



Vorlage Nr.: 2018/004

19.12.2017

Berichtsvorlage

öffentlich

|                                  |                  |            |     |
|----------------------------------|------------------|------------|-----|
| Beratungsfolge                   | Berichterstatter | Sitzung am | TOP |
| Sozial- und Gesundheitsausschuss | FBL B            | 13.02.2018 |     |

## **Barrierefreie Verwaltung - Angebote und Informationen der Verwaltung für die unterschiedlichen Ratsuchenden zugänglich gestalten -**

### **Darstellung des Sachverhaltes:**

In der Sitzung des Sozialausschusses im September 2017 wurde das Thema Einführung der „Leichten Sprache“ in der Kreisverwaltung anhand einer Projektarbeit der Studierenden des Kreises vorgestellt. Die bisherigen Aktivitäten hin zu einer barrierearmen / barrierefreien Verwaltung sollen mit diesem Bericht aus der Sicht des Fachbereichs Soziales dargestellt werden.

„Die Bürgerinnen und Bürger stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.“ Eine Aussage aus dem Leitbild des Kreises Recklinghausen.

Den Menschen im Kreis Recklinghausen muss die Möglichkeit offenstehen, mit der Verwaltung zu kommunizieren und mit ihr Kontakt aufzunehmen. Die unterschiedlichen Zielgruppen, die mit den Leistungen des Kreises angesprochen werden, und deren Zugang zur Verwaltung muss dabei eine besondere Berücksichtigung finden.

Die Menschen, die im Kreis leben, sollen die Dienstleistungen der Kreisverwaltung gleichberechtigt nutzen können. Die Voraussetzungen dafür zu schaffen, gehört zu den zentralen Handlungsprinzipien der Verwaltung.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, damit eine „für alle zugängliche Verwaltung“ erreicht werden kann?

Die Kreisverwaltung ist gegliedert in viele unterschiedliche Aufgaben- und Fachbereiche, die auf ganz vielfältige Weise die Lebensbereiche der Menschen im Kreis betreffen, z.B. Ordnung, Straßenverkehr, Soziales, Gesundheit, Arbeit, Lebensmittelüberwachung, Tierschutz, Bildung u.v.m. Die Kommunikation kann bezogen auf die jeweiligen Aufgabengebiete in der Sache selbst, aber auch von den Ratsuchenden

Süberkrüb  
Landrat

Butz  
Kreisdirektor

her sehr vielfältig sein. Für die Verwaltung gilt daher, in einem ersten Schritt alle Mitarbeitenden der Verwaltungen zu einer proaktiven-empathischen Haltung gegenüber den Ratsuchenden anzuhalten und für ein „Mitdenken“ zu sensibilisieren. Mitarbeitende müssen Barrieren erkennen können. Diese können bauliche, räumliche, kommunikative, sensorische, Barrieren auf der Wissensebene, aber auch Barrieren im Kopf sein.

Die Kreisverwaltung verfügt bisher nicht über einen Leitfaden für eine barrierefreie Kreisverwaltung, hat aber in vielen Einzelbereichen bereits Schritte hin zu einer barrierefreien oder barrierearmen Verwaltung unternommen.

Ein Leitfaden dient der Sensibilisierung und Qualifizierung der Verwaltung und ihrer Mitarbeitenden für die Belange von Menschen mit Beeinträchtigungen und anderer Personengruppen, deren Teilhabe- und Verständigungsmöglichkeiten eingeschränkt sind. Die bisherigen Handlungsschritte und die weiteren Planungen der Kreisverwaltung sollen hier zusammengefasst dargestellt werden. Bauliche und räumliche Barrieren werden nicht in diese Vorlage aufgenommen, da es dazu einen eigens für den Umbau des Kreishauses eingerichteten interfraktionellen Arbeitskreis gibt.

### **Kommunikative Barrieren, Barrieren auf der Wissensebene und Barrieren im Kopf**

Anhand einiger praktischer Beispiele soll an dieser Stelle aufgezeigt werden, was bisher in diesem Bereich umgesetzt werden konnte bzw. geplant ist.

Die Mitarbeitenden der Kreisverwaltung und der zehn Stadtverwaltungen wurden im Rahmen des dreijährigen XENOS – Projektes „Option-Kultur“ umfangreich zum Thema „Vielfalt – Diversity“ geschult. Das Projekt umfasste unzählige interkulturelle Schulungen, aber auch das Thema „Anderssein“, „Menschen mit Beeinträchtigungen“, „Beratungskompetenz“ allgemein und wurde in Teilbereichen in Zusammenarbeit mit der Arbeitgeberbeauftragten in Schwerbehindertenangelegenheiten und der Schwerbehindertenvertretung des Kreises gestaltet. Beispielhaft können ergänzend noch die Schulungsthemen „Leichte Sprache“, „Faire Sprache“, „barrierefreier Tourismus“, „Umgang mit psychisch Kranken“ genannt werden, die auf Anfrage der Beschäftigten umgesetzt wurden. Eine Fortbildungsreihe zur Sensibilisierung der Führungskräfte der elf Verwaltungen zählte ebenfalls dazu. Die Schulungen mündeten je nach Nachfrage in das Fortbildungsprogramm des Studieninstitutes Emscher-Lippe und werden dort für alle Bediensteten der Verwaltung angeboten. In der Ausbildung sind der „Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern“, „Beratungskompetenz“ und „interkulturelle Kompetenz“ fester Bestandteil des Schulungsprogramms.

Im Rahmen des EU-Förderprogramm „Europa für Bürgerinnen und Bürger“ hat der Kreis im dreijährigen Projekt „Diversity Unites – together for Europe“ in einem Austausch mit den Partnerkreisen Wodzislaw in Polen, Sörmland in Schweden und Jelgava in Lettland die Zielgruppen „Menschen mit Beeinträchtigungen, Senioren, Neuzugewanderte, Familien mit Kindern und Jugendliche“ besonders in den Blick

genommen. In fünf internationalen Workshops und einer Abschlussveranstaltung wurde zunächst anhand von Aufgabenstellungen hinsichtlich der vier Zielgruppen des Projektes an aktuellen Problemen, möglichen Lösungswegen sowie praktischen Hinweisen gearbeitet und diese im internationalen Vergleich diskutiert. Teilnehmende waren Vertreterinnen und Vertreter der Politik, von Verbänden, freien Trägern und aus den Verwaltungen der vier Partnerregionen. Eingesetzte Verfahren waren hierbei u.a. das „World-Café“, kreative Gruppenphasen, praxisbezogene Impulsreferate, Podiumsdiskussionen, Integrationsausflug mit einem Simulationsspiel, Fishbowl Methode, Clustern von Ergebnissen usw. Bei der Arbeit in den gemischten nationalen Teilnehmergruppen wurden Workshopmethoden wie Kartenabfragen, Ideensammlung, „Open-Space“ sowie „Kreativwerkstatt“ gewählt. Um Perspektivwechsel und intuitives Prozessverstehen zu fördern wurden ein Planspiel sowie Rollenspiele in das internationale Arbeitsprogramm integriert. Fachvorträge, Plenumsdiskussionen, interaktive Moderationstechniken sowie praxisorientierte Gestaltungsaufgaben haben die eingesetzten Vorgehensweisen beim internationalen Austausch abgerundet. Je nach Thema des Workshops folgten einem theoretischen bzw. praxisorientierten Input z.B. die Besichtigung und Vorstellung von „good practice“ Beispielen sowie die Nutzung interaktiver Begegnungsräume zum handlungsorientierten TUN und zur Überbrückung hemmender Sprachbarrieren.

In dem Workshop in Wodzislaw war die "Teilhabe von Menschen mit Beeinträchtigungen" das Thema. An diesem Workshop haben Personen mit und ohne Beeinträchtigungen teilgenommen. Die internationalen Teilnehmenden tauschten sich über ihre unterschiedlichen Sichtweisen aus, und haben im Rahmen eines Simulations- und Rollenspiels einen "anderen Blick" auf tägliche Dinge erhalten können, was beide Seiten sensibilisierte. Die nationale Teilnehmergruppe des Kreises Recklinghausen hat sich im Nachgang intensiv mit dem Thema „Leichte Sprache“ beschäftigt mit dem Ziel, diese in der Verwaltung umsetzen.

### **Umsetzung der „Leichten Sprache“ in der Kreisverwaltung**

Für den Fachbereich Soziales wurde im Rahmen des EU-Projektes eine weitere Schulung zur Umsetzung der „Leichten Sprache“ angeboten, an der neben der Verwaltung auch Politik und Vertreter und Vertreterinnen der Umweltwerkstatt Recklinghausen teilgenommen haben. Die Umsetzung der „Leichten Sprache“ ist ein sehr komplexes Thema. Daher wurde zunächst eine Projektarbeit an Studierende der Kreisverwaltung Recklinghausen vergeben, die sich umfänglich mit den Möglichkeiten innerhalb der Kreisverwaltung auseinandergesetzt haben. Die Projektarbeit der Studierenden wurde dem Sozial- und Gesundheitsausschuss in seiner Sitzung im September 2017 präsentiert. Die Gliederung der Projektarbeit und das Fazit der Studierenden befinden sich im Anhang. Die Ergebnisse der Projektarbeit wurden auch vom Fachdienst 53 aufgegriffen und in ersten Informationsblättern des Kinder- und Jugend-Gesundheitsdienstes umgesetzt.

Die Ergebnisse der Projektarbeit wurden auch vom Fachdienst Gesundheit aufgegriffen und in ersten Informationsblättern des Kinder- und Jugend-Gesundheitsdienstes umgesetzt.

Das Thema „Leichte Sprache“ gewinnt immer mehr an Bedeutung. Im Verlauf der letzten Jahre sind Entwicklungen feststellbar, die den Einsatz der „Leichten Sprache“ erleichtern. Beispielhaft sei hier das Modellprojekt in NRW genannt. Mit Unterstützung des Landes haben drei Kommunen in NRW (Stadt Bochum, Ennepe-Ruhr-Kreis, Stadt Paderborn) modellhaft die „Leichte Sprache“ in einigen Aufgabenbereichen umgesetzt und werden überarbeitete Dokumente anderen Kommunen zur Verfügung stellen. Ein Dokument bezieht sich auf die Antragsstellung und Bewilligung des Behindertenfahrdienstes. Der Fachdienst 57 wird diese Dokumente anpassen und in 2018 in einer Probephase umsetzen. In Aussicht gestellt sind außerdem Musterlösungen, die seitens des Bundes / Landes zur Verfügung gestellt und die Arbeit der Kommunen erleichtern sollen.

Der Fachbereich Soziales setzt weiterhin auf das persönliche Gespräch und die umfassende persönliche Beratung. Die Mitarbeiter/-innen sind entsprechend geschult und gehen auf die Bedarfe der Ratsuchenden ein. In einem persönlichen Gespräch lassen sich häufig offene Fragen klären und die Antragsstellung kann unterstützt werden.

Da es noch einige Jahre dauern wird, bis sich die „Leichte Sprache“ komplett umsetzen lässt, bereitet sich die Verwaltung darauf vor. Das Thema ist auf die anderen Verwaltungsbereiche auszudehnen, wozu es konkreter Beispiele bedarf. Der Fachdienst 57 hat in 2017 die Themen „Leichte Sprache“, aber auch die „kultursensible Pflege“ durch Studierende wissenschaftlich aufbereiten lassen, weil die unterschiedlichen Menschen, die durch die Leistungen des Fachdienstes 57 angesprochen werden, eine kompetente Beratung benötigen. Der Fachdienst 57 ist zuständig für die Beratungen in Senioren- und Betreuungsangelegenheiten, der Eingliederungshilfe und für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte. Der Fachdienst strebt in Ergänzung zu den beiden genannten Projektarbeiten die Optimierung der Beratungsstrukturen in 2018 an. Daher wird es in einer weiteren Projektarbeit von Studierenden der Kreisverwaltung darum gehen genauer zu betrachten, wie der Fachdienst mit Blick auf die vielen unterschiedlichen Zielgruppen seine Informationsangebote bürgernäher formulieren und insgesamt verständlicher gestalten kann.

Folgende Aufgabenstellung ist mit dieser Projektarbeit verbunden:

- Beratungsangebote im Fachdienst 57  
(Bestandaufnahme zur Art und Weise, Informationen in Papierform sowie Internet, in Veranstaltungen und Beratungsgesprächen)
- Evaluation der Angebote in der Bürgerschaft  
(Zufriedenheitsbefragung, Akzeptanz von Entscheidungen)
- Interkommunaler Vergleich
- Vorschläge zur Optimierung der Beratungsangebote (intern im Fachdienst, extern, Möglichkeiten von Vernetzungen innerhalb und außerhalb der Verwaltung).

Die Erkenntnisse der Projektarbeit sollen einfließen in eine Optimierung der Beratungsprozesse und in die Darstellung von Informationen, die die unterschiedlichen Zielgruppen entsprechend berücksichtigt. Davon können auch andere Aufgabenbereiche der Kreisverwaltung profitieren.

Ein wichtiges Thema für alle Zielgruppen wird die zunehmende Digitalisierung allgemein und insbesondere der Verwaltung sein. Dies soll bei der Betrachtung der Beratungsprozesse ebenfalls Berücksichtigung finden. Zusätzlich wird der Fachdienst in dem dreijährigen, durch das Land geförderten Projekt „DigiQuartier“ in drei Modellquartieren die Bedarfe und Angebote von und für Menschen mit Beeinträchtigungen, Pflegebedürftige und ihren Angehörigen betrachten und gemeinsam mit den Menschen im Quartier Technik erproben, die einerseits Menschen in ihrem eigenen Wohnumfeld unterstützen sollen und andererseits die Gemeinschaft im Quartier fördern sollen. Die Erkenntnisse aus diesem Projekt sollen in andere Kommunen transferiert werden und können in ein Gesamtkonzept münden. Die zuvor beschriebenen Aktivitäten sind in der folgenden Tabelle verkürzt zusammengefasst.

| <b>Projekt</b>                                                        | <b>Inhalt</b>                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| XENOS Förderprojekt „Option-Kultur“<br><br>2012 - 2014                | Schulungen von über 7.000 Mitarbeitenden der 11 Verwaltungen zum Thema „Vielfalt“ (interkulturelle Schulungen, Leichte Sprache, Faire Sprache, Teambildung, Umgang mit psychisch Kranken, Kommunikationstraining u.v.m.) |
| EU-Projekte „Diversity Unites-Together for Europe“<br><br>2015 - 2017 | Vergleich von vier Partnerregionen zum Thema „Leben und Vielfalt im Quartier“ mit den Zielgruppen Menschen mit Beeinträchtigungen, Senioren, Neuzugewanderte, Jugendliche und Familien mit Kindern                       |
| Projektarbeit der Studierenden der Kreisverwaltung im Juni 2017       | 1. „Leichte Sprache“ – ein Thema für die Kreisverwaltung?“<br>2. Kultursensible Pflege / Vielfalt in der Pflege                                                                                                          |
| Projektarbeit der Studierenden der Kreisverwaltung 2018               | Beratungsstrukturen im Fachdienst 57 – Angebote und Informationen bürgernah und verständlich gestalten und darstellen                                                                                                    |
| „DigiQuartier“                                                        | Digitalisierung mit Blick auf pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen                                                                                                                              |

Die hier dargestellten Prozesse und Erfahrungen werden in einem Gesamtkonzept erfasst und zur Verfügung gestellt, was einem Leitfaden „Beratungsangebote einer Verwaltung“ gleich zu stellen wäre. Hierin sind die Beratungsstrukturen und -prozesse insgesamt enthalten, die sich den Ratsuchenden anpassen sollen. Beispielfhaft soll hier noch die Beschlussfassung zur „Inklusionsorientierten Verwaltung“ des Rhein-Sieg-Kreises genannt werden, der fünf Arbeitsschritte für ein solches Handlungskonzept nennt:

1. Impulsveranstaltung als Auftakt zur Erarbeitung von „Handlungsempfehlungen zur Entwicklung einer inklusionsorientierten Verwaltung
2. schriftliche Befragung von Mitarbeiter/-innen der Verwaltung zu Erfahrungen mit Menschen mit Behinderungen und zur Ermittlung von Veränderungsbedarfen
3. Verwaltungsbegehung durch Menschen mit Behinderungen und einzelne Mitarbeitende der Verwaltung
4. Ausarbeitung von konkreten Handlungsempfehlungen durch eine Projektgruppe
5. Beschlussfassung über Handlungsempfehlungen und Information aller Mitarbeitenden der Verwaltung durch die Verwaltungsführung.

Einige dieser Arbeitsschritte sind in der Kreisverwaltung Recklinghausen bereits umgesetzt und konnten hier beispielhaft genannt werden. Bei anderen bleibt die weitere Arbeit der kommenden Jahre abzuwarten, die einige Veränderungen mit sich bringen wird.

Insbesondere für die Umsetzung der „Leichten Sprache“ in der Verwaltung gelten folgende Anhaltspunkte als nötige Schritte:

1. Bewusstseinsbildung und Schulungen weiter stärken
  - mehr Mitarbeitende für das Thema „Leichte Sprache“ sensibilisieren
  - die eigenen Kommunikationsgewohnheiten wahrnehmen
2. Bestandsanalyse
  - Welche Textarten gibt es? (Broschüren, Internetseiten, Briefe, ...)
  - Wie werden die Texte verbreitet? (als gedrucktes Dokument, per Post, im Internet, ...)
  - Was ist über die Zielgruppe bekannt?
  - Bei welchen Texten gab es schon häufig Fragen oder Kommunikationsprobleme?
  - Gibt es schon Materialien in „Leichter Sprache“, die genutzt werden können?

### 3. Strategie entwickeln

- Wer ist für „Leichte Sprache“ zuständig?
- Welche Texte werden von Mitarbeitenden selbst erstellt?
- Austausch und Beratung ermöglichen
- Qualitätskriterien festlegen
- Für welche Texte muss ein Büro für „Leichte Sprache“ beauftragt werden?

### 4. Erste Schritte

- zunächst wichtige, oft verwendete Texte übertragen
- gute Beispiele sammeln
- Textbausteine zur Verfügung stellen

### 5. Öffentlichkeitsarbeit

- über „Leichte Sprache“ informieren
- Informationen in „Leichter Sprache“ gezielt verbreiten

### 6. Prüfgruppe „Leichte Sprache“

Der Inhalt und die Darstellung eines Textes sollten immer der Zielgruppe angepasst sein. Für „Leichte Sprache“ gilt diese Forderung ganz besonders. Die Regeln vom Netzwerk „Leichte Sprache“ sehen vor, dass die Texte von Menschen mit Lernschwierigkeiten geprüft werden müssen. Daher müssen Menschen aus der Zielgruppe mit einbezogen werden, um herauszufinden, bei welchen Texten oder Informationen es Verständnisprobleme gibt. Neu erstellte Texte oder Formulare können so auf Verständlichkeit getestet werden.

Die abschließend geschilderten einzelnen Schritte binden personelle und finanzielle Ressourcen. Die bisherige „Vorarbeit“ und „Vorbereitung“ der Kreisverwaltung, die sich in der dargestellten Form über Projektarbeiten von Studierenden und Projekte selbst mit der Thematik einer barrierefreien, barrierearmen oder inklusionsorientierten Verwaltung auseinandersetzt, ist daher ressourcenschonend und praktikabel.