

# ROI: Warum sich 'Einfache Sprache' lohnt

Der ROI bei der Anwendung von 'Einfacher Sprache'? Lese hier, warum du mit Klarsprache deinen Umsatz steigerst und Kosten einsparst.

27. August 2019 | 3 Minuten

Mitten in einem angenehmen Smalltalk fragte mich kürzlich ein Unternehmer: «Und was ist denn nun der ROI von 'Einfacher Sprache?」 Er wolle bitte eine einfache Formel, die ihm berechnet, was er gewinnt, wenn er in Klartext investiert.

Ok, jetzt mal flott Eigenmarketing betreiben! Den Return on Investment (ROI) meines Angebotes aus dem Ärmel schütteln. Erklären, warum es sich finanziell lohnt, mich als Texterin einzusetzen.

Oh Mann, ist es denn nicht logisch, dass Verständlichkeit den Kund\*innen und Unternehmen entgegenkommt!?

Nur wer versteht, kann vertrauen. Nur wer vertraut, kauft. Oder handelt so, wie du es wünschst.

Aber ok, der Frager wollte Fakten. Zahlen. Beweise. Hier sind sie.

## Die Fakten:

- **Zukunftsweisend:** 'Einfache Sprache' ist die gut verständliche, moderne Sprachform der Zukunft. Sie ist kundenfreundlich und bürgernah. Ihr Ziel: Einmal lesen und gleich verstehen. Dies immer im Hinblick auf das Zielpublikum. Hierzulande ist das neue Regelwerk noch wenig bekannt, aber international ist es topaktuell. Die Informationsgesellschaft wartet darauf.
- **Systematisch befreiend:** 'Einfache Sprache' beruht auf sprachwissenschaftliche

- Methoden. Linguist\*innen und Kommunikationswissenschaftl\*innen haben sie ausgearbeitet. Sie zeigt sich in einem schönen, regelbasierten Deutsch, das von allen unnötigen Komplikationen befreit ist.
- **Objektiv:** Das bekannteste Beispiel für eine deutsche Lesbarkeitsformel ist der Hohenheimer Verständlichkeits-Index (HIX). Mit dem HIX können wir die Verständlichkeit von Texten objektiv erfassen.
  - **Softwareunterstützt:** Seit 2006 leistet Textlab, die erste Software im deutschsprachigen Raum, grossartige Arbeit: Sie verhilft zu einer verständlichen, kundenfreundlichen, konsistenten Kommunikation. Denn die Kriterien für Verständlichkeit sind messbar – und das erledigt diese Software-Analyse. Teuer zwar, aber die 'ROI'-Menschen hätten ihre Freude daran.
  - **Neugierig geworden? Mach jetzt den Gratis-Test:** Fülle hier bei diesem kostenlosen Textanalyse-Tool dein Textbeispiel ein! Da erfährst du im Nu, wie lesbar dein Text ist.
  - **Ein 'Must':** Wie so viele Trends stammt auch das Konzept 'Einfache Sprache' aus den USA. Dort gilt seit 2010 der „Plain Wirting Act“. Obama hat ihn unterschrieben. Diese Verordnung fordert Bundesbehörden zu einer „klaren und präzisen Sprache“ auf. Schluss mit arrogantem Beamteneschwurbel, das keiner versteht!
  - **Demokratisch:** Dank 'plain language' können Bürger\*innen ihre demokratischen Rechte besser wahrnehmen. «Verständliche Texte der Regierung sind ein Bürgerrecht», sagte einst Ex-Vizepräsident Al Gore.
  - **Fairness und Inklusion:** Unverständlichkeit ist Machtverhalten. Wer Bürger\*innen erreichen will und lebendige, demokratische Prozesse wünscht, der spricht Adressant\*innen so an, dass sie an den Diskussionen teilhaben können.
  - **International:** Im englischsprachigen Raum (insbesondere in Australien und in den USA) ist der Bedarf nach 'Plain Language' längst erkannt. In Europa ist es Norwegen, die mit 'klart språk' ('Klarsprache') die Nase vorne hat.
  - **Bald ISO-normiert:** Die International Plain Language Federation (IPL) will, dass die Internationalen Organisation für Normung (ISO) mehrsprachige Klartext-Standards normiert. Die ISO prüft derzeit die Vorschläge der IPL.
  - **Ausgeklügelt:** Einfach schreiben ist eine Kunst. Gar nicht einfach. Darum lohnt es sich, Profis dafür einzusetzen. Mich zum Beispiel.

## Die Zahlen:

- Texten mit Realitätssinn: Es ist ein wirtschaftlicher Unsinn, mit schlecht verständlichen Texten an Millionen von Menschen vorbei zu texten. Jeder zehnte Mann und jede zehnte Frau hat Mühe mit Lesen und Schreiben. In der Schweiz leben **800 000 Illetrist\*innen**. (In Deutschland sind es rund 20 Millionen.)
- **Umsatz steigern**: Die Stadtwerke Krefeld SWK (Nordrhein-Westfalen) haben für ihre Kundenrückgewinnung einen Versuch gemacht: Sie verschickten 7000 Kund\*innenbriefe je einmal in 'Einfacher Sprache' und einmal in Normalsprache. Der Rücklauf des optimierten Mailings lag bei 16.2 Prozent (gegenüber 9,4 Prozent Rücklauf auf das herkömmliche Mailing). Die Stadtwerke konnten dank der Version, die in Klarsprache verfasst war, ihre **Vertragsabschlüsse um 123 Prozent steigern**. Sie erreichten dies in Zusammenarbeit mit der H&H Communication Lab GmbH, dem Institut für Verständlichkeit in Ulm. Siehe hier weitere Fallstudien dieser Unternehmung.
- **Kosten sparen**: Die British Telecom konnte dank der Anwendung von 'plain language' bei ihren Rechnungstexten die **Anrufe ihrer Kundschaft um 25 Prozent reduzieren** (das sind 25'000 Anrufe pro Jahr weniger!).
- Lebensrettend: Der amerikanische Plain-Language-Berater William DuBay zitiert US-Studien, die belegen: 1998 starb jedes zweite, bei einem Unfall getötete Kind im Strassenverkehr. Grund: Oft waren die Kindersitze falsch angebracht. **Für 80 Prozent der amerikanischen Leser\*innen waren die Anleitungen zu kompliziert verfasst**. Solche Texte können nicht nur bei Autositzen fatale Folgen haben – auch Packungsbeilagen für Medikamente *müssen* verstanden werden! 'Einfache Sprache' kann Leben retten.
- Bewährt: In seinem Fachbuch "Writing for Dollars" listet der Plain-Language-Experte Joseph Kimble zahlreiche Beispiele auf, die belegen, dass Unternehmen und Organisationen mit Hilfe von 'Einfacher Sprache' Geld und Aufwand sparen. Eines der darin aufgeführten US-Unternehmen soll seit der Überarbeitung eines Handbuchs **jährlich fast 2,5 Mio. US-Dollar einsparen**.
- Bedürfnisse befriedigen: Moderne Leser\*innen haben einen grossen Bedarf nach rasch und einfach verständlichen Gebrauchstexten. Das zeigt ein Beispiel aus

Niedersachsen: Dort haben Studierende des Moduls „Barrierefreie Kommunikation“ der Universität Hildesheim juristische Texte in 'Leichte Sprache' übersetzt (Darunter versteht man ein noch stärker vereinfachtes Regelwerk als jenes der 'Einfachen Sprache', das sich an kognitiv beeinträchtigte Leser\*innen richtet). Die ersten **30.000 Exemplare dieser Erbrechts-Broschüre waren in kürzester Zeit vergriffen** – bestellt wurde sie notabene mehrheitlich von nichtbehinderten Interessen\*innen!

**Nur eine Frage der Zeit:** Im deutschsprachigen Raum wimmelt es noch nicht von Fallbeispielen, die mit Formeln auf den Franken genau zeigen, wie hoch der ROI bei der Anwendung 'Einfacher Sprache' ist. Aber diese werden folgen. Ist nur eine Frage der Zeit, denn die Vorteile liegen derart auf der Hand, dass ich mich frage, warum wir auch wir nicht längst einen „Plain Wirting Act“ in unserer Verfassung haben.

Schöne Grüsse, Gabriela Bonin



Diesen Blog abonnieren |

---

Weitere Blogs

[Heilmittel gegen abschreckende Sprache: Corporate Language](#)

Demokratisch texten: Warum unsere Präambel zukunftsweisend bleibt

Trendsprache im Informationszeitalter

Nichts verstehen - nichts erreichen

Mini-Leitfaden zur freien Meinungsbildung

Massnahmen gegen die Mutlosigkeit

Schreibblockade? So überwindest du sie

«Angenehm. □ Wir können uns gerne duzen.»

Auf Augenhöhe kommunizieren



© Geronimo Giqueaux on Unsplash

Mehr Gewinn dank 'Einfacher Sprache'.