

Stellungnahme zum Antrag der SPD-Fraktion:

„Bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung fördern“

14.01.2019

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. berät und informiert zu den Fragen des Verbraucherschutzes und setzt sich sowohl auf Landesebene als auch auf Bundesebene für die Interessen der Verbraucher-Innen ein. Im Rahmen der Beratungen, in denen Verbraucher-Innen mit ihren Anliegen und Problemen rund um das Thema des Verbraucherrechts an uns heran treten, wird oftmals deutlich, dass ein Großteil der vorgelegten Unterlagen, wie beispielsweise Verträge, nicht vollumfänglich verstanden werden. Auch mit verwaltungsrechtlichen Bescheiden kommen wir in der Beratung in Berührung. So kommen beispielsweise Verbraucher-Innen zu uns mit den Rundfunkbeitragsbescheiden im Rahmen der Rundfunkbeitragsberatung. Unsere Schuldnerberater sehen sich in der Beratung oft mit verwaltungsrechtlichen Bescheiden konfrontiert. Zudem kommen auch viele Verbraucher-Innen mit Krankenkassenbescheiden im Rahmen der Gesundheits- und Pflegerechtsberatung zu uns. Oftmals geht es in den Beratungen lediglich um die Klärung von reinen Verständnisfragen.

Durch die Verwendung von juristischer Fachsprache gepaart mit Paragraphen und verschachtelten, langen Sätzen, entstehen bei den Empfängern Missverständnisse und Unsicherheiten.

Eine verständliche Sprache ist in vielen Lebensbereichen für die Verständigung zwischen Menschen notwendig. In unserem Projekt zur Vermittlung von Medienkompetenz für Menschen mit kognitiven Einschränkungen, in dem wir Workshops auch in Leichter Sprache halten, wird oftmals deutlich, wieviel Kompetenz und Verständnis man mit der Anwendung einer adäquaten Sprache erreichen kann.

Eine sorgfältige Verwaltungssprache ist ein sichtbarer Ausdruck von Bürgernähe und soll ein vertrauensvolles Verhältnis aufbauen. Sie stellt eine wichtige Brücke zwischen den Menschen innerhalb und außerhalb der Behörde. So können Kommunikationsbarrieren überwunden und Verständigungsschwierigkeiten vermieden werden.

Aus diesen Gründen befürwortet die Verbraucherzentrale e.V. den Antrag der SPD, eine bürgerfreundliche und verständliche Sprache in der Verwaltung einführen zu wollen.

Ansprechpartner

Stefan Bock, Vorstand, bock@vzsh.de