

„Digitale Beratung zu Hilfsmitteln und
Wohnraumanpassung für Hamburger Bürger:innen“



Leitfaden zur digitalen Beratung für soziale Organisationen

Informationen zur Einführung und Nutzung von Videoberatungsangeboten

Gefördert von der Sozialbehörde Hamburg im Rahmen des Projektes „Digitale Beratung zu Hilfsmitteln und Wohnraumanpassungen für Hamburger Bürger:innen“.

Inhalt

Vorwort – Digitale Beratung	- 2 -
1. Vorteile und Herausforderungen der Videoberatung	- 3 -
2. Anforderungen an den Datenschutz.....	- 4 -
3. Die passende Software finden.....	- 9 -
Datenschutzkonformität	- 9 -
Gebrauchstauglichkeit	- 10 -
Barrierefreiheit	- 14 -
Preismodelle	- 16 -
4. Organisatorische Maßnahmen zur Einführung der Videoberatung	- 17 -

Vorwort – Digitale Beratung

Ist ein Leitfaden für die Einführung von Videoberatung notwendig? Sind wir nicht alle seit Corona im Umgang mit Videokonferenzen versiert?

Der hier vorliegenden Leitfaden ist die Antwort darauf. Seine Inhalte zeigen, dass die Einführung einer digitalen Beratung gerade für soziale Organisationen und Beratungsstellen nicht trivial ist. So stellt der Datenschutz hohe Anforderungen, etwa an die Auswahl der passenden Beratungssoftware. Die gängigen Produkte für Videokonferenzen halten den Datenschutzanforderungen in der Regel nicht stand. Sie sind nicht für den Austausch persönlicher Informationen von Privatpersonen konzipiert worden.

Der vorliegende Leitfaden benennt die Anforderungen an den Datenschutz. Er soll helfen aus über 100 Beratungssoftwarediensten ein passendes Produkt auszuwählen und gibt Hinweise zur organisatorischen Einführung der digitalen Beratung.

Der Leitfaden spiegelt die praktischen Erfahrungen des Vereins Barrierefrei Leben e. V. wider. Barrierefrei Leben e.V. berät und informiert Hamburger Bürger:innen zu Hilfsmitteln, Wohnraumanpassungen und barrierefreiem Bauen. Das kostenfreie, neutrale Beratungsangebot richtet sich an ältere und behinderte Hamburger Bürgerinnen und Bürger, sowie deren Angehörige.

Mit Förderung der Sozialbehörde Hamburg wurde vom 01.12.2021 bis 31.05.2023 ein Projekt zur Implementierung einer Videoberatung durchgeführt. Der vorliegende Leitfaden beruht auf dem Ergebnissen des Projekts.

1. Vorteile und Herausforderungen der Videoberatung

Das Angebot einer Online-Beratung bietet sowohl für beratenden Organisationen als auch ihre Klienten eine Reihe von Vorteilen, aber auch Herausforderungen. Im Folgenden sind diese kurz skizziert:

Vorteile für ratsuchende Personen
<ul style="list-style-type: none">• Mobilität nicht notwendig• Zeitersparnis, da Anreise entfällt• Entfernt lebende Angehörigen und Bezugspersonen können einbezogen werden• Insgesamt weniger Aufwand

Vorteile als Institution
<ul style="list-style-type: none">• Mehr Menschen Zugang zur Beratung ermöglichen• Hausbesuche können ggf. entfallen• Zeitersparnis• Standortunabhängiges Arbeiten• Gemeinsame Beratung mit Angehörigen/Bezugspersonen/ Kooperationspartner:innen

Herausforderungen für ratsuchende Personen
<ul style="list-style-type: none">• Geeignete Technik muss zur Verfügung stehen• Technik muss beherrscht werden• Mut, etwas Neues auszuprobieren

Herausforderungen als Institution
<ul style="list-style-type: none">• Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben• Technische Infrastruktur bereit stellen• Einführung des neuen Angebots, Schulung der Mitarbeitenden

2. Anforderungen an den Datenschutz

Besonders Organisationen, die sich bislang nicht intensiv mit dem Thema Datenschutz beschäftigt haben, stellt die Einführung der Videoberatung vor Herausforderungen. In der Beratung geben ratsuchende Menschen persönliche Daten von sich preis und müssen sich darauf verlassen können, dass diese geschützt werden. Verantwortlich für den Datenschutz ist nicht etwa der Anbieter der Video-Software, sondern die Institution, die die Beratung anbietet.

Welche rechtlichen Vorgaben gibt es?

Alle Unternehmen und Organisationen müssen sich an die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) halten. Jedoch können durch mögliche Vertragspartner:innen (z. B. Krankenkassen, kirchliche Institutionen) gesonderte Vorgaben gelten.

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) dient dem „(...) *Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Verkehr solcher Daten.*“ (Art.1, Abs.1, DSGVO).

Als beratende Institution werden Sie mit der digitalen Beratung persönliche Daten verarbeiten. Dies ist schon der Fall, sobald Sie in Kontakt mit der ratsuchenden Person stehen und die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer erfassen.

Für Beratungsstellen im Sozialbereich möglicherweise relevant: Besondere Kategorien personenbezogener Daten

Nach Art. 9, DSGVO stellt die Verarbeitung besonders sensibler Daten erhöhte Anforderungen an den Datenschutz. Unter diese besonderen Kategorien fallen:

„Daten, aus denen die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung...“. (Art. 9, Abs.1, DSGVO)

Für Institutionen, die sensible Daten verarbeiten, gilt eine erhöhte Informations- und Aufklärungspflicht. So müssen ratsuchende Personen ausdrücklich der Verarbeitung ihrer Daten zustimmen.

- ☛ Siehe auch BfDI, Kurzpapier Nr. 17 „Besondere Kategorien personenbezogener Daten“ (https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/kp/dsk_kpnr_17.pdf)

2.1. Datenschutz: Was müssen wir tun?

Die Anforderungen an eine datenschutzkonforme Videoberatung sind hoch und erfordern in der Regel die Benennung einer/s internen oder externen Datenschutzbeauftragten – falls diese/dieser noch nicht existiert.

- ☛ Siehe auch BfDI, Kurzpapier Nr. 12 „Datenschutzbeauftragte bei Verantwortlichen und Auftragsverarbeitern“ (https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/kp/dsk_kpnr_12.pdf)

Als beratende Institution ist es erforderlich ein Datenschutzkonzept zu entwickeln und technische und organisatorische Maßnahmen für die Sicherheit der Daten einzuleiten. Auch bei der Auswahl eines Videodiensteanbieters sollte der Datenschutz eine große Rolle spielen.

Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Bei der Durchführung von Videoberatungen sind technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zu beachten, um die Sicherheit und den Datenschutz zu gewährleisten. Hier sind einige wichtige Punkte, die Sie gemäß Art. 32, Abs. 1, DSGVO berücksichtigen sollten:

- **Datensicherheit:** Stellen Sie sicher, dass die verwendete Videoberatungsoftware eine sichere Datenübertragung ermöglicht. Die Kommunikation sollte verschlüsselt sein, um die Vertraulichkeit der übertragenen Informationen zu gewährleisten.
- **Zugriffskontrolle:** Beschränken Sie den Zugriff auf die Videoberatung auf autorisierte Personen. Verwenden Sie sichere Zugangsmechanismen um sicherzustellen, dass nur befugte Teilnehmer auf die Sitzung zugreifen können.
- **Vertraulichkeit:** Achten Sie darauf, dass während der Videoberatung keine sensiblen Informationen von anderen Personen mitgehört oder eingesehen werden können. Wählen Sie einen geeigneten Ort für die Durchführung der Beratung, an dem Sie ungestört sind.
- **Technische Stabilität:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung stabil und zuverlässig ist, um eine reibungslose Videoberatung zu gewährleisten. Testen Sie

vorab die verwendete Software und gegebenenfalls Ihre Webcam und Ihr Mikrofon, um technische Probleme zu vermeiden.

Die genannten Maßnahmen sind allgemeine Empfehlungen und müssen je nach bestehenden Voraussetzungen in der Organisation individuell umgesetzt werden. Es ist ratsam, sich mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und eventuellen Berufsrichtlinien vertraut zu machen und gegebenenfalls professionelle Beratung einzuholen, um sicherzustellen, dass Sie alle erforderlichen Schritte unternehmen.

☛ Siehe auch <https://stiftungdatenschutz.org/ehrenamt/praxisratgeber/praxisratgeber-detail-seite/technische-und-organisatorische-massnahmen-318>

Datenschutzkonzept

Ein Datenschutzkonzept ist die zusammenfassende Dokumentation aller datenschutzrechtlichen Aspekte bei der Verarbeitung von Daten. Es umfasst Ziele, Verantwortlichkeiten und Dokumentationspflichten und ist auch für soziale Organisationen von Bedeutung. Im Datenschutzkonzept müssen Sie das datenschutzrechtliche Vorgehen bei der Videoberatung darstellen. Die Pflicht, ein Datenschutzkonzept zu erstellen, begründet sich schon aus der Verarbeitung „einfacher“, personenbezogener Daten. In mehreren Artikeln der DSGVO wird darauf hingewiesen (siehe beispielsweise Art. 5, Abs. 2, DSGVO, „Rechenschaftspflicht“).

Ein Teil des Datenschutzkonzepts betrifft das Löschkonzept. Personenbezogene Daten sind regelmäßig zu löschen, wenn der Zweck, für den die Daten erhoben wurden, entfallen (Zweckerfüllung) ist und keine anderweitigen gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten bestehen (§ 5, Abs. 1e, DSGVO).

Personenbezogene Daten sind daher zu löschen, wenn:

- der Zweck der Datenverarbeitung erreicht ist.
- die Verarbeitung auf Grundlage einer Einwilligung beruht und diese widerrufen wird (sofern keine offenen Forderungen bestehen)
- eine rechtswidrige Datenverarbeitung durch den Verantwortlichen vorliegt
- von den Betroffenen Widerspruch zur Datenverarbeitung eingelegt wird
- eine Rechtsgrundlage die Löschung explizit vorsieht (Aufbewahrungs- und Löschfristen)

Bei Barrierefrei Leben e. V. werden die Daten nach spätestens 3 Jahren gelöscht. Eine längere Aufbewahrungsfrist lässt sich nicht rechtfertigen.

Verarbeitungsverzeichnis/Schwellenwertanalyse/DSFA

Jede:r Verantwortliche, als auch Auftragsverarbeiter ist zur Erstellung und Führung eines Verarbeitungsverzeichnisses verpflichtet (Art. 30, Abs. 1,2, DS-GVO)

Ein Verarbeitungsverzeichnis führt sämtliche – auch teilweise – automatisierten Verarbeitungen, sowie nichtautomatisierten Verarbeitungen personenbezogener Daten, die in einem Dateisystem gespeichert sind oder gespeichert werden sollen.

☛ Siehe BfDI, Kurzpapier Nr.1 „Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten“

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/kp/dsk_kpnr_1.pdf

☛ Siehe Datenschutzkonferenz des Bundes (DSK) zum Verarbeitungsverzeichnis

<https://datenschutz-hamburg.de/dsgvo-information/verzeichnis-verarbeitungstaetigkeiten/>

Anhand der beschriebenen Verarbeitungen lässt sich abschätzen, welches Risiko für die Daten besteht. Dieser Vorgang wird als Schwellenwertanalyse bezeichnet.

Besteht voraussichtlich ein hohes Risiko, ist eine Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) durchzuführen.

Eine Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) ist lt. Art. 35, Abs. 3, S. 2, DS-GVO in jedem Fall erforderlich und betrifft die „**umfangreiche Verarbeitung besonderer Kategorien von personenbezogenen Daten gemäß Artikel 9 Absatz 1 (...)**“.

☛ Siehe BfDI, Kurzpapier Nr.5 „Datenschutz-Folgeabschätzung“

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/kp/dsk_kpnr_5.pdf

Datenschutzhinweise veröffentlichen

Werden personenbezogene Daten verarbeitet, muss die betreffende Person hierüber informiert werden (Art. 13, DSGVO). In der DSGVO ist aufgeführt, welche Informationen gegeben werden müssen. Das sind z. B. Kontaktdaten des Anbieters, Informationen zur Löschung der Daten etc. Bei der datenschutzkonformen Videoberatung bekommen die Ratsuchenden beim Einloggen in die Video-Sitzung die Datenschutzhinweise in der Regel angezeigt. Diesen muss man dann zustimmen. Damit Klienten sich vorab und ohne Zeitdruck die Informationen durchlesen können, sollen die Datenschutzhinweise noch anderweitig zugänglich gemacht werden.

Es eignet sich etwa eine Hinterlegung auf der Website. Da Ratsuchende im Vorfeld einer Videoberatung eine E-Mail mit den Anmeldedaten bekommen, kann dort ein Link auf die entsprechende Seite gesetzt werden.

- ☛ Beispiel: Datenschutzhinweise bei Barrierefrei Leben <https://www.barrierefrei-leben.de/rechtliches/datenschutz/datenschutzhinweise-fuer-die-digitale-beratung/>

Einwilligung in die Datenverarbeitung

Werden sensible Daten (besondere Kategorien personenbezogener Daten) verarbeitet, ist laut DSGVO eine Einwilligung zur Verarbeitung durch die ratsuchende Person notwendig. Diese Einwilligung muss von der verantwortlichen Institution nachgewiesen werden können.

Bei einem datenschutzkonformen Videodienst kann die Einwilligung der Ratsuchenden beim Anmelden in der Software gegeben werden. Ohne die Einwilligung sollte keine Beratung zustande kommen. Um sicher zu gehen, dass der Dienst die Daten rechtssicher verarbeitet, wird ein Datenverarbeitungsvertrag mit dem Videodienst geschlossen.

- ☛ Siehe auch BfDI, Kurzpapier Nr.20 „Einwilligung in die DSGVO“
https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/kp/dsk_kpnr_20.pdf

Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Videodienstanbieter

Vor der Nutzung eines Dienstes muss ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) geschlossen werden (Art. 28, Abs. 3, S. 1, DSGVO).

Sie können bei den Videodienst Anbietern Mustervorlagen der Auftragsverarbeitungsverträge anfordern und diese in Abstimmung mit Ihren Datenschutzexperten anpassen.

- ☛ Siehe auch Kurzpapier Nr. 13 „Auftragsverarbeitung“
https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/kp/dsk_kpnr_13.pdf

- ☛ Siehe auch Muster-Auftragsverarbeitungsvertrag der TU Berlin
<https://www.tu.berlin/k3/datenschutz/services/downloads>

3. Die passende Software finden

Videokonferenzen haben sich seit der Corona-Pandemie im Arbeitsleben etabliert. Die gängigen Softwareprodukte, die für Konferenzen konzipiert wurden, eignen sich aber (bislang) aus Datenschutzgründen nicht für Videoberatungen von Privatpersonen, bei denen persönliche Daten verarbeitet werden. Für die Videoberatung gibt es deshalb spezielle Dienste. Die Produktpalette ist groß. In die Marktrecherche von Barrierefrei Leben waren über 100 Softwareprodukte einbezogen. Die Frage ist also: Wie soll man hier das passende Produkt finden?

Barrierefrei Leben hat folgende Kriterien für die Auswahl geeigneter Produkte herangezogen:

- Datenschutzkonformität
- Gebrauchstauglichkeit
- Barrierefreiheit

Es wäre nicht nachhaltig an dieser Stelle einfach den Testsieger von Barrierefrei Leben zu nennen. Alle digitalen Produkte unterliegen einem schnellen Wandel. Mit dem nächsten Update kann eine Software über Funktionen verfügen, die vorher noch nicht vorhanden waren. Auch gibt es unterschiedliche Anforderungen der beratenden Institutionen an den Dienst. Aus diesem Grund möchten wir im Folgenden zeigen, wie Sie bei der Produktauswahl vorgehen können.

Datenschutzkonformität

Kapitel 1 beschäftigte sich mit den Anforderungen an den Datenschutz. Auch bei der Auswahl eines passenden Softwaredienstes sollte der Datenschutz eine wesentliche Rolle spielen.

- ☛ Gute Hilfestellung leistet die Liste der Kassenärztlichen Bundesvereinigung. Hier sind zertifizierte Anbieter aufgeführt, die von Ärzten genutzt werden können (wird regelmäßig aktualisiert). Download: https://www.kbv.de/media/sp/liste_zertifizierte-Video-dienstanbieter.pdf

- ☛ Auch Barrierefrei Leben hat in seinen Tests Dienste aus der Liste einbezogen. Die folgenden Produkte sollten ebenfalls den Anforderungen an den Datenschutz entsprechen

Bezeichnung Software	Anbieter
ecosero (BigBlueButton)	Bilduin GmbH
MEDITyme	XPERTyme GmbH
onvico Online-Video-Consulting	Oevermann Networks GmbH
Patientus Videosprechstunde	jameda GmbH
Pro.A-Conf (Jitsi)	Alstermedia Moin GmbH
Purpleview empathie 2.14	purpleview GmbH
Remox	TÜV Nord GmbH
samedi Videosprechstunde	samedi GmbH
talkevent	talkevent Software GmbH
viomedi	Facharzt-Sofort-GmbH

- ☛ Berliner Datenschutzbeauftragte zur Durchführung von Video-Konferenzen während der Kontaktbeschränkungen, Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, 2020

https://www.datenschutz-berlin.de/fileadmin/user_upload/pdf/orientierungshilfen/2021-BlnBDI-Hinweise_Berliner_Verantwortliche_zu_Anbietern_Videokonferenz-Dienste.pdf

Gebrauchstauglichkeit

Jeder der Videoberatung anbietet, möchte es sowohl den Ratsuchenden als auch dem Beratungsteam so einfach wie möglich machen: Die leichte, intuitive Bedienbarkeit der Software sollte deshalb bei der Auswahl eine Rolle spielen. Wichtig ist ebenfalls, dass die Verbindung stabil und die Bildqualität gut ist. Und natürlich sollte die Software über die notwendigen Funktionen verfügen, die neben dem reinen Gespräch vielleicht noch gebraucht werden.

Barrierefrei Leben hat 2022 eine Marktrecherche durchgeführt und 10 Produkte ausführlich praktisch erprobt. Wie eingangs beschrieben, unterliegen Softwareprodukte einem stetigen Wandel. Deshalb sind die Ergebnisse in Form einer Checkliste dargestellt.

Allgemeine Anforderungen

- **Konferenz läuft über Browser, Herunterladen einer App nicht notwendig.** Ratsuchende, die voraussichtlich nur ein Beratungsgespräch benötigen, werden keine App herunterladen wollen. In solchen Fällen ist es wichtig, dass die Software auch über den Browser funktioniert. Etwas anderes kann es sein, wenn regelmäßig Gespräche durchgeführt werden, etwa wöchentlichen Therapiesitzungen. Dann ist die Bereitschaft zur Nutzung eines app-basierten Produkts sicherlich höher.

Gut zu wissen: Es gibt zahlreiche Produkte, die über den Browser arbeiten, in unserer Auswahl der 10 Produkte, sind nur solche einbezogen

- **Dienst funktioniert mit gängigen Browsern und Endgeräten.** Nutzer treten der Sitzung mit den unterschiedlichsten Browser und Endgeräten, z. B. Smartphone (Android oder IOS) oder Tablets bei.

Gut zu wissen: Die neuen Versionen der gängigen Browser Google Chrome, Firefox Edge und Safari werden von den Videodiensten bedient. Es kann jedoch zu Problemen kommen, wenn Nutzer ältere Geräte und Betriebssysteme nutzen. Hier ist es möglich, dass die Bedienung eingeschränkt ist bzw. die Verbindung nicht zustande kommt.

- **Gute Verbindungs- und Bildqualität, Verbindung soll nicht abreißen.**

Gut zu wissen: In unseren praktischen Tests mit den 10 Produkten war die Verbindungs- und die Bildqualität in der Regel gut. Es gab einige Ausnahmen, bei denen das Gespräche plötzlich unterbrochen wurden, die jedoch nicht nachvollziehbar waren. Bei einem Produkt war bei der Videoübertrag eine leicht Zeitverzögerung bemerkbar.

- **Einfache Bedienung:** Sowohl für Ratsuchende als auch die Beratenden soll die Software einfach und intuitiv nutzbar sein.

Gut zu wissen: Bei einigen Produkten sind die Bedien-Menü's zu überladen oder die Symbolflächen für die Bedienung nicht beschriftet. Teils sind Bediensymbole nicht auf

den ersten Blick verständlich. In einigen Fällen wurde die Menüleiste nach kurzer Gesprächszeit automatisch ausgeblendet. Dies kann ungeübte Nutzer irritieren. Bei einigen Produkten wird das Videobild, das die beratende Person zeigt, sehr klein und nicht vergrößerbar dargestellt. Wenn Ihre Ratsuchenden Ihnen etwas zeigen möchten, kann das einfache Umschalten von der Vorder- auf die Rückkamera wichtig sein. Leider gibt es nur wenige Videokonferenzdienste, die für den Kamerawechsel eine einfache Lösung anbieten.

- **Mehrere Teilnehmende möglich:** es kann notwendig oder sinnvoll sein, dass mehrere Personen an dem Videogespräch teilnehmen. Bei der Beratung durch Barrierefrei Leben werden nicht selten entfernt lebende Angehörige eingebunden.

Gut zu wissen: Je nach Anbieter und Lizenz sind auch Videokonferenzen mit bis zu 1.000 Teilnehmer:innen möglich. Einen Überblick dazu bietet die Liste Zertifizierter Videodienstleister der Kassenärztlichen Bundesvereinigung.

- **Schnelles Ausschalten von Kamera und Mikrofon möglich:** Da während eines Videogesprächs unerwartete Situationen auftreten können, ist es wünschenswert, dass die beteiligten Personen sehr schnell die Kamera und das Mikrofon ausschalten können.

Gut zu wissen: Bei vielen Produkten ist dies kein Problem. Es gibt aber auch Videokonferenzdienste bei denen dies erschwert wird, z. B. indem die entsprechenden Schaltflächen im Laufe der Videokonferenz automatisch ausgeblendet werden

- **Terminierung:** Für die Planung und Reservierung von Terminen gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Einige Programme bieten ein Modul an, das die Terminreservierung über das Internet möglich macht. Sie, als Anbieter, stellen also freie Termine im Internet zur Verfügung, die Ratsuchenden buchen diese, ohne dass vorherigen Terminabsprachen notwendig wären. Das Programm versendet automatisch eine Einladung mit dem Besprechungslink. Im besten Fall kann die Terminierung dann mit dem bereits vorhandenen internen Kalender synchronisiert werden. Andere Programme verfügen nur über einen internen Kalender, in dem die Berater:innen Termine anlegen können. Alternativ nehmen Ratsuchende vorab telefonisch oder

per Mail Kontakt auf und ein Termin für die Videoberatung wird vereinbart. Die Beraterinnen tragen den Termin ein. Anschließend versendet die Software i.d.R. automatisch einen Einladungslink. Es gibt aber auch Videoberatungsdienste, die nur einen Einladungslink erstellen. Dieser muss dann händisch per E-Mail versendet werden

Weitere Funktionen

Neben den genannten Auswahlkriterien können je nach Art der Beratung weitere Anforderungen an einen Videodienst bestehen. Wir listen im Folgenden auf, welche Funktionen Video-Software bieten kann. Sie können in der Liste abhaken, welche Funktionen für Sie wichtig sind, um dann gezielt nach passender Software zu suchen.

- **Bildschirmfreigabe durch Beraterinnen:** Die Beraterinnen können ihren Bildschirm freigeben, um den Ratsuchenden Materialien/Unterlagen/Visualisierungen zu zeigen.
- **Bildschirmfreigabe durch Ratsuchende:** ermöglicht den Ratsuchenden, den Beraterinnen Unterlagen zu zeigen
- **Möglichkeit der Beraterinnen, Videos abzuspielen:** Die Beraterinnen von Barrierefrei Leben zeigen Videos, die die Funktionsweise von Hilfsmitteln darstellen.
- **Chat-Funktion:** etwa um Links auszutauschen
- **Wechsel zwischen Front- und Backkamera für Ratsuchende über Software möglich:** So können Ratsuchende ihre Umgebung zeigen. Das ist für die Beratung zur Wohnraumanpassung durch Barrierefrei Leben e. V. wichtig.
- **Zeichenfunktion:** wird bei Barrierefrei Leben genutzt um z. B. Empfehlungen in Grundrisse zu zeichnen
- **Dateiaustausch:** Mit dieser Funktion können während des Videogespräches Dokumente übergeben werden
- **Vollbildmodus:** Wenn Sie bei einer Videokonferenz Dokumente teilen, ist es vorteilhaft, wenn das Dokument im Vollbildmodus gelesen werden kann. Alternativ sollte die Software ein Zoomen ermöglichen

Recherchieren Sie im Internet oder nutzen Sie bestehende Quellen (Übersicht BL) zur Vorauswahl. Wenn die Funktionalität des Produktes Ihren Anforderungen entspricht, fragen Sie nach einer Demoversion. Diese gibt es in der Regel kostenfrei, so können Sie das Produkt auf alltagstauglichkeit erproben

Welche Funktionen wird es zukünftig geben?

Ein großer Vorteil der Videoberatung wird zukünftig die Möglichkeit der Simultanübersetzung sein. Der erste Schritt ist die automatische Untertitelung von Gesprächen, die heute schon von Konferenzsoftware ermöglicht wird. Die automatische Übersetzung in andere Sprachen wird sich in den nächsten Jahren weiterhin rasant verbessern.

Barrierefreiheit

Für die Barrierefreiheit digitaler Produkte gibt es einen weltweiten Standard, die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Dieser Standard zeigt wie Internetangebote für alle Menschen, auch für Menschen mit Seheinschränkungen, blinde Menschen, höreingeschränkte Menschen oder Menschen, die Tastatur und Maus nicht nutzen können, gestaltet sein sollten.

In Deutschland gilt als rechtlicher Rahmen die "Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung 2.0" (BITV 2.0). Sie beruht auf der WCAG und gilt für öffentliche Stellen, wie Behörden, Universitäten, städtische Einrichtungen.

Durch das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG), das für diverse digitale Produkte gilt, die ab dem 28. Juni 2025 auf den Markt gebracht werden, werden auch einige Bereiche der Privatwirtschaft zu Barrierefreiheit verpflichtet, z. B. Telekommunikationsdienste, Bankdienste.

Bei der Auswahl eines Videodiensteanbieters sollte also auch die Barrierefreiheit des Dienstes eine Rolle spielen. Wie sich bei der Kontaktaufnahme mit den Anbietern zeigte, waren diesen die bestehenden Standards zur Barrierefreiheit jedoch nicht bekannt. Da aber alle Programme eine recht nutzerfreundliche, übersichtliche Oberfläche mit wenig Bedienelementen anbieten, fiel das Ergebnis nicht zu schlecht aus.

Testergebnisse technische Barrierefreiheit der Videodienste

„Die Benutzeroberflächen aller untersuchten Anwendungen sind übersichtlich gestaltet. Neben der Funktion zur Anmeldung gibt es in der Regel nur Bedienelemente für die Video- oder Audio-Steuerung und in einigen Fällen einen Textchat. Die einfache Gestaltung erleichtert generell die Bedienbarkeit und verringert auch potenzielle Probleme der Barrierefreiheit. Trotzdem erfüllt kein der zehn geprüften Anwendungen die für diesen Test ausgewählten Anforderungen vollständig.“

Die identifizierten Mängel konzentrieren sich bei den Themen:

- geräteunabhängige Bedienung (betrifft die Nutzbarkeit ohne Maus, z.-B. für Menschen mit eingeschränkter Finger-/Handmobilität)
- Textalternativen (für blinde, sehbehinderte Menschen)
- Helligkeitskontraste (für sehbehinderte Menschen)
- Für das Dolmetschen in Gebärdensprache sind bei keiner Anwendung Optionen verfügbar (z. B. ein separates Fenster für Dolmetscher).
- Wünschenswert, aber noch keine Anforderung aus der EN, ist die (automatische oder manuelle) Live-Untertitelung. Diese wird für webbasierte Zugänge im Testzeitraum von keiner Anwendung unterstützt.
- Keine Anwendung unterstützt die Anforderung „Textkommunikation in Echtzeit“ (RTT). Die teilweise vorhandenen Chat-Funktionen verhalten sich wie Messaging-Dienste, Nachricht müssen aktiv abgeschickt werden.

Die besten Bewertungen in Form von „eingeschränkt zugänglich“ erhielten fünf Anwendungen. Diese Ergebnisse stellen Momentaufnahme für das Jahr 2022 dar. Das Projektteam von Barrierefrei Leben e. V. hat von den meisten der in die Tests einbezogenen Anbieter die Rückmeldung erhalten, dass das Problem erkannt ist und man barrierefreie Anpassungen mit in die Produktfortentwicklung aufnimmt. Wir empfehlen daher bei den Anbieter nachzufragen, wie der aktuelle Stand ist.

Preismodelle

In der Regel bieten alle Softwarehersteller:innen eine kostenfreie **Testversion** an.

Die **Lizenzmodelle** lassen sich im Wesentlichen in drei Kategorien einteilen:

Variante 1	Variante 2	Variante 3
<p>Sie erwerben ein Standardprodukt.</p> <p>In der Regel gelten die Preise pro Lizenz.</p> <p>Funktionalität und Volumina gemäß dem jeweiligen Tarifmodell.</p> <p>Während der Projektlaufzeit lagen die Preise durchschnittlich im unteren zweistelligen Bereich.</p>	<p>Sie entscheiden sich für eine sogenannte Whitelabel-Lösung.</p> <p>Oft bieten die Hersteller:innen auch diese Variante an. Sie erwerben damit ein Grundgerüst, welches speziell auf Ihren Bedarf angepasst wird.</p> <p>Diese Variante ist in der Regel wesentlich teurer.</p>	<p>Technisch ist es möglich, dass über eine Schnittstelle (sog. API) Videodienste in eine bestehende Applikation eingebunden werden.</p> <p>Auch in diesem Fall liegen die Kosten höher, als in der Variante 1.</p>

- Eine **längere Vertragslaufzeit** oder eine **höhere Anzahl an Lizenzen** ermöglichen oft **geringere Kosten**.
- In der Regel werden die Standardprodukte der Variante 1 in **verschiedenen Preiskategorien** mit entsprechenden Funktionen und Volumina (bspw. die Höchstanzahl der Sitzungen) angeboten.

4. Organisatorische Maßnahmen zur Einführung der Videoberatung

Neben technischen Fragen sollten auch einige organisatorischen Punkte beachtet werden:

Beratungspersonal „mitnehmen“

Damit die Videoberatung gut angenommen und langfristig erfolgreich eingesetzt wird, sollten das Beratungspersonal von Anfang an in dem Prozess „mitgenommen“, heißt aktiv eingebunden, werden.

Tipp: Kommunizieren Sie die Gründe für die Einführung der Videoberatung. Und nehmen Sie ggf. vorhandene Ängste: Es hat sich bislang gezeigt, dass Videoberatung ein Zusatzangebot ist und es die persönliche Beratung nicht ersetzt.

Einweisung und Schulung in die Technik

Zwar haben schon viele Mitarbeitenden Videokonferenzen durchgeführt, die Einführung der Videoberatung stellt aber neue Anforderungen: Es handelt sich um eine neue Software und die Berater übernehmen die Rolle des „Hostes“. Sie müssen Termine anlegen und ggf. die Ratsuchenden einweisen und unterstützen.

Tipp: Viele Videodienstleister bieten Schulungen und Webinare sowie technischen Support an. Wird diese in Anspruch genommen, sollte es trotzdem auf Seiten der beratenden Organisation mindestens eine/n Ansprechpartner:in geben, die/der sich gut mit der Software auskennt und bei Fragen oder Problemen weiterhilft. Nehmen Sie sich viel Zeit für die Schulung und erstellen Sie ggf. eine Kurzanleitung.

Videoberatung ist kein Selbstgänger: Werbung machen

Die Erfahrung zeigt, dass Videoberatung kein Selbstgänger ist. Wie gut die Videoberatung angenommen wird, hängt von den Beratungsinhalten, der Zielgruppe, der geografischen Reichweite des Angebots usw. ab.

In der Beratungstätigkeit von Barrierefrei Leben hat sich gezeigt, dass die große Mehrheit der Ratsuchenden das Angebot der Erprobung von technischen Hilfen in der Ausstellung wahrnehmen möchten. Aber für diejenige, denen es nicht möglich ist, z. B. wegen fehlender

Mobilität, eines Krankenhausaufenthalt oder da sie als pflegende Angehörige die zu Pflegenden nicht alleine lassen können, ist es die große Chance, trotzdem beraten zu werden. Ein weiterer großer Vorteil ist der Einbezug entfernt lebender Angehöriger in die Beratung.

Tipp: Stellen sie die Chancen und Möglichkeiten der Videoberatung im Internet oder über schriftliche Materialien dar. Auch die Berater:innen können im ersten Telefonat darauf hinweisen.