



LUDWIGSBURG

Leitfaden für diskriminierungsfreie und barrierefreie Kommunikation

Leitfaden diskriminierungsfreie und barrierefreie Kommunikation, Stand 18/10/2023

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
Präambel	2
Grundlagen	2
Sprachniveaus	3
Verwaltungssprache (C1/C2)	3
Bürgernahe Sprache (B1/B2)	3
Einfache Sprache (A1/A2)	3
Leichte Sprache	3
Bausteine der Kommunikation	4
Allgemeines	4
Geschlechtergerechte Kommunikation	4
Zielgruppengerechte, diskriminierungsfreie Kommunikation	5
Direkte Kommunikation	5
Schriftliche Kommunikation	5
Digitale Angebote	5
Verbindlichkeit der Regelungen	6

Leitfaden diskriminierungsfreie und barrierefreie Kommunikation, Stand 18/10/2023

Vorwort

Liebe Mitarbeitende,

die Stadt Ludwigsburg versteht sich als Dienstleisterin.

Wir sind für Menschen da, die in der Stadt leben oder neu in die Stadt ziehen. Für all jene, die in der Stadt lernen oder arbeiten. Und schließlich für diejenigen, die Ludwigsburg besuchen.

Wir wollen, dass unsere Angebote und Informationen all diese Menschen erreichen.

Das gelingt nur, wenn diese zu verstehen sind und wir sprachlich in der Wahl unserer Sprache, unserer Ausdrücke und unserer Begriffe auch alle möglichen Adressatengruppen ansprechen.

Deshalb ist unser Ziel, bewusst zu kommunizieren, bürgernah, geschlechtergerecht und barrierefrei.

Eine diskriminierungsfreie und zielgruppengerechte Sprache ist für uns selbstverständlich.

Dies gilt für unsere Kommunikation intern und extern, mündlich und schriftlich sowie gedruckt und digital.

Was das konkret bedeutet, fasst nun dieser Leitfaden zusammen.

Er baut auf dem Führungsverständnis der Stadtverwaltung auf.

Ihr Dr. Matthias Knecht

Oberbürgermeister

Präambel

Die Stadt Ludwigsburg versteht sich als Dienstleisterin. Wir sind für Menschen da,

- die in der Stadt leben
- die neu in die Stadt ziehen
- die in der Stadt lernen oder arbeiten
- die die Stadt besuchen

Wir wollen, dass unsere Angebote all diese Menschen erreichen. Deshalb kommunizieren wir

- barrierefrei
- bürgernah
- geschlechtergerecht
- diskriminierungsfrei
- zielgruppengerecht

Unsere Informationen sind für alle Menschen auffindbar, nutzbar und verständlich. Dies gilt für die Kommunikation

- intern und extern
- mündlich und schriftlich
- gedruckt und digital

Grundlagen

- UN-Behindertenrechtskonvention
- EU-Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen (2016/2102)
- Internationale Richtlinien für barrierefreie Webinhalte – Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)
- Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland (GG)
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG)
- Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem BGG (BITV)
- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Personenstandsrecht
- Allgemeine Dienstordnung der Stadt Ludwigsburg (ADO)
- Gestaltungshandbuch der Stadt Ludwigsburg

Ausführliche Informationen sowie konkrete Beispiele zu den nachfolgenden Informationen finden Sie im städtischen Intranet unter <https://intranet.ludwigsburg.de/barrierefreiheit>.

Sprachniveaus

Die Sprachniveaus beschreiben, wie gut sich Menschen unabhängig von ihrer Herkunft sprachlich ausdrücken können. Sie gliedern sich entsprechend des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen in sechs Stufen, von A1 (Anfänger) bis C2 (Experten).

Verwaltungssprache (C1/C2)

Das Sprachniveau C1/C2 ist das höchste Sprachniveau. Es wird in der Regel an Universitäten und Hochschulen, in Leitungsebenen von Unternehmen oder in der Verwaltung genutzt.

Dieses Sprachniveau ist für die einfache Vermittlung von Informationen ungeeignet.

Das Sprachniveau C1/C2 sollte daher nur angewendet werden, wenn es die Vermittlung von Fachinhalten im Fachaustausch zwingend nötig macht. Unsere Vorlagen für die Ausschuss- und Gemeinderatsarbeit sollten Verwaltungssprache nur in den Fachteilen und Anlagen enthalten.

Bürgernahe Sprache (B1/B2)

Dieses Sprachniveau ist verständlich für die meisten Menschen. Der Großteil der Bevölkerung spricht und schreibt auf dieser Niveaustufe. Auch Übersetzungsprogramme können mit dieser Form der Sprache gut umgehen.

Eine bürgernahe Kommunikation auf diesem Sprachniveau ist unser Ziel und Anspruch, wenn es um Informationen geht, die zahlreiche Zielgruppen betreffen.

Grundsätzlich sollten deshalb unsere Kommunikation und unsere Vorlagen für die Ausschuss- und Gemeinderatsarbeit diese Anforderung treffen.

Einfache Sprache (A1/A2)

Einfache Sprache ist für Menschen geeignet, die:

- unsere Sprache nicht gut sprechen oder verstehen, zum Beispiel aufgrund anderer Muttersprache
- die nur geringe Lese-Erfahrung haben, aber schwierigere Sachverhalte verstehen können
- eine Lese-Rechtschreib-Schwäche haben

Einfache Sprache wird dann genutzt, wenn es Inhalt und Zielgruppe erfordern.

Leichte Sprache

Leichte Sprache ist die reduzierteste Form. Ihr liegt ein festes Regelwerk zu Grunde. Es gibt auch ein Logo. Diese darf aber nur verwendet werden, wenn der Text von einer Prüfgruppe zertifiziert wurde.

Menschen mit Lernschwierigkeiten, geistigen Beeinträchtigungen oder funktionalem Analphabetismus profitieren von ihr.

Leichte Sprache wird dann genutzt, wenn es Inhalt und Zielgruppe erfordern.

Bausteine der Kommunikation

Um bürgernah und barrierefrei zu kommunizieren, müssen einige Dinge beachtet werden.

Nachfolgend sind die wichtigsten Punkte gelistet.

Allgemeines

- Inhalte auf das Wesentliche beschränken
- logischer Textaufbau mit Absätzen und Zwischenüberschriften
- die wichtigste Information an den Anfang des Textes
- kurze und klare Sätze, höchstens ein kurzer Nebensatz
- geläufige Worte statt Fremdwörter und Fachbegriffe (zwingende Fachbegriffe oder rechtlich verbindliche Ausdrücke erklären)
- aus Verben keine Substantive machen (statt „zur Auszahlung bringen“ besser „auszahlen“)
- doppelte Superlative vermeiden (schnellstmöglich = so schnell wie möglich)
- keine bildliche Sprache, da sie falsch verstanden werden kann
- Verzicht auf Redewendungen und Ironie
- Abkürzungen ausschreiben (z.B. = zum Beispiel)
- lange, zusammengesetzte Worte umformulieren, mit Bindestrich trennen oder vor der weiteren Verwendung erklären
- bestimmte Sonderzeichen ausformulieren (§ = Paragraph, € = Euro, % = Prozent, & = und)
- englische Begriffe, die in die deutsche Sprache eingeflossen sind, vermeiden (Meeting = Besprechung)
- höfliche Aufforderungen statt Befehlsformen
- positive Formulierung statt negativen Begriffen oder Verneinungen
- aktive Formulierungen statt passive
- Mehrsprachigkeit nach Bedarf, gegebenenfalls können Dolmetschende hinzugezogen werden

Geschlechtergerechte Kommunikation

- Geschlechtervielfalt benennen - Frauen, Männer und „diverse“ Personen, wie Transgender und intergeschlechtliche Menschen
- Tätigkeiten beschreiben statt Personen, zum Beispiel statt „Bewerber/Bewerberinnen sollen ...“ – besser „wer sich bewirbt ...“, statt „Teilnehmer waren ...“ – besser „teilgenommen haben“, statt „wer Radfahrerin ist...“ – besser „wer Rad fährt, ...“
- Paarnennungen vermeiden, besser geschlechtsneutrale Oberbegriffe oder Plural verwenden, wie zum Beispiel die Mitarbeitenden, die Bürgerschaft, die Fraktionsvorsitzenden
- Keine Sprachbilder mit Rollenzuschreibungen verwenden
statt „staatsmännisch“ besser „würdevoll“
- Wenn nicht vermeidbar, dann ausnahmsweise den Genderstern (*) verwenden
- Keine anderen Sonderzeichen zur Trennung von geschlechter-spezifischen Formulierungen nutzen, wie zum Beispiel „Schüler/innen“
- Keine kombinierten Worte schreiben, wie zum Beispiel „SchülerInnen“

Zielgruppengerechte, diskriminierungsfreie Kommunikation

Wenn möglich und bekannt, berücksichtigen wir die individuellen Bedürfnisse und Hintergründe der Zielgruppe. Ist die Person zum Beispiel gehörlos, wird kein Telefonat zur Rücksprache angeboten. Geht es um Druckerzeugnisse für ältere oder körperlich beeinträchtigte Menschen, dann sollte Ringbuchbindung beziehungsweise festes Papier genutzt werden.

Direkte Kommunikation

- Positive Haltung gegenüber unseren Kundinnen und Kunden
- In gemäßigtem Tempo sprechen
- Nicht zu laut sprechen (Verständlichkeit hat nichts mit Lautstärke zu tun)
- Mimik und Gestik passen zum Inhalt und zum Wortlaut
- Gebärdensprache ist eine eigenständige Sprache (wie Englisch, Französisch). Bei Bedarf können Gebärdensprachdolmetschende hinzugezogen werden. Bei gesetzlicher Verpflichtung zu deren Einsatz, oder, wenn der Fachbereich es selbst wünscht, trägt der Fachbereich die Kosten

Schriftliche Kommunikation

- Details, die zum Verständnis nicht nötig sind, werden weggelassen
- Praktische Vergleiche und Beispiele helfen beim Verständnis
- Informationen können zusätzlich mit Symbolen und Piktogrammen vermittelt werden
- Juristische Texte können oft wegen der Rechtssicherheit nicht verändert oder verkürzt werden. Hier kann eine Zusammenfassung mit den wichtigsten Informationen in kurzen Sätzen beigefügt werden.
- Gestaltungshandbuch der Stadt beachten
- Neutral formulieren, nur im Ausnahmefall Genderstern (*) verwenden (näheres siehe Seite 4)
- Bei Schriftstücken sind Formatvorlagen zu nutzen (Überschriften, Textkörper, Aufzählungen, Listen, Absatzformatierungen). So werden sie von Beginn an barrierefrei aufbereitet. Daraus lassen sich barrierefreie Dokumente für Internet und Intranet erzeugen, die mit Hilfsfunktionen vorlesbar sind.

Digitale Angebote

- Informationen sind leicht auffindbar und Navigations-Menüs sind logisch aufgebaut
- Inhalte können vorgelesen werden
- Inhalte und Schrift lassen sich vergrößern (Zoom Funktion des Browsers)
- Ausreichender Kontrast zwischen Hintergrundfarben und Schrift
- Formulare sind logisch gegliedert, einfach bedienbar und enthalten, wenn nötig, Erklärungen
- Fehlermeldungen sind klar verständlich, um den Fehler selbst beheben zu können, oder enthalten eine Kontaktmöglichkeit für Rückfragen und Hilfe
- Mehrsprachigkeit, Leichte Sprache, Gebärdensprache – wo notwendig
- Bilder, die Inhalt vermitteln, enthalten vorlesbare Alternativtexte, Dekorationsbilder nicht
- Icons und Symbole helfen, Inhalt auffindbar zu machen und zu vermitteln
- Tabellen nur für kleinere, tabellarische Darstellungen, nicht zur Strukturierung ganzer Seiten

Leitfaden diskriminierungsfreie und barrierefreie Kommunikation, Stand 18/10/2023

- Videos enthalten Ton und Untertitel - passend zum Sprachniveau und zur jeweiligen Zielgruppe
- Für Menschen, die schlecht hören oder gehörlos sind, sollten Gebärden-Sprachfilme angeboten werden, sofern es der Inhalt erfordert.

Verbindlichkeit der Regelungen

- Der Leitfaden soll dem Team der Stadtverwaltung Ludwigsburg ermöglichen, im Umgang mit Kommunikation in den verschiedenen benannten Formaten und Wegen Einzelfall für Einzelfall die richtigen Entscheidungen zu treffen.
- Der Leitfaden stellt keine verbindliche Dienstanweisung dar, sondern eine Empfehlung zu den darin angesprochenen Fragen und Lösungswegen, die den Mitarbeitenden bei offenen Fragen eine Einzelfallentscheidung erleichtert und für ein gutes Miteinander zwischen Stadtverwaltung und den verschiedenen Zielgruppen sorgt.