

Audiodatei

Finanzrauschen Folge 30: Inklusion am Bankschalter: Was das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz bedeutet

Transkript

00:03 Ares Abasi

Was erleben Menschen mit Behinderung, wenn sie Bankdienstleistungen nutzen wollen? Welche Barrieren, ob sichtbar oder unsichtbar, stehen ihnen dabei im Weg? Am 28. Juni trat das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz in Kraft. Wie ändert sich dadurch der Alltag für Menschen mit Behinderungen? Hat sich bereits etwas geändert? Unser Gast heute ist Florian Lorenz vom Evangelischen Fachverband für Teilhabe, kurz BEB. Er arbeitet auf Verbandsebene, kämpft für Mitbestimmung in Ethik, Bildung und Arbeit, und er bringt die Sicht vieler Betroffener mit, die täglich auf Barrieren stossen.

Hallo Florian. Schön, dass wir über dieses so wichtige und aktuelle Thema sprechen können. Du bist nicht bei mir in Wiesbaden heute, von wo hast du dich denn dazu geschaltet?

00:50 Florian Lorenz

Ich melde mich heute aus dem mobilen Arbeiten aus Berlin. Wir sitzen ja auch in Berlin. Ich bin jetzt aber heute nicht in unserer Geschäftsstelle in Mitte, sondern da wo ich wohne, am Stadtrand.

01:01 Ares Abasi

Sehr schön. Florian, du hast ja tagtäglich mit Menschen zu tun, die auf Unterstützung angewiesen sind. Wie sieht denn dein Beruf konkret aus? Nimm uns einfach mal mit in deinen Arbeitsalltag.

01:12 Florian Lorenz

Also, ich organisiere viele Veranstaltungen zusammen mit Menschen mit Behinderung, für Menschen mit Behinderung, zusammen mit den Mitgliedern unseres Verbands. Das sind ja über 600 Einrichtungen in ganz Deutschland, Leute, die Leistung auch für Menschen mit Behinderung anbieten. Wir organisieren mehrere Tagungen im Jahr, inklusive Tagungen. Wir sind in vielen Arbeitsgruppen zusammen. Wir verfolgen natürlich auch das politische Geschehen, besprechen das, versuchen Themen zu setzen, auch zusammen mit anderen Verbänden, die die gleichen Interessen vertreten oder mit denen man Bündnisse schmieden kann, wenn es darauf ankommt. Da bin ich eigentlich ständig in irgendwelchen Sitzungen, lese Sachen, schreibe Sachen, versuche, Leute zu informieren, unsere Verbandsmitglieder zu informieren, Menschen mit Behinderung zu informieren, da entsprechende Ansprache zu finden. Das ist so mein Daily Business, im Groben gesagt.

02:06 Ares Abasi

Was sind denn die größten Hürden von Menschen mit Behinderungen, wenn sie mit Banken in Kontakt kommen?

02:11 Florian Lorenz

Ich glaube, man muss sich immer bewusst machen, es gibt nicht die eine Hürde und viele Menschen sind auch von mehreren Hürden betroffen. Viele Menschen

können sich vorstellen, dass das Thema räumliche Barrierefreiheit ganz wichtig ist, also Barrierefreiheit bei den Filialen, bei den Räumlichkeiten, aber daneben gibt es natürlich auch noch andere, digitale Barrieren. Websites und Apps sind oft nicht so leicht zu bedienen, sind auch nicht immer leicht ablesbar mit Software für Menschen, die sehbeeinträchtigt sind. Sie sind oft nicht in Leichter Sprache. Leichte Sprache ist ein ganz wichtiges Thema, auch für Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung, da ist es oft viel zu kompliziert, und ich glaube, da kann sich wahrscheinlich auch jeder und jede rein versetzen. Auch wir hatten alle schon mal irgendwie AGBs in der Hand oder vor Augen, die waren auch für Menschen, die vielleicht nicht beeinträchtigt sind, sehr schwer zu verstehen. Umso mehr ist es dann der Fall, wenn man auf Leichte Sprache angewiesen ist. Und deswegen gibt es verschiedene Barrieren, und häufig gibt es Interaktionen auch zwischen den Barrieren, das ist, glaube ich, sehr wichtig zu bedenken. So verschieden die Menschen sind, so verschieden können dann auch Barrieren wirken.

03:22 Ares Abasi

Ich habe auch gesehen, dass ihr da mit positivem Beispiel vorangeht. Auf eurer Website habt ihr ja auch einen Reiter mit einfacher Sprache, wo ihr eure Dienstleistungen, oder beziehungsweise was ihr macht, in einfacher Sprache nochmal aufgelistet habt. Ist das denn auch, sag ich mal, ein Beispiel, wo eine Bank anfangen könnte und was man jetzt vielleicht noch gar nicht so häufig beobachtet?

03:44 Florian Lorenz

Ja, ich glaube, das Thema Leichte Sprache ist wirklich sehr zentral, und da gibt es noch ganz viel Potenzial zu heben. Ich will auch nur daran erinnern, das ist auch nichts, was nur Menschen mit Behinderung hilft. Also, Leichte Sprache ist auch sehr, sehr hilfreich für ältere Menschen. Für Menschen, die nicht muttersprachlich Deutsch sprechen, ist es sehr, sehr hilfreich, wenn Texte leicht formuliert sind. Und Leichte Sprache ist ja auch eine über Jahre und Jahrzehnte auch mit Beteiligung von und durch Menschen mit Behinderung gewachsene Sprache, die sehr, sehr gut anwendbar ist. Mittlerweile gibt es sehr professionelle Übersetzer:innen, die auch mit Prüfgruppen zusammenarbeiten, also Menschen mit Behinderung, die das dann auch nochmal prüfen und für sich sagen, funktioniert das und so. Ich glaube, es lohnt sich wirklich, sich damit auseinanderzusetzen, und wir können das auch immer noch besser machen, wir versuchen das auf unseren Seiten. Wir haben auch

Simultanübersetzung bei Tagungen. Da werden dann teilweise akademische Vorträge wirklich so aufbereitet, live, dass sie sehr gut zu verstehen sind, auch für Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung. Und ich finde das immer bewundernswert, was da alles so geht und möchte jeden Menschen dazu ermutigen, sich damit mal zu befassen. Man kann Fortbildungen machen bei verschiedenen Verbänden und Vereinen. Das geht auch manchmal nur ein, zwei Tage lang und hilft einem schon sehr, in Alltagssituationen dann vielleicht auch sprachfähig zu sein, wenn die Kommunikation nicht so leicht ist. Also, wirklich ein großes Potenzial, glaube ich, und etwas, was noch ein bisschen unterbeleuchtet ist.

05:15 Ares Abasi

Was ist denn mit Barrieren, die man nicht sieht? Wenn wir zum Beispiel über kognitive Einschränkungen sprechen, was erleben denn Menschen mit psychischen oder kognitiven Einschränkungen beim Umgang mit Finanzen?

05:26 Florian Lorenz

Es gibt die Möglichkeit, Assistenz zu bekommen, auch im Alltag. Aber es ist gar nicht so leicht, diese Assistenz zu bekommen, wenn man ein Bankgeschäft wahrnimmt. Also, das ist rechtlich gar nicht ohne Weiteres möglich. Zumindest wenn es auch um eine professionelle Assistenz geht, ist das sogar eher verboten, dass die dabei ist, wenn die Person ein Bankgeschäft pflegt. Beispielsweise, wenn die Person an einem Bankautomaten ist und die kann den Automaten nicht ohne Weiteres bedienen, oder braucht Hilfe dabei, dann kann eine professionelle Assistenz nicht einfach für die Person Geld abheben, auch aus guten Gründen, muss man sagen, weil das eröffnet natürlich den Raum für Missbrauch oder für Missverständnisse. Deswegen ist das schon nachvollziehbar, warum das so ist. Aber es ist natürlich auch umgelöst, wie man dann damit umgeht. Da würde es wirklich helfen, wenn dann von den Banken proaktiv vielleicht auch den Mitarbeiter:innen Kenntnisse vermittelt werden: Was ist eine kognitive Beeinträchtigung? Wie kann sich die äußern? Wie ist die Lebenswelt von den Menschen? Wie bewegen die sich sonst durch den Alltag? Und wer sitzt da jetzt vor mir? Wie kann ich den ernst nehmen und ermutigen? Und deswegen, glaube ich, hilft es, Awareness zu schaffen.

06:37 Ares Abasi

Das heißt, Unterstützung für Menschen mit kognitiven Einschränkungen gibt es noch nicht, und das

Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, das ja jetzt am 28.6. in Kraft getreten ist, involviert auch diese Menschen nicht.

06:49 Florian Lorenz

Es wird ja hier eine EU-Norm umgesetzt, muss man vielleicht für den Kontext sagen, und bei der deutschen Umsetzung werden dann anhand einer bestimmten DIN-Norm Anforderungen an Websites und Dienstleistungen, unter anderem, formuliert. Da geht es dann auch um technische Möglichkeiten, technische Unterstützungssysteme, die alle wichtig sind. Aber wenn man jetzt zum Beispiel über Leichte Sprache spricht, das ist schon mal was anderes, als „Kann ich da mir ein Text vorlesen lassen?“. Da muss ja übersetzt werden, da muss geprüft werden. Und eigentlich müssen die Personen, die das dann auch lesen und für sich die Dienstleistung in Anspruch nehmen, die brauchen Unterstützung, die brauchen vielleicht auch in einem Gespräch mehr Zeit. Also, da hängt dann mehr zusammen als die technische Umsetzung von Barrierefreiheit, weil man kann sich eine Software anschaffen, man kann die Homepages überarbeiten und dann können Menschen, die sehbeeinträchtigt sind, die Homepage sich vorlesen lassen und so weiter. Das ist erreichbarer, glaube ich, als eben den Kontext zu schaffen, in dem sich auch Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung wohlfühlen und selbstbestimmt fühlen, um Entscheidungen zu treffen über ihre Finanzen. Und das ist ja letztlich das Ziel, dass die genauso über ihre Anlage, über Sparpläne nachdenken können sollen wie andere. Und dazu müssen sie eben empowert werden. Und das ist, glaube ich, ein weiterer Weg, über den es sich aber wirklich lohnt, sich Gedanken zu machen, damit die Menschen ihr Recht wahrnehmen können.

08:10 Ares Abasi

Bleiben wir noch mal beim Thema Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, es ist jetzt gerade mal anderthalb Monate her, nachdem das Gesetz in Kraft getreten ist. Was ändert sich denn im Alltag von Menschen mit Behinderungen konkret in Zukunft, und wurde denn bis jetzt schon was angepasst? Hat sich denn schon was geändert?

08:26 Florian Lorenz

Ja, also wir stellen fest, dass Leute sich jetzt Gedanken machen und dass Leute auf jeden Fall angefangen haben, jetzt auch auf Expert:innen zuzugehen. Also, wir in unserem Verband haben beispielsweise die „Pixel-Labore“, das sind Dienste und Projekte, die Menschen schulen in digitaler Kompetenz. Und ich habe jetzt

schon vielfältig mitbekommen, dass auch solche Dienste kontaktiert werden und der Austausch gesucht wird. Wie gesagt, es ist jetzt noch nicht lange in Kraft und konkrete Umsetzungen, oder fertige Umsetzungen, die kann man noch nicht erwarten. Aber, dass die Diskussion jetzt geführt wird, ist auf jeden Fall positiv. Ich glaube, letztlich ist die große Errungenschaft, dass ein Stück weit mehr Klarheit geschaffen wird. Also, die Menschen, die Dienstleistungen anbieten, haben jetzt Klarheit, was ist genau gefordert, sind auch ermutigt, sich Gedanken zu machen, vielleicht auch darüber hinaus, weil es ist ja zu erwarten, dass in Zukunft vielleicht auch noch mehr konkretere Maßnahmen getroffen werden. Ich habe gerade noch gelesen, die EU plant auch weitere Anpassungen. Also das wird nicht das Ende der Fahnenstange sein. Deswegen: proaktiv zu sein lohnt sich auf jeden Fall, nimmt einem vielleicht später dann den Stress. Und für Menschen mit Behinderung ist eben die Klarheit jetzt da, „Das ist mein Recht, ich habe da einen Anspruch drauf“, und das stärkt die natürlich auch, selbstbewusst aufzutreten, also in einem Geschäftskontext dann zu sagen, „Sie wissen schon, das steht mir jetzt zu.“ Das muss ja nicht immer konfrontativ sein, aber es gibt denen natürlich etwas an die Hand, um dann offen und klar zu kommunizieren. Ich glaube, das ist auf jeden Fall ein positiver Schritt. Aber ich denke, jedem ist bewusst, das braucht auch sicherlich Zeit, und man muss ja sagen, da sind auch sehr großzügige Übergangsfristen eingeräumt worden. Ich hoffe, die werden auch produktiv dann genutzt.

10:17 Ares Abasi

Wie sehen denn diese Übergangsfristen aus? Also, wie viel Zeit haben die Banken konkret, um was genau umzusetzen?

10:24 Florian Lorenz

Meines Wissens, das habe ich jetzt zuletzt noch gesehen, gibt es, glaube ich, sogar eine Übergangsfrist von 15 Jahren teilweise, um auf Barrierefreiheit umzustellen. Also eine lange Zeit. Ich hoffe, es dauert dann auch nicht jeweils so lang, sondern es wird jetzt angegangen. Wie gesagt, wir haben gerade darüber gesprochen, Ich glaube, technische Anpassungen, die gehen auf jeden Fall auch schneller. Und ansonsten Kompetenzen zu schaffen, auch Mitarbeiter:innen zu schulen, vielleicht auch im Gespräch mit Menschen mit Behinderung, also mit Peer-Groups dann tatsächlich auch zu schulen, mit Expert:innen in eigener Sache, vielleicht auch mal einen Workshop abzuhalten, dafür hat man genug Zeit. Ich kann nur dafür plädieren, das

zu nutzen, diese Zeit, und nicht zu lange zu warten, weil vielleicht ist dann der Stand auch wieder überholt und deswegen lohnt es sich, jetzt anzufangen und die Kompetenzen, die da sind, zu nutzen.

11:13 Ares Abasi

Bei so einer großzügigen Übergangsphase fehlt doch der Anreiz für Banken, Systeme und Einrichtungen anzupassen bzw. zu ändern. Was ist denn ein konkreter Vorteil für eine Bank, das jetzt so schnell wie möglich umzusetzen?

11:26 Florian Lorenz

Ich glaube, die Zielgruppe, die davon profitiert, ist viel größer als man denkt. Und das ist dann letztlich auch ein Gewinn für die Bank, wenn man zeigt, man geht auf diese Zielgruppe zu. Ich glaube grundsätzlich, dass in einer sich verändernden Gesellschaft, in der die Menschen, zum Glück, älter werden, vielfältiger werden, Menschen mit Beeinträchtigung auch hoffentlich immer mehr Teil der Gesellschaft sind, ist es für Banken und andere Unternehmen extrem wichtig, sich dem anzupassen, sich auch zu präsentieren als ein inklusives, offenes Unternehmen. Und ich glaube, dass letztlich auch die interne Kultur extrem davon profitiert, wenn man auch intern Inklusion lebt. Ich glaube, davon profitiert jedes Unternehmen und das macht Unternehmen zukunftsfähig.

12:09 Ares Abasi

Der BEB engagiert sich ja bereits stark für Teilhabe. Wie setzt ihr euch denn konkret dafür ein, dass Menschen mit Behinderungen nicht nur betreut, sondern beteiligt werden, auch in der Politik?

12:20 Florian Lorenz

Wir haben unseren Beirat der Menschen mit Behinderung, also unser Gremium, in dem Selbstvertreter:innen, Expert:innen in eigener Sache organisiert sind. Die werden gewählt aus allen unseren Einrichtungen, alle vier Jahre. Wir sind da extrem stolz, dass dieser Beirat bei uns auch einen festen Sitz im Vorstand hat. Also, der kann bei allem mitreden, der ist über alles informiert, was bei uns im Verband los ist und alle wichtigen Entscheidungen kann er nachverfolgen, da kann er etwas dazu sagen und mitdiskutieren. Und das ist für uns extrem wichtig, weil wir diese Stimme einfach brauchen, und deswegen versuchen wir, über diese institutionelle Ebene, die Menschen einzubinden. Wir unterstützen diesen Beirat bei seiner eigenen Lobbyarbeit. Also, der setzt sich selbst eine

Agenda, setzt Themen, macht Projekte, Tagungen, Schulungen, ist in Netzwerken vertreten und geht auch selbst in Lobbygespräche. Also, er ist im Bundestag, diskutiert mit Politiker:innen, und das unterstützen wir von Verbandsseite. Und das ist für uns mittlerweile Teil des Selbstverständnisses, dass wir versuchen, die Stimme der Menschen selbst zur Geltung zu bringen. Nicht nur über sie zu sprechen, sondern immer mit den Menschen, nie ohne sie. Und das ist für uns ein elementarer Bestandteil unserer Arbeit.

13:34 Ares Abasi

Habt ihr dazu schon konkretes Feedback bekommen, wie das läuft, vielleicht auch von Betroffenen, beteiligten Menschen, dass die dann sagen, „Ja, das läuft wirklich gut und vielen Dank dafür“?

13:44 Florian Lorenz

Ja klar. Also, der Beirat, der wird kontaktiert von Menschen aus ganz Deutschland mit Anliegen, ist dann auch als Multiplikator tätig, und wir kriegen auch aus politischen Gesprächen sehr viel positives Feedback dadurch, dass Menschen sich über diese Perspektive freuen. Sie freuen sich, dass sie tatsächlich auch die Möglichkeit haben, mit den Menschen mit Behinderung direkt ins Gespräch zu kommen und nicht nur mit Verbandsvertretern. Also, das ist eine sehr, sehr wichtige Perspektive, eine sehr wertvolle Perspektive, und deswegen, glaube ich, lohnt sich das auf jeden Fall, da die Energie auch zu investieren.

14:19 Ares Abasi

Was muss sich denn deiner Meinung nach in der Finanzwelt verändern, damit Beratung wirklich inklusiv wird, und auch über das Gesetz hinaus? Weil, der gesetzliche Rahmen hat ja noch viele offene Stellen, wie du ja auch schon gesagt hattest, vor allem jetzt auch im Bereich kognitive Einschränkungen. Was kann denn die Finanzwelt konkret tun und leisten, damit dann wirklich auch alle eingebunden sind?

14:39 Florian Lorenz

Ja, es ist natürlich so eine Verbandsperspektive nicht ohne Weiteres auf die Finanzwelt jetzt zu übertragen, und das muss natürlich nicht heißen, dass die Menschen mit Behinderung jetzt ständig in den Gremien mit dabei sind, aber natürlich, wenn es um Themen geht, die sie betreffen, dann empfehle ich jedem, das Gespräch zu suchen, weil das sind letztlich die Leute, auf die es ankommt, die von Entscheidungen dann auch direkt

betroffen sind, und ich will ermutigen, das zu einem Grundsatz zu machen der eigenen Arbeit, eine Leitlinie. Wie gut man das integrieren kann in seinen Kontext, muss jeder selbst entscheiden, aber ich glaube, anders ist Veränderung und Impuls nicht so leicht möglich, weil wir können alle recherchieren, wir können heutzutage KI fragen und so etwas, aber das ist nicht die gelebte Perspektive und das ist eigentlich nicht zu ersetzen, so ist meine Erfahrung zumindest. Auch als Korrektiv, muss man ehrlich sagen, weil, man ist ja Profi, man macht sowas hauptamtlich, auch Interessensvertretung, und das ersetzt aber nicht die Perspektive von den Menschen, für die man dann manchmal spricht, fälschlicherweise für die spricht, weil das ist ja eigentlich auch schon der erste Weg zur Bevormundung. Und das ist, glaube ich, ein falscher Weg.

15:48 Ares Abasi

Ein konkretes Beispiel zur Umsetzung des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes sind ja barrierefreie Informationsblätter, die Banken ja inzwischen, zum Teil, anbieten. Wie sollten diese Informationsblätter denn gestaltet sein, damit sie nicht abschrecken, sondern auch wirklich helfen?

16:03 Florian Lorenz

Ein paar wichtige Merkmale sind: große Schrift. Keine Serifen, beispielsweise, in der Schrift. Einfache, kurze Sätze, keine Nebensätze. Keine langen Worte. Das ist sehr wichtig, wenn man Sprache gestaltet. Dazu kommt, dass beispielsweise Piktogramme sehr helfen. Also, Bilder, Bebilderung hilft sehr, wenn man Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung auch ansprechen will. Da gibt es verschiedene Angebote, die sind auch im Internet ohne weiteres nachzulesen, und das entwickelt sich auch ständig weiter, also, da gibt es sehr viele kreative Neuansätze auch. Und natürlich die technische Auslesbarkeit, da haben wir jetzt auch schon mehrfach darüber gesprochen, das sollte man immer mitdenken. Ich glaube, das ist mittlerweile auch bei vielen Softwares auch schon angelegt. Aber klar, also, das ist ein weites Feld. Am besten auch da auf Verbände zugehen, auf Expert:innen, vielleicht auf Übersetzer:innen. Wie gesagt, es gibt diese Prüfgruppen, die machen das dann auch ehrenamtlich, kriegen vielleicht einen kleinen Obolus, und das ist eine sehr wichtige Einrichtung, glaube ich, dass es das gibt.

17:06 Ares Abasi

Das heißt also, wenn Informationsblätter gestaltet werden oder erstellt werden, dann ist es sinnvoll, eine

Zusammenarbeit zu starten, zum Beispiel mit euch, damit ihr noch mal drüber schauen könnt, ob das auch wirklich in Einfacher Sprache formuliert ist, dass es auch wirklich so gestaltet ist, dass es Menschen hilft, und nicht nochmal eine zusätzliche Barriere schafft.

17:24 Florian Lorenz

Genau, also, ob wir das selbst leisten können, muss man immer entscheiden, wir können natürlich Expertise geben, wir haben da Erfahrung. Wir lassen das dann teilweise auch machen. Wenn wir Programme für Veranstaltungen machen oder Texte veröffentlichen, Positionspapiere, dann lassen wir die professionell übersetzten in Leichte Sprache und dann auch prüfen von Menschen mit Behinderung. Also, das ist auch gar nicht so viel Arbeit, man gibt das in Auftrag und dann wird das erledigt für einen, da muss man sich selbst gar nicht krass verrenken. Da empfehle ich einfach, sich mal kundig zu machen und zu gucken, welche Möglichkeiten es da gibt.

17:59 Ares Abasi

Zum Schluss, was würdest du dir denn von Banken wünschen, für eine Zukunft, in der Teilhabe selbstverständlich ist?

18:06 Florian Lorenz

Ja, ich wünsche mir irgendeine Art von regelmäßiger Auseinandersetzung mit dem Thema, nicht nur weil man muss, sondern weil man wirklich da Chancen sieht, und dass man vielleicht irgendeine Art von Gespräch sucht mit den Akteuren, die da schon länger mit befasst sind. Das wäre für mich schon eine wichtige Voraussetzung dafür, dass man da zu Ideen kommt und zu Weiterentwicklungen. Und dann einfach natürlich auch, ja, manchmal gegen Widerstände vielleicht auch, intern Dinge vertreten. Das ist natürlich, wenn man sich für was entschieden hat, wichtig, dann entschieden und klar zu sein. Man muss es immer Leuten erklären, aber das klappt schon.

18:44 Ares Abasi

Schönes Schlusswort. Vielen Dank, Florian, und liebe Grüße nach Berlin.

18:48 Florian Lorenz

Danke dir!