

Best Practices

# Öffentliche?r Schreiber?in

Der/die öffentliche-r Schreiber-in unterstützt jede-n dabei, Texte zu verstehen und zu verfassen. Dieser Dienst kann von einer freiwilligen Person, einem Mitarbeiter der Gemeinde oder von einem Verein ausgeführt werden. Auf Grundlage aufmerksamen Zuhörens hilft er/sie beim Interpretieren und Verstehen von Briefen oder amtlichen Dokumenten, bietet Beratung und Informationen an und unterstützt bei der Formulierung von Antworten.

Zu den Dienstleistungen gehört insbesondere das Verfassen von amtlichen Schreiben an kommunale, staatliche oder halbstaatliche Einrichtungen, Schreiben an Unternehmen, private Briefe sowie Unterstützung beim Verfassen von Bewerbungsanschreiben oder Lebensläufen.

Die Leistungen des/der Öffentlichen Schreiber-in-s sind kostenlos und nach Terminvereinbarung oder während der Sprechzeiten verfügbar. Jeder Fall wird mit größter Vertraulichkeit behandelt.

## Ziele

- Bürger·innen bei administrativen Verfahren unterstützen
- Ausgrenzung von Personen verhindern, die Schwierigkeiten beim Schreiben oder Verstehen von Dokumenten haben
- Die Inklusion aller Einwohner·innen einer Gemeinde fördern



## Methoden

- Nach Terminvereinbarung oder während der offenen Sprechzeiten
- Gelegentliche Unterstützung anbieten, ohne Verpflichtung zu einem bestimmten Ergebnis
- Hilfe beim Interpretieren und Verstehen von amtlichen Briefen oder Dokumenten
- Beratung und Information über die notwendigen Schritte
- Unterstützung beim Verfassen von Antwortschreiben
- Die Worte der Person genau wiedergeben und treu transkribieren
- Der Service kann von Freiwilligen oder professionellen Schreibkräften angeboten werden
- Für Freiwillige wird dringend empfohlen, eine Vereinbarung zu unterzeichnen
- Die Tätigkeit der/des Öffentlichen Schreiber-in-s unterliegt strenger beruflicher Verschwiegenheit
- Die Leistungen der/des Öffentlichen Schreiber-in-s sind vollständig kostenlos
- Der Service kann auch online angeboten werden

## Budget

Die Kosten richten sich nach dem benötigten Material und der Ausstattung, den bereitgestellten Räumlichkeiten sowie danach, ob der Service von einem Ehrenamtlichen oder einer Fachkraft erbracht wird.

## Material

### Ausstattung

- Büro mit Schreibtisch und Stühlen
- IT-Ausstattung (Computer, Drucker, Internetzugang, Telefon etc.)
- Büromaterialien (Papier, Ordner, Stifte etc.)

### Ort

- Ein zentraler und leicht zugänglicher Standort in der Gemeinde, wie z.B das „Bürgerzenter“ (Bürgerzentrum) der Gemeinde
- Der Service kann auch online angeboten werden



## Periodizität

- Permanenter Service
- Wöchentlicher oder monatlicher Service oder nach Terminvereinbarung (je nach lokalem Bedarf)

## Bewertungsindikatoren

- Anzahl der Beratungen
- Art der Beratungen

## Praktische Ratschläge - DO's

### Ratschläge für die Gemeinde

- Stellen Sie sicher, dass der Service kostenlos angeboten wird
- Informieren Sie alle Gemeindedienste, Ausschüsse sowie lokale Partner (Sozialamt, Vereine etc.) über das neue Angebot für Bürger\*innen
- Führen Sie eine Werbekampagne durch (Gemeindezeitschrift, Social Media, Plakate und Flyer in Geschäften und Arztpraxen etc.)
- Arbeiten Sie mit dem Sozialamt und der kommunalen Mietkommission zusammen

### Ratschläge für Freiwillige und/oder Fachkräfte

- Stellen Sie sicher, dass die betreute Person die Verantwortung für ihren eigenen Prozess behält
- Informieren Sie die Person über mögliche Folgen des Schreibens und die eventuell daraus resultierenden Schritte (Kosten, Verfahren, Fristen, Auswirkungen etc.)



## Praktische Ratschläge - DONT's

### Ratschläge für die Gemeinde

- Beenden Sie den Service nicht voreilig, denn erst mit der Zeit wird er bekannt und genutzt
- Bieten Sie keinen Standort an, der schwer zu finden oder zu erreichen ist oder zu weit von häufig genutzten Dienstleistungen der Bürger\*innen entfernt liegt

### Ratschläge für Freiwillige und/oder Fachkräfte

- Lassen Sie Ihre eigenen Ideen nicht in den Text einfließen; bleiben Sie neutral und unterstützend
- Bearbeiten Sie ausschließlich die Form des Textes, nicht den Inhalt
- Verfassen Sie keine Briefe mit Denunziation, Erpressung, Drohungen, Beleidigungen oder verletzender Sprache
- Verfassen Sie keine Briefe, die der luxemburgischen Gesetzgebung widersprechen

## Kontaktperson/eventuelle Partner

### **ASTI**

(+352) 43 83 33 1

[ecrivain.public@asti.lu](mailto:ecrivain.public@asti.lu)

[Écrivain public | ASTI](#)

(Une formation pour bénévoles souhaitant s'engager en tant qu'écrivain public est proposée par l'ASTI a.s.b.l.)

### **HUT**

#### **Centre Oasis Wiltz**

12, Avenue de la Gare

L-9540 Wiltz

Tél.: 26 155-467

[centre.oasis@hut.lu](mailto:centre.oasis@hut.lu)



## Zusätzliche Informationen

Bertrange – <https://www.bertrange.lu/citoyens-residents/ecrivain-public>

Esch-sur-Alzette (offre professionnelle) – <https://administration.esch.lu/ecrivain-public/>

Differdange – [https://differdange.lu/wp-content/uploads/2019/10/ecrivain-public\\_flyer.pdf](https://differdange.lu/wp-content/uploads/2019/10/ecrivain-public_flyer.pdf)

Sanem – [https://www.suessem.lu/wp-content/uploads/2022/08/Ecrivain-public\\_De%CC%81pliant\\_FR.pdf](https://www.suessem.lu/wp-content/uploads/2022/08/Ecrivain-public_De%CC%81pliant_FR.pdf)

Luxembourg-Eich (ASTI) – <https://www.asti.lu/ecrivain-public/>

Hosingen (Resonord) – <http://www.resonord.lu/projekte-und-aktivitaeten/ecrivain-public/>

Wiltz – <https://hut.lu/news/actualites/benevoles-pour-nos-projets-parlons-ensemble-et-ecrivain-public>

