

Mit Leichter Sprache die Partizipation fördern - Potentiale und Herausforderungen von Leichte Sprache Texte in der Behördenkommunikation

IKT Forum Linz, 10. Juli 2018

Annette Lichtenauer, lic. phil.

Dr. Simone Girard-Groeber, lic. phil.

Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

Wenn erwachsene Menschen Dinge nicht mehr allein erledigen oder entscheiden können, brauchen sie Unterstützung und Schutz, damit sie keine Nachteile erleiden.

→ Das nennt man Erwachsenenschutz

Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde muss bei einer Meldung prüfen, ob die betroffene Person Schutz und Hilfe braucht.

Hintergrund

Seit 2013 ist das neue Erwachsenenschutzrecht in Kraft.

→ Achtung der Selbstbestimmung und Partizipation

UN-Behindertenrechtskonvention (2014 von der Schweiz ratifiziert)

→ Recht auf den Zugang zu Informationen

→ Forderung nach gleichberechtigter Teilhabe von Menschen mit Behinderung an allen gesellschaftlichen Teilbereichen

Herausforderung

Die Kommunikation von Behörden ist stark geprägt durch rechtliche Fachsprache

- Viele vom Erwachsenenschutz betroffenen Personen können die Dokumente nur schlecht lesen.
- Sie sind auf Unterstützung dritter (mündliche Information) angewiesen.
- Dadurch werden Abhängigkeitsverhältnisse gefördert.

Das Projekt

Zusammenarbeit von

- Hochschule für Soziale Arbeit (Institut Integration und Partizipation) FHNW (Antener Gabriela, Parpan-Blaser Anne, Lichtenauer Annette, Girard Simone)
- Behörde für Kindes- und Erwachsenenschutz (KESB)
- Prüferinnen und Prüfer aus der Zielgruppe

Das Projekt

Projektziel

Amtliche Texte der KESB für Personen mit geringen Lesekompetenzen in Leichter Sprache zur Verfügung zu stellen.

Betroffene Personen soll es so ermöglicht werden, die Texte besser zu verstehen. Partizipation soll so erhöht werden.

Das Projekt

- 1) Texte der KESB in Leichter Sprache verfügbar machen
- 2) Abläufe entwickeln und evaluieren zu Übersetzung und Prüfung von Texten in leichter Sprache
- 3) Wahrnehmung und Wirkung der Texte untersuchen

Ablauf



Das Projekt

Zwischen **Februar 2015 und Mai 2016** wurden ...

... **fünf Dokumente** in Leichte Sprache übertragen,

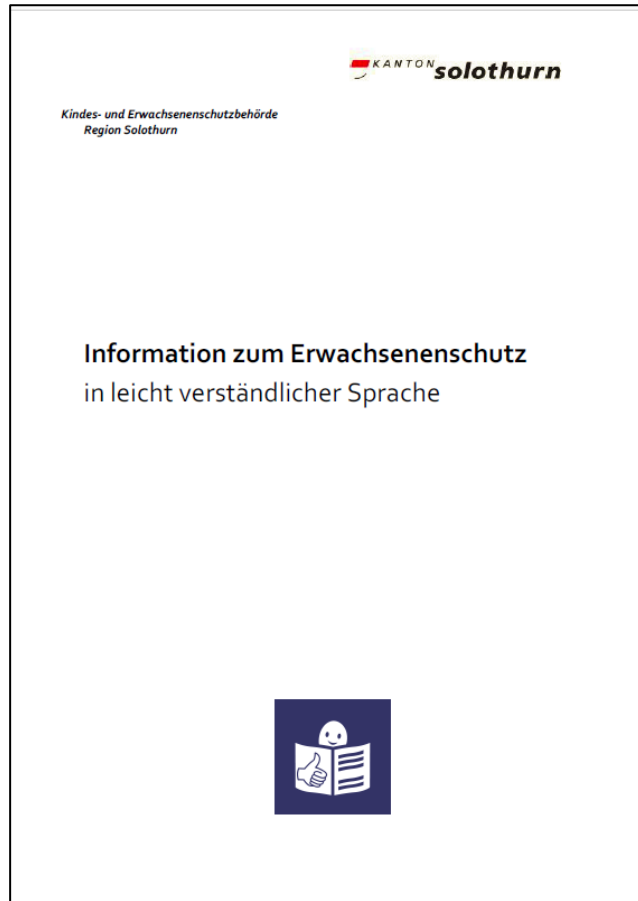
... eine **Informationsbroschüre zum Erwachsenenenschutzrecht** entwickelt.

Seit Juni 2016 sind diese Dokumente bei der KESB im Einsatz.

Die Dokumente :

Abklärungsauftrag, Begleitbrief zum Abklärungsauftrag, Entscheid kurz, Entscheid lang, Verzicht auf Anhörung.

Die „Informationen zum Erwachsenenschutz“



4. Was macht die Kindes- und Erwachsenenschutz-Behörde?

Diese Aufgaben hat die KESB:

1. Die KESB nimmt die Meldung entgegen.
Mehr dazu im Kapitel 4.1.
2. Die KESB führt das Verfahren.
Mehr dazu im Kapitel 4.2.
3. Die KESB lässt die Abklärung machen.
Mehr dazu im Kapitel 4.3.
4. Die KESB bespricht mit den Betroffenen ihre Situation. Dem sagt man: Die KESB führt die Anhörung durch.
Mehr dazu im Kapitel 4.4.
5. Die KESB entscheidet, ob jemand Unterstützung und Schutz bekommt.
Mehr dazu im Kapitel 4.5.

Diese Aufgaben der KESB werden nun kurz erklärt.

4.1 Die KESB nimmt die Meldung entgegen

Bei der KESB kann man melden, wenn eine Person vielleicht Hilfe braucht, weil sie nicht mehr selbständig zurechtkommt. Es kann sein,

- dass die Person sich selber meldet,
- dass jemand anderes das meldet.

Wichtig ist:

Wenn die KESB von einer Person weiss, die vielleicht Hilfe braucht, muss die KESB klären, ob das stimmt. Das steht so im Erwachsenenschutz-Recht.

Seite 7

Forschungsfragen

1. Wie werden die Dokumente in Leichter Sprache von Adressatinnen und Adressaten und Anwendende wahrgenommen?
2. Welche Wirkung habe die Dokumente auf die Arbeit der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden?
3. Welche Wirkung haben die Dokumente auf die Partizipation der Adressatinnen und Adressaten im Erwachsenenschutzverfahren?

Sample für die Befragung

3 Anwendende
KESB



- 3 fallführende Personen der KESB

8 Anwendende
Sozialamt und
andere



- 5 Anwendende aus Sozialämtern (prof. Beistände, abklärende Personen, Leitung Sozialregion)
- 2 private Beistände
- 1 abklärende Person aus einer Fachstelle

6 Adressaten und
Adressatinnen



- 4 Klientinnen
- 1 Klient
- 1 Angehöriger einer Klientin

Methodisches Vorgehen

- Kontaktaufnahme
- Einverständniserklärung, Datenschutzerklärung in LS
- problemzentrierte Leitfadeninterviews
- Interviews zumeist bei den Befragten zu Hause (AdressatInnen) oder am Arbeitsplatz (Anwendende)
- Gespräche aufgezeichnet und wörtlich transkribiert
- Daten pseudonymisiert
- Datenmaterial analysiert
(Software Atlas.ti, in Anlehnung an Grounded Theory, Strauss/Corbin 1996, Corbin 2003)

Wie nutzen die Anwendenden die Dokumente ?



Anwendende KESB

- Informationsbroschüre wird fast flächendeckend verschickt/verwendet, auch wenn im restlichen Verfahren nicht auf LS-Dokumente zurückgegriffen wird
- Informationsbroschüre wird in persönlichen Gesprächen verwendet (Hausbesuche, Anhörungen)
- Briefschaften werden zögerlicher verschickt



Anwendende KESB

Förderliche Faktoren für die Verwendung

- Adressaten und Adressatinnen sind identifizierbar
- Dokumente sind einsatzbereit; keine eigene Formulierungen nötig
- Dokumente können flexibel eingesetzt werden (Zeitpunkt im Verfahren)
- Anwendende werden durch Projektteam der Hochschule unterstützt

mir ist eigentlich ziemlich konkret gesagt worden, dass ich es für **alle ab... ja 65, pensionsalter**, benutzen sollte. (...) aber, ja also eigentlich tu ich jetzt auch systematisch, wenn ich sehe, dass jemand wohl schon ein bisschen mühe hat beim verstehen (AN-K-02; 00:10:17)



Anwendende KESB

Hinderliche Faktoren für die Verwendung

- Lesefähigkeit der Adressaten und Adressatinnen ist nicht bekannt
- Einstellung der Anwendenden betreffend Nutzen von LS (z.B. Verhältnis Aufwand-Nutzen)
- Praktische Probleme: wer druckt die Broschüre?, wer verschickt die Broschüre?, wo sind die Dokumente gespeichert/zugänglich?, wann ist Zeit um selber in LS zu schreiben?

Aber, nachher gibt es auch Fälle, da habe ich das Gefühl **da nützt es nichts mehr**, weil die Person sowieso schon so dement ist, dass es sowieso an die Angehörigen geht. Und dort schick ich dann einfach die Broschüre mit (AN-K-02 10:17)



Anwendende Sozialamt und andere

Verwendung der Dokumente

- Informationsbroschüre wird im Gespräch mit Klienten und Klientinnen erwähnt, darauf hingewiesen
- Informationsbroschüre wird mitgegeben
- LS-Text an sich bietet im persönlichen Gesprächen einfaches aber korrektes Vokabular

So hilft es manchmal noch ein wenig, um den Leuten vielleicht noch mehr zu erklären, worum es geht. Oder was soll das jetzt. Dass man dann nachher **auch gleich selber eben die Sprache annimmt**. Welche sie dann eben schon besser verstehen. Also **inhaltlich und die Wortwahl** und so oder, finde ich es gut. Und, also man versteht was damit gemeint ist, es ist **erklärbar** (AN-S-04 21:40)



Anwendende Sozialamt und andere

Verwendung der Dokumente

- Informationsbroschüre wird im Gespräch mit Klienten und Klientinnen erwähnt, darauf hingewiesen
- Informationsbroschüre wird mitgegeben
- LS-Text an sich bietet im persönlichen Gesprächen einfaches aber korrektes Vokabular

Nutzen

- Für den Adressaten: Verstehen beim Klienten fördern
- Für den Anwender: Legitimationsgrundlage (Abklärungsauftrag)



Anwendende Sozialamt und andere

Hinderliche Faktoren für die Verwendung

- Informationsbroschüre ist nicht zugänglich
- Professionelle Person ist routiniert und erfahren, braucht vermeintlich keine Hilfe durch LS
- Klienten haben Fragen und Anliegen, die nicht in den Texten abgedeckt sind

Und **aus der Erfahrung**, wie man denn das macht. Ich schöpfe dann mehr ein bisschen davon. Und erklär es dann so. (...) Gerade weil ich das **schon manche Jahre mache, vergesse ich es**. Wenn ich jetzt irgend eine **neue Berufseinsteigerin wäre**, dann wäre ich noch froh darum (AN-S-04 23:31)

Forschungsfrage 1

Wie werden die Dokumente wahrgenommen?



Anwendende: positive Wahrnehmung

Gestaltung

- Umfang ist angemessen ('knapp gehalten', bezogen auf Brief)
- Schriftgrösse ist zielgruppengerecht, barrierefrei
- Strukturierung ist übersichtlich (bspw. Liste Abklärungsfragen)

Das ist die Liste mit den Fragen, die abgeklärt werden müssen:

Wohn-Situation
<ul style="list-style-type: none"> • Wie ist die Wohn-Situation von XY? • Bekommt XY falls nötig Unterstützung beim Wohnen? • Bekommt XY Unterstützung beim Erledigen von Alltags-Aufgaben? Zum Beispiel beim Putzen, beim Waschen, beim Kochen?
Arbeits-Situation
<ul style="list-style-type: none"> • Wie ist die Arbeits-Situation von XY?
Freizeit
<ul style="list-style-type: none"> • Was macht XY in der Freizeit?
Gesundheit
<ul style="list-style-type: none"> • Wie ist die Gesundheit von XY? • Körperlich? • Geistig? • Psychisch? • Wie gut kann XY für die eigene Gesundheit sorgen?
Persönliches Umfeld
<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es wichtige Personen im privaten und professionellen Umfeld von XY? • Wenn ja: Welche wichtigen Personen gibt es?



Anwendende: positive Wahrnehmung

Inhalt

- Informationsgehalt ist gut
- Inhalte sind gut erklärt, verständlich
- Texte sind leserfreundlich
- Texte sind lesbarer durch kürzere Sätze
- Fallführende Person/Kontaktperson wird explizit genannt
- Freundlicher Ton, Zielsetzung der **Hilfe** wird klar genannt

Der **Ton ist freundlicher**. Er ist **zielorientierter**. Und es sind **kürzere Sätze**. Es ist nicht, dass irgendwie über drei, vier Zeilen geht wie vorher. Es ist lesbarer. Es ist dadurch auch für die meisten Leute verständlicher. (AN-P-02 30:35)



Anwendende: negative Wahrnehmung

- Komplexität und Ernsthaftigkeit leidet
- Übertriebene Einfachheit und Schriftgrösse (Kindersprache)

Fast so ein bisschen **Kindersprache**, (xx) und dann hab ich fast ein **wenig übertrieben gefunden**, jetzt für mich, mit dem wie ich sonst arbeite. Das war so mein erster Eindruck.
AN-S-01 02:32



Anwendende: negative Wahrnehmung

- Text wird unnötig in die Länge gezogen, bspw. durch Wiederholungen sowie zu grosse Zeilenabstände
- Klare Etikettierung als 'leicht verständliche Dokumente' kann herabwertend wirken

Wenn ich für mich einen solchen Bogen bekäme, **käme ich mir leicht abgewertet vor**. Und zwar weil eigentlich bekomme ich eine Art amtliches Schreiben, aber das amtliche Schreiben, dadurch, **dass es klar etikettiert ist, zeigt, wir lassen uns jetzt herab, damit du als Klient das verstehst.**

(AN-S-06 03:19)



Adressatinnen und Adressaten: positive Wahrnehmung

Gestaltung

- Umfang angemessen
- Ausrufezeichen signalisieren, wenn etwas besonders wichtig ist
- Schriftgrösse und -bild unterstützen
Leserlichkeit
- farbliche Gestaltung, Stichworte, Aufzählungen erleichtern Orientierung
- Texte insgesamt gut übersichtlich

Die **Schrift ist tiptop**, denn ich habe es ja auch mit den Augen (AD-01 1:123)



Adressatinnen und Adressaten: positive Wahrnehmung

Inhalt

- Informationsgehalt angemessen
- Erklärungen zu Arten von Beistandschaft sind vorhanden
- keine Fremdwörter
- Verständlichkeit insgesamt sehr gut

Es ist einfach, ja, es ist einfach, **gut leserlich**, und man **versteht es sofort**, was gemeint ist
(AD-04 06:04)



Adressatinnen und Adressaten: negative Wahrnehmung

- Broschüre zu lang: motiviert nicht zu Lesen; Lesen macht übermässig müde
- wiederholte Verwendung eines schwierigen Wortes ('Verfahren')
- für LS kennzeichnende Wiederholungen, da Gleiches stets mit gleichem Begriff bezeichnet wird

Und dann hab ich ein wenig gelesen, und habe gelesen und gelesen und gelesen, und irgendwann wurde ich **sehr müde und habe nicht mehr gelesen** (AD-03 03:09)

Und ja **typisch Juristerei**, die wiederholen ständig (AD-02 02:42)

Forschungsfrage 2

Welche Wirkung haben die Dokumente auf die Zusammenarbeit zwischen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde und Klientinnen und Klienten?



Anwendende: Zusammenarbeit

- Eindruck einer positiven Wirkung der Dokumente auf die Zusammenarbeit mit Klienten und Klientinnen → insgesamt verbesserte Kommunikation
 - Weniger **telefonische An-/Nachfragen** durch Klienten und Klientinnen (weniger Wuttelefone)
 - Mehr telefonische An-/Nachfragen von Klienten
- Hypothese, dass Klienten und Klientinnen die **Ängste genommen** werden können
- Bessere Informiertheit der Klienten und Klientinnen führt zu positiverem Eingang in das Verfahren → **Gesprächsboden** ist geschaffen, **Kommunikation auf Augenhöhe** ist möglich
- Sensibilisierung bei den Anwendenden, die wiederum Einfluss auf Zusammenarbeit haben kann



Adressatinnen und Adressaten: Zusammenarbeit

- Klienten und Klientinnen sind beruhigt
- Klienten und Klientinnen fühlen sich gut aufgehoben
- Klienten und Klientinnen haben eine veränderte Einstellung zur KESB; das Bild der Behörde ist nicht mehr einseitig durch Medienberichte geprägt
- Klienten und Klientinnen gaben Texte ihren Angehörigen und haben aufgrund deren Hinweis alles nochmals in Ruhe gelesen

Forschungsfrage 3

Welche Wirkung haben die Dokumente auf die Partizipation der Adressatinnen und Adressaten im Erwachsenenschutzverfahren?



Adressaten und Adressatinnen

Dokumente ermöglichen...

- ... zu verstehen, worum es geht
- ... Verstehen ohne fremde Hilfe (Fragen müssen nicht mittels Anrufen bei KESB oder Beistandsperson geklärt werden)

Es ist einfach, ja, es ist einfach, gut leserlich, und man versteht es sofort, was gemeint ist (AD-04 6:4)

Dann würde man es verstehen, **ohne fremde Hilfe.** (AD-01 1:14)



Adressaten und Adressatinnen

Dokumente ermöglichen...

- ... Bewusstsein für die eigenen Rechte im Verfahren zu schaffen

ich muss jetzt einfach kämpfen. weil **so lass ich mir das nicht sagen**. verstehen sie, ich bin doch auch noch jemand. (AD-04 14:55)



Adressaten und Adressatinnen

Dokumente ermöglichen...

- ... Mitwirkungsmöglichkeit bzw. -fähigkeit aktiv unter Beweis zu stellen oder geltend zu machen

Eben hier das vom
Amtsgeheimnis, das ist
auch gut. Und das
Recht, aufgrund davon
**habe ich den Brief
geschrieben.** (AD-01
1:14)

Zu beachten ist...

Zugänglichkeit und Verständlichkeit machen es aber nicht immer aus:

- Erwachsenenschutzrechtliches Verfahren bleibt für die Betroffenen zumeist unerfreulich.
- Schriftliche Kommunikationsweise der KESB wird mit dem direkten/telefonischen Kontakt verglichen: Stimmt die (vermeintlich) spürbare Haltung der Mitarbeitenden nicht mit der Tonalität der Dokumente überein, wird dieser Widerspruch zu Ungunsten der KESB ausgelegt.

**Haben Sie Fragen?
Dann schreiben Sie uns:**

annette.lichtenauer@fhnw.ch

simone.girard@fhnw.ch