

# **Curriculum Fortbildung „Textwerkstatt Gremien und Verwaltung“**

Fortbildung für Verwaltungskräfte  
zu verständlicher Sprache in Institutionen und Behörden

Netzwerk verständliche Sprache Würzburg

Dieses Curriculum entstand im Rahmen der dreijährigen *Projektstelle verständliche Sprache*.  
Das Projekt wurde finanziert von der Aktion Mensch und der Caritasstiftung.

## Inhalt

1. Ausgangslage .....	1
2. Zielgruppe und Ziele .....	1
3. methodische Prinzipien .....	1
Verbindung von Theorie und Praxis .....	1
Perspektivenvielfalt .....	1
kollegialer Austausch und Vernetzung .....	2
4. Format und Rahmenbedingungen.....	2
zeitliches Format.....	2
Gruppengröße .....	2
technische Ausstattung und Räumlichkeiten .....	2
Organisatorisches .....	2
5. Module.....	3
Modul 1: Einführung.....	3
Modul 2: Eigenheiten der Verwaltungssprache, Handwerkszeug.....	3
Modul 3: rechtliche Fragestellungen .....	3
Modul 4: Austausch mit anderen Projekten.....	4
Modul 5: Verständlichkeit und optische Gestaltung .....	4
6. Erläuterungen zu den Modulen.....	5
7. Arbeitsmaterialien .....	9

## 1. Ausgangslage

Laut einer Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache haben 61% der Bevölkerung in Deutschland Probleme damit, Briefe von Behörden, Ämtern oder Gerichten zu verstehen.<sup>1</sup> Ein mangelndes Verständnis führt nicht nur zu Unmut bei den Bürgerinnen und Bürgern, sondern hat auch negative Auswirkungen für die Behörden: Es erfolgt keine Reaktion, Angaben fehlen oder sind falsch und es kommt zu Rückfragen, die Zeit kosten.

Die Sprache der Verwaltung ist eine Fachsprache. Sie richtet sich aber oft an Personen, die sich mit Verwaltungsinhalten nicht auskennen. Das ist eine Ursache für Verständnisschwierigkeiten von Bürgerinnen und Bürgern. Umgangen werden können diese durch eine bürgernahe, verständliche Verwaltungssprache: Lange Schachtelsätze werden aufgelöst, Fachbegriffe erklärt, ein klarer Textaufbau und eine übersichtliche optische Gestaltung tragen ebenfalls zur Verständlichkeit bei.

Texte sprachlich zu entlasten, ohne dabei die Inhalte zu verändern, verlangt neben Fachwissen auch sprachliches Feingefühl. Deshalb ist eine gründliche Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nötig. Zu diesem Zweck wurde die Fortbildung „Textwerkstatt Gremien und Verwaltung“ entworfen.

## 2. Zielgruppe und Ziele

Die Fortbildung richtet sich an Personen, die institutionellen Schriftverkehr verfassen oder verschicken, zum Beispiel Beschäftigte in Stadtverwaltungen oder in Verwaltungen von Institutionen und Verbänden.

Nach der Teilnahme an der Fortbildung sollen die Teilnehmenden (TN) über folgende Kompetenzen verfügen:

- TN kennen Strategien zur Vereinfachung auf Wort-, Satz-, Text- und Gestaltungsebene
- TN können mit Hilfe der Strategien Texte aus dem eigenen Fachbereich sprachlich vereinfachen, ohne dabei Inhalte zu verkürzen
- TN können andere Personen bei der Textbearbeitung unterstützen
- TN kennen Unterschiede zwischen Konzepten der sprachlichen Vereinfachung (Leichte Sprache, einfache Sprache; alternative Bezeichnungen)
- TN haben Grundwissen zu angrenzenden Themenfeldern (optische Gestaltung, rechtliche Rahmenbedingungen)

## 3. methodische Prinzipien

### *Verbindung von Theorie und Praxis*

Es wird von Anfang an mit Texten aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden gearbeitet. Die Arbeitsergebnisse können direkt in der Praxis erprobt werden. Nach einem theoretischen Teil am Vormittag werden die neuen Informationen am Nachmittag auf eigene Texte angewendet.

### *Perspektivenvielfalt*

Diese zeigt sich auf 2 Ebenen: Zum einen kommen die Teilnehmenden aus unterschiedlichen Fachbereichen. Sie können für ihren jeweiligen Fachbereich gewährleisten, dass Inhalte nicht verkürzt werden. Durch Vertreterinnen und Vertreter anderer Fachbereiche ist jedoch auch der Blick von außen gegen „Betriebsblindheit“ gegeben.

---

<sup>1</sup> Gesellschaft für deutsche Sprache (2009): Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache? Eine repräsentative Umfrage. [https://gfds.de/wp-content/uploads/2014/08/Umfrage\\_Rechts-und\\_Verwaltungssprache.pdf](https://gfds.de/wp-content/uploads/2014/08/Umfrage_Rechts-und_Verwaltungssprache.pdf) (Zugriff 8.8.2019)

Zum anderen zeigt sich Perspektivenvielfalt in Form von Gastbeiträgen aus verschiedenen Fachgebieten (Design, Recht). Sprachliche Verständlichkeit wird so mehrdimensional betrachtet.

#### *kollegialer Austausch und Vernetzung*

Die Fortbildung findet fachbereichsübergreifend statt (1-3 Teilnehmende pro Fachbereich). Dies ermöglicht den Austausch von Konzepten und Erfahrungen. Durch die Kleingruppenarbeit und die Präsentationsphasen im Plenum werden Diskussionen angeregt. Durch den Kontakt zu anderen Projekten, die sich mit bürgerfreundlicher Verwaltungssprache beschäftigen, können deren Erfahrungswerte genutzt werden.

## **4. Format und Rahmenbedingungen**

#### *zeitliches Format*

Die Fortbildung besteht aus 5 Terminen à 5,5 Zeitstunden. Die Termine finden im Abstand von ca. einem Monat statt. Dies hat den Vorteil, dass zwischen den Terminen bearbeitete Texte erprobt werden können und Erfahrungen damit in den nächsten Fortbildungstermin mit einfließen. Da über einen längeren Zeitraum hinweg immer wieder Impulse zum Thema gegeben werden, bleibt es präsenter als durch eine einmalige Blockveranstaltung.

#### *Gruppengröße*

Die Gruppe besteht aus maximal 20 Personen. So wird gewährleistet, dass die Interessen aller Teilnehmenden berücksichtigt werden und genug Zeit für Fragen ist. Außerdem können so alle Arbeitsergebnisse auch im Plenum besprochen werden.

#### *technische Ausstattung und Räumlichkeiten*

Benötigt werden Computer für die Kleingruppenarbeit (ca. 6-7 Stück), sowie zwei Beamer für die Präsentation der Ergebnisse. Der Raum benötigt eine Wand oder Projektionsfläche, die groß genug ist, um zwei Beamer-Bilder nebeneinander zu projizieren.<sup>2</sup> Wenn die Computer mit dem Rechner am Beamer verbunden sind, erleichtert dies das Sammeln der Ergebnisse. Es ist aber auch eine Arbeit mit USB-Stick möglich.

#### *Organisatorisches*

Vor jeder Veranstaltung werden Beispieltexthe der Teilnehmenden für die Bearbeitung gesammelt und das Programm versendet. Im Anschluss an jeden Termin erhalten alle Teilnehmenden die Ergebnisse digital (per Mail oder Cloud).

---

<sup>2</sup> Wenn die Projektionsfläche groß genug ist, reicht auch ein Beamer aus. Es müssen 2 Textdokumente nebeneinander gut lesbar sein.

## 5. Module

Die Textarbeit bildet den Schwerpunkt der Fortbildungsreihe und findet an jedem Termin statt. Zusätzlich widmet sich jede Sitzung einem ergänzenden Thema, das am Vormittag behandelt wird. Die einzelnen Termine sind wie folgt aufgebaut:

### Modul 1: Einführung

8:30-15:30 Uhr (inklusive Pausen) Gastreferentin (ganztäglich): Susanne Scharff, Institut für Textoptimierung (IFTO) Halle	
Ziele: <ul style="list-style-type: none"> <li>- TN sind für Sprache als Barriere in der Verwaltungskommunikation sensibilisiert</li> <li>- TN verstehen Notwendigkeit von verständlicher Sprache in der Verwaltung</li> <li>- TN kennen Studien zur Lesekompetenz in Deutschland</li> <li>- TN kennen Unterschiede von Alltagssprache und Behördensprache</li> <li>- TN kennen die wichtigsten Unterschiede zwischen einfacher und Leichter Sprache</li> <li>- TN erwerben erste Strategien zur Textvereinfachung und wenden diese an</li> </ul>	
Vortrag: Bürgernahe Verwaltungssprache. Grundlegende Aspekte und praktische Beispiele	2 Stunden
Übungen zu verständlicher Sprache	1 Stunde
Textarbeit in Kleingruppen an Einzelsätzen und Textausschnitten der TN	1,25 Stunde
Präsentation der Ergebnisse mit Diskussion	1,25 Stunde
	<b>5,5 Stunden</b>

### Modul 2: Eigenheiten der Verwaltungssprache, Handwerkszeug

8:30-15:30 Uhr (inklusive Pausen)	
Ziele: <ul style="list-style-type: none"> <li>- TN wissen, woher bestimmte Eigenschaften der Verwaltungssprache kommen</li> <li>- TN kennen Vereinfachungsstrategien auf Wort-, Satz-, Text- und Gestaltungsebene</li> <li>- TN können Strategien auf eigene Texte anwenden</li> </ul>	
Vortrag: Warum ist die Verwaltungssprache, wie sie ist?	0,75 Stunden
Erarbeiten der Empfehlungen für verständliche Sprache mit ersten Übungen an Einzelsätzen und Absätzen aus Texten der TN	2 Stunden
Textarbeit in Kleingruppen	1,25 Stunde
Präsentation der Ergebnisse mit Diskussion	1,25 Stunde
Sammeln rechtlicher Fragestellungen für das nächste Modul	0,25 Stunden
	<b>5,5 Stunden</b>

### Modul 3: rechtliche Fragestellungen

8:30-15:30 Uhr (inklusive Pausen) Gastreferent/-in (halbtägig): Jurist/-in	
Ziele: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rechtliche Fragen und eventuelle Bedenken der TN werden behandelt</li> </ul>	
Vortrag: grundsätzliche Informationen dazu, welche Vorschriften es für Verwaltungsschreiben gibt	2,5 Stunden
Besprechen von Beispielen aus der Gruppe, Fragen der TN und Diskussion	
Umgang mit Fachwörtern an eigenen Beispielen	
Textarbeit in Kleingruppen	1,5 Stunden
Präsentation der Ergebnisse mit Diskussion	1,5 Stunde
	<b>5,5 Stunden</b>

#### Modul 4: Austausch mit anderen Projekten

8:30-15:30 Uhr (inklusive Pausen) Gastreferent/-in (halbtägig): Monika Rubbel (Klartext für Wiesbaden)	
Ziele: <ul style="list-style-type: none"><li>- TN kennen Materialien und Vorgehen anderer Projekte zu verständlicher Verwaltungssprache</li><li>- TN haben die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch</li></ul>	
Impulsvortrag „Klartext in Wiesbaden“	3 Stunden
Vorstellung des Programms TextLab	
Diskussion und Fragen	
Textarbeit in Kleingruppen	1,25 Stunden
Präsentation der Ergebnisse mit Diskussion	1,25 Stunden
	<b>5,5 Stunden</b>

#### Modul 5: Verständlichkeit und optische Gestaltung

8:30-15:30 Uhr (inklusive Pausen) Gastreferent/-in (halbtägig): Designer/-in	
Ziele: <ul style="list-style-type: none"><li>- TN kennen Aspekte, die für eine klare optische Gestaltung relevant sind</li><li>- TN wenden optische Gestaltungsmöglichkeiten auf Formulare an</li></ul>	
Vortrag: Aspekte der optischen Gestaltung von Texten und Formularen	0,75 Stunden
Arbeit in Kleingruppen an einem Beispielformular (nur optische Gestaltung)	1 Stunde
Präsentation der Ergebnisse mit Diskussion	0,75 Stunden
Textbearbeitung in Kleingruppen (allgemein)	1,5 Stunden
Präsentation der Ergebnisse mit Diskussion	1,5 Stunden
	<b>5,5 Stunden</b>

## 6. Erläuterungen zu den Modulen

### Modul 1

#### Vorbereitung

- Sammeln von Textbeispielen der Teilnehmenden
- Auswahl von kurzen Textausschnitten für die Übungsphase am Vormittag (ca. 16 Stück: 4 Absätze pro Gruppe, 4 verschiedene Gruppen)
- Textbeispiele auf die Computer übertragen

#### Vortrag

Gastreferentin: Susanne Scharff, IFTO GmbH

alternativ: Mansour Neubauer (<https://www.einfache-sprache.com/>, Zugriff 8.8.2019)

Anmerkung: Gastbeiträge haben unserer Erfahrung nach eine hohe Impulswirkung. Wenn ein Gastbeitrag aus finanziellen Gründen nicht möglich ist, kann das Modul 1 mit dem Modul 2 zusammengelegt werden. Mögliche Quellen für die Inhalte aus dem Vortrag:

- Notwendigkeit von verständlicher Sprache in der Verwaltung:
  - Gesellschaft für deutsche Sprache (2009): Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache? Eine repräsentative Umfrage. [https://gfds.de/wp-content/uploads/2014/08/Umfrage\\_Rechts- und Verwaltungssprache.pdf](https://gfds.de/wp-content/uploads/2014/08/Umfrage_Rechts- und Verwaltungssprache.pdf) (Zugriff 8.8.2019)
  - Blaha, Michaela; Frisch, Fabian (2012): Unprofessionelle Texte – ein unterschätzter Kostenfaktor. In: AWV-Informationen 2/2012, 18-20. <https://www.awv-net.de/upload/awv-info/pdf/Info-2-12-18-20-web.pdf> (Zugriff 8.8.2019)
  - Blaha, Michaela; Şahin, Nurşen (2007): Von Amts wegen unverständlich? Wege aus dem Labyrinth der Rechts- und Verwaltungssprache. In: Betrifft Justiz 96, 181-184. [https://betrifftjustiz.de/wp-content/uploads/texte/BJ%2092\\_Blaha.pdf](https://betrifftjustiz.de/wp-content/uploads/texte/BJ%2092_Blaha.pdf) (Zugriff 8.8.2019)
- Studien zur Lesekompetenz in Deutschland:
  - Grotlüschen, Anke; Riekmann, Wibke (2011): leo. - Level-One Studie. Presseheft. Universität Hamburg, Hamburg. [http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2011/12/leo-Pressheft\\_15\\_12\\_2011.pdf](http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2011/12/leo-Pressheft_15_12_2011.pdf) (Zugriff 8.8.2019)
  - Grotlüschen, Anke et al. (2019): LEO 2018 – Leben mit geringer Literalität. Pressebroschüre, Hamburg. <http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2019/05/LEO2018-Pressheft.pdf> (Zugriff 8.8.2019)
  - Rammstedt, Beatrice (Hg.) (2013): Grundlegende Kompetenzen Erwachsener im internationalen Vergleich. Ergebnisse der PIAAC 2012. Münster u.a.: Waxmann. [https://www.bmbf.de/files/PIAAC\\_Ebook.pdf](https://www.bmbf.de/files/PIAAC_Ebook.pdf) (Zugriff 8.8.2019)
- Unterschiede zwischen Alltagssprache und Behördensprache:
  - siehe Quellen im Modul 2
- Unterschiede zwischen einfacher und Leichter Sprache:
  - Wagner, Susanne; Scharff, Susanne (2014): Über die Unterschiede zwischen Einfacher und Leichter Sprache. In: vds Landesmitteilungen Sachsen 2/2014, 28-31. [https://www.researchgate.net/publication/283123654\\_Uber\\_die\\_Unterschiede\\_zwischen\\_Einfacher\\_und\\_Leichter\\_Sprache](https://www.researchgate.net/publication/283123654_Uber_die_Unterschiede_zwischen_Einfacher_und_Leichter_Sprache) (Zugriff 8.8.2019)
  - Kellermann, Gudrun (2014): Leichte und Einfache Sprache – Versuch einer Definition. In: Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.): Aus Politik und Zeitgeschichte. 64. Jg., Heft 9-11/2014, 7-10. <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/179351/leichte-und-einfache-sprache> (Zugriff 8.8.2019)



### *Übungen zu verständlicher Sprache*

Der Vortrag enthält erste Empfehlungen zu verständlicher Verwaltungssprache. Diese werden auf die ausgewählten Textausschnitte der Teilnehmenden angewendet. Die Kursleitung kann zur Arbeit in Zweiergruppen ermutigen, es ist aber auch Einzelarbeit möglich, wenn die Teilnehmenden dies wünschen. Die Ergebnisse der einzelnen Gruppen werden im Plenum vorgestellt und ergänzt. Es gibt dabei nicht eine „richtige“ Lösung, sondern verschiedene Stufen und Varianten der sprachlichen Vereinfachung. Wichtig ist, dass die Inhalte erhalten bleiben.

### *Textarbeit in Kleingruppen und Diskussion*

Die Teilnehmenden bilden Gruppen von 2 bis 4 Personen und wählen einen der vorhandenen Texte aus. Im Gegensatz zu den vorherigen Übungen wird nun am gesamten Dokument gearbeitet. Die Teilnehmenden bearbeiten die Datei sprachlich und speichern die neue Version ab. Bei der Vorstellung im Plenum werden die alte und die neue Version mit einem bzw. 2 Beamern nebeneinandergestellt, damit ein direkter Vergleich möglich ist. Jede Gruppe stellt ihre Änderungen vor, die restlichen Teilnehmenden können diese ergänzen. Die Kursleitung sollte darauf achten, dass die Änderungen nur die sprachliche Form betreffen und nicht die Inhalte. Bei Fachbegriffen ist dazu eine Rücksprache mit den Teilnehmenden nötig.

### *Nachbereitung*

Arbeitsergebnisse an Teilnehmende schicken.

## **Modul 2**

### *Vorbereitung*

- bei Bedarf: weitere Texte der Teilnehmenden auf Computer übertragen

### *Vortrag*

Der Vortrag beschäftigt sich mit der Frage, weshalb Verwaltungssprache bestimmte Eigenschaften besitzt, die Bürgerinnen und Bürgern das Verständnis erschweren. Mit dem Wissen um die Herkunft dieser Eigenschaften fällt es leichter, diese zu verändern (z.B. Herkunft von Wörtern wie „Abschrift“ und „Lichtbild“). Als Grundlage für den Vortrag dient folgende Literatur:

- Michaela Blaha (2017): Nur für Eingeweihte? Das Amt und seine Sprache. In: Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.): Aus Politik und Zeitgeschichte. Das Amt. 67. Jg., Heft 14-15/2014, 29-35. <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/245603/das-amt> (Zugriff 8.8.2019)
- Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik beim Bundesverwaltungsamt (2002): Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“. [http://www.buerokratieabbau.brandenburg.de/media\\_fast/4055/Buergernahe\\_Verwaltungssprache\\_BBB.pdf](http://www.buerokratieabbau.brandenburg.de/media_fast/4055/Buergernahe_Verwaltungssprache_BBB.pdf) (Zugriff 8.8.2019)

### *Erarbeiten der Empfehlungen*

Die Empfehlungen werden Ebene für Ebene durchgesprochen. Dazu wird jeweils eine Empfehlung und das dazugehörige Beispiel vorgestellt. Wenn es keine Fragen dazu gibt, folgt die nächste Empfehlung. Im Materialteil finden sich zusätzliche Erläuterungen zu einigen Empfehlungen. Nach der Besprechung jeder Ebene werden die Empfehlungen auf einen Beispieltext aus der Gruppe angewendet. Die Teilnehmenden haben kurz Zeit, um sich allein Notizen zu machen, dann werden die Vorschläge im Plenum gesammelt und die Änderungen umgesetzt. Dabei werden die alte und die neue Version nebeneinander an die Wand projiziert (vgl. Modul 1).

*Textarbeit in Kleingruppen und Diskussion*  
vgl. Modul 1

*Sammeln rechtlicher Fragestellungen*

Bei der Textarbeit stellen sich oft Fragen nach den rechtlichen Rahmenbedingungen, wenn Texte verändert werden (Welche Wörter darf ich ersetzen? Was darf ich streichen? Darf ich den Aufbau verändern?). Die aufgetretenen Fragen sollten als Basis für das nächste Modul gesammelt und priorisiert werden. Auch konkrete Textbeispiele mit Änderungsvorschlägen können zusammengetragen werden.

*Nachbereitung*

Arbeitsergebnisse an Teilnehmende schicken.

### **Modul 3**

*Vorbereitung*

- Fragestellungen der Teilnehmenden an Gastreferenten/Gastreferentin weiterleiten
- bei Bedarf: weitere Texte der Teilnehmenden auf Computer übertragen

*Vortrag und Fragen der Teilnehmenden*

in Absprache mit dem Referenten/der Referentin bzw. abhängig von den Fragen der Teilnehmenden

*Umgang mit Fachwörtern*

Strategien im Umgang mit Fachwörter stellt Şahin<sup>3</sup> in einem Artikel vor. An Beispielen der Teilnehmenden wird diskutiert, welche Strategie jeweils geeignet ist und wie die Umsetzung aussehen könnte.

*Textarbeit in Kleingruppen und Diskussion*  
vgl. Modul 1

*Nachbereitung*

- Arbeitsergebnisse an Teilnehmende schicken
- evtl. Protokoll/Unterlagen zum Vortrag an Teilnehmende schicken

### **Modul 4**

*Vorbereitung*

- bei Bedarf: weitere Texte der Teilnehmenden auf Computer übertragen

*Impulsvortrag „Klartext in Wiesbaden“*

in Absprache mit Gastreferentin

Neben dem Projekt in Wiesbaden gibt es weitere Projekte zu verständlicher Verwaltungssprache für einen Austausch:

- Innsbruck spricht auf Augenhöhe
- IDEMA – Gesellschaft für verständliche Sprache Bochum

---

<sup>3</sup> Şahin, Nurşen (2010): Verständliche Verwaltungstexte – eine juristische Unmöglichkeit? In: Fluck, Hans-R.; Blaha, Michaela (Hg.): *Amtsdeutsch a. D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache*. Tübingen: Stauffenburg Verlag, 65-72.

*Textarbeit in Kleingruppen und Diskussion*  
vgl. Modul 1

*Nachbereitung*

- Arbeitsergebnisse an Teilnehmende schicken
- evtl. Protokoll/Unterlagen zum Vortrag an Teilnehmende schicken

## **Modul 5**

*Vorbereitung*

- Auswahl eines Beispielformulars für die Bearbeitung unter optischen Gesichtspunkten
- Gastreferent/-in erstellt 1 bis 2 Beispiele für optische Überarbeitung des Beispiels
- bei Bedarf: weitere Texte der Teilnehmenden auf Computer übertragen

*Vortrag und Textbearbeitung (optische Gestaltung)*

Der Vortrag umfasst Aspekte wie Schriftart und -größe, Rand und Weißraum, Aufzählungen, Auszeichnungen (fett, kursiv, ...), Satzspiegel und die Interaktion von Gestaltung und Inhalt.<sup>4</sup> Wie die Variation dieser Faktoren sich auf das Erscheinungsbild eines Texts auswirkt, wird an Beispielen deutlich gemacht.

Im Anschluss an den Vortrag bearbeiten die Teilnehmenden das Beispielformular unter optischen Gesichtspunkten. Die Vorschläge der Gruppen werden dann mit den Vorschlägen des Designers/der Designerin verglichen und diskutiert.

*Textbearbeitung in Kleingruppen und Diskussion*

vgl. Modul 1, zusätzlich zur allgemeinen Textarbeit sollen auch optische Aspekte mit einbezogen werden.

*Nachbereitung*

- Arbeitsergebnisse an Teilnehmende schicken
- evtl. Protokoll/Unterlagen zum Vortrag an Teilnehmende schicken

---

<sup>4</sup> Literaturhinweis: Schwesinger, Borries (2007): *Formulare gestalten*. Mainz: Verlag Hermann Schmidt.

## 7. Arbeitsmaterialien

### Empfehlungen als Kopiervorlage: ab Seite 11

#### Erläuterungen zu einzelnen Empfehlungen

##### *Wortebene*

- gleiche Wörter für gleiche Dinge: Durch die Verwendung einheitlicher Begriffe wird ein Text einerseits verständlicher, andererseits auch monotoner. Hier muss eine gewisse Balance gefunden werden. Vor allem bei Begriffen aus der Verwaltungssprache sollte aber auf Einheitlichkeit geachtet werden, da Bürgerinnen und Bürger nicht ohne Weiteres beurteilen können, ob zwei Begriffe synonym sind oder unterschiedliche Dinge beschreiben.
- Verben statt anderer Wortarten: Durch die Verwendung von Verben wird deutlicher, dass es um eine Tätigkeit geht und wer diese ausführt (wenn dabei das Passiv vermieden wird).
- unübersichtliche Wortkombinationen: Bei der Bindestrichschreibung sollte zum einen darauf geachtet werden, dass die Trennung an einer sinnvollen Stelle vorgenommen wird. Zum anderen sollte sie sparsam und nur bei sehr langen Wortkombinationen eingesetzt werden, um „Sonderschreibungen“ (Steuer-Zahler) zu vermeiden. Eine Alternative ist das Auseinanderziehen der Wörter (Bindestrichschreibung vs. Bindestrich-Schreibung vs. Schreibung mit Bindestrich)
- Verneinungen: Verneinungen lassen sich nicht in jedem Fall vermeiden. Sie sollten deshalb auf keinen Fall umständlich umschrieben werden. Oft lassen sie sich jedoch auch positiv formulieren  
Indirekte Verneinungen sind Verneinungen ohne die üblichen Formen wie „nicht“, „kein“ oder „ohne“, z.B. „entgeltfrei“. Die Verneinung ist hier weniger klar erkennbar als bei einer direkten Verneinung.

##### *Satzebene:*

- Satzlänge und Informationsmenge: Damit ein Satz verständlich ist, müssen **beide** Kriterien erfüllt sein. Ein relativ kurzer Satz kann trotzdem schwer verständlich sein, weil er sprachlich und inhaltlich komprimiert ist.
- Passiv und unpersönliche Formulierungen: Das Passiv lässt sich – wie die Verneinung – nicht vollständig vermeiden, da manchmal der Handelnde nicht bekannt ist. Doch auch hier gilt: Viele passive bzw. unpersönliche Formulierungen können ohne Probleme ersetzt werden. Dies gilt besonders dann, wenn Bürgerinnen und Bürger eigentlich direkt angesprochen werden („Der Antrag ist auszufüllen.“ vs. „Bitte füllen Sie den Antrag aus.“)

##### *Textebene:*

- sinnvoller Textaufbau: Hier soll vor allem die Perspektive des Empfängers/der Empfängerin eingenommen werden. Dies führt manchmal zu einem anderen Textaufbau als die Verwaltungsperspektive (Beispiel aus dem Bauamt: Verwaltungsperspektive: Danke für Ihre Anfrage – Anfrage wurde geprüft – Stadt will Fläche als Grünfläche nutzen – kein Verkauf; Bürgerperspektive: leider kein Verkauf möglich – Anfrage wurde geprüft – Stadt will Fläche als Grünfläche nutzen)

##### *Layout:*

- Schriftarten: Bei serifenlosen Schriftarten haben die Buchstaben am oberen und unteren Ende keine kleinen „Querbalken“. Beispiele dafür sind Arial oder Calibri. Besonders schwache Lesende haben mit diesen Schriftarten weniger Probleme.  
(Allerdings: Für einen guten Lesenden sind lange, gedruckte Texte in Serifenschriften besser lesbar (z.B. Times New Roman). Hier sollte man sich aber an den schwächeren Lesenden

orientieren. Auf Bildschirmen sind serifenlose Schriften besser darstellbar und deshalb auch besser lesbar – unabhängig von der Lesekompetenz).

- Zeilenabstand: Die Zeilen sollten nicht zu eng beieinanderliegen. Der Abstand darf jedoch nicht so groß werden, dass Absätze nicht mehr klar erkennbar sind und das Gesamtbild des Textes verloren geht.
- Hervorhebungen: Fettdruck eignet sich zur Hervorhebung am besten, da er auffällig ist und das Wortbild nicht verändert. Eine Kursivschreibung erfüllt diese Kriterien weniger deutlich. Durch Unterstreichungen werden die Unterlängen der Buchstaben abgeschnitten (die Teile der Buchstaben, die bei p, g, q, ... unter der Linie liegen). Dies ist für sehr schwache Lesende problematisch. Bei Schreibungen in Großbuchstaben geht der charakteristische Wortumriss verloren, was die Worterkennung verlangsamt (Beispiel: rot – Weg = deutlicher Unterschied beim Wortumriss; ROT – WEG = kaum Unterschied beim Wortumriss)

## Wortebene

Empfehlung	Erläuterung / Beispiel
<b>Verwenden Sie</b>	
gebräuchliche und kurze Wörter	bedürfen → brauchen mittels/unter Zuhilfenahme von → mit
gleiche Wörter für gleiche Dinge	Ansprüche, Forderungen, Sachforderungen → nur eine Variante
eindeutige Wörter	<i>oft Bedeutungsunterschiede zwischen Alltagssprache und Verwaltungssprache z.B. Veranlagung, Einleitung → erklären</i>
Verben statt anderer Wortarten	verwendbar → verwenden bei Verhinderung → wenn Sie verhindert sind
<b>Vermeiden Sie</b>	
Abkürzungen	<i>bei der ersten Nennung ausschreiben und Abkürzung in Klammern setzen, bei einmaliger Nennung ausschreiben</i> i.V.m. → in Verbindung mit
unnötige Fremdwörter oder Fachwörter	Administration → Verwaltung Lichtsignalanlage → Ampel
unübersichtliche Wortkombinationen	Gewerbesteuervorauszahlung → Gewerbesteuer-Vorauszahlung/ Vorauszahlung der Gewerbesteuer
„aufgeblasene“ Verb-Substantiv- Verbindungen	in Abzug bringen → abziehen einer Prüfung unterziehen → prüfen
Verneinungen, auch indirekte und doppelte	Es ist nicht erlaubt → Es ist verboten. Es ist nicht unerheblich. → Es ist wichtig.

## Satzebene

Empfehlung	Erläuterung / Beispiel
<b>Verwenden Sie</b>	
eine angemessene Satzlänge	<i>so knapp wie möglich, so ausführlich wie nötig</i>
möglichst wenige Informationen/Aussagen pro Satz	Da Sie leider übersehen haben, den obigen Betrag lt. Bescheid vom 5. Juni 2019 zu begleichen, dürfen wir Sie – um Maßnahmen der Zwangsvollstreckung zu vermeiden – daran erinnern, den obenstehenden Betrag bis spätestens 30. Juni 2019 mit beiliegendem Überweisungsträger zu überweisen. → Wir haben Ihnen am 5. Juni 2019 einen Bescheid über 20 € zugeschickt. Leider haben Sie noch nicht bezahlt. Bitte zahlen Sie den Betrag bis spätestens 30. Juni 2019 mit beiliegendem Formular. Wenn Sie nicht zahlen, droht die Zwangsvollstreckung.
<b>Vermeiden Sie</b>	
lange Wortketten	Die Bestätigung über die Kenntnis der Voraussetzungen und Anforderungen an die Begleitpersonen liegt bei. → Die Bestätigung, dass die Begleitpersonen die Anforderungen kennen, liegt bei.
Passiv und andere unpersönliche Formulierungen	Es werden Ihnen Leistungen gewährt. → Wir gewähren/zahlen Ihnen Leistungen. Der Antrag ist innerhalb einer Woche einzureichen. → Bitte reichen Sie den Antrag innerhalb einer Woche ein.
einen zu großen Abstand zwischen zusammengehörigen Elementen	Wir können Ihren Antrag aufgrund fehlender Unterlagen noch nicht bearbeiten. → Wir können Ihren Antrag noch nicht bearbeiten, weil Unterlagen fehlen.
Einschübe von Gesetzesangaben	<i>Angaben in Klammern ans Ende des Satzes</i>
„leere“ Nebensätze	<i>Hauptgedanke in den Hauptsatz!</i> Wir ersuchen Sie in Ihrem eigenen Interesse, die Unterlagen bis zum 20.7.2019 einzureichen. → Bitte reichen Sie die Unterlagen bis zum 20.7.2019 ein.

## Textebene

Empfehlung	Erläuterung / Beispiel
<b>Verwenden Sie</b>	
einen kurzen, aussagekräftigen Betreff	Anforderung von fehlenden Unterlagen → Fehlende Unterlagen
Überschriften	Hinweise rechtliche Grundlage Was müssen Sie beachten?
einen sinnvollen Textaufbau	<i>Wichtiges zuerst</i> <i>Entscheidung vor Begründung</i>
Beispiele, um Abstraktes zu veranschaulichen	... so behalten wir uns ordnungsbehördliche Maßnahmen vor. → ... so können die Bauarbeiten stillgelegt werden. Zudem können wir ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.
<b>Vermeiden Sie</b>	
Verweise auf andere Textteile/Texte	bis zum oben genannten Datum → bis zum 15.8.2019  oben genanntes Schreiben → das Schreiben vom 15.8.2019
überflüssige Informationen	<i>Welche Informationen sind für den Adressaten relevant?</i>



## Layout

Empfehlung	Erläuterung / Beispiel
<b>Verwenden Sie</b>	
gut lesbare Schriftarten und -größen	<i>serifenlos, z.B. Arial, Schriftgröße 11 pt</i>
ausreichenden Zeilenabstand	<i>mind. 1,15 Zeilen</i>
linksbündigen Text	<i>leichter lesbar als Blocksatz</i>
Hervorhebungen	<i>fett oder kursiv, nicht zu viel</i>
Gliederungssignale	<i>Aufzählungszeichen, Nummerierung Einrückungen</i>
Absätze	<i>Richtlinie: ein Gedanke pro Absatz</i>
<b>Vermeiden Sie</b>	
<u>Unterstreichungen</u> und Wörter in GROSSBUCHSTABEN zur Hervorhebung	<i>sind schwerer bzw. ungewohnt zu lesen</i>
zu viel Text auf einer Seite/ zu wenig Platz zwischen einzelnen Absätzen	<i>Layouten Sie „mit Raum“</i>
Worttrennungen am Zeilenende	

## Übersicht

<b>Wort</b>	
<b>Verwenden Sie</b>	<b>Vermeiden Sie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- gebräuchliche und kurze Wörter</li> <li>- gleiche Wörter für gleiche Dinge</li> <li>- eindeutige Wörter (! Bedeutung in der Fachsprache vs. Bedeutung in der Alltagssprache)</li> <li>- Verben statt anderer Wortarten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abkürzungen</li> <li>- unnötige Fremd- und Fachwörter (evtl. erklären)</li> <li>- unübersichtliche Wortkombinationen</li> <li>- „aufgeblasene“ Verb-Substantiv-Verbindungen</li> <li>- Verneinungen (normale, indirekte, doppelte)</li> </ul>

<b>Satz</b>	
<b>Verwenden Sie</b>	<b>Vermeiden Sie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- eine angemessene Satzlänge</li> <li>- möglichst wenige Informationen pro Satz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lange Wortketten</li> <li>- Passiv und andere unpersönliche Formulierungen</li> <li>- einen zu großen Abstand zwischen zusammengehörigen Elementen</li> <li>- Einschübe von Gesetzesangaben</li> <li>- „leere Nebensätze“</li> </ul>

<b>Text</b>	
<b>Verwenden Sie</b>	<b>Vermeiden Sie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- einen kurzen, aussagekräftigen Betreff</li> <li>- Überschriften</li> <li>- einen sinnvollen Textaufbau</li> <li>- Absätze</li> <li>- Beispiele, um Abstraktes zu veranschaulichen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verweise auf andere Textteile/Texte</li> <li>- überflüssige Informationen</li> </ul>

<b>Layout</b>	
<b>Verwenden Sie</b>	<b>Vermeiden Sie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- gut lesbare Schriftarten und -größen</li> <li>- ausreichend Zeilenabstand</li> <li>- linksbündigen Text</li> <li>- Hervorhebungen (fett oder kursiv)</li> <li>- Gliederungssignale</li> <li>- Absätze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterstreichungen und Wörter in Großbuchstaben</li> <li>- zu viel Text auf einer Seite; zu wenig Platz zwischen einzelnen Texten/ Absätzen</li> <li>- Worttrennungen am Zeilenende</li> </ul>