



EMAIL-ETIKETTE AN DER HMDK

HANDREICHUNG FÜR DIE MITARBEITENDEN DER VERWALTUNG

Inhalt

1. Präambel.....	3
2. Zweck und Grundsätze	3
3. Betreffzeile	3
4. Anrede , Gruß und Signatur.....	4
5. Struktur, Sprache und Lesbarkeit	4
6. Gestaltung und Formatierung	5
7. Keine Diskussionen per E-Mail.....	5
8. Verwendung von CC	5
9. E-Mails an Führungskräfte	6
10.Antwortzeiten	6
11.E-Mail-Signatur.....	6
12.Abwesenheitsnotizen.....	7
13.Ablage und Dokumentation.....	7
14.E-Mails von Ministerien und Behörden	7
15.Von der Hochschulleitung zugeleitete E-Mails	7



1. PRÄAMBEL

Diese Handreichung ist eines der Ergebnisse eines gemeinsamen Teambuilding-Workshops der Teamleiterinnen und Teamleiter der Verwaltung der HMDK.

Im Rahmen dieses Workshops wurden u.a. Erwartungen, Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge zur internen Kommunikation diskutiert und gemeinsam reflektiert. Die vorliegende Handreichung ist mit ein Ergebnis eines gemeinsamen Verständnisses von professioneller, effizienter und wertschätzender Zusammenarbeit.

Sie bildet einen verbindlichen Orientierungsrahmen für die tägliche E-Mail-Kommunikation und stellt zugleich einen ersten konkreten Baustein unserer weiteren gemeinsamen Organisationsentwicklung dar.

Ziel ist es, Transparenz, Klarheit und gegenseitige Entlastung im Arbeitsalltag zu fördern und die Kommunikation innerhalb der Verwaltung nachhaltig zu stärken.

2. ZWECK UND GRUNDSÄTZE

E-Mails dienen der klaren, sachlichen und nachvollziehbaren Information sowie der zielgerichteten Abstimmung.

Der Versand von E-Mails ohne konkreten Mehrwert für die empfangende Person ist zu vermeiden. Dies gilt insbesondere für:

- reine Dankes- oder Bestätigungs-E-Mails im internen Austausch, auch wenn diese höflich gemeint sind
- reine Informations-E-Mails ohne Handlungs-, Entscheidungs- oder Relevanzbezug für die Empfängerinnen und Empfänger

Ausgenommen hiervon sind Informationen, die für Entscheidungen, Aufgabenwahrnehmung oder rechtliche Nachvollziehbarkeit erforderlich sind.

Umfangreiche Diskussionen, Konfliktklärungen oder komplexe Entscheidungsprozesse sind grundsätzlich nicht per E-Mail zu führen.

3. BETREFFZEILE

Die Betreffzeile ist präzise und aussagekräftig zu formulieren.



Sie soll den Gegenstand sowie – sofern relevant – einen Handlungs- oder Entscheidungsbezug erkennen lassen. Allgemeine oder nichtssagende Betreffzeilen (z. B. „Info“, „Frage“, „Wichtig“) sind zu vermeiden.

4. ANREDE , GRUß UND SIGNATUR

E-Mails sind grundsätzlich mit einer angemessenen Anrede zu beginnen und mit einem Gruß, sowie der einheitlichen Signatur der HMDK im Corporate Design zu beenden.

Auf Anrede und Gruß kann verzichtet werden:

- in laufenden E-Mail-Konversationen mit mehreren Nachrichten pro Tag
- bei sehr kurzen internen Rückmeldungen ohne neuen Sachinhalt

In der Kommunikation mit externen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern sowie mit Führungskräften sind Anrede , Gruß und Signatur stets zu verwenden.

5. STRUKTUR, SPRACHE UND LESBARKEIT

E-Mails sind klar, sachlich und verständlich zu formulieren.

- Unnötige Wiederholungen, verschachtelte Formulierungen und unklare Abkürzungen sind zu vermeiden.
- Längere E-Mails sind übersichtlich zu strukturieren (z. B. durch Absätze oder Aufzählungen).
- Jede E-Mail enthält eine eindeutige Information mit Entscheidungs- oder Handlungsrelevanz, eine konkrete Fragestellung oder einen klar formulierten Vorschlag. Informationsweitergaben werden bewusst von Arbeitsaufträgen unterschieden.

Unklare oder rein problemorientierte E-Mails ohne Ziel oder Handlungsbedarf sind zu vermeiden.



6. GESTALTUNG UND FORMATIERUNG

Zur Sicherstellung eines einheitlichen und professionellen Erscheinungsbildes sind folgende Grundsätze einzuhalten:

- Es ist die im Corporate Design vorgesehene Schriftart zu verwenden (Calibri).
- Die Schriftgröße soll grundsätzlich 11 oder 12 Punkt nicht unterschreiten.
- Farben, Hervorhebungen oder Formatierungen sind sparsam und ausschließlich zur sachlichen Strukturierung zu verwenden.
- Grafische Elemente im Nachrichtentext sollten nur verwendet werden, wenn sie zur Erläuterung, Dokumentation oder zum Verständnis des Inhaltes beitragen. Auf rein dekorative Darstellung ist zu verzichten.

Diese Vorgaben dienen der Lesbarkeit, Barrierefreiheit und Einheitlichkeit der Hochschulkommunikation.

7. KEINE DISKUSSIONEN PER E-MAIL

E-Mails sind kein geeignetes Medium für:

- längere Diskussionen
- Konfliktklärungen
- komplexe oder kontroverse Entscheidungsprozesse

Sobald mehrere Rückfragen, Missverständnisse oder unterschiedliche Positionen absehbar sind, ist auf ein persönliches Gespräch, ein Telefonat oder ein Meeting auszuweichen.

8. VERWENDUNG VON CC

Der CC-Verteiler ist sparsam und verantwortungsvoll zu nutzen.

- In CC sind ausschließlich Personen aufzunehmen, die zur Information zwingend erforderlich sind.
- CC darf nicht zur Absicherung oder als indirektes Druckmittel verwendet werden.
- Personen im CC haben keine Handlungspflicht, sofern diese nicht ausdrücklich benannt ist.



- Eine direkte E-Mail Kommunikation darf nur mit Zustimmung des anderen Kommunikationspartners in einen Verteiler geöffnet werden

9. E-MAILS AN FÜHRUNGSKRÄFTE

E-Mails an Führungskräfte sind besonders klar, strukturiert und zielorientiert zu formulieren.

Sie enthalten:

- Erforderliche zusammengefasste Hintergrundinformationen
- eine eindeutige Fragestellung oder
- einen konkreten Vorschlag mit Handlungsalternativen, idealerweise mit Entscheidungsoption
- eine Einschätzung der Dringlichkeit

Die Kernaussage ist zu Beginn der E-Mail darzustellen. Reine Sachverhalts-, Informations- oder Problemschilderungen ohne Handlungsoption sind zu vermeiden.

10. ANTWORTZEITEN

Interne E-Mails sollten in der Regel innerhalb von ein bis zwei Arbeitstagen beantwortet werden.

Ist eine fristgerechte Antwort nicht möglich, sollte eine kurze Rückmeldung zum Bearbeitungsstand und zum voraussichtlichen Antwortzeitpunkt erfolgen.

Dringende oder zeitkritische Anliegen dürfen nicht ausschließlich per E-Mail kommuniziert werden.

11. E-MAIL-SIGNATUR

Für externe E-Mails ist die offizielle E-Mail-Signatur der Hochschule verpflichtend zu verwenden.

Bei internen Antworten kann auf die vollständige Signatur verzichtet werden.

Die Signatur darf keine zusätzlichen grafischen Elemente, Zitate oder individuellen gestalterischen Abweichungen enthalten. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung der Kanzlerin / des Kanzlers.



12. ABWESENHEITSNOTIZEN

Bei Abwesenheiten ist eine Abwesenheitsnotiz gemäß der intern vorgegebenen Vorlage einzurichten.

Diese enthält mindestens:

- den Zeitraum der Abwesenheit
- einen Hinweis auf eingeschränkte Erreichbarkeit
- eine Vertretungsregelung mit Kontaktangabe

13. ABLAGE UND DOKUMENTATION

E-Mails mit dienstlicher Relevanz müssen nachvollziehbar abgelegt werden.

Die Ablage und Dokumentation erfolgt gemäß einer gesonderten Richtlinie zur Aktenführung und Dokumentation der Hochschule.

14. E-MAILS VON MINISTERIEN UND BEHÖRDEN

Der Eingang, die Bearbeitung und Weiterleitung von E-Mails von Ministerien, Behörden und sonstigen offiziellen Stellen sind besonders sorgfältig zu behandeln.

Diese E-Mails sind zeitnah zu prüfen und entsprechend der fachlichen Zuständigkeiten durch die jeweils zuständigen Beschäftigten zu bearbeiten oder weiterzuleiten.

Auf Ziffer 15 wird hierbei besonders hingewiesen.

15. VON DER HOCHSCHULLEITUNG ZUGELEITETE E-MAILS

E-Mails, die von der Rektorin oder dem Rektor bzw. von der Kanzlerin oder dem Kanzler zur Bearbeitung weitergeleitet werden, sind von den jeweils zuständigen Beschäftigten eigenverantwortlich und fristgerecht zu bearbeiten.

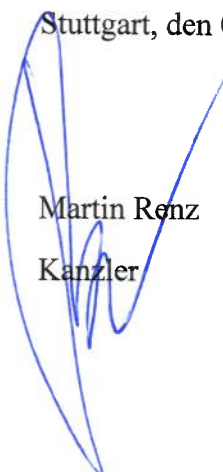
Dies umfasst die fachliche Prüfung, die erforderliche interne Abstimmung sowie – sofern nicht anders festgelegt – die Erstellung der Antwort.

Eine erneute Rückkopplung ist nur erforderlich, wenn der Sachverhalt von grundsätzlicher Bedeutung ist, rechtliche oder strategische Fragestellungen berührt sind oder ausdrücklich eine Freigabe gewünscht wurde.



Diese Handreichung gilt für alle Mitarbeitenden der Verwaltung an der HMDK und ab dem 1. Juli 2026.

Stuttgart, den 05.06.2026



Martin Renz

Kanzler



FAQ zur E-Mail-Etikette an der HMDK – Stand: Mai 2026

Dieses FAQ ergänzt die E-Mail-Etikette um konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag der Verwaltung der HMDK.

Es basiert auf praktischen Erfahrungen – positiven wie herausfordernden – und dient der Orientierung.

1. Wie formuliere ich eine gute Betreffzeile?

Nicht hilfreich:

- „Wichtig“
- „Prüfung“
- „Info“
- „Konzert“

Hilfreich:

- „Bachelorprüfung Klavier – Terminabstimmung 18.07.“
- „Anfrage MWK vom 05.02. – Stellungnahme bis 20.02.“
- „Institut Bläser – Mittelübertragung 2026“
- „Konzertreise Italien – Genehmigung erforderlich“

Ziel: Bereits aus der Betreffzeile soll erkennbar sein, worum es und ob Handlungsbedarf besteht. Bei Antworten und Weiterleitungen die Betreffzeile ggf. um wiederholte „AW“ und „WG“ kürzen.

2. Wann ist eine E-Mail überflüssig?

Beispiel (intern nicht erforderlich):

Vielen Dank für die Information. / Danke und bis dann

Wenn keine Rückmeldung erforderlich ist, kann im internen Austausch häufig auf eine Antwort verzichtet werden.

Erforderlich bleibt eine Rückmeldung, wenn:

- eine Entscheidung bestätigt werden muss,

- rechtliche Nachvollziehbarkeit notwendig ist,
 - Fristen betroffen sind.
-

3. Wie vermeide ich „Ping-Pong“-Mails?

Ungünstig:

Wann ist die Prüfung?

Wer sitzt in der Kommission?

Ist der Raum gebucht?

Besser gebündelt:

Zur Vorbereitung der Bachelorprüfung am 18.07. bitte ich um kurze Bestätigung „bis zum“ :

- Prüfungstermin
- Prüfungskommission
- Raumreservierung