

Bürgerfreundliche Formulare sind Meilensteine beim Bürokratieabbau

Berliner Designer entwickelt erfolgreiche Konzepte gegen Behördendeutsch

„Antrag auf Erteilung eines Antragsformulars, zur Bestätigung der Nichtigkeit des Durchschriftexemplars. Zum Behuf der Vorlage beim zuständ'gen Erteilungsamt.“

Verquastetes Behördendeutsch und Formularunwesen, von Reinhard Mey treffend karikiert -

Der Designer Peter M. Scholz hat diesem zeitraubenden und ärgerlichem Phänomen erfolgreich den Kampf angesagt. Ebenso wie die Bundesregierung, die mit dem Kabinettsbeschluss des Programms "Bürokratieabbau und bessere Rechtssetzung" umfassende Maßnahmen zum Bürokratieabbau eingeleitet hat.

Wie wichtig eine eindeutige Sprache und eine klare Formularstruktur sind, zeigt das Beispiel der Wahl zum US-Präsidenten: Aufgrund nicht eindeutiger Zuordnung der Kandidaten auf dem Wahlformular landeten unzählige Stimmen beim jeweils gegnerischen Kandidaten.

Hierzulande müssen sich Unternehmen, Bürger oder Mitarbeiter der Veraltungen durch kryptische Kästchen- und Linien-Labyrinth einer omnipräsenten Formularwelt quälen.

Die wirtschaftliche Bedeutung dieser standardisierten Form der Kommunikation wird von den meisten Unternehmen immer noch nicht erkannt. „Formulare sind in vielen Fällen der entscheidende Schritt zur Realisierung einer Kaufentscheidung“, so Scholz, „und damit die erfolgskritische Schnittstelle - bei Direktanbietern oftmals auch die Einzige“. Dabei wirken sich am Nutzer orientierte Formulare auch positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens aus, so die Erfahrung Scholz', „Im Consumerbereich sind kundenfreundliche Formulare ein echter Umsatzfaktor, in großen Verwaltungen bergen sie immenses Rationalisierungspotenzial“. Hier setzt das Programm der Bundesregierung an, nach dem künftig bestehende und neue Regelungsvorhaben auf Basis des niederländischen Standardkosten-Modells (SKM) gezielt auf Bürokratiekosten überprüft werden sollen. Das SKM wird bereits in mehreren europäischen Mitgliedstaaten erfolgreich angewandt.

Der Berliner Designer ist ein ausgewiesener Experte auf dem Gebiet der kundenfreundlichen Formulargestaltung. Umfassenden Formulkonzepte hat er mit seiner Agentur 'Team Peter M. Scholz' für große Finanzdienstleister und institutionelle Auftraggeber entwickelt. Von den Vorteilen hat Scholz schon viele Unternehmen, Institutionen und Behörden überzeugen können. Kunden der ehemaligen Bundespost haben es dem gebürtigen Ostwestfalen zu verdanken, dass ihr neuer Telefonanschluss nicht als „Antrag“, sondern unter der damals revolutionären Bezeichnung „Auftrag“ bearbeitet wurde. Die Deutsche Post, die Deutsche Postbank, die CC Bank aber auch die VHV Versicherungen in Hannover arbeiten heute mit Formulare aus, die aus dem Haus von Peter M. Scholz kommen: „Meine Leidenschaft und Profession sind Struktur und Klarheit“.

Hartnäckig halten sich in Formularen Sprachsünden wie fehlende höfliche Ausdrucksweisen. 'Klammer/Schrägstrich-Sparformen' wie „ich/wir bevollmächtigte(n) hiermit die/den nachstehend genannt(en) Bevollmächtigten“ strahlen nicht nur Amtsmief aus, sondern transportieren auch die überholte Haltung 'Wir hier oben - ihr da unten'. Spitzenreiter der Formularsünden ist jedoch die immer noch häufig fehlende Anrede für Frauen. Wir wäre es, wenn Unternehmen den Frauen eine eigene Ansprache einräumten und damit schlagartig ihre Zielgruppe verdoppeln würden?

weitere Informationen unter www.corporate-formulare.de

TEAM PETER M. SCHOLZ

Strategische Kommunikation

Westfälische Straße 33

10709 Berlin

Tel : +49 (0)30 894 094 69

mail: Peter_M_Scholz@t-ps.de

web: www.t-ps.de