

Aktenzeichen Amtsdeutsch

Mit Stilfibeln wollen Behörden sperrige Redewendungen in Formularen und Briefvorlagen ausmerzen

Manchmal ist es gut, wenn jemandem der Geduldsfaden reißt. So wie bei Axel Gedaschko, Landrat im niedersächsischen Landkreis Harburg. Von einem Tag auf den anderen wurde das ganz Alltägliche für ihn unerträglich und er erklärte dem Amtsdeutsch den Krieg. Auslöser waren drei Briefe, die innerhalb von zwei Stunden auf dem Schreibtisch des 44-jährigen CDU-Mannes landeten. Als Behördenchef und Verwaltungsjurist konnte er den Schreiben seiner Beamten gerade noch folgen. Als Bürger wäre er aus der Post vom Amt aber nicht schlau geworden. Zusätzlich hätte ihn der unhöfliche Ton auf die Palme gebracht. „Und das war natürlich nur ein Bruchteil dessen, was hier jeden Tag heraus geht“, sagt Gedaschko.

In den Computern der Behörde schlummerten mehr als 2000 Textbausteine, von denen viele die Grenzen der sprachlichen Zumutbarkeit verletzen. Wie zum Beispiel: „Sehr geehrter Herr Mustermann, da Ihr Bauvorhaben innerhalb der Bauverbotszone des §24 (1) Nieders. Straßengesetz (NStrG) vom 24.09.1980 – Nds. Gesetz- und Verordnungsblatt S. 359 – geplant ist, bedarf es vor einer Weiterbehandlung durch die Baugenehmigungsbehörde zunächst der Zulassung einer Ausnahme vom Bauverbot des §24 (1) NStrG durch den Betrieb Kreisstraßen des Landkreises.“

Axel Gedaschko machte sich daran, solche Textungetüme auszumerzen. Als Mitstreiter in seinem Feldzug engagierte er den Medienberater Peter Berger. Der erarbeitete gemeinsam mit 20 Mitarbeitern vom Amt eine Stilfibel für lesbares Behördendeutsch. Mit diesem Credo wurden dann die restlichen 450 Beschäftigten auf den neuen Kurs eingeschworen. Sie lernten, dass man Geld auszahlen kann, anstatt es „zur Auszahlung zu bringen“ und dass Abkürzungen wie i.S.d. G. (im Sinne des Gesetzes) nur die verstehen, die sie sich ausgedacht haben. Seither sind die Beamten mit Eifer dabei: Die

100 wichtigsten Formulare, Bescheide und Briefvorlagen des Landkreises sind schon umgeschrieben.

„In der Verwaltungssprache hat sich einiges getan“, meint Hans-Rüdiger Fluck, Germanistikprofessor an der Ruhr-Universität Bochum. Seit den ersten Vorstößen in den siebziger Jahren sei zumindest eine schleichende Veränderung zu bemerken. „Der Servicegedanke fließt in die amtlichen Texte ein“, sagt der Professor. Vor drei Jahren beteiligte sich auch Fluck an einer Qualitätsoffensive. Er knöpfte sich mit wissenschaftlichen Methoden die Korrespondenz der Bochumer Stadtverwaltung vor. Ein Computerprogramm analysierte 72 Behördenbriefe und fahndete nach un schönen Partizipialkonstruktionen wie „vorbezeichnete“ oder „ausstehende“ und sperrigen Wendungen wie „zur Durchführung bringen“.

Zugleich stießen die Bochumer Forscher auf einen eklatanten Mangel an Höflichkeit: „Bitte“ und „Danke“ kamen in den Behördenschreiben kaum vor. Aus der Untersuchung entstand am Ende ein Leitfaden und ein Schulungsprogramm für die Mitarbeiter der Stadtverwaltung. Den hat inzwischen auch die Stadt Frankfurt als Standard für ihre Bürgerpost übernommen.

Buchstäbliche Bürgernähe

In den Amtsapparat kommt Bewegung, und dafür gibt es handfeste Gründe. Langsam setzt sich die Erkenntnis durch, dass ratlose oder verärgerte Bürger Arbeit machen. Horst Frank, zuständig für Organisations- und Personalentwicklung der Bochumer Stadtverwaltung, erklärt: „Je verständlicher unsere Schreiben sind, desto geringer ist unsere Folgearbeit, da wir vieles einfach nicht noch einmal erklären müssen.“ Ein Test mit 48 betroffenen Bürgern ergab: Mit den neuen, einfacheren Texten kam die Mehrheit deutlich besser klar. Behörden, die sich nach Jahren von eingeschlif-

nen Gewohnheiten trennen, denken dabei nicht nur an den Bürger. Sie haben auch handfeste finanzielle Gründe, gibt Landrat Axel Gedaschko zu: Ein Verwaltungsmitarbeiter kostet in der Stunde 60 Euro. Jede Rückfrage am Telefon, jeder Beschwerdebrief kosten Zeit. Zeit, die der öffentliche Dienst streng genommen nicht mehr hat, nachdem immer mehr Personal eingespart wird. Die Reformsaat eines Axel Gedaschko fällt auf fruchtbaren Boden.

Trotzdem wird es nicht leicht sein, das Amtsdeutsch von heute auf morgen auszuradieren. In Professor Flucks Seminaren zur Verwaltungskommunikation bringen die Studenten Semester für Semester haarsträubende Beispieltex-te mit. Wider die Vernunft und den guten Stil, erweist sich das Behördendeutsch als äußerst hartnäckig. Schuld daran, glaubt Axel Gedaschko, ist nicht die Bü-

rokratie sondern ein nationales Phänomen. Sobald es hoheitlich wird, nimmt der Deutsche innerlich Haltung an. Dementsprechend sehen die Sätze aus, die er zu Papier bringt. „Das ist nicht nur in Behörden so“, sagt Gedaschko. „Auch Briefe von Banken und Versicherungen sehen nicht viel anders aus.“ Und vor allem: Auf verklausulierte Behördenbriefe reagieren am Ende auch die Bürger mit geschraubten Antwortschreiben.

Im Landkreis Harburg ist die Sprachfibel nur ein kleiner Baustein des Programms für mehr Bürgernähe. Dass ausgerechnet dieser Vorstoß so große Aufmerksamkeit erregt, verwirrt den jungen Landrat. Aber irgendwie, stellt er fest, passt es auch ins Bild: „Die Deutschen sind von ihrer Situation genervt. Sie fühlen sich wie in der Gummizelle. Da ist unsere Aktion vermutlich so etwas wie ein Befreiungsschlag.“ *Alexandra Strauß*