

**Verstanden!**

Eine Serie unserer Zeitung

## Verwaltungssprache

Leser machen unsere Zeitung auf unverständlich verfasste Texte von Behörden oder Firmen aufmerksam. Der Sprachexperte Günther Zimmermann sucht mit den Verantwortlichen nach bürgerfreundlichen Formulierungen.

# „Ihre Stadt soll bürgernah sein – aber Ihre Sprache ist es nicht“

Sprachexperte nimmt Texte der Stadt Braunschweig unter die Lupe – Erster Stadtrat will seine Mitarbeiter schulen

Von Uwe Hildebrandt

Erster Stadtrat Carsten Lehmann empfängt den Sprachwissenschaftler Professor Günther Zimmermann in seinem Büro im Braunschweiger Rathaus. Nach unter anderem der Braunschweigischen Landessparkasse, der Öffentlichen Versicherung, den Finanzämtern und den Westermann-Schulbuchverlagen ist nun auch die Sprachwahl von Lehmanns Behörde in den Fokus geraten.

Anders als bei den bisherigen Verstanden!-Terminen bezieht sich Zimmermann diesmal nicht auf Leser-Zuschriften. Ihm sind vielmehr selbst eine Reihe von Texten der Stadt Braunschweig aufgefallen, die verbesserungswürdig sind.

Dem Braunschweiger Experten geht es dabei nicht nur darum, den deutschen Sprachstil zu pflegen. „Wenn es um verständliche Sprache geht, dann geht es auch um die Demokratie“, erklärte Zimmermann zum Start dieser Serie. Bürger, die die staatlichen Institutionen nicht verstehen, seien ihnen hilflos ausgeliefert.

### Die Analyse

„Ihre Stadt soll bürgernah sein – aber Ihre Sprache ist es nicht“, sagt Zimmermann gleich zu Beginn des Gesprächs. In den Händen hält er ein Schreiben, das unter dem Briefkopf „Stadt Braunschweig – Der Oberbürgermeister“ folgende Überschrift trägt: „Hinweise zur Verpflichtungserklärung gemäß § 68 des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG) vom 30. Juli 2004 (BGBl. I S. 1950) – in der zurzeit gültigen Fassung“. Zimmermann sagt, „das ist Übersetzungsbedürftig“, als rede er von einer Fremdsprache.

Die meisten Bürger wüssten weder, was eine Verpflichtungserklärung sei, noch was der erwähnte Paragraph besage. Zimmermann sieht sich dann den weiteren Text des Erläuterungsschreibens an: „Da heißt es, dass eine persönliche Vorsprache notwendig ist, es steht aber nicht dabei, wohin man gehen soll.“

Dem Sprachexperten fallen noch viele weitere Mängel auf: Da wird etwa „ein Visum zur Einreise begehrt“ – das Wort „begehren“ ist für Zimmermann ein Kennzeichen für veraltetes Behördendeutsch. Oder es wird das Fremdwort „Bonität“ verwendet – dabei wäre „Zahlungsfähigkeit“ für mehr Bürger verständlich.

Es finden sich noch einige weitere, den Leser abschreckende Stilmittel. So vermeiden die Verfasser, die Bürger direkt anzureden. Sie schreiben also „Personen, die Leistungen erhalten...“ statt: „Wenn Sie Leistungen erhalten...“.

Außerdem neigen die Verfasser zum Hauptwortstil (Nominalstil). Es heißt bei ihnen also „Die Aushandigung einer Verpflichtungserklärung ist nicht möglich“ statt besser: „Es ist nicht möglich, eine Verpflichtungserklärung auszuhändigen.“

Der Sprachexperte konfrontiert Lehmann mit weiteren, seines Erachtens verbesserungswürdigen Texten der Stadt Braunschweig. In seinem persönlichen „Jahresbescheid 2010“ für die Grundbesitzabgaben sei die Berechnung nicht nachvollziehbar. Außerdem fänden sich Sätze wie: „Die Ausweisung der Abgabenhöhe des Vorjahres erfolgt rein nachrichtlich.“

Auf der städtischen Internetseite stören Zimmermann die Anglizismen ein wenig. Und in den „Öffentlichen Bekanntmachungen“ der Stadt wie etwa der vom 28. Mai 2010 finden sich Bandwurmsätze



Braunschweigs Erster Stadtrat Carsten Lehmann (links) diskutiert mit dem Sprachexperten Günther Zimmermann im Rathaus über die von der Stadtverwaltung verfassten Texte. Foto: Rudolf Flentje

mit mehr als 60 Wörtern. Die Aufnahmekapazität des Lesers sei aber bei maximal 20 Wörtern erschöpft.

Unübersichtlich und ebenfalls mit Paragraphen-Nennungen überfrachtet ist laut Zimmermann auch das „Amtsblatt für die Stadt Braunschweig“ – zum Beispiel die Ausgabe vom 30. Juni 2010. Hier findet sich etwa der Satz: „Der Sachverhalt, der die Verletzung der Vorschriften begründen soll, ist darzulegen.“ Verständlicher wäre gewesen: „Es ist zu erklären, warum die Vorschriften verletzt wurden.“

### Die Antwort

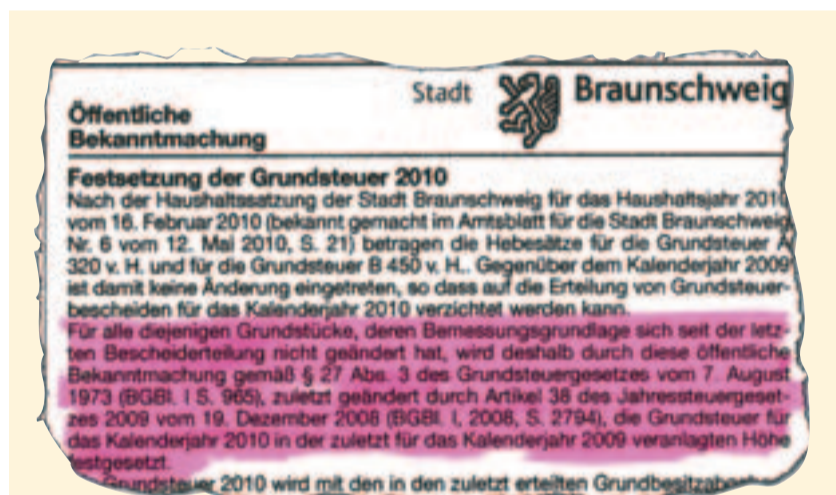
Erster Stadtrat Carsten Lehmann verweist auf eine Dienstanweisung, die für die Mitarbeiter der Braunschweiger Stadtverwaltung bereits gelte: „Texte sollen klar, erschöpfend, für den Empfänger verständlich und so kurz wie möglich sein.“

Auch Anglizismen sollten vermieden werden. Dass auf der Internetseite das Wort „verlinkt“ verwendet werde, findet der Erste Stadtrat aber unproblematisch: „Das wird von vielen verstanden.“ Verlinken steht im Internet-Jargon dafür, dass man auf schnellstem Weg auf eine andere Internetseite geführt wird.

Lehmann verweist darauf, dass die gesetzlichen Bestimmungen in den kritisierten Texten unbedingt aufgeführt werden müssten, da komme man nicht drumherum. „Jetzt kommen wir in den juristischen Bereich, und da bin ich als Jurist natürlich im Thema“, sagt er schmunzelnd.

Der Erste Stadtrat nimmt auch Stellung zu dem Vorwurf, dass sich Antragsteller laut einem der Hinweisschreiben an die folgende, zu sperrige Adresse wenden müssten: „Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit / Abteilung Bürgerangelegenheiten / Ausländerangelegenheiten.“ Lehmann: „Das heißt nunmal so.“

Der Vertreter der Stadt Braunschweig räumt aber schließlich ein, dass die Sprachwahl seiner Verwaltung noch nicht der Weisheit letzter Schluss ist: „Man kann einiges besser erklären.“ Allerdings könne es wohl nicht so weit gehen, dass sich komplizierte Sachverhalte auch für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen sofort erschlossen.



Mehr als 60 Wörter umfasst der markierte Satz aus der „Öffentlichen Bekanntmachung“ der Stadt Braunschweig vom 28. Mai 2010. Der Leser kann aber laut Zimmermann nur Sätze mit maximal 20 Wörtern erfassen. Fachwörter und Paragraphen-Nennung erschweren das Lesen zusätzlich.

„Es gehen bei uns keine Beschwerden ein“, sagt Lehmann, „aber das heißt natürlich nicht, dass man nichts verbessern sollte.“

### Die Einigung

Carsten Lehmann findet Zimmermanns Vorschlag interessant, die Paragraphen als Fußnoten unten auf der Seite aufzuführen, anstatt durch ihre Auflistung den an die Bürger gerichteten Text zu verwüsten.

Der Sprachexperte, der einen übersichtlichen in Unterpunkte gegliederten Alternativ-Text mitgebracht hat, nennt seine wichtigsten Tipps für verständliches Formulieren: „Wir sollten einfache Wörter verwenden, kurze Sätze schreiben, die Rechtsquellen erst am Ende aufführen – das wäre schon ein wirksamer Schritt.“

Lehmann würde das glatt unterschreiben, aber er ergänzt: „Wir haben ja keine zentrale Stelle, die die Texte verfasst, sondern das machen die jeweils zuständigen Sachbearbeiter. Dann erfolgt nur noch eine juristische Prüfung, keine sprachliche.“ Und alle 3500 Mitarbeiter im verständlichen und zugleich rechtssicheren Formulieren zu schulen, sei kaum möglich: „Wir müssen leider auch an die Kosten denken.“

Ohne Fortbildung werde es aber nicht gehen, sagt Zimmermann da-

raufhin. Bei der Bundesregierung würden Texte sowohl juristisch als auch sprachlich überprüft, bevor sie in die Öffentlichkeit gingen. Wenn Lehmann die Kosten ins Feld führe, dann müsse er auch daran denken, dass eine gute Sprachwahl Braunschweig für Neubürger und Unternehmen attraktiver mache.

„Und es verursacht ja auch Kosten, wenn die Bürger alle nochmal in die Stadtverwaltung kommen, weil sie etwas nicht verstanden haben“, bringt Lehmann noch ein weiteres Argument für eine Sprach-Initiative. Auch an der Verwaltungs-Hochschule wolle er sich für einen entsprechenden Ausbildungsblock einsetzen.

„Zuerst einmal muss jeder Sachbearbeiter die Nachfragen und Reaktionen der Bürger zum Anlass nehmen, seine Schreiben zu verbessern“, verkündet der Erste Stadtrat. Eine spezielle Schulung könnten zuerst die Mitarbeiter des Rechtsreferats belegen. Lehmann: „Und ich werde das hier besprechen, ob man von jeder Abteilung der Stadtverwaltung einen Mitarbeiter quasi als Multiplikator schulen könnte und wie viel das kostet.“

Zimmermann begrüßt Lehmanns Elan: „Eine klare Sprache wäre doch eine perfekte Werbung für Braunschweig.“

## Wolfsburg, Salzgitter und Wolfenbüttel sind Vorreiter

Ausgewählte Initiativen in der Region

Von Uwe Hildebrandt

### Stadt Salzgitter

„Amtsdeutsch ade“ ist der Titel eines verwaltungsinternen Leitfadens für bürgernahe Verwaltungssprache der Stadt Salzgitter, der in gut zweijähriger Vorarbeit in einer Projektgruppe entstanden und im Februar 2010 erschienen ist. „In einer Schreibwerkstatt wurden Standardtexte der Fachdienste ins Allgemeinverständliche übertragen“, erläutert Stadtsprecher Norbert Uhde. Die Sachbearbeiter erhielten Anregungen: „Verben statt Substantive, deutsche statt Fremdwörter, kurze statt lange Wörter, Hauptsätze statt Nebensätze, aktive statt passive Formulierungen.“ Oberbürgermeister Frank Klingebiel erklärt: „Kundennah und verständlich zu schreiben, ist ein wichtiger Schritt in Richtung Bürgerorientierung.“ Die hohe Kunst bestehe häufig darin, verständlich und zugleich auch rechtssicher zu formulieren. Beides müsse nicht unbedingt im Widerspruch zueinander stehen.

### Stadt Wolfsburg

„Die Stadtverwaltung Wolfsburg ist seit 2006 am Projekt Idema beteiligt, also am Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache der Bochumer Ruhr Universität“, erläutert Stefanie Geißler von der Stadtverwaltung. Seitdem würde die Wortwahl in Briefwechseln ständig modernisiert. Geißler: „Für Wolfsburg als innovative und junge Stadt ist es gerade für die Stadtverwaltung von besonderer Bedeutung, mit unkomplizierten Mitteilungen auf mehr Akzeptanz bei den Bürgern zu stoßen.“

Es gebe regelmäßig Seminare für städtische Mitarbeiter. Im Mitarbeiter-Intranet-Portal seien Beispieldokumente sowie Anleitungen zum einfachen Schreiben hinterlegt. „Dieses Angebot ist sehr gefragt, allein 2010 sind hier bislang 1400 Zugriffe von Mitarbeitern verzeichnet.“

### Landkreis Wolfenbüttel

„Seit März diesen Jahres befasst sich bei uns eine Arbeitsgruppe mit dem Thema ‚Bürgernahe Verwaltungssprache‘“, erklärt Kornelia Vogt von der Kreisverwaltung. Der Landkreis wolle seine Briefe an Bürger sowie Standardtexte und Formulare verständlicher und freundlicher gestalten. „Wir sind gerade dabei, einen Leitfaden mit Standardformulierungen und Musterbeispielen zu erarbeiten“, sagt Vogt. „Außerdem haben wir in unserer Mitarbeiterzeitschrift eine Rubrik ‚Klartext‘ eingerichtet, in der wir die wichtigsten Regeln vorstellen: Gesetze ans Ende stellen, kurze Sätze, Verben statt Hauptwörter.“ Vogt räumt ein: „Wir stehen zurzeit noch am Anfang, daher kann ich noch keine messbaren Erfolge berichten. Es wird ein spannender Prozess!“

### Die anderen Landkreise

Die übrigen Landkreise der Region haben ähnlich wie die Stadt Braunschweig ihre Mitarbeiter angewiesen, verständlicher zu formulieren. Besondere Projekte haben sie aber nicht gestartet. Der Helmstedter Kreisverwaltung weist etwa darauf hin, sie habe bereits vor 25 Jahren ihre Anschreiben auf eine persönlichere Anrede umgestellt. Die Mitarbeiter seien angehalten, bei allen Schriftsätzen auf eine verständliche Darstellung zu achten, erklärt die Gifhorner Landrätin Marion Lau. Tipps zum bürgerfreundlichen Formulieren könnten die Beschäftigten im behördeninternen Netz abrufen, sagt Katja Schröder von der Peiner Kreisverwaltung. Und auch Dirk Lienkamp vom Landkreis Goslar versichert: „Das Bewusstsein ist vorhanden.“