Redaktionsleitfaden zur Unterstützung der SDG-Umsetzung

Stand: 22. Juli 2020, Verfasser: zentrale Bundesredaktion, Baustein Leistungen

*Redaktionelle Hinweise und Handlungsempfehlung der zentralen Bundesredaktion und Baustein Leistungen zur Umsetzung der SDG-Verordnung auf Landesebene (nur zur internen Verwendung)*

Inhaltsverzeichnis

[Ziel des Dokuments 2](#_Toc43823360)

[Hinweise und Aufgaben vor Erstellung einer Leistungsbeschreibung 3](#_Toc43823361)

[Leistung klären 3](#_Toc43823362)

[Abstimmung mit OZG-Leistungsklärung 3](#_Toc43823363)

[Qualitätssicherung und Freigabe von Leistungszuschnitten durch die zentrale FIM-Bundesredaktion 4](#_Toc43823365)

[Workflow Abgleich SDG-Leistungen mit OZG-Leistungsklärung 5](#_Toc43823366)

[Redaktionelle Kriterien für die Erstellung einer Leistungsbeschreibung 7](#_Toc43823367)

[FIM-Musterformular und Qualitätskriterien 7](#_Toc43823368)

[Grundlegendes: Neutral, klar und zielgruppengerecht schreiben 7](#_Toc43823369)

[Rechtschreibung, Zahlen 7](#_Toc43823370)

[Neue Rechtschreibung 7](#_Toc43823371)

[Genitiv: -s oder -es? 8](#_Toc43823372)

[Abkürzungen 8](#_Toc43823373)

[Zahlen, Daten, Uhrzeiten, Preise 8](#_Toc43823374)

[Telefonnummern, Adressen und Öffnungszeiten 9](#_Toc43823375)

[Cheatsheet: bürgernahe Sprache 9](#_Toc43823376)

[Geschlechtergerechte Sprache 10](#_Toc43823377)

[Barrierefreiheit 11](#_Toc43823378)

[Kennzeichnungen/ Formatierungen 11](#_Toc43823379)

[Links 11](#_Toc43823380)

[Fettungen, Kursivierungen, Unterstreichungen 12](#_Toc43823381)

[Eigennamen 12](#_Toc43823382)

[Anhang 1: Beispiele für bürgerfreundliche Sprache 13](#_Toc43823383)

[Anhang 2: Checkliste Erstellung und Abstimmung Leistungsbeschreibungen 17](#_Toc43823384)

[Umgang mit dieser Checkliste 17](#_Toc43823385)

[1. Check: vor der internen QS 18](#_Toc43823386)

[2. Check: nach der internen QS 19](#_Toc43823387)

[3. Check: bei der Einstellung im LeiKa 20](#_Toc43823388)

[Anhang 3: Template für leistungszuschnitte (als separates Dokument anbei) 21](#_Toc43823389)

[Anhang 4: Checkliste für Leistungszuschnitte (als separates Dokument anbei) 21](#_Toc43823390)

# Ziel des Dokuments

Das Europäische Parlament und der Europäische Rat haben im Jahr 2018 die Single Digital Gateway-Verordnung (SDG-VO) beschlossen. Sie verpflichtet alle EU-Mitgliedstaaten Informationen zu den in Anhang I der Verordnung genannten Bereichen für Bürger und Bürgerinnen in klarer, verständlicher eindeutiger Form bereitzustellen.

Die Verpflichtung erstreckt sich auf online und offline angebotene Verfahren und sieht verbindliche und EU-weit einheitliche Qualitätskriterien vor. Für Bund und Länder gilt dabei eine Umsetzungsfrist bis Ende 2020. In Deutschland betrifft die Verpflichtung eine Vielzahl an Verwaltungsleistungen, zu denen nun umfassende Informationen erstellt werden müssen.

Um eine Einhaltung der von der SDG-VO gesetzten Frist zur Erstellung der erforderlichen Leistungsbeschreibungen für LeiKa-Typ 1- und LeiKa-Typ 2/3-Leistungen zu gewährleisten, hat der IT-Planungsrat auf seiner 31. Sitzung am 25. März 2020 beschlossen, dass die themenfeld-verantwortlichen Länder im Digitalisierungsprogramm die Erstellung von Stammtexten zu allen Verwaltungsleistungen ihres jeweiligen Themenfeld gemäß Annex I der SDG-VO mit LeiKa-Typ 2/3 selbst koordinieren.

Die themenfeldverantwortlichen Länder sollen weiterhin alle fachlich zuständigen Ressorts der Länder bitten, sich bei der arbeitsteiligen Erstellung von Leistungsbeschreibungen zu beteiligen, sodass diese zu den entsprechenden Verwaltungsleistungen bis zum 31.10.2020 zur Verfügung gestellt werden. Die Arbeiten zur Erstellung der Leistungsbeschreibungen für SDG-VO-relevante LeiKa-Typ 1-Leistungen obliegen der Bundesredaktion. Die Arbeiten zur Erstellung von LeiKa-Typ-2/3-Leistungen obliegen den Landesredaktionen.

# Hinweise und Aufgaben vor Erstellung einer Leistungsbeschreibung

## Leistung klären

Leistungen nach FIM-Methodik werden im Rahmen der sogenannten Normenanalyse identifiziert. Bevor Stammtexte bzw. Leistungsbeschreibungen erstellt werden, müssen die zugrundeliegenden Leistungen identifiziert und voneinander abgegrenzt („zugeschnitten“) werden.

Der LeiKa ist von der Systematik her hierarchisch aufgebaut. Eine Leistung wird stets nach demselben Schema erfasst. Der Zuschnitt und die Einordnung in die LeiKa-Systematik sind Gegenstand der Erstellung bzw. Prüfung von Leistungszuschnitten, die der Erstellung von FIM-Stamminformationen immer vorangehen sollte (was aber aufgrund der Dringlichkeit der Anfragen nicht immer gewährleistet werden kann). Pro Regelungsgegenstand wird ein Leistungsobjekt definiert (z. B. „Personalausweis“). Die eigentliche Leistung, d.h. die Tätigkeit der Verwaltung wird auf einer darunterliegenden Ebene in verschiedenen Verrichtungen beschrieben. (z. B. „Ausstellung“). Erst die Kombination aus Leistungsobjekt und Verrichtung stellt eine Leistung im Sinne des LeiKa dar, insofern, dass an einem Objekt eine Verrichtung verübt wird[[1]](#footnote-1). Eine Verrichtung kann bei Bedarf in mehrere Verrichtungsdetails untergliedert werden (z. B. „neu wegen Verlust“), die dann ebenfalls eigenständigen Leistungen darstellen. Hier ein kurzer Einblick in die LeiKa-Systematik:

Das genaue Vorgehen bei der Identifikation und dem Zuschnitt von Leistungen sind Gegenstand des Leitfadens FIM-Zuschnittsindikatoren, der zusammen mit dem Bausteinen Prozesse und Leistungen entwickelt und auf dem FIM Portal veröffentlicht wurde.

## Abstimmung mit OZG-Leistungsklärung

### Parallel zur SDG-Umsetzung wird der LeiKa im Zuge der OZG-Leistungsklärung sukzessive neu zugeschnitten

Für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes werden seit Frühjahr 2019 alle OZG-relevanten Verwaltungsleistungen erhoben und geprüft (OZG-Leistungsklärung). Für OZG-Bund erheben Themenfeldverantwortliche von externen Beratungsfirmen („Catalysts“), zusammen mit den verantwortlichen Fachansprechpartnern in den Bundesministerien und obersten Bundesbehörden Listen von Leistungen (v.a. Typ 1), die digitalisiert werden sollen. Für OZG-Föderal erheben Themenfeldverantwortliche zusammen mit den verantwortlichen Fachansprechpartnern in den Landesbehörden Listen von Leistungen (v.a. Typ 2/3), die digitalisiert werden sollen. Einige der Leistungen sind bereits im LeiKa angelegt, einige nicht bzw. in veralteter Form und müssen ganz neu aufgenommen oder angepasst werden. Die zu löschenden, neu hinzuzufügenden oder anzupassenden Leistungen werden in Form von Listen (Leistungszuschnitte) als Änderungsanträge an den Baustein Leistungen zur Umsetzung im LeiKa gesendet (ticket@fimportal.de.) Wenn es sich dabei um Typ 1 oder 2/3 Leistungen handelt, dann ist aktuell noch eine Qualitätssicherung durch die zentrale Bundesredaktion dazwischengeschaltet.

Ausgehend davon, dass alle OZG-Leistungen auch SDG-relevant sind, ist es sinnvoll den laufenden Prozess der OZG-Leistungsklärung bei der Erstellung von Leistungstexten für SDG mitzudenken. Denn: Die OZG-Leistungsklärung ist bis heute nicht abgeschlossen und hierdurch entstehende Änderungen an LeiKa-Leistungen, sind somit auch noch nicht in den vorliegenden SDG-Leistungslisten enthalten.

Um mögliche Änderungen in Folge der Leistungsklärung abzufangen, bevor Texte erstellt und zur Prüfung und Freigabe an die Rechtsaufsicht bzw. Fachaufsicht gegeben werden, wurde von der Unterarbeitsgruppe Leistungen die Empfehlung ausgesprochen, dass die Themenfeldführenden (OZG) sich mit den SDG-Koordinatoren ihres Landes abstimmen, welche Leistungen im OZG-Themenfeld beschrieben werden müssen (vgl. Nr. 5, Protokoll der 6. UAG Leistungen vom 23.06.2020).

Darüber hinaus enthält das Protokoll eine der Empfehlung folgende Beschreibung eines möglichen Ablaufs der Stammtext-Erfassung, für den Fall, dass ein Land gebeten wird, Eintragungen in einem anderen als dem eigenen Themenfeld im Leika mit Hilfe des LeiKa-Redaktionssystems vorzunehmen.

## Qualitätssicherung und Freigabe von Leistungszuschnitten durch die zentrale FIM-Bundesredaktion

Sofern eine Leistung, zu der ein Stammtext erfasst werden soll, noch nicht oder falsch im Leistungskatalog verzeichnet ist, übermittelt der OZG-Themenfeldführende (TFF) über das FIM-Ticketsystem (ticket@fimportal.de) der LeiKa-Redaktion pro geplanter Leistung folgende Angaben, die Voraussetzung zum Anlegen oder zur Änderung der Leistungen im LeiKa sind:

* Leistungsgruppierung, Leistungskennung, Verrichtungskennung, ggfs. Verrichtungsdetail
* Rechts- bzw. Handlungsgrundlagen(n)
* OZG-Themenfeld, dem die Leistung zuzuordnen ist und Ansprechpartner des OZG-Themenfeldes (TF)
* die den Stammtext erstellende Behörde und den/die Erfasser/in (im Land der TF als auch ggf. delegierend in dem die TF unterstützenden Land)

Die Angaben müssen in dem dafür vorgesehenen Template für Leistungszuschnitte (Anhang 2) erfolgen und werden im Falle von bundesrechtlich geregelten Leistungen zur Qualitätssicherung an die zentrale FIM-Bundesredaktion übermittelt. Die zentrale Bundesredaktion prüft, ob der Zuschnitt alle Kriterien zur Prüfung und Weitergabe an die LeiKa-Redaktion des Bausteins Leistungen enthält (Anhang 3: Checkliste Leistungszuschnitte). Ist dies nicht der Fall, wird der Zuschnitt zur Überarbeitung an Themenfeldverantwortliche zurückgesendet und wir gehen in Iteration, bevor die Leistung im LeiKa angelegt bzw. geändert werden kann. Die zentrale Bundesredaktion ergänzt nicht selbst fehlende Informationen.

# Workflow Abgleich SDG-Leistungen mit OZG-Leistungsklärung

Folgender Workflow hat sich bei der Prüfung von Leistungen auf Bundeseben bewährt und kann auf die Abstimmung und Erstellung von FIM-Leistungsbeschreibungen auf Landes-und Kommunalebene dienen. Weitere Hinweise zur Textabstimmung und -erstellung finden sich im Protokoll der 6. UAG Leistungen.

[[2]](#footnote-2)

LeiKa-Abgleich (Redaktions-mitarbeiter)

Zuschnitt und Änderungsdatum im LeiKa überprüfen

Liegt das Änderungsdatum und/oder Veröffentlichungsdatum vor 2019, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die Leistung noch nicht im Zuge OZG geklärt wurde und ggf. Änderungen (bspw. Löschung) noch nicht umgesetzt sind

Liegt das Änderungsdatum nach 2019 ist die Leistung höchstwahrscheinlich geklärt und aktuell im LeiKa erfasst

Liegt kein LeiKa-Schlüssel vor, dann befindet sich die Leistung noch nicht im LeiKa und ggf. in der Klärung durch OZG

Erstellung Änderungsanträge/
Leistungszuschnitt

Wenn der Zuschnitt der Leistung(en) geändert, Leistungen gelöscht oder neu hinzugefügt werden müssen, dann muss dieser im dafür vorgesehene Template für Leistungszuschnitte V1.4 und auf Basis der Qualitätskriterien für Leistungszuschnitte erstellt werden.

Ggf. QS-Leistungszuschnitte Leistungsschlüssel

**Für Typ 2/3 Leistungen:** Die Länderredaktionen übermitteln Leistungszuschnitt an bundesredaktion@bmi.bund.de zur methodischen QS. Dabei ist das OZG Anforderungsmanagement (ozgam@init.de) CC zu setzen.
**Für Typ 3, 4 Leistungen:** Die Länderredaktionen übermitteln Leistungszuschnitt direkt an ticket@fimportal.de zur Qualitätssicherung, mit ozgam@init.de in CC.

Nach Freigabe des Zuschnitts durch zenBred oder Baustein Leistungen werden die entsprechenden Schlüssel für den Leistungszuschnitt vergeben bzw. vorhandene Leistungen angepasst oder gelöscht.

Texterstellung

(Redakteure)

Redakteure (Land/Bund) der Länder nehmen die Texterstellung auf und stimmen sie mit Fachseite (Land/Bund) ab.

Redakteure stellen Leistung im LeiKa ein und veröffentlichen diese

Wenn Silberstatus: Bundesredaktion nimmt zu gegebener Zeit Abstimmung zum Goldstastus vor

# Redaktionelle Kriterien für die Erstellung einer Leistungsbeschreibung

## FIM-Musterformular und Qualitätskriterien

Die Beschreibung der Leistung erfolgt im dafür vorgesehen FIM-Musterformular. Die hierin aufgeführten Module sind exakt den auszufüllenden Datenfeldern im LeiKa nachempfunden und vereinfachen die anschließende Übertragung im CMS-System des LeiKa´s.

Das Musterformular finden erhalten Sie von Baustein Leistungen und die FIM-Qualitätskriterien stehen zum Download auf dem FIM-Portal zur Verfügung: https://fimportal.de/download-dokumente.

## Grundlegendes: Neutral, klar und zielgruppengerecht schreiben

Die Texte müssen **zielgruppengerecht** sein. Die Zielgruppen sind entweder

**Vor dem Schreiben**: Stellen Sie sich folgende Fragen:

* *Ziel: Was will meine Zielgruppe herausfinden, wenn sie eine Leistungsbeschreibung abruft, zum Beispiel auf www.beta.bund.de?*
* *Wie kann ich meiner Zielgruppe helfen, dieses Ziel schnell und möglichst unkompliziert zu erreichen?*
* Bürgerinnen und Bürger oder
* Unternehmen.

Die Texte müssen **neutral** sein: Wertungen, politische Aussagen und Einschätzungen sind tabu.

Die Texte müssen **klar** sein: keine Füllwörter, keine Ausschmückungen, keine bürokratische Sprache, keine vagen Angaben.

Check **nach dem Schreiben**: Beantwortet Ihr Text Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmen diese Fragen?

* *Was ist das für eine Leistung?*
* *Betrifft mich das Thema?*
* *Warum und wann brauche ich die Leistung?*
* *Wie kriege ich sie?*
* *Was kann ich damit machen?*
* *Wer hilft mir bei Problemen?*

# Rechtschreibung, Zahlen

## Neue Rechtschreibung

Es gelten konsequent die Regeln der **neuen Rechtschreibung**.

*Unsicher?*

* Wort auf www.duden.de nachschlagen*

Wenn mehrere Schreibweisen erlaubt sind: Verwenden Sie die aktuell **vom Duden empfohlene Schreibweise**.

## Genitiv: -s oder -es?

Es wird die übliche Form verwendet. Im Zweifelsfall: www.duden.de/sprachwissen/sprachratgeber/Genitiv-auf-s-oder-es

LeiKa-Ausnahme: „des Zolles“, nicht „des Zolls“

## Abkürzungen

**Abkürzungen** (Mio., z. B., u. a. usw.) **und** **Symbole** (%, & usw.) **werden nicht verwendet**, die Begriffe **immer ausgeschrieben** (Stichwort Barrierefreiheit): Millionen, zum Beispiel, unter anderem, Prozent – und so weiter.

Drei Ausnahmen:

* In technischen Zusammenhängen können Sie Einheiten abkürzen („cm³“, „kW“)
* Im Textfeld „Rechtsgrundlage“ wird konsequent das **§**-Symbol verwendet.
* Im **Kurztext** sind Abkürzungen in Ordnung.
* Statt „Euro“ wird „**EUR**“ geschrieben.

**Akronyme**, zum Beispiel Namen von Ministerien (BMI, FIM etc.), müssen Sie **bei der ersten Nennung** **ausschreiben**. Wenn danach weitere Nennungen stattfinden, steht **hinter der ersten Nennung die Abkürzung in Klammern**. Ab dann können Sie konsequent die Abkürzung verwenden.

**Ausnahme**: Verwenden Sie die Abkürzung, wenn sie viel geläufiger ist als die ausgeschriebene Variante (wie GmbH, ARD, NATO).

Verwenden Sie Abkürzungen nur, wenn es den Text kürzer und lesbarer macht. Manchmal macht es mehr Sinn, das Wort immer auszuschreiben. Das verbessert auch die Barrierefreiheit.

**LeiKa-spezifisch: Abkürzungen werden zwei Mal eingeführt**:

* 1x im Kurztext und
* 1x im Teaser oder Volltext.

## Zahlen, Daten, Uhrzeiten, Preise

**Alle Zahlen** werden konsequent **als Ziffern** geschrieben: „2“, nicht „zwei“, „15“, „300“ etc.

**Zahlen mit 5 oder mehr Stellen** werden mit **Punkten** in Dreiergruppen aufgeteilt: 100.000, 5.000. Wenn die **Zahl größer als 1 Million** ist, wird sie nicht ausgeschrieben. Stattdessen wird die Einheit ausgeschrieben: 3 Millionen, 70 Milliarden

**Daten** haben folgendes Format: **T.M.JJJJ**. Beispiele: 12.4.2019, 1.12.2022. **Uhrzeiten**: **h:mm Uhr.** Zeiträume werden nicht mit einem Halbgeviertstrich („–“) angegeben, sondern mit „bis“: 9:30 Uhr, 10:03 Uhr, 8:00 bis 17:00 Uhr

**Geldbeträgen** wird die **Währung vorangestellt**. Für Euro verwenden Sie die Bezeichnung „**EUR**“.

Wenn der Betrag **kleiner als EUR 1.000** ist, geben Sie **immer** **Nachkommastellen** an. **Glatte Beträge ab EUR 1.000** werden **ohne Nachkommastelle** angegeben. Wenn Sie einen Kostenrahmen angeben möchten, müssen Sie beide Beträge mit oder beide ohne Nachkommastelle schreiben.

Beispiele: EUR 1,00, EUR 700,00, EUR 2.000, EUR 2.000,99, EUR 2.000,00 – EUR 7.999,90

## Telefonnummern, Adressen und Öffnungszeiten

**Telefonnummern** werden **mit Ländervorwahl** (+49) angegeben. Zwischen Vorwahl(en) und Rufnummer wird ein Leerzeichen gesetzt, abgesehen davon gibt es **keine Trennzeichen**. Beispiele: 0800 303030, 0177 3497600, +41 393 48340

**Adressen:** **Straßennamen nicht abkürzen**. Beispiel: „Müllerstraße“, nicht „Müllerstr.“ Handelt es sich um eine **deutsche Adresse**, wird der Postleitzahl **kein Länderzeichen** (z. B: „D-“) vorangestellt.

Bundesagentur für Arbeit

Betriebsnummern-Service

Eschberger Weg 68

66121 Saarbrücken

E-Mail: betriebsnummernservice@arbeitsagentur.de

Fax: 0681 9884291300

Telefon: 0800 4555520 – Menüpunkt „5“

Servicezeiten
Montag bis Donnerstag: 8:00 bis 18:00 Uhr
Freitag: 8:00 bis 12:30 Uhr

Schreiben Sie Name und Anschrift in einem Absatz, die Kontaktkanäle (Fax, E-Mail, Telefon) in einem weiteren, durch eine Leerzeile getrennten Absatz. E-Mail-Adressen und Fax kommen vor Telefonnummern.

Bei der Angabe von **Öffnungszeiten** werden die **Wochentage nicht abgekürzt**: „Montag“, nicht „Mo.“ Die Öffnungszeiten werden nicht für jeden Tag einzeln angegeben, sondern **zusammengefasst**, wann immer es möglich ist.

**TL;DR – Tipps in Kurzform**

# Sprechen Sie den Leser an, wann immer es möglich ist

# Vermeiden Sie Passiv-formulierungen – schreiben Sie immer, wer der Akteur ist

# Wenn ein Satz mehr als ein Komma hat, ist er zu kompliziert (Ausnahme: Aufzählung)

# Wenn ein Satz länger als 15 Wörter ist, ist er zu lang

# Benutzen Sie viele Verben, wenige Adjektive und so wenig Substantive wie möglich

# Keine Fachwörter, kein (juristischer) Fachjargon, keine Bürokratiesprache, keine langen Wörter, Fachbegriffe erklären!

# Eine Info pro Satz

# Das Spannendste zuerst: Verb möglichst weit nach vorn etc.

# Aufzählungen mit Bulletpoints verwenden, wann immer möglich

# Cheatsheet: bürgernahe Sprache

Bitte verinnerlichen Sie die Checkliste zum bürger-freundlichen Schreiben – diese Liste ist lediglich eine Kurz-zusammenfassung, die beim Schreiben helfen soll.

* Keine Fachwörter. Wenn es ein einfacheres Wort gibt, muss es verwendet werden
* Fachwörter, die sich nicht vermeiden lassen, immer erklären
* Aktiv formulieren – immer den Akteur benennen
* Subjektivierungen vermeiden
* Keine Schachtelsätze, keine Verb- oder Nominalklammern
* Eine Information pro Satz
* Keine Informationen in Klammern setzen – lieber einen eigenen Satz nachstellen
* Direkte Leseransprache
* Die Information möglichst weit vorne platzieren: Verb nach vorne
* Immer ganze Sätze benutzen
* Keine Bürokratensprache, auch wenn es schwierig ist. Lieber einen Satz mehr schreiben als ein Wort verwenden, das schwer verständlich oder sperrig ist
* Beispiele verwenden, wenn etwas kompliziert ist
* Keine wertenden oder politischen Aussagen
* Zusammengesetzte Worte auflösen und mit Bindestrichen trennen (Bescheinigung über den Brutto-Verdienst statt Bruttoverdienstbescheinigung)  hier ist es ausnahmsweise OK, gegen den Duden zu agieren
* Die rechtlichen Grundlagen interessieren den Bürger nicht – bitte weglassen. Sie sind in „rechtliche Grundlagen“ verlinkt. Gleiches gilt für historische und politische Hintergründe
* „man“-Formulierungen vermeiden (können eigentlich immer durch die direkte Ansprache ersetzt werden)
* Gleiches gleich bezeichnen: Wortwiederholungen sind OK
* Aufzählungen mit Bulletpoints verwenden, wenn sinnvoll: Die Bürger wollen keinen schönen Text, sondern die Informationen schnell finden
* Informationen von wichtig zu unwichtig benennen

**Vorher**: Als kindergeldberechtigte Person sind Sie ausdrücklich zur Mitwirkung verpflichtet.

**Nachher**: Wenn Ihre Familienkasse das überprüft, sind Sie verpflichtet, Ihr alle nötigen Informationen zu geben.

**Mehr Beispiele: Anhang 1**

# Geschlechtergerechte Sprache

**Alle Texte sind in geschlechtergerechter Sprache zu verfassen.**

Versuchen Sie, **Formulierungen** zu **neutralisieren** – das heißt z. B.: „Beschäftigte“ statt „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“. Weitere Beispiele:

* Prüfling, Mensch, Geschäftsführung, Studierende, die Vertretung (statt Vertreter), Dekanat, Person, Fachkraft, Lehrende
* „wer einen Antrag stellt“ oder „wenn Sie einen Antrag stellen“ statt „der Antragsteller muss…“

Ist eine Neutralisierung nicht möglich, sind **sowohl die männliche als auch die weibliche Bezeichnung** aufzuführen: „Bürgerinnen und Bürger“, „Schülerinnen oder Schüler“.

Grundlage: https://www.bmfsfj.de/blob/84108/9485b06497e0757523f7b2c701fba248/erfahrungsbericht-der-bundesregierung-zum-bundesgleichstellungsgesetz-data.pdf

Ausführlicher Leitfaden:

https://www.berlin.de/sen/frauen/\_assets/flyer\_geschlechtergerechte\_sprache.pdf

Wenn Ihnen keine Formulierung einfällt, können Sie im Genderwörterbuch nachsehen:

https://geschicktgendern.de/

**Manchmal** würde eine Anpassung die Lesbarkeit oder Verständlichkeit der Texte beeinträchtigen: Dann können Sie **Zugeständnisse** machen.

* „Anerkennung als Rechtsanwältin oder Rechtsanwalt“ ist kompliziert, wenn der Satz lang ist. Zugeständnis: „Anerkennung als Rechtsanwalt“.

Auf Binnen-I’s (AntragstellerInnen), Sternchen (Antragsteller\*innen), Unterstriche (Antragsteller\_innen) und Trennstriche (Antragsteller/Innen) wird verzichtet.

## Barrierefreiheit

Auf der **Startseite** müssen **ein Video in Gebärdensprache** und **eine Seite in leichter Sprache** sein, die Struktur und Inhalt der Seite erklären. Weitere Vorgaben:

Gesetzesgrundlagen:

* § 4 Bundesgleichstellungsgesetz
* Umsetzung: **BITV 2** (DE-Ebene)
* *Achtung: Einige Bundesländer haben eigene Vorgaben.*
* EU-Richtlinie 2016/2102
* **WCAG 2.0** (EU-Ebene)

Es ist unklar, ob in Zukunft BITV oder WCAG angewendet wird  am besten **beide erfüllen**

* Text:
	+ **Texte sind in der einfachsten angemessenen Sprache zu verfassen:** kurze Wörter, kurze Sätze, kurze Texte, Alltagssprache, keine abstrakten Begriffe
	+ Text sollte **Zwischenüberschriften** enthalten – Faustregel: alle 2-3 Absätze eine Zwischenüberschrift
	+ Textstruktur: **Von wichtig zu unwichtig**
	+ Sinnvolle **Paragrafen**einteilung

Funkify: Disability Simulator für Google Chrome [https://www.funkify.org/](%22%20%20%22https%3A//www.funkify.org/)

* + Praktische **Beispiele**
	+ **Aktive Sprache**
	+ Möglichst **wenige Abkürzungen**
	+ Abkürzungen einführen

Color Contrast Analyser (Desktop)

[https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/](%22%20%20%22https%3A//developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/)

* + **Keine Symbole** („Prozent“ statt „%“ etc.)
	+ Überschriftenhierarchien etc. im CMS berücksichtigen
	+ Bilder: Sinnvolle Alt-Texte eingeben (max. 255 Zeichen, möglichst weniger)
	+ Audio und Video: Transkriptionen bzw. Untertiteltexte erstellen
* Technik:
	+ Farbkontraste müssen stark genug sein
	+ Zwischenüberschriften müssen im CMS klar definiert sein
	+ Das Web Design muss barrierefrei sein: Formulare, Bedienelemente, JavaScript-Elemente, AJAX, Tastaturbedienbarkeit, Player für audiovisuelle Inhalte

# Kennzeichnungen/ Formatierungen

## Links

Links haben **immer folgende Form**:

* Beschreibung des Linkinhalts + Zusatz: „auf der Internetseite des/ der“ und Name der Stelle/ Behörde
* In neuer Zeile: vollständiger Link (https://, nicht http://)

Informationen rund um die Betriebsnummer auf der Internetseite der Bundesagentur für Arbeit

https://www.arbeitsagentur.de/unternehmen/betriebsnummern-service

## Fettungen, Kursivierungen, Unterstreichungen

Auf Formatierungen wird verzichtet.

## Eigennamen

* Eigennamen: keine Anführungszeichen, außer Projekte/ Programme etc. Auch Zeitungen nicht. Immer korrekte Namen angeben (auf Bindestriche, Groß-/ Kleinschreibung achten etc.)

# Anhang 1: Beispiele für bürgerfreundliche Sprache

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beschreibung** | **Beispiel** | **Besser** |
| Direkte Ansprache | für Kinder  | für Ihr Kind |
|  | der antragstellende Elternteil  | Sie |
|  | der unterhaltspflichtige Elternteil  | der andere Elternteil |
|  | das Elternteil bei dem das Kind nicht lebt | der andere Elternteil |
|  | es | Ihr Kind |
|  | Es muss hier bei einem alleinerziehenden Elternteil leben.  | Sie erziehen Ihr Kind alleine. |
| Passiv | Der Unterhaltsvorschuss wird schriftlich bei der Unterhaltsvorschussstelle beantragt. | Den Unterhaltsvorschuss können Sie beantragen bei |
| Behördendeutsch | Dies trifft auch bei ungeklärter Vaterschaft zu. | UV können Sie auch bekommen, wenn die Vaterschaft nicht geklärt ist/wenn nicht geklärt ist, wer der Vater des Kindes ist. |
|  | Ein gerichtliches Unterhaltsurteil ist nicht nötig | Es kommt nicht darauf an, ob… |
|  | Unterhaltsleistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz  | Unterhaltsvorschuss |
|  | Unterhaltsvorschussleistung | Unterhaltsvorschuss |
|  | Unterhaltszahlungen | Unterhalt zahlen |
|  | Es muss in Deutschland einen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt haben. | Ihr Kind wohnt in D. und ist hier gemeldet. |
|  | einen geringeren Unterhalt als den Unterhaltsvorschussbetrag | nur einen Teil des U, den er zahlen müsste |
|  | Der Anspruch entfällt … | Sie können keinen … bekommen |
|  | … mindert sich die Unterhaltsvorschussleistung | … bekommen Sie weniger U |
|  | Das gilt für … | Einkünfte sind zum Beispiel |
|  | die zuständige Unterhaltsvorschussstelle  | Ihre Unterhaltsvorschussstelle |
|  | kalendermonatlich | jeden Kalendermonat |
|  | Ein Kind, das keine allgemeinbildende Schule mehr besucht | Ihr Kind nicht mehr zur Schule geht. |
|  | Wenn bei einem Kind, das keine allgemeinbildende Schule mehr besucht, Veränderungen beim Einkommen eintreten. | falls Ihr Kind nicht mehr zur Schule geht: wenn sich das Einkommen Ihres Kindes ändert |
|  | Wann ist der Anspruch auf Unterhaltsvorschuss ausgeschlossen? | Wann ist kein Unterhaltsvorschuss möglich? |
|  | Ansprüche geltend machen  | den gezahlten Vorschuss zurückfordern |
| Konkretisierung | Sozialleistung | Leistung für Kinder von Alleinerziehenden |
|  | gegebenenfalls  | beschreiben, um welche Fälle es sich handelt |
|  | in deren Bezirk das Kind lebt. | Ihres Wohnorts |
| Unnötige Abstraktionsebene | Ist der unterhaltspflichtige Elternteil ganz oder teilweise leistungsfähig, … | Kann der andere Elternteil zahlen … |
|  | Es ist zu empfehlen, | Wir empfehlen Ihnen, …Sie sollten …Bitte lassen Sie … |
|  | wenn der antragstellende Elternteil Sie sich weigert, Auskünfte erteilen über den zahlungspflichtigen anderen Elternteil  | wenn Sie keine Auskünfte erteilen über den anderen Elternteil |
| Hilfsverben inhaltlich notwendig | Wer erhält Unterhaltsvorschuss | Wer kann Unterhaltsvorschuss bekommen?  |
| Unnötiges Hilfsverb | Ihr Kind muss in Deutschland wohnen. | Ihr Kind wohnt in Deutschland. |
|  | Ihr Kind darf von dem anderen Elternteil keinen Unterhalt erhalten. | Ihr Kind erhält von dem anderen Elternteil keinen Unterhalt. |
| überflüssige Informationen | zusammen in einem Haushalt leben | zusammen leben |
|  | Eine weitergehende Vorauszahlung | Eine Vorauszahlung |
|  | gesetzliche Voraussetzungen | Voraussetzungen |
| Doppelte Verneinung | nicht dauernd getrennt leben | zusammen leben |
| Gleiches gleich bezeichnen  | Der Unterhaltsvorschuss wird schriftlich bei der Unterhaltsvorschussstelle beantragt - in der Regel beim Jugendamt. Zuständig ist die Stelle, in deren Bezirk das Kind lebt. | Der Unterhaltsvorschuss wird schriftlich bei der Unterhaltsvorschussstelle beantragt - in der Regel beim Jugendamt. Zuständig ist das Jugendamt die Stelle in deren Bezirk das Kind lebt. |
| Gendern | einem neuen Partner  | einem neuen Partner oder einer neuen Partnerin |
| Pflichtigen in den Vordergrund stellen statt des abstrakten "Staats" | Der Staat wird den gezahlten Unterhaltsvorschuss von ihm zurückfordern. | Der andere Elternteil muss den Vorschuss später zurückzahlen, wenn er nicht zahlt, obwohl er könnte. |
| Zu viele Aussagen für einen Satz | diese Ansprüche geltend macht und gegebenenfalls einklagt und vollstreckt. | Zwei Sätze: einen fürs Zurückfordern, einen für die Folgen: Falls der Unterhaltspflichtige nicht zahlt, also Klage und Vollstreckung. |
| Bedingungen mit Konjunktionen verdeutlichen | Besteht …, so wird die … anteilig berechnet. | Wenn … dann… |
| Klammerzusätze mit Komma anhängen. | bei einem Kind, das keine allgemeinbildende Schule mehr besucht, Veränderungen beim Einkommen eintreten (zum Beispiel bei der weil sich die Höhe der Ausbildungsvergütung ändert). | bei einem Kind, das keine allgemeinbildende Schule mehr besucht, Veränderungen beim Einkommen eintreten, zum Beispiel weil sich die Höhe der Ausbildungsvergütung ändert. |
| Listen bei Aufzählungen | Es darf von dem anderen Elternteil keinen, keinen regelmäßigen oder einen geringeren Unterhalt als den Unterhaltsvorschussbetrag erhalten. | Der andere Elternteil zahlt Ihrem Kind– gar keinen U oder– nur unregelmäßig U– nur einen Teil des U, den er zahlen müsste |
| Einhalten des Formerfordernisses erleichtern | Der Unterhaltsvorschuss wird schriftlich bei der Unterhaltsvorschussstelle beantragt. | Den Antrag müssen Sie schriftlich stellen. Bitte verwenden Sie dazu … Das Formular bekommen Sie … |
| Rechtshistorisches bitte entweder weglassen oder, falls zur Aufklärung wichtig, nachschieben | Seit dem 1. Juli 2017 wird Unterhaltsvorschuss ohne zeitliche Begrenzung gezahlt. | Jetzt ist es so. Bis vor Kurzem war das anders. |
| Leistungen ohne Artikel | Was ist der Unterhaltsvorschuss? | Was ist Unterhaltsvorschuss? |
| Bindestrich  | Mindest-Unterhalt | Mindestunterhalt |
| Einheitlichkeit | Land / Staat | immer "Staat" |
|  | der / das Elternteil | der Elternteil |
|  | Rechtsgrundlage / Gesetzliche Grundlagen | Rechtsgrundlage |
|  | "folgend“ „ff“ meiden | stattdessen den genauen Rahmen angeben: §§ X bis Y. |
|  | BMFSFJ, Bundesfamilienministerium, Ministerium für Familie … | Familienministerium |
| Schreibweise | EWR | Europäischen Union (EU), Island, Liechtenstein, Norwegen |

# Anhang 2: Checkliste Erstellung und Abstimmung Leistungsbeschreibungen

## Umgang mit dieser Checkliste

Diese Checkliste richtet sich an Verfasser von FIM-Leistungsbeschreibungen und besteht aus 3 Teilen:

* 1. Check: vor der internen QS
* 2. Check: nach der Internen QS
* 3. Check: bei der Einstellung im LeiKa

**Diese Checkliste ersetzt nicht das Musterformular, den Leitfaden & die Checkliste Bürgerfreundliche Sprache!**

**Der FIM-Standard deckt sich mit den Anforderungen der SDG-Verordnung ab.**

**Auszug aus der SDG-Verordnung, Artikel 9 Absatz 1:**

**Qualität von Informationen über Rechte, Pflichten und Vorschriften**

(1) Sind die Mitgliedstaaten und die Kommission gemäß Artikel 4 für die Gewährleistung des Zugangs zu Informationen nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a zuständig, so stellen sie sicher, dass diese Informationen folgenden Anforderungen genügen:

a) Sie müssen **nutzerfreundlich** sein, damit die Nutzer die **Informationen leicht finden und verstehen können** und in der Lage sind zu erkennen, **welche Informationen für ihre jeweilige Situation relevant** sind;

b) Sie müssen **genau und umfassend** genug sein, um die Informationen abzudecken, die die Nutzer haben müssen, um ihre Rechte unter vollständiger Einhaltung der geltenden Vorschriften und Pflichten auszuüben;

c) gegebenenfalls enthalten sie Verweise auf bzw. Links zu Rechtsvorschriften, technischen Spezifikationen und Leitfäden;

d) sie enthalten die Bezeichnung der zuständigen Behörde oder Stelle, die für den Inhalt der Informationen verantwortlich ist;

e) sie enthalten die Kontaktangaben von allen relevanten Hilfs- oder Problemlösungsdiensten, wie z. B. eine Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse, ein Online-Kontaktformular oder andere häufig verwendete elektronische Kommunikationsmittel, das für die Art des angebotenen Dienstes und die Zielgruppe dieses Dienstes am besten geeignet ist;

f) sie enthalten das Datum der letzten Aktualisierung der Informationen, falls vorhanden, oder wenn die Informationen nicht aktualisiert wurden, das Veröffentlichungsdatum der Informationen;

g) sie sind **gut strukturiert** und so dargestellt, dass die Nutzer die benötigten Informationen **schnell finden** können;

h) sie sind auf dem **neuesten Stand**; und

i) sie sind in **klarer und verständlicher Sprache** abgefasst, die dem Bedarf der potenziellen Nutzer angepasst ist.

## 1. Check: vor der internen QS

Folgende Punkte sind von den Redakteuren zu überprüfen, **bevor** die Leistungsbeschreibung in die interne QS gegeben wird:

**Inhalte**

* **Sind alle gestrichenen Inhalte kommentiert und begründet?** z. B.
	+ FAP: Gemäß FIM-Standard zu „Voraussetzungen“ verschoben.
	+ FIM-Standard: Gemäß SDG-Verordnung (Artikel 9 Absatz 1) müssen E-Mail-Adresse und Telefonnummer angegeben werden.
	+ FIM-Standard: Dieses Feld muss leer bleiben, Text in das Feld „Volltext“ verschoben.
* **Sind alle Anpassungen im Text redaktionell und/oder methodisch in den Kommentaren begründet?** z. B.
	+ In bürgerfreundliche Sprache umformuliert.
	+ FAP: Link mit Informationen zum Lastenausgleich eingefügt. Bitte überprüfen und ggf. ändern, eventuell auch weitere Links mit Informationen einfügen, danke
* **Sind alle Fragen offener Punkte in den Kommentaren verständlich formuliert? Wird der Ansprechpartner so konkret wie möglich angesprochen?** z. B.
	+ FAP: Wird der Bescheid per Post zugestellt und an wen (Finanzierungspartner oder Antragsteller)? Bitte überprüfen und ggf. ergänzen.
	+ FAP: Ist das korrekt? Gibt es noch andere Formen wie Einspruch oder verwaltungsrechtliche Klage? Bitte überprüfen und ggf. ergänzen.
* **Wurden bei offenen Punkten – sofern möglich – eigene Textvorschläge mit entsprechenden Kommentaren erstellt?** z. B.
	+ Leeres Feld oder sehr allgemeine Angabe bei Fristen: Kommentar FAP: Bitte ausfüllen  **Stattdessen:** „*Die ZZ braucht in der Regel X bis Y Wochen/Monate, um Ihren Antrag zu bearbeiten.*“ Kommentar: FAP: Bitte unbedingt Dauer des Verfahrens angeben. Gibt es Durchschnitts-/Erfahrungswerte? Ggf. bei ausführenden Stellen erfragen. **Wichtiger Hinweis:** Aus der Nennung der Frist leitet sich für den Antragsteller kein einklagbares Recht ab, die Angabe dient nur zur Information des Bürgers/Antragstellers.
* **Sind alle aus Bürgersicht unklaren Sachverhalte geklärt?** z. B.
	+ *„Antragsberechtigt sind auch Bürger aus EWR-Staaten.“*  **Stattdessen:** *„Antragsberechtigt sind auch Bürger aus einem Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), dies sind*
		- *Island,*
		- *Liechtenstein und*
		- *Norwegen.“*

**Form**

* **Wurde nachvollziehbar und gut leserlich im Änderungsmodus überarbeitet?**
	+ Bei großem Überarbeitungsbedarf ist es besser, einen ganzen Textblock im Änderungsmodus zu löschen und darunter den neuen Text zu schreiben!
* **Punkt- und Kommasetzung richtig?**  siehe Musterformular Förderleistungen
* **Groß- und Kleinschreibung am Satzanfang richtig?**  siehe Musterformular Förderleistungen
* **Sind alle Abkürzungen raus?** z. B.
	+ z. B.  zum Beispiel
	+ bzw.  beziehungsweise
	+ BAnz  Bundesanzeiger
* **Stimmt die Reihenfolge bei den Kontaktdaten?**
	1. E-Mail
	2. Fax
	3. Telefon bzw. Servicenummer (bei Hotlines)
* **Sind alle Formate korrekt?**
	+ Datum: **T.M.JJJJ** (z. B. 3.5.2020)
	+ Geldbeträge: **EUR Betrag** (z. B. EUR 250.000, EUR 3,5 Millionen)
	+ Telefon- und Faxnummern: **Vorwahl Nummer** (z. B. 030 12312345)
	 ohne Bindestriche o. ä., keine internationale Vorwahl (+49), nur ein Leerzeichen zwischen Vorwahl und Nummer
	+ Uhrzeiten: **h:mm Uhr** (z. B. 8.30 Uhr)
	+ Servicezeiten: **T bis T:** **h:mm Uhr bis h:mm Uhr**
	(z. B. Montag bis Donnerstag: 8.30 Uhr bis 15:00 Uhr)
* **Sind alle unnötigen Formatänderungen entfernt?**
* **Bei anonymisierten Dokumenten: Sind die eigenen Kommentare gelb hinterlegt?**

## 2. Check: nach der internen QS

Folgende Punkte sind von den Redakteuren zu überprüfen, **bevor** die Leistungsbeschreibung an die Fachseite verschickt werden:

* **Wurden alle internen QS-Schleifen im Änderungsmodus „angenommen“ bzw. „abgelehnt“?**
* **Ist nur ein externer Autor sichtbar?**
	+ bei anonymisierten Dokumenten: Sind die angenommenen Kommentare der QS jetzt gelb hinterlegt?
* **Sind alle unnötigen Formatierungen im Änderungsmodus entfernt?**
* **Ist der Änderungsmodus ausgeschaltet?**
* **E-Mail an die Informationsmanager muss folgendes enthalten:**
	+ Änderungszusammenfassung
	+ Hintergrund der Texterstellung:
		- Aktualisierung gemäß FIM-Standard (aktuell jedes Jahr)
		- SDG-Erstellung
		- OZG-Erstellung
		- Bedarf 115 Informationstext (Typ 6)
	+ Version der Leistungsbeschreibung:
		- Erstellung Erstentwurf
		- Aktualisierung
		- Iteration 1, 2, 3 …

## 3. Check: bei der Einstellung im LeiKa

Folgende Punkte sind von den Redakteuren zu beachten, wenn die Leistungsbeschreibung in den LeiKa eingestellt wird:

**Form**

* **Die Textbausteine aus Word müssen immer vorher in einen Text-Editor (z. B. den in Windows integrierten) einfügen und von dort aus dann in den LeiKa kopieren**  (unsichtbare) Formatierungen werden entfernt
* **Sonderfall Anführungszeichen:** Alle Anführungszeichen müssen unformatiert sein. Sie sehen so aus: " ", ' ', nicht so: „ “, ‚ ‘, “ ”, ‘ ’. Auch Guillemets bzw. Chevrons («», »«, ‹›, ›‹) müssen durch " " oder ' ' ersetzt werden. Der Editor-Umweg behebt dieses Problem nicht: Anführungszeichen müssen manuell ersetzt werden.
* **Bindestriche bei Umbruch überprüfen**
* **Überprüfen der Links:** Alle Links müssen im http**s**-Protokoll eingefügt werden  kein http

# Anhang 3: Template für Leistungszuschnitte (als separates Dokument anbei)

# Anhang 4: Checkliste für Leistungszuschnitte (als separates Dokument anbei)

1. Leistungstexte werden erst auf der Ebene der Verrichtung oder – wenn vorhanden – der Verrichtungsdetails angelegt. [↑](#footnote-ref-1)
2. Hinweis: Systemseitige Aktualisierungen im LeiKa (datiert auf den 05.06.2020) sagen nicht über die Aktualität der Leistung und deren Zuschnitt aus. [↑](#footnote-ref-2)