

Bürgerfreundlich schreiben

Ziel

Alle in der Verwaltung wissen, wie sie einen Sachverhalt auch Laien verständlich machen. So einfach wie möglich und dennoch rechtssicher.



Wie dieser Workshop entstand

2007 haben wir ein neues Fundament für die Hamburger Finanzbehörde entwickelt – mit dem Ziel, die Bürger*innen besser zu erreichen und den Korrespondenz-Aufwand zu verringern. Wir übten vor allem einen Perspektiv-Wechsel. Dadurch wurde allen klar, WIE bestimmte Formulierungen auf Laien wirken und welche Wogen der Irritation sie auslösen, die dann am Telefon wieder geglättet werden müssen.

Mittlerweile hat der Workshop viele Stadtverwaltungen und Behörden durchlaufen – in Hamburg, Pinneberg, Buxtehude, Diepholz – wo die angestrebte Erneuerung Schritt für Schritt gelingt.

Was wir machen

Wir üben an Ihren Schreib-Anliegen oder Standardsituationen, am besten an Ihren mitgebrachten Texten.

Professionell werden Sie in diesen Disziplinen:

Leserfreundlich strukturieren – damit nicht unnötig Verwirrung entsteht

Verständliche Sätze bauen – damit die Bürger*innen weiterlesen

Stilsicher formulieren – klar, zeitgemäß, ansprechend

Lösungsorientiert schreiben – in konflikthaltigen Situationen

Geschlechtergerecht formulieren – mit möglichst wenig Verrenkungen

Texte ansprechend gestalten – weil das Auge schneller urteilt als der Kopf

Die beste Idee, wenn ...

... sich Ihre Behörde nicht mehr „von oben herab“ mitteilen will.

... die Mitarbeitenden Unterstützung beim Spagat zwischen Verständlichkeit und Rechtssicherheit möchten.

... Ihre Behörde an einem bürgerfreundlichen Image arbeitet.

... einheitliche Standards für alle Schreiben angestrebt werden.

... alle zeitgemäß schreiben möchten.

Für ...

alle, die tagtäglich mit Bürgern kommunizieren, durch Bescheide, Erklärungen, Anträge und so weiter.