

/// Schlussbemerkungen

# Politik und Bürger brauchen eine klare, verständliche Sprache

**Schweigen ist Silber, reden ist Gold – Demokratie braucht Kommunikation! Denn eine demokratische Gesellschaft lebt von Meinungs- und Interessenvielfalt, politischer Partizipation und gesellschaftlicher Kontroverse. Dabei ist es gerade die Kommunikation zwischen politischen Entscheidungsträgern und Bürgern, die essenziell ist für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Politische Entscheidungen müssen nachvollziehbar und glaubwürdig sein, Expertenwissen und Verwaltungshandeln verständlich transportiert werden.**

Gegenwärtig erleben wir allerdings einen Strukturwandel der Öffentlichkeit, der in hohem Maße getrieben ist durch das Internet und den digitalen Fortschritt. Wir müssen uns dabei entscheiden: Entweder wir nehmen den digitalen Wandel hin oder wir gestalten ihn aktiv. Dies bedeutet nicht, blind alles zu digitalisieren, was sich digitalisieren lässt. Die Überführung von analogen Informationen und Prozessen in digitale Formen macht nur dann Sinn, wenn der Mehrwert für den Anwender, also den Menschen, im Mittelpunkt der Digitalisierungsbestrebungen steht. Die Bayerische Staatsregierung hat hier bereits einen weitsichtigen wie bürgernahen Weg eingeschlagen. So wird der zügige Ausbau nutzerfreundlicher Online-Verwaltungsdienstleistungen derzeit im „Digitallabor Bayern“ in engem Austausch mit den Bürgern vorangetrieben.

**Der Mensch muss im Mittelpunkt der Digitalisierungsbestrebungen stehen.**

Neben der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist eine zentrale Frage unserer Zeit, wie heute und künftig Kommunikation und Beteiligung im öffentlichen Raum ausgestaltet und gelebt werden sollen – online wie offline. Neue und digitale Kommunikationsformen schaffen zusätzliche Partizipationsmöglichkeiten und erhöhen die Zugänglichkeit von Informationen, verstärken aber zugleich Spaltungstendenzen in der Gesellschaft. Gerade in Zeiten von „Zerstörer-Videos“ und „Digger, der labert halt Scheiße“-Analysen ist die Politik daher aufgefordert, die Balance zu finden zwischen eindimensionalem Populismus und komplexer Behördensprache, um Bevölkerung und Politik wieder näher zusammenzuführen und das Vertrauen der Menschen in die Politik nachhaltig zu stärken.

Um Bürgerkommunikation #neuleben! zu können, rege ich daher an, auf der vorliegenden wissenschaftlich fundierten Grundlage folgende exemplarische Fragestellungen weiter zu vertiefen:

- Inwiefern ist eine bürgerfreundliche und bürgernahe Kommunikation bereits umgesetzt innerhalb der jeweiligen Behördenstruktur? Gibt es Verbesserungsbedarf? Welche Erfolgsfaktoren sind hierbei entscheidend?
- Welche Kommunikationskanäle und -formen brauchen wir?
- Wie können die Bürger vermehrt frühzeitig, umfassend und gewinnbringend in Projekte und politische Entscheidungsprozesse – kommunikativ wie partizipativ – einbezogen werden?
- Wie kann eine sinnvolle Abstimmung zwischen Bayerns Behörden erfolgen, um in bereits bestehenden Projekten mehr Bürgerkommunikation und Bürgerbeteiligung zu erreichen?
- Wie gelingt ein nachhaltiger Transfer der Erkenntnisse und Erfahrungen zwischen den einzelnen Akteuren?

### **Kommunikation ist keine Einbahnstraße.**

Hierfür erachte ich es für unerlässlich, dass Politik, Verwaltung, Wissenschaft und Forschung sowie interessierte Bürger ihren Informationsaustausch verstetigen. Kommunikation ist keine Einbahnstraße. Bürger und Staat sind gleichermaßen Sender und Empfänger von Informationen. Die Hol- und Bringschuld von Informationen liegt folglich bei beiden Seiten gleichermaßen. Nur gemeinsam können wir eine Kommunikationskultur des Zuhörens und Dialogs etablieren, die getragen ist von Meinungsvielfalt, kritischer Selbstreflexion und dem Ziel gemeinsamen Handelns. Diese Aufforderung zum Austausch ist zweifelsohne anspruchsvoll und zeitintensiv, aber unerlässlich, wollen Politik und Verwaltung das Vertrauen der Bürger in ihr Handeln stärken und zu einem ehrlichen Dialog auf Augenhöhe finden. In der Bürger-Staat-Beziehung gilt wie in jeder Beziehung: Ist das Vertrauen einmal verspielt, ist es schwer, es wieder aufzubauen.

Das Internet bietet heute vielfältige Kanäle und Instrumente, um Botschaften zu kommunizieren. Für Politik und Verwaltung ist es dabei besonders wichtig, den digitalen „Draht“ zu den jungen Leuten nicht zu verlieren. Die Zeit der Politikverdrossenheit ist erfreulicherweise passé. Insbesondere junge Generationen setzen sich gegenwärtig mit Leidenschaft für die Zukunft unserer Gesellschaft und eine bessere Demokratie ein. Dabei geht es ihnen nicht darum, die repräsentative, parlamentarische Demokratie in Frage zu stellen. Vielmehr verlangen sie von der Politik mehr Transparenz, Beteiligung und zukunftssträchtige Entscheidungen.

Mehr denn je sind Politiker daher aufgefordert, frühzeitig im politischen Entscheidungsprozess ehrlich und offen über Sachverhalte aufzuklären sowie über Handlungsschritte zu informieren, auch wenn die Lösung für eine gesellschaftliche Herausforderung noch nicht absehbar sein mag. Allerdings stellt dies das Repertoire und die Praxis der politischen Entscheidungsfindung vor neue Herausforderungen. Unser parlamentarisches Regierungssystem ist davon geprägt, dass Gesetze und Entscheidungen zunächst lange sach- und fachgerecht geprüft und bewertet werden. Der digitale Fortschritt erhöht nun aber die Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeit und -leistung von Politik und Verwaltung.

Politische Entscheidungsträger müssen heute einerseits den Spagat schaffen, die Aufmerksamkeit der User im Netz zu erlangen, ohne dabei der Versuchung zu erliegen, politische Aussagen auf 140 Zeichen einer Twitter-Nachricht zu verkürzen, nur weil auf diese Weise Klicks und Likes generiert werden können. Politische Inhalte brauchen die mediale Öffentlichkeit, um Aufmerksamkeit zu erlangen. Jedoch darf weder der Mensch der Maschine die Macht der Entscheidung überlassen, noch darf der Politiker zu einem Getriebenen der schnelllebigen Social-Media-Welt werden.

Andererseits muss der Staat stets die Teilhabe aller im Blick haben. Ebenso wie die Politik die Sprache der Jugend sprechen muss, ist es eine fundamentale Aufgabe unseres Gemeinwesens, einer digitalen Spaltung der Gesellschaft entgegenzuwirken. Der technologische Wandel durchdringt nahezu all unsere Lebensbereiche. Gerade ältere Menschen fühlen sich teilweise überfordert und sind verunsichert. Bereits heute leben die Generationen in unterschiedlichen Kommunikationswelten: Während die ältere Bevölkerung Informationen nach wie vor überwiegend aus öffentlich-rechtlichen Fernsehsendungen und Tageszeitungen bezieht, spielt sich die Realität der Jüngeren zu einem großen Teil im Internet ab, in dem insbesondere Social-Media-Plattformen und Websites als Informationsquelle dienen. Die Online-Kommunikation verändert die Art und Weise, wie Informationen verbreitet, komplexe Inhalte reduziert und bewertet werden, grundlegend. Die gegebene Themenvielfalt und Informationskomplexität unserer Zeit erfordern

**Die Bürger müssen möglichst frühzeitig in politische Entscheidungsprozesse mit einbezogen werden.**

„Gatekeeper“, die Sachverhalte komprimieren und verständlich darstellen. Dabei muss aber sichergestellt sein, dass dieser Inhalt auf fundierter Recherche beruht und die größtmögliche Wahrscheinlichkeit gewahrt ist, dass der ursprüngliche Sinn einer Information bei einem Adressaten auch tatsächlich ankommt. Dies gilt auch innerhalb der digitalen Öffentlichkeit, in der Influencer als fünfte Gewalt die öffentliche Diskussion und Meinungsbildung entscheidend mitprägen.

Zugleich werden die Sachverhalte immer komplexer. Jüngste Beispiele wie das Volksbegehren für Artenschutz in Bayern und die Klimaschutzbewegung der Jugend legen Zielerreichungskonflikte in den Bereichen Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Wirtschaftswachstum offen. Gleichzeitig steigt die Vehemenz, mit der die Bevölkerung schnelle, politische Maßnahmen einfordert. Unmittelbare und gründliche politische Entscheidungsfindung – geht das? Für Politik und Verwaltung muss analog wie digital das Ziel sein, rasch und verständlich zu kommunizieren. Im besten Fall ist die politische Botschaft dabei ansprechend und einprägsam. Dieses Bestreben darf aber auch im Zeitalter der digitalen Kommunikation nicht zu Lasten von Wahrheit und Fakten gehen, wenn wir nicht in einer postfaktischen Demokratie leben wollen, in der Tatsachen gedreht und gewendet werden, wie es die „alternative Faktenlage“ nur so hergibt. Mögen manche politischen Debatten noch so langwierig und kräftezehrend sein, muss doch die sorgfältige Abwägung faktenbasierter Argumente der Kern eines jeden demokratischen Kompromisses sein.

**Politische Aussagen müssen klar, verständlich und faktenbasiert sein.**

Sprache ist ein wirkungsmächtiges Instrument. Falsch verstandene Political Correctness aber kann konstruktive Kommunikation auch hemmen, wenn wir beispielsweise aus Sorge vor einem Shit Storm nicht mehr klar unsere Meinung sagen. Selbst auferlegte Sprachreglementierungen können so dann dazu führen, dass Aussagen unklar oder gar widersprüchlich sind. Die Politik muss sich auch hier selbst hinterfragen und besser werden.

Dabei gilt es, die digitalen Chancen für mehr Bürgerkommunikation und Transparenz zu nutzen, um unsere Demokratie zu stärken. Digital bedeutet aber nicht zwangsläufig demokratisch. Welche Formen der Kommunikation und Beteiligung von Foren und Facebook über YouTube, Blogs und Beteiligungsplattformen gesellschaftlich gewinnbringend und demokratiefördernd sind, sollte gemeinsam mit den Bürgern diskutiert und getestet werden. Gleichzeitig ist es aber auch notwendig, die Bevölkerung für die Gefahren der Online-Kommunikation rund um Falschmeldungen und Datenschutz zu sensibilisieren. Darüber hinaus ist es wichtig, vor Augen zu führen, dass Politik, Verwaltung und Bürger gleichermaßen aufgefordert sind, Bürgerkommunikation neu zu leben. Hierzu zählt auch, selbst aktiv zu werden, die eigene Medienkompetenz zu schulen, Anliegen, Sorgen und Wünsche den

parlamentarischen Vertretern mitzuteilen sowie Kommunikations- und Partizipationsangebote anzunehmen. Denn im Bierzelt wie im Blog gilt eine der ältesten Regeln der Kommunikation: So wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus. Dazu müssen die Bürger auch ein besseres Verständnis für die Anforderungen, Aufgaben und Arbeitsweisen von Verwaltungsangestellten erlangen. Hierbei ist es insbesondere erforderlich – in verständlicher Weise – zu verdeutlichen, wie wichtig stets das Kriterium der Rechtssicherheit ist, so dass Behördenschreiben nicht immer umhinkommen, nah am Gesetzestext gebaut zu sein.

Bei allen technischen Feinheiten des digitalen Fortschritts darf dabei eines nicht vergessen werden: Auch die unmittelbare, ehrliche und authentische Kommunikation zwischen Politik und Bürgern ist eine Form der Bürgerbeteiligung und sogar eine der ursprünglichsten und wichtigsten Formen der politischen Teilhabe überhaupt. Die Kommunikation ist der Wesensgehalt der Demokratie. Ohne Kommunikation kann keine Demokratie bestehen. Daher braucht es ein klares Bekenntnis zu unserer repräsentativen Demokratie, ergänzt durch moderne, plebiszitäre Elemente, durch die das Volk an politischen Entscheidungsprozessen beteiligt ist. Ratsuchende Bürger brauchen dabei aber keine Maschine, sondern einen Menschen als Ansprechpartner. Technologien können unterstützen, aber nur wenn sie verantwortungsvoll eingesetzt werden. Die Digitalisierung kann helfen, aber sie wird nie – und darf nie – ein Ersatz für den Menschen sein. Wenn letztlich mehr Zeit für das persönliche Gespräch geschaffen wird, dann haben wir die Chancen und Risiken der Digitalisierung richtig verstanden und richtig umgesetzt. Eine Politik der Humanität und Bürgernähe muss den Menschen in den Mittelpunkt stellen, analog wie digital. Dafür braucht es den Dialog, die Interaktion und Vernetzung sowie Transparenz und Vertrauen.

**Demokratie lebt von direkter Kommunikation zwischen Politik und Bürgern.**

Der gegenwärtige Zeitgeist ist voller Aufbruchstimmung. Damit dieses Potenzial konstruktiv genutzt werden kann, ohne in radikale Richtungen auszuweichen, sind Vordenker erforderlich für eine gute Bürger-Staat-Kommunikation in Wissenschaft, Politik und Verwaltung. Der vorliegende Sammelband soll hierzu Ideen und Anregungen liefern mit dem Ziel, eine nachhaltige Kommunikationskultur zwischen Behörden und Bürgern zu verankern, die nah am Bürger ausgerichtet, verständlich in der Sprache und klar in der Sache ist.

Die Impulse beruhen auf der Expertise und dem Engagement der Autorinnen und Autoren, denen ich mein herzlichstes Dankeschön ausspreche. Ich danke auch der Redaktion der Hanns-Seidel-Stiftung sowie meiner Geschäftsstelle, die mit viel Eifer die Veröffentlichung ermöglicht haben. Darüber hinaus ist es mir ein persönliches Anliegen, den Bürgern in Bayern zu danken, die sich mit ihren Fragen, Wünschen und Sorgen an mich wen-

den und mir auf diese Weise wichtige Anregungen für die Weichenstellung einer gelingenden Bürger-Staat-Kommunikation geben. Ich freue mich auf den weiteren konstruktiven Diskurs, um gemeinsam Bürgerkommunikation #neuleben! zu können.

**KLAUS HOLETSCHEK, MdL**  
Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung