



Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 19/2378

Gesellschaft für deutsche Sprache e. V.
Zentrale der GfdS in Wiesbaden
Spiegelgasse 7
65183 Wiesbaden

Tel. +49 (0)611 99955-0
Fax +49 (0)611 99955-30
E-Mail: sekr@gfds.de
www.gfds.de

Redaktionsstab der GfdS beim Deutschen Bundestag • Platz der Republik 1 • 11011 Berlin

Vorsitzenden des Sozialausschusses des
Schleswig-Holsteinischen Landtags
Herrn Werner Kalinka MdL
Landeshaus
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Kostenpflichtige Sprach- und
Vornamenberatung
09001 888128 (1,86 €/Min.)

**Redaktionsstab der GfdS
beim Deutschen Bundestag**
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Ausschließlich per E-Mail: Sozialausschuss@landtag.ltsh.de

Tel. +49 (0)30 227-33063/-33066
Fax +49 (0)30 227-35090
E-Mail: redaktionsstab-gfds@bundestag.de

Ihr Zeichen Ihr Schreiben vom Unser Zeichen Bei Rückfragen
Bitte immer angeben

Datum

30. April 2019

Stellungnahme zum Antrag der SPD-Fraktion „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“

Sehr geehrter Herr Kalinka,

wir danken Ihnen für die Möglichkeit, zum Antrag der SPD-Fraktion eine Stellungnahme abgeben zu dürfen. Beigefügt erhalten Sie unsere Ausführungen.

Mit freundlichen Grüßen

im Auftrag

Dr. Sibylle Hallik

Die Gesellschaft für deutsche Sprache begrüßt und unterstützt ausdrücklich den Antrag der Fraktion der SPD, eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung zu fördern.

Bei der Sprache der Verwaltung handelt es sich nicht um eine Fachsprache, die auf den Austausch zwischen Fachleuten gerichtet ist, sondern die Verwaltung kommuniziert direkt mit den Bürgerinnen und Bürgern: Auf gesetzlicher Grundlage erlaubt, verbietet oder verlangt sie ein bestimmtes Handeln. Damit die Adressatinnen und Adressaten sich entsprechend verhalten können, sind sie darauf angewiesen, dass die Informationen verständlich sind.

2008 hatten jedoch 86 Prozent der Deutschen Schwierigkeiten beim Lesen der Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien – so lautete ein Ergebnis einer repräsentativen Befragung, die das Institut für Demoskopie Allensbach im Auftrag der GfdS durchgeführt hat. Die Verständnisschwierigkeiten waren nicht auf Personen mit einfacher Schulbildung beschränkt. Auch 81 Prozent der Befragten mit Abitur oder Studium hatten nach eigener Auskunft Probleme, die Rechts- oder Verwaltungssprache zu verstehen.

Auch rund 10 Jahre später besteht in den Bereichen „Verständlichkeit von Formularen und Anträgen“ sowie „Verständlichkeit des Rechts“ nach wie vor Handlungsbedarf. Dies belegen die zuletzt für 2017 veröffentlichten Daten des Statistischen Bundesamtes zur Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger bzw. der Unternehmen mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen: Die „Verständlichkeit von Formularen und Anträgen“ sowie die „Verständlichkeit des Rechts“ weisen bei beiden Gruppen unterdurchschnittliche Werte auf (vgl. Anlage 1 und 2).

Handlungsbedarf besteht umso mehr, als 13,3 Millionen Deutsche im erwerbsfähigen Alter das Lesen und Schreiben so schlecht beherrschen, dass sie es nach Möglichkeit vermeiden – so das Ergebnis der leo. – Level-One-Studie der Universität Hamburg von 2010.¹ Zu ähnlich alarmierenden Zahlen kommt die PIACC-Studie der OECD von 2012. Demnach haben 17,5 Prozent der Erwachsenen im erwerbsfähigen Alter beim Verstehen, Interpretieren und Bewerten von Texten das Niveau eines zehnjährigen Kindes. Sie sind maximal in der Lage, kurze Texte mit einfachem Vokabular zu lesen, und sie können ihnen nur in stark begrenztem Maß Informationen entnehmen.

¹ Die Ergebnisse der leo.-Studie von 2018 werden am 7. Mai 2019 veröffentlicht.

Stellungnahme der Gesellschaft für deutsche Sprache (GfdS)

Eine rechtssichere, verständliche und bürgernahe Verwaltungssprache sollte diese Ergebnisse berücksichtigen und alle unnötigen Stolpersteine beseitigen. Dazu gehören u. a. (vgl. auch Ebert 2010) veraltete, wenig geläufige Wörter, Fremdwörter, Bandwurmörter, auch Fachwörter – soweit dies möglich ist –, ungeläufige Abkürzungen, zu lange Sätze, Schachtelsätze und andere komplexe Satzkonstruktionen, Nominalisierungen, Passivformulierungen, mangelhafte Gliederung, fehlender Einsatz von Gliederungselementen (Überschriften, Listen, Formatierungen) sowie unangemessener Stil. Am Ende einer Überarbeitung sollte ein Text stehen, der möglichst viele Menschen der heterogenen Zielgruppe „Bürgerinnen und Bürger“ erreicht; dabei sollte das Niveau einer „durchschnittlich verständigen Person“ als Maßstab dienen. Ein solcher Text wird jedoch u. a. Menschen mit geistiger Behinderung nicht gerecht. Insofern sollte für diese Zielgruppe idealerweise ein Zusatzangebot in Leichter Sprache entstehen.

Für die Überarbeitung von Textbausteinen, Briefen, Vordrucken und Bescheiden sowie für das Formulieren von Informationsbroschüren sollten Sprachwissenschaftlerinnen und Sprachwissenschaftler herangezogen werden, die sich eng mit der jeweiligen Behörde abstimmen. Wichtig ist dabei die Zusammenarbeit mit der juristischen Fachebene, damit garantiert ist, dass der vereinfachte Text rechtssicher ist. Dies kostet zunächst einmal Zeit und Geld, zahlt sich letztlich aber aus, weil die Zahl der Nachfragen und Missverständnisse abnimmt und das Behördenpersonal seltener Angaben anmahnen muss. Eine verständliche Verwaltungssprache ist Teil der Bemühungen um Bürokratieabbau, Transparenz und Verwaltungsmodernisierung, ein Service für Bürgerinnen und Bürger, der dazu beiträgt, Politikverdrossenheit abzubauen, Bürgernähe entstehen zu lassen und das Image der Verwaltung zu verbessern.

Lediglich punktuell vorzugehen und einige Schreiben zu vereinfachen oder ab und zu eine Schulung anzubieten, wäre jedoch im Sinne der Nachhaltigkeit wenig zielführend. Um eine Langzeitwirkung zu erzielen, gilt es, die gesamte Verwaltung dauerhaft und systematisch einzubeziehen und das Thema institutionell zu verankern. Insofern ist es gut und richtig, dass der Antrag bereits bei der Ausbildung ansetzt und vorsieht, eine zielgruppengerechte und bürgerfreundliche Amtssprache solle Bestandteil der Ausbildung von Verwaltungsfachpersonen in Schleswig-Holstein werden. Wichtig wäre es, darüber hinaus das bestehende Personal entsprechend weiterzuqualifizieren und das Thema durch regelmäßige Schulungen (Vertiefungskurse) präsent zu halten.

Stellungnahme der Gesellschaft für deutsche Sprache (GfdS)

Des Weiteren gehört zur institutionellen Verankerung (vgl. Blaha 2017), dass

- an jedem Arbeitsplatz „Hilfsmittel wie aktuelle Wörterbücher, hochwertige automatische Korrekturprogramme, Checklisten und interne Leitfäden mit verbindlichen Sprachvorgaben“ (ebd.) zur Verfügung stehen,
- die Arbeitsprozesse so gestaltet werden, dass die Beschäftigten hinreichend Zeit für das Abfassen von Texten haben, denn Zeit ist für eine hohe Textqualität unerlässlich,
- eine hohe Textqualität zur verbindlichen Vorgabe wird, deren Einhaltung kontrolliert wird,
- die Beschäftigten Sprachwissenschaftlerinnen und Sprachwissenschaftler zurate ziehen können, um Einzelfragen und Zweifelsfälle zu klären oder Texte und Textbausteine überprüfen zu lassen. Die sprachwissenschaftlich ausgebildeten Fachleute könnten dezentral in verschiedenen Behörden angesiedelt sein; alternativ könnte – analog zum Redaktionsstab beim Deutschen Bundestag – eine zentrale Sprachberatungsstelle für Schleswig-Holstein oder für alle Bundesländer eingerichtet werden.

Die telefonische Sprachberatung der GfdS steht neben dem Bundestag auch dem Bundesrat sowie Behörden in Bund und Ländern bereits heute kostenlos zur Verfügung. Auch im Bereich der Landesgesetzgebung bietet die GfdS den Mitgliedern des Netzwerks „Verständliche Sprache in Landesgesetzen“, dem sich auch Schleswig-Holstein angeschlossen hat, eine kostenlose Sprachberatung und einmal pro Jahr eine Schulung an. Falls Schleswig-Holstein und ggf. andere Bundesländer beabsichtigen, eine Beratungsstelle einzurichten, ist die GfdS gern bereit, ihr bestehendes Angebot auszuweiten.

Daneben ist eine verständliche Gesetzessprache für eine verständliche Verwaltungssprache von Bedeutung, da die Sprache der Verwaltung auf der Gesetzessprache basiert und sich ihrer vielfach bedient. Daher wäre es aus unserer Sicht empfehlenswert, die Bemühungen im Bereich der verständlichen Verwaltungssprache durch Bemühungen im Bereich einer verständlichen Gesetzessprache zu ergänzen und Landesgesetze sprachlich prüfen zu lassen.

Auch in anderen Bundesländern gibt es immer wieder Bestrebungen, die Amtssprache verständlicher zu gestalten. Auf Initiative der Regierung in Düsseldorf beschäftigten sich beispielsweise die Finanzminister der Länder bei ihrer Jahreskonferenz im Mai 2018 in Goslar mit dem Thema „Bürgerfreundliche Sprache in der Finanzverwaltung“. Bei Verwaltungsschreiben, die auch in anderen Bundesländern vorkommen – dies gilt insbesondere für die kommunale Ebene –, ließen sich Zeit und Steuergelder sparen, wenn die Bundesländer in diesem Bereich zusammenarbeiteten und sich austauschten. Denkbar wäre auch die Einrichtung einer Datenbank mit sprachlich geprüften Textbausteinen und Mustertexten. Auf diese Weise könnte Wissen geteilt und es könnten

Synergieeffekte genutzt werden. Darauf zielt auch das Föderale Informationsmanagement (FIM), ein Projekt der Bundesregierung. Es dient dazu,

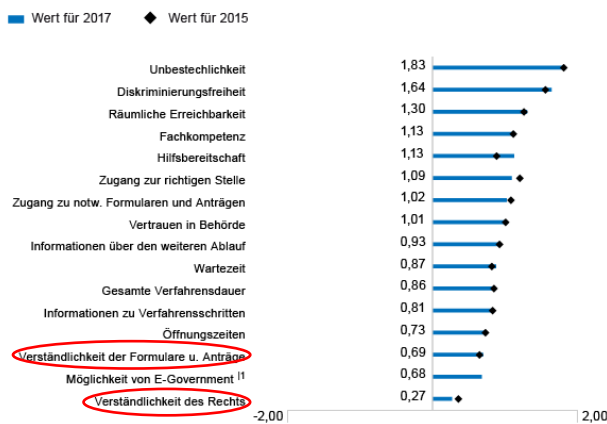
leicht verständliche Bürgerinformationen, einheitliche Datenfelder für Formulare Systeme und standardisierte Prozessvorgaben für den Verwaltungsvollzug bereitzustellen. Ziel ist es, den Übersetzungs- und Implementierungsaufwand rechtlicher Vorgaben zu senken. Länder und Kommunen sollen – bezogen auf die redaktionelle und organisatorische Umsetzung eines Verfahrens – nicht mehr für sich alleine agieren müssen. Stattdessen können sie auf qualitätsgesicherte Vorarbeiten der nächsthöheren Verwaltungsebene zurückgreifen. [...] Mit dem FIM-Baukasten verfügen Behörden über die notwendigen Grundlagen, um digitale Antrags- und Anzeigeverfahren einfach und rechtssicher zur Verfügung stellen. Alle relevanten Informationen liegen vor und müssen nicht mehr durch jede Behörde einzeln erhoben werden. FIM erzeugt damit nicht nur hohe Einsparpotentiale, sondern sichert eine einheitliche, qualitätsgesicherte Informationsbasis für alle Ebenen der öffentlichen Verwaltung.²

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Einbinden sprachwissenschaftlichen Fachwissens, die institutionelle Verankerung des Themas und das Bilden von Netzwerken zentrale Elemente der Bestrebungen sein sollten, die Verwaltungssprache moderner und bürgerfreundlicher zu gestalten.

² <https://fimportal.de>. Frank Spangenberg, Referent im Referat Bessere Rechtsetzung, Normenscreening und Förderales Informationsmanagement des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI), hat das FIM auf einer Tagung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) im Jahr 2018 näher erläutert. Eine Zusammenfassung seines Vortrags bietet der Tagungsbericht von Parádi/Tacke 2018.

Anlage 1

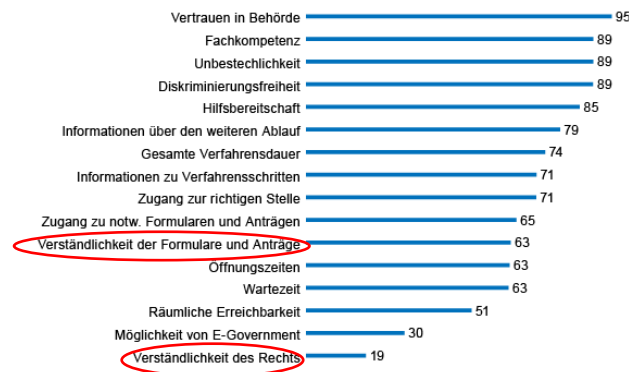
Zufriedenheit der Bürger/-innen mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen 2017/2015 über alle Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von +2 bis -2)



1 Wert für 2015 nicht ausgewiesen, weil Aussage nicht sinnvoll

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

Wichtigkeit der Faktoren für die Zufriedenheitseinschätzung der Bürger/-innen über alle Lebenslagen (Prozentangabe für „wichtig“)



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

Zufriedenheit der Bürger/-innen mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen

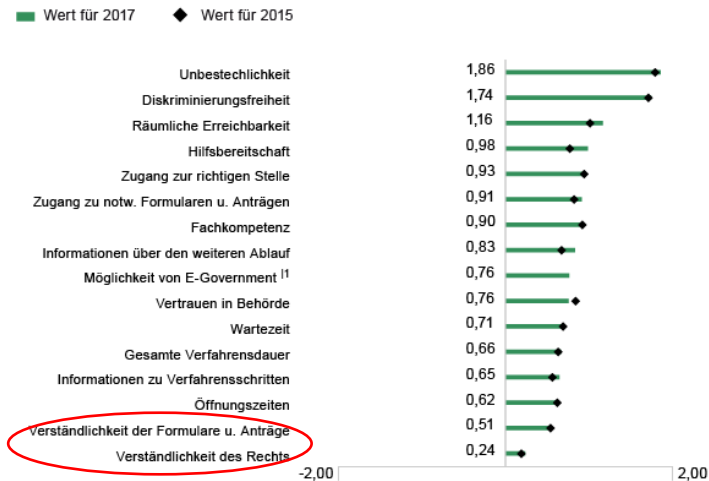


© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Buerger2017/Ergebnisse2_node.html;jsessionid=365A11D44A9EE3D1AA7BD00311610EBB.1_cid389 (letzter Abruf: 30.04.2019)

Anlage 2

Zufriedenheit der Unternehmen mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen



1 Wert für 2015 nicht ausgewiesen, weil Aussage nicht sinnvoll

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

Wichtigkeit der Faktoren behördlicher Dienstleistungen für die Zufriedenheitseinschätzung der Unternehmen über alle Lebenslagen (Prozentangabe für „wichtig“)



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

Zufriedenheit der Unternehmen mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Wirtschaft2017/Ergebnisse_Ueberblick_node.html (letzter Abruf: 30.04.2019)

Literatur

BlaHa, Michaela (2012): Unprofessionelle Texte – ein unterschätzter Kostenfaktor. In: AWW-Informationen, Heft 2/2012, S. 18–20. <https://www.awv-net.de/upload/awv-info/pdf/Info-2-12-18-20-web.pdf> (letzter Abruf: 30.04.2019).

BlaHa, Michaela (2017): Nur für Eingeweihte? Das Amt und seine Sprache. Bundeszentrale für politische Bildung, 31.3.2017. <https://www.bpb.de/apuz/245595/nur-fuer-eingeweihte-das-amt-und-seine-sprache?p=all> (letzter Abruf: 30.04.2019).

Ebert, Helmut (2010): Verwaltungssprache: Bürokratenspeak oder Bürgerdeutsch. Bundeszentrale für politische Bildung, 12.11.2010. <https://www.bpb.de/politik/grundfragen/sprache-und-politik/42703/verwaltungssprache?p=all> (letzter Abruf: 30.04.2019).

Eichhoff-Cyrus, Karin M. / Antos, Gerd / Schulz, Rüdiger (2009): *Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache? Eine repräsentative Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache*. In Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis selbständiger Kultur-Institute e.V. (AsKI) und dem Zentrum für Rechtslinguistik an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg durchgeführt vom Institut für Demoskopie Allensbach. Wiesbaden. https://gfds.de/wp-content/uploads/2014/08/Umfrage_Rechts- und Verwaltungssprache.pdf (letzter Abruf: 30.04.2019).

Ewels, Andrea-Eva / Schlobinski, Peter (Hg.) (2018). Leichte und fairständige Sprache (= Der Deutschunterricht, Jg. LXX, Heft 5). Seelze.

Grotluschen, Anke / Riekmann, Wibke (2011): leo. – Level-One Studie. Literalität von Erwachsenen auf den unteren Kompetenzniveaus. Presseheft. Hamburg. https://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2011/12/leo-Presseheft_15_12_2011.pdf (letzter Abruf: 30.04.2019).

Parádi, Zsuzsa / Tacke, Konstantin (2018): Viertes Europäisches Symposium zur Verständlichkeit von Rechtsvorschriften – Tagungsbericht. Berlin. https://www.bmjv.de/DE/Themen/RechtssetzungBuerokratieabbau/Sprachberatung/Konferenzbericht_2018.pdf?__blob=publicationFile&v=1 (letzter Abruf: 30.04.2019).

Rammstedt, Beatrice (Hg.) (2013): Grundlegende Kompetenzen Erwachsener im internationalen Vergleich: Ergebnisse von PIAAC 2012. Unter Mitwirkung von Ackermann, Daniela / Helmschrott, Susanne / Klaukien, Anja / Maehler, Débora B. / Martin, Silke / Massing, Natascha / Zabal, Anouk. Münster.

Statistisches Bundesamt (Destatis) (2018a): Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Wiesbaden. https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Buerger2017/Ergebnisse2_node.html;jsessionid=365A11D44A9EE3D1AA7BD00311610EBB.1_cid389 (letzter Abruf: 30.04.2019).

Statistisches Bundesamt (Destatis) (2018b): Zufriedenheit der Unternehmen mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Wiesbaden. https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Wirtschaft2017/Ergebnisse_Ueberblick_node.html (letzter Abruf: 30.04.2019).