



Bundesverwaltungsamt



beratung.bund

Bürgernahe Verwaltungssprache

Arbeitshandbuch

Arbeitshandbuch
„Bürgernahe Verwaltungssprache“

Herausgeber:

Bundesverwaltungsamt
Barbarastr. 1
50735 Köln

www.bundesverwaltungsamt.de

Alle Rechte vorbehalten.

Das Arbeitshandbuch darf mit Genehmigung
des Herausgebers und Quellenangabe vervielfältigt
und verbreitet werden.

Eine Neuauflage des Arbeitshandbuches wird nicht erfolgen.

© Bundesverwaltungsamt
4. Auflage, 2002

Das Arbeitshandbuch enthält Empfehlungen zur Verwaltungssprache. Es geht um:

- **Verständlichkeit**
- **Bürgernähe**
- **Förderung der Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen**

Das Arbeitshandbuch wendet sich an alle, die Entscheidungen, Informationen, Auskünfte und andere Mitteilungen an Bürgerinnen und Bürger richten.

Vorgesetzte können für bürgernahe Sprache sorgen; sie sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu ermutigen.

Bearbeiter und Bearbeiterinnen erhalten praktische Hilfen für eine verständliche und persönliche Gestaltung von Schreiben. Dazu gehören Formulierungshilfen, Hinweise zum gedanklichen Aufbau und zum äußeren Erscheinungsbild der Schreiben.

Alle, die Textverarbeitung einsetzen, finden Hinweise für eine Textgestaltung, die der Verständlichkeit und der Bürgernähe dient und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen fördert.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Einleitung	1
Verständlichkeit – Bürgernähe – Förderung der Zusammenarbeit	

Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen	4
--	---

1 Verständlichkeit	13
1.1 Wortwahl.....	13
1.1.1 Verwenden Sie geläufige Wörter.....	13
1.1.2 Verwenden Sie eindeutige Wörter.....	14
1.1.3 Bevorzugen Sie kurze Wörter	15
1.1.4 Verzichten sie auf Modewörter, Sinndoppelungen und Superlative.....	16
1.1.5 Gefährden Sie die Verständlichkeit nicht durch Abkürzungen und Fremdwörter .	17
1.1.6 Bezeichnen Sie Gleiches immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck	18
1.1.7 Bilden Sie keine Substantivketten	19
1.1.8 Verdrängen Sie Verben nicht durch Substantive	20
1.1.9 Verwenden sie einfache Pronomen statt Demonstrativpronomen	21
1.1.10 Verfremden Sie die Aussage nicht durch Adverbien.....	22
1.2 Satzbau	23
1.2.1 Gliedern Sie Ihre Sätze übersichtlich	23
1.2.2 Finden sie die angemessene Satzlänge	24
1.2.3 Schachteln Sie nicht zu viele Sätze ineinander.....	25
1.2.4 Beachten Sie das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung.....	26
1.3 Textaufbau.....	27
1.3.1 Achten Sie auf den inneren Aufbau.....	27
1.3.2 Argumentieren Sie folgerichtig und schlüssig	28
1.3.3 Bauen Sie Ihr Schreiben nach seinem Zweck und Inhalt auf.....	29
1.3.4 Beachten Sie die Besonderheiten des Einzelfalles - auch bei Verwendung vorformulierter Texte	30
1.3.5 Versuchen Sie, Abstraktes durch Beispiele anschaulich zu machen.....	31
1.3.6 Beschränken Sie sich auf das Wesentliche	32
1.3.7 Ist Ihr Schreiben ohne zusätzliche Erklärungen verständlich?.....	33
1.4 Zusätzliche Verständnishilfen.....	34
1.4.1 Passen Sie Erläuterungen und Begründungen dem Wissensstand der angesprochenen Person an	34

1.4.2	Geben Sie wichtige Vorschriften im Wortlaut wieder	35
1.4.3	Erläutern Sie schwer verständliche Vorschriften – aber Vorsicht bei „Übersetzungen“	36
2	Bürgernähe	37
2.1	Gehen Sie auf die angesprochene Person ein.....	37
2.2	Zeigen Sie Ihr Bemühen um Verständigung.....	38
2.3	Ersetzen Sie die starke Befehlsform durch einfache Aufforderungen	39
2.4	Vermeiden Sie Amtshabe und Kanzleistil	40
2.5	Ersetzen Sie das Passiv durch aktive Formen	41
2.6	Argumentieren Sie vertrauensbildend; vermeiden Sie Stilbrüche	42
2.7	Achten Sie auf die richtige Schreibweise	43
2.8	Wählen Sie eine persönliche Anrede – möglichst auch im Text.....	44
2.9	Bürger und Bürgerinnen wollen Sie persönlich anschreiben.....	45
2.10	Achten Sie auf die sprachliche Gleichbehandlung von Männern und Frauen.....	46
2.11	Verwenden Sie geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen	47
2.12	Achten Sie auf zutreffende Personenbezeichnungen	48
3	Förderung der Zusammenarbeit	49
3.1	Weisen Sie auf zusätzliche Informationen hin.....	49
3.2	Informieren Sie sich über den weiteren Verfahrensgang	50
3.3	Antworten Sie schnell auf Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern.....	51
3.4	Stellen Sie sich auf die angesprochene Person ein	52
4	Zusammenfassung.....	53
	Die Anforderungen an bürgernahe Schreiben	
	Übersicht über die grammatischen Begriffe.....	54
	Stichwortverzeichnis.....	56
	Literaturverzeichnis.....	59

Vorwort

Das Ziel des Arbeitshandbuches „Bürgernahe Verwaltungssprache“ ist es, das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen zu fördern. Jede behördliche Entscheidung oder andere Mitteilung muss sprachlich, inhaltlich und in der Art der Begründung so gestaltet sein, dass die Bürgerin oder der Bürger sie verstehen und akzeptieren kann. Das Schreiben einer Behörde wirkt wie eine Visitenkarte der öffentlichen Verwaltung. Eine Sprache, die Bürgerinnen und Bürger nicht verstehen, verliert ihren Sinn. Deshalb darf Verwaltungssprache keine Geheimsprache sein, die nur „Eingeweihte“ verstehen. Eine zweckmäßige Sprache soll ein vertrauensvolles Verhältnis aufbauen; sie ist eine wichtige Brücke zwischen den Menschen innerhalb und außerhalb der Behörde. So können Kommunikationsbarrieren überwunden und Verständigungsschwierigkeiten vermieden werden.

Die Menschen erleben den Staat „hautnah“ im Umgang mit den Behörden. Ärger, Ohnmacht, Wut oder Enttäuschung können durch unverständliche Verwaltungssprache, umständliche Bearbeitungsweise und mangelnde Beteiligung der Betroffenen im Verwaltungsverfahren entstehen. Verständliche, einsehbare und vom Wohlwollen getragene Schreiben können dagegen Vertrauen der Menschen zur Behörde – und damit auch zum Staat – schaffen.

Sprache ist Ausdruck des Denkens! Das Bemühen um eine angemessene Sprache ist ein immerwährender Prozess, da sowohl die Sprache als auch das Denken einem Wandel unterliegen. In diesem Zusammenhang spielt heute die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern eine wichtige Rolle. Im allgemeinen Sprachgebrauch werden zunehmend männliche Personenbezeichnungen als Bezeichnungen für Männer und Frauen (z.B. die Bürger, die Leser) kritisiert. Deshalb wird in diesem Arbeitshandbuch auf diese sogenannten „generischen Maskulina“ verzichtet. Statt dessen werden entweder Paarformulierungen (z. B. Bürgerinnen und Bürger) oder geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen (z. B. Personen, die Angeschriebenen, die Betroffenen) verwendet. Da nicht zu jeder männlichen und weiblichen Personenbezeichnung eine geschlechtsneutrale Bezeichnung zur Verfügung steht, mussten andere Begriffe gefunden werden, die nicht genau dieselbe Bedeutung wie die geschlechtsbezogenen Bezeichnungen haben (z.B. für „Bürger“ als Bezeichnung von Frauen und Männern nun „Privatpersonen“). In einigen Fällen konnte durch die Art der Formulierung auch ganz auf eine Personenbezeichnung verzichtet werden. Diese Vorgehensweise im Arbeitshandbuch wurde gewählt, um die Möglichkeiten der sprachlichen Gleichbehandlung von Frauen und Männern darzustellen.

Eine sorgfältige Verwaltungssprache ist ein sichtbarer Ausdruck von Bürgernähe. Das Arbeitshandbuch, das das Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB) – im Auftrag des Bundesministeriums des Innern erstellt hat, kann den Beschäftigten in den Behörden helfen, Bürgerinnen und Bürger richtig anzusprechen und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu erreichen. Ob Leistungsverwaltung oder Eingriffsverwaltung, die Arbeit einer Behörde ist eine Dienstleistung. Behörden sind in vielen Bereichen des staatlichen Lebens Partner und Anwälte der Menschen.

Eine verständliche Sprache, die die Probleme, Kenntnisse, Einstellungen und Fähigkeiten der angesprochenen Personen berücksichtigt, ist in vielen Lebensbereichen für die Verständigung zwischen Menschen wichtig. Insofern gelten die Empfehlungen des Arbeitshandbuchs „Bürgernahe Verwaltungssprache“ auch allgemein. Das Arbeitshandbuch ersetzt das BBB-Merkblatt M18 „Bürgernahe Verwaltungssprache“, das seit 1984 eine Auflage von rund 200 000 Exemplaren erreicht hat. Dessen Gestaltung in Form und Inhalt ging unter anderem auf die maßgebliche Beteiligung von Dr. iur. Walter Otto (Würzburg) zurück.

Das Arbeitshandbuch soll weiterhin Nachschlagewerk am Arbeitsplatz und Unterlage für Fortbildungsseminare sein.

Einleitung

Verständlichkeit – Bürgernähe – Förderung der Zusammenarbeit

Die Vielfalt der öffentlichen Aufgaben erfordert immer häufiger einen Schriftwechsel zwischen Privatpersonen und Behörden. Die Sprache ist dabei die wichtigste Brücke: Sie vermittelt den Bürgerinnen und Bürgern die notwendigen Informationen und muss ihnen auch die Gründe für das Verwaltungshandeln verständlich machen. Beides wird am besten gelingen, wenn die Schreiben der Behörde so verständlich wie möglich formuliert sind, wenn sie Verständnis ausdrücken und dadurch die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit der Behörde fördern.

Sprachwissenschaft und Kommunikationswissenschaften haben Erkenntnisse darüber gewonnen, wie man schriftliche Informationen wirksam mitteilen kann. Diese Erkenntnisse sollte die öffentliche Verwaltung nutzen, denn so findet sie Wege zu einer bürgernahen Sprache. Eine bürgernahe Verwaltung begünstigt das Verhältnis der Menschen zum Staat. Dadurch werden zahlreiche Widersprüche, Klagen, Dienstaufsichtsbeschwerden und Petitionen (Bittschriften, Eingaben) vermieden. Vielen Menschen bleiben Ärger, Aufregungen, schlaflose Nächte und gesundheitliche Beeinträchtigungen erspart.

Mit verständlichen Behördenschreiben wird die Grundlage für eine störungsfreie Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen geschaffen.

Die Gemeinsame Geschäftsordnung I der Bundesministerien fordert: „Schreiben müssen präzise, inhaltlich vollständig, verständlich und höflich sein.“ (§ 16 (2) GGO).

Daraus lassen sich folgende Grundforderungen an die Verwaltung ableiten:

- Weil die Schreiben der Verwaltung genau und vollständig sein müssen, kann die Verwaltungssprache nicht auf fachsprachliche Elemente verzichten.
- Weil Schreiben der Behörde verständlich sein sollen, müssen sie einfach formuliert sein.

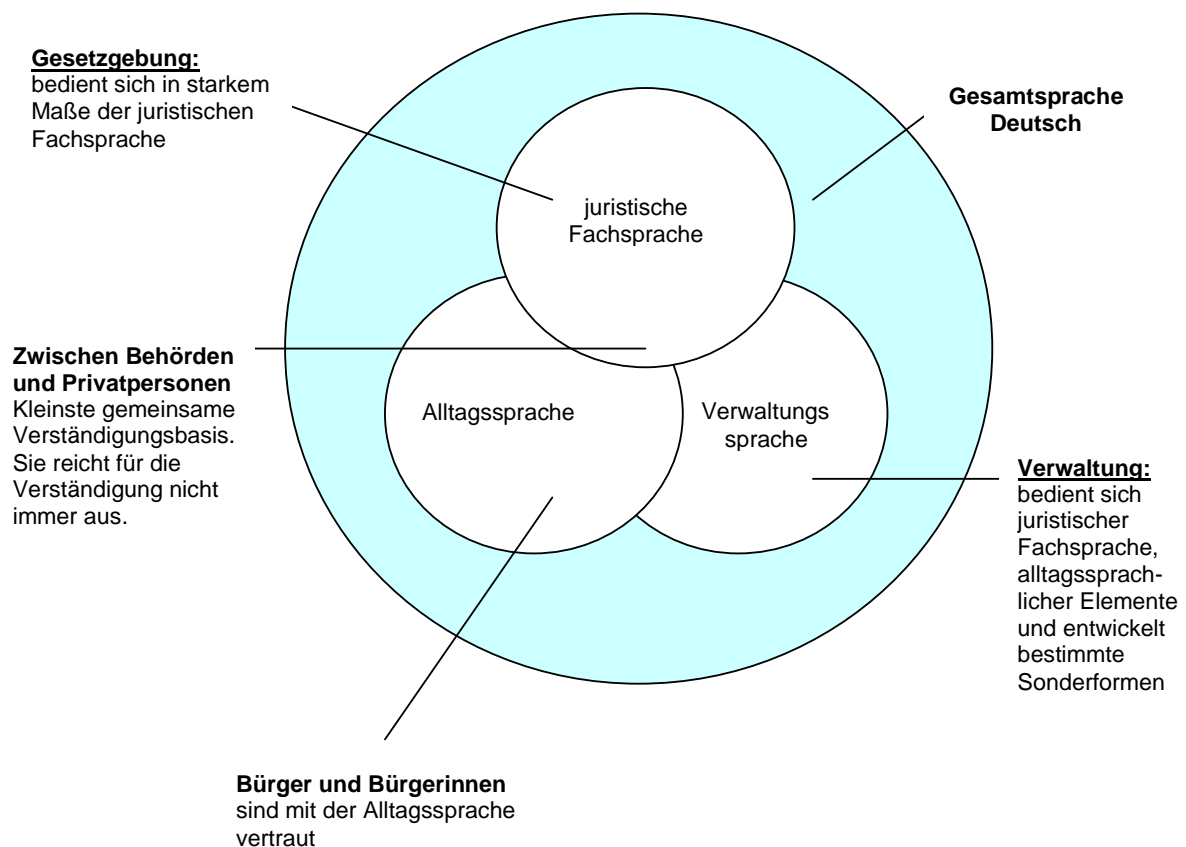
Richtige und überzeugende Aussagen in Behördenschreiben sind demnach nicht die einzigen Forderungen an die Verwaltung. Hinzu kommt die Forderung nach allgemeiner Verständlichkeit. Die Verwaltungssprache befindet sich damit in einem Spannungsverhältnis zwischen Fachsprachlichkeit und allgemeiner Verständlichkeit.

Als juristische Fachsprache wird hier die Sprache der Gesetze, Vorschriften, Kommentare usw. verstanden. Da die Verwaltung an die Rechtsgrundlagen gebunden ist, ist auch ihre Sprache – zumindest teilweise – an die juristische Fachsprache gebunden.

Mit dem Begriff „Verwaltungssprache“ (auch als Behörden- oder Amtssprache bezeichnet) meint man im Allgemeinen keinen klar abgegrenzten Sprachbereich. Dies liegt vor allem daran, dass Verwaltungssprache die Bezeichnung für sehr unterschiedliche Arten von Schreiben ist. So wird z.B. der Bescheid eher von der juristischen Fachsprache geprägt sein, während allgemeine Hinweisschreiben alltagssprachlich verfasst werden können. Die Grenzen zwischen juristischer Fachsprache und Verwaltungssprache sind fließend.

Mit Verwaltungssprache ist im Folgenden die Sprache gemeint, die Behörden im Schriftwechsel mit Privatpersonen verwenden.

Eine Verständigung zwischen Menschen ist vor allem durch eine gemeinsame Sprache möglich. Für die Verwaltung ergibt sich daraus eine Vermittlungsaufgabe: Je stärker ein Schreiben von der Fachsprache geprägt ist, umso mehr muss der Verfasser oder die Verfasserin mit alltagssprachlichen Mitteln auf die Verständnismöglichkeiten der angeschriebenen Person Rücksicht nehmen.



Die Alltagssprache ist diejenige Sprachform, die wir in unserer Sprachgemeinschaft benutzen und verstehen können. Die Verwaltung muss sowohl der Sache als auch dem Empfänger oder der Empfängerin angemessen sein. Sie darf deshalb nicht zur Geheimsprache werden, sondern sie soll den Betroffenen den Willen und die Absichten der Behörde in verständlicher Form mitteilen.

Mit Alltagssprachlichen Erläuterungen und Verständnishilfen werden Bürger und Bürgerinnen bis zu einem gewissen Grad in die Sache eingeführt. Dies setzt einerseits ihre Mitwirkungs- und Lernbereitschaft voraus. Andererseits werden sie dadurch in die Lage versetzt, richtige Anträge zu stellen, Fragen richtig zu beantworten und so ihrer Mitwirkungspflicht nachzukommen.

Die Verwaltungssprache dient ebenso wie das Verwaltungshandeln dazu, die Aufgaben der Verwaltung zu erfüllen. Erforderlich sind deshalb Schreiben, die alle Personen so zur Zusammenarbeit mit der Behörde veranlassen, dass der Verwaltungszweck möglichst ohne Umwege (z.B. Missverständnisse, Beschwerden, Widersprüche) erreicht werden kann. Nur eine nachvollziehbare Anwendung der Gesetze überzeugt die Menschen. Zudem ist die Art und Weise wichtig, wie ihnen die Gesetzesanwendung nahe gebracht wird.

Zwischen den einzelnen Forderungen an die Verwaltungssprache, verständlich, fachlich genau und wirksam zu sein, können sich Zielkonflikte ergeben. Genaue Rechtsausführungen sind vielleicht schwer verständlich, übersichtliche Erläuterungen sind unter Umständen kostenaufwändig. Dagegen ersparen ausführliche Begründungen oft zeitraubende Rückfragen, Widersprüche und Klagen. Die Verwaltung muss ihre eigenen Interessen mit den Grundsätzen einer bürgernahen Verwaltungssprache in Einklang bringen. Für die Formulierung von Behördenschreiben kann als Grundregel gelten:

- | |
|---|
| So fachbezogen wie nötig - so bürgernah wie möglich |
|---|

Die Betroffenen müssen Schreiben der Behörde verstehen; darüber hinaus müssen sie überzeugt werden, dass eine Forderung oder Maßnahme dem Willen des Gesetzgebers entspricht und dass die Behörde alle ihre vom Gesetz eingeräumten Möglichkeiten zugunsten des Bürgers oder der Bürgerin ausgeschöpft hat. Je freundlicher und überzeugender ein Schreiben formuliert ist, desto positiver werden die Betroffenen die Entscheidung aufnehmen.

Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen

So erleichtern Sie es den Bürgern und Bürgerinnen, Ihr Schreiben zu verstehen:

durch Einfachheit, d.h.:	durch Ordnung, d.h.:
<ul style="list-style-type: none">- geläufige Wörter;- eindeutige Wörter;- kurze Wörter;- keine Modewörter, Sinndoppelungen und Superlative;- auf Abkürzungen und Fremdwörter möglichst verzichten oder beim ersten Gebrauch erläutern;- Verben nicht durch Substantive verdrängen;- die Aussage nicht durch Adverbien verfremden;- Abstraktes durch Beispiele anschaulich machen.	<ul style="list-style-type: none">- Gleiches mit gleichem Ausdruck bezeichnen;- Sätze übersichtlich gliedern;- die angemessene Satzlänge beachten;- das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung beachten;- auf den inneren Aufbau des Schreibens achten;- folgerichtig argumentieren;- Schreiben nach Zweck und Inhalt aufbauen;- die Besonderheiten eines Einzelfalles berücksichtigen;- Allgemeines vor Besonderem mitteilen;- Bekanntes vor Unbekanntem mitteilen.
durch Straffung, d.h.:	durch zusätzliche Verständnishilfen, d.h.:
<ul style="list-style-type: none">- keine Mammutwörter verwenden;- keine umständlichen Formulierungen wählen;- auf das Wesentliche beschränken;- wichtige Informationen an erster Stelle;- Zweck und Ziel des Schreibens im Auge behalten;- keine Weitschweifigkeit;- keine sinnleeren Redensarten verwenden.	<ul style="list-style-type: none">- Erläuterungen und Begründungen dem Wissensstand der angeschriebenen Person anpassen;- wichtige Vorschriften im Wortlaut wiedergeben(gegebenenfalls in einer Anlage);- schwer verständliche Vorschriften erläutern.

Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen

Sie zeigen in den Schreiben Ihre Nähe zum Bürger oder zur Bürgerin, indem Sie:

- auf die angesprochene Person eingehen;
- Ihr Bemühen um Verständigung zeigen;
- einfache Aufforderungen anstelle „starker“ Befehle verwenden;
- auf Amtsgehabe und Kanzleistil verzichten;
- das Passiv durch aktive Formen ersetzen;
- vertrauensbildend argumentieren;
- Stilbrüche vermeiden;
- auf die richtige Schreibweise achten;
- eine persönliche Anrede – auch im Text – verwenden
- auf die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern achten.

Sie fördern die Bereitschaft zur Zusammenarbeit, indem Sie:

- auf zusätzliche Informationen hinweisen;
- über den weiteren Verfahrensgang informieren;
- auf Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern schnell antworten;
- Kenntnisse, Einstellungen und Fähigkeiten der Angeschriebenen berücksichtigen.

1 Verständlichkeit

1.1 Wortwahl

1.1.1 Verwenden Sie geläufige Wörter

Wer Ihr Schreiben liest, muss die Bedeutung eines jeden Wortes verstehen können. Das heißt, er muss erkennen können, was gemeint ist. Daher gilt: Wer schon das einzelne Wort nicht versteht, kann unter Umständen auch die Bedeutung größerer Sinneinheiten (Satzabschnitte) nicht verstehen. Vermeiden Sie deshalb ungeläufige und veraltete Wörter, die in der Alltagssprache nicht (mehr) verwendet werden (z.B. Beschwer, Verweser).

Beachten Sie:

Sie erleichtern dem Bürger oder der Bürgerin das Verstehen, indem Sie möglichst geläufige Wörter verwenden. Missverständnisse treten auf, wenn die Bedeutung eines Wortes nicht klar und eindeutig ist. Im Gegensatz zum Gespräch hat der Leser oder die Leserin Ihres Schreibens nicht die Möglichkeit, unmittelbar Verständnisfragen zu stellen und so die Bedeutung Ihres Schreibens zu erkennen.

- Geläufige Wörter sind verständlicher als ungeläufige und veraltete Wörter.
- Durch eine sorgfältige Wortwahl können Sie Missverständnisse weitgehend vermeiden.

Beispiele

statt so	besser so
Sie bedürfen hierzu einer Bestätigung.	Sie benötigen hierzu eine Bestätigung.
Jemand muss eine Beschwer geltend machen.	Jemand muss geltend machen, in seinen Rechten verletzt zu sein.
Absätze werden fortlaufend benummert . Verweser	Absätze werden fortlaufend nummeriert . Verwalter, Stellvertreter

1.1.2 Verwenden Sie eindeutige Wörter

Die juristische Fachsprache verwendet oft Alltagssprachliche Wörter mit eingeschränktem oder abweichendem Bedeutungsgehalt (Polyseme = mehrdeutige Wörter). Der „Widerspruch“ bedeutet z.B. in der Alltagssprache das formlose Bekunden einer gegenteiligen Meinung, in der juristischen Fachsprache ist hiermit ein förmlicher Rechtsbehelf gemeint.

Beachten sie:

Diese Bedeutungsunterschiede sind für viele keine Selbstverständlichkeit, weil sie mit der juristischen Fachsprache nicht vertraut sind. Durch mehrdeutige Wörter können Verständigungsprobleme zwischen Behörde und Privatpersonen auftreten.

- Wird die fachbezogene Bedeutung eines Wortes nicht durch den Zusammenhang deutlich, sollten Sie die Bedeutung des Wortes erklären.

Beispiele

	alltagssprachlich	fachsprachlich
Veranlagung	Begabung	steuerliche Einschätzung
Widmung	freundschaftliche Zueignung	ein Verwaltungsakt, durch den eine Verkehrsfläche der Öffentlichkeit zur allgemeinen Nutzung übergeben wird
Besitz	Eigentum	tatsächliche Gewalt über eine Sache, unabhängig vom Eigentum

1.1.3 Bevorzugen Sie kurze Wörter

Durch Vor- und Nachsilben können geläufige Wörter zu schwer verständlichen, unechten Fachausdrücken werden. Einfache Präpositionen (Verhältniswörter) wie „mit“ oder „zu“ geben klar und deutlich das Verhältnis an. Unnötige Umschreibungen verlängern den Text, machen ihn umständlich und holprig. Substantive (Hauptwörter), die aus mehreren Wortgliedern zusammengesetzt sind, ergeben oft unübersichtliche „Mammutwörter“. Zusammengesetzte Substantive sind nur dann sinnvoll, wenn durch sie eine Begriffseinheit ausgedrückt wird (z.B. Untersuchungsstelle, Kaufvertrag).

Beachten Sie:

Bei zusammengesetzten Substantiven ist die Beziehung zwischen Grundwort und Bestimmungswort nicht ohne weiteres herstellbar. Während bei dem geläufigen Wort „Haustür“ noch allgemein verstanden wird, dass die Tür **des** Hauses gemeint ist, ist der Bezug in dem Wort „Quadratmeteransatz“ schon nicht mehr allgemein verständlich. Hier sollten Sie zwischen beiden Wörtern (Quadratmeter und Ansatz) eine Erklärung einschieben (Ansatz von Quadratmetern) oder durch ein Partizip (Mittelwort) den Bezug verdeutlichen (angesetzte, veranschlagte Quadratmeter).

- Setzen Sie möglichst nicht mehr als drei Wortglieder zusammen.
- Größere Zusammensetzungen können durch einen Bindestrich übersichtlicher werden.
- Je schwieriger die Beziehung zwischen Grund- und Bestimmungswort ist, desto größere Verständnisschwierigkeiten können auftreten.

Beispiele

	statt so	besser so
Verben	einsparen abklären	sparen klären
Präpositionen	unter Zuhilfenahme von	mit
Substantive	Fragestellung Lebensmitteluntersuchungsstelle Gesamtumsatzrabattkartellvertrag Quadratmeteransatz	Frage Lebensmittel-Untersuchungsstelle Kartellvertrag über Gesamtumsatzrabatte angesetzte (veranschlagte) Quadratmeter

1.1.4 Verzichten Sie auf Modewörter, Sinndoppelungen und Superlative

Modewörter wirken oft aufgeblasen und überheblich und sind meist nicht treffend. Wenn etwas „völlig ausgeschlossen“ oder „reichlich unbedeutend“ ist, wird die Aussage weder klarer noch überzeugender. Sinndoppelungen sollten Sie in jedem Fall vermeiden. Den Superlativ, die höchste Steigerungsstufe, sollten Sie nur verwenden, wenn er unbedingt nötig ist. Sie wirken sonst unglaubwürdig.

Beachten Sie:

Der Gebrauch modern gewordener Wortzusammensetzungen und formelhafter Redensarten wird widersinnig, wenn zwei Glieder (fast) dasselbe aussagen. Hierdurch entstehen Sinndoppelungen (Tautologien). Vermeiden Sie den doppelten Superlativ auf jeden Fall. Achten Sie hierauf auch bei Wörtern, denen man die Steigerung nicht auf den ersten Blick ansieht (z.B. ideal, optimal).

- Verlängern Sie den Text nicht unnötig durch nichtssagende Füllwörter.
- Vermeiden Sie – meist unzutreffende – Modewörter. Sie sind schon bald überholt.
- Prüfen Sie bei der Verwendung des Superlativs, ob diese höchste Steigerungsstufe nicht übertrieben und damit unglaubwürdig wirkt.

Beispiele

	statt so	besser so
Modewörter	machbar Stellenwert	zu verwirklichen Bedeutung
Sinndoppelungen	Rückerinnerung Fortentwicklung vorprogrammiert	Erinnerung Entwicklung programmiert
doppelter Superlativ	größtmöglichst die idealste Art	so groß wie möglich die ideale Art, die beste Art

1.1.5 Gefährden Sie die Verständlichkeit nicht durch Abkürzungen und Fremdwörter

Abkürzungen und Fremdwörter verlangen vom Leser oder von der Leserin zusätzliche „Entschlüsselungen“, die je nach Kenntnissen zwischen „gar nicht zu leisten“ und „leicht zu leisten“ anzusiedeln sind. Die Geläufigkeit der verwendeten Abkürzungen und Fremdwörter spielt dabei eine große Rolle.

Beachten Sie:

Gefahr für eine bürgernahe Verwaltungssprache birgt auch der Gebrauch von Fremdwörtern. Nicht nur der hölzerne, altertümliche Kanzleistil, sondern auch eine scheinbar wissenschaftliche Ausdrucksweise ist mit einer verständlichen, bürgernahen Sprache nicht zu vereinbaren.

Eine Abkürzung wird nur verwendet

- wenn sie allgemein üblich ist;
- wenn sie für den allgemeinen, nicht nur behördlichen Schriftverkehr amtlich festgelegt ist;
- wenn das Wort bei der ersten Erwähnung ausgeschrieben und die Abkürzung in Klammern dahinter gesetzt worden ist.

Beispiele

Hier ist das Fremdwort notwendig:

Öffentliche Einrichtungen der Gemeinde zur Versorgung der Bevölkerung mit Strom, Gas und Wasser sowie Straßen, Kanalisation, Müllabfuhr, öffentliche Verkehrsmittel, Schulen usw. (kommunale Infrastruktur)...

Hier ist das Fremdwort entbehrlich:

statt so	besser so
Eine sofortige Entscheidung über Ihren Antrag ist mir leider noch nicht möglich, da mir keine entscheidungsrelevanten Unterlagen vorliegen.	Über Ihren Antrag kann ich leider noch nicht entscheiden, da mir die notwendigen Unterlagen nicht vorliegen.
Gibt es eine manifeste Symptomatik für verdichtungsorientierte Migrationsprozesse?	Gibt es deutliche Anzeichen für eine Zuwanderung in Ballungsgebiete?

1.1.6 Bezeichnen Sie Gleiches immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck

Der sprachliche Ausdruck ist der Name für einen Gegenstand oder Sachverhalt. Der Verweis ist nicht eindeutig, wenn Sie für den gleichen Gegenstand oder Sachverhalt unterschiedliche sprachliche Ausdrücke verwenden.

Beachten Sie:

Ein wechselnder Sprachgebrauch verwirrt den Leser oder die Leserin.

Die Eindeutigkeit der Verwaltungssprache geht stilistischen Erwägungen vor. Ein Ausdruckswechsel, durch den Wiederholungen vermieden werden sollen, macht die Aussage nicht verständlicher.

- Gleiche Gegenstände oder Sachverhalte sollten immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck bezeichnet werden. Bestimmte sprachliche Ausdrücke (auch Fachausdrücke) werden dadurch leichter verständlich.

Beispiele

statt so	besser so
<p><i>Ansprüche auf Sachleistungen:</i></p> <p>Hierunter fallen alle Forderungen, die nicht auf Kapital, sondern auf eine Sachleistung gerichtet sind. Eine Sachforderung liegt immer dann vor, wenn der Kaufpreis bereits bezahlt wurde, das Wirtschaftsgut aber noch nicht auf den Käufer übergegangen ist.</p>	<p><i>Ansprüche auf Sachleistungen:</i></p> <p>Hierunter fallen alle Ansprüche, die nicht auf Kapital, sondern auf Sachleistungen gerichtet sind. Ein solcher Anspruch liegt immer dann vor, wenn der Kaufpreis bereits bezahlt wurde, der Käufer die Ware aber noch nicht erhalten hat.</p>

1.1.7 Bilden Sie keine Substantivketten

Durch Substantivketten kann zwar die Aussage verkürzt, aber auch schwerer verständlich werden. Bilden Sie deshalb lieber einen zweiten Satz, und vermeiden Sie zu viele Genitivattribute (Beifügungen im Wes-Fall).

Beachten Sie:

Substantive können für die Orientierung sinnvoll sein. Durch die Großschreibung, den gleichen Wortkern und die Stellung am Satzanfang tragen sie dazu bei, dass man die Satzaussagen schnell erfassen kann.

Besonders die Entscheidung für oder gegen den Gebrauch vieler Substantive erfordert es, zwischen den Forderungen nach Kürze und Verständlichkeit abzuwägen.

- Reihen Sie nicht mehr als zwei Genitivbeifügungen aneinander.
- Reihen Sie nicht mehr als vier Substantive aneinander.

Beispiele

statt so	besser so
<p><i>Genitivkette:</i></p> <p>Der Wortlaut des Beschlusses des Krankenhausausschusses des Kreistages des Landkreises Aschaffenburg lautet:...</p> <p><i>Substantivkette:</i></p> <p>Ihr Antrag auf Einleitung eines Verfahrens zur Erteilung der Erlaubnis zum Führen eines Kraftfahrzeuges auf öffentlichen Straßen</p>	<p>Der Krankenhausausschuss des Landkreises Aschaffenburg hat beschlossen:...</p> <p>Ihr Führerscheinantrag oder Ihr Antrag auf Erteilung der Fahrerlaubnis</p>

1.1.8 Verdrängen Sie Verben nicht durch Substantive

Ein Geschehen sollten Sie in der Regel durch einfache und aussagekräftige Verben (Zeitwörter) ausdrücken. Zwingt man ein Geschehen oder eine Tätigkeit in eine nominale Umschreibung (Substantiv und sinnentleertes Verb), wird die Satzaussage zur Leerformel. Wenn etwas „zur Verteilung gelangt“ oder wenn eine „Verteilung erfolgt“, bläht sich der Text auf. Der Satz klingt umständlich und gekünstelt.

Beachten Sie:

Der verbale Stil macht die Sprache lebendig und flüssig. Der Nominalstil ist aber dann nützlich, wenn für eine verbale Wendung das Subjekt (Satzgegenstand) fehlt, wie etwa in Rechts- und Verwaltungsvorschriften (z.B.: „Durchsuchungen können bei Gefahr im Verzug ohne richterliche Anordnung erfolgen.“).

- Geben Sie ein Geschehen nur dann durch Substantive wieder, wenn die Aussage dadurch genauer wird.
- Da der verbale Stil der gesprochenen Sprache ähnlicher ist als der Nominalstil, ist er verständlicher.

Beispiele

statt so	besser so
Mitteilung machen	mitteilen
zur Auszahlung bringen	auszahlen
einer Prüfung unterziehen	prüfen
Folge leisten	befolgen
in Erinnerung bringen	erinnern

1.1.9 Verwenden Sie einfache Pronomen statt Demonstrativpronomen

Das Pronomen (Fürwort) steht für (lat.: pro) einen Namen (lat.: nomen). Daher ist es so vielfältig. Es kann weibliche und männliche Personen in der Ein- und Mehrzahl bezeichnen, Besitzverhältnisse anzeigen und hinweisen (diese, jener, solcher).

Beachten Sie:

Pronomen helfen zwischen Haupt- und Nebensätzen zu unterscheiden. Benutzen Sie das Pronomen, um genau zu bleiben, ohne umständlich zu werden. Achten Sie darauf, dass Pronomen zutreffend auf die Wörter bezogen werden, für die sie stehen.

Umständliche Pronomen wie „derselbe“ oder „dieselbe“ sind nur erlaubt, wenn man sie durch „die (der, das) nämliche“ ersetzen kann (dieselbe Frau = die nämliche Frau). Besonders unförmig ist die umständliche Formulierung „diejenige, welche“. Das Wörtchen „wer“ reicht meist als Reflexivpronomen (rückbezügliches Fürwort) aus.

- Das Demonstrativpronomen (hinweisendes Fürwort) greift oft „demonstrativ“ zu hoch. Es macht die Aussage nicht deutlicher, sondern schwerfällig.

Beispiele

statt so	besser so
Der Antragsteller und dessen Ehefrau...	Der Antragsteller und seine Ehefrau...
Frau Müller und deren Tochter	Frau Müller und ihre Tochter...

1.1.10 Verfremden Sie die Aussage nicht durch Adverbien

In der Verwaltungssprache finden sich viele umständliche und veraltete Adverbien (Umstandswörter). Der Sinn vieler solcher Wörter ist heute nicht mehr verständlich (z.B. zur Gänze, dieserhalb, ehestens).

Beachten Sie:

Ein Adverb wird in der Regel nicht als nähere Bestimmung einem Substantiv vorangestellt. Deshalb sind Wendungen wie „die neuliche Regierungserklärung“ und „die sogliche Anmeldung“ nicht richtig.

Adverbien und Substantive sollten keine Verben verdrängen, die genügend aussagekräftig sind.

Wenn Sie etwas verleihen, brauchen Sie nichts „leihweise zu überlassen“. Adverbien weichen bei einigen Satzkonstruktionen der persönlichen Anrede aus oder täuschen eine genaue Wertung vor.

Beispiele

statt so	besser so
die probeweise Einführung	probeweise einführen
leihweise überlassen	leihen, verleihen
Das dortseits angezogene Gutachten wird für unbehelflich erachtet.	Das Gutachten, das Sie angeführt haben, klärt diese Frage nicht.

1.2 Satzbau

1.2.1 Gliedern Sie Ihre Sätze übersichtlich

Nicht immer ist der kürzeste Satz auch der verständlichste Satz. Die Übersichtlichkeit erleichtert das Verstehen wesentlich. Ein übersichtlich gegliederter Satz darf auch etwas länger sein. Kurze Sätze sind oft inhaltlich überladen und deshalb schwer zu verstehen.

Beachten Sie:

Sätze sind um so schwerer zu verstehen, je verschachtelter die Beziehungen der Wörter und Satzteile zueinander sind. Dies trifft besonders dann zu, wenn sich der Aufbau beim Lesen nicht allmählich von links nach rechts erschließt, sondern wenn spätere Wörter erst nachträglich den Satzbau erschließen

- Die Übersichtlichkeit der Sätze ist für ihre Verständlichkeit wichtiger als die Länge.
- Die Gliederung in Haupt- und Nebensatz erleichtert es beim Lesen, Haupt- und Nebenaussagen zu ordnen.

Beispiele

statt so	besser so
<p><i>Die verbale Klammer:</i></p> <p>...können von uns nach reiflicher Prüfung und nach mehrmaliger Rücksprache mit dem Versorgungsamt, das Sie Ihrerseits informierten, nicht berücksichtigt werden.</p> <p><i>Die linksverzweigte Auffüllung mit Beifügungen:</i></p> <p>Die von Ihnen im letzten Brief, eingegangen am 19.08.1993, vorgebrachten, aber nicht ausführlich begründeten Beschwerden...</p>	<p>Ihre ... kann ich leider nicht berücksichtigen. Ich habe Ihre ... eingehend geprüft und mit dem Versorgungsamt abgestimmt.</p> <p>Die Beschwerden, die Sie in Ihrem Schreiben vom 19. August 1993 vorbringen, haben Sie nicht ausführlich begründet. (neuer Satz)</p>

1.2.2 Finden Sie die angemessene Satzlänge

Die Satzlänge soll sich nach der Menge der Aussagen richten (Verhältnis des Sprachaufwandes zum Informationsertrag). Weitschweifigkeit ermüdet und ist schwer verständlich.

Auch übertriebene Kürze macht den Text durch Weglassen schwer verständlich und weniger höflich. Wirtschaftlich formulieren heißt vor allem so zu formulieren, dass die gewünschte Wirkung (Überzeugung, Handlung, Zusammenarbeit mit der Behörde) erzielt wird.

Beachte Sie:

Der häufige Gebrauch von Redensarten und festen Wendungen verlängert einen Satz oft unnötig. Eine Verlängerung zugunsten einer übersichtlichen Gliederung wirkt sich dagegen günstig auf die Verständlichkeit aus.

- Je länger ein Satz ist, desto übersichtlicher muss er gegliedert sein.
- Formulieren Sie so knapp wie möglich und so ausführlich wie nötig.

Beispiele

statt so	besser so
<p><i>Weitschweifigkeit:</i></p> <p>Der Fahrkostenzuschlag umfasst nach Nr. 3 Abs. 2 der AA/ZfA – Richtlinie V die in der Verordnung über den Erholungs- und Heimaturlaub der in das Ausland entsandten Beamten des Auswärtigen Amtes vom 18. 01. 1991 in § 4 Abs. 2 genannten Kosten. Danach sind die nachgewiesenen notwendigen Fahrkosten vom Einsatzort zum innerdeutschen Urlaubsort, höchstens jedoch bis zum Sitz der für den Beamten zuständigen Dienststelle im Inland und zurück erstattungsfähig. Nr. 4 Abs. 2 der Richtlinie V i. V. m. Nr. 3.2.1 der Regelung über das Abrechnungsverfahren legt fest, dass für die Auslandsdienstkräfte die zuständige Dienststelle das Bundesverwaltungsamt – Zentralstelle für das Auslandschulwesen – ist.</p>	<p>Nach der Richtlinie V des Auswärtigen Amtes umfasst der Fahrkostenzuschuss die nachgewiesenen notwendigen Fahrkosten für die Hin- und Rückreise von New York zum innerdeutschen Urlaubsort. Höchstgrenze für die Erstattung sind jedoch die Kosten für die Hin- und Rückreise von New York bis zum Sitz der für Sie zuständigen Stelle; hier das Bundesverwaltungsamt in Köln.</p>

1.2.3 Schachteln Sie nicht zu viele Sätze ineinander

Der einfach gegliederte Satz ist übersichtlicher als verwickelte Satzgliederungen. Bei Schachtelsätzen muss der Leser oder die Leserin die Aufmerksamkeit gleichzeitig auf viele Satzteile richten, die für sich alleine keine sinnvolle Aussage enthalten. Besser verständlich sind gleich lange Teilsätze, die vollständige und sinnvolle Aussagen enthalten. Teilsätze, die vielschichtige Sachverhalte gleichzeitig darstellen, sind schwer verständlich.

Beachten Sie:

Satzgefüge, die durch Nebensätze oder Zeichensetzung klar gegliedert sind, wirken harmonischer und flüssiger als viele kurze aneinander gereihte Sätze. Dieser „Hackstil“ ist holprig, gleichförmig und ermüdend. Durch Häufungen von adverbialen Bestimmungen entstehen ungegliederte lange Sätze. Ebenso ungünstig wirkt sich die Häufung von „kleinen“ Wörtern und Partizipien aus.

- Gliedern Sie Ihre Sätze nach dem Aussageziel.
- Durch eine Satzgliederung, in der die einzelnen Teilsätze sinnvolle Aussagen enthalten, geben Sie dem Text einen ruhigen, übersichtlichen Ausdruck.

Beispiele

statt so	besser so
<p><i>Häufung von adverbialen Bestimmungen:</i></p> <p>Die durch den Verkauf der im Kochunterricht der Hauswirtschaftsschule hergestellten Speisen erzielten Einnahmen sind gesondert anzugeben.</p> <p><i>Häufung von kleinen Wörtern und Partizipien:</i></p> <p>Ihr in dem oben genannten Schreiben angeführtes Argument,...</p>	<p>Geben Sie bitte die Einnahmen aus dem Verkauf der Speisen, die im Kochunterricht der Hauswirtschaftsschule zubereitet wurden, gesondert an.</p> <p>Ihr Argument,..., Ihr Einwand, ...</p>

1.2.4 Beachten Sie das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung

Jeder Satz strebt einem bestimmten Ziel zu, er ist ein Spannungsbogen. Er hat nur einen Kern: die Hauptaussage, die Sie mitteilen möchten. Alle anderen Wörter und Satzteile sind dem Kern untergeordnet. Je geschickter Sie die anderen Satzteile um den Kern anordnen, desto klarer wird der Sinn Ihres Schreibens. Ein sorgfältiger Satzbau ist neben der richtigen Wortwahl eine Grundvoraussetzung für ein verständliches Schreiben. Die Zeichensetzung (auch Klammern und Gedankenstriche) hilft, den Satz seinem Sinn entsprechend zu gliedern.

Beachten Sie:

Für eine einfache Aussage genügt oft der einfache Hauptsatz. Wenn die Hauptaussage im Nebensatz steht, weil ein sinnleerer Hauptsatz vorausgeschickt wurde, wird der Satz unnötig verlängert und das Gewicht der Aussage verschoben. Wenn dagegen die Hauptaussage an der Satzspitze steht, weiß der Leser oder die Leserin gleich, worum es geht und ordnet alle weiteren Informationen dieser Hauptaussage zu.

- Packen Sie nicht zu viele Informationen in einen ungegliederten Satz. Ein überladener Satz stellt hohe Anforderungen an die Lesekonzentration.
- Hauptgedanken gehören in den Hauptsatz.

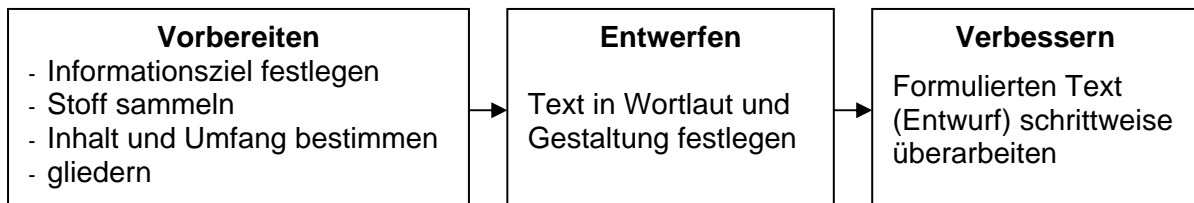
Beispiele

statt so	besser so
Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Rechtsanspruch auf Erteilung einer Befreiung besteht.	Sie haben keinen Rechtsanspruch auf Befreiung.

1.3 Textaufbau

1.3.1 Achten Sie auf den inneren Aufbau

Ihre Gedanken spiegeln sich im Text wider. Sachlich richtige, aber ungeordnet aneinander gereihte Gedanken in einem Fachtext erschweren das Verständnis, verwirren und verfehlen den Informationszweck. Sie verstoßen damit gegen die Grundforderungen nach Genauigkeit, Verständlichkeit und Wirksamkeit. Die Ordnung verschiedener Arbeitsschritte hilft, die Einzelteile eines Textes richtig aufeinander zu beziehen. Als Arbeitsschritte lassen sich unterscheiden:



Beachten Sie:

In der Gliederung von Sätzen und Texten spiegelt sich die Gliederung Ihrer Gedanken. Deshalb ist ein knapper Stil der Ausdruck dafür, dass Sie Ihre Gedanken geordnet entwickelt haben. Halten Sie sich bei der Gliederung Ihres Textes an die Einteilung in Einleitung, Hauptteil und Schluss. Die Einleitung muss aber nicht immer aus einem oder vielen allgemeinen Sätzen bestehen. Zu Beginn eines Bescheides steht z.B. in einem einfachen Aussagesatz die Entscheidung, das für den Empfänger oder die Empfängerin Wesentliche. Die Begründung bildet hier den Hauptteil.

Als Grundregeln sollten Sie beachten:

- Gedanken ordnen (vorbereiten);
- Gedanken in eine sprachliche Fassung bringen (entwerfen);
- Sprache überarbeiten (verbessern).

1.3.2 Argumentieren Sie folgerichtig und schlüssig

Vollständige und kurze Formulierungen erreichen Sie, wenn Sie Ihren Text folgerichtig und schlüssig aufbauen. Durch sprunghaftes Vorgehen passiert es oft, dass entweder ein Gedanke wiederholt wird (widerspricht der Kürze) oder dass Gedanken fehlen (widerspricht der Vollständigkeit). Das Ordnen der Gedanken und Argumente ist ein entscheidender Arbeitsschritt, bevor Sie zu schreiben beginnen.

Beachten Sie:

Bürger und Bürgerinnen sind keine Verwaltungsfachleute und befassen sich möglicherweise zum ersten Mal mit der Problematik, die Sie täglich bearbeiten. Vermeiden Sie deshalb Gedankensprünge, die nur Fachleute mitvollziehen können. Führen Sie die Bürgerin oder den Bürger Schritt für Schritt den Weg Ihrer Gedanken entlang. Ein Gedankenschritt muss sich zwanglos aus dem vorhergehenden ergeben. Gehen Sie den direkten Weg und vermeiden sie Umwege. Ein einmal vorgebrachtes Argument, das bereits abgeschlossen wurde, sollten Sie an späterer Stelle nicht noch einmal aufgreifen, weil Ihnen noch etwas zur Bekräftigung eingefallen ist. In der Überarbeitungsphase können Sie solche Sprünge verbessern und die Reihenfolge Ihrer Argumente überprüfen

- Durch ein folgerichtig und schlüssig aufgebautes Schreiben wirken Sie überzeugend und sachverständig.
- Jeder Gedanke sollte nur einmal ausgesprochen werden.
- Schreiben Sie den „Betreff“ als kurze Überschrift für den Leser oder die Leserin und zur Erleichterung des Geschäftsganges. Machen Sie hier keine langwierigen Fundstellen- oder Inhaltsangaben.

1.3.3 Bauen Sie Ihr Schreiben nach seinem Zweck und Inhalt auf

In der Verwaltung gibt es verschiedene Arten von Schreiben an Bürgerinnen und Bürger (z.B. Bescheid, allgemeine Auskunft, Gutachten). Je nach Zweck und Inhalt verlangen die Schreiben einen unterschiedlichen Aufbau.

Beachten Sie:

Wer ein Schreiben von einer Behörde erhält, möchte zunächst erfahren, was man von ihm will oder wie z.B. über einen Antrag entschieden wurde. Deshalb sollten Sie in der Regel zuerst das Wesentliche (Verlangen, Ergebnisse, Entscheidungen) mitteilen. Die Leserin oder der Leser soll sich nicht langwierig zum Ergebnis durchquälen. Deshalb sollte in einem Bescheid, der ungeduldig erwartet wird, die entscheidende Aussage am Anfang in einem einfachen Aussagesatz stehen. Sofern der Bescheid aus mehreren selbstständigen Entscheidungen besteht, stellen Sie – soweit möglich – die günstigste an den Anfang.

- Stellen Sie die Hauptaussage (z.B. die Entscheidung) voran. Behandeln Sie die Begründungen und Rechtsgrundlagen nach ihrer Bedeutung.

Beispiele

statt so	besser so
Gemäß Art. 1, 2, 6, 8 des Kostengesetzes (KG) i.d. F. der Bek. vom 25. Juni 1969 (BayGVBl. S.165), zuletzt geändert durch Gesetz vom 24. August 1978 (BayGVBl. S. 561), i. V. m. dem 2. Teil des Kostenverzeichnisses, Tarif-Nr. IV, 8, 2a (Verordnung über den Erlass des Kostenverzeichnisses zum Kostengesetz vom 27. Dezember 1956) – BayBS III S. 446, ber. BayGVBl 1957, S. 48 -, zuletzt geändert durch Verordnung vom 9. Juni 1978 (BayGVBl S. 344, ber. S. 519), wird folgende Gebühr festgesetzt: 30 DM.	Die Gebühr wird auf 30 DM festgesetzt. Rechtsgrundlage: Art. 1, 2, 6, 8 des Kostengesetzes (KG) in der Fassung vom 25. Juni 1969 (BayGVBl S. 165), zuletzt geändert durch Gesetz vom 24. August 1978 (BayGVBl S. 561), Kostenverzeichnis 2. Teil, Tarif IV, 8, 2a.

1.3.4 Beachten Sie die Besonderheiten des Einzelfalles - auch bei Verwendung vorformulierter Texte

Die organisatorischen Möglichkeiten der Textverarbeitung mit Arbeitsplatz-Computer werden in der öffentlichen Verwaltung weitgehend genutzt. In der „Massenverwaltung“ wiederholen sich erfahrungsgemäß zu jedem Lebenssachverhalt die gleichen Fragen. Die schnelle und umfassende Beantwortung von Bürgerfragen und Anträgen entspricht den Erwartungen der Bürger und Bürgerinnen. Wenn für viele gleiche Anfragen vorformulierte Texte vorliegen, entspricht dies den Regeln der Wirtschaftlichkeit und der bürgernahen Verwaltung. Diese positive Wirkung wird aber durch einen unsachgemäßen Einsatz der gespeicherten Texte aufgehoben. Ein vorformulierter Text wird dann wirtschaftlich eingesetzt, wenn er dem jeweiligen Einzelfall gerecht wird. In einem vorformulierten Text können nicht alle persönlichen Besonderheiten berücksichtigt werden; diese müssen Sie als Bearbeiter oder Bearbeiterin im Einzelfall ergänzen.

Beachten Sie:

In vorformulierten Texten soll nur das erfasst werden, was sich erfahrungsgemäß wiederholt und auf die größere Zahl von Anfragen zutrifft. Deshalb reicht ein solcher Text oft nicht ganz zur Beantwortung persönlicher Fragen aus. Ergänzen Sie in solchen Fällen den gespeicherten Text mit den jeweils zutreffenden Antworten und Informationen.

Wer ein Schreiben ohne ausreichende Antwort auf seine Fragen erhält, reagiert verärgert. Der Vorteil der vorformulierten Texte kann durch den anschließenden Schriftverkehr aufgehoben werden.

Ihr Schreiben muss zum Ausdruck bringen, dass Sie die jeweilige persönliche Situation erfasst haben. Erst dann können Sie durch Erläuterungen der Rechtslage überzeugen. Sie vermeiden auf diese Weise viele Widersprüche und Klagen. Widerstehen Sie der weit verbreiteten Versuchung, einen ähnlichen, bereits entschiedenen Vorgang als Entscheidungsmuster zu verwenden.

- Ergänzen Sie einen vorformulierten Text mit persönlichen Einfügungen, damit die angesprochenen Personen sich verstanden und ernst genommen fühlen.
- Der Zeitaufwand für die persönliche Bearbeitung (ergänzen und löschen) vorformulierter Texte ist geringer als der Zeitaufwand für den Schriftverkehr, der sich aus Verärgerungen und Missverständnissen ergibt.

1.3.5 Versuchen Sie, Abstraktes durch Beispiele anschaulich zu machen

Die Empfehlungen, Schreiben deutlich und knapp zu formulieren, ergänzen einander. Im Einzelfall sollten Sie abwägen, ob ein anschauliches Beispiel – das zwar Ihr Schreiben verlängert – für die Verständlichkeit wichtig ist. Anschaulichkeit erreichen Sie auch dadurch, dass Sie den treffenden Ausdruck wählen und das Besondere mit dem Allgemeinen zum Ausdruck bringen (z.B. durch nähere Beschreibungen).

Beachten Sie:

Im Zweifelsfall formulieren Sie besser etwas längere, dafür aber verständlichere Schreiben. Das Maß Ihrer Genauigkeit sollte sich nach der Verständlichkeit richten. Wenn Sie die Genauigkeit zum Grundsatz erheben, setzen Sie sich allerdings dem Vorwurf aus, ein „Umstandskrämer“ zu sein.

- Zu breite theoretische Darlegungen tragen nicht zur Veranschaulichung bei; sie bewirken bei Lesern und Leserinnen eine Abwehrhaltung.

Beispiele

statt so	besser so
Erstrecken sich die Katastrophenschäden auf unmittelbar der Unterbringung von Wirtschaftsgütern dienende Gebäudeteile ?	Hat das Hochwasser Scheunen, Großviehställe, Maschinenhallen oder sonstige Gebäudeteile beschädigt, die unmittelbar zur Unterbringung von Wirtschaftsgütern dienen?
Besteht an dem Grundstück von Ihrer Seite ein dingliches Recht ?	Haben Sie an dem Grundstück ein dingliches Recht, d.h.: Sind Sie z. B. Eigentümer, Nießbraucher oder Hypothekengläubiger ?

1.3.6 Beschränken Sie sich auf das Wesentliche

Ordnen Sie Fragen und Informationen in der Reihenfolge ihrer Bedeutung (für die Sache oder für die angeschriebene Person). Beschränken Sie sich auf das Wesentliche und lassen Sie Selbstverständliches und Überflüssiges weg. Verzichten Sie möglichst auf Verweisungen, Wiederholungen und nichtssagende Redensarten. Eine nichtssagende Redensart kann mehr Abwehr und Unmut hervorrufen, als Ihnen bewusst ist.

Beachten Sie:

Die Bürgerin oder der Bürger hat ein bestimmtes Anliegen und bewertet es nach ihrer oder seiner persönlichen Lebenslage. Dabei sind oft die Grundlagen nicht bekannt, nach denen die Behörde entscheiden muss. Bürgernähe erreichen Sie auch, indem Sie die persönliche Lage der Empfängerin oder des Empfängers berücksichtigen und das Wesentliche gleich zu Beginn Ihres Schreibens sagen. Sind bereits Missverständnisse oder Verärgerungen aufgetreten, ist ein persönliches Gespräch oder ein Telefongespräch oft wirksamer als umständliche schriftliche Klarstellungen.

- Die Entscheidung gehört an den Anfang (in Bescheiden). In Berichten und Gutachten erscheinen sie als Ergebnis am Ende.
- Alles Überflüssige ist wertlos.

Beispiele

statt so	besser so
Ihr oben genanntes Schreiben, in dem Sie ausführen, dass ..., habe ich dankend erhalten. Ich lehne Ihren Antrag auf Freistellung von der Rückzahlungsverpflichtung ab dem 01.03.1993 ab. Danach war zu entscheiden wie geschehen.	Ihren Antrag, Sie vom 1. März 1993 an von der Rückzahlungsverpflichtung freizustellen, muss ich leider ablehnen.

1.3.7 Ist Ihr Schreiben ohne zusätzliche Erklärungen verständlich?

Wenn Sie zu Ihrem Schreiben noch lange, umständliche Erklärungen abgeben müssen, ist es nicht aus sich heraus verständlich. Vielleicht haben Sie zu allgemein formuliert oder viel fachsprachliche Wendungen gebraucht, die für die Leserin oder den Leser nicht ohne Erklärung verständlich sind. Wenn Verweise unentbehrlich sind, geben Sie den zum Verständnis wesentlichen Inhalt an.

Beachten Sie:

Auch Angaben in „Computerbescheiden“ müssen so erläutert sein, dass der Empfänger oder die Empfängerin den Inhalt eindeutig verstehen kann (vgl. auch § 37 Abs. 4 Satz 2 des Verwaltungsverfahrensgesetzes).

- Prüfen Sie Ihre Schreiben auf Vollständigkeit und Ordnung.
- Haben Sie notwendige Informationen, die in den Text gehören, in zusätzlichen Erklärungen untergebracht?

Beispiele

statt so	besser so
Datum siehe Poststempel	Köln, 05.03.1993
Der geltend gemachte Anspruch auf ... wird von der Rechtsprechung im übrigen nicht anerkannt.	Bei meiner Entscheidung habe ich die Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts berücksichtigt. Dieses führt in seiner Entscheidung vom ... (BverwGE 6 S. 204) aus: ...
Zur Begründung verweise ich auf mein Schreiben vom ..., Seite 3.	(wesentliche Begründung ausführen) Weitere Argumente finden Sie in meinem Schreiben vom ..., Seite 3, in den Absätzen 2 und 3.

1.4 Zusätzliche Verständnishilfen

1.4.1 Passen Sie Erläuterungen und Begründungen dem Wissensstand der angesprochenen Person an

Während Sie ein Schreiben vorbereiten und entwerfen, sollten Sie daran denken, dass die angesprochene Person nicht über Ihr Fachwissen verfügt. Erklären Sie den Sinn einer Bestimmung, soweit dieser zum besseren Verständnis Ihrer Entscheidung beiträgt. Vielfach kann auch ein erläuterndes Informationsblatt hilfreich sein. Behandeln Sie Privatpersonen als mündige Bürgerinnen und Bürger, nicht als Objekte Ihres Verwaltungshandelns. So werden sie auch eine negative Entscheidung leichter einsehen und annehmen.

Beachten Sie:

Sollen Ihre Bemühungen um zusätzliche Verständnishilfen wirksam sein, müssen Sie Ihre Begründungen dem Wissensstand der angeschriebenen Person anpassen. Weisen Sie auf Ermessensentscheidungen oder besondere Rechtsprobleme hin. Bei Ermessensentscheidungen müssen Sie die Abwägung der verschiedenen Gesichtspunkte deutlich machen. Auch entscheidungserhebliche, besondere Rechtsprobleme (z.B. Auslegungsfragen) sollten als solche erkennbar sein.

- Vermitteln Sie das Wissen, das zum Verständnis Ihrer Entscheidung erforderlich ist.
- Gehen Sie auf alle von einer Bürgerin oder einem Bürger vorgebrachten Punkte konkret und sachlich ein, auch dann, wenn sie für die Sache nicht von Bedeutung sind und unsachlich vorgetragen werden.

Beispiele

statt so	besser so
Sehr geehrter Herr Fricke, da Sie der gesundheitlichen Beobachtung unterstellt sind (§§ 34 ff BseuchG), bestelle ich Sie für den 13. Mai 1993, 9.00 Uhr, zu einer weiteren Untersuchung ein.	Sehr geehrter Herr Fricke, auf Ihrer Reise nach Brasilien haben Sie sich mit Typhus-Erregern angesteckt. Diese Krankheit soll sich in unserem Land nicht ausbreiten. Es muss deshalb noch eine gewisse Zeit ärztlich beobachtet werden, ob Sie Erreger ausscheiden. Das liegt auch im Interesse Ihrer Gesundheit. Das Bundes-Seuchengesetz (BSeuchG §§ 34 ff) sieht für solche Fälle Schutzmaßnahmen vor. Bitte kommen Sie zu einer weiteren Untersuchung am 13. Mai 1993 um 9.00 Uhr ins Gesundheitsamt zu Herrn Dr. Müller.

1.4.2 Geben Sie wichtige Vorschriften im Wortlaut wieder

Der Wortlaut von Rechtsvorschriften oder die Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe ist oft für das Verstehen unentbehrlich. Die Fundstelle sollten Sie möglichst angeben. Wenn es sich um längere Verweise handelt, die den Lesefluss hemmen, können solche Texte z.B. in einem Merkblatt mitgegeben werden.

Beachten Sie:

Die Angabe von Rechtsgrundlagen ist ein grundlegendes Gebot der Rechtsstaatlichkeit. Die Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe ist deshalb erforderlich, weil die Bürgerin oder der Bürger nur in seltenen Fällen deren Inhalt ohne Auslegungshilfen versteht.

- Mit zusätzlichen Verständnishilfen können Sie von der Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns überzeugen.
- Die Angabe der Fundstellen erleichtert dem Bürger oder der Bürgerin das selbstständige Finden der Vorschriften.

Beispiele

Wichtige Vorschriften im Wortlaut:

im Schreiben

Ich bitte Sie, die §§ 34, 68 und 81 des Bundesbeamtengesetzes zu beachten (s. Anlage).

und weiter in der Anlage

Auszug aus dem Bundesbeamtengesetz vom 27. Februar 1985 in der geltenden Fassung (Bundesgesetzblatt 1, S. 479):

§ 34 BBG

Nach der Entlassung hat der frühere Beamte keinen Anspruch auf Bezüge und Versorgung, soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist. Er darf die Amtsbezeichnung und die im Zusammenhang mit dem Amt verliehenen ...

1.4.3 Erläutern Sie schwer verständliche Vorschriften – aber Vorsicht bei „Übersetzungen“

Wer Fragen richtig beantworten, richtige Anträge stellen und Begründungen verstehen soll, benötigt bestimmte Kenntnisse. Deshalb genügt es oft nicht, dem Bürger oder der Bürgerin die „abstrakt-allgemeine“ Vorschrift wiederzugeben. Zur besseren Verständlichkeit Ihrer Rechtsanwendung im „konkret-persönlichen“ Fall kann es unentbehrlich sein, die Vorschriften in der Art eines Kommentars ausschnittweise zu erläutern (durch Begriffsbestimmungen, Beispiele und Hinweise auf Rechtsprechung und Lehre).

Beachten Sie:

Gefährlich ist es dagegen - obwohl oft empfohlen - , die juristische Fachsprache in die Alltagssprache zu „übersetzen“ oder zu umschreiben. Hier ist große Vorsicht geboten!

Der Sinngehalt eines schwierigen Fachtextes mit seinen feinen Abstufungen und Systembezügen ist so empfindlich, dass er durch jede „Vereinfachung“ verändert, ja verfälscht werden kann.

- Gut gemeinte, aber vergrößernde Umschreibungen dürfen Bürger und Bürgerinnen nicht irreführen.

Beispiele

statt so	besser so
Nach § 59 der BHO darf ein Anspruch nur gestundet werden, wenn die sofortige Einziehung mit erheblichen Härten für den Anspruchsgegner verbunden wäre und der Anspruch durch die Stundung nicht gefährdet wird.	Nach den Bestimmungen des § 59 Bundeshaushaltsordnung (BHO) kann ich die Fälligkeit meiner Forderung nur hinausschieben, d.h. stunden, wenn Sie sich aufgrund ungünstiger wirtschaftlicher Verhältnisse vorübergehend in Zahlungsschwierigkeiten befinden oder bei einer sofortigen Einziehung in diese geraten würden. Außerdem darf der Anspruch durch die Stundung nicht gefährdet werden.

2 Bürgernähe

2.1 Gehen Sie auf die angesprochene Person ein

So klar, sachlich richtig und eindeutig Ihre Schreiben einerseits sein müssen, so zugewandt, freundlich und verständnisvoll sollten sie andererseits sein. Dies erreichen Sie durch eine persönliche Anrede, indem Sie auf Fragen und Argumente eingehen, gefühlsmäßige Äußerungen und nichtssagende Redensarten vermeiden.

Wenn Sie in Ihrem Schreiben Allgemeines und Bekanntes vor Besonderem und Unbekanntem mitteilen, sind Ihre Aussagen leichter zu verstehen. Das Allgemeine und das Bekannte bilden jeweils einen Rahmen, in den das Besondere und das Unbekannte eingeordnet werden kann.

Beachten Sie:

Gehen Sie zuerst auf die Fragen und Argumente der Bürgerin oder des Bürgers ein, auch wenn sie für Ihre Entscheidung nicht erheblich sind. Dabei sollten Sie den Inhalt des Schreibens nicht wiederholen. Teilen Sie nicht Bekanntes mit und nichts, was nicht zur Sache gehört.

Solange der Sachverhalt, über den Sie entscheiden müssen, nicht unstreitig festgestellt ist, empfiehlt sich eine knappe Darstellung der entscheidungserheblichen Tatsachen. Dadurch zeigen Sie, dass Sie ein Anliegen verstanden haben oder geben Gelegenheit zur Berichtigung. Dies dient letztlich einer richtigen Entscheidung.

Der Hinweis, auf die angesprochene Person einzugehen, verweist auf die bereits genannte Vermittlungsfunktion der Verwaltungssprache. Die Verwaltungssprache muss sowohl der Sache als auch der Empfängerin oder dem Empfänger angemessen sein; rechtlich richtige und verständliche Aussagen sind wichtige Merkmale.

- Wer klar und deutlich sagt, was er will, darf mit einer ebensolchen Antwort rechnen.
- Ihre Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft kann erhebliche Meinungsänderungen bewirken.

2.2 Zeigen Sie Ihr Bemühen um Verständigung

Ein Verständigungshindernis zwischen Behörde und Privatperson wird oft durch den falschen Ton in Behördenschreiben aufgebaut. Sie brauchen weder zu „flehen“ noch zu „donnern“. Es kommt vielmehr darauf an, den Bürger oder die Bürgerin zu überzeugen und sich verständlich zu machen. Zu einem verbindlichen und freundlichen Stil gehört auch, möglichst die Form der Bitte oder der sachlichen Anweisung oder Aufforderung zu wählen.

Beachten Sie:

Ihr gutes Verhältnis zu Bürgern und Bürgerinnen drücken Sie am besten aus, indem Sie einen schlichten und freundlichen Ton wählen, höflich und sachlich argumentieren. Gleichgültige Höflichkeit und nichtssagende Redensarten können misstrauisch machen. Eine leere Redensart erreicht möglicherweise das Gegenteil von dem, was Sie bezwecken: Sie schlägt keine Brücke, sondern reißt eine Kluft auf. Angst, Wut und Unverständnis stehen dann einer gut funktionierenden Kommunikation im Weg. Die Zusammenarbeit von Behörde und Privatpersonen wird hierdurch erschwert.

- Verzichten Sie auf
belehrende, drohende, vorwurfsvolle, ironische
und gönnerhafte
Formulierungen.

Beispiele

Stil	
belehrend:	Sie müssten doch eigentlich wissen, ... Bekanntlich ist es gesetzwidrig; ...
drohend:	Wir sehen uns gezwungen, drastische Maßnahmen gegen Sie zu ergreifen.
vorwurfsvoll:	Es ist uns völlig unverständlich; ... Wie konnten Sie ...
ironisch:	Es dürfte Ihnen wohl entgangen sein, ...
gönnerhaft:	Kulanterweise...

2.3 Ersetzen Sie die starke Befehlsform durch einfache Aufforderungen

Die Umschreibung der Befehlsform durch die Grundform des Verbs in Verbindung mit „zu“ und einer Form von „haben“ ist eine der stärksten Befehlsformen der deutschen Sprache. Die juristische Fachsprache (und deshalb auch die Verwaltungssprache) ist hierdurch stark geprägt. Oft **hat** jemand **auszufüllen**, zu melden oder zu erklären. In solchen Sätzen spricht der Obrigkeitsstaat zum Untertan. Natürlich sind Gesetze und Rechtsvorschriften keine unverbindlichen Verabredungen, sondern Gebote und Verbote mit dem Anspruch auf unbedingte Einhaltung.

Beachten Sie:

Für die sprachliche Ausformulierung gibt es Abstufungen, die den Aufforderungscharakter nicht verwischen – der muss in jedem Fall erhalten bleiben -, die aber kein Verhältnis zwischen befehlsgibenden und befehlsempfangenden Personen bezeichnen. Durch das Wort „müssen“ wird z.B. eine objektive Notwendigkeit ausgedrückt, der auffordernde und aufgeforderte Person gleichermaßen verpflichtet sind.

- Verwenden Sie – soweit möglich – die Form der Bitte.
- Vermeiden Sie die Grundform des Verbs in Verbindung mit „zu“ und „haben“ auch in Merkblättern.

Beispiele

statt so	besser so
Der Beamte hat den Vordruck entgegenzunehmen und zu prüfen.	Der Beamte nimmt den Vordruck entgegen und prüft ihn.
Alle für Sie zutreffenden Fragen haben Sie zu beantworten.	Bitte beantworten Sie alle für Sie zutreffenden Fragen.
Der Vordruck ist vom Antragsteller auszufüllen.	Bitte füllen Sie den Vordruck aus.
Der Wehrpflichtige hat sich zu melden.	Sie müssen sich melden. (In einem Merkblatt auch: Der Wehrpflichtige muss sich melden.)

2.4 Vermeiden Sie Amtsgehabe und Kanzleistil

Da die Sprache über die Sprechenden informiert, würden Amtsgehabe und scheinamtliche Redensarten Sie in kein gutes Licht rücken. Indem Sie sich klar und deutlich und dabei höflich ausdrücken, ermöglichen Sie am ehesten eine reibungslose Zusammenarbeit mit Bürgern und Bürgerinnen.

Klar zu unterscheiden von echten Fachausdrücken sind scheinfachliche, oft altertümliche Wörter, die aufgebläht und umständlich wirken und den Fachleuten keinen Gewinn an Genauigkeit bringen. Sie finden sich bei erfahrenen Kollegen und Kolleginnen ebenso wie bei jungen Beamtinnen, Beamten und Angestellten.

Beachten Sie:

Aufgeblähte Formulierungen (z.B. „Entscheidungen gelangen zur Durchführung“, „Bezüge erfahren eine Minderung“) drücken ein unangemessenes Amtsgehabe aus. Solche Übertreibungen sind eine Zielscheibe der Kritik von Bürgerinnen und Bürgern. Deshalb verspricht das Bemühen um eine verständliche und angemessene Verwaltungssprache hier besonderen Erfolg.

Beispiele

statt so	besser so
Es kann damit gerechnet werden, dass die Sache nach erfolgter Vorlage der Nachweise Fortgang erhält.	Sobald die Nachweise vorliegen, werde ich Ihre Sache weiter bearbeiten.
zu Verlust gegangen, in Verlust geraten, verlustig gegangen	verloren
es ist zu besorgen	es ist zu befürchten, zu erwarten
bundesbahnseitig	die Bundesbahn
jemanden einbestellen	jemanden einladen, um sein Kommen bitten

2.5 Ersetzen Sie das Passiv durch aktive Formen

Der „Ich“ - und „Sie“ - Stil in dienstlichen Schreiben hilft, Sätze aus dem Passiv (Leideform) in das leichter verständliche Aktiv (Tatform) umzuwandeln. Zu viele passivische Wendungen wirken hölzern. Der persönliche Stil versagt jedoch meist bei rein sachbezogenen Verwaltungstexten (z.B. Sachdarstellungen, Entscheidungsbegründungen). Da solche Texte keine handelnden Personen kennen, verdrängen sie jedes persönliche Subjekt.

Beachten Sie:

Auch unpersönliche Fachtexte lassen sich lebendiger und persönlicher formulieren, wenn man aktive Formen verwendet. Verwenden Sie dazu unbestimmte Subjekte (z.B. man, jemand, wer, es) oder Sachsubjekte (z.B. der Antrag, die Straftat).

Eine passivische Ausdrucksweise kann für den Leser oder die Leserin auch verwirrend sein. Wenn z.B. etwas „zu erfolgen hat“, bleibt unklar, wer zum Handeln aufgefordert wird.

- Dass eine passivische Formulierung unnötig ist, erkennen Sie daran, dass die handelnde Person doch genannt wird, meist mit Hilfe der Präpositionen in, von, durch, seitens.

Beispiele

statt so	besser so
Diese Aufwendungen können von Einkünften aus ... abgezogen werden.	Sie können diese Aufwendungen von Ihren Einkünften aus ... abziehen.
Da zunächst angenommen worden war, ...	Da man zunächst annahm, ...
Durch diese Anleitung werden Sie informiert, wie ...	Diese Anleitung informiert sie darüber, wie ...
Seitens der Gemeinde kann dem Antrag nicht zugestimmt werden	Die Gemeinde kann Ihnen die Gaststättenerlaubnis nicht erteilen Oder Ich lehne Ihren Antrag auf Erteilung der Gaststättenerlaubnis ab.

2.6 Argumentieren Sie vertrauensbildend; vermeiden Sie Stilbrüche

Argumentation und sprachlicher Stil in behördlichen Schreiben müssen vertrauensbildend sein. Das Bemühen um Bürgernähe muss deshalb klar abgegrenzt werden gegen geschmackloses Anbiedern. Ebenso unangemessen wirken Stilbrüche. Ausrutscher in eine andere Stilebene (z.B. des lässigen Umgangstons der Boulevardpresse oder der Werbung) verstoßen gegen eine angemessene Sprache der Verwaltung.

Beachten Sie:

Wenn Sie ein Schreiben entwerfen, sollten Sie sich zuerst fragen, auf welcher Stilebene die Angelegenheit liegt, über die Sie schreiben, und welche Stilebenen das Ziel verlangt, das Sie mit dem Schreiben erreichen wollen. Für den Stil von Behördenschreiben wurde bisher eine Reihe von Merkmalen genannt (z.B. höflich, sachlich, genau). Ein Stilbruch kommt zustande, wenn Sie die einmal gewählte Stilebene verlassen und in eine andere hineinrutschen, etwa von sachlichem Ton zum gönnerhaft-gewährenden Ton. Auch das Wechseln in andere Sprachebenen, z.B. in die Umgangssprache verschiedener sozialer Gruppen, ist nicht empfehlenswert.

- Anbiedern und „Werbetricks“ gefährden die Vertrauensgrundlage.
- Gegenstand und Zweck eines Schreibens bestimmen den Stil.

Beispiele

statt so	besser so
In einem städtischen Fragebogen für Jugendliche: Und wir können euch verraten: Unser OB hat die Typen im Jugendamt mal persönlich auf Bürgerfreundlichkeit getrimmt. Das hat unheimlich gut gewirkt. Die mündliche Verhandlung wird regelmäßig in einem Stück durchgezogen.	Im Jugendamt wird Bürgernähe groß geschrieben! Wir haben für Sie eine Informationsstelle eingerichtet,... Für die mündliche Verhandlung genügt meistens eine Sitzung.

2.7 Achten Sie auf die richtige Schreibweise

Das äußere Erscheinungsbild eines behördlichen Schreibens muss ansprechend sein. Ein Schreiben ohne Fehler sollte selbstverständlich sein. Fehlerhafte Schreiben werfen ein ungünstiges Licht auf die Behörde; sie erwecken den Eindruck der Missachtung der Bürgerin und des Bürgers. Es stellt eine weit verbreitete Unsitte dar, für jeden Satz einen selbstständigen Abschnitt zu bilden. Dies wirkt beim Lesen zusammenhangslos.

Beachten Sie:

Der erste Eindruck Ihres Schreibens ist von besonderer Bedeutung. Geben Sie sich deshalb Mühe mit dem äußeren Erscheinungsbild, der Grammatik und der Rechtschreibung.

- Ein lieblos gestalteter und nachlässig formulierter Text kann den Eindruck erwecken, der sachliche Inhalt werde ebenso oberflächlich und wenig sachverständig behandelt.
- Besonders die unrichtige Schreibweise des Namens wirkt auf den Empfänger oder die Empfängerin verletzend.

Beispiele

falsche Schreibweise durch EDV-Einsatz	richtige Schreibweise
Mueller-Grossensoest Horst Schueuerhus	Müller-Großensoest Horst Schüürhus
statt so	besser so
Rentner Schmidt Paul Eheleute Gerhard M. Hofmann	Herrn Paul Schmidt Frau Gisela Sanders-Hofmann Herrn Gerhard M. Hofmann

2.8 Wählen Sie eine persönliche Anrede – möglichst auch im Text

Ist eine persönliche Anrede nicht möglich, empfiehlt sich eine geschlechtsneutrale Formulierung. Bei Ehepaaren kommt – wie bei der Anschrift – eine doppelte Anrede in Frage. Die ungenaue Schreibweise des eigenen Namens erzeugt beim Empfänger oder bei der Empfängerin Lesewiderstand. Sie kann aber auch andere unerwünschte Wirkungen, z.B. Verwechslungen, haben.

Beachten Sie:

Niemand sollte den Eindruck bekommen, das Objekt eines seelenlosen Verwaltungsapparates zu sein. Verwenden Sie deshalb auch im laufenden Text das höfliche persönliche „Sie“ und die entsprechenden Formen der dritten Person Plural (Mehrzahl), z.B. Sie, Ihnen.

- Schreiben an Privatpersonen sollten eine Höflichkeitsanrede und eine Grußformel enthalten.
- Das persönliche „Sie“ wirkt ansprechender als eine Rollenbezeichnung. Zudem ist dann für den Bürger oder die Bürgerin genau erkennbar, wer gemeint ist.

Beispiele

statt so	besser so
Der Verkehrsteilnehmer, der mit seinem PKW von links kam, ...	Der Verkehrsteilnehmer Karl Baumann , der mit seinem PKW von links kam, ...
Die Steuerpflichtige zu Nr. 1. ...	Die Steuerpflichtige zu Nr. 1., Frau Müller ...
Sehr geehrtes Ehepaar Lüdenscheid,	Sehr geehrte Frau Müller-Lüdenscheid, sehr geehrter Herr Lüdenscheid,
Sehr geehrte Darlehensnehmer	Sehr geehrte Damen und Herren,

2.9 Bürger und Bürgerinnen wollen Sie persönlich anschreiben

Wie persönlich oder unpersönlich die Äußerungen der Behörde sind, hängt oft von innerbehördlichen Bedingungen ab. Ihre Mitteilung an Bürger und Bürgerinnen sollte folgende Angaben enthalten: Ihren Namen, Ihre Zimmer- und Telefonnummer und – soweit erforderlich – Sprechzeiten, Dienstgebäude und Verkehrsverbindungen.

Bei persönlicher Unterschrift muss Ihr Name durch Stempelabdruck, Druck- oder Maschienschrift – möglichst mit Vornamen – wiedergegeben werden. Im Schreiben der Behörde sollte jedenfalls zum Ausdruck kommen, ob eine Bearbeiterin oder ein Bearbeiter das Schreiben verfasst hat.

Beachten Sie:

Sollen Rückfragen (vor allem telefonisch) nicht an die Person gerichtet werden, die das Schreiben unterzeichnet hat, so muss die Bearbeiterin oder der Bearbeiter zusätzlich genannt werden (z.B. Bearbeiterin oder Bearbeiter: ..., Auskunft erteilt: ..., oder im Text).

Beispiele

statt so	besser so
Herzog	Karl-Otto Herzog (Unterschrift)
Kahmann-Weber	Frau Kahmann-Weber (Angabe im Briefkopf)

2.10 Achten Sie auf die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern

In unserer Sprache stimmen die drei „grammatischen Geschlechter“ für Substantive (Maskulinum, Femininum und Neutrum) mit den beiden „natürlichen“ Geschlechtern (männlich und weiblich) nicht immer überein. Der Wortschatz hält nicht für alle Personenbezeichnungen je eine klar unterschiedene männliche und weibliche Form bereit. Allerdings wird sich die natürliche Sprachentwicklung den gesellschaftlichen Veränderungen auch weiterhin in kleinen Schritten anpassen.

Die Gemeinsame Geschäftsordnung der Bundesministerien fordert die Gleichbehandlung von Frauen und Männern: „Die Gleichstellung von Frauen und Männern ist durchgängiges Leitprinzip und soll bei allen politischen, normgebenden und verwaltenden Maßnahmen der Bundesministerien in ihren Bereichen gefördert werden (Gender-Mainstreaming).“ (§2 GGO)

Ausführliche Praxistipps zur sprachlichen Gleichbehandlung von Frauen und Männern enthält das BBB- Merkblatt M 19 (vgl. www.Wissen-im-Inter.Net).

Beachten Sie:

Wenn Personen nach einer Gruppenzugehörigkeit allgemein bezeichnet werden, sollten Frauen und Männer sprachlich gleichbehandelt werden. Entscheiden Sie je nach den Umständen, ob eine geschlechtsbezogene oder geschlechtsneutrale Bezeichnung sinnvoller ist. Knüpfen Sie hierbei immer an die Gesetzmäßigkeiten und Gebrauchsgewohnheiten der deutschen Sprache an.

- Standardschreiben, die unterschrieben werden (z.B. Einverständniserklärungen), und persönliche Schriftstücke sollten für Frauen und Männer zutreffende Bezeichnungen enthalten, da sie durch die Unterschrift „individuell-konkret“ werden.
- Im Zweifelsfall machen Sie mit der sparsamen Verwendung von voll ausgeschriebenen Paarformeln nichts falsch.

Beispiele

statt so	besser so
Bewerber wenden sich ...	Bewerberinnen und Bewerber wenden sich ...
Die Lehrerin oder der Lehrer ...	Die Lehrperson...
Der Antragssteller oder die Antragsstellerin muss die genannten Papiere termingerecht einreichen.	Die Person, die den Antrag stellt, muss die genannten Unterlagen termingerecht einreichen.

2.11 Verwenden Sie geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen

Wenn Sie eine Einzelperson in einem Einzelfall bezeichnen, ist es ein Gebot der sprachlichen Gleichbehandlung, eine geschlechtsbezogene Personenbezeichnung zu verwenden.

Beachten Sie:

Die geschlechtsbezogene Personenbezeichnung gilt für den Namen, die familienrechtliche Stellung, die persönliche Berufs- und Amtsbezeichnung und weitere die soziale Stellung prägende Bezeichnungen. In der Verwaltungssprache sollen zur Anrede und Bezeichnung von Frauen und Männern im Hinblick auf die gesellschaftlichen Gewohnheiten und das Persönlichkeitsrecht geschlechtsbezogene Bezeichnungen verwendet werden.

Anders als in der Verwaltungssprache, die sich an einzelne Bürgerinnen und Bürger richtet, ist das Geschlecht bei den Personenbezeichnungen in allgemeinen Vorschriften mit wenigen Ausnahmen nicht bedeutsam und daher nicht hervorzuheben. Gesetze, Vorschriften und andere Texte der juristischen Fachsprache werden durch Paarformulierungen unständlicher, unübersichtlicher und damit weniger verständlich. Deshalb sollte hier soweit wie möglich geschlechtsneutral formuliert werden.

- Vordrucke, die sich an Frauen und Männer wenden, sollten Bezeichnungen enthalten, die auf beide Geschlechter zutreffen.

Beispiele

maskulin:	feminin:
der (Ehe-) Mann, Vater, Sohn	Die (Ehe-) Frau, Mutter, Tochter
Antragssteller, Eigentümer	Antragsstellerin, Eigentümerin
-	Oberin
Ehrevorsitzender, Schöffe	Ehrevorsitzende, Schöffin
Amtmann	Amtfrau
Minister	Ministerin

2.12 Achten Sie auf zutreffende Personenbezeichnungen

Formulieren Sie besonders sorgfältig, wenn Sie mehrere Personen gemeinsam im Einzelfall bezeichnen wollen (generell-konkret). In dem Satz „Alle Studenten schreiben morgen eine Klausur“ sind im Allgemeinen Studierende beiderlei Geschlechts gemeint. Da aber die Trennung zwischen Genus (= grammatisches Geschlecht) und Sexus (= natürliches Geschlecht) nicht immer gemacht wird, sollte die Verwendung von generischen Maskulina (= maskuline Personenbezeichnungen, die sich auf das grammatische Geschlecht beziehen) vermieden werden. An ihre Stelle können geschlechtsneutrale Bezeichnungen oder voll ausgeschriebene Paarformulierungen treten.

Beachten Sie

Paarformulierungen, die grammatisch richtige Verwendung der Pronomen und die Anknüpfung der Relativsätze können zu einer Ausweitung der Texte führen, die dadurch in der Regel unverständlicher werden. Durchgängig zu verwendende Formulierungen können nicht gegeben werden. Es gilt vielmehr, die im jeweiligen fachlichen und sprachlichen Zusammenhang beste und unmissverständlichste Formulierung zu finden.

- Geschlechtsneutrale Formulierungen bieten die Verwendung von Partizipien und substantivierten Adjektiven, die im Plural keine Genusunterscheidung haben (z.B. die Deutschen, die Minderjährigen, die Angestellten, die Beschäftigten).
- Eine Reihe von Substantiven wird immer geschlechtsneutral gebraucht, z.B. Person, Mitglied, Hilfskraft, Elternteil.

Beispiele

statt so	besser so
Die Mitarbeiter treffen sich am ...	Die Beschäftigten treffen sich am ...
Die Beratungsstelle kann im Bedarfsfall eine Ärztin oder einen Arzt, eine Juristin oder einen Juristen und eine Psychologin oder einen Psychologen hinzuziehen ...	Die Beratungsstelle kann ärztliche, juristische und psychologische Fachkräfte hinzuziehen ...

3 Förderung der Zusammenarbeit

3.1 Weisen Sie auf zusätzliche Informationen hin

Zur weiteren Information der Bürger und Bürgerinnen dienen unter anderem:

- Broschüren der Reihe „Bürgerservice“, die beim Presse- und Informationsamt der Bundesregierung erhältlich sind;
- Merkblätter mit Auszügen aus Rechtsvorschriften und Erläuterungen, die Sie selbst erstellen.

Auch Erklärungen und wichtige Nebeninformationen im Text eines Bescheides können helfen, das Verfahren einzuschätzen.

Wenn Ihre Behörde nicht zuständig ist, sollten Sie Schreiben von Privatpersonen weiterleiten und diese hiervon benachrichtigen.

Beachten Sie:

Besonders lange Erklärungen und Ausführungen, die zum Verständnis nötig sind, können Sie auf einem gesonderten Blatt mitgeben, damit der Lesefluss nicht gehemmt wird. Merkblätter und Erläuterungen, die sich regelmäßig an viele fremdsprachige Personen wenden, sollten in mehreren Sprachen gedruckt werden. Bieten Sie Beratung und Antragshilfen an (§§ 113 – 116 des Ersten Buches des Sozialgesetzbuches; § 25 des Verwaltungsverfahrensgesetzes).

- Machen Sie auf Merkblätter und Broschüren aufmerksam.
- Verweisen Sie auf die Möglichkeit der Beratung, Auskunft und Übersetzung.
- Teilen Sie Bürgern und Bürgerinnen mit, welche Behörde für ein Anliegen zuständig ist und leiten Sie ein Schreiben gegebenenfalls weiter.

Beispiele

statt so	besser so
Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass das Bundesverwaltungsamt für Ihren Antrag nicht zuständig ist. Ihre Unterlagen erhalten Sie hiermit zurück.	Da ich für die Entscheidung über Ihren Antrag nicht zuständig bin, habe ich Ihr Schreiben an ... weitergeleitet. Sie erhalten von dieser Behörde weitere Nachricht.

3.2 Informieren Sie sich über den weiteren Verfahrensgang

Indem die Behörde ihr Handeln durchsichtig macht, kann sie die Bereitschaft der Angesprochenen erhöhen, Behördenschreiben und damit Verwaltungshandeln überhaupt verstehen zu wollen. Wenn Sie über den weiteren Verfahrensgang, über Parallel- und Folgeverfahren informieren, können Bürger und Bürgerinnen sich besser zurechtfinden und die jeweilige Entscheidung in einen größeren Zusammenhang einordnen.

Beachten Sie:

Mangelnde Durchschaubarkeit des Verwaltungshandelns kann Bürgerinnen und Bürger misstrauisch machen. Ihre möglichen gefühlsmäßigen Reaktionen (Ärger, Wut, das Gefühl der Ohnmacht) können dann ihr Verhältnis zur Behörde prägen; so entstehen unnötige Verständigungsbarrieren.

- Teilen Sie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.
- Zeigen Sie die einzelnen Schritte der Bearbeitung auf.
- Geben Sie Zwischenbescheide.

Beispiele

Parallel- und Folgeverfahren:

Da Ihre Förderungsakte weiterhin beim Amt für Ausbildungsförderung geführt wird, bin ich für die Bearbeitung Ihres Widerspruchs auf dessen Mitwirkung angewiesen. Dies nimmt erfahrungsgemäß einige Zeit in Anspruch, deshalb muss ich sie um etwas Geduld bitten. Sobald mir die Antwort des Amtes für Ausbildungsförderung vorliegt, werde ich über Ihren Widerspruch entscheiden.

Schritte der Bearbeitung:

Die lange Frist von fünf Jahren wurde vom Gesetzgeber bestimmt, damit der Darlehnsnehmer Zeit hat, sich unbelastet von der Rückzahlungsverpflichtung eine berufliche Grundlage zu schaffen. Sie dient auch dazu, den Ämtern für Ausbildungsförderung in den Bundesländern die Möglichkeit zu geben, das Bewilligungsverfahren abzuschließen, die Beträge in ihrer Höhe genau zu ermitteln und dem Bundesverwaltungsamt mitzuteilen. Vor Ablauf der Frist kann ich daher die Höhe der Darlehensschuld und die daraus folgende Berechnung des Nachlasses bei einer vorzeitigen Rückzahlung nicht abschließend feststellen. Meine Entscheidung müsste mit einem Vorbehalt versehen werden, mit der Folge, dass Sie mit Nachforderungen und einer Neuberechnung des Nachlasses rechnen müssten.

3.3 Antworten Sie schnell auf Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern

Wer einen Antrag oder ein anderes Schreiben an eine Behörde geschickt hat, wartet meist ungeduldig auf eine Antwort. Man möchte wissen, ob das Schreiben bei der Behörde angekommen ist und wann es bearbeitet wird. Eine Eingangsbestätigung der Behörde wirkt in diesem Zusammenhang beruhigend. Der Bürger oder die Bürgerin weiß dann, dass das Schreiben an der richtigen Stelle ist und vertraut darauf, dass die Angelegenheit zügig bearbeitet wird.

Beachten Sie:

Die Entscheidung über einen Antrag ist für die Betroffenen von besonderer Bedeutung. Hört jemand mehrere Wochen nichts über den Stand der Bearbeitung, wird er unruhig. Damit ist auch das Gefühl verbunden, die Behörde messe diesem Antrag, der für die Bürgerin oder den Bürger wichtig ist, nicht die richtige Bedeutung zu. Um einer Gefährdung des Vertrauens zu begegnen, sollten Sie eine Eingangsbestätigung oder einen Zwischenbescheid geben, wenn die Bearbeitung länger als zwei bis drei Wochen dauert. Hierin können Sie den weiteren Verfahrensgang und seine voraussichtliche Dauer erläutern und Gründe für eine verzögerte Bearbeitung (z.B. vorübergehende große Arbeitsbelastung) angeben.

- Allgemeine Informationen können mit der Textverarbeitung gespeichert werden. Mit solchen Schreiben können Sie viele Anfragen schnell beantworten.
- Eingangsbestätigungen und Zwischenbescheide zeigen den Bürgerinnen und Bürgern, dass ihr Anliegen bearbeitet wird. Wenn sie die Gründe für eine längere Bearbeitungszeit kennen, werden sie eher Verständnis aufbringen.

3.4 Stellen Sie sich auf die angesprochene Person ein

Berücksichtigen Sie die Besonderheiten des Personenkreises, den Sie ansprechen wollen. Ein bürgernahes Schreiben nimmt Rücksicht auf die Sprach-, Lese- und Verständnismöglichkeiten der angesprochenen Person. Je besser Sie sie kennen, desto gezielter können Sie auf sie eingehen.

Ein Verwaltungsverfahren, das für die Behörde ein alltäglicher Vorgang ist, kann für eine Privatperson subjektiv oder objektiv von größter Wichtigkeit sein; oft kreist ihr ganzes Denken darum. Für die Behörde ist es ein Fall von vielen. Im Sinne des Rechtsstaates und des Gemeinwohls muss die Behörde den Grundsatz der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung und den Grundsatz der Gleichbehandlung beachten. Machen Sie deutlich, dass Sie im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten helfen wollen. Zeigen Sie jedoch in geeigneter Form die Grenzen auf, die Ihnen das Recht setzt. Erklären Sie, wann Sie die Mitarbeit der Bürgerin oder des Bürgers (z.B. Beschaffung von Unterlagen) brauchen.

Beachten Sie:

Nur wer die Probleme, Kenntnisse, Einstellungen und Fähigkeiten der angesprochenen Person berücksichtigt, kann verständlich und überzeugend schreiben.

Belasten Sie den Bürger oder die Bürgerin nur soweit wie nötig: Fordern Sie alle entscheidungserheblichen Unterlagen möglichst in einem einzigen Schreiben an und erklären Sie, dass die Beschaffung von Nachweisen aus rechtlichen Gründen in diesem Umfang nötig ist. Wenn z.B. Nachweise mit Mitteln der Verwaltung einfacher oder schneller beschafft werden können, sollten Sie diese Möglichkeit nutzen.

- Auch schwierige Sachverhalte und rechtliche Begründungen lassen sich oft einfach – und gleichwohl richtig – ausdrücken.
- Bringen Sie zum Ausdruck, dass Sie ein Anliegen verstehen wollen.

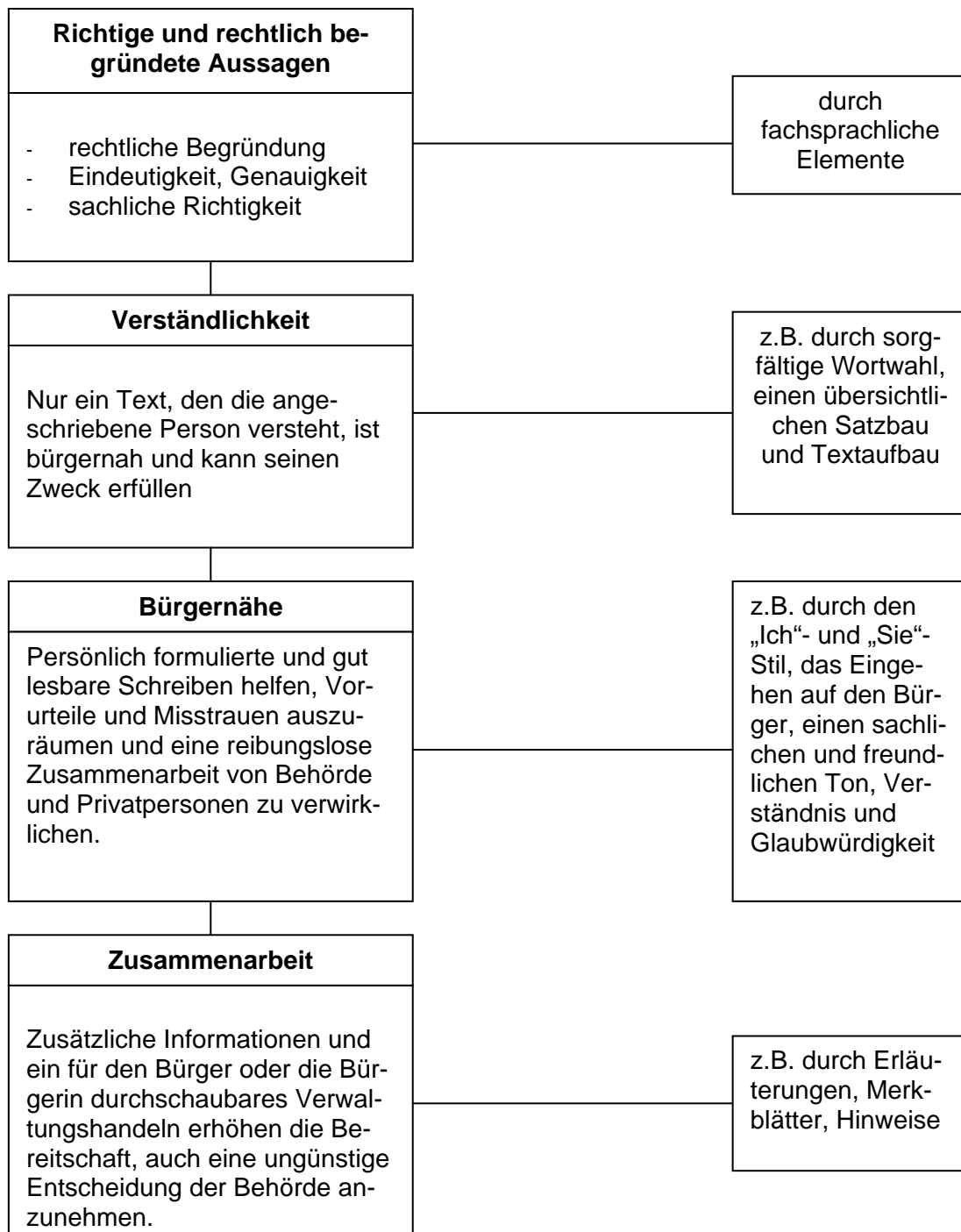
Beispiel

Das Bundesausbildungsförderungsgesetz sieht Möglichkeiten vor, die – je nach Höhe des geleisteten Darlehens – zu einem vollständigen oder teilweisen Erlass der Darlehensschuld führen können. (Erlass wegen einer behinderungsbedingten Verlängerung des Studiums, Erlass wegen Pflege und Erziehung eines Kindes, Erlass wegen herausragender Studienleistungen, Erlass wegen eines vor Ablauf der festgesetzten Förderungshöchstdauer abgeschlossenen Studiums.) Unter Berücksichtigung dieser Gesichtspunkte bitte ich Sie zu prüfen, ob es für Sie günstiger sein könnte, das Geld zinsbringend anzulegen und erst dann zurückzuzahlen, wenn die Fälligkeit eingetreten ist.

4 Zusammenfassung

Die Anforderungen an bürgernahe Schreiben

Die Anforderungen an Schreiben, die sich an Bürger und Bürgerinnen wenden, lassen sich im Überblick folgendermaßen darstellen:



Übersicht über die grammatischen Fachbegriffe

lateinische Bezeichnung	deutsche Bezeichnung	Beispiele
Adjektiv	Eigenschaftswort / Wiewort	groß, klein, klug, hölzern, menschlich, gütig, biegsam, denkbar, ...
Adverb	Umstandswort	so, sehr, oft, gern, leider, hier, abends, dummerweise, ...
Aktiv	Tatform	<u>Ich habe</u> Ihr Schreiben an ... <u>weitergeleitet</u> .
Artikel	Geschlechtswort	der, die, das, des, dem, den, ein, eine, eines, einer, ...
Attribut	Beifügung	Die Museen <u>in München</u> sind sehr interessant. Ein Spiel <u>wie gestern</u> sieht man nicht alle Tage.
Demonstrativpronomen	hinweisendes Fürwort	dieser, diese, dieses, jener, jene, jenes, ...
Genitiv	2. Fall, Wes-Fall	Die Eltern <u>des Kindes</u> ... Der Antrag <u>der Klägerin</u> ...
Genus	grammatisches Geschlecht	das Kind, die Behörde, das Amt, der Brief, ...
Imperativ	Befehlsform	Stellen Sie den Antrag ... Melden Sie sich bei ... <i>Konkurrenzform:</i> Sie haben den Antrag bei ... zu stellen. Sie haben sich zu melden ...
Konjunktion	Bindewort	und, oder, sowohl ... als auch, weil, als, nachdem, wenn, ...

Partizip Perfekt	Mittelwort der Vergangenheit	gegrüßt, gelacht, ...
Partizip Präsens	Mittelwort der Gegenwart	grüßend, lachend, ...
Passiv	Leideform	Ihr Schreiben <u>wurde</u> an ... <u>weitergeleitet</u> .
Polyssem	mehrdeutiges Wort	verstellen: Er hat seine Stimme verstellt. Der Hauseingang wurde mit Fahrrädern verstellt. Die Höhe des Stuhles war verstellt.
Präposition	Verhältniswort	an, auf, unter, über, bei, mit, von, entlang, ...
Pronomen	Fürwort	ich, du, wir, mein, dies, was?, derjenige, einige, viele, irgend etwas, ...
Reflexivpronomen	rückbezügliches Fürwort	Wir verständigten <u>uns</u> ... Die Feriengäste erholten <u>sich</u> ...
Relativpronomen	bezügliches Fürwort	Das Schreiben, <u>das</u> gestern mit der Post kam, ... Das ist alles, <u>was</u> beachtet werden muss.
Sexus	natürliches Geschlecht	der Mann, der Soldat, die Frau, die Hebamme, ...
Substantiv / Nomen	Hauptwort / Namenwort / Dingwort	Mensch, Hase, Apfel, Tisch, Auto, Maschine, Freiheit, Um- leitung, Gefühl, Demokratie, ...
Superlativ	höchste Steigerungsstufe, 3. Steigerungsstufe	der höchste Berg, der weites- te Weg, die meiste Arbeit, ...
Verb	Tätigkeitswort / Zeitwort / Tuwort	sprechen, laufen, denken, kochen, waschen, musizie- ren, lächeln,...

Stichwortverzeichnis

	Seite		Seite
Abkürzungen	4, 10	eindeutige Wörter	7, 11
abstrakt	4, 24 , 29	einfache Wörter	1, 4, 8, 13, 14, 45
Adverb (Umstandswort)	4, 15 , 18	einfacher Satz	1, 16, 18, 19
adverbiale Bestimmung	18	Eingangsbestätigung	44
Aktiv (Tatform)	5, 34	Einleitung	1, 20
Alltagssprache	2, 6, 7, 29	Fachausdrücke	7, 8, 11, 26, 29, 33
Amtsgehabe	5, 33	Fremdwörter	4, 10
Amtssprache	2	Fürwort (Pronomen)	14, 41
Anschaulichkeit	4, 24	Fundstelle	21, 28
Anrede	5, 37 , 38, 40	Gedankenstrich	19
argumentieren	4, 5, 21 , 31, 35	Gedankensprung	20, 21
Aufforderung	4, 31, 32	geläufige Wörter	4, 6, 8, 10
Ausdruckswechsel	4, 11	Genauigkeit	1, 3, 13, 14, 15, 20, 24, 33, 37, 46
Bearbeitungsdauer	23, 43, 44,	Genitiv (2. Fall, Wes-Fall)	12
Bedeutung	2, 6, 7, 24, 27, 44	Genus (grammatisches Geschlecht)	41
Bedeutungsunterschied	7	Gespräch	6, 25
Befehlsform	5, 32	Gliederung	4, 16, 17, 18, 19, 20, 22
belehren	31	Grammatisches Ge- schlecht (Genus)	41,
Beratung	42	Gutachten	25
Bericht	25	Hackstil	18
Bescheid	2, 20, 22, 25, 42, 43, 44	Hauptgedanken	19
Beschwerde	1, 3	Hauptsatz	14, 16, 19
Betreff	21	Hauptwort (Substantiv)	4, 8, 12, 13, 15, 41
Bezeichnung von Einzel- personen	37, 39, 40, 41	hinweisendes Fürwort (Demonstrativpronomen)	14
Bindestrich	8	höchste Steigerungsstufe (Superlativ)	9
Bitte	31, 32	Höflichkeit	17, 31, 33, 35, 37
Bürgerkritik	33	„Ich“ –Stil	34
Bürgernähe	1, 25, 30 bis 41, 46	Information	1, 2, 4, 17, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 30, 33, 42, 43, 44, 46
Demonstrativpronomen (hinweisendes Fürwort)	14	Ironie	31
derselbe, dieselbe	14		
doppelter Superlativ	4, 9		

	Seite		Seite
juristische Fachsprache	1, 2, 7, 13, 26, 29, 32, 40, 46	Persönliche Anrede	5, 15, 30, 34, 37, 38, 46
Kanzleistil	5, 10, 33	Personenbezeichnungen	37, 39, 40, 41
Klammer	19	Polysem (mehrdeutiges Wort)	7
kurze Wörter	4,8	Präposition (Verhältnis- wort)	8, 34
Lebenssachverhalt	2, 23, 25	Pronomen (Fürwort)	14, 41
Leideform (Passiv)	5, 34	Prüfliste	4, 5
Lesefluss	28, 42	Rechtschreibung	36
Leser, Leserin	6, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 34, 36, 45	Rechtsgrundlagen	2, 22, 28
Lesewiderstand	24, 37	Reflexivpronomen (rück- bezügliches Fürwort)	14
Mammutwörter	4, 8	Rollenbezeichnung	37
mehrdeutiges Wort (Poly- sem)	7	rückbezügliches Fürwort (Reflexivpronomen)	14
Merkblatt	28, 32, 42, 46	Satzbau	12, 12, 15, 16, 17, 18, 19
Missverständnisse	3, 6, 25, 41	Satzgefüge	18
Mittelwort ((Partizip)	8, 15, 41	Satzlänge	16, 17
Mitwirkung	3, 45	Schachtelsätze	16, 18
Modewörter	4, 9	Sexus (natürliches Ge- schlecht)	39, 41
Name	11, 14, 36, 37, 38, 40	„ Sie“ –Stil	34, 37
natürliches Geschlecht (Sexus)	39, 41	Sinndoppelung (Tautolo- gie)	9
Nebensätze	14, 16, 18, 19	Spannungsbogen	19
Nominalstil	13	Sprache	1, 2, 3, 7, 10, 11, 13, 15, 20, 30, 32, 33, 35, 39, 40, 41
Nominale Umschreibung	13	sprachliche Gleichbe- handlung	39, 40, 41
Ohmacht	43	sprachlicher Ausdruck	11
Ordnung	4, 16, 19, 20, 21, 25, 26	Stil	5, 10, 11, 13, 17, 18, 20, 31, 33, 34, 35
Paarformulierung	37, 39, 40, 41	Substantiv (Hauptwort)	4, 8, 10, 12, 13, 15, 39, 41
Partizip (Mittelwort)	8,18,41	Superlativ (höchste Stei- gerungsstufe)	9
Passiv (Leideform)	5, 34	Tatform (Aktiv)	5, 34
		Tautologie (Sinndoppe- lung)	9
		Telegrammstil	17

	Seite		Seite
Textaufbau	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 46	Zeichensetzung	18, 19
Textverarbeitung	23, 44	Zeitwort (Verb)	4, 8, 13, 16, 32
Übersetzung	29, 42	Zielkonflikt	3
Übersichtlichkeit	3, 4, 8, 16, 17, 18, 40, 46	Zusammenarbeit	1, 3, 5, 17, 31, 33, 42, 43, 44, 45, 46
überzeugen	1, 3, 9, 17, 21, 23, 28, 30, 35, 45	Zuständigkeit	42
Umgangssprache	35	Zwischenbescheid	43, 44
Umstandswort (Adverb)	4, 15, 18		
Unbekanntes	4, 7, 30, 37		
veraltete Wörter	6, 15		
Verb (Zeitwort)	4, 8, 13, 16, 32		
verbessern	20, 21		
Verhältniswort (Präpositi- on)	8, 34		
Verständigung	2, 7, 20, 31, 43		
Verständlichkeit	1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 24, 26, 29, 30, 31, 34, 40, 41, 45, 46		
Verständnis	1, 2, 3, 4, 8, 20, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 42, 44, 45, 46		
Vertrauen	5, 35, 44		
Verwaltungssprache	1, 2, 3, 10, 11, 15, 30, 32, 34, 35		
Verweis	11, 25, 26, 28, 42		
Vollständigkeit	1, 18, 21, 26		
vorbereiten	20, 27		
vorformulierte Texte	23		
Weitschweifigkeit	4, 17		
Wes- Fall (Genitiv)	12		
Wiederholung	11, 21, 23, 25, 30		
Wortwahl	6 bis 15		

Literaturverzeichnis

Bayerisches Staatsministerium des Innern (Hrsg.)	Bürgernahe Sprache in der Verwaltung, München 1991
Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (Hrsg.)	Merkblatt M 18 „Bürgernahe Verwaltungssprache“, bearbeitet von Walter Otto unter Mitwirkung der interministeriellen Arbeitsgruppe „Gestaltung arbeitsgerechter und bürgernaher Vordrucke“, 9. Auflage, Köln 1991
Bericht der interministeriellen Arbeitsgruppe „Rechtssprache“	Maskuline und feminine Personenbezeichnungen in der Rechtssprache, Januar 1990
Büter, Dieter; Schimke, Hans-Jürgen	Anleitung zur Bescheidtechnik: Wie Verwaltungsakte verständlich geschrieben werden. Eine Lern- und Arbeitshilfe. 2. Auflage, Regensburg, Berlin, Bonn 1993
Bundesministerium des Innern	Grundsätze zum bürgergerechten Einsatz der automatisierten Datenverarbeitung in der öffentlichen Verwaltung, Bonn 1979 (GMBl. S. 159)
Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.)	Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Deutscher Städtetag (Hrsg.)	Bürger-Sprache-Verwaltung. Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Rathaus und Bürgerschaft. Reihe: DST-Beiträge zur Kommunalpolitik, Heft 13, bearbeitet von Thomas Lambertz, Köln 1991
Diederich, Georg	Textgestaltung in Wirtschaft und Verwaltung, München 1977
Dudenredaktion (Hrsg.)	Der Duden in 12 Bänden, Mannheim Deutsches Universal-Wörterbuch, Mannheim 1991
Duve, Hans Ernst/ Weirich, Hans-Armin	Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „ Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981

Fortheringham, Heinz	Die Gesetzes- und Verwaltungssprache im Spannungsfeld zwischen fachlicher Qualität und Allgemeinverständlichkeit, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Fuchs-Khakhar, Christine	Die Verwaltungssprache zwischen dem Anspruch auf Fachsprachlichkeit und Verständlichkeit, Tübingen 1987
Gesellschaft für deutsche Sprache (Hrsg.)	Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache. Rechtsprache bürgernah, 11. Auflage, Wiesbaden 1997
Grosse, Siegfried	Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungstexten, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Gülich, Elisabeth	Dialogkonstruktion in institutionell geregelter Kommunikation, in: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.), Dialogforschung, Düsseldorf 1981
Langer, Inghard; Schulz v. Thun, Friedemann; Tausch, Reinhard	Sich verständlich ausdrücken. Unter Mitarbeit von Höder, Jürgen. 5.Auflage, München 1993
Linhart, Helmut	Schreiben, Bescheide und Vorschriften in der Verwaltung. Loseblattausgabe. Stand: Januar 1992, München
Manekeller, Wolfgang	Wie formuliert man im Büro, Duden-Taschenbuch 20, Mannheim 1976
Manekeller, Wolfgang	ABC sprachlicher Zweifelsfälle in der Korrespondenz, Reihe: Duden-Textverarbeitung Bd. 2, Mannheim 1978
Nüssler, Otto	Angemessen – eindeutig – kurz. Forderungen an die Gesetzes- und Verwaltungssprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981

Oksaar, Els	Berufsbezeichnungen im heutigen Deutsch, Reihe: Sprache der Gegenwart, Bd. 25, Düsseldorf 1976
Oksaar, Els	Kommunikation mit dem Bürger, Sprache als Werkzeug und Problem der Verwaltung, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Otto, Walter	Amtsdeutsch heute – bürgernah und praxisnah, 2. überarbeitete Aufl., Stuttgart, München, Hannover 1978
Ronellenfitsch, Michael/Schlink-Arnold, Reinfried	Methoden und Techniken geistiger Arbeit in der Verwaltung, Reihe: Das Verwaltungsstudium in Grundrissen, Bd. 8, Regensburg 1980
Rupp, Heinz	Sprache in der Demokratie, Sprachbarriere zwischen Bürger und Staat?, Dudenbeiträge H. 43, Mannheim 1978
Schwarze, Christoph	Thesen und Empfehlungen zum Sprachgebrauch in den Medien, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 1: Die Sprachnorm-Diskussion in Presse, Hörfunk und Fernsehen, Stuttgart 1980
Seiffert, Helmut	Verständnisschwierigkeiten in der Rechts- und Verwaltungspraxis, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Wagner, Hildegard	Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart, Reihe: Sprache der Gegenwart, Bd. 9, 3. Auflage, Düsseldorf 1984
Wagner, Hildegard	Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981