

# Digitale Barrierefreiheit bei der AOK PLUS

„Weil uns die Gesundheit jedes Einzelnen am Herzen liegt.“

Maximilian Förster und Frank Weidermann

## 1. *Einleitung und Motivation*

Weil uns die Gesundheit jedes Einzelnen am Herzen liegt  
(AOK PLUS 2024).

Dieser Leitsatz der AOK PLUS spiegelt ihre zentrale Verpflichtung wider: allen Menschen einen gleichberechtigten Zugang zu Gesundheitsleistungen zu ermöglichen. In einer zunehmend digitalisierten Welt bedeutet dies, dass digitale Angebote und Dienstleistungen für alle Menschen, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten, zugänglich und nutzbar sein müssen. Als führende Krankenkasse in Sachsen und Thüringen verpflichtet sich die AOK PLUS zur Gleichberechtigung und bestmöglichen Versorgung von über 3,4 Millionen Versicherten (vgl. ebd.).

Diese Verpflichtung unterstützt die weltweiten Bestrebungen zur Reduzierung von Benachteiligungen, wie sie von den Vereinten Nationen im Rahmen ihrer Nachhaltigkeitsziele (SDGs) durch SDG 10 „Weniger Ungleichheit“ hervorgehoben wurden (vgl. United Nations 2015: 23). Die SDGs dienen als normative Ausrichtung und bieten einen Rahmen für nachhaltige Entwicklung, welcher Regierungen, Organisationen und Individuen als Orientierung dient und einen ganzheitlichen Ansatz für globale Herausforderungen fördert (vgl. Koff/Häbel 2022: 3–5). Digitale Barrierefreiheit ist ein wesentlicher Bestandteil zur Erfüllung dieses Ziels und spielt eine entscheidende Rolle bei der Förderung von Chancengleichheit und sozialer Inklusion.

Die AOK PLUS stellt bei all ihren Handlungen die Versicherten in den Mittelpunkt, was bedeutet, dass die Planung, Entwicklung und Umsetzung von gesundheitlichen Dienstleistungen die Bedürfnisse und Rechte aller Nutzenden berücksichtigt. Dieser menschenzentrierte Ansatz,

der tief im Verständnis einer Corporate Digital Responsibility verwurzelt ist (vgl. CDR-Initiative 2021: 9), unterstützt nicht nur eine gerechtere Gesundheitsversorgung, sondern fördert auch eine gesellschaftliche Integration, die letztlich zu weniger Ungleichheit beiträgt.

Dieser Beitrag soll sowohl die Ausrichtung der AOK PLUS im Umfeld der digitalen Barrierefreiheit sowie die umgesetzten Maßnahmen aber auch die bestehenden Herausforderungen darstellen. Er soll als Impuls für andere Unternehmen verstanden werden, verknüpft mit dem Wunsch, dass möglichst viele Organisationen sich dem eingeschlagenen Weg anschließen, um die Vorteile der Digitalisierung allen Bevölkerungsgruppen zugänglich zu machen.

## **2. *Bedeutung von digitaler Barrierefreiheit***

### *2.1 Grundlagen der digitalen Barrierefreiheit*

Digitale Barrierefreiheit beschreibt den Grad in welchem digitale Produkte, Systeme und Dienstleistungen von Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten genutzt werden können. Oberstes Ziel ist es, allen Personen, unabhängig von ihren individuellen Einschränkungen, einen gleichberechtigten Zugang zu digitalen Inhalten und Funktionen zu ermöglichen. Dies umfasst unter anderem die Verwendung durch Menschen mit Seh-, Hör-, Bewegungs- oder kognitiven Einschränkungen sowie die Anpassungsfähigkeit an verschiedene Nutzungsbedingungen und Technologien (vgl. Nestler 2022: 15–18).

Die Richtlinie (EU) 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen bildet den Ausgangspunkt für die Gesetzgebung zur digitalen Barrierefreiheit in den EU-Mitgliedstaaten. In Deutschland wurde diese EU-Richtlinie auf Bundesebene durch die Novellierung des Behindertengleichstellungsgesetzes umgesetzt (BGG). Zudem erfolgt die Konkretisierung auf Verordnungsebene durch die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0), welche spezifische Anforderungen für die Barrierefreiheit digitaler Angebote festlegt. Auf Länderebene wird die EU-Richtlinie in Sachsen durch das Sächsische Inklusionsgesetz (SächsInklusG) und in Thüringen durch das Thüringer Gesetz zur Inklusion und Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (ThürGIG) umgesetzt. Diese Gesetze verpflichten öffentliche Stellen dazu, ihre digitalen Angebote barrierefrei zu gestalten und verweisen dabei auf die internationalen Richtlinien der Web Content Accessibility Guidelines, kurz WCAG. Die WCAG basieren auf den Grundprinzipien Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit

und Robustheit und sind in die aufsteigenden Konformitätsstufen A, AA und AAA unterteilt. Sie bieten detaillierte Kriterien zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Webinhalten (vgl. Campbell et al. 2023). Zudem spielt die Norm DIN EN 301549 (2020) „Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienstleistungen“ eine zentrale Rolle, indem sie spezifische Vorgaben definiert und Prüfverfahren beschreibt.

## *2.2 Digitale Barrierefreiheit bei gesetzlichen Krankenkassen*

Gesetzliche Krankenkassen wie die AOK PLUS tragen eine besondere Verantwortung digitale Barrierefreiheit sicherzustellen, da sie zentrale Anlaufstellen für Gesundheitsinformationen und -dienstleistungen darstellen. Die Sicherstellung barrierefreier digitaler Angebote ermöglicht allen Versicherten, gleichberechtigt auf wichtige Gesundheitsinformationen zuzugreifen und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Eine wesentliche Herausforderung besteht darin, bestehende Systeme und Inhalte an die umfangreichen Anforderungen der Barrierefreiheit anzupassen. Dies erfordert nicht nur technisches Know-how, sondern auch ein tiefes Verständnis der Bedürfnisse verschiedener Nutzergruppen (vgl. Nestler 2022: 163–168).

Darüber hinaus müssen gesetzliche Krankenkassen kontinuierlich in die Schulung ihrer Mitarbeitenden investieren, um das Bewusstsein und die Kompetenz im Umgang mit digitalen Barrieren zu stärken. Die Umsetzung barrierefreier Lösungen ist ein dynamischer Prozess, welcher regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen erfordert, um neuen technischen Entwicklungen und gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden. Dies stellt eine fortlaufende Herausforderung dar, die jedoch durch klare Richtlinien und eine engagierte Organisationskultur gemeistert werden kann (vgl. ebd.: 108, 269–272).

## **3. *Menschenzentrierte Digitalisierung bei der AOK PLUS***

### *3.1 Zunehmende Bedeutung und steigende Komplexität digitaler Lösungen*

In den 1990er-Jahren wurden in den gesetzlichen Krankenkassen erste „EDV-Anwendungen“ mit direktem Zugang für die Sachbearbeitung implementiert, die sich zunächst allerdings auf Informations- und Auskunftssysteme, wenige Sub-Systeme und Textverarbeitungsprogramme beschränkten.

Zu dieser Zeit existierten zwischen Mitarbeitenden, Versicherten und Vertragspartner\*innen nur wenige digitale Schnittstellen, die kaum Interaktionen erforderten. Üblich waren für sämtliche Anliegen der Postweg oder das persönliche Vorsprechen in der Filiale (vgl. Guckelberger 2019: 23–26).

Mit der Zusammenführung lokaler AOKs (vgl. Busse et al. 2017: 52) und der Zentralisierung der IT-Systeme durch die von der AOK Systems GmbH zusammen mit der SAP AG entwickelte GKV-Plattform „oscare“ (vgl. AOK Systems 2009: 4 f.) gewannen technische UX-Standards zunehmend an Bedeutung. Mitarbeitende bearbeiten seither keine Akten mehr in Papierform, sondern pflegen die Daten in einer durchgängigen IT-Gesamtlösung. Um diesem Ansatz Rechnung zu tragen und Synergieeffekte zu heben, gründete 2008 die AOK PLUS zusammen mit der AOK Bayern den gemeinsamen IT-Dienstleister kubus IT eGbR, der seitdem den Betrieb dieser zentralen Anwendungen für beide Häuser übernimmt (vgl. kubus IT 2024). Die Einführung einer komplexen IT-Plattform und der damit verbundenen Ausgliederung der IT-Abteilungen führten zu erhöhten Anforderungen an die Sachbearbeitung.

Auch die Interaktion zwischen Versicherten und ihrer Krankenkasse hat sich seither stark verändert. Die Nutzung von Selfservices in Online-Portalen zur Verwaltung von Versicherungsangelegenheiten kann dabei für bestimmte Personengruppen stark herausfordernd sein (vgl. Verband der Ersatzkassen 2021). Diese Portale erfordern oft die Erstellung und Verwaltung von Benutzerkonten, das Navigieren durch komplexe Menüs sowie das Verstehen technischer Fachbegriffe. Gleichzeitig hat die Sorge um Datenschutz und Datensicherheit zugenommen (vgl. Bertelsmann Stiftung 2023: 18). Versicherte müssen sich nun mit Sicherheitsfragen, Passwortrichtlinien und Zwei-Faktor-Authentifizierung auseinandersetzen (vgl. Bundesamt für Soziale Sicherung 2024: 66), was den Zugang zu ihren Informationen komplizierter macht.

### *3.2 Mitarbeiterspezifische Lösungsansätze*

Um den Herausforderungen der Digitalisierung gerecht zu werden und die Auswirkungen auf die Mitarbeitenden zu bewältigen, gründete die AOK PLUS 2016 das Gremium „Netzwerk Auswirkungen von Veränderungen“, besetzt mit Vertretern der Arbeitgeberseite und Mitgliedern des Gesamtpersonalrats (GPR). Dieses Gremium bewertete die Auswirkungen anstehender Digitalisierungsprojekte auf die Mitarbeiter\*innen und stellte fest, dass die Arbeitswelt im Zuge der Digitalisierung von drei wesentlichen Merkmalen geprägt wird: Durchdringung der Arbeitsinhalte,

Beschleunigung der Technologieentwicklung und Polarisierung der Qualifikationsanforderungen (vgl. Gesamtpersonalrat der AOK PLUS 2019).

Aus diesem Netzwerk heraus entwickelte der GPR ein per Rahmendienstvereinbarung verbindliches „Soziales Pflichtenheft“ (SPH). Dieses soll die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Mitarbeitenden proaktiv, standardisiert und umfassend betrachten. Das SPH dient dazu, Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und zum Ausgleich von Nachteilen für die Beschäftigten frühzeitig zu identifizieren. Dabei wird in den Bereichen „Personal“ und „Aufgaben und Arbeitsinhalte“ speziell auf die personellen Auswirkungen und zukünftigen Aufgaben eingegangen. Das Heft unterstützt dabei dreifach: durch die Bereitstellung von Instrumenten und Checklisten, durch frühzeitige Information der Mitarbeitenden über gesundheitsförderliche Angebote und Prozesse sowie durch die Identifikation von Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsfähigkeit. Im Juli 2018 wurde die Rahmendienstvereinbarung „Begleitung von (digitalen) Veränderungsprozessen“ unterzeichnet, die für alle Beschäftigten gilt, welche von organisatorischen Veränderungen im Kontext der Digitalisierung betroffen sind (vgl. ebd. 2019).

### *3.3 Versichertenspezifische Lösungsansätze*

Wenn man den Fokus von den Mitarbeitenden auf den Zugang zu digitalen Angeboten für die Versicherten wechselt, werden auch hier deutliche Verbesserungen sichtbar. Im Jahr 2016 wurde die EU-Richtlinie 2016/2102 „Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen“ erlassen. Ihr Ziel ist es, den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen in der Europäischen Union zu gewährleisten. Zur Einhaltung dieser Richtlinie wurden seit 2021 staatliche Überwachungsstellen etabliert, die eine Meldepflicht für Websites und Apps öffentlicher Institutionen vorsehen (vgl. dzb lesen 2024). Diese Meldepflicht wird für die AOK PLUS und ihre Tochterunternehmen zentral über den Freistaat Sachsen ausgeübt (vgl. AOK PLUS 2023). Zum erstmaligen Meldezeitraum im Jahr 2021 intensivierte das Unternehmen die Zusammenarbeit mit den Überwachungsstellen in Thüringen und Bayern<sup>1</sup> und erarbeitete gemeinsam mit der sächsischen Überwachungsstelle geeignete technische und organisatorische Herangehensweisen zur Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen.

---

<sup>1</sup> Der Austausch mit den bayerischen Behörden wurde aufgrund der Kooperation mit der AOK Bayern und der gemeinsamen Tochter kubus IT eGmbH initiiert.

Zusätzlich wurden in Zusammenarbeit mit externen Partnern wie T-Systems-MMS (jetzt Telekom-MMS) Funktionsanalysen durchgeführt, um die Aufwände für die Erfüllung dieser gesetzlichen Anforderungen zu ermitteln. Aus diesen Erkenntnissen heraus hat die AOK PLUS zwei Stellen für „Accessibility-Architekten“ geschaffen. Diese Positionen sind darauf ausgelegt, die wichtigsten Verantwortlichen im Unternehmen, den Tochterunternehmen und dem eigenen IT-Dienstleister kubus IT eGbR zu bündeln und zu koordinieren.

## **4. Die Rolle des Accessibility-Architekten**

### *4.1 Organisatorische Verankerung der Barrierefreiheit*

Die Position des Accessibility-Architekten bei der AOK PLUS ist organisatorisch im Bereich Innovation und Entwicklung angesiedelt, genauer im Servicecenter Entwicklung (IE-SE). Hier sind zudem u. a. die Bereiche Projektmanagement, Entwicklungsunterstützung, Sourcing und Legal verankert. Durch diese strategische Positionierung ist eine enge Zusammenarbeit und ein kontinuierlicher Wissensaustausch zwischen den verschiedenen spezialisierten Teams gewährleistet. Die Accessibility-Architekten der AOK PLUS sind in zahlreichen Gremien und Netzwerken aktiv, wodurch sich ihre Expertise erweitert und der Austausch von Best Practices gefördert wird. Dazu gehören neben internen Fachbereichen die Barrierefreiheitsverantwortlichen des AOK-Verbandes und der Tochterunternehmen sowie weitere übergreifende Expertengruppen. Zudem sind sie im internationalen Netzwerk IAAP-D-A-CH (vgl. IAAP D-A-CH o. J.) und im KERN Projekt Hamburg für UX-Standards (vgl. Kern Projekt 2024) aktiv.

### *4.2 Hauptaufgaben des Accessibility-Architekten und des A11y-Teams*

Die Hauptaufgaben der Accessibility-Architekten bestehen in der innerbetrieblichen Vernetzung und Zusammenarbeit. Sie leiten das crossfunktionale sog. A11y-Team<sup>2</sup>, das sich aus Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen zusammensetzt, darunter Kommunikation, Marketing, IT-Steuerung, Anwendungsbetrieb und Entwicklung. Dieses Team nutzt agile Arbeitsmethoden, wie z. B.

---

<sup>2</sup> A11y ist die Abkürzung für „Accessibility“ und hat sich im englischsprachigen Raum als Synonym für digitale Barrierefreiheit durchgesetzt.

SCRUM, um bestehende Anwendungen zu verbessern, neue Projekte zu begleiten und die interdisziplinäre Zusammenarbeit zu fördern. Dabei werden gesetzliche Vorgaben zur Barrierefreiheit und die Erwartungen der Nutzenden stets priorisiert.

Die AOK PLUS hat bewusst auf eine zentrale administrative Stelle verzichtet und stattdessen das Modell der interdisziplinären Zusammenarbeit gewählt. Dies garantiert sowohl eine personelle Vertretbarkeit innerhalb des Unternehmensverbunds als auch eine skalierbare Verteilung des Wissens für die Vielzahl der Anwendungen, die den Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen zur Verfügung stehen. Bestehende Stellen, wie z. B. Inklusionsbeauftragte oder betriebliche Gesundheitsmanager\*innen sind dabei als Verstärker innerhalb der Organisation zu verstehen, um eine Awareness zur Barrierefreiheit in die DNA des Unternehmensverbundes zu integrieren. Konkrete Anforderungen, wie z. B. die Erstellung barrierefreier PDF-Dokumente oder die Generierung von Untertiteln und Transkripten, werden von temporären Expertengruppen bearbeitet, die aus dem crossfunktionalen Team herausgebildet werden. Durch die Etablierung einer unternehmensweiten Vernetzung der Produktverantwortlichen werden Standards erarbeitet, beschrieben und implementiert, die auch ohne personelle Begleitung des A11y-Teams zuverlässig angewendet werden können.

Diese interdisziplinäre Arbeitsweise hat sich von 2021 bis 2024 verstetigt und unterstützt folgende notwendige Aktivitäten innerhalb des Unternehmens:

- Beratung bei Einkauf, Vergabe und Customizing bzw. Produktentwicklung
- Wissensaufbau und -sicherung
- Bewertung und Vermittlung von Bildungsangeboten
- Begleitung von Nutzenden mit speziellen Anforderungen
- Koordination und Unterstützung bei innerbetrieblichen Mitbestimmungsprozessen (inkl. Gesamtpersonalrat und Schwerbehindertenvertretung)
- Unterstützung der Inklusionsbeauftragten
- jährliche Meldepflicht und Dialog mit staatlichen Aufsichtsstellen
- Vernetzung und Kommunikation innerhalb des AOK-Verbunds und mit den beteiligten IT-Organisationen

Das A11y-Team stellt sicher, dass alle digitalen Produkte und Dienstleistungen der AOK PLUS barrierefrei gestaltet werden können, um den gesetzlichen Vorgaben und den Bedürfnissen der Nutzenden gerecht zu werden. Dafür verfügt es neben der fachlichen Weisungsbefugnis auch über passende Werkzeuge, mit denen eine Schnellprüfung der Einhaltung der grundlegenden

Prinzipien der WCAG, BITV sowie anderer relevanter Richtlinien zur nutzerzentrierten Gestaltung digitaler Angebote vorgenommen werden kann.

## 5. Maßnahmen zur Sicherstellung der Barrierefreiheit

### 5.1 Leitlinien zur digitalen Barrierefreiheit

Aus den gesetzlichen Vorgaben zur Softwareergonomie, der WCAG sowie den einschlägigen DIN-Normen hat die AOK PLUS gemeinsam mit Entwicklungspartner\*innen Leitlinien zur digitalen Barrierefreiheit des Unternehmens abgeleitet, die in Abbildung 1 dargestellt sind. Diese dienen als Kompass in den entsprechenden Planungs- und Entwicklungsphasen der digitalen Produkte.



ABBILDUNG 1: ACCESSIBILITY-LEITLINIEN DER AOK PLUS  
(QUELLE UND COPYRIGHT: IN ANLEHNUNG AN WEIDERMANN 2024)



Die vier wichtigsten Grundprinzipien der digitalen Barrierefreiheit Wahrnehmbarkeit, Verständlichkeit, Bedienbarkeit und Robustheit wurden dabei aus den WCAG (vgl. Campbell et al. 2023) übernommen:

- Wahrnehmbarkeit: Dieses Prinzip beinhaltet Alternativen zu Textinhalten, zeitgesteuerte Medien und Anpassungsoptionen, die es Anwender\*innen ermöglichen, Inhalte auf unterschiedliche Weisen zu konsumieren. Dies beinhaltet u. a. Untertitel bei Videos, Transkriptionen für Audioinhalte sowie Alternativtexte für Bilder.
- Verständlichkeit: Hierbei geht es darum, dass die Informationen und die Bedienung der Benutzeroberflächen verständlich sind. Dazu gehören gut lesbare Texte, eine vorhersehbare Navigation und Hilfen zur Fehlervermeidung. Nutzende sollen niederschwellig durch die digitalen Angebote navigieren und diese verwenden können.
- Bedienbarkeit: Dieses Prinzip zielt darauf ab, dass Websites und Anwendungen einfach und effizient genutzt werden können. Dazu gehört eine intuitive Navigation, ausreichende Zeit für die Interaktion und die Vermeidung von Designelementen, die die Bedienung erschweren. Nutzende sollen in der Lage sein, alle Funktionen zu finden und zu nutzen, ohne überfordert zu werden.
- Robustheit: Die digitalen Angebote müssen robust genug sein, um mit einer Vielzahl von Benutzeragenten, einschließlich assistierender Technologien, kompatibel zu sein. Dies stellt sicher, dass die Systeme sowohl mit aktuellen als auch zukünftigen Technologien genutzt werden können.

Für die praktische Umsetzung wurden bei der AOK PLUS elf allgemeine Regeln formuliert, die den kompletten Entwicklungsprozess begleiten. Diese beinhalten unter anderem die Bereitstellung von Multimedia-Hilfen, die Sicherstellung der Zoomfähigkeit von Texten, die Beachtung von Kontrastanforderungen und die klare Strukturierung von Inhalten. Darüber hinaus wird auf die Anpassungsfähigkeit der Displays, die Untertitelung von Videos, die klare Beschriftung von Buttons und Formularfeldern sowie die vollständige Tastaturbedienbarkeit geachtet. Die Größe von Bedienelementen wie Buttons wird ebenfalls berücksichtigt, um eine einfache und intuitive Nutzung zu ermöglichen.

Durch eine niederschwellige Darstellung sollen die Standards leicht vermittelt- und anwendbar sein, sodass sowohl landesspezifische Vorschriften als auch die Erwartungen der Nutzer\*innen er-

füllt werden. Das übergeordnete Ziel ist es, allen Anwender\*innen ein optimales Erlebnis zu ermöglichen – ganz gleich, ob kognitive bzw. körperliche Einschränkungen vorliegen oder nicht.

## *5.2 Kontinuierliche Verbesserungen und Anpassung der Angebote*

Die AOK PLUS setzt auf zyklische Verbesserungsprozesse und iterative Herangehensweisen, um kontinuierlich ihre Angebote, analog wie digital, zu verbessern und messbare Ergebnisse zu erzielen. Diese Prozesse sind fest in den innerbetrieblichen Strukturen verankert und bieten somit eine fruchtbare Basis, die kontinuierlich für die Weiterentwicklung der digitalen Barrierefreiheit genutzt wird.

Erfahrungen und Ergebnisse aus den Verbesserungsprozessen werden systematisch in digitalen Bibliotheken dokumentiert und für zukünftige Projekte bereitgestellt. Zeitgleich stattfindende Vorhaben können von den erlangten Erkenntnissen profitieren und gemeinsam neue Erfahrungen sammeln. Das A11y-Team spielt hierbei eine zentrale Rolle, indem es diesen Austausch fördert und den Wissenserhalt sicherstellt. Neben Netzwerkformaten hat sich auch eine direkte 1:1-Beratung der Verantwortlichen bewährt. In Sprechstunden und Interviews werden spezifische Fragen und Herausforderungen thematisiert. Diese Einzelberatungen können von der Formulierung von Ausschreibungstexten bis hin zu produktionsbegleitenden Tests reichen und liefern wertvolle Hinweise für den gesamten Entwicklungszyklus.

Zur Nachweisführung der Barrierefreiheit setzt die AOK PLUS auf verschiedene Methoden, darunter Minimal-Tests und Prototyping, Selbst-Audits sowie externe Audits durch Partnerunternehmen. Dadurch wird sichergestellt, dass die digitalen Angebote den höchsten Standards entsprechen und kontinuierlich verbessert werden. Im Rahmen der Melde- und Rechenschaftspflicht finden jährliche Reviews statt, die dynamische Parameter wie Nutzerzahlen, Nutzungshäufigkeit und -frequenz berücksichtigen. Diese standardisierte Herangehensweise ermöglicht es der AOK PLUS, sich effizient und effektiv auf das Ziel der größtmöglichen Wertschöpfung für alle Nutzenden zu konzentrieren.

Um die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen sicherzustellen, ist es ein probates Mittel, Stakeholder mit ähnlichen Perspektiven und rechtlichen Aufträgen aktiv in die Netzwerkarbeit einzubeziehen. Ob Inklusionsbeauftragte, Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen oder auch die Verantwortlichen für die Mitarbeitergesundheit, die Arbeitsmittelausstattung und das

betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) – alle vereint gemeinsam mit den A11y-Architekten der Auftrag, über die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zum Wohle der Mitarbeitenden zu wachen. Dabei profitieren die genannten Akteure von den notwendigen Zertifizierungen des IT-Dienstleisters sowie von adaptierten Servicevereinbarungen, die dazu beitragen, dass Standards eingehalten und kontinuierlich überprüft werden. Dies stellt sicher, dass die Barrierefreiheit nicht nur als rechtliche Verpflichtung, sondern als integraler Bestandteil der Unternehmenskultur verstanden und umgesetzt wird.

## ***6. Herausforderungen und Lösungsansätze in der Praxis***

Mitarbeitende erwarten heute das gleiche hochwertige Nutzererlebnis wie Kund\*innen und Vertragspartner\*innen. Wurden früher noch schlecht gestaltete interne Software häufig toleriert, so ist dies heute nicht mehr akzeptabel. Die gesetzliche Quote von Beschäftigten mit Schwerbehinderung wird bei der AOK PLUS regelmäßig überprüft und erfüllt. Dennoch lässt sich daraus wenig über die digitale Barrierefreiheit für alle Mitarbeitenden im Unternehmen ableiten. Auch bei den externen Nutzenden, von denen etwa 10% eine nachgewiesene Schwerbehinderung haben (vgl. Statistisches Bundesamt 2022), kann nicht eindeutig festgestellt werden, welche Barrieren bei der Nutzung von Apps, Websites und Dokumenten bestehen. Diese Anwender\*innen sind auf digitale Barrierefreiheit angewiesen, um überhaupt am digitalen Leben teilhaben zu können. Für weitere 30% ist sie wünschenswert – etwa für ältere Menschen oder Menschen mit einem anderen sprachlichen Hintergrund. Insgesamt profitieren jedoch alle Menschen von einer guten Usability (vgl. Beratungsstelle Barrierefreiheit 2022).

Persson et al. (2015: 507) stellen heraus, dass das „Design for All“-Prinzip immer bedeutender wird, da es darauf abzielt, digitale Angebote von Anfang an für alle Nutzergruppen zugänglich zu gestalten. Daher ist es wichtig, neue Produkte „von den Rändern her zu denken“, um die Bedürfnisse von Nutzenden mit Einschränkungen zu berücksichtigen, einschließlich typischer Fähigkeitsstörungen sowie temporärer und situativer Einschränkungen. Dies bedeutet, dass man bei der Entwicklung neuer Produkte nicht nur die Bedürfnisse durchschnittlicher Anwender\*innen berücksichtigt, sondern vor allem die Herausforderungen derjenigen, die am meisten benachteiligt sind – sei es körperlich, sensorisch, kognitiv, temporär oder situativ. Indem man sich auf diese „Randgruppen“ konzentriert, wird sichergestellt, dass das Endprodukt für alle zugänglich

und nutzbar ist, was zu inklusiveren und benutzerfreundlicheren Lösungen führt. Wenn diese Herangehensweise verfolgt wird, ist anzunehmen, dass selbst ohne spezielles Wissen über WCAG und BITV lange Nummernketten aus den SAP-Systemen, IBAN-Zahlenkolonnen sowie Briefe und Formulare kund\*innenorientiert präsentiert werden.

Die personellen und prozessualen Strukturen für barrierefreie IT in der AOK PLUS wurden in ein dynamisches Umfeld integriert. Dabei stellen sowohl externe Abhängigkeiten als auch die internen Abläufe innerhalb der AOK, ihrer IT-Partner und Softwarehersteller eine Herausforderung dar. Dies umfasst typischerweise wechselnde Zuständigkeiten nach der Produktentwicklung, Abhängigkeiten von Entscheidungen im Konzernumfeld und Schwierigkeiten bei der Integration von Branchensoftware und Fachanwendungen großer Hersteller in eine über viele Jahre gewachsene, weit verzweigte Anwendungslandschaft. Ein zentrales Element zur Bewältigung dieser Herausforderungen ist die maschinelle Abbildung der Systemlandschaft. Durch die Schaffung eines Single-Point-of-Truth wird eine skalierbare und effiziente Bewertung der Barrierefreiheit bei umfangreichen Systemlandschaften sichergestellt. Damit lässt sich die gesamte Bandbreite abdecken, von der „Softprüfung“ bestehender Anwendungen mit internen Ressourcen und Werkzeugen bis hin zu umfassenden Auftrags-Audits durch Rahmenvertragsinhaber des AOK-Bundesverbands. Dies ermöglicht eine flexible Skalierung entsprechend der Lebenszyklen der Anwendungen und Angebote.

Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG), das ab Sommer 2025 in Kraft tritt, betrifft primär kommerzielle Unternehmen (vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2021). Es ist absehbar, dass dort große Investitionen getätigt werden, um herausragende Lösungen zu entwickeln. Obwohl der öffentliche Dienst nicht direkt von diesem Gesetz betroffen ist, werden die Nutzer\*innen dennoch die gleichen hohen Erwartungen an diese Lösungen haben. Eine Versicherte, die verschiedene Apps verwendet, erwartet unabhängig von den gesetzlichen Vorgaben ein durchgängig gutes Nutzungserlebnis. Dabei scheint es sinnvoll, dass trotz des Wettbewerbs verschiedene Akteure im Gesundheitswesen bei gemeinsamen Themen wie der elektronischen Patient\*innenakte (ePA) zusammenarbeiten, indem sie die Stakeholder-Statements berücksichtigen und sich zu Best Practices austauschen.

Ein strategisches Anliegen ist die Abwägung, ob Ressourcen in die Umgestaltung auslaufender Angebote oder in die Entwicklung neuer, barrierefreier Produkte investiert werden sollen. Faktoren wie die Lebensdauer bestehender Produkte, die Marktposition und zukünftige technologische Entwicklungen sollten in diese Überlegungen einbezogen werden. Entscheidend ist, dass

„Quick and Dirty“-Lösungen vermieden werden, welche bei den Nutzenden auf immer weniger Akzeptanz stoßen. Die Anforderungen an die Qualität und Benutzerfreundlichkeit digitaler Angebote steigen kontinuierlich, und es ist essenziell, diesen gerecht zu werden. Nur durch sorgfältige Planung und Umsetzung können nachhaltige und benutzerfreundliche Lösungen entwickelt werden, die den hohen Erwartungen und Bedürfnissen der Versicherten entsprechen.

Zusätzlich sind die kontinuierliche Weiterbildung und Schulung der Mitarbeitenden ein wichtiger Faktor. Nur wenn alle Beteiligten über die neuesten Entwicklungen und Anforderungen informiert sind, kann eine effektive Umsetzung der Barrierefreiheit sichergestellt werden. Ein Beispiel für eine erfolgreiche Maßnahme ist die Einführung regelmäßiger Schulungsprogramme und Workshops, die das Bewusstsein für Barrierefreiheit schärfen und praktische Kenntnisse vermitteln (vgl. Nestler 2022: 201–206).

Durch diese umfassenden Maßnahmen stellt die AOK PLUS sicher, dass sie den vielfältigen Herausforderungen der digitalen Barrierefreiheit erfolgreich begegnet und ihren Versicherten gleichzeitig hochwertige und zugängliche digitale Angebote bietet.

## **7. *Bewertung und Ausblick***

„Weil uns die Gesundheit jedes Einzelnen am Herzen liegt“ bildet für die AOK PLUS das Fundament der dauerhaften Verankerung von Barrierefreiheitsprinzipien in allen Angeboten. Durch die aufgezeigten umfassenden Bemühungen konnten wichtige Fortschritte erzielt werden. Damit setzt das Unternehmen ein starkes Signal für Inklusion und Chancengleichheit im Gesundheitswesen.

Durch die strategische Positionierung der Accessibility-Architekten und die interdisziplinäre Zusammenarbeit im A11y-Team ist es gelungen, digitale Barrierefreiheit als integralen Bestandteil der Unternehmensprozesse zu verankern. Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Implementierung von Standards sowie die proaktive Einbindung externer Partnerorganisationen unterstreichen das Engagement der AOK PLUS für eine barrierefreie digitale Zukunft.

Der Ansatz „Design for All“ steht dabei im Mittelpunkt. Er gewährleistet, dass digitale Produkte und Dienstleistungen so gestaltet werden, dass sie von allen Menschen unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten genutzt werden können. Dies fördert nicht nur die Zugänglichkeit, sondern verbessert auch das Nutzungserlebnis insgesamt.

In den vergangenen Jahren hat sich die Wahrnehmung der Barrierefreiheit stark gewandelt. Was früher oft als ungeliebtes „Add-on-Thema“ betrachtet wurde, ist heute fest in den Köpfen der Entscheidungsträger\*innen verankert. Die betriebswirtschaftliche Relevanz von Barrierefreiheit wird erkannt, da sie die Kund\*innenanforderungen und -erwartungen mit dem wirtschaftlichen Erfolg in Einklang bringt. Durch barrierefreie digitale Angebote kann die AOK PLUS nicht nur ihre gesetzlichen Verpflichtungen erfüllen, sondern auch ihren Versicherten einen echten Mehrwert bieten.

Dennoch bleiben Herausforderungen bestehen. Die dynamische Natur der Digitalisierung erfordert kontinuierliche Anpassungen und Schulungen, um stets auf dem neuesten Stand der Technik und gesetzlichen Vorgaben zu bleiben. Der Aufbau eines dauerhaften Bewusstseins für Barrierefreiheit innerhalb der gesamten Organisation und die Förderung einer inklusiven Unternehmenskultur sind langfristige Ziele, die kontinuierlich verfolgt werden müssen.

Zukünftig wird es entscheidend sein, die bestehenden Maßnahmen weiter zu verstärken und neue Technologien frühzeitig zu evaluieren und zu integrieren. Dabei spielen wiederkehrende Nutzerfeedback-Schleifen eine zentrale Rolle, um sicherzustellen, dass die digitalen Angebote den Bedürfnissen aller Versicherten gerecht werden. Die AOK PLUS sollte auch weiterhin eng mit staatlichen Überwachungsstellen und anderen Krankenkassen zusammenarbeiten, um Best Practices auszutauschen und gemeinsame Standards zu entwickeln.

Durch die fortlaufende Weiterentwicklung der digitalen Barrierefreiheit kann die AOK PLUS bei allen ihren Versicherten für ein optimiertes Nutzererlebnis sorgen – egal ob Einschränkungen vorliegen oder nicht. Die Sicherstellung eines gleichberechtigten Zugangs zu digitalen Gesundheitsdiensten fördert nicht nur die individuelle Autonomie und Lebensqualität, sondern trägt auch zur sozialen Inklusion bei. Die AOK PLUS steht als Vorreiterin und Impulsgeberin für eine gerechtere und inklusivere Gesundheitsversorgung in Deutschland.

### ***Literaturverzeichnis***

- AOK PLUS (2023): Erklärung zur Barrierefreiheit, URL: <https://serviceportal.plus.aok.de/-sso/accessibility/0> (aufgerufen am: 22/06/2024).
- (2024): Über uns, URL: <https://www.aok.de/mk/plus/innovationsportal/ueber-uns> (aufgerufen am: 13/05/2024).

- AOK Systems (2009): oscare Kompakt: Die GKV-Branchenlösung im Überblick, URL: [https://www.aok-systems.de/produkte/oscare-highlights.html?file=daten/downloads/material/oscare/oscare\\_Kompakt-AOK-Systems.pdf](https://www.aok-systems.de/produkte/oscare-highlights.html?file=daten/downloads/material/oscare/oscare_Kompakt-AOK-Systems.pdf) (aufgerufen am: 16/06/2024).
- Beratungsstelle Barrierefreiheit (2022): Warum profitieren alle von digitaler Barrierefreiheit?, URL: <https://www.beratungsstelle-barrierefreiheit.de/aktuelles/blog/post/beitrag/warum-profitieren-alle-von-digitaler-barrierefreiheit.html> (aufgerufen am: 22/06/2024).
- Bertelsmann Stiftung (2023): Impulse für ein Kommunikationskonzept zum ePA-Opt-out-Verfahren, URL: [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/PicturePark/2023-02/ST-G\\_Impulspapier\\_Kommunikation\\_ePA-Opt-out.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/PicturePark/2023-02/ST-G_Impulspapier_Kommunikation_ePA-Opt-out.pdf) (aufgerufen am: 25/06/2024).
- BGG (2021): Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/> (aufgerufen am: 14/05/2024).
- BITV (2019): Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0), URL: [https://www.gesetze-im-internet.de/bitv\\_2\\_0/BJNR184300011.html](https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/BJNR184300011.html) (aufgerufen am: 14/05/2024).
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2021): Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen und zur Änderung anderer Gesetze, URL: [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetze/barrierefreiheitsstaerkungsgesetz.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetze/barrierefreiheitsstaerkungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile&v=3) (aufgerufen am: 27/06/2024).
- Bundesamt für Soziale Sicherung (2024): Leitfaden Elektronische Kommunikation und Digitalisierung in der Sozialversicherung Version 6.1.1, URL: [https://www.bundesamtsozialesicherung.de/fileadmin/redaktion/Krankenversicherung/PDK2/PDK/20240429LeitfadenEKDig\\_Version6.1.1.pdf](https://www.bundesamtsozialesicherung.de/fileadmin/redaktion/Krankenversicherung/PDK2/PDK/20240429LeitfadenEKDig_Version6.1.1.pdf) (aufgerufen am: 25/06/2024).
- Busse, R. / Blümel, M. / Springer, A. (2017): Das deutsche Gesundheitssystem: Akteure, Daten, Analysen, Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- Campbell, A. / Adams, C. / Montgomery, R. B. / Cooper, M. / Kirkpatrick, A. (2023): Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, URL: <https://www.w3.org/TR/WCAG-2.2> (aufgerufen am: 14/05/2024).
- CDR-Initiative (2021): Corporate Digital Responsibility-Kodex, URL: [https://cdr-initiative.de/uploads/files/2024-01\\_Kodex\\_CDR-Initiative.pdf](https://cdr-initiative.de/uploads/files/2024-01_Kodex_CDR-Initiative.pdf) (aufgerufen am: 13/05/2024).
- DIN EN 301549 (2020): Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienstleistungen. Berlin: Beuth Verlag GmbH.

- dzbl lesen (2024): Überwachungsstelle in Sachsen, URL: <https://www.dzbllesen.de/ueber-uns/fachthemen-kooperationen-projekte/ueberwachungsstelle-in-sachsen> (aufgerufen am: 16/06/2024).
- Europäische Union (2016): Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. Amtsblatt der Europäischen Union, L 327, 1–15.
- Gesamtpersonalrat der AOK PLUS (2019): Bewerbung Deutscher Personalräte-Preis 2019: Soziales Pflichtenheft mit Rahmen-Dienstvereinbarung „Begleitung von (digitalen) Veränderungsprozessen“, URL: <https://www.bund-verlag.de/personalrat/deutscher-personal-raete-preis/archiv/preis-2019/bewerber28> (aufgerufen am: 16/06/2024).
- Guckelberger, A. (2019): Öffentliche Verwaltung im Zeitalter der Digitalisierung, DOI: 10.5771/9783748900535.
- IAAP D-A-CH (o. J.): Über IAAP D-A-CH, URL: <https://iaap-dach.org/iaap-dach-2.html> (aufgerufen am: 17/06/2024).
- KERN Projekt (2024): Der UX-Standard für die deutsche Verwaltung, URL: <https://www.kern-ux.de/ux-standard> (aufgerufen am: 17/06/2024).
- Koff, H. / Häbel, S. (2022): Normative Coherence for Development: What Relevance for Responsive Regionalism?, in: Development Policy Review, Vol. 40 / No. 1, DOI: 10.1111/dpr.12586kubus IT.
- kubus IT: Das sind wir, URL: <https://www.kubus-it.de/ueber-uns> (aufgerufen am: 16/06/2024).
- Nestler, S. (2022): Menschzentrierte Digitalisierung: Praxisleitfaden Für eine Gelungene Usability und User Experience in der öffentlichen Verwaltung.
- Persson, H. / Åhman, H. / Yngling, A. A. / Gulliksen, J. (2015): Universal Design, Inclusive Design, Accessible Design, Design for All: Different Concepts – One Goal? On the Concept of Accessibility – Historical, Methodological and Philosophical Aspects, in: Universal Access in the Information Society, Vol. 14 / No. 4, 505–526.
- SächsInklusG (2019): Gesetz zur Inklusion und Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen im Freistaat Sachsen (Sächsisches Inklusionsgesetz – SächsInklusG), URL: <https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/18366-SaechsInklusG> (aufgerufen am: 14/05/2024).
- Statistisches Bundesamt (2022): 7,8 Millionen schwerbehinderte Menschen leben in Deutschland, URL: [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/06/PD22\\_259\\_2-27.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/06/PD22_259_2-27.html) (aufgerufen am: 22/06/2024).
- ThürGIG (2019): Thüringer Gesetz zur Inklusion und Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Thüringer Inklusionsgesetz – ThürGIG), URL: <https://landesrecht.thueringen.de/bsth/document/jlr-InklGTHrahmen> (aufgerufen am: 14/05/2024).



- United Nations (2015): Transforming our world: the 2030 Agenda for sustainable development. A/RES/70/1, URL: <https://digitallibrary.un.org/record/1654217/files/21252030%2520Agenda%2520for%2520Sustainable%2520Development%2520web.pdf?version=1> (aufgerufen am: 13/05/2024).
- Verband der Ersatzkassen (2021): Digitale Gesundheit für Alle – Wege und Barrieren, URL: <https://www.vdek.com/magazin/ausgaben/2021-05/digitale-gesundheit-fuer-alle-wege-barrieren.html> (aufgerufen am: 25/06/2024).
- Weidermann, F. [2024]: Accessibility-Leitlinien der AOK PLUS [Internes Dokument].

