

# Der Klartext-Effekt

Verständliche Kommunikation spart **Zeit, Geld** und verbessert **Prozesse**



## Klartext ist **Chefsache**

Präsident Obama nutzte den Klartext-Effekt für seine Regierung: Sein *Plain Writing Act of 2010* machte die Kommunikation seiner Verwaltung verständlicher und effizienter.



Barack Obama und seine Administration setzten auf verständliche Sprache als Instrument; sie schufen damit mehr Effizienz und Vertrauen nach der Finanzkrise.

Studien belegen: Verständlichkeit ist ein strategisches Werkzeug. Sie senkt Kosten und steigert Einnahmen. Abläufe werden effizienter. Mitarbeiter sind zufriedener, Kunden, Investoren und sogar Experten<sup>1</sup> haben größeres Vertrauen.

Hier lesen Sie inspirierende Beispiele **für die Macht klarer Unternehmenssprache**. Viel Freude dabei!

Ihr Gidon Wagner, Geschäftsführer  
WORTLIGA Tools GmbH

**Verständlichkeit erhöht Vertrauen, Effizienz und Gewinne:**

**84 %** der Verbraucher vertrauen Unternehmen eher, die auf Fachjargon verzichten.<sup>2</sup>

**80 %** der Richter und Anwälte bevorzugen verständliche Sprache.<sup>3</sup>

**72 %** der Anleger vertrauen verständlichen Jahresberichten mehr.<sup>4</sup>

**81 %** der Akademiker und Abiturienten bevorzugen verständliche Sprache.<sup>5</sup>

**62 %** der Mitarbeiter sind zufriedener durch einfach verständliche Dokumente.<sup>6</sup>



# Verständlichkeit zahlt sich aus, Einfachheit spart Zeit

Die US-Verwaltung für Veteranenleistungen vereinfachte einen Standardbrief. Dadurch sanken die Anrufe mit Rückfragen um 82 %. Früher gab es durchschnittlich 1,5 Anrufe pro Brief. Nach der Vereinfachung waren es nur noch 0,27 Anrufe. Die Behörde sparte so 40.000 Dollar durch einen einzigen überarbeiteten Brief. Die Mitarbeiter hatten Zeit für andere Aufgaben.<sup>7</sup>



1x  = 40.000 \$

**200 %**

### mehr Steuereinnahmen

Verdreifachung der Zahl von Unternehmen, die freiwillig Nutzungssteuern zahlen: von 3 % auf 9 %.<sup>8</sup>

### Zeitersparnis

Eine Studie ergab, dass verständliche Sprache die Lesegeschwindigkeit um fast 50 % steigert.<sup>11</sup>

**80 %**

### mehr Zahlungen

Nach Vereinfachung der Rechnungen verzeichnete die Cleveland Clinic einen monatlichen Mehrertrag von 1 Million US-Dollar.<sup>9</sup>

### Bessere Leistung

41% der Menschen merken sich wichtige Informationen besser mit Dokumenten in verständlicher Sprache.<sup>12</sup>

**550 %**

### höhere Erfolgsquote

Das Finanzamt verbesserte ein Steuerformular für Hauseigentümer. Die Ausfüllquote ohne Fehler stieg von 10 % auf 55 %.<sup>10</sup>

### Mehr Produktivität

FedEx-Mitarbeiter sparen 28 % ihrer Zeit durch klare Handbücher. Suchen sind 60 % häufiger erfolgreich.<sup>13</sup>

Klartext ist rechtssicher §

„ Ein Dokument kann klar und leserfreundlich sein – und zugleich sicher, präzise und richtig. “

Eine offizielle Website der Regierung der Vereinigten Staaten.  
[plainlanguage.gov](http://plainlanguage.gov)

# Verständliche Verwaltungssprache: **Weniger Kosten, mehr Compliance**

Bürger und Unternehmen reagieren positiv auf verständliche Verwaltungssprache. Das bringt Behörden Vorteile. Sie sparen Personalkosten und erreichen mehr Regeltreue.

## 100 % Entlastung der Behörde durch einfache Vorschriften

Die Federal Communications Commission vereinfachte ihre Vorschriften für den Amateurfunk. Davor beantworteten fünf Vollzeitmitarbeiter Fragen von Bürgern. Nach der Überarbeitung kamen keine Fragen mehr auf – alle fünf Mitarbeiter konnten sich um andere Aufgaben kümmern.<sup>14</sup>

Weniger Rückfragen

100%

Zunahme rechtlicher Konflikte

0%

## \$4,4 Mio. weniger Personalkosten durch verständliche Amtsbriefe

Die Veterans Benefits Administration erhöhte die Antwortquote auf ihre Briefe an Veteranen von 43 % auf 65 % durch Verwendung einfacher Sprache, was 4,4 Millionen US-Dollar an Personalkosten einsparte.<sup>15</sup>

Antwortrate davor

43%

Antwortrate nach der Vereinfachung

65%



## 137,5 % höhere Compliance Rate durch einfache Verwaltungssprache

Die kanadische Regierung vereinfachte ein Formular zur Registrierung von Vieh. Die Einhaltungsrate stieg von 40 % auf 95 % an, nachdem das Formular in einfacher Sprache umgestaltet wurde.<sup>16</sup>

Compliance-Rate davor

40%

Compliance Rate nach der Vereinfachung

95%



## Fallbeispiel:

# Millionen einsparen mit klaren Dokumenten im Kontaktzentrum<sup>17</sup>

## Mit verständlichen Informationen die Effizienz steigern

Amerikanische Unternehmen und Behörden sparen seit Jahrzehnten Millionen durch verständliches Englisch in Briefen und Dokumenten. Deutschland und Europa entdecken das Potenzial verständlicher Sprache erst langsam. Die folgende Erfolgsgeschichte zeigt, wie verständliche Kommunikation die Leistung ganzer Unternehmen verbessert, Fehler reduziert und Mitarbeiter zufriedener macht:

Ein Beratungsunternehmen in Toronto (Kanada) erforschte die Auswirkungen verständlicher Sprache in Unternehmen. Ziel war es, die Vorteile verständlicher Sprache („Plain Language“) in internen Informationssystemen zu untersuchen.

Das Projekt wurde beim Finanzdienstleister Solutia durchgeführt (Name geändert) und vom kanadischen Staat gefördert.



### Der Klartext-Effekt auf den kanadischen Finanzdienstleister Solutia

Gesteigerte Mitarbeiterproduktivität:



Weniger Fehler von Mitarbeitern:



Weniger interne Anfragen an den Help-Desk:



Verringerte Dauer von Anrufen:



Größere Mitarbeiterzufriedenheit:



**3,5 Mio.**

**Potenzieller ROI**

(schlechtestes Szenario, Millionen CDN)

**15,2 Mio.**

**Potenzieller ROI**

(bestes Szenario, Millionen CDN)



**1 \$ investiert = 17 \$ eingespart**

## Problem: Schwer lesbare Dokumente kosten Mitarbeiter viel Zeit und führen zu Fehlern

Kundenbetreuer sind die Hauptnutzer des Informationssystems bei Solutia. Sie sind die wichtigsten Ansprechpartner für Kunden, die per Telefon etwas über Produkte und Dienstleistungen von Solutia erfahren möchten. Wenn Kundenbetreuer Hilfe brauchen, wenden sie sich an Help-Desk-Mitarbeiter. So vermeiden sie lange Wartezeiten für Kunden.

Solutia stand vor einer branchenüblichen Herausforderung: Die Kundenbetreuer im Kontaktzentrum waren von zu vielen Informationen überfordert. Das führte zu vielen Anrufen beim Help-Desk, zu Fehlern und Verzögerungen in der Beratung. Das Projektteam nahm sich dieser Herausforderung an. Es verbesserte fünf repräsentative Online-Dokumente, indem es sie in verständlicher Sprache neu formulierte und übersichtlich strukturierte.

„Sehr klar, leicht zu lesen. Angenehm für das Auge. Das würde es viel leichter machen, Informationen zu erhalten, während der Kunde in der Leitung ist. Diese Dokumente wären eine Bereicherung für die Arbeit.“

Ein Proband der Plain-Language-Gruppe

## Erfolge übertrafen die Erwartungen

Das Experiment war einfach, aber wirkungsvoll. 30 Kundenbetreuer wurden in zwei gleichgroße Gruppen aufgeteilt: Eine Gruppe verwendete die ursprünglichen Dokumente, die andere Gruppe nutzte die überarbeiteten Plain-Language-Dokumente.

Die Ergebnisse waren bemerkenswert: Die Kundenbetreuer aus der Plain-Language-Gruppe zeigten:

- eine um **36,9 %** gesteigerte Produktivität
- **77,1 %** weniger Fehler
- **17,4 %** weniger interne Anfragen an den Help-Desk
- eine um **10,5 %** verringerte Dauer dieser Anrufe

## Bis zu achtstellige Einsparungen – zufriedene Mitarbeiter

Die finanziellen Vorteile waren beeindruckend. Die Experten berechneten, dass Solutia in drei Jahren bis zu 15,2 Millionen CAD einsparen könnte. Nach der Testphase waren **61,2 % der Mitarbeiter in der Plain-Language-Gruppe zufriedener mit ihren Dokumenten.**

Laut der Umfrage bevorzugten die Teilnehmer in der Plain-Language-Gruppe alle Aspekte ihrer Dokumente. Sie fanden, dass die Testdokumente es ihnen erleichterten, Informationen für ihre Arbeit zu finden, zu verstehen und anzuwenden.

## Solutia änderte ihre Meinung zur verständlichen Sprache. Solutia war nun bereit:

- ihre Methoden für das Erstellen von Material in Kontaktzentren zu ändern
- dauerhaft Ressourcen für die Nutzung verständlicher Sprache bereitzustellen

## Verständliche Sprache: Strategisches Werkzeug für bessere Unternehmensleistung und Qualität

Solutias Geschichte beweist: Einfache Sprache hilft nicht nur bei der Kommunikation. Sie ist ein strategisches Werkzeug, um die Leistung und Qualität eines Unternehmens zu verbessern. Verständliche Sprache steigert die Produktivität, verringert Fehler und erhöht Gewinne.



## Der Klartext-Effekt auf Offenlegungsdokumente

# Wie Verständlichkeit den Wert von Investmentfonds steigert<sup>18</sup>

Klartext in Finanzberichten stärkt das Vertrauen der Anleger: Klare und verständliche Dokumente sind nicht nur eine Abgrenzung im Wettbewerb. Sie sind ein effektiver und kostengünstiger Weg, um den Erfolg eines Unternehmens zu steigern.



Die Auswirkungen von Klarheit sind insbesondere im Bereich der Investmentfonds messbar: Untersuchungen zeigen, dass eindeutige Jahresberichte den Wert eines Fonds um bis zu 3,3 % steigern können. Die psychologischen und neurologischen Gründe dafür liegen auf der Hand. Ein gut formulierter Text aktiviert das Gehirn. Es schüttet Dopamin und andere Chemikalien aus und fördert so die Neugier und das Weiterlesen. Diese positive Wirkung guter Texte spiegelt sich auch im Vertrauen der Anleger wider – 72 % bevorzugen eine einfache Sprache.

Doch der Nutzen klarer Sprache geht weit über das Vertrauen hinaus. Sie senkt nicht nur die Finanzierungskosten, sondern hat auch einen direkten Einfluss auf die Bereitschaft für Investitionen. Unternehmen, die auf Verständlichkeit setzen, ziehen mehr Investoren an und können somit auch die Kosten für Audits senken.

Auf der anderen Seite stehen die weitreichenden wirtschaftlichen Nachteile durch schwer verständliche und fehlerhafte Sprache. Komplexe Finanzberichte führen zu höheren Eigen- und Fremdkapitalkosten. Auch längere und teurere Audits sind die Folge, und sogar niedrigere Gebotsprämien bei Fusionen und Übernahmen. Komplex verfasste Offenlegungsdokumente wirken sich negativ auf die wirtschaftliche Performance aus.

Die Forschung bestätigt: Eine direkte und einfache Sprache in Unternehmensberichten zieht nicht nur mehr Investoren an, sondern senkt auch die Unternehmenskosten. Unternehmen, die sich auf eine klare Kommunikation konzentrieren, verbessern ihre Marktposition und ihre finanziellen Ergebnisse.

**3,3 %**

**weniger Marktwert**

Schwer lesbare Jahresberichte senken den Marktwert von Investmentfonds um bis zu 3,3 %.

**72 %**

**mehr Vertrauen**

72 % der Anleger und Investoren vertrauen Offenlegungsdokumenten in einfacher Sprache mehr.

## Trend zur Komplexität

Finanzberichte werden seit 2003 immer komplizierter.

**Verständliche Sprache ist ein Wettbewerbsvorteil.**

## KI-Tool „PLAIN“ für verständliche Sprache

# Stellen Sie **Verständlichkeit** in Ihrer Organisation sicher

Das KI-Tool Plain macht **komplizierte Informationen und Verträge verständlich**. Es behält wichtige Begriffe bei und verbessert die Lesbarkeit.

**Kundenservice und interne Kommunikation:** Plain hilft Unternehmen und Mitarbeitern, einfach zu kommunizieren. Das senkt Rückfragen, erfüllt rechtliche Vorgaben und erhöht die interne Effizienz. Mitarbeiter erkennen in Plain das Sprachniveau ihres Textes und sehen schnell, ob sie klar und korrekt schreiben.

**Verständliche Dokumentation:** Einfache Sprache macht Dokumente besser verständlich. Sie verhindert Missverständnisse und spart Zeit. Plain übersetzt selbst komplizierte technische Informationen in griffige, verständliche Sprache. Es reduziert dadurch die Fehlerquote und macht Informationen transparent für alle Mitarbeiter.

**Mehr Reichweite mit Marketing und Werbung:** Verständliche Sprache steigert die Aufmerksamkeit und Reichweite bei allen Zielgruppen.

**Corporate Language sicherstellen:** Klartext ist wichtig für die Kultur von Firmen und Organisationen. Er verbessert die Kommunikation, erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit, spart Zeit und Personalkosten. Plain sensibilisiert Mitarbeiter in klarer Sprache und hat nachweisbare E-Learning-Effekte.

**Jeder kann Plain bedienen.** Dadurch kann das KI-Tool in der gesamten Organisation eingesetzt werden. Das Browser-Tool eröffnet viele Möglichkeiten, um Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu verbessern.

**Testen Sie Plain kostenlos:** <https://wortliga.de/plain/>

**PLAIN**
☰ Menü

**Der KI-Übersetzer für Einfache Sprache**

Inklusive Verbesserung von Rechtschreibung, Grammatik und Stil

<b>Vorher</b>	<b>Nachher</b>
<p>Im Rahmen ihrer Geschäftsprozesse sammeln Versicherungsunternehmen routinemäßig Daten, welche eine äußerst wertvolle Ressource sein können, wenn es darum geht, strategische Geschäftsentscheidungen zu treffen. Mit hr   bluebox, einem exklusiven Service für unsere Kunden, unterstützen wir dabei, Datenmuster, -trends und -zusammenhänge zu erkennen, Erkenntnisse effektiv zu kommunizieren und Managemententscheidungen abzuleiten. Warum werden beispielsweise einige Lebens- und Krankenversicherungen im ersten Jahr nach Abschluss gekündigt?</p> <p style="font-size: small; text-align: right;">Sprachniveau C2, 61 Wörter, 537 Zeichen</p>	<p>Versicherungsunternehmen sammeln in ihren Geschäftsprozessen routinemäßig Daten. Diese Daten sind sehr wertvoll, um strategische Entscheidungen zu treffen. Unser exklusiver Service hr   bluebox hilft unseren Kunden dabei. Er macht es möglich, Muster, Trends und Zusammenhänge in den Daten zu erkennen. So lassen sich Erkenntnisse klar kommunizieren und wichtige Managemententscheidungen treffen. Ein Beispiel dafür ist zu verstehen, warum manche Lebens- und Krankenversicherungen bereits im ersten Jahr gekündigt werden.</p> <p style="font-size: small; text-align: right;">Sprachniveau B2, 66 Wörter, 520 Zeichen</p>



**Top-Unternehmen** und Organisationen schreiben mit WORTLIGA verständlicher



**WORTLIGA**<sup>®</sup>

WWW.WORTLIGA.DE

**Ihr Ansprechpartner:** Gidon Wagner



„ Klare Kommunikation spart Zeit, senkt Rückfragen, reduziert Fehler und erleichtert die Einarbeitung. Erfahren Sie im Gespräch mit mir, wie Sie verständliche Sprache in Ihrer Organisation einführen. “



Gidon Wagner ist Experte, Dozent und Berater für verständliche Kommunikation. Er gründete die WORTLIGA. Unternehmen wie die **Generali in Deutschland** und Institutionen wie die **Tagesschau** vertrauen seiner Beratung.

Alle genannten Daten können im Finanzbericht 2023 eingesehen werden.

Gidon Wagner  
gwagner@wortliga.de  
(+49) 0160 938 78 311

JANUAR 2024

[wortliga.de/kontakt](https://wortliga.de/kontakt)



# Quellenverzeichnis

- 1 [Nielsen Norman Group, Plain Language Is for Everyone, Even Experts](#)
- 2 [Siegel+Gale; Simplicity Survey: A Clarion Call for Transparency \(2009\)](#)
- 3 [Joseph Kimble; Strike Three for Legalese, in Lifting the Fog of Legalese: Essays on Plain Language 3 \(Carolina Academic Press 2006\)](#)
- 4, 18 [Byoung-Hyoun Hwang and Hugh Hoikwang Kim; IT PAYS TO WRITE WELL](#)
- 5 [Gesellschaft für deutsche Sprache; Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache?](#)
- 6, 17 [Clarity Number 51: Journal of the international movement to simplify legal language](#)
- 7, 15 [Reva Daniel, Revising Letters to Veterans](#)
- 8 [Dana Howard Botka, Washington State: Where We “Plain Talk“ \(Workshop Slides\)](#)
- 9 [Irene Etzkorn, Center for Plain Language](#)
- 10 [Clarity Number 30: Journal of the international movement to simplify legal language](#)
- 11, 12 [Labrador, Effectiveness of Plain Language Proven by Data \(Artikel auf business-wire.com\)](#)
- 13 [Finding out what users need and giving it to them: a case-study at Federal Express](#)
- 14, 15, 16 [US-Regierungsseite, plainlanguage.gov, Plain Language: The Bottom Line](#)

