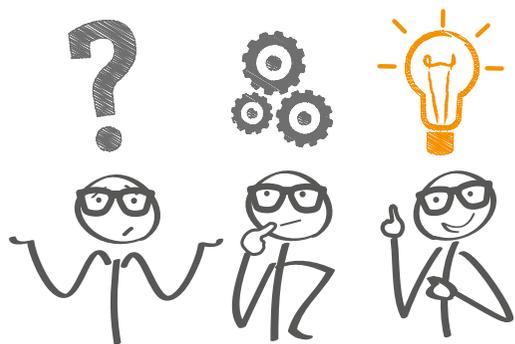


1 Vorwort..... 3

2 Gliederung/Struktur 4

3 Einfache Sätze..... 6

4 Orientierung an der Kundschaft 8



Verständliche Sprache ist die Basis für gelingende Kommunikation und ein Merkmal unserer modernen Verwaltung. Klare und verständlich formulierte Schriftstücke sparen Zeit und Geld und sind Ausdruck einer professionellen Orientierung an den Kundinnen und Kunden.



Schwer verständliche Anträge, Schreiben oder Bescheide führen häufig zu Missverständnissen und Rückfragen. Es ist daher wichtig, alle Sachverhalte in einer Sprache wiederzugeben, die von unseren Kundinnen und Kunden verstanden wird. Nur wenn unsere Informationen verstanden werden, können wir gut und im Sinne unseres Auftrages unsere Arbeit erledigen.

Die vorliegende Arbeitshilfe enthält wesentliche Aspekte für verständliche Texte sowie viele Beispiele aus dem Verwaltungsalltag. Sie wurde im Rahmen der Arbeitsgruppe „Interkulturelle Öffnung - Wir leben Vielfalt“ erarbeitet. Ich danke der Arbeitsgruppe für die engagierte Arbeit.

Ich sehe diese Arbeitshilfe als einen Aufruf an alle Führungskräfte und Mitarbeitende, verständliche Sprache im Arbeitsalltag anzuwenden und im eigenen Bereich damit verantwortungsvoll umzugehen. Flankiert wird diese Umsetzung durch themenbezogene Fortbildungen. Die Teilnahme sollte für alle Mitarbeitenden selbstverständlich sein.

Ich wünsche uns allen viel Erfolg und bin überzeugt, dass wir mit verständlichen Texten einen noch besseren Service anbieten.

Wolfgang Schuster

Wolfgang Schuster

! Nennen Sie immer das Wichtigste zuerst.

😊 Besser so:

Wir genehmigen Ihnen die Ausübung der Nebentätigkeit. Rechtsgrundlage: § 73 Abs. 3 Hessisches Beamtengesetz (HBG)

☹️ Statt so:

Nach § 73 Abs. 3 Hessisches Beamtengesetz (HBG) genehmigen wir Ihnen die Ausübung der von Ihnen beantragten Nebentätigkeit.

! Beschränken Sie sich auf das Wesentliche.

😊 Besser so:

Ihre ... können wir nicht berücksichtigen. Wir haben Ihre ... geprüft und mit dem Versorgungsamt abgestimmt. Sie haben keinen Rechtsanspruch auf Befreiung.

☹️ Statt so:

... können von uns nach reiflicher Prüfung und nach mehrmaliger Rücksprache mit dem Versorgungsamt, das Sie Ihrerseits informierten, nicht berücksichtigt werden.

Sie haben keinen Rechtsanspruch auf Befreiung.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Rechtsanspruch auf Erteilung einer Befreiung besteht.



Nutzen Sie Aufzählungen.

😊 Besser so:

Bei Wohngebäuden mittlerer und geringer Höhe mit mehr als zwei Wohnungen benötigen Sie vor Baubeginn folgende geprüfte Nachweise:

- a) Geprüfter Nachweis über die Standsicherheit
- b) Geprüfter Nachweis über den Schall- und Wärmeschutz.

Diese Nachweise müssen von einer staatlich anerkannten sachverständigen Person oder Stelle ausgestellt sein.

Für Nebengebäude und Nebenanlagen brauchen Sie keine Nachweise.

Bitte bringen Sie zu Ihrem Termin am 04.05.2020 folgende Unterlagen mit:

- ausgefüllter Antrag
- Personalausweis
- Geburtsurkunde

☹️ Statt so:

Bei Wohngebäuden mittlerer und geringer Höhe mit mehr als zwei Wohnungen, jedoch nicht bei deren Nebengebäuden und Nebenanlagen, müssen vor Baubeginn von einer oder einem staatlich anerkannten Sachverständigen oder sachverständigen Stelle geprüfte Nachweise über die Standsicherheit und von einer oder einem staatlich anerkannten Sachverständigen oder sachverständigen Stelle ausgestellte oder geprüfte Nachweise über den Schall- und Wärmeschutz vorliegen.

Sie müssen den ausgefüllten Antrag zum Termin am 04.05.2020 mitbringen. Bitte halten Sie Ihren Personalausweis und die Geburtsurkunde bereit.

Separieren Sie Rechtsverweise. (Rechtssicherheit ist textsortenabhängig.)

😊 Besser so:

Wenn die Frist für die Zahlung abgelaufen ist, müssen Sie einen Säumniszuschlag von monatlich 1 % bezahlen. Rechtsgrundlage unserer Entscheidung ist § 240 der Abgabenordnung (AO) vom 01. 10. 2002, BGBl. I S. 3866, 2003 I S. 61.

☹️ Statt so:

Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist ist gemäß § 240 der Abgabenordnung (AO) vom 01. 10. 2002 (BGBl. I S. 3866, 2003 I S. 61) ein Säumniszuschlag von monatlich 1 v. H. zu zahlen.

3 Einfache Sätze

Bilden Sie kurze Sätze:

- Verwenden Sie max. einen Nebensatz.
- Ein Satz sollte maximal 15 Worte umfassen.
- Setzen Sie lieber Punkt als Komma.
- Verwenden Sie keine Füllwörter.
(Diese Wörter werden oft als Füllwörter genutzt: natürlich, also, eben, quasi, daher, somit, folglich, jedoch...)
- Vermeiden Sie zusätzliche, beschreibende Worte (Partizipien ...).

 **Besser so:**

Sie erhalten eine Broschüre.
Ihre Arbeit

 **Statt so:**

Sie erhalten die beigefügte Broschüre
Die von Ihnen geleistete Arbeit

Wählen Sie verständliche Wörter.

- Ein Wort sollte maximal 18 Buchstaben umfassen.
- Vermeiden Sie Wortdopplungen (z. B. „zu zahlende Rechnungsforderung“).
- Verwenden Sie keine unechten Hauptwörter (Substantive).

 **Besser so:**

Bitte nennen Sie uns eine Alternative.
Bitte beachten Sie unser Schreiben vom ...

 **Statt so:**

Würden Sie uns bitte eine andere
Alternativmöglichkeit nennen?
Wir bitten um Beachtung unseres
Antwortschreibens vom ...



Vermeiden Sie Bandwurmörter.

 **Besser so:**

Unterhaltsvorschuss

 **Statt so:**

Unterhaltsvorschussleistung

Mindestgebühr für die Kindertagesstätte

Kindertagesstättenmindestgebühr

Verwenden Sie bei zusammengesetzten Hauptwörtern Bindestriche.

 **Besser so:**

Gewerbesteuer-Vorauszahlung

 **Statt so:**

Gewerbesteuervorauszahlung

Integrations-Kommission

Integrationskommission



Formulieren Sie aktiv und lebendig.

 **Besser so:**

Bitte füllen Sie den Antrag bis zum ... aus.

Bitte überweisen Sie das Geld auf das
Konto ... Sobald das Geld bei uns ein-
gegangen ist, senden wir Ihnen die
Unterlagen zu.

 **Statt so:**

Der Antrag ist bis zum ... auszufüllen.

Die Unterlagen werden Ihnen nach
Eingang der Zahlung auf das Konto ...
zugesandt.

Sollten Sie verhindert sein ...

Bei Verhinderung ...

4 Orientierung an der Kundschaft



- Versetzen Sie sich in die Kundin oder den Kunden hinein. Was ist die wichtigste Information für die Person?
- Verwenden Sie Alltagssprache und geläufige Wörter.
- Achten Sie auf die Einheitlichkeit der Begriffe. (Verwenden Sie idealerweise im gesamten Fachdienst abgestimmte Begriffe.)



Besser so:

Geld



Statt so:

Leistung, Zahlung, Geld, Grundsicherung



- Erklären Sie Fremdwörter / Fachbegriffe, wenn sie nicht vermeidbar sind. Selbst für uns eindeutige Begriffe wie „Bescheid“, „brutto“ und „netto“ oder „Scheidung“ sind nicht für alle Menschen leicht verständlich. Sollte der Text durch die Erklärungen zu lang werden, ist es sinnvoll, Teile herauszulösen und gesondert zu erläutern (z.B. Rechtsbehelfsbelehrung).
- Verwenden Sie Wörter im ersten Wortsinn.



Besser so:

Sie sind verpflichtet, für Ihren Lebensunterhalt selbst zu sorgen.



Statt so:

Sie sind angehalten, Ihren Lebensunterhalt selbst zu bestreiten.

In dem Wort „angehalten“ steckt das Wort „Halt“. In dem Wort „bestreiten“ steckt das Wort „streiten“. Beides kann leicht missverstanden oder fehlgedeutet werden. Hier geht es vor allem um Personen, für die Deutsch nicht Muttersprache ist.



- Verwenden Sie Abkürzungen sehr sparsam. Wenn Sie Abkürzungen verwenden, schreiben Sie die Begriffe zunächst aus und fügen Sie die Abkürzung in Klammern ein.
- Verwenden Sie Höflichkeitssignale, aber vermeiden Sie übertriebene Freundlichkeit.
- Sprechen Sie die Kundin oder den Kunden individuell und konkret an.



Besser so:

Bitte überweisen Sie das Geld fristgemäß.



Statt so:

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



Besser so:

Wir müssen Ihren Antrag leider ablehnen. Oder:
Wir können Ihrem Antrag leider nicht entsprechen.



Statt so:

Ich bedaure, Ihnen keinen günstigeren Bescheid erteilen zu können, doch leider muss ich Ihren Antrag ablehnen.

Ihre Unterlagen senden wir Ihnen zurück. Mit freundlichen Grüßen

Die überlassenen Unterlagen sind in der Anlage beigelegt.

Vor- und Nachname

(unleserliche) Unterschrift

Gehen Sie, soweit möglich, auf die individuelle Situation ein. Welcher Anlass besteht für das Schreiben?



Beispiele: Wir gratulieren Ihnen zur Geburt Ihres Kindes ...
Wir gratulieren Ihnen zu Ihrer Arbeitsstelle ...
Wir drücken Ihnen unsere Anteilnahme zum Tod Ihres ... aus ...

Formulieren Sie geschlechtergerecht.



Besser so:

Teilnehmende / Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Teilnahmeliste



Statt so:

Teilnehmer

Teilnehmerliste

Beispiele für geschlechtsneutrale Formulierungen finden Sie auf:

www.geschickt-gendern.de

Impressum

Kreisausschuss des
Lahn-Dill-Kreises
Karl-Kellner-Ring 51
35576 Wetzlar

Tel. 06441 407-0

Fax: 06441 407-1035

info@lahn-dill-kreis.de

www.lahn-dill-kreis.de

Der Leitfaden wurde von der
AG Interkulturelle Öffnung erarbeitet.
Bei Fragen oder Anregungen wenden Sie sich bitte
an die WIR-Koordinatorin Herdes Teich unter
Herdes.Teich@Lahn-Dill-Kreis.de