

**Schluss mit „Behördisch“ –  
Amtsdeutsch soll verständlicher werden**

**Feature von Barbara Stein**

---

- Musik 1**      Leroy Anderson: The Typewriter, Leroy Anderson & Ensemble,      1'20"  
**CD / T. 4**      Ganser & Hanke Media 770 534-2, LC 01622  
**(Bitte ab Anfang - bis 0'11" frei stehenlassen - dann runterziehen und unter den folgenden vier O-Tönen stehenlassen!)**
- O-Ton 1**      *Anwalt / Mike Schwerdtfeger*      0'21"  
*„Es kommt regelmäßig vor, dass Menschen vollkommen hilflos sind und verzweifelt sind, weil sie einen ganz, ganz bösen Brief bekommen haben, mir den vorlegen und ich dann sage ‚Das ist doch alles in Ordnung, und da müssen Sie sich keine Gedanken machen‘, die das also vollkommen missverstanden haben, nur weil ein Amtsdeutsch gewählt wurde, das eben abschreckt dann und Angst macht vielleicht auch, ja.“*
- O-Ton 2**      *Bürgerin / anonym*      0'07"  
*„Ich hab ja mal n Anwalt gehabt, den ich wegen einer anderen Sache hatte, dem hab ich das auch gezeigt. Selbst der konnte das nicht lesen, selbst der konnte das nicht lesen.“*
- O-Ton 3**      *Bürgerin / Christina Theede*      0'15"  
*„Es ist nicht so, dass man irgendwie zwei Seiten liest und sagt ‚Aha, jetzt bin ich schlauer‘. Es ist eher so, dass man zwei Seiten liest und sagt ‚Oh, ich fang noch mal von vorne an‘. Irgendwie hab ich auch das Gefühl, da steht immer ganz viel doppelt drin, es wiederholt sich permanent. Es ist einfach total unverständlich.“*
- O-Ton 4**      *Coach / Peter Berger*      0'14"  
*„Das kann man sogar aus dem Grundgesetz herleiten, dass der Bürger verstehen muss, was die Behörde von ihm will. Das hängt auch damit zusammen, dass er das sonst gar nicht entscheiden kann, auch die ganze Demokratie dann nicht nachvollziehen kann. Das ist ganz hoch aufgehängt, aber es hält sich leider keiner dran.“*

**(Musik ab Zäsur bei 1'04" bis 1'10" frei stehenlassen - dann runterziehen und unter folgendem Text ausblenden!)**

## Amtsdeutsch / 2

- Autorin** Deutsche Behörden traktieren die Bürger tagtäglich mit Antragsformularen, Bescheiden, Mahnungen und dergleichen, die niemand versteht. Manchmal ist das einfach nur lustig, wie im Falle der folgenden, durchaus authentischen, aber zum Glück hausinternen Anweisung der Post. 0'15"
- Sprecher** Zitat / Anweisung der Post 0'28"  
„Der Wertsack ist ein Beutel, der aufgrund seiner besonderen Verwendung nicht Wertbeutel, sondern Wertsack genannt wird, weil sein Inhalt aus mehreren Wertbeuteln besteht, die in den Wertsack nicht verbeutelt, sondern versackt werden. Sollte es sich bei der Inhaltsfeststellung eines Wertsackes herausstellen, dass ein in einem Wertsack versackter Versackbeutel statt im Wertsack in einem der im Wertsack versackten Wertbeutel hätte versackt sein müssen, so ist die infrage kommende Versackstelle unverzüglich zu benachrichtigen.“
- Autorin** Na, dann ist ja jetzt alles klar, oder?! Verquastetes Amtsdeutsch ist ein uraltes Problem. Und ein stets aktuelles, dessen Ursachen für die Hamburger Linguistik-Professorin Angelika Redder unter anderem in seinen historischen, obrigkeitsstaatlichen Wurzeln zu finden sind. 0'16"
- O-Ton 5** *Linguistin / Angelika Redder* 1'05"  
*„Kaiserreich sicherlich zentral, das hat aber eine ganz alte Tradition. Man muss sagen, dass die Ausarbeitung jetzt einer sachbezogenen Schriftsprache über die Kanzleien erfolgt ist, und das ist eine sehr, sehr alte Entwicklung, die sich natürlich in bestimmter Weise noch fortsetzt. Dann kommt hinzu der starke juristische Bereich, der für die verschiedenen Institutionen und eben auch die Behörden einschlägig ist, und dort kommt es auf ganz bestimmte, treffende, fachspezifische Begrifflichkeiten an, und das äußert sich dann auch in den Behörden wieder. Und das Dritte ist normalerweise, dass eine Behörde allmählich eine Art von Selbstlauf entfaltet, wo die Kommunikationsstrukturen untereinander ziemlich gut funktionieren - oder auch das nicht immer, aber eigentlich funktionieren sollten -, und dann ist es schwierig, sich noch hineinzusetzen in laienhafte Erwartungsstrukturen oder eben die Bedürfnisse der Klienten, das rückt weit weg.“*

## Amtsdeutsch / 3

- Autorin** Das zeigt das Beispiel eines sonst unbescholtenen Bürgers, der es versäumt hatte, eine Steuerschuld von 100,- Euro ans Finanz- 0'11"

amt zu zahlen. Die ‚Erinnerung‘ hatte es in sich.

- Sprecher** Zitat / Mahnung Finanzamt 0'22"  
„Bei Nichtbeachtung dieser Mahnung wird das Finanzamt gegebenenfalls auf Ihre Kosten ohne weitere Ankündigung Vollstreckungsmaßnahmen, zum Beispiel Pfändung Ihres Bankkontos et cetera, einleiten. Dabei kann an Ihrem Kraftfahrzeug ein Radblockierschloss angebracht werden. Bei rückständigen Kfz-Steuern kann auch die Abmeldung Ihres Kraftfahrzeugs von Amts wegen veranlasst werden.“
- O-Ton 6** *Coach / Peter Berger* 0'24"  
*„Diese Beispiele haben wir auch häufiger in den Seminaren, und sie werden dann damit begründet, dass man Arbeit sparen will, indem man aus zwei Schreiben ein Schreiben macht und gleich diese Androhung macht. Aber ich sag dann auch den Damen und Herren: ‚Wer mich so angeht mit dem ersten Schreiben, kriegt auch von mir die volle Packung zurück. Das kann nicht sein. Ich bin ein Bürger, der sich bemüht, korrekt also sich an Gesetze zu halten, dann kann ich auch erwarten, dass der Staat das gleiche mit mir tut.“*
- Autorin** Peter Berger ist Medienberater, Autor, Journalist - und er trainiert ungefähr einmal im Jahr die mehr oder weniger willigen Mitarbeiter einer bundesdeutschen Behörde in Sachen bürgerfreundliches Amtsdeutsch. Vor zwei Jahren war er schon in den Amtsstuben der Kreisverwaltung Pinneberg unterwegs und rückte dort Satzmonstern, Wortungetümen, Befehlston und Drohungen zuleibe. Der Projektleiter und Pressesprecher der Pinneberger Behörde, Marc Trampe, bestätigt, dass die Schulungen zu Verbesserungen geführt haben. 0'27"
- O-Ton 7** *Behördenmitarbeiter / Marc Trampe* 0'20"  
*„Es wird natürlich weiterhin auch negative Bescheide geben von einer Behörde, dazu gehören Bußgeldbescheide, Ordnungsverfügungen. Aber der Bürger muss nicht dadurch doppelt bestraft werden, und da knüpfen wir einfach auch an, dass wir weg von diesem Befehlston kommen, einfach in einem höflichen Ton drauf aufmerksam machen.“*
- Autorin** Seither versteht sich zumindest die Pinneberger Kreisverwaltung als Dienstleister und schreibt die Bürger als ‚Kunden‘ an. Eine Mahnung sieht nun etwa so aus. 0'09"
- Sprecher** Zitat / Mahnung Kreisverwaltung Pinneberg 0'23"  
„Jeder kann mal etwas vergessen. Ich habe Verständnis dafür

und erinnere Sie an die noch zu begleichenden Abfallbeseitigungs-entgelte. Vorsorglich mache ich Sie darauf aufmerksam, dass ich nach Ablauf der Zahlungsfrist gesetzlich verpflichtet bin, Vollstreckungsmaßnahmen einzuleiten. Ersparen Sie sich Unannehmlichkeiten und informieren Sie mich rechtzeitig über Änderungen, Zahlungsschwierigkeiten und geleistete Zahlungen.“

**Autorin** Geht doch, würde man meinen. Persönliche Ansprache, wenige Wortungetüme, relativ kurze Sätze und Verständlichkeit beugen Konflikten zwischen Amt und Bürger vor. Allerdings folgen bundesweit die wenigsten Behörden dem guten Pinneberger Beispiel. Christina Theede wird in ein paar Monaten Mutter. Sie sitzt etwas genervt vor der kleinbedruckten Papierflut des Elterngeld-Antrags. 0'22“

**O-Ton 8** *Bürgerin / Christina Theede* 0'28“  
„Ist Elterngeld wegen unrichtiger, unvollständiger, unterlassener oder verspäteter Angaben beziehungsweise Mitteilungen zu Unrecht gewährt worden, wird der zu Unrecht erlangte Betrag zurückgefordert. Wahrheitswidrige Angaben beziehungsweise das Verschweigen von entscheidungserheblichen Tatsachen werden strafrechtlich verfolgt oder mit Bußgeld geahndet'. Ja, das ist doch schon mal wieder ne Aussage, das ist doch nett. Im Grunde will heißen, wenn ich das jetzt falsch ausfüll, dann kann es schlimmstenfalls so weit kommen, dass ich irgendwie in den Knast geh.“

**Autorin** Und mit dem Antrag auf Kindergeld ergeht es der werdenden Mutter nicht besser. 0'05“

**O-Ton 9** *Bürgerin / Christina Theede* 0'57“  
„Es fängt schon mal damit an, dass da oben eine Kindergeldnummer steht. Da ist ein gerahmter Kasten, da frag ich mich schon immer mal so ‚Hm, wer soll das ausfüllen? Ich doch wohl hoffentlich nicht‘, denk ich mir, ‚weil so was hab ich ja noch gar nicht‘. Da fehlt mir irgendwie so n Hinweis ‚Bitte nicht ausfüllen, wird vom Amt erledigt‘, das fehlt mir. So, okay, also, dann guck ich hier weiter. Das sieht alles ziemlich übersichtlich aus. Dann muss ich da den Familienstand - warum muss ich den Familienstand eines Kindes angeben? Kinder sind für mich meistens alle ledig. Also, das ist für mich schon so n bisschen zum Schmunzeln. Und dann darunter der Satz ‚Wenn Sie eigene Kinder, mit deren anderem Elternteil Sie nicht verheiratet sind beziehungsweise von dem Sie dauernd getrennt leben oder geschieden sind, oder Kinder des Ehegatten, in Klammern Stiefkinder, Pflegekinder oder Enkelkinder, eingetragen haben, bitte angeben‘. Erst mal ist das wieder ein langer Satz, viel zu verschachtelt, und es ist wieder doppelt gemoppelt, es ist wieder so mit diesem noch mal die Kinder angeben, das ist völlig überflüssig.“

- O-Ton 10** *Anwalt / Mike Schwerdtfeger* 0'21"  
*„Es gibt Formulare, die kann man nicht verstehen, wo ich dann auch sage, das geht gar nicht, das widerspricht sich oder das passt nicht oder ist einfach nicht mehr nachvollziehbar. Das ist dann n schlechtes Formular. Das passiert natürlich, weil Formulare werden nicht von der Behörde gemacht, sondern werden von Menschen gemacht, die in der Behörde tätig sind. Und Menschen haben unterschiedliche Auffassungen, unterschiedliche Einstellungen und machen auch Fehler.“*
- Autorin** Mike Schwerdtfeger, seit etwa fünfzehn Jahren Fachanwalt für Steuerrecht, sieht seine Hauptaufgabe darin, Briefe für Mandanten zu schreiben, zu lesen, zu übersetzen und Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen zu leisten. 0'14"
- O-Ton 11** *Anwalt / Mike Schwerdtfeger* 0'25"  
*„Beim Prozesskostenhilfeformular, da helf ich den Mandanten, den auszufüllen, beispielsweise, oder wenn's um Gründung einer Gesellschaft geht, die steuerlich angemeldet wird. Das ist n langes Formular mit sehr viel Fragen, da würd ich den Mandanten immer helfen, weil man sonst sehr viel lesen muss, und wenn man das Formular nicht kennt, dann muss man eben alles lesen, wenn man's kennt, dann weiß man, welche Bereiche man von vornherein auslassen kann. Das ist ganz bestimmt so, Formulare sind entsetzlich.“*
- Musik 2** Reinhard Mey: Ein Antrag auf Erteilung eines Antragsformulars, 0'20"  
**CD / T. 10** Reinhard Mey, Intercord 860.191, LC 1109  
*„Ach, bitte, wo bekommt man hier im Haus eine Antragsformulierung, die die Nichtigkeit erklärt. Für die Vorlage der Gültigkeit, nee halt, das war verkehrt! Dessen Gültigkeitsbehörde im Erteilungszustand liegt...Na ja, Sie wissen schon, so n Zettel, wissen Sie, wo man den kriegt?“*
- (Bitte ab ca. 2'00“ - bis 2'20“ frei stehenlassen - dann runterziehen und bis 2'25“ unter folgendem Text ausblenden!)**
- Sprecher** Auszug / Thaddäus Troll / Rotkäppchen in Amtsdeutsch 0'52"  
*„Im Kinderanfall unserer Stadtgemeinde ist eine hierorts wohnhafte, noch unbeschulte Minderjährige aktenkundig, welche durch ihre unübliche Kopfbekleidung gewohnheitsmäßig Rotkäppchen genannt zu werden pflegt. Der Mutter besagter R. wurde seitens ihrer Mutter ein Schreiben zustellig gemacht, in welchem dieselbe Mitteilung ihrer Krankheit und Pflegebedürftigkeit machte, worauf die Mutter der R. dieser die Auflage machte, der Großmutter eine Sendung von Nahrungs- und Genussmitteln zu Genesungszwecken zuzustellen. Vor ihrer Inmarschsetzung wurde die R. seitens*

ihrer Mutter über das Verbot betreffs Verlassens der Waldwege auf Kreisebene belehrt. Dieselbe machte sich infolge Nichtbeachtung dieser Vorschrift straffällig und begegnete beim Übertreten des amtlichen Blumenpflückverbotes einem polizeilich nicht gemeldeten Wolf ohne festen Wohnsitz.“

**Autorin** Was Künstler wie Reinhard Mey oder Thaddäus Troll zu phantasiereichen Parodien inspiriert hat, das kann man im wirklichen Leben in behördlichen Schriftstücken zuhauf finden. Formulierungen wie etwa „Spontanvegetation unter einem raumübergreifenden Großgrün“, was nichts anderes meint als Unkraut unter einem Baum. Oder die „Raufutter verzehrende Großvieheinheit“, die schlicht eine Kuh ist. Oder die „nicht lebende Einfriedung“, zu der man auch einfach Zaun sagen könnte. Oder die „Grundstücksverkehrsgenehmigungszuständigkeitsübertragungsverordnung“, ein Wort mit 67 Buchstaben, das die Regelung zur Klärung offener Vermögensfragen im Zusammenhang mit der ehemaligen DDR beschreibt. Coach Peter Berger hat das Zentrum der Verantwortung für derartige sprachliche Zumutungen schon geortet. 0'48“

**O-Ton 12** *Coach / Peter Berger* 0'19“  
*„Der Kern des Problems liegt in Berlin, bei den Ministerien, die sich diese Formulierungen einfallen lassen. Dort werden solche Wortungetüme angeschafft, die dann auch in die Verwaltung hineingehen, und die Verwaltung übernimmt sie dann, weil sie Angst hat, dass sie nicht rechtssicher sei, und übernimmt dann diese Wortungetüme. Man könnte es und müsste es in Berlin anders machen.“*

**Autorin** Zudem natürlich in Brüssel und in den Kommunen. An diesen Stellen schreiben viele Beamte aus Gründen der sogenannten Rechtssicherheit Formulierungen aus Gesetzen ganz einfach ab. Gesetze jedoch sind oft alt und sperrig, ihr Sprachstil ist antiquiert. Es wäre zwar wünschenswert, wenn sie umformuliert würden, das würde aber viel zu viel Zeit und Geld kosten. Allerdings, so die Linguistin Angelika Redder, könnten Beamte mit den Gesetzen in ihren eigenen Texten ganz anders umgehen. 0'28“

**O-Ton 13** *Linguistin / Angelika Redder* 0'30“  
*„Das geht manchmal so, dass man den ganzen Text völlig anders aufbaut. Wir haben also das Ganze mal versucht, mit Richtlinien zu machen, die eben auch basieren auf bestimmten Rechtsverhältnissen, und wenn man das ganz anders aufbaut, als das bislang geschehen ist, kann man das ziemlich vereinfachen und sehr viel durchsichtiger machen, also, da ist ne Menge möglich. Das muss man mit den einzelnen Beteiligten wirklich diskutieren, weil die oft so in ihrer Fachwelt verankert sind, dass sie das überhaupt*

nicht mehr bemerken.“

**O-Ton 14** *Coach / Peter Berger* 0'24"  
*„Es muss nicht so kompliziert sein. Sie finden zum Beispiel bei Juristen auch häufiger Damen und Herren, die völlig locker und flockig schreiben können. Und das ist genauso rechtssicher. Die Art der Formulierung hat mit der Rechtssicherheit eigentlich gar nichts zu tun, das ist einfach ein Gerücht. Die Frage ist, wird das Recht auf diesen bestimmten Fall korrekt angewendet oder nicht. Wie Sie das formulieren, ob Sie's kompliziert formulieren oder einfach formulieren, ist vollkommen egal.“*

**Autorin** Einleuchtend auch Peter Bergers Argument, dass ein Sachverhalt umso rechtssicherer sein dürfte, je klarer er formuliert wird. Was aber ist dann der Grund dafür, dass man sich in deutschen Amtsstuben fröhlich weiter einer mehr als verschwurbelten Sprache bedient? Sollen die Bürger ihren Staat nicht verstehen? Ist das Ganze eine Dienstanweisung von oben? Steckt Methode dahinter? 0'21"

**O-Ton 15** *Anwalt / Mike Schwerdtfeger* 0'47"  
*„Das kann ich mir nicht vorstellen, das glaub ich wirklich nicht. Also, die Beamten haben in der Verwaltungsausbildung Fachbegriffe, die sie erlernt haben, und dann vielleicht auch einfach stolz sind, die anwenden zu können, weil sie sie behalten haben. Und dann ist es naheliegend, dass man mit diesen Begriffen erst mal umgeht. Also, ich für mein Teil hab lernen müssen im Laufe meiner Tätigkeit als Rechtsanwalt, ich wollte jetzt gerade sagen, mich einfach auszudrücken, aber vielleicht ist es das auch, also einfach so auszudrücken, dass es der Mandant versteht. Es ist nicht wichtig, mich gewählt auszudrücken beziehungsweise mit Fachbegriffen auszudrücken. Andererseits kann es natürlich auch gezielt eingesetzt werden, entweder wenn man nicht verstanden werden will oder wenn man seinen Argumenten Nachdruck verleihen will, indem man also sie so unverständlich macht, dass der Zuhörer mit den Ohren schlackert und sagt ‚Boh, das hört sich alles toll und richtig an‘.“*

**Autorin** Sagt Mike Schwerdtfeger. Es gibt aber inzwischen Behörden, die verstanden werden wollen. Die Sprachwissenschaftlerin Angelika Redder beispielsweise unterstützt auf Anfrage Ämter bei der bürgergerechten Umkrempelung ihrer Bescheide, Merkblätter und Anträge. Zuletzt waren sie und ihre Studenten erfolgreich in der Hamburger Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz aktiv. Bei ihren Kursen stößt sie immer wieder auf dieselben Vorbehalte unter den Teilnehmern. 0'27"

**O-Ton 16** *Linguistin / Angelika Redder* 1'11"

*„Ich glaub, da kommen mehrere Dinge zusammen. Das eine ist sicherlich auch eine Frage der Gewohnheit, und man lässt sich ungern liebgewonnene Gewohnheiten wegnehmen. Das andere ist die Zeit, der Zeitfaktor. Ich glaube durchaus, dass die Beamten auch ziemlich unter Zeitdruck arbeiten, und dann greift man immer wieder zu den bereits vorgestanzten Formulierungen. Das ist nicht förderlich für eine Veränderung. Und dann hat im Grunde genommen in der gesamten Ausbildung, soweit ich das weiß, auch nie eine Art von Sprachreflektion stattgefunden, sodass man irgendwie den Eindruck hat, da wird von außen eingegriffen, und das sind ja keine Fachleute, die wissen ja gar nicht, wie das lauten muss, und da kommen dann erst mal eine ganze Menge von Vorurteilen hoch, die man behutsam abbauen muss, um dort ein bisschen was in Gang zu setzen. Und dazu gehört auch ein kleines Stückchen Sprachausbildung, und das ist manchmal auch nicht unbedingt der Punkt gewesen, der in der eigenen Biographie so wichtig gewesen ist, sodass man im Grunde genommen auch noch mal die Energie zum Lernen reinstecken muss, und je älter man wird, ist das natürlich auch immer schwieriger einzusehen. Ein bisschen Autoritätsverlust ist sicherlich dabei auch im Spiel, ja.“*

- O-Ton 17**    *Coach / Peter Berger*    0'24"  
*„Es nützt natürlich der Verwaltung, denn wenn Sie einen Bescheid bekommen und er ist sehr hart formuliert und mit sehr unverständlichen Formulierungen, dann riecht das gleich nach Rechtsstreit, und viele Bürger zucken zurück. Im Bereich des ganzen Ordnungswesens, auch in vielen Bereichen des Sozialbereichs ist das einer der Gründe, warum diese Formulierungen überhaupt an den Bürger herausgeschickt werden.“*
- Sprecher**    *Zitat / Hartz IV-Bescheid*    0'25"  
*„Kommt derjenige, der eine Sozialleistung beantragt oder erhält, seinen Mitwirkungspflichten nach den Paragraphen 60 bis 62 und 65 nicht nach und wird hierdurch die Aufklärung des Sachverhalts erheblich erschwert, kann der Leistungsträger ohne weitere Ermittlungen die Leistung bis zur Nachholung der Mitwirkung ganz oder teilweise versagen oder entziehen, soweit die Voraussetzungen der Leistung nicht nachgewiesen sind.“*
- O-Ton 18**    *Bürgerin / anonym*    0'09"  
*„Im Moment kriegt man dann n großen Schreck, dann hat man so n Angstgefühl, hat gedacht ‚Oh Gott, was hast du jetzt schon wieder verbochen?‘, ne, also, du weißt ja auch gar nicht, wie du da reagieren sollst.“*
- Autorin**    *Wie eine Verbrecherin kam sich diese Bürgerin vor, als sie ihren ersten Hartz IV-Bescheid in der Hand hielt. Aus guten Gründen möchte sie anonym bleiben. Denn zurzeit hat sie einen Job, noch*    0'20"

bis zum Ende des Jahres. Aber dann kann es passieren, dass sie wieder in die Hartz IV-Mühlen gerät, und damit auch in die Mühlen des Amtsdeutchs. Anfangs hat sie noch nachgefragt.

- O-Ton 19** *Bürgerin / anonym* 0'25"  
*„Weil man das nicht versteht, weil es zu viele Fachausdrücke gibt und selbst die Beamten das nicht verstehen. Im Leistungsamt hab ich schon mal die Erfahrung gemacht, dass die selbst die Formulare, die sie ausfüllen, auch nicht verstehen, was sie da reinschreiben, und auch keine Ahnung haben, warum sie's da reinschreiben. Da wirst du von einem zum anderen geschickt, weil keiner dir richtig Auskunft geben kann. Wenn du da hingehst als Bürger, erwartest du ja Hilfe, aber die Hilfe kriegst du nicht so.“*
- Autorin** Inzwischen hat sie resigniert. In Zukunft wird sie sich nur noch die erste Seite des Bescheids anschauen, die mit dem Auszahlungsbetrag. Alles andere habe, so sagt sie, ohnehin keinen Zweck. 0'11"
- O-Ton 20** *Bürgerin / anonym* 0'19"  
*„Du kriegst ja zu diesen Bescheiden auch Merkblätter, selbst die verstehst du ja nicht. Also, man könnte das doch ganz kurz fassen, auf ein DIN A 4-Blatt oder von mir aus auch zwei, wo die Zeit erwähnt wird, was du bekommst, welche Leistungen, und dass du dich natürlich bemühen musst, da rauszukommen, ist ja natürlich ganz klar, und das würde auch jeder verstehen.“*
- O-Ton 21** *Coach / Peter Berger* 0'21"  
*„Hartz IV ist sehr, sehr schwer zu verstehen. Gab es auch einige Aktionen, es mal zu ändern, ist allerdings niemals konsequent angegangen worden. Ich muss gestehen, dass gerade Hartz IV einer der Bescheide ist, die würde ich mir gerne mal unter den Nagel reißen, um sie mal sauber zu bearbeiten mit den entsprechenden Behörden. Das hat sich leider noch nicht ergeben.“*
- Autorin** Coach Peter Berger trainiert nicht nur Amtsmitarbeiter, was besseres ‚Behördisch‘ angeht, er nimmt auch diverse Formulare auf ihre Verständlichkeit hin unter die Lupe. Wie im jüngsten Fall der Hamburger Benachrichtigungen zur Bundestagswahl. 0'14"
- O-Ton 22** *Coach / Peter Berger* 0'20"  
*„Es war einfach ein zusammenhängender bürokratischer Text, den man einfach nicht verstanden hat. Und das interessiert den Bürger ja auch alles gar nicht. Und wir haben das in Frage-Antworten gekleidet, haben verschiedene Szenarien, ‚Ich will per Brief wählen‘, ‚Ich kann nicht in mein Wahllokal gehen‘, verschiedene Szenarien aufgezeigt, ‚Ich bin krank geworden‘ oder so et-*

*was, und haben dann gleich die Lösung dazugeschrieben.“*

- Autorin** Dass die Mehrheit der Deutschen die Sprache der Behörden nicht versteht, ist seit April dieses Jahres sozusagen amtlich. In einer repräsentativen Studie der Gesellschaft für deutsche Sprache gaben 86 Prozent der Bürger an, mit dem Amtsdeutsch Probleme zu haben. Selbst 81 Prozent der Befragten mit Abitur oder Hochschulabschluss sind davon betroffen. Ursache ist also keineswegs die Dummheit der Bürger, bestätigt auch Angelika Redder. 0'25"
- O-Ton 23** *Linguistin / Angelika Redder* 0'38"  
*„Es gibt Menschen, die haben sehr viel mehr Erfahrungen damit, und für die ist das natürlich ein bisschen einfacher, und es gibt Menschen, die haben, Gott sei Dank vielleicht auch, weniger damit zu tun gehabt und stehen plötzlich vor dem Problem. Ein klein wenig ist das auch natürlich eine Aufgabe innerhalb unserer Ausbildungsgänge, und ich würde sagen, dass die Frage von im weitesten Sinne fachsprachlicher Kommunikation ganz dringend auch an die schulische Ausbildung gekoppelt werden muss. Das sind Fragen, die im Deutschunterricht, im Sprachunterricht behandelt werden müssten, und sie können behandelt werden. Da sind genug Kenntnisse da, die werden zum Teil nicht wirklich in den Schulen umgesetzt.“*
- O-Ton 24** *Behördenmitarbeiterin / Silke Linne* 0'14"  
*„Es war nie mein Ding, so zu schreiben, wie ich das in der Schule gelernt hab, und hätte das eigentlich früher auch schon gerne anders geschrieben, hab's auch immer versucht und war eigentlich sehr motiviert durch dieses Projekt, dass es denn jetzt endlich angepackt werden sollte, weil ich eben auch die Behörde als Dienstleister verstehe.“*
- Autorin** Silke Linne ist Sachbearbeiterin in der Pinneberger Kreisverwaltung und Mitglied der Projektgruppe „Bürgerfreundlicher Schriftverkehr“. Ihrer Meinung nach ist vieles anders geworden, seit Peter Berger vor zwei Jahren sämtliche wichtigen Schreiben ihrer Behörde durchforstet und die Mitarbeiter geschult hat. 0'16"
- O-Ton 25** *Behördenmitarbeiterin / Silke Linne* 0'08"  
*„Ich denke, man kann ganz anders mit den Bürgern umgehen, also, ich auf jeden Fall hab das Gefühl. Und sie verstehen meine Schreiben und können dann auch ganz anders darauf reagieren.“*
- O-Ton 26** *Behördenmitarbeiter / Marc Trampe* 0'19"

*„Bei der Verweigerung der schriftlichen Erklärung zur Übernahme der Verpflichtung zur Reinigung des Gebäudes durch den Schuldner kann die Behörde die vorzeitige Aufhebung des Vertrages beschließen, Punkt'. Daraus haben wir gemacht: ‚Bitte bestätigen Sie schriftlich, dass Sie das Gebäude reinigen werden. Ansonsten kann ich den Vertrag vorzeitig aufheben.‘.“*

**Autorin** Ein Beispiel für ‚vorher‘ und ‚nachher‘. Eigentlich sei es gar nicht 1'15“  
so schwer, sagt Marc Trampe, Pressesprecher des Kreises Pinneberg, mit dem Bürger eine freundliche und einfache Sprache zu sprechen, wenn man einige goldene Regeln befolge. Etwa das Zauberwort ‚bitte‘ zu nutzen, kurze Sätze mit maximal achtzehn Wörtern, konkrete Beispiele, Verben statt Substantive, persönliche Ansprache. Vermeiden sollte man unbedingt Wortungetüme, Abkürzungen, Genitive, Konjunktive, Fachbegriffe ohne Erklärung. Zudem sorgen übersichtlich gegliederte Texte und die Verbannung von Gesetzhinweisen ans Ende für viel Zufriedenheit unter den Bürgern. ‚Ablichtung‘ ist nun einfach eine Kopie, ‚Rückfragen‘ sind Fragen, aus ‚fernmündlich‘ wurde telefonisch, ‚Kindesmütter‘ wurden ganz einfach zu Müttern, Formulierungen wie ‚im Nachgang zu meinem Schreiben‘ existieren nicht mehr. Die Folge: Konflikte mit Bürgern sind seltener geworden. Weniger Fragen, weniger Widersprüche, weniger verspätete Zahlungen. Den Pinneberger Beamten wurde ein Handzettel mit den wichtigsten Regeln zur Verfügung gestellt, Fragen an die Projektgruppe sind immer willkommen, die Schulungen laufen konsequent weiter. Was allerdings nicht bedeutet, dass jeder Behördenmitarbeiter sich konsequent und ohne Widerspruch an die zur Vorschrift gewordene neue Amtssprache hielte.

**O-Ton 27** *Behördenmitarbeiter / Marc Trampe* 0'35“  
*„Oftmals kommt auch wirklich noch der Spruch ‚Das hab ich schon immer so geschrieben, es hat sich noch nie jemand bei mir beschwert‘. Und das ist kein Phänomen, was nur von älteren Mitarbeitern kommt, sondern auch teilweise sogar von jüngeren Mitarbeitern an uns herangetragen worden ist. Ein Hintergrund ist da einfach auch die Ausbildung. In der Ausbildung wird den Nachwuchskräften ja beigebracht, wie ein Bescheid richtig zu formulieren ist. Das ist dann teilweise schon sehr gruselig, was dabei rauskommt. Deswegen versuchen wir, uns halt nach der Ausbildung auch die Nachwuchskräfte zu schnappen, um die dann wieder umzuschulen.“*

**Autorin** Ein bisschen kompliziert vielleicht. Und teuer dazu. Immerhin sind 0'09“  
Steuergelder im Spiel. Allerdings ist es noch teurer, einfach alles beim Alten zu lassen.

**O-Ton 28** *Coach / Peter Berger* 0'17“

*„Das haben wir mal ausrechnen lassen von ner Controlling-Expertin im Landkreis Harburg. Und das ist richtig: Je verständlicher die Sprache ist, desto weniger Fragen kommen drauf. Wenn gleich klar ist, worum es geht, ist es einfach zeitsparend, und man kann dann die Zeit viel vernünftiger nutzen.“*

**O-Ton 29** *Linguistin / Angelika Redder* 0'25"

*„Das ist ein ganz wichtiger Punkt, in der Tat, ja. Wenn einem das einmal bewusst geworden ist, dann kriegt man, glaub ich, auch die Behörden dazu, ein bisschen zu arbeiten an ihrer eigenen Sprache. Denn in der Tat, das geht viel schneller, viel glatter, die Bürger sind zufriedener, sie rufen nicht immer wieder an und schreiben nicht immer wieder noch einen Brief und gehen dann gegebenenfalls noch an die Medien und beklagen sich, sondern es würde eigentlich glatt und zufriedenstellend laufen.“*

**Autorin** Das Umkrepeln der Amtssprache - die Linguistik-Professorin 1'16"

Angelika Redder und der Sprachberater Peter Berger haben das bereits in verschiedenen Hamburger Behörden, in Pinneberg, Harburg und in Ämtern außerhalb Norddeutschlands größtenteils erfolgreich realisiert. Weitere Versuche wurden unter anderem in Hannover, Celle und Wolfsburg gestartet. Das Bundesverwaltungsamt bietet, im Auftrag des Bundesinnenministeriums, ein einundsechzig Seiten starkes Arbeitshandbuch mit dem Titel „Bürgernahe Verwaltungssprache“ zur internen Nutzung. Im Bundesjustizministerium sitzt seit zwei Jahren ein Redaktionsstab der Gesellschaft für deutsche Sprache und arbeitet an dem Problem. Und seit 2006 existiert der ‚Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache‘, kurz Idema, ein Angebot der Uni Bochum, deren Fachbereich ‚Angewandte Linguistik‘ sich darum bemüht, das Amtsdeutsch auszurotten. Wächst also die Erkenntnis, dass ‚Behördisch‘ keine Fachsprache ist, derer sich ausschließlich Experten bedienen, sondern dass sie das Ziel des verbalen Austauschs zwischen Laien und Fachleuten verfolgt? Dass eine verständliche Sprache die Bürger zufriedener macht und obendrein auch noch Zeit und Geld spart? Die sechzehnseitige Anleitung zur Einkommensteuererklärung 2008 erstickt diese Hoffnung im Keim.

**Sprecher** Zitat / Anleitung Einkommensteuererklärung 2008 0'27"

„Beiträge zu einer eigenen kapitalgedeckten Rentenversicherung, deren Laufzeit nach dem 31.12.2004 beginnt, können in Zeile 64 eingetragen werden, wenn der Vertrag nur die Zahlung einer monatlichen auf Ihr Leben bezogenen lebenslangen Leibrente nicht vor Vollendung des 60. Lebensjahres oder die ergänzende Absicherung von Berufs- oder Erwerbsunfähigkeit oder von Hinterbliebenen vorsieht.“

|                 |   |       |
|-----------------|---|-------|
| <b>Autorin</b>  | Während sich der Steuerzahler jedes Jahr aufs Neue über derartige Formulierungen ärgert, erlaubt ihm der Staat immerhin, sich an anderer Stelle auch mal ein bisschen zu amüsieren. Etwa bei der Arbeitsagentur online.   | 0'12" |
| <b>Sprecher</b> | Zitat / Arbeitsagentur online<br>„Welches Kind erstes, zweites, drittes oder weiteres Kind ist, richtet sich nach der Reihenfolge der Geburten. Das älteste Kind ist stets das erste Kind.“   | 0'09" |
| <b>Autorin</b>  | Ah ja! Wer es eher gruselig liebt, wird fündig in den Unterrichtsblättern der Bundesverwaltung, die offenbar auch Satiriker beschäftigt.  | 0'08" |
| <b>Sprecher</b> | Zitat / Unterrichtsblätter der Bundesverwaltung<br>„Der Tod stellt aus versorgungsrechtlicher Sicht die stärkste Form der Dienstunfähigkeit dar.“   | 0'06" |
| <b>Autorin</b>  | Nach Peter Bergers Schätzung müssen sich Millionen Beamte täglich mit ähnlich schrecklichen Sätzen befassen. Da wäre noch einiges an Veränderung drin, meint auch Angelika Redder, obwohl der Staat eigentlich sparen muss.   | 0'13" |
| <b>O-Ton 30</b> | <i>Linguistin / Angelika Redder</i><br>„Insgesamt ist der Staat, glaub ich, gar nicht so arm, aber die Frage ist, wofür man das Geld ausgibt. Wir haben da einige andere Bereiche, in denen man sich wundert, wie viele Millionen da reingeschleudert werden. Das ist ne Frage, wie der Staat sich versteht, nech. Wenn der Staat sich wirklich als ein Repräsentant der Bürger versteht und für die Bürger eine Infrastruktur zur Verfügung stellen will, dann sollte das Geld da sein.“ | 0'21" |
| <b>Autorin</b>  | Abgesehen davon ist es gar nicht so teuer, die Sprachexperten zu Rate zu ziehen. Die Kreisverwaltung Pinneberg etwa war mit 11.000,- Euro dabei. Vielleicht ist aber auch die Sprache einfach nicht mehr so wichtig im Land der Dichter und Denker. Die Fachleute jedenfalls kämpfen darum, überhaupt wahrgenommen zu werden.   | 0'18" |
| <b>O-Ton 31</b> | <i>Linguistin / Angelika Redder</i><br>„Das Bewusstsein davon, dass es Leute gibt, die sich professionell mit Sprache befassen wie die Sprachwissenschaftler, ist nicht immer in den Behörden da. Häufig wenden die sich an Psycholo-   | 0'13" |

gen, und das macht uns natürlich ein kleines bisschen traurig.“

- Autorin** In Deutschland, heißt es, habe man besonders in Bayern unter dem Amtsdeutsch zu leiden. Aber auch in der nahen Schweiz kennt man das Problem - und leistet Pionierarbeit. Dort zerpfücken Sprachwissenschaftler, Psychologen und Pädagogen verschiedener Forschungseinrichtungen sämtliche Schreiben, bevor sie die Amtsstuben verlassen. ‚Behördisch‘ - also kein typisch deutsches Phänomen. 0’21“
- O-Ton 32** *Linguistin / Angelika Redder* 0’37“  
„Das haben Sie im Grunde genommen überall in Europa. Die Strukturen, an denen es liegt, sind unterschiedlich. Also, da kann man sicherlich im europäischen Rahmen auch noch sehr, sehr viel bearbeiten und muss man auch sehr viel bearbeiten. Das gilt natürlich auch für die ganzen politischen Institutionen, die ja auch Behörden sind, wenn man so will, und wo die sprachlichen Strukturen sehr zu wünschen übrig lassen. Und ich glaube, das hat man dann merken müssen durch die Abstimmungen der Bürger für oder gegen Europa an bestimmten Stellen. Das hat auch mit der sprachlichen Vermittlung dessen, was eigentlich die Ziele sind und was die Handlungsmöglichkeiten sind, zu tun.“
- Musik 3** Leroy Anderson: The Typewriter, weitere Angaben s. Musik 1 1’16“  
**CD / T. 4** **(Bitte ab Zäsur bei 0’19“ - bis 0’25“ frei stehenlassen - dann runterziehen und unter den folgenden Texten / O-Tönen bis Textende stehenlassen!)**
- Autorin** Angelika Redder blickt recht optimistisch in die Zukunft, was die Ausrottung des Amtsdeutchs hierzulande angeht. 0’07“
- O-Ton 33** *Linguistin / Angelika Redder* 0’26“  
„Dass die Distanz zu der Sprache der Bürger außerhalb der Institutionen so groß bleibt, wie sie teilweise ist, das glaub ich nicht, sondern da glaub ich schon, dass wir auch einen, wenn man so will, Demokratisierungsprozess noch weiter in Gang setzen können und dass das gerade unter dem Aspekt von Kosten-Nutzen sich mehr und mehr durchsetzt und dann vielleicht auch schneller verallgemeinert werden kann, weil man andere Medien heute hat, um das zu verallgemeinern.“
- O-Ton 34** *Coach / Peter Berger* 0’22“  
„Ich glaube, es wird nur regionale Initiativen geben, die dann auch zum Erfolg führen. Ich bin n bisschen skeptisch, dass nach diesen hunderten von Jahren, die das Ganze schon existiert, wirklich mal der große Wurf gelingt. Ich würde es den Damen und Herren in

*Berlin wünschen, dass das klappt, seh es aber da, ehrlich gesagt, nicht so ganz. Es wird wirklich auf kommunaler Ebene bleiben, ist meine Einschätzung.“*

**Autorin** Peter Berger hält es eher mit Wilhelm Busch. Der hat mal gesagt: 0'08“  
„Oft ist das Denken schwer, indes - das Schreiben geht auch ohne es“.

**(Musik bitte ab ca. 1'29“ hochziehen und bis Ende bei 1'35“ frei stehenlassen!)**

***Zur Verfügung gestellt vom NDR***

*Dieses Manuskript ist urheberrechtlich geschützt und darf nur für private Zwecke des Empfängers benutzt werden. Jede andere Verwendung (z. B. Mitteilung, Vortrag oder Aufführung in der Öffentlichkeit, Bearbeitung, Übersetzung) ist nur mit Zustimmung des Autors zulässig. Die Verwendung für Rundfunkzwecke bedarf der Genehmigung des NDR.*