

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage des Abgeordneten Lukas Reinken (CDU)

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung
namens der Landesregierung

Welche Schritte setzt die Landesregierung für eine verständliche Behördensprache um?

Anfrage des Abgeordneten Lukas Reinken (CDU), eingegangen am 01.04.2025 - Drs. 19/6938,
an die Staatskanzlei übersandt am 03.04.2025

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung
namens der Landesregierung vom 05.05.2025

Vorbemerkung des Abgeordneten

Im täglichen Leben stehen Bürgerinnen und Bürger regelmäßig in Kontakt mit Behörden. Eine verständliche und zugängliche Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung ist dabei von Bedeutung. Leichte und klar formulierte Behördensprache kann nach Einschätzung von Experten maßgeblich dazu beitragen, bürokratische Hürden zu senken und die Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen zu erleichtern. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung hin zu einer verständlichen Amtssprache leiste demnach einen Beitrag zu einem barrierearmen Zugang und einer effizienten Interaktion zwischen Verwaltung und Bevölkerung.

Vorbemerkung der Landesregierung

Die Landesregierung erkennt an, dass die Sprache in behördlichen Texten sich deutlich von der alltäglichen Sprache unterscheidet. Trotz vielfältiger Bemühungen der Verwaltung, amtliche Schreiben verständlicher zu formulieren und benutzerfreundlich zu gestalten, bestehen weiterhin Hürden. Viele Bürgerinnen und Bürger haben nach wie vor Schwierigkeiten, Formulare, Merkblätter oder Anträge zu verstehen.

Das Bemühen um eine angemessene, bürgernahe Sprache ist ein immerwährender Prozess, da sowohl die Sprache als auch das Denken einem Wandel unterliegen. In diesem Zusammenhang spielt z. B. die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern sowie von nichtbinären Personen eine wichtige Rolle. Das Bemühen um eine bürgernahe Sprache ist daher neben der leichten Verständlichkeit auch ein Bemühen um einen inklusiven und diskriminierungsarmen Sprachgebrauch.

1. Welche konkreten Schritte hat die Landesregierung in dieser Legislaturperiode gegebenenfalls zur Vereinfachung der Behördensprache in den Landesbehörden unternommen?

Wie bereits in der Vorbemerkung erläutert, versteht die Landesregierung das Bemühen um eine verständliche Sprache als einen dynamischen Prozess. In diesem Prozess finden fortlaufende Überprüfungen und Anpassungen von Formularen und Schreiben statt. Auch Schulungen für Beschäftigte in Landesbehörden werden regelmäßig angeboten, um deren Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern und für eine bürgernahe Sprache zu sensibilisieren.

Das Land Niedersachsen ist gemäß § 7 Onlinezugangsgesetz (OZG) dazu verpflichtet, „durch geeignete Maßnahmen die Nutzerfreundlichkeit (...) sicherzustellen“. Dementsprechend werden im Rahmen der Umsetzung des OZG u. a. Erklärvideos, Informationen sowie FAQs zu verschiedenen Leistungen erstellt.

Aktuell wird im Rahmen von Pilotprojekten der Einsatz verschiedener KI-gestützter Textassistenten erprobt, um Verwaltungsdokumente bürgernäher zu formulieren. Darüber hinaus ist es auch möglich, bereits bestehende Texte über das sogenannte freie Prompts (Prompts = Anweisungen für die KI) entsprechend umformulieren zu lassen. So lassen sich mit dem KI-Tool „LLMoin“ bestimmte behördliche Formulierungen deutlich vereinfachen. Neben LLMoin wird in der niedersächsischen Landesverwaltung als weitere KI-Anwendung auch der Microsoft Copilot erprobt. Auch dieses KI-Werkzeug kann Texte über Prompts verständlicher formulieren und erlaubt das Anlegen einer Prompt-Bibliothek, um einheitliche und nachvollziehbare Ergebnisse zu erzielen.

Im niedersächsischen Verwaltungsportal¹ ist eine einfache bürgerfreundliche Sprache vorgegeben. Ein zwischen Bund und Ländern abgestimmtes Reglement formuliert in Form von Qualitätskriterien Anforderungen für Verwaltungsportale, die die Redaktionen einzuhalten haben. So dürfen z. B. keine Gesetzespassagen zitiert werden und Verwaltungsfachbegriffe sowie komplexe Satzstrukturen sollen vermieden werden.

Des Weiteren wurde eine KI-Unterstützung zur Überführung in Einfache und Leichte Sprache für die Redaktion erprobt und eine Schnittstelle zur KI integriert. Diese wird ab Mai 2025 offiziell in Betrieb genommen. Im Rahmen der Onlinedienste auf der zentralen Antragslösung des Landes wurden die Hilfetexte zu den Abfragefeldern in „Einfacher Sprache“ verfasst, um Bürgerinnen und Bürgern die geforderten Eingaben verständlicher zu erläutern.

Weitere Impulse für eine barrierefreie Kommunikation und Information sollen von dem zum 1. Dezember 2024 eingerichteten Landeskompetenzzentrum für Barrierefreiheit ausgehen. Dieses soll Barrierefreiheit als Handlungsfeld in Niedersachsen sukzessive und systematisch auf den Weg bringen. Zu den Aufgaben gehören die Bereitstellung und Bündelung von Informationen zur Herstellung von Barrierefreiheit sowie der Aufbau eines Netzwerkes. Außerdem sollen neben Behörden auch Verbände oder Unternehmen in Fragen zur Barrierefreiheit beraten und unterstützt werden.

Die Landesregierung hat sich darüber hinaus im Rahmen des Aktionsplans Inklusion 2024 bis 2027 zum Ziel gesetzt, dass bis 2027 eine Strategie für den Umgang mit Deutscher Gebärdensprache und Leichter Sprache vorliegt. Konkret wurde diesbezüglich die regelmäßige Thematisierung des Ziels der Barrierefreiheit in den Sitzungen der Pressestellen der obersten Landesbehörden vereinbart. Des Weiteren plant das Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung (MS), im September 2025 eine Veranstaltung zum Thema Ableismus durchzuführen, bei der u. a. Beschäftigte der Landesverwaltung zur ableistischen Sprache sensibilisiert werden. Denn Ableismus äußert sich nicht nur durch offene Diskriminierung, sondern auch durch die Art und Weise, wie über das Thema Behinderung gesprochen wird.

Die staatliche Pressestelle in der Staatskanzlei versucht insbesondere bei der Aufbereitung wesentlicher Themen in ihrem Internetauftritt möglichst verständlich zu schreiben. Dazu gehört u. a. die Verwendung kurzer Sätze, der Verzicht auf Fremdworte, wo immer das möglich ist, und eine Bebilderung zur Erleichterung des Verständnisses. Das war während der Energiekrise von besonderer Bedeutung, aber auch bei der Erstellung und laufenden Aktualisierung des Notfallmonitors.²

Für die Steuerverwaltung gilt, dass Bund und Länder auf Initiative der Finanzministerkonferenz (FMK) und mit wissenschaftlicher Begleitung bereits seit 2018 gemeinsam daran arbeiten, ihre Schreiben, ihre schriftlichen Erläuterungen zu Steuerformularen, ihre Steuerbescheide und Erläuterungstexte sowie Schreiben des Bundesfinanzministeriums (BMF) daraufhin zu untersuchen, ob sie für den jeweiligen Adressatenkreis verständlich formuliert und gegebenenfalls anzupassen sind. Niedersachsen hat sich an diesem Prozess von Anfang an beteiligt und in Bund-Länder-Arbeitsgruppen u. a. an der Erstellung des Basisregelwerks „Bürgernahe und geschlechtergerechte Sprache der Steuerverwaltung“ aktiv mitgewirkt. Das Regelwerk, das - auch mit Unterstützung Niedersachsens - regelmäßig fortgeschrieben wird (zuletzt 2024) und sich stets an den Regeln des Rats für deutsche Rechtschreibung orientiert, liegt den Steuerbehörden bundesweit als Leitlinie vor.

¹ Vgl.: www.service.niedersachsen.de.

² Vgl.: <https://www.niedersachsen.de/notfallmonitor/notfall-monitor-niedersachsen-223925.html>.

- 2. Gibt es eine verbindliche Richtlinie für die Verwendung einfach verständlicher Sprache in niedersächsischen Landesbehörden?**
- 3. Welches Zielbild hat die Landesregierung gegebenenfalls für das Thema Behördensprache?**

Die Fragen 2 und 3 werden zusammen beantwortet:

Die Landesregierung hat sich im Rahmen der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention im Handlungsfeld Kommunikation des Aktionsplans Inklusion zum Ziel gesetzt, dass alle rechtlichen Dokumente, die der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, sowie Publikationen mit rechtlichem Inhalt für Menschen mit Behinderungen in einer für sie wahrnehmbaren, geeigneten Form zugänglich sind. Darüber hinaus sollen öffentliche Ansprachen und Reden dem jeweiligen Zuhörerkreis angepasst und relevantes Informationsmaterial der Landesregierung in einfacher Sprache verfasst werden. Davon profitieren nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern auch Personen mit Lernschwierigkeiten oder Sprachstörungen, funktionale Analphabeten, Menschen mit geringen Deutschkenntnissen sowie durch Demenz oder Schlaganfall beeinträchtigte Menschen.

Zu einer adressatengerechten Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern gehört auch die geschlechtergerechte Sprache. Sie kann die Verständlichkeit von Texten verbessern und zu mehr Bürgernähe beitragen. Das Land Niedersachsen hat sich deshalb bereits 1989 darauf geeinigt, geschlechtergerechte Sprache in der Verwaltung zu nutzen, um Frauen auch sprachlich sichtbar zu machen. Die Landesregierung hat 1989 durch Gesetz (Nds. GVBl. 1989 S. 50) und 1991 per Beschluss (Nds. MBl. 1991 S. 911) festgelegt, dass in der Rechtssprache Bezeichnungen so zu wählen sind, dass sie dem Grundsatz der Gleichberechtigung gemäß Artikel 3 Abs. 2 Grundgesetz entsprechen. In den vergangenen mehr als drei Jahrzehnten hat sich die Lebenswirklichkeit weiterentwickelt und geschlechtergerechte Sprache ist heute in allen Bereichen geboten.

Zudem verfügen einzelne Landesbehörden über Leitbilder und Ziele, die Kundenorientierung und Bürgernähe zum Inhalt haben. Die Finanzämter in Niedersachsen verfolgen z. B. das Ziel, „den Blick der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trotz des komplizierten Steuerrechts für eine adressatenorientierte Sprache zu schärfen“. Steuererklärungsformulare und Steuerbescheide, aber auch allgemeine Schreiben der Finanzämter sollen bürgernah verfasst werden.

- 4. Ist der Landesregierung der Leitfaden „Bürgernahe Verwaltungssprache“ des Bundesverwaltungsamtes bekannt? Wenn ja, wie beurteilt die Landesregierung diesen Leitfaden?**

Der Leitfaden „Bürgernahe Verwaltungssprache“ des Bundesverwaltungsamts ist bekannt und wird als hilfreiche Orientierung genutzt, um die seit rund 20 Jahren durchgeführten Bemühungen zur verständlichen Formulierung von Bescheiden und Behördenschreiben kontinuierlich weiterzuentwickeln.

- 5. Inwiefern wird der Leitfaden „Bürgernahe Verwaltungssprache“ in der Landesverwaltung angewandt?**

Die Anwendung des Leitfadens ist nicht verbindlich festgelegt. Auf die Antwort zur Frage 4 wird verwiesen.

- 6. Gibt es konkrete Schulungsmaßnahmen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Landesbehörden, damit diese eine verständliche Kommunikation mit den Bürgern gewährleisten können?**

Das Studieninstitut des Landes Niedersachsen (SIN) bietet verschiedene Fortbildungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landes zu dem Thema an. Beispielhaft lassen sich hier aktuell die Fortbildungen mit folgendem Titel benennen:

- Respektvoll kommunizieren in Einfacher Sprache und Leichter Sprache,

- Klar und korrekt, freundlich und wirkungsvoll - Bürgernah schreiben für Behörden,
- Take five Schreibcoaching. Schriftstücke im beruflichen Alltag prägnant und verständlich strukturieren und formulieren sowie
- Rationell lesen - Verständlich schreiben - Souveräner Umgang mit der Informationsflut.

Im Landesamt für Statistik Niedersachsen (LSN) werden zudem aktuell zwei verschiedene interne Fortbildungen („Bessere Kommunikation mit Berichtspflichtigen - E-Mail, Anschreiben und sonstiger Kontakt“ sowie „Besser telefonieren mit Berichtspflichtigen“) zur verständlichen Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern angeboten.

Im MS werden Fortbildungen zu Leichter Sprache angeboten. Konkret werden aktuell zwei Inhouse-Formate geplant. Zum einen sollen die Beschäftigten in einem zweitägigen Workshop das Konzept „Leichte Sprache“ kennenlernen. In diesem Workshop werden die Regeln Leichter Sprache vorgestellt, besprochen und in vertiefenden Übungseinheiten konkret auf eigene Texte angewendet, um den Übertrag auf die eigene Arbeitspraxis zu erproben. Zum anderen soll in einer weiteren halbtägigen Fortbildung die Leichte und Einfache Sprache im digitalen Zeitalter beleuchtet und die KI als Unterstützung für barrierefreie Kommunikation thematisiert werden. KI-generierte Beispiele werden analysiert und eigene Lösungen erarbeitet.

Für den Geschäftsbereich des Justizministeriums (MJ) sind interne Ansprechpartnerinnen und -partner für Inklusion (AP Inklusion) ausgebildet worden, die die Gerichte und Staatsanwaltschaften im Umgang mit Menschen mit Behinderungen unterstützen und insbesondere den Behörden- und Geschäftsleitungen beratend zur Seite stehen.

Die AP Inklusion erhalten als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in unregelmäßigen Abständen Schulungsangebote zu dem Themenkomplex „Einfache Sprache / Leichte Sprache“. Die letzte Schulung ist im Rahmen des jährlichen Erfahrungsaustausches im Jahr 2024 durchgeführt worden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der niedersächsischen Steuerverwaltung haben durch freiwilligen Abruf im Intranet die Möglichkeit, an einer E-Learning-Schulung zum Thema „Bürgernahe und geschlechtergerechte Sprache der Steuerverwaltung“ teilzunehmen.

7. Inwiefern bietet die Landesregierung gegebenenfalls Angebote in „Leichter Sprache“ an?

Alle Ressorts sowie die Staatskanzlei veröffentlichen auf ihren Internetseiten Angebote in Leichter Sprache. Diese sind in der Regel durch einen Reiter in der Navigation ausgewiesen.

8. Wie stellt die Landesregierung sicher, dass auch Menschen mit geringer Lesekompetenz oder einer Sprachbarriere Behördensprache verstehen?

Gemäß § 6 Abs. 1 Niedersächsisches Behindertengleichstellungsgesetz (NBGG) haben Menschen mit Kommunikationsbeeinträchtigungen das Recht, mit öffentlichen Stellen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren oder zur Wahrnehmung ihrer Interessen in Kindertagesstätten und Schulen erforderlich ist.

Menschen mit Behinderungen haben darüber hinaus nach § 8 NBGG das Recht, dass öffentliche Dokumente in einer für sie wahrnehmbaren Form gestaltet werden. Dazu haben die öffentlichen Stellen nach § 8 Abs. 1 NBGG zunächst allgemein bereits bei der Gestaltung der Dokumente die „unterschiedlichen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen“. Zum anderen müssen öffentliche Stellen gemäß § 8 Abs. 2 NBGG bestimmte Dokumente gezielt in einer bestimmten Form barrierefrei aufbereiten, wenn dies ein Mensch mit Behinderung „zur Wahrnehmung von Rechten im Verwaltungsverfahren“ verlangt. Menschen ohne Behinderungen haben darauf keinen Anspruch, profitieren jedoch ebenfalls von einer möglichst barrierefreien Gestaltung.

Grundsätzlich gilt, dass Texte stets adressatengerecht formuliert werden. Dies setzt eine gute Kenntnis der Zielgruppe bei der Verfasserin bzw. dem Verfasser des Textes voraus. Im Idealfall steht die

Verfasserin bzw. der Verfasser in Kontakt mit der Zielgruppe und kann so deren Bedarfe bei der Verfassung des Textes berücksichtigen. In anderen Fällen ist die Verfasserin bzw. der Verfasser auf eine entsprechende Rückmeldung der Adressatin bzw. des Adressaten angewiesen. Darüber hinaus wird auf die Antworten zu den Fragen 1, 2 und 3 verwiesen.

Das Land Niedersachsen fördert über die „Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Migrationsberatung in Niedersachsen“ ein flächendeckendes Netz an Migrationsberatungsstellen in freier Trägerschaft. Das Angebot steht allen Menschen mit einer Migrationsgeschichte unabhängig von Alter, Aufenthaltsstatus o. ä. zur Verfügung. Die geförderten Beratungsstellen sind der erste und übergeordnete Anlaufpunkt für alle Menschen mit Migrationsgeschichte. Sie tragen maßgeblich dazu bei, bereits zu Beginn des Aufenthaltes in Deutschland einen fundierten Überblick über die bestehenden Strukturen, Abläufe, Rechte und Pflichten zu erhalten. Die Migrationsberatungsstellen agieren präventiv in allen wichtigen Themenfeldern wie Gesundheit, soziale Sicherheit, Bildung oder Arbeitsmarktzugang. Zugleich leisten sie einen grundsätzlichen Beitrag bei der Überwindung sprachlicher Barrieren sowohl im mündlichen als auch schriftsprachlichen Bereich. Die Beratungskräfte verfügen über eine hohe fachliche Qualifikation, die stetig den aktuellen Entwicklungen und Vorgaben durch Fortbildungen angepasst wird. Im Rahmen ihrer Tätigkeit erläutern sie den Ratsuchenden bei Bedarf den Inhalt behördlicher Schreiben und können beim Ausfüllen von Formularen oder im allgemeinen Schriftverkehr unterstützen.

Über die „Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung von Koordinierungsstellen für Migration und Teilhabe“ wurden seit 2014 in allen 47 antragsberechtigten niedersächsischen Gebietskörperschaften (Landkreise, kreisfreie Städte, Region Hannover, Landeshauptstadt Hannover sowie Stadt Göttingen) die Koordinierungsstellen für Migration und Teilhabe (KMUT) implementiert. Eine wesentliche Aufgabe der KMUT ist die Erstellung bzw. Fortschreibung eines Handlungskonzepts. Die Unterstützung von Menschen mit geringer Lesekompetenz und der Abbau von Sprachbarrieren finden in den Handlungsfeldern „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung“ (z. B. Vereinfachung behördlicher Formulare) und „Ehrenamt“ (z. B. Qualifikation von Formularhelferinnen und -helfern) Berücksichtigung.

Auf der Internetseite des MJ und im Landesjustizportal wird neben den o. g. Angeboten unter dem Menüpunkt „Leichte Sprache“ auf viele besondere Angebote der Justiz (wie beispielsweise psychosoziale Prozessbegleitung, Opferhilfe, Kriminalprävention, AussteigerhilfeRechts, Täter-Opfer-Ausgleich, Bewährungshilfe, Mediationsverfahren) in Leichter Sprache hingewiesen. Zudem sind ausgewählte, übersetzte Broschüren und Ausfüllhilfen erhältlich. Die Internetseiten der weiteren Justizbehörden - insbesondere der für viele Bürgerinnen und Bürger im Erstkontakt besonders relevanten Amtsgerichte - verweisen vielfach auf diese Informationen.

9. Welche Alternativen gibt es gegebenenfalls für Menschen mit Beeinträchtigungen oder einer geringen Lese- und Schreibkompetenz zum Schriftformerfordernis im behördlichen Schriftverkehr?

10. In welchen Landesgesetzen, Verordnungen und Erlassen existiert ein Schriftformerfordernis?

Die Fragen 9 und 10 werden zusammen beantwortet:

Allgemeine Regelungen zum Schriftformerfordernis enthält § 126 BGB. Dort ist z. B. festgelegt, dass grundsätzlich die elektronische Form die Schriftform ersetzen kann, soweit nichts anderes gesetzlich geregelt ist. Die notarielle Beurkundung kann in jedem Fall die Schriftform ersetzen. Damit gibt es immer die Alternative der notariellen Beurkundung, und regelmäßig auch die Möglichkeit der elektronischen Form. Auch kann in vielen Fällen dem Schriftformerfordernis durch allgemeine Stellvertretung oder Handeln mit Vollmacht genüge getan werden. Inwieweit es im Sinne einer inklusiven Gesellschaft und einer Kultur der allgemeinen Teilhabe darüber hinaus weiterer Regelungen oder Änderungen in den bestehenden Rechtsvorschriften bedarf, erfordert eine fortlaufende Betrachtung durch Rechtsanwendung wie Rechtssetzung. Dabei kann das Schriftformerfordernis einer vollständigen Inklusion allenfalls insofern entgegenstehen, als die Form des rechtsverbindlichen Ausdrucks eine Barriere beinhalten kann. Das vorhergehende Verständnis des Sachverhalts und dessen Darstellung bleiben vom Schriftformerfordernis unberührt.

Zur Beweissicherheit und Stärkung der Verbindlichkeit wird in unserem Rechtssystem vielfach die Schriftform und damit regelhaft die eigenhändige Unterschrift vorgeschrieben. Es ist auch kulturell bedingt bis heute für die allermeisten Menschen noch ein wesentlicher Unterschied, ob sie mündlich zustimmen, vielleicht auch nur gestisch ihre Zustimmung signalisieren oder etwas unterschreiben. Dem gesprochenen Wort kommt ebenso wie z. B. Textnachrichten in sozialen Medien nach allgemeinem Verständnis nicht die Verlässlichkeit zu, die ein unterschriebenes Dokument bis heute besitzt.

Es gibt keine einheitlichen Kriterien dafür, wann eine Schriftform durch rechtliche Regelungen vorgeschrieben wird. Auch werden die Schriftformerfordernisse in den unterschiedlichsten Rechtsvorschriften nicht erfasst. Eine solche Erfassung der aus diversen Beweggründen vorgesehenen Schriftformerfordernisse ergäbe wenig Sinn, weil das jeweilige Schriftformerfordernis spezifischen Detailregelungen unterliegt. So kann differenziert geregelt werden, für welchen Fall und welchen Personenkreis ein Schriftformerfordernis gilt, und welche Ausnahmen und Alternativen vorgesehen sind. Dies hängt vom konkreten Zweck und Nutzen der Vorschrift insgesamt und des spezifischen Schriftformerfordernisses konkret ab. Allein das Schriftformerfordernis als solches bedeutet mithin nicht, dass es sich um annähernd vergleichbare Regelungen oder Sachverhalte handelt. Vor diesem Hintergrund wird auf eine Auflistung der Landesgesetze, Verordnungen und Erlasse verzichtet, die ein Schriftformerfordernis beinhalten.

11. Werden behördliche Schreiben für Menschen mit Sprachbarriere oder geringer Lesekompetenz angepasst?

Auf die Antwort zur Frage 8 wird verwiesen.

12. Gibt es eine zentrale Anlaufstelle, die Bürgerinnen und Bürger bei Fragen und Unverständlichkeiten in Schriftverkehr mit Landesbehörden unterstützt?

Nein, eine zentrale Anlaufstelle gibt es nicht. In der Regel enthält jedes Schreiben entweder analog im Briefkopf oder digital in der E-Mail-Signatur Angaben zur Verfasserin bzw. zum Verfasser, an die oder den sich die Adressatin oder der Adressat des Schreibens bei Fragen wenden kann. Darüber hinaus verfügen die obersten Landesbehörden jeweils über eine oder mehrere Kontaktstellen für Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die auf den entsprechenden Internetseiten der Behörden kommuniziert werden.