

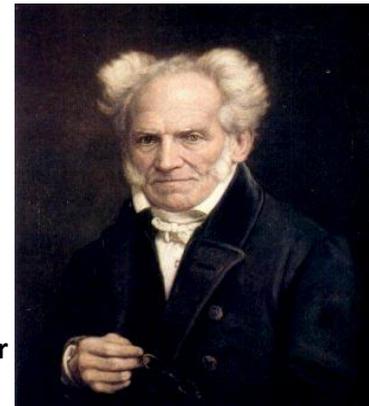
# Höflichkeit im öffentlichen Verfahren

Referat vor dem solothurnischen Juristenverein  
am 14. Januar 2025, Hotel La Couronne, Solothurn

Markus Müller, Universität Bern

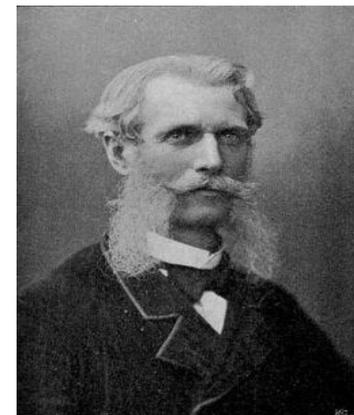
«Wie das Wachs, von Natur hart und spröde, durch ein wenig Wärme so geschmeidig wird, dass es jede beliebige Gestalt annimmt; so kann man selbst störrische und feindselige Menschen, durch etwas **Höflichkeit** und Freundlichkeit, biegsam und gefällig machen. Sonach ist die **Höflichkeit** beim Menschen, was die Wärme dem Wachs.»

Arthur Schopenhauer  
(1788-1860)



«Man muss die Menschen **lieben**, nicht weil sie liebenswürdig sind (was sehr oft nicht der Fall ist), sondern weil es so allein möglich ist, mit ihnen ohne beiderseitigen Schaden zu **leben**.»

Prof. Dr. Carl Hilty  
(1833-1909)



# Öffentliches Verfahren

- Zwischenmenschlicher Kontakt
- Asymmetrischer Kontakt
- Legitimationsprozess

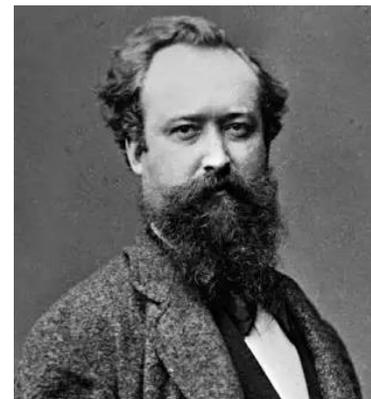
«Nichts ist so überzeugend wie ein gutes Argument. Ausser vielleicht ein gutes Argument verbunden mit einer geladenen Pistole».

**John Dillinger**  
(1903-1934)



«Das Schönste aber hier auf Erden ist **lieben**  
und **geliebt zu werden.**»

**Wilhelm Busch**  
(1832-1908)



# Öffentliches Verfahren

- Zwischenmenschlicher Kontakt
- Asymmetrischer Kontakt
- Legitimationsprozess

# Höfliche Kommunikation

- Gesichtsschonung
- Verständlichkeit
- Empathie

# Gesicht

**Negatives Gesicht** → **Freiraum**

**Positives Gesicht** → **Wertschätzung**

Frau

L.

D-

Zeichen:

unser Zeichen: K

betrifft: Gräberräumung - Ihr Schreiben vom 29. August 1992

Sehr geehrte Frau -

Vorerst möchten wir Ihren Ton in Ihrem Brief in aller Form zurückweisen. Geben Sie uns nicht an, dass Ihnen bei der Urnenbeisetzung von Frau C sel. Ihnen nicht gesagt wurde, dass die Grabesruhe der ersten Beisetzung gelte.

Die Grabesruhe beträgt 20 Jahre. Die Ausschreibung der Räumung der Gräber erfolgt jeweils im Januar, Frist bis Ende April, nachher räumt die Gemeinde die Gräber; die Kosten könnten jeweils auf die Säumigen abgewälzt werden.

Sie müssen uns nicht sagen was zu tun ist; Sie hätten sich vorgängig richtig erkundigen müssen!

Auf Ihre weiteren taktlosen Bemerkungen treten wir nicht ein.

# Höfliche Kommunikation

- Gesichtsschonung
- Verständlichkeit
- Empathie

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich bin 42 Jahre alt und denke ich habe eine durchschnittliche Schulbildung. Ich lernte Mechaniker, und arbeite immer noch auf dem Beruf. ... Nun mein Anliegen. Ich schäme mich jedes Mal wenn ich auf das Steueramt gehe und über verschiedene Zahlenabweichungen Fragen stelle, obwohl ich immer steht's freundlich bedient wurde. Ich komme mir richtig Naiv vor. Bin ich nicht mehr fähig eine Steuererklärung in nützlicher Frist zu kontrollieren? Nie stimmen die Zahlen übereinander. Muss ich Mathematiker oder Steuerexperte sein um bei diesen Zahlen den Überblick zu haben? Ich kann doch nicht jedes Mal bei Abweichungen den Steuersekretär kontaktieren.

Ich bin anscheinend zu Dumm um bei diesen Plus und Minuszahlen noch Klar zu sehen. Ist es nicht möglich für Laien eine Rechnung ganz einfache darzustellen?

Freundliche Grüsse

«Die Sprachpflege wird heute von den Gerichten leider vernachlässigt. Unsere Darstellungs- und Ausdrucksformen sind antiquiert. Der Ton ist häufig obrigkeitlich belehrend und wenig einfühlsam. [...] Wahre Satzungenetze reißen sich aneinander, durchzogen mit langen Einschüben und Klammerverweisen, wie wenn es heute keine Fussnotenprogramme gäbe.»

Martin Wirthlin  
(\*1959)

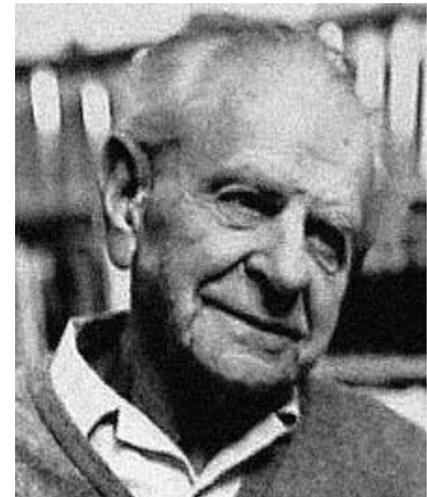


«Vielmehr erweist sich die diesbezügliche Würdigung der medizinischen Sachlage aufgrund des Umstandes, dass mittelgradige depressive Episoden rechtsprechungsgemäss in aller Regel als keine von depressiven Verstimmungszuständen klar abgrenzbare anhaltende Depression im Sinne eines eigenständigen Gesundheitsschadens aufgefasst werden, die es dem betroffenen Versicherten verunmöglichen, die Konsequenzen der bestehenden Schmerzproblematik zu überwinden (so u. a. Urteile XC\_111/2011 vom xx. März 2011 E. 3.2, XC\_222/2010 vom xx. November 2011 E. 6.2.2.2, YC\_333/2010 vom xx. Dezember 2010 E. 4.3.1 und XC\_444/2008 vom xx. April 2009 E. 5.3.2 mit Hinweisen), als in allen Teilen überzeugend, zumal, worauf das kantonale Gericht ebenfalls richtig verwiesen hat, das Beschwerdebild in nicht unwesentlichem Ausmass von - grundsätzlich invaliditätsfremden und darum nicht zu beachtenden (BGE ZZZ V 111 E. 5a S. 113; Urteile YC\_555/2010 vom 6. Juli 2011 E. 3.4.1, XC\_666/2009 vom 16. Oktober 2009 E. 5.2 mit Hinweisen, in: SVR ZZZZ IV Nr. YY, und YC\_777/2010 vom 23. August E. 4.3.1) - psychosozialen Belastungsfaktoren in Form von Gebrechlichkeit der Ehefrau des Versicherten seit ihrem Unfall im Jahre 2003, dem Verlust der Arbeitsstelle usw. mitbeeinflusst bzw. verstärkt wird.»

«Strebe nie höhere *Präzision* an, als sie für das vorliegende Problem erforderlich ist. [...] Was gesagt werden kann, kann und sollte immer noch *einfacher* und noch *klarer* gesagt werden.»

«Wer's nicht einfach und klar sagen kann, der soll *schweigen* und *weiterarbeiten*, bis er's klar sagen kann.»

Karl R. Popper  
(1902-1994)



## **Bger 2C\_172/2024 (zur Publikation vorgesehen)**

«Angesichts dieses **intrikaten** Zusammenspiels  
zwischen gesetzlicher Ordnung und Standes-  
regeln ist ...»

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr

Gemäss Art. 8 der Verordnung über die Behandlung von Erlassgesuchen für die direkte Bundessteuer vom 19.12.1994 sind wir verpflichtet, der gesuchstellenden Person den Eingang Ihres Gesuchs zu bestätigen.

Einreichungsdatum Ihres Erlassgesuchs: 26.08.2003

Betrifft: 1998 Ordentliche Steuer

Bis zur Behandlung Ihres Gesuchs werden wir auf weitere Einforderungshandlungen einstweilen verzichten.

Kantonales Steueramt Zürich  
Abteilung Direkte Bundessteuer

  
Frau Th. Indermähle

Bemerkungen: Betr. Steuerjahr 1997 ist derzeit ein Einspracheverfahren pendent. Hierfür können Sie Erlass erst beantragen, wenn dieses Verfahren abgeschlossen ist und Sie den entsprechenden Entscheid erhalten haben.

Betr. Steuerperiode 1995/96 sind keine Forderungen offen.

# Höfliche Kommunikation

- Gesichtsschonung
- Verständlichkeit
- Empathie

erlaube ich mir aber die Bemerkung, dass es für mich nur schwer verständlich ist, dass sie behördenseits die mangelnde Diskretion durch die "überdimensionierte" Aktion monieren, aber andererseits die Presse durch den Verteiler ihres Schreibens orientiert wird.

Sehr geehrter Herr [REDACTED] für die am [REDACTED].2003 stattgefundenene Aktion, welche rechtlich und handlungsmässig einwandfrei durchgeführt werden konnte, übernehme ich die Verantwortung. Da ich, wie dargelegt, kein "unwürdiges" oder "unsensibles" Verhalten der daran beteiligten Personen feststellen kann, muss ich von einer Entschuldigung Abstand nehmen. Hier weise ich Sie der guten Ordnung halber auf die Möglichkeit einer Beschwerde hin, welche durch Sie oder einen mandatierten Rechtsanwalt eingereicht werden kann.

Sich plötzlich einer solchen Situation gegenüber zu sehen, ist für niemanden einfach. Dies ist allen involvierten Personen der Kantonspolizei Zürich und der Bezirksanwaltschaft [REDACTED] bewusst. Diese aussergewöhnliche Herausforderung haben Sie bewundernswürdig und vorbildlich gemeistert. Auf diesem Hintergrund versichere ich Ihnen weiterhin meinen persönlichen Respekt und Achtung.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

„Sehr geehrte ...

Wir können Ihr Gesuch um Fristverlängerung für das Einreichen der Steuererklärung leider nicht bewilligen. Bitte reichen Sie Ihre Steuererklärung umgehend ein. Bitte beachten Sie, dass Sie gebührenpflichtig gemahnt werden, wenn Sie Ihre Steuererklärung nicht rechtzeitig einreichen sollten.

Besten Dank für Ihr Verständnis.“

(Steuerverwaltung des Kantons X)

## Verfügung für das Ausbildungsjahr 2023/2024 (01.09.2023 - 31.08.2024) - Rückforderung

Sehr geehrter Herr Thayananthan

Auf Grund Ihrer veränderten Situation (**Rückforderung Frühjahressemester 2024 aufgrund fehlendem Leistungsnachweis mit ECTS Punkten**) haben wir Ihre Berechtigung und die Höhe des Stipendiums überprüft und die Beitragsverfügung vom 21.08.2023 angepasst (Art. 19 des Gesetzes über die Ausbildungsbeiträge [ABG]). Auf Grund der gesetzlichen Bestimmungen ergibt sich der folgende Stipendienanspruch für **6** Monate:

Anspruch	CHF	3'211.--
Bereits ausbezahlt	CHF	6'422.--
Einzahlungen	CHF	0.--
Verrechnung aus Vorjahren	CHF	<u>0.--</u>
<b>Zur Rückzahlung offen</b>	<b>CHF</b>	<b>3'211.--</b>

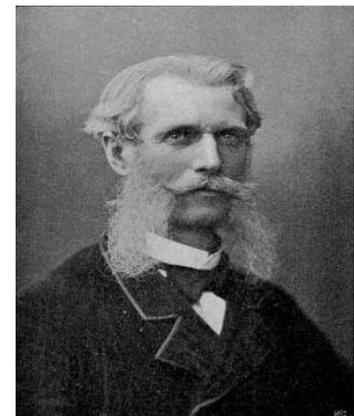
Die Rückerstattung von Stipendien hat grundsätzlich innert 30 Tagen ab Zustellung der Rückforderungsverfügung oder des Rechtsmittelentscheides zu erfolgen. **Besteht in den nächsten Bemessungsperioden ein Anspruch auf Ausbildungsbeiträge, werden zurückzuzahlende Stipendien mit diesen Ansprüchen verrechnet.**

Sehr geehrter Herr 

Anbei der Printscreen der Verfügung  
2023/2024 welche ich Ihnen gesandt habe  
– die Begründung ist «fett» markiert.

«Sei immer **gut**, doch nie zu **gütig**; die Wölfe werden sonst leicht **übermütig!**»

**Prof. Dr. Carl Hilty  
(1833-1909)**



**Danke!**