



Behördenbriefe persönlich – sachgerecht – verständlich

Dieses Internetangebot baut auf dem Merkblatt Behördenbriefe des Deutschen Sprachdienstes der Schweizerischen Bundeskanzlei auf. Sie finden hier nochmals die Empfehlungen des Merkblatts, vor allem aber weitere Tipps, konkrete Beispiele, Hilfestellungen zum Briefaufbau und zum Schreibprozess sowie Hinweise auf Ratgeber- und Fachliteratur und Links zu einschlägigen Internetseiten. Das Angebot wird von Zeit zu Zeit aktualisiert.

(Stand: 15. August 2012)

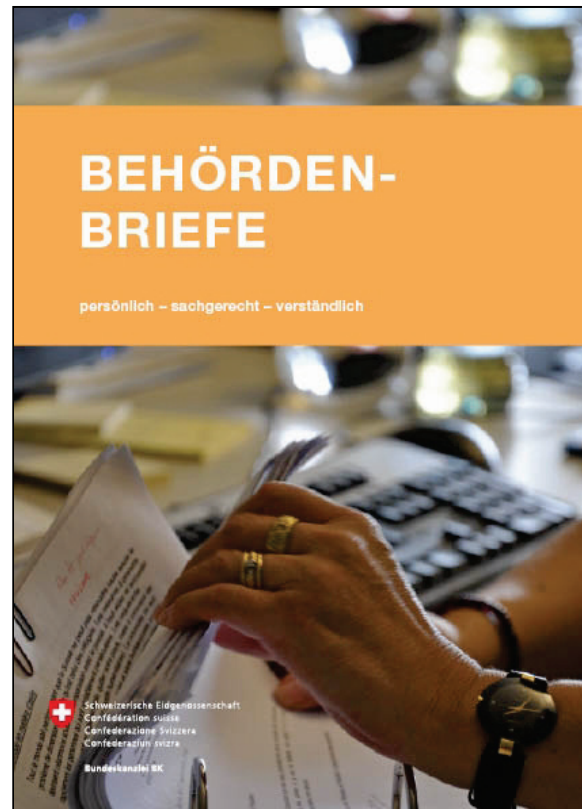
Es gliedert sich nach den Themen:

- **Persönlich: WEM schreibe ich?**
 - Empfehlungen
 - Beispiele
- **Sachgerecht: WAS schreibe ich?**
 - Empfehlungen
 - Beispiele
- **Verständlich: WIE schreibe ich?**
 - Empfehlungen
 - Beispiele
- **E-Mail – ein Sonderfall?**
- **Checklisten**
- **Weiterführende Informationen**

Es stützt sich auf drei Säulen:

- das Briefkorpus der **Aktion Behördenbriefe**,
- Projekte zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern im Inland und in den deutschsprachigen Nachbarländern (siehe **weiterführende Informationen**),
- Ihre Beteiligung, sei es in Form von Kritik, Fragen, Anregungen oder Hinweisen auf Veröffentlichungen, Veranstaltungen oder lehrreiche Beispiele.

Wir freuen uns, wenn Sie unser Angebot gebrauchen können, und sind gespannt auf Ihr Echo.



Persönlich: **WEM** schreibe ich?

Ihr Brief wird nicht von einer Akte, einer Nummer oder einem Fall gelesen, sondern von einer Person in einer bestimmten Lebenssituation. Versetzen Sie sich in deren Lage: Wo steht sie im Leben? Welche Erfahrungen hat sie gemacht? Was erwartet sie? Was könnte Ihr Brief auslösen?

Überlegen Sie auch, welches Bild Sie von sich und Ihrer Behörde zeichnen möchten – jeder Brief ist eine Visitenkarte.

Wenn Bürgerinnen und Bürger mit einer Behörde zu tun haben, empfinden sie ein Gefälle an Wissen und Macht. Die Behörde ordnet die Sachlage ein, sie überblickt die Rechtslage – und sie kann entscheiden. Der Brief, den Sie im Namen der Behörde schreiben, kann sich richtungsweisend auf die Zukunft der Empfängerin oder des Empfängers auswirken.

Gehen Sie mit dieser Verantwortung gewissenhaft um. Versetzen Sie sich in die Situation der Adressatin oder des Adressaten. Schreiben Sie so, dass Sie ihr oder ihm gerecht werden.

Wie Sie sich selbst verstehen, Ihr Gegenüber wahrnehmen und die Beziehung definieren, geht auch aus Ihrem Tonfall hervor. Er signalisiert, ob Sie Ihre Position ausspielen oder auf Augenhöhe kommunizieren, ob Sie misstrauen oder vertrauen – «c'est le ton qui fait la musique».

Empfehlungen

- **Anrede und Grussformel:** Anrede und Grussformel sind ein unzertrennliches Paar, und Sie müssen im Tonfall zusammenpassen. Schon mit Ihrer Anrede zeigen Sie, wie Sie die Beziehung auffassen. Eine fehlende Anrede signalisiert, dass eine Beziehung weder besteht noch entstehen soll. Eine förmliche Anrede kann distanzierend wirken, ein allzu lockerer Ton wirkt anbiedernd. Fehler in der Anrede erwecken Zweifel an Ihrer Sorgfalt und Misstrauen gegenüber dem Inhalt des Briefes.
- **Wer ist mein Gegenüber?** Es spielt eine Rolle, ob Sie z.B. einer erfahrenen Juristin, einem Asylbewerber aus einem anderen Kulturkreis, einer älteren Person mit einer Behinderung schreiben. Bringen Sie in Erfahrung, was Sie über die Person und ihre Lebensumstände wissen müssen, aber nicht mehr. Versuchen Sie einzuschätzen, welche Interessen und Erwartungen sie hat, welche Befürchtungen oder Hoffnungen sie hegt.
- **Ich, meine Behörde und die angeschriebene Person:** Machen Sie sich bewusst, wie Sie sich und Ihre Aufgabe verstehen, wie Sie zur Adressatin oder zum Adressaten stehen. Eine gute Beziehung erleichtert die Kommunikation und die Kooperation.
- **Von Mensch zu Mensch:** Schreiben Sie in persönlichem Stil – sagen Sie «ich», «wir» und «Sie», wo es angebracht ist. Verschanzen Sie sich nicht hinter abstrakten Vorschriften und imaginären Schalterwänden. Bitten und danken Sie dort, wo es angebracht ist. Und entschuldigen Sie sich, wenn Ihnen ein Fehler unterlaufen ist.
- **Gefühle wahrnehmen und aufgreifen:** Beachten Sie in Bürgerbriefen die Gefühls-äusserungen, auch wenn sie «zwischen den Zeilen» versteckt sind. Wer im Brief solche Signale sendet, erwartet, dass sie empfangen werden. Das bedeutet keineswegs, dass

Sie die Äusserungen gutheissen müssen. Überlegen Sie, welche Haltung, welcher Tonfall angemessen ist. Reagieren Sie besänftigend auf Zornausbrüche und ermutigend auf Besorgnis oder Verzweiflung. Wird Ihre Antwort der Gefühlslage der Empfängerin oder des Empfängers gerecht, so wird auch Ihre Botschaft eher akzeptiert.

- **Wahren Sie die Würde – Ihre eigene und die Ihres Gegenübers.** Schreiben Sie freundlich, aber nicht anbiedernd. Ihre Glaubwürdigkeit gewinnt dadurch, dass Tonfall und Inhalt übereinstimmen. Höflichkeit sollte nicht aufgesetzt, Bedauern nicht geheuchelt erscheinen.
- **Lassen Sie niemanden ungebührlich lange auf eine Antwort warten.** Dauert die Bearbeitung eines Anliegens länger, so danken Sie der Senderin oder dem Sender umgehend für das Schreiben. Wenn möglich teilen Sie der anderen Person verbindlich mit, bis wann sie sich gedulden muss.
- **Vermeiden Sie «Brieffreundschaften».** Erhalten Sie zuweilen Briefe von Personen, die kein konkretes Anliegen haben, sondern nur den Gedankenaustausch pflegen oder den «Kropf leeren» wollen? Antworten Sie freundlich, dass Sie die Botschaft aufgenommen haben. Wenn Sie die Korrespondenz damit abschliessen, bringen Sie das ebenfalls freundlich und bestimmt zum Ausdruck. Möglicherweise können Sie die Schreibenden auf geeignete Foren für den Meinungs austausch hinweisen.
- **Sonderfall Ghostwriting:** Verfassen Sie einen Brief für eine andere Person so überzeugend, dass diese den Brief als persönliches Schreiben unterzeichnen kann. Ist dies nicht möglich, so halten Sie einleitend fest, dass – und allenfalls weshalb – Sie im Auftrag und in Vertretung dieser Person schreiben. Briefe, die offensichtlich nicht von der unterzeichneten Person stammen, finden wenig Anklang.

Prüfen Sie immer, ob Adresse, Anrede, Namen und Vornamen sowie weitere Personalien richtig sind. Hier werden Ihnen Fehler besonders übelgenommen.

Beispiele

Vorbemerkung: Viele Beispiele sind Einsendungen entnommen, die die Bundeskanzlei im Rahmen ihrer «Aktion Behördenbriefe» von Bürgerinnen und Bürgern erhalten hat. Alle Beispiele sind so gestaltet, dass keine Rückschlüsse auf bestimmte Personen und Amtsstellen möglich sind.

Anrede und Grussformel

Auch wenn Behörden ihre Tätigkeit zu Recht als Dienstleistung verstehen, ist die Anrede «*Liebe Kundin, lieber Kunde*» in den meisten Fällen, sicher aber in einer Verfügung (z.B. einer Steuerrechnung) oder Mahnung verfehlt.

Autoritär und überheblich tönt die Anrede «*Herr Pfister*».

«*Herzliche Grüsse aus dem winterlichen Bern*» wirkt im Kontakt mit persönlich nicht vertrauten Personen anbiedernd.

«*Wir versichern Sie unserer vorzüglichen Hochachtung*» und vergleichbare Formeln sind überholt.

Mit der höflichen Anrede «*Sehr geehrte Frau Kunz*» und der Grussformel «*Freundliche Grüsse*» können Sie kaum fehlgehen.

Allerdings kann auch diese Anrede eine Person befremden, mit der Sie im Alltag einen freundschaftlichen Kontakt pflegen oder per Du sind. In solchen Fällen sind Anreden wie «*Lieber Herr Sutter*» oder «*Sehr geehrte Frau Präsidentin, liebe Monika*» angebracht.

Ein Brief eines Strassenverkehrsamts kann auch mit der Grussformel schliessen: «*Wir wünschen Ihnen eine unfallfreie Fahrt.*»

Schätzen Sie die Lebenslage der angeschriebenen Person richtig ein.

Nach dem Tod ihres Mannes gab die Ehefrau seinen Führerausweis bei der Motorfahrzeugkontrolle ab. Diese richtete einen Standardbrief an den verstorbenen Ehemann: «*Sehr geehrter Herr S. Seitens der Motorfahrzeugkontrolle bestätigen wir Ihnen hiermit, dass Sie Ihren Führerschein freiwillig zurückgegeben haben. ... Die freiwillige Rückgabe Ihres Führerausweises ist nicht unwiderruflich. ...*».

Dieser Behördenbrief hat die Witwe zutiefst schockiert und verletzt. Angebracht gewesen wäre es, ihr zuerst zum Tod des Ehemannes zu kondolieren und danach für die Abgabe des Führerausweises zu danken.

Eine Person, die ihren Führerschein aus eigenem Entschluss abgegeben hatte, freute sich über folgende Zeilen im Brief der Behörde: «*Wir danken Ihnen dafür, dass Sie diesen Schritt im Interesse der Sicherheit aus eigenem Entschluss getan haben.*»

Gehen Sie auf das Vorwissen der Adressatin, des Adressaten ein und helfen Sie weiter.

Ein Mann beschwert sich in einem Brief an eine kantonale Behörde in aufgebrachtem Ton über einen Nachbarn und über «die Verwaltung».

Die Antwort aus der Behörde beginnt mit: «Sie haben Ihr Schreiben mit ‹Beschwerde› betitelt. Ihren Ausführungen entnehmen wir sinngemäss, dass Sie sich von der Gemeindeverwaltung X ungerecht behandelt fühlen. Da Sie nicht gegen einen konkreten Entscheid Beschwerde erheben, kann es sich nur um eine Aufsichtsanzeige handeln. Für die Aufsicht über die Gemeinden sind im Kanton Y die Regierungsstatthalter zuständig, weshalb wir das Schreiben diesbezüglich an den Regierungsstatthalter des Amtes Z weiterleiten.»

Der Ton der Antwort ist zwar korrekt, aber unnötig förmlich und belehrend.

Auch (oder gerade) wenn Sie die falsche Adresse sind, gehen Sie auf das Anliegen ein und weisen Sie freundlich den richtigen Weg: «Ich habe Ihren Brief aufmerksam gelesen und Ihre Anliegen zur Kenntnis genommen. Da wir in der Sache nicht zuständig sind, habe ich Ihr Schreiben an Herrn W., Regierungsstatthalter des Amtes Z weitergeleitet. Er wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.»

Schreiben Sie persönlich und verschanzen Sie sich nicht hinter Ihrer Behörde.

statt so

«Gemäss Art. x der Verordnung y sind wir verpflichtet, der gesuchstellenden Person den Eingang ihres Gesuchs zu bestätigen.»

«Es besteht Anspruch auf zwei Einzelrenten.»

«Allfällige Verhinderungen sind unverzüglich zu melden.»

«Die Motorfahrzeugkontrolle muss den Fahrzeugausweis entziehen.»

besser so

«Wir haben Ihr Gesuch erhalten.»

«Sie und Ihr Gatte haben Anspruch auf je eine Einzelrente.»

«Wenn Sie den Prüfungstermin nicht einhalten können, teilen Sie uns das bitte rechtzeitig mit.»

«Bitte geben Sie Ihren Fahrausweis bis zum [Datum] an [Amtsadresse] ab.»

Achtung Tonfall!

Der bereits zuvor zitierte Satz: «Gemäss Art. x der Verordnung y sind wir verpflichtet, der gesuchstellenden Person den Eingang ihres Gesuchs zu bestätigen.» wurde vom Empfänger so verstanden:

«Eigentlich hätten wir Ihr Gesuch lieber nicht erhalten. Leider können wir nicht abstreiten, es erhalten zu haben. Und zu allem Elend schreibt uns das Gesetz auch noch vor, dass wir uns die Mühe machen müssen, den Empfang zu bestätigen. Das tun wir jetzt halt.»

Dem Satz: «Für eine Beratung zum Ausfüllen zukünftiger Steuererklärungen müssen Sie sich an einen Steuerberater wenden.» entnimmt der Empfänger die Botschaft: «Sie sind ja nicht fähig, Ihre Steuererklärung richtig auszufüllen.»

Einen solchen Satz darf sich keine Behörde erlauben, denn: Eine Steuererklärung und die Wegleitung dazu müssen so aufgebaut und formuliert sein, dass eine steuerpflichtige Person die Erklärung vollständig und korrekt ausfüllen kann.

Die Einleitung: «Darüber hinaus ist offensichtlich und bedarf keiner weiteren Erklärung, dass Sie ... » liest sich wie: «Da Sie nicht in der Lage sind, Selbstverständliches zu verstehen, nehmen wir uns erst recht nicht die Mühe, es Ihnen zu erklären.»

Auch dieser herablassende Tonfall ist völlig fehl am Platz. Eine Behörde muss ihren Entscheid begründen und auf nachvollziehbare Weise erläutern.

Ausdrücke wie «erstaunlicherweise», «zur Genüge» oder «sattsam», in bestimmten Zusammenhängen auch «beglückt» oder «fröhlich» («Sie haben uns wieder mit einem Schreiben beglückt», «den Abfall fröhlich weiter entsorgt») drücken negative Emotionen aus.

Solche emotionale Ausdrücke gehören nicht in Behördenbriefe. Sie rufen ihrerseits bei der Empfängerin oder dem Empfänger negative Gefühle hervor.

Passen Tonfall und Inhalt zusammen?

Eher schlecht aufgenommen werden eine Einladung, die sich als eindringliche Mahnung erweist, oder vorgetäushtes Bedauern:

- «Wir laden Sie höflich ein, den Betrag unverzüglich zu überweisen.»
- «Wir bitten um Verständnis für den Vollzug dieser gesetzlichen Massnahme, für die bereits mit der Einleitung dieses Verfahrens eine Gebühr von 50 Franken fällig wurde.»
- «Wir bedauern unendlich, auf Ihre Anfrage nicht eingehen zu können.»

Eine freundliche und klare Aufforderung kommt in der Regel besser an:

- «Überweisen Sie den Betrag bitte bis zum [Datum].»
- «Für die Einleitung des Verfahrens ist eine Gebühr von 50 Franken fällig. Wir bitten Sie, diesen Betrag innert [Frist] zu zahlen.»
- «Leider können wir auf Ihre Anfrage nicht eingehen.»

Wie gehen Sie mit Ihrem Misstrauen um?

Besonders anfällig für Signale des Misstrauens sind behördliche Antworten auf Asyl- oder Einbürgerungsgesuche:

«Die bisher getätigten Erhebungen haben nicht dazu geführt, unsere Zweifel ... zu zerstreuen. Wir beabsichtigen daher, Ihr Einbürgerungsgesuch abzulehnen. Vorher gewähren wir Ihnen noch die Möglichkeit zur Stellungnahme.»

Der Brief suggeriert, der Ablehnungsentscheid sei schon getroffen worden und die Person werde nur noch der Form halber zur Stellungnahme eingeladen.

Eine Behörde muss eine Person, die ein Gesuch stellt, vorurteilsfrei dazu anleiten, wozu und wie sie Stellung nehmen soll, beispielsweise wie folgt:

«Um Ihr Einbürgerungsgesuch behandeln zu können, benötigen wir von Ihnen Auskünfte zu folgenden Fragen: ... Bitte geben Sie uns diese Auskünfte bis [Datum]. Andernfalls gehen wir davon aus, dass Sie Ihr Gesuch stillschweigend zurückgezogen haben.»

Gefahrenquelle «Standardsätze»!

Eine Frau mit einer Brustprothese meldet sich zum Bezug von Leistungen der Invalidenversicherung an. In der Antwort des Amtes liest sie folgende Standardsätze:

«Sofern eine Krankenkasse, eine Unfallversicherung oder die Militärversicherung involviert ist ... Falls Sie eine IV-Rente beantragt haben ... Damit wir Ihr Gesuch für die Verfügungsverlängerung zur Abgabe der Brustprothesen abschliessen können ... »

Diese Sätze ärgern die Frau, die weder der Militärversicherung angeschlossen ist noch um eine IV-Rente ersucht hat. Im Schlusssatz kränkt sie die unüberlegte Verwendung der Mehrzahl «*Brustprothesen*».

Klären Sie ab, welche Informationen Sie jeweils zur Behandlung eines konkreten Gesuchs benötigen. Berücksichtigen Sie beispielsweise, ob es sich um ein erstmaliges Gesuch oder um eine Erneuerung, eine Verlängerung handelt und ob Sie bestimmte Angaben oder Ermächtigungen, die noch gültig sind, bereits erhalten haben. Verlangen Sie nichts, was Sie nicht benötigen.

Entschuldigen Sie sich für Fehler.

Wenn Sie jemanden irrtümlich gemahnt haben, genügt nicht ein knorriges:

«Somit können Sie die Mahnung als gegenstandslos betrachten.»

Gestehen Sie Fehler ein und bitten Sie dafür um Entschuldigung:

«Ich habe mich geirrt und bitte Sie, dieses Versehen zu entschuldigen.»

Das schmälert Ihr Ansehen nicht, im Gegenteil.

Ghostwriting – ein heikles Unterfangen

Ein Unternehmer beschwert sich bei einem Magistraten über ein diesem unterstelltes Amt: *«Auf die Gefahr hin, dass nicht ein vielbeschäftigter Magistrat direkt diesen Brief zu lesen bekommt, schreibe ich diesen doch persönlich an Sie.»*

Er erhält einen Brief, der zwar vom Magistraten unterzeichnet ist, dessen Hauptteil aber offenkundig – und wie vom Unternehmer erahnt – aus dem Amt selbst stammt. Die Einleitung des Hauptteils in der 1. Person: *«Nach Abklärung des Sachverhalts äussere ich mich wie folgt:»* wirkt deshalb unglaubwürdig.

Glaubwürdiger als ein Ghostwriting, das als solches leicht durchschaubar ist, wirkt ein korrekt in die Antwort eingefügtes Zitat: *«Ich habe das Amt beauftragt, den Sachverhalt abzuklären. Es äussert sich dazu wie folgt: ... [Zitat der Stellungnahme des Amts]»*

Ein solcher Brief muss aber mit einem persönlich gehaltenen Schlussteil der Magistratsperson enden.

Sachgerecht: **WAS** schreibe ich?

Ihr Brief dient einer Absicht. Sie wollen, dass die Empfängerin, der Empfänger Dinge erfährt und auf bestimmte Weise reagiert, z.B. eine Pflicht erfüllt oder einen Anspruch wahrnehmen kann. Fragen Sie sich deshalb: Was ist der Kern der Sache? Was will, was muss diese Person erfahren? Was soll oder kann sie tun? Halten meine Aussagen einer rechtlichen Prüfung stand?

Falls Sie den Brief einer Bürgerin oder eines Bürgers beantworten, fragen Sie sich: Was ist das Anliegen, das an mich herangetragen worden ist? Wie gehe ich optimal darauf ein?

In einer Kommunikation kann die Haltung noch so respektvoll, der Stil noch so gut sein – redet man in der Sache aneinander vorbei, so scheitert die Verständigung.

Darum: Überlegen Sie genau, worum es geht. Gehen Sie in Ihrem Schreiben auf die Anliegen und Erwartungen der Bürgerin oder des Bürgers ein. Geben Sie angemessene Antworten und zeigen Sie gangbare Wege auf. Versuchen Sie, das eigentliche Anliegen auch dann zu treffen und anzusprechen, wenn es verhüllt oder nicht ins Zentrum gestellt wurde. Trennen Sie Wichtiges von Unwichtigem und lassen Sie Unnötiges weg!

Empfehlungen

- **Worum geht es?** Legen Sie fest, was die angeschriebene Person erfahren soll. Ordnen Sie die Dinge nach ihrer Wichtigkeit. Geben Sie die notwendigen Erklärungen und Begründungen mit – aber nur diese. Vergewissern Sie sich, dass Ihre Aussagen sachlich zutreffen und rechtlich korrekt sind.
- **ANTWORTEN Sie!** Gehen Sie auf die im Bürgerbrief geäußerten Anliegen ein. Nehmen Sie auch Ausdrücke auf, die der Absender oder die Absenderin verwendet. Damit signalisieren Sie: «Ich habe verstanden, worum es Ihnen geht. Ich bin bereit, gemeinsam die Fragen oder Probleme zu klären.» Machen Sie deutlich, worauf Sie eingehen können und worauf nicht, wo die Standpunkte übereinstimmen und wo nicht.
- **Wie soll es weitergehen?** Geben Sie der Person die Anweisung oder Anleitung in ihrer konkreten Situation: Welche Schritte kann oder muss sie bis wann unternehmen? An welche Stelle kann oder soll sie gelangen? Was geschieht, wenn sie etwas tut oder unterlässt?
- **Wenn Sie Serienbriefe schreiben oder Textbausteine verwenden:** Hier ist die Gefahr besonders gross, dass Sie auch Dinge mitteilen, die für die angeschriebene Person unerheblich sind. Das lenkt ab und irritiert. Passen Sie den Brief oder den Textbaustein deshalb so an die konkreten Umstände an, dass die Adressatin oder der Adressat die eigene Situation, das eigene Anliegen unverfälscht wiedererkennt. Beschränken Sie sich auf die Informationen und Anweisungen, die im Einzelfall von Belang sind.
- **Von der Rechtsgrundlage zum Einzelfall:** Oft schafft eine Behörde Textbausteine, um die gesetzlichen Grundlagen, auf die sie sich bei ihren Entscheidungen oder Antworten immer wieder stützt, stets in gleicher Weise zitieren zu können. Das trägt zur Rechts-

sicherheit bei und fördert die Schreibökonomie. Im Behördenbrief sollten Sie jedoch vom Einzelfall ausgehen und Ihr Schreiben von Beginn weg darauf ausrichten.

- **Zum Briefaufbau:**

- **Betreff oder Info-Zeile:** Weisen Sie kurz und prägnant auf den Gegenstand Ihres Briefes hin: Worum geht es? Was wollen Sie mit diesem Brief von der angesprochenen Person?
- **Einleitung:** Kommen Sie ohne Umschweife zur Sache. Nennen Sie den Anlass und das Thema des Briefes. In einem Antwortbrief signalisieren Sie hier, was Sie als das Anliegen der Privatperson verstanden haben und wie Sie darauf eingehen werden.
- **Hauptteil:** Rücken Sie raus mit der Sprache. Beantworten Sie zuerst die Hauptfrage, gehen Sie auf das Hauptanliegen ein. Legen Sie den Schwerpunkt auf die individuelle und konkrete Information oder Anweisung. Begründen und erläutern Sie so viel wie nötig, aber nicht zu viel.
- **Schlussteil:** Ziehen Sie die Schlussfolgerung, informieren Sie über das weitere Vorgehen und geben Sie die notwendigen Hinweise. Halten Sie hier Ihre abschließende Würdigung fest (Dank, Bitte, Glückwunsch).
- **Beilagen:** Legen Sie die notwendigen Unterlagen bei (Merkblätter, Formulare, Auszüge aus Gesetzen und Verordnungen etc.). Verweisen Sie auf hilfreiche Informationsquellen (z.B. Websites) und auf die zuständigen Stellen oder, wenn es sich anbietet, an eine bestimmte Person.

Aufmerksam lesen ist wie gut zuhören.

Beispiele

Vorbemerkungen: Einige der folgenden Beispiele sind umfangreich, da der Sachverhalt für das Verständnis etwas ausführlicher dargelegt werden muss.

Zudem können in manchen Fällen nicht unmittelbar anwendbare, ausformulierte Vorschläge, sondern nur generelle Tipps gegeben werden.

Was ist der Kern der Sache?

Weil er bestimmte Unterlagen nicht fristgerecht eingereicht hat, erhält ein Kleinunternehmer eine Rückerstattung nicht, die ihm nach einer kürzlich in Kraft gesetzten Verordnung eigentlich zustünde. Er beklagt sich, vom Amt eine «Falschinformation» zur Frist erhalten zu haben, und bittet darum, das neue Recht «etwas tolerant zu handhaben». Seiner Frustration über die vielen Regelungen und das komplizierte Verfahren, die zu seinem Versehen geführt haben, macht er in erregten Worten Luft: «Aber der Staat zieht es offenbar vor, den kleinen Mann zu betrügen!».

Das Amt beantwortet in objektivierender Weise die Fragen zur Rückerstattung und zur Frist und lehnt das Gesuch ab.

Es geht jedoch mit keinem Wort auf die Gefühle der Überforderung, des Betrogenseins und der Staatsverdrossenheit des Unternehmers ein – was dieser aber erwartet hätte.

Gehen Sie auf das konkrete Anliegen ein, das Ihr Amt betrifft. Halten Sie dabei einer Person aber nicht vor, was sie bisher falsch gemacht hat, sondern erklären Sie ihr, wie sie es künftig richtig machen kann.

Zeigen Sie, dass Sie auch Gefühlsäusserungen und Stimmungslagen zur Kenntnis genommen haben. Wenn Sie darauf und auf die zugrunde liegenden Probleme eingehen können, dann erläutern Sie, was Ihr Amt oder die Verwaltung generell in dieser Hinsicht unternimmt (im Beispiel: Vereinfachung administrativer Aufgaben für KMU). Weisen Sie wenn nötig auf Stellen oder Personen hin, die weiterhelfen können (im Beispiel: KMU-Portal).

Sagen Sie es aber auch, wenn Sie emotionale Äusserungen zwar zur Kenntnis genommen haben, sich aber nicht dazu äussern oder diese zurückweisen.

ANTWORTEN Sie!

Eine Frau ersucht bei der Ausgleichskasse um eine Neuberechnung ihrer AHV-Rente unter Berücksichtigung der Erziehungszeiten für ihre Kinder. Sie erhält eine Verfügung, die nicht als Antwort auf ihr Gesuch gekennzeichnet ist und die sie deshalb nicht als Antwort erkennt. Als sie nachfragt, wird ihr die Neuberechnung in folgenden Standardformulierungen erklärt:

«Es wurde eine halbe Übergangsgutschrift für 16 Jahre angerechnet (entspricht der Höhe der halben Erziehungsgutschrift) anhand des Alters und der Beitragsdauer und zum halbierten bisherigen massgebenden durchschnittlichen Jahreseinkommen addiert. ... Massgebend für die Rentenfestsetzung ist Randziffer 2010 und 2011 des Kreisschreibens II über die Rentenberechnung von Mutations- und Ablösungsfällen.»

Die Frau kann weder die Berechnung nachvollziehen noch die Rechtsgrundlage finden.

Geben Sie eine Antwort als solche zu erkennen:

«Wir entsprechen Ihrem Gesuch vom [Datum] und berechnen Ihre monatliche AHV-Rente wie folgt: ...»

Führen Sie die Berechnung mit den Zahlen durch, die für die Person gelten. Gehen Sie auf den Kern der Sache ein (im Beispiel: die Erziehungszeiten) und beseitigen Sie begriffliche Unklarheiten:

«Aufgrund der Erziehungszeiten wird Ihnen eine Übergangsgutschrift für 16 Jahre angerechnet.»

Prüfen Sie, ob Sie Rechtsgrundlagen (im Beispiel: ein Kreisschreiben) nennen müssen oder nicht. Geben Sie an, wo die genannten Rechtsgrundlagen zu finden sind.

Wie soll es weitergehen? – Handlungsanweisungen

Schlecht aufgenommen werden Aufforderungen, Unterlagen einzusenden, die für die Behandlung des individuellen Falls gar nicht benötigt werden. Besonders verärgert reagieren Bürgerinnen und Bürger, wenn die unnötigerweise verlangten Unterlagen sensible Personendaten enthalten (z.B. Familienbüchlein, Scheidungsurteil).

Ärger lösen auch Anweisungen aus, die auf einem unzureichenden Informationsstand des Amtes beruhen oder die aus objektiven Gründen gar nicht befolgt werden können.

Prüfen Sie, ob Sie die Anweisungen geben, die notwendig sind, nicht mehr und nicht weniger. Begründen Sie Anweisungen, wenn die Gründe dafür nicht offensichtlich sind.

Gestalten Sie die Anweisungen z.B. als Antworten auf die Fragen, die sich die angeschriebene Person vermutlich stellen würde (z.B. *«Wo reiche ich die Anmeldung ein?»* *«Was lege ich der Anmeldung bei?»*).

Zeigen Sie die möglichen Rechtswege auf (aber ersetzen Sie den herablassend tönenden Begriff *«Rechtsmittelbelehrung»* z.B. durch die für Laien verständlichere Formulierung *«Ihre Beschwerdemöglichkeiten»*).

Textbausteine – von der abstrakten Norm zum konkreten Fall

Beispiel 1: Vermittlungsfähigkeit einer arbeitslosen Person

Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung hat nach dem Gesetz nur, wer vermittlungsfähig ist. In Briefen, mit denen das Amt einer Person den Entscheid über ihre Vermittlungsfähigkeit mitteilt, findet sich deshalb zu Beginn der folgende, abstrakt nach dem Gesetz formulierte Textbaustein:

«Der Arbeitslose ist vermittlungsfähig, wenn er bereit, in der Lage und berechtigt ist, eine zumutbare Arbeit anzunehmen (Art. 15 AVIG). Vermittlungsfähigkeit setzt objektiv die Arbeitsfähigkeit voraus, ... erfordert ... subjektiv die Vermittlungsbereitschaft des Versicherten ... »

Verzichten Sie auf einen solchen generell-abstrakten Beginn. Teilen Sie stattdessen der Person in den ersten Sätzen den Entscheid mit, wieweit Sie diese als vermittlungsfähig betrachten, beispielsweise wie folgt:

«Unsere Abklärungen haben ergeben, dass Sie zu 100 Prozent vermittlungsfähig sind. Sie sind offensichtlich in der Lage und berechtigt, eine zumutbare Arbeit anzunehmen. ...»

Begründen Sie danach diesen Entscheid aufgrund der konkreten Umstände.

Beispiel 2: Anspruch auf Verbilligung der Krankenkassenprämie

Ein Gesuch um einen Verbilligungsbeitrag an die Krankenkassenprämie wird unter blosser Zitierung der Rechtsgrundlage abgelehnt:

«Ein Anspruch auf Prämienverbilligung besteht nur, wenn die vom Regierungsrat festgelegten Richtprämien 9% des massgebenden Einkommens übersteigen. Das massgebende Einkommen setzt sich aus dem steuerbaren Einkommen und einem Fünftel des steuerbaren Vermögens der letzten definitiven Steuerveranlagung zusammen.»

Teilen Sie der Person zuerst den Entscheid mit und legen Sie dann dar, wie Sie das massgebende Einkommen und Vermögen berechnet haben und wie sich der errechnete Betrag zur Richtprämie verhält, etwa so:

«Sie haben keinen Anspruch auf Prämienverbilligung, da nach der Steuerveranlagung von [Jahr] 9 Prozent der Summe aus Ihrem steuerbaren Einkommen und einem Fünftel Ihres steuerbaren Vermögens ... Franken betragen. Dieser Betrag liegt über der Richtprämie von ... Franken, die der Regierungsrat als Obergrenze für den Anspruch auf Prämienverbilligung festgelegt hat.»

Beispiel 3: Deklaration für die Berechnung der Schwerverkehrsabgabe

Ein Fuhrhalter hat für eines seiner Fahrzeuge die Deklaration nicht fristgerecht eingereicht, die für die Berechnung der Schwerverkehrsabgabe nötig ist. Deshalb hat das Amt die Abgabe selbst veranlagt. Auf den wütenden Protest des Fuhrhalters («Langsam geht mir Ihre Art auf die Nerven!») geht das Amt nicht ein, vielmehr beginnt es die Antwort, indem es die Rechtsgrundlage zitiert:

«Gemäss Artikel 22 Absatz 1 der SVAV muss die abgabepflichtige Person dem Amt die für die Berechnung der Abgabe erforderlichen Angaben innerhalb von 20 Tagen nach Ablauf der Abgabeperiode deklarieren. ... Unterbleibt die Deklaration, ist sie lückenhaft oder widersprüchlich oder macht das Amt Feststellungen, die im Widerspruch zur Deklaration stehen, so nimmt es die Veranlagung gemäss Artikel 23 Absatz 3 SVAV nach pflichtgemässem Ermessen vor.»

Lassen Sie alles weg, was mit dem konkreten Fall nichts zu tun hat (im Beispiel: die lückenhafte oder widersprüchliche Deklaration oder Feststellungen des Amtes, die im Widerspruch zur Deklaration stehen).

Auf den konkreten Anlass bezogen und somit auch persönlich formuliert könnte der Brief etwa so beginnen:

«Leider haben Sie uns die Angaben zum Fahrzeug x für die Abgabeperiode y nicht eingereicht. Deshalb haben wir die Schwerverkehrsabgabe nach pflichtgemässem Ermessen selbst veranlagt.»

Die heftigen Anwürfe können in einem solchen Fall unerwidert bleiben.

Zum Briefaufbau: Betreff und Einstieg

Definitive Veranlagungsverfügung [Jahr], Einsprache vom [Datum]

Sehr geehrte Frau X

Sie erheben mit Brief vom [Datum] gegen die definitive Veranlagungsverfügung [Jahr] Kantons- und Gemeindesteuern sowie Direkte Bundessteuer Einsprache. Wir haben die Angelegenheit geprüft und wie folgt entschieden:

Definitive Steuerveranlagung [Jahr], Ihre Einsprache vom [Datum]

Sehr geehrte Frau X

Wir haben Ihre Einsprache gegen die definitive Steuerveranlagung [Jahr] geprüft und entscheiden wie folgt:

Verständlich: **WIE** schreibe ich?

Ihr Brief wirkt nur dann wie gewünscht, wenn er von der Leserin oder dem Leser verstanden wird. Dabei spielen deren Erfahrungen und Erwartungen, die Einstellung gegenüber Ihnen und Ihrer Behörde eine wichtige Rolle. Diese Voraussetzungen sind von Person zu Person verschieden. Ihr Brief wird aber auf jeden Fall leichter verstanden, wenn Sie ihn möglichst einfach formulieren und übersichtlich gliedern.

Beim Schreiben bewegen Sie sich in einem Spannungsfeld zwischen verschiedenen Anforderungen. Ihr Brief muss sachlich und rechtlich korrekt sein, er soll die Adressatin, den Adressaten persönlich ansprechen, und er soll präzise und klar sein. Diesen Anforderungen gerecht zu werden, ist anspruchsvoll.

Hinzu kommt, dass Inhalt und Sprache kaum je getrennt wahrgenommen werden: Gute Nachrichten werden auch schlecht formuliert gut aufgenommen, schlechte Nachrichten stossen selbst gut formuliert auf Ablehnung.

Schliesslich ist Verständlichkeit keine absolute Grösse. Wie Ihr Brief aufgenommen wird, hängt auch davon ab, wieweit der Leser oder die Leserin den Text verstehen kann oder verstehen will. Dennoch: Achten Sie darauf, dass Ihr Text möglichst leicht verstanden werden kann, und zwar in der Wortwahl wie auch in Satzbau und Textgliederung. Es lohnt sich.

Empfehlungen

- **Weg mit Floskeln und Jargon!** Wie steif klingt: «Zur Beantwortung allfälliger Fragen steht Ihnen unser Herr X gerne zur Verfügung.», wie einladend dagegen: «Rufen Sie uns an, wenn Sie Fragen haben.» Lassen Sie also Floskeln weg oder ersetzen Sie sie durch Ausdrücke, die direkt ansprechen. Lösen Sie sich vom gravitatischen Amtsjargon. Haben Sie den Mut, z.B. statt «in Kenntnis setzen» einfach «mitteilen» zu schreiben.
- **Nominalstil:** Der Nominalstil, das heisst die Häufung von Substantiven, ist in der Amtssprache nicht von ungefähr verbreitet. Oft lässt sich damit direkt und präzise an Begriffe aus der Rechtssprache anknüpfen. So ist es wichtig zu wissen, ob jemand sich nur «beschwert» oder aber eine «Beschwerde einreicht». In diesem Fall bezeichnet das Nomen ein Rechtsmittel, und es wird deshalb zu Recht gesetzt. Hingegen sollten Sie Substantivierungen nicht bloss verwenden, um Ihrer Aussage mehr Gewicht zu geben. Beispielsweise können Sie «im Nachgang» jederzeit durch «nach» ersetzen.
- **Gemeinsprache vorziehen!** Bevorzugen Sie gebräuchliche, einfache und eindeutige Begriffe. Vermeiden Sie veraltete und seltene Wörter, insbesondere ungeläufige Fremdwörter. Wenn Sie Wörter aus der Rechtssprache oder einer anderen Fachsprache verwenden müssen, die nicht allgemein bekannt sind, erklären Sie sie.
- **Passiv – Aktiv:** Wenn Sie in Ihrem Brief die Adressatin oder den Adressaten persönlich ansprechen, verwenden Sie ganz von selbst die aktive Form dort, wo sie angebracht ist. Doch auch das Passiv hat seine Berechtigung, beispielsweise dort, wo der Gegenstand des Handelns im Vordergrund stehen soll oder wo der Kreis der Handelnden unbestimmt bleiben soll.

- **Rechtssprache und Behördenbrief:** Die Sprache der Behörden ist geprägt von der Sprache des Rechts. Aber die Rechtssprache und die Sprache Ihres Briefes sind zweierlei: Die Rechtssprache dient zur Formulierung einer generell-abstrakten Norm, Ihr Brief hingegen richtet sich individuell-konkret an eine bestimmte Person. Wenn Sie im Brief auf Rechtsnormen verweisen oder diese zitieren, dann erläutern Sie der angesprochenen Person, welche Wirkungen diese Normen für sie haben.
- **Klare Gedanken – klare Sätze:** Je klarer ein Gedanke Ihnen selbst ist, desto einfacher können Sie ihn ausdrücken und desto leichter kann er verstanden werden. Entwirren Sie zuerst Komplexes Satz für Satz und verknüpfen Sie dann diese Sätze folgerichtig miteinander. Dabei kann es helfen, wenn Sie die Sätze vor sich her sagen. Aufgepasst: Oft ist ein Gefüge aus Haupt- und Nebensatz leichter zu verstehen als ein kompliziert konstruierter «einfacher» Satz.
- **Auf den Punkt bringen:** Wer komplizierte Zusammenhänge darlegt, bringt sie zuweilen gegen Ende mit Überleitungen wie «Das heisst im Klartext ...» oder «Dies bedeutet mit anderen Worten ...» präzise auf den Punkt. Üben Sie das – und lassen Sie dann weg, was vor der Überleitung steht.
- **Der «rote Faden» im Text:** Beginnen Sie den Text mit dem, was Ihr Gegenüber unbedingt wissen muss oder vermutlich hauptsächlich interessiert. Legen Sie einen «roten Faden», indem Sie den Gedankengang schrittweise im Text abbilden. Gliedern Sie den Text übersichtlich. Nutzen Sie dabei die Möglichkeiten der grafischen Gestaltung, aber tun Sie dies mit Bedacht.
- **Schlussredaktion und Revision:** Unsorgfältig redigierte Texte erwecken den Verdacht, dass auch inhaltlich unsorgfältig gearbeitet worden ist. Legen Sie Ihren Brief weg und lesen Sie ihn nach einer gewissen Zeit nochmals durch oder lassen Sie ihn von einer zweiten Person durchlesen.

Lesen Sie Ihren Text einer Kollegin oder einem Bekannten ausserhalb der Verwaltung vor. Was beim Zuhören gut verstanden wird, liest sich auch gut.

Beispiele

Vorbemerkung: «Verständlichkeit» ist das Kernthema vieler Studien, Handbücher, Leitfäden und Seminare zur Kommunikation. Sie finden dort viele und ausführliche Beispiele zu den verschiedenen Arten des Schreibens, die das Verstehen erleichtern oder erschweren. Deshalb ist die folgende Auswahl eher knapp gefasst.

Floskeln und Jargon

Folgende Wendungen tönen nach steifen Beamten in verstaubten Amtsstuben:

- «Wir möchten Sie bitten ...»; «Wir würden uns freuen, wenn Sie ... »
- «Wir sehen uns ausserstande ... »
- «Gerne erwarten wir Ihre Antwort bis [Datum] bei uns eintreffend.»
- «Höflich Bezug nehmend auf Ihren Brief bestätige ich Ihnen gerne, dass das Amt keine weiteren Bemerkungen zur Sache hat.»
- «Sie können davon ausgehen, dass wir Ihr Gesuch eingehend geprüft haben.»

Floskeln wie «Wir erlauben uns ...», «Es sei darauf hingewiesen, dass ...», «Zu erwähnen ist, dass ...» oder «Gestatten Sie uns die Bemerkung, dass ...» lassen Sie am besten ganz weg.

Ersetzen Sie diese Wendungen beispielsweise durch:

- «Wir bitten Sie ...»; «Wir freuen uns, wenn Sie ...»
- «Wir können nicht ...»
- «Bitte antworten Sie uns bis zum [Datum].»
- «Ich danke Ihnen für Ihre Mitteilung. Wir gehen mit Ihnen einig.»
- «Wir haben Ihr Gesuch geprüft und ...»

Nominalstil

statt so

*in Anbetracht dieser Umstände
im Nachgang
infolge Verzichts seitens X
wegen Nichtbeachtung durch Y
mit heutigem Datum
zwecks Überprüfung*

besser so

*deshalb
nach
weil X verzichtet hat
da Y nicht beachtet hat
heute
damit wir überprüfen können*

Oft fördern auch die sog. Funktionsverbgefüge den Nominalstil:

*zum Abschluss bringen
zur Anwendung gelangen
einen Beschluss fassen
eine Bewilligung erteilen
einen Einkauf tätigen
in Erwägung ziehen
eine Feststellung machen
einer Prüfung unterziehen
in Rechtskraft erwachsen*

Sofern diese Gefüge keine eigene Bedeutung haben, können Sie sie ersetzen durch:

*abschliessen
angewendet werden
beschliessen
bewilligen
einkaufen
erwägen
feststellen
prüfen
rechtskräftig werden*

Nominalstil im Satz:

«Ziel der Erhebung ist es, die Gründe für eine Bevorzugung des Papierfragebogens gegenüber dem elektronischen Fragebogen abzuklären und die Reaktionen auf einen allfälligen Verzicht auf die Papierversion zu ergründen.»

«Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass bei wiederholtem Nichtkooperieren bezüglich Kindergartenregeln gewisse Umsetzungen realisiert werden, die im Einzelfall zur Anwendung kommen.»

Verbalstil im Satz:

«Mit der Erhebung wollen wir abklären, weshalb Sie den Papierfragebogen gegenüber dem elektronischen Fragebogen bevorzugt haben und wie Sie reagieren würden, wenn wir auf die Papierversion verzichteten.»

«Verstösst ein Kind im Kindergarten unablässig gegen die Regeln, so wird es angemessen bestraft.»

Amtssprache – Gemeinsprache
in Wort und Satz

statt so	besser so
<p>Amtston im Wort: <i>Auskunftsbegehren</i> <i>Gegenbericht</i> <i>titelvermerkte/rubrizierte Angelegenheit</i></p>	<p>gemeinsprachlich formuliert: <i>Frage</i> <i>Antwort</i> <i>die/diese Sache</i></p>
<p>erklärungsbedürftige Ausdrücke:</p> <p><i>Ausbleibungsfall</i></p> <p><i>Beweislastumkehr</i></p> <p><i>Einforderungshandlung</i></p> <p><i>Karenzfrist</i> <i>Nachgenuss</i></p> <p><i>Nichtanhandnahmeverfügung</i></p>	<p>mögliche gemeinsprachliche Erklärung oder Umschreibung im konkreten Fall: «<i>Falls Sie nicht zur Verhandlung erscheinen ...</i>» «<i>... das heisst, Sie müssen nicht beweisen, dass ..., sondern nur, dass ...</i>» generell: «<i>jede Handlung, mit welcher die Behörde Ihnen einen Anspruch bekanntgibt</i>»; konkret: «<i>Wir haben Sie am [Datum] gemahnt, die Steuererklärung einzureichen.</i>» <i>Wartezeit / Sperrfrist</i> <i>Fortzahlung des Lohnes der verstorbenen Person an die Hinterbliebenen während einer bestimmten Zeit</i> <i>Entscheid der Behörde, kein Verfahren zu eröffnen</i></p>
<p>Fremdwörter: <i>dilatorisch</i> <i>e contrario</i> <i>in casu</i> <i>Rekurrent</i> <i>retournieren</i> <i>sequestrieren</i> <i>Suspensivwirkung</i></p>	<p>Deutsch: <i>hinhaltend, verzögernd</i> <i>im Umkehrschluss</i> <i>in diesem Fall</i> <i>Beschwerdeführer</i> <i>zurücksenden</i> <i>beschlagnahmen</i> <i>aufschiebende Wirkung</i></p>
<p>Amtston im Satz: «<i>In dieser Hinsicht können keine berücksichtigungswerten Gründe für ein Entgegenkommen geltend gemacht werden.</i>» «<i>[Das Amt] lädt Herrn Z unter Androhung der gesetzlichen Folgen im Ausbleibungsfall vor, am [Datum] im [Ort] zum Zwecke der Einvernahme gemäss Artikel ... zu erscheinen.</i>» «<i>Deshalb besteht keine beachtliche Wahrscheinlichkeit, dass sich die Befürchtungen des Gesuchstellers, er werde verhaftet oder verschwinden gelassen, mit beachtlicher Wahrscheinlichkeit verwirklichen kann.</i>»</p>	<p>gemeinsprachlich formuliert: «<i>Aus diesen Gründen können wir Ihnen leider nicht entgegenkommen.</i>» «<i>Bitte kommen Sie für die Einvernahme am [Datum] zu [Adresse]. Wenn Sie der Einvernahme ohne Angabe wichtiger Gründe fernbleiben, hat dies ... zur Folge.</i>» «<i>Deshalb ist die Befürchtung von Herrn X, dass er verhaftet wird oder dass man ihn verschwinden lässt, sehr wahrscheinlich unbegründet.</i>»</p>

Überflüssiges weglassen

statt so	besser so
<p>Lassen Sie Wörter weg, die keine zusätzliche Information enthalten:</p> <p>«Ihre allfälligen Fragen beantwortet ...»</p> <p>«Wir danken Ihnen für die von Ihnen gemachten Angaben.»</p> <p>«Melden Sie den entstandenen Schaden ...»</p> <p>«Senden Sie den vorhandenen Ausweis bitte an ...»</p> <p>«Die Bewilligung ist zeitlich befristet bis ...»</p> <p>Als Füllwörter können Wörter wie «durchaus», «eben», «ganz», «nun» oder «wohl» weggelassen werden.</p>	<p>Schreiben Sie:</p> <p>«Ihre Fragen beantwortet ...»</p> <p>«Wir danken Ihnen für Ihre Angaben.»</p> <p>«Melden Sie den Schaden ...»</p> <p>«Senden Sie den Ausweis bitte an ...»</p> <p>«Die Bewilligung ist befristet bis ...»</p> <p>Prüfen Sie bei solchen Wörtern, ob sie der Aussage eine bestimmte Färbung geben oder ob sie gestrichen werden können.</p>

Passiv – Aktiv

<p>statt Passiv:</p> <p>«Die Beanstandungen sind dem zuständigen Amt zur Stellungnahme unterbreitet worden.»</p>	<p>besser Aktiv:</p> <p>«Ich habe das Amt [Amtsname] damit beauftragt, zu Ihren Beanstandungen Stellung zu nehmen.»</p>
	<p>Hier ist Passiv angebracht:</p> <p>«Einsprache gegen Ihr Projekt kann dann erhoben werden, wenn es öffentliche und private Interessen verletzt, die es zu schützen gilt.»</p>

Sätze – Satzgefüge

Beanspruchen Sie die Aufmerksamkeit der Leserin, des Lesers nicht zu sehr. Machen Sie die Klammer zwischen Satzgegenstand und Satzaussage nicht zu weit:

«Sie erhalten die Unterlagen, die Sie uns mit dem Schreiben vom [Datum] zusammen mit Ihrer von Ihrem Treuhänder ausgefüllten Steuererklärung für das Jahr 2008 und den erforderlichen Belegen per A-Post geschickt haben, zurück.»

Rücken Sie Satzgegenstand und Satzaussage zusammen und konzentrieren Sie die Aussage zugleich auf das Wesentliche:

«Sie erhalten die Unterlagen zurück, die Sie uns mit der Steuererklärung für das Jahr 2008 eingereicht haben.»

Das Gleiche gilt für Artikel und Substantiv:

«Die auf der Ihnen am [Datum] zugestellten und ausführlich begründeten und erläuterten Verfügung beruhende Forderung ...»

Verknüpfen Sie Haupt- und Nebensatz logisch richtig:

«Ich bitte Sie um Entschuldigung, weil Sie so lange auf eine Antwort warten mussten.»

Oft können Sie eine schwerfällige Partizipialkonstruktion in einen Relativsatz umbauen:

«Die Forderung, die auf der Verfügung vom [Datum] beruht, ... »

Möglich sind auch zwei Sätze:

«Die Forderung beruht auf der Verfügung vom [Datum]. Darin haben wir den Anspruch ausführlich begründet und erläutert. »

«Ich bitte Sie um Entschuldigung dafür, dass Sie so lange auf eine Antwort warten mussten.»

Übertragung aus der Rechtssprache in den Behördenbrief

In einer Mahnung verweist ein kantonales Amt auf eine Reihe von Bestimmungen, die je nach dem späteren Verhalten der gemahnten Person angewendet werden könnten:

«Wird diese Mahnung nicht befolgt, kann eine Busse bis zu Fr. 10'000.– ausgefällt werden (§ 235 StG; Art. 174 DBG). Vorbehalten bleiben eine Busse für Steuerhinterziehung und eine Veranlagung nach pflichtgemäßem Ermessen (§§ 191 und 235 StG; Art. 130 Abs. 2, 174 DBG), wobei Sie im diesbezüglichen Einspracheverfahren die offensichtliche Unrichtigkeit der Veranlagung nachzuweisen haben (Umkehr der Beweislast gemäss § 193 Abs. 2 StG; Art. 132 Abs. 3 DBG).»

Sagen Sie der Person, die Sie mahnen, was geschieht, wenn sie der Mahnung nicht nachkommt:

«Falls Sie diese Frist nicht einhalten, veranlagten wir die Abgabe nach pflichtgemäßem Ermessen. Diese Veranlagung können Sie nur wegen offensichtlicher Unrichtigkeit anfechten. Erweist es sich, dass Sie die Mahnung vorsätzlich oder fahrlässig nicht befolgt haben, so werden Sie mit einer Busse bestraft.»

E-Mail – ein Sonderfall?

Grundsätzlich gelten für E-Mails dieselben Regeln wie für den Brief.

Aber: E-Mails verleiten zum schnellen und fehlerhaften Schreiben, zu emotionalen Worten und zum Hin und Her, schlimmstenfalls zur Eskalation. Und: E-Mails werden primär am Bildschirm gelesen.

Deshalb: Sagen Sie im Betreff kurz und klar, worum es geht. Fassen Sie sich im Text kurz und gliedern Sie ihn locker. Nehmen Sie sich Zeit für die Durchsicht. Prüfen Sie, ob Sie die richtigen Dateien eingefügt haben. Setzen Sie die Adressatinnen und Adressaten erst am Schluss ein. Überlegen Sie genau, wer das E-Mail erhalten soll und wer nicht (An:, Bc:, Bcc:). Damit schützen Sie sich vor ungewolltem Senden und andere vor unerwünschtem Empfangen.

Bevor Sie E-Mails weiterleiten: Prüfen Sie, ob ein bisheriger Mailverkehr angehängt ist, den Sie nicht weiterleiten wollen.

Checklisten

Die formalen Elemente Ihres Briefes

- *Absender, Absenderin (in der Bundesverwaltung teilweise durch das CD Bund vorgegeben):* vollständig und korrekt
- *Adresse:* vollständig und korrekt, evtl. Hinweis auf Verteiler
- *Betreff (Info-Zeile):* immer der Gegenstand, wenn möglich das Ziel des Briefs
- *Anrede:* Name und Geschlecht korrekt; freundlich, aber nicht anbiedernd
- *Einleitung:* kurze Einführung in das Thema, Anknüpfung an das Vorwissen und die Vorgeschichte, Anreiz zum Weiterlesen
- *Hauptteil:* je nach Konzeption geordnet nach Themen, Wichtigkeit oder Chronologie; Rollen der Beteiligten
- *Schlussteil:* Ergebnis, Ausblick, weiteres Vorgehen (Handlungsanweisung), Würdigung
- *Gruss:* im Stil passend zur Anrede
- *Unterschrift (in der Bundesverwaltung teilweise durch das CD Bund vorgegeben):* handschriftlich oder elektronisch, Funktionsangabe, Amtsstelle, Kennzeichnung als Formular ohne Unterschrift
- *PS, Kopien, Beilagen, evtl. Verteiler:* nicht Vergessenes, sondern Dazugehöriges

Ihre Schritte und Fragen im Schreibprozess

- Konzeption:** – Schreibplan erstellen: Wem schreibe ich (Vorwissen, Erwartungen, Interessen)? Was hat sich bisher ereignet (Vorgeschichte, bisherige Korrespondenz)?
- Was muss die Empfängerin, der Empfänger erfahren, was nicht (Inhalte sammeln bzw. weglassen)? Was soll sie oder er tun (Absicht, Appell, Zweck)?
 - Welche Beziehung strebe ich an?
- Produktion:** – Rohfassung schreiben: Wie ordne ich die Inhalte folgerichtig an (Logik, «roter Faden»)? Wie füge ich allenfalls Textbausteine passend ein?
- Redaktion:** – Text laut lesen, Drittmeinungen einholen: Verwende ich gebräuchliche Wörter? Erkläre ich bei Bedarf Abkürzungen und Fachbegriffe? Schreibe ich wenn möglich kurze, einfache Sätze? Ist mein Stil höflich und persönlich? Sind die Aussagen leicht verständlich und eindeutig? Wird der Text zusammengehalten (Lesefluss, roter Faden)? Gibt es Lücken, unnötige Wiederholungen, Widersprüche? Ist die Gliederung übersichtlich? Stimmen Grammatik und Rechtschreibung?
- Revision:** – Schlussprüfung: Stimmen Absender und Adresse, Datum, Betreff, Anrede, Zahlen, Grussformel, Verteiler? Ist der Brief unterschrieben und sind die Beilagen beigelegt?

Weiterführende Informationen

Sie suchen Ratschläge und Beispiele für die Praxis:

- [BBB-Arbeitshandbuch «Bürgernahe Verwaltungssprache»](#), Hg. Bundesverwaltungsamt, Köln 42002.
(älter und umfangreich, aber mit praktischen Beispielen zur Verständlichkeit, Bürgernähe sowie Förderung der Zusammenarbeit zwischen Behörden und Privaten)
- [Freundlich, korrekt und klar – Bürgernahe Sprache in der Verwaltung](#), Hg. Bayerisches Staatsministerium des Innern, München 2008.
(praktischer Ratgeber zu Stil, Verständlichkeit, geschlechtergerechter Sprache und Textgestaltung)
- [Klartext in Wiesbaden](#), Hg. Landeshauptstadt Wiesbaden, Gesellschaft für deutsche Sprache, Wiesbaden 2010.
(auf die Praxis einer Stadtbehörde ausgerichtete kurze Broschüre)
- [KundInnenfreundliche Sprache](#). Anregungen für MitarbeiterInnen von MitarbeiterInnen, Hg. Stadt Wien, Wien 2004.
(Leitfaden für den angemessenen Umgang mit Privaten im mündlichen und schriftlichen Verkehr, mit zahlreichen Beispielen)
- Christoph Ragaz: *Was macht Texte verständlich? Ein Leitfaden aus der Praxis für die Praxis*, Bern 2009.
(enthält viele anschauliche Beispiele aus der Rechts- und Verwaltungssprache)

- Angelika Ramer: *Die Briefsprache. Souverän schreiben ohne Floskeln*, Zürich ²2010. (umfassender Ratgeber zu Risiken und Chancen in der beruflichen Korrespondenz)
- [Tipps zum einfachen Schreiben](#). Ein Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache. Hg. Stadt Bochum in Zusammenarbeit mit dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum, Bochum 2002. (Anleitung zum Schreiben leicht verständlicher, freundlich formulierter und übersichtlich gegliederter Verwaltungstexte)
- [Welschkorn, Türgge, Mais](#). Hg. Departement des Innern des Kt. St.Gallen, St.Gallen 2006. (Leitfaden zur interkulturellen Kommunikation)
- [Verwaltungstexte verständlich schreiben](#). Arbeitshilfe, Hg. Kreis Soest, Soest 2010. (für die Praxis einer Regionalbehörde geschaffene Broschüre)

Was Ihnen das Schreiben ebenfalls erleichtern kann:

- [Geschlechtergerechte Sprache](#). Leitfaden zum geschlechtergerechten Formulieren im Deutschen, Hg. Schweizerische Bundeskanzlei, Bern 2009.
- [Rechtschreibung](#). Leitfaden zur deutschen Rechtschreibung, Hg. Schweizerische Bundeskanzlei, Bern ³2008 (aktualisierte Online-Ausgabe 2012).
- [Schreibweisungen](#). Weisungen der Bundeskanzlei zur Schreibung und zu Formulierungen in den deutschsprachigen amtlichen Texten des Bundes, Hg. Schweizerische Bundeskanzlei, Bern 2008.

Sie wollen sich weiterbilden oder beraten lassen:

- <http://www.epa.admin.ch/> → Dienstleistungen → Ausbildungsangebot (Angebot ausschliesslich für Mitarbeitende der Bundesverwaltung, mit Kursen zu Kommunikation und Korrespondenz)
- www.zhaw.ch → Weiterbildung → Programme nach Departement → Angewandte Linguistik → Sprache und Recht (Departement Angewandte Linguistik der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Angebote zu Sprache und Recht sowie zur Behörden-Bürger-Kommunikation)
- www.verstaendliche-sprache.de (Überblick über die Angebote der deutschen Gesellschaft für verständliche Sprache IDEMA, kostenloses Abonnement eines Newsletters über einschlägige Tätigkeiten in Deutschland)
- www.verwaltungssprache.de (Veranstaltungen, Angebote und Projekte des Deutschen Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung zur Verbesserung der Behörden-Bürger-Kommunikation)

Sie interessieren sich auch für den theoretischen Hintergrund:

- *Amtsdeutsch a.D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache*, Hg. Hans-Rüdiger Fluck, Michaela Blaha, Tübingen 2010.
(Überblick über Projekte zur Verbesserung der Behörden-Bürger-Kommunikation in Europa)
- Bettina Bock: «Bringen Sie bitte Ihre Eigenbemühungen mit.» *Zur Kommunikation zwischen Arbeitsagentur und Arbeitslosen*, in *Aptum* 3/2010, 193–213.
(Analyse der Behörden-Bürger-Kommunikation unter schwierigen Voraussetzungen)
- Helmut Ebert: *Handbuch Bürgerkommunikation. Moderne Schreibkultur in der Verwaltung – der Arnberger Weg*, Berlin 2006.
(Verbindung von Theorie und Praxis der Behörden-Bürger-Kommunikation)
- Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun, Reinhard Tausch: *Sich verständlich ausdrücken*, München 2011.
(Klassiker der Kommunikationsforschung)
- *Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung – Herausforderungen und Chancen*, Hg. Michaela Blaha, Hermann Wilhelm, Frankfurt 2011.
(Tagungsband mit Einsichten in Probleme der Rechts- und Verwaltungssprache sowie mit Lösungsvorschlägen aus verschiedenen Blickwinkeln)
- *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*, Hg. Karin M. Eichhoff-Cyrus, Gerd Antos, Mannheim u.a. 2008. (Duden – Thema Deutsch, Bd. 9)
(Hauptthemen: klare und einfache Rechts- und Amtssprache als demokratisches Gebot, Verhältnis zwischen Gesetzes- und Verwaltungssprache, Wege zu einer bürgerfreundlichen Amtskommunikation)