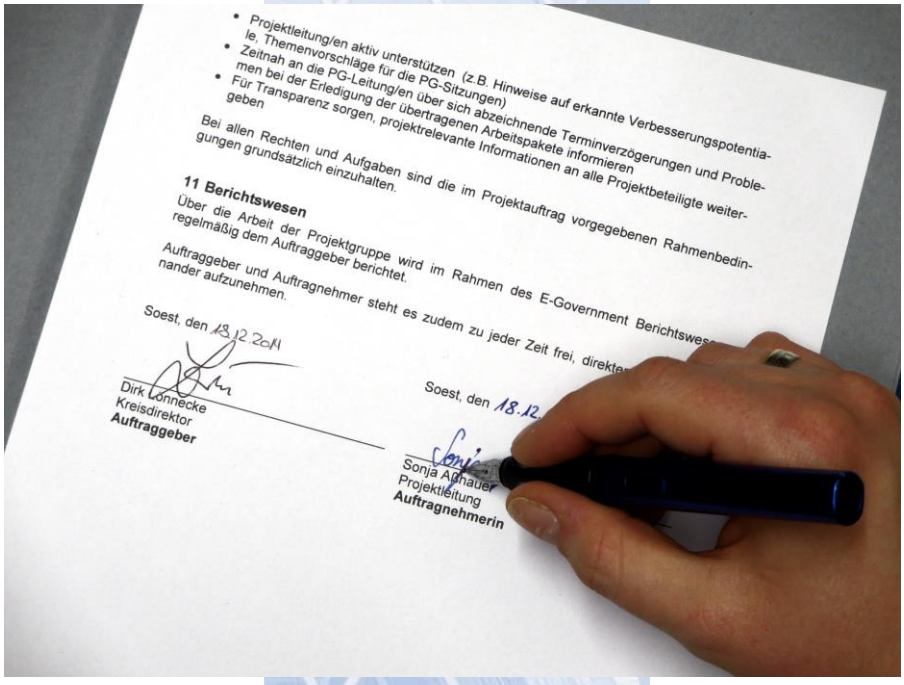
KREIS SOEST

Verwaltungstexte verständlich schreiben



8 Grundsätze

(Arbeitshilfe)

Südwestfalen
ALLES ECHT!

Vorwort der Landrätin

Zu einer modernen Verwaltung gehört eine moderne Sprache. Sowohl bei der unternehmensinternen Kommunikation als auch bei der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sind verständliche Texte von zentraler Bedeutung. Was schwer verständlich ist, wird ungern und mit großem Aufwand gelesen – oder gar nicht.

Leicht lesbare Texte vereinfachen die Kommunikation und tragen zu einem positiven Erscheinungsbild von Unternehmen bei, nach innen und nach außen. Eine verständliche Sprache spart Zeit und Geld. Zudem vermeidet sie Missverständnisse und Unzufriedenheit.

Eine sorgfältige Verwaltungssprache ist ein sichtbarer Ausdruck von Bürgernähe.

Ich möchte, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Verwaltung so mit den Bürgerinnen und Bürgern umgehen, dass diese sich verstanden und akzeptiert fühlen. An diesem Ziel arbeiten wir gemeinsam schon seit einigen Jahren - mit Erfolg.

Aus unseren Erfahrungen haben wir vor vielen Jahren **acht Grundsätze für eine moderne Verwaltungssprache** entwickelt und im QM-Handbuch[*] verankert.

Diese Grundsätze sind weiterhin die Basis der jetzt vorliegenden neuen **fünften** Auflage der Arbeitshilfe „Verwaltungstexte verständlich schreiben“.

Die Arbeitshilfe enthält neben Erläuterungen zu den acht Grundsätzen auch Beispiele aus dem Verwaltungsalltag.
Der Grundsatz 8 „Rechtliche Hinweise“ wurde durch die Abteilung Recht und Kommunalaufsicht angepasst, da sich hier gesetzliche Änderungen ergeben haben.

Die Arbeitshilfe wurde ergänzt mit Hinweisen zur Erstellung eines Protokolls bzw. Vermerkes. Sie gibt Tipps für eine gelungene, schriftliche Kommunikation und informiert Sie über Schreib- und Gestaltungsregeln. Denn auch das Layout eines Briefes aber auch einer E-Mail ist von großer Bedeutung für einen ersten positiven Eindruck.

Wir führen seit einigen Jahren begleitende Fortbildungen zum Thema „Schreibwerkstatt - Verwaltungstexte verständlich schreiben“ sowie „Protokollerstellung“ durch, die Ihnen helfen sollen, die Empfehlungen in die Praxis umzusetzen. Die Seminare werden über das Fortbildungsprogramm im Intranet regelmäßig angeboten. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch das Sachgebiet Aus- und Fortbildung automatisch zu diesen Veranstaltungen angemeldet.

Die Qualität unseres Schriftverkehrs wird für mich auch weiterhin ein zentrales Thema bleiben. **Briefe, E-Mails und Protokolle sind wichtige Visitenkarten unseres Hauses.**

Ich bin davon überzeugt, dass es uns weiter gemeinsam gelingen wird, in unserem Arbeitsalltag eine noch kundenorientiertere Sprache einzusetzen und wünsche Ihnen viel Erfolg dabei.

Ihre

gez.
Eva Irrgang

[*] Siehe Punkt 2.6 des QM-Handbuches: „Information – nach außen und innen“

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Landrätin **2**
Verständlich schreiben ist lernbar **4**
Grundsatz 1: Einfache Sätze **6**
Grundsatz 2: Alltagssprachliche Formulierungen **10**
Grundsatz 3: Aktive Sätze **13**
Grundsatz 4: Frauen/Männer **14**
Grundsatz 5: Adressatenorientierung **16**
Grundsatz 6: Übersichtlichkeit **18**
Grundsatz 7: Optische Gestaltung **20**
Schreib- und Gestaltungsregeln **20**
Geschäftszeichen **21**
Kopfbogen (Geschäftspapier/-brief der Kreisverwaltung Soest) **23**
Protokolle, Vermerke und Berichte **24**
Gebührenbescheide **27**
Umgang mit E-Mails **29**
Grundsatz 8: Rechtliche Hinweise **35**
Korrespondenz-Tipps - Schreib- und Gestaltungsregeln **38**
So beginnen Sie Ihren Geschäftsbrief **38**
So formulieren Sie einen kreativen Betreff **39**
So beenden Sie Ihren Geschäftsbrief **40**
Höflichkeitsfloskeln – gut gemeint aber altmodisch **41**
Alternativen für „Gemäß“, „-gemäß“ **41**
Alternativen für „unsererseits“, „ihrerseits“ **41**
Alternativen für „Bezüglich, Bezug nehmend, Bezug auf“ **42**
Veraltete Worte/Formulierungen und ihre Alternativen **43**
Ideen für gelungene Terminabstimmungen **44**
Terminbestätigung per E-Mail **44**
Korrespondenz nach einem Telefonat **45**

Verständlich schreiben ist lernbar

Wenn ein Text schwer zu verstehen ist, so liegt das in den wenigsten Fällen an seinem Inhalt. Der Inhalt ist meistens gar nicht so kompliziert. Er wird erst kompliziert gemacht durch eine schwer verständliche Ausdrucksweise. Die schwere Verständlichkeit eines Textes wird nicht nur durch das Was (Inhalt), sondern auch durch das Wie (Form) verursacht.

Unsere Amtssprache ist Deutsch. Deutsch ist allerdings nicht gleich Deutsch. Wir unterscheiden Alltagssprache und verschiedene Fachsprachen.

Alltagssprache ist die Sprache, die wir in alltäglichen Situationen anwenden und die alle Angehörigen einer Sprachgemeinschaft (z.B. Deutsch) verstehen.

Fachsprachen zeichnen sich vor allem durch ihren hohen Anteil an Fachwörtern und komplexen Satzstrukturen aus. Experten aus bestimmten Fachgebieten benötigen sie, um sich optimal untereinander verständigen zu können.

Auch die Verwaltungssprache ist eine Fachsprache.

Viele Bürgerinnen und Bürger haben Schwierigkeiten damit, Verwaltungstexte zu verstehen. Sie sind keine Verwaltungsexperten. Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung wollen, dass ihre Texte verstanden werden, müssen sie sich an der Alltagssprache orientieren.

Innere und äußere Lesewiderstände werden abgebaut, wenn der Text ansprechend und lesbar ist.

Sich an der Alltagssprache zu orientieren heißt, sich in grammatisch akzeptabler Weise ihres Wortbestandes und ihres grammatischen Regelsystems zu bedienen.

Verständlichkeit wird erreicht durch

übersichtliche Struktur
funktionsangemessener Inhalt
Adressatenorientierung

geläufige Wörter
einfache Wortverbindungen und Sätze

Aus diesem Grunde haben wir

8 Grundsätze

entwickelt, die Sie nutzen sollten, um Ihre Verwaltungstexte zu schreiben.

Grundsatz 1: Einfache Sätze
Grundsatz 2: Alltagssprachliche Formulierungen
Grundsatz 3: Aktive Sätze
Grundsatz 4: Frauen/Männer
Grundsatz 5: Adressatenorientierung
Grundsatz 6: Übersichtlichkeit
Grundsatz 7: Optische Gestaltung
Grundsatz 8: Rechtliche Hinweise

Grundsatz 1: Einfache Sätze

Bilden Sie kurze und einfache Sätze.

Lange Sätze erschweren es den Bürgerinnen und Bürgern, einen Verwaltungstext zu verstehen. Häufig werden mehrere Nebensätze aneinandergereiht, um viele Informationen in möglichst knapper Form zu vermitteln. Darunter leidet die Klarheit des Textes. Gehen Sie deshalb sparsam mit langen Sätzen um und drücken Sie nach Möglichkeit den Inhalt Ihres Schreibens in kurzen Sätzen aus.

Richtwerte für die Länge eines Satzes.

- Ein Satz mit bis zu 8 Wörtern ist sehr leicht zu verstehen.
- Ein Satz mit bis zu 11 Wörtern ist leicht zu verstehen.
- Ein Satz mit bis zu 14 Wörtern ist noch verständlich.
- Bei einem Satz mit bis zu 17 Wörtern erreichen Sie eine Grenze.
- Ein Satz mit bis zu 21 Wörtern in einem Brief muss von einigen schon zwei Mal gelesen werden, damit er verstanden wird.
- Ein Satz mit bis zu 25 Wörtern ist schwierig zu verstehen.
- Wenn ein Satz mehr als 29 Wörter enthält, ist er fast schon unerträglich.

Doch achten Sie darauf, dass Sie nicht ausschließlich kurze Sätze verwenden. Das wirkt zu abgehackt. Eine gesunde Mischung, aber ohne die ganz langen Sätze, ist gefragt. Das macht den Brief lebendig.

Vermeiden Sie eingeschobene Nebensätze.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Ich weise darauf hin, dass, wenn die eingeräumte Zahlungsfrist nicht eingehalten wird, mit Ablauf dieser Frist Säumniszuschläge nach den gesetzlichen Vorschriften zu erheben und Vollstreckungsmaßnahmen einzuleiten sind, die Ihnen zusätzlich Kosten verursachen. (32 Wörter)	Ich möchte Sie vorsorglich auf Folgendes hinweisen: Falls Sie die eingeräumte Zahlungsfrist nicht einhalten, werde ich Säumniszuschläge erheben und Vollstreckungsmaßnahmen einleiten. Die dadurch entstehenden Kosten müssen Sie tragen. (7, 14, 7 Wörter)

Bilden Sie nie mehr als einen Nebensatz.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Die Abteilung Straßenwesen weist darauf hin, dass an allen Veranstaltungen das Überwachungspersonal vor Ort sein wird und Fahrzeuge, von denen eine Behinderung oder Gefährdung für andere Verkehrsteilnehmer ausgeht, abgeschleppt werden. (30 Wörter)	Die Abteilung Straßenwesen weist Sie auf Folgendes hin: 1. An allen Veranstaltungen wird Überwachungspersonal vor Ort sein. 2. Sämtliche Fahrzeuge, die andere Verkehrsteilnehmer behindern oder gefährden, werden abgeschleppt. (8, 9, 11 Wörter)

Ziehen Sie die beiden Hälften eines Verbs oder die Verbbestandteile zusammen. Zwischen den Verbhälften sollten nicht mehr als 12 Silben stehen. Das sind durchschnittlich 6 Wörter.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Der Gesamtbetrag in Höhe von 1.005,10 € ist innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt dieses Bescheides auf eines der unten bezeichneten Konten der Kreiskasse Soest unter Angabe des o. g. Kassenzeichens zu überweisen. (33 Wörter)	Bitte überweisen Sie den Betrag von 1.005,10 € • innerhalb von fünf Tagen, nachdem Sie den Bescheid erhalten haben • auf das Konto 111 bei der Kreiskasse Soest • und geben Sie bitte das folgende Kassenzeichen an: 987654. (35 Wörter, aber Gliederung)

Vermeiden Sie „unechte“ Substantive. Nutzen Sie Tätigkeitswörter und Verben. Sie beleben die Sprache und machen sie flüssiger und verständlicher.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Ich darf Sie um Zusendung der Bescheinigung unter Berücksichtigung der Fristsetzung bitten.	Bitte schicken Sie mir die Bescheinigung bis zum ... zu.
Nehmen Sie deshalb bis zum… die Zahlung zum Kassenzeichen… auf.	Bitte zahlen Sie die Gebühren bis zum… an die Kreiskasse Soest. Vergessen Sie bitte nicht, das Kassenzeichen anzugeben.
Unter Bezugnahme auf Ihr Schreiben vom ... gebe ich Ihnen heute Kenntnis darüber ...	Ich beziehe mich auf Ihr Schreiben vom ... und informiere Sie heute über...
Unter Bezugnahme auf unser Telefonat vom 12. August 2014 bitten wir um Bestätigung der Reservierung.	Wir beziehen uns auf unser Telefonat vom 12. August 2014. Bitte bestätigen Sie unsere Reservierung.
Von diesem Betrag sind 662,00 € in Abzug zu bringen.	Ich ziehe von diesem Betrag 662,00 € ab.
Im Übrigen gelten die durch Bescheid vom … mitgeteilten Regelungen.	Bitte beachten Sie dazu auch die Regelungen, über die ich Sie in meinem Bescheid vom … informiert habe und die weiterhin gelten.
Zwecks baldiger Terminierung bitten wir um Ihre Kontaktaufnahme.	Bitte rufen Sie uns an, damit wir einen Termin vereinbaren können.
Wir bitten um Beachtung der AGB.	Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Vermeiden Sie Wortdoppelungen.

So lieber nicht:	***Eher so:***
abkopieren	kopieren
Alternativmöglichkeiten	Alternativen, weitere Möglichkeiten
Ausgangsvoraussetzungen	Voraussetzungen, Ausgangsbedingungen
Herabmindern	herabsetzen, mindern
anfängliche Startschwierigkeiten	anfängliche Schwierigkeiten, Startschwierigkeiten
mit einbeziehen	einbeziehen
Antwortschreiben	Antwort
Rückerstattung	Erstattung, Rückzahlung
Rückantwort	Antwort
Benachrichtigung	Nachricht
Bestuhlung	Stühle
von Neuem beginnen	beginnen
weißer Schimmel	Schimmel
hoher Wolkenkratzer	Wolkenkratzer
zusammenaddieren	addieren, zusammenzählen
Testversuch	Test, Versuch

Vermeiden Sie Wortdoppelungen im Satz.

Würden Sie uns bitte eine andere Alternative nennen?	Würden Sie uns eine Alternative nennen?
Zu unserem großen Bedauern können wir Ihnen leider nicht weiterhelfen.	Wir können Ihnen leider nicht weiterhelfen. *Oder:* Zu unserem Bedauern können wir Ihnen nicht weiterhelfen.
Anscheinend hat Frau Schröder vielleicht einen Fehler gemacht.	Vielleicht hat Frau Schröder einen Fehler gemacht. *Oder:* Anscheinend hat Frau Schröder einen Fehler gemacht.
Was halten Sie Ihrerseits von der Idee?	Was halten Sie von der Idee?

Vermeiden Sie Einschübe im Satz, z. B. Gesetzesangaben.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Gleichzeitig weise ich darauf hin, dass Sie gem. § 91 Abs. 3 i. V. m. § 93 Abs. 2 SGB VIII entsprechend den Bestimmungen des SGB VIII aus Ihrem Einkommen und Vermögen zu den Kosten der Jugendhilfe einen Beitrag zu leisten haben. (40 Wörter)	Gleichzeitig weise ich Sie auf Folgendes hin: Sie sind verpflichtet, sich mit Ihrem Einkommen und Vermögen an den Kosten der Jugendhilfe zu beteiligen (gemäß § 91 Abs. 3 in Verbindung mit § 93 Abs. 2 Sozialgesetzbuch SGB VIII). (7, 16, 15 Wörter)

Vermeiden Sie Partizipien.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Ihr **erteilter** Auftrag	Ihr Auftrag vom
Sie erhalten die **beigefügte** Broschüre	Sie erhalten eine Broschüre.
Der **eingegangene** Brief	Der Brief
Die **festgestellte** Tatsache zeigt	Diese Tatsache zeigt
Die **durchgeführte** Untersuchung	Unsere Untersuchung
Die von uns **getroffene** Vereinbarung	Unsere Vereinbarung
Die uns **vorliegenden** Unterlagen	Ihre Unterlagen
Die von Ihnen **gemachten** Erfahrungen	Ihre Erfahrungen
Die **vorgenommenen** Änderungen	Die Änderungen
Die **entstandenen** Kosten	Die Kosten
Ihre **mitgeteilte** Entscheidung	Ihre Entscheidung
Der **erstellte** Bericht	Der Bericht
Die von Ihnen **geleistete** Arbeit	Ihre Arbeit

Grundsatz 2: Alltagssprachliche Formulierungen

**Wählen Sie eine einfache, konkrete Sprache und geläufige Wörter.
Erklären Sie Fremdwörter, wenn Sie sie nicht vermeiden können.**

Fachsprache hat die Funktion, dass sich Expertinnen und Experten untereinander (mit den gleichen Voraussetzungen) präzise und schnell verständigen können. Die gemeinten Inhalte des Begriffs sind für die Verwender einer Fachsprache klar.

Für Menschen, die die Fachsprache nicht beherrschen, sind die Fachbegriffe und komplexen Zusammenhänge nicht verständlich, weil sie keinen entsprechenden Wirklichkeitsinhalt mit dem sprachlichen Zeichen verbinden können.

Zur Fachsprache gehören auch Abkürzungen. Sie sind oft für Außenstehende nicht nachzuvollziehen und erschweren das Lesen erheblich.

Ersetzen Sie Fachausdrücke durch gleichbedeutende Ausdrücke der Alltagssprache.
Wenn Sie zwingend erforderlich sind – beispielsweise um die Rechtssicherheit eines Schreibens zu gewährleisten – sollten Sie Fachausdrücke erläutern.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Ihr Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung.	Ihr Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung. Das bedeutet für Sie: Sie müssen meiner Forderung zunächst auch dann nachkommen, wenn Sie Widerspruch einlegen.
Sollten Sie die Gelegenheit rechtlichen Gehörs nicht wahrnehmen, müssen Sie damit rechnen, dass nach Ablauf der Äußerungs-frist ohne weiteres Anschreiben ein Bußgeld-bescheid gegen Sie erlassen wird.	Sie haben die Möglichkeit, sich zu dieser Angelegenheit bis zum ... zu äußern. Falls Sie sich bis zu diesem Termin nicht äußern, müssen Sie damit rechnen, dass ohne weiteres Anschreiben ein Bußgeld-bescheid gegen Sie erlassen wird.

Verdeutlichen Sie abstrakte Vorgänge durch Beispiele.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Ich gebe Ihnen hiermit Gelegenheit, bis zum… die Unterlagen vorzulegen. Sollten die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum bei mir vorliegen, so behalte ich mir ordnungs-behördliche Maßnahmen vor.	Die erforderlichen Unterlagen liegen mir bis heute nicht vor. Daher bitte ich Sie, mir diese spätestens bis zum… nachzureichen. Sollten Sie die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum eingereicht haben, können die Bauarbeiten stillgelegt werden. Zudem kann ich ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.

Formulieren Sie alltagssprachlich.

Vermeiden Sie bürokratische Ausdrücke und altertümliche Formulierungen.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Anbei geht Ihnen eine Ablichtung zu Ihrer gefälligen Kenntnisnahme zu.	Ich schicke Ihnen zu Ihrer Information eine Kopie zu. Oder: Sie erhalten heute zu Ihrer Information eine Kopie.
Hiermit übersenden wir Ihnen das gewünschte Informationsmaterial.	Das beigefügte Informationsmaterial gibt Ihnen Auskunft über…
Beiliegend senden wir Ihnen…	Sie erhalten wie gewünscht…
Wie bedanken uns für das o. g. Schreiben.	Vielen Dank für Ihren Brief.
Zurückkommend auf unser Telefonat vom 10. d. M. bestätige ich…	Vielen Dank für das informative Telefonat vom 10. Juni. Ich fasse die wichtigsten Punkte noch einmal zusammen…
Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass wir Sie hiermit zu einem Vorstellungsgespräch einladen.	Wir möchten Sie gern kennen lernen und laden Sie ein, am …

Weitere Beispiele:

So lieber nicht:	***Eher so:***
alsbald	bald
aus diesem Grunde	deshalb
Benachrichtigung	Nachricht
beziehungsweise	oder, genauer gesagt
dem Bedauern Ausdruck verleihen	entschuldigen
den Beschluss fassen	beschließen
gemäß	nach
im Wege der	per
in Abzug bringen	abziehen
in Erwägung ziehen	erwägen
in Rechnung stellen	berechnen
lediglich	nur
mit Ausnahme von	außer
mit der Unterschrift versehen	unterschreiben
mittels	mit
Rückantwort/Rückäußerung	Antwort
Telefonanruf/Rückruf	Anruf
übersenden	senden
Unkostenbeitrag	Kosten, Beitrag
unter Beweis stellen	beweisen
Zahlungsleistung	Zahlung

Vermeiden Sie Abkürzungen.

Abkürzungen erschweren das Lesen von amtlichen Schreiben unnötig. Sie sind unhöflich und zeigen, dass man sich keine Zeit für den Empfänger nimmt.
Bemühen Sie sich daher, im Text möglichst nicht abzukürzen.

Wenn Sie auf etwas verweisen, dass Sie an anderer Textstelle aufführen (z. B. „der o. g. Antrag“), sollten Sie auf die Abkürzung verzichten und das Gemeinte nochmals konkret bezeichnen.

So lieber nicht:	***Eher so:***
o. a. Antrag	Der Antrag auf…

Abkürzungen aus dem Bereich der Rechts- und Verwaltungssprache (z. B. Gesetzesbezeichnungen) sollten Sie beim ersten Vorkommen im Text ausschreiben und abgekürzt in Klammern beifügen. Im weiteren Text können Sie dann die Abkürzung benutzen.

Weitere Beispiele:

So lieber nicht:	***Eher so:***
d. J.	Schreiben Sie es aus (dieses Jahres) oder nennen Sie die Jahreszahl
d. M.	„dieses Monats“ oder nennen Sie den Monat
dergl.	Ein ganz normales Wort, schreiben Sie es aus.
evtl.	Siehe „dergl“.
Fa.	Familie? Oder heißt es doch Firma?
Fam.	Das soll bestimmt Familie heißen
o. a.	Das kann alles Mögliche sein (oben angeführt; oben aufgeführt)
od.	Für „od.“ gilt das Gleiche wie für „evtl.“.
s. o.	Auch hier können Sie interpretieren, wie es heißt
tägl.	Siehe „od.“.
u. U.	Diese Abkürzung könnte „unter Umständen“ bedeuten.
z. H.	Schreiben Sie stattdessen einfach den Namen des Empfängers.
MfG	Schreiben Sie „Mit freundlichen Grüßen“.
einschl.	Schreiben Sie „einschließlich“.
m. E.	Schreiben Sie „meines Erachtens“.

Es gibt nur wenige Abkürzungen, die ruhigen Gewissens benutzt werden können, da sie jeder versteht und sie als Abkürzungen akzeptiert sind:

- d. h.,
- etc.,
- usw.,
- z. B.,
- Lkw
- Pkw
- AGBs
- AG
- USA
- PS
- GmbH

Grundsatz 3: Aktive Sätze

Formulieren Sie aktiv und lebendig.

56% der Sätze in Verwaltungstexten sind im Passiv formuliert. In der Alltagssprache macht das Passiv dagegen nur 17% aus. Passive Formulierungen verstärken den unpersönlichen Ton, der amtlichen Schreiben ohnehin nachgesagt wird. Die Person, die die Aussage trifft, tritt in den Hintergrund. Es bleibt oft unklar, wer gehandelt hat oder handeln soll. Dabei hat sich der „Ich-Stil“ wieder durchgesetzt. In Einzelfällen kann jedoch auch das „Wir“ möglich und sinnvoll sein.

Ersetzen Sie Hauptwörter so weit wie möglich durch Tätigkeitswörter oder Adjektive. Häufig können Sie auch Nebensätze verwenden. Auch unpersönliche Fachtexte lassen sich lebendiger und persönlicher formulieren, wenn man aktive Formen verwendet

Sprechen Sie von sich in der ersten Person.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Es wird darauf hingewiesen, dass weitere Auflagen nachträglich angeordnet werden können.	Ich weise Sie darauf hin, dass ich weitere Auflagen nachträglich anordnen kann.

Vermeiden Sie Passivsätze.

Passive Formulierungen verstärken den unpersönlichen Ton. Es bleibt oft unklar, wer gehandelt hat oder handeln soll.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Hiermit werden Ihnen folgende Unterlagen zugesandt.	Ich schicke Ihnen die benötigen Unterlagen zu. *Oder:* Sie erhalten die benötigten Unterlagen.
Es wird vorgeschlagen	Ich schlage vor…
Dieses Schreiben ist bis zum … an zurückzusenden.	Bitte schicken Sie uns dieses Schreiben bis zum … zurück.
Ihrem Antrag kann nicht entsprochen werden.	Ich lehne Ihren Antrag ab.
Der Antrag ist bis zum … auszufüllen.	Bitte füllen Sie den Antrag bis zum… aus. *Oder*: Ich bitte Sie, den Antrag ausgefüllt an mich zurückzusenden.
Es muss der Nachweis erbracht werden, dass…	Sie müssen nachweisen, dass…
Die Unterlagen werden Ihnen nach Eingang der Zahlung auf das Konto… zugesandt.	Bitte überweisen Sie die Gebühr auf das Konto…Die Unterlagen senden wir Ihnen zu, sobald der Betrag bei uns eingegangen ist.

Grundsatz 4: Frauen/Männer

Beachten Sie eine geschlechtergerechte Sprache.
Benutzen Sie entweder geschlechtsneutrale oder voll ausgeschriebene weibliche und männliche Formen.

Unsere Sprache ist von männlichen Bezeichnungen geprägt:
„Der Kunde ist König." „Alle Menschen werden Brüder".

Wo wir hinsehen, finden wir männliche Bezeichnungen: Der Eigentümer, der Bewerber, der Schüler, der Arbeiter, die Experten….

Frauen sind selten genannt, sie sind höchstens „mit gemeint". Schauen Sie in Ihre Tageszeitung.

Frauen sind dadurch in unserer Sprache fast immer unsichtbar. Unbewusst fühlen Sie sich durch die männlichen Formulierungen nicht angesprochen.

Die Änderung von Sprachmustern bewirkt auch eine Bewusstseinsänderung. Die **Verwaltungssprache** ist ein wesentlicher Ansatzpunkt für die Umsetzung von geschlechtergerechten Formulierungen. Es geht nicht darum, eine Sprache zu schaffen, die kompliziert und umständlich ist, sondern eine Sprache, die Frauen genauso wie Männer hörbar und sichtbar macht.

Denn: **Die Sprache prägt unser Denken**.

Tests haben bewiesen:

Wer Frauen und Männer meint und möchte, dass diese sich auch gleichermaßen angesprochen fühlen, muss beide explizit nennen bzw. ansprechen.

Deswegen: **Helfen Sie mit!** Benutzen Sie weibliche und männliche Bezeichnungen, wenn Sie Frauen und Männer meinen.

Die „Schrägstrich-Form" stört außerdem den Lesefluss.

Machen Sie die Geschlechtsbezeichnungen hörbar und sichtbar.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Der/die Beamte/in	Die Beamtin oder der Beamte
Ein neue/r Mitarbeiter/in	Eine neue Mitarbeiterin oder ein neuer Mitarbeiter

Gestalten Sie Ihre Texte lesbar.

Um die Häufung von Personenbezeichnungen zu vermeiden, können Sie auch geschlechtsneutrale Formulierungen verwenden.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Die Leiterin oder der Leiter	Die Leitung
Die Dezernentin oder der Dezernent	Die Dezernatsleitung
Die Sachgebietsleiterin oder der Sachgebietsleiter	Die Leitung des Sachgebietes…
Die Beamtin bzw. der Beamte	Die verbeamtete Person
Geprüfte Fachfrau oder geprüfter Fachmann	Geprüfte Fachkraft
Die Vorsitzende oder der Vorsitzende	Die Vorsitzenden
Die Ärztin oder der Arzt	Die ärztliche Praxis
Ihre Ansprechpartnerin bzw. ihr Ansprechpartner	Ihre Ansprechperson
Die Lehrerin bzw. der Lehrer	Die Lehrkraft
Die Leistungsempfängerin bzw. der Leistungsempfänger	Die Person, die Leistungen erhält
Die Zahlungspflichtige bzw. der Zahlungspflichtige	Die zahlungspflichtige Person *Oder* Die Person, die zur Zahlung verpflichtet ist

Weitere Beispiele zur geschlechtsneutralen Formulierung:

Belegschaft Belegschaftsmitglieder Beteiligten Personal Servicekräfte	Gruppe Mannschaft Teammitglieder Mitarbeiterstab Besatzung	Servicepersonal Team Arbeitsgemeinschaft Arbeitsgruppe Beschäftigte	Teilnehmenden Vorgesetzten Person Fachperson Studierende

Formulieren Sie eindeutig.

Ausschließlich männliche und weibliche Personenbezeichnungen können Sie nur dort verwenden, wo auch nur die jeweilige Personengruppe gemeint ist (zum Beispiel: „Bewerber, die ihren Grundwehrdienst abgeleistet haben“, „Frauen im Mutterschutz“).

So lieber nicht:	***Eher so:***
Bei **Jedem** verläuft die Schwangerschaft etwas anders.	Bei Jeder verläuft die Schwangerschaft etwas anders
Wie kann **man** sich als Frau verteidigen?	Wie kann sich eine Frau verteidigen?

Grundsatz 5: Adressatenorientierung

Fragen Sie sich, was Ihre Adressantin oder Ihr Adressat wissen muss.
Beschränken Sie sich auf das Wesentliche.
Konzentrieren Sie sich auf das Informationsziel.
Schreiben Sie in einem freundlich-sachlichen Stil.

Der Schriftverkehr unserer Verwaltung richtet sich an Menschen mit vielen unterschiedlichen Bedürfnissen. Personen unterschiedlicher Fachrichtungen schreiben an Bürgerinnen und Bürger verschiedenster Berufsgruppen, Kolleginnen und Kollegen anderer Behörden, Kolleginnen und Kollegen im Hause. Sie versuchen ihre Anliegen zu verdeutlichen. Sie versenden zustimmende oder ablehnende Bescheide, Einladungen, Erläuterungen, Faltblätter und anderen Schriftverkehr. Immer sollte es ihr Ziel sein, achtungsvoll mit ihrem Gegenüber zu kommunizieren und verstanden zu werden. Dieses Ziel geht manchmal im Alltag verloren.

Sprechen Sie Ihre Adressaten persönlich an.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Dem Antrag sind Belege, Kostenauf-stellungen und Rechnungen beizulegen.	Bitte legen Sie zu Ihrem Antrag auch Belege, Kostenaufstellungen und Rechnungen hinzu.
Im Übrigen gelten die durch Bescheid vom … mitgeteilten Regelungen.	Bitte beachten Sie dazu auch die Regelungen, über die ich Sie in meinem Bescheid vom… informiert habe und die weiterhin gelten.
Innerhalb dieses Zeitraums vorgebrachte Bedenken werden bei meiner Entscheidung berücksichtigt.	Bedenken, die Sie innerhalb dieses Zeitraums äußern, werde ich bei meiner Entscheidung – soweit möglich - berücksichtigen.

Setzen Sie Höflichkeitssignale wie „Bitte“ und „Danke“.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Der Betrag ist bis zum 12.03.2010 zu überweisen.	Bitte überweisen Sie den Betrag bis zum 12.03.2010.

Vermeiden Sie unangemessene, übertriebene und anbiedernde Freundlichkeit.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Leider muss ich Ihren Antrag ablehnen. Ich bedaure, Ihnen keinen günstigeren Bescheid erteilen zu können.	Ich lehne Ihren Antrag ab. *Oder*: Ich kann Ihrem Antrag nicht entsprechen.

Beantworten Sie konkret das, was Ihre Adressantin oder Ihr Adressat wissen muss. Wählen Sie eindeutige Formulierungen. Vermeiden Sie den Anschein von Willkür.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Da im Zusammenhang mit der hier durchgeführten Röntgenuntersuchung der Lunge vom ... noch einige Fragen zur Klärung ausstehen, die nur durch persönliche, eventuell auch telefonische Rücksprache zu klären sind, bitte ich Sie, zwecks Absprache des weiteren Vorgehens mit mir telefonisch Kontakt aufzunehmen. (42 Wörter)	Ihre Lunge ist am ... geröntgt worden. Ich möchte das Ergebnis der Untersuchung gerne mit Ihnen besprechen. Bitte melden Sie sich telefonisch bei Frau Maier unter der Telefonnummer 12345, da noch einige Fragen zu klären sind.

Überfrachten Sie Ihre Texte nicht mit Details. Beschränken Sie sich auf das Wesentliche. Machen Sie sich klar, an wen Ihr Text gerichtet ist.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Folge Ihrer etwaigen Weigerung, zugewiesene zumutbare Arbeit zu leisten, kann nach § 25 Abs.1 SGB die Einschränkung oder völlige Versagung der Hilfe zum Lebensunterhalt sein. Die Bestimmung ist auch bei unberechtigt verweigerter gemeinnütziger und zusätzlicher Arbeit, um die es hier geht und die Sozialhilfe nicht entbehrlich macht, anwendbar. Unbeschadet der Ihnen zugewiesen Arbeit gehört es zu Ihren Mitwirkungs- und Selbsthilfeobliegenheiten nach § 1 Abs. 2 Satz 2, § 2 Abs. 1, § 11 Abs. 1 Satz 1 und § 18 Abs. 1 SGB, sich im Rahmen des tatsächlichen und rechtlich Möglichen und Zumutbaren intensiv um andere Arbeit zu bemühen, solche aufzunehmen und nicht auf Sozialhilfe angewiesen zubleiben. (3 Sätze, 107 Wörter)	Ich bin berechtigt Ihre Sozialhilfe zu kürzen oder einzustellen, wenn Sie sich weigern gemeinnützig zusätzlich zu arbeiten. Trotz dieser gemeinnützigen Arbeit müssen Sie sich im Rahmen Ihrer Möglichkeiten intensiv um andere Arbeit bemühen. Es muss Ihr Ziel sein, nicht auf Sozialhilfe angewiesen zu sein. Rechtliche Grundlagen: • ... • ... • ...

Vermeiden Sie verwirrende Doppelaussagen.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Eine Genehmigungspflicht nach § 58 Abs. 2 LWG entfällt, da die von Ihnen geplante Abwasserbehandlungsanlage nach § 1 der Rechtsverordnung über die Freistellung von Abwasserbehandlungsanlagen von der Genehmigungspflicht (FreistVO) i. V. m. der Anlage zu § 1 der FreistVO, nicht mehr einer Genehmigung durch die Untere Wasserbehörde bedarf. (47 Wörter)	Für Ihre Kleinkläranlage brauchen Sie keine Genehmigung. (§ 58 Abs. 2 Landeswassergesetz - LWG - i. V. m. § 1 der Rechtsverordnung über die Freistellung von Abwasserbehandlungs-anlagen - FreistVO). (29 Wörter, 2 Sätze)

Grundsatz 6: Übersichtlichkeit

Gliedern Sie Ihren Text folgerichtig und übersichtlich.
Unterscheiden Sie Wesentliches von Unwesentlichem.
Heben Sie wesentliche Informationen des Textes hervor.

Allgemeiner Aufbau Ihres Schreibens

Bezwingen Sie die „Lesefaulheit“, indem Sie Ihr Schreiben logisch aufbauen und gut strukturieren. Erleichtern Sie es der Empfängerin bzw. dem Empfänger, den Inhalt zu verstehen und Wichtiges sofort zu erkennen.

- Gliedern Sie Ihr Schreiben in 3 Teile:
  Einleitung, Hauptteil und Schluss.
- Wichtiges nach vorn.
- Jede Aussage sollte folgerichtig und logisch auf den wesentlichen Inhalt hinführen.
- Jede Aussage sollte nur einmal getroffen werden.
- Für eine vollständige und nachvollziehbare Argumentation sollen alle wesentlichen Schritte genannt werden.

Bescheide regeln Sachverhalte verbindlich. Daher benötigen Sie eine besondere Struktur. Gliedern Sie einen Bescheid dagegen in 9 Teile.

1. Betreff
2. Anrede
3. Entscheidung
4. Begründung
5. Gesetzliche Grundlagen
6. Ihre Rechte
7. Hinweise
8. Grußformel
9. Anlagen

Verwenden Sie den Doppelpunkt als strukturierendes Satzzeichen und arbeiten Sie mit Aufzählungszeichen.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Bei Wohngebäuden mittlerer und geringer Höhe mit mehr als zwei Wohnungen, jedoch nicht bei deren Nebengebäuden und Nebenanlagen, müssen vor Baubeginn von einer oder einem staatlich anerkannten Sachverständigen oder sachverständigen Stelle geprüfte Nachweise über die Standsicherheit und von einer oder einem staatlich anerkannten Sachverständigen oder sachverständigen Stelle aufgestellte oder geprüfte Nachweise über den Schall- und Wärmeschutz vorliegen. (1 Satz, 57 Wörter)	Bei Wohngebäuden mittlerer und geringer Höhe mit mehr als zwei Wohnungen benötigen Sie vor Baubeginn folgende geprüfte Nachweise: a) Geprüfter Nachweis über die Standsicherheit b) Geprüfter Nachweis über den Schall- und Wärmeschutz. Diese Nachweise müssen von einem staatlich anerkannten Sachverständigen oder einer sachverständigen Stelle ausgestellt sein. Für Nebengebäude und Nebenanlagen brauchen Sie keine Nachweise.

Verwenden Sie Ankündigungen und Aufzählungen.

Beispiele:

Dafür sprechen drei Gründe:

1. ...
2. ...
3. ...

Ich habe bei meiner Entscheidung folgende Aspekte berücksichtigt:

- Zum einen wurde berücksichtigt, dass ...
- Zum Zweiten wurde lange darüber nachgedacht, ob ...
- Zum Dritten war auch entscheidend, dass ...

Zur Untersuchung sollten Sie Folgendes (unbedingt) mitbringen:

- Einen gültigen Personalausweis
- Vorhandene Röntgenbilder
- Impfpass (falls vorhanden)

Gestalten Sie Ihren Text durch Zwischenüberschriften oder Fragen.

Bei längeren Texten bietet es sich an, den verschiedenen Gliederungsabschnitten eine eigene Überschrift zu geben. Das erleichtert nicht nur das Lesen der Texte, sondern zwingt Sie als Verfasserin oder Verfasser des Textes auch, die Texte in eine logische Struktur zu bringen. Neben einem sinnvollen inhaltlichen Aufbau kann auch eine gute optische Gestaltung helfen, Lesewiderstände abzubauen.

Normale Überschriften einzelner Abschnitte

- Rechtskraft der Entscheidung;
- Möglichkeit der Zahlungserleichterung;
- Folgen, wenn Sie nicht zahlen;
- Sachlage; Begründung; Rechtliche Bewertung; Zahlungsaufforderung; Hinweise; Zahlungshinweise; Rechtliche Grundlagen; Gesetzliche Grundlagen; Rechtsgrundlagen; Gesetzesgrundlagen; Informationen; Ihre Rechte

Fragen als Überschriften

- Was müssen Sie bei der Ratenzahlung beachten?
- Wann müssen Sie Änderungen Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse mitteilen?
- Welche Nachweise müssen Sie vorlegen?
- Welche Unterlagen müssen Sie nachreichen?
- Welche Kosten müssen Sie tragen?

Grundsatz 7: Optische Gestaltung

Achten Sie auf eine optisch übersichtliche Gestaltung.
Gehen Sie vorsichtig mit Gestaltungsmerkmalen um.

Schreib- und Gestaltungsregeln

Beschriften von Briefblättern

Anschriften werden im Anschriftfeld aller Schriftstücke und auf Briefhüllen in gleicher Anordnung geschrieben. Inhalte des Anschriftfeldes sind die Aufschrift und die Anschrift des Empfängers bzw. der Empfängerin. Bestandteile der Aufschrift sind Zusätze und Vermerke wie:

- Vorausverfügungen, wie zum Bespiel „Nicht nachsenden“,
- Produkte, wie zum Beispiel „“Einschreiben“ und
- elektronische Freimachungsvermerke.

In der Zusatz- und Vermerkzone stehen drei Zeilen, in der Anschriftzone sechs Zeilen zur Verfügung.

Die einzelnen Bestandteile der Aufschrift enthalten **keine** Leerzeilen. Die Zusatz- und Vermerkzone ist so zu beschriften, dass keine Leerzeile zwischen ihr und der Anschriftzone entsteht:

¶ ¶ ¶ Frau Annemarie Hartmann Vogelsangstraße 17 27755 Delmenhorst ¶ ¶	¶ ¶ ¶ Frau Luise Weber Herrn Max Lieber Rosenstraße 35 71034 Böblingen ¶ ¶

¶ ¶ Postzustellungsurkunde Herrn Direktor Dipl.-Kfm. Kurt Gräser Massivbau AG Postfach 10 11 81 42011 Wuppertal ¶	¶ ¶ Büchersendung Eheleute Hochstraße 120 59192 Bergkamen ¶ ¶ ¶

Auf Leerzeilen innerhalb des Anschriftfeldes ist zu verzichten, um die nationalen und internationalen Aufschriften zu vereinheitlichen (europäisch und international wird keine Leerzeile in der Anschrift verwendet).

Weiterhin soll wegen einer verbesserten Anschrifterkennung eine höhere Quote maschinell bearbeiteter Briefsendungen erreicht werden.

Geschäftszeichen

Seit dem 01.01.2006 ist im Schriftverkehr der Kreisverwaltung Soest das Geschäftszeichen anzugeben. Dadurch ist es möglich, Schriftstücke einer Sachbearbeiterin oder einem Sachbearbeiter zuzuordnen.

Das Geschäftszeichen setzt sich aus

- der Organisationsziffer (Abteilungs- und Sachgebietsbezifferung),
- der Stellenplannummer und
- dem Aktenzeichen nach Aktenplan

zusammen.

Beispiel: 10.03.0069-10.40.52
= Abteilung.Sachgebiet.Stellenplannummer-Aktenzeichen nach Aktenplan

Betreffzeile

- Der Betreff wird ohne das vorangestellte Leitwort „Betreff“ geschrieben.
- Er wird ohne Schlusspunkt geschrieben.
- Nach dem Wortlaut des Betreffs folgen zwei Leerzeilen.

Anrede

- Die Anrede wird durch eine Leerzeile vom folgenden Text getrennt.
- Ist der Empfänger namentlich bekannt, sollte die Anrede aus Gründen der Höflichkeit Titel und Namen enthalten.
- Die Anrede schließt mit einem Komma.

Brieftext

- Da die Anrede mit einem Komma schließt, beginnt der Text in Kleinbuchstaben.
- Der Text wird, wenn Absätze erforderlich sind, durch je eine Leerzeile gegliedert.

Gruß/Unterschriftenblock

- Der Unterschriftenblock enthält eine Grußformel (Mit freundlichen Grüßen, Hochachtungsvoll) sowie die Funktionsbezeichnung (Im Auftrag, In Vertretung);
  „Im Auftrag“ und „In Vertretung“ sind auszuschreiben.
- Der Gruß wird vom Text durch eine Leerzeile abgesetzt.
- Die maschinenschriftliche Namenswiedergabe des Unterzeichners sollte nach drei Leerzeilen erfolgen.

Anlagen- und Verteilvermerke

- Die Wörter „Anlage bzw. Anlagen“ und „Verteiler“ dürfen durch Fettschrift hervorgehoben werden.
- Der Mindestabstand des Anlagenvermerks vom Gruß oder von der Firmenbezeichnung sollte drei Leerzeilen betragen.
- Bei maschinenschriftlicher Angabe der Unterzeichner folgt der Anlagenvermerk nach einer Leerzeile.
- Der Verteilvermerk folgt dem Anlagenvermerk nach einer Leerzeile; sie darf bei Platzmangel entfallen.

Textausrichtung

Eine Vorgabe für die Ausrichtung Ihrer Texte gibt es nicht.
Je nach Geschmack können Sie den Textblock Ihrer Schreiben linksbündig oder als Blocksatz formatieren.

Schriftgröße

Schriftstücke dürfen nur in der standardisierten Schriftart Arial und der Schriftgröße 11 verfasst werden. (Beachten Sie das Corporate Design Handbuch der Kreisverwaltung Soest).

Zahlengliederungen

Zahlenfolgen (z. B. Telefonnummern) werden nicht in Klammern geschrieben. Auch die Gliederung in Zweiergruppen entfällt. Eine inländische Schreibung verändert sich z. B.

von (0 29 21) 1 23 45
in 02921 12345

Einzelne funktionale Bestandteile dürfen durch Fettschrift hervorgerufen werfen.

Telefon- und Telefaxnummern werden funktionsbezogen durch je ein Leerzeichen gegliedert (Anbieter, Landesvorwahl, Ortsnetzkennzahl, Einzelanschluss bzw. Durchwahlnummer). Vor der Durchwahlnummer steht ein Bindestrich ohne Leerzeichen.

Telefonnummer	
Einzelanschluss ohne Durchwahl	123, 1532, 654321, 0172 3703423
mit Durchwahl	01234 123-0 01234 810-01
International	+49 6251 89-0
Telefaxnummer	
Einzelanschluss	030 987684
Durchwahlanschluss	03984 47-1174
International	+49 30 26011231
Postfachnummer von rechts beginnend zweistellig gegliedert	1 23 30 14 42 31 86
Postleitzahl fünfstellig ohne Leerzeichen	59494 Soest
Bankleitzahl national (BLZ) von links nach rechts beginnend zweimal Dreiergruppe, einmal Zweiergruppe	BLZ 370 400 44
IBAN (International Bank Account Number) von links beginnend fünfmal Vierergruppe, einmal Zweiergruppe	IBAN DE89 3704 0044 0532 0130 00

Kopfbogen (Geschäftspapier/-brief der Kreisverwaltung Soest)

Schreiben, die unsere Verwaltung verlassen, müssen immer auf dem standardisierten Kopfbogen der Kreisverwaltung Soest gefertigt werden.

Sie erreichen den aktuellen Kopfbogen über

- das Fachverfahren Ebit.NET (elektronisches Büro Integrations Tool) sowie
- über andere Fachverfahren hier im Hause.

Bei der Auswahl des Kopfbogens sollten Sie darauf achten, dass Sie den Kopfbogen mit Bankverbindungen nur dann verwenden, wenn Zahlungen anstehen. Ansonsten ist der Kopfbogen ohne Bankverbindungen zu nutzen.

Für Schreiben, die als Anlage zu einer E-Mail oder als Fax verschickt werden, ist der Kopfbogen mit dem Schriftzug „Kreis Soest“ und dem „Logo der Region“ zu benutzen.

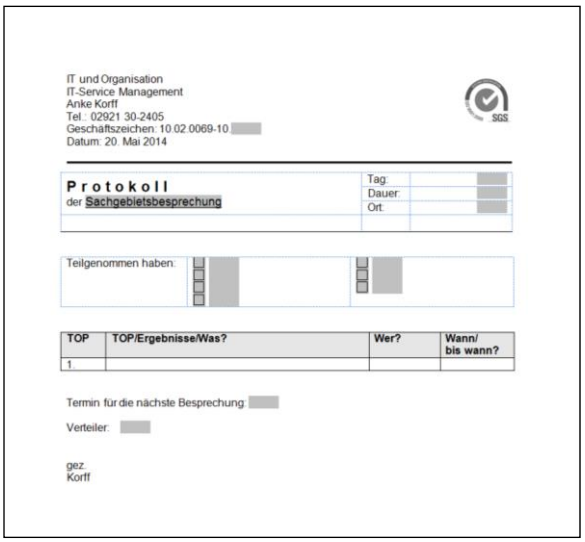
Protokolle, Vermerke und Berichte

Protokolle, Vermerke, Berichte sind offizielle Texte. Durch die Verwendung des standardisierten Blankobogens für Vermerke, Berichte sowie der Protokollvorlage wird der Charakter eines solchen Schriftstücks auch Außenstehenden verdeutlicht.

Protokolle

Die aktuelle Protokollvorlage erreichen Sie über Ebit.NET:

- Übersicht Vorlagen in Ebit.NET, Ordner Sonstiges, Vorlage Protokoll oder
- in Ihrem Fachordner.



IT und Organisation
IT-Service Management
Anke Korff
Tel.: 02921 30-2405
Geschäftszeichen: 10.02.0069-10
Datum: 20. Mai 2014

Protokoll
der Sachgebietsbesprechung

Tag:
Dauer:
Ort:

Teilgenommen haben:

TOP	TOP/Ergebnisse/Was?	Wer?	Wann/ bis wann?
1.			

Termin für die nächste Besprechung:

Verteiler:

gez.
Korff

Funktionen eines Protokolls

- Sichert Informationen ➔ Ergebnisse werden festgehalten
- Informiert ➔ Nicht-Teilnehmer können sich über das Ergebnis informieren und den Besprechungsverlauf nachvollziehen
- Gibt Anweisungen ➔ Es hält genau fest, wer was bis wann zu tun hat
- Hilft kontrollieren ➔ Es kann ohne Mühe geprüft werden, ob die Anweisungen eingehalten worden sind
- Hat Beweischarakter ➔ Alle Beschlüsse sind nachweisbar festgehalten

Anforderungen und Regeln an ein Protokoll

- Verwenden Sie für die Protokollerstellung die standardisierte Vorlage
- Verfassen Sie das Protokoll kurz, aber vollständig
- Strukturieren Sie das Protokoll übersichtlich
- Übertragen Sie die Worte inhaltlich richtig/wahrheitsgemäß
- Verwenden Sie keine emotionalen Formulierungen
- Vermeiden Sie komplizierte Schachtelsätze
- Achten Sie auf die korrekte Rechtschreibung
- Schreiben Sie Aktiv, nicht Passiv
- Beschränken Sie sich auf das Wesentliche
- Schreiben Sie verständlich
- Setzen Sie jeden Tagesordnungspunkt für sich
- Bringen Sie keine eigenen Wertungen/Meinungen in das Protokoll
- Benutzen Sie keine umgangssprachlichen Formulierungen
- Verwenden Sie nur Fachbegriffe, wenn sie jeder versteht
- Schreiben Sie in der Gegenwartsform (Präsens)
- Bilden Sie kurze Sätze

Protokolle versenden

Einstiegssätze für E-Mails und Briefe:

- Ich habe mich nach der Besprechung am Donnerstag sofort an die Arbeit gemacht und das Protokoll erstellt.
- Sie erhalten heute das Protokoll der letzten Lenkungsgruppe vom …
- Der Protokollentwurf der letzten Dienstbesprechung fällt heute sehr umfangreich aus. Wenn Sie Änderungswünsche haben, lassen Sie mich diese bitte bis zum … wissen.

Vermerke, Berichte…

Der Vermerk ist ein Mittel der gegenseitigen Information in einem konkreten Fall.

Vermerke in gedruckter oder elektronischer Form haben vielfältige Funktionen.

Sie werden eingesetzt, um

- Ergebnisse, Beobachtungen oder Ereignisse festzuhalten,
- Abläufe im Unternehmen darzustellen,
- Aufgaben zuzuordnen,
- die innerbetriebliche Kommunikation zu gewährleisten bzw. zu verbessern,
- Termine zu sichern und
- Informationen weiterzugeben.

Ein gut gegliederter Aktenvermerk kann als roter Faden für spätere Ausarbeitungen, z.B. Protokollerstellung oder als Diskussionsgrundlage dienen.

Anforderungen an (Akten)vermerke

- Der Aktenvermerk wird für die interne und die externe Kommunikation genutzt.
- Wenn Aktenvermerke als Beweisstücke dienen sollen, müssen sie unterschrieben sein.

Tipps zur Gestaltung von Vermerken

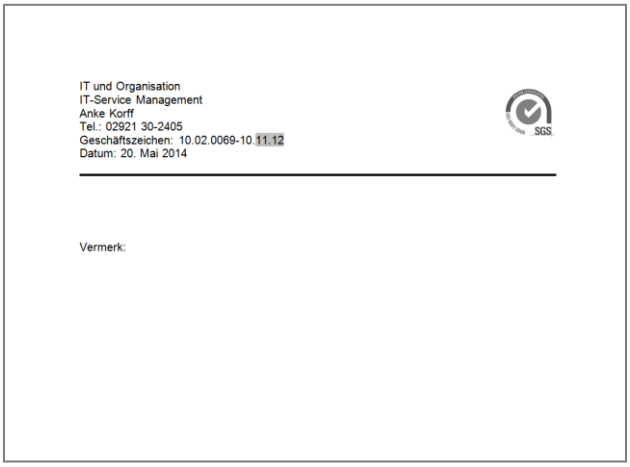
Der Vermerk muss folgende Angaben enthalten:

- Abteilung, Sachgebiet
- Name des Verfassers der Verfasserin
- Telefonnummer
- Geschäftszeichen/Aktenzeichen
- Datum
- Betreff
- Namenszeichnung bzw. Unterschrift
  (Wenn der Vermerk als Beweisstück dienen soll, muss der Vermerk auf jeden Fall unterschrieben sein.)
- Verteiler

Für die Erstellung eines Vermerkes nutzen Sie bitte den standardisierten Blankobogen der Kreisverwaltung Soest.

Sie finden diese Vorlage hier:

- Übersicht Vorlagen in Ebit.NET, Ordner Sonstiges, Vorlage Blanko oder
- in Ihrem Fachordner.


IT und Organisation
IT-Service Management
Anke Korff
Tel.: 02921 30-2405
Geschäftszeichen: 10.02.0069-10.11.12
Datum: 20. Mai 2014

Vermerk:

Für die inhaltliche Gestaltung sind folgende Fragenkomplexe hilfreich:

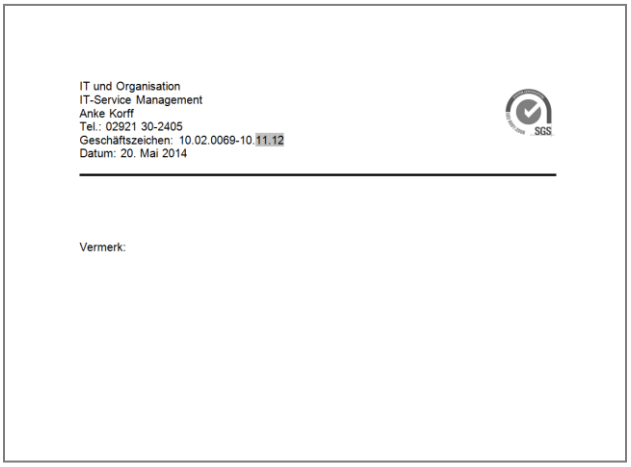
- Wer hat an der Konferenz/Verhandlung, dem Gespräch teilgenommen?
- Wann fand die Sitzung, das Gespräch, das Telefonat statt?
- Wo fand die Konferenz/Verhandlung, das Gespräch statt?
- Was wurde beschlossen?
- Wann soll etwas geschehen?
- Wo soll etwas in Gang gesetzt, geregelt werden?
- Was soll erreicht werden?
- Was ist zu tun?
- Wie soll das Problem bearbeitet werden?
- Wie soll entschieden werden?
- Wie sollen mögliche Folgen angegangen werden?
- Wer soll den Aktenvermerk bekommen?

Hinweise zur Sprache von Aktennotizen

Vermerke sollen einen Sachverhalt klar und deutlich skizzieren.

Wichtig ist es,

- Aussagen nach der Logik des Sachzusammenhangs und der sich daraus ableitenden Schritte zu strukturieren und
- den Text präzise und verständlich zu formulieren.



IT und Organisation
IT-Service Management
Anke Korff
Tel.: 02921 30-2405
Geschäftszeichen: 10.02.0069-10.11.12
Datum: 20. Mai 2014

Vermerk:

Gebührenbescheide

Der Gebührenbescheid wird in einer einheitlichen Form verfasst.

Bei der Erstellung eines Gebührenbescheides sollten Sie Folgendes beachten:

- Für die Kreiskasse ist nur noch die Angabe des Kassenzeichens und der Gebühr erforderlich.
- Die Angabe des Haushaltsjahres und FKZ kann entfallen.
- Das Fälligkeitsdatum sollte im Text mit aufgeführt werden.
- Für den Bürger bzw. für die Bürgerin klingt das Wort AART (Abgabeart) unverständlich. Aus diesem Grunde wird die AART als Ziffer hinter das Kassenzeichen gesetzt, aber nicht als Wort mit angegeben.

Wenn Sie in Ihren Gebührenbescheiden bisher einen Bezugszeilenblock aufgeführt haben,

Beispiel:

Hhj.	Kassenzeichen	FKZ	AART	Bei Zahlung ← bitte unbedingt → angeben	Gebühr EUR	Fälligkeit

dann ändern Sie diesen bitte folgendermaßen ab

Kassenzeichen	Gebühr EUR
083.12567.9/8390	120,00

Beispiel aus der Praxis:

Bitte verwenden Sie in Ihrer Überweisung unbedingt folgende Angaben:

Kassenzeichen	Gebühr EUR
083. <Eingabe>	X<Eingabe>,00X

Umgang mit E-Mails

Bitte beachten Sie die Dienstanweisung „Intranet, Internet und Bürokommunikation“

Form und Stil einer E-Mail

Bei einer E-Mail handelt es sich um ein Medium, das insbesondere durch die Schnelligkeit der Kommunikation und durch geringe formale Anforderungen charakterisiert ist. Allerdings gelten auch bei der Erstellung von E-Mails die üblichen Regeln des geschäftlichen Briefverkehrs. Die **8 Grundsätze** dieser Arbeitshilfe sollten beachtet werden.

Jede E-Mail ist mit einem aussagefähigen Betreff zu versehen und mit einer Grußformel sowie dem Namen der Verfasserin bzw. des Verfassers abzuschließen.

Bei der Erstellung externer E-Mails ist am Ende des Textes eine automatische Signatur anzuhängen.

Damit geben Sie der Empfängerin bzw. dem Empfänger die Möglichkeit, für die Antwort den Kommunikationsweg selbst zu wählen. Denn nicht immer ist die Antwort per E-Mail wirklich die beste Lösung.

Die Schriftart der Signatur ist Arial. Die Größe liegt zwischen 8 und 11 pt.

Die Signatur muss folgende Angaben enthalten:

Welche Angaben muss die Signatur enthalten?	**Schreiben Sie bitte (beispielhaft):**
Name Bezeichnung der Behörde Dezernat Abteilung / Sachgebiet Anschrift Telefonnummer Fax-Nummer E-Mail-Adresse Internet-Adresse	Anke Korff Kreis Soest Service IT und Organisation / IT-Service Management Hoher Weg 1 – 3 . 59494 Soest Telefon: 02921 30-2405 Fax: 02921 30-2967 E-Mail: anke.korff@kreis-soest.de Internet: www.kreis-soest.de

Hinweise:

Auszubildende müssen nach der Angabe des Namens die Zusatzbezeichnung
Auszubildende, Auszubildender bei der Kreisverwaltung Soest
verwenden.

Bei E-Mails, die im Namen und im Auftrag des Kreises Soest verschickt werden, sind neben der einheitlichen Signatur und dem vorgenannten Text keine weiteren individuellen Zusätze erlaubt. Ausnahmen von dieser Regelung sind im Einzelfall mit dem Sachgebiet Organisation abzustimmen.

Unterhalb der Signaturen wird ab 1. Februar 2011 bei allen externen E-Mails, die im Auftrag des Kreises Soest verschickt werden, ein Text über die Kreisverwaltung Soest angefügt:

„Die Kreisverwaltung Soest im Überblick

Die Kreisverwaltung Soest mit über 1.000 Bediensteten arbeitet für die mehr als 304.000 Einwohnerinnen und Einwohner im Kreisgebiet. Sie ist mit dem Kreistag Teil der kommunalen Selbstverwaltung und nimmt Aufgaben in den Bereichen Ordnung, Gesundheits- und Verbraucherschutz, Bau, Kataster, Straßen, Umwelt, Jugend, Schule und Soziales wahr. Sie betreibt den Rettungsdienst, drei berufsbildende Schulen, sechs Förderschulen, eine Heilpädagogische Kindertagesstätte, einen Kindergarten, ein Archiv, ein Medienzentrum sowie eine Fahrbücherei. Außerdem ist sie an der Entsorgungswirtschaft Soest GmbH, der Wirtschaftsförderung Kreis Soest GmbH und weiteren Einrichtungen beteiligt. Der Kreistag mit seinen 66 Mitgliedern gestaltet und kontrolliert die Aufgabenwahrnehmung.“

Dieser Text wird von der EDV-Technik automatisiert in die jeweilige E-Mail generiert und muss daher **nicht** manuell eingegeben werden.“

Sinnvolle Betreffs

Füllen Sie den Betreff aussagefähig aus: Sache, Anliegen, Bezugsdatum. Je schneller der Empfänger bzw. die Empfängerin weiß, worum es Ihnen geht, umso besser.

Als "Todsünde" gelten unter E-Mailern Betreffzeilen, in denen gar nichts steht. Büros mit hohem E-Mail-Aufkommen löschen solche E-Mails gelegentlich.

Sparsame Emoticons

So genannte Emoticons wie beispielsweise

Freude :-)
Ärger :-(
und Augenzwinkern ;-)

können eine E-Mail beleben – allerdings nur beim Kontakt mit Menschen, die Sie gut kennen.

Faustregel: Bei Freunden und Verwandten ja – im geschäftlichen Kontakt nein.

Kontrollierte Gemütslage

Ärger, Gereiztheit, Euphorie, Müdigkeit oder Ungeduld können zu Äußerungen und Formulierungen führen, die den Empfänger bzw. die Empfängerin irritieren und Ihrem Anliegen nicht nützlich sind.

Schreiben Sie deshalb grundsätzlich keine E-Mails, wenn Sie emotional aufgeladen sind, sondern warten Sie damit, bis sich Ihre Gemütslage stabilisiert hat. Oder lassen Sie sie zumindest eine Nacht ruhen, bevor Sie sie nochmals lesen und dann absenden.

Eiserne Höflichkeit

E-Mails sollten schnell auf den Punkt kommen.

Das hat seinen Preis – denn kurz & knapp klingt gern auch ein wenig rau.

Seien Sie gerade deshalb in Ihren eigenen E-Mails besonders höflich.

Nutzen Sie das Wissen auch umgekehrt, wenn Sie E-Mails erhalten, die Ihnen ein wenig schroff vorkommen:

In der Regel hat es der Absender bzw. die Absenderin nicht so unpersönlich gemeint, wie es bei Ihnen ankommt.

Keine Ironie

Bei Ironie sind Missverständnisse vorprogrammiert. Ihren verschmitzten Gesichtsausdruck, mit dem Sie eine ironische Bemerkung geschrieben haben, sieht Ihr Gegenüber ja nicht.

Verzichten Sie also am besten ganz darauf.

Keine komplizierten Sachverhalte

Wann immer Sie das Gefühl haben, dass ein persönliches Gespräch Ihrer Sache dienlicher wäre, liegen Sie wahrscheinlich goldrichtig.

Greifen Sie zum Telefonhörer, statt einen endlosen E-Mail-Wechsel in Gang zu setzen.

Das Gleiche gilt bei jeglichem Verdacht, der Empfänger bzw. die Empfängerin könnte etwas nicht verstehen oder missverstehen.

Ein bisschen Rechtschreibung

Lassen Sie vor dem Absenden die automatische Rechtschreibprüfung über Ihre E-Mail laufen – das dauert nur wenige Sekunden und entfernt alle Fehler oder bringt sie zumindest auf ein vertretbares Minimum.

Ein bisschen Übersichtlichkeit

Leider hat sich vielfach die Unsitte eingebürgert, in E-Mails auf Absätze mit Leerzeilen, Nummerierungen und Zwischenüberschriften ganz oder weitgehend zu verzichten.

Die wirklich geringe Mühe, die der Absender bzw. die Absenderin sich erspart, steht in keinem Verhältnis zum Aufwand des Empfängers bzw. der Empfängerin, sich durch einen Endlostext zu wühlen.

Es geht nicht um Perfektion, sondern allein um Lesbarkeit und natürlich Verständlichkeit! Es genügt schon die auffällige Raute (#), um eine kleine Aufzählung übersichtlich vom Rest des Textes abzuheben.

So weisen Sie auf mitgeschickte Anlagen hin

„In der Anlage finden Sie“, „In der Anlage sehen Sie“… ist nicht sonderlich gelungen; weder in der normalen Korrespondenz noch in einer E-Mail.

Empfehlungen:

- Die mitgeschickte Datei informiert Sie über…
- Sie erhalten heute…
  Sie erhalten mit dieser E-Mail…
- In der mitgeschickten Datei finden Sie die wichtigsten Informationen zu…
- Ein Foto habe ich mitgeschickt.
- Im Anhang finden Sie…
- Gleich nach unserem Telefonat habe ich die gewünschten Informationen für Sie zusammengestellt.
- Sie hatten darum gebeten, dass Sie schnell weitere Informationen erhalten. Ich habe mich an die Arbeit gemacht und schicke Ihnen die gewünschten Informationen zu.
- Sie haben sich gestern bei uns gemeldet und um Zusendung von Informationen gebeten – gern.
- Sie baten um schnelle Zusendung unserer Handbücher per E-Mail – sehr gern.

Verabschieden Sie sich immer korrekt

An das Ende einer jeden verschickten E-Mail gehört eine Grußformel. Genauso wie Sie einen Brief mit einer Grußformel beenden.

- Setzen Sie den Gruß mit einer Leerzeile vom Text ab.
- Verzichten Sie auf Abkürzungen, wie MfG.
- Sie können auch „Bis bald“ oder „Viele Grüße“ als Alternative für „Mit freundlichen Grüßen“ verwenden.
- Richten Sie Ihre Signatur so ein, dass ein Gruß enthalten ist.

Zwischenbescheide: Lassen Sie rechtzeitig von sich hören

Sie haben eine E-Mail erhalten und können oder wollen nicht sofort reagieren? Dann versenden Sie einen kurzen Zwischenbescheid.

Beispiel:

> Sehr geehrter Herr Muster,
>
> dies ist nur ein kurzer Zwischenbescheid, dass ich Ihre E-Mail erhalten habe. Bitte geben Sie mir etwas Zeit für die Beantwortung. Ich melde mich am…. bei Ihnen.
>
> Mit freundlichen Grüßen

Tipp:

Legen Sie sich den Zwischenbescheid-Text als Signatur an.

4 Schritte für eine professionelle E-Mail

Schritt 1: Ist die Form einwandfrei?

- Offizielle Anrede mit Namen
- Passender Tages und Abschiedsgruß
- Dienstliche Signatur
- Keine Rechtschreibfehler

Schritt 2: Ist der Betreff aussagefähig?

- Die Empfängerin bzw. der Empfänger der E-Mail weiß dann sofort, worum es geht. Liest Ihre E-Mail schneller und kann sie zudem leichter sortieren bzw. archivieren/speichern.

Schritt 3: Haben Sie Ihre Mitteilung auf den Punkt gebracht?

- Worum geht es?
- Was ist zu tun?

Schritt 4: Ist Ihre E-Mail freundlich?

- Freundliche Anrede
- Bitte und Danke
- Netter und höflicher Gruß

Welche Schreibweise ist korrekt? - E-Mail, E-Mail, E-Mail oder email?

Sie sehen die Abkürzung für die elektronische Mail immer wieder anders geschrieben. Niemand weiß so recht, was richtig ist.

Im englischen Text haben Sie die Wahl zwischen „email“ und „e-mail“.

Für einen deutschen Text gilt Folgendes:

Fremdwörter, die im Deutschen häufig gebraucht werden, sollen nach neuer Rechtschreibung den Regeln angepasst werden, die auch für deutsche Wörter gelten.

Daraus ergeben sich für die elektronische Mail drei Regeln:

- Man schreibt den Begriff groß, denn es handelt sich als Ganzes um ein Substantiv.
- Man schreibt den Bestandteil „Mail“ groß, denn auch dabei handelt es sich um ein Substantiv.
- Man setzt einen Bindestrich zwischen „E“ und „Mail“, denn Einzelbruchstaben werden immer auf diese Weise an das folgende Wort angeschlossen, wie zum Beispiel „H-Milch“.

Richtig geschrieben heißt es also: „E-Mail“.

Grundsatz 8: Rechtliche Hinweise

Geben Sie bei Bescheiden unter der Überschrift „Rechtliche Grundlagen“ einen Hinweis auf die Rechtsgrundlagen ohne Abkürzungen.
Geben Sie unter der Überschrift „Ihre Rechte“ einen Hinweis auf den Rechtsbehelf in knapper und verständlicher Form.

Vermeiden Sie Gesetzesangaben innerhalb eines Satzes. Setzen Sie die Angabe in Klammern hinter den Satz oder innerhalb eines Bescheides unter eine Überschrift „Rechtliche Grundlagen“.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist ist gemäß § 240 der Abgabenordnung (AO) vom 01.10.2002 (BGBl. I S. 3866, 2003 I S. 61) ein Säumniszuschlag von monatlich 1 v. H. zu zahlen.	Wenn die Zahlungsfrist abgelaufen ist, müssen Sie einen Säumniszuschlag von monatlich 1 % bezahlen (gemäß § 240 der Abgabenordnung (AO) vom 01.10.2002, BGBl. I S. 3866, 2003 I S. 61).

Bilden Sie eine eigene Überschrift für „Rechtliche Grundlagen“.

Rechtliche Grundlagen:
- Ordnungsbehördengesetz für das Land Nordrhein-Westfalen (OBG), insbesondere §§ 1, 14, 17 und 18 OBG
- §§ 68-80 der Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO)

Die Rechtsbehelfsbelehrung können Sie folgendermaßen strukturieren:

Ihre Rechte:

Sie können gegen diesen Bescheid Widerspruch erheben. Dabei müssen Sie Folgendes beachten:

Sie müssen Ihren Widerspruch

- innerhalb eines Monats, nachdem Ihnen der Bescheid bekannt gegeben wurde, (**bei Zustellung zwingend**: „… nachdem Ihnen der Bescheid zugestellt wurde…“)
- schriftlich oder mündlich zur Niederschrift
- bei der Landrätin des Kreises Soest, Hoher Weg 1-3, 59494 Soest,

erheben.

Falls die Frist durch das Verschulden eines von Ihnen Bevollmächtigten versäumt werden sollte, so würde dessen Verschulden Ihnen zugerechnet werden.

Auch wenn Sie Widerspruch erheben, müssen Sie die Gebühr zunächst fristgerecht zahlen.
(alternativ: … müssen Sie meiner Forderung zunächst nachkommen.)

Bitte beachten Sie, dass Sie den Widerspruch nicht per E-Mail erheben können.

Hinweise zum Justizgesetz NRW:

Für die Verwaltungsbereiche, für die durch § 110 Abs. 1 Justizgesetz NRW die Widerspruchsverfahren abgeschafft wurden, sind die nachstehende Rechtsmittelbelehrung (Ihre Rechte) bzw. die aufgeführten Hinweise in den jeweiligen Bescheiden aufzunehmen.

Der Hinweis ist immer abgesetzt **am Ende** der Textpassage aufzunehmen. Der letzte Satz dieses Hinweises ist in **Fettschrift** hervorzuheben.

Ihre Rechte:

Sie können gegen diesen Bescheid Klage erheben. Dabei müssen Sie Folgendes beachten:

Sie müssen Ihre Klage

- innerhalb eines Monats, nachdem Ihnen der Bescheid bekannt gegeben wurde (**bei Zustellung zwingend**: „… nachdem Ihnen der Bescheid zugestellt wurde…")
- schriftlich oder mündlich zur Niederschrift des Urkundsbeamten der Geschäftsstelle beim
- Verwaltungsgericht Arnsberg, Jägerstraße 1, 59821 Arnsberg

erheben.

Die Klage kann auch in elektronischer Form nach Maßgabe der Verordnung über den elektronischen Rechtsverkehr bei den Verwaltungsgerichten und den Finanzgerichten im Lande Nordrhein-Westfalen – ERVVO VG/FG – vom 07.11.2012 (GV.NRW.Seite 548) in der jeweils geltenden Fassung eingereicht werden. Das elektronische Dokument muss mit einer qualifizierten elektronischen Signatur nach § 2 Nummer 3 des Signaturgesetzes vom 16. Mai 2001 (BGBl. I S. 876) in der jeweils geltenden Fassung versehen sein und an die elektronische Poststelle des Gerichts übermittelt werden.

Hinweise!

Bei der Verwendung der elektronischen Form sind besondere technische Rahmenbedingungen zu beachten. Die besonderen technischen Voraussetzungen sind unter www.egvp.de aufgeführt.

Durch eine landesgesetzliche Grundlage ist das einer Klage vorgeschaltete Widerspruchsverfahren abgeschafft worden. Sie können daher gegen diesen Bescheid unmittelbar Klage erheben. Zur Vermeidung unnötiger Kosten wird empfohlen, sich vor einer Klageerhebung zunächst mit der Verwaltung in Verbindung zu setzen. In vielen Fällen können so Unstimmigkeiten auch ohne ein gerichtliches Verfahren behoben und offene Fragen geklärt werden. **Die Klagefrist von einem Monat wird durch einen solchen außergerichtlichen Einigungsversuch jedoch nicht verlängert.**

Die jeweils sachbearbeitende Stelle hat zu prüfen, welche **zusätzlichen Hinweise**, zum Beispiel

- bei Gebührenanforderungen der Wegfall der aufschiebenden Wirkung der Klage oder
- hinsichtlich der Möglichkeit der Aussetzung der sofortigen Vollziehung bzw.
- der Wiederherstellung der aufschiebenden Wirkung in den Fällen des § 80 Abs. 2 VwGO

der Rechtsmittelbelehrung je nach Inhalt des Bescheides beizufügen sind.

Folgende zusätzliche Hinweise sind im Bedarfsfall vor dem Hinweis auf die Gesetzesänderung aufzunehmen:

Soweit öffentliche Abgaben und Kosten im Sinne des § 80 Abs. 2 Nr. 1 VwGO durch Bescheid angefordert werden	→ Hinweis Ihre Klage hat keine aufschiebende Wirkung. Das bedeutet: Sie müssen meiner Forderung zunächst auch dann nachkommen, wenn Sie Klage erheben.
Soweit im Bescheid die sofortige Vollziehung angeordnet wird bzw. die Klage gem. § 80 Abs. 2 VwGO keine aufschiebende Wirkung hat	→ Hinweise Ich kann die sofortige Vollziehung dieser Verfügung auf Ihren Antrag aussetzen. Das Verwaltungsgericht in Arnsberg kann die aufschiebende Wirkung der Klage auf Ihren Antrag wiederherstellen. Der Antrag ist beim Verwaltungsgericht in 59821 Arnsberg, Jägerstraße 1, zu stellen. Diesem sollen zwei Abschriften des Schriftsatzes beigefügt werden. Der Antrag kann aber auch bei der Geschäftsstelle des Verwaltungsgerichts in Arnsberg zu Protokoll gegeben werden.

Korrespondenz-Tipps - Schreib- und Gestaltungsregeln

So beginnen Sie Ihren Geschäftsbrief

Häufig gewählte Briefanfänge sind die als wenig empfehlenswert genannten „Bezüge“.

Beginnen Sie Ihren Brief nicht mit einer Floskel. Gestalten Sie ihn so, dass sich der Empfänger bzw. die Empfängerin gleich angesprochen fühlt und motiviert ist, Ihren Brief weiter zu lesen.

Wecken Sie Interesse von Anfang an. Heben Sie sich durch „andere“ Formulierungen von den 08/15-Briefen ab:

So lieber nicht:	***Eher so:***
• In Beantwortung Ihres Schreiben vom … • Dankend erhielten wir Ihr Schreiben vom … • Wir möchten Sie daran erinnern, dass … • Wir erlauben uns, Ihnen mitzuteilen, dass… • Bezugnehmend auf Ihre E-Mail vom … • In der Anlage erhalten Sie…	• Herzlichen Dank für Ihr Schreiben oder für Ihren Brief. • Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort (freundliche Einladung, interessanten Unterlagen, nette Telefongespräch...) • Im Anschluss an unser Telefonat habe ich … • Schön, dass Sie uns so schnell geantwortet/reagiert haben. • Ich habe Ihre E-Mail erhalten… • Sie erhalten wie versprochen… • Sie hatten um schnelle Antwort gebeten – gern. • Sie erhalten heute Informationsmaterial über…

Bei Beschwerden oder Kritik können Sie Ihren Geschäftsbrief wie folgt starten:

- Sie schrieben, dass…
- Sie teilen mit, dass…
- Sie fordern, dass…
- Sie bitten um…
- Sie schilderten Ihre persönliche Situation

So formulieren Sie einen kreativen Betreff

**Die Betreffzeile soll einen Hinweis auf den Inhalt des Briefes geben.
Verwenden Sie keine Paragraphen bzw. Gesetzesangaben im Betreff.
Wiederholen Sie nicht den Betreff in der ersten Briefzeile.**

So lieber nicht:	***Eher so:***
Ihr Schreiben vom… Sehr geehrte Frau Muster, vielen Dank für Ihr Schreiben vom … Oder: Vielen Dank für Ihr o. g. Schreiben… Bezug nehmend auf das o. g. Schreiben… Mit Bezug auf das vorgenannte Schreiben…	Ihr Schreiben vom… Sehr geehrte Frau Muster, haben Sie vielen Dank für Ihren Brief.

Oder seien Sie kreativ:

Betreffzeilen für Terminbestätigungen:

- Schön, dass Sie Zeit haben!
- Endlich hat’s geklappt – der Termin steht fest!

Betreffzeilen für Gratulationsschreiben:

- Alles Gute!
- Wir gratulieren!
- Wir freuen uns mit Ihnen
- Was für eine Freude!
- Herzlichen Glückwunsch!

Betreffzeilen für Einladungen zu Vorstellungsgesprächen:

- Wir möchten Sie gern kennen lernen
- Die erste Hürde ist genommen
- Ihre Bewerbung hat uns gefallen
- Sie sind eine Runde weiter!

So beenden Sie Ihren Geschäftsbrief

Bringen Sie mehr Pfiff in Ihre Grußformel.

So lieber nicht:	***Eher so:***
• mit vorzüglicher Hochachtung • Bis dahin verbleiben wir … • Für heute verbleiben wir mit freundlichem Gruß • Im Voraus bestens dankend empfehlen wir uns • … und verbleiben mit freundlichen Grüßen • Wir hoffen auf Ihr Verständnis und verbleiben… • Wir freuen uns, Sie bei uns begrüßen zu dürfen. • Wann dürfen wir mit einer Antwort von Ihnen rechnen? • Wir hoffen, Ihnen hiermit gedient zu haben. • Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung. • Frau Muster wird Sie telefonisch kontaktieren.	• Ich freue mich, bald von Ihnen zu hören. • Ich freue mich auf Ihren Anruf. • Ich freue mich auf ein interessantes Gespräch mit Ihnen. • Ich freue mich auf das Treffen mit Ihnen am ___. • Ich bin froh, dass wir einen gemeinsamen Termin gefunden haben. … • Über eine schnelle Lösung würden wir uns freuen. • Sie haben noch Fragen? Rufen Sie uns an! Telefon:… • Rufen Sie mich an, wenn Sie noch Fragen haben. • Zögern Sie bitte nicht, mich anzurufen. Ich helfe Ihnen gerne weiter. • Meine Kollegin Anja Muster wird Sie in den nächsten Tagen anrufen. • Ich hoffe, dass die Informationen zu… für Sie hilfreich sind. • Schon heute vielen Dank für Ihre Unterstützung. • Wenn Sie noch Wünsche oder Anregungen haben, helfe ich Ihnen gern weiter. • Wenn Sie weitere Informationen benötigen, geben Sie bitte einfach kurz Bescheid. • Vielen Dank für Ihre Unterstützung. • Bleibt es bei unserem Termin? • Bitte lassen Sie uns wissen, wenn wir noch etwas für Sie tun können oder Sie Änderungen wünschen. • Viel Erfolg.

Höflichkeitsfloskeln – gut gemeint aber altmodisch

Seien Sie höflich – aber bitte ohne Floskeln, denn die kennt die Empfängerin bzw. der Empfänger aus vielen anderen Briefen und empfindet sie als unehrlich.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Wir möchten Sie bitten, uns eine Kopie des Vertrages alsbald zuzusenden.	Bitte senden Sie uns eine Kopie des Vertrages so bald wie möglich zu.
Wir bitten Sie höflich, uns rechtzeitig über das Ergebnis der Abstimmung zu informieren.	Informieren Sie uns bitte über das Ergebnis der Abstimmung.
Wir bitten, die Zahlung in die Wege zu leiten.	Bitte zahlen Sie bis zum …
Wir erlauben uns den Hinweis, dass …	Bitte beachten Sie, dass …
Für die Ihnen entstandenen Unannehmlich-keiten möchten wir uns hiermit in aller Form entschuldigen.	Entschuldigen Sie, dass wir Ihnen unsere Produkte nicht in der gewohnten Qualität geliefert haben.
Wir möchten uns für Ihren Besuch in unserem Hause bedanken. („möchten“? – bedanken Sie sich doch einfach.)	Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für ein Gespräch genommen haben.

Alternativen für „Gemäß“, „-gemäß“

Die zusammengesetzten Adverbien mit –gemäß sind in der Korrespondenz sehr beliebt. Diese Wörter, wie z. B. ordnungsgemäß, zeitgemäß, fristgemäß, termingemäß, sinngemäß… sind zwar korrekt, wirken aber sehr stumpf.

So lieber nicht	***Eher so***
Wir haben den Auftrag gemäß Ihrem Schreiben inzwischen ausgeführt und bitten um Bezahlung gemäß beigefügter Rechnung.	Wir haben Ihren schriftlichen Auftrag ausgeführt. Sie erhalten heute die Rechnung.
Laut unseres Telefongespräches haben wir Ihnen einen Betrag in Höhe von 100 Euro zur Zahlung angewiesen.	Wie vereinbart, zahlen wir Ihnen 100 Euro.
Gemäß § 123…	Nach § 123…
Wir werden fristgemäß liefern.	Wir werden die vereinbarten Termine einhalten.

Alternativen für „unsererseits“, „ihrerseits“

So lieber nicht	***Eher so***
Bitte lassen Sie uns Ihrerseits wissen, ob Sie an der Sitzung teilnehmen.	Bitte geben Sie uns Bescheid, ob Sie teilnehmen werden.
Unsererseits bestehen keine Bedenken.	Wir haben keine Bedenken.

Alternativen für „Bezüglich, Bezug nehmend, Bezug auf“

Wenn ein Brief mit so beginnt, dann ahnt der Leser es schon: Der folgende Text wird wahrscheinlich umständlich formuliert.

So lieber nicht:	***Eher so:***
Bezüglich Ihres Schreibens vom 10. Mai 2009 bestätigen wir Ihnen, dass der Sachverhalt nunmehr geklärt ist.	Vielen Dank für Ihren Brief vom 10. Mai 2009. Der Sachverhalt ist endgültig geklärt.
Bezug nehmend auf das soeben mit Ihnen geführte Telefonat überreichen wir Ihnen in der Anlage unsere aktuellen Prospekte.	Gleich nach unserem Telefonat habe ich die Unterlagen zusammengestellt. Oder: Ich schicke Ihnen sehr gern unsere aktuellen Prospekte zu.
Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom … teilen wir Ihnen mit, dass wir unser Einverständnis erklären.	Wir sind mit Ihrem Vorschlag einverstanden.
Bezüglich des Patienten Meier sind noch ein paar Fragen aufgetreten.	Ich habe noch einige Fragen zum Patienten Meier an Sie.
Bezüglich Ihrer freundlichen Anfrage möchten wir Ihnen mitteilen, dass wir die Vertriebspartner von xy sind.	Ja, bei uns sind Sie richtig! Wir sind die Vertriebspartner von xy.
Bezüglich Ihres Angebotes erlauben wir uns, noch einige Fragen an Sie zu richten.	Wir haben noch einige Fragen zu Ihrem Angebot.
Mit Bezug auf Ihr Schreiben vom 10.05.2009 und der mehrfach mit Ihnen geführten Telefonaten möchten wir Ihnen mitteilen, dass wir von Ihrem Angebot leider keinen Gebrauch machen können.	Wir haben lange überlegt und haben uns letztendlich gegen Ihr Angebot entscheiden.
Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom… teilen wir Ihnen mit, dass wir unser Einverständnis zu Ihrem Vorschlag geben.	Wir sind mit Ihrem Vorschlag einverstanden.
Bezug nehmend auf unseren o. g. Termin bitten wir Sie, uns noch ein paar Fragen zu beantworten.	Bitte teilen Sie uns noch mit, in welchem Sitzungszimmer (oder Raum) das Treffen stattfindet und wie lange die Sitzung andauert. Das wäre nett!

Veraltete Worte/Formulierungen und ihre Alternativen

So lieber nicht	***Eher so***
alsbald	bald
aus diesem Grunde	deshalb
beiliegend, beigefügt, anbei	als Anlage (als Anhang bei E-Mail) erhalten Sie… mit diesem Brief erhalten Sie… heute erhalten Sie…
Benachrichtigung	Nachricht
beziehungsweise	oder, genauer gesagt
Bezugnehmend, bezüglich	zu Ihrem Schreiben, zu ihrem Antrag… zu dem Sachverhalt teilen wir Ihnen Folgendes mit… wie gestern telefonisch besprochen…
dem Bedauern Ausdruck verleihen	entschuldigen
den Beschluss fassen	beschließen
fernmündlich	telefonisch
gemäß	nach
Im Rahmen, im Zuge	während, innerhalb
im Wege der	per
in Abzug bringen	abziehen
in Bearbeitung nehmen	bearbeiten
in Erwägung ziehen	erwägen
in Rechnung stellen	berechnen
lediglich	nur
mit Ausnahme von	außer
mit der Unterschrift versehen	unterschreiben
mittels	mit
Rückantwort/Rückäußerung	Antwort
Rückmeldung	bitte informieren Sie mich…
sämtliche	alle
Telefonanruf/Rückruf	Anruf
übersenden	senden
Unkostenbeitrag	Kosten, Beitrag
unter Beweis stellen	beweisen
unter Zuhilfenahme von	mit
Zahlungsleistung	Zahlung
Zur Kenntnisnahme	Zu Ihrer Information
Zur Verfügung stehen	Sie erreichen mit…

Ideen für gelungene Terminabstimmungen

Bei einer Terminvereinbarung gibt es nicht viel zu sagen.

Bitte starten Sie eine Terminabstimmung mit einem Einleitungssatz, wie zum Beispiel:

- Sie hatten um einen Termin zur Rücksprache… gebeten.

- Herr Mustermann hat mich gebeten, mit Ihnen einen Termin zur Rücksprache zum Thema… zu vereinbaren.

Anschließend gehen Sie auf die Terminvorschläge ein, wie zum Beispiel:

- Folgende Termin sind möglich:
- Diese Termine bieten wir an:
- Welcher der folgenden Termine passt Ihnen am besten?
- Haben Sie Zeit an einem der folgenden Termine?
- An diesen Terminen haben wir für Sie Zeit:

Sie beenden die Terminabstimmungen mit einem Schlusssatz, wie zum Beispiel:

- Bitte lassen Sie uns wissen, wann Sie zu uns kommen möchten.
- Bitte sagen Sie mir Bescheid, wann es Ihnen am besten passt.
- Passt einer dieser Termine auch bei Ihnen?
- Ich freue mich über eine Bestätigung.

Terminbestätigung per E-Mail

So lieber nicht	***Eher so***
Hiermit bestätige ich…	Ich bestätige Ihnen die Vereinbarungen, die wir am Telefon getroffen haben, kurz schriftlich. Sie treffen sich mit… am… um… Uhr in... Zwei Stunden sind für diesen Termin geblockt. Eine Anfahrtsskizze habe ich als PDF mitgeschickt. Ich wünsche Ihnen eine gute Anreise.
Bezug nehmend auf Ihr o. a. Schreiben, für das wir uns recht herzlich bedanken, möchten wir Ihnen folgenden Termin bestätigen: Freitag, … Dem baldigen Treffen entgegenblickend, verbleiben wir mit freundlichen Grüßen	Vielen Dank für Ihren Brief vom… Ihr Terminvorschlag passt mir sehr gut. Ich werde am … um … bei Ihnen in … sein. Ich freue mich auf einen interessanten Gedankenaustausch mit Ihnen. Mit freundlichen Grüßen

Weitere Beispiele:

- Schön, dass Sie trotz eines vollen Terminkalenders Zeit für ein Treffen am 17. Mai 20… finden konnten. Ich komme gern um 15 Uhr zu Ihnen.

- Ich freue mich darauf, Sie am 12. September 20… um 10 Uhr bei uns begrüßen zu können. Damit Sie ohne Probleme zu uns finden, erhalten Sie noch eine Wegbeschreibung.

- Wir haben bereits telefonisch einen Termin für eine Besprechung ins Auge gefasst. Ich bestätige Ihnen jetzt unser Treffen am 29. Juni 20… um 13 Uhr in unserer Verwaltung.

- Ich freue mich, dass Sie an unserer Konferenz teilnehmen. Können Sie am Freitag, 15. August 20…, bereits um 10:15 Uhr zu einer kurzen Vorbesprechung in mein Büro kommen?

- Ich danke für die Erinnerung an diesen Termin und sage – bevor ich es vergesse – spontan zu, dass ich an der Besprechung teilnehmen werde.

Korrespondenz nach einem Telefonat

Sie haben mehrmals versucht, jemanden telefonisch zu erreichen.

So lieber nicht	***Eher so***
Trotz mehrmaliger Versuche konnten wir Sie leider telefonisch nicht erreichen.	Ich hatte (leider) kein Glück, als ich versucht habe, Sie (gestern, letzte Woche…) telefonisch zu erreichen.

Sie antworten auf eine telefonische Anfrage:

So lieber nicht	***Eher so***
Bezug nehmend auf Ihre telefonische Anfrage teile ich Ihnen nunmehr mit…	Vielen Dank für das (nette) Telefongespräch.

Sie verschicken etwas nach einem Telefonat:

So lieber nicht	***Eher so***
Bezug nehmend auf das soeben geführte Telefongespräch überreichen wir Ihnen beiliegend (oder in Anlage) die Unterlagen.	Gleich nach unserem Telefonat (oder Telefongespräch) habe ich die gewünschten Unterlagen für Sie zusammengestellt. Hier sind sie.

Wenn es mal etwas länger dauert mit dem Verschicken:

So lieber nicht	***Eher so***
Bezug nehmend auf Ihren Anruf bitten wir um Entschuldigung für die verzögerte Erledigung.	Entschuldigen Sie bitte, dass ich nicht schon früher dazu gekommen bin, Ihnen auf Ihren Anruf zu antworten.

Herausgeber Kreis Soest
Die Landrätin

Anregungen und Bemerkungen zur Arbeitshilfe richten Sie bitte an
Frau Korff, IT und Organisation
E-Mail: anke.korff@kreis-soest.de

Soest, im Dezember 2014