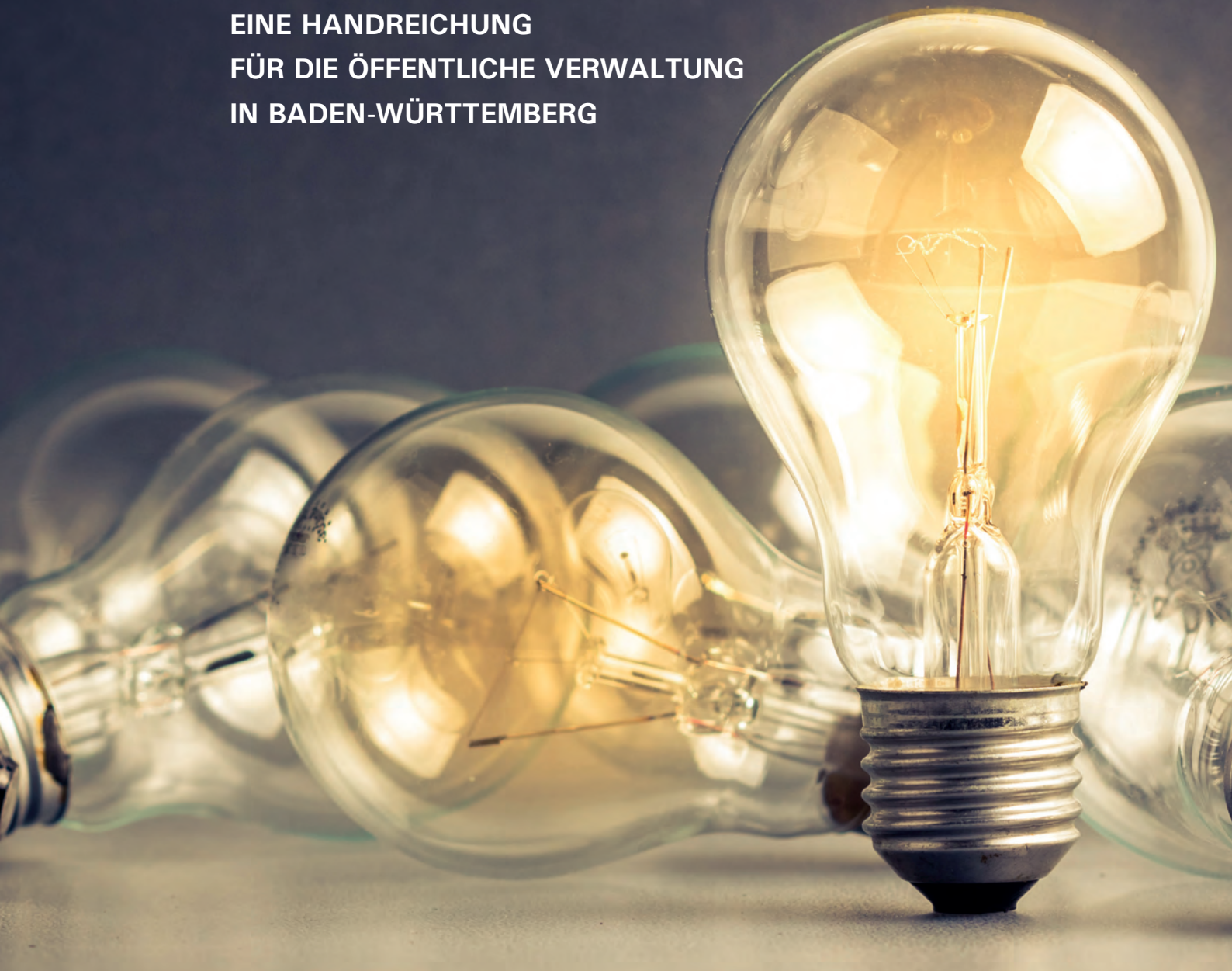
Baden-Württemberg

NORMENKONTROLLRAT

IDS | LEIBNIZ-INSTITUT FÜR DEUTSCHE SPRACHE

# Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden?

**EINE HANDREICHUNG FÜR DIE ÖFFENTLICHE VERWALTUNG IN BADEN-WÜRTTEMBERG**



Baden-Württemberg
NORMENKONTROLLRAT

IDS | LEIBNIZ-INSTITUT FÜR DEUTSCHE SPRACHE

# Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden?

**EINE HANDREICHUNG FÜR DIE ÖFFENTLICHE VERWALTUNG IN BADEN-WÜRTTEMBERG**

# Sehr geehrte Damen und Herren,

die Landesregierung Baden-Württemberg hat sich 2017 mit dem Regierungsprogramm „zur Bürokratievermeidung, zum Bürokratieabbau und zur besseren Rechtsetzung“ u.a. vorgenommen, die Qualität von Rechtstexten zu verbessern. Von Bürgerinnen und Bürgern sowie von mittelständischen Unternehmen wird häufig kritisiert, dass behördliche Texte, d.h. insbesondere Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Formulare, Merkblätter, behördliche Verfügungen oder auch Gesetzestexte, unverständlich seien. Es wird bemängelt, dass die Sprache zu umständlich und zu kompliziert sei und Fachbegriffe verwendet würden, die denjenigen, an die sich der Text wendet, unbekannt seien. Überhaupt würde in den Texten nicht auf die Perspektive des Normadressaten eingegangen. Dazu gehöre, dass vor allem Formulare und Merkblätter häufig so formuliert seien, dass sie den Charakter einer Bevormundung oder gar eines Befehls enthielten. Schließlich würden Regelungsinhalte und Inhalte behördlicher Texte nahezu ausschließlich verbalisiert. Die Möglichkeit, den Text durch Visualisierungen verständlich zu machen, werde bislang kaum genutzt.

Diese Kritik ist berechtigt, auch wenn berücksichtigt werden sollte, dass der Gesetzgeber sowie die öffentlichen Verwaltungen zu Recht darauf hinweisen, dass Regelungssachverhalte objektiv immer komplexer werden und die notwendige Rechtssicherheit von Texten ihren Tribut kostet.

Der Normenkontrollrat Baden-Württemberg hat deshalb mit dem Leibniz-Institut für Deutsche Sprache, Mannheim, ein sehr angesehenes sprachwissenschaftliches Institut beauftragt, eine Handreichung zu erarbeiten, die dazu dienen soll,

- dass Beschäftigte der öffentlichen Verwaltungen bei der Formulierung von behördlichen Texten für die Fallstricke der Verständlichkeit sensibilisiert werden,
- Kompetenzen für normadressatengerechte Text- und Formulargestaltung aufgebaut werden können,
- Beschäftigte mithilfe konkreter Beispiele einer verständlichen Sprache und Graphikmodellen im Alltag der Textgestaltung unterstützt werden und
- als Seminarunterlage für Qualifizierungsmaßnahmen von Beschäftigten des öffentlichen Dienstes eingesetzt werden zu können.

**Dr. Gisela Meister-Scheufelen**
Vorsitzende des Normenkontrollrats
Baden-Württemberg
Stuttgart, im Juli 2019

# Inhaltsverzeichnis

**VORWORT** ... 2

**WAS SIE INTERESSIEREN KÖNNTE** ... 5

**DIE WICHTIGSTEN PUNKTE IN KÜRZE** ... 6

**1. DAS PROJEKT** ... 9

1.1 Hintergrund und Fragestellung ... 9
1.2 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Handreichung ... 10

**2. VERSTÄNDLICHKEIT VON BEHÖRDLICHEN TEXTEN** ... 13

2.1 Verständlichkeitsforschung ... 13
2.2 „Verwaltungssprache“ in behördlichen Texten ... 14
2.3 Exkurs: Sprache in Gesetzestexten und Rechtsvorschriften ... 19
2.4 Behördliche Texte: Beispiele und Lösungsansätze ... 20
2.4.1 Merkmal: Sprache ... 22
2.4.2 Merkmal: Unpersönlicher Stil ... 24
2.4.3 Merkmal: Gliederung ... 24
2.4.4 Merkmal: Adressatengerechte Sprache ... 27
2.4.5 Merkmal: Typographie ... 29
2.4.6 Merkmal: Gestaltung ... 29

**3. VISUALISIERUNG: MÖGLICHKEITEN ZUR ERHÖHUNG VON VERSTÄNDLICHKEIT** ... 31

3.1 Visualisierungsformen ... 31
3.1.1 Diagramme ... 31
3.1.2 Darstellung mehrschichtiger Entscheidungsabläufe ... 36
3.2 Visualisierung als Mehrwert ... 42
3.3 Visualisierungsprogramme ... 43

**4. EINSATZ DER HANDREICHUNG** ... 45

4.1 Einsatz bei der täglichen Arbeit ... 45
4.2 Einsatz in Weiterbildungsseminaren ... 45
4.3 Checkliste ... 46

**5. PUBLIKATIONSVERZEICHNIS** ... 47

**6. ÜBER DAS LEIBNIZ-INSTITUT FÜR DEUTSCHE SPRACHE** ... 49

**7. ÜBER DEN NORMENKONTROLLRAT BADEN-WÜRTTEMBERG** ... 51

**IMPRESSUM** ... 52

# Was Sie interessieren könnte ...

Möchten Sie sich schnell einen **Überblick** zu den wichtigsten Punkten dieser Handreichung verschaffen? 6

Sie möchten mehr zum **Hintergrund des Projektes** erfahren? 9

Möchten Sie Beispiele und Lösungsansätze zur **sprachlichen Verbesserung** von behördlichen Texten nachschlagen? 20

Sie möchten **Visualisierungsformen** kennenlernen, die Sie bei Ihrer Arbeit einsetzen können? 31

Möchten Sie wissen, welche **Software** Sie bei der Erstellung von Visualisierungsformen unterstützen kann? 43

Sie möchten Hinweise zu **weiterführender Literatur** erhalten? 47

# Die wichtigsten Punkte in Kürze

## 1. Die Herausforderung:

Verwaltungssprache soll informativ, vollständig, klar, genau, eindeutig und idealerweise auch verständlich sein.

## 2. Sprache, Sprache und nochmals Sprache:

Behördliche Texte können durch den gezielten Einsatz sprachlicher Mittel deutlich an Verständlichkeit gewinnen.

## 3. Sechs Dimensionen der Textverständlichkeit:

- Einfachheit
- Übersichtliche Struktur
- Kürze/Prägnanz
- Motivation
- Korrektheit
- Gute Lesbarkeit

## 4. Charakteristika von Verwaltungssprache, die Barrieren zwischen Verwaltung und Bürgerinnen/Bürgern aufbauen:

- ein hohes Maß an juristischen Fachbegriffen,
- nicht erklärte Fremdwörter,
- ein ausgeprägter Nominalstil,
- eine verschachtelte Gliederung von Texten,
- ein geringer Einsatz von graphisch-visuellen Techniken.

## 5. Die Verständlichkeit behördlicher Texte kann auf sprachlicher und textorganisatorischer Ebene durch folgende Maßnahmen erhöht werden:

- zu lange Sätze oder sehr lange Satzeinschübe vermeiden,
- Fachtermini und Abkürzungen an geeigneter Stelle erläutern,
- eine persönliche Ansprache an die Leserin oder den Leser dort, wo es sich anbietet,
- eine nützliche und transparente Gliederung,
- einige grundsätzliche typographische Normen beachten.

## 6. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte:

Der Einsatz graphisch-visueller Techniken (wie Flussdiagramme oder die Darstellung mehrschichtiger Entscheidungsprozesse durch Entscheidungsbäume) ermöglicht über eine optische Komponente, dass Texte besser verständlich werden. Eine Visualisierung unterstützt den Verstehensprozess.

## 7. Den Adressaten in den Blick nehmen:

Die angedachte Adressatengruppe kann am besten beurteilen, ob sie einen behördlichen Text versteht oder nicht. Wird sie in den Erstellungsprozess durch Gespräche, Fragebögen und/oder Tests einbezogen, kann eine adressatengerechte Umsetzung gewährleistet werden.

## 8. Perspektivenwechsel:

Die Bemühungen, behördliche Texte verständlicher zu machen, schaffen einen Perspektivenwechsel für die Bevölkerung: „Verwaltung als Barriere“ hin zu „Verwaltung als Ermöglicher“.

# 1. Das Projekt

## 1.1 Hintergrund und Fragestellung

Obwohl bereits Leitfäden zur Verständlichkeit von behördlichen Texten oder auch von Gesetzestexten vorliegen, scheinen die Möglichkeiten der Verbesserungen noch nicht ausgeschöpft zu sein. Außerdem scheint es trotz einer Reihe von Handreichungen zur besseren und verständlicheren Behördensprache bislang so gut wie keine Fortschritte auf diesem Gebiet zu geben. Die Verfasserinnen und Verfasser von behördlichen Texten sehen sich in Bezug auf die Verbesserung der Verständlichkeit einer sehr anspruchsvollen Aufgabe gegenüber, die sie bewältigen müssen. An diesen Erkenntnissen setzt die Kooperation des Normenkontrollrats Baden-Württemberg mit dem Leibniz-Institut für Deutsche Sprache in Mannheim an. Die hier vorliegende Handreichung widmet sich schwerpunktmäßig der Frage, wie insbesondere behördliche Texte (wie Richtlinien, Merkblätter, Verwaltungsvorschriften etc.) verständlicher gemacht werden können. Diese Textsorten sind von Gesetzestexten ein Stück weit abzugrenzen und die Hinweise in dieser Handreichung können nicht vollumfänglich auf Gesetzestexte übertragen werden (vgl. dazu auch Abschnitt 2.3).

Die Beschäftigung mit der Verständlichkeit von Texten setzt aus linguistischer Perspektive an unterschiedlichen Punkten an: Die sprachliche Ausgestaltung, die Gliederung, die Gestaltung von Texten – all dies können u.a. Bausteine darstellen, die in ihrer Umsetzung dazu beitragen, ob ein Text für die Leserinnen und Leser verständlich ist oder von ihnen nur in Teilen oder gar nicht verstanden wird. Die Passgenauigkeit, mit der ein Text auf die für ihn vorgesehene Leserschaft zugeschnitten ist, spielt bei dem angenommenen und tatsächlich vorhandenen Maß an Verständlichkeit ebenfalls eine große Rolle. Eine Sensibilisierung von Autorinnen und Autoren für den Einsatz von Sprache bei der Erstellung von Texten mit Blick auf ihre Verständlichkeit ist ein nützliches Werkzeug.

Die bereits existierenden Leitfäden, Handreichungen etc., die sich mit der Verbesserung der Verständlichkeit von behördlichen Texten auseinandersetzen, nehmen insbesondere die sprachliche Ausgestaltung in den Blick. Dieser Blickwinkel soll in dieser Handreichung in fokussierter Form ebenfalls eine Rolle spielen. Hinzu kommt die Frage, wie behördliche Texte auch durch Formen der Visualisierung in ihrer Qualität und Verständlichkeit verbessert werden können. Der Einsatz von graphisch-visuellen Techniken kann helfen, sehr komplexe Sachverhalte, Prozesse und Verfahren in eine übersichtliche Form zu bringen oder Zusammenhänge zwischen Elementen über Symbole (z. B. Pfeile), Hierarchien etc. zu veranschaulichen. Visualisierung als Mittel zur Verständlichkeitserhöhung einzusetzen, wird z. B. auch im Zusammenhang von „Leichter Sprache“ thematisiert. In der Handreichung „Leichte Sprache in der Verwaltung“[1] finden sich zahlreiche Beispiele für Schaubilder, die unterstützend zum Text eingesetzt sind und so zur Verständlichkeit der dargestellten Sachverhalte bei-

1 „Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg“. Hrsg. vom Ministerium für Soziales und Integration (Petra Clauss, Ulrika Gebhardt, Jasmin König) und dem Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe für Menschen mit Behinderung e.V. (Florian Ritter). 2016.

tragen sollen. Insbesondere die Arbeiten von Nicola Pridik zeigen ebenfalls Möglichkeiten auf, wie Rechtsinformationen über verschiedene Formen der Visualisierung verständlicher dargestellt werden können.[2]

In einer Kooperation des Normenkontrollrats Baden-Württemberg mit dem Leibniz-Institut für Deutsche Sprache wurde im Zeitraum Februar bis Juli 2019 die hier vorliegende Handreichung erarbeitet.

## 1.2 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Handreichung

Unser methodisches Vorgehen lässt sich in 10 Schritten zusammenfassen und mit der Gliederung der vorliegenden Handreichung verknüpfen.

1. **Ausgangspunkt:** Die Beschäftigung mit der Verständlichkeit von Texten wird in Abschnitt 2.1 als ein Teil der Verständlichkeitsforschung eingeordnet.

2. **Definition des Gegenstandsbereichs:** Wir beschäftigen uns in dieser Handreichung mit einer spezifischen Form von Sprachverwendung. „Verwaltungssprache“ soll in Abschnitt 2.2 als Gegenstandsbereich im Allgemeinen, aber auch für diese Handreichung eingegrenzt werden.

3. **Zusammenstellung eines Beispielkorpus:** Es gibt eine Vielzahl unterschiedlicher behördlicher Texte. Anträge, Richtlinien, Formulare zu verschiedensten Themen werden von Behörden unterschiedlicher hierarchischer Ebenen (Kommune, Land, Bund) verfasst und zur Verfügung gestellt. Der Nutzerkreis der Texte hängt dann vom jeweiligen Thema ab. Wir haben Richtlinien, Merkblätter und Formulare zu verschiedenen Themen aus unterschiedlichen Zuständigkeitsressorts untersucht. Nach Möglichkeit haben wir ganze Pakete betrachtet, also die Kombination aus z. B. einer Ausschreibung, dem Antrag/Formular und einem Merkblatt bzw. Erläuterungen zum Antrag/Formular. Die Betrachtung eines ganzen Paketes sollte es ermöglichen, den Verfahrensablauf möglichst in seiner Gesamtheit zu betrachten. Die Ergebnisse der Analyse dienen als Ansatzpunkt, um Beispiele zu illustrieren und Lösungswege aufzuzeigen (vgl. die Abschnitte 2.4 und 3.1).

4. **Wichtige Grundannahmen, die sich aus der Betrachtung des Beispielkorpus ergeben:** Die Zielgruppe der Handreichung sind Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Die von ihnen zukünftig erstellten behördlichen Texte können aus verschiedenen thematischen Kontexten stammen und Themen behandeln, die für unterschiedliche Personengruppen/Institutionen gedacht sind. Eine (a) Reflexion über den zu vermittelnden Inhalt, eine Bewusstmachung über die zugrunde liegende Komplexität des Sachverhaltes sowie (b) die Berücksichtigung der anvisierten Zielgruppe des behördlichen Textes stellen eine Grundvoraussetzung für eine adressatengerechte Umsetzung von Sachverhalten dar. In Abschnitt 2.4 wollen wir ein Bewusstsein für ein Szenario schaffen, das von der Situation ausgeht, dass ein behördlicher Text (ein Formular, ein Merkblatt etc.) neu konzipiert wird. Welche Lösungsansätze sich zur Erstellung eines verständlichen Textes als wichtige Planungsschritte erweisen, soll in diesem Abschnitt beleuchtet werden.

2 Nicola Pridik stellt auf ihrer Webseite zahlreiche Materialien zur Visualisierung von Rechtsinformationen zusammen: https://www.npridik.de/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019]. Vgl. zur Visualisierung im Kontext von „Leichter Sprache“ z. B. auch einen aktuellen Beitrag von Pridik (2019).

5. **Lösungsansätze I** (vgl. Abschnitt 2.4): Um die Verständlichkeit von behördlichen Texten zu erhöhen, setzen wir einerseits auf sprachlicher Ebene an. Wir zeigen auch im Rückgriff auf ausgewählte Forschungsliteratur und schon existierende Leitfäden bzw. Handreichungen auf, welche sprachlichen Mittel das Verstehen erschweren und welche Möglichkeiten der Vereinfachung es gibt.

6. **Lösungsansätze II** (vgl. Abschnitt 3.1): In einem zweiten Ansatz, der in bisherigen Leitfäden noch nicht in größerem Maße thematisiert wird, stellen wir Möglichkeiten der Visualisierung dar. Anhand einer gezielten Auswahl an Optionen zeigen wir auf, welche Textstellen, Textsorten und Themen sich besonders eignen, um in visualisierter Form einen Beitrag zur Erhöhung der Verständlichkeit zu leisten. Wir greifen dabei neben allgemeinen Erkenntnissen zum gekonnten Visualisieren auf erste Lösungsansätze zum Visualisieren von „Leichter Sprache“ sowie ebenso auf Ansätze zum Visualisieren von Rechtsinformationen zurück. Welchen Mehrwert der Einsatz von graphisch-visuellen Techniken auf die Verständlichkeit von behördlichen Texten haben kann, ist das Thema von Abschnitt 3.2.

7. **Software:** Wir geben Hinweise auf **Software**, mit der Basisvisualisierungen erstellt werden können (vgl. Abschnitt 3.3). Für detaillierte Hinweise zur Benutzung von konkreten Programmen möchten wir auf die Benutzerhandbücher der jeweiligen Software verweisen.

8. **Einsatzmöglichkeiten:** In verschiedenen Abschnitten werden konkrete Handlungsvorschläge und Lösungsansätze skizziert. Aus unserer Sicht wären vielfältige Einsatzmöglichkeiten der Handreichung denkbar (vgl. Abschnitt 4): Die Handreichung kann als praktische Handlungsanleitung im Alltag von Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern zum Einsatz kommen (vgl. Abschnitt 4.1). Ausgewählte Teile könnten in Schulungen als Anregung genutzt werden (vgl. Abschnitt 4.2). Eine Checkliste fasst für Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter wichtige Handlungstipps, die sich aus den Lösungsvorschlägen aus Abschnitt 2 und 3 ergeben, zusammen (vgl. Abschnitt 4.3).

9. Eine Auswahl an **Forschungsliteratur** (vgl. Abschnitt 5) sowie Hinweise auf bereits vorhandene Leitfäden und Tipps zur Verbesserung der Verständlichkeit von behördlichen Texten sollen zur weiteren und vertiefenden Lektüre anregen.

10. In den Abschnitten 6 und 7 stellen wir die beiden **Einrichtungen** vor, die an der Erstellung dieser Handreichung mitgewirkt haben.

# 2. Verständlichkeit von behördlichen Texten

## 2.1 Verständlichkeitsforschung

Unabhängig von der Textsorte bzw. dem Kontext, in dem Sprache in Texten eingesetzt wird, können nach Ergebnissen aus der Lesbarkeits- bzw. Verständlichkeitsforschung einige grundsätzliche Aspekte benannt werden, die an der Verständlichkeit eines Textes mitwirken.[3]

Zum einen ist die **Lesbarkeit eines Textes** entscheidend. Schriftart, Schriftgröße, Schriftschnitt, Zeilenlänge, Zeilenumbruch, Wortabstände, Kontrast zwischen Schrift und Hintergrund sowie Druckqualität beeinflussen die Lesbarkeit eines Textes. Diese Faktoren fallen unter den Begriff der Lesbarkeit, der von dem der Verständlichkeit zu unterscheiden ist und auf der optisch-visuellen Ebene angesiedelt ist. Zum anderen gibt es vier Dimensionen, die die **Verständlichkeit eines Textes** beeinflussen:

1. Einfachheit bzw. sprachliche Einfachheit;
2. Gliederung – Ordnung bzw. kognitive Gliederung;
3. Kürze – Prägnanz bzw. semantische Kürze/Redundanz;
4. Anregende Zusätze bzw. motivationale Stimulanz.[4]

Göpferich (2019: 286ff.) greift diese Überlegungen auf, ergänzt die vier genannten Dimensionen und führt im sogenannten **„Karlsruher Verständlichkeitskonzept“** schließlich sechs Dimensionen zusammen, die die Perspektiven der Lesbarkeit und der Verständlichkeit in einem Modell zusammenfassen (vgl. Abb. 1).

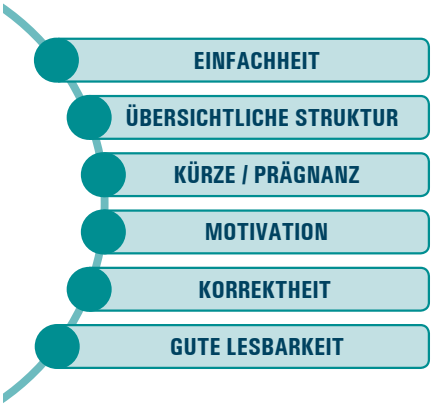



Abb. 1: Sechs Dimensionen zur Beeinflussung von Textverständlichkeit[5]

3 Vgl. dazu im Detail z. B. Groeben 1982: 223ff., Göpferich 2019: 281ff.

4 Nach Ansätzen zur Erklärung von Textverarbeitungsprozessen können das sogenannte „Hamburger Verständlichkeitskonzept“ der Psychologen Langer, Schulz von Thun und Tausch ([5]1993) sowie das Verständlichkeitskonstrukt von Groeben (1982) herangezogen werden. Obgleich beide Ansätze leicht unterschiedlich methodologische Linien verfolgen (bei erstgenannter Forschergruppe ist es eine empirisch-induktive, bei Groeben eine theoretisch-deduktive Herangehensweise), bilden auf Basis dieser Theorien zusammengefasst diese vier Dimensionen die Faktoren ab, die gleichermaßen genannt werden und die die Verständlichkeit eines Textes beeinflussen (vgl. Göpferich 2019: 285).

5 Die in Göpferich (2019: 286ff.) genannten Dimensionen nach dem sogenannten „Karlsruher Verständlichkeitskonzept“ sind hier leicht vereinfacht formuliert.

In Abschnitt 2.4 wollen wir auf diese Kategorien immer wieder Bezug nehmen und zeigen, wie sie im Hinblick auf die Sprache, Inhalte und die Gestaltung von behördlichen Texten in Beziehung gesetzt werden können.

## 2.2 „Verwaltungssprache“ in behördlichen Texten

Sprache ist nicht gleich Sprache. Wir haben es bei der Verwaltungssprache mit einer spezifischen Form von Sprache zu tun, die ihre eigenen Eigenschaften und Gesetzmäßigkeiten mitbringt. Die Sprache in behördlichen Texten wollen wir von der Sprache in Gesetzestexten bzw. Rechtsvorschriften unterscheiden (vgl. Abschnitt 2.3).

Die Sprache in behördlichen Texten unterscheidet sich maßgeblich von der Sprache, die wir im Alltag verwenden, und kann als eine Art Fachsprache eingeordnet werden. Verwaltungssprache wird von Behörden verwendet und dafür eingesetzt, rechtlich bindende Entscheidungen auszudrücken. Helmut Ebert schreibt auf den Seiten der Bundeszentrale für politische Bildung, dass wir es mit einem „Stiltyp der unmittelbaren Verhaltenssteuerung“ (Ebert 2010) zu tun haben. Auf Gesetze angewandt könnten wir sagen, dass sie das Verhalten von Menschen steuern möchten (z. B. Rechte und Pflichten aufzeigen). Mit Blick auf Merkblätter zu Anträgen und Formularen könnte dies bedeuten, dass die darin formulierten Sätze (im Idealfall) bewirken sollen, dass Personen befähigt werden, die Anträge zu verstehen und die entsprechenden Formulare korrekt auszufüllen.

Eine spezifische **Charaktereigenschaft von Verwaltungssprache** ist es, mehrere Anforderungen gleichzeitig erfüllen zu wollen bzw. zu müssen:

- Verwaltungssprache soll informativ, vollständig, klar, genau, eindeutig und idealerweise auch verständlich sein.

Insbesondere die Mischung aus unterschiedlichen Anforderungen führt zu einem hohen Grad an Komplexität bei behördlichen Texten. Die Beschäftigung mit der Frage, warum durch diesen hohen Grad an Komplexität das Verständnis von diesen Texten auf der Strecke bleiben kann, ist ein Problem, mit dem sich bereits einige Projekte beschäftigt haben. Im Ergebnis sind bereits Leitfäden oder Handreichungen entstanden, die als Hilfestellung insbesondere für Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter beim Verfassen von behördlichen Texten gedacht sind. In diesem Abschnitt wollen wir diese Schriften in aller Kürze vorstellen und Ihnen zeigen, welche Hinweise Sie in diesen Leitfäden bzw. Handreichungen finden können (vgl. Tab. 1a-c).

| PILOTPROJEKT *VERSTÄNDLICHE SPRACHE* | OUTPUT |
|---|---|
| • Laufzeit 2000-2002<br>• Stadtverwaltung Bochum / Germanistisches Institut der Ruhr-Universität Bochum | **Leitfaden**<br>• „Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache“ [https://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/$FILE/einfaches-schreiben.pdf] |

Tab. 1a: Projekte zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungssprache

Dieser Leitfaden (vg. Tab. 1a) ist unterteilt in sechs Unterkapitel:

1. Verständlich schreiben
2. Bürgernah und freundlich formulieren
3. Mehr Service zeigen
4. Texte gliedern und ordnen
5. Beispiele aus der Praxis
6. Wenn Sie noch mehr wissen wollen ...

Exemplarisch wollen wir verdeutlichen, wie in dieser Handreichung Beispiele aufgezeigt werden und Verbesserungsvorschläge gemacht werden (vgl. Abb. 2 und 3). Mit „Hauptwortstil“ und „Wortzusammensetzungen“ haben wir zwei Beispiele ausgewählt, die typisch für das Vorkommen in Verwaltungssprache sind.

**Hauptwortstil**

**Nicht zu viele “Verhauptwortungen”**

Ein besonders auffälliges Merkmal der Verwaltungssprache sind die vielen Hauptwörter, häufig mit den Endsilben “-ung”, “-keit” oder “-heit”.

Dahinter verbirgt sich oft der sogenannte Hauptwortstil (auch “Nominalstil”), bei dem Tätigkeitswörter (Verben) versteckt werden, indem man daraus Hauptwörter macht. Diese “unechten” Hauptwörter ermöglichen, dass niemand persönlich angesprochen werden muss. Der Nominalstil bewirkt jedoch einen hölzernen, steifen und abstrakten Charakter unserer Verwaltungssprache. Viele Hauptwörter lassen sich durch Tätigkeitswörter oder Adjektive ersetzen. Häufig können auch Nebensätze verwendet werden. Die Beispiele machen dies deutlich.

**So lieber nicht...**
Nehmen Sie deshalb bitte bis zum ... die Zahlung zum Kassenzeichen... auf.

**Eher so...**
Bitte zahlen Sie daher die Gebühren, die ich Ihnen unten aufgeschlüsselt habe, bis zum ... an die Stadtkasse Bochum, und geben Sie dabei bitte auf jeden Fall das Kassenzeichen ... an.

Abb. 2: Auszug aus dem „Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache“ (S. 8)

**Wortzusammensetzungen**

**“Bandwurmwörter” vermeiden**

Lange Wörter (häufig aus mehreren Wörtern zusammengesetzt) können das Verständnis eines Textes erschweren. Wenn möglich, wählen Sie kürzere Bezeichnungen. Ansonsten erläutern Sie diese - wenn nötig

**So lieber nicht...**
... ist vor einer Entscheidung über Ihre Bewerbung die Teilnahme an einem Eignungsfeststellungsverfahren erforderlich.

**Eher so...**
... ist es notwendig, dass Sie an einem Eignungstest teilnehmen (“Eignungsfeststellungsverfahren”).

Abb. 3: Auszug aus dem „Leitfaden zur bürgernahen Verwaltungssprache“ (S. 10)

| KOOPERATIONSPROJEKT *IDEMA – INTERNET-DIENST FÜR EINE MODERNE AMTSSPRACHE* | OUTPUT |
|---|---|
| • Laufzeit 1. Juni 2006 bis 31. Mai 2008<br>• Bochumer Fachbereich für Angewandte Linguistik, 21 Verwaltungen aus sieben Bundesländern | **Internetdienst/Hilfestellung**<br>• http://verstaendliche-sprache.de/unterstuetzung/<br>• http://www.moderne-verwaltungssprache.de/ |

Tab. 1b: Projekte zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungssprache

Auf den Seiten zur **modernen Verwaltungssprache** können Sie z. B. in der Rubrik „Vorher – Nachher“ Beispiele nachschlagen. Sie sind aufgeteilt in „So besser nicht…“ und „Eher so“ (vgl. Abb. 4).

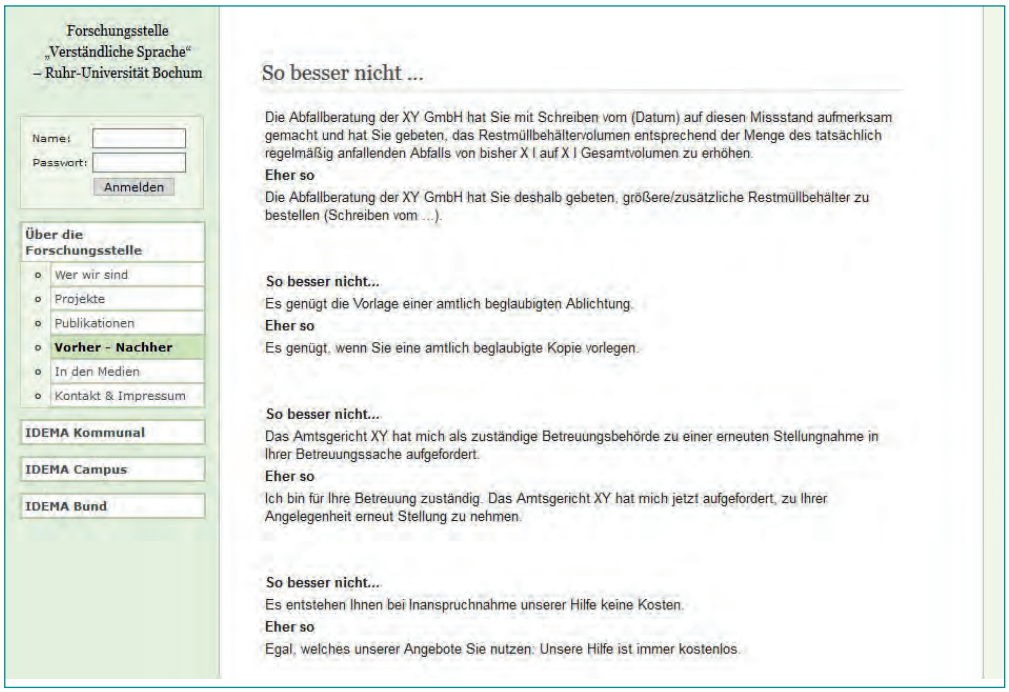



Abb. 4: Auszug aus der Rubrik „Vorher – Nachher“ aus http://www.moderne-verwaltungssprache.de/

Die eigentliche **IDEMA-Datenbank** ist ein kostenpflichtiges Angebot, das ausschließlich von registrierten Nutzern verwendet werden kann. Auf den Internetseiten finden Sie Hinweise zu einem kostenlosen Testzugang sowie zu der Möglichkeit eines unverbindlichen Angebotes für einen Zugang für Neukunden.

| PROJEKT *LEICHTE SPRACHE IN DER VERWALTUNG* | OUTPUT |
|---|---|
| • Publikationsdatum: Handreichung 2016, Expertise 2017<br>• Lebenshilfe Baden-Württemberg, Ministerium für Soziales und Integration, Institut für Förderpädagogik der Universität Leipzig | **Handreichung**<br>• 2016: „Leichte Sprache in der Verwaltung: Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg“ [https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/service/publikation/did/leichte-sprache-in-der-verwaltung/]<br>**Wissenschaftliche Expertise**<br>• 2017: „Leichte Sprache in der Verwaltung: Eine wissenschaftliche Expertise für Verwaltungen in Baden-Württemberg“ [https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/service/publikation/did/wissenschaftliche-expertise-leichte-sprache-in-der-verwaltung/] |

Tab. 1c: Projekte zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungssprache

Die zwei hier genannten Angebote zur „Leichten Sprache“ enthalten auf unterschiedlichem Abstraktionsgrad Hinweise, was bei der Gestaltung von behördlichen Texten in „Leichter Sprache“ zu beachten ist. In der Handreichung „Leichte Sprache in der Verwaltung“ können Sie an ganz konkreten Beispielen sehen, wie Sie Grundregeln für „Leichte Sprache“ anwenden können (vgl. Abb. 5).

**5.4.2 | Wortwahl**

**Verwenden Sie einfache, verständliche Wörter.**

Im Beispieltext[12] kommt unter anderem, folgendes schweres Wort vor:

*„Selbstbestimmung“*

Für eine Übersetzung in Leichte Sprache müssen Sie dieses Wort erklären oder ein anderes, einfacheres Wort verwenden.

Beispiel in Leichter Sprache[13]

Selbst·bestimmung
ist ein wichtiges Grund·recht.

Das steht
im deutschen Grund·gesetz.

Auch Menschen mit Behinderung
sollen über ihr Leben bestimmen.

Sie können dabei Beratung
und Unterstützung bekommen.

Das entscheiden sie selbst.

Abb. 5: Auszug aus der Handreichung „Leichte Sprache in der Verwaltung“ (S. 19)

Die **wissenschaftliche Expertise** erläutert vor allem die theoretischen Hintergründe zu der besonderen sprachlichen Ausprägung „Leichte Sprache“. Es werden im Kapitel 2.3 der Expertise („Strukturmerkmale der Verwaltungssprache“) vor allem typische Beispiele aufgezeigt (vgl. Abb. 6), ohne hier aber Lösungswege darzulegen. Im Kapitel 3.6 der Expertise („Charakteristika Leichter Sprache und ihre Umsetzungsmöglichkeiten – ein Forschungsüberblick“) werden dann in einer zusammenfassenden Tabelle auf eher abstrakter Ebene Merkmale von Verwaltungssprache und mögliche Lösungsansätze zur Verbesserung der Verständlichkeit erläutert (vgl. Abb. 7).

**Lexikalische Charakteristika der Verwaltungssprache**

**5 Häufige Nominalisierungen**

Bei der Nominalisierung oder Substantivierung handelt es sich um die Bildung eines Substantivs aus einer anderen Wortart (z. B. spielen –> das Spielen).

„Zur *Mitnahme* einer Begleitperson sind schwerbehinderte Menschen berechtigt, die bei der *Benutzung* von öffentlichen Verkehrsmitteln infolge ihrer Behinderung regelmäßig auf Hilfe angewiesen sind. Die *Feststellung* bedeutet nicht, dass die schwerbehinderte Person, wenn sie nicht in Begleitung ist, eine Gefahr für sich oder für andere darstellt. Bei Blinden, Ohnhändern und Querschnittgelähmten ist die *Berechtigung* zur *Mitnahme* einer Begleitperson stets anzunehmen.“ (Merkblatt/Erläuterungen zum Bescheid – Bedeutung der Merkzeichen)

„Die Schwerbehinderteneigenschaft wird kraft Gesetzes, d.h. bereits mit dem *Eintritt* der Behinderung und nicht erst mit deren *Feststellung* durch das Landratsamt erworben.“ (Ausfüllhilfe und Merkblatt zum Erstantrag)

Abb. 6: Auszug aus der wissenschaftlichen Expertise „Leichte Sprache in der Verwaltung“ (S. 13)

| Charakteristika Verwaltungssprache | Lösungsmöglichkeit Leichte Sprache | Textverständlichkeits-dimension |
|---|---|---|
| lange Hauptsätze | kurze Sätze | sprachliche Einfachheit |
| attributive Partizipialkonstruktionen | Verzicht auf diese Konstruktionen | |
| Auslassungen des Imperativs | Vermeidung des Imperativs | |
| Komprimierungen | Verwendung leichter Wörter | |
| Nominalisierungen | Verwendung leichter Wörter / Verbalstil | |
| Funktionsverben | Verwendung von Handlungsverben | |
| Unklarheit bei feststehenden Formulierungen | Erläuterung direkt im Anschluss / Glossar | |
| (juristische) Fachterminologie | Erläuterung direkt im Anschluss / Glossar | |
| Abkürzungen | Abkürzungen vermeiden | |
| behördentypische Formulierungen | Verwendung leichter Wörter | |
| hochabstrakte, rechtssprachliche Formulierungen | Verzicht auf diese Formulierungen | |
| verfahrenstechnische Floskeln | Verzicht auf verfahrenstechnische Floskeln | |
| | eine Aussage pro Satz | semantische Kürze |
| | konsistente Bezeichnung / Wiederholungen | |
| | Überschriften | kognitive Gliederung/ Ordnung |
| | kohärente Textgestaltung | |
| Obrigkeitsstil | direkte Anrede | |

Abb. 7: Auszug aus der wissenschaftlichen Expertise „Leichte Sprache in der Verwaltung“ (S. 54)

## 2.3 Exkurs: Sprache in Gesetzestexten und Rechtsvorschriften

Die Sprache in Gesetzestexten bzw. in Rechtsvorschriften unterliegt teils eigenen Regeln und Gestaltungsvorgaben – im Unterschied zu behördlichen Texten (vgl. Abschnitt 2.2 sowie 2.4 ff.). Der Rechtssicherheit kommt hier ein besonderes Gewicht zu. Beim Thema Verständlichkeit geht es bei Gesetzestexten bzw. Rechtsvorschriften ebenso aber darum, sie so zu gestalten, dass der Adressatenkreis den Text verstehen und anwenden kann.

Auch zu dieser Art von Textsorte liegen Handreichungen vor, die als Empfehlungen zur Gestaltung dieser Texte herangezogen werden können.

- **Handbuch der Rechtsförmlichkeit (3. Auflage, 2008)**
  http://hdr.bmj.de/vorwort.html (Download des Handbuches)

In Teil B sind beispielsweise „Allgemeine Empfehlungen für das Formulieren von Rechtsvorschriften“ zusammengefasst. Teil B ist dabei in folgende Teilkapitel gegliedert:

- „Sprachliche Gestaltung von Gesetzen und Rechtverordnungen“ (Kapitel 1)
- „Bezeichnungen“ (Kapitel 2)
- „Zitierweise von Rechtsvorschriften“ (Kapitel 3)
- „Bezugnahme auf andere Texte“ (Kapitel 4)
- „Besondere Hinweise zum Recht der Europäischen Union“ (Kapitel 5)

Insbesondere in Kapitel 1 können Sie Hinweise, Praxisbeispiele und Tipps zur sprachlichen Gestaltung nachlesen. An Beispielen werden Charakteristika gezeigt und teils mit Verbesserungsvorschlägen Alternativen präsentiert (vgl. Abb. 8). Die Hinweise sind ebenso als Verbesserungsvorschläge zu lesen, wie dies auch in den folgenden Abschnitten zu behördlichen Texten (vgl. Abschnitt 2.4 ff.) aufgezeigt wird.

Sätze dürfen nicht mit zu vielen Satzgliedern überfrachtet werden. Häufig werden solche Sätze über **Genitiv-** oder **Substantivketten** ausgebaut. Diese sollten umformuliert werden. 98

**Beispiele:**

Statt: …, dass die Möglichkeit des Eintritts des Versicherungsfalls schon ausgeschlossen ist.

Besser: …, dass der Versicherungsfall nicht mehr eintreten kann.

Statt: Die Pflegedienste haben mit Einverständnis der pflegebedürftigen Person der zuständigen Pflegekasse die bei dem Pflegeeinsatz gewonnenen Erkenntnisse zur Qualität der Pflegesituation und zur Notwendigkeit einer Verbesserung mitzuteilen.

Besser: Die Pflegedienste haben die zuständige Pflegekasse nach dem Pflegeeinsatz über die Qualität der häuslichen Pflege und über notwendige Verbesserungen zu unterrichten. Die Pflegebedürftigen müssen hiermit einverstanden sein.

Abb. 8: Auszug aus dem Handbuch der Rechtsförmlichkeit, Teil B, Abschnitt 1.6, Absatz 98

Bei der Erstellung von Gesetzestexten kann nicht in gleicher Weise auf die Möglichkeit des Einsatzes von Visualisierung zurückgegriffen werden, wie es für behördliche Texte (Merkblätter, Richtlinien etc.) gilt und im Abschnitt 3 dieser vorliegenden Handreichung erläutert wird. Denkbar wäre dennoch, dass sich der Einsatz von Schaubildern beim Vorstellen eines Regelungsentwurfs im Rahmen einer Öffentlichkeitsbeteiligung oder eines parlamentarischen Gesetzgebungsverfahrens anbietet, um

in prägnanter und anschaulicher Form den Inhalt vorzustellen. Auch wenn wir dies in dieser Handreichung nicht ausführlich darstellen, soll zumindest auf diese Möglichkeit hingewiesen werden. Die Hinweise aus dem Abschnitt 3 können dafür auch als Anregung genutzt werden.

- **Verwaltungsvorschrift der Landesregierung und der Ministerien zur Erarbeitung von Regelungen (VwV Regelungen)**
  http://www.normenkontrollrat-bw.de/rechtsgrundlagen/vwv-regelungen
  (VwV Regelungen, in Kraft getreten am 1. Januar 2018)

Zu **Inhalt und Ziel** heißt es darin: „Diese Verwaltungsvorschrift enthält materielle und formelle Vorgaben, die bei der Erarbeitung von Regelungen einzuhalten sind. Sie hat zum Ziel, dass sich Entstehung und Inhalt von Regelungen an den Grundsätzen der Erforderlichkeit, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit ausrichten.“ (VwV Regelungen, S. 1) Bei der Erstellung und Gestaltung von Verwaltungsvorschriften sind also von den Autorinnen und Autoren auch besonders formale Vorgaben einzuhalten. So finden Sie beispielsweise im Anhang (VwV Regelungen) Hinweise zur Verwendung von „Begriffen“ (1.6.3: Für gleiche Begriffe sind die gleichen Wörter, für unterschiedliche Begriffe sind unterschiedliche Wörter zu verwenden.). Oder es werden formale Richtlinien wie der Umgang mit Abkürzungen thematisiert (1.7.4: Andere Abkürzungen, ausgenommen Abkürzungen von Gesetzen und Verordnungen, werden nicht verwendet. Beispielsweise sind auszuschreiben: „im Sinne von“, „in Verbindung mit“, „in der Fassung vom“, „betreffend“, „zum Beispiel“, „gegebenenfalls“, „beziehungsweise“.).

Auch bei der Textsorte „Verwaltungsvorschrift“ gilt es, die Möglichkeiten zu berücksichtigen, durch sprachliche Mittel den Grad der Verständlichkeit zu erhöhen. Insbesondere Erläuterungsteile aus Verwaltungsvorschriften können ebenso als behördliche Texte verstanden werden und werden somit auch in Abschnitt 2.4 teils mitbehandelt. Für Verwaltungsvorschriften gelten ebenso wie für Gesetzestexte jedoch auch gewisse Einschränkungen bei der Möglichkeit, graphisch-visuelle Mittel einzusetzen. Dennoch können die Hinweise aus dem Abschnitt 3 dort, wo es sich anbietet, auch für diese Textsorte als mögliche Anregung genutzt werden.

## 2.4 Behördliche Texte: Beispiele und Lösungsansätze

Auf der Seite der Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen/Institutionen, die sich mit behördlichen Texten konfrontiert sehen, sind trotz der Bemühungen um eine verständliche Sprache und Gestaltung von behördlichen Texten von Seiten der Verwaltung weiterhin **Barrieren** zu beobachten. Bürgerinnen und Bürger haben weiterhin oft Schwierigkeiten damit, Formulare, Merkblätter, Antragstexte etc. zu verstehen oder zu wissen, wie z. B. Formulare richtig auszufüllen sind, damit – im Idealfall – ein eingereichter Antrag auch zum gewünschten Erfolg führt. Welche Barrieren können vorliegen, die das Verstehen von Texten in Verwaltungssprache erschweren? Nach Ebert 2010 können drei Typen von Barrieren definiert werden, die durch verschiedene Phänomene hervorgerufen sein können (vgl. Abb. 9).

Die Barrieren des Funktional- und des Bürokratenstils können nach dem „Karlsruher Verständlichkeitskonzept“ (vgl. Abb. 1) vor allem den Bereichen **‚Einfachheit‘**, **‚Kürze/Prägnanz‘** und **‚Korrektheit‘** zugeordnet werden.

**‚Korrektheit'** ist in diesem Zusammenhang ein Bereich, der – aus der Perspektive von Verwaltungssprache – in Bezug auf die Verständlichkeit als spezieller Fall zu betrachten ist. Grundsätzlich müssen alle Sachverhalte aus behördlichen Texten korrekt sein. Die Frage ist, ob ein (korrekt dargestellter) Sachverhalt auch mit anderen (einfacheren) sprachlichen Mitteln beschrieben werden kann, sodass der Gehalt trotzdem gewahrt bleibt. Dies auszuloten kann im Austausch mit anderen Fachkollegen aus der Verwaltung und/oder ggf. auch mit Hilfe von juristischer Beratung ermöglicht werden.

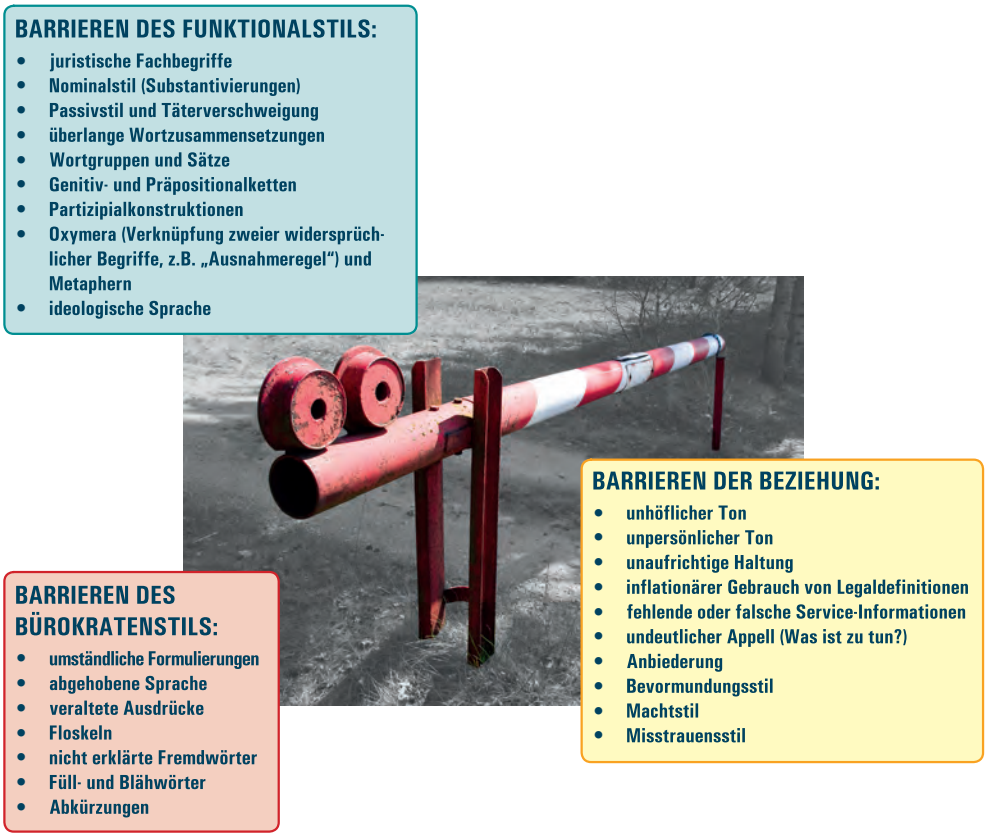



Abb. 9: Sprachliche Barrieren, die zur Unverständlichkeit von Verwaltungssprache beitragen (nach Ebert 2010)

Zu verschiedenen Bereichen, die dem „Karlsruher Verständlichkeitskonzept" (vgl. Abb. 1) zugeordnet werden können, haben wir im Folgenden einige der genannten sprachlichen Barrieren ausgewählt, um an ihnen systematisch zu zeigen, wie sie in behördlichen Texten vorkommen. An Beispielen, bei denen es die Möglichkeit einer verständlicheren Formulierung gibt, wird illustriert, wie die oben genannten Barrieren durch andere sprachliche Mittel aufgehoben oder doch wenigstens reduziert werden könnten. Wir beschränken uns auf eine Auswahl und verweisen für weitere Beispiele auf die anderen sehr hilfreichen Leitfäden.

| | |
|---|---|
| EINFACHHEIT | Abschnitt 2.4.1 |
| ÜBERSICHTLICHE STRUKTUR | Abschnitt 2.4.3 |
| KÜRZE / PRÄGNANZ | Abschnitt 2.4.1 |
| MOTIVATION | Abschnitte 2.4.2, 2.4.4 |
| KORREKTHEIT | (Abschnitt 2.4) |
| GUTE LESBARKEIT | Abschnitt 2.4.5 |

## 2.4.1 Merkmal: Sprache

Wir beginnen mit Hinweisen zur sprachlichen Gestaltung, die an die Bereiche **‚Einfachheit'** und **‚Kürze/Prägnanz'** (vgl. Abb. 1) geknüpft sind.

### ⚠ Zu lange Sätze vermeiden

| statt... | ▸ **Hinweis:** es ginge auch so ... |
|---|---|
| Hilfen zur Gesundheit, Eingliederungshilfe für behinderte Menschen, Hilfe zur Pflege, Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten und Hilfen in anderen Lebenslagen werden nach dem Fünften bis Neunten Kapitel SGB XII geleistet, soweit den Leistungsberechtigten, ihren nicht getrennt lebenden Ehegatten oder Lebenspartnern und, wenn sie minderjährig und unverheiratet sind, auch ihren Eltern oder einem Elternteil die Aufbringung der Mittel aus dem Einkommen und Vermögen nach den Vorschriften des Elften Kapitels dieses Buches nicht zuzumuten ist.[6] | Hilfen zur Gesundheit, Eingliederungshilfe für behinderte Menschen, Hilfe zur Pflege, Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten und Hilfen in anderen Lebenslagen werden nach dem Fünften bis Neunten Kapitel SGB XII geleistet.<br>Dies gilt dann, wenn es folgenden Personen nicht zuzumuten ist, die Mittel aus dem Einkommen und Vermögen aufzubringen (nach den Vorschriften des Elften Kapitels dieses Buches):<br>• den Leistungsberechtigten,<br>• den nicht getrennt lebenden Ehegatten oder Lebenspartnern des Leistungsberechtigten,<br>• den Eltern oder einem Elternteil, wenn der Leistungsberechtigte minderjährig oder unverheiratet ist. |

### ⚠ Einschübe vermeiden

| statt... | ▸ **Hinweis:** es ginge auch so ... |
|---|---|
| (zu) der sich unter anderem durch Migration stetig weiterentwickelnden Bürgerschaft[7] | (zu) der Bürgerschaft, die sich unter anderem durch Migration stetig weiterentwickelt |

### ⚠ Wenn möglich auf eine Substantivierung verzichten

| statt... | ▸ **Hinweis:** es ginge auch so ... |
|---|---|
| Ausgeschlossen von der Anerkennung als Eigenanteil sind Teilnahmebeiträge von Schüler/-innen, Raumkosten sowie die Übernahme von Lehrer/-innenstunden, die in der regulären Unterrichtszeit anfallen, oder schon von anderer Seite erbrachte reguläre Förderung durch öffentliche Mittel.[8] | Eine Eigenbeteiligung kann nicht anerkannt werden:<br>• bei Teilnahmebeiträgen von Schüler/-innen<br>• bei Raumkosten<br>• wenn Lehrer/-innenstunden übernommen werden, die in der regulären Unterrichtszeit anfallen, oder<br>• wenn von anderer Seite bereits eine Förderung durch öffentliche Mittel vorliegt. |

### ⚠ Auslassung des Imperativs

| statt... | ▸ **Hinweis:** es ginge z. B. in Merkblättern auch so ... |
|---|---|
| Der Antrag ist fristgerecht vor Kursbeginn einzureichen. | Bitte reichen Sie den Antrag fristgerecht vor Kursbeginn ein, damit er berücksichtigt werden kann. |

6 Beispiel aus: Merkblatt zur Beantragung von Sozialhilfe nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII), zur Kriegsopferfürsorge nach dem Bundesversorgungsgesetz (BVG) und zu den besonderen Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG).

7 Beispiel aus: Verwaltungsvorschrift des Sozialministeriums über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung von Integrationsbeauftragten.

8 Beispiel aus: Projektmittelfonds „Zukunft der Jugend": Merkblatt zur Förderung im gemeinderätlichen Verfahren.

### Wenn möglich die Verwendung juristischer Fachbegriffe vermeiden

Soweit Dritte (z. B. Land, Bund, EU) die **Zuschussgewährung** von einer **Komplementärfinanzierung** der Stadt für denselben Zweck abhängig machen, kann in Fällen, in denen eine **rechtsverbindliche Zuschussbewilligung** noch nicht möglich ist, eine **unverbindliche Förderzusage** dem Grunde nach und unter **Finanzierungsvorbehalt** abgegeben werden.[9]

**Hinweis:**

Dieser Textabschnitt kommt im Grunde nicht ohne **weitere Erläuterungen** aus. Die durch uns im Text fett hervorgehobenen Wörter oder Ausdrücke sind aus unserer Sicht nicht ohne weiteres zu verstehen.

### Verweise auf Gesetze

Für die Verfahren nach der Landesbauordnung für Baden-Württemberg **(LBO)** in der Fassung vom 5. März 2010 **(GBl. S. 358, ber. S. 416)**, zuletzt geändert durch Gesetz vom 11. November 2014 **(GBl. S. 501)**, werden nach **§ 3 der Verfahrensverordnung zur Landesbauordnung (LBOVVO)** vom 13. November 1995 **(GBl. S. 794)**, zuletzt geändert durch Artikel 218 der Verordnung vom 25. Januar 2012 **(GBl. S. 65,89)**, folgende Vordrucke bekanntgemacht und verbindlich eingeführt.[10]

**Hinweis:**

In bestimmten behördlichen Texten, wie hier im Beispiel einer Verwaltungsvorschrift, lassen sich Verweise auf Gesetze nicht vermeiden. Sie sind für die sachlichen Bezüge sogar notwendig. (Die Stellen sind von uns im Text fett hervorgehoben.)

Eine **Legende** zu Beginn oder am Ende des Textes könnte der Leserin oder dem Leser helfen, sich zurechtzufinden.

### Häufiger Gebrauch von Abkürzungen

Für die Verfahren nach der **Landesbauordnung für Baden-Württemberg (LBO)** in der Fassung vom 5. März 2010 (GBl. S. 358, ber. S. 416), zuletzt geändert durch Gesetz vom 11. November 2014 (GBl. S. 501), werden nach § 3 der **Verfahrensverordnung zur Landesbauordnung (LBOVVO)** vom 13. November 1995 (GBl. S. 794), zuletzt geändert durch Artikel 218 der Verordnung vom 25. Januar 2012 (GBl. S. 65,89), folgende Vordrucke bekanntgemacht und verbindlich eingeführt.[11]

**Hinweis:**

Wie im Beispiel gezeigt, ist es für eine Leserin oder einen Leser zumindest eine Unterstützung, wenn Abkürzungen bei erster Nennung zunächst vollständig aufgeführt werden. (Die Stellen sind von uns im Text fett hervorgehoben.) Denkbar wäre auch eine Art Abkürzungsverzeichnis zu Beginn oder am Ende des Textes, auf das bei Bedarf immer wieder zurückgegriffen werden kann.

Dort, wo es möglich ist, könnte auch auf die **Abkürzung** von Gesetzen (z. B. LBOVVO) **verzichtet** werden und die Gesetzesbezeichnungen könnten ausgeschrieben werden. Das erleichtert den Lesefluss.

9 Beispiel aus: Richtlinien der Stadt Mannheim zur Förderung kultureller Aktivitäten von Vereinen, Künstlerinnen und Künstlern in Mannheim.

10 Beispiel aus: Verwaltungsvorschrift des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau über Vordrucke im baurechtlichen Verfahren.

11 Beispiel aus: Verwaltungsvorschrift des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau über Vordrucke im baurechtlichen Verfahren.

## 2.4.2 Merkmal: Unpersönlicher Stil

Unter dem Schlagwort **‚Motivation'** (vgl. Abb. 1) kann verstanden werden, dass z. B. über den Einsatz von Sprache die Motivation der Leserinnen und Leser behördlicher Texte gesteigert werden kann. Dies kann beispielsweise durch persönliche Ansprache geschehen, wodurch die Barriere der Beziehung (vgl. Abb. 9) verringert werden kann. In Formularen oder Merkblättern ist es nur an wenigen Stellen möglich, einen persönlichen, direkt ansprechenden Stil einzusetzen. Eine gute Möglichkeit ist es, in einem Formular-Leitfaden mit persönlichem Stil in Feldern zu arbeiten, die von den Antragstellerinnen oder Antragstellern ausgefüllt werden müssen. Abb. 10 zeigt einen Ausschnitt aus dem Formular-Leitfaden zum Antrag auf ‚Projektbezogene Förderung' (für den Antrag auf Gewährung eines Zuschusses zu öffentlichen Veranstaltungen nach den Richtlinien zur Förderung kultureller Aktivitäten von Vereinen, Künstlern und Künstlerinnen in Mannheim).

STADTMANNHEIM²
Kulturamt

Leitfaden zum Antrag auf **Projektbezogene Förderung**

Leitfaden für den Antrag auf Gewährung eines Zuschusses zu öffentlichen Veranstaltungen nach den Richtlinien zur Förderung kultureller Aktivitäten von Vereinen, Künstlern und Künstlerinnen in Mannheim (vgl. Abschnitt 4.1)

Zur besseren Verständlichkeit und aus platztechnischen Gründen wurde für das Antragsformular bewusst auf die weibliche Form verzichtet. Hierin ist weder eine Geringschätzung des einen noch des anderen Geschlechts beabsichtigt.

**Zuschussvoraussetzungen nach 4.1.2**

Gefördert werden künstlerische und kulturelle Vorhaben in Mannheim:
- wenn sie sich auf die Stadt und/oder ihre Geschichte und/oder ihre besondere Tradition beziehen (Mannheim bezogen).
- wenn sie sich durch Innovation (z.B. in Durchführung und/oder Thema) auszeichnen (innovativ).
- wenn sie zwei oder mehrere Kunstsparten kreativ miteinander verbinden (Kunstsparten übergreifend).
- wenn sie sich darin auszeichnen, einen aktiven Beitrag zur gleichberechtigten Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben leisten (gleichberechtigte Teilhabe).

Richtlinien einsehbar unter http://www.mannheim.de/sites/default/files/page/2840/stadtrecht04-11.pdf

**Veranstaltung, Projekt**

| | |
|---|---|
| Zielgruppen: | Erläutern Sie, welcher Personenkreis mit der Veranstaltung/dem Projekt erreicht werden soll. |
| Öffentlichkeitsarbeit: | Welche Maßnahmen werden von Ihnen bezüglich der Bewerbung Ihrer Veranstaltung unternommen? Bitte listen Sie die konkreten Werbemittel auf (z.B. Anzahl Plakate, Flyer). Welche Medien sprechen Sie an? |
| Einschätzung d. Veranstaltung: | Kreuzen Sie die nach den Richtlinien zur Förderung kultureller Aktivitäten von Vereinen, Künstlern und Künstlerinnen der Stadt Mannheim in Ziffer 4.1.2 (s.o.) aufgestellten Zuschussvoraussetzungen an. |
| Bedeutung für Mannheim | Wie gewährleisten Sie den Bezug zu Mannheim (Flyer, Aufsteller etc.)? |

Abb. 10: Leitfaden zum Antrag auf ‚Projektbezogene Förderung' (Mannheim)

## 2.4.3 Merkmal: Gliederung

Der Aspekt ‚Gliederung' setzt nach dem Verständlichkeitskonzept an **‚übersichtliche Struktur'** an. Themen und Texte zu gliedern, steht meist zu Beginn der Arbeit. Eingesetzt als Mittel zur Auffindbarkeit ermöglicht eine Gliederung hochkomplexer Texte ein zielgerichtetes Auffinden der Informationen. Das Beispiel in Abb. 11 zeigt, wie eine Richtlinie im ersten Abschnitt des Textes in kleinere Unterabschnitte unterteilt ist. Durch die Gliederung des gesamten Textes kann (wie im Beispiel im Unterabschnitt 1.3) auf folgende Abschnitte verwiesen werden. Der kleine Pfeil vor den Unterabschnitten, auf die verwiesen wird, stellt zusätzlich eine optische Hilfe beim Lesen dar.

**1. Allgemeines**
**1.1 Rechtliche Grundlagen**
Die in den Allgemeinen Richtlinien der Stadt Mannheim über die Gewährung von Zuschüssen in der jeweils gültigen Fassung getroffenen Regelungen werden durch diese speziellen Richtlinien ergänzt. Bei sachlich-inhaltlichen Abweichungen gehen die Regelungen der speziellen Richtlinien denen der Allgemeinen Zuschussrichtlinien vor.

**1.2 Zuständigkeiten**
Die Zuständigkeiten für die Gewährung von Zuschüssen richten sich nach den Bestimmungen der Hauptsatzung und der Zuständigkeitsordnung der Stadt Mannheim in der jeweils geltenden Fassung.

**1.3 Zuschussarten**
Zuschüsse können gewährt werden als
→ institutionelle Förderung (Nr. 2)
→ Grundförderung (Nr. 3)
→ Projektbezogene Förderung (Nr. 4)
Investitionen sollen grundsätzlich nicht gefördert werden. In begründeten Ausnahmefällen kann durch Einzelbeschluss des zuständigen gemeinderätlichen Gremiums von dieser Regelung abgewichen werden.

Abb. 11: Auszug aus den „Richtlinien der Stadt Mannheim zur Förderung kultureller Aktivitäten von Vereinen, Künstlerinnen und Künstlern in Mannheim“

Eine Gliederung in zu viele Ebenen erschwert die Orientierung und den Überblick. Eine Untergliederung in **maximal drei Unterebenen** ist ein sinnvoller Richtwert, der für Leserinnen und Leser noch gut nachvollziehbar ist. Insbesondere in Verwaltungsvorschriften besteht die Tendenz, die Abschnitte sehr viel weiter als in drei Ebenen zu untergliedern (vgl. Abb. 12). Manchmal lässt sich diese Art der Gliederung nicht vermeiden, da an anderer Stelle im Text auf Gliederungspunkte zielgenau verwiesen werden muss.

**1.3 Begriffsbestimmungen**

Im Sinne dieser Verwaltungsvorschrift sind:

1.3.1 Nichtwohngebäude
1.3.1.1 Gebäude kommunaler Einrichtungen
1.3.1.2 Gebäude kirchlicher Einrichtungen,
1.3.1.3 Gebäude eingetragener, gemeinnütziger Vereine,
1.3.1.4 Krankenhäuser nach § 4 des Landeskrankenhausgesetzes Baden-Württemberg,
1.3.1.5 Gebäude von Rehabilitationseinrichtungen mit Versorgungsvertrag nach §§ 111, 111c SGB V oder § 21 SGB IX,
1.3.1.6 gewerblich genutzte Gebäude, die nicht überwiegend (mehr als 50 Prozent der gesamten Nettogrundfläche) zum Wohnen genutzt werden.

1.3.2 Darüber hinaus gelten
1.3.2.1 Gebäude von Alten-, Pflege- und Behindertenheimen (Stationäre Einrichtungen) nach § 3 des Gesetzes für unterstützende Wohnformen, Teilhabe und Pflege (Wohn-, Teilhabe- und Pflegegesetz – WTPG),
1.3.2.2 Gebäude zur Erfüllung kommunaler Unterbringungspflichten und
1.3.2.3 Gebäude von Studentenwohnheimen (mit rotierendem Belegungskonzept) als Nichtwohngebäude, auch wenn die Wohnnutzung mehr als 50 Prozent beträgt.

Abb. 12: Untergliederung aus der „Verwaltungsvorschrift des Ministeriums für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft über das Förderprogramm KLIMASCHUTZ-PLUS (VwV Klimaschutz-Plus 2018/2019; vom 12. Juni 2018 – Az.: 22-4500.2/107)

Die gezeigten Beispiele in Abb. 11+12 können unter dem Schlagwort **‚innere Gliederung‘** verstanden werden. Wir verstehen darunter die innere Gliederung des Textes, bei der die Inhalte sinnvollerweise in Abschnitte aufgeteilt werden und ein Verfahren der Ober- und Unterordnung von Inhalten angewandt wird.

Unter einer **‚äußeren Gliederung'** verstehen wir, wie ein ganzes Paket an Dokumenten, die alle zu einem Vorgang gehören, gegliedert oder, auch anders ausgedrückt, sortiert sind. Das Beispiel in Abb. 13 zeigt das „Paket" an Dokumenten, das ein Adressat für eine Antragstellung beim Projektmittelfond „Zukunft der Jugend" (Stuttgart) abzuarbeiten hat.

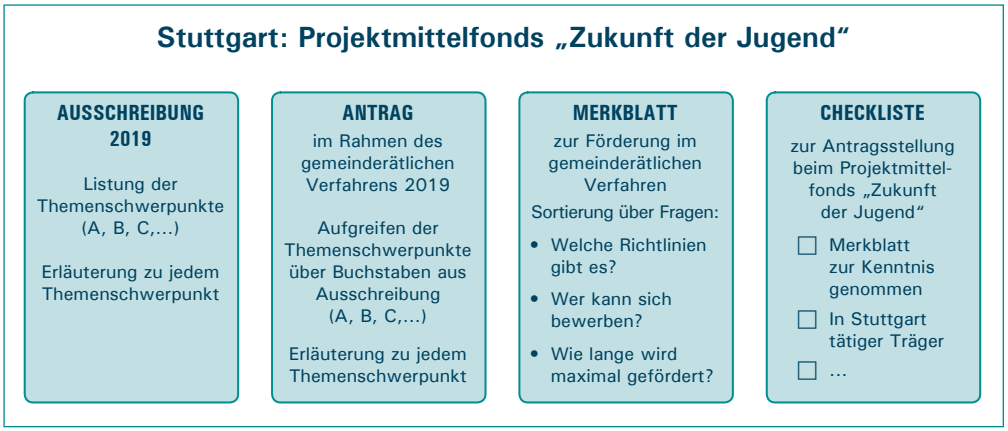



Abb. 13: Paket der Unterlagen zum Projektmittelfond „Zukunft der Jugend" (Stuttgart)

Diese gut durchdachte Zusammenstellung hilft Antragstellerinnen und Antragstellern, sich in den Unterlagen, die zu einem Verfahren gehören, zurechtzufinden.

Auch die gemeinsame Darstellung der zusammengehörigen Dokumente im Internet ist eine große Hilfe und erleichtert es, auf die benötigten Unterlagen zugreifen zu können (vgl. dazu Abb. 14, in der eine übersichtliche Listung der Dokumente für den oben genannten Projektmittelfond ein lückenloses Auffinden der Unterlagen erleichtert).

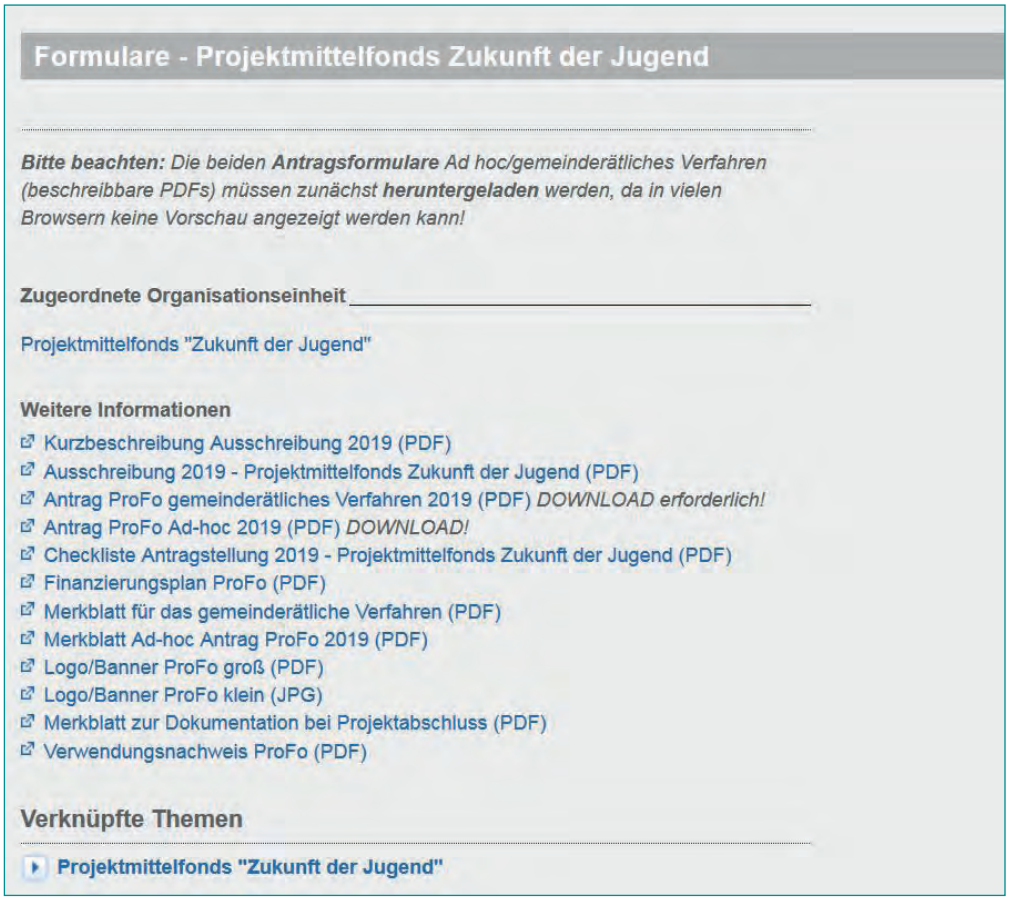



Abb. 14: Listung benötigter Dokumente für die Beantragung eines Projektmittelfonds „Zukunft der Jugend" (Stuttgart)[12]

12 Vgl. hierzu: https://www.stuttgart.de/item/show/48932/1/form/6723 [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

### 2.4.4 Merkmal: Adressatengerechte Sprache

Die Sachverhalte, die in behördlichen Texten Thema sind, können einen unterschiedlichen Grad an Komplexität aufweisen. Bei der Beschreibung eines hoch komplexen Sachverhaltes ist es keine leichte Aufgabe, diesen für ein Publikum aufzubereiten, das von diesem Sachverhalt keine oder nur geringe Vorkenntnisse besitzt.

Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie Juristinnen und Juristen unter sich verstehen die Prozesse, die hinter behördlichen Vorgängen stehen, idealerweise vollständig und können den Komplexitätsgrad des Vorgangs vollends einschätzen. Es dürfte aber auch Situationen geben, in denen Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie Juristinnen und Juristen selbst Schwierigkeiten mit dem Verständnis von behördlichen Texten haben. Nur ein grundsätzliches Verständnis kann es einer Person ermöglichen, auch über andere sprachliche Mittel nachzudenken, um ein Thema verständlicher aufzubereiten. Als einen ersten Schritt zur Verbesserung der Verständlichkeit eines Textes setzen wir die **Durchdringung des Sachverhaltes** an.

Die **Bestimmung der Zielgruppe**, für die ein behördlicher Text (ein Formular, ein Merkblatt etc.) gedacht ist, ist als zweiter Schritt zu nennen. Er trägt aber auch eine Schwierigkeit in sich: Nicht immer lässt sich die Zielgruppe eines behördlichen Textes passgenau bestimmen, und es lässt sich daher manchmal nicht im Vorfeld ausmachen, welche Person(-engruppe) genau die Antragstellerin oder der Antragsteller ist und welches Vorwissen diese Person(-engruppe) mitbringt. In anderen Fällen kann die Zielgruppe für einen behördlichen Text sehr unterschiedlich und damit ungenau zu bestimmen sein.

Der Ausschnitt in Abb. 15 ist beispielsweise einem Antrag entnommen, der vom ‚Fachbereich Sport und Freizeit' die Möglichkeit eröffnet, Zuschüsse zur Förderung des Jugendsports oder für die Pflege und Unterhaltung vereinseigener Sportstätten zu beantragen. Die Unterzeichner sind der 1. Vorsitzende des Vereins sowie der Vereinskassier. Bei dieser sehr klar definierten Adressatengruppe kann ein Fachbegriff wie „Großspielfeld" als bekannt angenommen werden. Er muss nicht weiter erläutert werden.

**Zuschussantrag für das Jahr 2019**

Beantragt wird ein Zuschuss zur
☐ Förderung des Jugendsports

☐ Pflege und Unterhaltung vereinseigener Sportstätten
Bestandsänderung gegenüber Vorjahr
☐ liegt nicht vor. ☐ ist auf Beiblatt erläutert.

Für die Zuschläge bei Großspielfeldern bitte hier die Anzahl der Mannschaften eintragen:

Jugendmannschaften 7er Jugendmannschaften 11er

Seniorenmannschaften

[…]

**Es wird bestätigt, dass alle Angaben im Zuschussantrag (einschließlich Rückseite) richtig sind, die Einnahmen und Ausgaben mit den Büchern und Belegen übereinstimmen und die zweckgebundene Verwendung der Zuschüsse sichergestellt ist.**

Datum 1.Vorsitzender Vereinskassier

Seite 1 von 2

Abb. 15: Ausschnitt aus dem Zuschussantrag für Förderung des Jugendsports oder für die Pflege und Unterhaltung vereinseigener Sportstätten (Mannheim, Fachbereich Sport und Freizeit)

Folgendes Szenario beschreibt eine Situation bei der Erstellung eines behördlichen Textes, in der es über die Analyse der Adressatengruppe zu einem stimmig ausgestalteten Text kommen kann. Dieser Aspekt kann auf den Aspekt **‚Motivation'** aus Abb. 1 bezogen werden:

- Eine Verwaltungsmitarbeiterin/ein Verwaltungsmitarbeiter versucht, sich in die Situation einer Antragstellerin/eines Antragstellers zu versetzen, die/der den behördlichen Text nutzen möchte/muss.
- Die Antragstellerin/der Antragsteller sitzt alleine (ohne fachliche Unterstützung) vor den Unterlagen und bringt im Grunde keine Motivation mit, sich damit auseinanderzusetzen. Wir gehen von der Notwendigkeit aus, dass die Person den Antrag ausfüllen *muss*, um etwas (z. B. Geld) zu bekommen, und sich deshalb in der Situation befindet, den Antrag/die Merkblätter zu lesen und das Formular auszufüllen.
- Die Antragstellerin/der Antragsteller hat kein Vorwissen über den Sachverhalt. Somit stellt das Formular zunächst einmal eine Hürde dar. Das Merkblatt bzw. die Richtlinien sollen diese Wissenslücke schließen.
- Sollten Sie eine Adressatengruppe für einen Sachverhalt ausmachen können (ist z. B. klar, wer konkret den Antrag unterschreiben muss), könnten Sie daraufhin das vorhandene oder nicht vorhandene Wissen über Fachbegriffe bei der Adressatengruppe des behördlichen Textes abschätzen. Sehr sinnvoll ist es auch, die Adressatengruppe direkt zu befragen, ob sie die verwendeten Fachbegriffe verstehen. So könnten Sie klären, welches Wissen überhaupt notwendig ist, um die Unterlagen zu verstehen.
- Der behördliche Text insgesamt könnte ebenfalls bei der in Frage kommenden Adressatengruppe auf seine Verständlichkeit hin getestet werden.
- Eine denkbare Strategie, sollte die Adressatengruppe recht offen sein: Hinterfragen Sie Formulierungen und Termini immer wieder kritisch und überlegen Sie, ob diese einer weiteren Erläuterung bedürfen oder nicht.
- Das Selbstverständnis von Verwaltung könnte dann sein: Verwaltung als Ermöglicher (statt oftmals empfundenes Verständnis: Verwaltung als Barriere).

## 2.4.5 Merkmal: Typographie

Die Buchstabenfolge eines Wortes transportiert, neben ihrem eigentlichen inhaltlichen Gehalt, über die Schriftart zusätzlich Bedeutung. Nehmen wir beispielsweise das Wort „Sozialhilfe“ und schauen uns an, was passiert, wenn wir dieses Wort in verschiedenen Schriftarten umsetzen (vgl. Tab. 2).

| SERIFENBETONTE SCHRIFTEN | SERIFENLOSE SCHRIFTEN |
|---|---|
| Sozialhilfe (Times New Roman)<br>Sozialhilfe (Garamond)<br>**Sozialhilfe (Modini MT)** | Sozialhilfe (Arial)<br>Sozialhilfe (Franklin Gothic Book)<br>Sozialhilfe (Calibri) |
| **ZIER- UND SCHMUCKSCHRIFTEN** | **HERVORHEBUNGEN, EFFEKTE** |
| Sozialhilfe (Curlz MT)<br>Sozialhilfe (Justice)<br>*Sozialhilfe (Rage Italic)* | Sozialhilfe (normal)<br>*Sozialhilfe (kursiv)*<br>**Sozialhilfe (fett)**<br>Sozialhilfe (unterstrichen)<br>SOZIALHILFE (Großbuchstaben)<br>Umriss, Schatten (Effekte) |

Tab. 2: Möglichkeiten der Schriftgestaltung

Bei der Wahl einer Schriftart für eine Überschrift oder einen Text sollte man darauf achten, dass Inhalt und Form aufeinander abgestimmt sind und zueinander passen. Die sehr große Vielfalt an Möglichkeiten, die Standardschreibprogramme (wie z. B. Word im Microsoft Office) bieten, braucht für seriöse Themen und Projekte nicht ausgeschöpft zu werden (vgl. Franck/Stary 2006: 105ff.). Mit der Beachtung von ein paar grundsätzlichen Hinweisen lassen sich Schriftgestaltungsmöglichkeiten sinnvoll einsetzen und erhöhen die Lesbarkeit von Texten (vgl. Schlagwort **‚gute Lesbarkeit‘** aus Abb. 1). Gestalterische Effekte erhöhen dann auch indirekt die Motivation, einen Text überhaupt so intensiv zu studieren, dass er idealerweise auch verstanden werden kann.

- **Hinweise zur Schriftgestaltung:**
  - stimmig gewählte Schriftart für ein Thema (Serifenschriften sind tendenziell leicht lesbar),
  - überschaubarer Wechsel zwischen Schriftart und Schriftgröße (zwischen Überschriften und Text),
  - Einsatz von Schrifthervorhebungen und -effekten dort, und nur dort, wo sie das Textverständnis unterstützen.

## 2.4.6 Merkmal: Gestaltung

Der Aspekt „Gestaltung“ setzt nach dem Verständlichkeitskonzept wohl an allen Ebenen gleichermaßen an. Derzeit ist zu beobachten, dass in behördlichen Texten ein eher geringer Einsatz von Visualisierungen zu verzeichnen ist. Prozessabläufe werden in hochkomplizierter Weise verbalisiert und könnten über Möglichkeiten der Visualisierung in ihrer Verständlichkeit deutlich vereinfacht und somit verbessert werden. Der Einsatz von visuellen Metaphern und Symbolen hilft, um Zusammenhänge, Abläufe und Prozesse in eine vorstellbare Ordnung zu bringen. Diesem Aspekt wollen wir uns in Abschnitt 3 vertieft zuwenden.

4
5
6
7
8
9
10

# 3. Visualisierung: Möglichkeiten zur Erhöhung von Verständlichkeit

Formen der Visualisierung können als Mittel der Darstellung von komplexen Sachverhalten bzw. Vorgängen eingesetzt werden. Sie erleichtern den Zugang, ermöglichen eine Übersicht und lenken über Formen und Symbole die Wahrnehmung eines Ablaufes bzw. einer Chronologie. In behördlichen Texten ist der Einsatz von Visualisierungsmöglichkeiten bislang noch sehr verhalten zu beobachten, weshalb wir graphisch-visuelle Techniken als ein brauchbares Mittel aufzeigen möchten, um anstelle von Text oder unterstützend zum Text die Verständlichkeit von behördlichen Texten im Allgemeinen zu steigern.[13]

Konkrete Beispiele sollen verdeutlichen, welche Textsorten oder Themen sich besonders gut eignen, um sie durch Visualisierung verständlicher zu machen.

Wichtig ist dabei:

- Die Wahl einer visuellen Metapher sollte in allen Aspekten zum Sachverhalt passen.
- Ein Sachverhalt muss durch die visuelle Metapher korrekt dargestellt sein.
- Die Visualisierung soll keine Aspekte des Sachverhalts in den Vordergrund rücken, die dafür nicht vorgesehen sind.
- Visualisierungen sollen sich an vorherrschenden Erwartungen zur Bedeutung einer visuellen Metapher orientieren.
- Unterspezifizierte Visualisierungen bedürfen der textuellen Erläuterung, um keine Missverständnisse entstehen zu lassen (Pfeile können z. B. Unterschiedliches bedeuten, die Bedeutung eines Pfeiles sollte, wenn nötig, definiert werden).

## 3.1 Visualisierungsformen

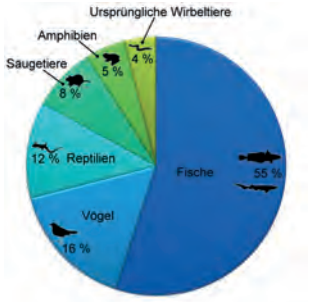
### 3.1.1 Diagramme

**a) Kreis-, Säulen-, Balken- oder Liniendiagramm**

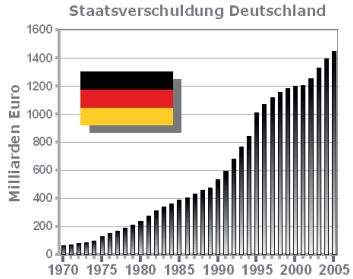
Kreis-, Säulen-, Balken- oder Liniendiagramme (vgl. Abb. 16) können Sie einsetzen, um Zahlenverhältnisse abzubilden. Zahlen sind dabei „nicht selbstredend, auch dann nicht, wenn sie als Diagramm präsentiert werden. Diagramme müssen eine Argumentation, ein Anliegen *unterstützen*; sie können Argumente und Konzepte nicht *ersetzen*“ (Franck/Stary 2006: 27). Zahlen, die Ergebnisse einer Auswertung sind, kommen in behördlichen Texten (Anträgen, Merkblättern, Richtlinien) eher nicht oder nur selten vor. An passenden Stellen könnten Sie solche Arten von Diagrammen aber auch als Visualisierungswerkzeug einsetzen.

13 Allgemeine Erörterungen von Visualisierungstechniken finden sich z. B. in Ballstaedt 2012, Franck/Stary 2006.

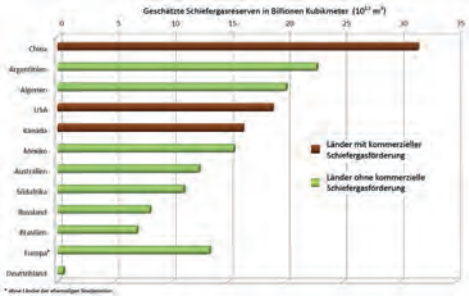
Beispiel: Kreisdiagramm[14]




Beispiel: Säulendiagramm[15]




Beispiel: Balkendiagramm[16]




Beispiel: Liniendiagramm[17]

Abb. 16: Beispiele für Kreis-, Säulen-, Balken und Liniendiagramm

### b) Flussdiagramm

Noch größere Chancen des Einsatzes in behördlichen Texten bietet Ihnen das Flussdiagramm, auch Flow Chart genannt (vgl. z. B. Abb. 17 und Abb. 18). Ein Flussdiagramm bildet einen (komplexen) Prozess ab. Dabei liegt der Fokus auf den beteiligten Rollen bzw. den Organisationseinheiten. Das Flussdiagramm dient somit der übersichtsartigen Darstellung einzelner Prozesse, die mehrere Organisationseinheiten umfassen können. Auf Basis der eher groben Flussdiagramme kann so ein Verständnis über den Verlauf und die Beteiligten an einem Prozess gewonnen werden. Das Flussdiagramm dient weiterhin als Grundlage zur Identifizierung und weiteren Analyse von Teilprozessen.

Abb. 17: Beispiel 1 für eine Flussdiagramm-Vorlage aus „SmartArt“ (Microsoft Office Word); Darstellung eines chronologischen Prozesses mit drei Schritten

14 Schaubild entnommen aus: https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Vertebrates_prop_German.png [letzter Zugriff: 26. August 2019].

15 Schaubild entnommen aus: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Staatsverschuldung2.png [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

16 Schaubild entnommen aus: https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Schiefergasreserven_2013.png [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

17 Schaubild entnommen aus: http://www.teachsam.de/arb/arb_diag_8_3_0.htm [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

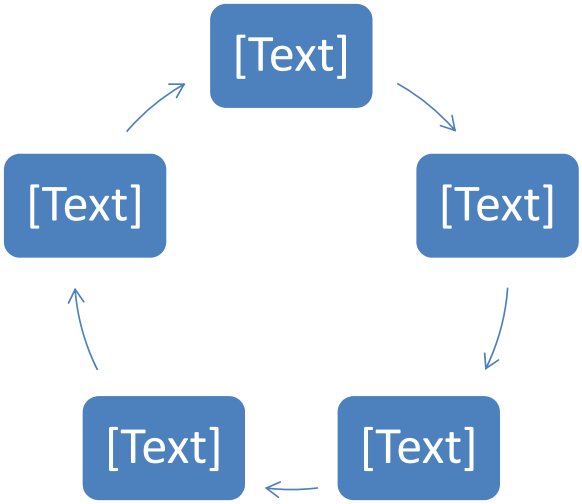



Abb. 18: Beispiel 2 für eine Flussdiagramm-Vorlage aus „SmartArt“ (Microsoft Office Word); Darstellung eines Kreislaufes mit fünf Elementen

Prozesse, Zuständigkeiten, Entscheidungsverfahren werden häufig in Merkblättern in äußerst komplexer verbaler Form beschrieben. Wir zeigen Ihnen im Folgenden Beispiele von Darstellungsmöglichkeiten, die beschreiben sollen, wie Diagramme zur Beschreibung von komplexen behördlichen Verfahren und Prozessen eingesetzt werden können.

**Beispiel 1: Das Bundesverfassungsgericht**

**Schaubildbeschreibung:** Das Schaubild in Abb. 19 zeigt die Funktionen, Zuständigkeiten, Entscheidungsverfahren, die Besetzung und Bezeichnung der Senate, die historische Entwicklung und andere Teilaspekte, die zum Verständnis des Bundesverfassungsgerichtes beitragen sollen.

**Nutzen:** Die unterschiedlichen Teilaspekte sind im Schaubild in Themenblöcke unterteilt. Durch die gleich gestalteten roten Kästen, in denen die Themen stehen, kann man sich sehr schnell einen Überblick verschaffen. Für die Themen wurde dann eine jeweils passende graphisch-visuelle Technik gewählt, um den zu beschreibenden Sachverhalt stimmig darzustellen: Pfeile für sich bedingende Prozesse (z. B. Verbindungspfeil zwischen „Hüter der Verfassung“ und Verfassung), Zeitstrahl für eine Chronologie (z. B. historische Entwicklung nach Jahren), Kreisdiagramm zur Darstellung der Anteile von Verfahrenstypen.

**Weitere Verbesserungsvorschläge:** Das im Schaubild integrierte Flussdiagramm („Verfahren vor dem BVerfG“) und das Kreisdiagramm („Verfahren 1951-2015“) am rechten Rand könnten durch eine Beschriftung noch an Verständlichkeit gewinnen. Hier bleibt der Leserin bzw. dem Leser z. B. die Bedeutung der Punkte im Flussdiagramm möglicherweise unklar. Das Kreisdiagramm zeigt drei Farben (rot, grau, weiß) und es bleibt hier für die Leserin bzw. den Leser letztlich offen, was die farblichen Teile jeweils genau bedeuten sollen. Die Beschriftung, die das Kreisdiagramm überlagert („Anteil der Verfassungsbeschwerden“), lässt sich nicht ganz passgenau zuordnen. Eine Beschriftung mit einer Linie, die diese eindeutig einem Bereich des Kreisdiagramms zuordnet, würde hier Abhilfe schaffen.

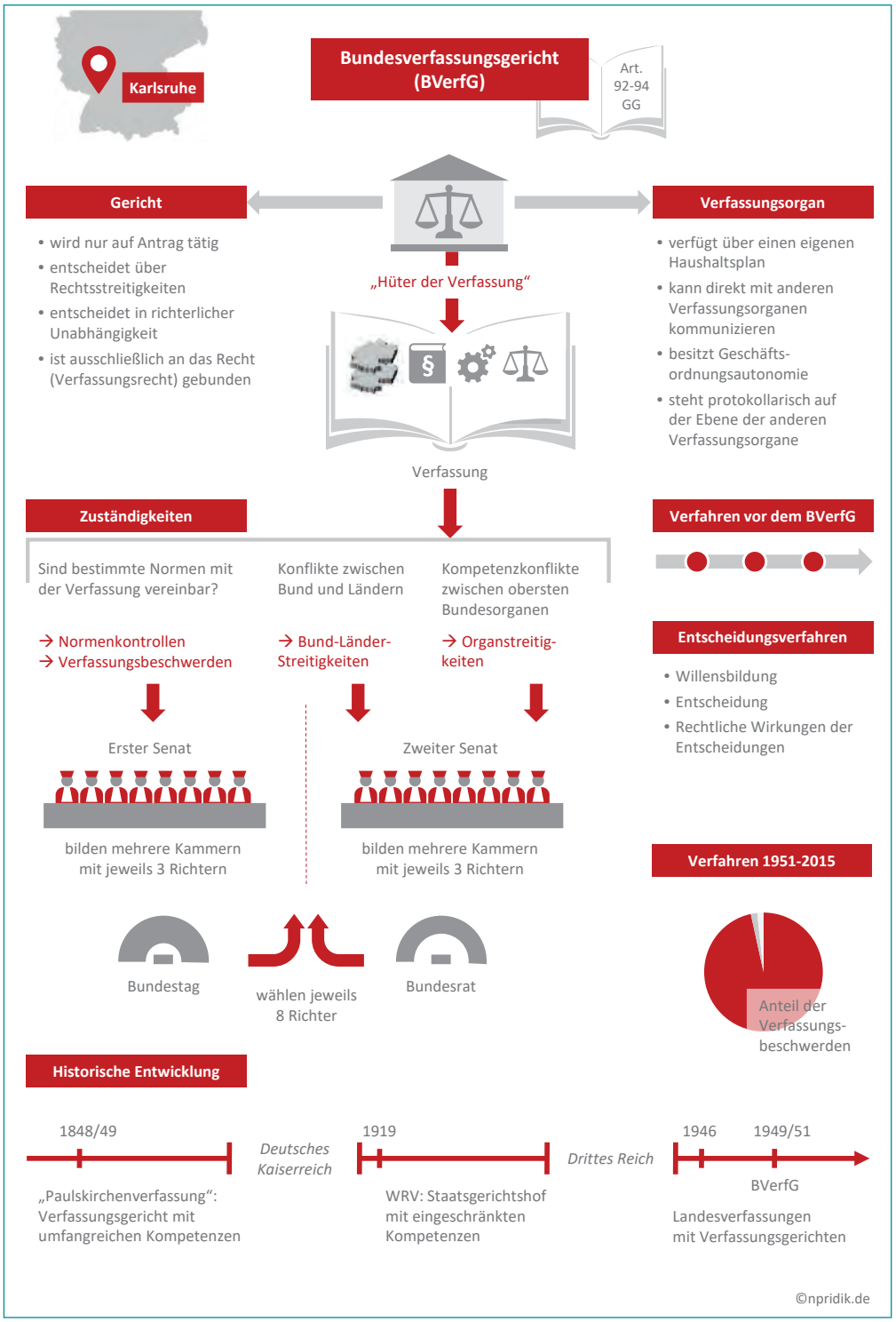



Abb. 19: Schaubild zum Bundesverfassungsgericht[18]

18 Schaubild (Advance Organizer) entnommen aus: https://www.npridik.de/leistungen/juristische-schaubilder/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

## Beispiel 2: Der Ablauf des Insolvenzverfahrens

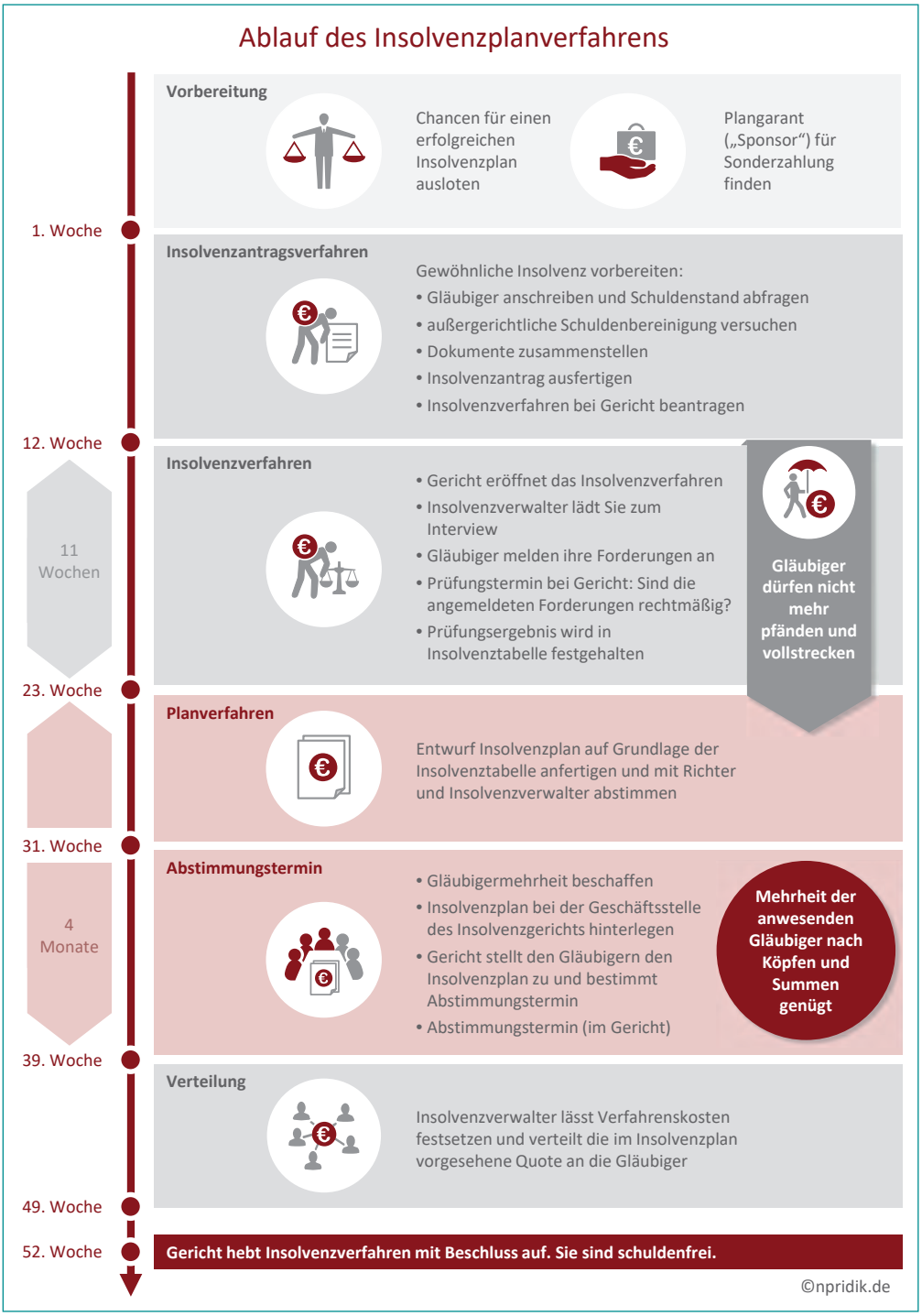



Abb. 20: Schaubild zum Ablauf des Insolvenzplanverfahrens[19]

**Schaubildbeschreibung:** Das Schaubild in Abb. 20 zeigt den Ablauf eines Insolvenzplanverfahrens. Die linke Seite des Schaubildes durchzieht ein Pfeil, der immer wieder durch kleine Kreise unterbrochen ist. Er stellt in seiner Gesamtheit eine Zeitachse dar und bildet das Insolvenzplanverfahren von seinem Beginn bis zum Ende ab. Die Punkte, die den Pfeil immer wieder unterbrechen, veranschaulichen, dass die Zeitspanne in verschiedene Abschnitte aufgeteilt ist. Im rechten breiteren Bereich des Schaubildes werden neben dem Pfeil die Abschnitte in fol-

19 Schaubild entnommen aus: https://www.npridik.de/leistungen/juristische-schaubilder/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

gender Weise erläutert: Den verschiedenen Phasen wird zunächst eine Bezeichnung gegeben (z. B. „Vorbereitung“, „Insolvenzantragsverfahren“, „Insolvenzverfahren“ usw.), die dann noch näher erklärt wird (z. B.: Planverfahren = Entwurf Insolvenzplan auf Grundlage der Insolvenztabelle anfertigen und mit Richter und Insolvenzverwalter abstimmen). Passende Symbole unterstützen dabei noch zusätzlich, was zu den einzelnen Phasen verbal ausgeführt wird.

**Nutzen:** Das Insolvenzplanverfahren wird im Schaubild in seiner zeitlichen Chronologie abgebildet. Die Darstellung einer solchen zeitlichen Abfolge in einem Flussdiagramm ist dafür bestens geeignet: Eine Phase folgt auf die andere, es gibt bestimmte Zeitabstände, die zwischen den Phasen vergehen, was über den Zeitstrahl (Pfeil links) genauer bestimmt wird.

### 3.1.2 Darstellung mehrschichtiger Entscheidungsabläufe

Eine weitere Möglichkeit der Visualisierung komplexer Entscheidungsprozesse stellt der Entscheidungsbaum dar. Er bildet einen komplexen, gegebenenfalls mehrstufigen Entscheidungsprozess mit allen möglichen Entscheidungsoptionen transparent ab. Über die Verästelungen des Baumes können verkettete Entscheidungen visualisiert werden. Dabei können die Entscheidungen in einer zeitlichen und/oder logischen Abfolge stehen.

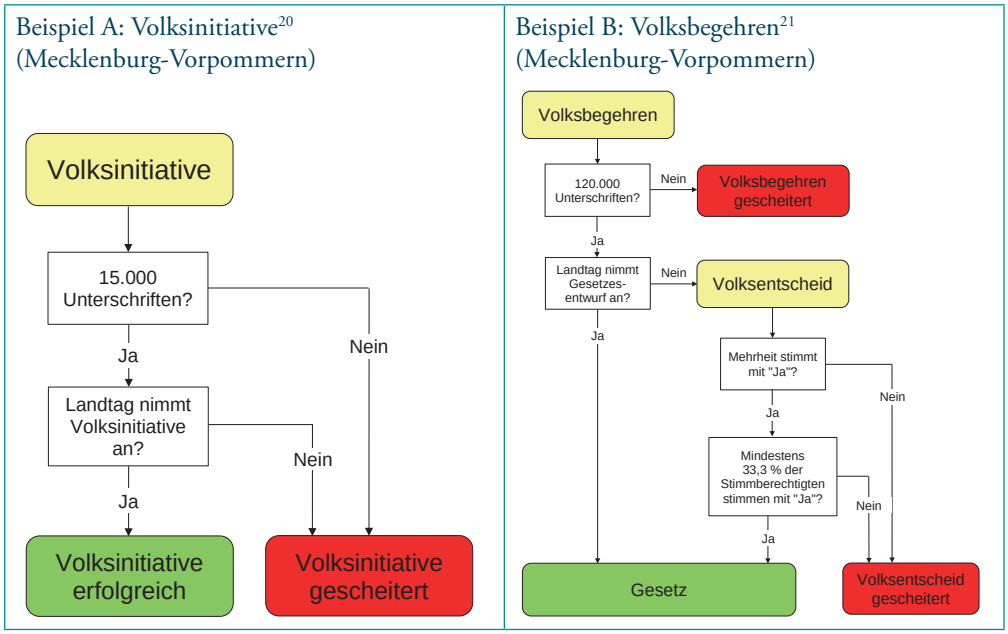



Abb. 21: Entscheidungsbäume zum Prozess „Volksinitiative“ und „Volksbegehren“

In prototypischer Weise zeigen die Darstellungen in Abb. 21 das Thema (gelbes Kästchen), die Entscheidungsfragen (weiße Quadrate), den positiven Ausgang (grünes Kästchen) sowie den negativen Ausgang (rotes Kästchen). Das Farbschema ist dabei an eine Art Ampel-Prinzip angelehnt, was durch seine starke Symbolkraft leicht ver-

20 Schaubild in Anlehnung an: https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Flussdiagramm_Volksinitiative_in_Mecklenburg-Vorpommern.svg [letzter Zugriff: 23. Juli 2019]; erstellt mit Excel (Microsoft Office).

21 Schaubild in Anlehnung an: https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Flussdiagramm_Volksbegehren_und_Volksentscheid_in_Mecklenburg-Vorpommern.svg [letzter Zugriff: 23. Juli 2019]; erstellt mit Excel (Microsoft Office).

ständlich ist. Die verschiedenen Elemente sind durch Pfeile miteinander verbunden, die jeweils mit den Antworten auf die Entscheidungsfragen versehen (ja/nein) sind. Die Einfärbung der verschiedenen Elemente trägt zusätzlich zur Erhöhung der Verständlichkeit bei. Beispiel A zeigt einen relativ einfachen Entscheidungsprozess, bei dem es nur einen positiven und einen negativen Ausgang gibt. Beispiel B zeigt schon einen etwas komplexeren Entscheidungsprozess mit bereits zwei negativen Ausgängen. Diese sind durch die Einfärbung (rot) aber schnell zu erkennen.

In Bezug auf behördliche Texte können Entscheidungsbäume gut bei der Beschreibung von Prozessen eingesetzt werden, bei denen in Bezug auf Entscheidungen mehrschichtige Verkettungen vorliegen. Bei einer einfachen Entscheidung (Wenn A, dann B; Entscheidung erreicht) kann ein Prozess problemlos auch rein sprachlich ausgedrückt werden. Insbesondere bei der Frage, ob eine Person oder Personengruppe berechtigt ist, eine Zuwendung in Anspruch zu nehmen, könnte bei einer komplexen Verkettung dieser Entscheidung ein Entscheidungsbaum helfen. Voraussetzung ist, dass am Ende einer Entscheidungskette eine Eintrittswahrscheinlichkeit der Option einschätzbar und damit klar definierbar sein muss. Außerdem sollte es eine handhabbare Zahl an Optionen geben.

Die Anlage eines Entscheidungsbaumes kann in folgenden Schritten ablaufen:

1. Der Entscheidungsbaum beginnt mit der zu treffenden Entscheidung – als Symbol z. B. ein kleines Quadrat oder Rechteck.
2. Von hier aus werden Linien gezogen, die zu den zwei bis x möglichen Optionen bzw. Lösungen führen. An der Linie kann über den Text der Lösungsweg beschrieben werden.
3. Wenn ein Lösungsweg in eine erneute Entscheidung hineinläuft, kann dies am Ende der Linie durch ein erneutes Quadrat oder ein Rechteck deutlich gemacht werden.
4. Von hier werden wieder neue Linien gezogen, die jeweils die Optionen der neuen Entscheidung repräsentieren. Dieses Vorgehen wird so lange verfolgt, bis alle Linien in eine Entscheidung münden.

**Beispiel 1: Erstattung von Schülerbeförderungskosten**

**Schaubildbeschreibung:** Der Ausschnitt des Entscheidungsbaumes (vgl. Abb. 23) stammt aus dem Merkblatt der Stadt Mannheim über die Erstattung von Schülerbeförderungskosten.[22] Bei der Frage danach, ob die Kosten für die Beförderung teilweise oder ganz erstattet werden können, wird zusätzlich zur Satzung, den Formularen und einer Beschreibungshilfe ein Merkblatt hinzugefügt. Darin wird über einen Entscheidungsbaum die Frage der Erstattung visualisiert.

**Nutzen:** Durch den Einsatz des Entscheidungsbaumes im Merkblatt gelingt – im Vergleich zu der reinen Versprachlichung (vgl. Abb. 22) des Sachverhaltes in der Satzung – eine transparentere Darstellung des komplexen Entscheidungsproblems. Welche Faktoren dabei voneinander abhängen und den Entscheidungsprozess beeinflussen, wird durch die strukturierte Darstellung der Entscheidungsoptionen visualisiert. Die Entscheidungen am letzten Ende der jeweiligen Entscheidungskette sind bei „keine Erstattung“ (dunkelgraues Rechteck) oder „Erstattung“ (weißes Rechteck) jeweils gleich gestaltet, sodass optisch eine Verständnishilfe eingebaut ist.

22 Schaubild entnommen aus: https://www.mannheim.de/de/bildung-staerken/schuelerbefoerderung [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

**§ 5 Mindestentfernung**

(1) Die notwendigen Beförderungskosten werden erstattet:

1. ohne Rücksicht auf die Entfernung zwischen Wohnung und schulischer Einrichtung
   a) für Kinder in Schulkindergärten und Grundschulförderklassen zwischen Wohnung und Schulkindergarten bzw. Grundschulförderklasse,
   b) für Schülerinnen und Schüler der Sonderschulen, mit Ausnahme der Schüler ab Klasse 5 der Förderschulen
2. ab einer Mindestentfernung von 3 km für Schülerinnen und Schüler der Grundschulen, Hauptschulen, Werkrealschulen, Realschulen, Gymnasien, Integrierte Gesamtschule Mannheim-Herzogenried, Kollegs, Berufsfachschulen, Berufskollegs und Berufsoberschulen im Vollzeitunterricht sowie für Schülerinnen und Schüler ab Klasse 5 der Förderschulen. Abweichend von Satz 1 sind für Schülerinnen und Schüler, die in einem räumlich getrennten Wohnbezirk wohnen und außerhalb dieses Wohnbezirks eine Schule besuchen, die Beförderungskosten auch dann zu erstatten, wenn die kürzeste öffentliche Wegstrecke zwischen dem Mittelpunkt des Wohnbezirks und der Schule mindestens 3 km beträgt. Ein räumlich getrennter Wohnbezirk ist ein Ortsteil, bei dem ein deutlich erkennbarer Abstand zur nächstgelegenen Bebauung besteht und der aufgrund von § 5 Abs. 4 der Gemeindeordnung einen Namen erhalten hat. Beförderungskosten für Schülerinnen und Schüler nach Satz 1 werden unabhängig von der Mindestentfernung erstattet, wenn die Zurücklegung der Wegstrecke zu Fuß eine besondere Gefahr für die Sicherheit oder die Gesundheit der Schülerinnen und Schüler bedeutet. Die im Straßenverkehr üblicherweise auftretenden Gefahren gelten nicht als besondere Gefahr. Die Entscheidung darüber, ob eine besondere Gefahr vorliegt, trifft die Stadt Mannheim.
3. ab einer Mindestentfernung von 30 km für Schülerinnen und Schüler der Berufsschulen

Die Mindestentfernung bemisst sich nach der kürzesten öffentlichen Wegstrecke zwischen Wohnung und Schule.

(2) Die Beförderungskosten von Schülerinnen und Schülern der Grundschulen sowie der Förderschulen ab Klasse 5 werden grundsätzlich nur erstattet, wenn die Mindestentfernung von 3 km innerhalb des jeweils geltenden Schuleinzugsbereichs überschritten wird oder innerhalb des jeweils geltenden Schuleinzugsbereichs nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 Satz 4 bis 6 ein gefährlicher Schulweg vorliegt.

Abb. 22: Auszug aus Satzung zur Erstattung von Schülerbeförderungskosten (Stadt Mannheim)[23]

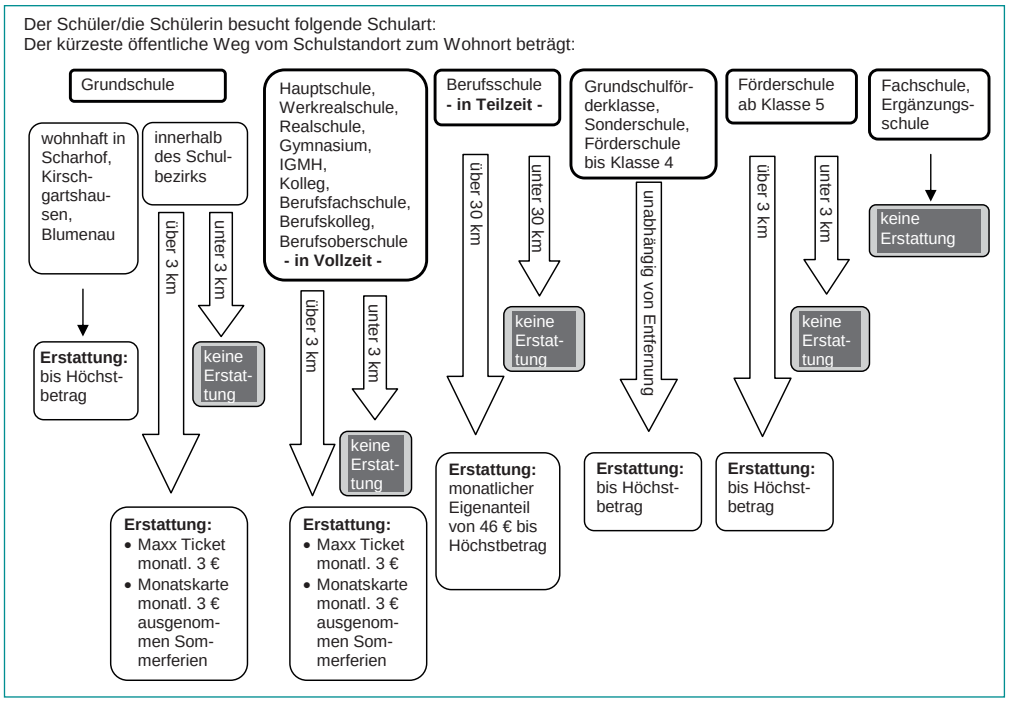



Abb. 23: Auszug aus Merkblatt zur Erstattung von Schülerbeförderungskosten (Stadt Mannheim)[24]

**Weitere Verbesserungsvorschläge:** Die Darstellung ist insgesamt sehr dicht. Im gezeigten Ausschnitt des Schaubildes (vgl. Abb. 23) könnte die Leserin bzw. der Leser durch eine einheitliche horizontale Anordnung der Kästchen durch die Frage nach der Erstattung geführt werden. Ein Farbkonzept, das sich an dem Basismodell von

23 Auszug entnommen aus: https://www.mannheim.de/sites/default/files/page/1443/satzung_erstattung_dez11.pdf [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

24 Schaubild entnommen aus: https://www.mannheim.de/sites/default/files/page/1443/40.651x06-16_merkblatt.pdf [letzter Zugriff: 23.Juli 2019].

Entscheidungsbäumen orientiert (vgl. Abb. 21), hilft zusätzlich beim Verständnis des Entscheidungsergebnisses. Abb. 24 stellt für den in Abb. 23 gezeigten Bereich des Schaubildes einen Alternativvorschlag dar (erstellt mit Excel (Microsoft Office)).

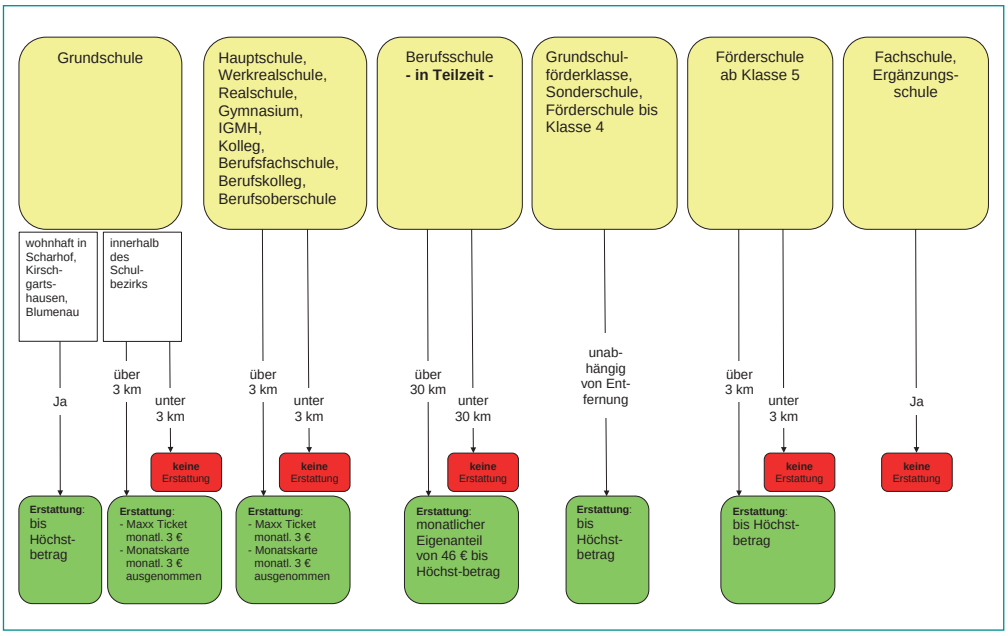



Abb. 24: Entscheidungsbaum: Erstattung von Schülerbeförderungskosten: Verbesserungsvorschlag

### Beispiel 2: Steuerliche Absetzbarkeit der Kosten für ein häusliches Arbeitszimmer

**Schaubildbeschreibung:** Beispiel 2 (vgl. Abb. 25) zeigt einen recht komplexen Entscheidungsbaum zu der Frage, wann die Kosten für ein häusliches Arbeitszimmer steuerlich absetzbar sind. Dabei wird von oben links in die Thematik eingeführt, indem zunächst geklärt wird, was unter einem häuslichen Arbeitszimmer zu verstehen ist. Fallen die ersten zwei Fragen mit „nein“ aus, gelangt die Betrachterin/der Betrachter in einen Bereich oben rechts, der blau hinterlegt ist. Die Farbe Blau steht für den Fakt, dass kein häusliches Arbeitszimmer vorliegt. Fallen die ersten zwei Fragen mit „ja“ aus, würde die Betrachterin/der Betrachter in den gelb hinterlegten Bereich übergehen, der für den Entscheidungsfall „häusliches Arbeitszimmer = ja“ die weiteren daraus resultierenden Entscheidungen aufführt. Die Fragenelemente sind durch einen schmalen Pfeil miteinander verbunden und dieser ist mit „ja“ oder „nein“ versehen. Ein positiver Ausgang (Kosten absetzbar) endet mit einem grünen Rechteck am Ende einer Entscheidungskette, ein negativer Ausgang (Kosten nicht absetzbar) mit einem roten Rechteck.

**Nutzen:** Die klare optische Trennung zwischen dem blauen Bereich oben rechts und dem gelben Bereich von der Mitte bis zum unteren Bereich des Schaubildes signalisiert eine inhaltliche Zweiteilung des Sachverhaltes. Innerhalb der Grundentscheidung gibt es zwei verschiedene Entscheidungsbereiche, die zu diesem komplexen Prozess gehören können. Das klare Farbschema des positiven und negativen Ausgangs (grüne und rote Kästchen) in beiden Bereichen erleichtert das Verständnis.

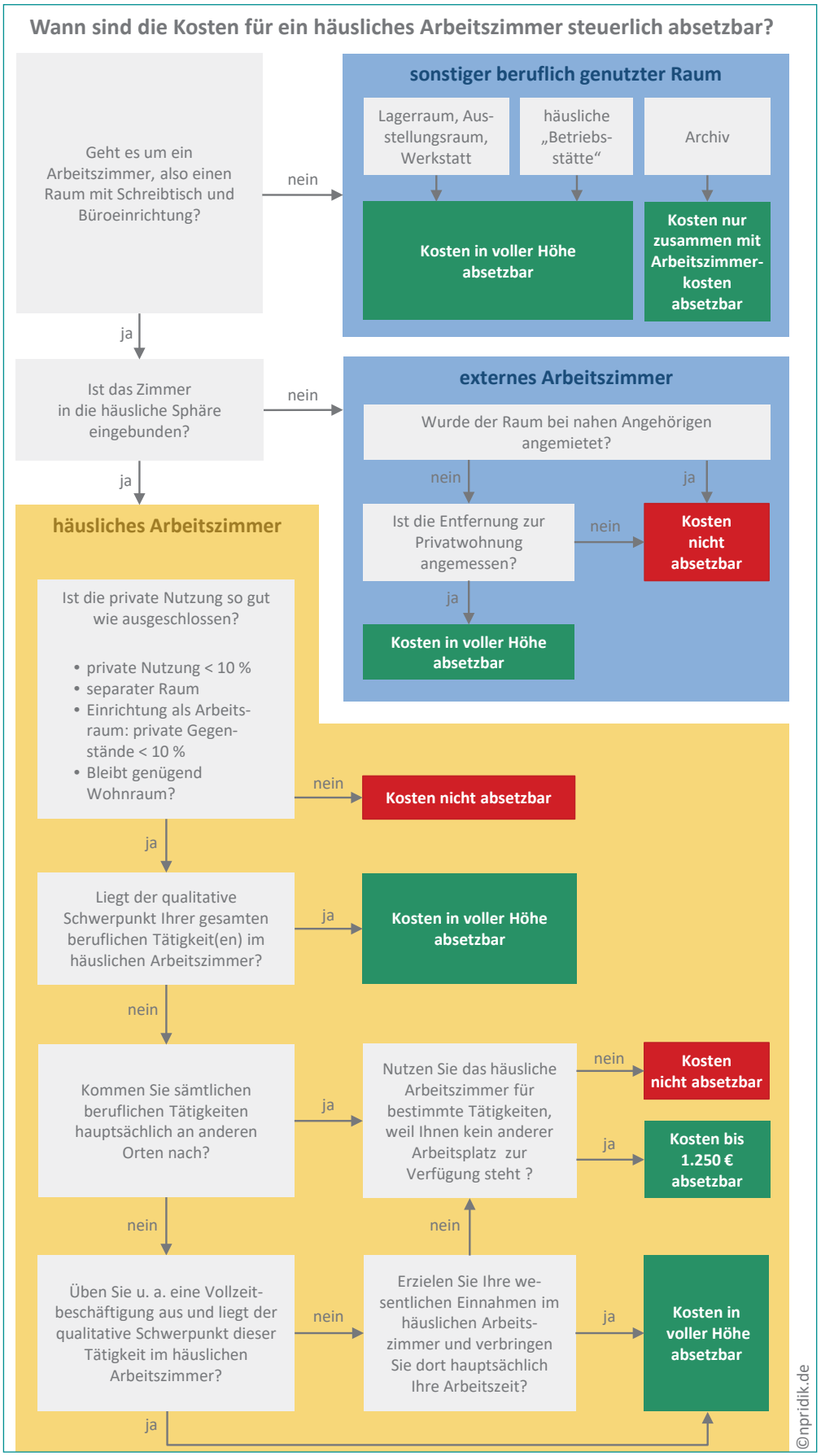



Abb. 25: Information zur Möglichkeit der steuerlichen Absetzbarkeit eines häuslichen Arbeitszimmers[25]

25 Schaubild entnommen aus: https://www.npridik.de/leistungen/juristische-schaubilder/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

## Beispiel 3: Umsatzsteuerpflicht bei Kleinunternehmen

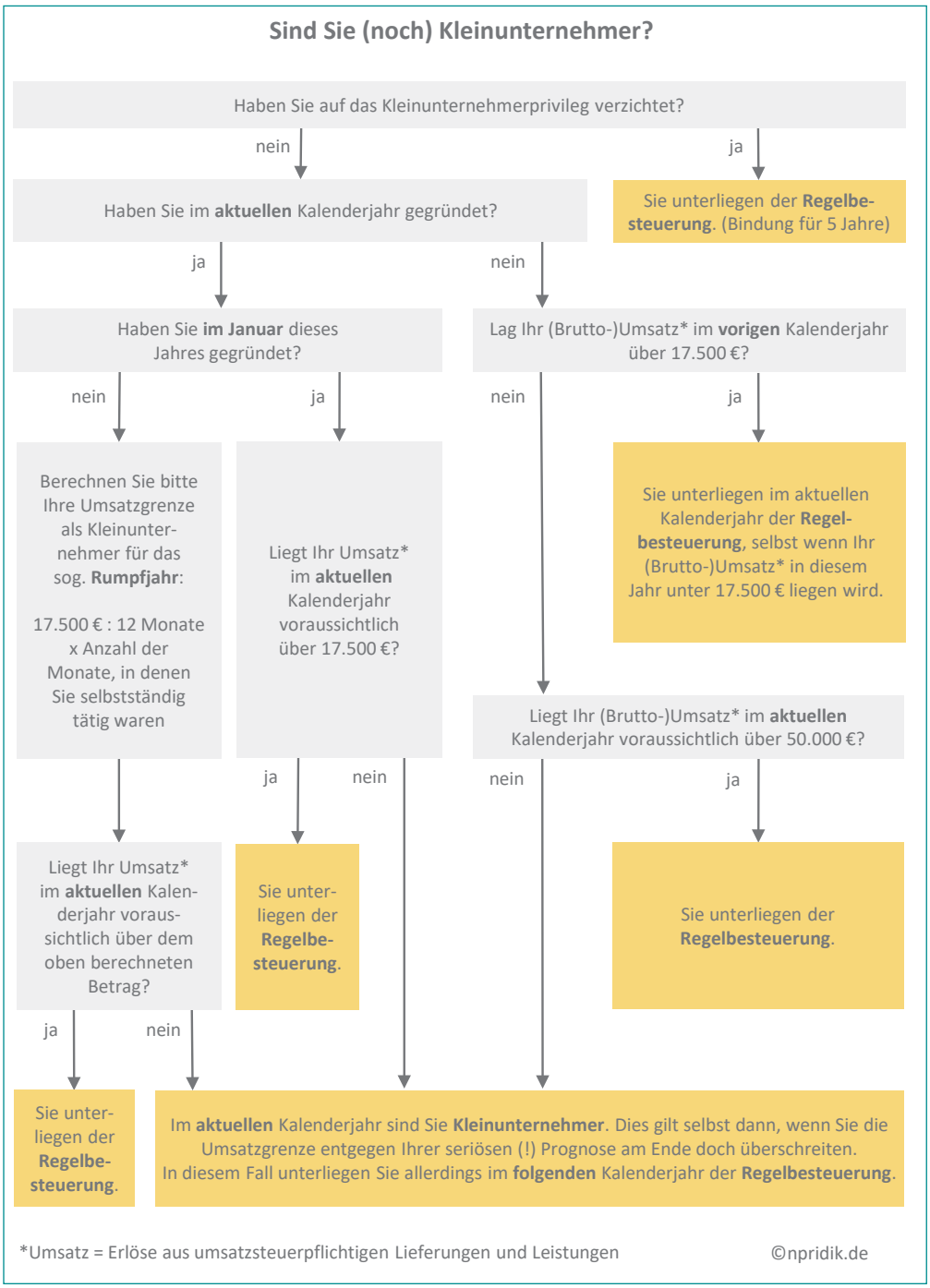



Abb. 26: Entscheidungsbaum zur Frage, ob eine Person(-engruppe) noch unter die Kategorie „Kleinunternehmer" fällt[26]

**Schaubildbeschreibung:** Das Schaubild in Abb. 26 thematisiert die Frage, ob eine Person (noch) zum Kreis der Kleinunternehmer zählt. Die Fragen des komplexen Entscheidungsprozesses sind mit grauen Kästchen dargestellt. Pfeile verbinden die jeweiligen Frageoptionen. Die Pfeile sind mit den Antwortoptionen ja/nein versehen. Am Ende der Entscheidungsketten steht die Aussage, welcher Art der Besteuerung die Person dann jeweils unterliegt. Diese Aussagen sind einheitlich in gelben Kästchen dargestellt.

26 Schaubild entnommen aus: https://www.npridik.de/leistungen/juristische-schaubilder/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

**Nutzen:** Das Schaubild verdeutlicht in Summe sehr klar den komplexen Entscheidungsprozess. Die Leserin bzw. der Leser wird Schritt für Schritt durch die Entscheidungen geleitet. Die farbliche Gestaltung der Entscheidungsenden gibt der Leserin bzw. dem Leser eine zusätzliche optische Unterstützung, die Schritte nachvollziehen zu können.

**Weitere Verbesserungsvorschläge:** Dieses Beispiel zeigt trotz einer sehr klaren Struktur, dass das Schaubild allein zum Verständnis des Sachverhaltes ggf. nicht ganz ausreicht. Einige zentrale Termini (z. B. Kleinunternehmerprivileg, Rumpfjahr, Regelbesteuerung) bedürfen für manche Leserin bzw. manchen Leser einer Erläuterung, sodass ein Schaubild durch einen Erläuterungstext nützlich ergänzt werden kann. Insbesondere Erläuterungen zu Fachbegriffen können für die Adressaten eine Hilfe darstellen.

## 3.2 Visualisierung als Mehrwert

Techniken der Visualisierung können es ermöglichen, eine sehr komplexe Struktur übersichtlich zu veranschaulichen. Sachverhalte, hinter denen eine Struktur aus verzweigten Entscheidungen steht, bieten sich an, mit graphisch-visuellen Mitteln unterstützt zu werden. Formen von Visualisierungen (wie detaillierter gezeigt Flussdiagramme oder Entscheidungsbäume) können die Motivation derjenigen Person steigern, den ihr abgeforderten Verstehensprozess besser bewältigen zu können. Ohne Visualisierung können Zusammenhänge, Prozesse, Abfolgen nur mit rein sprachlichen Mitteln ausgedrückt werden.

Eine Visualisierung unterstützt durch die Hinzunahme optisch-visueller Mittel den Verstehensprozess bei der Antragstellerin/beim Antragsteller. Von Seiten der Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter kann durch den Einsatz von Visualisierungstechniken die Schwierigkeit einer oft nicht klar zu bestimmenden Adressatengruppe des behördlichen Textes ein Stück weit überwunden werden, da letztlich die Möglichkeiten einer sprachlichen Vereinfachung endlich sind.

Durch die Steigerung der Verständlichkeit behördlicher Texte kann darüber hinaus:

- die Akzeptanz staatlichen Handelns erhöht werden,
- Staatsverdrossenheit vermieden werden sowie
- der Aufwand sowohl für den Normadressaten als auch für die öffentliche Verwaltung gespart werden, weil weniger Rückfragen an die Verwaltung herangetragen werden, Anträge weniger Fehler enthalten und weniger Rechtsstreitigkeiten entstehen.

## 3.3 Visualisierungsprogramme

In Tabelle 3 zeigen wir Programme auf, die es Ihnen als Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern ermöglichen sollen, selbst Visualisierungstechniken zu nutzen. Sie bekommen Hinweise, welche Programme sich dafür eignen würden und ob die Programme kostenpflichtig oder kostenlos nutzbar sind.

| NAME | WISSENSWERTE INFOS | KOSTEN |
|---|---|---|
| **Word, Excel, PowerPoint** | Charts z. B. mithilfe von SmartArt; aber die Vorgaben können nur begrenzt verändert werden | im Office-Paket enthalten |
| **Inkscape** | Alternative aus dem Open-Source-Lager für Vektorbilder, die aber auch Pixelbilder einbindet: Flussdiagramme, Stadtpläne, Schemabilder | kostenlos |
| **OpenOffice Draw** | Eigenes Programm-Modul beim OpenOffice-Download; vektorbasiertes Zeichenprogramm Handbuch für Flussdiagramme, Organigramme & Co [https://www.openoffice.org/de/doc/oooauthors/draw/09-flussdiagramme-organigramme.pdf] | kostenlos |
| **Lucidchart** | Erstellen von Diagrammen; webbasiert; Free und Basic Account mit eingeschränkten Funktionen, wenig Speicherplatz | Free und Basic Account: kostenlos<br>Pro: 9,95 €/Monat (Stand: August 2019) |

Tab. 3: Programme zur Nutzung von Visualisierungstechniken

Die Zusammenstellung von Programmen ist nicht als eine vollständige Liste zu lesen. Wir möchten Hinweise auf Programme geben, die es über Zeichenfunktionen oder Vorlagen ermöglichen, visuelle Metaphern zu nutzen, Flussdiagramme oder Entscheidungsbäume zu erstellen. Die Programme stellen meist auch einen Fundus an Symbolen zur Verfügung, die bei der Visualisierung von Inhalten helfen können.

# 4. Einsatz der Handreichung

Aus der vorliegenden Handreichung ergeben sich zwei konkrete Einsatzmöglichkeiten: Einerseits kann die Handreichung als „Werkzeug“ für Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit dienen (vgl. Abschnitt 4.1). Sie kann als Quelle für Beispiele und Anregung für eigene Ideen fungieren.

Andererseits gibt die Handreichung durch die Kombination aus theoretischen Hintergründen und Beispielen für eine praktische Umsetzung Stoff, um Leiterinnen und Leitern von Weiterbildungsseminaren Material an die Hand zu geben, um Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu schulen (vgl. Abschnitt 4.2).

Die Checkliste in Abschnitt 4.3 können Sie neben ihrer Funktion als Übersicht auch als Kopiervorlage bei Ihrer alltäglichen Arbeit verwenden.

## 4.1 Einsatz bei der täglichen Arbeit

Einerseits kann die Handreichung als eine Art Ideenpool bei der alltäglichen Arbeit von Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern genutzt werden.

- Die konkreten Beispiele zur sprachlichen Ausgestaltung zeigen an konkreten Stellen Handlungs- bzw. Formulierungsmöglichkeiten auf. Die Verweise auf andere Leitfäden und Angebote vermitteln, welche weiteren Hilfestellungen es über diese Handreichung hinaus gibt.
- Welche Sachverhalte sich ganz besonders eignen, mit graphisch-visuellen Mitteln dargestellt zu werden, kann anhand der konkreten Beispiele nachvollzogen werden. Sie können als Anregung oder Schablone dienen, sie können aber auch als Startschuss für eigene, kreative Ideen verstanden werden.
- Die Hinweise auf Visualisierungsprogramme bieten Möglichkeiten, Visualisierungstechniken in kostenlosen Programmen auszuprobieren. Die Infrastruktur und der Einsatz von eventuell auch kostenpflichtigen Programmen muss selbstverständlich in den jeweiligen Behörden vor Ort geklärt werden.

## 4.2 Einsatz in Weiterbildungsseminaren

Verschiedene Abschnitte der Handreichung können andererseits als Grundlage für Schulungsmaterial verwendet werden:

**Abschnitt 2.2:** Vorstellung von verschiedenen Projekten, die sich mit der Verständlichkeit von Verwaltungssprache auseinandergesetzt haben. Erörterung der Verwendungskontexte mit Einordnung, wann, welche Handreichung nützlich sein kann.

**Abschnitt 2.4 + 3.1:** Quelle zur Erarbeitung von Übungsmaterial anhand von konkreten Beispielen. Inszenierung von Rollenspielen: Auseinandersetzung mit einer fiktiven Situation, dass ein behördlicher Text neu erstellt werden soll. Insbesondere das Hineinversetzen in eine mögliche Adressatengruppe kann dadurch eingeübt werden.

**Abschnitt 3.3:** Anregung zur Gestaltung eines Praxisseminars zur Erstellung von Visualisierungen anhand z. B. kostenloser Programme, um graphisch-visuelle Techniken anhand von fiktiven Beispielen einzuüben.

## 4.3 Checkliste

**Vor der Erstellung: Vorbereitende Schritte**

- ☐ Analysieren Sie den Adressatenkreis des Textes.
- ☐ Sammeln Sie alle nötigen inhaltlichen Informationen.
- ☐ Schätzen Sie den Komplexitätsgrad des Themas ab.

**Während der Erstellung: Welche Aspekte sollten Sie beachten?**

- ☐ Prüfen Sie die innere und äußere Gliederung des Textes.
- ☐ Beachten Sie die sprachliche Gestaltung der Text- und Inhaltsblöcke.
- ☐ Prüfen Sie, ob Sie zur Ausarbeitung graphisch-visuelle Mittel einsetzen können.
- ☐ Bringen Sie die Unterlagen in eine logische Abfolge.
- ☐ Beziehen Sie, wenn möglich, Vertreterinnen/Vertreter des Adressatenkreises in die Erstellung/Formulierung des Textes mit ein.
- ☐ Achten Sie darauf, dass die Unterlagen auch digital verfügbar gemacht werden können.

**Nach der Erstellung: Abschließende Schritte**

- ☐ Überprüfen Sie die logische Gliederung der Unterlagen.
- ☐ Gleichen Sie Adressat mit Thema und Komplexität ab.
- ☐ Betrachten Sie die Unterlagen aus der Perspektive des angedachten Adressatenkreises.
- ☐ Prüfen Sie abschließend die Unterlagen mit Blick auf die verschiedenen Ebenen zur Verständlichkeitserhöhung:
  - ☐ Einfachheit
  - ☐ übersichtliche Struktur
  - ☐ Kürze/Prägnanz
  - ☐ Motivation
  - ☐ Korrektheit
  - ☐ gute Lesbarkeit
  - ☐ Einsatz von Visualisierungstechniken

# 5. Publikationsverzeichnis

## Im Text zitierte und weiterführende Literatur

Ballstaedt, Steffen-Peter (2012): Visualisieren. Bilder in wissenschaftlichen Texten. Konstanz: UVK-Verl.-Ges. (= Studieren, aber richtig).

Becker-Mrotzek, Michael (1999): Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache. In: Hoffmann, Lothar / Kalverkämper, Hartwig / Wiegand, Herbert Ernst (Hrsg.): Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. 2. Halbbd. Berlin/New York: de Gruyter. S. 1391-1402. (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 14.2).

Biere, Bernd Ulrich (1996): Textgestaltung zwischen Sachangemessenheit und Adressatenorientierung. In: Krings, Hans P. (Hrsg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation. Tübingen: Narr. S. 291-305. (= Forum für Fachsprachen-Forschung; Bd. 32).

Blaha, Michaela / Fluck, Hans-R. / Förster, Michael / Händel, Daniel (2001): Verwaltungssprache und Textoptimierung – ein Bochumer Pilotprojekt und seine Evaluation. In: Muttersprache 4/2001. S. 289-301. (= Jahrgang 111).

Blaha, Michaela (2008): Moderne Verwaltung – moderne Sprache? Erfahrungen aus Projekten zu verständlicher Sprache in der Verwaltung. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M. / Antos, Gerd (Hrsg.): Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion. Mannheim / Leipzig / Wien / Zürich: Dudenverl. S. 284-294. (= Thema Deutsch; Bd. 9).

Bredel, Ursula / Maaß, Christiane (2016): Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis. Berlin: Dudenverlag.

Christmann, Ursula / Groeben, Norbert (1996): Textverstehen, Textverständlichkeit – Ein Forschungsüberblick unter Anwendungsperspektive. In: Krings, Hans Peter (Hrsg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation. Tübingen: Narr. S. 129-189. (= Forum für Fachsprachen-Forschung; Bd. 32).

Ebert, Helmut 2010: Verwaltungssprache: Bürokratenspeak oder Bürgerdeutsch. In: Bundeszentrale für politische Bildung: http://www.bpb.de/politik/grundfragen/sprache-und-politik/42703/verwaltungssprache?p=all [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

Eichhoff-Cyrus, Karin M. / Antos, Gerd (Hrsg.): Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion. Mannheim / Leipzig / Wien / Zürich: Dudenverl. (= Thema Deutsch; Bd. 9).

Fix, Ulla (2019): Text und Textlinguistik. In: Janich, Nina (Hrsg.): Textlinguistik. 15 Einführungen und eine Diskussion. [2. aktualisierte und erweiterte Aufl.]. Tübingen: Narr Francke Attempto. S. 17-34. (= Narr Studienbücher).

Franck, Norbert / Stary, Joachim (2006): Gekonnt visualisieren. Medien wirksam einsetzen. Paderborn / München / Wien / Zürich: Schöningh.

Göpferich, Susanne (2001): Von Hamburg nach Karlsruhe. Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. In: Fachsprache/International Journal of LSP 3-4. S. 117-138.

Göpferich, Susanne (2019): Textverstehen und Textverständlichkeit. In: Janich, Nina (Hrsg.): Textlinguistik. 15 Einführungen und eine Diskussion. [2. aktualisierte und erweiterte Aufl.]. Tübingen: Narr Francke Attempto. S. 281-301. (= Narr Studienbücher).

Groeben, Norbert (1982): Leserpsychologie. Textverständnis – Textverständlichkeit. Münster Westfalen: Aschendorff.

Langer, Inghard / Schulz von Thun, Friedemann / Tausch, Reinhard (1993): Sich verständlich ausdrücken. 5., verbesserte Auflage. München / Basel: Reinhardt.

Pridik, Nicola (2019): Visualisierung rechtlicher Inhalte in Leichte-Sprache-Texten. In: Maaß, Christiane / Rink, Isabel (Hrsg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Berlin: Frank & Timme. S. 487-506. (= Kommunikation – Partizipation – Inklusion; Bd. 3).

Wolfer, Sascha (2017): Verstehen und Verständlichkeit juristisch-fachsprachlicher Texte (= Korpuslinguistik und interdisziplinäre Perspektiven auf Sprache, Bd. 7). Tübingen: Narr.

## Leitfäden/Handreichungen

- Bundesministerium der Justiz (Hrsg.) (2008): Handbuch der Rechtsförmlichkeit. 3. aktualisierte und erweiterte Auflage. Köln: Bundesanzeigerverlag.
- „Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine Handreichung für Verwaltungen in Baden-Württemberg“. Hrsg. vom Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (Redaktion: Petra Clauss, Ulrika Gebhardt, Jasmin König) und dem Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe für Menschen mit Behinderung e.V. (Redaktion: Florian Ritter). 2016. https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/service/publikation/did/leichte-sprache-in-der-verwaltung/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].
- „Leichte Sprache in der Verwaltung. Eine wissenschaftliche Expertise für Verwaltungen in Baden-Württemberg. Hrsg. vom Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg und dem Institut für Förderpädagogik der Universität Leipzig (Redaktion: Prof. Dr. Saskia Schuppener). 2017. https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/service/publikation/did/wissenschaftliche-expertise-leichte-sprache-in-der-verwaltung/ [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].
- Stadt Bochum/Germanistische Institut der Ruhr-Universität Bochum (2002): Tipps zum einfachen Schreiben. Bochum. https://www.bochum.de/C12571A3001D56CE/vwContentByKey/N26R27EF053HGILDE/$FILE/einfachesschreiben.pdf [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].
- Verwaltungsvorschrift der Landesregierung und der Ministerien zur Erarbeitung von Regelungen (VwV Regelungen) http://www.normenkontrollrat-bw.de/rechtsgrundlagen/vwv-regelungen (VwV Regelungen, in Kraft getreten am 1. Januar 2018) [letzter Zugriff: 30. Juli 2019].

# 6. Über das Leibniz-Institut für Deutsche Sprache

Das Leibniz-Institut für Deutsche Sprache in Mannheim ist die zentrale wissenschaftliche Einrichtung zur Dokumentation und Erforschung der deutschen Sprache in ihrem gegenwärtigen Gebrauch und in ihrer neueren Geschichte. Als Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft wird das IDS je zur Hälfte vom Bund und dem Land Baden-Württemberg (unter Beteiligung aller Länder) finanziert. Mit rund 120 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern ist es eines der großen geisteswissenschaftlichen Forschungsinstitute der Leibniz-Gemeinschaft, das seinen Forschungsauftrag mit dem Anspruch des Wissenschaftstransfers in die Öffentlichkeit verbindet. Es verfügt über ausgeprägte Expertise in allen Bereichen der germanistischen Linguistik.

Die Handreichung wurde von Prof. Dr. Henning Lobin, Dr. Christine Möhrs und Dr. Albrecht Plewnia erarbeitet. Henning Lobin ist seit August 2018 Direktor des Leibniz-Instituts für Deutsche Sprache, Christine Möhrs arbeitet seit Januar 2019 als wissenschaftliche Referentin im Bereich Direktion und Albrecht Plewnia ist Leiter des Programmbereiches „Sprache im öffentlichen Raum“, der der Abteilung „Zentrale Forschung“ zugeordnet ist.

Am Leibniz-Institut für Deutsche Sprache werden in vier disziplinbezogenen Abteilungen (1. Grammatik, 2. Lexik, 3. Pragmatik, 4. Digitale Sprachwissenschaft) sowie einer übergeordneten Abteilung (Zentrale Forschung) und darin in einer Vielzahl von Projekten die vielen Facetten des Gebrauchs der deutschen Sprache untersucht.* Forschungsbereiche, die überwiegend abteilungsübergreifende Ziele verfolgen, sind am Leibniz-Institut für Deutsche Sprache unmittelbar dem Direktor unterstellt. Forschungsgegenstand der Abteilung „Grammatik“ sind die grammatischen Strukturen der deutschen Gegenwartssprache. In der Abteilung „Lexik“ wird zum lexikalischen Bestand des Deutschen der Gegenwart und seiner jüngeren Geschichte geforscht. Die Abteilung „Pragmatik“ untersucht das gesprochene Deutsch und das sprachliche Handeln in Gesprächen. Und die Abteilung „Digitale Sprachwissenschaft“ befasst sich mit Textsammlungen (Korpora) und mit der Schaffung von Forschungsinfrastrukturen.

* Für eine detailliertere Darstellung der Abteilungen und der Projekte dürfen wir auf die Webseite des IDS verweisen: www.ids-mannheim.de [letzter Zugriff: 23. Juli 2019].

Die langjährige, intensive Beschäftigung mit dem Gebrauch von Sprache z. B. in unterschiedlichen Medien (Zeitung, Belletristik, soziale Medien) oder Registern (geschrieben, gesprochen) hat zu einer hohen Expertise in vielen Fragen des Gebrauchs des Deutschen geführt. Aus dieser Expertise heraus unterstützt das Leibniz-Institut für Deutsche Sprache die Suche nach weiteren Verbesserungsansätzen zur Verständlichkeit von behördlichen Texten. Die vorliegende Handreichung möchte dabei eine nützliche und gewinnbringende Ergänzung zu bestehenden Lösungsansätzen liefern.

*www.ids-mannheim.de*

Das Institutsgebäude in Mannheim

# 7. Über den Normenkontrollrat Baden-Württemberg

Die Landesregierung Baden-Württemberg hat 2017 ein Maßnahmenpaket zur Bürokratievermeidung, zum Bürokratieabbau und zur besseren Rechtsetzung beschlossen. Im Rahmen dessen wurde ein Normenkontrollrat Baden-Württemberg eingerichtet, der die Landesregierung als unabhängiges Expertengremium dabei beraten und unterstützen soll. Der Normenkontrollrat besteht aus sechs Mitgliedern:

- Dr. Gisela Meister-Scheufelen (Vorsitzende)
- Bernhard Bauer (stellvertretender Vorsitzender)
- Dr. h.c. Rudolf Böhmler
- Prof. Dr. Gisela Färber
- Gerda Stuchlik
- Claus Munkwitz

Seit Anfang 2018 wird bei allen Gesetzen, Verordnungen und Verwaltungsvorschriften des Landes ein „Preisschild“ ausgewiesen. Das heißt, dass nach dem international anerkannten Standard-Kosten-Modell die Folgekosten für die Wirtschaft, die Bürgerinnen und Bürger sowie die Landes- und Kommunalverwaltungen berechnet und dargestellt werden. Der Normenkontrollrat prüft, ob diese Berechnung methodengerecht erfolgt und ob es weniger belastende Möglichkeiten des Vollzugs gibt, Außerdem macht er Vorschläge, wie die Qualität von Gesetzen verbessert werden kann. Er prüft z. B., ob mittelständischen Unternehmen Befreiungsmöglichkeiten sowie Schwellenwerte eingeräumt werden sollten, ob Pauschal-, statt Spitzabrechnungen möglich sind, ob das Gesetz evaluiert werden kann und soll oder ob es ggf. befristet werden kann und er macht Vorschläge, wie die Rechts- und Behördensprache verständlicher werden kann.

*www.normenkontrollrat-bw.de*

Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz 3.0 (CC BY 3.0) veröffentlicht, sofern nicht anders angegeben.

## IMPRESSUM

**Normenkontrollrat Baden-Württemberg**

**Geschäftsstelle**

Normenkontrollrat Baden-Württemberg

Richard-Wagner-Straße 39 – Clay Haus
70184 Stuttgart

**Postalische Anschrift:**

Staatsministerium Baden-Württemberg

Richard-Wagner-Straße 15
70184 Stuttgart

Telefon: 0711 / 2153-521

geschaeftsstelle@nkr.bwl.de
www.normenkontrollrat-bw.de

**Redaktionell unterstützt von:**

Dr. Christine Recknagel (Normenkontrollrat Baden-Württemberg)

**Leibniz-Institut für Deutsche Sprache**

R 5, 6-13
68161 Mannheim

**Postalische Anschrift:**

Leibniz-Institut für Deutsche Sprache

Postfach 10 16 21
68016 Mannheim

Telefon: 0621 / 1581-0 (Zentrale)

info@ids-mannheim.de
www.ids-mannheim.de

**Redaktion:**

Prof. Dr. Henning Lobin, Dr. Christine Möhrs, Dr. Albrecht Plewnia
(Leibniz-Institut für Deutsche Sprache)

**Gestaltung:** Norbert Cußler-Volz (Leibniz-Institut für Deutsche Sprache)

**Druck:** Sonnendruck GmbH, Wiesloch

**Fotos:** Titel: © patpitchaya/shutterstock.com | S. 3: © Normenkontrollrat
S. 8: © Gajus/shutterstock.com | S. 12: © fotogestoeber/shutterstock.com
S. 21: © Thorben Wenger/fotalia.de | S. 30, 44: © patpitchaya/shutterstock.com
S. 49: © Dr. Annette Trabold/IDS | S. 50: © Johannes Vogt
S. 51: © Normenkontrollrat

Herzlichen Dank an Nicola Pridik für die Bereitstellung der Originalbilddateien zu den Schaubildern auf den Seiten 34, 35, 40 und 41.

Bürokratieabbau Bericht 2018

Jahresbericht 2018

Expertengespräch 2019

**Normenkontrollrat Baden-Württemberg**

**Geschäftsstelle**

Normenkontrollrat Baden-Württemberg
Richard-Wagner-Straße 39 – Clay Haus
70184 Stuttgart

**Postalische Anschrift:**

Staatsministerium Baden-Württemberg

Richard-Wagner-Straße 15
70184 Stuttgart

Telefon: 0711 / 2153-521

geschaeftsstelle@nkr.bwl.de
www.normenkontrollrat-bw.de

**Leibniz-Institut für Deutsche Sprache**

R 5, 6-13
68161 Mannheim

**Postalische Anschrift:**

Leibniz-Institut für Deutsche Sprache
Postfach 10 16 21
68016 Mannheim

Telefon: 0621 / 1581-0 (Zentrale)

info@ids-mannheim.de
www.ids-mannheim.de


https://t1p.de/tj9h

Mit Ihrem Smartphone können Sie diese Handreichung schnell und einfach im Internet abrufen. Scannen Sie einfach den QR-Code ein. Die Links im PDF sind aktiviert und führen zu den betreffenden Webseiten.

*www.normenkontrollrat-bw.de*