

An den  
Innen- und Rechtsausschuss des  
Schleswig-Holsteinischen Landtags  
z. H. Frau Schönfelder

per E-Mail an: [innenausschuss@landtag.ltsh.de](mailto:innenausschuss@landtag.ltsh.de)

18. Januar 2019

**Stellungnahme der vdek-Landesvertretung Schleswig-Holstein im Rahmen der schriftlichen Anhörung zum Antrag der SPD-Fraktion "Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern" (Drucksache 19/980)**

Sehr geehrte Frau Schönfelder,  
sehr geehrte Frau Ostmeier,  
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,

wir danken Ihnen für die Möglichkeit, eine Stellungnahme zum oben genannten Antrag abgeben zu dürfen, auch wenn die gesetzlichen Krankenkassen nicht zur unmittelbaren Staatsverwaltung zählen. Der vdek begrüßt und unterstützt das Ziel des Antrags ausdrücklich.

Aus dem Kreis unserer Mitglieds-kassen erhielten wir die Rückmeldungen, dass die versichertenfreundliche und verständliche Kommunikation mit den Versicherten fester Bestandteil der Ausbildung der Krankenkassenmitarbeiter ist. In die Fortbildungen zu diesem Thema sind auch Mitarbeiter der Kommunikationsabteilungen eingebunden.

Die Auseinandersetzung mit der Sprache mit dem Ziel einer verbesserten Kommunikation ist ein kontinuierlicher Prozess. So überarbeitet eine der Ersatzkassen gerade alle rund 1.500 Standard-Dokumente. Dazu wurde u.a. eine Online-Umfrage mit 1.500 Versicherten durchgeführt, um deren Erwartungen im Schriftverkehr mit ihrer Ersatzkasse zu ermitteln. In Workshops überarbeiten Mitarbeiter die Dokumente ihres jeweiligen Fachbereichs und testen diese Briefe

unter Realbedingungen. Diese Multiplikatoren fungieren dann als „Botschafter für kundenorientiertes Texten“ in ihren Organisationseinheiten.

Dieses breit angelegte Projekt dauert bis Ende 2019, aber damit endet nicht die Auseinandersetzung mit einer bürgernahen und verständlichen Sprache. Das Thema bleibt auch danach im Fokus und wird kontinuierlich begleitet und weiterentwickelt.

In der Recherche zu diesem Thema sind wir übrigens auf mehrere Publikationen verschiedener Behörden aus anderen Teilen der Bundesrepublik gestoßen, die sich an die Behördenmitarbeiter richten und Tipps und Leitsätze für eine bürgernahe Verwaltungssprache enthalten. Die „Leitsätze für eine bürgerfreundliche Verwaltungssprache“ der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden hatte Innenminister Grote bereits in seiner Landtagsrede zum vorliegenden Antrag im vergangenen November erwähnt. Außerdem haben wir die Broschüre „Freundlich, korrekt und klar – Bürgernahe Sprache in der Verwaltung“ des Bayerischen Staatsministerium des Innern und das Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“ des Bundesverwaltungsamtes gefunden.

Diese Aufzählung ist nicht abschließend und die erwähnten Publikationen sind alle schon einige Jahre alt und werden zum Teil auch nicht wieder neu aufgelegt. Aus Schleswig-Holstein haben wir leider keine solchen Veröffentlichungen gefunden.

Es wäre doch schön, wenn die Auseinandersetzung mit dem vorliegenden Antrag den Anstoß dazu gibt, das zu ändern. Davon würden alle Menschen in Schleswig-Holstein profitieren.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen sehr gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Armin Tank  
Leiter der Landesvertretung