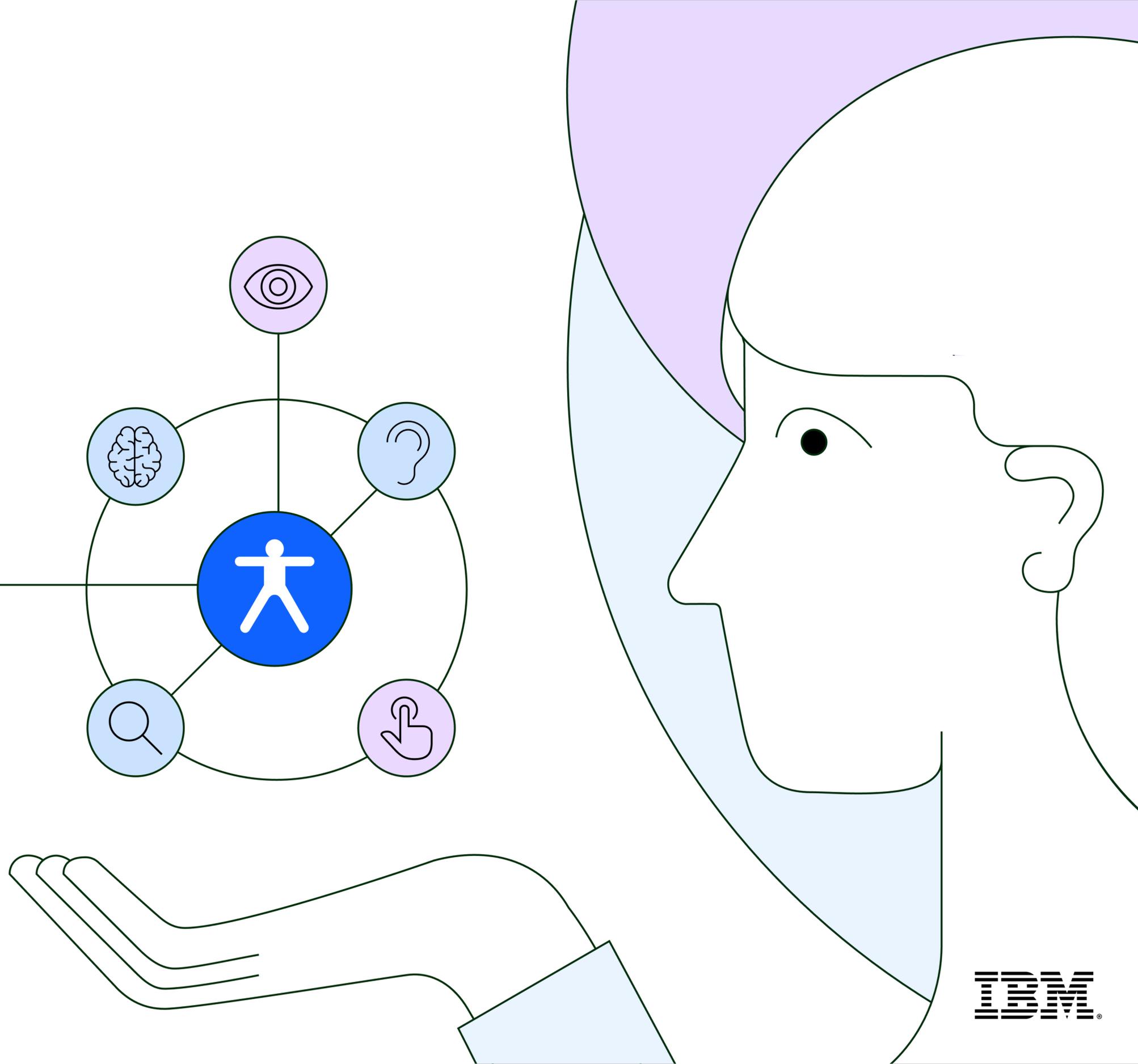
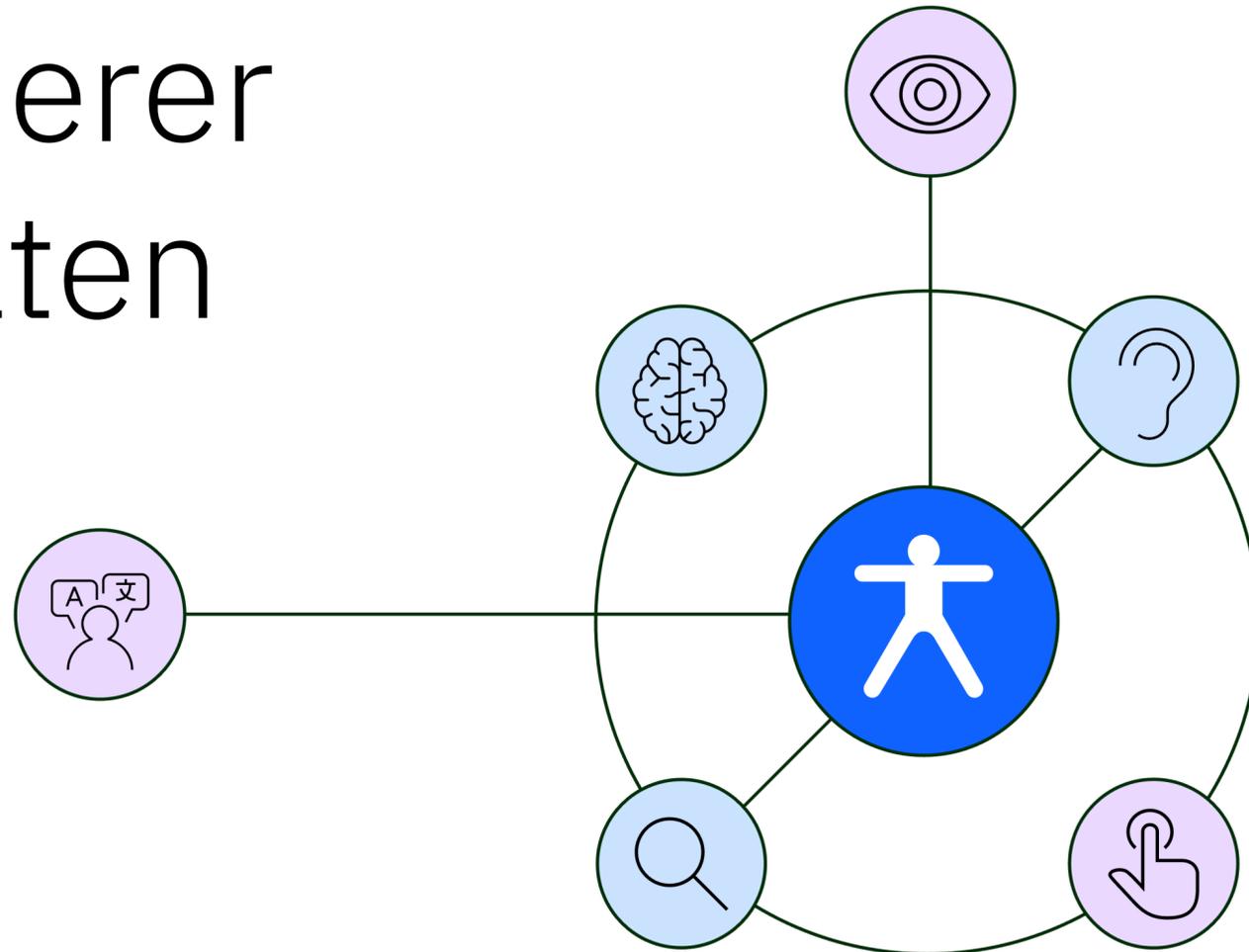


Digitale Barrierefreiheit: Was Versicherer jetzt tun sollten



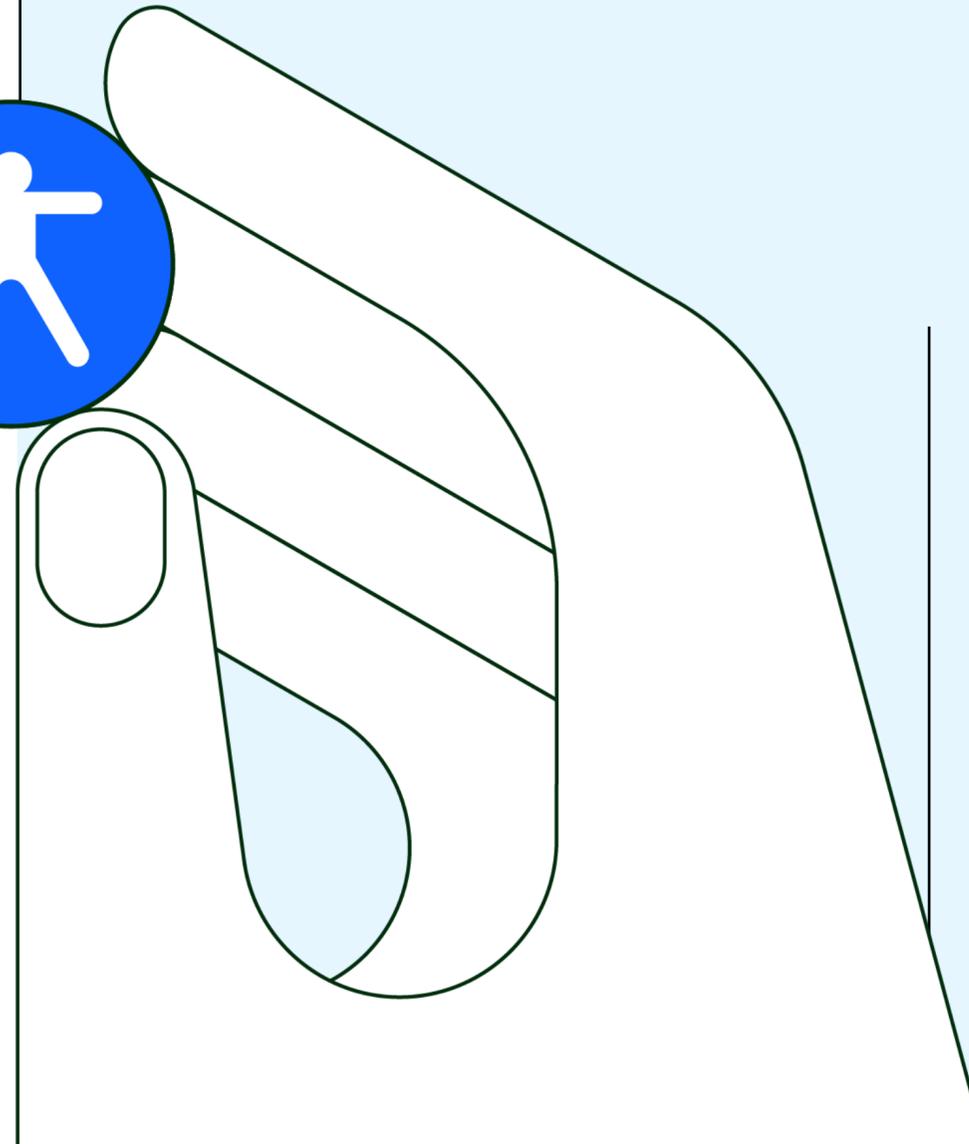
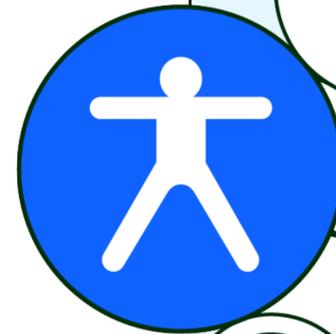
Einleitung

Gemäß den Vorschriften der Europäischen Union zur Barrierefreiheit müssen **ab 2025 sämtliche digitalen Lösungen der Versicherungsbranche** für Endkundinnen und Endkunden so gestaltet sein, dass sie auch von Menschen mit verschiedenen Einschränkungen wie Epilepsie, Rot-Grün-Schwäche, Blindheit usw. genutzt werden können. Dies betrifft **Websites, Kundenportale und Apps**.

Erfahren Sie in diesem Guide, was der Begriff Barrierefreiheit umfasst, welche **Anforderungen** Sie bis 2025 erfüllen müssen und wie Ihr Unternehmen von barrierefreien Angeboten **profitieren** kann.

Inhalte

1. Digitale Barrierefreiheit: eine Frage der Haltung
2. Wen betrifft Barrierefreiheit?
3. Rechtliche Rahmenbedingungen
4. Vorteile von Barrierefreiheit
5. So integrieren Sie Barrierefreiheit
6. Wie wir Sie unterstützen können
7. Einige unserer Projekte



Digitale

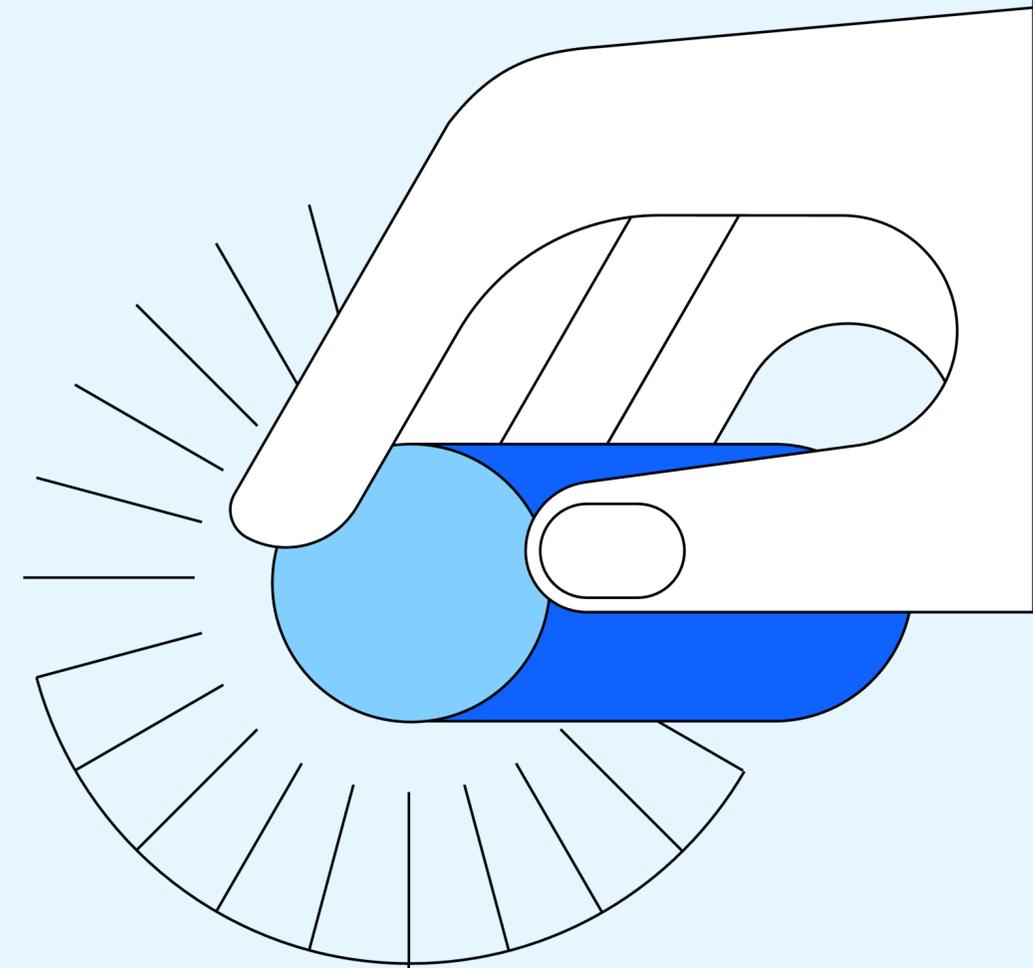
Barrierefreiheit:

eine Frage der

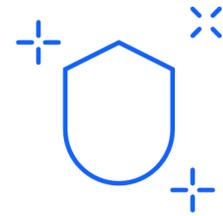
Haltung

Barrierefreiheit bedeutet,

dass alle Menschen – mit und ohne Behinderung – Produkte und Services **gleichberechtigt** erreichen und nutzen können, **ohne besondere Erschwernis** und **ohne fremde Hilfe**.



Digitale Barrierefreiheit als Inklusions- angebot



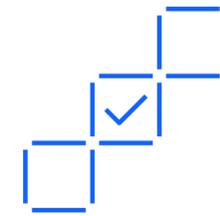
Die Versicherungsbranche hat eine wichtige Aufgabe: Sie soll dafür sorgen, dass alle Menschen Versicherungen nutzen können. **Versicherungen sind eine Art Unterstützungsgemeinschaft.**

Hierbei helfen sich alle Mitglieder gegenseitig. Sie sichern die Gemeinschaft ab, falls etwas passiert, der Schadenfall eintritt. Dieser **Gedanke des gemeinsamen Helfens ist ein wichtiger Teil der Versicherung**, egal ob sie als AG oder VVaG organisiert ist. Die Angebote und Arbeitsweisen der Versicherungen sollen allen Mitgliedern einen Nutzen bringen.



Diese Einstellung beeinflusst auch, wie Versicherungsunternehmen handeln. Neben Themen wie Nachhaltigkeit und umweltfreundlichem Wirtschaften wird in den letzten Jahren auch die digitale Barrierefreiheit immer wichtiger.

Da die **digitale Welt unseren Alltag immer stärker prägt** ist es wichtig, dass auch **Menschen mit Einschränkungen problemlos am digitalen Leben teilhaben** können.



Der öffentliche Sektor war der erste Bereich, der verpflichtend seine digitalen Services barrierefrei anbieten musste. Viele Versicherungen haben dies schon früh mitgedacht, auch wenn sie es noch nicht mussten. Eine Frage der Haltung.

Was kann eine Versicherung also tun, um über digitale Zugangswege barrierefrei zu sein?

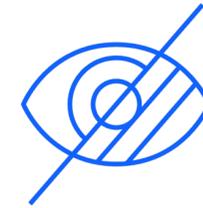
- Wen betrifft das überhaupt?
- Wie kann sowas aussehen?
- Sieht das dann noch gut aus?
- Ist das nicht teuer?
- Und wo steh ich überhaupt?

Lassen Sie uns einsteigen, diese Fragen zu beantworten.

Wen betrifft

Barrierefreiheit?

Von Barrierefreiheit profitieren
Gruppen mit permanenten
Einschränkungen.



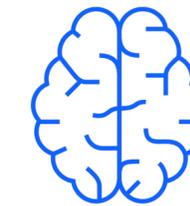
Blinde Menschen und
Menschen mit
Seheinschränkungen



Gehörlose und
schwerhörige
Menschen



Menschen mit
eingeschränkter
Motorik



Menschen mit
kognitiven
Beeinträchtigungen

Auch Menschen mit temporären oder situativen Einschränkungen können barrierefreie Angebote helfen.

Behinderung ist kein ausschließliches Gesundheitsproblem, sondern kann kontextabhängig auftreten.

Sie kann permanent, temporär, punktuell oder nur in bestimmten Situationen auftreten.

Die Annahme, dass alle Sinne und Fähigkeiten jederzeit voll aktiv sind, ignoriert eine riesige Gruppe von Menschen und ihre Lebenswirklichkeit.

Ein Versicherungsbeispiel:

Ich habe ein Kind. Der Kinderwagen wurde aus dem Fahrradraum gestohlen, ich habe das Kind auf dem Arm und möchte den Schadenfall digital anzeigen – abgelenkt und mit nur einer Hand auf dem Smartphone. Mein Ziel: Schnellstmöglich wieder einen für mich so wichtigen Kinderwagen zu erhalten.

Permanent



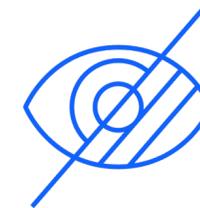
Einarmig

Blind

Taub

Stumm

Temporär



Arm-Verletzung

Grauer Star

Ohr-Infektion

Stimmbänderentzündung

Situativ



Neue Eltern

Abgelenkter Fahrer

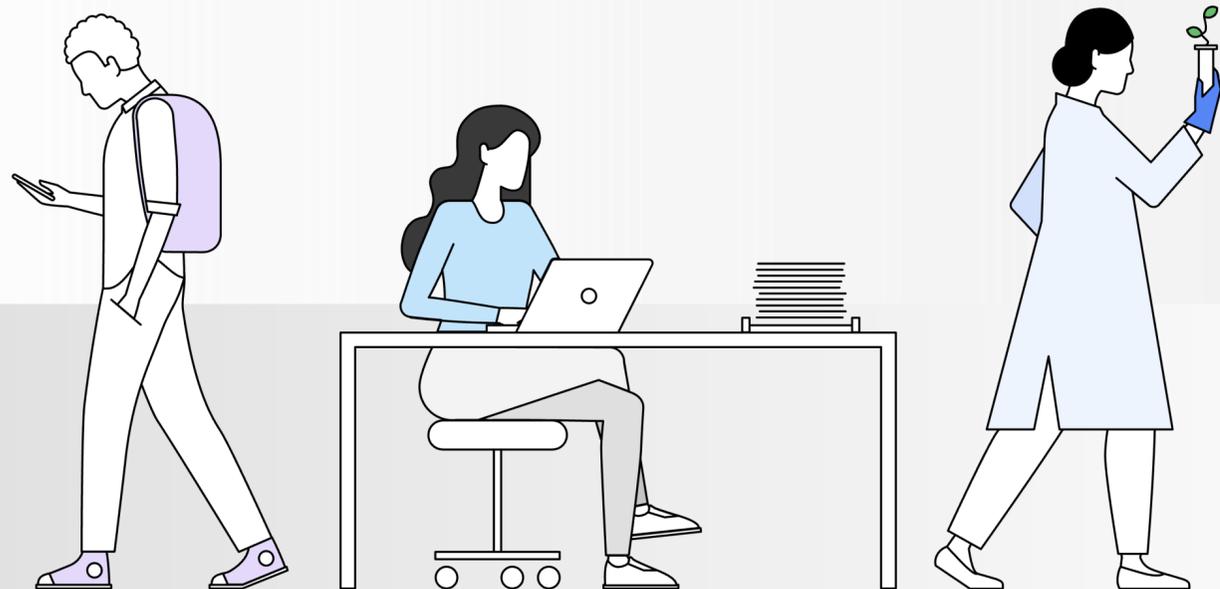
Laute Umgebung

Starker Akzent

Das Verständnis von „Behinderung“ hat sich geändert

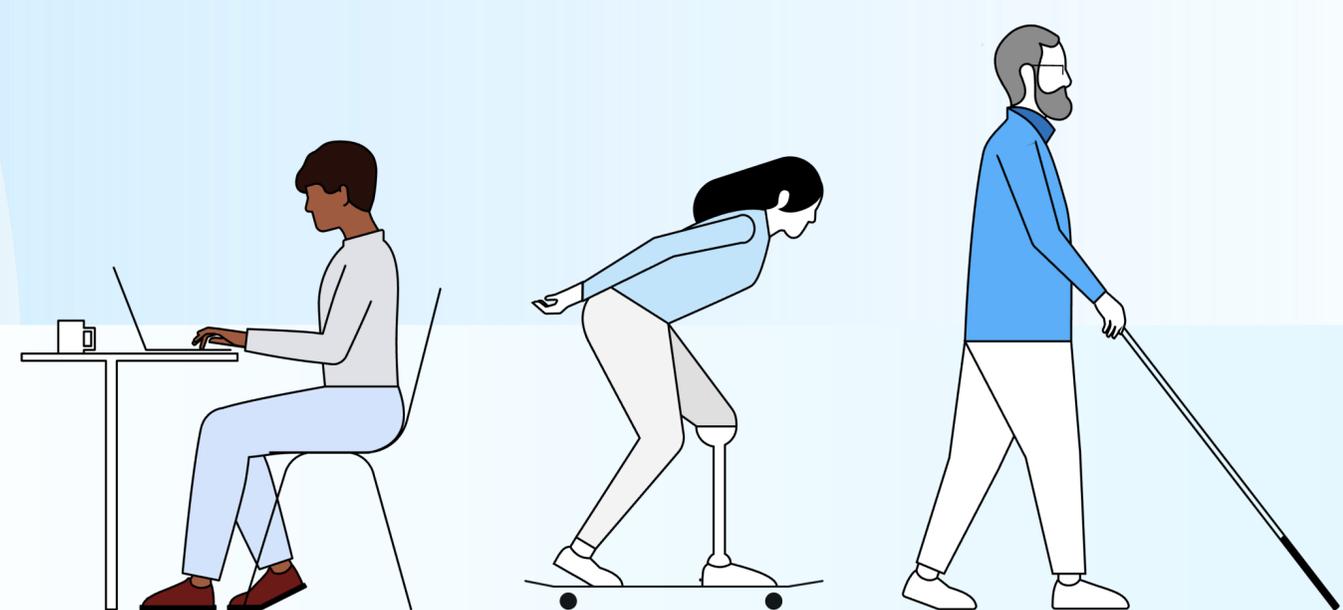
Ich
bin behindert

Integration durch
spezielle Anpassungen



Mein Umfeld
behindert mich

Inklusion durch eine zugängliche
Gestaltung für Alle



Im demografischen Wandel wird die Bedeutung von Barrierefreiheit und entsprechenden Services zunehmen.

Der demografische Wandel wird zu einem steigenden **Bedarf an Produkten** führen, die barrierefrei sind.



7,8 Mio.

Menschen in Deutschland sind schwerbehindert – fast jeder Zehnte (9,4 %).

Weltweit liegt die Quote mit 15 % sogar noch höher.

45 %

der Menschen mit Schwerbehinderung sind 55 bis 74 Jahre alt.

Alter und Behinderung stehen in engem Zusammenhang.

Bis 2030

werden rund 29 % der Bevölkerung 65+ Jahre alt sein.

Die Zahl der Menschen mit Behinderung wird steigen.

94 %

aller Behinderungen werden erst im Laufe des Lebens erworben.

Die rechtlichen
Rahmen-
bedingungen

Der European Accessibility Act (EAA) bringt neuen Schwung in das Thema – auch für Versicherer

In der Vergangenheit war digitale Barrierefreiheit aufgrund der Gesetzeslage vor allem ein Thema des öffentlichen Sektors.

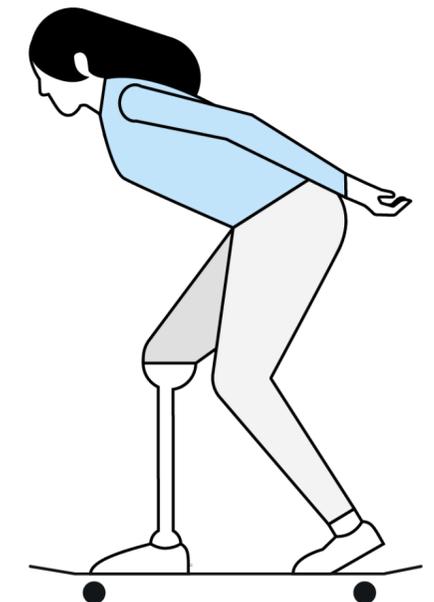
In naher Zukunft ist auch der Privatsektor und somit die Versicherungsbranche gefordert, die Barrierefreiheit von Produkten und Services sicherzustellen.

Das Thema gewinnt daher stark an Aufmerksamkeit und wird als Unterscheidungsmerkmal zwischen Produkten und Service-Angeboten eine wichtige Rolle spielen.

Der European Accessibility Act / EAA (Richtlinie 2019/882) ist wegweisend, da er festlegt, dass bestimmte Produkte und Services des täglichen Lebens für Menschen mit Behinderung zugänglich sein müssen.

Der EAA enthält allgemeine Barrierefreiheitsrichtlinien, die Folgendes bewirken sollen:

- Erleichterung des grenzüberschreitenden Handels
- mehr Absatzmöglichkeiten für barrierefreie Produkte und Dienstleistungen
- Kostensenkung durch einheitliche Standards



Was sind die allgemeinen Barrierefreiheitsanforderungen?

Barrierefreiheit verlangt keine Einheitslösung: für verschiedene Arten von Angeboten gelten unterschiedliche, spezifische Regeln.

In den Gesetzen werden die Produkt- und Servicemerkmale festgelegt, die für Menschen mit Behinderung zugänglich sein müssen. Sie unterliegen allgemeinen Barrierefreiheitsanforderungen wie:

- Wahrnehmbar
- Bedienbar
- Verständlich
- Robust

Um Produkte barrierefrei zu gestalten, müssen Unternehmen:

- Barrierefreiheitsstandards einhalten (z. B. BITV – Barrierefreie Informationstechnikverordnung).
- Prüfen, ob Produkte konform sind und ggf. Abweichungen dokumentieren.
- Leicht auffindbare Informationen über die Barrierefreiheit ihrer Angebote bereitstellen.
- Kundensupport anbieten und Produkte / Services kontinuierlich verbessern.



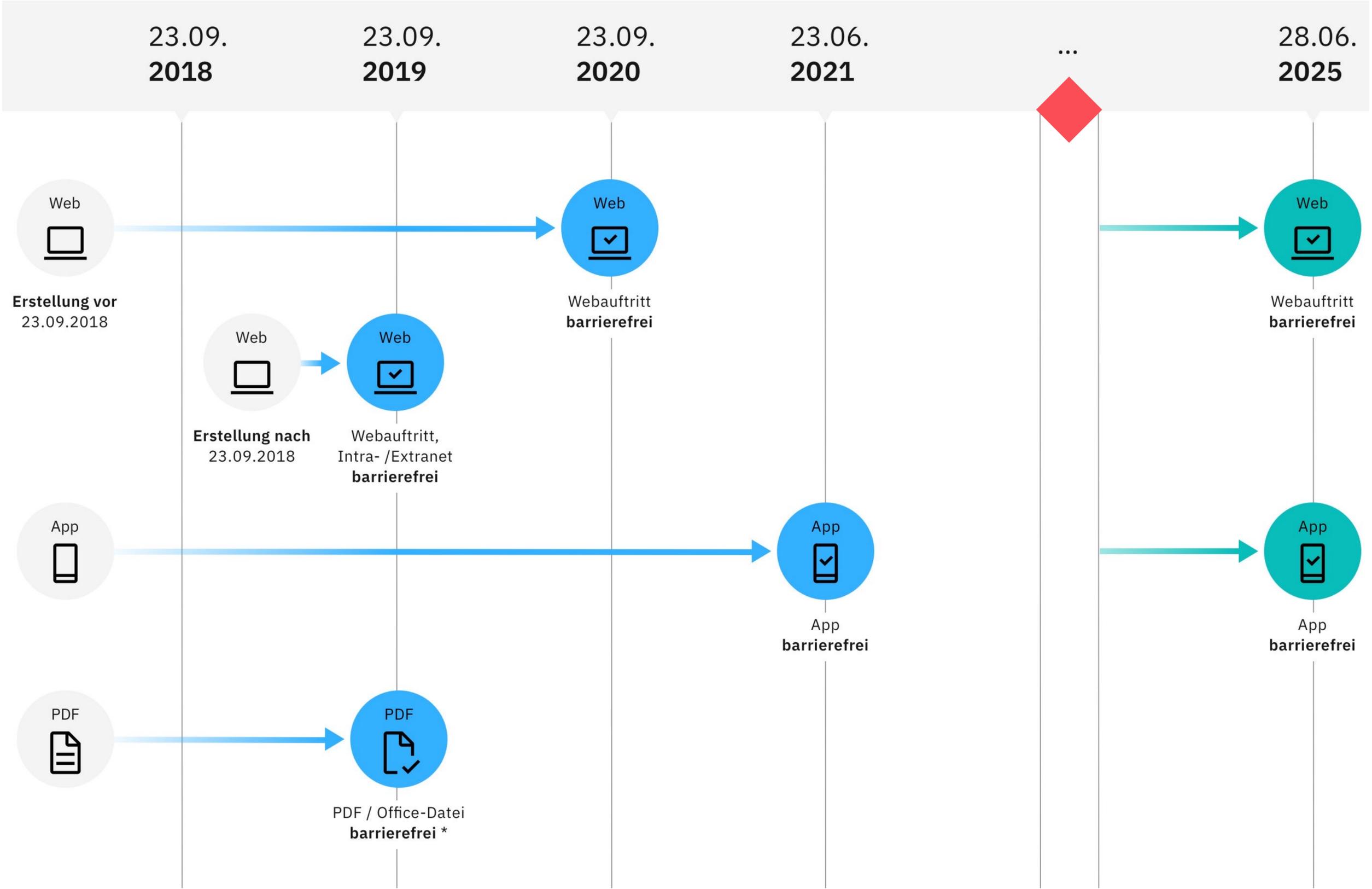
Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

unterteilt in drei Kategorien

Level an Barrierefreiheit	Anzahl Kriterien	z.B.		Verpflichtend ab Juni 2025 (EAA)
Level 2.2 – A Basis-Barrierefreiheit	32	<ul style="list-style-type: none"> – Link- und Buttontexte beschreiben eindeutig deren Funktion – Bedeutung wird nicht allein durch Form, Größe, Farbe usw. vermittelt 	<ul style="list-style-type: none"> – Alternativen für Nicht-Text-Inhalte (z. B. Video-Untertitel) – Navigierbarkeit mit der Tastatur – Keine pfadbasierte Gesten (Drag & Drop) für Bedienung erforderlich 	
Level 2.2 – AA Starke Barrierefreiheit	56	<ul style="list-style-type: none"> – Farbkontrast inhaltstragender Elemente von mindestens 4,5:1 – Alternativtexte für inhaltstragende Bilder oder Grafiken 	<ul style="list-style-type: none"> – Einheitliche Navigationselemente in der gesamten Anwendung – Sichtbarer Fokus – Logische Überschriftenhierarchie 	
Level 2.2 – AAA Exzellente Barrierefreiheit	87	<ul style="list-style-type: none"> – Farbkontraste von mindestens 7:1 bei inhaltstragenden Elementen – Gebärdensprachdolmetschen für Audio- oder Videoinhalte 	<ul style="list-style-type: none"> – Leise bzw. keine Hintergrund-Audioinhalte – Kontextabhängige Hilfe ist verfügbar 	

Bis wann muss die Umsetzung erfolgen?

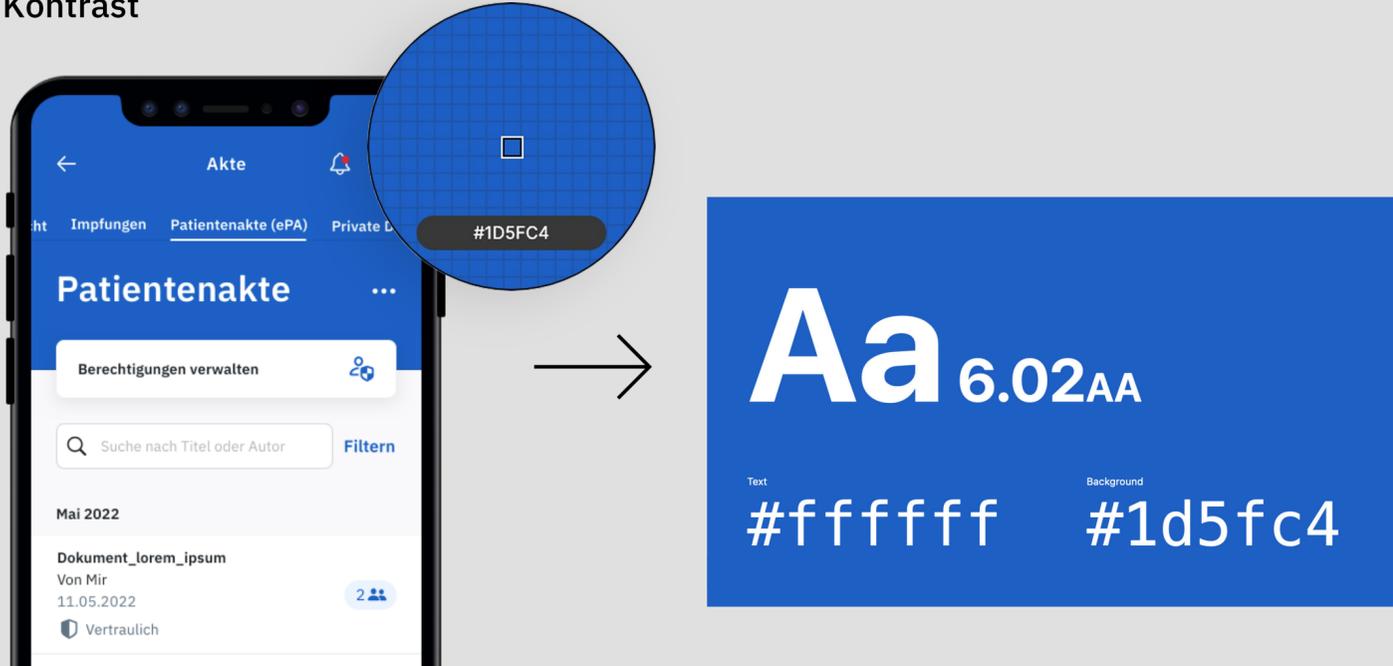
- Öffentlicher Sektor
- Privatwirtschaft



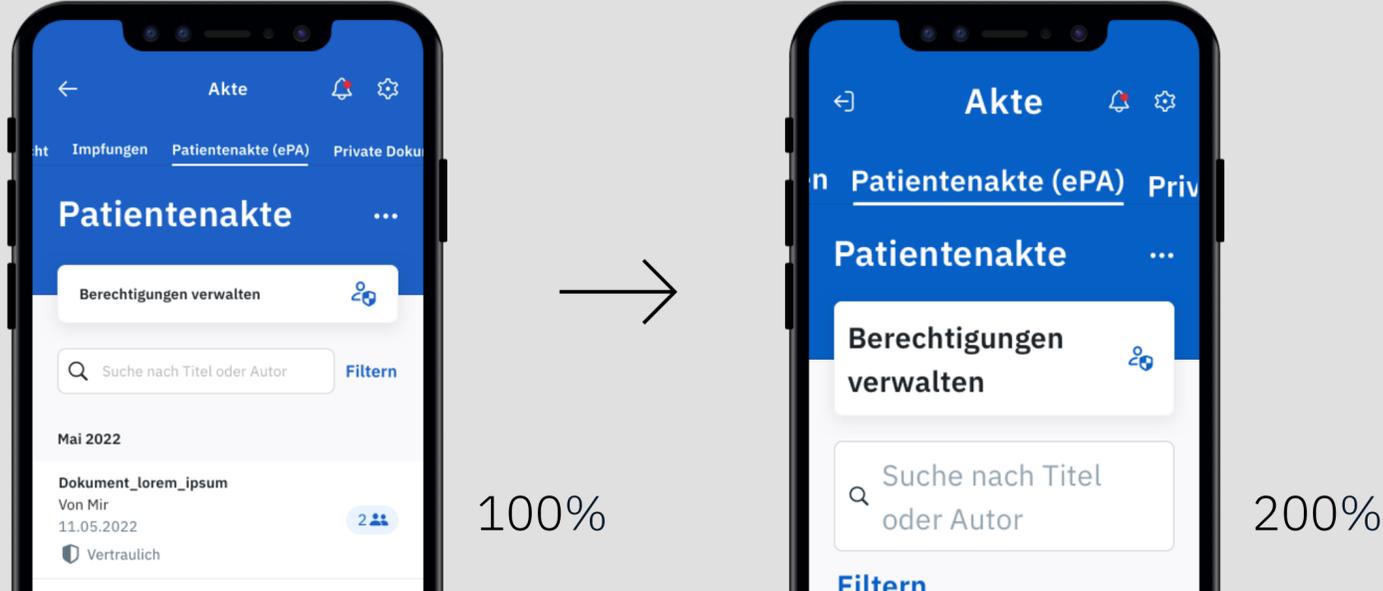
* PDF-/Office-Dateien, die vor dem 23.09.2019 erstellt wurden, müssen nur dann barrierefrei werden, wenn sie für aktive Verwaltungsverfahren relevant sind.

Beispiele für grundlegende Konformitätsstandards

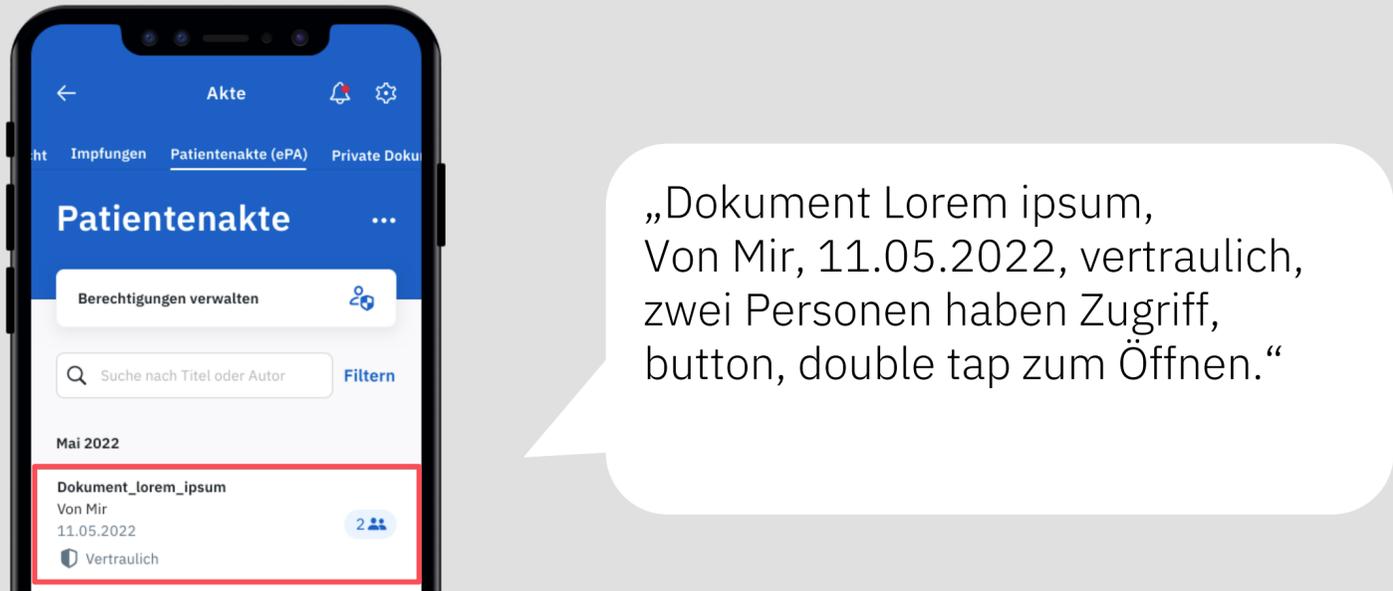
Kontrast



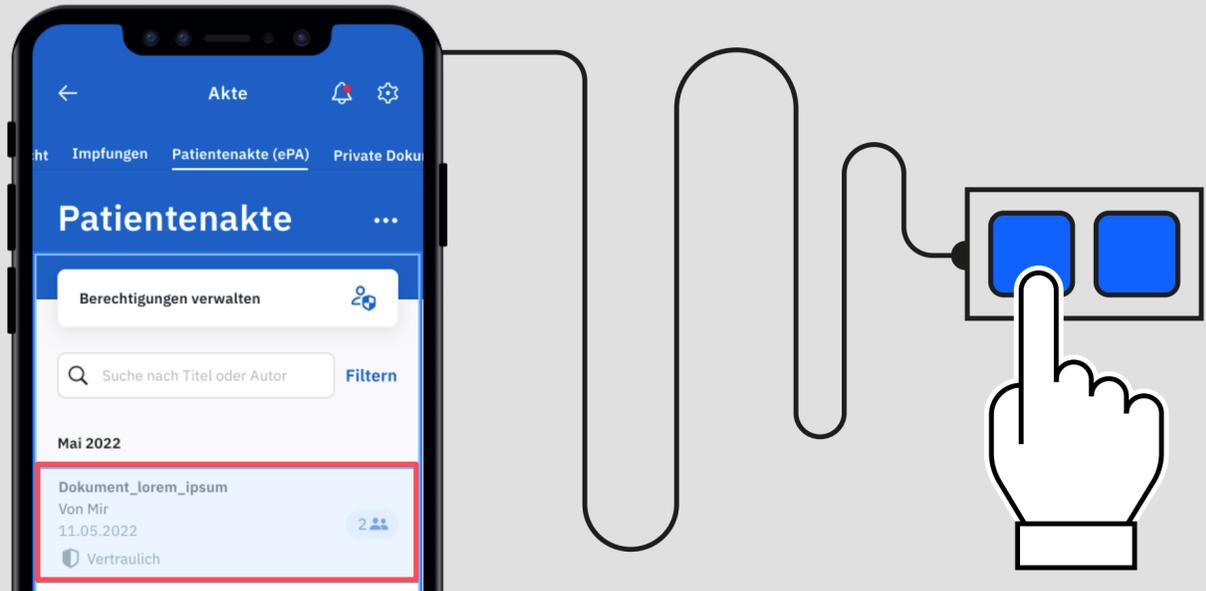
Vergrößerung



Screenreader

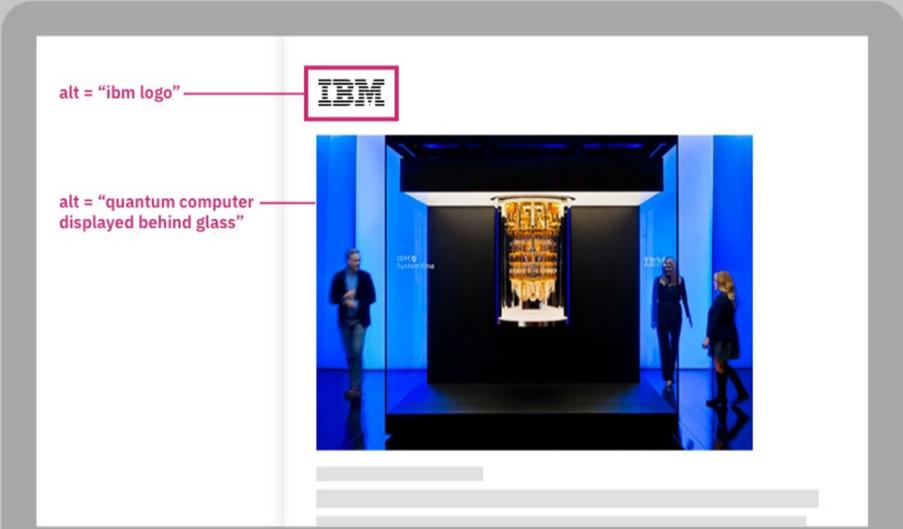


Tastatursteuerung

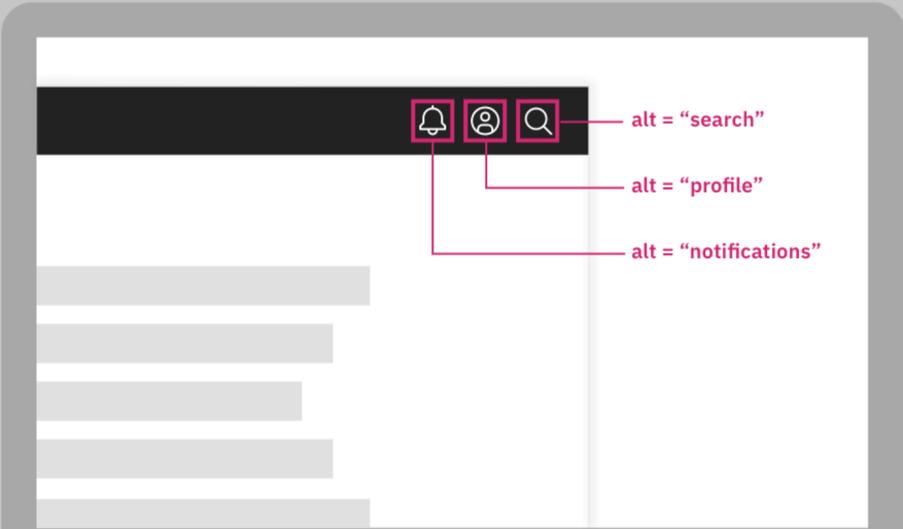


Beispiele für grundlegende Konformitätsstandards

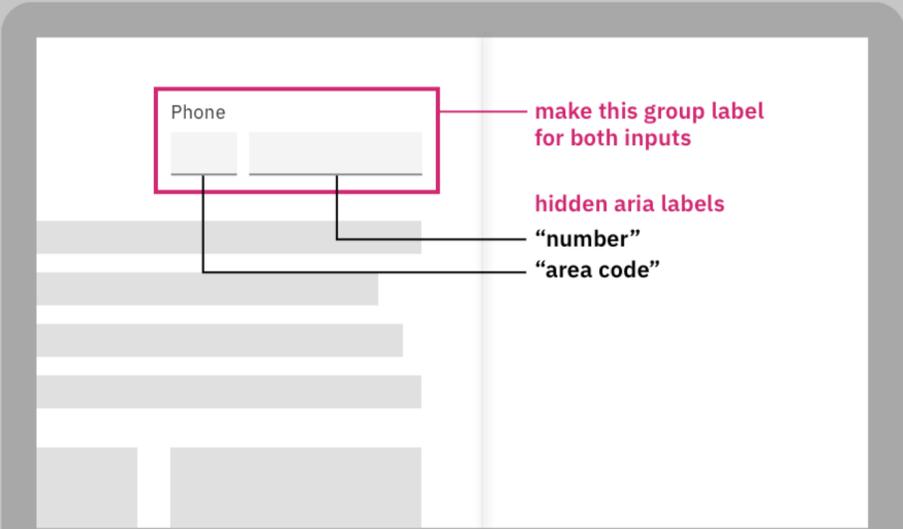
Alt Tags auf Bildern



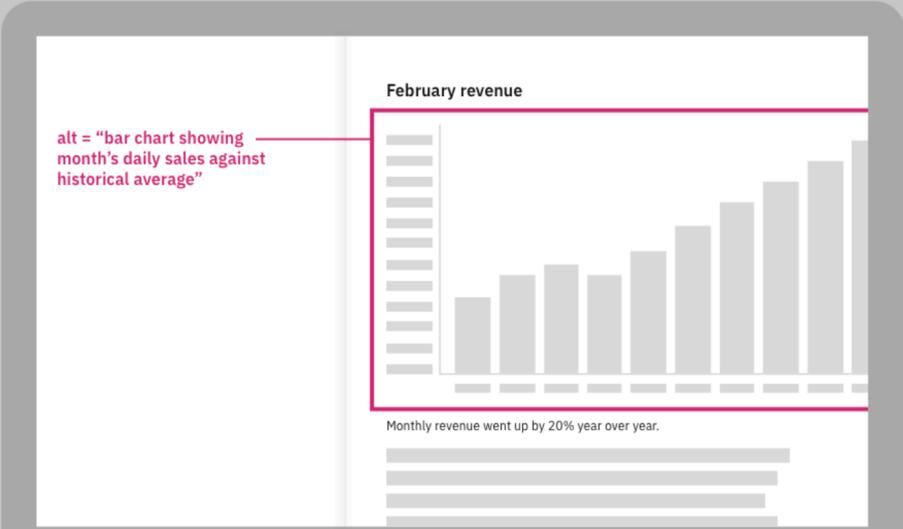
Buttons auslesbar



Klare Formulare

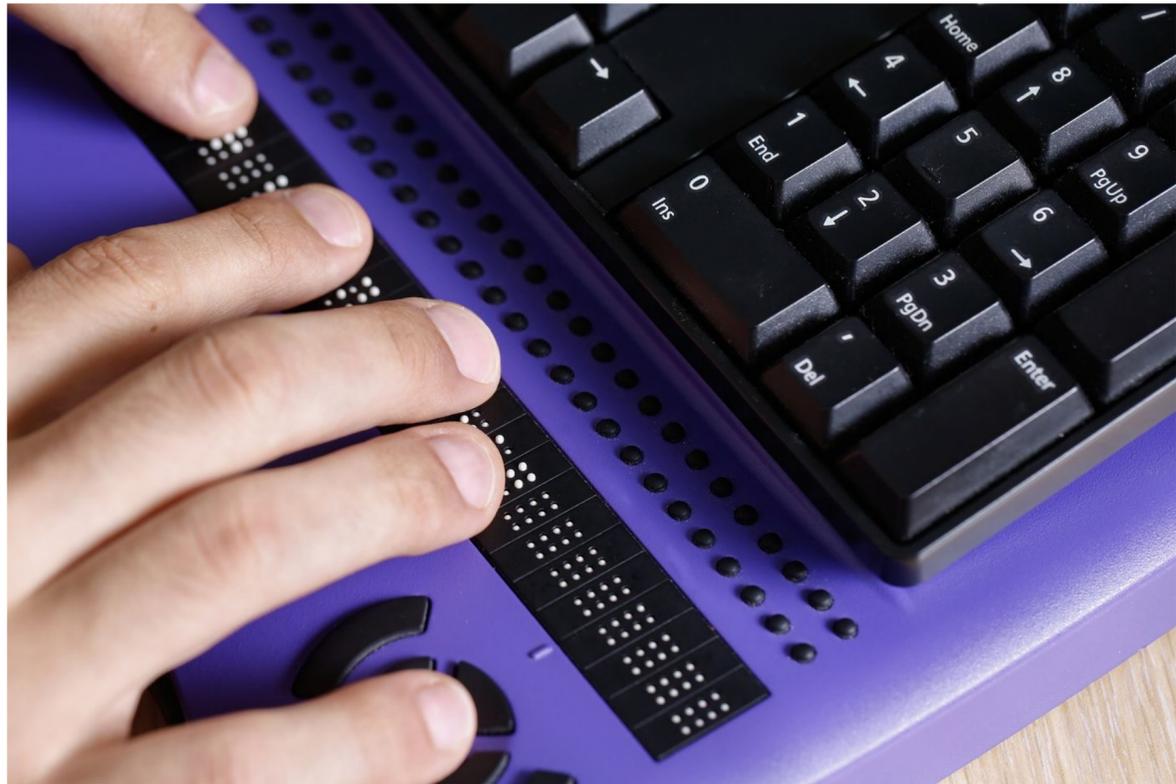


Alt Tags für Infografiken

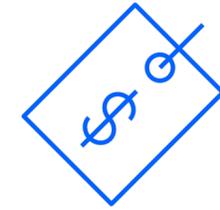


Die wichtigsten
Vorteile auf
einen Blick

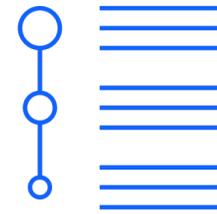
Vier wichtige Vorteile von Barrierefreiheit



Barrierefreie Produkte **erweitern Ihre Zielgruppe.**



Barrierefreiheit von Anfang an mitzudenken **spart** auf lange Sicht **Kosten.**



Barrierefreiheit ist **gut für SEO**, da automatisch Clean Code entsteht und redaktionell sauber gearbeitet wird.



Barrierefreiheit **stärkt die Marke** und zeugt von Empathie.

„Wenn wir Barrierefreiheit
im Design berücksichtigen,
tun wir das für Freunde,
Familie und später
auch für **unser älteres Selbst.**“

Alistair Duggin, Gov UK

Wichtige Touchpoints für Versicherungen



Corporate Websites

Dank der Implementierung der wichtigsten Barrierefreiheitsaspekte können Kundinnen und Kunden relevante Informationen schnell online finden.

Mobile Apps

Da mobile Anwendungen zu einem festen Bestandteil des täglichen Lebens geworden sind, ist es unerlässlich, sie in barrierefreier Form anzubieten.

Micro- sites

Marketing-Kommunikationskanäle für Sonderthemen erreichen dank Barrierefreiheit eine breitere Zielgruppe.

Social Media

Barrierefreiheit ist auch auf Instagram, Facebook und YouTube durch leicht lesbare Texte, Hashtags und beschreibende Alternativtexte für Bilder und Untertitel von Videos möglich.

So integrieren Sie
Barrierefreiheit

Erstellen Sie eine Roadmap

ANALYSE

- 1) Bewertung des aktuellen Stands
- 2) Empfehlungen und Priorisierung
- 3) Set-Up

UMSETZUNG

4) Grundlagen

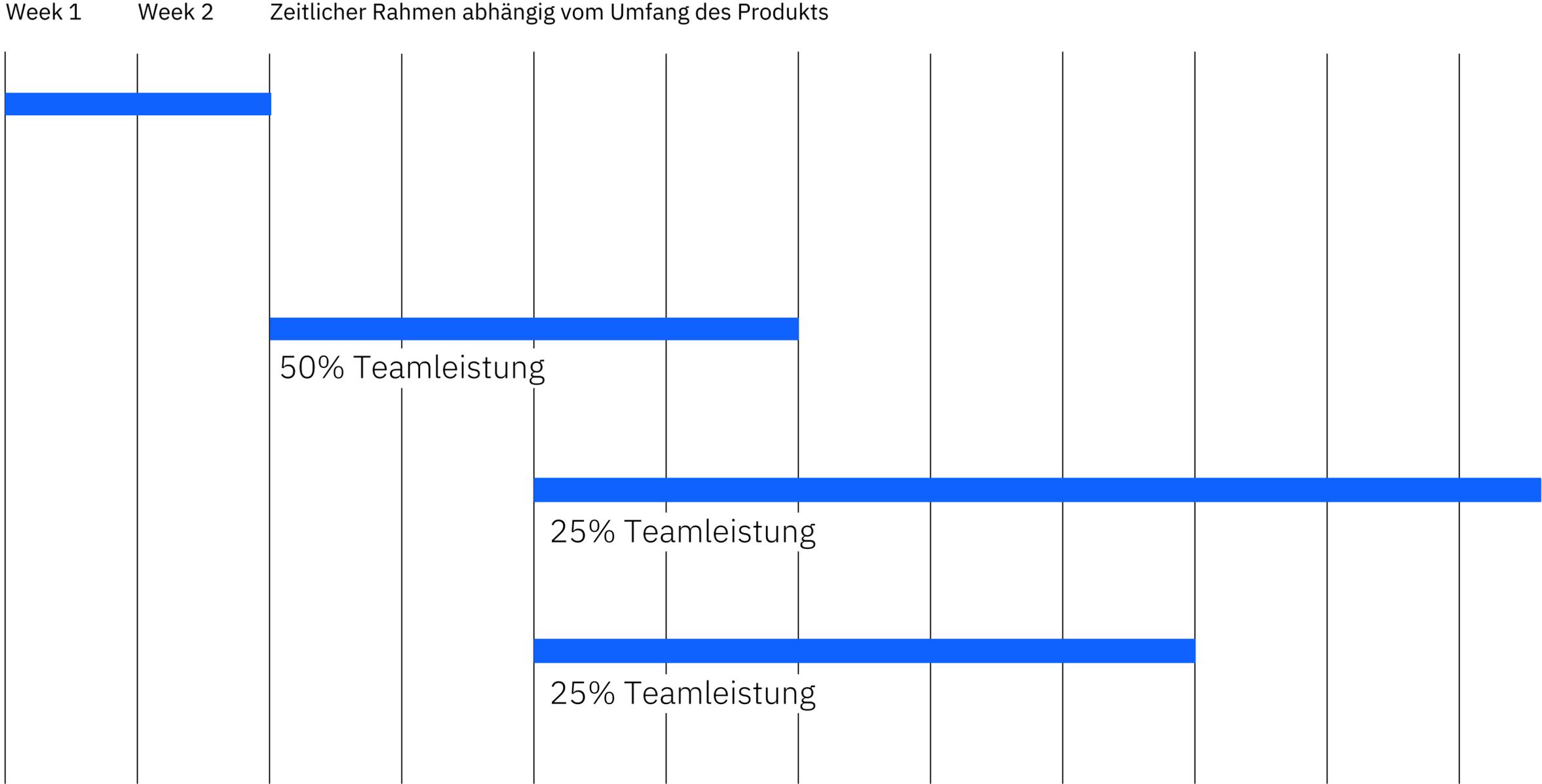
Definition von Basisdesign und grundlegenden Funktionen

5a) Entwicklung (Prio 1)

Integration neuer Barrierefreiheitsfunktionen unter der Leitung eines Experten für das Thema (SME)

5b) Retrofit (Prio 2)

Kontinuierliche Integration von Barrierefreiheitsfunktionen ins bestehende Produkt – nach gewisser Zeit abgeschlossen



Welche Handlungsfelder ergeben sich daraus



Business-Blick

Schaffen Sie Bewusstsein für das Thema bei Stakeholdern

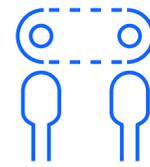
Beleuchten Sie die aktuelle Situation und perspektivische Trends.

Werden Sie aktiv

Definieren Sie einen Projektfahrplan und Grundsätze für das eigene Produkt.

Messen Sie Ergebnis & Wirkung

Passen Sie die Ziele entsprechend an.



Wissen teilen

Expertinnen und Experten für Barrierefreiheit

Binden Sie Personen mit profundem Fachwissen ein.

Austauschformate

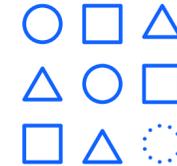
Halten Sie regelmäßige Meetings ab, in denen Fragen und Lösungen diskutiert werden können.

Schulungen

Bilden Sie das Team weiter.

Kontaktmöglichkeiten

Richten Sie Kanäle für Rückfragen ein.



Designsystem erweitern

Audit

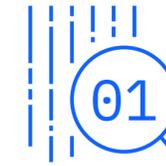
Identifizieren Sie Bereiche des Designs, in denen die Barrierefreiheit verbessert werden muss.

Farbkontraste

Überprüfen Sie die Farbauswahl und aktualisieren Sie ggf. entsprechend der Vorgaben.

Leitfaden für Barrierefreiheit

Dokumentieren Sie barrierefreie Komponenten und UX-Patterns.



Implementierung & technische Entwicklung

Definieren Sie technische Standards

- Besonderheiten und Ausnahmen
- Architektonisches Entscheidungsprotokoll

Wählen Sie Frontend-Frameworks

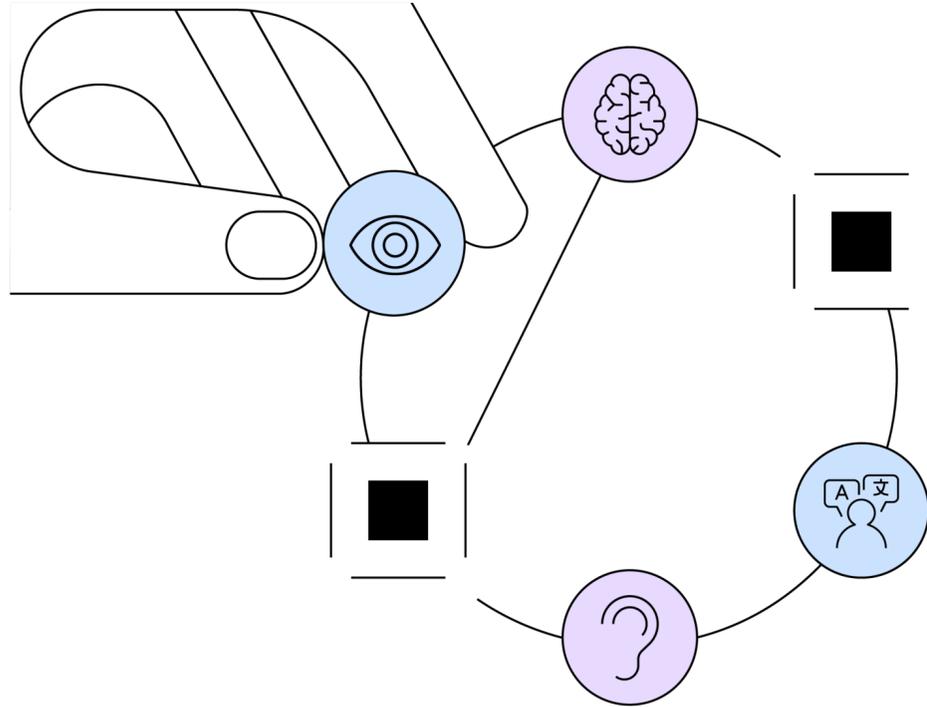
- SPA
- Native

Automatisierung

- Continuous Integration
- Tooling
- Quality Gates

Wie wir Sie
unterstützen
können

Wie IBM iX Sie bei der Implementierung von Barrierefreiheit unterstützen kann



IBM iX kann Ihnen bei der Einführung und Umsetzung barrierefreier digitaler Angebote behilflich sein.

Wir geben Ihnen hier eine Übersicht möglicher Pakete für den Einstieg, die wir nach Ihren Bedürfnissen individuell anpassen können.

1. Schnellstart

- 1a. Quick Test: Erstbewertung des Status Quo (BITV)
- 1b. Rechtlicher Rahmen: Barrierefreiheit meistern – ein Blick auf die rechtlichen Aspekte

2. Trainings

- 2a. Barrierefreiheit Grundlagen-Training
- 2b. Barrierefreiheit Deep Dive für Designerinnen und Designer
- 2c. Barrierefreiheit Deep Dive für Frontend-Entwicklerinnen /-Entwickler

3. Beratung und Services zu Barrierefreiheit

- 3a. Projekt-Roadmap und Strategie
- 3b. Transformation / Veränderung begleiten
- 3c. Barrierefreiheits-Checklisten
- 3d. Barrierefreiheits-Personas

4. Umsetzung von Barrierefreiheit

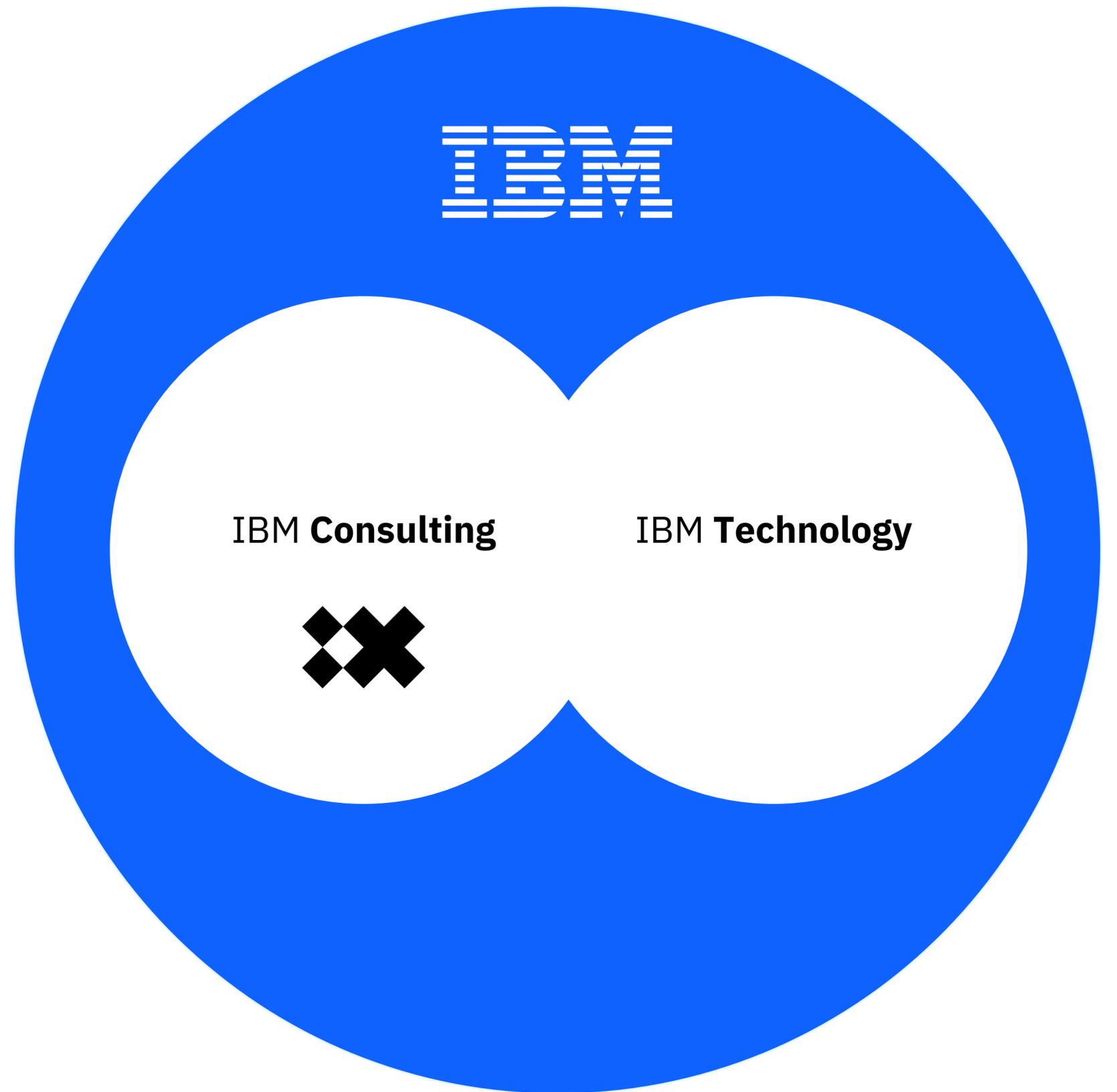
- 4a. Barrierefreies Design, Content und Frontend
- 4b. Umfassender Barrierefreiheitstest

Wir sind IBM iX,
die Experience Agency
von IBM Consulting.

Eine neue Art von Agentur, inspiriert durch
100 Jahre Technologie-Expertise mit dem
Menschen im Mittelpunkt.

Wir sind Consultancy, Digitalagentur, Design-
Studio und Tech-Company in einem.

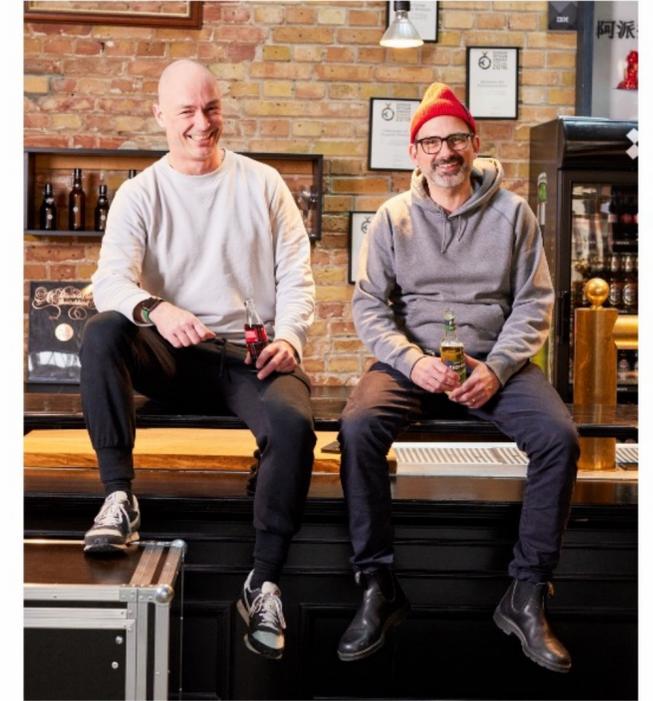
Wir sind Teamplayer und Change Agents,
vereinen kreativen Spirit und Speed mit
fundiertem Branchenwissen und der
Technologie-Power von IBM.



Good experience
is good business

Wir entwickeln
digitale Produkte,
Services und
ganzheitliche
Erlebnisse,
die Menschen
verbinden
und Mehrwerte
erzeugen.

Wir arbeiten an den
menschenzentrierten
Experiences der Zukunft
– mit allen Skills und der
Größe, die es braucht, um
digitale Transformation in
Marketing, Sales und Service
erfolgreich zu gestalten.

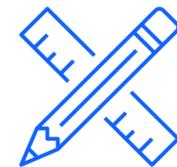


Wir helfen Ihnen beim Wachstum,
indem wir Ihre Kundinnen und Kunden begeistern.



Wir beraten

Strategische Beratung
mit tiefer Technologie- und
Branchenexpertise



Wir designen

Experience Design
und Kommunikation
mit Impact



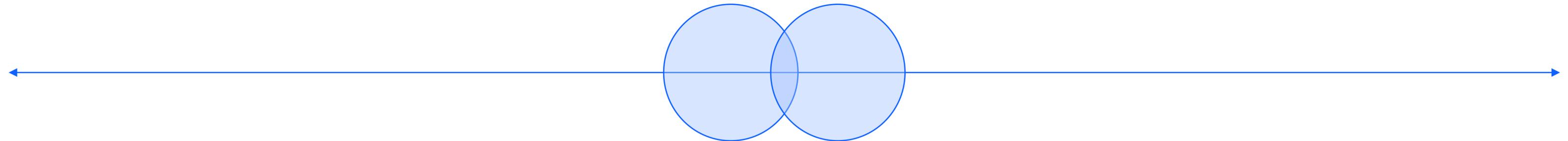
Wir entwickeln

Engineering & Development
von Plattformen, Services
und Produkten



Wir betreiben

Agiles Management,
Workflows und
Implementierung



Einige unserer
Projekte zum
Thema
Barrierefreiheit

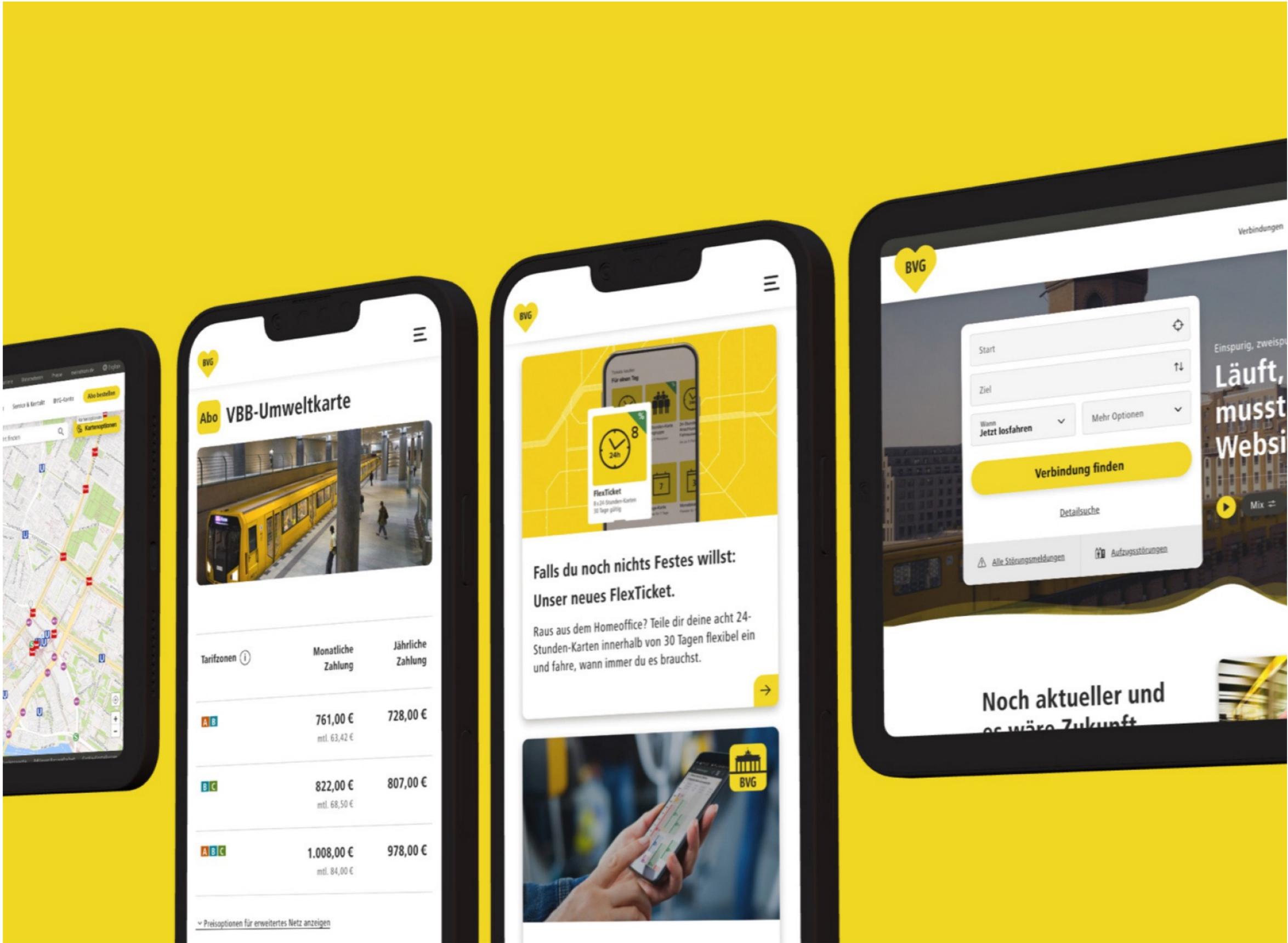


Damit Berlin einfach umsteigen kann: Die neue BVG.de

IBM iX und die Berliner Verkehrsbetriebe haben das gesamte digitale Service-Angebot auf einer leicht bedienbaren Webplattform gebündelt, die permanent weiterentwickelt wird. Doch das ist nicht alles: In langjähriger Partnerschaft entstehen Strukturen und Prozesse, die einen neuen Maßstab für Innovation in der BVG setzen.

Das Thema **Barrierefreiheit** stand im Mittelpunkt des gesamten Entwicklungsprozesses und begleitete das Team durch alle Projektphasen, angefangen beim ersten gemeinsamen Workshop zum Thema bis hin zur abschließenden Erklärung zur digitalen Barrierefreiheit.

ibmix.de/project/die-neue-bvg-de



Konsistent, kollaborativ, nutzungsfreundlich: Das Designsystem ist das zentrale Digitalisierungswerkzeug der Deutschen Rentenversicherung

Es beschleunigt die Modernisierung der digitalen Produkte und Service-Angebote der Deutschen Rentenversicherung und ist Innovationstreiber im Bereich der Digitalisierung. Das Designsystem bündelt zentral alle Gestaltungsprinzipien, Interface-Komponenten, Code und Anwendungs-Richtlinien, die zur Entwicklung neuer Digitalanwendungen benötigt werden. Von den positiven Effekten des Designsystems, wie konsistentem, **barrierefreiem Design** und reduziertem Entwicklungsaufwand, profitieren bereits mehr als zehn hausinterne Anwendungen und 39 Millionen Rentenversicherte.

ibmix.de/project/drv-bund



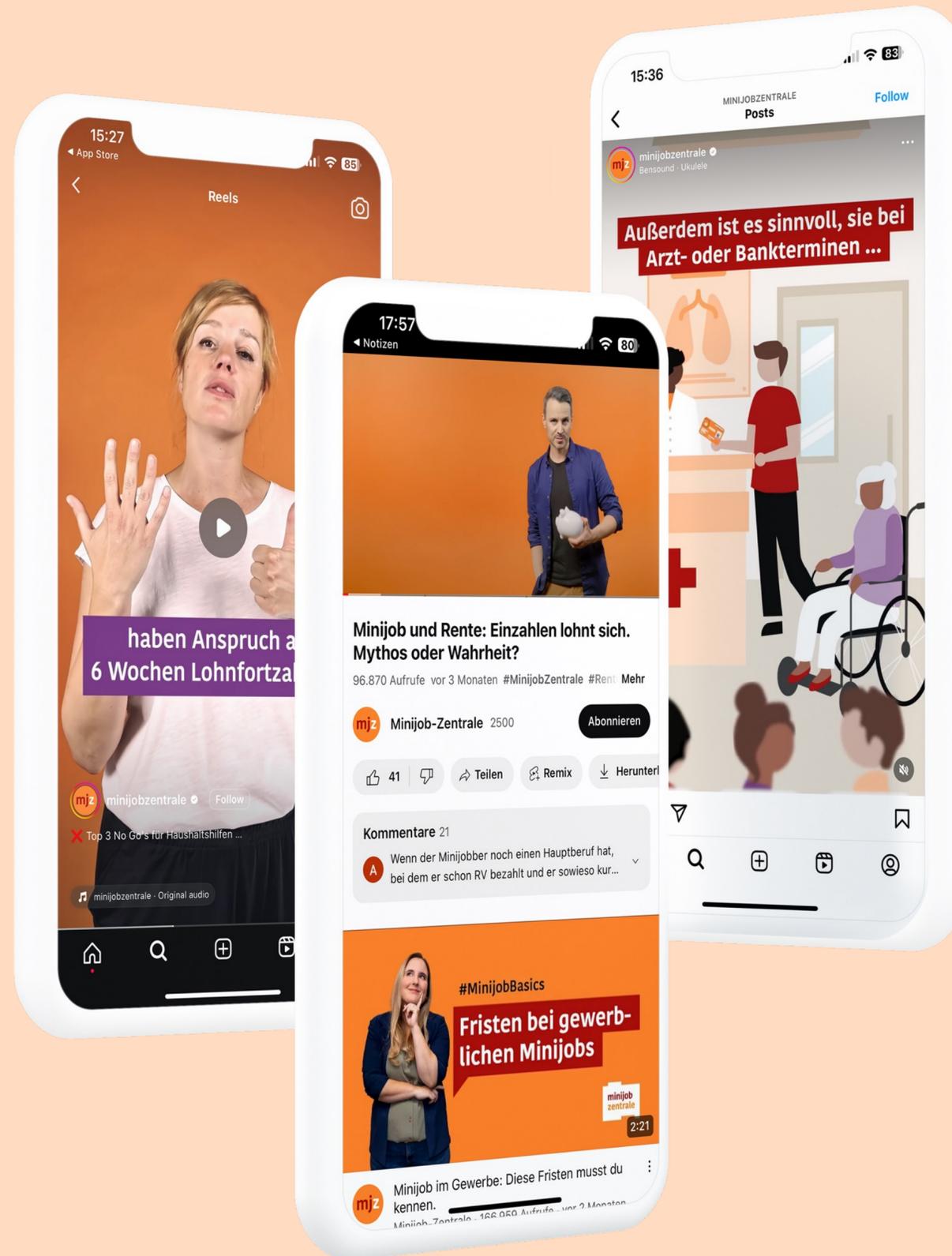
Social-Media-Kampagnen, die alle erreichen

Die Anmeldung eines Minijobbers bietet allen Beteiligten viele finanzielle, arbeits- und versicherungsrechtliche Vorteile. Trotzdem arbeiten 9 von 10 Haushaltshilfen illegal. Wir nutzen Kampagnen und Social-Media-Kommunikation auf allen Kanälen, um die Schwarzarbeit in Privathaushalten zu reduzieren und die Anmeldungen bei der Minijob-Zentrale zu steigern.

Bei der Erstellung unserer Inhalte für Instagram, Facebook und YouTube setzen wir auf hohe **Barrierefreiheitsstandards** wie leicht lesbare Texte, lesbare Hashtags im „CamelCase“-Format, beschreibende Alternativtexte für Bilder und Untertitel für Videos.

ibmix.de/project/optimierter-kundenservice-durch-generative-ki

ibmix.de/project/360grad-kampagne-minijob-zentrale

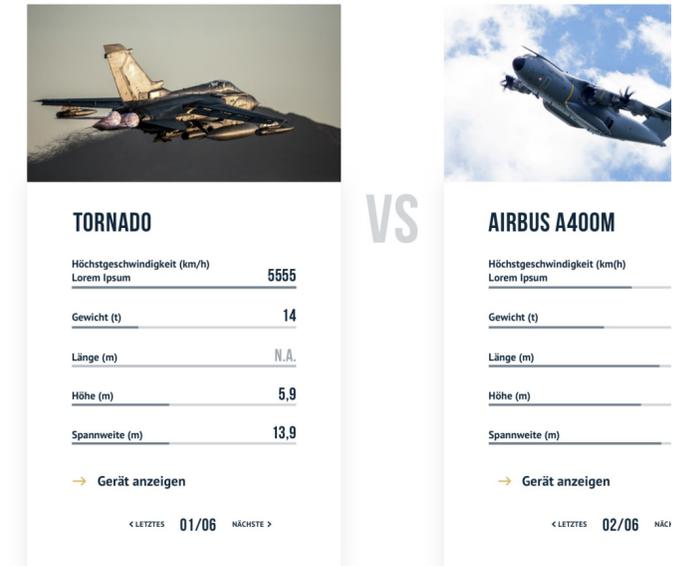
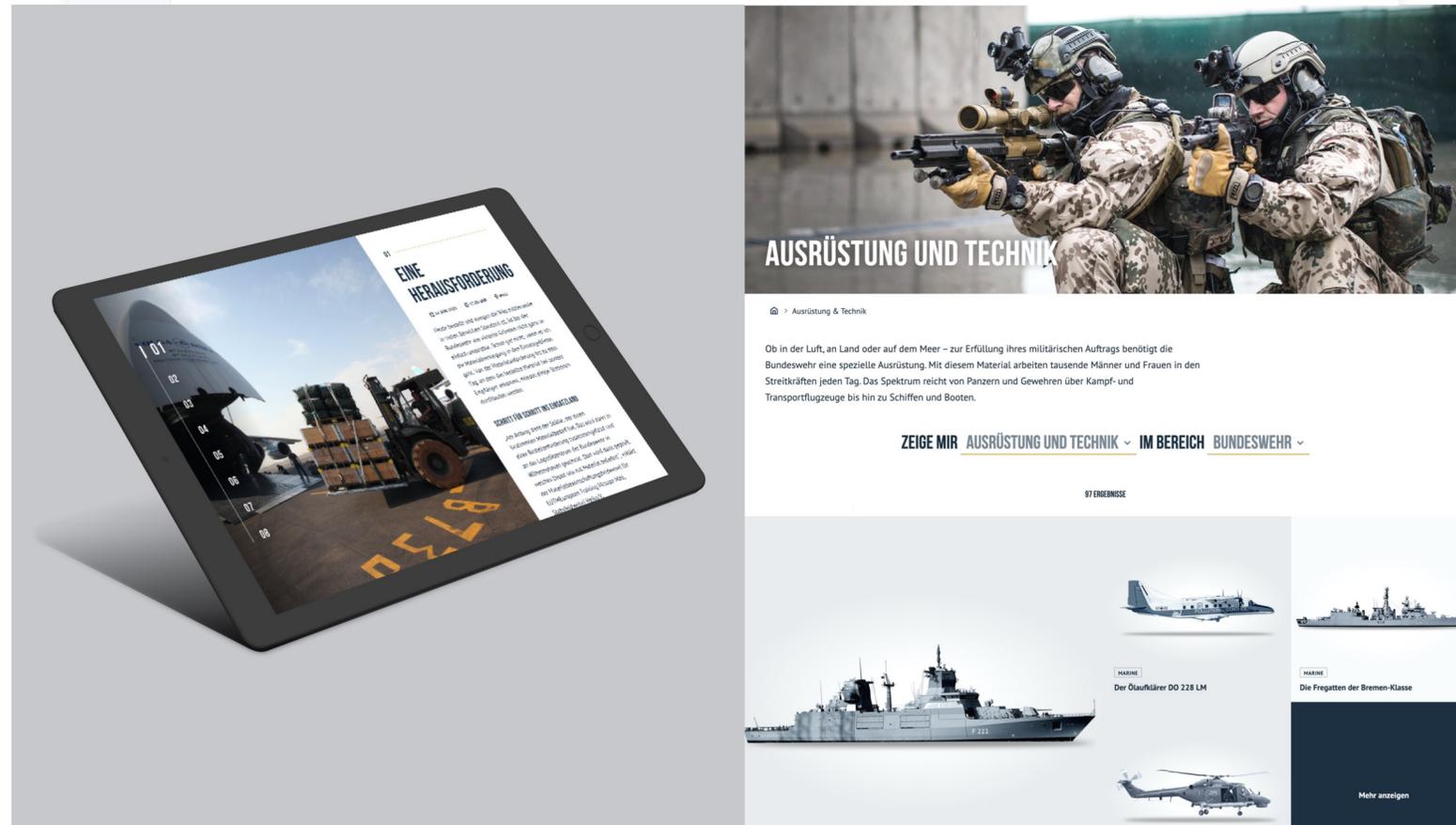
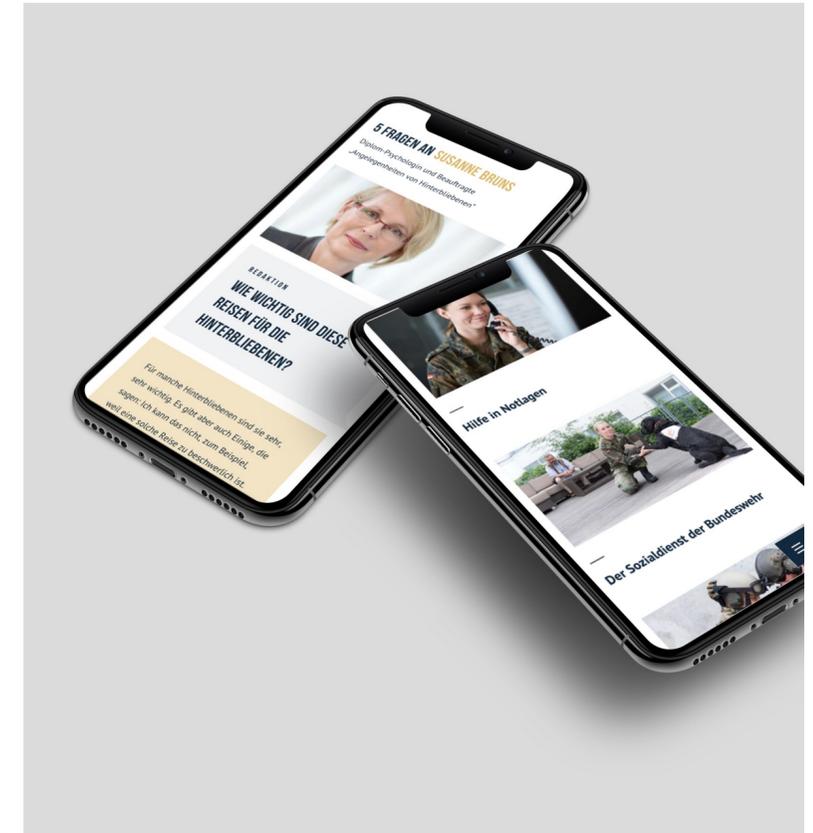
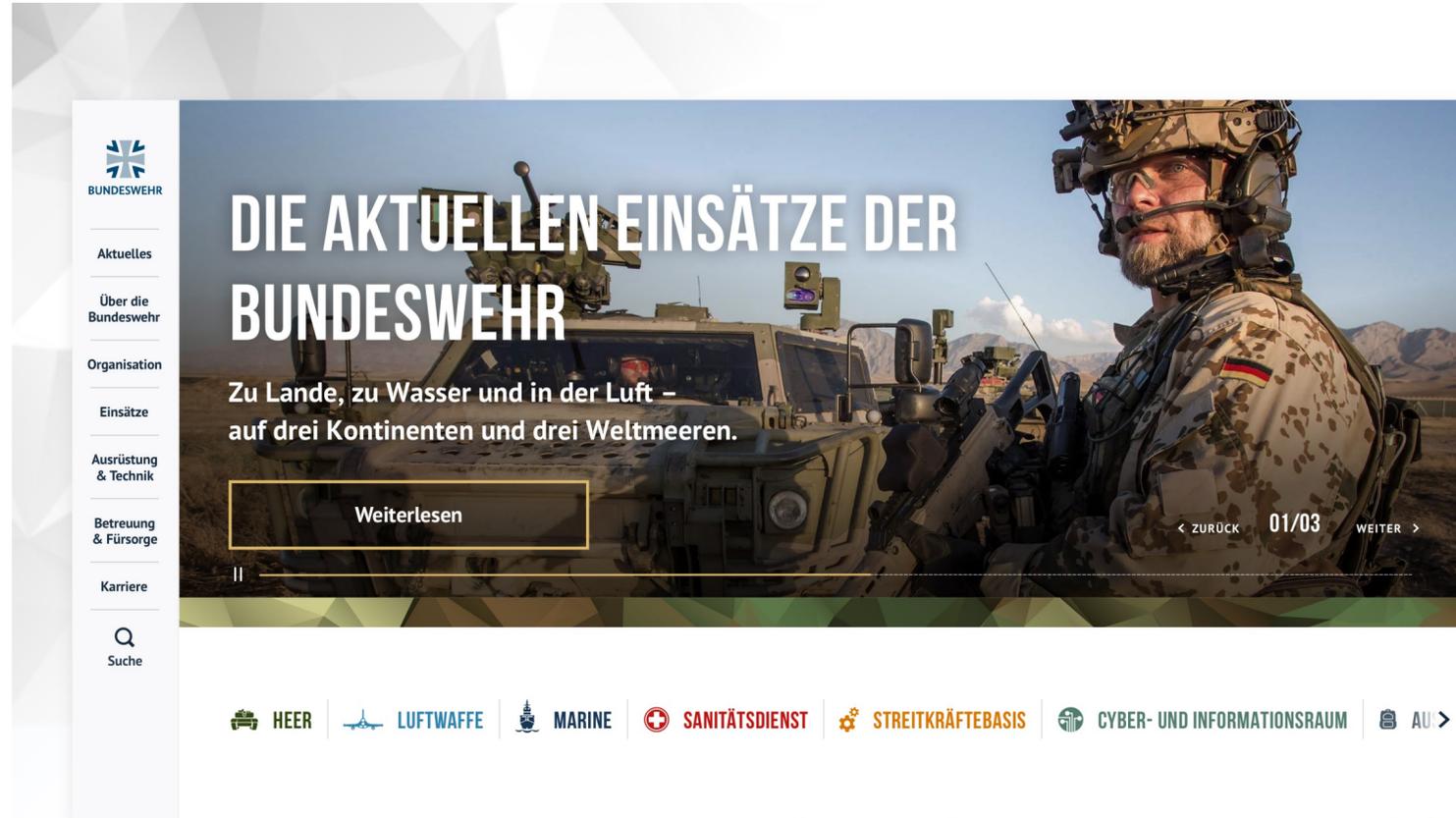


Kommunikation als EINE Bundeswehr

IBM iX ermöglicht es der Bundeswehr, innerhalb der internationalen Staatengemeinschaft als attraktive, selbstbewusste und zukunftsfähige Streitkraft zu glänzen.

IBM iX strukturiert und gestaltet die umfangreiche Webpräsenz und kreiert einen nutzerfreundlichen, interaktiven, **barrierefreien** und zukunftsfähigen neuen Auftritt: Ein zentraler Content-Hub innerhalb des Ökosystems dient als Grundlage für weitere Entwicklungen.

ibmix.de/project/bundeswehr



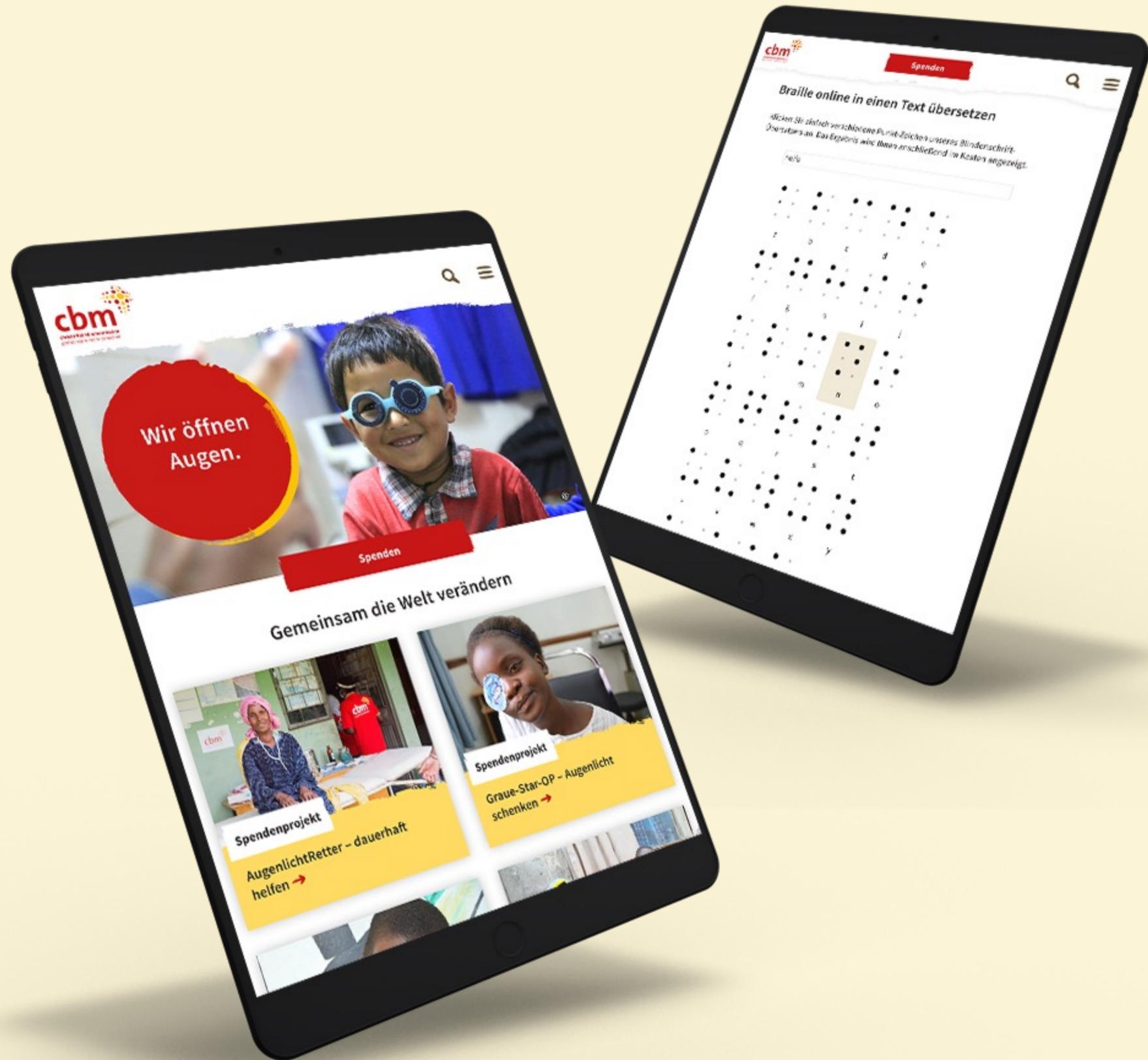
Neuer Web-Auftritt mit verbessertem Spendenprozess

Fundraising first – mit diesem strategischen Ansatz hat IBM iX eine neue digitale Plattform für die Christoffel-Blindenmission entwickelt und den Spendenprozess konsequent optimiert. Denn um blinden und anders behinderten Menschen auf der ganzen Welt zu helfen, ist die NGO auf Unterstützung angewiesen.

Ein klare, **barrierefreie Onsite-Journey** begeistert Interessierte für aktuelle Projekte und aktiviert potenzielle, neue Spender.

Darüber hinaus bietet die Website interaktive Tools wie den **Braille-Übersetzer** oder das **Fingeralphabet** und ermöglicht den Website-Besuchenden, sich dem Thema Inklusion auf spielerische Weise zu nähern.

ibmix.de/project/christoffel-bindenmission

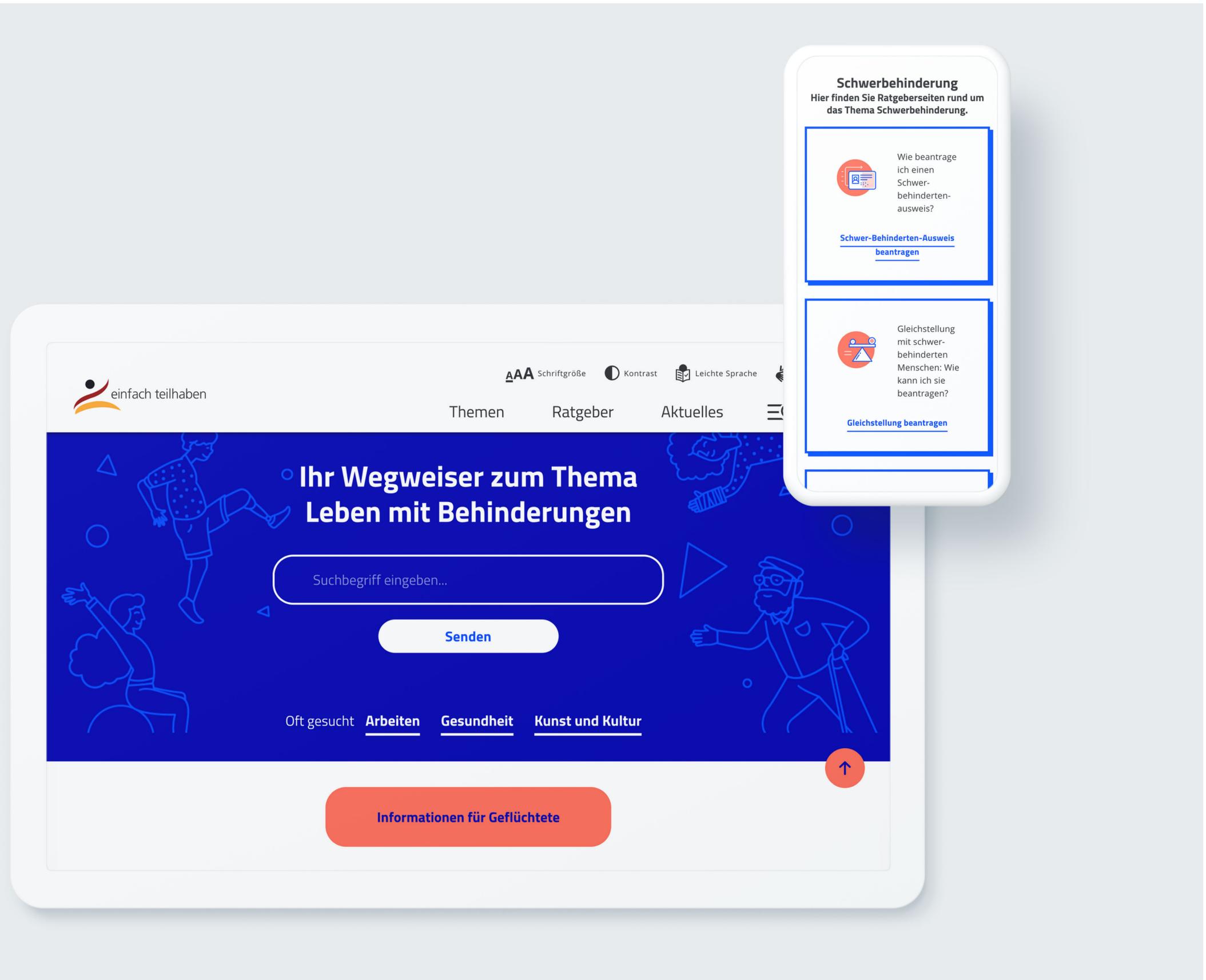


Radikal inklusives Re-Design für „Einfach Teilhaben“

Das BMAS-Portal „Einfach teilhaben“ informiert Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zum Thema „Leben mit einer Behinderung“.

In der Neugestaltung haben wir einen inklusiven Designansatz verfolgt – sowohl inhaltlich als auch visuell. Dank kontraststarker Farben, klar strukturierter Layouts und einfacher Sprache wird das komplexe Themenfeld für alle verständlich.

www.einfach-teilhaben.de



Lassen Sie uns die digitale Welt barrierefrei machen



Christian Witt

Director | Insurance Digital Strategy

—

IBM iX Studio Berlin

Chausseestraße 5, 10115 Berlin, DE

+49 170 4962 952

christian.witt@ibmix.de

© Copyright IBM Corporation 2024. All rights reserved. The information contained in these materials is provided for informational purposes only, and is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. Any statement of direction represents IBM's current intent, is subject to change or withdrawal, and represent only goals and objectives. IBM, the IBM logo, and ibm.com are trademarks of IBM Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available at [Copyright and trademark information](#).

