

A photograph of a dirt path winding through a forest of tall evergreen trees. The path is light-colored and leads into the distance. The trees are dense and green, with some sunlight filtering through. The sky is overcast with grey clouds. A green semi-transparent banner is overlaid on the top half of the image, containing white text.

# Auf dem Weg zu einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation

*Auf dem Weg zu einer adressat\*innengerechten Behörden-  
kommunikation*

*Ausführungen am Beispiel der Abteilung Behindertenhilfe ABH Basel-Stadt*

*Master-Thesis*

*Gina Meyer*

*Studienbeginn: FS 2016*

*Abgabedatum: 08. Januar 2020*

*Fachbegleitung: Susanne Nef*

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem  
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag  
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>  
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
95105, USA.

#### Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle  
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



**Teilen** — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten  
**Zu den folgenden Bedingungen:**



**Namensnennung** — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur  
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder  
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber  
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



**Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



**Keine Bearbeitungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt  
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.  
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,  
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers  
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

## Abstract

Die Sprache der Verwaltung wird seit ihren Ursprüngen als Rechts- und Wissenschaftssprache im Frühmittelalter als unverständlich kritisiert und gilt bis heute, trotz zahlreicher Verwaltungsreformen und Bemühungen in Richtung mehr Verständlichkeit als unverständlich, bürokratisch und unhöflich. In der Abteilung Behindertenhilfe (ABH) Basel-Stadt fand in den letzten Jahren ein Systemwechsel statt, welcher geprägt ist vom Grundgedanken der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) nach mehr Teilhabe- und Mitbestimmungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen. Zudem wird künftig der Anspruch einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation im Behindertenrechtgesetz BRG im Kanton Basel-Stadt verankert. Vor dieser Ausgangslage soll in vorliegender Arbeit der Frage nachgegangen werden, wie die Kommunikation der ABH gegenüber ihren Adressat\*innen und insbesondere bezogen auf die Zielgruppe der Menschen mit Behinderung adressat\*innengerecht ausgestaltet werden kann.

Die bestehende Literatur und Forschung bezieht sich hauptsächlich auf die schriftliche Behördenkommunikation und macht zudem kaum Angaben in Bezug auf Menschen mit Behinderung. In vorliegender Arbeit wurden Fachliteratur und gesetzliche Grundlagendokumente mit Bezug zur Forschungsfrage analysiert und eine empirische Erhebung in Form von Expert\*innen-Interviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen durchgeführt.

Aus der Untersuchung wurden konkrete Empfehlungen an die ABH zur Ausgestaltung, Umsetzung und Konsolidierung der schriftlichen, aber auch weiterer Formen einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation abgeleitet. Es hat sich dabei gezeigt, dass diese Empfehlungen zum grössten Teil sowohl für Menschen mit als auch ohne Behinderung Gültigkeit haben. Zudem sind die Ergebnisse auch auf Bereiche ausserhalb der Behörde verallgemeinerbar.

Vorliegende Arbeit vermag damit einerseits einen Beitrag zu leisten, um die Lücken in der Forschung zur Behördenkommunikation in Zusammenhang mit Menschen mit Behinderung und zur über die schriftliche Kommunikation hinausgehende Forschung zu schliessen. Und andererseits vermag sie der Praxis eine Handreichung zu bieten, um die Behördenkommunikation künftig verständlich, transparent und höflich zu gestalten.

# Inhaltsverzeichnis

Abstract .....	i
Inhaltsverzeichnis .....	ii
Abkürzungsverzeichnis .....	iv
1. Einleitung.....	1
1.1. Sprachliche Hinweise.....	1
1.2. Ausgangssituation und Problemstellung.....	1
1.3. Erkenntnisinteresse und Relevanz .....	5
1.4. Fragestellung und Ziele .....	7
1.5. Zentrale Begriffe.....	8
1.6. Aufbau der Arbeit.....	10
2. Theoriebezug und Forschungsstand.....	11
2.1. Theoretische Annäherung und Bezüge: Die Kommunikation von Behörden.....	11
2.1.1. Die Funktion von Behördenkommunikation .....	11
2.1.2. <i>Adressat*innengerechtigkeit</i> oder <i>Verständlichkeit</i> von Behördenkommunikation? ..	15
2.2. Zum Stand der Forschung.....	19
2.3. Einordnung des eigenen Forschungsvorhabens.....	23
3. Forschungsdesign und methodisches Vorgehen.....	24
3.1. Einleitung des methodischen Vorgehens.....	24
3.1.1. Grundstruktur des Forschungsprozesses .....	24
3.1.2. Qualitativ strukturierende Inhaltsanalyse nach Kuckartz .....	26
3.1.3. Qualitätsanspruch an die Forschung.....	29
3.2. Analyse von Fachliteratur.....	30
3.3. Analyse der Grundlagendokumente .....	34
3.4. Empirische Erhebung: Expert*innen-Interviews.....	37
3.4.1. Datenerhebung.....	37
3.4.2. Datenaufbereitung .....	50
3.4.3. Datenanalyse und Ergebnisdarstellung .....	52
3.5. Good-Practice-Beispiele .....	59
3.6. Reflexion des methodischen Vorgehens .....	61
4. Ergebnisdarstellung.....	63
4.1. Empfehlungen aus der Fachliteratur und Forschung.....	63
4.2. Vorgaben aus den Grundlagendokumenten .....	65
4.3. Empfehlungen aus den Expert*innen-Interviews .....	66
5. Diskussion der Ergebnisse und Schlussfolgerungen.....	79
5.1. Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat*innengerechten Behördenkommunikation	79

5.2.	Was bedeuten die diskutierten Ergebnisse für die ABH als Praxisbeispiel? .....	83
5.3.	Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse .....	86
5.4.	Bedeutung für die Soziale Arbeit.....	86
6.	Reflexion des Forschungsprozesses entlang des Qualitätsanspruchs an die Forschung .....	88
7.	Ausblick.....	90
	Literaturverzeichnis .....	91
	Abbildungsverzeichnis.....	96
	Tabellenverzeichnis .....	97
	Anhangsverzeichnis .....	98
	Anhang A: Interviewleitfaden.....	99
	Anhang B: Einverständniserklärung für die Verwendung pers. Daten.....	102
	Anhang C: Kategoiresystem Analyse der Fachliteratur und Dokumentenanalyse.....	104
	Anhang D: Kategoriensystem Expert*innen-Interviews .....	106
	Persönliche Erklärung Einzelarbeit.....	110

## Abkürzungsverzeichnis

ABH.....	Abteilung Behindertenhilfe Basel-Stadt
AHV.....	Alters- und Hinterlassenenversicherung
APA.....	American Psychological Association
ASB.....	Amt für Sozialbeiträge Basel-Stadt
BehiG.....	Behindertengleichstellungsgesetz (SR 151.3)
BehiV.....	Behindertengleichstellungsverordnung (SR 151.31)
BeWo.....	ambulant betreutes Wohnen (Rheinland)
BHV.....	Verordnung über die Behindertenhilfe
BMAS.....	Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Deutschland)
BTHG.....	Bundesteilhabegesetz (Deutschland)
BV.....	Bundesverfassung (SR 101)
CURAVIVA.....	Dachverband Schweizer Heime und sozialer Institutionen
DET.....	Dülkener Expertenteam (Rheinland)
DSGVO.....	Datenschutzgrundverordnung (Deutschland)
EBGB.....	Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen
EDÖB.....	Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter
FHNW.....	Fachhochschule Nordwestschweiz
GER.....	Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprache
HSLU.....	Hochschule Luzern
IDG.....	Gesetz über die Information und den Datenschutz
IIP.....	Institut für Integration und Partizipation der FHNW
INSOS.....	Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung
IV.....	Invalidenversicherung
KESB.....	Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde
KOKES.....	Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz
KV-BS.....	Kantonsverfassung Basel-Stadt (SG 111.100)
LEO.....	Level One Studie der Universität Hamburg
LVR.....	Landschaftsverband Rheinland (Deutschland)
MAS.....	Master of Advanced Studies
NPM.....	New Public Management
QSI.....	Qualitativ Strukturierende Inhaltsanalyse nach Udo Kuckartz
SG.....	Systematische Gesetzessammlung
SR.....	Systematische Rechtssammlung des Bundesrechts
UN-BRK.....	Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen
VAHS.....	Verband anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie Schweiz

## 1. Einleitung

Bei der Auseinandersetzung mit der Thematik einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation ist die kontextbezogene Verwendung von Sprache ein wichtiges Thema. Daher werden einleitend zunächst einige Hinweise zur Sprachverwendung in dieser Arbeit gegeben (Kapitel 1.1). Anschliessend werden die Ausgangssituation und Problemstellung beschrieben (Kapitel 1.2), das Erkenntnisinteresse dargelegt (Kapitel 1.3) und die Fragestellung hergeleitet sowie Ziele definiert (Kapitel 1.4). Im Anschluss werden erste zentrale Begriffe in dieser Arbeit definiert (Kapitel 1.5). Die Einleitung wird mit einem Überblick über den Aufbau der gesamten Arbeit abgeschlossen (Kapitel 1.6).

### 1.1. Sprachliche Hinweise

**Zum Umgang mit der Autorin:** Grundsätzlich soll in vorliegender Arbeit die wissenschaftliche und Autorinnen-unabhängige Erarbeitung von Erkenntnissen zu spezifischen Fragestellungen im Zentrum stehen. Bei Inhalten mit einem starken persönlichen Bezug, wie z.B. der Beschreibung des Erkenntnisinteresses werde ich aber als Autorin in Erscheinung treten und die Ich-Perspektive einnehmen. Dies einerseits, weil der Bezug zu meiner Person in diesen Fällen der Nachvollziehbarkeit des Inhalts dient und andererseits, weil es mir im Sinne von Verantwortungsübernahme wichtig ist, mich in diesen Situationen nicht hinter sprachlichen Passivkonstruktionen zu verstecken.

**Zum Umgang mit Geschlechtergerechtigkeit:** Im *Leitfaden zur Gleichbehandlung aller Geschlechter* der Hochschule Luzern (HSLU) wird einleitend festgestellt, dass sich Lesende eines Textes umso stärker mit dem Inhalt identifizieren können, je direkter sie angesprochen werden, auch in ihrem Geschlecht (Fachstellen Chancengleichheit und Diversity des Campus Luzern [HSLU], 2018, S. 3). Geschlechtergerechtigkeit ist somit auch ein Aspekt adressat\*innengerechter Kommunikation. Entsprechend soll der Leitfaden der HSLU in dieser Arbeit Anwendung finden, was sich zum Beispiel in der Verwendung des Gender-Sterns zeigt.

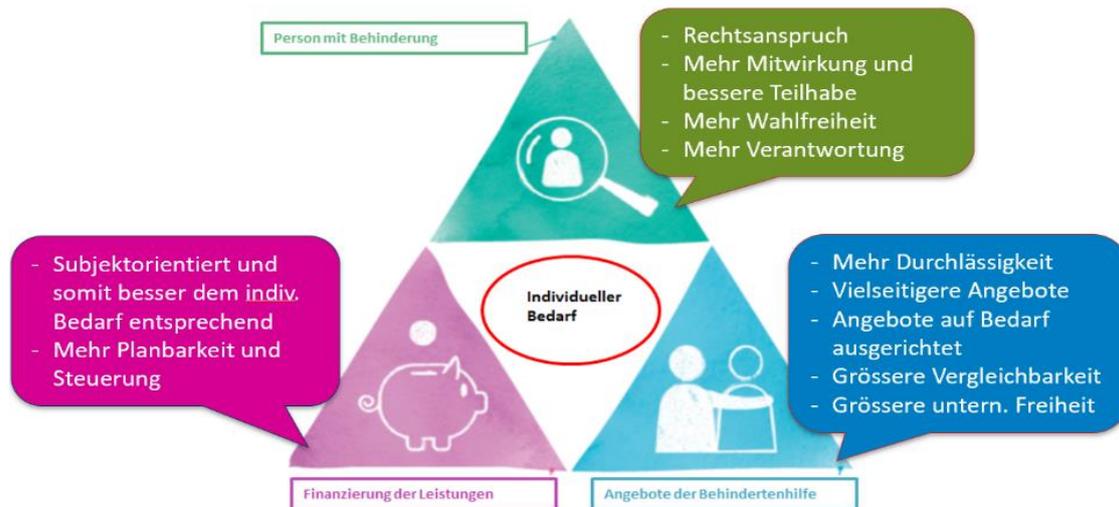
**Zum Umgang mit Quellen:** In vorliegender Arbeit wird die Richtlinie zum Zitieren und Belegen der Hochschule Luzern berücksichtigt. Die Richtlinie basiert auf der 6. Auflage des *Publication Manual of the American Psychological Association (APA)*. In einem Punkt weicht die Richtlinie allerdings vom APA-Standard ab. Um den oben erwähnten Leitfaden zur Geschlechtergerechtigkeit zu berücksichtigen, werden im Text bei Erstnennung sowie im Literaturverzeichnis auch die Vornamen der Autor\*innen ausgeschrieben. Ab der zweiten Nennung im Text werden die APA-Standards berücksichtigt (Schmid & Sattler, 2017, S. 28). Einzig für die Angabe von Quellen bei Abbildungen und Tabellen wird auf die Empfehlungen zum Zitieren und Belegen des Masterstudienganges zurückgegriffen, da der Umgang mit diesen Angaben dort ausführlicher beschrieben ist (Berner Fachhochschule, Hochschule Luzern & Fachhochschule St. Gallen, 2019, S. 16).

### 1.2. Ausgangssituation und Problemstellung

Die Thematik einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation wird in dieser Arbeit beispielhaft an der Abteilung Behindertenhilfe (ABH) Basel-Stadt aufgezeigt. Im Jahr 2017 wurde in den Kantonen Basel-Stadt und Basel-Landschaft mit dem Gesetz über die Behindertenhilfe (BHG) vom 14. September 2016, SG 869.700 und der Verordnung über die Behindertenhilfe (BHV) vom 29. November 2016, SG 869.710 neue gesetzliche Grundlagen eingeführt. In die konzeptionelle Vorarbeit in den

Jahren davor wurden auch Überlegungen aus dem Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) vom 15. Mai 2014, SR 0.109 mit einbezogen. Insbesondere sollten die gesellschaftliche Teilhabe und die Mitbestimmungsmöglichkeiten der betroffenen Menschen gestärkt werden. Neu sollte nicht mehr das vorhandene Angebot an Institutionen, sondern der individuelle Unterstützungsbedarf der Menschen im Zentrum stehen. Mit der Schaffung der gesetzlichen Grundlagen wurde also der Fokus im kantonalen System der Behindertenhilfe von einer Objekt- hin zu einer Subjektorientierung verschoben. Konkret sollen dadurch folgende Reformziele erreicht werden:

Abbildung 1: Reformziele der Systemumstellung in der Behindertenhilfe



Quelle: Abteilung Behindertenhilfe [ABH], (2017, S. 4)

Der Systemwechsel ist, wie in *Abbildung 1* zu sehen auf den individuellen Bedarf von Menschen mit Behinderungen fokussiert. Im Zentrum der Reform stehen die Vergrößerung der Mitwirkungsmöglichkeiten für diese Menschen, was gleichzeitig aber auch eine Vergrößerung der Eigenverantwortung bedeutet. Da die Menschen im Sinne von Mitwirkung und Teilhabe auch vermehrt in die administrativen Abläufe eingebunden sind, erhalten sie gemäss ABH seit dem Systemwechsel seitens der Verwaltung auch vermehrt Schreiben, welche aber insbesondere aufgrund der verwendeten Behördensprache oft eher zu weiterer Verwirrung als zu Klarheit beitragen.

Diese Erfahrung der ABH führte bereits zu einem Projekt, welches im Rahmen des Master-Studiums in einem Projektmodul mit der ABH als Auftraggeberin bearbeitet wurde. In diesem Projektmodul wurden hauptsächlich konkrete Empfehlungen zur schriftlichen Kommunikation an die ABH abgeleitet. Im Prozess des Projektmoduls ergab sich aber auch die Erkenntnis, dass die Kommunikation von Behörden oft ganz allgemein stark vom Sprachniveau der Bürger\*innen abweicht: Vertreterinnen der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) leiteten im Rahmen der Fachtagung der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES) zu leichter Sprache im Erwachsenenschutz im September 2016 einen Workshop, den sie mit folgender Darstellung von Annette Lichtenauer und Anne Parpan-Blaser zur Verortung von Behördenkommunikation gegenüber dem Sprachniveau der deutschen Durchschnittsbevölkerung auf der Globalskala des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprache (GER) einleiteten.

Abbildung 2: Globalskala Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprache GER

### Globalskala GER

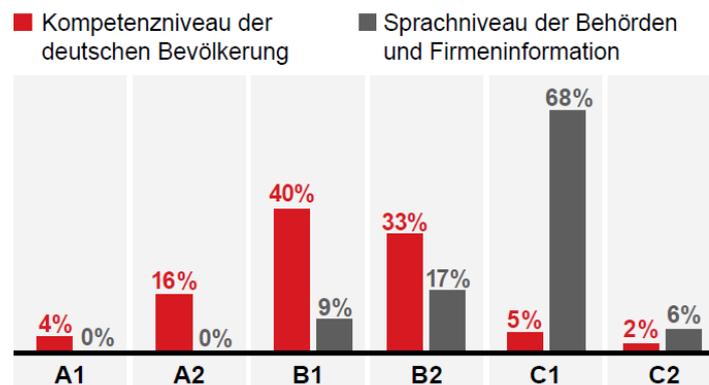
<b>A1</b> ganz einfache, kurze Sätze vertraute Wörter langsam und deutlich sprechen	<b>B1</b> kurze Texte bei Verwendung klarer Standardsprache	<b>C1</b> breites Spektrum auch komplexer Sachinhalte
<b>A2</b> einzelne Sätze Häufig verwendete Ausdrücke Vertraute Themen	<b>B2</b> komplexe Texte und abstrakte Inhalte Fachtexte im eigenen Gebiet	<b>C2</b> praktisch alles

Quelle: Lichtenauer und Parpan-Blaser (2016, S. 1)

Die Globalskala des GER unterteilt die Sprachkompetenz in sechs mögliche Sprachniveaus. Für die Sprachkompetenz der deutschen Bevölkerung in der Sprache Deutsch ergibt sich gemäss Lichtenauer und Parpan-Blaser (2016) im Vergleich zum Sprachniveau von Behörden und Firmen folgendes Bild (S. 2):

Abbildung 3: Sprachniveaus gemäss Level One Studie (LEO)

### Sprachniveaus



Quelle: Lichtenauer und Parpan-Blaser (2016, S. 2)

Bei der Darstellung der Sprachniveaus (Abbildung 3) bezogen sich die Vertreterinnen der FHNW auf die Level One Studie (LEO) der Universität Hamburg, welche sich 2011 mit der Thematik Analphabetismus in der Bevölkerung auseinandergesetzt hat (ebd., S. 3). Während Behörden und Firmen also überwiegend auf Sprachniveau C1 kommunizieren, liegt das Sprachniveau der deutschen Bevölkerung im Durchschnitt lediglich zwischen B1 und B2.

Auf Basis dieser Überlegungen stand für die ABH am Ende des Projektmoduls fest, dass neben der Umsetzung der konkreten Hinweise für die Verbesserung einzelner Schreiben, noch eine vertiefte Auseinandersetzung mit weiteren Aspekten der eigenen Kommunikation gegenüber den Adressat\*innen notwendig ist.

Im Februar dieses Jahres wurde vom Regierungsrat Basel-Stadt ein Ratschlag einerseits betreffend die Volksinitiative für eine kantonale Behindertengleichstellung und andererseits betreffend die Motion

zum kantonalen Behindertengleichstellungsrecht an den Grossen Rat übermittelt. Der Regierungsrat Basel-Stadt (2018) beantragt darin den Erlass des Behindertenrechtegesetzes BRG mit folgendem Ziel:

In Zusammenarbeit mit Experten der Universität Basel hat sich der Regierungsrat die systematische Analyse der Rechte von Menschen mit Behinderungen auf völkerrechtlicher, eidgenössischer und kantonaler Ebene sowie die Schliessung der eruierten gesetzgeberischen Lücken im kantonalen Kompetenzbereich zum Ziel gesetzt (S. 4).

Konkret wurden im Ratschlag folgende gesetzlichen Grundlagen miteinander sowie mit der genannten Volksinitiative und Motion verglichen:

#### **Völkerrechtliche Ebene**

Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) (SR 0.109)

#### **Nationale Ebene**

Bundesverfassung (BV) (SR 101)

Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BehiG) (SR 151.3)

Verordnung zum Behindertengleichstellungsgesetz (BehiV) (SR 151.31)

#### **Kantonale Ebene**

Kantonsverfassung (KV-BS) (SG 111.100)

Aus dem Vergleich dieser Grundlagen wird mit dem BRG ein Rahmengesetz vorgeschlagen, welches die Rechtsansprüche und Verfahren der kantonalen Behindertenpolitik regelt und auch bereits die Ansprüche aus der Volksinitiative sowie der Motion berücksichtigt (Regierungsrat Basel-Stadt, 2018, S. 4).

Dieser Ratschlag geht vom Behinderungsbegriff der UN-BRK aus und nimmt die Teilhabemöglichkeiten von Menschen in verschiedenen Lebensbereichen in den Fokus (ebd., S. 30-31). Dabei spielt die Kommunikation eine zentrale Rolle. So ist in den Kommentaren zu den einzelnen Gesetzesbestimmungen zum §6, Abs. 2 BRG festgehalten: «Die adressatengerechte Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen ist eine grundlegende Voraussetzung für die tatsächliche Wahrnehmung der in diesem Gesetz und der Spezialgesetzgebung verankerten Rechte» (ebd., S. 33). Für das BRG erfolgte auf Grundlage des Berichts der Gesundheits- und Fürsorgedirektion zum Ratschlag über das BRG am 18. September 2019 einstimmig die parlamentarische Zustimmung durch den Grossen Rat Basel-Stadt, die Referendumsfrist lief Anfang Dezember 2019 aus (Grosser Rat des Kantons Basel-Stadt, 2019). Eine adressat\*innengerechte Kommunikation seitens der Behörden wird mit dem BRG künftig also rechtlich verankert. Neben den Bestrebungen, welche bei der ABH diesbezüglich bereits freiwillig unternommen werden, wird die ABH in Zukunft also auch gesetzlich zu einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation verpflichtet sein.

Im BRG wird dabei die Kommunikation bezugnehmend auf die UN-BRK umfassend verstanden. Neben den Schriftstücken geht es beispielsweise auch um die Zugänglichkeit von Informationen und den Abbau von (Kommunikations-)schwellen auf der Homepage oder im persönlichen Kontakt (Regierungsrat Basel-Stadt, 2018, S. 20). Da Menschen mit Behinderungen eine wichtige Zielgruppe der ABH darstellen, stellt dieser Anspruch die Abteilung vor besondere Herausforderungen. Wie in den Grafiken von Lichtenauer und Parpan-Blaser (*Abbildungen 2 und 3*) erkennbar, werden die Sprachniveaus A1 und A2 von der Behördensprache bisher nicht bedient. Gerade unter den Adressat\*innen der ABH gibt es aber mutmasslich einige Personen, welche auf diesen Stufen kommunizieren. Da die *leichte Sprache* nach dem

GER beim Sprachniveau A2 verortet wird (Parpan-Blaser, Girard-Groeber, von Fellenberg, Lichtenauer & Antener, 2019, S. 25), könnte gefolgert werden, dass für eine adressat\*innengerechte Kommunikation lediglich alle Texte auch in leichter Sprache angeboten werden sollen. Dies reicht aus Erfahrung der ABH jedoch nicht aus, da einerseits viele Texte der ABH auch von Menschen ohne Behinderung nicht ohne Weiteres verstanden werden und andererseits das Versenden eines Textes in leichter Sprache an eine Person mit höherer Sprachkompetenz durchaus als Entwertung verstanden werden kann. Neben Überlegungen zu verschiedenen Sprachniveaus und einer generellen Vereinfachung der Ausdrucksweise von C1 in Richtung B1/B2, sollten daher auch andere Faktoren für eine anschlussfähige Kommunikation wie mögliche Kommunikationskanäle und -zugänge mit in die Überlegungen einbezogen werden.

Die Problemstellung zeigt sich für die ABH entsprechend in mehreren Punkten. Für eine subjekt- und teilhabeorientierte Behindertenhilfe, für welche auch die Vorgaben der UN-BRK zentral sind, müssen Informationen für die Zielgruppen und Adressat\*innen ohne grosse Hürden zugänglich und verständlich sein. Hier ist der Systemwechsel noch nicht umgesetzt. Viele relevante Quellen stehen zum Beispiel den Institutionen noch nicht aber den leistungsbeziehenden Individuen zur Verfügung. Die genannten Forderungen des BRG sind ebenfalls noch nicht erfüllt und werden für die Erstellung und Umsetzung von Massnahmen perspektivisch einen gewissen Druck auf die Verwaltung bedeuten.

### 1.3. Erkenntnisinteresse und Relevanz

Die Gruppe der Adressat\*innen der ABH ist sehr heterogen. Einerseits und in erster Linie sind dies Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen und Personen respektive Institutionen oder Organisationen, welche in direkter Beziehung zu ihnen stehen, wie z.B. Angehörige, gesetzliche Vertretungen, Institutionen der Behindertenhilfe, Sozialdienste oder Beratungsstellen. Andererseits sind dies aber auch andere behördliche Abteilungen und Ämter, zu denen es Schnittstellen gibt, z.B. die Ergänzungsleistungen oder die Sozialhilfe in Basel-Stadt sowie ausserkantonale die im jeweiligen Kanton zuständigen Stellen der Behindertenhilfe, mit denen in einigen Fällen Leistungen abgerechnet werden.

Als Praxispartnerin erhofft sich die ABH von der Master-Thesis übergeordnete Erkenntnisse zu einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation, aus denen dann wiederum konkret auf die verschiedenen Zielgruppen passende Massnahmen für die Kommunikationsgestaltung abgeleitet werden können, so dass die Forderungen der UN-BRK und des BRG erfüllt werden können. Für das Ableiten von Hinweisen und Empfehlungen an die ABH für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation, soll daher systematisch zusammengetragen werden, welche Vorgaben und Forderungen sich aus der UN BRK und dem Ratschlag zum BRG ergeben. Zudem soll geprüft werden, welche Hinweise auf solche Vorgaben und deren Umsetzung sich aus der Fachliteratur und anhand von Befragungen von Adressat\*innen der Behindertenhilfe und Personen, welche eng mit diesen zusammenarbeiten beziehungsweise eine Expertise im Bereich adressat\*innengerechter Kommunikation aufweisen, ableiten lassen.

Die Relevanz des Themas ergibt sich einerseits daraus, dass es sich um eine ganz konkrete Problemstellung aus der Praxis handelt. Es ist aber nicht eine Problemstellung, mit der nur die ABH konfrontiert ist. Bezogen auf Menschen mit Beeinträchtigungen sind mit der UN-BRK Forderungen nach mehr selbstbestimmter Teilhabe aktuell stark im politischen Diskurs. In der Schweiz erschien im Frühjahr 2019 der «Aktionsplan UN-BRK», herausgegeben durch die Verbände VAHS (Verband anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie Schweiz), Curaviva (Dachverband Schweizer Heime und sozialer Institutionen) und INSOS (Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung). Der

Aktionsplan stellt Massnahmen auf Ebene der Verbände und Dienstleistungserbringer für Menschen mit Behinderung vor, um die Umsetzung der UN BRK voranzutreiben. Der barrierefreie Zugang zu Informationen ist eine dieser Forderungen (Verband anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie Schweiz [VAHS], Dachverband Schweizer Heime und Institutionen [CURAVIVA] & Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung [INSOS], 2019, S. 28). Auch auf Ebene der Kantone und des Bundes ist diesbezüglich vieles in Bewegung. An der Tagung *Barrierefreies E-Government* vom 23. Mai 2019 in Bern lag der Fokus zwar insbesondere auf der technischen Zugänglichkeit von Behörden-Websites. Es wurde aber, besonders im Referat der Staatsschreiberin des Kantons Basel-Stadt Frau Barbara Schüpbach-Guggenbühl (persönliche Kommunikation, 23. Mai 2019), auch betont, dass eine allgemeine inhaltliche Verständlichkeit von Behördeninformationen ebenso anzustreben sei. Diese Informationen müssten schnell, rechtlich korrekt und unkompliziert zur Verfügung stehen. Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) stellte als ein Beispiel die eigene Homepage vor, welche im Juni 2019 auf eine barrierefreie Variante umgestellt wird. Neben dem technischen Zugang soll diese auch intuitiver gesteuert werden und Texte teilweise per Mausclick in leichter Sprache angezeigt werden können (persönliche Kommunikation, 23. Mai 2019).

An der FHNW gibt es seit 2019 neu das *CAS Adressatengerechte und barrierefreie Kommunikation*. Die Weiterbildung richtet sich gemäss Ausschreibung auf der Homepage an Personen, die im Berufsalltag mit Adressat\*innen konfrontiert sind, welche in den Kommunikationsmöglichkeiten eingeschränkt sind (FHNW, ohne Datum). Auch dieses Angebot ist ein deutliches Zeichen für die Aktualität des Themas.

Da die Schweiz die UN-BRK erst 2014 ratifiziert hat, lohnt sich auch ein Blick nach Deutschland, welches seit der Entstehung der UN-BRK dabei ist und die Ratifikation bereits 2007 vorgenommen hat. Unter anderem für deren Umsetzung wurde 2016 das Bundesteilhabegesetz (BTHG) erlassen, welches gemäss Website des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) von 2017 bis 2023 schrittweise in vier Stufen eingeführt wird und ebenfalls mitunter eine barrierefreie Kommunikation fordert (Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2019).

Unabhängig von Beeinträchtigungen erreicht Behördensprache generell die Bürger\*innen oft nicht, wie die *Abbildungen 2 und 3* von Lichtenauer und Parpan-Blaser zeigen. Da sich die Master-These auch übergeordnet mit Literatur zur Verständlichkeit von Behördenkommunikation befasst, ist sie möglicherweise generell für Behörden von Relevanz, welche den Zugang zu ihren und für ihre Adressat\*innen verbessern wollen.

Mein persönliches Erkenntnisinteresse gründet in erster Linie in der dargestellten Praxisrelevanz. Als Mitarbeiterin der ABH konnte ich mich bereits im Rahmen des Projektmoduls in dieses spannende Thema einarbeiten. Die in diesem Rahmen nur kurz gestreifte Literatur zu einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation weckte mein Interesse insbesondere, da ich täglich mit der Aufgabe konfrontiert bin, gegenüber sehr unterschiedlichen Adressat\*innen adäquat zu kommunizieren. Das Thema betrifft aber nicht alleine die ABH, sondern im Grundsatz jede Behörde. Die Master-These soll in diesem Sinn auch einen Beitrag dazu leisten, dem Thema einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation zu mehr Bekanntheit zu verhelfen und gleichzeitig eine Handreichung bieten, wie die Umsetzung einer solchen Behördenkommunikation angegangen werden kann.

## 1.4. Fragestellung und Ziele

In der Master-Thesis wird von der Situation der ABH als Praxispartnerin ausgegangen, an welcher das Thema beispielhaft aufgezeigt werden soll. Es soll in der Hauptfragestellung daher auch direkt um die Verbesserung der Kommunikation dieser Behörde gegenüber ihren Adressat\*innen gehen. Erkenntnisse, welche sich beispielhaft an der und für die ABH zeigen, können aber unter Umständen wiederum auf andere Behörden übertragen oder noch weiter verallgemeinert werden. Inwiefern eine solche Übertragung und Verallgemeinerung möglich ist, soll in der Master-Thesis nach der Ergebnisdarstellung, der Ergebnisdiskussion und der Beantwortung der Fragestellung geprüft werden (Kapitel 5.3).

Aus diesen Überlegungen ergibt sich für die Master-Thesis folgende **Hauptfragestellung**: Wie kann die Kommunikation der ABH als Behörde gegenüber ihren Adressat\*innen und insbesondere bezogen auf die Zielgruppe der Personen mit Behinderung adressat\*innengerecht ausgestaltet werden?

Diese Fragestellung soll anhand folgender **Teilfragestellungen** bearbeitet werden:

- A) Welche Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation lassen sich aus den Grundlagendokumenten (Ratschlag zum BRG und UN-BRK) bezogen auf schriftliche Kommunikation, mündliche Kommunikation, Website-Gestaltung, weitere Kommunikationskanäle und Vorgaben und deren Ausgestaltung konkret ableiten?
- B) Welche weiteren Hinweise für solche Vorgaben und Empfehlungen, deren Umsetzung sowie für die stetige Konsolidierung und Weiterentwicklung adressat\*innengerechter Behördenkommunikation ergeben sich aus der Analyse von Fachliteratur, Interviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen sowie Good-Practice-Beispielen zu diesem Thema?
- C) Welche konkreten Empfehlungen an die ABH lassen sich auf dieser Basis bezogen auf die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation ableiten?

Die Teilfragestellungen B) und C) wurden im Forschungsprozess angepasst. Die Anpassung wird im methodischen Kapitel zu den Good-Practice-Beispielen begründet (Kapitel 3.5). Neu lauten die Teilfragen:

*B) Welche weiteren Hinweise für solche Vorgaben und Empfehlungen, deren Umsetzung sowie für die stetige Konsolidierung und Weiterentwicklung adressat\*innengerechter Kommunikation ergeben sich aus der Analyse von Fachliteratur und Interviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen zu diesem Thema?*

*C) Welche konkreten Empfehlungen an die ABH lassen sich auf dieser Basis und unter Berücksichtigung der in den Expert\*innen-Interviews genannten Good-Practice-Beispiele bezogen auf die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation ableiten?*

Aus diesen Fragestellungen ergeben sich als Ziele dieser Arbeit:

- In Bezug auf die ABH Hinweise und Empfehlung für die Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation zu erarbeiten
- Auf Basis Ergebnisdiskussion zu prüfen, inwiefern die Ergebnisse auf andere Behörden übertrag- und weiter verallgemeinerbar sind.

## 1.5. Zentrale Begriffe

Begriffe werden in dieser Arbeit jeweils in den Kapiteln definiert, in denen sie zentral vorkommen. Für ein grundsätzliches Verständnis des Themas einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation am Beispiel der Abteilung Behindertenhilfe sollen die Begriffe *Behördenkommunikation*, *Adressat\*innengerechtigkeit* und *Behinderung* einleitend kurz dargestellt und auf allfällige weitere Ausführungen an anderen Stellen in dieser Arbeit verwiesen werden.

### **Zum Begriff der adressat\*innengerechten Behördenkommunikation**

Die Kommunikation von Behörden wird in Kapitel 2.1 ausführlich thematisiert. Zusammenfassend wird Behördenkommunikation in der Fachliteratur von verschiedenen Autor\*innen in erster Linie durch ihre hauptsächliche Funktion definiert, welche im administrativen Teil des Umsetzens von Gesetzen und des Erreichens von Staatszielen gesehen wird (Becker, 2011, S. 11; Ebert & Fisiak, 2018, S. IX; Malinkewitz, 2010, S. 20; Stücheli-Herlach, 2008, S.153-154). In diesem Funktionsverständnis stellt die Behörde als Bindeglied zwischen Staat und Bürger\*innen mittels Kommunikation sicher, dass die geltenden Gesetze umgesetzt werden (Malinkewitz, 2010, S. 20; Stücheli-Herlach, 2008, S. 153).

Bezogen auf das Beispiel der ABH zeichnen sich die Adressat\*innen durch eine hohe Heterogenität aus und gerade die Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen stellt die ABH dabei vor Herausforderungen. Daher soll ergänzend die (Behörden-)Kommunikation auch aus der Perspektive der UN-BRK betrachtet werden.

In Art. 2 der UN BRK wird der Begriff der Kommunikation definiert als

«Sprachen, Textdarstellung, Brailleschrift, taktile Kommunikation, Grossdruck, leicht zugängliches Multimedia sowie schriftliche, auditive, in einfache Sprache übersetzte, durch Vorleser zugänglich gemachte sowie ergänzende und alternative Formen, Mittel und Formate der Kommunikation, einschliesslich leicht zugänglicher Informations- und Kommunikations-technologie».

Die UN-BRK ist eine Arbeitsgrundlage der ABH, da sie massgeblich im unter 1.2 beschriebenen Systemwechsel der Behindertenhilfe verankert ist und auch eine Grundlage des Ratschlags zum BRG darstellt (Regierungsrat Basel-Stadt, 2018, S. 5). Der Kommunikationsbegriff soll daher im Sinne der UN-BRK verstanden werden und alle Kommunikationsformen umfassen, welche in Art. 2 UN-BRK genannt werden.

In Kapitel 2.1.2 wird anhand der untersuchten Fachliteratur hergeleitet, dass in dieser Arbeit bezogen auf die schriftliche Behördenkommunikation die Begriffe *adressat\*innengerecht* und *verständlich* gleichgesetzt werden können. Für die weiteren, in Art. 2 UN-BRK genannten Kommunikationsformen wird Adressat\*innengerechtigkeit in Anlehnung an Peter Kastberg (2000) als Umsetzung der Überlegung verstanden, dass der Fokus in der Kommunikation auf soziodemografischen Merkmale und dem vermuteten (Erkenntnis-)Interesse der Adressat\*innen (S. 157) liegen soll. Hinweise, wie diese Umsetzung aussehen und gelingen kann, sollen in dieser Arbeit herausgearbeitet werden. Ebenso soll sich zeigen, wie der Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit am Ende des Forschungsprozesses auf Basis der Untersuchungsergebnisse abschliessend definiert werden kann (Kapitel 5.1).

**Zum Behinderungsbegriff:** Der Behinderungsbegriff wird in dieser Arbeit in leichten Varianten verwendet. Die Abteilung Behindertenhilfe Basel-Stadt, welche beispielhaft für die Behördenkommunikation im Zentrum dieser Arbeit steht, verwendet den Begriff gemäss Gesetz. Im BHG geht es bei der Definition von Personen mit Behinderung um die Definition der Anspruchsgruppe auf Leistungen der

Behindertenhilfe. In §4, Abs. 1 ist festgelegt: «Personen mit Behinderung im Sinne dieses Gesetzes sind volljährige Personen, welche eine Rente der Invalidenversicherung (IV) beziehen». In den Absätzen 2-4 werden zwar noch Ausnahmen festgehalten, grundsätzlich ist das Alter aber auf den Zeitraum zwischen Volljährigkeit und dem Eintritt ins AHV-Rentalter beschränkt und eine IV-Rente Voraussetzung für den Bezug von Leistungen der Behindertenhilfe. Personen, welche in ihrem Alltag in der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben beeinträchtigt sind, aber die Bedingungen des §4 nicht erfüllen, sind von dieser Definition ausgeschlossen.

Gemäss Art. 1, Abs. 2 der UN-BRK zählen zu den Menschen mit Behinderungen «Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können». Die UN BRK fasst den Begriff also weiter. Der Begriff wird in dieser Definition nicht durch ein Zugangsrecht zu entsprechenden Leistungen oder durch das Alter der Person eingeschränkt. Auch in der Präambel, Buchstabe e) der UN BRK ist festgehalten, dass «Behinderung aus der Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigungen und einstellungs- und umweltbedingten Barrieren entsteht, die sie an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern». Diese beiden Ausschnitte legen nahe, dass die Beeinträchtigung als individueller Faktor verstanden werden kann und die Behinderung als Produkt von individuellen Beeinträchtigungen und gesellschaftlichen Teilhabebarrrieren. Die Begriffe Beeinträchtigung und Behinderung werden in der UN BRK aber nicht konsequent so verwendet. In Art. 22, Abs. 1 der UN BRK ist festgehalten: «Menschen mit Behinderungen haben Anspruch auf rechtlichen Schutz gegen solche Eingriffe oder Beeinträchtigungen». Hier ist die Beeinträchtigung also ein äusserer Faktor, der nicht zum Individuum gehört.

Die ABH verwendet die Begriffe ebenfalls nicht kongruent. Während im Gesetz ausschliesslich der Behinderungsbegriff vorkommt, wird zum Beispiel im Handbuch zur individuellen Bedarfsermittlung oder im Merkblatt zum persönlichen Budget auch der Begriff der Beeinträchtigung verwendet, ohne dass die Begriffe in der Definition voneinander zu unterscheiden wären (Abteilung Behindertenhilfe Basel-Stadt, 2018, S. 2; 2019, S. 17). In dieser Arbeit werden die Begriffe Behinderung und Beeinträchtigung daher synonym und jeweils entsprechend dem Kontext, in dem sie genannt werden, verwendet.

In der Praxis hat die ABH in ihrer Kommunikation auch mit Menschen mit Behinderungen zu tun, welche die Bedingungen für eine Zugangsberechtigung zu Leistungen der Behindertenhilfe nach §4 BHG nicht erfüllen, sich aber dennoch mit Fragen an die Abteilung wenden. Für das Thema der Behördenkommunikation ist es daher nicht sinnvoll, begrifflich eine Eingrenzung auf erwachsene Personen mit einer IV-Rente vorzunehmen. Es wird in dieser Arbeit deshalb grundsätzlich der Begriff der Behinderung bzw. Beeinträchtigung im Sinne der UN BRK verwendet. Nur wenn sich Textstellen explizit auf das BHG bzw. dessen Anwendung in der ABH beziehen, sind entsprechend obigen Ausführungen ausschliesslich Personen gemäss §4 BHG gemeint.

## 1.6. Aufbau der Arbeit

Zur Beantwortung der Hauptfragestellung wird im Verlauf dieser Arbeit der Untersuchungsgegenstand aus drei Blickwinkeln betrachtet: Der Fachliteratur, der Grundlegendokumente und der Expert\*innen-Interviews. Entlang dieser Blickwinkel ist das Forschungsdesign und entsprechend die Struktur dieser Arbeit aufgebaut. Da die Expert\*innen-Interviews einerseits in der Erhebung und Auswertung, die meiste Zeit benötigen und sie auch inhaltlich das Schwergewicht der Arbeit ausmachen, wird diesem Blickwinkel im gesamten Forschungsprozess am meisten Raum gegeben.

Aufgrund der besonderen Rolle der Fachliteratur in dieser Arbeit werden in Kapitel 2 neben einer Annäherung an den Untersuchungsgegenstand auch bereits erste Antworten auf Teile der Forschungsfrage gegeben. Zudem wird der Forschungsstand dargelegt und vorliegende Arbeit in diesen Kontext eingeordnet. Im Anschluss werden das Forschungsdesign, die Methoden und das konkrete methodische Vorgehen für die einzelnen Forschungsschritte dargelegt und das methodische Vorgehen reflektiert (Kapitel 3). In Kapitel 4 erfolgt pro oben genanntem Blickwinkel die Darstellung der Untersuchungsergebnisse entlang der Fragestellung. Die Ergebnisse werden in Kapitel 5 diskutiert, die Forschungsfragen beantwortet, die Verallgemeinerbarkeit der Forschung geprüft und die Bedeutung der Forschung für die Soziale Arbeit dargelegt. Im Anschluss folgt die Reflexion des Forschungsprozesses (Kapitel 6) und ein Ausblick (Kapitel 7).

## 2. Theoriebezug und Forschungsstand

In dieser Arbeit werden durch die Forschungsfragen bereits konkrete Fragen an die Fachliteratur gestellt. Aus diesem Grund beinhaltet die theoretische Annäherung nicht nur die Annäherung an den Untersuchungsgegenstand, sondern bereits erste mögliche Antworten auf Teile der Forschungsfrage. Diese besondere Ausgangslage hat mehrere Folgen. Erstens bedingt sie ein besonderes methodisches Vorgehen bei der Recherche und Bearbeitung der Fachliteratur<sup>1</sup>. Zweitens folgt daraus eine etwas ausführlichere Darstellung des Theoriebezuges, um auch den ersten Antwortansätzen gerecht zu werden. Und drittens erhält der Forschungsstand in dieser Arbeit gegenüber dem Theoriebezug eine überprüfende und ergänzende Rolle.

In diesem Kapitel findet zunächst eine theoretische Annäherung an den Untersuchungsgegenstand statt, in welchem durch Theoriebezüge auch bereits konkrete Hinweise auf die Beantwortung von Teilen der Forschungsfrage dargelegt werden (Kapitel 2.1). Zu diesem Zweck werden zunächst die Funktionen von Behördenkommunikation dargelegt (Kapitel 2.1.1) und anschliessend der Verständlichkeitsbegriff in Bezug auf die Behördenkommunikation dem Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit gegenübergestellt (Kapitel 2.1.2). Aus dieser Darlegung definiert sich dann aufgrund noch vorhandener Lücken der Fokus auf den Stand der Forschung im Themenfeld der adressat\*innengerechten Behördenkommunikation (Kapitel 2.2). Schliesslich wird aufgezeigt, wie diese Arbeit in diesen Kontext eingeordnet werden kann (Kapitel 2.3).

### 2.1. Theoretische Annäherung und Bezüge: Die Kommunikation von Behörden

Das Kapitel<sup>2</sup> beleuchtet zunächst verschiedene Funktionen und den Rahmen, in welchem Behördenkommunikation stattfindet (Kapitel 2.1.1) und stellt danach den Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit dem Verständlichkeitsbegriff in Bezug auf Behördenkommunikation gegenüber (Kapitel 2.1.2).

#### 2.1.1. Die Funktion von Behördenkommunikation

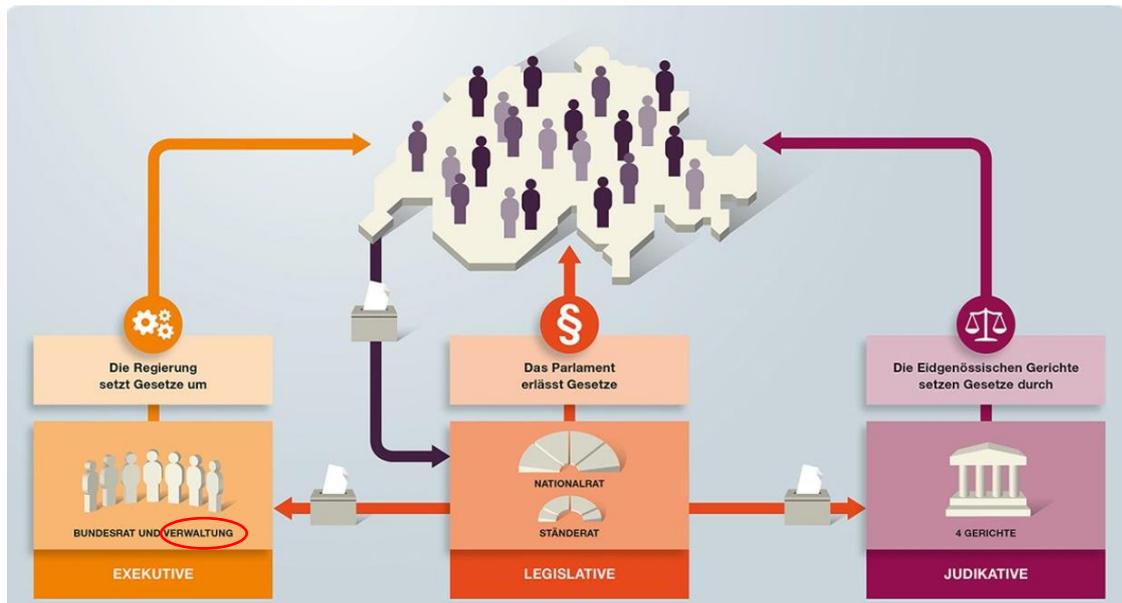
In Staaten, welche die Gewaltenteilung in Legislative (gesetzgebende Gewalt), Judikative (rechtsprechende Gewalt) und Exekutive (vollziehende Gewalt) kennen, gehört die öffentliche Verwaltung gemäss Detlef Malinkewitz (2010) zur Exekutive (S. 20). Für die Schweiz sieht dies beispielhaft wie folgt aus:

---

<sup>1</sup> Im Sinne der Einheitlichkeit in der Beschreibung des methodischen Vorgehens in dieser Arbeit, wird auch die Methodik bei der Analyse von Fachliteratur im Methodenkapitel beschrieben (Kapitel 3.2)

<sup>2</sup> Die Inhalte und Unterteilung ergeben sich aus dem in Kapitel 3.2 ausführlich dargelegten methodischen Vorgehen bei der Analyse der Fachliteratur.

Abbildung 4: Gewaltenteilung am Beispiel der Schweiz



Quelle: in Anlehnung an (Schweizerische Bundeskanzlei, ohne Datum)

Die öffentliche Verwaltung bildet den administrativen Teil der ausführenden Gewalt, welcher, wie in *Abbildung 4* dargestellt, für die Umsetzung der Gesetze zuständig ist. Behörden führen als Dienststellen öffentlicher Verwaltung deren Aufgaben aus und regeln somit gemäss Detlef Malinkewitz (2010) auch grundlegend die Beziehung zwischen Bürger\*innen und Staat (S. 20). Vor diesem Hintergrund wird deutlich, wie eng diese Funktion der Behördenkommunikation an gesetzliche Rahmenbedingungen geknüpft ist (ebd.). Einige Autor\*innen sehen in der Umsetzung von Gesetzen denn auch die hauptsächliche Funktion der Behördenkommunikation (Becker, 2011, S. 11; Blaha, 2017, S. 29; Stücheli-Herlach, 2008, S. 153).

Wie *Abbildung 4* zeigt, findet Behördenkommunikation im Verwaltungskontext statt. Verschiedene Autor\*innen betonen, dass die Art der Verwaltungsorganisation und Verwaltungsführung einen entsprechend zentralen Einfluss auf die Kommunikation der Verwaltung habe (Becker, 2011, S. 13; Ebert & Fisiak, 2018, S. IX; Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 11).

Wie dieser Zusammenhang konkret aussehen kann, soll am Beispiel des Bürokratiemodells von Max Weber ausführlich und für weitere Modelle zusammenfassend aufgezeigt werden. Gemäss Martial Pasquier und Mirja Weiss Richard (2017) war Webers Bürokratiemodell fast während des gesamten 20. Jahrhunderts das vorherrschende Organisationsmodell in der Verwaltung (S. 12). Charakteristisch für dieses Modell seien unter anderem folgende Prinzipien (hervorgehoben): Das Modell sei geprägt von einer **systematischen Arbeitsteilung**, jede Stelle/Funktion hat also ein präzises Aufgabengebiet und entsprechende Kompetenzen, wobei die Aufgaben und Funktionen in Gesetzen oder Reglementen festgeschrieben seien (ebd.). Das Verwaltungspersonal erfülle seine Funktion unpersönlich und neutral. Zu dieser **Neutralität** gehöre auch, dass allfällige persönliche Beziehungen zu Bürger\*innen keinen Einfluss auf Entscheide haben dürfen (ebd.). Zu den **Anstellungsbedingungen** gehöre, dass das Personal ausschliesslich aufgrund der fachlichen Qualifikation für eine bestimmte Funktion eingestellt und in der **Lohnsystematik** nach dem Rang der Hierarchie, dem Verantwortungsbereich oder anderen messbaren Kriterien eingestuft werde (ebd.). Eine **Laufbahn** sei in diesem Modell bereits angelegt, indem nicht nur

Leistung, sondern auch regelkonformes Verhalten oder das steigende Dienstalter «automatisch» zu einer Steigung in der Hierarchie führe (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 12).

Die Auswirkungen dieser Prinzipien auf die Verwaltungskommunikation seien vielfältig (ebd.). Die Prinzipien der systematischen Arbeitsteilung und der Neutralität führten dazu, dass der konkrete Mensch auch in der Kommunikation in den Hintergrund rücke (ebd.). Robert Merton führt diesen Punkt in seiner Beschreibung des Bürokratiemodells noch etwas weiter aus. Für Merton (1995) wird auf Seiten der Verwaltung die Person zur Funktion, auf Seiten der Bürger\*innen wird die Person zum Fall und mehrere Fälle zu Falltypen, welche regelgeleitet und effizient abgearbeitet werden können (S. 187). Aufgrund der starken Bezogenheit auf Gesetze, welche das Verwaltungshandeln legitimieren, gäbe es in diesem Modell zudem keine Notwendigkeit, Entscheidungen gegen aussen über den Gesetzesverweis hinaus zu begründen (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 13). Solche Erläuterungen würden in der Modelllogik sogar im Gegenteil als «Verletzung der Behandlungsgleichheit» (ebd.) angesehen. Merton (1995) sieht in dieser Regeltreue, welche über das Prinzip der Laufbahn noch verstärkt wird, den Hauptgrund, weshalb sich Prozesse nach innen, aber auch die Kommunikation nach aussen in diesem Modell kaum verändern könnten (S. 190). Die Befolgung von Regeln werde vom Mittel der Aufgabenerfüllung zum eigentlichen Zweck der Arbeit mit «unmittelbarem Wert in der Lebensorganisation des Bürokraten» (ebd., S. 191). Das Bürokratiemodell sei in den 80er-Jahren zunehmend kritisiert worden, wobei eine Hauptkritik die mangelnde Veränderungsfähigkeit des Modells betroffen habe (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 13). Aufgrund der zunehmenden Entwicklung öffentlicher und privater Organisationen, welche teilweise die Aufgaben des Staates «zu tieferen Kosten und in höherer Qualität» (ebd.) übernehmen konnten, sei die «Diskrepanz zwischen der bürokratischen Organisation und der Dienstleistungsgesellschaft» (ebd.) immer grösser geworden. Es sei aber auch kritisiert worden, dass das Modell negative Effekte begünstige, wie z.B. den Machtmissbrauch durch die Anwendung bürokratischer Regeln oder den Aufbau einer «unnötigen Distanz zwischen der Verwaltung und den Bürgern (...) durch den Gebrauch eines speziellen administrativen Vokabulars» (ebd.).

Ab den 90er Jahren sei das Bürokratiemodell durch das New Public Management (NPM) abgelöst worden, welches die Wirtschaftlichkeit des Handelns ins Zentrum der Organisationsaufgaben stelle und auf den Managementprinzipien privater Unternehmer beruhe (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 14). Die Kundenorientierung gehöre zu den zentralen Prinzipien dieses Modells, welches unterschiedlich bewertet wird (ebd., S. 16). Eine Hauptkritik betreffe das Legitimitätsdefizit öffentlichen Handelns und den Verlust demokratischer Kontrolle, weil die Organisation die eigene Leistungserbringung bestimmen könne und dabei z.B. nicht berücksichtigen müsse, dass es unter Umständen kleinere Personenkreise gibt, welche eine andere Leistung benötigten (ebd.). Zudem führe das Modell zwar zum Abbau alter, aber auch zum Aufbau neuer Bürokratiestrukturen – der sogenannten «Managementbürokratie» (ebd.), welche unter anderem aus «Informationsmanagements- und Report-Systemen» (ebd.) bestehe.

Aufgrund der hohen Wirtschaftlichkeit des Modells, sei das NPM trotz der Kritik noch immer verbreitet, es entwickelten sich in den letzten Jahrzehnten aber verschiedene komplementäre Ideen, um den Kritikpunkten entgegenzuwirken (ebd., S.17). Diese Ideen liessen sich unter dem Begriff der *demokratischen Governance* zusammenfassen und berücksichtigten insbesondere die höhere Vielfältigkeit in den vorhandenen Organisationen (Führungsautonomie oder enge Zusammenarbeit mit regionalen oder nationalen Verwaltungen) und in der Rolle des Staats (Regulierer, Eigner und Anbieter öffentlicher Leistungen) (ebd.). Der grössere Fokus auf die Zusammenarbeit unterschiedlichster Ebenen fördere

netzwerkartige Strukturen und betont die Wichtigkeit von Transparenz nach innen und aussen, was sich auch auf die Kommunikation auswirkt (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S.17).

Die Organisationsmodelle und deren Einfluss auf die Kommunikation der Verwaltung stellen Pasquier und Weiss Richard wie folgt dar:

Tabelle 1: Vergleich der Implikationen auf die öffentliche Kommunikation durch verschiedene Verwaltungsmodelle

	Bürokratiemodell	New Public Management	Demokratische Governance
<b>Politisch-administrative Strukturen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service public als Institution</li> <li>• Grosse und komplexe Departemente</li> <li>• Zentralisation und hierarchische Koordination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundversorgung</li> <li>• Grösse der Einheiten reduziert</li> <li>• Dezentralisation und Autonomie</li> <li>• Privatisierung gewisser Services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundversorgung</li> <li>• Differenzierung der Strukturen</li> <li>• Verselbständigung und Verantwortung für gewisse Einheiten</li> </ul>
<b>Beziehung zur Politik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trennung</li> <li>• Hierarchische Beziehungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trennung</li> <li>• Vertragliche Beziehungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaktion</li> <li>• Institutionelle und professionelle Beziehungen</li> </ul>
<b>Implikationen auf Ebene der Kommunikation</b>	Kommunikation wird durch strikte Regeln eingegrenzt, beschränkt sich im Wesentlichen auf die Information der Bevölkerung	Institutionelle Kommunikation, um die realisierten Aktivitäten sichtbar zu machen und das Handeln zu legitimieren. Zielgruppenspezifische Kommunikation zur Erreichung einer hohen Zufriedenheit der Empfänger*innen.	Kommunikation ist wichtig und vielfältig (unterschiedliche Kommunikationsformen und -instrumente). Interaktive und auf Partizipation zielende Kommunikation.

Quelle: in Anlehnung an Pasquier und Weiss Richard (2017, S. 19)

Pasquier und Weiss Richard (2017) beschreiben weiter, wie sich durch die Veränderung der Rolle des Staates auch die Rolle der Bürger\*innen verändert habe und wie sich diese Veränderung wiederum auf die Kommunikation auswirke (S. 19-24):

Tabelle 2: Typologie von Rollen der Bürger\*innen in der Interaktion mit der Verwaltung

	«Verwaltete»	Nutzer	Konsumenten	Bürger*innen als Partner*innen
<b>Konzeption des Staates</b>	Der moderne Staat	Der Wohlfahrtsstaat	Der regulatorische Staat	Der postmoderne Staat
<b>Verwaltungshandlung</b>	Vormacht (autoritäre Beziehung)	Vormacht (autoritäre Beziehung, durch Gesetze eingeschränkt)	Verwaltung orientiert sich an den geäusserten Bedürfnissen	Partnerschaftliche Beziehung
<b>Hauptform der Partizipation der Personen</b>	Wahl der Vertreter	Nutzung von Leistungen und entsprechenden Gesetzen	Durch den Konsum bzw. «Nicht-Konsum» von Leistungen	Mittels aktiver Partizipation bei der Konzeption

				der Verwaltungsaktivitäten
<b>Implikationen auf Ebene der Kommunikation</b>	Information über Gesetze und Entscheide der Verwaltung	Information zusätzlich auch über angebotene Verwaltungsleistungen	Breite Information zur Zufriedenstellung der Kund*innen	Breite Information, welche die Partner*innen einzubeziehen versucht

Quelle: in Anlehnung an Pasquier und Weiss Richard (2017, S. 24)

Die Tabelle 2 von Pasquier und Weiss Richard (2017) legt in der Spalte *Bürger\*innen als Partner\*innen* nahe, dass heute im Sinne der Demokratischen Governance die Wichtigkeit der Kommunikation erkannt und eine vielfältige und auf Partizipation ausgerichtet Kommunikation seitens der Verwaltung gelebt würde (S. 24). Die Bürger\*innen scheinen gemäss dieser Darstellung als Partner\*innen in das Verwaltungsgeschehen einbezogen und breit informiert zu sein.

Die Betrachtungen zum Übergang vom Bürokratiemodell zum NPM werden von anderen Autor\*innen geteilt. So ist für Becker (2011) klar, dass «das Bild von einer autoritären, nur mit Mitteln des Befehls agierenden Verwaltung der Vergangenheit» (S. 13) zumindest mit einem Blick auf eine «verständigungsorientierte Kommunikation zwischen Verwaltung und ihren Klienten» (ebd.) hinterfragt werde. Und auch (Ebert & Fisiak, 2018) sehen in einer vertrauensvollen und wertschätzenden Kommunikation die Voraussetzung für das nachhaltige Erreichen von Sachzielen der Behörden (S. IX). Zudem müssten Behörden innerhalb der Funktion der Umsetzung von Gesetzen ihr Handeln legitimieren, indem sie es, wiederum in Form von Kommunikation, gegenüber der Öffentlichkeit transparent machen und begründen müssten (Blaha, 2017, S. 29; Stücheli-Herlach, 2008, S. 154).

Für Michaela Blaha (2017) steht zudem fest, dass eine Behördenkommunikation, welche Fragen aufwirft, oder Missverständnisse bewirkt, ihre Funktion nicht erfüllen kann (S. 29). Als «Adressat des Verwaltungshandelns» (ebd., S. 30) sei der/die Bürger\*in unmittelbar auf die Verständlichkeit der Informationen angewiesen, welche ihn/sie betreffen (ebd.). «Deshalb sollte für Behörden eine verständliche Sprache an oberster Stelle stehen, wenn sie ihren Aufgaben verantwortungsvoll nachkommen wollen» (ebd.).

### 2.1.2. Adressat\*innengerechtigkeit oder Verständlichkeit von Behördenkommunikation?

#### Eine Begriffsannäherung

In der recherchierten Fachliteratur zu Behördenkommunikation konnte der Begriff der *Adressat\*innengerechtigkeit* nicht als eigenständiger Begriff festgestellt werden.

Da die Kommunikation von Behörden gemäss Blaha (2017) vorwiegend schriftlich stattfindet und Verwaltungssprache Parallelen zu einer Fachsprache aufweist (S. 29), wird nachfolgend eine Definition von Adressat\*innengerechtigkeit beigezogen, die sich nicht auf Behörden-, aber auf schriftliche Fachsprache bezieht. Peter Kastberg (2000) setzt sich mit dem adressat\*innengerechten Vermitteln von fachlichen Texten auseinander und versteht in diesem Zusammenhang unter dem/der Adressat\*in «den Prototyp eines vom Verfasser intendierten Rezipienten seines Textes» (S. 157). Kommunikation gelingt im Verständnis von Kastberg nur, wenn der/die Verfasser\*in bereits beim Erstellen eines Textes den Adressat\*innen einen entsprechenden Stellenwert einräumt und sich überlegt, welche Merkmale diese aufweisen (ebd., S. 157). «Zum Kern dieser Merkmale, die sozio- und demographisch ausgerichtet sind, gehören das (Erkenntnis-)Interesse des Adressaten und daraus folgend die Funktion» (ebd.), die der

Text für den/die Adressat\*in erfüllen soll. Mit dem adressat\*innengerechten Erstellen von Texten gehe daher die Optimierung des Textes einher, weil eine «Textoptimierung überhaupt erst in Bezug auf den Adressaten und seine (erwartbaren!) Erwartungen zum Fachtext einen Sinn hat» (Kastberg, 2000, S. 158). Eine Adressat\*innengerechtigkeit in der schriftlichen Kommunikation könne also nur hergestellt werden, wenn sich der/die Produzent\*in eines Textes mit den Adressat\*innen auseinandersetzt und sich überlege, welche Erwartungen diese in den Text haben und welche Funktion der Text für die erfüllt (ebd.).

Ähnliche Merkmale von Adressat\*innengerechtigkeit werden auch in der Fachliteratur zu Behördenkommunikation genannt, allerdings stets im Zusammenhang mit dem Begriff der *Verständlichkeit* von Behördenkommunikation (Blaha, 2017, S. 30; Ebert & Fisiak, 2018, S. 3-10; Langer, Schulz von Thun & Tausch, 2019, S. 33; Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 106). So verstehen beispielsweise Ebert und Fisiak (2018) die Verständlichkeit als keine reine Texteigenschaft, sondern sie werde beeinflusst von Merkmalen wie Vorwissen, Lese- und Textverstehens-Kompetenz beim/bei der Adressat\*in (S. 3-4) und sie halten fest: «Alle Aspekte der Textverständlichkeit sind auf Adressatengruppen, ihr Wissen, ihre Sprachfähigkeiten und Sprachgewohnheiten sowie auf ihre Rezeptionsgewohnheiten zu beziehen» (S. 7). Der so beschriebene Verständlichkeitsbegriff entspricht also in weiten Teilen der Adressat\*innengerechtigkeit, wie sie von Kastberg verstanden wird. Unter der Prämisse, dass die Orientierung an den Adressat\*innen, wie von den genannten Autor\*innen als mit der Verständlichkeit zusammenhängend wahrgenommen wird, werden an dieser Stelle für die schriftliche Kommunikation die Begriffe der *adressat\*innengerechten* und der *verständlichen* Behördenkommunikation gleichgesetzt. Nach den Ausführungen zu Ursachen einer nicht verständlichen Behördenkommunikation und möglichen Massnahmen für mehr Verständlichkeit sowie deren Umsetzung, wird diese vorläufige Gleichstellung der Begriffe am Ende des Kapitels noch einmal überprüft.

### Ursachen von Unverständlichkeit in der Behördenkommunikation

Entsprechend des in Kapitel 2.1.2 beschriebenen Einflusses der Struktur der Verwaltungsorganisation auf die Behördenkommunikation und deren Hauptfunktion der Gesetzesumsetzung, werden auch mögliche Ursachen für deren schwere Verständlichkeit vorwiegend in diesen Zusammenhängen beschrieben, was am Beispiel der Argumentation von Michaela Blaha aufgezeigt werden soll. Blaha (2017) hält als Ausgangslage fest: «Amtliche Texte sind oft schwer verständlich – und das schon seit vielen hundert Jahren» (S. 29). Die Kritik an der Behördensprache und der Versuch, sie zu verständlicher zu gestalten seien ebenso alt und es handle sich dabei auch nicht um ein deutsches Phänomen, sondern um eines, das sowohl inner- als auch ausserhalb Europas bekannt sei (ebd.). Zu der Zeit, in der mit dem römischen Recht die lateinische Sprache Einzug in die «Gerichts- und Amtsstuben» (ebd., S. 32) hielt, wurde die Kenntnis der «Rechts- und Verwaltungssprache ein Ausdruck von Macht» (ebd.), da sie Kenntnisse über die lateinische Sprache voraussetzte. Zwar habe sich die Rechts- und Verwaltungssprache im Lauf des 17. Jahrhunderts vom Lateinischen abgewendet und auch die Stellung des/der Verwaltungsbeamt\*in habe sich gewandelt «vom Repräsentanten (...) des mächtigen Landesfürsten hin zum Diener eines modernen Staats, der den Bürger zunehmend als Kunden sieht» (ebd.). Dennoch sei der «hochherrschaftliche Duktus» (ebd.) in der Verwaltungssprache teilweise erhalten geblieben. Blaha führt dies insbesondere darauf zurück, dass Behördenmitglieder oft der Meinung seien, «der eigentliche Adressat (...) sei nicht der Empfänger, sondern dessen Anwälte beziehungsweise der Richter in einem eventuellen Gerichtsverfahren» (ebd.). Gerade dieser Aspekt wird im Sinne eines Spannungsfeldes zwischen Verständlichkeit und juristischer Korrektheit in der Behördenkommunikation auch von anderen Autor\*innen

bestätigt (Ebert & Fisiak, 2018, S. 4; Herzberg & Eib, 2015, S. 7; Scherzberg, 2015, S. 21). Obschon diese Ursachen längst bekannt und schon viele Bemühungen in Richtung mehr Verständlichkeit in der Verwaltungssprache unternommen worden seien, habe sich eine verständliche Behördenkommunikation aber bisher nicht durchsetzen können (Blaha, 2017, S. 32-33). In vielen Verwaltungsdokumente fänden sich noch heute umständliche Formulierungen, ein «obrigkeitlicher Tonfall» (ebd., S. 31), «unübersichtliche Gliederung und andere Schwächen» (ebd.). Mögliche Gründe für diese Veränderungsresistenz sieht Blaha beispielsweise in der Ausbildung von Verwaltungspersonal, in welcher verpasst werde, den angehenden Verwaltungsfachleuten Kompetenzen zur Formulierung verständlicher Texte an die Hand zu geben (ebd., S. 33). Im Gegenteil, es entwickle sich das «Behördisch» oft erst in der Ausbildung» (ebd.). Zudem würden in den Verwaltungen oft Zuständigkeiten und einheitliche Handhabungen für das Thema der Sprachqualität fehlen (ebd.).

### **Massnahmen und mögliche Vorgaben für mehr Verständlichkeit in der Behördenkommunikation**

Unter den Autor\*innen herrscht Einigkeit darüber, dass die Verständlichkeit ein legitimer Anspruch an Behördenkommunikation sei, wobei dieser Anspruch aus Sicht der Bürger\*innen zum Beispiel mit einem Informationsbedarf formuliert werden kann (Stücheli-Herlach, 2008, S. 156) oder im Sinne einer Kontrolle über die Verwaltung wie bei Kurt Herzberg und Maja Eib (2015): «In dem Verlangen nach Allgemeinverständlichkeit äussert sich auch das Interesse des Bürgers, Macht und Willkür zu begrenzen» (S. 8-9). Die Verständlichkeit könne zudem als Anspruch aber auch im Sinne der Legitimierungspflicht für Verwaltungshandeln gesehen werden, zu welcher zentral die Transparenz gehöre, welche wiederum in einer verständlichen der Öffentlichkeit verständlichen Form dargelegt werden müsse (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 30-31; Stücheli-Herlach, 2008, S. 154).

Als Einleitung für die vorgeschlagenen Massnahmen, soll kurz umrissen werden, wie das Verstehen in der Kommunikation überhaupt entstehe: «Zu allererst ist es wichtig, sich vom Mythos zu verabschieden, wonach das Verstehen der Normalfall in der Kommunikation sei» (Ebert & Fisiak, 2018, S. IX). Das Verstehen könne auch nicht einseitig hergestellt werden, da es sich um einen Konstruktionsprozess handle, in welchem Leser\*innen ihr Verständnis eines Textes aufgrund von Faktoren wie «Vorwissen, Erwartungen und Rezeptionsfähigkeiten» (ebd., S. 5) konstruieren (Scherzberg, 2015, S. 51). Durch Massnahmen für eine bessere Textverständlichkeit könne aber die Chance auf das Verstehen erhöht werden, wobei als grundlegende Haltung beim Verfassen eines Textes der Fokus auf «die Adressatengruppen, ihr Wissen, ihre Sprachfähigkeiten» (Ebert & Fisiak, 2018, S. 7) und ihre Fähigkeiten, Textinhalte aufzunehmen ausgerichtet sein sollte.

Neben der Ausrichtung an den Adressat\*innen, werden in der Fachliteratur einige Massnahmen für die Erstellung von Texten benannt, welche generell und für alle Bürger\*innen die Textverständlichkeit erhöhen können. Diese betreffen die Gliederung und das Bestimmen des Inhalts eines Textes, die Gestaltung der Sprache im Text sowie Themen der Kund\*innen- und Dienstleistungsorientierung.

#### Die Gliederung und der Inhalt eines Textes

Die Gliederung eines Textes sollte entlang der Informationen aufgebaut werden, welche der/die Bürger\*in benötigt (Ebert & Fisiak, 2018, S. 10). Bei der Wahl des Inhalts sei zu beachten, dass es einen «Machtvorsprung» (Herzberg & Eib, 2015, S. 11) der Verwaltung gegenüber den Bürger\*innen gibt. «Der Bürger erfährt sich nicht als Partner oder Subjekt des ihn betreffenden Handelns, sondern wird (bewusst oder unbewusst) in die Objektrolle gedrängt» (ebd.). Daher sei inhaltlich auf die konkrete

Situation des/der Bürger\*in Bezug zu nehmen und von Verallgemeinerungen abzusehen (Herzberg & Eib, 2015, S. 11). Aufgrund des zwangsläufig vorhandenen Wissensgefälles zwischen der Verwaltung und dem/der Bürger\*in sollte dabei bewusst überlegt werden, welche dieser Informationen zwar der Verwaltung bekannt sind, dem/der Bürger\*in aber noch erläutert werden sollten (ebd., S.9). Als Orientierungshilfe für den/die Leser\*in empfiehlt Andreas Stein (2015), den Text anhand von Überschriften mit handlungsleitenden Fragen zu gliedern wie «was muss ich jetzt tun?» (S. 60). Rechtsverweise sollten zu Gunsten des Leseflusses nicht in den Text integriert, sondern in einer Hinweisspalte oder in einem separat beigelegten Dokument festgehalten werden (Müller, 2015, S. 24).

### Die Gestaltung der Sprache im Text

Zur Sprachgestaltung gibt es viele kurze Hinweise, über welche in der Fachliteratur auch grosse Einigkeit besteht. Daher werden bei den einzelnen empfohlenen Massnahmen in den Klammern jeweils beispielhaft einige Quellen angegeben.

Es solle in Texten nach Möglichkeit alltagsprachliche Begriffe an Stelle von Fachbegriffen verwendet werden und sollte die Verwendung von Fachbegriffen notwendig sein, seien diese zu erläutern (z.B. Ebert & Fisiak, 2018, S. 11; Scherzberg, 2015, S. 48; Wiegand, 2015, S. 67). Zudem sei auf eine einheitliche Verwendung von Begriffen für gleiche Sachverhalte zu achten, da die Verwendung von Synonymen verwirrend sein könne (Müller, 2015, S. 24).

Bei der Satzgestaltung sei darauf zu achten, kurze Sätze zu bilden (z.B. Langer, Schulz von Thun & Tausch, 2019, S.26; Müller, 2015, S. 24; Stein, 2015, S. 64). Zudem sollen möglichst Verben an Stelle von Substantiven und Aktiv- statt Passivformulierungen verwendet werden, da so klarer werde, wer welche Handlung vollzieht oder noch vollziehen muss (z.B. Ebert & Fisiak, 2018, S. 8; Müller, 2015, S. 24; Wiegand, 2015, S. 68).

Beim Verfassen von Behördenbriefen sei zudem durchgängig auf eine geschlechtergerechte Sprache zu achten (z.B. Ebert & Fisiak, 2018, S. 56; Müller, 2015, S. 24).

### Die Kund\*innen- und Dienstleistungsorientierung

Wie bei der Gliederung und Struktur bereits erwähnt, sollte an Stelle von Verallgemeinerungen auf die konkrete Situation des/der Bürger\*in Bezug genommen werden. Damit sich der/die Bürger\*in als Partnerin\*in ernstgenommen fühle, sei zudem auf einen freundlichen Ton zu achten und es sei anzubieten, sich bei Bedarf bei einer konkret benannten Ansprechperson melden zu können (z.B. Börschinger, 2015, S. 78; Ebert & Fisiak, 2018, S. 78; Herzberg & Eib, 2015, S. 11-12). Ansprechpersonen sollen aber nicht nur für konkrete Rückfragen, sondern auch im Rahmen eines Beschwerdemanagements z.B. an einem Bürgertelefon zur Verfügung stehen (Börschinger, 2015, S. 78). Als Ergänzung zu den schriftlich versandten Informationen legen Pasquier und Weiss Richard (2017) nahe, dass auch das E-Government (verstanden als der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung) mehr zum Einsatz kommen sollte, da durch diese Verwendung die Qualität und auch die Zugänglichkeit zu den öffentlichen Diensten verbessert werden könne (S. 236).

### **Umsetzung von Massnahmen zur Steigerung der Verständlichkeit von Behördenkommunikation**

Um solche Massnahmen in die Praxis umzusetzen, werden beispielsweise Checklisten oder Leitfäden mit wichtigen Hinweisen zur Gliederung und Sprachgestaltung in Texten zur Anwendung in der Verwaltung empfohlen (z.B. Blaha, 2017, S. 35; Müller, 2015, S. 25). Gerade Helmut Müller (2015), welcher ein

konkretes Umsetzungsbeispiel in einer Behörde in Wiesbaden beschreibt, betont zudem, dass die Umsetzung in erster Linie eine hohe Bereitschaft, hohes Engagement und viel Zeit der beteiligten Personen erfordere (S. 27). Blaha (2017) empfiehlt, dass auch regelmässige Schulungen des Verwaltungspersonals durchgeführt werden sollten (S. 35). Und Ebert und Fisiak (2018) ergänzen, dass ebenfalls auf der Seite der Adressat\*innen eine Befähigung in Form von «Schulungen zur Lese- und Textverstehenskompetenz» (S. 7) in Betracht gezogen werden sollten.

### **Was bedeutet dies für die Begriffe der *Verständlichkeit* und der *Adressat\*innengerechtigkeit*?**

Wie obige Darlegungen zeigen, setzen die Autor\*innen bezogen auf die Verständlichkeit der schriftlichen Behördenkommunikation grundlegend eine starke Adressat\*innen-Orientierung voraus. Sei dies, indem das Textverständnis als Konstruktionsprozess der Adressat\*innen dargestellt wird, welches beim Textverfassen berücksichtigt werden soll (Ebert & Fisiak, 2018, S.5-7; Scherzberg, 2015, S. 51); sei dies, indem sich die Verwaltung gegenüber der Öffentlichkeit in verständlicher Form zu legitimieren habe (Pasquier & Weiss Richard, 2017, S. 30-31; Stücheli-Herlach, 2008, S. 154) oder sei dies, indem dargelegt wird, dass die konkrete Situation und der Informationsbedarf der Bürger\*innen in den Schreiben berücksichtigt werden sollen (Herzberg & Eib, 2015, S. 11; Stücheli-Herlach, 2008, S. 156). Diese Adressat\*innen-Orientierung zur Herstellung einer Verständlichkeit in der schriftlichen Behördenkommunikation entspricht dem beschriebenen Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit von Kastberg (2000). Für diese Kommunikationsform kann im Rahmen dieser Arbeit also eine *verständliche* mit einer *adressat\*innengerechten* Behördenkommunikation gleichgesetzt werden.

Die Ausführungen in den Kapiteln 2.1.1 und 2.1.2 haben gezeigt, dass der Hauptfokus der Autor\*innen bei der Verständlichkeit von Behördenkommunikation auf der Sprache und weiteren Faktoren der schriftlichen Kommunikation wie Layout etc. liegt. Auch das in der Literatur gefundene Praxisbeispiel «Klartext für Wiesbaden» (Scherzberg, 2015, S. 17) fokussiert in der Checkliste auf Text- und Sprachbezogene Aspekte wie die Vermeidung von Passivkonstruktionen, klare Gliederung oder das Beachten von Wort- und Satzlängen (ebd., S. 24).

Wozu in der untersuchten Fachliteratur zu Behördenkommunikation hingegen kaum oder keine Aussagen gemacht werden, sind spezifische Hinweise auf andere als die schriftliche Kommunikationsform und auf die Adressat\*innengruppe der Menschen mit Beeinträchtigungen. Der Forschungsstand soll daher einerseits in einer allgemeinen Annäherung an das Forschungsfeld zeigen, inwiefern sich die in 2.1 gemachten Aussagen in der Forschung bestätigen und ob noch weitere Aspekte zu berücksichtigen sind. Andererseits soll spezifisch nach Forschungen im Bereich der Behördenkommunikation zu Personen mit Beeinträchtigungen gesucht werden.

## **2.2. Zum Stand der Forschung**

Silvia Sechi (2003) untersucht in ihrer Forschung anhand ausgewählter Verwaltungsdokumente, inwiefern die Indikatoren Höflichkeit und Verständlichkeit in der heutigen öffentlichen Verwaltung umgesetzt sind und nimmt dies als Gradmesser für die erreichte Dienstleistungsorientierung (S. V). In ihrer Dissertation mit dem Titel *Verständlichkeit und Höflichkeit in der deutschen Verwaltungssprache der Gegenwart*, beschreibt sie, wie sich die Verwaltungssprache von den Ursprüngen des Frühmittelalters aus dem Lateinischen als Sprache der «Wissenschaft, Rechtspflege und Religion» (ebd., S. 3) bis heute entwickelt hat. Die Kritik an der Unverständlichkeit der Verwaltungssprache reiche dabei bis in diese Ursprünge zurück und sei seither nie verstummt (ebd., S.6). Charakteristisch für die bürokratische Grundstruktur,

welche eng mit Verwaltung gekoppelt sei, seien eine klare Arbeitsteilung und Hierarchie (Sechi, 2003, S. 17). Diese Grundstruktur sollte anfänglich primär «der sozialen Kontrolle und Steuerung dienen, um den Herrschenden eine umfassendere Machtausübung zu gewährleisten» (ebd., S. 18). Obschon es seit dieser Zeit etliche Reformen und Bestrebungen gegeben habe, die Verwaltung verständlicher und bürgernäher zu gestalten und obschon sich heute Verwaltungen als moderne Dienstleistungsbetriebe definieren, in denen der/die Kund\*in ihr/ Auftraggeber\*in ist, sei es «frappierend, wie sehr die Bürokratie der öffentlichen Verwaltung im 21. Jahrhundert trotz aller Reformbestrebungen noch immer genau diese Merkmale aufweist» (ebd., S. 19). In Ihrer Forschung kommt sie zum Schluss, dass in den untersuchten Schreiben zwar eine gewisse Adressat\*innen-Orientierung und Bemühungen in Richtung Verständlichkeit spürbar seien, die Behördenkommunikation aber insgesamt der Dienstleistungsgedanke sprachlich noch immer nicht umgesetzt sei (ebd., S. 243-246). Mit ihren Ausführungen bestätigt Sechi die von Blaha beschriebenen Ursachen von Unverständlichkeit in der Behördenkommunikation (Kapitel 2.1.2).

Auch Kerstin Grönert (2004) attestiert in Ihrer Dissertation zur Verständigung und Akzeptanz in der Kommunikation zwischen Bürger\*innen und Verwaltung: «Der Vorwurf mangelnder Verständlichkeit der Verwaltungs- und Rechtssprache ist fast so alt, wie die Sprachform selbst» (S. 12) und sieht insbesondere Handlungsbedarf, weil Verständlichkeit ein Grundrecht und Voraussetzung für demokratische Kontrolle sei. Weiter beschreibt sie, wie in den letzten 30 Jahren diverse Forschungsprojekte und Arbeiten im deutsch-, englisch- und französischsprachigen Raum die Sprache der Verwaltung untersucht hätten mit sehr ähnlichen Ergebnissen und Empfehlungen (ebd., S. 19-29). «Die Optimierung der Verwaltungstexte basiert in erster Linie auf der Annahme, dass es sich bei der Verständlichkeit um eine Texteigenschaft handelt» (ebd., S. 26), wodurch sich die Optimierungsvorschläge auch hauptsächlich auf stilistische Eigenschaften wie die Satzlänge, Verwendung von Abkürzungen und Fremdwörtern etc. beziehen. Konkret kritisiert sie: «es werden weder der Verstehens- und Verarbeitungsprozess durch den Leser, dessen Leseziel und seine individuellen Voraussetzungen noch der situative Kontext des Textes mit in die Untersuchungen einbezogen» (ebd., S. 33). Sie kommt in ihrer aus qualitativen und quantitativen Elementen bestehenden Untersuchung von Bescheiden und Formularen zum Schluss, «dass die kommunikative Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten stark durch die Selbst- und Partnermodelle der Interaktanten beeinflusst wird» (ebd., S. 228). Es brauche entsprechend mehr Interaktionsmöglichkeiten zwischen Verwaltung und Klient\*innen und die Handlungsmächtigkeit der Klient\*innen müsse erhöht werden (ebd.). Mit ihrer Kritik an der Tatsache, dass Verständlichkeit oft als reine Texteigenschaft gesehen werde, bestätigt Grönert die Ausführungen in Kapitel 2.1.2, gemäss derer die Verständlichkeit mehr Faktoren umfasse. Zudem bestätigt sie Feststellung von Blaha, dass die Unverständlichkeit der Verwaltungssprache ein länderübergreifendes Phänomen sei.

Heike Guthoff (2018) berichtet in ihrem Aufsatz zur laufenden Forschung im Rahmen des Projektes «DISK – Design institutionalisiert Service- und Kundenorientierung» (S. 129), in welchem die Behördenkommunikation anhand eines konkreten Falles aus der Verwaltung untersucht wird. Obschon die Behördenkommunikation nicht auf Sprache reduzierbar sei, konzentrierte sich «Forschung zu Behördenkommunikation (...) in der Regel auf «Behördisch»» (ebd.). Das Projekt DISK will anhand der Analyse von Behördendokumenten herausfinden, wie Behördenkommunikation jenseits des Sprachlichen funktioniert, wie sich zum Beispiel «im Verhältnis zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen (...) Machtverhältnisse (re)artikulieren» (ebd., S. 132). Im Zuge des New Public Management seien betriebswirtschaftliche Haltungen für die Verwaltung relevant gemacht worden, dennoch existierten aber keine

einheitlichen Normen für die «Gestaltung des Amt-Bürger-Verhältnisses» (Guthoff, 2018, S. 130). Durch das im Rahmen des NPM eingeführte Begriffspaar von Kund\*in auf der einen und Dienstleistung auf der anderen Seite werde eine «Verwaltung auf Augenhöhe suggeriert, also symmetrische Kommunikationsbeziehungen» (ebd., S. 131). Aufgrund der Kontrollfunktion, welche die Behörde aber im Rahmen der Gesetzesumsetzung ebenfalls innehat, könne nicht durchgängig von einer symmetrischen Beziehung ausgegangen werden, wodurch sich ein Spannungsfeld ergebe zwischen «hoheitlicher Aufgabenerfüllung und Kundenorientierung» (ebd.). Dabei sässen Verwaltungsmitarbeiter\*innen im übertragenen Sinn auf einer «Bühne, die von zwei Publika umgeben ist» (ebd., S. 145). Vor der Bühne befänden sich als erstes Publikum die Bürger\*innen und hinter der Bühne als zweites Publikum die Kontrollinstanzen (ebd.). Beide Publika seien Adressat\*innen, wobei für das Publikum hinter der Bühne als Norm für die Kommunikation die juristische Korrektheit gelten kann, während für das Publikum vor der Bühne die Norm unklar sei (ebd., S. 146). Auf dieser Bühne gelte, dass «nur ein kohärenter Auftritt ein guter Auftritt sein kann» (ebd.). Das bedeute für die Praxis, dass sich behördliche Begründungen nicht in gerichtsfesten Formulierungen erschöpfen sollen (ebd., S. 147). Der amtliche Charakter der Kommunikation schliesse nicht aus, dass «zugunsten des Bürgers als Adressaten» (ebd., S. 148) beispielsweise der Kontext erläutert oder andere Hilfestellungen gegeben werden. Die bisherige Forschung habe aber gezeigt, dass sich hinter dem nach aussen getragenen Selbstverständnis der Verwaltung als serviceorientiert ein in den Dokumenten und Interviews wahrnehmbares, von «obrigkeitsstaatlichen Haltungen» (ebd.) geprägtes Selbstverständnis verbergen könne. Dies solle Gegenstand weiterer Forschungen sein (ebd., S. 149). Guthoff bestätigt die Ansicht in der Fachliteratur (Kapitel 2.1.1), dass die Verwaltungsorganisation zum Beispiel durch das NPM Einfluss auf die Behördenkommunikation habe. Ausserdem entspricht ihr Bild mit den zwei Publika dem in der Fachliteratur geschilderten Spannungsfeld von Rechtssprache und adressat\*innengerechter Sprache (Kapitel 2.1.2).

Eine Schweizer Forschungsarbeit zu verständlicher Behördenkommunikation ist die Studie *Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutzverfahren*, welche von 2015 bis Anfang 2018 von Vertreterinnen der FHNW durchgeführt wurde. Die Studie wird von den Autorinnen in einem Fachartikel als *Pionierprojekt* vorgestellt, in welchem «Behördentexte in leicht verständliche Sprache übertragen und das Potenzial sowie die Herausforderungen des Texterstellungsprozesses evaluiert» (Parpan-Blaser, Girard-Groeber, von Fellenberg, Lichtenauer & Antener, 2019, S. 25) wurden. Die Autorinnen unterscheiden in der Studie die *Leichte Sprache*, welche eine inhaltliche und sprachliche Reduktion darstelle und dem Sprachniveau A2 des GER entspreche von der *einfachen Sprache*, welche eine sprachliche Reduktion bei inhaltlicher Vollständigkeit enthalte und auf dem Sprachniveau B1 nach GER verortet werden könne (ebd.). Als allgemeine Bezeichnung für vereinfachte Sprachformen in Anlehnung an die leichte oder einfache Sprache verwenden sie den Begriff der *leicht verständlichen Sprache* (ebd.). Die Autorinnen halten fest, dass neben sprachlichen Barrieren, auch beispielsweise Sinnesbarrieren oder das Niveau der Lesekompetenz und des Auffassungsvermögens das Erfassen von Texten erschweren können (ebd., S. 26). In der Schweiz könnten «rund 800'000 Menschen nicht genug lesen und schreiben, um zusammenhängende Texte und schematische Darstellungen zu verstehen» (ebd.). Zusammen mit dem oft komplexen Sprachniveau behördlicher Texte führ dies dazu, dass Behörden ihre kommunikativen Ziele vielfach nicht erreichen würden (ebd.). Als heterogene Zielgruppe für eine leicht verständliche Sprache sehen die Autorinnen daher beispielsweise Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen, aber auch Menschen mit beginnender Demenz, oder Personen mit geringen Deutschkenntnissen (ebd.). Im genannte Pionierprojekt wurden am Beispiel der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Region Solothurn gemeinsam mit einer Prüfgruppe von Menschen mit unterschiedlichen

Beeinträchtigungen verschiedene Texte aus dem Erwachsenenschutzverfahren in leichte Sprache übertragen und auf Ihre Verständlichkeit hin überprüft (Parpan-Blaser, Girard-Groeber, von Fellenberg, Lichtenauer & Antener, 2019, S. 26). Dieser Prozess geschah in mehreren Überarbeitungszyklen zwischen dem Projektteam auf der einen und Behördenmitarbeiter\*innen sowie der Prüfgruppe mit Menschen mit Beeinträchtigungen auf der anderen Seite (ebd., S. 27). Nachdem die Texte drei Monate im Einsatz waren, erfolgte eine qualitative Untersuchung zur Wahrnehmung der Texte und den Einfluss auf die Zusammenarbeit (ebd.). Dabei seien nicht nur die Texte als sehr gut verständlich beurteilt worden, sondern auch die Zusammenarbeit habe sich verbessert, da sich die Betroffenen einerseits ihrer Rechte bewusst geworden seien und andererseits das sichtbare «Bemühen der Behörde, auf Augenhöhe zu kommunizieren» (ebd.) sehr geschätzt hätten. Einschränkend halten die Autorinnen fest, dass die Kommunikation in der Behörde auch aufgrund des direkten oder telefonischen Kontakts eingeschätzt werde, wozu die überarbeiteten Dokumente keinen Beitrag leisten könnten (ebd., S. 28). Dennoch berge das Übersetzen von Dokumenten in leichte Sprache «oder in eine leicht verständliche Sprache (...) grosses Potenzial, vor allem wenn ein umfassendes Konzept einer adressatenorientierten und partizipationsfördernden Kommunikation» (ebd., S. 29) bestehe. Behörden könnten sich beispielsweise überlegen, «Begleittexte in leicht verständlicher Sprache zu vorhandenen Texten zu konzipieren» (ebd.) oder komplexe Texte und zentrale Passagen von Schreiben in leicht verständlicher Sprache zusammenzufassen (ebd.). Eine leicht verständliche Sprache könne im Verwaltungskontext dazu beitragen, Missverständnisse und Nachfragen sowie Unmut bei den Adressat\*innen zu vermeiden (ebd.). Die Studie der FHNW ist die einzige gefundene Forschung im zu adressat\*innengerechter Behördenkommunikation, welche auch einen Fokus auf Menschen mit Beeinträchtigungen einnimmt. Sie ergänzt dadurch die in der Fachliteratur gefundenen Ausführungen um einen für diese Arbeit wesentlichen Teil.

Eine Voraussetzung dafür, dass Behörden ihre Kommunikation nach den Erkenntnissen aus der Forschung ausrichten können, ist die Auseinandersetzung mit der eigenen Kommunikation. Daher soll auch ein aktuelles Beispiel von Evaluationsforschung zu diesem Thema kurz beleuchtet werden. Katharina Weber (2017) hat im Jahr 2016 eine Online-Befragung unter kommunikationszuständigen Stellen beim Bund, in Deutschschweizer Kantonen, sowie mittleren und grösseren Deutschschweizer Städten durchgeführt (S. 157). Insgesamt 71 Personen hätten den Fragebogen vollständig ausgefüllt, davon 15 für den Bund, 35 für Kantone und 21 für Städte (ebd.). Dabei stellte sie eine hohe fachliche Qualifikation der Personen an den zuständigen Stellen fest: Sowohl beim Bund, als auch bei den Kantonen und in den Städten verfügten rund 80% der Verantwortlichen entweder über einen Hochschulabschluss im Bereich Kommunikation oder eine themenspezifische berufsbegleitende Weiterbildung wie einen Master of Advanced Studies (MAS) oder ein CAS (ebd., S. 157-158). Bei den Fragen zur Anwendung von Evaluations- und Qualitätssicherungsmethoden, welche mit *regelmässig*, *fallweise* oder *nie* beantwortet werden konnten, ergab sich folgendes Bild:

Tabelle 3: Anwendung von Evaluations- und Qualitätssicherungsmethoden in der Verwaltung

	Regelmässig	Fallweise	Nie
Vier-Augen-Prinzip	85%	0%	16%
Prozessevaluation	58%	49%	4%
Konzeptionsevaluation	37%	49%	14%
Leser-/Nutzerbefragungen	6%	59%	35%

Quelle: basierend auf Weber (2017, S.157-159).<sup>3</sup>

Auffällig sei, dass die rein intern durchführbaren Massnahmen wesentlich öfter zur Anwendung kommen, als die Befragung Externer (Weber, 2017, S. 158). Die Aussenwahrnehmung werde eher über die Medienresonanz überprüft, zu der 74% der Befragten angegeben hätten, täglich einen Medienspiegel zu erstellen. Eine systematische Auswertung der Medienspiegel (Medienresonanzanalyse) werde aber nur von 41 % der Befragten als Instrument eingesetzt (ebd.).

Weitere Teile der Befragung betrafen die Evaluation der direkten Resonanz, des Zielgruppen Denkens, der Zielerreichung und die Evaluation durch externe Dienstleister. Insgesamt kommt Weber zum Schluss, dass der Nutzen von Evaluation von den Befragten als hoch bis sehr hoch eingestuft werde, die Evaluation aber dennoch meist nicht systematisch in die Arbeitsabläufe integriert sei (ebd., S.163-164). Am Regelmässigsten kommen interne Evaluations- und Qualitätssicherungsmethoden zur Anwendung, welche oft auch in ein Qualitätsmanagement integriert seien. Am seltensten angewendet werden «Bevölkerungs-/Zielgruppenbefragungen, Leser-/Nutzerbefragungen und Feedbackfragebogen an Veranstaltungen» (ebd., S. 163). Die Daten, welche zur Zielgruppe gesammelt würden, stammten aus Quellen, bei denen Daten leicht zu erheben und auszuwerten seien, wie die Website-Nutzung oder das Nutzungsverhalten auf Social-Media-Kanälen (ebd.). Weber betont, dass eine gute Kommunikation einer Behörde zentral sei, um die politische Partizipation der Bürger\*innen auf «Basis einer freien Meinungsbildung und des Vertrauens in die staatlichen Institutionen» (ebd., S. 164) zu gewährleisten.

### 2.3. Einordnung des eigenen Forschungsvorhabens

Sowohl die analysierte Fachliteratur als auch die recherchierte Forschung beziehen sich in ihren Ausführungen fast ausschliesslich auf schriftliche Behördenkommunikation und geben fast ausschliesslich Hinweise auf die Verbesserung der Verständlichkeit dieser Kommunikation. Aspekte wie die Beziehungsgestaltung, der Macht-Aspekt oder das Spannungsfeld zwischen Dienstleistung und Gesetzesumsetzung werden zwar erwähnt, wie die Ausgestaltung einer (nicht nur das Schriftliche umfassenden) adressat\*innengerechten Behördenkommunikation vor diesem Hintergrund ausgestaltet und umgesetzt werden kann, bleibt aber weitgehend offen. Zudem werden ausschliesslich in der Studie der FHNW explizite Hinweise zum Aspekt der Adressat\*innengerechtigkeit von Behördenkommunikation bezogen auf Menschen mit Beeinträchtigungen gemacht. Der geschilderte Ansatz der Evaluationsforschung legt nahe, dass Behörden zumindest die Wichtigkeit erkannt haben, ihre Kommunikation zu evaluieren. Allerdings muss hier kritisch betrachtet werden, dass in der Untersuchung ausschliesslich Personen befragt wurden, welche eine auf Evaluation bezogene Stelle innehaben. Das Vorliegende Forschungsvorhaben erfüllt vor diesem Kontext die wichtige Funktion eines ersten Versuches, Lücken einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation zu schliessen.

<sup>3</sup> Die Prozentzahlen wurden durch Weber gerundet, wodurch sich teilweise eine Summe über/unter 100% ergibt.

## 3. Forschungsdesign und methodisches Vorgehen

Zunächst werden in Kapitel 3.1 als Einleitung des methodischen Vorgehens die Grundstruktur des Forschungsprozesses beschrieben (Kapitel 3.1.1), die Methode der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz kurz in den Grundzügen beschrieben (Kapitel 3.1.2) und der Qualitätsanspruch an die Forschung formuliert (Kapitel 3.1.3). Anschliessend werden die Anpassung der Methode und das konkrete Vorgehen bei der Analyse der Fachliteratur (Kapitel 3.2) und bei der Analyse der Grundlagendokumente (Kapitel 3.3) beschrieben. Daran schliesst die Darlegung des methodischen Vorgehens bei den Expert\*innen-Interviews (Kapitel 3.4) an, wobei dies nacheinander für die Datenerhebung (Kapitel 3.4.1), die Datenaufbereitung (Kapitel 3.4.2) und die Datenauswertung (Kapitel 3.4.3) beschrieben wird. In Kapitel 3.5 wird begründet dargelegt, wie und wieso die Forschungsfrage und der Forschungsprozess in Bezug auf die Good-Practice-Beispiele angepasst wurden. Das Methodenkapitel wird durch die Reflexion des methodischen Vorgehens (Kapitel 3.6) abgeschlossen, in welcher die während dem Forschungsprozess getroffene Entscheidung der Weiterarbeit mit der Analysesoftware MAXQDA reflektiert wird.

### 3.1. Einleitung des methodischen Vorgehens

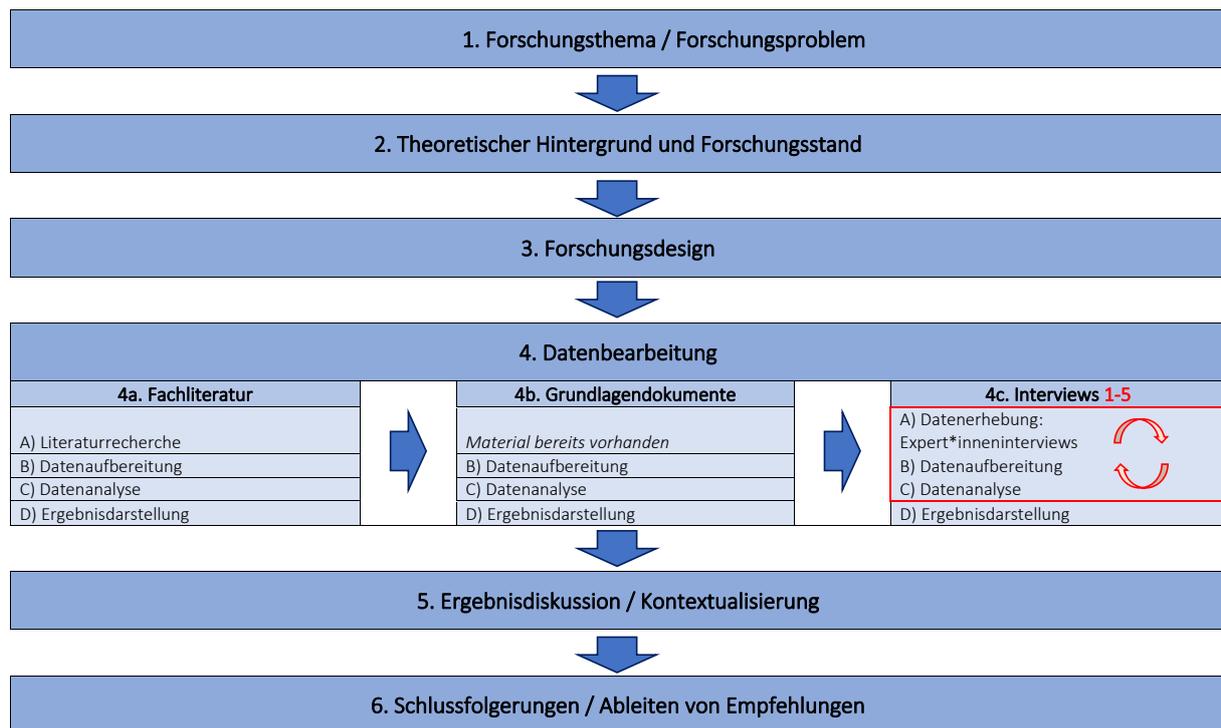
Der Untersuchungsgegenstand wird in dieser Arbeit unter verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet, zu denen das methodische Vorgehen in den Kapiteln 3.2 bis 3.4 separat beschrieben wird. Übergreifende Darlegungen zur Grundstruktur des Forschungsprozesses (Kapitel 3.1.1), der in mehreren Teilen angewendeten Methode der qualitativ strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (Kapitel 3.1.2) und zum Qualitätsanspruch an die Forschung (Kapitel 3.1.3) sollen hier einleitend beschrieben werden.

#### 3.1.1. Grundstruktur des Forschungsprozesses

Uwe Flick (1995a) legt dar, dass das Forschungsdesign, die konkrete Methodenwahl, aber auch der gesamte Forschungsprozess eng an der Forschungsfrage ausgerichtet sein soll respektive sich diese in diesem zirkulären Prozess auch weiterentwickeln kann und muss (S. 63). Nicola Döring und Jürgen Bortz (2016) beschreiben den Prozess qualitativer Forschung von der Bestimmung des Forschungsthemas bis zur Präsentation der endgültigen Ergebnisse als strukturiert und aufeinander aufbauend, wobei der Teil der Datenbearbeitung in sich zirkuläre Elemente aufweist (S. 27).

Adaptiert auf die vorliegende Arbeit stellt sich der Forschungsprozess entsprechend wie folgt dar:

Abbildung 5: Forschungsprozess adaptiert auf das eigene Forschungsprojekt



Quelle: in Anlehnung an Döring und Bortz (2016, S. 27), adaptiert auf eigenes Forschungsprojekt

Döring und Bortz gehen in ihrer Version der Darstellung bei Schritt 4 insbesondere von mehreren Interviews aus, welche erhoben, aufbereitet und analysiert werden, wobei sich die Forschenden durch die Zirkularität des Prozesses spiralförmig dem Forschungsgegenstand immer weiter annähern (Döring & Bortz, 2016, S. 27).

Wie in *Abbildung 5* dargestellt, werden die Analysen in den Schritten 4a bis 4c jeweils separat durchgeführt, damit die jeweiligen Ergebnisse auch verglichen und Aussagen dazu gemacht werden können, ob beispielsweise die Expert\*innen in gewissen Punkten der Fachliteratur widersprechen. Nach der Analyse findet die von Döring und Bortz beschriebene zyklische Annäherung aber auch in vorliegender Arbeit statt, und zwar in zweifacher Weise. Einerseits können Kategorien, die sich bei der Bearbeitung von 4a ergeben in die Analyse der Daten bei 4b einfließen und diese wiederum in 4c. Andererseits werden innerhalb von 4c, wie in Rot dargestellt, die Schritte A) bis C) in den fünf Interviews ebenfalls zyklisch wiederholt.

Das von Döring und Bortz beschriebene «Prinzip der Prozessualität» (ebd., S. 67) qualitativer Forschung zeichnet sich insbesondere auch dadurch aus, dass innerhalb der einzelnen Prozessschritte eine methodische Flexibilität beibehalten werden soll.

In den Kapiteln 3.2 bis 3.4 wird deshalb das methodische Vorgehen für die in *Abbildung 5* dargestellten Schritte 4a, 4b und 4c separat beschrieben. Um die beschriebene spiralförmige Annäherung an die Forschungsfragen durch die zyklischen Schritte möglichst systematisch zu erreichen, ist es sinnig, für den Schritt der Datenanalyse bei 4a, 4b und 4c jeweils dieselbe Methode zu verwenden. Diese wird daher bereits im folgenden Kapitel übergeordnet eingeführt. In den Kapiteln 3.2 bis 3.4 werden dann noch die für das jeweilige Datenmaterial spezifischen Anpassungen und das konkrete Vorgehen beschrieben.

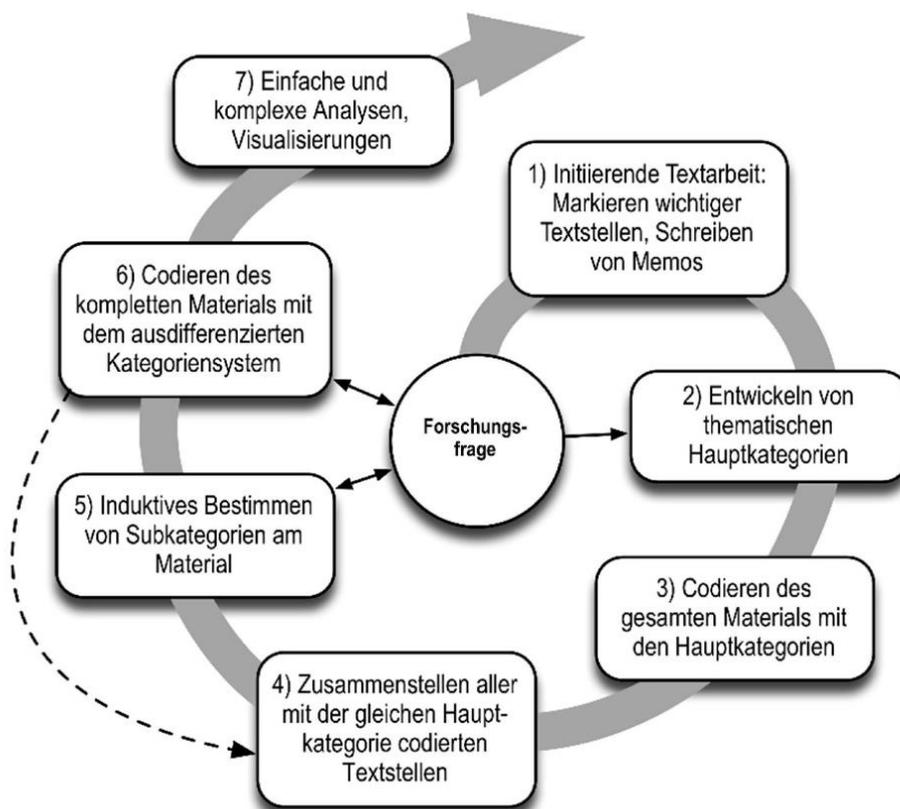
### 3.1.2. Qualitativ strukturierende Inhaltsanalyse nach Kuckartz

Wie im vorhergehenden Kapitel beschrieben, soll die Analyse der vorhandenen und neu erhobenen Daten in dieser Arbeit mit jeweils derselben Methode vorgenommen werden. Diese soll anhand der Forschungsfrage und der Forschungsstruktur ausgesucht werden.

Die Fragestellung dieser Arbeit zielt primär auf konkrete Inhalte ab, die sich aus der Analyse von vorhandenem und neu erhobenem Datenmaterial ergeben. In einem solchen Fall empfiehlt Margrit Schreier (2014) methodisch eine inhaltlich-strukturierende Vorgehensweise, um «am Material ausgewählte inhaltliche Aspekte zu identifizieren, zu konzeptualisieren und das Material im Hinblick auf solche Aspekte systematisch zu beschreiben» (S. 5). Zudem haben die Darlegungen im Kapitel 3.1.1 gezeigt, dass die Methode zu einem zyklischen Vorgehen passen und nach Möglichkeit auch eine enge Verknüpfung zur Forschungsfrage aufweisen sollte.

Aus diesen Überlegungen wird die Datenanalyse methodisch entlang der Struktur der qualitativ strukturierenden Inhaltsanalyse (QSI) nach Udo Kuckartz vorgenommen:

Abbildung 6: Modellablauf qualitativ strukturierender Inhaltsanalyse nach Kuckartz



Quelle: Kuckartz (2018, S. 100)

Wie *Abbildung 6* zeigt, erfüllt die Methode alle gewünschten Bedingungen. Es ist eine enge Anbindung an die Forschungsfrage vorhanden, von der ausgegangen, auf die aber im Prozess auch immer wieder Einfluss genommen wird. Zudem ist das Modell inhaltlich zirkulär aufgebaut, einzelne Phasen und Phasenfolgen werden also auf unterschiedliches Datenmaterial wiederholt angewendet, wobei in den einzelnen Schritten dennoch eine methodische Flexibilität besteht. Dies ermöglicht ein strukturiertes, aber dennoch exploratives Vorgehen. Was gemäss Kuckartz (2018) für den gesamten Analyseprozess wichtig ist, ist die Arbeit mit *Memos*, welche er als «die von Forschenden während des Analyseprozesses

festgehaltenen Gedanken, Ideen, Vermutungen und Hypothesen» (S. 57) versteht. Die Form der Memos ist dabei unerheblich (Kuckartz, 2018, S. 57).

An dieser Stelle sollen die einzelnen Phasen allgemein beschrieben werden. Die konkrete Anwendung des Modells in den einzelnen Arbeitsschritten dieser Arbeit wird in den jeweiligen Unterkapiteln dargestellt.

*Phase 1:* Unter dem Begriff der «initiierenden Textarbeit» (ebd.) versteht Kuckartz, dass intensiv gelesen, zentrale Begriffe markiert, wichtige Abschnitte sowie besonders schwierige Passagen gekennzeichnet und Argumentationslinien analysiert werden sollen (ebd.). Das Schreiben von Memos findet im gesamten Analyseprozess statt, hat in dieser ersten Phase aber eine besondere Bedeutung, weil es hilft, den womöglich grossen Umfang an Informationen bezüglich Relevanz für die Fragestellung zu sortieren und eine erste Priorisierung vorzunehmen (ebd., S. 58). Dieselbe Funktion haben «Fallzusammenfassungen» (ebd.), welche in dieser Phase vorgenommen werden können und den Text «gezielt aus der Perspektive der Forschungsfrage(n)» (ebd.) zusammenfassen sollen.

*Phase 2:* In dieser Phase sollen die Hauptthemen des Materials herausgearbeitet werden (ebd., S. 101). Hauptthemen können oft «mehr oder weniger direkt aus der Forschungsfrage abgeleitet werden» (ebd.). Aus der Phase 1 können sich ergänzend weitere Themen als zentral herauskristallisieren (ebd., S. 102). Die Hauptthemen werden als deduktive, im Sinne von «unabhängig vom empirischen Material» (ebd., S. 63) gebildete Hauptkategorien erfasst und eine «Kategoriendefinition» (ebd., S. 67) erstellt. Dabei wird zumindest der Name der Kategorie und eine inhaltliche Beschreibung erfasst, welche nach Bedarf durch konkrete Beispiele aus dem Material oder Abgrenzungsdefinitionen zu anderen Kategorien ergänzt werden können (ebd.).

*Phase 3:* Das bis zu diesem Zeitpunkt vorhandene Material wird ein erstes Mal mit den Hauptkategorien codiert, wobei einer Textstelle mehrere Kategorien zugeordnet werden können (ebd.). Für dieses erste Kategoriensystem gilt, dass es eng an den Forschungsfragen und Projektzielen gebildet werden und nicht zu umfangreich sein soll und die Kategorien möglichst präzise benannt werden sollen (ebd., S. 103). Zudem soll beim Codieren darauf geachtet werden, dass die Grösse der Codiereinheit, also des Textabschnittes, welcher einer Kategorie zugeordnet wird, so gewählt wird, dass das codierte Segment auch ausserhalb des Textkontextes noch verständlich ist (ebd., S. 104). Erreicht werden kann dies, indem jeweils das ganze Textsegment, welches zu einer Kategorie Auskunft gibt, als eine *Sinneinheit* codiert wird, auch wenn diese mehrere Sätze oder Abschnitte erfasst.

*Phasen 4 und 5:* Die Phasen werden von Kuckartz gemeinsam beschrieben, wobei er die Phase 4 (Auswahl einer thematischen Kategorie, welche ausdifferenziert werden soll und das Zusammenstellen aller mit dieser Kategorie codierten Textstellen) als ersten Schritt von Phase 5 darstellt (ebd., S. 106). Auf Basis der zusammengestellten Textstellen werden Subkategorien erstellt. Für diesen Schritt gibt es mehrere methodische Ansätze, das Vorgehen soll anhand des vorhandenen Materials und in Bezug auf die Forschungsfrage gewählt werden (ebd., S. 83). Die Subkategorien entstehen pro Hauptkategorie zunächst ungeordnet (ebd., S. 106). Es sollte aber beim Entwickeln von Subkategorien das wachsende Kategoriensystem stets berücksichtigt werden, um schon im Prozess zu vermeiden, dass sehr ähnliche Kategorien doppelt gebildet werden oder um bereits ähnliche Themen in einer allgemeineren Kategorie zusammenzufassen (ebd., S. 84). Spätestens nach einem ersten Durchgang der Subkategorie-Erstellung, soll das Kategoriensystem anhand folgender Fragen strukturiert werden: Können ähnliche Subkategorien zu einer allgemeineren Kategorie gebündelt werden? Stimmt die hierarchische Gewichtung

zwischen deduktiven Haupt- und induktiven Subkategorien noch, oder braucht es Anpassungen? Wie viele Hauptkategorien sind für eine Auswertung mit Blick auf die Fragestellung sinnvoll (Kuckartz, 2018, S. 85)? Kuckartz hält als Richtwert fest, dass «in der Regel kaum mehr als zehn Hauptkategorien» (ebd.) notwendig sind. Um einen späteren Mehraufwand zu vermeiden, ist es zentral, die Subkategorien und das Kategoriensystem anhand von «hinreichend viel Material» (ebd., S. 110) zu erstellen, da später entdeckte Kategorien zu einem erneuten Codierungsdurchgang führen, siehe Phase 6.

*Phase 6:* Anhand des ausdifferenzierten Kategoriensystems aus der Phase 5 wird das gesamte Material noch einmal codiert (ebd.). In diesem Schritt ist es unkritisch, weitere Verdichtungen von Subkategorien vorzunehmen, sobald aber neue Kategorien auftauchen, ist zwingend das bereits bearbeitete Material auch mit dieser Kategorie noch einmal zu codieren (ebd.).

*Phase 7:* Diese Phase ist die eigentliche Analysephase und bereitet zudem die Ergebnispräsentation vor (ebd., S. 117). Es gibt sechs Formen der Auswertung, welche auch in Kombination angewendet werden können, wobei auch hier ausschlaggebend ist, was der Beantwortung der Forschungsfrage dient (ebd., S. 118). Die Auswertungsformen werden im Folgenden stichwortartig dargestellt:

*Tabelle 4: 6 Auswertungsformen in der Phase 7 der Inhaltsanalyse nach Kuckartz*

Auswertungsform	Inhalt
<b>1. Kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien</b>	Pro Hauptkategorie: Was wird zu diesem Thema alles gesagt? Ggf. auch: Was kommt nicht oder nur am Rand zur Sprache?
<b>2. Analyse der Zusammenhänge zwischen den Subkategorien einer Hauptkategorie</b>	Welche Subkategorien einer Hauptkategorie werden oft gleichzeitig erwähnt? Werden von den befragten Personen Zusammenhänge zwischen diesen Subkategorien benannt? Lassen sich Muster identifizieren?
<b>3. Analyse der Zusammenhänge zwischen Hauptkategorien</b>	Welche Hauptkategorien werden oft gleichzeitig erwähnt? Werden von den befragten Personen Zusammenhänge zwischen diesen Hauptkategorien benannt? Lassen sich Muster identifizieren?
<b>4. Kreuztabellen – qualitativ und quantifizierend</b>	Gibt es Verbindungen zwischen gruppierenden Merkmalen wie z.B. soziodemographischen Faktoren?
<b>5. Untersuchen von Konfigurationen und Kategorien</b>	Wie oft kommen bestimmte Kombinationen von mehr als zwei Codes in den Daten vor?
<b>6. Visualisierung von Zusammenhängen</b>	Die in den Schritten 1-5 entdeckten Zusammenhänge visualisieren, z.B.: Erstellen von Diagrammen als Überblick über alle Subkategorien einer Hauptkategorie; Bei quantitativen Aspekten: Erstellen von Balken- / Kreisdiagrammen über die Häufigkeit von Kategorien oder gemeinsamen Nennungen; Erstellen von Concept-Maps zur Visualisierung von Zusammenhängen zwischen Haupt- und Subkategorien; etc.

*Quelle: basierend auf Kuckartz (2018, S. 117-120)*

Zur Ergebnisdarstellung in Phase 7 gehört für Kuckartz (2018) auch das Verfassen eines Fazits, indem der Bogen zur Forschungsfrage geschlagen wird, sowie die Dokumentation des Auswertungsprozesses sowie des Kategoriensystems in einem Ergebnisbericht, wobei das Kategoriensystem sinnvollerweise als Anhang zur Verfügung gestellt wird (S.120-121).

#### 3.1.3. Qualitätsanspruch an die Forschung

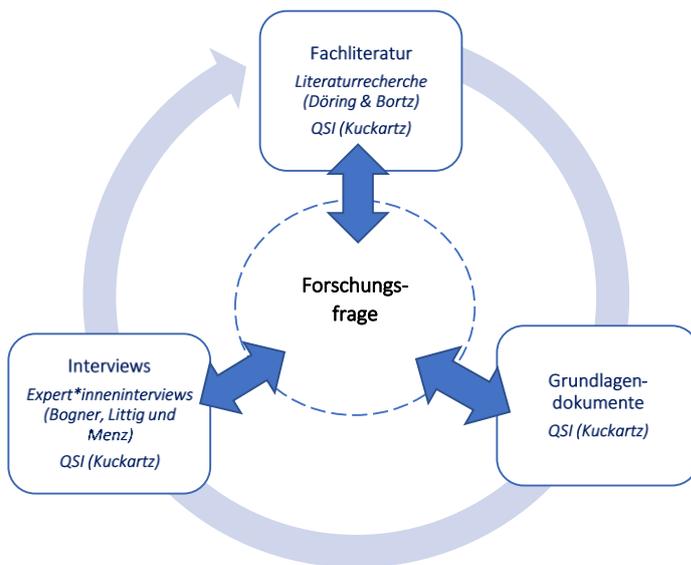
Im Gegensatz zur quantitativen Forschung sind Gütekriterien in der qualitativen Forschung alles andere als klar und einheitlich - existieren doch laut Döring und Bortz (2016) in der Fachliteratur «mehr als einhundert verschiedene Kriterienkataloge» (S. 107). Flick (2014) stellt nach der exemplarischen Darlegung von acht verschiedenen Zugängen zu diesem Thema fest, dass alle diese Zugänge Potenziale haben, aber auch Schwierigkeiten mit sich bringen (S. 411-421). Er schlägt daher vor, sich hauptsächlich an allgemeinen Ansprüchen zu orientieren, welche an qualitative Forschung gestellt werden können und aufgrund des konkreten Forschungsinteresses und der angewandten Methoden spezifisch weitere Kriterien hinzuzuziehen (Flick, 2014, S. 422). Als allgemeine Ansprüche definiert Flick (2014):

- Das begründete Darstellen der Wahl der Methoden
- Das Explizieren konkreter Vorgehensweisen
- Das Benennen der Ziele und Qualitätsansprüche des Projekts
- Das transparente Darstellen der Vorgehensweisen, so dass sich Leser\*innen ein eigenes Bild über die Vereinbarkeit von Anspruch und Wirklichkeit machen können (S. 422).

Diese Qualitätsansprüche sollen in dieser Arbeit berücksichtigt werden. Aufgrund der Forschungsanlage bietet sich ergänzend an, das von Flick (2011) beschriebene Konzept der Methoden-Triangulation nach Norman Denzin als Gütekriterium mit aufzunehmen (S. 27). Es soll dabei nicht um die Triangulation innerhalb einer Methode, sondern um die Triangulation verschiedener Methoden als unterschiedliche Blickwinkel auf den Untersuchungsgegenstand gehen. Gemäss Flick (2011) soll dabei überlegt werden, ob die Triangulation der Erweiterung von Erkenntnissen und/oder der Ergebnisüberprüfung dienen soll (S. 41).

In vorliegender Arbeit wird der Untersuchungsgegenstand aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet und dies unter der Verwendung verschiedener methodischer Zugänge.

Abbildung 7: Betrachtung der Forschungsfrage aus drei Blickwinkeln



Quelle: eigene Darstellung

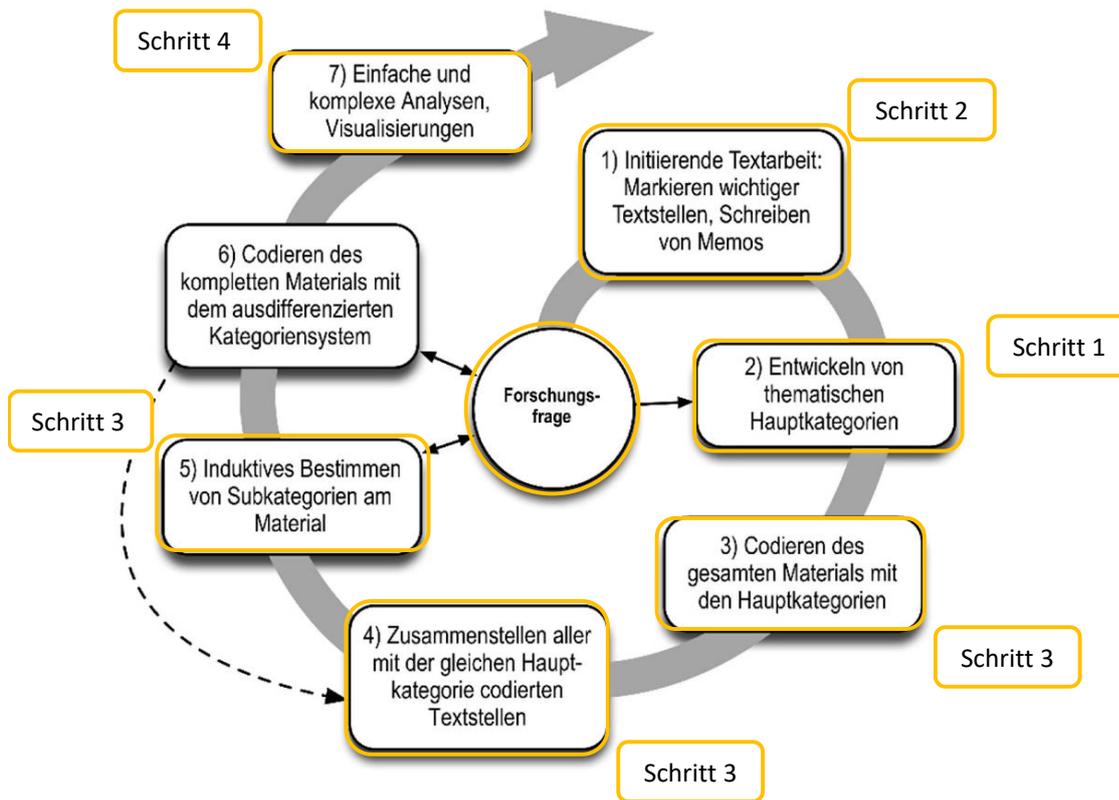
Wie *Abbildung 7* zeigt, wird die Forschungsfrage aus dem Blick der Fachliteratur, den Grundlagedokumenten sowie den Expert\*innen-Interviews betrachtet, wobei Erkenntnisse aus den einzelnen Blickwinkel in den weiteren Prozess einfließen. Es wird also die Forschungsfrage in den einzelnen Forschungsteilen sowohl inhaltlich als auch auf Ebene der Methoden aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet, was insbesondere für den Schritt der empirischen Erhebung in Form von Expert\*innen-Interviews nach Bogner, Littig und Menz gilt. Die qualitativ strukturierende Inhaltsanalyse nach Kuckartz wird als Auswertungsmethode hingegen in allen Schritten angewendet. Das Vorgehen der QSI hat als qualitative Forschungsmethode einen explorativen Anteil, durch die wiederholte Spiegelung an der Forschungsfrage aber auch einen ergebnisüberprüfenden Anteil. Auch die Expert\*innen-Interviews tragen als qualitative Erhebungsmethode eine Abzielung auf Erkenntnisgewinn in sich, beziehen sich aber gleichzeitig immer wieder auf die Forschungsfrage (siehe Kapitel 3.4.1 und 3.4.2). Es werden daher zwei Methoden miteinander trianguliert, welche beide hauptsächlich auf Erkenntnisgewinn ausgerichtet sind, aber auch ergebnisüberprüfende Anteile haben. Ergebnisüberprüfende Anteile liegen zudem in der in *Abbildung 7* dargestellten Zirkularität des Prozesses, da zwar Erkenntnisse in den jeweils nächsten Schritt einfließen, aber auch immer wieder an der Forschungsfrage gespiegelt werden. Die Einhaltung der genannten Qualitätsansprüche wird in Kapitel 6 überprüft.

### 3.2. Analyse von Fachliteratur

Die Literaturrecherche zur Annäherung an einen Forschungsgegenstand wird gemäss Döring und Bortz (2016) anhand einer Zusammenstellung von Suchbegriffen in Bezug auf das Forschungsthema durchgeführt (S. 158). Die Begriffe sollen sich also nicht vorwiegend auf die konkrete Forschungsfrage beziehen, sondern auf das Themenfeld, in welchem die Forschung stattfindet (ebd.). Dabei sollen auch historische Begriffe einbezogen werden, um die Entwicklung des Themengebietes nachvollziehen zu können und die Begriffe sollten jeweils in Deutsch und Englisch recherchiert werden, um auch relevante Aspekte fremdsprachiger Literatur zu finden (ebd.). Wie in Kapitel 2.1 ausgeführt, sind in der Annäherung an den Forschungsgegenstand bereits erste Antworten auf die Forschungsfrage enthalten. Aus diesem Grund wurde bei der Recherche und Auseinandersetzung mit der Fachliteratur einerseits wie beschrieben nach

allgemeinen Hinweisen zum Themenfeld der Behördenkommunikation gesucht und andererseits bereits gezielt nach konkreten Hinweisen zu den Forschungsfragen. Dabei wurde methodisch soweit möglich nach der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse von Kuckartz vorgegangen, um die Ergebnisse im zirkulären Prozess in die weiteren Forschungsschritte mit einbeziehen zu können. Die einzelnen Schritte zur Analyse der Fachliteratur werden im Folgenden anhand der *Abbildung 8* beschrieben.

Abbildung 8: Durchgeführte Schritte bei der Analyse von Fachliteratur



Quelle: in Anlehnung an Kuckartz (2018, S. 100)

### Schritt 1

Zu Beginn des Forschungsprozesses muss zunächst Textmaterial recherchiert werden, weshalb die Phase 2 des Modells von Kuckartz an den Anfang gestellt und Hauptthemen als Hauptkategorien deduktiv aus dem Forschungsthema abgeleitet und definiert wurden (Kuckartz, 2018, S. 63-67; S. 101). Es wurden anhand des Forschungsthemas allgemeine Stichworte zur Recherche gebildet und in einem Stichwortverzeichnis festgehalten. Hier einige Beispiele:

Tabelle 5: Beispiele aus dem Stichwortverzeichnis für die Literaturrecherche

Deutsch	Englisch
Behördenkommunikation	authorities communication
Verwaltungskommunikation	Administration communication
Adressat*innengerechte Kommunikation	Addressee & appropriate & communication
Behördenkommunikation in Verbindung mit - Beeinträchtigung - Behinderung	Authorities communication & - impairment - disability

- Bürger*in	- citizens
- Eigenschaften	- characteristics
- Entwicklung	- development
- Funktion	- function
- Geschichte	- history
- Kommunikationsfähigkeiten	- communication skills
- Wirksamkeit	- effectiveness
- Verständlichkeit	- comprehensibility
- ...	-...
Behördenkommunikation	authorities communication

Quelle: eigene Darstellung

Aus den Forschungsfragen wurden parallel deduktiv drei thematische Hauptkategorien abgeleitet, nach denen gezielt gesucht wurde, wobei sich zur ersten Hauptkategorie bereits Subkategorien mit in der Fragestellung definiert sind:

- Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation
  - Schriftliche Kommunikation
  - Mündliche Kommunikation
  - Website-Gestaltung
  - Weitere Kommunikationskanäle
  - Weitere Vorgaben
- Hinweise auf die Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation
- Spezifische Hinweise zu Menschen mit Behinderungen als Adressat\*innen von Behördenkommunikation

Für die Kategoriendefinition wurde ein separates Dokument angelegt, im welches diese Kategorien übernommen und beschrieben wurden. Das Dokument wurde im Forschungsprozess laufend ergänzt.

## Schritt 2

Anhand der so gefundenen Literatur wurde die Phase 1 des Modells von Kuckartz angeschlossen und die «initiiierende Textarbeit» (Kuckartz, 2018, S. 57-58) durchgeführt. Während der Lektüre wurden in einer Excel-Tabelle Memos festgehalten, indem zu den Textstellen Stichworte erfasst und ihnen mögliche Ideen, Themen, und Kategorien zugeordnet wurden. Dies wurde gemeinsam für die das Themenfeld betreffende<sup>4</sup> Literatur und die Literatur gemacht, welche einer der Hauptkategorien zugeordnet werden konnte. Hier ein Beispiel für die Struktur der erfassten Memos:

<sup>4</sup> Die Recherche zu den allgemeinen Stichworten zum Thema erfolgte zunächst mit den deutschen Stichworten. Da in der Literatur bereits einige Hinweise vorhanden waren, dass sich die Thematik einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation länderunabhängig stellt, wurde entschieden, die englischsprachige Recherche auf ein Minimum zu beschränken und dafür bei der Recherche zum Forschungsstand noch einmal zu überprüfen, ob sich die Länderunabhängigkeit auch dort zeigen würde. Falls nicht, würde nachgelagert noch eine englischsprachige Rechercherunde wiederholt.

Tabelle 6: Beispiel für das Erfassen von Memos Analyse der Fachliteratur

Autor*in	Titel	S.	Inhalte der Fachliteratur	Idee/Thema/Kategorie
Ebert & Fisiak	Bürgerkommunikation auf Augenhöhe.	IX	Vertrauensvolle & wertschätzende Kommunikation ist Voraussetzung für und führt zu nachhaltigem Erreichen von Sachzielen	Kommunikation: Funktion; Wirksamkeit

Quelle: eigene Darstellung

Die Übertragung des grossen Umfangs an Text in die in *Tabelle 5* dargestellte Struktur stellte gleichzeitig die Datenaufbereitung dar. Nach Udo Kuckartz und Stefan Rädiker (2014) ist bei der Datenaufbereitung insbesondere zu berücksichtigen, zu welchem Zweck und mit welcher Methode später die Auswertung erfolgen soll (S. 394). Die Analyse der Fachliteratur soll in dieser Arbeit als erster von mehreren Forschungsschritten einerseits eine Annäherung an den Forschungsgegenstand ermöglichen und erste Hinweise auf Antworten zu den Forschungsfragen ergeben, andererseits sollen die in dieser Phase erarbeiteten Kategorien in den weiteren Forschungsprozess einfließen, in dem sie als Fokus auf die Dokumentenanalyse der Grundlagendokumente aufgenommen und bei der Leitfadengestaltung im empirischen Teil dieser Arbeit Berücksichtigung finden. Von den durch Axel Salheiser (2014) beschriebenen Zielen von Dokumentenanalyse trifft hier also das Ziel einer andere Analysen ergänzenden Auswertung im Sinne einer Sekundärdatenanalyse zu (S. 815). Entsprechend sollen möglichst übersichtlich und systematisch vielseitige Hinweise aus der Literatur berücksichtigt, der Aufwand aber auch überschaubar gehalten werden. Die Auswertung erfolgt auf Basis der qualitativ strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz, wobei das Vorgehen auf das Forschungsprojekt angepasst wurde. So wurde auf Basis der geschilderten Überlegungen zur Funktion der Literaturanalyse in dieser Arbeit auf die aufwändige Durchführung der Phase 6 nach dem Modell von Kuckartz verzichtet. Die Strukturierung der Daten aus der Literatur gemäss *Tabelle 2* ermöglicht es, die in unterschiedlicher Form vorliegenden Textquellen in ein digitales Format zu bringen. Zudem können die Daten, trotz des grossen Textumfangs, in dieser Struktur gut überblickt werden, was die Bildung von Kategorien erleichterte.

### Schritt 3

In Schritt 2 wurden beim Festhalten von Memos für das Thema und die Fragestellungen relevante Stellen der recherchierten und bearbeiteten Literatur erfasst. Dabei wurden in der Struktur von *Tabelle 2* Memos erstellt, welche sowohl mögliche Subkategorien beschrieben haben als auch mögliche weitere Hauptkategorien oder Themen und freie Ideen, welche noch nicht zugeordnet werden konnten. Da alle diese Inhalte in einer Tabelle festgehalten wurden, wurden in einem dritten Schritt gleich drei Phasen der QSI nach Kuckartz (2018) durchgeführt: Phase 5, der induktiven Kategorienbildung, Phase 3 des Codierens des Textmaterials und Phase 4 der Zusammenstellung der Textstellen pro Hauptkategorie (S. 83-85; S. 103-104; S. 106-110). Zunächst wurden in der Spalte *Idee/Thema/Kategorie* (siehe *Tabelle 2*) die Subkategorien als solche markiert und in einer weiteren Spalte Vermerke auf die dazugehörige Hauptkategorie notiert. Anhand von Filterfunktionen wurden die Textstellen dann entlang der Hauptkategorien zusammengetragen. Aus Schritt 3 haben sich drei neue Hauptkategorien ergeben:

- Funktion von Behördenkommunikation
- Verständlichkeit von Behördenkommunikation

- Weitere Faktoren von Behördenkommunikation

#### Schritt 4

Schritt 4 entspricht im Modell Kuckartz (2018) der Phase 7, in welcher die eigentliche Analyse vorgenommen und die Ergebnisdarstellung vorbereitet wird (S. 117-120). Aus den in Schritt 2 geschilderten Überlegungen zum Zweck der Analyse von Fachliteratur in dieser Arbeit wurde bei der Auswertungsform in Phase 7 ausschliesslich eine kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien vorgenommen (ebd., S. 117). Die Basis dafür war der in Schritt 3 erstellte Zusammenzug der Textstellen pro Hauptkategorie. Aus diesem Zusammenzug wurden pro Hauptkategorie die Kernelemente zusammengetragen und festgehalten, welche Themen wenig zum Tragen kommen. Diese Auswertung diente als Grundlage für das Verfassen von Kapitel 2.1 in dieser Arbeit, welches somit die Ergebnisse der Analyse enthält. In Kapitel 4.2 (Ergebnisteil der Arbeit) werden dann einzelne Ergebnisse mit einem engeren Fokus auf die Forschungsfrage zusammengefasst dargestellt.

#### Hinweis zum Forschungsprozess

Im späteren Forschungsprozess wurde entschieden, dass für die Übersichtlichkeit, aber auch zur Wahrung einer gewissen Einheitlichkeit im Forschungsprozess trotz der unterschiedlichen Formen von Ausgangsdaten die Arbeit mit der Analysesoftware MAXQDA<sup>5</sup> aufgenommen wird (siehe dazu die Ausführungen in Kapitel 3.6). Die für die Analyse der Fachliteratur angefertigte Tabelle wurde daher nach der oben beschriebenen Auswertung ohne die Spalten *Idee/Thema/Kategorie* und *dazugehörige Hauptkategorie* als Dokument in die Software importiert. Die Haupt- und Unterkategorien wurden als Codes und Subcodes in MAXQDA angelegt und die Spalte *Inhalte der Fachliteratur* wurde analog dem Inhalt der weggelassenen Spalten codiert.

### 3.3. Analyse der Grundlegendokumente

Dokumente sind nach Axel Salheiser (2014) «natürliche Daten, die in schriftlicher Form vorliegen» (S. 813), wobei es keine Rolle spielt, ob es sich um handschriftliche, gedruckte oder digital erfasste Daten handelt. Natürliche Daten zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht zu Forschungszwecken und ohne die Intervention von Forschenden erstellt wurden (ebd.). Dennoch handelt es sich «prozessproduzierte Daten» (ebd.), welche im Rahmen einer Tätigkeit (beispielsweise in privaten oder öffentlichen Organisationen) zu einem bestimmten Zweck erstellt wurden. Bei der Analyse natürlicher Daten sei daher die Validität zu prüfen, um keine Daten mit systematischen Verzerrungen in die Forschung aufzunehmen (ebd., S.816). Wenn die Validität geprüft ist und die Dokumente im PDF-Format vorliegen, also nicht ohne weiteres manipuliert werden können, können diese gemäss Kuckartz und Rädiker (2014) ohne weitere Datenaufbereitung in das Datenset aufgenommen werden (S. 387).

Die in diesem Kapitel thematisierten Dokumente sind die Folgenden:

- Der Ratschlag zum BRG, mit vollem Titel «*Ratschlag und Bericht betreffend kantonale Volksinitiative „Für eine kantonale Behindertengleichstellung“ und Gegenvorschlag für ein Gesetz über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtesgesetz, BRG) sowie Bericht zur*

---

<sup>5</sup> In der Software MAXQDA werden teilweise andere Begriffe für denselben Gegenstand verwendet als in der Literatur. Folgende Begriffe haben dieselbe Bedeutung und werden in dieser Arbeit entsprechend synonym verwendet: Codesystem = Kategoriensystem; codieren = kategorisieren; Code = Hauptkategorie; Subcode = Subkategorie; Coding = codierter Textausschnitt; Segment = Textabschnitt, welcher Coding(s) beinhaltet



- Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation
  - Schriftliche Kommunikation
  - Mündliche Kommunikation
  - Website-Gestaltung
  - Weitere Kommunikationskanäle
  - Weitere Vorgaben

Aus der Analyse von Fachliteratur haben sich weitere drei Hauptkategorien ergeben, welche alle auf die beiden Dokumente angewendet werden können:

- Funktion von Behördenkommunikation
- Verständlichkeit von Behördenkommunikation
- Weitere Faktoren von Behördenkommunikation

Diese Kategorien wurden für die Analyse aufgenommen und im Dokument mit den Kategoriendefinitionen entsprechend ergänzt.

#### **Schritt 2**

In Schritt 2 wurden die Phasen 1 und 5 des Modells von Kuckartz kombiniert. Gemäss Kuckartz (2018) können sich in der Phase 1 seines Modells Themen herauskristallisieren, welche in Phase 2 als Hauptkategorien mit aufgenommen werden können (S. 102). Da in diesem Forschungsschritt die Phase 1 der initiierenden Textarbeit als Schritt 2 durchgeführt wurde und im Gegensatz zur umfangreichen Fachliteratur die Grundlagendokumente einen überschaubaren Umfang haben, wurde in Schritt 2 die induktive Kategorienbildung am Material (Phase 5) integriert. Wie in Kapitel 3.1.2 beschrieben, gehört zur Phase 5 neben der Bildung von Subkategorien auch die Strukturierung des Kategoriensystems (ebd., S. 85). Dieser Schritt wurde durch handschriftliche Notizen und Markierungen in den ausgedruckten Dokumenten vorgenommen. Textstellen wurden markiert und in unterschiedlichen Farben am Textrand die vier Hauptkategorien aus Schritt 1 (in Rot), mögliche Subkategorien zu diesen Hauptkategorien (in Blau) und Memos (in Grün) notiert. Danach wurden Subkategorien den Hauptkategorien zugeordnet. Neue Hauptkategorien haben sich keine ergeben. Wie bei der Analyse von Fachliteratur wurde auch bei der Dokumentenanalyse die Phase 6 der QSI weggelassen. Die Dokumentenanalyse soll ganz konkrete Antworten auf die Teilfrage A) der Forschungsfragen hervorbringen, was auf Basis der Phasen 1-5 und 7 in der beschriebenen Schritt-Reihenfolge gewährleistet werden kann.

#### **Schritt 3**

Schritt 3 entspricht der Phase 3 der QSI von Kuckartz. In dieser Phase wird das Material mit den Hauptkategorien codiert (ebd., S. 103-104). Zu diesem Zweck wurden die beiden Dokumente neu ausgedruckt und wiederum in der Farbe Blau alle Textstellen markiert, welche den Hauptkategorien zugeordnet werden konnten.

#### **Schritt 4**

In der Phase 4 der QSI werden alle Textstellen zusammengetragen, welche mit derselben Hauptkategorie codiert wurden (ebd., S.106). Dies entspricht Schritt 4 und wurde umgesetzt, indem die markierten Textstellen und die zugeordneten Hauptkategorien beider Dokumente in eine Excel-Tabelle übertragen wurden. Über das Setzen von Filtern im Excel-Dokument konnten dann pro Dokument und pro Hauptkategorie die entsprechenden codierten Textstellen betrachtet werden.

## Schritt 5

Wie bei der Literaturanalyse folgt auch in der Dokumentenanalyse als Schritt 5 die Phase 7 der QSI, in welcher aufgrund bestimmter Auswertungsformen die Ergebnisdarstellung vorbereitet wird (Kuckartz, 2018, S. 117-120). Der Ratschlag zum BRG und die UN-BRK bilden Grundlagen für die aktuelle und künftige Arbeit der ABH. Die Dokumentenanalyse erfüllt in dieser Arbeit daher den Zweck sicherzustellen, dass die Fragestellung betreffende Elemente aus diesen Dokumenten Eingang in das Kategoriensystem finden und auf diese Weise auch in die weiteren Forschungsschritte, insbesondere die Expert\*innen-Interviews mit aufgenommen werden. Dieser Zweck kann durch eine «kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien» (ebd., S. 117) erfüllt werden. Auf Basis der in Schritt 4 erwähnten Tabelle mit den Textsegmenten zu den einzelnen Codes, wurden die pro Hauptkategorie genannten Themen zusammengetragen. Diese werden im Ergebniskapitel (Kapitel 4.2) in Form einer Tabelle und Fliesstext dargestellt.

### Hinweis zum Forschungsprozess

Wie bereits bei der Analyse der Fachliteratur beschrieben, wurde im späteren Forschungsprozess die Arbeit mit MAXQDA aufzunehmen (siehe dazu die Ausführungen in Kapitel 3.6). Für den Übertrag der bereits erfolgten Analyse der Grundlagendokumente in die Software wurden die Dokumente als PDF in die Software importiert. Die in der Excel-Tabelle festgehaltenen Haupt und Subkategorien wurden als Codes und Subcodes in MAXQDA angelegt und die PDFs auf Basis der Excel und der Notizen codiert.

## 3.4. Empirische Erhebung: Expert\*innen-Interviews

### 3.4.1. Datenerhebung

#### Die Wahl der Datenerhebungsmethode

Die Methoden der Datenerhebung unterscheiden sich nicht nur in ihrer Vorgehensweise und dem Aufwand, sondern in erster Linie «in der Art und dem Informationsgehalt der resultierenden Daten» (Döring & Bortz, 2016, S. 322). Um eine passende Datenerhebungsmethode zu wählen, ist es also notwendig, zu überlegen, welche Daten in Bezug auf die Forschungsfrage erhoben werden sollen und welche Ressourcen dafür zur Verfügung stehen.

Es sollen aufgrund der Forschungsfrage in diesem empirischen Teil möglichst konkrete Hinweise auf die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation gewonnen werden und dies in erster Linie beispielhaft für die Behindertenhilfe und in zweiter Linie bezogen auf Behördenkommunikation allgemein. Durch den Teilhabegedanken im System der Behindertenhilfe Basel-Stadt, aber auch aufgrund der mangelnden Daten in der Fachliteratur und Forschung zum Aspekt der Beeinträchtigung in Zusammenhang mit Behördenkommunikation, sollen Daten zur Zielgruppe der Menschen mit Beeinträchtigungen erhoben werden. Um ein möglichst umfassendes Bild über die Ansprüche an eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation zu erhalten, werden aber auch Daten zu weiteren Akteuren im System benötigt. Die Ressourcen sind durch den Rahmen einer Master-Thesis sowohl in der Anzahl Stunden beschränkt als auch dadurch, dass die Erhebung durch eine Einzelperson durchgeführt wird.

Der direkte Einbezug von Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen setzt hohe Ansprüche an Forschende und an die Datenerhebungsmethode. Eine schriftliche Befragung setzt entsprechende «Sehfähigkeit, Konzentration sowie Lese- und Schreibkompetenzen» (ebd., S. 356) bei den Befragten

voraus. Kann dies nicht vorausgesetzt werden, empfehlen Döring und Bortz das Interview als «niederschwellige, alltagsnahe Methode» (Döring & Bortz, 2016, S. 357) für diese Zielgruppe. Auch für Situationen, in denen Prozesse oder Zusammenhänge geschildert werden sollen und es sinnvoll ist, Rückfragen stellen zu können, bietet sich das Interview als Methode an (ebd.). Aufgrund der grossen Veränderungen, welche die Systemumstellung in der Behindertenhilfe mit sich gebracht hat, ist davon auszugehen, dass diese Bedingungen ebenfalls erfüllt sind, da sich auch die Prozesse stark verändert haben. Die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen, ist zentral, um gerade bei der Zielgruppe sicherzustellen, dass die Äusserungen und Anliegen so verstanden werden, wie sie gemeint sind. Diesem Punkt kommt auch der Indikator der «persönlichen Atmosphäre» (ebd.) zu Gute, welcher einen vertrauensvollen Rahmen schaffen und bewirken soll, dass auf die befragte Person auch eingegangen werden kann.

Wenn vom Interview als geeignete Methode ausgegangen wird, werden weitere Herausforderungen deutlich, welche mit dem Abteilungsleiter der ABH erörtert wurden. Neben der Schwierigkeit des Feldzugangs, müssten zum Beispiel für ein Interview mit einer Person mit einer kognitiven Beeinträchtigung vom Erstkontakt bis zum Leitfaden und dem Interviewsetting andere Faktoren berücksichtigt werden als für ein Interview mit einer Person mit einer körperlichen Beeinträchtigung (persönliche Kommunikation, 10. Juli 2019). Wiederum andere Faktoren wären für Gespräche mit Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen oder einer psychischen Beeinträchtigung notwendig. Unabhängig von der Beeinträchtigungsart, müsste also vor dem Interview schon sehr viel über den/die Interviewpartner\*in bekannt sein, um die Befragung adäquat und adressat\*innengerecht durchführen zu können: z.B. Angaben über das Sprachniveau, die Aufmerksamkeitsspanne, Formen Unterstützter Kommunikation, allfällige Stressfaktoren im Setting etc. Eine entsprechende Vor- und Nachbereitung würde zeitliche Ressourcen bedingen, welche im Rahmen einer Master-Thesis nicht gegeben sind (persönliche Kommunikation, 10. Juli 2019). Unter gewissen Voraussetzungen ist eine Befragung aber dennoch möglich, nämlich wenn sich die Personen auf ein Gespräch konzentrieren, Fragen inhaltlich verstehen und beantworten, ihre eigene Situation reflektieren und über ihre Erfahrungen (z.B. mit Behördenkommunikation) Auskunft geben können (persönliche Kommunikation, 10. Juli 2019). Diese Voraussetzungen seien bei Personen mit Beeinträchtigungen in besonderem Masse gegeben, welche im Rahmen des Peer-Counseling beratend tätig sind (Hermes, 2010, S. 5-10).

Gemäss Prof. Dr. Gisela Hermes definiert sich Peer-Counseling als die Beratung durch Menschen, «die in ihrem Leben vergleichbaren Problemstrukturen ausgesetzt sind oder in der Vergangenheit ausgesetzt waren wie die Ratsuchenden» (ebd., S. 5). Die Peers werden verstanden als «Gleichgestellte, Ebenbürtige» (ebd.). Peer-Berater\*innen qualifizieren sich aber nicht ausschliesslich über ihre Beeinträchtigung als Expert\*innen in eigener Sache (ebd., S. 7), sondern sie verfügen über eine fachliche Qualifizierung, welche sie legitimiert, beratend tätig zu sein (ebd., S. 8).

Für ein möglichst vielseitiges Abbild weiterer Adressat\*innen der Behindertenhilfe, sowie von Behördenkommunikation im Allgemeinen, bietet es sich an, auch unter den Menschen ohne Beeinträchtigungen insbesondere Personen zu befragen, welche entweder mit unterschiedlichen Adressat\*innen zu tun haben, oder sich bereits vertieft mit der Kommunikation von Behörden auseinandergesetzt haben. So können in einer kleinen Zahl von Interviews viele Informationen und Facetten abgeholt werden.

Die Datenerhebung soll daher in Form von Expert\*innen-Interviews erfolgen. Gemäss Alexander Bogner, Beate Littig und Wolfgang Menz (2014) lassen sich Expert\*innen als Personen definieren, welche sich «ausgehend von einem spezifischen Praxis- oder Erfahrungswissen, das sich auf einen klar

begrenzbaren Problembereich bezieht – die Möglichkeit geschaffen haben, mit ihren Deutungen das konkrete Handlungsfeld sinnhaft und handlungsleitend für Andere zu strukturieren» (S. 13).

Diese Definition trifft sowohl auf die im Peer-Counseling tätigen Menschen mit Beeinträchtigungen zu als auch auf die Fachpersonen. Daher wird in dieser Arbeit im Zusammenhang mit der empirischen Erhebung von Peer-Expert\*innen und Fach-Expert\*innen gesprochen.

#### **Das Expert\*innen-Interview**

Gemäss Bogner, Littig und Menz (2014) gibt es drei Formen von Expert\*innen-Interviews: Das explorative Expert\*innen-Interview, in welchem durch offene Fragen möglichst vielseitige Informationen über das Forschungsfeld gesammelt werden; das systematisierende Expert\*innen-Interview, bei welchem durch einen relativ ausdifferenzierten Leitfaden das Sachwissen der Expert\*innen zum Forschungsthema abgeholt und gezielt Informationslücken geschlossen werden sollen und das theoriegenerierende Expert\*innen-Interview, welches in einem offenen, aber thematisch strukturierten Prozess stattfindet und inhaltlich vor allem Deutungsmuster, Handlungsmaximen und andere subjektive Dimensionen bestimmter Gruppen als Daten generieren soll (S. 23-25). Unabhängig von der Interviewform, können in Expert\*innen-Interviews drei unterschiedliche Arten von Wissen erfasst werden (ebd., S. 17). Unter dem «technischen Wissen» (ebd.) werden Daten, Fakten und «sachdienliche Informationen» (ebd.) verstanden. Technisches Wissen ist grundsätzlich personenunabhängig und es kann davon ausgegangen werden, dass es objektiv ist (ebd., S. 18). Dennoch liegt es in der Entscheidung des/der Forscher\*in, das Wissen als Tatsache oder als Deutung zu interpretieren (ebd.). Die zweite Wissensform ist das «Prozesswissen» (ebd.). Dieses umfasst die Einsicht in «Handlungsabläufe, Interaktionen, organisationale Konstellationen, Ereignisse usw.» (ebd.), in welche die Expert\*innen involviert waren oder noch sind. Prozesswissen ist daher eine spezifische Form von Erfahrungswissen und ist stärker an den Standort und die Person gebunden als technisches Wissen (ebd.). Die dritte Wissensform ist das «Deutungswissen» (ebd.), welches subjektive «Sichtweisen, Relevanzen, Interpretationen, Deutungen, Sinnentwürfe und Erklärungsmuster» (ebd.) beinhaltet. Das subjektive Wissen muss dabei nicht individuelles Wissen sein, sondern ist oft eine kollektive Deutungsperspektive, was insbesondere in Bezug auf die Verallgemeinerbarkeit von Aussagen von Relevanz sein kann (ebd., S. 19).

In der Praxis sind Expert\*innen-Interviews meist eine Mischform aus den genannten Interviewformen und bringen auch unterschiedliche Formen von Wissen hervor (ebd., S. 27). Dies ist auch in dieser Arbeit der Fall. Die Forschungsfragen zielen auf technisches Wissen ab, wenn es zum Beispiel um konkrete Verbesserungspotenziale in der Behördenkommunikation geht. Sie zielen auf Prozesswissen ab, wenn spezifisches Erfahrungswissen zum Beispiel zu förderlichen oder hinderlichen Faktoren abgefragt wird und sie zielen auf Deutungswissen ab, wenn die Expert\*innen durch ihre Ausführungen zum Beispiel eine kollektive Deutungsperspektive mit anderen Fachpersonen, Personen mit Beeinträchtigungen etc. einnehmen. Die Form der Interviews ist explorativ, weil in offenen Fragen zum Beispiel die Bedeutung der Thematik im Feld erfragt wird; sie ist systematisierend bei Fragen, mit denen konkrete Informationslücken beispielsweise zu adressat\*innengerechten Kommunikationszugängen geschlossen werden sollen und sie ist theoriegenerierend, weil Daten von und über Menschen mit Beeinträchtigungen erhoben werden, welche bisher in der Forschung fehlen.

#### **Der Leitfaden**

Unabhängig von der Interviewform sind Expert\*innen-Interviews stets teilstrukturierte Interviews, welche anhand eines vorbereiteten Leitfadens geführt werden (ebd.). Der Leitfaden hat dabei

hauptsächlich die Funktion die Themen zu strukturieren und dient während des Interviews als «Gedächtnisstütze» (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 28), damit keine Aspekte vergessen gehen. Anders als in quantitativen Untersuchungen, gibt es aber bei einem halbstrukturierten Leitfadenterview die Freiheit, Fragen in einer anderen Reihenfolge oder in unterschiedlichen Formulierungen zu stellen (ebd.). Die Autor\*innen empfehlen, den Leitfaden in drei bis acht Themenblöcke einzuteilen und pro Themenblock ein bis zwei Hauptfragen zu formulieren, die im Sinne von Pflichtfragen in jedem Interview gestellt werden, sowie einige ergänzende Fragen, welche gestellt werden, wenn die Aspekte noch nicht im Gespräch rund um die Hauptfragen beantwortet wurden (S. 29). Ein Leitfaden sollte zur Wahrung der Übersichtlichkeit zudem nicht zu lang sein und es empfiehlt sich eine grafische Darstellung, welche im Interview ein schnelles Erkennen der Themenblöcke, sowie Haupt- und Detailfragen erlaubt (ebd.). Den Forschenden muss bewusst sein, dass sich die Gesprächssituation in der Regel in einer eigenen Dynamik entwickelt und die Fragen selten genauso und in genau der Reihenfolge gestellt werden, wie im Leitfaden vorformuliert bzw. vorstrukturiert und dass sich auch im Gespräch aufgrund des Gesagten weitere Fragen ergeben können und sollen (ebd.). Die Übersicht entlang der Themenblöcke soll hier die notwendige Flexibilität geben und sicherstellen, dass am Ende alle Themen besprochen wurden (ebd.).

Diese Empfehlungen wurden in der Struktur des Leitfadens wie folgt umgesetzt:

*Tabelle 7: Struktur Interviewleitfaden*

Nr.	Block	Hauptfragen	Detailfragen	Bemerkungen/Notizen
1	Einleitung (offen)			
2				
3	Hinderliche Faktoren			
4				
5	Förderliche Faktoren			
6				
7	Verbesserungen und Good Practice			
8				
9				
10	Beurteilung von konkreten Konzepten			
11				
	Abschluss (offen)			

*Quelle: eigene Darstellung*

Der Leitfaden besteht aus vier thematischen Blöcken, sowie einem Einleitungs- und einem Abschlussblock. Die Nummern beziehen sich auf die Hauptfragen. Die meisten Blöcke beinhalten also ein bis zwei Hauptfragen, im Block mit den Verbesserungsmöglichkeiten und Good-Practice-Beispielen sind es drei Hauptfragen. Pro Hauptfrage wurden ein bis drei Detailfragen als ergänzende Fragen vorbereitet. Der gesamte Leitfaden findet sich im Anhang dieser Arbeit (Anhang A).

Gerade bei Expert\*innen-Interviews kann es sinnvoll sein, den Leitfaden vor jedem Gespräch zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen, zum Beispiel aufgrund der beruflichen Qualifikation oder Funktion der

zu befragenden Person oder aufgrund der vorherigen Erfahrungen in bereits geführten Interviews (Bogner, Littig & Menz, S. 30).

Bei theoriegenerierenden Expert\*innen-Interviews sollte der Leitfaden im Vorfeld nicht an die Interviewpartner\*innen versendet werden, da gerade Fragen zum Deutungswissen spontan im Gespräch beantwortet werden sollen (ebd., S. 30). Bei systematisierenden Expert\*innen-Interviews kann ein Versand des Leitfadens sinnvoll sein, wenn spezifisches Wissen abgefragt werden soll und sich der/die Expert\*in darauf vorbereiten muss, was allerdings nur selten notwendig ist (ebd.). Der Leitfaden sollte daher im Regelfall nicht vor dem Interview zur Verfügung gestellt werden, sondern die Gesprächsthemen sollten in allgemeiner Form benannt werden, damit sich die Personen vorstellen können, was auf sie zukommt (ebd., S. 31). Die Ausnahmen dieses Regelfalls bilden Situationen, welche eine Vorbereitung des/der Expert\*in erfordern oder Situationen, in welchen er/sie verunsichert ist und den Leitfaden explizit zur Vorbereitung zu sehen wünscht (ebd.) Im Sinne von Vertrauensbildung sollten solche Wünsche nicht abgeschlagen werden (ebd.).

In dieser Arbeit wurde der Leitfaden nicht im Vorfeld an die Peer- und/oder Fach-Expert\*innen verschickt. Wenn der Wunsch geäußert wurde, die Themen und Fragen schon im Vorfeld lesen zu können, wurden die Themenblöcke beschrieben und einzelne Fragen beispielhaft angefügt, insbesondere Fragen, welche auf technisches oder auf Prozesswissen abzielen.

Das konkrete Herleiten der Fragen für den Leitfaden geschieht nach Bogner, Littig und Menz, indem zunächst eine Sammlung von Themen vorgenommen wird, welche im bisherigen Forschungsprozess aufgetaucht sind und sich sowohl aus der Forschungsfrage, als auch aus der Herannäherung an das Feld durch die Lektüre von anderen Forschungen und Theorien ergeben können (ebd., S. 32). Auch Ansätze von Forschungshypothesen oder Gedanken, welche die Forschenden im Prozess notiert haben, können Basis für Fragen im Leitfaden sein (ebd.). Die Sammlung wird in einem zweiten Schritt systematisiert, bis sich die Fragen und Themen herauskristallisieren, welche im Rahmen der empirischen Erhebung untersucht werden sollen (ebd.). Fragen, welche sich auf Basis vorhandener Literatur oder durch andere Wissensquellen umfassend beantworten lassen, werden aussortiert, es sei denn man möchte diese bewusst mit der Meinung und dem Wissen der Expert\*innen kontrastieren (ebd., S. 33). Die übriggebliebenen Fragen und Stichworte werden dann Themenblöcken zugeordnet und innerhalb der Themenblöcke entschieden, welche Fragen als Haupt- oder als Nebenfragen in Betracht kommen (ebd.).

Auf Basis dieser Struktur werden die Fragen ausformuliert, wobei die Formulierung dem Umstand Rechnung tragen soll, dass es sich hier nicht um Forschungs-, sondern um Interviewfragen handelt (ebd.). Während Forschungsfragen in Hinblick auf theoretische Annahmen formuliert werden, orientieren sich Interviewfragen am «Wissens- und Erfahrungshorizont der Befragten» (ebd., S. 34). Durch die Interviewfragen sollen Gesprächssituationen hergestellt werden, in denen Expert\*innen zu Schilderungen und Erzählungen angeregt werden, «in denen sie Informationen preisgeben oder deutungsbasierte Aussagen und Bewertungen treffen, und zwar fokussiert auf definierte Themen, wie sie für die Forschungsfragestellung relevant sind» (ebd., S. 33). Der Fokus im Interview liegt somit letztlich auf dem Thema und nicht auf der einzelnen Frage (ebd.). Auf Basis der formulierten Fragen wird noch einmal die Einteilung in Haupt- und untergeordnete Fragen überprüft und angepasst und eine vorläufige Reihenfolge festgelegt. Um dem qualitativen Forschungszugang Rechnung zu tragen, sollte dabei gemäss Cornelia Helfferich (2014) der Grad der Offenheit der Fragen mitberücksichtigt werden (S. 566). Sie empfiehlt als Einstieg eine möglichst offen formulierte Frage als Erzählaufforderung, welche die Befragten anregen

soll, schon «möglichst viele für die Forschung interessante und relevante inhaltliche Aspekte spontan» (Helfferrich, 2014, S. 566) anzusprechen. Die weiteren Fragen sollen dann strukturiert und thematisch vorgegeben sein (ebd.). Im ganzen Gespräch sollen Aspekte aktiv nachgefragt werden, welche von den Befragten nicht von sich aus geäußert werden (ebd.). Die Abschlussfrage soll dann wieder offen formuliert sein und den Befragten die Möglichkeit geben, aus ihrer Sicht noch fehlende Inhalte zu ergänzen (ebd., S. 568). Dieser Inhaltlichen Gewichtung während des Interviews stimmen Bogner, Littig und Menz (2014) zu (S. 59-60). Sie betonen zudem, dass schon der Zeitpunkt im Interview, bevor die erste Frage gestellt wird, also die «Einleitungs- und Vorstellungsphase» (ebd., S. 59) von entscheidender Bedeutung ist. Zentrale Elemente dieser Phase sind der Dank für die Gesprächsbereitschaft; die Vorstellung der/des Interviewer\*in und des institutionellen Kontexts, in welchem das Interview stattfindet; die Erläuterung des Themas der Untersuchung; die Klärung des zeitlichen Interviewrahmens; Der Hinweis auf die Freiwilligkeit und die Bitte um Erlaubnis zur Tonbandaufnahme (ebd., S. 59-60).

Für vorliegende Arbeit wurden zur Erstellung des Leitfadens zunächst Themen und mögliche Fragen aus der Forschungsfrage, dem Forschungsstand, aber auch Erkenntnisse in Form von Kategorien aus der Analyse der Fachliteratur und der Grundlegendokumente zusammengetragen. Dabei wurde jedes Thema, jede Kategorie, jede Frage separat auf einem Zettel festgehalten. Im Forschungsprozess erstellte Memos wurden ebenfalls berücksichtigt. Die Zettel wurden dann systematisiert, indem erste mögliche Themengruppen gebildet, Doppelungen aussortiert und sehr ähnliche Themen durch einen neuen, passenderen Zettel ersetzt worden sind. Danach wurden Zettel mit Themen/Kategorien/Fragen entfernt, welche im Rahmen der weiteren Teile dieser Arbeit beantwortet werden können. Nach der Bildung von Themenblöcken wurde die Reihenfolge festgelegt und die Fragen wurden ausformuliert. Dabei wurden die Ein- und ausleitenden Fragen (siehe *Tabelle 8*) bewusst offen formuliert, während die Fragen in den weiteren Themenblöcken spezifischer gestellt werden. Konkret sieht dies im Leitfaden beispielhaft in der Einleitung und im ersten inhaltlichen Themenblock wie folgt aus:

*Tabelle 8: Fragestellungen in der Einleitung und im ersten Themenblock*

Nr.	Block	Hauptfragen	Detailfragen	Bemerkungen Notizen
1	Einleitung (offen)	Was sind Ihre Erfahrungen mit Behördensprache?	a) Gibt es besonders positive Erfahrungen? b) Gibt es besonders negative Erfahrungen?	
2		Was denken Sie über verständliche Behördensprache?	Welche Bedeutung messen Sie dem Thema zu?	
3	Hinderliche Faktoren	Welches sind aus Ihrer Erfahrung Hemmnisse für eine verständliche Behördenkommunikation?	a) Welches sind allgemeine Hemmnisse? b) Gibt es Unterschiede zwischen Ihrer persönlichen Erfahrung und den Rückmeldungen der Personen, die Sie beraten? c) Welche Hemmnisse betreffen Menschen mit Beeinträchtigungen?	
4		Was unternehmen Sie, wenn Sie die Kommunikation einer Behörde nicht verstehen?	Welche Handlungsoptionen kennen Sie für sich?	

*Quelle: eigene Darstellung*

Wie *Tabelle 8* zeigt, sind die Hauptfragen im Einleitungsteil sehr offen gehalten und fordern zum Erzählen auf. Die Detailfragen sind etwas spezifischer, werden aber nur gestellt, wenn die Person von sich aus die Inhalte nicht anspricht. Im ersten inhaltlichen Themenblock werden Fragen zu hinderlichen Faktoren für eine verständliche Behördenkommunikation gestellt. An Stelle von «adressat\*innengerecht» wurde hier gemäss Rückmeldungen aus den Pretests der Begriff der Verständlichkeit gewählt, damit die Frage besser verstanden wird. Die Fragen zielen hier auf konkrete Erfahrungen mit solchen Hemmnissen und

auf konkrete Handlungsoptionen ab und sind somit thematisch strukturiert. Aufgrund der Wichtigkeit der von Bogner, Littig und Menz beschriebenen Einleitungs- und Vorstellungsphase wurden die zentralen Elemente auf einem Deckblatt vor dem eigentlichen Interviewleitfaden zusammengefasst.

#### **Der Pretest**

Wenn die Zugangsmöglichkeiten gegeben sind, sollte ein Pretest durchgeführt werden, um zum Beispiel zu prüfen, ob die Fragen verstanden werden und ob der geplante Zeitrahmen realistisch ist (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 34). Zudem sollte im Pretest auch zum Leitfaden und inhaltlich zu den Fragen Rückmeldung eingeholt werden. Gibt es beispielsweise Fragen, welche vermisst wurden oder überflüssig erscheinen und wie wird die Reihenfolge der Fragen eingeschätzt (ebd.).

Expert\*innen stehen in einem Themenfeld meist in «deutlich geringerer Zahl als Nichtexperten zur Verfügung» (Döring & Bortz, 2016, S. 375). Auf das Themenfeld einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation trifft diese Aussage sicher zu. Wenn bedacht wird, dass es für das Prozesswissen zudem wichtig ist, dass auch ein regionaler Bezug der Expert\*innen besteht, so schränkt dies die Möglichkeiten weiter ein, neben dem Sampling noch eine/n Expert\*in für einen Pretest zu gewinnen. Das Problem wurde so gelöst, dass zwei Pretests mit Personen durchgeführt wurden, welche nicht als Expert\*innen in diesem Fachbereich gelten, aber dennoch starke Bezüge zum Themenfeld haben. Dies war einerseits eine Masterstudentin in Sozialer Arbeit, welche langjährige Berufserfahrung aus der Arbeit mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen mitbringt und sich selbst auch schon mit Behördenkommunikation auseinandergesetzt hat. Andererseits wurde ein Pretest mit einem Mann mit einer Cerebralparese durchgeführt. Er ist insofern besonders von Behördenkommunikation betroffen, dass seine körperliche Einschränkung auch das Sprechen etwas erschwert. Im telefonischen Kontakt mit Behörden macht er daher oft die Erfahrung, dass ihm nicht genügend Zeit entgegengebracht wird, um seine Anliegen zu formulieren und ihm zudem aufgrund der langsamen und etwas undeutlichen Aussprache oft eine geistige Beeinträchtigung zugeschrieben wird. Die beiden Personen konnten daher aus einer Fach- und einer Betroffenen-Sicht wichtige Rückmeldungen zum Leitfaden geben.

Aufgrund der Pretests wurden die Fragen sprachlich noch weiter vereinfacht und beispielsweise durchgehend der Begriff der Verständlichkeit von Behördenkommunikation an Stelle der Adressat\*innengerechtigkeit verwendet. Da die Adressat\*innengerechtigkeit aber mutmasslich mehr beinhaltet als ausschliesslich die Verständlichkeit, wurden stattdessen bei mehreren Themenblöcken Detailfragen ergänzt, welche darauf abzielen, zielgruppenspezifische Informationen zur Behördenkommunikation zu erhalten, welche über die Verständlichkeit hinaus gehen. Als Hinweis aus den Pretests wurde auch aufgenommen, dass beim Themenblock der hinderlichen Faktoren auch gefragt werden sollte, was die Personen bisher in schwierigen Situationen unternommen haben. Dies könnte auf Ressourcen hindeuten, welche bisher kompensierend wirken, wenn die Behördenkommunikation nicht verstanden wird. Auf diese Rückmeldung hin wurde Frage Nummer vier im Leitfaden ergänzt (siehe Anhang A).

#### **Die Wahl der Interviewpartner\*innen/Sampling**

Das Sampling orientiert sich in erster Linie an den Forschungsfragen (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 34). Da für die meisten Forschungsfelder keinen klar abgegrenzten Expert\*innen-Pool gibt, sondern der Expertenstatus ein zugeschriebenes Merkmal ist, besteht der erste Schritt des Samplings darin, zu eruieren, wer als relevante Expert\*innen im Feld gelten (ebd., S. 35). Dies kann über Literaturrecherche, anhand von Hinweisen in Medienberichten oder durch Gespräche mit Personen geschehen, welche mit dem Praxisfeld vertraut sind (ebd.). Im Sinne der Kontrastierung sollte je nach

Untersuchungsgegenstand auch versucht werden, explizit Vertreter\*innen einer Gegenposition zu befragen (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 35). Für Anglaja Przyborski und Monika Wohlrab-Sahr (2014) beinhaltet die Berücksichtigung von Kontrasten neben gegenteiligen Meinungen auch die Berücksichtigung unterschiedlicher Blickwinkel auf einen Gegenstand z.B. aufgrund des Geschlechts (Männer und Frauen) oder der Rolle (z.B. Vorgesetzte und Angestellte) (S. 126). Wenn sich im Verlaufe der Interviews Hinweise auf weitere relevante Akteure ergeben, sollte im Untersuchungsverlauf eine Erweiterung des Samples erfolgen (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 35; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 127).

Für die Forschungsfrage relevant sind Expert\*innen, welche allgemein über Wissen zu adressat\*innengerechter Kommunikation von Behörden verfügen und spezifisch in Bezug auf die Adressat\*innen der Behindertenhilfe Kenntnisse haben. Wie bei der Wahl der Datenerhebungsmethode zu Beginn dieses Kapitels bereits ausgeführt, sollen sowohl Personen als Expert\*innen befragt werden, welche möglichst vielseitig Kontakt mit Adressat\*innen der Behindertenhilfe haben und mit dem System in Basel-Stadt betraut sind, als auch Personen, die sich allgemein bereits mit der Thematik einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation befasst haben. In einem Gespräch mit dem Abteilungsleiter der ABH wurden insbesondere verschiedene Beratungsstellen in Basel-Stadt als potentielle Ansprechpartnerinnen benannt sowie eine Peer-Beratungsstelle des Landschaftsverbands Rheinland (LVR). Die ABH hat für die Einführung der individuellen Bedarfsermittlung eng mit dem LVR zusammengearbeitet und verfügt aufgrund der Teilnahme an einer Fachtagung zur Peer-Beratung in Köln auch bereits über persönliche Kontakte zu dieser Stelle. Da gemäss Abteilungsleiter der ABH die Peer-Beratung im Bereich der Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung in der Schweiz noch am Anfang steht, ist ein weiterer Grund, sich für diesen Kontakt nach Deutschland zu orientieren, wo diese Beratung bereits sehr etabliert ist. Im Sinne des Einbezugs möglichst vieler Blickwinkel, sollte auch eine Stelle befragt werden, die sich auf die Ausgestaltung der Kommunikation von Firmen und Behörden gegenüber ihrer Adressat\*innen spezialisiert hat. Zudem wurde das Institut IIP der FHNW angefragt, welches das unter Kapitel 1.3. erwähnte CAS «Adressatengerechte und barrierefreie Kommunikation» durchführt. Es wurden fünf Stellen angeschrieben, welche alle für ein Interview zugesagt haben und einverstanden sind, dass die Namen und Inhalte der Stelle in dieser Arbeit transparent gemacht werden:

peerwärts, Basel: peerwärts bietet Beratung, Projekte und Weiterbildungen im Bereich der Peer-Beratung an (peerwärts, ohne Datum). Durch den Sitz in Basel, aber auch durch die bisherige Zusammenarbeit mit der ABH beispielsweise bei der Gestaltung von Schulungen zur individuellen Bedarfsermittlung für Personen mit Beeinträchtigungen, verfügt peerwärts über ein grosses Wissen über das System der Behindertenhilfe in Basel-Stadt. Bei peerwärts arbeiten eine Fach-Expertin und vier Peer-Expert\*innen, welche Erfahrungen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen mitbringen (peerwärts, ohne Datum). Das Interview wurde mit einer Peer-Expertin mit Psychiatrieerfahrung und einer Fach-Expertin gemeinsam geführt.

Dülkener Expertenteam (DET), Viersen: Da das DET auf dem Internetauftritt des LVR nur sehr kurz porträtiert ist, erfolgt die Beschreibung hier etwas ausführlicher und auch auf Basis des persönlichen Kontakts. Die Peer-Expert\*innen des Dülkener Expertenteams sind selber von einer geistigen und/oder körperlichen Beeinträchtigung betroffen und beraten Menschen mit Beeinträchtigungen in verschiedenen Lebenslagen, insbesondere aber beim Wechsel aus einem stationären Wohnsetting in das ambulant betreute Wohnen (BeWo) (Landschaftsverband Rheinland, ohne Datum). Unter dem BeWo wird, wie in der Schweiz unter dem Begriff der ambulanten Wohnbegleitung, das Leben in einer eigenen Wohnung mit punktueller Begleitung und Unterstützung verstanden. Die Peer-Expert\*innen des DET haben

diesen Wechsel selber erfolgreich gemeistert. Da gerade dieser Wechsel auch mit administrativem Aufwand und Behördenkontakt verbunden ist, verfügt das DET über wertvolle Informationen zum Thema dieser Arbeit. Unterstützt wird das DET durch Mitarbeitende eines BeWo Anbieters. Zudem gibt es eine Zusammenarbeit und teilweise gemeinsame Büros mit den Koordinierungs-, Kontakt- und Beratungsstellen (KoKoBe). Dies ermöglicht auch Beratungen im Tandem von Fach- und Peer-Berater\*in, falls das gewünscht ist und ermöglicht beim Auftauchen weiterer Themen eine unkomplizierte Weitervermittlung an die KoKoBe. Da die beiden Basel für die Umstellung auf ein System des individuellen Bedarfs ein Bedarfsermittlungsinstrument vom LVR übernommen und adaptiert haben, verfügt das DET über Erfahrung mit einem in Teilen der Behindertenhilfe in Basel sehr ähnlichen System. Das Interview wurde in der Gruppe mit drei Peer-Experten, zwei Peer-Expertinnen, zwei Fach-Experten und einer Fach-Expertin geführt.

Wortgewandt, Basel: Wortgewandt bietet Beratung von Unternehmen, Verwaltungen und Non-Profit-Organisationen in Bezug auf die Kommunikation mit ihren Zielgruppen an (Wortgewandt, ohne Datum). Dabei geht es sowohl um die Verbesserung von schriftlicher Kommunikation und die Entwicklung von Kommunikationskonzepten als auch um die Entwicklung von Flyern und Broschüren, die Gestaltung von Websites etc. (Wortgewandt, ohne Datum). Wortgewandt verfügt über vielseitige Erfahrung mit Behördenkommunikation und den spezifischen Herausforderungen. Das Interview wurde mit einer Fach-Expertin geführt.

FHNW, IIP: Das Institut für Integration und Partizipation der FHNW bietet seit 2019 das CAS «Adressatengerechte und barrierefreie Kommunikation» (FHNW, ohne Datum) an. Wie in Kapitel 2.2 beschrieben, wurde vom IIP zudem die Studie «Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutzverfahren» (Parpan-Blaser, Girard-Groeber, von Fellenberg, Lichtenauer & Antener, 2019, S. 25) durchgeführt. Eine Hochschulperspektive auf das Thema der adressat\*innengerechten Behördenkommunikation verspricht spannende Erkenntnisse, insbesondere, da aufgrund des CAS und des Projekts in der Praxis auch Erfahrungswissen zu allfälligen Umsetzungsschwierigkeiten und zur Perspektive der Personen in der Praxis vorhanden sind. Das Gespräch wurde mit einer Fach-Expertin geführt, welche sowohl das CAS mitleitet, als auch an der Studie beteiligt war.

Pro Infirmis, Basel: Die Pro Infirmis Basel berät seit 50 Jahren Personen mit Behinderungen zu sehr unterschiedlichen Themen und ist oft erste Anlaufstelle bei Fragen zum «Sozialschunegel» (Pro Infirmis, ohne Datum). Die Beratungsstelle ist also einerseits Gradmesser für aktuelle Entwicklungen, da sich viele Personen bei Fragen zu Beeinträchtigungen zuerst an die wenden. Andererseits verfügt die Pro Infirmis durch die langjährige Tätigkeit auch über ein geschichtliches Wissen über Entwicklungen im Sozialen Basel. Das Interview wurde mit einer Fach-Expertin geführt.

#### **Die Kontaktaufnahme mit den Interviewpartner\*innen und Klären des Settings**

Bogner, Littig und Menz (2014) betonen, dass es bei Expert\*innen-Interviews besondere Zugangsprobleme geben kann (S. 37). Es gehöre zum «Distinktionsrepertoire von exponierten Personen sich von Normalbürgerinnen oder Laien abzugrenzen, indem sie Zugangsbarrieren zu ihren Lebens- und Arbeitsbereichen» (ebd.) errichten. Diese Zugangsbarrieren können sich in unterschiedlichen Formen zeigen, beispielsweise, indem die Expert\*innen nicht direkt erreichbar sind, sondern zum Beispiel über ein Sekretariat angefragt werden müssen, oder in Form von Zeitknappheit, welche dazu führt, dass nur für sie wichtige Termine angenommen werden (ebd.). Ein Schlüssel kann daher sein, dem/der Expert\*in respektive deren Erstkontaktstelle vermitteln zu können, wieso auch er oder sie von diesem Interview

profitiert (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 38). Auch der «Einsatz persönlicher Kontakte wird angeraten» (ebd.), so diese vorhanden sind, da ein gemeinsamer Bezugspunkt hilft, Barrieren zu überwinden (ebd.). In jedem Fall ist es wichtig, den Erstkontakt über ein Anschreiben und/oder ein Telefonat gut vorzubereiten (ebd.). Beim Erstkontakt sollte «in knappen Worten das Forschungsvorhaben, seine Wichtigkeit (ggf. Innovativität) und die grosse Bedeutung der Teilnahme der jeweiligen Experten an der Befragung» (ebd., S. 39) erläutert werden. Als Zeitrahmen für die Interviewdauer sollte zwischen einer und eineinhalb Stunden veranschlagt werden, mit der Option, bei grosser Zeitknappheit des/der Expert\*in auch nur 45 Minuten anzusetzen (ebd.). Wichtig ist auch, den/die Expert\*in über den Umgang mit den im Interview erhobenen Daten und der Anonymität zu informieren (ebd., S. 40). Das Interviewsetting kann verschieden gestaltet werden. Halbstrukturierte Interviews werden in der Regel als Einzelinterviews geführt, können aber auch als Paar- bzw. Gruppeninterviews durchgeführt werden (Döring & Bortz, 2016, S. 379). Vorteile eines Paar- oder Gruppeninterviews können zum Beispiel die Forschungsökonomie sein, da verschiedene Sichtweisen zu einem Thema in einem Interview gesammelt werden können oder die Möglichkeit des direkten Aufdeckens von Widersprüchen oder auch Gemeinsamkeiten, welche dann auch im Gespräch direkt thematisiert werden können (ebd.).

Die erste Kontaktaufnahme für die Interviews erfolgte in allen Fällen digital via E-Mail mit einer kurzen Beschreibung des Forschungsprojekts, einer Begründung, wieso die betreffende Stelle/Person angefragt wird und dem Angebot, bei Rückfragen via E-Mail oder Telefon zur Verfügung zu stehen. Bei peerwärts bestehen über die Arbeit bei der ABH bereits Kontakte zur Geschäftsinhaberin. Sie wurde daher direkt angeschrieben, mit der Bitte, auch in ihrem Peer-Mitarbeitenden-Team zu fragen, ob sich jemand ein Interview vorstellen könne. Beim DET erfolgte die erste Anfrage über den LVR. Einerseits, da hier schon eine gute Zusammenarbeit besteht und andererseits, da es für das DET eine Sicherheit darstellt, wenn eine Interviewanfrage aus der Schweiz durch den Landschaftsverband schon vorgeprüft wurde. Es wurde der E-Mail auch ein PDF-Dokument mit einem etwas ausführlicheren Schreiben an das DET-Team beigelegt, in welchem in einem angepassten Sprachniveau neben dem Forschungsinteresse auch kurz die Behindertenhilfe in Basel-Stadt vorgestellt wurde, damit sich die Personen eine Vorstellung machen können. Da Wortgewandt für die ABH Übersetzungen von Reden für den Regierungsrat in Mundart übersetzt, wurde direkt die Co-Geschäftsleiterin angeschrieben, welche jeweils die Übersetzungen für die ABH vornimmt. Bei der FHNW sind auf der Website die beiden Kursleiterinnen aufgeführt. Durch mein Bachelor-Studium an der FHNW waren mir beide Frauen bereits bekannt, weshalb hier nicht die angegebene Kontaktperson für das CAS, sondern direkt eine Kursleiterin angeschrieben wurde. Mit der Beratungsstelle Pro Infirmis verfügt die ABH über eine Leistungsvereinbarung, weshalb auch dort bereits ein persönlicher Kontakt zum Geschäftsleiter bestand, welcher angeschrieben wurde.

Alle angefragten Stellen sagten für einen Interviewtermin zu. In einem zweiten Schritt wurde das Setting und der Datenschutz thematisiert. Aufgrund obiger Ausführungen zu Einzel-, Paar- und Gruppeninterviews, waren Paar- oder Gruppeninterviews aufgrund der unterschiedlichen Perspektiven von Peer- und Fach-Expert\*innen beim DET und bei peerwärts zu präferieren, auch Einzelinterviews würden aber zum Ziel führen. Mit dem Fokus, dass sich alle Befragten, insbesondere auch die Peer-Expert\*innen in der Gesprächssituation möglichst wohl fühlen sollen, wurde bei der Gestaltung des Settings die Wahl des Ortes und die Anzahl der teilnehmenden Personen den Interviewpartner\*innen überlassen. Tatsächlich zogen die Fach- und die Peer-Expertin bei peerwärts ein gemeinsames Gespräch vor. Da die Räumlichkeiten bei peerwärts am Interviewtermin bereits besetzt waren, wurde das Gespräch auf Vorschlag von peerwärts in einem Sitzungszimmer des Amts für Sozialbeiträge (ASB) durchgeführt, zu welchem auch

die ABH gehört und das nur fünf Gehminuten vom Büro von peerwärts entfernt liegt. Auch das DET wünschte sich ein Gruppengespräch, an dem zwei Peer-Expert\*innen und ein Fach-Experte teilnehmen sollte. Knapp zwei Wochen vor dem Interviewtermin wurde der Personenkreis auf Wunsch des DET auf drei Peer-Experten, zwei Peer-Expertinnen, einer Fach-Expertin des BeWo, einem Fach-Experten der KoKoBe und einem Fach-Experten des LVR erweitert, da alle Peer-Expert\*innen dabei sein wollten und ihnen auch die Teilnahme von weiteren Beratungs- und Fachpersonen sinnig erschien. Das Interview wurde in den Beratungsräumlichkeiten des DET in Viersen bei Köln durchgeführt. Bei Wortgewandt sagte die angefragte Expertin zum Einzelinterview zu, welches in den Räumlichkeiten von Wortgewandt in Basel durchgeführt wurde. Auch bei der FHNW sagte die angefragte Expertin zum Einzelinterview zu. Dieses fand auf Wunsch der Expertin und aufgrund der Terminorganisation an diesem Tag in einem Sitzungszimmer der Pädagogischen Hochschule Luzern statt. Bei der Pro Infirmis wurde die Anfrage intern an die Leiterin der Sozialberatung weitergeleitet, welche ebenfalls für ein Einzelinterview zusagte. Ihr war es ein Anliegen, einige Fragen aber schon im Vorfeld mit dem Team abzusprechen, um im Interview möglichst umfassende Informationen weitergeben zu können. Diesem Wunsch wurde entsprochen und die auf technisches und Prozesswissen abzielenden Fragen weitergeleitet. Das Interview fand im Büro der Expertin bei der Pro Infirmis in Basel statt.

Allen Interviewpartner\*innen wurde im Vorfeld der Gespräche die Einverständniserklärung<sup>6</sup> zur Verfügung gestellt, damit diese in Ruhe studiert und allfällige Fragen noch geklärt werden konnten. Die Einverständniserklärung gibt ausführlich Auskunft zur Art und Erhebung der persönlichen Daten sowie deren Verarbeitung im Forschungsprozess, der Verwendung im Rahmen der Master-Thesis und der Löschung nach Abschluss des Studiums (siehe Anhang B) und wurde vor Interviewbeginn unterzeichnet. Die Expert\*innen wurden im Vorfeld auch über die benötigten Grundinformationen (Geschlecht, Alter, Nationalität und Ausbildung) informiert. Einige Expert\*innen übermittelten diese Informationen bereits im Vorfeld, andere brachten sie zum Interviewtermin mit. Sowohl die Grundinformationen, als auch die Einverständniserklärung wurden am Interviewtermin im Einleitungs- und Vorstellungsteil noch einmal durchgegangen und letzte Fragen geklärt. Wie unter dem Titel *Der Leitfaden* in diesem Kapitel erwähnt, wird empfohlen, den Leitfaden vor jedem Gespräch noch einmal zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Dies wurde umgesetzt und jeweils ein bis drei spezifische Fragen zum Handlungsfeld der Interviewpartner\*innen ergänzt.

#### **Die Durchführung der Interviews**

Das Führen von Interviews wird heute noch oft verstanden als «Kunstfertigkeit, für die nicht oder nur teilweise methodisches Anwendungswissen entwickelt werden kann» (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 50). Dennoch ist diese Kunstfertigkeit nicht völlig beliebig, sondern kann und soll sich gemäss Bogner, Littig und Menz an verschiedenen Überlegungen orientieren (ebd., S. 51). Die Äusserungen der befragten Person sind immer an den/die Interviewer\*in als Adressat\*in gerichtet und werden daher durch Wahrnehmungen und Zuschreibungen gegenüber dem/der Interviewer\*in geprägt (ebd.). Dies geschieht in drei Dimensionen: Zuschreibungen bezüglich der fachlichen Kompetenz des/der

---

<sup>6</sup> Da auch ein Interview in Deutschland stattfand, musste neben dem Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) vom 09. Juni 2010, SG 153.260, auch die deutsche Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) vom 27. April 2016, EU 2016/679 eingehalten werden, welche überarbeitet wurde und seit dem 25. Mai 2018 auch für Forschungen aus dem Ausland verbindlich gilt (Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter (EDÖB), ohne Datum). Mit der DSGVO erhalten die Bürger\*innen mehr Kontrolle über ihre Daten als gemäss der IDG. Da die DSGVO also eine Besserstellung bedeutet, wurden im Sinne der Gleichbehandlung bei den Einverständniserklärungen einheitlich sowohl die Vorgaben der IDG, als auch jene der DSGVO berücksichtigt.

Interviewer\*in; erwartete normativen Bewertung durch den/die Interviewerin; Annahmen über die Einflusspotenziale des/der Interviewer\*in respektive des möglicherweise veröffentlichten Interviews (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 51). Diese Dimensionen beeinflussen die Interaktionssituation, wobei keine dieser Situationen zu «falschen Daten» (ebd.) führt.

Ausgehend von Überlegungen zu diesen Wahrnehmungs- und Zuschreibungsdimensionen sollte aber die eigene Rolle als Interviewer\*in bewusst reflektiert und gestaltet werden (ebd.). Der/die Interviewerin kann beispielsweise die Rolle eines/einer Co-Expert\*in einnehmen, was nach Bogner, Littig und Menz in der Literatur als gängigste und oft auch als Ideale Rolle beschrieben wird (ebd., S. 52). Diese Rolle bietet einige Vorteile. Da die Kommunikationssituation weitgehend horizontal ist, können sich Fragen und Gegenfragen zwischen Expert\*in und Interviewer\*in besser abwechseln, es entsteht ein flüssiges Gespräch (ebd.). Zudem zeichnet diese Interaktionsform ein hohes fachliches Niveau aus, woraus erwartungsgemäss viel relevantes Fachwissen und interessante Informationen generiert werden (ebd.). Dadurch ist die Rolle insbesondere für explorative und systematisierende Expert\*innen-Interviews geeignet, ist für den/die Interviewer\*in aber «voraussetzungsreich und anstrengend» (ebd.), da er/sie auch die eigenen Fachkenntnisse in das Gespräch einbringt. Das Risiko bei dieser Rolle ist vor allem, dass vieles unter Umständen nicht thematisiert wird, weil es «unausgesprochen als ohnehin geteilt unterstellt wird» (ebd.). Als Gegenstück zum/zur Co-Expert\*in kann die Rolle als Laie eingenommen werden (ebd.). Die Kommunikationssituation wird dadurch stark hierarchisch, wobei der/die Expert\*in sowohl inhaltlich als auch in der Strukturierung des Gesprächs mehr Steuerungsfunktionen übernimmt (ebd., S. 53). Vorteile dieser Rolle sind vor allem, dass der/die Expert\*in die eigenen Überlegungen ausführlicher präsentiert und auch «basale Orientierungen und Vorstellungen» (ebd.) erläutert, was insbesondere bezogen auf Deutungswissen spannend sein kann. Als Nachteil dieser Rolle wird genannt, dass der/die Expert\*in unter Umständen gegenüber einem Laien in einer Art vorgefertigter Präsentation monologartig ausschliesslich Allgemeinplätze zu einem Thema referiert und kein vertieftes Gespräch zustande kommt (ebd.). Neben der Rolle gibt es die beiden gegensätzlichen Haltungen des/der Interviewer\*in bezüglich der normativen Orientierung einerseits als potenzielle/r Kritiker\*in, andererseits als Kompliz\*in (ebd.). Die Haltung des/der Kritiker\*in wird in der Regel nicht empfohlen, da dies bei dem/der Expert\*in zum Gefühl des angegriffen Seins, starker Skepsis und entsprechender Zurückhaltung bei der Beantwortung der Fragen führen kann (ebd.). Tritt der/die Interviewer\*in als Kompliz\*in auf, schafft dies eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der auch «inoffizielle Ziele und Pläne» (ebd., S.53) geäussert werden können. Es kann also einen Zugang zu besonderem Wissen schaffen, wobei diese Informationen unter Umständen nur bedingt genutzt und veröffentlicht werden können (ebd.). Zudem ist wie bei der Rolle des/der Co-Expert\*in davon auszugehen, dass gewisse «normative Orientierungen, von denen vorausgesetzt wird, dass sie geteilt werden (...) nicht expliziert» (ebd.) werden, was einen Verlust von Deutungswissen bedeuten kann.

Die Rolle und Haltung können Interviewer\*in nur bedingt selbst gewählt werden, da gegebene Faktoren wie «Alter, Geschlecht, Kleidung, Habitus, Titel und organisationale Herkunft» (ebd.) bereits einen grossen Einfluss darauf haben, wie der/die Interviewer\*in wahrgenommen wird. Sich bewusst zu verstellen wird nicht als zielführend betrachtet, da der Mangel an Authentizität in der Regel wahrgenommen wird und zu einer verschlossenen Interviewsituation führen kann (ebd.). Es sollte aber überlegt werden, welche Wissensform aufgrund der Forschungsfrage hauptsächlich generiert werden soll und den Interviewpartner\*innen bewusst «Anhaltspunkte zu geben, an denen sie ihre Zuschreibungen und Erwartungen ausrichten können» (ebd.)

Es ist nicht davon auszugehen, dass sich von den Interviewpartner\*innen jemand gegen eine adressat\*innengerechte Behördensprache ausspricht. Allein der Umstand, dass ich eine Master-Thesis zu diesem Thema schreibe, macht mich daher zur Komplizin. Dies wird noch durch die Tatsache unterstrichen, dass ich selbst in einer Behörde arbeite, die aktuelle Behördenkommunikation in diesem Punkt aber kritisiere. In der Rolle gegenüber den Interviewpartner\*innen gibt es allerdings Unterschiede. Meine vertiefte Berufserfahrung einerseits in der Praxis mit Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen und andererseits in der Verwaltung sowie die vertiefte Auseinandersetzung mit dem Thema im Prozess dieser Arbeit werden bei den Interviewpartner\*innen eher zur Wahrnehmung als Co-Expertin führen. Ich bringe selbst aber keine Erfahrung mit einer Beeinträchtigung mit und bin somit gegenüber den Peer-Expert\*innen, zumindest in diesem Punkt, auch eine Laiin. Dieser Umstand soll in den Gruppeninterviews in der Einleitungs- und Vorstellungsphase noch einmal benannt werden, um die Bereitschaft zu erhöhen, mir auch Überlegungen zu erklären, welche auf den ersten Blick offensichtlich scheinen. Da die Forschungsfragen, wie im Abschnitt *Das Expert\*innen-Interview* in diesem Kapitel erläutert, auf alle drei Wissensformen, in erster Linie aber auf technisches und Prozesswissen abzielen, kann die hauptsächlichliche Wahrnehmung als Co-Expertin ein Vorteil sein. Um diese Rolle bewusst als Vorteil zu nutzen und das Risiko des nicht geäußerten Wissens dennoch zu minimieren, sollen in allen Interviews bewusst auch Rückfragen zu Begriffen und Konzepten gestellt werden, die durch die Interviewpartnerin nicht von sich aus erklärt werden.

#### **Der Gender-Aspekt**

Soziale Interaktionen sind per se «vergeschlechtlicht» (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 55). Bogner, Littig und Menz sehen es daher als grundlegend an, bei der Durchführung von Expert\*innen-Interviews der Frage nachzugehen, welche Rolle die Geschlechterverhältnisse bei der Auswahl der Interviewpartner\*innen, der Durchführung der Interviews und der Auswertung spielen (ebd., S. 56). Beim Sampling ist festzuhalten, dass Expert\*innen-Interviews in der Regel mit «Führungskräften oder Personen an Schlüsselpositionen» (ebd.) geführt werden und daher damit zu rechnen ist, dass männliche Experten zumeist in der Überzahl sind, es sei denn, das Forschungsthema dreht sich um klassische Arbeitsfelder von Frauen, wie z.B. den Pflegebereich. Es ist davon auszugehen, dass sich solche strukturellen Geschlechterunterschiede auch im Sampling widerspiegeln (ebd.). «Eine gezielte Quotierung des Samples» (ebd.) sei aber nicht angebracht, da die Verteilung auch eine Information zum Forschungsthema sein kann.

Bei der Auswahl der Interviewpartner\*innen stand in dieser Arbeit die Funktion der Organisation für welche die Expert\*innen arbeiten, an erster Stelle. Das Sample wurde bezüglich Geschlecht also nicht gesteuert. Für das Interview mit dem DET wurde die erste Anfrage zum Beispiel an eine männliche Ansprechperson beim LVR gerichtet, welcher diese dann an das DET weitergeleitet hat. Und auch bei Pro Infirmis wurde die Anfrage an den Geschäftsleiter gerichtet, welcher diese dann an die Leiterin der Sozialberatung weitergeleitet hat. Bei der FHNW sind beide Leiterinnen des CAS weiblich, bei Wortgewandt sind ebenfalls beide Co-Leiterinnen weiblich und auch bei peerwärts arbeitet ausschliesslich eine weibliche Fachperson und die Wahl der Peer-Person aus dem Team wurde peerwärts überlassen. So sind im Sample insgesamt fünf Fach-Expertinnen, zwei Fach-Experten, drei Peer-Expert\*innen und drei Peer-Experten vertreten. Diese Zahlen scheinen auf den ersten Blick ausgeglichener als sie sind, denn da alle Männer im Interview mit dem DET anwesend waren, wurden tatsächlich vier von fünf Interviews unter rein weiblicher Beteiligung geführt, wobei die Fragen bei Pro Infirmis in einem geschlechtsheterogenen Team vorbesprochen wurden. Wenn die Aussage von Bogner, Littig und Menz stimmt, dass

sich strukturelle Geschlechterunterschiede im Sample zeigen, könnte dies bedeuten, dass die adressat\*innengerechte Behördenkommunikation oder Kommunikation insgesamt eher weibliche Themen sind. Dies kann und soll hier nicht beantwortet werden. Da alle Interviewpartner\*innen in ihrem Arbeits- und meist Beratungsalltag mit unterschiedlichen Geschlechtern zu tun haben, sollte davon ausgegangen werden können, dass zu den Fragen einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation relevante Themen genannt werden, welche nicht geschlechtsspezifisch sind. Der Gender-Aspekt soll aber bei der Datenanalyse noch einmal thematisiert werden.

#### **Die Datendokumentation**

Als Faustregel für die Dokumentation gilt gemäss Bogner, Littig und Menz (2014), dass so viel (und nicht mehr) festgehalten werden sollte, wie «für die anzuwendende Auswertungsmethode notwendig» (S. 39). Für Expert\*innen-Interviews sollte grundsätzlich eine Tonaufnahme erfolgen, nur wenn eine Person dies ablehnt «und keine gleichwertige Interviewpartnerin als Ersatz zur Verfügung steht» (ebd., S. 40), kann stattdessen das Gespräch handschriftlich festgehalten werden. In einem solchen Fall werden aber dringend zwei Forschungspersonen empfohlen, damit sich eine auf die Gesprächsführung und eine auf das Mitschreiben konzentrieren kann (ebd.). Von Videoaufnahmen wird bei Expert\*innen-Interviews abgeraten, diese die Gesprächssituation belasten können und im Rahmen von Expert\*innen-Interviews erfahrungsgemäss nicht zu einem informativen Mehrwert führen (ebd., S. 41). Inhalte, welche nach Gesprächsende und nach Ende der Tonaufzeichnung noch geäußert werden, sollten möglichst direkt nach dem Gespräch in Post-Interview-Memos festgehalten werden (ebd., S. 61). Post-Interview-Memos können in Form von handschriftlichen oder digitalen Notizen oder auch als Aufnahme auf einem Tonträger erfolgen und sollten neben den nachträglich geäußerten Inhalten auch wichtige Angaben zum Interviewsetting, der räumlichen Umgebung sowie der Gesprächsatmosphäre beinhalten (ebd.).

Der Umgang mit Post-Interview-Memos wurde in dieser Arbeit so gehandhabt, dass Hinweise zur Gesprächsatmosphäre oder andere Auffälligkeiten schon während dem Gespräch als Stichworte in der Bemerkungsspalte des Leitfadens notiert wurden. Direkt nach den Interviews wurden diese Notizen ergänzt und auch Informationen festgehalten, welche nach dem Interview noch geäußert wurden.

#### **3.4.2. Datenaufbereitung**

Ein wichtiger Schritt zwischen der Aufzeichnung der Daten und der eigentlichen Auswertung stellt die Umwandlung einer Gesprächssituation in einen Text dar. Dieser ist nie eine objektive und unverfälschte Abbildung des Gesprächs, sondern ein Forschungsartefakt und beinhaltet daher immer bereits eine Interpretation (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 42; Dittmar, 2009, S. 53; Döring & Bortz, 2016, S. 368; Flick, 1995b, S. 162; Vogel & Funck, 2018, S.3). Der Übergang von der Datenaufbereitung zur Datenauswertung ist daher fließend, insbesondere bei der Gesprächsdokumentation.

Einheitliche Standards in den Transkriptionsregeln gibt es in der qualitativen Forschung bisher nicht (Flick, 1995b, S. 161). Gemäss Flick (1995b) können allzu differenzierte Transkripte rasch unübersichtlich werden und so die Datenanalyse erschweren, anstatt sie zu erleichtern (S. 162). Er empfiehlt daher grundsätzlich «nur so viel und so genau zu transkribieren, wie von der Fragestellung tatsächlich notwendig erscheint» (ebd.).

In dieser Arbeit sollen anhand von Expert\*innen-Interviews Hinweise zu Fragen rund um Behördenkommunikation gewonnen werden: Was sind konkret hemmende oder förderliche Faktoren? Welche

Verbesserungen sollten vorgenommen werden? Was ist bei der Gestaltung einer Website zu berücksichtigen? etc. Die Auswertung soll also mit einem klar inhaltlichen Fokus geschehen.

Gemäss Philipp Mayring ist bei der wörtlichen Transkription die Übertragung in «normales Schriftdeutsch» (Mayring, 2016, S. 91) dann die weitestgehende Protokolltechnik, «wenn die inhaltlich-thematische Ebene im Vordergrund steht, wenn der Befragte beispielsweise als Zeuge, als Experte, als Informant auftreten soll» (ebd.). Dabei werden Satzbaufehler behoben, der Dialekt wird bereinigt, und der Stil geglättet (ebd.). Nach Mayring kann in solchen Situationen sogar ein zusammenfassendes Protokoll als Transkriptions- und Analysemethode sinnvoll sein (ebd., S. 97). Dabei werden schon in einer ersten Niederschrift der Audiodatei die Aussagen paraphrasiert und in einem zweiten Schritt über die Anwendung von sechs reduktiven Prozessen, welche auch in der Textbearbeitung zum Erstellen von Zusammenfassungen angewendet werden, auf das gewünschte Abstraktionsniveau gebracht, damit sie in einem dritten Schritt entlang der qualitativen Inhaltsanalyse weiterverarbeitet werden können (Mayring, 2016, S. 95).

Auch Dita Vogel und Barbara Funck (2018) halten fest, dass der Grad der Ausführlichkeit einer Transkription in erster Linie durch das Forschungsinteresse und der damit verbundenen Funktion des/der Interviewpartner\*in bestimmt sein sollte (S. 5). Sind die Befragte selber Gegenstand der Forschung und das Erkenntnisinteresse theoriegenerierend, ist eine möglichst genaue Transkription unerlässlich (ebd.) Wenn sie aber als Expert\*innen in der Funktion von Informationsquellen zu «klar umrissenen Fragen im eigenen Handlungs- und Beobachtungsfeld» (Vogel & Funck, 2018, S. 11) interviewt werden, ist ein Gesprächsprotokoll die bessere Lösung, auch weil bei einer ausführlichen Transkription in solchen Fällen in der Regel Datenmaterial mit viel Aufwand generiert, dann aber nicht genutzt wird. Wenn die Befragten mit einer Audioaufnahme einverstanden sind und durch diese kein negativer Effekt auf die Gesprächssituation zu erwarten ist, sollte dennoch eine Aufnahme des Gesprächs gemacht werden, um später die Paraphrasierung zu unterstützen und es zu ermöglichen, auch wörtliche Zitate in die Auswertung aufzunehmen (Vogel & Funck, 2018, S. 12).

Alexander Bogner, Beate Littig und Wolfgang Menz (2014) unterstützen diese Ausführungen und empfehlen für die Dokumentation von Expert\*innen-Interviews bei einem Fokus auf den Informationsgewinn ebenfalls das Verfassen von Interviewprotokollen, welche auch schon thematische Ordnungen und Zusammenfassungen enthalten dürfen (S. 41).

Durch den thematisch-inhaltlichen Fokus in den Expert\*innen-Interviews sind in dieser Arbeit die Voraussetzungen für ein protokollierendes Vorgehen bei der Niederschrift der Gespräche gegeben. Zwar sind sich die Autor\*innen einig, dass auch ein solches Protokollieren systematisch vorzunehmen ist, sie geben aber nur wenig Hinweise, wie eine solche Systematik konkret aussehen soll. Die sechs reduktiven Prozessschritte, welche Mayring (2016) vorschlägt, gehen methodisch schon weit in die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (S. 95). Da die Interviewanalyse wie unter 3.3.3 ausgeführt aber nach der qualitativ strukturierenden Inhaltsanalyse von Kuckartz vorgenommen wird, ist dieses Vorgehen hier nicht sinnvoll. Weiter ist zu berücksichtigen, dass sich Interviewpassagen möglicherweise erst während oder nach der Analyse als wichtig entpuppen und sich daher bei einem protokollierenden Vorgehen im Nachhinein die Daten als zu wenig detailliert darstellen können (Döring & Bortz, 2016, S. 583).

Unter Berücksichtigung dieser Überlegungen werden für die Niederschrift der Expert\*innen-Interviews in dieser Arbeit verschiedene der oben beschriebenen Ansätze zu folgender eigenen Systematik kombiniert:

- Sprache:** Bei der Niederschrift wird eine Übertragung ins Schriftdeutsche vorgenommen:
- Der Dialekt wird bereinigt
  - Satzbaufehler werden behoben
  - Der Stil wird geglättet, die Wortwahl oder auch die Satzlänge bleiben aber möglichst nahe an der Originalaussage, um die Authentizität zu erhalten
  - Besonders markante Aussagen wörtlich übernommen und in Anführungszeichen gesetzt
- Inhalte:**
- Äusserungen der Interviewführerin werden nicht protokolliert, es sei denn es handelt sich um eine inhaltlich relevante Nachfrage
  - Die Aussagen der Interviewpartner\*innen werden inhaltlich zusammengefasst protokolliert
- Ordnung:**
- Pro Interview wird ein Protokoll angelegt, welches entlang des Leitfadens aufgebaut ist
  - Die Interviewfragen werden 1:1 aus dem Leitfaden übernommen
  - Die Aussagen der Interviewpartner\*innen werden unter den thematisch passenden Fragen<sup>7</sup> protokolliert
  - Sprecher\*innen-Wechsel werden durch einen Absatz kenntlich gemacht
  - Die Interviewerin wird mit «I:» abgekürzt, die Interviewpartner\*innen werden mit ihren Namenskürzeln gekennzeichnet
  - Um besonders bei Mehrpersonen-Interviews die Bezogenheit der Aussagen aufeinander nachvollziehen zu können, werden die Aussagen (siehe Inhalte) immer nur für den Abschnitt zusammengefasst, in dem eine Person am Sprechen ist.

Für die Interview-Transkripte wurde eine strukturierte Excel-Tabelle mit diversen Filterfunktionen erstellt, in welcher die Interviews unter Einhaltung der oben genannten Regeln transkribiert wurden. Nach dem Entscheid zur Aufnahme der Arbeit mit der Analysesoftware MAXQDA, wurden die Transkripte zwecks besserer Lesbarkeit und Bearbeitbarkeit in der Software ohne die Spalten *Kategorien* und *Memos* zunächst in Word-Dokumente übertragen und dann als Dokumente in MAXQDA importiert.

#### 3.4.3. Datenanalyse und Ergebnisdarstellung

Für die Auswertung von Expert\*innen-Interviews zu Informationszwecken empfehlen Bogner, Littig und Menz (2014) explizit eine Form der qualitativen Inhaltsanalyse (S. 72). Dies bestätigt die bereits in Kapitel 3.1.2. dargelegte allgemeine Empfehlung von Schreier (2014), bei einem Fokus auf Informationen und Inhalte diese Form der Datenanalyse zu präferieren (S. 5). Wie bei der Analyse von Fachliteratur und der Dokumentenanalyse kommt daher auch in diesem Hauptteil des Forschungsprojekts die qualitativ strukturierende Inhaltsanalyse nach Kuckartz zur Anwendung. In diesem Modell gehört zur Phase sieben auch die Ergebnisdarstellung dazu (Kuckartz, 2018, S. 120).

Bei der Analyse der Expert\*innen-Interviews wurden alle Phasen der QSI bearbeitet und auch die Reihenfolge wurde nicht verändert. Die einzelnen Phasen der QSI wurden im Kapitel 3.1.2. ausführlich beschrieben. In diesem Kapitel werden daher die wichtigsten Punkte pro Phase als Orientierung nur kurz zusammengefasst und dann das konkrete methodische Vorgehen entlang der Phasen beschrieben:

---

<sup>7</sup> Wenn z.B. bei der Frage nach Erfahrungen zu einer negativen Erfahrung auch gleich ein Verbesserungsvorschlag geäußert wird, wird dieser bei der Frage nach Verbesserungsvorschlägen protokolliert.

Abbildung 10: Durchgeführte Schritte bei der Analyse der Expert\*innen-Interviews



Quelle: in Anlehnung an Kuckartz (2018, S. 100)

### Phase 1

Die Phase 1 der QSI beinhaltet die intensive Auseinandersetzung mit dem Text, indem unter anderem wichtig erscheinende Passagen markiert, Memos verfasst, Argumentationslinien nachvollzogen werden sollen (Kuckartz, 2018, S. 57). Die Interview-Transkripte wurden, wie am Ende von Kapitel 3.4.2 dargestellt, zunächst in einer Excel Tabelle erstellt. Auch die Markierung von Passagen und das Verfassen von Memos wurde noch vorwiegend in dieser Form gemacht, bevor die Weiterarbeit mit MAXQDA beschlossen wurde.

Die Excel war in drei Blöcken aufgebaut, welche nebeneinander in insgesamt elf Spalten dargestellt waren:

Tabelle 9: Block 1 Leitfaden

Leitfaden			
Interview	Nr.	Fragentyp	Fragen

Quelle: eigene Darstellung

In diesem Block wurde festgehalten wo, wann und mit welcher Organisation das Interview geführt wurde. Zudem wurden die Nummern der Fragen, der Fragentyp (Haupt- oder Detailfrage) und die konkreten Fragen aus dem Leitfaden notiert.

Tabelle 10: Block 2 Gespräch

Gespräch			
Wer	Zeit	Aussagen	Rolle Interview

Quelle: eigene Darstellung

In diesen Spalten wurde dokumentiert wer (I für Interviewerin; P1-P6 für die Peer-Expert\*innen; F1-F7 für die Fach-Expert\*innen), zu welchem Zeitpunkt der Aufnahme welche Aussagen gemacht hat.

Tabelle 11: Block 3 Analyse/Auswertung

Analyse/Auswertung		
(Mögliche) Hauptkategorie	(Mögliche) Subkategorie	Memos/Bemerkungen

Quelle: eigene Darstellung

In Block drei wurden schliesslich mögliche Haupt- und Subkategorien, sowie Memos und weitere Bemerkungen, zum Beispiel zu besonderen Passagen oder zu Argumentationslinien festgehalten.

Eine Übertragung der gesamten Excel in MAXQDA war aus Gründen der Lesbarkeit nicht möglich und auch die Bearbeitungsmöglichkeiten und das Codieren wären in diesem Format schwierig gewesen. Zudem waren alle Transkripte untereinander im selben Tabellenblatt erfasst. Über die Filter waren auf diese Weise Auswertungsmöglichkeiten für einzelne Interviews oder übergreifende Analysen über mehrere Interviews angelegt. In MAXQDA sind Analysen für einzelne Interviews aber nur möglich, wenn diese als einzelne Dokumente importiert sind. Da die Exceltabelle weiterhin als ergänzende Datenquelle zur Verfügung stand, wurden für die Analyse, zwecks bestmöglicher Übersichtlichkeit, nur die Spalten mit dem Kürzel und mit der Aussage in ein Word-Dokument pro Interview übernommen und in MAXQDA importiert. Die Rolle der Interviewerin und der/des Fach- und Peer-Expert\*in wurde als Code erfasst und alle Kürzel entsprechend codiert, um später Auswertungen getrennt nach Rolle vornehmen zu können.

## Phase 2

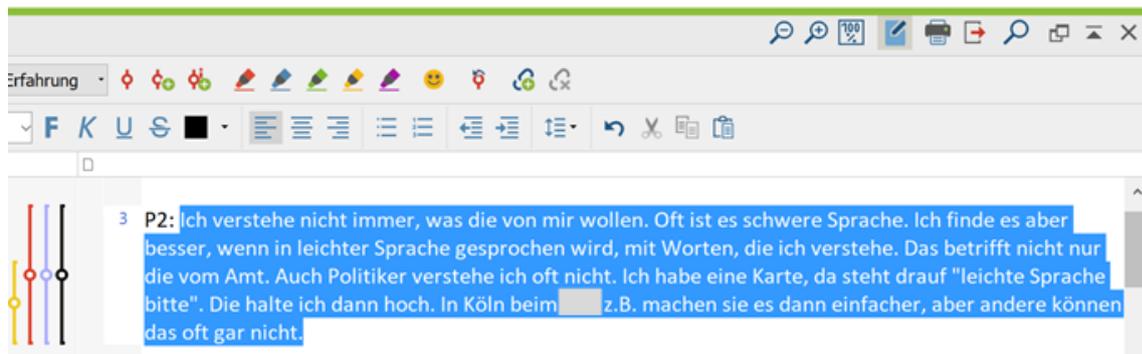
Die Phase 2 ist gemäss Kuckartz (2018) geprägt durch das Herausarbeiten von Hauptthemen, welche sich durch die Fragestellung sowie aus der Phase 1 ergeben können und aufgrund derer Hauptkategorien gebildet und definiert werden sollen (S. 63; 67; 101-102). In dieser Phase wurden zunächst die Themen der einzelnen Fragen aus dem Leitfaden als Hauptkategorien in MAXQDA aufgenommen. Diese beinhalten neben Kategorien aus der Forschungsfrage auch Kategorien aus der Analyse der Fachliteratur und aus der Dokumentenanalyse, welche in die Erarbeitung des Leitfadens eingeflossen sind. In einem zweiten Schritt wurde die Transkript-Excel auf mögliche relevante Inhalte geprüft. Es wurden aber keine weiteren Hauptkategorien erfasst. Eine erste Definition der Hauptkategorien wurde vorgenommen und im Dokument festgehalten, das zu diesem Zweck bereits bei der Analyse der Fachliteratur angelegt wurde (siehe Kapitel 3.2).

## Phase 3

In Phase 3 der QSI wird das Material mit den Hauptkategorien codiert, wobei der Textausschnitt im Umfang so gewählt werden sollte, dass dieser auch ausserhalb des Kontextes noch verständlich ist (ebd., S. 103-104).

Dieser Schritt wurde in MAXQDA für alle Interviews durchgeführt, wobei durch das wählen von «Sinneinheiten» (ebd., S. 104) als codierte Textabschnitte teilweise einige Zuordnungen zu Stande kamen, wie *Abbildung 11* zeigt.

Abbildung 11: Beispiel für Mehrfachzuordnung von Kategorien in MAXQDA



Quelle: eigene Darstellung

Die Mehrfachzuordnung gehört zur Anlage des Modells der QSI (Kuckartz, 2018, S. 67). In *Abbildung 11* sind die zugeordneten Hauptkategorien: Erfahrungen mit Behördenkommunikation; Hemmnisse für eine verständliche Behördenkommunikation; Förderliche Faktoren für eine verständliche Behördenkommunikation und Handlungsoptionen bei unverständlicher Behördenkommunikation. Das Beispiel zeigt, dass sich die zugeordneten Kategorien auf den ersten Blick widersprechen können. In diesem Segment wurde z.B. als Hemmnis erkannt, dass dem Wunsch nach leichter Sprache nicht immer entsprochen werden kann und als förderlicher Faktor, dass es eine Stelle gibt, welche dem Wunsch entsprochen hat. Gerade, um solche augenscheinlichen Widersprüche in der Auswertung besser einordnen zu können, wurde auch der Kontext in das Coding mit einbezogen.

#### Phase 4

In der Phase vier wird vorbereitend auf die Phase fünf eine Hauptkategorie ausgewählt und alle mit dieser Kategorie codierten Textstellen werden zusammengestellt (ebd., S. 106).

Dies wurde in MAXQDA über die Aktivierungsfunktion gemacht. Über das zeitgleiche Aktivieren der Interview-Transkripte und einer Hauptkategorie liessen sich automatisch die mit dieser Kategorie codierten Textsegmente zusammengezogen darstellen.

#### Phase 5

Pro Hauptkategorie werden nun in Phase fünf der QSI auf Basis der zusammengezogenen Textstellen zunächst noch ungeordnet Subkategorien erstellt, wobei bereits darauf geachtet werden sollte, dass nicht verschiedene, sehr ähnliche Subkategorien erstellt werden (ebd., S. 84; S.106). Nachdem für alle Hauptkategorien in dieser Weise Subkategorien erstellt wurden, sollte das Kategoriensystem strukturiert werden, indem geprüft wird, ob ähnliche Subkategorien zusammengefasst werden können, ob die Gewichtung zwischen Haupt- und Subkategorien noch stimmt oder einer Anpassung bedarf und ob die Menge der Hauptkategorien angemessen ist (ebd. S. 85).

Die dargelegten Schritte wurden in MAXQDA ausgeführt und in einem ersten Schritt für alle Hauptkategorien separat Subkategorien erstellt. Dabei wurde auch die Transkript-Excel noch einmal berücksichtigt und die dort festgehaltenen möglichen Subkategorien und Memos geprüft und bei Passung als Subcodes in MAXQDA übertragen. Bereits während dieses Prozesses wurden anhand der nach und nach ergänzten Textstellen die Subkategorien immer wieder mit präziseren Begriffen versehen. Bei der Bildung von Subcodes bildeten sich ein verzweigtes Kategoriensystem aus, indem auch für Subcodes weitere Subcodes als Verfeinerung definiert wurden.

Tabelle 12: Beispiele für Bildung von Subcodes in mehreren Ebenen

«Aber im ersten Moment hatte ich richtig Angst, was jetzt passiert und war völlig überfordert. Ich habe dann auch schlecht geschlafen und konnte nicht zur Arbeit, bis das geklärt war.»	
Negative Gefühle	Überforderung
	Unsicherheit
	Angst
	Abhängigkeitsgefühl
	Misstrauen
	Wut
«Weil es unter Umständen einen grossen Aufwand bedeutet, an Leistungen zu kommen, die einem eigentlich zustehen. Man fühlt sich dann auch abgewertet als "Bittstellerin".»	
Macht-Aspekt	Wissensvorsprung der Behörde
	Entscheidungsmacht der Behörde

Quelle: eigene Darstellung

Die beiden Subcodes *negative Gefühle* und *Macht-Aspekt* sind Subcodes von *negative Erfahrungen*, welches wiederum ein Subcode der Hauptkategorie *Erfahrungen mit Behördenkommunikation* ist. In *Tabelle 12* ist exemplarisch eine Textstelle und die weitere Ausdifferenzierung der Subcodes zu sehen. Am Ende der Phase fünf wurden Subkategorien zu sehr ähnlichen Themen zusammengefasst. Bei der Gewichtung von Haupt- und Subkategorien wurde kein Anpassungsbedarf festgestellt. So ergaben sich insgesamt folgende zehn Hauptkategorien:

- Erfahrungen mit Behördenkommunikation
- Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation
- Hemmnisse einer verständlichen Behördenkommunikation
- Förderliche Faktoren einer verständlichen Behördenkommunikation
- Handlungsoptionen bei unverständlicher Behördenkommunikation
- Verbesserungsvorschläge für die Behördenkommunikation
- Good-Practice-Beispiele
- Empfehlungen für Gestaltung Website der Behörden
- Einschätzung Forderungen UN BRK
- Feedbackmöglichkeiten an Behörden

Das ausdifferenzierte Kategoriensystem kann im Anhang nachgelesen werden (Anhang C und D).

## Phase 6

Die Phase 6 der QSI beinhaltet das nochmalige Codieren aller Interviews anhand des ausdifferenzierten Kategoriensystems, wobei Anpassungen an den Kategorien im Sinne einer Verdichtung ohne weiteres vorgenommen werden können, während bei weiteren Ausdifferenzierungen zwingend das Material mit dem neuen Subcode noch einmal codiert werden muss (Kuckartz, 2018, S. 110).

Auch diese Phase wurde in MAXQDA durchgeführt. Neue Subcodes wurden dabei nicht gebildet, es konnten aber vereinzelt noch Subcodes zusammengefasst werden.

## Phase 7

In der Phase sieben der QSI werden sechs mögliche Auswertungsformen beschrieben, welche auch kombiniert werden können: Die Kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien; die Analyse der Zusammenhänge zwischen den Subkategorien einer Hauptkategorie; die Analyse der Zusammenhänge zwischen Kategorien; die Kreuztabelle (quantitativ und qualitativ); das Untersuchen von Konfigurationen und Kategorien und die Visualisierung von Zusammenhängen (Kuckartz, 2018, S. 117-121). Auf Basis der Auswertung sollen die Ergebnisse dargestellt und im Sinne eines Fazits ein Bogen zur Forschungsfrage gespannt werden (ebd., S.120-121). Da die Phase sieben die eigentliche Auswertung der Daten darstellt, werden die einzelnen Schritte entsprechend ausführlich beschrieben.

Kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien: Diese wurde vorgenommen, indem für jede Hauptkategorie mit ihren Subkategorien ein Excel-Export der Segmente aus MAXQDA angefertigt wurde, welche mit diesen Codes codiert wurden. Der Export wurde dann so bearbeitet, dass für jede Subkategorie die Segmente gemeinsam betrachtet werden konnten. Die Expert\*innen wurden beispielsweise gebeten, die Forderungen der UN-BRK bezogen auf die Kommunikation von Behörden mit Personen mit Beeinträchtigungen einzuschätzen. Aus den Antworten ergaben sich die Subkategorien *Verantwortung Person* und *Verantwortung Behörde*. Der Zusammenzug der Segmente für die Verantwortung der Person ergab folgendes Bild:

Abbildung 12: Zusammenzug der Segmente für den Subcode "Verantwortung Person"

	A	C	D
1	Farbe	Code	Segment
299	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Es ist auch nicht Aufgabe der Behörden, Briefe in Braille-Schrift zu versenden. Denn da sind die Individuen in der Regel selber gut ausgerüstet mit Vorlese-Tools etc. Wichtig ist aber, dass man Briefe testet, ob sie sich vom Format her gut vorlesen lassen. Gerade wenn man sie mit Piktogrammen oder anderen Mitteln für eine Zielgruppe verbessern will.
629	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Wenn es um UK-Mittel etc. geht, kommt aber sicher auch eine individuelle Verantwortung mit ins Spiel. Diese Mittel muss die Person selber besorgen.
640	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Auf der anderen Seite wäre es wichtig, dass Menschen mit Beeinträchtigungen wissen, dass da für sie ein Anspruch besteht und dass sie das voranmelden können.
648	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Dann kann eine Person mit Beeinträchtigung auch eher aktiv werden und selber Verantwortung übernehmen und ihren Bedarf melden.
1921	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Viele Hilfsmittel können individuell von den Menschen angewendet werden und liegen aus meiner Sicht nicht per se in der Verantwortung der Behörden. Es gibt z.B. Braille-Drucker, welche einige Menschen mit Sehbehinderung nutzen.
1927	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Bei öffentlichen Anlässen könnte man schreiben, dass sich Personen im Vorfeld melden sollen, wenn sie Bedarf an besonderer Unterstützung in der Kommunikation haben.
1928	•	Alle Kategorien\Einschätzung Forderungen UN BRK\Verantwortung Person	Es kann aber nicht die Erwartung sein, dass dann für eine Person ein Gebärdendolmetscher engagiert wird. Viele Hilfsmittel sind ja auch hoch individuell und für die Person entwickelt.

Quelle: eigene Darstellung

Auf Basis von Zusammenzügen, wie sie *Abbildung 12* zeigt, wurden Stichworte zu den zentralen Inhalten pro Subkategorie herausgearbeitet und daraus die zentralen Punkte pro Hauptkategorie abgeleitet.

Analyse der Zusammenhänge zwischen den Subkategorien einer Hauptkategorie: Für die Analyse solcher Zusammenhänge empfehlen Rädiker und Kuckartz (2019) in MAXQDA die Arbeit mit der Funktion der einfachen Codekonfigurationen (S. 172). Solche einfachen Codekonfigurationen wurden pro Hauptkategorie erstellt. Die einfache Codekonfiguration stellt tabellarisch dar, welche Subcodes in welcher Häufigkeit gemeinsam im selben Textsegment codiert wurden. Bei der Interpretation dieser Daten wurde berücksichtigt, dass die Transkripte bereits thematisch geordnet erfasst wurden (siehe Kapitel

3.4.2). In einigen Textsegmenten stehen daher Aussagen direkt beieinander, welche im Interview an unterschiedlicher Stelle geäußert wurden. Wenn in der einfachen Codekonfiguration daher ein häufiges gemeinsames Auftreten von Subcodes angezeigt wurde, wurde dies daher nur in die Interpretation aufgenommen, wenn auch inhaltlich in den codierten Segmenten durch die Befragten ein Zusammenhang zwischen den Subcodes benannt wurde. Solche Zusammenhänge wurden im Anschluss an die bereits bestehenden Stichworte der Hauptkategorien ergänzt.

Analyse der Zusammenhänge zwischen Hauptkategorien: Für diese Auswertungsform wurde eine übergreifende Codekonfiguration für alle Hauptkategorien ohne Subkategorien erstellt und im Vorgehen analog der oben beschriebenen Codekonfigurationen für Subcodes innerhalb einer Hauptkategorie ausgewertet.

Kreuztabellen – qualitativ und quantifizierend: Die Auswertung von Verbindungen zwischen Merkmalen wie Alter oder Geschlecht konnte nicht anhand von Kreuztabellen vorgenommen werden. Kreuztabellen erfassen solche Merkmale der Grundinformationen und lassen auf dieser Basis das Erkennen von Verbindungen zu, allerdings müssen dazu pro Person die Grundinformationen in der Software erfasst werden, was bei Dokumenten von Interviews mit mehreren Personen nicht separat möglich ist. Damit für die Faktoren Geschlecht und Rolle im Interview dennoch eine Auswertung vorgenommen werden konnte, wurden als nicht inhaltliche Codes auch Codes für die Merkmale *Peer-Experte*; *Peer-Expertin*; *Fach-Experte* und *Fach-Expertin* erfasst und alle Kürzel inklusive Aussagen in den Transkripten mit diesem Merkmals-Codes codiert. Über die Funktion des Code-Relations-Browser konnte dann auf Ebene der Hauptkategorien untereinander, aber auch pro Hauptkategorie für die Subcodes grafisch dargestellt werden, welche Codes und Subcodes in den Interviews gemeinsam mit den jeweiligen Merkmals-Codes aufgetreten sind und wie oft dies der Fall war. Für die Hauptkategorien ergibt sich hier zum Beispiel folgendes Bild:

Abbildung 13: Beziehungen zwischen Hauptkategorien und Rollen im Interview

The screenshot shows the 'Code-Relations-Browser' interface. The main window displays a cross-tabulation table with the following structure:

Codesystem	Alle K...	Fachexpertin	Fachexperte	Peer-Expertin	Peer-Experte
Alle Kategorien					
Erfahrungen mit Behördenkommunikation		■		■	
Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation		■		■	
Hemmnisse einer verständlichen Behördenkommunikation		■		■	
Handlungsoptionen bei unverständlicher Behördenkommunikation		■		■	
Förderliche Faktoren einer verständlichen Behördenkommunikation		■		■	
Verbesserungsvorschläge für die Behördenkommunikation		■		■	
Good-Practice-Beispiele		■		■	
Empfehlungen für Gestaltung Website der Behörden		■		■	
Einschätzung Forderungen UN BRK		■		■	
Feedbackmöglichkeiten an Behörden		■		■	

Quelle: eigene Darstellung

Wie bereits in Kapitel 3.4.1 beim Sampling erwähnt, waren ausschliesslich in einem Gruppeninterview auch Fach- und Peer-Experten dabei, die anderen vier Interviews wurden unter rein weiblicher Beteiligung geführt. Dieser Umstand wurde in die Auswertung mit aufgenommen, indem beispielsweise die angezeigten höheren Gewichtungen in der *Abbildung 13* insgesamt bei den Fach-Expertinnen, aber auch von den Peer-Expertinnen gegenüber den Peer-Experten durch diesen Umstand relativiert wurden. Der Code-Relations-Browser konnte zudem sichtbar machen, zu welchen Subkategorien sich Fach-

Expert\*innen geäußert haben und Peer-Expertinnen nicht oder umgekehrt. Solche Auffälligkeiten wurden in die Ergebnisse aufgenommen. Generell wurde aufgrund der kleinen Fallzahl die Gewichtung von Kategorien und Subkategorien inhaltlich hergeleitet und nicht anhand der Häufigkeit von Äußerungen.

Untersuchen von Konfigurationen und Kategorien: Bei dieser Auswertungsform soll hauptkategorienübergreifend analysiert werden, ob mehrere Subkategorien gemeinsam an einem Textsegment vorkommen. Um dies zu prüfen, empfehlen Rädiker und Kuckartz (2019) die Funktion der komplexen Codekonfigurationen in MAXQDA (S. 173). Dieser Schritt wurde auf Basis der Ergebnisse aus der Zusammenhangsanalyse zwischen den Hauptkategorien durchgeführt, indem komplexe Codekonfigurationen für alle Subcodes von zwei sich überschneidenden Hauptkategorien angelegt wurden. So konnte ermittelt werden, in welchen Themen sich zwischen den Kategorien Überschneidungen finden lassen.

Für Kuckartz gehört zur Ergebnisdarstellung in dieser letzten Phase der QSI auch das Verfassen eines Ergebnisberichtes, in welchem der Auswertungsprozess und die Ergebnisse dokumentiert werden sollen und auch das Kategoriensystem als Anhang zur Verfügung gestellt werden soll (ebd., S. 120-121). In diesem Forschungsprojekt entspricht die Form des Berichts einer qualifizierenden Arbeit, in welcher der gesamte Forschungsprozess und die Ergebnisse festgehalten wurden. Das ausdifferenzierte Kategoriensystem findet sich im Anhang dieser Arbeit. Zusätzlich wird nach Abschluss dieser Arbeit ein auf die Ergebnisse und Empfehlungen fokussierter Ergebnisbericht zu Händen der ABH verfasst, um die Ergebnisse in handlicher Form für die Praxis nutzbar zu machen.

#### 3.5. Good-Practice-Beispiele

*Good-Practice* oder *Gute Praxis* sind Begriffe, welche in der Forschung und Theorie unterschiedlich verstanden werden können, was folgende Beispiele zeigen:

Carlo Fabian, Nadine Käser, Tanja Klöti und Nicole Bachmann (2014) vertreten in ihrer Forschung zur Prävention von Jugendgewalt einen «pragmatischen Ansatz von Good-Practice» (S. 15), demzufolge es keine beste Lösung, sondern viele «verschiedene erfolgversprechende Lösungen oder Elemente» (ebd.) für eine Fragestellung gibt. Sie stellen fest, dass es festgelegte Kriterien braucht, um Good-Practice-Beispiele in einem Feld zu definieren und zu beschreiben was eine gute Praxis ausmacht (ebd.). In ihrer Forschung leiten Fabian, Käser, Klöti und Bachmann (2014) die Kriterien aus wissenschaftlicher Literatur ab (S. 29).

Marlies Whitehouse (2019) hingegen beschreibt Good-Practice-Ansätze aus einer methodischen Sicht als besonders geeignet «für die empirisch basierte Weiterentwicklung komplexer Handlungsfelder» (S. 83.), da diese Ansätze davon ausgehen, dass «Lösungen im Praxisfeld selbst» (ebd.) entstehen. Entsprechend lässt sich gemäss Whitehouse das «Zielführende und Gelingende im Praxisfeld» (ebd.) als Kriterien für eine gute Praxis aus den Good-Practice-Beispielen qualitativ ableiten.

Die Teilfrage B) aus den Forschungsfragen impliziert ein Verständnis nach Whitehouse, da davon ausgegangen wird, dass die Analyse von Good-Practice-Beispielen weitere Vorgaben für oder Hinweise auf die Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation hervorbringen kann:

*Teilfrage B)*

*Welche weiteren Hinweise für solche Vorgaben, deren Umsetzung sowie für die stetige Konsolidierung und Weiterentwicklung adressat\*innengerechter Kommunikation ergeben sich aus der Analyse von*

*Fachliteratur, Interviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen sowie Good-Practice-Beispielen zu diesem Thema?*

Entsprechend war geplant, in den Interviews nach Good-Practice-Beispielen zu fragen und auf diese Weise ein Sample zusammenzustellen (unter Umständen ergänzt mit einer weiteren offenen Rechercherunde), welches dann methodisch wiederum entlang der qualitativ strukturierenden Inhaltsanalyse analysiert werden sollte.

Im Verlauf des Forschungsprozesses zeigte sich, dass sich aus den Analysen von Fachliteratur, Grundlegendokumenten und Expert\*innen-Interviews bereits genügend Vorgaben für und Hinweise auf die Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation ableiten liessen, um die Forschungsfragen beantworten zu können. Insbesondere in den Expert\*innen-Interviews wurden nicht nur viele gute Beispiele und konkrete Kriterien benannt, sondern teilweise sogar Unterlagen zu einer verständlichen Behördenkommunikation zur Verfügung gestellt. Eine weitere Rechercherunde und Analyse von Good-Practice-Beispielen versprach auf dieser Basis keinen entscheidenden Erkenntnisgewinn mehr in Bezug auf die Forschungsfragen. Was sich aber nach der Auswertung aller bis zu diesem Punkt vorhandenen Daten zeigte war, dass Good-Practice-Beispiele als beispielhafte Illustration von Empfehlungen an die ABH hilfreich sein könnten.

Also wurden, nun im Verständnis von Fabian, Käser, Klöti und Bachmann, die in den Ergebnissen benannten Kriterien für und Nennungen von Good-Practice-Beispielen genutzt, um entlang der Forschungsfragen einige Good-Practice-Beispiele in die Empfehlungen an die ABH zu integrieren.

Diese Anpassung im Vorgehen entspricht dem in Kapitel 3.1.1 dargelegten Forschungsverständnis von Flick (1995a), nach dem sich die Forschungsfrage und Forschungsanlage im zirkulären Prozess der Forschung weiterentwickeln soll (S. 63). Auch Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014) halten fest: «Qualitative Forschung zeichnet sich gerade dadurch aus, dass sie ihre Fragestellungen, Konzepte und Instrumente in Interaktion mit dem Forschungsfeld immer wieder überprüft und anpasst» (S. 121). Und es entspricht dem entsprechend in *Abbildung 7* zum Qualitätsanspruch dargelegten zirkulären Ablaufs dieses Forschungsprojektes, in dem die Ergebnisse nach jedem Forschungsschritt an den Forschungsfragen gespiegelt wurden.

Entsprechend dieser Ausführungen wurde die Teilfragestellung B) angepasst und der Aspekt der Good-Practice-Beispiele in die Teilfrage C) zu der Ableitung von Empfehlungen an die ABH übernommen. Die Teilfragestellungen lauten neu:

*B) Welche weiteren Hinweise für solche Vorgaben und Empfehlungen, deren Umsetzung sowie für die stetige Konsolidierung und Weiterentwicklung adressat\*innengerechter Kommunikation ergeben sich aus der Analyse von Fachliteratur und Interviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen zu diesem Thema?*

*C) Welche konkreten Empfehlungen an die ABH lassen sich auf dieser Basis und unter Berücksichtigung der in den Expert\*innen-Interviews genannten Good-Practice-Beispiele bezogen auf die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation ableiten?*

Die entsprechenden Good-Practice-Beispiele werden direkt in das Kapitel zu den Empfehlungen an die ABH (Kapitel 5.2) übernommen.

### 3.6. Reflexion des methodischen Vorgehens

In den Kapiteln 3.2, 3.3 und 3.4 wurde darauf hingewiesen, dass im Verlauf des Forschungsprozesses von der Arbeit mit separaten Auswertungsdokumenten in Excel auf die Arbeit mit der Software MAXQDA gewechselt wurde. Im Sinne des in 3.1.3 beschriebenen Qualitätsanspruchs an die Forschung soll hier dargelegt werden, wie es zu dieser Entscheidung kam, wie diese umgesetzt wurde und was daraus für eine nächste Forschung für Schlüsse gezogen werden.

Die qualitative Sozialforschung ist ein zirkulärer Prozess, in welchem Elemente wie die Forschungsfrage, aber auch Konzepte und Instrumente stetig in der Auseinandersetzung mit dem Forschungsfeld reflektiert und angepasst werden können und sollen (Flick, 1995a, S. 63; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 121). Um diesen Prozess nicht beliebig zu gestalten, empfehlen verschiedene Autor\*innen neben der durchgehenden Begründung und Beschreibung der Anpassung von Forschungsschritten auch die Zusammenarbeit in einem Forschungsteam, da eine gemeinsame Reflexion und ein Abgleich untereinander die Qualität der Forschung erhöhe (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 58; S. 94; Flick, 2014, S. 422; Kuckartz, 2018, S. 204-206).

Die Master-Thesis wird in der Regel als Einzelarbeit zum Zweck der Qualifizierung von zumeist noch unerfahrenen Forscher\*innen verfasst. Dies ist auch in vorliegender Arbeit der Fall. Die Unerfahrenheit in Zusammenhang mit der Prozessualität, bei der aufgrund der Forschungsanlage drei verschiedene Blickwinkel auf die Forschung aufeinander einwirken, stellten eine Herausforderung bei der Sicherstellung der Qualität der Forschung dar. Mit der Orientierung an den unter 3.1.3 beschriebenen Gütekriterien konnte eine gewisse Qualität sichergestellt werden (siehe auch Kapitel 6). Dennoch zeigte sich die noch mangelnde Erfahrung insbesondere an der ersten Wahl der Auswertungsinstrumente, welche später zum Entscheid der Arbeit mit der Software MAXQDA führte:

Als geübte Excel-Anwenderin lag für mich die Entscheidung nahe, für die Analyse der Fachliteratur und der Expert\*innen-Interviews, jeweils separate Tabellen mit verschiedenen Funktionen als Tools zu entwickeln. Bei der Analyse der Fachliteratur funktionierte dies noch gut. Es konnten Themen für den weiteren Forschungsprozess herausgearbeitet werden. Auch die Analyse der Grundlagendokumente direkt in den Dokumenten war aufgrund des übersichtlichen Umfangs und der klaren Fragestellung an die Dokumente unproblematisch. Im Prozess der Analyse der Expert\*innen-Interviews mit Excel zeigte sich dann aber, dass zwar eine Kategorisierung und Auswertung in dieser Form möglich war, vorausschauend auf den späteren Schritt der übergreifenden Ergebnisdiskussion aber ein Auswertungstool hilfreich wäre, in welchem auch die Kategorien aus den vorhergehenden Schritten erfasst werden können. Dies würde einen besseren Überblick über das gesamte Datenmaterial und mögliche Zusammenhänge verschaffen. Gerade Kuckartz (2018) empfiehlt zur Analyse explizit die Arbeit mit der Software MAXQDA (S. 163). Daher entschied ich mich zu diesem Zeitpunkt zwecks Qualitätsgewinn in der Analyse dafür, die Arbeit mit dieser Software aufzunehmen und die bisherigen Auswertungsschritte (wie in den Kapiteln 3.2, 3.3 und 3.4 beschrieben) in MAXQDA zu übertragen. Dieser Schritt war aufgrund der Menge der bereits er- und bearbeiteten Daten sehr zeitintensiv, aber auch aufgrund der Tatsache, dass parallel eine Einarbeitung in eine noch unbekannte Software stattfand. Der grosse Vorteil in diesem zusätzlichen Schritt bestand darin, dass so alle Daten noch einmal gesichtet und geprüft wurden und teilweise Kategorien beim Übertrag auch noch verfeinert werden konnten. Diese ungeplante Prüfschleife stellte also eine weitere und vertiefte Auseinandersetzung mit dem Material dar, wobei sich bereits erste Gedanken für mögliche Zusammenhänge bilden konnten. Nachteilig waren hingegen einerseits der nicht

einberechnete, beträchtliche Zeitaufwand und andererseits, das Fehler-Risiko beim Übertrag vorhandener Daten in eine Software, bei der mir die Funktionen zu diesem Zeitpunkt teilweise noch nicht bekannt waren. Dies führte zu einer parallelen Arbeit mit der Software und weiteren Dokumenten wie den Kategoriendefinitionen oder den Excel-Dokumenten (insbesondere Memos). Diese teilweise Parallelität fiel etwas weniger ins Gewicht, da sich keine weiteren Forscher\*innen in den Dokumenten zurechtfinden mussten. Im Sinne der Nachvollziehbarkeit aller Arbeitsschritte, ist dies aber sicher kritisch zu betrachten. Mit der Zeit fiel mir dann die Arbeit mit der Software immer leichter und gerade bei der Interview-Auswertung konnte, wie unter 3.4.3 beschrieben, stark von den Funktionen von MAXQDA profitiert werden. Das schnelle, dokumentenübergreifende Herausziehen von Codings stellte sich zudem als hilfreich dar, im Prozess der Identifikation von Themen, welche sich im gesamten Forschungsprozess gezeigt haben.

Lessons learned: Die Auswertung qualitativer Forschungsdaten ist ein komplexer Vorgang, welcher viel Erfahrung und viel Zeit erfordert. In einem nächsten Forschungsprojekt würde ich mehr Zeit auf Vorüberlegungen bezüglich geeigneter Auswertungsinstrumente (Software) und auf eine entsprechende Einarbeitung in solche Tools verwenden. Zudem würde ich (bei Forschungen, welche nicht im Rahmen einer qualifizierenden Einzelarbeit vorgenommen werden) überlegen, in welcher Form andere Forschende oder Expert\*innen als Mitarbeitende oder zumindest als Reflexionspartner\*innen in den Forschungsprozess einbezogen werden können. Mehr Reservezeit

## 4. Ergebnisdarstellung

Die Ergebnisdarstellung erfolgt in der Struktur des Forschungsprozesses entlang der in *Abbildung 5* dargestellten Daten-Blöcke 4a. Fachliteratur, 4b. Grundlagendokumente und 4c. Interviews.

Zum Block *Fachliteratur* wurden bereits in Kapitel 2 Ausführungen gemacht. Bei der Darstellung der Ergebnisse wird in Kapitel 4.1 beziehend auf die Forschungsfrage, der Fokus auf die in der Fachliteratur enthaltenen Empfehlungen in Bezug auf eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation dargelegt. Da sich auch in der Forschung noch Hinweise gefunden haben, welche direkt für die Beantwortung der Fragestellung relevant sind, werden diese ebenfalls in die Ergebnisdarstellung mit aufgenommen. In Kapitel 4.2 werden die Vorgaben zu einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation aus den *Grundlagendokumenten* geschildert und in Kapitel 4.3 die Empfehlungen aus Sicht der Praxis anhand der Auswertung der Expert\*innen-Interviews dargestellt. Wie in Kapitel 1.6 begründet, stellt die empirische Erhebung der Expert\*innen-Interviews den Schwerpunkt dieser Forschungsarbeit dar. Entsprechend fällt auch die Ergebnisdarstellung am ausführlichsten aus.

### 4.1. Empfehlungen aus der Fachliteratur und Forschung

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Literaturanalyse unter Ergänzung durch die Forschung dargestellt. Entlang der Forschungsfrage werden im Folgenden zunächst Empfehlungen für die Ausgestaltung und anschließend für die Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation dargestellt.

#### Empfehlungen für die Ausgestaltung einer verständlichen Behördenkommunikation

Wie in Kapitel 2 ausgeführt, wurden in der Fachliteratur und Forschung fast ausschliesslich Hinweise in Bezug auf die schriftliche Behördenkommunikation gefunden, für die der in der Literatur verwendete Verständlichkeitsbegriff dem Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit gleichgesetzt wurde. Aus der Fachliteratur und Forschung ergaben sich bezogen auf die schriftliche Kommunikation folgende konkreten Hinweise und Empfehlungen. Da die Originalquellen in den Kapiteln 2.1 und 2.2 detailliert beschrieben sind, wird hier Zwecks Lesbarkeit darauf verzichtet, diese bei jedem Hinweis noch einmal anzugeben.

*Tabelle 13: Empfehlungen der Fachliteratur und Forschung zur Ausgestaltung einer verständlichen Behördenkommunikation*

Empfehlungen bezogen auf schriftliche Behördenkommunikation
<b>Allgemeine Empfehlung (übergeordnet)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientierung am Interesse der Adressat*innen</li> <li>• Orientierung an soziodemografischen sowie Merkmalen der Adressat*innen in Bezug auf Vorwissen, Fähigkeit des Textverstehens und Rezeptionsfähigkeit etc.</li> </ul>
<b>Gliederung und Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau entlang der für die Adressat*innen relevanten Informationen</li> <li>• Bezug nehmen auf konkrete Situation des/der Adressat*in (Verallgemeinerungen möglichst vermeiden)</li> <li>• Informationen entsprechend dem vermuteten Erkenntnisstand des/der Adressat*in erläutern</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Text anhand von Überschriften mit handlungsleitenden Fragen gliedern</li> <li>• Rechtsverweise in Hinweisspalte oder separat beigelegtem Dokument festhalten</li> <li>• Begleittexte in verständlicher Sprache beilegen</li> <li>• Zentrale Passagen von Texten in leicht verständlicher Sprache zusammenfassen</li> </ul>
<b>Gestaltung der Sprache</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendung allgemeinsprachlicher Begriffe statt Fachbegriffen und Fremdwörtern</li> <li>• Verwendete Fachbegriffe erläutern</li> <li>• Gleiche Begriffe für gleiche Sachverhalte verwenden (Synonyme können verwirren)</li> <li>• Satzgestaltung: kurze Sätze; Verben statt Substantive; Aktiv- statt Passivformulierungen; geschlechtergerechte Sprache</li> </ul>
<b>Kund*innen- und Dienstleistungsorientierung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlicher Ton</li> <li>• Konkrete Ansprechperson für Rückfragen und/oder Beschwerden im Text benennen</li> </ul>
<b>Empfehlungen zu weiteren Kommunikationskanälen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzung von Möglichkeiten des E-Government</li> </ul>
<b>Weitere Empfehlungen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niederschwelliges Beschwerdemanagement</li> <li>• Regelmässige Evaluation der eigenen Behördenkommunikation</li> <li>• Erhöhung der Handlungsmächtigkeit der Adressat*innen</li> <li>• Reflexion des Selbstverständnisses innerhalb der Verwaltung</li> </ul>

Quelle: eigene Darstellung basierend auf den Ausführungen in Kapitel 2.1 und 2.2 dieser Arbeit

Neben den in *Tabelle 13* zusammengefassten Empfehlungen liessen sich in der Fachliteratur und Forschung keine spezifischen Hinweise zu der in den Forschungsfragen ebenfalls erwähnten mündlichen Kommunikation oder zur Website-Gestaltung finden.

### Empfehlungen zur Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation

Zur Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation wurden in der Fachliteratur und Forschung ebenfalls einige Hinweise und Empfehlungen gefunden.

*Tabelle 14: Empfehlungen der Fachliteratur und Forschung zur Umsetzung und Konsolidierung einer verständlichen Behördenkommunikation*

<b>Empfehlungen bezogen auf die Umsetzung und Konsolidierung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeit mit Checklisten und Leitfäden mit Hinweisen zu Gliederung und Sprachgestaltung von Texten</li> <li>• Zur Verfügung stellen von genügend personellen und zeitlichen Ressourcen</li> <li>• Regelmässige Schulung des Verwaltungspersonals</li> <li>• Möglicherweise Schulungen zur Lese- und Textverstehenskompetenz der Adressat*innen</li> </ul>

- Arbeit mit Prüfgruppen beim Erstellen von Schreiben
- Erstellen eines Konzepts zu adressat\*innengerechter Kommunikation
- Innerhalb der Verwaltung für das Thema zuständige Person(en) festlegen
- Reflexion des Selbstverständnisses innerhalb der Verwaltung
- Regelmässige Evaluation der eigenen Behördenkommunikation

*Quelle: eigene Darstellung basierend auf den Ausführungen in Kapitel 2.1 und 2.2 dieser Arbeit*

Die Punkte der regelmässigen Evaluation der eigenen Behördenkommunikation sowie der Reflexion des Selbstverständnisses innerhalb der Verwaltung können aufgrund der Ausführungen in der Literatur und Forschung sowohl als Empfehlung für die Ausgestaltung als auch für die Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation verstanden werden. Sie erscheinen daher in *Tabelle 13* und *Tabelle 14*.

Was die Empfehlungen bezogen auf die Ausgestaltung und Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation am Beispiel der ABH bedeuten können, wird in Kapitel 5 ausgeführt.

#### 4.2. Vorgaben aus den Grundlegendokumenten

Die Kommunikation mit den Personen mit Behinderung und ihrem direkten Umfeld stellt für die ABH in der Kommunikation eine grosse Herausforderung dar. Für Vorgaben einer adressat\*innengerechten Kommunikation gegenüber dieser Zielgruppe sind daher die Grundlegendokumente zentral. Wie in der Einleitung (Kapitel 1.2) dargelegt, gehört die UN-BRK zu den rechtlichen Grundlagen, welche im Rahmen des Ratschlags zum BRG geprüft und in die Entwicklung des BRG mit aufgenommen wurden (Regierungsrat Basel-Stadt, 2018, S.5). Der Ratschlag ist daher eng mit der UN-BRK verknüpft und geht vom gleichen Behinderungs- und Kommunikationsverständnis aus, wobei dies bei der Definition des Behinderungsbegriffs explizit gemacht wird (ebd.) und sich beim Kommunikationsverständnis aus dem entsprechenden Gesetzesartikel ergibt (ebd., S. 55). Dieses Kommunikationsverständnis (siehe auch Kapitel 1.5) umfasst neben schriftlicher und mündlicher Kommunikation auch Kommunikationsformen, welche durch technische oder personelle Hilfsmittel zugänglich gemacht werden. In weiten Teilen der analysierten Grundlegendokumente gelten die benannten Vorgaben für alle diese Kommunikationsformen, so dass in der Ergebnisdarstellung darauf verzichtet wird, eine Unterteilung wie in der Fragestellung vorzunehmen. Stattdessen wurde lediglich eine Trennung zwischen Vorgaben vorgenommen, welche die direkte Kommunikation zwischen Behörde und Adressat\*in betreffen und weiteren Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation. Nach Hinweisen zur Umsetzung dieser Vorgaben wird in der Teilfragestellung A) nicht gefragt, da es sich bei den Grundlegendokumenten um rechtliche respektive auf die Rechtserstellung ausgerichtete Grundlagen handelt. Obschon solche Dokumente naturgemäss hauptsächlich Vorgaben enthalten, konnten in Bezug auf die Gestaltung des Ermessensspielraums in der Gesetzesumsetzung noch relevante Hinweise gefunden werden, wie die Vorgaben einzuordnen sind. Die gefundenen Hinweise werden anschliessend an die tabellarische Ergebnisdarstellung kurz erläutert.

## Vorgaben für die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechte Behördenkommunikation

Table 15: Vorgaben aus den Grundlagendokumenten zu adressat\*innengerechter Behördenkommunikation

Vorgaben in Bezug auf die direkte Kommunikation von Behörden mit Personen mit Behinderung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation in einer für die Adressat*innen verständlichen Art und Weise</li> <li>• Sicherstellung der durch die Adressat*innen geforderten Hilfestellungen in der Kommunikation (z.B. Gebärdendolmetscher*in, mündliche Erklärung von Unterlagen etc.)</li> <li>• Sicherstellung der Zugänglichkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien (inkl. Internet) für Menschen mit Sinnesbehinderungen</li> <li>• Rechtzeitiges und kostenloses zur Verfügung stellen von Informationen, welche für die Allgemeinheit relevant sind, in für Menschen mit unterschiedlichen Arten von Behinderung zugänglichen Formaten</li> </ul>
Weitere Vorgaben für eine adressat*innengerechte Behördenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treffen von Massnahmen zur Förderung des Zugangs von Menschen mit Behinderung zu Informations- und Kommunikationstechnologien</li> <li>• Auffordern privater Anbieter von Leistungen für die Allgemeinheit zur Umsetzung einer für Menschen mit Behinderung zugänglichen und verständlichen Kommunikation</li> <li>• Anbringen von Beschilderungen in Brailleschrift sowie in leicht lesbarer und verständlicher Form in öffentlichen Gebäuden</li> <li>• Sicherstellung von Möglichkeiten des Erlernens einer auf die Behinderung abgestimmten Kommunikationsform bei Kindern und Jugendlichen mit Behinderung sowie deren Angehörigen</li> <li>• Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen in einer ohne grosse Anpassung für Menschen mit Behinderungen nutzbaren Form</li> <li>• Fördern und Anerkennen der Verwendung von Gebärdensprachen</li> </ul>

Quelle: eigene Darstellung basierend auf Regierungsrat Basel-Stadt (2018) und UN-BRK

Wie in *Table 15* ersichtlich, enthalten einige Vorgaben aus den Grundlagendokumenten einen Ermessensspielraum in der Umsetzung. Als Orientierungswert für die Gestaltung dieses Spielraums kann einerseits der im Ratschlag zum BRG beschriebene Zweck des Gesetzes dienen. Zweck des BRG sei die Verwirklichung der Rechte von Menschen mit Behinderung, wobei die «Umsetzung dieser Rechte stets auf die Ermöglichung der Autonomie» (Regierungsrat Basel-Stadt, 2018, S. 30) dieser Menschen auszurichten sei. Der Zweck nehme damit ein «zentrales Leitmotiv der UN-BRK-die Garantie der unabhängigen Lebensführung sowie den Einbezug in die Gemeinschaft» (ebd.) auf. Einschränkend wird auf der anderen Seite festgehalten, dass bei der Umsetzung die Verhältnismässigkeit gewahrt werden müsse (ebd., S. 33).

### 4.3. Empfehlungen aus den Expert\*innen-Interviews

Kuckartz (2018) empfiehlt, den Ergebnisbericht entlang der Hauptkategorien einzuleiten (S. 118). Da sich dieses Forschungsprojekt dadurch auszeichnet, dass die Forschungsfrage aus mehreren Blickwinkeln analysiert wurde, bildet diese das verbindende Element zwischen den Forschungsteilen. Entsprechend wurden bereits die Ergebnisse zu den Empfehlungen aus der Fachliteratur und Forschung sowie

die Ergebnisse zu den Vorgaben aus den Grundlagendokumenten entlang der Forschungsfrage dargestellt. Um die Ergebnisse miteinander vergleichen zu können wird daher auch die Darstellung zu den Ergebnissen aus den Expert\*inneninterviews an den Forschungsfragen ausgerichtet. Methodisch kann dies auch durch Bogner, Littig und Menz (2014) argumentiert werden, die bezüglich der Auswertung und Ergebnisdarstellung bei Expert\*innen-Interviews festhalten, dass die Relevanz der inhaltlichen Aspekte «durch die Definition der Forschungsfrage entschieden» (S. 73) werde.

Als Kontext für die Aussagen der Expert\*innen sollen zunächst die Einschätzung der Expert\*innen zur Bedeutung einer verständlichen<sup>8</sup> Behördenkommunikation und einige Beispiele von positiven und negativen Erfahrungen der Expert\*innen mit Behördenkommunikation geschildert werden. Anschliessend werden entlang der Forschungsfragen die genannten Empfehlungen für eine verständliche Behördenkommunikation, Beispiele für die Umsetzung oder Hemmnisse in der Umsetzung, die Konsolidierung und/oder Weiterentwicklung der Behördenkommunikation und weitere für die Forschungsfragen relevante Aspekte beschrieben.

Folgende Übersicht soll aufzeigen, wie in diesem Kapitel die zehn Hauptkategorien aus der Datenanalyse entlang der QSI von Kuckartz in die geschilderte Struktur der Unterkapitel ein- und zuzuordnen sind.

*Tabelle 16: Verortung der Hauptkategorien aus der QSI in der Struktur des Kapitels*

Untertitel	Hauptkategorien
Die Einschätzung der Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation	Einschätzung Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation
Die Erfahrungen der Peer- und Fach-Expert*innen mit verständlicher Behördenkommunikation	Erfahrungen mit Behördenkommunikation
Empfehlungen für eine verständliche Behördenkommunikation	Handlungsoptionen bei unverständlicher Behördenkommunikation; Förderliche Faktoren einer verständlichen Behördenkommunikation; Verbesserungsvorschläge für die Behördenkommunikation; Empfehlungen für Gestaltung Behörden-Website; Feedback-Möglichkeiten an Behörden; Good-Practice-Beispiele; Einschätzung Forderungen UN-BRK
Umsetzung / Konsolidierung / Weiterentwicklung dieser Empfehlungen	Good-Practice-Beispiele
Mögliche Hemmnisse bei der Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation	Hemmnisse einer verständlichen Behördenkommunikation
Weitere Aspekte	Verbesserungsvorschläge für die Behördenkommunikation

*Quelle: eigene Darstellung basierend auf den Ausführungen in Kapitel 2.1 und 2.2 dieser Arbeit*

Die Ergebnisse werden entlang der benannten Unterkapitel in *Tabelle 16* nahe an den Daten aus den Interviews dargestellt, indem sie jeweils beispielhaft durch Auszüge aus den Transkripten belegt werden. Wie bereits an verschiedenen Stellen in dieser Arbeit ausgeführt, bildet die empirische Erhebung

<sup>8</sup> Wie in Kapitel 3.4.1 dargestellt, wurde in den Interviews der Begriff einer adressat\*innengerechten als Vereinfachung durch den Begriff der verständlichen Behördenkommunikation ersetzt.

über die Expert\*innen-Interviews den Kern dieses Forschungsprojekts, insbesondere, da ausschliesslich in diesem Teil auch Adressat\*innen oder Personen befragt wurden, welche regelmässig Kontakt mit Adressat\*innen haben oder sich mit adressat\*innengerechter Behördenkommunikation auskennen. Entsprechend soll den Transkript-Auszügen an dieser Stelle genügend Raum gewährt werden. Für eine schnelle Zuordenbarkeit sind diese Auszüge bei Aussagen von Peer-Expert\*innen orange und bei Fach-Expert\*innen gelb umrahmt. Auszüge, welche Peer-Expert\*innen betreffen, werden dabei immer zuerst dargestellt. Dies entspricht keiner Priorisierung der Aussagen, sondern soll eine einheitliche Darstellung und gute Übersicht gewährleisten.

### Die Einschätzung der Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation

Die ABH misst einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation eine hohe Bedeutung bei und geht davon aus, dass diese Einschätzung von der Praxis geteilt wird. Obschon dies nicht explizit Teil der Forschungsfrage war, wurden im Sinne eines Abgleichs der Einschätzungen zu diesem Thema die Expert\*innen zu ihrer Sicht auf die Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation befragt.

*Wir finden das alle total wichtig, damit wir auch mehr Dinge alleine machen und entscheiden können.*

*Es ist auch wichtig, damit wir nicht so oft verunsichert werden.*

*Es gibt einen klaren Zusammenhang zwischen verständlicher Behördensprache und Teilhabe. Eine Person muss wissen, welche Möglichkeiten ihr unter welchen Bedingungen offenstehen. Nur so kann sie für die eigene Situation Entscheidungen treffen.*

*Es war also auch der Gedanke, dass durch eine verbesserte Verständlichkeit in der Kommunikation, die Effizienz gesteigert werden kann. Verständliche Sprache ist also ein Gewinn für alle Seiten.*

*Eine verständlichere Kommunikation würde die Zusammenarbeit erleichtern und auch die Akzeptanz und das Vertrauen in die Behörden steigern.*

Sowohl die Peer-, als auch die Fach-Expert\*innen messen der Verständlichkeit der Behördenkommunikation eine sehr hohe Bedeutung bei. In allen Interviews wurde dabei mehrfach betont, dass Mitbestimmung und Teilhabe zentral davon abhängen würden, dass Menschen mit Beeinträchtigungen verstehen würden, welche Möglichkeiten ihnen diesbezüglich zur Verfügung stehen. Aber auch für Adressat\*innen ohne Beeinträchtigung sei die verständliche Kommunikation von Behörden zentral, da dadurch eine gute Zusammenarbeit gefördert werden könne. Wenn die Kommunikation verständlich gestaltet werde, gäbe es zudem weniger Rückfragen, was eine Effizienzsteigerung auf Seiten der Behörden bedeuten könne. Zudem werde eine verständliche Kommunikation gemäss einer Fach-Expertin als klares Signal seitens der Behörde verstanden, in Kontakt mit den Adressat\*innen treten zu wollen. Die Verunsicherung, gerade auf Seiten der Adressat\*innen mit Beeinträchtigungen, könnte so verkleinert und die Akzeptanz für die Anliegen der und das Vertrauen in die Behörden würde gestärkt. Verständlichkeit in der Behördenkommunikation wird also, wie von einer Fach-Expertin zusammengefasst als *Gewinn für alle Seiten* gesehen.

## Die Erfahrungen der Peer- und Fach-Expert\*innen mit Behördenkommunikation

### Positive Erfahrungen

*Ich war mal an einem Vortrag. Da konnte man Kopfhörer nehmen und dann hat jemand direkt in die leichte Sprache übersetzt. Das war toll. Und es war denen offenbar wichtig, dass wir das verstehen. Die nehmen uns ernst.*

*Mein Hausarzt nimmt sich zum Glück immer viel Zeit, um zu erklären. Deshalb kann ich da auch alleine hin, was mich sehr freut.*

*Ein positives Beispiel war die überraschende Geburtstagskarte einer Behörde. Ich fühlte mich wahrgenommen als normale Bürgerin und nicht nur als IV-Bezieherin.*

*Ich stehe nun schon einige Jahre im Berufsleben und kann sagen, dass sich in der Zeit sehr vieles positiv verändert hat. Man kann überall anrufen, wird überall sehr höflich angehört und es ist eine grosse Dienstleistungsorientierung spürbar und der Wille, dem Gegenüber auch weiterzuhelfen, zu klären, zu unterstützen. Und wenn wir mit etwas nicht einverstanden sind, erhalten wir auch Erklärungen, weshalb ein Entscheid so ist. Zudem sind Entscheide teilweise insofern verhandelbar, dass auch neue Informationen und fachliche Begründungen einbezogen werden und dann etwas nochmal überdacht wird.*

*Ich nehme heute oft ein grundsätzliches Interesse der Behörde wahr, verständlicherer zu kommunizieren, sie wissen aber oft nicht, wie sie das erreichen können.*

*Positive Erfahrungen kenne ich vor allem im persönlichen Kontakt (telefonisch oder im Gespräch). Das gilt auch bei Rückfragen zu nicht verstandenen schriftlichen Mitteilungen: Bei telefonischer Rückfrage und konkreten Fragen, können diese erfahrungsgemäss befriedigend beantwortet werden.*

In allen Einzelinterviews mit Fach-Expert\*innen wurde bei den positiven Erfahrungen eine positive Entwicklung in der Behördenkommunikation betont. In den Gruppeninterviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen wurde diese Entwicklung hingegen nicht angesprochen. Dafür wurden in diesen Interviews, insbesondere seitens der Peer-Expert\*innen die positiven Erfahrungen in Zusammenhang mit positiven Gefühlen wie dem Gefühl, ernst genommen werden oder positiver Überraschung und Freude geschil- dert.

### Negative Erfahrungen

*Ich verstehe nicht immer, was die von mir wollen. Oft ist es schwere Sprache, ich finde es aber besser, wenn in leichter Sprache gesprochen wird, also mit Worten, die ich verstehe. Das betrifft nicht nur die vom Amt. Auch Politiker verstehe ich oft nicht. Ich habe eine Karte, da steht drauf "leichte Sprache bitte". Die halte ich dann hoch. In Köln beim LVR z.B. machen sie es dann einfacher, aber andere können das oft gar nicht.*

*Einmal habe ich einen Brief erhalten von einem Amt, das wollte Geld für den Unterhalt meiner Mutter im Heim. Da hatte ich Panik, weil so viel Geld habe ich nicht. Zum Glück haben mich die KOKOBE und das BEWO unterstützt. Da habe ich dann verstanden, dass es nur eine Abklärung war. Aber im ersten Moment hatte ich richtig Angst, was jetzt passiert und war völlig überfordert. Ich habe dann auch schlecht geschlafen und konnte nicht zur Arbeit, bis das geklärt war.*

*Der schriftliche Kontakt wirkt oft sehr kalt und distanziert. Das Wichtigste scheint zu sein, dass der Text juristisch korrekt ist. Das wirkt aber oft intransparent und wenig authentisch. In den Dialog zu kommen, ist schwierig, da die Behörden oft schlecht erreichbar sind.*

*Die Anonymität eines Amtes macht hilflos und wütend, auch weil es unter Umständen einen grossen Aufwand bedeutet, an Leistungen zu kommen, die einem eigentlich zustehen. Man fühlt sich dann auch abgewertet als "Bittstellerin". Und die lange Dauer, bis seitens Behörden eine Antwort kommt gibt Spielraum für Spekulationen und führt zum Gefühl, nicht wichtig zu sein oder die Behörde mit dem eigenen Anspruch zu belästigen.*

*Die teilweise anonymen, nicht situations- und personenbezogenen Formulierungen in Briefen, führen zu einer grossen Distanz zur Behörde und sind ein Hindernis, sich zu melden und in Kontakt zu treten.*

*Viele Behörden haben Schwierigkeiten, ihr Anliegen dem Gegenüber transparent darzulegen. Trotz zunehmender Kundenorientierung ist und bleibt es ein hierarchisches Verhältnis zwischen Behörde und Bürger\*in. Die Behörde ist klar in einer Machtposition, schon alleine durch den Wissensvorsprung.*

*Wenn ich etwas schon dreimal lesen muss, bevor ich es verstehe, bin ich schon negativ eingestellt und auch eher ablehnend gegenüber dem Anliegen oder dem Bescheid der Behörde. Das löst auch Ärger aus, weil ich ja gezwungen bin, das Schreiben zu lesen und zu verstehen, um entsprechend reagieren zu können. Sonst drohen negative Konsequenzen.*

In den Interviews wurde insgesamt länger über negative als über positive Erfahrungen gesprochen und die Beispiele waren, wie an den Auszügen deutlich wird, auch inhaltlich vielfältiger. Wie die positiven, sind auch die negativen Erfahrungen stark mit Gefühlen verknüpft. Während die Fach-Expert\*innen bei den Gefühlen hauptsächlich Ärger oder Misstrauen geäussert haben, wurden von Peer-Expert\*innen auch Gefühle wie Angst, Panik, Überforderung, sich nicht ernstgenommen oder gar abgewertet fühlen in Zusammenhang mit negativen Erfahrungen genannt. Ein Abhängigkeitsverhältnis und Macht-Aspekt in der Beziehung zwischen Behörde und Bürger\*in wurde in allen Interviews thematisiert. Ebenso wurde in vielen Berichten über negative Erfahrungen der schriftliche Kontakt als besonders schwierig benannt, sowohl von Peer-, als auch von Fach-Expert\*innen.

### **Empfehlungen für eine verständliche Behördenkommunikation**

In den Interviews wurden Fragen zu eigenen Handlungsoptionen beim Nichtverstehen von Behördenkommunikation, nach förderlichen Faktoren und Hemmnissen für eine verständliche Behördenkommunikation, zu Verbesserungsvorschlägen und zu Hinweisen gestellt, wie die Website einer Behörde gestaltet werden sollte. Aus den Antworten zu allen diesen Fragen lassen sich Empfehlungen für eine verständliche Behördenkommunikation herauslesen respektive aus den Antworten zu den Hemmnissen für eine verständliche Kommunikation Hinweise, was zu vermeiden ist. Die Auswertungen haben ergeben, dass sich zu den genannten Hemmnissen für eine verständliche Behördenkommunikation fast durchgehend entweder ein Verbesserungsvorschlag oder ein analoger förderlicher Faktor finden liess. Im Sinne der Orientierung an der Forschungsfrage werden die Ergebnisse für die Hemmnisse einer verständlichen Behördenkommunikation daher hier nicht ausgeführt. Die Ausnahme bilden bei dieser Frage genannte mögliche Hemmnisse für die Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation. Diese werden später in diesem Kapitel bei der Umsetzung der Empfehlungen aufgenommen und ausgeführt.

Die Ergebnisse aus den anderen genannten Fragen werden im Folgenden den Bestandteilen der Teilfrage B) der Forschungsfragen zugeordnet und entsprechend dargestellt: Empfehlungen für die schriftliche Kommunikation; Empfehlungen für die mündliche Kommunikation; Empfehlungen für die Gestaltung der Website; Empfehlungen für weitere Kommunikationskanäle; weitere Empfehlungen.

Empfehlungen bezogen auf schriftliche Kommunikation

*Super wäre es, wenn in den Ämtern die Informationen wahlweise in unterschiedlichen Sprachniveaus angeboten würden*

*Da ich nicht lesen kann, würde es helfen, wenn in einem Brief auch mit Bildern gearbeitet würde.*

*Die Kommunikation sollte einfach und verständlich sein. Es sollte immer überprüft werden, ob die komplizierte Sprache überhaupt jemand braucht.*

*Abkürzungen sollten ausgeschrieben werden.*

*Rechtliche Details sollten separat festgehalten werden, z.B. als Anhang eines Schreibens. So kann der eigentliche Text an die Adressat\*innen dennoch verständlich gestaltet werden.*

*Ein Brief soll klar an jemanden adressiert sein und sich dann auch auf die konkrete Situation der Person beziehen. Oft stehen in Briefen noch viele Dinge, die mich gar nicht betreffen. Das ist enorm verunsichernd.*

*Es sollte aktiv und freundlich dazu eingeladen werden, Rückfragen zu stellen.*

*Es sollten Factsheets zu gewissen Themen in einer leicht verständlichen Sprache verfasst werden. Gewisse Dokumente, die vor allem für die Zielgruppe Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung eine Wichtigkeit haben, sollten zudem in leichte Sprache übersetzt werden.*

*Es ist eine Schwierigkeit, dass man sich als Behörde einerseits sach- und fachkompetent darstellen will (auch gegenüber Dritten) und sich andererseits fragen muss, wer denn primär adressiert wird. Eigentlich kann Fachkompetenz aber auch verständlich dargelegt werden und z.B. auf einer zweiten Seite auf Artikel oder ausführliche Erläuterungen verwiesen werden.*

*Um adressatengerecht kommunizieren zu können, muss ich wissen, was der Bedarf einer Adressatengruppe ist. Wir haben dann im Forschungsprojekt Texte drei Prüfpersonen aus der Zielgruppe vorgelegt. Dort wurde dann deutlich, womit diese Schwierigkeiten haben. Ab dann war es viel klarer, in welche Richtung es gehen muss.*

*Literarisch stilistische Blüten gehören in die Literatur und nicht in die Verwaltung. Dort geht es um Information und Klarheit über bestimmten Gegenstand. Da schadet Knappheit sicher nicht. Die Funktion des Textes ist daher eine Andere, als in der Belletristik. Ziel ist es genügend Information zu bieten, dass das Gegenüber folgen kann, aber auch nicht zu viel. Die Verwaltung versucht oft, über die Sprache alles möglichst präzise zu regeln. Wer den Entscheid liest ist dann oft überfordert mit zu viel Information z.B. zu Varianten, die ihn gar nicht direkt betreffen.*

*Es muss nicht der Anspruch sein, immer genau die konkrete Situation der Person aufzunehmen. Da wäre dann auch die Frage, ob man nicht schon zu viel über sie weiss (Datenschutz). Aber es soll eine Annäherung an diese Passung passieren, indem Texte modular aufgebaut sind und trotz gewisser Verallgemeinerungen die Person direkt ansprechen.*

Die schriftliche Behördenkommunikation ist ein Thema mit dem alle Peer- und Fach-Expert\*innen bereits einige Erfahrung haben. Entsprechend vielseitig fielen die Empfehlungen in diesem Bereich aus. Zur Gliederung und zum Inhalt von schriftlicher Behördenkommunikation wurde sowohl von Fach- als auch von Peer-Expert\*innen geäußert, dass rechtliche Hinweise nicht direkt in den Text geschrieben, sondern als Anhang, Beiblatt oder auf der Rückseite festgehalten werden sollten. Zudem sollte sich der Inhalt auf die konkrete Situation der Person beziehen und es soll klar formuliert werden, welche nächsten Schritte nun unternommen werden können oder sollen. Die Schreiben sollten darauf ausgerichtet werden, was die Adressat\*innen wissen müssen. Ebenfalls sowohl Fach- als auch Peer-Expert\*innen

fänden es hilfreich, wenn bei der grafischen Gestaltung auf eine gute Lesbarkeit, genügend grossen Text und eine gute Übersichtlichkeit geachtet würde. Eine Fachexpertin empfiehlt, Texte modular in Textbausteinen aufzubauen, welche dann auf die Situation der Adressat\*innen angepasst werden können, so könnten Verallgemeinerungen und unpassende Textteile mit einem überschaubaren Aufwand vermieden werden.

In den sprachlichen Aspekten wurden in allen Interviews die Verständlichkeit und Freundlichkeit als sehr wichtige und verbesserungswürdige Faktoren bezeichnet. Zudem gibt es sowohl Peer- als auch Fach-Expert\*innen, welche sich wünschen würden, dass Texte und Dokumente in unterschiedlichen Sprachniveaus zur Verfügung stehen würden. In den Interviews mit den Fach-Expertinnen wurden zudem kurze Sätze, Aktiv- statt Passivformulierungen, die Vermeidung von Substantiveierungen und das konkrete anstatt abstrakte Formulierungen als Aspekte für eine verständlichere Sprache genannt. Zur Thematik der leichten Sprache gab es unterschiedliche Ansichten. Einzelne Personen vertraten den Standpunkt, dass die leichte Sprache der komplexen Sprache immer vorzuziehen sei. Die Mehrheit der Peer- und Fach-Expert\*innen vertrat hingegen die Ansicht, dass nach in erster Linie auf eine verständliche, im Sinne von der Alltagssprache nahe Sprache geachtet werden solle. Die leichte Sprache könne auf Menschen, welche diese nicht benötigen, als Entwertung wirken, was zu vermeiden sei.

#### Empfehlungen bezogen auf mündliche Kommunikation

*Die Kommunikation sollte einfach und verständlich sein.*

*Es braucht als Gegenüber eine Ansprechperson, die daran interessiert ist, meine Situation zu verstehen und mir in meinen Anliegen weiterzuhelfen.*

*Daher ist es auch zentral wichtig, dass konkrete Ansprechpersonen benannt werden. Wen kann ich anrufen, unter welcher Nummer und wann (Erreichbarkeit)?*

*Überall, wo ein Mensch im Amt spürbar ist, ist auch die Realität gut verdaubar, weil ich mit einem realen Menschen in Kontakt treten und nachfragen kann. Ich kann dann trotz psychischer Beeinträchtigung, die auch mit Ängsten verbunden ist, Hürden besser nehmen und Entscheide akzeptieren. In dem Sinne führt Verständlichkeit zu Verständnis.*

*Je mehr ich darüber nachdenke, desto weniger denke ich, dass leichte Sprache die Lösung für alles ist. Auch im Alltag des BEWO benutze ich kaum leichte Sprache. Ich formuliere aber oft um, wenn ich merke, dass mich das Gegenüber nicht versteht. Das sollte auch in den Ämtern so sein, zumindest in der mündlichen Kommunikation. Insbesondere, da es ja nicht diese eine Sprache gibt, die jeder verstehen kann.*

*Neben Ansprechpersonen für die individuellen Anliegen, wäre auch eine Hotline wünschenswert, über die allgemeine Fragen zu Formularen, Verfahren etc. gestellt werden können. Da könnte man auch unabhängig von der Erreichbarkeit der eigenen Ansprechperson anrufen, wodurch diese entlastet würden und die Betroffenen zudem schneller an die allgemeinen Infos kommen könnten. Die Hotline-Nummer könnte auch als Flyer den Schreiben beigelegt werden.*

*Einfaches Deutsch, kurze Sätze, gut verständlich und juristische Ergänzungen separat. Das hilft schon sehr. Dann ist auch wichtig, wen kann ich anrufen, wenn ich das Schreiben nicht verstehe? Und dies als Einladung formuliert.*

Mündliche Kommunikation wurde durchgehend als sehr wünschenswert benannt, da es den meisten Personen leichter fiel, mit jemandem zu sprechen, als schriftlich zu kommunizieren. Daher bezieht sich eine zentrale Empfehlung von Fach- und Peer-Expert\*innen darauf, zu gewährleisten, dass es

erreichbare Ansprechpersonen gäbe, beispielsweise über eine Hotline. Auch in der mündlichen Kommunikation sei dann auf die Verständlichkeit zu achten. Einige Peer- und Fach-Expert\*innen äusserten die Erfahrung, dass die mündliche Kommunikation in der Regel aber sowieso mehr der Alltagssprache entsprechen würde. Was manchmal gemäss einer Peer-Expertin schwieriger sei, sei das Sprechtempo. Es sei in der mündlichen Kommunikation wichtig, sich dem Tempo des/der Adressat\*in anzupassen, ihm/ihr Zeit zu geben beim Formulieren und auch selber langsam zu sprechen und mal eine Pause für Rückfragen zu machen.

#### Empfehlungen für die Gestaltung der Website

*Bei meiner Krankenversicherung gibt es einen guten Onlinebereich. Da kann ich einiges direkt erledigen und es hat eine Chat-Funktion, wenn ich etwas nicht verstehe.*

*Manchmal gibt es noch Erklärungen in einem Video wie etwas funktioniert oder was man machen muss. Das finde ich gut.*

*Es sollte einen Button zum Vorlesen geben und der sollte einfach gefunden werden können.*

*Insbesondere die Möglichkeit, rückzufragen muss niederschwellig da sein.*

*Zentral ist aber auch, möglichst rasch konkrete Personen mit Foto und Aufgabenbereich zu sehen und am besten auch, wann diese in der Regel erreichbar sind.*

*Die Menu-Führung sollte möglichst einfach sein und es sollte immer ersichtlich sein, wo ich mich innerhalb der Seite gerade aufhalte, damit man sich in einer Seite nicht verliert. Zudem braucht es eine gute Suchfunktion auch mit Stichworten.*

*Man sollte die Websites nicht von der eigenen Organisationsstruktur her aufbauen, sondern Menüpunkte, Struktur und Navigation aus der Perspektive der Bedürfnisse der Kund\*innen orientieren.*

*Da oft die konkrete Erfahrung im Umgang mit Personen mit Beeinträchtigungen fehlt, ist es umso wichtiger, Prüfgruppen zu haben und direkt Betroffene einzuladen, Rückmeldung zu geben.*

*Auch auf der Website sind klare Ansprechpersonen pro Thema wichtig bei Fragen oder für Unterstützung.*

*Es muss nicht für Menschen mit Behinderung immer alles separat sein. Man sollte versuchen, wo immer möglich einen Weg zu gehen, der für alle verständlich ist. Wer braucht z.B. überhaupt komplexe Sprache? Da hilft das Verständliche doch allen.*

*Die Prinzipien guter Gestaltung sollten berücksichtigt werden: Gut auffindbar, gute Suchfunktion, verständliche Struktur und Navigation. Dazu gibt es gute Guidelines.*

Bei der Frage nach Empfehlungen für die Gestaltung von Websites wurde auch gefragt, worauf mit dem Fokus auf Menschen mit Beeinträchtigungen geachtet werden sollte. Die Auswertung hat ergeben, dass viele Gestaltungselemente von Peer- und Fach-Expert\*innen als für Menschen mit, als auch ohne Beeinträchtigungen gleichermaßen hilfreich eingeschätzt werden. Zu diesen Elementen zähle eine Übersichtliche Struktur, welche aus der Perspektive von Nutzergruppen gedacht und angelegt werden sollte. Zudem werden eine gute Suchfunktion und, ebenfalls als sehr wichtig benannt, konkrete Ansprechpersonen mit Angabe der Zuständigkeiten und Erreichbarkeit gewünscht. Mehrere Fach-Expertinnen haben zudem darauf hingewiesen, dass die Strukturen von Behördenseiten in der Regel das Organigramm und die Hierarchie abbilden würden, was aber niemandem helfe. Als bessere Beispiele wurden Spitäler benannt, welche meist über einen eigenen Bereich für Patient\*innen verfügen, welcher entlang der häufigsten Fragen aufgebaut sei.

In Bezug auf die Gestaltung von Websites mit dem Fokus auf Personen mit Beeinträchtigungen wurde von Fach-Expert\*innen die Gewährleistung der e-accessability als einzuhaltender Standard genannt. Eine Peer-Expertin betonte, dass Funktionen wie Buttons für die Vorlesefunktion oder für die Anzeige von Texten in leichter Sprache nur hilfreich seien, wenn diese auch schnell gefunden werden könnten. In Bezug auf die leichte Sprache gingen die Meinungen auch bei der Website-Gestaltung auseinander. Eine Mehrheit der Peer- und Fach-Expert\*innen begrüssen Lösungen, bei denen entweder eine extra-Version der Website als Ausgabe in leichter Sprache zur Verfügung steht, oder bei denen mittels Knopf einzelne Teile in leichter Sprache angezeigt werden können. In einem Einzelinterview mit einer Fach-Expertin wurde hingegen die Haltung vertreten, dass Websites im Grundsatz so einfach und verständlich wie möglich sein sollten. Es sei komisch, wenn die Personen aktiv auf eine andere Seite wechseln müssten, die eine Information einfacher benötigten. Logischer wäre, wenn sich die Personen allenfalls aktiv mehr Informationen holen müssten, welche dazu auch die Ressourcen hätten. Bei der Erstellung von Websites sollten gemäss einer anderen Fachexpertin zwingend Prüfgruppen aus unterschiedlichen Zielgruppen mitarbeiten.

#### Empfehlungen bezogen auf weitere Kommunikationskanäle

*Es gibt auch Smartphone-Apps, um sich einen Text vorlesen zu lassen. Da sollten Behörden darauf achten, dass ihre Dokumente kompatibel sind.*

*Super wäre auch eine App wie der Google Übersetzer, aber für verständliche Sprache. Man könnte das Handy über den Text halten und sich eine einfachere Version anzeigen lassen.*

*Es braucht verschiedene Kommunikationskanäle, um möglichst viele Zielgruppen adäquat zu erreichen: Telefon, Mail, Handy-App, gute Website, ansprechende Briefe. Am wichtigsten ist dabei aber immer die klare Ansprechperson bei Fragen.*

*Als ergänzende Kommunikationskanäle zum klassischen Text könnten Chat-Funktionen, Video-Telefonie (auch für die Gebärdensprache) etc. hilfreich sein. Der Kommunikationskanal soll zur Art des Inhalts passen, der transportiert werden soll. Wenn es um eine einseitige Information geht, z.B. wo ich Kehrichtsäcke erhalte, kann eine Website die geeignetste Form sein, um die Information zur Verfügung zu stellen.*

Eine möglichst grosse Vielseitigkeit in den Kommunikationskanälen wird von Fach- und Peer-Expert\*innen empfohlen, um verschiedene Personengruppen gut erreichen zu können. Ein Peer-Experte und eine Peer-Expertin finden, dass digitale Kommunikationsmöglichkeiten wie Chat-Funktionen oder Apps von den Behörden noch zu wenig genutzt würden. Einige Fach-Expert\*innen äusserten sich ebenfalls in diese Richtung, betonten zum Teil aber auch, dass die Kommunikationszugänge dann auch gepflegt und aktuell gehalten werden müssten und dass in jedem Fall über jeden Kanal auch Ansprechpersonen zur Verfügung stehen sollten.

#### Weitere Empfehlungen

*Man kann direkt im Gespräch etwas sagen, aber dass man aktiv um eine Rückmeldung gebeten wird, hätte ich noch nie erlebt. Es wäre aber gut, da profitieren alle Seiten.*

*Es wäre sehr begrüssenswert, wenn zu den Schreiben direkt Rückmeldung gegeben werden könnte im Sinne gemeinsamen Lernens.*

*Es kann aber nicht die Erwartung sein, dass dann für eine Person ein Gebärdendolmetscher engagiert wird. Viele Hilfsmittel sind ja auch hoch individuell und für die Person entwickelt.*

*Wenn Schreiben überarbeitet werden, wäre es super, diese durch eine Prüfgruppe auf Menschen mit und ohne Beeinträchtigung testen zu lassen, bevor sie in Umlauf kommen.*

*Ich fände gut, wenn einerseits Überarbeitungen in einem gewissen Turnus unter Einbezug einer Prüfgruppe vorgenommen würden und ergänzend laufend Rückmeldungen gesammelt würden. Wichtig ist dann die Kommunikation nach aussen, damit die Personen wissen, was mit den Rückmeldungen geschieht.*

*Eine Rückmelde- oder Kommentarfunktion wäre sehr hilfreich, da laufend Rückmeldungen aus der Bevölkerung aufgenommen werden könnten als konstanter Praxistest.*

*Neben Hotlines bei Behörden wäre eine behördenunabhängige Anlaufstelle für Fragen rund um Beeinträchtigung, ähnlich wie früher das Gleichstellungsbüro. Diese Stelle soll durchmischte sein mit Fach- und Peer-Personen. Damit könnten Personen erreicht werden, die von Behörden schon etwas abgelöscht sind und es könnten auch Themen wie Inklusion/Quartierarbeit etc. dort angedockt werden.*

*In der Verantwortung offizieller Stellen sehe ich, dass sie sich überlegen, für wen eine Information/ein Anlass etc. ist und dann ggf. auf diese Bedürfnisse eingehen und z.B. einen Gebärdendolmetscher engagieren, wenn dies einige Menschen bei der Anmeldung wünschen.*

Bei den weiteren Empfehlungen geht es um unterschiedliche Themen. Einerseits wurden die Personen gefragt, wie sie Möglichkeiten einschätzen würden, Behörden eine Rückmeldung zu geben. Weder Peer- noch Fach-Expert\*innen waren solche Möglichkeiten bekannt. Zwei Fach-Expertinnen gaben an, auch von sich aus schon mündliche oder schriftliche Rückmeldungen gegeben zu haben, aufgefordert dazu wurde von den Befragten aber niemand. In allen Interviews wurde eine Feedback-Möglichkeit aber als gute Idee bezeichnet, welche begrüsst würde. Eine Fach-Expertin gab zu bedenken, dass die gesammelten Rückmeldungen dann aber auch bearbeitet und umgesetzt werden müssten, wozu entsprechend Ressourcen einzuplanen wären.

Eine weitere Frage betraf die eigenen Handlungsoptionen bei der Konfrontation mit nicht verständlicher Behördenkommunikation. In dieser Frage zeigten sich bei der Auswertung deutliche Unterschiede zwischen Peer- und Fach-Expert\*innen. Die Fach-Expert\*innen gaben in der Mehrheit an, direkt via Mail oder Telefon bei der Behörde rückzufragen und/oder sich im Internet zu informieren. Einige gaben auch an, eine/n Berufskolleg\*in zu fragen, wenn es sich um den Arbeitskontext handle. Von den Peer-Expert\*innen hat nur eine Person geantwortet, dass er/sie sich bei der Behörde melden würde. Fast alle anderen gaben an, in einem solchen Fall eine Beratungsperson aus ihrem Umfeld anzufragen, oder jemanden aus dem Freundes- und Bekanntenkreis, der/die vielleicht auch schon ein ähnliches Problem hatte. Diese Antworten sind nicht direkt Empfehlungen, können aber Hinweise geben, auf welche Gewohnheiten der Adressat\*innen bei der Gestaltung von Behördenkommunikation geachtet werden sollte.

Die in der UN-BRK geforderten Massnahmen zur Kommunikation wie das Anbieten von Gebärdendolmetscher\*innen, Brailleschrift etc. seitens der Behörden wurde an den Interviews ebenfalls diskutiert. Sowohl Fach- als auch Peer-Expert\*innen sehen die Verantwortung für individuelle Hilfsmittel (beispielsweise der Unterstützten Kommunikation) eher bei den Menschen mit Beeinträchtigungen. Mehrere Fach-Expert\*innen sehen es aber in der Verantwortung der Behörde, bei öffentlichen Anlässen

eine/n Gebärdendolmetscher\*in einzuladen oder in der Ausschreibung des Anlasses die Menschen einzuladen, sich zu melden, wenn Sie Unterstützung in der Kommunikation benötigen. Bei Anlässen mit geladenen Gästen schlägt eine Fachexpertin vor, im Vorfeld aktiv nach der benötigten Unterstützung in der Kommunikation zu fragen. Eine Peer-Expertin hat dazu ergänzt, dass sie von der Behörde diesbezüglich keine umfangreichen Massnahmen erwarte, aber wenn ein/e Behördenmitarbeiter\*in auch im persönlichen Kontakt zumindest nach allfälliger Unterstützung fragen würde, würde sie das schon als grosses Zeichen von Wertschätzung empfinden.

#### Umsetzung / Konsolidierung / Weiterentwicklung dieser Vorgaben

*Die Stiftung Lebenshilfe hat ein Team, das Übersetzungen (z.B. von Texten) in leichte Sprache macht.*

*Die Seite der Lebenshilfe Viersen ist sehr gut gemacht. Sie ist übersichtlich und hat eine direkte Vorlese-Funktion.*

*Die Organisation "People First" in Köln und der Lebenshilferat übersetzt Texte in leichte Sprache, setzt sich aber auch sonst stark für Verständlichkeit ein und arbeiten teilweise mit Behörden zusammen.*

*Es ist z.B. gut, dass die Behindertenhilfe Basel-Stadt in Ablehnungsschreiben direkt an die passende Beratungsstelle verweist im Sinne von wir sind nicht zuständig, aber dort kommen Sie weiter.*

*Procap hat derzeit ein Projekt, bei dem sie Mitarbeitende am Schaltern für den Umgang mit Personen mit Beeinträchtigungen sensibilisieren.*

*Die Organisation "People First" in Köln und der Lebenshilferat übersetzt Texte in leichte Sprache, setzt sich aber auch sonst stark für Verständlichkeit ein und arbeiten teilweise mit Behörden zusammen.*

*In Linz gibt es eine Selbstvertreter-Gruppe, welche auch Einschätzungen macht zu Gebäuden, wie praktisch diese sind für Personen mit Beeinträchtigungen. Also nicht nur die gegebenen Standards, sondern auch wie praktisch ist es und gibt es auch bei weichen Faktoren wie Farbgestaltung, Raumordnung, Hall und Schall etc. noch Hinweise.*

*Die nationale Website der Opferhilfe ist ein gutes Beispiel. Sie ist sehr übersichtlich und aufgeräumt.*

*Ein gutes Beispiel für zielgruppenorientierte Kommunikation ist das Erziehungsdepartement. Die haben mal eine Reihe Elternbriefe gemacht zum Lehrplan 21 etc. Da wurden die Eltern direkt angesprochen. Es gab auch einen Flyer zu Unterricht in heimatlicher Sprache und Kultur.*

*Für das Wildwuchsfestival haben wir mal einen Flyer auf der Vorderseite in verständlicher und auf der Rückseite in leichter Sprache gemacht. Der kann allgemein sehr gut an. Zudem hat das Festival stark auf die mündliche Kommunikation gesetzt. Es gab Ansprechpersonen, ein Café als Treffpunkt etc.*

Die Frage zu bekannten Good-Practice-Beispielen war in zwei Teilfragen aufgeteilt. Es wurde einerseits nach bekannten Beispielen gefragt und andererseits danach, was die Güte der Beispiele ausmache. Insgesamt wurden über zwanzig konkrete Good-Practice-Beispiele benannt, einige davon mehrfach. Dabei wurden von Peer-Expert\*innen Beispiele zu digitalen Lösungen wie eine Website mit Erklär-Videos oder Websites mit Interaktionsfunktionen (zum Beispiel Chat oder das Online-Ausfüllen von Formularen) oder zu Organisationen benannt, welche Texte in leichte Sprache eine leicht verständliche Sprache übersetzen. Einige Fach-Expert\*innen erwähnten ebenfalls Beispiele aus dem digitalen Bereich. Zudem

wurden von Fach-Expert\*innen aber auch einige Beispiele aufgeführt, in denen es um den persönlichen Kontakt mit Behördenmitgliedern ging, welcher als besonders dienstleistungsorientiert erlebt wurde.

Bei den Eigenschaften, welche diese guten Beispiele auszeichnet, führten Peer- und Fach-Expert\*innen gleichermaßen eine allgemeine Dienstleistungs- und Zielgruppenorientierung als wichtige Eigenschaft auf. Darunter wurden Aspekte wie Höflichkeit und Hilfsbereitschaft von Ansprechpersonen verstanden, aber auch eine Sensibilität für die Situation der Adressat\*innen und eine entsprechend verständliche Kommunikation. Zwei Fach-Expertinnen nannten als besonders positiv im persönlichen Kontakt auch die Beratungsbereitschaft von Ansprechpersonen ihnen gegenüber. Bei der Gestaltung von Websites wurde von einem Peer-Experten und einer Peer-Expertin die Chat-Funktion als besonders wichtig betrachtet. Andere Peer-Expert\*innen nannten Erklär-Videos oder die grafisch ansprechende Gestaltung als positive Eigenschaften. Von mehreren Fach-Expert\*innen wurde bezogen auf die Websitegestaltung eine Übersichtliche Gliederung als positive Eigenschaft beschrieben.

### **Mögliche Hemmnisse bei der Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation**

Wie einleitend ausgeführt, sollen hier die Ergebnisse für mögliche Hemmnisse in der Umsetzung und allfällige Empfehlungen der Expert\*innen im Umgang mit diesen Hemmnissen beschrieben werden. Dieser Aspekt wurde ausschliesslich in den Einzelinterviews mit Fach-Expertinnen ausgeführt, weshalb hier keine Transkript-Ausschnitte von Peer-Expert\*innen zu finden sind.

*Die Erfahrung habe ich auch schon gemacht, dass sich Mitarbeitende vor Statusverlust fürchten, und/oder durch die komplexe Sprache ein Machtverhältnis aufrechterhalten wollen.*

*Es gibt auch Befürchtungen von Behörden, dass Klient/innen sie nicht ernst nehmen, wenn ein Schreiben zu einfach ist.*

*Natürlich argumentieren gerade Jurist\*innen nach aussen hauptsächlich mit der Rechtsgültigkeit. Aus meiner Erfahrung liegt dahinter aber ein anderer Grund für mangelnde Verständlichkeit. Wenn mich das Gegenüber versteht, könnte es ja widersprechen. Und es ist einfacher zu widersprechen, wenn es keine sprachlich hergestellte Macht-Differenz gibt, die nach aussen aussagt "ich bin intelligenter als Du".*

*Die angesprochene Angst vor Angreifbarkeit durch eine verständliche Kommunikation muss auf jeden Fall bei der Umsetzung von Massnahmen ernst genommen und offen angesprochen werden. Sonst ist das Risiko hoch, dass auch passiver Widerstand ein Projekt gefährdet.*

Die Erfahrung der Expertinnen, welche in ihrer Funktion auch beratend mit Behörden oder Behördenmitgliedern zu tun haben, zeigen, dass bei der konkreten Umsetzung von Massnahmen mit einem gewissen Widerstand zu rechnen sei. Als Gründe für diesen Widerstand wurden in den Interviews Ängste der Verwaltungsmitarbeitenden genannt, sich durch eine verständliche Sprache einerseits seitens der Adressat\*innen angreifbarer zu machen und andererseits von den Fach-Kolleg\*innen als weniger intelligent wahrgenommen zu werden. Auch die Angst vor Statusverlust und das Aufrechterhalten-Wollen einer Machtposition wurde in zwei Interviews als Beweggründe für Widerstand genannt.

Die Expertinnen empfehlen durchgehend, diese Ängste zu thematisieren und ernst zu nehmen, da nur so eine Umsetzung gelingen könne. Eine Fachexpertin führt auch Schulungen von Firmen und Behörden zu einer adressat\*innengerechten Kommunikation durch. Eine gute Strategie sei, den Mitarbeitenden aufzuzeigen, dass hinter einer verständlicheren Kommunikation eine Übersetzungsleistung stehe. Die Leistungs Betonung werte die Arbeit der Personen auf und führe in der Praxis oft zu einer höheren Bereitschaft, mitzumachen. Schulungen von Behörden, in denen solche Aspekte vertieft angeschaut

werden können, seien daher ebenfalls förderlich bei der Umsetzung. Die konkreten Schulungsunterlagen werden von dieser Expertin für den Rahmen dieser Master-Thesis zur Verfügung gestellt.

### Weitere Aspekte

*Wenn mir etwas zugetraut und auch mal zugemutet wird, fühle ich mich ernster genommen und nehme dann auch das Gegenüber und somit die Behörde ernster.*

*Überall, wo ein Mensch im Amt spürbar ist, ist auch die Realität gut verdaubar, weil ich mit einem realen Menschen in Kontakt treten und nachfragen kann. Ich kann dann trotz psychischer Beeinträchtigung, die auch mit Ängsten verbunden ist, Hürden besser nehmen und Entscheide akzeptieren. In dem Sinne führt Verständlichkeit zu Verständnis.*

*Es sollte in der Gesellschaft bewusstwerden, dass "Teilhabe" und "Teilgabe" ein Paar sind. Unter Teilgabe verstehe ich das, was ein Mensch mit Beeinträchtigung der Gesellschaft schenkt, indem er zwar andere, aber gleichwertige Ressourcen einbringt. Dies fördert das Gefühl der Wertigkeit und Selbstwirksamkeit und erleichtert es im Ausgleich auch, Unterstützung anzunehmen.*

*Geschlechtergerechte Sprache ist noch ganz wichtig und sollte bei allen besprochenen Themen auch mitgedacht werden. Ich finde da z.B. den Gender-Stern sehr sympathisch. Auch weil es ein deutliches Signal für die Haltung ist. Wenn dies nicht geht, sollte durch Abwechslung der Geschlechter oder ähnliches das Thema berücksichtigt werden.*

*Für die gelebte Teilhabe braucht es das Bewusstsein über Teilhabemöglichkeiten. Erst mit diesem Bewusstsein komme ich auf die Idee, z.B. überhaupt nach einer Erklärung in leichter Sprache etc. zu suchen, weil ich davon ausgehe, dass es das geben könnte/müsste. Solange das noch absolute Ausnahmen sind, komme ich gar nicht auf die Idee zu suchen und finde es entsprechend auch nicht.*

*Ich glaube, dass man hier viel Erfahrungen sammeln und Behörden sich auch austauschen sollten. Wichtig ist, dass dabei auch Fehler gemacht oder Dinge ausprobiert werden dürfen, die sich dann vielleicht als nicht so gut entpuppen. So nach dem Motto "trial und error".*

*Es ist sicher eine grosse Angst von Behörden, politisch an den Pranger gestellt zu werden, wenn etwas ausprobiert wird, das dann nicht gut funktioniert. Für kleinere Gemeinden ist das sicher einfacher. Es braucht aber so oder so einfach mutige und engagierte Leute.*

Die weiteren Aspekte enthalten unterschiedliche Ergänzungen zu den bereits erfolgten Ausführungen. So wurde das Thema der Teilhabe sowohl von Peer-, als auch von Fach-Expert\*innen noch einmal aufgenommen und betont, wie eng Verständlichkeit und Teilhabe zusammenhängen würden. In den Äusserungen verschiedener Peer-Expert\*innen ist dabei die Teilhabe eng mit Gefühlen wie sich ernst genommen und wertgeschätzt fühlen, aber auch Gefühlen von Motivation und sich etwas zutrauen verknüpft. Eine Fachexpertin führte noch einmal aus, dass Teilhabe nur gelingen könne, wenn die Personen sich darauf verlassen könnten, dass diese von den Behörden auch gewünscht sei. Dieses Signal müsse auch durch Öffentlichkeitsarbeit und durch eine konsequente Anwendung nach aussen getragen werden.

Eine andere Fachexpertin betont, dass bei der Einführung und Umsetzung einer verständlicheren Behördenkommunikation auch eine Fehlerkultur bestehen müsse. Es müsse sowohl Zeit und Geduld vorhanden sein, damit Projekte nicht nach kürzester Zeit abgebrochen würden, da dieser Prozess einfach seine Zeit benötige. Und es müsse erlaubt sein, Fehler zu machen und daraus zu lernen.

Was in allen Interviews mehrfach als wichtiger Aspekt für eine gelungene Umsetzung einer verständlichen Behördenkommunikation benannt wurde, sind motivierte Verwaltungsmitarbeitende, welche diesen Prozess engagiert vorantreiben.

## 5. Diskussion der Ergebnisse und Schlussfolgerungen

In Kapitel 5.1 werden die in Kapitel 4 dargestellten Ergebnisse entlang Fragestellungen diskutiert und die Teilfragestellungen A) und B) beantwortet. Daraus werden Empfehlungen an die ABH zur Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation abgeleitet und in Kapitel 5.2 entlang von Themenblöcken dargestellt. Dadurch werden die Teilfragestellung C) und die die Hauptfragestellung beantwortet werden. In Kapitel 5.3 wird dargelegt, inwiefern die in dieser Arbeit gemachten Ausführungen am Beispiel der ABH auf andere Bereiche von Verwaltung übernommen werden können. Abschliessend wird geschildert, wie die Ergebnisse in den Kontext der Sozialen Arbeit einzuordnen sind (Kapitel 5.4).

### 5.1. Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation

A) Welche Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation lassen sich aus den Grundlagendokumenten (Ratschlag zum BRG und UN-BRK) bezogen auf schriftliche Kommunikation, mündliche Kommunikation, Website-Gestaltung, weitere Kommunikationskanäle und Vorgaben und deren Ausgestaltung konkret ableiten?

Diese Frage lässt sich anhand der dargestellten Ergebnisse aus der Analyse der Grundlagendokumente beantworten. Es hat sich gezeigt, dass in den Grundlagendokumenten die Vorgaben nicht in unterschiedliche Kommunikationsformen unterteilt werden, sondern allgemeine Vorgaben in Bezug auf die Kommunikation von Behörden mit Personen mit Behinderung gemacht werden. Diese lassen sich unterteilen in Vorgaben zur direkten Kommunikation mit diesen Personen einerseits und weiterer Vorgaben andererseits (siehe *Tabelle 15*).

#### **Vorgaben in Bezug auf die direkte Behördenkommunikation mit Personen mit Behinderung**

Die Vorgaben (*kursiv gestellt*) für die direkte Kommunikation mit Menschen mit Behinderung umfasst *eine für die Adressat\*innen verständliche Kommunikation*, welche auch durch das *Sicherstellen von benötigten behinderungsbedingten Hilfestellungen in der Kommunikation* gewährleistet werden soll. Zudem soll *die Zugänglichkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien sichergestellt* werden und die Behörden sind aufgefordert zu gewährleisten, dass *für die Allgemeinheit relevante Informationen den Menschen mit Behinderung rechtzeitig, kostenlos und in geeigneter Form zur Verfügung gestellt* werden.

Anders als die in Kapitel 2 dargelegte Fachliteratur und auch anders als die meisten beschriebenen Forschungsansätze beziehen sich die Grundlagendokumente explizit auf die Kommunikation mit Menschen mit Behinderung und sie gehen von einem Kommunikationsbegriff aus, welcher viele unterschiedliche Kommunikationsformen umfasst, sich also nicht vorwiegend auf die schriftliche Behördenkommunikation beschränkt. Als gesetzliche oder auf die Gesetzesentwicklung ausgerichtete Dokumente machen die UN-BRK und der Ratschlag eher übergeordnete Vorgaben wie jene nach einer für die Adressat\*innen verständliche Kommunikation. Beispielhaft für die Vorgabe zur Ausgestaltung einer für die Adressat\*innen verständlichen Kommunikation bedeutet dies: Auch wenn sich die Empfehlungen aus der Fachliteratur und Forschung nicht explizit auf Personen mit Behinderung beziehen, können doch die in Kapitel 4.1 bezogen auf die verständliche Ausgestaltung der schriftlichen Behördenkommunikation gemachten Empfehlungen (*Tabelle 13*) im Sinne dieser Vorgabe angewendet werden. Dies insbesondere deshalb, weil die übergeordnete, allgemeine Empfehlung die Orientierung an den Interessen und Merkmalen der

Adressat\*innen betrifft. Diese Empfehlungen lassen sich gut durch die auf Personen mit Behinderung bezogene Vorgabe aus den Grundlegendokumenten ergänzen, welche sich auf die Sicherstellung behinderungsbedingt notwendiger Hilfestellungen in der Kommunikation bezieht. Auch die Ergebnisse aus der Analyse der Expert\*innen-Interviews (Kapitel 4.3) bestätigen die Empfehlungen der Fachliteratur und Forschung bezüglich schriftlicher Behördenkommunikation weitgehend und ergänzen diese mit vielseitigen und konkreten Empfehlungen zu weiteren Kommunikationsformen. Die übergeordneten Vorgaben zur direkten Kommunikation mit Menschen mit Behinderung aus den Grundlegendokumenten bilden also einen Rahmen, welcher durch die Empfehlungen aus Fachliteratur, Forschung und den Expert\*innen-Interviews ausdifferenziert werden kann.

### **Weitere Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation**

Die aus den Grundlegendokumenten herausgearbeiteten weiteren Vorgaben für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation (*Tabelle 15*) beinhalten sehr unterschiedliche Aspekte von konkreten Handlungsaufforderungen wie dem *Anbringen von Beschilderungen in Brailleschrift und in leicht lesbaren und verständlicher Form in öffentlichen Gebäuden* bis zu allgemeinen Vorgaben wie der *Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen in einer ohne grosse Anpassung für Menschen mit Behinderungen nutzbaren Form* oder dem *Treffen von Massnahmen zur Förderung des Zugangs von Menschen mit Behinderung zu Informations- und Kommunikationstechnologien* und dem *Auffordern privater Anbieter von Leistungen für die Allgemeinheit zur Umsetzung einer für Menschen mit Behinderung zugänglichen und verständlichen Kommunikation*.

Zu der Vorgabe der Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen, ohne dass diese für Menschen mit Behinderung angepasst werden müssen, äussert sich die Fachliteratur und Forschung indirekt, indem sie für die schriftliche Kommunikation eine allgemeine Verständlichkeit von Texten beschreibt und keine Ausdifferenzierung in Bezug auf Menschen mit Behinderungen vornimmt. In den Expert\*innen-Interviews sind direktere Äusserungen zu diesem Punkt zu finden, die sich insbesondere im mitunter kontrovers diskutierten Aspekt des Einsatzes von leichter Sprache zeigen. Letztlich wird von den Expert\*innen empfohlen, diese situativ einzusetzen (was der weiter oben genannten Vorgabe der behinderungsbedingt notwendigen Hilfestellung entspricht) und im Allgemeinen darauf zu achten, dass Schreiben und weitere Dokumente, aber auch die Website in einer allgemein verständlichen Art und Weise gestaltet werde. Zu den anderen genannten weiteren Vorgaben äussern sich weder Fachliteratur und Forschung (*Tabelle 13*) noch die Expert\*innen (Kapitel 4.3) direkt. Allerdings kann die beider Orts genannten Empfehlungen in Bezug auf das Beschwerdemanagement, Feedbackmöglichkeiten und die Evaluation von Behördenkommunikation helfen, die aktuelle Situation in der Umsetzung dieser Vorgaben zu prüfen und einen Prozess kontinuierlicher Verbesserung einzuführen.

Bezugnehmend auf die Teilfrage A) kann gesagt werden, dass die Vorgaben der Grundlegendokumente in der *Tabelle 15* dieser Arbeit dargelegt sind. Für die konkrete Ausgestaltung und Umsetzung dieser Vorgaben in der Praxis beinhalten die Empfehlungen aus der Fachliteratur und Forschung sowie aus den Expert\*innen-Interviews aber wichtige Ansätze und Hinweise, welche in diesem Zusammenhang berücksichtigt werden sollten.

B) Welche weiteren Hinweise für solche Vorgaben und Empfehlungen, deren Umsetzung sowie für die stetige Konsolidierung und Weiterentwicklung adressat\*innengerechter Kommunikation ergeben

sich aus der Analyse von Fachliteratur und Interviews mit Fach- und Peer-Expert\*innen zu diesem Thema?

Diese Teilfrage bezieht sich insofern auf die Teilfrage A), dass mit *weitere Hinweise für solche Vorgaben und Empfehlungen* Hinweise auf schriftliche und mündliche Kommunikation von Behörden, sowie die Website-Gestaltung und weitere Aspekte der Behördenkommunikation gemeint sind. Die Frage kann in Bezug auf die Fachliteratur und Forschung anhand der *Tabellen 13 und 14* in Kapitel 4.1 und für die Expert\*innen-Interviews anhand der Ausführungen in Kapitel 4.3 beantwortet werden. Aufgrund der Fragestellung werden im Folgenden zunächst die Empfehlungen zur Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation entlang der in Teilfrage A) benannten Kommunikationsformen diskutiert. Da die schriftliche Behördenkommunikation in beiden Kapiteln einen Schwerpunkt eingenommen hat, nimmt auch die Ergebnisdiskussion in dem Punkt einen grösseren Umfang ein und wird als separater Punkt diskutiert, während die Ergebnisse zu den weiteren Kommunikationsformen zusammengefasst werden. Im Anschluss werden die Konsolidierung und Weiterentwicklung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation diskutiert.

### **Empfehlungen für die Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation**

#### Schriftliche Behördenkommunikation

Die Kommunikation von Behörden findet vorwiegend schriftlich statt. Dies widerspiegelt sich in der Tatsache, dass Behördenkommunikation sowohl in der Literatur als auch in der Forschung vorwiegend unter diesem Aspekt erforscht und dargestellt wird (Kapitel 2). Dieser Umstand wird aber auch in den Expert\*innen-Interviews abgebildet, indem die schriftliche Kommunikation sowohl in den Schilderungen von Erfahrungen als auch bei den Verbesserungsvorschlägen zu Behördenkommunikation einen grossen zeitlichen und inhaltlichen Anteil darstellte. Aus der dargestellten Hauptfunktion der Behördenkommunikation als Teil der exekutiven Gewalt (Kapitel 2.1.1) lässt sich auch aus Verwaltungssicht erklären, dass die schriftliche Kommunikation in dieser Funktion und im Sinne einer rechtlichen Absicherung im Spannungsfeld der zwischen Gesetzesumsetzung und Dienstleistungsorientierung (Kapitel 2.1.1, 2.1.2) am Häufigsten zur Anwendung kommt. Die Anwendung der schriftlichen als hauptsächliche Kommunikationsform von Behörden, von der entsprechend auch am meisten Menschen betroffen sind, ist ein Erklärungsansatz dafür, dass diese Kommunikationsform auch am Häufigsten kritisiert, beschrieben und beforscht wurde und wird. Es ist aber auch ein Erklärungsansatz dafür, dass die Empfehlungen für eine adressat\*innengerechte Kommunikation im Bereich der schriftlichen Kommunikation in den Ergebnissen dieser Arbeit (Kapitel 4) am Ausdifferenziertesten vorliegen und in grosser Einigkeit zwischen den Expert\*innen-Interviews (Kapitel 4.3) und der Fachliteratur und Forschung (Kapitel 4.1, *Tabelle 13*). Die Einigkeit bezieht sich dabei sowohl auf allgemeine Aspekte wie der Orientierung an den Interessen und Merkmalen der Adressat\*innen als auch auf spezifische Aspekte wie der Gliederung und des Inhalts von Texten (z.B. durch die Bezugnahme auf die Situation des/der Adressat\*in oder das separate Beilegen von Rechtstexten), deren sprachliche Gestaltung (z.B. durch die Verwendung einer allgemein verständlichen Sprache oder der Berücksichtigung von Merkmalen des einfachen Satzbaus) oder der ausgedrückten Dienstleistungsorientierung (z.B. durch Freundlichkeit und benannte Ansprechpersonen).

Für die schriftliche Behördenkommunikation ist also entsprechend klar, wie diese ausgestaltet werden sollte. Auch für die Umsetzung in die Praxis gibt es übereinstimmende Empfehlungen aus der Fachliteratur und Forschung (*Tabelle 14*) und den Expert\*innen-Interviews wie z.B. das zur Verfügung stellen

von genügend personellen und zeitlichen Ressourcen, die Schulung des Verwaltungspersonals und die Arbeit mit Prüfgruppen bestehend aus Adressat\*innen. Des Weiteren empfehlen Fachliteratur und Forschung das Führen von Checklisten oder Leitfäden für das Verfassen von Texten und das klare Festlegen einer Zuständigkeit für die Thematik einer verständlichen Behördenkommunikation innerhalb der Behörde. Auch bezüglich Umsetzung sind also klare handlungsleitende Empfehlungen vorhanden und dennoch stellt die Umsetzung gemäss Aussagen aus den Expert\*innen-Interviews offenbar Hürden dar und ist mit Widerständen und Unsicherheit verbunden. Im Umgang mit diesen Widerständen gibt es unterschiedliche Positionen. Während in der Literatur Blaha (2017) konkret festhält: «Die fehlende Bereitschaft oder Kompetenz, verständlich zu schreiben, muss disziplinarische Konsequenzen nach sich ziehen» (S. 35), empfehlen die Fach-Expertinnen dringend, diese Widerstände ernst zu nehmen, anzusprechen und in einem gemeinsamen Prozess beispielsweise über Schulungen abzubauen. Aufgrund der in den Expert\*innen-Interviews betonten Wichtigkeit einer Fehlerkultur ist dieser Ansatz der sanktionierenden Variante von Blaha vorgezogen.

### Weitere Kommunikationsformen

Die mündliche Kommunikation wurde ausschliesslich in den Expert\*innen-Interviews thematisiert. Bezugnehmend auf die Ausführungen zur schriftlichen Behördenkommunikation erstaunt es nicht, dass in den Ergebnissen insbesondere gewünscht wird, dass mündliche Behördenkommunikation überhaupt stattfinden soll. So wurden erreichbare Ansprechpersonen bei den meisten Interviewfragen erwähnt und deren Wichtigkeit immer wieder betont. Die Verständlichkeit sei in der mündlichen Kommunikation erfahrungsgemäss höher als in der schriftlichen Kommunikation, weil erstens beim Sprechen der umständliche Satzbau über Passivkonstruktionen seltener vorkomme und man direkt Rückfragen stellen könne. Die Empfehlungen beschränken sich denn auch darauf das Sprechtempo und die Zeit zum Zuhören dem Gegenüber anzupassen. Als weitere Kommunikationskanäle werden in den Expert\*innen-Interviews insbesondere mehr digitale Lösungen empfohlen, die sich aber hauptsächlich auf Aspekte der Website-Gestaltung beziehen (z.B. Chat-Funktion). Als Empfehlungen für die Gestaltung der Website sind sich die Grundlagendokumente, die Fachliteratur und Forschung sowie die Expert\*innen einig, dass die Funktionen des e-Government ausgebaut werden sollten und die technisch barrierefreie Zugänglichkeit (e-accessability) gewährleistet werden muss. Der in den Expert\*innen-Interviews als am Wichtigsten benannte Faktor bei der Gestaltung ist ein Aufbau aus Sicht der Interessen der Nutzer\*innen und nicht aus der Logik des Verwaltungsorganigramms. Zudem soll die Sprache, wie bei der schriftlichen Kommunikation leicht verständlich gestaltet sein.

Empfehlungen für die Umsetzung dieser nicht-schriftlichen Formen von Kommunikation wurden in den Expert\*innen-Interviews nicht explizit gemacht, sondern fliessen in die Hinweise zur Konsolidierung mit ein.

### **Hinweise auf die Konsolidierung und Weiterentwicklung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation**

Die Fachliteratur und Forschung empfehlen das Einführen eines Beschwerdemanagements und betonen die Wichtigkeit der Reflexion des Selbstverständnisses der Behörde (*Tabellen 13 und 14*). Das Selbstverständnis der Behörde im Spannungsfeld zwischen juristischem Anspruch einerseits und einer Adressat\*innen- und Dienstleistungsorientierung andererseits, zeige sich in der Ausgestaltung der Behördenkommunikation (siehe Kapitel 2.1.2). Die Evaluation der eigenen Behördenkommunikation kann unter diesem Aspekt Hinweise geben, welches Selbstverständnis implizit über die Kommunikation nach

aussen getragen wird oder anders herum kann die Reflexion des Selbstverständnisses dazu beitragen, die Kommunikation nach aussen bewusst entsprechend zu gestalten. Auch in den Expert\*innen-Interviews wird empfohlen, dass Behörden Feedback-Funktionen und die Arbeit mit Prüfgruppen nutzen, um die eigene Kommunikation zu evaluieren. Eine inhaltliche Ausrichtung für das Selbstverständnis der Behörden und die entsprechende Evaluation der Behördenkommunikation geben die Grundlagendokumente. Wie in Kapitel 4.2 beschrieben, richtet sich der Zweck des BRG beziehungsweise auf die UN-BRK nach dem Ziel der Ermöglichung einer unabhängigen Lebensführung und Teilhabe an der Gesellschaft. Die hohe Bedeutung von Behördenkommunikation in Zusammenhang mit der Teilhabe von Adressat\*innen wurde in den Interview-Ergebnissen (Kapitel 4.3) ausführlich dargelegt.

In Bezug auf die Teilfrage B) kann zusammengefasst werden, dass sich zur Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation zur schriftlichen Form vielfältige und konkrete Empfehlungen finden lassen. Dabei sollen bei der Umsetzung aber mögliche Widerstände bewusst aufgenommen und bearbeitet werden. Zu anderen Kommunikationsformen gibt diese Arbeit ebenfalls Hinweise zur Ausgestaltung. Die Konsolidierung und Weiterentwicklung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation kann über die Reflexion des Selbstverständnisses der Behörde und eine regelmäßige Evaluation der eigenen Behördenkommunikation erfolgen.

### Was bedeuten die Ergebnisse für den Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit?

Wie in Kapitel 1.5 dargelegt, soll an dieser Stelle auf Basis der diskutierten Ergebnisse der Begriff der Adressat\*innengerechtigkeit noch einmal aufgenommen werden.

Aus der Darstellung der Ergebnisse (insbesondere den *Tabellen 13, 14 und 15* und Kapitel 4.3) sowie aufgrund der erfolgten Ergebnisdiskussion lassen sich für die Behördenkommunikation folgende Eigenschaften für die Adressat\*innengerechtigkeit ableiten:

- Grundlegende und durchgängige Orientierung an den vermuteten Interessen der Adressat\*innen
- Grundlegende und durchgängige Orientierung an den bekannten Merkmalen (soziodemografische Merkmale, aber auch Vorwissen, Fähigkeit des Text-/Sprachverstehens, Rezeptionsfähigkeit, Geschlecht etc.) der Adressat\*innen
- Ausgestaltung einer auf Basis der vermuteten Interessen und bekannten Merkmale für die Adressat\*innen verständlichen Kommunikation

Diese Eigenschaften für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation bilden die Ausgangslage für die im folgenden Kapitel dargelegten Empfehlungen an die ABH.

### 5.2. Was bedeuten die diskutierten Ergebnisse für die ABH als Praxisbeispiel?

C) Welche konkreten Empfehlungen an die ABH lassen sich auf dieser Basis und unter Berücksichtigung der in den Expert\*innen-Interviews genannten Good-Practice-Beispiele bezogen auf die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation ableiten?

Wie kann die Kommunikation der ABH als Behörde gegenüber ihren Adressat\*innen und insbesondere bezogen auf die Zielgruppe der Personen mit Behinderung adressat\*innengerecht ausgestaltet werden?

Die Teilfragestellung C) und die Hauptfragestellung können anhand der Ergebnisdiskussion beantwortet werden, aus der konkrete Empfehlungen abgeleitet werden. Da die Vorgaben und Empfehlungen

innerhalb dieser Arbeit bereits in den Ergebniskapiteln 4.1 bis 4.3 ausführlich dargelegt wurden, werden sie hier entlang von Schwerpunkt-Themen beispielhaft tabellarisch dargestellt. Ein ausführlicher Ergebnisbericht mit Ausführungen zu den einzelnen Themen und Empfehlungen wird zusätzlich zu dieser Arbeit auf Basis der Bedürfnisse der ABH erstellt. Die Empfehlungen werden, wo möglich, durch Good-Practice-Beispiele aus den Expert\*innen-Interviews ergänzt (blau hinterlegt).

Tabelle 17: Empfehlungen für eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation in der ABH

<b>Vorgelagerte Empfehlung</b>
Reflexion des Selbstverständnisses der ABH bezüglich der Kommunikation und ableiten von überprüfbaren Zielen in der Kommunikation nach aussen.
Sicherstellen von genügend zeitlichen und personellen Ressourcen für die Erarbeitung und Umsetzung einer adressat*innengerechten Kommunikation in der ABH
<b>Allgemeine Empfehlungen</b>
Konsequente Orientierung an den Eigenschaften von Adressat*innengerechtigkeit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlegende und durchgängige Orientierung an den vermuteten Interessen der Adressat*innen</li> <li>• Grundlegende und durchgängige Orientierung an den bekannten Merkmalen (soziodemografische Merkmale, aber auch Vorwissen, Fähigkeit des Text-/Sprachverstehens, Rezeptionsfähigkeit, Geschlecht etc.) der Adressat*innen</li> <li>• Ausgestaltung einer auf Basis der vermuteten Interessen und bekannten Merkmale für die Adressat*innen verständlichen Kommunikation</li> </ul>
Regelmässige Evaluation der Behördenkommunikation auf Basis von beispielsweise Feedback- und Beschwerdemöglichkeiten
Zusammenarbeit mit adressat*innenspezifischen Prüfgruppen bei der Erstellung neuer Kommunikationsmittel (Dokumente, Website etc.)
Regelmässige Weiterbildungen/Schulungen zu adressat*innengerechter Kommunikation in der ABH
Als Good-Practice-Empfehlung: Seminar Gut Schreiben im Rahmen der Weiterbildungsseminare des Kantons Basel-Stadt: <a href="http://www.kurse-bs.ch/query-einzelkurs20.php?kursnummer=217">http://www.kurse-bs.ch/query-einzelkurs20.php?kursnummer=217</a>
Festlegen der Zuständigkeit für das Thema der adressat*innengerechten Behördenkommunikation
Sicherstellen von genügend Ansprechpersonen
Öffentlichkeitsarbeit: Bekanntmachen von Teilhabemöglichkeiten
Thema leichte Sprache: Anwendung situationsspezifisch und in Zusammenarbeit mit Prüfgruppen entscheiden
<b>Empfehlungen zur schriftlichen Kommunikation</b>
Dienstleistungsorientierung: z.B. Explizites Benennen von Ansprechpersonen inkl. Erreichbarkeit
Gliederung und Wahl des Inhalts: z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• auf Situation des/der Adressat*in ausrichten;</li> <li>• Rechtstexte separat beilegen</li> </ul>

Sprachgestaltung:

z.B.

- Verwendung einer allgemein verständlichen Sprache (Sprachniveau nahe an der Alltagssprache);
- Berücksichtigung der Merkmale eines einfachen Satzbaus;
- Einheitliche Begriffsverwendung (Für denselben Sachverhalt immer denselben Begriff)

### Empfehlungen zur mündlichen Kommunikation

Sicherstellung der Zugänglichkeit zur mündlichen Kommunikation über Ansprechpersonen

Sprechtempo dem Gegenüber anpassen

Aktiv rückfragen, ob der Inhalt verstanden wurde

### Empfehlungen zur Website-Gestaltung

Aufbau entlang der Interessen der Adressat\*innen und nicht entlang der Organisationsstruktur der ABH

Good-Practice-Empfehlung: <https://www.opferhilfe-schweiz.ch/de/>

Abbildung 14: Website der Opferhilfe Schweiz



Quelle: (Opferhilfe Schweiz, ohne Datum)

Einbauen von Möglichkeiten der Online-Verwaltung (e-Government)

Gewährleisten der technischen Zugänglichkeit (e-accessability)

Quelle: eigene Darstellung

Bezogen auf die Hauptfragestellung kann festgehalten werden, dass die Behördenkommunikation der ABH mit der Umsetzung dieser Empfehlungen adressat\*innengerecht ausgestaltet werden kann. Es hat sich im Verlauf des Forschungsprozesses und insbesondere bei den Ergebnissen der Auswertung der

Expert\*innen-Interviews (Kapitel 4.3) gezeigt, dass die Zielgruppe der Personen mit Behinderung allenfalls von einzelnen Empfehlungen, wie einer niederschweligen Möglichkeit zum mündlichen Kontakt mehr profitieren, als Adressat\*innen ohne Behinderung oder dass für die Zielgruppe situationspezifisch Texte in leichter Sprache unterstützend sein können. Dies entspricht auch dem Verständnis der Grundlagendokumente, wie in Kapitel 5.1 ausgeführt. Wie sich gezeigt hat, profitieren von fast allen aufgezeigten Vorgaben und Empfehlungen aber Menschen mit und ohne Behinderung gleichermassen.

### 5.3. Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse

Bei den Ausführungen zur Fragestellung (Kapitel 1.4) wurde dargelegt, dass nach der Beantwortung der Fragestellung die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse geprüft werden soll.

Wie im vorigen Kapitel festgestellt wurde, profitieren auf der Seite der Adressat\*innen Menschen mit und ohne Behinderung gleichermassen von einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation. Zudem wurde beispielsweise in den Expert\*innen-Interviews festgehalten, dass auch die Seite der Verwaltung profitiere, da mit einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation auch Rückfragen, Missverständnisse und Unmut verringert werden könnten (Kapitel 4.3). Die Ergebnisse dieser Untersuchung sind entsprechend auf Behördenkommunikation verallgemeinerbar, unabhängig von der konkreten Zielgruppe der Behörde.

Die Kommunikation von Behörden findet im Rahmen ihrer Hauptfunktion als Teil der Exekutive des Staates statt und ist daher mit besonderen Herausforderungen konfrontiert, die sich insbesondere aus dem Spannungsfeld zwischen Dienstleistungsorientierung und juristischen Anforderungen ergeben (siehe Kapitel 2.1). Bei den Empfehlungen für die Ausgestaltung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation wurde der Dienstleistungsgedanke in den Vordergrund gestellt und versucht, durch Mittel wie dem Beilegen der Rechtstexte zu einem Schreiben dem juristischen Anspruch dennoch gerecht zu werden. Es stellte sich auch heraus, dass viele umständlichen Formulierungen, welche charakteristisch für die Verwaltungssprache sind, sich aus der historischen Entwicklung und beispielsweise dem Einfluss verschiedener Verwaltungsorganisationsmodelle ergeben haben und heute keine legitime Funktion mehr erfüllen, der juristische Anspruch also kein Grund für die Umständlichkeit in der Sprache sein kann (Kapitel 2.1). Daraus kann gefolgert werden, dass die Ergebnisse im Sinne einer adressat\*innengerechten Kommunikation weiter verallgemeinerbar sind und grundsätzlich in jeder Form von Dienstleistungsbeziehung angewendet werden können.

### 5.4. Bedeutung für die Soziale Arbeit

Gemäss dem Berufskodex ist es ein Ziel Sozialer Arbeit, sich für die Teilhabe der Adressat\*innen der Sozialen Arbeit an der Gesellschaft einzusetzen (Avenir Social, 2010, S. 8). Zudem hat sie sich für den «Grundsatz der Ermächtigung» (ebd., S. 10) einzusetzen nach dem Adressat\*innen der Sozialen Arbeit ihre Stärken entwickeln können und «zur Wahrung ihrer Rechte ermächtigt und befähigt sind» (ebd.). Die vorliegende Arbeit hat aufgezeigt, dass eine adressat\*innengerechte Behördenkommunikation wesentlich zur Befähigung und einer gelingenden Teilhabe von Menschen an der Gesellschaft beitragen kann und gibt der Praxis Empfehlungen an die Hand, um dies auch umzusetzen. Durch die Thematisierung der adressat\*innengerechten Kommunikation in der ABH, aber auch im weiteren ASB im Rahmen dieser Master-Thesis leistet die Arbeit zudem einen Beitrag zur Sensibilisierung für das Thema in einem politischen Umfeld. Die anstehende Umsetzung der Empfehlungen in der ABH (siehe Kapitel 7) wird zudem einen Beitrag zur Umsetzung der UN-BRK und der Vorgaben aus dem BRG leisten.

Aus Sicht der Ergebnisse wäre wünschenswert, dass dem Thema einer adressat\*innengerechten Kommunikation in den Ausbildungsgängen Sozialer Arbeit mehr Gewicht beigemessen würde. Vor dem Hintergrund der UN-BRK mit Blick auf Menschen mit Behinderung, aber auch aus der Perspektive des Berufskodex für alle Adressat\*innen Sozialer Arbeit muss der aufgezeigte Zusammenhang zwischen adressat\*innengerechter (Behörden-)Kommunikation und der Befähigung zur Teilhabe an der Gesellschaft in die Ausbildung und die Praxis der Sozialen Arbeit einfließen.

## 6. Reflexion des Forschungsprozesses entlang des Qualitätsanspruchs an die Forschung

Die Reflexion des Forschungsprozesses wird entlang des in Kapitel 3.1.3 formulierten Qualitätsanspruchs an die Forschung vorgenommen. Die einzelnen Ansprüche wurden auf der Basis der allgemeinen Ansprüche von Flick formuliert und ergänzt durch das Konzept der Methoden-Triangulation von Denzin (Flick, 2011, S. 27; S. 41; 2014, S. 422).

### **Das Benennen der Ziele und Qualitätsansprüche des Projekts**

Die Ziele des Forschungsprojekts wurden in Kapitel 1.4 im Anschluss an die Fragestellung konkret benannt und werden hier noch einmal aufgeführt:

Ziel der Arbeit ist es:

- In Bezug auf die ABH Hinweise und Empfehlung für die Ausgestaltung und Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation zu erarbeiten
- Auf Basis Ergebnisdiskussion zu prüfen, inwiefern die Ergebnisse auf andere Behörden übertrag- und weiter verallgemeinerbar sind.

Wie die Ausführungen in der Ergebnisdarstellung und -diskussion gezeigt haben, konnten beide Ziele erreicht werden.

Der Qualitätsanspruch an die Forschung wurde in Kapitel 3.1.3 hergeleitet, begründet und benannt.

### **Das begründete Darstellen der Wahl der Methoden / Das Explizieren konkreter Vorgehensweisen**

In Kapitel 3 wurde bereits bei den Vorüberlegungen zum Forschungsprozess (Kapitel 3.1) die Ausgangslage der zu erhebenden und analysierenden Daten im Aufbau der Forschungsfrage betrachtet und beispielsweise begründet, wieso die Auswertung des unterschiedlichen Materials mit derselben Methode, nämlich der QSI, erfolgen soll. In den Kapiteln 3.2, 3.3 und 3.4 wurden dann pro Forschungsschritt die Wahl der verwendeten Methoden sowie deren Anpassung auf das Forschungsprojekt und das konkrete Vorgehen in der Anwendung ausführlich begründet und dargelegt. In Kapitel 3.5 wurde beschrieben wie und wieso die Forschungsfrage im Prozess bezogen auf den Umgang mit Good-Practice-Beispielen noch angepasst wurde und in Kapitel 3.6 erfolgte eine Reflexion des methodischen Vorgehens, insbesondere bezogen auf die im Verlauf des Forschungsprozesses getroffenen Entscheidung, mit MAXQDA als Analysesoftware zu arbeiten. Auch das Vorgehen bei der Darstellung der Inhalte der anderen Kapitel in der Arbeit wurde jeweils einleitend dargestellt und begründet. Auch die beiden Ansprüche an die begründete Darstellung der Methodenwahl und die Explikation des konkreten Vorgehens können daher als erfüllt betrachtet werden.

### **Das transparente Darstellen der Vorgehensweisen, so dass sich Leser\*innen ein eigenes Bild über die Vereinbarkeit von Anspruch und Wirklichkeit machen können**

Das Vorgehen in den einzelnen Forschungsschritten wurde, wie oben ausgeführt, detailliert vorgenommen. Der Nachvollziehbarkeit für den/die Leser\*in sollen insbesondere die im Anhang mitgegebenen Dokumente Interviewleitfaden und Kategoriensysteme dienen. Zudem wurde bei der Ergebnisdarstellung der Expert\*innen-Interviews (Kapitel 4.3) durch das Darstellen von Transkript-Auszügen ein Einblick in die Forschungsdaten gewährt. Auf Basis der differenzierten Beschreibung der Vorgehensweise in Zusammenhang mit den Dokumenten im Anhang kann daher davon ausgegangen werden, dass sich der/die Leser\*in ein eigenes Bild machen kann. Die detaillierten methodischen Ausführungen führen auf der anderen Seite dazu, dass die Arbeit einen größeren

Umfang angenommen hat als dies in einer Master-Thesis üblich wäre. Dies wurde zu Gunsten der Transparenz in Kauf genommen.

### **Methoden-Triangulation**

Die Kombination der QSI nach Kuckartz mit Expert\*innen-Interviews nach Bogner, Littig und Menz in einem auf Zirkularität ausgerichteten Forschungsprozess (Kapitel 3.1.3 und *Abbildung 7*) führten zu einem qualitativ explorativen Design, welches auf Erkenntnisgewinn ausgerichtet war, durch die wiederholte Spiegelung an der Forschungsfrage aber auch ergebnisüberprüfende Anteile beinhaltete. Diese Kombination führte dazu, dass im Forschungsprozess erkannt wurde, dass nach der Analyse der Fachliteratur, der Grundlagendokumente und der Expert\*innen-Interviews die Forschungsfrage bereits beantwortet werden konnte. Auf dieser Basis wurde entschieden, die ursprünglich geplante Recherche und qualitative Analyse von Good-Practice-Beispielen so nicht mehr durchzuführen und die Forschungsfrage in Teilen entsprechend anzupassen (Kapitel 3.5). Auch die Methoden-Triangulation erwies sich somit für den Forschungsprozess als hilfreich.

Die formulierten Qualitätsansprüche an die Forschung konnten erreicht werden. Sie erwiesen sich während des Forschungsprozesses zudem als Orientierungshilfe bei der Entscheidung zur Anpassung des Vorgehens und der Forschungsfrage in Zusammenhang mit den Good-Practice-Beispielen sowie bei Entscheidungen zum Differenzierungsgrad von Ausführungen.

## 7. Ausblick

Die Ergebnisse dieser Arbeit werden in unterschiedlicher Weise in die Praxis getragen. Zu Händen der ABH wird ein Ergebnisbericht erstellt mit Ausführungen zu den unter 5.2 benannten Empfehlungen. Auf dieser Basis ist in der ABH bereits geplant, die Umsetzung der einzelnen Empfehlungen zu prüfen und dann anzugehen. Zudem wurde auf Ebene des gesamten ASB bereits konkretes Interesse an den Ergebnissen bekundet, um die Behördenkommunikation auf Ebene des gesamten Amtes zu prüfen und zu verbessern.

In dieser Arbeit hat sich gezeigt, dass in der Fachliteratur und Forschung hauptsächlich die schriftliche Behördenkommunikation bearbeitet wird. Gerade mit Blick darauf, dass sich Behörden zunehmend als dienstleistungsorientiert verstehen, wäre es wünschenswert, wenn die Forschung auch weitere Aspekte der Behördenkommunikation untersuchen und konkrete Handreichungen zur Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation auch ausserhalb der schriftlichen Kommunikation erarbeiten würde.

Gerade mit Blick auf die UN-BRK fällt auf, dass die Kommunikation mit Menschen mit Behinderung im Behördenkontext in der Forschung und Literatur als Thema nicht existiert. Die Ausnahme bildet das in 2.2 geschilderte Pionierprojekt der FHNW. Zur Stärkung der politischen und gesellschaftlichen Teilhabe dieser Menschen wäre es zentral, dass dieses Thema noch weiter und breiter erforscht und die Ergebnisse der Praxis zugänglich gemacht würden.

Des Weiteren hat sich in dieser Arbeit angedeutet, dass auch Macht-, Beziehungs- und Gefühlsaspekte in der Behördenkommunikation eine Rolle spielen. Aufgrund der Forschungsfragen wurden diese Aspekte ausschliesslich in engem Zusammenhang mit der Ausgestaltung oder Umsetzung der Behördenkommunikation aufgenommen. Gerade unter der Erkenntnis, dass die Behördenkommunikation ein Schlüssel für Teilhabe und Befähigung sein kann, würde es sich anbieten, die Macht-, Beziehungs- und Gefühlsaspekte in diesem Zusammenhang zu untersuchen.

Bei der Beschreibung des Erkenntnisinteresses in der Praxis (Kapitel 1.3) hat sich die hohe Aktualität und die ebenfalls grosse Dynamik im Themenfeld einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation gezeigt. Diese Dynamik sollte aus dem Blick der Untersuchungsergebnisse dieser Arbeit als Schwung genutzt werden, um innovativ in der Umsetzung einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation voranzuschreiten und dabei auch den Mut zu haben, vielleicht in einzelnen Schritten zu scheitern und es wieder zu probieren. Die Behördenkommunikation wird seit ihrer Entstehung als unverständlich, bürokratisch und unhöflich kritisiert. Es ist Zeit, dies zu ändern.

## Literaturverzeichnis

- Abteilung Behindertenhilfe Basel-Stadt. (2018). *Merkblatt über den Bezug und die Vergütung nicht-institutioneller Leistungen der Behindertenhilfe (Persönliches Budget). (Ausgabe 01.2018)*. Gefunden unter [https://www.asb.bs.ch/alter-behinderung/behindertenhilfe/formulare-merkblaetter.html#page\\_section3\\_section7](https://www.asb.bs.ch/alter-behinderung/behindertenhilfe/formulare-merkblaetter.html#page_section3_section7)
- Abteilung Behindertenhilfe Basel-Stadt. (2019). *Handbuch zur Individuellen Bedarfsermittlung im Kanton Basel-Stadt*. Gefunden unter [https://www.asb.bs.ch/dam/jcr:42f1d50e-da02-4974-9d29-118820c306bd/ABH\\_Handbuch%20Individuelle%20Bedarfsermittlung%202019.pdf](https://www.asb.bs.ch/dam/jcr:42f1d50e-da02-4974-9d29-118820c306bd/ABH_Handbuch%20Individuelle%20Bedarfsermittlung%202019.pdf)
- Avenir Social. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. Gefunden unter <https://avenirsocial.ch/publikationen/verbandsbroschueren/>
- Becker, Peter. (2011). *Sprachvollzug im Amt Kommunikation und Verwaltung im Europa des 19. und 20. Jahrhunderts*. Bielefeld: transcript.
- Berner Fachhochschule, Hochschule Luzern & Fachhochschule St. Gallen. (2019). *Zitieren und Belegen. Empfehlungen für den Master-Studiengang*. Bern: Hochschulen Bern, Luzern und St. Gallen.
- Blaha, Michaela. (2017). Nur für Eingeweihte? Das Amt und seine Sprache. *Aus Politik und Zeitgeschichte*, 14-15/2017, 29-35.
- Bogner, Alexander, Littig, Beate & Menz, Wolfgang. (2014). *Interviews mit Experten eine praxisorientierte Einführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Börschinger, René. (2015). Beschwerdemanagement als Chance. In Kurt Herzberg (Hrsg.), *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen* (S. 77-85). Wiesbaden: Kommunal- und Schulverlag GmbH.
- Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz BehiG) vom 13. Dezember 2002, in Kraft seit 01. Januar 2004, SR 151.3.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales. (2019). *Was soll wann in Kraft treten?* Gefunden unter <https://www.bmas.de/DE/Schwerpunkte/Inklusion/Fragen-und-Antworten/was-soll-wann-in-kraft-treten.html>
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. Dezember 1998, in Kraft seit 01. Januar 2000, SR 101.
- Dittmar, Norbert. (2009). *Transkription ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien* (3. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Döring, Nicola & Bortz, Jürgen. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5. vollst. überarb., aktual. und erw. Aufl.). Berlin: Springer.
- Ebert, Helmut & Fisiak, Iryna. (2018). *Bürgerkommunikation auf Augenhöhe. Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können*. Gefunden unter [http://sfx.ethz.ch/sfx\\_locator?sid=ALEPH:EBI01&genre=book&isbn=9783658168612](http://sfx.ethz.ch/sfx_locator?sid=ALEPH:EBI01&genre=book&isbn=9783658168612)

- Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter (EDÖB). (ohne Datum). *Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union*. Gefunden unter <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/dokumentation/datenschutz/Datenschutz%20-%20International/DSGVO.html>
- Fabian, Carlo, Käser, Nadine, Klöti, Tanja & Bachmann, Nicole. (2014). *Leitfaden Good-Practice-Kriterien. Prävention von Jugendgewalt in Familie, Schule und Sozialraum*. . Gefunden unter [http://www.schulnetz21.ch/sites/default/files/docs/de/themen/leitfaden\\_good\\_practice.pdf](http://www.schulnetz21.ch/sites/default/files/docs/de/themen/leitfaden_good_practice.pdf)
- Fachstellen Chancengleichheit und Diversity des Campus Luzern [HSLU]. (2018). *Sprache & Bild. Ein Leitfaden zur Gleichbehandlung aller Geschlechter. Für Mitarbeitende und Studierende auf dem Hochschulplatz Luzern*. Gefunden unter <https://www.hslu.ch/-/media/campus/common/files/dokumente/h/ueber-uns/diversity/h-leitfaden-sprache-und-bild.pdf?la=de-ch>
- FHNW. (ohne Datum). *CAS Adressatengerechte und barrierefreie Kommunikation*. Gefunden unter <https://www.fhnw.ch/de/weiterbildung/soziale-arbeit/9270392>
- Flick, Uwe. (1995a). *Qualitative Forschung Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften* ([Originalausgabe]). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Flick, Uwe. (1995b). Stationen des qualitativen Forschungsprozesses. In Uwe; Keupp Flick, Heiner; v. Rosenstiel, Lutz; Wolff, Stephan; v. Kardorff, Ernst. (Hrsg.), *Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (S. 148-177). Weinheim: BELTZ Psychologie Verlags Union.
- Flick, Uwe. (2011). *Triangulation eine Einführung* (3., aktualisierte Auflage). Wiesbaden: VS Verlag.
- Flick, Uwe. (2014). Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In Nina Baur & Jörg Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 411-423). Wiesbaden: Springer VS.
- Gesetz über die Behindertenhilfe vom 14. September 2016, in Kraft seit 01. Januar 2017, SG 869.700.
- Gesetz über die Information und den Datenschutz (Informations- und Datenschutzgesetz, IDG) vom 09. Juni 2010, in Kraft seit: 01. Januar 2012, SG 153.260.
- Grosser Rat des Kantons Basel-Stadt. (2019). *Bericht der Gesundheits- und Sozialkommission zum Ratschlag betreffend Kantonale Volksinitiative "Für eine kantonale Behindertengleichstellung" und Gegenvorschlag für ein Gesetz über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtegesetz, BRG) sowie Bericht zu einer Motion*. Gefunden unter [http://abstimmungen.grosserrat-basel.ch/archiv/Amts\\_jahr\\_2019-2020/2019.09.18/Abst\\_1051\\_20190918\\_224559\\_0018\\_0000\\_ab.pdf](http://abstimmungen.grosserrat-basel.ch/archiv/Amts_jahr_2019-2020/2019.09.18/Abst_1051_20190918_224559_0018_0000_ab.pdf)
- Guthoff, Heike. (2018). "Das Amt. Das ist immer erstmal so uwäh." Behörden, Kundenorientierung und Several Shades of Grey. In Joachim; Stember Beck, Jürgen. (Hrsg.), *Perspektiven der angewandten Verwaltungsforschung in Deutschland* (S. 129-158). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Hermes, Gisela. (2010). *Förderung der Selbstbestimmung durch Empowerment: Erfahrungen aus der Praxis*. Gefunden unter [http://www.zedis-ev-hochschule-hh.de/files/hermes\\_12012010.pdf](http://www.zedis-ev-hochschule-hh.de/files/hermes_12012010.pdf)

- Herzberg, Kurt & Eib, Maja. (2015). Einführung. In Kurt. Herzberg (Hrsg.), *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen* (S. 7-14). Wiesbaden: Kommunal- und Schulverlag GmbH.
- Kastberg, Peter. (2000). Wissenstransfer unter dem Gesichtspunkt der Textoptimierung - adressatengerechtes Vermitteln fachlicher Themen. In Gerd Antos & Sigrud Wichter (Hrsg.), *Reader zum Internationalen Kolloquium der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg in Naumburg 4.-6- Oktober 2000: Wissenstransfer als Gegenstand der Transferwissenschaft* (S. 152-161). Halle-Wittenberg: Martin-Luther-Universität.
- Kuckartz, Udo. (2018). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, *Grundlagentexte Methoden* (4. Auflage, S. 1 Online-Ressource). Weinheim: Beltz Juventa.
- Kuckartz, Udo & Rädiker, Stefan. (2014). Datenaufbereitung und Datenbereinigung in der qualitativen Sozialforschung. In Nina Baur & Jörg Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 383-396). Wiesbaden: Springer VS.
- Landschaftsverband Rheinland. (ohne Datum). *Das Dülkener Expertenteam (DET-Team) berät zum Thema BeWo in Viersen und Umgebung*. Gefunden unter [https://hph.lvr.de/de/nav\\_main/unsere\\_angebote\\_1/ambulante\\_betreuung\\_\\_bewo\\_/experten\\_in\\_eigener\\_sache\\_1/duelkener\\_experten\\_team.html](https://hph.lvr.de/de/nav_main/unsere_angebote_1/ambulante_betreuung__bewo_/experten_in_eigener_sache_1/duelkener_experten_team.html)
- Langer, Inghard, Schulz von Thun, Friedemann & Tausch, Reinhard. (2019). *Sich verständlich ausdrücken* (11. Aufl.). München  
Basel: Reinhardt.
- Lichtenauer, Annette & Parpan-Blaser, Anne. (2016). *Leichte Sprache – ein möglicher Beitrag zur Selbstbestimmung. Workshop 13 im Rahmen der Fachtagung „Die Praxis im Spannungsfeld zwischen Schutz und Selbstbestimmung“*. Gefunden unter <https://www.kokes.ch/application/files/4714/7367/8112/WS13.pdf>
- Malinkewitz, Detlef. (2010). *Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Eine empirische Analyse der Service Center-Kommunikation kommunaler Verwaltungen*. Gefunden unter <http://publications.rwth-aachen.de/record/63202/files/3373.pdf>
- Mayring, Philipp. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung eine Anleitung zu qualitativem Denken* (6., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.
- Merton, Robert King. (1995). *Soziologische Theorie und soziale Struktur*. Berlin etc.: de Gruyter.
- Müller, Helmut. (2015). Klartext für Wiesbaden- Vorstellung eines Praxisbeispiels. In Kurt. Herzberg (Hrsg.), *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen* (S. 17-30). Wiesbaden: Kommunal- und Schulverlag GmbH.
- Opferhilfe Schweiz. (ohne Datum). *Willkommen bei der Opferhilfe Schweiz*. Gefunden unter <https://www.opferhilfe-schweiz.ch/de/>
- Parpan-Blaser, Anne, Girard-Groeber, Simone, von Fellenberg, Monika, Lichtenauer, Annette & Antener, Gabriela. (2019). Behördenkommunikation leicht verständlich und inhaltlich korrekt. *Soziale Sicherheit*, 3/2019, 25-30.

Pasquier, Martial & Weiss Richard, Mirja. (2017). *Kommunikation öffentlicher Organisationen*. Zürich: Schulthess.

peerwärts. (ohne Datum). Gefunden unter <https://peerwaerts.ch/index.html>

Pro Infirmis. (ohne Datum). *Unsere wichtigsten Dienstleistungen* Gefunden unter <https://www.proinfirmis.ch/angebot/basel-stadt.html>

Przyborski, Aglaja & Wohlrab-Sahr, Monika. (2014). Forschungsdesigns für die qualitative Sozialforschung. In Nina Baur & Jörg Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 117-134). Wiesbaden: Springer VS.

Rädiker, Stefan & Kuckartz, Udo. (2019). *Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA Text, Audio und Video*. Wiesbaden: Springer VS.

Regierungsrat Basel-Stadt. (2018). *Ratschlag und Bericht betreffend Kantonale Volksinitiative «Für eine kantonale Behindertengleichstellung» und Gegenvorschlag für ein Gesetz über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtegesetz, BRG) sowie Bericht zur Motion Georg Mattmüller und Konsorten betreffend kantonales Behindertengleichstellungsrecht*. Gefunden unter <https://www.bs.ch/dam/jcr:79fb8d8d-d7d0-4924-89e0-e40fd41a1f0f/Ratschlag%20und%20Bericht.pdf>

Salheiser, Axel. (2014). Natürliche Daten: Dokumente. In Nina Baur & Jörg Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 813-827). Wiesbaden: Springer VS.

Scherzberg, Arno. (2015). Die Sprache der Verwaltung- zwischen Verständlichkeit und juristischer Präzision. In Kurt. Herzberg (Hrsg.), *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen* (S. 31-55). Wiesbaden: Kommunal- und Schulverlag GmbH.

Schmid, Peter A. & Sattler, Simone. (2017). *Zitieren und Belegen. Richtlinien an der Hochschule Luzern - Soziale Arbeit*. Gefunden unter <https://docplayer.org/6659431-Zitieren-und-belegen-richtlinien-der-hochschule-luzern-soziale-arbeit.html>

Schreier, Margrit. (2014). Varianten qualitativer Inhaltsanalyse: Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten. *Forum: Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 15 (1).

Schweizerische Bundeskanzlei. (ohne Datum). *Die Gewaltenteilung*. Gefunden unter <https://www.ch.ch/de/demokratie/funktionsweise-und-organisation-der-schweiz/die-gewaltenteilung/>

Sechi, Silvia. (2003). *Verständlichkeit und Höflichkeit in der deutschen Verwaltungssprache der Gegenwart*. Gefunden unter <http://www-brs.ub.ruhr-uni-bochum.de/netahtml/HSS/Diss/SechiSilvia/diss.pdf>

Stein, Andreas. (2015). Formulare verstehen und richtig ausfüllen. In Kurt. Herzberg (Hrsg.), *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen* (S. 57-67). Wiesbaden: Kommunal- und Schulverlag GmbH.

- Stücheli-Herlach, Peter. (2008). Behördliche Professionalität im demokratischen Diskurs. Anforderungen an Staat und Verwaltung in der öffentlichen Kommunikation. In Schweizerische Staatschreiberkonferenz (Hrsg.), *Perspektive Staat. Herausforderungen für staatliche Führungskräfte*. (S. 152-161). Zürich: Verlag Neue Zürcher Zeitung.
- Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN BRK) vom 13. September 2006, in der Schweiz in Kraft seit 15. Mai 2014 (SR 0.109).
- Verband anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie Schweiz [VAHS], Dachverband Schweizer Heime und Institutionen [CURAVIVA] & Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung [INSOS]. (2019). *Aktionsplan UN-BRK 2019-2023. Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention bei Verbänden und Dienstleistungsanbietern für Menschen mit Behinderung*. Gefunden unter [https://www.aktionsplan-un-brk.ch/admin/data/files/hero\\_asset/file/3/aktionsplan\\_un-brk.pdf?lm=1551785186](https://www.aktionsplan-un-brk.ch/admin/data/files/hero_asset/file/3/aktionsplan_un-brk.pdf?lm=1551785186)
- Verfassung des Kantons Basel-Stadt vom 23. März 2005, in Kraft seit: 13. Jui 2006, SG 111.100.
- Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO) vom 27. April 2016, in der Schweiz in Kraft seit: 25. Mai 2018, (EU) 2016/679
- Verordnung über die Behindertenhilfe vom 29. November 2016, in Kraft seit 01. Januar 2017, SG 869.710.
- Verordnung über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsverordnung, BehiV) vom 19. November 2003, in Kraft seit 01. Januar 2004, SR 151.31.
- Vogel, Dita & Funck, Barbara. (2018). Immer nur die zweitbeste Lösung? Protokolle als Dokumentationsmethode für qualitative Interviews. *Forum: Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 19 (1).
- Weber, Katharina. (2017). Wie können Behörden ihre Kommunikation evaluieren? Möglichkeiten, Grenzen und Anwendungspraxis der Evaluation der Behördenkommunikation. In Schweizerische Gesellschaft für Verwaltungswissenschaften (Hrsg.), *Jahrbuch der Schweizerischen Gesellschaft für Verwaltungswissenschaften*. (S. 150-167).
- Whitehouse, Marlies. (2019). *Schreiben in der Finanzwelt Analysen, Methoden, Praxistipps* (1. Auflage 2019). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Wiegand, Lothar. (2015). Verständlich formulieren - Amtsdeutsch vermeiden. In Kurt. Herzberg (Hrsg.), *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen* (S. 67-75). Wiesbaden: Kommunal- und Schulverlag GmbH.
- Wortgewandt. (ohne Datum). Gefunden unter <https://www.wortgewandt.ch/de.html>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Reformziele der Systemumstellung in der Behindertenhilfe.....	2
Abbildung 2: Globalskala Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprache GER .....	3
Abbildung 3: Sprachniveaus gemäss Level One Studie (LEO).....	3
Abbildung 4: Gewaltenteilung am Beispiel der Schweiz .....	12
Abbildung 5: Forschungsprozess adaptiert auf das eigene Forschungsprojekt.....	25
Abbildung 6: Modellablauf qualitativ strukturierender Inhaltsanalyse nach Kuckartz.....	26
Abbildung 7: Betrachtung der Forschungsfrage aus drei Blickwinkeln.....	30
Abbildung 8: Durchgeführte Schritte bei der Analyse von Fachliteratur .....	31
Abbildung 9: Durchgeführte Schritte bei der Dokumentenanalyse der Grundlagendokumente .....	35
Abbildung 10: Durchgeführte Schritte bei der Analyse der Expert*innen-Interviews.....	53
Abbildung 11: Beispiel für Mehrfachzuordnung von Kategorien in MAXQDA.....	55
Abbildung 12: Zusammenzug der Segmente für den Subcode "Verantwortung Person" .....	57
Abbildung 13: Beziehungen zwischen Hauptkategorien und Rollen im Interview .....	58
Abbildung 14: Website der Opferhilfe Schweiz.....	85

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vergleich der Implikationen auf die öffentliche Kommunikation durch verschiedene Verwaltungsmodelle .....	14
Tabelle 2: Typologie von Rollen der Bürger*innen in der Interaktion mit der Verwaltung.....	14
Tabelle 3: Anwendung von Evaluations- und Qualitätssicherungsmethoden in der Verwaltung .....	23
Tabelle 4: 6 Auswertungsformen in der Phase 7 der Inhaltsanalyse nach Kuckartz.....	28
Tabelle 5: Beispiele aus dem Stichwortverzeichnis für die Literaturrecherche .....	31
Tabelle 6: Beispiel für das Erfassen von Memos Analyse der Fachliteratur.....	33
Tabelle 7: Struktur Interviewleitfaden .....	40
Tabelle 8: Fragestellungen in der Einleitung und im ersten Themenblock.....	42
Tabelle 9: Block 1 Leitfaden.....	53
Tabelle 10: Block 2 Gespräch .....	53
Tabelle 11: Block 3 Analyse/Auswertung .....	54
Tabelle 12: Beispiele für Bildung von Subcodes in mehreren Ebenen.....	56
Tabelle 13: Empfehlungen der Fachliteratur und Forschung zur Ausgestaltung einer verständlichen Behördenkommunikation .....	63
Tabelle 14: Empfehlungen der Fachliteratur und Forschung zur Umsetzung und Konsolidierung einer verständlichen Behördenkommunikation.....	64
Tabelle 15: Vorgaben aus den Grundlagendokumenten zu adressat*innengerechter Behördenkommunikation .....	66
Tabelle 16: Verortung der Hauptkategorien aus der QSI in der Struktur des Kapitels .....	67
Tabelle 17: Empfehlungen für eine adressat*innengerechte Behördenkommunikation in der ABH...	84

## Anhangsverzeichnis

Anhang A: Interviewleitfaden.....	99
Anhang B: Einverständniserklärung für die Verwendung pers. Daten.....	102
Anhang C: Kategoereinsystem Analyse der Fachliteratur und Dokumentenanalyse.....	104
Anhang D: Kategoriensystem Expert*innen-Interviews .....	106

## Anhang A: Interviewleitfaden

### Interview-Leitfaden adressat\*innengerechte Behördenkommunikation

#### Interviewpartner\*in(nen)

Name:	Stelle:	Funktion:	An dieser Stelle tätig seit:
Name:	Stelle:	Funktion:	An dieser Stelle tätig seit:
Name:	Stelle:	Funktion:	An dieser Stelle tätig seit:

#### Interview

Ort:	Datum:	Dauer:
------	--------	--------

#### *Im Vorfeld des Interview-Termins wurden folgende Informationen bereits schriftlich zur Verfügung gestellt:*

- Eine Einführung zum Rahmen des Interviews innerhalb der Erarbeitung einer Master-Thesis sowie zum Thema einer adressat\*innengerechten Behördenkommunikation
- Informationen über den geplanten Ablauf des Interviews, die Freiwilligkeit und die Aufzeichnung des Gesprächs
- Die Einverständniserklärung und Informationen zum Datenschutz (Umgang mit Anonymität; Umgang mit dem Datenmaterial während und nach Abschluss der Master-Thesis etc.)
- Die benötigten Grundinformationen (Geschlecht, Alter, Nationalität, Ausbildung) wurden benannt
- Auf Wunsch wurden auch die Hauptfragen des Interviews zusammengefasst im Vorfeld schon zur Verfügung gestellt

#### *Vor dem Start des Interviews werden:*

- Die Informationen noch einmal zusammengefasst (insbesondere wird noch einmal auf das laufende Aufnahmegerät und die Freiwilligkeit sowie die Möglichkeit zum Abbruch während des Interviews hingewiesen)
- Die Grundinformationen vervollständigt
- Die Einverständniserklärung besprochen und unterzeichnet
- Offene Fragen des/der Interviewpartner\*in(nen) geklärt

Nr.	Block	Hauptfragen	Detailfragen	Bemerkungen/Notizen
1	Einleitung (offen)	Was sind Ihre Erfahrungen mit Behördensprache?	a) Gibt es besonders positive Erfahrungen? b) Gibt es besonders negative Erfahrungen?	
2		Was denken Sie über verständliche Behördensprache?	Welche Bedeutung messen Sie dem Thema zu?	
3	Hinderliche Faktoren	Welches sind aus Ihrer Erfahrung Hemmnisse für eine verständliche Behördenkommunikation?	a) Welches sind allgemeine Hemmnisse? b) Gibt es Unterschiede zwischen Ihrer persönlichen Erfahrung und den Rückmeldungen der Personen, die Sie beraten? c) Welche Hemmnisse betreffen Menschen mit Beeinträchtigungen?	
4		Was unternehmen Sie, wenn Sie die Kommunikation einer Behörde nicht verstehen?	Welche Handlungsoptionen kennen Sie für sich?	
5	Förderliche Faktoren	Was erleichtert aus Ihrer Erfahrung eine verständliche Behördenkommunikation?	a) Welches sind allgemeine förderliche Faktoren? b) Gibt es Unterschiede zwischen Ihrer persönlichen Erfahrung und den Rückmeldungen der Personen, die Sie beraten? c) Welche förderlichen Faktoren betreffen Menschen mit Beeinträchtigungen?	
6	Verbesserungen und Good Practice	Was sollten Behörden verbessern?	Gibt es Unterschiede bei Verbesserungen z.B. der mündlichen oder schriftlichen Kommunikation oder in den Kommunikationszugängen?	
7		Kennen Sie Beispiele, bei denen Behörden besonders verständlich kommunizieren?	a) Kennen Sie konkrete Organisationen oder Behörden als gute Beispiele? b) Welches sind die positiven Eigenschaften dieser Beispiele?	
8		Worauf sollte aus Ihrer Sicht bei der Gestaltung der Website einer Behörde geachtet werden?	a) Welche Gestaltungsmerkmale sind allgemein hilfreich? c) Von welchen Gestaltungsmerkmalen profitieren Menschen mit Beeinträchtigungen?	

9	Beurteilung von konkreten Konzepten	<p>Die UN BRK fordert die Behörden auf, in der Kommunikation Gebärdensprache, Brailleschrift, ergänzende und alternative Kommunikationsformen zu verwenden. Zudem sollen individuelle Kommunikationsmittel der Personen möglichst erleichtert und genutzt werden.</p> <p>Wie schätzen Sie diese Forderungen ein?</p>	In wessen Verantwortung sehen Sie die Umsetzung?	
10		<p>Kennen Sie Möglichkeiten, Behörden eine Rückmeldung zur Verständlichkeit ihrer Kommunikation geben zu können?</p>	Wie beurteilen Sie diese Möglichkeiten (Umfang; Nützlichkeit; Niederschwelligkeit etc.)?	
11	Abschluss (offen)	Möchten Sie etwas ergänzen, das Ihnen noch wichtig ist?	Haben Sie noch eine Frage?	

## Anhang B: Einverständniserklärung für die Verwendung pers. Daten

EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG für die Verwendung persönlicher Daten von \_\_\_\_\_

### Die Erhebung der Daten

Im Rahmen der Master-Arbeit an der Hochschule Luzern mit dem Arbeitstitel «auf dem Weg zu einer adressat/innengerechten Behördenkommunikation», nehme ich an einem Expert/innen-Interview teil.

**Interviewerin:** Gina Meyer

**Interviewdatum:** \_\_\_\_\_

**Ort des Interviews:** \_\_\_\_\_

**Dauer des Interviews:** \_\_\_\_\_

**Erhobene Daten:** Vom Interview wird mit einem Diktiergerät und als Sicherheit mit einem Zweitgerät eine Tonaufnahme erstellt. Zusätzlich werden in Stichworten Gesprächsnotizen erstellt.

**Freiwilligkeit:** Die Teilnahme am Interview ist freiwillig. Das Interview kann zu jeder Zeit abgebrochen werden.

### Die Verarbeitung der Daten

**Zugang zu den Daten:** Gina Meyer. Auf Wunsch kann die Einverständniserklärung durch die begleitende Dozentin Frau Susanne Nef eingesehen werden.

**Aufbereitung:** Anhand der Tonaufnahme wird das Gespräch transkribiert (Wort für Wort verschriftlicht). Es wird zudem ein Postskript erstellt: Dies sind Notizen zu Informationen, die nicht direkt während des Interviews genannt wurden.

**Datenablage/Sicherung:** Die Tonaufnahme wird vom Diktiergerät/Zweitgerät auf eine passwortgeschützte externe Festplatte übertragen und im Anschluss vom Diktiergerät und vom Zweitgerät gelöscht. Auch sämtliche weiteren personenbezogenen Daten wie das angefertigte Transkript und Postskript, sowie diese Einverständniserklärung werden auf der externen Festplatte gesichert.

**Anonymisierung:** In der Master-Arbeit werden sämtliche Personen-Namen anonymisiert. Für die inhaltliche Plausibilität der Arbeit ist es aber wichtig, dass die Funktion der Stelle/Organisation des/der Interviewpartner/in bekannt ist. Daher kann ein Rückschluss auf einzelne Personen nicht vollständig ausgeschlossen werden.

- Ich bin einverstanden, dass zusätzlich zur Funktion auch der Name der Stelle/Organisation, für die ich tätig bin, explizit in der Master-Arbeit erwähnt wird.

**Einsicht:** Die unterzeichnende Person hat jederzeit das Recht, Einsicht in die personenbezogenen Daten zu nehmen.

**Löschen der Daten:** Sämtliche personenbezogenen Daten (Tonaufnahme, Gesprächsnotizen, Einverständniserklärung, Transkript und Postskript) werden nach Abschluss der Master-Arbeit zur Sicherheit noch fünf Monate aufbewahrt und anschliessend gelöscht (Ende Juni 2020).

### Die Verwendung der Daten

Die erhobenen Daten werden ausschliesslich zur Erstellung der oben genannten Master-Arbeit zur Erlangung des Master of Science in Sozialer Arbeit verwendet. Die fertige Arbeit und eine Zusammenstellung der wesentlichen Ergebnisse werden auch der Abteilung Behindertenhilfe ABH als Praxispartnerin zugänglich gemacht. Eine Veröffentlichung der Arbeit auf einer Plattform für wissenschaftliche Arbeiten ist möglich.

- Ich wünsche ebenfalls eine Information über die Ergebnisse der Master-Arbeit.

**Freiwilligkeit und Widerrufsrecht:** Die Einwilligung erfolgt auf freiwilliger Basis und ich kann sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Dies ist schriftlich via Mail oder in Briefform zu Händen von Gina Meyer möglich. Ab diesem Zeitpunkt dürfen meine Daten nicht weiterverarbeitet werden und sind unverzüglich zu löschen. Durch den Widerruf meiner Einwilligung wird die Rechtmässigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung allerdings nicht berührt.

Ich bin damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten wie oben beschrieben erhoben, verarbeitet und verwendet werden.

Basel, den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Name:

Für Fragen, Einsicht in die Daten oder Widerruf:
--

Gina Meyer
------------

<i>Hinweis: Postadresse und E-Mail-Adresse wurden für den Anhang der Master-Thesis aus Datenschutzgründen ausgeblendet</i>
--

*Diese Einverständniserklärung erfüllt die Voraussetzungen des kantonalen Gesetzes über die Information und den Datenschutz IDG sowie der deutschen Datenschutzgrundverordnung DSGVO.*

## Anhang C: Kategorieinsystem Analyse der Fachliteratur und Dokumentenanalyse

Code	Subcode Ebene 1	Subcode Ebene 2	Subcode Ebene 3
<b>Funktion von Behördenkommunikation</b>			
	Zielerreichung		
	Legitimierung		
	Informationsvermittlung		
	Machtaspekt		
	Befähigung und Teilhabe		
	Beziehungsaspekt		
<b>Verständlichkeit von Behördenkommunikation</b>			
	Merkmale		
		Verständigungsprinzipien	
	Sprache		
		Leichte Sprache	
		Funktion	
	Textverstehen		
		Definition	
		Konstruktionsprozess	
		Dimensionen	
			Korrektheit
			Einfachheit
			Perzipierbarkeit
			Motivation
			Struktur
			Prägnanz
	Funktion		
<b>Weitere Faktoren von Behördenkommunikation</b>			
	Verwaltungsorganisation		
		Modelle	
	Formen		
	Wirksamkeit		
	Standards		
	Grundvoraussetzungen		
	Rolle der Medien		
	Definition		
	Veränderungen		
<b>Vorgaben adressat*innengerechte Behördenkommunikation</b>			
	Weitere Vorgaben		
		Bildung/Ausbildung	
		Explizit Behinderung	
			Chancengleichheit
	Vorgaben Website		
	Vorgaben schriftliche Kommunikation		
		Grossdruck	
		Grafische Darstellung	
		Brailleschrift	
	Vorgaben mündliche Kommunikation		
	Vorgaben Kommunikationskanäle		
		Multimedia	

	Definition Kommunikation
<b>Umsetzung adressat*innengerechte Behördenkommunikation</b>	
	Explizit Behinderung
	Umsetzung Vorgaben Website
	Umsetzung Vorgaben schriftliche Kommunikation
	Umsetzung Vorgaben mündliche Kommunikation

## Anhang D: Kategoriensystem Expert\*innen-Interviews

Code	Subcode Ebene 1	Subcode Ebene 2	Subcode Ebene 3
<b>Interview-Rolle</b>			
	Fach		
		Fachexpertin	
		Fachexperte	
	Peer		
		Peer-Expertin	
		Peer-Experte	
	Interviewerin		
<b>Erfahrungen mit Behördenkommunikation</b>			
	Positive Erfahrung		
		Positive Gefühle	
			Vertrauen
			Freude
			Selbstwirksamkeitsgefühl
			sich ernst genommen fühlen
		Positive Entwicklung	
	Behördenkommunikation: Negative Erfahrung		
		schriftlicher Kontakt	
			unfreundlich
			distanziert
			intransparent
			Unauthentisch
			Kalt
		Macht-Aspekt	
		Negative Gefühle	
			Überforderung
			Unsicherheit, "Angst"
			Abhängigkeitsgefühl
			Misstrauen
			Wut
			Sich abgewertet fühlen
			sich nicht ernst genommen fühlen
<b>Einschätzung Bedeutung einer verständlichen Behördenkommunikation</b>			
	Verständlichkeit fördert Akzeptanz		
	Signal für Willen, in Kontakt zu treten		
	Verständlichkeit fördert Effizienz		
	Verständlichkeit fördert Teilhabe		
<b>Hemmnisse einer verständlichen Behördenkommunikation</b>			
	Hemmnisse allgemein		
		Schlechtes Praxisbeispiel	
		Juristische Absicherung	
		Komplexe Abläufe/Strukturen	
		Sprache unverständlich	
		Hemmnisse für Umsetzung	
			Aufrechterhalten Machtposition

	Angst, sich angreifbar zu machen
	Angst, als weniger intelligent wahrgenommen zu werden
	Angst vor Statusverlust
	Unklare Zuständigkeiten
	Fehlende/unklare Ansprechperson
	schlechte Erreichbarkeit
	Unterschied zwischen Erfahrung Expert*in und beratene Personen
	Übereinstimmende Erfahrungen
	Hemmnisse für Personen mit Beeinträchtigung
	Fehlende Bereitschaft, etwas einfacher zu erklären
	Fehlende Kompetenz, etwas einfacher zu erklären
<b>Handlungsoptionen bei unverständlicher Behördenkommunikation</b>	
	Beratung durch Fachstelle/Fachperson
	Rückfrage bei Absender*in
	Rücksprache mit (Berufs-)kolleg*innen
	Orientierung im Internet
<b>Förderliche Faktoren einer verständlichen Behördenkommunikation</b>	
	Förderliche Faktoren allgemein
	Dienstleistungsorientierung
	selber aktiv nachfragen
	Aktive Bemühung um Klärung seitens Behörde
	Persönliches Engagement
	Konkrete Ansprechperson
	fördert Vertrauen
	fördert Verständlichkeit
	fördert Verbindlichkeit & Transparenz
	"echte Menschen" spürbar
	Prozess von aussen begleiten
	Sensibilität für die Wichtigkeit des Themas
	Authentizität
	Klarheit in den Aussagen/Verständlichkeit
	klare Zuständigkeiten
	persönlicher Kontakt hilfreich
	Unterschied zwischen Erfahrung Expert*in und beratenen Personen
	Förderliche Faktoren für Personen mit Beeinträchtigung
	Geschlechtergerechte Sprache
	Kompetenz im Umgang mit Zielgruppe
	Sensibilität für Situation der Adressat*innen
	sich Zeit nehmen
<b>Verbesserungsvorschläge für die Behördenkommunikation</b>	
	Bekanntmachen der Teilhabemöglichkeiten
	Arbeit mit Prüfgruppen
	Koordination/Beratung
	Auf Beratungsstellen verweisen
	Weiterbildung in Behörden
	Kenntnisse verständliche Sprache
	Sensibilisierung Zielgruppen

<b>Kommunikationszugänge</b>	
	Vielfalt anbieten
	Zielgruppenorientierung
<b>mündliche Kommunikation</b>	
	langsam sprechen/Zeit haben
	konkret zuständige Ansprechperson inkl. Dienstzeiten
	allg. Telefonhotline mit Triage-Funktion
<b>schriftliche Kommunikation</b>	
	Klare/r Absender*in (Person)
	Klarer Aufbau/Struktur
	Juristische Erklärungen separat vom eigentlichen Text
	Piktogramme/Grafiken
	Zuerst der Entscheid, dann was zu tun ist
	leichte Sprache
	Einfaches Deutsch
	Verben statt Substantive
	aktiv statt passiv
	Kurze Sätze
<b>Good-Practice-Beispiele</b>	
<b>Konkrete Beispiele</b>	
	AKBS
	Inclusion Handicap
	Kantonale Verwaltung Basel-Stadt
	ABH
	Kundenzentrum Basel-Stadt
	Stadtreinigung Basel-Stadt
	Stiftung Lebenshilfe
	People First
	LVR
	Simpego
	ED (Erziehungsdepartement)
	Wildwuchsfestival
	Steuerbehörde
	Zentrum für Brückenangebote
	Procap
	Peer-Vertreter*innen Linz
	Opferhilfe Schweiz
	Stadt Wien
	Bibliothek Kopenhagen
	SUVA
	Ausgleichskasse SO
	Pro Infirmis
<b>positive Eigenschaften Beispiele</b>	
	Dienstleistungsorientierung
	Online-Schnittstelle für Datenübertragung
	Freundlichkeit/Ansprechperson
	Gestaltung Briefe
	Sprachniveaus

	Zielgruppenorientierung
	Kommunikationszugänge
	Sensibilität für Situation Betroffene
	Verständlichkeit
	Beratung
	Websitegestaltung
<b>Empfehlungen für Gestaltung Behörden-Website</b>	
Gestaltung Website allgemein	
	Übersichtliche Gliederung
	Prozesse von Nutzer/in ausdenken
	gute Suchfunktion
	Hotline für Fragen
	Onlinefunktionen für das Ausfüllen von Formularen
	Onlineschnittstelle zu Behörde (Datenübermittlung)
	Ansprechpersonen inkl. Foto, Zuständigkeiten und Erreichbarkeit
	Organigramm inkl. Schnittstellen zu anderen Behörden
Gestaltung Website für Personen mit Beeinträchtigung	
	leichte Sprache
	Niederschwellige Kontaktmöglichkeit
	Erklär-Videos
	Einhalten der e-accessability-Standards
<b>Einschätzung Forderungen UN BRK</b>	
	Verantwortung Person
	Verantwortung Behörde
<b>Feedback-Möglichkeiten an Behörden</b>	
	Wichtigkeit Ressourcen für Umsetzung
	Keine Feedbackmöglichkeiten bekannt
	Feedbackmöglichkeiten bekannt
	Feedbackmöglichkeit wäre hilfreich