



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

KUNDENKOMMUNIKATION

ALLE MITARBEITENDEN



VERWALTUNGSSPRACHE

Formulare und Bescheide verständlich gestalten

WURUM ES GEHT

Die Problematik der Verwaltungssprache liegt auf der Hand: Einerseits müssen Sachverhalte so eindeutig formuliert werden, dass sie auch juristisch Bestand haben, andererseits aber leidet darunter vielfach die Verständlichkeit, was bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern immer wieder zu Verärgerung führt. Dieses Spannungsverhältnis zwischen rechtlicher Genauigkeit und umgangssprachlicher Verständlichkeit muss aber nicht zwangsläufig zu Lasten der Verständlichkeit gehen. Es gibt durchaus Wege, Briefe, Formulare und Bescheide so zu gestalten, dass die Aussagen juristisch abgesichert sind und der Bürger gleichzeitig den Inhalt nachvollziehen und verstehen kann. Hiermit kann zu größerer Bürger-nähe der Verwaltung auch in ihren schriftlichen Äußerungen beigetragen werden.

ZIEL DES SEMINARS

Mit Hilfe von vielen Übungen anhand konkreter Beispiele aus dem beruflichen Alltag die verständliche Gestaltung von Verwaltungsschreiben und Bescheiden reflektieren und trainieren.

INHALTSÜBERSICHT

- Erwartungshaltung gegenüber Verwaltungsschreiben beim Bürger
- Die verständnishemmenden Elemente der Verwaltungssprache
- Möglichkeiten zum Erreichen sprachlicher Verständlichkeit und rechtlicher Genauigkeit
- Forderungen an eine bürgerorientierte Verwaltungssprache: verständlich, gefällig, gekürzt, genau, geordnet
- Regeln für den Satzbau: Überflüssiges weglassen, persönlich formulieren
- Regeln für die Wortwahl: „Wortungeheuer“ auflösen, Fremdwörter und Fachwörter vermeiden
- Übungen zu Gestaltung und Formulierung an konkreten Beispielen aus der Verwaltungspraxis



1960
GEGRÜNDET



800+
INSTITUTIONEN



20.000+
SEMINARE

Institut Dr. Müller Köln
Anna-Schneider-Steig 10 · 50678 Köln
0221 / 29249060 · institut@udmk.de · www.udmk.de