

„Der Ton macht die Musik“ – Chancen und Risiken bürgernaher Verwaltungssprache

Verwaltungen verwenden ihre eigene bürokratische Sprache, die stark an der juristischen Fachsprache orientiert ist. Den Beschäftigten in Verwaltungen vermittelt der spezifische Sprachgebrauch ein hohes Maß an Genauigkeit und Sicherheit. Bürger als Adressaten von Verwaltungskommunikation werden durch die Sprache der Verwaltung eher verunsichert, weil sie ihnen oftmals unverständlich oder ungewohnt ist. In Zufriedenheitsbefragungen stehen „Unverständliche Schreiben und Formulare“ regelmäßig ganz oben auf der Mängelliste.

Dieser Befund ist in mehrfacher Hinsicht bedenklich: Es entstehen zum einen Effizienzverluste durch erhöhte Beratungs- und Nachbearbeitungszeit, weil Bürger sich häufig mit Rückfragen und Beschwerden an die Verwaltung wenden. Zum anderen wird auf Seiten der Bürger bei mangelnder Verstehbarkeit der Verwaltungsschreiben kaum eine Akzeptanz des Verwaltungshandelns entstehen können. Dies kann auf die Dauer zu einem Legitimitätsproblem der Verwaltung führen.

Wie kann diesen unerwünschten Effekten begegnet werden? Schließlich sind die Fachbegriffe der Verwaltungssprache das Ergebnis systematischer Definitionsprozesse. Außerdem zeigt sich die persönliche Berufskompetenz der Beschäftigten auch im sicheren Gebrauch der Fachsprache. Änderungsversuche laufen daher Gefahr, bei den Beschäftigten schnell auf Widerstand zu stoßen.

Es gibt inzwischen einige Beispiele für die erfolgreiche Verbesserung der Verständlichkeit der Behördensprache auf allen Verwaltungsebenen. Im Forum werden solche Vorhaben vorgestellt und ihre Chancen und Risiken mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern diskutiert. Hintergrundinformationen liefern Referate, die die Problematik der Behördensprache unter rechtlichen, sozial- und sprachwissenschaftlichen Gesichtspunkten beleuchten.

Das Forum richtet sich an Führungskräfte aller Verwaltungsebenen und Beschäftigte, denen effektive behördliche Kommunikation am Herzen liegt. Die Veranstaltung soll dem Erfahrungsaustausch, der Perspektivenfindung und letztendlich der Verbesserung des behördlichen Sprachgebrauchs dienen.

Tagungsort

Vortragssaal im Gästehaus der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer
Otto-Mayer-Straße 16
67346 Speyer

Ansprechpartner für Teilnehmer

Lioba Diehl 06232 / 654-226
Edith Göring 06232 / 654-269
Fax 06232 / 654-488
E-Mail: tagungssekretariat@dhv-speyer.de
<http://www.dhv-speyer.de>

Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis spätestens zum 20. März 2006 bei uns an. Aus räumlichen Gründen muss die Teilnehmerzahl begrenzt werden. Anmeldungen können daher nur in der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt werden.

Beitrag

Der Bund und alle Länder sind Träger der Hochschule. Für Teilnehmer aus dem Bereich der unmittelbaren Verwaltung unserer Träger werden 225 Euro berechnet. Sonstige Teilnehmer bezahlen 275 Euro. Die Rechnung senden wir nach Beendigung der Veranstaltung gegebenenfalls an den Kostenträger. Abmeldungen werden schriftlich erbeten. Bei Abmeldungen vor Anmeldeschluss wird kein Beitrag erhoben. Geht die Abmeldung spätestens 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung ein, ist die Hälfte des Beitrages fällig. Wenn uns die Abmeldung erst später erreicht, müssen wir auf Zahlung des vollen Beitrages bestehen. Die Stornokosten entfallen, wenn Sie einen Ersatzkandidaten benennen, der dem angesprochenen Teilnehmerkreis angehört.

Übernachtung

Der Teilnehmerbeitrag enthält keine Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Auf dem Campus der Hochschule steht eine begrenzte Anzahl von einfach ausgestatteten Zimmern mit Dusche und WC zum Preis von 31 Euro pro Übernachtung zur Verfügung. Sofern Ihrem Wunsch nach Unterbringung entsprochen werden kann, erhalten Sie eine Reservierungsbestätigung. Die Vermittlung von Hotelzimmern durch die Hochschule ist leider nicht möglich. Ein Verzeichnis Speyerer Hotels finden Sie unter <http://www.speyer.de/de/tourist/hotels>.

Speicherung der Daten

Die für die Organisation der Veranstaltung notwendigen personenbezogenen Daten werden maschinell verarbeitet und gespeichert. Mit der Anmeldung erklären Sie hierzu Ihr Einverständnis.

Anreise

Informationen zur Anreise finden Sie unter <http://www.dhv-speyer.de/ueberuns/anfahrt.htm>



„Der Ton macht die Musik“ – Chancen und Risiken bürgernaher Verwaltungssprache

5. bis 7. April 2006

Wissenschaftliche Leitung:
Univ.-Prof. Dr. Rudolf Fisch

Mittwoch, 5. April 2006

14.00 Uhr **Begrüßung und Einführung**
Prof. Dr. *Rudolf Fisch*
Deutsche Hochschule für Verwaltungs-
wissenschaften Speyer

Herausforderung Verwaltungssprache

14.30 Uhr **Verständliches Amtsdeutsch –
Ein Beitrag zu Bürokratieabbau, Bürger-
freundlichkeit und Effizienzsteigerung**

Gudrun Sellmann
Bundesministerium des Innern,
Referat Verwaltungsmodernisierung und
Verwaltungsorganisation, Berlin

15.00 Uhr **Verwaltungssprache, Sprachästhetik und
Funktionalität**

Prof. Dr. *Josef Klein*
Universität Koblenz-Landau, Campus Landau,
Institut für Germanistik

15.30 Uhr Diskussion

16.00 Uhr Kaffeepause

16.30 Uhr **Vor dem Türhüter des Gesetzes –
Verwaltungssprache und Rechtsgewährung**

Kent Lerch
Arbeitsgruppe „Sprache des Rechts“ an der Berlin-
Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften,
Berlin

17.00 Uhr Diskussion

Einladung

**Gemeinsames Abendessen mit Weinprobe
an der Deutschen Weinstraße**

18.30 Uhr Abfahrt der Busse Ecke Otto-Mayer-Straße/
Butenschönstraße und am Haupteingang der
Hochschule

Rückfahrt gegen 22.00 Uhr

Donnerstag, 6. April 2006

Wissenschaftliche Perspektiven

09.00 Uhr **Was Sie schon immer an Textverständlichkeit
verstehen wollten**

Prof. Dr. *Ursula Christmann*
Universität Heidelberg, Psychologisches Institut

09.30 Uhr **Welche Worte wirken wie –
Textmerkmale und Leser-Reaktionen**

Burkhard Margies
Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche
Verwaltung Speyer

10.00 Uhr Diskussion

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr **Bürgerverständlichkeit und Gerichtsfestigkeit –
Problemdiskussion, Lösungsansätze**

Heinrich Waltinger
Richter am Bayerischen Verwaltungsgerichtshof,
München

12.00 Uhr Gelegenheit zum gemeinsamen Mittagessen
in der Taberna der Hochschule

Verbesserung der Verständlichkeit: Praxisbeispiele

13.20 Uhr **Verständlichkeit von Gesetzestexten: Der
Redaktionsstab beim Deutschen Bundestag**

Michael Solf
Humboldt-Universität zu Berlin, Institut für
deutsche Sprache und Linguistik

13.40 Uhr Fragen an den Referenten

13.50 Uhr **Verständlichkeit von Bescheiden:
Projektbeispiel Landkreis Harburg**

Rainer Rempe
Leiter Strategische Steuerung
Christa Peter
Leiterin Zentrales Controlling
Landkreis Harburg

14.10 Uhr Fragen an den Referenten und die Referentin

14.20 Uhr **Verständlichkeit von Textbausteinen:
IDEMA – der Internet-Dienst für eine
moderne Amtssprache**

Michaela Blaha
Projektleiterin, Ruhr-Universität Bochum,
Germanistisches Institut

14.40 Uhr Fragen an die Referentin

14.50 Uhr Kaffeepause

15.20 Uhr **Verständlichkeit von Formularen:
Projektbeispiel Universität Bielefeld**

Kerstin Grönert
GK - Grönert Kommunikation, Bielefeld

15.40 Uhr Fragen an die Referentin

15.50 Uhr **Verständlichkeit von Informationsbroschüren:
Projektbeispiel Landesamt für Besoldung und
Versorgung NRW**

Jutta Schuck
Direktorin des Landesamts für Besoldung und
Versorgung NRW, Düsseldorf

16.10 Uhr Fragen an die Referentin

16.20 Uhr **Freies Texten in Verwaltungsschreiben**

Günther Frosch
Günther Frosch Text & Coaching, München

16.40 Uhr Fragen an den Referenten

16.50 Uhr **Generaldiskussion der Praxisbeispiele**

Ende gegen 17.20 Uhr

18.45 Uhr Domführung

Anschließend Gelegenheit zum gemütlichen Bei-
sammensein in einer Speyerer Gaststätte

Freitag, 7. April 2006

Organisationsperspektive

09.00 Uhr **Fachsprache als Element der
Organisationskultur**

Prof. Dr. *Peter Heinrich*
Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege
Berlin

09.30 Uhr **Erfolgsfaktoren von Veränderungsprozessen –
Folgerungen für das Bemühen um ein
verständlicheres Amtsdeutsch**

Dr. *Andrea Müller*
Deutsche Hochschule für Verwaltungs-
wissenschaften Speyer

10.00 Uhr Diskussion

10.30 Uhr Kaffeepause

Ausblick

11.00 Uhr **Das „Stammtext-und-Ergänzungs-Modell“ –
Überlegungen zu einem Redaktionskonzept
für Verwaltungstexte**

Dr. *Jörn von Lucke*
Bundesverwaltungsamt, Projektgruppe bund.de

11.30 Uhr Schlussdiskussion

12.00 Uhr Ende der Veranstaltung