

Ein Beispiel, zehn Leitplanken

Das folgende Beispiel enthält alle 10 Merkmale.

Die vorangestellten Kennungen dienen nur der Zuordnung und entfallen im tatsächlichen Prompt.

1 DER BEISPIEL-PROMPT

KRAFT + Verwaltungserweiterungen

K**KONTEXT**

„Wir sind das Bürgeramt der Stadt Musterstadt. Wegen einer Systemumstellung verzögert sich die Bearbeitung von Wohngeldanträgen; die Antragstellenden erhalten deshalb eine Fristverlängerung von vier Wochen.“

R**ROLLE**

Antworte aus der Perspektive einer erfahrenen Sachbearbeiterin, die bürgernah und höflich kommuniziert.

A**AUFGABE**

Formuliere eine E-Mail an die Antragstellenden: Informiere über die Fristverlängerung, nenne den Grund und erkläre, welche Schritte die Betroffenen jetzt erwarten können.

F**FORMAT**

Liefere: Betreffzeile, Anrede, höchstens drei Absätze, abschließend eine klare Handlungsaufforderung – insgesamt maximal 120 Wörter.

T**TABUS**

Verwende keine personenbezogenen Daten außer der Anrede. Kein Nominalstil, keine Schachtelsätze, ein Gedanke je Satz; erkläre Fachbegriffe bei der ersten Nennung. Nutze ausschließlich die unten bereitgestellten Informationen.

Z**ZIELGRUPPE**

Zielgruppe sind Bürgerinnen und Bürger ohne Verwaltungserfahrung; setze kein Wissen über Verfahrensabläufe voraus.

QP**QUALITÄT + PRÜFUNG**

Trenne Angaben aus meinen Unterlagen erkennbar von eigenen Formulierungsvorschlägen. Nenne im Anschluss an die E-Mail in drei Stichpunkten, worauf ich beim Gegenlesen besonders achten sollte.

U**UNSICHERHEIT**

Wenn Angaben fehlen oder sich widersprechen, erfinde nichts, sondern benenne genau die fehlenden Angaben. Kennzeichne ausdrücklich, wenn du dir bei einer Formulierung unsicher bist.

AE**ABBRUCH + ESKALATION**

Wenn die Anfrage eine Ermessensentscheidung oder unmittelbare Rechtsfolgen für die Antragstellenden betrifft, erstelle keine E-Mail, sondern einen kurzen Vermerk zur Vorlage an die Sachgebietsleitung.

S**SCHREIBSTIL**

Verwende einen leicht verständlichen Stil.“

KRAFT (K · R · A · F · T) + Verwaltungserweiterungen (Z · QP · U · AE · S)