

Telefon: 233 - 82300  
Telefax: 233 - 989 - 82300

**Direktorium**  
Hauptabteilung III  
IT-Strategie und IT-  
Steuerung/ IT-Controlling  
(STRAC)

**Informationen in „Leichter Sprache“ auf [www.muenchen.de](http://www.muenchen.de)**

Antrag Nr. 14-20 / A 02192 der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz und  
Bürgerbeteiligung vom 08.06.2016

**Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 07095**

2 Anlagen      1. Stadtratsantrag  
                    2. Stellungnahmen

**Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 07.12.2016 (VB)**  
Öffentliche Sitzung

## **I. Vortrag des Referenten**

### **Zusammenfassung**

Die Antragsteller haben beantragt, dass dem Stadtrat dargestellt wird, wie über das offizielle Stadtportal [www.muenchen.de](http://www.muenchen.de) Informationen in „Leichter Sprache“ zur Verfügung gestellt und diese mit einem Online-Vorleseservice ausgestattet werden können, so dass möglichst viele Menschen in der Lage sind, aktuelle Neuigkeiten der Landeshauptstadt und wichtige Informationen, zum Beispiel für Behördengänge zu verstehen und richtig einzuordnen.

Der Antrag Nr. 14-20 / A 02192 der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung vom 08.06.2016 entspricht weitgehend den bereits laufenden Planungen, insbesondere des Kreisverwaltungsreferats, zum Thema Inklusion und Bürgerkommunikation entsprechend der UN-Behindertenrechtskonvention.

So sollen die in [muenchen.de](http://muenchen.de) angebotenen städtischen Dienstleistungen flächendeckend einheitlich strukturiert und in einfacher, bürgerfreundlicher Sprache dargestellt werden. Zusätzlich soll ein paralleles Angebot der zehn am häufigsten nachgefragten Leistungen in „Leichter Sprache“ angeboten werden. Die Maßnahme zielt darauf ab, die städtischen Web-Inhalte in [muenchen.de](http://muenchen.de) allen Bürgerinnen und Bürgern, unabhängig von Bildung, Herkunft, sozialem Umfeld oder Einschränkungen im kognitiven Bereich gleichermaßen zugänglich zu machen. Diese Serviceverbesserung wird durch einen entsprechenden Online-Vorleseservice flankiert. Im Ergebnis führen die Maßnahmen zur ausgewogenen Berücksichtigung der Belange von Menschen mit Einschränkungen.

Für die Realisierung werden zahlungswirksame Finanzmittel einmalig in Höhe von 12.000 Euro und dauerhaft 68.715 Euro jährlich ab 2017 benötigt. Um weitere, über zehn Dienstleistungen hinausgehende Angebote in „Leichter Sprache“ umzusetzen, sind zusätzliche Personalressourcen notwendig. Dafür ist eine zusätzliche Stelle mit 0,7 eines Vollzeitäquivalents (VZÄ) erforderlich.

## 1. Ausgangslage

Zunächst ist vorzuschicken, dass im München-Portal zwei parallel geführte Webauftritte mit inhaltlich getrennten Angeboten unterschieden werden müssen. Das Internetangebot der Stadtverwaltung findet sich unter der Rubrik „Rathaus“. Alle anderen Inhalte unter muenchen.de werden von der Portalgesellschaft verantwortet. Beide Inhalte wurden 2011 und mit einem weiteren Relaunch 2015 auf einen aktuellen inhaltlichen und technischen Stand gebracht. Bei dem jüngsten Relaunch wurden – wie im Stadtratsbeschluss Nr. 08-14 / V 11377 vom 05.06.2013 gefordert – auch die Voraussetzungen für eine Barrierefreiheit des Webauftritts nun final umgesetzt.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich ausschließlich auf den „Rathaus“-Bereich des Stadtportals.

Während die technischen Voraussetzungen für die Barrierefreiheit, die in engem Zusammenhang mit einem Webangebot in „Leichter Sprache“ zu sehen ist, bereits umgesetzt sind, arbeiten die dezentralen Webredaktionen noch daran, auch inhaltlich, redaktionell diese Voraussetzungen zu erfüllen. Für Letzteres gilt es Regeln einzuhalten, die gleichermaßen auch als Voraussetzung für die Leichte Sprache gelten.

Die Prognosen für die demografische Entwicklung auch in München zeigen, dass in Zukunft noch mehr Menschen mit geringen Deutschkenntnissen in der Landeshauptstadt leben werden. Um ihnen sowie Menschen mit Einschränkungen im kognitiven Bereich und Menschen, die sich generell mit dem Sprachverständnis schwer tun, einen einfachen Zugang zu den Informationen der Stadtverwaltung zu ermöglichen und damit zeitgleich die Barrierefreiheit und die Auffindbarkeit über Suchmaschinen weiter auszubauen, hatten sich die dezentralen Webredaktionen der Referate und Eigenbetriebe, bereits vor der technischen Umstellung zur Umsetzung der Barrierefreiheit, grundsätzlich darauf geeinigt, ihre Webauftritte sprachlich einfacher und damit bürgerfreundlicher zu gestalten. Beim jüngsten Relaunch wurden im User Guide bereits entsprechende redaktionelle Hinweise für eine „einfache bürgerfreundliche Sprache“ aufgenommen.

Um „wichtige Informationen, zum Beispiel für Behördengänge“ für jede Person, unabhängig von Herkunft oder Bildung oder gar Kenntnissen der Verwaltungssprache, zu ermöglichen, wie im Antrag gefordert, sind zwei wesentliche Kriterien zu erfüllen. Die Informationen müssen zum einen idealerweise einheitlich und klar strukturiert und zum anderen inhaltlich wie sprachlich verständlich formuliert sein. Um dies umzusetzen, werden auch aktuelle Planungen des Kreisverwaltungsreferats zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention mit einbezogen. Dabei geht es insbesondere um das konkrete Anliegen des KVR, die am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen online in „Leichter Sprache“ anzubieten.

## 2. Strukturelle Voraussetzungen sind bereits erfüllt

Informationen, insbesondere solche, die städtische Dienstleistungen beschreiben, müssen einheitlich strukturiert dargestellt werden. Nur eine solche klare einheitliche Struktur macht es möglich, Informationen schnell und auch richtig zu erfassen. Aus diesem Grund wurde der städtische Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder, der das Herzstück der konkreten Dienstleistungsinformationen für Bürgerinnen und Bürger im München Portal darstellt, entwickelt. Mit diesem Instrument werden derzeit bereits über 600 städtische Dienstleistungen in klarer, einheitlich strukturierter Form erfasst und dargestellt. Diese werden dann in die Web-Seiten der Referate in muenchen.de eingebunden. Durch den Einsatz dieses Werkzeuges ist zudem gewährleistet, dass die

städtischen Dienstleistungsinformationen nicht nur in muenchen.de, sondern auch in externen Applikationen, wie z.B. im Behördenfinder Deutschland oder D115 identisch abgebildet werden. Mit dem Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder sollen mittelfristig alle, mehr als 1.000 städtische Dienstleistungen strukturiert erfasst sein.

### 3. Inhaltliche und sprachliche Voraussetzungen

#### 3.1. Was bedeutet Leichte Sprache?

„Leichte Sprache ist für Menschen mit Lernschwierigkeiten genauso wichtig wie Fahrstühle für Rollstuhlfahrer und Induktionsschleifen für Hörgeschädigte.“ So beschreibt ein Vertreter von Menschen mit Behinderung in der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik der Stadt Köln die hohe Relevanz der Thematik. Die Stadt Köln ging 2013 als erste Kommune Deutschlands mit etwa 30 Websites in „Leichter Sprache“ online (<http://www.stadt-koeln.de/leben-in-koeln/soziales/informationen-leichter-sprache>). „Von den Sonderseiten profitieren auch Gehörlose sowie Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache oder geringem Bildungsniveau. Sie erklären Sachverhalte wie zum Beispiel das An- und Abmelden von Wohnungen allgemeinverständlich.“

Die sogenannte Leichte Sprache im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) soll Menschen mit Leseschwierigkeiten ermöglichen, an Gesellschaft und Politik teilzuhaben. Sie folgt bestimmten Regeln, wie sie auch in der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung BITV 2.0 ausgeführt werden und zeichnet sich unter anderem aus durch

- kurze Hauptsätze
- den weitgehenden Verzicht auf Nebensätze
- die Verwendung von bekannten Wörtern, während schwierige Wörter erklärt werden
- ein klares Schriftbild ohne Schnörkel (Serifen) und ausreichend groß
- Absätze nach jedem Satzzeichen sowie bei sinnvollen Satzabschnitten
- eine übersichtliche Optik von Bild und Schrift
- den sparsamen Einsatz von Farben
- einfache Illustrationen statt Fotos mit vielen Details.

In eigenständigen, parallel geführten Websites informiert zum Beispiel die Stadt Köln Bürgerinnen und Bürger in Leichter Sprache über Leistungen zu den Punkten „Anmelden und Ummelden“, „Gesundheit“, „Menschen mit Behinderung“, „Seniorinnen und Senioren“, „Sozialhilfe“, „Standesamt“, „Wahlen“ und „Wohnen“. Die Leistungen wie zum Beispiel „Personal-Ausweis“ (<http://www.stadt-koeln.de/leben-in-koeln/soziales/personal-ausweis>) sind einfach formuliert und können außerdem vorgelesen werden.

Weitere Informationen über „Leichte Sprache“ gibt es unter

- <http://www.leichtesprache.org/>
- <http://www.leicht-gesagt.de/>
- <http://www.people1.de/>

### **3.2. Leichte Sprache versus einfacher, bürgerfreundlicher Sprache**

Wie eben beschrieben, sind bei der „Leichten Sprache“ klare Regeln in engen Grenzen zu befolgen. Der Stil einer einfachen, bürgerfreundlichen Sprache hingegen lässt sich selbst definieren und soll für die Landeshauptstadt München im Wesentlichen gekennzeichnet sein durch

- einen einfachen Sprachstil
- kurze Sätze, die aber auch zweckdienliche Nebensätze haben dürfen
- im Alltag gebräuchliche Begriffe
- die Vermeidung von Fremdwörtern (in Ausnahmefällen mit Erläuterung möglich)
- die Vermeidung von Abkürzungen
- überschaubare Absätze und Texte
- ein klares, optisches Erscheinungsbild von Schrift und Bild

Texte in dieser Form sind ebenfalls geeignet für Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwäche und hörbehinderte Menschen mit geringerer Lautsprachkompetenz, Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, Lernende einer Fremdsprache sowie für Touristinnen und Touristen.

### **3.3. Leichte und bürgerfreundliche Sprache im Webkontext**

Leichte und insbesondere auch die bürgerfreundliche Sprache wie skizziert, müssen auch im Web-Kontext hinsichtlich der Priorisierung bei Suchmaschinen betrachtet werden. Entsprechend einer Analyse der Portal München GmbH & Co. KG, erreichen auch die Webseiten der Stadtverwaltung mehr als 75 % der Nutzerinnen und Nutzer direkt über Suchmaschinen. Vor diesem Hintergrund ist es umso bedeutsamer, dass die entsprechenden Informationen in den Ergebnislisten der einschlägigen Suchmaschinen gut auffindbar sind. Während in früherer Zeit, dies z.B. durch gezielte Verwendung und Schlagwörter erreicht wurde, analysieren diese Systeme mittlerweile u.a. Textinhalte hinsichtlich Struktur, Verständlichkeit und Kontext. Somit ist ein klar strukturierter und sprachlich einfach verständlicher Inhalt, ein signifikantes Qualitätsmerkmal von Webinhalten. Damit ist einfache, bürgerfreundliche Sprache wie unter 3.2. dargestellt, auch ein unabdingbarer Erfolgsfaktor für den städtischen Webauftritt.

## **4. Umsetzungsvorschläge zum „Rathaus-Bereich“ von muenchen.de**

Für den „Rathaus“-Bereich wird angestrebt, den gesamten Webauftritt, nach Möglichkeit, in der zuvor definierten, einfachen, bürgerfreundlichen Sprache zu gestalten.

### **4.1. Dienstleistungen werden strukturiert im Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder erfasst**

Alle städtischen Dienstleistungen, die von Bürgerinnen und Bürgern in Anspruch genommen werden können, werden vollständig und einheitlich strukturiert im Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder erfasst und dargestellt. Gleichzeitig werden alle diese Dienstleistungen zwingend in bürgerfreundlicher Sprache, wie oben definiert, formuliert.

#### **4.2. Paralleles Angebot in Leichter Sprache für ausgesuchte Dienstleistungen**

Bei häufig benötigten Informationen, Angeboten und Leistungen, die jede Bürgerin und jeden Bürger betreffen (z.B. Personalausweis beantragen), wird vorgeschlagen, diese parallel auch in Leichter Sprache im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention anzubieten. Somit sollen zunächst zehn, der im Alltag am häufigsten benötigten Dienstleistungen parallel zum Angebot in „bürgerfreundlicher Sprache“, zusätzlich auch in Leichter Sprache angeboten werden. Ein weiterer Ausbau dieses Angebots ist mit den derzeit zur Verfügung stehenden Personalressourcen nicht möglich. Das Kreisverwaltungsreferat hat seine Mitwirkung als Pilotbereich angeboten und ist ausdrücklich daran interessiert, seine am häufigsten nachgefragten Leistungen in Leichter Sprache anzubieten. Sofern Mittel und Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, kann das Angebot stadtwweit Zug um Zug noch erweitert werden.

Eine umfassende Überführung des Webauftritts in „Leichte Sprache“ wird nicht nur aus wirtschaftlicher Sicht, sondern auch aus inhaltlich-fachlichen Gründen als nicht vertretbar erachtet. Der Webauftritt des Rathausbereichs umfasst derzeit mehr als 8.000 Webseiten, in denen täglich zahlreiche inhaltliche Veränderungen und Ergänzungen erfolgen. Diese müssten parallel zusätzlich in „Leichte Sprache“ übersetzt und laufend aktualisiert werden. Die Masse der Angebote auf den Seiten der Stadtverwaltung sind zu umfassend und zu stark spezialisiert, um sie komplett in Leichter Sprache anbieten zu können, zumal sie auch teilweise nur an bestimmte Zielgruppen gerichtet sind. Auch bietet sich die vorhandene Struktur des Auftritts nicht für einen Gesamtauftritt in „Leichter Sprache“ an, da in diesem Fall der Rathaus-Bereich von muenchen.de im vollen Umfang in beiden Varianten vorgehalten werden müsste, was auch wirtschaftlich mindestens eine Verdoppelung des Aufwands für den Betrieb von muenchen.de zur Folge hätte.

Bei den ausgesuchten Informationen, die für alle Bürgerinnen und Bürger eine sehr hohe Relevanz haben, müssen die Beschreibungen der Dienstleistungen in „Leichter Sprache“ identisch, in Aufbau und Struktur des bestehenden Dienstleistungsfinders veröffentlicht werden. So besteht die Möglichkeit, direkt in der Webseite zwischen der Beschreibung in „Alltagssprache“ und „Leichter Sprache“ zu wechseln.

#### **4.3. Richtlinie für einfache bürgerfreundliche Sprache**

Neben den technischen Voraussetzungen, eine Webseite in einfacher und bürgerfreundlicher Sprache zu befüllen, sind vor allem redaktionelle Anforderungen zu erfüllen. Um dies zu gewährleisten, soll eine Richtlinie für die städtischen Webredaktionen herausgegeben werden. Diese soll mit entsprechenden internen Schulungen für die Web-Redaktionen begleitet werden, die für alle Webredakteurinnen und -redakteure verpflichtend angeboten wird. Die Richtlinie stellt detailliert dar, auf welche Kriterien bei den Inhalten zu achten ist, um das städtische Angebot allen Menschen gleichermaßen unabhängig von Bildung, Herkunft und sozialem Umfeld zugänglich zu machen. Die Richtlinie soll dabei für die städtischen Dienstleistungen verbindlich gelten, für alle anderen Inhalte als Empfehlung.

#### **4.4. Qualitätssicherung**

Um die Qualität der Texte zu überprüfen, wurden die Webinhalte im „Rathaus“-Bereich bereits im Zuge der Umstellung auf die Barrierefreiheit von Gutachtern einem „Flesch-Test“ unterzogen. Der Flesch-Wert berechnet anhand der durchschnittlichen Satz- und Wortlänge, wie leicht verständlich ein Text ist. Der optimale Flesch-Wert eines Textes

für eine durchschnittliche Barrierefreiheit bei den Leistungen einer Behörde liegt zwischen 46 und 70 – je nach Art des Textes und der jeweiligen Zielgruppe. Der 2013 erreichte Wert lag bei den getesteten Webseiten im „Rathaus“-Bereich, die allgemeine Informationen und keine Spezial-Informationen enthielten, nur im Bereich bis 42 oder darunter.

Dieser Wert dürfte inzwischen höher liegen, jedoch noch nicht im optimalen Bereich. Um die Barrierefreiheit noch weiter zu verbessern, ist es daher notwendig:

- die Internet-Redakteure und insbesondere die Qualitätssicherungsbeauftragten der Referate entsprechend zu beraten
- ein Fach-Monitoring einzuführen, mit dem die Redaktionen begleitet und fachlich unterstützt werden
- Eine begleitende verbindliche Schulung für Webredakteure anzubieten

Um diese Aufgaben wahrzunehmen, verfügt das bestehende Redaktionsteam im Bereich „Gesamtstädtisches Webmanagement“ beim Direktorium-HA III (STRAC) über fachliche Kompetenzen.

#### **4.5. Vorleseservice**

In Deutschland gibt es über:

- Senioren mit eingeschränkten Sehvermögen
- 4 Millionen Legastheniker
- 800.000 stark Sehbehinderte
- 7,5 Millionen funktionale Analphabeten
- 7,7 Millionen auf der niedrigsten Lese- und Schreibstufe
- 7,3 Millionen Ausländer (zumeist Nicht-Muttersprachler, ohne aktuelle Asylsuchende)

Diese Personen stellen somit eine Zielgruppe von annähernd 25 Prozent der Gesamtbevölkerung dar. Dieser Personenkreis hat nachweislich einen eingeschränkten Zugang zu Informationen, die lediglich in Textform vorliegen, also auch zu Inhalten von Webseiten.

Ein leistungsfähiger, interaktiver Vorleseservice würde diese Einschränkung beseitigen und somit tatsächlich allen Bürgerinnen und Bürgern auch diese Informationen und Dienstleistungen zugänglich machen. Unabhängig davon nutzen bereits mehr als 50 Prozent aller Kundinnen und Kunden das Angebot der Stadtverwaltung von einem Smartphone aus. Wer über ein Smartphone liest, braucht die Informationen kurz und knapp formuliert, wobei hier auch eine Audioinformation unabhängig vom Personenkreis oft das Mittel der Wahl ist, da im mobilen Einsatz die Aufmerksamkeit nicht nur auf das Display des Smartphones gerichtet sein kann.

## **5. Aufwand und Kosten**

### **5.1. Aufwendungen für Maßnahmen nach Ziffer 4.1**

Hier besteht ein Prozess, der über den Aufwand für die Webredaktionen bereits abgedeckt ist.

## 5.2. Aufwendungen für Maßnahmen nach Ziffer 4.2

Um gezielt bestimmte Inhalte in „Leichter Sprache“, zusätzlich zur Verfügung zu stellen, sind derzeit keine Ressourcen innerhalb der Landeshauptstadt München vorhanden. Für diese Aufgabe wird eine fachliche externe Unterstützung benötigt, um Inhalte in „Leichte Sprache“ zu übersetzen. Diese Leistung ist initial für den vorgeschlagenen Umfang mit 4.000 Euro und laufend mit ca. 1.000 Euro pro Jahr zu veranschlagen. Darüber hinaus werden zusätzliche Personal-Ressourcen zur Umsetzung und Koordinierung benötigt, die sich neben dem selbständigen Erstellen und Strukturieren der Seiten und der Inhalte in „Leichter Sprache“ auch um die notwendige, fachlich-inhaltliche Abstimmung mit den betroffenen Dienststellen kümmern.

Von einer Dezentralisierung dieser Fachaufgabe wird abgeraten, da es unwirtschaftlich wäre, in allen Dienststellen diese Aufgabe vorzuhalten. Auch handelt es sich hier nicht um eine fachlich inhaltliche Tätigkeit, sondern lediglich um eine „Übersetzung“ einer bereits vorhandenen Information.

Für die Umsetzung der ausgesuchten Inhalte in „Leichter Sprache“, über die oben genannten zehn Dienstleistungen hinaus, ist ein zusätzlicher dauerhafter Personalaufwand erforderlich. Dieser wird mit einem Umfang von 0,7 VZÄ mit einer Wertigkeit von E12 und zahlungswirksamen Kosten von 57.715 Euro veranschlagt.

### Bedarfsermittlung:

Bei der Bedarfsermittlung wurden zum einen die derzeitigen, tatsächlichen quantitativen durchschnittlichen Änderungen an Webseiten, zum anderen die durchschnittlich notwendige Bearbeitungszeit für Webinhalte in „Leichter Sprache“, entsprechend einer Auskunft der Bundesvereinigung Lebenshilfe und der Stadt Köln, die bereits diesen Service anbietet, herangezogen.

Tatsächliche durchschnittliche Änderungen:

Derzeit werden im Rathausbereich von muenchen.de durchschnittlich pro Jahr 45.600 Änderungen an bestehenden Webseiten durchgeführt. Die Zahl der Inhalte, die dabei Dienstleistungen beschreiben, liegt derzeit bei rund 16 % (1.100 von 7200). An diesen werden somit durchschnittlich 7.290 Änderungen pro Jahr durchgeführt.

Wie dargestellt, ist es aus fachlicher Sicht geboten nur geeignete, ausgewählte Inhalte in Leichter Sprache umzusetzen. Nach Recherche bei den einschlägigen Organisationen und auch der Stadt Köln, ist es in der Regel sinnvoll, nur die Zielgruppen spezifischen Dienstleistungen auch in Leichter Sprache anzubieten, dies sind rund 10-20 % des Angebots, somit rund 1.093 Änderungen pro Jahr.

Bearbeitungszeiten in Leichter Sprache:

Inhalte in Leichter Sprache sind nicht eine wort- oder strukturgleiche Umsetzung von bestehenden Inhalten, sondern vielmehr eine definierten Regeln folgende Bedeutungserklärung von Inhalten, die ggf. auch umstrukturiert und gesondert zu bebildern sind. Somit kann eine bloße Satz- oder Wortergänzung im Ursprungsangebot, die Bedeutung so ändern, dass im Bereich der Leichten Sprache eine umfassende Inhaltsänderung notwendig wird. Der Bearbeitungsaufwand pro Norm-Webseite (ca. 1.000 Zeichen) ist mit durchschnittlich circa 45 - 60 Minuten zu kalkulieren.

Somit errechnet sich ein Bedarf von 119 Personentagen pro Jahr (1.093 Änderungen mit jeweils 0,87 Stunden), was einem rechnerischen Netto-Personalbedarf von 0,61

VZÄ entspricht. Mit 0,7 VZÄ sind zugleich auch Rüstzeiten in Höhe von zirka 13 Prozent berücksichtigt

### **5.3. Aufwendungen für Maßnahmen nach Ziffer 4.3 (nicht zahlungswirksam)**

Die Erstellung der Richtlinie wird vom „Gesamtstädtischen Webmanagement“ beim Direktorium-HA III (STRAC) vorgenommen. Entsprechende Kenntnisse und Fähigkeiten sind dort nachweislich vorhanden. Zahlungswirksame Kosten entstehen dabei nicht. Der Aufwand wird mit 12 Personentagen (7.392 € – nicht zahlungswirksam) angesetzt.

### **5.4. Aufwendungen für Maßnahmen nach Ziffer 4.4 (nicht zahlungswirksam)**

Für die Realisierung der unter 4.4. beschriebenen zwingend notwendigen zentralen Qualitätssicherung, Monitoring und Beratung der Dienststellen sind derzeit keine Ressourcen vorhanden. Auch hier kommt eine Dezentralisierung dieser Fachaufgabe nicht in Betracht, da es primäres Ziel ist, einen stadtweit einheitlichen Qualitätsstandard zu gewährleisten. Auch wäre es unwirtschaftlich, in allen Dienststellen diese Aufgabe vorzuhalten.

Der notwendige initiale Schulungsaufwand für die Redaktionen, um die einfache, bürgerfreundliche Sprache umzusetzen, ist entsprechend der Anzahl und üblichen Teilnehmergebühren einer internen städtischen Schulungsmaßnahme, wie sie das Personal- und Organisationsreferat ansetzt, als einmalige Schulung für die derzeit aktiven Web-Redakteurinnen und -Redakteure zu beziffern. Die Aufwände werden entsprechend der derzeit stadtweit tätigen Web-Redakteurinnen und -Redakteure und unter Beachtung der Verrechnungssätze des Personal- und Organisationsreferats mit 30.000 € angesetzt. Für zukünftige Schulungen wird ein Kostenaufwand von 6.000 € pro Jahr veranschlagt. Da eine solche Weiterbildung, zu einer notwendigen Qualifizierungsmaßnahme und damit zu den originären Aufgaben einer Webredakteurin / eines Webredakteurs zu zählen ist, sind diese Kosten bei Bedarf aus den bestehenden Fortbildungsbudgets der Referate, bzw. Eigenbetriebe zu bestreiten. Dies ist auch darin begründet, dass sich die Anzahl der mit Webredaktion beauftragten Personen in den Referaten stark unterscheidet und dies im organisatorischen Ermessen der Referate und Eigenbetriebe liegt.

### **5.5. Aufwendungen für Maßnahmen nach Ziffer 4.5 (zahlungswirksam)**

Eine Marktrecherche hat ergeben, dass für den Einsatz einer Vorlesefunktion eine sogenannte „Software as a Service-Lösung“ (SaaS), die zu bevorzugende Variante darstellt. Dabei wird kein Softwareprodukt beschafft, sondern lediglich ein online verfügbarer Service in die eigene Applikation auf „Mietbasis“ eingebunden. Der Aufbau und Betrieb eines eigenen Vorleseservices ist fachlich nicht angezeigt und steht auch wirtschaftlich in keinem Verhältnis zur vorgeschlagenen Lösung. Allein der Hardware-Betrieb einer serverbasierten, hochverfügbaren Text-to-Speech-Technologie, durch die in Echtzeit auch sich ständig ändernde Inhalte vorgelesen werden, würde bereits die dargestellten jährlichen Nutzungskosten übersteigen. Hinzu kämen Softwarebeschaffung und -pflege sowie die erforderliche, linguistische Pflege des Angebots, was darüber hinaus auch fachlich nicht leistbar wäre.

Eine entsprechende Empfehlung gibt auch die Beauftragte der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen sowie das Bundesministerium für Bildung und



Forschung, wie auch die Antidiskriminierungs- Stelle des Bundes. Die Lizenzkriterien (jährlich anfallende Kosten) der entsprechenden Anbieter richten sich hier in der Regel nach Nutzung der Webseiten (Seitenaufrufe). Daneben fallen einmalige Aufwände für Bereitstellung und Implementierung an. Dieser ist mit rund 8.000 € anzusetzen.

Die jährlich anfallenden Nutzungskosten (Lizenzkosten), kalkuliert für die derzeitigen durchschnittlichen monatlichen Seitenaufrufe bei städtischen Dienstleistungen (rund 2 Millionen) wird mit 10.000 € pro Jahr veranschlagt.

In nachfolgender Tabelle sind die dazu notwendigen Maßnahmen entsprechend der oben genannten Umsetzungsvorschläge in einer Übersicht zusammengefasst.

Anforderung	Geschätzter Aufwand in €		Zahlungswirksam	
	Einmalig	Laufend jährlich	Einmalig	Laufend jährlich
Schulung (Kapitel 5.4/4.4)	30.000 €	6.000 €	0 €	0 €
Erstellung Richtlinie „Bürgerfreundliche Sprache“ (Kapitel 5.3/4.3)	7.392 €	0 €	0 €	0 €
Umsetzung „Leichte Sprache“ (Kapitel 5.2/ 4.2) davon: Personalauszahlungen	4.000 €	58.715 € 57.715 €	4.000 €	58.715 € 57.715 €
Vorleseservice (Kapitel 4.5/ 5.5)	8.000 €	10.000 €	8.000 €	10.000 €
<b>Summe</b>	<b>49.392 €</b>	<b>74.715 €</b>	<b>12.000 €</b>	<b>68.715 €</b>

\* Bedarf (zusätzlicher Personalbedarf) wird in einem gesonderten Beschluss dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt

## 6. Umsetzungszeitraum

Die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen, wird, vorbehaltlich der angekündigten Stadtratsentscheidung über zusätzlichen Personalbedarf, bis Ende 2017 realisiert.

## 7. Fazit

Als Fazit des Direktoriums ist abschließend festzuhalten, dass die Weiterführung des Webauftritts im „Rathaus“-Bereich auf Inhalte in einfacher, bürgerfreundlicher Sprache sowie das zusätzliche Angebot ausgesuchter Leistungen in „Leichter Sprache“ dazu führen, die Inhalte für alle Bürgerinnen und Bürger unabhängig von Bildung, Herkunft, sozialem Umfeld oder Einschränkungen im kognitiven Bereich gleichermaßen zugänglich zu machen. Diese Serviceverbesserung sollte durch einen entsprechenden Vorleseservice flankiert werden. Dies ist ein gangbarer Weg angesichts der praktikablen Umsetzungen und des vertretbaren Einsatzes von Ressourcen. Im Ergebnis führen die Maßnahmen zur ausgewogenen Berücksichtigung der Belange von Menschen mit Einschränkungen.

Ein positiver Nebeneffekt dürfte sich außerdem für die im Parteiverkehr tätigen Beschäftigten der Landeshauptstadt München ergeben:

- Gut informierte Bürgerinnen und Bürger müssen weniger häufig nachfragen, was die Servicetelefone entlastet.
- Gut informierte Bürgerinnen und Bürger wissen bereits im Vorfeld ihres Behördengangs, welche Unterlagen sie mitbringen müssen und sparen sich dadurch ein weiteres Kommen, was den Kundenstrom reduziert.
- Auch ist eine mittelbare Suchmaschinen-Optimierung für das Webangebot der Landeshauptstadt München zu erwarten, wodurch städtische Webangebote noch leichter und besser im World-Wide-Web auffindbar werden.

## 8. Finanzierung und Mittelbereitstellung

### Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten</b>	68.715 € ab 2017	12.000 € in 2017	,--
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*	57.715 €		
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)	11.000 € ab 2017	12.000 € in 2017	,--
Transferauszahlungen (Zeile 12)			
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)			
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)			
<b>Nachrichtlich Vollzeitäquivalente</b>			

\* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerumlage, kalkulatorische Kosten ) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entsteht im Ergebnishaushalt zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 40 Prozent des Jahresmittelbetrages.

\*\* ohne arbeitsplatzbezogene IT-Kosten

Ab 2015 gelten für die Verrechnung der Leistungen mit it@M die vom Direktorium und der Stadtkämmerei genehmigten Preise. Die zur Zahlung an it@M erforderlichen Mittel für die Services „Arbeitsplatzdienste“ und „Telekommunikation“ werden im Rahmen der Aufstellung des Haushalts- bzw. Nachtragshaushaltsplanes in die Budgets der Referate eingestellt. Eine gesonderte Beschlussfassung über die Mittelbereitstellung ist daher nicht mehr erforderlich.

Die Finanzierung kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

#### einmalige zahlungswirksame Mittel

Die Finanzmittel in Höhe von 12.000 Euro, die für die Umsetzung der externen Unterstützung für die „Leichte Sprache“ sowie des vorgeschlagenen Vorleseservice benötigt werden, sollen zentral finanziert bei der Produktleistung 90514005, für das Jahr 2017 als Budget bereit gestellt werden.

#### dauerhafte zahlungswirksame Mittel

Die dargestellten Betriebs- und Weiterentwicklungskosten in Höhe von 11.000 Euro werden pro Kalenderjahr wiederkehrend bei der Produktleistung 90514005, erstmalig im Haushaltsjahr 2017 als dauerhafte Budgeterhöhung bereitgestellt.

### **Finanzierungsbeschluss**

Dem Grunde nach handelt es sich hier um einen Empfehlungsbeschluss, der wegen der späten zeitlichen Vorlage aber nun als Finanzierungsbeschluss (ohne Begründung) eingebracht wird. Die Unabweisbarkeit ist daher nicht zu begründen.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel sollen nach positiver Beschlussfassung in den Nachtragshaushaltsplan 2017 aufgenommen werden.

### **9. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate**

Das Kreisverwaltungsreferat und das Koordinierungsbüro zur Umsetzung der UN-BRK im Sozialreferat haben der Beschlussvorlage zugestimmt.

Die Stadtkämmerei hat der Beschlussvorlage zugestimmt, unter dem Vorbehalt der Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats.

Das Personal- und Organisationsreferat stimmt vorbehaltlich der Sicherstellung der Finanzierung der künftig geltend gemachten Stellenkapazitäten der Beschlussvorlage zu. Aus fachlicher Sicht bestehen ebenfalls keine Einwände gegen die Beschlussvorlage.

Ferner bittet das Personal- und Organisationsreferat um folgende Ergänzung.

Das Personal- und Organisationsreferat ist als Querschnittsreferat der Landeshauptstadt München betroffen, wenn zusätzliche Stellen eingerichtet und besetzt werden, sowie das gewonnene Personal betreut werden muss. Betroffen sind regelmäßig die Abteilung 1 Recht, die Abteilung 2 Personalbetreuung, die Abteilung 3 Organisation, die Abteilung 4 Personalleistungen sowie die Abteilung 5 Personalentwicklung, Bereich Personalgewinnung. Das Personal- und Organisationsreferat wird den sich durch diese Beschlussvorlage ergebenden zusätzlichen Aufwand zu gegebener Zeit gesondert im zuständigen VPA geltend machen.

Eine Stellungnahme des Behindertenbeirats der Landeshauptstadt sowie eine Antwort zur Erläuterung, die der Geschäftsstelle des Behindertenbeirats der Landeshauptstadt zugesandt wurde, ist angefügt.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Der Verwaltungsbeirätin der Hauptabteilung III des Direktoriums, IT-Strategie und IT-Steuerung/IT-Controlling (STRAC), Frau Stadträtin Bettina Messinger, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

## II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Die Referate und Eigenbetriebe werden beauftragt, die unter muenchen.de veröffentlichten Webseiten, wie beschrieben, soweit dies möglich ist, grundsätzlich in „Bürgerfreundlicher Sprache“ zu veröffentlichen.
3. Die Referate und Eigenbetriebe werden beauftragt, in Abstimmung mit dem Direktorium, im Rahmen der Tätigkeiten der Webredaktionen, alle in muenchen.de veröffentlichten Dienstleistungen im städtischen Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder darzustellen.
4. Das Direktorium wird beauftragt, eine für alle städtischen Dienststellen verbindliche Richtlinie für bürgerfreundliche Sprache wie beschrieben zu erstellen. Die Richtlinie ist für alle unter Antragsziffer 3 beschriebenen Webseiten verbindlich anzuwenden, darüber hinaus gilt sie als Empfehlung.
5. Das Direktorium wird beauftragt, wie unter 4.2 beschrieben, die Dienststellen zu beraten und eine zentrale Qualitätssicherung sowie die Schulungen in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat durchzuführen.
6. Das Direktorium wird beauftragt, für zunächst zehn ausgewählte Dienstleistungen ein paralleles Angebot in Leichter Sprache zur Verfügung zu stellen.
7. Das Direktorium wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von jährlich bis zu 57.715 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stelle, in das Personalausgabenbudget des Direktoriums, beim Produkt 513014009 IT Governance anzumelden.

Das Direktorium wird – wie in Ziffer 5.2. ausgeführt – beauftragt, die Einrichtung von einer Stelle (0,7 VZÄ), im Direktorium, bei der Hauptabteilung III (STRAC), sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 23.086 € (40 % des Jahresmittelbetrages).

8. Das Direktorium wird beauftragt, für die im Vortrag dargestellten Webangebote unter muenchen.de zusammen mit dem technischen Dienstleister für muenchen.de ein Produkt für einen Vorleseservice als „Software as a Service“ zu beschaffen und zu implementieren.
9. Das Direktorium wird beauftragt, die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von 12.000 € im Rahmen der Aufstellung des Nachtragshaushalts 2017 für das Produkt 513014009 IT Governance/ Produktleistung 90514005 bei der Stadtkämmerei anzumelden. Das Produktkostenbudget erhöht sich um 12.000 €, davon sind 12.000 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

10. Das Direktorium wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von 11.000 € im Rahmen der Aufstellung des Nachtragshaushalts 2017 für das Produkt 513014009 IT Governance/ Produktleistung 90514005 bei der Stadtkämmerei anzumelden. Das Produktkostenbudget erhöht sich um 11.000 €, davon sind 11.000 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).
11. Der Antrag Nr. 14-20 / A 02192 der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung vom 08.06.2016 ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
12. Dieser Beschluss unterliegt der Beschlussvollzugskontrolle bis zum 31.12.2017. Die Aufträge der Antrags-Ziffern 2, 3, 5, 6, 7 des Antrags sind in die Beschlussvollzugskontrolle aufzunehmen.

**III. Beschluss**  
nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter  
Oberbürgermeister

**IV. Abdruck von I. mit III.**  
über die Stadtratsprotokolle

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**  
**an die Stadtkämmerei**  
**an das Revisionsamt**

z. K.

**V. Wv. - D-III (STRAC)**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. **An das Kreisverwaltungsreferat**

**An das Sozialreferat, S-I-BI (Koordinierungsbüro zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention)**

**An die Stadtkämmerei- HA II**

**An das Personal- und Organisationsreferat – P. 3.2**

z. K.

Am