

# **Bürgerfreundliche Behördensprache als Grundlage für erfolgreiches Verwaltungshandeln**

## **B a c h e l o r a r b e i t**

an der Hochschule Meißen (FH) und Fortbildungszentrum

Fachbereich Sozialverwaltung und Sozialversicherung

zum Erwerb des Hochschulgrades

Bachelor of Laws (LL.B)

Vorgelegt von

**Pauline Hahn**

aus Leipzig

Meißen, 19.02.2020

## **Inhaltsverzeichnis**

1 Einleitung .....	3
2 Theoretischer Teil.....	4
2.1 Definitionen.....	4
2.1.1 Verwaltung .....	4
2.1.2 Behörde.....	5
2.1.3 Verwaltungssprache .....	5
2.1.4 Bürgerfreundlichkeit.....	5
2.1.5 Erfolgreiches Verwaltungshandeln .....	6
2.2 Rechtliche Grundsätze.....	7
2.2.1 Bürger: Verständlichkeit.....	7
2.2.2 Behörde: Gesetzmäßigkeit .....	9
2.3 Verwirklichung der Bürgerfreundlichkeit in der Verwaltungssprache .....	9
2.3.1 Abgrenzung in den einzelnen Bereichen der Verwaltung.....	10
2.3.2 Textaufbau .....	11
2.3.3 Verständlichkeit .....	15
2.3.4 Sprachbereiche .....	15
2.3.5 Sprachstil .....	16
2.3.6 Wortwahl .....	17
2.3.7 Satzbau .....	20
2.4 Förderung der Bürgernähe und zusätzliche Verständnishilfen .....	20
2.4.1 Erläuterungen für den Bürger .....	21
2.4.2 Angabe von Normen.....	21
2.4.3 Der richtige „Ton“.....	22
2.4.4 Möglichkeiten für Rückfragen .....	23
2.4.5 Beachtung der Geschlechter .....	23
2.4.6 Hinweis auf zusätzliche Informationen.....	24
2.4.7 Das äußere Erscheinungsbild.....	25
3 Praktischer Teil.....	26
3.1 Erstes Beispiel für einen negativ formulierten Bescheid .....	27
3.2 Zweites Beispiel für einen negativ formulierten Bescheid.....	32
3.3 Beispiel für einen positiv formulierten Bescheid .....	36
4 Schluss.....	41
5 Literaturverzeichnis .....	44
6 Internetquellenverzeichnis .....	45
7 Eidesstaatliche Versicherung .....	46

# 1 Einleitung

Die in dieser Bachelorarbeit aufgrund der besseren Lesbarkeit häufig verwendete maskuline Form bezieht sich immer gleichzeitig auf weibliche, männliche sowie sonstige Geschlechteridentitäten, soweit es für die Aussage erforderlich ist.

Das Thema dieser Bachelorarbeit „Bürgerfreundliche Behördensprache als Grundlage für erfolgreiches Verwaltungshandeln“ ist auch Teil der aktuellen öffentlichen Problematik der angezweifelte Leistungsfähigkeit des Staates und der Unzufriedenheit der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung. In einer aktuellen Forsa-Umfrage des deutschen Beamtenbundes sind 61 % von 2.006 befragten Bürgern der Meinung, dass der Staat in Bezug auf seine Aufgaben und Probleme grundsätzlich überfordert ist. 34 % der Befragten schätzt die Leistungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung im Vergleich zu den letzten Jahren als geringer ein. Die Institutionen der öffentlichen Verwaltung wie die der Sozialversicherung sowie die Sozialämter werden von der Mehrheit als wichtig angesehen. Die Sozialämter werden mit einer Schulnote von lediglich 3,1 bewertet. Diese Ergebnisse zeigen, dass die Bürger mit dem Verwaltungshandeln des öffentlichen Dienstes wenig zufrieden sind und dies auch Auswirkungen auf das Vertrauen der Bürger in das Funktionieren des Staates hat. Da jedoch 84 % der Befragten im vergangenen Jahr mindestens einmal Kontakt mit einer Behörde hatten, können diese Tatsachen nicht ignoriert oder akzeptiert werden.<sup>1</sup> In dieser Arbeit soll untersucht werden, wie dieses aktuelle Problem auch mit der Sprache der Verwaltung zusammenhängt und wie eine Verbesserung der Sprache zu einem erfolgreicherem Verwaltungshandeln und damit zu mehr Zufriedenheit der Bürger und mehr Vertrauen der Bürger in den Staat führen kann.

Das Handeln einer Verwaltung kann nur erfolgreich sein, wenn eine aktive Zusammenarbeit zwischen Behörde und Bürger stattfindet. Dafür muss der Bürger die Abläufe und Anforderungen der Behörde an sich selbst verstehen, um im Verwaltungsprozess unterstützend mitwirken zu können. Die Verwaltungssprache in Schreiben als Kommunikationsmittel zwischen Behörde und Bürger oder in Bescheiden als Verwaltungsentscheidungen spielt dabei eine große Rolle. Im Folgenden soll untersucht werden, auf welche Faktoren bei der Verwaltungssprache geachtet werden muss und ob eine ideale Sprache positive Effekte auf die Bürger sowie auf das Verwaltungshandeln haben kann. Das Ziel ist es, nachzuweisen, dass Verständlichkeit und Bürgerfreundlichkeit in der Sprache sowie Rechtssicherheit verbunden werden können.

Gerade im Bereich der Sozialverwaltung handelt es sich oftmals um sensible Sachverhalte und um Menschen mit geringem bis gar keinem Einkommen, die Angst um ihre Existenz

---

<sup>1</sup> Vgl. dbb, 2019, [https://www.dbb.de/fileadmin/pdfs/2019/forsa\\_2019.pdf](https://www.dbb.de/fileadmin/pdfs/2019/forsa_2019.pdf), S. 4 ff.

haben, wenn ein Ablehnungsbescheid von der Behörde kommt. Viele Menschen verbinden Post vom Amt mit schlechten Nachrichten, unverständlichen und langen Texten mit allerlei Gesetzestext und Fachbegriffen, Ärger, Enttäuschung und es graut ihnen vor dem nächsten Besuch beim Amt. Um diesen negativen Assoziationen entgegenzuwirken, soll beleuchtet werden, mit welchen Mitteln Verwaltungssprache bürgerfreundlicher und effektiver für Behörde und Bürger gestaltet werden kann und was hinsichtlich des Sprachgebrauches vermieden werden sollte.

Im ersten Teil der Arbeit sollen themenrelevante Begriffe definiert und eingeordnet werden sowie die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Verständlichkeit sowie der Rechtssicherheit eines Schreibens der Verwaltung untersucht werden. Im zweiten Teil soll zusammengetragen werden, wie sich die Bürgerfreundlichkeit in Schriftstücken und Bescheiden realisieren lässt und welche Faktoren hinsichtlich der Sprache die Zusammenarbeit von Verwaltung und Bürger fördern. Im dritten Teil sollen diese Annahmen in drei selbstformulierten Beispielbescheiden umgesetzt und dadurch negative sowie positive Vorlagen für einen Bescheid im Bereich des Unterhaltsvorschusses entwickelt werden.

## **2 Theoretischer Teil**

Die Sprache ist ein Bestandteil jedes Handelns und somit ist die Verwaltungssprache auch Teil des Verwaltungshandelns. Bevor untersucht werden kann, ob sich Bürgerfreundlichkeit und Rechtssicherheit in der schriftlichen Verwaltungssprache ausschließen oder verbunden werden können, müssen die relevanten Begriffe definiert werden, um mit diesen arbeiten zu können.

### **2.1 Definitionen**

Es muss definiert werden, was die Verwaltung ist und auf welchen Bereich der Verwaltung sich die Arbeit beziehen soll, was eine Behörde ist, wie sich Verwaltungssprache definiert und auf welche Teilbereiche der Sprache in dieser Arbeit Bezug genommen werden soll. Außerdem muss geklärt werden, was man unter dem Begriff bürgerfreundlich im Allgemeinen und in Bezug auf die Verwaltung versteht und wie erfolgreiches Verwaltungshandeln definiert wird.

#### *2.1.1 Verwaltung*

Die öffentliche Verwaltung ist ein Teil der vollziehenden Gewalt (Exekutive) im Sinne der Gewaltenteilung nach Art. 20 Abs. 2 Grundgesetz (GG). Zur Verwaltung gehören unter anderem das Kommunalrecht, das Sozialrecht, das Polizeirecht, das Verkehrsrecht und das

Steuerrecht.<sup>2</sup> Der Fokus der Betrachtungen wird in dieser Arbeit vor allem auf dem Gebiet des Sozialrechtes liegen.

### *2.1.2 Behörde*

Eine Behörde ist jede Stelle, die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung wahrnimmt (§ 1 Abs. 5 des Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVfG), § 31 des 10. Sozialgesetzbuches (SGB X)). Die Behörde kann als Eingriffsverwaltung in die Rechte des Bürgers in Form von Verpflichtungen und Belastungen eingreifen oder als Leistungsverwaltung dem Bürger Leistungen und Vergünstigungen gewähren.<sup>3</sup> Behörden sind beispielsweise Ordnungsämter, Jugendämter, Sozialämter, Finanzämter oder Bauämter.

### *2.1.3 Verwaltungssprache*

Als Verwaltungssprache versteht man die Sprache, die die Behörde im Umgang, Austausch und Kontakt mit einer oder mehreren Privatpersonen verwendet. Dies äußert sich in den verschiedensten Formen, beispielsweise bei persönlichem Kontakt zwischen Behördenmitarbeiter und Bürger, bei telefonischem Kontakt, bei schriftlichem Kontakt in Bescheiden (Der Begriff „Bescheid“ wird hier als Synonym für den gesetzlichen Begriff des „Verwaltungsaktes“ verwendet) oder auch in allgemeinen Hinweis-, Mitteilungs- oder Aufforderungsschreiben. Natürlich unterscheidet sich die Sprache je nach Kommunikationsmittel, Art der Behörde und Anliegen der Bürger oder der Behörde. In dieser Arbeit sollen ausschließlich die Anforderungen an Sprache und deren Auswirkungen auf die Bürger und auf das Verwaltungshandeln bei schriftlichem Verwaltungshandeln, in Bescheiden und Schreiben der Behörde untersucht werden.

### *2.1.4 Bürgerfreundlichkeit*

Im Duden wird „bürgerfreundlich“ als „dem Bürger dienlich“ und „ihm entgegenkommend“ beschrieben.<sup>4</sup> Da vor allem die Sozialämter dafür zuständig sind, die Bürger in den verschiedensten Lebenslagen zu unterstützen, ergibt sich aus der logischen Schlussfolgerung, dass auch die Verwaltung bürgerfreundlich handeln sollte. Die Verwaltung soll mit ihrem Handeln die Interessen des Bürgers unterstützen, nicht ihnen entgegen wirken. Da die Sprache als Kommunikationsmittel ein wichtiger und unentbehrlicher Bestandteil des Verwaltungshandelns ist, sollte auch diese bürgerfreundlich gestaltet werden.

Es stellt sich die Frage, was in Bezug auf die Verwaltungssprache als bürgerfreundlich bezeichnet und somit als Anforderung an den Sprachgebrauch gestellt werden kann. Die Anforderungen an die Verwaltungssprache richten sich nach mehreren Faktoren. Ein

---

<sup>2</sup> Vgl. Detterbeck, 2015, S. 1 ff., Rn. 4 ff.

<sup>3</sup> Vgl. ebenda, S. 4 f., Rn. 10.

<sup>4</sup> Vgl. <https://www.duden.de/rechtschreibung/buergerfreundlich>.

wichtiger Faktor sind die Interessen der Bürger. In der Sozialverwaltung sind oft Geld- oder Sachleistungen das Hauptanliegen der Bürger. Demnach liegt es in ihrem Interesse, dass Anträge zeitnah bearbeitet und die Leistungen bewilligt werden. Wenn dies aufgrund der Nichterfüllung der gesetzlichen Anspruchsvoraussetzungen nicht geschehen kann, sollte der Bürger zumindest verstehen, warum ihm Leistungen nicht zustehen, um Ärger, Wut sowie Widersprüche zu vermeiden. Auch bei Hinweisschreiben, Telefonaten oder persönlichen Gesprächen ist der Zweck, dass der Bürger die Informationen und Abläufe der Behörde versteht, auch um mitwirken zu können, falls dies nötig sein sollte. Eine dem Bürger dienliche und ihm entgegenkommende Verwaltung fordert demnach die Verständlichkeit und Transparenz jeglichen Verwaltungshandelns für den Bürger. Die Sicherstellung der Verständlichkeit wird durch den geeigneten Sprachgebrauch der Verwaltung maßgeblich beeinflusst.

### *2.1.5 Erfolgreiches Verwaltungshandeln*

Als Verwaltungshandeln versteht man jedes Handeln einer Behörde. Dies bezeichnet nicht nur die Erstellung von Bescheiden, Bürgerberatung oder Bürgerkontakt sondern auch die verwaltungsinternen Abläufe einer Behörde.

Der Erfolg einer Behörde selbst zeichnet sich vor allem durch deren Effizienz aus. Die Bearbeitung der Anträge und die dazugehörige Bescheiderteilung sollen zeitnah erfolgen. Erfolgreich ist das Handeln der Behörde auch, wenn Ressourcen geschont und Steuergelder nicht verschwendet werden. Dies wird erreicht, indem streng nach den gesetzlichen Grundlagen gehandelt wird und Ermessen richtig und zweckmäßig ausgeübt wird.

Erfolgreiches Verwaltungshandeln bedeutet für den Bürger, dass sein Antrag bewilligt oder sein sonstiges Anliegen erfüllt wird. Er möchte sich gut beraten fühlen und erwartet von der Behörde, dass diese ihn in seiner Situation unterstützt. Ist eine Leistung aufgrund der gesetzlichen Vorschriften nicht möglich, liegt es im Interesse des Bürgers, die Ablehnung zumindest nachvollziehen zu können, da er damit gerechnet hat, dass sein Anliegen erfüllt werden kann.

Es liegt auch im Interesse der Behörde, dass die Bürger die Gespräche, Schreiben und Bescheide verstehen, da die Behörde bei der Bearbeitung von Anträgen oftmals auf die Mitwirkung der Bürger angewiesen ist. Unverständlichkeit führt häufig zu langen Erklärungsgesprächen, unnötigem Schriftwechsel und sogar zu zeitaufwendigen Widersprüchen. Dies kann vermieden werden, indem Schreiben so gestaltet werden, dass sie für jedermann verständlich sind. Somit ist die Verständlichkeit nicht nur ein Anliegen der Bürger sondern auch ein wichtiges Beeinflussungsmerkmal des Erfolgs des Verwaltungshandelns.

Vor allem in der Sozialverwaltung ist es jedoch nicht nur wichtig, dass Anträge schnell bearbeitet werden, sondern auch, dem Bürger bestmöglich zu helfen. Die Sozialverwaltung soll nicht nur Menschen in finanziellen Notsituationen mit Geldleistungen unterstützen. Auch Familienhilfen, Hilfen für Kinder, Arbeitsvermittlung für Arbeitssuchende, Hilfen für Menschen mit Behinderung oder Senioren, Hilfen für die Eingliederung in Arbeit sowie weitere Sach-, Dienst- oder Geldleistungen für Menschen in schwierigen Situationen mit den verschiedensten Ursachen sind Aufgaben der Sozialverwaltung. Hier geht es nicht darum, die Akte schnellstmöglich „vom Tisch zu bekommen“ sondern die Betroffenen bestmöglich zu beraten, ihnen Hilfe anzubieten und diese zu verwirklichen. Die Sozialgesetzbücher I-XII bieten vielerlei gesetzliche Grundlagen für Hilfen in sozialer Not. Die Aufgabe der Verwaltung ist es, diese umzusetzen und den Bürgern aufzuzeigen, welche Möglichkeiten sie haben. Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, muss eine Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Bürger stattfinden und dies wird maßgeblich durch die Sprache beeinflusst. Eine Behörde handelt somit erfolgreich, wenn sie effizient arbeitet, in dem Anträge oder andere Anliegen der Bürger zügig bearbeitet werden, aber auch, indem den Bürgern in ihren jeweiligen individuellen Situationen Hilfe geleistet wird.

## **2.2 Rechtliche Grundsätze**

Verständlichkeit ist ein wichtiger Faktor der Bürgerfreundlichkeit, es stellt sich jedoch die Frage, ob die Behörde auch gesetzlich verpflichtet ist, das Verwaltungshandeln und somit die Sprache für den Bürger verständlich zu gestalten. Auf der anderen Seite muss untersucht werden, inwieweit die Behörde an gesetzliche Vorschriften bei der Erstellung von Schreiben oder Bescheiden gebunden ist und somit möglicherweise die Verständlichkeit eingeschränkt werden muss.

### *2.2.1 Bürger: Verständlichkeit*

Das Verwaltungshandeln unterliegt dem Rechtsstaatsprinzip des Art. 20 Abs. 3 GG. Dieser besagt, dass unter anderem die vollziehende Gewalt an Gesetz und Recht gebunden ist. Wie bereits festgestellt gehört die öffentliche Verwaltung zur Exekutive. Demnach unterliegt die Verwaltung dem Gesetzmäßigkeitsgebot. Das heißt, dass die Verwaltung nur nach geltendem Recht handeln darf. Zusammen mit dem Grundsatz aus Art. 3 Abs. 1 GG, der besagt, dass alle Menschen vor dem Gesetz gleich sind, geht aus dem Rechtsstaatsprinzip auch ein allgemeines Willkürverbot hervor.<sup>5</sup> Das bedeutet, dass auch die Verwaltung niemanden bevorzugen oder benachteiligen darf. Aus diesen Prinzipien geht zwar nicht wortwörtlich hervor, dass die Handlungen der Verwaltung für den betroffenen Bürger verständlich und nachvollziehbar sein muss, jedoch lässt die logische Schlussfolgerung zu, dass das Rechtsstaatsprinzip mit der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung und dem

---

<sup>5</sup> Vgl. Jarass, Pieroth/ Jarass, 2014, S. 513 f., Rn. 28 f.

Willkürverbot nur offensichtlich eingehalten werden kann, wenn eine Zusammenarbeit zwischen Bürger und Verwaltung stattfindet und dem Bürger die Handlungen der Verwaltung verständlich gemacht werden. Das Verwaltungshandeln muss vorhersehbar und messbar für den Bürger sein.<sup>6</sup> Wenn der Bürger die Schreiben grundsätzlich nicht versteht, kommt ihm bei negativen Entscheidungen der Verdacht, dass er ungerecht behandelt wird weil die Behörde nicht gesetzmäßig gehandelt hat oder er ungerecht behandelt wurde. Es ist wichtig, dem Bürger im Schreiben verständlich zu machen, warum die Entscheidung so getroffen wurde, um dem Verdacht vorzubeugen, dass willkürlich gehandelt wurde. Wenn der Bescheid eine gesetzliche Grundlage sowie eine verständliche Begründung der Entscheidung enthält, kann der Bürger nicht auf die Idee kommen, er würde ungerecht oder nicht nach dem Gesetz behandelt werden.

Auch aus § 1 des ersten Sozialgesetzbuches (SGB I) geht hervor, dass vor allem die Sozialverwaltung soziale Gerechtigkeit und soziale Sicherheit verwirklichen soll. Diesen Grundprinzipien steht es grundsätzlich entgegen, wenn die Verwaltung nicht darauf hinwirkt, dass der Bürger das Handeln der Behörde nachvollziehen kann und möglicherweise seine Rechte und Ansprüche nicht kennt, weil er die Schreiben der Behörde nicht versteht. Für eine ausreichende Beratung, Aufklärung und Auskunft der Behörde gegenüber dem Bürger gibt es auch die §§ 13 - 15 SGB I. Demnach sind die Behörden verpflichtet, die Bürger über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären, die Bürger hinsichtlich dieser Rechte und Pflichten zu beraten und über alle Angelegenheiten nach den Sozialgesetzbüchern Auskunft zu erteilen. Hier wird deutlich, dass eine bürgerfreundliche Verwaltung ausdrücklich gewünscht und auch gefordert ist und sich dies auch in der Verwaltungssprache entfalten soll.

Für Verwaltungsakte ist der Bestimmtheitsgrundsatz in § 37 Abs. 1 VwVfG sowie in § 33 Abs. 1 des 10. Sozialgesetzbuch (SGB X) gesetzlich niedergeschrieben. Demnach muss ein Verwaltungsakt inhaltlich hinreichend bestimmt sein. § 39 Abs. 1 VwVfG und § 35 Abs. 1 SGB X geben vor, dass jeder Verwaltungsakt, mit Ausnahmen jeweils in Abs. 2, einer Begründung bedarf, die die wesentlichen tatsächlichen und rechtlichen Gründe aufzeigt, die die Behörde zu ihrer Entscheidung bewogen haben. Bei Ermessensentscheidungen sollen die Gesichtspunkte aufgezeigt werden, von denen die Behörde zum Zeitpunkt der Ausübung des Ermessens ausgegangen ist. Auch in der europäischen Gesetzgebung wird in Art. 41 Abs. 2 lit. c der Europäischen Grundrechtscharta (EGRCh) die Begründung einer Entscheidung der Verwaltung verlangt. Allein die Existenz dieser Vorschriften, die eine Begründung der Entscheidung fordern, zeigt, dass der Gesetzgeber beabsichtigt, dass der Bürger die an ihn gerichteten Bescheide inhaltlich nachvollziehen kann.

---

<sup>6</sup> Vgl. Detterbeck, 2015, S. 57, Rn. 227.



Es gibt keine Vorschrift, die besagt, dass Verwaltungsakte oder Verwaltungshandeln im Allgemeinen dem Bürger gegenüber bürgerfreundlich im Sinne von verständlich sein müssen, jedoch kann man dem Rechtsstaatsprinzip, den Vorschriften zu den Begründungen eines Verwaltungsaktes sowie den Grundsätzen der Sozialverwaltung aus § 1 SGB I sowie §§ 13 – 15 SGB I entnehmen, dass jegliches Verwaltungshandeln hinreichend verständlich gestaltet werden soll.

### *2.2.2 Behörde: Gesetzmäßigkeit*

Die Behörde muss bei einer Entscheidung und deren schriftlichen Begründung ebenfalls einige Grundsätze beachten und sich einschränken. Auch hier gilt das Rechtsstaatsprinzip aus Art. 20 Abs. 3 GG. Wie bereits erläutert, ist die Verwaltung demnach bei ihren Entscheidungen an Recht und Gesetz gebunden. Es gilt neben der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung auch der Vorbehalt des Gesetzes. Dieser besagt, dass „staatliches Handeln in bestimmten grundlegenden Bereichen durch ein förmliches Gesetz legitimiert“<sup>7</sup> sein muss. Maßnahmen der Verwaltung ohne gesetzliche Ermächtigungsgrundlage sind rechtswidrig.<sup>8</sup> Die Verwaltung darf also nicht ohne gesetzliche Ermächtigungsgrundlage handeln und muss sich bei jeder Maßnahme an die gesetzlich vorgeschriebenen Regelungen halten. Es darf nicht ohne sowie nicht gegen das Gesetz gehandelt werden. Für die Bescheide bedeutet das, dass die gesetzliche Norm, aufgrund derer die Verwaltung ihre Entscheidung trifft, auch im Bescheid erkennbar sein muss, trotz dass der Bürger diese möglicherweise nicht versteht, weil ihm als Laie die Zusammenhänge oder rechtlichen Kenntnisse fehlen. Umso wichtiger ist daher eine ordentliche Begründung beziehungsweise eine Erklärung dieser Norm. Ein weiterer Grund für die Aufnahme der gesetzlichen Grundlagen in einem Bescheid ist, dass diese auch eine Ausgangslage für eine behördliche Überprüfung in einer Widerspruchssituation darstellen sowie einer gerichtlichen Überprüfung standhalten müssen, falls es soweit kommen sollte.<sup>9</sup>

Ein bürgerfreundliches, verständliches Schreiben ist demnach ein Zusammenspiel zwischen den Gesetzlichkeiten, die aufgrund der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung und des Vorbehaltes des Gesetzes zur Entscheidung geführt haben und der diese Gesetzlichkeit erklärende Begründung.

## **2.3 Verwirklichung der Bürgerfreundlichkeit in der Verwaltungssprache**

In diesem Teil soll herausgearbeitet werden, wie die oben genannten Grundsätze in der Sprache der Verwaltung umgesetzt werden können. Wichtig ist dabei, dass die Vorgaben, die eine Behörde aufgrund des Gesetzes hat, die Verständlichkeit und Bürgerfreundlichkeit

---

<sup>7</sup> Jarass, Pieroth/ Jarass, 2014, S. 521, Rn. 44.

<sup>8</sup> Vgl. Jarass, Pieroth/ Jarass, 2014, S. 521, Rn. 44.

<sup>9</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 56.

so wenig wie möglich beschränken. Es soll untersucht werden, wie Sprache in Schreiben der Verwaltung idealerweise angewandt werden soll, um den Erfolg des Verwaltungshandelns für den Bürger sowie für die Behörde zu fördern.

Welche Wirkung ein Text auf den Bürger hat, unabhängig davon ob sein Inhalt positiv oder negativ ist, wird erheblich von der Sprache beeinflusst. Dabei spielen mehrere Faktoren eine Rolle, die im Folgenden untersucht werden sollen. Für den Sprachgebrauch ist es maßgeblich, in welchem Teil der Verwaltung man sich befindet. Die Gliederung des Textes, der Sprachbereich, der Sprachstil, die Wortwahl, der Satzbau sowie weitere Faktoren haben einen großen Einfluss darauf, wie sich ein Text lesen lässt.

### *2.3.1 Abgrenzung in den einzelnen Bereichen der Verwaltung*

Der Sprachgebrauch ist nicht in jeder Behörde gleich. Der ideale Sprachgebrauch richtet sich danach, welche Art von Adressaten das Schreiben hat, in welchem Bereich der Verwaltung man sich befindet und welches Ziel das Schreiben verfolgt. Die Sprache sollte sich vor allem nach dem Inhalt und dem Zweck des Schreibens oder des Bescheides richten. Dabei kommt es darauf an, in welchem Bereich der Verwaltung die Behörde tätig wird. Die Behörde kann als Eingriffsverwaltung handeln, in dem sie in die Rechte des Bürgers eingreift und ihm Verpflichtungen oder Belastungen auferlegt. Darunter zählen beispielsweise Bußgeldbescheide, Zahlungsbescheide oder Abrissverfügungen. In diesem Bereich handelt die Behörde nicht aufgrund von Anträgen des Bürgers sondern beginnt selbst das Verwaltungsverfahren. Die Regelungen sind negativ für den Bürger und sorgen meist für Ärger oder Wut. Weiterhin kann die Behörde als Leistungsverwaltung handeln. Hier gewährt sie dem Bürger Leistungen und Vergünstigungen. Hier zählen Sozialleistungen wie Arbeitslosengeld, BAföG oder Kinder- und Jugendhilfen, aber auch beispielsweise Baugenehmigungen.<sup>10</sup> Die Sozialverwaltung wird hauptsächlich in diesem Bereich tätig.

In den Bescheiden werden diese Leistungen entweder bewilligt oder abgelehnt. In diesen Fällen hat der Bürger ein Anliegen an die Behörde. Es gibt aber auch zahlreiche Situationen, in denen die Behörde auch „etwas vom Bürger will“. Dies ist zum Beispiel bei Mitwirkungsaufforderungen der Fall. Es kommt bei der Wahl der Sprache somit immer darauf an, was mit dem Schreiben erreicht werden soll.

Die öffentliche Verwaltung handelt grundsätzlich auf dem Gebiet des öffentlichen Rechts. Dies bestätigt die Subordinationstheorie, da die Verwaltung in einem Über-/Unterordnungsverhältnis zum Bürger steht sowie die Sonderrechtstheorie, da die Verwaltung nach Gesetzen handelt, die lediglich die Verwaltung zum Handeln berechtigt.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Vgl. Detterbeck, 2015, S. 4 f., Rn. 10.

<sup>11</sup> Vgl. Peine, Siegel, 2018, S. 11, Rn. 33 f.

Es gibt jedoch auch Einzelfälle in bestimmten Bereichen der Verwaltung, in denen sie privatrechtlich agiert. Dies ist beispielsweise im Bereich des Rückgriffes beim Unterhaltsvorschuss oder bei Beiständen der Fall. Hier handelt die Behörde nach privatrechtlichen Normen. Der Sprachgebrauch der Behörde richtet sich auch danach, auf welchem Gebiet des Rechts gehandelt wird. Die nachfolgenden Ausführungen über die Anforderungen an einen Bescheid hinsichtlich der Bestandteile beziehen sich auf den Bereich des öffentlichen Rechts.

### 2.3.2 Textaufbau

Zunächst ist es wichtig zu beleuchten, wie der Aufbau eines Bescheides aussehen muss und welche Gliederungspunkte zwingend vorhanden sein müssen. Im Wesentlichen besteht ein Verwaltungsakt aus Tenor, Begründung der Entscheidung und Rechtsbehelfsbelehrung. Linhart beschreibt die Funktion dieser Bestandteile wie folgt: „Im Tenor wird dem Bürger gesagt, was er tun muss; in den Gründen wird ihm mitgeteilt, warum er es tun muss und in der Rechtsbehelfsbelehrung wird er davon in Kenntnis gesetzt, was er dagegen tun kann.“<sup>12</sup> Der Tenor stellt die Entscheidung der Behörde über ein Tun, Lassen oder die Bewilligung oder Ablehnung einer Leistung seitens der Behörde für den Bürger dar. Der Tenor kann auch eine Neugestaltung der Rechtslage beinhalten.<sup>13</sup> Der Tenor ist nicht gesetzlich vorgeschrieben, doch aus dem Bestimmtheitsgrundsatz in § 37 Abs. 1 VwVfG sowie in § 33 Abs. 1 SGB X geht hervor, dass der verfügende Teil eines Bescheides deutlich gemacht werden muss.<sup>14</sup> Es eignet sich für die Übersichtlichkeit, dies direkt am Anfang des Textes zu tun und die Entscheidung als eigenen Teil zu separieren, da so vermieden wird, dass Regelungen in einem großen Text untergehen und übersehen werden. Dies hat sich auch in der Verwaltungspraxis so eingebürgert. Neben der Hauptregelung des Tenors, welche eine Maßnahme, Verfügung oder Entscheidung darstellt, kann der Tenor Nebenbestimmungen nach § 36 VwVfG beziehungsweise nach § 32 SGB X enthalten.<sup>15</sup> Dabei kann es sich beispielsweise um Bedingungen, Fristen oder Widerrufsvorbehalte handeln. Auch die Entscheidung über die Kosten ist im Tenor mit aufzuführen. Kosten entfallen beim Sozialrecht aufgrund der Kostenfreiheit nach § 64 SGB X.<sup>16</sup>

Die Notwendigkeit einer Begründung legt § 39 VwVfG sowie § 35 SGB X fest. Die Begründung besteht aus einer Sachverhaltsdarstellung sowie aus einer rechtlichen Würdigung. Die Begründung wird im Urteilsstil verfasst, die Ergebnisse stehen am Beginn des Textes und die Erklärung folgt.<sup>17</sup> Nach den gesetzlichen Vorschriften sind in der

---

<sup>12</sup> Linhart, 2013, S. 2, Rn. 3.

<sup>13</sup> Vgl. Linhart, 2013, S. 2 f., Rn. 3 f.

<sup>14</sup> Vgl. Müller-Grune, 2015, S. 44 f.

<sup>15</sup> Vgl. Linhart, 2013, S. 3., Rn. 5.

<sup>16</sup> Vgl. Müller-Grune, 2015, S. 52.

<sup>17</sup> Vgl. Linhart, 2013, S. 3., Rn. 6.

Begründung die wesentlichen tatsächlichen und rechtlichen Gründe mitzuteilen, die die Behörde zu ihrer Entscheidung bewogen haben. Bei der Sachverhaltsdarstellung sollen nur die Vorgänge aufgeführt werden, die relevant für die getroffene Entscheidung waren. Sinnvoll ist es, diese chronologisch darzustellen. Bei den Rechtsgründen soll die Ermächtigungs- oder Anspruchsgrundlage genannt sowie die sich daraus ergebenden Rechtsfolgen erläutert werden. Bei gebundenen Entscheidungen ist dies relativ einfach, da die gesetzliche Grundlage genau vorgibt, welche Tatbestandsmerkmale erfüllt sein müssen und welche Rechtsfolge sich daraus ergibt. Hier erfolgt in der Begründung eine einfache Subsumtion. Bei Ermessensentscheidungen müssen alle Gesichtspunkte erkennbar sein, von denen die Behörde bei der Ausübung des Ermessens ausgegangen ist. Es soll damit dem Bürger aufgezeigt werden, aus welchen Gründen die Behörde zu ihrer Entscheidung gekommen ist. Die Behörde ist beweispflichtig für die ordnungsgemäße Ausführung des Ermessens und muss deshalb darlegen, welche sachverhaltsbezogenen Tatsachen zur Entscheidung geführt haben.<sup>18</sup>

In einem Bescheid sollte die Entscheidung der Behörde im Tenor benannt und in der Begründung ausreichend erläutert sowie die Rechtsgrundlage genannt und die Subsumtion der Tatbestandsmerkmale durchgeführt werden. Dies sollte in einer Weise erfolgen, die der Betroffene verstehen und nachvollziehen kann. Der Tenor sollte nur die wesentliche Entscheidung beinhalten, ist also meist recht kurz und knapp, die Begründung kann umfangreicher gestaltet sein, je nachdem, wie intensiv eine Erläuterung stattfinden muss.

Die Rechtsbehelfsbelehrung zeigt dem Bürger auf, welche rechtlichen Möglichkeiten er hat gegen den Bescheid vorzugehen. Nach § 37 Abs. 6 VwVfG und § 36 SGB X soll die Rechtsbehelfsbelehrung den möglichen Rechtsbehelf, die Behörde oder das Gericht, bei dem der Rechtsbehelf einzulegen ist, sowie deren Sitz, die einzuhaltende Frist und im Sozialrecht die Form des Rechtsbehelfs beinhalten. Ist eine Rechtsbehelfsbelehrung fehlerhaft, ist die Folge, dass die Monatsfrist des § 70 Abs. 1 der Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO) beziehungsweise des § 84 Abs. 1 des Sozialgerichtsgesetzes (SGG) nicht zu laufen beginnt (§ 58 Abs. 1 VwGO). Stattdessen läuft die Jahresfrist nach § 58 Abs. 2 VwGO beziehungsweise nach § 66 Abs. 2 SGG. Jede Information, die über diese Mindestanforderungen an die Rechtsbehelfsbelehrung hinausgeht, stellt eine potenzielle Fehlerquelle dar. Weitere Hinweise sollten daher separat, zum Beispiel unter der Überschrift „weitere Hinweise“ niedergeschrieben werden.<sup>19</sup> Fraglich ist, ob es gesetzlich festgelegt ist, dass die Rechtsbehelfsbelehrung unter selbiger Überschrift stehen muss. Dass der Gesetzgeber den Begriff ausdrücklich in die Norm

---

<sup>18</sup> Vgl. Müller-Grüne, 2015, S. 62 ff.

<sup>19</sup> Vgl. ebenda, S. 74 f.

aufgenommen hat, könnte einer für den Bürger leichter verständlichen Überschrift wie „Ihre Rechte“ entgegenstehen.<sup>20</sup>

Eine bürgerfreundliche, verständliche, aber auch kurze und ohne mögliche Fehlerquellen formulierte Rechtsbehelfsbelehrung könnte wie folgt heißen:

### **Rechtsbehelfsbelehrung (Ihre Rechte)**

„Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch einlegen. Der Widerspruch muss schriftlich oder zur Niederschrift bei Stadt Musterstadt, Musterstraße 1, 01234 eingelegt werden. Der Widerspruch kann auch auf elektronischem Weg in qualifizierter Form nach dem Signaturgesetz unter info@musterstadt.de oder mittels absenderbestätigter DE-Mail unter info@musterstadt.de eingelegt werden. Die Frist wird auch gewahrt, wenn der Widerspruch innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift bei der Landesdirektion Muster in 01235, Musterweg 1 eingelegt wird.“

Zusätzliche Erläuterungen wie zum Beispiel zur Bekanntgabe, zur Einlegung des Rechtsbehelfs bei einer anderen Behörde, über die Form des Rechtsbehelfs oder Informationen darüber, unter welchen Voraussetzungen ein anderer als der Adressat den Widerspruch einlegen kann sollten in den separaten Teil aufgenommen werden, um die Rechtsbehelfsbelehrung nicht fehlerhaft zu machen. Dies könnte regelmäßig nötig sein, da der Bürger als Laie beispielweise nicht weiß, wann ein Bescheid als bekanntgegeben gilt.

Die soeben erläuterten Textteile sind lediglich ein Muss bei der Textform des Bescheides. Bei allgemeinen Hinweis- oder Aufforderungsschreiben sind diese nicht enthalten. Hier gelten die allgemeinen Anforderungen an einen formellen Brief.

Am Anfang eines formellen Schreibens und in einem Bescheid stehen im Briefkopf die Anschrift der das Schreiben erlassenden Behörde (§ 37 Abs. 3 VwVfG, § 33 Abs. 3 SGB X), das Datum des Erlasses sowie die Anschrift des Adressaten. Dabei gelten die Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung der Norm DIN 5008.<sup>21</sup> Für die Bürgerfreundlichkeit eignet es sich, weitere Daten wie die Abteilung, Sachgebiet, Name des Bearbeitenden, dessen Raum sowie Telefon-, Faxnummer und E-Mail-Adresse, die Sprechbeziehung sowie Öffnungszeiten sowie das Aktenzeichen, in den Briefkopf aufzunehmen.<sup>22</sup> Weiterhin eignet sich für die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit eine Betreffzeile sowie eine Überschrift vor dem Text, beispielsweise „Bescheid“ oder „Bescheid über die

---

<sup>20</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 61.

<sup>21</sup> Vgl. Müller-Grüne, 2015, S. 28.

<sup>22</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 40.

Bewilligung von Leistungen nach dem SGB II“.<sup>23</sup> Dies kann auch verbunden werden mit einem vorangestellten Satz nach der Anrede:

„Nach Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen ergeht folgender

### **Bescheid“**

So kann der Adressat das Schreiben schneller zuordnen. Die Hervorhebung oder Markierung des Wortes „Bescheid“ oder einer möglichen anderen Überschrift weckt die Aufmerksamkeit des Adressaten und es trägt dazu bei, dass der Brief nicht als „unnötiger“ Behördenbrief abgetan wird.<sup>24</sup>

Im Normalfall lautet die Anrede „Sehr geehrter Herr [Nachname]“ oder „Sehr geehrte Frau [Nachname]“. Der Vorname wird nur genannt, wenn sonst Missverständnisse auftreten könnten. Akademische Grade werden in der Anrede mit genannt: „Sehr geehrter Herr Professor [Nachname]“ „Sehr geehrte Frau Professor [Nachname]“.<sup>25</sup> Weitere Erläuterungen zum Thema Geschlechterneutralität in der Sprache findet sich ab Seite 23.

Nach diesem Teil folgen in Bescheiden der Tenor, die Begründung und die Rechtsbehelfsbelehrung. Bei allgemeinem Schriftverkehr folgt der zu vermittelnde Inhalt des Schreibens in Textform.

Nach dem Inhalt des Schreibens oder des Bescheides folgen die Grußformel, die Namenswiedergabe respektive Unterschrift sowie mögliche Anlagen. Als Grußformel eignet sich heutzutage „Mit freundlichen Grüßen“. Eine Unterschrift kann auch durch eine Namenswiedergabe des Behördenleiters, seines Vertreters oder seines Beauftragten ersetzt werden (§ 37 Abs. 3 VwVfG, § 33 Abs. 3 SGB X). Dies dient zur persönlichen Identifikation des Bearbeiters. Es kommt demnach nicht auf die eigenhändige Unterzeichnung an, sondern darauf, dass der Verantwortliche innerhalb der Behörde persönlich zugeordnet werden kann. Wer zeichnungsberechtigt ist, entscheidet die interne Behördenorganisation.<sup>26</sup> Alle Personen, die nicht im Gesetz genannt sind, unterzeichnen oder nennen ihren Namen mit dem Zusatz „im Auftrag“.<sup>27</sup>

Bei elektronischen Verwaltungsakten muss nach § 37 Abs. 3 VwVfG sowie nach § 33 Abs. 3 SGB X das der Signatur zugrunde liegende qualifizierte Zertifikat oder ein zugehöriges Attributszertifikat die erlassende Behörde erkennen lassen. Eine Unterschrift oder eine Namensangabe ist nicht erforderlich. Nach Abs. 5 der jeweiligen Normen ist eine Unterschrift

---

<sup>23</sup> Vgl. ebenda, S. 38.

<sup>24</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 52.

<sup>25</sup> Vgl. ebenda, S. 52.

<sup>26</sup> Vgl. Müller-Grune, 2015, S. 78 f.

<sup>27</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 64.

sowie Namensangabe entbehrlich, wenn der schriftliche Bescheid mit Hilfe automatischer Vorrichtungen erlassen wurde. In einem solchen Fall muss bei elektronischen Verwaltungsakten auch nur die Erlassbehörde erkennbar sein.

### *2.3.3 Verständlichkeit*

Bevor die Wortwahl in behördlichen Schreiben genauer beleuchtet wird, sollte man untersuchen, welche Bereiche der Sprache in einem Schreiben der Behörde unverzichtbar sind und wie diese Sprachbereiche zusammenspielen. Die Sprache, die in Schreiben und Bescheiden verwendet wird, nennt man Verwaltungssprache. Dies ist ein abgegrenzter Sprachbereich, den nur Behörden oder ähnliche Institutionen verwenden und der sich in unterschiedlichsten Formen ausgestalten kann. Die Verwaltungssprache in einem allgemeinen Hinweisschreiben gestaltet sich beispielsweise anders als in einem Verwaltungsakt. Die Sprache eines Bauamts gestaltet sich anders als die eines Sozialamtes.

### *2.3.4 Sprachbereiche*

Die Verwaltungssprache wird von zwei Sprachbereichen geprägt.

Zum einen hat die juristische Fachsprache Einfluss auf die Verwaltungssprache. Bescheide müssen, wie bereits erläutert, eindeutig und hinreichend bestimmt und begründet sein. Es reicht also nicht aus, Entscheidungen umgangssprachlich zu erklären. Ermächtigungs- oder Anspruchsnormen müssen im Bescheid ersichtlich sein und zusätzlich, falls für einen Laien nicht verständlich, rechtlich korrekt erläutert werden. Somit kann in einem Bescheid nicht auf jegliche juristische Fachbegriffe verzichtet werden. Die Verwaltung ist an Rechtsgrundlagen und somit auch an deren Sprache gebunden.

Zum anderen wird in Bescheiden die Alltagssprache verwendet. Sprache, die selbst ein juristischer Laie ohne große Anstrengungen verstehen kann und die man im normalen Sprachgebrauch verwendet. Hiermit wird der rechtliche Anteil im Bescheid bestmöglich erklärt und für den Bürger verständlich gemacht. Normen und rechtliche Fachsprache, die unvermeidbar sind, sollen gelesen und verstanden werden und nicht den Eindruck erwecken, dass man das Geschriebene als Außenstehender ohnehin nicht versteht und gar nicht verstehen soll. Natürlich muss hier auch auf den Einzelfall geachtet werden, die Sprache muss entsprechend dem möglichen Verständnis des Empfängers angepasst sein.

Aus einem Zusammenspiel von juristischer Sprache und Alltagssprache soll eine für Bürger und Behörde ideale Sprache entstehen. Verständlichkeit und Rechtssicherheit sollen in der

Sprache vereint werden und so die Zusammenarbeit zwischen Bürger und Behörde stärken.<sup>28</sup>

### *2.3.5 Sprachstil*

Der Sprachstil, der in Schreiben oder Bescheiden verwendet wird, hat einen großen Einfluss darauf, wie dieses auf den Adressaten wirkt und beeinflusst demnach auch sein weiteres Vorgehen, ob er zum Beispiel Widerspruch einlegt oder nicht. Da die Sprache in behördlichen Schreiben dazu beitragen soll, dass die Verwaltung erfolgreich handeln kann, ist zu überlegen, welcher der ideale Sprachstil ist.

Man unterscheidet zwischen dem unpersönlichen und dem persönlichen Sprachstil.

Der unpersönliche Sprachstil wird auch Behördenstil genannt. Er ist dadurch gekennzeichnet, dass weder Anrede noch Grußformel vorhanden sind, die Behörde nicht als „Wir“ oder „Ich“ sondern mit ihrer Behördenbezeichnung auftritt und der Bürger nicht persönlich, sondern mit seiner Funktionsbezeichnung in der dritten Person angesprochen wird (zum Beispiel: „der Antragsteller“).<sup>29</sup> Außerdem fehlen bei diesem Stil jegliche Gefühle, Empathie oder Verständnis der Behörde gegenüber dem Bürger. Die Entscheidung sowie die rechtliche Begründung werden kurz und knapp dargestellt und lassen keinen Raum für Bedauern bei einer negativen Entscheidung. Die juristische Klarheit und Eindeutigkeit steht im Vordergrund, menschliche Anteilnahme oder persönliche Worte sind hier fehl am Platz. Bei diesem Stil besteht die Gefahr, dass der Bürger sich unverstanden fühlt und ihm der Eindruck vermittelt wird, dass sich mit seinem individuellen Sachverhalt nicht auseinandergesetzt wurde. Dies könnte ihn darin bestärken, Widerspruch einzulegen, da ja offenbar willkürlich und ohne Betrachtung seiner persönlichen Situation entschieden wurde.<sup>30</sup>

Der persönliche Sprachstil, auch persönlicher Briefstil genannt, spricht den Adressaten des Schreibens persönlich mit „Sie“ an und tritt selbst als Behörde oder Vertreter der Behörde mit „Wir“ oder „Ich“ auf. Anrede und Gruß sind Bestandteil des persönlichen Stils. Der Stil ist dadurch gekennzeichnet, dass er Empathie und Verständnis gegenüber dem Bürger in den Schreiben ausdrückt und „von Mensch zu Mensch“ gehandelt wird. Dies erweckt beim Bürger den Eindruck, dass sich hinter dem Schreiben jemand mit der Situation des Bürgers befasst hat und er als Einzelfall wahrgenommen wurde. Hier besteht das Risiko, dass bei einer negativen Entscheidung Verständnis als Hohn oder Spott vom Bürger wahrgenommen wird und dies seinen Ärger noch steigert. Außerdem besteht die Gefahr, dass bei zu viel

---

<sup>28</sup> Vgl. ebenda, S. 210 f.

<sup>29</sup> Vgl. Linhart, 2013, S. 9 f., Rn. 19.

<sup>30</sup> Vgl. Schulz von Thun/ Baum, 2019, S. 65 ff.



Verständnis und Bedauern der Bürger sich bestärkt fühlt, Widerspruch einzulegen, da offenbar selbst der Behördenmitarbeiter die Entscheidung als ungerecht empfindet.<sup>31</sup>

Bei der Wahl des Sprachstils kommt es auf den Einzelfall an. Generell kann man aber sagen, dass es meist nicht ideal ist, sich auf einen Sprachstil zu beschränken. In den meisten Fällen ist eine Mischung aus beiden der richtige Weg. Grundsätzlich ist es vor allem in der Sozialverwaltung immer geeignet, den Adressaten persönlich anzusprechen und eine Grußformel zu verwenden, da dies zur Höflichkeit gehört. Für das Auftreten der Behörde mit der Behördenbezeichnung und nicht als einzelne handelnde Person spricht, dass die Behörde beziehungsweise der Behördenmitarbeiter die Exekutive vertritt und im Namen einer hinter ihr stehende juristischen Person und nicht im Namen von sich selbst handelt. Bei einer Verwendung von „Ich“ besteht die Gefahr, dass der Bürger den jeweiligen Behördenmitarbeiter bei negativen Entscheidungen persönlich dafür verantwortlich macht.<sup>32</sup> Dies ist für das Behörden-Bürger-Verhältnis nicht förderlich. Bei negativen Entscheidungen ist es demnach günstiger, als Behörde und nicht als Einzelperson aufzutreten. Bei positiven Entscheidungen kann als Einzelperson oder als „Wir“ aufgetreten werden, da hier keine Gefahr besteht, dass der Bürger sich angegriffen fühlt.

### 2.3.6 Wortwahl

Die Wortwahl hat einen großen Einfluss auf die Verständlichkeit eines Textes. Wörter sollten mit Bedacht ausgewählt und verwendet werden. Um einen Text in seiner Gesamtheit zu verstehen, muss der Leser des Textes auch die einzelnen Wörter verstehen können. Bei der Wortwahl sollten mehrere Dinge beachtet werden:

Es sollten geläufige, zeitgemäße und eindeutige Wörter verwendet werden. Viele Wörter in der Verwaltung oder der juristischen Sprache sind veraltet und werden im heutigen allgemeinen Sprachgebrauch nicht mehr verwendet. Manche Wörter haben in der Alltagssprache eine andere Bedeutung als im rechtlichen Gebrauch. Diese sollten vermieden beziehungsweise zusätzlich erklärt werden, um Missverständnisse, Unverständnis oder Verwirrung zu umgehen. Beispiele hierfür sind:

<b>Veraltet</b>	<b>Besser</b>
Amtswalter	Sachbearbeiter, Behördenmitarbeiter

<b>Rechtliche Bedeutung</b>	<b>Alltägliche Bedeutung</b>
Erlass (eines Verwaltungsaktes): Erstellung	Erlass: jemanden von etwas entbinden

<sup>31</sup> Vgl. ebenda, S. 65 ff.

<sup>32</sup> Vgl. Müller-Grune, 2015, S. 22 f.; Vgl. Linhart, 2013, S. 10 f., Rn. 22 f.

und Bekanntmachung eines Verwaltungsaktes	
---	--

Ein Text sollte so einfach wie möglich und ohne großes „Theater“ gestaltet werden. Füllwörter, die die Bedeutung des Satzes nicht verändern oder verstärken sollten weggelassen werden. Die Verwendung des Superlativs kann schnell unglaubwürdig oder zu übertrieben wirken, deshalb sollte dieser nur sparsam verwendet werden. Modewörter oder Anglizismen sind unpassend im Verwaltungskontext und sollten daher durch gebräuchliche Begriffe ersetzt werden. Auch Wortverlängerung, die dem Wort keine andere Bedeutung als vorher verleihen, sind unnötig und tragen zu Unverständlichkeit bei.<sup>33</sup> Genauso sind Bandwurmörter, also Wörter, die aus mehr als drei Wortgliedern zusammengesetzt sind, zu vermeiden, da sie auseinander genommen werden können, um besser verstanden zu werden.<sup>34</sup> Beispiele hierfür sind:

Mit Füllwort	Besser: ohne Füllwort
Im Endeffekt erfüllen Sie nicht die Anspruchsvoraussetzungen.	Sie erfüllen nicht die Anspruchsvoraussetzungen.

Doppelter Superlativ	Besser
schnellstmöglich	so schnell wie möglich

Anglizismus	Besser
Feedback	Rückmeldung

Wortverlängerung	Besser
Nachfrage	Frage

Bandwurmörter	Besser
Grundsicherungsleistungsträger	Träger der Leistungen für Grundsicherung

Mit Fachbegriffen beziehungsweise Fremdwörtern sollte in Schreiben immer sparsam umgegangen werden. Hier gilt, dass sie nur verwendet werden sollten, wenn es unbedingt

<sup>33</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 212 ff.

<sup>34</sup> Vgl. Landeshauptstadt Wiesbaden, Gesellschaft für deutsche Sprache, 2010, <https://www.wiesbaden.de/medien-zentral/dok/rathaus/2011-03-24-Klartext.pdf>, S. 10.

für die Aussage des Schreibens nötig ist. Gerade juristische Fachwörter, die aufgrund der Rechtsgebundenheit der Verwaltung im Bescheid auftauchen müssen, können von den meisten Adressaten nicht verstanden werden, da sie keine rechtlichen Kenntnisse haben. Daher sollten Begriffe dieser Art stets in einer dem Bürger verständlichen Sprache erläutert werden. Dabei muss jedoch besonders beachtet werden, dass der Begriff genau übersetzt oder erklärt wird und nicht sinnähnliche Begriffe verwendet werden, die in der Übersetzung nicht genau übereinstimmen. In Bescheiden und Schreiben der Behörde sollte kein möglichst wissenschaftlicher Sprachstil verwendet werden. Sie sollten so verständlich wie möglich sein. Der Text sollte nicht mit vermeidbaren Fremdwörtern oder Fachausdrücken geschmückt sein. Beispiele hierfür sind:

<b>Juristischer Fachbegriff</b>	<b>Besser</b>
Legislative	Gesetzgebung

<b>Juristischer Fachbegriff</b>	<b>Besser: mit Erklärung</b>
Innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe...	Erklärung: Ein Verwaltungsakt gilt am dritten Tag nach Aufgabe zur Post als bekannt gegeben.

Geläufige Abkürzungen wie „usw.“ und „etc.“ stellen kein Problem dar, juristische oder verwaltungsinterne Abkürzungen wie „VA“ für „Verwaltungsakt“ sollten vermieden werden. Abkürzungen, die aufgrund von „Schreibfaulheit“ verwendet werden, wie beispielsweise „wg“ für „wegen“ oder „nix“ für „nichts“ sind zu vermeiden. Da Abkürzungen die Übersichtlichkeit von Texten in vielen Fällen auch vereinfachen können, sollte das Wort zunächst ausgeschrieben und danach die Abkürzung in Klammern hinzugefügt werden. Danach kann die Abkürzung verwendet werden, ohne das Verständnisprobleme beim Bürger auftauchen: „Sozialgesetzbuch I (SGB I)“.

Zusätzlich sollten gleiche Gegenstände oder Sachverhalte immer mit dem gleichen sprachlichen Ausdruck bezeichnet werden. Ein anderes Wort für einen Sachverhalt der gleichen Bedeutung ist vielleicht abwechslungsreich im Sprachgebrauch, jedoch unverständlich und verwirrend für den Leser.<sup>35</sup>

Auf zu viele Hauptwörter, die auf „-ung“, „-heit“ oder „-keit“ enden, sollte verzichtet werden. Diese Wörter können meist durch die dazugehörigen Verben einfacher und beim Lesen des Textes flüssiger dargestellt werden. „Ich möchte Sie in Erinnerung bringen“ klingt steif und

<sup>35</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 212 ff.

hochtrabend. Einfacher und verständlicher ist es zu schreiben: „Ich möchte Sie daran erinnern, ...“. Ein behördliches Schreiben sollte zwar nicht umgangssprachlich klingen, jedoch sollte es so verständlich wie möglich formuliert werden. Der verbale Stil ist dem Nominalstil häufig vorzuziehen.<sup>36</sup>

Der unpersönliche und kühle Sprachstil, den man von behördlichen Schreiben oft erwartet, wird auch durch die häufige Anwendung des Passivs erzeugt. Um dies etwas einzuschränken, sollte man häufige Passivkonstellationen durch Aktivkonstellationen ersetzen, da dies den Text lebendiger und weniger hölzern erscheinen lässt. Bei der Verwendung des Passivs wird nicht klar, wer gehandelt hat oder handeln soll. Wenn danach trotzdem im Text durch Präpositionen wie „von“ oder „durch“ deutlich wird, wer gehandelt hat oder handeln soll, sind sie Passivkonstellationen unnötig und können durch eine aktive Form ersetzt werden. „Da zunächst durch den zuständigen Sachbearbeiter davon ausgegangen war...“ kann durch „Da wir zunächst davon ausgingen...“ oder durch „Da man zunächst davon ausging...“, wenn man als Behörde nicht als „Wir“ auftreten möchte, ersetzt werden. So wirkt der Satz weniger umständlich und auch weniger „von oben herab“.<sup>37</sup>

### *2.3.7 Satzbau*

Lange, verschachtelte Sätze mit vielen Einschreibungen beeinträchtigen die Verständlichkeit. Oft verliert man beim Lesen solcher Sätze die Konzentration oder hat am Ende des Satzes vergessen, was am Anfang des Satzes stand. Auch zu kurze Sätze können der Verständlichkeit im Wege stehen, wenn sie inhaltlich überladen sind und viele Substantivketten enthalten. Bei der Bildung der Sätze gilt, mit möglich wenigen Worten die Kernaussage rüberzubringen. Der Text sollte flüssig lesbar sein. Wird der Satz zu lang und unübersichtlich, sollte lieber ein Punkt gesetzt und ein weiterer Satz gebildet werden. Der Leser sollte bereits am Anfang des Satzes eine Ahnung haben, worum es geht und welchen Inhalt dieser vermittelt. Statt eines schwer verständlichen Wortes sollte lieber ein weiterer Satz zur Erklärung eingefügt werden. Es gilt immer das Motto, dass ein Laie und möglicherweise jemand mit einem geringeren Sprachverständnis den Text ohne Probleme lesen und verstehen kann.<sup>38</sup>

## **2.4 Förderung der Bürgernähe und zusätzliche Verständnishilfen**

Nicht nur die Gliederung des Textes, die Grammatik und die Syntax tragen dazu bei, dass der Bürger den Text der Behörde versteht oder überhaupt gründlich liest. Auch Aspekte, die

---

<sup>36</sup> Vgl. ebenda, S. 212 ff.; Vgl. Stadt Bochum/ Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bonn, <https://moderne-verwaltungssprache.de/fileadmin/redaktion/Download/einfachesschreiben.pdf>, S. 8.

<sup>37</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 212 ff.; Vgl. Stadt Bochum/ Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bonn, <https://moderne-verwaltungssprache.de/fileadmin/redaktion/Download/einfachesschreiben.pdf>, S. 14

<sup>38</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 215 ff.

zu einer ausreichenden Bürgernähe sowie zu mehr Zusammenarbeit zwischen Behörde und Bürger beitragen, müssen stets beachtet werden.

#### *2.4.1 Erläuterungen für den Bürger*

Bei der Erstellung von behördlichen Schreiben ist es immer wichtig, zu beachten, dass die Adressaten nicht das gleiche fachliche Wissen und Verständnis haben, wie der Ersteller des Schreibens. Deshalb sollten fachliche oder generell schwierige Sachverhalte verständlich erläutert und werden. Man sollte immer die Besonderheiten des Personenkreises und die zu erwartenden Sprach-, Lese- und Verständnismöglichkeiten berücksichtigen. Es darf jedoch auch nicht übertrieben werden, in dem jeder Begriff oder jeder Satz, der allgemein verständlich ist, vereinfacht oder erklärt wird. Das kann dazu führen, dass beim Bürger der Eindruck entsteht, der Behördenmitarbeiter würde sich über ihn lustig machen und ihn „für dumm verkaufen“. Der Ersteller des Schreibens muss sich im Einzelfall überlegen, wer dieses Schreiben erhält und seinen Sprachgebrauch dementsprechend anpassen. Hierzu eignet sich ein separates Hinweis-, Informations- oder Erläuterungsblatt, da der Ersteller bei einem solchen Blatt nicht an förmliche Vorgaben und Recht gebunden ist sondern dem Bürger den Bescheid in leichter Sprache erläutern kann. Hier kann auch mit Hervorhebungen, Markierungen und Farben gearbeitet werden. Man sollte sich immer vor Augen führen, dass man als Behördenmitarbeiter selbst die verwaltungsinternen Vorgänge kennt und das Verwaltungsverfahren ein alltäglich bekannter Vorgang ist. Der Bürger aber ist mit den Abläufen nicht vertraut, das Verwaltungsverfahren ist für ihn aber möglicherweise von großer Wichtigkeit.

#### *2.4.2 Angabe von Normen*

Aufgrund des Rechtsstaatlichkeitsprinzips müssen Normen die für die Entscheidung maßgeblich sind im Bescheid auftauchen. Manchmal genügt ein Absatz, ein Satz oder ein Ausschnitt dessen, manchmal muss ein ganzer oder mehrere Paragraphen wörtlich zitiert werden. Handelt es sich um eine kurze Textpassage, kann die Norm in den Text eingebunden werden. In den Fällen, in denen der anzugebende Text lang ist und im laufenden Text für Unverständlichkeit sorgen würde, eignet es sich die Norm an das Ende des Textes oder in die Anlage auf ein separates Blatt zu nehmen. Befinden sich in diesen Normen unbestimmte Rechtsbegriffe, sollten diese extra ausgelegt werden. Hierbei muss immer die Richtigkeit und Genauigkeit der Übersetzungen von rechtlicher Sprache in Alltagssprache beachtet werden. Es darf nichts umschrieben oder sinngemäß übersetzt werden, da dies den Inhalt der Norm oder der fachlichen Aussage verfälschen kann.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Vgl. Kubitz, Mollik, 2018, S. 219 ff.

Für die Übersichtlichkeit eines Textes eignet es sich, einzelne inhaltliche Textabschnitte sichtbar voneinander zu trennen und durch Zwischenüberschriften sichtbar zu machen. Durch eine sichtbar gemachte, beispielsweise eingerückte, kursive oder fettgedruckte Zwischenüberschrift über einem Textabschnitt weiß der Leser des Textes schon vor dem Lesen worum sich der Abschnitt inhaltlich handelt. Für noch mehr Verständlichkeit können sich diese Überschriften auch als Fragen gestalten, beispielsweise „Was müssen Sie bei der Antragstellung beachten?“ oder „Welche Nachweise brauche ich von Ihnen?“. So reduziert man die Gefahr, dass beim Bürger schon beim Lesen von oberen Textabschnitten Fragen oder Missverständnisse aufkommen, die weiter unten im Text geklärt werden.<sup>40</sup>

#### *2.4.3 Der richtige „Ton“*

Den richtigen Ton zu treffen ist gerade bei negativen Entscheidungen oder Aufforderungen nicht immer einfach. Man sollte darauf achten, dass der Text freundlich, aber nicht zu freundschaftlich, sachlich, aber nicht kühl und überheblich wirkt. Wichtig ist, dass die Aussagen des Textes verständlich und überzeugend sind. Beim Adressaten soll Verständnis statt Unmut und Ärger entstehen. Die Behörde sollte nicht belehrend wirken, nicht drohen, nicht vorwerfen oder bewerten, keine Ironie an den Tag legen und nicht gönnerhaft wirken. Der richtige Ton soll dazu beitragen, dass das Verhältnis und die Zusammenarbeit zwischen Behörde und Bürger gestärkt werden. Ein sachlicher und dennoch freundlicher und hilfsbereiter Ton ist demnach zu bevorzugen.

Oft erwecken Schreiben der Behörde, vor allem Bescheide und Aufforderungsschreiben, beim Bürger das Gefühl, der Behörde untergeordnet zu sein. Zwar handelt die Behörde nach Recht und Gesetz, welche verbindlich für jeden sind, jedoch sollte sie nicht bei jeder Möglichkeit das Gefühl vermitteln, eine Obrigkeit zu sein. Aufforderungen oder Befehle können durch Bitten höflicher gestaltet werden, „müssen“ ist „hat zu erfolgen“ oder „hat zu zahlen“ vorzuziehen. Es soll natürlich nicht der Eindruck erweckt werden, dass es dem Bürger freisteht, wie er handeln muss. Es soll deutlich werden, dass es ein „Muss“ ist, so zu handeln, weil das Gesetz es so besagt. Trotzdem ist es dienlich, dies in einem freundlichen und nicht in einem befehlenden und überheblichen Ton zu tun. Dies fördert das Verständnis und die „Einsicht“ beim Bürger, dass das was der Bescheid oder das Schreiben vorgibt, das Richtige ist.

Man sollte auch beachten, dass man einem einmal gewählten Sprachstil in einem Schreiben treu bleiben sollte und Stilbrüche vermeidet. Alltagssprache zur Erläuterung schwieriger fachlicher Begriffe oder Sachverhalte sind angebracht, jedoch sollte der Stil nicht zu

---

<sup>40</sup> Vgl. Stadt Bochum/ Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bonn, <https://moderne-verwaltungssprache.de/fileadmin/redaktion/Download/einfachesschreiben.pdf>, S. 21.

umgangssprachlich sein oder in einen „Slang“ abrutschen. Man sollte zwar nach Bürgernähe streben, jedoch trotzdem nicht einen zu lässigen und freundschaftlichen Ton verwenden. Um das Vertrauen und das Verständnis der Bürger zu erlangen und zu behalten sollte man auch sprachlich stets seriös wirken.

#### *2.4.4 Möglichkeiten für Rückfragen*

Auch bei großem Bemühen seitens der Behörde, Schreiben oder Bescheide so bürgerfreundlich und verständlich wie möglich zu gestalten, kann es vorkommen, dass beim Bürger Nachfragen oder Unverständnis entsteht. Hierfür sollte immer im Schreiben deutlich gemacht werden, an wen der Bürger sich bei Rückfragen wenden kann. Es eignet sich der Name des zuständigen Behördenmitarbeiters unter dem Text, die Zimmer- und Telefonnummer, die Sprech- beziehungsweise Öffnungszeiten, die Anschrift der Behörde sowie eventuell die Verkehrsanbindung. Es soll dem Bürger so leicht wie möglich gemacht werden, in der Behörde einen Ansprechpartner zu haben den er telefonisch oder persönlich bei Nachfragen erreichen kann.<sup>41</sup>

#### *2.4.5 Beachtung der Geschlechter*

In den letzten Jahren existiert ein stetiger Wandel in der Verwendung von Personenbezeichnungen. Eine große und anhaltende Kritik gilt in diesem Bereich der Verwendung von maskulinen Personenbezeichnungen als Oberbegriff für Männer, Frauen und Personen eines anderen Geschlechtes wie beispielsweise „die Antragsteller“ oder „die Leistungsempfänger“. Meist sind bei solchen Begriffen Frauen oder andere Geschlechteridentitäten genauso gemeint wie Männer, werden jedoch durch die sprachliche maskuline Form nicht direkt angesprochen. Deshalb soll im Zuge der Gleichberechtigung darauf geachtet werden, auch in der Verwaltungssprache geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen zu vermeiden, wenn mehrere Geschlechter angesprochen werden und dafür geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen zu verwenden.<sup>42</sup> Geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen sollen nur verwendet werden, wenn auch nur eine Person dieses Geschlechts angesprochen wird. Werden in einem Schreiben Männer wie Frauen und andere Geschlechteridentitäten im Sinne einer Gruppenzugehörigkeit angesprochen, sollen sie sprachlich gleichberechtigt sein. Da nicht bekannt ist, ob die angesprochene Person oder die angesprochenen Personen männlich, weiblich, divers oder unterschiedlichen Geschlechts sind, sollten immer geschlechtsneutrale Bezeichnungen Vorrang haben, wie zum Beispiel „die Beschäftigten“ statt „die Mitarbeiter“ In

---

<sup>41</sup> Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002, [https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/Buergernaeh\\_Verwaltungssprache\\_BB.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/Buergernaeh_Verwaltungssprache_BB.pdf?__blob=publicationFile&v=5), S. 13 ff.

<sup>42</sup> Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002 [https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/sprachliche\\_gleichbehandlung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=7](https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/sprachliche_gleichbehandlung.pdf?__blob=publicationFile&v=7), S. 4 f.

manchen Fällen ist die maskuline Bezeichnung nicht so einfach ersetzbar, hier empfiehlt es sich eine Paarformulierung zu verwenden, also jeweils die feminine sowie die maskuline Form, „die Bürgerinnen und Bürger“ statt nur „die Bürger“. In manchen Fällen lassen sich die maskulinen Formen auch besser umschreiben als ersetzen, beispielsweise statt „die Leistungsempfänger“ lieber „die Personen, die Leistungen empfangen“ oder „die leistungsbeziehende Person“. Man sollte jedoch darauf achten, dass Ersetzungen oder Umschreibungen sowie die Anführung beider Geschlechter den Text nicht unnötig verkomplizieren und unverständlich machen. Formulierungen wie „Die Nachweise des/der Antragstellers/Antragstellerin oder seines/ihrer Ehegatten und/oder seines/ihrer Lebenspartners/Lebenspartnerin“ könnten in einem behördlichen Schreiben für viel Verwirrung sorgen. Hierfür sollte man der Verständlichkeit wegen lieber auf folgende Variante zurückgreifen: „Die Nachweise der Person, die den Antrag stellt oder die Nachweise der Ehegatten oder Lebenspartner/innen“. Um die Anrede in einem Bescheid oder einem Schreiben geschlechtsneutral zu gestalten, kann eine neutrale Anrede wie „Guten Tag [Name]“ oder der Zusatz „Sehr geehrtes Enby/Anby [Name]“ verwendet werden.<sup>43</sup>

Anders gestaltet sich die Lage, wenn eine einzelne Person oder eine Gruppe von Personen mit eindeutig dem gleichen Geschlecht angesprochen werden. In einem behördlichen Schreiben oder einem Bescheid ist es meist der Fall, dass das Geschlecht der Person bekannt ist. Hierbei sollten geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen verwendet werden, da dies persönlicher wirkt und dem Persönlichkeitsrecht entspricht. Hier können also „der Antragsteller“ oder „die Leistungsbezieherin“ angesprochen werden. Diese Personenbezeichnungen sollten sich im Namen, in der beruflichen Bezeichnung und in sonstigen Stellungen wiederfinden.<sup>44</sup>

#### *2.4.6 Hinweis auf zusätzliche Informationen*

Um die Zusammenarbeit zwischen Behörde und Bürger zu unterstützen, sollte man nicht nur das Nötigste in ein Schreiben aufnehmen, sondern auch zusätzliche Informationen zum Verfahrensgang oder Hilfen hinzufügen. Bei eigener Unzuständigkeit und Weiterleitung des Antrags sollte man den Bürger darüber informieren. Man sollte die Möglichkeit der Aufklärung, Beratung und Auskunft (§§ 13 – 15 SGB I) anbieten oder auf die Zuständigkeit einer anderen Behörde sowie deren Adresse und Erreichbarkeit hinweisen. Wenn die Bearbeitung eines Antrages länger dauert, sollte der Bürger zwischenzeitlich über die Bearbeitungsdauer oder über den Bearbeitungsstand informiert werden. So wird Ärger vermieden und Vertrauen des Bürgers in die Richtigkeit des Handelns der Behörde

---

<sup>43</sup> Vgl. Universität Bremen, 2018, [https://www.uni-bremen.de/fileadmin/user\\_upload/sites/diversity/Toolbox/Tipps\\_gendersensible\\_Anrede.pdf](https://www.uni-bremen.de/fileadmin/user_upload/sites/diversity/Toolbox/Tipps_gendersensible_Anrede.pdf).

<sup>44</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 222 f.



aufgebaut. Auch Eingangsbestätigungen vermeiden Nachfragen und Missverständnisse des Bürgers, beispielsweise ob ein Schreiben des Bürgers bei der Behörde angekommen ist.

#### *2.4.7 Das äußere Erscheinungsbild*

Um seriös zu wirken, ist auch das äußere Erscheinungsbild des Schreibens wichtig. Grammatik- oder Rechtschreibfehler können jedem passieren, gerade beim Tippen am Computer, deshalb sollte man den geschriebenen Text immer noch einmal überprüfen. Besonders wichtig ist es, dass keine Fehler in persönlichen Angaben wie beispielsweise dem Namen des Bürgers gemacht werden. Bei einem solchen Fehler würde sich der Bürger direkt angegriffen und persönlich missachtet fühlen. Auch eine ordentliche Formatierung des Schreibens ist wichtig, um Seriosität zu erzeugen.

### 3 Praktischer Teil

Im Folgenden soll ein Entwurf für einen ideal formulierten Bescheid angefertigt werden. Um dies zu erreichen, werden zunächst zwei Negativbeispiele für einen Bescheid erstellt und untersucht, welche Faktoren dazu beitragen, dass diese negativ auf den Bürger wirken könnten und somit nicht bürgerfreundlich sind. Diese Entwürfe sind bewusst überspitzt formuliert, um die Fehler und ungünstigen Formulierungen deutlich zu machen. Es soll auf die im oberen Teil der Arbeit herausgearbeiteten Empfehlungen geachtet und diese in dem Entwurf für einen idealen Bescheid angewandt werden. So werden die formulierten Annahmen bestätigt oder möglicherweise widerlegt.

Für den Bescheid ist die inhaltliche Grundlage ein Ablehnungsbescheid des Amtes für Jugend, Familie und Bildung im Bereich des Unterhaltsvorschlusses. Der fiktive Fall gestaltet sich folgendermaßen: Die Antragstellerin Frau Mustermann beantragt Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) für ihr Kind Max Mustermann. Sie ist alleinerziehend und erhält nur ein geringes Einkommen. Sie erhält keine Unterhaltsleistungen vom Kindesvater. Sie reagiert nicht auf die mehrfachen Aufforderungsschreiben zur Mitwirkung der Behörde und erteilt nicht die Auskünfte, die die Behörde zur Entscheidung benötigt. Der Behörde ist es somit nicht möglich, den Anspruch zu prüfen und eine Entscheidung zu treffen und lehnt deshalb den Antrag wegen fehlender Auskunftserteilung und Mitwirkung nach § 1 Abs. 3 UVG ab.

### 3.1 Erstes Beispiel für einen negativ formulierten Bescheid

Musterstadt – Ordnungseinheit 10.10 – 01234 Musterstadt

**Amt für Jugend, Familie und Bildung**  
Abt. Finanzielle Leistungen  
SG Unterhaltsvorschuss - Leistung

Ihre Zeichen/Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

01.01.2020

#### Ablehnungsbescheid

Die Leistungen nach dem UVG für den Sohn des Antragstellers werden abgelehnt. Der Bescheid ergeht kostenfrei.

Die Anspruchsvoraussetzungen des § 1 Abs. 1 UVG (das 12. Lebensjahr darf nicht vollendet sein, das Kind muss bei einem seiner Elternteile leben, der ledig, verwitwet oder geschieden oder von seinem Ehegatten oder Lebenspartner dauernd getrennt leben, das Kind darf nicht oder nicht regelmäßig Unterhalt von dem anderen Elternteil oder Waisenbezüge erhalten) sind zwar eigentlich erfüllt, jedoch wurden entscheidungsrelevante Auskünfte, die seitens der Behörde gefordert wurden, durch den Antragsteller verweigert und somit besteht nach § 1 Abs. 3 UVG kein Anspruch auf Unterhaltsvorschussleistungen und der Antrag ist abzulehnen.

Der Bescheid ergeht wg. § 64 SGB X kostenfrei.

Rechtsbehelfsbelehrung: Gegen diesen Bescheid kann innerhalb von vier Wochen nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift bei der Stadt [Name] Widerspruch eingelegt werden. Der Widerspruch kann auch in qualifizierter elektronischer Form nach dem Signaturgesetz oder mittels absenderbestätigter DE- Mail eingelegt werden. Der Widerspruch kann auch bei einer anderen Behörde eingereicht werden. Der Widerspruch soll mit Begründung und in doppelter Ausfertigung eingereicht werden. Das erleichtert den Bearbeitungsvorgang.

im Auftrag

Sachbearbeiterin

## *Erläuterung*

Diese Vorlage für einen Ablehnungsbescheid ist in vielerlei Hinsichten fehlerhaft und nicht ideal. Er wirkt vor allem sehr kühl, distanziert und abgeklärt. Er ist unpersönlich und weder höflich noch bürgerfreundlich und verständlich gestaltet. Auch fehlt jegliche Übersichtlichkeit.

Im Briefkopf sind lediglich das Amt sowie die Abteilung und das Sachgebiet angegeben. Es fehlt die Anschrift der Behörde, die Zimmer- und Telefon- oder Faxnummer sowie die E-Mail-Adresse und die Sprech- beziehungsweise Öffnungszeiten. Die Antragstellerin hat, unabhängig vom Text der im Bescheid folgt, keinerlei Hinweise darauf, wohin sie sich bei aufkommenden Rückfragen wenden könnte. Da auch unter dem Text kein Name auftaucht sondern lediglich „Sachbearbeiterin“ angegeben ist, wird der Antragstellerin nicht deutlich, wer ihr Ansprechpartner in der Behörde ist. Natürlich ist es möglich, die Kontaktdaten über Internet oder andere Informationsmöglichkeiten herauszufinden, jedoch sollten Kontaktdaten immer im Bescheid auftauchen, um den Bürgern die Möglichkeit zu Nachfragen zu vereinfachen. Dass kein Name im Briefkopf sowie unter dem Text steht, könnte auf die Antragstellerin wirken, als würde der Bearbeiter sich bei negativen Entscheidungen nicht kenntlich machen wollen. Dies macht den Bescheid unpersönlich und könnte den Eindruck vermitteln, der Bearbeiter wolle sich der Verantwortung entziehen. Dies verstärkt den Eindruck, dass die negative Entscheidung nicht rechtmäßig ist.

Zu Beginn des Bescheides fehlt der Betreff. Die Antragstellerin sieht nicht sofort, um was es in dem Schreiben geht und auf welches vorhergegangene Verwaltungsverfahren Bezug genommen wird. So kann sie das Schreiben möglicherweise nicht oder nicht sofort einordnen und ist zunächst verwirrt. Das Wort „Ablehnungsbescheid“ als Überschrift ist in der gleichen Schriftgröße wie der Rest des Textes verfasst und wird nicht hervorgehoben. Es steht ohne jeglichen Zusatz und es wird weder auf die betroffene Person, noch auf den betroffenen Sachverhalt Bezug genommen. Dadurch, dass schon das erste Wort des Textes den Hauptinhalt des Bescheides wiedergibt, nämlich dass Leistungen abgelehnt und nicht gewährt werden, erzeugt noch bevor die Antragstellerin den Text des Bescheides liest für Ärger und Enttäuschung und die Begründung dessen rückt in den Hintergrund.

Dem Bescheid fehlt es an einer angemessenen Anrede. Dies ist ein Zeichen von Höflichkeit und gehört in jede Art von Schreiben, welche einen Bürger ansprechen, unabhängig davon wie persönlich oder unpersönlich der folgende Text gestaltet wird. Die Antragstellerin könnte sich durch eine fehlende Ansprache nicht respektiert fühlen.

Der erste Satz des Textes stellt den eigentlichen Tenor dar. Es wird mitgeteilt, dass Leistungen nach dem UVG für „den Sohn des Antragstellers“ abgelehnt werden. So wird zunächst ihr Geschlecht, welches der Behörde bekannt ist, missachtet. Dies wirkt

unpersönlich und die Antragstellerin könnte sich diskriminiert fühlen. In diesem Bescheid wird der unpersönliche Sprachstil verwendet und die Antragstellerin mit ihrer Funktionsbezeichnung benannt sowie die Behörde nicht als „Ich“ oder „Wir“. Handlungen der Behörde werden im Passiv beschrieben. Auch der Name des Sohnes wird nicht erwähnt, außerdem wird die Antragstellerin nicht persönlich mit „Sie“ oder „Ihr Sohn“ angesprochen. Es wird in der dritten Person von ihr gesprochen. Dies trägt dazu bei, dass der Bescheid sehr unpersönlich und distanziert wirkt. Bei einer negativen Entscheidung könnte das die negative Wirkung auf die Adressatin maßgeblich verstärken, da diese Distanz, die die Behörde zu ihr wahr, schnell als unfreundlich und respektlos auf sie wirken kann.

Es wird hier auf keine Art und Weise deutlich gemacht, dass dies die Regelung des Bescheides ist beziehungsweise, dass der Satz aus zwei verschiedenen Regelungen besteht. Der Tenor ist grundsätzlich in seiner Kürze in Ordnung, sollte aber in einem idealen Bescheid die beiden Regelungen voneinander sichtlich abgrenzen sowie mit vorangestellten arabischen Zahlen niedergeschrieben sein, um später in der Begründung auf die voneinander abgegrenzten Regelungen Bezug nehmen zu können.

Der nächste Abschnitt des Textes stellt die Begründung des Tenors dar, jedoch wird dies nicht durch eine erkennbare Überschrift deutlich. Hier sollte zumindest das Wort „Begründung“ auftauchen und hervorgehoben werden. Die Begründung besteht insgesamt aus zwei Sätzen, die sich auf die beiden Regelungen beziehen. Der erste Satz ist durch den Text in der Klammer sehr lang und schwierig zu verstehen. Die Gesetzesgrundlage steht direkt am Beginn des Textes und wird in der Klammer vollständig wiedergegeben. Es ist zwar nötig, die Gesetzesgrundlage im Text einzubringen sowie die für die Entscheidung erheblichen Textstellen vollständig wiederzugeben, jedoch eignet es sich für die Verständlichkeit nicht, dies innerhalb des Satzes in eine Klammer einzufügen. Die Norm sollte lieber in einem weiteren Satz genannt sowie auch erklärt werden. Der Textfluss wird durch die Norm in der Klammer erheblich gestört und die Leserin weiß nach dem Lesen der Norm wahrscheinlich nicht mehr, wie der Satz begonnen hat. Die Aussage des Satzes ist, dass die Antragstellerin die Anspruchsvoraussetzungen zwar erfüllt, jedoch ihre Mitwirkungspflichten nicht erfüllt hat und somit der Behörde entscheidungserhebliche Tatsachen fehlen, um die Entscheidung zu fällen. An dieser Begründung ist einiges fehlerhaft beziehungsweise nicht bürgerfreundlich. Zum einen widerspricht sich die Aussage, dass die Behörde die Entscheidung nicht treffen kann, weil ihr dazu die nötigen Angaben fehlen mit der Aussage, dass die Antragstellerin die Anspruchsvoraussetzungen eigentlich erfüllt hat. Wenn die nötigen Angaben für eine Prüfung fehlen, kann nicht im Bescheid gesagt werden, dass die Anspruchsvoraussetzungen erfüllt sind. Die Aussage würde bei der Adressatin höchstwahrscheinlich auch den Eindruck erwecken, dass die Behörde willkürlich

handelt oder die gesetzlichen Vorgaben in sich keinen Sinn ergeben. Die Wörter „zwar“ und „eigentlich“ sind Füllwörter und sollten weggelassen werden, da ohne sie der Sinn des Satzes der gleiche bleibt. Sie erwecken zudem den Eindruck, dass die Behörde selbst nicht weiß, was sie tut. Grundsätzlich ist die Begründung weder strukturiert noch hinreichend verständlich ausgeführt. Es fehlt die Aufteilung in Sachverhaltsdarstellung und rechtliche Würdigung und der Antragstellerin wird nichts weitergehend erläutert oder die Entscheidung verständlich gemacht. Dies ist für die Bürgerfreundlichkeit ein sehr wichtiger Punkt, da eine verständliche Begründung maßgeblich für die Reaktion der Antragstellerin auf den Bescheid ist. Die Begründung sollte sie von der Rechtmäßigkeit des Bescheides „überzeugen“ und ihr nicht das Gefühl geben, dass willkürlich und ohne Betrachtung des individuellen Sachverhaltes gehandelt wurde. Die Begründung der Kostenentscheidung ist grundsätzlich nicht zu beanstanden, jedoch sollte auf die Abkürzung verzichtet werden, da dies keine gängige Abkürzung ist und „wegen“ ausgeschrieben werden kann.

Die Rechtsbehelfsbelehrung sollte als Überschrift hervorgehoben werden und alleine stehen, damit deutlich wird, dass ein neuer Abschnitt folgt und dieser nicht mehr zur Begründung gehört. Die Rechtsbehelfsbelehrung ist fehlerhaft und es fehlt an nötigen Informationen. Die Vier-Wochen-Frist ist falsch, anstelle dieser muss die Ein-Monats-Frist verwendet werden (§ 84 Abs. 1 SGG beziehungsweise § 70 Abs. 1 VwGO), da sonst die Ein-Jahres-Frist des § 58 Abs. 1 VwGO gilt. Die Behörde, bei der der Widerspruch eingelegt werden muss, wird zwar genannt, jedoch fehlt die Adresse. Die Bürgerin weiß nicht, wo sie den Widerspruch einlegen kann oder sollte und tut dies möglicherweise bei der falschen Behörde. Dies ist zwar möglich, da die Behörde den Widerspruch an die zuständige Behörde weiterleiten muss (§ 16 Abs. 2 SGB I), erhöht jedoch den Verwaltungsaufwand sowie die Bearbeitungszeiten. Weiterhin wird die Möglichkeit angeboten, den Widerspruch in elektronischer Form einzureichen, jedoch fehlen hierzu genaue Angaben zu den E-Mail-Adressen. Der letzte Satz ist auch fehlerhaft, da zwar darauf hingewiesen wird, dass der Widerspruch auch bei einer anderen Behörde eingereicht werden kann, jedoch nicht bei welcher. Dies ist für den Verwaltungsaufwand nicht förderlich, weil die Bürgerin den Widerspruch höchstwahrscheinlich nicht bei der richtigen Behörde einreicht. Die Aussage des Satzes ist nicht eindeutig, da hier die Widerspruchsbehörde gemeint ist, aber verstanden wird, dass der Widerspruch bei jeder anderen Behörde eingelegt werden kann. Die letzten beiden Sätze machen die Rechtsbehelfsbelehrung fehlerhaft, da sie irreführend sind. Sie könnten bei einem Laien den Eindruck vermitteln, dass die Einlegung des Widerspruches in doppelter Ausfassung mit Begründung ein zwingendes Formerfordernis ist. Zusätze dieser Art sollten daher vermieden werden.

Die Grußformel am Ende des Textes fehlt, was weiter den Eindruck von Distanz und Unhöflichkeit verstärkt. Das Schreiben ist nicht unterzeichnet, nur mit „Sachbearbeiterin“ unterschrieben. Grundsätzlich ist der Bescheid sehr unpersönlich, kühl und „hart“. Es wird keinerlei Empathie oder Mitgefühl transportiert. Bei der Antragstellerin wird nicht das Gefühl erweckt, dass sich mit ihrem individuellen Sachverhalt beschäftigt wurde, da keinerlei persönliche Angaben gemacht werden. Die Entscheidung wird kurz und knapp dargestellt und begründet, Erklärungen für die Bürgerin werden ausgelassen. Sie würde auf solch ein Schreiben höchstwahrscheinlich mit Wut und Ärger reagieren, da sie sich unverstanden und ungerecht behandelt fühlen würde, weil sie das Schreiben nicht verstehen würde oder das Schreiben auf sie unhöflich oder sogar unverschämt und herzlos wirken könnte. Auch für ein mögliches Widerspruchsverfahren oder ein Verfahren vor Gericht sind die Begründung und die Normen zu wenig dargestellt.

## 3.2 Zweites Beispiel für einen negativ formulierten Bescheid

Musterstadt – Ordnungseinheit 10.10 – 01234 Musterstadt

**Amt für Jugend, Familie und Bildung**  
Abt. Finanzielle Leistungen  
SG Unterhaltsvorschuss - Leistung

Ihre Zeichen/Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

01.01.2020

### **Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) für Ihr Kind Max Mustermann, geboren am 01.01.2010**

Liebe Frau Mustermann,

aufgrund Ihres am 01.12.2019 gestellten Antrages auf Unterhaltsvorschussleistungen, den Sie aufgrund Ihrer schwierigen finanziellen Situation gestellt haben, ergeht folgender

#### **Bescheid**

1. Die Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz für Ihren Sohn werden abgelehnt.
2. Dieser Bescheid ergeht kostenfrei.

#### **Begründung**

Sie haben für Ihr Kind Unterhaltsvorschussleistungen beantragt. Ich kann nachvollziehen, dass es als alleinerziehende Mutter sehr schwer ist, alleine finanziell für ein Kind zu sorgen. Es tut mir persönlich sehr leid, dass sie dies alleine meistern müssen. Ich verstehe Ihre Entscheidung, Unterhaltsvorschussleistungen zu beantragen.

Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass Sie die Anspruchsvoraussetzungen für Unterhaltsvorschussleistungen nicht erfüllen und ich deshalb keine andere Wahl habe, als Ihren Antrag abzulehnen. Ich weiß, dass dies eine herbe Enttäuschung für Sie darstellen muss, aber mir sind leider aufgrund der Gesetzlichkeiten die Hände gebunden. Gern hätte ich Ihnen positivere Nachrichten übermittelt und anders entschieden. Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie mich gerne anrufen oder zu unseren Öffnungszeiten bei mir vorbeikommen. Ich bin gerne für Sie da und versuche Sie zu unterstützen wo ich kann. Ich wünsche Ihnen trotzdem alles Gute.

#### **Das können Sie jetzt tun:**

Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift bei der Musterstadt in 01234, Musterstraße 1 Widerspruch einlegen. Der Widerspruch kann auch in qualifizierter elektronischer Form nach dem Signaturgesetz unter [info@musterstadt.de](mailto:info@musterstadt.de) oder mittels absenderbestätigter DE-Mail unter [info@musterstadt.de-mail.de](mailto:info@musterstadt.de-mail.de) eingelegt werden. Die Frist wird auch gewahrt, wenn der



Widerspruch innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift bei Landesdirektion Muster in 01235, Musterweg 1 eingelegt wird.

Herzliche Grüße

im Auftrag

Erika Müller

Sachbearbeiterin

## *Erläuterung*

Der Briefkopf ist genauso gestaltet wie im ersten Beispiel, daher wird auf die Erläuterungen zum ersten Beispiel verwiesen. Am Betreff, der Überschrift sowie der Anrede ist nichts zu beanstanden, darauf wird bei der Erläuterung des empfohlenen Bescheides Bezug genommen.

In diesem Bescheid wird der persönliche Stil verwendet, die Antragstellerin wird persönlich mit Namen angesprochen und die Sachbearbeiterin tritt mit „Ich“ als handelnde Person auf.

Schon im ersten Satz befindet sich eine Information, auf die verzichtet werden kann. Es sollte zwar auf den Antrag, auf Grund dessen die Entscheidung getroffen wird, Bezug genommen werden, jedoch ist die Information, warum der Antrag gestellt wurde, nicht von Bedeutung.

Der Tenor ist nicht zu beanstanden. Zunächst fehlen in der Begründung jegliche Gesetzesangaben, aufgrund dieser die Leistungen abgelehnt werden. Dadurch bekommt die Bürgerin den Eindruck, dass die Behörde keine rechtlichen Grundlagen als Begründung für ihre Entscheidung hat. Sie bekommt nicht die Chance, die Entscheidung nachvollziehen zu können, da ihr die rechtlichen Gründe nicht aufgezeigt werden. Einer rechtlichen Würdigung fehlt es hier demnach vollständig. In diesem Beispiel ist vor allem der „Ton“ in der Begründung sowie in der Rechtsbehelfsbelehrung nicht angemessen. Schon der zweite Satz ist allein dafür da, um Verständnis für die Situation der Antragstellerin auszudrücken. Dies ist jedoch nicht Aufgabe der Behörde und sollte nicht in einem Bescheid auftauchen. Auch der nächste Satz, in dem sich die Sachbearbeiterin persönlich für die Situation der Antragstellerin entschuldigt, ist unangemessen und fehlt am Platz. Auch der letzte Satz des ersten Abschnittes soll Verständnis für die Entscheidung der Antragstellerin ausdrücken, Unterhaltsvorschussleistungen beantragt zu haben. Der gesamte erste Abschnitt sollte nicht Bestandteil eines Bescheides sein.

Der zweite Abschnitt der Begründung besteht einzig daraus, dass der Antragstellerin mitgeteilt wird, dass sie die Anspruchsvoraussetzungen nicht erfüllt und die Sachbearbeiterin sich mehrfach für diese Entscheidung entschuldigt. Sie bringt zum Ausdruck, dass sie selbst gern anders entschieden hätte und keine andere Wahl hatte, als so zu entscheiden. Zum einen ist die Aussage inhaltlich falsch, dass die Leistungen aufgrund der Nichterfüllung der Anspruchsvoraussetzungen abgelehnt werden. Die Leistungen werden abgelehnt, da entscheidungserhebliche Tatsachen nicht angegeben wurden. Da auch keinerlei Gesetzesangaben als Begründung gemacht, geschweige denn erklärt werden, wird der Antragstellerin nicht die Möglichkeit gegeben, die Entscheidung nachvollziehen zu können. Weiterhin sind die zahlreichen Mitleidsbekundungen und das häufig ausgedrückte

Verständnis seitens der Sachbearbeiterin nicht angemessen in einem behördlichen Schreiben. Die Behörde handelt nicht als Privatperson sondern als Vertreter des Gesetzgebers. Mitgefühl ist in einem solchen Schreiben mit Vorsicht anzuwenden, da bei der Antragstellerin sonst das Gefühl erweckt wird, dass die Entscheidung nicht rechtmäßig und vor allem nicht gerecht sein kann. Vor allem Sätze wie „ich hätte gern anders entschieden“ oder „mir sind die Hände gebunden“ überzeugen die Betroffene nicht von der Entscheidung sondern vermitteln das Gefühl, dass sogar die Sachbearbeiterin nicht einverstanden mit den gesetzlichen Grundlagen oder der Entscheidung ist. Empathie in einem negativen Schreiben seitens der Behörde ist angebracht, jedoch sollte nicht wie in diesem Beispiel übertrieben werden. Dies könnte auch ironisch oder gehässig wirken und fördert bei der Antragstellerin den Ärger. Der Bescheid ist nicht dazu da, um Mitleid und Verständnis zu bekunden, sondern um eine Verwaltungsentscheidung sachlich, transparent und klar darzustellen. Das Schreiben sollte höflich sein, aber trotzdem eine gewisse Distanz wahren und deutlich machen, dass die Entscheidung rechtmäßig ist. Der Hinweis auf die Möglichkeit, Rückfragen telefonisch oder persönlich zu stellen, ist grundsätzlich eine gute Möglichkeit, um die Zusammenarbeit zu fördern. Für die Antragstellerin „da zu sein“ und sie „zu unterstützen, wo man kann“ geht jedoch weit über die Aufgaben und Funktionen einer Behördenmitarbeiterin hinaus und sollte so nicht formuliert werden.

Die Überschrift der Rechtsbehelfsbelehrung ist schwammig und nicht eindeutig. Viele Bürger können zwar mit dem Begriff Rechtsbehelfsbelehrung zunächst nichts anfangen, jedoch sollte das Wort in der Überschrift auftauchen, da es auch so im Gesetz steht.

„Herzliche Grüße“ sollte als Grußformel durch „Mit freundlichen Grüßen“ ersetzt werden. Das entspricht den förmlichen Vorgaben eines Verwaltungsaktes.

Grundsätzlich ist dieser Bescheid sprachlich nicht ideal, da hier mit Anteilnahme und Verständnis übertrieben wird und die Sachbearbeiterin als Vertreterin der Behörde ihre Seriosität verliert. Das Schreiben wirkt unglaublich, da jegliche gesetzlichen Grundlagen für die Entscheidung fehlen. Der Text erwirkt bei der Antragstellerin kein Verständnis, sondern das Gefühl, im Recht zu sein. Aufgrund der Bezugnahme auf die persönliche Situation der Antragstellerin wird zwar deutlich gemacht, dass die individuelle Lebenslage beachtet wurde, jedoch ist die Begründung für die Entscheidung umso unverständlicher. Die Antragstellerin würde auf ein solches Schreiben höchstwahrscheinlich mit Verwirrung und auch Ärger reagieren, da sie sich durch die einfühlsamen Worte bekräftigt fühlt, gegen die Entscheidung vorzugehen.

### 3.3 Beispiel für einen positiv formulierten Bescheid

Musterstadt – Ordnungseinheit 10.10 – 01234 Musterstadt

**Amt für Jugend, Familie und Bildung**

Abt. Finanzielle Leistungen  
SG Unterhaltsvorschuss – Leistung  
Musterstraße 1  
01234 Musterstadt

Bearbeiterin: Frau Müller  
Raum:  
Tel:  
Fax:  
E-Mail:

Sprechzeit: Die. 9.00-12.00 und 13.00-18.00 Uhr  
Do. 9.00-12.00 und 13.00-16.00 Uhr

Ihre Zeichen/Ihre Nachricht vom      Unser Zeichen      01.01.2020

#### **Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) für das Kind Max Mustermann, geboren am 01.01.2010**

Sehr geehrte Frau Mustermann,

nach Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen aufgrund Ihres Antrages vom 01.12.2019 ergeht folgender

#### **Bescheid**

1. Die Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz für Ihren Sohn werden abgelehnt.
2. Dieser Bescheid ergeht kostenfrei.

#### **Begründung**

I.

Sie beantragten am 01.12.2019 Unterhaltsvorschussleistungen für Ihr Kind.

II.

Die Musterstadt ist nach § 9 Abs. 1 UVG in Verbindung mit § 1 Sächsisches Aufgabenübertragungsgesetz zum Unterhaltsvorschussgesetz (SächsAÜGUVG) die für den Erlass dieses Bescheides sachlich und örtlich zuständige Behörde.

#### **Zu 1.**

Grundsätzlich hat Anspruch auf Unterhaltsvorschuss oder –ausfallleistungen nach diesem Gesetz, wer die Anspruchsvoraussetzungen des § 1 Abs. 1 UVG erfüllt (siehe Anlage).

Gemäß § 1 Abs. 3 UVG hat ein Kind keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz, wenn der Elternteil, bei dem das Kind lebt, sich weigert, die Auskünfte, die zur Durchführung des Gesetzes erforderlich sind zu erteilen.

Mit Schreiben vom 12.12.2019 haben wir Sie aufgefordert, die Geburtsurkunde Ihres Sohnes sowie die Vaterschaftsanerkennung einzureichen.

Wir haben Sie mehrfach darum gebeten, Ihrer Mitwirkungspflicht nachzukommen und haben Sie auf die Folgen einer Pflichtverletzung hingewiesen.

Die Unterlagen, die wir von Ihnen gefordert haben, haben wir bis heute leider nicht erhalten. Somit sind Sie Ihrer Auskunfts- und Mitteilungspflicht nach § 1 Abs. 3 UVG nicht nachgekommen. Daher konnte Ihr Anspruch nicht geprüft werden.

Aufgrund der fehlenden Unterlagen ist für Ihr Kind Max Mustermann ein Anspruch auf Leistungen des Unterhaltsvorschusses nicht gegeben und der Antrag vom 01.12.2019 wird abgelehnt.

**Zu 2.**

Die Kostenfreiheit des Bescheides ergibt sich aus § 64 SGB X.

**Rechtsbehelfsbelehrung (Ihre Rechte)**

Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift bei der Stadt Musterstadt, Musterstraße 1, 01234 Widerspruch einlegen. Der Widerspruch kann auch in qualifizierter elektronischer Form nach dem Signaturgesetz unter [info@musterstadt.de](mailto:info@musterstadt.de) oder mittels absenderbestätigter DE-Mail unter [info@musterstadt.de-mail.de](mailto:info@musterstadt.de-mail.de) eingelegt werden. Die Frist wird auch gewahrt, wenn der Widerspruch innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift bei der Landesdirektion Muster in 01235, Musterweg 1 eingelegt wird.

Mit freundlichen Grüßen

im Auftrag

Müller

Sachbearbeiterin

## *Erläuterung*

Dieses Schreiben stellt eine Empfehlung für die Formulierung eines Ablehnungsbescheides dar. Es ist sozusagen der „Mittelweg“ zwischen den ersten beiden Varianten, von denen eines zu kurz und knapp sowie zu kühl war und das andere zu persönlich und ausschweifend.

Im Briefkopf finden sich alle relevanten Informationen wie Name und Adresse der Behörde, Name der Abteilung sowie des Sachgebietes, Name, Raum und behördliche Kontaktfragen des Bearbeitenden sowie die Sprechzeiten. Diese Angaben geben der Antragstellerin die Möglichkeit, bei Missverständnis oder Unverständnis Rückfragen zu stellen und mit der Behörde Kontakt aufzunehmen. Mit den Informationen im Briefkopf hat sie direkt beim Öffnen des Briefes einen Blick auf für sie möglicherweise relevante Daten. Im Betreff wird genannt, um welche Art von Leistungen es sich handelt und für welche Person sie beantragt wurden. So kann die Antragstellerin das Schreiben direkt gedanklich einordnen und weiß, welche Thematik sie jetzt erwartet.

Der Sprachstil im Bescheid ist eine Mischung aus persönlichem und unpersönlichem Stil. Die Antragstellerin wird persönlich mit Namen und „Sie“ angesprochen. Dies erzeugt einen respektvollen Umgang mit ihr und sie fühlt sich persönlich als Individuum wahrgenommen. Die Behörde jedoch agiert teilweise als „Wir“ und teilweise im Passiv. Das hat den Effekt, dass das Schreiben nicht zu hölzern wirkt, die Behörde jedoch aber trotzdem eine gewisse Distanz wahrt. Indem sie nicht als „Wir“ oder die Sachbearbeiterin als „Ich“ auftritt, kommt die Antragstellerin nicht auf den Gedanken, die Behörde beziehungsweise die Sachbearbeiterin wäre persönlich für die negative Entscheidung verantwortlich.

Die erste Zeile des Textes stellt den Betreff dar. Hier wird angegeben, dass es in dem Bescheid um Unterhaltsvorschussleistungen geht und der Name und das Geburtsdatum des Kindes, über dessen Anspruch entschieden wird. So kann die Betroffene das Schreiben genau zuordnen und es werden eventuelle Verwechslungen ausgeschlossen. Der Begriff „Unterhaltsvorschussgesetz“ wird hier einmal vollständig ausgeschrieben und in Klammern dahinter mit „UVG“ abgekürzt, sodass eine Verwendung der Abkürzung im folgenden Text nicht für Unverständnis sorgt.

Im ersten Satz nach der förmlich korrekten und persönlichen Anrede wird nochmal Bezug auf das vorherige Verfahren genommen und der Antrag mit Datum genannt. Dies dient erneut zur genaueren Einordnung des Bescheides in das Verwaltungsverfahren für die Antragstellerin. Das Wort „Bescheid“ ist bewusst zentriert angeordnet, fett gedruckt und steht allein. So sticht der Begriff ins Auge und dient als Überschrift für den Text, obwohl der Begriff Teil eines Satzes ist. Der Begriff allein erzeugt bei den meisten Bürgern Aufmerksamkeit und

wird nicht als unnötiges Schreiben vom Amt abgetan. Auch jemand ohne rechtliche Kenntnisse weiß, dass in einem Bescheid immer eine Entscheidung getroffen wird. Der Begriff „Bescheid“ sollte demnach immer auftauchen und hervorgehoben werden.

Der Tenor des Bescheides enthält die Entscheidung über den Anspruch sowie die Kostenentscheidung und stellt diese getrennt voneinander in kurzen und deutlichen Aussagen nach den Nummerierungen erstens und zweitens dar. Es wird mit einem Satz klar und verständlich, wie die Entscheidung lautet. Der Tenor ist sichtbar abgetrennt von der Begründung und dem übrigen Text, so dass leicht erkennbar ist, dass dies die Regelungen sind. Er enthält nur die relevante Information, dass die Leistungen abgelehnt werden.

Die nächste Überschrift „Begründung“ ist genauso hervorgehoben wie der Begriff „Bescheid“. So ergibt sich eine Übersichtlichkeit für den Lesenden, die erheblich zur Verständlichkeit beiträgt. Die Begründung teilt sich auf in I und II. Unter I erfolgt die Sachverhaltsdarstellung. Bei diesem Beispiel kann dies relativ kurz gehalten werden, da vor der Bescheiderteilung lediglich der Antrag gestellt wurde und sonst keine weiteren Verwaltungshandlungen stattgefunden haben. Deshalb wird auch nur die Antragstellung in der Sachverhaltsdarstellung erwähnt. Die Zeitform ist bei Handlungen der Bürgerin immer das Präteritum.<sup>45</sup> Zu II gehören die rechtliche Würdigung des Sachverhaltes und die entscheidungserheblichen Normen. Zunächst wird die Zuständigkeit der handelnden Behörde erwähnt und mit der zugehörigen Rechtsgrundlage begründet. Die Rechtsgrundlage wird hier nicht vollständig zitiert sondern nur genannt, da die Zuständigkeit für die Antragstellerin eher eine Nebenrolle spielt und vor allem für die Behörde wichtig ist, um die eigene Zuständigkeit auch selbst nochmal zu überprüfen. Die nachfolgende Darstellung der Rechtsgründe wird aufgeteilt wie die Regelungen des Tenors. Zuerst wird die Ablehnung der Leistung und danach die Kostenentscheidung begründet. Dies wird deutlich gemacht, in dem über dem jeweiligem Text durch die hervorgehobene Überschrift „zu 1.“ und „zu 2.“ Bezug auf die Regelungen des Tenors genommen wird. In der Begründung der Ablehnung wird zunächst aufgezeigt, wer grundsätzlich Anspruch auf Leistungen des Unterhaltsvorschusses hat. Die einschlägige Norm wird auch genannt, jedoch nicht zitiert, da dies für diese Begründung nicht relevant ist, da die Leistungen nicht aufgrund der Nichterfüllung der Anspruchsvoraussetzungen abgelehnt werden. Die Norm wird jedoch auf einem Extrablatt beigefügt. Grundlage für die Ablehnung ist die fehlende Mitwirkung nach der gesetzlichen Norm des § 1 Abs. 3 UVG. Aufgrund dessen wird dieser im Folgenden auch wörtlich wiedergegeben. Danach erfolgt die Subsumtion des Sachverhaltes. Es wird erneut aufgezeigt, dass die Antragstellerin aufgefordert wurde, die Unterlagen einzureichen und wann dies geschah. Außerdem wird erwähnt, dass sie damit auch auf die Folgen einer

---

<sup>45</sup> Vgl. Kubitzka, Mollik, 2018, S. 56.

Mitwirkungspflichtverletzung hingewiesen wurde. In der Subsumtion stellt sich nun heraus, dass die Unterlagen nicht eingereicht wurden und die Mitwirkungspflicht demnach verletzt wurde. Nun wird wieder Bezug auf die oben dargestellte gesetzliche Grundlage genommen und erklärt, dass aufgrund der nicht eingereichten Unterlagen der Anspruch nicht geprüft werden konnte.

Im Schlusssatz werden die Entscheidung und der Name des betroffenen Kindes sowie der Antrag, auf den sich die Ablehnung bezieht erneut erwähnt. So schließt sich der Rahmen, in dem der Tenor noch einmal aufgegriffen wird und Bezug auf die Begründung, hier die fehlenden Unterlagen, genommen wird. Die Begründung ist gut strukturiert, durch einige Absätze übersichtlich gestaltet und in leichter Sprache erklärt, ohne aber die maßgeblichen gesetzlichen Grundlagen zu vernachlässigen. Sie ist aufgeteilt in die Nennung der gesetzlichen Grundlage sowie deren wörtliche Wiedergabe, die Subsumtion des Sachverhaltes sowie die daraus resultierende Rechtsfolge.

Die Begründung unter „zu 2.“ zur Kostenentscheidung wird nicht weiter ausgeführt sondern nur mit der gesetzlichen Grundlage begründet. Diese wird auch nur angegeben und nicht wörtlich wiedergegeben, da die Hauptaussage schon enthalten ist und bei der Bürgerin keine weiteren Fragen aufkommen werden, da die Kostenentscheidung für sie ohnehin positiv ist.

Die Überschrift für die Rechtsbehelfsbelehrung ist eine Mischung aus dem Begriff „Rechtsbehelfsbelehrung“, da dieser im Gesetz genauso auftaucht und einen Klammerzusatz mit den Worten „Ihre Rechte“, da einige Bürger möglicherweise mit dem gesetzlichen Begriff nichts anfangen können. Die Rechtsbehelfsbelehrung enthält alle für die Adressatin relevanten Informationen. Sie beinhaltet die Frist, die Form, den Namen und die Adresse der Behörde, bei der der Widerspruch eingelegt werden kann, die Möglichkeit der elektronischen Einreichung sowie die dazu nötigen E-Mail-Adressen und die Information, dass der Widerspruch auch bei der Widerspruchsbehörde eingereicht werden kann sowie deren Name und Adresse. So sind alle Informationen, die die Adressatin benötigt, wenn sie einen Widerspruch einlegen will, enthalten, jedoch sind keine zusätzlichen Hinweise gegeben, die die Rechtsbehelfsbelehrung fehlerhaft machen könnte.

Die Grußformel ist die für solch ein Schreiben angemessene und die Sachbearbeiterin unterzeichnet mit ihrem Namen. So kann das Schreiben bei Missverständnissen oder Rückfragen ihr zugeordnet werden und die Betroffene weiß, an wen sie sich wenden kann.

Der Ton des Schreibens ist ein angemessener Mittelweg. Die Behörde fungiert als Vertreter der Exekutive und die Sachbearbeiterin handelt sprachlich nicht als Individuum. Somit wird eine Distanz gewahrt und die Behörde macht sich weniger angreifbar. Die Regelungen werden klar und deutlich gemacht, jedoch wird zum Beispiel durch das Wort „leider“ und



durch den freundlichen, nicht überheblich klingenden Ton auch Verständnis und Höflichkeit ausgedrückt. Die Sprache wird stets sachlich gehalten, wirkt aber nicht kühl oder unfreundlich. Die Entscheidung wird der Bürgerin mit klaren Worten deutlich gemacht und lässt keinen Raum für Missverständnisse. Die Begründung enthält zwar die nötigen gesetzlichen Grundlagen, ist jedoch auch für einen juristischen Laien leicht verständlich und subsumiert den Sachverhalt für die Bürgerin nachvollziehbar.

## **4 Schluss**

Zu Beginn der Arbeit wurde festgestellt, dass ein Großteil der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung unzufrieden ist und somit auch kein Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates hat. Es stellte sich die Frage, ob das Verwaltungshandeln hinsichtlich der Sprache der Verwaltung ein Grund dafür ist, ob und wie diese in einigen Aspekten verbessert werden kann, um die Zufriedenheit der Bürger mit dem Verwaltungshandeln zu fördern. Es galt herauszufinden, ob sich Bürgerfreundlichkeit und Rechtssicherheit in der Sprache der öffentlichen Verwaltung verbinden lassen.

Es stellte sich heraus, dass Bürgerfreundlichkeit vor allem durch die Verständlichkeit der Schreiben der Behörde dem Bürger gegenüber verwirklicht wird, da somit die Zusammenarbeit zwischen Behörde und Bürger gestärkt wird und dies den Erfolg des Verwaltungshandelns auf jeder Ebene fördert. Die Sprache ist somit eine wichtige Brücke zwischen Behörde und Bürger und trägt einen großen Anteil daran, wie erfolgreich die Verwaltung für sich selbst sowie für die Bürger handelt.

Es ist deutlich geworden, dass es möglich ist, einen Bescheid der öffentlichen Verwaltung rechtssicher nach den gesetzlichen Vorgaben und trotzdem verständlich und bürgerfreundlich zu gestalten. Die Behörde ist aufgrund des Gesetzmäßigkeitgebotes an bestimmte gesetzliche Vorgaben bei der Erstellung eines Bescheides oder eines Schreibens gebunden, dies steht jedoch einer verständlichen Formulierung nicht im Wege. Die Behörde muss gesetzmäßig handeln sowie die für die Entscheidung relevanten gesetzlichen Normen im Bescheid erwähnen, um das Willkürverbot und das Rechtsstaatsprinzip einzuhalten. Sie muss die Entscheidung aber auch hinreichend erklären und dem Bürger verständlich machen.

Man kann nicht pauschal festlegen, welche Formulierungen in einen Bescheid oder ein Schreiben gehören und diese nur mit vorgefertigten Textbausteinen anfertigen. Der Bürger muss das Gefühl bekommen, dass sich mit seinem individuellen Sachverhalt auseinandergesetzt wurde, um von der Richtigkeit des Bescheides überzeugt zu sein. Beim

Verfassen eines Schreiben sollte beachtet werden, in welchem Bereich der Verwaltung man sich befindet, mit welchem Bürgerklientel man sich auseinandersetzt und was mit dem Schreiben ausgesagt oder erreicht werden soll. Die einzelnen Bestandteile eines Bescheides sollten sichtbar voneinander abgegrenzt und der Text inhaltlich sinnvoll strukturiert sein. Der verwendete Sprachstil, die Wortwahl sowie der Satzbau sollten immer an den Einzelfall angepasst werden. Grundsätzlich gilt, je verständlicher das Schriftstück ist, desto bürgerfreundlicher ist er. Die Behörde sollte immer darauf hinwirken, die Zusammenarbeit zwischen Bürger und Behörde zu stärken. Das heißt auch, dass nicht nur das Nötigste, sondern auch zusätzliche Erklärungen, Verständnishilfen oder Hinweise je nach Bedarf in die Schreiben aufgenommen werden sollten. Der Bürger soll die Schreiben verstehen und von ihrer Richtigkeit überzeugt werden. Wird die Verwaltungssprache so bürgerfreundlich wie möglich gestaltet, fördert dies den Erfolg des Verwaltungshandelns in vielerlei Hinsichten. Die Behörde erspart sich Arbeit durch vermiedene Widersprüche, die die Bürger bei Unverständnis oder Empörung über die unverständlichen Bescheide eingelegt hätten. Somit werden Arbeitszeit sowie Ressourcen geschont. Die Effizienz der Behörde wird auch dadurch verstärkt, indem Schriftverkehr für die Bürger hinsichtlich der Sprache verständlich gestaltet wird und somit klärende telefonische oder persönliche Gespräche oder weiterer Schriftverkehr vermieden und dasungsverfahren schneller abgeschlossen werden kann. Durch Bürgerfreundlichkeit der Behörde, die vor allem durch die Sprache beeinflusst wird, fühlt sich der Bürger gut beraten und unterstützt und sein Vertrauen in die Verwaltung sowie in die Leistungsfähigkeit des Staates wächst.

Die wichtigste Aufgabe der Behörde ist es, das Verwaltungshandeln transparent für die Bürger zu machen. Schriftverkehr ist ein großer Bestandteil des Verwaltungshandelns und die Sprache beeinflusst die Bürgerfreundlichkeit enorm. Die Behörde sollte stets höflich agieren, ohne zu persönlich zu werden und die Seriosität zu verlieren. Die Sprache in Schreiben muss immer an den Einzelfall angepasst werden.

Um sicherzugehen, dass diese Ziele auch in der Praxis angestrebt und erreicht werden, könnte man unter anderem Schulungen für die Verwaltungsmitarbeiter anbieten. Aufgrund von vorgegebenen Texten oder Textbausteinen und Zeitmangel kommt die Bürgerfreundlichkeit und Verständlichkeit des Verwaltungshandelns in der Praxis häufig zu kurz. Geschulte Fachkräfte könnten bei solchen Veranstaltungen den Mitarbeitern Möglichkeiten aufzeigen, wie Texte einfacher und verständlicher gestaltet werden können, ohne die Rechtssicherheit zu verlieren.

Weiterhin könnte es sogenannte „Beauftragte“ in jeder Behörde geben, die darauf achten, dass die Empfehlungen für bürgerfreundliche Schreiben eingehalten werden und auch Hilfe anbieten, sollte es Probleme oder Fragen hinsichtlich dieser Thematik geben.

Um herauszufinden, wie die Schreiben bei den Bürgern ankommen und welche Wirkung sie auf die Bürger haben, ist es am effektivsten, die Betroffenen selbst zu fragen. Hier könnte man Fragebögen im Rahmen eines Projektes für die Bürger entwickeln und sie um eine Rückmeldung hinsichtlich der Verständlichkeit und Bürgerfreundlichkeit des Schreibens bitten. Diese Einschätzung wäre für die zukünftige Erstellung von Schreiben am effektivsten, da man als Verwaltungsmitarbeiter oft nicht einschätzen kann, wie die Schreiben insgesamt oder einzelne Formulierungen von einem juristischen Laien verstanden werden oder wie diese grundsätzlich wirken.

Eine bürgerfreundliche Verwaltungssprache ist eine wichtige Grundlage für erfolgreiches Verwaltungshandeln im Sinne der Behörde, aber auch des Bürgers. Es konnte bewiesen werden, dass sich Bürgerfreundlichkeit und Rechtssicherheit in behördlichen Schreiben nicht ausschließen, sondern diese Aspekte verbunden werden können. Es werden zudem Möglichkeiten zur Umsetzung dazu genannt. Dieses Thema sollte auch in der Verwaltungspraxis ein allgegenwärtiges und ständig relevantes Thema sein, um das Vertrauen und die Zufriedenheit der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung sowie mit dem Staat weiter zu fördern.

## 5 Literaturverzeichnis

- Detterbeck, Steffen: *Allgemeines Verwaltungsrecht mit Verwaltungsprozessrecht*, 13. Auflage, Verlag C.H. Beck, Marburg 2015.
- Jarass, Hans/ Pieroth, Bodo: *Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland*, 13. Auflage, Verlag C.H. Beck, Münster 2014.
- Kubitza, Rolf-Dieter/ Mollik, Rainer: *Bescheidtechnik*, 3. Auflage, Kommunal- und Schulverlag, Wiesbaden 2018.
- Linhart, Helmut: *Der Bescheid. Form, Aufbau und Inhalt*, 4. Auflage, Verlagsgruppe Hüthig Jehle Rehm, München 2013.
- Müller-Grune, Sven: *Bescheidtechnik. Erlass, Änderung und Aufhebung von Bescheiden durch die Ausgangsbehörde*, 2. Auflage, vhw – Dienstleistung GmbH, Bonn 2015.
- Peine, Franz-Joseph/ Siegel, Thorsten: *Allgemeines Verwaltungsrecht*, 12. Auflage, C. F. M Müller GmbH, Heidelberg 2018.
- Schulz von Thun, Friedemann/ Baum, Katrin: *Oje, ein Brief von der Behörde, Psychologie heute*, Beltz-Verlag, August 2019, S. 65-69.

## 6 Internetquellenverzeichnis

- Bibliographisches Institut GmbH, 2019, verfügbar unter:  
<https://www.duden.de/rechtschreibung/buergergefreundlich> [Zugriff am 27.12.2019]
- Bundesverwaltungsamt: *Bürgernahe Verwaltungssprache. Arbeitshandbuch*, Köln 2002, verfügbar unter:  
[https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/Buergernahe\\_Verwaltungssprache\\_BBB.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/Buergernahe_Verwaltungssprache_BBB.pdf?__blob=publicationFile&v=5) [Zugriff am 05.01.2020]
- Bundesverwaltungsamt: *Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern Hinweise, Anwendungsmöglichkeiten und Beispiele*, Köln 2002, verfügbar unter:  
[https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/sprachliche\\_gleichbehandlung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=7](https://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Oeffentlichkeitsarbeit/sprachliche_gleichbehandlung.pdf?__blob=publicationFile&v=7) [Zugriff am 21.01.2020]
- Dbb: *dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst 2019. Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen der Bürger*, Berlin 2019, verfügbar unter:  
[https://www.dbb.de/fileadmin/pdfs/2019/forsa\\_2019.pdf](https://www.dbb.de/fileadmin/pdfs/2019/forsa_2019.pdf) [Zugriff am 22.12.2018]
- Landeshauptstadt Wiesbaden, Gesellschaft für deutsche Sprache: *Leitsätze für eine bürgerfreundliche Verwaltungssprache*. Wiesbaden 2010, verfügbar unter:  
<https://www.wiesbaden.de/medien-zentral/dok/rathaus/2011-03-24-Klartext.pdf> [Zugriff am 15.01.2020]
- Stadt Bochum/ Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bonn: *Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache. Tipps zum einfachen Schreiben*, Bochum, verfügbar unter: <https://moderne-verwaltungssprache.de/fileadmin/redaktion/Download/einfachesschreiben.pdf> [Zugriff am 05.01.2020]
- Universität Bremen: *Hinweise zur gendersensiblen/ -neutralen Anrede im Schriftverkehr*, Bremen 2018, verfügbar unter: [https://www.uni-bremen.de/fileadmin/user\\_upload/sites/diversity/Toolbox/Tipps\\_gendersensible\\_Anrede.pdf](https://www.uni-bremen.de/fileadmin/user_upload/sites/diversity/Toolbox/Tipps_gendersensible_Anrede.pdf) [Zugriff am 15.02.2020]

## **7 Eidesstaatliche Versicherung**

Ich versichere hiermit an Eides statt, dass ich die vorgelegte Bachelorarbeit selbständig verfasst, nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt sowie alle Stellen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß aus anderen Quellen übernommen wurden, als solche kenntlich gemacht habe und die Bachelorarbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner Prüfungsbehörde vorlegt wurde.

Die gedruckte und digitalisierte Version der Bachelorarbeit sind identisch.

Meißen, 19.02.2020

Pauline Hahn