



Dezernat, Dienststelle  
I/112/0

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	25.09.2023
Ausschuss für Soziales, Seniorinnen und Senioren	16.11.2023

### Einfache Sprache als Verwaltungsstandard

Der Rat von der Stadt Köln hat einen Beschluss gefasst: Die Verwaltung soll prüfen, ob Einfache Sprache als Standard-Sprache in der ganzen Verwaltung eingeführt werden kann. Einfache Sprache ist leichter zu verstehen als die sogenannte Behörden-Sprache. Die Bürger und Bürgerinnen sollen die Arbeit von der Verwaltung dadurch besser verstehen.

Außerdem soll so viel wie möglich von dem Ratsbeschluss umgesetzt werden. Man findet den Ratsbeschluss unter der Vorlagen-Nummer AN/1415/2021 im Ratsinformationssystem. Die Verwaltung informiert den Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales mit dieser Mitteilung über die Fortschritte.

Mehrere Personen haben am Anfang eine Gruppe gebildet. Diese Personen kommen aus verschiedenen Ämtern: aus dem Personal- und Verwaltungsmanagement, aus dem Amt für Informationsverarbeitung, aus dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und aus dem Amt für Integration und Vielfalt. In dieser Gruppe bringen sie ihr Wissen zusammen. Diese Gruppe nennt man auch Gremium von Experten und Expertinnen. Die Behindertenbeauftragte gehört auch zu diesem Gremium. Aus anderen Ämtern können weitere Personen Teil von dem Gremium werden, wenn das notwendig ist. Auch Personen, die nicht bei der Stadtverwaltung arbeiten, können eingeladen werden und mitarbeiten.

Die Verwaltung soll Einfache Sprache in Anschreiben und Formularen dort zuerst benutzen, wo es für die Bürger und Bürgerinnen besonders wichtig ist. Das hat das Gremium beschlossen. In einem ersten Amt soll man testen, wie und wo man die Einfache Sprache am besten einsetzen kann. So etwas nennt man Pilotierung. Durch diese Pilotierung erkennt man, was die Bürger und Bürgerinnen wirklich brauchen. Auch für Schreiben und Formulare aus anderen Ämtern ist das wichtig und eine große Hilfe. Für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Verwaltung kann Einfache Sprache auch wichtig sein. Wenn alle Menschen die Verwaltung besser verstehen, müssen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen weniger erklären.

Das Gremium der Experten und Expertinnen hat das Amt für Soziales, Arbeit und Senioren als erstes Amt vorgeschlagen. Dieses Amt kümmert sich um viele unterschiedliche Menschen. Deshalb ist es hier besonders wichtig, dass man in Einfacher Sprache schreibt.

Die Sprache in der Verwaltung soll aber nicht nur verständlicher sein. Sie muss auch rechtlich sicher sein, also den Gesetzen entsprechen. Man muss deshalb genau prüfen, was geändert werden kann. Dafür finden im Amt für Soziales, Arbeit und Senioren sogenannte Formularwerkstätten statt. Das Innovationsbüro hat diese Formularwerkstätten auf den Weg gebracht

und geplant.

In den Werkstätten arbeiten viele Personen aus den Aufgabenbereichen Recht, Anwendung der Fach-Software, Digitalisierung und Gestaltung als Teams zusammen. Sie schauen sich die Anschreiben und Formulare ganz genau an. Besonders die Formulare, die viele Kunden und Kundinnen bekommen. Die Teams verbessern die Anschreiben und Formulare und beachten dabei besonders die Regelungen zur Einfachen Sprache. Anschließend testen sie die neuen Anschreiben und Formulare. Dafür fragen sie die Kunden und Kundinnen von dem Amt für Soziales, Arbeit und Senioren, ob sie die neuen Anschreiben und Formulare gut verstehen. Die Test-Personen erklären, was sie gut finden oder was noch nicht so gut ist. Dadurch werden die Anschreiben und Formulare immer besser.

Ein gutes Beispiel von einem Informations-Schreiben ist in der Anlage 1. Alle Kunden und Kundinnen bekommen dieses Informations-Schreiben vom Amt für Soziales, Arbeit und Senioren. Aus diesem komplizierten Schreiben haben die Teams in der Formularwerkstatt ein neues Schreiben gemacht. Das ist in der Anlage 2. Das neue Schreiben ist in Einfacher Sprache geschrieben. Man kann es viel besser verstehen als das alte Schreiben.

Die Teams arbeiten in den Formularwerkstätten auch an Vorlagen und Mustern. Diese Vorlagen und Muster sollen Beispiele für alle Ämter sein. Außerdem entwickeln die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Arbeitsanweisungen. Die helfen dabei, weitere Anschreiben und Formulare einfacher zu machen. Alle neuen Anschreiben und Formulare werden immer sofort getestet. Die Formularwerkstätten verlaufen sehr erfolgreich.

Die Ergebnisse aus allen Formularwerkstätten im Amt für Soziales, Arbeit und Senioren werden im Herbst 2023 zusammengefasst. Hierfür planen das Innovationsbüro und das Personal- und Verwaltungsmanagement einen sogenannten Inkubator. Der Inkubator ist eine Arbeitsform von dem Innovationsbüro. Viele Menschen mit unterschiedlichem Wissen arbeiten zusammen an einem wichtigen Thema aus der Verwaltung. Sie kommen aus mehreren unterschiedlichen Ämtern und arbeiten in Teams. Alle Teams arbeiten gleichzeitig an unterschiedlichen Themen und mit neuartigen Arbeitsweisen. Sie nutzen dabei den sogenannten Design-Thinking-Ansatz. Dabei schauen sie zum Beispiel genau hin, für wen sie die Verbesserungen erarbeiten wollen und beteiligen diese Menschen bei den Verbesserungen. Dabei sind immer alle Ideen und Gedanken wichtig.

Manche Ämter haben besonders viele Kontakte zu Bürgern und Bürgerinnen. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus diesen Ämtern sollen im Herbst zusammen im Inkubator arbeiten. Gemeinsam versuchen sie dann, einheitliche Regelungen für alle Anschreiben und Formulare zu finden. Außerdem wollen sie festlegen, wie die Anschreiben und Formulare aussehen sollen. Regelungen hierzu nennt man Styleguides. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen suchen auch gemeinsam nach Lösungen, damit die Einfache Sprache in der Zukunft überall in der Stadtverwaltung genutzt wird. Sie wollen auch testen, ob man KI einsetzen kann, wenn man die Anschreiben und Formulare bearbeitet. Mit KI ist künstliche Intelligenz gemeint. KI könnte vielleicht helfen, die Anschreiben und Formulare schneller besser zu machen.

Die Stadt Köln ist auch an unterschiedlichen Unternehmen beteiligt. Das heißt, diese Unternehmen gehören zum Teil oder ganz der Stadt Köln. Das sind zum Beispiel die KVB, also die Kölner Verkehrs Betriebe. Der Rat möchte, dass auch diese Unternehmen prüfen, ob sie in Einfacher Sprache schreiben können. Das Personal- und Verwaltungsmanagement hat bei den Unternehmen, die zu einem großen Teil oder ganz der Stadt Köln gehören, nachgefragt. Sie sollen mitteilen, ob und wie oft sie Einfache Sprache oder Leichte Sprache benutzen. Das Personal- und Verwaltungsmanagement wird im nächsten Bericht zum Sachstand die Rückmeldungen hierzu geben.

Das Personal- und Verwaltungsmanagement wird auch prüfen, ob weitere Fortbildungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen angeboten werden müssen. Das hängt von den Ergebnissen aus dem Inkubator ab. Das Personal- und Verwaltungsmanagement plant schon jetzt Fortbildungen zur Einfachen Sprache und zur Leichten Sprache. Außerdem sollen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Fortbildungen zur geschlechter-gerechten Sprache bekommen können. Mit geschlechter-gerechter Sprache spricht man alle Geschlechter auf respektvolle

Art und Weise und gleichberechtigt an. Diese Fortbildungen sollen ortsunabhängig und zeitunabhängig angeboten werden. Dabei lernen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen selbstständig am Computer. Das können sie tun, wann und wo es für sie am besten ist. Ob das Personal- und Verwaltungsmanagement solche Fortbildungen anbieten kann, hängt von einem sogenannten Online-Tool ab. Ein Online-Tool ist ein Hilfswerkzeug für ein Computer-Programm. Das Personal- und Verwaltungsmanagement testet dieses Online-Tool im Augenblick.

Zusätzlich zur Einfachen Sprache als Sprache von der Verwaltung, soll auch Leichte Sprache häufiger angeboten werden. Leichte Sprache ist eine sehr vereinfachte Form der Alltagssprache. Hierfür gibt es feste Regeln. Zum Beispiel benutzt man nur kurze Sätze und beschreibt Situationen ganz einfach. Besonders auf den Internet-Seiten von der Stadt Köln soll man Leichte Sprache häufiger auswählen können.

Die Verwaltung übersetzt die 200 wichtigsten Internet-Seiten schrittweise in Leichte Sprache. Dies geschieht in der Reihenfolge, wie häufig die Kunden und Kundinnen die Seiten anklicken. Auch die Fachämter können sagen, welche Internet-Seiten sie besonders wichtig finden. Diese Seiten übersetzt die Verwaltung dann auch schrittweise in Leichte Sprache. Damit wird das Angebot für die Kundinnen und Kunden besser. Die Verwaltung hat mittlerweile 102 Internet-Seiten in Leichte Sprache übersetzt. Im letzten Jahr haben Bürger und Bürgerinnen diese Seiten insgesamt 352.287-mal angeklickt.

Die Verwaltung wird den Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales regelmäßig über die weiteren Fortschritte informieren.

**Gez. Blome**