

# Stichwort



Auf duden.de suchen

Suchbegriff

Anzeige



Duden-Mentor-Textprüfu



Newsletter

Wörterbuch

Service >

Sprachwissen >

Dudenverlag >

Shop

Startseite > Wörterbuch > bürgerfreundlich

# bürgerfreundlich



Wortart [INFO](#)

**Adjektiv**

Häufigkeit [INFO](#)



Anzeige

## Rechtschreibung [INFO](#)

Worttrennung

**bür|ger|freund|lich**

**DUDEN** Mentor

Anrede ▼

ANMELDEN

**Die neue Textprüfung ist da.**

Der Duden-Mentor-Newsletter: exklusive Vorteile, neue Funktionen und Sprachtipps. Jetzt kostenlos anmelden.

E-Mail-Adresse\*

Ich willige ein, dass der Verlag Bibliographisches Institut GmbH, Mecklurgische Berlin mir regelmäßig fachspezifische Informationen und Sonderangebote per E erkläre mich mit der Verarbeitung meiner Daten, wie in der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden. Sie können sich jederzeit abmelden, indem Sie einfach auf d

den Bürgern (als sozialer Gruppe) dienlich, ihnen entgegenkommend

Anzeige

[Auf duden.de suchen](#)

Suchbegriff

# Grammatik INFO

T |

[Duden-Mentor-Textprüfu](#)

## Steigerungsformen

<b>POSITIV</b>	bürgerfreundlich
<b>KOMPARATIV</b>	bürgerfreundlicher
<b>SUPERLATIV</b>	am bürgerfreundlichsten



[Newsletter](#)

## Wörterbuch

[Service >](#)

[Sprachwissen >](#)

[Dudenverlag >](#)

[Shop](#)

## Starke Beugung (ohne Artikel) ☐

			<b>NOMINATIV</b>	<b>GENITIV</b>	<b>DATIV</b>
<b>SINGULAR</b>	<b>MASKULINUM</b>	Artikel	–	–	–
		Adjektiv	bürgerfreundlicher	bürgerfreundlichen	bürgerfreur
	<b>FEMININUM</b>	Artikel	–	–	–
		Adjektiv	bürgerfreundliche	bürgerfreundlicher	bürgerfreur
	<b>NEUTRUM</b>	Artikel	–	–	–
		Adjektiv	bürgerfreundliches	bürgerfreundlichen	bürgerfreur
<b>PLURAL</b>	<b>MASKULINUM</b>	–	–	–	
	<b>FEMININUM</b>	Artikel	–	–	
	<b>NEUTRUM</b>	Adjektiv	bürgerfreundliche	bürgerfreundlicher	bürgerfreur

## Schwache Beugung (mit Artikel) ☐

			<b>NOMINATIV</b>	<b>GENITIV</b>	<b>DATIV</b>
<b>SINGULAR</b>	<b>MASKULINUM</b>	Artikel	der	des	dem
		Adjektiv	bürgerfreundliche	bürgerfreundlichen	bürgerfreur
	<b>FEMININUM</b>	Artikel	die	der	der
		Adjektiv	bürgerfreundliche	bürgerfreundlichen	bürgerfreur
	<b>NEUTRUM</b>	Artikel	das	des	dem
		Adjektiv	bürgerfreundliche	bürgerfreundlichen	bürgerfreur

**DUDEN** Mentor

Anrede ▼

[ANMELDEN](#)

### Die neue Textprüfung ist da.

Der Duden-Mentor-Newsletter: exklusive Vorteile, neue Funktionen und Sprachtipps. Jetzt kostenlos anmelden.

E-Mail-Adresse\*

Ich willige ein, dass der Verlag Bibliographisches Institut GmbH, Mecklurgische Berlin mir regelmäßig fachspezifische Informationen und Sonderangebote per E erkläre mich mit der Verarbeitung meiner Daten, wie in der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden. Sie können sich jederzeit abmelden, indem Sie einfach auf d

			NOMINATIV	GENITIV	DATIV	
SINGULAR	MASKULINUM	Artikelwort	kein	keines	keinem	Auf <a href="#">duden.de</a> suchen
		Adjektiv	bürgerfreundlicher	bürgerfreundlichen	bürgerfr	
	FEMININUM	Artikelwort	keine	keiner	keiner	 Duden-Mentor-Textprüfu
		Adjektiv	bürgerfreundliche	bürgerfreundlichen	bürgerfr	
	NEUTRUM	Artikelwort	kein	keines	keinem	 Newsletter
		Adjektiv	bürgerfreundliches	bürgerfreundlichen	bürgerfr	
PLURAL	MASKULINUM	Artikelwort	keine	keiner	keinen	<b>Wörterbuch</b>  <b>Service</b> >  <b>Sprachwissen</b> >  <b>Dudenverlag</b> >  <b>Shop</b>
	FEMININUM	Artikelwort	keine	keiner	keinen	
	NEUTRUM	Adjektiv	bürgerfreundlichen	bürgerfreundlichen	bürgerfr	

## Aussprache [INFO](#)

### Betonung

bürgerfreundlich

Stichwort



## Blättern [INFO](#)

Im Alphabet davor

Bürgerbus

Bürgerdialog

Bürgerentscheid

Bürgerfamilie

Bürgerforum

Im Alphabet danach

Burgergemeinde

Bürgergemeinde

**DUDEN** Mentor

Anrede

ANMELDEN

### Die neue Textprüfung ist da.

Der Duden-Mentor-Newsletter: exklusive Vorteile, neue Funktionen und Sprachtipps. Jetzt kostenlos anmelden.

E-Mail-Adresse\*

Ich willige ein, dass der Verlag Bibliographisches Institut GmbH, Meckl.  urgisc Berlin mir regelmäßig fachspezifische Informationen und Sonderangebote per E-Mail zukommen lassen möchte. Ich erkläre mich mit der Verarbeitung meiner Daten, wie in der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden. Sie können sich jederzeit abmelden, indem Sie einfach auf d

Auf duden.de suchen

Suchbegriff



Duden-Mentor-Textprüfu



Newsletter

DUDEN-MENTOR-TEXTPRÜFUNG



14 TAGE KOSTENLOS TESTEN

Bessere Texte. Mehr Erfolg.

→ 14 Tage kostenlos testen

DUDEN

Sprachberatung

Presse

Kontakt

Stellen

Duden Institute

ONLINESHOP

DUDEN Mentor

Anrede

ANMELDEN

Die neue Textprüfung ist da.

Der Duden-Mentor-Newsletter: exklusive Vorteile, neue Funktionen und Sprachtipps. Jetzt kostenlos anmelden.

E-Mail-Adresse\*

Ich willige ein, dass der Verlag Bibliographisches Institut GmbH, Meckl... mir regelmäßig fachspezifische Informationen und Sonderangebote per E... erkläre mich mit der Verarbeitung meiner Daten, wie in der Datenschutzerklärung... einverstanden. Sie können sich jederzeit abmelden, indem Sie einfach auf d

BESUCHEN SIE UNS



APPS

Duden-Apps

Duden-Bibliothek



© Bibliographisches Institut GmbH, 2020

[Datenschutz](#) [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) [Widerrufsrecht](#) [Impressum](#)

Auf duden.de suchen

Suchbegriff



Duden-Mentor-Textprüfu



Newsletter

Wörterbuch

[Service](#) >

[Sprachwissen](#) >

[Dudenverlag](#) >

[Shop](#)



ANMELDEN

Anrede ▼

E-Mail-Adresse\*

**Die neue Textprüfung ist da.**

**Der Duden-Mentor-Newsletter:** exklusive Vorteile, neue Funktionen und Sprachtipps. Jetzt kostenlos anmelden.

Ich willige ein, dass der Verlag Bibliographisches Institut GmbH, Mech <sup>x</sup> urgisc Berlin mir regelmäßig fachspezifische Informationen und Sonderangebote per E erkläre mich mit der Verarbeitung meiner Daten, wie in der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden. Sie können sich jederzeit abmelden, indem Sie einfach auf d



Bundesverwaltungsamt



beratung.bund

# Bürgernahe Verwaltungssprache

---

Arbeitshandbuch

Arbeitshandbuch  
**„Bürgernahe Verwaltungssprache“**

Herausgeber:

Bundesverwaltungsamt  
Barbarastr. 1  
50735 Köln

[www.bundesverwaltungsamt.de](http://www.bundesverwaltungsamt.de)

Alle Rechte vorbehalten.

Das Arbeitshandbuch darf mit Genehmigung  
des Herausgebers und Quellenangabe vervielfältigt  
und verbreitet werden.

**Eine Neuauflage des Arbeitshandbuches wird nicht erfolgen.**

© Bundesverwaltungsamt  
4. Auflage, 2002

**Das Arbeitshandbuch enthält Empfehlungen zur Verwaltungssprache. Es geht um:**

- **Verständlichkeit**
- **Bürgernähe**
- **Förderung der Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen**

Das Arbeitshandbuch wendet sich an alle, die Entscheidungen, Informationen, Auskünfte und andere Mitteilungen an Bürgerinnen und Bürger richten.

**Vorgesetzte** können für bürgernahe Sprache sorgen; sie sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu ermutigen.

**Bearbeiter und Bearbeiterinnen** erhalten praktische Hilfen für eine verständliche und persönliche Gestaltung von Schreiben. Dazu gehören Formulierungshilfen, Hinweise zum gedanklichen Aufbau und zum äußeren Erscheinungsbild der Schreiben.

**Alle, die Textverarbeitung einsetzen**, finden Hinweise für eine Textgestaltung, die der Verständlichkeit und der Bürgernähe dient und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen fördert.

# Inhaltsverzeichnis

## Vorwort

<b>Einleitung</b> .....	1
Verständlichkeit – Bürgernähe – Förderung der Zusammenarbeit	

<b>Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen</b> .....	4
--	---

## **1 Verständlichkeit**..... **13**

1.1 Wortwahl.....	13
1.1.1 Verwenden Sie geläufige Wörter.....	13
1.1.2 Verwenden Sie eindeutige Wörter.....	14
1.1.3 Bevorzugen Sie kurze Wörter .....	15
1.1.4 Verzichten sie auf Modewörter, Sinndoppelungen und Superlative.....	16
1.1.5 Gefährden Sie die Verständlichkeit nicht durch Abkürzungen und Fremdwörter .	17
1.1.6 Bezeichnen Sie Gleiches immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck .....	18
1.1.7 Bilden Sie keine Substantivketten .....	19
1.1.8 Verdrängen Sie Verben nicht durch Substantive .....	20
1.1.9 Verwenden sie einfache Pronomen statt Demonstrativpronomen .....	21
1.1.10 Verfremden Sie die Aussage nicht durch Adverbien.....	22
1.2 Satzbau .....	23
1.2.1 Gliedern Sie Ihre Sätze übersichtlich .....	23
1.2.2 Finden sie die angemessene Satzlänge .....	24
1.2.3 Schachteln Sie nicht zu viele Sätze ineinander.....	25
1.2.4 Beachten Sie das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung.....	26
1.3 Textaufbau.....	27
1.3.1 Achten Sie auf den inneren Aufbau.....	27
1.3.2 Argumentieren Sie folgerichtig und schlüssig .....	28
1.3.3 Bauen Sie Ihr Schreiben nach seinem Zweck und Inhalt auf.....	29
1.3.4 Beachten Sie die Besonderheiten des Einzelfalles - auch bei Verwendung vorformulierter Texte .....	30
1.3.5 Versuchen Sie, Abstraktes durch Beispiele anschaulich zu machen.....	31
1.3.6 Beschränken Sie sich auf das Wesentliche .....	32
1.3.7 Ist Ihr Schreiben ohne zusätzliche Erklärungen verständlich?.....	33
1.4 Zusätzliche Verständnishilfen.....	34
1.4.1 Passen Sie Erläuterungen und Begründungen dem Wissensstand der angesprochenen Person an .....	34

1.4.2	Geben Sie wichtige Vorschriften im Wortlaut wieder .....	35
1.4.3	Erläutern Sie schwer verständliche Vorschriften – aber Vorsicht bei „Übersetzungen“ .....	36
<b>2</b>	<b>Bürgernähe .....</b>	<b>37</b>
2.1	Gehen Sie auf die angesprochene Person ein.....	37
2.2	Zeigen Sie Ihr Bemühen um Verständigung.....	38
2.3	Ersetzen Sie die starke Befehlsform durch einfache Aufforderungen .....	39
2.4	Vermeiden Sie Amtshabe und Kanzleistil .....	40
2.5	Ersetzen Sie das Passiv durch aktive Formen .....	41
2.6	Argumentieren Sie vertrauensbildend; vermeiden Sie Stilbrüche .....	42
2.7	Achten Sie auf die richtige Schreibweise .....	43
2.8	Wählen Sie eine persönliche Anrede – möglichst auch im Text.....	44
2.9	Bürger und Bürgerinnen wollen Sie persönlich anschreiben.....	45
2.10	Achten Sie auf die sprachliche Gleichbehandlung von Männern und Frauen.....	46
2.11	Verwenden Sie geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen .....	47
2.12	Achten Sie auf zutreffende Personenbezeichnungen .....	48
<b>3</b>	<b>Förderung der Zusammenarbeit .....</b>	<b>49</b>
3.1	Weisen Sie auf zusätzliche Informationen hin.....	49
3.2	Informieren Sie sich über den weiteren Verfahrensgang .....	50
3.3	Antworten Sie schnell auf Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern.....	51
3.4	Stellen Sie sich auf die angesprochene Person ein .....	52
<b>4</b>	<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>53</b>
	Die Anforderungen an bürgernahe Schreiben	
	<b>Übersicht über die grammatischen Begriffe.....</b>	<b>54</b>
	<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>56</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>59</b>

## Vorwort

Das Ziel des Arbeitshandbuches „Bürgernahe Verwaltungssprache“ ist es, das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen zu fördern. Jede behördliche Entscheidung oder andere Mitteilung muss sprachlich, inhaltlich und in der Art der Begründung so gestaltet sein, dass die Bürgerin oder der Bürger sie verstehen und akzeptieren kann. Das Schreiben einer Behörde wirkt wie eine Visitenkarte der öffentlichen Verwaltung. Eine Sprache, die Bürgerinnen und Bürger nicht verstehen, verliert ihren Sinn. Deshalb darf Verwaltungssprache keine Geheimsprache sein, die nur „Eingeweihte“ verstehen. Eine zweckmäßige Sprache soll ein vertrauensvolles Verhältnis aufbauen; sie ist eine wichtige Brücke zwischen den Menschen innerhalb und außerhalb der Behörde. So können Kommunikationsbarrieren überwunden und Verständigungsschwierigkeiten vermieden werden.

Die Menschen erleben den Staat „hautnah“ im Umgang mit den Behörden. Ärger, Ohnmacht, Wut oder Enttäuschung können durch unverständliche Verwaltungssprache, umständliche Bearbeitungsweise und mangelnde Beteiligung der Betroffenen im Verwaltungsverfahren entstehen. Verständliche, einsehbare und vom Wohlwollen getragene Schreiben können dagegen Vertrauen der Menschen zur Behörde – und damit auch zum Staat – schaffen.

Sprache ist Ausdruck des Denkens! Das Bemühen um eine angemessene Sprache ist ein immerwährender Prozess, da sowohl die Sprache als auch das Denken einem Wandel unterliegen. In diesem Zusammenhang spielt heute die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern eine wichtige Rolle. Im allgemeinen Sprachgebrauch werden zunehmend männliche Personenbezeichnungen als Bezeichnungen für Männer und Frauen (z.B. die Bürger, die Leser) kritisiert. Deshalb wird in diesem Arbeitshandbuch auf diese sogenannten „generischen Maskulina“ verzichtet. Statt dessen werden entweder Paarformulierungen (z. B. Bürgerinnen und Bürger) oder geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen (z. B. Personen, die Angeschriebenen, die Betroffenen) verwendet. Da nicht zu jeder männlichen und weiblichen Personenbezeichnung eine geschlechtsneutrale Bezeichnung zur Verfügung steht, mussten andere Begriffe gefunden werden, die nicht genau dieselbe Bedeutung wie die geschlechtsbezogenen Bezeichnungen haben (z.B. für „Bürger“ als Bezeichnung von Frauen und Männern nun „Privatpersonen“). In einigen Fällen konnte durch die Art der Formulierung auch ganz auf eine Personenbezeichnung verzichtet werden. Diese Vorgehensweise im Arbeitshandbuch wurde gewählt, um die Möglichkeiten der sprachlichen Gleichbehandlung von Frauen und Männern darzustellen.

Eine sorgfältige Verwaltungssprache ist ein sichtbarer Ausdruck von Bürgernähe. Das Arbeitshandbuch, das das Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB) – im Auftrag des Bundesministeriums des Innern erstellt hat, kann den Beschäftigten in den Behörden helfen, Bürgerinnen und Bürger richtig anzusprechen und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu erreichen. Ob Leistungsverwaltung oder Eingriffsverwaltung, die Arbeit einer Behörde ist eine Dienstleistung. Behörden sind in vielen Bereichen des staatlichen Lebens Partner und Anwälte der Menschen.

Eine verständliche Sprache, die die Probleme, Kenntnisse, Einstellungen und Fähigkeiten der angesprochenen Personen berücksichtigt, ist in vielen Lebensbereichen für die Verständigung zwischen Menschen wichtig. Insofern gelten die Empfehlungen des Arbeitshandbuchs „Bürgernahe Verwaltungssprache“ auch allgemein. Das Arbeitshandbuch ersetzt das BBB-Merkblatt M18 „Bürgernahe Verwaltungssprache“, das seit 1984 eine Auflage von rund 200 000 Exemplaren erreicht hat. Dessen Gestaltung in Form und Inhalt ging unter anderem auf die maßgebliche Beteiligung von Dr. iur. Walter Otto (Würzburg) zurück.

Das Arbeitshandbuch soll weiterhin Nachschlagewerk am Arbeitsplatz und Unterlage für Fortbildungsseminare sein.

## Einleitung

### Verständlichkeit – Bürgernähe – Förderung der Zusammenarbeit

Die Vielfalt der öffentlichen Aufgaben erfordert immer häufiger einen Schriftwechsel zwischen Privatpersonen und Behörden. Die Sprache ist dabei die wichtigste Brücke: Sie vermittelt den Bürgerinnen und Bürgern die notwendigen Informationen und muss ihnen auch die Gründe für das Verwaltungshandeln verständlich machen. Beides wird am besten gelingen, wenn die Schreiben der Behörde so verständlich wie möglich formuliert sind, wenn sie Verständnis ausdrücken und dadurch die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit der Behörde fördern.

Sprachwissenschaft und Kommunikationswissenschaften haben Erkenntnisse darüber gewonnen, wie man schriftliche Informationen wirksam mitteilen kann. Diese Erkenntnisse sollte die öffentliche Verwaltung nutzen, denn so findet sie Wege zu einer bürgernahen Sprache. Eine bürgernahe Verwaltung begünstigt das Verhältnis der Menschen zum Staat. Dadurch werden zahlreiche Widersprüche, Klagen, Dienstaufsichtsbeschwerden und Petitionen (Bittschriften, Eingaben) vermieden. Vielen Menschen bleiben Ärger, Aufregungen, schlaflose Nächte und gesundheitliche Beeinträchtigungen erspart.

Mit verständlichen Behördenschreiben wird die Grundlage für eine störungsfreie Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen geschaffen.

Die Gemeinsame Geschäftsordnung I der Bundesministerien fordert: „Schreiben müssen präzise, inhaltlich vollständig, verständlich und höflich sein.“ (§ 16 (2) GGO).

Daraus lassen sich folgende Grundforderungen an die Verwaltung ableiten:

- Weil die Schreiben der Verwaltung genau und vollständig sein müssen, kann die Verwaltungssprache nicht auf fachsprachliche Elemente verzichten.
- Weil Schreiben der Behörde verständlich sein sollen, müssen sie einfach formuliert sein.

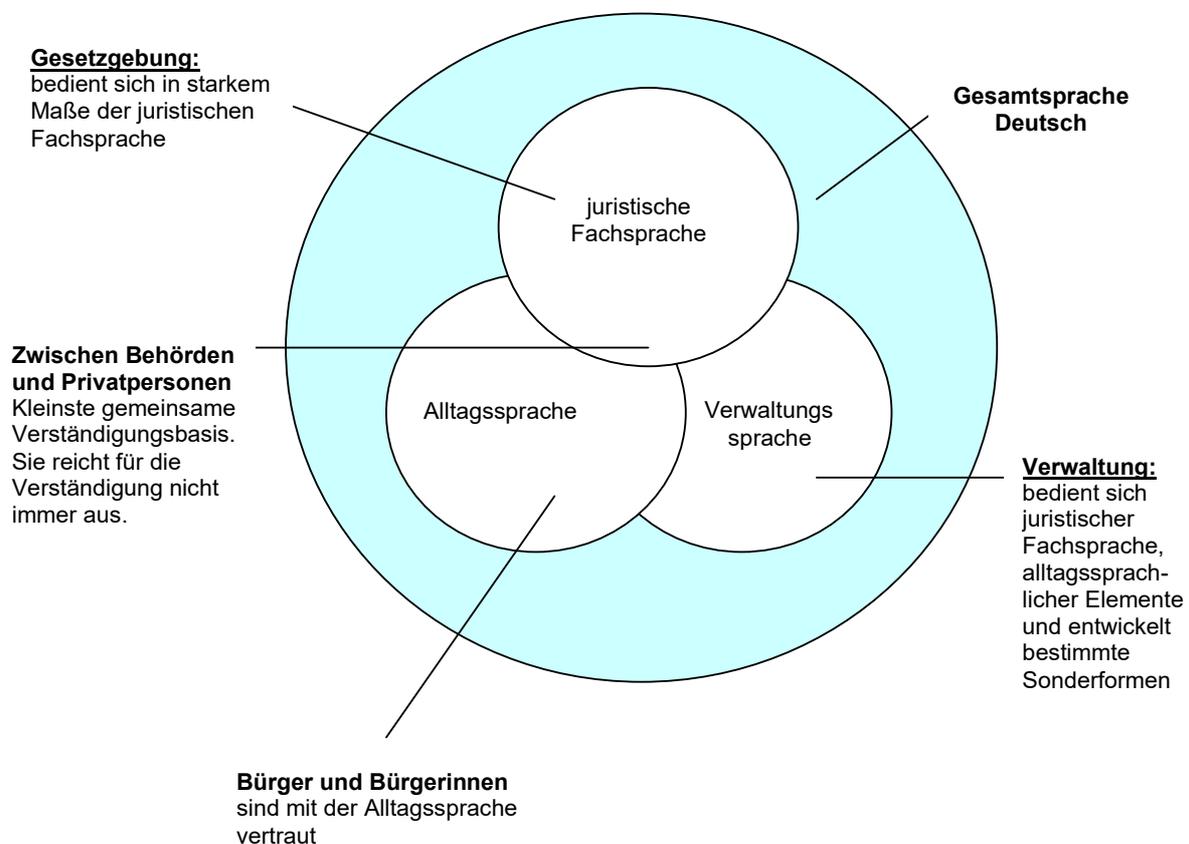
Richtige und überzeugende Aussagen in Behördenschreiben sind demnach nicht die einzigen Forderungen an die Verwaltung. Hinzu kommt die Forderung nach allgemeiner Verständlichkeit. Die Verwaltungssprache befindet sich damit in einem Spannungsverhältnis zwischen Fachsprachlichkeit und allgemeiner Verständlichkeit.

Als juristische Fachsprache wird hier die Sprache der Gesetze, Vorschriften, Kommentare usw. verstanden. Da die Verwaltung an die Rechtsgrundlagen gebunden ist, ist auch ihre Sprache – zumindest teilweise – an die juristische Fachsprache gebunden.

Mit dem Begriff „Verwaltungssprache“ (auch als Behörden- oder Amtssprache bezeichnet) meint man im Allgemeinen keinen klar abgegrenzten Sprachbereich. Dies liegt vor allem daran, dass Verwaltungssprache die Bezeichnung für sehr unterschiedliche Arten von Schreiben ist. So wird z.B. der Bescheid eher von der juristischen Fachsprache geprägt sein, während allgemeine Hinweisschreiben alltagssprachlich verfasst werden können. Die Grenzen zwischen juristischer Fachsprache und Verwaltungssprache sind fließend.

**Mit Verwaltungssprache ist im Folgenden die Sprache gemeint, die Behörden im Schriftwechsel mit Privatpersonen verwenden.**

Eine Verständigung zwischen Menschen ist vor allem durch eine gemeinsame Sprache möglich. Für die Verwaltung ergibt sich daraus eine Vermittlungsaufgabe: Je stärker ein Schreiben von der Fachsprache geprägt ist, umso mehr muss der Verfasser oder die Verfasserin mit alltagssprachlichen Mitteln auf die Verständnismöglichkeiten der angeschriebenen Person Rücksicht nehmen.



Die Alltagssprache ist diejenige Sprachform, die wir in unserer Sprachgemeinschaft benutzen und verstehen können. Die Verwaltung muss sowohl der Sache als auch dem Empfänger oder der Empfängerin angemessen sein. Sie darf deshalb nicht zur Geheimsprache werden, sondern sie soll den Betroffenen den Willen und die Absichten der Behörde in verständlicher Form mitteilen.

Mit Alltagssprachlichen Erläuterungen und Verständnishilfen werden Bürger und Bürgerinnen bis zu einem gewissen Grad in die Sache eingeführt. Dies setzt einerseits ihre Mitwirkungs- und Lernbereitschaft voraus. Andererseits werden sie dadurch in die Lage versetzt, richtige Anträge zu stellen, Fragen richtig zu beantworten und so ihrer Mitwirkungspflicht nachzukommen.

Die Verwaltungssprache dient ebenso wie das Verwaltungshandeln dazu, die Aufgaben der Verwaltung zu erfüllen. Erforderlich sind deshalb Schreiben, die alle Personen so zur Zusammenarbeit mit der Behörde veranlassen, dass der Verwaltungszweck möglichst ohne Umwege (z.B. Missverständnisse, Beschwerden, Widersprüche) erreicht werden kann. Nur eine nachvollziehbare Anwendung der Gesetze überzeugt die Menschen. Zudem ist die Art und Weise wichtig, wie ihnen die Gesetzesanwendung nahe gebracht wird.

Zwischen den einzelnen Forderungen an die Verwaltungssprache, verständlich, fachlich genau und wirksam zu sein, können sich Zielkonflikte ergeben. Genaue Rechtsausführungen sind vielleicht schwer verständlich, übersichtliche Erläuterungen sind unter Umständen kostenaufwändig. Dagegen ersparen ausführliche Begründungen oft zeitraubende Rückfragen, Widersprüche und Klagen. Die Verwaltung muss ihre eigenen Interessen mit den Grundsätzen einer bürgernahen Verwaltungssprache in Einklang bringen. Für die Formulierung von Behördenschreiben kann als Grundregel gelten:

- |   |
|---|
| So fachbezogen wie nötig - so bürgernah wie möglich |
|---|

Die Betroffenen müssen Schreiben der Behörde verstehen; darüber hinaus müssen sie überzeugt werden, dass eine Forderung oder Maßnahme dem Willen des Gesetzgebers entspricht und dass die Behörde alle ihre vom Gesetz eingeräumten Möglichkeiten zugunsten des Bürgers oder der Bürgerin ausgeschöpft hat. Je freundlicher und überzeugender ein Schreiben formuliert ist, desto positiver werden die Betroffenen die Entscheidung aufnehmen.

## Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen

So erleichtern Sie es den Bürgern und Bürgerinnen, Ihr Schreiben zu verstehen:

durch Einfachheit, d.h.:	durch Ordnung, d.h.:
<ul style="list-style-type: none"><li>- geläufige Wörter;</li><li>- eindeutige Wörter;</li><li>- kurze Wörter;</li><li>- keine Modewörter, Sinndoppelungen und Superlative;</li><li>- auf Abkürzungen und Fremdwörter möglichst verzichten oder beim ersten Gebrauch erläutern;</li><li>- Verben nicht durch Substantive verdrängen;</li><li>- die Aussage nicht durch Adverbien verfremden;</li><li>- Abstraktes durch Beispiele anschaulich machen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gleiches mit gleichem Ausdruck bezeichnen;</li><li>- Sätze übersichtlich gliedern;</li><li>- die angemessene Satzlänge beachten;</li><li>- das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung beachten;</li><li>- auf den inneren Aufbau des Schreibens achten;</li><li>- folgerichtig argumentieren;</li><li>- Schreiben nach Zweck und Inhalt aufbauen;</li><li>- die Besonderheiten eines Einzelfalles berücksichtigen;</li><li>- Allgemeines vor Besonderem mitteilen;</li><li>- Bekanntes vor Unbekanntem mitteilen.</li></ul>
durch Straffung, d.h.:	durch zusätzliche Verständnishilfen, d.h.:
<ul style="list-style-type: none"><li>- keine Mammutwörter verwenden;</li><li>- keine umständlichen Formulierungen wählen;</li><li>- auf das Wesentliche beschränken;</li><li>- wichtige Informationen an erster Stelle;</li><li>- Zweck und Ziel des Schreibens im Auge behalten;</li><li>- keine Weitschweifigkeit;</li><li>- keine sinnleeren Redensarten verwenden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Erläuterungen und Begründungen dem Wissensstand der angeschriebenen Person anpassen;</li><li>- wichtige Vorschriften im Wortlaut wiedergeben(gegebenenfalls in einer Anlage);</li><li>- schwer verständliche Vorschriften erläutern.</li></ul>

## **Prüfliste für die Überarbeitung von Schreiben an Bürger und Bürgerinnen**

Sie zeigen in den Schreiben Ihre Nähe zum Bürger oder zur Bürgerin, indem Sie:

- auf die angesprochene Person eingehen;
- Ihr Bemühen um Verständigung zeigen;
- einfache Aufforderungen anstelle „starker“ Befehle verwenden;
- auf Amtsgehabe und Kanzleistil verzichten;
- das Passiv durch aktive Formen ersetzen;
- vertrauensbildend argumentieren;
- Stilbrüche vermeiden;
- auf die richtige Schreibweise achten;
- eine persönliche Anrede – auch im Text – verwenden
- auf die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern achten.

Sie fördern die Bereitschaft zur Zusammenarbeit, indem Sie:

- auf zusätzliche Informationen hinweisen;
- über den weiteren Verfahrensgang informieren;
- auf Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern schnell antworten;
- Kenntnisse, Einstellungen und Fähigkeiten der Angeschriebenen berücksichtigen.

# 1 Verständlichkeit

## 1.1 Wortwahl

### 1.1.1 Verwenden Sie geläufige Wörter

Wer Ihr Schreiben liest, muss die Bedeutung eines jeden Wortes verstehen können. Das heißt, er muss erkennen können, was gemeint ist. Daher gilt: Wer schon das einzelne Wort nicht versteht, kann unter Umständen auch die Bedeutung größerer Sinneinheiten (Satzabschnitte) nicht verstehen. Vermeiden Sie deshalb ungeläufige und veraltete Wörter, die in der Alltagssprache nicht (mehr) verwendet werden (z.B. Beschwer, Verweser).

#### **Beachten Sie:**

Sie erleichtern dem Bürger oder der Bürgerin das Verstehen, indem Sie möglichst geläufige Wörter verwenden. Missverständnisse treten auf, wenn die Bedeutung eines Wortes nicht klar und eindeutig ist. Im Gegensatz zum Gespräch hat der Leser oder die Leserin Ihres Schreibens nicht die Möglichkeit, unmittelbar Verständnisfragen zu stellen und so die Bedeutung Ihres Schreibens zu erkennen.

- Geläufige Wörter sind verständlicher als ungeläufige und veraltete Wörter.
- Durch eine sorgfältige Wortwahl können Sie Missverständnisse weitgehend vermeiden.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Sie <b>bedürfen</b> hierzu einer Bestätigung.	Sie <b>benötigen</b> hierzu eine Bestätigung.
Jemand muss eine Beschwer geltend machen.	Jemand muss geltend machen, in seinen Rechten verletzt zu sein.
Absätze werden fortlaufend <b>benummert</b> . Verweser	Absätze werden fortlaufend <b>nummeriert</b> . Verwalter, Stellvertreter

### 1.1.2 Verwenden Sie eindeutige Wörter

Die juristische Fachsprache verwendet oft Alltagssprachliche Wörter mit eingeschränktem oder abweichendem Bedeutungsgehalt (Polyseme = mehrdeutige Wörter). Der „Widerspruch“ bedeutet z.B. in der Alltagssprache das formlose Bekunden einer gegenteiligen Meinung, in der juristischen Fachsprache ist hiermit ein förmlicher Rechtsbehelf gemeint.

**Beachten sie:**

Diese Bedeutungsunterschiede sind für viele keine Selbstverständlichkeit, weil sie mit der juristischen Fachsprache nicht vertraut sind. Durch mehrdeutige Wörter können Verständigungsprobleme zwischen Behörde und Privatpersonen auftreten.

- Wird die fachbezogene Bedeutung eines Wortes nicht durch den Zusammenhang deutlich, sollten Sie die Bedeutung des Wortes erklären.

#### Beispiele

	alltagssprachlich	fachsprachlich
Veranlagung	Begabung	steuerliche Einschätzung
Widmung	freundschaftliche Zueignung	ein Verwaltungsakt, durch den eine Verkehrsfläche der Öffentlichkeit zur allgemeinen Nutzung übergeben wird
Besitz	Eigentum	tatsächliche Gewalt über eine Sache, unabhängig vom Eigentum

### 1.1.3 Bevorzugen Sie kurze Wörter

Durch Vor- und Nachsilben können geläufige Wörter zu schwer verständlichen, unechten Fachausdrücken werden. Einfache Präpositionen (Verhältniswörter) wie „mit“ oder „zu“ geben klar und deutlich das Verhältnis an. Unnötige Umschreibungen verlängern den Text, machen ihn umständlich und holprig. Substantive (Hauptwörter), die aus mehreren Wortgliedern zusammengesetzt sind, ergeben oft unübersichtliche „Mammutwörter“. Zusammengesetzte Substantive sind nur dann sinnvoll, wenn durch sie eine Begriffseinheit ausgedrückt wird (z.B. Untersuchungsstelle, Kaufvertrag).

**Beachten Sie:**

Bei zusammengesetzten Substantiven ist die Beziehung zwischen Grundwort und Bestimmungswort nicht ohne weiteres herstellbar. Während bei dem geläufigen Wort „Haustür“ noch allgemein verstanden wird, dass die Tür **des** Hauses gemeint ist, ist der Bezug in dem Wort „Quadratmeteransatz“ schon nicht mehr allgemein verständlich. Hier sollten Sie zwischen beiden Wörtern (Quadratmeter und Ansatz) eine Erklärung einschieben (Ansatz von Quadratmetern) oder durch ein Partizip (Mittelwort) den Bezug verdeutlichen (angesetzte, veranschlagte Quadratmeter).

- Setzen Sie möglichst nicht mehr als drei Wortglieder zusammen.
- Größere Zusammensetzungen können durch einen Bindestrich übersichtlicher werden.
- Je schwieriger die Beziehung zwischen Grund- und Bestimmungswort ist, desto größere Verständnisschwierigkeiten können auftreten.

**Beispiele**

	<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Verben	einsparen abklären	sparen klären
Präpositionen	unter Zuhilfenahme von	mit
Substantive	Fragestellung Lebensmitteluntersuchungsstelle Gesamtumsatzrabattkartellvertrag  Quadratmeteransatz	Frage Lebensmittel-Untersuchungsstelle Kartellvertrag über Gesamtumsatzrabatte angesetzte (veranschlagte) Quadratmeter

### 1.1.4 Verzichten Sie auf Modewörter, Sinndoppelungen und Superlative

Modewörter wirken oft aufgeblasen und überheblich und sind meist nicht treffend. Wenn etwas „völlig ausgeschlossen“ oder „reichlich unbedeutend“ ist, wird die Aussage weder klarer noch überzeugender. Sinndoppelungen sollten Sie in jedem Fall vermeiden. Den Superlativ, die höchste Steigerungsstufe, sollten Sie nur verwenden, wenn er unbedingt nötig ist. Sie wirken sonst unglaubwürdig.

#### **Beachten Sie:**

Der Gebrauch modern gewordener Wortzusammensetzungen und formelhafter Redensarten wird widersinnig, wenn zwei Glieder (fast) dasselbe aussagen. Hierdurch entstehen Sinndoppelungen (Tautologien). Vermeiden Sie den doppelten Superlativ auf jeden Fall. Achten Sie hierauf auch bei Wörtern, denen man die Steigerung nicht auf den ersten Blick ansieht (z.B. ideal, optimal).

- Verlängern Sie den Text nicht unnötig durch nichtsagende Füllwörter.
- Vermeiden Sie – meist unzutreffende – Modewörter. Sie sind schon bald überholt.
- Prüfen Sie bei der Verwendung des Superlativs, ob diese höchste Steigerungsstufe nicht übertrieben und damit unglaubwürdig wirkt.

#### **Beispiele**

	<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Modewörter	machbar Stellenwert	zu verwirklichen Bedeutung
Sinndoppelungen	Rückerinnerung Fortentwicklung vorprogrammiert	Erinnerung Entwicklung programmiert
doppelter Superlativ	größtmöglichst die idealste Art	so groß wie möglich die ideale Art, die beste Art

### 1.1.5 Gefährden Sie die Verständlichkeit nicht durch Abkürzungen und Fremdwörter

Abkürzungen und Fremdwörter verlangen vom Leser oder von der Leserin zusätzliche „Entschlüsselungen“, die je nach Kenntnissen zwischen „gar nicht zu leisten“ und „leicht zu leisten“ anzusiedeln sind. Die Geläufigkeit der verwendeten Abkürzungen und Fremdwörter spielt dabei eine große Rolle.

#### **Beachten Sie:**

Gefahr für eine bürgernahe Verwaltungssprache birgt auch der Gebrauch von Fremdwörtern. Nicht nur der hölzerne, altertümliche Kanzleistil, sondern auch eine scheinbar wissenschaftliche Ausdrucksweise ist mit einer verständlichen, bürgernahen Sprache nicht zu vereinbaren.

Eine Abkürzung wird nur verwendet

- wenn sie allgemein üblich ist;
- wenn sie für den allgemeinen, nicht nur behördlichen Schriftverkehr amtlich festgelegt ist;
- wenn das Wort bei der ersten Erwähnung ausgeschrieben und die Abkürzung in Klammern dahinter gesetzt worden ist.

#### **Beispiele**

Hier ist das Fremdwort notwendig:

Öffentliche Einrichtungen der Gemeinde zur Versorgung der Bevölkerung mit Strom, Gas und Wasser sowie Straßen, Kanalisation, Müllabfuhr, öffentliche Verkehrsmittel, Schulen usw. (kommunale Infrastruktur)...

Hier ist das Fremdwort entbehrlich:

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Eine sofortige Entscheidung über Ihren Antrag ist mir leider noch nicht möglich, da mir keine entscheidungsrelevanten Unterlagen vorliegen.	Über Ihren Antrag kann ich leider noch nicht entscheiden, da mir die notwendigen Unterlagen nicht vorliegen.
Gibt es eine manifeste Symptomatik für verdichtungsorientierte Migrationsprozesse?	Gibt es deutliche Anzeichen für eine Zuwanderung in Ballungsgebiete?

### 1.1.6 Bezeichnen Sie Gleiches immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck

Der sprachliche Ausdruck ist der Name für einen Gegenstand oder Sachverhalt. Der Verweis ist nicht eindeutig, wenn Sie für den gleichen Gegenstand oder Sachverhalt unterschiedliche sprachliche Ausdrücke verwenden.

**Beachten Sie:**

Ein wechselnder Sprachgebrauch verwirrt den Leser oder die Leserin.

Die Eindeutigkeit der Verwaltungssprache geht stilistischen Erwägungen vor. Ein Ausdruckswechsel, durch den Wiederholungen vermieden werden sollen, macht die Aussage nicht verständlicher.

- Gleiche Gegenstände oder Sachverhalte sollten immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck bezeichnet werden. Bestimmte sprachliche Ausdrücke (auch Fachausdrücke) werden dadurch leichter verständlich.

#### Beispiele

statt so	besser so
<p><i>Ansprüche auf Sachleistungen:</i></p> <p>Hierunter fallen alle <b>Forderungen</b>, die nicht auf Kapital, sondern auf eine Sachleistung gerichtet sind. Eine <b>Sachforderung</b> liegt immer dann vor, wenn der Kaufpreis bereits bezahlt wurde, das Wirtschaftsgut aber noch nicht auf den Käufer übergegangen ist.</p>	<p><i>Ansprüche auf Sachleistungen:</i></p> <p>Hierunter fallen alle <b>Ansprüche</b>, die nicht auf Kapital, sondern auf Sachleistungen gerichtet sind. Ein solcher <b>Anspruch</b> liegt immer dann vor, wenn der Kaufpreis bereits bezahlt wurde, der Käufer die Ware aber noch nicht erhalten hat.</p>

### 1.1.7 Bilden Sie keine Substantivketten

Durch Substantivketten kann zwar die Aussage verkürzt, aber auch schwerer verständlich werden. Bilden Sie deshalb lieber einen zweiten Satz, und vermeiden Sie zu viele Genitivattribute (Beifügungen im Wes-Fall).

#### **Beachten Sie:**

Substantive können für die Orientierung sinnvoll sein. Durch die Großschreibung, den gleichen Wortkern und die Stellung am Satzanfang tragen sie dazu bei, dass man die Satzaussagen schnell erfassen kann.

Besonders die Entscheidung für oder gegen den Gebrauch vieler Substantive erfordert es, zwischen den Forderungen nach Kürze und Verständlichkeit abzuwägen.

- Reihn Sie nicht mehr als zwei Genitivbeifügungen aneinander.
- Reihn Sie nicht mehr als vier Substantive aneinander.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
<p><i>Genitivkette:</i></p> <p>Der Wortlaut <b>des</b> Beschlusses <b>des</b> Krankenhausausschusses <b>des</b> Kreistages <b>des</b> Landkreises Aschaffenburg lautet:...</p> <p><i>Substantivkette:</i></p> <p>Ihr <b>Antrag</b> <b>auf Einleitung</b> <b>eines Verfahrens</b> <b>zur Erteilung</b> <b>der Erlaubnis</b> <b>zum Führen</b> <b>eines Kraftfahrzeuges</b> <b>auf öffentlichen Straßen</b></p>	<p>Der Krankenhausausschuss <b>des</b> Landkreises Aschaffenburg hat beschlossen:...</p> <p>Ihr <b>Führerscheinantrag</b> oder Ihr <b>Antrag auf Erteilung der Fahrerlaubnis</b></p>

### 1.1.8 Verdrängen Sie Verben nicht durch Substantive

Ein Geschehen sollten Sie in der Regel durch einfache und aussagekräftige Verben (Zeitwörter) ausdrücken. Zwingt man ein Geschehen oder eine Tätigkeit in eine nominale Umschreibung (Substantiv und sinnentleertes Verb), wird die Satzaussage zur Leerformel. Wenn etwas „zur Verteilung gelangt“ oder wenn eine „Verteilung erfolgt“, bläht sich der Text auf. Der Satz klingt umständlich und gekünstelt.

**Beachten Sie:**

Der verbale Stil macht die Sprache lebendig und flüssig. Der Nominalstil ist aber dann nützlich, wenn für eine verbale Wendung das Subjekt (Satzgegenstand) fehlt, wie etwa in Rechts- und Verwaltungsvorschriften (z.B.: „Durchsuchungen können bei Gefahr im Verzug ohne richterliche Anordnung erfolgen.“).

- Geben Sie ein Geschehen nur dann durch Substantive wieder, wenn die Aussage dadurch genauer wird.
- Da der verbale Stil der gesprochenen Sprache ähnlicher ist als der Nominalstil, ist er verständlicher.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Mitteilung machen	mitteilen
zur Auszahlung bringen	auszahlen
einer Prüfung unterziehen	prüfen
Folge leisten	befolgen
in Erinnerung bringen	erinnern

### 1.1.9 Verwenden Sie einfache Pronomen statt Demonstrativpronomen

Das Pronomen (Fürwort) steht für (lat.: pro) einen Namen (lat.: nomen). Daher ist es so vielfältig. Es kann weibliche und männliche Personen in der Ein- und Mehrzahl bezeichnen, Besitzverhältnisse anzeigen und hinweisen (diese, jener, solcher).

#### **Beachten Sie:**

Pronomen helfen zwischen Haupt- und Nebensätzen zu unterscheiden. Benutzen Sie das Pronomen, um genau zu bleiben, ohne umständlich zu werden. Achten Sie darauf, dass Pronomen zutreffend auf die Wörter bezogen werden, für die sie stehen.

Umständliche Pronomen wie „derselbe“ oder „dieselbe“ sind nur erlaubt, wenn man sie durch „die (der, das) nämliche“ ersetzen kann (dieselbe Frau = die nämliche Frau). Besonders unförmig ist die umständliche Formulierung „diejenige, welche“. Das Wörtchen „wer“ reicht meist als Reflexivpronomen (rückbezügliches Fürwort) aus.

- Das Demonstrativpronomen (hinweisendes Fürwort) greift oft „demonstrativ“ zu hoch. Es macht die Aussage nicht deutlicher, sondern schwerfällig.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Der Antragsteller und dessen Ehefrau...	Der Antragsteller und seine Ehefrau...
Frau Müller und deren Tochter	Frau Müller und ihre Tochter...

### 1.1.10 Verfremden Sie die Aussage nicht durch Adverbien

In der Verwaltungssprache finden sich viele umständliche und veraltete Adverbien (Umstandswörter). Der Sinn vieler solcher Wörter ist heute nicht mehr verständlich (z.B. zur Gänze, dieserhalb, ehestens).

#### **Beachten Sie:**

Ein Adverb wird in der Regel nicht als nähere Bestimmung einem Substantiv vorangestellt. Deshalb sind Wendungen wie „die neuliche Regierungserklärung“ und „die sogliche Anmeldung“ nicht richtig.

Adverbien und Substantive sollten keine Verben verdrängen, die genügend aussagekräftig sind.

Wenn Sie etwas verleihen, brauchen Sie nichts „leihweise zu überlassen“. Adverbien weichen bei einigen Satzkonstruktionen der persönlichen Anrede aus oder täuschen eine genaue Wertung vor.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
die probeweise Einführung	probeweise einführen
leihweise überlassen	leihen, verleihen
Das dortseits angezogene Gutachten wird für unbehelflich erachtet.	Das Gutachten, das Sie angeführt haben, klärt diese Frage nicht.

## 1.2 Satzbau

### 1.2.1 Gliedern Sie Ihre Sätze übersichtlich

Nicht immer ist der kürzeste Satz auch der verständlichste Satz. Die Übersichtlichkeit erleichtert das Verstehen wesentlich. Ein übersichtlich gegliederter Satz darf auch etwas länger sein. Kurze Sätze sind oft inhaltlich überladen und deshalb schwer zu verstehen.

#### **Beachten Sie:**

Sätze sind um so schwerer zu verstehen, je verschachtelter die Beziehungen der Wörter und Satzteile zueinander sind. Dies trifft besonders dann zu, wenn sich der Aufbau beim Lesen nicht allmählich von links nach rechts erschließt, sondern wenn spätere Wörter erst nachträglich den Satzbau erschließen

- Die Übersichtlichkeit der Sätze ist für ihre Verständlichkeit wichtiger als die Länge.
- Die Gliederung in Haupt- und Nebensatz erleichtert es beim Lesen, Haupt- und Nebenaussagen zu ordnen.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
<p><i>Die verbale Klammer:</i></p> <p>...<b>können von uns</b> nach reiflicher Prüfung und nach mehrmaliger Rücksprache mit dem Versorgungsamt, das Sie Ihrerseits informierten, <b>nicht berücksichtigt werden.</b></p> <p><i>Die linksverzweigte Auffüllung mit Beifügungen:</i></p> <p><b>Die</b> von Ihnen im letzten Brief, eingegangen am 19.08.1993, vorgebrachten, aber nicht ausführlich begründeten <b>Beschwerden...</b></p>	<p>Ihre ... <b>kann</b> ich leider <b>nicht berücksichtigen.</b> Ich habe Ihre ... eingehend geprüft und mit dem Versorgungsamt abgestimmt.</p> <p><b>Die Beschwerden,</b> die Sie in Ihrem Schreiben vom 19. August 1993 vorbringen, haben Sie nicht ausführlich begründet. (neuer Satz)</p>

## 1.2.2 Finden Sie die angemessene Satzlänge

Die Satzlänge soll sich nach der Menge der Aussagen richten (Verhältnis des Sprachaufwandes zum Informationsertrag). Weitschweifigkeit ermüdet und ist schwer verständlich.

Auch übertriebene Kürze macht den Text durch Weglassen schwer verständlich und weniger höflich. Wirtschaftlich formulieren heißt vor allem so zu formulieren, dass die gewünschte Wirkung (Überzeugung, Handlung, Zusammenarbeit mit der Behörde) erzielt wird.

### **Beachte Sie:**

Der häufige Gebrauch von Redensarten und festen Wendungen verlängert einen Satz oft unnötig. Eine Verlängerung zugunsten einer übersichtlichen Gliederung wirkt sich dagegen günstig auf die Verständlichkeit aus.

- Je länger ein Satz ist, desto übersichtlicher muss er gegliedert sein.
- Formulieren Sie so knapp wie möglich und so ausführlich wie nötig.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
<p><i>Weitschweifigkeit:</i></p> <p>Der Fahrkostenzuschlag umfasst nach Nr. 3 Abs. 2 der AA/ZfA – Richtlinie V die in der Verordnung über den Erholungs- und Heimaturlaub der in das Ausland entsandten Beamten des Auswärtigen Amtes vom 18. 01. 1991 in § 4 Abs. 2 genannten Kosten. Danach sind die nachgewiesenen notwendigen Fahrkosten vom Einsatzort zum innerdeutschen Urlaubsort, höchstens jedoch bis zum Sitz der für den Beamten zuständigen Dienststelle im Inland und zurück erstattungsfähig. Nr. 4 Abs. 2 der Richtlinie V i. V. m. Nr. 3.2.1 der Regelung über das Abrechnungsverfahren legt fest, dass für die Auslandsdienstkräfte die zuständige Dienststelle das Bundesverwaltungsamt – Zentralstelle für das Auslandschulwesen – ist.</p>	<p>Nach der Richtlinie V des Auswärtigen Amtes umfasst der Fahrkostenzuschuss die nachgewiesenen notwendigen Fahrkosten für die Hin- und Rückreise von New York zum innerdeutschen Urlaubsort. Höchstgrenze für die Erstattung sind jedoch die Kosten für die Hin- und Rückreise von New York bis zum Sitz der für Sie zuständigen Stelle; hier das Bundesverwaltungsamt in Köln.</p>

### 1.2.3 Schachteln Sie nicht zu viele Sätze ineinander

Der einfach gegliederte Satz ist übersichtlicher als verwickelte Satzgliederungen. Bei Schachtelsätzen muss der Leser oder die Leserin die Aufmerksamkeit gleichzeitig auf viele Satzteile richten, die für sich alleine keine sinnvolle Aussage enthalten. Besser verständlich sind gleich lange Teilsätze, die vollständige und sinnvolle Aussagen enthalten. Teilsätze, die vielschichtige Sachverhalte gleichzeitig darstellen, sind schwer verständlich.

**Beachten Sie:**

Satzgefüge, die durch Nebensätze oder Zeichensetzung klar gegliedert sind, wirken harmonischer und flüssiger als viele kurze aneinander gereihte Sätze. Dieser „Hackstil“ ist holprig, gleichförmig und ermüdend. Durch Häufungen von adverbialen Bestimmungen entstehen ungegliederte lange Sätze. Ebenso ungünstig wirkt sich die Häufung von „kleinen“ Wörtern und Partizipien aus.

- Gliedern Sie Ihre Sätze nach dem Aussageziel.
- Durch eine Satzgliederung, in der die einzelnen Teilsätze sinnvolle Aussagen enthalten, geben Sie dem Text einen ruhigen, übersichtlichen Ausdruck.

**Beispiele**

statt so	besser so
<p><i>Häufung von adverbialen Bestimmungen:</i></p> <p>Die durch den Verkauf der im Kochunterricht der Hauswirtschaftsschule hergestellten Speisen erzielten Einnahmen sind gesondert anzugeben.</p> <p><i>Häufung von kleinen Wörtern und Partizipien:</i></p> <p>Ihr in dem oben genannten Schreiben angeführtes Argument,...</p>	<p>Geben Sie bitte die Einnahmen aus dem Verkauf der Speisen, die im Kochunterricht der Hauswirtschaftsschule zubereitet wurden, gesondert an.</p> <p>Ihr Argument,..., Ihr Einwand, ...</p>

### 1.2.4 Beachten Sie das Verhältnis von Aussage zu Satzgliederung

Jeder Satz strebt einem bestimmten Ziel zu, er ist ein Spannungsbogen. Er hat nur einen Kern: die Hauptaussage, die Sie mitteilen möchten. Alle anderen Wörter und Satzteile sind dem Kern untergeordnet. Je geschickter Sie die anderen Satzteile um den Kern anordnen, desto klarer wird der Sinn Ihres Schreibens. Ein sorgfältiger Satzbau ist neben der richtigen Wortwahl eine Grundvoraussetzung für ein verständliches Schreiben. Die Zeichensetzung (auch Klammern und Gedankenstriche) hilft, den Satz seinem Sinn entsprechend zu gliedern.

#### **Beachten Sie:**

Für eine einfache Aussage genügt oft der einfache Hauptsatz. Wenn die Hauptaussage im Nebensatz steht, weil ein sinnleerer Hauptsatz vorausgeschickt wurde, wird der Satz unnötig verlängert und das Gewicht der Aussage verschoben. Wenn dagegen die Hauptaussage an der Satzspitze steht, weiß der Leser oder die Leserin gleich, worum es geht und ordnet alle weiteren Informationen dieser Hauptaussage zu.

- Packen Sie nicht zu viele Informationen in einen ungegliederten Satz. Ein überladener Satz stellt hohe Anforderungen an die Lesekonzentration.
- Hauptgedanken gehören in den Hauptsatz.

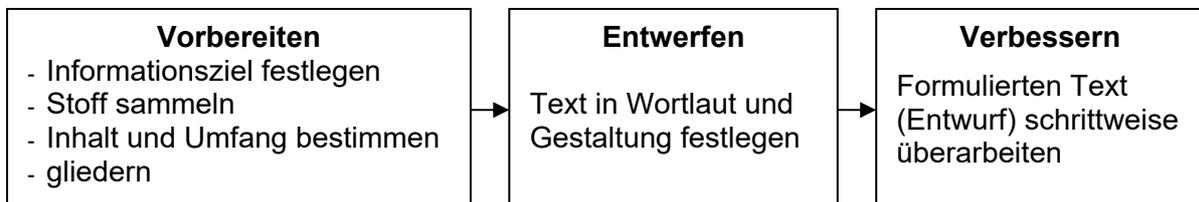
#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Rechtsanspruch auf Erteilung einer Befreiung besteht.	Sie haben keinen Rechtsanspruch auf Befreiung.

## 1.3 Textaufbau

### 1.3.1 Achten Sie auf den inneren Aufbau

Ihre Gedanken spiegeln sich im Text wider. Sachlich richtige, aber ungeordnet aneinander gereihete Gedanken in einem Fachtext erschweren das Verständnis, verwirren und verfehlen den Informationszweck. Sie verstoßen damit gegen die Grundforderungen nach Genauigkeit, Verständlichkeit und Wirksamkeit. Die Ordnung verschiedener Arbeitsschritte hilft, die Einzelteile eines Textes richtig aufeinander zu beziehen. Als Arbeitsschritte lassen sich unterscheiden:



#### **Beachten Sie:**

In der Gliederung von Sätzen und Texten spiegelt sich die Gliederung Ihrer Gedanken. Deshalb ist ein knapper Stil der Ausdruck dafür, dass Sie Ihre Gedanken geordnet entwickelt haben. Halten Sie sich bei der Gliederung Ihres Textes an die Einteilung in Einleitung, Hauptteil und Schluss. Die Einleitung muss aber nicht immer aus einem oder vielen allgemeinen Sätzen bestehen. Zu Beginn eines Bescheides steht z.B. in einem einfachen Aussagesatz die Entscheidung, das für den Empfänger oder die Empfängerin Wesentliche. Die Begründung bildet hier den Hauptteil.

#### **Als Grundregeln sollten Sie beachten:**

- Gedanken ordnen (vorbereiten);
- Gedanken in eine sprachliche Fassung bringen (entwerfen);
- Sprache überarbeiten (verbessern).

### 1.3.2 Argumentieren Sie folgerichtig und schlüssig

Vollständige und kurze Formulierungen erreichen Sie, wenn Sie Ihren Text folgerichtig und schlüssig aufbauen. Durch sprunghaftes Vorgehen passiert es oft, dass entweder ein Gedanke wiederholt wird (widerspricht der Kürze) oder dass Gedanken fehlen (widerspricht der Vollständigkeit). Das Ordnen der Gedanken und Argumente ist ein entscheidender Arbeitsschritt, bevor Sie zu schreiben beginnen.

#### **Beachten Sie:**

Bürger und Bürgerinnen sind keine Verwaltungsfachleute und befassen sich möglicherweise zum ersten Mal mit der Problematik, die Sie täglich bearbeiten. Vermeiden Sie deshalb Gedankensprünge, die nur Fachleute mitvollziehen können. Führen Sie die Bürgerin oder den Bürger Schritt für Schritt den Weg Ihrer Gedanken entlang. Ein Gedankenschritt muss sich zwanglos aus dem vorhergehenden ergeben. Gehen Sie den direkten Weg und vermeiden sie Umwege. Ein einmal vorgebrachtes Argument, das bereits abgeschlossen wurde, sollten Sie an späterer Stelle nicht noch einmal aufgreifen, weil Ihnen noch etwas zur Bekräftigung eingefallen ist. In der Überarbeitungsphase können Sie solche Sprünge verbessern und die Reihenfolge Ihrer Argumente überprüfen

- Durch ein folgerichtig und schlüssig aufgebautes Schreiben wirken Sie überzeugend und sachverständig.
- Jeder Gedanke sollte nur einmal ausgesprochen werden.
- Schreiben Sie den „Betreff“ als kurze Überschrift für den Leser oder die Leserin und zur Erleichterung des Geschäftsganges. Machen Sie hier keine langwierigen Fundstellen- oder Inhaltsangaben.

### 1.3.3 Bauen Sie Ihr Schreiben nach seinem Zweck und Inhalt auf

In der Verwaltung gibt es verschiedene Arten von Schreiben an Bürgerinnen und Bürger (z.B. Bescheid, allgemeine Auskunft, Gutachten). Je nach Zweck und Inhalt verlangen die Schreiben einen unterschiedlichen Aufbau.

#### **Beachten Sie:**

Wer ein Schreiben von einer Behörde erhält, möchte zunächst erfahren, was man von ihm will oder wie z.B. über einen Antrag entschieden wurde. Deshalb sollten Sie in der Regel zuerst das Wesentliche (Verlangen, Ergebnisse, Entscheidungen) mitteilen. Die Leserin oder der Leser soll sich nicht langwierig zum Ergebnis durchquälen. Deshalb sollte in einem Bescheid, der ungeduldig erwartet wird, die entscheidende Aussage am Anfang in einem einfachen Aussagesatz stehen. Sofern der Bescheid aus mehreren selbstständigen Entscheidungen besteht, stellen Sie – soweit möglich – die günstigste an den Anfang.

- Stellen Sie die Hauptaussage (z.B. die Entscheidung) voran. Behandeln Sie die Begründungen und Rechtsgrundlagen nach ihrer Bedeutung.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Gemäß Art. 1, 2, 6, 8 des Kostengesetzes (KG) i.d. F. der Bek. vom 25. Juni 1969 (BayGVBl. S.165), zuletzt geändert durch Gesetz vom 24. August 1978 (BayGVBl. S. 561), i. V. m. dem 2. Teil des Kostenverzeichnisses, Tarif-Nr. IV, 8, 2a (Verordnung über den Erlass des Kostenverzeichnisses zum Kostengesetz vom 27. Dezember 1956) – BayBS III S. 446, ber. BayGVBl 1957, S. 48 -, zuletzt geändert durch Verordnung vom 9. Juni 1978 (BayGVBl S. 344, ber. S. 519), wird folgende Gebühr festgesetzt: 30 DM.	Die Gebühr wird auf 30 DM festgesetzt.  Rechtsgrundlage: Art. 1, 2, 6, 8 des Kostengesetzes (KG) in der Fassung vom 25. Juni 1969 (BayGVBl S. 165), zuletzt geändert durch Gesetz vom 24. August 1978 (BayGVBl S. 561), Kostenverzeichnis 2. Teil, Tarif IV, 8, 2a.

### 1.3.4 Beachten Sie die Besonderheiten des Einzelfalles - auch bei Verwendung vorformulierter Texte

Die organisatorischen Möglichkeiten der Textverarbeitung mit Arbeitsplatz-Computer werden in der öffentlichen Verwaltung weitgehend genutzt. In der „Massenverwaltung“ wiederholen sich erfahrungsgemäß zu jedem Lebenssachverhalt die gleichen Fragen. Die schnelle und umfassende Beantwortung von Bürgerfragen und Anträgen entspricht den Erwartungen der Bürger und Bürgerinnen. Wenn für viele gleiche Anfragen vorformulierte Texte vorliegen, entspricht dies den Regeln der Wirtschaftlichkeit und der bürgernahen Verwaltung. Diese positive Wirkung wird aber durch einen unsachgemäßen Einsatz der gespeicherten Texte aufgehoben. Ein vorformulierter Text wird dann wirtschaftlich eingesetzt, wenn er dem jeweiligen Einzelfall gerecht wird. In einem vorformulierten Text können nicht alle persönlichen Besonderheiten berücksichtigt werden; diese müssen Sie als Bearbeiter oder Bearbeiterin im Einzelfall ergänzen.

#### **Beachten Sie:**

In vorformulierten Texten soll nur das erfasst werden, was sich erfahrungsgemäß wiederholt und auf die größere Zahl von Anfragen zutrifft. Deshalb reicht ein solcher Text oft nicht ganz zur Beantwortung persönlicher Fragen aus. Ergänzen Sie in solchen Fällen den gespeicherten Text mit den jeweils zutreffenden Antworten und Informationen.

Wer ein Schreiben ohne ausreichende Antwort auf seine Fragen erhält, reagiert verärgert. Der Vorteil der vorformulierten Texte kann durch den anschließenden Schriftverkehr aufgehoben werden.

Ihr Schreiben muss zum Ausdruck bringen, dass Sie die jeweilige persönliche Situation erfasst haben. Erst dann können Sie durch Erläuterungen der Rechtslage überzeugen. Sie vermeiden auf diese Weise viele Widersprüche und Klagen. Widerstehen Sie der weit verbreiteten Versuchung, einen ähnlichen, bereits entschiedenen Vorgang als Entscheidungsmuster zu verwenden.

- Ergänzen Sie einen vorformulierten Text mit persönlichen Einfügungen, damit die angesprochenen Personen sich verstanden und ernst genommen fühlen.
- Der Zeitaufwand für die persönliche Bearbeitung (ergänzen und löschen) vorformulierter Texte ist geringer als der Zeitaufwand für den Schriftverkehr, der sich aus Verärgerungen und Missverständnissen ergibt.

### 1.3.5 Versuchen Sie, Abstraktes durch Beispiele anschaulich zu machen

Die Empfehlungen, Schreiben deutlich und knapp zu formulieren, ergänzen einander. Im Einzelfall sollten Sie abwägen, ob ein anschauliches Beispiel – das zwar Ihr Schreiben verlängert – für die Verständlichkeit wichtig ist. Anschaulichkeit erreichen Sie auch dadurch, dass Sie den treffenden Ausdruck wählen und das Besondere mit dem Allgemeinen zum Ausdruck bringen (z.B. durch nähere Beschreibungen).

#### **Beachten Sie:**

Im Zweifelsfall formulieren Sie besser etwas längere, dafür aber verständlichere Schreiben. Das Maß Ihrer Genauigkeit sollte sich nach der Verständlichkeit richten. Wenn Sie die Genauigkeit zum Grundsatz erheben, setzen Sie sich allerdings dem Vorwurf aus, ein „Umstandskrämer“ zu sein.

- Zu breite theoretische Darlegungen tragen nicht zur Veranschaulichung bei; sie bewirken bei Lesern und Leserinnen eine Abwehrhaltung.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Erstrecken sich die Katastrophenschäden auf unmittelbar der Unterbringung von Wirtschaftsgütern dienende <b>Gebäudeteile</b> ?	Hat das Hochwasser <b>Scheunen, Großviehställe, Maschinenhallen</b> oder sonstige Gebäudeteile beschädigt, die unmittelbar zur Unterbringung von Wirtschaftsgütern dienen?
Besteht an dem Grundstück von Ihrer Seite ein <b>dingliches Recht</b> ?	Haben Sie an dem Grundstück ein dingliches Recht, d.h.: Sind Sie z. B. <b>Eigentümer, Nießbraucher</b> oder <b>Hypothekengläubiger</b> ?

### 1.3.6 Beschränken Sie sich auf das Wesentliche

Ordnen Sie Fragen und Informationen in der Reihenfolge ihrer Bedeutung (für die Sache oder für die angeschriebene Person). Beschränken Sie sich auf das Wesentliche und lassen Sie Selbstverständliches und Überflüssiges weg. Verzichten Sie möglichst auf Verweisungen, Wiederholungen und nichtssagende Redensarten. Eine nichtssagende Redensart kann mehr Abwehr und Unmut hervorrufen, als Ihnen bewusst ist.

#### **Beachten Sie:**

Die Bürgerin oder der Bürger hat ein bestimmtes Anliegen und bewertet es nach ihrer oder seiner persönlichen Lebenslage. Dabei sind oft die Grundlagen nicht bekannt, nach denen die Behörde entscheiden muss. Bürgernähe erreichen Sie auch, indem Sie die persönliche Lage der Empfängerin oder des Empfängers berücksichtigen und das Wesentliche gleich zu Beginn Ihres Schreibens sagen. Sind bereits Missverständnisse oder Verärgerungen aufgetreten, ist ein persönliches Gespräch oder ein Telefongespräch oft wirksamer als umständliche schriftliche Klarstellungen.

- Die Entscheidung gehört an den Anfang (in Bescheiden). In Berichten und Gutachten erscheinen sie als Ergebnis am Ende.
- Alles Überflüssige ist wertlos.

#### **Beispiele**

statt so	besser so
Ihr oben genanntes Schreiben, in dem Sie ausführen, dass ..., habe ich dankend erhalten. Ich lehne Ihren Antrag auf Freistellung von der Rückzahlungsverpflichtung ab dem 01.03.1993 ab.  Danach war zu entscheiden wie geschehen.	Ihren Antrag, Sie vom 1. März 1993 an von der Rückzahlungsverpflichtung freizustellen, muss ich leider ablehnen.

### 1.3.7 Ist Ihr Schreiben ohne zusätzliche Erklärungen verständlich?

Wenn Sie zu Ihrem Schreiben noch lange, umständliche Erklärungen abgeben müssen, ist es nicht aus sich heraus verständlich. Vielleicht haben Sie zu allgemein formuliert oder viel fachsprachliche Wendungen gebraucht, die für die Leserin oder den Leser nicht ohne Erklärung verständlich sind. Wenn Verweise unentbehrlich sind, geben Sie den zum Verständnis wesentlichen Inhalt an.

**Beachten Sie:**

Auch Angaben in „Computerbescheiden“ müssen so erläutert sein, dass der Empfänger oder die Empfängerin den Inhalt eindeutig verstehen kann (vgl. auch § 37 Abs. 4 Satz 2 des Verwaltungsverfahrensgesetzes).

- Prüfen Sie Ihre Schreiben auf Vollständigkeit und Ordnung.
- Haben Sie notwendige Informationen, die in den Text gehören, in zusätzlichen Erklärungen untergebracht?

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Datum siehe Poststempel	Köln, 05.03.1993
Der geltend gemachte Anspruch auf ... wird von der Rechtsprechung im übrigen nicht anerkannt.	Bei meiner Entscheidung habe ich die Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts berücksichtigt. Dieses führt in seiner Entscheidung vom ... (BverwGE 6 S. 204) aus: ...
Zur Begründung verweise ich auf mein Schreiben vom ..., Seite 3.	(wesentliche Begründung ausführen) Weitere Argumente finden Sie in meinem Schreiben vom ..., Seite 3, in den Absätzen 2 und 3.

## 1.4 Zusätzliche Verständnishilfen

### 1.4.1 Passen Sie Erläuterungen und Begründungen dem Wissensstand der angesprochenen Person an

Während Sie ein Schreiben vorbereiten und entwerfen, sollten Sie daran denken, dass die angesprochene Person nicht über Ihr Fachwissen verfügt. Erklären Sie den Sinn einer Bestimmung, soweit dieser zum besseren Verständnis Ihrer Entscheidung beiträgt. Vielfach kann auch ein erläuterndes Informationsblatt hilfreich sein. Behandeln Sie Privatpersonen als mündige Bürgerinnen und Bürger, nicht als Objekte Ihres Verwaltungshandelns. So werden sie auch eine negative Entscheidung leichter einsehen und annehmen.

#### **Beachten Sie:**

Sollen Ihre Bemühungen um zusätzliche Verständnishilfen wirksam sein, müssen Sie Ihre Begründungen dem Wissensstand der angeschriebenen Person anpassen. Weisen Sie auf Ermessensentscheidungen oder besondere Rechtsprobleme hin. Bei Ermessensentscheidungen müssen Sie die Abwägung der verschiedenen Gesichtspunkte deutlich machen. Auch entscheidungserhebliche, besondere Rechtsprobleme (z.B. Auslegungsfragen) sollten als solche erkennbar sein.

- Vermitteln Sie das Wissen, das zum Verständnis Ihrer Entscheidung erforderlich ist.
- Gehen Sie auf alle von einer Bürgerin oder einem Bürger vorgebrachten Punkte konkret und sachlich ein, auch dann, wenn sie für die Sache nicht von Bedeutung sind und unsachlich vorgetragen werden.

#### **Beispiele**

statt so	besser so
Sehr geehrter Herr Fricke,  da Sie der gesundheitlichen Beobachtung unterstellt sind (§§ 34 ff BseuchG), bestelle ich Sie für den 13. Mai 1993, 9.00 Uhr, zu einer weiteren Untersuchung ein.	Sehr geehrter Herr Fricke,  auf Ihrer Reise nach Brasilien haben Sie sich mit Typhus-Erregern angesteckt. Diese Krankheit soll sich in unserem Land nicht ausbreiten. Es muss deshalb noch eine gewisse Zeit ärztlich beobachtet werden, ob Sie Erreger ausscheiden. Das liegt auch im Interesse Ihrer Gesundheit. Das Bundes-Seuchengesetz (BSeuchG §§ 34 ff) sieht für solche Fälle Schutzmaßnahmen vor.  Bitte kommen Sie zu einer weiteren Untersuchung am 13. Mai 1993 um 9.00 Uhr ins Gesundheitsamt zu Herrn Dr. Müller.

## 1.4.2 Geben Sie wichtige Vorschriften im Wortlaut wieder

Der Wortlaut von Rechtsvorschriften oder die Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe ist oft für das Verstehen unentbehrlich. Die Fundstelle sollten Sie möglichst angeben. Wenn es sich um längere Verweise handelt, die den Lesefluss hemmen, können solche Texte z.B. in einem Merkblatt mitgegeben werden.

### **Beachten Sie:**

Die Angabe von Rechtsgrundlagen ist ein grundlegendes Gebot der Rechtsstaatlichkeit. Die Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe ist deshalb erforderlich, weil die Bürgerin oder der Bürger nur in seltenen Fällen deren Inhalt ohne Auslegungshilfen versteht.

- Mit zusätzlichen Verständnishilfen können Sie von der Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns überzeugen.
- Die Angabe der Fundstellen erleichtert dem Bürger oder der Bürgerin das selbstständige Finden der Vorschriften.

### **Beispiele**

Wichtige Vorschriften im Wortlaut:

#### **im Schreiben**

Ich bitte Sie, die §§ 34, 68 und 81 des Bundesbeamtengesetzes zu beachten (s. Anlage).

#### **und weiter in der Anlage**

Auszug aus dem Bundesbeamtengesetz vom 27. Februar 1985 in der geltenden Fassung (Bundesgesetzblatt 1, S. 479):

#### **§ 34 BBG**

Nach der Entlassung hat der frühere Beamte keinen Anspruch auf Bezüge und Versorgung, soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist. Er darf die Amtsbezeichnung und die im Zusammenhang mit dem Amt verliehenen ...

### 1.4.3 Erläutern Sie schwer verständliche Vorschriften – aber Vorsicht bei „Übersetzungen“

Wer Fragen richtig beantworten, richtige Anträge stellen und Begründungen verstehen soll, benötigt bestimmte Kenntnisse. Deshalb genügt es oft nicht, dem Bürger oder der Bürgerin die „abstrakt-allgemeine“ Vorschrift wiederzugeben. Zur besseren Verständlichkeit Ihrer Rechtsanwendung im „konkret-persönlichen“ Fall kann es unentbehrlich sein, die Vorschriften in der Art eines Kommentars ausschnittsweise zu erläutern (durch Begriffsbestimmungen, Beispiele und Hinweise auf Rechtsprechung und Lehre).

**Beachten Sie:**

Gefährlich ist es dagegen - obwohl oft empfohlen - , die juristische Fachsprache in die Alltagssprache zu „übersetzen“ oder zu umschreiben. Hier ist große Vorsicht geboten!

Der Sinngehalt eines schwierigen Fachtextes mit seinen feinen Abstufungen und Systembezügen ist so empfindlich, dass er durch jede „Vereinfachung“ verändert, ja verfälscht werden kann.

- Gut gemeinte, aber vergrößernde Umschreibungen dürfen Bürger und Bürgerinnen nicht irreführen.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Nach § 59 der BHO darf ein Anspruch nur gestundet werden, wenn die sofortige Einziehung mit erheblichen Härten für den Anspruchsgegner verbunden wäre und der Anspruch durch die Stundung nicht gefährdet wird.	Nach den Bestimmungen des § 59 Bundeshaushaltsordnung (BHO) kann ich die Fälligkeit meiner Forderung nur hinausschieben, d.h. stunden, wenn Sie sich aufgrund ungünstiger wirtschaftlicher Verhältnisse vorübergehend in Zahlungsschwierigkeiten befinden oder bei einer sofortigen Einziehung in diese geraten würden. Außerdem darf der Anspruch durch die Stundung nicht gefährdet werden.

## 2 Bürgernähe

### 2.1 Gehen Sie auf die angesprochene Person ein

So klar, sachlich richtig und eindeutig Ihre Schreiben einerseits sein müssen, so zugewandt, freundlich und verständnisvoll sollten sie andererseits sein. Dies erreichen Sie durch eine persönliche Anrede, indem Sie auf Fragen und Argumente eingehen, gefühlsmäßige Äußerungen und nichtssagende Redensarten vermeiden.

Wenn Sie in Ihrem Schreiben Allgemeines und Bekanntes vor Besonderem und Unbekanntem mitteilen, sind Ihre Aussagen leichter zu verstehen. Das Allgemeine und das Bekannte bilden jeweils einen Rahmen, in den das Besondere und das Unbekannte eingeordnet werden kann.

#### **Beachten Sie:**

Gehen Sie zuerst auf die Fragen und Argumente der Bürgerin oder des Bürgers ein, auch wenn sie für Ihre Entscheidung nicht erheblich sind. Dabei sollten Sie den Inhalt des Schreibens nicht wiederholen. Teilen Sie nicht Bekanntes mit und nichts, was nicht zur Sache gehört.

Solange der Sachverhalt, über den Sie entscheiden müssen, nicht unstreitig festgestellt ist, empfiehlt sich eine knappe Darstellung der entscheidungserheblichen Tatsachen. Dadurch zeigen Sie, dass Sie ein Anliegen verstanden haben oder geben Gelegenheit zur Berichtigung. Dies dient letztlich einer richtigen Entscheidung.

Der Hinweis, auf die angesprochene Person einzugehen, verweist auf die bereits genannte Vermittlungsfunktion der Verwaltungssprache. Die Verwaltungssprache muss sowohl der Sache als auch der Empfängerin oder dem Empfänger angemessen sein; rechtlich richtige und verständliche Aussagen sind wichtige Merkmale.

- Wer klar und deutlich sagt, was er will, darf mit einer ebensolchen Antwort rechnen.
- Ihre Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft kann erhebliche Meinungsänderungen bewirken.

## 2.2 Zeigen Sie Ihr Bemühen um Verständigung

Ein Verständigungshindernis zwischen Behörde und Privatperson wird oft durch den falschen Ton in Behördenschreiben aufgebaut. Sie brauchen weder zu „flehen“ noch zu „donnern“. Es kommt vielmehr darauf an, den Bürger oder die Bürgerin zu überzeugen und sich verständlich zu machen. Zu einem verbindlichen und freundlichen Stil gehört auch, möglichst die Form der Bitte oder der sachlichen Anweisung oder Aufforderung zu wählen.

### **Beachten Sie:**

Ihr gutes Verhältnis zu Bürgern und Bürgerinnen drücken Sie am besten aus, indem Sie einen schlichten und freundlichen Ton wählen, höflich und sachlich argumentieren. Gleichgültige Höflichkeit und nichtssagende Redensarten können misstrauisch machen. Eine leere Redensart erreicht möglicherweise das Gegenteil von dem, was Sie bezwecken: Sie schlägt keine Brücke, sondern reißt eine Kluft auf. Angst, Wut und Unverständnis stehen dann einer gut funktionierenden Kommunikation im Weg. Die Zusammenarbeit von Behörde und Privatpersonen wird hierdurch erschwert.

- Verzichten Sie auf  
belehrende, drohende, vorwurfsvolle, ironische  
und gönnerhafte  
Formulierungen.

### **Beispiele**

Stil	
belehrend:	Sie müssten doch eigentlich wissen, ... Bekanntlich ist es gesetzwidrig; ...
drohend:	Wir sehen uns gezwungen, drastische Maßnahmen gegen Sie zu ergreifen.
vorwurfsvoll:	Es ist uns völlig unverständlich; ... Wie konnten Sie ...
ironisch:	Es dürfte Ihnen wohl entgangen sein, ...
gönnerhaft:	Kulanterweise...

## 2.3 Ersetzen Sie die starke Befehlsform durch einfache Aufforderungen

Die Umschreibung der Befehlsform durch die Grundform des Verbs in Verbindung mit „zu“ und einer Form von „haben“ ist eine der stärksten Befehlsformen der deutschen Sprache. Die juristische Fachsprache (und deshalb auch die Verwaltungssprache) ist hierdurch stark geprägt. Oft **hat** jemand **auszufüllen**, zu melden oder zu erklären. In solchen Sätzen spricht der Obrigkeitsstaat zum Untertan. Natürlich sind Gesetze und Rechtsvorschriften keine unverbindlichen Verabredungen, sondern Gebote und Verbote mit dem Anspruch auf unbedingte Einhaltung.

### **Beachten Sie:**

Für die sprachliche Ausformulierung gibt es Abstufungen, die den Aufforderungscharakter nicht verwischen – der muss in jedem Fall erhalten bleiben –, die aber kein Verhältnis zwischen befehlsgibenden und befehlsempfangenden Personen bezeichnen. Durch das Wort „müssen“ wird z.B. eine objektive Notwendigkeit ausgedrückt, der auffordernde und aufgeforderte Person gleichermaßen verpflichtet sind.

- Verwenden Sie – soweit möglich – die Form der Bitte.
- Vermeiden Sie die Grundform des Verbs in Verbindung mit „zu“ und „haben“ auch in Merkblättern.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Der Beamte hat den Vordruck entgegenzunehmen und zu prüfen.	Der Beamte nimmt den Vordruck entgegen und prüft ihn.
Alle für Sie zutreffenden Fragen haben Sie zu beantworten.	Bitte beantworten Sie alle für Sie zutreffenden Fragen.
Der Vordruck ist vom Antragsteller auszufüllen.	Bitte füllen Sie den Vordruck aus.
Der Wehrpflichtige hat sich zu melden.	Sie müssen sich melden. (In einem Merkblatt auch: Der Wehrpflichtige muss sich melden.)

## 2.4 Vermeiden Sie Amtsgehabe und Kanzleistil

Da die Sprache über die Sprechenden informiert, würden Amtsgehabe und scheinamtliche Redensarten Sie in kein gutes Licht rücken. Indem Sie sich klar und deutlich und dabei höflich ausdrücken, ermöglichen Sie am ehesten eine reibungslose Zusammenarbeit mit Bürgern und Bürgerinnen.

Klar zu unterscheiden von echten Fachausdrücken sind scheinfachliche, oft altertümliche Wörter, die aufgebläht und umständlich wirken und den Fachleuten keinen Gewinn an Genauigkeit bringen. Sie finden sich bei erfahrenen Kollegen und Kolleginnen ebenso wie bei jungen Beamtinnen, Beamten und Angestellten.

### **Beachten Sie:**

Aufgeblähte Formulierungen (z.B. „Entscheidungen gelangen zur Durchführung“, „Bezüge erfahren eine Minderung“) drücken ein unangemessenes Amtsgehabe aus. Solche Übertreibungen sind eine Zielscheibe der Kritik von Bürgerinnen und Bürgern. Deshalb verspricht das Bemühen um eine verständliche und angemessene Verwaltungssprache hier besonderen Erfolg.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Es kann damit gerechnet werden, dass die Sache nach erfolgter Vorlage der Nachweise Fortgang erhält.	Sobald die Nachweise vorliegen, werde ich Ihre Sache weiter bearbeiten.
zu Verlust gegangen, in Verlust geraten, verlustig gegangen	verloren
es ist zu besorgen	es ist zu befürchten, zu erwarten
bundesbahnseitig	die Bundesbahn
jemanden einbestellen	jemanden einladen, um sein Kommen bitten

## 2.5 Ersetzen Sie das Passiv durch aktive Formen

Der „Ich“ - und „Sie“ - Stil in dienstlichen Schreiben hilft, Sätze aus dem Passiv (Leideform) in das leichter verständliche Aktiv (Tatform) umzuwandeln. Zu viele passivische Wendungen wirken hölzern. Der persönliche Stil versagt jedoch meist bei rein sachbezogenen Verwaltungstexten (z.B. Sachdarstellungen, Entscheidungsbegründungen). Da solche Texte keine handelnden Personen kennen, verdrängen sie jedes persönliche Subjekt.

### **Beachten Sie:**

Auch unpersönliche Fachtexte lassen sich lebendiger und persönlicher formulieren, wenn man aktive Formen verwendet. Verwenden Sie dazu unbestimmte Subjekte (z.B. man, jemand, wer, es) oder Sachsubjekte (z.B. der Antrag, die Straftat).

Eine passivische Ausdrucksweise kann für den Leser oder die Leserin auch verwirrend sein. Wenn z.B. etwas „zu erfolgen hat“, bleibt unklar, wer zum Handeln aufgefordert wird.

- Dass eine passivische Formulierung unnötig ist, erkennen Sie daran, dass die handelnde Person doch genannt wird, meist mit Hilfe der Präpositionen in, von, durch, seitens.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Diese Aufwendungen können von Einkünften aus ... abgezogen werden.	Sie können diese Aufwendungen von Ihren Einkünften aus ... abziehen.
Da zunächst angenommen worden war, ...	Da man zunächst annahm, ...
Durch diese Anleitung werden Sie informiert, wie ...	Diese Anleitung informiert sie darüber, wie ...
Seitens der Gemeinde kann dem Antrag nicht zugestimmt werden	Die Gemeinde kann Ihnen die Gaststättenerlaubnis nicht erteilen Oder Ich lehne Ihren Antrag auf Erteilung der Gaststättenerlaubnis ab.

## 2.6 Argumentieren Sie vertrauensbildend; vermeiden Sie Stilbrüche

Argumentation und sprachlicher Stil in behördlichen Schreiben müssen vertrauensbildend sein. Das Bemühen um Bürgernähe muss deshalb klar abgegrenzt werden gegen geschmackloses Anbiedern. Ebenso unangemessen wirken Stilbrüche. Ausrutscher in eine andere Stilebene (z.B. des lässigen Umgangstons der Boulevardpresse oder der Werbung) verstoßen gegen eine angemessene Sprache der Verwaltung.

### **Beachten Sie:**

Wenn Sie ein Schreiben entwerfen, sollten Sie sich zuerst fragen, auf welcher Stilebene die Angelegenheit liegt, über die Sie schreiben, und welche Stilebenen das Ziel verlangt, das Sie mit dem Schreiben erreichen wollen. Für den Stil von Behördenschreiben wurde bisher eine Reihe von Merkmalen genannt (z.B. höflich, sachlich, genau). Ein Stilbruch kommt zustande, wenn Sie die einmal gewählte Stilebene verlassen und in eine andere hineinrutschen, etwa von sachlichem Ton zum gönnerhaft-gewährenden Ton. Auch das Wechseln in andere Sprachebenen, z.B. in die Umgangssprache verschiedener sozialer Gruppen, ist nicht empfehlenswert.

- Anbiedern und „Werbetricks“ gefährden die Vertrauensgrundlage.
- Gegenstand und Zweck eines Schreibens bestimmen den Stil.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
<p>In einem städtischen Fragebogen für Jugendliche:</p> <p>Und wir können euch verraten: Unser OB hat die Typen im Jugendamt mal persönlich auf Bürgerfreundlichkeit getrimmt. Das hat unheimlich gut gewirkt.</p> <p>Die mündliche Verhandlung wird regelmäßig in einem Stück durchgezogen.</p>	<p>Im Jugendamt wird Bürgernähe groß geschrieben! Wir haben für Sie eine Informationsstelle eingerichtet,...</p> <p>Für die mündliche Verhandlung genügt meistens eine Sitzung.</p>

## 2.7 Achten Sie auf die richtige Schreibweise

Das äußere Erscheinungsbild eines behördlichen Schreibens muss ansprechend sein. Ein Schreiben ohne Fehler sollte selbstverständlich sein. Fehlerhafte Schreiben werfen ein ungünstiges Licht auf die Behörde; sie erwecken den Eindruck der Missachtung der Bürgerin und des Bürgers. Es stellt eine weit verbreitete Unsitte dar, für jeden Satz einen selbstständigen Abschnitt zu bilden. Dies wirkt beim Lesen zusammenhangslos.

### **Beachten Sie:**

Der erste Eindruck Ihres Schreibens ist von besonderer Bedeutung. Geben Sie sich deshalb Mühe mit dem äußeren Erscheinungsbild, der Grammatik und der Rechtschreibung.

- Ein lieblos gestalteter und nachlässig formulierter Text kann den Eindruck erwecken, der sachliche Inhalt werde ebenso oberflächlich und wenig sachverständig behandelt.
- Besonders die unrichtige Schreibweise des Namens wirkt auf den Empfänger oder die Empfängerin verletzend.

### **Beispiele**

<b>falsche Schreibweise durch EDV-Einsatz</b>	<b>richtige Schreibweise</b>
Mueller-Grossensoest Horst Schueuerhus	Müller-Großensoest Horst Schüürhus
<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Rentner Schmidt Paul  Eheleute Gerhard M. Hofmann	Herrn Paul Schmidt  Frau Gisela Sanders-Hofmann Herrn Gerhard M. Hofmann

## 2.8 Wählen Sie eine persönliche Anrede – möglichst auch im Text

Ist eine persönliche Anrede nicht möglich, empfiehlt sich eine geschlechtsneutrale Formulierung. Bei Ehepaaren kommt – wie bei der Anschrift – eine doppelte Anrede in Frage. Die ungenaue Schreibweise des eigenen Namens erzeugt beim Empfänger oder bei der Empfängerin Lesewiderstand. Sie kann aber auch andere unerwünschte Wirkungen, z.B. Verwechslungen, haben.

### **Beachten Sie:**

Niemand sollte den Eindruck bekommen, das Objekt eines seelenlosen Verwaltungsapparates zu sein. Verwenden Sie deshalb auch im laufenden Text das höfliche persönliche „Sie“ und die entsprechenden Formen der dritten Person Plural (Mehrzahl), z.B. Sie, Ihnen.

- Schreiben an Privatpersonen sollten eine Höflichkeitsanrede und eine Grußformel enthalten.
- Das persönliche „Sie“ wirkt ansprechender als eine Rollenbezeichnung. Zudem ist dann für den Bürger oder die Bürgerin genau erkennbar, wer gemeint ist.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Der Verkehrsteilnehmer, der mit seinem PKW von links kam, ...	Der Verkehrsteilnehmer <b>Karl Baumann</b> , der mit seinem PKW von links kam, ...
Die Steuerpflichtige zu Nr. 1. ...	Die Steuerpflichtige zu Nr. 1., <b>Frau Müller</b> ...
Sehr geehrtes Ehepaar Lüdenscheid,	Sehr geehrte Frau Müller-Lüdenscheid, sehr geehrter Herr Lüdenscheid,
Sehr geehrte Darlehensnehmer	Sehr geehrte Damen und Herren,

## 2.9 Bürger und Bürgerinnen wollen Sie persönlich anschreiben

Wie persönlich oder unpersönlich die Äußerungen der Behörde sind, hängt oft von innerbehördlichen Bedingungen ab. Ihre Mitteilung an Bürger und Bürgerinnen sollte folgende Angaben enthalten: Ihren Namen, Ihre Zimmer- und Telefonnummer und – soweit erforderlich – Sprechzeiten, Dienstgebäude und Verkehrsverbindungen.

Bei persönlicher Unterschrift muss Ihr Name durch Stempelabdruck, Druck- oder Maschienschrift – möglichst mit Vornamen – wiedergegeben werden. Im Schreiben der Behörde sollte jedenfalls zum Ausdruck kommen, ob eine Bearbeiterin oder ein Bearbeiter das Schreiben verfasst hat.

### **Beachten Sie:**

Sollen Rückfragen (vor allem telefonisch) nicht an die Person gerichtet werden, die das Schreiben unterzeichnet hat, so muss die Bearbeiterin oder der Bearbeiter zusätzlich genannt werden (z.B. Bearbeiterin oder Bearbeiter: ..., Auskunft erteilt: ..., oder im Text).

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Herzog	Karl-Otto Herzog (Unterschrift)
Kahmann-Weber	Frau Kahmann-Weber (Angabe im Briefkopf)

## 2.10 Achten Sie auf die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern

In unserer Sprache stimmen die drei „grammatischen Geschlechter“ für Substantive (Maskulinum, Femininum und Neutrum) mit den beiden „natürlichen“ Geschlechtern (männlich und weiblich) nicht immer überein. Der Wortschatz hält nicht für alle Personenbezeichnungen je eine klar unterschiedene männliche und weibliche Form bereit. Allerdings wird sich die natürliche Sprachentwicklung den gesellschaftlichen Veränderungen auch weiterhin in kleinen Schritten anpassen.

Die Gemeinsame Geschäftsordnung der Bundesministerien fordert die Gleichbehandlung von Frauen und Männern: „Die Gleichstellung von Frauen und Männern ist durchgängiges Leitprinzip und soll bei allen politischen, normgebenden und verwaltenden Maßnahmen der Bundesministerien in ihren Bereichen gefördert werden (Gender-Mainstreaming).“ (§2 GGO)

Ausführliche Praxistipps zur sprachlichen Gleichbehandlung von Frauen und Männern enthält das BBB- Merkblatt M 19 (vgl. [www.Wissen-im-Inter.Net](http://www.Wissen-im-Inter.Net)).

### **Beachten Sie:**

Wenn Personen nach einer Gruppenzugehörigkeit allgemein bezeichnet werden, sollten Frauen und Männer sprachlich gleichbehandelt werden. Entscheiden Sie je nach den Umständen, ob eine geschlechtsbezogene oder geschlechtsneutrale Bezeichnung sinnvoller ist. Knüpfen Sie hierbei immer an die Gesetzmäßigkeiten und Gebrauchsgewohnheiten der deutschen Sprache an.

- Standardschreiben, die unterschrieben werden (z.B. Einverständniserklärungen), und persönliche Schriftstücke sollten für Frauen und Männer zutreffende Bezeichnungen enthalten, da sie durch die Unterschrift „individuell-konkret“ werden.
- Im Zweifelsfall machen Sie mit der sparsamen Verwendung von voll ausgeschriebenen Paarformeln nichts falsch.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Bewerber wenden sich ...	Bewerberinnen und Bewerber wenden sich ...
Die Lehrerin oder der Lehrer ...	Die Lehrperson...
Der Antragssteller oder die Antragsstellerin muss die genannten Papiere termingerecht einreichen.	Die Person, die den Antrag stellt, muss die genannten Unterlagen termingerecht einreichen.

## 2.11 Verwenden Sie geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen

Wenn Sie eine Einzelperson in einem Einzelfall bezeichnen, ist es ein Gebot der sprachlichen Gleichbehandlung, eine geschlechtsbezogene Personenbezeichnung zu verwenden.

### **Beachten Sie:**

Die geschlechtsbezogene Personenbezeichnung gilt für den Namen, die familienrechtliche Stellung, die persönliche Berufs- und Amtsbezeichnung und weitere die soziale Stellung prägende Bezeichnungen. In der Verwaltungssprache sollen zur Anrede und Bezeichnung von Frauen und Männern im Hinblick auf die gesellschaftlichen Gewohnheiten und das Persönlichkeitsrecht geschlechtsbezogene Bezeichnungen verwendet werden.

Anders als in der Verwaltungssprache, die sich an einzelne Bürgerinnen und Bürger richtet, ist das Geschlecht bei den Personenbezeichnungen in allgemeinen Vorschriften mit wenigen Ausnahmen nicht bedeutsam und daher nicht hervorzuheben. Gesetze, Vorschriften und andere Texte der juristischen Fachsprache werden durch Paarformulierungen unständlicher, unübersichtlicher und damit weniger verständlich. Deshalb sollte hier soweit wie möglich geschlechtsneutral formuliert werden.

- Vordrucke, die sich an Frauen und Männer wenden, sollten Bezeichnungen enthalten, die auf beide Geschlechter zutreffen.

### **Beispiele**

<b>maskulin:</b>	<b>feminin:</b>
der (Ehe-) Mann, Vater, Sohn	Die (Ehe-) Frau, Mutter, Tochter
Antragssteller, Eigentümer	Antragsstellerin, Eigentümerin
-	Oberin
Ehrevorsitzender, Schöffe	Ehrevorsitzende, Schöffin
Amtmann	Amtfrau
Minister	Ministerin

## 2.12 Achten Sie auf zutreffende Personenbezeichnungen

Formulieren Sie besonders sorgfältig, wenn Sie mehrere Personen gemeinsam im Einzelfall bezeichnen wollen (generell-konkret). In dem Satz „Alle Studenten schreiben morgen eine Klausur“ sind im Allgemeinen Studierende beiderlei Geschlechts gemeint. Da aber die Trennung zwischen Genus (= grammatisches Geschlecht) und Sexus (= natürliches Geschlecht) nicht immer gemacht wird, sollte die Verwendung von generischen Maskulina (= maskuline Personenbezeichnungen, die sich auf das grammatische Geschlecht beziehen) vermieden werden. An ihre Stelle können geschlechtsneutrale Bezeichnungen oder voll ausgeschriebene Paarformulierungen treten.

### **Beachten Sie**

Paarformulierungen, die grammatisch richtige Verwendung der Pronomen und die Anknüpfung der Relativsätze können zu einer Ausweitung der Texte führen, die dadurch in der Regel unverständlicher werden. Durchgängig zu verwendende Formulierungen können nicht gegeben werden. Es gilt vielmehr, die im jeweiligen fachlichen und sprachlichen Zusammenhang beste und unmissverständlichste Formulierung zu finden.

- Geschlechtsneutrale Formulierungen bieten die Verwendung von Partizipien und substantivierten Adjektiven, die im Plural keine Genusunterscheidung haben (z.B. die Deutschen, die Minderjährigen, die Angestellten, die Beschäftigten).
- Eine Reihe von Substantiven wird immer geschlechtsneutral gebraucht, z.B. Person, Mitglied, Hilfskraft, Elternteil.

### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Die Mitarbeiter treffen sich am ...	Die Beschäftigten treffen sich am ...
Die Beratungsstelle kann im Bedarfsfall eine Ärztin oder einen Arzt, eine Juristin oder einen Juristen und eine Psychologin oder einen Psychologen hinzuziehen ...	Die Beratungsstelle kann ärztliche, juristische und psychologische Fachkräfte hinzuziehen ...

### 3 Förderung der Zusammenarbeit

#### 3.1 Weisen Sie auf zusätzliche Informationen hin

Zur weiteren Information der Bürger und Bürgerinnen dienen unter anderem:

- Broschüren der Reihe „Bürgerservice“, die beim Presse- und Informationsamt der Bundesregierung erhältlich sind;
- Merkblätter mit Auszügen aus Rechtsvorschriften und Erläuterungen, die Sie selbst erstellen.

Auch Erklärungen und wichtige Nebeninformationen im Text eines Bescheides können helfen, das Verfahren einzuschätzen.

Wenn Ihre Behörde nicht zuständig ist, sollten Sie Schreiben von Privatpersonen weiterleiten und diese hiervon benachrichtigen.

#### **Beachten Sie:**

Besonders lange Erklärungen und Ausführungen, die zum Verständnis nötig sind, können Sie auf einem gesonderten Blatt mitgeben, damit der Lesefluss nicht gehemmt wird. Merkblätter und Erläuterungen, die sich regelmäßig an viele fremdsprachige Personen wenden, sollten in mehreren Sprachen gedruckt werden. Bieten Sie Beratung und Antragshilfen an (§§ 113 – 116 des Ersten Buches des Sozialgesetzbuches; § 25 des Verwaltungsverfahrensgesetzes).

- Machen Sie auf Merkblätter und Broschüren aufmerksam.
- Verweisen Sie auf die Möglichkeit der Beratung, Auskunft und Übersetzung.
- Teilen Sie Bürgern und Bürgerinnen mit, welche Behörde für ein Anliegen zuständig ist und leiten Sie ein Schreiben gegebenenfalls weiter.

#### **Beispiele**

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass das Bundesverwaltungsamt für Ihren Antrag nicht zuständig ist. Ihre Unterlagen erhalten Sie hiermit zurück.	Da ich für die Entscheidung über Ihren Antrag nicht zuständig bin, habe ich Ihr Schreiben an ... weitergeleitet. Sie erhalten von dieser Behörde weitere Nachricht.

## 3.2 Informieren Sie sich über den weiteren Verfahrensgang

Indem die Behörde ihr Handeln durchsichtig macht, kann sie die Bereitschaft der Angesprochenen erhöhen, Behördenschreiben und damit Verwaltungshandeln überhaupt verstehen zu wollen. Wenn Sie über den weiteren Verfahrensgang, über Parallel- und Folgeverfahren informieren, können Bürger und Bürgerinnen sich besser zurechtfinden und die jeweilige Entscheidung in einen größeren Zusammenhang einordnen.

### **Beachten Sie:**

Mangelnde Durchschaubarkeit des Verwaltungshandelns kann Bürgerinnen und Bürger misstrauisch machen. Ihre möglichen gefühlsmäßigen Reaktionen (Ärger, Wut, das Gefühl der Ohnmacht) können dann ihr Verhältnis zur Behörde prägen; so entstehen unnötige Verständigungsbarrieren.

- Teilen Sie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.
- Zeigen Sie die einzelnen Schritte der Bearbeitung auf.
- Geben Sie Zwischenbescheide.

### **Beispiele**

#### *Parallel- und Folgeverfahren:*

Da Ihre Förderungsakte weiterhin beim Amt für Ausbildungsförderung geführt wird, bin ich für die Bearbeitung Ihres Widerspruchs auf dessen Mitwirkung angewiesen. Dies nimmt erfahrungsgemäß einige Zeit in Anspruch, deshalb muss ich sie um etwas Geduld bitten. Sobald mir die Antwort des Amtes für Ausbildungsförderung vorliegt, werde ich über Ihren Widerspruch entscheiden.

#### *Schritte der Bearbeitung:*

Die lange Frist von fünf Jahren wurde vom Gesetzgeber bestimmt, damit der Darlehnsnehmer Zeit hat, sich unbelastet von der Rückzahlungsverpflichtung eine berufliche Grundlage zu schaffen. Sie dient auch dazu, den Ämtern für Ausbildungsförderung in den Bundesländern die Möglichkeit zu geben, das Bewilligungsverfahren abzuschließen, die Beträge in ihrer Höhe genau zu ermitteln und dem Bundesverwaltungsamt mitzuteilen. Vor Ablauf der Frist kann ich daher die Höhe der Darlehensschuld und die daraus folgende Berechnung des Nachlasses bei einer vorzeitigen Rückzahlung nicht abschließend feststellen. Meine Entscheidung müsste mit einem Vorbehalt versehen werden, mit der Folge, dass Sie mit Nachforderungen und einer Neuberechnung des Nachlasses rechnen müssten.

### 3.3 Antworten Sie schnell auf Schreiben von Bürgerinnen und Bürgern

Wer einen Antrag oder ein anderes Schreiben an eine Behörde geschickt hat, wartet meist ungeduldig auf eine Antwort. Man möchte wissen, ob das Schreiben bei der Behörde angekommen ist und wann es bearbeitet wird. Eine Eingangsbestätigung der Behörde wirkt in diesem Zusammenhang beruhigend. Der Bürger oder die Bürgerin weiß dann, dass das Schreiben an der richtigen Stelle ist und vertraut darauf, dass die Angelegenheit zügig bearbeitet wird.

**Beachten Sie:**

Die Entscheidung über einen Antrag ist für die Betroffenen von besonderer Bedeutung. Hört jemand mehrere Wochen nichts über den Stand der Bearbeitung, wird er unruhig. Damit ist auch das Gefühl verbunden, die Behörde messe diesem Antrag, der für die Bürgerin oder den Bürger wichtig ist, nicht die richtige Bedeutung zu. Um einer Gefährdung des Vertrauens zu begegnen, sollten Sie eine Eingangsbestätigung oder einen Zwischenbescheid geben, wenn die Bearbeitung länger als zwei bis drei Wochen dauert. Hierin können Sie den weiteren Verfahrensgang und seine voraussichtliche Dauer erläutern und Gründe für eine verzögerte Bearbeitung (z.B. vorübergehende große Arbeitsbelastung) angeben.

- Allgemeine Informationen können mit der Textverarbeitung gespeichert werden. Mit solchen Schreiben können Sie viele Anfragen schnell beantworten.
- Eingangsbestätigungen und Zwischenbescheide zeigen den Bürgerinnen und Bürgern, dass ihr Anliegen bearbeitet wird. Wenn sie die Gründe für eine längere Bearbeitungszeit kennen, werden sie eher Verständnis aufbringen.

### 3.4 Stellen Sie sich auf die angesprochene Person ein

Berücksichtigen Sie die Besonderheiten des Personenkreises, den Sie ansprechen wollen. Ein bürgernahes Schreiben nimmt Rücksicht auf die Sprach-, Lese- und Verständnismöglichkeiten der angesprochenen Person. Je besser Sie sie kennen, desto gezielter können Sie auf sie eingehen.

Ein Verwaltungsverfahren, das für die Behörde ein alltäglicher Vorgang ist, kann für eine Privatperson subjektiv oder objektiv von größter Wichtigkeit sein; oft kreist ihr ganzes Denken darum. Für die Behörde ist es ein Fall von vielen. Im Sinne des Rechtsstaates und des Gemeinwohls muss die Behörde den Grundsatz der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung und den Grundsatz der Gleichbehandlung beachten. Machen Sie deutlich, dass Sie im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten helfen wollen. Zeigen Sie jedoch in geeigneter Form die Grenzen auf, die Ihnen das Recht setzt. Erklären Sie, wann Sie die Mitarbeit der Bürgerin oder des Bürgers (z.B. Beschaffung von Unterlagen) brauchen.

#### **Beachten Sie:**

Nur wer die Probleme, Kenntnisse, Einstellungen und Fähigkeiten der angesprochenen Person berücksichtigt, kann verständlich und überzeugend schreiben.

Belasten Sie den Bürger oder die Bürgerin nur soweit wie nötig: Fordern Sie alle entscheidungserheblichen Unterlagen möglichst in einem einzigen Schreiben an und erklären Sie, dass die Beschaffung von Nachweisen aus rechtlichen Gründen in diesem Umfang nötig ist. Wenn z.B. Nachweise mit Mitteln der Verwaltung einfacher oder schneller beschafft werden können, sollten Sie diese Möglichkeit nutzen.

- Auch schwierige Sachverhalte und rechtliche Begründungen lassen sich oft einfach – und gleichwohl richtig – ausdrücken.
- Bringen Sie zum Ausdruck, dass Sie ein Anliegen verstehen wollen.

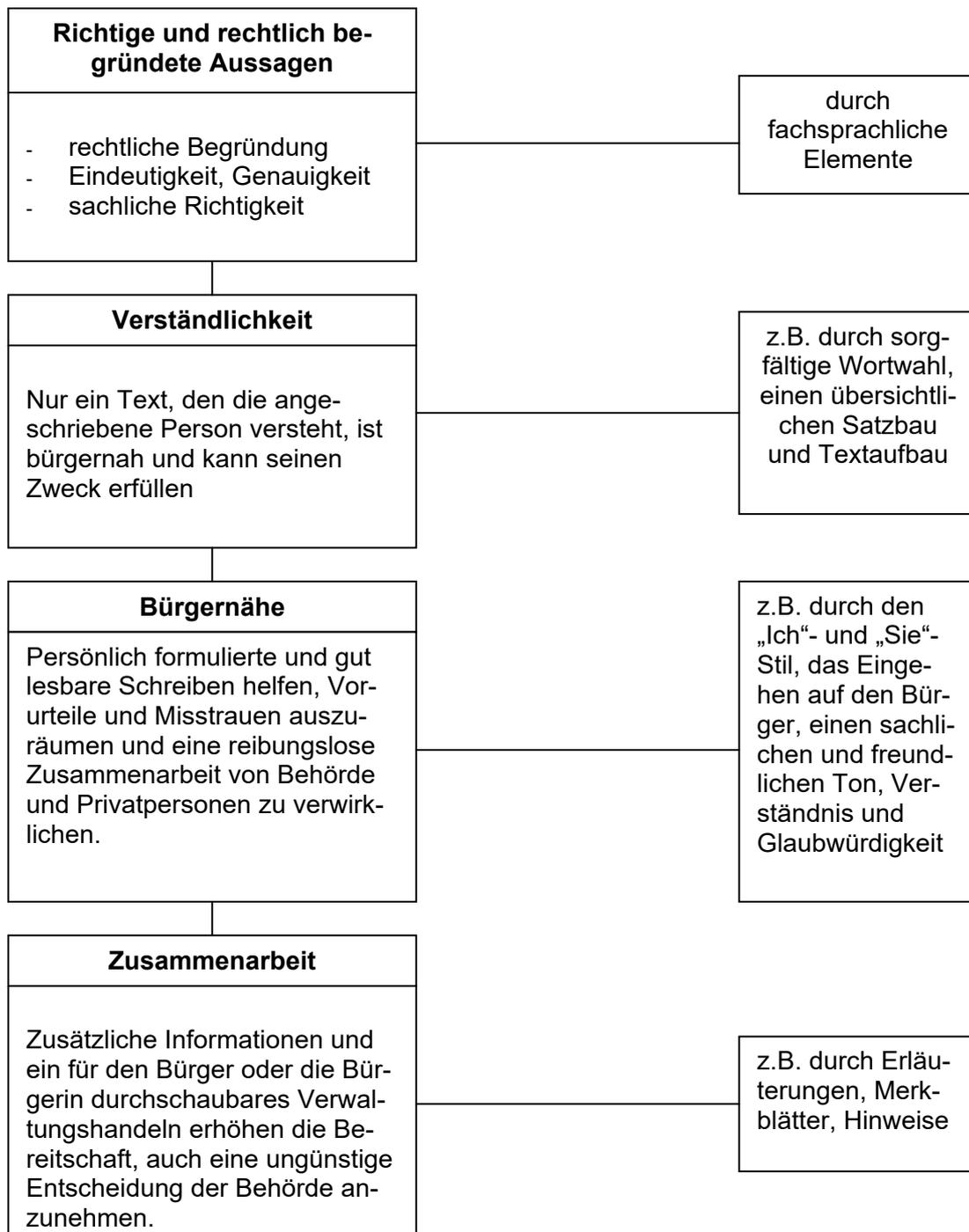
#### **Beispiel**

Das Bundesausbildungsförderungsgesetz sieht Möglichkeiten vor, die – je nach Höhe des geleisteten Darlehens – zu einem vollständigen oder teilweisen Erlass der Darlehensschuld führen können. (Erlass wegen einer behinderungsbedingten Verlängerung des Studiums, Erlass wegen Pflege und Erziehung eines Kindes, Erlass wegen herausragender Studienleistungen, Erlass wegen eines vor Ablauf der festgesetzten Förderungshöchstdauer abgeschlossenen Studiums.) Unter Berücksichtigung dieser Gesichtspunkte bitte ich Sie zu prüfen, ob es für Sie günstiger sein könnte, das Geld zinsbringend anzulegen und erst dann zurückzuzahlen, wenn die Fälligkeit eingetreten ist.

## 4 Zusammenfassung

### Die Anforderungen an bürgernahe Schreiben

Die Anforderungen an Schreiben, die sich an Bürger und Bürgerinnen wenden, lassen sich im Überblick folgendermaßen darstellen:



## Übersicht über die grammatischen Fachbegriffe

lateinische Bezeichnung	deutsche Bezeichnung	Beispiele
Adjektiv	Eigenschaftswort / Wiewort	groß, klein, klug, hölzern, menschlich, gütig, biegsam, denkbar, ...
Adverb	Umstandswort	so, sehr, oft, gern, leider, hier, abends, dummerweise, ...
Aktiv	Tatform	<u>Ich habe</u> Ihr Schreiben an ... <u>weitergeleitet</u> .
Artikel	Geschlechtswort	der, die, das, des, dem, den, ein, eine, eines, einer, ...
Attribut	Beifügung	Die Museen <u>in München</u> sind sehr interessant. Ein Spiel <u>wie gestern</u> sieht man nicht alle Tage.
Demonstrativpronomen	hinweisendes Fürwort	dieser, diese, dieses, jener, jene, jenes, ...
Genitiv	2. Fall, Wes-Fall	Die Eltern <u>des Kindes</u> ... Der Antrag <u>der Klägerin</u> ...
Genus	grammatisches Geschlecht	das Kind, die Behörde, das Amt, der Brief, ...
Imperativ	Befehlsform	Stellen Sie den Antrag ... Melden Sie sich bei ... <i>Konkurrenzform:</i> Sie haben den Antrag bei ... zu stellen. Sie haben sich zu melden ...
Konjunktion	Bindewort	und, oder, sowohl ... als auch, weil, als, nachdem, wenn, ...

Partizip Perfekt	Mittelwort der Vergangenheit	gegrüßt, gelacht, ...
Partizip Präsens	Mittelwort der Gegenwart	grüßend, lachend, ...
Passiv	Leideform	Ihr Schreiben <u>wurde</u> an ... <u>weitergeleitet</u> .
Polyssem	mehrdeutiges Wort	verstellen: Er hat seine Stimme verstellt. Der Hauseingang wurde mit Fahrrädern verstellt. Die Höhe des Stuhles war verstellt.
Präposition	Verhältniswort	an, auf, unter, über, bei, mit, von, entlang, ...
Pronomen	Fürwort	ich, du, wir, mein, dies, was?, derjenige, einige, viele, irgend etwas, ...
Reflexivpronomen	rückbezügliches Fürwort	Wir verständigten <u>uns</u> ... Die Feriengäste erholten <u>sich</u> ...
Relativpronomen	bezügliches Fürwort	Das Schreiben, <u>das</u> gestern mit der Post kam, ... Das ist alles, <u>was</u> beachtet werden muss.
Sexus	natürliches Geschlecht	der Mann, der Soldat, die Frau, die Hebamme, ...
Substantiv / Nomen	Hauptwort / Namenwort / Dingwort	Mensch, Hase, Apfel, Tisch, Auto, Maschine, Freiheit, Um- leitung, Gefühl, Demokratie, ...
Superlativ	höchste Steigerungsstufe, 3. Steigerungsstufe	der höchste Berg, der weites- te Weg, die meiste Arbeit, ...
Verb	Tätigkeitswort / Zeitwort / Tuwort	sprechen, laufen, denken, kochen, waschen, musizie- ren, lächeln,...

## Stichwortverzeichnis

	<b>Seite</b>		<b>Seite</b>
<b>Abkürzungen</b>	4, <b>10</b>	<b>eindeutige Wörter</b>	7, 11
abstrakt	4, <b>24</b> , 29	einfache Wörter	1, 4, 8, 13, 14, 45
Adverb (Umstandswort)	4, <b>15</b> , 18	einfacher Satz	1, 16, 18, 19
adverbiale Bestimmung	18	Eingangsbestätigung	44
Aktiv (Tatform)	5, 34	Einleitung	1, 20
Alltagssprache	2, 6, 7, 29	<b>Fachausdrücke</b>	7, 8, 11, 26, 29, 33
Amtsgehabe	5, 33	Fremdwörter	4, 10
Amtssprache	2	Fürwort (Pronomen)	14, 41
Anschaulichkeit	4, <b>24</b>	Fundstelle	21, 28
Anrede	5, <b>37</b> , 38, 40	<b>Gedankenstrich</b>	19
argumentieren	4, 5, <b>21</b> , 31, 35	Gedankensprung	20, 21
Aufforderung	4, 31, <b>32</b>	geläufige Wörter	4, 6, 8, 10
Ausdruckswechsel	4, <b>11</b>	Genauigkeit	1, 3, 13, 14, 15, 20, 24, 33, 37, 46
<b>Bearbeitungsdauer</b>	23, 43, 44,	Genitiv (2. Fall, Wes-Fall)	12
Bedeutung	2, 6, 7, 24, 27, 44	Genus (grammatisches Geschlecht)	41
Bedeutungsunterschied	7	Gespräch	6, 25
Befehlsform	5, 32	Gliederung	4, 16, 17, 18, 19, 20, 22
belehren	31	Grammatisches Ge- schlecht (Genus)	41,
Beratung	42	Gutachten	25
Bericht	25	<b>Hackstil</b>	18
Bescheid	2, 20, 22, 25, 42, 43, 44	Hauptgedanken	19
Beschwerde	1, 3	Hauptsatz	14, 16, 19
Betreff	21	Hauptwort (Substantiv)	4, 8, 12, 13, 15, 41
Bezeichnung von Einzel- personen	37, 39, 40, 41	hinweisendes Fürwort (Demonstrativpronomen)	14
Bindestrich	8	höchste Steigerungsstufe (Superlativ)	9
Bitte	31, 32	Höflichkeit	17, 31, 33, 35, 37
Bürgerkritik	33	„Ich“ –Stil	34
Bürgernähe	1, 25, 30 bis 41, 46	Information	1, 2, 4, 17, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 30, 33, 42, 43, 44, 46
<b>Demonstrativpronomen</b> (hinweisendes Fürwort)	14	Ironie	31
derselbe, dieselbe	14		
doppelter Superlativ	4, 9		

	<b>Seite</b>		<b>Seite</b>
juristische Fachsprache	1, 2, 7, 13, 26, 29, 32, 40, 46	Persönliche Anrede	5, 15, 30, 34, 37, 38, 46
<b>Kanzleistil</b>	5, 10, 33	Personenbezeichnungen	37, 39, 40, 41
Klammer	19	Polysem (mehrdeutiges Wort)	7
kurze Wörter	4,8	Präposition (Verhältnis- wort)	8, 34
<b>Lebenssachverhalt</b>	2, 23, 25	Pronomen (Fürwort)	14, 41
Leideform (Passiv)	5, 34	Prüfliste	4, 5
Lesefluss	28, 42	<b>Rechtschreibung</b>	36
Leser, Leserin	6, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 34, 36, 45	Rechtsgrundlagen	2, 22, 28
Lesewiderstand	24, 37	Reflexivpronomen (rück- bezügliches Fürwort)	14
<b>Mammutwörter</b>	4, 8	Rollenbezeichnung	37
mehrdeutiges Wort (Poly- sem)	7	rückbezügliches Fürwort (Reflexivpronomen)	14
Merkblatt	28, 32, 42, 46	<b>Satzbau</b>	12, 12, 15, 16, 17, 18, 19
Missverständnisse	3, 6, 25, 41	Satzgefüge	18
Mittelwort ((Partizip)	8, 15, 41	Satzlänge	16, 17
Mitwirkung	3, 45	Schachtelsätze	16, 18
Modewörter	4, 9	Sexus (natürliches Ge- schlecht)	39, 41
<b>Name</b>	11, 14, 36, 37, 38, 40	„ Sie“ –Stil	34, 37
natürliches Geschlecht (Sexus)	39, 41	Sinndoppelung (Tautolo- gie)	9
Nebensätze	14, 16, 18, 19	Spannungsbogen	19
Nominalstil	13	<b>Sprache</b>	1, 2, 3, 7, 10, 11, 13, 15, 20, 30, 32, 33, 35, 39, 40, 41
Nominale Umschreibung	13	sprachliche Gleichbe- handlung	39, 40, 41
<b>Ohmacht</b>	43	sprachlicher Ausdruck	11
Ordnung	4, 16, 19, 20, 21, 25, 26	Stil	5, 10, 11, 13, 17, 18, 20, 31, 33, 34, 35
<b>Paarformulierung</b>	37, 39, 40, 41	Substantiv (Hauptwort)	4, 8, 10, 12, 13, 15, 39, 41
Partizip (Mittelwort)	8,18,41	Superlativ (höchste Stei- gerungsstufe)	9
Passiv (Leideform)	5, 34	<b>Tatform (Aktiv)</b>	5, 34
		Tautologie (Sinndoppe- lung)	9
		Telegrammstil	17

	<b>Seite</b>		<b>Seite</b>
Textaufbau	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 46	<b>Zeichensetzung</b>	18, 19
Textverarbeitung	23, 44	Zeitwort (Verb)	4, 8, 13, 16, 32
<b>Übersetzung</b>	29, 42	Zielkonflikt	3
Übersichtlichkeit	3, 4, 8, 16, 17, 18, 40, 46	Zusammenarbeit	1, 3, 5, 17, 31, 33, 42, 43, 44, 45, 46
überzeugen	1, 3, 9, 17, 21, 23, 28, 30, 35, 45	Zuständigkeit	42
Umgangssprache	35	Zwischenbescheid	43, 44
Umstandswort (Adverb)	4, 15, 18		
Unbekanntes	4, 7, 30, 37		
veraltete Wörter	6, 15		
Verb (Zeitwort)	4, 8, 13, 16, 32		
verbessern	20, 21		
Verhältniswort (Präposition)	8, 34		
Verständigung	2, 7, 20, 31, 43		
Verständlichkeit	1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 24, 26, 29, 30, 31, 34, 40, 41, 45, 46		
Verständnis	1, 2, 3, 4, 8, 20, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 42, 44, 45, 46		
Vertrauen	5, 35, 44		
Verwaltungssprache	1, 2, 3, 10, 11, 15, 30, 32, 34, 35		
Verweis	11, 25, 26, 28, 42		
Vollständigkeit	1, 18, 21, 26		
vorbereiten	20, 27		
vorformulierte Texte	23		
<b>Weitschweifigkeit</b>	4, 17		
Wes- Fall (Genitiv)	12		
Wiederholung	11, 21, 23, 25, 30		
Wortwahl	6 bis 15		

## Literaturverzeichnis

Bayerisches Staatsministerium des Innern (Hrsg.)	Bürgernahe Sprache in der Verwaltung, München 1991
Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (Hrsg.)	Merkblatt M 18 „Bürgernahe Verwaltungssprache“, bearbeitet von Walter Otto unter Mitwirkung der interministeriellen Arbeitsgruppe „Gestaltung arbeitsgerechter und bürgernaher Vordrucke“, 9. Auflage, Köln 1991
Bericht der interministeriellen Arbeitsgruppe „Rechtssprache“	Maskuline und feminine Personenbezeichnungen in der Rechtssprache, Januar 1990
Büter, Dieter; Schimke, Hans-Jürgen	Anleitung zur Bescheidtechnik: Wie Verwaltungsakte verständlich geschrieben werden. Eine Lern- und Arbeitshilfe. 2. Auflage, Regensburg, Berlin, Bonn 1993
Bundesministerium des Innern	Grundsätze zum bürgergerechten Einsatz der automatisierten Datenverarbeitung in der öffentlichen Verwaltung, Bonn 1979 (GMBl. S. 159)
Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg. )	Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Deutscher Städtetag (Hrsg. )	Bürger-Sprache-Verwaltung. Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Rathaus und Bürgerschaft. Reihe: DST-Beiträge zur Kommunalpolitik, Heft 13, bearbeitet von Thomas Lambertz, Köln 1991
Diederich, Georg	Textgestaltung in Wirtschaft und Verwaltung, München 1977
Dudenredaktion (Hrsg. )	Der Duden in 12 Bänden, Mannheim Deutsches Universal-Wörterbuch, Mannheim 1991
Duve, Hans Ernst/ Weirich, Hans-Armin	Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „ Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981

Fortheringham, Heinz	Die Gesetzes- und Verwaltungssprache im Spannungsfeld zwischen fachlicher Qualität und Allgemeinverständlichkeit, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Fuchs-Khakhar, Christine	Die Verwaltungssprache zwischen dem Anspruch auf Fachsprachlichkeit und Verständlichkeit, Tübingen 1987
Gesellschaft für deutsche Sprache (Hrsg.)	Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache. Rechtsprache bürgernah, 11. Auflage, Wiesbaden 1997
Grosse, Siegfried	Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungstexten, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Gülich, Elisabeth	Dialogkonstruktion in institutionell geregelter Kommunikation, in: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.), Dialogforschung, Düsseldorf 1981
Langer, Inghard; Schulz v. Thun, Friedemann; Tausch, Reinhard	Sich verständlich ausdrücken. Unter Mitarbeit von Höder, Jürgen. 5. Auflage, München 1993
Linhart, Helmut	Schreiben, Bescheide und Vorschriften in der Verwaltung. Loseblattausgabe. Stand: Januar 1992, München
Manekeller, Wolfgang	Wie formuliert man im Büro, Duden-Taschenbuch 20, Mannheim 1976
Manekeller, Wolfgang	ABC sprachlicher Zweifelsfälle in der Korrespondenz, Reihe: Duden-Textverarbeitung Bd. 2, Mannheim 1978
Nüssler, Otto	Angemessen – eindeutig – kurz. Forderungen an die Gesetzes- und Verwaltungssprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981

Oksaar, Els	Berufsbezeichnungen im heutigen Deutsch, Reihe: Sprache der Gegenwart, Bd. 25, Düsseldorf 1976
Oksaar, Els	Kommunikation mit dem Bürger, Sprache als Werkzeug und Problem der Verwaltung, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Otto, Walter	Amtsdeutsch heute – bürgernah und praxisnah, 2. überarbeitete Aufl., Stuttgart, München, Hannover 1978
Ronellenfitch, Michael/Schlink-Arnold, Reinfried	Methoden und Techniken geistiger Arbeit in der Verwaltung, Reihe: Das Verwaltungsstudium in Grundrissen, Bd. 8, Regensburg 1980
Rupp, Heinz	Sprache in der Demokratie, Sprachbarriere zwischen Bürger und Staat?, Dudenbeiträge H. 43, Mannheim 1978
Schwarze, Christoph	Thesen und Empfehlungen zum Sprachgebrauch in den Medien, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 1: Die Sprachnorm-Diskussion in Presse, Hörfunk und Fernsehen, Stuttgart 1980
Seiffert, Helmut	Verständnisschwierigkeiten in der Rechts- und Verwaltungspraxis, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981
Wagner, Hildegard	Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart, Reihe: Sprache der Gegenwart, Bd. 9, 3. Auflage, Düsseldorf 1984
Wagner, Hildegard	Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.), Der öffentliche Sprachgebrauch Bd. 2: „Die Sprache des Rechts und der Verwaltung“, bearbeitet von Ingulf Radtke, Stuttgart 1981



# Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern

Hinweise, Anwendungsmöglichkeiten und Beispiele

---

Merkblatt M 19

Merkblatt M 19

## **„Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern“**

Herausgeber:

Bundesverwaltungsamt  
Barbarastr. 1  
50735 Köln

[www.bundesverwaltungsamt.de](http://www.bundesverwaltungsamt.de)

Alle Rechte vorbehalten.

Das Arbeitshandbuch darf mit Genehmigung  
des Herausgebers und Quellenangabe vervielfältigt  
und verbreitet werden.

**Eine Neuauflage des Merkblattes wird nicht erfolgen.**

© Bundesverwaltungsamt  
2. Auflage, 2002

## Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort .....	4
2	Einführung .....	6
3	Paarformulierungen .....	10
4	Geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen .....	17
5	Auf Personenbezeichnungen verzichten .....	21
6	Beispiele aus der Praxis .....	26
7	Literaturverzeichnis .....	27
7.1	Verzeichnis von Empfehlungsschriften und Erlassen zur sprachlichen Gleichbehandlung in Bund, Ländern und Kommunen .....	27
7.1.1	Bund .....	27
7.1.2	Länder .....	27
7.1.3	Städte und Kreise .....	29
7.2	Weiterführende Literatur .....	30

# 1 Vorwort

Die Sprache ist nicht nur unser wichtigstes Verständigungsmittel, sondern gleichzeitig auch Bewusstseinsträger: Sie ist Spiegel unseres Denkens und Bewusstseins. In ihrem stetigen Wandel spiegelt Sprache die Kommunikationsinteressen einer Sprachgemeinschaft wider. Sprache ändert sich ständig, sie ist anpassungsfähig und flexibel. Veränderungen der Sprache zeigen sich z.B. in der Schöpfung neuer Wörter oder Wortzusammensetzungen oder im Wandel von Bedeutungen sprachlicher Ausdrücke.

Seit etwa fünfzehn Jahren ist ein Wandel des Sprachgebrauchs bei der Verwendung von Personenbezeichnungen zu beobachten. Zunehmend werden maskuline Personenbezeichnungen als Oberbegriff für Frauen und Männer (z.B. die Bürger, die Leser = so genannte generische Maskulina) kritisiert. Da sich die gesellschaftliche, politische und berufliche Rolle der Frauen geändert hat, werden Personenbezeichnungen gefordert, die Frauen in der Sprache stärker als bisher „sichtbar“ machen. Ein Hauptkritikpunkt ist das „Mitgemeintsein“ von Frauen bei der Verwendung maskuliner Personenbezeichnungen.

Die Diskussion um die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern wird seit einigen Jahren nicht mehr nur in Kreisen der Frauenbewegung und von Sprachwissenschaftlerinnen geführt, sondern in einer breiten Öffentlichkeit.

Auch die öffentliche Verwaltung beschäftigt sich mit diesem Thema: Fast alle Bundesländer haben Richtlinien und Empfehlungen zur sprachlichen Gleichbehandlung erlassen; viele Kommunalverwaltungen haben Leitfäden herausgegeben.

Die Bundesregierung hat 1987 eine interministerielle Arbeitsgruppe „Rechtssprache“ mit dem Auftrag eingesetzt, die Rechtssprache im Hinblick auf die Forderungen nach sprachlicher Gleichbehandlung von Frauen und Männern zu untersuchen und sprachliche Alternativen zu erarbeiten. In dieser Arbeitsgruppe waren unter Federführung des Bundesministeriums der Justiz die Bundesministerien des Innern, für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit sowie für Arbeit und Sozialordnung vertreten. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe liegen in der Bundestagsdrucksache 12/1041 vom 7. August 1991 „Maskuline und feminine Personenbezeichnungen in der Rechtssprache“ vor (Nachdruck als BBB - Sonderdruck Info 1311<sup>1</sup>). In dem Bericht der Arbeitsgruppe, der vom Bundestag und

---

<sup>1</sup> Siehe im Schriftenverzeichnis unter [www.Wissen-im-Inter.Net](http://www.Wissen-im-Inter.Net)

Bundesrat gebilligt wurde, werden anstelle des bisherigen generischen Maskulinums (als geschlechtsübergreifender Ausdruck) „geschlechtsindifferente Personenbezeichnungen“ empfohlen. Generische Maskulina sollen nur dann gebraucht werden, wenn gebräuchliche und verständliche Formulierungen nicht gefunden werden können oder die inhaltlichen Aussagen der Vorschrift unpräzise und unverständlich würden“ (Bundestagsdrucksache, S. 37). Zudem hat das Bundeskabinett auf Empfehlung der Arbeitsgruppe am 20. Januar 1993 beschlossen, die neutrale Bezeichnungsform für die Bundesministerien einzuführen.

In der Verwaltungssprache wird - wie auch in der Alltagssprache - mit unterschiedlichen sprachlichen Alternativen experimentiert, um die allgemeinen Grundsätze der sprachlichen Gleichbehandlung, wie sie in den Richtlinien, Erlassen und Empfehlungen vorliegen, umzusetzen. Viele dieser Versuche gehen zu Lasten der Verständlichkeit und Übersichtlichkeit, verletzen das natürliche Sprachgefühl oder die Rechtschreibregeln der deutschen Sprache.

Im vorliegenden Merkblatt wird dargestellt, welche Möglichkeiten der Personenbezeichnung die deutsche Sprache bietet, wenn maskuline Personenbezeichnungen als Oberbegriff für männliche und weibliche Personen vermieden werden sollen. Es werden Anregungen gegeben, wie mit vielen verschiedenen sprachüblichen Formen die sprachliche Gleichbehandlung umgesetzt werden kann, ohne dabei gegen die Anforderungen an eine verständliche und bürgerfreundliche<sup>2</sup> Verwaltungssprache zu verstoßen. Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Möglichkeiten und ihre Verwendung in unterschiedlichen Arten von Texten werden anhand konkreter Beispiele aus der Verwaltungspraxis aufgezeigt. Dabei sind die vorgeschlagenen Alternativen nicht als einzig mögliche zu verstehen. Die aufgeführten und erläuterten sprachlichen Mittel lassen sich flexibel und situationsangemessen einsetzen. Sie sollen die Gesetzmäßigkeiten verschiedener Wort- und Satzbildungen aufzeigen, um die Bemühungen der Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung zu unterstützen, geschlechtergerecht formulierte und gleichzeitig gut lesbare und verständliche Texte zu schreiben.

#### Ziel des Merkblattes

---

<sup>2</sup> In den Empfehlungsschriften (siehe Literaturverzeichnis) besteht weitgehend Einigkeit darüber, dass das generische Maskulinum in Ableitungen und Zusammensetzungen beibehalten werden kann, wenn sich keine geeignete Umformulierung anbietet. Adjektive mit maskuliner Basis werden allgemein als geschlechtsneutral empfunden.

## 2 Einführung

Mit der Forderung nach sprachlicher Gleichbehandlung kritisieren Frauen maskuline Personenbezeichnungen, die gleichermaßen auf Männer und Frauen bezogen werden (z.B. die Bürger, die Mitarbeiter). Es wird gefordert, die politische und gesellschaftliche Gleichberechtigung von Männern und Frauen auch in der Sprache sichtbar zu machen. Dies wird in den Bereichen als um so dringender empfunden, wo hinter den maskulinen Personenbezeichnungen in der Realität bisher vorwiegend oder ausschließlich Männer zu finden waren. Statt verallgemeinernder maskuliner Personenbezeichnungen sollen Frauen überall dort, wo sie gemeint sind oder gemeint sein könnten, auch sprachlich zum Ausdruck kommen.

Das grammatische Geschlecht (Genus) der Substantive, mit denen Personen bezeichnet werden, stimmt nicht immer mit dem natürlichen Geschlecht (Sexus) der bezeichneten Person überein. Während es sich beim Sexus um eine außersprachliche Kategorie handelt, ist mit Genus eine sprachliche Kategorie gemeint. So können mit den Bezeichnungen *der Mensch*, *die Person* oder *das Mitglied* männliche und weibliche Personen gemeint sein. Diese Bezeichnungen werden demnach bezüglich des natürlichen Geschlechts neutral verwendet.

Auch maskuline Substantive können zur verallgemeinernden Bezeichnung von Frauen und Männern verwendet werden (die Bürger, die Leser). Die Grammatik bezeichnet diese maskulinen Bezeichnungen als generische Maskulina. Der geschlechtsneutrale Gebrauch ist mit der Form des Maskulinums identisch, womit eine maskuline Personenbezeichnung zwei Verwendungsarten hat: Mit ihr können entweder nur Männer bezeichnet werden oder eine Gruppe von Frauen und Männern. Diese maskulinen Substantive haben demnach zwei Lesarten:

der Bürger	⇒	alle Bürgerinnen und Bürger (als Typbezeichnung)
der Bürger	⇒	ein Mann
der Arzt	⇒	die Ärztinnen und Ärzte (im Allgemeinen)
der Arzt	⇒	ein Mann

In beiden Anwendungsfällen verlangt das maskuline Substantiv auch maskuline Fürwörter (Pronomen: der Bürger, **der seinen** Antrag ...), denen daher bei generischem Gebrauch auch eine geschlechtsneutrale Bedeutung zugeschrieben werden muss.

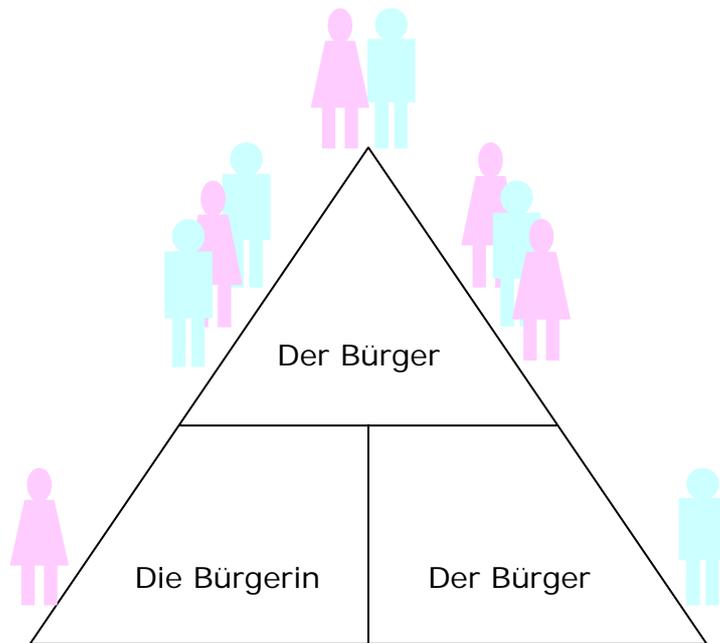
**Was heißt sprachliche Gleichbehandlung?**

**Unterscheidung von grammatischem und natürlichem Geschlecht**

**Die deutsche Grammatik bezeichnet maskuline Personenbezeichnungen in verallgemeinernder Bedeutung als generische Maskulina**

Bespiele

Generische Verwendung von  
Maskulina



Das generische Maskulinum wird besonders dort verwendet, wo das Geschlecht der bezeichneten Person nebensächlich oder nicht bekannt ist oder wo es sich um eine gemischtgeschlechtliche Gruppe handelt.

Obwohl durch den jeweiligen Zusammenhang theoretisch kaum Zweifel aufkommen, ob nur Männer oder auch Frauen gemeint sind, werden maskuline Personenbezeichnungen, die sich auf Männer und Frauen beziehen, nicht mehr so selbstverständlich als neutralisierend empfunden wie noch vor einigen Jahren. Der verallgemeinernde Gebrauch von maskulinen Substantiven wird von Frauen kritisiert, weil sie darin lediglich mitgemeint sind und dieses Mitgemeintsein von der Wortform her nicht erkennbar ist. Erst wenn der maskulinen Form die feminine gegenübergestellt wird, ist eindeutig erkennbar, dass sich die maskuline Wortform ausschließlich auf Männer, die feminine ausschließlich auf Frauen bezieht:

**Generische Maskulina und sprachliche Gleichbehandlung**

der Mitarbeiter – die Mitarbeiterin  
der Angestellte – die Angestellte

Wenn mit einer Personenbezeichnung Männer und Frauen bezeichnet werden sollen, gibt es verschiedene Möglichkeiten: es können entweder beide Formen des Wortes (die maskuline und die feminine) nebeneinander stehen (so genannte Paarformulierung), es können Personenbezeichnungen verwendet werden, die geschlechtsneutral verwendet und verstanden werden (z.B. Personen, Leute, Mitglied, die Angestellten), oder es wird durch andere Formulierungen und Satzgestaltungen (z.B. durch die Verwendung von Sachbezeichnungen oder Sätze im Passiv) die Nennung von Personen vermieden.

**Umsetzung der sprachlichen Gleichbehandlung**

Die folgenden Vorschläge zur Änderung der bisherigen Formulierungen enthalten keine durchgängig zu verwendenden Formulierungsanweisungen. Da die sprachlichen Probleme, die sich stellen, höchst vielfältig sind, lassen sie „Patentlösungen“ nicht zu.

keine „Patentlösungen“

Welche Formulierung nach fachlichen und sprachlichen Gesichtspunkten zu wählen ist, lässt sich jeweils nur für den einzelnen Zusammenhang beurteilen.

Die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern darf nicht auf Kosten der Verständlichkeit von Verwaltungstexten umgesetzt werden. Damit würden die Bemühungen um eine verständliche und bürgerfreundliche Verwaltungssprache zunichte gemacht. Die Empfehlungen zur bürgernahen Verwaltungssprache<sup>3</sup> gelten auch für die sprachliche Gleichbehandlung; Klarheit und Eindeutigkeit der Formulierung dürfen darunter nicht leiden. Daraus lassen sich folgende Grundsätze für die Umsetzung ableiten:

**Grundsätze**

- Die Personenbezeichnung und ihre Verbindung muss eindeutig sein, also nicht:

eindeutig

Der Käufer und/oder die Käuferin.

- Die Formulierung muss sprechbar bleiben, also nicht:

sprechbar

Alle BürgerInnen und ArbeitnehmerInnen  
Die Beamt(en)/innen.

- Die Formulierung muss verständlich und übersichtlich bleiben. Die semantische (inhaltliche) Stimmigkeit im Sinne der sprachlichen Gleichbehandlung soll nicht mit unübersichtlichen und schwer verständlichen Satzkonstruktionen erkauft werden, also nicht:

übersichtlich

Erklärung des/der Antragsteller(s)/in oder sein(es)/er bzw. ihr(es)/er gesetzlichen Vertreter(s)/in ...

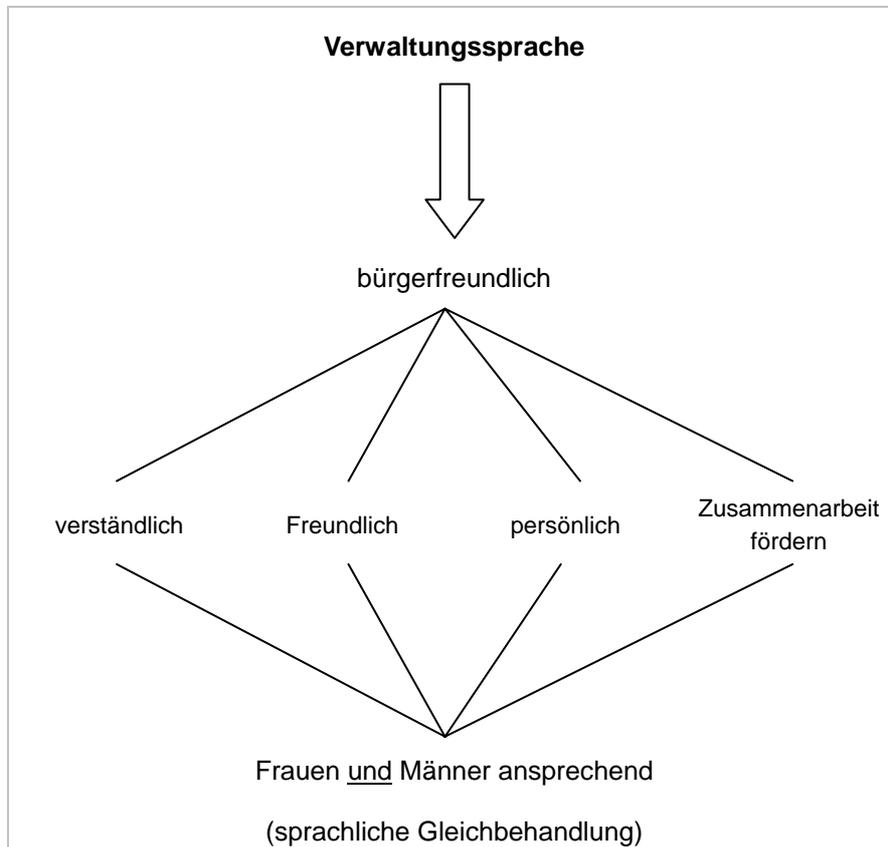
- Die Formulierung soll sich so wenig wie möglich vom allgemeinen Sprachempfinden und vom bisherigen Sprachgebrauch entfernen, weil sich sonst Lesewiderstände aufbauen. Besonders ungewohnte Formulierungen werden oft nicht akzeptiert.

Gewohnheiten beachten!

---

<sup>3</sup> Siehe BBB – Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“ im Schriftenverzeichnis unter [www.Wissen-im-Inter.Net](http://www.Wissen-im-Inter.Net).

Die Forderungen nach sprachlicher Gleichbehandlung einerseits und nach einer klaren, verständlichen und lesbaren Verwaltungssprache andererseits müssen in Übereinstimmung gebracht werden.



### 3 Paarformulierungen

Im Deutschen gibt es für viele Personenbezeichnungen die feminine und die maskuline Wortform. Mit Paarformulierungen sind maskuline und feminine Personenbezeichnungen gemeint, die entweder voll ausgeschrieben nebeneinander stehen oder durch Schrägstrich und Klammer ineinandergeschoben sind. Durch ausgeschriebene Paarformulierungen wird das Geschlecht der bezeichneten Person stets hervorgehoben:

Die Bürgerinnen und Bürger ...  
Alle Teilnehmer und Teilnehmerinnen ...  
Der Antragsteller bzw. die Antragstellerin ...  
Die Bewerberin oder der Bewerber ...  
Der oder die Angestellte ...  
Die oder der Vorsitzende ...

Es gibt allerdings nicht für alle Personenbezeichnungen feminine und maskuline Wortformen. Bei Pluralformen substantivierter Partizipien (z.B. die Angestellten) sind das Maskulinum und Femininum gleich (vgl. Abschnitt 4).

In voll ausgeschriebenen Paarformulierungen werden Frauen ausdrücklich genannt, was der Forderung, Frauen in der Sprache sichtbar zu machen, entspricht. Besonders in Bereichen, wo über lange Zeit die maskulinen Personenbezeichnungen in der Realität nur auf Männer zutrafen, kann die Sprache die veränderte gesellschaftliche Rolle der Frauen abbilden und das allgemeine Bewusstsein fördern, dass auch Frauen gemeint sind. Dies ist z.B. in Stellenausschreibungen der Fall.

Beim Amt für Wohnungswesen ist im Sachgebiet 121 „Fehlbelegungsabgabe“ die Stelle einer Arbeitsgruppenleiterin oder eines Arbeitsgruppenleiters zu besetzen.

Anreden dienen der persönlichen Ansprache, und jede Person möchte in ihrer geschlechtlichen Identität angesprochen werden. Dies gilt sowohl für die mündliche als auch für die schriftliche Anrede. Die Anredeform „Sehr geehrte Damen und Herren“ ist heute selbstverständlich geworden. Sie wird in der mündlichen Anrede einer gemischtgeschlechtlichen Gruppe verwendet oder in schriftlichen Mitteilungen mit direktem Adressatenbezug (z.B. in einem Brief), wenn das Geschlecht der angeschriebenen Person bekannt ist. Besonders in der schriftlichen Kommunikation ist es wichtig, dass die Anrede höflich und freundlich ist. So kann auch die Motivation der angeschriebenen Person erhöht werden, ein Schreiben zu lesen und sich mit dem Inhalt auseinanderzusetzen.

**Was heißt Paarformulierung?**

Beispiele

**Wann sind Paarformulierungen sinnvoll?**

Stellenausschreibungen

Beispiel

persönliche Anrede

Rollenbezeichnungen

In vielen Schreiben an Bürgerinnen und Bürger werden als Anrede maskuline Rollenbezeichnungen verwendet, z.B. „Sehr geehrter Antragsteller“ oder „Sehr geehrter Darlehensnehmer“. Die Verwendung einer maskulinen Personenbezeichnung stellvertretend für die feminine wirkt in der Anrede besonders unpassend, weil hier konkrete Personen - Männer und Frauen - angesprochen werden. Darüber hinaus wirken Rollenbezeichnungen unpersönlich und distanziert. Für maschinell gefertigte Schreiben, wo es aus technischen Gründen nicht möglich ist, den Namen der jeweils angeschriebenen Person einzufügen, empfiehlt sich deshalb die Anredeform „Sehr geehrte Damen und Herren“. Diese Möglichkeit sollte aber nur in Ausnahmefällen genutzt werden, da die heutige Technik es in der Regel erlaubt, den Namen der angeschriebenen Person automatisch einzusetzen.

Wenn sich ein Schreiben an mehr als eine Person richtet, z.B. an ein Ehepaar, sollte dies auch aus der Anschrift deutlich hervorgehen.

Anschriften

<b>statt so</b>	<b>besser so</b>
Eheleute Gerhard M. Hofmann	Frau Gisela Hofmann Herrn Gerhard M. Hofmann
bei Doppelnamen:  Manfred u. Ida Müller	Frau Gisela Sanders-Hofmann Herrn Gerhard M. Hofmann  Frau Ida Müller-Mahlke Herrn Manfred Müller

In den im Bundesgesetzblatt verkündeten Ausbildungsverordnungen und in der offiziellen Liste der anerkannten Ausbildungsberufe wird seit etwa 1980 außer der maskulinen Form auch die feminine Form der Berufsbezeichnung genannt. Die Berufsbezeichnungen werden hier vorwiegend mit einem Schrägstrich verbunden:

Berufs-, Amts- und Funktionsbezeichnungen

Verordnung über die Berufsausbildung zum Schmucktextilienhersteller/zur Schmucktextilienherstellerin

Inzwischen sind die femininen Formen von vielen Amts-, Berufs- und Funktionsbezeichnungen bereits geläufig:

Ärztin, Schaffnerin, Staatssekretärin, Amtsgerichtsrätin, Fernsehansagerin, Ministerin, Reporterin, Kauffrau.

Beispiele

Auch wenn zu einigen maskulinen Formen von Personenbezeichnungen bisher keine weiblichen Ableitungen im allgemeinen Sprachgebrauch verwendet wurden, setzen sie sich häufig schnell durch. In vielen Fällen lässt sich die feminine Form nach

der allgemeinen grammatischen Regel mit der Endung -in problemlos bilden:

Ingenieur – Ingenieurin  
Kanzler – Kanzlerin  
Handwerker – Handwerkerin

Beispiele

Auch Personenbezeichnungen in Vordrucken, die von Frauen und Männern ausgefüllt werden, müssen auf Frauen und Männer zutreffen. Sobald Vordrucke ausgefüllt und unterschrieben sind, beziehen sie sich auf eine einzelne Person (siehe auch S. 12).

Paarformulierungen und generische Maskulina sollten nicht nebeneinander verwendet werden. Letztere verlieren damit ihre verallgemeinernde, neutralisierende Bedeutung. Treten in einem Zusammenhang gleichzeitig Paarformulierungen und generisch verwendete Maskulina auf, können die maskulinen Formen als Bezeichnung für Männer verstanden werden. Soweit geschlechtsspezifische, d.h. maskuline und feminine Formen der Personenbezeichnung verwendet werden, bezieht sich die maskuline nur auf Männer, sodass für die Bezeichnung von Männern und Frauen stets beide Formen gebraucht werden.

**Welche sprachlichen Probleme ergeben sich?**

keine Paarformulierungen und generischen Maskulina nebeneinander

Eine konsequente Anwendung der Paarformulierung würde zu äußerst schwerfälligen und weitschweifigen Formulierungen führen, die einen Text schwer verständlich machen. Vor allem in längeren Texten wirkt die ständige Wiederholung der Paarformulierung störend. In mehrteiligen Satzgefügen führt die grammatisch korrekte Verwendung der Fürwörter (Pronomen) und die Anknüpfung der Relativsätze zu einer Ausweitung und Komplizierung der Texte, die dadurch in der Regel unverständlicher werden. Auch die Adjektive, Pronomen und Artikel müssen dabei in die Doppelform gebracht werden. Werden Paarformulierungen in einem Satz schematisch an die Stelle von maskulinen Formen der Personenbezeichnungen gesetzt, ergeben sich oft ungenießbare Satzungeheuer.

**Gefahr weitschweifiger und umständlicher Texte**

Der Antragsteller oder die Antragstellerin, der oder die seinen oder ihren Antrag bei der zuständigen Bearbeiterin oder dem zuständigen Bearbeiter vorgelegt hat, ....

Beispiele:

So geht es nicht!

Der Kraftfahrzeughalter oder die Kraftfahrzeughalterin, der oder die sein oder ihr Kraftfahrzeug an einen Bekannten oder eine Bekannte ausleiht, ...

Solche Konstruktionen sind umständlich und schwerfällig und müssen mühselig erschlossen werden. Sie lenken damit von der eigentlichen Aussage ab. Für solche Sätze eignen sich deshalb eher andere Alternativen (siehe Abschnitte 4 ff).

Die Verbindung der maskulinen und femininen Personenbezeichnungen darf nicht missverständlich sein. Die Konjunktion **und** darf nur verwendet werden, wenn mindestens zwei Personen, und zwar ein Mann und eine Frau, angesprochen sind:

Liebe Kolleginnen und Kollegen ...  
Sehr geehrte Damen und Herren ...  
An die Lehrer und Lehrerinnen der Gesamtschule ...

In allgemeinen Informationen, die sich an Einzelpersonen wenden, deren jeweiliges Geschlecht nicht bekannt ist, werden die Personenbezeichnungen mit der Konjunktion **oder** verbunden:

Die Ärztin oder der Arzt im Praktikum ...  
Der Käufer oder die Käuferin verpflichtet sich ...

Es ist nicht erforderlich, maskuline und feminine Personenbezeichnungen stets in gleicher Reihenfolge zu nennen. Gerade der Wechsel verdeutlicht, dass die Nennung an erster Stelle keine Wertung beinhaltet.

Bei den Paarformulierungen werden die maskulinen und femininen Personenbezeichnungen nicht immer voll ausgeschrieben, sondern durch einen Schrägstrich, mehrere Schrägstriche oder durch eine Klammer ineinandergeschoben. Hierbei handelt es sich um eine grafisch unterbrochene Schreibweise, die auch als **Sparschreibung** bezeichnet wird, z.B. Schüler/innen oder Student(inn)en aus Studenten und Studentinnen.

Schwierigkeiten bereiten bei der Sparschreibung die verschiedenen Arten der Wortbildung. Da der Schrägstrich nicht gesprochen werden kann, wird mündlich auf die Verbindung mit **und** oder **oder** ausgewichen. Sprachliche Probleme treten auf, wenn sich der Wortstamm durch die Ableitung der femininen Form verändert. So löst die Endung auf -in in vielen Fällen einen Umlaut im Wortstamm aus, z.B.: Arzt – Ärztin, Bauer – Bäuerin. Endet eine maskuline Form einer Personenbezeichnung auf –e, fällt diese Endung in der femininen Form weg, z.B. der Beamte – die Beamtin, der Pate – die Patin. Werden diese Wörter in Sparschreibung geschrieben, ergeben sich falsche Wörter: der/die Arzt/in; der/die Beamt(e)in.

Dem Anspruch auf sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern wird diese Lösung allenfalls teilweise gerecht, da von der femininen Form der Personenbezeichnung lediglich die unselbstständige Wortbildungsnachsilbe an die maskuline Form angehängt wird.

## Wie werden die Personenbezeichnungen miteinander verbunden?

Verbindung mit „und“

Verbindung mit „oder“

Beispiele

## Reihenfolge?

## Schrägstriche und Klammern

## Sprachliche Schwierigkeiten

Ableitung der femininen Form

Sparschreibung und sprachliche Gleichbehandlung

In zusammenhängenden Texten wird durch die grafische Unterbrechung der Lesefluss gehemmt. Mehrgliedrige Sätze werden dadurch unübersichtlich und schwer verständlich. Schrägstrich und Klammer sollten deshalb nicht in Fließtexten verwendet werden.

keine Sparschreibung in zusammenhängenden Texten

Gesucht wird ein(e) bewegliche(r) für die Sachgebiete aufgeschlossene(r) Mitarbeiter(in), der/die zur ...

Beispiel:  
So geht es nicht!

In Überschriften oder in Leitwörtern, z.B. auf Schildern, in Vordrucken und Stellenanzeigen sowie in Listen wirken Schrägstriche und Klammern nicht so störend wie in Fließtexten, da sie nicht in einem Satzzusammenhang stehen. Oft reicht hier der Platz nicht aus, um ausgeschriebene maskuline und feminine Personenbezeichnungen nebeneinander zu stellen. Erfordern die hier verwendeten Personenbezeichnungen nur einen Schrägstrich (z.B. Antragsteller/in, Teilnehmer/innenliste), können diese Hilfsmittel sparsam eingesetzt werden. Es sollen aber nur dann Schrägstriche verwendet werden, wenn durch die Zusammensetzung keine falschen Wörter entstehen.

Sparschreibung in Überschriften und Vordrucken

Sparsamer Einsatz

Achtung!

Soweit der zur Verfügung stehende Platz es erlaubt, soll der Schrägstrich nur zwischen ganzen Wörtern stehen, z.B. der Beamte/die Beamtin.

Wer keine Schrägstriche oder Klammern verwenden möchte, kann auf andere Formulierungen ausweichen:

**Alternativen für Vordrucke**

<b>so ...</b>	<b>... oder so</b>
Antragsteller/Antragstellerin	Den Antrag stellt:
Antragsteller/in	Der Antrag wird gestellt von ...
Bearbeiter/Bearbeiterin	Auskunft gibt/erteilt
Bearbeiter/in	Name
	bearbeitet von:
	den Namen einsetzen (mit Vornamen oder mit dem Zusatz Frau oder Herr)

Beispiele

Auch mit der Ich-Form im Vordruck können maskuline Personenbezeichnungen vermieden werden:

Ich-Form

Einkommen des Antragstellers	Ich verfüge über folgendes Einkommen
------------------------------	--------------------------------------

Beispiel

In einfachen Hauptsätzen oder kurzen Satzgefügen wirken Paarformulierungen weniger störend und schwerfällig als in längeren, verschachtelten Sätzen. Die Texte werden dadurch nur unwesentlich länger:

### Durch Paarformulierungen schwerfällige Texte?

#### alt:

Der Wagen muss auf den Antragsteller zugelassen sein oder aber von ihm dauernd genutzt werden.

#### neu:

Der Wagen muss auf die Antragstellerin oder den Antragsteller zugelassen sein oder aber von dieser Person dauernd genutzt werden.

Beispiel

Besonders Relativsätze, die als Bezugswort eine Personenbezeichnung haben, werden durch die Paarformulierung umständlich:

Vorsicht bei Relativsätzen

Der Lehrer oder die Lehrerin, der oder die den Vertretungsunterricht übernimmt, ...

Um einen zu häufigen Gebrauch von Paarformulierungen in einem Text zu vermeiden, der oft störend wirkt, können im gleichen Zusammenhang auch geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen verwendet werden. Mit dieser Mischung kann sowohl der ausdrücklichen Nennung von Frauen Rechnung getragen werden als auch der lesefreundlichen Textgestaltung. Geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen werden dabei im Text immer wieder in maskuline und feminine Personenbezeichnungen aufgelöst.

Wechsel von Paarformulierung und geschlechtsneutraler Personenbezeichnung

die Lehrenden  
die Mitglieder

die Lehrerinnen und Lehrer  
die Damen und Herren des Vorstandes

Beispiel

Um die Doppelung der rückbezüglichen Fürwörter (Reflexivpronomen) zu vermeiden, können oftmals Personenbezeichnungen auch im Plural stehen. Dies ist vor allem da der Fall, wo der Singular ohnehin als generalisierender Gattungsbegriff, d.h. für die Bezeichnung mehrerer Personen in einer bestimmten Funktion oder Rolle, verwendet wird. Rückbezügliche Fürwörter sind:

Plural statt Singular

#### Singular

der, die, das  
derjenige, diejenige, dasjenige  
welcher, welche, welches

#### Plural

die  
diejenigen  
welche

Beispiele

Da die rückbezüglichen Fürwörter im Plural für die feminine und maskuline Form gleich sind, trägt ihr Gebrauch zu „schlanken“ Paarformulierungen bei.

**Singular**

**Plural**

Für den Bürger oder die Bürgerin, **dem oder der** die juristische Fachsprache nicht geläufig ist ...

Für Bürgerinnen und Bürger, **denen** die juristische Fachsprache nicht geläufig ist ...

Beispiel

Auf parallele besitzanzeigende Fürwörter (Possesivpronomen) kann man oft ersatzlos verzichten, wenn sich der Bezug zweifelsfrei aus dem Sinnzusammenhang ergibt:

auf parallele Possesivpronomen verzichten

**statt so**

**besser**

mit Fürwörtern

ohne Fürwörter

Kein Bediensteter und keine Bedienstete darf in der Ausübung seines oder ihres Wahlrechts oder in seiner oder ihrer Wählbarkeit beschränkt werden.

Kein Bediensteter und keine Bedienstete darf in der Ausübung des Wahlrechts oder in der Wählbarkeit beschränkt werden.

Beispiel

## 4 Geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen

Personenbezeichnungen, bei denen das natürliche Geschlecht einer oder mehrerer Personen nicht erkennbar ist, bezeichnet man als geschlechtsneutral. Die Geschlechtsneutralität solcher Formulierungen bezieht sich auf das natürliche Geschlecht (Sexus). In diesem Sinne sind Substantive wie z.B. der Mensch oder der Prüfling geschlechtsneutral; durch den Artikel wird das grammatische Geschlecht (Genus) des Substantivs angezeigt. Auch Adjektive oder bestimmte Fürwörter zu einem Substantiv werden je nach dem Genus des Substantivs als Maskulinum, Femininum oder Neutrum gebraucht. Durch diese formale Abstimmung im Genus werden Teile eines Satzes als zusammengehörend gekennzeichnet.

**Das** Vorstandsmitglied, **das** erst im letzten Jahr gewählt worden war, legte **sein** Amt als **Kassenprüfer** nieder.

Geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen stellen eine vermittelnde Lösung dar, da das Geschlecht der bezeichneten Person weiter in den Hintergrund tritt als bei der Verwendung generischer Maskulina.

In allgemeinen Texten, die sich an eine unbestimmte Gruppe von Lesern und Leserinnen richten, das Geschlecht der jeweils angesprochenen Person also nicht bekannt oder nicht von Bedeutung ist, sind geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen nützlich. Wenn geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen vorhanden sind (z.B. Beschäftigte, Studierende), sollten diese verwendet werden.

Die deutsche Sprache bietet vielfältige Möglichkeiten, geschlechtsneutral zu formulieren. Andererseits gibt es aber nicht zu allen geschlechtsspezifischen Personenbezeichnungen, die bisher generisch verwendet wurden, eine geschlechtsneutrale Bezeichnung. Zu Fachmann kann z.B. problemlos Fachfrau gebildet werden, im Plural sind Fachleute durchaus geläufig. Im Singular kann man z.B. mit Fachperson oder Fachkraft eine geschlechtsneutrale Personenbezeichnung in den Sprachgebrauch aufnehmen. Manche Wörter brauchen gar keine Ableitung mit -in: das Mitglied ist z.B. im Genus ein Neutrum, in Bezug auf das natürliche Geschlecht der bezeichneten Person ist der Begriff geschlechtsneutral. Andere Wörter werden erst durch den Artikel feminin (die Angestellte) oder maskulin (der Angestellte). Die Geschlechtsmarkierung liegt hier nicht in dem Substantiv, mit dem eine Person bezeichnet wird, sondern wird erst durch den Artikel erkennbar.

**Was sind geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen?**

Beispiel

**Eine gute Lösung?**

**Wann sind geschlechtsneutrale Formulierungen sinnvoll?**

**Möglichkeiten zur Bildung geschlechtsneutraler Personenbezeichnungen**

Die Pluralformen von substantivierten Partizipien (z.B. die Angestellten) und Adjektiven (z.B. die Angehörigen) haben den Vorteil, dass die Formen für das Maskulinum und das Femininum gleich sind: die Angestellten, die Steuerpflichtigen. Im Singular ist bei Verwendung des bestimmten Artikels die Form für beide Geschlechter gleich, sodass nur der Artikel parallel gesetzt werden muss:

Pluralformen von substantivierten Partizipien und Adjektiven

Die oder der Vorsitzende  
 Der oder die Abgeordnete  
 Die oder der Beauftragte  
 jeder Student - alle Studierenden  
 jeder Mitarbeiter - alle Beschäftigten

Beispiele

Pluralformen von substantivierten Adjektiven und Partizipien eignen sich besonders gut für die geschlechtsneutrale Bezeichnung von Personen. Die Vorteile der Pluralformen treffen auch für Texte mit anderen Wörtern zur Personenbezeichnung zu, da sowohl der Pluralartikel als auch das Pluralpronomen im Deutschen nicht geschlechtsspezifisch ist.

gut geeignet!

<b>Pluralartikel</b>	<b>Pluralpronomen</b>
↓	↓
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihre Lohnsteuerkarte ...	

Beispiele

Dagegen im Singular:

**Die** Mitarbeiterin oder **der** Mitarbeiter, **die** oder **der** ihre oder seine Lohnsteuerkarte ...

Soweit es ohne Verlust an Eindeutigkeit möglich ist, sollten deshalb solche Personenbezeichnungen im Plural gebraucht werden.

Personenbezeichnungen in Form von substantivierten Adjektiven und Partizipien lassen sich leicht bilden, da sie von Adjektiven bzw. Verben abstammen:

Wortbildung

	<b>Substantiv</b>
Adjektiv:	jugendlich      die Jugendlichen
Verb:	besitzen      die Besitzenden (für Besitzer und Besitzerinnen)
Partizip:	besitzend

Beispiele

**Substantivierte Partizipien**

die Berechtigten  
 die Beschäftigten  
 die Beteiligten

die Lehrenden  
 die Vorsitzenden

**Substantivierte Adjektive**

Die Erwerbslosen  
 die Steuerpflichtigen  
 die Minderjährigen

die Sachverständigen  
 die Angehörigen  
 die Berufstätigen

Weitere Möglichkeiten dieser Art ergeben sich durch Wortzusammensetzungen:

der Wähler/die Wählerin

die Wahlberechtigten

Beispiel

Vor allem im Bereich der Arbeitswelt haben sich geschlechtsneutrale Berufsbezeichnungen mit der Endung –kraft durchgesetzt:

Bildungen auf –kraft

der Lehrer - die Lehrerin

die Lehrkraft

Beispiele

der Helfer - die Helferin

die Hilfskraft

der Kassierer - die Kassiererin

die Kassenkraft

Führungskraft

Reinigungskraft

übliche Bildungen auf -kraft

Vertretungskraft

Vollzeitkraft

Arbeitskraft

Teilzeitkraft

Fachkraft

Schreibkraft

Eine Reihe von Substantiven wird nur geschlechtsneutral verwendet, eine Ableitung der femininen Form durch –in ist hier nicht möglich.

Geschlechtsneutral verwendete Substantive

der Vormund

der Flüchtling

der Gast (der Fahrgast)

der Mensch

das Mitglied

das Mündel

die Person

der Prüfling

Beispiele

Geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen können auch der Umschreibung von geschlechtsspezifischen Personenbezeichnungen dienen:

Umschreibung

Die Antragstellerin oder der Antragsteller muss seine oder ihre Geburtsurkunde ...

Beispiele:  
umständlich!

Die Person, die den Antrag stellt, muss ihre Geburtsurkunde ...  
oder

besser!

Die antragstellende Person muss ihre Geburtsurkunde ...

Ratsherren und Ratsfrauen

Ratsmitglieder

Vertrauensmänner und  
Vertrauensfrauen

Vertrauensleute

der oder die Vorsitzende

das vorsitzende Mitglied  
das Mitglied, das den Vorsitz  
führt

Diese Möglichkeiten sollten jedoch nur in Ausnahmefällen verwendet werden, da der sprachliche Ausdruck oft schwerfällig wirkt und an Prägnanz verliert.

Achtung!

In Vordrucken, allgemeinen Informationen oder Merkblättern, die sich ausschließlich an Frauen wenden, sollten nur geschlechtsspezifische Personenbezeichnungen verwendet werden. Dies gilt auch für unbestimmte Fürwörter wie z.B. jede, diejenige.

**Wenn nur Frauen  
angesprochen werden**

*„Besonders sorgfältig muss formuliert werden, wenn es z.B. um geschlechtsspezifische Regelungen im Zusammenhang mit Schwangerschaften oder Schwangerschaftsabbrüchen geht. Generische Maskulina können hier nicht ausschließlich auf Frauen bezogen verwendet werden!*

zitiert aus: Bericht der interministeriellen Arbeitsgruppe Rechtssprache. Maskuline und feminine Personenbezeichnungen in der Rechtssprache, Bundestagsdrucksache 12/1041, S.27

...

*Personenbezeichnungen in Vorschriften, die ausschließlich Frauen betreffen, müssen geschlechtsspezifisch sein.*

...

*Im Falle der Schwangerschaft einer **Entwicklungshelferin** sind Unterhaltsleistungen weiter zu gewähren ...*

Beispiele

*... **die Gefangene** hat während der Schwangerschaft ... Anspruch auf ärztliche Betreuung.“*

## 5 Auf Personenbezeichnungen verzichten

In den vorangegangenen Kapiteln wurden verschiedene sprachliche Alternativen vorgestellt, wenn das generische Maskulinum als Oberbegriff für männliche und weibliche Personen vermieden werden soll. Keine der beschriebenen Möglichkeiten kann wie eine „Formulierungsanweisung“ schematisiert angewendet werden. Vielmehr muss im jeweiligen fachlichen und sprachlichen Zusammenhang die beste und verständlichste Formulierung gefunden werden. Oft bereitet es noch unüberwindbare Schwierigkeiten, innerhalb einer vorgegebenen Satzstruktur die sprachliche Gleichbehandlung zu verwirklichen. In solchen Fällen bietet es sich an, den gesamten Satz umzuformulieren und dabei die verschiedenen sprachlichen Alternativen zu berücksichtigen.

Die deutsche Sprache bietet mehrere Möglichkeiten, ohne Personenbezeichnung zu formulieren. Dadurch besteht aber die Gefahr, dass die ohnehin schon unpersönliche Verwaltungssprache noch anonym wird. Deshalb sollten diese Möglichkeiten nur sparsam eingesetzt werden.

In manchen Fällen können Personenbezeichnungen ganz weggelassen werden, indem passivisch formuliert wird. Dabei wird aber nicht deutlich ausgesprochen, wer handelt. Hier muss besonders darauf geachtet werden, dass die Zuordnung zu den Personen durch den Zusammenhang eindeutig bleibt. Häufige Passivierung wirkt gestelzt und unpersönlich.

Passiv

Sparsamer Einsatz!

### alt: Aktiv

In der Rechtsverordnung kann vorgesehen werden, dass die Schülerin und der Schüler bei der Zulassung zur staatlichen Prüfung eine außerhalb der Ausbildung erworbene ... Ausbildung in Erster Hilfe nachzuweisen haben.

Besteht der Schüler die jeweils vorgeschriebene Prüfung nicht, so verlängert sich das Ausbildungsverhältnis auf seinen An-

### neu: Passiv

In der Rechtsverordnung kann vorgesehen werden, dass bei der Zulassung zur staatlichen Prüfung eine außerhalb der Ausbildung erworbene ... Ausbildung in Erster Hilfe nachzuweisen ist.

Wird die jeweils vorgeschriebene Prüfung nicht bestanden, so verlängert sich das Ausbildungsverhältnis auf schriftlichen

Beispiele <sup>4</sup>

<sup>4</sup> Beispiele aus: Bericht der interministeriellen Arbeitsgruppe Rechtssprache, a.a.O.S.35 f.

trag bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung.	Antrag bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung.
Der Träger der Ausbildung hat dem Schüler eine angemessene Ausbildungsvergütung zu gewähren.	Während der Ausbildung wird eine angemessene Ausbildungsvergütung gewährt.

In vielen Fällen kann durch eine neue Formulierung auf generische Maskulina auch verzichtet werden:

<b>alt:</b>	<b>neu:</b>
Als Zeuge oder Beteiligter eines Unfalls müssen Sie so lange an der Unfallstelle bleiben, bis ...	Sind Sie Zeugin bzw. Zeuge eines Unfalls oder daran beteiligt, müssen Sie so lange an der Unfallstelle bleiben, bis ...
Die Liebhaber von ernster Musik kommen hier genau so auf ihre Kosten wie die Freunde von Operette und Musical.	Wer ernste Musik liebt, kann hier genau so genießen wie die Freundinnen und Freunde von Operette und Musical.
Wir wünschen allen Freunden, Förderern und Mitgliedern unserer Betriebsgruppen alles Gute ... im neuen Jahr.	Wir wünschen allen, die uns freundlich gesonnen sind und uns fördern sowie allen Mitgliedern unserer Betriebsgruppen alles Gute ... im neuen Jahr.

Beispiele <sup>5</sup>

Tätigkeitswort anstelle einer Personenbezeichnung

unbestimmtes Fürwort „wer“ und Paarformulierung

unbestimmtes Fürwort „alle“ und Nebensatz

Eine gute Möglichkeit, auf Personenbezeichnungen zu verzichten, ist die direkte Anrede. Mit der direkten Anrede, z.B. in Briefen, Merkblättern, allgemeinen Hinweisen usw., können Sie Personenbezeichnungen vermeiden. Ihr Text wird außerdem persönlicher.

direkte Anrede

<sup>5</sup> Beispiele aus: Sigrid Müller, Claudia Fuchs, im Auftrag der Stadt Frankfurt/Main, Handbuch zur nichtsexistischen Sprachverwendung in öffentlichen Texten, S. 198 ff.

<b>alt:</b>	<b>neu:</b>
An die Bibliotheksbenutzer und –benutzerinnen	An die Bibliotheksbenutzer und –benutzerinnen
Die Bibliothek steht den Benutzern und Benutzerinnen in der Zeit von ... bis ... zur Verfügung.	Die Bibliothek steht Ihnen in der Zeit von ... bis ... zur Verfügung.

Beispiel

In einigen Fällen lassen sich maskuline und feminine Personenbezeichnungen vermeiden, indem z.B. anstelle einer Person eine Sache beschrieben wird:

Sachbezeichnungen anstelle von Personenbezeichnungen

ein Professor oder eine Professorin	eine Professur
-------------------------------------	----------------

Beispiel

Einige Personenbezeichnungen lassen sich als Abstrakta in substantivierte Verben mit der Endung -ung verwandeln, z.B. Leitung, Vertretung, Bedienung für leitende, vertretende oder bedienende Personen beiderlei Geschlechts. Hier tritt an die Stelle einer Personenbezeichnung die Sachbezeichnung. Will man dennoch die handelnde Person erkennbar machen, können solche Ableitungen mit geschlechtsneutralen Personenbezeichnungen zusammengesetzt werden:

Ableitung auf -ung

<b>so ...</b>	<b>... oder so</b>
Unsere Berater und Beraterinnen werden Sie umfassend informieren.	Unser Beratungsteam/ Beratungspersonal wird Sie umfassend informieren.

Beispiel

Personenbezeichnungen lassen sich auch vermeiden, indem Formulierungen mit Adjektiven oder Verben gewählt werden.

Adjektive anstelle von Personenbezeichnungen

<b>alt:</b>	<b>neu:</b>
Rat eines Arztes	ärztlicher Rat
Hinzuziehung eines Psychologen	Hinzuziehung von psychologischer Seite
Aus Sicht des Psychologen	Aus psychologischer Sicht
Empfänger	Wer erhält die Leistung?
Darlehensnehmer	Das Darlehen erhält: <i>Name</i>
Teilnehmer	<i>Name</i> hat teilgenommen

Beispiele

Verwendung von Kollektiva

Für Lehrer und Lehrerinnen lässt sich in vielen Fällen Lehrerschaft (gelegentlich auch Lehrkörper) verwenden, für Bürger und Bürgerinnen der Ausdruck Bürgerschaft.

Unbestimmte Fürwörter wie jemand, niemand, alle, man, können als Stellvertreter von Substantiven stehen, die Personen bezeichnen. Sie haben eine allgemeine und unbestimmte Bedeutung, so dass sie geschlechtsneutral verstanden werden.

unbestimmte Fürwörter

Niemand sollte den Eindruck bekommen, das Objekt eines seelenlosen Verwaltungsapparates zu sein.

Beispiel

Viele Frauen lehnen die unbestimmten Fürwörter „man“ und jedermann ab, da sie sie nicht mehr geschlechtsneutral verstehen. Dies wird auch deutlich, indem diesen Fürwörtern als feminine Entsprechungen „frau“ und „jedefrau“ gegenübergestellt werden. Durch die Gegenüberstellung verliert die maskuline Form ihre verallgemeinernde Bedeutung. Für die Verwaltungssprache ist die Verwendung von „frau“ und „jedefrau“ allerdings nicht zu empfehlen, da sie sich im allgemeinen Sprachgebrauch (noch) nicht durchgesetzt hat und auch in der deutschen Grammatik nicht vorgesehen ist.

Das Fürwort „man“ ist der zum unbestimmten Fürwort der 3. Person gewordene Nominativ Singular des Substantivs Mann, bedeutet also ursprünglich: irgendein Mensch

Auch das Wörtchen wer, das in einem Relativsatz, einem Fragesatz oder in einem Aussagesatz als Bezeichnung für unbestimmte oder unbekannte Personen verwendet wird, ist geschlechtsneutral. Wenn man sich allerdings auf dieses Wort rückbezieht, erfolgt dieser Rückbezug mit maskulinen Wortformen:

**Wer seinen** Parkausweis, den **er** für die Benutzung der Tiefgarage erhalten hat, ...

Beispiel

Der Rückbezug geschieht auch dann mit maskulinen Formen, wenn mit wer eine unbestimmte Gruppe von Frauen gemeint ist. Hier wirkt der maskuline Rückbezug unangemessen:

**Wer** während **seiner** Schwangerschaft ...

Beispiel

Besonders in längeren Satzzusammenhängen ergeben sich in Wer-Sätzen Häufungen von maskulinen Fürwörtern. Sie können aber oft auch weggelassen werden, wenn der Zusammenhang eindeutig ist oder durch „eigen“ ersetzt werden.

**alt:**

**Wer** aus dem städtischen Dienst ausscheidet, hat **sein** Job-Ticket zurückzugeben.

**Wer seinen** Apparat nicht abschließt, ist für während **seiner** Abwesenheit geführte Gespräche genau so zahlungspflichtig, als wenn **er** sie selbst geführt hätte. Es bleibt **ihm** unbenommen, den „Täter“ zu ermitteln und zur Zahlung zu veranlassen.

**neu:**

**Wer** aus dem städtischen Dienst ausscheidet, hat **das** Job-Ticket zurückzugeben.

**Wer den eigenen** Apparat nicht abschließt, ist für **die** während der **eigenen** Abwesenheit geführten Gespräche genau so zahlungspflichtig, als wenn sie selbst geführt worden wären. Es bleibt **der Benutzerin, dem Benutzer** unbenommen, diejenigen zu ermitteln, **die** unberechtigt Telefongespräche geführt haben, und sie zur Zahlung zu veranlassen.

Beispiele <sup>6</sup>

Hier kann das Fürwort „sein“ weggelassen werden, da der Zusammenhang eindeutig ist.

Hier wurde das Fürwort „sein“ durch „der eigene“ ersetzt.

Statt des Fürwortes „ihm“ wird hier die Paarform „Benutzerin, Benutzer“ verwendet.

---

<sup>6</sup> Beispiele aus: Sigrid Müller, Claudia Fuchs, im Auftrag der Stadt Frankfurt /Main, a.a.O., S. 209

## 6 Beispiele aus der Praxis

### Ursprünglicher Text

Wichtig ist, dass diese Ordnungskriterien auch für den Rückgriff durch den Bearbeiter bei der Ablage erhalten bleiben.

Diese Abgaben helfen dem Schriftgutverwalter und dem Bearbeiter, nicht nur rasch die Inhaltsangabe zu erkennen, sondern sie auch auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

Der Leser merkt, ...

Der Betrachter erkennt an der Art ...

Der Präsident und sein Stellvertreter werden auf zwei Jahre gewählt.

Die Mitarbeiter müssen deshalb jedermann aufgeschlossen und freundlich begegnen und versuchen, sich in die Lage dessen zu versetzen, der sich an sie wendet.

Wenn der Betroffene reagiert, kann der Ersthelfer durch gezieltes Befragen nach Unfallhergang, ... usw. weitere wichtige Informationen erhalten.

Jedes ordentliche Mitglied im Prüfungsausschuss hat einen oder mehrere Stellvertreter.

Die Einigungsstelle kann Zeugen und Sachverständige anhören, die freiwillig vor ihr erscheinen. Die Beeidigung von Zeugen und Sachverständigen ist nicht zulässig.

### Umformulierung

Wichtig ist, dass diese Ordnungskriterien auch für den Rückgriff durch die bearbeitende Stelle erhalten bleiben.

Diese Angaben helfen den Beschäftigten in der Schriftgutverwaltung und in der Sachbearbeitung, nicht nur rasch die Inhaltsangabe zu erkennen, sondern sie auch auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

Wer dieses Buch liest, merkt ...

Wer das Bild betrachtet, erkennt an der Art ...

Die Präsidentin oder der Präsident wird auf zwei Jahre gewählt. Das gleiche gilt für die Stellvertreterin oder den Stellvertreter.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen deshalb allen Personen aufgeschlossen und freundlich begegnen und versuchen, sich in die Lage derer zu versetzen, die sich an sie wenden.

Wenn die betroffene Person reagiert, können Sie als Ersthelferin oder Ersthelfer durch gezieltes Befragen nach Unfallhergang, ... usw. weitere wichtige Informationen erhalten.

Für alle ordentlichen Mitglieder im Prüfungsausschuss werden stellvertretende Mitglieder gewählt.

Die Einigungsstelle kann Zeuginnen, Zeugen und Sachverständige anhören, die freiwillig vor ihr erscheinen. Die Beeidigung dieser Personen ist nicht zulässig. (Ihre Beeidigung ist nicht zulässig).

## 7 Literaturverzeichnis

### 7.1 Verzeichnis von Empfehlungsschriften und Erlassen zur sprachlichen Gleichbehandlung in Bund, Ländern und Kommunen

#### 7.1.1 Bund

- Bundesministerium der Justiz Handbuch der Rechtsförmlichkeit. Köln 1999
- Bundesregierung Maskuline und feminine Personenbezeichnungen in der Rechtssprache. Bericht der Arbeitsgruppe Rechtssprache vom 17. Januar 1990. In: Bundestagsdrucksache 12/1041, Bonn 1991
- Bundesverwaltungsamt BBB-Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“. Köln – 2002

#### 7.1.2 Länder

- Baden-Württemberg Bekanntmachung des Innenministeriums über den Erlass von Vorschriften vom 10. März 1988. In: Gemeinsames Amtsblatt ... des Landes Baden-Württemberg, Stuttgart 1988. (Zur sprachlichen Gleichbehandlung Punkt 2.1.6.5, S. 390).
- Bekanntmachung des Innenministeriums über die Änderung von Vorschriftenrichtlinien vom 7. Juli 1993. In: Gemeinsames Amtsblatt ... des Landes Baden-Württemberg, Stuttgart 1993, (Nr. 14, S. 864 f.).
- Bayern Änderung der Organisationsrichtlinien. Bekanntmachung der Bayerischen Staatsregierung vom 21. Januar 1992. In: Allgemeines Ministerialblatt Bayern, München 1992.
- Berlin Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Sprachgebrauch der Berliner Verwaltung. In: Dienstblatt des Senats von Berlin, Teil 1, Nr. 5 vom 6. Juli 1989, S. 48.
- Rundschreiben über die Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Sprachgebrauch der Berliner Verwaltung. In: Dienstblatt des Senats in Berlin, Teil I vom 1. April 1987, S. 63, 81.

- Brandenburg  
Gesetz zur Gleichstellung von Frauen und Männern im öffentlichen Dienst im Land Brandenburg (Landesgleichstellungsgesetz). Gesetzentwurf der Landesregierung. In: Drucksache 1/3069, Potsdam 1994. (Zur sprachlichen Gleichbehandlung: § 13, S. 16. Das Gesetz wurde vom Landtag am 17.06.1994 beschlossen).
- Empfehlungen zur einheitlichen rechtsförmlichen Gestaltung von Gesetzen und Rechtsverordnungen. Hrsg.: Ministerium der Justiz des Landes Brandenburg, Potsdam 1993. (Zur sprachlichen Gleichbehandlung Rn. 27-30, S. 10-13).
- Hessen  
Richtlinien zur Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Vorschriftenprache. In: Staatsanzeiger für das Land Hessen, Wiesbaden 1992. (Nr. 9, S. 538).
- Niedersachsen  
Beschluss des Landesministeriums über Grundsätze für Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Rechtsprache. In: Niedersächsisches Ministerialblatt, Hannover 1991. (Nr. 25, S. 911 – 912)
- Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Rechtsprache. Bericht einer interministeriellen Arbeitsgruppe des Landes Niedersachsen, Hannover 1991.
- Nordrhein-Westfalen  
Frauen in Rechts- und Amtssprache. Ein Leitfaden für geschlechtergerechte Formulierungen. Hrsg.: Landesregierung Nordrhein-Westfalen, Ministerium für Gleichstellung von Frau und Mann, Düsseldorf 1990.
- Gleichstellung von Frau und Mann in der Rechts- und Amtssprache. Runderlass des Justizministeriums ... des Ministerpräsidenten und aller Landesministerien vom 24.03.1993. In: Ministerialblatt Nordrhein-Westfalen, 1993, S. 780.
- Rheinland-Pfalz  
Vorschläge und Anregungen für eine geschlechtsgerechte Amts- und Rechtssprache. Hrsg.: Interministerielle Arbeitsgruppe „Geschlechtsgerechte Sprache“ des Landes Rheinland-Pfalz, Mainz 1993.

- Saarland  
Drechsler, Sabine/Schaub, Hildegard: Amtssprache. Zur Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Amtssprache. Hrsg.: Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales, Saarbrücken 1992, 3. Aufl.
- Erlass der Regierung des Saarlandes über die Gleichbehandlung von Frauen und Männern in amtlichen Verlautbarungen vom 20. Mai 1986. In: Gemeinsamen Ministerialblatt Saarland, Saarbrücken 1986, S. 338.
- Schleswig-Holstein  
Braun, Frederike: Mehr Frauen in die Sprache. Leitfaden zur geschlechtergerechten Formulierung. Hrsg.: Die Frauenministerin des Landes Schleswig-Holstein, Kiel 1991.

### 7.1.3 Städte und Kreise

- Braunschweig  
Frauen in der Rechts- und Verwaltungssprache. Vorschläge für die Praxis. Frauenbericht 2. Hrsg.: Stadt Braunschweig, Gleichstellungsreferat, Die Frauenbeauftragte. Braunschweig, nach 1989. (überarbeitete Fassung der Broschüre der Stadt Köln: „Für eine Verwaltungssprache ...“)
- Duisburg  
Gleichberechtigung von Frau und Mann in der Verwaltungssprache. Hinweise und Empfehlungen der Gleichstellungsstelle für Frauenfragen der Stadt Duisburg. Hrsg.: Stadt Duisburg, Der Oberstadtdirektor, Gleichstellungsstelle für Frauenfragen, Duisburg o.J.
- Düsseldorf  
Spieß, Gesine: Leitfaden für ein geschlechtergerechtes Sprechen. Hrsg.: Landeshauptstadt Düsseldorf, Oberstadtdirektor, Frauenbüro, Düsseldorf 1991.
- Frankfurt am Main  
Müller, Sigrid/Fuchs, Claudia: Handbuch zur nichtsexistischen Sprachverwendung in öffentlichen Texten. Im Auftrag des Magistrats der Stadt Frankfurt am Main, Dezernat Frauen und Gesundheit, Frauenreferat, Frankfurt am Main 1993.
- Hannover  
Empfehlungen für eine zeitgemäße, Frauen und Männer angemessen berücksichtigende Verwaltungssprache der Landeshauptstadt Hannover. Hrsg.: Landeshauptstadt Hannover, Referat für Gleichstellungsfragen, Frauenbüro, Hannover 1988.

Köln	Für eine Verwaltungssprache, die Frauen nicht mehr zu „Männern“ macht. Hrsg.: Stadt Köln, Der Oberstadtdirektor, Frauenamt. Köln o.J.
Ludwigshafen am Rhein	Gleichberechtigung in der Sprache. Richtlinien für eine zeitgemäße Verwaltungssprache der Stadt Ludwigshafen am Rhein. Hrsg.: Stadtverwaltung Ludwigshafen, Gleichstellungsstelle für Frauen, Ludwigshafen 1990.
Saarbrücken	Drechsler, Sabine: Frauen und Männer sind gleichberechtigt ... auch in der Sprache. Hrsg.: Gleichstellungsstelle für Frauen der Landeshauptstadt Saarbrücken. Saarbrücken 1991.

## 7.2 Weiterführende Literatur

Bickes, Hans Brunner, Margot (Hrsg.)	Muttersprache frauenlos? Männersprache Frauenlos? PolitikerInnen ratlos? Wiesbaden 1992
Grabrucker, Marianne	Der allgemeine Mensch ist immer männlich. Frauen wehren sich gegen ihr Dasein als Außenseiterinnen in der Sprache. In: Der Sprachdienst 1990, Heft 5, S. 141 – 148.
Grabrucker, Marianne	Die Ungleichbehandlung der Frau in der Rechtssprache. In: Battis/Schultz (Hrsg.): Frauen im Recht, Heidelberg 1990.
Hellinger, Marlis	Vater Staat hat keine Muttersprache, Frankfurt am Main 1992.
Hellinger, Marlis und Schräpel, Beate	Sprachwandel und feministische Sprachpolitik, Wiesbaden 1985.
Klein, Josef	Über die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern. In: Jahrbuch für internationale Germanistik, 1983, Heft 1, S. 40 – 69.
Müller, Ursula	Benachteiligung der Frau im generischen Maskulinum – eine feministische Schimäre oder psycholinguistische Realität? In: Akten des Germanistentages 1987, Teil 1, Tübingen 1988, S. 310 – 319.



# dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst

Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen der Bürger

# 2019



**dbb**  
beamtenbund  
und tarifunion

**dbb Bürgerbefragung  
Öffentlicher Dienst 2019**

Einschätzungen, Erfahrungen  
und Erwartungen der Bürger

8. Juli 2019  
n9406/37815 Gü, Bi

forsa  
Politik- und Sozialforschung GmbH  
Büro Berlin  
Schreiberhauer Straße 30  
10317 Berlin  
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

## Inhaltsverzeichnis

Datengrundlage	2
1. Handlungs- und Leistungsfähigkeit des Staates	3
2. Ausmaß und Kosten der Bürokratie	8
3. Bedeutung und Bewertung verschiedener Einrichtungen der öffentlichen Hand	11
4. Erfahrungen mit Behörden	14
5. Das Beamtenprofil	19
6. Das Ansehen einzelner Berufsgruppen	20
Zusammenfassung	23

## Datengrundlage

Im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH auch im Jahr 2019 untersucht, wie der öffentliche Dienst und seine Leistungen von den Bürgerinnen und Bürgern der Bundesrepublik wahrgenommen werden. Ein Schwerpunkt der diesjährigen Untersuchung war herauszufinden, wie die Leistungsfähigkeit des Staates vor dem Hintergrund des Vertrauensverlustes in viele politische Institutionen eingeschätzt wird.

Die Erhebung für diese Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst fand im Mai und Juni 2019 statt. Befragt wurden 2.006 repräsentativ ausgewählte Bürgerinnen und Bürger. Zum ersten Mal wurde die Erhebung online mithilfe des forsa.Omninet durchgeführt, einem für die deutsche Online-Bevölkerung ab 14 Jahren repräsentativem Panel mit derzeit ca. 75.000 Teilnehmern. Die Auswahl der Befragten erfolgte offline nach einem systematischen Zufallsverfahren, das sicherstellt, dass die befragten Bürgerinnen und Bürger ein Spiegelbild der Gesamtbevölkerung ab 14 Jahre in Deutschland darstellen.

Die im nachfolgenden dargestellten Befunde der Untersuchung sind mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (bei der vorliegenden Untersuchung max. +/- 3 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Bevölkerung übertragbar.

Um Hinweise auf Entwicklungen und Veränderungen im Zeitverlauf zu erhalten, werden die Ergebnisse der diesjährigen 13. „dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst“- soweit möglich - mit den in den Vorjahren ermittelten Befunden verglichen.

## 1. Handlungs- und Leistungsfähigkeit des Staates

Nur rund ein Drittel der Bundesbürger (34 %) ist der Ansicht, dass der Staat in der Lage sei, seine vielfältigen Aufgaben zu erfüllen.

Deutlich mehr Befragte (61 %) hingegen meinen, dass der Staat angesichts der Fülle der Aufgaben und Probleme überfordert sei.

Positiver als der Durchschnitt aller Befragten bewerten die jüngeren, 18- bis 29-jährigen Bundesbürger sowie die Selbständigen, die Angehörigen der oberen Bildungsschichten (Abitur, Studium) sowie die Anhänger der Grünen, der SPD und der CDU die Leistungsfähigkeit des Staates.

Deutlich negativer als die anderen Bevölkerungsgruppen schätzen die unteren sozialen Schichten (Arbeiter bzw. Hauptschulabsolventen) die Handlungsfähigkeit des Staates ein. Von den Anhängern der AfD hält die übergroße Mehrheit (87 %) den Staat für überfordert – sicherlich auch wegen der extrem kritischen Haltung der AfD-Anhänger zum gesamten politischen und gesellschaftlichen System in Deutschland.

Am ehesten glauben noch die Beamten, dass der Staat in der Lage sei, seine Aufgaben und Probleme zu bewältigen. Die Tarifbeschäftigten im öffentlichen Dienst urteilen dagegen ähnlich kritisch wie der Durchschnitt der Bevölkerung.

▪ Meinungen zur Handlungsfähigkeit des Staates

Der Staat ist in Bezug auf seine Aufgaben und Probleme

	in der Lage, sie zu erfüllen	überfordert *)
	%	%
insgesamt	34	61
Ost	32	62
West	34	61
18- bis 29-Jährige	42	54
30- bis 44-Jährige	33	61
45- bis 59-Jährige	31	64
60 Jahre und älter	32	63
Arbeiter	27	68
Angestellte	30	64
Selbständige	39	55
Öffentlich Beschäftigte:		
- insgesamt	43	52
- Beamte	60	38
- Tarifbeschäftigte	35	59
Hauptschule	20	75
mittlerer Abschluss	31	64
Abitur, Studium	43	52
Anhänger der:		
CDU/CSU	45	52
SPD	40	56
Grünen	38	57
Linke	30	66
FDP	33	64
AfD	11	87

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Auf die konkrete, ohne Antwortvorgaben gestellte Nachfrage, mit welchen Aufgaben der Staat derzeit überfordert sei, nennen die Befragten eine Vielzahl von Bereichen.

24 Prozent der Befragten, die glauben, der Staat sei überfordert, sind der Ansicht, der Staat sei vor allem mit den Aufgaben in der Schul- und Bildungspolitik überfordert. 19 Prozent denken dies von den Herausforderungen in der Asyl- und Flüchtlingspolitik, 17 Prozent von den Problemen der inneren Sicherheit.

13 Prozent sehen eine Überforderung des Staats in Sachen Klima- und Umweltschutz, jeweils 12 Prozent hinsichtlich der Gesundheitsversorgung bzw. den sozialen Sicherungssystemen und der Rente. Ähnlich viele (11 %) glauben auch, dass der Staat zu wenig zur Herstellung sozialer Gerechtigkeit in der Gesellschaft tut.

Insgesamt wurde eine Vielzahl von Aufgaben genannt, bei denen man den Staat für überfordert hält. Es ist also nicht nur ein einziger Bereich, in dem man den Staat für überfordert hält, sondern es herrscht ein generelles Gefühl vor, dass der Staat seine Aufgaben nicht mehr in vollem Umfang erfüllen kann. Das zeigt sich zudem auch daran, dass ein Viertel der Befragten nur von einer generellen Überforderung spricht oder gar keinen konkreten Bereich nennt, bei dem der Staat seine Aufgaben nicht erfüllen kann.

▪ Überforderung des Staates \*)

Der Staat ist bei folgenden Aufgaben überfordert:	2019 **)
	<u>%</u>
Schul- und Bildungspolitik	24
Asyl- und Flüchtlingspolitik	19
innere Sicherheit	17
Klima- und Umweltschutz	13
soziale Sicherungssysteme, Rente	12
Gesundheitsversorgung	12
soziale Gerechtigkeit	11
Justiz und Rechtsprechung	7
Steuer- und Finanzpolitik	7
Bürokratieabbau	7
Kinderbetreuung	7
Wohnungs- und Immobilienmarkt	7
Infrastruktur	7
mangelnde Nähe zu den Bürgern	6
Verkehrspolitik	5
Digitalisierung	4
Lage am Arbeitsmarkt	4
Verwaltung, kommunale Behörden	4
Verteidigung, äußere Sicherheit	3
Lobbyismus	2
Energiepolitik bzw. Energiewende	2
Überforderung generell	6
sonstiges	6
weiß nicht	20

\*) Basis: Befragte, den Staat als überfordert ansehen

\*\*) offene Abfrage; Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes schätzt ein Drittel (34 %) der befragten Bundesbürger aktuell im Vergleich zu den letzten Jahren niedriger ein. Nur relativ wenige Bundesbürger (17 %) meinen, der Staat sei im Vergleich zu den vergangenen Jahren leistungsfähiger geworden.

41 Prozent der Befragten sehen keine Veränderung bei der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes.

Von einer größeren Leistungsfähigkeit gehen am ehesten die im öffentlichen Dienst Beschäftigten – Beamte wie Tarifbeschäftigte – aus.

Dass die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes in den letzten Jahren geringer geworden ist, meinen in überdurchschnittlichem Maße die Anhänger der AfD.

▪ Meinungen zur Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes

Die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes ist im Vergleich zu den letzten Jahren

	größer %	gleich groß %	geringer *) %
insgesamt	17	41	34
Arbeiter	14	45	35
Angestellte	16	37	37
Selbständige	23	37	34
Öffentlich Beschäftigte:			
- insgesamt	28	38	27
- Beamte	33	38	23
- Tarifbeschäftigte	26	39	29
Anhänger der:			
CDU/CSU	17	48	32
SPD	15	46	32
Grünen	20	41	30
Linke	20	34	36
FDP	16	46	33
AfD	6	33	57

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

## 2. Ausmaß und Kosten der Bürokratie

Etwas häufiger als in den letzten Jahren meinen die Befragten derzeit, dass es zu viel staatliche Bürokratie in Deutschland gäbe: 65 Prozent aller Befragten sehen das so. 27 Prozent halten das Ausmaß der Bürokratie für gerade richtig.

Dass es zu viel staatliche Bürokratie gibt, meinen insbesondere die Arbeiter und Selbständigen.

### ▪ Meinungen zum Ausmaß der staatlichen Bürokratie in Deutschland

Staatliche Bürokratie gibt es in Deutschland:

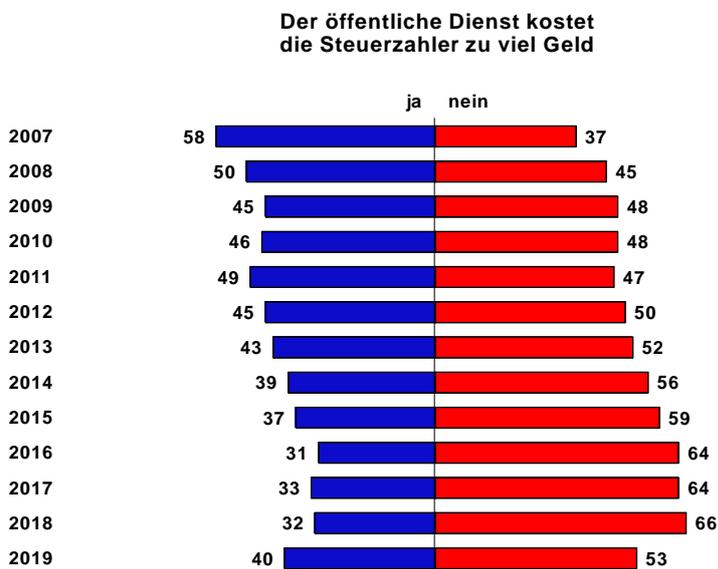
		zu viel %	gerade richtig %	zu wenig *) %
insgesamt:	2015	55	38	6
	2016	61	31	6
	2017	56	37	5
	2018	61	30	7
	2019	65	27	5
18- bis 29-Jährige		58	31	8
30- bis 44-Jährige		70	21	7
45- bis 59-Jährige		69	24	4
60 Jahre und älter		59	33	5
Arbeiter		84	15	1
Angestellte		68	22	7
Selbständige		76	20	2
Öffentlich Beschäftigte:				
- insgesamt		59	33	6
- Beamte		51	39	8
- Tarifbeschäftigte		63	30	5

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Dass der öffentliche Dienst die Steuerzahler zu viel Geld kostet, meinen 2019 40 Prozent der Bundesbürger. 53 Prozent sehen dies nicht so.

In den letzten Jahren war der Anteil derjenigen, die den öffentlichen Dienst für zu teuer halten, stetig zurückgegangen. Aktuell ist er im Vergleich zu den letzten Jahren angesichts der generell kritischer gewordenen Beurteilung der Leistungsfähigkeit des Staates wieder gestiegen, liegt aber weiterhin deutlich unter dem Anteil der ersten „dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst“.

■ Meinungen zu den Kosten der Bürokratie im Zeitverlauf



Dass der öffentliche Dienst die Steuerzahler zu viel Geld kostet, meinen insbesondere die Arbeiter und Selbständigen sowie die Anhänger der FDP und der AfD.

Die Öffentlich Beschäftigten selbst sehen dies mit großer Mehrheit nicht so.

▪ Meinungen zu den Kosten des öffentlichen Dienstes

Der öffentliche Dienst kostet die Steuerzahler zu viel Geld

	ja %	nein *) %
insgesamt: 2016	31	64
2017	33	64
2018	32	66
2019	40	53
18- bis 29-Jährige	37	58
30- bis 44-Jährige	38	54
45- bis 59-Jährige	41	52
60 Jahre und älter	41	51
Arbeiter	49	46
Angestellte	44	50
Selbständige	50	45
Öffentlich Beschäftigte:		
- insgesamt	16	73
- Beamte	12	78
- Tarifbeschäftigte	18	69
Anhänger der: CDU/CSU	41	52
SPD	29	59
Grünen	34	56
Linke	44	51
FDP	52	43
AfD	62	36

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

### 3. Bedeutung und Bewertung verschiedener Einrichtungen der öffentlichen Hand

Seit 2011 werden die Befragten im Rahmen der Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst gebeten, verschiedene öffentliche Einrichtungen nach ihrer Wichtigkeit einzuordnen und die Arbeit der Einrichtungen anhand von Schulnoten zu bewerten.

Die 17 abgefragten Einrichtungen haben für jeweils eine große Mehrheit nach wie vor eine hohe Bedeutung. Insbesondere Krankenhäuser, Schulen, die Polizei bzw. Kriminalpolizei, Gerichte, Straßenreinigung und Müllabfuhr, Kindergärten sowie Universitäten und Fachhochschulen werden als (besonders) wichtig erachtet.

Neben Museen und Bibliotheken sind den befragten Bundesbürgern Ministerien auf Landes- und auf Bundesebene am wenigsten wichtig. Diese geringe Bedeutung, die die Bürger den Behörden auf Landes- und Bundesebene zumessen, dürfte vor allem auf den großen Vertrauensverlust zurückzuführen sein, den viele politische Institutionen in den letzten Jahren zu verzeichnen hatten. Außerdem spielen sie für das Alltagsleben der Bürgerinnen und Bürger eine geringere Rolle als etwa die Polizei, Schulen oder Krankenhäuser.

- **Bedeutung von Behörden und Einrichtungen der öffentlichen Hand**

	Die jeweilige Behörde ist für die Bürger besonders wichtig
	%
Polizei, Kriminalpolizei	98
Schulen	98
Krankenhäuser	98
Gerichte	97
Straßenreinigung, Müllabfuhr	96
Kindergärten	95
Fachhochschulen, Universitäten	93
Sozialversicherung	91
Sozialämter	85
Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung	84
Arbeitsämter	77
Finanzämter	72
Hallenbäder, Freibäder	68
Bibliotheken	65
Bundesministerien	65
Museen	61
Landesministerien	54

Neben der Einschätzung der Wichtigkeit der verschiedenen Einrichtungen sollten die Befragten diese Einrichtungen auch anhand von Schulnoten von 1 bis 6 bewerten.

Am besten schneidet dabei die Straßenreinigung bzw. Müllabfuhr mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,8 ab. Es folgen die Kindergärten, Museen und Bibliotheken mit jeweils 2,2.

Sozialämter (3,1), Landes- und Bundesministerien (3,2 bzw. 3,3) sowie Arbeitsämter (3,4) werden im Vergleich zu den anderen Behörden schlechter bewertet.

Mit Ausnahme der Straßenreinigung bzw. Müllabfuhr, den Museen und den Bibliotheken werden alle anderen Behörden im Vergleich zum Jahr 2017 etwas schlechter bewertet. Als Vergleich wurde das Jahr 2017 herangezogen, weil zum damaligen Befragungszeitpunkt die politischen Turbulenzen noch nicht so ausgeprägt waren wie 2018 nach der schwierigen Phase der Bildung der neuen Bundesregierung.

▪ Bewertung einzelner Behörden \*)

	Es vergeben die Schulnote (Mittelwert)	Veränderung 2019-2017
Straßenreinigung, Müllabfuhr	1,8	+ 0,1
Kindergärten	2,2	- 0,1
Museen	2,2	+ 0,1
Bibliotheken	2,2	0
Polizei, Kriminalpolizei	2,3	- 0,2
Fachhochschulen, Universitäten	2,3	- 0,2
Krankenhäuser	2,4	- 0,2
Hallenbäder, Freibäder	2,4	- 0,1
Sozialversicherung	2,5	- 0,1
Schulen	2,7	- 0,3
Gerichte	2,7	- 0,3
Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung	2,8	- 0,2
Finanzämter	2,8	- 0,1
Sozialämter	3,1	- 0,3
Landesministerien	3,2	- 0,2
Bundesministerien	3,3	- 0,4
Arbeitsämter	3,4	- 0,3

Die Anhänger der AfD, die generell dem gesamten demokratischen System eher kritisch gegenüberstehen, vergeben deutlich negativere Bewertungen als die Anhänger der anderen Parteien.

Besonders groß ist die Differenz bei der Bewertung der Gerichte (- 0,9), der Bundesministerien (- 0,8) sowie der Finanz- und Sozialämter (jeweils - 0,7).

▪ Bewertung einzelner Behörden \*)

	Es vergeben die Schulnote (Mittelwert)	Anhänger der: CDU/CSU, SPD, FDP, Linke, Grüne	AfD
	_____	_____	_____
Straßenreinigung, Müllabfuhr	1,8	1,8	2,0
Kindergärten	2,2	2,2	2,4
Museen	2,2	2,2	2,6
Bibliotheken	2,2	2,2	2,6
Polizei, Kriminalpolizei	2,3	2,2	2,5
Fachhochschulen, Universitäten	2,3	2,3	2,6
Krankenhäuser	2,4	2,3	2,5
Hallenbäder, Freibäder	2,4	2,4	2,5
Sozialversicherung	2,5	2,4	2,9
Schulen	2,7	2,7	3,1
Gerichte	2,7	2,6	3,5
Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung	2,8	2,7	3,3
Finanzämter	2,8	2,7	3,2
Sozialämter	3,1	3,0	3,7
Landesministerien	3,2	3,1	3,8
Bundesministerien	3,3	3,1	3,9
Arbeitsämter	3,4	3,3	3,9

#### 4. Erfahrungen mit Behörden

Die Mehrheit der Befragten (84 %) hatte im vergangenen Jahr mit einer (27 %) oder mit mehreren (57 %) Behörden Kontakt.

Behörden werden in besonderem Maße von den oberen sozialen Schichten (Selbständige, Befragte mit Abitur bzw. Studium) in Anspruch genommen.

- Häufigkeit der Behördenkontakte

	Es hatten im vergangenen Jahr Kontakt mit		
	einer Behörde %	mehreren Behörden %	keiner Behörde %
insgesamt	27	57	16
Ost	28	54	18
West	27	57	16
18- bis 29-Jährige	27	59	14
30- bis 44-Jährige	24	63	13
45- bis 59-Jährige	27	60	13
60 Jahre und älter	28	49	23
Arbeiter	29	49	22
Angestellte	27	59	14
Selbständige	15	71	14
Öffentlich Beschäftigte:			
- insgesamt	21	70	9
- Beamte	18	75	7
- Tarifbeschäftigte	23	67	10
Hauptschule	27	46	27
mittlerer Abschluss	30	52	18
Abitur, Studium	24	67	9

Am häufigsten hatten die Behördenbesucher 2019 mit kommunalen Behörden zu tun: 31 Prozent mit der Gemeinde- bzw. Kreisverwaltung generell, 17 Prozent mit dem Einwohnermelde- bzw. Bürgeramt, 13 Prozent mit dem Sozialamt, jeweils 7 Prozent mit dem Schulamt bzw. der Kfz-Zulassungsstelle, 5 Prozent mit dem Bau- bzw. Planungsamt.

Das Finanzamt haben 45 Prozent besucht, 14 Prozent die Agentur für Arbeit. 11 Prozent hatten mit der Polizei, 10 Prozent mit einer Justizbehörde zu tun.

▪ 2019 besuchte Behörden \*)

	<u>%o **)</u>
Kommunale Behörden (insgesamt)	93
- Gemeinde-, Kreisverwaltung generell	31
- Einwohnermelde-, Bürgeramt	17
- Sozialamt	13
- Schulamt	7
- Kfz-Zulassungsstelle	7
- Bau-, Planungsamt	5
- Jugendamt	4
- Standesamt	3
- Ordnungsamt	3
- Wahlamt	1
- Gesundheitsamt	1
- Umweltamt	1
Finanzamt	45
Agentur für Arbeit	14
Polizei	11
Justizbehörde, Gericht	10
Rentenversicherung	6
sonstige Behörde	6

\*) Basis: Behördenbesucher im letzten Jahr

\*\*) offene Abfrage; Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Trotz der kritischer gewordenen Urteile über die Leistungsfähigkeit des Staates waren rund zwei Drittel (68 %) der Behördenbesucher mit der Bearbeitung ihrer jüngsten Angelegenheit durch die Behörde zufrieden. Ein Drittel (30 %) hingegen war weniger zufrieden bzw. sogar unzufrieden.

Bei den Behördenbesuchern unter den Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes ist die Zufriedenheit noch höher als im Durchschnitt aller Befragten.

Mit der Behandlung durch die besuchten Behörden waren die Ostdeutschen weniger zufrieden als die Westdeutschen.

Überdurchschnittlich unzufrieden waren die Selbständigen mit ihren Behördenkontakten.

Die größte Unzufriedenheit findet sich jedoch wieder unter den Anhängern der AfD.

▪ Zufriedenheit mit der Behördenleistung I \*)

Mit der Bearbeitung ihrer jüngsten Angelegenheit durch die Behörde waren

	zufrieden	weniger zufrieden **) bzw. unzufrieden	Index ***)
	%	%	
insgesamt	68	30	+ 38
Ost	62	36	+ 26
West	68	29	+ 39
18- bis 29-Jährige	67	30	+ 37
30- bis 44-Jährige	69	29	+ 40
45- bis 59-Jährige	67	32	+ 35
60 Jahre und älter	68	29	+ 39
Arbeiter	65	30	+ 35
Angestellte	70	30	+ 40
Selbständige	62	35	+ 27
Öffentlich Beschäftigte:			
- insgesamt	74	26	+ 48
- Beamte	72	26	+ 46
- Tarifbeschäftigte	74	26	+ 48
Hauptschule	63	34	+ 29
mittlerer Abschluss	69	29	+ 40
Abitur, Studium	70	29	+ 41
Anhänger der:			
CDU/CSU	71	27	+ 44
SPD	78	23	+ 55
Grünen	72	26	+ 46
Linke	68	31	+ 37
FDP	71	27	+ 44
AfD	53	46	+ 7

\*) Basis: Behördenbesucher

\*\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

\*\*\*) Index = Anteil „zufrieden“ minus Anteil „weniger zufrieden bzw. unzufrieden“

Betrachtet man die Zufriedenheit mit der Bearbeitung des Anliegens in Abhängigkeit der besuchten Behörde so zeigt sich, dass die Besucher der Gemeinde- bzw. Kreisverwaltung, des Einwohnermelde- bzw. Bürgeramts sowie des Schulamts überdurchschnittlich häufig zufrieden waren.

Unzufrieden äußern sich am ehesten die Besucher der Agentur für Arbeit und des Sozialamts.

▪ **Zufriedenheit mit der Behördenleistung II \*)**

Mit folgende Behörden sind die Befragten:	zufrieden	weniger zufrieden **) bzw. unzufrieden	Index ***)
	%	%	
Behörden insgesamt	68	30	+ 38
Gemeinde-/Kreisverwaltung generell	72	28	+ 44
Einwohnermelde-, Bürgeramt	76	24	+ 52
Sozialamt	60	40	+ 20
Schulamt/Schulbehörde	75	24	+ 51
Finanzamt	67	32	+ 35
Agentur für Arbeit	54	46	+ 8
Polizei	71	28	+ 43
Gericht/Justizverwaltung	61	38	+ 23
Rentenversicherung/Rentenanstalt	65	34	+ 31

\*) Basis: Besucher jeweiligen Behörde

\*\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

\*\*\*) Index = Anteil „zufrieden“ minus Anteil „weniger zufrieden bzw. unzufrieden“

## 5. Das Beamtenprofil

Die Bundesbürger wurden auch im Frühjahr 2019 anhand einer Liste um eine Einschätzung gebeten, welche Eigenschaften sie Beamten zuschreiben würden und welche eher nicht.

2019 werden Beamte nach wie vor insbesondere als pflicht- und verantwortungsbewusst (71 bzw. 66 %), als zuverlässig (64 %), rechtschaffen (61 %), kompetent (59 %) und hilfsbereit (58 %) wahrgenommen. 44 Prozent sehen Beamte als unbestechlich, 24 Prozent als flexibel an.

Von den eher negativ behafteten Eigenschaften wird den Beamten am ehesten das Attribut „stur“ zugeschrieben (45 %), gefolgt von je 31 Prozent, die Beamte als mürrisch und arrogant ansehen.

Dass Beamte ängstlich (18 %), überflüssig (18 %), ungerecht (17 %) oder schlecht (7 %) seien, gibt jeweils nur eine Minderheit an.

Im Vergleich zum Vorjahr haben vor allem die positiven Einschätzungen abgenommen, während die eher negativen Einschätzungen weitestgehend stabil geblieben sind.

### ▪ Das Beamtenprofil 2019

Folgende Eigenschaften treffen auf Beamte zu:	2007	2008	2009	2016	2017	2018	2019	Veränderung zu 2018
	%	%	%	%	%	%	%	
pflichtbewusst	75	76	78	74	75	77	71	- 6
verantwortungsbewusst	70	71	72	72	74	76	66	- 10
zuverlässig	66	67	70	68	75	72	64	- 8
rechtschaffen	67	67	70	65	72	70	61	- 9
kompetent	59	60	64	65	71	66	59	- 7
hilfsbereit	57	59	66	63	68	68	58	- 10
unbestechlich	37	38	45	48	54	51	44	- 7
flexibel	28	28	34	30	31	25	24	- 1
stur	54	51	48	42	40	44	45	+ 1
mürrisch	-	-	-	33	31	32	31	- 1
arrogant	41	40	33	32	30	32	31	- 1
ängstlich	20	20	20	18	19	18	18	0
überflüssig	24	22	20	15	16	16	18	+ 2
ungerecht	26	21	20	17	18	16	17	+ 1
schlecht	-	-	-	8	8	7	7	0

## 6. Das Ansehen einzelner Berufsgruppen

Seit der ersten „dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst“ 2007 wird jedes Jahr ermittelt, welches Ansehen einzelne Berufsgruppen in der Bevölkerung genießen. Hierfür werden den Befragten verschiedene Berufsgruppen mit der Bitte vorgegeben, jeweils anzugeben, ob diese Berufsgruppe ein eher hohes oder eher geringes Ansehen genießt.

Nach wie vor wird das „Beruferanking“ von den Feuerwehrleuten angeführt, von denen 94 % ein hohes Ansehen haben. Es folgen Ärztinnen/Ärzte (88 %), Kranken- und Altenpfleger/innen (87 bzw. 86 %), und Polizistinnen/Polizisten (84 %).

Von „Beamtinnen“ und „Beamten“ haben derzeit 34 Prozent – etwas weniger als noch in den beiden Vorjahren – der Befragten ein hohes Ansehen.

Auf den letzten Rängen des Beruferankings finden sich wie auch in den Vorjahren die Versicherungsvertreter/innen (8 %), die Mitarbeiter/innen einer Werbeagentur (10 %) oder einer Telefongesellschaft (13 %) sowie Politiker/innen (16 %) und Manager/innen (19 %).

Deutliche Rückgänge im Ansehen haben in diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr vor allem die Unternehmer/innen (- 14 Prozentpunkte) und Journalistinnen/Journalisten (- 11 Prozentpunkte) zu verzeichnen.

Auch Techniker/innen, Briefträger/innen, Bankangestellte und Politiker/innen haben ein geringeres Ansehen als noch im letzten Jahr (- 9 Prozentpunkte).

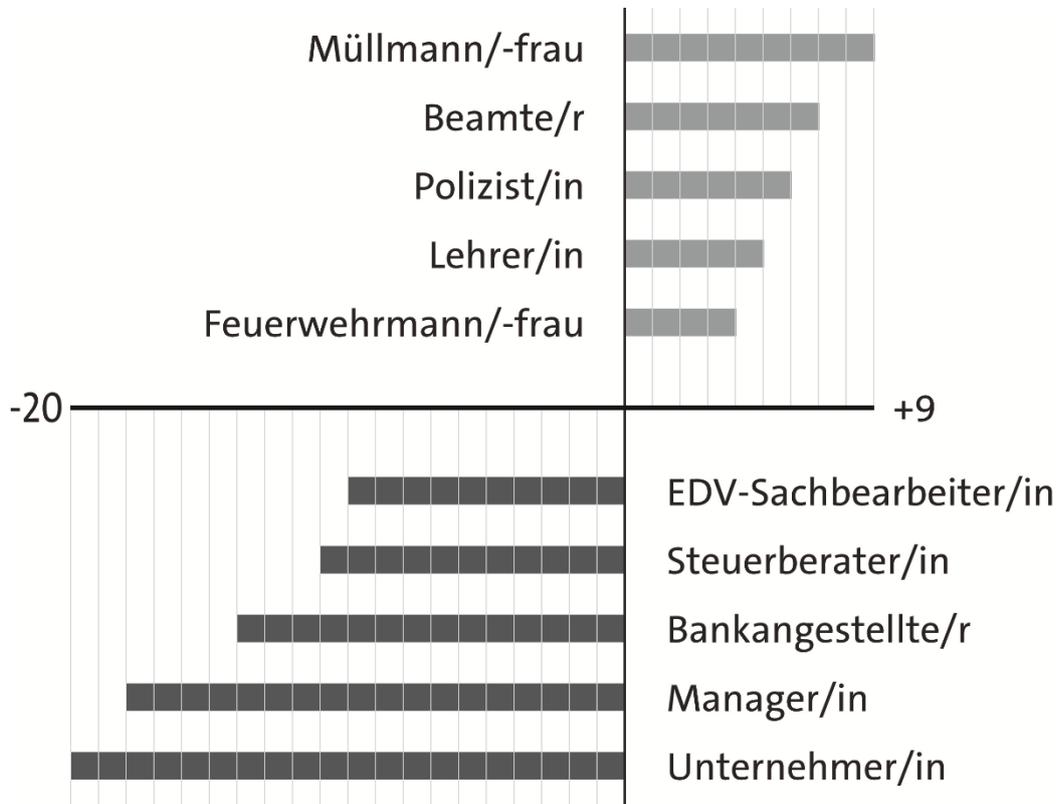
▪ Ansehen einzelner Berufsgruppen \*)

Es haben ein (sehr) hohes Ansehen:	2007	2016	2017	2018	2019	Veränderung zu:	
	%	%	%	%	%	2017	2007
Feuerwehrmann	90	93	96	94	94	-2	+4
Arzt/Ärztin	86	87	89	89	88	-1	+2
Krankenpfleger/in **)	85	87	88	89	87	-1	+2
Altenpfleger/in	-	-	-	-	86	-	-
Polizist/in	78	82	87	87	84	-3	+6
Erzieher/in im Kindergarten/Kita	-	82	85	83	80	-5	-
Richter/in	77	75	79	79	78	-1	+1
Müllmann/ -frau	63	73	73	75	72	-1	+9
Pilot/in	-	75	75	78	71	-4	-
Hochschulprofessor/in	-	70	76	74	69	-7	-
Lehrer/in	63	70	75	73	68	-7	+5
Dachdecker/in	58	63	64	66	62	-2	+4
Lokführer/in	-	61	67	67	60	-7	-
Techniker/in	-	63	69	66	60	-9	-
Kanal-Klärwerksmitarbeiter/in	-	57	64	67	59	-5	-
Justizvollzugsbeamte/r	-	58	63	63	58	-5	-
Förster/in	-	-	61	62	58	-3	-
Soldat/in	-	61	61	56	53	-8	-
Briefträger/in	52	60	61	63	52	-9	0
Anwalt/Anwältin	58	48	51	57	52	1	-6
Studienrat/Studienrätin	53	50	53	54	47	-6	-6
Unternehmer/in	61	54	55	54	41	-14	-20
Journalist/in	47	44	51	50	40	-11	-7
Steuerberater/in	47	35	42	40	36	-6	-11
Beamte/r	27	34	38	39	34	-4	+7
EDV-Sachbearbeiter/in	43	34	40	39	33	-7	-10
Steuerbeamter/in	28	29	33	31	28	-5	0
Gewerkschaftsfunktionär/in	23	24	29	29	25	-4	+2
Bankangestellte/r	38	28	33	31	24	-9	-14
Manager/in	37	26	26	26	19	-7	-18
Politiker/in	20	24	25	21	16	-9	-4
Mitarbeiter/in einer Telefongesellschaft	19	18	18	17	13	-5	-6
Mitarbeiter/in einer Werbeagentur	18	13	12	13	10	-2	-8
Versicherungsvertreter/in	11	9	11	10	8	-3	-3

\*) dargestellt ist jeweils der Anteil an Befragten, die ein sehr hohes oder hohes Ansehen von der jeweiligen Berufsgruppe haben

\*\*) bis 2018 Kranken- und Altenpfleger/in zusammengefasst

- „Gewinner“ und „Verlierer“ im Beruferanking seit 2007



## Zusammenfassung

Die Ergebnisse der diesjährigen Bürgerbefragung „Öffentlicher Dienst“ werden in starkem Maße von dem Vertrauensverlust beeinflusst, den viele politische Institutionen zu verzeichnen haben. Dieser Vertrauensverlust wurde nach der Bundestagswahl 2017 durch die schwierige und ungewöhnlich lange Regierungsbildung und die permanenten Konflikte innerhalb der Koalition aus CDU, CSU und SPD beschleunigt.

Dadurch beeinträchtigt wurde auch das Vertrauen in die Handlungs- und Leistungsfähigkeit des Staates generell, der eigentlich in einer Zeit der Globalisierung und zunehmender geopolitischer Konflikte von den Bürgern als starke „Schutzmacht“ gewünscht wird.

Das schwach gewordene Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates führt auch dazu, dass die Bürokratie 2019 kritischer als in den Vorjahren beurteilt wird.

Auch die Urteile über die öffentlich Bediensteten und das Ansehen einzelner Berufsgruppen wurden durch das mangelnde Vertrauen zum Staat und vieler seiner Einrichtungen negativer.

# Leitsätze für eine bürgerfreundliche Verwaltungssprache

Herausgegeben von der Landeshauptstadt Wiesbaden  
und der Gesellschaft für deutsche Sprache



# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>1</b>
<b>Grundlegendes</b>	<b>2</b>
<b>Bürgernähe, Hinwendung zu den Adressatinnen und Adressaten</b>	<b>2</b>
Höflichkeit	2
Sprachliche Gleichstellung von Frauen und Männern	3
<b>Textaufbau – äußere Form</b>	<b>4</b>
Gliederung	4
Betreff	4
Einleitung	5
Absätze	5
Textformatierungen	6
Anlagen und Illustrationen	6
<b>Textformulierung – Wortwahl und Satzbau</b>	<b>7</b>
Zeitgemäße Sprache	7
Fachbegriffe und Fremdwörter	7
Abkürzungen	7
Bandwurmörter	8
Substantive	8
Verben	8
Schachtelsätze	9
<b>Impressum</b>	<b>10</b>



## Vorwort

Julius Cäsar hat vor über 2000 Jahren gesagt: „Meide jedes selten gehörte Wort wie ein Riff.“ Gerade Verwaltungen neigen jedoch dazu, Briefe in teilweise unverständlichem Amtsdeutsch zu schreiben. Die Bürgerinnen und Bürger verstehen diese Schreiben häufig nicht und fühlen sich nicht ernst genommen.

Die Stadtverwaltung Wiesbaden möchte verstanden werden und dadurch den Kontakt zu ihren Bürgerinnen und Bürgern und damit ihre Dienstleistung verbessern. Deshalb gibt es das Projekt „Klartext in Wiesbaden“. Das Amtsdeutsch soll durch eine verständliche, bürgerfreundliche Sprache ersetzt werden. Nicht nur die Bürgerinnen und Bürger, sondern auch Sie als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung haben davon einen Nutzen. Denn Verwaltungstexte führen oftmals zu Missverständnissen und Irritationen. Nachfragen, ausführliche Erläuterungen am Telefon, langwieriges Bearbeiten von Beschwerden und Widersprüchen sind die Folge.

Um dies zukünftig möglichst zu vermeiden, wurde der vorliegende Leitfaden entwickelt. Anhand von Beispielen wird gezeigt, dass unter anderem auch rechtliche Hinweise verständlich und einfach formuliert werden können.

Gute Sprache muss trainiert und gelebt werden!

Durch eine transparente Sprach- und Textgestaltung beugen wir Missverständlichkeiten und Irritationen vor, denn auch diese können Rechtsfolgen haben.

In den Verwaltungstexten blieb bislang auch der Aspekt einer geschlechtergerechten Sprache teilweise unberücksichtigt. All dies wollen wir ändern bzw. verbessern.

Gemeinsam mit der Gesellschaft für deutsche Sprache haben wir daher Seminare in Form einer Textwerkstatt angeboten. Städtische Schreiben wurden dabei überarbeitet und bürgerfreundlicher verfasst. Ihre in den Seminaren geschulten Kolleginnen und Kollegen leisten gerne Hilfestellung und geben ergänzende Hinweise.

Die vor diesem Hintergrund erarbeiteten Leitsätze sollen die Veränderung der Verwaltungssprache unterstützen und in der Praxis begleiten. Sie enthalten Hinweise und Beispiele, um Ihnen das korrekte und verständliche Schreiben zu erleichtern.

Dies ist mit der Erwartung verbunden, dass diese Leitsätze künftig als Grundlage für unseren Schriftverkehr dienen und alle Schriftstücke der Stadt klar, verständlich und damit bürgerorientiert abgefasst werden. Dies sicherzustellen liegt in der Verantwortung aller Mitarbeiterinnen sowie Mitarbeiter und ganz besonders der Vorgesetzten.

Ich danke allen Beteiligten für die bisher geleistete Arbeit und schließe mit einem Tipp in Zitatform von Lessing: „Schreibe, wie du redest, so schreibst du schön.“

Dr. Helmut Müller  
Oberbürgermeister

## Grundlegendes

- Verwaltungsschreiben sollten sich an der Alltagsprache orientieren und sich eher der mündlichen Rede, dem Gespräch nähern. Die Sätze müssen überschaubar und beim spontanen Lesen verständlich sein.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung sollten sich in die Perspektive der Bürgerinnen und Bürger versetzen und ihr sprachliches Handeln danach ausrichten. Begriffe, Formulierungen und Sichtweisen, die Ämter für selbstverständlich halten, sollten dem Laien erläutert werden.

## Bürgernähe, Hinwendung zu den Adressatinnen und Adressaten

### Höflichkeit

- Verwaltungstexte sollten in einem höflichen und freundlichen Ton gehalten sein und die Adressatinnen und Adressaten persönlich ansprechen. Dies ist ein Zeichen der Achtung und fördert eine vertrauensvolle Kommunikation. So sollten auch die Wörter „bitte“ und „danke“ nicht fehlen.



#### Statt so:

- Abschließend werden Sie noch einmal auf die Erfordernisse einer fristgemäßen Überweisung der angegebenen Summe vom festgestellten Erstattungsbetrag hingewiesen.



#### Besser so:

- ✓ Abschließend danken wir Ihnen für eine fristgemäße Überweisung der angegebenen Summe.

- Die Bürgerinnen und Bürger sollten nicht unpersönlich und allgemein im Textzusammenhang, sondern mit „Sie“ persönlich angesprochen werden.



#### Statt so:

- Zu dem Termin sind der Personalausweis sowie der ausgefüllte Antrag mitzubringen.



#### Besser so:

- ✓ Bitte bringen Sie zu Ihrem Termin Ihren Personalausweis und den ausgefüllten Antrag mit.

- Was für die Adressatinnen und Adressaten gilt, gilt auch für die Verantwortlichen amtlicher Schreiben: Die Ansprechpartnerin oder der Ansprechpartner, die Sachbearbeiterin oder der Sachbearbeiter sollte mit Vor- und Zunamen genannt sein. Darum sollte man auch das unpersönliche Passiv vermeiden.



#### Statt so:

- Die überlassenen Unterlagen sind in Anlage beigefügt.



#### Besser so:

- ✓ Ihre Unterlagen senden wir Ihnen hiermit zurück und verbleiben mit freundlichen Grüßen
- ✓ Vor- und Zuname

- Nach der Hessischen Gemeindeordnung (HGO) hat der Magistrat als Verwaltungsbehörde den Schriftverkehr der Stadt zu führen. Da der Magistrat ein Kollegialorgan ist, sind Schreiben unter seinem Kopfbogen stets in der Wir-Form zu formulieren. Texte unter dem Kopfbogen „Landeshauptstadt Wiesbaden – Der Oberbürgermeister“ oder dem Kopfbogen einer Dezernentin/eines Dezernenten werden in der Ich-Form geschrieben.

## Sprachliche Gleichstellung von Frauen und Männern

- Nach heutigem Verständnis – jetzt auch aufgrund gesetzlicher Vorgaben – muss die Amts- und Verwaltungssprache geschlechtergerecht sein; so wird der Grundsatz der Gleichberechtigung auch in der Sprachform verwirklicht.



#### Statt so:

- Generisches Maskulinum – ein grammatisch männliches Hauptwort bezeichnet Personen männlichen und weiblichen Geschlechts:
  - Bürger
  - Antragsteller
  - Teilnehmer
  - Lehrer
  - Rednerliste
  - Fachmann
  - Leiter
  - Referent



#### Besser so:

- Paarformen:
  - ✓ Bürgerinnen und Bürger
  - ✓ Antragstellerin oder Antragsteller
- Geschlechtsneutrale Formulierungen:
  - ✓ Teilnehmende
  - ✓ Lehrende
  - ✓ Redeliste
  - ✓ Fachkraft
  - ✓ Leitung
  - ✓ Referat

## Textaufbau – äußere Form

### Gliederung

- Briefe und andere amtliche Texte sollten äußerlich klar gegliedert sein. Ihr Inhalt und die gedankliche Struktur sollten sich in der Gliederung widerspiegeln.



#### Statt so:

- Sollte mit dem von Ihnen beantragten Bauvorhaben die Herstellung bzw. die Änderung der Grundstücksentwässerungsanlagen und/oder eine Änderung der Art und/oder der Menge des anfallenden Grundwassers verbunden sein, ist eine Einleitgenehmigung bei den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden zu beantragen (§ 10 über die Entwässerung im Gebiet der Landeshauptstadt Wiesbaden).



#### Besser so:

- ✓ Eine Einleitgenehmigung ist erforderlich, wenn mit Ihrem Bauvorhaben einhergeht:
  - ▶ die Herstellung bzw. die Änderung der Grundstücksentwässerungsanlagen und/oder
  - ▶ eine Änderung der Art des anfallenden Grundwassers und/oder
  - ▶ eine Änderung der Menge des anfallenden Grundwassers

Die Genehmigung beantragen Sie bei den Entsorgungsbetrieben der Landeshauptstadt Wiesbaden (Rechtsgrundlage: § 10 Ortssatzung über die Entwässerung im Gebiet der Landeshauptstadt Wiesbaden).

### Betreff

- Der Betreff sollte kurz, prägnant und auf den ersten Blick erfassbar sein. Er ist kein Textersatz.



#### Statt so:

- Ihr Antrag auf Ausstellung eines Führungszeugnisses
- Zuwendungen des Landes Hessen und der Europäischen Union (EU) aus dem Ziel 2 – Programm 2007–2013 (EFRE) Projekt: Neuer Geldspeicher für Max Mustermann Teilprojekt C
  - Fassadenerneuerung – Ihr Antrag auf Gewährung einer Zuwendung vom 06.04.2008



#### Besser so:

- ✓ Ihr Führungszeugnis
- ✓ Zuwendungen des Landes Hessen und der EU
  - Projekt Geldspeicher/Fassadenerneuerung

## Einleitung

- Ein Brief oder ein vergleichbares amtliches Schreiben sollte möglichst ohne Umschweife zur Sache kommen, also keine langen Einleitungen, Vorabklärungen oder allgemeinen Ausführungen enthalten



### Statt so:

- Im Rahmen der EFRE-Förderung gilt das Ausgabenerstattungsprinzip. Danach darf die Bescheinigungsbehörde eine Auszahlung an den Zuwendungsempfänger nur leisten, wenn dieser zuwendungsfähige Ausgaben bereits getätigt und sie durch quittierte Rechnungen oder gleichwertige Buchungsbelege nachgewiesen hat.

Um die Programmsteuerung zu vereinfachen und aufgrund der verwaltungsseitigen Bearbeitungsfristen für Erstattungsanträge sollten diese mindestens zweimal jährlich, spätestens aber bis zum 31.10. jedes Jahres, gestellt werden.



### Besser so:

- ✓ Ihre Erstattungsanträge stellen Sie bitte mindestens zweimal jährlich, spätestens aber bis zum 31.10. eines jeden Jahres. Eine Auszahlung kann nur erfolgen, wenn die Ausgaben bereits getätigt wurden und durch quittierte Rechnungen oder gleichwertige Buchungsbelege nachgewiesen sind. (Rechtsgrundlage: ...)

## Absätze

- Texte ohne Absätze sind unübersichtlich und erschweren das Lesen. Zu viele Absätze allerdings sind verwirrend. Grundsatz: Ein Gedanke je Absatz.



### Statt so:

- Für schulische Aus- und Fortbildungen kann im Rahmen des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (BAföG) eine monatliche finanzielle Unterstützung gezahlt werden, wenn die Ausbildung förderungsfähig ist, die persönlichen Voraussetzungen erfüllt werden und der Ausbildungsbedarf nicht durch eigenes Einkommen und Vermögen sowie das Einkommen und Vermögen des Ehegatten und der Eltern gedeckt ist.



### Besser so:

- ✓ Ausbildungsförderung nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG):

Wer eine schulische Aus- oder Fortbildung absolviert, kann eine monatliche finanzielle Unterstützung erhalten.

#### Voraussetzungen:

- ▶ Die Ausbildung muss nach den gesetzlichen Bestimmungen förderungsfähig sein.
- ▶ Die persönlichen Voraussetzungen sind gegeben.
- ▶ Einkommen und Vermögen (eigenes, des Ehegatten, der Eltern) reichen nicht aus, um den Ausbildungsbedarf zu decken.

## Textformatierungen

- Schriftarten, Möglichkeiten der modernen Textverarbeitung nutzen. Markierungen in der Schrift und der Textgestaltung (z. B. Fett- oder Kursivdruck, Unterstreichungen, Aufzählungsteile, Rasterungen, Kästen) sind dann zu begrüßen, wenn sie das Erfassen der Textinformationen erleichtern. Auch Zwischenüberschriften erleichtern das Lesen.



### Statt so:

- Ich bitte Sie daher, innerhalb der in § 72 Abs. 2 des Hessischen Personalvertretungsgesetzes (HPVG) genannten Frist von zwei Wochen um Ihre Mitteilung, ob Sie gegen die beabsichtigte Maßnahme Einwände erheben. Bitte beachten Sie, dass die gesetzliche Frist mit Zugang dieses Schreibens in Lauf gesetzt wird.



### Besser so:

- ✓ Ich bitte Sie daher, innerhalb der in § 72 Abs. 2 des Hessischen Personalvertretungsgesetzes (HPVG) genannten Frist von **zwei Wochen** um Ihre Mitteilung, ob Sie gegen die beabsichtigte Maßnahme Einwände erheben. Bitte beachten Sie, dass die gesetzliche Frist **mit Zugang dieses Schreibens** beginnt.

## Anlagen und Illustrationen

- Anlagen, beigelegte Hinweisblätter, Zitate aus Gesetzen können sinnvoll sein, dürfen aber entsprechende Textteile nicht ersetzen. Jedes Schreiben muss aus sich heraus vollständig und verständlich sein.



### Statt so:

- Wir genehmigen Ihnen nach § 40 des Beamtenstatusgesetzes (BeamtStG) und den §§ 78 bis 83a des Hessischen Beamtengesetzes (HBG) sowie der Verordnung über die Nebentätigkeit der Beamten im Land Hessen (Nebentätigkeitsverordnung – NVO) die Ausübung der von Ihnen beantragten Nebentätigkeit.



### Besser so:

- ✓ Wir genehmigen Ihnen die Ausübung der Nebentätigkeit.

### Rechtsgrundlage:

§ 40 des Beamtenstatusgesetzes (BeamtStG) in Verbindung mit §§ 78 bis 83a des Hessischen Beamtengesetzes (HBG) sowie die Verordnung über die Nebentätigkeit der Beamten im Land Hessen (Nebentätigkeitsverordnung – NVO)

- Illustrationen oder bildliche Elemente können von Fall zu Fall einbezogen werden. Sie dürfen aber nicht als Selbstzweck eingesetzt werden, sondern müssen der vertiefenden Information dienen.

## Textformulierung – Wortwahl und Satzbau

### Zeitgemäße Sprache

- Typisch amtssprachliche, oft veraltete Wörter und Wendungen sollten generell vermieden werden.



#### Statt so:

- vorgeannt
- jemandem etwas aufgeben
- jemandem etwas anheimstellen



#### Besser so:

- ✓ vorher genannt, oben genannt
- ✓ anordnen, beauftragen, bitten
- ✓ die Entscheidung/Wahl überlassen

### Fachbegriffe und Fremdwörter

- Fachbegriffe und Fremdwörter sind nur überlegt und kritisch zu verwenden, vorausgesetzt, sie werden von den Angesprochenen verstanden. Sind sie nicht zu vermeiden, müssen sie erläutert werden. Problematisch ist es, Fachausdrücke zu vereinfachen bzw. in die Allgemeinsprache zu „übersetzen“ und damit sowohl den Sachgehalt als auch die Sinnbezüge zu verletzen. Des Weiteren sollten einheitliche Bezeichnungen für gleiche Sachverhalte im Text genutzt werden, um Verwirrungen zu vermeiden.



#### Statt so:

- Billigkeitsmaßnahme
- Baumscheibe
- Feedback
- realisieren
- Administration



#### Besser so:

- ✓ Ratenzahlung oder Stundung
- ✓ offener Bodenbereich um den Baumstamm
- ✓ Rückmeldung
- ✓ verwirklichen
- ✓ Verwaltung

### Abkürzungen

- Abkürzungen sind praktisch und vielfach nicht zu umgehen, sie stellen aber für Außenstehende oft eine Verständnishürde dar. Sofern sie verwendet werden, sind sie beim ersten Auftreten zu erläutern (der ausführlichen Form folgt die Abkürzung in Klammern).



#### Statt so:

- OWiG
- ZVG



#### Besser so:

- ✓ Ordnungswidrigkeitengesetz (OWiG)
- ✓ Gesetz über die Zwangsversteigerung und die Zwangsverwaltung (ZVG)

## Bandwurmwörter

- Zusammensetzungen aus mehr als drei Wortgliedern, sogenannte Bandwurmwörter, sind unübersichtlich und meist nur schwer zu erfassen.



### Statt so:

- Unterhaltsvorschussleistung
- Bebauungsplanentwurf
- Gewerbesteuervorauszahlung
- Kindertagesstättenmindestgebühr



### Besser so:

- ✓ Unterhaltsvorschuss
- ✓ Entwurf des Bebauungsplans
- ✓ Gewerbesteuer-Vorauszahlung
- ✓ Mindestgebühr für die Kindertagesstätte

## Substantive

- Auch Substantive müssen kontrolliert verwendet werden. Sie sind sinntragend und führen aufgrund der Großschreibung dazu, dass man die Satzaussagen schnell erfassen kann. Kommen aber – wie es für die Verwaltungssprache typisch ist – viele Substantive zusammen, leidet die Verständlichkeit.



### Statt so:

- Die Berechtigung für einen Antrag zur Rückzahlung der unzulässig berechneten Kosten ...



### Besser so:

- ✓ Sie können einen Antrag stellen, damit die unzulässig berechneten Kosten zurückgezahlt werden.

## Verben

- Generell sind Verben und damit die aktive Ausdrucksweise zu bevorzugen. Gerade die oft schwerfälligen Substantive auf *-ung* sind leicht in Verben umzuwandeln. Sätze, bei denen die Verben hervortreten, stehen der Alltagsprache und der mündlichen Rede näher und sind deshalb viel leichter verständlich.



### Statt so:

- Durchführung
- Entscheidung über Zulässigkeit
- bei Verhinderung
- bei Antragstellung



### Besser so:

- ✓ durchführen
- ✓ Entscheidung, ob ... zulässig ist
- ✓ sollten Sie verhindert sein
- ✓ mit dem Antrag

## Schachtelsätze

- Überlange Sätze, Schachtelsätze und vergleichbare Konstruktionen haben ebenfalls typisch schriftsprachlichen Charakter; sie beeinträchtigen die Verständlichkeit erheblich. Die Sätze sollten in der Regel nicht mehr als zwei Zeilen umfassen. Sind sie aus inhaltlichen Gründen länger, muss ihre Durchschaubarkeit, d. h. die Nachvollziehbarkeit beim spontanen Lesen gewährleistet sein.



### Statt so:

- Gemäß § 62 Abs. 1 Nr. 1 a des Gesetzes über Naturschutz und Landschaftspflege (Bundesnaturschutzgesetz [BNatSchG] vom 25. März 2002, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Nr. 22 v. 03.04.2002, S. 1193 ff.) erteilen wir Ihnen nachträglich die Befreiung, entgegen den Verboten des § 42 Abs. 1, Nr. 1 BNatSchG ein Nest von gemäß Anlage 1 der Bundesartenschutzverordnung vom 18. September 1989, zuletzt geändert durch Verordnung vom 14. Oktober 1999 (BGB I, S. 1955), besonders geschützten Hornissen abtöten zu lassen.



### Besser so:

- ✓ Sie dürfen das auf Ihrem Grundstück befindliche Hornissennest beseitigen und die Hornissen abtöten. Von den Verboten des § 42 Abs. 1 Nr. 1 Bundesnaturschutzgesetz (BNatSchG) sind Sie hiermit befreit.

# Impressum

## Herausgeber

Landeshauptstadt Wiesbaden  
11 Personal- und Organisationsamt  
Hasengartenstraße 21  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 0611 31 33 07  
Fax: 0611 31 39 30  
E-Mail: 11-Personal-und-Organisationsamt@wiesbaden.de  
(org-Postfach von 11)

Gesellschaft für deutsche Sprache  
Spiegelgasse 13  
65183 Wiesbaden  
Tel.: 0611 99955-0  
Fax: 0611 99955-30  
E-Mail: sekr@gfds.de

## Gestaltung

Wiesbaden Marketing GmbH

## Druck

BKS Wiesbaden

## Stand

November 2010

- ▶ Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache



## ▶ Tipps

- ▶ zum einfachen Schreiben

- ▶ Stadt Bochum  
Organisations- und Personalentwicklung in Zusammenarbeit mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum



## **Tipps zum einfachen Schreiben**

### **Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache bei der Stadtverwaltung Bochum**

Auf der Grundlage von Ergebnissen eines Projektes mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum

**Teil 1: Verständlich schreiben**

**Teil 2: Bürgernah und freundlich formulieren**

**Teil 3: Mehr Service zeigen**

**Teil 4: Texte gliedern und ordnen**

**Teil 5: Beispieltext aus der Praxis**

**Teil 6: Wenn Sie noch mehr wissen wollen ...**

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

unser "Amtsdeutsch" steht immer wieder in der Kritik. Für Bürgerinnen und Bürger wirken Briefe der Stadtverwaltung häufig schwer verständlich, unpersönlich und manchmal sogar überheblich. Dem Servicegedanken unserer Stadtverwaltung als Dienstleistungsunternehmen werden sie nicht immer gerecht. Dahinter steckt meist keine Absicht. Viele "alte Zöpfe" sind einfach zur Gewohnheit geworden. Für mehr Bürgernähe und -freundlichkeit - und sicher auch ein besseres Image der Verwaltung - lohnt es sich, das Amtsdeutsch genauer zu betrachten.

Die Stadtverwaltung Bochum startete daher im März 2000 zusammen mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität ein Projekt, an dem sich das Sozialamt, das Bauordnungsamt, das Rechtsamt und die Organisations- und Personalentwicklung beteiligten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung stellten mit Unterstützung der Universität eine Vielzahl ihrer Texte auf den Prüfstand und entwickelten gemeinsam Verbesserungsvorschläge. Dabei standen Verständlichkeit, Beziehungsförderung und Serviceorientierung (Kooperation) im Vordergrund. Das Rechtsamt prüfte bei allen Schreiben, ob die Änderungen rechtlich einwandfrei sind.

Im Dezember 2000 haben wir eine schriftliche Befragung durchgeführt, an der 38 Bürgerinnen und Bürger teilnahmen. Diese Befragung zeigte, dass die verbesserten Schreiben tatsächlich verständlicher sind und besser akzeptiert werden.

Dieser Leitfaden ist ein Ergebnis des Projektes. Er enthält die wichtigsten Empfehlungen im Hinblick auf Schwachstellen, die wir bei der Analyse unserer Verwaltungstexte gefunden haben. Zahlreiche Originalbeispiele illustrieren unsere Empfehlungen. Auf diese Weise sollen Ihnen Anregungen gegeben werden, wie Sie Ihre Schreiben verständlicher und bürgerfreundlicher formulieren können. Bitte wenden Sie die Vorschläge nicht schematisch an, sondern überlegen Sie, welche Verbesserungen sich für Ihre Schreiben anbieten und was Ihrem persönlichen Stil entspricht. Berücksichtigen Sie dabei, dass ein amtlicher Text nicht schon durch eine einzige stilistische Änderung deutlich besser wird. Vielmehr entsteht ein guter Text durch das Zusammenwirken der drei Faktoren Verständlichkeit, Beziehungsförderung und Serviceorientierung.

Der Abschlussbericht des Projektes kann bei Bedarf bei der Organisations- und Personalentwicklung angefordert werden. Er steht zur Ansicht auch im VIS unter der Darstellung der Verwaltungsreform zur Verfügung.

Anregungen zum Leitfaden oder zum Projekt nehmen wir gerne entgegen. Wir planen auch begleitende Fortbildungen anzubieten, die Ihnen helfen sollen, die Empfehlungen in die Praxis umzusetzen.

**Ihre Projektgruppe Verwaltungsreform  
Die Projektgruppe der Ruhr-Universität Bochum**

### **Kurz und bündig ...**

#### **Umgang mit Fachwörtern**

Vermeiden, ersetzen oder erläutern

#### **Ein Sonderfall**

Die Rechtsbehelfsbelehrung

#### **Anschaulichkeit**

Abstrakte Vorgänge durch Beispiele verdeutlichen

#### **Abkürzungen**

Ausschreiben oder erklären

#### **“Vorbezeichnetes” und “Nachfolgendes”**

Solche Satzkonstruktionen müssen nicht sein

#### **Hauptwortstil**

Nicht zu viele “Verhauptwortungen”

#### **Wortzusammensetzungen**

“Bandwurmörter” vermeiden

#### **Satzlänge**

Sparsam sein mit allzu langen Sätzen

## Umgang mit Fachwörtern

### Vermeiden, ersetzen oder erläutern

Fachausdrücke, die aus dem Bereich der Rechts- oder Verwaltungssprache stammen, sind den Bürgerinnen und Bürgern oft nicht bekannt und daher für sie nur schwer verständlich. Häufig können Sie Fachausdrücke durch einen gleichbedeutenden Ausdruck der Umgangssprache ersetzen. Wenn sie zwingend erforderlich sind - beispielsweise um die Rechtssicherheit des Schreibens zu gewährleisten -, sollten Sie die Fachausdrücke erläutern.

#### **So lieber nicht...**

Ich darf Sie bitten, die säumige Rate innerhalb einer Woche an die Stadtkasse Bochum unter Angabe des Kassenzzeichens zu überweisen oder mir die Gründe für Ihre Säumigkeit mitzuteilen.

Sollten Sie mein heutiges Schreiben unbeachtet lassen, bin ich verpflichtet, die gesetzlich zulässigen Vollstreckungsmaßnahmen gegen Sie einzuleiten bzw. fortzusetzen.

#### **Eher so...**

Bitte überweisen Sie die fällige Rate innerhalb einer Woche an die Stadtkasse Bochum. Geben Sie dabei das Kassenzzeichen ... an.

Sollte Ihnen die Zahlung nicht möglich sein, teilen Sie mir bitte Ihre Gründe dafür mit. Ansonsten muss ich die gesetzlich zulässigen Vollstreckungsmaßnahmen (Pfändung oder Erzwingungshaft) gegen Sie einleiten bzw. fortsetzen.

## Ein Sonderfall

### Die "Rechtsbehelfsbelehrung"

Das Wort "Rechtsbehelfsbelehrung" ist keine gesetzlich vorgeschriebene Bezeichnung. Stattdessen wäre auch eine Überschrift wie "Ihre Rechte" möglich.

## Anschaulichkeit

### Abstrakte Vorgänge durch Beispiele verdeutlichen

Typische Schreiben der Verwaltung sind häufig ohne weitere Erläuterungen nur schwer zu verstehen. Wenn Sie Sachverhalte, Entscheidungen, Aufforderungen oder mögliche Konsequenzen konkreter formulieren, erleichtern Sie Bürgerinnen und Bürgern das Verständnis. Oft bietet es sich an, Beispiele einzufügen.

#### **So lieber nicht...**

Ich gebe Ihnen hiermit Gelegenheit, bis zum ... die Unterlagen vorzulegen. Sollten die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum bei mir vorliegen, so behalte ich mir ordnungsbehördliche Maßnahmen vor.

### **Eher so...**

Die erforderlichen Unterlagen liegen mir bis heute nicht vor. Daher bitte ich Sie, mir diese spätestens bis zum ... nachzureichen.

Sollten Sie die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum eingereicht haben, können die Bauarbeiten stillgelegt werden. Zudem kann ich ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.

## **Abkürzungen**

### **Ausschreiben oder erklären**

Abkürzungen erschweren das Lesen von amtlichen Schreiben unnötig. Bemühen Sie sich daher, im Text möglichst nicht abzukürzen.

Wenn Sie auf etwas verweisen, das Sie an anderer Textstelle aufführen (etwa "die o.g. Ausbildung"), sollten Sie auf die Abkürzung verzichten und das Gemeinte nochmals konkret bezeichnen.

Abkürzungen aus dem Bereich der Rechts- und Verwaltungssprache wie zum Beispiel Gesetzesbezeichnungen sollten Sie beim ersten Vorkommen im Text ausschreiben und abgekürzt in Klammern beifügen. Im weiteren Textverlauf können Sie dann die Abkürzung benutzen (siehe Beispiele).

### **So lieber nicht...**

o. a. Aktenzeichen

### **Eher so...**

konkretes Aktenzeichen benennen,  
zum Beispiel 17 WAT 23/6 1457

■ o. a. Antrag

konkreten Antrag angeben,  
zum Beispiel Antrag auf Wiedereinsetzung  
in den vorigen Stand

■ o. a. Kassenzzeichen

konkretes Kassenzzeichen wiederholen

■ ggf.

gegebenenfalls

■ Abkürzung der Gesetzesbezeichnung wie z. B. OWiG

Ordnungswidrigkeitengesetz (OWiG)

## “Vorbezeichnetes” und “Nachfolgendes”

Solche Satzkonstruktionen müssen nicht sein.

Zum typischen Amtsdeutsch gehören Wörter wie:

anfallende, beigefügte, vorbezeichnete, entstehende, vorliegende, betreffende, ausstehende, vorgenannte (sogenannte Partizipialkonstruktionen)

Sie sollten solche Wörter vermeiden. Der Text wird dann durch zusätzliche (Neben-) Sätze zwar häufig länger, aber auch einfacher und verständlicher.

### So lieber nicht...

Die mir übersandten Unterlagen sind als Anlage beigefügt.

### Eher so...

Ihre Unterlagen, die Sie mir übersandt haben, füge ich meinem Schreiben bei.

Zur Aufklärung der vorbezeichneten Ordnungswidrigkeit, bitte ich Sie, nachfolgende Fragen möglichst eingehend zu beantworten ...

Sie können zur Aufklärung des Vorfalles beitragen, den ich oben beschrieben habe. Bitte beantworten Sie dazu die Fragen, die Sie auf dem Zeugenfragebogen finden.

## Hauptwortstil

Nicht zu viele “Verhauptwortungen”

Ein besonders auffälliges Merkmal der Verwaltungssprache sind die vielen Hauptwörter, häufig mit den Endsilben “-ung”, “-keit” oder “-heit”.

Dahinter verbirgt sich oft der sogenannte Hauptwortstil (auch “Nominalstil”), bei dem Tätigkeitswörter (Verben) versteckt werden, indem man daraus Hauptwörter macht. Diese “unechten” Hauptwörter ermöglichen, dass niemand persönlich angesprochen werden muss. Der Nominalstil bewirkt jedoch einen hölzernen, steifen und abstrakten Charakter unserer Verwaltungssprache. Viele Hauptwörter lassen sich durch Tätigkeitswörter oder Adjektive ersetzen. Häufig können auch Nebensätze verwendet werden. Die Beispiele machen dies deutlich.

### So lieber nicht...

Nehmen Sie deshalb bitte bis zum ... die Zahlung zum Kassenzeichen... auf.

### Eher so...

Bitte zahlen Sie daher die Gebühren, die ich Ihnen unten aufgeschlüsselt habe, bis zum ... an die Stadtkasse Bochum, und geben Sie dabei bitte auf jeden Fall das Kassenzeichen ... an.

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.

Bei der Entscheidung, ob ein Bauantrag zulässig ist, habe ich die rechtlichen Vorgaben zu beachten und die Interessen der Antragsteller, der Nachbarn und der Allgemeinheit gegeneinander abzuwägen.

■ ... trotz der Wirksamkeit des Fahrverbotes seit ...

Das Fahrverbot ist wirksam seit ...

Die zu beteiligenden Dienststellen und Behörden wurden in einem Schnellverfahren ermittelt, das zur Beschleunigung der Bearbeitung Ihres Antrages beiträgt.

Die zu beteiligenden Dienststellen und Behörden wurden in einem Schnellverfahren ermittelt, damit Ihr Antrag zügig bearbeitet werden kann.

■ Unter Bezugnahme auf ...

In meinem Schreiben vom ... habe ich Ihnen mitgeteilt, dass...

Ich beziehe mich auf ...

Auch viele Verbindungen aus einem Hauptwort und einem Tätigkeitswort sind für die Verwaltungssprache typisch. Treten sie häufig oder an unpassender Stelle auf, wirken sie förmlich und distanziert. In der Regel können sie durch ein Tätigkeitswort ersetzt werden:

**So lieber nicht...**

Möglichkeit eröffnen

**Eher so...**

ermöglichen\*

■ für etwas Sorge tragen

■ für etwas sorgen\*

■ Dank sagen

■ danken\*

**So lieber nicht...**  
einer Abnahme unterziehen

**Eher so...**  
abnehmen\*

■ in Abzug bringen

■ abziehen\*

■ Genehmigung erteilen

genehmigen\*  
(ev. auch erlauben,  
zustimmen)

\*:oder ein anderes Tätigkeitswort/Verb, das in den Satzzusammenhang passt.

An manchen Stellen müssen solche Formulierungen jedoch stehen bleiben. So bedeutet - juristisch gesehen - "einen Widerspruch einlegen" etwas anderes als "widersprechen". Im Zweifelsfall muss geprüft werden, ob eine andere Formulierung auch juristisch die gleiche Bedeutung hat.

## Wortzusammensetzungen

### "Bandwurmörter" vermeiden

Lange Wörter (häufig aus mehreren Wörtern zusammengesetzt) können das Verständnis eines Textes erschweren. Wenn möglich, wählen Sie kürzere Bezeichnungen. Ansonsten erläutern Sie diese - wenn nötig

**So lieber nicht...**  
... ist vor einer Entscheidung über Ihre Bewerbung die Teilnahme an einem Eignungsfeststellungsverfahren erforderlich.

**Eher so...**  
... ist es notwendig, dass Sie an einem Eignungstest teilnehmen ("Eignungsfeststellungsverfahren").

### Sparsam sein mit allzu langen Sätzen

Lange Sätze erschweren es den Bürgerinnen und Bürgern, sich in einem Verwaltungstext zurechtzufinden. Häufig werden mehrere Nebensätze aneinander gereiht, um viele Informationen in möglichst knapper Form zu vermitteln. Darunter leidet die Klarheit des Textes. Gehen Sie deshalb sparsam mit langen Sätzen um und drücken Sie nach Möglichkeit den Inhalt Ihres Schreibens in kurzen Sätzen aus:

#### 1. Trennen Sie Hauptwörter und ihre Artikel nicht (zu weit) voneinander

##### So lieber nicht...

Die auf dem am... ausgestellten Bescheid beruhende Forderung ...

##### Eher so...

In meinem Bescheid vom ... habe ich Sie aufgefordert ...

#### 2. Satzgegenstand und Satzaussage sollten möglichst nah beieinander stehen

##### So lieber nicht...

Der Bußgeldbescheid ist durch Ablauf der Rechtsmittelfrist - Sie hatten das Recht des Einspruchs innerhalb von zwei Wochen nach Zustellung - rechtskräftig geworden.

##### Eher so...

Der Bußgeldbescheid ist nach Ablauf der Rechtsmittelfrist rechtskräftig geworden.

Einspruch konnte innerhalb von zwei Wochen nach der Zustellung eingelegt werden.

#### 3. Komplizierte und verschachtelte Sätze können Sie vermeiden, wenn Sie Hauptsätze nicht durch Zwischen- oder Nebensätze unterbrechen (eingeschobene Nebensätze).

##### So lieber nicht...

Auch die im Bußgeldbescheid angegebene Zahlungsfrist - der Bußgeldbetrag war spätestens zwei Wochen nach Rechtskraft (das sind vier Wochen nach Zustellung) zu zahlen - ist inzwischen abgelaufen.

##### Eher so...

Auch die im Bußgeldbescheid angegebene Zahlungsfrist ist inzwischen abgelaufen.

Der Bußgeldbetrag war spätestens zwei Wochen nach Rechtskraft und somit vier Wochen nach der Zustellung zu zahlen.

Die Frist für die Zahlung des Bußgeldes in Höhe von ... ist seit dem ... abgelaufen.

Die Frist endete zwei Wochen nach der Rechtskraft des Bußgeldbescheides (und vier Wochen nach seiner Zustellung).

### **Kurz und bündig ...**

#### **Gleichstellung von Frauen und Männern**

Auch in der Sprache

#### **Aktiver Schreibstil**

Weniger passive Formulierungen

#### **Persönliche Schreibweise**

Bürgerinnen und Bürger direkt ansprechen

#### **Höflichkeit**

Höflichkeitssignale wie "bitte", "danke" einsetzen

#### **Obrigkeitsstil**

Anschein von Willkür vermeiden und nicht im "Amtston" schreiben

#### **Verständnis und Kooperationsbereitschaft**

Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellen und auf ihre Situation eingehen

# Gleichstellung von Frauen und Männern

## Auch in der Sprache

Durch Paarformeln sprechen Sie Frauen und Männer an. Stellen Sie dabei die weibliche Personenbezeichnung voran. Die "Schrägstrich-Form" oder das "Binnen-I" stören den Lesefluss.

### So lieber nicht...

der/die Bürgermeister/in,  
der/die BürgermeisterIn

### Eher so...

die Bürgermeisterin oder  
der Bürgermeister

■ eine/e Beamt/er/in

■ die Beamtin oder der Beamte

■ ein/e neue(r) MitarbeiterIn

■ eine neue Mitarbeiterin oder  
ein neuer Mitarbeiter

Um die Häufung von Personenbezeichnungen zu vermeiden, können Sie auch Kollektivbezeichnungen, Institutionsnamen oder geschlechtsneutrale Formulierungen verwenden.

### So lieber nicht...

die Leiterin oder der Leiter

### Eher so...

die Leitung

■ die Vertreterin oder der Vertreter

■ die Vertretung

■ geprüfte Fachfrau oder geprüfter Fachmann

■ geprüfte Fachkraft

In vielen Fällen werden Texte einfacher, wenn die Personen im Plural genannt werden können (natürlich nur, wenn es auch wirklich mehrere Personen sind).

**So lieber nicht...**

Die Vorsitzende oder der Vorsitzende

**Eher so...**

die Vorsitzenden

Die Beschäftigte oder der Beschäftigte

die Beschäftigten

die Sachverständige oder der Sachverständige

die Sachverständigen

Wenn Texte, die sich an einen bestimmten Personenkreis richten, mit einer direkten Anrede beginnen, kann auf verschiedene Personenbezeichnungen oft verzichtet werden.

**So lieber nicht...**

Besucherinnen und Besucher können ihre Mäntel und Jacken an der Garderobe abgeben. Taschen sind in den Schränken im Eingangsbereich einzuschließen.

**Eher so...**

Liebe Besucherinnen und Besucher, Sie können Ihre Mäntel oder Jacken an der Garderobe abgeben. Bitte schließen Sie Ihre Taschen in den Schränken im Eingangsbereich ein.

Weitere Beispiele finden Sie in den "Regelungen für den Schriftverkehr der Stadt Bochum".

## Aktiver Schreibstil

### Weniger passive Formulierungen

Passive Formulierungen verstärken den unpersönlichen Ton, der amtlichen Schreiben ohnehin nachgesagt wird. Es bleibt oft unklar, wer gehandelt hat oder handeln soll. Formulieren Sie deshalb aktiv und lebendig. Dabei hat sich in der Stadtverwaltung der "Ich-Stil" durchgesetzt. In Einzelfällen kann jedoch auch das "Wir" möglich und sinnvoll sein.

### **So lieber nicht...**

Der Bescheid wird Ihnen nach Eingang der Gebühren auf eines der Konten der Stadtkasse der Stadt Bochum zugesandt.

### **Eher so...**

Bitte überweisen Sie die Gebühren an die Stadtkasse Bochum und benutzen Sie dazu das beigefügte Formular. Den Bescheid sende ich Ihnen zu, wenn die Zahlung eingegangen ist.

■ Es wird angeordnet ...

■ Ich ordne an ...

■ Es wird vorgeschlagen ...

■ Ich schlage vor ...

## **Persönliche Schreibweise**

### **Bürgerinnen und Bürger direkt ansprechen**

Für eine persönlichere Schreibweise sollten Sie Bürgerinnen und Bürger direkt ansprechen.

### **So lieber nicht...**

Im Übrigen gelten die durch Bescheid vom ... mitgeteilten Regelungen.

### **Eher so...**

Bitte beachten Sie dazu auch die Regelungen, über die ich Sie in meinem Bescheid vom ... informiert habe und die weiterhin gelten.

■ Innerhalb dieses Zeitraums vorgebrachte Bedenken und Anregungen werden bei meiner Entscheidung berücksichtigt.

■ Bedenken und Anregungen, die Sie innerhalb dieses Zeitraums äußern, werde ich bei meiner Entscheidung - soweit möglich - berücksichtigen.

## **Höflichkeit**

### **Höflichkeitssignale wie "bitte" und "danke" einsetzen**

Viele Menschen stehen den Behörden distanziert gegenüber. Eine persönlicher gehaltene Textgestaltung und ein höflicher Stil können neben anderen Aspekten dazu beitragen, das Ansehen der Verwaltung deutlich zu verbessern. Einen höflicheren Stil erreicht man schon durch den Einsatz von Wörtern wie "bitte" oder "danke".

Übrigens: Auch verwaltungsinterne Schreiben sollten mit einer Anrede beginnen und mit einer Grußformel enden, um sie höflicher zu gestalten!

## Obrigkeitsstil

### Anschein von Willkür vermeiden und nicht im "Amtston" schreiben

Schreiben einer Behörde können mitunter den Anschein von willkürlichen Entscheidungen erwecken. Ursache hierfür kann ein zu konsequent angewandter "Ich-Stil" sein. Diesen Eindruck können Sie vermeiden, indem Sie auf konkrete Rechtsnormen für Ihre Entscheidung verweisen oder (ansonsten durchaus begrüßenswerte) aktive Formulierungen durch passive ersetzen. So wird die Allgemeingültigkeit Ihrer Entscheidung unterstrichen.

#### So lieber nicht...

Ich erwarte von Ihnen xx Bewerbungen monatlich.

#### Eher so...

Erwartet wird von Ihnen nach gängiger Praxis, dass Sie sich pro Monat xx Mal bewerben.

Gelegentlich - wenn auch unbewusst - warnen, ermahnen, befehlen oder drohen Sie vielleicht durch Ihre Formulierungen. Wenn Sie diesen versteckten "Obrigkeitskult" vermeiden, können Sie Widerstände abbauen, Verständnis für die Belange der Verwaltung wecken und Kooperationsbereitschaft signalisieren.

#### So lieber nicht...

Sollten Sie bis zum angegebenen Termin weder zahlen noch einen Rechtfertigungsgrund für Ihre Säumigkeit angeben, bin ich verpflichtet, gemäß § 96 Ordnungswidrigkeitengesetz beim Amtsgericht Bochum die Fortsetzung der Erzwingungshaft gegen Sie zu beantragen. Da ich annehme, dass Sie es zu dieser schwerwiegenden Maßnahme nicht kommen lassen wollen, erwarte ich die pünktliche Beachtung meiner Zahlungsaufforderung.

#### Eher so...

Sollten Sie ohne Angabe von Gründen bis zum ... nicht zahlen, muss ich beim Amtsgericht Bochum beantragen, die Erzwingungshaft gegen Sie fortzusetzen (gemäß § 96 Ordnungswidrigkeitengesetz)

## Verständnis und Kooperationsbereitschaft

### Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellen und auf ihre Situation eingehen

Zu einem positiven Erscheinungsbild kann auch beitragen, dass Sie gelegentlich auf die nicht allen geläufigen Entscheidungszwänge und gesetzlichen Notwendigkeiten verweisen. So können Sie deutlich machen, ob Ermessensspielräume vorhanden sind oder nicht und Verständnis für Ihre Entscheidung wecken.

Wenn Sie trotz eines angeordneten Fahrverbots ein Kraftfahrzeug führen, machen Sie sich strafbar (§ 21 Straßenverkehrsgesetz). Dies gilt auch für die Zeit, in der Sie Ihren Führerschein noch nicht abgegeben haben. Es dürfte daher in Ihrem eigenen Interesse liegen, den Führerschein so schnell wie möglich bei uns abzugeben, da sich sonst das Fahrverbot unnötig verlängert.

### **Kurz und bündig ...**

#### **Auskunft**

Personen und Stellen konkret nennen, die Auskunft geben können

#### **Konkrete Angaben**

Informationen präzisieren und bei Bedarf wiederholen

#### **Tipps**

Hinweise und Tipps zu den jeweiligen Verwaltungsverfahren geben

#### **Umgang mit Gesetzestexten**

Wichtige Gesetzestexte auszugsweise mitliefern und nach Möglichkeit auf Fundstellen verweisen; wörtliche Übernahmen ("Zitate") kennzeichnen

## Auskunft

### Personen und Stellen konkret nennen, die Auskunft geben können

Verwenden Sie keine Verweiswörter wie "hier" oder "dort", sondern nennen Sie die jeweiligen Personen und Stellen, die Auskunft geben können, konkret mit Namen, Adressen und Telefonnummern. So können Sie Nachfragen vorbeugen. Außerdem ersparen Sie sich selbst zusätzliche Arbeit und Ihren Kunden unnötige Wege. Hier ein Beispiel:

Bitte beantragen Sie eine wasserrechtliche Erlaubnis beim Umweltamt, Abteilung Untere Wasserbehörde, Beispielstr. 22 (gemäß § 7 Wasserhaushaltsgesetz [WHG]). Weitere Auskünfte erhalten Sie unter der Rufnummer 0234/910-99999).

## Konkrete Angaben

### Informationen präzisieren und bei Bedarf wiederholen

Konkretisieren Sie Ihre Angaben und wiederholen Sie diese bei Bedarf. Denn Wiederholungen machen einen Text nicht langweiliger, sondern leichter verständlich. Wenn Sie Informationen konkretisieren oder bei Bedarf wiederholen, werden Bürgerinnen und Bürger sie nicht überlesen und sich leichter einprägen. Formulierungen wie "das vorgenannte Datum" oder im "o.g. Schreiben" erschweren dagegen die Orientierung im Text, da sie auf vorige Aspekte lediglich verweisen, sie aber nicht konkret benennen (siehe Empfehlungen zur Auflösung von Abkürzungen, S. 7).

#### So lieber nicht...

... bis zum vorgenannten Datum

#### Eher so...

bis zum ... (konkretes Datum)

Sie haben sich bei der Stadt Bochum um die o. a. Ausbildung beworben.

Sie haben sich bei der Stadt Bochum um eine Ausbildung zum Verwaltungsfachangestellten beworben.

## Tipps

### Hinweise und Tipps zu den jeweiligen Verwaltungsverfahren geben

Nicht jede Bürgerin und jeder Bürger kennt den Ablauf von Verwaltungsverfahren. Zeigen Sie deshalb Möglichkeiten und Konsequenzen auf, die sich aus Ihrer Entscheidung ergeben. Wenn Sie gegebenenfalls wichtige Informationen zu einzelnen Verfahrensschritten erläutern, geben Sie den Bürgerinnen und Bürgern eine willkommene Hilfestellung. Auch hierfür ein Beispiel:

Sie müssen meine Fragen nicht beantworten; allerdings können Sie mögliche Kosten (...) vermeiden, wenn Sie die Fragen beantworten. Dann kann ich möglicherweise das Bußgeldverfahren abschließen, ohne das Amtsgericht einzuschalten.

## Umgang mit Gesetzestexten

### Wichtige Gesetzestexte auszugsweise mitliefern und nach Möglichkeit auf Fundstellen verweisen; wörtliche Übernahmen ("Zitate") kennzeichnen

Liefern Sie wichtige Gesetzestexte auszugsweise mit und verweisen Sie nach Möglichkeit auf Fundstellen. Für ein besseres Verständnis, sollten Sie zum Beispiel die Gesetzestexte, die für Ihre Entscheidungen wichtig sind, als Kopie mitsenden. So können die Bürgerinnen und Bürger schneller nachvollziehen, worauf Sie sich in Ihrer Entscheidung konkret berufen:

Einem ordnungsgemäß geladenen Zeugen, der nicht erscheint, werden die durch das Ausbleiben verursachten Kosten auferlegt. Zugleich wird gegen ihn ein Ordnungsgeld ... festgesetzt. Auch ist die zwangsweise Vorführung des Zeugen zulässig; ... Im Falle wiederholten Ausbleibens kann das Ordnungsmittel noch einmal festgesetzt werden (§ 51 Absatz 1 Strafprozessordnung).

Wenn Sie aus Gesetzestexten zitieren, sollten Sie dies deutlich sichtbar machen. Kennzeichnen Sie die Gesetzeszitate durch Anführungszeichen, Kursivschrift oder andere typographische Mittel (zum Beispiel Unterstreichen, Fettdruck), sodass die Textpassagen in den Gesetzes- oder den Entscheidungszusammenhang besser eingeordnet werden können.

#### So lieber nicht...

Vorsorglich weise ich darauf hin, dass keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt hat, wer sich weigert, zumutbare Arbeit zu leisten (§ 25 Abs. 1 BSHG).

#### Eher so...

Sie haben "keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt", wenn Sie sich weigern, "zumutbare Arbeit zu leisten" (§ 25 Absatz 1 BSHG).

Sie haben „keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt“, wenn Sie sich weigern, „zumutbare Arbeit“ zu leisten (§ 25 Absatz 1 BSHG).

### **Kurz und bündig...**

#### **Textabsicht**

In der Überschrift soll das Hauptziel des Textes deutlich werden

#### **Textgliederung**

Texte strukturieren (zum Beispiel durch Zwischenüberschriften, Fragen, seitlich herausgestellte Überschriften)

#### **Übersichtlichkeit**

Wesentliche Informationen hervorheben

#### **Zusatzangaben und Verweise**

Zusätzliche Angaben und Gesetzesverweise gehören an das Ende eines Satzes

## Textabsicht

In der Überschrift soll das Hauptziel Ihres Textes deutlich werden

Fassen Sie in der Überschrift das Ziel Ihres Schreibens kurz und prägnant zusammen. Formulierungen wie "Verwarnungsverfahren gegen Sie" sagen beispielsweise noch nichts darüber aus, was die Bürgerinnen und Bürger aufgrund Ihres Schreibens machen sollen.

### So lieber nicht...

Bußgeldbescheid vom ... über ... DM ... zum Kassenzeichen ...

### Eher so...

Letzte Aufforderung zur vollständigen Zahlung eines Bußgeldes

Bußgeldbescheid vom ... über ...

Mahnung vom ... über ...

### Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen Sie

Aufforderung zur Abgabe einer Vollmacht

(Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen Sie)

### Leistungen nach dem Bundessozialhilfegesetz (BSHG)

hier: Beschaffung des Lebensunterhaltes durch Arbeit

Aufforderung zum Nachweis Ihrer Bemühungen um Arbeit

(Leistungen nach dem Bundessozialhilfegesetz)

### Mitteilung über Mängel

Mitteilung über das Ergebnis der Bauzustandsbesichtigung und Aufforderung zum Nachreichen fehlender Unterlagen

## Textgliederung

Texte strukturieren (zum Beispiel durch Zwischenüberschriften, Fragen, seitlich herausgestellte Überschriften)

Gliedern Sie Ihre Texte logisch und folgerichtig, damit der Inhalt leicht nachvollziehbar ist. Bei längeren Texten bietet es sich an, den verschiedenen Gliederungsabschnitten eine eigene Überschrift zu geben. Das erleichtert nicht nur das Lesen der Texte, sondern zwingt Sie als Verfasserin oder Verfasser auch, die Texte in eine logische Struktur zu bringen. Neben einem sinnvollen inhaltlichen Aufbau kann auch eine gute optische Gestaltung helfen, Lesewiderstände abzubauen.

## Als Strukturierungshilfen können sinnvoll sein:

---

### 1. "Normale Überschriften einzelner Abschnitte"

Rechtskraft der Entscheidung

Möglichkeit der Zahlungserleichterung

Ihr Recht auf Zeugnisverweigerung

Folgen, wenn Sie nicht bezahlen

Wichtiger Hinweis

---

### 2. Fragen als Überschriften

Was müssen Sie bei der Ratenzahlung beachten?

Wann müssen Sie mir Änderungen Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse mitteilen?

Welche Nachweise müssen Sie vorlegen?

---

### 3. Seitliches Herausstellen von Stichworten

Wichtiger Hinweis

Bitte kommen Sie pünktlich und bringen Sie Schreibzeug und Ihren Personalausweis (oder ...) mit.

Organisator

Das schriftliche Auswahlverfahren wird durch das Westfälisch-Märkische Studieninstitut für kommunale Verwaltung zentral für die Städte ... durchgeführt.

Weiteres Verfahren

Sofern Sie nach dem schriftlichen Teil des Auswahlverfahrens in den "engeren" Bewerberkreis aufgenommen werden können, werde ich Sie zu einem Gespräch einladen.

---

### 4. Aufzählungen

Sie können die Beantwortung des Fragebogens verweigern.

Das ist möglich, wenn Sie

- a. mit der oder dem Betroffenen verlobt sind,
- b. mit der oder dem Betroffenen verheiratet sind oder verheiratet waren,
- c. mit der oder dem Betroffenen verwandt, verschwägert ... sind.

---

### 5. Entscheidungen (bei längeren Bescheiden) in Kurzform an den Anfang stellen

Ich beabsichtige, den Wohngeldbescheid vom ... zurückzunehmen (gemäß § 45 Sozialgesetzbuch X (SGB X)). Die Leistungen, die Ihnen aufgrund dieses Bescheides zu Unrecht gezahlt wurden, müssten Sie dann zurückzahlen (gemäß § 50 SGB X).

Begründung:

## Übersichtlichkeit

### Wesentliche Informationen hervorheben

Heben Sie wesentliche Informationen des Textes hervor, zum Beispiel durch Fettdruck, Kursivdruck, Unterstreichen, Einrückungen etc. So erleichtern Sie Leserinnen und Lesern die Orientierung im Text. Wichtige Informationen können sicherer und schneller aufgenommen werden.

#### So lieber nicht...

Durch die Einführung eines neuen Computerverfahrens hat sich das Kassenzahlen geändert. Bitte geben Sie ab dem xx.xx.xxxx bei zukünftigen Überweisungen das Kassenzahlen {neues Kassenzahlen} an. Sollten Sie für die Überweisung einen Dauerauftrag eingerichtet haben, bitte ich diesen auf das neue Kassenzahlen zu ändern.

#### Eher so...

Durch die Einführung eines neuen Computerverfahrens hat sich das Kassenzahlen geändert. Bitte geben Sie deshalb ab dem ... bei zukünftigen Überweisungen das neue Kassenzahlen an:

#### (neues Kassenzahlen)

Sollten Sie für die Überweisung einen Dauerauftrag eingerichtet haben, bitte ich Sie, diesen entsprechend zu ändern und auch hier das neue Kassenzahlen (neues Kassenzahlen) anzugeben.

## Zusatzangaben und Verweise

### Zusätzliche Angaben und Gesetzesverweise gehören an das Ende eines Satzes.

Zusätzliche Angaben und Gesetzesverweise sollten Sie in Klammern am Ende eines Satzes anführen. Denn lange Verweise, die mitten im Satz stehen, erschweren die Verständlichkeit und vermindern die Übersichtlichkeit Ihres Schreibens unnötig.

#### So lieber nicht...

Nach § 1 Abs. 1 der Satzung über die Gebühren für die Benutzung der Übergangsheime der Stadt Bochum vom 22. Dezember 1989 in der zurzeit gültigen Fassung erhebt die Stadt Bochum für die Inanspruchnahme der städtischen Übergangsheime Benutzungsgebühren nach Maßgabe dieser Satzung.

#### Eher so...

Die Stadt Bochum erhebt für das Wohnen in städtischen Übergangsheimen Gebühren (gemäß der "Satzung über die Gebühren für die Benutzung der Übergangsheime der Stadt Bochum" vom 22. Dezember 1989 in der zurzeit gültigen Fassung, § 1 Absatz 1).

## Teil 5: Beispieltext aus der Praxis

### Rechtsamt

Verwaltungsabteilung  
Rathaus Wattenscheid  
Friedrich-Ebert-Straße 7  
44866 Bochum

Herr Müller-Lüdenscheid  
Zimmer 123  
Telefon 910-1224  
Fax 910-1224  
e-mail Amt30@bochum.de  
www.bochum.de

Bochum, 7. April 2002

**Bußgeldbescheid gegen Sie vom** über **0,00 EUR**  
**Kassenzeichen:**  
**mtl.Rate** EUR, zahlbar ab  
**Restbetrag** EUR, zahlbar am

Sehr geehrte,

mit Ihrem Antrag auf Zahlungserleichterung, der mir vom Amtsgericht Bochum zur Entscheidung übersandt worden ist, bin ich einverstanden. Beachten Sie bitte in diesem Zusammenhang die in der Kopfleiste enthaltenen näheren Angaben. Sollten Sie die Ihnen eingeräumten Zahlungstermine länger als eine Woche unbegründet verstreichen lassen, wird der gesamte Restbetrag in einer Summe fällig. In diesem Fall bin ich außerdem verpflichtet, beim Amtsgericht Bochum die Fortsetzung des Erzwingungshaftverfahrens zu beantragen. Das Amtsgericht erhält eine Durchschrift dieses Schreibens zur Kenntnis.

Eine Änderung Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse ist mir unverzüglich und unaufgefordert mitzuteilen.

Ich bitte, die Beträge an die Stadtkasse Bochum unter Angabe des Kassenzeichens zu überweisen. Ein Überweisungsvordruck ist beigelegt.

Hochachtungsvoll

Im Auftrage

### Rechtsamt

Verwaltungsabteilung  
Rathaus Wattenscheid  
Friedrich-Ebert-Straße 7  
44866 Bochum

Herr Müller-Lüdenscheid  
Zimmer 123  
Telefon 910-1224  
Fax 910-1224  
e-mail Amt30@bochum.de  
www.bochum.de

Ihr Schreiben vom  
Bitte bei Antwort angeben: 30 3228-/0053

Bochum, 7. April 2002

Genehmigung Ihres Antrages auf Zahlungserleichterung und Aufforderung zur Ratenzahlung  
Bußgeldbescheid gegen Sie vom XX.XX.XXXX über XX.XX EUR

Sehr geehrte,

das Amtsgericht Bochum hat Ihren Antrag auf Zahlungserleichterung an mich weitergeleitet. Mit der Ratenzahlung bin ich einverstanden; das Amtsgericht erhält eine Kopie dieses Schreibens.

Was müssen Sie bei der Zahlung beachten?

Beachten Sie bitte bei Ihren Zahlungen die folgenden Angaben und überweisen Sie die Beiträge pünktlich an die Stadtkasse Bochum:

Kassenzeichen: 30 3228 -/0053 (bitte immer angeben)

mtl. Rate EUR, zahlbar ab xx.xx.xxxx

Restbetrag EUR, zahlbar am xx.xx.xxxx

Wann müssen Sie mir Änderungen Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse mitteilen?

Meine Entscheidung, Ihnen eine Zahlungserleichterung einzuräumen, geht von Ihren jetzigen wirtschaftlichen Verhältnissen aus. Wenn sich diese Voraussetzungen ändern, müssen Sie mir dies umgehend mitteilen. Bitte fragen Sie im Zweifelsfall bei mir nach.

Wichtiger Hinweis: Was geschieht, wenn Sie nicht rechtzeitig zahlen?

Falls Sie verspätet bezahlen (das heißt, die Zahlung um mehr als eine Woche überschreiten, ohne mir eine nähere Begründung zu geben), müssen Sie den gesamten Restbetrag in einer Summe bezahlen. In diesem Fall bin ich außerdem verpflichtet, beim Amtsgericht Bochum die Fortsetzung des Erzwingungshaftverfahrens gegen Sie zu beantragen.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrage

**Heinrich, Peter (1994): Sprache als Instrument der Verwaltung. Berlin: Hitit.**

Peter Heinrich bietet für Angestellte der öffentlichen Verwaltung eine Einführung in die Sprachwissenschaft. Neben einem Überblick über historische und soziologische Aspekte der Verwaltungssprache führt er in die „Anatomie der Sprache“ ein und möchte letztlich das Verständnis von und das Bewusstsein für Sprache schärfen.

**Anwander, Gerhard/Dieter Draß (1998): Bürgerfreundlich verwalten. Ein Leitfaden für Behördenkultur. Stuttgart u.a.: Boorberg.**

Mit diesem Buch bieten die Autoren aus ihrer langjährigen Seminarerfahrung eine Fülle neuer Ansätze für die Gestaltung kommunikativer Prozesse zum Wohle der Bürgerinnen/Bürger und der Angestellten des öffentlichen Dienstes. Jeweils eigenständige Kapitel bilden unter anderem die Ausführungen zum Schriftverkehr und zur bürgerfreundlichen Organisation. Abschließend eröffnen die Autoren Perspektiven für die praktische Umsetzung ihrer Vorschläge.

**Otto, Walter (1999): Bürgernahe Sprache in der Verwaltung. Hrsg. vom Bayerischen Staatsministerium des Innern. München [Druck: Mayer 83714 Miesbach].**

Bei dieser Broschüre handelt es sich um einen ebenso guten wie umfassenden Leitfaden für bürgernahe Verwaltung. Walter Otto zeigt anhand von zahlreichen Beispielen die Schwachpunkte der Verwaltungssprache auf und entwickelt entsprechende Optimierungsvorschläge. Die Broschüre beinhaltet auch einen ausführlichen Teil zur sprachlichen Gleichstellung.

**Bundesministerium der Justiz (Herausgeber) (1999): Handbuch der Rechtsförmlichkeit, 2. Auflage, Köln: Bundesanzeiger Verlag.**

Dieses Handbuch befasst sich auch mit der sprachlichen Gestaltung von Gesetzen und Rechtsverordnungen (S. 43 ff.; zum Beispiel Wortwahl in Vorschriftentexten, Textaufbau sowie sprachlicher Gleichbehandlung von Frauen und Männern). Außerdem werden Hinweise zum Zitieren von Rechtsvorschriften gegeben (S.153 ff.).

**Und nun viel Spass beim „Einfachen Schreiben“!**

(Und wie schon im Vorwort gesagt: Anregungen zum Leitfaden oder zum Projekt nehmen wir gerne entgegen.)

## Hinweise zur gendersensiblen/ -neutralen Anrede im Schriftverkehr

Die persönliche Anrede<sup>1</sup> sowie das Sprechen über Personen entsprechend ihrer geschlechtlichen Identität und ihres Geschlechts „sind ein wichtiger **Ausdruck von Akzeptanz und Respekt** und **Grundlage einer konstruktiven Kommunikation**“ (BvT 2017:20). Daher haben wir Hinweise zusammengestellt, die für eine Sprache, die **allen Geschlechtern gerecht wird**, hilfreich sein können.

### Nützlich sind diese vor allem:

- in Ansprachen, Anschreiben, im Mailverkehr und in Reden
- in öffentlichkeitswirksamer Kommunikation (Pressemitteilungen, Homepage)
- in der Gestaltung von Seminarplänen, Prüfungen, Ausschreibungen

### Tipps:

Die Formulierung „*Sehr geehrte Damen und Herren*“ spricht ausschließlich Frauen und Männer an. Ein sensibler Sprachgebrauch, welcher das **binäre Geschlechtermodell** nicht weiter reproduziert, sondern alle Geschlechter miteinbezieht, bedarf anderer Formulierungen, diese können **genderneutral oder -inklusiv** sein.

- Bei Unsicherheit über die richtige Anrede sollten Sie nachfragen<sup>2</sup>.
- Anstatt ein Pronomen zu verwenden (z.B. *sie, er*) können Sie auch den Namen der Person wiederholen.
  - ✓ **Guten Tag, mit welchem Pronomen möchten Sie angesprochen werden?**



### Mögliche Anreden in Briefen und E-Mails:

Geschlechtsneutrale Anreden werden ohne *Frau/ Herr* und meist unter Verwendung des Vor- und Nachnamens formuliert.

### Anrede einzelner Personen:

„Hallo“ / „Guten Tag/ Morgen/Abend“

+ [ggf. Titel, Vorname, Nachname]

„Liebe\*r“ / „Sehr geehrte\*r“

- ✓ **Guten Tag Kim Bertram / Liebe\*r Kaya Yildirim/ Sehr geehrte\*r Luca Osman**

Werden höfliche Anreden wie *Enby*<sup>3</sup>/ *Anby* gewünscht, nutzen Sie diese:

- ✓ **Sehr geehrtes Enby Curly Smith.**

<sup>1</sup> Dabei ist zu bedenken, dass sich die Anrede nach der Selbstausskunft der Personen richtet und nicht danach, wie beispielsweise Kolleg\*innen ihr Geschlecht wahrnehmen<sup>1</sup> (BVT 2017:20).

<sup>2</sup> Dazu: Bundesvereinigung Trans\* 2017:44.

<sup>3</sup> Dies sind höfliche Anreden und zu vergleichen mit ‚Frau‘ und ‚Mann‘. ‚Enby‘ kommt aus dem Englischen und ist an die Abkürzung NB (nonbinary) angelehnt (BVT 2017:20).

## Genderneutrale Anrede im Plural:

„Liebe“ / „Sehr geehrte“ +

- alle
- Interessierte
- Menschen
- Mitmenschen
- Führungskräfte
- Beschäftigte

„Liebes“ / „Sehr geehrtes“ +

- Team
- Publikum
- Kollegium
- Rektorat
- Präsidium

„Liebe“ / „Sehr geehrte“ +

## Partizip Präsens

- ✓ Studierende, Mitarbeitende, Teilnehmende

## Genderinklusive Anrede im Plural:

### Gender Gap:



- Diese Schreibweise<sup>4</sup> spiegelt das Bewusstsein in Bezug auf die Vielfalt der Geschlechtsidentitäten hin und wird zwischen Wortstamm und femininer Endung eingegliedert

- ✓ Liebe Student\_innen / Sehr geehrte Mitarbeiter\_innen

### Gender Star:



- Der Gender Star<sup>5</sup> kann synonym zum Unterstrich verwendet werden.

- ✓ Liebe Kolleg\*innen / Sehr geehrte Empfänger\*innen des Newsletters XY

<sup>4</sup> Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes verwendet den sogenannten „Gender Gap“ seit 2012 in allen Publikationen (Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2012:4).

<sup>5</sup> Die Symbolik des Sternchens verleiht der betonten Vielfalt<sup>5</sup> besonders Ausdruck (AG feministisch Sprachhandeln 2014:20).

## Literatur:

**AG feministisch Sprachhandeln der Humboldt-Universität zu Berlin (2014):** Was tun? Sprachhandeln – aber wie? W. Ortungen statt Tatenlosigkeit. Anregungen zum antidiskriminierenden Sprachhandeln. 2. Aufl. Berlin: Humboldt-Universität zu Berlin.

**Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2012):** Diversity Mainstreaming in und durch Institutionen der öffentlichen Verwaltung.

**Bundesvereinigung Trans\* (2017):** Geschlechtliche Vielfalt im öffentlichen Dienst.  
<https://www.bv-trans.de/publikationen/>.

**Genderwörterbuch (2017):** GESCHICKT GENDERN.

**Queeres Netzwerk Niedersachsen e.V. (2018):** Abinäre Personen in der Beratung. Eine praktische Handreichung für Berater\*innen und Multiplikator\*innen.