

GRAZ VERSTÄNDLICH

WIR SCHREIBEN KLARTEXT

2. Auflage



Eine Aktion
der strategischen
Personalentwicklung



Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

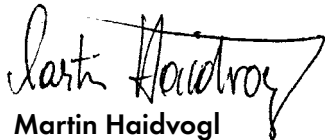
wir schreiben Klartext – und das bereits seit mehr als 2 Jahren. In dieser Zeit ist es gelungen, Texte im Haus Graz einfacher und verständlicher zu gestalten. Amtsschimmelig und schwer lesbar war gestern. Sympathisch, verständlich und frisch ist heute – ein Schreibstil passend zum modernsten Stadtmanagement Europas.

Im Haus Graz wurden Schulungen zu speziellen Textsorten abgehalten, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ausgebildet, der Unwort-Wettbewerb veranstaltet sowie Texte auf ihre Lesbarkeit überprüft.

Wir haben uns dabei auch selbst an der Nase genommen – mit Erfolg.

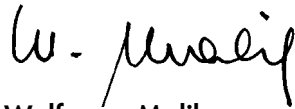
Gemeinsam sind wir dem Ziel näher gekommen, von allen Menschen – unabhängig von ihrer Lesekompetenz – verstanden zu werden. Jetzt heißt es: dranbleiben und weiterhin GRAZ VERSTÄNDLICH bleiben. Die Neuauflage unseres Handbuchs soll uns dabei helfen.

Viel Spaß beim Lesen und Schreiben.



Martin Haidvogel

Magistratsdirektor Stadt Graz



Wolfgang Malik

Vorstandsvorsitzender Holding Graz

7 NÜTZLICHE TIPPS

WICHTIGSTES ZUERST

Schreiben Sie das Wichtigste am Anfang. Lange Einleitungen sind nicht notwendig.

PUNKT

Machen Sie öfters einen Punkt. Kürzere Sätze sind leichter zu lesen.

UNWÖRTER

Verzichten Sie auf Amtsfloskeln und Unwörter. Das macht Ihre Texte frischer und moderner.

Wir-/Sie-Stil

Verwenden Sie den Wir-/Sie-Stil. Das macht Ihre Texte sympathischer und einfacher zu lesen.

FÜLLWÖRTER

Lassen Sie Füllwörter wie *also*, *eigentlich* und *gewissermaßen* weg. Das macht Ihre Sätze kürzer.

Lesen

Bitten Sie eine Kollegin oder einen Kollegen, Ihre Texte zu lesen. Das wirkt gegen die eigene Textblindheit.

STRUKTUR

Achten Sie auf die Struktur: Texte mit Absätzen, Zwischenüberschriften und Aufzählungen sind leichter zu lesen.



Hohe Bildung kann man dadurch beweisen, dass man die kompliziertesten Dinge einfach ausdrückt.

G. B. Shaw

UNSERE SCHREIBWERTE

UNSERE 8 SCHREIBWERTE

Unsere Leserinnen und Leser sollen unsere Texte nicht nur verstehen, sondern auch gerne lesen.

Respekt und Wertschätzung sind in unseren Texten selbstverständlich. Mit einem frischen und verständlichen Schreibstil zeigen wir unsere Offenheit und Entwicklungsfähigkeit. Das ist Teil unserer Kultur.

WERTSCHÄTZEND *persönlich*
SERVICEORIENTIERT
DIREKT EINFACH MARKANT
AKTIV POSITIV



Nie wieder
Amtsdeutsch!

WERTSCHÄTZEND SCHREIBEN



Freundlicher
Ein- und Ausstieg
sind gut fürs Klima.

Bitte und Danke sagen und wenn nötig entschuldigen

BISHER

Hierfür ist die Unterfertigung eines Dienstbarkeitsvertrages erforderlich.

BESSER

Bitte unterschreiben Sie dafür den Dienstbarkeitsvertrag.

Auf die Beziehungsebene achten, nicht nur rein sachlich bleiben

BISHER

Sollten Sie dieser Aufforderung nicht nachkommen, werden wir einen Entzug der Standplatzzuweisung vornehmen.

BESSER

Vielleicht haben Sie die erste Mahnung übersehen?
Unsere Erinnerung ist ein Service für Sie. Bitte bezahlen Sie den offenen Betrag. Sonst müssen wir Ihnen die Standplatz-Zuweisung entziehen.

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

PERSÖNLICH SCHREIBEN



Am besten verabschieden
Sie sich mit Ihrem Namen.

Wir-/Sie-Stil verwenden

BISHER

Wer von der Stadt Graz bzw. ihren Beteiligungen eine Liegenschaft mieten bzw. pachten will, wendet sich an die Abteilung für Immobilien.

BESSER

Sie wollen eine städtische Liegenschaft mieten oder pachten? Dann melden Sie sich bei uns:
Tel.: +43 316 872-5555 oder
abteilung@stadt.graz.at.

Briefe und E-Mails mit dem Namen unterschreiben, nicht als Organisation

BISHER

Mit freundlichen Grüßen
Team Servicequalität

BESSER

Freundliche Grüße
Max Mustermann
Team Servicequalität

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

POSITIV SCHREIBEN



Möglichkeiten aufzeigen,
z. B. auf eine Wiedergutmachung hinweisen

Nutzen für Kundinnen und Kunden in den Vordergrund stellen

BISHER

Bitte faxen oder schicken Sie uns den gültigen Bescheid des Straßenamtes, da wir ohne diese Genehmigung nicht mit den Montagearbeiten beginnen können.

BESSER

Je früher Sie uns den Bescheid zusenden, desto rascher können wir mit den Montagearbeiten beginnen.

Keine Ausreden, keine Rechtfertigungen

BISHER

Ihr Schreiben vom 17. Oktober 2018 wurde zur ordnungsgemäßen Erledigung zugewiesen.

Dazu wird Folgendes mitgeteilt ...

BESSER

Danke für Ihre offenen Worte.

Wir haben gleich bei unseren Kolleginnen und Kollegen nachgefragt. Folgendes haben wir herausgefunden: ...

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

SERVICEORIENTIERT SCHREIBEN



Überlegen Sie,
was Ihr Gegenüber
wirklich wissen will.

Sich in Kundinnen und Kunden hineinversetzen, Außensicht statt Innensicht

BISHER

Konnten wir Sie mit unserem Willkommens-Besuch auf den Grazer Geburtenstationen nicht erreichen, können Sie gerne einen Termin vereinbaren, an dem wir Ihnen das Geschenk inklusive aller Informationen nach Hause bringen oder Sie es bei uns im Ärztlichen Dienst abholen können.

BESSER

Haben wir Sie auf der Geburtenstation verpasst? Dann melden Sie sich bei uns unter der Telefonnummer +43 316 872-5555.

Gerne bringen wir Ihnen das Geschenk nach Hause oder wir laden Sie zu uns ein.

Rückfragehinweis mit Telefonnummer oder E-Mail-Adresse

BISHER

Für etwaige Rückfragen steht Ihnen die Abteilung für Rechnungswesen jederzeit gerne zur Verfügung.

BESSER

Sie haben noch Fragen?
Wir helfen Ihnen gerne weiter:
Tel.: + 43 316 872-5555

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

AKTIV SCHREIBEN



Schreiben Sie nicht um den heißen Brei: Verzichten Sie auf würden, dürfen, sollten ...

Aktiv statt passiv formulieren

BISHER

Es wird nunmehr ersucht, den noch offenen Betrag in Höhe von insgesamt € 135 (inkl. € 5,- Mahnspesen) bis spätestens 17. 1. 2019 zur Einzahlung zu bringen.

BESSER

Bitte bezahlen Sie bis 17. Jänner 2019 den offenen Betrag von 135 Euro. Darin sind 5 Euro Mahnspesen bereits enthalten.
Unsere Bankverbindung: AT87 2081 5555 5555

Keine passiven Aufforderungen

BISHER

Es sind entsprechende Übersetzungen, Anerkennungen oder dgl. beizulegen.

BESSER

Bitte schicken Sie Übersetzungen, Anerkennungen oder andere relevante Dokumente mit.

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

DIREKT SCHREIBEN



Hauptinfo immer
im ersten Absatz
unterbringen.

Schnell zur Sache kommen, Dinge offen ansprechen, konkret statt abstrakt

BISHER

Wir bringen Ihnen zur Kenntnis, dass Ihr Dienstverhältnis mit 17. 1. 2019 endet.

BESSER

Ihr Dienstverhältnis endet am 17. Jänner 2019.

Keine langen Einleitungen

BISHER

Wenn Sie Interesse haben, das Team der Bestattung Graz tatkräftig zu unterstützen und den Anforderungen entsprechen, dann schicken Sie bitte Ihre schriftliche Bewerbung mit Foto, Lebenslauf und Ausbildungsnachweis bis spätestens 17. 1. 2019 per E-Mail an abteilung@holding-graz.at.

BESSER

Interessiert?

Dann schicken Sie bitte Ihre Bewerbung mit Foto, Lebenslauf und Zeugnissen bis 17. Jänner 2019 an: abteilung@holding-graz.at.

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

EINFACH SCHREIBEN



Kurze Sätze: 8 bis 12 Wörter sind optimal, maximal 20 Wörter – und nur 1 Nebensatz.

Einfacher Satzbau und weg vom Hauptwortstil

BISHER

Für die Darstellung der Kriterien für GRAZ VERSTÄNDLICH ist die Verwendung von Beispielen notwendig.

BESSER

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele.

Dass-Sätze und „um ... zu“-Konstruktionen sparsam verwenden

BISHER

Um Ihnen eine neue Jahreskarte ausstellen zu können bzw. diese ersetzen zu können, würde ich Sie bitten, persönlich bei uns im Mobilitäts- und Vertriebscenter vorbei zu kommen.

BESSER

Wie kommen Sie jetzt schnell zu Ihrer neuen Jahreskarte?
Schauen Sie einfach bei uns im Mobilitäts- und Vertriebscenter vorbei.

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

MARKANT SCHREIBEN



Formulieren Sie auch ruhig einmal mutiger.

Kreative Formulierungen passend zum Thema

BISHER

Alle Grazer Neugeborenen – bzw. ihre Eltern – erhalten einen Willkommensgruß ihrer Stadt.

MitarbeiterInnen des Amtes für Jugend und Familie überreichen im Rahmen ihres Willkommens-Besuchs bei Müttern auf den Grazer Geburtenstationen eine Dokumentenmappe.

BESSER

Graz freut sich über Kindersegen. Wir begrüßen daher alle Neugeborenen persönlich auf den Geburtenstationen in den Grazer Krankenhäusern und Sanatorien.

Als Willkommensgruß haben wir eine Dokumentenmappe mit den wichtigsten Informationen für frischgebackene Eltern im Gepäck.

Kreative, anlassbezogene Anreden und Grußformeln verwenden

BISHER

Mit vorzüglicher Hochachtung,
Ihre Graz Linien

BESSER

Gute Fahrt wünscht Ihnen
Max Mustermann von den Graz Linien

SCHREIBWERTE

WERTSCHÄTZEND

PERSÖNLICH

POSITIV

SERVICEORIENTIERT

AKTIV

DIREKT

EINFACH

MARKANT

DIE FORM MACHT DAS WORT

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

- Weibliche und männliche Personen ansprechen: z. B. Grazerinnen und Grazer
- Bei wenig Platz Binnen-I verwenden: z. B. BürgerInnen, MitarbeiterInnen
- Geschlechtsneutrale Formulierungen wählen: z. B. Führungskraft statt Vorgesetzte/r
- Bei zusammengesetzten Hauptwörtern ist das Binnen-I schwer lesbar:
z. B. FußgängerInnenweg. Besser neutral formulieren: z.B. Gehweg
- Bei anerkannten Bezeichnungen das Binnen-I weiter verwenden:
z. B. BürgerInnenamt, MitarbeiterInnengespräch, MigrantInnenbeirat, BürgerInnenbeteiligung



Schreiben ist leicht.
Man muss nur die
falschen Wörter weglassen.
Marc Twain

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

VIELFALT UND SPRACHE

- Generell: Alle Menschen ansprechen und niemanden durch Wort- oder Bildwahl diskriminieren
- Spezielle Formulierung: Statt Behinderte besser Menschen mit Behinderung schreiben



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIELFALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

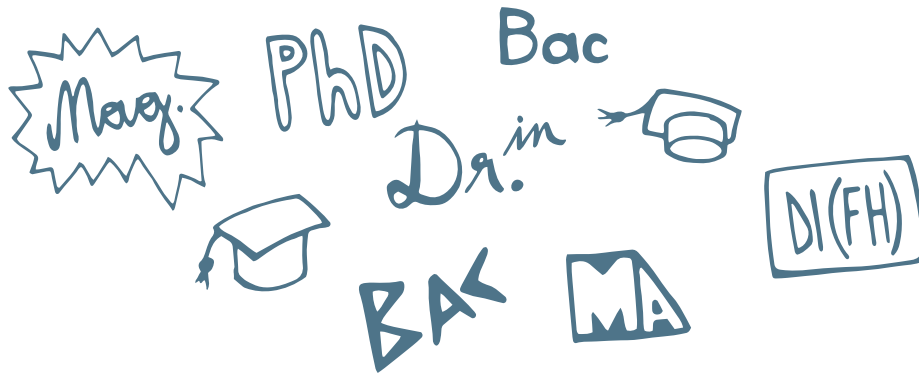
TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

AKADEMISCHE TITEL

- Intern: sparsam einsetzen, Verwendung abwägen
- In Broschüren und Zeitschriften, z. B. im Team: Titel weglassen
- Extern: Bürgerinnen und Bürger mit Titel anschreiben
- Frauen: Titel in der weiblichen Form verwenden, z. B. Magistra oder Mag.^a



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

ENGLISCH UND FACHBEGRIFFE

- Englische Bezeichnungen nur wählen, wenn allgemein üblich: z. B. Designer, Managerin
- Deutsche Wörter bevorzugen: z. B. Ankündigung statt Announcement, verschieben statt postpone, sich verpflichten statt sich committen
- Fachbegriffe im Text erklären: z. B. Berstlining bedeutet grabungsarme Rohrsanierung



Schreibe kurz – und sie werden es lesen.
Schreibe klar – und sie werden es verstehen.
Schreibe bildhaft – und sie werden es
im Gedächtnis behalten.
Joseph Pulitzer

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

BEGRÜSSUNG UND ABSCHIED



Begrüßung: Beistrich statt Rufzeichen, anlassbezogen, keine Doppelanreden

BISHER

Hochgeschätzter Herr Mayer!
Sehr verehrte ArchitektInnen!
Sehr geehrter Herr Direktor, lieber Max!

BESSER

Sehr geehrter Herr Mayer, ...
Auf in die Zukunft, liebe Architektinnen und Architekten.
Sehr geehrter Herr Direktor, ... **ODER** Lieber Max, ...

Verabschiedung: kein Satzzeichen, zeitgemäß

BISHER

Mit besten Grüßen,
Wir verbleiben mit freundlichem Gruß!

BESSER

Beste Grüße
Freundliche Grüße



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

FORMATIEREN

Flattersatz statt Blocksatz anwenden

NICHT

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses. Es ist ein Mustertext, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen.

BESSER

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses. Es ist ein Mustertext, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen.

Text linksbündig stellen

NICHT

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses. Es ist ein Mustertext, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen.

BESSER

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses. Es ist ein Mustertext, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen.

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIELFALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

FORMATIEREN

Eigenen Absatz für jedes Thema machen

- In A4-Dokumenten, wenn möglich, nach 5 Zeilen einen neuen Absatz beginnen
- Nach jedem Absatz eine Leerzeile einfügen
- Zwischenüberschriften verwenden

NICHT

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses hier. Es ist ein Mustertext, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen. Dieses Beispiel zeigt, dass Texte ohne Absatz schwer zu lesen sind. Absätze strukturieren einen Text, machen ihn leichter erfassbar und dadurch auch verständlicher.

BESSER

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses hier. Es ist ein Mustertext, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen.

Dieses Beispiel zeigt, dass Texte mit Absatz einfacher zu lesen sind. Absätze strukturieren einen Text, machen ihn leichter erfassbar und dadurch auch verständlicher.

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

FORMATIEREN

Hervorhebungen

- Nicht öfter als 3 Mal pro A4-Seite verwenden
- Anführungszeichen meiden, Begriffe besser **fett** hervorheben

NICHT

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir Beispiele. So wie dieses hier. Es ist ein „Mustertext“, der Ihnen helfen soll, die Unterschiede zu erkennen.

BESSER

Damit wir GRAZ VERSTÄNDLICH erklären können, verwenden wir **Beispiele**. So wie dieses hier. Es ist ein **Mustertext**, der Ihnen helfen soll, die **Unterschiede** zu erkennen.

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIELFALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

AUFZÄHLEN UND NUMMERIEREN

- 3 bis 5, höchstens 7 Aufzählungen verwenden
- Wenn mehr Punkte, Nummerierung wählen
- Möglichst einzeilige Aufzählungen verwenden

BISHER

Bekleidung:
Laufschuhe, Sportbekleidung, Regenschutz.
Bitte Sonnencreme und Rucksack mit
Verpflegung mitbringen.

BESSER

Was muss Ihr Kind mitnehmen?

- Laufschuhe
- Sportbekleidung
- Regenschutz
- Sonnencreme
- Rucksack mit Jause

FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

TELEFON UND KONTAKT

- Tel.: +43 316 872-5555
- Fax: +43 316 887-5555
- Mobil: +43 664 60872 5555
- vorname.nachname@holding-graz.at



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIelfALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

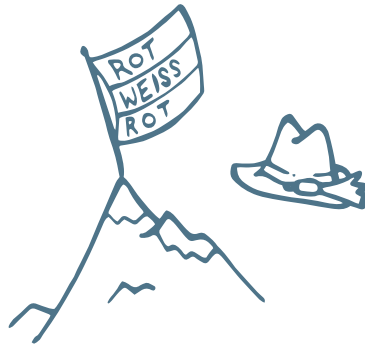
TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

ÖSTERREICHISCH STATT DEUTSCH

- Sessel statt Stuhl
- Stiege statt Treppe
- Lift statt Aufzug
- köstlich statt lecker
- ab und zu statt ab und an
- einmal statt mal



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIELFALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

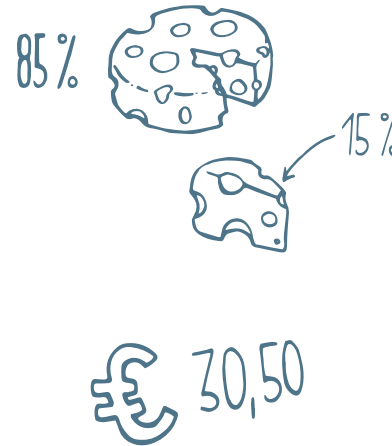
ZAHLEN

Zahlen

- Zahlen von 1 bis 12 müssen nicht ausgeschrieben werden
- Leerzeichen zwischen Zahl und %-Zeichen einfügen: 90 %
- Prozent im Fließtext ausschreiben: 80 Prozent

Euro

- Im Fließtext Euro ausschreiben: 23.241 Euro
- In Tabellen Euro-Zeichen vorstellen: € 23.241 bzw. € 23.241,00
- Nie 2 Dezimalstriche schreiben: € 23.241,--



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIELFALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

ZAHLEN

Uhrzeit

- Im Fließtext schreiben: 23.19 Uhr, 3.45 Uhr
- Dauer angeben: von 16 bis 18.30 Uhr oder von 16 bis 18 Uhr

Datum

- Im Fließtext schreiben: Donnerstag, 17. Jänner 2019
- Bei Platzmangel Kurzversion nehmen: 17.1.2019
- In Tabellen verwenden: 17.01.2019



FORMALE STANDARDS

GESCHLECHTERGERECHT

VIELFALT UND SPRACHE

AKADEMISCHE TITEL

ENGLISCH, FACHBEGRIFFE

BEGRÜSSUNG, ABSCHIED

FORMATIEREN

AUFZÄHLEN, NUMMERIEREN

TELEFON UND KONTAKT

Ö STATT D

ZAHLEN

ANDERE TEXTSORTEN
andere Stile

JEDER TEXT HAT SEINEN FOKUS

Es hängt auch von den Texten ab, worauf wir beim Schreiben den Schwerpunkt legen. Briefe und interne Texte dürfen ein bisschen persönlicher sein. Bescheide sollen in erster Linie verstanden werden. In Broschüren und Foldern punkten wir mit einer markanten Draufgabe.

Neben viel Fingerspitzengefühl hilft diese grobe Orientierung:

1. Bescheide, Formulare, Infoblätter: je einfacher, desto besser
2. Briefe, Beschwerden, interne Schreiben: Wertschätzung im Vordergrund
3. Broschüren, Flyer, Folder: markant zur Sache
4. Webtexte: prägnant auf den Punkt



Texte auch einmal von Außenstehenden durchlesen lassen und fragen, ob sie verständlich sind.

TIPPS FÜR RECHTSTEXTE UND BESCHEIDE

Rechtliche Inhalte formulieren wir so einfach wie möglich mit einer klaren und übersichtlichen Struktur.

- Maximal 20 Wörter pro Satz, nur einen Nebensatz verwenden
- Abkürzungen vermeiden
- Sätze in Subjekt, Prädikat und Objekt gliedern
- Grundsätzliches vor Details, Regelfall vor Ausnahme stellen
- Zwischenüberschriften und Aufzählungen machen
- Überschriften im Frage-Antwort-Stil formulieren
- Rechtshinweise und Begriffsdefinitionen in Kästen oder an das Kapitelende auslagern
- Rechtsverweise immer in der gleichen Form schreiben, z. B.: § 4 (1) b Grazer Baumschutzverordnung 1995



*Nichts ist leichter, als so zu schreiben,
dass kein Mensch es versteht;
wie hingegen nichts schwerer, als be-
deutende Gedanken so auszudrücken,
dass jeder sie verstehen muss.
Arthur Schopenhauer*

TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND
BESCHEIDE

FORMULARE UND
INFOBLÄTTER

BRIEFE,
BESCHWERDEN,
INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN,
FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

RECHTSTEXTE UND BESCHEIDE

Je einfacher,
desto besser

Einfach und direkt schreiben

BISHER

Sollten die festen Gebühren von Ihnen nicht binnen zwei Wochen ab Zustellung des Bescheides entrichtet werden, wird die zuständige Finanzbehörde verständigt, welche mit einer Erhöhung der ausständigen Gebührensumme um 50 % vorzugehen hat.

BISHER

Diese Mitteilung ergeht ohne Bescheidwillen gemäß den §§ 56 ff AVG 1991, sie stellt eine Verfahrensordnung dar, gegen die gemäß § 63 Abs 2 AVG 1991 ein abge-sondertes Rechtsmittel nicht zulässig ist.

BESSER

Sollten Sie die festen Gebühren nicht innerhalb von 2 Wochen auf das Konto der Stadt Graz einzahlen, müssen wir die Finanzbehörde verständigen. Diese wird die ausständigen Gebühren um 50 Prozent erhöhen.

BESSER

Diese Mitteilung ist kein Bescheid, sondern nur eine Verfahrensordnung. Sie können dagegen kein Rechtsmittel erheben.

Rechtsgrundlagen:
§§ 56 ff AVG 1991
§ 63 (2) AVG 1991

TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND
BESCHEIDE

FORMULARE UND
INFOBLÄTTER

BRIEFE,
BESCHWERDEN,
INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN,
FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

RECHTSTEXTE UND BESCHEIDE

Einfach und direkt schreiben

BISHER

Es dürfte Ihrer Aufmerksamkeit entgangen sein, dass für die Bewilligung vom 17. 9. 2018, GZ.: A 10/1-555 eine Verwaltungsabgabe in Höhe von gesamt € 255 zu entrichten ist.

BISHER

Gemäß VO(EG) Nr. 1069/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates und VO (EU) Nr. 142/2011 der Kommission werden Sie aufgefordert, Ihren Antrag schriftlich bis 17.01.2019 zu präzisieren, in dem Sie anher bekannt geben:

- xxx
- xxx

BESSER

Haben Sie es vielleicht vergessen?

Für die Bewilligung vom 17. September 2018 mit der GZ 10/1-555 ist noch eine Verwaltungsabgabe von 255 Euro offen.

BESSER

Bitte beachten Sie: Sie müssen uns bis 17. Jänner 2019 schriftlich über diese Punkte informieren:

- xxx
- xxx

Rechtsgrundlagen: VO(EG) Nr. 1069/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates und VO (EU) Nr. 142/2011 der Kommission

TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND
BESCHEIDE

FORMULARE UND
INFOBLÄTTER

BRIEFE,
BESCHWERDEN,
INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN,
FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

FORMULARE UND INFOBLÄTTER

Aktiv und serviceorientiert schreiben

BISHER

Das Formular ist vom Antragsteller/der Antragsstellerin zu unterfertigen.

BESSER

Bitte unterschreiben Sie das Formular.

BISHER

Wir möchten, dass Sie mit unseren Leistungen und Angeboten zufrieden sind und freuen uns, wenn Sie uns das mitteilen.

Ebenfalls möchten wir Sie ermuntern, wenn Sie einmal nicht zufrieden sind, uns Ihre Anregungen, Vorschläge und Beschwerden bekannt zu geben.

BESSER

Sind Sie mit unseren Leistungen zufrieden?

Sagen Sie uns Ihre Meinung. Wir freuen uns über Ihr Lob und sind neugierig auf Ihre Anregungen und Wünsche. Wir stellen uns aber auch Ihren kritischen Anmerkungen.

TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND
BESCHLEIDE

FORMULARE UND
INFOBLÄTTER

BRIEFE,
BESCHWERDEN,
INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN,
FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

BRIEFE, BESCHWERDEN, INTERNE SCHREIBEN

Wertschätzend, persönlich und positiv schreiben

BISHER

Die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer MitarbeiterInnen sind der Holding Graz sehr wichtig.

BESSER

Uns ist sehr wichtig, dass Sie gesund bleiben und sich bei uns wohlfühlen.

BISHER

In der Hoffnung, Ihre Fragen damit beantwortet zu haben, verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

BESSER

Haben Sie noch Fragen?
Dann melden Sie sich bitte wieder bei mir unter der Telefonnummer + 43 316 872-5555.

TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND
BESCHEIDE

FORMULARE UND
INFOBLÄTTER

BRIEFE,
BESCHWERDEN,
INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN,
FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

TIPPS FÜR BESCHWERDE-ANTWORTEN

Beschwerden sind unerfreulich, aber sie helfen uns, unser Service zu verbessern. Jede Beschwerde erhöht die Chance auf eine noch bessere Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden.

Wir analysieren Beschwerden, bevor wir sie beantworten:

1. Information: Was ist genau passiert?
2. Stimmung: Wie emotional ist unserer Gegenüber?
3. Aufforderung: Was möchte unser Gegenüber von uns?

Wir beantworten Beschwerden nach diesem System:

1. Beziehungsebene: Wir erkennen den Ärger von Kundinnen und Kunden durch eine persönliche und wertschätzende Einleitung an.
2. Sachebene: Wir erklären den Grund, entschuldigen uns, wenn angebracht, und suchen eine Lösung für das Problem.
3. Beziehungsebene: Wir verabschieden uns freundlich und stärken so die Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden.



TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND
BESCHEIDE

FORMULARE UND
INFOBLÄTTER

BRIEFE,
BESCHWERDEN,
INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN,
FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

BROSCHÜREN, FLYER, FOLDER



Markant, aktiv und direkt schreiben

BISHER

Die folgende Broschüre soll über Möglichkeiten und Handlungsalternativen zur Senkung der Fehlzeiten informieren und Führungskräften wie auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Hilfestellung geben, ihre Arbeitsfähigkeit zu erhalten.

BISHER

GIA (GRAZ IDENTITY APP) ist deine digitale Identität auf deinem Smartphone, mit der du dich z. B. bei Fahrscheinkontrollen ausweisen kannst.

BESSER

Wie bleiben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeitsfähig? Wie gehen wir mit Fehlzeiten um? Antworten darauf finden Sie in dieser Broschüre.

BESSER

GIA steht für GRAZ IDENTITY APP. Damit hast du deine digitale Identität immer bei dir. So kannst du dich zum Beispiel bei Fahrscheinkontrollen auch mit dem Smartphone ausweisen.

TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND BESCHIEDEN

FORMULARE UND INFOBLÄTTER

BRIEFE, BESCHWERDEN, INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN, FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

WEBTEXTE

Einfach, kurz und serviceorientiert schreiben

BISHER

Im Rahmen der Erfüllung der Qualitätsanforderungen aus dem Verkehrsfinanzierungsvertrag mit der Stadt Graz und analog zu den internationalen und auch nationalen Entwicklungen, wie etwa bei den Wiener Linien, aber auch aus eigenem Wollen, ist bei Graz Linien vor einigen Jahren der Startschuss für die Einrichtung eines Fahrgastbeirates gefallen.

BESSER

Vor einigen Jahren fiel der Startschuss für den Grazer Fahrgastbeirat. Er stellt die Weichen, damit wir Ihre Wünsche besser erfüllen können.



TEXTSORTEN & STILE

RECHTSTEXTE UND BESCHEIDE

FORMULARE UND INFOBLÄTTER

BRIEFE, BESCHWERDEN, INTERNE SCHREIBEN

BROSCHÜREN, FLYER, FOLDER

WEBTEXTE

WAS NICHT
MEHR

passt

WAS PASST NICHT ZU UNS?

- alles im text kleinschreiben
- Viele Rufzeichen!!!!!!!!!!!!: besser maximal 1 Rufzeichen pro Seite
- Emojis ☺: auf die Art des Textes und die Plattform Rücksicht nehmen
- Vorzügliche Amtsfloskeln und Unwörter aliqout einbauen
- Abkürzungen: LG, fyi, asap
- Zu viele Wörter in GROSSBUCHSTABEN
- Lange Textwüsten ohne Absätze und Zwischenüberschriften



Schreib den ersten Satz so,
dass der Leser unbedingt auch
den zweiten lesen will.
William Faulkner

AMTSFLOSKELN

BISHER

Bezugnehmend auf Ihr Schreiben

Es ergeht daher das Ersuchen an

Geschätzte BürgerInnen,

In Anbetracht von

Mit vorzüglicher Hochachtung

Persönliche Vorsprache

Schriftliches Anbringen

Unter Zuhilfenahme von

Zuständigkeitshalber weitergeleitet an

BESSER

Danke für Ihr Schreiben vom ...

Bitte ...

Liebe Bürgerinnen und Bürger,

Wegen

Freundliche Grüße

Kommen Sie bitte persönlich vorbei

Anliegen

mit

Wir haben es an XXX weitergeleitet



Schreibe,
wie du redest,
so schreibst du schön.

G. E. Lessing

UNERWÜNSCHTE ABKÜRZUNGEN

BISHER BESSER

asap so rasch wie möglich, noch besser: konkretes Datum nennen

u. a. w. g. Bitte teilen Sie uns bis 17. Jänner 2019 mit

ha (hieramtlich) konkretes Amt nennen

do (dortamtlich) konkretes Amt nennen

idgF in der geltenden Fassung

i. V. m. in Verbindung mit

fyi zur Information

oä, o.g., lt. oder ähnliches, oben genannt, laut

MdBuE (Mit der Bitte um Erledigung) Bitte erledigen Sie

UNWÖRTER VON A BIS Z

BISHER

abgelten
anbei, anher
aliquot
Anliegen
aufgrund
bedauerlicherweise
beibringen
beifügen
beiliegend

BESSER

bezahlen
gerne schicken wir Ihnen
anteilig
Bitte, Frage, Wunsch
durch, wegen
es tut uns leid
bringen, schicken
mitschicken, senden
mit diesem E-Mail

BISHER

beipflichten
betreffend
bezüglich, beziehend
bescheidenlich, bescheidenmäßig
ersuchen
Faktura, fakturieren
formloses Schreiben
gegebenenfalls
gemäß

BESSER

zustimmen
zum Thema ..., zu
dazu, zu
nach dem Bescheid, wie im Bescheid ...
bitten
Rechnung, verrechnen
ein kurzes Schreiben reicht
eventuell, wenn, falls
nach, entsprechend

UNWÖRTER VON A BIS Z

BISHER

Gesamtdienstleistungsanbieter
Gefertigte, Gefertigter
kontaktieren
mittels Mühe
Niederkunft der Gattin
Obgenannten
retournieren
Spontanvegetation
übermitteln, übersenden
umgehend

BESSER

Rundumversorger
konkreter Name
sich melden, anrufen, schreiben
mit Hilfe, Unterstützung
Geburt Ihres Kindes
konkreter Name
zurücksenden, schicken
Unkraut
schicken, senden
so schnell wie möglich, sofort

BISHER

unterbreiten
unterfertigen
Urgenz
verabsäumen
Verständigung
vormals
zur Einzahlung bringen
zeitgerecht
zeitnah
zwecks Information

BESSER

anbieten
unterschreiben
Erinnerung, erinnern
übersehen, versäumen
Nachricht, Information
früher
einzahlen
bis (Datum)
bald
zur Information

IMPRESSUM

HERAUSGEBERINNEN

Stadt Graz | Hauptplatz 1 | 8011 Graz
Holding Graz | Andreas-Hofer-Platz 15 | 8010 Graz

PROJEKTVERANTWORTUNG

Strategische Personalentwicklung | Magistratsdirektion |
strategische.personalentwicklung@stadt.graz.at

REDAKTION

Christina Miedl | Stadt Graz | Magistratsdirektion
Karin Hirschmugl | Holding Graz | Marketing
wortwelt® - www.wortwelt.at

GRAFIK & LAYOUT

achtzigzehn - Agentur für Marketing und Vertrieb GmbH

DRUCK

Klampfer Druck | November 2018