



Antwort zur Anfrage Nr. 0191/2024 der Stadtratsfraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN betreffend **Fairständige Verwaltungssprache (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

1.) Ist nach Meinung der Verwaltung die Sprache der Verwaltung in Briefen, Bescheiden, Broschüren und Telefonaten seit 2018 verständlicher geworden? Wurde dieses Ziel bereits erreicht?

Umgesetzt wurden und werden die Ziele in sämtlichen Dezernaten und Fachämtern. Grundsätzlich ist Sprache immer im Wandel, so dass auch die fairständige Verwaltungssprache regelmäßig angepasst werden muss. 2021 hat die Verwaltung eine überarbeitete Auflage der Broschüre *“Fairständige Verwaltungssprache“* herausgegeben. Ziel war es, allen Mitarbeiter:innen Anregungen für eine verständliche Sprache für die Kommunikation mit den Bürger:innen zu bieten.

Beteiligt an der Erstellung der Broschüre *“Fairständige Verwaltungssprache“* waren unterschiedliche Verwaltungsstellen, vornehmlich das Büro für Migration und Integration, das Büro für Beschäftigungs- und Arbeitsmarktförderung, das Frauenbüro, die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LSBTIQ, das Sachgebiet Aus- und Fortbildung und die für die Belange von Menschen mit Behinderung beauftragte Person.

Erfreulicherweise ist festzustellen, dass die Bemühungen der Akteur:innen Früchte tragen und Briefe, Broschüren und Bescheide mittlerweile deutlich freundlicher und verständlicher für die Bürger:innen formuliert werden.

2.) Wenn ja, woraus leiten sie diese Einschätzung ab?

- Viele Broschüren gibt es in verschiedenen Variationen, grundsätzlich in *“fairständlicher“* Verwaltungssprache, teilweise – wenn erforderlich - in unterschiedlichen Fremdsprachen, sowie in leichter Sprache, um möglichst für alle Bürger:innen verständlich zu sein.
- Dienstanweisungen werden unter Beteiligung des Frauenbüros überarbeitet, um gendergerecht und verständlich zu sein.
- Auch Antragsformulare wurden und werden immer wieder im Hinblick auf *“Fairständigkeit“* und Gendergerechtigkeit von den Fachämtern überprüft.
- Die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit und Protokoll im Hauptamt hat sich der Umsetzung dahingehend gewidmet, dass in Einladungen und Schriftverkehr des Oberbürgermeisters, vor allem aber bei der Erstellung von Formularen aller Art eine Qualitätssicherung bezüglich der Verständlichkeit erfolgt und entsprechende redaktionelle Veränderungen in Absprache mit den Fachämtern durchgeführt werden. Allein 2023 wurden so ca. 50 Formulare überarbeitet. Dies betrifft ebenfalls die Dienstleis-

tungen, die mit dem Programm Citygov für die Website mainz.de bereitgestellt werden.

3.) Wenn nein, welche weiteren Maßnahmen sind geplant?

Entfällt.

4.) Insbesondere interessieren uns dabei die Entwicklungen über das Amt für Soziale Leistungen hinaus, im Bürgeramt, im Bauamt, in der Ausländerbehörde und in den anderen Ämtern.

5.) Können sie uns positive Beispiele der Umsetzung aus dem Alltag benennen?

Die beiden Fragen werden exemplarisch beantwortet:

Das Bürgeramt, zu dem auch die Ausländerbehörde gehört, das Amt für soziale Leistungen und viele andere Ämter und Eigenbetriebe orientieren sich insbesondere bei der Kommunikation per Telefon und E-Mail an der Broschüre „Fairständliche Verwaltungssprache“. Auch bei der Neuauflage von Broschüren und notwendigen Aktualisierungen des Internetauftritts soll die fairständliche Verwaltungssprache Anwendung finden. Geschlechtsneutrale Ansprache und gendergerechte Sprache sind inzwischen fast durchgängig vertreten.

Insbesondere die zu erlassenden negativen Bescheide müssen jedoch rechtssicher sein, da ein nicht unerhebliches Prozessrisiko besteht.

In den Aufgabenbereichen des Standes-Rechts- und Ordnungsamtes wird stetig auf eine verständliche Kommunikation mit den Bürger:innen geachtet.

Die Anregungen in der Broschüre „Fairständliche Verwaltungssprache“ werden im Amt für Wirtschaft und Liegenschaften unter Berücksichtigung des Erfordernisses rechtssicher kommunizieren zu müssen beachtet. Entwicklungsmöglichkeiten ergeben sich in Zeiten sich wandelnder Kommunikation und verstärkter Bürgerbeteiligungen in vielen Facetten.

Das Grün- und Umweltamt achtet bei der Wahl der Formulierungen stets auf eine empfängerorientierte Sprache. Ziel ist dabei immer, den Inhalt für die Betroffenen verständlich und somit nachvollziehbar zu machen. Für ein rechtssicheres und rechtskonformes Handeln ist es jedoch nicht immer möglich, vollständig auf Fachbegriffe und sonstige fachspezifische Formulierungen zu verzichten. In diesen Fällen erfolgt oftmals ein begleitender Austausch. Beispielhaft sind hier Gespräche im Zusammenhang mit Ausnahme genehmigungen zu nennen. Diese finden regelmäßig schon vor Erlass eines Bescheids statt, um alle relevanten Umstände zu erläutern. Auch werden für die Bürger:innen Informationsmaterialien, wie Broschüren und Merkblätter erstellt, um komplexe Regelungen verständlich zu machen. Neuere Broschüren, wie das Merkblatt zum Verpackungsgesetz, werden zudem auch mehrsprachig übersetzt.

Bei einem Großteil der Aufgaben und Tätigkeiten des Amtes für Finanzen, Beteiligungen und Sport ist es im Regelfall notwendig, rechtssichere und rechtskonforme Formulierungen sowie gesetzlich vorgegebene Vordrucke und Muster zu verwenden, zum Beispiel bei Steuerbescheiden oder der Haushaltsplanaufstellung. Das Amt für Finanzen,

Beteiligungen und Sport ist jedoch immer bestrebt, dass vor allem in persönlichen Gesprächen und bei allgemeinen Schreiben, diese für die jeweiligen Empfänger:innen verständlich sind. So wurden auch beispielsweise die während der Corona-Pandemie ins Leben gerufenen Hilfsprogramme „Mainz hilft sofort!“ und „Mainz startet durch!“ durch die Finanzverwaltung so unbürokratisch und verständlich wie möglich ausgestaltet.

Bei den im Bauamt angesiedelten Aufgaben ist es zumeist erforderlich, z. B. in Bescheiden rechtssichere und rechtskonforme Formulierungen zu verwenden, die sich aus den Gesetzesgrundlagen und aus der Rechtsprechung ergeben. Gleichwohl werden allgemeine Schreiben und vor allem persönliche Gespräche stets so aufgebaut, dass sie für die jeweiligen Empfänger:innen verständlich sind.

Selbstverständlich kommt es trotz aller Bemühungen vor, dass Bescheide oder sonstige Schreiben erläutert werden müssen. Bei entsprechenden Rückfragen werden die Sachverhalte ausführlich für die jeweiligen Empfänger:innen erläutert.

Auch Beratungsgespräche der unteren Denkmalschutzbehörde sowie der unteren Bauaufsichtsbehörde erfolgen entsprechend. Gleichzeitig ist in diesen Verfahren – aufgrund ihrer Komplexität – vom Gesetzgeber teils die verpflichtende Einbindung qualifizierter Fachleute vorgesehen, z. B. von Entwurfsverfasser:innen und Sachverständigen.

6.) Welche konkreten Maßnahmen wurden über die Broschüre hinaus ergriffen, um die selbstgesteckten Ziele zu erreichen?

Siehe Antwort zu Frage 2.)

Mitarbeitende haben darüber hinaus im Rahmen von Fortbildungsseminaren die Möglichkeit, das Verfassen von einfachen und fairen Schreiben/Bescheiden an Bürger:innen zu lernen.

7.) Wurden z.B. seitdem die neuen Infobroschüren vor der Herausgabe auf die Verständlichkeit hin überprüft?

Ja.

8.) Gibt es eine Stelle in der Verwaltung, die die Mitarbeiter:innen auf Wunsch bei der Formulierung ihrer Bescheide und Briefe berät?

Die Gleichstellungsstelle (Frauenbüro) und die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LSBTIQ waren und sind gern bereit, bei Fragen zur Thematik zu helfen. Die Mitarbeiter:innen sind durch den Newsletter zum Thema „Fairständliche Verwaltungssprache“ allerdings gut geschult, so dass Nachfragen in diesem Bereich sehr selten geworden sind.

9.) Gab es im Fortbildungsprogramm für die Mitarbeiter:innen Schulungsangebote zu dem Thema?

Erstmals wurden im Jahr 2000 im Fortbildungsprogramm Fortbildungen zum Thema angeboten (Seminar Gender Training) und über einige Jahre (ab 2004 im Rahmen der Fortbildung Gender Mainstreaming) fortgeführt. Aufgrund stetig sinkender Resonanz

(Anmeldezahlen) wurde die Fortbildung 2009 aus dem Fortbildungsprogramm genommen.

Mit dem Erscheinen der ersten Broschüre zur "Fairständlichen Verwaltungssprache" im Jahr 2012 wurde versucht neue Impulse zu setzen. In Kooperation mit der Gesellschaft für Deutsche Sprache e. V. wurden Fortbildungsveranstaltungen und Workshops angeboten. Die Resonanz war ebenfalls wenig zufriedenstellend.

Auch die Neukonzeption, das Thema in einer "Textwerkstatt" anzubieten, erhielt zunächst keine ausreichende Resonanz. Gezielte Interessensabfragen in der Verwaltung ab 2016 blieben erfolglos. Letztmalig wurden eine Textwerkstatt (Inhalt: diskriminierungsfreie Sprache) im Jahr 2018 angeboten und auch durchgeführt.

Alle beschriebenen Seminare und Workshops wurden jeweils von externen Referent:innen angeboten.

Siehe auch Antwort zu 6.)

10.) Wurden eventuell Schulungen oder Übersetzungsaufträge an ein Büro in Mainz oder ein anderes Büro vergeben?

Sofern sich die Frage auf konkrete Schulungen oder Übersetzungsaufträge zur „Fairständlichen Sprache“ bezieht wurden diese soweit bekannt nicht an ein Büro in Mainz oder außerhalb von Mainz vergeben.

11.) Inwieweit werden die § 8 Gestaltung von Bescheiden und Vordrucken und § 9 Verständlichkeit und leichte Sprache des Landesgesetzes zur Gleichstellung, Inklusion und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in der Verwaltung umgesetzt?

Bei der Stadt Mainz werden alle Formulare, bei denen die Gestaltungsmöglichkeit bei uns liegt, von der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit auf barrierefreie Lesbarkeit und verständliche Sprache geprüft.

In der Abteilung Eingliederungshilfe des Amtes für soziale Leistungen gab es vor einigen Jahren einen Versuch, Bescheide auch in leichter Sprache zu verfassen. Letztendlich hat sich dieser Ansatz als nicht praktikabel erwiesen. Auch von den betroffenen Personen wurde eine persönliche Erläuterung, die in jedem Fall angeboten wird, vorgezogen.

12.) Will die Verwaltung in Zukunft ihre Ziele zur Umsetzung einer *fairständlichen* Verwaltungssprache aufrechterhalten?

13.) Wenn ja, wie soll dieses Ziel zukünftig erreicht werden?

Am 20. Februar 2008 fasste der Mainzer Stadtrat einstimmig den Beschluss, sich der Europäischen Charta für die Gleichstellung von Frauen und Männern auf lokaler Ebene anzuschließen. Auf dieser Grundlage erstellt das Frauenbüro regelmäßig einen Gleichstellungsaktionsplan. Eine Maßnahme dieses Plans lautet "Verständliche und geschlechtergerechte Verwaltungssprache". Diese Maßnahme beinhaltet die Weiterführung der Aktivitäten für eine verständliche und geschlechtergerechte

Verwaltungssprache in der Außenkommunikation, eine – wenn notwendige -
Überarbeitung des Leitfadens zur Fairständlichen Verwaltungssprache sowie eine
stetige Weiterentwicklung von Fortbildungen zur Sensibilisierung der Beschäftigten. Die
Umsetzung hat stadtweit zu erfolgen und obliegt den einzelnen Fachämtern.

Mainz, 31. Januar 2024

gez.

Nino Haase
Oberbürgermeister