

Bochum schafft das Amtsdeutsch ab

Stadt und Uni verbessern Verständigung zwischen Bürgern und Bürokraten

Von Yvonne Dierkes

Schreiben von städtischen Ämtern lassen Bürger oft verzweifeln, sie wirken unpersönlich, hölzern und häufig unverständlich. In Bochum soll es mit dem Amtsdeutsch nun endlich vorbei sein. Die Lösung: Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache.



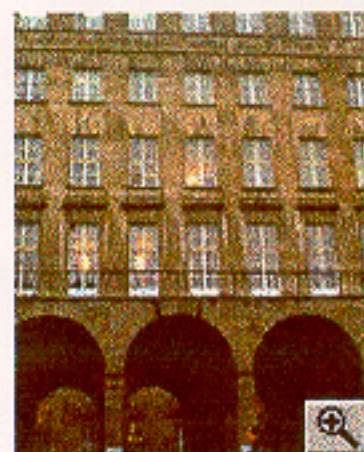
Beim Schreiben an den Bürger denken

Verschachtelte Sätze, rätselhafte Fachausdrücke, ein Schreibstil, der jede persönliche Ansprache vermeidet: Die Liste der Beispiele für typisches Amtsdeutsch ist lang. Dass die Kommunikation mit den Bürgern nicht besonders gut funktioniert, war den Mitarbeitern der Bochumer Stadtverwaltung schon vor Jahren klar geworden. Nur: Wie sollten sie die eingefahrenen Arbeitsweisen ändern? Wie die rechtlich vorgeschriebenen Inhalte bürgerfreundlich in Worte fassen? Die städtische "Projektgruppe Verwaltungsreform" beschloss, "externes Wissen einzukaufen", wie es ihr Mitglied Horst Frank formuliert. An der Ruhr-Universität Bochum fanden sie mit Hans-Rüdiger Fluck den richtigen Partner. Der Professor für Angewandte Linguistik kennt sich aus mit Fachsprachen. Gemeinsam mit drei Mitarbeitern machte er sich an ein bislang einmaliges Werk.

Amtsdeutsch unter der Lupe

Der erste Schritt: 72 anonymisierte Briefe aus dem Sozial-, Bauordnungs- und Rechtsamt wurden mithilfe von Computern analysiert. Die Sprach-Experten untersuchten beispielsweise den Wortschatz, die Zahl der Abkürzungen, das Vorhandensein von Höflichkeitssignalen wie "bitte" und "danke", die Länge der Sätze oder auch die Häufigkeit schwieriger Partizipialkonstruktionen wie "beigefügte", "vorbezeichnete" oder "ausstehende". Dabei kamen den Wissenschaftlern frühere Forschungen zur Verwaltungssprache zugute, "wir haben jedoch auch eigene Kriterien entwickelt", sagt Professor Fluck.

Nachdem klar war, welche Merkmale besondere Aufmerksamkeit verdienen, entwickelten die Germanisten für jedes Schreiben einen Verbesserungsvorschlag. Immer mit dem Ziel, das holprige, unverständliche Amtsdeutsch durch eine klare, bürgernahe Sprache zu ersetzen. Ihre Ideen diskutierten sie mit den Mitarbeitern der Stadtverwaltung. "Dabei hat ein Text durchaus vier bis fünf Varianten erfahren", erzählt Fluck.



Bochumer Rathaus

Juristische Tücken



Horst Frank blättert im Leitfaden

Ungeahnte Schwierigkeiten ergaben sich allerdings manches Mal aus juristischer Sicht. So hätten die Germanisten die Formulierung "einen Widerspruch einlegen" gerne durch "widersprechen" ersetzt. Rechtlich gesehen bedeuten diese Formulierungen jedoch nicht das Gleiche. Auch den Zusatz "im Auftrag" unter einer Unterschrift hätten Fluck und seine Mitarbeiter zunächst gerne gestrichen. Doch auch hier legte das Justizariat Einspruch ein: Wenn der Bürgermeister im Briefkopf genannt ist, darf die Unterschrift des Mitarbeiters nicht unkommentiert bleiben. Unterm Strich konnte jedoch eine Vielzahl umständlicher Formulierungen ersetzt werden. Die neue Verständlichkeit hat denn auch eine exemplarische Befragung unter Bürgern im Vorfeld bereits bestätigt.

Kooperative Zusammenarbeit

Die Ergebnisse des im Frühjahr 2000 gestarteten Projekts sind nun in einem "Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache" zusammengefasst. Anhand zahlreicher Beispiele können sich die Mitarbeiter der Stadtverwaltung daran machen, ihren Schreibstil zu überarbeiten. Hans-Rüdiger Fluck zeigt sich optimistisch, dass die Umsetzung funktionieren wird. Schließlich hätten bislang alle "sehr kooperativ" zusammengearbeitet, sagt er. Auch Horst Frank spricht von einer "überraschend positiven" Resonanz unter den Kollegen vom Amt. Im Laufe dieses Jahres sollen darüber hinaus zwei Fortbildungsseminare veranstaltet und Schreiben aus weiteren Ämtern untersucht werden. Verzweifelte Bürger soll es in Bochum künftig nicht mehr geben. Zumindest nicht auf Grund unverständlicher Briefe aus der Stadtverwaltung.