

# HR-Tipp

## Mitarbeiter-Austritt

### Dienstzeugnis

Als Dienstgeber kommen Sie immer wieder mit Dienstzeugnissen in Berührung – beim Recruiting als Teil der Unterlagen von Bewerber/innen und beim Austritt bisheriger Mitarbeiter/innen, wenn Sie das Zeugnis verfassen (müssen).

Um Dienstzeugnisse richtig zu erstellen bzw. sie richtig lesen zu können, finden Sie in diesem HR-Tipp einige wesentliche Eckpunkte.

#### Definition und Arten des Dienstzeugnisses

Unter einem Dienstzeugnis versteht man eine schriftliche Bestätigung über die Dauer und die Art der Dienstleistung eines Dienstnehmers. Diese Definition ergibt sich für Angestellte und Arbeiter aus dem § 39 AngG:

*§ 39 (1) „Der Dienstgeber ist verpflichtet, bei Beendigung des Dienstverhältnisses dem Angestellten auf Verlangen ein schriftliches Zeugnis über die Dauer und die Art der Dienstleistung auszustellen. Eintragungen und Anmerkungen im Zeugnisse, durch die dem Angestellten die Erlangung einer neuen Stelle erschwert wird, sind unzulässig.“*

Der Arbeitgeber muss das Dienstzeugnis somit nicht automatisch erstellen, jedoch ist es nach den gesetzlichen Bestimmungen auf Verlangen des Dienstnehmers dann prompt schriftlich auszustellen und vom Arbeitgeber selbst zu unterzeichnen.

Neben dem Endzeugnis (bei Beendigung des Dienstverhältnisses) gibt es auch die Variante eines Zwischenzeugnisses. Dieses wird auf Wunsch des Dienstnehmers während der Dauer des Dienstverhältnisses ausgestellt (zB bei Wechsel der Führungskraft, beim internen Wechsel des Dienstnehmers in eine andere Abteilung,...).

#### Form des Dienstzeugnisses

Ein Dienstzeugnis dient als Visitenkarte sowohl für den Arbeitnehmer als auch für den Arbeitgeber, daher soll jedes Zeugnis

- auf einem Briefpapier geschrieben werden,
- eine Überschrift enthalten,
- maschinschriftlich auf DIN-A4-Bogen abgefasst sein,
- möglichst in ungefaltetem Zustand übergeben werden,
- ohne Ausrufungszeichen, Fragezeichen, Anführungszeichen, Unterstreichungen oder Hervorhebungen im Text durch Fettschrift,
- ohne Schreibfehler

abgefasst sein.

Ein Dienstzeugnis sollte nicht mehr als zwei Seiten lang sein, optimal ist eine aussagekräftige Seite, die rasch zu überblicken ist. Ein zu kurz erscheinendes Zeugnis vermittelt den Eindruck, dass über diesen Mitarbeiter nicht viel Positives zu sagen ist. Dreiseitige Zeugnisse kommen selten vor.

Ein gutes Dienstzeugnis enthält aussagekräftige Passagen und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Tätigkeitsbeschreibung und Leistungsbeurteilung. Es dient insgesamt als Information über Qualifikation und Leistung, es gibt Auskunft über die Ausbildung, die Weiterbildung und den derzeitigen Status Quo der beruflichen Tätigkeit.

### **Inhalt des Dienstzeugnisses**

Im Unterschied zur zB deutschen Gesetzeslage sehen die österreichischen Gesetzesbestimmungen nur eine Verpflichtung des Arbeitgebers vor, Dauer und Art der Dienstleistung zu beschreiben. Es gibt sohin keine Verpflichtung des Arbeitgebers, die Arbeitsleistung des Dienstnehmers zu bewerten. Nach der österreichischen Rechtslage gibt es somit keinen Rechtsanspruch auf die Ausstellung eines sogenannten „qualifizierten Dienstzeugnisses“. Bewertet der Arbeitgeber die Arbeitsleistungen und Tätigkeiten des Dienstnehmers im Dienstzeugnis, so erfolgt dies freiwillig.

Obwohl der Arbeitgeber daher nicht verpflichtet ist, die Dienstleistung des Arbeitnehmers zu bewerten, so hat er dennoch Anmerkungen zu unterlassen, die dem Angestellten die Erlangung einer neuen Stelle erschweren könnte. Das Dienstzeugnis hat daher sowohl dem Grundsatz der Wahrheit als auch dem Verbot nachteiliger Formulierungen zu entsprechen.

- Was muss also alles im Dienstzeugnis enthalten sein?

-) Dauer: Die Dauer des Dienstverhältnisses umfasst die rechtliche Dauer – darunter versteht man den Beginn und das Ende des Dienstverhältnisses. Irrelevant ist, ob zB der Dienstnehmer am Ende des Dienstverhältnisses dienstfrei gestellt wurde oder noch Urlaub konsumierte. Entscheidend ist somit das arbeitsrechtliche Ende des Dienstverhältnisses.

-) Art: Die Art der Arbeitsleistung ist so anzugeben, dass sich derjenige, der das Zeugnis in die Hand bekommt, ein klares Bild über die erbrachte Dienstleistung machen kann. Das Zeugnis muss vollständig und objektiv sein; es muss die Art der Beschäftigung in üblicher Weise bezeichnen. Es hat bloß Tatsachen zu bestätigen, eine rechtliche Qualifikation muss es nicht enthalten. Die Art der Arbeitsleistung muss einen guten Einblick in den tatsächlichen Aufgabenkreis des Arbeitnehmers gewähren.

- Was darf nicht im Dienstzeugnis enthalten sein?

-) Erwähnung von Karenzurlaub und/oder Krankenständen  
-) Art der Beendigung (wenn diese vom Arbeitgeber ausgegangen ist)  
-) nachteilige Formulierungen

- Was kann (muss aber nicht) im Dienstzeugnis enthalten sein?

-) Bewertung der Arbeitsleistung (Achtung!: Grundsatz der Wahrheit, Verbot nachteiliger Formulierungen)  
-) Zusatzausbildungen, die der Dienstnehmer während des Dienstverhältnisses erlangt hat

### Aufbau und Angaben in einem einfachen Zeugnis

- ) Name, Vorname, Titel des Arbeitnehmers (= AN)
- ) Geburtsname, Geburtsdatum (nur im Einvernehmen mit dem AN), Geburtsort (nicht zwingend erforderlich)
- ) Beginn und Ende des Arbeitsverhältnisses (exakt angeben!)
- ) Genaue Tätigkeitsbeschreibung, Leitungs- und Vertretungsbefugnisse
- ) Schlussformulierung (fakultativ, es besteht darauf kein Rechtsanspruch)
- ) Firma, Ort, Datum, Unterschrift

### Aufbau und Angaben in einem qualifizierten Zeugnis

- ) Name, Vorname, Titel des AN, ggf. persönliche Anschrift des AN (nur auf dessen Wunsch)
- ) Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort (Zusatzinfos s. oben)
- ) Beginn und Ende des Arbeitsverhältnisses (exakt angeben!)
- ) Genaue Tätigkeitsbeschreibung, Leitungs- und Vertretungsbefugnisse
- ) Sonderaufgaben und Projekte
- ) Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen
- ) Besondere Kenntnisse und Fähigkeiten
- ) Beurteilung der Arbeitsleistung
- ) Beurteilung des sozialen Verhaltens
- ) bei Mitarbeitern mit Führungsverantwortung: Führungsverhalten und Führungsqualitäten
- ) Schlussformulierung
- ) Firma, Ort, Datum, Unterschrift

### **Sprache und Codierung von Dienstzeugnissen**

In Reaktion auf die Verpflichtung zu verständigem Wohlwollen gegenüber dem Arbeitnehmer haben sich verschiedene Codierungstechniken entwickelt, welche die Funktion haben, durch taktischen Sprachgebrauch bzw. durch „gezielt initiierte Mehrfachinterpretierbarkeit“ die Informationsfunktion des Dienstzeugnisses in verdeckter Form zu wahren.

### Hier einige „Geheimcodes“ und ihre Bedeutung:

- Dienstzeugnis: Superlative, wo immer möglich.  
Klartext: Ein Superlativ, wie das bekannte „zur vollsten Zufriedenheit“, bedeutet Schulnote 1. Alle anderen Formulierungen gelten für viele HR-Verantwortliche bereits als Makel.
- Dienstzeugnis: „Frau M. hat sich stets bemüht.“  
Klartext: Bemüht hat sie sich ja, aber das Ergebnis ist fraglich.
- Dienstzeugnis: „Beim Projekt XY hat sich Herr S. mit ganzer Kraft eingesetzt.“  
Klartext: Herr S. hat sich nur bei dem einen Projekt ins Zeug gelegt.
- Dienstzeugnis: „Frau L. hat sich im Rahmen ihrer Fähigkeiten eingesetzt.“  
Klartext: Der Rahmen war derartig eng, dass nur für wenige Fähigkeiten Platz war.
- Dienstzeugnis: „Herr B. hat sich stets als integrative, kommunikationsstarke Persönlichkeit ins Team eingebracht.“  
Klartext: Vor lauter Plaudern ist er kaum mehr zum Arbeiten gekommen.
- Dienstzeugnis: „Frau A. verfügte über Fachwissen und zeigte großes Selbstvertrauen.“  
Klartext: Große Klappe, wenig dahinter.

- Dienstzeugnis: „Herr R. hat die übertragenen Aufgaben ordnungsgemäß erledigt.“  
Klartext: Ordnungsgemäß schon, aber sonst zeigte er nur wenig Eigeninitiative.
- Dienstzeugnis: „Frau P. war stets mit Interesse und Begeisterung bei der Sache.“  
Klartext: Euphorie allein ist kein Erfolgsgarant.
- Dienstzeugnis: „Herr Z. trug durch seine Geselligkeit zum guten Betriebsklima bei.“  
Klartext: Er tratscht viel.
- Dienstzeugnis: „Frau K. setzte sich insbesondere für die Belange der Belegschaft ein.“  
Klartext: Eine Mitarbeiterin, die sich nicht alles gefallen lässt.

Seien Sie sich dieser rechtlichen, formalen und inhaltlichen Vorgaben bewusst, wenn Sie ein Dienstzeugnis verfassen oder lesen und bedenken Sie auch die spezielle Sprache, derer man sich für die Formulierungen bedient.

Bedenken Sie aber auch, dass nicht alle, die ein Dienstzeugnis formulieren, diese vorangestellten Informationen haben bzw. sich daran halten und machen Sie somit das Zeugnis eines Bewerbers/einer Bewerberin nicht zum allein ausschlaggebenden Kriterium für eine Zu- oder Absage im Recruiting.

Wenn Sie jedoch selbst ein Dienstzeugnis schreiben und einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin ein sehr gutes zukommen lassen wollen, dann verwenden Sie unbedingt die Steigerungsform (zB weit überdurchschnittlich, ein sehr hohes Maß an, sehr wertvoll, äußerst, stets außerordentlich,...), um Ihrer Zufriedenheit mit der Person und deren Arbeitsleistung Ausdruck zu verleihen!

Quellen:

- „Dienstzeugnisse – Rechtsfragen und Textbausteine in Österreich“ (Autoren: Cerwinka/Knell/Schranz),  
LINDE-Verlag Wien, 2008  
„Karrierekiller Dienstzeugnis – Geheimcodes und was sie wirklich bedeuten“ (Autor: Weissenböck)  
karriere.at – Blog-Artikel, 2010



Für Fragen steht Ihnen das HR-Team der  
Oberösterreich Tourismus GmbH  
gerne zur Verfügung (v.l.n.r.):  
[Edith Mohringer](#), Tel: 0732/7277-148  
[Mag. Sabine Gebetsroither](#), Tel: 0732/7277-118

Jänner 2018  
Edith Mohringer