



Barrierefreie Bürger- kommunikation

Ein gemeinsames Projekt mit der Generalzolldirektion
und dem Informationstechnikzentrum Bund

tech
4Germany_

Fallstudie

Problem

Die Kommunikation mit der Verwaltung ist für viele Bürger:innen schwierig. Dabei ist *Behördendeutsch* nicht mal eine richtige Fremdsprache. Informationen kommen oft nicht richtig an. Obwohl das auf viele Kommunikationskanäle der Verwaltung zutrifft, ist meistens ein Brief der erste Berührungspunkt der Bürger:innen mit der Verwaltung. Behördendeutsch und lange Textblöcke stellen bereits eine große Barriere dar und führen zu ineffektiver Kommunikation. Hierdurch entsteht dann wiederum Mehraufwand. Für unsere Projektpartnerin, die Generalzolldirektion, bedeutet das bis zu 15.000 Anrufversuche pro Tag.

Diese gewaltige Anfragelast führt zu langen Warteschleifen und Frustration auf beiden Seiten der Telefon-Leitung. Verwaltungsmitarbeitende müssen zu oft die gleichen Fragen beantworten, während Bürger:innen, ihre Fragen erst gar nicht beantwortet bekommen.

Analog anpacken

Wir sind überzeugt, dass Nutzer:innen-zentrierung da ansetzt, wo Probleme entstehen; also nicht erst bei einer digitalen Lösung. Für unseren Fall bedeutete das im ersten Schritt, ein Mahnschreiben vom Zoll einer unbezahlten Kfz-Steuer, neu zu gestalten. Wie viele Briefe, war auch dieser schwer verständlich; relevante Informationen gingen

zwischen rechtlichen Belehrungen und Datenschutzerklärungen unter. Für Bürger:innen entstehen dann viele Fragen und das Telefon ist meist der schnellste Weg, diese Fragen zu klären.

Wir wollen zeigen, wie verständliche Sprache, ein klares Layout und das Hervorheben wichtiger Informationen auch in einem Verwaltungsschreiben möglich sind und damit auch Barrierefreiheit sichergestellt werden kann. Am Beispiel des Mahnschreibens haben wir einen typischen Verwaltungs-Brief in einen wirklich bürger:innen-nahen Brief transformiert.

Wir sind uns dabei des Spannungsverhältnisses zwischen Bürger:innen-Nähe und Rechtssicherheit bewusst. Deshalb schlagen wir eine *Bürger:innen-Seite* mit den wichtigsten Informationen und Handlungsaufforderungen vor und stellen dann die rechtliche Sicherheit auf den Folgeseiten, den *Juristinnen-Seiten*, sicher. Hier finden sich alle notwendigen, aber weniger zugänglichen Formulierungen.

Der Schritt ins Digitale

Für uns ist aber auch klar: Papier hat Grenzen. Dort, wo wir analog nicht weiterkommen, nutzen wir die Vorteile des Digitalen. So erweitern wir die Briefe um einen digitalen Assistenten. Die Funktionen des Assistenten bedienen sich dabei an modular verwendbaren Funktionen. Der Assistent passt sich so je nach Brief an die Bedürfnisse der Bürger:innen an.

Aufgaben, wie die Änderung der Kontodaten, lassen sich nun schnell und digital erledigen.

Außerdem ermöglichen wir Barrierefreiheits-Features wie Kontrast-Einstellungen, Textvergrößerungen und Vorleseoptionen. Der Assistent leistet dort Hilfe, wo Probleme entstehen.

Die nächste Iteration

Wir sind uns bewusst, dass man nur mit Iteration zu wirklich guten Ergebnissen kommt. Über 12 Wochen haben wir unsere Ideen und Prototypen sowohl mit den Bürger:innen als auch mit Verwaltungs-Mitarbeitenden immer wieder getestet.

Wir sind jetzt an einem Punkt, an dem wir durchweg positives Feedback erhalten. Dennoch wissen wir, dass die Iterationen hier nicht aufhören. Unsere Doku soll als Startpunkt für genau diese weiteren Iterationen fungieren

Arbeitsweisen ändern

Neben unseren Erkenntnissen in Bezug auf die konkreten Prozesse im Zoll wollen wir auch unsere Ansätze und Denkweisen in die Verwaltung tragen.

Mit unseren Digitallots:innen der Generalzolldirektion und des ITZBund haben wir deshalb Arbeitsprinzipien entwickelt, die die zukünftige *moderne* Verwaltungsarbeit durchdringen sollen. Denn für eine nachhaltige Modernisierung der Verwaltung braucht es vor allem einen Mentalitätswandel.

Unsere Vision

Wir glauben daran, dass alle Briefe der Bundesverwaltung klar und verständlich sein können. Dort wo Handlung von den

Bürger:innen erwartet werden, können sie diese einfach über den digitalen Assistenten erledigen. Dabei etabliert sich der QR-Code, oben rechts in der Ecke, als Standard auf jedem Brief.



Scan mich

