

Leicht verständliche Sprache in der Verwaltung Praxisleitfaden



IMPRESSUM

Rheinisch-Bergischer Kreis

Der Landrat

Amt für Soziales und Inklusion

50.22 - Planungsstab Inklusion, Senioren
und Pflege

Refrather Weg 30

51469 Bergisch Gladbach

Leicht verständliche Sprache in der Ver-
waltung - Praxisleitfaden

Stand: Februar 2022

Verantwortliche/r Redakteur/in:

Kirstin Krüger-Ley

Kontakt/e:

Kirstin Krüger-Ley

inklusion@rbk-online.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis	4
1 Einleitung	5
2 Rechtliche Grundlagen	6
2.1 <i>Auszüge aus den Gesetzestexten</i>	6
2.2 <i>Weitere rechtliche Grundlagen</i>	8
2.3 <i>Bedeutung der rechtlichen Grundlagen</i>	8
2.3.1 <i>Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die schriftliche Kommunikation.....</i>	8
2.3.2 <i>Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die Gewährung von Sozialleistungen</i>	9
2.3.3 <i>Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die mündlich Kommunikation</i>	9
3 Kommunikationsbereiche in der Verwaltung	9
3.1 <i>Direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden</i>	9
3.2 <i>Verwaltungsinterne Kommunikation</i>	9
3.3 <i>Öffentlichkeitsarbeit</i>	10
4 Direkte Kundenkommunikation - Anwendung von leicht verständlicher Sprache	10
4.1 <i>Schriftstücke im Verwaltungsverfahren</i>	10
4.1.1 <i>Formulare</i>	10
4.1.2 <i>Bescheide.....</i>	10
4.1.3 <i>Begleitschreiben</i>	11
4.2 <i>Individuelle Schriftstücke</i>	11
5 Leichte Sprache.....	11
5.1 <i>Abgrenzung zur einfachen Sprache.....</i>	11
5.2 <i>Merkmale der Leichten Sprache.....</i>	12
5.3 <i>Texte in Leichter Sprache</i>	12
5.3.1 <i>Datenbank der Agentur Barrierefrei NRW</i>	12
5.3.2 <i>Übersetzungsbüros.....</i>	13
6 Praktische Umsetzung.....	13
6.1 <i>Allgemeine Hinweise</i>	13
6.2 <i>Zielgruppe festlegen.....</i>	14
6.3 <i>Schriftliche Kommunikation in einfacher Sprache.....</i>	15
6.3.1 <i>Text erstellen in einfacher Sprache</i>	15
6.4 <i>Mündliche Kommunikation in einfacher Sprache</i>	16

6.5 *Hilfreiche Links* 17
7 **Anhang** 18

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Sprachniveau nach GER – Leicht verständliche Sprache – Capito.eu..... 11
Abbildung 2: Erstellung von Texten in leicht verständlicher Sprache..... 14
Abbildung 3: Logo einfache Sprache 15

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht verschiedener Hilfestellungen zur Erstellung eines Textes in einfacher Sprache. 18

1 Einleitung

Mit anderen Menschen ungehindert kommunizieren zu können und sich Informationen zu beschaffen, ist wichtig für die gesellschaftliche Teilhabe. Insbesondere für Menschen mit eingeschränkter Lese- und Schreibkompetenz stellt Sprache eine Barriere dar, die sie an der gleichberechtigten Teilhabe hindert. Leicht verständliche Sprache dient dazu, Kommunikationsbarrieren abzubauen.

Verwaltungssprache ist eine schwere Sprache. Die Mehrheit der Bevölkerung hat Probleme, Verwaltungssprache vollumfänglich zu verstehen. Juristische Fachbegriffe, viele Fremdwörter und komplizierte und lange Sätze sind typisch für Verwaltungssprache und führen häufig zu Verständigungsschwierigkeiten. Als Folge des fehlenden Verstehens kommen wichtige Informationen nicht oder nur teilweise bei den Empfängern an und führen möglicherweise sogar zum Verlust von staatlichen Leistungen.

Dem Servicegedanken einer Verwaltung als Dienstleistungsunternehmen wird die Verwaltungssprache daher meistens nicht gerecht. Dies erfordert ein Umdenken. Texte in leicht verständlicher Sprache sind hier zielführend, so dass allen Menschen die Möglichkeit gegeben werden kann, Informationen zu verstehen und folglich auch selbständig Entscheidungen zu treffen. Von leicht verständlicher Sprache profitieren daher sehr viele Menschen, wie z.B.:

- Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen
- Menschen mit psychischen/seelischen Beeinträchtigungen
- Gehörlose Menschen
- Funktionale Analphabeten
- Menschen mit wenig Deutschkenntnissen
- Ältere Menschen
- Menschen mit Demenz
- Menschen mit geringem Bildungsstand
- u.v.m.

Wenn im Folgenden der Begriff „leicht verständliche Sprache“ verwendet wird, ist hiermit sowohl die einfache als auch die Leichte Sprache gemeint. Erläuterungen zu den unterschiedlichen Konzepten finden Sie unter Ziffern 5. Leichte Sprache ff.

In diesem Leitfaden werden allgemeine Informationen zum Thema leicht verständliche Sprache aufgeführt, Besonderheiten der Leichten Sprache kurz erläutert und hilfreiche Tipps zur selbständigen Erstellung von Texten in einfacher Sprache gegeben. Ziel dieses Leitfadens ist es, alle Kolleginnen und Kollegen für das Thema zu gewinnen und Ihnen die Umsetzung zu erleichtern. Der Fokus liegt auf der praktischen Anwendung der einfachen Sprache. Mit hilfreichen Tipps und Hintergrundinformationen sollen die Kolleginnen und Kollegen befähigt werden, einfache Sprache in ihren Arbeitsalltag zu integrieren.

2 Rechtliche Grundlagen

Für Träger öffentlicher Belange gibt es rechtliche Verpflichtungen, die die Notwendigkeit der Zugänglichkeit von Informationen für alle Menschen beschreiben. Konkrete rechtliche Vorschriften fordern ausdrücklich dazu auf, leicht verständliche oder Leichte Sprache zu verwenden.

2.1 Auszüge aus den Gesetzestexten

Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) - Artikel 9 - Zugänglichkeit

(1) Um Menschen mit Behinderungen eine unabhängige Lebensführung und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen zu ermöglichen, treffen die Vertragsstaaten geeignete Maßnahmen mit dem Ziel, für Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten. (...)

Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) - Artikel 21 - Recht der freien Meinungsäußerung, Meinungsfreiheit und Zugang zu Informationen

Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen das Recht auf freie Meinungsäußerung und Meinungsfreiheit, einschließlich der Freiheit, Informationen und Gedankengut sich zu beschaffen, zu empfangen und weiterzugeben, gleichberechtigt mit anderen und durch alle von ihnen gewählten Formen der Kommunikation im Sinne des Artikels 2 ausüben können, unter anderem indem sie

a) Menschen mit Behinderungen für die Allgemeinheit bestimmte Informationen rechtzeitig und ohne zusätzliche Kosten in zugänglichen Formaten und Technologien, die für unterschiedliche Arten der Behinderung geeignet sind, zur Verfügung stellen;

b) im Umgang mit Behörden die Verwendung von Gebärdensprachen, Brailleschrift, ergänzenden und alternativen Kommunikationsformen und allen sonstigen selbst gewählten zugänglichen Mitteln, Formen und Formaten der Kommunikation durch Menschen mit Behinderungen akzeptieren und erleichtern; (...)

Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) - § 11 Verständlichkeit und Leichte Sprache

(1) Träger öffentlicher Gewalt sollen mit Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen in einfacher und verständlicher Sprache kommunizieren. Auf Verlangen sollen sie ihnen insbesondere Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke in einfacher und verständlicher Weise erläutern.

(2) Ist die Erläuterung nach Absatz 1 nicht ausreichend, sollen Träger öffentlicher Gewalt auf Verlangen Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke in Leichter Sprache erläutern.

(3) Kosten für Erläuterungen im notwendigen Umfang nach Absatz 1 oder 2 sind von dem zuständigen Träger öffentlicher Gewalt zu tragen. Der notwendige Umfang bestimmt sich nach dem individuellen Bedarf der Berechtigten.

(4) Träger öffentlicher Gewalt sollen Informationen vermehrt in Leichter Sprache bereitstellen. Die Bundesregierung wirkt darauf hin, dass die Träger öffentlicher Gewalt die Leichte Sprache stärker einsetzen und ihre Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache auf- und ausgebaut werden.

Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen (BGG NRW) - § 8 Abs.1 Barrierefreie Kommunikation, Gebärdensprache

(1) Menschen mit Behinderungen haben unbeschadet anderer Bundes- oder Landesgesetze das Recht, mit Trägern öffentlicher Belange in geeigneten Kommunikationsformen zu kommunizieren, soweit dies im Verwaltungsverfahren zur Wahrnehmung eigener Rechte oder zur Wahrnehmung von Aufgaben im Rahmen der elterlichen Sorge nach § 1626 des Bürgerlichen Gesetzbuches erforderlich ist. Satz 1 gilt auch für die mündliche Kommunikation außerhalb eines Verwaltungsverfahrens, soweit dies zur Wahrnehmung von Aufgaben im Rahmen der elterlichen Sorge nach § 1626 des Bürgerlichen Gesetzbuches erforderlich ist,

1. in schulischen Belangen an öffentlichen Schulen und entsprechend an Ersatzschulen,
2. in Kindertageseinrichtungen und in der Kindertagespflege.

Die Träger öffentlicher Belange haben die geeigneten Kommunikationsunterstützungen kostenfrei zur Verfügung zu stellen oder auf Antrag der Berechtigten die notwendigen Auslagen, die aus der entgeltlichen Nutzung von geeigneten Kommunikationshilfen entstehen, zu erstatten.

(2) Die Träger öffentlicher Belange sollen mit Menschen mit geistiger oder kognitiver Beeinträchtigung in einer leicht verständlichen Sprache kommunizieren

Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen (BGG NRW) - § 9 Gestaltung von Bescheiden, amtlichen Informationen und Vordrucken

(1) Die Träger öffentlicher Belange haben bei der Gestaltung von schriftlichen Bescheiden, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtlichen Verträgen, Vordrucken und amtlichen Informationen die besonderen Belange betroffener Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen.

(2) Die Träger öffentlicher Belange sollen im Rahmen ihrer personellen und organisatorischen Möglichkeiten Schwierigkeiten mit dem Textverständnis durch beigefügte Erläuterungen in leicht verständlicher Sprache entgegen wirken. Die Landesregierung wirkt darauf hin, dass das Instrument der Leichten Sprache vermehrt eingesetzt und angewandt wird und entsprechende Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache auf- und ausgebaut werden. (...)

2.2 Weitere rechtliche Grundlagen

Über die unter 3.1 aufgeführten Gesetzestexte hinaus, gibt es weitere rechtliche Regelungen, die leicht verständliche Sprache fordern. An dieser Stelle wird darauf verzichtet, Auszüge aus den Texten abzubilden. Unter anderem sind diese hier nachzulesen:

Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung BITV 2.0

https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/BJNR184300011.html

Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung Nordrhein-Westfalen BITVNRW

https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=10000000000000000724

Kommunikationsunterstützungsverordnung Nordrhein-Westfalen KHV-NRW

https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=10000000000000000465

2.3 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen

2.3.1 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die schriftliche Kommunikation

Die besonderen Belange von Menschen mit Behinderungen sind bei schriftlichen Bescheiden, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtlichen Verträgen, Vordrucken und amtlichen Informationen zu berücksichtigen (§ 9 Abs. 1 BGG NRW).

Die Träger öffentlicher Belange sollen im Rahmen ihrer personellen und organisatorischen Möglichkeiten Schwierigkeiten mit dem Textverständnis durch beigefügte Erläuterungen in leicht verständlicher Sprache entgegenwirken (§ 9 Abs. 2 BGG NRW). Sie sollen mit Menschen mit geistiger oder kognitiver Beeinträchtigung in einer leicht verständlichen Sprache kommunizieren (§ 8 Abs. 2 BGG NRW).

Die schriftliche Kommunikation in leicht verständlicher Sprache ist eine Soll-Vorschrift, die dadurch eingeschränkt wird, dass die Träger öffentlicher Belange die Umsetzung im Rahmen ihrer personellen und organisatorischen Möglichkeiten verwirklichen sollen.

Ein Anspruch auf barrierefreie Dokumente für Menschen mit geistiger oder kognitiver Beeinträchtigung ist nicht formuliert. Die Träger öffentlicher Belange sind aber ausdrücklich aufgefordert, für die betroffenen Personen einen gleichberechtigten Zugang zu Informationen und Kommunikation sicherzustellen, um ihnen die Wahrnehmung ihrer Rechte (im Verwaltungsverfahren) zu ermöglichen. Nur im sachlich begründeten Einzelfall kann von dieser Sollvorschrift abgewichen werden.

Die Landesregierung wirkt darauf hin, dass das Instrument der Leichten Sprache vermehrt eingesetzt und angewendet wird und entsprechende Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache auf- und ausgebaut werden (§ 9 Abs. 2 BGG NRW).

2.3.2 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die Gewährung von Sozialleistungen

Für die Gewährung von Sozialleistungen gelten die Vorschriften des § 11 BGG (Bund) in Bezug auf die Verwendung der Leichten bzw. verständlichen Sprache. Dies wird ausdrücklich in § 17 Abs. 2a SGB I geregelt. Insbesondere in § 19 Abs. 1a SGB X wird darauf hingewiesen, dass im Sozialverwaltungsverfahren § 11 BGG Anwendung findet. Die Träger öffentlicher Belange werden dazu aufgefordert, mit Menschen mit geistigen und seelischen Behinderungen in einfacher und verständlicher Sprache zu kommunizieren. Auf Verlangen sollen sie insbesondere Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich rechtliche Verträge und Vordrucke in einfacher und verständlicher Weise erläutern. Ist diese Erläuterung nicht ausreichend, sollen die Träger öffentlicher Belange auf Verlangen Erläuterungen in Leichter Sprache zur Verfügung stellen. Auch hier gibt es keinen einklagbaren Rechtsanspruch.

2.3.3 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die mündlich Kommunikation

Nach § 1 der Kommunikationsunterstützungsverordnung (KHV-NRW) haben Menschen mit Behinderungen das Recht mit Behörden in geeigneter Form mündlich zu kommunizieren. Dies gilt für die Wahrnehmung eigener Rechte als auch für die Wahrnehmung der elterlichen Sorge nach § 1626 BGB im Verwaltungsverfahren. Der Rechtsanspruch wird durch die KHV NRW konkretisiert. Die Leichte Sprache wird explizit als mögliche Kommunikationsmethode aufgeführt. Die Kosten werden von den Trägern öffentlicher Belange getragen.

3 Kommunikationsbereiche in der Verwaltung¹

Die Kommunikation in der Verwaltung lässt sich in drei Bereiche einteilen.

3.1 Direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden

Dieser Bereich betrifft in erster Linie den Schriftverkehr in der Einzelfallhilfe (Formulare, Bescheide, Begleitschreiben, allgemeine Informationen). Häufig sind hier Menschen aus dem Adressatenkreis betroffen, so dass im Einklang mit dem BGG (NRW) wichtige Dokumente durch ergänzende Informationen in leicht verständlicher Sprache entwickelt werden sollten.

3.2 Verwaltungsinterne Kommunikation

Verwaltungsinterne Kommunikation bedarf in der Regel keiner leicht verständlichen Sprache. Sollten sich in diesem Kreis Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit befinden, ist zu empfehlen, individuelle Lösungen, insbesondere durch mündliche Kommunikation, zu finden.

¹ Vgl. "Empfehlungen für Träger öffentlicher Belange zum strategischen Umgang mit Leichter Sprache", Agentur Barrierefrei NRW / Ministerium für Arbeit Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

3.3 Öffentlichkeitsarbeit

Hier handelt es sich i.d.R. um Broschüren, Flyer, Pressemitteilungen, etc., die der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden sollen. Im Einzelfall ist zu prüfen, welche Zielgruppe angesprochen werden soll. Sollte eine Übersetzung in einfacher Sprache nicht ausreichen, die Bedarfe der Zielgruppe zu decken, ist auch eine Übersetzung in Leichte Sprache möglich. Hier sollte das Verhältnis von Aufwand und Wirksamkeit berücksichtigt werden (s. § 3 BGG NRW).

4 Direkte Kundenkommunikation - Anwendung von leicht verständlicher Sprache

4.1 Schriftstücke im Verwaltungsverfahren

In den Bereichen, in denen Informationen zur Wahrnehmung der eigenen Rechte unabdingbar sind, ist eine besondere Dringlichkeit gegeben. Im Verwaltungsverfahren sind Menschen der Zielgruppe besonders oft mit komplexen Schriftstücken konfrontiert. Barrierefreiheit und die damit verbundenen Schriftstücke in leicht verständlicher Sprache sind in diesem Bereich dringend erforderlich. Die Schriftstücke sollten nach Priorität ausgewählt werden. Für die Betroffenen ist wichtig, dass sie die Konsequenzen für ihr Handeln aus diesen Schriftstücken ableiten können. Es muss eindeutig daraus hervorgehen, zu welchem Handeln der/die Betroffene verpflichtet ist und welche Wahlmöglichkeiten für ihn/sie bestehen.

Häufige Schriftstücke im Verwaltungsverfahren sind insbesondere Formulare, Bescheide, Begleitschreiben und amtliche Informationen. In derartigen Fällen sind Übersetzungen in leicht verständliche Sprache aufgrund von mangelnder Rechtssicherheit nicht zu empfehlen. Dennoch sind die Informationen besonders wichtig für die betroffenen Personen, so dass hier andere Lösungen gefunden werden müssen.

4.1.1 Formulare

Formulare sind häufig auszufüllen, um einen Antrag zu stellen. Es handelt sich oft um einen Lückentext. Anträge sind Teil des Verwaltungsverfahrens und beruhen meistens auf rechtlichen Grundlagen. Sie sind oft schwer verständlich. Um die Rechtssicherheit nicht zu gefährden, sollten Formulare in der Regel nicht direkt in Leichte oder einfache Sprache übersetzt werden, sondern mit erklärenden Begleitschreiben ausgegeben werden. Diese sollen den betroffenen Personen helfen, die Formulare korrekt auszufüllen.

4.1.2 Bescheide

Bescheide sind ein grundlegendes Instrument des Verwaltungshandelns. Sie regeln eine Entscheidung, die mit Rechtswirkung nach außen kundgetan wird (Bewilligung, Ablehnung,

Forderung). Sie stellen in der Regel eine Antwort auf einen gestellten Antrag dar. Zur Wahrung der Rechtssicherheit wird empfohlen, erläuternde Texte in leicht verständlicher Sprache als Begleitschreiben zum Originalschreiben zur Verfügung zu stellen.

4.1.3 Begleitschreiben

Mögliche Begleitschreiben können z.B. Merkblätter, Erläuterungen und Ausfüllhilfen sein. Da der Aspekt der Rechtssicherheit hier keine Rolle spielt, können die Texte in Standardsprache entsprechend verändert und in Leichte oder einfache Sprache übersetzt werden, so dass die Intention des originären Textes (Bescheid, Formulare etc.) in leicht verständlicher Weise zum Ausdruck gebracht werden kann.

4.2 Individuelle Schriftstücke

Individuelle Schriftstücke werden für den Einzelfall angefertigt und sollten in leicht verständliche Sprache erstellt werden. Auf eine entsprechende Anfrage der betroffenen Person, sollte das Schreiben auch in Leichter Sprache zur Verfügung gestellt werden. Alternativ ist auch eine mündliche Erläuterung durch die zuständigen Mitarbeiter in leicht verständlicher Sprache möglich.

5 Leichte Sprache

5.1 Abgrenzung zur einfachen Sprache

Sowohl im Konzept der Leichten Sprache als auch im Konzept der einfachen Sprache soll die Kommunikation in deutscher Sprache „entkompliziert“ werden. Die Leichte Sprache befindet sich auf dem Sprachniveau A1 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER) und ist somit eine sehr stark vereinfachte Sprache. Das Sprachniveau der einfachen Sprache ist etwas komplexer und befindet sich auf dem Sprachniveau A2 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER). Zum Vergleich: Das durchschnittliche Sprachniveau der Deutschen liegt bei B1, das Sprachniveau der Verwaltungssprache befindet sich auf C1.

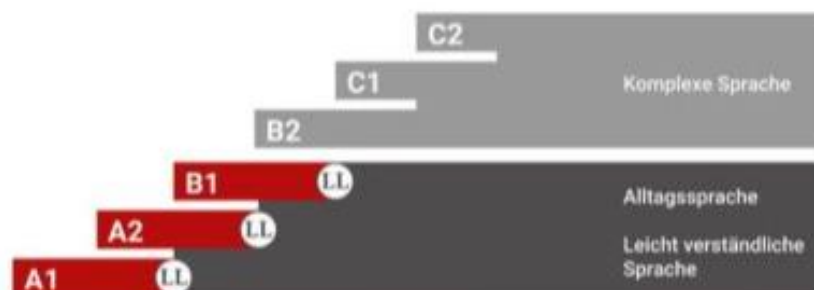


Abbildung 1: Sprachniveau nach GER – Leicht verständliche Sprache – Capito.eu

Ziel der einfachen Sprache ist es, aus dem komplexen Fachdeutsch gut verständliches Deutsch zu machen. Ihre Hauptzielgruppe ist die breite Bevölkerung, wobei sich die Vereinfachung an den fachlichen und sprachlichen Kompetenzen der jeweiligen Zielgruppe orientiert. Die Leichte Sprache geht einen Schritt weiter und legt ein noch einfacheres Sprachniveau zugrunde. Ihre Hauptzielgruppe sind Menschen mit Lernschwierigkeiten. Den starren Regelwerken der Leichten Sprache stehen die flexiblen Empfehlungen der einfachen Sprache gegenüber.

5.2 Merkmale der Leichten Sprache

Die originäre Zielgruppe der Leichten Sprache sind Menschen mit Lernschwierigkeiten. In Deutschland gibt es verschiedene Gruppierungen, die sich mit der Leichten Sprache und deren Anwendung auseinandersetzen, wie z.B. das Netzwerk Leichte Sprache e.V. oder die Forschungsstelle Leichte Sprache der Universität Hildesheim. Sie haben Regelwerke erstellt, die starre Vorschriften enthalten. Texte in Leichter Sprache sind optisch in der Regel schnell zu erkennen. Es wird eine große, serifenlose² Schrift verwendet und die Sätze sind kurz und prägnant formuliert. In einer Zeile steht nur ein Satz. Zur besseren Verständlichkeit des Inhaltes werden klare Bilder und Fotos verwendet. Texte in Leichter Sprache werden von einer ausgebildeten Prüfgruppe auf ihre Verständlichkeit geprüft und können dann mit einem entsprechenden Siegel versehen werden.

Regeln der Leichten Sprache sind hier beispielhaft aufgeführt:

- große, serifenlose Schrift
- kurze Sätze, max. ein Satz je Zeile
- eine Aussage je Satz
- kurze, einfache Wörter, keine Fremdwörter
- keine Verneinung
- kein Konjunktiv
- einfache Grammatik, Dativ statt Genitiv
- einfache Textgestaltung, viele Überschriften
- viele Bilder, Fotos oder Zeichnungen
- Prüfung des Textes durch eine Prüfgruppe

5.3 Texte in Leichter Sprache

5.3.1 Datenbank der Agentur Barrierefrei NRW

In Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis der Behindertenbeauftragten NRW erstellt die Agentur Barrierefrei NRW zurzeit eine Datenbank, in der Erläuterungen in Leichter Sprache für alle relevanten Bescheide, amtliche Informationen und sonstige Schriftstücke enthalten sein sollen. Die in den landesweiten Kommunen bereits erstellten Dokumente in Leichter

² Serife: kleiner, abschließender Querstrich am oberen oder unteren Ende von Buchstaben, Quelle: Duden

Sprache sollen dort eingepflegt und somit anderen Kommunen zur Verfügung gestellt werden. Die Datenbank soll sukzessive erweitert werden. Die Veröffentlichung der Datenbank soll im ersten Quartal 2022 erfolgen. Einzelheiten sind zurzeit noch nicht bekannt. Um finanzielle Ressourcen nicht unnötig zu belasten, sollte mit der Erstellung von eigenen Texten in Leichter Sprache zurzeit zurückhaltend umgegangen werden, bis ein Einblick in die Datenbank und die damit bereits vorhandenen Schriftstücke in Leichter Sprache möglich ist. Für die Nutzung der Dokumente aus der Datenbank werden voraussichtlich Lizenzgebühren anfallen. Weitere Informationen liegen bisher nicht vor.

5.3.2 Übersetzungsbüros

Texte können auch von Büros für Leichte Sprache erstellt werden. Es gibt zwischenzeitlich zahlreiche Anbieter. Der eingereichte Text in Standardsprache wird in Leichte Sprache übersetzt, durch entsprechende Bilder, Fotos oder Zeichnungen ergänzt, das Layout angepasst und von einer ausgebildeten Prüfgruppe auf Verständlichkeit geprüft. Auf Wunsch wird der Text mit einem entsprechenden Siegel für Leichte Sprache versehen.

Für die Übersetzung einer Normseite (≈ 1800 Zeichen/Seite), werden ca. 120,- Euro berechnet. Dieser Betrag beinhaltet auch die Prüfung der Übersetzung durch eine ausgebildete Prüfgruppe. Hinzu kommen weitere Kosten für die Verwendung von Bildern (ca. 4-7 Euro pro Bild). Eine DIN-A-4-Seite in Leichter Sprache beinhaltet i.d.R. 2-3 Bilder.

Da davon ausgegangen werden kann, dass eine Normseite nach der Übersetzung ca. 3 Seiten in Leichter Sprache ergibt, ist pro Normseite von einem Gesamtbetrag von ca. 140,- bis 180,- auszugehen.

Die Kosten variieren je nach Anbieter und Komplexität der Texte und stellen somit nur einen ungefähren Richtwert dar.

6 Praktische Umsetzung

6.1 Allgemeine Hinweise

Texte in Leichter Sprache sind zeit- und kostenintensiv. Texte in einfacher Sprache sind leichter zu erstellen und erfordern einen geringeren Zeit- und Kostenaufwand. Mit ein wenig Übung können Sie schnell Texte in einfacher Sprache selbst erstellen. Dieser Leitfaden soll Ihnen hierbei eine Hilfestellung sein. Auf die eigenständige Erstellung eines Textes in Leichter Sprache wird an dieser Stelle nicht weiter eingegangen.

Wichtig ist die Erkenntnis, dass es in keinem Bereich, weder bei Texten in Leichter und noch viel weniger bei Texten in einfacher Sprache, eine eindeutige Übersetzung gibt. Sie sollten sich immer an der Zielgruppe orientieren.

6.2 Zielgruppe festlegen

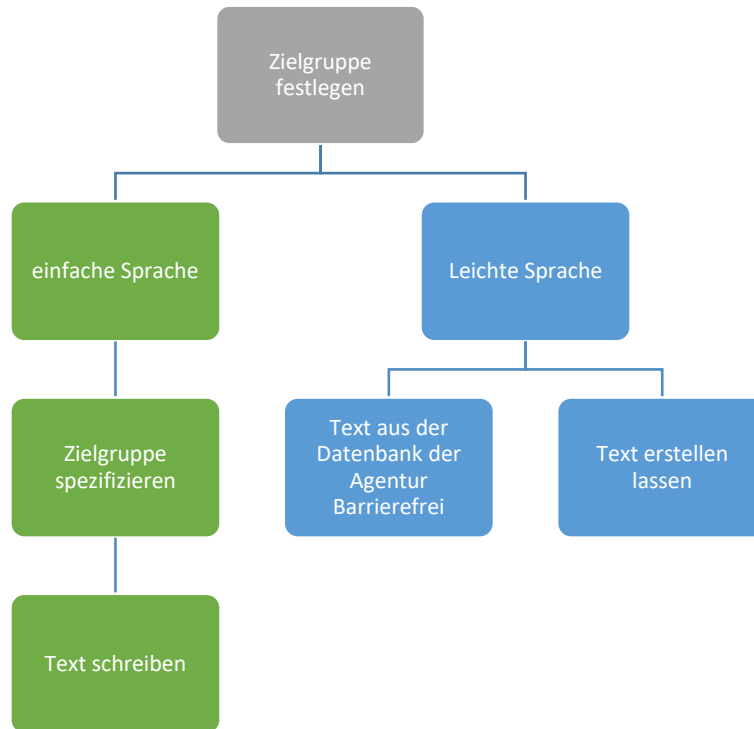


Abbildung 2: Erstellung von Texten in leicht verständlicher Sprache

Zuerst sollten Sie sich Gedanken über Ihre Zielgruppe machen. Richtet sich der Text primär an Menschen mit Lernschwierigkeiten, dann sollte der Text auf jeden Fall in Leichter Sprache zur Verfügung gestellt werden. Sollte zu gegebener Zeit noch kein entsprechendes Dokument in der Datenbank der Agentur Barrierefrei NRW zur Verfügung stehen, kann ein Büro für Leichte Sprache mit der Erstellung eines entsprechenden Textes beauftragt werden (s. auch Ziffer 5.3. Texte in Leichter Sprache)

Entscheiden Sie sich für einen Text in einfacher Sprache, sollten Sie sich genauer mit Ihrer Zielgruppe auseinandersetzen. Die einfache Sprache wird sowohl für Texte, die sich an die breite Bevölkerung richten, als auch für Texte, die sich an Einzelpersonen mit besonderen Bedarfen richten, eingesetzt. Je mehr Informationen Ihnen über Ihre Zielgruppe vorliegen, desto zielgerichteter können Sie Ihre Texte verfassen.

Um die Texte in einfacher Sprache kenntlich zu machen, kann folgendes Bild verwendet werden:



Abbildung 3: Logo einfache Sprache

Ein Copyright-Hinweis ist anzubringen: METACOM Symbole © Annette Kitzinger

Weitere Informationen zur Verwendung des Logos finden Sie unter:

https://www.metacom-symbole.de/downloads/download_materialien.html

6.3 Schriftliche Kommunikation in einfacher Sprache

Für die Erstellung von schriftlichen Texten ist es neben der Festlegung der Zielgruppe wichtig, sich über den Inhalt des Textes Gedanken zu machen. Hierzu gibt es drei Leitfragen, an denen Sie sich orientieren können:

- Welche Informationen sind unbedingt wichtig?
- Welche Informationen können weggelassen werden?
- Welche Informationen müssen besonders erklärt werden?

Wichtig: Bei der Beantwortung der Frage sollten Sie immer die Zielgruppe vor Augen haben.

Auf allen Schriftstücken, insbesondere auf Schriftstücken in Standardsprache, sollte immer ein Hinweis auf eine Bereitstellung einer mündlichen Erläuterung bei Bedarf erfolgen:

*„Haben Sie Fragen zu diesem Text? Dann rufen Sie mich gerne an.
Meine Telefonnummer lautet: 02202/13...“*

Mit diesem Hinweis reduzieren Sie eine mögliche Barriere. Sie zeigen sich offen gegenüber etwaigen Kommunikationsproblemen und geben dem Leser das Gefühl, dass es durchaus gewünscht ist, sich bei Verständnisproblemen zu melden. Mögliche Ängste im Umgang mit Behörden können so reduziert werden.

6.3.1 Text erstellen in einfacher Sprache

Wie bereits zuvor erwähnt, gibt es bei Übersetzungen von Texten in einfache Sprache kein „richtig“ oder „falsch“. Es gibt in der Regel mehrere Möglichkeiten, einen Text einfacher zu gestalten. Einzelne Wörter lassen sich z.B. durch synonyme Wörter ersetzen. Beispiel: Für den Begriff „außer Kraft setzen“ lassen sich folgende Synonyme finden: stoppen, beenden, streichen, ein Ende setzen. Sie entscheiden aufgrund Ihrer vorhandenen Informationen

über den/die Empfänger/in und im Kontext, welches das geeignete Wort an dieser Stelle ist.

Im Anhang finden Sie eine Übersicht verschiedener Hilfestellungen zur Erstellung eines Textes in einfacher Sprache. Nicht alle Empfehlungen sind bei jedem Text in einfacher Sprache zwingend anzuwenden, aber mit der Orientierung an diesen Empfehlungen werden Ihre Texte sehr schnell deutlich einfacher. Wenn Sie unsicher sind, entscheiden Sie sich für die einfachere Variante. Damit machen Sie nichts falsch.

6.4 Mündliche Kommunikation in einfacher Sprache

Gehen Sie immer davon aus, dass der Empfänger nicht über das gleiche Hintergrundwissen verfügt wie Sie. Für Sie gehören Verwaltungsabläufe zur täglichen Arbeit. Für die meisten Menschen sind diese jedoch „böhmische Dörfer“. Jeder kennt die Situation, dass man sich nach einem Telefonat/Gespräch fragt, was denn jetzt nun genau der Inhalt des Gespräches war. Ein gutes Beispiel ist auch ein Arztbesuch. Sprachbarrieren entstehen hier schnell durch verwendete Fachbegriffe und mangelndem fachlichen Hintergrundwissen der Patienten, so dass nach dem Besuch oft längst nicht alles klar ist. Nehmen Sie sich deshalb einen Moment Zeit und bereiten Sie Ihr Gespräch, wenn möglich, vor. Nachfolgend erhalten Sie hierzu einige Anregungen:

1. Bereiten Sie das Gespräch vor.
 - a. Welche Informationen liegen Ihnen über den Empfänger bereits vor? Welche Einschränkungen sind Ihnen bekannt? Stellen Sie sich auf den individuellen Bedarf Ihres Gesprächspartners ein.
 - b. Erstellen Sie einen Gesprächsleitfaden mit den wichtigsten Themen. Bereiten Sie schwierige Wörter und/oder schwierige Sachverhalte in einfacher Sprache vor.
 - c. Halten Sie hilfreiche Skizzen, Piktogramme bereit.
2. Sorgen Sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Wenn die Sprache eine Barriere darstellt, ist es wichtig, dass es im Raum möglichst keine Nebengeräusche gibt. Schalten Sie Ihr Telefon aus und vermeiden Sie sonstige Ablenkungen.

Während des Gespräches sollten Sie folgende Empfehlungen beachten:

1. Sprechen Sie in einfacher Sprache. Hierzu können Sie sich an den Empfehlungen für die schriftliche Kommunikation in einfacher Sprache (s. Anhang) orientieren.
2. Sprechen Sie ruhig und in einer angemessenen Lautstärke.
3. Machen Sie zwischen den Sätzen Pausen.
4. Geben Sie dem Zuhörer Zeit zum Nachdenken.
5. Achten Sie auf Reaktionen des Zuhörers.
6. Sprechen Sie den Zuhörer direkt an.
7. Skizzieren Sie Abläufe kurz schriftlich.
8. Wiederholen Sie das Wichtigste.
9. Vergewissern Sie sich, ob Ihr Gesprächspartner alles verstanden hat.
10. Fassen Sie das Wichtigste am Ende des Gespräches (schriftlich) zusammen.

6.5 Hilfreiche Links

Nachfolgend werden einige Links zur leicht verständlichen Sprache aufgeführt. Ein Blick in die Tools lohnt sich, um sich Anregungen zu holen. Schauen Sie mal rein!

<https://hurraki.de/wiki/Hauptseite> - Hurraki – Wörterbuch für Leichte Sprache

<https://www.nachrichtenleicht.de/woerterbuch.1945.de.html> - Wörterbuch für Leichte Sprache

<https://www.openthesaurus.de/> - Wörterbuch für Synonyme

<https://languagetool.org/de/leichte-sprache> - LanguageTool – Texte können hier auf Leichte Sprache überprüft werden. Anregungen lassen sich auf die Empfehlungen für einfache Sprache teilweise übertragen.

7 Anhang

Tabelle 1: Übersicht verschiedener Hilfestellungen zur Erstellung eines Textes in einfacher Sprache.

Empfehlung	Bemerkung	Beispiel
Wörter		
allgemein bekannte Wörter verwenden	Wörter aus der Alltagssprache verwenden	
Fremdwörter und Fachbegriffe vermeiden	Wenn eine Vermeidung dieser Wörter nicht möglich oder nicht sinnvoll ist, erklären Sie diese mit einfachen Wörtern.	
abstrakte Wörter vermeiden	abstrakte Wörter enden auf: -heit, -keit, -schaft, -ung, -tion, -tät, -nis, -tum.	Die Schönheit der Sonne ☹️ besser: Die Sonne ist schön ☺️
Füllwörter vermeiden	Füllwörter sind für das Verständnis des Kontextes nicht wichtig und haben keine inhaltliche Bedeutung. Beispiele: gar, halt, ja, übrigens, natürlich, etwa, mal, bloß, nun, gewissermaßen, genau genommen,....	Neben Einzelfällen kümmern wir uns übrigens natürlich auch immer wieder gerne um Gruppen. ☹️ besser: Wir kümmern uns um Einzelfälle und Gruppen. ☺️
lange Wörter auseinander nehmen	Nehmen Sie die Wörter auseinander oder wählen Sie ein einfaches, kurzes Wort. Zu lange Wörter können nicht gut erkannt werden.	Briefkastenschlüssel ☹️ besser: Der Schlüssel für den Briefkasten ☺️
Sätze		
Kurze Sätze verwenden, verschachtelte Endlossätze vermeiden	maximal ein Nebensatz, nur wenige Informationen in einen Satz packen	Bei der Durchsicht Ihres Antrages auf Wohngeld, den Sie am 01.02.2021 gestellt haben, ist mir aufgefallen, dass noch eine Kopie Ihres Mietvertrages fehlt, um dessen Zusendung ich Sie bis zum 01.03.2021 hiermit bitte. ☹️ besser: Sie haben am 01.02.2021 einen Antrag auf Wohngeld gestellt. Es fehlt eine Kopie Ihres Mietvertrages. Bitte senden Sie mir die Kopie bis zum 01.03.2021 zu. ☺️

Struktur		
der Reihe nach	ein Gedanke nach dem anderen, keine inhaltlichen und zeitlichen Sprünge	
Zusammenhänge deutlich machen	Gehen Sie davon aus, dass der Empfänger nicht über das gleiche Hintergrundwissen verfügt wie Sie. Insbesondere Verwaltungsabläufe sind nicht für jeden leicht zu durchschauen. Erläutern Sie Zusammenhänge, wenn Sie für den Empfänger von Bedeutung sind und zum Verständnis beitragen.	
doppelte bzw. überflüssige Informationen vermeiden	Denselben Inhalt nicht in mehreren unterschiedlich formulierten Sätzen darstellen. So ausführlich wie nötig und so kurz wie möglich. Ausdrücklich sein.	Bei äußerst dringenden Notfällen, empfehle ich euch, einen Arzt anzurufen. ☹ – besser: Bei Notfällen ruft bitte einen Arzt an. 😊
Grammatik		
Verben statt Nomen	u.a. Formulierungen im Nominativ durch Nebensätze mit Verben formulieren	Bearbeitung ☹ - besser: bearbeiten 😊 Das Inkrafttreten des Gesetzes erfolgt ab dem heutigen Tag. ☹ besser: Das Gesetz gilt ab heute 😊 Aufgrund des Fortschreitens der Zeit müssen wir die Sitzung beenden. ☹ - besser: Weil wir wenig Zeit haben, müssen wir die Sitzung beenden 😊 .
Genitiv vermeiden	Es gibt mehrere Möglichkeiten Genitiv zu vermeiden, z.B. Verben verwenden, „gehören“ + Dativ, „von“, ...	Die Lösung des Problems ☹ – besser: Das Problem lösen 😊 Das ist das Haus meines Vaters. ☹ – besser: Das Haus gehört meinem Vater. 😊 Die Werke Schillers ☹ - besser: Die Werke von Schiller 😊 Die Tür des Hauses ☹ – besser: die Haustür 😊

Aktiv statt Passiv	Wenn der/die Handelnde bekannt ist, nennen Sie diese. Ansonsten kann auch „man“ oder „jemand“ verwendet werden.	Dort werden Sie beraten. ☹️ – besser : Dort berät Sie jemand. 😊
Positiv-Formulierungen	Verneinungen möglichst vermeiden.	Wenn Sie Ihre Papiere beim nächsten Mal nicht mitbringen, kann ich Ihnen leider nicht helfen. ☹️ - besser : Bitte bringen Sie beim nächsten Mal Papiere mit. Dann kann ich Ihnen weiterhelfen. 😊
Sonstige		
inhaltlich klar	Formulieren Sie den Inhalt klar und eindeutig	
direkte Ansprache	Wenn Sie vom Empfänger eine bestimmte Handlung oder Reaktion erwarten, sprechen Sie den Empfänger direkt an.	Bitte rufen Sie mich an. Kommen Sie am 15.12.2021 in mein Büro.
Abkürzungen vermeiden	Abkürzungen ausschreiben, beim ersten Mal erklären oder ausschreiben und die Abkürzung (Abk.) dahinter in Klammern setzen. Abkürzungen wie LKW, PKW, PC können als bekannt vorausgesetzt werden und brauchen nicht verändert zu werden.	I.d.R. hat jedes Kfz eine Nr. ☹️ - besser : Ein Kraftfahrzeug hat immer eine Nummer 😊
Layout		
Bilder, Piktogramme, Skizzen verwenden	Visualisierungen erleichtern oft das Verständnis.	
große, serifenlose Schrift verwenden	z.B. Schriftart: Arial oder Verdana Schriftgröße mind. 12 pt.	
inhaltliche Absätze und Überschriften bilden		