

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Umdruck 19/1920

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Innenausschuss  
Düsternbrooker Weg 70  
24105 Kiel

Kiel, den 17. Januar 2019

**Antrag „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“**

Sehr geehrte Damen und Herren,

anliegende erhalten Sie meine Stellungnahme zu o.g. Antrag. Für die Gelegenheit zur Stellungnahme im Rahmen der parlamentarischen Beratung danke ich Ihnen. Sollte weiterer Anhörungsbedarf bestehen, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Ich würde mich freuen, wenn meine dargelegten Punkte Eingang in Ihre Diskussion fänden.

Mit freundlichen Grüßen



Anlagen:

Stellungnahme mit Anlagen 1 und 2

## Stellungnahme zum Antrag

### „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“ der SPD-Fraktion, Drucksache 19/980

#### 1. Vorbemerkung

Zunächst ist es sehr zu begrüßen, dass sich alle Fraktionen des Schleswig-Holsteinischen Landtags über die Wichtigkeit einer verständlichen Sprache in der Landesverwaltung einig zu sein scheinen.

Verständliche Sprache für alle – dafür gibt es viele Gründe:

- Sie schafft gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und entspricht damit den **politischen und gesetzlichen** Rahmenbedingungen wie zum Beispiel der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK), der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) und dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG-Novelle).
- Sie ist auch aus **ökonomischer** Sicht sinnvoll, da weniger Rückfragen und Beratungsbedarf seitens der Bürgerinnen und Bürger bestehen, womit eine höhere Kundenzufriedenheit auf der einen Seite und weniger Ressourcenbedarf in der Verwaltung verbunden ist.
- Eine für alle verständliche Sprache entsendet zudem ein **positives Signal** einer offenen inklusiven Gesellschaft.

#### 2. Klärung des Begriffs „verständliche Sprache“

In dieser Stellungnahme wird unter **verständlicher** Sprache sowohl die „**Leichte Sprache**“ als auch die die sogenannte „**einfache Sprache**“ verstanden.

Die **Leichte Sprache** (vgl. Anlage 1: Übersetzung des Antrags in **Leichte Sprache**)

- entspricht dem europäischen Sprachniveau **A1 –A2**,
- unterliegt einem festem **Regelwerk** zur sprachlich-inhaltlichen und formalen Gestaltung,
- wird von Expertinnen und Experten der Zielgruppe geprüft.

Die **einfache Sprache** (vgl. Anlage 2: Übersetzung des Antrags in **einfache Sprache**)

- entspricht dem europäischen Sprachniveau **B1**,
- unterliegt **keinem** festen Regelwerk,
- ist sprachlich komplexer und richtet sich an eine erweiterte Zielgruppe.

Demgegenüber steht die bisher in der Verwaltung übliche („schwere“) **Standardsprache**.

### 3. Möglichkeiten der Umsetzung

Die **entscheidende Frage** lautet:

**Wie** lässt sich eine verständliche Sprache in der Verwaltung umsetzen?

Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten, die am folgenden Beispiel des schriftlichen Briefverkehrs dargestellt werden, weil es sich dabei vermutlich um die häufigste Kommunikationsform mit den Bürgerinnen und Bürgern handelt:

#### 3.1 Verständliche Sprache als strukturelles Angebot

Das heißt, die Verwaltung verschickt von vornherein ihre Schreiben in verständlicher Form:

a) Entweder als **einheitliches** Schreiben.

**Vorteile:**

- Verbindendes Element und klare Aussage für eine tolerante und **inklusive Gesellschaft**.
- Allgemeine Verständigung auf einheitliche, **vereinfachende** – ggfls. auch rechtsverbindliche – **Begriffe**, wovon vermutlich alle Bürger und Bürgerinnen profitieren. (Auf das Problem der Rechtsverbindlichkeit wird später eingegangen.)
- Das Umformulieren bzw. Verfassen von Texten in verständliche Sprache **sensibilisiert** die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung – zum Beispiel auch für den persönlichen Kundenkontakt.

**Nachteile:**

- Zum Teil (noch) **fehlende Akzeptanz** auf Seiten derjenigen, die „schwere“ Sprache verstehen (wie zum Beispiel das negative Echo auf die Wahlbenachrichtigung zur Schleswig-Holsteinischen Landtagswahl 2017 in Leichter Sprache)
- Problem bei Vereinfachung des Textes, **Rechtssicherheit** zu gewährleisten. Hier müssen unter Beteiligung von Fachleuten und Juristinnen und Juristen Lösungen gefunden werden (s.u.).
- Hoher **Aufwand**, da alle bereits bestehenden Texte und Textbausteine umformuliert bzw. neue Texte von geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verfasst werden müssen.

b) Oder als **zusätzliches** Schreiben, also ergänzend zum Originalschreiben, einen Text bzw. eine Erläuterung in verständlicher Sprache.

**Vorteile:**

- Die Bürgerinnen und Bürger können **selbst entscheiden**, welches Angebot sie annehmen.
- Alle Bürgerinnen und Bürger profitieren von der Auswahlmöglichkeit und verständlichen Sprache, ohne dass sie selbst aktiv werden müssen.
- Es gibt eine **Rückkopplungsmöglichkeit** vom schweren zum verständlichen Text und umgekehrt.
- Originaltexte behalten ihre Gültigkeit und **Rechtssicherheit**.
- Akzeptanz aufgrund hoher Transparenz mittels zwei Schreiben.

**Nachteil:**

- Hoher **Aufwand**, weil immer zwei Schreiben verfasst und versandt werden müssen.

### 3.2 Verständliche Sprache als bedarfsorientiertes Angebot

Das heißt, die Verwaltung verschickt ein Schreiben in verständlicher Sprache nur dann, wenn sie es in bestimmten Fällen für erforderlich hält.

Zum Beispiel:

- Wenn u.a. eine bestimmte **Zielgruppe** angeschrieben wird wie zum Beispiel Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder Menschen mit schlechten Deutschkenntnissen.
- Wenn eine Erläuterung von der Empfängerin oder vom Empfänger **angefragt** wurde.
- Wenn die Verwaltung **Zusatzinformationen** an anderer Stelle anbieten möchte wie zum Beispiel auf der Internetseite.

Hierbei wird es sich meist um ein zusätzliches Schreiben bzw. Text zum Original handeln.

**Vorteile:** wie bei **3.1 b**

**Nachteile:**

- Es muss immer wieder neu **entschieden** werden, welches Schreiben oder Text einer gesonderten Erläuterung bedarf.
- Nach welchen **Kriterien** soll entschieden werden, wann es eine zusätzliche Erläuterung geben soll? Nach Zielgruppe? Nach Wichtigkeit des Inhaltes?
- Nutzerinnen und Nutzer der verständlichen Sprache müssen ggfls. **selbst aktiv** werden, um einen Text in verständlicher Sprache anzufordern oder an anderer Stelle zu suchen (zum Beispiel auf der Internetseite).

## 4. Problem der Rechtsverbindlichkeit

Solange es sich um Informationstexte, Anträge oder Merkblätter handelt, ist ein Verfassen oder Übertragen in verständliche Sprache unproblematisch, sofern eine gute Qualität der Übersetzung gewährleistet ist.

Rechtsverbindliche Dokumente – wie zum Beispiel Bescheide – stellen jedoch eine große Herausforderung bei der sprachlichen Vereinfachung dar, da sie hinsichtlich der juristischen Terminologie und Formulierungen „normiert“ sind.

Deshalb ist die bisher gängige Vorgehensweise in der Leichten Sprache (sowie auch in der etwas komplexeren einfachen Sprache), die Rechtsverbindlichkeit eines übersetzten Textes auszuschließen. Dies geschieht in der Regel so, dass das verständlich verfassten Schreiben oder der Text ausschließlich Erläuterungscharakter hat und dort hinsichtlich der Rechtsverbindlichkeit ausdrücklich auf das Originalschreiben verwiesen wird <sup>1</sup>.

Dieses Vorgehen hat den Nachteil, dass bestimmte Zielgruppen vom Verstehen wichtiger Schreiben mit für sie oftmals entscheidenden Folgen ausgeschlossen werden. Dies ist umso misslicher, als dass gerade die Bescheide oft wichtige Entscheidungen mit wichtigen Veränderungen für die Empfängerinnen und Empfänger enthalten und Rechtsbehelfsfristen laufen.

<sup>1</sup> Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg, 2016: Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg

Außerdem erführe das Thema „Verständliche Sprache in der Verwaltung“ gerade dann ein höheres Maß an Akzeptanz und Relevanz, wenn die Verwaltung rechtsverbindliche Texte eben **nicht** ausklammern würde <sup>1</sup>.

Dieser Herausforderung stellt sich zurzeit ein **Modellprojekt in NRW** „Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache“ <sup>3</sup>, bei dem verschiedene Textsorten aus der Verwaltung, so auch rechtsverbindliche Bescheide, in Leichte Sprache übertragen werden sollen. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit allen relevanten Beteiligten, darunter Rechtsexpertinnen und -experten, Fachleute aus der Verwaltung sowie Menschen der Zielgruppe für Leichte Sprache.

Im November 2018 wurden auf dem Fachtag Leichte Sprache in Essen bereits erste Ergebnisse des Modellprojekts vorgestellt und diskutiert: Auch rechtsverbindliche Bescheide in Leichter Sprache sind möglich. Allein bei der **Rechtsbehelfsbelehrung** kamen die Beteiligten zu dem Ergebnis, dass diese in Leichter Sprache **und** Standardsprache im Bescheid abgedruckt werden sollte, da die Vorgaben zum Inhalt einer Rechtsbehelfsbelehrung gesetzlich normiert sind (§ 58 Abs. 1 VwGO und § 66 Abs. 1 SGG). Ein Verstoß hiergegen verlängert die Rechtsbehelfsfrist auf ein Jahr (§ 58 Abs. 2 VwGO und § 66 Abs. 2 SGG).

Außerdem sind für die Textfassung der Rechtsbehelfsbelehrung in Leichter Sprache besondere Regeln zu beachten (zum Beispiel, dass nichts ausgelassen werden darf). Ein Abschlussbericht zum Projekt ist im Frühjahr 2019 zu erwarten.

## 5. Beispiele praktischer Ansätze

Zahlreiche Institutionen und Verwaltungen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene bieten bereits Verwaltungstexte in Leichter oder einfacher Sprache an. Hilfreiche Ansätze und Ergebnisse sind zum Beispiel:

- Leitfäden und Anleitungen, die es den Verwaltungen erleichtern, eine barrierefreie Verwaltung sukzessive umzusetzen <sup>1,2</sup>.
- Die Erstellung von Info-Heften, Antragsformularen und Merkblättern in Leichter und/oder einfacher Sprache. Hierbei handelt es sich in der Regel um nicht rechtsverbindliche Dokumente für eine bestimmte Zielgruppe <sup>1,2,3</sup>.  
Rechtsbindende Verträge und Bescheide werden bisher meist von allgemeinen oder individuellen Begleitschreiben in verständlicher Sprache ergänzt.
- Durch Fortbildungen erlernen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung zum einen den verständlichen Sprachgebrauch, zum anderen werden sie für den persönlichen Umgang mit den Kundinnen und Kunden der Zielgruppe sensibilisiert.  
Die Schulungen werden außer Haus oder als sogenannte Inhouse-Schulungen wahrgenommen.

<sup>1</sup> Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg, 2016: Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg

<sup>2</sup> Landeshauptstadt Wiesbaden, 2016: Leitfaden für eine barrierefreie Verwaltung

<sup>3</sup> Forschungsinstitut Technologie und Behinderung (FTB), 2017: Übersetzung von Verwaltungsakten in Leichte Sprache

## 6. Abschließende Empfehlung

**Mittel- bis langfristig** empfehle ich ein **strukturelles Angebot** von verständlicher Sprache in möglichst allen Kommunikationsformen.

Hauptargumente dafür sind:

- Die Informationen erreichen unmittelbar alle Zielgruppen und ermöglichen dadurch eine **gleichberechtigte Teilhabe** aller Bürgerinnen und Bürger.
- Die schwierige (und stigmatisierende) Auswahl von Texten und ihrer Zielgruppe entfällt.
- Die Verwaltung setzt ein **positives Signal** für eine inklusive und progressive Gesellschaft.

Wichtig zu beachten sind dabei:

- **Rechtsverbindliche Texte** sollten mit besonderer Sorgfalt behandelt oder als erklärende Zusatzschreiben verfasst werden.
- Eine **klare und frühzeitige Kommunikation** über Ziel und Zweck einer verständlichen Sprache nach außen kommt etwaigen Kritikerinnen und Kritikern einer „zu leichten“ Sprache zuvor.

Da sich ein strukturelles Angebot vermutlich nicht kurzfristig umsetzen lässt, können zunächst Informationen **bedarfsorientiert** in verständlicher Sprache angeboten werden.

Hierbei sollen vorrangig folgende Informationsangebote bedacht werden:

- Texte, deren **Zielgruppe** bekanntermaßen auf verständliche Sprache angewiesen ist – wie zum Beispiel Leichte Sprache für Informationen für Menschen mit kognitiven Einschränkungen.
- Besonders **schwer verständliche** Texte, die zum Beispiel aus veralteten Textbausteinen zusammengesetzt sind.
- Besonders **wichtige** Schreiben, die folgenreiche Änderungen und/oder Fristen enthalten.
- **Beratungsgespräche** sollten – unabhängig von der Zielgruppe – immer in verständlicher Sprache geführt werden.

Wichtig zu beachten sind dabei:

**Klare Hinweise, wo und wie** die verständlichen Informationen zu finden sind (zum Beispiel auf den Internetseiten oder auf besondere Anfrage), da sonst das beste barrierefreie Angebot nichts nützt.

Als hilfreich für die praktische Umsetzung in der Verwaltung erweisen sich:

- Leitfäden mit Tipps und Beispielen zur Anwendung,
- Wörterbücher zur Erläuterung schwerer Begriffe,
- Fertige Texte und Textbausteine in verständlicher Sprache,
- Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Anwendung einer verständlichen Sprache.

Kiel, 17. Januar 2019

Annika Wallaschek, Büro für Leichte Sprache Kiel

### Anlagen:

Anlage 1: Antrag „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“  
übersetzt in **Leichte** Sprache

Anlage 2: Antrag „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“  
übersetzt in **einfache** Sprache

# Antrag\* in **Leichter Sprache:** **Briefe vom Amt besser verstehen**



Die Politiker und Politikerinnen im Landtag haben erkannt:

Viele Menschen können Briefe vom Amt **nicht** verstehen.

Die Menschen fragen zum Beispiel:

- Was steht in meinem Brief vom Amt?
- Gibt es eine wichtige Änderung?
- Was muss ich machen?



Deshalb brauchen Menschen oft eine Beratung von Fach-Leuten.



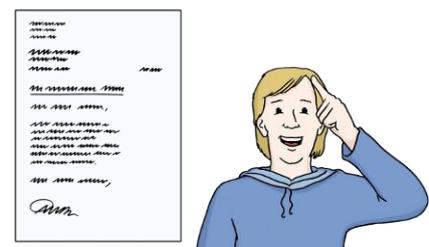
Die Politiker und Politikerinnen möchten:

Alle Menschen sollen Infos vom Amt **selbst** verstehen können.

Zum Beispiel:

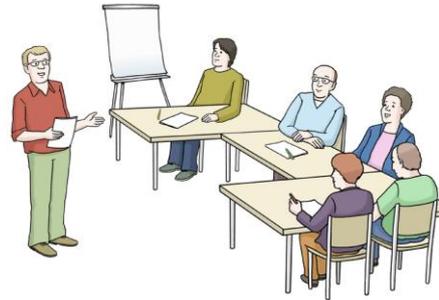
- Briefe und Info-Blätter
- Anträge und Formulare

Die Sprache soll einfacher sein.  
Und der Text soll gut lesbar sein.



Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen  
in den Ämtern sollen lernen:  
Wie spreche und schreibe ich leicht?  
Damit mich alle Menschen gut verstehen.

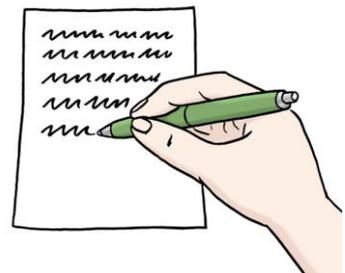
Dafür soll es Schulungen für die  
Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen geben.



---

\* Was ist ein **Antrag**?

Ein Antrag ist ein Papier mit einem Vorschlag.  
Darin schreiben Politiker und Politikerinnen auf:  
Der Landtag soll etwas beschließen.



Zum Beispiel:

- Ein Gesetz ändern.
- Einen Bericht schreiben.
- Oder eine Meinung zu einem Thema sagen.

Der Landtag stimmt über den Antrag ab.

Das heißt:

Der Landtag kann dem Vorschlag zustimmen.

Oder den Vorschlag ablehnen.



---

**Übersetzung in Leichte Sprache:** Annika Wallaschek, Büro für Leichte Sprache Kiel

**Text-Prüfung auf Leichte Sprache:** Prüfler-Gruppe der Stiftung Drachensee

**Bilder:** © Europäisches Logo für einfaches Lesen: Inclusion Europe  
© Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.,  
Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

## Antrag in **einfacher Sprache**

### **Verwaltungssprache besser verstehen**

Die Abgeordneten im Landtag von Schleswig-Holstein haben erkannt:

Viele Menschen haben Schwierigkeiten, Schreiben oder Formulare der Landesverwaltung zu verstehen. Das ist ein großes Problem.

Denn oft stehen in den Schreiben wichtige Informationen:

Zum Beispiel Entscheidungen oder Änderungen, die die Menschen direkt betreffen. Immer mehr Menschen müssen zu Beratungsstellen gehen und sich ihre Schreiben erklären lassen.

Deshalb wollen die Abgeordneten im Landtag beschließen:

- Schreiben der Landesverwaltung sollen **besser verständlich** sein.  
Die Schreiben sollen übersichtlicher und leichter lesbar sein.  
Aber sie müssen gültig vor dem Gesetz bleiben.
- Formulare sollen verständlich und **leicht auszufüllen** sein.
- Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung sollen schon in ihrer **Ausbildung lernen**, wie sie verständlich sprechen und schreiben.
- Nicht nur die **Landesverwaltung** soll verständliche Sprache benutzen, sondern auch die **Bundesverwaltung** in Berlin und die **kommunalen** Stadtverwaltungen und Kreisverwaltungen.

---

Übertragung in einfache Sprache:

Annika Wallaschek, Büro für Leichte Sprache Kiel, wallaschek@leichtesprache-kiel.de