



STADT COTTBUS
CHÓSEBUZ

Stadtverwaltung Cottbus · Postfach 101235 · 03012 Cottbus

Stadtverordnetenversammlung Cottbus
Fraktion Die Linke
Altmarkt 21
03046 Cottbus

Datum
30 03.2010

Anfrage für die Fragestunde der Stadtverordnetenversammlung am 31.03.2010 (Anfrage-2010-03-01) Umsetzung des Beschlusses A-007-49/08 „zur Anwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache“

Geschäftsbereich/Fachbereich
I / Bürgermeister
Neumarkt 5
03046 Cottbus

In der 49. Stadtverordnetenversammlung vom 25.06.2008 wurde oben genannter Beschluss gefasst:

Zeichen Ihres Schreibens

Hierzu unsere Fragen:

Sprechzeiten

1. Welchen Stand hat die Umsetzung des Beschlusses erreicht?
2. Welche Aktivitäten fanden dazu bisher statt?

Ansprechpartner/-in
Kristina Neumann

Im Ergebnis umfangreicher verwaltungsinterner Recherchen, Gesprächen mit Fachbereichsleitungen der Verwaltung und Vertretern der Politik, einer Stichprobenerhebung von 100 amtlichen Schreiben in 10 Fachbereichen sowie einer Befragung der Cottbuser Bürgerinnen und Bürger ist die Lage zum Beschlussthema Ende 2008/Anfang 2009 erfasst, analysiert und objektiviert worden.

Zimmer
110

Mein Zeichen
neu-ku

Telefon
0355 6122101

Fax
0355 6122103

E-Mail
Kristina.Neumann@neumarkt.cottbus.de

Die Ergebnisberichte liegen als **Anlage** zur Anfrage vor.

Es zeigte sich, dass sich die Annahme, die dem Beschluss der Stadtverordneten am 25.06.2008 (Beschluss – Nr. A-007-49(08) zu Grunde lag, nicht bestätigte.

Im Rahmen der 100 Stichproben konnten 4 Fälle mit nennenswerten vermeintlichen Mängeln erfasst werden.

Im Rahmen der Bürgerbefragung gingen insgesamt 14 Meldungen ein, von denen 6 konkrete Kritiken an einer vermeintlich unverständlichen bzw. bürgerunfreundlichen Verwaltungssprache enthielten.

Stadtverwaltung Cottbus
Neumarkt 5
03046 Cottbus

Konto der Stadtkasse
Sparkasse Spree-Neiße
Inlandszahlungsverkehr
Kto.Nr.: 330 200 00 21
BLZ: 180 500 00

Auslandsverkehr
IBAN:
DE06 1805 0000 3302 0000 21
BIC: WELADED1CBN

Für die Stadtverwaltung liegt grundsätzlich hinsichtlich einer konzeptionellen Vorgehensweise kein relevanter und auf die Geschäfts-/Fachbereiche differenzierbarer Handlungsbedarf vor.


Holger Kelch
Bürgermeister

www.cottbus.de

Ergebnisbericht

1. Ausgangssituation

Grundlage für das Projektthema war der Beschluss der Stadtverordnetenversammlung am 25.06.2008 (Beschluss-Nr.A-007-49/08) und die entsprechende Festlegung der Rathauspitze nach einer Information des Pressesprechers, Herrn Dr. Lewandowski, in der Dienstberatung am 26.08.2008 (**Anlage 1**).

Damit wurde eine generelle Problem- und Aufgabenstellung zur Verwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache in der Stadtverwaltung Cottbus vorgegeben.

2. Vorgehensweise

Die Herangehensweise im Projekt erfolgte auf der Grundlage der Umsetzungsstrategie vom 29.08.2008, die durch die Rathauspitze am 09.09.2008 bestätigt wurde (Protokoll der Dienstberatung 35/08 vom 10.09.2008 – **Anlage 3**).

So wie der Oberbürgermeister in seinem Schreiben vom 13.10.2008 an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (**Anlage 4**) formulierte, kam es zunächst darauf an, „den Stand der Dinge in der Stadtverwaltung zu überprüfen“.

Dazu waren die Problemschwerpunkte konkret und differenziert zu erfassen und darzustellen. In Abhängigkeit von diesem Ergebnis sollten dann die geeigneten Mittel und Methoden für eine gezielte und wirksame Vorgehensweise entwickelt werden.

Erste Gespräche und Recherchen in der Verwaltung (u. a. mit Pressesprecher, Fachbereichsleiter Bürgerservice, Büro der Geschäftsbereichsleitung Jugend, Kultur Soziales, Servicebereichsleiterin Stadtbüro, amt. Servicebereichsleiterin Kfz-Zulassungsstelle, Fachbereichsleiterin Soziales) fanden im Zeitraum vom 22.09. bis 02.10.2008 statt.

Gespräche mit Vertretern der Politik folgten in der 40. Kalenderwoche (29.09. bis 03.10.2008).

Die bis dahin durchgeführten Aktivitäten brachten noch keine konkreten Beispiele zur Untersetzung der Problemstellung.

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt sollten laut bestätigter Vorgehensweise über die Medien angesprochen werden, ihre Erfahrungen mit einer negativen Amtssprache mitzuteilen. Diese Aktivität war für den Zeitraum von Mitte Oktober bis Mitte November 2008 vorgesehen. Sie konnte nicht realisiert werden.

Durch die Organisatoren des Fachbereiches Recht und Verwaltungsmanagement wurden in der Zeit vom 27.10. bis 07.11.2008 in 10 Fachbereichen, die markante Mengen amtlicher Schreiben und Formulare nach außen richten, insgesamt 100 Stichproben* aus den Akten gezogen.

Zur Minimierung des subjektiven Ermessens bei der Bewertung der 100 Stichproben wurden einerseits die Cottbuser Regeln (AGA II, Seite 14 ff. – **Anlage 5**) sowie Leitlinien und Arbeitshilfen der Bundes-, Landes- und Kommunalebene für eine bürgernahe Verwaltungssprache als Orientierungshilfe genutzt und ggf. geändert, und andererseits die Form der kollektiven Bewertung im Gremium gewählt.

3. Ergebnis

Die Gesamtheit der im Rahmen des Projektes durchgeführten Gespräche und Recherchen verdeutlichte, dass der Anspruch an eine verständliche und bürgerfreundliche Verwaltungssprache uneingeschränkte Zustimmung findet. Die Charakterisierung der konkreten Ausprägung einer, dem Thema entsprechenden problematischen Situation in der Stadtverwaltung Cottbus hingegen wurde vom Gros der Gesprächspartner sehr unterschiedlich und eher subjektiv reflektiert. Die Einschätzung reichte von „Das ist bei uns kein Thema. Darauf achte ich als Vorgesetzter.“ über „Solch einen Fall gab's mal in meinem

* Dem Datenschutz wurde durch Schwärzung der Bürgerdaten entsprochen.

Bereich, aber seitdem der Kollege im Ruhestand ist..." bis zu der Hypothese „Das Thema ist gerade für die Stadtverwaltung Cottbus von besonderer Bedeutung.“.

Für die Objektivierung des angezeigten Problems einer unverständlichen und bürgerunfreundlichen Verwaltungssprache waren keine Mängel zu recherchieren, die für einen komplexen Lösungsansatz sprachen. Die recherchierten Informationen ergaben ebenso keine Hinweise auf typische Mängel- oder Problemkonzentrationen. Eine signifikante Untersetzung der Problemstellung war sowohl durch die Recherchen in den Fachbereichen als auch durch die gezielte Befragung der Initiatoren des Themas in der Verwaltung und der Politik (Pressesprecher bzw. Vertreter der Fraktion Die Linke) nicht herbeizuführen.

Ein für die Stadtverwaltung Cottbus relevanter und auf die Geschäfts-/Fachbereiche differenzierbarer Handlungsbedarf war nicht abzuleiten.

Das im Schreiben des Oberbürgermeisters vom 13.10.2008 an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (**Anlage 4**) durch eine „erste, noch oberflächliche Analyse“ gezeichnete Bild, dass sich die Verwaltung „durchaus auf dem richtigen Weg“ befindet, fand auch durch die vertiefende und breiter gefasste Erhebung und Analyse Bestätigung.

Im Rahmen der 100 Stichproben konnten 4 Fälle mit nennenswerten vermeintlichen Mängeln erfasst werden. Davon waren 3 Standardschreiben und ein individuelles Schreiben. Die Mängel betrafen bei allen 4 Schreiben die Verständlichkeit. Die Behebung der Mängel empfiehlt sich besonders bei den Standardschreiben. Die zuständigen Fach-/Servicebereichsleiter wurden über diese Bewertungsergebnisse und weitere, eher unbedeutende, Verbesserungsmöglichkeiten informiert.

Der vermeintliche Mangel im individuellen Schreiben war nach Rücksprache mit dem zuständigen Fachbereichsleiter als Ausnahme einzustufen.

Die Methode der Stichproben erfüllt nicht den Anspruch der Repräsentativität. Eine Schlussfolgerung, dass z.B. x % der amtlichen Schreiben der Verwaltung diese oder jene Mängel aufweisen, wäre sachlich nicht zu begründen!

Dem Aufruf des Oberbürgermeisters an die Beschäftigten der Stadtverwaltung, mit Ideen und Vorschlägen an der weiteren Qualifizierung der Verwaltungssprache mitzuwirken, folgten zwei Mitarbeiterinnen der Verwaltung und ein(e) Absender(in) des Behindertenbeirates der Stadt. Die von ihnen per e-mail an das Pressebüro übermittelten Materialien reichen von „Regeln für den guten Ton im Brief“ über einen „E-Mail-Knigge“ bis zu „Arbeitshandbüchern für eine bürgernahe Verwaltungssprache“. Sie sind zum Teil Dopplung, aber auch Ergänzung der bereits vorhandenen vielfältigen Leitlinien und Arbeitshilfen der Bundes-, Landes- und Kommunalebene. Diese Materialien sind als Dateien verfügbar und können von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (per e-mail) beim Servicebereich Organisation abgerufen werden.

4. Empfehlung

Um dem Anspruch an eine verständliche und bürgerfreundliche Verwaltungssprache **stets** gerecht zu werden, sollte die Sensibilität für dieses Thema als **ständige Führungsaufgabe** verinnerlicht und gelebt werden. In diesem Rahmen sollte den auch künftig mit Sicherheit nicht auszuschließenden Ausnahmefällen konsequent, aber in gebührendem Maße, begegnet werden.

Hilfe steht für diese Fälle u. a. im Internet zur Verfügung. Sollten nach eigenem Ermessen vermeintliche Mängel nicht bewertbar und lösbar erscheinen, können Fachbereiche den Internet-Dienst „IDEMA“ (ein Netzwerk für eine moderne Verwaltungssprache unter der Regie des Germanistischen Instituts der Ruhr-Universität Bochum) unter <http://www.moderne-amtssprache.de/> nutzen.

Generell erscheint es überlegenswert, ob nicht langfristig daran zu arbeiten wäre, das an den Begriff „Amtsdeutsch“ gebundene Image wieder vom Kopf auf die Füße zu stellen. Demnach sollte „Amtsdeutsch“ für eine sachliche, klare, freundliche, einfühlsame und vor allem rechtlich unanfechtbare Sprache stehen.

Cottbus, den 25.11.2008

.....

B. Gabriel

Projektbeauftragter

Zur Kenntnis genommen:

.....

Holger Kelch
Bürgermeister

Anlagen:

1. Auszug - Protokoll Dienstberatung Rathauspitze am 26.08.2008
2. Antrag der Fraktion Die Linke Nr. 007/08 vom 09.04.2008
3. Auszug - Protokoll Dienstberatung Rathauspitze am 09.09.2008
4. Schreiben des Oberbürgermeisters vom 13.10.2008 an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
5. Auszug - Allgemeine Geschäftsanweisung, Punkt 7.2 „Schreib- und Ausdrucksweise“

- AUSZUG -

Büro des Oberbürgermeisters

Cottbus, 27.08.2008

Protokoll der Dienstberatung 33/08 am 26.08.2008

Anlage 1
zum Ergebnisbericht
Projekt Amtsdeutsch - a.D. I

Beginn: 09.00 Uhr

Ende: 12.45 Uhr

Ort: Raum 127

Teilnehmer:	Oberbürgermeister	:....Herr Szymanski
	G I	: Herr Kelch
	GII	: Herr Nicht
	GIII	: Herr Weiße
	GIV	: Frau Tzschoppe
	Leiter Büro OB	: Herr Eschenburg
	Protokollantin	: Frau Widzgowski

...

2. Büro des Oberbürgermeisters

Amtsdeutsch a.D. – Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache

Gast: Herr Dr. Lewandowski

Herr Dr. Lewandowski nahm an einer Tagung in Bochum teil, die sich mit der unverständlichen Behördensprache beschäftigte.

Wissenschaftler haben festgestellt, dass sich 3 % bis 13 % Arbeitszeit einsparen lässt, wenn Schreiben, Formulare verständlich formuliert sind und keine Nachfragen zum Verständnis durch den Empfänger bedürfen.

Bei den Mitarbeitern der Stadt Cottbus sollte für eine verständliche Verwaltungssprache das Interesse geweckt werden.

Sofortmaßnahmen sind z.B.:

- Keine Verwendung von Schachtelsätzen
- Weglassen von Abkürzungen, die nicht im Duden verankert sind
- weniger Anglizismen

Juristisch müssen sämtliche Schreiben immer korrekt sein.

Durch Herrn Szymanski wird auf den entsprechenden Stadtverordnetenbeschluss hingewiesen und G I gebeten, bis zur DB am 02.09.2008 einen Vorschlag zu Umsetzungsstrategie und Zeitplan zu entwerfen.

Herr Dr. Lewandowski wird zum Thema eine ca. 2-seitige Zusammenfassung erarbeiten.

...

Stadtverordnetenversammlung Cottbus / Chósebuz



Antrag

Antrags-Nr.: 087/08
☐ öffentlich ☐ nicht öffentlich

Antragsteller: Fraktion DIE LINKE.

Antragsdatum:
09.04.2008

Beratungsfolge:	Datum		Datum
☐ Dienstberatung Rathausspitze		☐ Soziales, Gleichstellung und Rechte der Minderheiten	
☐ Haushalt und Finanzen		☐ Umwelt	
☐ Recht, Sicherheit, Ordnung und Petitionen		☐ Hauptausschuss	
☐ Wirtschaft		☒ Stadtverordnetenversammlung	23.04.2008
☐ Bau und Verkehr		☐ Ortsbeiräte/Ortsbeirat	
☐ Bildung, Schule, Sport u. Kultur		☐ JHA	

Antragsgegenstand:

Zur Anwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache

Inhalt des Antrages:

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, bis zur Stadtverordnetenversammlung Dezember 2008 eine Konzeption für die Verwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache in der Stadtverwaltung Cottbus vorzulegen.

Begründung:

Seit mehreren Jahren gibt es in vielen Städten und Landkreisen Bemühungen zur Verwendung einer bürgerfreundlichen Verwaltungssprache. Genannt seien Harburg, Soest und Kassel. Dabei wurden verschiedene Methoden eingesetzt (Schulungen, Seminare, Schreibwerkstätten, Erarbeitung von Musterbriefen und Stilfibel). Die jetzige Verwaltungssprache ist für ungeübte Leser oft schwer verständlich. Der kompakte und zugleich auf Genauigkeit bedachte Stil ist für Laien oft kaum nachvollziehbar, umständlich und unpersönlich, manchmal sogar regelrecht unfreundlich.

Er entspricht nicht den zeitgemäßen Forderungen nach einer kundenorientierten Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern.

Sprache soll in der Kommunikation zwischen Bürgern und der kommunalen Verwaltung Brücke und nicht Barriere sein. [b.w.]

Unterschrift Antragsteller/in

Beschlussniederschrift:

Gremium: ☐ HA ☐ StVV

- ☐ einstimmig ☐ mit Stimmenmehrheit
☐ laut Antragsvorschlag
☐ mit Veränderungen (siehe Niederschrift)

Beschluss-Nr.:

Tagung am: **TOP:**

Anzahl der **Ja**-Stimmen:

Anzahl der **Nein**-Stimmen:

Anzahl der **Stimmenthaltungen**

Fortsetzung Begründung:

Einen Schwerpunkt dabei bildete die Eindämmung von Anglizismen („Denglisch“). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen es lernen, eine verständlichere Sprache zu sprechen; Formulare, Bescheide und Schreiben leicht verständlich und dennoch exakt zu formulieren.

Menschen müssen verstehen, welche Angebote, Rechte und Pflichten sie in ihrer Kommune haben. Nur so wird Demokratie möglich und lebendig.

Im Ergebnis der Umsetzung der Beschlüsse in obigen Städten und Landkreisen konnte festgestellt werden, daß auch der Verwaltungsaufwand geringer wird. So haben sich Beschwerden, Widersprüche, Dienstaufsichtsbeschwerden, Klagen und Anfragen zu Gebührenbescheiden und amtlichen Schreiben deutlich reduziert, so daß weniger Antwortschreiben der Verwaltung erforderlich wurden.

Literaturhinweise:

- Kreis Soest: Verwaltungstexte verständlich schreiben - Arbeitshilfe, Soest 2004 (www.kreis-soest.de/buergerservice/verwaltungsmodernisierung/Arbeitshilfe.pdf)
- Bundesverwaltungsamt: BBB-Arbeitshandbuch Bürgernahe Verwaltungssprache, Köln 2002

- AUSZUG -

Büro des Oberbürgermeisters

Cottbus, 10.09.2008

Protokoll der Dienstberatung 35/08 am 09.09.2008

Anlage 3
zum Ergebnisbericht
Projekt Amtsdeutsch - a.D.I

Beginn: 08.30 Uhr

Ende: 10.45 Uhr

Ort: Raum 127

Teilnehmer:	Oberbürgermeister	:	Herr Szymanski (bis 9.15 Uhr)
	G I	:	Herr Kelch
	GII	:	Herr Nicht
	GIII	:	i. V. Frau Dieckmann
	GIV	:	Frau Tzschoppe
	Leiter Büro OB	:	Herr Eschenburg
	Protokollantin	:	Frau Widzowski

...

3. Geschäftsbereich I
Wiedervorlage (lt. Protokoll DB R 34/08 vom 02.09.08)
Amtsdeutsch a. D. – Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache
Vorschlag zur Umsetzungsstrategie und zum Zeitplan (Ergänzungsvorschläge)

Der Briefentwurf wurde von allen Geschäftsbereichsleitern zur Kenntnis genommen. Die Änderungsvorschläge werden eingearbeitet.

Entsprechend der Umsetzungsstrategie des Projektbeauftragten erfolgt das weitere Vorgehen.

...

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

eine klare, freundliche und dennoch rechtssichere Verwaltungssprache erwarten nicht nur die Cottbuserinnen und Cottbuser und unsere Stadtverordneten von uns.

Es ist vielmehr inzwischen eine Bewegung, die in unseren Nachbarländern schon weit fortgeschritten ist. Auch wir wollen **den Stand der Dinge in der Stadtverwaltung überprüfen**.

Eine **erste, noch oberflächliche Analyse** ergab, dass sich viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Cottbuser Stadtverwaltung durchaus bewusst sind, welche Folgen eine bevormundende, antiquierte und aufgeplusterte Behördensprache für das Ansehen der öffentlichen Verwaltung hat. Namentlich in den Bescheiden des Fachbereichs Soziales spürt man das Mitgefühl für die Antragsteller mitschwingen, ist erkennbar, dass der Bearbeiter sich bemüht, den Bürger, der sich in einer schwierigen Situation befindet, nicht noch mit dem Stil seines Schreibens zu belasten. Wir sind also **durchaus auf dem richtigen Weg**.

Wenn man jedoch die Gesamtheit der Satzungen, Bescheide und Orientierungshinweise im Rathaus ansieht, ergibt sich bei uns Handlungsbedarf. Woran denke ich dabei besonders?

Erstens finden wir in vielen Schreiben an unsere Mitbürgerinnen und Mitbürger eine geschäftsmäßige Unpersönlichkeit. Zielstellung des Schreibers ist keine verständliche, klare Sprache, sondern vordergründig sein Bestreben, sich abzusichern. Oder einfach gesagt: Die Behördenschreiben werden so abgefasst, dass sich niemand darauf berufen kann, er hätte etwas nicht gewusst. Wenn dies das einzige Kriterium bleibt, ist die Mitteilung aus der Verwaltung nicht anschlussfähig an die reale Lebenspraxis und einfach nicht verständlich.

Zweitens behindern veraltete, längst aus der modernen Umgangssprache verschwundene Begriffe („fernmündlich“, „Durchschrift“) und das Abschreiben von Bescheiden oder Satzungen aus vergangenen Zeiten oder anderen Kommunen das Verständnis.

Besonders das überhebliche Verwenden von Fachabkürzungen wirkt sich auf unseren Schriftwechsel negativ aus. Die betagte Oma ist keineswegs verpflichtet zu erforschen, was „SGB XII - Drittes Kapitel“ bedeutet. Der Bürger weiß nicht, wo er hin soll, wenn man ihm aufträgt, sich bei „G II“ zu melden. Und ich gebe zu, erst im Zusammenhang mit diesem Brief erfahren zu haben, dass „Gb“ Gehbahn bedeutet.

Drittens muss der Dienstleistungscharakter unserer Stadtverwaltung auch in allen Satzungen und Schreiben deutlich werden. Hier wendet sich nicht mehr die Obrigkeit an ihre Untertanen, sondern ein Dienstleister schreibt den Bürgerinnen und Bürgern, die ihn im Übrigen mit ihren Steuern schon bezahlt haben. Moderne Verwaltungssprache signalisiert Legitimität, sie ist also rechtssicher. Gleichzeitig muss sie die Bürgerinnen und Bürger einbeziehen und den Gemeinsinn organisieren. Ich weiß natürlich, dass es Mitteilungen gibt, die vollständig negativ sind (z.B. Rückforderungen, Fahrerlaubnisentzug). Aber auch hier bestimmt der Ton die Musik.

Nicht nebenbei: Die Nutzung der Orthografie- und Grammatikprogramme der Computer entbindet uns nicht vom Korrekturlesen. Sie helfen nicht bei der Zeichensetzung, bei der Groß- und Kleinschreibung und der Getrennt- und Zusammenschreibung. Dazu müsste der PC ahnen, was wir meinen. Und das kann er nicht. Hier erwarte ich die Bereitschaft zur ständigen Selbstkontrolle. Der Duden gehört auch heute zum ständigen Arbeitszeug.

Was kann eine freundliche Verwaltungssprache bewirken? In erster Linie ist sie geeignet, die mitunter negative öffentliche Meinung zur Kommunalverwaltung positiv zu beeinflussen, Distanz abzubauen und Schwellenängste zu nehmen.

Gleichzeitig können mit klaren Bescheiden, Satzungen und Fragebögen jede Menge zeitraubende Nachfragen vermieden werden.

Liebe Kolleginnen und Kollegen, ich habe den Geschäftsbereich Finanz- und Verwaltungsmanagement gebeten, für den Prozess der weiteren Qualifizierung der Verwaltungssprache ein Konzept zu entwickeln. Alle Kolleginnen und Kollegen rufe ich auf, mit ihren Ideen und Vorschlägen daran mitzuwirken.

Schon jetzt bitte ich darum, dass man den Geschäftsbereichsleitern und mir keine Briefe zur Unterschrift vorlegt, die andere als die im Duden zugelassenen Abkürzungen enthalten.

Ich würde mich wirklich freuen, wenn wir dieses Thema gemeinsam anpacken und zum Erfolg führen. Danke!

Mit freundlichen Grüßen!

Frank Szymanski

Allgemeine Geschäftsanweisung

AGA - Teil II

...

7.2 Schreib- und Ausdrucksweise

Bei der Formulierung der Schriftstücke ist darauf zu achten, dass

- ein höflicher Ton gewählt wird
- keine Schachtelsätze gebildet werden (knapp, klar aber erschöpfend)
- für vermeidbare Fremdwörter deutschsprachige Begriffe verwendet werden
- eine logische Gedankenfolge eingehalten wird
- Wiederholungen vermieden werden
- neue Gedanken mit neuen Absätzen beginnen und
- Abkürzungen nur dort verwendet werden, wo sie gebräuchlich sind und verstanden werden.

Im Schriftverkehr mit Privatpersonen wird im allgemeinen die Anrede "Sehr geehrte(r) Frau/Herr" (folgt Name), bei Schreiben an Behörden, Firmen, Vereine u.ä. die Anrede "Sehr geehrte Damen und Herren" verwendet, außerdem eine geeignete Grußformel (z. B. "Mit freundlichen Grüßen"). Hiervon kann abgesehen werden, wenn nach der Person des Empfängers oder nach Art und Inhalt des Schreibens dies unangebracht erscheint.

Ablehnende Bescheide sollen Mitgefühl und menschliches Verständnis erkennen lassen.

Für die Gestaltung der Schriftstücke gilt die Vorschrift DIN 5008 (Regeln für Maschineschreiben).

Die Datums – und Zeitangaben erfolgen entsprechend folgendem Beispiel:

1. Dezember 2006 ; 08:45 Uhr

Das **Tagesdatum** wird bei externen Schreiben grundsätzlich **handschriftlich** eingetragen.

Die **Betreffzeile** wird **fett** ausgewiesen. Der Betreffzeile folgen zwei Leerzeilen.

...

Ergebnisbericht – Teil 2

1. Ausgangssituation

Das Ergebnis der verwaltungsinternen Recherchen, der Gespräche mit Fachbereichsleitungen der Verwaltung und Vertretern der Politik sowie einer Stichprobenerhebung von 100 amtlichen Schreiben in 10 Fachbereichen ist im Ergebnisbericht vom 25.11.2008 dokumentiert. Es zeigt, dass sich die Annahme, die dem Beschluss der Stadtverordneten am 25.06.2008 (Beschluss - Nr. A-007-49/08) zu Grunde lag, nicht bestätigte.

D.h., eine ausgeprägte Problemlage einer unverständlichen und bürgerunfreundlichen Verwaltungssprache, die ein konzeptionelles Vorgehen erfordern und auch rechtfertigen würde, konnte im ersten Schritt der Untersuchung für die Stadtverwaltung Cottbus nicht ermittelt werden.

2. Vorgehensweise

Im Anschluss an die verwaltungsinterne Untersuchung wurde am 27./28.01.2009 über die Medien eine Befragung der Cottbuser Bürgerinnen und Bürger gestartet. Am 20.02.2008 gab die „Lausitzer Rundschau“ eine Erneuerung des Aufrufes durch den Oberbürgermeister wieder.

Die Bürgerinnen und Bürger wurden gebeten, falls sie negative Erfahrungen im Tonfall und mit der Verständlichkeit amtlicher Schreiben der Stadtverwaltung gemacht haben sollten, diese (auch anonymisiert) mitzuteilen. Dabei war die Verwaltung insbesondere an konkreten Beispielen (Kopien*) interessiert.

Die Befragung lief über zwei Monate bis einschließlich 31.03.2009. In diesem Zeitraum konnten die Einsendungen neben dem üblichen postalischen Weg auch über anonyme Briefkästen jeweils im Foyer des Rathauses am Neumarkt und des Technischen Rathauses sowie per E-Mail übermittelt werden.

* Dem Datenschutz wurde, wenn erforderlich, durch Schwärzung der personenbezogenen Bürgerdaten entsprochen.

Die Verwaltungsbereiche, in deren Zuständigkeit die kritischen Einsendungen lagen, wurden noch während des Einsendezeitraumes über die jeweiligen Beispiele informiert.

3. Ergebnis

Insgesamt gingen im Rahmen der Bürgerbefragung 14 Meldungen ein. Im gleichen Zeitraum (zwei Monate) wurden allein auf dem Wege der herkömmlichen Post 50.019 Postausgänge registriert, jährlich sind es 300.000 bis 350.000.

5 Meldungen enthielten konkrete Beispiele für eine vermeintlich unverständliche bzw. unfreundliche Verwaltungssprache in Schriftstücken. 4 Einsendungen beinhalteten allgemeine Ratschläge bzw. Angebote für stilistische Bewertungen, Schulungen und Seminare. Die Wortwahl^{*} des Oberbürgermeisters „Feedback“ wurde von 4 Einsendern moniert. Ein Bürger teilte seine Unzufriedenheit mit Entscheidungen der Verwaltung mit.

Von den 6 konkreten Kritiken (**Anlage**) an einer vermeintlich unverständlichen bzw. bürgerunfreundlichen Verwaltungssprache bezogen sich 3 auf amtliche Schreiben. Eine Kritik entfiel auf die Niederschriften der Stadtverordnetenversammlungen, eine auf die Tierparksatzung und eine auf die Wortwahl^{*} des Oberbürgermeisters.

Die Kritiken sind an die betreffenden Bereiche übergeben worden (Übersicht → **Anlage**). Die jeweiligen Vorgesetzten wurden um eine Stellungnahme bis 17.04.2009 gebeten.

Unabhängig von den Stellungnahmen bestätigten die Einsendungen und Wortmeldungen aus der Bürgerbefragung das Ergebnis der vorausgegangenen verwaltungsinternen Untersuchung.

Für die Stadtverwaltung Cottbus liegt hinsichtlich einer konzeptionellen Vorgehensweise kein relevanter und auf die Geschäfts-/Fachbereiche differenzierbarer Handlungsbedarf vor.

^{*} Im Artikel der „LR“ vom 20.02.2009 „Bislang erst eine Handvoll Hinweise zu Beamten-Deutsch eingegangen“ wurde der Oberbürgermeister mit „Wir sind wirklich an Feedback interessiert.“ zitiert.

4. Empfehlung

Die Empfehlung aus dem Ergebnisbericht vom 25.11.2008 wird aufrechterhalten:

Um dem Anspruch an eine verständliche und bürgerfreundliche Verwaltungssprache stets gerecht zu werden, sollte die **Sensibilität für dieses Thema als ständige Führungsaufgabe** verinnerlicht und gelebt werden. In diesem Rahmen sollte den auch künftig mit Sicherheit nicht auszuschließenden Ausnahmefällen konsequent, aber in gebührendem Maße, begegnet werden.

Cottbus, den 02.04.2009

.....
B. Gabriel
Projektbeauftragter

Zur Kenntnis genommen:

..... Holger Kelch Bürgermeister

- Anlage -

Anlage

Übersicht zu den konkreten Kritiken aus der Bürgerbefragung

Lfd. Nr.*	Gegenstand der Kritik	Meldung eingegangen per...	zur Stellungnahme aufgefordert
1	Niederschriften der Stadtverordnetenversammlung (durchgängig unverständlich und	E-Mails am 28.01.09 und 04.02.09	Leiter Büro OB
2	Versandbrief (§ 8, Abs. 7 – unverständlich)	Anruf im Büro OB	FBL Kultur (cc: SBL Beteiligungsmanagement)
3	Wortwahl des Oberbürgermeisters „Feedback“ (unverständlich)	2 x anonyme Briefkästen, 1 x Fax, 1 x Briefpost	
4	Widerspruchsbescheid FB 51 vom 09.02.09 (prinzipiell unverständlich)	Briefpost mit Anschreiben von Frau Dr. Münch vom 19.02.09	GBL III
5	Schreiben des ServB Stadtplanung vom 20.02.09 (Geschlecht bei Unterzeichnung des Briefes nicht erkennbar.)	Fax und entspr. Anruf an Büro Bürgermeister am 26.02.09	In Abst. mit der Servicebereichsleiterin geklärt. Einreicherin per Brief vom 05.03.09 infor-
6	Gestaltung und Benutzung der Benachrichtigungskarte (Abgabenachricht) des FB 32 vom 09.02.09 (bürger-unfreundlich weil mangelnde Transparenz)	persönliche Vorsprache der Bürgerin und Abgabe einer Kopie im Büro des Oberbürgermeisters am 26.03.09	FBL Art. Ordnung und Sicherheit

* Die laufende Nummerierung stellt keine Rangfolge dar. Es ist dennoch anzumerken, dass sich die Gewichtung der konkreten Kritiken deutlich unterscheidet. Die kritisierten Mängel an den Niederschriften zu den Stadtverordnetenversammlungen (lfd. Nr. 1) sind gravierender als beispielsweise die Kritik am Schreiben des Servicebereiches Stadtplanung (lfd. Nr. 5).

Ergebnisbericht

1. Ausgangssituation

Grundlage für das Projektthema war der Beschluss der Stadtverordnetenversammlung am 25.06.2008 (Beschluss-Nr.A-007-49/08) und die entsprechende Festlegung der Rathauspitze nach einer Information des Pressesprechers, Herrn Dr. Lewandowski, in der Dienstberatung am 26.08.2008 (**Anlage 1**).

Damit wurde eine generelle Problem- und Aufgabenstellung zur Verwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache in der Stadtverwaltung Cottbus vorgegeben.

2. Vorgehensweise

Die Herangehensweise im Projekt erfolgte auf der Grundlage der Umsetzungsstrategie vom 29.08.2008, die durch die Rathauspitze am 09.09.2008 bestätigt wurde (Protokoll der Dienstberatung 35/08 vom 10.09.2008 – **Anlage 3**).

So wie der Oberbürgermeister in seinem Schreiben vom 13.10.2008 an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (**Anlage 4**) formulierte, kam es zunächst darauf an, „den Stand der Dinge in der Stadtverwaltung zu überprüfen“.

Dazu waren die Problemschwerpunkte konkret und differenziert zu erfassen und darzustellen. In Abhängigkeit von diesem Ergebnis sollten dann die geeigneten Mittel und Methoden für eine gezielte und wirksame Vorgehensweise entwickelt werden.

Erste Gespräche und Recherchen in der Verwaltung (u. a. mit Pressesprecher, Fachbereichsleiter Bürgerservice, Büro der Geschäftsbereichsleitung Jugend, Kultur Soziales, Servicebereichsleiterin Stadtbüro, amt. Servicebereichsleiterin Kfz-Zulassungsstelle, Fachbereichsleiterin Soziales) fanden im Zeitraum vom 22.09. bis 02.10.2008 statt.

Gespräche mit Vertretern der Politik folgten in der 40. Kalenderwoche (29.09. bis 03.10.2008).

Die bis dahin durchgeführten Aktivitäten brachten noch keine konkreten Beispiele zur Untersetzung der Problemstellung.

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt sollten laut bestätigter Vorgehensweise über die Medien angesprochen werden, ihre Erfahrungen mit einer negativen Amtssprache mitzuteilen. Diese Aktivität war für den Zeitraum von Mitte Oktober bis Mitte November 2008 vorgesehen. Sie konnte nicht realisiert werden.

Durch die Organisatoren des Fachbereiches Recht und Verwaltungsmanagement wurden in der Zeit vom 27.10. bis 07.11.2008 in 10 Fachbereichen, die markante Mengen amtlicher Schreiben und Formulare nach außen richten, insgesamt 100 Stichproben* aus den Akten gezogen.

Zur Minimierung des subjektiven Ermessens bei der Bewertung der 100 Stichproben wurden einerseits die Cottbuser Regeln (AGA II, Seite 14 ff. – **Anlage 5**) sowie Leitlinien und Arbeitshilfen der Bundes-, Landes- und Kommunalebene für eine bürgernahe Verwaltungssprache als Orientierungshilfe genutzt und ggf. geändert, und andererseits die Form der kollektiven Bewertung im Gremium gewählt.

3. Ergebnis

Die Gesamtheit der im Rahmen des Projektes durchgeführten Gespräche und Recherchen verdeutlichte, dass der Anspruch an eine verständliche und bürgerfreundliche Verwaltungssprache uneingeschränkte Zustimmung findet. Die Charakterisierung der konkreten Ausprägung einer, dem Thema entsprechenden problematischen Situation in der Stadtverwaltung Cottbus hingegen wurde vom Gros der Gesprächspartner sehr unterschiedlich und eher subjektiv reflektiert. Die Einschätzung reichte von „Das ist bei uns kein Thema. Darauf achte ich als Vorgesetzter.“ über „Solch einen Fall gab's mal in meinem

* Dem Datenschutz wurde durch Schwärzung der Bürgerdaten entsprochen.

Bereich, aber seitdem der Kollege im Ruhestand ist..." bis zu der Hypothese „Das Thema ist gerade für die Stadtverwaltung Cottbus von besonderer Bedeutung.“.

Für die Objektivierung des angezeigten Problems einer unverständlichen und bürgerunfreundlichen Verwaltungssprache waren keine Mängel zu recherchieren, die für einen komplexen Lösungsansatz sprachen. Die recherchierten Informationen ergaben ebenso keine Hinweise auf typische Mängel- oder Problemkonzentrationen. Eine signifikante Untersetzung der Problemstellung war sowohl durch die Recherchen in den Fachbereichen als auch durch die gezielte Befragung der Initiatoren des Themas in der Verwaltung und der Politik (Pressesprecher bzw. Vertreter der Fraktion Die Linke) nicht herbeizuführen.

Ein für die Stadtverwaltung Cottbus relevanter und auf die Geschäfts-/Fachbereiche differenzierbarer Handlungsbedarf war nicht abzuleiten.

Das im Schreiben des Oberbürgermeisters vom 13.10.2008 an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (**Anlage 4**) durch eine „erste, noch oberflächliche Analyse“ gezeichnete Bild, dass sich die Verwaltung „durchaus auf dem richtigen Weg“ befindet, fand auch durch die vertiefende und breiter gefasste Erhebung und Analyse Bestätigung.

Im Rahmen der 100 Stichproben konnten 4 Fälle mit nennenswerten vermeintlichen Mängeln erfasst werden. Davon waren 3 Standardschreiben und ein individuelles Schreiben. Die Mängel betrafen bei allen 4 Schreiben die Verständlichkeit. Die Behebung der Mängel empfiehlt sich besonders bei den Standardschreiben. Die zuständigen Fach-/Servicebereichsleiter wurden über diese Bewertungsergebnisse und weitere, eher unbedeutende, Verbesserungsmöglichkeiten informiert.

Der vermeintliche Mangel im individuellen Schreiben war nach Rücksprache mit dem zuständigen Fachbereichsleiter als Ausnahme einzustufen.

Die Methode der Stichproben erfüllt nicht den Anspruch der Repräsentativität. Eine Schlussfolgerung, dass z.B. x % der amtlichen Schreiben der Verwaltung diese oder jene Mängel aufweisen, wäre sachlich nicht zu begründen!

Dem Aufruf des Oberbürgermeisters an die Beschäftigten der Stadtverwaltung, mit Ideen und Vorschlägen an der weiteren Qualifizierung der Verwaltungssprache mitzuwirken, folgten zwei Mitarbeiterinnen der Verwaltung und ein(e) Absender(in) des Behindertenbeirates der Stadt. Die von ihnen per e-mail an das Pressebüro übermittelten Materialien reichen von „Regeln für den guten Ton im Brief“ über einen „E-Mail-Knigge“ bis zu „Arbeitshandbüchern für eine bürgernahe Verwaltungssprache“. Sie sind zum Teil Dopplung, aber auch Ergänzung der bereits vorhandenen vielfältigen Leitlinien und Arbeitshilfen der Bundes-, Landes- und Kommunalebene. Diese Materialien sind als Dateien verfügbar und können von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (per e-mail) beim Servicebereich Organisation abgerufen werden.

4. Empfehlung

Um dem Anspruch an eine verständliche und bürgerfreundliche Verwaltungssprache **stets** gerecht zu werden, sollte die Sensibilität für dieses Thema als **ständige Führungsaufgabe** verinnerlicht und gelebt werden. In diesem Rahmen sollte den auch künftig mit Sicherheit nicht auszuschließenden Ausnahmefällen konsequent, aber in gebührendem Maße, begegnet werden.

Hilfe steht für diese Fälle u. a. im Internet zur Verfügung. Sollten nach eigenem Ermessen vermeintliche Mängel nicht bewertbar und lösbar erscheinen, können Fachbereiche den Internet-Dienst „IDEMA“ (ein Netzwerk für eine moderne Verwaltungssprache unter der Regie des Germanistischen Instituts der Ruhr-Universität Bochum) unter <http://www.moderne-amtssprache.de/> nutzen.

Generell erscheint es überlegenswert, ob nicht langfristig daran zu arbeiten wäre, das an den Begriff „Amtsdeutsch“ gebundene Image wieder vom Kopf auf die Füße zu stellen. Demnach sollte „Amtsdeutsch“ für eine sachliche, klare, freundliche, einfühlsame und vor allem rechtlich unanfechtbare Sprache stehen.

Cottbus, den 25.11.2008

.....

B. Gabriel
Projektbeauftragter

Zur Kenntnis genommen:

.....
Holger Kelch
Bürgermeister

Anlagen:

1. Auszug - Protokoll Dienstberatung Rathaus spitze am 26.08.2008
2. Antrag der Fraktion Die Linke Nr. 007/08 vom 09.04.2008
3. Auszug - Protokoll Dienstberatung Rathaus spitze am 09.09.2008
4. Schreiben des Oberbürgermeisters vom 13.10.2008 an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
5. Auszug - Allgemeine Geschäftsanweisung, Punkt 7.2 „Schreib- und Ausdrucksweise“

- AUSZUG -

Büro des Oberbürgermeisters

Cottbus, 27.08.2008

Protokoll der Dienstberatung 33/08 am 26.08.2008

Anlage 1
zum Ergebnisbericht
Projekt Amtsdeutsch - a.D.)

Beginn: 09.00 Uhr

Ende: 12.45 Uhr

Ort: Raum 127

Teilnehmer:	Oberbürgermeister	:Herr Szymanski
	G I	: Herr Kelch
	GII	: Herr Nicht
	GIII	: Herr Weiße
	GIV	: Frau Tzschope
	Leiter Büro OB	: Herr Eschenburg
	Protokollantin	: Frau Widzgowski

...

2. Büro des Oberbürgermeisters

Amtsdeutsch a.D. – Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache
Gast: Herr Dr. Lewandowski

Herr Dr. Lewandowski nahm an einer Tagung in Bochum teil, die sich mit der unverständlichen Behördensprache beschäftigte.

Wissenschaftler haben festgestellt, dass sich 3 % bis 13 % Arbeitszeit einsparen lässt, wenn Schreiben, Formulare verständlich formuliert sind und keine Nachfragen zum Verständnis durch den Empfänger bedürfen.

Bei den Mitarbeitern der Stadt Cottbus sollte für eine verständliche Verwaltungssprache das Interesse geweckt werden.

Sofortmaßnahmen sind z.B.:

- Keine Verwendung von Schachtelsätzen
- Weglassen von Abkürzungen, die nicht im Duden verankert sind
- weniger Anglizismen

Juristisch müssen sämtliche Schreiben immer korrekt sein.

Durch Herrn Szymanski wird auf den entsprechenden Stadtverordnetenbeschluss hingewiesen und G I gebeten, bis zur DB am 02.09.2008 einen Vorschlag zu Umsetzungsstrategie und Zeitplan zu entwerfen.

Herr Dr. Lewandowski wird zum Thema eine ca. 2-seitige Zusammenfassung erarbeiten.

...

Stadtverordnetenversammlung
Cottbus / Chósebuz



Antrag

Antrags-Nr.: 087/08
☒ öffentlich

Antragsteller: Fraktion DIE LINKE.

Antragsdatum:
09.04.2008

Beratungsfolge:	Datum		Datum
☐ Dienstberatung Rathauspitze		☐ Soziales, Gleichstellung und Rechte der Minderheiten	
☐ Haushalt und Finanzen		☐ Umwelt	
☐ Recht, Sicherheit, Ordnung und Petitionen		☐ Hauptausschuss	
☐ Wirtschaft		☒ Stadtverordnetenversammlung	23.04.2008
☐ Bau und Verkehr		☐ Ortsbeiräte/Ortsbeirat	
☐ Bildung, Schule, Sport u. Kultur		☐ JHA	

Antragsgegenstand:

Zur Anwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache

Inhalt des Antrages:

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, bis zur Stadtverordnetenversammlung Dezember 2008 eine Konzeption für die Verwendung einer verständlichen und bürgerfreundlichen Verwaltungssprache in der Stadtverwaltung Cottbus vorzulegen.

Begründung:

Seit mehreren Jahren gibt es in vielen Städten und Landkreisen Bemühungen zur Verwendung einer bürgerfreundlichen Verwaltungssprache. Genannt seien Harburg, Soest und Kassel. Dabei wurden verschiedene Methoden eingesetzt (Schulungen, Seminare, Schreibwerkstätten, Erarbeitung von Musterbriefen und Stilfibern). Die jetzige Verwaltungssprache ist für ungeübte Leser oft schwer verständlich. Der kompakte und zugleich auf Genauigkeit bedachte Stil ist für Laien oft kaum nachvollziehbar, umständlich und unpersönlich, manchmal sogar regelrecht unfreundlich.

Er entspricht nicht den zeitgemäßen Forderungen nach einer kundenorientierten Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern.

Sprache soll in der Kommunikation zwischen Bürgern und der kommunalen Verwaltung Brücke und nicht Barriere sein. [b.w.]

Unterschrift Antragsteller/in

Beschlussniederschrift:

Gremium: ☐ HA ☐ StVV

- ☐ einstimmig ☐ mit Stimmenmehrheit
☐ laut Antragsvorschlag
☐ mit Veränderungen (siehe Niederschrift)

Beschluss-Nr.:

Tagung am: **TOP:**

Anzahl der **Ja**-Stimmen:

Anzahl der **Nein**-Stimmen:

Anzahl der **Stimmenthaltungen**

Fortsetzung Begründung:

Einen Schwerpunkt dabei bildete die Eindämmung von Anglizismen („Denglisch“). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen es lernen, eine verständlichere Sprache zu sprechen; Formulare, Bescheide und Schreiben leicht verständlich und dennoch exakt zu formulieren.

Menschen müssen verstehen, welche Angebote, Rechte und Pflichten sie in ihrer Kommune haben. Nur so wird Demokratie möglich und lebendig.

Im Ergebnis der Umsetzung der Beschlüsse in obigen Städten und Landkreisen konnte festgestellt werden, daß auch der Verwaltungsaufwand geringer wird. So haben sich Beschwerden, Widersprüche, Dienstaufsichtsbeschwerden, Klagen und Anfragen zu Gebührenbescheiden und amtlichen Schreiben deutlich reduziert, so daß weniger Antwortschreiben der Verwaltung erforderlich wurden.

Literaturhinweise:

- Kreis Soest: Verwaltungstexte verständlich schreiben - Arbeitshilfe, Soest 2004 (www.kreis-soest.de/buergerservice/verwaltungsmodernisierung/Arbeitshilfe.pdf)
- Bundesverwaltungsamt: BBB-Arbeitshandbuch Bürgernahe Verwaltungssprache, Köln 2002

- AUSZUG -

Büro des Oberbürgermeisters

Cottbus, 10.09.2008

Protokoll der Dienstberatung 35/08 am 09.09.2008

Anlage 3
zum Ergebnisbericht
Projekt Amtsdeutsch - a.D.I

Beginn: 08.30 Uhr

Ende: 10.45 Uhr

Ort: Raum 127

Teilnehmer:	Oberbürgermeister	:	Herr Szymanski (bis 9.15 Uhr)
	G I	:	Herr Kelch
	GII	:	Herr Nicht
	GIII	:	i. V. Frau Dieckmann
	GIV	:	Frau Tzschope
	Leiter Büro OB	:	Herr Eschenburg
	Protokollantin	:	Frau Widzgowski

...

3. Geschäftsbereich I

Wiedervorlage (lt. Protokoll DB R 34/08 vom 02.09.08)

Amtsdeutsch a. D. – Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache
Vorschlag zur Umsetzungsstrategie und zum Zeitplan (Ergänzungsvorschläge)

Der Briefentwurf wurde von allen Geschäftsbereichsleitern zur Kenntnis genommen. Die Änderungsvorschläge werden eingearbeitet.

Entsprechend der Umsetzungsstrategie des Projektbeauftragten erfolgt das weitere Vorgehen.

...

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

eine klare, freundliche und dennoch rechtssichere Verwaltungssprache erwarten nicht nur die Cottbuserinnen und Cottbuser und unsere Stadtverordneten von uns.

Es ist vielmehr inzwischen eine Bewegung, die in unseren Nachbarländern schon weit fortgeschritten ist. Auch wir wollen **den Stand der Dinge in der Stadtverwaltung überprüfen**.

Eine **erste, noch oberflächliche Analyse** ergab, dass sich viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Cottbuser Stadtverwaltung durchaus bewusst sind, welche Folgen eine bevormundende, antiquierte und aufgeplusterte Behördensprache für das Ansehen der öffentlichen Verwaltung hat. Namentlich in den Bescheiden des Fachbereichs Soziales spürt man das Mitgefühl für die Antragsteller mitschwingen, ist erkennbar, dass der Bearbeiter sich bemüht, den Bürger, der sich in einer schwierigen Situation befindet, nicht noch mit dem Stil seines Schreibens zu belasten. Wir sind also **durchaus auf dem richtigen Weg**.

Wenn man jedoch die Gesamtheit der Satzungen, Bescheide und Orientierungshinweise im Rathaus ansieht, ergibt sich bei uns Handlungsbedarf. Woran denke ich dabei besonders?

Erstens finden wir in vielen Schreiben an unsere Mitbürgerinnen und Mitbürger eine geschäftsmäßige Unpersönlichkeit. Zielstellung des Schreibers ist keine verständliche, klare Sprache, sondern vordergründig sein Bestreben, sich abzusichern. Oder einfach gesagt: Die Behördenschreiben werden so abgefasst, dass sich niemand darauf berufen kann, er hätte etwas nicht gewusst. Wenn dies das einzige Kriterium bleibt, ist die Mitteilung aus der Verwaltung nicht anschlussfähig an die reale Lebenspraxis und einfach nicht verständlich.

Zweitens behindern veraltete, längst aus der modernen Umgangssprache verschwundene Begriffe („fernmündlich“, „Durchschrift“) und das Abschreiben von Bescheiden oder Satzungen aus vergangenen Zeiten oder anderen Kommunen das Verständnis.

Besonders das überhebliche Verwenden von Fachabkürzungen wirkt sich auf unseren Schriftwechsel negativ aus. Die betagte Oma ist keineswegs verpflichtet zu erforschen, was „SGB XII - Drittes Kapitel“ bedeutet. Der Bürger weiß nicht, wo er hin soll, wenn man ihm aufträgt, sich bei „G II“ zu melden. Und ich gebe zu, erst im Zusammenhang mit diesem Brief erfahren zu haben, dass „Gb“ Gehbahn bedeutet.

Drittens muss der Dienstleistungscharakter unserer Stadtverwaltung auch in allen Satzungen und Schreiben deutlich werden. Hier wendet sich nicht mehr die Obrigkeit an ihre Untertanen, sondern ein Dienstleister schreibt den Bürgerinnen und Bürgern, die ihn im Übrigen mit ihren Steuern schon bezahlt haben. Moderne Verwaltungssprache signalisiert Legitimität, sie ist also rechtssicher. Gleichzeitig muss sie die Bürgerinnen und Bürger einbeziehen und den Gemeinsinn organisieren. Ich weiß natürlich, dass es Mitteilungen gibt, die vollständig negativ sind (z.B. Rückforderungen, Fahrerlaubnisentzug). Aber auch hier bestimmt der Ton die Musik.

Nicht nebenbei: Die Nutzung der Orthografie- und Grammatikprogramme der Computer entbindet uns nicht vom Korrekturlesen. Sie helfen nicht bei der Zeichensetzung, bei der Groß- und Kleinschreibung und der Getrennt- und Zusammenschreibung. Dazu müsste der PC ahnen, was wir meinen. Und das kann er nicht. Hier erwarte ich die Bereitschaft zur ständigen Selbstkontrolle. Der Duden gehört auch heute zum ständigen Arbeitszeug.

Was kann eine freundliche Verwaltungssprache bewirken? In erster Linie ist sie geeignet, die mitunter negative öffentliche Meinung zur Kommunalverwaltung positiv zu beeinflussen, Distanz abzubauen und Schwellenängste zu nehmen.

Gleichzeitig können mit klaren Bescheiden, Satzungen und Fragebögen jede Menge zeitraubende Nachfragen vermieden werden.

Liebe Kolleginnen und Kollegen, ich habe den Geschäftsbereich Finanz- und Verwaltungsmanagement gebeten, für den Prozess der weiteren Qualifizierung der Verwaltungssprache ein Konzept zu entwickeln. Alle Kolleginnen und Kollegen rufe ich auf, mit ihren Ideen und Vorschlägen daran mitzuwirken.

Schon jetzt bitte ich darum, dass man den Geschäftsbereichsleitern und mir keine Briefe zur Unterschrift vorlegt, die andere als die im Duden zugelassenen Abkürzungen enthalten.

Ich würde mich wirklich freuen, wenn wir dieses Thema gemeinsam anpacken und zum Erfolg führen. Danke!

Mit freundlichen Grüßen!

Frank Szymanski

Allgemeine Geschäftsanweisung

AGA - Teil II

...

7.2 Schreib- und Ausdrucksweise

Bei der Formulierung der Schriftstücke ist darauf zu achten, dass

- ein höflicher Ton gewählt wird
- keine Schachtelsätze gebildet werden (knapp, klar aber erschöpfend)
- für vermeidbare Fremdwörter deutschsprachige Begriffe verwendet werden
- eine logische Gedankenfolge eingehalten wird
- Wiederholungen vermieden werden
- neue Gedanken mit neuen Absätzen beginnen und
- Abkürzungen nur dort verwendet werden, wo sie gebräuchlich sind und verstanden werden.

Im Schriftverkehr mit Privatpersonen wird im allgemeinen die Anrede "Sehr geehrte(r) Frau/Herr" (folgt Name), bei Schreiben an Behörden, Firmen, Vereine u.ä. die Anrede "Sehr geehrte Damen und Herren" verwendet, außerdem eine geeignete Grußformel (z. B. "Mit freundlichen Grüßen"). Hiervon kann abgesehen werden, wenn nach der Person des Empfängers oder nach Art und Inhalt des Schreibens dies unangebracht erscheint.

Ablehnende Bescheide sollen Mitgefühl und menschliches Verständnis erkennen lassen.

Für die Gestaltung der Schriftstücke gilt die Vorschrift DIN 5008 (Regeln für Maschineschreiben).

Die Datums – und Zeitangaben erfolgen entsprechend folgendem Beispiel:

1. Dezember 2006 ; 08:45 Uhr

Das **Tagesdatum** wird bei externen Schreiben grundsätzlich **handschriftlich** eingetragen.

Die **Betreffzeile** wird **fett** ausgewiesen. Der Betreffzeile folgen zwei Leerzeilen.

...

Die konkreten Kritiken der Bürgerinnen und Bürger und die Stellungnahmen* der Bereiche dazu

Lfd. Nr.**	Gegenstand der Kritik	Meldung eingegangen per...	zur Stellungnahme aufgefordert am...	Stellungnahme abgegeben durch/am...	Gegenstand der Stellungnahmen	
					Erklärung, warum in dieser Art und Weise geschrieben wurde	Schlussfolgerung, im Kontext der Kritik zu ändern
1	Niederschriften der Stadtverordnetenversammlung (<i>durchgängig unverständlich und verschleiern</i>)	E-Mails am 28.01.09 und 04.02.09	Leiter Büro OB am 25.02.09			
2	Tierparksatzung (§ 8, Abs. 7 – <i>unverständlich</i>)	Anruf im Büro OB	FBL Kultur am 25.02.09	SBL Kulturverw./ am 07.04.09	X	
3	Wortwahl des Oberbürgermeisters „Feedback“ (<i>unverständlich</i>)	2 x anonyme Briefkästen, 1 x Fax, 1 x Briefpost				
4	Widerspruchsbescheid FB 51 vom 09.02.09 (<i>prinzipiell unverständlich</i>)	Briefpost mit Anschreiben von Frau Dr. Münch vom 19.02.09	GBL III am 03.03.09			
5	Schreiben des ServB Stadtplanung vom 20.02.09 (<i>Geschlecht bei Unterzeichnung des Briefes nicht erkennbar.</i>)	Fax und entspr. Anruf an/im Büro Bürgermeister am 26.02.09	In Abst. mit SBL geklärt. Einreicherin per Brief vom 05.03.09 informiert.		X	X
6	Gestaltung und Benutzung der Benachrichtigungskarte (Abgabenachricht) des FB 32 vom 09.02.09 (<i>bürgerunfreundlich weil mangelnde Transparenz</i>)	persönliche Vorsprache der Bürgerin und Abgabe einer Kopie im Büro des Oberbürgermeisters am 26.03.09	FBL Ordnung und Sicherheit am 01.04.09	SBL Ordnungsaufgaben/Städt. Vollzugsdienst/ am 06.04.09	X	

* Abgabetermin für die Stellungnahmen: 17.04.2009

**

Die laufende Nummerierung stellt keine Rangfolge dar. Es ist dennoch anzumerken, dass sich die Gewichtung der konkreten Kritiken deutlich unterscheidet. Die kritisierten Mängel an den Niederschriften zu den Stadtverordnetenversammlungen (lfd. Nr. 1) sind gravierender als beispielsweise die Kritik am Schreiben des Servicebereiches Stadtplanung (lfd. Nr. 5).