

BEHÖRDEN- BRIEFE

persönlich – sachgerecht – verständlich



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundeskanzlei BK

Einleitung

Sie arbeiten in der öffentlichen Verwaltung und schreiben im Namen Ihrer Behörde Briefe an Privatpersonen. Dieses Merkblatt soll Sie dabei unterstützen, diese Briefe so zu verfassen, dass Sie damit zur guten Kommunikation zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern beitragen.

- Dieses Merkblatt gibt Ihnen einige Empfehlungen zur Behörden-Bürger-Kommunikation. Lesen Sie es einmal durch. Nehmen Sie es vor allem dann wieder hervor, wenn Ihnen ein Schreiben Kopfzerbrechen bereitet.
- Auf der Website der Bundeskanzlei* finden Sie weitere Tipps und authentische Beispiele dafür, wie man es machen und was man vermeiden sollte. Dort finden Sie auch Hinweise auf Fachliteratur, Ratgeber, Internetangebote, Weiterbildungen etc.

Eine gute Kommunikation ist wie ein Brückenschlag. Schlagen Sie mit Ihrem Brief eine Brücke und gehen Sie darauf der Bürgerin oder dem Bürger entgegen. Dann wird auch sie oder er auf Sie zukommen.

Denken Sie beim Schreiben daran, dass Sie mit einer bestimmten Person kommunizieren. Sie wollen, dass diese sich angesprochen fühlt, Ihre Nachricht versteht und so reagiert, wie Sie es erwarten. Sie wollen, dass Ihre Botschaft ankommt, gut ankommt.

Damit Sie Ihr Ziel erreichen, sollte Ihr Brief persönlich, sachgerecht und verständlich sein. Stellen Sie sich deshalb die drei Fragen:

- **Wem** schreibe ich?
- **Was** schreibe ich?
- **Wie** schreibe ich?

* www.bk.admin.ch → Themen → Sprachen → Sprachpolitik und Mehrsprachigkeit
→ Verwaltungssprache

Persönlich: WEM schreibe ich?

Ihr Brief wird nicht von einer Akte, einer Nummer oder einem Fall gelesen, sondern von einer realen 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.

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?

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.

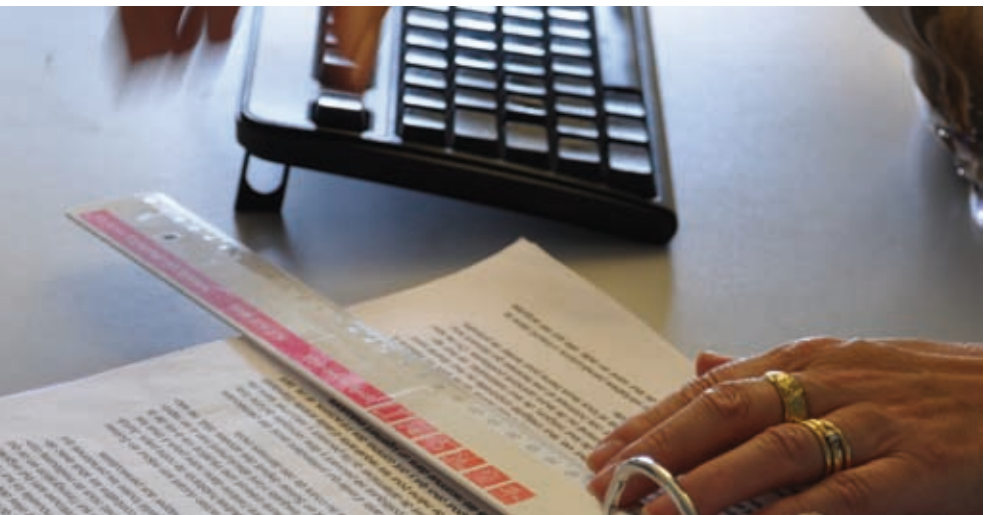
Wenn wir schreiben, stellen wir uns diese drei Fragen nicht eine nach der anderen. Eher gehen wir damit um wie mit Bällen, mit denen wir jonglieren: Wir halten nie alle gleichzeitig in der Hand. Nehmen Sie aber jeden Ball immer wieder in den Blick und lassen Sie keinen fallen!

Persönlich: **WEM** schreibe ich?

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

- *Wer ist mein Gegenüber?* Es spielt eine Rolle, ob Sie einer erfahrenen Juristin, einem jungen Asylbewerber, einer älteren Person mit einer Behinderung schreiben. Bringen Sie in Erfahrung, was Sie über die Person und ihre Lebensumstände wissen müssen. Wägen Sie ab, welche Interessen und Erwartungen sie hat, welche Befürchtungen oder Hoffnungen sie hegt.
- *Von Mensch zu Mensch:* Schreiben Sie in persönlichem Stil – sagen Sie «ich» und «Sie», wo es angebracht ist. Verschanzen Sie sich nicht hinter abstrakten Vorschriften und imaginären Schalterwänden. Beachten Sie in einem Bürgerbrief auch, was «zwischen den Zeilen» steht, Empfindungen wie Ärger oder Hoffnung. Denn das Gefühl, missverstanden zu werden, weckt Ressentiments. Bitten und danken Sie dort, wo es angebracht ist. Und entschuldigen Sie sich, wenn Ihnen ein Fehler unterlaufen ist.
- *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.

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

Sachgerecht: **WAS** schreibe ich?

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?

Aufmerksam lesen ist wie gut zuhören.

Verständlich: **WIE** schreibe ich?

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.

Dennoch: Versuchen Sie möglichst verständlich zu sein, 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 XY 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 Amtsjargon und haben Sie den Mut, z. B. statt «in Kenntnis setzen» einfach «mitteilen» zu schreiben.
- *Klare Gedanken – klare Sätze:* Verwenden Sie wenn möglich kurze und einfach gebaute Sätze. Entflechten Sie Komplexes Satz für Satz. Je klarer ein Gedanke Ihnen selbst ist, desto verständlicher können Sie ihn ausdrücken.
- *Der «rote Faden»:* Beginnen Sie 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 übersichtlich und beachten Sie auch die Möglichkeiten grafischer Darstellung.

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

E-Mail – ein Sonderfall?

Grundsätzlich gelten für E-Mails dieselben Regeln wie für Briefe.

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: Der Betreff muss kurz und klar sagen, worum es geht. Halten Sie sich kurz und gliedern Sie 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. Damit schützen Sie sich (und andere) vor ungewolltem Senden!

Suchen Sie aktuelle weiterführende Informationen? – Besuchen Sie die Website der Bundeskanzlei.*

* www.bk.admin.ch → Themen → Sprachen → Sprachpolitik und Mehrsprachigkeit
→ Verwaltungssprache

Impressum

Herausgeberin

Schweizerische Bundeskanzlei, 3003 Bern

Redaktion

Schweizerische Bundeskanzlei, Zentrale Sprachdienste, Sektion Deutsch
Mirjam Zürcher, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur

Mitwirkende

Regina Kolb, Gertrud Lutz Zaman, Anna-Katharina Pantli, Doris Schalch

Gestaltung

Schweizerische Bundeskanzlei, Zentrale Sprachdienste, Sektion Deutsch

Fotos

Schweizerische Bundeskanzlei, Sektion Kommunikationsunterstützung

