

Der Chef der Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein
Postfach 71 22 | 24171 Kiel

An den
Vorsitzenden des Sozialausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Herrn Werner Kalinka, MdL
- Landeshaus -
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 19/7179

17. Februar 2022

**„Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“ -
Umsetzung des Landtagsbeschlusses (Drucksache 19/2241)**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in seiner 42. Tagung hat der Schleswig-Holsteinische Landtag am 7. November 2018 den Antrag der Fraktion der SPD „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“ (Drucksache 19/980) in geänderter Fassung (Drucksache 19/2241) einstimmig angenommen.

Darin ist die Landesregierung unter anderem gebeten, Vorschriften und Vordrucke mit dem Ziel von mehr Bürgerfreundlichkeit zu prüfen, im Rahmen der Ausbildungspflege auf einen angemessenen Stellenwert kommunikativer Schulung zu achten sowie sich mit anderen Bundesländern und dem Bund über eine verständliche und bürgerfreundliche Sprache auszutauschen.

Gern möchte ich in diesem Zusammenhang dem Sozialausschuss einen Überblick über die vielfältigen Bemühungen und Aktivitäten der Landesregierung zur Förderung einer bürgernahen, verständlichen Sprache in der Verwaltung geben.

Wie die Beratungen des o.g. Antrages im Sozialausschuss deutlich gemacht haben, ist die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Behörden in diesem Kontext ein zentraler Ansatzpunkt. Die Staatskanzlei ist federführend für Ausbildungsfragen und Personalentwicklung. Ihr ist es deshalb ein besonderes Anliegen, die jungen

Nachwuchskräfte sowie auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit längerer Berufserfahrung für eine angemessene Sprache in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern zu sensibilisieren.

Im Zuge der Nachwuchskräfteausbildung erfolgt dies zum einen in den Einrichtungen des Ausbildungszentrums für Verwaltung (AZV) mit seiner Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung (FHVD), seinem Kompetenzzentrum für Verwaltungs-Management (KOMMA) und seiner Verwaltungsakademie Bordsesholm (VAB) und zum anderen in den Dienststellen während der Praxisphasen.

Im AZV sind eine Reihe von Schulungsmaßnahmen, wissenschaftliche Untersuchungen und Projekten in unterschiedlicher Breite und Tiefe etabliert worden. Die Förderung einer bürgernahen Verwaltungssprache ist auf meine Initiative hin derweil fest in den Curricula und Lehrplänen sämtlicher Fachbereiche an der FHVD verankert worden. Dies erfolgt beispielsweise im Rahmen des Unterrichts von Rechtsmethodik und Arbeitstechniken, Kommunikation und Rhetoriktraining sowie von interkultureller Kompetenz. Ferner wurde das Thema Gegenstand mehrerer Projekte (z.B. Entwicklung eines Leitfadens und eines interaktiven, webbasierten Tools) und Bachelorarbeiten. Ebenso ist die Förderung einer bürgernahen Verwaltungssprache in den Lehrplan der VAB beim Themenfeld Kommunikationsstrategien und bei KOMMA als Lehrgang „Moderne Verwaltungssprache“ aufgenommen worden. Darüber hinaus hat der Leiter des AZV, Priv.-Doz. Dr. Jens T. Kowalski, darauf hingewiesen, dass die hohe Bedeutung einer verständlichen mündlichen und schriftlichen Kommunikation auch im Rahmen anderer Veranstaltungen thematisiert werde.

Die Ressorts innerhalb der Landesregierung legen in ihrer Kommunikation einen besonderen Wert auf eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache und verstehen diese Aufgabe als fortlaufenden Prozess. Dies gilt sowohl für die in der Ausbildung befindlichen Nachwuchskräfte als auch für das erfahrene Stammpersonal. Ein bedeutendes Ziel der Personalentwicklung ist es, die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern in moderner, verständlicher und nachvollziehbarer Weise und auf Augenhöhe zu führen. Diese kommunikative Fähigkeit wird in Fortbildungen und Personalentwicklungsseminaren sowie auch durch Rückmeldungen von Führungskräften in der Praxis geschult. Die Führungskräfte tragen die Verantwortung dafür, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sensibel an diese Aufgabe heranzuführen und zu unterstützen.

Soweit der Landtag die Landesregierung um Prüfung von Vorschriften und Formularvordrucken mit dem Ziel von mehr Bürgerfreundlichkeit gebeten hat, hat eine Ressortabfrage ergeben, dass die einzelnen Fachbereiche die von ihnen erlassenen Vorschriften und Vordrucke fortlaufend im Hinblick auf den Adressatenkreis auf Verständlichkeit und Einfachheit überprüfen und bei Notwendigkeit anpassen. Der Bürgerfreundlichkeit und Sprachverständlichkeit sind dabei durch die Komplexität von Sachverhalten (z.B. Förder Voraussetzungen) und durch die Einhaltung von rechtsförmlichen Vorgaben Grenzen gesetzt. In diesem Fall werden oftmals Erläuterungstexte angeboten. Die Fachbereiche werden sensibilisiert, einen größeren Wert auf Verständlichkeit der Sprache zu legen.

Weiterhin ist zu berücksichtigen, dass es Ressorts - wie beispielsweise das MWWATT - gibt, die in der Regel keine Anträge von Bürgerinnen und Bürgern erhalten und somit auch keine entsprechenden Formulare und Vordrucke erstellen. Anders stellt sich die Situation im Sozial- und Steuerbereich dar. Im Zuständigkeitsbereich des Landesamtes für soziale Dienste werden Formulare und Vordrucke kontinuierlich auf Bürgerfreundlichkeit und Sprachverständlichkeit geprüft und bei Bedarf angepasst. In einer Vielzahl von Bereichen (Schwerbehindertenrecht, Härteausgleichsfonds, Pflege, Sozial- und Eingliederungshilfe usw.) wurden Formulare auf Verständlichkeit und Bürgernähe geprüft und Anpassungen vorgenommen.

Die Steuerabteilung des Finanzministeriums arbeitet seit 2018 auf Bund-Länder-Ebene in dem Lenkungskreis „Bürgernahe Sprache“ mit, in dem mit wissenschaftlicher Unterstützung durch das Leibniz-Institut für Deutsche Sprache Formulare, Anträge und Bescheide sprachlich überarbeitet werden, um sie für die Adressaten verständlicher zu gestalten. Rund 400 steuerliche Texte sind nach Angaben des Finanzministeriums sprachlich überarbeitet und den Finanzämtern zur Verfügung gestellt worden. Der o.g. Lenkungskreis hat weiterhin Richtlinien und Handlungsempfehlungen sowie ein Schulungskonzept für die Finanzämter erstellt. Eine adressatengerechte Ausgestaltung von Formularen findet auch bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes Beachtung.

Die Staatskanzlei, welche die Federführung für das Thema Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung übernommen hat, nimmt zudem regelmäßig am Erfahrungsaustausch in der seit 2007 eingerichteten Bund-Länder-Kommunen-Runde teil. Dabei geht es unter anderem auch um eine verständlichere Verwaltungskommunikation.

Die Förderung einer bürgerfreundlichen und verständlichen Sprache in der Kommunikation der Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern ist und bleibt eine fortdauernde Aufgabe. Die Landesregierung wird weiterhin alle möglichen Anstrengungen unternehmen, um diesem wichtigen Anliegen gerecht zu werden.

Über neue Erkenntnisse informiere ich Sie bei Bedarf gern.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dirk Schrödter', with a long horizontal flourish extending to the right.

Dirk Schrödter