

Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität

Versionsnummer	Datum	Beschreibung
1.0	05.10.2023	Erste Veröffentlichung
2.0	03.07.2023	Zweite Veröffentlichung

CASH-Punkte sind Geldautomaten, die man derzeit im ganzen Land an Orten finden kann, an denen Bürger regelmäßig unterwegs sind. CASH-Punkte befinden sich beispielsweise

- an Fassaden:



- auf öffentlichen Plätzen:



- in bestimmten Innenräumen mit einer Eingangstür:



Wir unternehmen alles, damit diese CASH-Punkte für Menschen mit eingeschränkter Mobilität so gut wie möglich zugänglich sind.

Unsere CASH-Punkte sind je nach ihrer Zugänglichkeit mit einem grünen, orangen oder roten Farbcode kategorisiert.

Vollständige Barrierefreiheit ist leider nicht immer und überall möglich. Manchmal hat die Straße ein zu starkes Gefälle oder es sind zu umfangreiche strukturelle Arbeiten nötig, um das Bodenniveau in einem Gebäude ausreichend zu senken oder es handelt sich um ein Untergeschoss, das die Möglichkeiten einschränkt.

Unser Ziel ist es, die Anzahl der „grünen“ Standorte zu erhöhen. So wollen wir bis zum 1.1.2026 die vollständige Zugänglichkeit von mindestens 75 % unserer Standorte sicherstellen.

Wir haben die obige Kategorisierung vorgenommen, um den betroffenen Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit zu geben, sich bestmöglich vorzubereiten.

Die Auswahl der Orte, an denen wir unsere CASH-Punkte einrichten, wird durch eine Reihe von Kriterien bestimmt, die im Folgenden beschrieben werden.

1. Wahl der Standorte

Für eine ausgewogene Verteilung der Bargeldautomaten müssen bestimmte Faktoren berücksichtigt werden: das Wohn- und Arbeitsumfeld, die Orte, an denen Bargeld verwendet wird (z.Bsp. Einkaufszentren und Horeca) sowie die Art der Fortbewegung

(beispielsweise mit öffentlichen Verkehrsmitteln, mit dem Auto, mit dem Fahrrad oder zu Fuß).

Wir möchten daher an den Schlüsselstellen der täglichen Fahrten der Bürger präsent sein.

Wir versuchen auch, an möglichst unterschiedlichen Orten präsent zu sein: von Dorfplätzen über stark frequentierte Einkaufsstraßen und ruhigere Orte bis hin zu großen Einkaufszentren.

In Großstädten handelt es sich um eine Mischung aus Fußgängerzonen und mit dem Auto zu erreichende Standorte. Bei letzteren bemühen wir uns, Standorte in der Nähe von Parkplätzen (Langzeit- oder Kurzzeitparkplätze) zu finden.

Deshalb sprechen wir auch mit den lokalen Behörden.

2. Zugänglichkeit für Menschen, die mit dem Rollstuhl oder dem Rollator unterwegs sind oder die durch eine andere motorische Behinderung eingeschränkt sind - aus architektonischer Perspektive

Unsere Kommunikation enthält Piktogramme, die die Nutzerinnen und Nutzer über die Zugänglichkeit unserer CASH-Punkt-Standorte informieren.

Die Kriterien, die wir berücksichtigen, um zu bestimmen, ob ein Standort „rot“, „orange“ oder „grün“ ist, wurden in Zusammenarbeit mit der Verbände Inter festgelegt.

Diese Piktogramme sind wie folgt zu interpretieren:

- **Grün:** für Rollstuhlfahrer zugänglich. Ebenerdig und mit breiter Tür, so dass Rollstuhlfahrer selbstständig Zugang haben.
- **Orange:** teilweise für Rollstuhlfahrer zugänglich. Die Fläche zum Wenden ist möglicherweise zu klein, der Höhenunterschied zum Boden ist möglicherweise zu groß und/oder die Tür ist etwas zu schmal. Der Standort ist daher für Rollstuhlfahrer weniger zugänglich und es kann Hilfe von Dritten erforderlich sein.

- **Rot:** nicht für Rollstuhlfahrer zugänglich. Es gibt einen großen Höhenunterschied zum Boden, am Eingang sind Stufen oder die Tür ist nicht breit genug. Wir bitten die Betroffenen in diesem Fall, einen anderen CASH-Punkt aufzusuchen. Unser Locator hilft dabei, die nächstgelegenen CASH-Punkte zu finden und gibt Auskunft über die Zugänglichkeit der einzelnen Standorte.

CASH-Punkte an Fassaden oder in einem Kiosk

Der CASH-Punkt ist so hoch, dass die Tastatur und das Kartenlesegerät für alle zugänglich sind, auch für kleine Menschen und Rollstuhlfahrer.

Dadurch wird sichergestellt, dass 99 % unserer CASH-Punkte an Fassaden oder in einem Außenkiosk für Menschen mit Behinderungen zugänglich sind. Leider können keine 100% erreicht werden, da es in manchen Fällen aus architektonischen Gründen nicht möglich ist, die Zugänglichkeit komplett zu gewährleisten.

Bei CASH-Punkten an Innenstandorten wie Einkaufszentren bevorzugen wir Standorte in der Nähe von Eingängen oder wichtigen Orientierungspunkten. Wenn wir uns in einem anderen Stockwerk befinden, ist ein Aufzug vorgesehen.

CASH-Punkte in einem „CASH-Shop“

In CASH-Shops (spezielle Innenräume, in denen sich CASH-Punkte befinden, an denen manchmal auch Geld eingezahlt werden kann) sind die Automaten ebenfalls so hoch angebracht, dass die Tastatur und das Kartenlesegerät für alle zugänglich sind, auch für kleine Menschen und Rollstuhlfahrer. Wenn der Standort dennoch als „rot“ (nicht zugänglich) oder „orange“ (teilweise zugänglich) kategorisiert wird, betrifft dies den Zugang zum Innenraum (Tür, Schwelle).

Bei der Suche nach Innenstandorten versuchen wir, Räume zu bevorzugen, die für Menschen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind, sofern dies in der betreffenden Straße oder dem betreffenden Viertel möglich ist. Dies ist oft mit Arbeiten verbunden, die wir im Rahmen unserer Möglichkeiten als Mieter durchführen.

Die Wendefläche von Nutzern mit Rollstuhl oder Rollator innerhalb des Raums wird ebenfalls berücksichtigt. In dem Raum werden keine zusätzlichen Hindernisse errichtet. Falls nötig, ist die Tür mit einem automatischen Türschließer ausgestattet, der mit einem deutlich sichtbaren Knopf bedient werden kann.

3. Unsere Automaten (Zugänglichkeit + Bildschirme)

Unsere Automaten wurden in Versuchen von einer Nutzergruppe, die sich aus den Verbänden Inter und CAWaB zusammensetzt, gründlich getestet. Wir haben dabei auch eine kritische Prüfung der Bildschirme, der Sprache und der unterschiedlichen Komponenten der Automaten durchgeführt.

Die Gruppen bestanden aus:

- Personen mit einer Sehschwäche, Sehbehinderte oder Blinde;
- Personen mit körperlicher und/oder motorischer Behinderung;
- Personen mit geistiger Behinderung;
- ältere Personen;
- fremdsprachige Personen;
- Analphabeten und/oder Personen, die von der digitalen Spaltung betroffen sind.

Wir haben daraus eine Reihe von Schlussfolgerungen gezogen. Von den 30 Verbesserungsvorschlägen werden 11 jetzt umgesetzt und 10 untersucht. Im Anhang finden Sie das Detail.

Auf diese Weise werden wir zwei Drittel der Empfehlungen erfüllen.

Bei der Anschaffung neuer Geräte werden wir die Ratschläge der Verbände Inter und CAWaB sowie die Normen des „European Accessibility Act“ systematisch berücksichtigen.

Was die anderen Empfehlungen betrifft, so können diese aus technischen oder rechtlichen Gründen derzeit noch nicht umgesetzt werden. Wir behalten alle Entwicklungen auf dem Markt für Geldautomaten im Auge und werden uns weiterhin dafür einsetzen, den Zugang zu unseren CASH-Punkten im Rahmen des Möglichen zu verbessern.

Die Auswahl unserer Automaten hängt von dem aktuellen Angebot der bestehenden Anbieter ab. Leider gibt es auf dem Markt keine Automaten, die unter dem Bildschirm Platz für die Beine bieten. Derzeit ist es nur möglich, mit dem Rollstuhl seitwärts zu fahren, um nahe genug heranzukommen. Uns ist bewusst, dass nicht alle Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit dazu haben. Bei der Anschaffung neuer Automaten werden wir in Zusammenarbeit mit den oben genannten Organisationen prüfen, ob die Anbieter von Automaten eine Alternative zur Verfügung stellen können, die einen guten Benutzerkomfort bietet und gleichzeitig die Sicherheitsvorschriften erfüllt.

Last but not least: Alle CASH-Punkte sind für Sehbehinderte zugänglich, um Bargeld abzuheben und den PIN-Code zu ändern.

Sie müssen nur ihre eigenen Kopfhörer mitbringen, diese einstecken und den Rest erledigt der Automat: Sobald die Kopfhörer eingesteckt sind, startet eine Audioguide-Funktion. In diesem Moment wird der Bildschirm aus Sicherheitsgründen ausgeschaltet und die Nutzerin/der Nutzer braucht nur noch den Schritten der Audioführung folgen, um die Transaktion durchzuführen. Sobald die Kopfhörer herausgezogen werden, kehrt der Automat in den Standardmodus zurück.

An den Schlüsselstellen jedes Automaten werden außerdem Aufkleber in Brailleschrift angebracht, damit sehbehinderte und blinde Personen die verschiedenen Komponenten (Kartenleser usw.) leicht erkennen können.



Anhang: 11 von den Verbänden INTER und CAWaB vorgeschlagene Verbesserungen, die wir eingeführt haben

Die Kontrolle durch die Verbände bezog sich auf vier Aspekte:

1. Externe Kommunikation

- Beschreibung, was wir tun, um die Zugänglichkeit unserer Automaten zu gewährleisten

2. Bildschirme und Software

- Anpassungen für farbenblinde Personen
- Kontrasteinstellung auf den Tasten
- Vermeidung von Farbverläufen
- Anpassung der Schriftgröße an den Bildschirm
- Harmonisierung des Vokabulars
- Klarheit bei den Symbolen
- Beurteilung der Wartezeit, bevor die Transaktion abgebrochen wird (nicht zu kurz und nicht zu lang)
- Abfrage durch den Bildschirm „Sind Sie noch da?“
- Klarheit in bestimmten Formulierungen

3. Sprachführung für sehbehinderte und blinde Personen

- Hinzufügen von Funktionen (Abfrage des Kontostands)

4. Material

- Keine Maßnahmen ergriffen

Anhang: 10 von den Verbänden INTER und CAWaB vorgeschlagene Verbesserungen, die wir untersuchen, um einzuführen

Die Kontrolle durch die Verbände bezog sich auf vier Aspekte:

1. Externe Kommunikation

- Den Locator auf www.cash.be dank Sprachtechnologie (noch) zugänglicher machen

2. Bildschirme und Software

Alles wurde aktiviert

3. Sprachführung für sehbehinderte und blinde Personen

- Anzeige in Braille (selbstklebend)
- Möglichkeit, die Erklärungen zu überspringen
- Erläuterung, wie man die Lautstärke einstellt
- Einfachere und kürzere Texte
- Erklärung der Tastenfunktionen
- Beschreibung der Tastatur
- Erläuterung des Notfallverfahrens, um die Transaktion sicher zu stoppen
- Hinzufügen von Funktionen (Auswahl der Banknoten)

4. Material

- Ein weiterer Filter für den Datenschutz: 2 Richtungen statt 4, um eine gute Sicht aus niedriger Höhe zu ermöglichen (kleine Personen und Rollstuhlfahrer).