

# „Obrigkeitsstaat im Netz“



**Nachgefragt bei ... Peter M. Scholz,**  
der hauptberuflich Formulare  
verbessert

Peter M. Scholz ist Inhaber der Agentur Team Peter M. Scholz. [www.corporate-formulare.de](http://www.corporate-formulare.de)

**Herr Scholz, Sie haben sich als Unternehmensberater darauf spezialisiert, Kundenformulare zu verbessern. Wie kamen Sie auf diese Idee?**

Ich habe vor vielen Jahren den Übergang der Postbank von einer Behörde in ein privatwirtschaftliches Unternehmen begleitet. Dafür musste eine neue Corporate Identity geschaffen werden, die sich auch in den Formularen ausdrücken sollte. Schließlich sind sie ein ganz wichtiger Bestandteil der Unternehmenskommunikation.

**Warum sind gute Formulare so wichtig?**

Im Geschäftsleben sind sie inzwischen häufig der einzige Kontakt zum Kunden, man muss nur an die Direktbanken denken. Wenn das Formular nichts taugt, wird auch kein Vertrag geschlossen.

**Wie sind Sie bei der Postbank vorgegangen?**

Es musste sich die komplette Haltung ändern. Es wurde kein Antragsteller mehr angesprochen, sondern ein Kunde, der ein Produkt, eine Dienstleistung wünscht. Das erfordert ein vollständiges Umdenken.

**Wenn Sie heute ein Formular analysieren, worauf achten Sie?**

Ein Formular spiegelt immer

auch betriebliche Abläufe wider. Wenn ein Sachbearbeiter nicht sagen kann, warum bei einem bestimmten Punkt eine Angabe gemacht werden soll, kann man ruhig auf diesen Punkt verzichten. Sind alle Abläufe einmal geklärt, wird das Formular auch viel besser.

**Wie wichtig ist die Sprache?**

Es dürfen nur so wenig Informationen wie nötig abgefragt



werden, sonst ist ein Formular überfrachtet. Lieber fehlende Informationen in einem zweiten Schritt einholen. Es muss außerdem klar verständlich sein. Der Kunde muss wissen, was er tun soll. Dafür sollte eine Sprache

gewählt werden, die er auch versteht. Möglichst keine Fachausdrücke.

**Ihre Regeln können auch auf Formulare der öffentlichen Hand angewendet werden. Wie schneiden die aus Ihrer Sicht ab?**

Grundsätzlich ist es lobenswert, dass sich Berlin dem E-Government verschrieben hat und fast alle Unterlagen im Netz herunter geladen werden können. Leider hat man dabei versäumt, auch inhaltlich zu arbeiten. So wurde der Obrigkeitsstaat im Internet fortgesetzt.

**Wie drückt sich das aus?**

Ich muss nicht lange suchen. Im Formularcenter der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung findet sich der Antrag auf Erteilung einer Ausnahmegenehmigung für die Umweltzone.

**Was ist Ihnen aufgefallen?**

Zum ersten: Von wem ist dieses Formular? Nirgendwo steht ein Urheber. Dabei müsste es doch jemand ins Netz gestellt haben, wahrscheinlich die Senatsverwaltung. Zum zweiten: allein im ersten Satz kommt das Wort „Antrag“ dreimal vor. Als Antrag, Antragstellung und antragsspezifischem Hinweis. Muss man dem Bürger seine Stellung so oft vorhalten? Doch das ist nichts gegen das Merkblatt zum Formular. Der erste Satz lautet: „Folgende Klarstellung vorab“. Das springt doch ins Gesicht: Keine Fragen stellen, keine Telefonanrufe, möglichst keine Arbeit machen. Das ist der Hammer!

*Die Fragen stellte Henning Zander*

## Wer wird Nachfolger?

Der Stabwechsel in Familienunternehmen ist von großer Tragweite für die Familie, für unternehmerische Überlegungen und für Finanzierungs- und Vermögensentscheidungen. Hans Wall und Sohn Daniel (Foto) etwa haben die Nachfolge schon geregelt. Das Beratungsunternehmen Ecovis hat in Zusammenarbeit mit der Europa-Universität Viadrina Frankfurt/Oder bei mittelständischen

Unternehmen aus der Region Berlin-Brandenburg eine Studie zum Thema Unternehmensnachfolge durchgeführt. Zusammen mit Berlin maximal stellt Ecovis die Ergebnisse bei einer Abendveranstaltung vor. Anmeldung wird erbeten unter: [sabrina.schroedter@hmw.com](mailto:sabrina.schroedter@hmw.com), Fax: 030 / 31 000 895

**Termin:**

Do. 29. Januar 2009, 18.00 Uhr  
Ludwig Erhard Haus,  
Fasanenstraße 85, 10623 Berlin

