

Leicht verständliche Sprache in der Verwaltung



Foto: ©Thomas Reimer-AdobeStock

Praxisleitfaden

Version 2.0

IMPRESSUM

Rheinisch-Bergischer Kreis

Der Landrat

Amt für Soziales und Inklusion

50.22 - Planungsstab Inklusion, Senioren
und Pflege

Am Rübezahlwald 7

51469 Bergisch Gladbach

Leicht verständliche Sprache in der Ver-
waltung – Praxisleitfaden

Stand: Juli 2025

Verantwortliche Redakteurin:

Kirstin Krüger-Ley

Kontakt:

Kirstin Krüger-Ley

inklusion@rbk-online.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	5
1 Einleitung	6
2 Änderungen gegenüber der Vorversion	7
3 Rechtliche Grundlagen	7
3.1 Allgemeines.....	7
3.2 Auszüge aus den Gesetzestexten	7
3.3 Weitere rechtliche Grundlagen	9
3.4 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen	9
3.4.1 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die schriftliche Kommunikation.....	9
3.4.2 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die Gewährung von Sozialleistungen	10
3.4.3 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen für die mündlich Kommunikation	10
4 Kommunikationsbereiche in der Verwaltung	11
4.1 Direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden.....	11
4.2 Verwaltungsinterne Kommunikation	11
4.3 Öffentlichkeitsarbeit	11
5 Leicht verständliche Sprache in der direkten Kundenkommunikation	11
5.1 Schriftstücke im Verfahren.....	11
5.1.1 Formulare	12
5.1.2 Bescheide.....	12
5.1.3 Begleitschreiben	12
5.2 Individuelle Schriftstücke	12
6 Sprachkonzepte – Einfache Sprache und Leichte Sprache	13
6.1 Sprachniveau.....	13
6.2 Einfache Sprache.....	13
6.2.1 DIN 8581-1 Einfache Sprache – Anwendung für das Deutsche	13
6.2.2 Zielgruppe der Einfachen Sprache.....	14
6.3 Leichte Sprache	14
6.3.1 DIN-SPEC 33429 Empfehlung für Deutsche Leichte Sprache.....	14
6.3.2 Zielgruppe der Leichten Sprache	14
6.3.3 Merkmale der Leichten Sprache.....	14
6.3.4 Prüfgruppe.....	15
7 Praktische Umsetzung – schriftliche Kommunikation	15

7.1	Allgemeine Hinweise	15
7.2	Texte von einem Übersetzungsbüro erstellen lassen	16
7.3	Texte individuell erstellen.....	16
7.3.1	Texte in Einfacher Sprache	16
7.3.2	Texte in Leichter Sprache	17
7.3.3	Hinweis auf alternative Kommunikation	17
7.4	Texte mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) erstellen	18
7.4.1	Allgemeine Informationen.....	18
7.4.2	Übersetzungstools	18
7.4.3	Datenschutz	19
7.5	Kennzeichnung der Texte	19
7.5.1	Texte in Einfacher Sprache	19
7.5.2	Texte in Leichter Sprache	20
7.5.3	Mit Künstlicher Intelligenz (KI) erstellte Texte	22
7.6	Weitere hilfreiche Informationen.....	22
8	Praktische Umsetzung – mündliche Kommunikation	22
8.1	Vorbereitung des Gespräches	22
8.2	Durchführung des Gespräches in leicht verständlicher Sprache	23
9	Ausblick.....	23
10	Anhang	24

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Sprachniveau nach GER – Leicht verständliche Sprache – Capito.eu.....	13
Abbildung 2: Bildzeichen – Einfache Sprache – Metacom	20
Abbildung 3: Logo – Einfache Sprache – Universität Hildesheim	20
Abbildung 4: Logo – Leichte Sprache – Inclusion europe.....	21
Abbildung 5: Logo – Leichte Sprache – Universität Hildesheim	21

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht verschiedener Hilfestellungen zur Erstellung eines Textes in Einfacher Sprache.	24
---	----

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 oft 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 sind unter Ziffer 6 – Sprachkonzepte nachlesbar.

In diesem Leitfaden werden allgemeine Informationen zum Thema leicht verständliche Sprache aufgeführt, Merkmale der beiden Sprachkonzepte (Leichten Sprache und Einfache Sprache) kurz erläutert und hilfreiche Tipps zur selbständigen Erstellung von Texten gegeben. Ziel dieses Leitfadens ist es, alle Kolleg*innen 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 Kolleg*innen befähigt werden, einfache Sprache in ihren Arbeitsalltag zu integrieren.

2 Änderungen gegenüber der Vorversion

Der im Jahr 2022 veröffentlichte Praxisleitfaden „Leicht verständliche Sprache in der Verwaltung“ wurde überarbeitet. In der Version 2.0 sind folgende Inhalte hinzugekommen:

- Berücksichtigung der DIN-Standards für verständliche Sprache
 - DIN SPEC 33429 – Empfehlungen für Deutsche Leichte Sprache
 - DIN 8581-1 – Einfache Sprache - Anwendung für das Deutsche
- Einsatzmöglichkeiten künstlicher Intelligenz (KI) zur Unterstützung der Textvereinfachung

Folgende Inhalte sind entfallen:

- Datenbank der Agentur Barrierefrei NRW (Ziff. 5.3.1 der vorherigen Version)
Das Projekt wurde eingestellt.

Bestehende Inhalte wurden sprachlich und inhaltlich überarbeitet und aktualisiert, um die praktische Anwendung weiter zu erleichtern.

3 Rechtliche Grundlagen

3.1 Allgemeines

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.

3.2 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 entgegenwirken. 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. (...)

3.3 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=1000000000000000724

Kommunikationsunterstützungsverordnung Nordrhein-Westfalen KHV-NRW

https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=1000000000000000465

3.4 Bedeutung der rechtlichen Grundlagen

3.4.1 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 (imilverwaltungsverfahren) 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).

3.4.2 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 Sozialverfahren § 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.

3.4.3 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 Verfahren. 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.

4 Kommunikationsbereiche in der Verwaltung¹

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

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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).

5 Leicht verständliche Sprache in der direkten Kundenkommunikation

5.1 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. Für die Betroffenen ist wichtig, dass sie die Konsequenzen für ihr Handeln aus diesen Schriftstücken ableiten können. Es muss eindeutig daraus

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

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.

5.1.1 Formulare

Häufig sind Formulare 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.

5.1.2 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.

5.1.3 Begleitschreiben

Mögliche Begleitschreiben können z.B. Merkblätter, Erläuterungen und Ausfüllhilfen sein. Da der Aspekt der Rechtssicherheit hier keine Rolle spielt, können diese Texte 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.

5.2 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 nicht nur in Einfacher Sprache, sondern auch in Leichter Sprache zur Verfügung gestellt werden. Alternativ ist auch eine mündliche Erläuterung durch die zuständigen Mitarbeitenden in leicht verständlicher Sprache möglich.

6 Sprachkonzepte – Einfache Sprache und Leichte Sprache

6.1 Sprachniveau

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 bei C1.

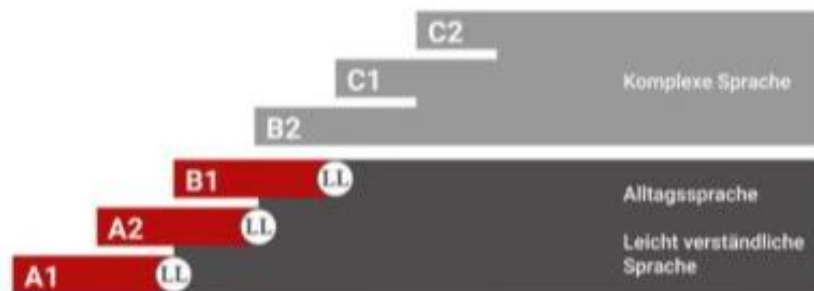


Abbildung 1: Sprachniveau nach GER – Leicht verständliche Sprache – Capito.eu

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.

6.2 Einfache Sprache

6.2.1 DIN 8581-1 Einfache Sprache – Anwendung für das Deutsche

Die DIN 8581-1 wurde im Mai 2024 veröffentlicht. Die Grundlage der DIN 8581-1 ist die internationale Norm ISO 24495-1. Die DIN 8581-1 konkretisiert die Empfehlungen aus der internationalen Norm. Regelungen wurden teilweise verbindlicher formuliert und durch weitere Besonderheiten der Deutschen Sprache ergänzt. Sie kann bei [DIN Media](#) käuflich erworben werden. Der Verfasserin des Praxisleitfadens liegt die DIN-Norm vor. Bei Bedarf kann eine Einsicht erfolgen.

6.2.2 Zielgruppe der Einfachen Sprache

Texte in Einfacher Sprache können für mehrere Zielgruppen bestimmt sein. Dies könnten z.B. Menschen mit begrenzten Deutschkenntnissen, Menschen mit geringer Lesekompetenz, gehörlose und/oder ältere Menschen sein.

Einfache Sprache stellt die Leser*innen in den Mittelpunkt. Sie berücksichtigt ihr Vorwissen, ihre Erwartungen und den Kontext, in dem sie den Text lesen.

6.3 Leichte Sprache

6.3.1 DIN-SPEC 33429 Empfehlung für Deutsche Leichte Sprache

Die DIN-SPEC 33429 wurde im März 2025 veröffentlicht. In der Vergangenheit wurden von unterschiedlichen Akteuren und Initiativen eigene Empfehlungen für Leichte Sprache sowie entsprechende Siegel/Logos veröffentlicht. Um eine einheitliche und qualitätsgesicherte Grundlage für Leichte Sprache zu schaffen, wurde die DIN-Norm entwickelt. Sie enthält u.a. sprachliche Empfehlungen, Empfehlungen zur Gestaltung, Empfehlungen für unterschiedliche Medienformate und Informationen zum Prozess der Texterstellung und zur Qualifikation der Prozessbeteiligten. Die DIN-Norm kann bei [DIN Media](#) kostenlos erworben werden.

6.3.2 Zielgruppe der Leichten Sprache

Die originäre Zielgruppe der Leichten Sprache sind Menschen mit Lernschwierigkeiten.

6.3.3 Merkmale der Leichten Sprache

Zur besseren Verständlichkeit und um eine Abgrenzung zur Einfachen Sprache zu verdeutlichen, wird an dieser Stelle ein kurzer, beispielhafter Überblick über die Merkmale der Leichten Sprache gegeben.

- Texte in Leichter Sprache sind aufgrund ihrer visuellen Gestaltung in der Regel schnell zu erkennen. Es wird eine große serifenlose² Schrift verwendet. Zahlreiche, klare und eindeutige Bilder ergänzen den Textinhalt. Die Sätze sind sehr kurz, ein neuer Satz beginnt in einer neuen Zeile.
- Die Sprache ist sehr einfach. Zahlreiche Umsetzungsempfehlungen sind in der DIN-Norm enthalten. Teilweise überschneiden sich diese Empfehlungen mit den Normvorschriften der Einfachen Sprache.
- Die Texte werden mit einem Bildzeichen für „Leichte Sprache“ gekennzeichnet. (s. Ziff. 7.5.2)
- Alle Texte sind i.d.R. von einer ausgebildeten Prüfgruppe auf Inhalt und Verständlichkeit geprüft worden.

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

- Die Auswahl des richtigen Medienformates sollte aufgrund der besonderen Bedarfe der Zielgruppe gut durchdacht werden. Die DIN-Norm gibt hierzu zahlreiche Umsetzungsempfehlungen.

6.3.4 Prüfgruppe

Zur Sicherstellung der Qualität der Texte in Leichter Sprache wird grundsätzlich die Zusammenarbeit mit Menschen mit Lernschwierigkeiten empfohlen. Eine Prüfgruppe, bestehend aus möglichst mehreren Personen mit Lernschwierigkeiten, sollte den erstellten Text in Leichter Sprache prüfen. Folgende Kriterien sollten hierbei u.a. berücksichtigt werden:

- Werden schwere Wörter erklärt?
- Kann jeder Teil des Textes verstanden werden?
- Können die einzelnen Informationen verstanden werden?
- Haben die Abschnitte im Text die richtige Reihenfolge?
- Passen die Bilder zum Text, können sie gut verstanden und die Bildinhalte gut erkannt werden?
- Kann der Text durch die Gestaltung und die Schriftart gut gelesen werden?

Im Rheinisch-Bergischen Kreis gibt es derzeit zwei Prüfgruppen für Leichte Sprache. Der Kontakt kann über das [Café Leichtsinn](#) oder das [Café Grenzenlos](#) hergestellt werden. Darüber hinaus ist i.d.R. eine Prüfung ebenfalls durch zahlreiche Übersetzungsbüros für Leichte Sprache möglich.

7 Praktische Umsetzung – schriftliche Kommunikation

7.1 Allgemeine Hinweise

Die schriftliche Kommunikation in leicht verständlicher Sprache erfordert eine sorgfältige Planung. Es gibt keine eindeutige, universelle Übersetzung, da jeder Text an die spezifische Zielgruppe angepasst werden muss, um maximale Verständlichkeit zu gewährleisten.

Bevor ein Text leicht verständlich gestaltet werden kann, muss die Zielgruppe festgelegt werden. (s. Ziff. 6.2.2 und Ziff. 6.3.2). Danach richtet sich u.a. das gewählte Sprachkonzept. Für die beiden Sprachkonzepte werden im Folgenden verschiedene Möglichkeiten zur Texterstellung bzw. -Übersetzung aufgeführt und beschrieben.

Zur inhaltlichen Gestaltung wird bei beiden Sprachkonzepten die Orientierung an folgenden Leitfragen empfohlen:

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

7.2 Texte von einem Übersetzungsbüro erstellen lassen

Texte können u.a. von Übersetzungsbüros erstellt werden. Sie bieten i.d.R. sowohl Übersetzungen in Leichte Sprache als auch in Einfache Sprache an. Da die Erstellung von Texten in Leichter Sprache sehr aufwendig und komplex ist, ist es i.d.R. zielführend, hierfür die Dienstleistung eines Übersetzungsbüros in Anspruch zu nehmen. Die folgenden Informationen beziehen sich auf eine Übersetzung in Leichte Sprache:

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.

7.3 Texte individuell erstellen

7.3.1 Texte in Einfacher Sprache

Die Regeln der Einfachen Sprachen sind überschaubar und leicht anwendbar, so dass das Verfassen von Texten in Einfacher Sprache grundsätzlich für jede/n möglich ist. Dennoch ist eine gewisse Vorbereitung notwendig. Texte in Einfacher Sprache orientieren sich stark an der Zielgruppe (s. Ziff. 6.2.2). Daher sollten Autor*innen nicht nur sprachliche Regeln und Empfehlungen beachten, sondern auch die Bedürfnisse und Fähigkeiten ihrer Zielgruppe. Eine gründliche Auseinandersetzung mit der Zielgruppe ist daher essenziell. Das Ziel des Textes sollte klar und eindeutig sein. Der Text sollte auf das Wesentliche fokussiert sein, so dass die Leser*innen die Botschaft mühelos erfassen können. Mit ein bisschen Übung sind Texte in Einfacher Sprache relativ leicht und mit überschaubarem Zeitaufwand zu erstellen.

Es gibt 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. Die Verfasserin/der Verfasser entscheidet aufgrund ihrer/seiner vorhandenen Informationen über die Zielgruppe und im Kontext, welches das geeignete Wort an dieser Stelle ist.

Im **Anhang (Ziff 10, S. 24 ff)** ist eine Übersicht verschiedener Hilfestellungen zur Erstellung eines Textes in Einfacher Sprache zu finden. Es wird ausdrücklich daraufhin gewiesen, dass in der Übersicht die Gesamtheit der in der DIN-Norm aufgeführten Normvorschriften nicht abgebildet wurde, sondern lediglich die gängigsten Empfehlungen aufgeführt wurden. Bei Bedarf sollte der Text der DIN-Norm hinzugezogen werden. Nicht alle Empfehlungen sind bei jedem Text in Einfacher Sprache zwingend anzuwenden, aber mit der Orientierung an diesen Empfehlungen werden Texte sehr schnell deutlich einfacher. Bei Unsicherheiten wird empfohlen, sich für die einfacheren Variante zu entscheiden.

7.3.2 Texte in Leichter Sprache

Die Erstellung von Texten in Leichter Sprache erfordert die Berücksichtigung zahlreicher Anforderungen. Die einzelnen Normvorschriften sind der DIN SPEC 33429 zu entnehmen. Aufgrund der Komplexität sollte das Erstellen von Texten in Leichter Sprache von qualifizierten Übersetzer*innen oder Fachkräften erfolgen. Darüber hinaus wird eine enge Zusammenarbeit mit der Zielgruppe, Menschen mit Lernschwierigkeiten, ausdrücklich empfohlen. Die Übersetzung von Texten in Leichte Sprache spielt im Arbeitsalltag voraussichtlich eine eher untergeordnete Rolle und wird daher an dieser Stelle nicht weiter ausgeführt.

7.3.2.1 Empfehlung bei kurzfristigem Bedarf:

Die in der DIN-Norm empfohlene Vorgehensweise zur Erstellung von Texten in Leichter Sprache ist in der Praxis oft schwer umsetzbar, da sie mit erheblichem Zeit- und Kostenaufwand verbunden ist. In Situationen mit kurzfristigem Bedarf sollte daher das Hauptziel sein, Informationen für die Zielgruppe möglichst barrierearm bereitzustellen – auch wenn beispielsweise der Text nicht das aufwendige Prüfverfahren durch eine qualifizierte Prüfgruppe durchläuft. Ein verständlicher, aber nicht vollständig normkonformer Text ist für die Zielgruppe hilfreicher als gar keine Informationen. Zudem sollten wirtschaftliche Aspekte berücksichtigt werden, sodass auch der Einsatz von KI-gestützten Lösungen eine praktikable Alternative darstellen kann (s. Ziff. 7.4). Sollte sich ein kurzfristiger Bedarf ergeben, wird empfohlen, mit der Autorin des Praxisleitfadens Kontakt aufzunehmen, um eine individuelle Lösung zu finden.

7.3.3 Hinweis auf alternative Kommunikation

Auf allen Schriftstücken, auch oder besonders 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-xxx

Mit diesem Hinweis werden mögliche Barrieren reduziert, da sich der/die Textverfasser*in offen gegenüber etwaigen Kommunikationsproblemen zeigt. Der/die Leser*in erhält das Gefühl, dass es durchaus gewünscht ist, sich bei Verständnisproblemen zu melden. Mögliche Ängste im Umgang mit Behörden können so reduziert werden.

7.4 Texte mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) erstellen

7.4.1 Allgemeine Informationen

In den letzten Jahren hat sich das Feld der Künstliche Intelligenz (KI) rasant weiterentwickelt. Richtig eingesetzt, kann Künstliche Intelligenz (KI) den Übersetzungsprozess von Texten in leicht verständliche Sprache erheblich erleichtern und beschleunigen. Wie auch in anderen Bereichen der Texterstellung mit KI ist aber hier auch Vorsicht geboten. Es besteht u.a. die Gefahr, dass inhaltliche Abweichungen bei der Übersetzung entstehen. Daher ist besondere Sorgfalt durch die verantwortlichen Übersetzer*innen erforderlich, da solche inhaltlichen Veränderungen nicht immer sofort ersichtlich sind.

7.4.2 Übersetzungstools

Inzwischen stehen zahlreiche KI-gestützte Tools zur Erstellung von Texten in Einfacher und/oder Leichter Sprache zur Verfügung, die sich kontinuierlich weiterentwickeln. KI-gestützte Werkzeuge können zwar bei der Texterstellung eine hilfreiche Unterstützung bieten, sie sind jedoch nicht in der Lage, Texte automatisch so zu gestalten, dass sie den Anforderungen an Barrierefreiheit sowie den Bedürfnissen spezifischer Zielgruppen entsprechen oder geltende rechtliche Vorgaben vollständig erfüllen. Die aktuellen KI-Tools setzen hauptsächlich auf der Sprachebene an und wenden Regeln der Einfachen oder Leichten Sprache auf die Wort- und Satzgestaltung an. Insbesondere die Leichte Sprache erfordert die Berücksichtigung zahlreicher Regelungen, die über die Sprachebene hinausgehen, wie z.B. ein angepasstes Layout (vgl. DIN SPEC für Leichte Sprache). Komplexe Themen werden nicht allein dadurch leicht, dass sie sprachlich reduziert werden. Es gibt kein Tool, das so ausgereift ist, dass KI-generierte Texte ohne sorgfältige Nachbearbeitung und Prüfung durch fachkundige Menschen veröffentlicht werden sollten. Nachfolgend werden einige kostenfreie KI-Tools aufgeführt, die nach aktuellem Stand als Unterstützung für die Texterstellung in leicht verständlicher Sprache möglich sind:

- **Klar und verständlich** von Multisprech.org
 - Basierend auf ChatGPT
 - Kostenfrei nach Registrierung bei ChatGPT
 - GPT-Bot Im Shop erhältlich
 - Anwendbar für Einfache Sprache
 - Weitere Informationen sind [hier](#) erhältlich
- **Bürgernah** von Multisprech.org
 - Basierend auf ChatGPT
 - Kostenfrei nach Registrierung bei ChatGPT
 - GPT-Bot im Shop erhältlich
 - **Speziell für Amtstexte** (Einfache Sprache)
 - Weitere Informationen sind [hier](#) erhältlich

- **Chatbot von Fußballclub St. Pauli**
 - Leicht bedienbar
 - Schnittstelle zu ChatGPT
 - Anwendbar für Einfache Sprache
 - Das Übersetzungstool ist [hier](#) abrufbar.

- **ChatGPT von OpenAI**
 - 3.5 – Basisversion kostenlos, Anmeldung erforderlich
 - Anwendbar für Einfache Sprache, eingeschränkt für Leichte Sprache
 - Allzweck-KI-Tool – Das Tool benötigt klare Aufforderungen:

z.B.: Schreibe diesen Text in Einfacher Sprache. Verwende nur kurze Wörter, keine Fachausdrücke. Vermeide Nebensätze. Schreibe so, dass ein 8-jähriges Kind den Text versteht.

- **Gemini von Google**
 - Basisversion kostenlos, wenn ein Google-Konto vorhanden ist.
 - Anwendbar für Einfache Sprache, eingeschränkt für Leichte Sprache
 - Allzweck-KI-Tool – Das Tool benötigt eine klare Aufforderung (s. ChatGPT)

Ergänzend wird auf folgende kostenlose KI-Tools für Leichte Sprache hingewiesen:

- KI-Tools für Leichte Sprache der Lebenshilfe Heinsberg
 - **Optimeil – Leichte Sprache Assistent** – zur Erstellung von Texten in Leichter Sprache
 - **Optimeil – Leichte Sprache Prüfer** – zur Überprüfung von Texten in Leichter Sprache
 - Basierend auf ChatGPT
 - Kostenfrei nach Registrierung
 - GPT-Bots im Shop erhältlich

7.4.3 Datenschutz

ACHTUNG!!! Die unter Ziffer 7.4.2 genannten KI-Tools haben **keinen** oder nur sehr geringen Datenschutz. Dies bedeutet für die praktische Anwendung, dass **keine** personenbezogenen Daten in die Tools eingegeben werden dürfen! Andere KI-Übersetzungstool, wie z.B. das Tool von [summ.ai](#), verfügen über einen entsprechenden Datenschutz. Sie sind i.d.R. kostenpflichtig.

7.5 Kennzeichnung der Texte

7.5.1 Texte in Einfacher Sprache

Ist ein Text in Einfacher Sprache erstellt worden, wird empfohlen, ausdrücklich auf das Sprachkonzept hinzuweisen, z.B. mit folgender Formulierung: „Dieser Text wurde nach den

Regeln der Einfachen Sprache erstellt“ oder kurz mit den Worten: „Text in Einfacher Sprache“. Alternativ oder darüber hinaus, kann der Text durch ein entsprechendes Bildzeichen gekennzeichnet werden. Hier gibt es mehrere Möglichkeiten:

- Es kann das Bild für Einfache Sprache von Metacom verwendet werden:



Abbildung 2: Bildzeichen – Einfache Sprache - Metacom

Folgender 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

- Es kann das Logo für Einfache Sprache der *Forschungsstelle Leichte Sprache der Universität Hildesheim* verwendet werden:



Abbildung 3: Logo für Einfache Sprache – Universität Hildesheim

Folgender Copyright-Hinweis ist anzubringen:

© **Siegelgestaltung: Diplom-Designer Martin Markwort**

Weitere Informationen zur Verwendung des Logos sind hier zu finden:

<https://www.uni-hildesheim.de/leichtesprache/forschung-und-projekte/pruefsiegel/>

7.5.2 Texte in Leichter Sprache

Texte in Leichter Sprache sollten als solche gekennzeichnet werden. Ein sprachlicher Hinweis, wie z.B. „Der Text wurde nach den Regeln der Leichten Sprache erstellt“ oder kurz „Text in Leichter Sprache“ ist sinnvoll. Eine alternative oder zusätzliche Kennzeichnung durch ein Bildzeichen oder ein Siegel wird angeregt.

Es gibt zwischenzeitlich eine Vielzahl von Logos und Siegeln für Leichte Sprache. Zu beachten ist, dass die verwendeten Symbole nicht immer nur einen allgemeinen Hinweis auf Leichte Sprache geben, sondern deren Verwendung auch an bestimmte Voraussetzungen gebunden sein kann. Folgende Vorgehensweise wird daher empfohlen:

- **Geprüfte Texte**

Handelt es sich um einen Text in Leichter Sprache, der von mindestens einer Person aus der Zielgruppe auf Verständlichkeit geprüft wurde, wird die Verwendung des easy-to-read-Siegels von Inclusion Europe empfohlen:



Abbildung 4: Logo – Leichte Sprache – Inclusion Europe

Folgender Copyright-Hinweis ist anzubringen:

© **Europäisches Logo für einfaches Lesen: Inclusion Europe**

Weitere Informationen zur Verwendung des Siegels sind hier nachzulesen: <https://easy-to-read.inclusion-europe.eu/de/europaisches-logo/>.

Der Name der Prüfgruppe/der Prüfer sollte ebenfalls vermerkt werden. Folgender Text könnte unterhalb des Copyright-Vermerks erscheinen: „Der Text wurde geprüft von der Prüfgruppe der Werkstatt XY“

- **Nicht geprüfte Texte**

Sollte es sich nicht um einen geprüften Text handeln, kann das Logo für Leichte Sprache der Forschungsstelle für Leichte Sprache der Universität Hildesheim verwendet werden. Dieses Logo soll Übersetzerinnen und Übersetzern, die Möglichkeit geben, qualitativ hochwertige Texte in Leichter Sprache auszuweisen, ohne dass diese von der Zielgruppe geprüft wurden.



Abbildung 5: Logo Leichte Sprache – Universität Hildesheim

Folgender Copyright-Hinweis ist anzubringen:

© **Siegelgestaltung: Diplom-Designer Martin Markwort**

Weitere Informationen zur Verwendung des Logos sind hier zu finden:
<https://www.uni-hildesheim.de/leichtesprache/forschung-und-projekte/pruefsiegel/>

7.5.3 Mit Künstlicher Intelligenz (KI) erstellte Texte

Sollte ein Text in Ausnahmefällen von Künstlicher Intelligenz erstellt werden, ist ein ausdrücklicher Hinweis erforderlich, wie z.B. „Dieser Text in Leichter Sprache wurde durch Künstliche Intelligenz erstellt“

7.6 Weitere hilfreiche Informationen

Nachfolgend werden weitere hilfreiche Links zur leicht verständlichen Sprache aufgeführt:

- <https://hurraiki.de/wiki/Hauptseite> – Hurraiki – Wörterbuch für Leichte Sprache
- <https://www.nachrichtenleicht.de/woerterbuch.1945.de.html> – Wörterbuch für Einfache Sprache
- <https://www.bpb.de/shop/materialien/einfach-politik/504166/einfach-politik-lexikon-a-z/> - Politik-Lexikon – Einfache Sprache

8 Praktische Umsetzung – mündliche Kommunikation

8.1 Vorbereitung des Gespräches

Es ist immer davon auszugehen, dass der/die Gesprächspartner*in nicht über ein umfangreiches Fachwissen verfügt. Für die meisten Menschen sind Verwaltungsabläufe „böhmische Dörfer“. Jede/r kennt die Situation, dass man sich nach einem Telefonat/Gespräch fragt, was denn nun genau der Inhalt des Gespräches war. Ein gutes Beispiel ist u.a. 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. Es ist daher wichtig, sich Zeit zu nehmen und das Gespräch, wenn möglich, vorzubereiten. Es folgen einige Anregungen:

1. Gespräch vorbereiten:
 - a. Welche Informationen liegen bereits über den/die Gesprächspartner*in vor? Welche Einschränkungen und individuelle Bedarfe sind bekannt?
 - b. Erstellung eines Gesprächsleitfaden mit den wichtigsten Themen. Schwierige Wörter und/oder schwierige Sachverhalte können bereits in einfacher Sprache vorbereitet werden.
 - c. Skizzen, Piktogramme oder Bilder können hilfreich sein.
2. Angenehme Gesprächsatmosphäre.

Eine Vorbereitung auf die besonderen Bedarfe ist hilfreich. Wenn der/die Ge-

sprachspartner*in z.B. hörbeeinträchtigt ist, ist es wichtig, dass es im Raum möglichst keine Nebengeräusche gibt. Das Telefon sollte ausgeschaltet sein und sonstige Ablenkungen sollten vermieden werden.

8.2 Durchführung des Gespräches in leicht verständlicher Sprache

Während des Gespräches sollten folgende Empfehlungen beachtet werden:

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/der Zuhörer*in Zeit zum Nachdenken.
5. Achten Sie auf Reaktionen der Zuhörerin/des Zuhörers.
6. Sprechen Sie Die/den Zuhörer*in direkt an.
7. Skizzieren Sie Abläufe kurz schriftlich.
8. Wiederholen Sie das Wichtigste.
9. Vergewissern Sie sich, ob Ihr/e Gesprächspartner*in alles verstanden hat.
10. Fassen Sie das Wichtigste am Ende des Gespräches (schriftlich) zusammen.

9 Ausblick

Die konsequente Anwendung leicht verständlicher Sprache ist ein wichtiger Schritt hin zu einer bürgernahen und serviceorientierten Verwaltung. Wenn Informationen klar, einfach und für alle verständlich formuliert sind, wird Teilhabe erleichtert und Vertrauen gestärkt. Der vorliegende Praxisleitfaden soll Mitarbeitende dabei unterstützen, diesen Anspruch im Arbeitsalltag umzusetzen.

Zukünftig wird die Bedeutung verständlicher Kommunikation weiter zunehmen. Künstliche Intelligenz kann hierbei eine wertvolle Unterstützung bieten – zum Beispiel beim Vorschlagen einfacher Formulierungen oder bei der Übersetzung komplexer Inhalte. Noch steckt diese Technologie in der Entwicklung und ersetzt nicht das sprachliche Feingefühl und die Erfahrung der Mitarbeitenden. Dennoch ist ihr Potenzial vielversprechend und sollte aufmerksam weiterverfolgt werden.

Leicht verständliche Sprache ist kein einmaliges Projekt, sondern ein fortlaufender Prozess. Mit jeder verständlich formulierten Information wächst der Dienstleistungsgedanke der Verwaltung. Ziel ist es, dass alle Bürger*innen die Informationen erhalten, die sie benötigen – klar, direkt und auf Augenhöhe.

10 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		
Satzlänge	Ein Satz sollte nicht mehr als 15 Wörter haben	
Satzstellung	Subjekt-Prädikat-Objekt Abweichungen sind möglich, solange die Verständlichkeit nicht beeinträchtigt wird	
Kurze Sätze verwenden, verschachtelte Sätze vermeiden	maximal ein Nebensatz	Der Bus fährt, wenn er pünktlich ist, um 17 Uhr ab. ☹️ besser: Der Bus fährt um 17 Uhr ab, wenn er pünktlich ist. 😊

Zeitformen	Möglichst Präsens verwenden; Wenn Vergangenheitsform notwendig, sollte Perfekt verwendet werden	
Wenige Informationen	es sollten nur wenige Informationen in einem Satz enthalten sein	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.	
Aufzählungen und Listen	Sie strukturieren den Text und bessern das Verständnis	Für unseren Ausflug sollten wir eine Mütze, Sonnencreme und Getränke mitnehmen. ☹️ besser: Wir sollten Folgendes mitnehmen: • Mütze • Sonnencreme • Getränke
doppelte bzw. überflüssige Informationen vermeiden	Denselben Inhalt nicht in mehreren unterschiedlich formulierten Sätzen darstellen.	Bei äußerst dringenden Notfällen, empfehle ich euch, einen Arzt anzurufen. ☹️

	So ausführlich wie nötig und so kurz wie möglich. Ausdrücklich sein.	besser: Bei Notfällen ruft bitte einen Arzt an. ☺
inhaltliche Absätze und Überschriften bilden	Wichtig insbesondere bei längeren Texten. Kurze, aussagekräftige Überschriften	
Zusammenfassungen	Sie helfen längere Texte zu verstehen. Sie sollten als solche gekennzeichnet sein	
Grammatik		
Die Regeln der deutschen Grammatik sind einzuhalten.		
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	Genitiv ist möglich, solange der Text verständlich bleibt. Der Nachgestellte Genitiv ist zu bevorzugen (Das Buch des Schülers) Es gibt mehrere Möglichkeiten Genitiv bei Bedarf zu vermeiden, z.B. Verben verwenden, „gehören“ + Dativ, „von“, ...	Das ist das Haus meines Vaters. – Das Haus gehört meinem Vater. Die Werke Schillers – Schillers Werke oder die Werke von Schiller Die Tür des Hauses – die Haustür
Aktiv statt Passiv	Wenn der/die Handelnde bekannt ist, nennen Sie diese/n. Ansonsten kann auch „man“ oder „jemand“ verwendet werden.	Dort werden Sie beraten. ☹ besser: Dort berät Sie jemand. ☺
Konjunktiv	Konjunktiv I darf nicht verwendet werden. (bei indirekter Rede)	Julia sagt, sie wolle morgen vorbeikommen. ☹

	Konjunktiv II möglich, aber meist verständlicher durch „würde“	besser: Julia sagt, dass sie morgen vorbeikommen will ☺ An deiner Stelle äße ich das nicht. ☹ besser: An deiner Stelle würde ich das nicht essen. ☺
Positiv-Formulierungen	Verneinungen möglichst vermeiden. Doppelte Verneinungen sind schwer verständlich	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. ☺ nicht ungefährlich ☹ besser: gefährlich ☺
Sonstiges		
inhaltlich klar	Formulieren Sie den Inhalt klar und eindeutig. Wenn der Text eine Handlung erfordert, sollte dies für den/die Leser*in klar erkennbar sein.	
Regeln der Rechtschreibung sind zu beachten		
Verwendung von Beispielen	Beispiele können den Inhalt verständlicher machen.	
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 ☺
Verweise	Verweise sollten konkret sein	Wie auf den folgenden Seiten erkennbar ist. ☹

		besser: ...siehe Bild 6 auf Seite 29 ☺
Hyperlinks	Es muss klar, sein wohin der Link führt. Links und E-Mail-Adressen sollten vollständig ausgeschrieben sein. Sehr lange Links sollten auf die Homepage verweisen. Alternativ können kürzere Links generiert werden	Mehr dazu können Sie <u>hier</u> nachlesen ☹ besser: Weitere Infos finden Sie auf der Internetseite der Agentur Barrierefrei NRW ☺
Layout		
Bilder, Piktogramme, Skizzen verwenden	Visualisierungen erleichtern oft das Verständnis.	
große, serifenlose Schrift verwenden	z.B. Schriftart: Arial oder Verdana Schriftgröße mind. 12 pt.	