



**Hochschule für öffentliche Verwaltung  
und Finanzen Ludwigsburg**

**Moderne Verwaltungssprache**

Bachelorarbeit

von Anna-Lina Kaiser

Studiengang: Public Management

Jahrgang: 2009

Erstgutachter: Professor Dr. Helmut Hopp

Zweitgutachter: Simone Reischmann

---

**Ich bedanke mich** bei Professor Dr. Helmut Hopp für seine Offenheit und den Freiraum, den er mir bei der Gestaltung meiner Bachelorarbeit gab.

Ich danke Simone Reischmann für ihre hervorragende Unterstützung.

Mein Dank gilt den Mitarbeitern der Stadtverwaltung Konstanz, dafür dass ich Texte aus ihrer Arbeitspraxis verwenden durfte - insbesondere Herrn Jürgen Herbst und Frau Eva Beil.

Ich danke bei „IDEMA Gesellschaft für verständliche Sprache mbH“ Frau Michaela Blaha für das Interview und Herrn Fabian Fritsch für die freundliche Kommunikation.

Vielen Dank an Elli Willmann-Frey und Susann Bächle für das Korrekturlesen meiner Bachelorarbeit.

## Zur Sprachlichen Gleichstellung von Mann und Frau

Die Gleichstellung von Mann und Frau ist auch eine sprachliche Herausforderung. Empfehlungen gibt es viele, aber befriedigend sind sie nicht. Sie beeinträchtigen den Lesefluss, machen Texte kompliziert oder verfehlen gar ihr Ziel. Die **Doppelnennung** (Studentinnen und Studenten) ist einfach und gängig, allerdings bläht sie Texte auf. Das **Binde-I** (StudentInnen) ist nicht dazu geeignet, dass sich tatsächlich beide Geschlechter angesprochen fühlen, denn die männliche Bezeichnung geht im Lesefluss unter. Die Trennung der femininen und maskulinen Form durch einen **Schrägstrich** (Studentinnen/Studenten) soll dies verhindern. Aber wie liest man einen Schrägstrich? Überhaupt frage ich mich, wie man ausgerechnet mit unterschiedlichen Ausdrücken Gleichheit erreichen will. **Neutrale Bezeichnungen** (Studierende) sind oft eine elegante Lösung. Viele sind jedoch noch nicht in der Alltagssprache gefestigt. Sätze können so formuliert werden, dass die geschlechtsbezogene Bezeichnung entfällt. Durch das **Umformulieren** (Wer an der Hochschule studiert) entstehen aber schnell unpersönliche Texte.

Ich hoffe, dass wir es schaffen, die Gleichstellung von Mann und Frau in den Köpfen der Menschen so zu festigen, dass sich die sprachliche Hürde erübrigt. Bis dahin finde ich die Bemühungen wichtig und richtig, über den sprachlichen Weg das Bewusstsein für gleiche Rechte zu fördern. Das Thema sprachliche Gleichstellung von Mann und Frau füllt eine Bachelorarbeit. Es ist für die Sprache der Verwaltung wichtig, jedoch nicht Kern meiner Arbeit. Bei Bachelorarbeiten ist es üblich auf die sprachliche Gleichstellung von Mann und Frau zu verzichten, damit die Texte leicht lesbar sind. Dieser Möglichkeit schließe ich mich an und weise darauf hin, dass ich selbstverständlich beide Geschlechter anspreche.

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>VII</b>
<b>VERZEICHNIS DER ANLAGEN .....</b>	<b>VIII</b>
<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1. BEDEUTUNG DES THEMAS UND PERSÖNLICHE MOTIVATION .....	1
1.2. ZIEL MEINER ARBEIT .....	2
1.3. AUFBAU DER BACHELORARBEIT .....	3
1.4. BEWUSST VERSTÄNDLICH .....	4
<b>2. GRUNDLAGEN .....</b>	<b>5</b>
2.1. ENTWICKLUNG DER VERWALTUNGSSPRACHE .....	5
2.2. IST MODERNE VERWALTUNGSSPRACHE EIN BÜRGERRECHT? .....	6
2.3. ANFORDERUNGEN AN DIE VERWALTUNGSSPRACHE .....	8
2.4. BEGRIFFSDEFINITION VERSTÄNDLICHKEIT .....	10
2.5. MODERNE SPRACHE ALS ELEMENT DER MODERNEN VERWALTUNG ..	10
2.6. PROJEKTE IN DEUTSCHLAND .....	11
2.7. UNTERSUCHUNGEN ZUR WIRKUNG DER VERWALTUNGSSPRACHE .....	13
2.8. HÜRDEN DER UMSETZUNG .....	14
<b>3. KRITERIEN FÜR EINE MODERNE VERWALTUNGSSPRACHE ...</b>	<b>16</b>
3.1. EINFACHHEIT .....	17
<b>3.1.1. Wortwahl .....</b>	<b>17</b>
3.1.1.1. Fach- und Fremdwörter .....	17
3.1.1.2. Substantive .....	18
3.1.1.3. Verben .....	19
3.1.1.4. Adjektive .....	19
3.1.1.5. Adverbien .....	20
3.1.1.6. Präpositionen .....	20
3.1.1.7. Polyseme .....	21
3.1.1.8. Abkürzungen .....	21
3.1.1.9. Superlative .....	22

---

<b>3.1.2. Satzbau</b> .....	23
3.1.2.1. Satzlänge.....	23
3.1.2.2. Schachtelsätze.....	23
3.1.2.3. Partizipialkonstruktionen .....	23
3.1.2.4. Nebensätze.....	24
3.1.2.5. Aktiv statt Passiv .....	24
3.1.2.6. Verweise auf Gesetze.....	25
<b>3.2. GLIEDERUNG UND ORDNUNG</b> .....	26
3.2.1. Aufbau des Textes.....	26
3.2.2. Die Betreffzeile .....	26
3.2.3. Die Einleitung .....	27
3.2.4. Sinnvolle Abschnitte .....	27
3.2.5. Zwischenüberschriften.....	27
3.2.6. Hervorheben wichtiger Inhalte .....	27
3.2.7. Aufzählung .....	28
<b>3.3. KÜRZE UND PRÄGNANZ</b> .....	28
3.3.1. Füllwörter.....	28
3.3.2. Behördenfloskeln.....	28
3.3.3. Tautologien.....	29
3.3.4. Eindeutigkeit.....	29
<b>3.4. ANREGENDE ZUSÄTZE</b> .....	30
3.4.1. Persönlicher Stil.....	30
3.4.2. Höflichkeit.....	30
3.4.3. Beispiele .....	31
3.4.4. Zusätzliche Informationen .....	31
<b>4. ANWENDUNG DER KRITERIEN</b> .....	<b>32</b>
4.1. BESCHEID ÜBER DIE ABLEHNUNG DES WOHNBERECHTIGUNGSSCHEINS – BEISPIEL FÜR EINFACHHEIT SOWIE KÜRZE UND PRÄGNANZ .....	32
4.2. INFORMATIONSBLETT ZUM WOHNGELDDANTRAG – BEISPIEL FÜR EINFACHHEIT SOWIE GLIEDERUNG UND ORDNUNG .....	36

---

4.3. SCHREIBEN ZUR RÜCKZAHLUNG VON ABFALLGEBÜHREN	
– BEISPIEL FÜR EINFACHHEIT SOWIE KÜRZE UND PRÄGNANZ .....	40
4.4. SCHREIBEN ZUR ABFALLTRENNUNG – BEISPIEL FÜR EINFACHHEIT, GLIEDERUNG UND ORDNUNG SOWIE ANREGENDE ZUSÄTZE .....	41
4.5. HINWEIS AUF ENTWÄSSERUNGSANTRAG	
– BEISPIEL FÜR EINFACHHEIT SOWIE KÜRZE UND PRÄGNANZ .....	43
4.6. AUSZUG AUS EINEM SCHREIBEN ZUR BEFREIUNG VON ABFALLGEBÜHREN – BEISPIEL FÜR EINE KLARE FORMULIERUNG.....	44
4.7. ABSCHNITT ÜBER DIE VERWALTUNGSGEBÜHREN FÜR EINEM BESCHIED	
– BEISPIEL FÜR EINEN EINFACHEN UND HÖFLICHEN SATZBAU .....	45
4.8. AUSZUG AUS EINEM ANHÖRUNGSSCHREIBEN	
– BEISPIEL FÜR EINFACHHEIT UND ANREGENDE ZUSÄTZE .....	46
<b>5. ZUSAMMENFASSUNG .....</b>	<b>48</b>
<b>6. AUSBLICK.....</b>	<b>50</b>
<b>ANLAGEN.....</b>	<b>52</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>75</b>
<b>ERKLÄRUNG DES VERFASSERS.....</b>	<b>78</b>

## **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

<b>ABBILDUNG „DIE AMTSSPRACHE IST DEUTSCH.“ .....</b>	<b>8</b>
---	----------

**VERZEICHNIS DER ANLAGEN**

<b>ANLAGE 1</b> .....	<b>52</b>
ÜBERSICHT DER KRITERIEN FÜR EINE MODERNE VERWALTUNGSSPRACHE	
<b>ANLAGE 2 A (ALTE VERSION)</b> .....	<b>57</b>
BESCHEID ÜBER DIE ABLEHNUNG DES WOHNBERECHTIGUNGSSCHEINS	
<b>ANLAGE 2 B (NEUE VERSION)</b> .....	<b>58</b>
BESCHEID ÜBER DIE ABLEHNUNG DES WOHNBERECHTIGUNGSSCHEINS	
<b>ANLAGE 3 A (ALTE VERSION)</b> .....	<b>59</b>
INFORMATIONSBLETT ZUM WOHNUNGELDANTRAG	
<b>ANLAGE 3 B (NEUE VERSION)</b> .....	<b>62</b>
INFORMATIONSBLETT ZUM WOHNUNGELDANTRAG	
<b>ANLAGE 4 A (ALTE VERSION)</b> .....	<b>65</b>
SCHREIBEN ZUR RÜCKZAHLUNG VON ABFALLGEBÜHREN	
<b>ANLAGE 4 B (NEUE VERSION)</b> .....	<b>66</b>
SCHREIBEN ZUR RÜCKZAHLUNG VON ABFALLGEBÜHREN	
<b>ANLAGE 5 A (ALTE VERSION)</b> .....	<b>67</b>
SCHREIBEN ZUR ABFALLTRENNUNG	
<b>ANLAGE 5 B (NEUE VERSION)</b> .....	<b>68</b>
SCHREIBEN ZUR ABFALLTRENNUNG	
<b>ANLAGE 6 A (ALTE VERSION)</b> .....	<b>69</b>
HINWEIS AUF ENTWÄSSERUNGSANTRAG	
<b>ANLAGE 6 B (NEUE VERSION)</b> .....	<b>71</b>
HINWEIS AUF ENTWÄSSERUNGSANTRAG	
<b>ANLAGE 7</b> .....	<b>72</b>
INTERVIEW MIT MICHAELA BLAHA	



## **1. Einleitung**

### **1.1. Bedeutung des Themas und persönliche Motivation**

Viele Menschen sind auf Behördenpost schlecht zu sprechen. Schreiben der öffentlichen Verwaltung wirken oft herablassend und unfreundlich. Viele Formulierungen sind schwer verständlich, deshalb verstehen Empfänger die Texte der Verwaltung nach dem ersten Lesen oft nicht.

Bürger wollen respektvoll und gerecht behandelt werden. Dazu gehört es, Entscheidungen und Forderungen zu verstehen. Diesem Bedürfnis entsprechen die meisten Texte der Verwaltung nicht. Manche Bürger ärgern sich darüber, andere belächeln die traurige Tatsache. Dass etwas getan wird um die Sprache der Verwaltung zu verbessern wagen sie nicht einmal anzunehmen.

Ich habe mich als Bürger über die komplizierte Verwaltungssprache geärgert. Als Student der Hochschule für öffentliche Verwaltung in Ludwigsburg habe ich mit ähnlich komplizierten Formulierungen meine Prüfungen bestanden. Was ich da nebenbei lerne – oder besser gesagt eben nicht lerne, war mir nicht bewusst. Im Studium wurde uns gelehrt, Gesetze richtig anzuwenden. Nicht gelehrt wurde uns aber, Sachverhalte, Entscheidungen und Begründungen so zu formulieren, dass ein Fachfremder unsere Texte verstehen kann. Erst in meinem Praxisjahr als ich bei der Stadt Konstanz das Projekt “Moderne Verwaltungssprache” kennenlernte, habe ich das erkannt. Den Mitarbeitern der Konstanzer Stadtverwaltung ist bewusst geworden, dass eine bürgernahe Kommunikation die Basis für eine gute Zusammenarbeit zwischen Bürgern und Behörde ist. Dazu gehört mehr als ein Internetauftritt und Schriftverkehr via E-Mail. Die Papierschaffenden der Stadt Konstanz sehen es als Recht der Bürger, Schreiben zu erhalten, die freundlich und verständlich formuliert sind. Die Adressaten der Texte sollen verstehen und nachvollziehen können wie und warum die Stadt handelt.

Dieses Projekt hat mich begeistert und ich habe mich intensiv mit der Bedeutung einer modernen Verwaltungssprache auseinandergesetzt. Durch diese neue Perspektive habe ich verstanden, dass verständliche Texte mehr als eine Imagesache sind. Unverständliche Texte verhindern nicht nur ein positives Verhältnis zwischen Privatpersonen und der öffentlichen Verwaltung, sondern auch gute, effiziente und befriedigende Arbeitsabläufe.

Für alles was wir erlernen können, müssen wir Verantwortung übernehmen. Diese Arbeit zeigt, dass es möglich und wichtig ist zu lernen, verständliche Texte zu schreiben. Meine Verantwortung geht über den privaten Gebrauch der Sprache hinaus, denn ich werde zukünftig in der öffentlichen Verwaltung arbeiten. Deshalb schreibe ich meine Bachelorarbeit zum Thema Moderne Verwaltungssprache.

### **1.2. Ziel meiner Arbeit**

Mit meiner Bachelorarbeit will ich das Bewusstsein für die Wirkung der Sprache stärken. Dadurch trage ich dazu bei, dass sich die Sprache der Verwaltung weiterentwickelt. Gesetzestexte liegen nicht in unserer Hand, aber im Umgang mit den Bürgern können wir entscheiden, wie wir Schreiben formulieren. Dazu müssen wir lernen, verständlich zu schreiben – oder gar nicht erst lernen unverständlich zu schreiben. Es ist schwer sich von verinnerlichten Strukturen zu lösen. Moderne Verwaltungssprache als Teil der Ausbildung an der Fachhochschule trägt dazu bei, dass Studenten nicht nachträglich mühsam Umdenken müssen, sondern gleich angemessen formulieren. Die Absolventen der Verwaltungshochschulen gestalten die Verwaltung von Morgen. Wenn sie moderne Sprache in ihrem Studium lernen, bringen sie diesen frischen Wind in die Praxis. Mein Appell an die Hochschule ist es, Moderne Verwaltungssprache in das Studium einzubringen. Das ist ein elementarer Beitrag damit wir eine moderne Sprache in der Verwaltung erreichen und Verständlichkeit zur Selbstverständlichkeit wird.

Der Grundlagenteil der Bachelorarbeit dient als Argumentationshilfe um die Forderung zu vertreten, Verwaltungssprache in den Lehrplan der Hochschule einzubringen. Die erarbeiteten Kriterien und Beispiele können in Seminaren und Vorlesungen angewandt werden.

### **1.3. Aufbau der Bachelorarbeit**

Ich beziehe mich in meiner Arbeit auf die schriftliche Sprache zwischen Behörde und Bürger. Mit dem Begriff Bürger sind alle Privatpersonen gemeint, die mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt kommen. Die öffentliche Verwaltung handelt durch ihre Mitarbeiter. Sie sind angesprochen, wenn ich von Handlungen der "Verwaltung" schreibe.

Ich gliedere meine Arbeit in sechs Kapitel. Der Einleitung folgt das zweite Kapitel über die Grundlagen zum Thema Moderne Verwaltungssprache. Ich veranschauliche anhand der historischen Einflüsse auf die Verwaltungssprache warum sie sich zu einer besonderen Sprachform entwickelte. Ich befasse mich mit der Frage, ob moderne Verwaltungssprache ein Bürgerrecht ist. Die Sprache der Verwaltung muss unterschiedliche Anforderungen erfüllen. Daraus entsteht ein Spannungsfeld, das die Verwaltungssprache zu einem komplexen Thema macht. Die öffentliche Verwaltung versteht sich heute als Dienstleister für Ihre Bürger und reagiert auf die Bedürfnisse einer modernen Gesellschaft. Ich gehe auf verschiedene Ansätze ein und zeige, dass Sprache ein Element der Modernen Verwaltung ist. Es wird bereits viel getan, um die Kommunikation zwischen Behörde und Bürgern zu verbessern. Ich stelle zwei Projekte für eine moderne Verwaltungssprache vor. Untersuchungen zeigen die Wirkung der Verwaltungssprache. Abschließend gehe ich auf Hürden bei der Umsetzung einer modernen Sprache in der Verwaltung ein.

Im dritten Kapitel analysiere ich Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache. Die Analyse stütze ich auf die Hamburger Verständlichkeitstheorie, die die Psychologen Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch erarbeiteten. Diese Theorie wende ich auf die

Besonderheiten der Verwaltungssprache an. Im vierten Kapitel veranschauliche ich die Anwendung der Kriterien. Hierzu nutze ich Beispiele aus der Praxis der Stadtverwaltung Konstanz.

In Kapitel 5 fasse ich die Bachelorarbeit zusammen. Einen Ausblick auf die Entwicklung der Verwaltungssprache gibt das Kapitel 6.

#### **1.4. Bewusst verständlich**

„Eines Tages werden (...) Leser es sich nicht mehr bieten lassen, unnötig kompliziert informiert zu werden“ (Langer, Inghard/ Schulz von Thun, Friedemann/ Tausch, Reinhard 2011: 9). Noch wecken komplizierte Formulierungen Achtung vor dem Autor. Verfasser schmücken ihre Texte gerne mit sogenanntem Fachjargon und komplizierten Formulierungen, um dadurch kompetent zu wirken. Viele Leser, die einen solchen Text nicht verstehen, sehen das Unvermögen bei sich selbst. Oft entstehen durch umständliche Ausdrucksweisen Sätze, deren Aufbau nicht stimmt. Einfache Formulierungen hingegen decken Lücken und Fehler auf. Kompetenz beweist man, indem man komplizierte Sachverhalte möglichst einfach ausdrückt. Deshalb schreibe ich meine Bachelorarbeit bewusst verständlich.

## **2. Grundlagen**

Die Verwaltungssprache hat sich über die Jahrhunderte zu einer besonderen Sprachform entwickelt. Es stellt sich die Frage, ob diese Sprache den Ansprüchen der heutigen Bürger noch gerecht wird.

### **2.1. Entwicklung der Verwaltungssprache**

Die Entwicklung der Verwaltungssprache hat ihren Ursprung im Mittelalter. Weltliche und geistliche Herrscher begannen ihr Vermögen verwalten zu lassen. Dazu richteten sie Kanzleien ein und stellten Schreiber an. Die ersten Verwaltungsangestellten lernten die Kunst des Lesens und Schreibens an Lateinschulen. Aus diesem Grund waren die ersten Verwaltungsschriften in lateinischer Sprache. Im Spätmittelalter fand die deutsche Sprache Einzug in die Kanzleien. Viele sprachliche Elemente aus dem Lateinischen blieben jedoch erhalten. Die Verwaltungssprache des späten Mittelalters war durch bildhafte und ausführliche Schilderungen geprägt.

In der Neuzeit entwickelten sich strengere organisatorische Strukturen. Dies erforderte eine abstraktere Sprache. Die Distanz zwischen den Autoritäten und dem Volk wurde verschärft. Die Demonstration von Macht führte zu geschwollenen Ausdrucksweisen.

Zu dem Lateinischen als Sprache der Juristen und der Wissenschaft trat das Französische als Sprache der noblen Gesellschaft. Französisch war die Sprache der Diplomatie und beeinflusste die Verwaltungssprache. Daraus entstand eine Fachsprache mit unzähligen Fremdwörtern, die das Volk nicht verstehen konnte.

Im 19. Jahrhundert wuchs das Nationalbewusstsein der deutschen Bevölkerung. Eine „Verdeutschungs-Welle“ der offiziellen Sprache setzte ein. Der „Deutsche Sprachverein“ schuf neue Wortbildungen, um Fremdwörter einzudeutschen. Dabei entstand zum Beispiel der Begriff „Durchschrift“, der das lateinische Wort „Kopie“ ersetzen sollte. Viele Übersetzungen festigten sich in der deutschen Sprache und werden heute verwendet. Ein

Beigeordneter wird heute beispielsweise nicht mehr als „Adjunkt“ bezeichnet. Zu umständliche Formulierungen übernahmen die Menschen nicht in ihre Alltagssprache. So wird heute wieder „telefoniert“ und kein „fernmündliches Gespräch“ geführt. (Wortbeispiele vgl. Fluck, Hans-R./ Blaha, Michaela 2010: 68)

Die Demokratisierung im 20. Jahrhundert brachte Veränderungen in der Gesellschaft und den staatlichen Strukturen. Das öffentliche Leben entwickelte sich und damit auch seine Sprache. Die allgemeine Schriftsprache dieser Zeit wurde durch kurze und sachliche Formulierungen vereinfacht. Die Sprache der öffentlichen Verwaltung veränderte sich jedoch nicht in gleichem Maße. Noch heute zeigt die Verwaltungssprache autoritäre und komplizierte Formulierungen, die Macht zum Ausdruck bringen. (vgl. Wagner, Hildegard 1984: 102 ff)

Fast so alt wie die Amtssprache ist auch die Kritik an ihr. Schon im 18. Jahrhundert verlangte die „Allgemeine Gerichtsordnung der preußischen Staaten“ eine „allgemein verständliche Schreibart“ (Margies, Burkhard 2008: 258). Die Ratschläge für eine verständlichere Sprache blieben über die Jahrhunderte hinweg die gleichen. Dies zeigt, wie schwer es ist, die Sprache der Verwaltung zu verändern. Die konstanten Kritikpunkte zeigen gleichzeitig, dass die Diskussion der Verwaltungssprache keine Modeerscheinung, sondern begründet ist.

## **2.2. Ist Moderne Verwaltungssprache ein Bürgerrecht?**

Zur Frage, ob eine verständliche Rechts- und Verwaltungssprache ein Bürgerrecht sei, fanden 2006 und 2007 in Berlin zwei öffentliche Symposien statt. Sprachwissenschaftler, Politiker, Juristen und Bürger kamen zusammen, um über „Verständlichkeit als Bürgerrecht“ zu diskutieren. Die überarbeiteten Vorträge und weitere Beiträge wurden von der Dudenredaktion und der „Gesellschaft für deutsche Sprache“ herausgegeben. Verschiedene Autoren haben Aufsätze beigetragen, die zu einem Ergebnis kommen: Ja, die Bürger haben ein Recht auf eine ver-

ständige Rechts- und Verwaltungssprache. Die Grundsätze der Demokratie, des Sozial- und Rechtsstaates begründen dieses Recht.

Eine funktionierende **Demokratie** braucht mündige Bürger. Es ist ein Grundgedanke der Demokratie, dass Bürger nicht blind den Anweisungen der Obrigkeit folgen. Sie sollen sich kritisch mit Politik auseinandersetzen. Eine verständliche Verwaltungssprache liegt im Sinne einer Demokratie, denn nur so kann das Volk die Staatsmacht kontrollieren und Willkür verhindern. (vgl. Simon, Dieter 2004: 409)

Das **Sozialstaatsprinzip** verspricht gleiche Chancen für alle Bevölkerungsschichten. Ein wichtiger Bestandteil der Chancengleichheit ist der freie Zugang zu Wissen. Dieser erfordert verständliche Quellen (vgl. Eichhoff-Cyrus, Karin M. 2008: 7). Eine unklare Verwaltungssprache unterstützt die sozialen Unterschiede in der Gesellschaft. Texte der Verwaltung sollten so formuliert werden, dass sie für alle Schichten verständlich sind. Eine moderne Verwaltungssprache entspricht dem Grundsatz eines sozialen Staates.

Im **Rechtsstaat** gewährleisten Gesetze, dass hoheitliches Handeln messbar und vorhersehbar ist. Nach dem Legalitätsprinzip muss Verwaltungshandeln eine gesetzliche Grundlage haben. Eine Kontrolle der Gesetzmäßigkeit funktioniert aber nur, wenn die Anwendung für die Betroffenen klar und nachvollziehbar ist. Dazu muss die Verwaltung ihre Entscheidungen verständlich kommunizieren. (vgl. Otto, Walter 1981: 50)

Gesetze ordnen und lenken das gesellschaftliche Miteinander. Dies gelingt, wenn sie von den Beteiligten angenommen werden. Eine mündige Gesellschaft akzeptiert nur, was sie versteht. Verwaltungssprache muss verständlich sein, damit das Recht seine Funktion erfüllen kann. (vgl. Nussbaumer, Markus 2008: 305)

### 2.3. Anforderungen an die Verwaltungssprache

Die Verwaltungssprache steht in einem Spannungsfeld zwischen fachlicher Präzision und bürgerfreundlichen Formulierungen. Außerdem muss sie zu wirtschaftlichen Arbeitsabläufen beitragen.

#### Fachliche Präzision und Bürgernähe

Das Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) regelt: „Die Amtssprache ist deutsch“ (§ 23 I VwVfG). Der Verwaltung steht die Gesamtsprache Deutsch zur Verfügung, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Die fachsprachlichen Anforderungen an Texte der Verwaltung sind nicht gesetzlich vorgeschrieben. Die Notwendigkeit einer Fachsprache ergibt sich aus der Anwendung des Rechts. Verwaltungsakte müssen inhaltlich hinreichend bestimmt sein und begründet werden (§§ 37 I und 39 I VwVfG). Dazu braucht die Verwaltungssprache fachspezifische Elemente. Die Komplexität der Verwaltungssprache zeigt das folgende Schaubild:

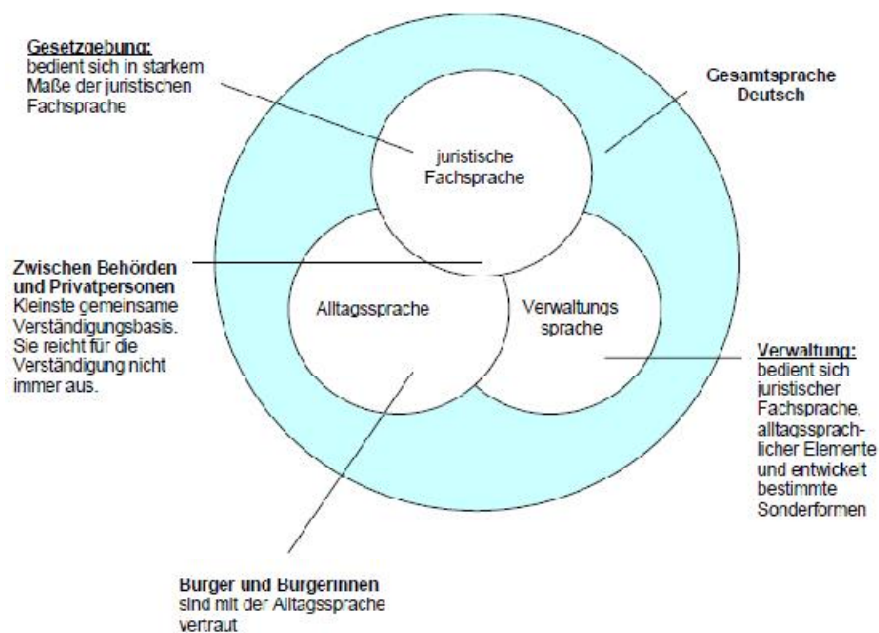


Abbildung „Die Amtssprache ist deutsch.“ Quelle: BBB-Arbeitshandbuch 2002, Seite 9.

Die Verwaltung entwickelt besondere Begriffe, die präzise und vollständige Formulierungen ermöglichen. Diese kennzeichnen die Verwaltungssprache. Die Sprache der Verwaltung wird von der Gesetzessprache beeinflusst und nutzt juristische Sprachelemente. Die



Alltagssprache dagegen umfasst den allgemeinen Sprachgebrauch. Aus der juristischen Fachsprache, der verwaltungsspezifischen Sprache und der Alltagssprache ergibt sich eine Schnittmenge. Diese Schnittmenge ist der gemeinsame Wortschatz, mit dem sich die Beteiligten verständigen können. Dieser reicht für die Kommunikation zwischen Bürgern und Behörde nicht aus. Deshalb geht der Sprachgebrauch der öffentlichen Verwaltung über die gemeinsame Verständigungsbasis hinaus. Eine moderne Verwaltungssprache macht es möglich, dass der Zielkonflikt zwischen fachlicher Präzision und Bürgernähe überwunden werden kann. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 9)

### Wirtschaftlichkeit

Die öffentliche Verwaltung muss wirtschaftlich handeln. Deshalb nutzen Verwaltungsmitarbeiter Vorlagen für den Schriftverkehr. Sie werden oft schon viele Jahre verwendet. Die Formulierungen haben sich bewährt und werden nicht überdacht. Dadurch entwickelt sich die Sprache nicht weiter. Bewährte Textbausteine ermöglichen es, in kurzer Zeit Texte zu erstellen. Diese Formulierungen sind für den Empfänger aber oft unverständlich, weil sie nicht ausreichend auf den Einzelfall abgestimmt wurden. Sie werfen Fragen auf oder führen zu falschen Schlussfolgerungen. Diese bedeuten einen höheren Arbeitsaufwand. Der Ablauf wird dadurch verlängert. Peter Berger bezeichnet solche Schreibhilfen deshalb als „ökonomischen Bumerang“ (Berger, Peter 2008: 296).

Die Modernisierung der Verwaltungssprache kostet Zeit und Geld. Alte Vorlagen und Bausteine müssen überarbeitet werden. Mitarbeiter lernen in Seminaren und Workshops, wie sie sich verständlich, gleichzeitig fachlich korrekt und rechtssicher ausdrücken können. Es handelt sich um einen dauerhaften Entwicklungsprozess mit einem hohen finanziellen Aufwand. Langfristig erhöhen moderne Verwaltungstexte jedoch die Effizienz, weil sie Fragen und Missverständnisse reduzieren. Die Verständigung zwischen Bürgern und Behörden wird dadurch gestrafft, unnötige Arbeits-

schritte entfallen und die Kosten sinken. (vgl. Brünner, Sven/ Reiners, Markus 2011: 274)

#### **2.4. Begriffsdefinition Verständlichkeit**

Verständlichkeit ist ein relativer Begriff. Ein Text ist nicht an sich leicht oder schwer verständlich, sondern für eine Person (vgl. Antos, Gerd 2008: 11). Heiner Lück definiert Verständlichkeit als „Übereinstimmungen zwischen den Vorstellungen des Rechtsschöpfers über seine Normen und den Vorstellungen des Normadressaten“ (Lück, Heiner 2008: 22). Die öffentliche Verwaltung zählt er zur Seite des Rechtsschöpfers. Verwaltungstexte sind also nur dann verständlich formuliert, wenn der Adressat den Inhalt und die Botschaft versteht. Dies hängt vom Wissensstand und dem Fachverstand des Empfängers ab. Auch die Einstellung des Bürgers beeinflusst sein Verständnis von Texten der Verwaltung (vgl. Lück, Heiner 2008: 38). Den Bildungshorizont des Einzelnen kann die Verwaltung nicht abschließend erkennen. Sie kann jedoch die unterschiedlichen Anforderungen in bestimmten Fachbereichen berücksichtigen.

#### **2.5. Moderne Sprache als Element der Modernen Verwaltung**

„Hinter jedem Text steht eine kommunikative Haltung“ (Nussbaumer, Markus 2008: 317). In Verwaltungstexten kommunizieren Kommunen ihre Haltung gegenüber den Bürgern. Die öffentliche Verwaltung versteht sich heute ohne Zweifel als Dienstleister. Mit mehr Bürgernähe und Service will sie den wachsenden Ansprüchen einer modernen Gesellschaft gerecht werden. Der demographische Wandel wirkt sich auf die Gesellschaft und die Wirtschaft aus. Parallel dazu steigt der internationale Wettbewerb. Damit ist auch die öffentliche Verwaltung von der Entwicklung des 21. Jahrhunderts betroffen. Um zukunftsfähig zu sein, kann die öffentliche Hand nicht an den alten Strukturen festhalten. Während die finanziellen Mittel knapper werden, steigt die Komplexität der Aufgaben. Darüber hinaus erwarten die Menschen eine höhere Qualität der behördlichen Leistungen. Sie fordern transparente und schnelle Abläufe. Wegweisend für diese Herausforderung startete 2006 das Regierungsprogramm

„Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovation“. Es geht darin um Ansätze bei Organisation, Steuerung, Personal und E-Government. In modernen Verwaltungen wird **Prozessmanagement** eingeführt, um eine leistungsfähige und produktive Verwaltung zu erreichen. Dadurch sollen Reibungsverluste an den Schnittstellen zwischen Ämtern und Behörden reduziert werden. (vgl. Bundesministerium des Innern 2006: 4)

Die Modernisierungsprojekte der öffentlichen Verwaltung setzen auf eine Verbesserung der Kommunikation. Viele Projekte sollen Bürokratie abbauen, indem sie einen einheitlichen Ansprechpartner bieten. Ein Beispiel dafür ist die einheitliche **Behördenrufnummer 115**, die 2009 startete und bis 2013 deutschlandweit erreichbar sein soll (vgl. WISO 2010: 29). Das Land Baden-Württemberg richtete bereits 2002 das Informationsportal **service-bw** ein. Das Projekt bot die Basis für die Umsetzung der **europäischen Dienstleistungsrichtlinie**, die 2009 in Kraft trat. (vgl. Innenministerium Baden-Württemberg 2009: 4)

Der Fokus liegt dabei auf der technischen und organisatorischen Umsetzung. Das eigentliche Mittel für Kommunikation ist aber letztlich die Sprache. Internetportale sind beispielsweise nur wirksam, wenn sie ansprechend und verständlich formuliert sind. Deshalb ist eine moderne Verwaltungssprache ein grundlegendes Element für eine moderne Verwaltung.

## 2.6. Projekte in Deutschland

Vielen Kommunen ist bewusst geworden, was eine bürgernahe Verwaltungssprache bedeutet. Sie bemühen sich die Kommunikation zwischen Bürgern und Behörde zu verbessern. Ich stelle die Projekte der Stadtverwaltungen Konstanz und Bochum vor. Aus dem Bochumer Pilotprojekt ging IDEMA (Internet-Dienst für eine moderne Verwaltungssprache) hervor, deren Arbeit ich ebenfalls erläutere. IDEMA war zunächst eine Arbeitsgruppe des Germanistischen Instituts der Ruhr-Universität Bochum. Seit Oktober 2010 ist IDEMA eine eigenständige Gesellschaft (IDEMA Gesellschaft für verständliche Sprache mbH).

**Die Stadtverwaltung Konstanz** startete Anfang 2010 ihr Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“. Zu Beginn wurden 25 Mitarbeiter in Seminaren von IDEMA geschult. Sie agieren als Multiplikatoren in der gesamten Verwaltung. In internen Schreibwerkstätten kommen Mitarbeiter verschiedener Fachbereiche zusammen, um Vorlagen zu überarbeiten und neue Texte zu formulieren. Dadurch erhalten die Mitarbeiter Routine im verständlichen Schreiben. Zur Auswertung des Projekterfolges werden Zahlen aus dem Sozialamt herangezogen. Diese werden Ende 2011 ausgewertet.

**Die Stadtverwaltung Bochum und das Germanistische Institut der Ruhr-Universität Bochum** schlossen sich im Jahr 2000 zusammen, um die schriftliche Kommunikation der Stadt Bochum zu analysieren und zu verbessern. Ziel des einjährigen Projektes war, konkrete Lösungen für moderne und bürgerorientierte Texte zu schaffen. (vgl. Blaha, Michaela 2001: 289)

Im Rahmen des Projektes wurden an der Ruhr-Universität Seminare für Studenten angeboten, die sich mit Verwaltungssprache und den Möglichkeiten, Texte zu optimieren, befassten. (vgl. Blaha, Michaela 2001: 291)

Aus diesem Projekt ging 2006 die Datenbank IDEMA hervor. Kommunen können IDEMA beauftragen, ihre Texte zu modernisieren. Dort werden diese von Verwaltungsexperten, Germanisten und Juristen überarbeitet. Die modernen Textfassungen und Textbausteine werden online allen Mitgliedern zur Verfügung gestellt. Aktuell tragen 21 Kommunen aus 7 Bundesländern zur IDEMA-Datenbank bei. IDEMA schult außerdem Verwaltungsmitarbeiter. (vgl. Sick, Dorothea 2011: 27)

Das IDEMA-Projekt erhielt 2008 von der Bundesregierung die Auszeichnung „Ort im Land der Ideen“. Daraufhin erweiterte sich das Projekt von einer kommunalen auf eine bundesweite Ebene. Seit Juli 2008 modernisiert die Bundesverwaltung ihre Behördenschreiben mit dem Projekt „IDEMA Bund“. (vgl. Brünner, Sven/ Reiners, Markus 2011: 274)

## 2.7. Untersuchungen zur Wirkung der Verwaltungssprache

Bisher gibt es keine systematischen Untersuchungen zu den Auswirkungen modernisierter Verwaltungstexte. Es fehlen repräsentative Zahlen zu verbesserten Arbeitsabläufen oder geringeren Kosten (vgl. Ebert, Helmut 2010: 46). Das Projekt der Stadt Konstanz wird Ende 2011 evaluiert werden. Die Auswertung wird zeigen, ob die neuen Formulierungen zu weniger Nachfragen führten. Dies würde den Arbeitsaufwand der Verwaltung mindern und die Zufriedenheit der Bürger erhöhen.

Das Bochumer Pilotprojekt wurde 2001 durch eine Bürgerbefragung evaluiert. Untersucht wurden die Verständlichkeit und Akzeptanz der ursprünglichen und der optimierten Fassungen. Die Ergebnisse belegen, dass die überarbeiteten Schreiben zu einem tieferen Verständnis führten (vgl. Blaha, Michaela 2001: 297). Die Auswertung der Akzeptanz zeigte, dass moderne Sprache allein nicht zu einem positiven Bild der Verwaltung führt. Dennoch tragen moderne Formulierungen bei der Mehrheit der Befragten zu einer höheren Akzeptanz bei (vgl. Blaha, Michaela 2001: 297, 298).

Im Jahr 2008 führte das Institut für Demoskopie in Allensbach im Auftrag der Gesellschaft für deutsche Sprache die Umfrage „Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache?“ durch. Die repräsentative Untersuchung ergab, dass 86 % der Bürger Schwierigkeiten haben, Schreiben der Verwaltung zu lesen und zu verstehen (vgl. Eichhoff-Cyrus, Karin M./ Antos, Gerd/ Schulz, Rüdiger 2009: 6). Noch eindrücklicher ist das Ergebnis der Tendenzumfrage unter Fachleuten, die im Anschluss vom Germanistischen Institut der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg durchgeführt wurde. Juristen, Verwaltungsmitarbeiter und andere Personen, die Gesetze anwenden, wurden nach ihren Einstellungen zur Rechts- und Verwaltungssprache befragt. Die Mehrheit der Befragten gab an, gelegentlich selbst Verständnisprobleme mit Formulierungen der Gesetze und der Verwaltung

zu haben (vgl. Eichhoff-Cyrus, Karin M./ Strobel, Thomas 2009: 133, 146). Diese Zahlen belegen einen deutlichen Handlungsbedarf.

## 2.8. Hürden der Umsetzung

Viele Verwaltungsmitarbeiter haben eine kritische Einstellung gegenüber der Verwaltungssprache. Sie sind sich der Wirkung von Sprache bewusst und motiviert, ihre eigenen Schreiben zu verbessern. In der Praxis läuft die Umsetzung dennoch oft schwerfällig. Folgende Faktoren tragen dazu bei:

- Unverständliche Gesetze
- Rechtsunsicherheit
- Finanzielle und personelle Ressourcen
- Hierarchische Strukturen

**Unverständliche Gesetze** sind die Quelle für unverständliche Texte in der Verwaltung. Deshalb sollen neue Gesetze verständlich formuliert werden. Dies halten die Bundesministerien in ihrer gemeinsamen Geschäftsordnung fest (§ 42 V GGO). Der Redaktionsstab der „Gesellschaft für deutsche Sprache beim Bundestag“ prüft, ob Gesetzesentwürfe verständlich und sprachlich richtig sind. Meist ist jedoch der zeitliche Rahmen, bis das Gesetz verabschiedet wird, zu knapp und eine sprachliche Veränderung kann nicht mehr eingebracht werden. (vgl. Schröder, Ole/ Würdemann, Christian 2008: 327) Solange Gesetze unnötig kompliziert formuliert sind, müsste der Verwaltung eine verstärkte Rolle als Übersetzer und Vermittler der Gesetze zukommen. Dies würde bedeuten, dass sich Verwaltungsmitarbeiter von bestehenden Formulierungen lösen müssten. Den Schritt zu modernen Formulierungen wagen nur wenige.

**Rechtsunsicherheit** hemmt die Entwicklung der Sprache. Eingefahrene Formulierungen haben die Prüfung auf Rechtssicherheit bestanden. Sie sind bewährt und geben dem, der sie verwendet, Sicherheit. Bei modernen Formulierungen sind sich viele Verwaltungsmitarbeiter unsicher, ob

diese die rechtlichen Anforderungen erfüllen. Oft ist die Rechtsunsicherheit in sprachlicher Hinsicht unbegründet. Gesetze schreiben keinen Stil der Verwaltungssprache vor. Für unklare Verwaltungsakte hat das Bundesverwaltungsgericht 2006 in einem Beschluss festgehalten, dass Behörden diesen noch im gerichtlichen Verfahren präzisieren dürfen (vgl. Margies, Burkhard 2008: 259). Sicherheit erhielten die Verwaltungsmitarbeiter durch Formulierungen, die im Voraus auf ihre Rechtssicherheit geprüft wurden. IDEMA bietet dies als Dienstleistung an.

Projekte für eine moderne Verwaltungssprache verbrauchen **finanzielle und personelle Ressourcen**. Diese müssen bewusst aufgebracht werden. Kontinuierliche Aus- und Fortbildungsprogramme sind notwendig, um die Sprache der Verwaltung langfristig zu optimieren (vgl. Blaha, Michaela 2001: 300).

In der öffentlichen Verwaltung herrschen **hierarchische Strukturen**. Motivierte Mitarbeiter geben ihre Haltung schnell auf, wenn dadurch ihre Fachkompetenz in Frage gestellt wird. Der sprachliche Stil einer Institution ist Teil ihrer Organisationskultur. Absolventen erhöhen ihre Aufstiegschancen, wenn sie diesen Stil übernehmen. (vgl. Margies, Burkhard 2008: 264)

Vorlagen zu überarbeiten bedeutet einen hohen zeitlichen Aufwand. Diese Zeit müssen Vorgesetzte den Mitarbeitern einräumen. Darüber hinaus ist es wichtig, dass sie selbst auf verständliche Texte achten und diese von ihren Mitarbeitern einfordern. Die Schreibwerkstätten der Stadt Konstanz wurden von den Ämtern nur wenig angenommen. Dies kann daran liegen, dass die Bedeutung des Projekts im Arbeitsalltag unterging und eine moderne Sprache innerhalb des Amtes nicht gefördert wurde. Die Sprache einer Organisation kann nur optimiert werden, wenn Vorgesetzte hinter einer modernen Sprache stehen.

### 3. Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache

Es gibt eine Reihe von Wissenschaftlern, die sich mit Kriterien für gute Texte auseinandersetzen:

- Otto Walter entwickelte Normen für die Sprache der Verwaltung
- Hildegard Wagner untersuchte Texte der Verwaltung auf ihre sprachliche Eigenart
- Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch veröffentlichten das Hamburger Verständlichkeitskonzept.

Präzision, Effizienz und Verständlichkeit sind Sprachnormen für eine moderne Verwaltungssprache (vgl. Otto, Walter 1981: 56). Diese Normen kennzeichnen die Verwaltungssprache als Fachsprache. Durch **Präzision** erfüllen Verwaltungstexte den fachlichen und rechtlichen Anspruch. Schreiben der Verwaltung müssen formal und inhaltlich korrekt, ausreichend bestimmt und vollständig sein. Die Norm **Effizienz** betont die Notwendigkeit, dass die öffentliche Verwaltung wirtschaftlich handelt. Sprachökonomie verlangt ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Aufwand und Erfolg. Texte sollen kurz und wirksam sein. Mit **Verständlichkeit** werden Verwaltungstexte dem Recht der Bürger auf eine moderne Kommunikation gerecht.

Hildegard Wagner hat 1970 Besonderheiten der Verwaltungssprache erforscht. Sie untersuchte eine Stichprobe von 1000 Sätzen aus Verordnungen, Bescheiden und allgemeinen Schreiben der Verwaltung. Mit ihrer Studie hat sie eine wissenschaftliche Grundlage für Kritik an der Verwaltungssprache geschaffen. (vgl. Wagner, Hildegard 1984)

Das Hamburger Verständlichkeitskonzept entstand 1973 und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Es beschreibt vier Merkmale für verständliche Texte:



- Einfachheit
- Gliederung und Ordnung
- Kürze und Prägnanz
- Anregende Zusätze

Ich beurteile die Besonderheiten der Verwaltungssprache nach dem Hamburger Verständlichkeitskonzept und zeige Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache. Diese Kombination bietet ein Konzept, verständliche Texte Schritt für Schritt zu erarbeiten.

### **3.1. Einfachheit**

Das Merkmal Einfachheit beleuchtet die Wortwahl und den Satzbau. Verständliche Texte entstehen durch geläufige Wörter und kurze Sätze. Sie orientieren sich an der Alltagssprache. Einfachheit ist das wichtigste Merkmal für Verständlichkeit. Komplizierte Formulierungen sind immer schwer verständlich. (vgl. Langer, Inghard/ Schulz von Thun, Friedemann/ Tausch, Reinhard 2011: 32)

#### **3.1.1. Wortwahl**

Einfache, geläufige und kurze Worte fördern den Lesefluss und machen Schreiben leicht verständlich. Ein bekannter Satz sagt, man solle „denken wie ein Philosoph und reden wie ein Bauer“. (Rudolf von Jhering, 1818-1892). Im 19. Jhd. galt die Ausdrucksweise der einfachen Leute als Vorbild der deutschen Sprache. Sie war nicht von französischen und lateinischen Elementen beeinflusst. Auch heute ist die Alltagssprache die Quelle für verständliche Worte. (vgl. Limbach, Jutta 2008: 373)

##### **3.1.1.1. Fach- und Fremdwörter**

Der Wortschatz der Verwaltungssprache enthält wie jede Fachsprache eine Reihe von Fachbegriffen. Sie ermöglichen eine präzise und effiziente Kommunikation innerhalb der Verwaltung. (vgl. Wagner, Hildegard 1981: 69)

Fachterminologie ist für Fachleute bestimmt. Bei der Kommunikation zwischen Experten und Laien erfüllt sie ihren Zweck nicht. Hier müssen Fach- und Fremdwörter erklärt oder ersetzt werden. Eine Lösung ist, den Fachbegriff nach der Erklärung in Klammern zu setzen und danach zu verwenden. So entsteht ein leicht verständlicher und übersichtlicher Text. (vgl. Fluck Hans-R./ Blaha, Michaela 2010: 79)

Oft sind Fachbegriffe nicht zwingend. Der Begriff „Rechtsbehelfsbelehrung“ ist beispielsweise nicht gesetzlich vorgeschrieben. Mit der Formulierung „Ihre Rechte“ weiß der Empfänger gleich, was gemeint ist. Ein Hinweis auf Rechte wirkt freundlicher als eine Belehrung.

#### 3.1.1.2. Substantive

Substantive prägen die Verwaltungssprache. Sie schaffen einen knappen und begrifflichen Stil. Durch die Großschreibung kann der Leser die zentralen Begriffe eines Textes schnell erkennen und einordnen. (vgl. Wagner, Hildegard 1981: 79)

Substantive bilden in der Verwaltung Oberbegriffe für rechtliche Kategorien. Das Verwaltungshandeln fordert schnelle und präzise Arbeitsabläufe. Deshalb werden diese Kategorien in der Verwaltungssprache übernommen. (vgl. Margies, Burkhard 2008: 261) Texte werden jedoch unverständlich, wenn zu viele Substantive auftauchen. Sie lösen Unmut beim Lesenden aus. Hauptwörter müssen gezielt eingesetzt werden, damit der Adressat den Inhalt des Textes schnell erfassen kann. Formulierungen aus der Alltagssprache nimmt der Empfänger leicht auf.

Eine Besonderheit der deutschen Sprache ist die Möglichkeit, Worte zu verbinden und dadurch neue Wörter zu schaffen. Texte werden so kürzer, weil verknüpfende Worte wegfallen. Verwaltungsspezifische Wortschöpfungen wie Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung oder Einkommenssteuereinführungsverordnung gefährden jedoch den Lesefluss, da sie dem Laien nicht geläufig sind. Es sollen nicht mehr als drei Worte aneinander gereiht sein. Bindestriche machen

zusammengesetzte Worte übersichtlich. Wenn das Verhältnis zwischen den Worten nicht eindeutig ist, werden diese getrennt. Dadurch kommen Bindewörter hinzu, die den Bezug klarstellen. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 15)

#### 3.1.1.3. Verben

Verben sind Tätigkeitswörter (Duden Band 5 2007: 1077). Sie zeigen an, dass jemand etwas aktiv tut. Ein aktiver Schreibstil ergibt eine lebendige Wirkung. Verben motivieren den Adressaten selbst aktiv zu werden. Leider machen sich die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung diese Tatsache nicht zunutze. Sie verwenden meist substantivierte Verben. In dieser Form wirken die Verben träge und lassen auf einen entsprechenden Verfasser schließen. Das Vorurteil vom trägen Beamten kann abgebaut werden, indem Verben in ihrer Grundform auftreten. Der Bürger wird lieber *antworten* als der *Bitte um Beantwortung* nachkommen. Verben stellen sprachlich dar, dass Verwaltungsmitarbeiter aktiv tätig sind.

Überflüssige Vorsilben wirken schwerfällig. Wieso etwas *ausdiskutieren*? Das laugt die Beteiligten unnötig *aus*. Zu diskutieren genügt, vielleicht kann man über das Thema sogar miteinander sprechen. Dinge zu klären ist effizienter als sie *abzuklären*. Ohne unnötige Vorsilben wirken Texte leichter.

Eine interessante Wirkung hat das Modalverb *müssen*. Viele Schreiben enthalten eine verbindliche Aufforderung. Der Befehlston kann jedoch entfallen, indem statt der Form „es ist zu tun“ oder „es hat zu erfolgen“ das einfache Verb „müssen“ verwendet wird. Es drückt eine „objektive Notwendigkeit“ aus. (BBB-Arbeitshandbuch 2002: 39) Das Obrigkeitsverhältnis wird dadurch abgeschwächt. Dieses Beispiel zeigt, dass die Orientierung an der Alltagssprache positiv wirkt.

#### 3.1.1.4. Adjektive

Vollständige und präzise Aussagen sind in der Verwaltung wichtig. Die Verwaltungssprache ist von Substantiven geprägt. Durch Adjektive

werden diese näher beschrieben. Deshalb werden entsprechend viele Adjektive verwendet. (vgl. Daum, Ulrich 1980: 45)

Oft liefern jedoch die Adjektive, die die Aussage präzisieren sollen, keine nützliche Information. Dann werden sie besser gestrichen.

Auch bei Adjektiven nutzt die Verwaltungssprache die Wortschöpfungsmöglichkeiten der deutschen Sprache. Durch Endungen wie -lich, -bar, -ig, -mäßig, -weise, -fähig, und -pflichtig entstehen unzählige Kombinationen, die zwar ökonomisch einsetzbar, aber nicht schön sind. *Umfangmäßig* werden Sätze durch Adjektive kürzer. Hier lohnt es sich aber Nebensätze zu verwenden. Sie verhindern Unklarheiten und brechen mit dem Verwaltungsstil. (vgl. Wagner, Hildegard 1984: 85 ff)

#### 3.1.1.5. Adverbien

Adverb ist der lateinische Begriff für Umstandswort. Adverbien werden verwendet, um Umstände näher zu beschreiben. Leider wirken sie schnell umständlich. Anstatt die Verständlichkeit zu fördern, „verfremden sie die Aussage.“ (BBB-Arbeitshandbuch 2002: 22) Das liegt daran, dass sie oft veraltet sind und ihr Sinn heute nicht mehr verstanden wird. In der Verwaltungssprache werden viele Adverbien eingesetzt. Sie täuschen Genauigkeit vor. Oft liefern sie keine nützliche Information, sondern wirken geschwollen. Der altmodische Stil entfällt, wenn Adverbien durch Nebensätze ersetzt werden. Adverbien, die die Aussage nicht bereichern, sollen gestrichen werden. Aussagekräftige Verben machen Adverbien überflüssig. Wer jemandem etwas leiht, statt es leihweise zu überlassen, braucht das staubige Adverb nicht. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 22)

#### 3.1.1.6. Präpositionen

Präpositionen sind Verhältniswörter. Durch sie können wir schnell, einfach und klar die Beziehung zwischen zwei Worten darstellen. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch: 15) Viele Behördenformeln können durch einfache Präpositionen ersetzt werden. Dadurch werden Texte kürzer und

freundlicher. Den formelhaften Ausdruck „unter Zuhilfenahme von“ ersetzt die einfache Präposition „mit“. (vgl. Berger, Peter 2004: 27)

#### 3.1.1.7. Polyseme

Mehrdeutige Wörter werden Polyseme genannt. In Gesetzen gibt es viele Begriffe aus der Alltagssprache, die einen abweichenden Sinn erhalten haben. Jemandem zu *widersprechen* bedeutet im Alltag, dass man auf eine Aussage mit einer anderen Meinung reagiert. Im Gegensatz zu dieser formlosen Mitteilung einer Einstellung ist ein *Widerspruch* im juristischen Sinn ein förmliches Verfahren gegen eine Entscheidung der Verwaltung. (vgl. Otto, Walter 1981: 47) Es ist nicht selbstverständlich, dass ein Bürger die unterschiedlichen Bedeutungen kennt. Dies kann dazu führen, dass er „zwar alle Wörter kennt und ihre Bedeutung zu verstehen meint und dennoch nicht in der Lage ist, den Sinn des Ganzen zu erfassen.“ (Bosetzky/ Heinrich/ Schulz zur Wiesch 2002: 143) Es ist wichtig, dass die Bedeutung verwaltungsspezifischer Wörter im Text klar wird. Zum Beispiel soll der Verfasser den Unterschied zwischen Eigentum und Besitz erklären. Nicht jeder weiß, dass ihm nicht unbedingt alles gehört, was er besitzt.

#### 3.1.1.8. Abkürzungen

Klassisch werden für Abkürzungen ein oder mehrere Buchstaben der Worte verwendet. Zu den Akten wird beispielsweise mit z.d.A. abgekürzt. Dies ist praktisch, weil es schnellere Arbeitsabläufe ermöglicht. Es funktioniert aber nur, wenn alle Beteiligten die Abkürzungen kennen. Tun sie das nicht, führt es dazu, dass sie Textteile nicht verstehen. Wer eine Abkürzung nicht versteht, ärgert sich über den Verfasser, der sich nicht die Zeit genommen hat die Worte auszuschreiben. Schwer verständlich wird ein Text, wenn Abkürzungen auftauchen, die in verschiedenen Zusammenhängen unterschiedliche Bedeutungen haben. GG ist beispielsweise gleichzeitig eine gängige Abkürzung für Grundgesetz und Geschäftsgang. Sie sind ausschließlich für den Gebrauch unter Fachleuten geeignet. Abkürzungen sollen ausgeschrieben werden, um

Missverständnisse zu vermeiden. Fahrlässig eingesetzt, verfehlen sie ihr Ziel, nämlich die Arbeit zu erleichtern.

Bei Gesetzen ist es sinnvoll, die Bezeichnung des Gesetzes einmal auszusprechen und die offizielle Abkürzung in Klammern dahinter zu setzen. Danach genügt die Abkürzung. Bei dieser Gestaltung sind die Texte leicht lesbar und verständlich.

„Eine Unsitte in Verwaltungsschreiben sind die Abkürzungen o.g. und u.g. (oben genannt/ unten genannt) sowie o.a. und u.a. (oben angegeben/ unten angegeben).“ (Berger, Peter 2004: 47) Hier reicht es nicht, die Kurzform ausschreiben. Es ist sinnvoll das gemeinte Aktenzeichen, die Telefonnummer oder die Bankverbindung im Text zu wiederholen. Der Arbeitsaufwand ist dadurch unwesentlich höher, während diese Angabe den Empfänger wesentlich entlastet. Er muss nicht erst das Kleingedruckte auf dem Briefbogen durchgehen um schnell und fehlerfrei reagieren zu können.

#### 3.1.1.9. Superlative

Wir leben in einer Gesellschaft der Superlative. Der Superlativ ist die höchste Steigerungsform. Besser, schneller oder größer als diese Ausdrucksweise geht nicht. Das Bestreben nach Mehr zeigt sich in der Sprache. Die Verwaltungssprache hat diese Modeerscheinung übernommen. Gerade hier hätte sie dies nicht tun sollen, denn Superlative werden oft falsch eingesetzt. Eine schnelle Antwort genügt, es muss nicht auf schnellstem Wege sein. Diese Formulierung lässt nämlich nur eine Möglichkeit zu und schränkt den Handlungsspielraum der Betroffenen unnötig ein. Es ist besser dem Bürger Freiheit zu geben, wo es möglich ist. Dies trägt zu einer guten Zusammenarbeit zwischen Bürger und Behörde bei. Interessanterweise heißt die einfache Form eines Adjektivs **Positiv** (vgl. Duden Band 1 2004: 17). Wer Schreiben in der Grundform formuliert, erreicht eine *positive* Beziehung.

Doppelte Superlative sind schlicht falsch. Aktuell ist aktuell, das Aktuellste gibt es nicht. Auch die Bezeichnung Super-GAU macht den größten anzunehmenden Unfall (GAU) nicht größer (Sick, Bastian 2005: 44).

### **3.1.2. Satzbau**

In diesem Abschnitt befaße ich mich mit der Gliederung des einzelnen Satzes. Für die Verständlichkeit sind kurze und übersichtliche Sätze wichtig. Die entscheidenden Informationen sollen am Satzanfang stehen. (vgl. Daum, Ulrich 1980: 80)

#### **3.1.2.1. Satzlänge**

Leicht verständliche Sätze bestehen aus maximal 12 bis 18 Wörtern (vgl. Berger, Peter 2004: 31). Nach der Untersuchung von Hildegard Wagner erfüllt über die Hälfte der Verwaltungsschreiben diese Voraussetzung (vgl. Wagner, Hildegard 1984: 45). Das sei im Vergleich zu Fachbüchern gut. Dennoch bleiben fast 50%, die zu lang sind. Wer die Anzahl der Worte eine Zeit lang kontrolliert, erhält einen Satz-Rhythmus mit einer verständlichen Länge.

#### **3.1.2.2. Schachtelsätze**

Durch Schachtelsätze können Gedanken ineinander verwoben werden. In der Praxis wird leider oft verknotet statt verwoben. Der Leser muss diese Sätze entwirren. Das kostet Zeit und Nerven. Es ist besser und einfacher Gedanken logisch aneinanderzureihen. Es ist nicht die Aufgabe der öffentlichen Verwaltung kunstvolle Sätze zu schaffen, wie etwa Theodor Fontane. Verwaltungsmitarbeiter schildern komplexe Sachverhalte und treffen rechtssichere Entscheidungen. Diese müssen einfach und verständlich formuliert sein. Grundsätzlich gilt: Eine Aussage pro Satz (vgl. Daum, Ulrich 1980: 78).

#### **3.1.2.3. Partizipialkonstruktionen**

Schon im 19. Jahrhundert wurde kritisiert, dass Texte der Verwaltung viele Schachtelsätze enthalten. Eine Lösung fanden Verwaltungsmitarbeiter, indem sie Partizipialkonstruktionen nutzten. Diese haben sich heute in der

Verwaltungssprache gefestigt. Leider verlangen solche Sätze vom Empfänger nicht weniger Konzentration als Schachtelsätze. Der Lesende trennt die Formulierung im Gehirn ohnehin. Es ist deshalb besser gleich zu schreiben: „den Antrag, den Sie eingereicht haben“ als „der von Ihnen eingereichte Antrag“. (vgl. Daum, Ulrich 1980: 77)

#### 3.1.2.4. Nebensätze

Nebensätze sind die Lösung, um Schachtelsätze und Partizipialkonstruktionen zu umgehen. Sie machen Sätze zwar länger, aber einfacher. Dann gilt: Hauptgedanken im Hauptsatz, Nebengedanken im Nebensatz. Nebensätze sind nur sinnvoll, wenn es sich tatsächlich um einen Nebengedanken handelt. Sonst ist es besser einen neuen Satz zu formulieren. (vgl. Daum, Ulrich 1980: 78)

#### 3.1.2.5. Aktiv statt Passiv

In der Verwaltungssprache sind passive Formulierungen üblich. Bei der Passivform steht die Entscheidung im Vordergrund. Sie gibt die Möglichkeit, die handelnde Person nicht zu nennen. Darin drückt sich die objektive Haltung der Verwaltung aus (vgl. Margies, Burkhard 2008: 260). Es besteht die Gefahr, dass bei Passiv-Formulierungen nicht eindeutig ist, wer handeln soll. Die passive Form ist unnötig, wenn die handelnde Person durch eine Präposition hinzugefügt wird (durch, seitens, von).

Die deutsche Bezeichnung für das Passiv ist **Leideform**. Das Verb bezieht sich hier auf ein „leidendes“ Subjekt (vgl. Fremdwörterbuch 2007: 769). Sie wirkt auf den Leser schwerfällig und schwer verständlich. Die deutsche Übersetzung für das Aktiv ist **Tatform**. Sie beschreibt eine Person, die handelt und wirkt persönlich.

Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung sind an Gesetze gebunden, die ihre Entscheidungsmöglichkeiten einschränken. Trotzdem sind sie nicht Teil einer leidenden Institution. Innerhalb ihres Handlungsspielraums gestalten sie ihre Arbeit. Deshalb dürfen und sollen sie ihre aktive Haltung in einer aktiven Sprache zeigen. Das ist selbst dann möglich, wenn kein



Handelnder bekannt ist. Das persönliche Subjekt kann man durch ein unbestimmtes Subjekt (wer, jemand, man) oder ein Sachsubjekt (die Genehmigung, die Ablehnung) ersetzen. Verwaltungsschreiben wirken durch die Aktivform persönlich, klar und leicht verständlich. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 41)

#### 3.1.2.6. Verweise auf Gesetze

Viele Schreiben der Verwaltung beginnen so: „Gemäß § Sowieso des XY-Gesetzes...“. Das bedeutet in der Regel, dass der Empfänger sofort mit einer Information konfrontiert wird, die er nicht kennt. Dies betont das ungleiche Verhältnis zwischen der Behörde und dem betroffenen Bürger, denn der Verwaltungsmitarbeiter weiß, was der Paragraph bedeutet.

Werden Paragraphen im fortlaufenden Satz genannt, reißen sie den Text auseinander und unterbrechen den Lesefluss. Es ist besser Verweise auf Gesetze in Klammern ans Ende eines Satzes zu setzen. Das Schreiben wird dadurch übersichtlich und leicht verständlich.

### 3.2. Gliederung und Ordnung

Bei diesem Merkmal geht es darum, Texte so zu gestalten, dass der Leser den Inhalt und den Zusammenhang schnell erfassen kann. Es wird in innere Ordnung und äußere Gliederung unterteilt. Die **innere Ordnung** befasst sich mit dem Bezug der Sätze untereinander. Sie sollen logisch aneinander gereiht werden und eine Verbindung erkennen lassen. Die **äußere Gliederung** bezieht sich auf den Aufbau des Textes. Dieser wird ersichtlich, wenn der Text in sinnvolle Abschnitte eingeteilt ist und optisch zeigt, welche Informationen wichtig sind. Gliederung und Ordnung sichern den roten Faden. Sie sind als Merkmal der Verständlichkeit sehr wichtig, vor allem, wenn sich der Aufbau des Textes nicht einfach aus dem Inhalt ergibt. (vgl. Langer, Inghard/ Schulz von Thun, Friedemann/ Tausch, Reinhard 2011: 24, 32)

#### 3.2.1. Aufbau des Textes

Ein Text soll mit der wichtigsten Information beginnen. Dies ist für den Lesenden die Botschaft des Textes. Der Empfänger eines Bescheides will wissen, was entschieden wurde. Wie die Entscheidung begründet ist und was daraus folgt, ist nachrangig. Ein Schreiben soll deshalb nicht mit Paragraphen beginnen, wie es in der Verwaltung üblich ist. Es ist besser, zuerst die **Nachricht**, dann die **Folgen** und anschließend die **Gründe** zu nennen. Dies ist der optimale Aufbau eines Verwaltungsschreibens. (vgl. Berger, Peter 2004: 63)

#### 3.2.2. Die Betreffzeile

Klassische Betreffzeilen verweisen lediglich auf den Vorgang, um den es in dem Verwaltungsschreiben geht. Den Leser interessiert jedoch bei jedem Schreiben primär die Kernaussage. Diesem Bedürfnis kommt ein Schreiben nach, wenn es die Botschaft bereits in der Betreffzeile nennt. Aussagekräftige Betreffzeilen stimmen den Leser auf das Schreiben ein. (vgl. Blaha, Michaela 2008: 288) Gut formuliert wirken sie sogar wie die „Schlagzeile einer Zeitung“ und ziehen den Leser in den Text (Berger, Peter 2004: 67).

### 3.2.3. Die Einleitung

Die einleitenden Sätze beeinflussen die Motivation des Lesenden. Harte Zahlen, Datumsangaben und Gesetze schrecken ab. Besser sind weiche Elemente wie die persönliche Ansprache. Es ist sinnvoll mit einer Information zu beginnen, die dem Adressaten vertraut oder bekannt ist. Dadurch schafft der einleitende Satz ein ebenes Verhältnis zwischen dem Verfasser und dem Adressaten. (vgl. Blaha, Michaela 2008: 289)

### 3.2.4. Sinnvolle Abschnitte

Sinnvolle Abschnitte bündeln Informationen, die zusammengehören. Ganz ohne Absätze sind Schreiben heute nicht mehr denkbar. Allerdings scheinen die Abschnitte manchmal willkürlich gesetzt worden zu sein. Es ist wichtig, dass Abschnitte inhaltlich stimmen. Gedankliche Überschriften zu den Absätzen helfen dies zu kontrollieren. (vgl. Daum, Ulrich 1980: 81)

### 3.2.5. Zwischenüberschriften

Überschriften sagen etwas zum Inhalt eines Textes. Im fortlaufenden Text können Zwischenüberschriften eingefügt werden. Sie legen die Struktur eines Textes offen und helfen dem Lesenden die Inhalte leicht zu erfassen. Lange Schreiben werden dadurch übersichtlich. Sie können als Frage oder Aussage formuliert werden und lassen den Text lebendig wirken. (vgl. Berger, Peter 2004: 68)

Zwischenüberschriften sind außerdem eine Kontrolle, ob die Abschnitte sinnvoll sind. Nur dann, wenn die Informationen zusammengehören, gibt es eine passende Überschrift.

### 3.2.6. Hervorheben wichtiger Inhalte

Das Auge liest mit. Die optische Erfassung des Textes als Ganzes trägt wesentlich zum Verständnis bei. Unser Gehirn liest nicht nur Wort für Wort, es erfasst den Text auch als Bild. Wichtige Botschaften können optisch hervorgehoben werden. Hervorhebungen tragen aber nur dann dazu bei, dass Texte schneller erfasst werden können, wenn sie sinnvoll eingesetzt sind. Überladene Texte bewirken das Gegenteil.

Auswahlmöglichkeiten sind: Unterstreichen, kursive oder fette Schrift und Einrücken von Zeilen. (vgl. Daum, Ulrich 1980: 81)

### 3.2.7. Aufzählung

Je komplizierter der Inhalt, desto wichtiger ist eine klare Struktur. Aufzählungen stellen umfangreichen Informationen verständlich dar. Dazu dienen Aufzählungszeichen oder Nummerierungen. (vgl. Berger, Peter 2004: 31)

## 3.3. **Kürze und Prägnanz**

Das Merkmal Kürze und Prägnanz betrachtet die Länge eines Textes. Es geht darum, ob der Umfang im Verhältnis zum Ziel angemessen ist. Weitschweifige Formulierungen ermüden den Leser und machen einen Text schwer verständlich. Zu kurze, gestauchte Formulierungen beeinträchtigen die Verständlichkeit ebenfalls. Dieses Merkmal findet sein Optimum in der Mitte. Ein Text ist am besten verständlich, wenn er die Balance zwischen knappen, gedrängten und weitschweifigen Sätzen findet. (vgl. Langer, Inghard/ Schulz von Thun, Friedemann/ Tausch, Reinhard 2011: 26, 32) Die folgenden Kriterien zeigen, wie durch Kürze und Prägnanz ein verständlicher Text entsteht.

### 3.3.1. Füllwörter

Überflüssige Worte sind wertlos. Ein Text erfüllt das Merkmal von Kürze und Prägnanz, wenn jedes Wort für die Nachricht notwendig ist. Ohne Füllwörter ist die Aussagekraft eines Schreibens höher (vgl. Berger, Peter 2004: 39). Füllwörter schaden der *eigentlichen* Botschaft *absolut*. Kürzer formuliert: Füllwörter schaden der Botschaft.

### 3.3.2. Behördenfloskeln

Der lateinische Begriff Floskel bedeutet „Blümchen“. Eine Floskel ist eine „nichts sagende Redensart“ (Duden Band 5 2007: 330). Die Verwaltungssprache bietet viele Floskeln. Diese sind der Alltagssprache oft fremd. Viele Behördenfloskeln galten ursprünglich als höflich. Heute sind diese formelhaften Redewendungen veraltet und machen Texte träge. (vgl.

Berger, Peter 2004: 15). *Wie bereits geschildert wurde*, sind inhaltsleere Formulierungen unnötig. *Verwaltungsmitarbeitern wird daher empfohlen*, Floskeln zu streichen. Besser wirkt: Inhaltsleere Formulierungen sind unnötig. Verwaltungsmitarbeiter sollen Floskeln streichen.

### 3.3.3. Tautologien

Eine Tautologie ist „eine Fügung, die einen Sachverhalt doppelt wiedergibt“ (Duden Band 1 2004: 956). Bei diesen Kombinationen kann ein Teil gestrichen werden, ohne dass die Aussage reduziert wird. Eine Antwort bleibt beispielsweise eine Antwort, auch wenn der Begriff zu einer Rückantwort aufbläht wird. Sinndoppelungen haben sich in der Verwaltungssprache gefestigt. Die Bedeutung eines Begriffes wird vermeintlich unterstrichen indem die Verwaltung von *ergebnisoffenen* Diskussionen und *einzelnen* Details spricht. Allerdings wird die Glaubwürdigkeit dadurch eher gemindert. Tautologien sind unnötig. Ohne Doppelnennungen ist die Aussage wirksamer. (vgl. Berger, Peter 2004: 40)

### 3.3.4. Eindeutigkeit

Was eindeutig ist, muss nicht veranschaulicht werden. Durch eindeutige Aussagen entsteht ein kurzer und präziser Text.

Es ist sinnvoll, Gleiches mit dem gleichen Begriff zu benennen. Stilistisch mögen vielfältige Ausdruckweisen schön sein. Für die Verständlichkeit von Verwaltungstexten geht Eindeutigkeit vor. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 18)

Fristen sind eine heikle Sache. Vorschriften zu Fristen sind alles andere als eindeutig und man muss wissen, wie sie gelesen werden, um sie zu verstehen. Deshalb ist es bequem, aber nicht serviceorientiert, wenn die Formulierungen aus den Vorschriften in Schreiben übernommen werden. Besser ist das Datum, an dem die Frist abläuft. Dies gibt dem Bürger Informationen, mit denen er eindeutig etwas anfangen kann. Dadurch werden Missverständnisse vermieden. Eindeutige Informationen wirken vertrauensbildend.

### 3.4. Anregende Zusätze

In diesem Abschnitt zeige ich anregende Zusätze, die zum Lesen motivieren und damit Texte leichter verständlich machen. In der Verwaltung sollen sie darüber hinaus zum Handeln anregen. Dies gelingt durch lebensnahe, abwechslungsreiche und persönliche Formulierungen. Allerdings beeinträchtigen zusätzliche Informationen das Merkmal Kürze und Prägnanz. Deshalb müssen anregende Elemente bewusst und dosiert eingesetzt werden. (vgl. Langer, Inghard/ Schulz von Thun, Friedemann/ Tausch, Reinhard 2011: 27, 32)

#### 3.4.1. Persönlicher Stil

Ein unpersönlicher Stil kennzeichnet die Verwaltungssprache. Dies ist ein sprachlicher Ausdruck dafür, dass die Verwaltung objektiv handelt. Er betont, dass Entscheidungen der Verwaltung nicht vom Verhältnis zwischen Sachbearbeiter und Bürger abhängen. Die Verwaltungssprache bietet vielfältige Personenbezeichnungen. Je nach Sachverhalt wird der Bürger Antragsteller, Zahlungspflichtiger oder Leistungsberechtigter genannt. Diese Rollenbezeichnungen sind funktional und unpersönlich. Auf den Bürger wirkt es allerdings so, als sei er ein Objekt des Verwaltungshandelns. Für ein partnerschaftliches Verhältnis sorgt die persönliche Anrede. (Margies, Burkhard 2008: 260) Ein persönlicher Stil fördert die Wirksamkeit von Sprache.

#### 3.4.2. Höflichkeit

Die Verwaltung ist in ihren Entscheidungen an Gesetze gebunden. Deshalb kann sie nicht wohlwollend alle Anträge genehmigen. Negative Mitteilungen gehören zu den hoheitlichen Aufgaben der Verwaltung. Ob der Betroffene eine Entscheidung akzeptiert, hängt jedoch nicht nur vom Inhalt, sondern auch vom Ton ab. Unabhängig von der Botschaft kann ein unhöfliches Schreiben eine ablehnende Haltung auslösen. Ein höflicher Umgang zeigt Respekt. Formulierungen müssen angemessen freundlich sein. Es ist wichtig, dass die Formulierungen aufrichtig sind. Übertriebene Freundlichkeit führt ebenfalls zu Widerstand. Freundliche Begriffe sind

„bitte“ und „danke“. Eine verbindliche Aufforderung darf nicht als Bitte formuliert werden. (vgl. Fluck, Hans-R./ Blaha, Michaela 2010: 112)

#### 3.4.3. Beispiele

Lebensnahe Beispiele veranschaulichen komplexe Sachverhalte. Dadurch kann der Leser den Inhalt leichter aufnehmen und speichern. Bei komplizierten Informationen tragen Beispiele zum Verständnis bei. Zu weite Erläuterungen lenken jedoch von der Kernbotschaft ab. Beispiele müssen zielorientiert eingesetzt werden. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 31)

#### 3.4.4. Zusätzliche Informationen

Auch ein Text, der alle Kriterien der Verständlichkeit erfüllt, kann Fragen aufwerfen. Dann ist es wichtig, dass aus dem Schreiben eindeutig hervorgeht, wer es unterzeichnet hat und wer bei Fragen zur Verfügung steht. Dazu gehören die folgenden Informationen:

- Name mit Anrede und Funktion im Briefkopf
- Kontaktdaten (Telefon- und Faxnummer, Adresse, E-Mail-Adresse)
- Vor- und Nachnamen in Computerschrift unter der Unterschrift

(vgl. Berger, Peter 2004: 72)

Positiv formulierte Informationen sprechen den Leser an. Es ist zum Beispiel besser, Öffnungszeiten zu nennen, anstelle des Zeitraums, in dem die Behörde nicht erreichbar ist.

Zusätzliche Informationen ermöglichen eine effiziente Zusammenarbeit. Sie können einem Verwaltungsschreiben durch Broschüren und Merkblätter beigelegt werden. Verweise auf Auskunfts- und Beratungsmöglichkeiten im Internet oder durch Personen ermöglichen eine effiziente Zusammenarbeit. (vgl. BBB-Arbeitshandbuch 2002: 49)

Eine Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache bietet die Anlage 1.

## 4. Anwendung der Kriterien

Wer den Stil einer modernen Verwaltungssprache verinnerlicht hat, kann direkt verständliche Sätze formulieren. In der Praxis werden neue Texte in der modernen Verwaltungssprache verfasst und bestehende Vorlagen überarbeitet. Zunächst muss ein Kommunikationsziel festgelegt werden. Der Verfasser legt fest, welche Informationen der Text mitteilen soll, was der Adressat tun soll und welche Konsequenzen sich ergeben, wenn dieser nicht entsprechend handelt. Im zweiten Schritt entsteht die Gliederung des Textes. Die Informationen werden sinnvoll strukturiert. Nun wird der Text formuliert. Dabei ist es wichtig auf Wortwahl und Satzbau zu achten. Im Anschluss wird der Stil überprüft. Überflüssige Worte und Informationen werden gestrichen um Kürze und Prägnanz zu erreichen. Die Satzlänge wird kontrolliert. Unklare Aussagen werden erläutert. Anregende Zusätze werden gezielt eingesetzt.

In diesem Kapitel zeige ich Textbeispiele aus der Arbeitspraxis der Stadt Konstanz. Ich stelle die ursprünglichen und die überarbeiteten Fassungen gegenüber und gehe auf die Kriterien für eine verständliche Verwaltungssprache ein. Dabei beleuchte ich jeweils die markanten Merkmale.

### 4.1. Bescheid über die Ablehnung des Wohnberechtigungsscheins – Beispiel für Einfachheit sowie Kürze und Prägnanz

In diesem Beispiel wird der Antrag auf einem Wohnberechtigungsschein abgelehnt. Das Originalschreiben teilt die Entscheidung bereits im ersten Satz mit. Das ist gut, denn diese Information ist für den Betroffenen am wichtigsten. Danach folgt jedoch ein umfangreicher Absatz mit Informationen, die den Lesenden verwirren. Ich werde die einzelnen Sätze analysieren und im Anschluss die überarbeitete Version vorstellen.

Im ersten Satz der ursprünglichen Begründung steht:

Der Wohnungssuchende erhält einen Wohnberechtigungsschein auf Antrag von der Gemeinde, in der er sich gewöhnlich aufhält.  
(bisher)



Der Bürger wird in diesem Satz zum „Wohnungssuchenden“. Obwohl das Schreiben an ihn gerichtet ist, wird er nicht direkt angesprochen. Dies wirkt auf den Leser befremdend. Die Formulierung versteckt den juristischen Fachbegriff „gewöhnlicher Aufenthaltsort“. Dieser müsste erklärt werden. Vereinfacht könnte der Satz folgendermaßen lauten:

Sie können bei Ihrer Gemeinde einen Antrag auf einen Wohnberechtigungsschein stellen. (neu)

Bei dieser Formulierung wird klar, dass die Information unnötig ist, denn der Bürger hat den Antrag ja bereits gestellt.

Der zweite Satz teilt dem Bürger mit, dass es ein Formular für den Antrag gibt:

Diesem Zweck dient der landeseinheitlich vorgegebene Vordruck, der bei der Antragstellung zu verwenden ist. (bisher)

Diese Formulierung enthält eine Tautologie. Die gleiche Information wird doppelt genannt. Ein Vordruck, der *vorgegeben* ist, *muss* zwangsläufig *verwendet werden*. Der Nebensatz oder die Partizipialkonstruktion („vorgegebene Vordruck“) können gestrichen werden. *Dienen* ist ein altmodisches Verb. Besser ist die Formulierung, dass es einen Vordruck *gibt*. Für den Bürger ist es nicht relevant, dass das Formular im Land Baden-Württemberg einheitlich ist. Es ist besser dieses Detail wegzulassen. Es übermittelt die Botschaft, dass sich die Gemeinde der Verantwortung für die Gestaltung des Formulars entzieht.

Auch diese Information ist hier überflüssig, denn der Betroffene kennt das Formular bereits.

Ohne Absatz geht das Schreiben folgendermaßen weiter:

Die darin erbetenen Angaben sind notwendig für die Beurteilung, ob die gesetzlichen Voraussetzungen für die Ausstellung der bean-

tragten Bescheinigung vorliegen und welche Wohnungsgröße für Ihren Haushalt in Betracht kommt. (bisher)

Dieser Satz ist überladen und schwer verständlich. Er enthält eine Partizipialkonstruktion (die erbetenen Angaben), die der Lesende gedanklich auflösen muss. Die Substantive *Beurteilung* und *Ausstellung* können durch Verben ersetzt werden. Die Worte *gesetzlich* und *beantragt* sind überflüssig. *Wohnung* und *Haushalt* haben in diesem Zusammenhang dieselbe Bedeutung. Die Formulierung „*Wohnungsgröße (des) Haushalts*“ ist *unsinnig*. Der Satz ist durch verwaltungstypische Elemente aufgebläht.

Die Formulierung versteckt auch einen logischen Fehler. Die Behörde teilt dem Betroffenen mit, dass sie zwei Dinge prüfen wird:

1. ob der Antrag auf einen Wohnberechtigungsschein genehmigt wird,
2. wie groß die Wohnung sein darf, in der der Betroffene aktuell wohnt.

Die Größe der Wohnung ist aber eine Voraussetzung für die Entscheidung. Ist diese zu groß, wird der Antrag abgelehnt. In der Formulierung wird der Zusammenhang zwischen den Informationen nicht klar. Es ist nicht logisch, dass die Informationen nebeneinander stehen. Dieser Fehler verwirrt den Leser. Dabei ist die Botschaft des Satzes einfach:

Damit wir Ihren Antrag prüfen können, müssen Sie alle Unterlagen einreichen. (neu)

Die gleiche Botschaft enthält der darauffolgende Satz:

Ohne die Mitteilung dieser Informationen, das heißt, ohne Ihre Mitwirkung, kann Ihnen der gewünschte Wohnberechtigungsschein nicht erteilt werden. (bisher)

Nach dem ersten Halbsatz wäre nicht benannt, wer die Informationen mitteilen muss. Dies stellt der Verfasser durch einen Einschub klar. Dadurch nennt er die eigentliche Information doppelt. Beide enthalten Substantive, die durch Verben ersetzt werden können (Mitteilung,

Mitwirkung). Der Satz wirkt geschwollen und fremd. Nach den Regeln einer modernen Verwaltungssprache könnte der Satz heißen:

Sie müssen uns alle Informationen mitteilen, damit wir Ihnen einen Wohnberechtigungsschein ausstellen können. (neu)

Nachdem die Sätze umformuliert sind, wird deutlich, dass sie die gleiche Aussage enthalten. Einer der beiden Sätze ist überflüssig.

Der Absatz endet mit dem folgenden Satz:

Dies gilt auch, wenn die Verwendung des Vordrucks, der für die Antragstellung zu gebrauchen ist, grundlos verweigert wird. (bisher)

Dass es ein verbindliches Antragsformular gibt, wurde bereits zu Beginn des Absatzes erklärt und ist hier unnötig. Der Satz beschreibt eine Alternative zur bisherigen Schilderung. Der Empfänger des Schreibens hat aber entweder das Antragsformular verweigert oder nicht alle Unterlagen eingereicht. Nur eine Möglichkeit ist für ihn relevant. Die andere Information verwirrt den Betroffenen. Schreiben sollen an den Einzelfall angepasst werden. Informationen die nicht zutreffen werden besser gestrichen.

Nach der Analyse dieses Abschnitts wird klar, dass er nur eine Botschaft beinhaltet. Der gesamte Abschnitt könnte zu einem Satz zusammengefasst werden.

Nach einem Absatz voller Substantive, Doppelnennungen und Einschübe weiß der Empfänger des Schreibens noch nicht, was die Behörde von ihm will. Der vorangegangene Abschnitt könnte sogar entfallen, denn die einzige nützliche Information, die er liefert, wird im nächsten Satz wiederholt. Darin teilt die Behörde dem Betroffenen endlich mit:

Die zur Bearbeitung Ihres Antrages erforderlichen vollständigen Unterlagen und Nachweise wurden von Ihnen nicht bei uns eingereicht. Ihr Antrag ist somit gemäß § 15 Absatz 2 LWoFG abzulehnen. (bisher)

Diese Formulierung packt drei wichtige Informationen in einen Satz: Die Begründung, die Entscheidung und die Rechtsgrundlage. Im neuen Schreiben werden die relevanten Inhalte getrennt. Alle überflüssigen Informationen entfallen. Die Sätze werden einfach und übersichtlich dargestellt. Das überarbeitete Schreiben lautet:

Sie haben einen Wohnberechtigungsschein beantragt.

Wir haben Sie wiederholt aufgefordert, uns alle für den Antrag notwendigen Unterlagen einzureichen. Bis heute liegen uns diese nicht vor. Wir können also nicht prüfen, ob Sie einen Anspruch auf eine öffentlich geförderte Wohnung haben.

Daher müssen wir Ihren Antrag ablehnen.

Grundlage für unsere Entscheidung ist § 15 Absatz 2 des Landeswohnraumförderungsgesetzes. (neu)

Hier erhält der Empfänger eine Botschaft pro Satz. Keine Information ist doppelt. Die Sätze stehen in der Aktivform und wirken daher persönlich. Die Formulierungen sind klar und leicht verständlich. Obwohl der Bescheid weiterhin eine negative Nachricht enthält, wird der Betroffene ihn eher akzeptieren. Die alte und neue Fassung sind in Anlage 2 gegenübergestellt.

#### **4.2. Informationsblatt zum Wohngeldantrag**

##### **– Beispiel für Einfachheit sowie Gliederung und Ordnung**

Viele Formulare sind von Land und Bund vorgegeben. Diese sind oft unübersichtlich und schwer verständlich. An den Vordrucken selbst können Kommunen nichts verändern. Deshalb entwerfen sie Informationsblätter, die den Bürgern helfen, die Formulare richtig und vollständig auszufüllen. Zusätzliche Informationen sollen den Bürger zum Handeln motivieren. Dies gelingt nur, wenn die Informationsblätter ansprechend formuliert und formatiert sind. Das Sozial- und Jugendamt der Stadt Konstanz hat ihr Informationsblatt zum Wohngeldantrag deshalb grundlegend überarbeitet.

Ich analysiere zunächst die sprachlichen Elemente. Anschließend beschreibe ich die optische Wirkung. Die Anlage 3 zeigt beide Informationsblätter.

Der frühere Text ist in der Befehlsform (dem Imperativ) formuliert. Das Informationsblatt soll eine Hilfe sein. Durch die bestimmende Form wirkt es jedoch eher wie eine Drohung:

Ein vollständiger Antrag liegt in Ihrem eigenen Interesse!

Füllen Sie daher das Antragsformular vollständig aus und legen Sie die in Ihrem Fall notwendigen Unterlagen und Nachweise bei.

Welche Unterlagen und Nachweise notwendig sind, können Sie anhand der nachfolgenden Fragen feststellen. (bisher)

Nach dieser Einleitung empfindet der Bürger das Informationsblatt kaum als Serviceleistung. Der Abschnitt kündigt Fragen an. Einen Fragekatalog assoziieren viele Menschen mit negativen Erfahrungen wie die Leistungsabfrage bei Prüfungen. Diese Formulierung wirkt sich negativ auf die Motivation des Bürgers aus. Die neue Version beginnt deshalb anders:

Sie beantragen Wohngeld...

Wir möchten Ihren Antrag so schnell wie möglich bearbeiten!

Neben dem ausgefüllten Antragsformular brauchen wir von Ihnen eine Reihe von Dokumenten. Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, stellen wir Ihnen hier eine Checkliste zur Verfügung. Anhand dieser Liste können Sie überprüfen, ob Sie alle notwendigen Dokumente beieinander haben. (neu)

Eine Checkliste wird üblicherweise verwendet, wenn ein Ereignis kurz bevorsteht. Zum Beispiel eine Veranstaltung oder eine Reise. Deshalb löst der Begriff eher eine positive Haltung aus. Diese Assoziation ist dazu geeignet, den Adressaten zu motivieren, sich sorgfältig um alle Unterlagen zu kümmern.

Beide Informationsblätter sind durch Zwischenüberschriften gegliedert. Diese nennen jeweils eine Voraussetzung. Darunter stehen die Unterlagen, die der Bürger einreichen muss, wenn die Überschrift auf ihn zutrifft. In der alten Fassung wird der Empfänger mit Fragen konfrontiert:

**SIND SIE...**

**...Arbeitnehmer(in)?**

- Lassen Sie die Verdienstbescheinigung von Ihrem Arbeitgeber ausfüllen. Weihnachts- und Urlaubsgeld müssen angegeben werden. Dies gilt auch für geringfügige Beschäftigungen.

**... selbstständig?**

- Gewinn- und Verlustaufstellung der letzten 12 Monate vor Antragstellung
- oder
- Einkommenssteuererklärung des Vorjahres
  - Kontoauszug der Abbuchungen von Krankenversicherungs- und Rentenbeiträgen
  - Steuervorauszahlungsbescheid (bisher)

In diesem Fall betonen die Fragen ein ungleiches Verhältnis zwischen Bürger und Behörde. Die Überschriften sind nicht als vollständige Sätze formuliert. Sie verweisen durch „...“ auf den ersten Satzteil. Dieser Aufbau ist unübersichtlich.

In der neuen Version sind die Informationen als Aussagen formuliert:

**Sie sind Arbeitnehmer/ in**

- Verdienstbescheinigung der letzten 12 Monate vor dem Antrag auf Wohngeld oder ab Arbeitsbeginn
- Ihre letzte Lohnabrechnung

**Sie sind selbständig**

- Gewinn- und Verlustaufstellung des letzten Jahres vor dem Antrag
- Einkommenssteuererklärung des Vorjahres
- Kontoauszüge mit den Abbuchungen für Kranken- und Rentenversicherung
- Bescheid über die Steuervorauszahlung

- Letzter Einkommenssteuerbescheid
- Bescheid über Existenzgründungszuschuss (neu)

Die Überschriften der überarbeiteten Version sind vollständige Sätze. Bei dem neuen Stil wird der Leser freundlich durch den Text geführt.

Die optische Darstellung des Informationsblattes wurde wesentlich verändert. In der alten Version „erschlagen“ die Elemente den Leser. Die befehlenden Zeilen sind in großer und fetter Schrift. Unterstreichungen heben Anweisungen zusätzlich hervor. Worte, die ganz in Großbuchstaben geschrieben werden, sind der schriftliche Ausdruck für Schreien. Ein großes Ausrufezeichen übermittelt die Botschaft: *„Das ist so, wir haben Recht!“* Die Formatierung des alten Informationsblattes hebt die Machtposition der Behörde hervor.

Bei der neuen Fassung sind Hervorhebungen dezent eingesetzt. Dadurch wirkt die Gestaltung sanfter. Ein Stift ersetzt das Ausrufezeichen. Dieses Symbol unterstreicht den Servicecharakter. Die Verwaltung hilft dem Bürger den Antrag auszufüllen. Sie legt ihm sozusagen den Stift in die Hand.

Bei der alten Fassung informiert ein separates Blatt darüber, dass unvollständige Angaben über die Einnahmen zu Rückforderungen führen können. Die auffällige Formatierung betont, dass es sich um eine Androhung handelt. Dies löst beim Bürger eine ablehnende Haltung aus. Bei der neuen Fassung ist die Information als Hinweis formuliert. Sie steht neben dem Absatz über Einnahmen in einem Merkkasten.

Das ursprüngliche Informationsblatt teilt dem Bürger am Schluss des Textes mit, dass er den Antrag beim Sozial- und Jugendamt einreichen soll. Die Adresse dazu findet der Bürger in der Kopfzeile auf der ersten Seite. In der Überarbeitung werden diese Informationen zusammen genannt, so muss der Bürger nicht blättern. Das neue Informationsblatt endet mit einer Telefonnummer, die der Bürger anrufen kann, wenn er Fragen zum Antrag hat. Die Adresse und Telefonnummer sind eine einfache Serviceleistung mit bedeutender Wirkung.

Dieses Beispiel zeigt, dass die Befehlsform keinen Service vermitteln kann. Es verdeutlicht außerdem, dass die Formatierung eine ausschlaggebende Wirkung hat.

#### **4.3. Schreiben zur Rückzahlung von Abfallgebühren**

##### **– Beispiel für Einfachheit sowie Kürze und Prägnanz**

Das folgende Textbeispiel ist aus einem Schreiben der Entsorgungsbetriebe Konstanz. Es ist ein Antwortschreiben an Bürger, die aus Konstanz wegziehen und die Stadt bitten die Abfallgebühren, die sie im Voraus bezahlt hatten, zurückzuerstatten. Es beginnt mit dem Satz:

Wir bestätigen den Eingang Ihres Schreibens vom ... und dürfen in der Angelegenheit zunächst folgendes mitteilen: (bisher)

Diese Einleitung ist typisch für Verwaltungsschreiben. Sie unterstreicht die formelle Vorgehensweise. Dieser Satz kann aber ebenso gut entfallen. Es ist wirksamer, tatsächlich von der Angelegenheit zu sprechen. Deshalb beginnt das überarbeitete Schreiben mit der Formulierung:

Sie planen, von Konstanz wegzuziehen und werden daher unsere Leistungen nicht mehr in Anspruch nehmen. (neu)

Die Abfallgebühren entfallen, sobald die Betroffenen in Konstanz abgemeldet sind. Dazu heißt es im alten Schreiben:

Voraussetzung für die Änderung/ Einstellung der Gebühr ist Ihre Abmeldung von Konstanz, die Sie bitte bei der Anmeldung an Ihrem neuen Wohnort veranlassen wollen. (bisher)

Die Formulierung „bei der Abmeldung eine Anmeldung veranlassen“ löst sich auf, wenn die Substantive durch ein Verb ersetzt werden. Sie ist unnötig kompliziert, denn der Bürger muss sich am neuen Wohnort nur anmelden. Deshalb heißt es im neuen Text einfach:



Bitte melden Sie sich zuerst an Ihrem neuen Wohnort an. Von dort werden Sie automatisch in Konstanz abgemeldet. (neu)

Über den weiteren Verfahrensverlauf wurden die Bürger wie folgt informiert:

Nach Vollzug Ihrer Abmeldung in unserem Bürgerbüro werden wir schnellstmöglich die Abrechnung (Abfallgebührenabschlussbericht) erstellen und Ihnen die Möglichkeit zur Beantragung der Rückerstattung Ihres Guthabens einräumen. (bisher)

Dieser Satz enthält viele Substantive (Vollzug, Anmeldung, Abrechnung, Beantragung, Rückerstattung), die durch Verben ersetzt werden können. Das Adjektiv „schnellstmöglich“ gibt dem Empfänger keine nützliche Information. Jemandem die „Möglichkeit zu etwas einzuräumen“ betont ein hierarchisches Verhältnis. Im neuen Schreiben heißt es:

Das Bürgerbüro informiert uns, sobald Ihre Abmeldung vorliegt. Wir schicken Ihnen dann innerhalb von vier Wochen eine Endabrechnung. Mit dieser Endabrechnung erhalten Sie einen Antrag auf Rückerstattung zu viel gezahlter Müllgebühren. (neu)

Diese Formulierung gibt dem Betroffenen konkrete Informationen. Er weiß nun, wie das Verwaltungsverfahren abläuft und wie er die Rückerstattung der Müllgebühren beantragen kann. Dazu muss er ein Antragsformular ausfüllen. Da die Substantivkette entfällt, ist der Text leicht lesbar. Die kompletten Schreiben sind in Anlage 4 gegenübergestellt.

#### **4.4. Schreiben zur Abfalltrennung – Beispiel für Einfachheit, Gliederung und Ordnung sowie anregende Zusätze**

Dieses Textbeispiel ist ein Schreiben, mit dem Bürger ermahnt werden, die Restmüll und Wertstoffe nicht ordentlich trennen. Das Originalschreiben ist ein Negativbeispiel bei der Umsetzung der Verständlichkeitsmerkmale. Die Hervorhebungen und zusätzlichen Informationen im

alten Schreiben trugen nicht dazu bei, dass der Text leichter verständlich war.

Im alten Schreiben werden die Möglichkeiten wichtige Informationen hervorzuheben gemischt. Viele Worte sind unterstrichen oder in fetter Schrift, sodass das Auge kein Schema erfassen kann. Hervorhebungen sind nur sinnvoll, wenn der Leser dadurch einzelne wichtige Informationen schnell aufnehmen kann. Das alte Schreiben enthält zusätzliche Informationen zur Abfalltrennung die zum Verständnis beitragen sollen. Das Ergebnis ist jedoch ein aufgeblähter, unübersichtlicher Text.

In der überarbeiteten Fassung entfallen die Hervorhebungen. Die zusätzlichen Informationen stehen nicht im Fließtext. Stattdessen werden sie dem Brief als Faltblatt beigelegt. Außerdem verweist der Text auf den Abfallkalender und die Internetseite, wo der Empfänger weitere Informationen erhalten kann. Die ursprüngliche und die überarbeitete Fassung sind in Anlage 5 dargestellt.

Dieses Schreiben ist außerdem ein Beispiel für den Satzbau und die Bedeutung der einleitenden Sätze. Das Originalschreiben beginnt mit folgendem Satz:

Es wurde festgestellt, dass die in der Abfallwirtschaftssatzung der Stadt Konstanz festgelegte Trennung von Wertstoffen (*Glas, Papier, Verpackungen, Bioabfälle*) in der (Straße einfügen) nicht ordnungsgemäß durchgeführt wird. So befinden sich, z.B. in den Restmüllcontainern oben genannte Wertstoffe. (bisher)

Der erste Satz dieses Schreibens ist ein Passivsatz mit 26 Worten, der außerdem durch einen Einschub unübersichtlich wird. Die Formulierung „in der (...) festgelegte Trennung“ ist eine Partizipialkonstruktion. Dieser Satzbau verlangt Konzentration um ihn zu verstehen. Der Verweis auf die „oben genannten Wertstoffe“ führt dazu, dass der Leser im Text zurückgehen und den Abschnitt ein zweites Mal lesen muss. Diese Einleitung

regt den Empfänger nicht an, den Rest des Textes zu lesen. Daher wird das Schreiben, die Betroffenen kaum zum Handeln motivieren. Da dies bei diesem Anliegen besonders wichtig ist, beginnt das überarbeitete Schreiben mit dem folgenden Satz:

Wir haben festgestellt, dass die Abfälle und Wertstoffe, wie Glas, Papier, Verpackungen und Biomüll in Ihrem Haus nicht ordentlich getrennt werden. In den Restmüllcontainern befinden sich größere Mengen von Wertstoffen. (neu)

Diese Einleitung beinhaltet die gleichen Informationen. Sie ist aber wesentlich ansprechender und hat höhere Chancen die Angesprochenen zu erreichen.

#### **4.5. Hinweis auf Entwässerungsantrag**

##### **– Beispiel für Einfachheit sowie Kürze und Prägnanz**

Der folgende Auszug aus einem Schreiben der EBK ist ein Beispiel für Wortwahl, überflüssige Elemente und ungenaue Angaben. Der Empfänger des Schreibens baut ein Haus. Da sich die EBK als Dienstleister versteht, gibt sie ihm von sich aus die folgende Information:

Wir möchten deshalb, nur vorsichtshalber, auf die Abwassersatzung der Stadt Konstanz aufmerksam machen und auf die Notwendigkeit eines Entwässerungsantrages hinweisen. Hier einige Auszüge aus der Abwassersatzung der Stadt Konstanz (AbwS): ... (bisher)

Dieser Satz ist eine Stilblüte der Verwaltungssprache. Nun liest der Empfänger „vorsichtshalber“ die Auszüge der Satzung und hofft darin zu erfahren, was er konkret tun soll. Darin erfährt er, dass er eine Menge Informationen und Unterlagen einreichen muss, und dass ihm ein Formular dabei hilft. Nach einem zweiseitigen Schreiben weiß er, wo er das Formular abholen kann. Das Schreiben gibt dem Bürger viele Informationen mit denen er nichts anfängt, solange er das Antragsformular

nicht hat. Deshalb liefert die überarbeitete Fassung nur die nützlichen Informationen. Der Auszug aus der Satzung und die Behördenfloskeln entfallen. Die überarbeitete Fassung lautet:

Damit ihr Haus an die städtische Kanalisation angeschlossen werden kann, müssen Sie einen Bewässerungsantrag stellen. Sie erhalten hier das Antragsformular. Bitte füllen Sie es aus und schicken es an uns zurück. (neu)

Dieser Text gibt präzise Angaben. Er ist positiv formuliert und wirkt dadurch freundlich. Außerdem wird das Antragsformular dem Schreiben beigelegt. Dies zeigt eine serviceorientierte Haltung. Die Gegenüberstellung der vollständigen Schreiben zeigt die Anlage 6.

#### **4.6. Auszug aus einem Schreiben zur Befreiung von Abfallgebühren – Beispiel für eine klare Formulierung**

Von den Abfallgebühren befreit zu werden ist nicht einfach. In einem Schreiben der EBK stand dazu:

Ausnahme ist nur ein ununterbrochener auswärtiger Aufenthalt von mehr als 6 Monaten. (bisher)

Dieses Beispiel zeigt, dass eine Partizipialkonstruktion aufgebrochen werden kann, ohne dass sich der Satz verlängert. Im neuen Schreiben heißt es nun:

Eine Befreiung ist nur möglich, wenn Sie länger als 6 Monate ohne Unterbrechung nicht in Konstanz leben. (neu)

Hier wird klar, was ein auswärtiger Aufenthalt bedeutet. Dieser Satz wirkt freundlich. Der Satzbau ist einfach und damit leicht verständlich.

#### 4.7. Abschnitt über die Verwaltungsgebühren für einen Bescheid – Beispiel für einen einfachen und höflichen Satzbau

In einem **Bescheid** des Amtes für Stadtplanung und Umwelt heißt es zu den Verwaltungsgebühren:

Gemäß §§ 1, 2, 4, 8, 12 der Verwaltungsgebührenordnung der Stadt Konstanz i.V.m. dem Gebührenverzeichnis Nr. 5 (Rahmengebühr 2,50 – 500,00 Euro) wird eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 30 € festgesetzt. (bisher)

Die neue Fassung löst den Passivsatz auf und setzt die Paragraphen in Klammern. Dadurch entsteht eine übersichtliche Formulierung:

Wir setzen eine Verwaltungsgebühr von 30 € fest. Diese richtet sich nach der Verwaltungsgebührenordnung der Stadt Konstanz. (§§ 1, 2, 4, 8, 12 der Verwaltungsgebührenordnung in Verbindung mit dem Gebührenverzeichnis Nr. 5) (neu)

Wer die Gebühr begleichen muss, benennt das Originalschreiben nicht. Stattdessen steht dort im Stil der Verwaltungssprache:

Die Gebühr wird mit Bekanntgabe dieses Bescheides fällig. Bei der Überweisung ist die Angabe des Buchungszeichens XY erforderlich. (bisher)

Die Überweisung kommt auch ohne Buchungszeichen an. Da sie dann nicht sofort zugeordnet werden kann, bedeutet dies für die Mitarbeiter der Stadtkasse einen höheren Arbeitsaufwand. Deshalb ist es höflich die Überweisenden darum zu bitten, dass sie das Buchungszeichen angeben. Das neue Schreiben nutzt die höfliche Wirkung der direkten Ansprache:

Sie tragen die Kosten des Verfahrens und für diesen Bescheid. Bitte geben Sie bei der Zahlung das Buchungszeichen XY an. (neu)

#### 4.8. Auszug aus einem Anhörungsschreiben – Beispiel für Einfachheit und anregende Zusätze

Ein weiteres Beispiel bietet eine **Anhörung** des Amtes für Stadtplanung und Umwelt. Das Schreiben teilt dem Betroffenen mit, dass sein Antrag abgelehnt werden muss und gibt dem Bürger nochmals Gelegenheit, Sachargumente vorzubringen. Die Behörde würde einen Bescheid erlassen, der für den Bürger kostenpflichtig ist. Deshalb bietet ihm das Amt an, den Antrag zurückzuziehen. Dazu steht im Originalschreiben:

Wir geben Ihnen bis zum (Datum einfügen) die Gelegenheit, zur beabsichtigten Ablehnung des Antrags Stellung zu nehmen; bzw. den Antrag mit beiliegendem Formblatt zurückzunehmen. Andernfalls bekommen Sie einen gebührenpflichtigen, aber rechtsmittelfähigen Bescheid zugesandt. (bisher)

Wer nicht mit Verwaltungsverfahren vertraut ist, hat Schwierigkeiten diese Information zu verstehen. Ein Laie weiß nicht immer, was das Fachwort „rechtsmittelfähig“ bedeutet. Der zweite Satz hat keinen klaren Bezug. Im überarbeiteten Schreiben sind die Informationen strukturiert aufgebaut:

Es gibt nun zwei Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen:

Entweder wir schicken Ihnen einen Bescheid über die Ablehnung Ihres Antrags. Sie können dann Widerspruch einlegen und den Bescheid rechtlich überprüfen lassen. Dieser Bescheid ist kostenpflichtig.

Um Ihnen die Kosten zu ersparen, bieten wir Ihnen eine weitere Möglichkeit an. Sie können Ihren Antrag zurückziehen und damit das Verfahren beenden. In diesem Fall verwenden Sie bitte das beigefügte Formular. (neu)

Diese Formulierung ist zwar länger, dafür aber klar und verständlich.

Im konkreten Beispiel soll der Antrag, einen Baum fällen zu dürfen, abgelehnt werden. Um den Unmut des Bürgers zu mindern, gibt ihm das Amt den Tipp, den Baum zurückzuschneiden. Diese zusätzliche Information klang in der ursprünglichen Fassung so:

Im Übrigen weisen wir darauf hin, dass nach § 4 der Baumschutzsatzung das „ordnungsgemäße Unterhalten“ von Bäumen (Zurückschneiden von Zweigen aus Gründen der Verkehrssicherheit) als „zulässiges Handeln“ gilt und damit erlaubt wäre. Verboten ist lediglich nach § 3 der Satzung ein „wesentliches Verändern“ oder „Zerstören“. (bisher)

Diesen Wink mit dem Zaunpfahl muss der Bürger erst einmal verstehen. Im neuen Schreiben steht stattdessen:

Wenn Sie den Baum zurückschneiden möchten, bieten wir Ihnen eine kostenlose, professionelle Beratung durch unsere Baumgutachter an. (neu)

Dieser Satz zeigt, dass sich die Behörde für die Bedürfnisse der Bürger interessiert. Die rechtliche Grundlage hilft dem Bürger nicht weiter, eine kostenlose Beratung hingegen schon. Diese leistete die Behörde auch vorher, doch sie wurde nicht bewusst als Service angeboten.

**Fazit:** Die Textbeispiele zeigen, wie eine moderne Verwaltungssprache in der Praxis aussieht. Als wichtigstes Kriterium stellte sich das Merkmal Einfachheit heraus. Viele unnötige Informationen wurden bei den Beispielen der Stadt Konstanz gestrichen. Dadurch gewannen sie an Kürze und Prägnanz. Ein Beispiel zeigte, dass Gliederung und Ordnung nicht allein dadurch funktionieren, dass Informationen hervorgehoben werden. Die Texte veranschaulichen, dass anregende Zusätze aufmerksam eingesetzt werden müssen.

## 5. Zusammenfassung

Ziel diese Bachelorarbeit war es, das Bewusstsein für die Bedeutung einer modernen Verwaltungssprache zu stärken und konkrete Veränderungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Die Kritik an der Verwaltungssprache besteht schon seit Jahrhunderten. Trotzdem ist Sprache der Verwaltung beständig und entwickelt sich kaum weiter. Schon Studierende der öffentlichen Verwaltung übernehmen sie schnell in der bisherigen Form. Deshalb kann in der Ausbildung ein wesentlicher Beitrag zur Verbesserung der Verwaltungssprache geleistet werden.

Laut Umfragen der Gesellschaft für deutsche Sprache haben sowohl Laien als auch Fachleute Schwierigkeiten, Schreiben der Verwaltung zu verstehen. Eine Hürde für eine moderne Verwaltungssprache sind schwer verständlicher Gesetzestexte. Rechtsunsicherheit, finanzielle und personelle Ressourcen, sowie hierarchische Strukturen innerhalb der Verwaltungsorganisation hemmen die Entwicklung der Sprache in der Verwaltung. Die Verwaltungssprache braucht fachsprachliche Elemente um den rechtlichen Anforderungen gerecht zu werden. Gleichzeitig fordern die Menschen eine verständliche Kommunikation. Die Grundsätze der Demokratie, des Sozial- und Rechtsstaates sprechen für eine verständliche Sprache. Die Gesetzessprache müsste sich parallel zur Verwaltungssprache entwickeln. Solange die Legislative schwer verständliche Gesetze schafft, sind die Projekte der Kommunen als Exekutive umso wichtiger. Die öffentliche Verwaltung sieht sich heute als Dienstleister. Sie will den Ansprüchen einer modernen Gesellschaft mit Projekten für mehr Bürger Nähe und Service gerecht werden. Auf dem Weg zur modernen Verwaltung wird der Sprache wenig Bedeutung zugemessen. Dabei ist gerade sie das Mittel für Kommunikation.

Diese Bachelorarbeit stellt zwei Pilotprojekte vor. Aus dem Projekt der Stadt Bochum in Zusammenarbeit mit der Ruhr-Universität ging 2006 die Gesellschaft IDEMA- Internetdienst für eine moderne Amtssprache hervor.



Als Dienstleister unterstützt IDEMA Kommunen bei der Einführung einer modernen Verwaltungssprache.

Untersuchungen haben gezeigt, dass moderne Verwaltungstexte leichter verständlich sind und deshalb vom Kunden besser akzeptiert und umgesetzt werden. Langfristig führen verständliche Schreiben zu einer effizienten Zusammenarbeit zwischen Bürger und Behörde und erfüllen damit den Anspruch auf wirtschaftliche Arbeitsabläufe und Kundenservice.

Die vorliegende Arbeit beschreibt Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache. Die Besonderheiten der Verwaltungssprache nach Hildegard Wagner sind die Grundlage dafür. Auf diese habe ich die Merkmale für Verständlichkeit nach der Hamburger Verständlichkeitstheorie angewandt. Die vier Merkmale sind Einfachheit, Gliederung und Ordnung, Kürze und Prägnanz sowie anregende Zusätze. Einfachheit bezieht sich auf Wortwahl und Satzbau. Das Merkmal Gliederung und Ordnung beschreibt den Aufbau eines Textes. Die Merkmale Kürze und Prägnanz sowie anregende Zusätze stehen in einem Spannungsverhältnis, das gelockert werden kann. Anhand dieser Merkmale können verständliche Texte erarbeitet werden.

In der Praxis werden Vorlagen überarbeitet oder neue Texte nach den vorgestellten Kriterien formuliert. Im ersten Schritt achtet der Verfasser auf Einfachheit bei Wortwahl und Satzbau. Er muss sich von eingefahrenen Formulierungen lösen und sich an der Alltagssprache orientieren. Mit einem Kommunikationsziel legt der Verfasser fest, was er mit dem Text erreichen will. Dies ist die Grundlage für eine klare Gliederung und Ordnung. Wer weiß, welche Informationen ein Text liefern soll, kann diese sinnvoll strukturieren. Ein Text erreicht Kürze und Prägnanz indem alle unnötigen Informationen gestrichen werden. Dann fallen Wiederholungen und überflüssige Worte weg. Anregende Zusätze können eine effiziente Zusammenarbeit fördern. Die Beispiele der Stadt Konstanz zeigen, dass zusätzliche Informationen gezielt eingesetzt werden müssen. Meist waren die Texte nach der Überarbeitung kürzer. Verwaltungsmitarbeiter

tendieren zu ausschweifenden Formulierungen. Indem die Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache schrittweise angewandt werden, entstehen verständliche Texte.

Bei der Anwendung der Kriterien bemerkte ich, wie schwierig es ist verständliche Texte zu verfassen. Ich habe einige typische Verwaltungsformulierungen durch das Studium bereits verinnerlicht. Mich davon zu lösen verlangt Konzentration und Selbstbewusstsein. Umso wichtiger finde ich es, dass eine moderne Verwaltungssprache schon in der Ausbildung gelehrt wird, damit bereits bei Berufsanfängern Fach- und Sprachwissen verinnerlicht wird.

## 6. Ausblick

Obwohl die Kritik an der Sprache der Verwaltung schon lange währt, entwickelt sich die Verwaltungssprache bisher nur langsam weiter. Um eine Veränderung in Zukunft zu beschleunigen empfehle ich drei Ansätze:

1. Bewusstsein für die Bedeutung der Sprache schaffen
2. Zusammenarbeit zwischen Kommunen, Land und Bund
3. Moderne Verwaltungssprache in der Ausbildung

Es geht nicht darum perfekte Schreiben zu schaffen. Perfektion würde einen unverhältnismäßig hohen Aufwand bedeuten und wäre ineffizient. Wichtig ist, dass die Verwaltungsmitarbeiter erkennen, dass sie durch Sprache ihre Einstellung kommunizieren. Die Verwaltungssprache soll die respektvolle Haltung der Verwaltung gegenüber ihren Bürgern wieder spiegeln. Ein Schreiben kann nicht dauerhaft vollkommen sein. Sprache muss wie die Menschen, die sie nutzen, in Bewegung bleiben. Solange sich nur Einzelne für bürgernahe Formulierungen engagieren, kann die Organisation Verwaltung ihre Sprache nicht ganzheitlich verändern. Weil die öffentliche Verwaltung durch hierarchische Strukturen geprägt ist, ist es besonders wichtig, dass Vorgesetzte hinter einer modernen Verwaltungssprache stehen. So schaffen sie die Grundlage für eine Veränderung, nämlich das **Bewusstsein für die Bedeutung der Sprache**.

Der finanzielle und zeitliche Aufwand bei der Umstellung auf eine moderne Verwaltungssprache könnte wesentlich minimiert werden, wenn **Kommunen, Land und Bund** künftig zusammenarbeiten. Es ist beispielsweise unwirtschaftlich, dass Kommunen unabhängig voneinander Informationsblätter zu landeseinheitlichen Formularen gestalten. Die Länder müssten die Koordination übernehmen. Dies wurde mir durch das Informationsblatt zum Wohngeldantrag der Stadt Konstanz bewusst. Es wurde optimal überarbeitet und sollte auch anderen Sozialämtern zur Verfügung gestellt werden. Eine Datenbank nach dem Beispiel der IDEMA wäre eine Möglichkeit für die Umsetzung einer wirtschaftlichen Zusammenarbeit. Viele Kommunen nutzen für die Informationsverarbeitung Programme von externen Anbietern. Diese haben oft Mustertexte zu Verfahren hinterlegt. Hier steckt ein großes Potenzial moderne Formulierungen zu verbreiten.

Damit sich eine moderne Verwaltungssprache festigen kann, ist es wichtig, dass sie bereits in der **Ausbildung** gelehrt wird. Die Hochschulen für öffentliche Verwaltung in Ludwigsburg und Kehl tragen hier die Verantwortung. Michaela Blaha ist Geschäftsführerin der IDEMA-Gesellschaft. Sie ist selbst Dozentin und Lehrbeauftragte. Ich habe sie zu den Möglichkeiten der Hochschulen befragt. Sie betont die Notwendigkeit, eine moderne Verwaltungssprache bereits in der Ausbildung zu vermitteln. Texte verständlich und gleichzeitig fachlich korrekt zu formulieren müsse man lernen und trainieren. Die Hochschule könne Lehrveranstaltungen anbieten und ihre eigenen Texte verständlich formulieren. Nach ihren Erfahrungen sei das Interesse der Studenten sehr groß. Skepsis verwandle sich schnell in Begeisterung. Aktuell sei in der Praxis viel Überzeugungsarbeit notwendig. Gut ausgebildete Absolventen könnten zu einer nachhaltigen Veränderung beitragen, denn dann „bräuchte man in der Praxis weniger Zeit in die Überzeugungsarbeit zu investieren und könnte sich stärker der Umsetzung widmen.“ Das Interview ist in Anlage 7 abgedruckt.

Anlage 1  
Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache

<b>Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache</b>	
<b>Kriterium</b>	<b>Beschreibung, Beispiele</b>
<b>Einfachheit durch die Wortwahl</b>	Orientierung an der Alltagssprache. Geläufige, kurze Worte. Statt „Ortstermin“, besser „Besichtigung“
Fach- und Fremdwörter	Fach- und Fremdwörter sollen ersetzt oder erklärt werden. Statt „Rechtsbehelfsbelehrung“, besser „Ihre Rechte“ Statt „Oberflächenwasser“, besser „Regen“ Statt „Symptomatik“, besser „Anzeichen“ Statt „verdichtungsorientierte Migrationsprozesse“, besser „Zuwanderung in Ballungsgebieten“
Substantive (Hauptwörter)	Hauptwortstil vermeiden. Substantive durch Verben, Adjektive und Nebensätze ersetzen. Überflüssige Substantive streichen. Statt „die Beantragung“, besser „beantragen“ Statt „bei Nichtbeachtung“, besser „Wenn Sie ... nicht beachten“ Statt „nach Ablauf von zwei Jahren“, besser „nach zwei Jahren“ Statt „mit Datum vom 15. September“, besser „vom 15. September“ Statt „ein Betrag von 500 €“, besser „500 €“ Statt „Fahrgastbeförderungserlaubnis“, besser „Erlaubnis zur Beförderung von Fahrgästen“
Verben (Zeitwörter)	Aussagekräftige, kurze Verben verwenden. Unnötige Vorsilben streichen. Verben nicht substantivieren. Statt „abklären“, besser „klären“ Statt „Beantragung“, besser „beantragen“ Statt „eine Genehmigung erteilen“, besser „genehmigen“ Statt „zur abschließenden Prüfung“, besser „um zu prüfen“ Verben im einfachen Imperativ verwenden: Statt „ist mir mitzuteilen“, besser „Teilen Sie mir mit“ Statt „Es ist erforderlich“, besser „Sie müssen“
Adjektive (Eigenschaftswörter)	Adjektive nur verwenden, wenn sie nützliche Informationen liefern. Verwaltungstypische Adjektive durch Nebensätze ersetzen. Statt „einschlägige Bestimmungen“, besser „Bestimmungen“

## Anlage 1

### Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache

	<p>Statt „das genaue Datum“, besser „das Datum (Tag, Monat, Jahr)“</p> <p>Statt „erforderliche Unterlagen“, besser „Unterlagen“</p> <p>Statt „widerspruchsfähiger Bescheid“, besser „Bescheid, gegen den Sie einen Widerspruch einlegen können“</p> <p>Statt „gebührenpflichtige Genehmigung“, besser „Genehmigung, für die Sie eine Gebühr bezahlen müssen“</p>
<p>Adverbien (Umstandswörter)</p>	<p>Adverbien, die keine Information liefern, streichen. Adverbien durch Nebensätze oder aussagekräftige Verben ersetzen.</p> <p>Statt „kann erforderlichenfalls durchgeführt werden“, besser „kann durchgeführt werden“</p> <p>Statt „die behördenseitige Untersuchung“, besser „die Untersuchung, die die Behörde durchführt“</p> <p>Statt „die erstmalige Zahlung“, besser „die erste Zahlung“</p> <p>Statt „die zeitweise Überlassung“, besser „die vorübergehende“</p> <p>Statt „leihweise überlassen“, besser „leihen“</p>
<p>Präpositionen (Verhältnswörter)</p>	<p>Behördenformeln können durch einfache Präpositionen ersetzt werden.</p> <p>Statt „unter Zuhilfenahme von“, besser „mit“</p> <p>Statt „im Wege der Anhörung“, besser „durch Anhörung“</p> <p>Statt „bezüglich“, besser „zu“</p>
<p>Polυση (Mehrdeutige Wörter)</p>	<p>Mehrdeutige Wörter vermeiden oder erklären, besonders Wörter, die in der Alltags- und der Verwaltungssprache unterschiedliche Bedeutungen haben. Zum Beispiel „Besitz“ wird im Alltag oft gleich verwendet wie „Eigentum“, im juristischen Sinn ist „Besitz“ die „tatsächliche Gewalt über eine Sache, unabhängig vom Eigentum“</p>
<p>Abkürzungen</p>	<p>Abkürzungen sollen ausgeschrieben oder erklärt werden, zum Beispiel, indem die Abkürzung in Klammern gesetzt wird: Landeswohnraumförderungsgesetz (LWoFG).</p> <p>Texte sollen nicht durch Verweise abgekürzt werden.</p>
<p>Superlativ (Steigerung)</p>	<p>Superlative sind oft nicht notwendig. Es ist besser, darauf zu verzichten. Doppelte Superlative sind falsch.</p> <p>Statt „baldmöglichst, schnellstmöglich“, besser „bald, schnell“</p> <p>Statt „die optimalste Lösung“, besser „optimale Lösung“</p>

## Anlage 1

### Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache

<b>Einfachheit durch den Satzbau</b>	Kurze, übersichtliche Sätze. Entscheidende Information am Satzanfang.
Satzlänge	Maximal 12 bis 18 Wörter pro Satz.
Schachtelsätze	Schachtelsätze vermeiden. Besser Nebensätze bilden und Informationen logisch aneinanderreihen. Grundsätzlich eine Aussage pro Satz.
Partizipialkonstruktionen	Partizipialkonstruktionen durch Nebensätze ersetzen. Statt „mir übersandte Anträge“, besser „Anträge, die Sie mir geschickt haben“ Statt „unterzeichnet als Anlage“, besser „habe ich unterzeichnet und meinem Schreiben beigelegt“
Nebensätze	Nebengedanken können durch Nebensätze übersichtlich dargestellt werden.
Aktiv statt Passiv	Die Aktivform zeigt, dass die Verwaltung aktiv ist und motiviert den Bürger selbst zu handeln. Missverständnisse entfallen, weil die Aktivform klar benennt, wer handelt und wer handeln soll. Sie wirkt außerdem persönlich.
Verweise auf Gesetze	Verweise auf Gesetze sollen nicht in den Fließtext stehen, sondern in Klammern am Ende eines Satzes.
<b>Gliederung und Ordnung</b>	Gliederung und Ordnung beschreiben den Bezug der Sätze zueinander und den Aufbau des Textes.
Aufbau des Textes	Wichtige Informationen zuerst. Der optimale Aufbau eines Verwaltungsschreibens: Nachricht, Folgen, Gründe.
Betreffzeile	Aussagekräftige Betreffzeilen formulieren. Statt „Ihr Antrag vom ...“, besser „Ablehnung des Antrags auf...“.
Einleitung	In der Einleitung weiche Elemente wie die persönliche Ansprache nutzen. Keine harten Zahlen, Datumsangaben, Gesetze. Statt „ihr Antrag vom ...“ wird gemäß §... abgelehnt.“, besser „Sie haben ... beantragt (Antrag vom...). Ihren Antrag lehne ich ab.“

## Anlage 1

### Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache

Sinnvolle Abschnitte	Informationen, die inhaltlich zusammengehören, durch Absätze bündeln.
Zwischenüberschriften	Durch Zwischenüberschriften werden lange Texte übersichtlich.
Hervorheben	Die Orientierung im Text kann erleichtert werden indem wichtige Informationen optisch hervorgehoben werden. Zum Beispiel durch Fettdruck, Kursivdruck, Unterstreichen <u>oder</u> Einrücken. Achtung: Nur einzelne Informationen, nur eine Methode.
Aufzählung	Durch Aufzählung können Inhalte strukturiert werden, zum Beispiel durch Aufzählungszeichen oder Nummerierungen.
<b>Kürze / Prägnanz</b>	Kürze und Prägnanz betrachten den Umfang des Textes im Verhältnis zum Ziel.
Füllwörter	Füllwörter streichen. Statt „hiermit teile ich Ihnen mit“, besser „Ich teile Ihnen mit“ Statt „absolut uneingeschränkt“, besser „uneingeschränkt“ Statt „der eigentliche Grund“, besser „der Grund“
Behördenfloskeln (Leerformeln)	Behördenfloskeln streichen. Statt „Es wird darauf hingewiesen, dass...“, besser den Hinweis nennen Statt „Wir behalten uns vor“, besser „wir können“ Statt „Ich gehe davon aus...“, besser „Ich unterstelle/ ich vermute/ ich meine/ ich bin sicher...“
Tautologien (Sinndoppelungen)	Tautologien streichen. Statt „getroffene Vereinbarung“, besser „Vereinbarung“ Statt „abgeschlossener Vertrag“, besser „Vertrag“ Statt „bestehende Vorschrift/ geltendes Gesetz“, besser „Vorschrift/ Gesetz“
Eindeutigkeit	Gleiches mit dem gleichen Begriff benennen. Eindeutige Angaben machen. Frist mit Datum angeben. Statt „innerhalb einer Woche nach Zugang des Schreibens“, besser „bis zum ...“

Anlage 1  
Übersicht der Kriterien für eine moderne Verwaltungssprache

<b>Anregende Zusätze</b>	Anregende Elemente müssen bewusst und dosiert eingesetzt werden.
Persönlicher Stil	Eine direkte Ansprache fördert die Zusammenarbeit. Statt „es ist eine Vorsprache erforderlich“, besser „Bitte besuchen Sie mich während meiner Sprechzeiten.“
Höflichkeit	Mit Höflichkeit signalisiert die öffentliche Verwaltung Respekt und kann die Distanz zu ihren Bürgern vermindern. „Bitte“ und „Danke“ tragen zu einem höflichen Stil bei.
Beispiele	Beispiele können abstrakte Vorgänge verdeutlichen. Statt allgemein Rechtsfolgen anzukündigen, besser konkrete Folgen nennen. Achtung: Sie stehen in einem Spannungsverhältnis zu Kürze und Prägnanz.
Zusätzliche Informationen	Zusätzliche Informationen können zu einer effizienten Zusammenarbeit beitragen. Zum Beispiel: Ansprechpartner konkret benennen, auf Informationsmöglichkeiten wie Internet oder Broschüren hinweisen.



Anlage 2 a (alte Version)  
Bescheid über die Ablehnung des Wohnberechtigungsscheins

Stadtverwaltung · 78459 Konstanz am Bodensee

**Sozial- und Jugendamt**

Wohngeld, Wohn-  
berechtigungsscheine  
Benediktinerplatz 2  
D-78459 Konstanz

Ansprechpartner/in

Tel.  
Fax

Unser Zeichen:  
Unser Schreiben vom:  
Ihr Zeichen:  
Ihr Schreiben vom:  
Datum:

**Ihr Antrag auf Erteilung eines Allgemeinen Wohnberechtigungsscheins nach § 15 Landeswohnraumförderungsgesetz (LWoFG) vom ...**

Sehr geehrte/r Herr/Frau,

Ihr Antrag auf Erteilung eines Wohnberechtigungsscheines wird abgelehnt.

Der Wohnungssuchende erhält einen Wohnberechtigungsschein auf Antrag von der Gemeinde, in der er sich gewöhnlich aufhält. Diesem Zweck dient der landeseinheitlich vorgegebene Vordruck, der bei der Antragstellung zu verwenden ist. Die darin erbetenen Angaben sind notwendig für die Beurteilung, ob die gesetzlichen Voraussetzungen für die Ausstellung der beantragten Bescheinigung vorliegen und welche Wohnungsgröße für Ihren Haushalt in Betracht kommt. Ohne die Mitteilung dieser Informationen, das heißt, ohne Ihre Mitwirkung, kann Ihnen der gewünschte Wohnberechtigungsschein nicht erteilt werden. Dies gilt auch, wenn die Verwendung des Vordrucks, der für die Antragstellung zu gebrauchen ist, grundlos verweigert wird.

Rechtsgrundlage für die Datenerhebung ist § 20 Landeswohnraumförderungsgesetz (LWoFG).

Die zur Bearbeitung Ihres Antrages erforderlichen vollständigen Unterlagen und Nachweise wurden von Ihnen nicht bei uns eingereicht. Ihr Antrag ist somit gemäß § 15 Absatz 2 LWoFG abzulehnen.

Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach der Bekanntgabe Widerspruch erheben. Der Widerspruch ist schriftlich oder mündlich zur Niederschrift bei der Stadt Konstanz, Sozial- und Jugendamt, Abteilung Wohngeld, Wohnberechtigung, einzulegen.

Mit freundlichen Grüßen

**Bankverbindungen:**

Sparkasse Bodensee  
Nr. 71 886 BLZ 690 500 01  
IBAN:DE6669500010000071886  
SWIFT-/BIC-Code: SOLADES1KNZ

Postbank Karlsruhe  
Nr. 5503-756 BLZ 660 100 75

Volksbank eG, Sitz Konstanz  
Nr. 214 055 406 BLZ 692 910 00

**Zentrale Telefon-Nr.**  
(07531) 900-0

**Zentrale Fax-Nr.**  
(07531) 900-201

<http://www.konstanz.de>

**In Europa freundschaftlich verbunden mit:**

Fontainebleau (F) · Lodi (I) ·  
Richmond (GB) · Tabor (CZ)

Anlage 2 b (neue Version)  
Bescheid über die Ablehnung des Wohnberechtigungsscheins

Stadtverwaltung · 78459 Konstanz am Bodensee

**Sozial- und Jugendamt**  
Wohngeld, Wohn-  
berechtigungsscheine  
Benediktinerplatz 2  
D-78459 Konstanz

Ansprechpartner/in

Tel.  
Fax

Unser Zeichen:  
Unser Schreiben vom:  
Ihr Zeichen:  
Ihr Schreiben vom:  
Datum:

**Ablehnung des Wohnberechtigungsscheins**

Sehr geehrte/r Frau/ Herr,

Sie haben einen Wohnberechtigungsschein beantragt.

Wir haben Sie wiederholt aufgefordert, uns alle für den Antrag notwendigen Unterlagen einzureichen. Bis heute liegen uns diese nicht vor. Wir können also nicht prüfen, ob Sie einen Anspruch auf eine öffentlich geförderte Wohnung haben.

Daher müssen wir Ihren Antrag ablehnen.

Grundlage für unsere Entscheidung ist § 15 Absatz 2 des Landeswohnraumförderungsgesetzes.

**Ihre Rechte**

Sie können innerhalb eines Monats gegen diesen Bescheid Widerspruch erheben. Der Widerspruch kann schriftlich oder zur Niederschrift eingelegt werden beim Sozial- und Jugendamt der Stadt Konstanz, Benediktinerplatz 2, 78467 Konstanz.

Mit freundlichen Grüßen

**Bankverbindungen:**  
Sparkasse Bodensee  
Nr. 71 886 BLZ 690 500 01  
IBAN:DE6669500010000071886  
SWIFT-/BIC-Code: SOLADES1KNZ

Postbank Karlsruhe  
Nr. 5503-756 BLZ 660 100 75

Volksbank eG, Sitz Konstanz  
Nr. 214 055 406 BLZ 692 910 00

**Zentrale Telefon-Nr.**  
(07531) 900-0

**Zentrale Fax-Nr.**  
(07531) 900-201

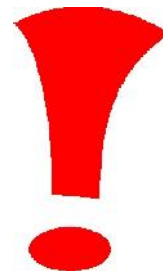
<http://www.konstanz.de>

**In Europa freundschaftlich verbunden mit:**  
Fontainebleau (F) · Lodi (I) ·  
Richmond (GB) · Tabor (CZ)

## **Information zum Antrag** **auf Wohngeld**

**Ein vollständiger Antrag liegt in Ihrem eigenen Interesse!**

**Füllen Sie daher das Antragsformular vollständig aus und legen Sie die in Ihrem Fall notwendigen Unterlagen und Nachweise bei.**



**Welche Unterlagen und Nachweise notwendig sind, können Sie anhand der nachfolgenden Fragen feststellen.**

### **Dem Antrag ist IMMER beizufügen:**

- vollständiger Mietvertrag
- letzte Mieterhöhung
- Jahresbescheinigung der Banken über Zins- und Kapitalerträge vom letzten Kalenderjahr

### **SIND SIE...**

#### **...Arbeitnehmer(in)?**

- Lassen Sie die Verdienstbescheinigung von Ihrem Arbeitgeber ausfüllen. Weihnachts- und Urlaubsgeld müssen angegeben werden. Dies gilt auch für geringfügige Beschäftigungen.

#### **...selbstständig?**

- Gewinn- und Verlustaufstellung der letzten 12 Monate vor Antragstellung oder
- Einkommenssteuererklärung des Vorjahres
- Kontoauszug der Abbuchungen von Krankenversicherungs- und Rentenbeiträgen
- Steuervorauszahlungsbescheid

#### **...Rentner(in)?**

- Belegen Sie alle Renteneinkünfte mit Nachweisen. Aus diesen Nachweisen muss die Bruttorente ersichtlich sein

#### **...Pensionär(in)?**

- aktuellen Pensionsbescheid (Bruttopension)
- Nachweis von Einmalzahlungen / Nachweis von Weihnachtsgeld
- Kontoauszug der Abbuchungen von Krankenversicherungsbeiträgen

#### **...Empfänger(in) von Erziehungs- oder Elterngeld?**

- Erziehungsgeldbescheid/Elterngeldbescheid

#### **...Empfänger(in) von Kindergeld?**

- aktueller Kontoauszug der Überweisung des Kindergeldes

### ...Empfänger(in) von Arbeitslosengeld nach dem SGB III oder Arbeitslosengeld II nach dem SGB II?

- aktueller gültiger Bescheid

### ...Empfänger(in) von Grundsicherung im Alter oder bei Erwerbsminderung nach 4. Kapitel SGB XII?

- aktueller gültiger Grundsicherungsbescheid
- aktueller Rentenbescheid (Bruttorente)

### ...Auszubildende(r), Student(in) oder Schüler(in)?

- Bitte vereinbaren Sie einen Termin mit dem(der) zuständigen Sachbearbeiter(in), um den Sachverhalt persönlich zu klären, da Wohngeld nur in Ausnahmefällen gewährt werden kann!!!!

### ...nicht verheiratet, leben aber zusammen?

- Beide Partner müssen im Mietvertrag aufgeführt sein.
- Wenn dies nicht der Fall ist, gibt es die Möglichkeit eines schriftlichen Nachtrags durch den Vermieter.

### ...alleinerziehend?

- Unterhaltsvereinbarungen (aufgeschlüsselt nach Ehegatten und Kindesunterhalt)
- Kontoauszug der Überweisung des Unterhalts

### ...schwerbehindert?

- Schwerbehindertenausweis
- eventuell Pflegegeldbescheid

### Haben Sie Kinder?

- Schüler(in): Schulbescheinigung ab 16 Jahren
- Student(in): Immatrikulationsbescheinigung, eventuell Bescheid bei Leistungen zur Förderung der Ausbildung nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BaföG)
- Auszubildende(r): Verdienstbescheinigung, eventuell Bescheid der Berufsausbildungsbeihilfe (BAB von der Agentur für Arbeit)
- Arbeitnehmer(in): Verdienstbescheinigung

### Leben in Ihrem Haushalt ein oder mehrere uneheliche Kinder?

- Geburtsurkunde des Kindes
- Unterhaltsvereinbarung
- Kontoauszug der Überweisung des Unterhalts

### Bewohnen Sie ein Eigenheim ?

- Ein besonderes Antragsformular ist notwendig. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin.

**Bitte legen Sie die entsprechenden Nachweise dem Antrag bei und senden diesen zu oder geben ihn an der Informations- und Servicestelle des Sozial- und Jugendamtes ab.**



# **i**information

## **Zinseinnahmen und Kapitalerträge**

**Zinseinnahmen und Kapitalerträge sind  
Einkommen im Sinne des Wohngeld-  
gesetzes.**

**Geben Sie diese Einkünfte  
im Antrag an!**

**Wenn Sie Wohngeld beziehen, erhalten  
wir durch einen Datenabgleich zur  
Verhinderung von Missbrauch Mittei-  
lungen über die Höhe dieser Einkünfte.**

**Nur so können Sie unnötige Rückforde-  
rungen vermeiden.**

**KONSTANZ**  
Die Stadt zum See



Anlage 3 b (neue Version)  
Informationsblatt zum Wohngeldantrag

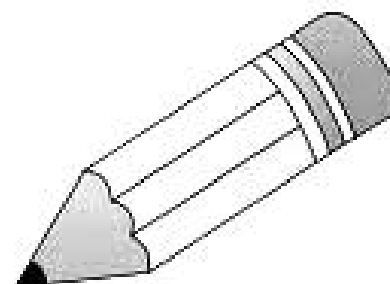
**Sie beantragen Wohngeld...**

**Wir möchten Ihren Antrag so schnell wie möglich bearbeiten!**

Neben dem ausgefüllten Antragsformular brauchen wir von Ihnen eine Reihe von Dokumenten. Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, stellen wir Ihnen hier eine Checkliste zur Verfügung. Anhand dieser Liste können Sie überprüfen, ob Sie alle notwendigen Dokumente beieinander haben.

**Checkliste:**

## Welche Dokumente muss ich dem Wohngeldantrag beilegen?



**Sie wohnen zur Miete**

- Mietvertrag: beim ersten Antrag oder nach einem Umzug
- Das letzte Schreiben mit einer Mietänderung

**Sie wohnen im Eigentum**

- Grundbuchauszug
- Kaufvertrag
- Nachweis der Wohnungsgröße in qm
- Darlehensverträge bei Kauf des Wohnungseigentums oder Fremdmittelbescheinigung der Bank
- Hausgeldabrechnung bei Eigentumswohnungen
- Grundsteuerbescheid und die letzten vier Quartalsabrechnungen
- Kontoauszüge mit den Abbuchungen über Zinsen und Tilgung der letzten 12 Monate vor dem Antrag

**Sie sind Arbeitnehmer/ in**

- Verdienstbescheinigung der letzten 12 Monate vor dem Antrag auf Wohngeld oder ab Arbeitsbeginn
- Ihre letzte Lohnabrechnung

## Anlage 3 b (neue Version) Informationsblatt zum Wohngeldantrag

### **O Sie sind selbständig**

- Gewinn- und Verlustaufstellung des letzten Jahres vor dem Antrag
- Einkommenssteuererklärung des Vorjahres
- Kontoauszüge mit den Abbuchungen für Kranken- und Rentenversicherung
- Bescheid über die Steuervorauszahlung
- Letzter Einkommenssteuerbescheid
- Bescheid über Existenzgründungszuschuss

### **O Sie haben Einnahmen durch Zinsen/Prämien/Bonus oder Kapitalanlagen**

- Jahreszinsbescheinigung des Vorjahres von allen Banken, Bausparkassen und Lebensversicherungen

### **O Sie haben einen Minijob oder eine „geringfügige Beschäftigung“**

- Verdienstbescheinigung der letzten 12 Monate vor dem Antrag auf Wohngeld oder seit Beginn der Beschäftigung

### **O Sie beziehen Renten oder Pensionen**

- Aktueller Renten- oder Pensionsbescheid (brutto)
- Nachweis über Einmalzahlungen wie zum Beispiel Weihnachtsgeld
- Kontoauszug mit der Abbuchung für Krankenversicherung

### **O Sie studieren, besuchen eine Schule oder machen eine Ausbildung**

- Immatrikulationsbescheinigung
- Bescheid über BAföG
- Schulbescheinigung
- Ausbildungsvertrag für Auszubildende
- Bescheid über Berufsausbildungsbeihilfe (BAB) der Agentur für Arbeit
- Verdienstbescheinigung
- Unterhaltsbescheinigung der Eltern oder anderer Personen

### **O Sie erhalten Sozialleistungen oder haben sie beantragt**

- Bescheid der Agentur für Arbeit über Arbeitslosengeld I
- Bescheid des Job-Centers über Arbeitslosengeld II

**Bitte geben Sie alle Einkünfte an.**

**Wir erhalten regelmäßig Daten des Finanzamtes und vergleichen sie mit den uns vorliegenden Daten.**

**Bei unvollständigen Angaben müssen Sie mit Rückforderungen rechnen.**

## Anlage 3 b (neue Version) Informationsblatt zum Wohngeldantrag

- Bescheid des Sozialamtes über Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- Bescheid des Sozialamtes über Hilfe zum Lebensunterhalt
- Bescheid über Erziehungsgeld oder Elterngeld
- Bescheid über Krankengeld
- Bescheid über Übergangsgeld
- Bescheid über Mutterschaftsgeld
- Nachweis über Kindergeld/Kinderzuschlag (Kontoauszüge der letzten Überweisungen)

### **O Sie erhalten Unterhaltszahlungen**

- Aktuelle gerichtliche und außergerichtliche Vereinbarungen zum Unterhalt, aufgeschlüsselt nach Unterhalt für Ehegatten und Kinder
- Kontoauszug mit der Überweisung des Unterhaltes

### **O Sie sind schwerbehindert oder beziehen Pflegegeld**

- Schwerbehindertenausweis
- Pflegegeldbescheid

### **O In Ihrem Haushalt leben Kinder**

- Schulbescheinigung für Schüler und Schülerinnen ab 15 Jahren
- Immatrikulationsbescheinigung für Studierende
- BAföG-Bescheid
- Ausbildungsvertrag für Auszubildende
- Verdienstbescheinigung für Auszubildende
- Verdienstbescheinigung für erwerbstätige Kinder

Bitte schicken Sie den Antrag samt Unterlagen an:

Stadt Konstanz  
Sozial- und Jugendamt  
Wohngeld  
Benediktinerplatz 2  
78467 Konstanz

Sie können den Antrag auch an unserer Informations- und Servicestelle im Eingangsbereich des Sozial- und Jugendamtes abgeben.  
Wenn Sie noch Fragen zum Antrag haben, rufen Sie uns an:  
Telefon 07531/900-0



Anlage 4 a (alte Version)  
Schreiben zur Rückzahlung von Abfallgebühren



Fritz - Arnold - Str. 2b  
78467 Konstanz  
www.ebk-konstanz.de

**Es schreibt Ihnen:**  
Abteilung  
Planung und Bau

Telefon

Telefax

E-mail

Unser Zeichen

Datum

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bestätigen den Eingang Ihres Schreibens vom ... und dürfen in der Angelegenheit zu- nächst folgendes mitteilen:

Da die Müllgebühren auf Basis der Meldedaten erhoben werden können wir diese leider nicht im Voraus ändern. Voraussetzung für die Änderung/ Einstellung der Gebühr ist Ihre Abmeldung von Konstanz, die Sie bitte bei der Anmeldung an Ihrem neuen Wohnort ver- anlassen wollen.

Die Gebühr wird dann zum Ende des Monats eingestellt, in dem Ihre Abmeldung erfolgt.

Nach Vollzug Ihrer Abmeldung in unserem Bürgerbüro werden wir schnellstmöglich die Abrechnung (Abfallgebührenabschlussbericht) erstellen und Ihnen die Möglichkeit zur Be- antragung der Rückerstattung Ihres Guthabens einräumen.

Wir bitten um Verständnis für dieses leider notwendige Verfahren und verbleiben

mit freundlichen Grüßen



Dieser Standort verfügt über ein Umwelt- managementsystem. Die Öffentlichkeit wird im Einklang mit dem Gemeinschafts- system für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung über den betrieblichen Umweltschutz dieses Standorts unterrichtet. (Register-Nr. DE-S-143-00018)



Bankverbindung: Sparkasse Konstanz  
Konto-Nr. 65722 (BLZ 690 500 01)

## Anlage 4 b (neue Version) Schreiben zur Rückzahlung von Abfallgebühren

ENTSORGUNGSBETRIEBE - Postfach 51 25 - 78430 Konstanz



Fritz - Arnold - Str. 2b  
78467 Konstanz  
www.ebk-konstanz.de

**Es schreibt Ihnen:**  
Abteilung  
Planung und Bau

Telefon

Telefax

E-mail

Unser Zeichen

Datum

### Abfallgebühren

Sehr geehrte

Sie planen, von Konstanz wegzuziehen und werden daher unsere Leistungen nicht mehr in Anspruch nehmen.

Ihre Müllgebühren entfallen, sobald Sie an Ihrem neuen Wohnort angemeldet sind.

Was ist zu tun?

Bitte melden Sie sich zuerst an Ihrem neuen Wohnort an. Von dort werden Sie automatisch in Konstanz abgemeldet. Das Bürgerbüro informiert uns, sobald Ihre Abmeldung vorliegt.

Wir schicken Ihnen dann innerhalb von vier Wochen eine Endabrechnung. Mit dieser Endabrechnung erhalten Sie einen Antrag auf Rückerstattung zuviel gezahlter Müllgebühren.

Wenn Sie noch Fragen haben, können Sie gerne bei unserem Kundenservice anrufen.

Die Rufnummern sind: ... und ...

Mit freundlichen Grüßen



Dieser Standort verfügt über ein Umweltmanagementsystem. Die Öffentlichkeit wird im Einklang mit dem Gemeinschaftssystem für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung über den betrieblichen Umweltschutz dieses Standorts unterrichtet. (Register-Nr. DE-S-143-00018)



Bankverbindung: Sparkasse Konstanz  
Konto-Nr. 65722 (BLZ 690 500 01)

Anlage 5 a (alte Version)  
Schreiben zur Abfalltrennung

ENTSORGUNGSBETRIEBE - Postfach 51 25 - 78430 Konstanz



Fritz - Arnold - Str. 2b  
78467 Konstanz  
www.ebk-konstanz.de

**Es schreibt Ihnen:**  
Abteilung  
Planung und Bau

Telefon                      Telefax                      E-mail                      Unser Zeichen                      Datum

## Mangelhafte Abfalltrennung (Straße), Konstanz

Guten Tag,

es wurde festgestellt, dass die in der Abfallwirtschaftssatzung der Stadt Konstanz festgelegte Trennung von Wertstoffen (*Glas, Papier, Verpackungen, Bioabfälle*) in der (Straße) nicht ordnungsgemäß durchgeführt wird. So befinden sich, z.B. in den Restmüllcontainern oben genannten Wertstoffe.

In die Restmüllcontainer dürfen nur die **nicht verwertbaren Abfälle** z.B. Windeln, Hygieneartikel, Lumpen, Staubsaugerbeutel, Zigarettenasche gegeben werden.

Das **Papier und die Kartonagen** werden entweder alle 4 Wochen über die Papiercontainer oder über die Bündelsammlung in der Altstadt entsorgt.

Für **Glas** stehen Ihnen die entsprechenden Container auf unseren Wertstoffsammelplätzen zur Verfügung.

**Verkaufsverpackungen aus Kunststoff und Verbundstoff, Blech- und Aludosen** (z.B. *Spülmittelflaschen, Getränketüten, Aludeckel*), werden in den Gelben Säcken gesammelt und im 4-wöchigen Turnus von den EBK abgeholt.

Für die **kompostierbaren Küchen- und Gartenabfälle** steht eine Biomülltonne zur Verfügung, die wöchentlich geleert wird.

Die Abfallwirtschaftssatzung der Stadt Konstanz verpflichtet **jeden** zur Abfalltrennung. Wer Abfälle und Wertstoffe richtig trennt, hilft damit nicht nur unserer Umwelt sondern trägt auch dazu bei die Abfallgebühren stabil zu halten, denn die unsachgemäße Entsorgung verursacht höhere Kosten für alle Gebührenden.

Mit freundlichen Grüßen

**Entsorgungsbetriebe  
Stadt Konstanz**



Dieser Standort verfügt über ein Umweltmanagementsystem. Die Öffentlichkeit wird im Einklang mit dem Gemeinschaftssystem für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung über den betrieblichen Umweltschutz dieses Standorts unterrichtet. (Register-Nr. DE-S-143-00018)



Bankverbindung: Sparkasse Konstanz  
Konto-Nr. 65722 (BLZ 690 500 01)

## Anlage 5 b (neue Version) Schreiben zur Abfalltrennung

ENTSORGUNGSBETRIEBE - Postfach 51 25 - 78430 Konstanz



Fritz - Arnold - Str. 2b  
78467 Konstanz  
[www.ebk-konstanz.de](http://www.ebk-konstanz.de)

**Es schreibt Ihnen:**  
Abteilung  
Planung und Bau

Telefon

Telefax

E-mail

Unser Zeichen

Datum

### Abfalltrennung in der (Straße), Konstanz

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben festgestellt, dass die Abfälle und Wertstoffe, wie Glas, Papier, Verpackungen und Biomüll in Ihrem Haus nicht ordentlich getrennt werden. In den Restmüllcontainern befinden sich größere Mengen von Wertstoffen.

Die Abfallwirtschaftssatzung verpflichtet jeden zur Abfalltrennung. Trennen Sie deshalb bitte Abfälle und Wertstoffe richtig. Sie helfen damit nicht nur der Umwelt, sondern tragen auch dazu bei, die Abfallgebühr stabil zu halten.

Wir legen Ihnen unser Faltblatt „Abfall-ABC“ bei. Darin finden Sie alle wichtigen Informationen zur richtigen Abfalltrennung. Ausführliche Informationen erhalten Sie außerdem in unserem Abfallkalender, der jährlich an alle Haushalte verteilt wird oder im Internet unter [www.ebk-konstanz.de](http://www.ebk-konstanz.de).

Wenn Sie weitere Fragen zur Abfalltrennung haben, rufen Sie uns bitte an.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Mit freundlichen Grüßen



Dieser Standort verfügt über ein Umweltmanagementsystem. Die Öffentlichkeit wird im Einklang mit dem Gemeinschaftssystem für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung über den betrieblichen Umweltschutz dieses Standorts unterrichtet. (Register-Nr. DE-S-143-00018)



Bankverbindung: Sparkasse Konstanz  
Konto-Nr. 65722 (BLZ 690 500 01)

Anlage 6 a (alte Version)  
Hinweis auf Entwässerungsantrag

ENTSORGUNGSBETRIEBE - Postfach 51 25 - 78430 Konstanz



Fritz - Arnold - Str. 2b  
78467 Konstanz  
www.ebk-konstanz.de

**Es schreibt Ihnen:**  
Abteilung  
Planung und Bau

Telefon	Telefax	E-mail	Unser Zeichen	Datum
---------	---------	--------	---------------	-------

**Bauort:** Konstanz , , Flst. Nr.  
**Bauvorhaben:** XY

**Bautagebuch-Nr.:** KG

Sehr geehrte Frau XY, sehr geehrter Herr XY,

durch das Baurechts- und Denkmalamt der Stadt Konstanz erfahren wir von der Einreichung o.g. Bauvorhabens im Rahmen eines Kenntnisgabeverfahrens.

Wir möchten deshalb, nur vorsichtshalber, auf die Abwassersatzung der Stadt Konstanz aufmerksam machen und auf die Notwendigkeit eines Entwässerungsantrages hinweisen.

Hier einige Auszüge aus der Abwassersatzung der Stadt Konstanz (AbwS):

#### § 14 Genehmigungen

- (1) Soweit Grundstücke an die zentrale Abwasserbeseitigung angeschlossen werden sollen, bedürfen der schriftlichen Genehmigung der Gemeinde
  - a) die Herstellung der Grundstücksentwässerungsanlagen, deren Anschluss sowie deren Änderung;
  - b) die Benutzung der öffentlichen Abwasseranlagen sowie die Änderung und Benutzung.
  
- (3) Aus dem Antrag müssen auch Art, Zusammensetzung und Menge der anfallenden Abwässer, die vorgesehene Behandlung der Abwässer und die Bemessung der Anlagen ersichtlich sein. Außerdem sind dem Antrag folgende Unterlagen beizufügen:



Dieser Standort verfügt über ein Umweltmanagementsystem. Die Öffentlichkeit wird im Einklang mit dem Gemeinschaftssystem für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung über den betrieblichen Umweltschutz dieses Standorts unterrichtet. (Register-Nr. DE-S-143-00018)



Bankverbindung: Sparkasse Konstanz  
Konto-Nr. 65722 (BLZ 690 500 01)

Anlage 3 a (alte Version)  
Hinweis auf Entwässerungsantrag

- 2 -

- Lageplan im Maßstab 1 : 500 mit Einzeichnung sämtlicher auf dem Grundstück bestehender Gebäude, der Straße, der Schmutz- und Regenwasseranschlussleitungen, der vor dem Grundstück liegenden Straßenkanäle und der etwa vorhandenen weiteren Entwässerungsanlagen, Brunnen, Gruben usw. ;
- die Grundrisse aller Geschosse der einzelnen anzuschließenden Gebäude im Maßstab 1 : 100, mit Einzeichnung der anzuschließenden Entwässerungsteile, der Dachableitung und aller Entwässerungsleitungen unter Angabe des Materials, der lichten Weite und der Absperrschieber oder Rückstauverschlüsse;
- Systemschnitte der zu entwässernden Gebäudeteile im Maßstab 1 : 100 in der Richtung der Hauptleitungen (mit Angabe der Hauptleitungen und der Fallrohre, der Dimensionen und der Gefälleverhältnisse, der Höhenlage, der Entwässerungsanlage und des Straßenkanals, bezogen auf Normalnull).

Die zur Anfertigung der Pläne erforderlichen Angaben (Höhenlage des Straßenkanals, Lage der Anschlussstelle und Höhenfestpunkte) sind bei der Gemeinde (bei den Entsorgungsbetrieben Stadt Konstanz) einzuholen. Dort sind auch Formulare für die Entwässerungsanträge erhältlich.

Für weitere Fragen oder zur Terminabsprache stehen wir Ihnen gerne unter der Telefonnummer ... zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

## Anlage 6 b (neue Version) Hinweis auf Entwässerungsantrag

ENTSORGUNGSBETRIEBE - Postfach 51 25 - 78430 Konstanz



Fritz - Arnold - Str. 2b  
78467 Konstanz  
www.ebk-konstanz.de

**Es schreibt Ihnen:**  
Abteilung  
Planung und Bau

Telefon

Telefax

E-mail

Unser Zeichen

Datum

### Entwässerungsantrag für Ihr Bauvorhaben XY Straße

Sehr geehrte....

Damit Ihr Haus an die städtische Kanalisation angeschlossen werden kann, müssen Sie einen Entwässerungsantrag stellen.

Sie erhalten hier das Antragsformular. Bitte füllen Sie es aus und schicken es an uns zurück.

Für alle Fragen steht Ihnen unsere Mitarbeiterin X gerne zur Verfügung. Ihre Telefonnummer: ....

Freundliche Grüße



Dieser Standort verfügt über ein Umweltmanagementsystem. Die Öffentlichkeit wird im Einklang mit dem Gemeinschaftssystem für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung über den betrieblichen Umweltschutz dieses Standorts unterrichtet. (Register-Nr. DE-S-143-00018)



Bankverbindung: Sparkasse Konstanz  
Konto-Nr. 65722 (BLZ 690 500 01)

## Interview mit Michaela Blaha

Geschäftsführerin der IDEMA Gesellschaft für verständliche Sprache mbH

**1. Frage:** In „Geheimnisse des Amtsdeutschen“ fordern Sie, dass bereits in der Ausbildung eine moderne Verwaltungssprache gelehrt wird. Warum ist Ihnen das wichtig?

**Frau Blaha:** Dass die Verwaltungssprache vielen Menschen Rätsel aufgibt, weiß man schon seit Hunderten von Jahren. Ebenso lange gibt es Ratschläge, zum Beispiel in Form von Leitfäden, wie die Verwaltung es besser machen kann. Grundlegend geändert hat sich trotzdem nichts. Dies ist auch nicht verwunderlich, denn verständlich und gleichzeitig fachlich korrekt zu formulieren, ist eine Fertigkeit, die man lernen und trainieren muss; die Lektüre eines Leitfadens reicht hierfür nicht aus. Eine angemessene Sprache ist umso wichtiger, als aus dem einstigen Verwaltungsapparat ein Dienstleister geworden ist, der sich nicht nur an der Qualität seiner Arbeit, sondern zunehmend auch am zwischenmenschlichen Umgang messen lassen muss. Hierbei spielen Faktoren wie transparentes Handeln, Kommunikation auf Augenhöhe und ein faires Miteinander eine Rolle. Während viele Behörden dies in Leitbildern, Verwaltungsabläufen oder auch in der Architektur bereits umgesetzt haben, entsprechen die meisten Verwaltungstexte noch dem Behördenklischee: obrigkeitlich, willkürlich, kompliziert.

Daher sollte schon in der Ausbildung vermittelt werden, dass eine verständliche und zugleich fachlich korrekte Ausdrucksweise ein wichtiges Element des professionellen Verwaltungshandelns ist. Und es sollte gezeigt und geübt werden, wie sich dies umsetzen lässt. So kann der weit verbreiteten Angst entgegengewirkt werden, dass ein verständlicher Text nicht mehr „gerichtsfest“ ist. Auf dieser Grundlage lässt sich dann später in Form von Weiterbildungen aufbauen.

**2. Frage:** In welcher Form könnte die Hochschule für öffentliche Verwaltung in Ludwigsburg moderne Verwaltungssprache in das Studium einbringen?



Anlage 7  
Interview mit Michaela Blaha

**Frau Blaha:** Diese Frage lässt sich nicht beantworten, ohne die strukturellen Rahmenbedingungen, die institutionellen Interessen und die finanziellen Möglichkeiten der Hochschule zu kennen. Chancen gibt es viele, von regelmäßig stattfindenden, spezifischen Lehrveranstaltungen bis hin zur konsequenten Anwendung der Prinzipien einer verständlichen Sprache auf eigene Texte, zum Beispiel auf die Prüfungsordnungen. Was sinnvoll und machbar ist, muss individuell entschieden werden.

Generell ist es aber wichtig, von Anfang an auf eine nachhaltige Umsetzung der angestrebten Veränderungen zu achten. „Schnellschüsse“ hat es schon in vielen Verwaltungen und Aus- sowie Weiterbildungseinrichtungen gegeben, doch auf Dauer lässt sich nur etwas verändern, wenn das Thema „Sprache“ in einer Institution fest verankert ist und professionell umgesetzt wird.

**3. Frage:** Sie sind Lehrbeauftragte an der Ruhr-Universität Bochum und der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer sowie Dozentin an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen. Welche Erfahrungen haben Sie dort gemacht?

**Frau Blaha:** Ob angehende Germanisten, Juristen oder Verwaltungsfachleute: Das Interesse am Thema ist sehr groß! Es liegen regelmäßig mehr Anmeldungen vor, als Teilnehmerplätze vorhanden sind. Oft sind die Teilnehmenden aber zunächst skeptisch. Zum einen sind gerade angehende Juristen und Verwaltungsfachleute vielfach der Ansicht, Ausdrücke wie *Wiedereinsetzung in den vorigen Stand* seien für „Otto Normalverbraucher“ gar nicht schwer zu verstehen. Doch schon nach kurzer Zeit werden die meisten Teilnehmenden zu den stärksten Kritikern ihrer eigenen Ausdrucksweise.

Hinzu kommt, dass viele sich einfach nicht vorstellen können, dass man verständlich und trotzdem fachlich korrekt formulieren kann. Umso größer ist dann die Überraschung, wenn sie sehen, dass es doch geht ...

Am Ende überwiegt die Begeisterung darüber, wie einfach sich das meiste doch ausdrücken lässt (und das Erstaunen, wie lange es manchmal dauern kann, eine einfache und trotzdem korrekte Formulierung zu finden).

Anlage 7  
Interview mit Michaela Blaha

**4. Frage:** In der öffentlichen Verwaltung bestehen oft eingefahrene Strukturen. Viele Verwaltungsmitarbeiter betrachten Veränderungen kritisch. Gerade von jungen, unerfahrenen Kollegen wird häufig Anpassung verlangt. Glauben Sie, dass Absolventen eine nachhaltige Veränderung bewirken können?

**Frau Blaha:** Auch wenn in den Behörden das Interesse am Thema „Sprache“ gewachsen ist, muss in den allermeisten Fällen noch viel Überzeugungsarbeit geleistet werden. Jeder, der hierzu bereit und in der Lage ist – also auch ein Absolvent – kann dazu beitragen, den Status Quo zu verändern. Wichtig ist es hierbei, fundierte Vorschläge zu machen. Nicht jede „flotte Formulierung“ ist in der Verwaltung erwünscht oder zweckmäßig. Eine Schwierigkeit hierbei ist, dass es keine Patentrezepte gibt, auch wenn viele Ratgeber dies gerne glauben machen möchten. Stattdessen kommt es darauf an, aus der Vielzahl möglicher Strategien die optimalen auszuwählen. Hierbei müssen viele Faktoren beachtet werden, unter anderem:

An wen richtet sich der Text – ist die Person rechtskundig oder eher nicht? Je nach Empfänger können Fachausdrücke „goldrichtig“ oder aber fehl am Platz sein.

Wie ist der Kontext – ist es der erste Brief oder schon die letzte Mahnung? Ein freundlicher Ton kann angebracht sein oder aber auch nicht.

Auch die Textsorte muss beachtet werden. So sollte ein Bescheid anders aufgebaut sein als ein Merkblatt, für eine Information im Internet gelten wiederum andere Maßstäbe.

Man sollte sich also, wenn man Vorschläge macht, schon recht sicher sein, dass diese auch „Hand und Fuß“ haben, und dies auch überzeugend vermitteln können. Wer dann noch einen langen Atem mitbringt, kann sicherlich das ein oder andere verändern. Und das bringt mich wieder zum Thema „Ausbildung“: Schon dort sollten die Grundlagen des verständlichen Schreibens vermittelt werden. Dann bräuchte man in der Praxis weniger Zeit in die Überzeugungsarbeit zu investieren und könnte sich stärker der Umsetzung widmen.

Vielen Dank, dass Sie sich für meine Fragen Zeit genommen haben.

## Literaturverzeichnis

**Antos, Gerd** 2008: „*Verständlichkeit*“ als Bürgerrecht? Positionen, Alternativen und das Modell der „barrierefreien Kommunikation“. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.9-20.

**BBB-Arbeitshandbuch** (Hrsg. Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik) 2002: „*Bürgernahe Verwaltungssprache*“. 4. Auflage.

**Berger, Peter** 2004: *Flotte Schreiben vom Amt. Eine Stilfibel*.

**Blaha, Michaela** 2001: *Verwaltungssprache und Textoptimierung. Ein Bochumer Pilotprojekt und seine Evaluation*. In: *Muttersprache*. 111.Jahrgang, S.289-301.

**Blaha, Michaela** 2008: *Moderne Verwaltung – moderne Sprache? Erfahrungen aus Projekten zu verständlicher Sprache in der Verwaltung*. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.284-294.

**Bundesministerium des Innern** (Hrsg.) 2006: *Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen. Regierungsprogramm*. 1. Auflage.

**Brünner, Sven/ Reiners, Markus** 2011: *Modernisierung der Verwaltungssprache. Deskription und Einschätzung eines einzigartigen Reformprojektes. Denkansätze zur praktischen Umsetzung*. In: *Deutsche Verwaltungspraxis (DVP)*, 62.Jahrgang, S. 274-277.

**Daum, Ulrich** 1980: *Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache*. 10.Auflage.

**Duden Band 1**, 2004: *Die deutsche Rechtschreibung*. 23. Auflage.

**Duden Band 5**, 2007: *Das Fremdwörterbuch*. 9. Auflage.

**Ebert, Helmut** 2010: *Verständlichkeit und Vertrauen – die kommunikative Seite der Rechts- und Verwaltungssprache*. In: Fluck, Hans-Rüdiger/ Blaha, Michaela (Hrsg.) 2010: *Amtsdeutsch a.D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache*, S. 45-58.

**Eichhoff-Cyrus, Karin M.** (Hrsg.) 2008: *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*.

**Eichhoff-Cyrus, Karin M./ Antos, Gerd/ Schulz, Rüdiger** (Hrsg.) 2009: *Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache? Eine repräsentative Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache*.

**Eichhoff-Cyrus, Karin M./ Strobel, Thomas** 2009: *Einstellungen der Justiz zur Rechts- und Verwaltungssprache. Eine Trendumfrage*. In: *Der Sprachdienst*. 53. Jahrgang, S.133-152.

**Fluck, Hans-R./ Blaha, Michaela** 2010: *Im Verhinderungsfalle wird der Widerspruchsführer gebeten, dies mitzuteilen. Geheimnisse des Amtsdeutschen*.

**Innenministerium Baden-Württemberg** (Hrsg.) 2009: *Verwaltungsdienstportal service-bw Baden-Württemberg. Moderne Services für Dienstleistungserbringer*.

**Langer, Inghard/ Schulz von Thun, Friedemann/ Tausch, Reinhard** 2011: *Sich verständlich ausdrücken*. 9. Auflage.

**Limbach, Jutta** 2008: *Sprachzucht ist ein Beitrag zur Demokratie*. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.371-377.

**Lück, Heiner** 2008: *Von der Unverständlichkeit des Rechts. Die historischen Dimensionen aus rechtsgeschichtlicher Sicht*. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.21-44.

**Margies, Burkhard** 2008: *Warum das Amtsdeutsch so beharrlich ist – und wie man es verändern kann*. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.257-267.

**Nussbaumer, Markus** 2008: *Der Verständlichkeit eine Anwältin!* In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.301-323.

**Otto, Walter** 1981: *Die Paradoxie einer Fachsprache*. In: Radtke, Ingulf (Hrsg.): *Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Der öffentliche Sprachgebrauch*. Band 2, S.44-57.

**Schröder, Ole/ Würdemann, Christian** 2008: *Rechtstexte verständlich formulieren. Implementierung einer Sprachanalyse im Gesetzgebungsverfahren*. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, S.324-335.

**Sick, Bastian** 2005: *Der Dativ ist dem Genitiv sein Tod. Ein Wegweiser durch den Irrgarten der deutschen Sprache*. 17. Auflage.

**Sick, Dorothea** 2011: *Bürgerfreundliche Verwaltungssprache. Ein Pilotprojekt im Sozial- und Jugendamt der Stadt Konstanz*. In: *Konstanzer Weg, Zeitschrift der Stadtverwaltung Konstanz*, S.26-27.

**Simon, Dieter** 2004: *Rechtsverständlichkeit*. In: Lerch, Kent D. (Hrsg.): *Die Sprache des Rechts. Recht verstehen*. Band 1, S.405-411.

**Wagner, Hildegard** 1984: *Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart. Eine Untersuchung der sprachlichen Sonderform und ihrer Leistung*. 3. Auflage.

**WISO** 2010: *Einheitliche Behördenrufnummer 115*. In: *eGovernment Computing* Nr. 003 vom 22.02.2010, S.29.