

„Rechtsbehelfsbelehrung“ – nein, danke!

Wenn Beamte zur Feder greifen, liegt sprachlich viel im Argen. In Bochum haben Sprachwissenschaftler und Vertreter der Stadtverwaltung einen Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache entwickelt.

Otto Normalverbraucher braucht erst einmal eine Belehrung, um die so genannte Rechtsbehelfsbelehrung zu verstehen. Dabei ist das Bürokratenwort gar keine gesetzlich vorgeschriebene Bezeichnung: Man könnte dafür einfach „Ihre Rechte“ schreiben. Wohl fühlen sich Verwaltungsmitarbeiter bei ihrem Bürokratenchinesisch auch nicht immer. So baten vor zwei Jahren Vertreter der Bochumer Stadtverwaltung Sprachwissenschaftler, ihre Amtsschreiben zu überprüfen und Verbesserungsvorschläge zu machen. Der Bochumer Germanistikprofessor Hans-Rüdiger Fluck und sein Team machten sich daran, 74 Texte der Stadtverwaltung zu durchforsten; die meisten Texte stammten aus dem Rechtsamt, Sozialamt und dem Bauordnungsamt. Das Ergebnis liegt nun in Form eines „Leitfadens zur bürgernahen Verwaltungssprache“ vor.

Schockiert waren die Wissenschaftler nach der Durchsicht der Texte zwar nicht, aber begeistert auch nicht. Nach wie vor wimmelt es in Amtsschreiben von unnötigen Hauptwörtern. Bei Bürokraten wird nicht gezahlt, Zahlungen werden vorgenommen. Man sorgt sich nicht, man trägt vielmehr für etwas Sorge; ermöglicht wird gar nichts, Möglichkeiten werden eröffnet. Und gedankt wird erst recht nicht, denn Dank wird gesagt. Auch Bandwurmörter sind in Verwaltungen im Jahr 2004 nach wie vor in: Da gibt es komplexe Eignungsfeststellungsverfahren, anstatt einfach darauf hinzuweisen, dass es notwendig ist, an einem Eignungstest teilzunehmen.

Die Sprachwissenschaftler haben die Texte nach der Analyse gemeinsam mit Vertretern der Stadtverwaltung verbessert und somit „optimiert“. Beide Versionen wurden dann 48 potenziell betroffenen Bürgern zur Bewertung vorgelegt. Die große Mehrheit kam wesentlich besser mit den optimierten Texten klar. Auch auf Seiten der Verwaltung gab es ein deutlich positives Echo. Horst Frank, zuständig für die Organisations- und Personalentwicklung in der Bochumer Stadtverwaltung, ist einer der Initiatoren des Projektes und hat selbst in der Vergangenheit an der Basis gearbeitet, am Schalter im Sozialamt. Der Verwaltungsexperte bestätigt: „Je verständlicher unsere Schreiben an die Bürger sind, desto geringer ist unsere Folgearbeit, da wir vieles einfach nicht noch mal erklären müssen.“

Überhaupt ging es weniger um stilistische Raffinessen, sondern klipp und klar um das Verständnis der originalen Verwaltungstexte. „Nicht jeder wusste nach der Lektüre beispielsweise eines Schreibens über den Führerschein, an welcher Stelle er oder sie nun den Führerschein abgeben soll“, so Hans-Rüdiger Fluck. Fachwörter werden beispielsweise in den Schreiben oft einfach nicht erklärt. „Wenn der Bürger nach der Durchsicht eines Amtsschreibens in die nächste Bibliothek laufen muss, um Fachwörter nachzuschlagen“, so Fluck, „dann funktioniert die Serviceorientierung der Verwaltung nicht.“ Deshalb die Empfehlung der Experten: Fachwörter in Amtsschreiben erläutern

und eventuell Passagen aus dem betreffenden Gesetz mitliefern. Auch sollte ggf., also gegebenenfalls, auf Abkürzungen verzichtet werden. Wesentlich zum besseren Verständnis trägt auch eine klare sachlogische Gliederung der Texte bei; manchmal ging vieles bei den analysierten Texten durcheinander.

Mit dem guten Ton ist es in den Verwaltungsschreiben auch nicht zum Besten bestellt. Es herrscht noch zu viel Obrigkeitsstil vor, wo „gewährt“ und „erwartet“ wird. Und höfliche Wörter wie „bitte“ und „danke“ kommen in den Schreiben zu kurz. Doch stößt die Höflichkeit auch manchmal an ihre Grenzen. Ein Verwaltungsbeamter der Stadt Bochum sieht das so: „Manchen Leuten könnte man einen ablehnenden Bescheid mit Fleurop übermitteln, und sie würden ihn immer noch unhöflich finden.“ Viele Beamte fügen ein Wörtchen sowieso nicht gerne in ihre Schreiben hinzu: „leider“.

Alte Gewohnheiten sind jedoch nicht immer falsch: In bestimmten Texten sind Formulierungen, die anderswo als altertümlich gelten, immer noch die besten. Steht etwa in einem Bescheid des Bauordnungsamtes, dass die ohne Baugenehmigung errichtete Garage wieder abgerissen werden muss, unterzeichnet der Verwaltungsbeamte mit „Hochachtungsvoll“. „In einem solchen negativen Bescheid ist das alte ‚Hochachtungsvoll‘ angebracht“, so Sprachwissenschaftler Fluck. „Freundliche Grüße“ könnten schnell den Beigeschmack bitterer Ironie bekommen.

Der Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache im Internet:
www.ruhr-uni-bochum.de/vt