



Fotodokumentation



Fachtagung

Gute Verwaltung durch besseres Verstehen

Chancen und Grenzen einer bürgerfreundlichen Behördensprache

8. Juni 2015, Thüringer Landtag





Fotodokumentation



# Impulse, Ergebnisse, Impressionen





## Eröffnung und Grußworte



Dr. Kurt Herzberg, Thüringer Bürgerbeauftragter

### Schwierigkeiten in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger:

#### 1. Wissensgefälle

- Verwaltung besitzt ausgeprägtes Fachwissen/Kompetenz
- das Vermittelte kann Bürger oft nicht nachvollziehen bzw. nachprüfen
- Mangel an Nachvollziehbarkeit führt dazu, dass Rechte nicht wahrgenommen werden

#### 2. Machtvorsprung

- mangelnde Transparenz der Verfahrensabläufe
- kaum direkter Kontakt

#### 3. Verwaltung ist Massengeschäft

- steigende Anzahl an Anträgen → Verwendung von Textbausteinen und allgemeingültigen Formulierungen



**Impulse**, Ergebnisse, Impressionen



## Eröffnung und Grußworte



*„Das Amtsdeutsch kennt kuriose Worthülsen und verschachtelte Bandwurmsätze. Doch bei solchen Wortungetümen verstehen viele Bürger nur Bahnhof.“*

Christian Carius, Präsident des Thüringer Landtags



*„Ich bin erfreut, über die sehr große thüringenweite Resonanz.“*

Maja Eib, Landesbeauftragte der Konrad-Adenauer-Stiftung, Politisches Bildungsforum Thüringen



Impulse, Ergebnisse, Impressionen



## Impulsvortrag Dr. Helmut Müller: „Klartext für Wiesbaden“



- Kommunikation der Verwaltung muss auf Empfänger abgestimmt sein
- ein „Bitte“ an richtiger Stelle erhöht die Verständlichkeit und schadet nicht der Rechtssicherheit
- taktische Unverständlichkeit → bei Unverständnis können Menschen am gesellschaftlichen Leben nicht mehr teilhaben
- verständliche Verwaltungssprache als Teil der Demokratie verstehen

### Lösungen:

- eigene Formulierungen wagen, Unpersönlichkeit vermeiden
- keine Fremdwörter, kurze Sätze, keine Schachtelsätze, wenige Substantivierungen
- lernenden Prozess schaffen
- fachliche Unterstützung durch Gesellschaft für deutsche Sprache
- inhaltliche Einbeziehung der Bürger selbst

### Fazit:

- Sprache ist gefrorene Kultur
- Veränderungen des eigenen Sprachstils sind prozesshaft
- Kommunikation muss an Empfängerhorizont ausgerichtet sein- erreicht wird dies durch stärkere Individualisierung.
- Sprache als Bestandteil der Ausbildung



Impulse, Ergebnisse, Impressionen



## Impulsvortrag Prof. Dr. Arno Scherzberg: „Zwischen Rechtssicherheit und Verständlichkeit“



- verständliche Sprache erhöht Kooperationsbereitschaft des Bürgers: „Er fühlt sich ernst genommen“
- Verständnis eines Textes ist die Interaktion zwischen Text und Interpreten abhängig von dessen Empfängerhorizont
- Das Recht auf verständliche Verwaltungssprache ist nicht einklagbar:
  - die Distanz zur Volkssprache ist historisch gewachsen
  - juristische Fachsprache zielt nicht auf Verständlichkeit ab, sondern leitet Handlungen und Entscheidungen an

### Lösungen:

- ergänzendes Schreiben mit Erläuterungen beifügen
- nicht mehr Informationen als für Gerichtsfestigkeit erforderlich in Schreiben verwenden

### Fazit:

- sprachliche Veränderungen können nur durch den Einbezug von Erfahrungen und Hinweisen der Behördenmitarbeiter erreicht werden
- Behördenmitarbeiter als Übersetzer
- Grundstein bereits während der Ausbildung legen



**Impulse**, Ergebnisse, Impressionen



## Workshop: „Mit aller Übersichtlichkeit“, Leitung Andreas Stein

- Bilder statt Texte verwenden
- zielgruppengerechte Wortwahl
- persönliche Ansprache
- missverständliche Wörter vermeiden
- Bereitschaft von Amtsleitern notwendig, um Prozess, Formulare zu vereinfachen, voranzutreiben
- keine einheitliche Handlungsempfehlung möglich
- Beispiel aus einem Antragsformular:

*„Die Richtigkeit der Angaben wird bestätigt.“*

besser so:

*„Ich bestätige, dass meine Angaben richtig sind.“*



**Fazit:** Ein verständlicher und gut strukturierter Vordruck trägt zum positiven Image einer Organisation in der Öffentlichkeit bei.



## Workshop: „Mit aller Klarheit“, Leitung Lothar Wiegand

- verständlich schreiben ist Pflicht
- Expertensprache ist Geheimsprache
- deutsche Grammatik verleitet zu kompliziertem Satzbau

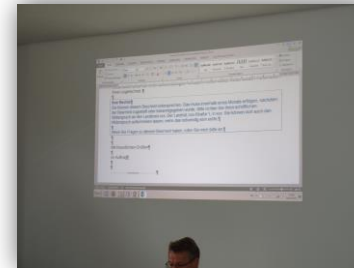
Beispiel: „Hiermit geben wir Ihnen Gelegenheit zur Stellungnahme.“

besser so:

„Bitte nehmen Sie Stellung. oder  
„Bitte beantworten Sie...“

### Lösung: 4 Schreibregeln

- kurze Sätze (max. 20 Wörter)
- Nominalstil (Substantive) vermeiden
- aktiv formulieren, also Verben verwenden
- keine Fremd- und Fachwörter, kein Jargon



### Fazit:

Wenige Regeln reichen, um gut verständliche und bürgerfreundliche Texte zu formulieren. Verständlich formulieren ist nicht schwer, aber wir müssen es üben.





**Impulse**, Ergebnisse, Impressionen



**Workshop: „Mit aller Deutlichkeit“, Leitung René Börschinger**

- Beschwerden als Chance begreifen, um die Arbeit der Verwaltung zu verbessern
- Zufriedenheit der Bürger wiederherstellen und steigern
- Imagegewinn für Behörden
- Beschwerdemanagement als Feedback- oder Kundenzufriedenheitsmanagement begreifen
- professionelle Auswertung der Beschwerden erforderlich
- bisher nur selten systematisiert
- Kostenrelevanz: Beschwerden bedeuten Arbeitsaufwand für deren Bearbeitung und damit Personalkosten



**Fazit:**

Ein systematisches und zielgerichtetes Beschwerdemanagement bietet zahlreiche Chancen zur Verbesserung der Qualität der Verwaltung. Beschwerdemanagement ist nicht nur der professionelle Umgang mit der Kritik des Bürgers, sondern die Chance, Ideen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Bürger aufzugreifen und in der Verwaltungspraxis erfolgreich umzusetzen.



Impulse, **Ergebnisse**, Impressionen



## Ergebnissicherung und Abschlussdiskussion, Moderation Peter Berger



*„Es ist bereits jetzt so viel Wissen vorhanden. Warum tragen wir es nicht zusammen und partizipieren alle davon?“*

(Zitat Prof. Dr. Scherzberg)

- Arbeitsprozesse optimieren, verständlicher schreiben und Beschwerden professionell handhaben: drei Wege, mit der sich die Effektivität einer Behörde sicherlich steigern lässt
- Veränderungen müssen von den Behördenleitungen mitgetragen und immer wieder neu angeschoben werden
- Motivation und Mut sind wichtige Wegbegleiter für den Prozess
- von vorhandenen Praxisbeispielen partizipieren



## Impressionen und Evaluation



- 80 Tagungsteilnehmer
- 66 % der befragten Tagungsteilnehmer waren mit der Organisation der Tagung sehr zufrieden (34 % waren zufrieden)
- 63 % der Teilnehmer waren sehr zufrieden mit dem Tagungsraum (31 % zufrieden)
- 46 % der Befragten waren zufrieden mit dem Vortrag von Dr. Müller (43 % sehr zufrieden)
- 46 % der Befragten waren eher unzufrieden mit dem Vortrag von Prof. Dr. Scherzberg, 37 % waren zufrieden
- die Frage, ob die Teilnehmer durch die Impulsvorträge neue Anregungen für ihre Arbeit erlangen konnten, bejahten 71 % der Befragten
- **Gesamtnote: 2**