

Kreisverwaltung Kleve • Postfach 15 52 • 47515 Kleve

An die
Kreistagsfraktion BÜNDNIS 90/DIE
GRÜNEN

im Hause

Fachbereich: Zentrale Verwaltung
Abteilung: Zentrale Dienste
Dienstgebäude: Nassauerallee 15 - 23, Kleve
Telefax: 
Ansprechpartner/in: 
Zimmer-Nr.: 
Durchwahl: 
(Bitte stets angeben) → Zeichen: 
Datum: 07.10.2021

Anfrage zur Nutzung leichter Sprache in der Kreisverwaltung des Kreises Kleve Ihre Anfrage vom 20.09.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

bevor ich auf die Fragen, die Sie mit Schreiben vom 20.09.2021 an mich herangetragen haben, antworte, möchte ich Ihnen vorab einige generelle Ausführungen zukommen lassen:

Die Kreisverwaltung Kleve als Dienstleistungsunternehmen kommuniziert mit ihren Bürgerinnen und Bürgern überwiegend auf schriftlichem Weg. Die Sprache ist dabei die wichtigste Brücke: Sie vermittelt den Bürgerinnen und Bürgern die notwendigen Informationen und muss ihnen die Gründe für das Verwaltungshandeln darlegen.

Für die Bürgerinnen und Bürger sind amtliche Schreiben, Formulare und Informationsblätter oft recht unverständlich und unpersönlich. Auf fachsprachliche Begriffe kann aber nicht immer verzichtet werden, um den Sachverhalt inhaltlich genau und vollständig und die rechtliche Situation richtig wiederzugeben.

Je unkomplizierter die Sprache, desto besser gelingt die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern – Verständigungsprobleme, die oft zu Mehrarbeit führen und die Verwaltung unnötig belasten, werden dadurch von vornherein ausgeschaltet. Verwaltungssprache sollte deshalb so fachbezogen wie nötig und so bürgernah wie möglich sein.

„**Leichte Sprache**“ ist eine speziell geregelte sprachliche Ausdrucksweise des Deutschen, die auf besonders leichte Verständlichkeit abzielt. 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“. 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. 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). Ein weiteres Merkmal der Leichten Sprache ist die starke Orientierung an der Zielgruppe. So ist eine Prüfung der Verständlichkeit durch Personen

Lieferanschrift
Kreisverwaltung Kleve
Nassauerallee 15 – 23
47533 Kleve

Sprechzeiten
montags bis donnerstags
von 09:00 bis 16:00 Uhr
freitags von 09:00 bis 12:00 Uhr

Sparkasse Rhein-Maas
IBAN: DE04 3245 0000 0005 0016 98
BIC: WELADED1KLE

Sparkasse Krefeld
IBAN: DE51 3205 0000 0323 1121 44
BIC: SPKRDE33

Postbank Köln
IBAN: DE32 3701 0050 0027 9175 01
BIC: PBKDEFF

aus der Zielgruppe nötig, damit ein Text mit einem Qualitätssiegel als Leichte Sprache ausgezeichnet werden darf.

1. Inwieweit nutzt die Kreisverwaltung die Verwendung leichter Sprache bei der Bereitstellung von Dienstleistungen gegenüber Bürger*innen?

Mit Wirkung vom 01.03.2010 wurde § 19 Abs. 2 der Geschäftsordnung der Kreisverwaltung Kleve dahingehend ergänzt, dass bei Schreiben der Verwaltung auf eine verständliche Darstellung in freundlicher Sprache zu achten ist. Zugleich wurde ein vom Führungskräftenachwuchs erarbeiteter Leitfaden zur bürgerfreundlichen Verwaltungssprache in der Kreisverwaltung Kleve „mit Sprache Brücken bauen“ in die Geschäftsordnung der Kreisverwaltung Kleve aufgenommen und entsprechende Schulungen durchgeführt. Der Leitfaden „mit Sprache Brücken bauen“ enthält allgemeine Anregungen, Musterformulierungen und Musterschreiben.

Die bürgerfreundliche Verwaltungssprache ist damit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum festen und verbindlichen Bestandteil der täglichen Arbeit geworden.

Fortlaufend werden alle Merkblätter, Bescheide und Textbausteine, Formulare und Anträge im Hause auf unverständliche und veraltete Formulierungen geprüft und bürgernah überarbeitet.

Wichtige Ereignisse von großer öffentlicher Relevanz werden zumeist von übergeordneten Behörden oder deren Unterstützung auch in Leichter Sprache veröffentlicht. Auf diese Informationsangebote verweist der Kreis Kleve auf seiner Homepage hin. Als Beispiele sind hier die Informationen zum Corona-Virus in leichter Sprache oder die Informationen in leichter Sprache zur Bundestagswahl 2021 zu nennen.

Bei der Einführung von Leichter Sprache sollte man sich jedoch auch bewusst sein, dass diese nur ein Element einer barrierefreien Kommunikation darstellt. Weitere Punkte der Barrierefreiheit sind unter anderem Vorlesefunktionen oder Übersetzungen in Gebärdensprache.

So ist z.B. auf der Homepage des Kreises Kleve für Nutzer, die Probleme beim Lesen von Onlinetexten haben, ein sogenannter ReadSpeaker installiert. Der ReadSpeaker liest den Text einer Webseite vor. Die Sprachausgabe ermöglicht es auf Informationen einfacher zuzugreifen. Der Zugang zur Webseite des Kreises Kleve wird dadurch vereinfacht.

Informationen in Deutscher Gebärdensprache finden sich auf der Homepage des Kreises Kleve z.B. zum Thema Wahlen.

2. Gibt es Unterschiede in der analogen und digitalen Kommunikation?

Für mehr Bürgernähe und Bürgerfreundlichkeit und nicht zuletzt für ein gutes Image der Kreisverwaltung Kleve sollten alle Schreiben der Kreisverwaltung sprachlich, inhaltlich und in der Art der Begründung so gestaltet sein, dass die Bürgerinnen und Bürger sie auf Anhieb verstehen und akzeptieren können.

Gleiches gilt für die Darstellung auf der Homepage der Kreisverwaltung, für digitale Anträge etc.

Je nachdem, in welcher Form Veröffentlichungen in Leichter Sprache vorliegen, werden diese sowohl analog als auch digital zur Verfügung gestellt.

Eigene Veröffentlichungen in leichter Sprache gibt es bislang nicht, da hiermit ein sehr hoher Aufwand verbunden ist. Damit ein Text mit einem Qualitätssiegel als Leichte Sprache ausgezeichnet werden darf, muss dieser zudem auf Verständlichkeit durch Personen aus der Zielgruppe geprüft werden.

Aufgrund der rechtlichen Vorgaben und dem Erfordernis der Barrierefreiheit wird es künftig vermehrt die Aufgabe der Verwaltung sein, schrittweise das Instrument der Leichten Sprache einzusetzen und anzuwenden.

3. Wie werden Betroffene auf die Angebote aufmerksam gemacht?

Neben der Bereitstellung verschiedener Links zu Informationen in Leichter Sprache auf der Homepage der Verwaltung wird dies anlassbezogen für die verschiedenen Bereiche der Verwaltung entschieden.

Beispielhaft ist hier die Kommunalwahl 2020 zu nennen.

Die Landeszentrale für politische Bildung NRW hat zur Kommunalwahl 2020 Broschüren in Leichter Sprache erstellt.

Diese Broschüren wurden seitens des Kreises Kleve den Schulen, die in der Trägerschaft des Kreises Kleve stehen, kostenfrei zur Verfügung gestellt. Vorab wurde eine Bedarfsabfrage gestellt. Gleiches gilt für das Kommunale Integrationszentrum.

Weiterhin wurden diese Broschüren über die Pressestelle des Kreises im Kreishaus ausgelegt.

4. Gibt es bei Anträgen und Dokumenten in leichter Sprache Regeln zur Sicherstellung von Rechtssicherheit?

Bislang liegen grundsätzlich nur wenige Erkenntnisse zur Rechtssicherheit von Texten in Leichter Sprache vor.

Daher wird allgemein empfohlen, dass den rechtssicheren Original-Verwaltungsakten 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.

Texte in Leichter Sprache sollen rechtsverbindliche Verwaltungsschreiben somit nicht ersetzen, sondern um eine Erklärung ergänzen. Für Formulare können Ausfüllhilfen in Leichter Sprache bereitgestellt werden. Auszufüllen sind grundsätzlich die Originalformulare.

[vgl. Empfehlungen für Träger öffentlicher Belange zum strategischen Umgang mit Leichter Sprache (2019), Agentur Barriererei NRW]

5. Wie werden Angebote in leichter Sprache von den Bürger*innen bis jetzt genutzt?

Allgemein hat die Verbreitung von Informationen in Leichter Sprache in den letzten Jahren stark zugenommen. Es gibt immer mehr Menschen, die Leichte Sprache kennen und entsprechende Texte nutzen möchten.

Für den Kreis Kleve kann zur Nutzung der Angebote jedoch keine konkrete Aussage gemacht werden.

Die übrigen Fraktionen und Gruppen im Kreistag Kleve und das Kreistagsmitglied, das keiner Fraktion oder Gruppe angehört, erhalten eine Ausfertigung dieses Schreibens zur Kenntnis.

Mit freundlichen Grüßen

Gorißen