Erklärung zur Barrierefreiheit

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für das Serviceportal Hamburg (https://serviceportal.hamburg.de) eine veröffentlichte Webseite der Freien und Hansestadt Hamburg.

Als öffentliche Stelle im Sinne der Richtlinie (EU) 2016/2102 sind wir bemüht, unsere Websites und mobilen Anwendungen im Einklang mit den Bestimmungen des Hamburgischen Behindertengleichstellungsgesetzes (nachfolgend bezeichnet als HmbBGG) sowie der Hamburgischen Barrierefreien Informationstechnik-Verordnung (nachfolgend bezeichnet als HmbBITVO) zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/2102 barrierefrei zugänglich zu machen.

Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen

Die Anforderungen der Barrierefreiheit ergeben sich aus Paragraph 1 HmbBITVO in Verbindung mit den Paragraphen 3 Absätze 1 bis 4 und Paragraph 4 der BITV des Bundes, die auf der Grundlage von Paragraph 11 HmbBGG erlassen wurde.

Die Überprüfung der Einhaltung der Anforderungen beruht auf einer im **Juni 2023** durchgeführten Expertenevaluation nach dem HmbBGG und HmbBITVO nach den Anforderungen der EN 301 549 Version 3.2.1 und der BITV 2.0 in Bezug auf den Paragraph 4.

Aufgrund der Überprüfung ist das Serviceportal Hamburg Plattform mit den zuvor genannten Anforderungen wegen der folgenden Mängel nur teilweise vereinbar.

Nicht barrierefreie Inhalte

Folgende Mängel beinträchtigen besonders die Barrierefreiheit:

Gestaltung von Inhalten

- Aussagekräftige Titel für alle Überschriften, Texte und Links befinden sich in der inhaltlichen Überarbeitung
- Die Seitentitel der Startseite und aller Unterseiten sind noch nicht aussagekräftig genug bzw. haben keinen standardisierten Aufbau
- Der Einstieg in die Hilfe ist nicht ausreichend nutzergerecht aufgebaut. Eine übersichtlichere Darstellung wird erarbeitet
- Auf der Hilfe-Suchergebnis-Seite ist zudem der Kontrast bei Fokus der Ergebnisse zu gering. Es fehlen inhaltlich erläuternde Elemente, wie eine Headline, ein Einleitungstext und eine Seitenanzahlanzeige für die Suchergebnisse. Zudem werden Suchergebnisse in englischer Sprache („1 results found“) angezeigt.
- Es fehlt teilweise an Beschriftungen von Elementen, z.B. Suchfelder

- Bei Eingabefeldern ist nicht ein autocomplete-Attribut implementiert, welches insbesondere motorisch eingeschränkten Menschen die Eingabe von Daten vereinfachen kann. Es werden keine Eingabevorschläge angeboten, die einfach übernommen werden können
- Bei diversen Formularfeldern (z.B. Check-Boxen) sind deren Überschriften/Beschriftungen nicht so mit den einzelnen Elementen verknüpft, dass diese vom Screenreader mit vorgelesen werden
- Links sind auf der Startseite und einigen Unterseiten nicht als solche erkennbar. Einige Links haben zudem einen nicht aussagekräftigen Text (Bsp. „hier“), so dass das Link-Ziel alleinstehend nicht verständlich ist
- Einige Alternativtexte für z.B. das Lupensymbol sind nicht aussagekräftig genug
- Es fehlen z.T. HTML-Strukturelemente für Überschriften. Absätze sind mit „leeren“ HTML-Elementen strukturiert, ein Screenreader gibt an dieser Stelle „leer“ aus
- Einzelne Elemente, wie z.B. Suchfelder sind bei Fokus nicht kontrastreich genug gestaltet und die aktuelle Position dadurch undeutlich. Zudem überschneiden sich einige Texte bzw. überdecken andere Elemente

Bedienbarkeit

- Nicht alle technischen Bezeichnungen der Seite wurden im Quelltext an die Sprache der Website angepasst. Dadurch kann insbesondere bei der Nutzung einer Screenreader-Software der Informationsabruf erschwert werden
- Es gibt mehrere Sprung-Links/Navigationsbereiche, die keinen aussagekräftigen Titel aufweisen und somit dem Screen-Reader-Nutzer*innen eine einfache Navigation erschweren
- Die aktuelle Position in z.B. der Reiteransicht im Postfachbereich wird dem Screenreader nicht mitgeteilt
- Die Gliederung der Formularabschnitte durch Überschriften ist nicht immer so gegeben, dass die Liste dieser Überschriften eine sinnvolle Struktur ergibt, an der sich ein Screenreader orientieren können.
- Sämtliche Statusmeldungen und Änderungsansagen sind für Screen-Reader-Nutzer*innen nicht zugänglich
- In den Suchfeldern werden teilweise falsche Ergebnisse an den Screenreader übermittelt bzw. nicht aussagekräftige Statusmeldungen kommuniziert

Fehleridentifizierung

- Die Fehleridentifizierung wird abschließend inhaltlich überprüft. Nicht alle Fehlermeldungen werden so aufgezeigt, dass sie auch von Screenreadern erfasst werden können
- Pflichtfelder sind teilweise weder visuell noch für Screenreader ausgezeichnet

Sonstiges

Teilbereiche, die nicht barrierefrei sind:

- Externe Websites und Dokumente, auf die wir verlinken, sind eventuell nicht barrierefrei
- Die im Bereich Postfach zur Verfügung gestellten PDF-Downloads werden derzeit nicht vollständig in barrierefreier Version erstellt
- Im Rahmen der Mehrsprachigkeit ist die Anwendung nicht in englischer Sprache umgesetzt
- Es gibt bisher keine Erläuterung in Deutscher Gebärdensprache

Wann wurde die Erklärung zur Barrierefreiheit erstellt?

Diese Erklärung wurde am 31.08.2021 erstellt und am 26.06.2023 überarbeitet.

Barrieren melden: Kontakt zu den Feedback Ansprechpartnern

Sind Ihnen Mängel beim barrierefreien Zugang zu Inhalten von serviceportal.hamburg.de aufgefallen? Oder haben Sie Fragen zum Thema Barrierefreiheit? Ansprechpartnerin ist die Fachliche Leitstelle für den HamburgService/ das Hamburg Serviceportal im Amt für IT und Digitalisierung der Senatskanzlei: MeinServiceportal@dataport.de

Schlichtungsverfahren

Wenn auch nach Ihrem Feedback an den oben genannten Kontakt keine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde, können Sie sich an die Schlichtungsstelle nach Paragraph 13 a HmbBGG wenden. Die Schlichtungsstelle hat die Aufgabe, bei Konflikten zum Thema Barrierefreiheit zwischen Menschen mit Behinderungen und öffentlichen Stellen eine außergerichtliche Streitbeilegung zu unterstützen. Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Es muss kein Rechtsbeistand eingeschaltet werden.

Zurzeit übernimmt die Ombudsstelle der Senatskanzlei die Tätigkeiten der noch einzurichtenden Schlichtungsstelle.

Kontaktmöglichkeiten:

E-Mail: ombudsstelle.barrierefreie-it@sk.hamburg.de

Telefonische Sprechzeiten:

Tel: (040) 428 23 2057
Mo.: 10.00 – 11.00 Uhr