

Stellungnahme der DRV Nord zum Antrag der Fraktion der SPD im Schleswig-Holsteinischen Landtag „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“ vom 26.09.2018 (Drucksache 19/980)

Der Antrag "Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern" stellt fest, dass viele Menschen Schwierigkeiten haben, amtliche Bescheide, die meist direkte Auswirkungen auf ihre Lebenssituation haben, zu verstehen.

Vor diesem Hintergrund soll der Landtag beschließen, die Landesregierung aufzufordern, darauf hinzuwirken, dass amtliche Bescheide von Landesbehörden an Bürgerinnen und Bürgern in rechtssicherer, aber verständlicher Sprache, nachvollziehbar und übersichtlich formuliert werden. Amtliche Vordrucke sollen bezüglich einer bürgerfreundlichen Sprache überarbeitet werden. Eine zielgruppengerechte und bürgerfreundliche Amtssprache soll auch Bestandteil der Ausbildung von Verwaltungsfachpersonal in Schleswig-Holstein sein.

Zudem soll die Landesregierung aufgefordert werden, auch auf kommunaler Ebene sowie auf Bundesebene sich für eine bürgerfreundliche Amtssprache einzusetzen.

Im Rahmen einer schriftlichen Anhörung des Innen- und Rechtsausschusses des schleswig-holsteinischen Landtags wurde unter anderem der Deutschen Rentenversicherung Nord mit Schriftsatz vom 10.12.2018 Gelegenheit gegeben, schriftlich zum Antrag der Fraktion der SPD Stellung zu nehmen.

Die Deutsche Rentenversicherung Nord bedankt sich für diese Möglichkeit und nimmt wie folgt Stellung:

Grundsätzliche Anmerkungen

Aus Sicht der Deutschen Rentenversicherung Nord ist der Grundausrichtung des Antrags, wonach amtliche Bescheide – trotz der notwendigen Rechtssicherheit – in verständlicher Sprache verfasst werden sollen, uneingeschränkt zuzustimmen. Darüber hinaus sollen sie nachvollziehbar und übersichtlich strukturiert sein. Dies gilt es ebenso bei der Bereitstellung erforderlicher Vordrucke und Informationsschreiben als auch bei jeglicher schriftlicher und mündlicher Kommunikation mit unseren Versicherten und Rentnern zu beachten und stetig umzusetzen.

Diese Aspekte sind ein fester Bestandteil unserer kundenorientierten Ausrichtung und berühren nicht nur die Deutsche Rentenversicherung Nord, sondern alle Rentenversicherungsträger.

Seit 2008 verfolgt die Deutsche Rentenversicherung das Projekt "Optimierung von Bescheiden und Informationsschreiben". Darunter fallen mehrere Teilprojekte wie Verbessern der Rentenbewilligungsbescheide, der Rentenanpassungsmitteilungen und der Rentnerausweise sowie der Ablehnung von Renten wegen Erwerbsminderung. Ein großes Teilprojekt befasst sich mit den Rentenbescheiden, deren Veränderungen auf alle anderen Druckprodukte, die Berechnungsanlagen aus der Rentenberechnung beinhalten, übertragen werden (zum Beispiel auf die Rentenauskünfte).

Anmerkungen zu den einzelnen Elementen des Antrags

Nach diesen grundsätzlichen Anmerkungen soll im Folgenden auf einzelne Elemente des vorliegenden Antrags eingegangen werden. Dabei beschränken wir uns auf jene Aspekte des Antrags, die die gesetzliche Rentenversicherung unmittelbar betreffen. Der Aufbau der Stellungnahme orientiert sich dabei an der Gliederung des Antrags.

1. Amtliche Bescheide in rechtssicherer, aber verständlicher Sprache, nachvollziehbar und übersichtlich formulieren

Bei der Umsetzung handelt es sich um einen Prozess. Dies bedeutet, dass die Umsetzung nicht in einem Schritt und auch nicht alles Notwendige gleichzeitig erfolgen kann.

So verschickt die Deutsche Rentenversicherung beispielsweise jährlich rund 1,3 Millionen Rentenbewilligungsbescheide.

Diese Visitenkarten der Deutschen Rentenversicherung werden seit 2015 auf der Grundlage eines Gesamtkonzepts, das der Fachausschuss für Organisation (FAO) und der Fachausschuss für Versicherung und Rente (FAVR) der Deutschen Rentenversicherung 2014 verabschiedet haben, in mehreren Teilschritten überarbeitet. Die Bescheide werden verständlicher, übersichtlicher und kürzer. Dafür müssen rund 10.000 Textbausteine überarbeitet und starke strukturelle Eingriffe vorgenommen werden.

Bis heute konnten vier Teilschritte produktiv gesetzt werden. Jeder Teilschritt bietet den Empfängern eines Bescheids bereits sichtbare Verbesserungen. Im ersten Quartal 2018 wurde in einem wesentlichen Teilschritt beispielsweise der Umfang der Bescheide um rund 30 Prozent verringert. Um dies zu erreichen, sind berechnende Anlagen entfallen und durch Erläuterungen im Bescheid ersetzt worden. Damit wurde der Bescheid für die Empfänger wesentlich schlanker und übersichtlicher.

Über diese Verbesserung wurden Gerichte, Sozialversicherungsträger, Landkreise, Rentenberater und weitere betroffene Stellen in einem Rundschreiben informiert. In den Schreiben wurde auch darauf hingewiesen, dass die entfallenen Anlagen im Einzelfall angefordert werden können. Nach bisherigen Erkenntnissen ist die Nachfrage jedoch verhalten.

Drei der vier ausstehenden Teilschritte sind in Arbeit.

Am 19. November 2018 hat sich die Kommunikationskonferenz (KOKO) der Deutschen Rentenversicherung, die den Umsetzungsprozess regelmäßig begleitet, dafür ausgesprochen, als nächstes die Reha-Bescheide, die Renteninformation und die Rentenauskunft sowie die Widerspruchsbescheide zu überarbeiten.

2. Amtliche Vordrucke bezüglich einer bürgerfreundlichen Sprache überarbeiten

2014 haben der Fachausschuss für Versicherung und Rente (FAVR), der Fachausschuss für Organisation (FAO) und der Fachausschusses für Rehabilitation (FAR) der Deutschen Rentenversicherung die „Grundsätze für eine kunden- und effizienzorientierte Optimierung des Verfahrens der Antragsstellung“ zustimmend zur Kenntnis genommen und allen zuständigen Gremien die Anwendung der Grundsätze als Orientierung und Leitlinie bei der Optimierung des Verfahrens der Antragsstellung und der Antragsvordrucke empfohlen.

Aus diesem Auftrag heraus resultierte eine zeitnahe Überarbeitung und Optimierung aller Antragsvordrucke – sowohl in elektronischer Form (eAntrag) als auch in Papierform –

durch die jeweils zuständigen bundesweiten Arbeitsgruppen, in denen auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Rentenversicherung Nord mitwirken.

Durch die Umsetzung vorgegebener Richtlinien bzw. Festlegungen für die Gestaltung bundeseinheitlicher Vordrucke sollen ein einheitliches äußeres Erscheinungsbild sowie verständliche, bürgerfreundliche Formulierungen gewährleistet werden. Allerdings ist auch dies ein Prozess, da nicht nur Antragsvordrucke zu optimieren sind.

Aber auch bereits optimierte Vordrucke werden regelmäßig daraufhin überprüft, ob nicht weitergehende Abänderungen sinnvoll oder gar erforderlich sind.

Darüber hinaus werden im Rahmen der Vereinheitlichung der bisher eingesetzten vier Textsysteme in der Deutschen Rentenversicherung zu einem Textsystem (rvText) mehrere tausend Vorlagen (Vordrucke, Formulare, Informationsschreiben, Schriftsätze) inhaltlich geprüft, teilweise zusammengefasst und überarbeitet und dann für rvText aufbereitet. Bei der Vorlagenerstellung werden auch hier die Aspekte der bürgerfreundlichen Textgestaltung durch die zuständigen Arbeitsgruppen beachtet.

3. Zielgruppengerechte und bürgerfreundliche Amtssprache soll auch Bestandteil der Ausbildung sein

Für unsere Sozialversicherungsfachangestellten ist dieses Thema im Rahmen des Seminars "Kommunikation und Kooperation" unter "Techniken für gelingende Kommunikation" Bestandteil der theoretischen Ausbildung. Hier geht es darum, schwierige Sachverhalte oder Inhalte möglichst einfach und übersichtlich darzustellen oder zu benennen. Dies wird zum einen in der Schriftsprache mit fiktiven Briefen an Versicherte und zum anderen verbal in Rollenspielen geübt.

In der Praxisausbildung wird durch die Ausbilderinnen und Ausbilder bei Telefonaten/Schreiben der Nachwuchskräfte darauf geachtet, dass diese adressatengerecht, verständlich und bürgerfreundlich verfasst werden.

Darüber hinaus haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Rentenversicherung Nord die Möglichkeit im Rahmen des beruflichen Weiterbildungsprogramms für die Rentenversicherungsträger ein dreitägiges Seminar zu besuchen, welches zum Thema adressatengerechter Schreiben entwickelt wurde. Inhaltlich geht es darum, gemäß der Erwartung unterschiedlicher Zielgruppen Texte so zu strukturieren und zu gestalten, dass Sachverhalte und Zusammenhänge eingängig, auf das Wesentliche reduziert und nachvollziehbar formuliert werden.

Weitere Möglichkeiten bestehen unter anderem in der Nutzung des durch die bundesweite Arbeitsgruppe "Texte zum Rentenbescheid" gepflegten "Wegweiser für bürgerfreundliche Texte zum Rentenbescheid" oder auch der von der Deutschen Rentenversicherung Bund herausgegebenen Broschüre "Empfehlungen für Schreiben der Deutschen Rentenversicherung".