



Bundesministerium  
des Innern

# **Der Ton macht die Musik**

**Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache**

**Tagung vom 5. - 7. April 2006, DHV Speyer**

## **Herausforderung Verwaltungssprache**

### **Vortragsthema:**

**Verständliches Amtsdeutsch – Ein Beitrag zu  
Bürokratieabbau, Bürgerfreundlichkeit und  
Effizienzsteigerung**

**Referentin: Gudrun Sellmann, BMI, Referat für Verwaltungsmodernisierung und  
Verwaltungsorganisation**



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

- I. Funktion von Sprache am Beispiel Jugendsprache**
- II. Warum wird die Diskussion um die Verbesserung der Verwaltungssprache neu geführt?**
- III. Was ist unter „Amtsdeutsch“ zu verstehen?**



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

**IV. Ist die Verwaltungssprache eine Fachsprache?**

**V. Aufgabe der Verwaltungssprache**

**VI. Bemühungen zur Verbesserung der Verwaltungssprache**



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### VII. Einflussfaktoren auf die Verwaltungssprache

1. Wirkung Bürokratieabbau „extern“
2. Wirkung Bürokratieabbau „intern“



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### VIII. aktuelle Beiträge der Bundesverwaltung zum internen Bürokratieabbau

Zwei Beispiele:

1. Ideenmanagement

2. Datenbank für Verwaltungsvorschriften des Bundes



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### IX. Verbesserung der Verwaltungssprache durch gute Kommunikationsstrukturen in der Bundesverwaltung

1. durch bürgerfreundliches Verhalten
2. durch Informations- und Webportale
3. durch prozessorientierte Aufbereitung des BBB\* - Arbeitshandbuchs für bürgernahe Verwaltungssprache

\*Bundesverwaltungsamt - Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### X. Höhere Effizienz durch Kundenmanagement

1. Service Center als Basiskomponente
2. Kommunikation durch E-Mail
  - a. Themen der Anfragen
  - b. Umfang und Bearbeitungszeit
  - c. Höherer Anteil an Alltagssprache



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### XI. Fazit:

- Die Sensibilität für verständlichere Verwaltungssprache hat sich in der Verwaltung erhöht
- Die Auseinandersetzung mit der Verwaltungssprache ist immer wieder neu zu führen



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### XII. Ziele in der Bundesverwaltung

**Bessere verwaltungsinterne Kommunikation durch:**

- **Ebenen übergreifende Plattformen zum Informations- und Wissenstransfer der Behörden untereinander**
- **Erweiterung des technischen Netzes des IVBB (Informationsverbund Berlin-Bonn) auf die gesamte Bundesverwaltung → IVBV (Informationsverbund der Bundesverwaltung)**



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

**Bessere Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern durch :**

- **Angebote von Serviceleistungen aus Kundensicht**
- **Einrichtung flexibler Service-Center-Strukturen**



# Der Ton macht die Musik

## Chancen und Risiken bürgernahe Verwaltungssprache

### Maßnahmen „intern“:

- **Mehr Aufmerksamkeit der Beschäftigten für verständlichere Verwaltungssprache schaffen**
- **Abbau von interner Bürokratie – weniger interne Anweisungen**