

Vorlagennummer: 0490/2026-1
Vorlageart: Anfrage
Status: öffentlich

Stellungnahme zur Anfrage der FDP-Fraktion Hagen: Barrierefreiheit kommunaler Onlinedienste

Eingereicht am:
Gestellt von:

Beratungsfolge

Gremium	Geplante Sitzungstermine	Öffentlichkeitsstatus
Haupt- und Finanzausschuss (Kenntnisnahme)	18.06.2026	Ö

Sachverhalt

Stellungnahme zur Barrierefreiheit der städtischen Onlinedienste

Die fortschreitende Digitalisierung und die barrierefreie Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger sind zentrale Leitlinien der Stadtverwaltung Hagen. Das im September 2025 vollständig gerelaunchte Portal www.hagen.de sowie das integrierte Serviceportal.Hagen wurden von Grund auf nach modernsten Standards für Zugänglichkeit, Übersichtlichkeit und mobile Nutzung konzipiert.

Da ein Großteil der aufgeworfenen Fragen bereits Gegenstand umfassender öffentlicher Berichterstattung sowie städtischer Pressemitteilungen war, erlaubt sich die Verwaltung, die thematischen Komplexe im Sinne einer transparenten und effizienten Berichterstattung wie folgt zusammenfassend zu beantworten:

1. Technische Umsetzung, Richtlinien und Barrierefreiheitsprüfung

Der gesamte Internetauftritt wurde im Zuge des Relaunches im September 2025 auf ein vollständig barrierefreies und responsives Design umgestellt. Die technischen Grundlagen orientieren sich konsequent an den gesetzlichen Vorgaben der BITV 2.0 sowie den internationalen WCAG-Richtlinien. Zur kontinuierlichen Qualitätssicherung und Einhaltung dieser Anforderungen setzt die städtische IT automatisierte technische Prüfwerkzeuge ein.

Einsatz modernster Assistenzsoftware: Bereits seit November 2024 nutzt die Stadt Hagen auf ihrer Webseite die Assistenzsoftware Eye-Able. Diese ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern mit individuellen Einschränkungen (zum Beispiel Sehschwächen oder motorischen Barrieren), die Ansicht eigenständig an ihre Bedürfnisse anzupassen. Zu den über 20 integrierten Funktionen gehören ein adaptiver Zoom, Nacht- und Kontrastmodi, vergrößerte Mauszeiger sowie barrierefreie Schriftarten. Gleichzeitig unterstützt das System die Verwaltung intern bei der Identifikation von Optimierungspotenzialen.

Umfangreiches Übersetzungsangebot: Um auch kognitive Barrieren und Sprachbarrieren abzubauen, wurde im November 2025 die KI-gestützte Übersetzungssoftware Conword implementiert. Seitdem lässt sich das gesamte Angebot von hagen.de mit nur einem Klick in neun Sprachen übersetzen.

Kontinuierlicher Ausbau & Prüfungszyklus: Bei einem derart umfangreichen und dynamisch wachsenden Webangebot handelt es sich um einen fortlaufenden Optimierungsprozess. Als nächste Meilensteine stehen der gezielte Ausbau von Angeboten in Einfacher bzw. Leichter Sprache sowie in Gebärdensprache auf der Agenda. Eine umfassende abschließende interne oder externe Barrierefreiheitsprüfung ist nachfolgend für den Zeitpunkt terminiert, an

dem auch diese spezifischen Sprach- und Gebärdenangebote vollständig implementiert sind, um ein vollumfängliches Gesamtergebnis zu erhalten.

2. Externe Angebote und Umgang mit Medienbrüchen

Die Stadt Hagen bindet zur effizienten Bereitstellung von Dienstleistungen teilweise auch spezialisierte externe Plattformen ein.

Verantwortlichkeit: Für die technische Ausgestaltung und Barrierefreiheit dieser Angebote sind grundsätzlich die jeweiligen externen Anbieter verantwortlich.

Transparenz: Die Stadtverwaltung achtet bei Verlinkungen und Einbindungen streng darauf, dass Übergänge für die Nutzenden so transparent und reibungslos wie möglich gestaltet werden. Aufgrund abweichender technischer Plattformen der Drittanbieter lassen sich differenzierte Bedienkonzepte in Teilen zwar nicht vollständig ausschließen, das Serviceportal.Hagen minimiert diese Brüche jedoch bereits erfolgreich durch die Bündelung der Dienste in zwölf einheitlichen, klar strukturierten Kachelkategorien.

3. Nutzungsfeedback, Beschwerdelage und Einbindung von Interessenvertretungen

Die Weiterentwicklung unserer Onlinedienste erfolgt im ständigen, direkten Dialog mit der Bürgerschaft:

Keine dokumentierten Beschwerden: Dem Bereich Bürgerkommunikation sind keine Beschwerden oder konkrete Hinweise von Bürgerinnen und Bürgern bezüglich Barrierefreiheitsproblemen des neuen Webauftritts bekannt. Auch die im September 2025 durchgeführte Online-Umfrage zum Nutzererlebnis erbrachte dahingehend keine negativen Rückmeldungen.

Umgang mit Altbeständen (PDFs): Der Verwaltung ist bewusst, dass insbesondere ältere PDF-Dokumente im System teils nicht vollständig barrierefrei sind. Diese Altbestände werden im Zuge der laufenden Pflege sukzessive abgebaut und schrittweise durch direkt auf der Webseite integrierte Formulare oder Inhalte ersetzt. Bei diesen Web-Inhalten greift dann wiederum vollumfänglich das Assistenztool Eye-Able.

Gezielte Beteiligung: Für die anstehende Phase – den Ausbau der Leichten/Einfachen Sprache sowie der Gebärdensprache – ist ein direkter Austausch mit den Zielgruppen sowie die gezielte Einbindung von Betroffenenverbänden und Interessenvertretungen eingeplant.

Netzwerkarbeit: Flankiert wird dies durch unser seit über zehn Jahren bestehendes Netzwerk mit Migrantenselbstorganisationen (MSOen), welches durch die Pressestelle und das Kommunale Integrationszentrum koordiniert wird. Dieser direkte Draht in die Communities sichert eine bedarfsgerechte und kultursensible Öffentlichkeitsarbeit.

4. Strategische Entscheidung zur mobilen Nutzung (Web vs. App)

Die Entscheidung, die städtische App einzustellen und den Fokus vollständig auf eine optimierte mobile Webversion zu legen, erfolgte unter anderem vor dem Hintergrund der Barrierefreiheit:

„Mobile First“-Ansatz: Der neue Internetauftritt wurde konsequent nach dem Prinzip „Mobile First“ entwickelt. Die Onlinedienste waren somit bereits vor dem App-Verzicht vollständig responsiv und für mobile Endgeräte optimiert.

Gründe für den App-Verzicht: Ausschlaggebend für die Einstellung der App waren die geringe Nutzung durch die Bürgerschaft bei gleichzeitig unverhältnismäßig hohen zusätzlichen Entwicklungs-, Pflege- und Betriebsaufwänden, die ein solcher Parallelbetrieb zweier technischer Plattformen verursacht.

Vorteil für die Barrierefreiheit: Durch die Konzentration auf die mobile Webversion wird ein einheitliches digitales Angebot für alle Endgeräte geschaffen. Dies verhindert, dass mobile

Nutzende durch abweichende App-Bedienkonzepte benachteiligt werden. Zudem greifen alle zentralen Barrierefreiheits-Tools (wie Eye-Able) nahtlos im mobilen Browser. Die zukünftige Optimierung der mobilen Nutzung erfolgt im Zuge der allgemeinen, fachlich priorisierten Weiterentwicklung des Webauftritts.

Zusammenfassung:

Die Stadt Hagen erfüllt mit ihrem aktuellen Webauftritt nicht nur die gesetzlichen Mindeststandards, sondern nimmt mit dem Dreiklang aus barrierefreiem Design, der Assistenzsoftware Eye-Able und dem multilateralen Übersetzungsservice über Conword eine Vorreiterrolle in der kommunalen Digitallandschaft ein. Die zielgerichtete Bereinigung von Alt-PDFs, der geplante Ausbau der Leichten Sprache und die wirtschaftlich vernünftige Fokussierung auf eine starke „Mobile First“-Webseite garantieren ein zukunftsfähiges und barrierefreies Angebot für alle Hagenerinnen und Hagener.

Anlage/n

Keine