

## Wenn Ämter schreiben...

Wenn Ämter ihren Bürgerinnen und Bürgern schreiben, sind diese Schreiben nicht immer verständlich. „Typisch Amtsdeutsch“ heißt es dann kopfschüttelnd, „Beamtensprache“ oder „Behördenchinesisch“. Und nicht wenige der adressierten Bürgerinnen und Bürger bestärken solche Schreiben in ihrer skeptischen, ja ablehnenden Haltung den Behörden gegenüber.

Je mehr der Bürger verwaltet wird, desto schwerfälliger wird die Amtssprache, konstatierte die Deutsche Welle in einem Feature über die Behördensprache am 21. November 2002. Die Sprache der Verwaltung macht uns deutlich, dass bestimmte Lebensbereiche nach Richtlinien und Gesetzen geordnet werden. Sie greift auf abstrakte Begriffe zurück und hat ihren eigenen Stil – einen Stil, der sach-

lich sein soll, aber oft genug unpersönlich, kalt, „von oben herab“ wirkt. Für Soziologen ein interessantes Forschungsgebiet: die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung.

Zunehmend beschäftigen sich aber auch Sprachwissenschaftler mit dieser besonderen Fachsprache. Und manchmal sind es gar die Verwaltungen selbst, die die Anregung zu einer kritischen Auseinandersetzung mit dem schwerfälligen Amtsdeutsch geben. So geschehen in Bochum. Hier trat die Stadt an das Germanistische Institut ihrer Universität heran und initiierte ein Kooperationsprojekt, bei dem es im Wesentlichen um folgende Frage ging: Kann man Amtsbriefe schreiben, die Bürgerinnen und Bürger verständlich und sympathisch finden und die trotzdem den Ansprüchen der Verwaltung genügen, indem sie präzise formuliert, in der Aussage rechtssicher und in der Produktion effizient sind? Das Ergebnis des Projekts, das über ein Jahr, von März 2000 bis März 2001, lief, ist ein ämterübergreifender Leitfaden für den externen Schriftverkehr der Stadtverwaltung. Er gibt Anregungen und Beispiele, wie typische Verwaltungsschreiben sprachlich (und optisch) besser gestaltet werden können.

Was ist es aber eigentlich, was die Behördensprache so verstaubt und schwerfällig erscheinen lässt?

### So lieber nicht

Die Projektmitarbeiter untersuchten 23 typische Verwaltungsschreiben und -formulare mithilfe eines Computerprogramms auf Faktoren der Schwerverständlichkeit, Unpersönlichkeit und Anonymität. Zur schweren Verständlichkeit tragen vor allem die Nominalisierung (die Häufung von Hauptwörtern), die langen, verschachtelten Sätze sowie Abkürzungen bei. Eine Zählung der Personalpronomen ergab, dass Personalpronomen der ersten Person (ich/wir) gegenüber den Personalpronomen der dritten Person wie „Sie“ deutlich in der Minderzahl sind. Für die Experten ein klares Indiz für unpersönlichen Stil, den es zu vermeiden gilt. Auch die so beliebten, aber hölzernen Partizipialkonstruktionen wie „umgehend“, „anfallend“, „vorgenannt“ gehören ihrer Meinung nach beseitigt, weil sie das Verständnis behindern. Statt „Rechtsbehelfsbelehrung“ schlagen sie vor „Ihre Rechte“ oder „Was Sie gegen diesen Bescheid tun können“. Ein anderes Beispiel: „Sollten

Sie dieses Schreiben unbeachtet lassen, bin ich verpflichtet ...“ hieß es in einem Bescheid. Der Verbesserungsvorschlag lautete schlicht: „Lassen Sie dieses Schreiben bitte nicht unbeachtet.“

Oft sind es nur kleine Änderungen – Höflichkeitsmerkmale –, die dem Schreiben einen ganz anderen Ton und damit, so die Hoffnung der Linguisten, auch mehr Akzeptanz verleihen.

Sicherlich: Ein Bußgeldbescheid bleibt ein Bußgeldbescheid, egal, wie nett und freundlich er formuliert ist. Aber freundlich formulieren kann man schon. Servicecharakter und Umgangsformen sollten auch bei Verwaltungstexten nicht auf der Strecke bleiben.

### Keine einfache Umstellung

Wer die Verwaltungspraxis kennt, weiß, dass eine solche Umstellung nicht einfach ist. „Wer immer in so einem Verwaltungsstil geschrieben hat, dem fällt es schwer, seinen Stil von heute auf morgen zu ändern“, so der Projektleiter, Professor Hans-Rüdiger Fluck.

Dies ist sicherlich auch ein Grund dafür, warum der typische Verwaltungsstil nicht nur in Bußgeldbescheiden zum Tragen kommt, sondern auch in anderen Schreiben der Verwaltung. Beim Gesundheitsamt sind das zum Beispiel Info-Schreiben an die Eltern, den Kindergarten o. ä.. Auch in diesen Schreiben ist oft genug unverkennbar, dass hier das „Amt“ schreibt.

Bürgernah und freundlich formulieren heißt aber, die Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt zu stellen und auf ihre Situation einzugehen (Stichwort: Verständnis und Kooperationsbereitschaft). Das zumindest war ein definiertes Ziel der Bochumer Projektgruppe. Sollte es gelingen, dieses Ziel zu realisieren – die Bürgerinnen und Bürger wären sicherlich dankbar.

Abstand zu nehmen vom schwerfälligen Amtsdeutsch und seinem Obrigkeitsstil ist sicherlich nur ein Schritt auf dem Weg zu einer modernen, Serviceorientierten Verwaltung – aber ein wichtiger.

Ellen Steinbach

Näheres zu dem Projekt unter:  
[www.ruhr-uni-bochum.de/vt](http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt)

Der Leitfaden „Tipps zum einfachen Schreiben“ kann als pdf-Datei heruntergeladen werden:

[www.bochum.de/personalamt/einfachesschreiben.pdf](http://www.bochum.de/personalamt/einfachesschreiben.pdf)