

# Empfehlungen für Träger öffentlicher Belange zum strategischen Umgang mit Leichter Sprache

Beschlossen vom Inklusionsbeirat Nordrhein-Westfalen



## Impressum

- Herausgeber:** Agentur Barrierefrei NRW  
Evangelische Stiftung Volmarstein  
Grundschoütteler Straße 40, 58300 Wetter (Ruhr)
- Autoren:** Melanie Henkel, Bernd Woltmann (Landschaftsverband Rheinland,  
Stabsstelle Inklusion – Menschenrechte – Beschwerden),  
Annika Nietzio (Agentur Barrierefrei NRW)
- Bildnachweis:** Titel: Aaron Amat – stock.adobe.com  
Marke Gute Leichte Sprache: © Netzwerk Leichte Sprache e.V.  
S. 4 – 5: © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V.,  
Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013.  
Europäisches Logo für einfaches Lesen: © Inclusion Europe.  
S. 9 + 19: M. Dörr & M. Frommherz, S. 17: O. Bilkei – stock.adobe.com
- Leichte Sprache:** Der Text in Leichter Sprache ist von Annika Nietzio.  
Beschäftigte aus der Werkstatt für behinderte Menschen in der Evangelischen  
Stiftung Volmarstein haben den Text in Leichter Sprache geprüft.
- Copyright:** Agentur Barrierefrei NRW, Evangelische Stiftung Volmarstein
- Druck:** Hausdruck MAGS

**Beschlossen vom Inklusionsbeirat Nordrhein-Westfalen am 4. April 2019.**

**1. Auflage, Juni 2019**

# Inhalt

<b>Zusammenfassung in Leichter Sprache</b>		<b>4</b>
<b>1 Kontext und Zielsetzung</b>		<b>6</b>
<b>2 Menschenrechtliche Bedeutung der Leichten Sprache</b>		<b>7</b>
2.1 Begriffsbestimmung		7
2.2 Ziele der Leichten Sprache		8
2.3 Adressatinnen und Adressaten der Leichten Sprache		9
<b>3 Pflichten der Träger öffentlicher Belange</b>		<b>10</b>
<b>4 Empfehlungen für den Einsatz der Leichten Sprache</b>		<b>12</b>
4.1 Direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden		14
4.2 Öffentlichkeitsarbeit		17
4.3 Verwaltungsinterne Kommunikation		18
4.4 Weitere Hinweise		19
<b>5 Ausblick und Umsetzungsunterstützung</b>		<b>21</b>
<b>6 Anhang</b>		<b>22</b>
6.1 Anmerkungen zum Text		22
6.2 Literaturhinweise		23

**Hinweise:** In der vorliegenden Broschüre ist die geschlechtergerechte Sprachregelung berücksichtigt; nur in Ausnahmefällen wurde aus stilistischen Gründen auf die jeweilige weibliche Bezeichnung verzichtet.

Eine barrierefreie Ausgabe dieser Broschüre ist erhältlich unter:

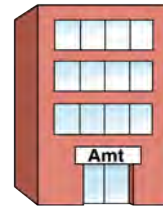
[www.ab-nrw.de](http://www.ab-nrw.de) und [www.mags.nrw/broschuerenservice](http://www.mags.nrw/broschuerenservice)

## Zusammenfassung in Leichter Sprache

Dieses Heft ist für Ämter und Behörden  
in Nordrhein-Westfalen.

Es soll mehr Texte in Leichter Sprache geben.

Aber: Die Ämter und Behörden haben  
noch viele Fragen über Leichte Sprache.



Zum Beispiel:

- Was steht in den Gesetzen über Leichte Sprache?
- Welche Texte sollen  
in Leichte Sprache übersetzt werden?
- Was muss man bei Briefen vom Amt beachten?
- Wie bekommen die Menschen  
die Infos in Leichter Sprache?



In diesem Heft stehen Antworten auf diese Fragen.

Es gibt 3 verschiedene Text-Arten bei Ämtern.

Über jede Text-Art gibt es ein Kapitel in diesem Heft:

1. Persönliche Infos
2. Allgemeine Infos
3. Verwaltungs-Infos



### **Persönliche Infos**

Das sind Infos für eine bestimmte Person.

Zum Beispiel Anträge, Briefe und Bescheide.

Diese Infos sind sehr wichtig.

Manche Menschen brauchen Leichte Sprache.

Diese Menschen sollen die Infos  
in Leichter Sprache bekommen.

Zum Beispiel: Der Brief ist in Leichter Sprache.

Oder es gibt eine Erklärung in Leichter Sprache.

Oder man kann jemanden anrufen und fragen.



## Allgemeine Infos

Das sind Infos für viele Menschen.  
Zum Beispiel Info-Hefte oder Infos im Internet.  
Diese Infos sind wichtig in Leichter Sprache.  
So können viele Menschen die Infos verstehen.  
Und die Menschen erfahren etwas über Leichte Sprache.



## Verwaltungs-Infos

Das sind Infos für andere Ämter  
oder für Fachleute in der Verwaltung.  
Diese Infos braucht man **nicht** in Leichter Sprache.  
Aber es gibt eine Ausnahme:  
Wenn Menschen mit Lernschwierigkeiten die Infos brauchen.  
Zum Beispiel: Wenn die Menschen in der Politik mitarbeiten.



Der Landschaftsverband Rheinland  
und die Agentur Barrierefrei NRW  
haben die Empfehlungen aufgeschrieben.  
Viele Leute haben Vorschläge  
für die Empfehlungen gemacht.

**Der Inklusions-Beirat Nordrhein-Westfalen  
hat über die Empfehlungen abgestimmt.**

Alle Ämter und Behörden in NRW  
können die Empfehlungen jetzt benutzen.



## Haben Sie Fragen zu diesem Text?

Dann können Sie beim LVR in Köln anrufen:  
Telefon: 02 21 809 – 22 02

Oder bei der Agentur Barrierefrei NRW:  
Telefon: 0 23 35 96 81 – 88



# 1 Kontext und Zielsetzung

Seit einigen Jahren ist zu beobachten, dass Träger öffentlicher Belange immer mehr Informationsmaterialien und Internetseiten auch in Leichter Sprache zur Verfügung stellen. Dies ist sehr zu begrüßen und öffnet die Augen dafür, dass unsere Welt (noch) nicht inklusiv ist und erhebliche Anstrengungen erforderlich sind, um Informationen zugänglich für alle zu machen.

Mit dem im Juli 2016 in Kraft getretenen **Ersten allgemeinen Gesetz zur Stärkung der Sozialen Inklusion in Nordrhein-Westfalen** (ISG NRW) hat die Verwendung Leichter bzw. leicht verständlicher Sprache nochmals eine höhere Aufmerksamkeit und Verbindlichkeit erhalten. Zwar wurde kein Rechtsanspruch auf Leichte Sprache definiert. Gleichwohl sind die Träger öffentlicher Belange als Pflichtenträger der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) und vor dem Hintergrund des ISG NRW ausdrücklich aufgefordert, sicherzustellen, dass auch Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit, die auf Leichte Sprache angewiesen sind, **gleichberechtigten Zugang zu Information und Kommunikation** erhalten – insbesondere im Bereich von Informationen, die sie zur Wahrnehmung ihrer Rechte (im Verwaltungsverfahren) benötigen.

Insofern stehen Träger öffentlicher Belange immer wieder vor der Frage, wie sie – auch angesichts begrenzter zeitlicher und finanzieller Ressourcen sowie häufig noch begrenzter Kompetenzen in diesem Bereich – mit dem Thema Leichte Sprache strategisch umgehen können. Während zur Frage der Übersetzungstechniken inzwischen umfassende Regelwerke und Arbeitshilfen erarbeitet wurden und Expertise in spezialisierten Übersetzungsbüros vorliegt, sind diese Fragen der Strategie bislang weitgehend unbeleuchtet.

Ausgehend von einer Diskussion im **Fachbeirat „Barrierefreiheit, Zugänglichkeit, Wohnen“** im Februar 2018 haben die Agentur Barrierefrei

NRW sowie die LVR-Stabsstelle *Inklusion – Menschenrechte – Beschwerden* das vorliegende Papier erarbeitet.

Der **LVR** hat im Kontext seines Aktionsplans zur Umsetzung der UN-BRK bereits umfassende Vorüberlegungen zu diesem Thema angestellt. Mit Blick auf die im Aktionsplan verankerten Zielrichtungen („Leichte Sprache im LVR anwenden“ sowie „Die Zugänglichkeit in allen Informations- und Kommunikationsmedien und -formaten herstellen“) wurden bereits interne Empfehlungen zum Umgang mit Leichter Sprache erarbeitet, die dem vorliegenden Papier zu Grunde liegen. Weiterhin sind in das Papier die vielfältigen Erfahrungen der **Agentur Barrierefrei NRW** und des Projekts „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“<sup>1</sup> eingeflossen.

Eine erste Fassung des Papiers wurde beim Fachtag „Leichte Sprache in Nordrhein-Westfalen“ der Agentur Barrierefrei NRW im November 2018 der Öffentlichkeit vorgestellt und dort diskutiert. Aufbauend auf dieser Diskussion wurde das aktualisierte Papier im Januar 2019 in den **Fachbeirat „Barrierefreiheit, Zugänglichkeit, Wohnen“** eingebracht und von diesem am 08.03.2019 unter dem Titel *„Empfehlungen zum strategischen Umgang von Trägern öffentlicher Belange mit dem Instrument der Leichten Sprache“* beschlossen. In seiner Sitzung am 04.04.2019 hat der **Inklusionsbeirat Nordrhein-Westfalen** sich ebenfalls mit dem Papier befasst und es beschlossen.

## 2 Menschenrechtliche Bedeutung der Leichten Sprache

Um einen strategischen Umgang mit Leichter Sprache zu finden, ist es wichtig, dass sich die Träger öffentlicher Belange in ihrer Gesamtverantwortung für die Umsetzung der UN-BRK die menschenrechtliche Bedeutung dieses Instruments bewusstmachen. Zunächst stellt sich die Frage: Was ist Leichte Sprache überhaupt, insbesondere in Abgrenzung zu anderen Formen der sprachlichen Vereinfachung, die zum Beispiel als (leicht) verständliche oder einfache Sprache bezeichnet werden?

### 2.1 Begriffsbestimmung

**Leichte Sprache** ist eine stark vereinfachte Variante des Deutschen, also eine sehr leicht verständliche Sprache. Sie ist in erster Linie eine schriftliche Kommunikationsform. Insofern adressiert sie primär „Personen, die zumindest basale Lesekompetenzen und Lesestrategien haben, um sich Texte selbstständig anzueignen.“<sup>2</sup> Bei der Erstellung von Texten in Leichter Sprache orientieren sich die Übersetzenden an einschlägigen Regelwerken. Recht verbreitet ist das Regelhandbuch des Netzwerks Leichte Sprache e.V., dessen Regeln gemeinsam von Menschen mit und ohne Lernschwierigkeiten erarbeitet wurden. Seit 2016 liegt mit dem im Duden-Verlag erschienenen *Ratgeber Leichte Sprache* das bislang umfassendste, wissenschaftlich fundierte Regelwerk vor.

Die Regeln sind an den Prinzipien der größtmöglichen Verständlichkeit und erhöhten Wahrnehmbarkeit ausgerichtet (hinsichtlich der Wortstruktur und des Wortschatzes, des Satzbaus, der Textinhalte und der medialen und visuellen Gestaltung).<sup>3</sup> Ein weiteres Merkmal der Leichten Sprache ist die starke Orientierung an der Zielgruppe. So ist eine Prüfung der Verständlichkeit durch Personen aus der Zielgruppe nötig, damit ein Text mit einem Qualitätssiegel als Leichte Sprache ausgezeichnet werden darf.

Texte in **einfacher Sprache** oder **leicht verständlicher Sprache** sind weniger stark vereinfacht und verständlichkeitsoptimiert als Texte in Leichter Sprache. Bislang gibt es noch kein allgemein anerkanntes Regelwerk für die Erstellung von Texten in einfacher oder leicht verständlicher Sprache.<sup>4</sup> Die so bezeichneten Texte können sich hinsichtlich des gewählten Grades der sprachlichen und inhaltlichen Vereinfachung stark unterscheiden.

Anders als bei der Leichten Sprache lassen sich Texte in leicht verständlicher Sprache grundsätzlich auch ohne professionelle Übersetzungsleistung umsetzen. Allerdings setzen

diese Texte eine höhere Lesefähigkeit voraus. Für den primären Adressatenkreis Leichter Sprache sind sie daher möglicherweise zum Teil nicht verständlich genug.

Schließlich gibt es noch die **bürgernahe** oder **verständliche Verwaltungssprache**. Diese verfolgt das Ziel, Texte von Ämtern und Behörden von vornherein so zu verfassen, dass sie für die Allgemeinheit verständlich sind. Die besonderen Anforderungen von Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit oder einer kognitiven Beeinträchtigung werden dabei jedoch nicht berücksichtigt.

## 2.2 Ziele der Leichten Sprache

In erster Linie ist Leichte Sprache ein spezifisches Kommunikationsmittel, um im Sinne der UN-BRK die **Zugänglichkeit von Information und Kommunikation** herzustellen.

So dehnt Artikel 9 („Zugänglichkeit“) UN-BRK das Recht auf gleichberechtigten Zugang ausdrücklich auf den Bereich von Kommunikation und Information aus. Artikel 21 („Recht der freien Meinungsäußerung, Meinungsfreiheit und Zugang zu Informationen“) verpflichtet die Vertragsstaaten dazu, Menschen mit Behinderungen für die Allgemeinheit bestimmte Informationen „in zugänglichen Formaten und Technologien, die für unterschiedliche Arten der Behinderung geeignet sind“ zur Verfügung zu stellen. Im Umgang mit Behörden soll die Verwendung alternativer Kommunikationsformen akzeptiert und erleichtert werden, also auch einfache oder Leichte Sprache. Ergänzend stellt Artikel 29 („Teilhabe am politischen und öffentlichen Leben“) klar, dass auch „Wahlverfahren, -einrichtungen und -materialien geeignet, zugänglich und leicht zu verstehen“ sein sollen.<sup>5</sup>

Leichte Sprache als eine spezifische Kommunikationsform dient der **konkreten Information** von Menschen, die sich in Folge von eingeschränkter Lesefähigkeit oder Sprachverarbeitungsproblemen standardsprachliche Texte kaum oder gar nicht erschließen können. Durch sprachliche sowie zumeist auch inhaltliche Reduktion tragen Texte in Leichter Sprache dazu bei, dass Informationen für diese Personen leichter oder überhaupt erst verständlich werden. Leichte Sprache erfüllt damit eine ähnliche Funktion wie die Gebärdensprache für gehörlose Menschen, hat jedoch eine völlig andere sprachwissenschaft-

liche und menschenrechtliche Bedeutung als diese. Anders als die Leichte Sprache sind Gebärdensprachen als vollwertige Sprache der Gehörlosenkultur ausdrücklich durch Artikel 30 Abs. 4 UN-BRK „Teilhabe am kulturellen Leben“ geschützt.

Auch die **Bewusstseinsbildung** kann ein Anliegen bei der Verwendung von Leichter Sprache sein, sollte dann aber entsprechend gegenüber den an Standardsprache gewöhnten Leserinnen und Lesern kommuniziert werden, um den gewünschten Effekt zu erzielen. Hilfreich ist hier zum Beispiel eine kurze Ausführung, was Leichte Sprache ist und an wen sie sich richtet.

**Wichtige Hinweise**  
für die Maßnahme zur Aktivierung  
und beruflichen Eingliederung



**Wenn Sie krank werden:**  
Vielleicht sind Sie am 1. Tag von der Maßnahme krank. Dann müssen Sie sofort dem Jobcenter Bescheid sagen.

Wenn Sie länger als 2 Tage krank sind, dann brauchen Sie eine Bescheinigung vom Arzt. Sie müssen die Bescheinigung **spätestens am 3. Tag** beim Jobcenter abgeben.

Auf der Bescheinigung steht:  
Wie lange Sie krank-geschrieben sind.  
Wenn Sie danach immer noch krank sind, dann brauchen Sie eine neue Bescheinigung.

 Das steht so im Gesetz:  
Im Sozial-Gesetz-Buch 2 im Paragraph 56.

Wenn Sie wieder gesund sind, müssen Sie sich beim Jobcenter melden. Das Jobcenter sucht dann eine neue Maßnahme für Sie.

**Wenn Sie Kleidung oder andere Sachen für die Arbeit brauchen:**  
Arbeits-Kleidung und andere Sachen für die Arbeit bekommen Sie vom Maßnahme-Träger.

**Wenn Sie mit Bus und Bahn oder mit dem Auto zur Maßnahme fahren:**  
Vielleicht brauchen Sie Geld für die Fahrt.  
Zum Beispiel:  
Geld für eine Fahrkarte oder Geld für Benzin.  
Das Geld bekommen Sie vom Maßnahme-Träger.

Jobcenter EN: Hinweis-Blatt Maßnahme

Seite 1

**Beispiel für ein Hinweisblatt in Leichter Sprache**  
(Quelle: Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“, 2018)



## 2.3 Adressatinnen und Adressaten der Leichten Sprache



Zum primären Adressatenkreis Leichter Sprache zählen Menschen mit einer behinderungsbedingt eingeschränkten Lesefähigkeit, insbesondere **Menschen mit Lernschwierigkeiten** bzw. Menschen mit einer sog. geistigen Behinderung, Demenz, prälingualer Hörschädigung bzw. Gehörlosigkeit oder Aphasie.

### **Menschen mit Lernschwierigkeiten:**

Der Begriff „geistige Behinderung“ wird von vielen Selbstvertretungsorganisationen abgelehnt. Stattdessen werden alternative Bezeichnungen wie „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ oder „Menschen mit anderen Lernmöglichkeiten“ verwendet. In diesem Empfehlungspapier benutzen wir den Begriff „Menschen mit Lernschwierigkeiten“, da dieser auch in den Regeln der Leichten Sprache und von vielen Menschen aus der Zielgruppe verwendet wird.

Auch viele weitere Menschen können von Texten in Leichter Sprache profitieren, zum Beispiel Menschen, die aufgrund geringer Kenntnisse der deutschen Sprache, eingeschränkter Lesefähigkeit oder funktionalem

Analphabetismus Schwierigkeiten mit standardsprachlichen Texten haben.<sup>6</sup>

Leichte Sprache richtet sich damit an einen ausgesprochen **heterogenen Adressatenkreis**. Dabei gibt es sowohl Unterschiede zwischen den genannten Gruppen als auch innerhalb der Gruppen. So ist davon auszugehen, dass es unter den Menschen mit Lernschwierigkeiten viele Menschen gibt, die nicht ausreichend Lesekompetenzen und Lesestrategien haben, um sich eigenständig Texte anzueignen, selbst wenn diese in Leichter Sprache verfasst sind. Stattdessen benötigen sie zum Verstehen zumindest eine **Audiofassung** des Textes (Vorlesefunktion). Für andere wird eine auf die individuellen Kommunikationsmöglichkeiten angepasste mündliche Vermittlung erforderlich sein. Zugleich gibt es auch Menschen mit Lernschwierigkeiten, die komplexere Texte erfassen können, also Texte in einfacher oder leicht verständlicher Sprache.<sup>7</sup>

Die **Verbreitung** von Informationen in Leichter Sprache hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Dies hat auch dazu geführt, dass die Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer insgesamt größer geworden ist. Es gibt immer mehr Menschen, die Leichte Sprache kennen und entsprechende Texte nutzen möchten bzw. gezielt danach fragen. Solche positiven Erfahrungen sind ein wichtiger Teil des Empowerments.

In ersten wissenschaftlichen Studien wurde bereits die **Wirksamkeit** der Leichten Sprache untersucht. So konnte gezeigt werden, dass Texte in Leichter Sprache schneller erfasst werden können und weniger Schwierigkeiten und Fehler beim Verstehen auftreten.<sup>8</sup>

### 3 Pflichten der Träger öffentlicher Belange

Im Zuge der Umsetzung der UN-BRK wurde die Verständlichkeit von Informationen inzwischen durch das Inklusionsstärkungsgesetz auch im Behindertengleichstellungsgesetz NRW als weiterer Teilaspekt der Barrierefreiheit etabliert (§ 4 Abs. 2 BGG NRW).

#### Gesetze in Nordrhein-Westfalen

Seit Inkrafttreten des Inklusionsstärkungsgesetzes (ISG) NRW im Juli 2016 haben Menschen mit Behinderungen – unbeschadet anderer Bundes- oder Landesgesetze – das Recht, mit Trägern öffentlicher Belange in **geeigneten Kommunikationsformen** zu kommunizieren, soweit dies im Verwaltungsverfahren oder zur Wahrnehmung eigener Rechte oder zur Wahrnehmung von Aufgaben im Rahmen der elterlichen Sorge erforderlich ist (§ 8 Abs. 1 BGG NRW). Die ebenfalls geänderte Kommunikationsunterstützungsverordnung NRW nennt dabei die Leichte Sprache als eine der Kommunikationsmethoden, die zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen „für die **mündliche Kommunikation** im Verwaltungsverfahren“ eingesetzt werden kann (§ 3 Abs. 2 KHV NRW).

Zudem werden die Träger öffentlicher Belange im BGG NRW ausdrücklich dazu aufgefordert, dass sie „mit Menschen mit geistiger oder kognitiver Beeinträchtigung **in einer leicht verständlichen Sprache kommunizieren**“ sollen (§ 8 Abs. 2 BGG NRW).

Bei der Gestaltung von Bescheiden, amtlichen Informationen und Vordrucken **sollen** sie „im Rahmen ihrer personellen und organisatorischen Möglichkeiten Schwierigkeiten mit dem Textverständnis durch **beigefügte Erläuterungen in leicht verständlicher Sprache** entgegenwirken“ (§ 9 Abs. 2 BGG NRW). In beiden Fällen wird also nicht der Begriff der Leichten Sprache verwendet, sondern der unbestimmtere Begriff der leicht verständlichen Sprache.

Zugleich will die Landesregierung laut § 9 Abs. 2 BGG NRW selbst darauf hinwirken, „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“.

Sofern Träger öffentlicher Belange Sozialleistungen nach dem Sozialgesetzbuch erbringen, müssen sie sich in Sachen Leichte Sprache an **§ 11 des Behindertengleichstellungsgesetzes auf Bundesebene** orientieren (§ 17 Abs. 2a SGB I). Dieser ist ähnlich zum BGG NRW formuliert: Die Träger öffentlicher Belange werden dazu aufgefordert, „mit Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen in einfacher und verständlicher Sprache“ zu kommunizieren. **Auf Verlangen** sollen sie ihnen insbesondere Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke **in einfacher und verständlicher Weise erläutern**. Ist die Erläuterung nicht ausreichend, sollen sie „auf Verlangen Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke **in Leichter Sprache erläutern**.“

Auch § 11 BGG regelt jedoch „keinen – einklagbaren – gesetzlichen Anspruch der Betroffenen auf die Verwendung Leichter Sprache, sondern nur die Verpflichtung der Behörde, die Notwendigkeit sprachlicher Vereinfachung auf Verlangen zu prüfen und gegebenenfalls umzusetzen. Offen lässt der

Gesetzgeber dabei, welche Anforderungen an die sprachliche Vereinfachung und an Leichte Sprache zu stellen sind und ob die jeweiligen Erläuterungen mündlich, schriftlich bzw. schriftgestützt erfolgen sollen.“<sup>9</sup>

Einzig die **Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik** (BITV 2.0) des Bundes schreibt aktuell explizit vor, dass Träger öffentlicher Belange (§ 3 Abs. 2 BITV) auf der Startseite des Internet- oder Intranet-Angebotes bestimmte Erläuterungen in Leichter Sprache bereitzustellen haben.<sup>10</sup>

### Den Zugang zu Information sicherstellen

Wenngleich nicht per Rechtsanspruch verpflichtet, so sind die Träger öffentlicher Belange als **Pflichtenträger der UN-BRK** und vor dem Hintergrund des BGG NRW doch **ausdrücklich aufgefordert, sicherzustellen**, dass auch Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit, die auf Leichte Sprache angewiesen sind, **gleichberechtigten Zugang zu Information und Kommunikation** erhalten – insbesondere im Bereich von Informationen, die sie zur Wahrnehmung ihrer Rechte (im Verwaltungsverfahren) benötigen.

Allerdings ist diese Verpflichtung aus der UN-BRK nicht abstrakt, sondern konkret an ein **berechtigtes Informationsgesuch** einer Person gebunden.

Zudem bedeutet Zugänglichkeit nicht, dass Träger öffentlicher Belange alle in Frage kommenden Informationen **strukturell**, das heißt, von vornherein in barrierefreier Form vorhalten müssen – also für den hier betrachteten Adressatenkreis zu allen Themen zusätzliche Schriftstücke in Leichter Sprache bereitstellen müssen. Stattdessen kann Zugänglichkeit auch über **angemessene Vorkehrungen** hergestellt werden.<sup>11</sup> Hierunter werden nach Artikel 2 UN-BRK notwendige und geeignete Anpassungen verstanden, die gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen alle Menschenrechte und Grundfreiheiten ausüben können – also hier den gleichberechtigten Zugang zu Information und Kommunikation. Die Versagung angemessener Vorkehrungen ist als Diskriminierung zu bewerten (Artikel 2 UN-BRK, auch übernommen in § 3 BGG NRW). Die Anpassungen dürfen jedoch „keine unverhältnismäßige oder unbillige Belastung“ darstellen.

#### **Beispiele angemessener Vorkehrungen** für den primären Adressatenkreis Leichter Sprache:

- Ein kurzer Zusatztext in Leichter Sprache, der die wesentlichen Inhalte des Standardtextes zusammenfasst und einen Hinweis auf eine Kontaktperson mit Telefonnummer enthält, bei der weitere Informationen erfragt werden können.
- Ein leicht verständlicher Hinweis auf die Bereitstellung einer mündlichen Erläuterung in Leichter Sprache bei Bedarf. Etwa nach dem Muster: „Haben Sie Fragen zu diesem Text? Dann rufen Sie uns gerne an. Unsere Telefon-Nummer lautet: ...“<sup>12</sup>
- Bereitstellung einer schriftlichen Übersetzung in Leichte Sprache, sofern diese konkret angefragt wird.<sup>13</sup>
- Mindestens die gut sichtbare Angabe einer Kontaktmöglichkeit, bei der mündlich weitere Informationen erfragt werden können, und die auf mögliche Anrufe durch den primären Adressatenkreis Leichter Sprache vorbereitet ist.

## 4 Empfehlungen für den Einsatz der Leichten Sprache

Für Träger öffentlicher Belange empfiehlt sich angesichts der beschriebenen rechtlichen Ausgangslage eine konsistente Strategie, wann und in welcher Form sie Leichte Sprache – als strukturelle Maßnahme oder im Sinne einer angemessenen Vorkehrung – zur Herstellung von Zugänglichkeit von Information und Kommunikation einsetzen.

Aus der Perspektive des primären Adressatenkreises Leichter Sprache, um den es hier geht, ist ein möglichst **einheitliches Vorgehen** der Träger öffentlicher Belange in NRW wünschenswert. Schließlich haben Bürgerinnen und Bürger regelmäßig mit mehreren Trägern öffentlicher Belange Kontakt, spätestens bei einem Wohnortwechsel. Je einheitlicher die Träger vorgehen, desto leichter wird dem Adressatenkreis Leichter Sprache der Umgang mit den Textangeboten in Leichter Sprache fallen.

Eine Strategie zum Einsatz Leichter Sprache zu entwickeln, bedeutet dabei keinesfalls, dass Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit systematisch vom Zugang zu bestimmten Informationen ausgeschlossen werden sollen. Niemandem sollen und dürfen per se öffentliche Informationen vorenthalten werden. Wie beschrieben, verlangt die UN-BRK jedoch auch nicht, dass alle Informationen strukturell, d.h. von vornherein, in barrierefreier Form vorgehalten werden müssen. Wenn bei den Aktivitäten zur strukturellen Barrierefreiheit notwendigerweise **Prioritäten gesetzt** werden müssen, dann sollte dies jedoch gut überlegt erfolgen. Letztlich geht es bei einer Strategie zum Einsatz Leichter Sprache also darum, die zur Verfügung stehenden Mittel für strukturelle Aktivitäten unter Berücksichtigung der Interessen des primären Adressatenkreises Leichter Sprache passgenau einzusetzen.

Dies gilt insbesondere, da sich angesichts begrenzter Ressourcen auch die Frage der (horizontalen) **Gleichbehandlung** stellt:

Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit, die auf Leichte Sprache angewiesen sind, sollen nicht besser- oder schlechtergestellt werden als andere Menschen, bei denen der gleichberechtigte Zugang zu Informationen auf Grund anderer (Sinnes-)Beeinträchtigungen gefährdet sein kann, sofern ihnen lediglich ein Informationsangebot in Textform (in Standardsprache oder Leichter Sprache) zur Verfügung gestellt wird.

Eine **Strategie zum Einsatz Leichter Sprache** sollte insbesondere die folgenden Fragen in den Blick zu nehmen:

- Wer ist der avisierte Adressatenkreis einer Information?
- Welche Relevanz hat eine Information für Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache?
- Was ist wirksam im Sinne der Zugänglichkeit?

Informationen erscheinen z.B. dann als besonders **relevant**, wenn Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit auf dieser Basis selbstbestimmte, informierte Entscheidungen in eigenen persönlichen Angelegenheiten treffen können (sollen), wenn eine Information gezielt zum Empowerment beiträgt oder wenn ein Thema mutmaßlich von besonderem Interesse ist (z.B. erkennbar an hohen Zugriffszahlen auf bestehende standardsprachliche Informationsangebote oder eine hohe Zahl von telefonischen Nachfragen zu einem Thema).

**Wirksam** ist der Einsatz Leichter Sprache dann, wenn Informationen dadurch bei Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit tatsächlich ankommen, also von diesen gelesen und verstanden werden und von ihnen (!) als relevant, d.h. hilfreich, nützlich und interessant bewertet werden. Wirksam kann dabei auch sein, alternative Vermittlungsformen zu einem Text in Leichter Sprache in Betracht zu ziehen, um die (wesentlichen) Informationen zugänglich zu machen (z.B. ein prägnantes Give-Away oder ein kurzes Video).

Plakativ gesagt: Niemandem ist geholfen, wenn eine umfangreiche Broschüre in Leichter Sprache erstellt wird (z.B. zu den Ergebnissen eines Evaluationsprojektes), die kaum Interesse findet, während Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit an anderer Stelle (z.B. bei der Beantragung und Nutzung des Fahrdienstes für Menschen mit Behinderungen) regelmäßig vor großen Verständnis-

schwierigkeiten im Kontakt mit dem gleichen Träger öffentlicher Belange stehen.

Eine Verwendung Leichter Sprache ohne eine differenzierte Betrachtung der jeweiligen Kommunikationssituation wäre insofern – insbesondere für eine zur Sparsamkeit verpflichtete Verwaltung – nicht nur unangemessen aufwändig, sondern auch wenig zielführend im Sinne der angestrebten Zugänglichkeit. Denn auch für den Einsatz Leichter Sprache gilt: **Es kommt immer darauf an, was ankommt.**

Neben den drei Fragen erscheint es hilfreich für die Entwicklung einer Strategie zum Einsatz Leichter Sprache, **drei unterschiedliche Kommunikationsbereiche** zu unterscheiden.

Die folgenden Abschnitte stellen Empfehlungen zum Einsatz Leichter Sprache für die drei Bereiche im Detail vor. Abschließend folgen einige weitere grundsätzliche Hinweise.

### **1. Direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden**

Die direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden betrifft in erster Linie den Schriftverkehr des Trägers öffentlicher Belange in der Einzelfallhilfe. Dazu zählen insbesondere Bescheide sowie Informationen zum Antragsverfahren und Formulare zu dessen Abwicklung (Anträge, Hilfepläne etc.).

### **2. Öffentlichkeitsarbeit**

Die Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit eines Trägers öffentlicher Belange richten sich in der Regel an einen offenen – personell nicht klar bestimmbar – Adressatenkreis, also an die (Fach-)Öffentlichkeit. Gängige Textsorten sind z.B. Broschüren, Berichte, Newsletter, Internetartikel, Pressemitteilungen, Social Media Beiträge oder Einladungen zu Veranstaltungen.

### **3. Verwaltungsinterne Kommunikation**

Verwaltungsinterne Kommunikation zeichnet sich typischerweise dadurch aus, dass sie (primär) an einen Adressatenkreis innerhalb der Beschäftigten der Verwaltung bzw. der politischen Vertreterinnen und Vertreter gerichtet ist. Der Adressatenkreis ist damit im Wesentlichen namentlich bekannt.

## 4.1 Direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden

Die direkte Kommunikation mit Kundinnen und Kunden betrifft in erster Linie den Schriftverkehr des Trägers öffentlicher Belange in der Einzelfallhilfe. Dazu zählen insbesondere Bescheide sowie Informationen zum Antragsverfahren und Formulare zu dessen Abwicklung (Anträge, Bedarfsermittlung, Teilhabeplanverfahren etc.).

Verständliche Informationen sind – neben auf die Zielgruppe zugeschnittenen Beratungsangeboten und Methoden der unterstützten Entscheidungsfindung – eine der Voraussetzungen dafür, dass auch Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit tatsächlich gut aufgeklärt, selbstbestimmte Entscheidungen treffen können. Deshalb sind im Bereich der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden zu **Leistungen, die regelmäßig (auch) durch Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache beantragt werden**, strukturelle Aktivitäten zur Verbesserung der Verständlichkeit von hoher Priorität.

Im Einklang mit dem BGG NRW ist daher zu empfehlen, dass Träger öffentlicher Belange zu allen **für den Adressatenkreis wichtigen Dokumenten nach und nach ergänzende Informationen in Leichter Sprache entwickeln**.

Bei der Entscheidung, mit welchen Dokumenten begonnen wird, könnten z.B. die folgenden Fragen als Anhaltspunkte dienen:

- Welche Leistungen sind für den primären Adressatenkreis von besonderer Relevanz?
- Wo gibt es besonders hohe Zugriffszahlen auf bestehende (standard-sprachliche) Informationsangebote?
- Wo gibt es eine hohe Zahl von Nachfragen, falsch ausgefüllten Anträgen, ausbleibenden Antworten auf Briefe oder Beschwerden zu einem Thema?

Ebenso sollten Selbstvertretungsverbände und die Zielgruppe selbst befragt werden, welche Informationen sie am dringendsten wünschen.

Im Sinne einer angemessenen Vorkehrung sollten auf allen Dokumenten, insbesondere dort, wo noch keine ergänzenden Informationen in Leichter Sprache vorliegen, **möglichst transparent Kontaktmöglichkeiten** für Rückfragen angeboten werden.

### Allgemeine Empfehlungen zur Übersetzung von Verwaltungsakten

Die schriftliche Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache ist eine ausgesprochen anspruchsvolle Aufgabe, zumal zur konkreten Einbindung von Texten in Leichter Sprache in bestehende Verwaltungsabläufe bisher erst wenige Erfahrungen vorliegen. Ausgehend von den Ergebnissen des Projektes „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ lassen sich aktuell die folgenden grundsätzlichen Empfehlungen ableiten:

Damit Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit tatsächlich selbstbestimmt Entscheidungen treffen können, ist es wichtig, dass ihnen **alle benötigten Informationen** und Texte eines Verwaltungsakts in Leichter Sprache zur Verfügung stehen, z.B. ein Merkblatt oder Infoheft, das Antragsformular bzw. eine entsprechende Ausfüllhilfe sowie Briefe und Bescheide, die im Laufe des Verfahrens versendet werden.

**Konsistenz und Wiedererkennbarkeit** spielen eine wichtige Rolle beim Verständnis eines längeren Kommunikationsverlaufs. Die einheitliche Bezeichnung und Gestaltung der Informationen sind daher von großer Bedeutung. Dazu gehören die konsistente Verwendung von Begriffen und Symbolen sowie die inhaltliche Abstimmung der Texte, z.B. einer Ausfüllhilfe und eines Antragsformulars.

Auch begleitende **Informationen zum Ablauf des Verfahrens** und zur Arbeitsweise der Träger öffentlicher Belange können hilfreich sein. Häufig kommt es zu Kommunikationsschwierigkeiten, wenn der Empfängerin oder dem Empfänger eines Schreibens nicht klar ist, ob es sich um einen Bescheid oder ein Informationsschreiben handelt bzw. welche weiteren Schritte nötig (z.B. Einreichen fehlender Unterlagen) oder möglich (z.B. Widerspruch) sind.

### Umgang mit unterschiedlichen Textarten

Eine grundsätzliche Schwierigkeit besteht darin zu entscheiden, welche Texte in welcher Weise in Leichter Sprache zur Verfügung gestellt werden. Denn in der direkten Kommunikation mit Kundinnen und Kunden kommen zwei Arten von Texten vor: Einerseits gibt es **allgemeine Texte**, die in der gleichen Form von vielen Menschen genutzt werden: allgemeine Mitteilungen (z.B. Abholnachricht für den Personalausweis), Merkblätter, Vordrucke und Anträge. Bei diesen Texten können durch einmalige Übersetzung in Leichte Sprache viele Menschen erreicht werden.

Andererseits kommen im Verwaltungsverfahren häufig **individualisierte Texte** vor, die ein konkretes Verfahren betreffen und persönliche Informationen enthalten, z.B. Bescheide und sonstiger Schriftverkehr. Bei der Bereitstellung solcher Texte in Leichter Sprache gibt es größere Herausforderungen, da unter Umständen (falls keine Textbausteine verwendet

werden) individuelle Briefe in Leichter Sprache verfasst werden müssen. Dies ist mit größerem Aufwand und Zeitbedarf verbunden.

Ein Lösungsansatz ist hier, den individualisierten Texten in Standardsprache **allgemein formulierte Erläuterungen** in Leichter Sprache (§ 9 Abs. 2 BGG NRW) beizufügen, z.B. eine Erläuterung zu einem Bewilligungsbescheid. Im Gegensatz zu einer vollständigen Übersetzung in Leichter Sprache ergeben sich bei der Verwendung von allgemein formulierten beigefügten Erläuterungen allerdings folgende Schwierigkeiten: So ist die Zuordnung der Inhalte/Begriffe aus dem beigefügten Erläuterungstext in Leichter Sprache zu den entsprechenden Abschnitten des Bescheids nicht unproblematisch (siehe auch „Konsistenz und Wiedererkennbarkeit“). Zudem enthält ein beigefügter Erläuterungstext unter Umständen Inhalte, die für den individuellen Bescheid nicht relevant sind. Insofern erscheint eine individualisierte beigefügte Erläuterung, die die wesentlichen Informationen des Bescheids enthält, besser geeignet, erfordert allerdings einen erheblich höheren Aufwand und lässt sich ggf. schlechter in die vorhandenen IT-Systeme einbetten.

### Rechtssicherheit

Bislang liegen nur wenige Erkenntnisse zur Rechtssicherheit von Texten in Leichter Sprache vor. Daher wird bislang im Regelfall so verfahren, dass den rechtssicheren Originalverwaltungsakten in Standardsprache in der Regel eine (allgemein formulierte oder individualisierte) Erläuterung in Leichter Sprache beigefügt wird. Dabei sollte kenntlich gemacht werden, dass es sich um eine Erläuterung zur besseren Verständlichkeit handelt, die selbst keine rechtliche Gültigkeit hat.<sup>14</sup>

## Zugang zu den Textangeboten in Leichter Sprache

Eine weitere Schwierigkeit besteht darin zu klären, wie die Textangebote in Leichter Sprache den Adressatenkreis Leichter Sprache zielgenau erreichen. Denn in einem Verwaltungsverfahren ist oftmals zunächst nicht bekannt, ob die beteiligten Bürgerinnen und Bürger Informationen in Leichter Sprache benötigen. Eine Zuordnung durch die Mitarbeitenden der Träger öffentlicher Belange ist problematisch. Für die Bereitstellung von Leichter Sprache gibt es unterschiedliche Möglichkeiten:

Im Prinzip wäre es möglich, in bestimmten Bereichen **ausschließlich Informationen und Anträge in Leichter Sprache** herauszugeben. Abseits von Fragen der Rechtssicherheit ist dies jedoch riskant, da sich Menschen ohne eingeschränkte Lesefähigkeiten manchmal durch diese Art der Informationsaufbereitung abgeschreckt fühlen. Deshalb ist darauf zu achten, dass deutlich gemacht wird, warum die Informationen in Leichter Sprache herausgegeben werden. Der Hinweis, dass alle Menschen die Informationen in Leichter Sprache erhalten, wird meist akzeptiert. Irritationen treten eher dann auf, wenn Menschen sich zu Unrecht in die Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer von Leichter Sprache einsortiert fühlen, während andere Adressatinnen und Adressaten Informationen in Standardsprache erhalten.

Eine andere Möglichkeit ist, Informationen und Anträge (bzw. Ausfüllhilfen) in Leichter Sprache und in Standardsprache zur Verfügung zu stellen. Wer einen Antrag in Leichter Sprache einreicht, bekommt eine **Antwort in Leichter Sprache**.

Alternativ können **erläuternde Informationen in Leichter Sprache** angeboten werden. Das Antragsformular und der Bescheid sind in

Standardsprache verfasst und enthalten einen Hinweis darauf, dass bei Bedarf zusätzliche Informationen in Leichter Sprache zugesandt oder telefonisch vermittelt werden können.

**Frage 3: Infos über das Konto**

3 | Geben Sie bitte die Bankverbindung an, auf welche das Wohngeld überwiesen werden soll:

Name des Kreditinstituts	F	BIC	G
IBAN	H		

Kontoinhaber(in):

Antragsteller Person  
 Ehepartner(in) oder ein anderer Haushaltsangehöriger  
 Familienname  
 Bei **Personen** mit Sozialversicherungsnummer

Name und Anschrift (des/der) Zahlungsmittelnahen (n), sofern diese nicht die antragstellende Person ist.

J


**Bitte aufschreiben.**  
Auf welches Konto soll das Wohngeld gezahlt werden?

- Schreiben Sie bei **F** den Namen von Ihrer Bank auf.
- Schreiben Sie bei **G** die BIC-Nummer auf.
- Schreiben Sie bei **H** die IBAN-Nummer auf.

Diese Nummern stehen auf der Bank-Karte oder auf dem Konto-Auszug.

**Bitte ankreuzen und aufschreiben.**  
Von wem ist das Konto?

- Ist das Konto von Ihnen?  
Dann kreuzen Sie bei **1** das 1. Kästchen an.
- Ist das Konto von einer anderen Person in Ihrem Haushalt?  
Dann kreuzen Sie bei **2** das 2. Kästchen an und schreiben bei **J** den Namen von der Person auf.



Beispiel für eine Ausfüllhilfe in Leichter Sprache  
(Quelle: Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“, 2018)

## Verständliche Verwaltungssprache

Angesichts der Tatsache, dass im Bereich der direkten Kommunikation mit Kundinnen und Kunden erst nach und nach Informationen in Leichter Sprache entwickelt werden können, ist es umso wichtiger, dass bereits **im regulären Schriftverkehr** möglichst verständlich formuliert wird. Dies gilt insbesondere, da von einer verständlichen, „bürgernahen“ Sprache sehr viel mehr Menschen profitieren werden als die relativ kleine und besondere Gruppe der Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit, die auf Leichte Sprache – als besonders stark vereinfachte Variante des Deutschen – angewiesen ist.



## 4.2 Öffentlichkeitsarbeit

Die Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit eines Trägers öffentlicher Belange richten sich in der Regel an einen offenen – personell nicht klar bestimmbar – Adressatenkreis, also an die (Fach-)Öffentlichkeit. Gängige Textsorten sind z.B. Broschüren, Berichte, Newsletter, Internetartikel, Pressemitteilungen, Social Media Beiträge oder Einladungen zu Veranstaltungen.

Dem Grunde nach stellt sich zunächst bei allen Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit die Frage, wie die Informationen auch Menschen mit eingeschränkter Lesefähigkeit zugänglich gemacht werden können. Wie eingangs beschrieben, können und müssen jedoch nicht alle Informationen von vornherein in Leichter Sprache vorgehalten werden.

Daher gilt es bei der Öffentlichkeitsarbeit in besonderer Weise den Einsatz Leichter Sprache daran abzustimmen, wer der **avisierte Adressatenkreis** einer Information ist (z.B. Allgemeinheit, Fachpublikum, speziell Menschen mit Lernschwierigkeiten), welche **Relevanz** eine Information für Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache hat und was **wirksam** im Sinne der Zugänglichkeit ist.

### Empfehlungen

Richten sich Informationen explizit an eine **Fachöffentlichkeit** (z.B. Fachleute, Presse, Teilnehmende einer Fachveranstaltung), die eine Fachsprache beherrscht und diese zum Diskurs benötigt, brauchen in der Regel keine zusätzlichen Textangebote in Leichter Sprache strukturell vorgehalten werden.

Öffentliche Informationen, die sich speziell und ausschließlich an **Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache** richten, sollten dagegen stets mittels Leichter Sprache strukturell zugänglich gemacht werden (z.B. Werbeflyer für eine Museumsführung in Leichter Sprache).



**Bei allen anderen Texten** aus dem Bereich der öffentlichen Angelegenheiten bietet es sich an, anhand der genannten Fragen weiter zu **prüfen**, ob überhaupt und auf welche Weise die Information unter Einsatz Leichter Sprache mit angemessenem Aufwand wirksam zugänglich gemacht werden kann. Neben einem alternativen Textangebot in Leichter Sprache („strukturelle Barrierefreiheit“) sollten mehr oder weniger aufwendige angemessene Vorkehrungen in Erwägung gezogen werden.

Grundsätzlich gilt, dass gerade bei solchen Informationen, die einmalig in Leichter Sprache übertragen und anschließend über einen längeren Zeitraum als Informationsangebot zur Verfügung stehen, durch geringen Aufwand (einmalige Erstellung des Textes) viele Menschen erreicht werden können.

Weitere Synergien lassen sich durch die mehrfache Verwendung von Texten, z.B. für Print- und Web-Veröffentlichungen, erzielen. Hier wäre es auch wünschenswert, dass sich die **Träger öffentlicher Belange untereinander austauschen** und Texte zur Weiterverwendung zur Verfügung stellen.

Es sollte stets auch berücksichtigt werden, in welchem **Zusammenhang** eine Information steht. Beispielsweise ist eine Veranstaltungseinladung in Leichter Sprache nur dann sinnvoll, wenn bei der Veranstaltung ebenfalls

Leichte Sprache verwendet wird oder ein entsprechendes Unterstützungsangebot zur Verfügung steht.

Sofern Leichte Sprache in der Öffentlichkeitsarbeit primär zur **Bewusstseinsbildung** für das Recht auf Teilhabe von Menschen mit Behinderungen eingesetzt wird, sollte eine entsprechende Erklärung mitgeliefert werden, da sich Menschen ohne eingeschränkte Lesefähigkeiten sonst auf den ersten Blick gar nicht angesprochen fühlen könnten.

### 4.3 Verwaltungsinterne Kommunikation

Verwaltungsinterne Kommunikation zeichnet sich typischerweise dadurch aus, dass sie (primär) an einen Adressatenkreis innerhalb der Beschäftigten der Verwaltung bzw. der politischen Vertreterinnen und Vertreter gerichtet ist. Der Adressatenkreis ist damit im Wesentlichen namentlich bekannt.

Gängige Textsorten der verwaltungsinternen Kommunikation sind z.B. Vorlagen der politischen Vertretung, Richtlinien, Ordnungen und Satzungen, Rundschreiben und Leitfäden, Anleitungen und Arbeitshilfen, Email-Informationen, Protokolle, Intranet oder Einladungen zu Gremiensitzungen.

#### Empfehlungen

Insgesamt kann davon ausgegangen werden, dass der Adressatenkreis verwaltungsinterner Kommunikation ganz überwiegend nicht auf Leichte Sprache angewiesen ist. Daher greift hier unter pragmatischen Gesichtspunkten ganz wesentlich das Konzept der **angemessenen Vorkehrungen**. Sollten sich im Adressatenkreis einzelne Personen mit eingeschränkter Lesefähigkeit befinden, ist zu empfehlen, diesen die Informationen individuell, insbesondere mündlich bekannt zu machen. Auf besondere Alternativ- oder Zusatztexte in

Leichter Sprache in „Großauflage“ kann verzichtet werden.

Mit besonderer Aufmerksamkeit sind dabei jedoch **Gremien zu betrachten, an denen Menschen mit Behinderungen regelmäßig beteiligt** sind, z.B. Beiräte von Menschen mit Behinderungen. In solchen Gremien sollte erfragt werden, ob ein Bedarf an Leichter Sprache besteht. Ist dies der Fall, sollte das Gremium entsprechende Arbeitsweisen entwickeln, die eine gleichberechtigte Mitarbeit aller Beteiligten ermöglichen (z.B. über Protokolle und Vorabinformationen in Leichter Sprache, kürzere Sitzungszeiten mit mehr Pausen, individuelle Unterstützung bei der Vorbereitung und Teilnahme).<sup>15</sup>

## 4.4 Weitere Hinweise

Wurde die Entscheidung getroffen, einen Text in Leichter Sprache zur Verfügung zu stellen, sollten weitere Aspekte bei der Planung und Umsetzung beachtet werden.

### Umgang mit geringer Lesemotivation und Leseerfahrung

Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache haben oft eine geringe Lesemotivation und Leseerfahrung. Deshalb sind folgende Dinge zu bedenken:

- Es ist wichtig, dass der primäre Adressatenkreis Leichter Sprache bereits über die Gestaltung des Titelblatts eindeutig erkennen kann, dass hier Informationen in einer speziellen Art und Weise aufbereitet wurden. Hierzu wäre eine **einheitliche Kennzeichnung mit einem aussagekräftigen Signet** hilfreich (z.B. Signet von Inclusion Europe).
- Es sollte darauf geachtet werden, dass der **Textumfang nicht zu groß** wird.
- Textangebote in Leichter Sprache im Internet sollten klar und hervorgehoben positioniert sein, damit sie tatsächlich leicht **auffindbar** sind.
- Informationen in Leichter Sprache sollten **gezielt an den Adressatenkreis verteilt** werden (z.B. über Multiplikatoren wie Dienstleistungsanbieter, Schulen, Beratungsstellen, Freizeitangebote etc.). Denn es kann nicht erwartet werden, dass sich der Adressatenkreis „zufällig“ an den Heften bedient oder beim Surfen im Internet darauf stößt.
- Es sollte möglichst eine **Vorlesefunktion** angeboten werden. Bei digitalen Angeboten ist dies direkt möglich. Bei Printprodukten kann durch Verwendung von QR-Codes auf eine Online-Version verwiesen werden.



### Digitale Medien

Zur Mediennutzung von Menschen mit Lernschwierigkeiten ist bekannt, dass nur etwa jede/r Zweite in dieser Zielgruppe regelmäßig ins Internet geht. Auch die **Ausstattung mit (mobilen) digitalen Geräten** ist deutlich schlechter als in anderen Bevölkerungsgruppen, gerade bei Bewohnerinnen und Bewohnern in Einrichtungen. Dabei sind Jüngere deutlich besser über digitale Medien erreichbar als Ältere.

Auch in der **Art der Nutzung des Internets** unterscheiden sich Menschen mit Lernschwierigkeiten von anderen Zielgruppen: An erster Stelle stehen Videos.<sup>16</sup>

Das bedeutet:

- Es sollte nicht allein auf digitale Verbreitungswege von Informationen gesetzt werden.
- Anstelle von Texten sind Videos und Audios für die Zielgruppe interessant.

### Aus Erfahrung lernen

Wurden schriftliche Informationsangebote in Leichter Sprache erstellt, sollte im Nachgang nach Möglichkeit systematisch beobachtet werden, ob die Texte tatsächlich von Adressatinnen und Adressaten abgerufen oder von Mitarbeitenden eingesetzt werden. Aus dieser **Nachbetrachtung** können sich wichtige Hinweise auf den zukünftigen Einsatz Leichter Sprache ergeben, z.B. welche Themen besonderes bzw. kaum Interesse finden, welche Verbreitungswege sich bewährt haben.<sup>17</sup>

### Angebote für die Zielgruppe Leichter Sprache gestalten

Ein Träger öffentlicher Belange, der schriftliche Informationen in Leichter Sprache anbietet, sollte sich auf Anfragen und **Kundenkontakt mit Menschen aus der Zielgruppe** einstellen. Dazu gehört beispielsweise, dass die Mitarbeitenden für das Thema sensibilisiert und im Umgang mit Menschen mit Lernschwierigkeiten geschult sind. Zusätzlich kann es hilfreich sein, gezielt Ansprechpersonen und Beratungsangebote für die Zielgruppe vorzuhalten.

Auch in der **Öffentlichkeitsarbeit** sollte die Zielgruppe berücksichtigt werden, beispielsweise durch Veranstaltungen, die sich (auch) an Menschen mit Lernschwierigkeiten richten, und entsprechende Unterstützung anbieten, oder durch besondere Kommunikationswege, mit denen Inhalte vermittelt werden (z.B. Videos).

### Kosten für die Erstellung von Materialien in Leichter Sprache

Abseits strategischer Überlegungen bewegt die Träger öffentlicher Belange im Zusammenhang mit Leichter Sprache vielfach die Kostenfrage.

Die **Kosten** für die Übersetzung der Texte und die Produktion der Materialien in Leichter Sprache trägt grundsätzlich der Träger öffentlicher Belange, der für die jeweilige, zugänglich zu machende Information oder Kommunikation zuständig ist. Im BGG des Bundes ist dies explizit festgelegt: „Kosten für Erläuterungen im notwendigen Umfang nach Absatz 1 oder 2 sind von dem zuständigen Träger öffentlicher Gewalt zu tragen.“ (§ 11 Abs. 3 BGG Bund).

Wie hoch die anfallenden Kosten sind, hängt von vielen Faktoren ab, wie etwa der Komplexität und Länge des zu übersetzenden Textes. Auch die Preise zwischen den Übersetzungsbüros unterscheiden sich. Ein Durchschnittswert lässt sich aktuell noch nicht benennen.<sup>18</sup>

Da in den Kommunen vielfach die gleichen Informationstexte und Anträge vorkommen, bieten sich umfassende Möglichkeiten der Kooperation, um **Synergien** zu nutzen und Kosten zu reduzieren.<sup>19</sup>

## 5 Ausblick und Umsetzungsunterstützung

Die vorliegenden Empfehlungen sollen die Träger öffentlicher Belange in NRW bei Fragen rund um den strategischen Umgang mit dem Instrument der Leichten Sprache unterstützen. Die im Text aufgezeigten Vorgehensweisen und Empfehlungen können eine Basis für die Einschätzung des eigenen Umsetzungsbedarfs und die Planung der Vorgehensweise bilden.

Darüber hinaus können Träger öffentlicher Belange eine individuelle **Umsetzungsberatung** durch die vom Land Nordrhein-Westfalen geförderte **Agentur Barrierefrei NRW** in Anspruch nehmen.

Die Agentur plant zudem weitere Formate, um den **Erfahrungsaustausch zwischen Trägern öffentlicher Belange** zu ermöglichen. Wichtige Fragen sind dabei, wie der Austausch von Texten zwischen den Trägern öffentlicher Belange unterstützt werden kann, und wie bei den Trägern öffentlicher Belange verwaltungs-

intern erfolgreich für das Thema Leichte Sprache sensibilisiert und die Entwicklung einer Strategie initiiert werden können.

Im Auftrag des **Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW** wird die Agentur Barrierefrei NRW dafür Sorge tragen, dass das Instrument der Leichten Sprache vermehrt eingesetzt und angewandt wird und dass entsprechende Kompetenzen für das Verfassen von Texten in Leichter Sprache auf- und ausgebaut werden (vgl. § 9 Abs. 2 BGG NRW).

### Kontakt

**Agentur Barrierefrei NRW**, Fachbereich Leichte Sprache

Grundschötteler Str. 40, 58300 Wetter (Ruhr)

Annika Nietzio, Tel: 02335 9681 – 88

E-Mail: [leichte-sprache@ab-nrw.de](mailto:leichte-sprache@ab-nrw.de)

Web: [www.ab-nrw.de](http://www.ab-nrw.de)

Agentur  
Barrierefrei NRW

**Landschaftsverband Rheinland**

Stabsstelle Inklusion – Menschenrechte – Beschwerden

Kennedy-Ufer 2, 50679 Köln

Melanie Henkel und Bernd Woltmann, Tel: 0221 809 – 2202

E-Mail: [melanie.henkel@lvr.de](mailto:melanie.henkel@lvr.de)

Web: [www.inklusion.lvr.de](http://www.inklusion.lvr.de)

**LVR**  
Qualität für Menschen

**Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen**

Referat Stabsstelle Inklusion, Grundsatzfragen der Politik für Menschen mit Behinderung (V B 1)

Fürstenwall 25, 40219 Düsseldorf

Elke Petri, Tel: 0211 855 – 3378

Dr. Christof Stamm, Tel: 0211 855 – 3212

E-Mail: [Fachbeirat-Barrierfreiheit@mags.nrw.de](mailto:Fachbeirat-Barrierfreiheit@mags.nrw.de)

Web: [www.mags.nrw](http://www.mags.nrw)



## 6 Anhang

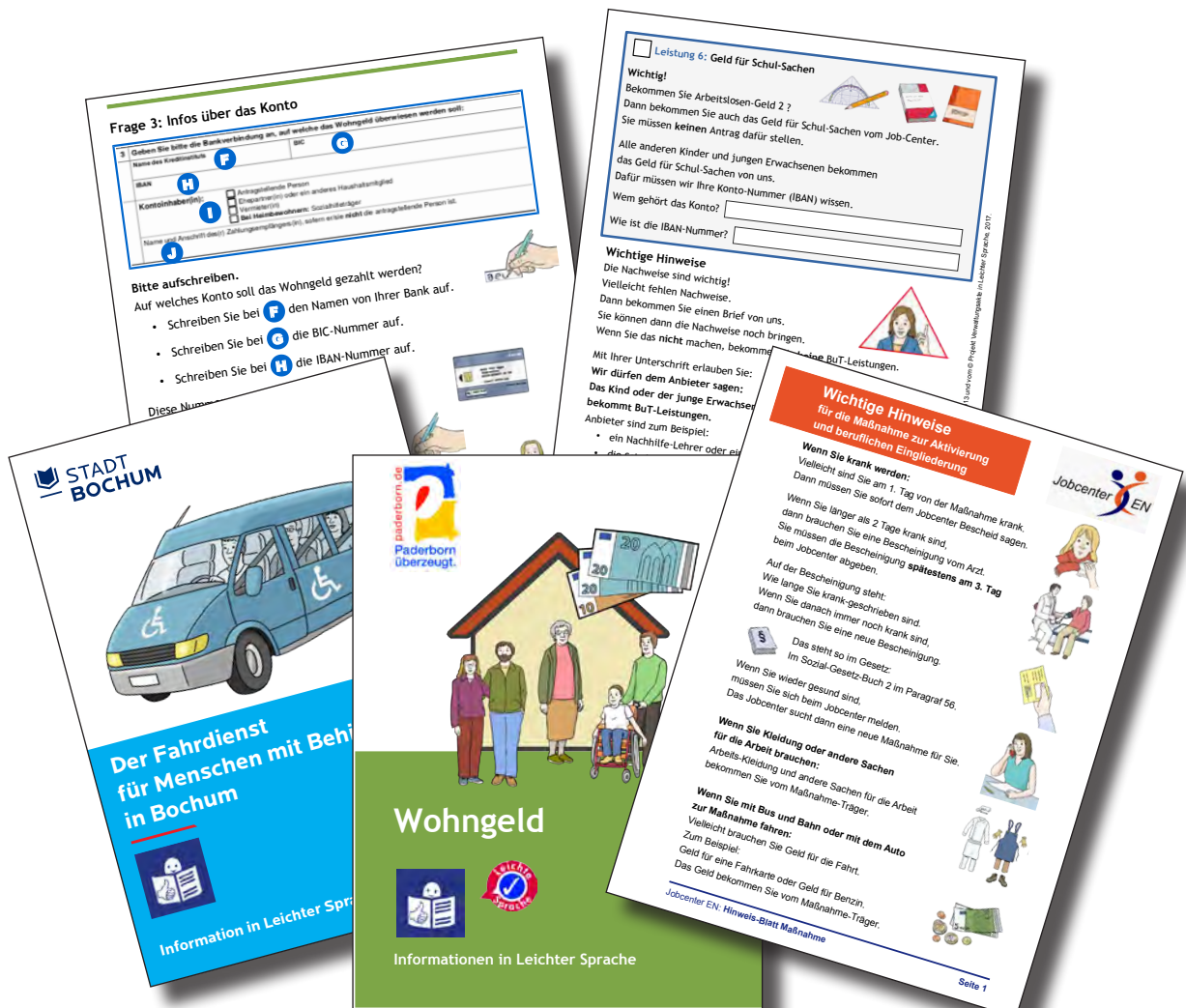
### 6.1 Anmerkungen zum Text

- 1 Das Modellprojekt „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ wurde im Zeitraum 2015 bis 2019 vom Büro für Leichte Sprache der Evangelischen Stiftung Volmarstein in Kooperation mit der Agentur Barrierefrei NRW und weiteren Projektpartnern sowie mehreren kommunalen Verwaltungen durchgeführt. Das Projekt wurde gefördert von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW.
- 2 Vgl. Schuppener, Saskia/Bock, Bettina (2018): Geistige Behinderung und barrierefreie Kommunikation. In: Maaß, Christine, Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation, Berlin, S. 235.
- 3 Zur Kritik an der Eignung einheitlicher Regelwerke in Hinblick auf den heterogenen Adressatenkreis auf Basis der LeiSA-Studie siehe: Schuppener, Saskia/Bock, Bettina (2018): Geistige Behinderung und barrierefreie Kommunikation. In: Maaß, Christine, Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation, Berlin, S. 240-242.
- 4 Vgl. Duden (2016): Ratgeber Leichte Sprache, S. 186.
- 5 Weitere Bezugspunkte zum Thema in der UN-BRK sind: In der Präambel Buchstabe v) wird der volle Zugang zu Kommunikation und Information als Grundvoraussetzung zur Wahrnehmung der Menschenrechte und Grundfreiheiten formuliert. In der Begriffsbestimmung in Artikel 2 werden ausdrücklich verschiedenste Mittel als „Kommunikation“ gefasst wie zum Beispiel Brailleschrift, taktile Kommunikation oder einfache Sprache.
- 6 Vgl. Duden (2016): Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis, S. 139ff.
- 7 Vgl. Duden (2016): Ratgeber Leichte Sprache, S. 167.
- 8 Vgl. Bettina M. Bock (2019): „Leichte Sprache“ – Kein Regelwerk. Sprachwissenschaftliche Ergebnisse und Praxisempfehlungen aus dem LeiSA-Projekt, S. 33, 39, 45, 57.
- 9 Vgl. Lang, Kathrin (2018): Die rechtliche Lage zu Barrierefreier Kommunikation in Deutschland, S. 81. In: Maaß, Christine, Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation, Berlin.
- 10 Nämlich: Informationen zum Inhalt, Hinweise zur Navigation sowie Hinweise auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen in Deutscher Gebärdensprache oder in Leichter Sprache. Die Vorgaben zur Bereitstellung von Informationen in Leichter Sprache sind dabei in Anlage 2 festgeschrieben.
- 11 Vgl. Deutsches Institut für Menschenrechte (2012): Positionen Nr. 5 der Monitoring-Stelle zur UN-Behindertenrechtskonvention. Barrieren im Einzelfall überwinden: Angemessene Vorkehrungen gesetzlich verankern, Berlin.
- 12 Ähnlich auch: Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (2016): Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg.
- 13 Vgl. § 11 Abs. 2 BGG Bund: „auf Verlangen Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke in Leichter Sprache erläutern.“
- 14 Vgl. Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (2016): Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg.

- 15 Auch bei der Gewinnung von Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache für die Mitarbeit in solchen Gremien sind Fragen der Zugänglichkeit von Information und Kommunikation natürlich in den Blick zu nehmen. Hilfreiche Anregungen kann das Projekt der LAG Selbsthilfe NRW „Mehr Partizipation wagen!“ geben.
- 16 Vgl. Studie der TU Dortmund von 2016 zur „Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen“ (gefördert durch die Aktion Mensch). [http://kme.tu-dortmund.de/cms/de/Aktuelles/aeltere-Meldungen/Studie-Mediennutzung-von-Menschen-mit-Behinderung-\\_MMB16\\_/Studie-Mediennutzung\\_Langfassung\\_final.pdf](http://kme.tu-dortmund.de/cms/de/Aktuelles/aeltere-Meldungen/Studie-Mediennutzung-von-Menschen-mit-Behinderung-_MMB16_/Studie-Mediennutzung_Langfassung_final.pdf)
- 17 Vgl. auch: Maaß, Christine (2018): Übersetzen in Leichte Sprache. In: Maaß, Christine, Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation, Berlin, S. 299.
- 18 Die Gesetzesbegründung zum BGG Bund geht von folgender Formel aus: „Ausgehend von fünf Broschüren je 20 Seiten ist für die Übertragung der Texte in Leichte Sprache und für die Nachbearbeitung durch die Behörde mit Kosten in Höhe von 8 500 Euro je Ressort (inklusive Geschäftsbereich) zu rechnen.“
- 19 So auch die Gesetzesbegründung zum BGG Bund: „Soweit kommunale Behörden betroffen sind, ist davon auszugehen, dass nicht jede Kommune selbst Übertragungen in Leichte Sprache durchführt, sondern dies ebenfalls in geeigneter Weise koordiniert erfolgt.“

## 6.2 Literaturhinweise

- Bock, B. M. (2019): „Leichte Sprache“ – Kein Regelwerk. Sprachwissenschaftliche Ergebnisse und Praxisempfehlungen aus dem LeiSA-Projekt.
- Bredel, U., Maaß, C. (2016): Leichte Sprache – Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis. Dudenverlag, Berlin.
- Bredel, U., Maaß, C. (2016): Ratgeber Leichte Sprache – Die wichtigsten Regeln und Empfehlungen für die Praxis. Dudenverlag, Berlin.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2013): Leichte Sprache. Ein Ratgeber.
- Hemle, K. S. (2017): Leichte Sprache für Institutionen des Arbeitsmarkts. Handreichung zur Einführung Leichter Sprache im Rahmen von Interkulturellen Öffnungsprozessen.
- Maaß, C., Rink, I. (2018): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Verlag Frank & Timme.
- Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (2016): Leichte Sprache in der Verwaltung – Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg.
- Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (2017): Leichte Sprache in der Verwaltung – Eine wissenschaftliche Expertise für Baden-Württemberg.
- Netzwerk Leichte Sprache e. V. (2013): Die Regeln für Leichte Sprache.
- Nietzio, A. (2017): Briefe vom Amt in Leichter Sprache - Wie geht das? Erfahrungen und erste Ergebnisse des nordrhein-westfälischen Modellprojekts Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache.



# Leichte Sprache beim Amt ist möglich. Und nötig. Wir unterstützen Sie dabei!

Die **Agentur Barrierefrei NRW** informiert und berät Menschen mit Behinderungen und ihre Interessenverbände sowie Entscheidungsträger der öffentlichen Verwaltung, Politik und Wirtschaft in Nordrhein-Westfalen. Mit einem breit angelegten Spektrum an Informationen und Serviceleistungen trägt die Agentur dazu bei, bürgerfreundliche, praxistaugliche und kostengünstige Lösungen zur Herstellung von Barrierefreiheit umzusetzen und somit die Lebenssituation von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen zu verbessern. Das Internet-Portal der Agentur Barrierefrei NRW liefert weitere Informationen rund um das Thema Barrierefreiheit: [www.ab-nrw.de](http://www.ab-nrw.de)