

## FALLSTUDIE VERWALTUNG

### Briefe/Anschreiben

#### HINTERGRUND

- Eines der wichtigsten Instrumente in der Kommunikation von Behörden und Verwaltungen sind persönliche Briefe und Anschreiben an die Bürger. Die Anschreiben sollten höflich, leicht verständlich und modern geschrieben sein.
- Häufig sind Anschreiben und Briefe von Verwaltungen schwer verständlich und komplex. Viele öffentliche Einrichtungen verschenken unnötig Potential. Sie kommunizieren am Bürger vorbei.
- Schwer verständliche Inhalte und komplexe Formulierungen führen beim Bürger zu Verunsicherung und Ärger. Viele Bürger sind überzeugt: Behördendeutsch ist unverständlich.
- Können Briefe und Bürgeranschreiben verständlich und bürgernah verfasst werden, ohne dabei die Rechtssicherheit zu gefährden?

#### PROJEKT-ZIELE

- Verbesserung der Bürgeransprache einer kleinen Gemeinde durch verständliche Anschreiben und Briefe.
- Optimierung von Standardschreiben auf Verständlichkeit und bürgernahe Sprache.
- Reduzierung von Rückfragen und Erhöhung der Reaktionszeiten auf Seiten der Empfänger.



#### HERAUSFORDERUNG

- Gerade in einer kommunalen Verwaltung sind Inhalte der Kommunikation häufig komplex. Zudem ist der Anlass der Kommunikation in vielen Fällen negativ: Ablehnung von Einsprüchen, Durchsetzen von Forderungen, Erhöhung von Kosten etc.
- Die Herausforderung ist, trotz der für die Empfänger nicht immer positiven Themen, offen, höflich und verständlich zu kommunizieren. Dabei muss aber dennoch die Rechtssicherheit gewährt werden.

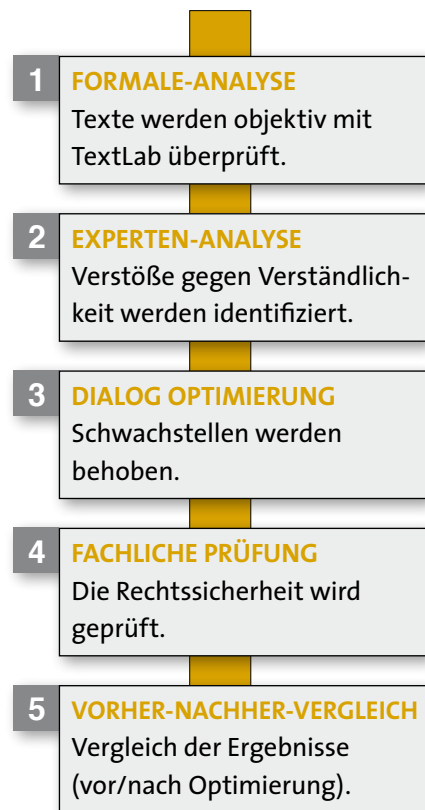


## DAS PROJEKT

- Wir haben mit einer kleineren Gemeinde ein Pilotprojekt zur Optimierung von Briefen durchgeführt. Es handelt sich um eine typische Kleingemeinde mit ca. 5000 Einwohnern.
- Auch Gemeinden dieser Größe sind mit den typischen Problemen der Verwaltungssprache konfrontiert. Zudem kommen die begrenzten personellen und finanziellen Ressourcen hinzu.
- In diesem Pilot-Projekt haben wir für die Gemeinde wichtige und typische Briefe und Anschreiben optimiert. Es handelt sich hierbei zum Teil um Textbausteine, die immer wieder eingesetzt werden.
- Ziel des Projekts waren bürgerfreundliche Briefe und Anschreiben sowie auf Verständlichkeit optimierte Textbausteine, die immer wieder eingesetzt werden können.

## DAS VORGEHEN

- Im ersten Schritt wurden die bestehenden Briefe formal mit der Software TextLab geprüft. Dabei wurden typische Barrieren für die Verständlichkeit identifiziert.
- In einem zweiten Schritt wurden die Texte dann von einem Experten analysiert, der auch „weiche“ Faktoren der Kommunikation, wie z. B. Tonalität, Gliederung oder Leseransprache berücksichtigte.
- Basierend auf diesen Analysen wurde anschließend eine Optimierung der Dokumente durchgeführt. Alle Schwachstellen wurden beseitigt.
- Vor der Freigabe der Texte wurden die Briefe in einem nächsten Schritt durch die Experten in der Verwaltung auf Rechtssicherheit geprüft.
- Die finalen Texte wurden abschließend in einer Vorher-Nachher-Analyse geprüft. Hierbei wurde erneut die formale Analyse durchgeführt. Dieser abschließende Schritt dient dem Nachweis und der Dokumentation der erreichten Verbesserungen auf Grundlage objektiver Gesichtspunkte.



## TYPISCHE BARRIEREN

- **Lange Schachtelsätze:** Typisch für Behördenschreiben oder Rechtstexte sind komplizierte Satzkonstruktionen mit teilweise weit über 30 Wörtern und vielen Nebensätzen.
- **Hohe Informationsdichte:** Lange, verschachtelte Sätze beinhalten oft sehr viel Information. Eine hohe Informationsdichte in einem Satz erschwert es dem Leser, die relevanten Inhalte zu erkennen und zu verstehen.
- **Passiv-Konstruktionen:** Eine passive Lesersprache wirkt oft distanzierend und unpersönlich. Durch eine aktive Ansprache hingegen wird der Empfänger direkt angesprochen. Es entsteht eine Verbindlichkeit.
- **Nominalisierungen und Wortkomposita:** Amtssdeutsch ist gespickt von substantivierten Begriffen und zusammengesetzten Wörtern.
- **Typische Floskeln:** Durch die Verwendung von Floskeln und veralteten Begriffen in vielen Amtsschreiben wirken Formulierungen unnötig bürgerfern und hölzern.
- **Fachbegriffe:** Eines der Hauptprobleme für Laien sind Fachbegriffe. In den wenigsten Fällen werden diese erklärt oder durch ein einfaches Synonym ersetzt oder ergänzt.

<p>Sehr geehrte Frau xxx,</p> <p>wie Sie wissen werden die Abfallgebühren der Gemeinde XXXX direkt von den Mietern erhoben. Dies bedeutet eine erhebliche Entlastung für die Gebäude- bzw. Wohnungseigentümer, da durch die Umlegung der Gebühren auf die Mieter dem Eigentümer teilweise beträchtlicher Aufwand erspart bleibt.</p> <p>Bei diesem Veranlagungsverfahren lässt es sich nun nicht vermeiden, dass in Einzelfällen gebührenpflichtigen Mieter ihre Gebührenschild nicht begleichen. Für diesen Fall regelt die Abfallgebührensatzung der Gemeinde, dass neben den Mietern auch die Gebäude- bzw. Wohnungseigentümer nach wie vor gesamtschuldnerisch für rückständige Abfallgebühren haften. Die Gebührenbescheide über die Abfallgebühren 2007 bis 2009 wurden Ihren Mietern xxxxxxxxxxxx zugestellt und sind rechtskräftig.</p> <p>Wir übersenden Ihnen beiliegend eine Kopie der Jahresveranlagung 2009 Ihres Mieters gemäß § 23 Abs. 1 und 3 der Abfallgebührensatzung der Gemeinde Lonsee mit der Bitte zur Zahlung der rückständigen Abfallgebühren in Höhe von 399,04 € (ohne Nebenkosten) bis zum 20. Januar 2010.</p> <p>Dieser Betrag setzt sich wie folgt zusammen: Veranlagung 2007 28,67 €, Veranlagung 2008 195,77 € und Veranlagung 2009 174,60 €.</p> <p><b>Rechtsbehelfsbelehrung:</b> Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift Widerspruch beim Bürgermeisteramt XXXXXX erhoben werden. Die Frist wird auch gewahrt durch Einlegung des Widerspruchs beim Landratsamt XXXXXX.</p>	<p><b>Kommentar [C1]:</b> Unnötige und befehlende Floskel</p> <p><b>Kommentar [C2]:</b> Nominalisierung</p> <p><b>Kommentar [C3]:</b> Satzlänge 26 Wörter</p> <p><b>Kommentar [C4]:</b> Fachbegriff/ Wortkomposita</p> <p><b>Kommentar [C5]:</b> Fachwort/ veraltetes Wort</p> <p><b>Kommentar [C6]:</b> Fachbegriff</p> <p><b>Kommentar [C7]:</b> Fachbegriff</p> <p><b>Kommentar [C8]:</b> Satzlänge 25 Wörter</p> <p><b>Kommentar [C9]:</b> Kommunikative Funktion: Dieser Satz steht in keinem direkten Zusammenhang mit den vorherigen Sätzen. Es fehlt eine Erklärung, wie dies im Kontext zu verstehen ist.</p> <p><b>Kommentar [C10]:</b> Veralteter Begriff</p> <p><b>Kommentar [C11]:</b> Verweise auf Paragraphen gehören in eine Klammer ans Ende eines Satzes. Diese Verstöße hindern den Lesefluss enorm.</p> <p><b>Kommentar [C12]:</b> veraltete Floskel</p> <p><b>Kommentar [C13]:</b> Nebenkosten werden das erste mal erwähnt. Es ist nicht verständlich, was diese sind und weshalb diese aufgeführt werden.</p> <p><b>Kommentar [C14]:</b> Satzlänge 43 Wörter</p> <p><b>Kommentar [C15]:</b> Nominalisierung</p>
--	--

Abbildung: einer der Originalbriefe nach Experten-Analyse:



**BRIEF VORHER**



**BRIEF NACHHER**

### Sehr geehrte Frau Bürgerin,

wie Sie wissen, werden die Abfallgebühren der Gemeinde XXXX direkt von den Mietern erhoben. Dies bedeutet eine erhebliche Entlastung für die Gebäude- bzw. Wohnungseigentümer, da durch die Umlegung der Gebühren auf die Mieter dem Eigentümer teilweise beträchtlicher Aufwand erspart bleibt.

Bei diesem Veranlagungsverfahren lässt es sich nun nicht vermeiden, dass in Einzelfällen gebührenpflichtige Mieter ihre Gebührenschuld nicht begleichen. Für diesen Fall regelt die Abfallgebührensatzung der Gemeinde, dass neben den Mietern auch die Gebäude- bzw. Wohnungseigentümer nach wie vor gesamtschuldnerisch für rückständige Abfallgebühren haften.

Die Gebührenbescheide über die Abfallgebühren 2007 bis 2009 wurden Ihren Mietern XXXXX zugestellt und sind rechtskräftig.

Wir übersenden Ihnen beiliegend eine Kopie der Jahresveranlagung 2009 Ihres Mieters gemäß § 23 Abs. 1 und 3 der Abfallgebührensatzung der Gemeinde XXX mit der Bitte zur Zahlung der rückständigen Abfallgebühren in Höhe von **399,04 €** (ohne Nebenkosten) bis zum **20. Januar 2010**.

Dieser Betrag setzt sich wie folgt zusammen:  
Veranlagung 2007 28,67 €, Veranlagung 2008 195,77 € und Veranlagung 2009 174,60 €.

#### Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich oder zur Niederschrift Widerspruch beim Bürgermeisteramt XXXXXX erhoben werden. Die Frist wird auch gewahrt durch Einlegung des Widerspruchs beim Landratsamt XXXXXX

### Sehr geehrte Frau Bürgerin,

Ihre Mieter im Haus Adresse XXX haben die fälligen Müllgebühren der letzten 3 Jahre nicht bezahlt. Sie erhalten dieses Schreiben von uns, da Sie als Vermieterin für nicht bezahlte Gebühren gegenüber der Gemeinde haften.

**Zum Hintergrund.** Die Gemeinde XXXXX erhebt in der Regel die Müllgebühren direkt bei Ihren Mietern. Normalerweise bedeutet das für Sie als Eigentümer eine erhebliche Entlastung. Sie müssen die Kosten nicht auslegen und auf die Miete umlegen. Und es bleibt Ihnen ein beträchtlicher Aufwand erspart.

Bei diesem Verfahren gibt es jedoch Einzelfälle, in denen Mieter ihre Müllgebühren trotz Aufforderung nicht begleichen. Für diesen Fall regelt die Abfallgebührensatzung der Gemeinde, dass die Eigentümer für die vom Mieter nicht bezahlten Abfallgebühren haften (gesamtschuldnerische Haftung).

Die Gebührenbescheide über die Abfallgebühren 2007 bis 2009 wurden Ihren Mietern XXXXX zugestellt. Er hat bis heute nicht bezahlt.

Mit diesem Schreiben senden wir Ihnen als Eigentümer eine Kopie der Rechnung von 2009. Wir bitten Sie zur Zahlung der rückständigen Abfallgebühren von **399,04 €**.

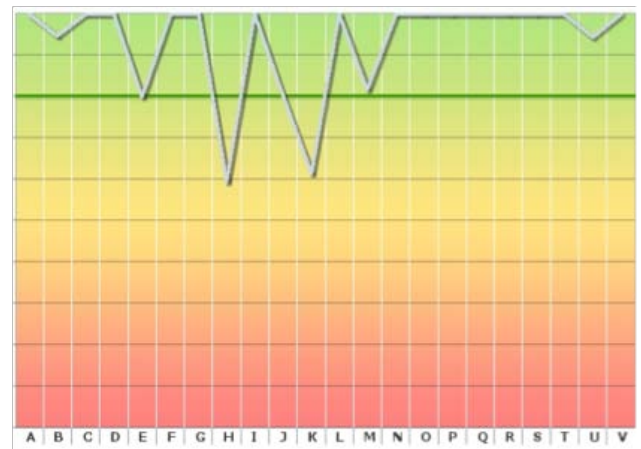
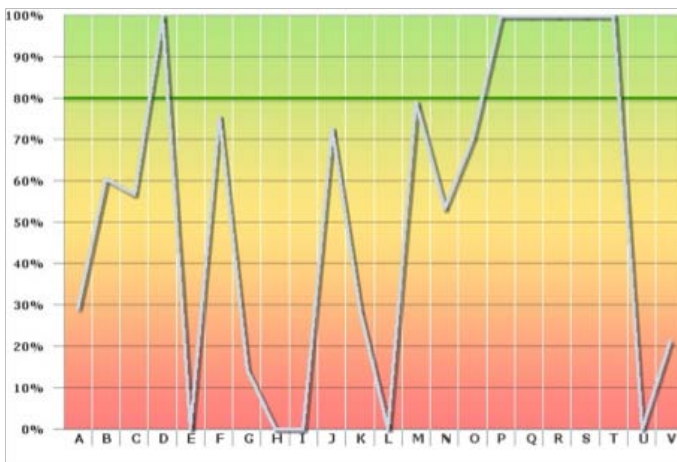
Bitte bezahlen Sie diese Rechnung bis zum **20. Januar 2010**.

Dieser Betrag setzt sich wie folgt zusammen:

- Rechnung 2007 28,67 €
- Rechnung 2008 195,77 €
- Rechnung 2009 174,60 €

#### Widerspruch:

Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats Widerspruch einlegen. Diese Frist beginnt mit der Zustellung dieses Schreibens. Ihren Widerspruch müssen Sie schriftlich oder zur Niederschrift erheben. Sie können Ihren Widerspruch hier einlegen: Landratsamt XXXXXX.



A: Wiener Sachtext Formel

B: Amstad Formel

C: Lix Index

D: Durchschnittliche Wortlänge (Buchstaben)

E: Durchschnittliche Satzlänge (Wörter)

F: Wörter mit mehr als 12 Buchstaben

G: G-SMOG (deutsch)

H: Sätze mit mehr als 20 Wörtern

I: Sätze mit mehr als 2 Satzteilen

J: Anteil abstrakter Substantive

K: durchschnittliche Satzteilänge (Wörter)

L: Anteil der Sätze im Passiv

M: Anteil der Füllwörter

N: Sätze mit mehr als 2 Informationseinheiten

O: Länge des längsten Satzes (in Wörtern)

P: Anteil an Anglizismen

Q: Anteil an schwierigen Wörtern

R: Anteil an Finanzbegriffen

S: Anteil an Fremdwörtern

T: Anteil medizinischer Fachbegriffe

U: Anteil an Verwaltungsbegriffen

V: Hohenheimer Verständlichkeits-Index

## ERFOLG

- Wie der Vorher-Nachher-Vergleich (siehe Grafiken oben) zeigt, konnte die Verständlichkeit nach objektiven Gesichtspunkten deutlich verbessert werden.
- Durch die Optimierung wurden alle potenziellen Barrieren für die Verständlichkeit entfernt. Die Zielgruppenansprache wurde verbessert und die Gliederung der Inhalte übersichtlich strukturiert.
- Neben bürgerfreundlichen Briefen/Anschriften erhält die Gemeinde durch das Projekt einzelne optimierte und geprüfte Textbausteine zur weiteren Verwendung in anderen Schreiben und Dokumenten.

## ANBIETER

Als Institut für Verständlichkeit befasst sich das Communication Lab mit der Analyse, Messung und Optimierung von Unternehmenskommunikation.

**H&H Communication Lab GmbH**  
Institut für Verständlichkeit

Hindenburgring 31  
D-89077 Ulm

Telefon: +49(0)731/93 284 - 20  
Telefax: +49(0)731/93 284 - 21

E-Mail: [info@comlab-ulm.de](mailto:info@comlab-ulm.de)  
Internet: [www.comlab-ulm.de](http://www.comlab-ulm.de)