



Schleswig-Holstein  
Der Chef der Staatskanzlei



TAG DER  
DEUTSCHEN EINHEIT  
KIEL – 2./3. OKTOBER 2019

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

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

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Umdruck 19/2065

19. Februar 2019

## **Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern**

26. Sitzung des Sozialausschusses am 7. Februar 2019

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

ich möchte mich zunächst an dieser Stelle sehr herzlich dafür bedanken, dass ich in der o.b. Sitzung des Sozialausschusses die Gelegenheit bekommen habe, ausführlich meine Pläne zur Förderung der verständlichen Behördensprache in der Ausbildung der Nachwuchskräfte vorzustellen.

Eine an sachlichen Gesichtspunkten orientierte, rechtssichere Fachsprache befindet sich häufig gegenüber einer leicht verständlichen (Alltags-)Sprache in einem Spannungsfeld. Das betrifft auch die Kommunikation von Behörden mit Bürgerinnen und Bürgern. Dieses Spannungsfeld aufzulösen und mit Bürgerinnen und Bürgern in einen verständlichen Dialog einzutreten, verlangt eine besondere kommunikative Befähigung. Diese ist erlernbar; der Lernerfolg hängt jedoch davon ab, wie sensibel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung an eine verständliche und rechtssichere Hochsprache herangeführt werden.

Dabei geht es auch um soziale Kompetenz. Gut und stabil geführte, gut ausgebildete, selbstbewusste und verantwortungsvolle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die deshalb befähigt sind, sich in die Lage anderer Menschen hineinzusetzen, werden sich stets um Verständlichkeit und Kooperation bemühen. Das entspricht meinem Bild von Verwaltung.

Geeigneter Weise setzt die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung in einer verständlichen, natürlich rechtssicheren und somit unmissverständlichen Sprache daher gleichzeitig mit der Ausbildung ein. An dieser Stelle ist die Staatskanzlei, der die Grundsatzzuständigkeit für Ausbildungsfragen obliegt, gefordert und verantwortlich.

Ziel dieses Projektes soll es ein, neben der Erarbeitung eines Leitfadens ganz gezielt auf die jungen Nachwuchskräfte sensibilisierend einzuwirken und sie ihrer Verantwortung für das Thema „Sprache und Verwaltung“ bewusst werden zu lassen. Es geht also nicht nur allein darum, einen bestimmten Katalog an Verhaltensweisen zu erarbeiten, sondern auch darum, über den Nachwuchs einen Nukleus in den Dienststellen in Schleswig-Holstein zu schaffen, der einen entsprechenden sensiblen alltagstauglichen und auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger abgestimmten Umgang mit Verwaltungssprache bewirkt.

Es ist zudem die Idee entstanden, das Themenfeld durch eLearning oder einen Lehrfilm zu bereichern und zukünftig aufwachsend zu begleiten. Dabei geht es um zwei Aspekte. Einerseits sollen die Studierenden den Umgang mit modernen Medien erlernen und methodisch intelligent einsetzen können. Die Stichworte „Digitalisierung“ und „Medienkompetenz“ spielen hierbei eine entscheidende Rolle. Gleichzeitig bedienen sie sich damit solcher Medien, die jüngere Menschen möglicherweise schneller und gezielter ansprechen.

Sie haben in der Sitzung nachgefragt, welche Verwaltungsbereiche unter dem Stichwort „verständliche Behördensprache“ durch den Ausschuss ggf. in den Blick zu nehmen und ggf. auch durch berufene Vertreter einzuladen wären.

Ich bin mir nicht sicher, ob sich diese Frage unter dem Gesichtspunkt der Schwerpunktbildung tatsächlich treffsicher beantworten lässt, zu vielfältig ist unsere Verwaltung aufgestellt, zu vielfältig sind die Berührungspunkte der Bürgerinnen und Bürger zum Staat und seinen Institutionen.

Ich rege jedoch auf Ihre Frage hin gern an, den verständigen Blick auf den Sozialbereich zu lenken. Es darf stark vermutet werden, dass aus diesem Rechtskreis häufig solche Kritikpunkte, neben den rein sachlichen, laut geworden sind, die auch einen reinen sprachverständlichen Bezug haben. Das mag mit der Einschätzung zusammentreffen, dass ge-

rade in diesem Bereich auch Bevölkerungskreise betroffen sind, denen eine stark differenzierende, zudem fachlich geprägte Sprachkultur eher weniger zugänglich erscheint. Dieses Dilemma wird für die Betroffenen umso kritischer, als damit auch häufig existentiell wichtige Entscheidungen verbunden sind, wie wir es alle leicht nachzuvollziehen vermögen.

Dazu gehören die Sozialbehörden des Landes Schleswig-Holstein, also Jobcenter (§ 6d SGB II), das Landesamt für soziale Dienste oder die Behörden der Kreise, Städte, Gemeinden und Ämter auf den Gebieten der Sozialhilfe (SGB XI), des Unterhaltsvorschussgesetzes (UVG), des Kinder- und Jugendhilferechts (SGB VIII) und sonstiger sozialrechtlicher Gebiete (z.B. das Recht der Schwerbehinderten (SGB IX)), aber selbstverständlich auch Sozialbehörden anderer Verwaltungsträger, z.B. des Bundes (Agentur für Arbeit (SGB III) oder der Renten- oder Krankenversicherungsträger (SGB VI bzw. SGB V).

Ich hoffe, Ihnen mit meinen Hinweisen gedient zu haben und verbleibe

mit freundlichen Grüßen



Dirk Schrödter