SCHLESWIG-
HOLSTEINISCHER
LANDTAG

Bürgerbeauftragte für
soziale Angelegenheiten

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 19/1937

Die Bürgerbeauftragte • Postfach 7121 • 24171 Kiel

An die Vorsitzende
des Innen- und Rechtsausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Frau
Barbara Ostmeier

Im Hause

Ihr Zeichen: L 211
Ihre Nachricht vom: 10. Dezember

Mein Zeichen: BS
Meine Nachricht vom:

Bearbeiter/in: Thomas Richert

Telefon (0431) 988-1232
Telefax (0431) 988-1239
Thomas.Richert@landtag.ltsh.de

21.01.2019

Schriftliche Anhörung des Innen- und Rechtsausschusses des Schleswig-Holsteinischen Landtages zum Antrag „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“
Antrag der Fraktion der SPD - Drucksache 19/980
Drucksache 19/36

Sehr geehrte Frau Ostmeier,

für die Gelegenheit zum Antrag der SPD-Fraktion Stellung nehmen zu können bedanke ich mich.

Zunächst möchte ich darauf hinweisen, dass sich die nachfolgenden Ausführungen auf das Thema „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung“ beziehen. Davon zu trennen ist die Thematik „Leichte Sprache“. Die Leichte Sprache richtet sich an eine bestimmte Personengruppe mit kognitiven Einschränkungen. Auf diesem Problemfeld hat es in den letzten Jahren bereits deutliche Verbesserungen gegeben, auch wenn sicherlich noch viel zu tun bleibt, um hier eine vollständige Teilhabe der betroffenen Menschen zu erreichen.

Die Verwendung einer bürgerfreundlichen und verständlichen Sprache ist aus meiner Sicht ein Muss in der täglichen Arbeit einer Verwaltung. Nur eine adressatengerechte Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung schaft die notwendige Vertrauensbasis für die Akzeptanz von staatlichen Entscheidungen.

Von einer adressatengerechten Kommunikation sind wir aber aus meiner Sicht noch ein ganzes Stück weit entfernt. Nur allzu oft wird den Bürgerinnen und Bürgern ohne Rücksicht auf den Empfängerhorizont eine behördliche Entscheidung übermittelt, ohne diese nachvollziehbar zu erklären. In der Folge kommt es zu persönlichen Vorsprachen, telefonischen Nachfragen, Beschwerden, Widersprüchen und Klagen, die alle einen erheblichen und zusätzlichen Verwaltungsaufwand verursachen und eine steigende Tendenz aufweisen. Eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache wäre ein hilfreiches Instrument, um diesen Trend umzukehren. Auch die Verwaltung würde daher letztendlich von einer bürgerfreundlichen und verständlichen Sprache profitieren.

Auf der anderen Seite sehen sich viele Bürgerinnen und Bürger durch die verwendete Fachsprache, insbesondere durch einen immer noch benutzen Obrigkeitston, in die Rolle eines Untertanen gedrängt, der die getroffene Entscheidung hinzunehmen hat und dem man sie auch nicht zu erläutern braucht. Dies führt in nicht unerheblichem Ausmaß zu einer gewissen Staatsverdrossenheit, weil die Bürgerinnen und Bürger den Eindruck gewinnen, mit ihren Anliegen nicht ernst genommen zu werden.

Durch eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache sollte zudem zum Ausdruck kommen, dass die Behörden, zumindest in der Sozialverwaltung, die Hilfesuchenden als gleichberechtigte Partner ansehen und erkennen lassen, dass sie für die Bürgerinnen und Bürger da sind und nicht der Eindruck entsteht, es sei umgekehrt.

Insofern gilt es durch eine verständliche Sprache auch dafür Sorge zu tragen, dass negative Folgen für die Bürgerinnen und Bürger vermieden werden. Diese sollen z. B. ihre Rechte und Mitwirkungspflichten klar erkennen können, damit ihre Ansprüche auch vollumfänglich erfüllt werden.

In der Sozialverwaltung folgt dies zudem aus der im Gesetz verankerten Beratungspflicht (§ 14 SGB I). Auskünfte die gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern getätigt werden, müssen sachgerecht, das heißt vollständig, richtig und unmissverständlich sein. Die Auskunft muss nach Form und Inhalt so klar und eindeutig sein, dass Zweifel möglichst ausgeschlossen sind (ständige Rechtsprechung des BGH zur Amtspflichtverletzung wegen Verletzung einer Beratungspflicht - z. B. BGH, Urteil vom 02. August 2018 - III ZR 466/16). Eine verständliche, adressatengerechte Sprache ist daher eine unabdingbare Voraussetzung, nicht nur um den Hilfesuchenden zu unterstützen, sondern auch um Amtshaftungsansprüche wegen Schlecht- oder Falschberatung zu vermeiden.

Die Bürgerbeauftragte erreichen täglich Schreiben und Bescheide von Sozialbehörden, die Mängel in der Verständlichkeit aufweisen. Zu oft werden Fachbegriffe nicht erläutert und die Argumentation ist unvollständig bzw. unsauber. Teilweise werden lediglich Behauptungen aufgestellt, ohne diese im Ansatz zu begründen.

Kritisiert werden muss auch die weit verbreitete Praxis, die von den Betroffenen im Rahmen einer Anhörung vorgetragen Argumente nicht zu berücksichtigen. Stattdessen liest man immer wieder den pauschalen Satz, dass auch „ Ihre vorgebrachten Argumente nicht zu einer anderen Entscheidung führen konnten". Eine Auseinandersetzung mit den Argumenten unterbleibt dagegen in diesen Fällen vollständig. Es wird nicht einmal im Ansatz versucht, den Bürgerinnen und Bürgern zu erklären, warum ihre Argumente nicht berücksichtigt werden konnten.

Zudem ist der Aufbau der Schreiben und Bescheide häufig zu unübersichtlich. Die entscheidenden Aussagen werden daher überlesen bzw. übersehen. Insbesondere in Widerspruchsbescheiden werden entscheidungserheblichen Normen in voller Länge in den Fließtext eingebaut. Die Bescheide werden dadurch nicht nur sehr lang, sondern die für die Bürgerinnen und Bürger wichtigen Passagen sind kaum zu erkennen.

Die verwendete Sprache und der Satzbau sind in vielen Fällen zu kompliziert und zahlreiche Aussagen sind im Ton unangemessen. So beginnen Erstattungsbescheide

oft mit dem vorwurfsvollen Satz, dass „ es durch Ihr (Fehl-)Verhalten zu einer Überzahlung gekommen ist". Dies war z. B. auch bei einer Rückforderung von SGB II-Leistungen der Fall, die ihre Ursache darin hatte, dass zum Ende eines Monat ein Kind geboren worden war. Bereits im nächsten Monat wurde das Kindergeld nachgezahlt. Natürlich waren für diesen Monat zu viel ALG II-Leistungen ausgezahlt worden. Nur „Schuld" im eigentlichen Sinne hatte daran niemand.

Eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache muss allerdings erlernt werden. Deswegen sollten aus meiner Sicht an der Verwaltungsakademie in Bordesholm und an der Fachhochschule in Altenholz verbindliche Unterrichtseinheiten zu dieser Thematik abgehalten werden. Die Auszubildenden bzw. die Studierenden sollten von Grund auf lernen, bürgerfreundliche und verständliche Schreiben und Bescheide zu verfassen. Hierzu habe ich ein erstes Gespräch mit dem Präsidenten der Fachhochschule Altenholz geführt, von dem dieser Vorschlag grundsätzlich positiv aufgenommen wurde.

Deutliche Verbesserungen sind letztendlich nur zu erreichen, wenn die Verwaltungen mit hoher Priorität und großem Engagement die Überarbeitung von Standardbriefen Bescheiden und Textbausteinen angehen. So macht es sich z. B. der Landkreis Soest seit Jahren zur Schwerpunktaufgabe, seine Verwaltungstexte verständlich zu schreiben und hat hierzu eine Schreibwerkstatt eingerichtet und eine Arbeitshilfe herausgegeben[1]. Diese ist Teil des Qualitätsmanagement-Handbuchs der Kreisverwaltung und damit verbindlich für die gesamt Mitarbeiterschaft.

Zusammen mit dem SoVD hat die Bürgerbeauftragte bereits Ende 2015 eine Fachtagung zum Thema „Gute Sozialverwaltung durch besseres Verstehen" durchgeführt, um für die Thematik zu sensibilisieren und Ansatzpunkte für Verbesserungen aufzuzeigen. Wünschenswert wäre es daher, wenn die Landespolitik, die Landesministerien, Kreise und kreisfreie Städte gemeinsam eine landesweite Initiative zur Umset-

---

[1] Im Internet unter:
www.kreis-soest.de/politik_verwaltung/verwaltung/modern/texte/verwaltungstexte_verstaendlich_schreiben.php
abrufbar.

zung einer bürgerfreundlichen und verständlichen Sprache in der Verwaltung starten würden. Schön wäre es auch, wenn die überörtlich agierenden Behörden (z.B.: Bundesagentur für Arbeit, Deutsche Rentenversicherung, Krankenkassen) für eine Teilnahme gewonnen werden könnten.

Für Fragen und Erläuterungen stehe ich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Samiah El Samadoni