

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Catrin Wahlen und Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 5. September 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 6. September 2024)

zum Thema:

**Berlins TOP 100 Dienstleistungen – Einfache Sprache und Barrierefreiheit**

und **Antwort** vom 23. September 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. Sep. 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen und Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)  
Über die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen 4

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/ 20 224

vom 05. September 2024

über Berlins TOP 100 Dienstleistungen – Einfache Sprache und Barrierefreiheit

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung: Die Anfrage bezieht sich auf die TOP 100 Dienstleistungen aus Drucksache 19/19664.

1. Welche der TOP 100 Dienstleistungen sind vollständig mit Hilfs- und Informationsseiten (online bzw. als Erklärung auf den Formularen) in einfacher Sprache in Anspruch zu nehmen?

Zu 1.:

Vorbemerkung: Die nachfolgende Beantwortung unterliegt einem Fokus auf Dienstleistungen, die mit dem IKT-Basisdienst Digitaler Antrag (BDA) online erledigt werden können, sowie den Dienstleistungsbeschreibungen der Top 100 Dienstleistungen.

Bisher gab es kein Regelwerk für einfache Sprache und die Abgrenzung zu leichter Sprache ist nicht immer eindeutig. Der Begriff „einfache Sprache“ ist erst seit kurzer Zeit, seit März 2024, über die DIN ISO 24495-1:2024-03 definiert. Ein zentrales Erhebungsformat „einfache Sprache“ liegt insbesondere für die mehrheitlich noch papierbehafteten Dienstleistungen der Top 100 nicht vor.

Alle Dienstleistungsbeschreibungen im ServicePortal werden in bürgerfreundlicher Sprache nach den Vorgaben aus den FIM-Qualitätskriterien der FITKO, dem aktuellen Maßstab für Dienstleistungsbeschreibungen im Portalverbund, erstellt.

Aktuell ist im föderalen Kontext in Diskussion, ob die FIM-Qualitätskriterien der Definition und den Vorgaben zu einfacher Sprache aus der DIN ISO 24495-1:2024-03 entsprechen.

Diese Abstimmung realisiert im Kontext von europäischen und nationalen Vorgaben nach ISO und DIN eine flächendeckend gleichbleibende Qualität der Leistungsbeschreibungen im Portalverbund. Dies hat besondere Relevanz, da insbesondere die nachzunutzenden FIM-Stammtex-te oder die Leistungsbeschreibungen für EfA-Dienste im Portalverbund zur Verfügung gestellt werden.

Bei der Erstellung von Antragsstrecken, beispielsweise über den IKT-Basisdienst Digitaler Antrag (BDA), wird in Abstimmung mit den Fachressorts sowohl bei Formularfeldern als auch bei Hilfstexten darauf geachtet, bürgerfreundlich zu formulieren.

2. Welche der TOP 100 Dienstleistungen sind teilweise mit Hilfs- und Informationsseiten (online bzw. als Erklärung auf den Formularen) in einfacher Sprache in Anspruch zu nehmen?

Zu 2.:

Hier gilt die Antwort zu Frage 1 in gleicher Weise.

3. Welche der TOP 100 Dienstleistungen sind für die Nutzung von Screenreader für sehbeeinträchtigte Menschen optimiert?

Zu 3.:

Die Optimierung für die Nutzung von Screenreadern ist grundsätzlich nicht auf einzelne Leistungsbeschreibungen bezogen, sondern ein generisches System im ServicePortal, das sich auf alle Dienstleistungs- und Standort-Beschreibungen auswirkt und die Textelemente nach ihren Funktionen gekennzeichnet.

Ein definiertes Auswertungskriterium für die Screenreader-Tauglichkeit der Dienstleistungen selbst liegt für die Top 100 nicht vor.

4. Für welche der TOP 100 Dienstleistungen plant der Senat eine Verbesserung der Barrierefreiheit, bspw. durch Etablierung von einfacher Sprache oder die Optimierung für die Nutzung von Screenreadern in der Antragstellung?

Zu 4.:

Im Verantwortungsbereich für bestimmte Themen, wie Eingliederungshilfe oder Einrichtungen, wie dem LAGeSo, setzt der Senat Schwerpunkte zum Abbau von Barrieren.

Darüber hinaus ist die Barrierefreiheit dem Senat für alle Dienstleistungen gleichermaßen ein Anliegen, eine Fokussierung auf einzelne Top 100-Dienstleistungen ist nicht vorgesehen. Vielmehr wird bei (redaktionellen) Änderungen an Leistungen, Antragsstrecken oder Leistungsbeschreibungen darauf eingewirkt, die Barrierefreiheit zu verbessern.

5. Welche Dienstleistungen im Kontext des SGB IX sind die meist genutzten?

Zu 5.:

Auf Grundlage der Drucksache 19/19664 ist die einzige vom LAGeSo angebotene Dienstleistung der „Schwerbehindertenausweis“ auf Rang 84. Leistungen des SGB IX Teil 2, Eingliederungshilfe für [erwachsene] Menschen mit Behinderungen, befinden sich nicht unter den 100 meist genutzten Dienstleistungen.

6. Welche der TOP SGB IX Dienstleistungen sind vollständig mit Hilfs- und Informationsseiten (online bzw. als Erklärung auf den Formularen) in einfacher Sprache in Anspruch zu nehmen?

Zu 6.:

Auf der Website des Schwerbehindertenbereichs des LAGeSo stehen zwei Merkblätter („Hinweise zum Antragsformular in leichter Sprache“ und „Hinweise zum Antrag – Merkzeichen in leichter Sprache“) in leichter Sprache zum Download zur Verfügung. Die Informationen zu den Dienstleistungen der Eingliederungshilfe auf den Webseiten der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung sind aktuell noch nicht in Leichter Sprache verfügbar. Im Kontext der Digitalisierung sollen jedoch alle Formulare im Eingliederungshilfeverfahren digital barrierefrei verfügbar werden und für einzelne ist auch eine Übersetzung in Leichte Sprache vorgesehen. So soll zum Beispiel der neue Antrag auf Leistungen der Eingliederungshilfe im Laufe des Jahres 2025 in Leichter Sprache verfügbar werden.

7. Welche der TOP SGB IX Dienstleistungen sind teilweise mit Hilfs- und Informationsseiten (online bzw. als Erklärung auf den Formularen) in einfacher Sprache in Anspruch zu nehmen?

Zu 7.:

Siehe Antwort zu Frage 6.

8. Welche der TOP SGB IX Dienstleistungen sind für die Nutzung von Screenreader für sehbeeinträchtigte Menschen optimiert?

Zu 8.:

Die Inhalte der Website des LAGeSo sind mit der Landessoftware Imperia erstellt und standardmäßig barrierefrei. Dies gilt auch für die Webseiten der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung zu den Informationen der Leistungen der Eingliederungshilfe.

Der Antrag auf Leistungen des SGB IX Teil 2 kann ab Oktober 2024 auch online gestellt werden und ist digital barrierefrei und kann von sehbeeinträchtigten Menschen verwendet werden.

9. Für welche der TOP SGB IX Dienstleistungen plant der Senat eine Verbesserung der Barrierefreiheit durch Etablierung von einfacher Sprache oder die Optimierung für die Nutzung von Screenreadern in der Antragstellung?

Zu 9.:

Siehe Antwort zu Frage 6 und 8.

Berlin, den 23. September 2024

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
In Vertretung

Martina Klement  
Staatssekretärin für Digitalisierung  
und Verwaltungsmodernisierung / CDO