

Freuen auch Sie sich über Urlaubsgrüße?



Geehrte Daheimverbliebenen,

*kurz nach Überquerung der Grenze unter
Außerachtlassung der Passkontrolle
entsprechend der Zulässigkeit auf Grund
des Schengener Abkommens wurde
zur ersten Stillung von Hunger die
Verköstigung vorgenommen.
Anschließend wurde die Betankung
des Kraftfahrzeuges zwecks
Fortsetzung der Fahrt durchgeführt.*

*Hochachtungsvoll
Müller
-Reisender-*

Schützt gefährdete Tiere und Pflanzen

Postkarte



Herrn Hubert Meier

Kanzleigasse 10

Straße, Hausnummer, Stiege und Türnummer oder Postfachnummer

22761

Postleitzahl

Hamburg

Bestimmungsort

Das muten wir den Menschen ständig zu ...

„Bei den mit Pflichtbeitrag/ Pflichtbeiträgen gekennzeichneten Zeiten, zu denen keine Beitragsklassen angegeben sind, wurde anstelle des tatsächlich entrichteten Beitrages, der im Rahmen des Lohnabzugsverfahrens eingezogen wurde, das der Beitragsbemessung zugrunde liegende Entgelt angegeben.“

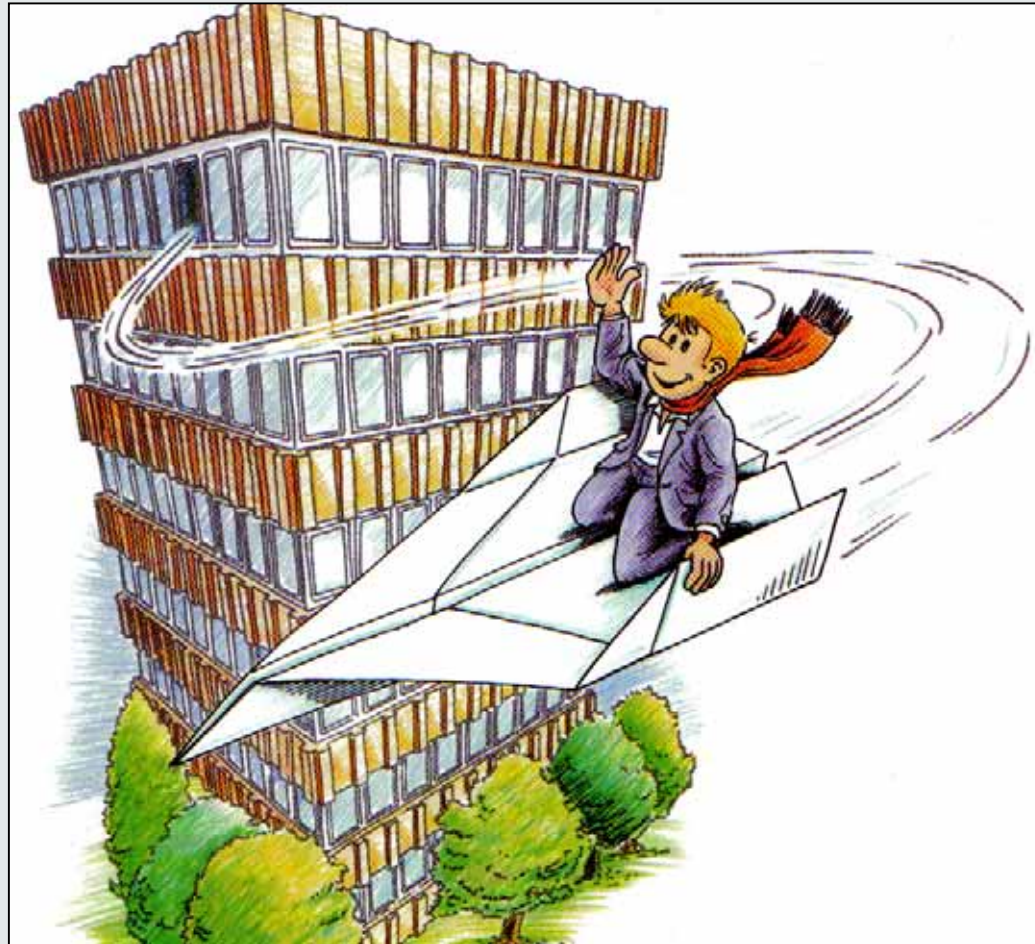
Seite 2, Anlage 2, Rentenbescheid

Dabei fordert das Bundesverwaltungsamt:

Aus verfassungsrechtlichen Grundsätzen leiten sich folgende Grundforderungen für Texte der Verwaltungssprache ab:

- Sie müssen präzise sein, d.h. klar, eindeutig und vollständig (Fachsprache);
- sie sollten leicht verständlich sein, d.h. einfach, geläufig und eingängig (bürgernahe Sprache);
- sie sollten als Gegenstand kostenträchtiger Verwaltungsabläufe effizient sein, d.h. kurz, arbeitsgerecht und wirksam (rationelle Sprache).

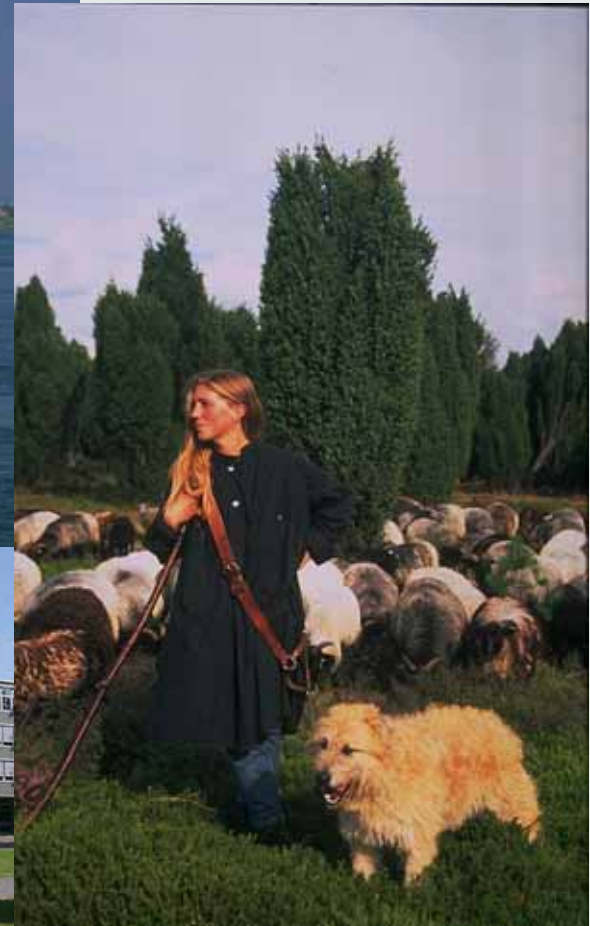
Flotte Schreiben vom Amt – in der Praxis unmöglich?



4

Illustration: Christian Götte

Ein Versuch im Landkreis Harburg



5

Der Landrat...



6

Zuerst wurden Multiplikatoren geschult ...

S	Strategische Steuerung Kreisrat Rainer Rempe
S 02	Zentrales Controlling Christa Peter
S 03	Kreisentwicklung / Wirtschaftsförderung Burkhard Jansen
S 05	Geoinformation Ronald Oelkers

Landrat NN
Erster Kreisrat Joachim Bordt

01 Finanz- management Peter Dederke

06 Frauen- beauftragte Irene Dilger

07 Presse-/Öffentlich- keitsarbeit Georg Krümpelmann
--

14 Rechnungs- prüfungsamt Eckhard Möller
--

1 Service Thorsten Heinze
10 Allgemeiner Service u. Kommunalaufsicht Manfred Schmidt
11 Personal Klaus Ehrhardt
12 Recht H.-C. Schimmelpfennig
20 Finanzen Christine Kaminski
83 Gebäudewirtschaft Uwe Sievers
85 Informations- verarbeitung Mike Wille

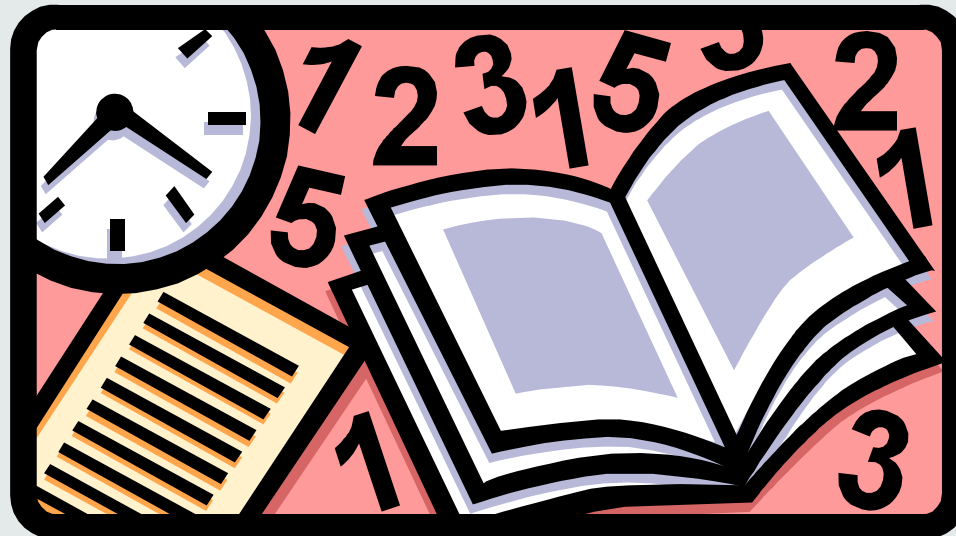
2 Ordnung Friedrich Goldschmidt
30 BürgerService Ulla von Hollen
33 Schule / ÖPNV / Sport Anke Wilcke
39 Veterinärdienst Dr. Heita Siebert
87 Kreisvolkshochschule Beate Middendorf-Höltmann
2a Ordnung/Zivilschutz Sylvia Flieger
32 Ordnung u. Zivilschutz Otto-Ernst Kröger

3 Soziales Reiner Kaminski
50 Soziale Leistungen Monika von der Heide
51 Jugend und Familie Barbara Stiels
53 Gesundheit Dr. Rüdiger Rädcl

4 Bauen / Umwelt Joachim Bordt
60 Bauen Anke Paulick
71 Naturschutz/ Landschaftspflege Rainer Böttcher
72 Boden / Luft / Wasser Gunnar Peter
81 Abfallwirtschaft Hans-Dieter Wenzel
82 Abwasserbeseitigung Jörg Schulze
84 Kreisstraßen Uwe Karsten

5 Krankenhäuser und Heime Norbert Böttcher
44 Krankenhäuser Norbert Böttcher
47 Alten- u. Pflegeheime Herbert Bunk

... dann weitere 450 Mitarbeiter

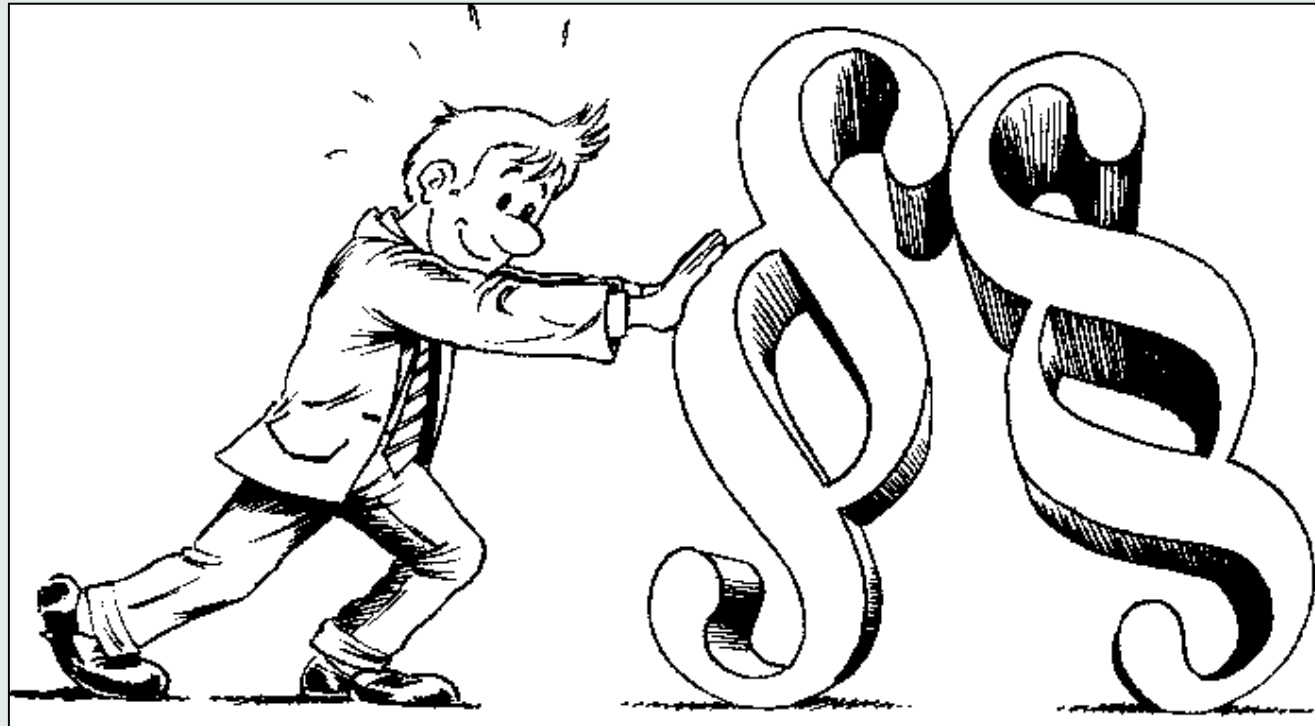


Gruppen mit 30 bis 40 Teilnehmern

Ein Tag lang (4 Blöcke a 1,5 Stunden)

Viele Übungen mit Behördenschreiben (vorher/ nachher)

Stellen Sie Gesetze an das Satz- oder Textende



Stellen Sie Gesetze ans Satzende

Hiermit gewähre ich gemäß § 100 Abs. 1 Nr. 1
Bundessozialhilfegesetz (BSHG) Eingliederungshilfe nach §§ 39,
40 Abs. 1 Nr. 8 und § 43 Abs. 1 BSHG in Verbindung mit § 55
Abs. 1 Nr. 2 des Neunten Sozialhilfegesetzbuches (SGB IX) in
folgender Einrichtung: dem Kindergarten in der Rosenstraße.

Es geht auch einfacher:

Die Behörde übernimmt die Kosten für den Kindergartenplatz in
der Rosenstraße*.

* gemäß § 100 Abs. 1. Nr. 1 Bundessozialhilfegesetz (BSHG) Eingliederungshilfe nach
§§ 39, 40 Abs. 1 Nr. 8 und § 43 Abs. 1 BSHG in Verbindung mit § 55 Abs. 1 Nr. 2 des
Neunten Sozialhilfegesetzbuches (SGB IX)

Verwenden Sie Verben



Verwenden Sie Verben

Schlecht:

Nach Ausfüllung und Rücksendung des Antrages werde ich eine Klärung der Kostenübernahme herbeiführen.

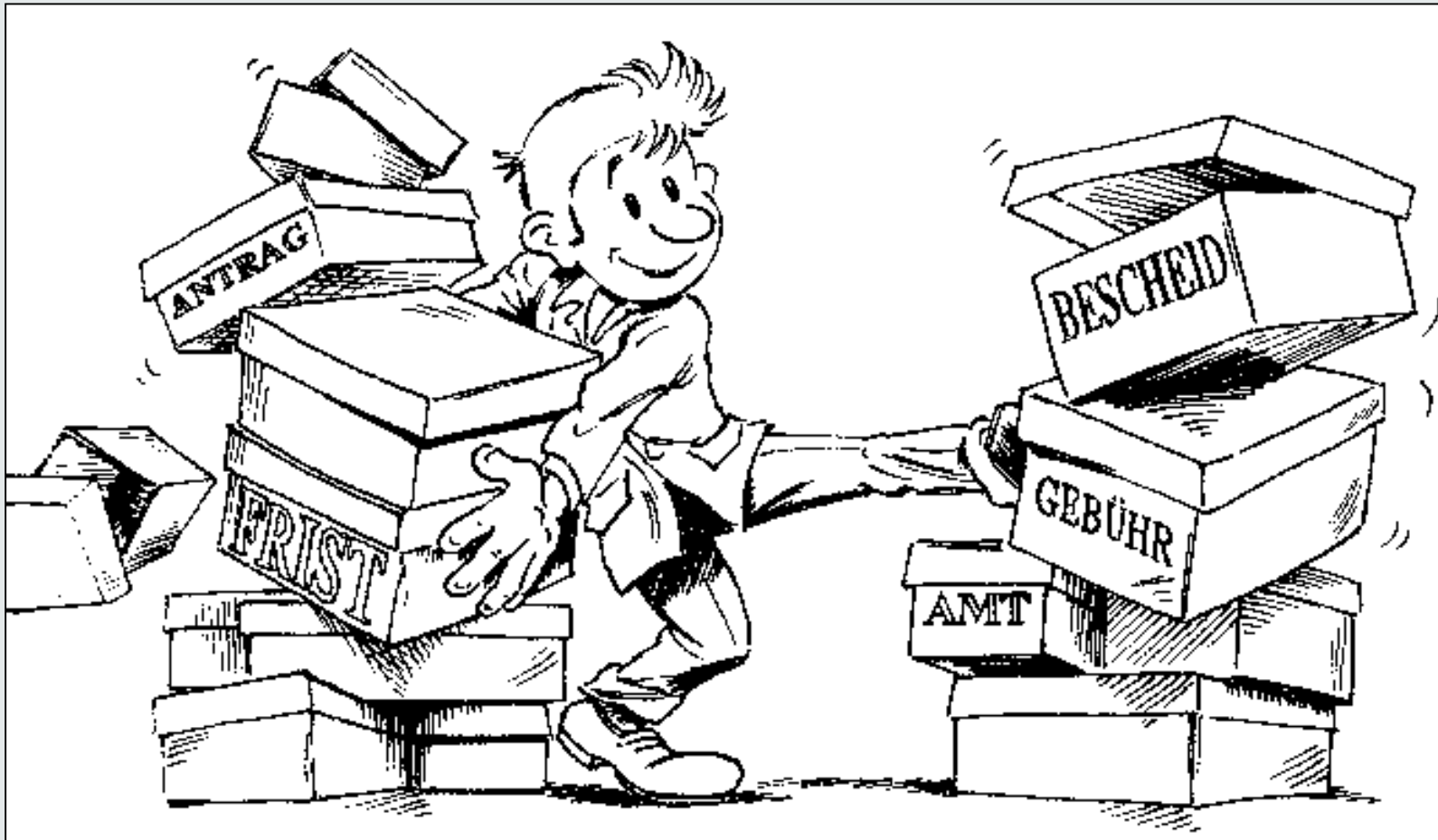
Besser:

Bitte schicken Sie mir den ausgefüllten Antrag. Ich werde dann klären, wer die Kosten übernimmt.

Trommelbremsen in der Amtsprache

In Abzug bringen
In Kenntnis setzen
Berichtigung vornehmen
Bestätigung zukommen lassen
Einer Abnahme unterziehen
Eine Durchsicht vornehmen
Einer Prüfung unterziehen
Entscheidung herbeiführen
Genehmigung erteilen
Unter Bezugnahme auf

Vermeiden Sie Schachtelsätze



13

Vermeiden Sie Schachtelsätze

Einmalzahlung

Arbeitnehmer, die im Monat Februar 2003 Bezüge aus einem Arbeitsverhältnis erhalten, das am 2. Januar 2002 bereits bestanden hat, erhalten im Monat März 2003 eine Einmalzahlung in Höhe von 7,5 Prozent der Vergütung (Paragraf 26 BAT/BAT-0) einschließlich der allgemeinen Zulage beziehungsweise des Monatstabellenlohnes vom Dezember 2002, maximal 185 Euro im Tarifgebiet West beziehungsweise 166,50 Euro im Tarifgebiet Ost.

Arbeitnehmer erhalten im März 2003 eine einmalige Zahlung. Sie beträgt bei Angestellten 7,5 Prozent der Vergütung (Paragraf 26 BAT/BAT-0) einschließlich der Zulagen. Arbeiter erhalten 7,5 Prozent des Monatstabellenlohns. Grundlage sind die Einkünfte im Dezember 2002. Maximal erhalten Arbeitnehmer 185 Euro im Tarifgebiet West und 166,50 Euro im Tarifgebiet Ost.

Das Geld wird unter zwei Voraussetzungen gezahlt:

- Das Arbeitsverhältnis hat bereits am 2. Januar 2002 bestanden.
- Im Februar 2003 wurden Bezüge gezahlt.

Erklären Sie Fachbegriffe



Erklären Sie Fachbegriffe

Anleiterbarkeit

Schattenwurfemissionsprognose

Verselbstständigkeitsanalyse

Ehelichkeitsanfechtungsklage

Kostenzusageübernahmeerklärung

Abstandsbaulasterklärung

Grunddienstbarkeitsbewilligungserklärung

Brandüberschlagsweg

„Bitte stellen Sie sicher, dass die Feuerwehr bei einem Brand ihre Rettungsleitern an das Gebäude anlehnen kann (Anleiterbarkeit).“

Schaffen Sie eine Service-Oase



17

Illustration: Christian Götte

Schaffen Sie eine Service-Oase

Was müssen Sie nun tun?

Bitte füllen Sie bis zum 17. März 2004 die Anträge aus, die ich meinem Schreiben beigelegt habe.

Was geschieht, wenn Sie die Frist nicht einhalten?

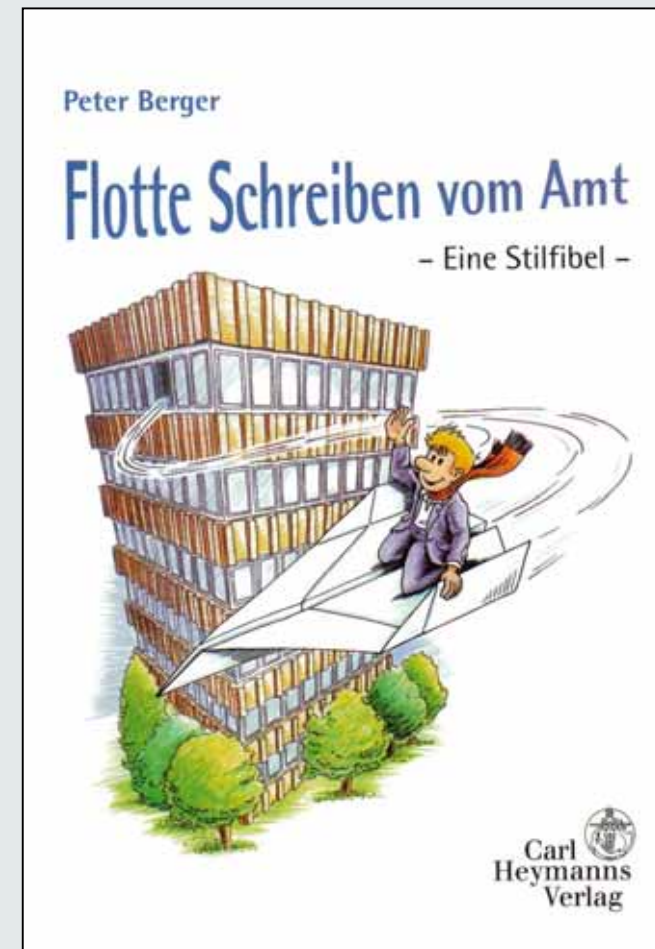
Wenn Sie die Anträge nicht bis zum 17. März 2004 eingereicht haben, muss ich Ihr Fahrzeug stilllegen. Ich kann zudem ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.

Welche Rechte haben Sie?

Sie können Widerspruch einlegen. Sie müssen aber Fristen einhalten. ...

Die zehn Regeln für eine flotte Schreibe

- Regel 1:** Stellen Sie Gesetze ans Ende
- Regel 2:** Streichen Sie Behördenfloskeln
- Regel 3:** Verwenden Sie Verben
- Regel 4:** Pusten Sie das Kanzleideutsch weg
- Regel 5:** Knacken Sie Schachtelsätze
- Regel 6:** Erklären Sie Fachbegriffe
- Regel 7:** Verzichten Sie auf Füllwörter
- Regel 8:** Verwenden Sie keine Abkürzungen
- Regel 9:** Vermeiden Sie den Amtston
- Regel 10:** Schaffen Sie eine Service-Oase



Schulungen mit Humor

Verordnung

*Für Geburten sind die Wochentage
Dienstag und Donnerstag
morgens 9-12 Uhr
festgesetzt.*



Projektgruppe überarbeitete die häufigsten Schreiben

Betrieb: Abwasserbeseitigung
Gebäude/Zimmer: C-xxx
Auskunft erteilt: C-xxx
Telefon Durchwahl: 04171-693-xxx
Telefax: 04171-693-xxx
E-Mail: xxx
Mein Zeichen: xxx
(bei Anwesen bitte angeben)
Datum und Zeichen
Ihres Schreibens:
Winsen (Luhe), 24. Februar 2004

Bescheid
Anschluss an den öffentlichen Abwasserkanalstück:

Sehr geehrter Herr Mustermann,

hiermit bitte ich Sie,

- Antragsunterlagen für die Genehmigung zur Herstellung öffentliche Abwasseranlage entsprechend dem beigefüg 2 Monaten nach Erhalt dieses Bescheides einzureichen und
- Ihr Grundstück innerhalb von 2 Monaten nach Erteilung öffentliche Abwasseranlage anzuschließen.

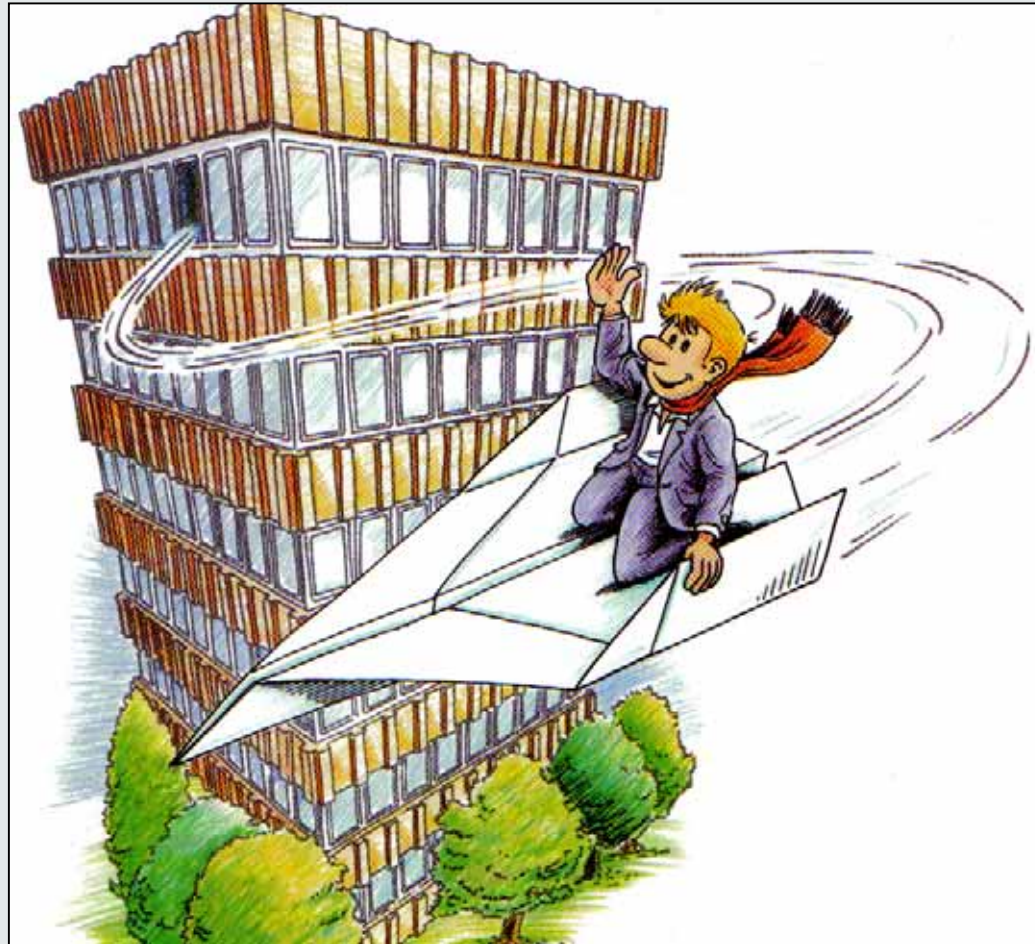
Begründung:
An Ihr o. g. Grundstück wurde der Anschlusskanal betriebsfertig herangeführt.
Gemäß § 3 Abs. 1 der Abwassersatzung des Landkreises Harburg vom 14.12.1995 in der zurzeit gültigen Fassung ist der Eigentümer eines bebauten Grundstückes, das an eine Straße (Weg, Platz) mit einem betriebsfertigen Siel grenzt oder seinen unmittelbaren Zugang zu einer solchen Straße durch einen Privatweg hat, verpflichtet, es an die Abwasseranlage anzuschließen, sobald der Anschlusskanal bis an das Grundstück, an die vereinbarte Anschlussstelle bzw. an den Privatweg herangeführt worden ist.
Bebaute Grundstücke sind nach Aufforderung innerhalb von 2 Monaten nach Erteilung der Genehmigung anzuschließen (§ 4 Abs. 2 der Abwassersatzung). Der hierfür erforderliche

Wohngebiete:	Postfach:	Beschreibung des Abwasserentsorgungssystems:	Spezialkosten nach Tarifbestimmungen:
A. Schloßplatz 1 (Postfach)	Postfach: 24171 693-0	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
B. Schloßplatz 2 (Postfach)	Postfach: 24171 693-1	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
C. Schloßplatz 3 (Postfach)	Postfach: 24171 693-2	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
D. Schloßplatz 4 (Postfach)	Postfach: 24171 693-3	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
E. Schloßplatz 5 (Postfach)	Postfach: 24171 693-4	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
F. Schloßplatz 6 (Postfach)	Postfach: 24171 693-5	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
G. Schloßplatz 7 (Postfach)	Postfach: 24171 693-6	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
H. Schloßplatz 8 (Postfach)	Postfach: 24171 693-7	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
I. Schloßplatz 9 (Postfach)	Postfach: 24171 693-8	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
J. Schloßplatz 10 (Postfach)	Postfach: 24171 693-9	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004

Rechtsbehelfsbelehrung:
Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erheben. Der Widerspruch ist beim Landkreis Harburg, Schloßplatz 6, 21423 Winsen, schriftlich oder zur Niederschrift einzulegen.
Falls der Widerspruch erfolglos ist, müssen Sie eine Gebühr für den Widerspruchsbetrag entrichten.

Wohngebiete:	Postfach:	Beschreibung des Abwasserentsorgungssystems:	Spezialkosten nach Tarifbestimmungen:
A. Schloßplatz 1 (Postfach)	Postfach: 24171 693-0	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
B. Schloßplatz 2 (Postfach)	Postfach: 24171 693-1	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
C. Schloßplatz 3 (Postfach)	Postfach: 24171 693-2	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
D. Schloßplatz 4 (Postfach)	Postfach: 24171 693-3	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
E. Schloßplatz 5 (Postfach)	Postfach: 24171 693-4	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
F. Schloßplatz 6 (Postfach)	Postfach: 24171 693-5	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
G. Schloßplatz 7 (Postfach)	Postfach: 24171 693-6	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
H. Schloßplatz 8 (Postfach)	Postfach: 24171 693-7	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
I. Schloßplatz 9 (Postfach)	Postfach: 24171 693-8	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004
J. Schloßplatz 10 (Postfach)	Postfach: 24171 693-9	Abwasserbeseitigung im öffentlichen Bereich	Abgabe: 07.09.2004

Die Bilanz nach einem Jahr



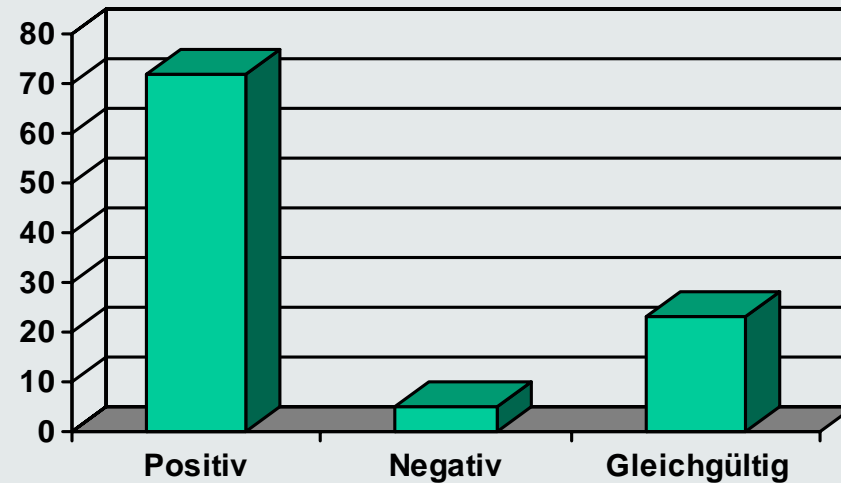
23

Illustration: Christian Götte

Die Bilanz nach einem Jahr

1. Wie beurteilen Sie die Akzeptanz der Schreibwerkstatt bei den Mitarbeiter/innen?

Positiv: 72 Prozent
Negativ: 5 Prozent
Gleichgültig : 23 Prozent



2. Halten Sie die Schreibwerkstatt für sinnvoll?

Ja: 88 Prozent
Nein: 12 Prozent

Die Bilanz nach einem Jahr

3. Sind die Schreiben der Kreisverwaltung freundlicher geworden?

Ja:	20 Prozent
Zum Teil:	78 Prozent
Nein:	2 Prozent

4. Wie häufig berücksichtigen Sie die neuen Regeln?

Immer:	12 Prozent
Oft:	19 Prozent
Manchmal:	36 Prozent
Nie:	33 Prozent

Positive & negative Kommentare

„Auch die Behördenleitung sollte sich an die Stilfibel halten, wenn sie z.B. Antworten auf Beschwerden redigiert.“

„Die Abteilungs- und Betriebsleiter sollten es zu ihrer Aufgabe machen, die Mitarbeiter auf misslungene Formulierungen hinzuweisen.“

„Die alten Stiesel (unabhängig von Alter und Geschlecht) schreiben weiter stieselig.“

„Die Schreiben an die Bürger sind selbst für mich teilweise schwer verständlich und schwer zu lesen. Eine Überarbeitung ist längst überfällig gewesen.“

„Die Arbeit wird dadurch wirklich vereinfacht. Es gibt seitdem weniger Rückfragen.“

Die Stichprobe



Antrag auf Befristung der Sperrwirkung der Abschiebung(en) zum Zwecke der Wiedereinreise zur Familienzusammenführung Ihres Ehemanns xxx

Sehr geehrte Frau xxx,

in obiger Angelegenheit wird mitgeteilt, dass eine Befristung der Sperrwirkungen der Abschiebungen erst möglich ist, wenn vorher die Kosten der Abschiebungen erstattet werden.

Die Stichprobe



Freiwillige Ausreise

Sehr geehrter Herr xxx, sehr geehrte Frau xxx,
der Flug für Ihre freiwillige Heimreise ist für den
03.11.2004 gebucht worden. Die Freigepäckgrenze
liegt bei 30 kg pro Person.

...

Ein Mitarbeiter der Behörde wird Sie zum Flughafen
begleiten.

....

Die Stichprobe



Sehr geehrte Frau xxx,

mit Bescheid vom 09.08.2004 habe ich Sie gebeten, Angaben über Ihr Einkommen und Vermögen zu machen. Leider sind Ihre Auskünfte und die entsprechenden Unterlagen bis heute nicht eingegangen. Vielleicht haben Sie vergessen, die Unterlagen zu schicken? Als letzten Termin für den Eingang der Unterlagen habe ich den

31. Oktober 2004

notiert.

Sollten Sie die Auskünfte nicht bis zum oben genannten Termin gegeben haben, müsste ich ein Zwangsgeldverfahren einleiten oder auch gerichtlich gegen Sie vorgehen. ... Ich hoffe jedoch, dass weitere Schritte nicht notwendig werden, da diese mit zusätzlichen – und unnötigen – Kosten und Mühen für Sie verbunden sind.

29 Mit freundlichen Grüßen

Die Stichprobe



Hallo,

mein Name ist xxx und ich arbeite beim Landkreis Harburg.

Ich hätte gern am letzten Donnerstag mit dir gesprochen, aber leider warst du nicht da. Es geht darum mit dir zu sprechen, welche Unterstützung du brauchst, um wieder in die Schule zu gehen.

Ich möchte dir gerne mitteilen, welche Möglichkeiten es da gibt und wir können dann zusammen überlegen, was dir weiterhelfen könnte. Mir geht es nicht darum, dir Vorhaltungen zu machen oder dir schuld zu geben.

....

Ich werde am xxx um xxx zu Euch kommen und hoffe, dass du dann auch dort bist.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit