

- ▶ Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache



▶ Tipps

- ▶ zum einfachen Schreiben

- ▶ Stadt Bochum
Organisations- und Personalentwicklung in Zusammenarbeit mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum



Tipps zum einfachen Schreiben

Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache bei der Stadtverwaltung Bochum

Auf der Grundlage von Ergebnissen eines Projektes mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum

Teil 1: Verständlich schreiben

Teil 2: Bürgernah und freundlich formulieren

Teil 3: Mehr Service zeigen

Teil 4: Texte gliedern und ordnen

Teil 5: Beispieltext aus der Praxis

Teil 6: Wenn Sie noch mehr wissen wollen ...

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

unser "Amtsdeutsch" steht immer wieder in der Kritik. Für Bürgerinnen und Bürger wirken Briefe der Stadtverwaltung häufig schwer verständlich, unpersönlich und manchmal sogar überheblich. Dem Servicegedanken unserer Stadtverwaltung als Dienstleistungsunternehmen werden sie nicht immer gerecht. Dahinter steckt meist keine Absicht. Viele "alte Zöpfe" sind einfach zur Gewohnheit geworden. Für mehr Bürgernähe und -freundlichkeit - und sicher auch ein besseres Image der Verwaltung - lohnt es sich, das Amtsdeutsch genauer zu betrachten.

Die Stadtverwaltung Bochum startete daher im März 2000 zusammen mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität ein Projekt, an dem sich das Sozialamt, das Bauordnungsamt, das Rechtsamt und die Organisations- und Personalentwicklung beteiligten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung stellten mit Unterstützung der Universität eine Vielzahl ihrer Texte auf den Prüfstand und entwickelten gemeinsam Verbesserungsvorschläge. Dabei standen Verständlichkeit, Beziehungsförderung und Serviceorientierung (Kooperation) im Vordergrund. Das Rechtsamt prüfte bei allen Schreiben, ob die Änderungen rechtlich einwandfrei sind.

Im Dezember 2000 haben wir eine schriftliche Befragung durchgeführt, an der 38 Bürgerinnen und Bürger teilnahmen. Diese Befragung zeigte, dass die verbesserten Schreiben tatsächlich verständlicher sind und besser akzeptiert werden.

Dieser Leitfaden ist ein Ergebnis des Projektes. Er enthält die wichtigsten Empfehlungen im Hinblick auf Schwachstellen, die wir bei der Analyse unserer Verwaltungstexte gefunden haben. Zahlreiche Originalbeispiele illustrieren unsere Empfehlungen. Auf diese Weise sollen Ihnen Anregungen gegeben werden, wie Sie Ihre Schreiben verständlicher und bürgerfreundlicher formulieren können. Bitte wenden Sie die Vorschläge nicht schematisch an, sondern überlegen Sie, welche Verbesserungen sich für Ihre Schreiben anbieten und was Ihrem persönlichen Stil entspricht. Berücksichtigen Sie dabei, dass ein amtlicher Text nicht schon durch eine einzige stilistische Änderung deutlich besser wird. Vielmehr entsteht ein guter Text durch das Zusammenwirken der drei Faktoren Verständlichkeit, Beziehungsförderung und Serviceorientierung.

Der Abschlussbericht des Projektes kann bei Bedarf bei der Organisations- und Personalentwicklung angefordert werden. Er steht zur Ansicht auch im VIS unter der Darstellung der Verwaltungsreform zur Verfügung.

Anregungen zum Leitfaden oder zum Projekt nehmen wir gerne entgegen. Wir planen auch begleitende Fortbildungen anzubieten, die Ihnen helfen sollen, die Empfehlungen in die Praxis umzusetzen.

**Ihre Projektgruppe Verwaltungsreform
Die Projektgruppe der Ruhr-Universität Bochum**

Kurz und bündig ...

Umgang mit Fachwörtern

Vermeiden, ersetzen oder erläutern

Ein Sonderfall

Die Rechtsbehelfsbelehrung

Anschaulichkeit

Abstrakte Vorgänge durch Beispiele verdeutlichen

Abkürzungen

Ausschreiben oder erklären

“Vorbezeichnetes” und “Nachfolgendes”

Solche Satzkonstruktionen müssen nicht sein

Hauptwortstil

Nicht zu viele “Verhauptwortungen”

Wortzusammensetzungen

“Bandwurmörter” vermeiden

Satzlänge

Sparsam sein mit allzu langen Sätzen

Umgang mit Fachwörtern

Vermeiden, ersetzen oder erläutern

Fachausdrücke, die aus dem Bereich der Rechts- oder Verwaltungssprache stammen, sind den Bürgerinnen und Bürgern oft nicht bekannt und daher für sie nur schwer verständlich. Häufig können Sie Fachausdrücke durch einen gleichbedeutenden Ausdruck der Umgangssprache ersetzen. Wenn sie zwingend erforderlich sind - beispielsweise um die Rechtssicherheit des Schreibens zu gewährleisten -, sollten Sie die Fachausdrücke erläutern.

So lieber nicht...

Ich darf Sie bitten, die säumige Rate innerhalb einer Woche an die Stadtkasse Bochum unter Angabe des Kassenzeichens zu überweisen oder mir die Gründe für Ihre Säumigkeit mitzuteilen.

Sollten Sie mein heutiges Schreiben unbeachtet lassen, bin ich verpflichtet, die gesetzlich zulässigen Vollstreckungsmaßnahmen gegen Sie einzuleiten bzw. fortzusetzen.

Eher so...

Bitte überweisen Sie die fällige Rate innerhalb einer Woche an die Stadtkasse Bochum. Geben Sie dabei das Kassenzeichen ... an.

Sollte Ihnen die Zahlung nicht möglich sein, teilen Sie mir bitte Ihre Gründe dafür mit. Ansonsten muss ich die gesetzlich zulässigen Vollstreckungsmaßnahmen (Pfändung oder Erzwingungshaft) gegen Sie einleiten bzw. fortsetzen.

Ein Sonderfall

Die "Rechtsbehelfsbelehrung"

Das Wort "Rechtsbehelfsbelehrung" ist keine gesetzlich vorgeschriebene Bezeichnung. Stattdessen wäre auch eine Überschrift wie "Ihre Rechte" möglich.

Anschaulichkeit

Abstrakte Vorgänge durch Beispiele verdeutlichen

Typische Schreiben der Verwaltung sind häufig ohne weitere Erläuterungen nur schwer zu verstehen. Wenn Sie Sachverhalte, Entscheidungen, Aufforderungen oder mögliche Konsequenzen konkreter formulieren, erleichtern Sie Bürgerinnen und Bürgern das Verständnis. Oft bietet es sich an, Beispiele einzufügen.

So lieber nicht...

Ich gebe Ihnen hiermit Gelegenheit, bis zum ... die Unterlagen vorzulegen. Sollten die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum bei mir vorliegen, so behalte ich mir ordnungsbehördliche Maßnahmen vor.

Eher so...

Die erforderlichen Unterlagen liegen mir bis heute nicht vor. Daher bitte ich Sie, mir diese spätestens bis zum ... nachzureichen.

Sollten Sie die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum eingereicht haben, können die Bauarbeiten stillgelegt werden. Zudem kann ich ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.

Abkürzungen

Ausschreiben oder erklären

Abkürzungen erschweren das Lesen von amtlichen Schreiben unnötig. Bemühen Sie sich daher, im Text möglichst nicht abzukürzen.

Wenn Sie auf etwas verweisen, das Sie an anderer Textstelle aufführen (etwa "die o.g. Ausbildung"), sollten Sie auf die Abkürzung verzichten und das Gemeinte nochmals konkret bezeichnen.

Abkürzungen aus dem Bereich der Rechts- und Verwaltungssprache wie zum Beispiel Gesetzesbezeichnungen sollten Sie beim ersten Vorkommen im Text ausschreiben und abgekürzt in Klammern beifügen. Im weiteren Textverlauf können Sie dann die Abkürzung benutzen (siehe Beispiele).

So lieber nicht...

o. a. Aktenzeichen

Eher so...

konkretes Aktenzeichen benennen,
zum Beispiel 17 WAT 23/6 1457

o. a. Antrag

konkreten Antrag angeben,
zum Beispiel Antrag auf Wiedereinsetzung
in den vorigen Stand

o. a. Kassenzzeichen

konkretes Kassenzzeichen wiederholen

ggf.

gegebenenfalls

Abkürzung der Gesetzesbezeichnung wie z. B. OWiG

Ordnungswidrigkeitengesetz (OWiG)

“Vorbezeichnetes” und “Nachfolgendes”

Solche Satzkonstruktionen müssen nicht sein.

Zum typischen Amtsdeutsch gehören Wörter wie:

anfallende, beigefügte, vorbezeichnete, entstehende, vorliegende, betreffende, ausstehende, vorgenannte (sogenannte Partizipialkonstruktionen)

Sie sollten solche Wörter vermeiden. Der Text wird dann durch zusätzliche (Neben-) Sätze zwar häufig länger, aber auch einfacher und verständlicher.

So lieber nicht...

Die mir übersandten Unterlagen sind als Anlage beigefügt.

Eher so...

Ihre Unterlagen, die Sie mir übersandt haben, füge ich meinem Schreiben bei.

Zur Aufklärung der vorbezeichneten Ordnungswidrigkeit, bitte ich Sie, nachfolgende Fragen möglichst eingehend zu beantworten ...

Sie können zur Aufklärung des Vorfalles beitragen, den ich oben beschrieben habe. Bitte beantworten Sie dazu die Fragen, die Sie auf dem Zeugenfragebogen finden.

Hauptwortstil

Nicht zu viele “Verhauptwortungen”

Ein besonders auffälliges Merkmal der Verwaltungssprache sind die vielen Hauptwörter, häufig mit den Endsilben “-ung”, “-keit” oder “-heit”.

Dahinter verbirgt sich oft der sogenannte Hauptwortstil (auch “Nominalstil”), bei dem Tätigkeitswörter (Verben) versteckt werden, indem man daraus Hauptwörter macht. Diese “unechten” Hauptwörter ermöglichen, dass niemand persönlich angesprochen werden muss. Der Nominalstil bewirkt jedoch einen hölzernen, steifen und abstrakten Charakter unserer Verwaltungssprache. Viele Hauptwörter lassen sich durch Tätigkeitswörter oder Adjektive ersetzen. Häufig können auch Nebensätze verwendet werden. Die Beispiele machen dies deutlich.

So lieber nicht...

Nehmen Sie deshalb bitte bis zum ... die Zahlung zum Kassenzeichen... auf.

Eher so...

Bitte zahlen Sie daher die Gebühren, die ich Ihnen unten aufgeschlüsselt habe, bis zum ... an die Stadtkasse Bochum, und geben Sie dabei bitte auf jeden Fall das Kassenzeichen ... an.

Die Bauaufsichtsbehörde hat bei der Entscheidung über die Zulässigkeit eines Bauvorhabens die rechtlichen Belange und die Interessen des Antragstellers, der Nachbarn und der Allgemeinheit gegeneinander abzuwägen.

Bei der Entscheidung, ob ein Bauantrag zulässig ist, habe ich die rechtlichen Vorgaben zu beachten und die Interessen der Antragsteller, der Nachbarn und der Allgemeinheit gegeneinander abzuwägen.

■ ... trotz der Wirksamkeit des Fahrverbotes seit ...

■ Das Fahrverbot ist wirksam seit ...

Die zu beteiligenden Dienststellen und Behörden wurden in einem Schnellverfahren ermittelt, das zur Beschleunigung der Bearbeitung Ihres Antrages beiträgt.

Die zu beteiligenden Dienststellen und Behörden wurden in einem Schnellverfahren ermittelt, damit Ihr Antrag zügig bearbeitet werden kann.

■ Unter Bezugnahme auf ...

In meinem Schreiben vom ... habe ich Ihnen mitgeteilt, dass...

Ich beziehe mich auf ...

Auch viele Verbindungen aus einem Hauptwort und einem Tätigkeitswort sind für die Verwaltungssprache typisch. Treten sie häufig oder an unpassender Stelle auf, wirken sie förmlich und distanziert. In der Regel können sie durch ein Tätigkeitswort ersetzt werden:

So lieber nicht...
Möglichkeit eröffnen

Eher so...
ermöglichen*

■ für etwas Sorge tragen

■ für etwas sorgen*

■ Dank sagen

■ danken*

So lieber nicht...
einer Abnahme unterziehen

Eher so...
abnehmen*

■ in Abzug bringen

■ abziehen*

■ Genehmigung erteilen

genehmigen*
(ev. auch erlauben,
zustimmen)

*:oder ein anderes Tätigkeitswort/Verb, das in den Satzzusammenhang passt.

An manchen Stellen müssen solche Formulierungen jedoch stehen bleiben. So bedeutet - juristisch gesehen - "einen Widerspruch einlegen" etwas anderes als "widersprechen". Im Zweifelsfall muss geprüft werden, ob eine andere Formulierung auch juristisch die gleiche Bedeutung hat.

Wortzusammensetzungen

"Bandwurmörter" vermeiden

Lange Wörter (häufig aus mehreren Wörtern zusammengesetzt) können das Verständnis eines Textes erschweren. Wenn möglich, wählen Sie kürzere Bezeichnungen. Ansonsten erläutern Sie diese - wenn nötig

So lieber nicht...
... ist vor einer Entscheidung über Ihre Bewerbung die Teilnahme an einem Eignungsfeststellungsverfahren erforderlich.

Eher so...
... ist es notwendig, dass Sie an einem Eignungstest teilnehmen ("Eignungsfeststellungsverfahren").

Sparsam sein mit allzu langen Sätzen

Lange Sätze erschweren es den Bürgerinnen und Bürgern, sich in einem Verwaltungstext zurechtzufinden. Häufig werden mehrere Nebensätze aneinander gereiht, um viele Informationen in möglichst knapper Form zu vermitteln. Darunter leidet die Klarheit des Textes. Gehen Sie deshalb sparsam mit langen Sätzen um und drücken Sie nach Möglichkeit den Inhalt Ihres Schreibens in kurzen Sätzen aus:

1. Trennen Sie Hauptwörter und ihre Artikel nicht (zu weit) voneinander

So lieber nicht...

Die auf dem am... ausgestellten Bescheid beruhende Forderung ...

Eher so...

In meinem Bescheid vom ... habe ich Sie aufgefordert ...

2. Satzgegenstand und Satzaussage sollten möglichst nah beieinander stehen

So lieber nicht...

Der Bußgeldbescheid ist durch Ablauf der Rechtsmittelfrist - Sie hatten das Recht des Einspruchs innerhalb von zwei Wochen nach Zustellung - rechtskräftig geworden.

Eher so...

Der Bußgeldbescheid ist nach Ablauf der Rechtsmittelfrist rechtskräftig geworden.

Einspruch konnte innerhalb von zwei Wochen nach der Zustellung eingelegt werden.

3. Komplizierte und verschachtelte Sätze können Sie vermeiden, wenn Sie Hauptsätze nicht durch Zwischen- oder Nebensätze unterbrechen (eingeschobene Nebensätze).

So lieber nicht...

Auch die im Bußgeldbescheid angegebene Zahlungsfrist - der Bußgeldbetrag war spätestens zwei Wochen nach Rechtskraft (das sind vier Wochen nach Zustellung) zu zahlen - ist inzwischen abgelaufen.

Eher so...

Auch die im Bußgeldbescheid angegebene Zahlungsfrist ist inzwischen abgelaufen.

Der Bußgeldbetrag war spätestens zwei Wochen nach Rechtskraft und somit vier Wochen nach der Zustellung zu zahlen.

Die Frist für die Zahlung des Bußgeldes in Höhe von ... ist seit dem ... abgelaufen.

Die Frist endete zwei Wochen nach der Rechtskraft des Bußgeldbescheides (und vier Wochen nach seiner Zustellung).

Kurz und bündig ...

Gleichstellung von Frauen und Männern

Auch in der Sprache

Aktiver Schreibstil

Weniger passive Formulierungen

Persönliche Schreibweise

Bürgerinnen und Bürger direkt ansprechen

Höflichkeit

Höflichkeitssignale wie "bitte", "danke" einsetzen

Obrigkeitsstil

Anschein von Willkür vermeiden und nicht im "Amtston" schreiben

Verständnis und Kooperationsbereitschaft

Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellen und auf ihre Situation eingehen

Gleichstellung von Frauen und Männern

Auch in der Sprache

Durch Paarformeln sprechen Sie Frauen und Männer an. Stellen Sie dabei die weibliche Personenbezeichnung voran. Die "Schrägstrich-Form" oder das "Binnen-I" stören den Lesefluss.

So lieber nicht...

der/die Bürgermeister/in,
der/die BürgermeisterIn

Eher so...

die Bürgermeisterin oder
der Bürgermeister

■ eine/e Beamt/er/in

■ die Beamtin oder der Beamte

■ ein/e neue(r) MitarbeiterIn

■ eine neue Mitarbeiterin oder
ein neuer Mitarbeiter

Um die Häufung von Personenbezeichnungen zu vermeiden, können Sie auch Kollektivbezeichnungen, Institutionsnamen oder geschlechtsneutrale Formulierungen verwenden.

So lieber nicht...

die Leiterin oder der Leiter

Eher so...

die Leitung

■ die Vertreterin oder der Vertreter

■ die Vertretung

■ geprüfte Fachfrau oder geprüfter Fachmann

■ geprüfte Fachkraft

In vielen Fällen werden Texte einfacher, wenn die Personen im Plural genannt werden können (natürlich nur, wenn es auch wirklich mehrere Personen sind).

So lieber nicht...

Die Vorsitzende oder der Vorsitzende

Eher so...

die Vorsitzenden

■ Die Beschäftigte oder der Beschäftigte

■ die Beschäftigten

■ die Sachverständige oder der Sachverständige

■ die Sachverständigen

Wenn Texte, die sich an einen bestimmten Personenkreis richten, mit einer direkten Anrede beginnen, kann auf verschiedene Personenbezeichnungen oft verzichtet werden.

So lieber nicht...

Besucherinnen und Besucher können ihre Mäntel und Jacken an der Garderobe abgeben. Taschen sind in den Schränken im Eingangsbereich einzuschließen.

Eher so...

Liebe Besucherinnen und Besucher, Sie können Ihre Mäntel oder Jacken an der Garderobe abgeben. Bitte schließen Sie Ihre Taschen in den Schränken im Eingangsbereich ein.

Weitere Beispiele finden Sie in den "Regelungen für den Schriftverkehr der Stadt Bochum".

Aktiver Schreibstil

Weniger passive Formulierungen

Passive Formulierungen verstärken den unpersönlichen Ton, der amtlichen Schreiben ohnehin nachgesagt wird. Es bleibt oft unklar, wer gehandelt hat oder handeln soll. Formulieren Sie deshalb aktiv und lebendig. Dabei hat sich in der Stadtverwaltung der "Ich-Stil" durchgesetzt. In Einzelfällen kann jedoch auch das "Wir" möglich und sinnvoll sein.

So lieber nicht...

Der Bescheid wird Ihnen nach Eingang der Gebühren auf eines der Konten der Stadtkasse der Stadt Bochum zugesandt.

Eher so...

Bitte überweisen Sie die Gebühren an die Stadtkasse Bochum und benutzen Sie dazu das beigefügte Formular. Den Bescheid sende ich Ihnen zu, wenn die Zahlung eingegangen ist.

■ Es wird angeordnet ...

■ Ich ordne an ...

■ Es wird vorgeschlagen ...

■ Ich schlage vor ...

Persönliche Schreibweise

Bürgerinnen und Bürger direkt ansprechen

Für eine persönlichere Schreibweise sollten Sie Bürgerinnen und Bürger direkt ansprechen.

So lieber nicht...

Im Übrigen gelten die durch Bescheid vom ... mitgeteilten Regelungen.

Eher so...

Bitte beachten Sie dazu auch die Regelungen, über die ich Sie in meinem Bescheid vom ... informiert habe und die weiterhin gelten.

■ Innerhalb dieses Zeitraums vorgebrachte Bedenken und Anregungen werden bei meiner Entscheidung berücksichtigt.

■ Bedenken und Anregungen, die Sie innerhalb dieses Zeitraums äußern, werde ich bei meiner Entscheidung - soweit möglich - berücksichtigen.

Höflichkeit

Höflichkeitssignale wie "bitte" und "danke" einsetzen

Viele Menschen stehen den Behörden distanziert gegenüber. Eine persönlicher gehaltene Textgestaltung und ein höflicher Stil können neben anderen Aspekten dazu beitragen, das Ansehen der Verwaltung deutlich zu verbessern. Einen höflicheren Stil erreicht man schon durch den Einsatz von Wörtern wie "bitte" oder "danke".

Übrigens: Auch verwaltungsinterne Schreiben sollten mit einer Anrede beginnen und mit einer Grußformel enden, um sie höflicher zu gestalten!

Obrigkeitsstil

Anschein von Willkür vermeiden und nicht im "Amtston" schreiben

Schreiben einer Behörde können mitunter den Anschein von willkürlichen Entscheidungen erwecken. Ursache hierfür kann ein zu konsequent angewandter "Ich-Stil" sein. Diesen Eindruck können Sie vermeiden, indem Sie auf konkrete Rechtsnormen für Ihre Entscheidung verweisen oder (ansonsten durchaus begrüßenswerte) aktive Formulierungen durch passive ersetzen. So wird die Allgemeingültigkeit Ihrer Entscheidung unterstrichen.

So lieber nicht...

Ich erwarte von Ihnen xx Bewerbungen monatlich.

Eher so...

Erwartet wird von Ihnen nach gängiger Praxis, dass Sie sich pro Monat xx Mal bewerben.

Gelegentlich - wenn auch unbewusst - warnen, ermahnen, befehlen oder drohen Sie vielleicht durch Ihre Formulierungen. Wenn Sie diesen versteckten "Obrigkeitskult" vermeiden, können Sie Widerstände abbauen, Verständnis für die Belange der Verwaltung wecken und Kooperationsbereitschaft signalisieren.

So lieber nicht...

Sollten Sie bis zum angegebenen Termin weder zahlen noch einen Rechtfertigungsgrund für Ihre Säumigkeit angeben, bin ich verpflichtet, gemäß § 96 Ordnungswidrigkeitengesetz beim Amtsgericht Bochum die Fortsetzung der Erzwingungshaft gegen Sie zu beantragen. Da ich annehme, dass Sie es zu dieser schwerwiegenden Maßnahme nicht kommen lassen wollen, erwarte ich die pünktliche Beachtung meiner Zahlungsaufforderung.

Eher so...

Sollten Sie ohne Angabe von Gründen bis zum ... nicht zahlen, muss ich beim Amtsgericht Bochum beantragen, die Erzwingungshaft gegen Sie fortzusetzen (gemäß § 96 Ordnungswidrigkeitengesetz)

Verständnis und Kooperationsbereitschaft

Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellen und auf ihre Situation eingehen

Zu einem positiven Erscheinungsbild kann auch beitragen, dass Sie gelegentlich auf die nicht allen geläufigen Entscheidungszwänge und gesetzlichen Notwendigkeiten verweisen. So können Sie deutlich machen, ob Ermessensspielräume vorhanden sind oder nicht und Verständnis für Ihre Entscheidung wecken.

Wenn Sie trotz eines angeordneten Fahrverbots ein Kraftfahrzeug führen, machen Sie sich strafbar (§ 21 Straßenverkehrsgesetz). Dies gilt auch für die Zeit, in der Sie Ihren Führerschein noch nicht abgegeben haben. Es dürfte daher in Ihrem eigenen Interesse liegen, den Führerschein so schnell wie möglich bei uns abzugeben, da sich sonst das Fahrverbot unnötig verlängert.

Kurz und bündig ...

Auskunft

Personen und Stellen konkret nennen, die Auskunft geben können

Konkrete Angaben

Informationen präzisieren und bei Bedarf wiederholen

Tipps

Hinweise und Tipps zu den jeweiligen Verwaltungsverfahren geben

Umgang mit Gesetzestexten

Wichtige Gesetzestexte auszugsweise mitliefern und nach Möglichkeit auf Fundstellen verweisen; wörtliche Übernahmen ("Zitate") kennzeichnen

Auskunft

Personen und Stellen konkret nennen, die Auskunft geben können

Verwenden Sie keine Verweiswörter wie "hier" oder "dort", sondern nennen Sie die jeweiligen Personen und Stellen, die Auskunft geben können, konkret mit Namen, Adressen und Telefonnummern. So können Sie Nachfragen vorbeugen. Außerdem ersparen Sie sich selbst zusätzliche Arbeit und Ihren Kunden unnötige Wege. Hier ein Beispiel:

Bitte beantragen Sie eine wasserrechtliche Erlaubnis beim Umweltamt, Abteilung Untere Wasserbehörde, Beispielstr. 22 (gemäß § 7 Wasserhaushaltsgesetz [WHG]). Weitere Auskünfte erhalten Sie unter der Rufnummer 0234/910-99999).

Konkrete Angaben

Informationen präzisieren und bei Bedarf wiederholen

Konkretisieren Sie Ihre Angaben und wiederholen Sie diese bei Bedarf. Denn Wiederholungen machen einen Text nicht langweiliger, sondern leichter verständlich. Wenn Sie Informationen konkretisieren oder bei Bedarf wiederholen, werden Bürgerinnen und Bürger sie nicht überlesen und sich leichter einprägen. Formulierungen wie "das vorgenannte Datum" oder im "o.g. Schreiben" erschweren dagegen die Orientierung im Text, da sie auf vorige Aspekte lediglich verweisen, sie aber nicht konkret benennen (siehe Empfehlungen zur Auflösung von Abkürzungen, S. 7).

So lieber nicht...

... bis zum vorgenannten Datum

Eher so...

bis zum ... (konkretes Datum)

Sie haben sich bei der Stadt Bochum um die o. a. Ausbildung beworben.

Sie haben sich bei der Stadt Bochum um eine Ausbildung zum Verwaltungsfachangestellten beworben.

Tipps

Hinweise und Tipps zu den jeweiligen Verwaltungsverfahren geben

Nicht jede Bürgerin und jeder Bürger kennt den Ablauf von Verwaltungsverfahren. Zeigen Sie deshalb Möglichkeiten und Konsequenzen auf, die sich aus Ihrer Entscheidung ergeben. Wenn Sie gegebenenfalls wichtige Informationen zu einzelnen Verfahrensschritten erläutern, geben Sie den Bürgerinnen und Bürgern eine willkommene Hilfestellung. Auch hierfür ein Beispiel:

Sie müssen meine Fragen nicht beantworten; allerdings können Sie mögliche Kosten (...) vermeiden, wenn Sie die Fragen beantworten. Dann kann ich möglicherweise das Bußgeldverfahren abschließen, ohne das Amtsgericht einzuschalten.

Umgang mit Gesetzestexten

Wichtige Gesetzestexte auszugsweise mitliefern und nach Möglichkeit auf Fundstellen verweisen; wörtliche Übernahmen ("Zitate") kennzeichnen

Liefere Sie wichtige Gesetzestexte auszugsweise mit und verweisen Sie nach Möglichkeit auf Fundstellen. Für ein besseres Verständnis, sollten Sie zum Beispiel die Gesetzestexte, die für Ihre Entscheidungen wichtig sind, als Kopie mitsenden. So können die Bürgerinnen und Bürger schneller nachvollziehen, worauf Sie sich in Ihrer Entscheidung konkret berufen:

Einem ordnungsgemäß geladenen Zeugen, der nicht erscheint, werden die durch das Ausbleiben verursachten Kosten auferlegt. Zugleich wird gegen ihn ein Ordnungsgeld ... festgesetzt. Auch ist die zwangsweise Vorführung des Zeugen zulässig; ... Im Falle wiederholten Ausbleibens kann das Ordnungsmittel noch einmal festgesetzt werden (§ 51 Absatz 1 Strafprozessordnung).

Wenn Sie aus Gesetzestexten zitieren, sollten Sie dies deutlich sichtbar machen. Kennzeichnen Sie die Gesetzeszitate durch Anführungszeichen, Kursivschrift oder andere typographische Mittel (zum Beispiel Unterstreichen, Fettdruck), sodass die Textpassagen in den Gesetzes- oder den Entscheidungszusammenhang besser eingeordnet werden können.

So lieber nicht...

Vorsorglich weise ich darauf hin, dass keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt hat, wer sich weigert, zumutbare Arbeit zu leisten (§ 25 Abs. 1 BSHG).

Eher so...

Sie haben "keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt", wenn Sie sich weigern, "zumutbare Arbeit zu leisten" (§ 25 Absatz 1 BSHG).

Sie haben „keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt“, wenn Sie sich weigern, „zumutbare Arbeit“ zu leisten (§ 25 Absatz 1 BSHG).

Kurz und bündig...

Textabsicht

In der Überschrift soll das Hauptziel des Textes deutlich werden

Textgliederung

Texte strukturieren (zum Beispiel durch Zwischenüberschriften, Fragen, seitlich herausgestellte Überschriften)

Übersichtlichkeit

Wesentliche Informationen hervorheben

Zusatzangaben und Verweise

Zusätzliche Angaben und Gesetzesverweise gehören an das Ende eines Satzes

Textabsicht

In der Überschrift soll das Hauptziel Ihres Textes deutlich werden

Fassen Sie in der Überschrift das Ziel Ihres Schreibens kurz und prägnant zusammen. Formulierungen wie "Verwarnungsverfahren gegen Sie" sagen beispielsweise noch nichts darüber aus, was die Bürgerinnen und Bürger aufgrund Ihres Schreibens machen sollen.

■ So lieber nicht...

Bußgeldbescheid vom ... über ... DM ... zum Kassenzeichen ...

■ Eher so...

Letzte Aufforderung zur vollständigen Zahlung eines Bußgeldes

Bußgeldbescheid vom ... über ...

Mahnung vom ... über ...

■ Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen Sie

Aufforderung zur Abgabe einer Vollmacht

(Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen Sie)

■ Leistungen nach dem Bundessozialhilfegesetz (BSHG)

hier: Beschaffung des Lebensunterhaltes durch Arbeit

Aufforderung zum Nachweis Ihrer Bemühungen um Arbeit

(Leistungen nach dem Bundessozialhilfegesetz)

■ Mitteilung über Mängel

Mitteilung über das Ergebnis der Bauzustandsbesichtigung und Aufforderung zum Nachreichen fehlender Unterlagen

Textgliederung

Texte strukturieren (zum Beispiel durch Zwischenüberschriften, Fragen, seitlich herausgestellte Überschriften)

Gliedern Sie Ihre Texte logisch und folgerichtig, damit der Inhalt leicht nachvollziehbar ist. Bei längeren Texten bietet es sich an, den verschiedenen Gliederungsabschnitten eine eigene Überschrift zu geben. Das erleichtert nicht nur das Lesen der Texte, sondern zwingt Sie als Verfasserin oder Verfasser auch, die Texte in eine logische Struktur zu bringen. Neben einem sinnvollen inhaltlichen Aufbau kann auch eine gute optische Gestaltung helfen, Lesewiderstände abzubauen.

Als Strukturierungshilfen können sinnvoll sein:

1. "Normale Überschriften einzelner Abschnitte"

Rechtskraft der Entscheidung

Möglichkeit der Zahlungserleichterung

Ihr Recht auf Zeugnisverweigerung

Folgen, wenn Sie nicht bezahlen

Wichtiger Hinweis

2. Fragen als Überschriften

Was müssen Sie bei der Ratenzahlung beachten?

Wann müssen Sie mir Änderungen Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse mitteilen?

Welche Nachweise müssen Sie vorlegen?

3. Seitliches Herausstellen von Stichworten

Wichtiger Hinweis

Bitte kommen Sie pünktlich und bringen Sie Schreibzeug und Ihren Personalausweis (oder ...) mit.

Organisator

Das schriftliche Auswahlverfahren wird durch das Westfälisch-Märkische Studieninstitut für kommunale Verwaltung zentral für die Städte ... durchgeführt.

Weiteres Verfahren

Sofern Sie nach dem schriftlichen Teil des Auswahlverfahrens in den "engeren" Bewerberkreis aufgenommen werden können, werde ich Sie zu einem Gespräch einladen.

4. Aufzählungen

Sie können die Beantwortung des Fragebogens verweigern.

Das ist möglich, wenn Sie

- a. mit der oder dem Betroffenen verlobt sind,
- b. mit der oder dem Betroffenen verheiratet sind oder verheiratet waren,
- c. mit der oder dem Betroffenen verwandt, verschwägert ... sind.

5. Entscheidungen (bei längeren Bescheiden) in Kurzform an den Anfang stellen

Ich beabsichtige, den Wohngeldbescheid vom ... zurückzunehmen (gemäß § 45 Sozialgesetzbuch X (SGB X)). Die Leistungen, die Ihnen aufgrund dieses Bescheides zu Unrecht gezahlt wurden, müssten Sie dann zurückzahlen (gemäß § 50 SGB X).

Begründung:

Übersichtlichkeit

Wesentliche Informationen hervorheben

Heben Sie wesentliche Informationen des Textes hervor, zum Beispiel durch Fettdruck, Kursivdruck, Unterstreichen, Einrückungen etc. So erleichtern Sie Leserinnen und Lesern die Orientierung im Text. Wichtige Informationen können sicherer und schneller aufgenommen werden.

So lieber nicht...

Durch die Einführung eines neuen Computerverfahrens hat sich das Kassenzahlen geändert. Bitte geben Sie ab dem xx.xx.xxxx bei zukünftigen Überweisungen das Kassenzahlen {neues Kassenzahlen} an. Sollten Sie für die Überweisung einen Dauerauftrag eingerichtet haben, bitte ich diesen auf das neue Kassenzahlen zu ändern.

Eher so...

Durch die Einführung eines neuen Computerverfahrens hat sich das Kassenzahlen geändert. Bitte geben Sie deshalb ab dem ... bei zukünftigen Überweisungen das neue Kassenzahlen an:

(neues Kassenzahlen)

Sollten Sie für die Überweisung einen Dauerauftrag eingerichtet haben, bitte ich Sie, diesen entsprechend zu ändern und auch hier das neue Kassenzahlen (neues Kassenzahlen) anzugeben.

Zusatzangaben und Verweise

Zusätzliche Angaben und Gesetzesverweise gehören an das Ende eines Satzes.

Zusätzliche Angaben und Gesetzesverweise sollten Sie in Klammern am Ende eines Satzes anführen. Denn lange Verweise, die mitten im Satz stehen, erschweren die Verständlichkeit und vermindern die Übersichtlichkeit Ihres Schreibens unnötig.

So lieber nicht...

Nach § 1 Abs. 1 der Satzung über die Gebühren für die Benutzung der Übergangsheime der Stadt Bochum vom 22. Dezember 1989 in der zurzeit gültigen Fassung erhebt die Stadt Bochum für die Inanspruchnahme der städtischen Übergangsheime Benutzungsgebühren nach Maßgabe dieser Satzung.

Eher so...

Die Stadt Bochum erhebt für das Wohnen in städtischen Übergangsheimen Gebühren (gemäß der "Satzung über die Gebühren für die Benutzung der Übergangsheime der Stadt Bochum" vom 22. Dezember 1989 in der zurzeit gültigen Fassung, § 1 Absatz 1).

Teil 5: Beispieltext aus der Praxis

Rechtsamt

Verwaltungsabteilung
Rathaus Wattenscheid
Friedrich-Ebert-Straße 7
44866 Bochum

Herr Müller-Lüdenscheid
Zimmer 123
Telefon 910-1224
Fax 910-1224
e-mail Amt30@bochum.de
www.bochum.de

Bochum, 7. April 2002

Bußgeldbescheid gegen Sie vom über **0,00 EUR**
Kassenzeichen:
mtl.Rate EUR, zahlbar ab
Restbetrag EUR, zahlbar am

Sehr geehrte,

mit Ihrem Antrag auf Zahlungserleichterung, der mir vom Amtsgericht Bochum zur Entscheidung übersandt worden ist, bin ich einverstanden. Beachten Sie bitte in diesem Zusammenhang die in der Kopfleiste enthaltenen näheren Angaben. Sollten Sie die Ihnen eingeräumten Zahlungstermine länger als eine Woche unbegründet verstreichen lassen, wird der gesamte Restbetrag in einer Summe fällig. In diesem Fall bin ich außerdem verpflichtet, beim Amtsgericht Bochum die Fortsetzung des Erzwingungshaftverfahrens zu beantragen. Das Amtsgericht erhält eine Durchschrift dieses Schreibens zur Kenntnis.

Eine Änderung Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse ist mir unverzüglich und unaufgefordert mitzuteilen.

Ich bitte, die Beträge an die Stadtkasse Bochum unter Angabe des Kassenzeichens zu überweisen. Ein Überweisungsvordruck ist beigelegt.

Hochachtungsvoll

Im Auftrage

Rechtsamt

Verwaltungsabteilung
Rathaus Wattenscheid
Friedrich-Ebert-Straße 7
44866 Bochum

Herr Müller-Lüdenscheid
Zimmer 123
Telefon 910-1224
Fax 910-1224
e-mail Amt30@bochum.de
www.bochum.de

Ihr Schreiben vom
Bitte bei Antwort angeben: 30 3228-/0053

Bochum, 7. April 2002

Genehmigung Ihres Antrages auf Zahlungserleichterung und Aufforderung zur Ratenzahlung
Bußgeldbescheid gegen Sie vom XX.XX.XXXX über XX.XX EUR

Sehr geehrte,

das Amtsgericht Bochum hat Ihren Antrag auf Zahlungserleichterung an mich weitergeleitet. Mit der Ratenzahlung bin ich einverstanden; das Amtsgericht erhält eine Kopie dieses Schreibens.

Was müssen Sie bei der Zahlung beachten?

Beachten Sie bitte bei Ihren Zahlungen die folgenden Angaben und überweisen Sie die Beiträge pünktlich an die Stadtkasse Bochum:

Kassenzeichen: 30 3228 -/0053 (bitte immer angeben)

mtl. Rate	EUR, zahlbar ab xx.xx.xxxx
Restbetrag	EUR, zahlbar am xx.xx.xxxx

Wann müssen Sie mir Änderungen Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse mitteilen?

Meine Entscheidung, Ihnen eine Zahlungserleichterung einzuräumen, geht von Ihren jetzigen wirtschaftlichen Verhältnissen aus. Wenn sich diese Voraussetzungen ändern, müssen Sie mir dies umgehend mitteilen. Bitte fragen Sie im Zweifelsfall bei mir nach.

Wichtiger Hinweis: Was geschieht, wenn Sie nicht rechtzeitig zahlen?

Falls Sie verspätet bezahlen (das heißt, die Zahlung um mehr als eine Woche überschreiten, ohne mir eine nähere Begründung zu geben), müssen Sie den gesamten Restbetrag in einer Summe bezahlen. In diesem Fall bin ich außerdem verpflichtet, beim Amtsgericht Bochum die Fortsetzung des Erzwingungshaftverfahrens gegen Sie zu beantragen.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrage

Heinrich, Peter (1994): Sprache als Instrument der Verwaltung. Berlin: Hitit.

Peter Heinrich bietet für Angestellte der öffentlichen Verwaltung eine Einführung in die Sprachwissenschaft. Neben einem Überblick über historische und soziologische Aspekte der Verwaltungssprache führt er in die „Anatomie der Sprache“ ein und möchte letztlich das Verständnis von und das Bewusstsein für Sprache schärfen.

Anwander, Gerhard/Dieter Draß (1998): Bürgerfreundlich verwalten. Ein Leitfaden für Behördenkultur. Stuttgart u.a.: Boorberg.

Mit diesem Buch bieten die Autoren aus ihrer langjährigen Seminarerfahrung eine Fülle neuer Ansätze für die Gestaltung kommunikativer Prozesse zum Wohle der Bürgerinnen/Bürger und der Angestellten des öffentlichen Dienstes. Jeweils eigenständige Kapitel bilden unter anderem die Ausführungen zum Schriftverkehr und zur bürgerfreundlichen Organisation. Abschließend eröffnen die Autoren Perspektiven für die praktische Umsetzung ihrer Vorschläge.

Otto, Walter (1999): Bürgernahe Sprache in der Verwaltung. Hrsg. vom Bayerischen Staatsministerium des Innern. München [Druck: Mayer 83714 Miesbach].

Bei dieser Broschüre handelt es sich um einen ebenso guten wie umfassenden Leitfaden für bürgernahe Verwaltung. Walter Otto zeigt anhand von zahlreichen Beispielen die Schwachpunkte der Verwaltungssprache auf und entwickelt entsprechende Optimierungsvorschläge. Die Broschüre beinhaltet auch einen ausführlichen Teil zur sprachlichen Gleichstellung.

Bundesministerium der Justiz (Herausgeber) (1999): Handbuch der Rechtsförmlichkeit, 2. Auflage, Köln: Bundesanzeiger Verlag.

Dieses Handbuch befasst sich auch mit der sprachlichen Gestaltung von Gesetzen und Rechtsverordnungen (S. 43 ff.; zum Beispiel Wortwahl in Vorschriftentexten, Textaufbau sowie sprachlicher Gleichbehandlung von Frauen und Männern). Außerdem werden Hinweise zum Zitieren von Rechtsvorschriften gegeben (S.153 ff.).

Und nun viel Spass beim „Einfachen Schreiben“!

(Und wie schon im Vorwort gesagt: Anregungen zum Leitfaden oder zum Projekt nehmen wir gerne entgegen.)