

DIN EN 17161

ICS 01.120; 11.180.01; 13.180

**Design für alle –
Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen nach einem
"Design für alle"-Ansatz –
Erweitern des Benutzerkreises;
Deutsche Fassung EN 17161:2019**

Design for All –
Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services –
Extending the range of users;
German version EN 17161:2019

Conception pour tous –
Accessibilité selon une approche Conception pour tous des produits, des biens et des
services –
Élargissement de l'éventail d'utilisateurs;
Version allemande EN 17161:2019

Gesamtumfang 58 Seiten

DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 17161:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN/CLC/JWG 5 „Design für Alle“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 023-00-02 GA „Gemeinschaftsarbeitsausschuss NAERG/NIA/DKE: Grundlagen zur barrierefreien Gestaltung/Accessibility“ im DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAERG).

Um ein gemeinsames Verständnis von Prozessnormen und diesem Dokument zu fördern, wurden in der deutschen Sprachfassung die Übersetzungen der gemeinsamen Grundstruktur für Management-systemnormen (High level structure, ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement — Procedures specific to ISO, Annex L9) übernommen. Die „Bewertung der Leistung“, steht in diesem Dokument für die „Bewertung des Erfolgs“, Barrierefreiheits-Ergebnisse nach einem "Design für alle"-Ansatz zu erreichen, um den Benutzerkreis zu erweitern.

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO/IEC 25063:2014	siehe DIN EN ISO/IEC 25063:2017-08
ISO 26000:2010	siehe DIN ISO 26000:2011-01
ISO 27500:2016	siehe DIN EN ISO 27500:2017-07

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 27500:2017-07, *Die menschenzentrierte Organisation — Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO 27500:2016); Deutsche Fassung EN ISO 27500:2017*

DIN EN ISO/IEC 25063:2017-08, *System- und Software-Engineering — Qualitätskriterien und Bewertung von Systemen und Softwareprodukten (SQuaRE) — Allgemeines Industrieformat (CIF) zur Gebrauchstauglichkeit: Nutzungskontextbeschreibung (ISO/IEC 25063:2014); Deutsche Fassung EN ISO/IEC 25063:2017*

DIN ISO 26000:2011-01, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (ISO 26000:2010)*

Deutsche Fassung

Design für alle —
Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen
nach einem „Design für alle“-Ansatz —
Erweitern des Benutzerkreises

Design for All —
Accessibility following a Design for All approach in
products, goods and services —
Extending the range of users

Conception pour tous —
Accessibilité selon une approche Conception pour tous
des produits, des biens et des services —
Élargissement de l'éventail d'utilisateurs

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 26. November 2018 angenommen.

Die CEN- und CENELEC-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum des CEN-CENELEC oder bei jedem CEN- und CENELEC-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN- und CENELEC-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN- und CENELEC-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute und elektrotechnischen Komitees von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Kontext der Organisation – „Design für alle“-Ansatz	11
4.1 Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz	11
4.2 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	12
4.3 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien	13
4.4 Festlegen des Anwendungsbereichs des „Design für alle“-Ansatzes innerhalb der Organisation	14
4.5 Integration in etablierte Prozesssysteme	14
5 Führung	15
5.1 Führung und Verpflichtung	15
5.2 Politik	16
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	16
6 Planung	17
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	17
6.2 Ziele des „Design für alle“-Ansatzes und Planung zu deren Erreichung	18
6.3 Planung für Änderungen	19
7 Unterstützung	19
7.1 Ressourcen	19
7.2 Kompetenz	20
7.3 Bewusstsein	20
7.4 Kommunikation	20
7.5 Dokumentierte Information	21
8 Betrieb	21
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	21
8.2 Gestaltung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	22
8.2.1 Planen der Erweiterung des Benutzerkreises	22
8.2.2 Identifizieren der vorgesehenen Benutzer	22
8.2.3 Anforderungen zum Erweitern des Benutzerkreises	23
8.2.4 Umsetzung	23
8.2.5 Bewertung	24
8.3 Benutzereinbeziehung	25
8.4 Ende-zu-Ende-Kette in Bezug auf Barrierefreiheit	25
8.5 Kontrolle der und Kommunikation mit externen Lieferanten	27
9 Bewertung der Leistung	27
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	27
9.1.1 Allgemeines	27
9.1.2 Benutzer-Rückmeldung	28
9.1.3 Analyse und Bewertung	28
9.2 Internes Audit	29
9.3 Management	29

10	Verbesserung	30
Anhang A (informativ) Barrierefreiheit, „Design für alle“-Ansatz und Menschenrechte		31
A.1	Einleitung	31
A.2	Der Kerngedanke des „Design für alle“-Ansatzes	31
A.3	Menschenrechte und „Design für alle“-Ansatz	32
A.4	Nachhaltige Entwicklung mit einem „Design für alle“-Ansatz	32
A.5	Zugreifen, Verstehen und Nutzen	33
A.6	Beispiele von „Design für alle“-Ansätzen	34
Anhang B (informativ) Einbeziehung der Benutzer		35
B.1	Einleitung	35
B.2	Vorteile des Einbeziehens von Benutzern	35
B.3	Identifizieren und Verstehen aktueller und potentieller Benutzer	35
B.3.1	Potentielle Benutzer	35
B.3.2	Demografische Statistiken	36
B.4	Planen und Durchführen von Benutzereinbeziehung	36
B.4.1	Allgemeines	36
B.4.2	Zeitplan für Benutzereinbeziehung	37
B.4.3	Vorkehrungen	37
B.4.4	Benutzer-Rückmeldung und Markterhebungen	38
B.4.5	Ethische Erwägungen zur Benutzereinbeziehung	38
B.4.6	Ende-zu-Ende-Dokumentation	38
Anhang C (informativ) Gestaltungsaktivitäten innerhalb von Projekten		39
C.1	Einleitung	39
C.2	Aktivitäten und ihre Ergebnisse	39
C.3	Benutzerbeitrag zu den Aktivitäten	41
C.4	Die Benutzer und der Nutzungskontext sind zu verstehen und identifizieren (8.2.2)	42
C.4.1	Definition des Anwendungsbereichs	42
C.4.2	Die Bedeutung von Benutzern (8.3)	42
C.4.3	Benutzergruppen (8.2.2)	42
C.5	Spezifikation der Anforderungen (8.2.3)	43
C.6	Lösungen sind zu entwickeln, um die Benutzeranforderungen zu erfüllen (8.2.4)	43
C.6.1	Übergeordneter Ansatz	43
C.6.2	Entwickeln der Lösung	44
C.6.3	Detaillierte Gestaltungsentscheidungen	44
C.6.4	Bewertung im Verlauf der Gestaltung	44
C.6.5	Iteration	45
C.7	Bewertung (8.2.5)	45
C.7.1	Bewertung ab den frühesten Stadien	45
C.7.2	Schwerpunkt auf Bewertung aus Benutzerperspektive	45
C.7.3	Iteration und Rückmeldung	45
C.7.4	Konformitätsbewertung	45
Anhang D (informativ) Liste von Anforderungen		46
D.1	Einleitung	46
D.2	Liste: Anforderungen	46
D.3	Liste: dokumentierte Information	51
Anhang E (informativ) Nicht abschließende Liste von Normen und Leitlinien, relevant für „Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen nach einem „Design für alle“-Ansatz“		54
E.1	Einleitung	54
E.2	Normen und Leitlinien	54
Literaturhinweise		55

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 17161:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN-CENELEC/TC 12 „Design für alle“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis September 2019, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 2019 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument wurde unter dem von der Europäischen Kommission an CEN und CENELEC erteilten Mandat M/473 zur Einbeziehung der Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz in relevante Normungsarbeit für auf Produkte, Waren und Dienstleistungen erarbeitet.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Ein „Design für alle“-Ansatz berücksichtigt die menschliche Vielfalt, um den Nutzerkreis zu erweitern. Dieser Ansatz inspiriert Innovation in Organisationen, so dass das Management eine inklusive und nicht-stigmatisierende Denkweise schätzt und eine Kultur unterstützt, die den Menschen den Vorrang gibt. Der „Design für alle“-Ansatz und Innovationen stellen optimale Praktiken und Aktivitäten sicher, sodass dem operativen Betrieb die besten Werkzeuge und Ressourcen zur Verfügung stehen, um ihm zu ermöglichen, barrierefreie Produkte, Waren und Dienstleistungen zu erhalten, d. h. das, was in diesem Dokument „Barrierefreiheits-Ergebnisse“ genannt wird.

Barrierefreiheit dient der Vermeidung und Beseitigung von Barrieren, indem sie sicherstellt, dass Menschen mit Behinderungen denselben Zugang zu Produkten, Waren und Dienstleistungen haben wie andere Menschen.

Barrierefreiheit als das Ergebnis des Integrierens eines „Design für alle“-Ansatzes in der gesamten Organisation kann den Kreis potentieller Nutzer von Produkten, Waren und Dienstleistungen maximieren. Ein Erweitern des Benutzerkreises kann Märkte vergrößern. Es kann außerdem den Anteil der Bevölkerung, einschließlich Menschen mit Behinderungen, erhöhen, die in der Lage sind, vollständig und unabhängig an der Gesellschaft teilzunehmen. Die durch „Design für alle“ umgesetzte Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen kann Vorteile für alle Benutzer mit sich bringen. Jede Organisation kann von diesem Ansatz profitieren.

ANMERKUNG 1 Begriffe wie „Design for All“, „Universal Design“, „accessible design“, „barrier-free design“, „inclusive design“ und „transgenerational design“^{N1)} werden häufig synonym verwendet.

ANMERKUNG 2 Der in diesem Dokument definierte Ansatz deckt alle Produkte, Waren und Dienstleistungen ab. Um den Text leserfreundlich zu gestalten, wird im Rest des Dokuments hin und wieder der kürzere Ausdruck „Produkte und Dienstleistungen“ verwendet. Wenn der Ausdruck „Produkte und Dienstleistungen“ verwendet wird, ist dieser gleichbedeutend mit „Produkte, Waren und Dienstleistungen“ und sollte ebenso verstanden werden.

Jeder einzelne Benutzer besitzt sein eigenes Profil von Erfordernissen, Merkmalen, Fertigkeiten und Präferenzen, und diese Tatsache muss beim Entwickeln von gängigen Produkten und -dienstleistungen berücksichtigt werden. Bei den meisten Menschen ändert sich das Profil von Fertigkeiten wesentlich im Laufe ihres Lebens beim Voranschreiten von der Kindheit über das Erwachsenenalter bis ins fortgeschrittene Alter. Zusätzlich können ein Ändern der Umstände, Unfälle, Erkrankungen und andere lebens-verändernde Ereignisse zu einer erheblichen Änderung von Erfordernissen, Merkmalen, Menge der Fertigkeiten und Präferenzen führen. Darüber hinaus kann der Nutzungskontext von Produkten, Waren und Dienstleistungen die Erfordernisse, Merkmale, Fertigkeiten und Präferenzen der Benutzer, und somit den Grad der Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit, beeinflussen. Mit einem „Design für alle“-Ansatz werden all diese Unterschiede und Umstände anerkannt und die Voraussetzungen für eine größtmögliche Erfüllung der daraus resultierenden Anforderungen geschaffen.

Dieses Dokument beschreibt für die gesamte Organisation das Annehmen eines prozessgesteuerten „Design für alle“-Ansatzes, der in Beziehung zu allen Aspekten der Gestaltung, Entwicklung und Herstellung steht. Die durchgängige Einbeziehung der Benutzer, einschließlich Menschen mit Behinderungen, ist ein zentraler Bestandteil dieses Ansatzes. Barrierefreie Produkte und Dienstleistungen gehören zu den wichtigsten Ergebnissen.

N1) Nationale Fußnote: Im deutschen Sprachraum werden diese Begriffe häufig folgendermaßen genutzt: „Gestaltung für alle“ bzw. „Design für alle“, „universelle Gestaltung“, „barrierefreie Gestaltung“, „inklusive Gestaltung“ und „generationenübergreifende Gestaltung“.

Die Anforderungen und Empfehlungen in diesem Dokument können bestehende Management- und Betriebsprozesse der Organisation ergänzen, um „Barrierefreiheits-Ergebnisse“ zu erreichen. Der Produkt-gestaltungs- und -entwicklungsprozess ist üblicherweise Teil eines Managementsystems wie z. B. EN ISO 9001, in das Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz integriert werden kann.

Dieses Dokument definiert die Anforderungen in einer Reihenfolge, die der Planung und dem Prozessmanagement der Organisation entspricht, d. h.:

- Verstehen des Kontextes der Organisation, der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien, einschließlich Menschen mit Behinderungen, der Einbindung eines „Design für alle“-Ansatzes in etablierter Systeme und Prozesse (Abschnitt 4);
- Leitung, Politik und Verantwortlichkeiten zur Unterstützung eines „Design für alle“-Ansatzes und der Barrierefreiheits-Ergebnisse (Abschnitt 5);
- das Planen von „Design für alle“-Zielen und wie man sie erreicht (Abschnitt 6);
- Organisieren der Unterstützung und anderer Ressourcen, einschließlich der zur Realisierung eines „Design für alle“-Ansatzes und das Liefern von Barrierefreiheits-Ergebnissen benötigten Menschen und Informationen (Abschnitt 7);
- betriebliche Prozesse zur Erfüllung von Anforderungen der Benutzer, einschließlich Menschen mit Behinderungen, und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen über die gesamte Ende-zu-Ende-Kette in Übereinstimmung mit dem „Design für alle“-Ansatz (Abschnitt 8);
- Prozesse zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung von Effektivität und Richtigkeit des „Design für alle“-Ansatzes und seiner Barrierefreiheits-Ergebnisse (Abschnitt 9);
- fortlaufende Verbesserung des „Design für alle“-Ansatzes (Abschnitt 10).

Das Management der Prozesse und des Ansatzes als Ganzem kann unter Verwendung von „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA) oder einer ähnlichen Methodik erreicht werden. Die normativen Abschnitte dieses Dokuments spiegeln weitgehend das häufig verwendete PDCA-Modell wider. Der PDCA-Zyklus ist ein Weg zur fortlaufenden Verbesserung von Geschäfts-, Entwicklungs- und Herstellungsprozessen. Ebenso wie ein Kreis, der keinen Anfang und kein Ende hat, ist auch die PDCA-Methode durchgehend und ununterbrochen.

Bild 1 zeigt, wie die in den Abschnitten 4 bis 10 beschriebenen Prozesse und Anforderungen miteinander in Beziehung stehen und verknüpft sind und wie eine fortlaufende Verbesserung durch wiederholte Gestaltungs- und Umsetzungszyklen erreicht wird. Das Bild verdeutlicht, dass engagierte Führung sowie die Bereitstellung von angemessener Unterstützung und angemessenen Ressourcen für das Erzielen der richtigen Ergebnisse eine zentrale Rolle spielen.

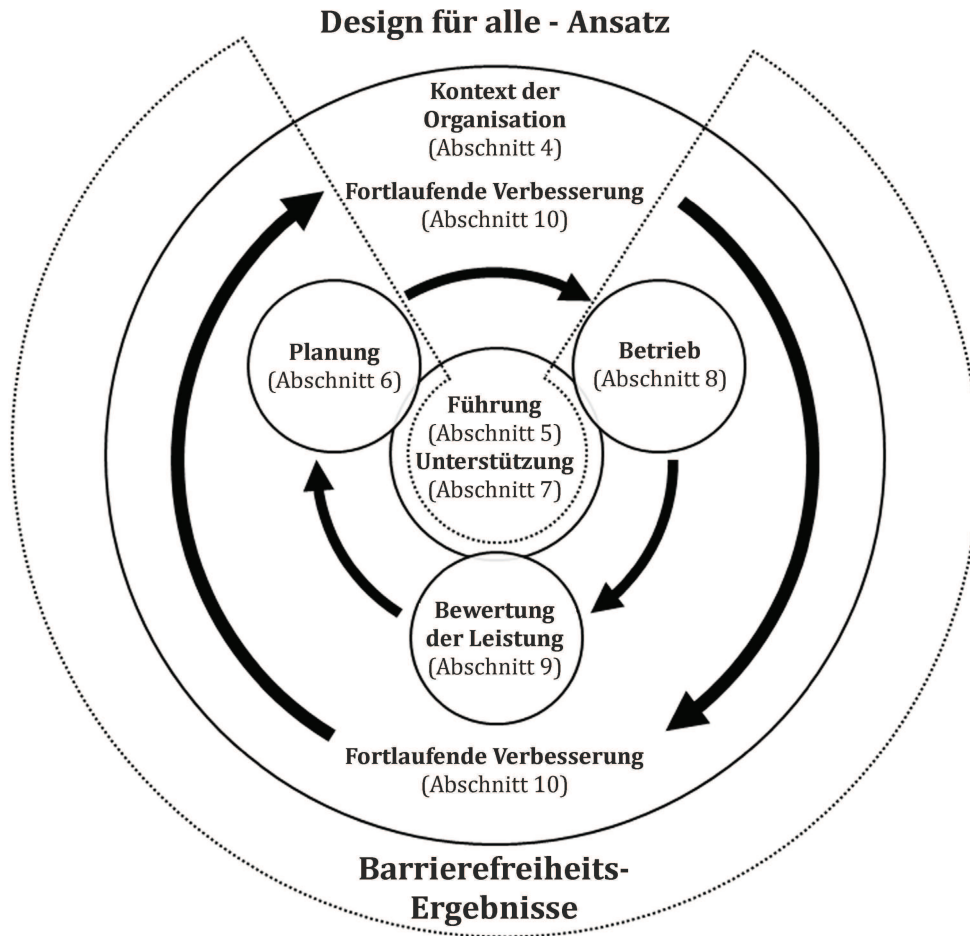


Bild 1 — Integration eines „Design für alle“-Ansatzes in die fortlaufenden Prozesse für das Design, die Entwicklung und die Bereitstellung von Produkten, Waren und Dienstleistungen

ANMERKUNG 3 Bild 1 zeigt ein Diagramm der Wechselwirkungen zwischen den Prozessen, Verfahren und Aktivitäten in dieser Norm, um auf der Grundlage der Anwendung eines Designs for All-Ansatzes Barrierefreiheits-Ergebnisse zu erzielen. Es besteht aus konzentrischen Zyklen, die die verschiedenen Schichten dieser miteinander verbundenen Elemente darstellen.

Oben auf dem Diagramm befindet sich der Ansatz „Design für alle“. Von dort aus wird der Blick des Betrachters auf „Führung“ (Abschnitt 5) und „Unterstützung“ (Abschnitt 7) im Zentrum gelenkt. „Planung“ (Abschnitt 6), „Betrieb“ (Abschnitt 8) und „Bewertung der Leistung“ (Abschnitt 9) sind mit diesem Zentrum verbunden und in einem Kreis um dieses Zentrum angeordnet. Dieser Elementkomplex wird von einem äußeren Kreis mit der Bezeichnung „Fortlaufende Verbesserung“ (Abschnitt 10) umrahmt und in eine Schicht mit der Bezeichnung „Kontext der Organisation“ (Abschnitt 4) eingebettet. Von der Mitte aus, wo er absorbiert wurde, wird der „Design für alle“-Ansatz auf alle veranschaulichten Komponenten verteilt, um unten in Barrierefreiheits-Ergebnissen zu resultieren.

Der in diesem Dokument beschriebene „Design für alle“-Ansatz impliziert keine Einheitlichkeit der Gestaltung der Produkte, Waren und Dienstleistungen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen fest, die es einer Organisation ermöglichen, Produkte, Waren und Dienstleistungen so zu gestalten, zu entwickeln und bereitzustellen, dass sie für den weitesten Benutzerkreis, einschließlich Menschen mit Behinderungen, zugänglich, verständlich und nutzbar sind.

Dieses Dokument legt Anforderungen fest und spricht Empfehlungen aus, die es einer Organisation ermöglichen, ihren Benutzerkreis zu erweitern, indem sie vielfältige Erfordernisse, Merkmale, Fertigkeiten und Präferenzen durch direkte oder indirekte Einbeziehung von Benutzern und durch Anwendung von Kenntnissen über Barrierefreiheit in ihren Verfahren und Prozessen identifiziert.

Dieses Dokument legt Anforderungen fest, die es einer Organisation ermöglichen können, geltende gesetzliche und behördliche Anforderungen in Bezug auf die Barrierefreiheit ihrer Produkte, Waren und Dienstleistungen einzuhalten.

Die in diesem Dokument enthaltenen Anforderungen sind allgemein gefasst und dazu bestimmt, auf alle relevanten Teile sämtlicher Organisationen, unabhängig von deren Typ, deren Größe und den von ihr bereitgestellten Produkten, Waren und Dienstleistungen anwendbar zu sein.

Dieses Dokument fördert Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz bei gängigen Produkten, Waren und Dienstleistungen und deren Interoperabilität mit Assistenztechnologien.

Dieses Dokument bietet keine technischen Gestaltungsspezifikationen und impliziert keine Einheitlichkeit der Gestaltung oder Funktion von Produkten, Waren und Dienstleistungen.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC pflegen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>

3.1 Barrierefreiheit

Umfang, in dem Produkte, Systeme, Dienstleistungen, Umgebungen und Einrichtungen durch Menschen aus einer Population mit dem weitesten Umfang an Benutzererfordernissen, Merkmalen und Fertigkeiten genutzt werden können, um identifizierte Ziele in identifizierten Nutzungskontexten zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Nutzungskontext umfasst die direkte Nutzung oder die durch Assistenztechnologien unterstützte Nutzung.

Anmerkung zur Übersetzung: Die Begriffe „Barrierefreiheit“ und „Zugänglichkeit“ werden häufig synonym genutzt. „Barrierefreiheit“ ist mehr als nur die physische Zugänglichkeit, schließt diese jedoch mit ein. Deshalb wird z. B. im baulichen Bereich der Begriff „Zugänglichkeit“ und im IKT-Bereich der Begriff „Barrierefreiheit“ bevorzugt genutzt.

[QUELLE: EN ISO 9241-112:2017, 3.15 [5], modifiziert – „Benutzergruppe“ wurde durch „Population“ ersetzt. „Umfang an“ wurde eingefügt. „Fähigkeiten“ wurde durch „Fertigkeiten“ ersetzt. „Unmittelbare Nutzung“ wurde durch „direkte Nutzung“ ersetzt.]

3.2

Assistenztechnologie

Einrichtung, Produktsystem^{N2)}, Hardware, Software oder Dienstleistung, die genutzt wird, um funktionelle Fertigkeiten von Menschen zu erhöhen, zu erhalten oder zu verbessern

Anmerkung 1 zum Begriff: Assistenztechnologie ist ein Oberbegriff, der weiter gefasst ist als Hilfsmittel.

Anmerkung 2 zum Begriff: Assistenztechnologie kann assistive Dienstleistungen und professionelle Dienstleistungen umfassen, die für die Beurteilung, Empfehlung und Bereitstellung benötigt werden.

[QUELLE: CEN-CENELEC Guide 6:2014, 2.16 [13]]

3.3

Nutzungskontext

physische und soziale Umgebungen, in denen ein System verwendet wird, einschließlich Benutzer, Aufgaben, Ausstattung und Materialien

[QUELLE: CEN-CENELEC Guide 6:2014, 2.7 [13]]

3.4

dokumentierte Information

Information, die von einer Organisation gelenkt und aufrechterhalten werden muss, und das Medium, auf dem sie enthalten ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dokumentierte Information kann in jeglichem Format oder Medium vorliegen, sowie aus jeglicher Quelle stammen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Dokumentierte Information kann sich beziehen auf:

- das Managementsystem einschließlich damit verbundener Prozesse;
- Informationen, die für den Betrieb der Organisation geschaffen wurden (Dokumentation);
- Nachweise erreichter Ergebnisse.

Anmerkung 3 zum Begriff: Dieser Begriff stellt eine der gemeinsamen Benennungen und der Basisdefinitionen für ISO-Management-systemnormen, die in Anhang SL der ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement, angegeben sind.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.8.6 [1]]

3.5

Ende-zu-Ende-Kette

Abfolge von Informationen, Prozessen und Aktivitäten, die es einem Benutzer ermöglichen, ein Produkt, eine Ware oder eine Dienstleistung, einschließlich Nachverkaufsunterstützung und Garantieverfüllung, zu entdecken, zu erwerben, zu nutzen, instand zu halten und zu entsorgen

BEISPIEL 1 Für eine Zugfahrt informiert sich ein Benutzer über Abfahrts- und Ankunftszeiten und Bahnanlagen (vor Verkauf), kauft eine Fahrkarte, betritt die Bahnhöfe und Einrichtungen am Abfahrts- und Ankunftsort, betritt, nutzt und verlässt den Zug und benötigt möglicherweise Unterstützung oder Beschwerdestellen (nach Verkauf).

BEISPIEL 2 Ein Benutzer, der ein neues Fernsehgerät kauft, informiert sich über das Angebot auf dem Markt, findet einen Anbieter, kauft das Fernsehgerät, organisiert die Lieferung, stellt das Gerät auf, schließt es an, richtet es ein, nutzt es und lässt es je nach Bedarf reparieren, aufrüsten oder entsorgen.

N2) Nationale Fußnote: Gemeint ist nicht „Produktsystem“, sondern „Produkt oder System“.

3.6 **interessierte Partei** **Anspruchsgruppe**

Person oder Organisation, die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

BEISPIEL Benutzer, Verbraucher, Kunden, Eigentümer, Personen in einer Organisation, Anbieter, Bankiers, Regulierungsbehörden, Gewerkschaften, Nichtregierungsorganisationen, Partner oder die Gesellschaft, die Wettbewerber oder opponierende Interessengruppen einschließen kann.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiziert – Beispiele „Benutzer“, „Verbraucher“ hinzugefügt, die in der Quelle enthaltene Anmerkung 2 zum Begriff wurde nicht übernommen [1], modifiziert – Das Beispiel „Nichtregierungsorganisationen“ wurde der Quelle ISO 9000:2015, 3.2.3, hinzugefügt.]

3.7 **Organisation**

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Verband, Wohltätigkeitsorganisation, Institution oder Teile oder eine Kombination der oben genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.1 [1]]

3.8 **Anforderung**

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.6.4 (Option 2) [1]]

3.9 **Strategie**

geplante Aktivitäten für das Erreichen eines Ziels

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.5.12 [1], modifiziert – Die Benennung des Begriffs „Strategie“ nach ISO 9000:2015, 3.5.12 lautet: „Plan für das Erreichen eines langfristigen Ziels oder Gesamtziels“.]

3.10 **universelles Design** **universelle Gestaltung**

Gestaltung von Produkten, Umfeldern, Programmen und Dienstleistungen in der Weise, dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden können

Anmerkung 1 zum Begriff: Universelles Design darf Hilfsmittel für bestimmte Gruppen oder Menschen mit Behinderungen nicht ausschließen, wo dies notwendig ist.^{N3)}

Anmerkung 2 zum Begriff: Begriffe wie „universelles Design“, „barrierefreies Design“, „Design für alle“, „barrierefreie Gestaltung“, „inklusive Gestaltung“ und „generationenübergreifende Gestaltung“ werden häufig synonym verwendet.

[QUELLE: Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Art. 2 [17], modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde hinzugefügt.]

N3) Nationale Fußnote: In der Originalübersetzung des Übereinkommens der Vereinten Nationen steht folgende freie und leicht sinnverändernde Übersetzung: „„Universelles Design“ schließt Hilfsmittel für bestimmte Gruppen von Menschen mit Behinderungen, soweit sie benötigt werden, nicht aus“.

[QUELLE: CEN-CENELEC Guide 6:2014, 2.18 [13]]

3.11

Gebrauchstauglichkeit

Ausmaß, in dem ein System, Produkt oder eine Dienstleistung durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen

[QUELLE: EN ISO 9241-11:2018, 3.1.1 modifiziert — Anmerkungen gelöscht [3]]

3.12

Benutzer

Person, die mit einem System, einem Produkt oder einer Dienstleistung interagiert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Person, die eine von einem System gelieferte Dienstleistung nutzt, wie z. B. ein Kunde in einem Laden oder ein Fahrgast in einem Zug, kann als Benutzer gesehen werden.

[QUELLE: ISO 27500:2016, 2.12 [12], modifiziert – In diesem Dokument wird anstelle des in der Übersetzung von ISO 27500:2016 verwendeten Begriffs „Nutzer“ der Begriff „Benutzer“ nach der Übersetzung von ISO 26800:2011 Ergonomie — Genereller Ansatz, Prinzipien und Konzepte verwendet.]

4 Kontext der Organisation – „Design für alle“-Ansatz

4.1 Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz

Die Organisation muss in der gesamten Organisation einen „Design für alle“-Ansatz anwenden, um Barrierefreiheits-Ergebnisse zu erzielen, indem sie die in diesem Dokument festgelegten Anforderungen berücksichtigt.

Die Organisation muss sich darum bemühen, den Benutzerkreis ihrer Produkte und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der menschlichen Vielfalt, einschließlich älterer Menschen und Menschen mit Behinderungen, zu erweitern.

Die Organisation muss dokumentierte Information zu ihrem „Design für alle“-Ansatz wie in 7.5 aufgeführt pflegen. Diese kann in bestehende dokumentierte Informationen integriert werden, einschließlich solche, die als Teil etablierter Managementsysteme gepflegt werden (siehe auch 4.5).

Ein „Design für alle“-Ansatz legt den Schwerpunkt auf Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit ab dem frühestmöglichen Zeitpunkt und über alle Stadien im Lebenszyklus von Produkten und Dienstleistungen, einschließlich der Interoperabilität über die Ende-zu-Ende-Nutzungskette hinweg.

ANMERKUNG 1 Das Anwenden eines „Design für alle“-Ansatzes bedeutet nicht, dass es eine einzige Lösung für alle Szenarien gibt. Jeder Gestaltungsprozess und seine Ergebnisse sind für sich zu betrachten.

Die Schwerpunktsetzung auf die Kombination von Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit umfasst sowohl Zugang als auch Einfachheit der Nutzung unter Berücksichtigung eines vielfältigen Spektrums von Erfordernissen, Merkmalen, Fertigkeiten und Präferenzen. Sie kann die Effektivität und Effizienz der Aufgabe sowie die Benutzerzufriedenheit mit dem Produkt oder der Dienstleistung beeinflussen. Die Berücksichtigung einer größeren Vielfalt verbessert häufig die Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit. Das Ergebnis sind Produkte und Dienstleistungen, die für den weitesten Personenkreis zugänglich, verständlich und nutzbar sind. Bei Zugang, Verständnis und Nutzung geht es darum, wie Menschen im Allgemeinen mit einem Produkt oder einer Dienstleistung interagieren: als Erstes greifen sie darauf zu (annähern und wahrnehmen); als Zweites verstehen sie es (verstehen und entscheiden) und als Drittes nutzen sie es (handeln oder reagieren). Um eine gleichwertige Nutzung zu ermöglichen, können mehrere Lösungen oder eine Personalisierung erforderlich sein.

Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz hängt mit anderen Konzepten zusammen. Eine Erklärung des Zusammenhangs zwischen ihnen ist in Anhang A zu finden.

ANMERKUNG 2 Menschenrechtsnormen und Normen für nachhaltige Entwicklung verwenden „universelles Design“ als einen Entsprechungsbegriff für „Design für alle-Ansatz“, „Barrierefreiheit“ und „Gebrauchstauglichkeit“.

4.2 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Organisation muss sicherstellen, dass alle relevanten Politiken, Prozesse und Aktivitäten der Organisation einem „Design für alle“-Ansatz folgen.

Die Organisation muss bei der frühestmöglichen Gelegenheit bestimmen, wie ein Produkt oder eine Dienstleistung so gestaltet werden kann, dass sie für den weitesten Benutzerkreis im größtmöglichen Umfang barrierefrei und nutzbar ist.

Die Organisation muss interne und externe Faktoren bestimmen, die für ihren Zweck und ihre strategische Ausrichtung relevant sind und ihren „Design für alle“-Ansatz beeinflussen, darunter:

- a) Erfordernisse, Merkmale, Fertigkeiten und Präferenzen der Benutzer;
- b) Rückmeldungen zu vorhandenen Produkten und Dienstleistungen, insbesondere zu Aspekten ihrer Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit und dem Benutzerkreis, den sie erreichen;
- c) Reputation der Organisation;
- d) gesetzliche und behördliche Verpflichtungen;
- e) Aktivitäten der Wettbewerber;
- f) von Assistenztechnologien bereitgestellte Funktionalität;
- g) Kompatibilität und Interoperabilität mit Assistenztechnologien;
- h) technologische Faktoren und Veränderungen/Fortschritte bezüglich der technischen Möglichkeiten;
- i) Möglichkeiten der Liefer-/Bereitstellungskette;
- j) Ende-zu-Ende-Kette;
- k) wirtschaftliche Faktoren;
- l) Normen und Leitlinien mit Bezug zu Barrierefreiheit, wie in Anhang E aufgeführt.

Die Organisation muss die Informationen zu diesen internen und externen Faktoren überprüfen.

ANMERKUNG 1 Das Verstehen des externen Kontextes kann erleichtert werden, indem die Auswirkungen der gesamten Bereitstellungs- und Ende-zu-Ende-Kette aus Nutzersicht sowie Aspekte, die sich aus behördlichen, technologischen, wettbewerblichen, sozialen und wirtschaftlichen Umgebungen ergeben, ob international, national, regional oder lokal, betrachtet werden.

ANMERKUNG 2 Das Verstehen des internen Kontextes kann durch Identifizieren der Triebkräfte für das Integrieren eines „Design für alle“-Ansatzes in Bezug auf bestehende Kultur und Werte erleichtert werden.

Die Triebkräfte in einer Organisation für das Annehmen eines „Design für alle“-Ansatzes können je nach Organisation und dem Kontext, in dem sie tätig ist, unterschiedlich sein.

Die Ziele des „Design für alle“-Ansatzes und die beabsichtigten Barrierefreiheits-Ergebnisse sollten sich an diesen Triebkräften – z. B. Wettbewerbsvorteil, öffentliche Politik, Innovation, Nachhaltigkeit und Menschenrechte – orientieren.

ANMERKUNG 3 Mögliche Triebkräfte für das Integrieren dieses Ansatzes, um Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit zu erreichen, können einschließen:

- a) Anregung von Innovation und Kreativität;
- b) Identifizierung neuer Produkte und Dienstleistungen;
- c) erweiterte Märkte und Vertriebskanäle für Produkte und Dienstleistungen;
- d) Erfüllen oder Übertreffen von Benutzererwartungen;
- e) Verbesserung von Image oder Markenauftritt der Organisation;
- f) verstärkte Kundenbindung;
- g) Einwerbung von Finanzmitteln und Investitionen, insbesondere von Investoren mit sozialem Bewusstsein;
- h) Steigerung der Motivation der Mitarbeiter;
- i) verbesserte Kenntnis eines Produkts oder einer Dienstleistung;
- j) Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen;
- k) verbesserte interne und externe Kommunikation;
- l) stärkeres Gefühl von Unternehmensstolz und sozialer Verantwortung;
- m) Chancen zur Erschließung weiterer Vertriebskanäle.

4.3 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien

Interessierte Parteien haben Anforderungen, die auf ihren Erfordernissen und Erwartungen basieren. Diese Anforderungen beeinflussen tatsächlich oder potentiell die Fähigkeit der Organisation, beständig Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, die die Anforderungen der Benutzer und relevanter Gesetze und Behördenauflagen erfüllen. Die Organisation muss Folgendes bestimmen:

- a) die interessierten Parteien, die relevant sind;
- b) die Anforderungen dieser interessierten Parteien, die für die Politiken, Prozesse und Aktivitäten der Organisation nach einem „Design für alle“-Ansatz relevant sind.

Die Organisation muss Folgendes identifizieren:

- c) alle interessierten Parteien, die in die Abfolge von Zugreifen, Verstehen und Nutzen des Produktes oder der Dienstleistung einbezogen sind;
- d) wer das Produkt oder die Dienstleistung nutzt;
- e) wer das Produkt oder die Dienstleistung nicht nutzt;
- f) die Gründe, aus denen diese Personen keine aktuellen Benutzer sind, insbesondere in Bezug auf die Barrierefreiheit betreffenden Faktoren;

- g) was es dem weitesten Nutzerkreis ermöglichen wird, auf das Produkt oder die Dienstleistung zuzugreifen, diese zu verstehen und zu nutzen.

ANMERKUNG Bei den Benutzern kann es sich um direkte oder indirekte Benutzer handeln. Indirekte Benutzer sind jene, die mittels einer anderen Person, ein anderes Produkt oder eine andere Dienstleistung mit einem Produkt oder der Dienstleistung interagieren oder darauf zugreifen.

Die Organisation muss die Informationen über diese interessierten Parteien sowie deren relevanten Anforderungen überprüfen. Informationen darüber, wie Benutzer einbezogen werden können, sind Anhang B zu entnehmen.

4.4 Festlegen des Anwendungsbereichs des „Design für alle“-Ansatzes innerhalb der Organisation

Die Organisation muss die Grenzen und Anwendbarkeit ihrer Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

Beim Festlegen dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation Folgendes berücksichtigen:

- a) die internen und externen Faktoren nach 4.2;
- b) die Erfordernisse und Erwartungen nach 4.3.

Die Organisation hat eine Verantwortung, die Barrierefreiheit ihrer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen. Die Einhaltung dieses Dokuments durch die Organisation wird nicht durch Barrierefreiheits-Anforderungen beeinflusst, die nicht anwendbar sind.

4.5 Integration in etablierte Prozesssysteme

Der Prozessansatz, der in diesem Dokument beschrieben wird, ist mit etablierten Managementsystem-Normen, einschließlich Qualitätsmanagementsystemen, abgestimmt, kompatibel und dazu komplementär. Der in diesem Dokument beschriebene „Design für alle“-Ansatz ist so verfasst, dass er leicht in bestehende Prozesse und Praktiken der Organisation integriert werden kann.

Wie auch bei Managementsystemen werden Ergebnisse am effektivsten und effizientesten umgesetzt, wenn sie als bewusste, aufeinander bezogene Prozesse begriffen und gehandhabt werden.

Ein bewusster Prozess des Integrierens von Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz in bestehende Managementsysteme stellt sicher, dass:

- a) die Anforderungen des weitesten Benutzerkreises, auf ein Produkt oder eine Dienstleistung zugreifen sowie diese(s) verstehen und nutzen zu können, bekannt und anerkannt sind und konsistent erfüllt werden;
- b) der Mehrwert des Erweiterns des Benutzerkreises sowie eines hohen Niveaus von Barrierefreiheit und Gebrauchstauglichkeit eines Produkts oder einer Dienstleistung für alle Benutzer (nicht nur für jene mit einem spezifischen Profil von Fertigkeiten) in der gesamten Organisation verstanden wird;
- c) die Prozesse, die alle Aspekte von Gestaltung, Entwicklung, Herstellung, Umsetzung, Einsatz, Kommerzialisierung, Vermarktung, Bereitstellung und Unterstützung regeln, effektiv sind und im Hinblick auf den „Design für alle“-Ansatz umgesetzt werden;
- d) Prozesse fortlaufend basierend auf der Bewertung ihrer Ergebnisse und der Nutzung von Daten und Informationen in Bezug auf das Erweitern des Benutzerkreises und Barrierefreiheit verbessert werden.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung muss Führung und Verpflichtung zeigen in Bezug auf:

- a) Annehmen eines „Design für alle“-Ansatzes;
- b) Erreichen von Barrierefreiheits-Ergebnissen.

ANMERKUNG 1 In einigen Organisationen werden die Begriffe „oberste Leitung“, „Management“ und „leitendes Management“ gleichbedeutend verwendet.

Die oberste Leitung muss ihrer Verpflichtung zu folgenden Punkten formellen Ausdruck verleihen:

- c) fortlaufende Verbesserung, um Barrierefreiheits-Ergebnisse für Produkte und Dienstleistungen zu erreichen;
- d) ein „Design für alle“-Ansatz entlang der gesamten Gestaltungs-, Entwicklungs-, Bereitstellungs- und Lieferkette;
- e) Förderung einer aktiven Teilnahme aller Mitarbeiter, einschließlich derer, die an der Planung, Gestaltung, Entwicklung, Herstellung, Bereitstellung und Vermarktung beteiligt sind;
- f) Förderung der Entstehung von neuen Ideen und Innovationen, um den Benutzerkreis zu erweitern und Barrierefreiheit zu verbessern.

In ihre Organisationsstrategie muss die oberste Leitung eine Vision für den geschäftlichen Erfolg aufnehmen, die die Rolle der Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz identifiziert.

Diese Vision für geschäftlichen Erfolg muss:

- g) Personen innerhalb der Organisation inspirieren;
- h) eine Zielvorgabe bereitstellen, an der der Fortschritt gemessen werden kann (Informationen zur Bewertung sind in Abschnitt 9 zu finden).

Die oberste Leitung muss eine Denkweise fördern, die ein Berücksichtigen von Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz unterstützt, und eine Unternehmenskultur, zu der Menschen einen Beitrag leisten können. In Bezug auf einen „Design für alle“-Ansatz und das Erreichen von Barrierefreiheits-Ergebnissen muss das Management:

- i) Ressourcen bereitstellen;
- j) Ziele und Zielvorgaben festlegen;
- k) Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Rechenschaftspflichten zuweisen;
- l) Planung, Gestaltung und Entwicklung festlegen, unterstützen und überwachen;
- m) Chancen aus Marken- und Marketingperspektive überprüfen;
- n) Überprüfungen von Planung, Gestaltung und Entwicklung organisieren;
- o) Einstellungs- und Schulungsbedarf identifizieren;
- p) Bemessungs- und Leistungsindikatoren festlegen.

ANMERKUNG 2 Der Prozess des Erweiterns des Benutzerkreises und des Integrierens von Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz in die Planung, Gestaltung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen kann entweder durch das Management (von oben nach unten; en: top-down) oder durch Designer und Entwickler (von unten nach oben; en: bottom-up) angestoßen werden. In der Praxis finden beide Ansätze gleichzeitig statt. Unabhängig davon, welche Geschäftsfunktion den Prozess anstößt, ist die Unterstützung der obersten Leitung erforderlich, um einen entscheidenden Einfluss auf die Aktivitäten einer Organisation in den Bereichen Planen, Gestalten und Entwickeln von Produkten und Dienstleistungen auszuüben.

ANMERKUNG 3 Maßnahmen der obersten Leitung sind erforderlich, um eine effektive Umsetzung von Verfahren und Programmen zu ermöglichen. Dazu gehören die Bereitstellung ausreichender finanzieller und personeller Ressourcen und Arbeitszeit für die Aufgaben, die in das Erweitern des Benutzerkreises und das Integrieren von Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz in Planung, Gestaltung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen involviert sind. Ein effektives Integrationsprogramm beteiligt Akteure, die in Planungs-, Gestaltungs- und Entwicklungsprozesse eingebunden sind, wie z. B. Entwickler und Designer, sowie Experten aus den Bereichen Marketing, Herstellung, Beschaffung, Servicepersonal und Organisationen, die einen weiten Benutzerkreis repräsentieren.

ANMERKUNG 4 Das Engagement von Entscheidungsträgern ist oft maßgeblich für das Realisieren von Barrierefreiheit nach einem „Design für alle“-Ansatz.

5.2 Politik

Die oberste Leitung muss die Vision und Politik im Hinblick auf folgende Aspekte festlegen:

- a) Annehmen eines „Design für alle“-Ansatzes;
- b) Erreichen von Barrierefreiheits-Ergebnissen.

Die Vision und Politik muss:

- c) sich verpflichten, den Benutzerkreis zu erweitern, der auf die Produkte und Dienstleistungen der Organisation zugreifen und diese verstehen und nutzen kann;
- d) sich zu einem „Design für alle“-Ansatz in der gesamten Organisation verpflichten;
- e) sich zur fortlaufenden Verbesserung der relevanten Politik, Prozesse und Aktivitäten verpflichten;
- f) dem Zweck und Kontext der Organisation angemessen sein;
- g) in regelmäßigen Abständen geprüft und bei Bedarf aktualisiert werden;
- h) in der gesamten Organisation vermittelt, verstanden und angewendet werden;
- i) allen relevanten interessierten Parteien zur Verfügung stehen, soweit erforderlich.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die oberste Leitung muss Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse zuweisen und kommunizieren mit Bezug auf:

- a) einen „Design für alle“-Ansatz;
- b) Barrierefreiheits-Ergebnisse.