



Regionaldirektion Nord, Projensdorfer Str. 82, 24106 Kiel

Innenausschuss des
Schleswig-Holsteinischen Landtages
- per E-Mail -

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht: vom 10.12.2018
Mein Zeichen: 102
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Herr Lenke
Durchwahl: 0431 3395 2000
E-Mail: Nord.ZLP@arbeitsagentur.de
Datum: 3. Januar 2019

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 19/1862

Schriftliche Anhörung des Innen- und Rechtsausschusses des Schleswig-Holsteinischen Landtags zu Antrag „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“

- Antrag der Fraktion der SPD Drucksache 19/980

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Möglichkeit zu einer Stellungnahme zum o.a. Thema.

Im o.a. Antrag wird die Landesregierung Schleswig-Holstein u.a. aufgefordert, auch auf kommunaler sowie auf Bundesebene sich für eine bürgerfreundliche Amtssprache einzusetzen.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) ist moderner und kundenorientierter Dienstleister. Unser Anspruch an kundenorientierter Sprache zeichnet sich daher durch folgende Werte aus: klar – persönlich – partnerschaftlich – zeitgemäß.

In einem internen Leitfaden sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die wichtigsten Regeln zusammengefasst. Mit Tipps für eine kundenorientierte Sprache sowie mit zahlreichen Beispielen definiert er damit den permanenten Anspruch der Organisation für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.

Den Sachverhalt oder die rechtliche Situation richtig wiederzugeben und dennoch verständlich und freundlich zu formulieren, hat zur Überarbeitung zahlreicher Vordrucke geführt und ist gleichzeitig nicht leicht umzusetzen. Die BA verschickt pro Arbeitstag mehr als 500.000 Schreiben. Die tägliche Korrespondenz ist ohne Textbausteine und Standardschreiben nicht zu bewältigen.

Zusätzlich will das Webportal der BA Antworten auf grundlegende Fragen geben und den Kundinnen und Kunden erste Orientierung über Verfahren oder Prozesse rund um die Leistungen der BA geben. Verständliche Sprache, Ausrichtung an den Anliegen des Kunden sowie Einheitlichkeit und Barrierefreiheit sind die grundlegenden Ziele des Webportals der BA. Alle sichtbaren Inhalte des Webauftritts richten sich daher nach den Vorgaben der Leitlinien des Content-Erstellung.

- 2 -

Postanschrift
Regionaldirektion Nord
Projensdorfer Str. 82
24106 Kiel

Besucheradresse
Projensdorfer Str. 82
Kiel

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BIC: MARKDEF1760
IBAN: DE5076000000076001617

Internet: www.arbeitsagentur.de

Öffnungszeiten
Service-/Erreichbarkeitszeit
Mo-Do 7:30 - 16:00 Uhr
Fr 7:30 - 13:30 Uhr

Für Rückfragen stehe ich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag

Volker Lenke

Leiter Stab „Politik, Arbeitsmarktberichterstattung und Netzwerke“