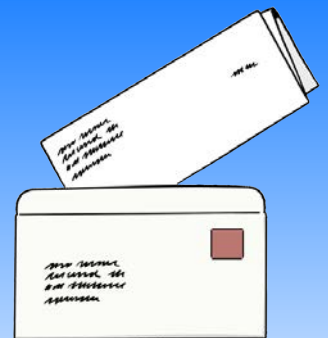


Briefe vom Amt in Leichter Sprache

Wie geht das?



Erfahrungen und erste Ergebnisse
des nordrhein-westfälischen Modellprojekts
Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache

Bericht über die erste Projektphase
(November 2015 bis März 2017)

Impressum

Herausgeber: Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“
Forschungsinstitut Technologie und Behinderung (FTB)
Evangelische Stiftung Volmarstein
Grundschötteler Str. 40, 58300 Wetter (Ruhr)
E-Mail: leichte-verwaltung@ftb-esv.de



Redaktion: Annika Nietzio (FTB)



Bildnachweis: S. 4: T. Urban (ESV), S. 8: I. Niemann (EN-Kreis), S.13, 17: K. Czerner-Nicolas (Lebenshilfe Büro für Leichte Sprache Ruhrgebiet).
Bilder der Texte in Leichter Sprache: © Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, Lebenshilfe Bremen 2013. Easy-to-read Logo: © Inclusion Europe.

Copyright: Ev. Stiftung Volmarstein, Forschungsinstitut Technologie und Behinderung

Gefördert durch die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW



1. Auflage, März 2017

Inhalt

1. Einleitung.....	4
1.1 Erfahrungen und Ergebnisse der ersten Projektphase.....	5
1.2 Leichte Sprache im Gesetz.....	6
2. Was haben wir gemacht?.....	8
2.1 Arbeitsweise des Modellvorhabens.....	9
2.2 Texte und Textbausteine.....	11
3. Wer macht mit?.....	13
3.1 Menschen mit Lernschwierigkeiten.....	13
3.2 Kommunale Verwaltungen.....	14
3.3 Anbieter Leichter Sprache.....	15
3.4 Weitere öffentliche Stellen in Nordrhein-Westfalen.....	16
4. Was haben wir gelernt?.....	17
4.1 Vorgehensweise für Info-Hefte.....	17
4.2 Vorgehensweise für Antragsformulare.....	19
4.3 Länge der Texte in Leichter Sprache.....	21
4.4 Weitere Vereinfachungs- und Unterstützungsmöglichkeiten.....	22
4.5 Sensibilisierung.....	24
4.6 Hintergrundinformationen über Verwaltungsakte.....	25
5. Was wollen wir noch herausfinden?.....	26
5.1 Strategien für verschiedene Textsorten.....	26
5.2 Rechtsverbindlichkeit von Texten in Leichter Sprache.....	27
5.3 Erfahrungen mit beigefügten Erläuterungen.....	27
5.4 Bereitstellung von Dokumenten in Leichter Sprache.....	29
5.5 Umgang mit Textbausteinen.....	29
5.6 Übertragbarkeit.....	30
6. Mit wem arbeiten wir zusammen?.....	31
7. Zwischenfazit und Ausblick.....	32
8. Literatur.....	34



1. Einleitung

Der vollständige Name des Projekts lautet:

Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache:
Modellprojekt im Kontext der Umsetzung der
UN-Behindertenrechtskonvention zur Förderung
der Verbreitung von Verwaltungsinformationen und
Verwaltungsakten in Leichter Sprache in Nordrhein-Westfalen.

Da das ziemlich kompliziert ist, hat das Projekt auch einen Namen in Leichter Sprache:

Briefe vom Amt in Leichte Sprache übersetzen

Das Modellprojekt wird von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gefördert.
Die Laufzeit beträgt drei Jahre, von November 2015 bis Oktober 2018.

Im Projekt werden Informationsschreiben und Verwaltungsakte, die häufig an Menschen mit Lernschwierigkeiten verschickt werden, in Leichte Sprache übertragen. Dazu wurden in drei kommunalen Verwaltungen Arbeitsgruppen eingerichtet. Die Mitarbeitenden aus den Verwaltungen erhalten Fortbildungen über Leichte Sprache und arbeiten im Projekt mit. Auch Menschen mit Lernschwierigkeiten werden als Expertinnen und Experten in eigener Sache am Projekt beteiligt. Die Erstellung der Texte in Leichter Sprache übernehmen die beiden beteiligten Büros für Leichte Sprache. Es erfolgt eine juristische Prüfung, sowie eine Überprüfung der Verständlichkeit der Texte. In einer Testphase werden die Texte von den beteiligten kommunalen Verwaltungen eingesetzt. In der anschließenden Evaluation soll die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger untersucht werden.

1.1 Erfahrungen und Ergebnisse der ersten Projektphase

Am 9. November 2016 fand eine Präsentation der ersten Projektergebnisse statt. Schon vor der Veranstaltung gab es im gesamten Verlauf des Projektes **großes Interesse an den Projektergebnissen**, z. B. von kommunalen Verwaltungen aus NRW und aus anderen Bundesländern, sowie von Politik und Fachleuten für Leichte Sprache.

Da die Veranstaltung nur Ausschnitte der bisherigen Ergebnisse präsentieren konnte, haben wir uns entschlossen, nun einen **ausführlichen Bericht** zu erstellen, in dem – sozusagen zur Halbzeit des Projekts – Erfahrungen und erste Ergebnisse vorgestellt und weitere Fragen zusammengetragen werden.

Kapitel 2 stellt die Arbeitsweise des Modellprojekts vor. In Kapitel 3 erfahren Sie, wie die verschiedenen Zielgruppen ins Projekt eingebunden sind und welche Ziele sie verfolgen. Kapitel 4 präsentiert die ersten Ergebnisse und (vorläufige) Empfehlungen. Dann werden in Kapitel 5, die Fragen benannt, die im weiteren Projektverlauf noch bearbeitet werden sollen. Abschließend wird beschrieben, welche Kooperationen sich im Projektverlauf ergeben haben (Kapitel 6) und ein Ausblick auf die zweite Projekthälfte gegeben (Kapitel 7).

Die Evangelische Stiftung Volmarstein, in der sowohl das **Forschungsinstitut Technologie und Behinderung** mit der Agentur Barrierefrei NRW als auch das **Büro für Leichte Sprache Volmarstein** angesiedelt sind, leitet das Projekt. Fachliche Unterstützung erhält das Projekt vom **Lebenshilfe Büro für Leichte Sprache Ruhrgebiet** und der **Idema Gesellschaft für verständliche Sprache**. Auch die Zusammenarbeit mit den **drei Modellanwendern** Stadtverwaltung Bochum, Kreisverwaltung Ennepe-Ruhr und Stadtverwaltung Paderborn ist sehr wichtig. Die drei kommunalen Verwaltungen haben sich darauf eingelassen Leichte Sprache in Verwaltungsakten anzuwenden und Dinge auszuprobieren, zu denen es bisher nur wenige Erfahrungen gibt.

Vor allem durch neue Gesetzgebung ist das Thema Leichte Sprache seit Projektbeginn noch weiter ins Interesse von Politik und Öffentlichkeit gerückt. Deshalb stellen wir zu Beginn dieses Berichts die aktuellen Gesetze kurz vor.

Hinweise

Der Text enthält zahlreiche **Beispiele**.

Alle Beispiele sind durch Markierungen hervorgehoben.

Beispieltext in Verwaltungssprache bzw. Text in schwerer Sprache ist in kursiver Schrift dargestellt.

Gute Beispiele und Text in Leichter Sprache sind in gerader Schrift gesetzt.

Damit der Bericht einfacher zu lesen ist, haben wir auf **Literaturangaben** im Fließtext verzichtet. Die verwendeten Quellen werden im Kapitel 8 genannt.

1.2 Leichte Sprache im Gesetz

Im Projekttitel wurde Leichte Sprache noch ganz allgemein im Kontext der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention betrachtet. Inzwischen hat sich die **Gesetzeslage geändert**. Seit Sommer 2016 sehen sowohl das Behindertengleichstellungsgesetz NRW als auch das Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes vor, dass Ämter und Behörden Informationen in Leichter Sprache zu Verfügung stellen sollen.

Im Juli 2016 trat mit dem *Ersten allgemeinen Gesetz zur Stärkung der Sozialen Inklusion in Nordrhein-Westfalen* auch eine Änderung des **Behindertengleichstellungsgesetzes NRW** in Kraft, die zunächst den Begriff der Barrierefreiheit erweitert:

§ 4 Barrierefreiheit

(2) (...) Zur Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit gehört auch die Gewährleistung der Verständlichkeit von Informationen.

Weiterhin werden Träger öffentlicher Belange aufgefordert in leicht verständlicher Sprache zu kommunizieren.

§ 8 Barrierefreie Kommunikation

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

Dies ist insbesondere bei der Gestaltung von Bescheiden und Vordrucken zu beachten:

§ 9 Gestaltung von Bescheiden, amtlichen Informationen und Vordrucken

(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.

Ebenfalls im Juli 2016 trat eine Änderung des **Behindertengleichstellungsgesetzes des Bundes** in Kraft, die in einem ersten Schritt (bis 31.12.2017) vorsieht, dass öffentliche Stellen mehr Informationen in Leichter Sprache bereitstellen sollen.

§ 11 Verständlichkeit und Leichte Sprache

Träger öffentlicher Gewalt im Sinne des § 1 Absatz 2 Satz 1 sollen Informationen vermehrt in Leichter Sprache bereitstellen. Die Bundesregierung wirkt darauf hin, dass die in Satz 1 genannten Träger öffentlicher Gewalt die Leichte Sprache stärker einsetzen und ihre Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache auf- und ausgebaut werden.

Ab Januar 2018 wird der Anwendungsbereich erweitert. Dann sollen nicht nur allgemeine Informationen sondern auch Bescheide und öffentlich-rechtliche Verträge in einfache bzw. Leichte Sprache übertragen werden.

§ 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.

(...)

Es ist ein wichtiger Schritt für die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention, dass die Verständlichkeit von Informationen als weiterer Aspekt in die Definition von Barrierefreiheit aufgenommen wird und ein Recht auf barrierefreie Informationen formuliert wird.

Beide Gesetze verfolgen eine ähnliche Herangehensweise und legen **zwei verschiedene Verständlichkeitsstufen** fest. Neben Leichter Sprache wird jeweils auch ein etwas komplexeres Sprachniveau „leicht verständliche Sprache“ (BGG NRW) bzw. „einfache und verständliche Sprache“ (BGG Bund) eingeführt. Im Gegensatz zur Leichten Sprache, für es die feste Regeln gibt – festgelegt vom Netzwerk Leichte Sprache e.V – gibt es für „leicht verständliche Sprache“ noch keine einheitlichen Regeln. Häufig wird auf den *Europäischen Referenzrahmen* verwiesen: Die Leichte Sprache entspricht in etwa dem Level A2. Einfache Sprache kann auf Level B1 eingeordnet werden. Im Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ wird ausschließlich Leichte Sprache verwendet. Viele der Ergebnisse, vor allem was die Einbeziehung von Leichter Sprache in Verwaltungsabläufe betrifft, sind jedoch auf die Verwendung von leicht verständlicher bzw. einfacher Sprache übertragbar.

Als Methode für die Bereitstellung von Informationen für Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung legen beide Gesetze die Verwendung von **beigefügten Erläuterungen in leicht verständlicher bzw. Leichter Sprache** fest. Das Modellprojekt plant, diese Methode im praktischen Einsatz zu erproben und zu evaluieren. In Abschnitt 5.3 gehen wir näher darauf ein.

Schließlich wird in beiden Gesetzen betont, dass es wichtig ist, **Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache** aufzubauen. Mit dem Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ geschieht dies in Nordrhein-Westfalen bereits. In diesem Bericht geben wir einen ersten Einblick in die bisherigen Ergebnisse.



2. Was haben wir gemacht?

Im Modellvorhaben arbeiten Fachleute für Leichte Sprache und Verwaltungssprache, Mitarbeitende der kommunalen Verwaltung und Menschen mit Lernschwierigkeiten zusammen. Die Zusammenarbeit findet vorwiegend im Rahmen der **kommunalen Arbeitsgruppen** statt. Diese werden in Abschnitt 2.1 näher vorgestellt.

Die Texte in Leichter Sprache werden von den beteiligten **Büros für Leichte Sprache** erstellt. Dabei kann auf Erfahrungen aus der eigenen Übersetzungspraxis zurückgegriffen werden. Darüber hinaus werden auch (sprach-)wissenschaftliche Erkenntnisse und Erfahrungen aus ähnlichen Projekten recherchiert und mit einbezogen. Abschnitt 2.2 gibt einen Überblick über die bislang entstandenen Texte in Leichter Sprache. In Kapitel 4 werden allgemeine Empfehlungen für die Übertragung von Verwaltungstexten in Leichte Sprache formuliert.

Die Hinweise der **Menschen mit Lernschwierigkeiten**, die als Expertinnen und Experten in eigener Sache im Projekt mitarbeiten, werden sowohl bei der Übersetzung der konkreten Texte als auch bei den weitergehenden Empfehlungen (Kapitel 4) und der Festlegung der Forschungsfragen (Kapitel 5) aufgegriffen.

Seit Beginn des Projekts zeigt sich in vielen Anfragen von Medien, kommunalen Verwaltungen und anderen öffentlichen Einrichtungen, dass ein großes Interesse an dem Thema „Leichte Sprache in der Verwaltung“ besteht. Durch verschiedene Aktivitäten der **Öffentlichkeitsarbeit**, wie z.B. Veranstaltungen, Vorträge und Presseberichte, wurden Informationen über das Projekt verbreitet. Sobald weitere Ergebnisse und Empfehlungen vorliegen, soll diese Arbeit noch verstärkt werden.

2.1 Arbeitsweise des Modellvorhabens

Von der Idee bis zur tatsächlichen Verwendung von Texten in Leichter Sprache in der kommunalen Verwaltung sind **viele Abstimmungsvorgänge** nötig.

Die Auswahl und Abstimmung der Inhalte erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltung. So wird gewährleistet, dass die Informationen in Leichter Sprache richtig und vollständig sind. Durch Einbindung der Rechtsämter bzw. Rechtsstellen wird die Rechtsverbindlichkeit der erstellten Texte berücksichtigt. Gleichzeitig wird im Austausch mit Prüferinnen und Prüfern für Leichte Sprache die Verständlichkeit der Texte in Leichter Sprache in ihrem jeweiligen Kontext (z.B. Informationen vor der Beantragung, Antragstellung, Bewilligung) sichergestellt.

Außerdem dient die **Arbeitsgruppen-Phase** dazu, die Verwendung der Dokumente in Leichter Sprache im Verwaltungsablauf vorzubereiten. Dazu gehört unter anderem:

- Herstellung von Info-Heften und Antragsformularen (Layout und Druck)
- Bereitstellung aller standardmäßig vorkommenden Texte in Leichter Sprache (teilweise als Textbausteine)
- Informationen über das Projekt für Bürgerinnen und Bürger, die nun zum ersten Mal einen Brief vom Amt in Leichter Sprache erhalten (Rückmeldemöglichkeit und Sensibilisierung)
- Informationen für weitere Beteiligte (z.B. die Anbieter, die den Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen durchführen)
- Schulung und Sensibilisierung weiterer Verwaltungsmitarbeitender, die die Texte verwenden werden

Nach der Freigabe aller Materialien werden in einer **Test-Phase** von ca. 3 Monaten die Dokumente zu den ausgewählten Verwaltungsakten in Leichter Sprache von der Verwaltung eingesetzt. Während diese Zeit werden sowohl Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern als auch Erfahrungen der Verwaltungsmitarbeitenden gesammelt. Aufgrund dieser Hinweise werden anschließend die Materialien nochmals überarbeitet und angepasst. In dieser Fassung können sie dann von den beteiligten Verwaltungen weiterverwendet und auch von anderen Verwaltungen eingesetzt werden.

Abbildung 1 gibt einen Überblick über die einzelnen Schritte im Arbeitsablauf.

Bei den bisher durchgeführten kommunalen Arbeitsgruppen zu den Themen „Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen“ und „Leistungen zur Bildung und Teilhabe“ ist die Auswertung der Test-Phasen noch nicht abgeschlossen.

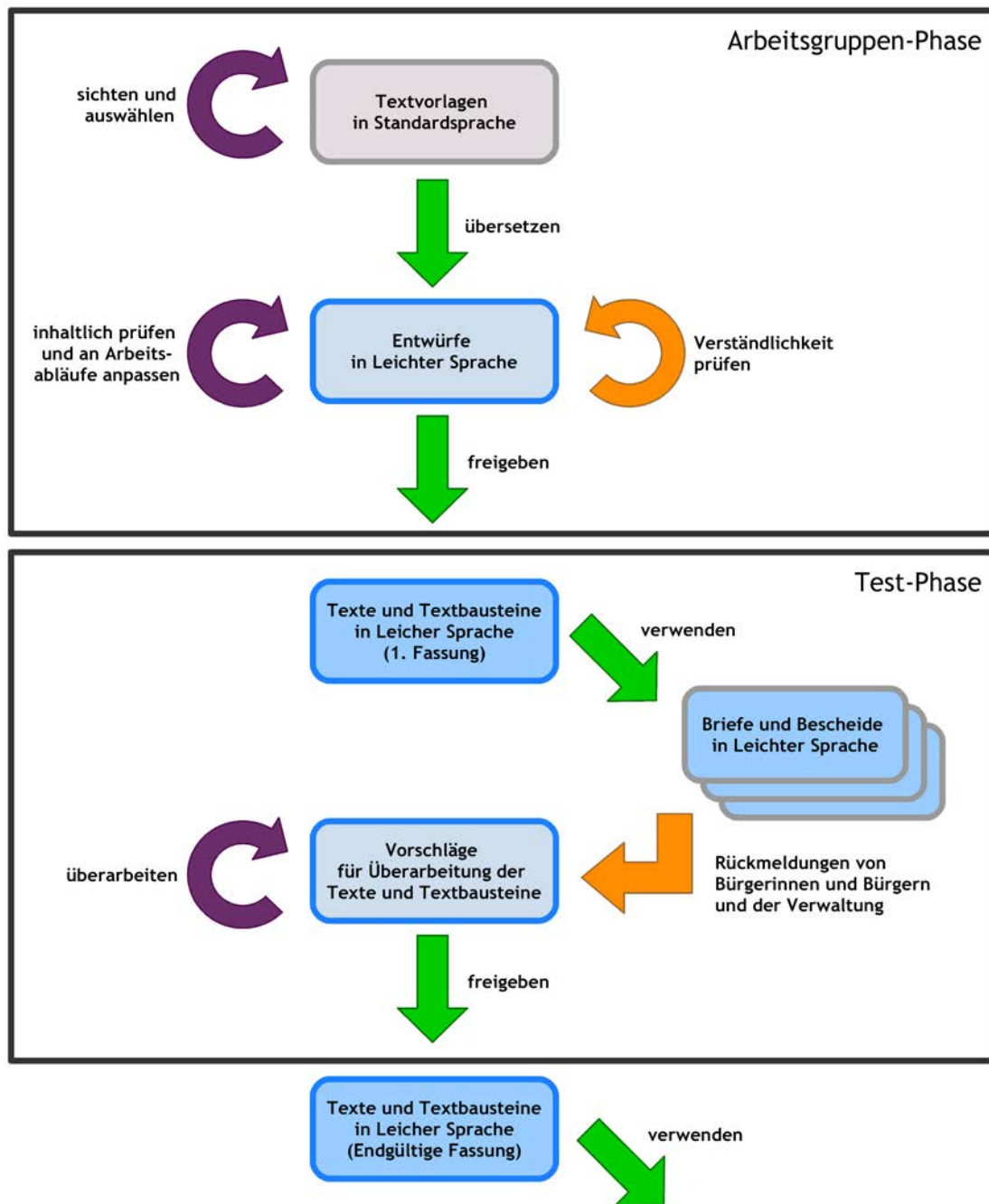


Abbildung 1: Ablauf der Arbeiten in einer Arbeitsgruppe

Die Ergebnisse der vorangegangenen Arbeitsgruppen werden natürlich auch in den folgenden Arbeitsgruppen berücksichtigt. Das betrifft die Wiederverwendung einzelnen Textbausteine (z.B. der Rechtsbehelfsbelehrung), insbesondere aber auch die Erkenntnisse über Verwaltungsabläufe und den Einsatz von Leichter Sprache in der kommunalen Verwaltung.

2.2 Texte und Textbausteine

In den betrachteten Verwaltungsakten treten drei verschiedene Textsorten auf:

1. **Informationen und Merkblätter** (teilweise unterteilt in Informationen, die vor der Antragstellung bereitgestellt werden und Informationen, die die Bürgerinnen und Bürger bei Bewilligung einer Leistung erhalten)
2. **Antragsformulare**
3. **Briefe und Bescheide**

Um Menschen mit Lernschwierigkeiten ein selbstbestimmtes Leben und die Wahrnehmung ihrer eigenen Angelegenheiten auch im Umgang mit der kommunalen Verwaltung zu erleichtern, müssen **alle Dokumente, die zu einem Verwaltungsakt gehören, in Leichter Sprache** verfügbar sein. Denn nur so wird selbstständige Informationsbeschaffung ermöglicht, Unklarheiten und Rückfragen bei der Antragstellung vermieden und die Kenntnis der eigenen Rechte und Ansprüche erreicht.

Das Modellvorhaben hat Vorgehensweisen für die drei Textsorten erarbeitet und die vorliegenden Texte in Leichte Sprache übertragen.

Neben den sprachlichen Anforderungen der Leichten Sprache wurden auch die Empfehlungen für Gestaltung und Layout berücksichtigt. Abbildung 2 zeigt beispielhaft ein bisher verwendetes Merkblatt in Alltagssprache und das neue Info-Heft in Leichter Sprache.



Abbildung 2: Informationen über den Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen: Merkblatt in Alltagssprache und Info-Heft in Leichter Sprache

Für die Info-Hefte und Antragsformulare wurde folgende Vorgehensweise gewählt: Für jeden Themenbereich wurde ein **Info-Heft** erstellt. Darin sind alle relevanten Informationen zusammengetragen. Dies erleichtert den Bürgerinnen und Bürgern den Überblick, da alle Informationen an einer Stelle zu finden sind, und erlaubt einfach nachvollziehbare Verweise („Bitte lesen das Info-Heft.“). Die **Antragsformulare** konnten ebenfalls als Ganzes in Leichte Sprache übertragen werden.

Auf den Webseiten des Ennepe-Ruhr-Kreises gibt es einen detaillierten Bericht sowie Beispiele für die Dokumente in Leichter Sprache: www.enkreis.de/aktuelles/news-detailansicht/news/premiere-kreisverwaltung-schreibt-in-leichter-sprache.html

Bei den **Briefen und Bescheiden** wurde ein anderer Ansatz gewählt. Durch die Bereitstellung von Textbausteinen sollen die Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltungen in die Lage versetzt werden, in allen standardmäßig vorkommenden Situationen Briefe in Leichter Sprache auf Basis der Textbausteine zu verfassen.

Für den Themenbereich „Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen“ ergaben sich so beispielsweise 16 Textbausteine aus denen acht verschiedene Standard-Schreiben zusammengestellt werden können. Die **Textbausteine** sind zwischen 160 Zeichen (24 Wörter) und 1600 Zeichen (ca. 260 Wörter) lang.

Einige Textbausteine werden ohne weitere Änderungen eingesetzt.
Zum Beispiel:

In diesem Brief ist auch
ein **Info-Heft über den Fahrdienst**.
Im Info-Heft stehen die Regeln für den Fahrdienst.
Zum Beispiel:
Wohin darf man mit dem Fahrdienst fahren?

Sie müssen sich an die Regeln halten.
Bitte lesen Sie das Info-Heft.

In anderen Textbausteinen müssen Angaben zum konkreten Fall ergänzt werden:

Die Gutscheine sind für die Zeit
Die nächsten Gutscheine
bekommen Sie rechtzeitig.
Ich schicke die Gutscheine an
Sie müssen **keinen** neuen Antrag stellen.

Eine wichtige Fragestellung des Modellvorhabens bezieht sich auf die Erfahrungen im Umgang mit den Textbausteinen. Die Verständlichkeit darf durch die Zusammenstellung und die Ergänzungen nicht beeinträchtigt werden (siehe auch Abschnitt 5.5).



3. Wer macht mit?

Das Projekt verfolgt eine Reihe von Zielen für die **primären und sekundären Zielgruppen**. In diesem Abschnitt wird dargestellt, wie die Gruppen am Projekt beteiligt sind und welche Ziele bereits erreicht werden konnten.

3.1 Menschen mit Lernschwierigkeiten

Ziel:

Menschen mit Lernschwierigkeiten erhalten Verwaltungsakte in Leichter Sprache.

Im Projekt werden Informationsschreiben und Verwaltungsakte in Leichte Sprache übertragen. Während einer Test-Phase erhalten die Bürgerinnen und Bürger von den beteiligten kommunalen Verwaltungen diese Schreiben. Das Modellvorhaben erarbeitet ein Konzept für die Ausweitung auf ganz NRW, damit in Zukunft möglichst viele Menschen leicht verständliche Verwaltungsakte erhalten. Es handelt sich um ein inklusives Vorhaben, bei dem Menschen mit Lernschwierigkeiten als Experten in eigener Sache mitarbeiten.

Zu Projektbeginn wurde die **Experten-Gruppe** eingerichtet. Die Gruppe besteht aus sieben Menschen mit Lernschwierigkeiten, die sich regelmäßig alle ein bis zwei Monate treffen. Die Gruppe wird unterstützt von Mitarbeiterinnen des Lebenshilfe Büros für Leichte Sprache Ruhrgebiet.

Die Experten-Gruppe informiert sich über den Projektfortschritt und die aktuellen Themen. Darüber hinaus bearbeitet sie konkrete Fragestellungen aus dem Projekt. Zum Beispiel wurde getestet, ob sich ein Antragsformular in Leichter Sprache einfach und ohne Hilfe ausfüllen lässt. In einem praktischen Versuch probierten die Teilnehmenden, über das Internet und durch einen Besuch im Bürgerbüro Informationen von der kommunalen Verwaltung zu bekommen.

Entsprechend dem Grundsatz „Nichts über uns ohne uns!“, sind die Menschen aus der Experten-Gruppe auch an den anderen Aktivitäten des Projekts beteiligt. In den kommunalen AGs treffen sie mit den Mitarbeitenden der Verwaltungen zusammen. Bei der Öffentlichkeitsarbeit und bei Projektpräsentationen arbeiten sie ebenfalls mit. So wird sichergestellt, dass die Sichtweise und Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten im Projekt berücksichtigt werden. Besonders die Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltungen, die nur wenig direkten Kontakt zu Menschen mit Lernschwierigkeiten haben, empfanden dies als Bereicherung.

Die kommunalen Verwaltungen stellen inzwischen einige **Info-Hefte und Formulare in Leichter Sprache** zur Verfügung. Auch die zugehörigen **Bescheide** werden in **Leichter Sprache** verschickt. Schon nach kurzer Zeit, gab es eine Reihe positiver Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern: „Das Info-Heft ist sehr schön und übersichtlich.“ „Endlich kann ich verstehen, wie der Fahrdienst funktioniert.“

3.2 Kommunale Verwaltungen

Ziel:

Kommunale Verwaltungen beziehen Leichte Sprache in Verwaltungsabläufe ein.

Die beteiligten kommunalen Verwaltungen erhalten Unterstützung beim Aufbau eines Angebots in Leichter Sprache. Es werden nicht nur Einzelinformationen übersetzt, sondern Prozesse entwickelt, wie Verwaltungsakte durchgängig in Leichter Sprache bereitgestellt werden können. Dazu gehören Fortbildungen zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltung, sowie das Angebot zunächst ein Einstiegsthema zu bearbeiten (z.B. ein Informationsblatt) und daran anschließend auch Verwaltungsakte in Leichte Sprache umzusetzen.

Für jede kommunale Arbeitsgruppe des Projekts wird zunächst eine ganztägige **Fortbildungsveranstaltung** angeboten. Die Veranstaltung gibt eine Einführung in Hintergründe und Regeln der Leichten Sprache und geht dabei auf besondere Eigenschaften und Rahmenbedingungen von Verwaltungstexten ein. Die Fortbildungen stehen für weitere Mitarbeitende der kommunalen Verwaltungen offen, die nicht an einer Arbeitsgruppe teilnehmen. Dadurch können mehr Menschen erreicht und über Leichte Sprache informiert werden.

Ein wichtiger Bestandteil der Veranstaltungen sind die **Treffen mit Menschen mit Lernschwierigkeiten** (aus der Experten-Gruppe). Die Mitarbeitenden haben die Gelegenheit, die Verständlichkeit eines Texts, den sie während der Fortbildung selbst geschrieben haben, prüfen zu lassen und mit Menschen aus der Experten-Gruppe ins Gespräch zu kommen. So wird das gegenseitige Verständnis gefördert und eventuell vorhandene Berührungspunkte (von beiden Seiten) abgebaut.

Die Hauptaufgabe der kommunalen Arbeitsgruppen ist die Erarbeitung der Texte und Textbausteine in Leichter Sprache (wie bereits im Abschnitt 2.1 beschrieben). Nach einer

Analyse der vorhandenen Dokumente und Formulare sowie der Arbeitsabläufe in der Verwaltung wurden **Konzepte für die benötigten Texte in Leichter Sprache** entwickelt.

Für den anschließenden Einsatz der Texte ist es sehr wichtig, dass die bereitgestellten Textbausteine in der täglichen Arbeit einfach zu nutzen sind und an den jeweils bearbeiteten Fall angepasst werden können. Um dies zu gewährleisten werden zusätzliche **Hinweise für die Arbeit mit den Textbausteinen** in Leichter Sprache benötigt.

Bei der Arbeit mit den drei Modellanwendern stellte sich heraus, dass die **Unterschiede zwischen den kommunalen Verwaltungen** größer sind, als zunächst angenommen. Zum Beispiel weil die Zuständigkeiten für eine Leistung bei verschiedenen Ämtern liegen (Leistungen für Bildung und Teilhabe), weil Leistungen teilweise als freiwillige Leistung teilweise als Sozialhilfeleistung gewährt werden (Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen), oder weil es unterschiedliche Organisationsformen gibt (Jobcenter). Dies soll im weiteren Projektverlauf noch stärker berücksichtigt werden.

3.3 Anbieter Leichter Sprache

Ziel:

Die Anbieter Leichter Sprache entwickeln Konzepte für eine großflächige Verbreitung von Leichter Sprache.

Im Projekt werden Erfahrungen zu fachlichen Fragestellungen aus dem Bereich der Leichten Sprache gesammelt. Dies beinhaltet unter anderem Erfahrungen mit der juristischen Prüfung und Rechtssicherheit von Formulierungen in Leichter Sprache, Ansätze zur Bereitstellung von Textbausteinen in Leichter Sprache, die einfach wiederverwendet werden können, sowie Methoden der Qualitätssicherung, die bei einem großflächigen Einsatz berücksichtigt werden müssen.

Die im Projekt beteiligten Büros für Leichte Sprache erstellen die Texte in Leichter Sprache zu den ausgewählten Themen aus der Kommunalverwaltung. Die **Arbeitsmethoden der Büros für Leichte Sprache** waren auf allen Ebenen für die im Projekt benötigten Texte geeignet: auf der sprachlichen Ebene (Wortwahl und Formulierung in Leichter Sprache), auf der Ebene der Gestaltung (Bebilderung und Layout) sowie bei der Qualitätssicherung (Prüfung der Verständlichkeit). Ein wichtiger Gesichtspunkt war die **Berücksichtigung unterschiedlicher Textsorten**, z.B. Antragsformulare, Merkblätter oder Bescheide. Die Strategien für die Übertragung der Texte einer Textsorte in Leichte Sprache sind hilfreich für die Erstellung weiterer Texte.

Wie erwartet, ergaben sich bei einigen Texten besonderer Herausforderungen. Die Möglichkeit einer **rechtsverbindlichen Formulierung** von Texten Leichter Sprache wird im weiteren Verlauf des Projekts noch eingehend betrachtet. Darüber hinaus konnten weitere konkrete Fragestellungen formuliert werden, die im Projekt noch bearbeitet werden sollen (siehe Kapitel 5).

3.4 Weitere öffentliche Stellen in Nordrhein-Westfalen

Ziel:

Die Erfahrungen und Ergebnisse des Projekts werden aufbereitet und landesweit präsentiert.

In Zusammenarbeit mit der Agentur Barrierefrei NRW werden die Projektergebnisse in verschiedenen Kontexten präsentiert. Wichtig ist insbesondere die Rückmeldung an die Landesbehindertenbeauftragte, das Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales, sowie weitere zuständige Landesministerien. Auch die kommunalen Verwaltungen in NRW werden über die Projektergebnisse informiert.

Durch die veränderte Gesetzeslage in Nordrhein-Westfalen hat das landesweite **Interesse an den Projektergebnissen** zugenommen. In Vorträgen, unter anderem beim Fachbeirat Barrierefreiheit im Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales oder beim Arbeitskreis der hauptamtlichen Behindertenbeauftragten und -koordinatoren NRW wurden die Arbeitsweise und erste Ergebnisse des Projekts präsentiert. Auch weitere kommunale Verwaltungen haben sich bereits über die Resultate informiert.

Schwerpunktmäßig erfolgt die Aufbereitung und Verbreitung der Projektergebnisse im dritten Projektjahr.



4. Was haben wir gelernt?

In den Sitzungen der kommunalen Arbeitsgruppen und den Treffen mit der Experten-Gruppe sowie durch die intensiven Zusammenarbeit der Projektpartner konnten bereits während der ersten Projektphase viele fachliche Fragen beantwortet werden. Im Folgenden gehen wir näher auf die Konzeption von Texten in Leichter Sprache, den Einblick in Verwaltungsabläufe und das Thema Sensibilisierung ein.

4.1 Vorgehensweise für Info-Hefte

In einem Info-Heft oder Merkblatt stellt die Verwaltung allgemeine Informationen über eine Leistung bereit, z.B. eine Beschreibung der Voraussetzungen, Hinweise für die Antragstellung und Regelungen, an die sich die Berechtigten halten müssen.

Der Text zielt auf die selbstständige Informationserschließung ab. Die Bürgerinnen und Bürger sollen einschätzen können, ob die Beantragung der Leistung für sie in Frage kommt. Beim Info-Heft in Leichter Sprache ist daher besonders darauf zu achten:

Die Informationen müssen vollständig und korrekt sein.

Die Regel „Sie dürfen einen Text beim Schreiben in Leichter Sprache verändern. Zum Beispiel: (...) Sie dürfen Teile vom Text weglassen.“ wird also seltener als bei anderen Themen angewendet.

Es wird ein Ansprechpartner für Fragen genannt.

Falls die Bürgerinnen und Bürger nach dem Lesen des Info-Hefts noch Fragen haben, können Sie sich direkt an die Verwaltung wenden und werden dort beraten.

Zum Beispiel:

Vielleicht möchten Sie noch etwas über den Fahrdienst wissen.
Dann können Sie Frau ... fragen.

Oft haben Info-Hefte auch eine handlungerschließende Funktion. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten konkrete Anweisungen, was sie tun sollen oder können, z.B. eine Leistung beantragen. Dabei sollte berücksichtigt werden:

Leserinnen und Leser werden direkt und persönlich angesprochen.

- Dafür werden aktive Formulierungen benutzt.

Zum Beispiel:

„Sie können den Fahrdienst für Fahrten ... benutzen.“
statt „*Der Fahrdienst kann für Fahrten ... benutzt werden.*“

- Der Text verwendet einheitlich die Anrede „Sie“.

Zum Beispiel:

„Wenn Sie Gutscheine haben, ...“
statt „*Sofern man über Gutscheine verfügt, ...*“

- Statt Nominalisierungen werden ganze Sätze verwendet.

Zum Beispiel:

„Das Formular bekommen Sie im Internet. Die Adresse ist www...“
statt: „*Antragsformular im Internet unter www...*“

Die Sprache der Verwaltung ist für Menschen mit Lernschwierigkeiten oft schwer zu verstehen. Auch viele andere Menschen haben hierbei Probleme. Deshalb gelten für die Texte in Leichter Sprache folgende Empfehlungen:

Behördentypische Formulierungen werden vermieden.

Stattdessen werden bekannte, häufig vorkommende Wörter verwendet.

Zum Beispiel:

„kostenlos“ statt „*unentgeltlich*“

„Sie können ... anrufen.“ statt „*telefonische Erreichbarkeit*“

Besonders wichtig ist dies bei Fachwörtern, die in der Verwaltungssprache eine andere Bedeutung haben als im Alltag. So wird beispielsweise das Wort „grundsätzlich“ in der Alltagssprache oft synonym mit „immer“ oder „ausschließlich“ verwendet. In der Verwaltungssprache jedoch bedeutet es „im Allgemeinen“ oder „in der Regel“. Ausnahmen können also vorkommen. Die Anforderung lautet daher:

Fachwörter werden erklärt.

Zum Beispiel:

Der Fahrdienst ist grundsätzlich auf das Stadtgebiet beschränkt.

wird erläutert durch:

Sie können mit dem Fahrdienst überall in ... [DER STADT] fahren.
Sie können auch in die Nachbar-Orte fahren.

Bei Layout und Gestaltung von Info-Heften werden alle Anforderungen der Leichten Sprache berücksichtigt.

Bei der Formatierung und grafischen Gestaltung unterscheiden sich Info-Hefte von anderen Textsorten in der Verwaltung. Die Informationen werden häufig als Broschüre herausgegeben, so dass die Möglichkeit besteht, die Lesbarkeit und Verständlichkeit durch eine besonders übersichtliche Gestaltung des Layouts und eine klare Gliederung mit entsprechendem Inhaltsverzeichnis zu verbessern.

Bei Briefen und Bescheiden besteht diese Möglichkeit nicht immer, denn es müssen festgelegte Briefvorlagen benutzt werden. Der Ausdruck erfolgt auf einem Standarddrucker, so dass es unter Umständen Einschränkungen bei der farblichen Gestaltung gibt. Durch die Verwendung von Textbausteinen, können ungünstige Zeilen- und Seitenumbrüche entstehen, die von den Mitarbeitenden im Einzelfall angepasst werden müssen. Dies wird bei der Entwicklung einer Vorgehensweise für die Erstellung von Bescheiden berücksichtigt.

4.2 Vorgehensweise für Antragsformulare

Als zweite Textsorte sollen nun Antragsformulare betrachtet werden. Ein Antrag kann als schriftlicher Dialog zwischen Bürger und Verwaltung aufgefasst werden. Auch hier werden die Bürgerinnen und Bürger direkt angesprochen. Deshalb gelten viele der Empfehlungen aus dem Abschnitt über Info-Hefte auch für Antragsformulare.

Für die **Formulierung der einzelnen Abfragen** wurden verschiedene Strategien entwickelt. Diese wurden in der Experten-Gruppe besprochen und ausprobiert, da die Regelwerke der Leichten Sprache zu diesem Thema bisher keine speziellen Empfehlungen enthalten. Die Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg empfiehlt die Verwendung einer Ausfüllhilfe in Leichter Sprache. Das eigentliche Antragsformular bleibt jedoch unverändert.

Die Abfrage einfacher Angaben wird kurz gefasst.

Es wird die Bezeichnung gefolgt von einem Doppelpunkt verwendet, um die Länge des Antrags überschaubar zu halten.

Zum Beispiel:

Ihre Adresse: _____
Ihre Telefon-Nummer: _____

Kompliziertere Punkte werden als Frage formuliert.

Zum Beispiel:

Haben Sie einen Schwerbehinderten-Ausweis?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Es wird immer nur ein Sachverhalt pro Frage abgefragt.

Zum Beispiel: Drei einzelne Fragen

Haben Sie ein eigenes Auto?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Vielleicht wohnen Sie mit jemandem zusammen. Hat eine Person aus Ihrer Wohnung ein Auto?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Können Sie das Auto benutzen?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

statt einer komplexen Aussage:

<i>Ich verfüge über <u>kein</u> eigenes Kraftfahrzeug. Trotz der Behinderung kann ich aber das Kraftfahrzeug eines Haushaltsangehörigen benutzen.</i>
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Falls nötig können zusätzliche Anweisung zum Ausfüllen gegeben werden.

Zum Beispiel:

Wie nennt man Ihre Behinderung? Bitte schreiben Sie den genauen Namen auf: _____

Bei langen Formularen ist eine Gliederung in mehrere Abschnitte hilfreich.

So kann einfach auf andere Abschnitte Bezug genommen werden.

Zum Beispiel:

(...) Dann brauchen Sie **Nummer 4** und **Nummer 5** im Antrag **nicht** auszufüllen.

Schließlich sollte bei der Gestaltung eines Antragsformulars auf eine einfache Ausfüllbarkeit geachtet werden.

Das bedeutet:

- Es gibt genug Platz zum Ausfüllen.
- Wenn möglich werden Antwort-Optionen zum Ankreuzen vorgegeben, damit die Antragstellerin bzw. der Antragsteller so wenig wie möglich schreiben muss.
- Es ist eindeutig erkennbar, wo etwas eingetragen werden muss.
- Insbesondere wenn Felder für interne Bearbeitungsvermerke vorhanden sind, müssen diese deutlich gekennzeichnet werden.

Antragsformulare enthalten meist auch **rechtliche Hinweise und Belehrungen** beispielsweise über die Mitwirkungspflicht oder die Verpflichtung, richtige und vollständige Angaben zu machen. Empfehlungen hierzu sollen im weiteren Verlauf des Projekts erarbeitet werden, wenn das Thema Rechtsverbindlichkeit betrachtet wird.

4.3 Länge der Texte in Leichter Sprache

Im Verlauf der Arbeitsgruppen äußerten einige der beteiligten Verwaltungen die Sorge, dass die Texte in Leichter Sprache sehr lang werden und dadurch abschreckend auf die Bürgerinnen und Bürger wirken könnten.

Die folgende Tabelle stellt die Länge von der Textvorlagen und des entsprechenden Textes in Leichter Sprache gegenüber:

	Textvorlage		Text in Leichter Sprache	
	Zeichenanzahl	Seitenanzahl	Zeichenanzahl	Seitenanzahl
Thema A	ca. 7.300	2	ca. 8.400	16
Thema B	ca. 8.300	4	ca. 6.800	12

Der Text wird von der Anzahl der Zeichen her also nur geringfügig länger. Im Fall von Thema B ergab sich sogar ein kürzerer Text. Allerdings werden durch die übersichtlichere Darstellung, die Verwendung von Bildern und die größere Schrift deutlich mehr Seiten benötigt.

Erste Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern zeigen, dass die bessere Übersichtlichkeit und Lesbarkeit als sehr positiv empfunden wird. Anmerkungen, dass die Texte zu viele Seiten haben, gab es nicht. Während der Evaluationsphase wird diese Frage noch systematisch untersucht werden.

Durch den größeren Umfang der Info-Hefte ergeben sich neue Anforderungen für die kommunalen Verwaltungen, die beim Postversand berücksichtigt werden müssen, z.B. Verwendung größerer Umschläge, keine maschinelle Kuvertierung möglich.

4.4 Weitere Vereinfachungs- und Unterstützungsmöglichkeiten

Eine wichtige Aufgabe der kommunalen Arbeitsgruppen besteht in der **Analyse der ausgewählten Verwaltungsvorgänge**. Dabei wird nicht nur betrachtet, welche Textsorten und Dokumente es gibt, sondern auch in welcher Form die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung stattfindet, sowie welche Unterstützungsmöglichkeiten es im Verlauf des Vorgangs gibt.

Ein Verwaltungsakt von der Antragstellung über die Bewilligung bis zum Erhalt der Leistungen ist ein komplexer Vorgang. Der Vorgang soll so verständlich wie möglich gestaltet werden. Der Hauptansatzpunkt der Leichten Sprache ist die sprachliche Vereinfachung. Darüber hinaus können auch inhaltliche Vereinfachungen sowie Veränderungen im Ablauf die Barrierefreiheit für Menschen mit Lernschwierigkeiten und kognitiven Einschränkungen erhöhen.

In den bereits durchgeführten Arbeitsgruppen wurden folgende Möglichkeiten vorgeschlagen und erprobt:

Leicht verständliche Anweisungen

Info-Hefte stellen generelle Informationen über eine Leistung und das Antragsverfahren bereit. Die Bürgerinnen und Bürger müssen sich anschließend selbstständig weitere Dokumente - wie etwa das Antragsformular - beschaffen. Häufig sind diese Dokumente auf den Web-Seiten der Verwaltungen abrufbar. Dort gibt es jedoch eine Vielzahl von Angeboten, so dass es insbesondere für Menschen mit Lernschwierigkeiten schwierig sein kann, die entsprechenden Dokumente zu finden.

Die Angabe einer langen Web-Adresse ist nicht zu empfehlen, weil das Abtippen schwierig und fehleranfällig ist. Stattdessen sollten genaue und leicht zu befolgende Anweisungen gegeben werden.

Zum Beispiel:

Das Formular gibt es auf der Internet-Seite:

www....

Tippen Sie in das Suchfeld ein.

Kürzung und inhaltliche Vereinfachung

Wie bereits in Abschnitt 4.1 erwähnt, ist es wichtig, dass die Informationen über den Verwaltungsakt vollständig sind. Kürzungen sind also nicht ohne weiteres möglich. Dennoch ergeben sich einige Ansatzpunkte:

Die Übertragung in Leichte Sprache bietet den beteiligten Verwaltungen die Gelegenheit, sich intensiv und **unter neuen Gesichtspunkten mit den eigenen Texten zu beschäftigen**. Manche Texte werden nur selten überarbeitet. Im Zuge der Übertragung in Leichte Sprache können Unklarheiten geklärt und nicht mehr benötigte Inhalte gestrichen werden. Dies führte unter anderem bei einem Antragsformular zu Kürzungen, weil einige Abfragen entfallen konnten.

Auch Informationen über **Spezialfälle, die nur selten auftreten**, können weggelassen werden, wenn stattdessen eine Ansprechperson genannt wird.

Zum Beispiel:

Manchmal fährt der Fahrdienst auch für Besucher aus anderen Städten. Fragen Sie beim Amt für Soziales. Die Kontakt-Information steht auf der letzten Seite von diesem Heft.

Vereinfachungen der Beantragung

Zu Bearbeitung eines Antrags benötigt die Verwaltung Informationen von den Bürgerinnen und Bürgern. Viele Menschen haben jedoch **Schwierigkeiten mit dem Schreiben**. Auch die Menschen mit Lernschwierigkeiten, die in der Experten-Gruppe des Projekts mitarbeiten, berichteten von diesem Problem.

Durch eine Umgestaltung der Abfragen kann der einzutragende Text reduziert werden. Statt detaillierte Angaben einzutragen - die der antragstellenden Person unter Umständen nicht im Einzelnen bewusst sind - kann eine Kopie der entsprechenden Unterlagen beigelegt werden, aus der sich die Informationen entnehmen lassen.

Zum Beispiel:

Bekommen Sie Geld von einem anderen Amt?
Zum Beispiel: vom Landschafts-Verband Westfalen Lippe.

Ja Nein

Wir brauchen einen Nachweis.
Machen Sie eine **Kopie vom letzten Bescheid** von dem anderen Amt.
Legen Sie die Kopie zu diesem Antrag.

statt:

*Ich beziehe von einem anderen Träger Sozialleistungen
(z. B. ... durch den Landschaftsverband Westfalen-Lippe).*

nein *ja, wenn ja, welche Leistung? _____*

Welcher Träger? / Aktenzeichen / Name des Sachbearbeiters

Auch die im Abschnitt 4.2 bereits genannte Strategie „Ankreuzen statt Ausfüllen“ trägt dazu bei, den Schreibaufwand der Antragstellerin bzw. des Antragstellers zu verringern.

Unterstützungsmöglichkeiten

Für einige Verwaltungsakte gibt es bereits umfangreiche Beratung und Unterstützung beim Ausfüllen. Z.B. im Bereich der Leistungen für Bildung und Teilhabe, in dem Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in Schulen und KiTas den Eltern bei der Antragstellung helfen.

Verteilung der Zuständigkeiten

Nach der Bewilligung einer Leistung können weitere komplexe Anforderungen auf die Bürgerinnen und Bürger zukommen, z.B. wenn es um das Nachhalten der Kilometerkontingente und die Zahlung von Eigenanteilen für die Nutzung des Fahrdiensts für Menschen mit Behinderung geht. Die Berichte der Experten-Gruppe zeigen, dass die Menschen oft Unterstützung dabei bekommen, z.B. durch Betreuer oder Familienangehörige.

Auch der Betreiber hält die oben genannten Informationen vor. Das Info-Heft weist explizit auf die Möglichkeit hin, den aktuellen Kontostand dort abzufragen:

Wenn Sie wissen wollen:
Wie viel Geld ist noch übrig?
Wie viele Kilometer sind noch übrig in diesem Monat?
Dann fragen Sie beim ... [BETREIBER].

4.5 Sensibilisierung

Bei den Fortbildungsveranstaltungen und während der Treffen der kommunalen Arbeitsgruppen konnten die Mitarbeitenden der Verwaltung sich mit Menschen mit Lernschwierigkeiten austauschen. Diese Zusammentreffen werden von allen Beteiligten als sehr positiv und hilfreich beurteilt.

Für die Verwaltungsmitarbeitenden stand im Vordergrund, die **Zielgruppe der Leichten Sprache genauer kennenzulernen** („Für wen schreibe ich eigentlich?“). In vielen Fällen

wurde auch die **Motivation für die Teilnahme am Modellvorhaben** nochmals bestätigt („Warum brauchen wir Leichte Sprache?“).

Die Teilnehmenden konnten ein Gespür für potentielle Verständnisprobleme entwickeln und das zielgruppen-gerechte Schreiben üben, das z.B. bei der Erstellung von Briefen aus Textbausteinen benötigt wird.

Für die Menschen mit Lernschwierigkeiten war es eine positive Erfahrung, in der Interaktion mit der Verwaltung **ernst genommen zu werden** („Die kommen hierher um uns zuzuhören.“). So konnten **Berührungsängste abgebaut** werden („Ich konnte verstehen, was die [Mitarbeiterinnen der Verwaltung] erklärt haben.“)

Mehrere Menschen aus der Experten-Gruppe hatten zu Beginn des Projekts von frustrierenden Erfahrungen mit Briefen von Behörden berichtet:

„Wenn das [Landeswappen] auf einem Brief drauf ist, dann mach ich den Brief nicht auf. Den geb' ich gleich meinem Betreuer. Das versteh ich sowieso nicht.“

4.6 Hintergrundinformationen über Verwaltungsakte

Viele Bürgerinnen und Bürger wissen nicht genau wie ein Verwaltungsakt abläuft und was dabei beachtet werden muss.

Während es für die Verwaltungsmitarbeitenden ganz selbstverständlich erschien, dass man beim Ausfüllen eines Antrags korrekte Angaben machen muss, wurde in der Diskussion mit der Experten-Gruppe gewünscht, diesen Hinweis deutlich sichtbar am Anfang des Antragsformulars einzufügen.

Zum Beispiel:

Bitte lesen Sie zuerst diese wichtigen Informationen:

Sie müssen unsere Fragen beantworten.

Sie müssen die Wahrheit sagen.

Sie müssen uns erlauben:

Wir dürfen anderen Personen Fragen über Sie stellen.

Das steht im Sozial-Gesetz-Buch 1 im Paragraf 60 Absatz 1 Nummer 1.

Darüber hinaus machte die Experten-Gruppe den Vorschlag allgemeine Informationen über den Ablauf eines Verwaltungsakts in Leichter Sprache bereitzustellen. Diese Informationen könnten in vielen Situationen verwendet werden und eine Hilfe im Verwaltungsverfahren sein, gerade auch dort, wo es noch keine Dokumente in Leichter Sprache gibt.

Was meinen Sie dazu?



Wie sollte Leichter Sprache in einem Verwaltungsakt zur Verfügung gestellt werden?

- 1 Es gibt nur noch Informationen und Anträge in Leichter Sprache.
- 2 Es gibt Informationen und Anträge in Leichter und schwerer Sprache. Wer einen Antrag in Leichter Sprache einreicht, bekommt eine Antwort in Leichter Sprache.
- 3 Es gibt Informationen in Leichter Sprache. Der Bescheid ist in schwerer Sprache. Menschen mit Lernschwierigkeiten bekommen zusätzliche Erklärungen in Leichter Sprache. (Der Wunsch nach Leichter Sprache könnte im Antrag abgefragt werden.)
- 4 Andere Möglichkeiten?

5. Was wollen wir noch herausfinden?

Das Modellvorhaben läuft noch bis Oktober 2018. In diesem Kapitel stellen wir einige Fragestellungen vor, die im Laufe der zweiten Projekthälfte untersucht werden sollen. Ein Teil der Fragestellungen war schon bei der Entwicklung der Projektidee formuliert worden. Andere Fragen ergaben sich während des Projekts im Austausch mit den Projektbeteiligten. Auch aktuelle Entwicklungen der Gesetzgebung sowie Vorschläge und Erfahrungen anderer Initiativen flossen in die Überlegungen ein.

5.1 Strategien für verschiedene Textsorten

Texte in Leichter Sprache richten sich nach den Regeln der Leichten Sprache. Das gilt auch für Verwaltungstexte. Die Textsorten, die in der Verwaltung vorkommen, haben spezielle Eigenschaften. Diese müssen der Übertragung der Texte in Leichte Sprache berücksichtigt werden.

In Kapitel 4 haben wir uns bereits mit den Textsorten Info-Heft und Antragsformular beschäftigt. Folgende weitere Textsorten sollen im Projekt betrachtet werden:

- Bescheide
- beigefügte Erläuterungen
- Wörterbücher und Glossare (als Spezialfall von Erläuterungen)

Einige Regeln der Leichten Sprache sind für Verwaltungstexte besonders relevant, beispielsweise die Verwendung von Erklärungen für unbekannte Wörter und Fachbegriffe. Außerdem gibt es für manche Dinge weitere Empfehlungen, die in den Regeln der Leichten Sprache nicht explizit genannt werden. Vorstellbar sind etwa konkrete Empfehlungen für die Verweise zwischen der beigefügten Erläuterung und dem erläuterten Verwaltungstext.

5.2 Rechtsverbindlichkeit von Texten in Leichter Sprache

Die Texte in einem Verwaltungsakt sollen **verständlich, zugleich aber auch unmissverständlich** sein. Diese zwei Eigenschaften stehen zuweilen im Gegensatz zueinander. Der Gegensatz tritt besonders deutlich zu Tage, wenn juristische Fachsprache in Leichte Sprache übersetzt werden soll.

Abgesehen von wenigen, nicht übertragbaren Einzelfällen gibt es bislang keine Erfahrungen zur Rechtsverbindlichkeit von Texten in Leichter Sprache. Dies ist eine große Herausforderung, wie auch die Handreichung des Landes Baden-Württemberg feststellt:

„Die Übersetzung von rechtssicheren Dokumenten in Leichte Sprache stellt momentan eine große Herausforderung dar, welcher sich Leichte Sprache jedoch sukzessive stellen muss, um ein noch höheres Maß an Akzeptanz und Relevanz zu erfahren.“

Darum beschäftigt sich das Modellprojekt mit der Frage der Rechtssicherheit von Texten in Leichter Sprache. Zunächst sollen Vorschläge für häufig verwendete, stark standardisierte Texte erarbeitet werden, z.B. für die **Rechtsbehelfsbelehrung** in einem Bescheid. Auch Antragsformulare enthalten **rechtliche Hinweise und Belehrungen** beispielsweise über die Mitwirkungspflicht oder die Verpflichtung, richtige und vollständige Angaben zu machen.

Die kommunalen Arbeitsgruppen haben sich bereits mit diesem Thema befasst. Zusätzlich organisiert das Projekt einen **Workshop**, bei dem sich Juristen aus den beteiligten Verwaltungen gemeinsam mit Fachleuten für Leichte Sprache und Verwaltungssprache mit dem Thema beschäftigen sowie Beispieltexte und Empfehlungen erarbeiten.

5.3 Erfahrungen mit beigefügten Erläuterungen

Die aktuellen Gesetze (siehe Abschnitt 1.2) und auch viele Fachleute, die sich mit Leichter Sprache in der Verwaltung beschäftigen, empfehlen die Verwendung von beigefügten Erläuterungen in Leichter Sprache. Vereinzelt gibt es solche Erläuterungen schon in verständlicher Alltagssprache, z.B. als Ausfüllhilfe für Antragsformulare.

Aus Sicht der Leichten Sprache handelt es sich um eine neue Textsorte, die in den Verwaltungsablauf integriert werden muss und für die neue Empfehlungen benötigt werden. Empfehlungen für Sprache und Gestaltung werden im Zusammenhang mit den Textsortenstrategien entwickelt (siehe Abschnitt 5.1).

Zusätzlich möchte das Projekt Erfahrungen mit dem praktischen Einsatz von beigefügten Erläuterungen sammeln. Es sind verschiedene Möglichkeiten der Umsetzung vorstellbar, die jeweils gewisse Vor- und Nachteile haben.

Möglichkeit 1: Allgemeines Begleitschreiben

Ein allgemeines Begleitschreiben wird dem Originaldokument beigefügt oder online zur Verfügung gestellt.

Vorteile:

- Allgemeine Erläuterungen zum Inhalt müssen nur einmal erstellt werden.
- Niedrigschwelliger Zugang: Bürgerinnen und Bürger entscheiden selbst, ob sie den Text in Leichter Sprache lesen möchten.

Nachteile:

- Bürgerinnen und Bürger müssen sich den Text in Leichter Sprache selbst beschaffen. Dafür brauchen sie ggf. einen Internet-Zugang.
- Diese Möglichkeit ist nur bedingt zur Erläuterung individueller Bescheide geeignet, da eine kognitive Transferleistung erforderlich ist.

Möglichkeit 2: Wörterbuch zur Erklärung wichtiger Fachbegriffe

Fachbegriffe werden in einem Wörterbuch (Glossar) im Anhang des Dokuments erklärt. Der Text enthält einen Hinweis auf das Wörterbuch.

Vorteile:

- Einfach wiederverwendbar. Das Wörterbuch muss nur einmal erstellt werden. Die gleichen Worterklärungen sind in verschiedenen Schreiben einsetzbar.
- Bürgerinnen und Bürger entscheiden selbst, ob sie eine Erklärung in Leichter Sprache lesen möchten.

Nachteile:

- Vielen Menschen mit Lernschwierigkeiten ist der Umgang mit Wörterbüchern nicht vertraut.
- Aus einzelnen Worterklärungen lässt sich noch nicht der Inhalt des gesamten Texts erschließen.

Möglichkeit 3: Übersetzung des individuellen Bescheids in Leichte Sprache.

Zu rechtssicheren Dokumenten in Standardsprache wird ein individuelles Begleitschreiben in Leichter Sprache verfasst. Es wird kenntlich gemacht, dass es sich dabei um ein Begleitschreiben zur besseren Verständlichkeit handelt, das keine rechtliche Gültigkeit hat.

Vorteile:

- Das Begleitschreiben geht auf die individuelle Situation des Empfängers ein. Es ist keine kognitive Transferleistung nötig.

Nachteile:

- Mehr Aufwand für die öffentliche Verwaltung, da jeweils zwei Dokumente (eins in Standardsprache und eins in Leichter Sprache) verfasst werden müssen.
- Unklar, wer entscheidet, ob ein Begleitschreiben in Leichter Sprache versendet wird.

5.4 Bereitstellung von Dokumenten in Leichter Sprache

Auch in diesem Punkt geht es um die Integration von Texten in Leichter Sprache in den Verwaltungsablauf. In den Arbeitsgruppen äußerten die Mitarbeitenden der kommunalen Verwaltungen vor allem zwei Bedenken. Neben der Sorge, dass sich durch die Verwendung Leichter Sprache der **Arbeitsaufwand erhöht**, gab es viel Verunsicherung bei der Frage „Wer entscheidet, welche Bürgerinnen und Bürger Dokumente in Leichter Sprache erhalten?“. Insbesondere wurde die Befürchtung genannt, dass Menschen (ohne kognitive Beeinträchtigungen) **negativ reagieren** könnten, wenn sie ein Verwaltungsschreiben in Leichter Sprache erhalten, ohne dies angefragt zu haben.

Es gibt verschieden Möglichkeiten, dieses Problem zu umgehen:

1. Es gibt nur noch Informationen und Anträge in Leichter Sprache.
2. Es gibt Informationen und Anträge in Leichter und schwerer Sprache. Wer einen Antrag in Leichter Sprache einreicht, bekommt eine Antwort in Leichter Sprache.
3. Es gibt Informationen in Leichter Sprache. Der Bescheid in ist schwerer Sprache. Menschen mit Lernschwierigkeiten bekommen zusätzliche Informationen in Leichter Sprache, wenn sie danach fragen.

Die kommunalen Arbeitsgruppen im Modellprojekt werden verschieden Möglichkeiten erproben. Darüber hinaus findet eine Umfrage in **Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis der kommunalen Behinderten-Koordinatoren in NRW** statt, in der weitere Verwaltungen ihre Einschätzung abgeben können.

5.5 Umgang mit Textbausteinen

Wenn Textbausteine in Leichter Sprache zur Verfügung stehen, können auch **Personen mit wenig Erfahrung einen Text in Leichter Sprache verfassen**. Dabei es wichtig, dass es für alle häufig vorkommenden Situationen entsprechende Textbausteine gibt und dass die Bausteine leicht kombiniert werden können.

Das Projekt untersucht:

- Welche Schulungen und Hilfestellungen brauchen die Verwaltungsmitarbeitenden für den Umgang mit den Textbausteinen?
- Reicht es aus, wenn Menschen mit Lernschwierigkeiten die Verständlichkeit der einzelnen Textbausteine prüfen, um die Verständlichkeit der daraus erstellten Briefe sicherzustellen?
- Wie können in einem aktuellen Fall ohne großen Aufwand fehlende Texte ergänzt werden?

5.6 Übertragbarkeit

Ein wichtiges Ziel des Modellprojekts ist es, dass möglichst viel kommunale Verwaltungen in NRW die entwickelten Texte in Leichter Sprache verwenden können. Deshalb sollen die **Dokumente und Textbausteine ohne großen Aufwand übertragbar** sein.

Drei verschiedene kommunale Verwaltungen sind als Modellanwender am Projekt beteiligt. So kann bereits in der Test-Phase berücksichtigt werden, welche Unterschiede es zwischen den Verwaltungen gibt.

Es gibt auch Unterschiede bei den ausgewählten Bereichen. Während in manchen Bereichen (z.B. Leistungen zur Bildung und Teilhabe), in vielen Verwaltungen ähnliche Dokumente verwendet werden, gibt es in anderen Bereichen (z.B. Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen) große Unterschiede.

Wenn es **große Unterschiede** gibt, ist es empfehlenswert, die Texte für Info-Hefte und Antragsformular von Fachleuten für Leichte Sprache zusammenstellen und auch durch Menschen mit Lernschwierigkeiten prüfen zu lassen. Die Vorarbeiten des Projekts bieten hierfür einen guten Ausgangspunkt, da Texte, die bereits für andere Verwaltungen erstellt wurden, wiederverwendet werden können.

Bei Bereichen mit **geringen Unterschieden**, können Info-Hefte und Antragsformulare ohne größere Änderungen übernommen werden. Die entsprechenden Textvorlagen könnten in Zusammenarbeit mit anderen Stellen, wie z.B. den Herausgebern von Vordrucken, bereitgestellt werden.

Im dritten Projektjahr wird die Frage „Wie kann eine kommunale Verwaltung die Texte in Leichter Sprache aus dem Projekt oder von einer anderen Verwaltung übernehmen?“ konkret bearbeitet. Mit einer kleinen Gruppe von weiteren kommunalen Verwaltungen wird die Übertragbarkeit getestet.

6. Mit wem arbeiten wir zusammen?

Das Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ hat gute Kontakte zu anderen Akteuren, die sich für Barrierefreiheit und Leichte Sprache in Nordrhein-Westfalen einsetzen. Unter anderem findet ein regelmäßiger Austausch mit der **Agentur Barrierefrei NRW**, dem **Arbeitskreis der kommunalen Behinderten-Koordinatoren** und dem **Netzwerk Leichte Sprache e.V.** statt.

Neben Berichten in den Medien, gab es auch eine Reihe von Vorträgen über das Projekt, so dass viele Kreise, Städte und Gemeinden in NRW bereits etwas über das Projekt wissen. Auch die beteiligten Kommunen informieren in ihren Gremien über die aktuellen Ergebnisse, z.B. in der **Inklusionskonferenz der Stadt Bochum** oder der **Fachkonferenz Inklusion im Ennepe-Ruhr-Kreis**.

Auch **Studierende und Auszubildende** der kommunalen Verwaltung konnten im Rahmen des Projekts bereits einen Einblick in das Thema Leichte Sprache bekommen. An der **Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW** wurde im Jahr 2016 ein Projektstudium „Leichte Sprache in der Kommunalverwaltung“ durchgeführt. Eine Gruppe von Studierenden erstellte dafür unter anderen ein Wörterbuch mit mehr als 120 Begriffen aus dem Sozialamt. Bei der Kreisverwaltung des Ennepe-Ruhr-Kreises beschäftigen sich Auszubildende mit Leichter Sprache in der Verwaltung und haben dies als Thema für eine Bachelor-Arbeit im dualen Studium gewählt.

In Zukunft ist ein verstärkter Austausch mit Verbänden geplant, in denen Kommunen zusammengeschlossen sind. Dazu gehören vor allem der **Städtetag Nordrhein-Westfalen** und der **Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen**.

7. Zwischenfazit und Ausblick

Ein endgültiges Fazit kann nach eineinhalb Jahren Arbeit im Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ noch nicht gezogen werden, aber schon heute lässt sich sagen, dass dieses Projekt zur richtigen Zeit stattfindet. Das zeigt sich zum einen an dem großen Interesse und den vielen Anfragen nach Projektergebnissen, die wir erhalten, und zum anderen in den Initiativen in anderen Ländern und Bundesländern, die sich mit ähnlichen Fragestellungen beschäftigen.

Weiterentwicklung der Leichten Sprache

Das Ziel ist die Weiterentwicklung der Leichten Sprache von einem Nischenprodukt, das ausgewählte Inhalte für eine relativ kleine Gruppe von Menschen mit Behinderung zugänglich macht, zu einem flächendeckenden Angebot, das vielen Menschen leicht verständlich, leicht auffindbar und ohne besondere Mühe zur Verfügung steht.

Dabei ist es besonders wichtig, dass Ämter und Behörden Leichte Sprache verwenden, um Menschen mit Lernschwierigkeiten mehr Selbstbestimmung im Alltag zu ermöglichen. Im Zuge der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention ist diese Anforderung bereits im Gesetz verankert. Nun gilt es, konkrete Erfahrung für die Umsetzung zu sammeln.

Zeigen, dass es geht

Nobert Killewald, Vorstand der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW, die das Modellvorhaben fördert, betonte in seinem Grußwort bei der Veranstaltung zur Präsentation der ersten Ergebnisse am 9. November 2016, wie wichtig die Überzeugungsarbeit in den kommunalen Verwaltungen sei. Er ermutigte die Projektbeteiligten: „Machen Sie weiter. Zeigen Sie, dass es möglich ist, Leichte Sprache in Verwaltungsakten zu verwenden.“

In diesem Sinne sind wir den drei kommunalen Verwaltungen dankbar, die sich am Projekt beteiligen, um zu zeigen, dass Leichte Sprache in Verwaltungsakten möglich ist. Auch den anderen Projektbeteiligten danken wir für die gute Zusammenarbeit.

Die nächsten Arbeitsschritte

In den nächsten Monaten wird die Arbeit der kommunalen Arbeitsgruppen fortgesetzt. Für das Projekt sind insgesamt fünf kommunale Arbeitsgruppen geplant. Insbesondere für die Bereiche Jobcenter und Sozialamt sollen noch weitere Texte in Leichter Sprache entwickelt werden.

Außerdem werden sich die am Projekt beteiligten Büros für Leichte Sprache noch genauer mit der Nachhaltigkeit und Übertragbarkeit der Ergebnisse beschäftigen. Der erste Schritt dabei ist die Aufbereitung der Materialien, z.B. der Textbausteine und des Fortbildungskonzepts. Diese sollen anschließend in weiteren, bisher nicht beteiligten kommunalen Verwaltungen getestet werden.

Darüber hinaus steht im dritten Projektjahr eine Befragung von Bürgerinnen und Bürgern an, bei der evaluiert werden soll, wie die Leichte Sprache bei den Menschen ankommt, ob die neuen Texte den Umgang mit Ämtern und Behörden erleichtern und in welchen Bereichen es noch Verbesserungspotential gibt.

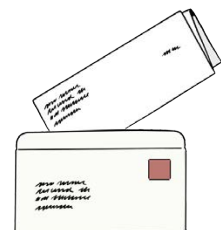
Mehr Leichte Sprache

Wir hoffen, durch diesen Bericht haben Sie einen Einblick in die Arbeitsweise, Erfahrungen und Ergebnisse des Modellvorhabens erhalten. Auch in Zukunft werden wir weiter über unsere Arbeitsergebnisse informieren. Unter anderen ist für das Jahr 2018 eine Fachtagung zur Präsentation der Projektergebnisse geplant. Denn das ist eines der Hauptziele des Projekts:

Die Menschen in NRW sollen etwas über Leichte Sprache wissen.
Vor allem die Ämter und Politiker in NRW sollen etwas über Leichte Sprache lernen.



Die Ämter sollen mehr Informationen, Anträge und Briefe in Leichter Sprache machen.
Dann können alle Menschen in NRW die Briefe und Informationen vom Amt besser verstehen.





8. Literatur

- Baumert, A. (2016): *Leichte Sprache - Einfache Sprache. Literaturrecherche, Interpretation, Entwicklung*. Bibliothek der Hochschule Hannover.
<https://serwiss.bib.hs-hannover.de/files/697/ES.pdf>
→ Sprachwissenschaftliche Grundlagen der Leichten und der einfachen Sprache.
- Bredel, U., Maaß, C. (2016): *Leichte Sprache - Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis*. Dudenverlag, Berlin.
→ Umfangreicher, wissenschaftlicher Blick auf Leichte Sprache.
- Bredel, U., Maaß, C. (2016): *Ratgeber Leichte Sprache - Die wichtigsten Regeln und Empfehlungen für die Praxis*. Dudenverlag, Berlin.
→ Kürzerer Überblick mit vielen praktischen Tipps fürs Schreiben. (Entspricht nicht immer den Empfehlungen des Netzwerks Leichte Sprache.)
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2013): *Leichte Sprache. Ein Ratgeber*.
www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/a752-leichte-sprache-ratgeber.html
→ Regeln für Leichte Sprache, Regeln für Treffen und Tagungen. Enthält die Regel des Netzwerks Leichte Sprache e.V.
- Bundeszentrale für politische Bildung (2014): *Leichte und Einfache Sprache*.
Aus Politik und Zeitgeschichte 64. Jahrgang, 9-1 1/2014.
www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/179351/leichte-und-einfache-sprache
→ Sammlung von Artikeln und Essays, in denen Autoren verschiedener Fachrichtungen sich mit Leichter und einfacher Sprache auseinandersetzen.
- Candussi, K., Fröhlich, W. (2015): *Leicht Lesen - Der Schlüssel zur Welt*.
Böhlau Verlag Wien Köln Weimar.
→ Sammelband mit Beiträgen über die Erfahrungen mit dem Einsatz Leichter Sprache in verschiedenen Lebensbereichen.

Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen:

www.europaeischer-referenzrahmen.de

→ Entwickelt zur Beurteilung von Fortschritten in den Lernerfolgen einer Fremdsprache. Kann auch zur Einordnung der Sprachniveaus von Leichter und einfacher Sprache dienen.

Jekat, S. J., Jüngst, H. E., Schubert, K., Villiger, C. (2014): *Sprache barrierefrei gestalten*. Frank & Timme Verlag.

→ Sammelband, u.a. mit Beiträgen über Leichte Sprache aus verwandten Fachgebieten wie Übersetzungswissenschaft oder technische Dokumentation.

Lebenshilfe Bremen (2013): *Leichte Sprache. Die Bilder*.

→ Buch mit Bild-Dateien auf CD. Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel.

Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (2016): *Leichte Sprache in der Verwaltung - Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg*.

www.sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-sm/intern/downloads/Publikationen/Handreichung_Leichte-Sprache-in-der-Verwaltung_barrierefrei.pdf

→ Regeln und Vorgehensweise für die Umsetzung von Leichter Sprache in der Verwaltung.

Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (2017): *Leichte Sprache in der Verwaltung - Eine wissenschaftliche Expertise für Baden-Württemberg*.

www.sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-sm/intern/downloads/Publikationen/Leichte-Sprache-in-der-Verwaltung_Expertise_2017.pdf

→ Wissenschaftlicher Hintergrund zum Konzept der Leichten Sprache und ihrer Anwendung in Verwaltungstexten.

Netzwerk Leichte Sprache (2013): *Die Regeln für Leichte Sprache*.

www.leichtesprache.org/images/Regeln_Leichte_Sprache.pdf

→ Die Regeln des deutschsprachigen Netzwerks Leichte Sprache e.V. Nach diesen Regeln arbeitet das Modellvorhaben „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“.

Das Modellprojekt wird durchgeführt vom



In Kooperation mit



Gefördert durch die

