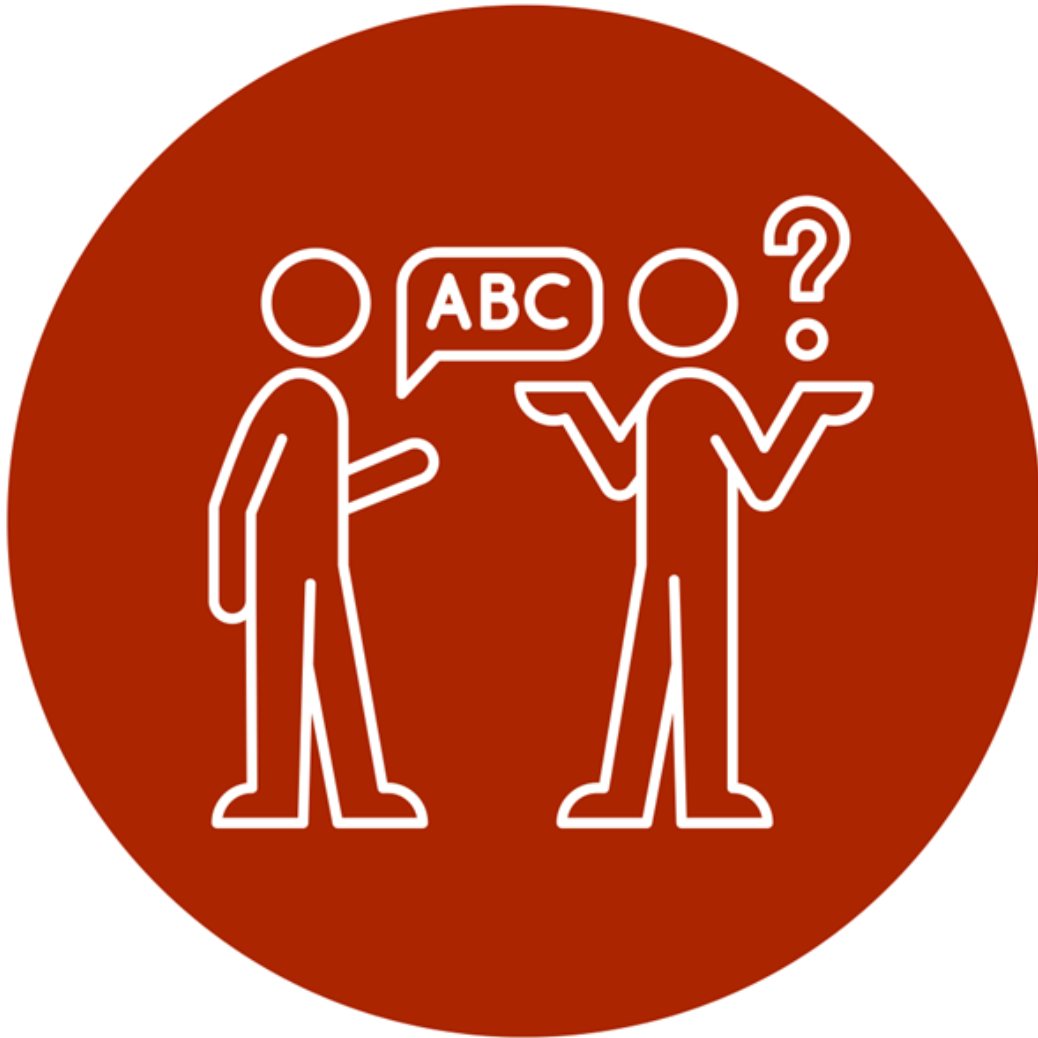




**Freie
Hansestadt
Bremen**



VERSTÄNDLICHE SPRACHE IN DER BREMER VERWALTUNG EINE HANDLUNGSHILFE

AFZ
wir bilden zukunft

Aus- und Fortbildungszentrum
für den bremischen öffentlichen Dienst



Der Senator für Finanzen

Diese Lizenz ermöglicht nicht die Nutzung folgender eventuell enthaltener Inhalte:

- Hoheits- und Wahrzeichen der Freien Hansestadt Bremen
- Titelbild und Logo
- Bildschirmfotos aus dem Internet
- Personenbezogene Daten
- Unrechtmäßig veröffentlichtes Material



[Namensnennung - Nicht-kommerziell - Keine Bearbeitung](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Inhalt

Grußwort	5
Vorbemerkungen	6
1. Verständliche Sprache im Verwaltungsalltag anwenden	9
1.1 Warum soll ich das machen?	9
1.2 Wie kann ich mich gedanklich vorbereiten?	10
1.3 Werkzeuge für die Wortebene	11
1.4 Werkzeuge für die Satzebene	12
1.5 Werkzeuge für die Text- und Gestaltungsebene	13
1.6 Empfehlungen fürs Gespräch	13
2. Wissen und Hintergrundinfos	17
2.1 Ist Verwaltungssprache wirklich so schwer?	17
2.2 Verwaltungssprache ist eine Fachsprache	19
2.3 „Aber ist das denn nicht zu einfach?“	20
2.4 Was wollen wir mit verständlicher Sprache erreichen?	21
2.5 Wer ist unsere Zielgruppe?	22
2.6 Zahlen bitte! Die Level-One-Studie	23
2.7 Wie unterscheiden sich Einfache Sprache und Leichte Sprache?	23
2.8 Grenzen der Verständlichkeit – Rechtssicherheit	27
2.9 Grenzen der Verständlichkeit – Gendersensible Sprache	28
2.10 Und jetzt? – Wie kann es weitergehen?	29
2.11 Woher kommen unsere Empfehlungen für bessere Verständlichkeit?	30
3. Praktische Übungen mit Lösungsideen	33
3.1 Praktische Übungen	33
3.1.1 Verständlichkeit auf Wortebene (Lösungsideen auf S. 37)	33
3.1.2 Verständlichkeit auf Satzebene (Lösungsideen ab S. 37)	34
3.1.3 Wie kürze ich einen Satz? (Lösungsideen ab S. 41)	35
3.1.4 Verständlichkeit auf Text- und Gestaltungsebene (Lösungsideen ab S. 43)	36
3.2 Lösungsideen	37
3.2.1 Verständlichkeit auf Wortebene	37
3.2.2 Verständlichkeit auf Satzebene	37
3.2.3 Wie kürze ich einen Satz?	41
3.2.4 Verständlichkeit auf Text- und Gestaltungsebene	43
3.2.5 Verwaltungsvorgaben und technische Barrierefreiheit	45
4. Quellen und Tools für Ihre Praxis	49
4.1 Quellen	49
4.2 Tools	50
Impressum	52

Grußwort

Liebe Kolleg*innen in der Bremer öffentlichen Verwaltung,
liebe Führungskräfte, Dienststellenleitungen und Hausspitzen,

Sie haben sich entschieden, sich mit der Verständlichkeit Ihrer Sprache in der Verwaltung zu beschäftigen, das ist schön! Dann sind Sie schon einen wichtigen Schritt gegangen: Sie wissen nämlich schon, dass unsere Sprache in der Verwaltung oft kompliziert ist und vielen Menschen das Leben schwer macht. Das zeigen auch die letzten Lebenslagenenerhebungen: die Bürger*innen sind zwar insgesamt ganz zufrieden mit ihrer Verwaltung (Stand 2023). Ein immer wiederkehrender Kritikpunkt ist und bleibt aber, dass die Verwaltungssprache schlecht verständlich sei.¹

Übrigens machen wir uns hin und wieder auch innerhalb der Behörden und Ämter gegenseitig das Leben schwerer als nötig. Daher profitiert nicht nur die breite Bevölkerung davon, wenn sich Ämter und Behörden in Bescheiden, Formularen und wichtigen Informationen klarer ausdrücken, sondern auch wir untereinander. Mit diesen Empfehlungen zeigen wir Ihnen, wie das geht – nämlich ganz einfach!

Damit Sie diese Handlungshilfe gut nutzen können, haben ist sie in vier Teile geteilt:

Im ersten Teil bekommen Sie Antworten auf die Frage „Was kann ich konkret tun, damit meine Texte für Leser*innen verständlicher werden?“ Hier bekommen Sie die wichtigsten **Werkzeuge** an die Hand.

Im zweiten Teil finden Sie vertiefende **Erklärungen und Hintergründe**, warum verständliche Sprache – besonders in der Verwaltung – so wichtig und sinnvoll ist. Sie erfahren außerdem, wer von verständlicher Sprache profitiert und wo mögliche Grenzen der Verständlichkeit liegen.

Im dritten Teil bieten wir Ihnen konkrete **Übungen** an. Probieren Sie aus, ob und wie Sie die Werkzeuge zum Vereinfachen nutzen können. Anschließend können Sie Ihre Vereinfachungen mit unseren **Lösungsideen** abgleichen. Außerdem finden Sie hier eine **Anleitung**, wie Sie lange Sätze kürzen können. Und Sie finden ein paar Gestaltungsvorschläge für eine bessere Lesbarkeit Ihrer Texte. Im vierten Teil finden Sie **Quellen** und **Hinweise zu Tools**.

Aus welchem Grund auch immer Sie sich mit verständlicher Sprache beschäftigen: Sie werden sehen, es lohnt sich – nicht nur für die Menschen, mit denen Sie kommunizieren, sondern auch für Sie selbst.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen und Ausprobieren!

Dr. Anke Saebetzki

Abteilungsleiterin Personal- und Verwaltungsmanagement beim Senator für Finanzen

¹ Die Ergebnisse der Destatis-Befragungen im Einzelnen finden Sie auf der Seite „amtlich-einfach“: https://www.amtlich-einfach.de/DE/Home/home_node.html; abgerufen am 5. Juni 2025, 12 Uhr.

Vorbemerkungen



Zu den Begriffen:

„Verständliche Sprache, „Einfache Sprache“, „Bürgernahe Sprache“, „Klare Sprache“ und „Leichte Sprache“ – was denn nun? All diese Bezeichnungen tauchen rund um das Thema dieser Handlungshilfe auf. Wir nutzen die Bezeichnungen „Verständliche Sprache“ und „Einfache Sprache“ in dieser Handlungshilfe synonym. Da es Fachbegriffe sind, schreiben wir sie groß. Die Leichte Sprache ist etwas Eigenständiges. Was sie ausmacht und wie sie sich von der Einfachen Sprache abgrenzt, dazu lesen Sie mehr in einem eigenen Abschnitt.

Zu Künstlicher Intelligenz:

„Warum soll ich mir die Arbeit machen und meine Texte selbst vereinfachen? Bremen führt doch gerade Künstliche Intelligenz ein. Kann die das nicht die erledigen?“ – Vielleicht sind Ihnen solche Gedanken auch schon einmal durch den Kopf gegangen?

Das Thema Künstliche Intelligenz ist seit einer Weile sehr präsent, die Entwicklung ist rasant, so dass hier nur ein paar grundlegende Anmerkungen dazu sinnvoll sind.

Ja, KI-Tools können Sie dabei unterstützen, Verwaltungstexte sprachlich zu vereinfachen – vorausgesetzt diese Tools sind mit entsprechenden Vorgaben, Informationen und guten Textbeispielen trainiert.

Wenn Sie mit KI arbeiten, dann sollten Sie das KI-Ergebnis immer als Entwurf betrachten. Sie als Mensch mit Ihrem Fachwissen, Ihrem Wissen über Ihre Zielgruppe und um Zusammenhänge und mit Ihrer Fähigkeit, mögliche Wirkungen eines Textes abzuschätzen, müssen den Text anschließend prüfen. Hat die KI den Text wirklich vereinfacht? Drückt die KI wirklich das aus, was Sie sagen wollen? Und behebt die KI wirklich die typischen Verständlichkeits-Stolpersteine?

Wir finden es wichtig, wenn Sie selbst in der Lage sind, sich auf Anhieb verständlich auszudrücken. Und auch dann nutzen Sie möglichst oft das 4-Augen-Prinzip: Findet eine andere Person Ihren Text auch verständlich?

Und: Eine KI kann **nicht** Ihre mündliche Ausdrucksfähigkeit im direkten Gespräch am Telefon oder im Termin vereinfachen. Da kommt es sehr auf Sie und Ihr Bewusstsein für sprachliche Komplexität an.

Worauf es insgesamt im Umgang mit KI-Tools für Verständliche Sprache ankommt, lesen Sie zum Beispiel im „**Kodex für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz für Leichte Sprache**“². Sie können die Empfehlungen fast zu 100 Prozent auch auf die Verständliche Sprache übertragen.

² Mehr über den Kodex erfahren Sie auf dieser Webseite: <https://www.dicv-limburg.de/derverband/wissenswertes/leichte-sprache/kodex-fuer-ki-gestuetzte-uebersetzungen/kodex-fuer-ki-gestuetzte-uebersetzungen>. Dort geht es auch zum Download-Link.

1. Verständliche Sprache im Verwaltungsalltag anwenden

1. Verständliche Sprache im Verwaltungsalltag anwenden

1.1 Warum soll ich das machen?

Es gibt mindestens vier gute Gründe dafür, Verwaltungssprache zu vereinfachen:

- **Bürger*innen sind auf ihre staatliche Verwaltung angewiesen.** Zum Beispiel, wenn sie einen Personalausweis brauchen. Im Gegensatz zu Supermärkten oder Handwerksbetrieben haben Bürger*innen nicht mehrere Verwaltungen zur Auswahl, von denen sie sich dann diejenige aussuchen könnten, mit der sie am besten zurechtkommen. Bürger*innen haben nur diese eine Verwaltung: Uns! Also sollten wir uns auch so ausdrücken, dass die Bürger*innen uns ohne Probleme verstehen.
- **Wenn Bürger*innen verstehen, was die Verwaltung von ihnen will, können sie besser und schneller auf unsere Anforderungen reagieren.** Wenn ich als Bürger*in beispielsweise gut verstehe, welche Unterlagen ich zum Termin für den neuen Personalausweis mitbringen muss, dann ist es wahrscheinlich, dass ich auch alles dabei und richtig ausgefüllt habe. So können die Sachbearbeitung und ich den Termin im Amt gemeinsam erfolgreich abschließen. Das macht alle Beteiligten zufrieden und spart Zeit. Und nach so einer guten Erfahrung kommen die Bürger*innen zum nächsten Termin vielleicht sogar entspannter.
- **Was habe ich von mehr Verständlichkeit?** Vor allem diejenigen Kolleg*innen, die **in bürgernahen Bereichen** arbeiten, werden durch eine verständlichere Sprache erleben, dass sie weniger Anrufe und Rückfragen erreichen oder Missverständnisse klären müssen. Verständliche Sprache zum Beispiel in Formularen und Anträgen kann auch bedeuten, dass die Kolleg*innen in den bürgernahen Ämtern mehr Anliegen beim ersten Termin erledigen können, also insgesamt mehr Termine für verschiedene Bürger*innen zur Verfügung stellen können. Und dazu ist es wichtig, dass auch die Kolleg*innen **auf der ministeriellen Ebene** das Thema Verständlichkeit beherzigen. Denn in der Regel werden dort Texte und Formulare entwickelt, die die Kolleg*innen in den Ämtern nutzen müssen.
- **Wenn wir intern über verschiedene Ressorts oder Fachlichkeiten hinweg zusammenarbeiten, verstehen wir unsere Kolleg*innen aus anderen Bereichen auch besser, wenn sie verständlich kommunizieren.** Das erleichtert die Zusammenarbeit und Abstimmung von Texten (Vermerken, Senatsvorlagen etc.) enorm und beugt Missverständnissen vor – zum Beispiel, weil Abkürzungen ausgeschrieben sind und Fachbegriffe mit einfachen Worten erklärt werden.

1.2 Wie kann ich mich gedanklich vorbereiten?

Bevor wir uns mit den konkreten Werkzeugen beschäftigen, hier noch ein paar Hinweise:



- **Sprache hat sehr viel mit Gewohnheiten zu tun.** Das ist zugleich eine gute und eine schlechte Nachricht. Denn die allermeisten von uns tun sich schwer damit, Gewohnheiten zu ändern. Das bedeutet, die eigene Schreib- und Ausdrucksweise zu verändern, schaffen wir nicht von heute auf morgen. Wir brauchen Geduld. Das Gute an Gewohnheiten ist: Wir können sie ändern!
- **Die meisten Menschen, die sich einfacher ausdrücken wollen, brauchen etwas Zeit zum Üben.** Also haben Sie etwas Geduld mit sich und anderen und versuchen Sie es immer wieder. Denn: Verständliche Sprache ist kein Hexenwerk, sondern vor allem ein Handwerk. Wir stellen Ihnen hier einen Werkzeugkasten vor. Mit den verschiedenen Werkzeugen können Sie Ihre Texte verständlicher machen.
- **Ein paar von den Empfehlungen erscheinen Ihnen vielleicht ungewohnt.** Dann geht es um Punkte, die Sie möglicherweise im Deutschunterricht in der Schule anders beigebracht bekommen haben. Dafür gibt es natürlich einen Grund – Stichwort „Ausdrucksfehler“ oder „Wortwiederholung“. Lassen Sie sich darauf ein und überraschen!
- **Wir arbeiten nicht mit feststehenden Regeln.** Alles, was wir in dieser Handlungshilfe auflisten, sind **Empfehlungen und Vorschläge**. Uns ist bewusst, dass nicht alle Empfehlungen auf jeden Text, auf jede Situation und für jedes Gegenüber gleich gut anwendbar sind. Aber einen langen Satz in zwei kürzere aufzuteilen, geht fast immer...

In unserem Werkzeugkasten für einfache und verständliche Sprache gibt es Werkzeuge für die verschiedenen Ebenen Ihrer Texte: für die **Wortebene**, die **Satzebene** und die **Text- und Gestaltungsebene**. Warum unterteilen wir diese verschiedenen Ebenen?

Vielleicht brauchen Sie in Ihrem Text einmal einen etwas komplizierteren Fachbegriff. Dann nutzen Sie ihn und versuchen Sie, Ihren Text auf Satz- oder Textebene einfacher zu halten, damit es nur die Schwierigkeit auf der Wortebene gibt. Oder Sie brauchen eine Formulierung, die Ihren Satz 20 Wörter lang werden lässt. Dann vereinfachen Sie Ihren langen Satz auf Wortebene: nutzen Sie möglichst kurze, bekannte und konkrete Wörter.

Wenn Sie die wichtigsten Werkzeuge für die verschiedenen Ebenen kennen, dann können Sie Schwierigkeiten auf der einen Ebene durch Einfachheit auf der anderen Ebene ein wenig ausgleichen.

Und jetzt wird's konkret. Dabei werden Sie feststellen: Viele der Empfehlungen sind Ihnen bekannt. Sie brauchen vielleicht nur eine Erinnerung.

1.3 Werkzeuge für die Wortebene

- **Benutzen Sie bekannte Wörter aus dem Alltag.**
 - Lichtbild → Passfoto
 - entrichten → zahlen
- **Benutzen Sie kurze Wörter.**
 - Fragestellung → Frage
 - abhandengekommen → weg
- **Bleiben Sie beim Schreiben und Sprechen möglichst konkret. Geben Sie Beispiele.**
 - Öffentlicher Personennahverkehr → Bus und Bahn
 - Finanzielle Leistungen → Geld für Miete, Essen, Kleidung ...
- **Vermeiden Sie Fremdwörter und benutzen Sie Fachbegriffe nur, wenn unbedingt nötig.**
 - Erklären Sie Fachbegriffe mit einfachen Worten.
- **Schreiben Sie Abkürzungen am besten einmal aus und setzen Sie sie in Klammern dahinter.**
 - Aus- und Fortbildungszentrum (AFZ)
 - Zweites Buch Sozialgesetzbuch (SGB II)
 - Hinweis: Manche Abkürzungen sind sehr bekannt, die brauchen Sie nicht auszuschreiben (LKW, WC, Dr. oder ICE)
- **Benutzen Sie für die gleiche Sache möglichst das gleiche Wort.** Das haben Sie im Deutschunterricht in der Schule wahrscheinlich anders gelernt. Aber uns geht es hier nicht um die Schönheit der Sprache. Wir schreiben vor allem „Gebrauchstexte“, bei denen es besonders wichtig ist, dass Informationen gut verständlich ankommen.
 - **Deshalb:** Ein Antrag ist ein Antrag ist ein Antrag.
Nicht: Ein Antrag ist mal ein Formular, mal eine Anlage und mal ein Dokument. Das verwirrt schnell!
- **Benutzen Sie lieber Verben und Adjektive, statt Nominalisierungen.** Das sind Wörter die auf -ung, -heit oder -keit enden.
 - Datenübermittlung → Wir übermitteln Ihre Daten an ...
 - Besonderheit unseres Angebots → Das macht unser Angebot besonders: ...
 - Zuständigkeitsprüfung → Wir prüfen, wer für Sie zuständig ist.



1.4 Werkzeuge für die Satzebene

- **Sprechen Sie die Person direkt an. Dadurch wird Ihr Text persönlicher und Sie vermeiden das Passiv.**
 - Ihr Antrag wird bearbeitet. → Wir bearbeiten Ihren Antrag.
 - Unterschrift des/der Antragstellers/-in → Ihre Unterschrift
- **Nutzen Sie möglichst einen einfachen Satzbau:**
Subjekt – Prädikat – Objekt. Aber variieren Sie auch gerne ein wenig, sonst wird das Lesen eintönig und die Konzentration fällt schwer.
 - Den Brief [*Objekt*] liest [*Prädikat*] Yasemin [*Subjekt*].
 → Yasemin [*Subjekt*] liest [*Prädikat*] den Brief [*Objekt*].
- **Vermeiden Sie (doppelte) Verneinungen, verwenden Sie positive Aussagen.**
 - nicht verboten → erlaubt
 - nicht unwichtig → wichtig
- **Vermeiden Sie Füllwörter.**
 - eben, gewissermaßen, halt, sozusagen, quasi, irgendwie so, tatsächlich, ...
- **Schreiben Sie „sprachökonomisch“ und vermeiden Sie Doppelungen.**
 - ein dringender Notfall → Notfall (der ist immer dringend!)
 - eine Rückantwort → Antwort (eine Antwort ist etwas, das zurückkommt)
- **Vermeiden Sie Genitiv-Ketten.**
 - Die Gewährleistung *der* Übernahme *der* Kosten *Ihres* Umzuges wird geprüft.
 → Wir müssen prüfen, ob wir die Kosten für Ihren Umzug übernehmen.
- **Schreiben und sprechen Sie in kurzen Sätzen.**
 - Verpacken Sie höchstens zwei Aussagen in einem Satz.
 - Ein Hauptsatz mit einem Nebensatz reicht aus.
 - Oder: Nicht mehr als ein Komma im Satz: „Frag doch mal das Komma, ob es nicht ein Punkt sein will.“
- **Schreiben Sie nicht mehr als 15-20 Wörter pro Satz, gern weniger.**



- **Verzichten Sie auf Redewendungen, Bildsprache oder Anspielungen.**
 - Manche Menschen kennen die Bedeutung von Redewendungen oder Bildsprache nicht oder nehmen sie wörtlich – das Missverständnis ist damit vorprogrammiert!

1.5 Werkzeuge für die Text- und Gestaltungsebene

- **Schreiben oder sagen Sie das Wichtigste immer zuerst.**
Wichtig: Gemeint ist, was **für die lesende Person** das Wichtigste ist!
- **Formulieren Sie klare und einfache Handlungsaufforderungen.**
Was soll die lesende Person (nicht) tun?
- **Schreiben Sie die rechtlichen Grundlagen an das Ende des Satzes oder des Absatzes.** Achten Sie darauf, dass der Bezug zum Inhalt eindeutig ist.
- **Gliedern Sie Ihren Text sinnvoll.** Folgen Sie einem roten Faden.
- **Bilden Sie sinnvolle Absätze.** Vermeiden Sie zu viel Fließtext.
- **Fügen Sie Zwischenüberschriften ein.** Wenn es passt, formulieren Sie die Zwischenüberschriften als Frage.
- **Listen Sie die einzelnen Punkte bei Aufzählungen untereinander auf** (so wie hier).

1.6 Empfehlungen fürs Gespräch

Wenn Sie im persönlichen oder telefonischen Kontakt auf Einfache Sprache achten wollen, dann gelten natürlich die Empfehlungen bis hierher genauso. Für das einfache Sprechen gibt es dazu noch weitere Empfehlungen:



- **Sprechen Sie langsam und deutlich.** Langsamer heißt nicht automatisch einfacher.
- **Sprechen Sie laut genug.** Lauter heißt nicht automatisch verständlicher.
- **Betonen Sie sinnvoll.** Benutzen Sie kein „kaputtes“ Deutsch.
Bitte nicht: „Sie—Termin—machen—Bürgeramt.“
- **Machen Sie Sprechpausen.** Dann hat das Gegenüber Zeit zum Nachdenken.
- **Sagen Sie das Wichtigste für die Adressat*innen immer zuerst.**
- **Folgen Sie auch im Gespräch einem roten Faden.**
- **Benutzen Sie keine Bildsprache, Sprichwörter oder Redewendungen** – die sind, wörtlich genommen, eher verwirrend und sehr voraussetzungsreich!

- **Vermeiden Sie Ironie und Sarkasmus.** Um diese Stilmittel zu erkennen, muss ich mich mit der Bedeutung, Betonung und Sprachmelodie gut auskennen. Das ist bei Deutsch lernenden Personen meist noch nicht der Fall.

Ein wichtiger Hinweis:



Viele von uns Verwaltungsmitarbeitenden möchten gerne klare Informationen darüber bekommen, was richtig und was falsch ist – so auch bei der verständlichen Sprache. Das ist nachvollziehbar. Allerdings gibt es hier kein eindeutiges und allgemeingültiges „Richtig“ oder „Falsch“.

Ob ein Wort, ein Satz oder ein Text einfach oder schwer zu verstehen ist, kann nur Ihr Gegenüber beurteilen.

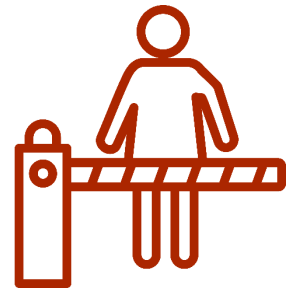
2.

Wissen und Hintergrundinfos

2. Wissen und Hintergrundinfos

2.1 Ist Verwaltungssprache wirklich so schwer?

Haben Sie schon einmal in Stellenanzeigen gelesen, dass für eine Stelle „Englischkenntnisse mindestens **auf B1-Niveau**“ erforderlich sind? Dann sind Sie dem „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen“ (GeR) begegnet. Der GeR beschreibt, welche Kompetenzen Sprachlernende auf sechs verschiedenen Niveaustufen haben³:



A1 – Anfänger*in: Kann vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden, die auf die Befriedigung konkreter Bedürfnisse zielen.

A2 – Grundlegende Kenntnisse: Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, die mit Bereichen von ganz unmittelbarer Bedeutung zusammenhängen (z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung).

B1 – Fortgeschrittene Sprachverwendung: Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht.

B2 – Selbständige Sprachverwendung: Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen.

C1 – Fachkundige Sprachkenntnisse: Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen.

C2 – Annähernd muttersprachliche Kenntnisse: Kann praktisch alles, was er*sie liest oder hört, mühelos verstehen. Kann Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammenfassen und dabei Begründungen und Erklärungen in einer zusammenhängenden Darstellung wiedergeben.

Untersuchungen haben ergeben, dass **Verwaltungssprache** sich in der Regel auf dem **Niveau C1 bis C2** bewegt, also auf den anspruchsvollsten und höchsten Stufen.

Dieses Niveau ist für viele Menschen schwer zu verstehen, unabhängig davon, ob sie mit Deutsch als Erstsprache aufgewachsen sind oder ob sie Deutsch erst als Zweit- oder Drittsprache lernen. Deshalb streben wir an, dass sich unsere Verwaltungssprache **höchstens auf dem Niveau B1** bewegt.

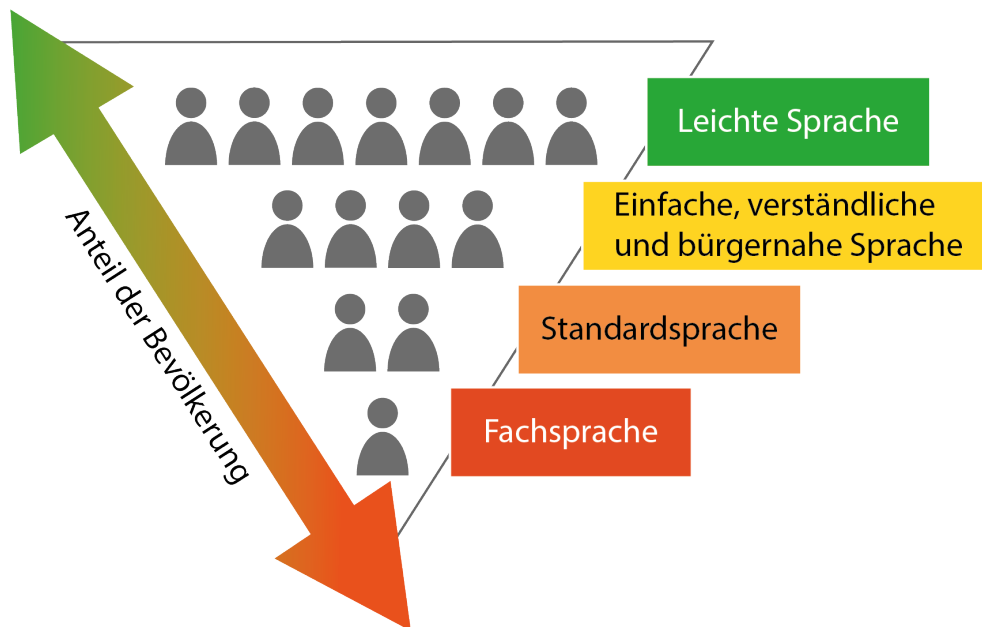
Übrigens: Das Ziel von **Integrationskursen** ist, dass zugewanderte Menschen am Ende des Kurses möglichst Deutschkenntnisse auf dem **Niveau B1** haben sollen.

3 Hier aus dem Originaltext zitiert, aber gekürzt:

<https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/index.php>, abgerufen am 4. Juni 2025, 13:50 Uhr

Um niemanden auszuschließen, sollten wir uns insgesamt stärker an den Sprachkompetenzen der Bürger*innen orientieren.

Diese stark vereinfachte Darstellung zeigt das Problem in ähnlicher Weise:



Die Pyramide zeigt die Verteilung der Bevölkerungsanteile, die die verschiedenen Sprachniveaus verstehen. Je einfacher die Sprache, desto mehr Menschen können sie verstehen. Deshalb finden Sie ganz oben, bei der Leichten Sprache, die meisten Menschen und ganz unten, bei der Fachsprache, die wenigsten Menschen. So einfach, so einleuchtend.

Bitte denken Sie daran: Menschen, die komplexere Sprache verstehen, können auch Einfache Sprache verstehen! Umgekehrt klappt das nicht.

In diesem Schaubild arbeiten wir mit unterschiedlich komplexen Sprachniveaus der deutschen Sprache. Die **Leichte Sprache** bewegt sich etwa auf dem Niveau A1 bis A2. Sie ist hauptsächlich – aber nicht nur – für Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder mit Lernschwierigkeiten gedacht oder für Menschen, die gerade erst beginnen Deutsch zu lernen. Die **einfache, verständliche und bürgernahe Sprache** bewegt sich etwa auf dem Niveau A2 bis B1. Die sogenannte **Standardsprache** bewegt sich ungefähr auf dem Niveau B2 bis C1 und die **Fachsprache** etwa auf dem Niveau C1 bis C2.

Die Übergänge zwischen diesen Einteilungen sind fließend.

Übrigens: Alle Menschen vereinen in sich verschiedene Sprachniveaus. Eine Person mit kognitiven Einschränkungen oder mit Lernschwierigkeiten versteht vielleicht ein (Schrift-) Sprachniveau A1 bis A2 gut. Wenn diese Person ein Hobby hat, in dem sie sich gut auskennt, beispielsweise Basketball, dann wird sie auch Basketball-Fachbegriffe kennen, wie etwa „Drei-Punkte-Wurf“, „Schrittfehler“ oder „Center“. Hier beherrscht diese Person also ein höheres Sprachniveau. Wer was versteht, ist also eine höchst individuelle Frage!

2.2 Verwaltungssprache ist eine Fachsprache

Die Verwaltungssprache ist auf C1- bis C2-Niveau also sehr komplex. Aber warum? Weil Verwaltungssprache eine eigene Fachsprache ist. Sie ist also vergleichbar mit der Sprache, mit der sich Mediziner*innen untereinander austauschen oder Profi-Musiker*innen oder Bauingenieur*innen.



Das Problem: Wenn Mediziner*innen, Profi-Musiker*innen oder Bauingenieur*innen ihre Fachsprache benutzen, dann in der Regel, um sich untereinander effizient zu verständigen. An fremdsprachigen oder ungeläufigen Ausdrücken wie „Gastroenteritis“, „Zuganker“ oder „Dominantseptakkord“ wird Außenstehenden schnell klar, dass es eine Fachsprache sein muss.

Und wie ist das in der Verwaltung? Wir tauschen uns zwar auch untereinander in unserer Fachsprache aus, aber wir nutzen sie auch **gleichzeitig** für die Kommunikation mit Nicht-Fachleuten, nämlich den Bürger*innen. Und wir erwarten einfach, dass sie uns verstehen.

Besonders deutlich wird die Unverständlichkeit unserer Sprache spätestens dann, wenn neue Kolleg*innen in die Dienststelle kommen und uns verständnislos ansehen, weil sie nur schlecht folgen können. Das gilt vor allem für Quereinsteiger*innen, aber auch für ausgebildete Verwaltungsfachleute, die in jeder neuen Dienststelle neuen und schwer zugänglichen Abkürzungen begegnen. Nicht selten machen sie sich davon kleine Listen, um diese wie Vokabeln zu lernen. Vielleicht ging es Ihnen am Anfang auch so?

Hinzu kommt, dass es in der Verwaltungssprache nur so von fest definierten Fachbegriffen wimmelt. Nur sind die – anders als in der Medizin, im Bauwesen oder in der Musik – sehr schwer zu erkennen, weil es sich oft um deutsche Wörter handelt, die wir auch im Alltag benutzen, z. B. „erklären“, „grundsätzlich“, „Leistungen“ oder „bescheiden“. Kennen Sie jeweils den Bedeutungsunterschied zwischen alltäglichem Sprachgebrauch und im Verwaltungskontext?

Erschwerend kommt hinzu, dass **sämtliches Verwaltungshandeln durch Sprache geschieht und wir damit das Leben von Bürger*innen beeinflussen**: Wenn wir einen Antrag bewilligen, mit einem Bescheid ein Verbot aussprechen, Leistungen gewähren oder Allgemeinverfügungen formulieren, die für alle Menschen in Bremen gelten: Das alles geschieht durch und mit Sprache. Und da stellt sich die Frage:

Wie schwer verständlich darf so eine Sprache sein?

2.3 „Aber ist das denn nicht zu einfach?“

Vielleicht fragen Sie sich das auch hin und wieder. Unsere Antwort: Es kommt darauf an. Denn wie zuvor erwähnt, ist das Lesen und Verstehen sehr individuell. Manche Menschen können Informationen und Aufforderungen in einem Text verstehen, **obwohl** sie ihn als „zu leicht“ empfinden. Und ist es nicht auch für diese Menschen sehr angenehm, wenn sie den Brief vom Amt nur einmal zu lesen brauchen und auf Anhieb wissen, was sie tun sollen?

Sprachstil

Mit dieser Handlungshilfe wollen wir Ihnen auf gar keinen Fall die Freude an der deutschen Sprache nehmen, an ihrer Schönheit und ihren vielfältigen Ausdrucksmöglichkeiten. In der Verwaltung arbeiten wir allerdings überwiegend mit Informations- und Gebrauchstexten und mit Anweisungen, nicht mit Poesie oder Belletristik. Das Wichtigste bei unseren Texten ist, dass die Informationen gut verständlich ankommen. Die sprachliche Verpackung sollte nicht zu kompliziert sein. Deshalb schlagen wir Ihnen hier sprachliche Mittel vor, die Sie so in Ihrem Deutschunterricht vermutlich nie gehört hätten: Ein Antrag ist ein Antrag ist ein Antrag. Im Deutschunterricht haben Sie vermutlich gelernt: *„Benutze nicht immer das gleiche Wort, drück dich abwechslungsreicher aus!“* – Ja gerne, nur bitte nicht in der Verwaltung.

Verständlichkeit und Präzision



Ein weiterer Punkt ist uns auch klar: Natürlich kann eine stärkere Vereinfachung dazu führen, dass ein Text mal mehr, mal weniger an (juristischer) Präzision einbüßt. In dem Moment müssen wir abwägen, was wichtiger ist: die juristische Exaktheit, deren Preis ist, dass die Zielgruppe den Text vielleicht fast gar nicht oder nur mit Hilfe versteht. Oder ist es auch möglich, dass ein Text etwas an juristischer Exaktheit verliert, da wo sie nicht unbedingt nötig ist, er dafür aber für die Zielgruppe klar und verständlich ist?

Sprache und gesellschaftliches Ansehen

Eine andere Schwierigkeit bei Einfacher Sprache ist, dass es Menschen gibt, die sich nicht ernstgenommen oder gar angegriffen fühlen, wenn sie mit einem für sie *zu* einfach formulierten Text konfrontiert sind. Das liegt daran, dass in unserer Gesellschaft die Fähigkeit, sich komplex auszudrücken und komplexe Texte zu verstehen, mit einem hohen Bildungsniveau verknüpft ist. Ein hohes Bildungsniveau wird meist gleichgesetzt mit hohem gesellschaftlichem Ansehen. Oder umgekehrt: Wer einfache Texte schreibt und liest, wird leider schnell als ungebildet abgestempelt. Und damit geht oft fatalerweise ein geringes gesellschaftliches Ansehen einher. Wir halten das für falsch. Was für ein Menschenbild steckt hinter dieser vorschnellen Annahme? Und: Es kann auch sein, dass sie einer Person begegnen, die sehr wenig

Deutsch spricht. Aber was Sie nicht wissen: Vielleicht hat diese Person mehrere Studienabschlüsse und spricht und schreibt fünf andere Sprachen fließend – nur eben Deutsch noch nicht?!

Trotzdem müssen wir damit umgehen, dass manche Menschen sich durch Einfache Sprache oder Leichte Sprache angegriffen fühlen, solange diese Vorstellung in den Köpfen ist. An dieser Stelle können wir alle gemeinsam für mehr Aufklärung und Sensibilisierung sorgen.

Um möglichst allen Bremer*innen gerecht zu werden, haben wir einen Vorschlag: Wenn Sie einen einfachen, verständlichen Text für die Allgemeinheit schreiben, stellen Sie eine **kurze Erklärung** voran. Die könnte etwa so lauten:

„In diesem Text bemühen wir uns um Einfache Sprache. So können ihn möglichst viele Menschen verstehen.“



Diese Erklärung könnte dazu beitragen, dass sich Menschen, die mehr als Einfache Sprache verstehen können, nicht angegriffen zu fühlen brauchen.

2.4 Was wollen wir mit verständlicher Sprache erreichen?

Neben der konkreten Erleichterung in der Kommunikation kann verständliche Sprache auch übergeordneten Zielen dienen, nämlich:

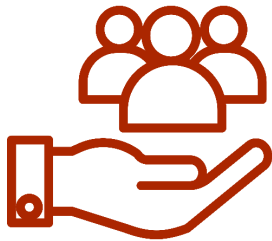
- **Wichtige (Fach-)Informationen für Nicht-Fachleute verständlich formulieren**, z. B. Hygieneregeln bei ansteckenden Krankheiten in Kitas und Schulen
- **Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger*innen verbessern**, z. B. klare Informationen zu Bauarbeiten in der Wohnstraße
- **Teilhabe an demokratischen Prozessen ermöglichen**, z. B. mit leicht verständlichen Wahlunterlagen zur nächsten Bürgerschaftswahl
- **Selbstbestimmtes Handeln von Bürger*innen stärken**, z. B. bei Beiratssitzungen im Stadtteil
- **Vorgänge und Entscheidungen transparent und nachvollziehbar machen**, z. B. durch verständliche Bescheide, aber auch verständliche Pressemitteilungen oder andere politische Veröffentlichungen zu Senatsentscheidungen
- **Vertrauen in die Verwaltung auf- und ausbauen**, z. B. durch eine persönliche Ansprache, weniger Befehlston in den Formulierungen, gute Erreichbarkeit und eine serviceorientierte Haltung

Natürlich ist verständliche Sprache kein Allheilmittel gegen den Verdruss der Bürger*innen gegenüber ihrem Staat. Verständliche Sprache kann allerdings dazu beitragen, dass Bürger*innen ihren Staat wieder besser verstehen, Entscheidungen

besser nachvollziehen können und dadurch das Vertrauen in staatliches Handeln wieder zurückkommen oder wachsen kann.

2.5 Wer ist unsere Zielgruppe?

Wie einfach wir schreiben und sprechen sollten, hängt von unserer Zielgruppe ab. Nicht alle Menschen brauchen Einfache Sprache oder Leichte Sprache. Aber im Zweifelsfall lautet die Antwort auf die Frage „Wer ist unsere Zielgruppe?“ trotzdem „Alle!“. Denn oft haben wir es in der Verwaltung mit „den Bremer Bürger*innen“ zu tun, die wir nicht genauer kennen und nur schwer deren Sprachkenntnisse einschätzen können. Deshalb darf Ihr Text, Ihre E-Mail, der Bescheid und auch der Antrag gerne möglichst verständlich sein. Davon profitieren dann besonders viele Menschen!



Wem nützt Einfache Sprache besonders?

Und wer sind die vielen Menschen, die in besonders hohem Maße von Einfacher Sprache oder von Leichter Sprache profitieren?

Hier einige Beispiele:

Es sind Menschen

- **die nicht so gut lesen und schreiben können**
- **mit Legasthenie oder Lese- und Rechtschreibschwäche**
- **mit Gebärdensprache als Erstsprache** (Gebärdensprache hat eine andere Grammatik als die Lautsprache)
- **die Deutsch als weitere Sprache lernen**
- **im Autismus-Spektrum**, z. B. mit ADHS oder mit Asperger-Syndrom
- **mit einer Sehbehinderung**, z. B., wenn sie Texte vorgelesen bekommen
- **mit Sprachverlust**, z. B. nach einem Unfall oder Schlaganfall
- **mit einer Demenzerkrankung**
- **mit Lernschwierigkeiten oder kognitiven Beeinträchtigungen**. Diese Personen gehören zur primären Zielgruppe von Leichter Sprache.
- ...

Diese Gruppen von Menschen sind in sich wiederum sehr heterogen und wie gesagt: Wer was versteht, ist eine sehr individuelle Frage.

Einflussfaktoren auf das Leseverstehen

Neben der Lese- und Schreibkompetenz, neben körperlichen oder kognitiven Einschränkungen oder dem Aufwachsen mit einer anderen Erstsprache als Deutsch spielen noch andere Faktoren eine Rolle, die das Leseverstehen zusätzlich erschweren können. Diese Faktoren haben Sie als Verfasser*in des Textes aber nicht in der Hand.

Sie liegen nämlich auf Seiten der lesenden Person bzw. werden durch die Lesesituation selbst bedingt, zum Beispiel:

- **Zeitdruck und fehlende Konzentration**
- **Lärm, Störgeräusche und Ablenkungen**
- **geringe Lesemotivation – ganz allgemein oder auf das Thema bezogen**
- **kulturspezifisch geprägtes Wissen über die Welt**
- **und vieles mehr**

2.6 Zahlen bitte! Die Level-One-Studie

In den Jahren 2011 und 2018 haben Wissenschaftler*innen der Universität Hamburg zwei Studien zum Thema „Leben mit geringer Literalität“ durchgeführt, die so genannten LEO-Studien. An beiden repräsentativen Studien haben jeweils ca. 7.100 bis 7.200 Erwachsene im Alter von 18 bis 64 Jahren teilgenommen. Die Teilnehmenden sprachen zu fast gleichen Teilen Deutsch als Erstsprache und Deutsch als Zweitsprache. Die Ergebnisse der Interviews und Kompetenztests geben an, wie gut diese Erwachsenen Deutsch lesen und schreiben können.



Bei der LEO-Studie im Jahr 2018 kam heraus, dass vergleichsweise viele Erwachsene Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben. Sie sind „gering literalisiert“. Das liegt zum Beispiel daran, dass sie das Lesenlernen in der Schulzeit aus unterschiedlichsten Gründen nie richtig abschließen konnten und das Lesen im Erwachsenenalter eher vermeiden. Dadurch konnten sie diese Fähigkeiten nicht richtig automatisieren. Im Jahr 2018 hatten hochgerechnet **rund 6,2 Millionen Erwachsene** in Deutschland sehr große Schwierigkeiten, kurze Sätze zu lesen und zu verstehen. Weitere **10,6 Millionen Erwachsenen** haben zum Zeitpunkt der Studie sehr einfache und kurze Wörter fehlerhaft gelesen und geschrieben, maximal auf Grundschulniveau oder darunter.

Zusammengenommen sind es also **rund 17 Millionen Menschen** oder ungefähr ein Drittel der Erwachsenen im Alter zwischen 18 und 64 Jahren (im „erwerbsfähigen Alter“), die große oder sehr große Schwierigkeiten haben, einfache Texte zu lesen und zu verstehen.

2.7 Wie unterscheiden sich Einfache Sprache und Leichte Sprache?

Mit den Bezeichnungen „Leichte Sprache“ und „Einfache Sprache“ kommen viele Menschen erst einmal durcheinander. Das ist nicht erstaunlich, denn es klingt ja so ähnlich. Tatsächlich gibt es aber deutliche Unterschiede, die wir hier nur grob umreißen wollen:

Der wichtigste **Unterschied** ist, dass Leichte Sprache feste Regeln hat und dass Leichte Sprache sich eigentlich erst dann so nennen darf, wenn eine Prüfgruppe sie

freigegeben hat. In den Prüfgruppen arbeiten Menschen, die Leichte Sprache nutzen und Texte in Leichter Sprache auf Lesbarkeit und Verständlichkeit prüfen.

Das Konzept der Leichten Sprache entstammt der Behindertenrechtsbewegung unter dem Motto „Nicht über uns ohne uns!“. Die Regeln für Leichte Sprache wurden für und gemeinsam mit Menschen mit Lernschwierigkeiten entwickelt.

Für bestimmte Personengruppen gibt es sogar einen **Rechtsanspruch auf Leichte Sprache**.

Das **Bremische Behindertengleichstellungsgesetz (BremBGG)** sagt dazu in Paragraf 11:

„§ 11 Verständlichkeit und Leichte Sprache

(1) Träger öffentlicher Gewalt sollen mit Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen in **einfacher und verständlicher Sprache** kommunizieren. Auf Verlangen sollen sie ihnen insbesondere Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke in einfacher und verständlicher Weise erläutern.

(2) Ist die Erläuterung nach Absatz 1 nicht ausreichend, sollen Träger öffentlicher Gewalt auf Verlangen Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke **in Leichter Sprache** erläutern.“

Und in Paragraf 13 heißt es:

„§ 13 Barrierefreie Informationstechnik öffentlicher Stellen der Freien Hansestadt Bremen

(1) Öffentliche Stellen gestalten ihre digitalen Auftritte und Angebote barrierefrei. Hierzu gestalten sie sie wahrnehmbar, bedienbar, **verständlich** und robust. [...]“

Die wichtigsten Unterschiede zwischen Leichter Sprache und Einfacher Sprache finden Sie in dieser Tabelle:

Unterschiede	Leichte Sprache	Einfache Sprache
Zielgruppe	Menschen mit kognitiven Einschränkungen bzw. Menschen mit Lernschwierigkeiten	die breite Bevölkerung
Grad der Vereinfachung	Texte in Leichter Sprache sind stark vereinfacht. Sie entspricht etwa den <u>Niveaustufen A1 bis A2</u> .	Einfache Sprache ist etwas komplexer als Leichte Sprache. Sie entspricht etwa den <u>Niveaustufen B1 bis B2</u> .
Regeln	Es gibt mehr oder weniger feste Regeln für die Leichte Sprache. Diese sind in Regelwerken festgehalten. • kurze und bekannte Wörter • keine Fachwörter • direkte Ansprache • ein Gedanke pro Satz pro Zeile • keine Nebensätze • maximal 10 Wörter pro Satz • kein Passiv, kein Konjunktiv, kein Genitiv • keine Verneinungen • ...	Bei der Einfachen Sprache sprechen wir eher von Empfehlungen, statt von Regeln. Sie ist flexibler. • kurze und bekannte Wörter • Fachwörter vermeiden oder erklären • Hauptsatz und Nebensatz können kombiniert werden • maximal 20 Wörter pro Satz • wenig Passiv • Nominalstil vermeiden • ...
Gestaltung	Texte in Leichter Sprache haben oft ein spezielles Layout und eine andere Struktur, damit sie zugänglicher sind. Auch dafür gibt es Regeln .	Texte in Einfacher Sprache sehen aus wie Standardtexte. Es gibt kein spezielles Layout. Aber auch hier gibt es Empfehlungen für eine bessere Lesbarkeit.
Prüfgespräche mit der Zielgruppe ...	... gehören für eine hohe Qualität der Leichte-Sprache-Texte immer dazu!	... sind kein Muss – aber sehr hilfreich!

Hier haben wir ein Beispiel für Sie, wie sich unser Verwaltungs-Original, eine Version in Einfacher Sprache und eine Version in Leichter Sprache unterscheiden:

Originaltext:

„Gem. §§ 149, 150 AO i. V. m. § 25 Abs. 3 EStG ergibt sich für Sie eine Verpflichtung zur Abgabe der Einkommensteuererklärung.“

Einfache Sprache:

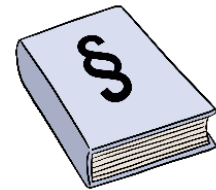
„Sie müssen eine Steuererklärung abgeben. Die rechtlichen Grundlagen dafür stehen in den Paragraphen 149 und 150 der Abgabenordnung und in Paragraph 25 Absatz 3 des Einkommensteuergesetzes.“

Leichte Sprache⁴:

„Sie müssen eine Steuererklärung machen.“

Das steht in diesen Gesetzen:

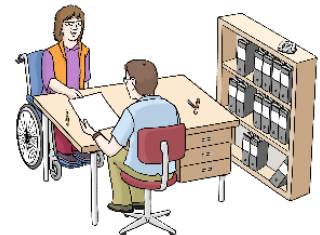
- Abgabenordnung
- Einkommensteuergesetz



Die Steuererklärung ist für das Finanzamt.

Das Finanzamt prüft damit:

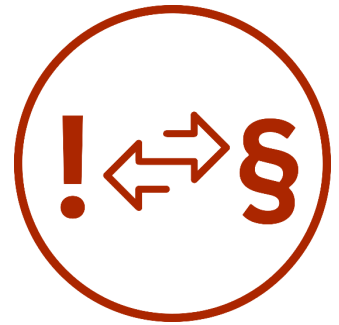
- Wie viel Geld Sie verdient haben.
- Ob Sie genug Steuern bezahlt haben.



⁴ So könnte der Text in Leichter Sprache lauten. Dieses Beispiel ist **nicht** von einer Prüfgruppe geprüft worden. Das Copyright für beide Bilder in Leichter Sprache liegt bei der Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers.

2.8 Grenzen der Verständlichkeit – Rechtssicherheit

„Aber ist das denn dann noch rechtssicher?“ – Diese Frage begegnet uns regelmäßig in unseren Fortbildungen, Workshops und Sprechstunden. Und die Antwort darauf ist ein entschiedenes „Es kommt darauf an!“.



Natürlich werden Sie nicht immer auf alle **Fachbegriffe** verzichten können. Manchmal kann man einen Fachbegriff nicht „mal eben“ durch einen einfacheren Begriff ersetzen, und ja, Bescheide und Co. sollen und müssen auch weiterhin rechtssicher sein.

Ein Beispiel:

Das Wort „Erlaubnis“ bedeutet umgangssprachlich das Gleiche wie „Gestattung“ und ist einfacher zu verstehen, weil es geläufiger ist. Das Wort „Aufenthalts-gestattung“ bedeutet nach dem Asylgesetz aber etwas Anderes, als das Wort „Aufenthalts-erlaubnis“ nach dem Aufenthaltsgesetz, sodass man nicht das eine durch das andere ersetzen darf, weil es verständlicher klingt.

Wenn Sie also ganz bestimmte Fachbegriffe benutzen müssen, tun sie das selbstverständlich. Dann ist es hilfreich, wenn Sie den komplizierten Fachbegriff anschließend **mit möglichst einfachen Worten erklären**. Oder Sie erklären den Inhalt des Fachbegriffs zuerst und führen den Fachbegriff anschließend ein. Eine passende Formulierung könnte zum Beispiel so lauten:

Das nennt man auch: ...

Der Fachbegriff dafür ist: ...

Wir sprechen hier von: ...

Achten Sie insgesamt darauf, dass der Rest des Textes besonders zugänglich ist, wenn Sie viele Fachbegriffe nutzen müssen: Schreiben Sie kurze Sätze, nutzen Sie möglichst Wörter aus der Alltagssprache, schreiben Sie mit aktiven Verben und in einfachem Satzbau. Das hilft sehr viel!

Wussten Sie schon? Es steht in keiner Vorschrift geschrieben, dass Verwaltungstexte nur dann rechtssicher sind, wenn die Sätze mindestens vier oder mehr Zeilen lang, verschachtelt und im Passiv geschrieben sind. Genau diese sprachlichen Stolpersteine können Sie ganz einfach vermeiden und verändern damit nichts an den Inhalten.

Außerdem muss es in Ihrem Anschreiben an Bürger*innen auch nicht nach dem Muster „Gemäß § 11 Abs. 1 und 2 BremBGG i. V. m. Nr. 14 Brem.GGO in der Fassung vom ...“ losgehen. Solche **Verweise auf Gesetze und Verordnungen** sind in einem eigenen nachgestellten Satz – mit ausgeschriebenen Abkürzungen – deutlich besser aufgehoben. Dadurch lässt sich die zentrale Aussage viel schneller erfassen, ganz ohne Unterbrechungen und Rätselraten.

Bitte überlegen Sie vorher, mit welcher Textform oder Art von Gespräch Sie es zu tun haben. Handelt es sich eindeutig um einen Verwaltungsakt? Oder geht es nur um eine allgemeine Information oder Auskunft am Telefon? Natürlich müssen Ihre Aussagen richtig sein. Aber sie dürfen und sollten dabei auch verständlich kommunizieren.

Das gibt uns auch unsere **Gemeinsame Geschäftsordnung für die bremische Verwaltung (Brem.GGO)** vor, wenn wir im Kontakt mit Bürger*innen stehen. Sie fordert uns bisher in Punkt 14 zu Folgendem auf:

„14. Ausdrucksweise und Form

(1) Bei der schriftlichen Kommunikation werden die Bürger[*innen] so informiert, dass in der Regel keine Rückfragen erforderlich sind. Alle Schreiben (auch Vordrucke) sind klar, höflich und leicht verständlich abzufassen, übersichtlich zu gliedern und auf die notwendigen Inhalte zu beschränken. Schwer verständliche Fremdwörter und unverständliche Abkürzungen sind zu vermeiden. Bürger[*innen] sollen – soweit möglich und zweckmäßig – persönlich angesprochen werden. Ist das nicht möglich, sollen neutrale Formulierungen gewählt werden. [...]“⁵

Auch die neue Gemeinsame Geschäftsordnung, die voraussichtlich im Oktober 2025 vom Senat beschlossen wird, wird uns zu möglichst verständlicher Kommunikation auffordern.

Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, diese Art der Kommunikation stärker in die Praxis zu bringen. Das Schöne ist: Sie können gleich damit anfangen.

2.9 Grenzen der Verständlichkeit – Gendersensible Sprache



Auch Texte in **gendersensibler Sprache** können verständlich sein. Zeichen wie der Gender-Stern oder der Gender-Doppelpunkt machen Texte zwar etwas schwerer zugänglich. Damit verhält es sich aber ähnlich wie mit Fachbegriffen für die Rechtssicherheit. Wenn Sie Genderzeichen benutzen, achten Sie darauf, dass der Rest des Textes besonders zugänglich ist.

Auch hier gilt: Schreiben Sie kurze Sätze, nutzen Sie möglichst Wörter aus der Alltagssprache, schreiben Sie mit aktiven Verben und in einfachem Satzbau.

Anstelle von Genderzeichen können Sie oft auch **genderneutrale Begriffe** nutzen, etwa statt „Amtsleiter*in“ können Sie auch die „Amtsleitung“ schreiben. Oder Sie verschieben leicht die Perspektive: Das (maskuline) „Rednerpult“ beschreibt, wer an diesem Pult steht. Das neutrale „Redepult“ beschreibt, was an diesem Pult geschieht.

⁵ Gültig seit 1. April 2004

Sie können auch mithilfe von Partizipien genderneutral schreiben. Beispiele hierfür sind „Studierende“, „Teilnehmende“ oder „Radfahrende“. Was die Verständlichkeit angeht, sollten Sie diese Variante aber vorsichtig einsetzen: Es gibt erste Hinweise darauf, dass Menschen, die möglichst Einfache Sprache oder Leichte Sprache brauchen, solche Formulierungen missverstehen können. Sie lesen möglicherweise „Studier-Ende“, also das Ende des Studiums. Oder „Radfahr-Ende“, also das Ende des Radfahrens oder das Ende des Radweges. Nutzen Sie diese Variante also nur dann, wenn Sie davon ausgehen können, dass Ihre Zielgruppe Ihre Sprache versteht.

Diese Einschätzungen zu den Lesarten gendersensibler oder genderneutraler Begriffe können sich mit der Zeit verändern. Je häufiger wir bestimmte Formulierungen nutzen, desto größer ist die Chance, dass sie bekannter und dadurch verständlicher werden.

Mehr zum Thema „Gendersensible Sprache“ finden Sie in der **„Handreichung Gendersensible Sprache in der Bremer Verwaltung, 2. überarbeitete und ergänzte Auflage“**. Sie finden die Handreichung im Transparenzportal unter diesem Link:

[Handreichung Gendersensible Sprache im Transparenzportal](#)

Sie können im Transparenzportal auch „Gendersensible Sprache“ in der Suche eintragen. Dann sollten Sie auch zur gültigen **zweiten Auflage** der Handreichung kommen.

Selbst in Leichter Sprache kann man versuchen, gendersensibel zu schreiben. Dann müsste vorab das Genderzeichen im Text in Leichter Sprache erklärt werden. Ob der Text dann tatsächlich verständlich ist, entscheidet jedoch eine Prüfgruppe.

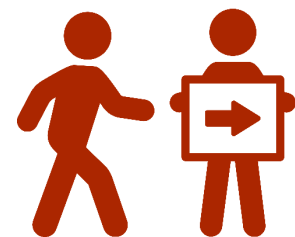
Wir wollen Sie gern dazu anregen, vermeintlich unvereinbare Konzepte zusammenzudenken und neue Wege zu finden, wie wir Verständlichkeit, Inklusion und Geschlechtervielfalt gleichzeitig mit und durch unsere Sprache sichtbar machen können.

2.10 Und jetzt? – Wie kann es weitergehen?

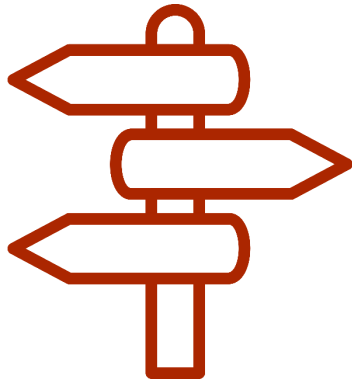
Sie haben sich mit dieser Handlungshilfe beschäftigt und wollen möglichst verständlich formulieren, fühlen sich aber doch noch unsicher. Was können Sie tun?

Nehmen Sie an einer unserer **Fortbildungen** zum Thema Verständliche Sprache teil. Hier üben wir einfaches Formulieren, zerlegen lange Sätze oder arbeiten an mitgebrachten Texten. Sie finden unsere **Fortbildungen im Allgemeinen Fortbildungsprogramm**, das der Senator für Finanzen jährlich für die Bremer Verwaltung herausgibt.

Außerdem bieten wir individuelle **Sprechstunden** an, in denen wir mit Ihnen gemeinsam an Ihrem Text knobeln, wenn Sie beim Vereinfachen nicht mehr weiterkommen.



2.11 Woher kommen unsere Empfehlungen für bessere Verständlichkeit?



Unsere Empfehlungen für bessere Verständlichkeit haben wir uns nicht am Schreibtisch ausgedacht. Wissenschaftler*innen verschiedener Universitäten und Institute (z. B. Universität Bochum, Universität Tübingen, Universität Hohenheim, Universität Hildesheim, Institut für Deutsche Sprache etc.) beschäftigen sich schon seit Jahrzehnten mit dem Thema und entwickeln es stetig weiter. Entsprechend beruhen die Empfehlungen dieser Handlungshilfe auf wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Darüber hinaus fließen hier Empfehlungen aus ähnlichen Orientierungshilfen für eine verständlichere Verwaltungssprache aus anderen Kommunen und Ländern ein. Zum Beispiel hat auch die Steuerverwaltung ein **„Basisregelwerk Bürgernahe und geschlechtergerechte Sprache der Steuerverwaltung“** herausgegeben. Der Lenkungskreis „Bürgernahe Sprache“ unter dem gemeinsamen Vorsitz von Nordrhein-Westfalen und dem Bund hat das Basisregelwerk erarbeitet, wissenschaftlich begleitet vom Leibniz-Institut für Deutsche Sprache.

Noch relativ neu sind die Veröffentlichungen des Deutschen Instituts für Normung (DIN) hierzu: **Im Mai 2024 ist die DIN-Norm „Einfache Sprache – Anwendung für das Deutsche – Teil 1: Sprachspezifische Festlegungen“ erschienen (DIN 8581-1).** Schon im März 2024 war dieser DIN Norm die internationale DIN ISO „Einfache Sprache – Teil 1: Grundsätze und Leitlinien“ (DIN ISO 24495-1:2023) vorausgegangen.

Darüber hinaus hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) in Kooperation mit dem Netzwerk Leichte Sprache das **Regelwerk für Leichte Sprache** überarbeitet und im Mai 2025 neu herausgegeben. Den Link finden Sie im Kapitel 4, „Quellen und Tools“.

Und auch die Bundesagentur für Arbeit hat mittlerweile einen eigenen Sprachleitfaden mit dem Titel „Klar, persönlich, partnerschaftlich, zeitgemäß“.

Sie sehen, es gibt genug Lesestoff und hilfreiche Ansätze rund um die Frage „Wie bekommen wir unsere öffentliche Verwaltung endlich verständlicher?“.

Am Ende kommt es auf Sie an, diese in die Tat umzusetzen. Wir freuen uns jetzt schon über Ihre Unterstützung!

3.

Praktische Übungen mit Lösungsideen

3. Praktische Übungen mit Lösungsideen

3.1 Praktische Übungen

Nachdem Sie jetzt viel darüber gelesen haben, wie Sie Wörter, Sätze oder Texte vereinfachen können und warum das hilfreich ist, bekommen Sie hier die Möglichkeit, das Gelesene konkret auszuprobieren und zu üben. Auch hier arbeiten wir getrennt nach Wort-, Satz- und Textebene, wie vorne im Werkzeugkasten.

Ein Hinweis zu unseren Beispielen: Manche davon sind (zum Teil) frei erfunden und spiegeln inhaltlich nicht immer korrekt die Situation wider.

Unsere Lösungsideen zu allen Übungen finden Sie hinter den Übungen.

3.1.1 Verständlichkeit auf Wortebene (Lösungsideen auf S. 37)

Hier können Sie ausprobieren, ob Sie für typische Wörter aus der Verwaltung einfachere und alltagssprachlichere Wörter oder Formulierungen finden.

Ein Beispiel:

Aus „entrichten“ wird „bezahlen“ oder kürzer „zahlen“.



Jetzt sind Sie dran:

- untersagen →
- gestatten →
- fernmündlich →
- abschlägig bescheiden →
- zur Kenntnis nehmen →
- i. V. m. →
- das Fahrzeug →
- sofern →
- zur Niederschrift →
- Kontakt aufnehmen →
- die Vorsprache →
- nebst →
- die Durchschrift →
- im Vorwege →
- etwas/jemanden einer Prüfung unterziehen →
- eine Entscheidung treffen →

3.1.2 Verständlichkeit auf Satzebene (Lösungsideen ab S. 37)

Wie längere Formulierungen oder ganze Sätze verständlicher werden, dafür gibt es verschiedene Ansatzpunkte. Erkennen Sie, was der jeweilige **Stolperstein** im Satz ist? Gibt es vielleicht sogar mehrere Stolpersteine? Wie könnte der Satz einfacher heißen? Hier finden Sie ein paar Übungen.

Ein Beispiel:

Ihr Antrag *wird bearbeitet*. → *Ich bearbeite* Ihren Antrag.

Was ist der Stolperstein?

Der erste Satz steht im **Passiv** (*wird bearbeitet*), was schwerer zugänglich ist und nicht verrät, wer der Antrag bearbeitet. Hier fehlt das handelnde Subjekt im Satz, also wer etwas tut.

Der einfacher formulierte, zweite Satz steht im **Aktiv** (*Ich bearbeite*), was der Alltagssprache wesentlich näher und dadurch zugänglicher ist. Außerdem wirkt der Satz **persönlicher**, weil deutlich wird, wer den Antrag bearbeitet, nämlich „Ich“.



Jetzt sind Sie wieder gefragt: Worüber kann man in den folgenden Sätzen stolpern und wie könnten Sie den Inhalt einfacher ausdrücken?

Folgende Unterstützungsmaßnahmen werden für Sie eingeleitet: ...

→

Sie sind bereits mehrfach von uns auf die Antragsfrist hingewiesen worden.

→

Die benötigten Formulare lassen sich unter www.service.bremen.de herunterladen.

→

Wohngeld kann man bei der Bremer Wohngeldstelle beantragen.

→

Der Personalausweis ist persönlich abzuholen.

→

Das Gesundheitsamt hat am Mittwoch nicht geöffnet.

→

Betreff: Führerscheinpflichtumtausch nach der FeV

→

Sie dürfen nicht vergessen, den Antrag rechtzeitig abzugeben.

→

Die anteilige Übernahme der Kosten Ihres Umbaus kann nicht garantiert werden.

→

Die Erteilung der Baugenehmigung erfolgt vorbehaltlich der Prüfung der Zulässigkeit des Vorhabens durch das Bauordnungsamt Bremen.

→

3.1.3 Wie kürze ich einen Satz? (Lösungsideen ab S. 41)

In der Verwaltung neigen wir dazu, möglichst viele Inhalte in einem immer länger werdenden Satz unterzubringen. Das Ergebnis kann dann so aussehen, wie dieses Schreiben. Eine Kommunalverwaltung hat es so – nur leicht verändert – an eine Bürgerin geschickt.



„Sehr geehrte Frau B.,

für die Ausstellung der Bescheinigung über das Nichtbestehen bzw. die Nichtausübung eines Vorkaufsrechtes nach § 28 Baugesetzbuch sowie § 31 nordrhein-westfälisches Denkmalschutzgesetz hinsichtlich des nachstehend genannten Grundstücks, welche Ihrem Notar Karlchen Müller bereits zugeleitet wurde, erhebt die Stadt Kleinkleckersdorf aufgrund der Bestimmungen der Verwaltungsgebührensatzung der Stadt Kleinkleckersdorf vom 15.08.2022 (Tarifstelle 4) sowie des Kommunalabgabengesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen vom 21.10.1969 (GV NW S. 712) in der zur Zeit geltenden Fassung eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 87,90 €.“

Dieser Satz besteht aus 81 Wörtern.

 Versuchen Sie doch mal, ihn in mehrere, kürzere Sätze umzubauen und den Inhalt verständlicher zu formulieren. Dazu brauchen Sie vermutlich Papier & Stift oder ein neues Worddokument.

3.1.4 Verständlichkeit auf Text- und Gestaltungsebene (Lösungsideen ab S. 43)

Wenn Sie einen ganzen Text möglichst verständlich schreiben wollen, dann haben Sie mehrere Stellschrauben. Wir zeigen Ihnen hier ein paar zentrale Knackpunkte. Überlegen Sie gerne selbst, was Ihnen daran auffällt. Worüber stolpern Sie?

Beispiel Aufzählung in einem Satz:

„Zum Termin sind der eAT, der abgelaufene Identitätsnachweis, ein biometrisches Lichtbild nach der Fotomustertafel und das betreffende Kind mitzubringen.“

 Knackpunkte sind:

Beispiel Gestaltung I (Lösungsidee auf S. 44)

Weit hinter den Wortbergen

Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Länder Vokalien und Konsonantien leben die Blindtexte. Abgeschieden wohnen Sie in Buchstabhausen an der Küste der Semantik, eines großen Sprachozeans. Ein kleines Bächlein namens Duden fließt durch ihren Ort und versorgt sie mit den nötigen Regelialien. Es ist ein paradiesmatisches Land, in dem einem gebratene Satzteile in den Mund fliegen. Nicht einmal von der allmächtigen Interpunktion werden die Blindtexte beherrscht - ein geradezu unorthographisches Leben. Eines Tages aber beschloss eine kleine Zeile Blindtext, ihr Name war Lorem Ipsum, hinaus zu gehen in die weite Grammatik. Der große Oxmox riet ihr davon ab, da es dort wimmelte von bösen Kommata, wilden Fragezeichen und hinterhältigen Semikoli, doch das Blindtextchen ließ sich nicht beirren. Es packte seine sieben Versalien, schob sich sein Initial in den Gürtel und machte sich auf den Weg. Als es die ersten Hügel des Kursivgebirges erklommen hatte, warf es einen letzten Blick zurück auf die Skyline seiner Heimatstadt Buchstabhausen, die Headline von Alphabetdorf und die Subline seiner eigenen Straße, der Zeilengasse. Wehmütig lief ihm eine rhetorische Frage über die Wange, dann setzte es seinen Weg fort. Unterwegs traf es eine Copy. Die Copy warnte das Blindtextchen, da, wo sie herkäme wäre sie zimal umgeschrieben worden und alles, was von ihrem Ursprung noch übrig wäre, sei das Wort "und" und das Blindtextchen solle umkehren und wieder in sein eigenes, sicheres Land zurückkehren. Doch alles Gutzureden konnte es nicht überzeugen und so dauerte es nicht lange, bis ihm ein paar heimtückische Werbetexter*innen auflauerten, es mit Longe und Parole betrunken machten und es dann in ihre Agentur schleppten, wo sie es für ihre Projekte wieder und wieder missbrauchten. Und wenn es nicht umgeschrieben wurde, dann benutzen Sie es immer noch.

Beispiel Gestaltung II (Lösungsidee auf S. 45)

Was könnte an diesem Satz schwierig sein? Das wüsste ich, wenn ich ihn lesen könnte...

Warum sind die Wörter bloß so schwer zu entziffern?

 Was denken Sie, was bei unseren Beispielen Gestaltung I und Gestaltung II die Probleme sind. Was könnten Sie verändern?

3.2 Lösungsideen

3.2.1 Verständlichkeit auf Wortebene

Übungswörter und welche Lösungen wir Ihnen vorschlagen:

untersagen → verbieten

gestatten → erlauben

fernmündlich → telefonisch

abschlägig bescheiden → ablehnen

zur Kenntnis nehmen → lesen, hören, sehen, ertasten, sich berichten lassen

i. V. m. → in Verbindung mit

das Fahrzeug → Fahrrad, Roller, Bus, Auto, Wohnmobil, LKW, ...

sofern → wenn, falls

zur Niederschrift → Kommen Sie zu uns ins Amt. Dann schreiben wir ... [Ihren Widerspruch] für Sie auf.

Kontakt aufnehmen → kontaktieren, anrufen, [eine E-Mail] schreiben, vorbeikommen

die Vorsprache → Kommen Sie zu uns und wir besprechen Ihr Anliegen.

nebst → [zusammen] mit

die Durchschrift → Kopie

im Vorwege → vorher, zuerst, zuvor, ...

[etwas/jemanden] einer Prüfung unterziehen → prüfen

eine Entscheidung treffen → entscheiden



3.2.2 Verständlichkeit auf Satzebene

Übungssätze und -formulierungen und welche Lösungen wir Ihnen vorschlagen:

Folgende **Unterstützungsmaßnahmen werden** für Sie **eingeleitet**: ...

→ Diese **Hilfen leiten wir** für Sie **ein** / **starten wir** für Sie: ...

Was haben wir vereinfacht?

☺ Aus dem sehr langen und abstrakten Wort „Unterstützungsmaßnahmen“ ist das kürzere und bekanntere Wort „Hilfen“ geworden.

☺ Die Passivkonstruktion „werden ... eingeleitet“ haben wir durch zwei verschiedene aktive Formulierungsvorschläge ersetzt: „leiten wir ...ein“ oder „starten wir...“.

Sie sind bereits mehrfach von uns auf die Antragsfrist hingewiesen worden.

→ Wir haben Ihnen **schon** mehrfach die Frist für den Antrag gesagt / geschrieben.

Was haben wir vereinfacht?

- ☺ Das anspruchsvollere Wort „bereits“ haben wir durch das kürzere, alltagssprachlichere Wort „schon“ ersetzt.
- ☺ Die Passivkonstruktion „sind ... (von uns) ... hingewiesen worden“ haben wir durch die aktive Formulierung „wir haben Ihnen ... gesagt“ oder „wir haben Ihnen ... geschrieben“ ersetzt.
- ☺ Das längere und anspruchsvollere Verb „hinweisen“ haben wir durch einfachere und bekanntere Verben ersetzt: „sagen“ oder „schreiben“.

Die benötigten Formulare lassen sich unter www.service.bremen.de herunterladen.

- Bitte laden Sie die (benötigten) Formulare von der Webseite www.service.bremen.de herunter.
- Wenn Sie Formulare brauchen, dann können Sie sie von der Webseite www.service.bremen.de herunterladen.

Was haben wir vereinfacht?

- ☺ Wir haben das unpersönliche „lassen sich... herunterladen“ durch eine direkte Aufforderung mit persönlicher Ansprache „Bitte laden Sie ... herunter“ ersetzt. So weiß die angesprochene Person, dass Sie etwas tun soll.
- ☺ In der zweiten Variante haben wir die unpersönliche Formulierung ersetzt durch einen Wenn-dann-Satz, ebenfalls in Kombination mit einer persönlichen Ansprache. So ist die angesprochene Person orientiert, was sie selbst tun kann (und vielleicht auch muss).
- ☺ Statt „benötigen“ können Sie auch „brauchen“ schreiben. Das kommt in der Alltagssprache häufiger vor.

Wohngeld kann man bei der Bremer Wohngeldstelle beantragen.

- Wohngeld können Sie bei der Bremer Wohngeldstelle beantragen.
- Sie können Wohngeld bei der Bremer Wohngeldstelle beantragen.

Was haben wir vereinfacht?

- ☺ In der ersten Variante haben wir das unpersönliche „man“ durch eine persönliche Ansprache mit „Sie“ ersetzt. Wir haben die etwas schwierigere Reihenfolge im Satzbau Objekt – Prädikat – Subjekt beibehalten. So liegt die Betonung auf dem Wohngeld.

☺ In der zweiten Variante haben wir den Satzbau verändert: Der Satzbau Subjekt – Prädikat – Objekt ist einfacher. Er verändert hier allerdings auch die Betonung, hin zum Subjekt „Sie“.

Der Personalausweis **ist persönlich **abzuholen**.**

→ Sie **müssen** den Personalausweis persönlich abholen.

→ [Bitte **holen Sie** den Personalausweis persönlich **ab**. Wenn eine andere Person kommt und den Ausweis abholen will, dann **braucht** diese Person eine Vollmacht von Ihnen.]

→ Sie **können** Ihren Personalausweis **nur** persönlich **abholen**.

Was haben wir vereinfacht?

☺ Im ersten Lösungsvorschlag haben wir die Passiversatzform „ist ... abzuholen“ durch die aktive Formulierung „Sie müssen...“ ersetzt. Das ist ein einfacher Satzbau, die Aufforderung ist durch die direkte Ansprache viel klarer.

☺ Da die Formulierung „Sie müssen...“ oft als sehr streng und hart wahrgenommen wird, haben wir als zweiten Lösungsvorschlag eine Formulierung mit einer höflichen Bitte versucht. Das Problem: das „ist...abzuholen“ bedeutet in der Regel ein „Muss“, man hat keine Wahl. Wir haben hier das „Muss“ in den zweiten, erklärenden Satz verlagert, nämlich dass andernfalls eine Vollmacht vorliegen muss.

☺ Im dritten Lösungsvorschlag haben wir einen „Mittelweg“ aus dem harten „müssen“ und der sehr weichen Bitte entwickelt und das zwingende „ist ... zu“ durch ein „nur“ vor dem „persönlich“ ausgedrückt.

Das Gesundheitsamt hat am Mittwoch **nicht geöffnet.**

→ Das Gesundheitsamt **ist** am Mittwoch **geschlossen**.

Was haben wir vereinfacht?

☺ Wir haben aus einer negativen Formulierung „nicht ...geöffnet“ eine positive Formulierung gemacht „ist ... geschlossen“. Warum? Weil Menschen dazu neigen, Verneinungen zu übersehen. Wenn Sie können, versuchen Sie also möglichst ohne „nicht“, „kein“ etc. auszukommen. Falls eine Verneinung notwendig ist, heben Sie sie hervor, also „...**nicht** geöffnet“. Das kann helfen.

Sie dürfen **nicht vergessen, den Antrag **rechtzeitig** abzugeben.**

→ Bitte **denken Sie daran**, den Antrag rechtzeitig abzugeben.

→ Bitte geben Sie den Antrag rechtzeitig ab.

→ Bitte geben Sie den Antrag spätestens am DATUM ab.

Was haben wir vereinfacht?

☺ Auch hier haben wir im ersten Lösungsvorschlag aus einer negativen Formulierung „nicht vergessen“ eine positive gemacht: „Denken Sie daran...“

☺ Im zweiten Lösungsvorschlag haben wir das „nicht vergessen“ ganz weggelassen und eine kurze Aufforderung formuliert, was die Person tun soll.

☺ Im dritten Lösungsvorschlag haben wir nach der kurzen Aufforderung das Wort „rechtzeitig“ durch ein konkretes Datum ersetzt. Ein konkretes Abgabedatum ist klarer, als der unbestimmtere Begriff „rechtzeitig“.

Betreff: Führerscheinplichtumtausch nach der FeV

→ Betreff: **Bald sind Führerscheine auf Papier nicht mehr gültig.**

Was haben wir vereinfacht?

☺ Wir haben den komplett fachsprachlichen Betreff inklusive Abkürzung und ohne ein Verb ersetzt durch einen vollständigen Satz, der den Bürger*innen sagt, was passiert bzw. welche Änderung es gibt. Dafür haben wir das lange und schwer verständliche Wort „Führerscheinplichtumtausch“ und die sehr fachliche Abkürzung „FeV“ (steht für „Fahrerlaubnisverordnung“) herausgenommen (der Hinweis auf die Verordnung kann dann am Ende des Textes stehen). Das „nach der“ haben wir ebenfalls gestrichen. Hierfür ist das Verb „sind“ in den Betreff gerutscht.

Die anteilige Übernahme der Kosten Ihres Umbaus kann nicht garantiert werden.

Wir prüfen, ob wir **die Kosten für Ihren** Umbau teilweise / zum Teil **übernehmen** können.

→ **Wir prüfen**, ob Sie **Geld für Ihren Umbau dazu bekommen** können.

Was haben wir vereinfacht?

☺ Wir haben in beiden Lösungsvorschlägen aus der Passivkonstruktion mit Verneinung „kann **nicht** garantiert werden“ eine kurze positive Aktiv-Konstruktion gemacht „Wir prüfen, ob...“

☺ In der ersten Variante haben wir aus der Nominalisierung „Übernahme“ das Verb „wir übernehmen“ gemacht.

☺ In der zweiten Variante haben wir stärker vereinfacht zu „Sie bekommen“.

☺ Durch den Satzumbau haben wir die Genitiv-Kette „der Kosten Ihres Umbaus“ in der ersten Variante aufgelöst zu: „die Kosten für Ihren Umbau“.

☺ Im zweiten Lösungsvorschlag haben wir die Genitiv-Kette „der Kosten Ihres Umbaus“ noch einfacher aufgelöst zu „für Ihren Umbau“.

- ☺ In der ersten Variante haben wir das eher unübliche Adjektiv „anteilig“ aufgelöst zu der Formulierung „zum Teil“ oder „teilweise“.
- ☺ In der zweiten Lösungsmöglichkeit haben wir die Formulierung „zum Teil“ ersetzt durch „dazu“.
- ☺ Und in der zweiten Lösungsmöglichkeit ist aus den „Kosten“ das „Geld“ geworden.

Die Erteilung der Baugenehmigung erfolgt vorbehaltlich der Prüfung der Zulässigkeit des Vorhabens durch das Bauordnungsamt Bremen.

→ Wir **erteilen** Ihnen eine Baugenehmigung. Die Genehmigung **gilt aber erst, wenn** das Bauordnungsamt Bremen Ihr Bauvorhaben **erlaubt hat**.

→ **Sie bekommen** eine Baugenehmigung. Die Genehmigung **gilt aber erst, wenn** das Bauordnungsamt Bremen Ihr Bauvorhaben **erlaubt hat**.

Was haben wir vereinfacht?

☺ Wir haben einen Satz mit 5 Nominalisierungen, die fast alle im Genitiv sind, in zwei kürzere Sätze zerlegt.

☺ Wir haben in der ersten Variante aus der Nominalisierung „Die Erteilung ... [erfolgt]“ ein aktives Verb gemacht „Wir erteilen...“.

☺ In der zweiten Variante haben wir einen Perspektivwechsel gemacht und aus dem anspruchsvolleren Verb „[Wir] erteilen Ihnen...“ noch gängiger formuliert „Sie bekommen ...“

☺ Wir haben das anspruchsvolle Wort „vorbehaltlich“ alltagssprachlich umformuliert zu „gilt aber erst, wenn“.

☺ In beiden Lösungsvorschlägen enthalten jeweils beide Sätze eine persönliche Ansprache „... erteilen Ihnen...“ bzw. „Sie bekommen ...“ und „... Ihr Bauvorhaben...“

☺ Wir haben die dreiteilige Genitiv-Kette „...**der** Prüfung **der** Zulässigkeit **des** Vorhabens...“ durch eine kurze aktive Formulierung „wenn... erlaubt hat“ ersetzt.

3.2.3 Wie kürze ich einen Satz?

In diesem Übungsbeispiel nutzen wir einen Satz (mit 81 Wörtern), den eine Bürgerin so von ihrer Kommunalverwaltung bekommen hat. Wir haben lediglich die Namen geändert.

Durch den Vorher-Nachher-Vergleich zeigen wir Ihnen, wie Sie einen (sehr) langen Satz in mehrere, kürzere Sätze umbauen und den Inhalt verständlicher formulieren können.



Vorher:

„Sehr geehrte Frau B.,

für die Ausstellung der Bescheinigung über das Nichtbestehen bzw. die Nichtausübung eines Vorkaufsrechtes nach § 28 Baugesetzbuch sowie § 31 nordrhein-westfälisches Denkmalschutzgesetz hinsichtlich des nachstehend genannten Grundstücks, welche Ihrem Notar Karlchen Müller bereits zugeleitet wurde, erhebt die Stadt Kleinkleckersdorf aufgrund der Bestimmungen der Verwaltungsgebührensatzung der Stadt Kleinkleckersdorf vom 15.08.2022 (Tarifstelle 4) sowie des Kommunalabgabengesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen vom 21.10.1969 (GV NW S. 712) in der zur Zeit geltenden Fassung eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 87,90 €.“

Nachher:

Sehr geehrte Frau B.,

sie wollen Ihr Grundstück an der xyz-Straße in Kleinkleckersdorf verkaufen. Dafür mussten wir von der Stadt Kleinkleckersdorf prüfen, ob wir ein Vorkaufsrecht haben und ob wir dieses Recht ausüben wollen.

Die gesetzlichen Grundlagen zum Vorkaufsrecht stehen im Paragraph 28 des Baugesetzbuchs und im Paragraph 31 des nordrhein-westfälischen Denkmalschutzgesetzes.

Wenn Sie dieses Grundstück verkaufen wollen, dann brauchen Sie von uns eine Bescheinigung, dass wir unser Vorkaufsrecht **nicht** ausüben.

Für die Bescheinigung müssen Sie 87,90 Euro Verwaltungsgebühr bezahlen.

Die rechtliche Grundlage dafür steht in der Verwaltungsgebührensatzung der Stadt Kleinkleckersdorf und im Kommunalabgabengesetz für das Land Nordrhein-Westfalen.

Die Bescheinigung haben wir schon Ihrem Notar geschickt, Herrn Karlchen Müller.

Wie sind wir vorgegangen?

- Auflisten: Welche einzelnen Informationen stecken im Satz?
- Ausmisten: Was ist für die adressierte Person wichtig, was kann weg?
- Sortieren: Was interessiert die adressierte Person am meisten?
Was muss nach vorne? Aussagen in die richtige Reihenfolge bringen.
- Gesetzes- oder andere Regelungsgrundlagen nach hinten rücken: ans Ende des Satzes oder des Absatzes. Wichtig: Der Bezug muss eindeutig bleiben.
- So viel erklären, wie für das Verständnis notwendig ist (wenn ich nicht vom Fach bin!), aber auch nicht mehr.

- Sprachlich bearbeiten: Persönliche Ansprache bevorzugen, aktive Verben nutzen, wenn möglich Alltagssprachliche Wörter nutzen.
- Evtl. besonders Wichtiges z.B. durch Fettung hervorheben.
- Fertig ☺

3.2.4 Verständlichkeit auf Text- und Gestaltungsebene

Verständlichkeit hat auch etwas damit zu tun, wie (un-)übersichtlich Sätze und auch ganze Texte sind. Lange und verschachtelte Sätze kann man in mehrere, kürzere Sätze zerlegen, Einschübe herauslösen und an eine andere Stelle im Satz oder im Text platzieren.

Beispiel: Aufzählung Satz

„Zum Termin sind der eAT, der abgelaufene Identitätsnachweis, ein biometrisches Lichtbild nach der Fotomustertafel und das betreffende Kind mitzubringen.“

Unsere Verbesserungs- / Umformulierungsvorschläge:

„Sie haben am 12. März 2026 einen Termin bei uns. Bitte bringen Sie das / diese Unterlagen zum Termin mit / Das müssen Sie mitbringen:

- Ihren elektronischen Aufenthaltstitel (eAT)
- den alten Personalausweis oder Reisepass
- ein aktuelles Passfoto. Das Passfoto darf höchstens 3 Monate alt sein.
- **Wichtig:** Das Kind muss auch mitkommen!

Lange Texte vertragen sehr oft mehrere Absätze mit passenden Zwischenüberschriften. Zu einer luftigeren Seitengestaltung gehört außerdem: **kein Blocksatz**, sondern Flattersatz, linksbündige Zeilen die verschieden lang sind und **keine** automatische Silbentrennung. So entsteht sogenannter „Weißraum“. Der lockert den Text auf und Ihre Augen können sich zwischendurch mal ausruhen. Beim Blocksatz „verrutscht“ das Auge leicht in der Zeile. Eine ganze Seite im Blocksatz, ohne Zwischenüberschriften, schlimmstenfalls sogar ohne Absätze sieht aus wie eine „Bleiwüste“ und motiviert nicht besonders zum Lesen, sondern schreckt eher ab.

Um Wörter und Sätze gut erkennen zu können, hilft ein Zeilenabstand, der mindestens 1,15 beträgt. Außerdem helfen Schrifttypen, deren Groß- und Kleinbuchstaben sich alle gut voneinander unterscheiden lassen. Wählen Sie, wenn Sie können, eine ausreichend große Schriftgröße von mindestens 11 Punkt. Achten Sie außerdem auf starke (Farb-)Kontraste. Sie sind wichtig, um den Text überhaupt wahrnehmen und lesen zu können.

Beispiel Gestaltung I: Absätze, Zwischenüberschriften, Flattersatz

Unser Gestaltungsvorschlag:

Weit hinter den Wortbergen

Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Länder Vokalien und Konsonantien leben die Blindtexte. Abgeschieden wohnen Sie in Buchstabhausen an der Küste der Semantik, eines großen Sprachozeans. Ein kleines Bächlein namens Duden fließt durch ihren Ort und versorgt sie mit den nötigen Regelialien. Es ist ein paradiesmatisches Land, in dem einem gebratene Satzteile in den Mund fliegen. Nicht einmal von der allmächtigen Interpunktion werden die Blindtexte beherrscht - ein geradezu unorthographisches Leben.

Ein Blindtextchen geht in die weite Grammatik

Eines Tages aber beschloss eine kleine Zeile Blindtext, ihr Name war Lorem Ipsum, hinaus zu gehen in die weite Grammatik. Der große Oxmox riet ihr davon ab, da es dort wimmele von bösen Kommata, wilden Fragezeichen und hinterhältigen Semikoli, doch das Blindtextchen ließ sich nicht beirren. Es packte seine sieben Versalien, schob sich sein Initial in den Gürtel und machte sich auf den Weg. Als es die ersten Hügel des Kursivgebirges erklommen hatte, warf es einen letzten Blick zurück auf die Skyline seiner Heimatstadt Buchstabhausen, die Headline von Alphabetdorf und die Subline seiner eigenen Straße, der Zeilengasse. Wehmütig lief ihm eine rhetorische Frage über die Wange, dann setzte es seinen Weg fort.

Eindringliche Warnung vor großer Gefahr

Unterwegs traf es eine Copy. Die Copy warnte das Blindtextchen, da, wo sie herkäme wäre sie zigmal umgeschrieben worden und alles, was von ihrem Ursprung noch übrig wäre, sei das Wort "und" und das Blindtextchen solle umkehren und wieder in sein eigenes, sicheres Land zurückkehren. ...

Unter die Werbetexter*innen gefallen

Doch alles Gutzureden konnte es nicht überzeugen und so dauerte es nicht lange, bis ihm ein paar heimtückische Werbetexter*innen auflauerten, es mit Longe und Parole betrunken machten und es dann in ihre Agentur schleppten, wo sie es für ihre Projekte wieder und wieder missbrauchten. Und wenn es nicht umgeschrieben wurde, dann benutzen Sie es immer noch.

Beispiel Gestaltung II: Kontraste und Schriftgröße

Was könnte an diesem Satz schwierig sein? Das wüsste ich, wenn ich ihn lesen könnte...

Der unlesbare gelbe Satz auf weißem Hintergrund heißt:

„Was könnte an diesem Satz schwierig sein? Das wüsste ich, wenn ich ihn lesen könnte...“

Warum sind die Wörter bloß so schwer zu entziffern?

Und der in sehr kleinen Buchstaben – Schriftgröße 6 Punkt – geschriebene Satz heißt:

„Warum sind die Wörter bloß so schwer zu entziffern?“

3.2.5 Verwaltungsvorgaben und technische Barrierefreiheit

Wir haben Vorgaben in der Verwaltung, mit welcher Schriftart und Schriftgröße und mit welchem Zeilenabstand wir schreiben sollen.

Da, wo Sie freier gestalten können und dürfen, könnten Sie die Schriftart „Segoe UI“ in Schriftgröße 12 Punkt mit einem Zeilenabstand von 1,15 versuchen. Das sieht dann genauso aus, wie dieser Absatz und ist relativ angenehm zu lesen.

Der restliche Text in dieser Handlungshilfe ist übrigens auch in Segoe UI geschrieben, aber in einzeiligem Abstand. Wir denken, dass das bei dieser sehr klaren Schriftart in dieser Schriftgröße (12 Punkt) auch möglich ist.

Wenn Sie Text in Farbe schreiben, achten Sie unbedingt darauf, dass der Kontrast stark genug ist. Dass man Gelb auf Weiß nicht lesen kann, haben Sie schon selbst festgestellt. Aber auch Schwarz auf Rot oder mittleres Grau auf dunklem Grau kann schwierig werden. Das betrifft vor allem alle Menschen, die nicht so gut sehen können. Auch eine gute Wahrnehmbarkeit und Lesbarkeit von Texten gehören zur barrierefreien Kommunikation dazu!

Wenn Sie noch mehr Informationen zu **barrierefreier Textgestaltung** suchen, hilft Ihnen bestimmt die **Zentralstelle für barrierefreie Informationstechnik (ZenBIT)** weiter. Sie ist beim Bremer Landesbehindertenbeauftragten angesiedelt.

Hier finden Sie die Webseite der ZenBIT:

[Zentralstelle für barrierefreie Informationstechnik beim Landesbehindertenbeauftragten](#)

Auf dieser Seite finden Sie wichtige Informationen zu verschiedenen Aspekten der technischen und digitalen Barrierefreiheit, unter anderem auch zu Farben und Farbkontrasten.

Von der Webseite der ZenBIT stammt auch diese Abbildung mit der Bitte um lesbare Kontraste:



Bitte beachten Sie:

Diese Grafik ist ein Beispiel dafür, welche Farbkontraste **nicht** ausreichend sind! Wie Farbkontraste und Schriften beschaffen sein müssen, erfahren Sie auf der Webseite der ZenBIT.

Oder Sie klicken auf die Webseite www.leserlich.info. Dort finden Sie umfangreiche Informationen und Tools, wie Sie Ihre Inhalte möglichst inklusiv gestalten können. Auf dieser Webseite gibt es zum Beispiel einen Kontrastrechner und einen Schriftgrößenrechner. Vielleicht lassen Sie Ihre neue Info-Broschüre oder einen Aushang damit überprüfen.

Nicht nur wir freuen uns, wenn Sie Ihre Texte Schritt für Schritt – und im Idealfall von Anfang an – zugänglicher machen. Am Ende profitieren wir alle davon. Denn die meisten Einschränkungen erwerben wir im Verlauf unseres Lebens – durch eine Erkrankung, einen Unfall oder einfach durchs Alter.

Tun Sie sich selbst einen Gefallen und leisten Sie Ihren Beitrag für mehr Inklusion!

4.

Quellen und Tools für Ihre Praxis

4. Quellen und Tools für Ihre Praxis

4.1 Quellen

Es gibt eine kaum zu überblickende Zahl an Veröffentlichungen, wissenschaftlichen Untersuchungen, Handlungshilfen und Leitfäden auf kommunaler, Landes- und Bundesebene zum Thema Verständliche Verwaltungssprache.



Hier listen wir nur wenige Veröffentlichungen beispielhaft auf:

- Bundesverwaltungsamt: Arbeitshandbuch Bürgernahe Verwaltungssprache. Köln, 2002, 4. Aufl.
- Normenkontrollrat Baden-Württemberg und Leibniz-Institut für Deutsche Sprache: Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden? Eine Handreichung für die öffentliche Verwaltung in Baden-Württemberg. Bayerisches Staatsministerium des Innern: Freundlich, korrekt und klar. Bürgernahe Sprache in der Verwaltung. München, 4. Aufl., 2021.
- Fisch, Rudolf (Hrsg.): Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung, Baden-Baden, 2020, 1. Auflage.
- Lenkungskreis „Bürgernahe Sprache“ der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen unter Mitwirkung des Leibniz-Instituts für Deutsche Sprache, Mannheim: Basisregelwerk Bürgernahe und geschlechtergerechte Sprache der Steuerverwaltung. Version 1.5, Düsseldorf, 2024.
- Europäische Kommission: Klar und deutlich schreiben. Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, Luxemburg, 2015.
- DIN-Norm „Einfacher Sprache – Anwendung für das Deutsche – Teil 1: Sprachspezifische Festlegungen“, (DIN 8581-1), Mai 2024.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Leichte Sprache. Heft 1: Ein Ratgeber zu den Regeln von Leichter Sprache. Berlin, Mai 2025.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Leichte Sprache. Heft 2: Ein Ratgeber zur Arbeit mit Leichter Sprache. Berlin, Mai 2025.

4.2 Tools

Es gibt verschiedene Online-Angebote, mit deren Hilfe Sie herausfinden können, wie verständlich Ihr Text ist. Die dahinter liegenden Lesbarkeitsindizes arbeiten mit bestimmten Rechenmodellen und sind zum Teil nach ihren Erfinder*innen benannt:

- der „Flesch-Reading-Ease“-Index
- der „Gunning-Fog-Index“
- die „Wiener Sachtextformel“

Die Indizes beziehen in der Regel die Länge der Wörter, die Zahl der Wörter pro Satz und durchschnittliche Satzlänge im Text in ihre Berechnungen mit ein. Als Ergebnis bekommen Sie als Nutzer*in eine Zahl. Diese Zahl sagt im jeweiligen System etwas darüber aus, für welche angenommene Zielgruppe der Text verständlich sein könnte. So rangiert der Grad der Verständlichkeit beispielsweise beim „Hohenheimer Verständlichkeitsindex“ zwischen 0 und 20. 20 drückt die höchste zu erreichende Verständlichkeit aus, 0 zeigt, dass der geprüfte Text äußerst schwer zu verstehen ist.

Da viele der verschiedenen Angebote im Internet von kommerziellen Anbietern entwickelt und online gestellt worden sind, finanzieren sie sich in der Regel über Werbung oder über kostenpflichtige Nutzungslizenzen. Deshalb empfehlen wir Ihnen hier kein konkretes Tool. Mit Suchbegriffen wie „Lesbarkeitsindizes“ oder „Textanalyse-Tools“ sollten Sie im Netz jedoch verschiedene Anbieter finden. Dann können Sie selbst entscheiden, welches Angebot für Sie geeignet ist.

Bitte denken Sie daran:

Egal, welchen Anbieter Sie nutzen, geben Sie **keine** personenbezogenen Daten in ein Online-Tool ein!

In eigener Sache:

Alle Menschen machen Fehler, wir auch. Haben Sie einen Fehler gefunden? Oder haben Sie Anregungen für uns? Dann melden Sie sich gerne!

Impressum

Verständliche Sprache in der Bremer Verwaltung. Eine Handlungshilfe.

Redaktion

Ulrike Bendrat und Leonie Lübker

Referat 30 – Verwaltungs- und Personalentwicklung: Qualifizierung, Beratung, Begleitung
Aus- und Fortbildungszentrum

Am Tabakquartier 56/58
28197 Bremen

Telefon: +49 421 361-59386

Telefon: +49 421 361-32647

E-Mail: ulrike.bendrat@afz.bremen.de

E-Mail: leonie.luebker@afz.bremen.de

Herausgegeben vom

Aus- und Fortbildungszentrum
für den bremischen öffentlichen Dienst

Am Tabakquartier 56/58
28197 Bremen