SH Schleswig-Holstein
Der Chef der Staatskanzlei

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

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

Nur elektronisch.
Sozialausschuss@landtag.ltsh.de
Herrn Vorsitzenden
des Sozialausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Werner Kalinka, MdL
Landeshaus
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 19/2358

24. April 2019

Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

haben Sie bitte recht herzlichen Dank für die Gelegenheit, im Rahmen der mündlichen Anhörung des Sozialausschusses zum Antrag der Fraktion der SPD „Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“ weiter vortragen zu dürfen.

Gern möchte ich die Möglichkeit wahrnehmen, noch einmal schriftlich vorab eine Stellungnahme abzugeben, denn am 9. Mai 2019 bitte ich mich aufgrund der am gleichen Tag stattfindenden Konferenz der Chefin und der Chefs der Staats- und Senatskanzleien der Länder zu entschuldigen.
Die Staatskanzlei wird an diesem Tag vor dem Sozialausschuss durch den für die grundsätzlichen Ausbildungsangelegenheiten zuständigen Abteilungsleiter aber gleichwohl gern vertreten sein.

Die Staatskanzlei hat das im Antrag formulierte Thema aufgegriffen, weil weite Bereiche der Ausbildung unseres Verwaltungsnachwuchses in ihrer Zuständigkeit und damit auch in ihrem verantwortlichen Einfluss liegen. Das gilt ganz besonders für die Verbindung zum Ausbildungszentrum für Verwaltung (AZV) des Landes, in welchem die Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung (FHVD) und die Verwaltungsakademie Bordesholm (VAB) als zentrale Bildungseinrichtungen institutionell verankert sind.

I.
Ich möchte Folgendes gern vorausschicken. Wenn ich in meiner Stellungnahme von der „Verwaltung“ spreche, so erscheint der von mir gewählte institutionelle Begriff dem ersten Anschein nach weitgehend undifferenziert. Ich möchte betonen, dass ich volles Vertrauen in die Arbeit der Kolleginnen und Kollegen in den Dienststellen des Landes habe, die tagtäglich eine hervorragende Arbeit und einen ausgesprochen wertvollen Dienst im Interesse des Landes und seiner Bürgerinnen und Bürger leisten. Es wäre schade, wenn durch die jetzige Befassung mit diesem Thema ein generelles Misstrauen gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Verwaltungen des Landes geschürt würde, das diese nicht verdient haben.

Ich bin sicher und habe auch darauf bereits hingewiesen, dass sich die geschilderten Probleme verstärkt eher auf abgegrenzte Verwaltungsbereiche, insbesondere dem Sozialbereich, beschränken; in diesen Verwaltungsbereichen ist der unmittelbare Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern essentiell und, da hier oftmals existenzsichernde staatliche Leistungen im Fokus stehen, besonders relevant.

II.
An dem Erfordernis und dem Bedürfnis, die Kultur unserer Verwaltungssprache am Maßstab der Bürgerfreundlichkeit und der Verständlichkeit auszurichten, zu fördern und zu erhalten, bestehen keine unterschiedlichen Meinungen.

Damit beschreiben wir zunächst aber nur den Zweck unserer derzeitigen, sicherlich gutgemeinten und ausgesprochen positiv zu bewertenden Bemühungen.
Davon zu trennen ist die Frage, was wir jedoch tatsächlich bewirken, also langfristig auch erreichen wollen.

Ein differenzierender, auf Wirkung angelegter Ansatz wird sich nicht mit kurzlebigen Informationen und Belehrungen begnügen können. Wer eine kulturelle Veränderung von Verwaltungssprache ernsthaft und nicht nur im Hinblick auf kurzfristige Effekte und Publizität anstrebt, muss vermittelnd und lehrend frühzeitig an geeigneter Stelle ansetzen – und zwar dort, wo Sprache zuvörderst Eingang in das tägliche Handeln findet. Es gilt die schlichte Erkenntnis, die vielen, vielleicht aber leider nicht allen von uns aus Bildung und Ausbildung bekannt ist: Von nichts, kommt nichts.

Und nur der frühe Vogel fängt den Wurm. Ich habe deshalb bereits darauf hingewiesen, dass geeigneter Weise die Schulung und sprachkulturelle Beeinflussung der zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung gleichzeitig mit der Ausbildung einsetzt.

Jede Fachsprache befindet sich gegenüber der Alltagssprache in einem Spannungsfeld.

Das betrifft natürlich auch die Kommunikation von Behörden mit Bürgerinnen und Bürgern. Die Verwaltung darf sich aber nicht mit dem Bewusstsein des Vorhandenseins eines solchen Spannungsfeldes abfinden, denn sie ist öffentlicher Dienstleister und dient damit den

Interessen der Bürgerinnen und Bürgern; sie hat insbesondere im Bereich der Daseinsvorsorge die Lage und Lebenssituation der Bürgerinnen und Bürger wahrzunehmen und verständlich zu moderieren.

Es bedarf besonderer kommunikativer Begabung, rechtssicher, aber mit der Allgemeinbevölkerung zugleich alltagstauglich in Kontakt und im Austausch zu bleiben. Diese Alltagstauglichkeit, die voraussetzt, sich auch in die Lage des Anderen zu versetzen, muss frühzeitig und damit am besten bereits in der Ausbildung sensibel angelegt sein.

Die hier geforderte kommunikative Befähigung ist auch erlernbar. Der Ansatzpunkt, diese Inhalte bereits in die Ausbildung des verwaltungseigenen Nachwuchses zu tragen, ist also folgerichtig.

Wie ich darüber hinaus auch schon wiederholt ausgeführt habe, bedarf es auch einer besonderen sozialen Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
Emotional gefestigte, gut ausgebildete, gut geführte, selbstbewusste und verantwortungsvolle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in hohem Maße befähigt, die Bürgerinnen und Bürger in ihrer jeweiligen persönlichen Lebenssituation zu erkennen und in der geeigneten Art und Weise anzusprechen, weil Verständlichkeit und der Wille zur Kooperation diesen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Selbstverständlichkeit ist.

Die Lehrenden an der FHVD berücksichtigen verständliche Sprache bereits im Rahmen verschiedener Unterrichtseinheiten über alle Fachbereiche hinweg, weil die Kommunikation fester Bestandteil der Ausbildung ist.
Ich erlaube mir an dieser Stelle auf die Stellungnahme des Präsidenten der Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung (FHVD), Herrn Priv.-Doz. Dr. Jens Kowalski, hinzuweisen.

III.
Wie ich bereits angekündigt habe, wird das hier beschriebene Thema neben der Verankerung in den Curricula auch in einem Projekt an der FHVD bewegt.

Über einen Zeitraum von ca. 4 Wochen bearbeiten die Studierenden regelmäßig auf Veranlassung ihrer Dienstherren eine spezielle Themenstellung nach wissenschaftlichen Methoden in einer Projektgruppe (ca. 6 – 8 Studierende). Innerhalb der Projektgruppe werden einzelne Fragestellungen verteilt, regelmäßig innerhalb der Projektstruktur rückgekoppelt und am Ende zu einem Ergebnis der Projektgruppe zusammengeführt. Die Projektarbeit wird wissenschaftlich durch eine erfahrene Lehrkraft der FHVD betreut und begleitet. Das Ergebnis fließt in die Abschlussnote mit ein. Zum Abschluss wird das Projekt allen Studierenden präsentiert.

Ein Ziel dieses Projektes soll es daher ein, ganz gezielt auf die jungen Nachwuchskräfte sensibilisierend einzuwirken und sie für den beruflichen Alltag an ihre Verantwortung für das Thema „Sprache und Verwaltung“ heranzuführen. Neben praktischen Arbeitshilfen

wird dadurch ein Nukleus in den Dienststellen in Schleswig-Holstein gesetzt, der den gewünschten sensiblen alltagstauglichen und auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger abgestimmten Umgang mit Verwaltungssprache zu erzeugen hilft.

Fachlich werden die Studierenden auf ein breites Feld an vorhandenen Dokumentationen und Empfehlungen für eine verständliche Behördensprache stoßen. Das Thema ist also nicht neu; es muss nur immer wieder in Erinnerung gerufen und auch durch Führung eingefordert werden. Gerade deshalb ist die Sensibilisierung, die durch das Projekt erreicht werden soll, so wichtig.

Durch die betreuende Lehrkraft des Projektes ist zudem die Idee entstanden, das Themenfeld durch eLearning oder einen Lehrfilm zu bereichern und zukünftig aufwachsend zu begleiten. Mit dem Projektende ist das Thema auch nicht erledigt.
Das hat mehrere Aspekte. Einerseits lernen die Studierenden den Umgang mit modernen Medien und setzen diese methodisch intelligent ein. An die Stichworte „Digitalisierung" und „Medienkompetenz" erinnere ich in diesem Zusammenhang gern. Gleichzeitig bedienen sie sich damit solcher Verbreitungsformen, die jüngere Menschen besser und nachhaltiger ansprechen als die unwiderstehlich-erotische Anziehungskraft eines Handbuches. Damit können sie ihr Wissen in ihrer Generation auch besser verbreiten, was dem strategischen Ziel zum Umgang mit verständlicher Behördensprache ausgesprochen dienlich ist.

Welche Inhalte sich in einem eLearning-Modul am Ende wiederfinden, oder welche Gestalt der Lehrfilm hat, ist möglicherweise auch Gegenstand des Projektes. Das ist mit der Fantasie jüngerer Menschen erst noch zu entwickeln und natürlich erst recht in dem regulären Unterricht weiter zu vertiefen. Dem ist jetzt nicht vorzugreifen und dazu wird ein Projekt allein auch nicht ausreichen.

Wünschenswert wäre es, wenn Unterricht und Projekt einen Impuls für ein kleines „Kompetenzzentrum verständliche Sprache" an der FHVD zukünftig setzen, in dem beständig aufwachsend eine in der gesamten Verwaltung verbreitungsfähige Empfehlung und Richtschnur zu diesem Thema entsteht.

Ich bin mir sicher, dass wir mit dem beschriebenen Vorgehen eine nachhaltige Wirkung für eine verständliche Behördensprache erreichen. Es reicht gerade nicht aus, womöglich noch öffentlichkeitswirksam einer Art Modellbehörde ein inhaltsleeres „Schild" umzuhängen. Im Gegenteil, wir brauchen ein planvolles und strukturiertes Vorgehen. Mit den zuvor beschriebenen Maßnahmen ist ein solches Vorgehen sichergestellt.

Mit freundlichen Grüßen

Dirk Schrödter