

kriens

Bericht zum Postulat

Postulat Nyfeler Nicole: Anwendung der «leichten Sprache» bei Publikationen der Stadt Kriens Nr. 061/2021

Eingang

20. August 2021

Zuständiges Departement

Stadtkanzlei



Überweisung

An der Sitzung des Einwohnerrates vom 4. November 2021 wurde das Postulat dem Stadtrat zur Berichterstattung überwiesen.

Bericht

Die Postulantin ersucht den Stadtrat um Prüfung, welche Publikationen der Stadt Kriens zusätzlich zur üblichen Form auch in «Leichter Sprache» publiziert, bzw. im Internet aufgeschaltet werden können. Die Umsetzung soll zeitnah erfolgen.

Es gehört zu den wichtigsten Kernaufgaben der städtischen Verwaltung, schwierig verständliche Inhalte und komplexe Zusammenhänge so zu formulieren und zu erläutern, dass sie von allen Teilen der Bevölkerung verstanden werden.

Dem Stadtrat ist es ein wichtiges Anliegen, die gesamte Bevölkerung über seine Kommunikationskanäle umfassend, verständlich und zeitnah zu informieren. Dies hat der Stadtrat in seinem Kommunikationskonzept festgehalten, das er am 25. September 2019 in der aktuellsten Fassung festgesetzt hat. Dort ist eine diskriminierungsfreie Kommunikation explizit festgeschrieben, was auch mit einem inklusiven Anspruch gleichgesetzt werden kann.

Dazu gehört das Bestreben der Stadt, mit ihrer Kommunikation auch spezielle Zielgruppen anzusprechen wie Menschen mit physischen oder kognitiven Einschränkungen. Auch ihnen will die Stadt eine weitest gehende Teilhabe am politischen und gesellschaftlichen Leben ermöglichen.

Begriffsdefinition

Die «Einfache Sprache» ist eine vereinfachte Version der deutschen Standardsprache. Der Sprachstil ist verständlicher: Man verzichtet auf komplizierte Satzstrukturen oder wenig bekannte Fremdwörter. Inhalte sollen auch ohne, oder mit wenig Vorwissen verstanden werden. Insbesondere im Zusammenhang mit Bürgerbeteiligung und der öffentlichen Kommunikation von Behörden und öffentlichen Einrichtungen ist die Bezeichnung «Bürgernahe Sprache» verbreitet. Zielgruppe der «Einfachen Sprache» sind alle Menschen einschliesslich derjenigen, die weniger gut lesen können oder für die Deutsch eine Fremdsprache ist. Sie richtet sich insbesondere an:

- Menschen mit Lese- und Schreibschwäche.
- Menschen, die alters- oder krankheitsbedingt in ihrer Lese- und Verständnisfähigkeit eingeschränkt sind (beispielsweise aufgrund einer Hirnverletzung oder Demenz, aber auch Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung).

- Menschen mit geringen Deutschkenntnissen (beispielsweise Menschen mit Migrationshintergrund).
- Alle, die Mühe mit amtlichen Texten und Fachliteratur haben.

Die «Einfache Sprache» erinnert im Wesentlichen an die Ratschläge, die es seit langem für das verständliche Schreiben gibt. Sie ist nicht zu verwechseln mit der sogenannten «Leichten Sprache», die deutlich von der Standardsprache abweicht und sich an Menschen richtet, die ganz besondere Schwächen beim Lesen oder beim Verstehen eines Textes haben.

Die «*Leichte Sprache*» bildet die stärkste Form der sprachlichen Vereinfachung. «Leichte Sprache» besteht aus kurzen Sätzen mit Wörtern aus dem Grundwortschatz. Geschrieben wird nur ein Satz pro Zeile in grosser Schriftgrösse und mit grossem Zeilenabstand. «Leichte Sprache» wurde in den 1970er Jahren in den USA für und mit Menschen mit geistiger Behinderung entwickelt und ist ein wichtiger Bestandteil von Barrierefreiheit und Inklusion.

Texte in «Einfacher Sprache» ermöglichen einem grösseren Teil der Bevölkerung Zugang zu Informationen oder Literatur. Wobei es nicht ausschliesslich darum geht, Texte für bildungsferne Gruppen zu verfassen, sondern ganz allgemein schwierige Texte für möglichst breite Bevölkerungsgruppen zugänglich zu machen. Als bürgernahe Sprache in der Kommunikation zwischen öffentlichen Stellen und der Bevölkerung ist sie eine wichtige Voraussetzung, um eine möglichst umfassende demokratische Teilhabe für alle zu ermöglichen.

Status quo Publikationen Stadt Kriens

Digitale Kommunikation

Die Stadt Kriens ist für die digitale Kommunikation dem eCH E-Government Standard verpflichtet. Dieser basiert auf den «Web Content Accessibility Guidelines» (WCAG) und geht ein auf die spezifischen Bedürfnisse von Menschen mit Sehbehinderungen, mit Hörbehinderungen, mit kognitiven Behinderungen und mit motorischen Behinderungen.

So ist die *Website der Stadt Kriens* heute konsequent barrierefrei aufgebaut. Bereits beim Aufbau der Seite war es ein Vergabekriterium, dass die Webseite den gängigen Richtlinien des Behindertengleichstellungsgesetzes gerecht wird. Die aktuelle Website der Stadt Kriens erfüllt die gültigen internationalen Normen (WCAG-Richtlinien 2.0) sowie die Richtlinien des Bundes (P028) und setzt in der Umsetzung auf modernste CSS-Architektur.

Die *akustische Wiedergabe der Website-Inhalte* ist konzeptionell angedacht, wurde bisher aber aus Kostengründen noch zurückgestellt. Dazu konnten Zweifel am effektiven Nutzen dieser Funktion bisher nicht ausgeräumt werden. Wo Nutzende aus technischen Gründen (Lesehilfe) auf Hilfsgeräte angewiesen sind, verfügen diese selber über Hilfsysteme.

Zusätzlich werden Inhalte redaktionell stets mit Blick auf eine einfache Verständlichkeit der Texte bearbeitet. Grundlage dafür bilden Medienmitteilungen, die konsequent mit Blick auf verständliche Botschaften (wirkungsorientierte Kommunikation: welche Auswirkung hat ein politischer Entscheid) erstellt werden. Im NEWS-Bereich wird auf aussagekräftige Titel sowie eine einleitende, inhaltliche Zusammenfassung («Lead») geachtet. Mit diesem redaktionellen Hilfsmittel soll den Nutzenden die Gelegenheit geboten werden, sich schnell über den Inhalt informieren zu können.

Die Website ist optisch und technisch so erstellt, dass heute im Einsatz stehende Lesehilfegeräte die Inhalte richtig interpretieren. Aus diesem Grund werden in den meisten Bereichen Informationen auf webbasierten Textseiten angeboten und PDF-Files nur noch zur Ergänzung eingesetzt.

Mit dem zur Verfügung stehenden *E-Mail-Newsletter* können tagesaktuelle Informationen per E-Mail abonniert werden, die dann auch von Menschen mit Beeinträchtigung im gewohnten Umfeld und mit Unterstützung beispielsweise von individuellen Lesehilfen gelesen werden können.

Print-Produkte

Print-Produkte werden von der Stadt nur noch sehr begrenzt veröffentlicht und werden schrittweise auch im Umfang reduziert. So ist beispielsweise die Broschüre für Neuzuziehende bereits mit sehr kurzen Textblöcken gehalten und verzichtet auf lange Textpassagen.

Im Zivilstandswesen werden nur noch folgende zwei Print-Produkte ausschliesslich als Print-Produkt abgegeben. Es gibt dafür keine digitale Entsprechung und sie sind online auch nicht abrufbar:

- *«Erklärung betreffend die Voraussetzungen für die Eheschliessung»*
Dieses Formular ist ein eidgenössisches Formular und die Stadt Kriens hat nicht die Kompetenzen, dieses Formular anzupassen. Diese Kompetenz liegt beim Bund. Dieses Formular wird anlässlich einer persönlichen Vorsprache des Brautpaares manuell ausgefüllt und unterschrieben. Wenn für das Brautpaar etwas unverständlich ist, erfolgt eine Erklärung durch die Zivilstandsbeamtin in einfacher Sprache.
- *«Rechtsbelehrung vor der Anerkennung»*
Hierbei handelt es sich um das einzige Formular, das nicht online abrufbar ist, nur in Print-Version vorhanden ist und durch die Stadt Kriens verändert werden kann. Die Zivilstandsbeamtin wird dieses Formular im Hinblick auf die «Leichte Sprache» überarbeiten.

Im Steuerwesen besteht nur noch ein Print-Produkt, das im Moment noch nicht online abrufbar ist und durch die Stadt Kriens selber gestaltet werden kann: *«Der Fragebogen zur Feststellung des steuerrechtlichen Wohnsitzes»*. Er beinhaltet 15 einfach zu beantwortende Fragen, die einerseits stichwortartig, andererseits durch Ankreuzen einer Auswahl ausgefüllt werden kann. Die Online-Version dieses Fragebogens ist in Bearbeitung.

Politische Papiere, insbesondere für den Parlamentsbetrieb oder bei Abstimmungen, verfügen in der Regel über eine Zusammenfassung und eine politische Würdigung. Dazu werden die Inhalte jeweils auch in Medienmitteilungen erläutert.

Spannungsfeld: Rechtliche Verbindlichkeit versus «Leichte Sprache»

Die Stadt strebt eine möglichst einfache Sprache im Dienste einer maximalen Verständlichkeit an. Gleichzeitig aber hat der Staat oftmals auch teilweise sehr komplexe Sachverhalte zu kommunizieren. Der Anspruch auf eine juristische Verbindlichkeit setzt einen entsprechenden Detaillierungsgrad voraus. Die Stadt pflegt deshalb den Grundsatz, dass erleichternde Elemente (Textzusammenfassungen in einfacher Sprache) zusätzlich geprüft und nach dem Prinzip der Verhältnismässigkeit zur Verfügung gestellt werden. Rechtlich und damit auch politisch verbindlich sind aber jeweils die Langversionen.

Verschiedene Prozesse, Formulare und Merkblätter sind durch kantonale und nationale Vorgaben definiert und können durch die Stadtbehörden nicht eigenmächtig vereinfacht werden. Es handelt sich hierbei vor allem um Formulare, Dokumente und Merkblätter im Bereich Steuern, Betreibungen, Zivilstandswesen, AHV-Zweigstelle.

Umsetzung des Postulat-Anliegens

Beim Einsatz der «Leichten Sprache» sieht die Stadt Kriens noch Entwicklungsmöglichkeiten. In die weiterführenden Arbeiten dazu werden folgende Ansätze verfolgt:

- Die redaktionelle Bearbeitung der Webseiten-Inhalte wird konsequent weitergeführt.
- Der Aufbau einer parallel geführten Webseitenversion in «Leichter Sprache» wird in Zusammenhang mit dem geplanten Website-Relaunch im Jahr 2023/24 geprüft. Aufschluss geben darüber soll mit Blick auf einen effizienten Einsatz zur Verfügung stehender Ressourcen eine Bedarfsanalyse.
Als Alternative zu einer vollständig parallel geführten Webseite wäre auch eine Zusammenstellung wichtiger Informationen in «Leichter Sprache» auf einer eigenen Seite, so wie es beispielsweise die Stadt Bern ihren Kundinnen und Kunden anbietet: [Informationen in Leichter Sprache — Stadt Bern](#) (vgl. Anhang)
In die Überlegungen ebenfalls miteinbezogen werden soll die Prüfung einer zweisprachigen Version der Webseite (deutsch und englisch) sowie der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Kundenführung (Chatbots).
- Jungbürgerinnen und Jungbürgern der Stadt Kriens erhalten bis zu ihrem 25. Altersjahr «[easyvote](#)-Broschüren» zugestellt. Diese informieren in einfach verständlichen Worten politisch neutral über Abstimmungsvorlagen, Wahlen und weitere politisch aktuelle Themen. Es ist angedacht, diese Broschüre auf Anmeldung auch weiteren Personenkreisen zur Verfügung zu stellen.
- Die Mitarbeitenden der Verwaltung werden für das Anliegen einer leicht verständlichen Sprache sensibilisiert. Sie sollen inskünftig vermehrt darin geschult werden, Texte möglichst einfach und gut verständlich zu formulieren. Dazu bietet aktuell die Stadt Luzern ein Weiterbildungsangebot an, welches auch Mitarbeitenden der Stadt Kriens zur Verfügung steht.
- Formulare, die nicht von übergeordneter Stelle (Bund, Kanton) vorgegeben sind, sollen in allen Verwaltungseinheiten schrittweise auf den Einsatz der einfachen Sprache überprüft und wo nötig angepasst werden.

Erledigung

Nachdem der Gegenstand des Postulats im Kompetenzbereich des Stadtrates liegt, gilt es mit diesem Bericht als erledigt.

Bezug zum Legislaturprogramm:

A1 Wir stehen in engem Kontakt zur Bevölkerung und nehmen deren Bedürfnisse auf.

Der Polit-Stil ist «gemeinsam lösungsorientiert».

A2 Kriens begegnet gesellschaftlichen, gesundheitlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen solidarisch. Kriens ist ein starker und verlässlicher Partner.

A4 Die Verwaltung ist dienstleistungsorientiert und kompetent. Attraktive Arbeitsbedingungen unterstützen Innovationen

Kriens, 24. August 2022

Anhang:

Beispiel Webseite Stadt Bern mit Informationen zum Thema [Abfall in leichter Sprache](#)

🏠
THEMEN
POLITIK UND VERWALTUNG
ZU GAST IN BERN
WIRTSCHAFT

Suche auf: Stadt Bern 🔍

Startseite
Themen
Gesundheit, Alter und Soziales
Behinderung und Invaldität
Informationen in Leichter Sprache

Informationen in Leichter Sprache ↑

Abfall in der Stadt Bern

Diesen Abfall gibt es

Diesen Abfall holt die Kehricht-abfuhr ab

Abfall zu einer Sammel-stelle bringen

Orte für Ihren Abfall

Strafe für falsche Entsorgung

Abfall-wörter einfach erklärt

Abfall in der Stadt Bern

Informationen zum Abfall in der Stadt Bern in Leichter Sprache.

Das ist unser Name

«Entsorgung + Recycling Stadt Bern»

Die Abkürzung dafür ist «ERB».

Wir kümmern uns um Ihren Abfall.

Jeder Mensch macht Abfall.

Aber wohin kommt der Abfall?

Das kommt auf die Art vom Abfall an.

Manchen Abfall können Sie vor die Tür stellen.
Diesen Abfall holen wir ab.

Anderen Abfall bringen Sie zu einer Sammel-stelle.

Wir **entsorgen*** einen Teil vom Abfall.

Aus anderem Abfall machen wir wieder neue Sachen.

Deshalb müssen Sie Ihren Abfall trennen.

Das bedeutet «Abfall trennen»:

Sie schauen:

Welches Material ist das?

Dann werfen Sie den Abfall in den richtigen Behälter.

Zum Beispiel in den Haus-kehricht.

Oder Sie bringen den Abfall an eine Sammel-stelle.

Dort werfen Sie den Abfall in den richtigen Container.

Abfall trennen ist gut für die Umwelt.

Sie haben Fragen?

- Dann rufen Sie uns gerne an.

Unsere Telefon-nummer ist: **031 321 79 79**

- Oder Sie schreiben uns eine Mail.

Unsere E-Mail-Adresse ist: **entsorgung@bern.ch**

Diese Seite in schwerer Sprache lesen.

📄 Zuständige Stelle

Entsorgung + Recycling
Stadt Bern (ERB)

Telefon +41 31 321 79 79

Adresse und Karte
Öffnungszeiten
Kontaktformular