



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2016

Für eine bessere Verständigung mit den Kunden: „Klartext von der ZUS“

Sozialversicherungsanstalt
Polen

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Die Sozialversicherungsanstalt (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) führt eine Leichte Sprache zur besseren Verständigung mit ihren Kunden ein.

Wir haben Folgendes veranlasst:

- *Unsere Kommunikationssprache mit den Kunden einem Test unterzogen;*
- *Sprachenstandards zur Kommunikation mit Kunden in vier Bereichen der schriftlichen Mitteilungen entwickelt: in Formularen, Briefen, Dokumenten über Verwaltungsabläufe und auf der Website;*
- *2017 die offiziellen Richtlinien über den Sprachgebrauch mit Kunden verabschiedet und 2018 eine Erklärung über die Nutzung der Leichten Sprache unterzeichnet;*
- *Lehrbücher in einer Leichten Sprache verfasst, die auf die Bedürfnisse dieser vier Kommunikationsbereiche zugeschnitten sind;*
- *Unsere Mitarbeiter in verständlichem Schreiben geschult – über 37 000 Personen in Workshops mit Ausbildern und 10 000 Personen über E-Learning-Angebote; und*
- *Berichte auf der Website zus.pl vereinfacht – rund Tausend Seiten und mehrere Hundert informative Veröffentlichungen, z. B. Faltblätter, Broschüren und Newsletters.*

Wir tun auch Folgendes:

- *unsere Formulare und Dokumentvorlagen vereinfachen; und*
- *Entscheidungen der ZUS und andere Schreiben in einer einfachen Behördensprache verfassen.*

In 43 Sektoren und Hauptquartieren von ZUS beschäftigen wir 175 interne Ausbilder-Berater für die Vereinfachung der Behördensprache.

Frage oder Herausforderung

Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.

Die juristische Amtssprache in Briefen und amtlichen Dokumenten ist für die Bürger oft schwer zu verstehen. Erschwert wird diese Problematik zusätzlich durch die sozialen Veränderungen, das hohe Lebenstempo in den postindustriellen Gesellschaften und die Entwicklung von Massenmedien und Informationstechnik. Mit dem Ergebnis, dass die Informationsmasse, die der moderne Mensch zu bewältigen hat, seine Kapazitäten womöglich übersteigt. Der Bürger erwartet, dass öffentliche Einrichtungen auf eine effiziente Weise mit ihm kommunizieren.

Deswegen stellt die Anwendung der Leichten Sprache die Lösung dar. Die Forschungsergebnisse zeitgenössischer Linguisten zeigen eine Rückkehr zu den Strukturen und zum Wortschatz der Alltagssprache. Das Problem kann sich aus den bestehenden juristischen Traditionen und Gewohnheiten der Beamten ergeben und, im Fall der ZUS, gerade aus der Größe der Organisation und der besonderen Komplexität der Sozialversicherungsthematik.

Bewältigung der Herausforderung

Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.

Hauptziel war es, die Kommunikationssprache zwischen der ZUS und ihren Kunden zu verbessern. Auf diese Weise wollen wir die Effizienz des Sozialversicherungssystems steigern, den Zugang der Bürger zu öffentlichen Diensten verbessern sowie ihr Vertrauen in unsere Anstalt und in das System und infolgedessen ihre Teilnahme erhöhen.

Zu diesem Zweck haben wir die folgenden operationellen Zielsetzungen vereinbart:

- unsere behördeneigene Sprache einer Prüfung unterziehen;
- Sprachstandards für die Sozialversicherungsanstalt erschaffen;
- unsere Mitarbeiter im Gebrauch der Leichten Sprache schulen;
- den Gebrauch der Leichten Sprache unter unseren Mitarbeitern fördern;
- standardisierte Vorlagen für Dokumente, Schreiben und Formulare beim Schriftverkehr mit den Kunden verwenden;
- die Sprache des Schriftverkehrs mit dem Kunden regelmäßig kontrollieren.

Zu erreichende Ziele

Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.

Wir haben die Sprache und den Sprachstil unserer Behörde untersuchen lassen.

Für vier Bereiche des Schriftverkehrs wurden neue Sprachstandards erarbeitet:

- Formulare;
- Briefen;
- Dokumente über Verwaltungsabläufe; und
- die Website.

Auf diesen Grundlagen und mithilfe von Linguisten sind vier Sprach-Handbücher, eines pro Bereich, erarbeitet worden.

Für *Workshops* und *E-Learning*-Angebote wurden Lehrpläne erstellt.

Das Projekt sah wenigstens einen Ausbilder-Berater für Leichte Sprache pro Abteilung vor sowie wenigstens einen Ausbilder-Berater am Hauptsitz der ZUS. Zum Schluss waren rund 175 Ausbilder für die 43 ZUS-Abteilungen und den ZUS-Hauptsitz aktiv. Um die Verbreitung der Leichten Sprache innerhalb der Behörde zu steuern, wurde eine Sonderabteilung eingerichtet.

Ebenfalls vorgesehen war die Schulung von 35 000 Mitarbeitern, die mehrheitlich den Schriftverkehr mit den Kunden verwalten. Durch die Integration der unterstützenden Einheiten haben wir weitere 2 000 Mitarbeiter geschult und festgestellt, dass die Leichte Sprache im internen Schriftverkehr sich ebenfalls als sehr sinnvoll erwiesen hat.

Rund 1 000 Artikel auf der ZUS-Website www.zus.pl wurden gemäß den neuen Standards umgeschrieben.

Auswertung der Ergebnisse

Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.

Die Standards der neuen behördeneigenen Sprache sind in Zusammenarbeit mit Linguisten der Universität von Breslau vorbereitet worden. Sie haben auch die Lehrbücher nachgelesen, die wir verfasst haben.

Neue Briefvorlagen, die anhand des Lehrbuchs erstellt wurden, sind ebenfalls von Linguisten geprüft worden.

Während des Pilotprojekts haben die Anwender sich überaus positiv zu den neuen Formularen und informativen Texten geäußert.

Wir haben zudem eine Monitoring-Testphase über die Anwendung der Leichten Sprache in vier Abteilungen durchgeführt.

Wir haben die E-Mails analysiert, die vom Telefon-Helpdesk als Antwort auf Kundenfragen gesendet werden.

2019 werden wir damit beginnen, alle diese Aspekte am ZUS-Hauptquartier und in den ZUS-Abteilungen zu überprüfen.

Wir haben auch Erfahrungen darüber gesammelt, wie die drei grundlegenden Elemente dieser Überprüfung überwacht werden können:

- Neutralität (Datenanonymisierung, Stichproben und Mehrfachprüfung, z. B. wird eine Abteilung von einer anderen bewertet, ohne Informationen über die zu prüfende Abteilung);
- Objektivität (standardmäßige quantitative Werkzeuge, z. B. Lesbarkeitsindex und qualitative Bewertungen, z. B. die Ausfüllung eines Fragebogens, der auf den zehn Grundsätzen der Leichten Sprache bei der ZUS beruht);
- Effizienz.

Gegenwärtig

- wird ein Satz im Durchschnitt aus 17,17 Wörtern gebildet. Das ist weniger als der maximale Standard von 20 Wörtern, um einen Satz auf Anhieb zu verstehen.

- beträgt der Anteil von schwierigen Wörtern 3,44 Prozent; und
- der durchschnittliche Lesbarkeitsindex liegt bei 14.

Lehren aus der guten Praxis

Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.

Unseren Erfahrungen nach sind folgende Maßnahmen notwendig, um eine globale Änderung des Sprachgebrauchs in einer Organisation herbeizuführen:

- Beschluss auf Führungsebene, den Gebrauch der Leichten Sprache (mittels umfassender Unterstützungsmaßnahmen) einzuführen;
- Erarbeitung von Standards, Schulungen und neuen Vorlagen;
- kontinuierliche Beratung (die Rolle der Ausbilder-Berater), Förderung und Überprüfung.