

Schriftliche Kleine Anfrage

**der Abgeordneten Stephan Jersch, Dr. Stephanie Rose
und Cansu Özdemir (DIE LINKE) vom 23.11.20**

und Antwort des Senats

Betr.: Barrieren für Kommunikation mit Behörden und städtischen Versorgern verringern – mehr Wert auf Kundenzufriedenheit legen!

Einleitung für die Fragen:

Vor allem im Bereich des öffentlichen Dienstes und der städtischen Unternehmen sollte Hamburg mit gutem Beispiel vorangehen: Kommunikation muss grundsätzlich barrierefrei sein. Das muss in allen Bereichen des öffentlichen Lebens selbstverständlich sein.

Barrierefreie Kommunikation heißt Zugänglichkeit für alle; für sinneseingeschränkte wie zum Beispiel blinde und gehörlose Menschen, Menschen mit auch zeitweisen Einschränkungen und Behinderung, Menschen mit Sprach- und/oder Leseschwierigkeiten sowie zunehmend auch ältere Menschen.

Barrierefreiheit heißt deshalb auch, dass ein Kommunikationsweg in der Regel nicht ausreichend ist, um für alle Menschen eine friktionslose Nutzbarkeit sicherzustellen.

Zwar kann Digitalisierung Barrieren abbauen, Zugänge öffnen und Gleichberechtigung fördern. Gleichzeitig dürfen durch sie jedoch keine neuen Ungerechtigkeiten entstehen, bisherige Kommunikationswege nicht abgeschnitten werden.

Hamburger Behörden, Bezirke und Landesbetriebe bieten zahlreiche Verwaltungsdienste inzwischen digital an. Viele einfache Anträge können online ohne den Gang auf das Amt gestellt werden. Dies erleichtert vielen Menschen den Kontakt mit den Einrichtungen der Stadt. Gleichzeitig sind zahlreiche Menschen auf die öffentlichen Dienstleistungen vor Ort und analog angewiesen, weil ihnen die technischen Kenntnisse und Möglichkeiten fehlen, um ihre Amtsgeschäfte online zu erledigen. Auch ist der persönliche Kontakt manchmal notwendig, wenn Menschen Rat und Unterstützung suchen.

Wir fragen den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der Senat trägt dafür Sorge, dass alle Bürgerinnen und Bürger an den Angeboten der FHH und ihrer Unternehmen umfassend partizipieren können und von den sozialen und gesellschaftlichen Prozessen nicht ausgeschlossen werden. In der Digitalstrategie für Hamburg ist durch den Senat daher explizit das Prinzip des „DigitalFirst, aber nicht digital only“ verankert (Drs. 21/19800). Digitale Verwaltungsleistungen und Kommunikationskanäle der Freien und Hansestadt Hamburg und ihrer Unternehmen sollen ausgebaut, nicht aber als einzige Kommunikationsform für Bürgerinnen und Bürger etabliert werden. Für all diejenigen, die digitale Lösungen nicht ohne Weiteres nutzen können oder möchten, werden adäquate Zugänge und geeignete Unterstützung weiterhin angeboten, um Verwaltungsleistungen für alle leicht verfügbar zu machen.

Für diese Anfrage wurden Unternehmen berücksichtigt, bei denen die Freie und Hansestadt Hamburg mehr als 50 Prozent der Anteile hält und mithin eine steuernde Funktion übernehmen kann. Für die Beantwortung der Fragen 9 bis 14 wurden darüber hinaus von den eben genannten Unternehmen nur solche berücksichtigt, die im unmittelbaren Kundenkontakt mit Endverbrauchern (im Sinne des § 13 BGB) stehen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Welche Vorgaben, Richtlinien und Handlungsanweisungen gelten für die barrierefreie Kommunikation der Behörden und Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg?*

Antwort zu Frage 1:

Mit dem Ziel, bestehende Hürden für Menschen mit Behinderung abzubauen oder gar nicht erst entstehen zu lassen, regelt das im Dezember 2019 novellierte Hamburgische Behindertengleichstellungsgesetz (HmbBGG) in §§ 7 bis 11 die Verpflichtung zur Barrierefreiheit in den Bereichen Kommunikation, Bescheiden, Formulare, Sprache und IT der Freien und Hansestadt Hamburg. Folgende Verordnungen konkretisieren und regeln die barrierefreie Kommunikation der Behörden und Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg:

Die Hamburgische Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung – HmbBITVO vom 10. September 2019 (HmbGVBI Nummer 30 vom 13.09.2019 Seite 263) hat das Ziel, eine umfassend und grundsätzlich uneingeschränkt barrierefreie Gestaltung moderner Informations- und Kommunikationstechnik zu ermöglichen und zu gewährleisten.

Die Hamburgische Verordnung über barrierefreie Dokumente – HmbBDVO vom 14. November 2006 (HmbGVBI 2006, Seite 551) gewährleistet für natürliche Personen, die als Beteiligte eines Verwaltungsverfahrens wegen Blindheit oder einer anderen Sehbehinderung zur Wahrnehmung ihrer Rechte einen Anspruch darauf haben, dass ihnen Dokumente in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden.

Die Hamburgische Kommunikationshilfenverordnung – HmbKHVO vom 14. November 2006 (HmbGVBI 2006, Seite 540) gewährleistet Menschen mit Behinderungen, insbesondere Menschen mit einer Hör- oder Sprachbehinderung, zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren einen Anspruch, mit den Trägern öffentlicher Gewalt in für sie geeigneten Kommunikationsformen zu kommunizieren. Die Träger öffentlicher Gewalt haben dafür die notwendigen Aufwendungen nach Maßgabe der Rechtsverordnung zu erstatten. Die HmbKHVO wird derzeit auf Änderungsbedarfe überprüft und aktualisiert.

Frage 2: *Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg aktuell umgesetzt?*

Frage 3: *Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg geplant und vorgesehen?*

Wenn ja, welche?

Frage 4: *Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation statt?*

Frage 5: *Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?*

Frage 6: *Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migranten sowie älteren Menschen vertreten, in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant?*

Wenn ja, welche?

Frage 7: Wenn nein, warum nicht?

Frage 8: Welche Ämter und Behörden gewährleisten gegebenenfalls Dienstleistungen nicht sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?

Antwort zu Fragen 2 bis 8:

Siehe Anlage 1 und Anlage 2

Vorbemerkung: Während bei vielen öffentlichen Betrieben Kommunikation mit Hamburgerinnen und Hamburgern selten oder nie stattfindet, sind Unternehmen wie zum Beispiel HAMBURG WASSER (HW), Wärme Hamburg GmbH (WH) oder HAMBURG ENERGIE (HE) im Rahmen ihrer Kundenbeziehung auf regelmäßige Kommunikation mit Kundinnen und Kunden angewiesen. So hat zum Beispiel HAMBURG WASSER keine Telefonnummer mehr zur Kontaktaufnahme auf den Meldekarten für die Zählerstände abgedruckt und verweist auf Nachfrage auf die Kontaktinformationen auf den Abrechnungsunterlagen.

Frage 9: Sind jeweils Kundentelefonnummern, E-Mail-Zugangsdaten und Postanschriften auf allen Kundenkommunikationen (zum Beispiel bei der Verbrauchswertermittlung) für Endverbraucher ersichtlich?
Wenn nein: Oder wird zur Kontaktaufnahme lediglich auf Vertragsunterlagen verwiesen?

Frage 10: Seit wann und warum sind die Kontaktdaten gegebenenfalls nicht mehr umfassend ersichtlich?

Frage 11: Wie haben sich die Kundenkontakte der einzelnen Firmen in den letzten fünf Jahren bezüglich der Kontaktwege entwickelt in den Bereichen E-Mail, Websites, Telefon, persönlich in einem Kundenzentrum, per Videochat? Bitte je Unternehmen auflisten.

Frage 12: Welche der oben angeführten Unternehmen kommunizieren teilweise oder gänzlich nur noch über elektronische Wege? Bitte die Bereiche auflisten, für die nur noch elektronische Kommunikation vorgesehen ist.

Frage 13: Wie gewährleisten die oben angegebenen Unternehmen, dass neben der digitalen Vernetzung das analoge Miteinander nicht vernachlässigt wird, das heißt unter anderem, dass bisherige solcherart gestaltete Kommunikationswege nicht abgeschnitten sind?

Frage 14: Beabsichtigen die städtischen Unternehmen die Umstellung auf nur mehr digitalen Kundenkontakt oder sollen einzelne Kommunikationswege entfallen?

Wenn ja, welche und wann?

Antwort zu Fragen 9 bis 14:

Die städtischen Unternehmen bieten umfassende analoge und digitale Kommunikationswege für den Kontakt zu Kundinnen und Kunden an und planen, diese Mischung auch in Zukunft beizubehalten. Im Übrigen siehe Anlage 3.

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).</p> <p>Senatskanzlei</p>	<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p> <p>Die Senatskanzlei hat im Zuge des Projekts „Hamburgs online Beitrag zur barrierefreien IT (HHbIT)“ mit den Zielgruppen unterhalb des Portals www.hamburg.de eine Präsentationsform für Texte in Leichter Sprache und in Deutscher Gebärdensprache konzipiert und umgesetzt. In diesem Zusammenhang wurden rund 200 Texte in Leichter Sprache und rund 100 Videos in Deutscher Gebärdensprache produziert. Im Zuge der Coronapandemie werden regelmäßige Erläuterungen und aktuelle Informationen in Leichter Sprache und in Deutscher Gebärdensprache produziert. Weiterhin werden alle Pressekonferenzen der Pressestelle des Senats sowie alle Landespressekonferenzen simultan in Deutsche Gebärdensprache übersetzt.</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation statt?</p> <p>Nein</p>
<p>Senatskanzlei/Landesbetrieb Rathauservice</p>	<p>In der Mehrzahl der Räume auf der Festsaaebene sowie in den Besprechungsräumen im Rathaus wurden für Menschen mit Hörschrankungen Induktionsschleifen eingebaut.</p>	<p>Die genannten Maßnahmen wurden gemeinsam mit einem Beratungsunternehmen für Inklusion entwickelt.</p>
<p>Personalamt</p>	<p>Das Personalamt hat einen Text in Leichte Sprache übersetzen lassen. Der Text richtet sich an mögliche schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber und erläutert, wie dieser Personenkreis Zugang zu ausgeschriebenen FHH-Funktionen erhält. Der Text ist zu finden unter: http://www.hamburg.de/personalamt/arbeit-lue-schwerbehinderte/. Ergänzend werden bei einzelnen Maßnahmen gezielt Fachexperten beteiligt.</p>	<p>In Einzelfällen (z.B. bei Einführung neuer Fachverfahren für externe Nutzerinnen und Nutzer wie beispielsweise Bewerberinnen und Bewerber) wird Beratung durch Fachexperten eingeholt. Eine Begleitung und Evaluation erfolgt bisher nicht.</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Arbeitsmedizinischer Dienst</p>	<p>Den Kundinnen und Kunden des AMD steht die Kommunikation über folgende Wege offen: 1. persönliches Gespräch im Rahmen einer Vorsorge/Untersuchung 2. Telefonisch (Audio oder Videotelefonie) 3. per Email 4. auf dem Postweg. Durch digitale Kommunikation ist keine der bisherigen Kommunikationsmöglichkeiten abgeschafft worden. Sie ergänzt die bisherigen Möglichkeiten. In Fällen, in denen ein Gebärdendolmetscher erforderlich ist, organisieren dies die Betroffenen selbst.</p>	<p>Nein</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p> <p>Die Fortbildungskataloge des ZAF sind als barrierefreie PDF-Dokumente auf hamburg.de veröffentlicht. Gewohnte Kommunikationswege bestehen trotz Einsatz eines Lernmanagementsystems fort.</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p> <p>Nein</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der Barrierefreien Kommunikation statt?</p> <p>Nein</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Fortbildung</p>	<p>Bei der Ausschreibung von IT-Verfahren wird auf die BITV verwiesen. Analoge Verfahren (Prüfungen, Vorstellungstermine); Bei Bedarf werden Gebärdendolmetschende eingesetzt oder Texte in Leichter Sprache verfasst.</p>	<p>Nein</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Betriebliche Steuerung (Allgemeine Verwaltung, Rechnungswesen und Fachliche Leitstelle ZAF-Lernportal)</p>	<p>Rechnungswesen und Allgemeine Verwaltung sind grundsätzlich persönlich, postalisch, digital und per Telefon erreichbar. Im ZAF-Lernportal können Alternativtexte für Bilder hinterlegt werden. Kursbeschreibungen können per Screenreader vorgelesen werden.</p> <p>Der Support der Nutzerinnen und Nutzer sowie der Behördenansprechpartnerinnen und -ansprechpartner erfolgt über eine telefonische Hotline und per Mail über ein Funktionspostfach. Die Anmeldung zu einer Fortbildung kann auch in Papierform erfolgen.</p> <p>Der Internetauftritt des Landesbetriebes ist eine Seite auf hamburg.de. Die Tools zur Barrierefreiheit auf hamburg.de werden teilweise bereits genutzt (Alternativtexte für Bilder, integrierter Screenreader).</p>	<p>Nein</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Personaldienste</p>	<p>Keine</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Justiz und Verbraucherschutz</p>	<p>Die Behörde für Justiz und Verbraucherschutz ist herkömmlich per Post und Telefon und elektronisch u.a. per E-Mail erreichbar. Im Übrigen besteht bei Bedarf die Möglichkeit der persönlichen Begegnung in den Räumen der BJV. Die Kontaktdaten sind an zentraler Stelle im Internetauftritt veröffentlicht. Der Kundenkontakt wird an den Anforderungen im Einzelfall (z.B. mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern oder Gebärdendolmetscherinnen und Gebärdendolmetschern) ausgerichtet. Der Internetauftritt der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz ist barrierefrei, ebenso wie in weiten Teilen online gestellte und herunterladbare Dokumente. Relevante Seiten für die entsprechenden Zielgruppen sind zusätzlich in Leichter Sprache und in Gebärdensprache verfügbar.</p> <p>Von der für Bildung zuständigen Behörde wird bei der Erstellung von Online-Diensten die Barrierefreiheit geprüft und gewährleistet. Das Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB) gestaltet aktuell die Homepage barrierefrei. Erste Seiten werden voraussichtlich im Dezember 2020 online gehen.</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Schule und Berufsbildung</p>	<p>Bisher werden die Bedarfe mit den getroffenen Maßnahmen ausreichend abgedeckt. Bei der Internetseite wird auch in Zukunft auf eine barrierefreie Kommunikation geachtet. Hamburg.de wird fortlaufend weiterentwickelt und den Anforderungen einer barrierefreien Kommunikation angepasst.</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Schule und Berufsbildung</p>	<p>Die Ausweitung von Online-Diensten der für Bildung zuständigen Behörde impliziert auch die Verbesserung der Barrierefreiheit. Beim HIBB wird der weitere schrittweise barrierefreie Ausbau der Homepage durch Beiträge in einfacher Sprache, Gebärdensprachvideos, sowie die Zugänglichkeit für blinde und sehbehinderte Menschen umgesetzt. Darüber hinaus veröffentlicht das HIBB Broschüren/Flyer in einfacher Sprache zu beruflichen Bildungsangeboten sowie zu Beratungsangeboten für Jugendliche.</p>	<p>Es werden Prüfberichte zur Barrierefreiheit bei Dataport erstellt.</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Behörde/Beziroksämter/daunter, jeweils die Landesbetriebe und öffentlicher Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).</p> <p>Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p> <p>Derzeit nicht.</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der Barrierefreien Kommunikation statt?</p> <p>Eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung und Evaluation findet nicht statt. Im Übrigen siehe Eintrag bei Frage 2 bzgl. der Einbindung SKBM und des Referats Senatoren und demografischer Wandel.</p>
<p>UKE</p>	<p>Ausbau und Vertiefung des Webauftritts "Leichte Sprache". 2021 ist die Integration eines Voriesetools für die Website geplant, welches mit einem integrierten Wörterbuch Textbausteine in 18 Sprachen übersetzen kann.</p>	<p>Bisher nicht.</p>
<p>Behörde für Kultur und Medien</p>	<p>Im Rahmen der finanziellen Mittel sollen weitere Webseiten in Leichte Sprache übersetzt werden</p>	<p>Nein</p>
<p>Thalia Theater GmbH</p> <p>Hamburgische Staatsoper GmbH und LB Philharmonisches Staatsorchester</p>	<p>Zusätzliche räumliche Veränderungen erscheinen in den Großen und Höhen Bleichen nicht notwendig, zumal die genannten Räumlichkeiten keine klassischen Publikumsdienststellen sind. Bei notwendigen Arbeiten im Dienstgebäude des Staatsarchivs wird mitgeprüft, inwiefern sich im Zuge von Maßnahmen ggf. die Barrierefreiheit weiter optimieren lässt. Unter anderem wird die Nachrüstung automatischer Türöffner für den Haupteingang geprüft.</p>	<p>Nein</p>
<p>Neue Schauspielhaus GmbH</p>	<p>Verbesserung der Homepage.</p> <p>Mittelfristig sollen die Websites barrierefrei gestaltet werden.</p>	<p>Nein</p>
<p>Kampnagel Internationale Kulturfabrik GmbH</p>	<p>Ja. Neue Website wird im Laufe des Jahres 2021 online gehen. Die derzeitige Website erreicht ein gutes Maß an Barrierefreiheit. Eine klare Orientierungs- und Navigationsstruktur ist vorhanden. Die Wahrnehmung der Farben, Formen und Positionierung der Elemente für die Bedienung bzw. das Verständnis der Inhalte ist herausgearbeitet worden. Bei der Planung für eine neue Website werden die textuellen Inhalte hinsichtlich der Barrierefreiheit überprüft. Ziel ist es, eine Software einzusetzen, die beim Abbau von Barrieren unterstützt. Berücksichtigt werden dabei die Punkte Vorfesfunktion und Leichte Sprache.</p>	<p>Nein</p>
<p>Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH und Hamburg Musik gGmbH</p> <p>Deichtorhallen Hamburg GmbH</p>	<p>Ja. Barrierefreie Internetseite und Webshop. Relaunch für Frühjahr 2021 geplant. Inklusiv Schulung des Redaktionsteams für die Erstellung von barrierearmen Content. Schulung des Teams (Dramaturgie, Kommunikation, Kasse, Vorderhaus und Abteilungsleiter) geplant zum Thema Leichte Sprache, Kommunikation mit gehörlosen und sehbehinderten Besucherinnen und Besuchern.</p>	<p>Nein</p>
<p>Hamburg Kreativ GmbH</p>	<p>Insbesondere: Website mit leichter Sprache sowie Führungen in leichter Sprache</p>	<p>Nein</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Kommunikation statt?</p>
<p>Der Online-Auftritt der FFHS wird stets auf Barrierearm überprüft. Zuletzt wurden das responsive Design, die Text-Strukturierung und die Farbkontraste verbessert.</p>	<p>Die Webseite wird bei jeder Überarbeitung auch auf Barrierefreiheit überprüft. Als nächster Schritt soll ein Online-Angebot in Leichter Sprache erfolgen. Zudem soll vermehrt darauf geachtet werden, Grafiken mit Alternativtexten zu versehen und Videos mit Untertiteln hochzuladen.</p>	<p>Nein</p>
<p>Barrierefreie Zugänglichkeit, Hinweise auf der Website.</p>	<p>Die zum 01.09.2020 neu besetzte Stelle Digitale Barrierefreiheit in der Sozialbehörde begleitet den Prozess. Sie berät und schult die Mitarbeitenden in barrierefreier digitaler Kommunikation und bearbeitet als Schnittstellenthema auch Aspekte der Kundenschaftszentrierung.</p>	<p>Nein</p>
<p>Das Beratungsangebot der hamburger arbeit kann persönlich, telefonisch oder per Videochat wahrgenommen werden.</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>Einsatz von Dolmetschenden (eigener Sprachmittlerpool) sowie bei Bedarf Verweis an Stellen, die Gebärdendolmetschende vermitteln; Medien in Leichter Sprache online und gedruckt; Medien mit Piktogramm-Kommunikation; Bildbeschreibungen (Alt-Texte), Kontraste und responsive Schriftgrößen für Sehbehinderte online. In Unterkünften und Einrichtungen spielt das persönliche Gespräch die stärkste Rolle; Sprechstunden finden regelmäßig statt, Personal ist vor Ort präsent. Wichtige Aushänge erfolgen in einfacher Sprache, allen gängigen Fremdsprachen und mit Piktogrammen. Leitfaden zu Klientenbeteiligung in einfacher Sprache wird genutzt (Engliefederungshilfe).</p>	<p>Vollständige Barrierefreiheit der Website gemäß HmbBGG, HmbBITVO und EU-Richtlinie 2016/2102 b bis Ende 3. Quartal 2021; Ausbau der Unterstützten Kommunikation (UK) mit schwer beeinträchtigten Menschen (Engliefederungshilfe)</p>	<p>Der Sprachmittlerpool von f & w wird wissenschaftlich begleitet.</p>
<p>Die interne Betriebszeitung, die Festschrift zum 100-jährigen Bestehen, Verfahrensweisungen, Kollektivvereinbarungen mit dem Werkstattdat und andere Dokumente werden in Leichter Sprache veröffentlicht. Unser Internetauftritt ist barrierefrei und ermöglicht, alle Seiten in Leichter Sprache auszuwählen. Ein Beschäftigtenportal als SharePoint-Anwendung im Unternehmen wurde eingeführt. Beschäftigte und Teilnehmer können auf einem Touch-Terminal Informationen des Werkstattdates zur Fortbildung, zur Verpflegung und über den internen Stellenmarkt abrufen. Einsatz von Gebärdendolmetschern bei Mitarbeiterveranstaltungen und Gremiensitzungen. Mobilitäts- und Orientierungstraining für Menschen mit Sinnes Einschränkungen und Orientierungsproblemen.</p>	<p>Entwicklung von E-Lernprogrammen in Form von Storylines mit der Software articulate. Installation von kontextorientierten Assistenzsystemen in der Produktion.</p>	<p>Nein, aber es gibt ein "Schreibbüro", das Publikationen auf Leichte Sprache überprüft und übersetzt. In diesem Schreibbüro arbeiten Werkstattdeschäftigte unter Anleitung einer in Leichter Sprache qualifizierten Assistenz.</p>
<p>Projekt "Unterstützte Kommunikation (UK) für alle"; Einsatz von Metacom-Symbolkarten und gebärdensupportierter Kommunikation in vielen Kitas. Verstärkter Einsatz von Leichter Sprache, sowohl im analogen (Elternbriefe, Aushänge) wie im digitalen Bereich (Homepage).</p>	<p>Jährliche Ausweitung des Projektes "Unterstützte Kommunikation (UK) für alle"; Jedes Jahr werden acht weitere Kitas fortgebildet und befähigt, UK einzusetzen. Leichte Sprache sowie bildunterstützte Kommunikation werden auf Trägerebene und auf Kitalebene weiter vorangetrieben.</p>	<p>Das Projekt "Unterstützte Kommunikation (UK) für alle" wird von der Uni Hamburg wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Siehe: https://www.ev.uni-hamburg.de/forschung/fakultaere-forschungsschwerpunkte/sprache-und-bildung/literacy-aufleistung/unterstuetzte-kommunikation.html. Im Bereich leichte Sprache arbeiten die Elbkinder mit dem "Büro für Leichte Sprache" und weiteren externen Expert*innen zusammen.</p>
<p>Landesbetrieb Erziehung und Beratung</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>

<p>Behörde/Beziroksämter/darunter, jeweils die Landesbetriebe und öffentlich-rechtlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).</p> <p>Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft</p>	<p>Frage 2 Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p> <p>Im Rahmen der aktuellen FHH-weiten Ausgestaltung des hamburg.de-Auftritts mit zusätzlichen Funktionalitäten, die der Barrierefreiheit dienen, haben die Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen sowie die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft in einem langfristigen gemeinsamen Sammelvorhaben „Digitale Stadt“ seit 2017 insgesamt 33 Verwaltungsdienste, die sich nach außen – nahezu vollständig an Unternehmen – richten, digitalisiert. Sowohl bei der technischen Realisierung als auch den redaktionellen Aspekten wurde intensiv auf eine barrierefreie Bereitstellung geachtet – so wurde beispielsweise auf den Einsatz von verständlicher Sprache Wert gelegt. Rückmeldungen von Nutzern mittels eines installierten Feedback-Bogens verliefen positiv (nach „Schulnoten“ zwischen 1,5 und 2). Beschwerden hingegen sind nicht bekannt. Für einen alternativen Zugang ist sowohl auf der Dienstleistungsseite in Hamburg Gateway als auch im Online-Dienst selbst stets eine Ansprechperson bzw. eine zuständige Dienststelle mit Mail und Telefon hinterlegt, sodass ein optionaler zweiter Kanal geöffnet bleibt. Hier können bei Bedarf Hilfestellungen oder auch individuelle Lösungen angeboten werden. Über die zentral installierten Tools im Internetauftritt hamburg.de können Bedarfe an Ausspielung in Leichter Sprache und ggf. Videounterstützung (Gebärdensprache) erfasst und beauftragt werden. Artikel können standardgemäß vorgelesen werden.</p>	<p>Frage 3 Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p> <p>Die bestehende behördliche Projekt-Arbeitsgruppe zur Umsetzung des Programms „Digitale Stadt in der BSW/BUKEA“ prüft in Zusammenarbeit mit den Fachämtern laufend weitere künftige Einsatzmöglichkeiten digitaler Angebote von Dienstleistungen. Bei produktiven Services werden laufend die technischen Standards auf Aktualität innerhalb der verfügbaren IT-Infrastruktur der FHH geprüft. Durch Feedback-Kanäle werden die Usability und die Umsetzung von Barrierefreiheit zusätzlich laufend überwacht.</p>	<p>Frage 4 Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der Barrierefreiheit Kommunikation statt?</p> <p>Die BUKEA und die BSW nehmen an einer ständigen FHH-weiten offiziellen Arbeitsgruppe „Barrierefreie IT“ teil. Dort findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch statt und liefern den beiden Behörden Input durch städtische und externe Experten. Unter den Experten sind zu nennen das „Kompetenzzentrum für ein barrierefreies Hamburg“, deren Träger die „Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V.“, der „Blinder- und Sehbehindertenverein Hamburg e.V.“ sowie die „Barrierefrei Leben e.V.“ sind. Dieses Kompetenzzentrum wurde durch den Bürgerentscheid vom 20.12.2017 eingerichtet und wird aus Zuwendungsmitteln der BAGSFI finanziert. Des Weiteren bezieht die Behörde Know-how durch eine Expertengruppe von Dataport namens „CCST Barrierefreiheit, Usability und UX“.</p>
<p>Stadtrahmung Hamburg AöR (SRH)</p>	<p>Die SRH hat in der aktuellen Ausschreibung für Überarbeitung und Neustart ihrer Homepage festgelegt, dass der komplette Webauftritt den Maßstäben der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz genügen muss.</p> <p>Alle von der SRH veröffentlichten Videos, bspw. in sozialen Netzwerken, werden unterteilt, so dass sie auch von Hörgeschädigten angesehen werden können.</p> <p>Außerdem werden alle häufig angeforderten Informationsmaterialien der SRH in die von den KundInnen am häufigsten gesprochenen Sprachen übersetzt. So wird sichergestellt, dass es keine sprachlichen Barrieren für Menschen gibt, deren Muttersprache nicht Deutsch ist.</p> <p>Die Hamburger Friedhöfe -AöR- berücksichtigt die Belange des barrierefreien Bauens (Forum Ohlsdorf), der Erleichterung von historischen Bauten sowie die Anpassung der Schriftgrößen auf Beschilderungen, Drucksachen und online-Kommunikation auf die Bedürfnisse sehbehinderter Personen, insbesondere älterer. Die Formulierungen in Informationsschriften und online-Texte orientieren sich, so weit möglich, an einfacher Sprache, die Internetseiten der Friedhöfe und des Krematoriums sind nach entsprechenden Richtlinien und Experten der begleitenden Agenturen realisiert. Dabei wird mit Doppelungen von Grafiken, Bildern und Texten gearbeitet, so dass auf mehrfache Wege der Zugriffe erfolgen kann. Für Formulare gilt dies entsprechend.</p>	<p>Nein</p> <p>Drucksachen, Beschriftungen und online-Kommunikation werden bei jeder redaktioneller Bearbeitung erneut auf Barrieren geprüft, diese werden nach Möglichkeit und technischem Fortschritt beseitigt. Darüber hinaus wurde 2020 begonnen, Erklärfilme für die Themen Grabauswahl, Kremation, Abläufe etc. einzusetzen. Dies wird in 2021 ausgeweitet.</p>	<p>Nein</p>
<p>Gasnetz Hamburg GmbH (GNH)</p>	<p>GNH nimmt sowohl technische als auch inhaltliche Anpassungen an der Website vor. Außerdem ergänzt GNH diese um die Erklärung zur Barrierefreiheit, um die Erläuterung der „Leichten Sprache“ sowie um eine Erläuterung in deutscher Gebärdensprache.</p>	<p>GNH ist zunächst bestrebt, ihre Webseite mitsamt der dort zur Verfügung gestellten Inhalte zu optimieren. In einem nächsten Schritt sieht GNH die Umsetzung barrierefreier Dokumente.</p>	<p>Gemeinsam mit einem erfahrenen, externen Dienstleister hat die Prüfung der Webseite GNHs im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit stattgefunden. GNH ist aktuell dabei, die daraus resultierenden Handlungsempfehlungen umzusetzen.</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p> <p>Die Internetseite SNHs basiert auf einem Contentmanagement-System, das die technischen Barrierefreiheitsaspekte ermöglicht.</p> <p>Zur direkten Kommunikation werden verschiedene Kommunikationswege angeboten, s. Antwort Frage 9.</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p> <p>Ja, bezüglich der Internetseite. Durch Dataport hat eine Prüfung der Internetseite hinsichtlich der technischen Barrierefreiheit stattgefunden. Die Prüfung bezog sich auf die Konformität mit der Hamburgischen Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (HmbBITVO). Die Prüfung entsprach den Standards des Barriere-freie-Informationstechnik-Verordnung-Tests. Dem Prüfbericht folgend werden die technischen Aspekte der Internetseite verbessert, u.a. werden Formularelemente für den Ein-satz von Screenreadern optimiert und die Bedienbarkeit von Inhalten mit der Maus verbessert.</p> <p>Eine Barrierefreiheitsklärung sowie eine standardisierte Feedbackmöglichkeit sind in Arbeit und werden auf der Internetseite veröffentlicht. Die Startseite in „Leichter Sprache“ und auch ein Gebärdensprachen-Video sind konzeptionell vorbereitet.</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der Barrierefreiheit Kommunikation statt?</p> <p>Vertreterinnen der Stromnetz Hamburg GmbH nehmen am Erfahrungsaustausch „Barrierefreie IT“ der Senatskanzlei teil. Dataport hat die Konformität der Internetseite der Stromnetz Hamburg GmbH mit der Hamburgischen Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (HmbBITVO) geprüft.</p>
<p>Behörde/Beizksämter/daunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlicher Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)</p> <p>Stromnetz Hamburg GmbH (SNH)</p>	<p>Das Internetangebot der WH wird derzeit überarbeitet, mit dem Ziel, es weitgehend barrierefrei zu gestalten.</p>	<p>Es ist eine Analyse des Internetangebots durch Dataport geplant, um den Grad der Barrierefreiheit zu ermitteln.</p>
<p>Wärme Hamburg GmbH (WH)</p>	<p>HW relaunch aktuell ihre Internetseite, das Vergabeverfahren steht vor dem Abschluss. Der Relaunch berücksichtigt die entsprechenden Vorgaben zur Barrierefreiheit. Zudem ist geplant, dass die neue Webseite auch mehrsprachig entwickelt wird.</p>	<p>Nein</p>
<p>HAMBURG WASSER (HW)</p>	<p>Siehe Frage 1.</p>	<p>Nein</p>
<p>HAMBURG ENERGIE GmbH (HE)</p>	<p>HE stellt eine Erreichbarkeit auf allen Kanälen sicher: telefonisch, per E-Mail, per Post, über das Kundenportal und die Website und persönlich im gemeinsamen KundInnencenter von HAMBURG WASSER und HAMBURG ENERGIE, welches barrierefrei zugänglich ist (allerdings aufgrund der aktuellen Corona-Situation vorläufig geschlossen). Darüber hinaus befinden sich keine besonderen Maßnahmen zur Barrierefreiheit in der aktuellen Umsetzung.</p>	<p>Nein</p>
<p>Bäderland Hamburg GmbH (BLH)</p>	<p>BLH hat in 2020 seine allgemeine Website grundsätzlich überarbeitet und unter Berücksichtigung einer barrierefreien Nutzbarkeit neu aufgesetzt. Dies beinhaltet hauptsächlich folgende Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Website ist ohne Java-Script lauffähig – sie kann daher von sog. Screenreadern problemlos erfasst werden. • Es werden für alle Bildalternativen hinterlegt, um Screenreadern die Lesbarkeit der Inhalte zu ermöglichen. • Die Website ist komplett auf Tastaturbedienbarkeit ausgerichtet – für Men-schen mit Bewegungseinschränkungen. • Die Sprache ist grundsätzlich leicht verständlich – kurze Sätze, möglichst ein-faches Vokabular. • Die Struktur und Nutzerführung der Website ist nachvollziehbar und möglichst wenig verschachtelt. <p>Diese Prinzipien der Übersichtlichkeit und Verständlichkeit Sprache werden in allen Printprodukten ebenfalls angewendet.</p> <p>Darüber hinaus ist BLH sowohl schriftlich (analog und digital), telefonisch und an den 26 Badstandorten für Beschwerden, Kundenservice und Nachfragen auch persönlich erreichbar.</p>	<p>Diese Maßnahmen haben weiterhin hohe Priorität und werden auch anhand von Best-practice Erkenntnissen und Nutzerfeedbackmeldungen präzisiert und intensiviert.</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation statt?</p>
<p>Behörde/Beziirksamte/daunter, jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%). Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen</p>	<p>Die bestehende behördliche Projekt-Arbeitsgruppe zur Umsetzung des Programms „Digitale Stadt in der BSW/BUKEA“ prüft in Zusammenarbeit mit den Fachämtern laufend weitere künftige Einsatzmöglichkeiten digitaler Angebote von Dienstleistungen. Bei produktiven Services werden laufend die technischen Standards auf Aktualität innerhalb der verfügbaren IT-Infrastruktur der FHH geprüft. Durch Feedback-Kanäle werden die Usability und die Umsetzung von Barrierefreiheit zusätzlich laufend überwacht.</p>	<p>Die BUKEA und die BSW nehmen an einer ständigen FHH-weiten offiziellen Arbeitsgruppe „Barrierefreie IT“ teil. Dort findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch statt und liefern den beiden Behörden Input durch städtische und externe Experten. Unter den Experten sind zu nennen das „Kompetenzzentrum für ein barrierefreies Hamburg“, deren Träger die Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V., der „Blinder- und Sehbehindertenverein Hamburg e.V.“ sowie die „Barrierefrei Leben e.V.“ sind. Dieses Kompetenzzentrum wurde durch Bürgerentscheid vom 20.12.2017 eingerichtet und wird aus Zuwendungsmitteln der BAGSFI finanziert. Des Weiteren bezieht die Behörde Know-how durch eine Expertengruppe von Dataport namens „CCST Barrierefreiheit, Usability und UX“.</p>
<p>Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung</p>	<p>Erweiterung der barrierefreien Angebote bei Bedarf (Gebäudesprache, Leichte Sprache, Erklärvideos, etc.)</p>	<p>Nein</p>
<p>ABB Management GmbH</p>	<p>Unternehmen ist noch im Aufbau, weitere konkrete Maßnahmen können noch nicht benannt werden</p>	<p>Nein</p>
<p>IBA Hamburg Gesellschaft mit beschränkter Haftung</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>IBA Projektentwicklungs GmbH & Co. KG</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>HafenCity Hamburg GmbH</p>	<p>Die HCH und Tochtergesellschaften entwickeln derzeit die Kommunikation über Social Media fort und finalisieren eine weiterentwickelte Website. Auch in den Informationshäusern finden Aktualisierungen statt, die eine Zweirichtungskommunikation erleichtern werden.</p>	<p>Nein</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%). SAGA</p>	<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Kommunikation statt?</p>
<p>Hamburgische Investitions- und Förderbank AöR (IFB)</p>	<p>Die IFB setzt auf einen möglichst barrierefreien Außen- und Internetauftritt, welcher sich z.B. an den Anforderungen der BITV orientiert.</p>	<p>Durch die regelhaft stattfindende Wohnzufriedenheitsanalyse eines beauftragten externen Dienstleisters werden die Maßnahmen und ihre Wirksamkeit sowie ggf. erforderliche Anpassungsnotwendigkeiten geprüft</p>
<p>Behörde für Verkehr und Mobilitätswende</p>	<p>Erstellung von Onlinemediensten im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG).</p>	<p>Eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation findet aktuell nicht statt. Jedoch erhält die IFB Hamburg Empfehlungen einer externen Kommunikationsagentur.</p>
<p>Landesbetrieb Straßen, Brücken und Gewässer (LSBG)</p>	<p>keine</p>	<p>Nein</p>
<p>Landesbetrieb Verkehr (LBV)</p>	<p>Alle Dienstleistungen des LBV werden in einem kontinuierlichen Prozess der barrierefreien Kommunikation angepasst. Links und PDF-Dokumente werden sukzessive geprüft und bei Notwendigkeit angepasst.</p>	<p>Nein</p>
<p>Hamburger Hochbahn AG (Hochbahn)</p>	<p>Generell: Beim Hamburger Verkehrsverbund (HVV) treibt ein Arbeitskreis mit Schwerpunkt "Barrierefreiheit/barrierefreie Kommunikation" das Thema voran. Was betriebliche Informationen betrifft, verfolgt die Hochbahn bei der Kundeninformation das 2-Sinne-Prinzip: Aushänge/Anzeigen und Durchsagen, wo es machbar ist. Sprachliche Barrieren: Bei großen Sperrungen gibt es die wesentlichen Informationen auch in Englisch und bei Plakäten setzt die Hochbahn vermehrt auf Piktogramme und Grafiken statt Text. Für den persönlichen Kontakt setzt der U-Bahn-Betrieb bei Sperrungen zumindest in den ersten Tagen die sogenannten „Winker“ als Infopersonal ein. Im Busbetrieb ist jederzeit Kontakt zum Fahrpersonal möglich, an U-Bahn-Haltestellen die Infomöglichkeit über die Notrufsäule. Im Bereich des Kundenservices werden alle Prozesse auch vor Ort (Servicestellen) und analog angeboten. Die digitalen Kontaktkanäle dienen als zusätzliche Dienstleistung.</p>	<p>Ja, Schulungen zur Barrierefreiheit vom ZAF sowie Unterstützung von der Sozialbehörde, die sich eingehend mit dem Thema beschäftigt.</p>
<p>HHVA Hamburger Verkehrsanlagen GmbH</p>	<p>HHVA hält für die Aufgabe von Störungsmeldungen folgende Kommunikationswege vor: Störungsmeldung per Telefon, Fax, E-Mail, Webseite und App. Im Bedarfsfall werden auch Vor-Ort-Termine angeboten (z. B. um die Lautstärke akustischer Signalgeber für Sehbehinderte Menschen zu überprüfen).</p>	<p>In den zuständigen vertieflichen Organisationseinheiten findet derzeit keine wissenschaftliche Begleitung statt.</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p> <p>Als Vorgabe für die Barrierefreiheit gilt das HmbGG, auch für die Kommunikation. Die konkrete Ausgestaltung für den HVV wird in Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Barrierefrei, den Verbänden, Verkehrsunternehmen und den Aufgabenträgern erarbeitet. Für den HVV gilt zudem die Umsetzung des PBeuG § 8, der die vollständige Barrierefreiheit vorsieht. Damit ist die Frist bis zum 1.1.2022 gegeben, bis zu der ein Zeitplan für die Umsetzung gefordert ist. Wie die Vorgaben umgesetzt werden, wird derzeit in Arbeitsgruppe erarbeitet. Für die Zwei-Wege-Kommunikation mit dem HVV können die Kundinnen und Kunden Briefe und E-Mails senden oder sich telefonisch melden. Die Erklärung zur Barrierefreiheit wurde auf der Internetseite des HVV bereits veröffentlicht. Die notwendigen Angaben werden derzeit ermittelt.</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p> <p>Siehe Antwort zu 2.</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der Barrierefreiheit Kommunikation statt?</p> <p>Siehe Antwort zu 2.</p>
<p>Keine Kundenkontakt ist per Brief, Fax, Telefon, E-Mail und Kontaktformular möglich. Kundeninformationen stehen vor Ort und im Internet zur Verfügung.</p>	<p>Nein Nein</p>	<p>Siehe Antwort zu 2. und 3. Nein</p>
<p>Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH)</p>	<p>Ab 2023 ist im öffentlichen Nahverkehr das Zwei-Sinneprinzip verpflichtend. Die Federführung für dieses Thema liegt beim HVV, die VHH ist in allen Gremien hierzu vertreten.</p>	<p>Nein, aber der enge Austausch mit entsprechenden Verbänden behinderter Menschen.</p>
<p>Behörde für Wirtschaft und Innovation CCH Immobilien GmbH & Co. KG (CCHI)</p>	<p>Ja, die Erstellung von Onlinedienste für alle Verwaltungsdienstleistungen.</p>	<p>Nein Nein</p>
<p>EEHH Erneuerbare Energien Hamburg GmbH (EEHH)</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>FHG Flughafen Hamburg GmbH Gruppe (FHG)</p>	<p>Der Passagierservice ist im Fokus der FHG. Vor diesem Hintergrund wird fortlaufend geprüft, wie die Kommunikation und insbesondere auch die barrierefreie Kommunikation weiter verbessert werden kann.</p>	<p>Eine wissenschaftliche Beratung findet nicht statt, die FHG orientiert sich am festgelegten WCAG 2.1 Standard.</p>
<p>Hamburg.de GmbH & Co. KG HIE Hamburg Invest Entwicklungsgesellschaft mbH & Co. KG</p>	<p>Gestaltung der Web-Auftritte nach / BITV 2.0 / EN 301 549 / WCAG 2.1 Die HIE kommuniziert nicht direkt mit den Kundinnen und Kunden.</p>	<p>Ja Nein</p>
<p>HHLA Hamburger Hafen und Logistik AG Gruppe (HHLA)</p>	<p>Die HHLA als börsennotierte Aktiengesellschaft beantwortet Fragen ihrer Aktionäre aus aktienrechtlichen Gründen nur einheitlich auf der jährlichen Hauptversammlung, es sei denn, die angefragten Informationen sind bereits in öffentlich verfügbaren Quellen enthalten. Das ist in Bezug auf die angefragten Informationen nicht der Fall, weshalb die HHLA sich dazu nicht näher äußert.</p>	<p>Siehe Antwort zu 2.</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Kommunikation statt?</p>
<p>HMC Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC)</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>HMG Hamburg Marketing GmbH</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>HFA Hamburg Port Authority AöR</p>	<p>Die Schulung von Redakteuren zum Einsatz von einfacher Sprache und zur Barrierefreiheit von digitalen Dokumenten ist für das Jahr 2021 geplant; Die Entwicklung von Checklisten zur Erleichterung der Barrierefreiheit von Veranstaltungen im Jahr 2021.</p>	<p>Eine Evaluation ist Anfang des Jahres 2022 geplant.</p>
<p>Behörde für Inneres und Sport (Polizei)</p>	<p>Für die digitale Kommunikation i.S. der Fragestellung hat die Polizei entsprechende Anwendungen erstellt: - Anbahnung Verwarntungs- /Bußgeld im Straßenverkehr - Bewerbung Ausbildung oder Studium Polizei Hamburg - Mitteilung an die Polizei - Strafanzeigen an die Polizei Hamburg Der Polizeinotruf (110) ist per Notruf-Fax, SMS-to-Fax sowie mittels Simultangebärdendolmetscher der Firma Tess-Relay barrierefrei erreichbar. Im Übrigen trifft die Polizei unter anderem durch den Einsatz von Dolmetschern (auch Gebärdendolmetschern) bei der Abwehr von Gefahren und der Verfolgung von Straftaten die im Einzelfall erforderlichen Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation. Darüber hinaus werden Materialien für externe polizeiliche Zielgruppen in den Arbeitsbereichen Jugend, polizeiliche Kriminalprävention, polizeilicher Opferschutz, Ansprechpersonen für LSBTT* durch den Fachstab 3 des Landeskriminalamtes (LKA FST 3 -Jugend, Opferschutz und Prävention) sukzessiv in Formaten aufgelegt, die eine barrierefreie Kommunikation ermöglichen. Durch die Onlineproduktion der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Polizei (POA) werden die betreuten Seiten im Internet sukzessive auf barrierearme Inhalte umgestellt. Das geschieht zunächst durch die Umwandlung vorhandener und Bereitstellung fertiger barrierearmer Dokumente und Flyer. Die Bilder in den Internetartikeln werden zusätzlich mit Alternativtexten versehen, damit diese durch einen Screen Reader vorlesbar sind. Im Bereich der Einstellungsstelle erfolgt derzeit eine entsprechende Umstellung der Karriere-Homepage sowie eine Umstellung der online abrufbaren Dokumente. Das Polizeimuseum hält für seine Besucher sog. MultiMediaGuides (MMG) bereit; auf diesen befinden sich verschiedenste Informationen (Texte, Bilder und Audiodateien). Darüber hinaus achtet die Polizei grundsätzlich auf adressatengerechte Kommunikation, Anträge können in der Regel schriftlich, per E-Mail oder persönlich gestellt werden.</p>	<p>Nein Eine interne Evaluation erfolgt aufgrund der Rückmeldungen aus dem Kreis der Bediensteten, des Personals, der Gleichstellungsbeauftragten sowie der Schwerbehindertenvertretung.</p>

Frage 2	Frage 3	Frage 4
<p>Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?</p>	<p>Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?</p>	<p>Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation statt?</p>
<p>Behörde/Beizsämler/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)</p>	<p>Absetzen von Notrufen ist auch per SMS oder Fax möglich. Widersprüche gegen Gebührenbescheide - Rettungsdienst sind auch digital möglich.</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Inneres und Sport (Feuerwehr)</p>	<p>Digitale Antragstellung GEKV, Notruf-App (bundesweit). In der Feuerwehr außerhalb des Einsatzdienstes sowie mit den Bürgern und feuerwehremden Einrichtungen erfolgt die Kommunikation entsprechend den rechtlichen Vorgaben und allgemeinen Standards barrierefrei. Die Kommunikation nach außen erfolgt per Telefon, E-Mail oder über Web-Anwendungen. Diese Anwendungen lassen sich barrierefrei nutzen, beispielsweise durch Sprachsteuerung oder Vorlesefunktionen. Ob und wie diese Möglichkeiten bei anderen Einrichtungen oder im privaten Bereich eingesetzt werden, ist bei der Feuerwehr nicht bekannt. Im Einzelfall wird gemeinsam mit der Schwerbehindertenvertretung und dem Integrationsamt für feuerwehnerne Kommunikation die Barrierefreiheit hergestellt, wenn ein Arbeitsplatz bei F- besonders auszustatten ist.</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Inneres und Sport (Einwohnerzentralamt)</p>	<p>Fehlzanzeige</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Inneres und Sport (Landesamt für Verfassungsschutz)</p>	<p>Fehlzanzeige</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Inneres und Sport (Landesportamt)</p>	<p>Fehlzanzeige</p>	<p>Nein</p>
<p>Behörde für Inneres und Sport (Landeswahlamt)</p>	<p>Fehlzanzeige</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde</p>	<p>Barrierefreie Veröffentlichung des Geschäftsberichts im Internet. Für den Behördenfinder Hamburg ist aktuell ein Gebärdenvideo sowie eine Erklärung in Leichter Sprache beauftragt worden. Beides wird voraussichtlich Anfang nächsten Jahres für Menschen mit Behinderungen zur Verfügung stehen. Darüber hinaus werden Merkblätter, Formulare sowie Informationsschreiben nur noch publiziert, wenn sie zuvor barrierefrei überarbeitet worden sind.</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - öffentliche Unternehmen SGG Städtische Gebäudeeigentümergeinschaft GmbH</p>	<p>Fehlzanzeige</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - öffentliche Unternehmen Sprinkenhof GmbH</p>	<p>Besondere Maßnahmen mit diesem Fokus werden derzeit nicht verfolgt. Inwieweit die bestehenden Maßnahmen bereits einer barrierefreien Kommunikation entsprechen, kann derzeit nicht beurteilt werden.</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - öffentliche Unternehmen LOTTO Hamburg GmbH</p>	<p>Auf der Website der LOTTO Hamburg GmbH gibt es die Möglichkeit der Textvergrößerung für Sehbehinderte.</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - Steuerverwaltung</p>	<p>In der Finanzbehörde - Steuerverwaltung wird die steuerfachliche Software KONSENS bereits barrierefrei entwickelt. Die Plattform ELSTER, über die Steuerpflichtige u. a. ihre Steuererklärung einreichen können oder Anträge stellen, genügt den Grundsätzen der Barrierefreiheit. Zudem können sehbehinderte Menschen können Steuerbescheide in Brailleschrift beantragen.</p>	<p>Die Finanzministerinnen und Finanzminister der Länder haben für die Steuerverwaltungen beschlossen, weitere Maßnahmen zur nachhaltigen Etablierung einer bürgernahe und geschlechtergerechten Sprache in der Steuerverwaltung wissenschaftlich begleiten zu lassen.</p>
<p>Finanzbehörde - Landesbetrieb Gebäudeeigentümergeinschaft Hamburg</p>	<p>Fehlzanzeige</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - Landesbetrieb Kasse Hamburg</p>	<p>Fehlzanzeige - die Kasse Hamburg ist Teilnehmer am HamburgService mit geschulter telefonischer Erreichbarkeit und veröffentlicht Websites und Bürgerportals über die Infrastruktur der FHH (z.B. Coremedia-Redaktionssystem)</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - SBH Schubaubau Hamburg und GMH Gebäudemanagement Hamburg GmbH</p>	<p>Fehlzanzeige - SBH und GMH bieten keine Dienstleistungen an, die sich unmittelbar an Bürgerinnen und Bürger richten. Die Kommunikation mit städtischen Ansprechpartnern sowie externen Geschäftspartnern erfolgt überwiegend individuell auf die Bedürfnisse des Ansprechpartners hin ausgerichtet bzw. nach den Vorgaben der jeweils federführenden Behörde (zum Beispiel bei der eVergabe).</p>	<p>Nein</p>
<p>Finanzbehörde - Landesbetrieb Hamburgische Münze</p>	<p>Fehlzanzeige - Es gibt im Landesbetrieb Hamburgische Münze keinen Kundenkontakt und keine Dienstleistungen, sondern ausschließlich B2B Beziehungen. Einzige Öffentlichkeitsdarstellung ist der Internetauftritt unter hamburg.de, aber nur als Informationsauskunft. Der derzeitige Auftritt im KM II, das heißt er ist nur bedingt barrierefrei, hat einen entsprechenden Hinweis im Footer und wird voraussichtlich 2021 auf einen barrierefreien Auftritt migriert.</p>	<p>Nein</p>

Frage 2 Welche Maßnahmen der barrierefreien Kommunikation werden von den Behörden und Unternehmen der FHH aktuell umgesetzt?	Frage 3 Sind Maßnahmen zur Ausweitung, Weiterentwicklung und Verbesserung der barrierefreien Kommunikation von den Behörden und Unternehmen der FHH geplant und vorgesehen? Wenn ja, welche?	Frage 4 Findet eine wissenschaftliche Begleitung, Beratung oder Evaluation zu Maßnahmen der Barrierefreien Kommunikation statt?
<p>Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)</p> <p>Bezirksamt HH-Mitte</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>Bezirksamt Altona</p>	<p>Das BA-A stellt zum Beispiel im Fachamt HB Videoerklärfilme im Internet zur Verfügung. Darüber hinaus können Informationsmaterialien bei Bedarf auch in weiteren Sprachen erstellt werden.</p>	<p>Nein</p>
<p>Bezirksamt Eimsbüttel</p>	<p>Das BA/E hat sich dafür eingesetzt, eine zentrale Koordinierungsstelle für Barrierefreiheit zu schaffen.</p>	<p>Nein</p>
<p>Bezirksamt HH-Nord</p>	<p>Die Bezirksämter haben sich in Ermangelung eigener Ressourcen gegenüber der SK für die Schaffung einer zentral koordinierenden Stelle in der FHH ausgesprochen. Bei der Neugestaltung der Websites von Dienststellen der FHH wird nach Kenntnisstand des Bezirksamtes eine Maßnahme zur Erreichung der Barrierefreiheit seit dem 01.06.2020 durch die SK geplant und soll bis zum Ende des Jahres 2021 abgeschlossen werden.</p>	<p>Nein</p>
<p>Bezirksamt Wandsbek</p>	<p>Für einzelne Fachämter ist die Umwandlung der ersten Dateien in barrierefreie .pdf – Dateien beauftragt.</p>	<p>Nein</p>
<p>Bezirksamt Bergedorf</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>
<p>Bezirksamt Harburg</p>	<p>Ja. Das Projekt "Hamburgs online Beitrag zur barrierefreien Informationstechnologie (HHBIT)" ist abgeschlossen. Zum aktuellen Stand liegen dem BA Harburg keine Erkenntnisse vor.</p>	<p>Das BA Harburg hat hierzu keine Erkenntnisse.</p>

Frage 5	Frage 6	Frage 7	Frage 8
<p>Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).</p>	<p>Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?</p>	<p>Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?</p>	
<p>Senatskanzlei</p>	<p>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pressestelle des Senats sind geschult, Inhalte in Leichter Sprache und in Deutschen Gebärdensprache in die neu entwickelten Bereiche für Barrierefreiheit einzupflegen (siehe Antwort zu Frage 2). Die Internetverantwortlichen der Behörden und Bezirke sollen in Kürze ebenfalls geschult werden.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Senatskanzlei/Landesbetrieb Rathauservice</p>	<p>Im Rahmen der weiteren Umsetzung der Maßnahmen sind Mitarbeiterschulungen u. a. auch im Hinblick auf die barrierefreie Kommunikation vorgesehen.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Personalamt</p>	<p>Personen, die für diese Themen verantwortlich sind, sind thematisch sensibilisiert, verfügen über das notwendige Wissen oder holen sich bei Bedarf entsprechende Beratung mit ein.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Arbeitsmedizinischer Dienst</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Fortbildung</p>	<p>Die Veranstaltungen des ZAF richten sich an alle Beschäftigten der FHH und ihrer Einrichtungen. Beschäftigte mit Beeinträchtigungen nehmen grundsätzlich an diesen Veranstaltungen teil, bei Bedarf unter Einsatz technischer Hilfsmittel oder persönlicher Unterstützung. Kommunikationsveranstaltungen für blinde und sehbehinderte Beschäftigte oder gehörlose Beschäftigte gehören ebenso zum Angebot wie Veranstaltungen u.a. zur barrierefreien Erstellung von Dokumenten sowie zum Verfassen von Texten in leichter bzw. gendgerechter Sprache.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Ausbildung inkl. Verwaltungsschule</p>	<p>Einzelne Beschäftigte nahmen an Schulungen im Umgang mit Gehörlosen und zur Leichten Sprache teil.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Aus- und Fortbildung/ Arbeitsmedizinischer Dienst; Betriebliche Steuerung (Allgemeine Verwaltung, Rechnungswesen und Fachliche Leitstelle ZAF-Lernportal)</p>	<p>Nein Bei Bedarf kann aber eine Schulung zum Thema leichte Sprache besucht werden.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Landesbetrieb Zentrum für Personaldienste</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>

Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)	Frage 5 Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?	Frage 6 Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migranten sowie älteren Menschen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant? Wenn ja, welche?	Frage 7 Wenn nein, warum nicht?	Frage 8 Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?
Behörde für Justiz und Verbraucherschutz	Das Zentrum für Aus- und Fortbildung bietet Kurse wie „Barrierefreie PDF-Dokumente mit Adobe Acrobat und Word erstellen“ an. Es werden Guidelines für Barrierefreiheit bei Online-Formularen bereitgestellt.	Im Kompetenzzentrum für ein barrierefreies Hamburg (kompetent-barrierefrei.de) finden Behörden, Verkehrsverbände, Bauherinnen und Bauherren, Planende, Architektinnen und Architekten, Webagenturen und Programmierende - aber auch Vereine, Verbände und die Privatwirtschaft - Beratung zu Fragen der barrierefreien Gestaltung u.a. von IT-Systemen, von Websites, Dokumenten, mobilen Apps und Anwendungsprogrammen.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Behörde für Schule und Berufsbildung	Nein, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der IT-Abteilung der für Bildung zuständigen Behörde wurden bisher nicht geschult. Das HIBB wird durch die Expertinnen und Experten des Beratungs- und Unterstützungszentrums Berufliche Schulen (BZBS) unterstützt. Diese haben langjährige Beratungserfahrung im Umgang mit Körper-, Hör- und Sehbehinderungen sowie seelischen Behinderungen und/oder psychische Erkrankung.	Die für Bildung zuständige Behörde greift fallbezogen auf die Hilfe des Kompetenzzentrums für ein barrierefreies Hamburg zurück. Im Rahmen der Testung der barrierefreien Homepage des HIBB wurde ein externer Anbieter einbezogen, der sich mit barrierefreien Internetlösungen beschäftigt. Außerdem prüft das Bildungszentrum für Blinde und Sehbehinderte (BZBS-Borgweg) die Homepage mit einem Screenreader, ob diese für blinde Anwender zugänglich ist. Der Einbezug des Gehörlosenverbandes ist geplant, um die Qualität der in Planung befindlichen Gebärdensprachvideos zu beurteilen.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke	In der BWFGB nicht. Es hat eine Fortbildung zur Implementierung und Nutzung von Features für den barrierefreien Online-Auftritt der Fachbehörden durch die Senatskanzlei stattgefunden.	Über die entsprechende Kommunikation mit dem Senatskoordinator für die Gleichstellung behinderter Menschen und dem Referat Senioren und demografischer Wandel findet auch die Einbeziehung in entsprechende Gremien wie den Landesbeiräten statt.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
UKE	Komponenten der Barrierefreiheit werden in groben Zügen im Rahmen der Schulung für das Website-System aufgezeigt, um Barrierebestandteile zu bearbeiten. Mitarbeiter der Grafikabteilung sind sensibilisiert, auf barrierearme/barrierefreie Primärprodukte zu achten.	Die Inklusionsbeauftragte des UKE ist z.B. beteiligt am Thema "Leichte Sprache", das in Verbindung mit der Lebenshilfe Hamburg umgesetzt wurde. Inklusionsbeauftragte und Integrationsbeauftragte sind benannt und etabliert, sie haben Kontakt zu Organisationen/Verbänden.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Behörde für Kultur und Medien	Verweis auf Fortbildungsangebote des ZAF	In einigen Fragen wird der Sachverstand der Schwerbehindertenvertretung der Behörde hinzugezogen.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Thalia Theater GmbH	Nein	Einbindung über Schwerbehindertenvertretung	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Hamburgische Staatsoper GmbH und LB	Ja	Einbindung erfolgt ggf. in die Umgestaltung der Website.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Philharmonisches Staatsorchester Neue Schauspielhaus GmbH	Die Schwerbehinderten-Beauftragte und der Inklusions-Beauftragte nehmen regelmäßig an entsprechenden Schulungen und Fortbildungen teil	siehe Antwort zu Frage 2	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Kampnagel Internationale Kulturfabrik GmbH	Es haben schon verschiedene interne Fortbildungen stattgefunden und Expertengespräche stattgefunden. Kampnagel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten auch als Expertinnen bzw. Experten in Sachen Barrierefreiheit in nationalen und internationalen Kontexten auf.	Ja, Kampnagel hat einen „Inklusionspool“ als beratende Instanz eingeladen. Mitarbeitende mit Migrationsbiografie sind an der Programmgestaltung auf Kampnagel aktiv beteiligt. Bei verschiedenen Anlässen wie beispielsweise beim Relaunch der Kampnagel Webseite werden Beratungen und Schulungen von Behindertenverbänden eingebunden.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Elphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH und Hamburg Musik gGmbH	Laufende Schulungen zur Kundenkommunikation	Bei Website Entwicklung in Testsystem eingebunden.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Deichhallen Hamburg GmbH	Laufende Fortbildungen, u. a. auch Sonderthemen wie Schulung zu Demenz	Einbindungen von Experten aus den verschiedenen Zielgruppen oder Themenbereichen ist selbstverständlich.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Hamburg Kreativ GmbH	Nein	Nein	Fehlanzeige	Fehlanzeige

Frage 5	Frage 6	Frage 7	Frage 8
<p>Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).</p>	<p>Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschützt oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?</p>	<p>Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?</p>	<p>Nein Nein</p>
<p>Filmförderung Hamburg Schleswig Holstein GmbH Landesbetrieb Planetarium Sozialbehörde</p>	<p>Es finden regelmäßig Fortbildungen, Schulungen, Workshops und Beratungen zu den technischen und sprachlichen Voraussetzungen der Barrierefreiheit statt. Siehe auch Antworten zu 2 und 3.</p>	<p>Nein Nein Nein</p>	<p>Fehlzanzeige Fehlzanzeige Fehlzanzeige</p>
<p>hamburger arbeit GmbH</p>	<p>Im Umgang mit den einzelnen Anwendungen erfolgen Schulungen.</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlzanzeige</p>
<p>f&w fördern & wohnen AöR</p>	<p>Ja, Fortbildungen zu Leichter Sprache.</p>	<p>Ja, f & w arbeitet mit der Beratungsstelle für Geflüchtete mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen und dem eigenen Sprachmittlerpool sowie den Netzwerken dieser beiden Organisationseinheiten zusammen. Zu den Netzwerken gehören Sprachkursanbieter für „Langsames Lernen“, DeafRefugees, Blinden- und Sehbehindertenvereine, Blindenstiftung, IRIS, MIMI, SEGEM!, IPSO, Integrationspaten der Diakonie. Eine direkte Einbindung erfolgt nicht.</p>	<p>Fehlzanzeige</p>
<p>Eibe - Werkstätten GmbH</p>	<p>Ja, für die Fachkräfte wird im Fortbildungscurriculum ein Seminar mit dem Titel „Leichte Sprache ist für alle gut“ angeboten. Ein analoges Angebot existiert im Fortbildungsprogramm der Werkstattbeschäftigten.</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlzanzeige</p>
<p>Eibkinder Hamburger Kitas gGmbH</p>	<p>Die bislang 41 Kitas, die am Projekt „Unterstützte Kommunikation für alle“ teilgenommen haben, haben eine umfassende Schulung (Metacom-Symbole, Gebärdensprache) erhalten und stehen auch nach der einjährigen Unterstützung im Austausch zur Festigung und Vertiefung. Schulungen und Beratungen zu Leichter Sprache finden bereits in einzelnen Kreisen (mit mehreren Kitas) statt.</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlzanzeige</p>
<p>Landesbetrieb Erziehung und Beratung</p>	<p>Ja</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlzanzeige</p>
<p>Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft</p>	<p>Fortbildungen werden laufend vom Zentrum für Aus- und Fortbildung der FHH und im Einzelfall über das Integrationsamt der BAGSFI von der beauftragten Firma „Project Alliance GmbH“ sowie nachfolgend über die Arbeitsgruppe „Barrierefreie IT“ koordiniert und angeboten. Zeitweise werden spezielle Angebote der Fachlichen Leitstelle für den Internetauftritt der FHH (SK) wahrgenommen. Das Schulungsangebot wurde und wird insbesondere durch die Internetredaktion der Behörde bedarfsgerecht genutzt.</p>	<p>Ein Bedarf nach speziellen Lösungen im thematischen Bereich Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft, der nicht über die o.g. Kooperationen gedeckt werden kann, wurde bisher nicht festgestellt.</p>	<p>Fehlzanzeige</p>

<p>Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).</p>	<p>Frage 5 Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?</p>	<p>Frage 6 Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migrantinnen sowie älteren Menschen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant? Wenn ja, welche?</p>	<p>Frage 7 Wenn nein, warum nicht?</p>	<p>Frage 8 Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?</p>
<p>Stadtreinigung Hamburg AöR (SRH)</p>	<p>Interne Fortbildungen zu barrierefreier Kommunikation finden bei der SRH nicht statt. Ansonsten siehe Antwort zu Frage 1.</p>	<p>Nein</p>	<p>Der SRH sind keine Probleme in der Verständigung mit Kundinnen bekannt, die durch Barrieren in den Kommunikationswegen begründet wären. Die gelegentlich über das Büro des Senatskoordinators für die Gleichstellung behinderter Menschen weitergeleiteten Anliegen von Menschen mit Behinderungen betrafen in keinem Fall fehlende barrierefreie Kommunikation. Sollten sich hier andere Erkenntnisse ergeben, würde es dem oben beschriebenen Selbstverständnis entsprechende Bemühungen geben, hier Abhilfe zu schaffen (vergl. Antwort zu 1.).</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Hamburger Friedhöfe -AöR- (HF)</p>	<p>Fortbildungen in den Bereichen Personal und dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement fanden im Rahmen regelmäßiger Besuche von entsprechenden Seminaren statt. Ein Mitarbeiter hat eine Schulung in Gebärdensprache besucht.</p>	<p>Derzeit sind lediglich eigene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden, die bewegungs- und sinneseingeschränkt sind, keine Institutionen. Sie helfen bei der Bewertung eigener Umsetzungen (Texte, Filme, Bilder, Grafiken). Bei Personalversammlungen werden Gebärdendolmetschende eingesetzt. Weitere Kooperationen sind geplant.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Gasnetz Hamburg GmbH (GNH)</p>	<p>Die MitarbeiterInnen GNHs nehmen kontinuierlich an Informationsveranstaltungen teil und tauschen sich mit Fachkollegen auch außerhalb des Unternehmens über spezifische Fragestellungen aus.</p>	<p>GNH befindet sich im kontinuierlichen Austausch mit eigenen KollegInnen, die aufgrund von körperlichen Einschränkungen wichtige Rückmeldung zur Usability und dem Handling unserer Kommunikationsmittel geben können. Zusätzlich sind bei einem regelmäßigen Erfahrungsaustausch mit den Unternehmen der Stadt Hamburg sinneseingeschränkte Menschen anwesend und helfen zu verstehen, welche Punkte im Rahmen der Barrierefreiheit relevant sind.</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Stromnetz Hamburg GmbH (SNH)</p>	<p>Ja.</p>	<p>Nein</p>	<p>Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>Wärme Hamburg GmbH (WH)</p>	<p>Nein</p>	<p>Nein</p>	<p>Die Leitlinien sind hinsichtlich der Vorgaben zur barrierefreien Kommunikation ausreichend deutlich.</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>HAMBURG WASSER (HW)</p>	<p>Nein Der Gebärdendochat wurde mangels Bedarfs eingestellt. Die Mitarbeitenden wurden über Barrierefreiheit im Allgemeinen informiert, Schulungen finden bei Bedarf statt.</p>	<p>Nein</p>	<p>vgl. Antwort auf Frage 5 und 6: Die barrierefreie Kommunikation ist durch die genannten Vorgaben geregelt (siehe Frage 1). Eine Einbindung zusätzlicher Organisationen darüber hinaus erfolgt ggfs. punktuell in technisch-beratender Funktion.</p>	<p>Fehlanzeige</p>
<p>HAMBURG ENERGIE GmbH (HE) Baderland Hamburg GmbH (BLH)</p>	<p>Nein Nein</p>	<p>Nein BLH sieht bzgl. seiner Angebote und Dienstleistungen regelmäßig im Austausch mit verschiedenen Organisationen und Institutionen. Das sind u.a.: · Kompetenzzentrum für ein barrierefreies Hamburg · Senatskoordination für die Gleichstellung behinderter Menschen · Ausblick Hamburg e.V.</p>	<p>Fehlanzeige Fehlanzeige</p>	<p>Fehlanzeige Fehlanzeige</p>

Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).	Frage 5 Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?	Frage 6 Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinnesgeschwächten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migranten sowie älteren Menschen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant? Wenn ja, welche?	Frage 7 Wenn nein, warum nicht?	Frage 8 Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?
Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen	Fortbildungen werden laufend vom Zentrum für Aus- und Fortbildung der FHH und im Einzelfall über das Integrationsamt der BAGSFI von der beauftragten Firma „Project Alliance GmbH“ sowie nachfolgend über die Arbeitsgruppe „Barrierefreie IT“ koordiniert und angeboten. Zeitweise werden spezielle Angebote der Fachlichen Leitstelle für den Internetauftritt der FHH (SK) wahrgenommen. Das Schulungsangebot wurde und wird insbesondere durch die Internetredaktion der Behörde bedarfsgerecht genutzt.	Neben der in Antwort zu Frage 4 genannten Institutionen in mittelbarer Kooperation über die Arbeitsgruppe „Barrierefreie IT“ sind derzeit keine konkreten Kooperationen als Einzelbehörde geplant. Eine zentrale Koordination innerhalb der FHH erscheint hier angezeigt.	Ein Bedarf nach speziellen Lösungen im thematischen Bereich Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft, der nicht über die o.g. Kooperationen gedeckt werden kann, wurde bisher nicht festgestellt.	Fehlzanzeige
Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung	Mitarbeitende sind in der Erstellung barrierefreier Dokumente und Internetsseiten geschult. Weitere Fortbildungen zu diesem Thema finden im Rahmen des Arbeitsprozesses statt. Zusätzlich wird durch Fortbildungen für das Thema Barrierefreiheit sensibilisiert, damit dieses bei der Entwicklung von Prozessen und Anwendungen von Anfang an berücksichtigt wird.	Nein	Es wird davon ausgegangen, dass die Interessen der Verbände und anderen Institutionen in den Vorgaben der SK berücksichtigt wurden.	Fehlzanzeige
ABB Management GmbH IBA Hamburg Gesellschaft mit beschränkter Haftung IBA Projektentwicklungs GmbH & Co. KG HainCity Hamburg GmbH	keine Mitarbeitende im Unternehmen Nein Nein Nein	Nein Nein Nein Die Planungen und Weiterentwicklungen zu barrierefreien Leitsystemen im öffentlichen Raum erfolgen unter Einbindung des LAGH e.V. und Barrierefrei Leben e.V.	Unternehmen noch im Aufbau Das ist eine Ressourcenfrage. Das ist eine Ressourcenfrage. Fehlzanzeige	Fehlzanzeige Fehlzanzeige Fehlzanzeige Die Vorort Beteiligung ist derzeit aufgrund der Covid19-Pandemie nicht möglich, wird danach wieder fortgeführt.
SAGA	Es gibt Qualifizierungen zu vielfältigen Kommunikationsthemen, in denen es beispielhaft auch um Verstehen, Kommunikation auf Augenhöhe sowie interkulturelle Verständigung geht. Diese stellen eine barrierefreie Kommunikation sicher.	Die beschriebenen Personengruppen sind grundsätzlich in der Grundgesamtheit der Mieterschaft enthalten und engagieren sich in Initiativen oder ähnlichen Gruppierungen. Es gibt darüber hinaus vielfältige formelle und informelle Runden, in denen die Bedarfe verschiedener Mietergruppen erörtert werden. Aus der Wohnzufriedenheitsanalyse sowie Mietermeldungen werden Hinweise aufgenommen, operativ bewertet und wenn möglich umgesetzt.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige
Hamburgische Investitions- und Förderbank AöR (IFB)	Nein	Nein	Die IFB richtet sich bei der barrierefreien Kommunikation nach der geltenden Gesetzgebung.	Beratungsdienstleistungen der IFB finden sowohl über den Internetauftritt als auch telefonisch sowie über Präsenztermine statt. Fehlzanzeige
Behörde für Verkehr und Mobilitätswende	Nein	Ja, Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, werden bei der Erstellung der Onlinedienste im Rahmen von Usertests mit einbezogen. Es gibt erste Überlegungen der beratenden Einbeziehung.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige
Landesbetrieb Straßen, Brücken und Gewässer (LSBG)	Nein	Nein	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige
Landesbetrieb Verkehr (LBV)	Der LBV befindet sich in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, Schulungen und Fortbildungen wurden wahrgenommen und werden auch weiterhin wahrgenommen werden.	Nein, zum aktuellen Zeitpunkt nicht; die Planung der Möglichkeiten zur weiteren Einbindung ist noch nicht abgeschlossen.	Unsere angebotenen Dienstleistungen betreffen hauptsächlich eine andere Zielgruppe. Eine Vereinfachung der Sprache ist in einigen Dienstleistungen sinnvoll und notwendig, betrifft aber nicht den angebotenen Großteil. Durch eine wiederholende UX-Analyse, die auch zukünftig stattfindet wird mit verschiedenen Probanden bereits geprüft, ob die Dienstleistungen verständlich und klar formuliert sind.	Fehlzanzeige

Behörde/Bezirksämter/darunter, jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)	Frage 5 Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?	Frage 6 Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migranten sowie älteren Menschen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant? Wenn ja, welche?	Frage 7 Wenn nein, warum nicht?	Frage 8 Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?
Hamburger Hochbahn AG (Hochbahn)	Nein	Ja, eine Einbindung von entsprechenden Organisationen und Verbänden findet über den HVV statt.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
HHVA Hamburger Verkehrsanlagen GmbH	Siehe Antwort zu Frage 3.	HHVA arbeitet anlassgetrieben mit den entsprechenden Verbänden, z.B. dem Blinden- und Sehbehindertenverein Hamburg e.V. zusammen.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)	Nein	Es haben bereits Schulungen stattgefunden, weitere werden in den genannten Arbeitsgruppen besprochen.	In den Arbeitsgruppen sind das Kompetenzzentrum Barrierefrei, Mitglieder der Hamburger LAG für behinderte Menschen e.V. (LAG), der Seniorenbeirat Hamburg, der Blinden- und Sehbehindertenverein Hamburg e.V. (BSVH), der Bund der Schwerhörigen e.V. Hamburg, der Gehörlosenverband Hamburg e.V. und das Büro der Senatskoordinatorin für die Gleichstellung behinderter Menschen vertreten.	Fehlanzeige
ITS Hamburg 2021 GmbH	Nein	Nein	Es ist eine Kongresswebsite geplant für B2B Kundenkontakte	Fehlanzeige
P+R Betriebsgesellschaft mbH	Nein	Nein	Aus den täglichen Erfahrungen im Kundenkontakt haben sich für die P + R-Betriebsgesellschaft bisher keine Handlungsbedarfe ergeben.	Fehlanzeige
Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH)	In Mitarbeiterschulungen wird regelmäßig der Umgang mit allen Kundinnen und Kunden geschult, auch der Umgang mit beeinträchtigten Menschen.	Ja, BSVH e.V., Gehörlosenverband Hamburg, LAG behinderte Menschen, Seniorenverbände.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
Behörde für Wirtschaft und Innovation	Nein	Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, werden bei der Erstellung der Onlinedienste im Rahmen von Usertests mit einbezogen.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
CCH Immobilien GmbH & Co. KG (CCHI)	Nein	Nein	Fehlanzeige	Fehlanzeige
EEHH Erneuerbare Energien Hamburg GmbH (EEHH)	Nein	Nein	Die EEHH kommuniziert als Wirtschaftskluster hauptsächlich auf der B2B-Ebene mit Fachleuten. Die Kommunikation richtet sich weitestgehend nicht an Privatpersonen.	Fehlanzeige
FHG Flughafen Hamburg GmbH Gruppe (FHG)	Ja, im Passagierservice sowie der Dienstleister DRK, welcher für die Betreuung und Unterstützung des Mobilitätservice zuständig ist.	Aktuell sind die Schwerbehindertenvertreterinnen und -vertreter des Unternehmens in die Entwicklung und Kommunikation von Maßnahmen eingebunden. Perspektivisch sollen darüber hinaus auch weitere Expertinnen und Experten und Verbände eingebunden werden.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
hamburg.de GmbH & Co. KG	Ja	Nein	Diese Rolle übernimmt die FHH.	Fehlanzeige
HIE Hamburg invest Entwicklungsgesellschaft mbH & Co. KG	Nein	Nein	Siehe Antwort zu 2.	Fehlanzeige
HHLA Hamburger Hafen und Logistik AG Gruppe (HHLA)	Siehe Antwort zu 2.	Siehe Antwort zu 2.	Siehe Antwort zu 2.	Fehlanzeige
HMC Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC)	Nein	Bei der Revitalisierung des CCH - Congress Center Hamburg wurde gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der Verbänden zur Inklusion ein Konzept zur Barrierefreiheit aktuellen Standards (DIN 18040) geplant und umgesetzt.	Fehlanzeige	Fehlanzeige
HMG Hamburg Marketing GmbH	Nein	Nein	Die HMG kommuniziert nicht direkt mit den Kundinnen und Kunden.	Fehlanzeige
HPA Hamburg Port Authority AöR	Schulungen zur Einfachen Sprache und zur Barrierefreiheit digitaler Dokumente sind für das Jahr 2021 geplant.	Eine Kooperation mit solchen Verbänden oder Vereinen soll in Zukunft geprüft werden - vor allem im Hinblick auf die Förderung von Vielfalt, Inklusion und Chancengleichheit.	Fehlanzeige	Fehlanzeige

Frage 5	Frage 6	Frage 7	Frage 8
Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%).	Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migranten sowie älteren Menschen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant? Wenn ja, welche?	Wenn nein, warum nicht?	Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?
Behörde für Inneres und Sport (Polizei)	Ja. Unter anderem wurden bereits zwei Mitarbeiter von PÖA in der Umwandlung von Dokumenten und Flyern in barrierearme Versionen geschult. Im Bereich des Polizeimuseums ist eine Mitarbeiterin für den Bereich "Leichte Sprache" geschult. Darüber hinaus stehen zahlreiche Angebote bei der Akademie der Polizei sowie dem ZAF zur Verfügung.	Fehlansage	Fehlansage
Behörde für Inneres und Sport (Feuerwehr)	In der Rettungsleitstelle werden die Mitarbeiter entsprechend geschult.	Nein	Die Einführung und Entwicklung der Systeme wird nicht durch F. initiiert. Ansonsten wird keine Notwendigkeit gesehen.
Behörde für Inneres und Sport (Einwohnerzentralamt)	Nein	Fehlansage	Fehlansage
Behörde für Inneres und Sport (Landesamt für Verfassungsschutz)	Nein	Fehlansage	Fehlansage
Behörde für Inneres und Sport (Landessportamt)	Nein	Fehlansage	Fehlansage
Behörde für Inneres und Sport (Landeswahlamt)	Nein	Fehlansage	Fehlansage
Finanzbehörde	Für den Behördenfinder gilt: Ein Mitarbeiter hat ein Seminar für die Erstellung von barrierefreien PDFs besucht, eine weitere Mitarbeiterin plant, das Seminar ebenfalls zu belegen. Eine Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzbehörde darüber hinaus ist nicht erforderlich, da anlassbezogen entsprechende Expertise eingeholt wird.	Nein	Fehlansage
Finanzbehörde - öffentliche Unternehmen SGG	Nein	Der Kontakt bezieht sich nur auf Ämter/Behörden, nicht auf Endverbraucher.	Fehlansage
Städtische Gebäudesanierungsgesellschaft Hamburg GmbH	Nein	Die Überarbeitung der Website befindet sich derzeit im Planungsstadium und daher muss überprüft werden, ob die Anforderungen auch ohne externe Begleitung realisiert werden können.	Fehlansage
Finanzbehörde - öffentliche Unternehmen LOTTO Hamburg GmbH	Nein	Der barrierefreie Zugang und die Website sind von externen Experten geplant.	Fehlansage
Finanzbehörde - öffentliche Unternehmen STEUERHAUPTSTADT	In der Steuerverwaltung werden mittelfristig Schulungen zum Thema Bürgernahe und geschlechtergerechte Sprache geplant.	Fehlansage	Fehlansage
Finanzbehörde - Landesbetrieb Gebäudereinigung Hamburg	Nein	Fehlansage	Fehlansage
Finanzbehörde - Landesbetrieb Kasse Hamburg	Nein	Fehlansage	Fehlansage
Finanzbehörde - SBH Schulbau Hamburg und GMH Gebäudemanagement Hamburg GmbH	Nein	Bisher bestand keine Nachfrage. Anliegen können auch telefonisch oder persönlich vor Ort geklärt werden.	Fehlansage
Finanzbehörde - Landesbetrieb Hamburgische Münze	Nein	Fehlansage	Fehlansage

Behörde/Bezirksämter/darunter jeweils die Landesbetriebe und öffentlichen Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)	Frage 5 Sind Mitarbeitende im Bereich der barrierefreien Kommunikation geschult oder finden Fortbildungen und Schulungen dazu statt?	Frage 6 Sind Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Lernschwierigkeiten, aber auch Migrantinnen und Migranten sowie älteren Menschen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur barrierefreien Kommunikation eingebunden oder ist ihre Einbindung geplant? Wenn ja, welche?	Frage 7 Wenn nein, warum nicht?	Frage 8 Welche Ämter und Behörden gewährleisten ggf. Dienstleistungen nur sowohl digital als auch verlässlich vor Ort und warum nicht (mehr)?
Bezirksamt HH-Mitte Bezirksamt Altona	Ja (Angebot des ZAF) Grundsätzlich haben alle Mitarbeiter:innen des Bezirksamts die Möglichkeit an den Schulungen des ZAF teilzunehmen und Kenntnis über den Leitfaden Hinweise für die Erstellung barrierefreier PDF-Formulare im Sinne der HmbITVO Stand: 22.08.2013. Für das BA-A ist eine barrierefreie Kommunikation ein Baustein zur allgemeinen Dienstleistungsorientierung / Kundensprache / Bedienung in den Kundendienststellen. Im Fachamt SR werden die benannten Zielgruppen oft in Veranstaltungsveranstaltungen eingebunden, so dass ihre Bedarfe und Bedürfnisse berücksichtigt werden können.	Nicht bekannt Das Bezirksamt bindet im Einzelfall Dolmetscher z. B. für Gebärdensprache und die Interessensvertretungen in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen ein. Im Fachamt HB findet eine fachbezogene Zusammenarbeit mit den Hamburger Betreuungsvereinen als gemeinnützige Träger der Freien Wohlfahrtspflege und im Kontext der Landesarbeitsgemeinschaft Betreuungsgesetz Hamburg statt. Das Fachamt SL bindet Q8 Altona (https://www.q-acht.net/altona/) in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen ein.	Nicht bekannt Fehlzanzeige	Fehlzanzeige Fehlzanzeige
Bezirksamt Eimsbüttel	Zwei Mitarbeitende im Amt IS (Pressestelle) sind geschult.	Nein	In den hamburgweiten Bemühungen um barrierearme Kommunikation sind die genannten Interessen und Bedarfe z.B. über Gebärdendolmetschen oder Agenturen für Leichte Sprache eingebunden. Auch in die gesetzlich geforderten Anforderungen an die technische Infrastruktur der städtischen Internetseiten sind die Bedarfe berücksichtigt.	Fehlzanzeige
Bezirksamt HH-Nord	Nein	Nein	Weil das Bezirksamt selbst aktuell keine eigenen Entwicklungen und Umsetzungen von Maßnahmen konkretisiert. Siehe i. U. Antwort zu Frage 3.	Fehlzanzeige
Bezirksamt Wandsbek	Ja. Die Beschäftigten des Bezirksamtes haben bei Bedarf die Möglichkeit, entsprechende Fortbildungen im ZAF oder bei anderen Anbietern zu besuchen. In den vergangenen Jahren haben mehrere Beschäftigte Fortbildungen in Leichter Sprache oder in Gebärdensprache besucht. Die Mitarbeitenden werden regelmäßig über Informationsveranstaltungen zum Thema Leichte Sprache informiert. Zum Thema Gebärdensprache bzw. Umgang mit Gehörlosen ist ein Workshop geplant.	Wandsbeks Beiräte (Integrationsbeirat, Inklusionsbeirat, Seniorenbeirat) werden bei Bedarf eingebunden. Bei der Übersetzung der Flyer wurde der Inklusionsbeirat, bei der Entwicklung des Seniorenwegweisers der Seniorenbeirat eingebunden. Im Übrigen siehe Frage 7.	Bisher wurde kein entsprechendes Anliegen mitgeteilt. Selbstverständlich sind die Schwerbehindertenvertretung/der Seniorenbeirat bei der baulichen Planung des Eingangsbereichs in 2007 beteiligt gewesen.	Fehlzanzeige
Bezirksamt Bergedorf	Die Beschäftigten des Bezirksamtes haben bei Bedarf die Möglichkeit, entsprechende Fortbildungen im ZAF oder bei anderen Anbietern zu besuchen.	Insbesondere Organisationen und Verbände, die die Interessen von sinneseingeschränkten wie blinden und gehörlosen Menschen, Menschen mit Behinderung aber auch Senioren vertreten, werden bei Bedarf eingebunden.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige
Bezirksamt Harburg	Nein	Das BA Harburg hat hierzu keine Erkenntnisse.	siehe Frage 6	Fehlzanzeige

	Frage 9	Frage 10	Frage 11	Frage 12	Frage 13	Frage 14
Behörde	Öffentliche Unternehmen (mit Mehrheitsbeteiligung der FHH über 50%)	Seit wann und warum sind die Kontaktdaten ggf. nicht mehr umfassend ersichtlich?	Wie haben sich die Kundenkontakte der einzelnen Firmen in den letzten 5 Jahren bezüglich der Kontaktwege entwickelt in den Bereichen email, webistes, Telefon, Persönlich in einem Kundenzentrum, per Videochat? Bitte je Unternehmen auflisten.	Welche der oben angeführten Unternehmen kommunizieren teilweise oder gänzlich nur noch über elektronische Wege. Bitte die Bereiche auflisten für die nur noch elektronische Kommunikation vorgesehen ist.	Wie gewährleisten die oben angeführten Unternehmen, das neben der digitalen Vernetzung das analoge miteinander nicht vernachlässigt wird, d.h. u.a. das bisherige solcherart gestaltete Kommunikationswege nicht abgeschnitten sind?	Beabsichtigen die städtischen Unternehmen die Umstellung auf nur mehr digitalen Kundenkontakt oder sollen einzelne Kommunikationswege entfallen? Wenn Ja, welche und wann?
Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke	UKE	Entfällt	Das UKE vermerkt seit 2017 zunehmend wachsende Zugriffszahlen, ein wachsendes Interesse am Online-Angebot der UKE-Website. Gleichzeitig ist ein nicht unerheblicher Anstieg im Bereich der Telefonkontakte (stationärer und ambulanter Sektor) zu verzeichnen.	Im UKE stehen alle Wege der Erreichbarkeit offen, es werden bestmöglich weiterhin alle Kontaktmöglichkeiten - digital sowie analog - angeboten.	Das UKE berücksichtigt weiterhin alle Formen unterschiedlicher Kontaktmöglichkeiten wie z.B. Telefon, Mail, Brief und bei Bedarf den direkten Kontakt.	Nein.
Behörde für Kultur und Medien	Thalia Theater GmbH	Entfällt	30% mehr Ticketverkäufe über den Webshop.	Fehlzanzeige	durch großzügige Öffnungszeiten des Kundenzentrums	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Hamburgische Staatsoper GmbH und LB Philharmonisches Staatsorchester	Entfällt	Es hat in den letzten fünf Jahren keine Veränderung in den angebotenen Kontaktwegen gegeben.	Fehlzanzeige	Analoge Kontaktwege stehen offen.	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Neue Schauspielhaus GmbH	Entfällt	Deutlicher Anstieg an E-Mail-Verkehr, ersetzt vielfach den Briefverkehr. Webstie-Zugriffszahlen haben sich ebenfalls erheblich gesteigert. Telefonische Kommunikation ist etwas rückläufig, teilweise durch E-Mail ersetzt. Persönliche Kommunikation ist rückläufig, da auch durch E-Mail ersetzt.	Fehlzanzeige	Das ergibt sich aus dem Arbeitsalltag. Einen Austausch mit dem Publikum gibt es nach wie vor auf analogem Wege bei Einführungen, Publikumsgesprächen usw. In Zeiten der Pandemie finden regelmäßige Sitzungen und Gespräche auch analog statt - nicht nur digital.	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Kampnagel Internationale Kulturfabrik GmbH	Entfällt	Die Kontaktwege haben sich für Karten-Käuferinnen und -Käufer nicht geändert	Fehlzanzeige	Die Karten-Kasse und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind telefonisch bzw. persönlich zu erreichen.	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH und Hamburg Musik gmbH	Entfällt	In etwa konstant bei 40 % Website, 30 % E-Mail, 15 % Telefon, 15 % persönliche Beratung in Vorverkaufsstellen.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Deichhallen Hamburg GmbH	Entfällt	Verschiebung auf digitale Kanäle sehr spürbar. Gute abgestimmte Kommunikation zwischen analog und digital.	Fehlzanzeige	Bei DTH z.B. analoge Verteilernetzwerke für Einladungskarten etc.	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Hamburg Kreativ GmbH	Entfällt	Hamburg Kreativ Gesellschaften nutzt seit länger als fünf Jahren sämtliche verfügbaren Kontaktwege, dazu selbstverständlich diverse Social-Media-Kontaktwege. Die Kontakte über Social-Media-Kanäle sind gestiegen, telefonische Kontakte sind rückläufig, andere Kanäle sind stabil. Seit März 2020 überwiegen Kontakte in bildgebenden digitalen Formaten.	Fehlzanzeige	Die Angebote (Beratungen, Workshops, Veranstaltungen) werden auch zukünftig überwiegend persönlich/analog stattfinden. Ergänzend werden digitale Angebote ausgebaut. Seit März 2020 finden fast ausschließlich digitale Veranstaltungen statt.	Nein

Behörde für Kultur und Medien	Filmförderung Hamburg Schleswig Holstein GmbH	Die FFHSH hat kaum Kontakt zu Endverbrauchern. Die Zugangsdaten der FFHSH sind online transparent gelistet. Auf weiteren Kommunikationskanälen wird in der Regel auf die Internetseite verwiesen. Ausnahmen bilden Printprodukte wie Broschüren, Briefpapier oder Visitenkarten. Dort sind die zentralen Kontaktdaten von Telefon, Mail und Adresse ersichtlich.	Entfall	Digitale Angebote haben an Bedeutung gewonnen, aber nicht die anderen Angebote von Telefon bis persönliches Treffen ersetzt.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Behörde für Kultur und Medien	Landesbetrieb Planetarium	Ja	Entfall	Alle Kontaktwege je nach Bedarf.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Sozialbehörde	hamburger.arbeit GmbH	Ja. In Anschließern etc. sind Kontaktdaten immer vollständig angegeben, ebenso auf den Medien der Unternehmenskommunikation (Flyer, Broschüren). Auf der Website sind Telefonnummern und Anschriften angegeben, E-Mail-Kontaktformulare sind dort hinterlegt (keine lesbaren E-Mail-Adressen wg. Spam-Schutz).	Entfall	Persönliche Kontakte stehen weiterhin an erster Stelle. Der Haupt-Kommunikationsweg ist nach wie vor der persönliche Kontakt. Die Unternehmenswebsite wurde 2018 neu aufgesetzt, so dass Inhalte leichter verständlich (einfache und leichte Sprache) und Kontakte schneller gefunden werden. Auf jeder Unterseite ist ein Kontakt vermerkt. Eine Übersicht der wichtigsten Anlaufstellen bei f & w wird in fünf Sprachen angeboten. Mit neuen Beratungsangeboten (Einzugs- und Begleitteam, Beratungsstelle für Geflüchtete mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen) und der Zentralen Feedbackstelle wurden neue, auch persönlich ansprechbare Anlaufstellen geschaffen.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Sozialbehörde	Elbe - Werkstätten GmbH	Ja	Entfall	Die persönliche Kommunikation war und bleibt der hauptsächlichste Kommunikationsweg zu den Beschäftigten und ihren Angehörigen bzw. Betreuern.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Sozialbehörde	Elbkinder Hamburger Kitas gGmbH	Ja. Kontaktnummern sind auf mehreren Wegen ersichtlich, v.a. im Internet, aber auch auf Briefen, in elektronischer Kommunikation, per Mail sowie in Schaukästen und Aushängen vor Ort.	Entfall	Die Eltern verstärkten in den letzten Jahren auch die elektronische Kommunikation, da persönlich vor Ort kommuniziert.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein.
Sozialbehörde	Landesbetrieb Erziehung und Beratung	Ja, der standardisierte Kopfbogen enthält alle Kontaktdaten.	Entfall	Die Kontaktwege sind unverändert, ein Videochat ist aktuell noch nicht möglich.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft	Stadtreinigung Hamburg AöR (SRH)	Ja. Alle für KundInnen erforderlichen AnsprechpartnerInnen sind über die Homepage der SRH zu finden. Über das ServiceCenter der SRH werden zudem alle Anrufe und E-mails an die verantwortlichen MitarbeiterInnen weitergeleitet. Anfragen über soziale Medien werden durch ein abteilungsübergreifendes Team beantwortet.	Entfall	Die SRH betreibt kein KundInnenzentrum für persönliche Kontakte mit Ihren KundInnen. Mit Einführung der DSGVO wurde das Tracking von BesucherInnen der Homepages der SRH beendet und alle Datenbestände zum Nutzerverhalten gelöscht. Einzelne KundInnenkontakte über soziale Netzwerke werden nicht statistisch erfasst. Aus diesem Grund sind die Kontakte auf diesen Wegen nicht quantifizierbar.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft	Hamburger Friedhöfe -AöR- (HF)	Ja, alle relevanten Informationen sind in deutlich lesbarer Schriftgröße enthalten.	Entfall	Die KundInnenkontakte der SRH entwickelten sich drüber hinaus s. Grafik unten.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein.

Anrufe	Mails	Faxe	Online	Schriftlich
2019	264306	37572	3895	11342
2018	265062	34372	6516	10533
2017	276119	29866	11386	10684
2016	291396	29617	21440	9990
2015	257577	26443	11114	8599
				3280

Seit 5 Jahren werden Mailadressen der KundInnen zentral erfasst, jedoch nicht systematisch genutzt. Da HF es als Friedhofsverwaltung mit einem älteren KundInnenstamm zu tun hat, der bisher nicht durchgängig online-affin ist, verzichtet HF derzeit darauf, offizielle Schreiben online zu versenden. Für die online-affine Gruppe besteht die Möglichkeit, diese Kanäle zu nutzen.

<p>Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft</p>	<p>Gasnetz Hamburg GmbH (GNH)</p>	<p>· Messstellenbetrieb (Zählerwechsel u.ä.); auf sämtlichen Schreiben sind Telefonnummer und E-Mail-Adresse vermerkt. Bei Formularen, je nach Thema, die zuständige E-Mail-Adresse. Es ist stets die Postanschrift des Standortes in der Schmackenburgallee angegeben. · Ablösungen: Die Ablisekarten sowie die Reminder enthalten eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Die Terminrückmeldungen zur Ablösung enthalten eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse. · Neuzugeltrechnungen enthalten Telefonnummer und E-Mail-Adresse, sowie die Postanschrift. · Direkte Kundenschriften aus dem Kundenservice: Enthalten immer den Absender des Ansprechpartners, seine/ihre E-Mail-Adresse und Durchwahl. Bei Briefen ist stets die Postanschrift des Standortes in der Schmackenburgallee oder in Tiefstack angegeben.</p>	<p>Siehe Antwort auf Frage 9.</p>	<p>Siehe Tabelle. *bis einschließlich Oktober **ab März war das Büro geschlossen.</p> <table border="1" data-bbox="598 91 885 728"> <thead> <tr> <th>Kanal</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E-Mail</td> <td>8.683</td> <td>8.080</td> <td>12.269</td> </tr> <tr> <td>Besuche Website</td> <td>268.912</td> <td>282.785</td> <td>294.571</td> </tr> <tr> <td>Telefon</td> <td>29.771</td> <td>30.455</td> <td>22.269</td> </tr> <tr> <td>Persönlich</td> <td>k.A.</td> <td>k.A.</td> <td>6**</td> </tr> <tr> <td>Videoschat</td> <td>nicht angeboten</td> <td>nicht angeboten</td> <td>nicht angeboten</td> </tr> </tbody> </table>	Kanal	2018	2019	2020	E-Mail	8.683	8.080	12.269	Besuche Website	268.912	282.785	294.571	Telefon	29.771	30.455	22.269	Persönlich	k.A.	k.A.	6**	Videoschat	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	<p>Siehe Antwort auf Frage 12.</p>	<p>Nein</p>																									
Kanal	2018	2019	2020																																																				
E-Mail	8.683	8.080	12.269																																																				
Besuche Website	268.912	282.785	294.571																																																				
Telefon	29.771	30.455	22.269																																																				
Persönlich	k.A.	k.A.	6**																																																				
Videoschat	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten																																																				
<p>Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft</p>	<p>Stromnetz Hamburg GmbH (SNH)</p>	<p>Die SNH hat ihre Kontaktdaten auf der Internetseite veröffentlicht (https://www.stromnetz-hamburg.de/formulare/kontakt) und bietet ihren Kundinnen verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme an: telefonisch, schriftlich (per Brief, per E-Mail oder über das Kontaktformular), persönlich (Hinweis: entfällt momentan auf Grund der aktuellen Situation). Des Weiteren hat der/die Kundin die Möglichkeit die Kundenportale der SNH zu nutzen (z.B. für die Abgabe von Zählerstände, Störung, Multi Metering). Auf den Ablisekarten bietet SNH neben der analogen Rücksendung der ausgefüllten Ablisekarte auch die Abgabe des Zählerstands auf der Internetseite der SNH an.</p>	<p>Siehe Antwort auf Frage 9.</p>	<p>Die telefonischen und persönlichen Kundenkontakte sind in den letzten 5 Jahren konstant geblieben. Die Kontaktaufnahme per E-Mail hat sich in den letzten 5 Jahren verdoppelt.</p>	<p>Siehe Antwort auf Frage 12.</p>	<p>Nein</p>																																																	
<p>Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft</p>	<p>HAMBURG WASSER (HW)</p>	<p>Die Kundennummer, die Email-Kontaktadresse und die Postanschrift sind auf Rechnungen, Mahnungen und Geschäftsbriefen angegeben. Lediglich bei der Ablisekarte wird die Telefonnummer seit 1.4.2017 nicht mehr mit angegeben. Dies geschieht um die Menge der Rückmeldungen auf den modernen, digitalen Weg umzulenken und damit die Nutzung des Online-Portals als Kommunikationskanal zu verstärken (Gewinnung zusätzlicher Onlinekundinnen).</p>	<p>Siehe Frage 9.</p>	<p>Siehe Tabelle.</p> <table border="1" data-bbox="598 1265 885 2128"> <thead> <tr> <th>Hamburg Wasser</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020 bis 31.10.20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anrufe Help</td> <td>417.015</td> <td>391.037</td> <td>340.649</td> <td>341.615</td> <td>268.404</td> <td>265.003</td> </tr> <tr> <td>Posteingang</td> <td>240.540</td> <td>219.374</td> <td>194.876</td> <td>174.201</td> <td>183.216</td> <td>183.450</td> </tr> <tr> <td>davon per Email</td> <td>97.262</td> <td>110.150</td> <td>73.759</td> <td>87.658</td> <td>94.607</td> <td>94.854</td> </tr> <tr> <td>davon über das Onlineportal</td> <td>48.553</td> <td>9.003</td> <td>35.016</td> <td>27.918</td> <td>31.748</td> <td>29.547</td> </tr> <tr> <td>Kundencenter für HW</td> <td>42.642</td> <td>30.813</td> <td>23.945</td> <td>19.727</td> <td>27.243</td> <td>10.985</td> </tr> <tr> <td>Videoschat</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Hamburg Wasser	2015	2016	2017	2018	2019	2020 bis 31.10.20	Anrufe Help	417.015	391.037	340.649	341.615	268.404	265.003	Posteingang	240.540	219.374	194.876	174.201	183.216	183.450	davon per Email	97.262	110.150	73.759	87.658	94.607	94.854	davon über das Onlineportal	48.553	9.003	35.016	27.918	31.748	29.547	Kundencenter für HW	42.642	30.813	23.945	19.727	27.243	10.985	Videoschat	-	-	-	-	-	-	<p>Siehe Antwort auf Frage 12.</p>	<p>Nein</p>
Hamburg Wasser	2015	2016	2017	2018	2019	2020 bis 31.10.20																																																	
Anrufe Help	417.015	391.037	340.649	341.615	268.404	265.003																																																	
Posteingang	240.540	219.374	194.876	174.201	183.216	183.450																																																	
davon per Email	97.262	110.150	73.759	87.658	94.607	94.854																																																	
davon über das Onlineportal	48.553	9.003	35.016	27.918	31.748	29.547																																																	
Kundencenter für HW	42.642	30.813	23.945	19.727	27.243	10.985																																																	
Videoschat	-	-	-	-	-	-																																																	

Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft	HAMBURG ENERGIE GmbH (HE)	Die Kundimentelefonnummer, die Email-Kontaktadresse und die Postanschrift sind auf Rechnungen, Mahnungen und Geschäftsbriefen angegeben. Lediglich bei der Ablesekarte werden die Telefonnummer, Faxnummer, Email Kontaktadresse sowie KundenCenteranschrift seit 2019 nicht mehr mit angegeben. Dies geschieht um die Menge der Rückmeldungen auf den modernen, digitalen Weg zu zentralisieren und damit die Nutzung des Online-Portals als Kommunikationskanal zu verstärken (Gewinnung zusätzlicher OnlinekundenInnen).	Siehe Antwort auf Frage 9.	Siehe Tabelle. Es liegen nicht zu allen Medien und Jahren Daten vor.	Fehlzanzeige	HE setzt vor Ort sowie im telefonischen Kundenkontakt ca. 10 MitarbeiterInnen sowie mehrere MitarbeiterInnen von 2 externen Dienstleistern für den Kundenservice ein.	Nein
Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft	Bäderland Hamburg GmbH (BLH)	Ja.	Entfällt	Wird nicht erfasst.	Fehlzanzeige	Siehe Frage 12.	Nein
Behörde für Verkehr und Mobilitätswende	Hamburger Hochbahn AG (Hochbahn)	In der schriftlichen Kundenkommunikation sind auf dem Briefkopf grundsätzlich immer die Kontaktdaten und Anschriften angegeben. In allen Printmedien (z.B. HVV-Flyer) wird die Zentrale 19449 Rufnummer kommuniziert und je nach Themenschwerpunkt (z.B. Abonnement) auch die Anschrift (inkl. der Servicestellen) des jeweiligen Verbundpartners.	Siehe Antwort auf Frage 9.	Neben den klassischen Kontaktkanälen (Vor Ort, per Brief/Fax oder Telefon) sind in den letzten Jahren einige digitale Kommunikationswege ergänzt worden (E-Mail, Chatbot und MeinHVV-Portal)	Fehlzanzeige	Die aufgeführten Kontaktkanäle bestehen allesamt weiterhin (s. Frage 11).	Nein
Behörde für Verkehr und Mobilitätswende	Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)	Ja	Entfällt	Es gab in den letzten Jahren deutliche Verschiebungen in Richtung elektronischer Kommunikation. Der Großteil der Kommunikation läuft jedoch über die dafür beauftragten Verkehrsunternehmen, sowohl über die bekannte Nummer 19449 als auch über die Kundenzentren und den Abodirektservice.	Fehlzanzeige	Es gibt weiterhin Kundenzentren und telefonische Erreichbarkeit.	Nein
Behörde für Verkehr und Mobilitätswende	P+R Betriebsgesellschaft mbH	Ja, sofern für die betreffende Kundenkommunikation mit Endverbraucher erforderlich.	Entfällt	Die P + R-Betriebsgesellschaft führt keine Statistik über die geführten Kundenkontakte.	Fehlzanzeige	Es sind in den vergangenen Jahren keine Kommunikationswege entfallen.	Nein
Behörde für Verkehr und Mobilitätswende	Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH)	Ja.	Entfällt	Die meisten Kundenanfragen erreichen die VHH über das Kontaktformular auf der Internetseite. Hier ist in den vergangenen Jahren eine deutliche Steigerung zu erkennen. 2016 zählte die VHH hier noch 1.373 Kundenhinweise. In 2020 erreichten die VHH 2.381 Kundinnen und Kunden darüber. Der Kontaktweg E-Mail ist in den vergangenen Jahren gleichbleibend hoch. 2016 erreichten die VHH über diesen Weg beispielsweise 1.084 Kundenhinweise, 2017 waren es 1.358 und 2020 waren es bisher 1.331. Einen deutlichen Rückgang spürt die VHH bei den Kontakten, die persönlich, per Brief oder per Telefon ergehen. Die Zahl der Kundenhinweise, die die VHH über einen persönlichen Kontakt erreichen, lag 2016 bei 23 und in 2020 bei 13. Die Zahl der Kundenhinweise, die die VHH per Brief erreichen, lag 2016 bei 101 und in 2020 bei 52. Die Zahl der Kundenhinweise, die die VHH per Telefon erreichen, lag 2016 bei 1.470 und 2020 bei 515.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	EEHH Erneuerbare Energien Hamburg GmbH	Eine regelmäßige Kommunikation mit Privatpersonen ist in der Geschäftsstelle der EEHH nicht notwendig. Die Kontaktdaten sind auf Briefbögen und der Website öffentlich zugänglich.	Entfällt	Entfällt.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	FHG Flughafen Hamburg GmbH Gruppe	Ausführliche Kontaktinformationen wie bspw. AnsprechpartnerInnen und Ansprechpartner, E-Mail-Adresse, Telefon- und Faxnummer finden sich sowohl auf der Website als auch in den Print-Produkten.	Entfällt	Die Kontaktwege haben sich in den vergangenen fünf Jahren prozentual nicht wesentlich verändert. Weiterhin ist der bevorzugte Kommunikationsweg der telefonische Anruf.	Fehlzanzeige	Der Passagierservice ist im Fokus der FHG. Die Kommunikation wird auch zukünftig sowohl über elektronische Wege als auch auf dem Postweg, telefonisch und persönlich möglich sein.	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	hamburg.de GmbH & Co. KG	Ja.	Entfällt	Die Kundenkontakte sind im jeweiligen Bereich konstant geblieben.	Fehlzanzeige	Fehlzanzeige	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	HIE Hamburg Invest Entwicklungsgesellschaft mbH & Co. KG	Siehe Antwort zu 2.	Siehe Antwort zu 2.	Siehe Antwort zu 2.	Fehlzanzeige	Siehe Antwort zu 2.	Nein

Behörde für Wirtschaft und Innovation	HGL Hamburger Gesellschaft für Luftverkehrsanlagen mbH	Siehe Antwort zur FHG.	Siehe Antwort zur FHG.	Fehlanzeige	Siehe Antwort zur FHG.	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	HFLA Hamburger Hafen und Logistik AG Gruppe	Siehe Antwort zu 2.	Siehe Antwort zu 2.	Fehlanzeige	Siehe Antwort zu 2.	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	HMC Hamburg Messe und Congress GmbH	Ja.	Entfall.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Behörde für Wirtschaft und Innovation	HPA Hamburg Port Authority AöR	Die HPA hat keinen Kontakt zu Endverbraucherinnen und -verbrauchern.	Siehe Antwort zu 9.	Fehlanzeige	Siehe Antwort zu 9.	Nein
Finanzbehörde	Sprinkenhof GmbH	Ja.	Entfall.	Fehlanzeige	Fehlanzeige	Nein
Finanzbehörde	LOTTO Hamburg GmbH	Auf allen genannten Kommunikationsmitteln sind Besuchsanschrift, Postanschrift, E-Mailadresse und Telefonnummer genannt. Auch in der direkten Kundenkommunikation durch Briefe sind die Kundenstelennummern aufgeführt.	Entfall.	Fehlanzeige	Die in Frage 9 aufgeführten Möglichkeiten der analogen Kontaktaufnahme bleiben erhalten.	Nein
Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen	IBA Hamburg GmbH	Ja.	Entfall.	Fehlanzeige	Telefonische und Postalische Erreichbarkeit sowie regelmäßige Bürgerveranstaltungen (Projektdialog) vor Ort mit kurzen Anfahrtswegen und in barrierefreien Veranstaltungsräumen.	Nein
Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen	IBA Projektentwicklungs GmbH & Co. KG	Ja.	Entfall.	Fehlanzeige	Telefonische und Postalische Erreichbarkeit sowie regelmäßige Bürgerveranstaltungen (Projektdialog) vor Ort mit kurzen Anfahrtswegen und in barrierefreien Veranstaltungsräumen.	Nein
Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen	HafenCity Hamburg GmbH	Diese Angaben sind in der Bürgerkommunikation der HCH und Tochtergesellschaften ersichtlich.	Entfall.	Fehlanzeige	Die HCH und Tochtergesellschaften gewährleisten dies durch die Fortführung der unter der Antwort zu 2. angegebenen Kommunikationswege.	Nein
Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen	SAGA	Ja.	Entfall.	Dies trifft für die SAGA UG nicht zu.	Siehe Antwort zu 11.	Nein
Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen	Hamburgische Investitions- und Förderbank AöR (IFB)	Ja.	Entfall.	Fehlanzeige (nach wie vor verschiedene Kommunikationswege möglich)	Siehe Antwort zu 12.	Nein