

# Behörden und Organisationen

Verständliche, klare Kommunikation

## Schwer verständliche Texte - das muss nicht sein

Behörden, Versicherungen und Verbände treten Ihren Kunden – dem Bürger oder anderen Organisationen – gegenüber oft mit komplexen und herausfordernden Informationsmaterialien auf, zusätzlich mit nur schwer verständlichen Fragebögen. Staatliche Initiativen versuchen seit vielen Jahren, sich des Themas anzunehmen, aber bisher nur mit mäßigem Erfolg.

Das folgende Beispiel ist eine Mitteilung der Bundesregierung während der Corona-Pandemie an die Bürger:

„In Abhängigkeit von ihrem jeweiligen Infektionsgeschehen werden die Länder vom 24. Dezember bis zum 26. Dezember 2020 – als Ausnahme von den sonst geltenden Kontaktbeschränkungen – während dieser Zeit Treffen mit vier über den eigenen Hausstand hinausgehenden Personen zuzüglich Kindern im Alter bis 14 Jahre aus dem engsten Familienkreis, also Ehegatten, Lebenspartnern und Partnern einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft sowie Verwandten in gerader Linie, Geschwistern, Geschwisterkindern und deren jeweiligen Haushaltsangehörigen zulassen, auch wenn dies mehr als zwei Hausstände oder fünf Personen über 14 Jahren bedeutet.“



Ginge es nicht auch einfacher?

„Zu Weihnachten werden die Corona-Kontaktbeschränkungen gelockert. An Heiligabend und am 25./26.12. darf ein Haushalt bis zu vier Personen aus dem engsten Familienkreis einladen. Kinder unter 14 Jahren zählen nicht mit.“

## Lösungsansätze des Staates

Es gab schon viele Versuche, die Problematik zu verringern. Auch hier ein paar Beispiele:

- Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“, siehe [Link](#)
- „Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden“, siehe [Link](#)
- „Freundlich korrekt und klar – Bürgernahe Sprache in der Verwaltung“, siehe [Link](#)

Diese Veröffentlichung finden sich frei im Internet zugänglich – für Bürger und Behördenmitarbeiter, einfach für jeden. Die Frage bleibt allerdings, ob diese Ansätze auch wirklich gelebt werden, ob sie ihr Ziel erreichen.

Die gleichen Anforderungen, die für Behörden zutreffen, treffen auch auf Verbände, Banken, Versicherungen, Parteien, NGO, Städte und Kommunen, Interessensverbände und ähnliche Organisationen zu. Auch diese müssen mit ihren Kunden in einfacher, klarer Sprache Informationen austauschen. Oft klappt das aber nicht.

## Ursache und Lösung für diese Probleme

### Fachleute schreiben!

Leicht verständliche Dokumente zu schreiben, ist ein wi-  
dernatürlicher Prozess. So hat das einmal Klaus Hofer aus-  
gedrückt, ein Kognitionspsychologe aus Kanada. Wenn  
Fachleute schreiben, ist es für sie extrem schwierig, sich in  
die Zielgruppe hineinzusetzen. Fachleute haben das not-  
wendige Wissen im Kopf. Sie leben in ihrer Fachsprache.  
Wenn Fachleute ein Dokument schreiben, können sie sich  
die Probleme des Nutzers/ihrer Kunden meist nur bedingt  
vorstellen.

### Die Lösung

Es gibt eine Berufsgruppe, deren Aufgabe  
es ist, genau mit diesem Problem umzu-  
gehen – die Technischen Redakteure. Wir  
bei reinisch sind Technische Redakteure,  
wir können Sie unterstützen!

## Was tun Technische Redakteure?

Technische Redakteure sind darauf spezialisiert, komplexe  
Sachverhalte leicht verständlich darzustellen. Die Hand-  
lungsempfehlungen, die in den drei zuvor genannten Doku-  
menten enthalten sind, gehören zur Grundausbildung jedes  
Technischen Redakteurs.

Typischerweise beschäftigen sich Technische Redakteure  
mit Betriebsanleitungen, Online-Hilfe-Systeme und Ähnli-  
ches für ganz unterschiedliche Produkte, von betriebswirt-  
schaftlicher Software bis hin zu High-Tech Maschinen und  
Anlagen.

Eine Technischer Redakteur muss:

- sich in neue Themengebiete einarbeiten.
- die Zielgruppe identifizieren, für die das Thema  
aufbereitet werden muss.
- die notwendigen Informationen in klarer, an die  
Zielgruppe angepasster leicht verständlicher Sprache  
vermitteln.



## Sie und wir – Technische Redaktion im Zusammenspiel

Das, was unter der Überschrift „Wie gehen Technische Redakteure vor?“ steht, gelingt nur im Zusammenspiel zwischen  
Technischem Redakteur und Experten. Die Technischen Redakteure müssen von den Experten alle notwendigen Informatio-  
nen erhalten. Die kann z. B. auf einem der folgenden Wege geschehen:

- Interview Technischer Redakteur <-> Fachexperte
- Durchsicht von Fachkonzepten
- Durcharbeit von gesetzlichen Vorgaben

Die gesammelten Informationen werden in einen für die Zielgruppe aufbereiteten Text überführt. Anschließend erfolgt ein  
Korrekturlauf mit den Experten.

Technischer  
Redakteur



Experte im  
Gespräch

Entwurf

Freigabe  
durch Experte

zufriedener  
Kunde

# Wie gehen Technische Redakteure vor?

Leicht verständliche Dokumentation entsteht nicht von selbst. Ein systematisches Vorgehen ist erforderlich – Technische Redakteure können das. Die Systematik lässt sich durch die folgende 4 Schritte beschreiben:



## 1. Ziel festlegen, d.h. die folgenden Fragen beantworten:

- Wer ist die Zielgruppe?
- Was weiß die Zielgruppe schon, was muss noch erklärt werden?
- Was ist das Ziel, d. h., was soll die Zielgruppe mit Hilfe der Informationen tun?

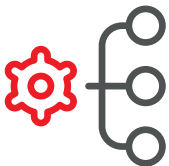
Ziel: Ein Dokument, das optimal auf die Bedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt ist und den gewünschten Zweck erfüllt.



## 2. Inhalte festlegen, die notwendig sind

- Auswahl der wesentlichen Inhalte, die die Zielgruppe benötigt, um das Ziel zu erreichen:  
Notwendige Informationen, Erklärungen und Beispiele

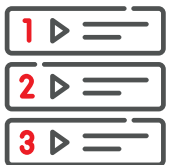
Ziel: Fokus auf präzise, hilfreiche Inhalte, die keine unnötigen Details enthalten und die Zielgruppe gezielt unterstützen.



## 3. Die Inhalte gruppieren und sortieren

- Gruppierung der Inhalte nach logischen Einheiten
- Anordnung in einer für die Zielgruppe geeigneten Reihenfolge, um den Lesefluss zu unterstützen

Ziel: Eine nachvollziehbare Struktur, die das Verständnis erleichtert und intuitiv lesbar ist.



## 4. Die Inhalte strukturieren, übersichtlich gestalten und leicht verständlich formulieren

- Nutzung von Standardmustern, die eine effiziente und konsistente Dokumentenerstellung ermöglichen

### Ergebnis:

Ein benutzerfreundliches Dokument, das schnell und verständlich die benötigten Informationen liefert.

## Mehr Nutzen schaffen für Ihre Kunden

### Die Aufgabe

Informationen müssen den Bürger/den Nutzer auch erreichen. Das geschieht am besten dadurch, dass die Informationen auf einer Website, einem Informationsportal zur Verfügung gestellt werden.

Damit die geforderten Informationen, z. B. Anträge, Bescheinigungen etc. vom Bürger auch wieder bei dem richtigen Empfänger ankommen, können PDF-Formulare oder Web-Formulare genutzt werden. Dabei müssen natürlich die gesetzlichen Datenschutzerfordernungen vollständig befolgt werden.



### Die Lösung

Gemeinsam mit unseren Partnern können wir für Sie diese Leistungen erbringen. Wir analysieren Ihre Bedarfe, optimieren Ihre Informationen für Ihre Zielgruppe und entwickeln für Sie die passende Webanwendung – alles aus einer Hand, individuell und kompetent.



Ihr Partner für Technische Kommunikation

# reinisch GmbH – Ihr Partner für zukunftssichere Dokumentation



Seit **über 30 Jahren** steht die reinisch GmbH für Expertenwissen und exzellenten Service. Wir sind Ihr kompetenter Partner, um die redaktionellen Herausforderungen erfolgreich zu meistern.

Unser interdisziplinäres Team aus erfahrenen technischen Redakteuren, Ingenieuren, Fachübersetzern und Grafikern kombiniert tiefes Fachwissen mit strategischem Weitblick. Wir machen aus komplexen Anforderungen klare, normgerechte und ansprechende Informationsprodukte.

## **Klare und rechtskonforme Dokumentation**

Wir sorgen dafür, dass Ihre Produkte verständlich dokumentiert und rechtskonform übersetzt sind – immer auf dem neuesten Stand der Technik und Vorschriften.

## **Maßgeschneiderte Lösungen**

Unsere Experten übersetzen Ihre Anforderungen in maßgeschneiderte, ansprechende Informationsprodukte, die Ihre Kunden optimal unterstützen.

## **Verlassen Sie sich auf unsere langjährige Erfahrung!**

### **#1**

#### **Dokumentenanalyse**

Wir prüfen Ihre Dokumente auf Verständlichkeit und Zielgruppenorientierung, um die Kommunikation klarer zu gestalten.

### **#2**

#### **Zielgruppengerechte Überarbeitung**

Ihre Inhalte werden von uns vereinfacht und an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst – für mehr Verständlichkeit.

### **#3**

#### **Website-Bereitstellung nach Ihren Vorgaben**

Wir stellen Ihre Dokumente auf einer ansprechenden, nach Ihren Vorgaben gestalteten Website bereit.

### **#4**

#### **Mitarbeiterschulung**

Wir schulen Ihre Mitarbeitenden darin, kundenfreundliche und leicht verständliche Dokumente zu erstellen.

### **#5**

#### **Interaktive Online-Formulare**

Kunden können Formulare direkt online ausfüllen – für eine einfache und effiziente digitale Verwaltung.

### **#6**

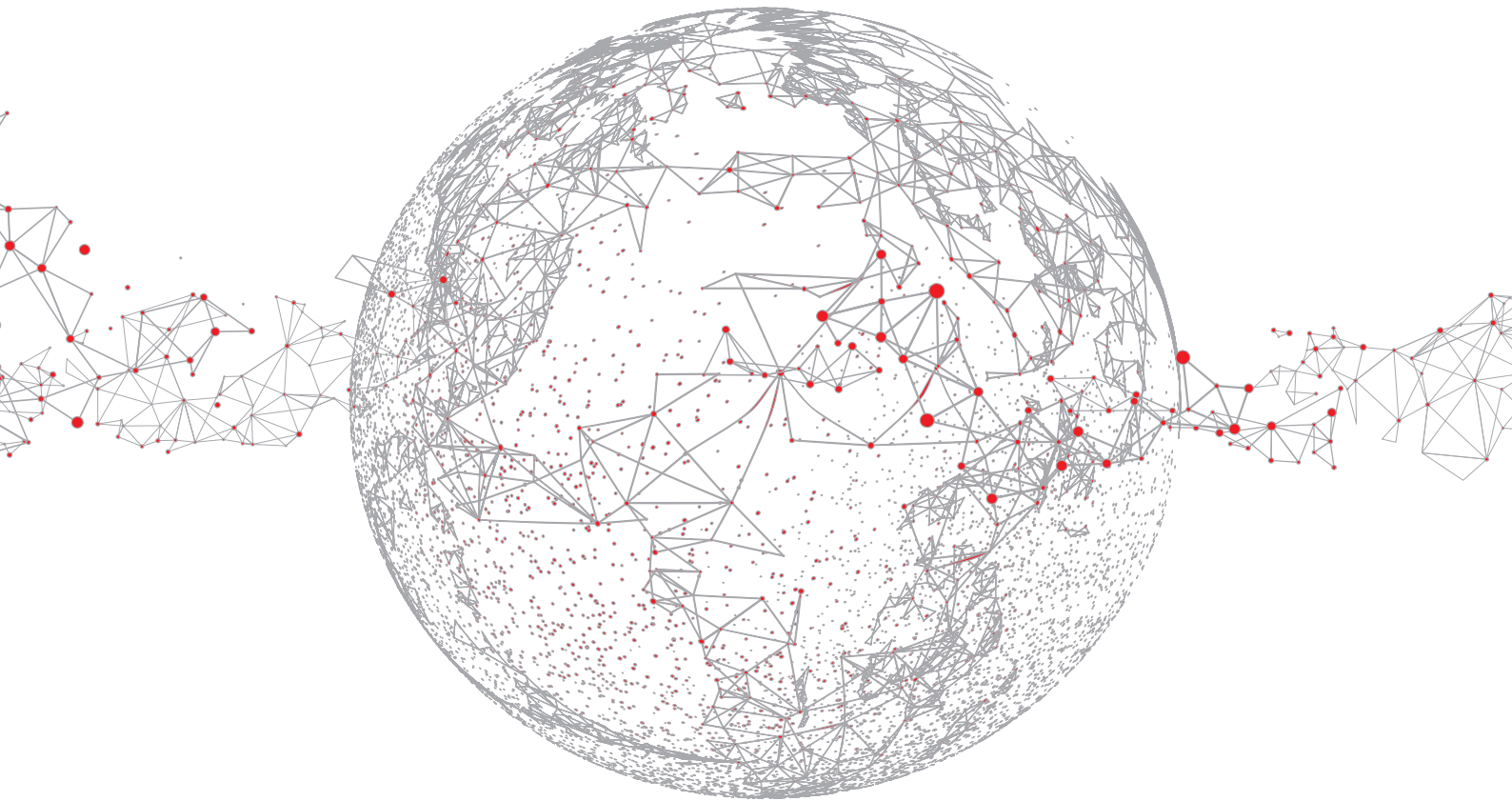
#### **Datenschutzkonforme Lösungen**

Unsere Lösungen erfüllen die gesetzlichen Datenschutzerfordernungen und sorgen für eine sichere Datenübermittlung.



## Weitere Flyer zu folgenden Themen finden Sie als Download bequem auf unserer Homepage [www.reinisch.de](http://www.reinisch.de):

- Neue Medien Digitalisierung
- Augmented Reality
- Anlagen- und Zulieferdokumentation
- Beratung Produktauswahl
- Technische Dokumentation
- Grafik & Visualisierung
- Outsourcing & Outtasking
- Consulting
- Schulung & E-Learning
- Produktsicherheit
- Übersetzungsmanagement



## Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

**reinisch Karlsruhe**  
Am Sandfeld 15A  
76149 Karlsruhe  
+49 (0) 721 66377-0

**reinisch Hannover**  
Rendsburger Str. 16  
30659 Hannover  
+49 (0) 511 54550-889

**reinisch Düsseldorf**  
Bäckerstraße 2  
40213 Düsseldorf  
+49 (0) 2161 46893-0

**reinisch Hanau**  
Eugen-Kaiser-Str. 33  
63450 Hanau  
+49 (0) 6181 9328-0

**reinisch Stuttgart**  
Neue Weinsteige 69/71  
70180 Stuttgart  
+49 (0) 711 320657-01

**reinisch München**  
Leopoldstraße 23  
80802 München  
+49 (0) 89 2500710010

**Projektbüros:**  
Berlin, Leipzig



[www.reinisch.de](http://www.reinisch.de)  
[info@reinisch.de](mailto:info@reinisch.de)