



Schlichtungsstelle
nach dem Behinderten-
Gleichstellungsgesetz



Beauftragter der
Bundesregierung für die
Belange von Menschen mit Behinderungen



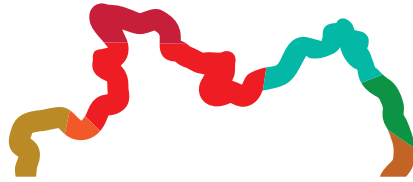
Schlichtungsstelle BGG

Jahres-Bericht 2021

der Schlichtungsstelle BGG mit Gruß-Wort
von Jürgen Dusel, Behinderten-Beauftragter
der Bundes-Regierung

In Leichter Sprache





**DEMOKRATIE
BRAUCHT
INKLUSION**





Beauftragter der
Bundesregierung für die
Belange von Menschen mit Behinderungen

**Grußwort zum Jahres-Bericht 2021
von der Schlichtungsstelle BGG von
Jürgen Dusel, Behinderten-Beauftragter
der Bundes-Regierung**



Liebe Leserinnen und Leser,

seit mehr als 5 Jahren

hilft die Schlichtungs-Stelle Menschen mit Behinderung
bei vielen Streitigkeiten mit öffentlichen Stellen.

Zum Beispiel, wenn sie

die Barrierefreiheit nicht beachtet haben.

Oder wenn öffentliche Stellen Menschen mit Behinderung
schlechter behandelt haben als Menschen ohne Behinderung.

Seitdem hat es in diesem Bereich

viele Verbesserungen gegeben.

Wir wollen aber noch mehr erreichen:

- Alle öffentlichen Gebäude sollen barrierefrei sein.
- In öffentlichen Stellen
soll man mit allen Bürgerinnen und Bürgern so sprechen,
dass sie es verstehen können.
Zum Beispiel auch in Gebärdensprache.
- In öffentlichen Stellen
soll es Informationen geben,
die alle Menschen lesen und verstehen können.
Zum Beispiel auch in leichter Sprache.

Damit wir das erreichen können,
müssen die Vorschriften genauer und strenger werden.

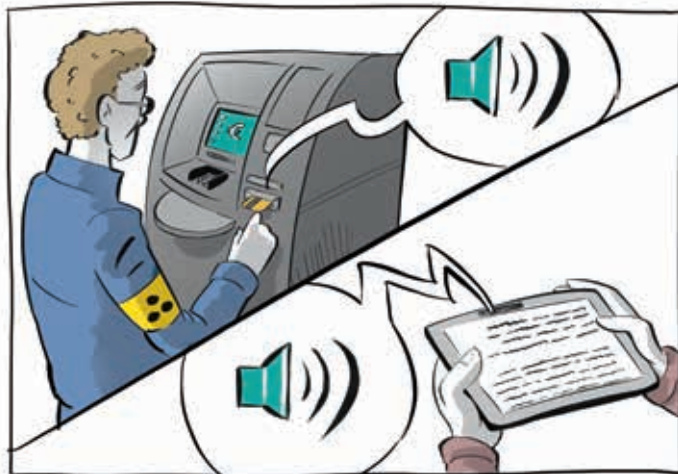
Das Thema Barrierefreiheit

ist auch in anderen Lebens-Bereichen wichtig.

Man muss die Regeln und Gesetze deshalb
auch immer mehr im Alltag beachten.

Menschen mit Behinderung

sollen im privaten Bereich alles so nutzen können,
wie andere Personen auch.



Zum Beispiel

- beim Einkaufen,
- wenn sie etwas im Internet bestellen
- oder wenn sie krank sind
und zu einer Ärztin oder einem Arzt gehen.

Ein Schlichtungs-Verfahren kann ihnen dabei helfen,
dass sie ihre Rechte durchsetzen können.

Die Schlichtungs-Stelle

hat in den letzten 5 Jahren viel erreicht.

Sie konnte in vielen Bereichen durch ihre Arbeit
wichtige Ideen geben.

Ich wünsche der Schlichtungs-Stelle
auch in Zukunft viel Erfolg
bei ihrer Arbeit.

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jürgen Dusel'.

Jürgen Dusel



Jahres-Bericht 2021



Die Schlichtungs-Stelle BGG schreibt jedes Jahr einen Bericht. Im Jahres-Bericht für das Jahr 2021 steht, was die Schlichtungs-Stelle in diesem Jahr gemacht hat.

In dem ausführlichen Bericht steht,

- welche Gesetze für die Arbeit der Schlichtungs-Stelle wichtig sind.
- welche Bedingungen für ein Schlichtungs-Verfahren gelten.
- wie ein Schlichtungs-Verfahren abläuft.
- welche Erfahrungen die Schlichtungs-Stelle im letzten Jahr gemacht hat.
- wie viele Anfragen die Schlichtungs-Stelle bearbeitet hat.
- 12 Beispiele für die Arbeit der Schlichtungs-Stelle.

Die wichtigsten Aufgaben im Jahr 2021

Zusammen-Fassung

In dieser Zusammen-Fassung stehen die wichtigsten Informationen aus dem Jahr 2021:



Die Schlichtungs-Stelle BGG gibt es jetzt schon seit 5 Jahren.

Wir konnten viel erreichen

für die Rechte von Menschen mit Behinderung.

- Im Jahr 2021 gab es mehr Schlichtungs-Anträge als im Jahr 2020.
- In 4 von 10 Fällen haben sich die Seiten geeinigt.

- Nur bei 2 von 10 Fällen hat es keine Einigung gegeben.
- In 4 von 10 Fällen hat sich der Antrag anders erledigt.

Die meisten Schlichtungs-Anträge gab es zum Thema Benachteiligungs-Verbot. Benachteiligungs-Verbot bedeutet: Man darf Menschen mit Behinderung nicht schlechter behandeln als Menschen ohne Behinderung.

Probleme gab es oft bei Behörden, die für die soziale Sicherheit zuständig sind. Zum Beispiel: die Deutsche Renten-Versicherung, Kranken-Versicherungen oder Pflege-Versicherungen.

Unsere tägliche Arbeit

Auch im Jahr 2021
konnten wir uns wegen Corona
nicht mit Menschen treffen.
Das war schwierig für unsere Arbeit.

Deshalb haben wir etwas Neues ausprobiert.
Wir haben **Mediationen**
als Video-Konferenzen durchgeführt.
Das hat gut funktioniert.
Auch mit vielen Teilnehmenden
und in Leichter Sprache.
Wir wollen diese Möglichkeit
auch in Zukunft bei einem Schlichtungs-Verfahren anbieten.



Unsere Öffentlichkeits-Arbeit



Wegen Corona haben wir 2021 die Öffentlichkeit im Internet über unsere Arbeit informiert.

Im Dezember 2021 haben wir unsere neue Internetseite veröffentlicht.
www.schlichtungsstelle-bgg.de .

Auf dieser Internetseite gibt es **alle Inhalte**

- in Alltags-Sprache
- in Leichter Sprache
- in Deutscher Gebärden-Sprache.

Auf den nächsten Seiten
stellen wir Ihnen ein paar Beispiel-Fälle vor.

Der Assistenz-Hund im Hotel

Eine blinde Frau
hat mit einem Assistenz-Hund
Urlaub in einem Hotel gemacht.

Das Hotel-Personal hat gesagt:
Sie darf mit dem Assistenz-Hund
nicht im Hotel-Restaurant essen.

Zur Info:
Man darf einen Assistenz-Hund
an alle Orte mitnehmen,
die andere Menschen auch betreten dürfen.

Wir haben mit der Hotel-Leitung gesprochen.

Die Hotel-Leitung hat sich entschuldigt.

Sie will Schulungen für das Personal anbieten.

Und sie haben der blinden Frau als Entschuldigung einen Hotel-Gutschein angeboten.



Der Assistenz-Hund im Krankenhaus

In einem Krankenhaus
arbeitet eine Frau im Büro.

Die Frau hat einen Assistenz-Hund,
der aber noch keine fertige Ausbildung hat.

Die Krankenhaus-Leitung
hat gesagt:
Der Assistenz-Hund darf nicht
ins Krankenhaus mitkommen.

Beim Schlichtungs-Verfahren
ist es zu dieser Einigung gekommen:

- Die Frau bekommt einen Arbeits-Platz
in einem anderen Gebäude vom Krankenhaus.
- Dorthin kann der Assistenz-Hund sie begleiten.
- Wenn der Assistenz-Hund die Ausbildung fertig hat,
dann kann sie ihn auch wieder ins Krankenhaus mitnehmen.

Barrierefreie Internetseite

Auf der Internetseite von einer Bundes-Behörde hat jemand verschiedene Barrieren festgestellt. Die größten Probleme gab es bei der Navigation. Und es gab Probleme bei den Dokumenten, die man herunterladen kann. Sie waren nicht barrierefrei.

Zur Navigation auf einer Internetseite gehört:

- wie man sich zurechtfindet,
- wie man Informationen finden kann
- und wie man die Internetseite bedienen kann.
Zum Beispiel mit der Maus oder mit Tasten.

Eine Firma hat die Internetseite geprüft.

Die Bundes-Behörde hat die meisten Probleme beseitigt.

Aber ältere Dokumente hat die Bundes-Behörde nicht geändert.

Der Aufwand dafür war zu groß.

Die beiden Seiten haben sich aber trotzdem einigen können.

Eine Person mit Hör-Behinderung will Tickets kaufen

Der Antrag-Steller wollte
bei einer öffentlichen Stelle vom Bund Tickets kaufen.

Bei der öffentlichen Stelle
kann man sich aber nicht in Gebärden-Sprache melden.

Die öffentliche Stelle hat eingesehen,
dass sie etwas ändern muss.

Der Mann und die öffentliche Stelle
überlegen sich jetzt gemeinsam eine Lösung.

Anträge im Internet

Ein Mann mit Geh-Behinderung
hat Anträge bei der Krankenkasse
immer über ein Fax-Gerät gestellt.
Das will er auch in Zukunft so machen.

Die Krankenkasse nimmt alle Anträge
aber nur noch über das Internet an.

Wir konnten erreichen, dass die Krankenkasse
bei diesem Mann eine Ausnahme macht.
Er kann seine Anträge weiter
über das Fax-Gerät stellen.

Ausbildung im Garten-Bau

Ein junger Mann arbeitet in einer WfbM.

Das ist die Abkürzung für:

Werkstatt für Menschen mit Behinderung.

Er möchte eine Ausbildung im Garten-Bau machen.

Die Agentur für Arbeit hat Gutachten gemacht.

In den Gutachten steht:

Seine Fähigkeiten reichen für eine Ausbildung nicht aus.

Beim Schlichtungs-Gespräch

hat es eine Einigung gegeben:

Die WfbM will den jungen Mann fördern.

Er soll einen passenden Außen-Arbeitsplatz bekommen.

Das ist ein Arbeitsplatz

in einem Betrieb.

Mitarbeitende von der WfbM unterstützen

den Betrieb und den jungen Mann.

Nach 1 Jahr wird die Agentur für Arbeit
dann ein neues Gutachten machen.
Man will prüfen,
ob die Fähigkeiten dann für eine Ausbildung ausreichen.



Leichte Sprache bei Sitzungen

Zu den Mitgliedern von einer Arbeits-Gruppe
aus vielen verschiedenen Menschen,
gehören 3 Personen mit Lern-Schwierigkeiten.

Sie konnten aber nicht gleichberechtigt
an den Sitzungen teilnehmen.
Dafür waren die Bedingungen nicht geeignet.

Wir haben mit allen Mitgliedern zusammen gesprochen.
Dabei haben wir erreicht,
dass alle sich jetzt besser verstehen.
Zusammen haben sie besprochen,
was sie verändern können.

Kosten-Übernahme

Eine Frau hat bei ihrer Krankenkasse einen Antrag gestellt.

Die Krankenkasse sollte die Kosten für eine teure Taxifahrt ins Krankenhaus übernehmen.

Die Frau hat von der Krankenkasse keine Antwort bekommen.

Sie ist dann einen Tag vorher mit dem Zug gefahren.

Die Zugfahrt und die Übernachtung waren billiger als eine Taxifahrt.

Die Krankenkasse wollte später die Übernachtungs-Kosten nicht übernehmen.

Wir haben erreicht,
dass die Krankenkasse in diesem Fall die Übernachtungs-Kosten doch übernimmt.

Beispiele, bei denen wir nicht zuständig waren

Es gibt viele Fälle,
für die wir **nicht** zuständig sind.

Wir sind nur zuständig,

- wenn es bei öffentlichen Stellen vom Bund Probleme bei der Barrierefreiheit gibt
- wenn Menschen mit Behinderung bei öffentlichen Stellen vom Bund benachteiligt werden.

Wir können aber trotzdem helfen.

Wir vermitteln die Personen an die Stellen weiter,
die für den Fall zuständig sind.

Dazu sagt man: Verweis-Beratung.

Hier sind einige Beispiele
für unsere Verweis-Beratung:

Mahnung von einem Reise-Veranstalter

Eine Frau hat von einem Reise-Veranstalter eine Mahnung bekommen.

Sie hat gedacht,
dass sie die Mahnung grundlos bekommen hat.

Wir konnten **kein** Schlichtungs-Verfahren machen,
weil wir **nicht zuständig** sind.

Wir haben ihr gesagt, dass für sie
die neutrale Schlichtungs-Stelle vom Bund zuständig ist.

Mehr Informationen zur neutralen Schlichtungs-Stelle vom Bund
bekommen Sie hier:

- www.verbraucher-schlichter.de
- und beim Bundes-Ministerium der Justiz:
Schlichtung beim Verbraucher-Portal

Lange Bearbeitungs-Zeit

Ein Mann mit einer Körper-Behinderung hat einen Antrag auf eine Reha gestellt. Die Krankenkasse hat den Antrag weitergeleitet. Zuständig war die Eingliederungs-Hilfe für seinen Wohnort.

Nach 9 Monaten hat der Mann immer noch keine Entscheidung für seinen Antrag bekommen.

Wir konnten **kein** Schlichtungs-Verfahren machen, weil wir **nicht zuständig** sind.

Wir haben den Mann informiert, welche Stellen für den Fall zuständig sind. Und wer ihm weiterhelfen kann.

Gebärden-Dolmetschung abgelehnt

Eine gehörlose Mutter wollte für einen Termin beim Einwohner-Meldeamt eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher für Gebärden-Sprache. Das Amt hat das abgelehnt.

Wir konnten **kein** Schlichtungs-Verfahren machen, weil wir **nicht zuständig** sind.

Wir haben den Antrag aber an den zuständigen Behinderten-Beauftragten weitergeleitet. Die Mutter war damit einverstanden.

Sie können noch mehr Informationen zum Jahres-Bericht 2021 bekommen. Zum Beispiel in Leichter Sprache oder in Gebärden-Sprache.

Den Jahres-Bericht 2021 verschickt die Schlichtungsstelle BGG auch kostenlos als Broschüre.

So können Sie uns erreichen:



E-Mail:

info@schlichtungsstelle-bgg.de



Post-Adresse:

Schlichtungsstelle BGG
Mauerstraße 53
10117 Berlin



Telefon-Nummer:

030 18 52 72 805



Kontakt in **Deutscher Gebärdensprache:**

SQAT-Service

capito Bodensee hat die Texte
in leicht verständliche Sprache übersetzt.



Die Bilder sind von Erik van Schoor, Berlin.

Das Foto von Herrn Dusel hat Henning Schacht gemacht.