

Verwaltungsressourcen und  
Verwaltungsstrukturen

35

Rudolf Fisch (Hrsg.)

# Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung

Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele



**Nomos**

Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen

herausgegeben von:

Prof. Dr. Hermann Hill, Universität Speyer,  
Prof. Dr. Dieter Engels,  
Präsident des Bundesrechnungshofs Bonn a.D., und  
Prof. Dr. Utz Schliesky,  
Direktor des Schleswig-Holsteinischen Landtages

Band 35

Rudolf Fisch (Hrsg.)

# Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung

Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele

Unter Mitarbeit von Burkhard Margies und  
Ursula Giesen-Winkler



**Nomos**

**Die Deutsche Nationalbibliothek** verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-6200-2 (Print)

ISBN 978-3-7489-0284-3 (ePDF)

1. Auflage 2020

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2020. Gedruckt in Deutschland. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

## Danksagung

Dieses Buch kam zustande durch gute Ideen und harmonische Zusammenarbeit mit vielen Personen. Sehr herzlich danke ich insbesondere

Herrn Kollegen Prof. Dr. *Hermann Hill* als Mitherausgeber der Reihe „Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen“ des Nomos-Verlags für die Einladung, den vorliegenden Band in dieser Reihe zu veröffentlichen,

Frau *Kristina Stoll* und Herrn Dr. *Stefan Grote* vom Nomos-Verlag für die freundliche Unterstützung bei der Herstellung des Werks,

Herrn Kollegen Prof. Dr. *Gunnar Schwarting* für zahlreiche Hinweise auf potentielle Autorinnen und Autoren, die im Feld der digitalisierten Verwaltungskommunikation einschlägig ausgewiesen sind,

Herrn *Burkhard Margies* M. A. für wiederholte gemeinsame Überlegungen in der Frühphase der Entstehung dieses Buchs, die unter anderem zum Entschluss führten, ein weiteres Buch über verständliche Verwaltungskommunikation herauszugeben,

Frau *Ursula Giesen-Winkler* M. A. für die Mitwirkung in der Frühphase der Entstehung dieses Buchs und der Suche nach und Kontaktaufnahme mit möglichen Autorinnen und Autoren,

dem Deutschen Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer, vertreten durch seinen Direktor Herrn Prof. Dr. Dr. h. c. *Jan Ziekow* und dem dort beheimateten Institut für Verwaltungskommunikation für die Unterstützung bei der Realisation dieses Buchs,

schließlich und endlich *allen Autorinnen und Autoren* für Ihre Kapitel und die geduldige Kooperation bei der Erstellung der Manuskripte.

Speyer, im März 2020

*Rudolf Fisch*



# Inhalt

Warum ist „Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung“ ein Thema? – Einführung und Übersicht	9
<i>Rudolf Fisch</i>	
Zum Stand der Dinge in Sachen Digitalisierung im öffentlichen Sektor – mit praktischen Beispielen der nutzerzentrierten Umsetzung	31
<i>Martin Hagen</i>	
Verwaltungssprache, schwere Sprache? – Ergebnisse zur Verständlichkeit von behördlichen Formularen und Schreiben aus der Lebenslagenbefragung 2019	47
<i>Daniel Kühnbenrich und Susanne Michalik</i>	
Öffentlich angebotene Daten und Funktionen (Open Data/Open APIs) als Rückgrat des digitalen Wandels in den deutschen Behörden – eine Bestandsaufnahme	63
<i>Andreas Schmietendorf</i>	
Moderne Verwaltungskommunikation	77
<i>Hermann Hill</i>	
Das Rathaus verstehen – mit der Bevölkerung verständlich kommunizieren	97
<i>Gunnar Schwarting</i>	
Zukünftige Formen der digitalen Kommunikation mit der Verwaltung	109
<i>Jörn von Lucke</i>	
Moderne Verwaltungskommunikation: Grundlagen, Prozesse und Beispiele aus linguistischer Sicht	123
<i>Karin Luttermann</i>	

## *Inhalt*

Wie können wir Verständlichkeit von Texten messen? Eine Annäherung an die Erhebung des Verstehensprozesses von Verwaltungssprache <i>Sascha Wolfer</i>	145
Leichte Sprache und Algorithmisierung als Anforderungen an die Gesetzessprache <i>Margrit Seckelmann</i>	157
Digitalisierung und Verwaltungskommunikation - Was können öffentliche Verwaltungen und Kirchen voneinander lernen? <i>Ralf Daum</i>	171
Wie diebisch ist diese ELSTER? Ein medienlinguistischer Versuch mit dem Online-Steuerverfahren <i>Werner Holly</i>	183
Endlich verständlich: Entwicklung und Einführung kundenfreundlicher Bescheide der Deutschen Rentenversicherung <i>Burkhard Margies und Heiko Fiedler-Rauer</i>	201
Ausblick: Smarte Kommunikationsformen in Staat und Verwaltung <i>Jörn von Lucke</i>	215
Autorinnen und Autoren	231
Index	235