

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
Hopfenstraße 29 · 24103 Kiel

Innen- und Rechtsausschuss des Landes Schleswig-Holstein
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Landesgeschäftsstelle
Hopfenstraße 29
24103 Kiel

Tel. (0431) 590 99 - 10
Fax (0431) 590 99 - 77
info@vzsh.de
www.vzsh.de

Ihr Zeichen
L 211

Unser Zeichen

Telefon
-10

Datum
14.01.2019

**Stellungnahme zum Antrag der SPD-Fraktion - Drucksache 19/980
„Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung
fördern“**

Sehr geehrte Frau Vorsitzende Ostmeier,
sehr geehrte Mitglieder des Innen- und Rechtsausschusses,

vorab danken wir Ihnen sehr, zum oben genannten Antrag der SPD-Fraktion eine Stellungnahme abgeben zu dürfen. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. informiert und berät zu den Fragen des Verbraucherschutzes und setzt sich sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene für die Interessen der Verbraucher*innen ein. Verwaltungsrecht und damit eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung gehört nicht zu unseren Kernbereichen.

Allerdings geht es im Rahmen unserer Verbraucherberatungen häufig um die Klärung von reinen Verständnisfragen, weil ein Großteil der uns vorgelegten Unterlagen nicht vollumfänglich von den Ratsuchenden verstanden wird. Dies betrifft Verträge und teilweise verwaltungsrechtliche Bescheide, mit denen wir in der Verbraucherberatung, aber auch in der Schuldner- und Insolvenzberatung in Berührung kommen. Hierzu zählen u.a. auch Rundfunkbeitragsbescheide im Rahmen unserer projektfinanzierten Rundfunkbeitragsberatung oder Krankenkassenbescheide im Rahmen der Gesundheits- und Pflegerechtsberatung.

Durch die Verwendung juristischer Fachsprache, gepaart mit Paragraphen und verschachtelten, langen Sätzen, entstehen bei den Empfänger*innen Missverständnisse und Unsicherheiten, nicht selten Ohnmacht und Frustration. Eine verständliche Sprache ist in vielen Lebensbereichen für die Verständigung zwischen Menschen notwendig. In unserem Projekt zur Vermittlung von Medienkompetenz für Menschen mit kognitiven Einschränkungen, in dem wir Workshops auch in leichter Sprache halten,

Förde Sparkasse
IBAN DE36210501701002096327
BIC NOLADE21KIE

Steuer-Nr. 20 294 76103

Anerkannt als gemeinnützige Körperschaft durch das Finanzamt
Kiel-Nord

Eingetragen im Vereinsregister
Nr. VR 1700 Amtsgericht Kiel

Vorstand
Stefan Bock

Seite 2 von 2 Seiten des Schreibens vom 14.01.2019

wird oftmals deutlich, wieviel Kompetenz und Verständnis mit der Anwendung einer adäquaten Sprache erreicht wird.

Eine sorgfältige Verwaltungssprache stellt eine wichtige Brücke zwischen den Menschen innerhalb und außerhalb der Behörde dar. So können Kommunikationsbarrieren überwunden und Verständigungsschwierigkeiten vermieden werden. Sie ist ein sichtbarer Ausdruck von Bürgernähe und soll ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Verwaltung und Bürger*innen sicherstellen. Auch trägt eine verständliche Sprache zur Teilhabe von Menschen bei. Schlussendlich ist das Verständnis von Sprache grundlegende Voraussetzung dafür, dass Bürger*innen entsprechend ihrer Rechte und Pflichten angemessene Entscheidungen treffen bzw. sich verhalten können.

Aus diesen Gründen befürwortet die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung zu fördern.

Für Rückfragen oder eine persönliche Stellungnahme stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Stefan Bock
Vorstand



i.V. Margrit Hintz
stv. Vorstand