



Andre Haferkamp (39), Sachbearbeiter in Delmenhorst:
 „Der Kurs hat mir geholfen, präzise und für die Zielgruppe zu schreiben. Ich passe meinen Schreibstil an den Empfänger an. Briefe an Selbständige formuliere ich anders als die an Studenten. Bevor ich einen Brief ausdrücke, kommt meine Lieblingstaste ‚F7‘ zur Rechtschreibprüfung zum Zuge. Das Schreib-Training war erfolgreich. Es sollte aber regelmäßig in regionalen Kursen aufgefrischt werden.“

v.l.n.r.: Andre Haferkamp, Markus Stubenhofer, Meik Steinbrich und Werner Peters

DAK verabschiedet Beamtendeutsch

DAKler lernten kurz und knackig zu schreiben / HEK übernimmt Idee

Die Broschüre „Verständlich schreiben hat Erfolg: Die DAK-Mitarbeiter haben die Tipps zum verständlichen Texten verinnerlicht. Aber: Im Arbeitsalltag schleichen sich noch immer unverständliche Formulierungen ein.

Gut aber noch nicht gut genug – das ist die Bilanz von DAK-Ausbilder Hans Joachim Stange ein Jahr nach den DAK-Seminaren „Verständlich schreiben“.

Laut Stange haben viele Mitarbeiter einen besseren Schreibstil entwickelt. Doch es gäbe immer noch zahlreiche Briefe, die zu viele Schachtelsätze und Adjektive enthalten. „Das tägliche Arbeitsvolumen beeinträchtigt das kreative Formulieren“, glaubt Stange.

Dennoch: Häufig erhält Stange von Mitarbeitern Vordrucke, auf denen sie unverständliche Formulierungen markiert haben und Verbesserungsvorschläge notieren. „Die Inhalte sind angekommen; die Kollegen verbannen die Behördensprache und schreiben aktive Sätze“, freut er sich über dieses Engagement.

Die Personalentwicklung hatte die Seminare nach dem Schneeballsystem konzipiert. Zusammen

mit dem Berliner Journalisten, Rechtsanwalt und Trainer Michael Schmuck schulte Hans-Joachim Stange an sechs Tagen 22 DAK-Kollegen in Bad Segeberg. Diese Multiplikatoren vermittelten ihr Wissen an rund 1.000 Führungskräften – die dann ihre Mitarbeiter eigenverantwortlich schulten. „Das System hat sich bewährt. Die Führungskräfte haben täglich Kontakt mit ihren Mitarbeitern, sie können immer mit Ratschlägen weiterhelfen“, erklärte Stange die Vorteile der Vorgehensweise.

Er ist sich aber auch bewusst, dass bei so viel Eigenregie nicht immer alle Kollegen erreicht werden. So verschickte die DAK zusätzlich

an ihre über 14.000 Mitarbeiter die Broschüre „Verständlich schreiben“. Auf 50 Seiten hat Schmuck im Auftrag der DAK darin die zehn Regeln und alle Tipps zum guten Schreibstil zusammengefasst.

„Diese Broschüre ist eine große Hilfe, da habe ich immer alle Regeln griffbereit“, berichtete Andrea Dorenburg, Gruppenleiterin aus Potsdam. Laut Dorenburg liegt sie auch bei den Mitarbeitern „auf dem Schreibtisch immer parat“. Positive Rückmeldungen hat Stange auch von den anderen 21 Schulungsleitern bekommen. Viele Kollegen sind motiviert, Briefe aus der Perspektive des Kunden zu formulieren.

Das war auch das größte Anliegen von Schmuck. Der Journalist erklärte den Schulungsleitern, wie sie in Briefen das Wichtige für die Versicherten herausstellen. So möchte ein Kunde beispielsweise wissen, ob er einen Rollstuhl bewilligt bekommt oder nicht. Laut Schmuck gehört die Entscheidung in den ersten Satz – nicht die Gesetzeslage. Die Paragraphen des Sozialgesetzbuches könne der Mitarbeiter weiter unten im Text aufführen.

„Kurz und knackig hat sich bei vielen Kollegen durchgesetzt. Sie haben erkannt, dass mit wenig Aufwand Texte kürzer und lesbarer werden“, stellte Multiplikator Klaus Funke fest.

Gutes spricht sich auch bei Unternehmen herum: Die Hanseatische Krankenkasse (HEK) hat von der Broschüre „Verständlich schreiben“ erfahren und Kontakt zur DAK aufgenommen. Die Kasse kauft die Broschüre nun für die eigenen Mitarbeiter ein. Denn: Auch bei der HEK soll besser getextet werden. „Es wird neue, auf die HEK zugeschnittene Beispiele geben, aber ansonsten lernen die Mitarbeiter wie die DAKler die gleichen Tricks und Tipps zum Schreiben“, freut sich Stange über die Resonanz.

Verständlich schreiben

Die zehn Regeln auf einen Blick:

- das Wichtigste nach vorn
- Überflüssiges, Belangloses, Binsenweisheiten weglassen
- wenige Adjektive, dafür kräftige Substantive
- viel aktiv, wenig passiv
- kein Nominalstil, sondern aussagekräftige Verben
- Hauptsachen in Hauptsätze, Nebensachen in Nebensätze
- kurze Hauptsätze, wenige Nebensätze, keine Schachtelsätze
- konkret formulieren, nicht abstrakt erzählen
- positive Begriffe, keine Verneinungen
- weniger Fremdwörter und Abkürzungen



Angela Dorenburg, Roswitha Rosa-Bergmann und Michael Wandelburg

Angela Dorenburg (44), Gruppenleiterin Potsdam: „Wir wenden die zehn Regeln zunehmend besser an. Ich achte auf aktive Formulierungen und kurze Sätze. Allerdings fehlt mir häufig die Vorbildfunktion der Zentrale: Viele Vordrucke sind immer noch unverständlich geschrieben oder enthalten Formulierungen, die nicht mehr vorkommen dürfen. Wir haben gleich nach der Schulung unsere „selbstgestrickten“ Briefe durchgesehen und entsprechend den Regeln überarbeitet.“



Daniela Dopheide links neben Andrea Kreuzer, dahinter Dirk Helten und Gabriele Eissner

Daniele Dopheide (36), Gruppenleiterin/AU-Steuerung Bielefeld: „Seit der Schulung schaue ich mir Briefe viel kritischer an. Ich habe den Beamten-Stil abgelegt und versuche verständlich zu schreiben. Das sage ich auch meinen Mitarbeitern immer wieder. Nach meinem Seminar habe ich im Landesgeschäftsstellen-Bereich Westfalen die Führungskräfte geschult und kann sagen: Alle waren sich einig, dass an unserem Schreibstil gearbeitet werden muss.“



Holger Müller mit Simone Reyhl und Tanja Steib

Holger Müller (31), Sachbearbeiter im Auskunft- und Beratungsbereich Düsseldorf: „In der Schulung habe ich gelernt, wie ich den Nominalstil vermeide und aktiver formuliere. Der Behördenstil mit seinen „-ung“-Endungen muss raus aus unseren Briefen. Formulierungen wie ‚Anbei Unterlagen zur Ihrer Verwendung‘ sind angestaubt. Viele DAK-Mitarbeiter setzen das inzwischen gut um. Dennoch lebt die alte Behördensprache immer wieder auf. Vor allem beim internen Schriftwechsel lese ich noch zu oft Schachtelsätze. Solche Sätze sind schwer verständlich und kosten den Leser unnötig Zeit. Dieses Seminar war ein Anstoß, müsste jetzt aber unbedingt weiter vertieft werden.“



Klaus Funke, 3.v.l., mit Sandra Pfeiffer, Günter Köll, und Christiane Fries

Klaus Funke (43), Spezialesachbearbeiter in Baden-Württemberg: „„Kurz und knackig‘ – das habe ich als mein neues Schreib-Motto verinnerlicht. Ich bin für die Rundschreiben an unsere Versicherten zuständig. Die Tricks und Tipps im Seminar haben mir das Schreiben sehr erleichtert. Und die vereinfachte Ausdrucksweise kommt an, ich erhalte positives Feedback auf die Rundschreiben. Sicher haben wir die alte DAK-Schreibe noch nicht hundertprozentig abgelegt, aber es hat sich schon viel getan. Sätze wie ‚Wir stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung‘ haben ausgedient.“