum
- in Fluren

Die Bewegungsfläche soll mindestens 1,20 m breit sein

- entlang von Einrichtungen, die ein Rollstuhlfahrer zur Benutzung anfahren muss
- neben Bedienungsvorrichtungen (z. B. Schalter, Briefeinwurfsöffnungen etc.)

Die Bewegungsfläche soll bei Durchgängen mindestens 90 cm breit sein.

Türen

Die lichte Türbreite muss mindestens 90 cm betragen.

Mindestens 8 cm hohe Sicherheitsmarkierungen auf Glastüren sollen kontrastreich und groß sein (hell und dunkel abwechselnd wegen wechselnder Beleuchtungssituationen). Sie sind in ca. 1,3 m und ca. 0,25 m Höhe über dem Fußboden anzubringen.

Auf hellen Wänden sind dunkle Namens-Schilder ca. 1,3 m hoch über dem Fußboden anzubringen, auf dunklen Wänden helle Schilder.

Die Beschriftung muss ertastbar und kontrastreich sein:

- weiß auf schwarz oder gelb auf schwarz, wenn von hinten beleuchtet
- sonst schwarz auf weiß
- mit integrierter oder zusätzlicher Brailleschrift

Beschriftungen sollen ohne Serifen ausgeführt sein

(Versalien von Klarschrift ca. 14 mm hoch, wenn aus 1 m Abstand lesbar, Versalien von Klarschrift ca. 25 mm hoch, wenn tastbar).

Türen sollen kontrastreich erkennbar sein. Dies bezieht sich sowohl auf die Kontraste Wand/Türzarge als auch Türzarge/Türblatt als auch Türblatt/Türgriff.

Die Türen sollen in geöffnetem Zustand nicht in die Bewegungsflächen von Fluren hineinragen (Ausnahme: Türen von Behinderten-WC).

Türen mit einer Betätigungskraft über 10 Newton sollen automatisch öffnen.

Das Schließen der Türen ist durch Lichtschranken zu regeln.

Automatische Türen sollen so gesichert sein, dass Quetsch- und Scherstellen vermieden werden.

Taster für automatische Türen sollen auch von Rollstuhlfahrern bedienbar sein (sie müssen dazu bei frontaler Anfahrt mindestens 2,50 m vor der aufschlagenden Tür, auf der Gegenseite 1,50 m vor der Tür in 0,85 m Höhe angebracht sein).

Taster sollen kontrastreich sein (Farb- und Helligkeitskontrast), erforderlichenfalls beleuchtet (Auffindelicht).

Wartebereich

Der Aufruf soll vorzugsweise persönlich erfolgen. Aufrufsysteme mit Ansage sollen nicht nur mit Lautsprechern sondern auch mit einer Ziffernanzeige und mit einer Induktiven Höranlage ausgestattet sein.

Eine Spielecke wäre wünschenswert.

Beratungszimmer

Die Bewegungsfläche vor dem Schreibtisch des Beraters soll für Rollstuhlfahrer ausreichend sein (mindestens 1,50 m breit und 1,50 m lang).

Am Besucherplatz soll eine (für Rollstuhlfahrer unterfahrbare) Schreibmöglichkeit sowie für besondere Behinderungsformen eine Sitz-Stehhilfe vorhanden sein.

Die Vertraulichkeit der Gespräche und der Schutz gegen Störungen bedingen einen guten Schallschutz gegen:

- Nachbarräume
- Flur / Wartezone
- Verkehrslärm

Die Bodenbeläge innerhalb des Gebäudes sollen rutschhemmend, rollstuhlgeeignet, fest verlegt, elektrostatisch nicht aufladbar und geräuschmindernd sein. Vorzugsweise sollten Nadelfilzbeläge oder vergleichbare Kunstfaserprodukte lösungsmittelfrei verklebt sein.

Das Mobiliar soll geräuschmindernd sein:

- Stuhlgleiter (aber rutschsicher, deshalb keine Stuhlrollen)
- Sitz- und Lehnenpolster (schallabsorbierend, rutschsicher)

Der Beratungsraum soll nachhallarm sein:

- Decke schallabsorbierend,
- eine Längs- und eine Querwand schallabsorbierend
- offene Regale mit Ordnern besser als geschlossene Schrankfronten
- Gardinen zur Reflexionsminderung vor den Fenstern

Die Beleuchtung soll hell und kontrastfördernd sein ohne zu blenden (für das Absehen von den Lippen darf der Mund nicht im Schatten sein):

- sowohl für natürliches Licht
- als auch für künstliches Licht

Oberflächen von Mobiliar sollen matt oder seidenmatt sein.

Günstig ist eine Anordnung von Beraterplatz und Besucherplatz „über Eck“.

Ein Sitzplatz soll für einen Gebärdensprachdolmetscher neben dem Berater möglich sein. Nur so kann ein Hörgeschädigter beide gleichzeitig sehen.

Zur Kommunikation mit Schwerhörigen ist eine Induktive Höranlage erforderlich. Dazu soll auch ein leihweise auszugebender Induktiv-Empfänger mit Kopfhörer vorgehalten werden.

Auf den Einsatz von Duftstoffen ist zu verzichten.

Die Fenster sollen für eine Stoßbelüftung offenbar sein.

Sanitärräume

Im Gebäude muss ein Toilettenraum für Rollstuhlbenutzer vorhanden sein.

- Die WC-Tür soll nach außen öffnen und auf der Innenseite mit einer Zuzieh-Hilfe ausgestattet sein.
- Bei verschlossenen WC-Türen soll das Türschloss mit dem der bundesweiten Behinderten-WC's auf BAB-Raststätten identisch sein.
- Die Sitzhöhe des WC-Beckens soll höhenverstellbar sein.
- Die WC-Spülung soll problemlos betätigt werden können.
- Das WC-Becken soll seitlich anfahrbar sein (rechts und links 95 cm breit, 70 cm tief).
- Geeignete Haltegriffe bzw. Umsteigegehilfen (umklappbar) sind vorzusehen.
- Der Waschtisch soll flach und unterfahrbar sein.
- Über dem unterfahrbaren Waschtisch soll ein Spiegel angeordnet sein, der sowohl im Sitzen als auch im Stehen einsehbar ist.
- Sanitärarmaturen sollen auch von Greifbehinderten benutzbar sein z. B. Einhebelarmatur mit längerem Hebelarm und Griffloch, Papier- und Seifenspender, Armaturen mit berührungsloser Betätigung.
- Die Bewegungsfläche muss 150 x 150 cm betragen.
Eine Entleerungsmöglichkeit für Stoma- und Urinalbeutel soll vorhanden sein. Für die persönliche Reinigung werden eine Zapfstelle 50 cm über dem Fußboden und ein Bodenablauf benötigt.

Ein Kleinkinder-Wickelplatz wäre wünschenswert.

Mindestens eine Notrufeinrichtung zu einer Stelle, von der jederzeit Hilfe kommen kann, ist vorzusehen.

Kommunikation mit den Beraterinnen und Beratern

Erreichbarkeit der Service-Stelle soll gegeben sein durch

- Telefon
- Telefax
- E-Mail

Im Internet sollten zusätzlich zu der Vorstellung der Aufgaben, Ziele und des Angebotes auch die Sprechzeiten, Namen der Ansprechpersonen, Telefon- und Telefaxnummern, die E-Mail-Adresse und eine Wegbeschreibung zu erfahren sein.

Gebärdensprachdolmetscher (LBG und/oder DGS) oder Schreibdolmetscher müssen bei Bedarf hinzugezogen und bei der Terminabstimmung – vorzugsweise durch die Service-stelle – einbezogen werden.

Der Bildschirm des Beraters sollte bei Bedarf vom Ratsuchenden als Schreib- oder Lesehilfe eingesehen werden können.

Der Berater soll zum Ratsuchenden gewendet sprechen, nicht zum Bildschirm (Blickkontakt, Lippenabsehen).

Schriftliche Kommunikation und Hinweise zu Druckschriften

Faltblätter und Info-Schriften sollen leicht verständlich und für Menschen mit Sinnesbehinderungen zugänglich sein.

Der Glanzgrad von schriftlichem Material soll matt sein.

Die Schrifthöhe von Fließtexten darf einen Wert von 3 mm (12-Punkt-Schrift) nicht unterschreiten.

Die visuelle Wahrnehmbarkeit ist durch geeignete farbliche Gestaltung zu unterstützen:

- Farben müssen leicht unterscheidbar sein.
- Die Zuordnung von Bedeutung und Farbe muss aufgabenangemessen sein.
- Farben sollen sparsam eingesetzt werden.
- Die Verwendung reiner Farben ohne Musterung ist hilfreich.
- Hoher Kontrast durch Verzicht auf Farbverlaufspapiere
- Die Farbkombinationen blau-rot und grün-rot sind zu vermeiden.

Informationsmaterial soll auf Sprachkassette, CD-Rom und in Braille-Schrift vorhanden sein (Hinweis: Braille-Schrift ist nur für einen kleinen Kundenkreis nutzbar).

Schriftstücke als Word-Dokumente sollen für eine automatisierte Sprachausgabe geeignet sein bzw. sind als Sprachkassette vorzuhalten.

Informationen sollen auch über das Internet zum download abrufbar sein.

Die Hinweise aus „Internet ohne Barrieren“, Druckschrift des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, sind zu beachten.

Begriffe (in Anlehnung an das Manuskript zu DIN 18030 und E DIN 33455)

Taktile Orientierungshilfen müssen sich vom Umfeld deutlich unterscheiden, z.B. durch Form, Material, Härte, Oberflächenrauigkeit, erhabene Schriftzeichen bzw. Piktogramme o.ä. Tastbare Schrift oder Zeichen müssen 25 mm bis 50 mm hoch und 1 mm erhaben sein. Der Querschnitt des Zeichenprofils soll dachförmig sein, damit der Finger einer einzelnen Linie folgen kann.

Versalien (Großbuchstaben) kennzeichnen die Schrifthöhe. Kleinbuchstaben mit Oberlänge müssen in der Höhe der Schrifthöhe entsprechen. Kleinbuchstaben mit Unterlänge müssen um ca. 20 % unter die Schreiblinie verlängert werden.

Die Zeichen sind scharfrandig darzustellen. Die Strichbreite muss 8 % bis 17 % der Schrifthöhe betragen. Ein klares Schriftbild ist anzustreben. Serifen („Füßchen“) sollten vermieden werden.

Karl-Heinz Rütz, LVA Schleswig-Holstein

für die Arbeitsgruppe 4 „Barrierefreiheit“, LVA Schleswig-Holstein, Dezernat 2.2, Ziegelstraße 150. 23560 Lübeck, Telefon: 0451 485 22 01, Telefax: 0451 485 19 22 01

in Zusammenarbeit mit folgenden Behindertenverbänden / Reha-Trägern und weiteren Beteiligten in Schleswig-Holstein:

AOK Schleswig-Holstein

Arbeiterwohlfahrt Schleswig-Holstein

Architekten- und Ingenieurkammer Schleswig-Holstein

Barmer Ersatzkasse Schleswig-Holstein

Blinden- und Sehbehindertenverein Schleswig-Holstein

Deutsche Gesellschaft für Muskelkranke

Deutscher Gehörlosenbund, LV Schleswig-Holstein

Deutscher Schwerhörigenbund, LV Schleswig-Holstein

Deutscher Schwerhörigenbund, Referat Barrierefreies Planen und Bauen

Diakonisches Werk Schleswig-Holstein

Dräger BKK

Mixed Pickles, Verein für Mädchen und Frauen mit und ohne Behinderungen

Verein für Umwelterkrankte, LV Schleswig-Holstein

TAUBERT und RUHE GmbH, Beratungsbüro für Akustik