



# FAIR FÜR ALLE

---

Ein Managementsystem zur  
Steigerung von Barrierefreiheit

## Kriterienkatalog

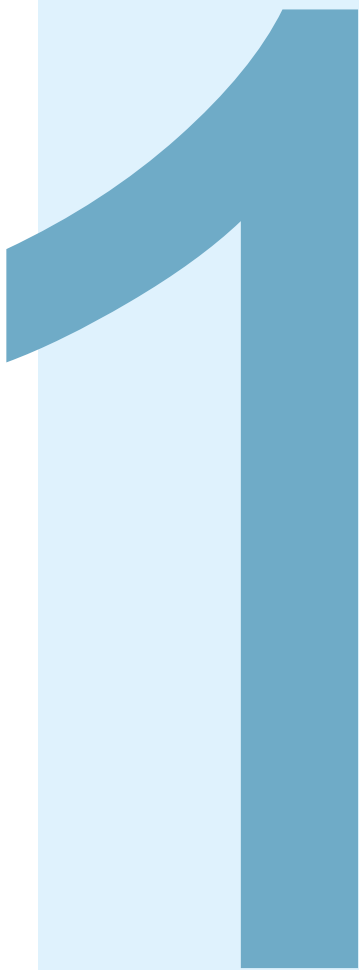
---

# Inhalt

<b>UNTERNEHMENS-POLITIK</b>	<b>4</b>
Kriterium: Unternehmenspolitik	5
Kriterium: Access Statement	6
Kriterium: Aktualität	7
Kriterium: Servicekette	8
<b>MANAGEMENT</b>	<b>9</b>
Kriterium: Bewusstsein schaffen	10
Kriterium: Verantwortung	11
Kriterium: Kommunikation	12
Kriterium: Selbstbewertung	13
<b>MITARBEITERINNEN &amp; MITARBEITER</b>	<b>14</b>
Kriterium: Grundschulung	15
Kriterium: Schulung & Qualifikation	16
Kriterium: Wirkung	17
Kriterium: Verantwortung & Befugnisse	18
Kriterium: Handlungskompetenz	19
Kriterium: Talentsuche	20
Kriterium: Beschäftigungspflicht	21
<b>KOMMUNIKATION</b>	<b>22</b>
Kriterium: Webseite Programmierung	23
Kriterium: Webseite Feedback	24
Kriterium: Webseite Dokumente	25
Kriterium: Elektronische Dokumente	26

Kriterium: Drucksorten	27
Kriterium: Öffentliche Informationen Sprachpolitik	28
<b>RISIKOERFASSUNG &amp; RECHT</b>	<b>29</b>
Kriterium: Risikoverfahren	30
Kriterium: Beschwerdeverfahren	31
Kriterium: Fehlerverfahren	32
<b>BAULICHE GEGEBENHEITEN</b>	<b>33</b>
Kriterium: Ausschlusskriterien & Musskriterien	34
<b>ENTWICKLUNG DYNAMIK &amp; VERBESSERUNG</b>	<b>35</b>
Kriterium: Evaluierung	36
Kriterium: Work in Progress	38
Kriterium: Mystery Shopping	39
Bewertung des Kriterienkataloges	40
Impressum	41

# UNTERNEHMENS- POLITIK



---

# Kriterium: Unternehmenspolitik

## Sollzustand

Das Unternehmen verfügt über eine angemessene dokumentierte Unternehmenspolitik die den Gedanken der Barrierefreiheit inkludiert. Die Unternehmenspolitik umspannt das Handlungsfeld des Unternehmens, beinhaltet Zweck, Ziele und Werte und Haltungen der Organisation. Die Unternehmenspolitik kann als strategische Positionierung des Unternehmens zum Thema Barrierefreiheit gesehen werden.

## Erläuterung

Eine Unternehmenspolitik kann in Form von Mission, Vision, Leitbild und Zielen definiert sein – ebenso kann sie Teil eines Geschäftsplanes sein oder in anderer Form dokumentiert sein. Der Nachweis erfolgt über ein Nachweisdokument.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Access Statement

## Sollzustand

Die Organisation verfügt über ein bestmöglich veröffentlichtes Access Statement auf Basis der definierten Servicekette. Das Access Statement wurde im Zuge der erstmaligen Erstellung mit einer anerkannten Behindertenorganisation erarbeitet und von dieser, hinsichtlich Sinnhaftigkeit, Stimmigkeit und Wahrheitstreue, schriftlich bestätigt. Das Access Statement ist im vorgegebenen einheitlichen Format. (Zur inhaltlichen Orientierung wird das Tool „Barriere-Check“ unter [www.barriere-check.at](http://www.barriere-check.at) empfohlen.)

## Erläuterung

Anerkannte Interessensvertretungen beraten zur Servicekette und zum Access Statement. Diese erstellt auch eine Stellungnahme. Für die Erstellung des Access Statements steht eine Checkliste zur Verfügung.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Aktualität

## Sollzustand

Die Organisation überprüft zumindest jährlich die Angemessenheit und Aktualität der Unternehmenspolitik und des Access Statements.

## Erläuterung

Nur maßgeblich bei Re-Zertifizierungen. Es muss nachgewiesen werden, ob Adaptierungen in der Unternehmenspolitik oder im Access Statement vorgenommen wurden. Der Nachweis erfolgt durch Dokumentation von Unternehmenspolitik und Access Statement, und / oder anderer Dokumentationen.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Servicekette

## Sollzustand

Die Organisation hat sämtliche Kontaktpunkte zu Kundinnen und Kunden entlang Ihrer Servicekette herausgearbeitet und diese dokumentiert. Die Dokumentation beinhaltet pro Kontaktpunkt eine grundlegende Aussage bzw. Gewichtung hinsichtlich der Bedeutung von Barrierefreiheit. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Kontaktpunkten haben Kenntnis über Gewichtung und Bedeutung der Barrierefreiheit.

## Erläuterung

Im Audit werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befragt, ob sie über die Kontaktpunkte zu Kundinnen und Kunden Bescheid wissen. Es wird das Wissen und das Verständnis hinsichtlich der definierten Kontaktpunkte und der Bedeutung von Barrierefreiheit verifiziert.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte



# MANAGEMENT

# 2

---

# Kriterium: Bewusstsein schaffen

## Sollzustand

Die oberste Leitung trägt wesentlich und aktiv dazu bei um Barrierefreiheit in der Organisation zu implementieren und stetig zu verbessern. Sie setzt diesbezüglich aktive Maßnahmen und zeigt Vorbildwirkung.

## Erläuterung

Beim Audit wird die Geschäftsführung befragt und Einsicht in vorhandene Dokumente genommen. Diese belegen die Wirkung der von der obersten Leitung getroffenen Maßnahmen.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Verantwortung

## Sollzustand

Innerhalb der Organisation ist die Verantwortung für das Thema Barrierefreiheit schriftlich geregelt und dokumentiert. Die Verantwortlichkeit bezieht sich auf zwei Ebenen in der Organisation. Die Gesamtverantwortung muss ein Mitglied des Top Managements innehaben – die Durchführungsverantwortung muss zumindest auf Ebene der Bereichsleitung definiert sein. Mit Letzterem ist insbesondere die Übertragung der „theoretischen“ Unternehmenspolitik zur Barrierefreiheit in der Praxis verbunden.

Mit der Verantwortung ist ein adäquates Maß an Entscheidungskompetenz verbunden und dokumentiert. Die gesamtverantwortliche Person aus dem Top Management muss für Kundinnen und Kunden leicht erkennbar sein und ist im Access-Statement deutlich benannt.

## Erläuterung

Im Zuge des Audits wird durch Dokumenteneinsicht (zB Stellenbeschreibungen, Organigramm, Dienstverträge) die Verantwortung für Barrierefreiheit festgestellt. Zusätzliche Aspekte wie Zugehörigkeit zum Management und mit der Tätigkeit verbundene Rechte und Befugnisse werden ebenfalls beleuchtet. Durch Gespräche mit den Verantwortlichen wird die Wirksamkeit der Tätigkeiten festgestellt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte
Bei der verantwortlichen Person für Barrierefreiheit handelt es sich um eine Person mit Behinderung. Diese ist festzustellen über die Erfüllung der Quote im Sinne des BEinstG oder durch freiwillige Vorlage des Behindertenausweises bzw. durch bilaterale Glaubhaftmachung	3 Punkte

---

# Kriterium: Kommunikation

## Sollzustand

Die Organisation macht eine Grundaussage zu Ihrer Einstellung zur Barrierefreiheit öffentlich zugänglich. Die interne Kommunikation der Organisation behandelt das Thema Barrierefreiheit aktiv und ermöglicht eine zwei Wege Kommunikation zum Thema zwischen Geschäftsführung sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (top down – bottom up).

## Erläuterung

Beim Audit wird überprüft, ob eine Grundaussage zur Barrierefreiheit öffentlich zugänglich ist. Hinsichtlich der internen Kommunikation können interne Protokolle vorgelegt werden und/oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben persönlich Auskunft.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Selbstbewertung

## Sollzustand

Die Organisation führt jährlich eine Selbstbewertung anhand des Kriterienkataloges durch und dokumentiert die Ergebnisse.

Die Organisation analysiert zudem jährlich Erkenntnisse aus folgenden Bereichen:

- aus Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden zum Thema Barrierefreiheit (Lob und Tadel) - Beschwerdeverfahren
- aus der Tätigkeit der Verantwortlichen für Barrierefreiheit
- aus der Risikoanalyse (Soll-Ist Vergleich)
- aus dem Fehlerverfahren
- Aus den definierten Maßnahmen der vorangegangenen Selbstbewertung

Aus dieser Analyse heraus definiert die Organisation Maßnahmen die zu einer Verbesserung der Barrierefreiheit führen sollen.

## Erläuterung

Nur maßgeblich bei Re-Zertifizierung. Die Selbstbewertung muss lückenlos dokumentiert sein. Beim Audit finden auch Gespräche mit verantwortlichen Personen dazu statt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

# MITARBEITERINNEN & MITARBEITER

3

---

# Kriterium: Grundschulung

## Sollzustand

Alle Führungskräfte der Organisation absolvierten eine anerkannte Grundschulung zum Thema Barrierefreiheit welche von einer anerkannten Behindertenorganisation durchgeführt wurde. Die Schulung weist zumindest 8 Stunden aus und umfasst folgende

Themenbereiche:

- Grundlagen der Barrierefreiheit
- Antidiskriminierung
- Rechtliche Aspekte
- Selbsterfahrung der Barrierefreiheit
- Direkte Anwendbarkeit in der Organisation

## Erläuterung

Beim Audit wird überprüft, ob Führungskräfte an einer Grundschulung teilgenommen haben. Die anerkannten Behindertenorganisationen stellen nach Besuch einer Grundschulung entsprechende Teilnahmebestätigungen aus. Die Identifikation der definierten Schlüsselkräfte erfolgt zum Beispiel mittels eines Organigramms oder Ähnlichem.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Schulung & Qualifikation

## Sollzustand

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisation, welche direkt und indirekt in die Servicekette involviert sind, werden im Intervall von jeweils drei Jahren zum Thema Barrierefreiheit geschult. Diese Schulung, im Ausmaß von 8 Stunden, zielt auf die direkte Anwendbarkeit von Barrierefreiheit auf dem individuellen Arbeitsplatz ab und wird von einer anerkannten Behindertenorganisation durchgeführt.

Themengebiete sind:

- Grundlagen der Barrierefreiheit
- Antidiskriminierung
- Rechtliche Aspekte
- Selbsterfahrung der Barrierefreiheit
- Direkte Anwendbarkeit in der Organisation

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte



---

# Kriterium: Wirkung

## Sollzustand

Die Organisation erhebt die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden in angemessener dokumentierter Form. Die Ergebnisse werden dokumentiert, analysiert und dokumentierte Maßnahmen aus den Erkenntnissen abgeleitet, die eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit ermöglichen sollen.

Im Zuge der Erhebung der Kundenzufriedenheit wird auf Menschen mit Behinderungen separat eingegangen – im Fragebogen ist zumindest eine „Zusatzfrage“ mit Bezug auf Barrierefreiheit und Behinderung enthalten.

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht in Verbindung mit dem Kriterium der Selbstbewertung – siehe hierzu auch Säule „Management“. Beim Audit wird im Gespräch ermittelt, inwiefern die aus den Befragungsergebnissen abgeleiteten Maßnahmen, die Kundenzufriedenheit verbessert haben.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Verantwortung & Befugnisse

## Sollzustand

Die Organisation hat die Verantwortung für Barrierefreiheit individualisiert und in Kompetenzmatrixen, Funktionsbeschreibungen, Organigrammen oder ähnlichen Instrumenten dokumentiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisation kennen ihre individuelle Verantwortung und handeln danach.

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht in Wechselwirkung mit dem Kriterium „Talentsuche“. Beim Audit wird für jedes Element der Servicekette mindestens eine verantwortliche Person befragt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte
Die Organisation definiert transparente individuelle Ziele mit ihren MitarbeiterInnen zum Thema Barrierefreiheit, und misst und analysiert diese hinsichtlich der Zielerreichung.	3 Punkte

---

# Kriterium: Handlungskompetenz

## Sollzustand

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisation sind hinsichtlich der direkten und indirekten Anwendung der Barrierefreiheit an ihrem Arbeitsplatz kompetent.

## Erläuterung

Beim Audit werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befragt. Zumindest aus jedem Element der Servicekette und jeder Hierarchieebene der Organisation wird mindestens eine Person befragt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
In weniger als 50 % der Elemente der Servicekette erreichen die MitarbeiterInnen die geforderte Punkteanzahl	0 Punkte
Zumindest in 50 % der Elemente der Servicekette erreichen die MitarbeiterInnen die geforderte Punkteanzahl	1 Punkt
Alle MitarbeiterInnen in allen Elementen der Servicekette erreichen die geforderte Punkteanzahl	2 Punkte

---

# Kriterium: Talentsuche

## Sollzustand

Die Organisation erhebt aktiv und systematisch vorhandene Kenntnisse und Fertigkeiten zum Thema Barrierefreiheit von ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und dokumentiert diese. Die Erkenntnisse dieser Erhebung fließen in die Dokumentation der individualisierten Verantwortung für Barrierefreiheit ein.

## Erläuterung

Mögliche Kenntnisse sind zum Beispiel Gebärdensprachkenntnisse oder Kenntnisse über das Erstellen barrierefreier Dokumente. Es sollte eine entsprechende Dokumentation vorhanden sein. Beim Audit wird über die Art und Weise der Erhebung gesprochen und über die Wechselwirkung zur individuellen Verantwortung.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Beschäftigungspflicht

## Sollzustand

Organisationen, die 25 oder mehr Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer beschäftigen, erfüllen die Beschäftigungspflicht nach dem Behinderten-Einstellungs-Gesetz (BEinstG).

## Erläuterung

Beim Audit wird die letztgültige Vorschreibung des Sozialministeriumsservice geprüft.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Die Beschäftigungspflicht ist mit weniger als 20 Prozent erfüllt.	0 Punkte
Die Beschäftigungspflicht ist zu 20 Prozent oder mehr erfüllt.	1 Punkt
Die Beschäftigungspflicht ist zu 100 Prozent erfüllt.	2 Punkte
Die Beschäftigungspflicht ist zu mehr als 100 Prozent erfüllt.	3 Punkte

# KOMMUNIKATION

4

---

# Kriterium: Webseite Programmierung

## Sollzustand

Die Website der Organisation ist barrierefrei programmiert – hierfür liegt eine Bestätigung der Organisation vor, welche die Website programmiert hat bzw. eine weiterführende Bestätigung Dritter.

## Erläuterung

Beim Audit erfolgt eine Plausibilitätsüberprüfung hinsichtlich Inhaltsstruktur, Text-Alternativen, Schriftgrößen, Farben, Tastaturbedienung. Die Bestätigung Dritter muss durch anerkannte zertifizierte ExpertInnen für barrierefreie Webseiten erfolgen. Diese sind auf der Website der Akademie des Fachverbandes UBIT gelistet ([www.incite.at](http://www.incite.at)). Es handelt sich dabei um „Certified WebAccessibility Experts“.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Die Website ist nicht Level „AA“ programmiert bzw. liegt keine Bestätigung vor	0 Punkte
Die Website ist Level „AA“ programmiert – dafür gibt es eine Bestätigung des Erstellers der Website	1 Punkt
Die Website ist Level „AA“ programmiert – dafür gibt es eine Bestätigung von einer zusätzlichen dritten unabhängigen Organisation	2 Punkte

---

# Kriterium: Webseite Feedback

## Sollzustand

Die Website der Organisation bietet Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit Anregungen und Beschwerden zum Thema Barrierefreiheit an die Organisation zu richten. Diese Möglichkeit wird gesondert dargestellt und befindet sich an einer „attraktiven“ Stelle der Website. Die Möglichkeit Anregungen und Beschwerden an die Organisation zu richten muss „frei von Diskriminierungsrisiken sein“ (Chat Funktion, E-Mail, Hotline).

## Erläuterung

Das 2-Sinne-Prinzip muss berücksichtigt sein.

Beispiele:

- Angabe von E-Mail-Adresse UND Telefonnummer. E-Mail-Adresse ist ein Link. Die Telefonnummer muss auslesbar sein (kein Bild).
- Online Formular: Es ist davon auszugehen, dass Barrierefreiheit vorliegt, wenn mindestens eine AA-Level Bestätigung vorliegt.
- Telefon-Hotline UND Chatfunktion: Es ist davon auszugehen, dass Barrierefreiheit vorliegt, wenn mindestens eine AA-Level Bestätigung vorliegt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte



---

# Kriterium: Webseite Dokumente

## Sollzustand

Auf der Website der Organisation dargestellte oder verfügbare (Schlüssel-) Dokumente, Downloads, Formulare und audiovisuelle Medien sind größtmöglich barrierefrei. Dies inkludiert zum Beispiel „Leichter Lesen Versionen“, ÖGS-Videos, Videos mit Untertitel.

## Erläuterung

Es ist davon auszugehen, dass (technische) Barrierefreiheit vorliegt, wenn mindestens eine AA-Level Bestätigung vorliegt. Leicht Lesen Versionen sind durch das entsprechende Label gekennzeichnet. PDF-Dokumente können stichprobenweise überprüft werden.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
AA-Level Bestätigung ist nicht vorhanden	0 Punkte
AA-Level Bestätigung ist vorhanden	1 Punkt

---

# Kriterium: Elektronische Dokumente

## Sollzustand

Interne elektronische Dokumente inkl. audiovisueller Medien und Formulare sind barrierefrei auslesbar. Das betrifft Dokumente, die nicht öffentlich zugänglich sind, aber Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt werden (zB Newsletter, E-Mails und angehängte Dokumente, elektronische Rechnungen). Sofern nicht alle relevanten Dokumente der Organisation diesem Standard entsprechen, sind jene die barrierefrei auslesbar sind, in der internen Speicherstruktur gesondert gekennzeichnet.

## Erläuterung

Die Überprüfung beim Audit erfolgt in Bezug auf

- Speicher-Struktur
- Kennzeichnung der barrierefreien Dokumente
- Auffindbarkeit dieser Dokumente in angemessener Zeit
- Kenntnisse der Mitarbeitenden zur Erstellung barrierefreier Dokumente (z.B.: Schulungsnachweise)

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Drucksorten

## Sollzustand

Instrumente der Kundenkommunikation inkl. verwendete Formulare der Organisation wie z.B.: Folder, Prospekte, Visitenkarten, Formulare usw. müssen gut lesbar sein. Sie sind in zum Beispiel in Braille Schrift oder in Alternativformaten verfügbar.

## Erläuterung

Alternativformate sind z.B.: Visualisierung, Audiounterstützung, Gebärdensprache, Leichter Lesen Formate.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Öffentliche Informationen Sprachpolitik

## Sollzustand

Die Organisation verfügt über eine dokumentierte Sprachregelung bzw. Sprachpolitik zum Thema Barrierefreiheit. Öffentlich zugängliche dokumentierte Informationen entsprechen dieser Sprachpolitik.

## Erläuterung

Eine Sprachpolitik sollte klar definierte Regeln enthalten. Eine Sprachpolitik kann auch als Teil der Unternehmenspolitik vorhanden sein. Es sollte auf die Einhaltung dieser Regeln geachtet werden. Beim Audit werden stichprobenartig öffentlich zugängliche Informationen untersucht.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

# RISIKOERFASSUNG & RECHT

5

---

# Kriterium: Risikoverfahren

## Sollzustand

Die Organisation hat ein Verfahren zur Identifikation, Bewertung und Bewältigung von Risiken in Bezug auf Barrierefreiheit. Dieses umfasst die folgenden Bereiche und ist als kontinuierlich angewendet und wirksam zu bezeichnen:

- a) Auf Basis des Access Statements werden entlang der Servicekette Risiken identifiziert. Dies entspricht einer Darstellung der Differenz vom Ist- zum Soll-Zustand. Daraus resultierende Risiken werden dokumentiert ausformuliert und aufgelistet.
- b) Die identifizierten Risiken werden hinsichtlich ihrer Auswirkungsintensität und ihrer Auftrittswahrscheinlichkeit bewertet.
- c) Aus der erstellten Risikoanalyse werden Maßnahmen abgeleitet die dazu geeignet sind die identifizierten Risiken zu bewältigen.

Dieses Verfahren wird zur Gänze einmal jährlich angewendet.

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht, bei Re-Zertifizierungen, in Wechselwirkung mit dem Kriterium der Selbstbewertung in der Säule „Management“. Die geforderten Aufzeichnungen die aus dem Verfahren resultieren sind zu dokumentieren. Geforderte Dokumentationen sind:

- Auflistung der identifizierten Risiken
- Bewertung der identifizierten Risiken
- Dokumentation von abgeleiteten Maßnahmen

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Beschwerdeverfahren

## Sollzustand

Die Organisation hat ein dokumentiertes Beschwerdeverfahren, und wendet dieses an. Es umfasst zumindest die folgenden Aspekte:

- Zuständigkeit für Beschwerden
- Wahrung der Objektivität bei Beschwerden
- Regelungen von Informationspflichten bei Beschwerden
- Dokumentation bei Beschwerden
- Zeitliche Fristen zur Beantwortung und Abarbeitung von Beschwerden

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht, bei Re-Zertifizierungen, in Wechselwirkung mit dem Kriterium der Selbstbewertung in der Säule „Management“

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Fehlerverfahren

## Sollzustand

Die Organisation verfügt über ein dokumentiertes Verfahren zur Fehleridentifikation und wendet dieses auch an. Das Verfahren ist geeignet, um auf Basis einer transparenten Fehlerdefinition, laufend Fehler zu identifizieren, zu bewerten und daraus Maßnahmen abzuleiten, die sowohl die Fehlerursache als auch die Fehlerauswirkung beheben. Neben den aufgetretenen Fehlern werden auch die Bewertung, die Ursachen und die resultierenden Maßnahmen dokumentiert. Die Mitarbeitenden der Organisation wissen die Definition eines Fehlers und haben Kenntnis über das Verfahren.

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht, bei Re-Zertifizierungen, in Wechselwirkung mit dem Kriterium der Selbstbewertung in der Säule „Management“. Im Rahmen des Audits werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interviewt, ob sie das Fehlerverfahren kennen und wissen welche Fehler auftreten können. Es wird zumindest eine Person Element der Servicekette befragt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte



# BAULICHE GEGEBENHEITEN

6

---

# Kriterium: Ausschlusskriterien & Musskriterien

## Sollzustand

Die Gebäude und Einrichtungen der Organisation sind entlang der Servicekette definiert. Die Gebäude und Einrichtungen erfüllen alle Musskriterien. Sie weisen keine Ausschlusskriterien auf. Die Organisation hat wirksame organisatorische Maßnahmen geplant und ergriffen, wenn die Musskriterien das erlauben, um die bauliche Barrierefreiheit stetig zu verbessern.

## Erläuterung

Die Checkliste Muss- und Ausschlusskriterien definiert die Mindeststandards, die erfüllt sein müssen. Das Access-Statement beinhaltet auch die Ist-Soll-Analyse zur baulichen Barrierefreiheit. Diese wird im Zuge des Audits als Referenz betrachtet.

Die Evaluierung aus Säule 7 muss auch die Maßnahmen zur Verbesserung der baulichen Barrierefreiheit enthalten. Diese orientieren sich an den Ö-Normen B1600 ff.

Beim Audit wird ein Punkt vergeben, wenn die Musskriterien erfüllt werden. Es gibt keinen Punkt, wenn Ausschlusskriterien vorliegen. Es werden zwei Punkte vergeben, wenn über die Musskriterien hinaus bauliche Barrierefreiheit vorhanden ist.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

# **ENTWICKLUNG DYNAMIK & VERBESSERUNG**



---

# Kriterium: Evaluierung

## Sollzustand

Die Organisation setzt ein Evaluierungsverfahren ein um eine kontinuierliche Verbesserung der Barrierefreiheit zu erreichen. Aus den Erkenntnissen der Evaluierung resultieren kategorisierte Zieldefinitionen in Form von messbaren Jahreszielen. Die Organisation definiert Maßnahmen und setzt diese um – die Maßnahmen sind als wirksam zu bezeichnen. Das Evaluierungsverfahren berücksichtigt zumindest Teilevaluierungen aus den folgenden Bereichen / Kriterien und gestaltet sich wie folgt:

Teilevaluierung	Ergebnis	Ziel	Maßnahme	Ziel neu
Punkte bei Selbstbewertung				
% der geschulten Schlüsselkräfte				
% der geschulten MitarbeiterInnen				
Zufriedenheit der KundInnen				
Verbesserung der baulichen Barrierefreiheit				
% der erreichten MitarbeiterInnenziele				
Bewertung der Handlungskompetenz				
Identifizierte Talente				
Anzahl der Beschwerden				
Bewältigte Risiken aus Risikoverfahren				
Anzahl identifizierter Fehler				
Mind 2 eigene Kriterien?				

## Erläuterung

Die Evaluierung sollte gut dokumentiert sein. Beim Audit wird ein Gespräch über die Wirksamkeit der Maßnahmen bestätigt.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Work in Progress

## Sollzustand

Die Organisation erfasst alle im Zusammenhang mit diesem Kriterienkatalog definierten Maßnahmen in einer zentralen Maßnahmenliste. Aus der Dokumentation sind die Quelle der Maßnahme, die Maßnahme selbst, die Verantwortung darüber und das geplante und tatsächliche Erledigungsdatum ersichtlich.

Obligat zu berücksichtigende Quellen sind:

1. Aktiv gesetzte Maßnahmen des Managements zur Erhöhung des Bewusstseins für Barrierefreiheit
2. Resultierende Maßnahmen aus der Selbstbewertung
3. Resultierende Maßnahmen aus Zufriedenheitserhebung
4. Resultierende Maßnahmen aus Risikoverfahren
5. Resultierende Maßnahmen aus Fehlerverfahren
6. Maßnahmen aus identifizierten Ausschlusskriterien
7. Maßnahmen aus jährlicher Evaluierung
8. Maßnahmen aus Mystery-Shopping

Aus Sicht des Managements sind die definierten und umgesetzten Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit bewertet. Eine Zusammenfassung dieser Dokumentation ist in Form eines „Jahresberichtes“ zu veröffentlichen.

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht in Zusammenhang mit der Selbstbewertung – Erkenntnisse sollten in diese einfließen.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Kriterium: Mystery Shopping

## Sollzustand

Die Organisation beteiligt sich am „Mystery Shopping Programm“ der Koordinierungsstelle. Zumindest einmal in drei Jahren wird eine Person in die Organisation entsandt.

Aus dem Bericht des Mystery Shoppings identifiziert die Organisation Verbesserungspotenziale und setzt diese mit geeigneten wirksamen Maßnahmen um.

## Erläuterung

Dieses Kriterium steht in Zusammenhang mit der Selbstbewertung – Erkenntnisse sollten in diese einfließen.

## Bewertung und Punktevergabe

Bewertung	Punktezahl
Der Sollzustand kann nicht als konform bestätigt werden	0 Punkte
Der Sollzustand kann ansatzweise als konform bestätigt werden	1 Punkt
Der Sollzustand kann zur Gänze als konform bestätigt werden	2 Punkte

---

# Bewertung des Kriterienkataloges

Das Audit gilt als positiv absolviert wenn in jedem Kriterium zumindest 1 Punkt vergeben wird. Bei der Erstzertifizierung entspricht das 25 Kriterien.

Werden bei einem oder mehreren Kriterien 0 Punkte vergeben so ist das eine Abweichung. Eine Zertifizierung ist nach nachweislicher Beseitigung dieser Abweichungen durchzuführen. Abweichungen erfordern das Nachreichen von Unterlagen oder Dokumentationen. Gegebenenfalls kann die Durchführung eines Nachaudits erforderlich sein.

Die Bewertung von Kriterien mit einem Punkt weist festgestellte Verbesserungspotenziale auf. Diese werden in Re-Zertifizierungsaudits mitunter als Basis der Verbesserung gesehen.



---

# Impressum

Es wird darauf hingewiesen, dass alle Angaben trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Herausgebers und der Autorinnen und Autoren ausgeschlossen ist.



FAIR FÜR ALLE ist gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums

Herausgeber

Koordinierungsstelle: Österreichischer Behindertenrat, 1110 Wien, Favoritenstrasse 111/11

Revision 14, 2017

Layout / Visuelle Gestaltung

Philipp Sulzer, BSc.

