

Tipps zum einfachen Schreiben

Die Bauaufsichtsbehörde hat bei der Entscheidung über die Zulässigkeit eines Bauvorhabens die rechtlichen Belange und die Interessen des Antragstellers, der Nachbarn und der Allgemeinheit gegeneinander abzuwägen: Kein Wunder, dass Bürgerinnen und Bürger solche Verwaltungsschreiben kritisieren. Die persönliche Ansprache fehlt, der Hauptwortstil ist „verquast“, der Ton vermittelt Obrigkeit. Mit solchen Formulierungen traktieren deutsche Verwaltungen täglich ihre Adressaten. Dass es auch anders geht,

zeigt der „Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache“, den ein Forscherteam um Prof. Dr. Hans-Rüdiger Fluck (Germanistisches Institut der RUB) zusammen mit Mitarbeitern der Stadt Bochum entwickelt hat. Er ist das Ergebnis eines Forschungsprojekts und enthält nützliche Tipps, wie Verwaltungstexte einfacher und verständlicher werden.

Aus der Bochumer Stadtverwaltung heißt es in Zukunft also nicht mehr „Die auf dem am ... ausgestellten Bescheid beruhende Forderung ...“, sondern: „In

meinem Bescheid vom ... habe ich Sie aufgefordert ...“. Die Tipps zum einfachen Schreiben schlagen also alte Zöpfe ab. Die obersten Gebote im neuen Schreibstil heißen Verständlichkeit und Serviceorientierung. Darüber hinaus sollen die Texte die Beziehung zwischen Bürgern und Verwaltung fördern, statt Obrigkeit zu vermitteln oder gar überheblich zu wirken: Die Bürgerin, der Bürger steht nunmehr im Mittelpunkt des Schriftverkehrs- und damit verbunden in der gesamten Kommunikation zwischen Mensch und Behörde. Mit einem aktiven Schreibstil, mit persönlicher Ansprache und durchaus auch mit Höflichkeit sollen

die Schreiben auf die individuelle Situation eingehen. Serviceorientiert zu schreiben bedeutet zum Beispiel, Tipps zu den jeweiligen Verwaltungsvorfahren zu geben, konkret Personen und Stellen zu benennen, die Auskunft geben können, oder relevante Gesetzestexte auszugsweise mitzuliefern und auch gleich verständlich zu erläutern. Die Projektpartner haben Grundregeln zusammengestellt, die im Zusammenspiel mit dem Servicecharakter und der Bürgernähe einen guten Text ausmachen: Fachwörter vermeiden oder erklären, abstrakte Vorgänge mit Beispielen veranschaulichen, Abkürzungen ausschreiben, lange und komplizierte Sätze vermeiden, ebenso „Bandwurmwörter“ oder den typischen Hauptwortstil. Der Leitfaden bietet Beispieltexte aus der Praxis und enthält Literaturhinweise.

72 Schreiben geprüft

Das Sozial-, Bauordnungs- und Rechtsamt sowie die Organisations- und Personalentwicklung der Stadtverwaltung Bochum beteiligten sich an dem Projekt, das im März 2000 begann. Insgesamt 72 Schreiben haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Unterstützung der RUB-Germanisten auf Herz und Nieren geprüft und gemeinsam Verbesserungsvorschläge erarbeitet.

Das Rechtsamt der Stadt prüfte jeweils, ob die Änderungen rechtlich einwandfrei sind. Eine schriftliche Befragung von Bürgerinnen und Bürgern zeigte, dass die verbesserten Texte verständlicher und bürgernäher sind. Der Leitfaden wurde Ende 2002 fertig gestellt, geplant sind darüber hinaus begleitende Fortbildungen, die den städtischen Verwaltungsangestellten helfen sollen, die Empfehlungen in die tägliche Praxis umzusetzen. *ju*

Den Leitfaden gibt es bei der Stadt Bochum, Amt 11 VR, 44777 Bochum.

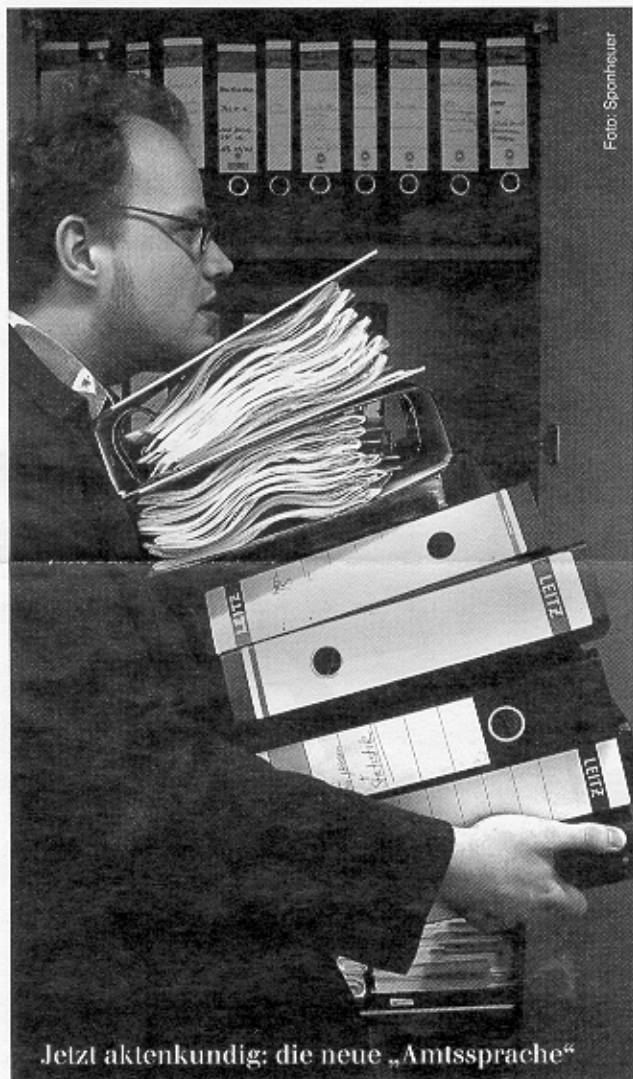


Foto: Sponheuer

Jetzt aktenkundig: die neue „Amtssprache“