



# **KundInnenfreundliche Sprache** Anregungen für MitarbeiterInnen von MitarbeiterInnen

**LEITFADEN**

**Stadt  Wien**  
*Wien ist anders.*

*Ich war nach der Auftaktveranstaltung dem Projekt »Wien spricht anders« gegenüber eher skeptisch eingestellt: Warum sollte man ein bewährtes System ändern? Ich befürchtete, dass nunmehr »Denglisch« die neue Amtssprache werden sollte, und beschloss daher, mich für die Mitarbeit zu melden. Erst während der laufenden Arbeit erkannte ich, wie betriebsblind ich nach einigen Jahren beim Magistrat geworden war und wie notwendig die Umsetzung dieses Projekts ist. Verständliche Kommunikation ist die entscheidende Voraussetzung für mitmenschliches Handeln.*

*Jetzt bin ich stolz, meinen Beitrag geleistet zu haben, und freue mich für meine KollegInnen im ganzen Magistrat, dass mit dieser Grundsatzarbeit ein Meilenstein für die Modernisierung des Magistrats gesetzt werden konnte.*

**Marion Dworzack, MA 61**  
**Arbeitsgruppe »Briefe«**

*Einfach ist nicht primitiv.  
Lang ist nicht automatisch inhaltsreich.  
Kompliziert ist nicht gleich intelligent.*

**Aus »Amtsdeutsch a. D.«, Linz**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Verständlichkeit verbindet</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>1 – Wie spricht Wien?</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1 Wien spricht anders   | 6         |
| 1.2 Wien spricht geschlechtergerecht                                  | 6         |
| <b>2 – Gesprochenes Wort</b>  | <b>7</b>  |
| 2.1 Verhalten   | 8         |
| 2.1.1 Fairness und gutes Benehmen                                     | 8         |
| 2.1.2 Umgang mit MigrantInnen   | 9         |
| 2.1.3 Empfang der KundInnen   | 9         |
| 2.1.4 Gespräch mit KundInnen  | 10        |
| 2.2 Telefon   | 12        |
| <b>3 – Geschriebenes Wort</b>   | <b>13</b> |
| 3.1 Wort  | 14        |
| 3.1.1 Abkürzungen   | 14        |
| 3.1.2 Wortwahl  | 14        |
| 3.1.3 Hervorhebungen  | 15        |
| 3.2 Satz  | 15        |
| 3.2.1 Hauptsatz – Nebensatz   | 15        |
| 3.3 Text  | 16        |
| 3.3.1 Bescheide   | 16        |
| 3.3.2 Briefe  | 17        |
| 3.4 Schreibstil in der schriftlichen Kommunikation                    | 18        |
| 3.5 Formulare   | 19        |
| 3.5.1 Gliederung  | 19        |
| 3.5.2 Inhalt  | 20        |
| 3.5.3 Online-Formulare  | 20        |
| <b>4 – Geschriebenes Wort – E-Mail</b>                                | <b>21</b> |
| 4.1 E-Mail  | 22        |
| 4.1.1 Adressierung  | 22        |
| 4.1.2 Absendungsadresse: Signatur, Autosignatur                       | 23        |
| 4.1.3 Bilder, Logos, Grafiken   | 24        |
| 4.1.4 Anrede  | 24        |
| 4.1.5 Text – Form und Inhalt  | 24        |
| 4.1.6 Beantworten und Weiterleiten von E-Mails                        | 25        |
| 4.1.7 Attachment (Beilage, eingefügte Datei, mitgeschicktes Dokument) | 25        |
| 4.1.8 Abwesenheitsassistent/Vertretungsregelung                       | 26        |
| 4.1.9 Fax   | 27        |
| 4.1.10 Informationen an alle  | 27        |
| 4.1.11 Protokollierung  | 27        |
| 4.1.12 Reaktionszeit  | 28        |
| 4.1.13 Themenorientiertes Arbeiten – Projekte                         | 28        |
| 4.1.14 Grenzen des E-Mail-Verkehrs                                    | 28        |
| <b>5 – Beispiele</b>  | <b>29</b> |
| <b>6 – Literaturhinweise und Stichwortverzeichnis</b>                 | <b>47</b> |
| <b>AnsprechpartnerInnen</b>   | <b>51</b> |

---

## Verständlichkeit verbindet

---

»Das Projekt ›Wien spricht anders‹ unterstützt unser aller Ziel, die Stadtverwaltung zu einem Dienstleistungskonzern umzugestalten. In vielen Bereichen ist das schon gelungen, wird das Zugehen auf die Bürgerinnen und Bürger täglich gelebt – das zeigt auch das gute Zeugnis, das uns die Studie ›Leben in Wien‹ ausstellt. Dem Amtsdeutsch ade zu sagen und sich an den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden auch im sensiblen Bereich der Kommunikation zu orientieren, ist ein weiterer und wichtiger Beitrag dazu.«

*Bürgermeister Dr. Michael Häupl*

»Sprache ist unser wichtigstes Kommunikationsmittel. Sprache kann aber auch Quelle von Missverständnissen, Informationsmangel und Verärgerung sein, sowohl mit unseren Kundinnen und Kunden als auch innerhalb der Organisation. Bewusstseinsbildung für den richtigen Umgang mit Sprache ist deshalb eine wichtige und angesichts der Größe und Komplexität des Magistrats auch schwierige Aufgabe. Umso mehr freue ich mich über die Ergebnisse des Projekts. Jetzt gilt es sie auch umzusetzen.«

*Magistratsdirektor Dr. Ernst Theimer*

»Zufriedene Kundinnen und Kunden – das wünschen wir uns alle. Kommunikation kann dazu beitragen – wenn sie sich am Gegenüber orientiert und bemüht ist, Sachverhalte allgemein verständlich und präzise darzustellen. Rund hundert engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Bereichen der Stadtverwaltung haben in diesem Leitfaden Anregungen dafür zusammengefasst. Für viele Kolleginnen und Kollegen mag das eine oder andere darunter bereits zur Routine gehören. Für andere wird es ›anregend‹ sein und soll ihnen Mut zu einem neuen Umgang mit Sprache machen.«

*Chefredakteur Rudolf Mathias, MA 53, Presse- und Informationsdienst*

# 1 – Wie spricht Wien?

1.1 Wien spricht anders

1.2 Wien spricht geschlechtergerecht

6

6



## 1.1

## Wien spricht anders

**Der Magistrat der Stadt Wien spricht verständlich und kundInnenfreundlich.**

Eines war von Beginn an klar: Verständliche Sprache kann nicht von oben verordnet werden, sondern muss von MitarbeiterInnen für MitarbeiterInnen entwickelt werden.

Bei den Treffen der dafür eingerichteten Arbeitsgruppen ging es vor allem darum, die BürgerInnen als KundInnen zu verstehen – mit ihrem Wunsch nach einer verständlichen Sprache.

**Persönlichkeit bleibt gefragt**

»Wien spricht anders« bedeutet deshalb auch: gemeinsame Leitlinien. Denn Sprache soll kein Zufallsprodukt sein, sondern ein unverwechselbares Erkennungsmerkmal der Stadt Wien. Trotzdem sind die Hinweise dieses Leitfadens nicht als verordnetes Korsett zu sehen.

Im Gegenteil: Eigenständigkeit und Kreativität sind mehr denn je gefragt. Die persönliche Note der MitarbeiterInnen ist hier nicht nur zugelassen, sondern ausdrücklich erwünscht. Es geht nur darum, die Idee und den Zweck hinter den Vorschlägen zu erkennen und in die Praxis umzusetzen.

**Nähe ohne Anbiederung**

Natürlich gibt es Bereiche, in denen die KundInnenfreundlichkeit nicht leicht zu leben ist. Dazu zählt zum Beispiel das Verhängen von Strafen. Übertriebene BürgerInnennähe birgt hier die Gefahr, lächerlich zu wirken. In solchen Fällen ist klare Distanz oft hilfreicher.

Die Anregungen dieses Leitfadens setzen die Geschäftsordnung für den Magistrat und die Kanzleiordnung nicht außer Kraft. Sie helfen mit, sie kundInnenorientiert umzusetzen.

## 1.2

## Wien spricht geschlechtergerecht

KundInnenfreundlichkeit heißt, beide Geschlechter gleichermaßen anzusprechen. Dieses Ziel hat im Projekt »Wien spricht anders« besonders hohen Stellenwert. Formulierungen, die Frauen oder Männer einseitig als Adressaten ausschließen, sollen in Schreiben der Stadt Wien nicht mehr zu finden sein.

**Vorrang für das »Binnen-I«**

In diesem Handbuch wird häufig das »Binnen-I« verwendet und empfohlen, weil es den Lesefluss erleichtert. Wir folgen damit auch der Empfehlung der Gleichbehandlungsbeauftragten.

In vielen Schriftstücken ist die Schreibweise »Mitarbeiter/-innen« zu finden. Die Kritik daran: Frauen werden wiederum als Anhängsel sichtbar gemacht.

**Achtung im Internet**

Eine Variante, die der Duden anführt, ist der Schrägstrich, z. B. Mitarbeiter/innen. Diese Schreibweise ist ein MUSS im Internet, weil Übersetzungsmaschinen für die Brailleschrift (Blindenschrift) nur diese Variante lesen können.

**Der Duden gilt**

Weitere Möglichkeiten für eine geschlechtergerechte Schreibweise finden Sie im Duden.

# 2 – Gesprochenes Wort



|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 2.1 Verhalten                     | 8  |
| 2.1.1 Fairness und gutes Benehmen | 8  |
| 2.1.2 Umgang mit MigrantInnen     | 9  |
| 2.1.3 Empfang der KundInnen       | 9  |
| 2.1.4 Gespräch mit KundInnen      | 10 |
| 2.2 Telefon                       | 12 |

## 2.1

## Verhalten

## Unter uns gesagt ...

**Lächeln lohnt sich**

»Guten Tag, was kann ich für Sie tun?«

Im Geschäft sind die Verhältnisse völlig klar: Hier die Verkäuferin oder der Verkäufer, dort die Kundin oder der Kunde. So weit, so gut. Aber im Amt?

Da schaut es manchmal etwas anders aus – auch wenn wir von Kundinnen und Kunden reden. Wir verkaufen nichts, und viele, die zu uns kommen, sind nicht da, weil sie wollen, sondern weil sie müssen. Auch gut.

Wirklich?

Nicht ganz ... denn wer freundlich ist, biedert sich nicht an oder verliert an Autorität. Ich bin freundlich zu meinem Gegenüber und die KundInnen sind es (fast) immer zu mir. Lächeln lohnt sich – für beide.

## 2.1.1

**Fairness und gutes Benehmen**

Unsere KundInnen sind darauf angewiesen, richtige Auskünfte zu bekommen. Sie bringen uns dabei meist einen großen Vertrauensvorschuss entgegen. Dieser Erwartung entsprechen wir am besten mit partnerschaftlichem Verhalten.

Partnerschaft – damit sind Freundlichkeit, Höflichkeit, Gleichbehandlung und der Situation angepasstes Verhalten gemeint.

**Höflichkeit – Freundlichkeit**

Höflich zu sein erleichtert den Umgang mit allen Mitmenschen beträchtlich, aber die Freundlichkeit ist das Salz in der Suppe: offen und unvoreingenommen entgegenkommen, Aufmerksamkeit und Interesse an seinem/ihrem Anliegen zeigen. Bei Problemen nach Alternativen suchen oder zusätzliche Informationen als Hilfe anbieten.

**Tipp** Nützen Sie Ihre internen Kenntnisse zugunsten der KundInnen.

**Gleichbehandlung**

Unsere KundInnen haben Anspruch auf Achtung und gleiche Behandlung – unabhängig von Alter, Geschlecht und Herkunft.

**Tipp** Behandeln Sie Ihre KundInnen so, wie Sie selbst gerne behandelt werden wollen. In schwierigen Fällen hilft es, sich einen lieben Menschen aus dem Freundes- oder Familienkreis vorzustellen, der mit diesem Anliegen an Sie herantritt.

**Der Situation angepasstes Verhalten**

Oft müssen wir Entscheidungen treffen, die für die KundInnen negativ sind. Dabei ist sensibles Handeln besonders wichtig. Eigenverantwortung und Wertschätzung sind zwei wichtige Schlüsselwörter für den Erfolg in diesem Bereich.

**Tipp** Mit Kritik an Ihrer Tätigkeit sind nicht Sie als Person gemeint.

## Umgang mit MigrantInnen

2.1.2

MitbürgerInnen mit nicht deutscher Muttersprache haben oft Schwierigkeiten, sich zu verständigen, wenn es um Erledigungen in der Verwaltung geht. Deshalb werden häufig Vertraute aus dem Familien- oder Freundeskreis, die Deutsch sprechen, aufs Amt geschickt. Sie erledigen dann die notwendigen Amtswege sozusagen als StellvertreterInnen. MigrantInnen suchen häufig den persönlichen Kontakt im Amt, um Missverständnisse aufgrund von Sprachproblemen auszuschließen. Telefon, E-Mail und Brief werden deshalb deutlich seltener verwendet.

**Nützen Sie die Fremdsprachenkenntnisse Ihrer MitarbeiterInnen in Ihrer Abteilung!**

Tipp

**Sprechen Sie langsam und deutlich. Deutsch ist eine schwere Sprache.**

Tipp

Sehr gerne verwenden MigrantInnen beim Ausfüllen von Formularen so genannte Ausfüllhilfen (in der eigenen Muttersprache). Ausfüllhilfen oder DolmetscherInnen räumen viele Probleme aus dem Weg.

## Empfang der KundInnen

2.1.3

MitarbeiterInnen in der Portiersloge sind in vielen Fällen die ersten Ansprechpersonen für KundInnen der Stadt Wien. Ein räumliches Leitsystem und die Auskünfte der MitarbeiterInnen der Stadt Wien sind weitere Orientierungshilfen. Sowohl das Verhalten der MitarbeiterInnen den KundInnen gegenüber als auch ein übersichtliches Leitsystem sind maßgebend, ob diese sich willkommen fühlen.

### Empfang

- ▶ Die KundInnen begrüßen und Augenkontakt halten.

Mit einem Lächeln schaffen Sie die Grundlage für eine freundliche Kommunikation. Wenden Sie sich Ihrem Gegenüber zu, Ihre Körpersprache signalisiert Ihre volle Aufmerksamkeit.

- ▶ Einfach und verständlich sprechen.
- ▶ Wurde die Auskunft verstanden?

Fragen Sie bei den KundInnen nach. Im Zweifel wiederholen Sie die Auskunft.

Tipp

Tipp

Manche KundInnen trauen sich einfach nicht nachzufragen.



Das Leitsystem der U-Bahn ist ein gelungenes Beispiel.



#### Räumliches (grafisches) Leitsystem

- ▶ Leitsysteme bei den Einrichtungen der Stadt Wien sollen ein einheitliches Erscheinungsbild aufweisen (Corporate Design Manual der Stadt Wien).
- ▶ Leitsysteme sollen nach dem Prinzip »vom Allgemeinen zum Besonderen« strukturiert aufgebaut werden. So werden die KundInnen vom übergeordneten Bereich zum Sachbereich und somit zu der gesuchten Ansprechperson geleitet.

**Tipp** Jeden Bereich mit einer eigenen Farbe kennzeichnen, die im gesamten Amtshaus/Gebäudeareal beibehalten wird. Die farbige Gestaltung der Schilder ist eine optische Hilfe bei der Orientierung.

**Tipp** Bei großen Gebäuden/Gebäudekomplexen unterstützen symbolhafte Pläne die Orientierung wesentlich.

- ▶ Bei der Beschriftung der Schilder soll auf allgemein verständliche Formulierung und eine entsprechende Schriftgröße geachtet werden.

**Tipp** Fachspezifische Abkürzungen so weit wie möglich vermeiden.

#### Unterstützung durch MitarbeiterInnen

- ▶ Unterstützung anbieten.
- ▶ Einfach und verständlich sprechen.
- ▶ Wurde Ihre Auskunft verstanden?

**Tipp** Fragen Sie bei den KundInnen nach. Im Zweifel wiederholen Sie die Auskunft.

- ▶ Die KundInnen zu der gesuchten Ansprechperson begleiten, soweit Zeit und Umstände dies erlauben.

**Tipp** Nehmen Sie auf hilfsbedürftige KundInnen Rücksicht.

Sprechen Sie KundInnen aktiv an, wenn Sie merken, dass Hilfe gefragt ist.



## 2.1.4

### Gespräch mit KundInnen

Ein individuelles KundInnengespräch besteht aus der Begrüßung, dem eigentlichen Informationsaustausch und der Verabschiedung.

#### Begrüßung

Die Stimmung zu Beginn eines Gespräches ist mitentscheidend für den Verlauf und das Ergebnis.

Für die erste Phase gilt daher der alte Grundsatz »Der erste Eindruck zählt«.

Sie sollten im Verlauf der Begrüßung

- ▶ sich selbst durch Nennung des Namens und Ihrer Funktion vorstellen,
- ▶ Ihrem Gegenüber einen Platz anbieten (sofern dies auf Grund der räumlichen Situation möglich ist) und
- ▶ Augenkontakt mit Ihrem Gegenüber herstellen, um dadurch die volle Aufmerksamkeit für dessen Anliegen zu verdeutlichen.

**Tipp** Neben dem Herstellen des Augenkontaktes kann durch positive Körpersprache (z.B. in Form eines Sichzuwendens) die Gesprächsbereitschaft und Aufmerksamkeit verdeutlicht werden.

Mit Körpersprache ein positives Klima schaffen.



**Gespräch**

Durch Unhöflichkeit und missverständliche Ausdrucksweise entstehen leicht Barrieren zwischen den GesprächspartnerInnen.

Zur Vermeidung von Unhöflichkeiten:

- ▶ Die KundInnen im Verlauf des gesamten Gesprächs mit Namen ansprechen.

Sollte Ihnen der Name der Kundin/des Kunden entfallen sein, scheuen Sie sich nicht, erneut nach dem Namen zu fragen.

- ▶ Nach dem Anliegen fragen und nicht warten, bis die KundInnen dieses von sich aus formulieren.
- ▶ Aufmerksam zuhören und immer ausreden lassen (auch wenn der Inhalt des Anliegens bereits klar ist).
- ▶ Auch bei verärgerten KundInnen freundlich bleiben.

In solchen Situationen empfiehlt es sich, die Verärgerung der KundInnen nicht persönlich zu nehmen, und die Möglichkeit zu bieten, den Ärger einmal loszuwerden.

- ▶ Zwischenfragen ermöglichen und auf diese eingehen.

Streben Sie Gesprächsführung auf gleicher Ebene an (die KundInnen sollen nicht das Gefühl haben, BittstellerInnen zu sein).

Auch wenn Sie nicht für das Anliegen zuständig sind, versuchen Sie, den KundInnen trotzdem weiterzuhelfen (z. B. verweisen Sie auf die richtige Ansprechperson mit Namen, Telefonnummer oder beschreiben Sie den Weg dorthin).

Zur Vermeidung von Irrtümern und Missverständnissen:

- ▶ Einfach und in kurzen Sätzen verständlich sprechen (besonders bei KundInnen mit mangelnden Deutschkenntnissen).
- ▶ Fachwissen möglichst verständlich vermitteln.

Vermeiden Sie den übermäßigen Einsatz von Fachbegriffen und versuchen Sie, Ihr Fachwissen mit einfachen Worten und Umschreibungen zu vermitteln.

- ▶ Verständnis zeigen, indem Fragen wiederholt werden.
- ▶ Durch Nachfragen erkunden, ob Antworten/Auskünfte richtig verstanden wurden.

Wenn Sie Zweifel daran haben, ob die KundInnen Ihre Antworten richtig verstanden haben, scheuen Sie sich nicht, dieselbe Auskunft auf andere Art und Weise zu wiederholen und gegebenenfalls noch einfacher zu erklären.

- ▶ Bei negativen Entscheidungen die Beweggründe erklären.

Ergänzen Sie den Sachverhalt, wenn möglich durch eindeutige schriftliche Unterlagen.

- ▶ Bei unsicheren oder aufgeregten KundInnen mehrmals nachfragen, um den vollen Umfang des Anliegens zu erforschen.

Verwenden Sie gezielte Fragen, wenn Ihnen das Anliegen der KundInnen nicht klar ist.

Informieren Sie über weitere Möglichkeiten und Angebote der Stadt Wien, die den KundInnen bei ihren Anliegen helfen können. Erleichtern Sie den weiteren Ablauf durch Verweisen auf relevante Stellen, wichtige Fristen, Öffnungszeiten und Wartezeiten etc.

**Tipp****Tipp****Tipp****Tipp****Tipp****Tipp**

- Verabschiedung** Durch einfache Gesten kann hier der gute Eindruck bei den KundInnen, der durch Begrüßung und im Gesprächsverlauf entstanden ist, abgerundet werden.
- ▶ Nicht sitzen bleiben, wenn die Kundin/der Kunde aufsteht.
  - ▶ Bieten Sie den KundInnen für den Fall neuerlicher Fragen/Anliegen wieder Ihre Hilfe an.
  - ▶ Sollte ein weiteres Gespräch erforderlich sein, dann geben Sie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse bekannt (Visitenkarte).

**Tipp** Begleiten Sie hilfsbedürftige Menschen zum Ausgang.

Ein Musterbeispiel für kundInnenfreundliches Verhalten ist als Video auf der beigefügten CD und im Intranet verfügbar: <http://www.intern.magwien.gv.at/ma53/dienstleistungen/wien-spricht-anders.htm>

## 2.2

## Telefon

Unter uns gesagt ...

**Das Telefon klingelt!**

Jetzt reicht es aber wirklich – wie soll man sich da auch konzentrieren?

Ring, riing, riing. Also gut: »Müller, was gibt's?«

Geht es Ihnen auch manchmal so? Kein Wunder, dass man da manchmal ungehalten ist. Andererseits: Frau Dolezal aus Favoriten ahnt natürlich nicht, dass jetzt der falsche Moment ist. Sie erwartet eine freundliche und kompetente Behandlung ihres Problems. Würden wir das nicht auch erwarten?

Die folgenden Tipps sind erprobte Rezepte. Damit können Telefonate sogar zu einer rundum erfreulichen Angelegenheit für beide Seiten werden ...

- ▶ Erst nach dem zweiten Läuten abheben.
- ▶ Nennen Sie Ihren Namen und sagen Sie, wofür Sie zuständig sind.
- ▶ Lächeln Sie, es spricht sich leichter.
- ▶ Sprechen Sie AnruferInnen mit deren Namen an.
- ▶ Stellen Sie Fragen.
- ▶ Sprechen Sie langsam und ausgeglichen.
- ▶ Halten Sie wesentliche Gesprächsergebnisse schriftlich fest.
- ▶ Vereinbaren Sie einen Termin für einen allfälligen Rückruf.
- ▶ Vermeiden Sie störende Hintergrundgeräusche wie Radiomusik oder lautstarke Unterhaltungen.
- ▶ Schalten Sie die Freisprecheinrichtung nur nach Rückfrage ein.
- ▶ Klären Sie, wer in Ihrer Abwesenheit Ihr Telefon betreut.
- ▶ Falls Sie die Sprachbox verwenden, achten Sie auf den Begrüßungstext und das Aufnahmevolumen.
- ▶ Vermeiden Sie, dass Ihr Telefon unbesetzt bleibt (Umleitung oder Sprachbox).
- ▶ Nutzen Sie Angebote von speziellen Telefontrainings.

Ein Musterbeispiel für kundInnenfreundliches Telefonieren ist als Video auf der beigefügten CD und im Intranet verfügbar.

<http://www.intern.magwien.gv.at/ma53/dienstleistungen/wien-spricht-anders.htm>

BürgerInnen am  
Telefon –  
mehr als nur ein  
»Störfall«.



# 3 – Geschriebenes Wort

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Wort   | 14 |
| 3.1.1 Abkürzungen                                  | 14 |
| 3.1.2 Wortwahl                                     | 14 |
| 3.1.3 Hervorhebungen                               | 15 |
| 3.2 Satz   | 15 |
| 3.2.1 Hauptsatz – Nebensatz                        | 15 |
| 3.3 Text   | 16 |
| 3.3.1 Bescheide                                    | 16 |
| 3.3.2 Briefe                                       | 17 |
| 3.4 Schreibstil in der schriftlichen Kommunikation | 18 |
| 3.5 Formulare                                      | 19 |
| 3.5.1 Gliederung                                   | 19 |
| 3.5.2 Inhalt                                       | 20 |
| 3.5.3 Online-Formulare                             | 20 |



## 3.1

## Wort

Unter uns gesagt ...

**Wenn nicht alles so kompliziert wäre ...**

»Unser Gerät verfügt über einen 4.2.8HDD-Prozessor mit 512-KB-L2-Cache-Speicher, 1x80GB, DDR SDRAM-DDR266/PC2100-266MHz, Plug-In-Modul, Fast-Ethernet und 56Kbps-Modem«. Alles klar?

Vielleicht ... wenn Sie zufällig ein Computerprofi sind. Sonst ... »Wie bitte?« So geht es uns in vielen Bereichen, in denen wir nicht ganz sattelfest sind. So geht es aber auch gar nicht selten BürgerInnen, wenn sie ein amtliches Schriftstück bekommen. Wir haben es in der Hand zu helfen: Wegräumen heißt die Devise bei Abkürzungen und Fremdwörtern, Ersetzen durch die Begriffe unseres täglichen Lebens. Fast immer lässt sich eine ganz leicht verständliche Formulierung finden.

## 3.1.1

## Abkürzungen

Keine unüblichen Abkürzungen – so lassen sich unnötige Rückfragen vermeiden.



Tipp

Abkürzungen können kaum bekannt, mehrdeutig oder überholt (z. B.: h.a.), in vielen Fällen unverständlich sein.

- ▶ Unübliche Abkürzungen vermeiden.
- ▶ Die Abkürzung muss den AdressatInnen verständlich sein.

Begriff beim ersten Mal ausschreiben und die Abkürzung in Klammern angeben; nachfolgend kann dann nur noch die Abkürzung verwendet werden.

Beispiel:

Presse- und Informationsdienst (PID) – in weiterer Folge PID.

## 3.1.2

## Wortwahl

(Vorschläge und ergänzende Beispiele zur Wortwahl siehe Seiten 30 und 31)

In Klammern die deutsche Übersetzung dazufügen hilft meistens weiter.



- ▶ Fremdwörter und Fachbegriffe sparsam verwenden und deutsche Entsprechungen suchen.

Beispiel:

☹ Curriculum Vitae – Lebenslauf ☺

- ▶ Unnötige englische Ausdrücke (Anglizismen) vermeiden.

Beispiele:

☹ Meeting – Treffen, Besprechung ☺

☹ designen – gestalten ☺

- ▶ Nicht allgemein gebrauchte Fachbegriffe erklären.
- ▶ Die Lesbarkeit langer, zusammengesetzter Hauptwörter durch Bindestrich erhöhen.

Beispiel:

☹ Hochquellenwasserleitung – Hochquellen-Wasserleitung ☺

- ▶ Keine sinngleichen Worte aneinander reihen.

Beispiele:

☹ Das als Beilage angeschlossene Schreiben ... – Das beiliegende Schreiben ... ☺

☹ Ihr telefonischer Anruf – Ihr Anruf ☺

- ▶ Immer auf die richtige Schreibweise achten (z. B.: Namen).

Falsch geschriebene Namen sind heikel. Viele nehmen solche Fehler persönlich.



## Hervorhebungen

3.1.3

Wichtiges durch Hervorheben nur einmal betonen (z. B.: nur **fett** hervorheben, nicht fett und kursiv und unterstrichen ...).

## Satz

3.2

### In der Kürze...

Manchmal lohnt sich ein Blick zurück in die eigene Schulzeit.  
 In der Volksschule haben wir ganz einfache Sätze geschrieben.  
 Alle haben verstanden, was gemeint ist.  
 – Kurze Gedanken, die gleich zur Sache kommen.  
 – Hauptsätze, die das Wichtigste zusammenfassen.  
 – Nebensätze, die zusätzliche Informationen anbieten.  
 – Satzgefüge mit zwei, drei oder vier Nebensätzen sind verboten.  
 Diese kurze Botschaft ist doch ganz einfach umzusetzen.

Oder?

### Unter uns gesagt ...

## Hauptsatz – Nebensatz

3.2.1

- ▶ Den Hauptgedanken in einem Hauptsatz an den Anfang stellen.
- ▶ Zusätzliche Information in Nebensätze geben.
- ▶ Zu lange Schachtelsätze (ein Satzgefüge, bei dem die einzelnen Satzteile ineinander gekeilt sind, ergibt einen Schachtelsatz) vermeiden.

Beispiel:

- ☹ Ihre Anforderungen können von uns nach reichlicher Prüfung und mehrmaliger ... nicht berücksichtigt werden.
  - 😊 Ihre Forderung kann leider nicht berücksichtigt werden. Sie wurde eingehend geprüft, ...
- ▶ Die Übersichtlichkeit ist für das Verständnis eines Satzes wichtiger als die Länge.



## 3.3

## Text

Unter uns gesagt ... **Ordnung ist ...**

das halbe Leben. Oje, den Spruch habe ich schon als Kind oft genug gehört, werden Sie jetzt denken. Aber bekanntlich steckt ja in Sprichwörtern auch Wahrheit. Für uns geht es um die Ordnung in Texten, Briefen und Schriftstücken, die wir hinausschicken. Übersichtlichkeit ist Trumpf.

Schon klar: Ein Bescheid hat gewisse Inhalte und Bestandteile, um die man nicht herumkommt. Aber mit übersichtlicher Gliederung und klaren Bausteinen kommen wir einfach besser an.

Das wäre doch ein Ziel: Briefe und Bescheide von der Stadt Wien sind so klar und übersichtlich, dass sie zum Markenzeichen unserer KundInnenfreundlichkeit werden. Ganz nach dem Motto »Bei der Stadt Wien kennst di aus ...«

## 3.3.1

## Bescheide

Beantworte die 5 W: Wer, was, wann, wo, warum.



(Musterbescheid siehe Anhang Seite 34 bis 37)

Die Anregungen des Leitfadens ersetzen nicht die Bestimmungen des AVG (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz), sondern sind als Ergänzungen gedacht.

**Abteilungskopf** ▶ Corporate-Design-Richtlinien beachten.  
▶ E-Mail-Adresse und Internet-Adresse für den Bereich anführen.

**Bescheidbezeichnung** ▶ Der Bescheid muss als solcher sofort erkennbar sein. Das Wort »Bescheid« ist durch größere Schrift hervorzuheben.

**Betreff** ▶ Verfahrensgegenstand kurz und klar beschreiben (die Identifikation des Geschäftsstückes erfolgt durch die Geschäftszahl, das Wort Bescheid kann daher im Betreff entfallen).

**Tip** Der Betreff soll nachvollziehbare relevante Hinweise zur Auffindbarkeit des Aktes beinhalten.

**Entscheidungstext** ▶ Verfahrensgegenstand mit der Entscheidung der Behörde anführen.  
**Spruch** ▶ Keine Gesetzestexte zitieren.  
▶ Gesetzesbestimmungen anführen.

**Rechtsgrundlagen** ▶ Rechtsgrundlagen immer am Ende eines Spruchteils anführen.  
▶ Rechtsquellen nur in der Stammfassung/mit der Ergänzung i. d. g. F. (in der geltenden Fassung) zitieren.

**Bedingungen und Auflagen** ▶ Keine Gesetzestexte zitieren (diese sind in den Rechtsgrundlagen zusammengefasst).

**Begründung** ▶ Entscheidungsrelevante Gesetzesstellen kursiv und einzeilig anführen und die rechtliche Beurteilung anschließen.  
▶ Den festgestellten Sachverhalt kurz zusammenfassen (das BürgerInnenanliegen, juristisch »Parteivorbringen«, nicht wörtlich wiederholen).  
▶ Einwendungen behandeln.

**Tip** Die Abschlussfloskel »daher war spruchgemäß zu entscheiden« kann entfallen.  
Das ist auch ein Selbsttest: Kann die Floskel nicht entfallen, ist die Begründung unvollständig.

Auch für Nicht-JuristInnen muss klar werden, warum so entschieden wurde.



|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Information</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informationen nicht allgemein, sondern auf das Verfahren hin abfassen.</li> <li>▶ Übersichtlich gliedern.</li> <li>▶ Auf das Rechtsinformationssystem hinweisen: <a href="http://www.ris.bka.gv.at">www.ris.bka.gv.at</a></li> </ul> |
| <b>SachbearbeiterIn</b> | ▶ Vorname, Name   |
| <b>Kennung</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Telefonnummer, E-Mail-Adresse</li> <li>▶ Büro-Adresse</li> </ul>   |

## Briefe

## 3.3.2

(Musterbrief siehe Anhang Seite 38 und 39)

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Anrede</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EmpfängerInnenorientiert</li> <li>Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Sehr geehrte/r Herr/Frau Doktor oder Sehr geehrte/r Herr/Frau Dr. X,</li> <li>😊 Liebe Frau X/lieber Herr X</li> <li>😊 Liebe Kollegin, lieber Kollege</li> </ul> </li> <li>Bei EhepartnerInnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Sehr geehrte Frau X,</li> <li>😊 sehr geehrter Herr X</li> </ul> </li> <li>▶ Die Verwendung von Rollenbezeichnungen (z. B.: Sehr geehrte/r AntragstellerIn) vermeiden und persönliche Anrede wählen (z. B.: Sehr geehrter Herr...).</li> <li>▶ Doppelte Anrede vermeiden (z. B.: Ich ersuche Sie, sehr geehrte Frau ...).</li> <li>▶ Der Beistrich am Ende der Anrede (danach wird klein weitergeschrieben) setzt sich dem Rufzeichen gegenüber immer mehr durch.</li> <li>▶ Wir empfehlen auf Amtstitel zu verzichten, da sie zur Information über die AbsenderInnen oder AdressatInnen wenig beitragen. Sinnvoll hingegen ist die Anführung akademischer Grade und/oder Funktionsbezeichnungen, weil sie Auskunft geben über Qualifikation und Tätigkeit des Gegenübers.</li> </ul> |
|---------------|---|

|                |   |
|----------------|---|
| <b>Aussage</b> | ▶ Aussage (des Textes) an den Anfang stellen. |
|----------------|---|

Beginnen Sie längere Schreiben (mehr als drei Seiten) mit einer kurzen Zusammenfassung. Was ist für EmpfängerInnen wichtig?

**Tipp**

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Grußformel</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EmpfängerInnenorientiert.</li> <li>Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Mit herzlichen/besten/lieben/freundlichen Grüßen oder</li> <li>😊 Herzliche/Beste/Liebe/Freundliche Grüße [also ohne »mit«]</li> <li>😊 Auf ein Wiedersehen freut sich</li> <li>😊 Ich bin schon gespannt auf Ihre Vorschläge/Ihre Antwort/...</li> </ul> </li> </ul> |
|-------------------|--|



### 3.4 Schreibstil in der schriftlichen Kommunikation

#### Unter uns gesagt ... **Die Macht der Gewohnheit**

Liebe Gewohnheiten behalten wir gerne bei – auch die Art, wie wir gelernt haben, zu schreiben.

In der Schule geben die LehrerInnen vor, was ein guter Aufsatz ist. Später schauen wir uns von Vorlagen ab, wie Schriftstücke formuliert werden. Und weil diese Vorlagen oft schon einige Jahre oder Jahrzehnte in Gebrauch sind, klingen sie manchmal ganz leicht angestaubt.

Aber ehrlich: Wir sind keine »Ärmelschonerträger« mehr, sondern Menschen von heute. Also schreiben wir auch so. Blasen Sie den Staub vom Amtsdeutsch, räumen Sie auf mit den Schnörkeln.

Direkte, aktive Formulierungen schaffen schnelle Klarheit bei EmpfängerInnen.



- ▶ Mut zum Ich am Beginn eines Schreibens.
- ▶ Passiv durch Aktiv ersetzen; also: nicht in der dritten Person schreiben.

Beispiel:

- ☹ Es wird gebeten, ...
- 😊 Ich bitte Sie, ...
- ☹ Es wird daran erinnert, ...
- 😊 Wir erinnern Sie, ...

#### **Tipp** Die Präpositionen (Verhältniswörter) in, von, durch und seitens verweisen oft auf unnötige Passiv-Formulierungen.

- ▶ Den Zeitwortstil (Verbalstil) dem Hauptwortstil (Nominalstil) vorziehen, d. h. Handlungen durch Verben wiedergeben und damit eine Häufung von Substantiven (Hauptwörtern) vermeiden.

Beispiel:

- ☹ Hauptwortstil: Das als Beilage angeschlossene Schreiben wird entsprechend der telefonischen Rücksprache mit dem Ersuchen um die Übersetzung in die englische Sprache übermittelt.
- 😊 Zeitwortstil: Wie telefonisch vereinbart, bitte ich Sie, das beiliegende Schreiben ins Englische zu übersetzen.

- ▶ Die Grundform des Verbs in Verbindung mit zu und einer Form von haben (z. B.: hat abzuliefern) oder sein (z. B.: ist auszufüllen) durch z. B.: erforderlich sein ersetzen oder mit einer höflichen Aufforderung verknüpfen (z. B.: Bitte ...).

Beispiel:

- ☹ Alle für Sie zutreffenden Fragen haben Sie zu beantworten.
- 😊 Bitte beantworten Sie alle für Sie zutreffenden Fragen.

- ▶ Falsche Konjunktive (Möglichkeitsformen) vermeiden.

Beispiel:

- ☹ ... wäre zu senden ...
- 😊 Bitte senden Sie ...
- ☹ ... ließe Ihnen die Möglichkeit offen ...
- 😊 ... ermöglicht Ihnen ...

Schreib, wie du sprichst: das ist einfacher UND besser.



- ▶ Modalverben (dürfen, können, mögen, müssen, sollen, wollen) weglassen.

Beispiel:

- ☹ Es darf der Vorschlag unterbreitet werden ...
- 😊 Ich schlage vor ...
- ☹ Es muss darauf hingewiesen werden ...
- 😊 ... weise ich darauf hin ...
- ▶ Füllworte vermeiden (z. B.: nunmehr, auch, nämlich).
- ▶ Umständliche Formulierungen auflösen.

Beispiel:

- ☹ Den seinerzeitigen Vereinbarungen entsprechend ...
- 😊 Wie vereinbart ...
- ☹ Gemäß der vorangegangenen Beschreibung ...
- 😊 Wie beschrieben ...
- ▶ Begründungen und Erläuterungen dem Wissensstand der angesprochenen KundInnen anpassen und vertrauensbildend, aber nicht anbiedernd argumentieren.
- ▶ Auf einheitlichen Stil achten.
- ▶ Geschlechtergerechte Sprache beachten (siehe Seite 6).



## Formulare

3.5

### Name und Adresse???

Der Witz ist so alt wie die erste Behörde – AntragstellerInnen, die ins Namensfeld »Name« schreiben. Sie glauben nicht, dass es so etwas in Wirklichkeit gibt? Fragen Sie KollegInnen, die mit Formular ausfüllenden KundInnen zu tun haben. Leicht ist es ja in vielen Fällen wirklich nicht, sich auszukennen und alles richtig einzutragen.

Das hat nichts mit Dummheit zu tun oder mit Schlampigkeit. Nicht alle, die zu uns kommen, sind täglichen Schriftverkehr gewöhnt. Auch ihnen soll geholfen werden. Mit einer übersichtlichen Vorlage und dem einen oder anderen erklärenden Wort. Und mit der bestmöglichen Gestaltung.

Unter uns gesagt ...

## Gliederung

3.5.1

(Musterformular siehe Anhang Seite 40 bis 45)

- ▶ Einfach und übersichtlich halten – weniger ist manchmal mehr.
- ▶ Erkennbarkeit als behördliches Schriftstück (Corporate Design) sicherstellen.
- ▶ (Wenn möglich) die Felder großzügig anlegen (z. B.: Länge des Namensfeldes).
- ▶ Erläuterungen (Ausfüllhilfen) beilegen (auch in der benötigten Fremdsprache).



---

**3.5.2****Inhalt**

(Musterformular siehe Anhang Seite 40 bis 45)

- ▶ Unnötige oder möglicherweise irreführende Fachbegriffe vermeiden.
- ▶ Geschlechtergerechte Sprache beachten (siehe Seite 6).

---

**Tipp** Verwenden Sie mit Blick auf Lesefreundlichkeit und Höflichkeit die getrennte Anrede (z.B.: Bürgerinnen und Bürger) und das Binnen-I (BürgerInnen) nur aus sprachökonomischen Gründen. Die Kurzform ist nur bei Wörtern möglich, die sich nur durch die Endung unterscheiden und bei denen sich kein Vokal (Selbstlaut) ändert (z. B. MitarbeiterInnen, aber Arzt/Ärztin).

---

**3.5.3****Online-Formulare**

- ▶ Fehler-/Unvollständigkeitsmeldung einbauen (damit keine notwendigen Informationen fehlen).
- ▶ Ausfüllhilfen in anderen Sprachen anbieten.
- ▶ E-Banking – wo es möglich ist – anbieten.

---

**Tipp** Ausführliche Hilfestellungen beim Erstellen von Online-Formularen bietet der Formular-Styleguide von wien.at, zu finden unter [www.wien.at/styleguide/fsg](http://www.wien.at/styleguide/fsg)

Damit sparst du dir zeitraubendes Hin- und Herschicken, bis alles passt.



# 4 – Geschriebenes Wort – E-Mail

|   |    |
|---|----|
| 4.1 E-Mail  | 22 |
| 4.1.1 Adressierung  | 22 |
| 4.1.2 Absendungsadresse: Signatur, Autosignatur                       | 23 |
| 4.1.3 Bilder, Logos, Grafiken   | 24 |
| 4.1.4 Anrede  | 24 |
| 4.1.5 Text – Form und Inhalt  | 24 |
| 4.1.6 Beantworten und Weiterleiten von E-Mails                        | 25 |
| 4.1.7 Attachment (Beilage, eingefügte Datei, mitgeschicktes Dokument) | 25 |
| 4.1.8 Abwesenheitsassistent/Vertretungsregelung                       | 26 |
| 4.1.9 Fax   | 27 |
| 4.1.10 Informationen an alle  | 27 |
| 4.1.11 Protokollierung  | 27 |
| 4.1.12 Reaktionszeit  | 28 |
| 4.1.13 Themenorientiertes Arbeiten – Projekte                         | 28 |
| 4.1.14 Grenzen des E-Mail-Verkehrs                                    | 28 |

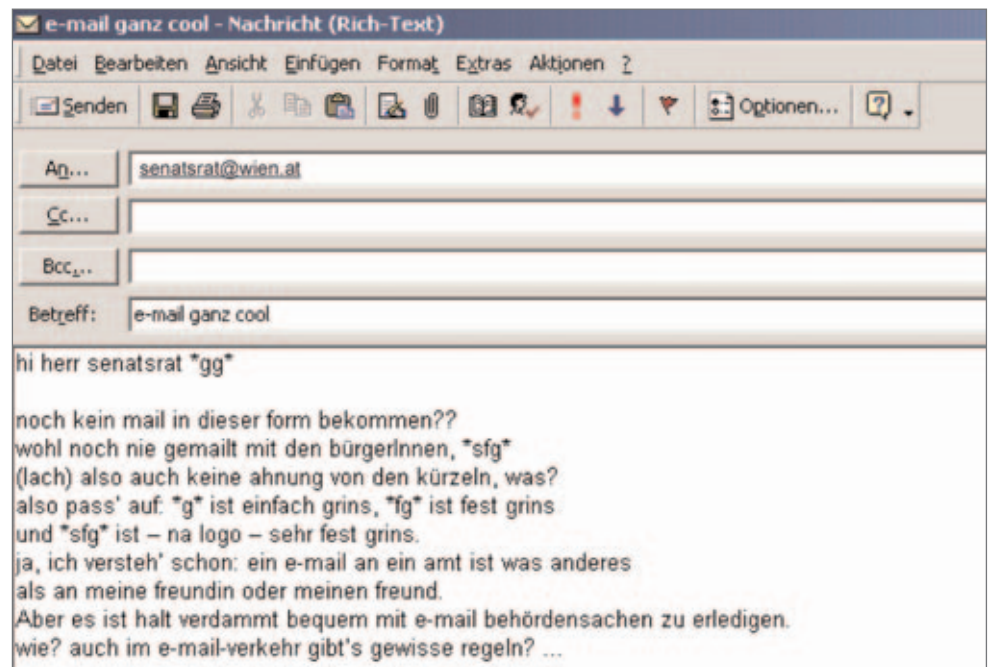


## 4.1

## E-Mail

## E-Mail – ganz cool?

Unter uns gesagt ...



Immer mehr BürgerInnen wenden sich per E-Mail an die Stadt Wien. In vielen Abteilungen hat der E-Mail-Verkehr den Briefverkehr zurückgedrängt. Folgende Punkte können Sie abhängig von der Aufgabenstellung und dem Arbeitsumfeld auf Ihren E-Mail-Arbeitsplatz übertragen.

- ▶ Einheitliche Standards im E-Mail-Verkehr verbessern die Kommunikation.
- ▶ Interne und externe E-Mails sollten in jeder Hinsicht gleich behandelt werden.

**Tipp** Verwenden Sie die Schreibweise **E-Mail** generell – auch intern; laut Duden ist die Schreibweise die und das **E-Mail** richtig (das **E-Mail** wird in Österreich bevorzugt).

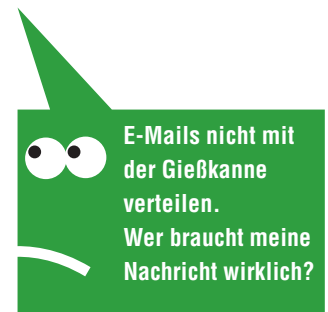
(Muster-E-Mail siehe Seiten 32 und 33)

## 4.1.1

## Adressierung

Die Leichtigkeit des Versendens über Mausclick verführt dazu, alles an alle zu schicken: 23,400.000 E-Mails wurden im Jahr 2003 im Magistrat verschickt, davon waren mehr als die Hälfte rein interne E-Mails. Bewusster Umgang mit dem Medium ist also gefragt.

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>An</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Für EmpfängerInnen, die unmittelbar in der Anrede betroffen sind, das Feld »An« verwenden.</li> </ul>  |
| <b>Cc/Bcc</b>               | <p>An bewussten Umgang mit diesen Funktionen denken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nicht prinzipiell alles an alle senden.</li> <li>▶ »Cc« für Personen, die nur informiert werden sollen.</li> <li>▶ »Bcc« für Personen, wenn die EmpfängerInnen voneinander nichts wissen sollen.</li> </ul>   |
| <b>Betreff</b>              | <p>Das Eingabefeld »Betreff« immer ausfüllen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Am besten eindeutige Begriffe verwenden, die den Inhalt der E-Mail klar benennen. Nur die Aktenzahl ist zu wenig.</li> <li>▶ Ein guter Betreff erleichtert das Suchen.</li> <li>▶ Besonders für E-Mails an Personen außerhalb des Magistrats: generelles Vermeiden von internen Kürzeln, ...</li> </ul>  |
| <b>Wichtigkeit</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Das Kennzeichen »Wichtigkeit hoch« nur in wirklich dringenden Fällen verwenden.</li> </ul>   |
| <b>Header<br/>Briefkopf</b> | <p>Der Header ist jener Teil der E-Mail, der automatisch vom System erstellt wird und z. B. Informationen über AbsenderIn, Datum und Inhalt enthält. Darüber hinaus gibt es im E-Mail-Text die Möglichkeit, einen Briefkopf selbst zu gestalten. Derzeit gibt es aber keinen einheitlichen Briefkopf für den Magistrat Wien.</p> <p>Der Briefkopf sollte enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– (Magistrat der) Stadt Wien</li> <li>– Abteilung</li> <li>– Referat/Bereich/Projekt</li> <li>– DVR-Nummer</li> </ul> <p>Beispiel:</p> <p>😊 MAGISTRAT DER STADT WIEN<br/>MA 22 – Umweltschutz<br/>DVR0000191</p> |



## Absendungsadresse: Signatur, Autosignatur

## 4.1.2

(Muster-E-Mail siehe Seiten 32 und 33)

- ▶ Bei externen und internen E-Mails die Autosignatur verwenden, nicht aber beim Antworten und Weiterleiten.

Verwenden Sie keine Zierschriften oder Farben; in anderen Systemen wird dies oft nicht dargestellt. Empfohlene Schriftart: Arial; 10 pt – 12 pt

**Tipp**

Die Signatur sollte enthalten:

- akademischen Grad, Vornamen, Nachnamen
- Dienststelle, Abteilung
- Adresse
- Telefon
- Fax
- E-Mail
- www.wien.at/...

Beispiel:

😊 Andrea Musterfrau  
MA 22 – Umweltschutz  
Ebendorferstraße 4, 1082 Wien  
Tel. 01/4000-88123, Fax 01/4000-99-88123  
mua@m22.magwien.gv.at, www.wien.at/ma22

---

**Info** »Signatur« ist eigentlich der falsche Begriff: Es heißt »Signature« ([ˈsɪɡnətʃə]), um nicht mit »Digitale Signatur« verwechselt zu werden. »Signatures« und die E-Mail-Absender-Adresse sind fälschbar.

---

#### 4.1.3

#### Bilder, Logos, Grafiken

Beim Versenden großer Dateien (wesentlich über 1 MB) diese komprimieren (Programm »WinZip«: ADV-Installer downloaden).

Bilder und Logos in Signatur oder Briefkopf sind unnötige Informationen. Die meisten InternetanwenderInnen schätzen Bilder und Grafiken nicht, da sie längere Übertragungszeiten bedeuten (Modem-Anschlüsse) und oft nicht angezeigt werden können (andere Systeme).

**Info** Einziger Ausweg: Briefkopf und Signatur nur aus Text (ohne Sonderzeichen) gestalten, linksbündig anordnen, dann sind sie sowohl in Courier als auch in anderen Schriftarten erkennbar.

---

#### 4.1.4

#### Anrede

Die Anrede sollte magistratsweit einheitlich sein und sich nach den offiziellen Richtlinien für den Schriftverkehr richten (Vorschläge siehe 3.3.2 Briefe Seite 17).

---

#### 4.1.5

#### Text – Form und Inhalt

- ▶ Auf ein einheitliches Erscheinungsbild achten.
- ▶ Bei Formulierungen die Grundsätze von »Wien spricht anders« anwenden.
- ▶ Bei internen E-Mails ist die Verwendung von grafischen Gestaltungsmitteln nicht empfehlenswert (Speicherplatz, Netzbelastung).
- ▶ Kurz fassen und in ganzen Sätzen formulieren.
- ▶ Überschriften und Teilüberschriften verwenden, Absätze bilden.
- ▶ Die automatische Rechtschreibprüfung einschalten.
- ▶ Die sprachliche Gleichbehandlung beachten.
- ▶ Kurze Mitteilungen (bis ca. 20 Zeilen) direkt als E-Mail schicken und nicht als eingefügte Datei in einem eigenen Dokument formulieren.
- ▶ Den Inhalt von mitgeschickten Dokumenten kurz beschreiben (ein bis zwei Sätze).
- ▶ Beim Versenden großer Dateien (Word-Text mit Grafik oder Bildern über 1 MB) diese komprimieren (z. B. Programm »WinZip«).
- ▶ Den TXT-Modus (Format: Nur-Text) für E-Mails verwenden (und nicht die Formate Rich-Text oder HTML). Ihre EDV-AnsprechpartnerInnen unterstützen Sie bei der entsprechenden Einstellung in Outlook.

Viele AnwenderInnen verwenden nicht das Programm Outlook. Die oft zeitraubend erzeugten HTML-Gestaltungselemente und Text-Formatierungen werden bei anderen Systemen meist nicht richtig oder gar nicht angezeigt. E-Mails können dadurch schlichtweg unleserlich werden.

TXT-Mails sind mit Sicherheit in allen Systemen problemlos und vollständig lesbar. Zur vorgegebenen Schrift: Jede/r AnwenderIn kann selbst definieren, in welcher Schrift E-Mails – und damit auch TXT-Mails – angezeigt werden sollen.

Es liegt nicht an Ihrem Layout, sondern an den Einstellungen der EmpfängerInnen, wie Ihre E-Mail angezeigt wird.

Jede Nicht-TXT-Mail läuft durch den Virenskan, daher dauert die Übertragung wesentlich länger.

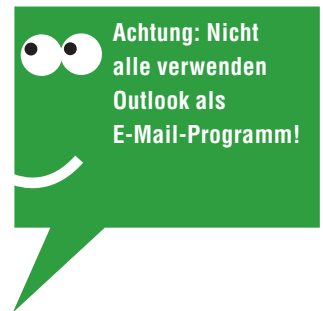
#### Tipps für interne E-Mails:

Für Protokolle empfiehlt es sich, diese im (Abteilungs-)Intranet oder auf einem Fileserver zu speichern und den Link (Pfad) zu verschicken.

Soll Lesbarkeit oder Unveränderbarkeit gewährleistet sein, speichern Sie Dokumente als PDF-Datei ab. Fordern Sie bei Bedarf den Acrobat Writer über Ihren EDV-Beauftragten an.

Weiters besteht die Möglichkeit, Informationen über Newsletter mit Link zu versenden.

#### Info



#### Tipps

### Beantworten und Weiterleiten von E-Mails

4.1.6

Die eleganteste Lösung ist, wenn Sie die Korrespondenz in der Antwort-E-Mail bzw. in der weitergeleiteten E-Mail zusammenfassen:

- ▶ Kurz und bündig formulieren.
- ▶ E-Mail übersichtlich gestalten, thematisch strukturieren.
- ▶ Automatisch generierte Zwischentexte herauslöschen.

Vermeiden Sie so genannte Schachtel-E-Mails (die E-Mail wird als Attachment geschickt) – System russische Puppe.

Fassen Sie auch interne E-Mails so ab, dass diese auch nach außen weitergeleitet werden könnten (keine abfälligen Bemerkungen und nicht zu nachlässig formulieren). Vorsicht bei Emotionen! Eine E-Mail ist schneller versandt, als man denkt, und in den meisten Fällen nicht mehr rückrufbar. Lieber eine Viertelstunde warten und vor dem Senden noch einmal durchlesen!

Eine E-Mail ist NICHT unverbindlicher als ein hochoffizieller Brief.

#### Tipps

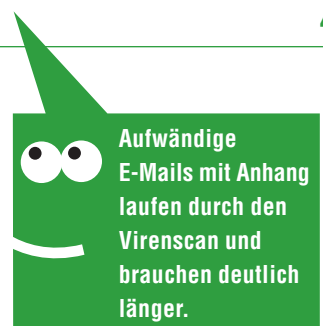
### Attachment (Beilage, eingefügte Datei, mitgeschicktes Dokument)

4.1.7

- ▶ Kurze Informationen nicht als Attachment, sondern als E-Mail senden.
- ▶ Wenn Sie Word-Dokumente extern als Attachment versenden, formatieren Sie in der Schriftart Arial.
- ▶ Verwenden Sie kurze Datei-Namen ohne Umlaute, »ß«, Leerzeichen oder andere Sonderzeichen; in anderen Systemen können diese Dokumente meist nicht geöffnet werden.

Sie können auch Links zu Internetseiten versenden.

#### Tipps



## 4.1.8

## Abwesenheitsassistent/Vertretungsregelung

E-Mails sind Vertrauenssache: Überleg rechtzeitig, wer sie in deiner Abwesenheit lesen soll.



Jede Dienststelle muss für die Bearbeitung von E-Mails und Terminen eine geeignete Vertretungsregelung festlegen, vor allem für unvorhersehbare Abwesenheiten wie z. B. Krankenstand. In Ihrer Abwesenheit sollen Termine und Post erledigt werden können.

Verwenden Sie Ihre StellvertreterInnen-Regelung bei jeder vorhersehbaren Abwesenheit ab einem Arbeitstag.

Vorhersehbare Abwesenheiten (z. B.: Urlaub, Dienstreisen):

- Abwesenheitsassistent
- Zugriff der Vertretung auf das Postfach
- automatische Weiterleitung der E-Mails an Vertretung
- gemeinsame Postfächer

Nicht vorhersehbare Abwesenheiten (z. B.: Krankenstand, Pflegebetreuung):

- externer Zugriff auf Outlook
- über EDV-Zuständige/n (Hinweis: neue Richtlinie derzeit in Ausarbeitung)

Beispiel:



Sehr geehrte Damen und Herren,  
Sie erreichen mich wieder ab 22. 7. 2004.

In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an Herrn Thomas Mustermann:

mut@m22.magwien.gv.at

Tel. + 43(1)4000-88123

Fax + 43(1)4000-99-88123

Ihre E-Mail wurde nicht automatisch weitergeleitet.

Mit freundlichen Grüßen

Andrea Musterfrau

Ob Sie den Abwesenheitsassistenten aktivieren, hängt von Ihrem Aufgabengebiet ab. Wenn Sie mit diesem arbeiten wollen, stellen Sie sicher, dass

- ▶ bei Anfragen BürgerInnen nicht von mehreren ihnen unbekanntenen Personen Abwesenheitsmeldungen bekommen (dies ist z. B. der Fall, wenn sie auf mehreren Verteilerlisten eingetragen sind und aufeinander weisende Vertretungen existieren),
- ▶ der Inhalt kurz, sachlich und nicht zu persönlich ist.

Beispiel:



Ich bin 4 Wochen auf Kur und gehe danach bis ... auf Urlaub. In dringenden Fällen wenden Sie sich an ... (Das kann auch so interpretiert werden: Wir lassen es uns gut gehen, wenn du was willst, schreib noch einmal, aber nur wenn es wirklich dringend ist.)

Verzichten Sie aus Sicherheitsgründen auf Angaben über den Grund Ihrer Abwesenheit.

**Tipp** Unterscheiden Sie beim Abwesenheitsassistenten zwischen internen und externen E-Mails (Regeln einfügen für \*EXTERN\*).

### Probleme mit SPAM-Mails

SPAM bedeutet Spiced Porc And Ham (Dosenfleisch) und wurde aus einer Monty-Python-Szene übernommen, in der einige Wikinger immer lauter SPAM rufen und alles andere übertönen. Als SPAM-Mails bezeichnet man unerwünschte, kommerzielle E-Mails.

Beantworten Sie SPAM-Mails auf keinen Fall, sondern löschen Sie diese immer ungelesen. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren EDV-Beauftragten. Erfolgt eine Beantwortung durch den Abwesenheitsassistenten, wird Ihre E-Mail-Adresse als richtig registriert und weitergegeben; damit erhalten Sie noch mehr SPAM-Mails. Derzeit ist für die Stadt Wien ein Filter gesetzt, der SPAM zu 96 % erkennt, kennzeichnet, aber nicht löscht!

Wenn Sie SPAM-Mails bekommen, verwenden Sie den Abwesenheitsassistenten am besten bitte nicht.

### Info



### Tip

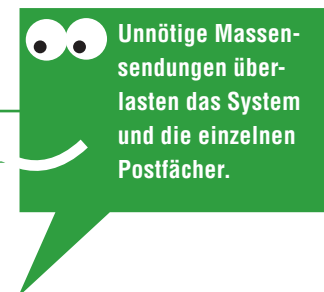
## Fax

4.1.9

Sie haben auch die Möglichkeit, von Ihrem PC Faxe zu versenden. Die Fax-Funktion muss extra eingerichtet werden. Wenn Fax und E-Mail möglich sind, geben Sie dem Versand per E-Mail den Vorzug, da die Daten in sauberem Schriftbild ankommen.

### Informationen an alle

Informationen, die Sie regelmäßig an MagistratsmitarbeiterInnen, auch der eigenen Dienststelle, verteilen wollen, versenden Sie bitte nicht mehr per E-Mail. Die Postfächer werden dadurch oft blockiert und regelrecht überflutet. Stellen Sie diese Informationen über Intranet, Fileservice, »vieW4« (Arbeiten in Gruppen) oder andere Plattformen zur Verfügung.



4.1.10

## Protokollierung

4.1.11

Die rechtliche Verbindlichkeit für ein- und ausgehende E-Mails regelt das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz und das Zustellgesetz. Die Organisation des E-Mail-Verkehrs ist den einzelnen Dienststellen überlassen.

Versenden Sie E-Mails, die protokolliert werden sollen, nach Möglichkeit über die offiziellen Postfächer Ihrer Dienststelle (z. B. post@xxx.magwien.gv.at).

Beim Versenden eines »offiziellen« Schriftstückes (z. B.: Bescheid) verwenden Sie den Link auf einen Zustellserver.

### Tip

Am 1.3.2004 ist das E-Government-Gesetz in Kraft getreten. Mit diesem wurde auch das Zustellgesetz geändert. Durch die Gesetzesänderung wurde die Zustellung von amtlichen Schreiben auch auf elektronischem Weg geregelt.

### Info

Notwendig dafür ist, dass sich der/die EmpfängerIn bei einem elektronischen Zustelldienst mit seiner/ihrer BürgerInnenkarte anmeldet. Ab diesem Zeitpunkt kann ein elektronisch unterschriebenes Schriftstück – nach Wunsch auch verschlüsselt – an diesen Zustelldienst gesendet werden, wenn der/die EmpfängerIn dies will. Entschlüsseln und lesen kann es nur der/die eigentliche EmpfängerIn mit seiner/ihrer BürgerInnenkarte.

Was hier etwas kompliziert klingt, ist eigentlich nicht viel mehr als das Abrufen von Nachrichten auf einer speziellen Mailbox. Mit dem Unterschied, dass diese »E-Mails« den Rechtscharakter von RSa-Briefen haben und mit dem Abrufen aus der Mailbox als zugestellt gelten.

## 4.1.12

## Reaktionszeit

Eine schnelle  
Nachricht über das  
Eintreffen der  
E-Mail schafft Zeit  
für die Bearbeitung.



- ▶ Elektronische Post mindestens einmal täglich bearbeiten.
- ▶ Innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren und gegebenenfalls mitteilen, dass die Antwort länger dauert (z. B. Weiterleiten an andere Dienststelle).
- ▶ Den Erhalt einer E-Mail bestätigen und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer angeben.

Beispiel:



Ihre E-Mail ist eingelangt und wird bearbeitet. Dazu ist es notwendig, auch Informationen von anderen Dienststellen einzuholen. Wir sind bemüht, dies so schnell wie möglich zu erledigen, und werden Ihnen voraussichtlich bis zum ... Datum ... antworten.

- ▶ Antwort nicht übereilen, vollständig antworten.

**Tipp** Der Vorteil der E-Mail als schnelles Medium soll bei der Bearbeitung nicht verloren gehen.

E-Mail ist kein Online-Medium. Es gibt eine zeitliche Verzögerung, die unterschiedlich lange und auch vom Attachment abhängig ist.

Wenn ein Zustellversuch misslingt, wird man vom Provider nach spätestens drei Tagen benachrichtigt.

## 4.1.13

## Themenorientiertes Arbeiten – Projekte

Überlegen Sie, abhängig von Arbeitsplatz, Projekt, Projektgröße und -dauer sowie der MitarbeiterInnenstruktur für bestimmte Bereiche andere Plattformen einzurichten, wie z. B.

- Fileservice
- zusätzliche Outlook-Postfächer mit entsprechenden themenorientierten Bezeichnungen
- »vieW4«

- ▶ Informieren Sie sich – nach Bedarf – über neue Entwicklungen und Möglichkeiten bei Ihrem EDV-Beauftragten.

## 4.1.14

## Grenzen des E-Mail-Verkehrs

Senden Sie lustige Werbespots oder Kettenbriefe nicht weiter. Sie beanspruchen unnötig Speicherplatz. Das Versenden von sexistischen oder rassistischen Darstellungen ist im Magistrat generell verboten und zieht persönliche disziplinarische Konsequenzen nach sich (siehe auch Richtlinie zum Thema IKT-Sicherheit).

# 5 – Beispiele

|   |    |
|---|----|
| Überflüssige und veraltete Wörter und Phrasen | 30 |
| E-Mail  | 32 |
| Bescheid                                      | 34 |
| Brief   | 38 |
| Formular                                      | 40 |

|    |
|----|
| 30 |
| 32 |
| 34 |
| 38 |
| 40 |



Manche Wörter  
sind überflüssig.



### Überflüssige und veraltete Wörter und Phrasen

#### Streichen

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| ☹️ d.o.               | ☹️ h.a.                                |
| ☹️ in obiger Sache    | ☹️ zweckmäßigerweise                   |
| ☹️ entgegenstehend    | ☹️ alsbaldig                           |
| ☹️ gegebenenfalls     | ☹️ verbleiben                          |
| ☹️ möglichst umgehend | ☹️ in Verfolgung                       |
| ☹️ oben genannt       | ☹️ unter Bedachtnahme (Bezugnahme) auf |
| ☹️ ersehen            | ☹️ zu unserer Entlastung               |

Manche Wörter  
sind veraltet –  
wir bieten moderne  
Lösungen an.



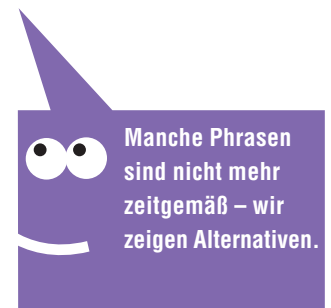
#### Ersetzen

- |                                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| ☹️ hierorts                           | 😊 hier                           |
| ☹️ hiezu                              | 😊 zu                             |
| ☹️ alsbald                            | 😊 bald                           |
| ☹️ mittels                            | 😊 mit                            |
| ☹️ dergestalt                         | 😊 so                             |
| ☹️ aus diesem Grunde                  | 😊 deshalb                        |
| ☹️ unter Zuhilfenahme von             | 😊 mit                            |
| ☹️ Unkostenbeitrag                    | 😊 Kosten, Beitrag                |
| ☹️ Rückantwort/Rückäußerung           | 😊 Antwort                        |
| ☹️ Zahlungsleistung                   | 😊 Zahlung                        |
| ☹️ übersenden                         | 😊 senden                         |
| ☹️ in Erwägung ziehen                 | 😊 erwägen                        |
| ☹️ zur Auslieferung bringen           | 😊 liefern                        |
| ☹️ in Bearbeitung nehmen              | 😊 bearbeiten                     |
| ☹️ zur Eintragung bringen             | 😊 eintragen                      |
| ☹️ den Beschluss fassen               | 😊 beschließen                    |
| ☹️ in Abzug bringen                   | 😊 abziehen                       |
| ☹️ unter Beweis stellen               | 😊 beweisen                       |
| ☹️ dem Bedauern Ausdruck<br>verleihen | 😊 bedauern                       |
| ☹️ mit der Unterschrift versehen      | 😊 unterschreiben                 |
| ☹️ fernmündlich                       | 😊 telefonisch                    |
| ☹️ Telekopie                          | 😊 Fax                            |
| ☹️ im Wege der                        | 😊 über                           |
| ☹️ von Hundert/von Tausend            | 😊 Prozent oder %/Promille oder ‰ |

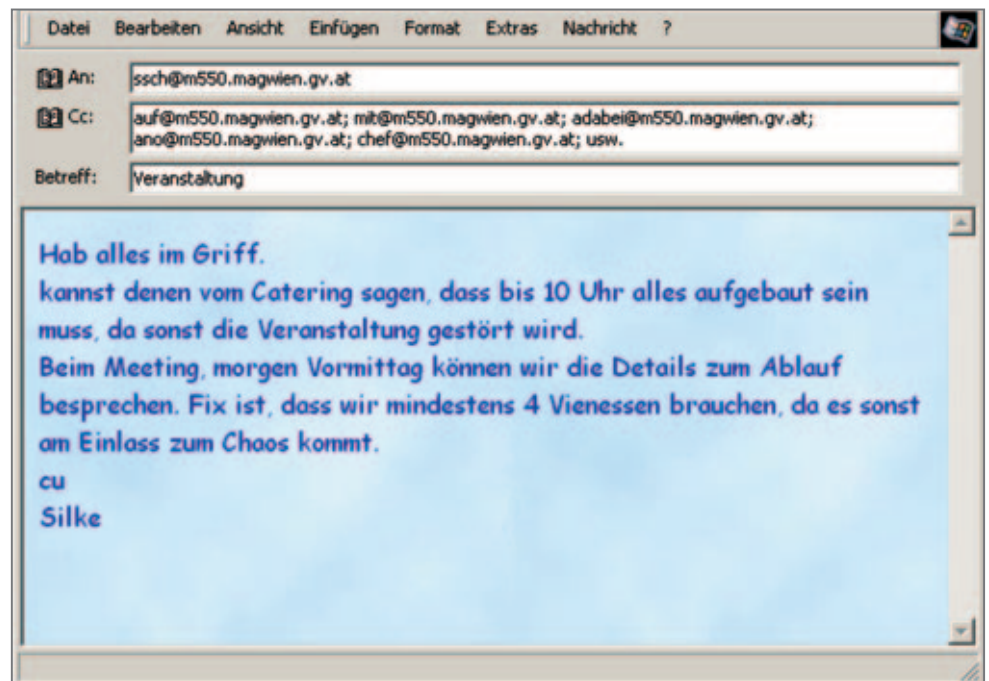
### Überflüssige und veraltete Wörter und Phrasen

#### Umschreiben

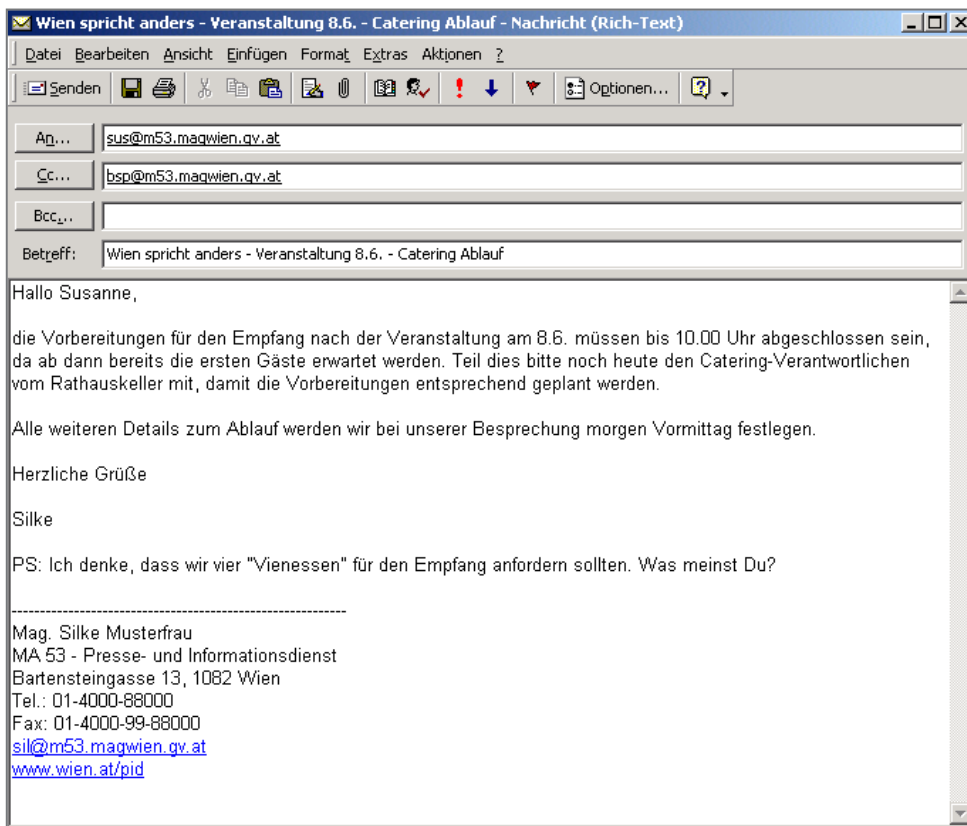
|   |  |
|---|--|
| ☹ Betrag in Verrechnung stellen   | 😊 Betrag ist zu bezahlen                             |
| ☹ eine Gebühr von ... zu entrichten   | 😊 zu bezahlen  |
| ☹ Bezug nehmend auf Ihre Anfrage  | 😊 zu Ihrer Anfrage                                   |
| ☹ ich hoffe, Ihnen mit diesen Informationen gedient zu haben                | 😊 ich freue mich, wenn ich Ihnen helfen konnte       |
| ☹ hiermit dürfen wir uns für die Bekanntgabe Ihrer neuen Anschrift bedanken | 😊 danke für Ihren Hinweis auf den aktuellen Wohnsitz |
| ☹ wir bitten Sie höflichst/ möchten Sie bitten                              | 😊 bitte  |
| ☹ zwecks Information  | 😊 zur Information                                    |
| ☹ wir erlauben uns, Ihnen mitteilen zu dürfen                               | 😊 wir teilen Ihnen mit                               |
| ☹ wir würden uns freuen   | 😊 wir freuen uns                                     |
| ☹ wir wären sehr dankbar  | 😊 wir danken Ihnen                                   |
| ☹ Hochachtungsvoll  | 😊 Freundliche Grüße                                  |



E-Mail alt



## E-Mail neu



- Bei Formulierungen die Grundsätze von »Wien spricht anders« anwenden.
- Im Betreff eindeutige Begriffe verwenden, die den Inhalt der E-Mail klar benennen.
- Auch bei internen E-Mails ist die Verwendung von grafischen Gestaltungsmitteln nicht zu empfehlen (Speicherplatz, Netzbelastung).
- Kurz fassen und in ganzen Sätzen formulieren.
- Überschriften und Teilüberschriften verwenden.
- Fassen Sie auch interne E-Mails so ab, dass diese auch nach außen weitergeleitet werden könnten (keine abfälligen Bemerkungen und nicht zu nachlässig formulieren).

## Bescheid



## MAGISTRAT DER STADT WIEN

## Magistratsabteilung 15

Floridsdorfer Hauptstraße 3

A-1210 Wien

DVR: 0000191 Fax: +43(1)4000-97120

Tel.: +43(1)4000-97708

e-mail: post@m97.magwien.gv.at



Stadt Wien

MA 15 – I/5/243/03

Wien, 10.06.2003

## Enterdigung

## Bescheid

Frau Mag. Musterfrau

wird gemäß § 21 Abs. 1 des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes vom 16. Oktober 1970, LGBl. für Wien Nr. 31/1970, gegen Einhaltung der nachfolgenden Bedingungen und Auflagen die Bewilligung erteilt,

die  Leiche  Leichen  Leichenreste

betreffend

| Vor- und Zuname    | Alter | Sterbe- oder Beerdigungstag |
|--------------------|-------|-----------------------------|
| Musterfrau Johanna | 78    | 02.03.1978                  |
| Musterfrau Herbert | 86    | 04.07.1982                  |
| Mustermann Fritz   | 47    | 11.4.1994                   |
|                    |       |                             |
|                    |       |                             |
|                    |       |                             |
|                    |       |                             |
|                    |       |                             |
|                    |       |                             |

aus dem Stammersdorfer-Friedhof zum Zweck der

 Zusammenlegung der Leichenreste Wiederbestattung im selben Grab Überführung zur Bestattung nach

zu enterdigen.

Diese Bewilligung erlischt am 07.07.2003.

- Der Zeitpunkt der Enterdigung ist im Einvernehmen mit der MA 15 – Bezirksgesundheitsamt für den 21. Bezirk festzusetzen.
- Allfälligen sanitätspolizeilichen Anordnungen des die Enterdigung überwachenden Sanitätsorganes ist Folge zu leisten.

## Bescheid



Frau  
Margit Musterfrau  
Marktplatz 7  
2323 Markthausen

**Magistrat der Stadt Wien**  
**Magistratsabteilung 15**  
**Bezirksgesundheitsamt**  
Floridsdorfer Hauptstraße 3  
A-1210 Wien  
Tel.: (+43 1) 4000-1111  
Fax: (+43 1) 4000-99-1111  
[post@m15.magwien.gv.at](mailto:post@m15.magwien.gv.at)  
[www.wien.at/m15/](http://www.wien.at/m15/)

10. Juni 2003

**Zahl: I/5/243/03**  
**Enterdigung/Musterfrau**  
Bewilligung

**Bescheid**

Sehr geehrte Frau Mag. Musterfrau,

Ihr Antrag 2007/2003 zur Umbettung der sterblichen Überreste von

- §: Herrn Fritz Mustermann, Alter 47, beerdigt, am 11. April 1994
- §: Herrn Herbert Musterfrau, Alter 86, beerdigt, am 4. Juli 1982 und
- §: Frau Johanna Musterfrau, Alter 78, beerdigt, am 2. März 1978

zum Zweck der Zusammenlegung wird **bewilligt**.

**Rechtsgrundlage:** § 21 Abs 1 des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes  
vom 16. Oktober 1970, LGBl. für Wien Nr. 31/1970, in der geltenden Fassung

**Bedingungen und Auflagen**

Diese Bewilligung erlischt am 23. März 2004. Der Termin für die Umbettung mit der MA 15 Bezirksgesundheitsamt für den 21. Bezirk ist von Ihnen zu vereinbaren. Das Amt wird eine(n) MitarbeiterIn zur Überwachung der Enterdigung entsenden. Die allfälligen sanitätspolizeilichen Anordnungen dieser/s MitarbeiterIn/s müssen befolgt werden.

Nach der erfolgten Enterdigung sind die sterblichen Überreste in einem bereitzustellenden Metallsarg zu verwahren. Der Antragsteller muss dafür sorgen, dass die sterblichen Überreste so schnell wie möglich wieder bestattet werden. Die Umbettung und Wiederbestattung muss von einem konzessionierten Bestattungsunternehmen vorgenommen werden.

Für die Bewilligung wird eine Verwaltungsabgabe von: EUR 13,-- fällig.  
(gemäß Tarif I, Teil B, Tarifpost 29, Verordnung der Wiener Landesregierung vom 12. Februar 1985, LGBl. für Wien 8/1985)

Bescheid neu, Seite 1

**Bescheidbezeichnung**

Der Bescheid muss als solcher sofort erkennbar sein. Das Wort »Bescheid« durch größere Schrift hervorheben.

**Entscheidungstext (Spruch)**

- Den Verfahrensgegenstand mit der Entscheidung der Behörde verständlich und übersichtlich anführen.
- Keine Gesetzestexte zitieren.
- Gesetzesbestimmungen anführen.

## Bescheid



- Nach erfolgter Enterdigung  
 sind die Leichenreste     ist die Leiche     sind die Leichen zusammenzulegen und in einem bereitzustellenden, neuen, vorschriftsmäßig  
 Holzsarg     Eichensarg     Metalleinsatz  
 Metallsarg zu verwahren, der sofort zu  
 verkitten und verschrauben     verlötet ist.  
Für die  Überführung     Wiederbestattung  
der  Leiche     Leichen     Leichenreste  
nach vorgenommener Zusammenlegung ist ehestens Sorge zu tragen.
- Mit der Besorgung der Enterdigung und Wiederbestattung ist ein konzessioniertes Bestattungsunternehmen zu betrauen.

Für diese Bewilligung ist gemäß Tarif I, Teil B, Tarifpost 29, der Verordnung der Wiener Landesregierung vom 12. Februar 1985, LGBl. für Wien Nr. 8/1985, sind Verwaltungsabgaben im Betrag von EUR 13,00 zu entrichten.

#### Begründung

Das Gutachten hat ergeben, dass unter Erfüllung der vorstehenden Bedingungen und Auflagen keine Gefahr für die Gesundheit der hiebei beschäftigten Personen besteht.

#### Rechtsmittelbelehrung

Gegen diesen Bescheid kann binnen zwei Wochen nach Zustellung bei diesem Amt schriftlich, telegrafisch oder fernschriftlich Berufung eingebracht werden, die einen begründeten Berufungsantrag zu enthalten hat. Dafür sind EUR 13,- Bundesstempelgebühren zu entrichten.

#### Mitteilung

Es wird darauf hingewiesen, dass die mit der Enterdigung und Wiederbestattung verbundenen Entgelte nach der Friedhofsordnung der Stadt Wien zeitgerecht vor dem Vollzug dieser Bewilligung bei der Magistratsabteilung 15, Tarifstelle, Werdertorgasse 6, Wien 1, zu erlegen sind. Ferner wird darauf hingewiesen, dass für die Überführung von Leichen nach Orten außerhalb Wiens ein Leichenpass nach dem Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz vom 16. Oktober 1970, LGBl. für Wien Nr. 31/1970, erforderlich ist.

ENTERD.DOC - 520 - 062003 - D - FAF

FN AR-7026\_son 13.12.2002 07:41:00

Bescheid alt, Seiten 2 + 3

#### Ergeht an:

Frau Mag. Musterfrau

gegen Entrichtung von Bundesstempelgebühren von EUR 76,00 und Verwaltungsabgaben von EUR 13,00 RSb.

#### In Abschrift an:

- 1) Bestattung Wien GmbH, 1110 Wien  
Filiiale 21
- 2) Verwaltung des Stammersdorfer-Friedhofes  
in Wien 21., Stammersdorfer Straße 4
- 3) Tarifstelle
- 4) MA 15 – Bezirksgesundheitsamt für den 21. Bezirk
- 5) Akt

## Bescheid

**Begründung**

Das Gutachten hat ergeben, dass keine Gefahr für die hierbei beschäftigten Personen besteht, wenn die oben genannten Bedingungen und Auflagen erfüllt werden.

**Rechtsmittelbelehrung**

Gegen diesen Bescheid können Sie binnen zwei Wochen nach Zustellung schriftlich bei diesem Amt berufen. Das Schreiben muss einen begründeten Berufungsantrag enthalten. Für eine Berufung fällt eine Gebühr von EUR 13,-- an.

**Mitteilung**

Wir weisen Sie darauf hin, dass die mit der Enterdigung und Wiederbestattung verbundenen Gebühren vor der Enterdigung zu bezahlen sind.

Gebühren können folgendermaßen in der Magistratsabteilung 15 oder in einer der Kassen der Stadt Wien (diese befinden sich u.a. in jedem Magistratischen Bezirksamt) entrichtet werden:

- § Barzahlung
- § Bankomatkarte

Geben Sie bei der Bezahlung den Verwendungszweck und die Aktenzahl an und fügen Sie den Einzahlungsbeleg dem Berufungsantrag an.

**Ergeht** als Rsb-Brief an Frau Mag. Margit Musterfrau.

In Abschrift an:

- § Bestattung Wien GmbH, 1110 Wien, Filiale 21
- § Verwaltung des Stammersdorfer Friedhofes in Wien 21, Stammersdorfer Straße 4
- § Tarifstelle
- § MA 15, Bezirksgesundheitsamt für den 21. Bezirk
- § Akt

Für den Abteilungsleiter

Dr. Gräber  
Amtsarzt  
Tel.: (+43 1) 4000-1111  
[post@m15.magwien.gv.at](mailto:post@m15.magwien.gv.at)

Bescheid neu, Seite 2

**Übersichtlich gliedern und gestalten**

Zuständige(n) AnsprechpartnerIn angeben

Name

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

## Brief alt



**MAGISTRAT DER STADT WIEN**  
 Magistratsabteilung 61  
 Standesamt Wien-Innere Stadt  
 1082 Wien, Schlesingerplatz 4  
 FAX Inl. (01)40134-99-08580, FAX Ausl. 0043-1-40134-99-08580  
 e-mail: [post-A08@m61.magwien.gv.at](mailto:post-A08@m61.magwien.gv.at)

Zl. 20/2002  
 Muster/Mustermann  
 Ehe in Wien

Wien, 27. Feb. 2003

Frau – Herrn  
 Marion Muster/Herbert Mustermann  
 Dorfplatz 7  
 D – 76728 Musterdorf

Sehr geehrte Frau Muster, sehr geehrter Herr Mustermann!

Senden Sie uns beiliegende Fragebögen ausgefüllt zurück. Außerdem sind nunmehr Gebühren in der Höhe von EUR 127,45 zu entrichten. Sie werden gebeten, diesen Betrag mittels Banküberweisung an das Standesamt Wien-Innere Stadt, unter Anführung Ihres Namens und der obigen Geschäftszahl direkt zu überweisen. (**Bankverbindung:** Bank Austria-Creditanstalt, Bankleitzahl 12000, Kto.Nr. 50619 226 801, IBAN-Code: AT691200050619226801).

Bitte achten Sie darauf, dass der erforderliche Betrag **"Spesenfrei für den Begünstigten"** überwiesen wird und somit in voller Höhe bei uns einlangt. (**KEIN SCHECK!!!**)

Nach Einlangen des Geldbetrages wird die Erledigung Ihres Antrages umgehend erfolgen.

Hochachtungsvoll

Bailer

AR

**Schriftart** – Für Fließtext eignet sich die Schrift Arial am besten, da sie auf allen PCs installiert ist.

**Betreff** – Wird nicht extra gekennzeichnet (z. B. Betreff, Betr.), aber fett hervorgehoben, z. B. Antrag vom 12.12. 2003.

**Ort, Datum** – Auf Ort kann verzichtet werden: Wien, 3.12. 2003 oder 3. 12. 2003; Traditionelle Datumsangabe mit der Reihenfolge Tag, Monat, Jahr. z. B. 3. 12. 2003 (vor Jahr ein Leerzeichen), Monatsname ausschreiben: 3. Dezember 2003.

**Sichtvermerk unter Datum**

**EmpfängerInnenanschrift** – Nur bei Auslandssendungen ist das Bestimmungsland in BLOCKBUCHSTABEN in der letzten Zeile anzuführen. Auf das bisher verwendete Länderkürzel wie z. B. »D« für Deutschland ist zukünftig zu verzichten.

Brief neu



Frau/Herrn  
Marion Muster/Herbert Mustermann  
Dorfplatz 7  
76728 Musterdorf  
DEUTSCHLAND

**Magistrat der Stadt Wien**  
**Magistratsabteilung 61**  
**Standesamt Wien – Innere Stadt**  
A-1082 Wien, Schlesingerplatz 4  
Tel.: (+43 1) 401 34-08580  
Fax: (+43 1) 401 34-99-08580  
[post-a08@m61.magwien.gv.at](mailto:post-a08@m61.magwien.gv.at)  
[www.wien.at/m61/](http://www.wien.at/m61/)

**Zahl: 20/2002**  
**Muster/Mustermann**  
**Ehe in Wien**

27. Februar 2003

Sehr geehrtes Brautpaar,

es freut uns, dass Sie sich entschlossen haben, Ihre Hochzeit in Wien zu feiern.

Um Ihnen eine reibungslose Organisation Ihrer Trauung garantieren zu können, ersuchen wir Sie:

- ☞ die angeschlossenen Fragebögen auszufüllen und zu unterschreiben und
- ☞ diese mit den im Beiblatt geforderten Dokumenten (im Original oder als beglaubigte Kopie) an uns zu schicken.

Für Ihren Antrag fallen Gebühren in der Höhe von 510,- EUR an. Wir bitten Sie, diesen Betrag zu überweisen und auf dem Erlagschein Ihren Namen und die im Betreff angeführte Zahl anzugeben. Unsere Bankverbindung lautet:

**Bank Austria-Creditanstalt, Bankleitzahl: 12000, Kto.Nr. 50619 226 801,**  
**IBAN-Code: AT691200050619226801, BIC SWIFT-Code: BKAUATWW**

Bitte achten Sie darauf, dass sowohl die Inlands- als auch die Auslandsspesen von Ihnen übernommen werden, und verwenden Sie bitte keine Verrechnungsschecks. Nachdem der Geldbetrag eingelangt ist, reservieren wir gerne Ihren Wunschtermin.

Nennen Sie uns dazu bitte das Datum und den von Ihnen bevorzugten Ort für die Vermählung. Wir bitten Sie außerdem, Ihre Telefonnummer und wenn möglich Faxnummer oder E-Mail-Adresse anzugeben, damit wir Sie bei Fragen erreichen können.

Freundliche Grüße aus Wien

Eleonore Bailer  
Ihre Standesbeamtin  
Tel.: +43 1 40134-08581  
[bai@m61.magwien.gv.at](mailto:bai@m61.magwien.gv.at)

**AbsenderInnenangaben** – Telefon- oder Telefaxnummer: jeweils ein Leerzeichen zwischen Kennziffer des Netzbetreibers, Landes-, Ortsvorwahl und Rufnummer der Teilnehmerin/des Teilnehmers; Durchwahlnummern werden mit Bindestrich abgeschlossen, z. B. 0676 9999999 oder +43 01 4000-99999

Angaben zur Absenderin/zum Absender linksbündig anordnen. Gibt es zwei AbsenderInnen, z. B. SachbearbeiterIn und Vorgesetzte/r oder Abteilungsleitung, so rücken die Angaben zur Vorgesetzten/zum Vorgesetzten bzw. zur Abteilungsleitung in die Mitte. Die Bezeichnung »E-Mail-Adresse« nicht anführen, da das Zeichen »@« bereits darauf hinweist.

**Empfehlung** – Verkehrsverbindung und Bankverbindung am Briefende anführen, jedoch nicht automatisch bei allen Schriftstücken.

## Formular



|                 |  |
|-----------------|--|
| Eingangsvermerk |  |
|-----------------|--|

**Magistrat der Stadt Wien**  
**Magistratisches Bezirksamt für den \_\_\_\_\_ Bezirk**

**Ansuchen um Baumentfernung**  
 nach dem Wiener Baumschutzgesetz, LGBl. für Wien Nr. 27/1974 in der Fassung LGBl. für Wien Nr. 53/2001

1. Bewilligungswerber/in \_\_\_\_\_  
 wohnhaft in \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_

2. Ich ersuche um Bewilligung zum Entfernen  des  der nachstehend angeführten und  im beigeschlossenen Plan  in beigeschlossener Skizze standortlich vermerkten  Baumes  Bäume auf dem Grundstück in Wien \_\_\_\_\_  
 Grundstück Nr. \_\_\_\_\_, EZ \_\_\_\_\_, KG \_\_\_\_\_

3. Zahl der zu entfernenden Bäume:

| Baum Nr.: | Art:  | Stammumfang, gemessen in 1 m Höhe vom Beginn der Wurzelverzweigung: |
|-----------|-------|---|
| 1         | _____ | _____   |
| 2         | _____ | _____   |
| 3         | _____ | _____   |
| 4         | _____ | _____   |
| 5         | _____ | _____   |
| 6         | _____ | _____   |
| 7         | _____ | _____   |
| 8         | _____ | _____   |
| 9         | _____ | _____   |
| 10        | _____ | _____   |

AR-1617\_DOC - S114 - 062002 - D - FAF FN 00280

## Formular



Eingangsvermerk



Magistrat der Stadt Wien  
MBA 13

An das Magistratische Bezirksamt für den 13. Bezirk

**Ansuchen um Baumentfernung**

Nach dem Wiener Baumschutzgesetz, LGBl. für Wien Nr. 27/1974 in der geltenden Fassung

|         |  |
|---------|--|
| Name    |  |
| Adresse |  |
| Telefon |  |

**Ich ersuche um Bewilligung zum Entfernen folgender Bäume:**

|    | Baumart | Stammumfang<br>in cm* |
|----|---------|-----------------------|
| 1  |         |                       |
| 2  |         |                       |
| 3  |         |                       |
| 4  |         |                       |
| 5  |         |                       |
| 6  |         |                       |
| 7  |         |                       |
| 8  |         |                       |
| 9  |         |                       |
| 10 |         |                       |

\* Messen Sie den Umfang des Baumstammes bitte in ein Meter Höhe über dem Boden.

Formular neu, Seite 1

- Einfach und übersichtlich halten – weniger ist manchmal mehr.
- Erkennbarkeit als behördliches Schriftstück (Corporate Design) sicherstellen.
- (Wenn möglich) die Felder großzügig anlegen (z. B.: Länge des Namensfeldes).
- Erläuterungen (Ausfüllhilfen) beilegen (auch in der benötigten Fremdsprache).

## Formular



4. Ich bin  Grundeigentümer/in (Bauberechtigter/Bauberechtigte)  Bestandnehmer/in (Pächter/in)  
 Nutzungsberechtigter/Nutzungsberechtigte des gegenständlichen Grundstückes.

## 5. Entfernungsgründe:

- Erreichen der Altersgrenze  
 Pflegemaßnahmen zur Erhaltung des übrigen wertvolleren Baumbestandes  
 Gefährdung von baulichen Anlagen bzw. der körperlichen Sicherheit von Personen  
 Bauvorhaben  
 Erfüllung zwingender Gebote auf Grund gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnungen

## 6. Ersatzpflanzung(en):

Die Ersatzpflanzung(en) wird/werden

- auf derselben Liegenschaft  auf einer Nachbarliegenschaft im Umkreis von 300 m in vollem Umfang durchgeführt werden, Zahl der Bäume: \_\_\_\_\_,  
 auf derselben Liegenschaft  auf einer Nachbarliegenschaft im Umkreis von 300 m teilweise durchgeführt werden, Zahl der Bäume: \_\_\_\_\_,  
 weder auf derselben Liegenschaft noch auf einer Nachbarliegenschaft durchgeführt werden.

Bei Durchführung der Ersatzpflanzung(en) auf einer Nachbarliegenschaft:

Die Nachbarliegenschaft hat die Bezeichnung

Wien \_\_\_\_\_

Grundstück Nr. \_\_\_\_\_, EZ \_\_\_\_\_, KG \_\_\_\_\_

und steht im Eigentum von \_\_\_\_\_

wohnhaf in \_\_\_\_\_

Die Zustimmung des/der betreffenden Grundeigentümers/Grundeigentümerin liegt vor.

## 7. Voraussichtlicher Zeitpunkt der Durchführung der Ersatzpflanzung(en):

Monat \_\_\_\_\_, Jahr \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift

## Formular

**Ich habe den Standort des Baumes/der Bäume beiliegender Skizze/Plan eingezeichnet.**

|              |  |                    |  |
|--------------|--|--------------------|--|
| Bezirk       |  | Grundstücks-Nr.*   |  |
| Einlagezahl* |  | Katastralgemeinde* |  |

\* diese Angaben finden Sie im Grundbuch. Bei Bedarf können Sie Ihren Grundbuchauszug beim zuständigen Bezirksgericht einsehen oder anfordern.

**Ich bin**

- GrundeigentümerIn (Bauberechtigte(r))  
 BestandsnehmerIn (PächterIn)  
 Nutzungsberechtigte(r)

**Aus folgendem Grund soll(en) der Baum/die Bäume entfernt werden:**

- Erreichen der Altersgrenze  
 Pflegemaßnahmen zur Erhaltung des übrigen, wertvolleren Baumbestandes  
 Gefährdung von baulichen Anlagen beziehungsweise der körperlichen Sicherheit von Personen  
 Bauvorhaben  
 Erfüllung zwingender Gebote aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnungen

**Ersatzpflanzung**

- Ersatzpflanzung wird nicht durchgeführt

Die Ersatzpflanzung wird im Umkreis von 300 Meter

- auf derselben Liegenschaft  
 auf einer Nachbarliegenschaft  
 mit \_\_\_\_\_ (Anzahl) Baum/Bäumen durchgeführt.

Die Nachbarliegenschaft hat die Bezeichnung

|              |  |                    |  |
|--------------|--|--------------------|--|
| Bezirk       |  | Grundstücks-Nr.*   |  |
| Einlagezahl* |  | Katastralgemeinde* |  |

und steht im Eigentum von

|         |  |
|---------|--|
| Name    |  |
| Adresse |  |

Die Zustimmung zur Ersatzpflanzung auf der Nachbarliegenschaft liegt vor.

**Voraussichtlicher Zeitpunkt der Durchführung der Ersatzpflanzung:**

|       |  |      |  |
|-------|--|------|--|
| Monat |  | Jahr |  |
|-------|--|------|--|

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

## Formular



## Beilagen:

## 1. Nachweis der Verfügungsberechtigung (einfach):

- Grundbuchauszug (Baubewilligung)  Bestandvertrag (Pachtvertrag)  Nutzungsvertrag  
 sonstiger Nachweis

## 2. Plan, Skizze der standortlich vermerkten, zu fällenden Bäume, der beabsichtigten Ersatzpflanzung(en) und des gesamten übrigen Baumbestandes (vierfach).

## 3. Zustimmungserklärung des Eigentümers/der Eigentümerin der Nachbarliegenschaft, wenn die Ersatzpflanzung(en) auf einem fremden Grundstück durchgeführt werden soll(en).

## Hinweis:

Beilagen sind mit Bundesstempelgebühren von EUR 13,50 je 4 beschriebene A4 Seiten, Pläne, die das Bogenmaß A3 übersteigen, mit Bundesstempelgebühren von EUR 34,50 zu vergewähren.

## Formular

**Beilagen**

## 1. Nachweis der Verfügungsberechtigung

- Grundbuchauszug (Baubewilligung)
- Bestandsvertrag (Pachtvertrag)
- Nutzungsvertrag
- sonstiger Nachweis

2. Plan oder Skizze mit den zu fällenden Bäumen, der beabsichtigten Ersatzplanung und des gesamten übrigen Baumbestandes (vierfach).

3. Zustimmungserklärung der Eigentümerin/des Eigentümers der Nachbarliegenschaft, wenn die Ersatzpflanzung auf einem fremden Grundstück durchgeführt werden soll.

**Hinweis zu den erforderlichen Gebühren**

Bundesstempelgebühren für Beilagen:

Je vier beschriebene DIN A4-Seiten: **EUR 13,-**

Pläne, die das Format DIN A3 übersteigen: **EUR 34,-**

Gebühren können auf folgende Arten beim zuständigen Magistratischen Bezirksamt entrichtet werden:

- § Barzahlung
- § Bankomatkarte

**Bei weiteren Fragen ist Ihnen gerne behilflich:**

DI Max Mustermann

Tel.: (+43 1) 4000-1111

post@mba13.magwien.gv.at

*»Die Sprache ist Ausdruck des Bewusstseins –  
Wien kommt sprachlich zu den Wienerinnen  
und Wienern.«*

Arbeitsgruppe »Formulare«

# 6 – Literaturhinweise und Stichwortverzeichnis

Literaturhinweise  
Stichwortverzeichnis

48  
49



### Grundlagen

**Geschäftsordnung für den Magistrat**

**Kanzleiordnung für den Magistrat**

**Gesetz über das Dienstrecht der Beamten der Bundeshauptstadt Wien (1994)**

**EU-Kodex für gute Verwaltungspraxis** – Ausschuss der Regionen  
(Beschluss Nr. 232/2003A)

**Amtsdeutsch a. D.** Handbuch der Landeshauptstadt Linz, 2003

**Arbeitshandbuch Bürgernahe Verwaltungssprache,**  
hrsg. vom Bundesverwaltungsamt, Köln, 4. Auflage, 2002

**Wiener Rechtsinformationssystem**

[www.wien.gv.at/recht/landesrecht-wien/index.htm](http://www.wien.gv.at/recht/landesrecht-wien/index.htm)

### Sprache und Stil

**Das Fremdwörterbuch,** hrsg. von der Dudenredaktion (= Der Duden in zwölf Bänden, Bd. 5), Mannheim, 7., neu bearb. u. erw. Aufl., 2001

**Die deutsche Rechtschreibung,** hrsg. von der Dudenredaktion (= Der Duden in zwölf Bänden, Bd. 1), Mannheim, 22., vollständig neu bearb. u. erw. Aufl., 2000

**Richtiges und gutes Deutsch** – Wörterbuch für sprachliche Zweifelsfälle, hrsg. von der Dudenredaktion (= Der Duden in zwölf Bänden, Bd. 9), Mannheim, 5., vollständig neu bearb. u. erw. Aufl., 2001

**Stilfibel** – Der sichere Weg zum guten Deutsch, Ludwig Reiners, 32. Auflage.  
C.H.-Beck-Verlag, 2002

### E-Mail

**Intranet-Auftritt der MA14-ADV:**

[www.intern.magwien.gv.at/ma14/advextern/ADVfuersie/advwisbil/mailling.html](http://www.intern.magwien.gv.at/ma14/advextern/ADVfuersie/advwisbil/mailling.html)

mit vielen weiterführenden Links

### Sprachliche Gleichbehandlung

**Intranet-Auftritt der Wiener Gleichbehandlungsbeauftragten**

[www.intern.magwien.gv.at/gbb/gleichbeh.htm](http://www.intern.magwien.gv.at/gbb/gleichbeh.htm)

**Leitlinien für geschlechtergerechte Sprache** (Land Oberösterreich)

**Anleitung zum geschlechtergerechten Sprachgebrauch,** Band 13, Juli 1997, Bundesministerium für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz

|          |                                      |    |
|----------|--------------------------------------|----|
| <b>A</b> | Abkürzungen                          | 14 |
|          | Abteilungskopf (Bescheide)           | 16 |
|          | Abwesenheitsassistent (E-Mail)       | 26 |
|          | Adressierung (E-Mail)                | 22 |
|          | Anrede                               | 17 |
|          | Attachment (E-Mail)                  | 25 |
|          | Aussage (Brief)                      | 17 |
|          | Autosignatur (E-Mail)                | 23 |
| <b>B</b> | Bedingung (Bescheide)                | 16 |
|          | Begründung (Bescheide)               | 16 |
|          | Beispiele (Muster-Schriftstücke)     | 29 |
|          | Bescheidbezeichnung                  | 16 |
|          | Bescheide                            | 16 |
|          | Betreff (Bescheide)                  | 16 |
|          | Bilder, Logos, Grafiken (E-Mail)     | 24 |
|          | Briefe                               | 17 |
| <b>E</b> | Entscheidungstext/Spruch (Bescheide) | 16 |
|          | E-Mail                               | 22 |
|          | Empfang (der KundInnen)              | 9  |
| <b>F</b> | Fairness und gutes Benehmen          | 8  |
|          | Fax (E-Mail)                         | 27 |
|          | Formulare                            | 19 |
| <b>G</b> | Gespräch (mit KundInnen)             | 11 |
|          | Gliederung (Formulare)               | 19 |
|          | Grußformel                           | 17 |
| <b>I</b> | Inhalt (Formular)                    | 20 |
| <b>L</b> | Leitsystem                           | 10 |
| <b>M</b> | MigrantInnen (Umgang)                | 9  |
| <b>O</b> | Online-Formulare                     | 20 |
| <b>P</b> | Protokollierung (E-Mail)             | 27 |
| <b>R</b> | Reaktionszeit (E-Mail)               | 28 |
|          | Rechtsgrundlagen (Bescheide)         | 16 |
| <b>S</b> | Satz                                 | 15 |
|          | Schreibstil                          | 18 |
|          | Spruch (Bescheide)                   | 16 |
| <b>T</b> | Telefon                              | 12 |
|          | Text                                 | 16 |
|          | Text (E-Mail)                        | 24 |
|          | Themenorientiertes Arbeiten (E-Mail) | 28 |
| <b>U</b> | Überflüssige Wörter und Phrasen      | 30 |
| <b>W</b> | Weiterleitung (E-Mail)               | 25 |
|          | Wort                                 | 14 |
|          | Wortwahl                             | 14 |

*Befreien Sie sich von der verstaubten  
Papiersprache der Amtsstuben.  
Dies ist Ihr erster Schritt.  
Gehen Sie mit uns auf »Sprachkur«!*

Projektgruppe »Briefe«

---

Sprache lebt. Weitere Verbesserungsvorschläge und Anregungen werden gesammelt und in die Intranetversion eingearbeitet. Ihre Anregungen nehmen entgegen:

---

#### Projektleitung und Herausgeber

MA 53, Presse- und Informationsdienst  
Mag. Waltraud Rimpl  
Ing. Karin Zauner  
Bartensteingasse 13  
rum@m53.magwien.gv.at  
zau@m53.magwien.gv.at

---

#### Arbeitsgruppe »E-Mail«

DI Dr. Sabine Mitterer (MA 22)  
Koordination mit@m22.magwien.gv.at

Magdalena Bernhard-Walcher (MA 6)  
Koordination-Stv.  
magdalena.bernhard\_walcher@m06.  
magwien.gv.at

---

#### Arbeitsgruppe »Formulare«

Sabine Wurm (MBA 20)  
Koordination  
wur@mba20.magwien.gv.at

Susanne Scholz-Steiner, MDO  
Koordination-Stv.  
sts@moc.magwien.gv.at

DI Vera Layr (MA 28)  
Koordination-Stv.  
lay@m28.magwien.gv.at

---

#### Arbeitsgruppe »Moderne Legistik«

Michael Binder (MA 4)  
Koordination  
bin-r05@m04.magwien.gv.at

Mag. Monika Moritz (MA 18)  
Koordination-Stv.  
mor@m18.magwien.gv.at

---

#### Arbeitsgruppe »Persönlicher Kontakt« (face to face)

DI Thomas Keller (MA 28)  
Koordination  
kel@m28.magwien.gv.at

Christine Zoubek (KAV)  
Koordination-Stv.  
christine.zoubek@wienkav.at

---

#### Arbeitsgruppe »Briefe«

Dr. Peter Pokay (MA 66)  
Koordination  
pop@m66.magwien.gv.at

Eleonore Bailer (MA 61)  
Koordination-Stv.  
bai@m61.magwien.gv.at

---

#### Arbeitsgruppe »Telefon«

Eva Abdalla (MA 55)  
Koordination  
abd@bue.magwien.gv.at

Ing. Karl Kambach (MA 37)  
Koordination-Stv.  
kam@m37.magwien.gv.at

---

#### Kontrollgruppe

Eva Abdalla (MA 55)  
Richard Andraschko  
(Personalvertretung MA 53)  
Dr. Elisabeth Aulehla (MD-PR)  
Alois Fikar (MDO)  
Mag. Beatrix Hornschall (MA 20)  
Dr. Paul Jauernig (MD-PR)  
Ing. Heinz Maras (MD-BD)  
Manuela Mersits  
(Gleichbehandlungsbeauftragte)  
Luise Moltaschl  
(Gleichbehandlungsbeauftragte)  
Richard Neidinger (MA 5)  
Goran Novakovic  
(Wiener Integrationsfonds)  
Michaela Okasek (MA 5)  
SR Mag. Daniela Urschitz (MA 57)  
Mag. Roland Walka (MD-PR)  
Mag. Rainer Wendel (MDZ)

---

#### Prozessbegleitung

Schennach, Heidler, Walch & Partner,  
Büro für Kommunikation GmbH  
(www.shwp.at)  
Mag. Susanne Schennach  
office@shwp.at

Der Leitfaden ist auch im Intranet unter  
<http://www.intern.magwien.gv.at/ma53/dienstleistungen/wien-spricht-anders.htm> zu finden.

**Arbeitsgruppe Moderne Legistik**

Neben dem freundlichen und kundInnenorientierten Auftreten geht es aus der Sicht des Magistrates vor allem um Verständlichkeit, wenn die BürgerInnen angeschrieben werden. Deshalb war es unserer Arbeitsgruppe ein besonderes Anliegen, »alte Zöpfe« in den Formulierungen abzuschneiden und einen Leitfaden für eine einfache und moderne Ausdrucksweise einzubringen. Er soll den Schriftverkehr aber nicht nur nach außen verständlicher machen, sondern auch für die MitarbeiterInnen selbst.

**Arbeitsgruppe E-Mail**

Die Vorteile von E-Mails sind längst bekannt. Für unsere Arbeitsgruppe ging es vor allem darum, Vorschläge für einen professionellen Umgang mit der neuen Technologie zu machen. Vorschläge, die einerseits den Erwartungen der BürgerInnen gerecht werden, andererseits aber auch den Anforderungen der Stadt Wien als hoheitliche Verwaltung entsprechen. Um beides möglich zu machen, laden wir Sie ein, unsere Anregungen zum »E-Mailen« auch in Ihrem Bereich umzusetzen.

**Arbeitsgruppe Formulare**

Sprache an und für sich ist uns ein persönliches Anliegen. Wir möchten, dass sich die Menschen verstehen. Und Verstehen beginnt nun mal mit der Sprache. Wir möchten den Menschen helfen, bestehende Berührungspunkte bzw. Hemmschwellen gegenüber Ämtern (und somit BeamtInnen) zu überwinden. Und dies geht am besten über die Sprache. Wer sich verständlich ausdrückt (ohne sich anzubiedern), wird auch verstanden. Deshalb haben wir beim Projekt »Wien spricht anders« mitgemacht und hoffen, dass unsere Ideen viele Nachahmer finden.

**Arbeitsgruppe Briefe**

Manchmal braucht es eine »Runderneuerung«. Beim Auto als »Jahresservice«, beim Menschen als »Wellnessurlaub«. Und nach einigen Jahrzehnten schadet es auch nicht, unsere Amtssprache einer »Kur« zu unterziehen. In unserer Arbeitsgruppe ging es um Briefe. Jene, die nach außen gehen, aber auch die amtsinternen Schreiben von MitarbeiterInnen zu MitarbeiterInnen sollen mit unseren Tipps entstaubt werden. Lebensnah statt abgehoben, zeitgemäß statt antiquiert – auf diesem Weg soll das Handbuch ein erster Schritt sein.

**Arbeitsgruppe Persönlicher Kontakt**

Wer will schon ein unfreundlicher Mensch sein? Wohl kaum jemand. Auch nicht die MitarbeiterInnen der Stadt Wien, die sich um einen positiven Kontakt zu den BürgerInnen bemühen. Ob dieses Bemühen auch richtig ankommt, hängt oft von Kleinigkeiten ab. Unsere Arbeitsgruppe hat Tipps und Hinweise zusammengestellt, die Begegnungen von Mensch zu Mensch positiv gestalten helfen – gegenüber KundInnen aber auch KollegInnen. Damit es letztlich allen besser geht!

**Arbeitsgruppe Telefon**

Dass sich eine eigene Arbeitsgruppe mit dem Telefon auseinandersetzt, erschien uns wichtig, wenn daraus ein Handbuch mit dem Titel »Wien spricht anders« entstehen soll. Im Amt, wie auch im Privatleben, ist das Telefon unser häufigstes Kommunikationswerkzeug. Gerade weil wir so alltäglich damit umgehen, sollten wir darüber nachdenken, ob wir es immer optimal nutzen. Denkanstöße zu geben ebenso wie konkrete Tipps: das war das – jetzt nachlesbare – Ziel unserer Arbeitsgruppe.

*Es war eine wunderbare Zusammenarbeit mit allen Wording ExpertInnen. Gefallen hat mir das Engagement und das Gesprächsklima in unserer Gruppe. Ich wünsche nur, dass die Inhalte gut verständlich und positiv in die Praxis umgesetzt werden können, weiß aber auch welch schwieriges Unterfangen das ist. Die Grundlagen für mehr BürgerInnennähe sind geschaffen, jetzt wird der Erfolg von jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedem einzelnen Mitarbeiter abhängen.*

**Christine Zoubek, KAV**  
Arbeitsgruppe »Persönlicher Kontakt«

*Obwohl ich mich am Anfang etwas fehl am Platz gefühlt habe, habe ich den ganzen Prozess als sehr konstruktiv und effektiv empfunden. Die Zusammenarbeit mit allen hat mir sehr gefallen. Da ich wahrscheinlich mit keinem der Arbeitsgruppenmitglieder zusammengetroffen wäre, habe ich auch viele neue Leute kennen gelernt. Ich könnte mir auch vorstellen, dass in einiger Zeit das Handbuch komplett überarbeitet werden muss, und dass ich dabei wieder mitarbeiten könnte.*

**Helmut Sauschlager, MA 42**  
Arbeitsgruppe »Persönlicher Kontakt«

*Es hat großen Spaß gemacht, ein Handbuch für die KollegInnen der Stadt Wien zu entwickeln, aus der täglichen Erfahrung zu schöpfen und das eigene Wissen weiter zu geben.*

**Eva Abdalla, MA 55**  
Arbeitsgruppe »Telefon«

*Im Zuge der Änderung der Unternehmenskultur des Magistrates der Stadt Wien vom »strengen Verwaltungsapparat« zur bürgerInnennahen und kundenInnenorientierten Serviceeinrichtung ist es ein »Muss«, eine Sprache zu verwenden, die Barrieren abbaut, statt neue zu schaffen.*

*Der alte Spruch »... weil es halt immer schon so war ...« muss sich aus den Köpfen aller verabschieden. Nur so ist es möglich, auch in Zukunft neue Aufgaben und Herausforderungen zeitgemäß zu bewältigen.*

**Sabine Wurm, MBA 20**  
Arbeitsgruppe »Formulare«

*Das Thema »Corporate Wording« ist extrem wichtig und es war höchste Zeit, dass sich die Stadt Wien auf breiter Basis damit beschäftigt hat. Es ist wichtig, Verhaltensweisen bewusst zu machen und gegebenenfalls zu verbessern. In der Folge wäre es nun sehr wichtig, die Ergebnisse gut zu kommunizieren und zwar in einer Form, dass sie danach auch umgesetzt und gelebt werden. Das Projekt wurde unbestritten professionell aufgesetzt und durchgeführt. Wahrscheinlich braucht es aber auch Kurse und Trainings auf diesem Gebiet, damit die Erkenntnisse wirklich gelebt werden können.*

**Ingrid Kammerer, MA 14 - ADV**  
Arbeitsgruppe »E-Mail«

**Warum haben Sie sich für die Mitarbeit bei diesem Projekt gemeldet?**

*Ich habe mich für die Mitarbeit beim Projekt »Wien spricht anders« gemeldet, weil Sprache für mich mein wichtigstes Arbeitswerkzeug und Briefe schreiben meine Leidenschaft ist. Außerdem wünsche ich mir für die Zukunft des Magistrats keine verstaubten, umständlich formulierten und unverständlichen Schreiben mehr. Um dies zu erreichen, habe ich sehr gerne in der Arbeitsgruppe »Briefe« mitgearbeitet und bin vom Ergebnis begeistert.*

**Warum finden Sie dieses Projekt wichtig?**

*»Wien spricht anders« ist für mich ein sehr wichtiges Projekt, da es von MitarbeiterInnen für MitarbeiterInnen erarbeitet wurde. Außerdem bin ich davon überzeugt, dass es höchste Zeit ist, mit den BürgerInnen in einer klar verständlichen und persönlich formulierten Sprache zu kommunizieren und nicht als Behörde von oben herab, unpersönlich und total verstaubt mit Ausdrücken, die nur noch manche BeamtInnen selbst verstehen. Es gibt im gesamten Magistrat keinen Bereich, in dem nicht in irgendeiner Form kommuniziert wird, daher ist es sehr wichtig, dass sich ALLE mit dem Projekt beschäftigen und es im Idealfall dann natürlich auch entsprechend umsetzen.*

**Wie empfanden Sie die Arbeit in der Arbeitsgruppe (AG)?**

*Ich war von der Arbeit in der AG voll und ganz begeistert. Die Diskussionen, die sich aufgrund der durchaus sehr unterschiedlichen Meinungen der KollegInnen ergaben, waren sehr konstruktiv und interessant. Die Atmosphäre in unserer AG war so gut, dass für mich die Zeit zwischen den Sitzungen nicht schnell genug vergehen konnte. Außerdem gab es im Laufe der Sitzungen sicherlich für alle einen enormen Lernprozess und eine große Wissenserweiterung.*

**und was Ihnen sonst noch dazu einfällt!**

*Hoffentlich können alle MitarbeiterInnen des Magistrats, die leider nicht am Projekt mitgearbeitet haben, die Wichtigkeit dieses Projekts erkennen. Sicher muss noch Einiges an Überzeugungsarbeit geleistet werden, aber ich hoffe, dass im Laufe des Jahres 2004 alle MitarbeiterInnen das Handbuch zum Nachschlagen, Durchsehen, Ideen holen, usw. zumindest einmal in die Hand nimmt.*

*Sandra Kodym, MA 53 PID  
Arbeitsgruppe »Briefe«*

**Warum haben Sie sich für die Mitarbeit bei diesem Projekt gemeldet?**

*Spaß an Sprache und Kommunikation!  
Einsicht für die Notwendigkeit zur Veränderung.*

**Warum finden Sie dieses Projekt wichtig?**

*Weil erfolgreiche Kommunikation lebenswichtig ist, muss sie besonders in Bereichen von Service und Verwaltung einfach und effektiv sein. Arbeit für eine Stadt ist Arbeit mit Menschen. Kommunikation mit ihnen ist der wesentlichste Auftrag.*

**Wie empfanden Sie die Arbeit in der Arbeitsgruppe? – und was Ihnen sonst noch dazu einfällt!**

*Spannend, lustig, vernetzend, erweiternd - und kommunikativ.*

*Alexandra Zabransky, MA 13  
Arbeitsgruppe »Briefe«*

*»Das Telefon ist nach wie vor kein zu unterschätzendes Kommunikationsmedium. Hier zählt das gesprochene Wort. Es gibt nichts zu sehen, keinen Augenkontakt, keine Mimik, keine Gesten und keine Körpersprache. Das andere Gesicht kennen wir nicht. Unsere Empfindungen entwickeln sich aus den gehörten Worten. Die AnruferInnen haben das Recht, eine zufriedenstellende Antwort zu erhalten. Sich auf das unsichtbare Gegenüber einzustellen, ist das Geheimnis erfolgreicher Gespräche.«*

**Karl Kambach, MA 37**  
Arbeitsgruppe »Telefon«

*Der Zweck einer allgemein verständlicheren und einfacheren Kommunikationsbasis auch oder gerade im modernen Kommunikationsmedium Internet-/Intranet via E-Mail ist nicht nur für alle Bürgerinnen und Bürger offensichtlich und willkommen, wie die ursprünglichen Befragungsergebnisse gezeigt haben. Auch für die Mitarbeiter/innen des Magistrats ist sie notwendig, um einerseits eine gewisse Arbeitsvereinfachung durch einheitliche Kriterien in der internen Kommunikation zu ermöglichen und andererseits ein Corporate Image und Design auch gegenüber den externen KundInnen zu übermitteln, das die Qualität der Arbeit im richtigen Licht erscheinen lässt.*

**Mag. Doris Kuca, MA 28**  
Arbeitsgruppe »E-Mail«

*Face to face – eine Gruppe Gleichgesinnter fand zusammen: Wir stehen gerne im Dienste der BürgerInnen und lieben den Kontakt mit ihnen, die beidseitige Zufriedenheit ist uns ein Anliegen. Wie schön, Erfahrungen austauschen und sie an so viele KollegInnen weitergeben zu können!*

**Eva Gsteu-Kirschbaum, MA 27**  
Arbeitsgruppe »Persönlicher Kontakt«

*»Die Sprache ist Ausdruck des Bewusstseins - Wien kommt sprachlich zu den Wienerinnen und Wienern.«*

**Susanne Scholz-Steiner, MD-OC**  
Arbeitsgruppe »Formulare«

*Es war sehr anregend, den Wildwuchsbereich »E-Mail« zu überdenken und Verbindlichkeiten zu erkunden bzw. zu entwickeln. Ich bin schon neugierig, wie die KollegInnen sich am Probeauf des Handbuches beteiligen werden. Ob der Schriftverkehr dann viel anders sein wird, ist noch offen - gut ist auf alle Fälle, dass es einen geordneten Rahmen geben wird.*

**Peter Barzal**  
Arbeitsgruppe »E-Mail«

*Zu Beginn dieses Projekts: Vorfreude, Respekt, Achtsamkeit.*

*Vorfreude: Sprache ist eine der wesentlichen Kommunikationsformen in unserer Gesellschaft. Sprache prägt unser Denken - und Denken unsere Sprache. Die Wertehaltung einer Unternehmenskultur, die sich ihre eigene Sprache bewusst macht, entspricht der meinen.*

*Respekt: Ein gewaltiges Projekt. Sprache in der Gemeinde Wien in aller Vielfalt von DEN ANDEREN beurteilen zu lassen, erfordert MUT. Auf dem Weg von einer hierarchischen, obrigkeitshörigen und stark patriarchalischen Struktur zu einem offenem Konzern mit flacher Hierarchie und einer starken KundInnen-Orientierung bedarf es allerdings auch einer anderen Sprache.*

*Achtsamkeit: Da spricht der Eine, wie ihm der Schnabel gewachsen ist und die andere, wie sehr ihr die Bürgerin als notwendiges Übel erscheint. Und wieder eine, die in ihrer gepflegten Sprache KundInnenorientierung lebt. Und für alle soll ein Handbuch den Handlungsleitfaden darstellen, damit wir die Stadt Wien eine gemeinsame, angemessene Sprache spricht. Zum einen - und zum anderen:*

*Sprachliche Gleichbehandlung. Sprache spiegelt und tradiert Gesellschaftsordnungen und soziale Rollenbilder. Die deutsche Gegenwartssprache ist - historisch bedingt - in Form und sozialen Rollenbildern überwiegend männlich geprägt. Veränderungen werden in der Sprache abgebildet- und die Sprache hinkt den veränderten gesellschaftlichen Verhältnissen hinterher. Welche Chance, mit diesem Handbuch auch die Gleichbehandlung in der Sprache sichtbar zu machen!*

*Zum Schluss: die Freude blieb. Im Arbeitskreis E-Mail mit engagierten KollegInnen effektiv gearbeitet und Spaß auch noch gehabt. Das Handbuch übersichtlich und deutlich. Die sprachliche Gleichbehandlung zieht sich durch. Ich bin gerne eine Bedienstete der Gemeinde Wien.*

**Johanna Karin Kientzl,  
Gleichbehandlungsbeauftragte  
Arbeitsgruppe »E-Mail«**



## Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Stadt Wien/MA 53 – Presse- und Informationsdienst (PID)

Gestaltung: Schennach, Heidler, Walch & Partner

Druck: Holzhausen Druck & Medien GmbH; Wien 5/04