



Serviceportal Amt24

Leitfaden
für die Sprach- und Textgestaltung



Sprachkriterien, Grundlagen

Impressum/Kontakt

Amt24-Leitfaden »Textbetreuung und Lektorat«
Stand: 02.08.2021

Redaktion Amt24
Sächsische Staatskanzlei
Referat 42 | Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes
Tel.: +49 351 564-14190 (Dr. Heike Schwerdel-Schmidt, Leitung)
Tel.: +49 351 564-14171 (Andre Glöckner, Landesredakteur)
Fax.: +49 351 564-14009
E-Mail: amt24@sk.sachsen.de

Inhalt

Amt24 – ein bürgerfreundliches Dienstleistungsportal	4
Ziele des Leitfadens	5
Bürgerfreundlich und serviceorientiert schreiben	7
Treffende Überschriften formulieren	8
Leserorientiert schreiben	9
Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern	11
Paarformulierungen gezielt einsetzen	11
Neutrale Sprachformen und Formulierungen finden	12
Diskriminierende Bezeichnungen ersetzen	13
Amtsdeutsch ersetzen	14
Substantive im Zaum halten	14
Sprachfossilien begraben	15
Satzbau und Satzlänge optimieren	15
Sätze kurz halten	15
Einfache Sätze verwenden	16
Fachwörter erläutern	16
Bei einem Begriff bleiben	17
Übergänge und Einleitungen	18
Texte einheitlich und korrekt gestalten	19
Gliederung und Struktur der Informationen von Amt24	20
Aufbau der Lebenslagen	20
Aufbau der Verfahrensbeschreibungen	23
Typografie und Grafik	25
Korrekt schreiben, übersetzen und auszeichnen	27
Schreibweisen	28
Orthografie und Interpunktion	28
Abkürzungen	28
Sonderzeichen	29

formale Gestaltungsvorgaben (Stand 2019) siehe:
»Amt24-Sprachleitfaden (Kurzanleitung) mit Anhang ZS«

Quellen und Literatur	30
------------------------------------	-----------

Anhang: Zusatzmaterial "Verständlich schreiben"

Amt24 – ein bürgerfreundliches Dienstleistungsportal

Amt24, das Service-Portal der sächsischen Verwaltungen, stellt seit 2005 umfangreiche Informationen zu Verwaltungsleistungen, Behörden, Online-Formularen und -Diensten im Internet bereit. In Kooperation mit den Bundesländern Baden-Württemberg, Saarland und Mecklenburg-Vorpommern werden die Inhalte gemeinsam erarbeitet und genutzt.

In der Sächsischen Staatskanzlei sichert eine zentrale Redaktion die systematische Erweiterung und Pflege dieser Angebote.

Was heißt bürgerfreundliches Schreiben?

Die Texte

- sind verständlich,
- drücken eine respektvolle Haltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern aus,
- werden der Situation und den Ansprüchen beider Geschlechter gerecht,
- beziehen die Bürgerinnen und Bürger durch eine persönliche Ansprache direkt ein.

... und servicefreundliches Schreiben?

- Die Texte spiegeln die Hauptaufgabe der Verwaltung als Dienstleister wider.
- Das Anliegen der Nutzer steht im Mittelpunkt.
- Das Angebot ist auf die Zielgruppen ausgerichtet.
- Die Aussagen sind verlässlich, plausibel und nachvollziehbar.
- Die Inhalte vermitteln einen zusätzlichen Nutzen über die Faktenvermittlung hinaus.

Möglichkeiten und Grenzen von Amt24

Bürgerinnen und Bürger erhalten in Amt24 Zugang zu den Informationen der Verwaltung und ihren Dienstleistungen. Vier Wege stehen ihnen offen:

■ "Lebenslagen"

Diese Texte fassen Informationen und Hinweise zu allen Verfahren und Dienstleistungen zusammen, die in einer bestimmten Lebenssituation (zum Beispiel Heirat, Geburt, Sterbefall) wichtig sind.

im Folgenden "Lebenslagen-Infotexte"

■ "Verfahren und Dienstleistungen"

Das sind Texte mit einer vorgegebenen Struktur, die die Verfahren und Dienstleistungen konkret beschreiben; sie ermöglichen den Zugang zu Formularen und Online-Diensten und beziehen die Kontaktdaten der Behörden ein.

im Folgenden "Verfahrensbeschreibungen"

■ „Formulare/Online-Dienste“

Hier gelangen Nutzer direkt zu bestimmten Formularen und Online-Diensten

■ „Behörden“

Im diesem Bereich erhalten Nutzer Kontaktdaten der Verwaltung und anderer Einrichtungen.

Daneben stehen eine Volltextsuche nach Suchbegriffen ("Ihr Anliegen") und eine Suche nach Anfangsbuchstaben zur Verfügung.

Der Charakter und der Aufbau des Internetportals haben Konsequenzen für die Textdarstellung im Amt24. Möglichkeiten und Grenzen aufzuzeigen ist das Anliegen dieses Leitfadens für die Sprach- und Textgestaltung.

Ziele des Leitfadens

Hintergrund dieses Leitfadens sind die Besonderheiten des Schreibens im Internet und die Kriterien einer bürger- und serviceorientierten Sprache. Auf dieser Grundlage umreißt der "Leitfaden für Sprach- und Textgestaltung" die generellen Probleme eines Service-Portals der Verwaltung und zeigt Lösungswege auf. Für Amt24 legt der Leitfaden eine verbindliche Norm für den Umgang mit der Sprache im Internet fest.

Der Leitfaden dient

- als Handlungsanleitung für Redakteure und Lektoren beim Formulieren und Gestalten von Texten für das Serviceportal,
- als Richtlinie für Lektoren und fachliche Betreuer beim Prüfen der Texte,
- zur Dokumentation für kommunale Nutzer und Kooperationspartner.

Darüber hinaus steht der Leitfaden allen zur freien Verwendung offen, die im Internet Fachwissen über Verfahren, Verwaltungsabläufe, Strukturen und rechtliche Grundlagen der öffentlichen Hand an Nichtfachleute vermitteln.

Der Leitfaden als Neufassung des vormaligen "Wording Guides" ist das Ergebnis einer Studie „Gender Mainstreaming. Geschlechter-gerechte Optimierung des Lebenslagenportals amt24“, die die Sächsische Staatskanzlei 2006 in Auftrag gab. Die Redaktion Amt24 stellt sich der Aufgabe, das Service-Portal demgemäß zu optimieren: Alle Texte werden nach den Maßgaben einer geschlechtergerechten Optimierung verfasst.

Veränderungen der Sprachentwicklung, des Nutzerverhaltens und die Erfahrungen beim Ausbau des Serviceportals arbeitet die Redaktion kontinuierlich in den Leitfaden ein, der auf diese Weise laufend fortgeschrieben wird.

Bürgerfreundlich und serviceorientiert Schreiben

- ↳ [Treffende Überschriften formulieren](#)
- ↳ [Leserorientiert schreiben](#)
- ↳ [Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern](#)
- ↳ [Amtssprache ersetzen](#)
- ↳ [Übergänge und Einleitungen](#)

Das Serviceportal Amt24 ist eine Auskunftsstelle mit hoher Außenwirkung. Bürgerinnen und Bürger können hier zu fast allen Alltagsproblemen Informationen finden. Diese Darstellungen müssen einerseits der neuesten Gesetzeslage entsprechen: Keiner möchte in Amt24 veraltete Informationen abrufen. Andererseits müssen die Bürgerinnen und Bürger die Informationen auch verstehen. Gerade deshalb sind die Verfasser und Lektoren dieser Texte als Dolmetscher und Berater gefragt.

Handlungsanleitung

Insbesondere die Beschreibungen der Verwaltungsverfahren und -dienstleistungen sind als konkrete Handlungsanleitungen zu verstehen, durch die sich Nachfragen per Telefon und Behördengänge weitestgehend erübrigen sollen. Redakteure müssen beim Verfassen der Texte die Perspektive und den Wissensstand der Leser beachten und die Handlungsschritte verständlich und nachvollziehbar erklären.

Respektvoller Umgang

Bürgerfreundlichkeit im Text erfordert mehr als die Konzentration auf Verständlichkeit. Bürgerfreundlichkeit in den sprachlichen Formulierungen zeichnet sich aus durch den respektvollen Umgang miteinander, durch Geschlechtergerechtigkeit und das Ansprechen der Empfänger. Wo immer es möglich ist, sollen die Bürgerinnen und Bürger an den Texten spüren, dass sie und ihre Belange im Mittelpunkt stehen.

Serviceorientierung

Neben der Bürgerfreundlichkeit rückt in der öffentlichen Verwaltung verstärkt der Gedanke der Serviceorientierung in das Zentrum des Handelns. Wenn sich die Verwaltung als Dienstleister versteht, muss sie die Bürgerinnen und Bürger bei den Problemen oder Anliegen abholen, die sie bewegen. Sinn und Zweck von Amt24 ist es nicht, verbal die Regierungspolitik des Freistaates darzustellen und die sächsischen Staatsministerien zu repräsentieren. Diese Aufgabe bleibt ausschließlich den Themenportalen der einzelnen Ministerien vorbehalten.

Rechtsverbindlichkeit auf der einen, Bürgerfreundlichkeit und Serviceorientierung auf der anderen Seite – beides verzahnt und vermischt sich im konkreten Text. Wie werden die Inhalte im Serviceportal Amt24 beiden Anforderungen gerecht? Die folgenden Kapitel stellen die sprachlichen Kriterien dafür vor und erläutern sie.

[↑ zum Kapitelanfang](#)

1. Treffende Überschriften formulieren

Der Leseprozess beginnt in der Regel bei der Überschrift. Die Leserinnen und Leser möchten wissen, worum es in diesem Text geht, welche Informationen sie erhalten, was es ihnen nützt, diesen Text zu lesen, welche Bedeutsamkeit der Text hat. Kurzum, sie erwarten eine Orientierung für ihr Leseverhalten.

- Unter welchem Blickwinkel sollen sie den Text lesen?
- Wie intensiv sollen (müssen) sie diesen Text lesen?

Grundsätzlich gibt es zwei Möglichkeiten, eine Überschrift zu formulieren:

- sachlich-treffend
- emotional-ansprechend

Eine sachlich treffende Überschrift ist bei den Beschreibungen von Verfahren und Dienstleistungen der ausnahmslos richtige Weg. Überschriften für diese Art von Texten beschreiben mit Stichwörtern kurz und prägnant das Thema.

Beispiel

Prozesskostenhilfe

MERKE! Die vollständigen amtlichen Bezeichnungen von Verfahren und Dienstleistungen gehören in den Untertitel.

Bei den allgemein informierenden "Lebenslagentexten" empfiehlt sich – abhängig vom Thema – auch der emotional ansprechende Weg. Das motiviert zum Lesen, macht stärker auf den Text aufmerksam und lässt ihn unter einem bestimmten Blickwinkel erscheinen.

Beispiel

Was tun, wenn ein Rechtsstreit teuer wird?

Bei der Abwägung zwischen beiden Wegen gibt es kein generelles Richtig oder Falsch. Durch eine gute Orientierung spart der Leser Zeit, das ist das Entscheidende. Kein Nutzer hat die Zeit, alles gründlich zu lesen. Er muss schnell anhand von Überschriften eine Auswahl treffen können.

Eine sehr gute Orientierung der Leser erfolgt, wenn Sie beide Wege verbinden können.

Beispiel

Was tun – wenn ein Rechtsstreit teuer wird?	[Infotext]
Prozesskostenhilfe	[Verfahrensbeschreibung]

[↑ zum Kapitelanfang](#)

2. Leserorientiert schreiben

Ein wichtiger sprachlich-kommunikativer Aspekt, der dem Empfänger die Verbindlichkeit des Schreibens aufzeigt, sind die Personalpronomen (persönlichen Fürwörter).

⌵ Sachlich: Passiv-Stil

⌵ Bezogen: Sie-Stil

⌵ Verbindlich: Wir-Stil

Sachlich: Passiv-Stil

Wenn Sie die Passiv-Form verwenden, bleibt der Handlungsträger in der Regel ungenannt. Dadurch können diese Formulierungen auf die Leserinnen und Leser unpersönlich wirken. Auf der anderen Seite gibt es zahlreiche sachliche Ausführungen zu Gesetzen, wo der Handlungsträger uninteressant ist, weil die eigentliche Handlung wichtig ist. Unterscheiden Sie am besten folgende zwei Situationen:

(1) Festlegungen

"Das Aufstellen der Schilder ist verboten." (Passiv-Stil)

Kommentar:

Bei Festlegungen wirkt der Passivstil verbindlich. Die Sachlichkeit steht im Mittelpunkt. (Passiv-Stil)

(2) Handlungsanweisungen

"Die Unterlagen sind bis ... zurückzuschicken."

Kommentar:

Diese Formulierung wirkt bei Aufforderungen sehr unpersönlich und unverbindlich.

Besser:

"Schicken Sie die Unterlagen bis ... an die Behörde zurück." (leserorientiert)

Leserorientiert: Sie-Stil

Der Sie-Stil ist am besten geeignet, wollen Sie Ihr Gegenüber

- aktiv in das Geschehen einbeziehen,
- direkt ansprechen,
- geschlechterspezifische Einschränkungen vermeiden.

Beispiele:

"Bitte schicken Sie die Unterlagen bis ... zurück."

"Schicken Sie bitte die Unterlagen bis ... zurück."

"Schicken Sie die Unterlagen bis ... zurück."

Kommentar:

Diese Formulierungen sprechen den Empfänger an. Er muss etwas tun.

MERKE! Setzen Sie das Zauberwort "bitte" flexibel ein – wenn Sie es weglassen, wirkt der Satz sehr streng. Je weiter es in Richtung Satzanfang steht, desto "weicher" wirkt Ihre Aufforderung.

Verbindlich: Wir-Stil

Das "Wir" steht für die Redaktion von Amt24. Damit können Sie in bestimmten Situationen einen unpersönlichen Stil aufbrechen und mehr Freundlichkeit mit dem Text erreichen.

Beispiele:

"Wir empfehlen Ihnen ..."

"Wir wünschen Ihnen ..."

"Wir freuen uns ..."

"Wir würden uns freuen ..."

"Wir hoffen ..."

Die folgende Tabelle zeigt die Problematik noch einmal in der Übersicht:

Checkliste: Sprachstil		
	Stilistische Wirkung	Einsatz
Passiv-Stil	Die Sachlichkeit wird betont. Im Mittelpunkt steht der Prozess oder der Zustand.	Festlegungen Bestimmungen Gesetze
Sie-Stil	Der Empfänger wird angesprochen und einbezogen.	Aufforderungen
Wir-Stil	Im Mittelpunkt steht das Amt 24.	Persönliche Verben (z. B. "Wir wünschen Ihnen einen erfolgreichen Baustart.")

[🏠 zum Kapitelanfang](#)

3. Sprachliche Gleichbehandlung

Wenn Personen oder Personengruppen angesprochen und in Prozesse einbezogen werden sollen, ist die sprachliche Gleichbehandlung heute nicht nur ein gesetzliches Muss, sondern auch ein Erfordernis der Sprachkultur. Normen der Kommunikation sind im Wandel. Damit gehen – mit einer gewissen Verzögerung – auch sprachliche Gewohnheiten über Bord. Es ist noch nicht so lange her, als in der Adresse die Familie nur über den Namen des Mannes angeschrieben wurde. Heute ist das ein klarer Verstoß gegen die Etikette.

- ↳ Paarformulierungen gezielt einsetzen
- ↳ Neutrale Sprachformen und Formulierungen finden
- ↳ Diskriminierende Bezeichnungen ersetzen

3.1 Paarformulierungen gezielt einsetzen

Ihre Texte müssen sich immer an beide Geschlechter richten, wenn Sie nicht ausdrücklich nur Frauen oder nur Männer ansprechen wollen. Die Texte hinterlassen so nicht nur einen guten Eindruck, sondern sie entsprechen damit der gegenwärtigen Norm. Paarformulierungen bieten sich vor allem in Überschriften an und wenn der Personenkreis im Text erstmalig genannt wird.

Beispiele:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Bürgerinnen und Bürger
Bewerberinnen und Bewerber

Bei den Berufsbezeichnungen hat es sich allgemein durchgesetzt, an die entsprechende Form eine weibliche Endung anzuhängen. Dadurch sind auch hier die stilistischen Normen eingehalten.

Rechtsanwalt – Rechtsanwältin
Arzt – Ärztin
Bäckermeister – Bäckermeisterin

ACHTUNG! Vermeiden Sie bitte komplizierte Schreibweisen. Formen wie

Liebe Mitarbeiter/-innen,
Liebe Student(inn)en,

sind zwar möglich, ergeben aber optisch kein schönes Bild und sie sind schwer zu lesen.

Besser:

Liebe Studentinnen,
liebe Studenten,

ACHTUNG! Vermeiden Sie bitte die folgende falsche Schreibweise.

MitarbeiterIn, Schüler*in, Teilnehmer_in
AntragstellerInnen

Eine orthografisch korrekte Schreibung muss sprechbar sein. Es kann jedoch kein Gender-Sternchen, Unterstrich oder großes "I" gesprochen werden. Deshalb ist diese Schreibung falsch.

Die Amt24-Redaktion folgt der Empfehlung des Rats für deutsche Rechtschreibung, ausschließlich die etablierten Formen geschlechtergerechter Schreibung nach stilistischen und grammatisch-syntaktischen Strategien zu verwenden.

↳ zum Kapitelanfang

3.2 Neutrale Sprachformen und Formulierungen finden

In längeren Texten lesen sich häufige Paarformulierungen umständlich, was zu Lasten der Verständlichkeit geht. Verwenden Sie, wenn möglich, neutrale Bezeichnungen oder formulieren Sie den Satz ganz um. Vertrauen Sie auch Ihrem Sprachgefühl: Wirken solch verallgemeinernde Formen wie "Studenten", "Schüler" oder "Mitarbeiter" im Textzusammenhang eindeutig geschlechterneutral, können Sie diese selbstverständlich wie üblich benutzen.

- [Generisches Maskulinum \(Psychologisches Institut Heidelberg\)](#)
- [Neutrale Formen \(Universität Klagenfurt\)](#)

A) andere Wortwahl

Vermeiden Sie bitte umständlichen Formulierungen. Verwenden Sie alternativ

- Mehrzahlformen (Antragstellende, Jugendliche, ...),
- geschlechtsneutrale Wörter (die Führungskraft, das Mitglied, ...) oder
- die persönliche Anrede.

Beispiel:

Der Antragsteller oder die Antragstellerin, der oder die seine oder ihre Unterlagen bei der zuständigen Bearbeiterin oder dem zuständigen Bearbeiter vorgelegt hat, ...

besser:

Antragstellende, die ihre Unterlagen im zuständigen Amt vorgelegt haben, ...

B) andere Formulierung

Beispiel:

... In die Entscheidungsfindung und Abwicklung sollten Sie auf jeden Fall einen Steuerberater und einen Rechtsanwalt mit einbeziehen, vor allem ...

besser:

Bei der Entscheidungsfindung und Abwicklung sollten Sie professionelle steuerrechtliche und juristische Beratung wahrnehmen, vor allem ...

[↑ zum Kapitelanfang](#)

3.3 Diskriminierende Bezeichnungen ersetzen

Verwenden Sie keine Bezeichnungen, die ein Geschlecht auf eine bestimmte Rolle festlegt.

Beispiele

"Vätermonat" --> "Partnermonat"; "Ehegatten" --> "Ehepartner"

Achten Sie auf einen sensiblen Umgang mit der Rollenverteilung in der Familie. Die ausschließliche Nennung von "Müttern" etwa im Zusammenhang mit dem Bedarf an familienfreundlicher Ausrichtung von Unternehmen ist einseitig. Verwenden Sie hier konsequent das Wort "Eltern".

Beispiel:

"Mutter"

Benutzen Sie die Bezeichnung nur im Zusammenhang mit

- der biologischen Mutterschaft (etwa bei Schwangerschaft, Geburt, ...)
- mit Angeboten ausschließlich für Mütter (wie etwa Maßnahmen zum beruflichen Wiedereinstieg für Frauen, ...)

HINWEIS: Setzen Sie das Wort "*Eltern*" ebenfalls wohlüberlegt ein – Ihr Text muss beispielsweise auch den Anforderungen von Alleinerziehenden gerecht werden.

Die folgende Tabelle zeigt die Problematik noch einmal in der Übersicht:

Checkliste: Geschlechtergerechter Sprachgebrauch
<p>1. Paarformen</p> <p>Formen wie "Bürgerinnen und Bürger" sind zu empfehlen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ in Überschriften ■ bei der erstmaligen Nennung eines Personenkreises ■ wenn die Möglichkeiten 2. und 3. dieser Tabelle ausgeschöpft sind
<p>2. Geschlechtsneutrale Sprachformen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wörter, die im Singular und im Plural neutral sind Beispiele: <i>die</i> Kraft oder Person, in Zusammensetzungen wie Lehrkraft, Lehrperson; <i>das</i> Kind, Mitglied, Opfer, Individuum; <i>der</i> Mensch, Elternteil) ■ Wörter, die im Singular Auskunft über das Geschlecht geben und die im Plural neutral sind Beispiele: Antragstellende, Lehrende, Studierende, Erziehungsberechtigte ■ Pluralwörter, die neutral sind Beispiele: die Leute, die Geschwister, die Eltern ■ Funktions-, Institutions- oder Kollektivbezeichnungen Beispiele: die Leitung, die Direktion, das Personal, die Abteilung, das Team
<p>3. Umformulierungen, Satzveränderungen und Umschreibungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Umschreibung mit unpersönlichen Pronomen Beispiele: jene, alle, wer ... ■ Umformulierung durch Verwendung von Adjektiven Beispiele: ärztlicher Rat (statt "Rat durch den Arzt"), steuerrechtliche und juristische Beratung (statt: Einbeziehung eines Steuerberaters und Rechtsanwaltes) ■ Passivformen (sparsam zu verwenden!) ■ Direkte Ansprache

MERKE! Die Formulierungen dürfen nicht

- zu komplexen Satzkonstruktionen auf Kosten der Verständlichkeit führen
- zu einer allzu unpersönlichen Sprache führen

[↑ zum Kapitelanfang](#)

4. Amtsdeutsch ersetzen

Ein Gesetz muss eine Vielzahl von Fällen umfassend regeln. Diese Notwendigkeit zur Verallgemeinerung drückt sich in der Amtssprache aus. Doch der Drang zur Abstraktion bringt teils gewagte Wortschöpfungen hervor ("Anleiterbarkeit") und können sogar ungewollt mehrdeutig sein ("Ausstellung von Zeugnissen").

- ↳ Substantive im Zaum halten
- ↳ Sprachfossilien begraben
- ↳ Satzbau und Satzlänge optimieren
- ↳ Fachwörter erläutern
- ↳ Bei einem Begriff bleiben

4.1 Substantive im Zaum halten

Typisch amtsdeutsch sind

- Substantivierungen von Verben ("Erlangung")
- mehrfach zusammengesetzte Substantive ("Nutzungsänderungsanzeige")

So halten Sie die Substantive im Zaum:

Vermeiden Sie die Häufung von Wörtern, die auf -ung, -heit, -keit enden.

Beispiel

Erlangung einer Baugenehmigung

besser:

Erlangen einer Baugenehmigung

Führen Sie zusammengesetzte auf die ursprünglichen Begriffe zurück

Beispiel

Nutzungsänderungsanzeige

besser:

Anzeige der Nutzungsänderung

Umschreiben Sie abstrahierte Begriffe: Sätze mit aktiven Verben sind meist sogar kürzer!

Beispiel

Zur Erlangung der Förderung ist eine Antragstellung erforderlich.

besser:

Stellen Sie einen Antrag, um die Förderung zu erhalten.

↳ [zum Kapitelanfang](#)

4.2 Sprachfossilien begraben

Sprache unterliegt einem stetigen Wandel. Was gestern noch modern war, kann heute bereits ein wenig veraltet wirken. Mit Sprachfossilien in Ihren Texten hinterlassen Sie bestimmt keinen guten Eindruck.

Darüber hinaus wirken alte Floskeln oft umständlich und bürokratisch. Deshalb ist es wichtig, dass Sie in Ihren Texten auf diese Floskeln verzichten oder diese durch zeitgemäße Formulierungen ersetzen.

Zum typischen Amtsdeutsch gehören Wörter wie: unabdingbar, anfallende, beigefügte, vorbezeichnete, entstehende, vorliegende, betreffende, ausstehende, vorgenannte, ...

Vermeiden oder ersetzen Sie bitte Formulierungen wie in den folgenden Beispielen:

Checkliste: Amtsdeutsch ersetzen	
"verstaubte" oder umständliche Formulierungen	zeitgemäßer Ausdruck
Rückfragen Rückantwort	Fragen Antwort
einen Betrag in Höhe von ...	"in Höhe" weglassen
ihrerseits/unsererseits	weglassen oder durch "Ihr"/"unser" ersetzen
zur Verfügung stehen	ersetzen durch Verben, z. B. wenden an, anrufen, erreichen u. a.
zurückerstatten	erstatten
überprüfen	prüfen
zurückrufen	anrufen
übersenden	senden

4.3 Satzbau und Satzlänge optimieren

Der Satzbau spielt eine entscheidende Rolle für die Textverständlichkeit. Lange und kompliziert gebaute Sätze erschweren das Verstehen. Wenn die Empfänger der Botschaft keine Fachleute sind, geht der rote Faden oft verloren. Man weiß am Ende des Satzes nicht mehr, was am Anfang steht. Beachten Sie bitte beim Verfassen von Texten die folgenden zwei Kriterien.

Sätze kurz halten

Typisch für die Verwaltungssprache: sind lange Sätze, deren Verständnis zusätzlich durch aneinander gereihte Substantive erschwert wird. Beschränken Sie Sätze deshalb möglichst auf 18 Wörter oder zwei Zeilen.

Beispiel

Sie können Prozesskostenhilfe beantragen, sollten Sie nachweislich nicht im Stande sein, berechnete Forderungen vor Gericht durchzusetzen oder sich gegen Ansprüche eines anderen zu verteidigen.

besser:

Sie können Prozesskostenhilfe in folgenden Fällen beantragen:

- wenn Sie berechnete Forderungen nicht durchsetzen können
- wenn Sie sich gegen Ansprüche verteidigen müssen

[↑ zum Kapitelanfang](#)

Einfache Sätze verwenden

Sie sollten nicht nur in Hauptsätzen formulieren. Die Kombination aus Haupt- und Nebensatz gibt wichtige Beziehungen wieder, zum Beispiel zeitliche, räumliche oder kausale Beziehungen. Kompliziert wird das Verstehen des Textes bei der "Verschachtelung" der Sätze. Das heißt, Nebensätze werden in den Hauptsatz geschoben. In Nebensätze werden weitere Nebensätze geschoben. Ein Verstehen ist dann (selbst für den Fachmann) nur schwer möglich. Formulieren Sie also besser nacheinander: Hauptsatz + Nebensatz oder umgekehrt.

Beispiel

Die Einholung von Gutachten, die erst Aufschluss darüber geben können, welche Maßnahmen zur eigentlichen Sicherung und Erhaltung des Denkmals durchzuführen sind, ist als unmittelbare Vorstufe zur Abwendung der Gefährdung eines Denkmals Teil der Erhaltungspflicht.

besser:

Zur Erhaltungspflicht kann das Einholen eines Gutachtens gehören. Dieses gibt unter Umständen erst Aufschluss darüber, was zur eigentlichen Sicherung und zum Erhalt des Denkmals erforderlich ist.

4.4 Fachwörter erläutern

Selbstverständlich sind Sie – wie in jedem anderen Fachgebiet – auf die exakte Verwendung von Fachwörtern angewiesen. Gerade auch in der öffentlichen Verwaltung ist der korrekte Gebrauch der Fachwörter eine juristische Notwendigkeit.

Andererseits können die Bürgerinnen und Bürger solche Wörter nicht verstehen, wenn sie keine Vorstellungen dazu haben. Was soll sich eine Bürgerin oder ein Bürger unter folgenden Wörtern vorstellen?

Auflassungsvormerkung, Rechtsbehelfsbelehrung, Anhörung, Erhaltungsgrundsätze, Obliegenheitspflicht, Nutzungsgrundsätze, Beeinträchtigungsverbot, ...

TIPP: Seien Sie kritisch gegenüber "Fachbegriffen" – nicht jeder stammt aus einem Gesetzestext; viele Fachbegriffe sind Produkte der Verwaltungsbürokratie (Beispiel: "Verelterung").

Serviceorientierung bedeutet, diese Begriffe allgemein verständlich zu erläutern. Wie unser Beispiel zeigt, müssen (und sollen) Sie deshalb auf die offiziellen Bezeichnungen nicht verzichten. Die einfachste Lösung: Greifen Sie den Fachbegriff einfach in einem Klammerzusatz auf.

Beispiel

Der Eigentümer hat für die Anleiterbarkeit der baulichen Einrichtungen zu sorgen.

besser:

Bitte stellen Sie sicher, dass die Feuerwehr bei einem Brand ihre Rettungsleitern an das Gebäude anlehnen kann ("Anleiterbarkeit").

MERKE! Bitte tauschen Sie keine Fachbegriffe durch andere Bezeichnungen aus. Ausdrucksvariabilität ist hier nicht gefragt. Bleiben Sie in den Texten bei einer einheitlichen Bezeichnung.

Lässt sich eine schwer verständliche amtliche Formulierung nicht vermeiden (etwa weil sie genau so im Antrag stehen muss), können Sie dieser auch einen Erklärungssatz anfügen:

Das heißt, ...
Das bedeutet, ...
Das bedeutet für Sie (bei dieser Sachlage, in dieser Situation, ...)
Beachten Sie bitte ...

 [zum Kapitelanfang](#)

4.5 Bei einem Begriff bleiben

Verwaltungssprache allgemein verständlich zu vermitteln ist lobenswert, aber die Bezeichnungen müssen stimmen! Mancher Begriff hat bei einem anderen Thema eine völlig andere Bedeutung. Unterschiedliche Benennungen für ein und denselben Sachverhalt verwirren nicht nur, die Aussage könnte auch rechtlich falsch sein. Seien Sie besonders vorsichtig bei feststehenden amtlichen Begriffen.

Verwenden Sie deshalb zu einem Sachverhalt immer durchgängig die gleichen Bezeichnungen – und vor allem einheitliche Fachbegriffe.

TIPP: Sie können einem unverständlichen, aber feststehenden amtlichen Begriff in Klammern eine treffende Erläuterung hinzufügen und umgekehrt.

Die folgende Tabelle zeigt die typischen Fallstricke:

Checkliste: Einheitliche Formulierungen	
falsch	richtig
die Führerscheinbehörde	die Fahrerlaubnisbehörde
das Familienoberhaupt	das Familienhaupt
der Staatsbürger, die Staatsbürgerschaft	der Staatsangehörige, die Staatsangehörigkeit
(Im Zusammenhang mit Personalausweis/Reisepass)	jeder Deutsche (inhaltlicher Unterschied!)
jeder deutsche Staatsangehörige	
(Synonym für Personalausweis/Reisepass/ Kinderausweis/Kindereisepass)	Personaldokument, amtliches Personaldokument
Ausweis, Dokument	
Auskunft in Steuersachen des Finanzamtes	Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes
(Bei Frist/Dauer: Wenn z. B. der Bürger/die Bürgerin etwas melden muss)	
sofort, unmittelbar	unverzüglich
(Wenn z. B. ein vorläufiger Personalausweis ausgestellt wird)	
sofort, gleich, unverzüglich	unmittelbar

Achten Sie auch darauf, dass auf ein und derselben Textseite eine einheitliche Form des Singulars oder Plurals verwendet wird. Vor allem in den Verfahrensbeschreibungen ist es zudem wichtig, dass die Vorgänge in der gleichen Art und Weise beschrieben sind, damit die Struktur und Einheitlichkeit dieser Texte gewahrt bleibt.

[🏠 zum Kapitelanfang](#)

5. Übergänge und Einleitungen

Ihr Text gewinnt an Verständlichkeit, wenn Sie den Lesern Orientierungen geben. Neben der Überschrift geht es um Zwischenüberschriften, um Verweise und Hinweise sowie um orientierende Textpassagen. Nehmen Sie die Leserinnen und Leser symbolisch an die Hand und führen Sie sie durch den Text. Ihre Rezipienten wollen Folgendes wissen:

- Was erwartet mich in dem Text/Textabschnitt?
- Wie geht es weiter?
- Sind die Informationen für mich überhaupt relevant?
- Was muss ich noch wissen?
- Wo kann ich mich informieren?
- Was ist zu tun?
- Welche Konsequenzen ergeben sich daraus?

MEHR ZU DIESEM THEMA:

➤ [Texte einheitlich und korrekt gestalten](#)

WEITERFÜHRENDE LITERATUR

➤ [Quellen und Literatur](#)

[🏠 zum Kapitelanfang](#)

Texte einheitlich und korrekt gestalten

- ↳ Gliederung und Struktur
- ↳ Typografie und Grafik

Internet-Texte lesen sich anders

Text im Internet liest sich anders als ein Zeitungsartikel oder eine Informationsbroschüre – er wird eher rasch überflogen, "gescannt". Die Inhalte von Amt24 müssen darum anders aufgebaut sein als gewöhnliche Lesetexte. Das ist auch häufig der Grund, weshalb die Redaktion Texte aus anderen Publikationen nicht unverändert übernehmen kann.

Gestaltungsspielraum

Ob die Texte im Internet optisch ansprechend und übersichtlich erscheinen, hängt vom Einsatz der typografischen Werkzeuge ab. Schriftart, Stil und Größe gibt das Redaktionssystem "AdminCenter" vor. Gestaltungsspielraum ergibt sich durch eine Reihe von Formaten, die auch grafische Elemente einbeziehen. Grundlage ist die Gestaltungsrichtlinie für Internetangebote des Freistaates Sachsen (Styleguide).

- ↳ [Styleguide Sachsen.de](#)

↳ [zum Kapitelanfang](#)

1. Gliederung und Struktur der Informationen in Amt24

☰ [Aufbau der Lebenslagen](#)

☰ [Aufbau der Leistungsbeschreibungen](#)

Der Inhalt von Amt24 lässt sich vereinfacht mit dem Bild eines Baumes beschreiben: Die Äste entsprechen den "Lebenslagen". Das sind Texte, die über Lebenssituationen informieren (zum Beispiel Geburt, Sterbefall, Unternehmensgründung). Den Ästen und Zweigen entspringen – einzelnen Blättern gleich – detaillierte Beschreibungen von Verfahren und Dienstleistungen («Leistungen»), die in der jeweiligen Lebenssituation von Bedeutung sind.

In den Begriffen von Amt24 gesprochen: **Lebenslagen** erlauben einen situationsbezogenen Zugang zu **Leistungsbeschreibungen**, denen wiederum Formulare und Kontaktdaten der Behörden zugeordnet sind.

Zwei Text-Arten – verschiedene Aufgaben

Die Lebenslagen-Rubriken in Amt24 haben eine feste Struktur. Die Inhalte – Lebenslagen-Infotexte – stehen sowohl untereinander als auch mit Leistungen in Beziehung.

Leistungen hingegen können allein stehen, separat aufgerufen werden oder an viele verschiedene Lebenslagen geknüpft sein.

Daraus ergeben sich entscheidende Unterschiede für Art und Aufbau der zwei Text-Arten in Amt24.

1.1 Aufbau der Lebenslagen

☰ [Gliederung](#)

☰ [Startseite](#)

☰ [Überschriften](#)

☰ [Text](#)

Gliederung

Die logische Gliederung von Kapiteln und Texten in Amt24 ist an keine Nummerierung gebunden. Konzipieren Sie die Lebenslagen dennoch nach einer numerischen Struktur wie folgt:

- 3. Gewalt in der Familie**
- 3.1 Häusliche Gewalt unter Erwachsenen**
- 3.1.1 Opferhilfe**

HINWEIS: Eine zu starke Gliederung der Texte ist im Internet besonders hinderlich – mehr als drei Gliederungsebenen sollten Sie nicht verwenden.

MEHR ZU DIESEN THEMEN:

- [Systematik der Dokumentenablage](#)
(Texte, Links und Stichwörter richtig bezeichnen und verwalten)
- [Textbausteine](#)
(Korrekt schreiben, übersetzen und auszeichnen)

Startseite

Die Länge soll möglichst eine HTML-Seite nicht überschreiten.

Die einzelnen Kapitel werden aufgelistet und verlinkt. Unabhängig von der Hauptnavigation in der linken Spalte können die Bürgerinnen und Bürger so die Unterkapitel auch direkt von der Startseite aus aufrufen.

Ausgewählte Zusatzinformationen sind möglich, sollten aber die Ausnahme bleiben.

☰ [zum Kapitelanfang](#)

Überschriften

Seitenüberschrift ("Titel")

Für Seitenüberschriften existiert im Redaktionssystem ein eigenes Feld, die Eingabe erfolgt im Klartext (ohne HTML-Codierung), Schriftart, -stil, -schnitt und -größe sind fest vorgegeben.

Die Zahl der Zeichen ist für die Titel der Lebenslagen-Infotexte auf 50 begrenzt – das zwingt zu treffenden Aussagen.

Achten Sie auf die korrekte Eingabe von Sonderzeichen. Sie wählen diese mit der "Windows-Tastenkombination" [Alt+Ziffernfolge auf Ziffernfeld].

Eine Übersicht über die Tastenkombinationen finden Sie hier:

➤ Sonderzeichen

Beispiel:

Gedankenstrich –
[Alt+0150]

MEHR ZU DIESEM THEMA:

- [Treffende Überschriften formulieren](#)
- [Überschriften \(HTML-Auszeichnung\)](#)

Untertitel

Lebenslagen-Infotexte erhalten generell keine Untertitel, das dafür vorgesehene Feld ist nur für Leistungsbeschreibungen gedacht, falls etwa zur allgemein gebräuchlichen die amtliche Bezeichnung angegeben oder bei Förderverfahren die Richtlinie konkret benannt werden muss.

Zwischenüberschriften

Zwischenzeilen sind unverzichtbar, wenn Sie einen gut rezipierbaren, übersichtlichen Internetttext verfassen wollen. Im Gegensatz zu den inhaltlich festgelegten Abschnitten in Verfahrensbeschreibungen können Sie die Lebenslagen-Infotexte in zwei Ebenen frei strukturieren. Dafür stehen zwei Arten von Zwischenüberschriften zur Verfügung:

- große Zwischenüberschrift mit blauer Unterstreichung ("H2")
- kleine Zwischenüberschrift in halbfetter Grundschrift ("strong" oder "H3")

➤ [Überschriften \(HTML-Auszeichnung\)](#)

HINWEIS: Nach einer H2-Überschrift wird im Allgemeinen nur der nächstfolgende <p>-formatierte Absatz angezeigt, (Textanriss oder »Teaser«), alle weiteren Absätze werden im Editor als »Langtext« markiert und somit beim Seitenaufwurf initial ausgeblendet.

[↑ zum Kapitelanfang](#)

Text

Das Textformat in Amt24 ist vereinheitlicht, die festgelegten Formate (Schriftart, -stil, -abstände) lassen sich nicht verändern. Sie können den Text lediglich kursiv oder fett darstellen. Eine durchgängige Großschreibung ist nicht vorgesehen.

Achten Sie bitte darauf, dass die einzelnen Textabschnitte nicht zu lang werden. Strukturieren Sie den Text mit [Zwischenüberschriften](#) und [sonstigen Gestaltungselementen](#) wie Hinweis, Tipp, Verweis. Setzen Sie öfter Absätze, damit die Aussagen leicht nach Sinnzusammenhängen erfasst werden. Die Abstände zwischen den Absätzen können Sie mit Leerzeilen variieren.

Bei sehr langen Texten setzen am Seitenanfang Verweise zu Text-Einsprungmarken, die Sie vor der entsprechenden Zwischenüberschrift platzieren.

ACHTUNG! Geizen Sie bitte mit Hervorhebungen. Durch viele fett oder gesperrt gesetzte Wörter wirkt der Text unruhig, der gewünschte Effekt verkehrt sich ins Gegenteil. Setzen Sie stattdessen Zwischenüberschriften ein.

Beispiel:

[vorher]

Denken Sie auch daran, dass manche Tage als **Hochzeitsdatum** besonders begehrt sind und Termine an diesen Tagen besonders schnell besetzt sind. Zum Beispiel sind das grundsätzlich die Tage gegen das Wochenende hin und Tage mit "auffälliger" Datum wie zum Beispiel der 08.08.2008.

Falls Sie auch **kirchlich heiraten** möchten, beachten Sie bitte, dass die standesamtliche Trauung vor der kirchlichen Hochzeit stattfinden muss.

Manche Standesämter haben für die standesamtliche Trauung auch Außenstellen in **besonderen Räumlichkeiten** eingerichtet oder bieten auch Termine außerhalb der normalen Sprechzeiten, insbesondere an Samstagen, an. Hier empfiehlt sich eine frühzeitige Beratung und Reservierung.

Viele Standesämter halten auch **Merkblätter oder Vordrucke** bereit, die Sie telefonisch, schriftlich oder über das Internet bei Ihrer Gemeinde anfordern können.

[nachher]

Wunschdatum

Denken Sie auch daran, dass manche Tage als Hochzeitsdatum besonders begehrt sind und Termine an diesen Tagen besonders schnell besetzt sind. Zum Beispiel sind das grundsätzlich die Tage gegen das Wochenende hin und Tage mit "auffälliger" Datum wie zum Beispiel der 08.08.2008.

Kirchliche Trauung

Falls Sie auch kirchlich heiraten möchten, beachten Sie bitte, dass die standesamtliche Trauung vor der kirchlichen Hochzeit stattfinden muss.

Besondere Trauungsorte

Manche Standesämter haben für die standesamtliche Trauung auch Außenstellen in besonderen Räumlichkeiten eingerichtet oder bieten auch Termine außerhalb der normalen Sprechzeiten, insbesondere an Samstagen, an. Hier empfiehlt sich eine frühzeitige Beratung und Reservierung.

TIPP: Viele Standesämter halten Merkblätter oder Vordrucke bereit, die Sie telefonisch, schriftlich oder über das Internet bei Ihrer Gemeinde anfordern können.

1.2 Aufbau der Leistungsbeschreibungen

- ↳ Seitenüberschrift ("Titel")
- ↳ Untertitel
- ↳ Zwischenüberschriften
- ↳ Text

HINWEIS: Wie Sie die Inhalte von Leistungsbeschreibungen konkret formulieren, erfahren Sie im Kapitel "Schreibweisen". Orientieren Sie sich dort an unseren Anwendungsbeispielen zu den einzelnen Textbausteinen.

↳ [Textbausteine \(Kapitel "Schreibweisen"\)](#)

Seitenüberschrift (Titel)

Für Seitenüberschriften (Titel und Untertitel) existiert im Redaktionssystem ein eigenes Feld; die Eingabe erfolgt im Klartext (ohne HTML-Codierung), Schriftart, -stil, -schnitt und -größe sind fest vorgegeben. Die Zahl der Zeichen ist auf 255 begrenzt, das zwingt zu kurzen, gut erfassbaren Aussagen. Um ein Verfahren exakt zu benennen, können Sie einen Untertitel hinzufügen.

HINWEIS: Achten Sie auf die korrekte Eingabe von [Sonderzeichen](#).

MEHR ZUM THEMA:

↳ [Treffende Überschriften formulieren](#)

Untertitel

Sehen Sie Untertitel bitte nur für Leistungsbeschreibungen vor. Sie haben hier die Möglichkeit, die genaue Bezeichnung eines Verfahrens aufzuführen, etwa mit Bezug auf das Gesetz oder die Förderrichtlinie. Verwenden Sie einen Untertitel nur, wenn der genaue amtliche Begriffe nicht auch schon in der Seitenüberschrift erscheint. Halten Sie sich bitte genau an die festgelegte Schreibweise.

↳ [Bei einem Begriff bleiben \(Kapitel "Bürgerfreundlich schreiben"\)](#)

Zwischenüberschriften

Die Struktur der Verfahrensbeschreibungen ist immer gleich. Das Redaktionssystem sieht in dieser Textart Datenfelder für genau festgelegte Kategorien von Informationen vor, die im Internet unter den folgenden "großen Zwischenzeilen" ("H2") erscheinen:

- Allgemeine Informationen
- Zuständige Stelle
- Text zu Bezugsort
- Weiterführende Informationen
- Voraussetzungen
- Verfahrensablauf
- Erforderliche Unterlagen
- Frist/Dauer
- Kosten
- Hinweise (Besonderheiten)
- Rechtsgrundlage
- Freigabevermerk

MEHR ZU DIESEM THEMA:

↳ [Textbausteine \(Kapitel "Schreibweisen"\)](#)

Darüber hinaus sind weitere Zwischenzeilen unverzichtbar, wenn Sie einen gut rezipierbaren, übersichtlichen Internetttext verfassen wollen. Textkomplexe, die den Bildschirm ausfüllen, sollten Sie grundsätzlich weiter gliedern. Benutzen Sie dafür die "kleine Zwischenüberschrift" in halbfetter Grundschrift ("strong" oder "H3").

Text

Das Textformat in Amt24 ist vereinheitlicht, die festgelegten Formate (Schriftart, -stil, -abstände) lassen sich nicht verändern. Sie können den Text lediglich sperren oder fetten. Großschreibung ist nur in den Textmarken vorgesehen.

Achten Sie bitte darauf, dass die einzelnen Textabschnitte nicht zu lang werden. Strukturieren Sie den Text mit [Zwischenüberschriften](#) und [weiteren Textelementen](#) wie Hinweis, Tipp, Verweise. Setzen Sie öfter Absätze, damit die Aussagen leicht nach Sinnzusammenhängen erfasst werden. Die Abstände zwischen den Absätzen können Sie mit Leerzeilen variieren.

ACHTUNG! Geizen Sie bitte mit Hervorhebungen. Durch viele fett oder gesperrt gesetzte Wörter wirkt der Text unruhig, der gewünschte Effekt verkehrt sich ins Gegenteil. Setzen Sie stattdessen Zwischenüberschriften ein.

[↑ zum Kapitelanfang](#)

1.3 Typografie und Grafik

- ↳ Listen
- ↳ Tabellen
- ↳ Sonstige Gestaltungselemente

Der offizielle, verbindliche Charakter des Serviceportals Amt24 drückt sich optisch darin aus, dass einige wenige grafische Elemente gezielt zum Einsatz kommen:

- Symbole in der Navigation (systembedingt festgelegt, das heißt redaktionell unveränderbar)
- Symbole und optische Hervorhebungen in Textformaten (grafisches Hauptinstrument im redaktionellen Teil)
- Fotos und Grafiken (im redaktionellen Teil frei platzierbar)

Das vorliegende Kapitel bezieht sich ausschließlich auf die grafisch-typografischen Instrumente, mit denen sich die Inhalte von Amt24 optisch ansprechend und übersichtlich gestalten lassen. Diese Möglichkeit, bestimmte Aussagen und Funktionen zu betonen, sollten Sie bereits im Textentwurf berücksichtigen.

Die Symbole zu Steuerelementen in der Navigation sind der Redaktion vorgegeben und daher auch nicht Gegenstand dieses Leitfadens.

Fotos und Grafiken

Neben textgebundenen grafischen Gestaltungselementen ist es im redaktionellen Teil von Amt24 **nicht** möglich, Fotos und Grafiken zu platzieren. Diese Funktion hat die Redaktion bewusst auf Portalgrafiken beschränkt. Im "Behördenwegweiser" lassen sich damit die Kontaktdaten der Verwaltungsstellen ansprechend präsentieren.

Typografie

Schriftart, -größe und -abstände für den Grundtext, für Überschriften und Zwischenüberschriften gibt das "Style Sheet" (CSS) für das gesamte Serviceportal vor. Damit werden die Anforderungen der Internet-Gestaltungsrichtlinie des Freistaates Sachsen (Styleguide) für Amt24 umgesetzt.

Textabschnitte können Sie durch Leerzeilen gliedern, Wörter durch Fett- oder Kursivsatz hervorheben. (Die Anwendungsmöglichkeiten sind an anderer Stelle bereits ausführlich dargestellt: ↳ "Gliederung und Struktur").

↳ zum Kapitelanfang

Korrekt schreiben, übersetzen und auszeichnen

- ↳ Schreibweisen
- ↳ Textbausteine
- ↳ Übersetzungen
- ↳ Texte fürs Internet auszeichnen (HTML)

Einheitlich und korrekt wiedergegebene Texte demonstrieren in ihrer Verbindlichkeit nach außen ein geschlossenes Auftreten der Urheber – bei Amt24 also der Landesbehörden und der Kommunen, was dem Freistaat Sachsen ein positives Image verschafft. Neben der einheitlichen Gestaltung trägt dazu eine durchgängig gleiche Schreibweise bei, der sich in diesem Leitfaden das folgende Kapitel zuwendet.

Grundlegende Gestaltungsnormen sind

- die Schreib- und Gestaltungsregelungen für die Textverarbeitung (DIN 5008)
- die amtlichen Rechtschreibregeln
(beide auszugsweise im Duden)
- die Gestaltungsrichtlinie für Internetangebote des Freistaates Sachsen
 - ↳ [Styleguide Sachsen.de](#)
- Qualitätskriterien der Geschäfts- und Koordinierungsstelle Leistungskatalog der Verwaltungsleistungen (Leika)
 - ↳ [QS-Kriterien Leika](#)

Wie bei vielen Normen besteht bei diesen Vorschriften ein Handlungsspielraum, innerhalb dessen eine Vielzahl von Varianten möglich sind. Das folgende Kapitel legt den für Amt24 verbindlichen Anwendungsrahmen fest.

1. Schreibweisen

- ↳ Orthografie und Interpunktion
- ↳ Abkürzungen
- ↳ Textverarbeitung

1.1 Orthografie und Interpunktion

Für Orthografie und Interpunktion in Amt24 gelten die jeweils aktuellen amtlichen Rechtschreibregeln.
Ausnahme: Bei Originalzitat und originalen Titeln/Überschriften (beispielsweise aus Publikationen und Gesetzen) ist die alte Schreibung beizubehalten.

Varianten

In zirka dreitausend Fällen lassen die amtlichen Rechtschreibregeln Varianten zu. Um eine einheitliche Schreibweise im Service-Portal zu sichern, ist für die Veröffentlichung von Texten in Amt24 die bevorzugte Schreibweise der Duden-Nachschlagewerke verbindlich. Die Redaktion von Amt24 orientiert sich grundsätzlich an diesen Empfehlungen, die wie vom Gesetzgeber vorgesehen das allgemeine Sprachempfinden und die Sprachentwicklung berücksichtigen.

HINWEIS: Die favorisierten Schreibweisen sind im Duden gelb unterlegt.

- ↳ [Dokumente zur Rechtschreibreform \(Institut für Deutsche Sprache\)](#)
- ↳ [Neue Rechtschreibung \(Informationen der Duden-Redaktion\)](#)

1.2 Abkürzungen

Um fortlaufende Texte lesbar zu halten, verwenden Sie dort bitte grundsätzlich keine Abkürzungen. Das bezieht sich sowohl auf Abkürzungen wie "bzw.", "ggf.", "etc.", „evtl.“ oder „d.h.“ als auch auf Zeichen wie §, %, & oder € und kg.

In Listen entscheidet die Übersichtlichkeit darüber, ob Abkürzungen sinnvoll sind.

Bei der Abkürzung von Wortgruppen wie etwa "z. B." folgt auf den Abkürzungspunkt immer ein Leerzeichen. Wie Sie in diesem Fall ungewollte Trennungen am Zeilenende vermeiden, lesen Sie hier:

- ↳ [Sonderzeichen \(HTML-Auszeichnung\)](#)

Allgemein zugelassene Abkürzungen:

- z. B. für zum Beispiel
- Titel als Namensbestandteil wie Dr., Dr. h. c., Prof. und Dipl.-Ing.
- allgemein gebräuchliche Abkürzungen von Organisationen und Fachtermini:
 - bei der ersten Erwähnung im Textabschnitt: ausgeschrieben mit Abkürzung in Klammer,
 - bei weiterer Erwähnung: auch Abkürzung allein

Beispiel:

Bei Fragen wenden Sie sich an Ihre Industrie- und Handelskammer (IHK) [...] Das Antragsformular erhalten Sie ebenfalls bei der IHK.

- Abkürzungen, die häufiger als die Langform verwendet werden und oft in Wortzusammensetzungen vorkommen

Beispiele:

Kfz, Pkw, Lkw, EU

HINWEIS: Die allgemein gebräuchlichen Abkürzungen stehen in den einschlägigen Wörterverzeichnissen – für Amt24 verbindlich in der jeweils aktuellen Ausgabe des "Duden".

↳ [zum Kapitelanfang](#)

Sonderzeichen-Übersicht: "HTML" und "Unicode"

Symbol	HTML-Code	Unicode (Tastatur)	Bezeichnung
“	"	" [Alt]034	Quotation (nicht typografisches An-/Abführungszeichen)
'	'	' [Alt]039	Apostroph (nicht typografisch)
&	&	&	Kaufmanns-Und
»		[Alt]0187	Anführung, franz. (sachsen.de)
«		[Alt]0171	Anführung, franz. (sachsen.de)
§	§	§	Paragraph
°	°	°	Gradzeichen
²	²	[Alt]0178	2 hochgestellt
³	³	[Alt]0179	3 hochgestellt
ß	ß	ß	ß
Ä ä	Ä ä	Ää	Ää
Ö ö	Ö ö	Öö	Öö
Ü ü	Ü ü	Üü	Üü
–	–	[Alt]0150	Gedankenstrich
␣	 	[Alt]0160	fester Leerraum
-	­	[Alt]0173	Trennvorgabe (weicher Trennstrich)

- ↳ [Sonderzeichentabelle \(Windows\)](#)
- ↳ [Sonderzeichentabelle \(Windows/HTML – vollständig\)](#)
- ↳ [Zeichenreferenz \(Self-HTML\)](#)

[↑ zum Kapitelanfang](#)

Quellen und Literatur

Rechtschreibung

Institut für Deutsche Sprache (IDS), Dokumente zu den Inhalten der Rechtschreibreform
Überarbeitetes Regelwerk (Fassung 2006)

↳ [Dokumente zur Rechtschreibreform](#)

Duden-Verlag, Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG, Neue Rechtschreibung Informationen auf der Basis der neuen, seit dem 1. August 2006 verbindlichen Regeln

↳ [Neue Rechtschreibung](#)

Bürgernahe Verwaltungssprache

Bundesverwaltungsamt, Arbeitshandbuch "Bürgernahe Verwaltungssprache" (61 Seiten), 4. Auflage 2004

↳ [Bürgernahe Verwaltungssprache](#)

Sprachliche Gleichbehandlung

Sächsische Staatskanzlei, Gender Mainstreaming, Leitfaden zur Überwindung von Geschlechterstereotypen und anderen geschlechterbezogenen Benachteiligungen im Lebenslagenportal Amt24, 2007

Bundesverwaltungsamt, BBB-Merkblatt "Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern", 2. Auflage 2002

↳ [Sprachliche Gleichbehandlung von Männern und Frauen](#)

Universität Heidelberg, Psychologisches Institut, Richtlinien und Beispiele für einen nicht-sexistischen Sprachgebrauch

↳ [Generisches Maskulinum](#)

Universität Klagenfurt, Hinweise zum geschlechtergerechten Sprachgebrauch

↳ [Geschlechtergerechte Sprache](#)

Duden online, zu Optionen des geschlechtergerechten Sprachgebrauchs

↳ [Ratgeber »Geschlechtergerechter Sprachgebrauch«](#)

Mehrsprachigkeit

Universität des Saarlandes, Portal für Rechtsterminologie und Übersetzen im Internet

↳ [Rechtsterminologie und Übersetzen](#)

Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt.

↳ [EU-Dienstleistungsrichtlinie \(Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie\)](#)

Publizieren im Internet

Gestaltungsrichtlinie für Internetangebote des Freistaates Sachsen

↳ [Styleguide Sachsen.de](#)

Wieland, Melanie/Spielkamp, Matthias; Schreiben fürs Web, UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz 2003, ISBN 3-89669-359-X

Münz, Stefan/Nefzger, Wolfgang; HTML-4.0-Handbuch, Franzis' Verlag GmbH Poing, 1999, ISBN 3-7723-7514-6

SELFHTML e.V., Die Energie des Verstehens, HTML-Dateien selbst erstellen

↳ <http://de.selfhtml.org/>

↑ [zum Inhalt](#)

Verständlich schreiben

Markus Reiter, Öffentlichkeitsarbeit, 2006 S.48-51

„Konstruktive Kommunikationskompetenz“, „kreative Aktionsakzelleration“, qualifizierte Motivationsphase“. Fällt Ihnen bei diesen Begriffen etwas auf? Falls nicht, sind Sie bereits in der Blähdeutsch-Falle gefangen. Die drei Wortungetüme stammen aus einer Phrasen-Dreschmaschine. Sie baut völlig willkürlich Modewörter zusammen, die zunächst einmal keinen Sinn haben, sondern nur aufgeblähtes Deutsch sind. Viele Unternehmen haben sich inzwischen eine solche, weitgehend sinnlose Blähsprache zugelegt, die nichts anderes aussagen soll als: Ich gehöre dazu! Ich spreche Euren Jargon! So entstehen Sätze folgender Art:

„Unser Unternehmen stellt innovative Produkte mittels intelligenter Technologien her: Wir verfolgen dabei einen ganzheitlichen Ansatz und nutzen kommunikative Synergieeffekte.“

Inzwischen wissen wir aus der neurologischen Forschung, dass solche Sätze im Gehirn keine Spuren hinterlassen. Der Leser weiß nicht, um was es darin geht und er hat sie sofort wieder vergessen. Kein Wunder, die Formulierungen sind austauschbar. Dennoch lieben Geschäftsführer, Marketing- und Produktmanager solche Imponierworte heiß und innig.

Schreiben Sie Ihre Texte in klarem, verständlichem Deutsch. Auch wenn Sie sich dafür manchmal mit Vertretern anderer Abteilungen anlegen müssen.

Sie haben dabei die Erkenntnisse der Wissenschaft auf ihrer Seite. Die so genannte Hamburger Verständlichkeitsforschung hat vier Voraussetzungen ermittelt, wann Texte als verständlich empfunden werden. Sie müssen:

- einfach,
- klar gegliedert,
- nicht zu lang und nicht zu kurz sowie
- durch einige anregende Elemente aufgelockert sein.

Die Forscher können auch nachweisen, dass diese Faktoren die Verständlichkeit von Texten für Menschen auf allen Bildungsniveaus heben. Dies liegt an der Struktur unseres Gehirns. So ist unser Kurzzeitgedächtnis von Sätzen mit mehr als etwa 15 Wörtern überfordert. Das heißt, auch ein Akademiker oder ein Experte profitiert von Texten in klarem Deutsch.

Vergleichen Sie selbst: „Auf dem Werksgelände der Firma Wasserpumpen-Weber KG in Villingen-Schwenningen kam am vergangenen Wochenende ein Kinderfest zur Durchführung, bei dem auch für das leibliche Wohl gesorgt war. So könnte es in einer Mitarbeiterzeitschrift stehen. Oder so: „Letztes Wochenende bei der Firma Wasserpumpen-Weber: Auf der Wiese hinter der Werkshalle spielten, lachten und tanzten rund 30 Kinder. Zu Essen gab's Thüringer Rostbratwürstchen und Langos, eine ungarische Spezialität aus frittiertem Hefeteig.

Das ist das Geheimnis verständlicher Texte:

Einfachheit

Benutzen Sie schlichte, verständliche Wörter: Je weniger Silben ein Wort hat, desto besser ist es. Viele Wörter werden durch Vor- und Nachsilben aufgebläht. „Anmieten“ heißt nichts anderes als mieten. Gelegentlich entstehen derart sogar Pleonasmen, also weiße Schimmel, zum Beispiel bei „neu renovieren“ oder bei „Rückantwort“, denn was ist eine Antwort anderes als ein Rückschreiben? Vermeiden Sie Nominalkonstruktionen, denn sie klingen schwerfällig und wenig elegant. Schreiben Sie also lieber „erwägen“ statt „in Erwägung ziehen“ und „beweisen“ statt „unter Beweis stellen“.

Bevorzugen Sie konkrete Wörter: Versuchen Sie einmal, sich ganz allgemein Küchengeräte vorzustellen. Es geht nicht! Sie werden immer an konkrete Küchengeräte denken: an einen Mixer, einen Rührlöffel, einen Toaster, eine Brotschneidemaschine.

Je konkreter Sie etwas bezeichnen, desto besser bleibt es in Erinnerung - vor allem wenn es etwas Ungewöhnliches ist. Deshalb ist es besser, genau zu sagen, was es beim Kinderfest zu essen gab anstatt nur zu bemerken, es sei für das leibliche Wohle gesorgt gewesen.

Geizen Sie mit Worten. Die Sprache der Wirtschaft, vor allem des Marketings, ist überladen mit Ballast, der die Verständlichkeit behindert. Die „Problematiken“ in den Bereichen Marketing und Werbung sind einfach „Probleme bei Marketing und Werbung.“ Je schlanker Ihre Sätze sind, desto besser werden sie verstanden - und desto eher entsprechen sie einer guten journalistischen Sprache. Wenn Sie zu viele Worte machen, erregen Sie den Verdacht, dass Sie unter diesem Wortmüll die Kargheit ihrer Aussage verstecken wollen - und dieser Verdacht besteht ja häufig zu Recht. Werbung und platte Marketingsprüche sind in der Presseerklärung ohnehin tabu.

Bevorzugen Sie Verben. Mit kraftvollen Verben machen Sie einen Text dynamischer und leichter lesbar. Dabei sind die einfachen, konkreten Verben besser als blutleere wie „darstellen“ oder „durchführen“.

Schreiben Sie aktiv. Geben Sie an, wer etwas getan, gesagt, veranlasst hat. Das wirkt tatkräftiger. „Die Ingenieure der Firma Wasserpumpen-Weber haben diese Maschine entwickelt“ ist besser als „Diese Maschine wurde von der Firma Wasserpumpen-Weber entwickelt“. Ausnahme: Sie wollen bewusst den Urheber verschleiern, etwa wenn Sie Entlassungen zu verkünden haben. Bauen Sie übersichtliche Sätze. Viele Stilratgeber raten pauschal zu kurzen Sätzen. Das muss nicht immer gut sein, weil es auf Dauer zu einem Maschinengewehr-Stil führt. Zwar sollten Ihre Sätze zwischen zehn und fünfzehn Worten liegen. Wichtig ist aber vor allem, dass Ihre Sätze übersichtlich sind. In der Regel sollten die Sätze der im Deutschen üblichen grammatischen Ordnung folgen, also Subjekt - Prädikat - Objekt. Bei einer anderen Wortstellung zwingen Sie den Leser, mitten im Satz umzudenken. Also nicht: „Die Herausforderungen im Bereich des Vertriebs, der sich, unter dem Eindruck der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung, als schwierig erwies, haben wir erfolgreich gemeistert.“ Sondern: „Wir haben die Herausforderung im Vertrieb erfolgreich gemeistert, obwohl die gesamtwirtschaftliche Lage schwierig war.“

Seien Sie sparsam mit Fachbegriffen. Bei Fachbegriffen sollten Sie an Ihre Zielgruppe denken. Selbstverständlich können Sie für die Fachpresse ein anderes Vokabular benutzen als für die Lokalzeitung. Aber: Experten gehen viel zu oft davon aus, dass ein Fachwort von der Allgemeinheit verstanden wird. Meistens ist das nicht der Fall.

Gliederung

Je komplizierter ein Sachverhalt ist, desto wichtiger ist es, ihn zu gliedern. Das gilt zum einen optisch: Durch Absätze und Zwischenüberschriften steigern Sie die Übersichtlichkeit Ihrer Texte. Dies gilt aber auch inhaltlich: Prüfen Sie, ob sich ein Gedanke aus dem anderen ergibt. Häufig vergessen wir beim Schreiben, die einzelnen

Schritte unserer Überlegungen darzulegen - schließlich wissen wir ja genau, worauf wir hinauswollen. Ein Leser muss aber jeden Schritt für sich erfassen und stolpert so über Lücken in der Gedankenführung.

Tipp:

Ein guter Test ist es, Ihren Text einem unbeteiligten Dritten vorzulegen. Wenn diese Person Ihren Gedanken folgen kann, ist er logisch aufgebaut.

Kürze und Prägnanz

Zu lange und zu ausführliche Texte sind schwer verständlich. Der Leser verliert leicht den Überblick und erkennt nicht mehr, um was es im Kern geht. Er kann das Wesentliche nicht mehr vom Unwesentlichen unterscheiden. Die Verständlichkeitsforschung zeigt aber auch, dass zu kurze und zu prägnante Texte ebenfalls schwer zu verstehen sind, weil die Gedanken darin zu dicht gepackt auftreten. Oft neigen Autoren zu komplizierten Nominalkonstruktionen, wenn sie sich besonders kurz ausdrücken wollen. Der Leser muss sie dann wie eine ZIP-Datei im Kopf erst wieder entpacken. Als optimal gilt ein Text, der nicht zu lang und ausschweifend ist, aber auch nicht zu kurz und gedrängt.

Anregende Zusätze

Als anregende Zusätze bezeichnen die Verständlichkeitsforscher Beispiele, Metaphern, Anekdoten, rhetorische Fragen - alles, was einen Text weniger farblos und nüchtern macht. Solche Zusätze wirken wie ein Schmiermittel im Motor: Der Text läuft einfach besser. Auch hier empfehlen die Wissenschaftler einen Mittelweg: Wenn der Leser vor lauter Anekdoten nicht mehr erkennen kann, was das eigentliche Thema der Presseerklärung oder des Fachartikels ist, schadet der Autor der Verständlichkeit. Wenn aber in dem Text abstrakte Dinge ohne jedes Beispiel bleiben, macht ihn das ebenso schwer verständlich. Sie sollten je nach Zielgruppe und Absicht des Textes abwägen, wie viele anregende Zusätze er nötig hat und trägt.