

„Überarbeitung von Textvorlagen für das Bauamt des Kreises Herford“

Projekt im Sommer 2002

Auftraggeber: Kreis Herford

Berater: Dr. Martina Bergler

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Schreibwerkstatt im Rahmen von „Widufix“

- Verwaltungsreform-Projekt „Widufix“: Kooperation von 21 kommunalen und staatlichen Behörden im Kreis Herford, um Unternehmen und mittelstandsrelevante Verwaltungsverfahren schnell und behördenübergreifend zu betreuen (auch Thema eines Workshops der OWL Marketing GmbH im Sept. 2004)
- Schreibwerkstatt im Rahmen von „Widufix“: Überarbeitung von Texten/Briefen/Vorlagen des Bauamtes des Kreises Herford durch eine Kommunikationsspezialistin (Dr. Martina Bergler, ehemals Bergler PR, Oerlinghausen/Bielefeld)
- Projektzeitraum: Mai bis Sept. 2002

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Ziel des Projektes

Mehr Kundenorientierung und Bürgernähe durch

- leicht verständliche Sprache
- klare und einfache Formulierungen
- aktiver Stil
- direkte und persönliche Anrede
- bessere optische Übersicht

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

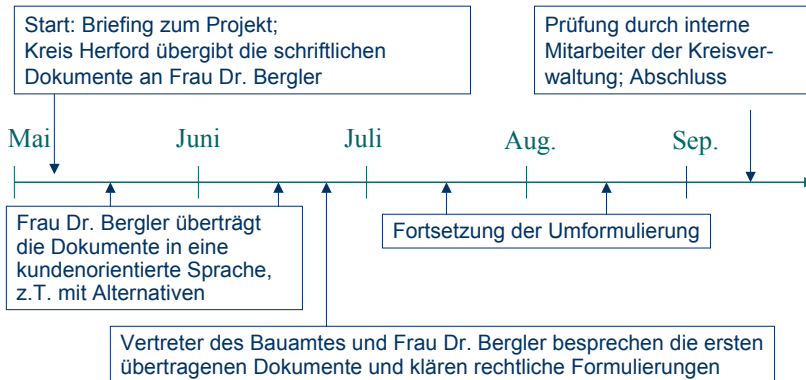
Textvorlagen

fast 200 verschiedene Briefe und Formulare u.a.

- **Bauantrag:** Genehmigung, Stellungnahmen der Gemeinden/ Ämter, Anforderung von Unterlagen, Nutzungsuntersagung etc.
- **Bauaufsicht:** Abgeschlossenheitserklärung, Baulastübernahme, Prüfung technischer Anlagen etc.
- **Teilung:** Teilung eines Grundstücks, Baulast, Vorbescheid etc.

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Projektlauf



Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Methode beim Umformulieren

Wenn möglich:

- Statt passive Verbform eine aktive Verform: kein „wird/wurde“
(„Die Unterlagen wurden mir bisher nicht vorgelegt.“
-> „Die Unterlagen haben Sie mir bisher nicht vorgelegt.“)
- Statt Hauptwörter auf „-ung“ das entsprechende Verb:
(„Weiterhin stellt die Nichteinreichung der bautechnischen Nachweise...“
-> Sollten Sie die bautechnischen Nachweise nicht einreichen...)
- Statt antiquierten, „bürokratischen“ Wörtern moderne Wörter
(gemäß -> nach; diesbezüglich -> deshalb/dieser; unter Bezugnahme auf das Telefonat vom ...
-> vielen Dank für das Telefonat vom ...)
- Statt langen Sätzen kurze Sätze

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Weitere Beispiele

- Sehr geehrte Frau Mustermann,
auf Ihren Antrag wird Ihnen gemäß § xy die Baugenehmigung erteilt.
- Für diese Baugenehmigung ist entsprechend beigefügter Kostenentscheidung eine Gebühr sowie Auslagen zu zahlen.
- Sehr geehrte Frau Mustermann,
heute erteile ich Ihnen (wir Ihnen) die Baugenehmigung für den Neubau ...
- Für diese Baugenehmigung müssen Sie eine Gebühr zahlen. Über die Höhe der Gebühr sowie über die Höhe der sonstigen Auslagen erhalten Sie ein weiteres Schreiben.

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Ergebnis

- Das Bauamt des Kreises Herford hat nach interner Prüfung alle vorgeschlagenen Formulierungen aufgegriffen und diese ab Ende September 2002 verwendet.
- Zusätzlich hat man bei den Briefseiten oder Checklisten auch das Layout leicht verändert und die Seiten optisch verbessert (z.B. Betreffzeile deutlich sichtbar, aber ohne das Wort „Betr.“; kein schwarzer Kasten mehr um einzelne Worte; ein Ausrufungszeichen am Seitenrand bei besonders wichtigen Aktionen).

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006

Kontakt

Kreis Herford:

Klaus Goeke

Geschäftsführer

Initiative Wirtschaftsstandort Herford e.V.

Tel. (05221) 13-1330

Fax. (05221) 13-1901

k.goeke@iwkh.de

www.iwkh.de

Beratung:

Dr. Martina Bergler

Viehstr. 64, 32130 Enger

Ruwerstr. 3, 64625 Bensheim

Tel. (06251) 70 65 21

Fax. (06251) 70 65 22

Mobil (0171) 952 33 62

bergler.martina@gmx.de

Dr. Martina Bergler, 24. Mai 2006