



**ALPHA-SIEGEL**

**Checkliste**

## Angaben Einrichtung / Unternehmen

### 1. Themenbereich: Öffentlichkeitsarbeit

Auch Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten erfahren von dem Angebot meiner Einrichtung.

#### 1.1 Flyer: Mindestens ein relevantes Printprodukt ist für die Zielgruppe angepasst.

	Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
1.1.1	Die wichtigsten Informationen zur Organisation und deren Angeboten sind in einfacher oder Leichter Sprache verfasst.					1	
1.1.2	Eine Wegbeschreibung inkl. Markierung des ÖNV sowie der wichtigsten Orientierungspunkte mit reduziertem Layout und angemessener Schriftgröße ist deutlich erkennbar.					2	
1.1.3	Eine serifenfreie Schriftart unterstützt das Verständnis.					3	
1.1.4	Schriftgröße 14-16 unterstützt das Verständnis.					4	
1.1.5	Ein deutlich reduziertes Layout und der klare Aufbau erleichtern das optische Erfassen des Inhalts.					5	
1.1.6	Piktogramme oder Bilder unterstützen die wichtigsten Aussagen.					6	
1.1.7	Ein Bild der Außenansicht der Organisation an zentraler Stelle macht die Identifikation ohne Schriftsprache möglich.					7	
1.1.8	Ein Bild der Ansprechperson setzt die Hemmschwelle bei der Kontaktaufnahme herab.					8	
1.1.9	Mehrere wichtige Flyer/ Infomaterialien/ Printprodukte sind erkennbar für die Zielgruppe angepasst, in einfacher oder Leichter Sprache sowie mit einer angepassten Wegbeschreibung verfügbar.					9	

1.2 **Website: Mindestens eine relevante Unterseite der Web-Site ist für die Zielgruppe angepasst. Hierfür gilt:**

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
1.2.1 <b>Navigation: Das Alpha-Siegel-Logo ist mit mindestens 90px in der Breite und eindeutig lesbarem Schriftzug im oberen Bereich der Homepage des zertifizierten Standorts angebracht und führt per Klick direkt zu der für Betroffene angepassten Unterseite.</b>					10	
1.2.2 <b>Die wichtigsten Informationen zur Organisation und deren Angeboten sind in einfacher oder Leichter Sprache verfasst. Alternativ können Videos oder Audiofunktionen das Verstehen bei allen relevanten Informationen unterstützen.</b>					11	
1.2.3 <b>Eine Wegbeschreibung inkl. Markierung des ÖNV sowie der wichtigsten Orientierungspunkte mit reduziertem Layout und angemessener Schriftgröße ist deutlich erkennbar vorhanden.</b>					12	
1.2.4 <b>Eine serifenfreie Schriftart unterstützt das Verständnis.</b>					13	
1.2.5 <b>Schriftgröße 14-16 unterstützt das Verständnis.</b>					14	
1.2.6 <b>Piktogramme oder Bilder unterstützen die wichtigsten Aussagen.</b>					15	
1.2.7 <b>Die Inhalte sind durch ein deutlich reduziertes Layout und klaren Aufbau optisch einfach zu erfassen.</b>					16	
1.2.8 <b>Ein Bild der Außenansicht der Organisation an zentraler Stelle macht die Identifikation ohne Schriftsprache möglich.</b>					17	
1.2.9 <b>Ein Bild der Ansprechperson setzt die Hemmschwelle bei der Kontaktaufnahme herab.</b>					18	
1.2.10 <b>Mehrere für die Zielgruppe relevante Websites oder Unterseiten sind in einfacher oder Leichter Sprache verfasst und erkennbar für die Zielgruppe angepasst.</b>					19	

## 2. Themenbereich: Wege zur /in der Organisation

Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten finden von der Straße zur richtigen Eingangstür.

### 2.1 Anfahrtsweg

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
2.1.1 <b>Der Weg zur Organisation ist eindeutig beschildert (z.B. bei Hinterhofsituation, mehreren Eingangstüren etc.) mit z.B. Logo oder Symbolen.</b>					20	
2.1.2 <b>Die Sprech- oder Öffnungszeiten sind von außen durch die Platzierung an auffälliger Stelle, angepasste Schriftgröße und reduziertes Layout leicht erkennbar.</b>					21	

Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten finden von der Eingangstür zu ihrem Zielort.

### 2.2 Leitsystem

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
2.2.1 <b>Der Weg zum Empfang oder zum Mitarbeitenden ist eindeutig ausgeschildert (Logo, Symbole, etc.).</b>					22	
2.2.2 <b>Besondere Empfangssituationen (Wartemarken etc.) sind eindeutig gekennzeichnet und z.B. visuell unterstützt.</b>					23	
2.2.3 <b>Für die Kunden relevante Wege (z.B. Wartebereich, Toilette, Fahrstuhl) sind eindeutig und z.B. visuell unterstützt.</b>					24	
2.2.4 <b>Pfeile, Linien etc. markieren klar den kompletten Weg zum Termin.</b>					25	
2.2.5 <b>Ein Bild der Ansprechperson an Bürotür/Zielort setzt die Hemmschwelle bei der Kontaktaufnahme herab.</b>					26	

### 3. Themenbereich: Kommunikation

Die Kommunikation mit Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten ist vertrauensvoll, sensibel und wird durch Leitfäden festgelegt.

#### 3.1 Kommunikation mit dem Kunden

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
3.1.1 Die Terminvereinbarung kann telefonisch erfolgen.					27	
3.1.2 Die Wegbeschreibung wird beim Telefonat anschaulich beschrieben.					28	
3.1.3 Es wird beim Telefonat routinemäßig aufgelistet, was zu Terminen mitzubringen ist.					29	
3.1.4 Die Verständnissicherung wird beim Telefonat durch routinemäßige Rückfragen gewährleistet (Wer? Was? Wann? Wo?)					30	
3.1.5 Die wesentlichen Punkte werden beim Telefonat abschließend zusammengefasst.					31	
3.1.6 Empfangsmitarbeitende beschreiben den Weg zum Termin anschaulich.					32	
3.1.7 Empfangsmitarbeitende achten auf Vertraulichkeits-Bedarf bei Kunden und können den Austausch unter vier Augen anbieten.					33	
3.1.8 Es gibt einen Diskretionsabstand am Empfang.					34	
3.1.9 Empfangsmitarbeitende unterstützen in verständlicher Sprache bei Lese- und Schreibaufgaben.					35	
3.1.10 <b>Während des Termins ist Vertraulichkeit gewährleistet.</b>					36	
3.1.11 Die Räumlichkeiten wirken freundlich und einladend.					37	
3.1.12 <b>Bei Lese- und Schreibaufgaben während und nach dem Termin wird unaufgefordert Unterstützung angeboten.</b>					38	
3.1.13 Relevante Informationsblätter und Broschüren werden unaufgefordert erklärt.					39	

3.1.14	<b>Kunden wissen, wohin die Informationen aus dem Termin weitergeleitet werden. Leitfäden geben vor, wie Mitarbeitende das Thema Datenschutz und Informationsweitergabe den Kunden anschaulich erklären.</b>					40	
3.1.15	<b>Weitervermittlung ist erleichtert (z.B. durch gemeinsames Anrufen, durch Begleitung oder Organisation von Begleitung).</b>					41	
3.1.16	<b>Kommunikation mit Kunden verläuft nach dem Termin nicht ausschließlich schriftlich.</b>					42	
3.1.17	<b>Aufgaben, die Kunden nach dem Termin erledigen müssen, werden anschaulich erklärt und visuell unterstützt.</b>					43	
3.1.18	<b>Mitarbeitende überprüfen, ob die Weitervermittlung an Lern- oder Beratungsangebote erfolgreich war.</b>					44	

Mitarbeitende mit Kundenkontakt sind zum Thema Alphabetisierung und Grundbildung geschult, kommunizieren sensibel und kennen Weiterleitungsmöglichkeiten.

**3.2 Interne Kommunikation / Schulung / Sensibilisierung**

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
3.2.1 <b>20% - 40 % aller Mitarbeitenden mit Kundenkontakt sind sensibilisiert.</b>					45	
3.2.2 <b>20% - 40 % der Empfangsmitarbeitenden (aber mindestens 2) sind sensibilisiert.</b>					46	
3.2.3 <b>Über 40% der Mitarbeitenden sind sensibilisiert.</b>					47	
3.2.4 <b>(Team)-Sitzungen ermöglichen den Austausch zum Thema /Umgang mit Menschen mit geringer Literalität.</b>					48	
3.2.5 <b>Erkenntnisse aus Kundenfeedback werden wahrgenommen und Maßnahmen zur Verbesserung und entsprechende Anpassungen des Angebots werden umgesetzt.</b>					49	
3.2.6 <b>Kolleginnen und Kollegen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten werden unterstützt und bei Bedarf auf die Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen hingewiesen.</b>					50	
3.2.7 <b>Es besteht ein Konzept, das das Nachhalten der Umsetzung von Telefon- und Gesprächsleitfäden beinhaltet.</b>					51	
3.2.8 <b>Ein Konzept zur systematischen Weitergabe von Informationen zum Thema funktionaler Analphabetismus sowie der datenschutzkonformen Weitergabe von Kundeninformationen nach schriftlich festgelegten Weisungen und Zeiträumen ist vorhanden und wird, wenn möglich, auf verschiedenen Kanälen (persönlich, digital) umgesetzt.</b>					52	

**3.3 Externe Kommunikation**

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
3.3.1 <b>Mitarbeitende machen sich regelmäßig mit niedrigschwelligen Angeboten bekannt und sind dahingehend vernetzt.</b>					53	
3.3.2 <b>Niedrigschwellige Einrichtungen sind bekannte Netzwerkpartner der Organisation, ausreichende Informationen zu Angebot und Ansprechpartner sind vorhanden.</b>					54	

**4. Themenbereich: Messung der Kundenzufriedenheit**

	<b>Anforderung</b>	<b>ja</b>	<b>nein</b>	<b>nicht relevant</b>	<b>Name Nachweis</b>	<b>Nr.</b>	<b>Erläuterungen</b>
4.1.1	Die Einrichtung setzt Feedbackinstrumente ein, um die Kundenzufriedenheit zu messen und zu optimieren.					55	
4.1.2	Kund*innen werden aktiv zum Feedback der Angebote der Organisation aufgefordert.					56	



## 5. Themenbereich: Unterstützung durch die Leitung

Um die verschiedenen Anpassungen im Arbeitsprozess und den eingesetzten Materialien und Medien durchzuführen, ist die Unterstützung der Leitung gewährleistet.

Anforderung	ja	nein	nicht relevant	Name Nachweis	Nr.	Erläuterungen
5.1.1 <b>Ernennung eines Verantwortlichen für das Thema Alphabetisierung und Grundbildung in der Organisation.</b>					57	
5.1.2 <b>Der/die Siegel-Verantwortliche muss mindestens eine offizielle Vertretung in der Anmeldung angeben. Sowohl der/die erste als auch zweite Verantwortliche müssen eine Position in der Organisation innehaben, die aufgrund ihrer Kontinuität und Positionierung in der Gesamthierarchie, eine teamübergreifende Einflussnahme erlauben.</b>					58	
5.1.3 <b>Eine der Organisationsgröße entsprechende Anzahl an Siegel-Verantwortlichen sind benannt und mit ausreichenden zeitlichen Kapazitäten für Austauschtreffen sowie Befugnissen zur bereichsübergreifenden Einflussnahme ausgestattet.</b>					59	
5.1.4 <b>Die Leitung der Einrichtung unterstützt den Alpha-Siegel Prozess und die Anpassung der Arbeitsprozesse und Materialien.</b>					60	
5.1.5 <b>Die Leitung ermöglicht einen Rahmen, in dem Mitarbeitende die in der Schulung erworbenen Informationen an ihre Kollegen weitergeben können (Teamsitzung, außerplanmäßige Veranstaltung, etc.)</b>					61	
5.1.6 <b>Die Leitung stellt sicher, dass mindesten 20% der Mitarbeitenden (und mindestens 2) am Empfang sensibilisiert sind.</b>					62	
5.1.7 <b>Die Leitung stellt sicher, dass mindesten 20% der Mitarbeitenden mit Kundenkontakt sensibilisiert sind.</b>					63	
5.1.8 <b>Vorgesetzte mit oder ohne disziplinarische Führungsaufgaben und die Personalentwicklung sind bezüglich der Ansprache auf Schulungsbedarfe der Mitarbeitenden informiert, um diese sensibel auf Grundbildungsbedarf anzusprechen und auf Qualifizierungsmaßnahmen aufmerksam zu machen.</b>					64	