

Anzug betreffend Verständlichkeit der Kommunikation der kantonalen Verwaltung

22.5475.01

Informationen, Formulare oder Verfügungen des Kantons sind für viele Menschen schwer oder nicht verständlich, müssen jedoch verstanden werden für Anmeldungen, Deklarationen oder Anweisungen.

Es kann allerdings nicht sein, dass die Verwaltung bzw. die Verwaltungsangestellten in einer Art kommunizieren, dass Klara und Otto Normalbürger:in grundsätzlich einen Fachberater oder eine Juristin zum Verstehen von allgemeinen und instruierenden Informationen, von Formularen oder individuellen Verfügungen brauchen.

Dienststellen und Ämter, die mit Menschen mit geringem Sprachverständnis, sozialen oder psychischen Beeinträchtigungen zu tun haben, sollten für eine unterstützende und konstruktive Sprache bzw. eine verständliche Bürger:innenkommunikation sorgen, auch wenn der Inhalt der Kommunikation komplex, fordernd oder belastend ist. Dies gilt für die persönliche Begegnung, aber auch für die schriftliche Korrespondenz sowie generell für die textliche oder audiovisuelle Kommunikation (Erklärvideo, Gebärdensprache, Einfache Sprache etc.).

Die Unterzeichnenden bitten den Regierungsrat daher zu prüfen und zu berichten:

1. Ist sich der Kanton der Problematik bewusst und welche Massnahmen haben der Kanton und die Departemente ggf. bereits ergriffen, um das Problem anzugehen?
2. Sind der Kanton und die Departemente bereit, im Rahmen seiner Tätigkeit grundsätzlich eine bürgernahe Kommunikation einzuführen und welche (weitere) Massnahmen sind dafür vorgesehen?

Georg Mattmüller, Melanie Nussbaumer, Balz Herter, Danielle Kaufmann, Joël Thüring, Karin Sartorius, David Wüest-Rudin, Anina Ineichen