

Mit einfachen Mitteln bürgernah kommunizieren

Texte von Verwaltungen sollten bürgernah im Ton und in verständlicher Sprache verfasst sein. Das ist leichter als gedacht. Mit einigen wenigen Kniffen verwandeln Sie Behördendeutsch in eine lesefreundliche und juristisch wasserfeste Alternative.

Verfasst von



© Karoline Wolf/Bildhaus Potsdam, Karoline Wolf & Tino Umlauf GbR

Petra van Laak

Die Autorin ist Chefin der Agentur text: vanlaak. Auf LinkedIn veröffentlicht sie regelmäßig unter „Klickwissen to go“, was bei der Kommunikation richtig läuft und was sich verbessern lässt. Info und Kontakt: <https://text-vanlaak.de> und <https://www.linkedin.com/in/petravanlaak>.

Post vom Gesundheitsamt – und die Bürgerin bekommt einen Schreck. Ein Brief vom Landesverwaltungsamt – und der Adressat weiß nicht, ob und was er tun soll. Ein Aufruf zum Bürgerentscheid – und die Empfänger sind unsicher, ob sie die Sache überhaupt betrifft. Das sind keine Ausnahmen, im Gegenteil, das ist die Normalität. Die Texte lassen die Lesenden oft im Unklaren zurück. Das liegt vor allem an den Formulierungen. Amtsdeutsch und Fachchinesisch sind nur zwei Ausdrücke von vielen, die Bürgerinnen und Bürger haben, um die umständliche Sprache in Briefen von Verwaltungen zu charakterisieren.

Doch was haben Sie als Verwaltung von bürgerfreundlicher Sprache? Sehr viel: Texte, die gut zu verstehen sind, erzeugen weniger Rückfragen. Sie schonen Ihre Ressourcen und Sie haben mehr Zeit für andere Aufgaben. Lesefreundliche Anschreiben sorgen für eine höhere Kooperationsbereitschaft bei den Lesenden. Viele Prozesse beschleunigen

sich dadurch. Wer einen Text nicht oder nur schwer versteht, ist frustriert und ärgert sich leichter. Sie tun also auch etwas für Ihr Image, wenn Sie eine bürgernahe Sprache verwenden.

Warum das Amtsdeutsch so kompliziert ist

Fairerweise muss man sagen: Sie haben sich das Verwaltungsdeutsch ja nicht ausgedacht. Es ist eine schon lange existierende Schriftsprache, die erheblich von der gesprochenen Sprache abweicht. Verwaltungsdeutsch orientiert sich an der juristischen Fachsprache, die um besondere Genauigkeit bemüht ist. Und das ist grundsätzlich nichts Schlechtes. Weil aber der Satzbau auf der lateinischen Grammatik basiert, kommt es häufig zu merkwürdigen Schachtelsätzen. Verben werden zu Substantiven, und zusammengesetzte Wörter bestehen aus unzähligen Silben. Da kommt beim Lesen wenig Freude auf, und die Verständlichkeit bleibt auf der Strecke. Richtig unangenehm wird es für die Lesenden, wenn

Kompakt

- Verwaltungsdeutsch ist für die Leserschaft oft schwer verständlich und dadurch frustrierend.
- Eine bürgernahe Sprache sorgt für mehr Klarheit, reduziert Rückfragen, erhöht die Kooperationsbereitschaft und verbessert das Image.
- Mit wenigen Mitteln lassen sich lesefreundliche Texte herstellen.



© Adene Sanchez/peoplemages.com/stock.adobe.com

sich der Absender hinter Passivkonstruktionen verbarrikadiert: „Es wird angeordnet, dass ...“ oder „Es wird darauf hingewiesen“. Auf diese Weise entsteht ein hierarchisches Gefälle: Wir hier oben, du da unten. Kann sein, dass dies manchmal gewollt ist, gebraucht wird es aber definitiv nicht mehr. Eine einfache und elegante Lösung ist die erste Person Plural: „Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass ...“ oder „Wir ordnen an“.

Was Verwaltungen besser machen können

Mit nur wenigen Mitteln können Sie aus einem komplizierten Schreiben einen verständlichen Text machen. Drei Aspekte sind dabei maßgeblich:

1. Nominalstil: Was ist denn so schlimm an Nomen? Erst einmal gar nichts. Wenn Sie allerdings Verben zu Nomen umbauen, spricht man von Nominalkonstruktionen. Beispiele dafür sind Bearbeitung, Erledigung, Buchung und Verpflichtung. Sie erkennen Nominalkonstruktionen an der Endung „-ung“. Der Nominalstil ist im Verwaltungsdeutsch sehr beliebt, dabei ließe sich alles wunderbar in Verben ausdrücken. Weil wir in Verben denken, sprechen und handeln, funktionieren Verben besser als Nominalkonstruktionen. Sie würden niemals vor sich hinmurmeln „Ich muss noch an die Abholung von Fritz aus der Kita denken. Ach ja, die Buchung des Bahntickets wollte ich heute noch machen.“ Sie den-

ken in Verben, so wie Sie in Verben handeln: „Ich muss Fritz von der Kita abholen und das Bahnticket buchen.“ Wenn Sie Nominalkonstruktionen nutzen, bauen Sie unnötige Hindernisse auf. Es liest und versteht sich geschmeidiger, wenn Sie auf viele Verben bauen.

2. Anredeformel: Wissen Sie immer, ob es sich bei der Empfängerin oder dem Empfänger um eine Frau oder einen Mann handelt? Oder um eine Person, die sich keinem der beiden Geschlechter zuordnet? Ist Annika Schmidt sicher eine Frau? Songwen Sun-von Mahler, ist das ein Mann, eine Frau oder weder noch? Sie können diese Konflikte einfach umgehen, indem Sie Vor- und Nachnamen in der Anrede benutzen: „Guten Tag, Annika Schmidt“ oder „Guten Tag, Songwen Sun-von Mahler“. Damit tun Sie vor allem unseren Mitbürgerinnen und Mitbürgern mit weniger bekannten Vornamen einen großen Gefallen, denn sie werden häufig falsch angesprochen.

3. Aufbau: Gerade lange Texte brauchen eine gute Struktur, damit das Auge Halt findet. Eine klar formulierte Betreffzeile zeigt, worum es in dem Brief geht. Zwischenüberschriften gliedern Texte in überschaubare Sinneinheiten. Bestimmte, sehr wichtige Begriffe können Sie fett hervorheben. Rücken Sie Termine, Fristen, Uhrzeiten, Orte und so weiter mittig ein. Solche visuellen Anker erleichtern es jeder Person, den Text auf Anhieb zu erfassen.

Oft fragen sich Verantwortliche in Verwaltungen, ob bei bürgernaher Sprache die Genauigkeit nicht auf der Strecke bleibt. Bei juristisch relevanten Texten ist das Übersetzen von Verwaltungsdeutsch in eine verständliche Sprache etwas knifflig. Dazu braucht es Übung, sprachliche Sicherheit und am besten noch einen abschließenden juristischen Blick auf den Text. Schließlich möchte niemand, dass sich die Empfängerin oder der Empfänger womöglich ans Verwaltungsgericht wendet. Eine gewisse Ambivalenz gegenüber der bürgernahen Sprache wird also vielleicht bleiben. Die folgende Doppelseite mit einem Vorher-Nachher-Beispiel und zahlreichen Hinweisen verdeutlicht Ihnen, wie Sie leichtfüßig einen Anfang machen können.

Behördensprache mit Humor nehmen

Ein kleiner Tipp zum Schluss: Nehmen Sie die Behördensprache mit Humor. Die Stadt Leipzig zeigt mit ihrer Kolumne „Amtddeutsch des Monats“, wie's geht (Link zur Kolumne: <https://sn.pub/xQ5hMs>). Sie spricht dort augenzwinkernd von „wunderbaren Wortschöpfungen“ und erläutert jeden Monat einen der „schönsten“ Begriffe. Kürzlich ging es um das „Drehtrommelbioabfallsammelfahrzeug“. Vielleicht hat Ihre Verwaltung das ja schon einmal getopt? ■

Vorher-nachher: Einen fiktiven Brief in Amtddeutsch und eine Version des Schreibens in bürgernaher Sprache finden Sie auf der folgenden Doppelseite.



Texten



Franck, N. (2021): An die Leserinnen und Leser denken: Texte, in: Gekonnt texten, <https://sn.pub/vCKo1g>

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten

Vorher

Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, Bürgerfernstraße 123, 45678 Bürgerhausen

Herrn
Bertolt Bürger
Verzweiflungsgasse 10
11223 Empfängerdorf

Bei manchen Vornamen ist es nicht eindeutig, welches Geschlecht die Person hat. Daher birgt die Anrede mit Frau oder Herr die Gefahr, dass sich eine Person nicht richtig angesprochen fühlt.

Die Bezeichnung besteht aus elf Silben. Das ist schwer zu verstehen und schlecht zu merken.

Es gibt keine Betreffzeile. Die Person weiß zunächst nicht, warum sie angeschrieben wird.

Sehr geehrter Herr Bürger,

02.08.2023

Datumsangaben mit führenden Nullen lassen sich visuell nicht gut erfassen.

Sechs Silben in einem Wort sind schon nicht wenig. Hier ist der Begriff zudem aus vier einzelnen Wörtern zusammengesetzt: Führer, Schein, Pflicht, Umtausch. Für Menschen mit geringen Lesefähigkeiten und/oder Deutschkenntnissen ist der Begriff eine große Hürde.

Möchten, würden, könnten, wollten: Modalverben, noch dazu im Konjunktiv, gehen auf Kosten der Klarheit.

wir **möchten** Sie mit diesem Schreiben auf den **Führerscheinpflichtumtausch** hinweisen und Ihnen einige Informationen dazu **zukommen lassen**.

Wenn eine Person etwas tun „lässt“, vermittelt sie den Eindruck, dass sie andere für sich arbeiten lässt.

Das Verb „hinweisen“ trägt ein hierarchisches Gefälle in sich. Jemand mit Wissensvorsprung formuliert sich auf diese Weise in eine autoritäre Rolle hinein.

Datumsangaben werden von der Leserschaft schneller erfasst, wenn der Monat ausgeschrieben wird. Und: Wie schnell macht das Gehirn aus 2033 das Jahr 2023! Es geht in diesem Schreiben um ein Ereignis, das erst in knapp zehn Jahren relevant ist.

Bis zum **19.01.2033** sind alle deutschen Führerscheine in das **aktuelle EU-einheitliche und fälschungssichere Kartenführerscheinformell** umzutauschen. **Nach der in Anlage 18e der Fahrerlaubnis-Verordnung (FeV) festgelegten Staffelung nach Geburtsjahren betrifft die Umtauschverpflichtung alle Inhaberinnen und Inhaber von Papier-Führerscheinen, die in den Jahren 1967 bis 1972 geboren sind. Sie sind diesem Personenkreis angehörig.**

Ein langes Wort mit fünf Silben, zudem Nominalkonstruktion.

Bei diesem Wort entsteht in den Köpfen der Lesenden die Frage: „Wie lange ist das denn aktuell?“

Das Wort „erfolgen“ ist typische Verwaltungssprache und nicht bürgernah.

Beachten Sie, dass der Umtausch Ihres Papier-Führerscheins bis zum **22.02.2024** **erfolgen** muss. **Der auf diesen folgende Führerschein besitzt eine Befristung auf 15 Jahre. Die Befristung bezieht sich ausschließlich auf die Gültigkeit des Führerscheins und nicht auf Ihre Fahrerlaubnis.**

Quellen sind natürlich wichtig. Sie können aber auch verwirren, wenn sie in einen Satz eingebaut sind. Sie verlängern und verkomplizieren ihn unnötig.

Der Bezug ist unklar. Man muss zweimal lesen.

Diese Info ist wichtig und gehört weiter nach vorne. Sie ist der Schlüssel zum Verständnis, warum die Person überhaupt angeschrieben wird.

Schon wieder eine Frist. Jetzt kommen die Lesenden wirklich durcheinander.

Oben war von einem Ereignis im Jahr 2033 die Rede. Jetzt wird hier von einer Frist von weniger als einem Jahr gesprochen. Das ist verwirrend. Wie hoch ist denn jetzt der Handlungsbedarf?

Wie bitte? Die lesende Person hat sich bis hierhin gequält und erfährt jetzt, dass sie gar nicht betroffen ist? Dieser Absatz gehört ganz an den Anfang.

Die vorstehenden Informationen sind für Sie nur dann relevant, wenn Sie **im Besitz eines Papier-Führerscheins sind, derzeit eine Fahrerlaubnis besitzen und weiterhin ein Kraftfahrzeug auf öffentlichen Straßen führen möchten.**

Umständlich formuliert, plus berüchtigtem Nominalstil.

Drei Dinge, die auf einmal zutreffen müssen, damit die Informationen überhaupt relevant sind. Auf diese Weise formuliert muss die Leserschaft gedankliche Akrobatik machen.

Dieser Satz ist uneindeutig. Spätestens jetzt ist die lesende Person beunruhigt. Ohne Führerschein kann sie nicht fahren, oder doch?

Der Ausdruck enthält ein negatives Element: „Betroffen“ sein ist nah dran an „getroffen“ sein.

Falls Sie hiervon **betroffen sind, möchten** wir Sie bitten, einen Termin für Ihre **Antragstellung auf Umtausch** bei einem Bürgeramt Ihrer Wahl zu vereinbaren. Sie können dies entweder über die Internetseite <https://service-buergerhausen.de/dienstleistung/fuehrerscheinpflichtumtausch/1234567/> oder **fernmündlich** über das Bürgertelefon (012345 67890) erledigen.

Nominalstil

Modalverb, Konjunktiv

Nominalkonstruktionen

Sind ... mitzubringen: Hier spricht wieder einer behördliche Autorität. Es fehlt eine direkte Ansprache. Eine freundliche Bitte ist angemessener.

Diese URL ist zu lang für einen Fließtext. Eine so genannte Vanity-URL, also eine gekürzte Version der Webadresse, ist hier die bessere Lösung.

Zum Termin im Bürgeramt **sind ein Ausweisdokument, ein biometrisches Lichtbild und der alte Papierführerschein** mitzubringen. Vor Ort ist eine **Gebührenzahlung** in Höhe von 25,55 Euro (bei **Direktversand** zzgl. 5,55 Euro) fällig.

Diesen Begriff kennen viele Menschen nicht (mehr).

Lange Aufzählungen sind nicht lesefreundlich.

Diese Möglichkeit wird nicht weiter erklärt.

Nominalstil

Veraltete Schlussformel.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag
Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Fahrerlaubnisbehörde

Nachher

Bürgerbüro I Ordnungsamt *Bundesland*

Bürgerbüro I Ordnungsamt *Bundesland*, Bürgernahstraße 123, 45678 Bürgenhausen

Herrn
Bertolt Bürger
Hoffnungsgasse 10
11223 Empfängerdorf

Hier das Bundesland nennen, um das es geht. Das hilft der Leserschaft, sich schnell zu orientieren.

2. August 2023

Der Monat ist ausgeschrieben, das Auge erfasst dies besser. Das Datum lässt sich schneller im Kopf zuordnen.

Vorschlag für eine übersichtlichere Bezeichnung des Amtes.

Die Betreffzeile benennt, wofür es in dem Brief geht. Sie bringt das Wichtigste auf den Punkt. Die Formulierung ist an die Alltagssprache angelehnt.

Bald sind Führerscheine auf Papier nicht mehr gültig

Mit dieser Anrede fühlt sich jede Person, gleich welchen Geschlechts, korrekt angesprochen.

Guten Tag, Bertolt Bürger,

Schon im ersten Satz wird geklärt, für wen das Schreiben relevant ist.

haben Sie noch einen Führerschein aus Papier? Dann haben wir wichtige Informationen für Sie. Wenn Sie bereits einen Kartenführerschein haben, **brauchen Sie nicht weiterlesen.**

Wer nicht zur Zielgruppe gehört, kann sich hier schon den Rest des Textes sparen.

Menschen wollen Gründe erfahren. In diesem Absatz wird der Sinn des Ganzen sofort deutlich.

Kartenführerscheine sind fälschungssicher und entsprechen dem EU-Standard. Deshalb werden alte Papierführerscheine nach und nach durch Karten ersetzt. In diesem Jahr tauschen wir die Führerscheine von Personen aus, die zwischen 1967 und 1972 geboren sind. **Sie gehören zu einem dieser Jahrgänge.**

Alltagssprache ist bürgernahe Sprache.

Deutlich abgesetzte Zwischenüberschriften gliedern das Schreiben in Sinneinheiten und verraten, um was es im folgenden Absatz geht.

Was ist zu tun?

Verwaltungen müssen nicht immer von Frist sprechen, um einen juristisch relevanten Zeitraum zu benennen. Diese Formulierung ist bürgerfreundlich und dem Alltagsdeutsch entlehnt.

Direkte Ansprache, freundlich formulierte Bitte.

Bitte machen Sie einen Termin beim Bürgeramt in Ihrer Nähe. **Sie haben bis zum 22. Februar 2024 Zeit**, Ihren alten Führerschein umzutauschen. Vereinbaren Sie am besten gleich einen Termin. Das geht bequem online unter <https://fuehrerschein-umtausch.de>. Sie können auch unser Bürgertelefon anrufen: 012345 67890. **Sie erreichen uns** montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr.

Eine lange URL lässt sich einkürzen mithilfe einer so genannten Vanity-URL. Sie wird für einen bestimmten Zweck erzeugt und führt Userinnen und User direkt auf die gewünschte Webseite.

Die Zwischenüberschrift macht sofort klar, welche Unterlagen nötig sind. Die Form der Aufzählung gibt dem Auge beim Lesen Halt und hilft beim Zusammensuchen der nötigen Papiere.

Das brauchen Sie für den Umtausch:

1. Papierführerschein
2. Personalausweis oder Reisepass
3. biometrisches Lichtbild (**können Sie auch vor Ort im Bürgeramt machen**)

Serviceorientiert: Hier sind gleich die Zeiten angegeben.

Eine Zwischenüberschrift als Frage ist für Lesende besonders gut zu erfassen. In der Regel ist es nämlich genau das, was man sich ohnehin gefragt hat.

Was kostet das?

Serviceorientiert: Die Leserschaft weiß nun, dass sie nicht noch eine weitere Stelle aufsuchen muss, um das Foto zu machen.

Für den Umtausch wird eine Gebühr von 25,55 Euro fällig. **Wenn wir Ihnen später den fertigen neuen Führerschein zuschicken sollen**, kostet das zusätzlich 5,55 Euro.

Im Originalschreiben war unklar, was es mit „Direktversand“ auf sich hat. Hier wird das aufgelöst.

Diese Info war im Originalschreiben versteckt untergebracht. Hier wird daraus ein eigener Punkt. So kann nichts mehr schiefgehen.

Und wenn Sie gar nicht (mehr) Auto fahren?

Dann brauchen Sie nichts weiter tun. Ihr alter Führerschein ist trotzdem noch bis zum 22. Februar 2024 gültig.

Zu überlegen ist, ob es diese Info tatsächlich braucht? Falls nicht, die folgenden zwei Sätze streichen.

Serviceorientiert: Am Ende des Schreibens noch einmal auf die Lesenden eingehen und erneut auf die Webseite verweisen.

Ihr neuer Kartenführerschein gilt übrigens 15 Jahre lang. **Wichtig:** Führerschein ist nicht gleich Fahrerlaubnis. Wenn Sie zurzeit keine Fahrerlaubnis haben, ändert auch der neue Führerschein nichts daran.

Moderne Schlussformel.

Haben Sie Fragen? Viele Infos finden Sie auf unserer Website: <https://fuehrerschein-umtausch.de>

Mit dem Possessivpronomen erzeugen die Schreibenden ebenfalls viel Bürgernähe.

Freundliche Grüße sendet Ihnen Ihre Behörde für Fahrerlaubnis

Ist optional zu verstehen, erzeugt Nähe.