idw - Informationsdienst Wissenschaft
Nachrichten, Termine, Experten

Pressemitteilung

Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer
Dr. Klauspeter Strohm

19.03.2007
http://idw-online.de/de/news200876

Forschungsergebnisse, Forschungsprojekte
Gesellschaft, Politik, Recht
überregional

Amtliche Bescheide sind künftig verständlich

Das deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer (FÖV) verbesserte den Sprachstil einer großen Landesbehörde

Einen erfolgreichen Abschluss fand das Modernisierungsprojekt "Bürgernahe Verwaltungssprache", das das FÖV im Landesamt für Besoldung und Versorgung NRW durchführte. Über 6000 Textbausteine für den alltäglichen Schriftverkehr wurden so überarbeitet, dass sie zugleich juristisch präzise und allgemein verständlich sind. Mehr als 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landesamts besuchten Schreib-Werkstätten des FÖV und schärften dort ihr Bewusstsein für den Sprachstil. Als Multiplikatoren wachen sie darüber, dass sich die Kommunikation der Behörde auch künftig an den Bedürfnissen der Adressaten orientiert.

Unter der wissenschaftlichen Leitung des Organisations-Psychologen Univ.-Prof. Dr. Rudolf Fisch entwarf Forschungsreferent Burkhard Margies, M. A., Leitlinien für die Gestaltung von Verwaltungstexten und das Programm der Schreib-Werkstätten. Bei der Überarbeitung der Texte stimmten sich das FÖV-Team und Arbeitsgruppen des Landesamts ständig miteinander ab. So gelang für die neuen Texte der Brückenschlag zwischen Verständlichkeit und Eignung für den Behördenalltag.

Leitideen des Projekts waren, die Beziehung der Bürger zur Verwaltung zu verbessern und das Image der Behördenarbeit aufzuwerten. Dafür müssen die amtlichen Entscheidungen für die Adressaten besser nachvollziehbar sein. Wortwahl, Satzbau und Gliederung der Texte tragen dazu ebenso bei, wie Bestimmtheit und Höflichkeit des Tonfalls. Dagegen werden Leser abgeschreckt von langen Paragraphenketten, Schachtelsätzen, unverständlichen Abkürzungen und unpersönlichem Befehlston. Dieser Stil gehört im LBV der Vergangenheit an. Der Erfolg des Projekts ließ nicht lange auf sich warten: Die Anzahl der Rückfragen ging zurück, telefonische Beratungen nehmen weniger Zeit in Anspruch. Damit sind auch die Beschäftigten zufrieden.

Initiatorin der Reformen war die Direktorin des Landesamts, Frau Jutta Schuck. Sie sicherte die Finanzierung und trieb das Projekt in ihrem Hause voran. In Professor Fisch und dem FÖV fand sie erfahrene Partner auf den Gebieten der Verwaltungsmodernisierung, Kommunikation und Kundenorientierung.
Die Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem Projekt können auch für andere Verwaltungen nutzbar gemacht werden.

Kontakt:
Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer
Burkhard Margies M. A.
Tel.: +49 6232 654 397
E-Mail: margies@foev-speyer.de
im Internet:
http://www.foev-speyer.de/amtsdeutsch/

Burkhard Margies überreicht der Direktorin des Landesamts für Besoldung und Versorgung NRW, Jutta Schuck, das Projektergebnis