

**Hochschule für öffentliche
Verwaltung und Finanzen
Ludwigsburg**
University of Applied Sciences

Wahlpflichtfach:

Familienrecht im Arbeitsfeld Jugendamt -
Beistandschaften, Pflegschaften, Vormundschaften

**Verwaltungssprache – bürgernah oder eine unüberwindbare
Kommunikationsbarriere?**

DIPLOMARBEIT

zur Erlangung des Grades einer
Diplom-Verwaltungswirtin (FH)

vorgelegt von

Sarah Jaiser

Studienjahr 2009/2010

Erstgutachter: Diplom-Verwaltungswirt (FH) Hans Peter Kirgis

Zweitgutachter: Diplom-Pädagoge Clemens Surmann

INHALTSVERZEICHNIS

Abkürzungsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis.....	VI
Tabellenverzeichnis.....	VIII
Anlagenverzeichnis	X
1 Einführung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung.....	2
1.3 Methodik	2
2 Verwaltungssprache im Wandel der Zeit.....	4
2.1 Gesellschaftliche Entwicklungen	4
2.2 Die Rechts- und Verwaltungssprache seit 1958	5
2.3 Die Verwaltungssprache im Blickpunkt wissenschaftlicher Forschung.....	9
3 Themenrelevante Grundlagen	10
3.1 Welche Sprache spricht die Verwaltung?.....	10
3.2 Eingliederung der Verwaltungssprache in die Gesamtrechtssprache	11
3.3 Die Verwaltungssprache im Spannungsfeld zwischen juristischer Fachsprache und Alltagssprache.....	13
4 Die Verwaltungssprache	15
4.1 Charakteristische Merkmale.....	15
4.1.1 Textaufbau	15
4.1.2 Wortwahl	17
4.1.3 Satzbau	23
4.2 Bewertung.....	27
4.2.1 Auf sprachlicher Ebene	27
4.2.2 Auf psychologisch-organisatorischer Ebene	28

5	Der Weg zur bürgernahen Verwaltungssprache.....	30
5.1	Grundlegende Elemente	30
5.1.1	Höflichkeit.....	30
5.1.2	Persönlichkeit.....	31
5.1.3	Sprachliche Gleichbehandlung zwischen Mann und Frau ...	32
5.2	Bisherige Bemühungen und Projekte um bürgernahe Verwaltungssprache	33
5.2.1	Vorschriften	33
5.2.2	Leitfäden	34
5.2.3	Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache.....	35
5.2.4	Bsp. Stadt Bochum.....	36
5.2.5	Bsp. Stadt Arnsherg	38
6	Eigene empirische Erhebung	39
6.1	Untersuchungsgegenstand	39
6.2	Hypothesenbildung	40
6.3	Konzeption der Befragung	40
6.4	Vorgehensweise und Durchführung.....	44
6.5	Auswertung der Ergebnisse	44
6.5.1	Grundauswertung.....	45
6.5.2	Gruppenspezifische Auswertung.....	56
6.6	Bestätigung bzw. Widerlegung der Hypothesen	59
6.7	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	61
7	Handlungsempfehlungen.....	63
7.1	Aus der Literatur.....	63
7.2	Eigene Empfehlungen.....	66
7.2.1	Was kann die Verwaltung bewegen?	66
7.2.2	Was können die Bürger bewegen?	68
7.2.3	Was kann die Politik bewegen?.....	69
8	Ergebnisdiskussion.....	70

Anlagen	XI
Literaturverzeichnis	LXII
Erklärung nach § 36 III APrOVwgD	LXVIII

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d. h.	das heißt
Dr.	Doktor
etc.	et cetera
f.	folgende
GG	Grundgesetz
ggü.	gegenüber
GVG	Gerichtsverfassungsgesetz
n. Chr.	nach Christus
PC	Personal Computer
S.	Seite
u. U.	unter Umständen
VwVfG	Verwaltungsverfahrensgesetz
Vgl.	Vergleiche
www	world wide web
z. B.	zum Beispiel
%	Prozent

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Verschiedene Sprachkreise der deutschen Sprache.....	13
Abbildung 2: Ausbildungs-/Studienbereiche der Befragten	46
Abbildung 3: Merkmale Textaufbau	48
Abbildung 4: Merkmale Wortwahl	49
Abbildung 5: Merkmale Satzbau.....	51
Abbildung 6: Gesamtbeurteilung Verständlichkeit	52
Abbildung 7: Gesamtbeurteilung Bürgernähe.....	54
Abbildung 8: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Geschlechts.....	56
Abbildung 9: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Alters	57
Abbildung 10: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit einer Vorbildung im Verwaltungs-/Rechtsbereich	58
Abbildung 11: Geschlecht der Befragten	XLVII
Abbildung 12: Alter der Befragten	XLVII
Abbildung 13: Anteil der Befragten, die vor diesem Studium bereits ein(e) Ausbildung/Studium angefangen/abgeschlossen haben	XLVIII
Abbildung 14: Anteil der Befragten, die Behördenschreiben auf Anhieb verständlich finden.....	XLIX
Abbildung 15: Auffälligkeiten Textaufbau	XLIX
Abbildung 16: Verständlichkeit Textaufbau	LI

Abbildung 17: Auffälligkeiten Wortwahl	LI
Abbildung 18: Verständlichkeit Wortwahl	LIII
Abbildung 19: Auffälligkeiten Satzbau	LIII
Abbildung 20: Verständlichkeit Satzbau	LV
Abbildung 21: Beurteilung Höflichkeit	LVI
Abbildung 22: Beurteilung Persönlichkeit	LVI
Abbildung 23: Beurteilung geschlechtliche Gleichbehandlung	LVII

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Geschlecht der Befragten	XLVII
Tabelle 2:	Alter der Befragten	XLVII
Tabelle 3:	Anteil der Befragten, die vor diesem Studium bereits ein(e) Ausbildung/Studium angefangen/abgeschlossen haben	XLVIII
Tabelle 4:	Ausbildungs-/Studienbereiche der Befragten	XLVIII
Tabelle 5:	Anteil der Befragten, die Behördenschreiben auf Anhieb verständlich finden.....	XLIX
Tabelle 6:	Auffälligkeiten Textaufbau	XLIX
Tabelle 7:	Merkmale Textaufbau	L
Tabelle 8:	Verständlichkeit Textaufbau	LI
Tabelle 9:	Auffälligkeiten Wortwahl	LI
Tabelle 10:	Merkmale Wortwahl.....	LII
Tabelle 11:	Verständlichkeit Wortwahl	LIII
Tabelle 12:	Auffälligkeiten Satzbau	LIII
Tabelle 13:	Merkmale Satzbau.....	LIV
Tabelle 14:	Verständlichkeit Satzbau	LV
Tabelle 15:	Gesamtbeurteilung Verständlichkeit	LV
Tabelle 16:	Beurteilung Höflichkeit.....	LVI
Tabelle 17:	Beurteilung Persönlichkeit	LVI

Tabelle 18:	Beurteilung geschlechtliche Gleichbehandlung	LVII
Tabelle 19:	Gesamtbeurteilung Bürgernähe.....	LVII
Tabelle 20:	Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Geschlechts.....	LVIII
Tabelle 21:	Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Alters	LIX
Tabelle 22:	Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit einer Vorbildung im Verwaltungs-/Rechtsbereich	LX

ANLAGENVERZEICHNIS

Anlage 1: Broschüre der Gesellschaft für deutsche Sprache	XII
Anlage 2: Bibliographie zur Verwaltungssprache	XXIV
Anlage 3: Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“	XXX
Anlage 4: http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt.html	XL
Anlage 5: http://www.ruhr-uni-bochum.de/idema/	XLIII
Anlage 6: Fragebogen	XLIV
Anlage 7: Grundauswertung	XLVII
Anlage 8: Gruppenspezifische Auswertung	LVIII
Anlage 9: Zeitungsartikel	LXI

1 Einführung

„Ich kann freilich nicht sagen, ob es besser werden wird, wenn es anders wird, aber so viel kann ich sagen, es muß anders werden, wenn es gut werden soll.“¹

(Georg Christoph Lichtenberg)

Die Klage über die Unverständlichkeit der Gesetzessprache ist alt. Dabei richtet sich die Kritik weniger an das Recht selbst, sondern an diejenigen, deren Beruf es ist, Recht zu vertreten, Recht zu erklären und Recht auszuüben. Adressat ist somit auch die Verwaltung, welche sich um eine verständliche und bürgernahe Sprache bemühen muss.

1.1 Problemstellung

Die Beziehung zwischen Bürger und Verwaltung wird wesentlich durch den mündlichen und schriftlichen Sprachtausch bestimmt. Dass dieser nicht immer reibungslos abläuft, wurde bereits im Jahr 1977 in folgendem Lied von Reinhard Mey thematisiert: „Der Antrag auf Erteilung eines Antragformulars“. Dieser Titel stellt die Gefühlslage eines Bürgers im Kampf gegen die kommunikativen und bürokratischen Barrieren dar. Begriffe wie „Juristendeutsch“ oder „Behördenchinesisch“ lassen bereits am Namen eine kritische Haltung gegenüber einer Sprache erkennen, die sich im Spannungsfeld zwischen fachlicher Präzision und Allgemeinverständlichkeit befindet. Als „Sprache der verwalteten Welt“ (Korn 1958) hat sie bereits viel fachliterarische Aufmerksamkeit auf sich gezogen. Aber nicht nur Sprachpfleger und Sprachwissenschaftler sind sich dieser Problematik bewusst und suchen daher nach Lösungsansätzen. Auch die Medien rücken das Thema Verwaltungssprache bezüglich mangelnder Verständlichkeit und Bürgernähe immer wieder in den Fokus der Aufmerksamkeit. Das öffentliche Interesse ist groß, denn jeder ist Adressat von Behörden-

¹ Heckmann, Herbert, Einleitung: Plädoyer für eine bürgernahe Gesetzessprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 9.

schreiben und wird die Auswirkungen zu spüren bekommen, wenn sich die Verwaltung für den Bürger zu kompliziert gibt.

1.2 Zielsetzung

Trotz vielfältiger Bemühungen um eine bürgerfreundlichere Sprache besteht in Zeiten, in denen sich die Institution Verwaltung zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen entwickelt, nach wie vor großer Handlungsbedarf. Diese Arbeit soll aufzeigen wie die Verwaltung, aber auch Bürger und Politik handeln können, um dem Bürger als Kunde gerecht zu werden. Außerdem soll die empirische Erhebung Erkenntnisse darüber gewinnen, ob sich die Problematik einer unverständlichen Verwaltungssprache auf den Normalbürger als Laie beschränkt oder ob der Umgang mit Behördenschreiben ein vielschichtigeres Problem darstellt, mit welchem auch im Verwaltungswesen geschulte Menschen zu kämpfen haben. Das übergeordnete Ziel dieser Arbeit besteht jedoch darin, Bewusstsein für dieses Problem zu schaffen und speziell der Verwaltung neuen Antrieb für Veränderungen zu geben.

Aufgrund der Komplexität des Themas beschränken sich die Ausführungen dieser Arbeit auf die schriftliche Kommunikation.

1.3 Methodik

Zunächst erfolgt in Kapitel 2 ein geschichtlicher Abriss, der sowohl die bedeutendsten gesellschaftlichen Bewusstseinsveränderungen bezüglich einer verständlichen Sprache als auch die Entwicklungen der Rechts- und Verwaltungssprache selbst beleuchtet.

Das anschließende Kapitel befasst sich mit allgemeinen Grundlagen, die für das Verständnis der Thematik von Bedeutung sind. Darunter fällt die gesetzliche Norm des § 23 Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) in der festgelegt wird, welche Sprache die Verwaltung zu sprechen hat. In einem weiteren Schritt erfolgt die Einordnung dieser Sprachgattung in die Gesamtrechtssprache, worauf sich eine Erläuterung des Spannungsfeldes „juristische Fachsprache“ und „Alltagssprache“ anschließt.

Im Kapitel 4 wird der fachsprachliche Charakter anhand der typischen Merkmale des bürokratischen Codes erläutert.

Im Folgenden wird der Weg zur bürgernahen Verwaltungssprache anhand herausgegriffener Elemente aufgezeigt.

Das Kapitel 6 umfasst den wissenschaftlichen Teil, welcher sich durch eine eigene empirische Untersuchung zum Thema verständliche und bürgernahe Verwaltungssprache auszeichnet.

An die Auswertung der Ergebnisse schließen sich im Kapitel 7 sowohl literarische als auch eigene Handlungsempfehlungen an, die möglicherweise den Weg zu einer bürgernäheren Sprache ebnen könnten.

Abschließend werden sowohl die Ergebnisse der empirischen Erhebung als auch die Handlungsempfehlungen in Form einer persönlichen Stellungnahme diskutiert.

Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf geschlechtsspezifische Konkretisierungen verzichtet. Dennoch sind immer beide Geschlechter angesprochen.

2 Verwaltungssprache im Wandel der Zeit

„Indem ich E u e r E x z e l l e n z um gnädige Nachsicht gegen die Unvollkommenheit dieser Arbeit bitte und mich H o c h d e r o Gnade unterthänig empfehle, verharre ich mit tiefster Ehrerbietung E u e r h o c h g r ä f l i c h e n E x z e l l e n z unterthänigster Diener ...“²

(Reuchlin 1809, II)

Der Obrigkeitston des preußischen und nationalsozialistischen Deutschlands ist heute in der Kommunikation zwischen Privatpersonen und Verwaltung nicht mehr denkbar. Eine erniedrigende und demütigende Haltung passt nicht mehr in unser demokratisches Denken. Dennoch ist es interessant, einen Blick auf die Ursprünge und geschichtlichen Entwicklungen der Verwaltungssprache zu werfen.

Im folgenden Kapitel werden zunächst die gesellschaftlichen Veränderungen aufgezeigt, die das Thema „Verständliche Sprache“ zunehmend in das Bewusstsein der Öffentlichkeit rückten. Anschließend folgt ein Abriss zu den Entwicklungen der Rechts- und Verwaltungssprache selbst, beginnend im Jahr 1958.

2.1 Gesellschaftliche Entwicklungen

Über lange Zeit diente die Sprache als Werkzeug der Abgrenzung unterschiedlicher Gesellschaftsschichten. Nach dem Ende des Zweiten Weltkriegs entwickelten sich in der Bundesrepublik Deutschland demokratische Formen, die in den 60er und 70er Jahren gesellschaftliche Entwicklungen und spürbare Bewusstseinsänderungen ermöglichten. Protestbewegungen gegen die kapitalistische Wirtschafts- und Gesellschaftsordnung sowie die Gründung von Bürgerinitiativen waren Ausdruck für ein gesellschaftliches Umdenken. Die Kombination aus wachsendem Selbst-

² Heinrich, Peter, Sprache als Instrument des Verwaltungshandelns – Eine Einführung in die Sprachwissenschaft für Angehörige der öffentlichen Verwaltung, in: Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege (Hrsg.): Reihe: Verwaltung, Recht und Gesellschaft, Band 4, Berlin 1994, S. 120.

bewusstsein der Bürgerschaft und der Forderung nach mehr Selbstbestimmung rückten das Thema verständliche Sprache in den Blickpunkt des öffentlichen Interesses. Die Menschen wollten künftig als „mündige Bürger“ in öffentlichen Angelegenheiten mitentscheiden. Mit dem zunehmenden Demokratie-Bewusstsein folgte somit auch ein verstärktes Sprachbewusstsein. Bereits damals war man sich bewusst, dass eine gemeinsame Sprache Grundvoraussetzung für die Kommunikation zwischen Bevölkerung und Staat ist. Dieser theoretische Gedanke wird an der Stelle praktisch umgesetzt, wo sich Privatperson und Staat direkt begegnen: in der Kommunalverwaltung. Aus diesem Grunde musste eine sprachliche Ebene geschaffen werden, auf der sich beide Parteien auf Augenhöhe begegnen konnten.³

2.2 Die Rechts- und Verwaltungssprache seit 1958

Zunächst ist anzumerken, dass die Geschichte der Gesetzes- und Amtssprache viel weiter zurückreicht. Bereits seit der Antike haben die Klagen über die Unverständlichkeit dieser Sprachgattung Tradition. Die Kluft „zwischen Volk und Recht, Volk und Juristen“⁴ in Deutschland wird auf die Übernahme des römischen Rechts im 14. Jahrhundert n. Chr. zurückgeführt. Die darin verwendete abstrakte, lateinisch beeinflusste Rechtssprache verdrängte die sinnlich lebendige Sprache des germanischen Rechts. Da die historischen Quellen im Hinblick auf die sprachliche Verständlichkeit noch nicht ausreichend aufbereitet wurden, ist die Entwicklung in verschiedenen Epochen der Geschichte nur bruchstückhaft möglich.⁵

³ Vgl. Lambertz, Thomas, Bürger, Sprache, Verwaltung – Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Rathaus und Bürgerschaft, in: Deutscher Städtetag (Hrsg.): Reihe A, DST-Beiträge zur Kommunalpolitik, Heft 13, Köln 1991, S. 145.

Vgl. Fuchs-Khakhar, Christine, Die Verwaltungssprache zwischen dem Anspruch auf Fachsprachlichkeit und Verständlichkeit, Tübingen 1987, S. 137.

⁴ Oksaar, Els, Kommunikation mit dem Bürger – Sprache als Werkzeug und Problem der Verwaltung, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 171.

⁵ Vgl. Oksaar, 1981, S. 171.

Vgl. Herberger, Maximilian, Unverständlichkeit des Rechts – Anmerkungen zur historischen Entwicklung des Problems und des Problembewusstseins, in: Wassermann, Rudolf/Petersen, Jürgen (Hrsg.): Recht und Sprache – Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz, Heidelberg 1983, S. 31.

Daher werden im Folgenden nur die Entwicklungen der Verwaltungssprache ab 1958 geschildert, die für die aktuelle Diskussion dieser Thematik bedeutsam sind.

1958 veröffentlichte der Schriftsteller Karl Korn seine Untersuchung des modernen Sprachgebrauchs, welche einen großen Einfluss auf die weitere Diskussion über die Allgemeinverständlichkeit der Verwaltungssprache hatte. In K. Korns Bezeichnung „Sprache der verwalteten Welt“⁶ spiegelt sich seine ablehnende Haltung zum modernen Sprachgebrauch wieder. Seine sprachkritische Betrachtungsweise regte zunehmend mehr Wissenschaftler an, ebenfalls Untersuchungen zu den Problemen einer allgemeinverständlichen Fachsprache anzustellen und Verbesserungen vorzuschlagen. Zunächst waren es vor allem Juristen und Verwaltungsfachleute, die sich mit den Problemen der Verwaltungssprache durch die tägliche Praxis konfrontiert sahen und nach Verbesserungsansätzen suchten. Die Sprachpfleger gingen in ihren Untersuchungen über die Merkmale der Amtssprache und ihrer Wirkung zunächst noch nicht von einzelnen Sprachvarianten der deutschen Sprache aus, sondern fassten sie als Einheit auf.⁷

In den späten 50er und frühen 60er Jahren war ausschließlich die sprachliche Ebene Gegenstand sprachpflegerischer Untersuchungen. Die rechtssprachlichen Merkmale wurden von den Sprachpflegern insgesamt negativ bewertet, da sie die Sprache der Verwaltung zu sehr von der Alltagssprache abgrenzten. Zum einen wurde die Amtssprache als Ausdruck einer normierten, anonymen Gesellschaftsordnung gesehen, die abgelehnt wurde. Zum anderen wurde ihr Gebrauch allein auf negative, persönliche Eigenschaften wie Unfähigkeit, Angst vor Eigenverantwortung und Machtstreben der Verwaltungsmitarbeiter zurückgeführt. Um die Vermei-

Vgl. Gesellschaft für deutsche Sprache, Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache? Eine repräsentative Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache, in: Eichhoff-Cyrus, Karin M./Antos, h.c. Gerd/Schulz, Rüdiger (Hrsg.), Wiesbaden 2009, S. 4, (siehe Anlage 1, S. XIV).

⁶ Heinrich, Peter, Bibliographie zur Verwaltungssprache, in: Dekan des Fachbereichs 1 (Hrsg.): Beiträge aus dem FB 1 (gehobener nichttechnischer Verwaltungsdienst) der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege, Heft 21, Berlin 1991, S.1, (siehe Anlage 2, S. XXV).

⁷ Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 5 f., 137.

derung rechtssprachlicher Merkmale in Behördenschreiben durchzusetzen, bemühten sich bereits im Jahr 1960 Sprachkritiker um Hilfestellungen, die künftig eine verständlichere Sprache gewährleisten sollten. Sowohl grammatikalische als auch stilistische Regeln wurden in praktischen Ratgebern zusammengefasst. Zielgruppe dieser Handbücher waren insbesondere Verwaltungsmitarbeiter. Auch das Bundesministerium des Innern erkannte die Wichtigkeit dieses Themas und sprach gegenüber dem öffentlichen Dienst Empfehlungen für manche dieser Ratgeber aus.⁸

Im Zuge des veränderten Selbstverständnisses der Sprachwissenschaft übernahmen Sprachwissenschaftler seit den 60er Jahren die Untersuchung der Rechts- und Verwaltungssprache von den Sprachpflegern. Im Gegensatz zu der subjektiven und kritischen Wertung der Sprachpfleger beurteilten die Linguisten die rechtssprachlichen Merkmale positiv. Sie setzten sich neue Maßstäbe für die sprachwissenschaftliche Untersuchung und zielten auf wertfreie und sachliche Forschungen ab.⁹

Inhalt und Zweck der Texte wurden zu neuen Untersuchungsgegenständen. Die Sprachwissenschaftler stellten fest, dass die Rechts- und Verwaltungssprache durchaus funktionsgerecht sei. Das größte Problem wurde nun in den gegensätzlichen Ansprüchen der Verwaltungssprache auf fachliche Präzision und Verständlichkeit gesehen. Daraus folgte, dass künftig neben den sachlichen Textbedingungen auch die Voraussetzungen der Adressaten beim Entwurf der Behördenschreiben berücksichtigt wurden. Anfang der 70er Jahre wurde die Rechtssprache schließlich als Fachsprache anerkannt.¹⁰

Seit Mitte der 70er Jahre fließen auch psychologische Erkenntnisse zur Textverständlichkeit in die Vorschläge zur Textgestaltung mit ein, die sich insbesondere auf den inhaltlichen Aufbau und die optische Gestaltung des Textes auswirken. Seit Ende der 70er Jahre wird der Verwaltungstext aufgrund soziologischer Beobachtungen als Teil der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger betrachtet. Vom Demokratiedanken ab-

⁸ Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 12 f., 16, 138.

⁹ Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 25 f., 138.

¹⁰ Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 33, 138 f.

geleitet wird die Verständigung der Verwaltung mit der Öffentlichkeit als Aufgabe angesehen. Neben textimmanenten Aspekten sollten künftig auch situative Bedingungen und Voraussetzungen, die indirekt die Kommunikation beeinflussen, berücksichtigt werden. Man erkannte, dass sowohl sozial-psychologische Betrachtungsweisen wie der inhaltliche Aufbau und das optische Erscheinungsbild von Verwaltungstexten, als auch die persönliche Einstellung der Verwaltungsmitarbeiter, neben sprachlichen Formulierungen, Auswirkungen auf den Erfolg der Kommunikation mit dem Bürger haben.¹¹

1980 wurden große Anstrengungen auf dem Gebiet der „Formulare“ unternommen. Die Schwierigkeit, fachintern ausgerichtete Texte fachkundigen Lesern verständlich zu machen, konnte am Beispiel der Verwaltungsvordrucke besonders gut untersucht werden. In den 60er und frühen 70er Jahren waren es hauptsächlich Verwaltungsfachleute, die sich aufgrund ihrer täglichen Arbeit um eine Verbesserung ihrer Vordrucke bemühten. Im Oktober 1979 setzten sich erstmals auch Wissenschaftler aus sämtlichen Forschungsbereichen auf einer wissenschaftlichen Arbeitstagung des Instituts für deutsche Sprache näher mit dem Thema auseinander und versuchten Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. In den Folgejahren wurde das Thema „Formular“ immer häufiger Gegenstand linguistischer Untersuchungen. Formulierung, inhaltlicher Aufbau und optische Gestaltung dieser Textsorte sollten künftig auf den Adressaten ausgerichtet werden. Zudem wurde es als wichtig angesehen, ihm Sinn und Zweck des Vordrucks näherzubringen.¹²

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die historische Auseinandersetzung mit dem Thema immer wieder neue Erkenntnisse brachte, die sich im Laufe der Jahre weiterentwickelt haben und auch heute noch von Bedeutung sind.

¹¹ Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 139 f.

¹² Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 103 f., 141.

2.3 Die Verwaltungssprache im Blickpunkt wissenschaftlicher Forschung

Bereits 1970 untersuchte Hildegard Wagner in ihrer Arbeit „Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart“ typische Merkmale der Verwaltungssprache. Die zu untersuchende Stichprobe bestand aus 1000 Sätzen verschiedener Textsorten der Verwaltung. Sie stellte fest, dass bestimmte syntaktische Formen gehäuft auftraten. In ca. 40 % aller Sätze wurden Passivformen oder Passivumschreibungen verwendet. Formelhafte Wendungen, Ketten einander untergeordneter Substantive, nominale Umschreibungen statt einfacher Verben und Satzverkürzungen durch Substantivierungen und Partizipialattribute waren weitere auffällige Merkmale der Stichprobe. Im Ergebnis zeichnete sich die Verwaltungssprache durch einen nominalen, abstrakten und unpersönlichen Stil aus. Diese Untersuchung ist seither die erste und bisher einzige empirische Basis, die sich mit den typischen Merkmalen der Behördensprache auseinandersetzt. Da die Verwaltungssprache heute wie früher dem Einfluss der Allgemeinsprache unterworfen ist, lässt sich keine abschließende Auflistung aller für die Verwaltungssprache typischer Merkmale aufstellen.¹³

1978 führte das Heidelberger Sozialwissenschaftliche Sinus-Institut im Auftrag des Bundeskanzleramts eine Umfrage zum Thema „Verwaltungssprache“ durch. 80 % der Befragten kritisierten das Amtsdeutsch und die Unverständlichkeit der Bürokratie. Die Kritik wurde von allen Bevölkerungsgruppen gleichermaßen geübt. Selbst Angehörige des öffentlichen Dienstes nahmen eine negative Haltung ein. Zudem waren 70 % der Befragten der Meinung, dass die öffentliche Verwaltung ineffektiv arbeite. 33 % der Befragten empfanden gar eine deutliche Entfremdung zwischen Bürger und Behörde.¹⁴

¹³ Vgl. Wagner, Hildegard, Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 238 f.

Vgl. Heinrich, Peter, 1994, S. 66.

Vgl. Heinrich, Peter, 1991, S. 2, (siehe Anlage 2, S. XXVI).

¹⁴ Vgl. Oksaar, 1981, S. 172.

Vgl. Wagner, 1981, S. 241.

3 Themenrelevante Grundlagen

„Verwaltungssprache“ – ein Begriff, der zunächst keiner weiteren Auslegung bedarf. Aber wissen wir eigentlich, was sich genau dahinter verbirgt, welche Sprache die Verwaltung denn nun eigentlich spricht und wo sie sich in der Gesamtrechtssprache wiederfindet? All diese Fragen sind grundlegend und sollen im folgenden Teil dieser Arbeit beantwortet werden.

3.1 Welche Sprache spricht die Verwaltung?

§ 23 I Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG)¹⁵ könnte eine mögliche Antwort auf diese Frage geben. Diese Vorschrift besagt, dass die Amtssprache grundsätzlich deutsch ist. Entsprechend der Regelung des § 184 Gerichtsverfassungsgesetz (GVG)¹⁶ ergibt sich daraus, dass in amtlichen Mitteilungen, Entscheidungen, Bescheiden sowie bei der gesamten Aktenführung ausschließlich die deutsche Sprache zu verwenden ist.¹⁷

Für den schriftlichen Verkehr einer Behörde hat dies zur Folge, dass die Schriftstücke im Schriftdeutsch, d.h. Hochdeutsch, verfasst sein müssen. Österreichische oder schweizerische Spracheinflüsse sind jedoch unschädlich. Anders verhält es sich im mündlichen Verkehr mit der Behörde: Hier sind auch Dialekte zulässig sind, sofern diese für alle Beteiligten verständlich sind. Für die von Bescheiden oder Entscheidungen Betroffenen hat dies zur Folge, dass vorbehaltlich der Regelungen in den Absätzen 3 und 4 und spezialgesetzlichen Regelungen nur Erklärungen, die in deutscher Sprache abgefasst sind, Fristen wahren oder in Lauf setzen können. Von der deutschen Sprache ausgenommen sind eigenständige Sprachen,

¹⁵ Verwaltungsverfahrensgesetz für Baden-Württemberg in der Fassung vom 12. April 2005 (GBl. S. 350), letzte Änderung 30. Juli 2009 (GBl. S. 363).

¹⁶ Gerichtsverfassungsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 9. Mai 1975 (BGBl. I S. 1077), letzte Änderung 17. Dezember 2008 (BGBl. I S. 2586).

¹⁷ Vgl. Kopp, Ferdinand/Ramsauer, Ulrich, Verwaltungsverfahrensgesetz, Kommentar, 10. Auflage, München 2008, § 23 Rdnr. 5 (im Folgenden zitiert als „Kopp/Ramsauer: Komm. z. VwVfG“).

die sich aus der deutschen Sprache heraus entwickelt haben. Hierunter fallen beispielsweise Schwyzerdütsch oder Elsässisch.¹⁸

Die Vorschrift liefert keine genaue Definition der deutschen Sprache, sondern setzt sie als gegeben voraus. Folglich kann die Verwaltung nur die deutsche Sprache verwenden, die im Geltungsbereich des § 23 I Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) zulässig ist.

Mitarbeiter der Behörde sind im Umgang mit ausländischen Bürgern befugt, sich deren Sprache zu bedienen, sofern sie dieser mächtig sind. Mündliche Besprechungen dürfen nur in fremder Sprache geführt werden, wenn alle Beteiligten diese Sprache beherrschen und damit einverstanden sind. Auch Merkblätter dürfen in fremder Sprache herausgegeben werden.¹⁹

3.2 Eingliederung der Verwaltungssprache in die Gesamtrechtssprache

Wo sich die Verwaltungssprache in der Gesamtrechtssprache wieder findet kann anhand der rechtssprachlichen Untersuchungen von W. Otto anschaulich erläutert werden. Er beschäftigte sich bereits 1978 erstmals mit der Systematik der Rechts- und Verwaltungssprache, indem er das so genannte „Sprachschichten-Modell“ entwarf. Dieses war und ist bis heute für rechtssprachliche Untersuchungen von großer Bedeutung. Er gliederte die Rechtssprache horizontal in Texte einzelner Rechtsbereiche (z. B. des Zivilrechts, Steuerrechts) und vertikal „je nach Quelle, Inhalt und Informationszweck“²⁰. Die vertikale Gliederung umfasst folgende Bereiche:

- 1.)Gesetzessprache,
- 2.)Urteils- und Bescheidsprache,
- 3.)Wissenschafts- und Gutachtensprache,
- 4.)Sprache des behördlichen Schriftverkehrs
 - a) mit fachkundigem Empfänger,

¹⁸ Vgl. Kopp/Ramsauer: Komm. z. VwVfG, 2008, § 23 Rdnr. 5.

¹⁹ Vgl. Kopp/Ramsauer: Komm. z. VwVfG, 2008, § 23 Rdnr. 6.

²⁰ Fuchs-Khakhar, 1987, S. 45.

- b) mit fachkundigem Bürger,
5.) Verwaltungsjargon und
6.) Sonstige Textsorten wie z.B. das Gespräch zwischen Verwaltungsmitarbeiter und Bürger oder die behördliche Öffentlichkeitsarbeit²¹.

Die Unterscheidung der verschiedenen Textgruppen basiert auf dem Grad der fachsprachlichen Intensität. Diese ist sowohl vom Zweck des Textes als auch vom Empfänger des Textes abhängig. Texte, die sich ausschließlich an Fachleute richten, können einen höheren Grad an fachlicher Intensität haben und am ehesten auf Allgemeinverständlichkeit verzichten. Hierzu gehören die Textgruppen 3.), 4a.) und 5.). Allerdings weisen auch die Gruppen 1.) und 2.) fachsprachlichen Charakter auf, da sie hoheitlichen Willensäußerungen dienen. Im Gegensatz zu den oben genannten Gruppen richten sich diese Texte jedoch nicht ausschließlich an Rechtsexperten. Die Gruppe 4.) bildet die Schnittstelle zwischen Fach- und Gemeinsprache. Unter den Begriff „Amtssprache“ fasst W. Otto die Texte der zweiten, vierten und sechsten Gruppe zusammen. Die so genannte „Juristensprache“ hingegen bezieht sich auf die Gesetzes-, Urteils- und Wissenschaftssprache. Jede der Teilsprachen aus dem Sprachschichtenmodell enthält wiederum viele verschiedene Textsorten. Die Behördensprache enthält beispielsweise die Textsorten Merkblätter, Ladungen und Antragsvordrucke. Das Modell lässt erkennen, dass die Übergänge zwischen den unterschiedlichen Teilsprachen, Fachsprache und Jargon, sowie Rechtssprache und Gemeinsprache oft fließend sind (Kapitel 3.3).²²

²¹ Fuchs-Khakhar, 1987, S. 45.

²² Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 44-46.

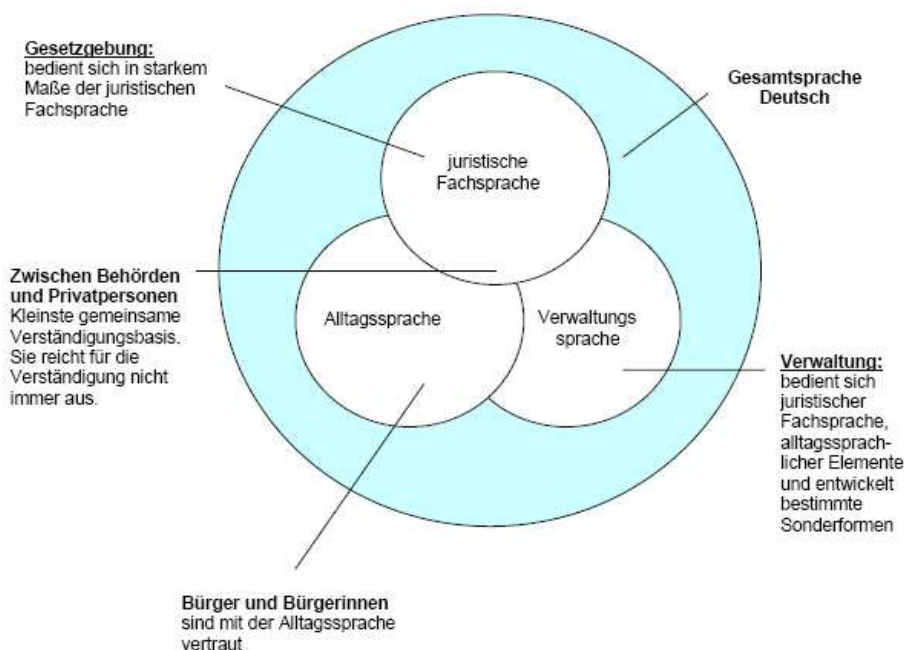
Vgl. Paul, Lothar, Sprachkritik in der Juristenausbildung, in: Wassermann, Rudolf/Petersen, Jürgen (Hrsg.): Recht und Sprache - Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz, Heidelberg 1983, S. 121.

3.3 Die Verwaltungssprache im Spannungsfeld zwischen juristischer Fachsprache und Alltagssprache

Neben dem Gesetzgeber sind auch Rechtsprechung und Verwaltung nach Art. 20 Grundgesetz (GG)²³ an Gesetz und Recht gebunden. Juristen- und Verwaltungssprache beeinflussen sich gegenseitig. Zum einen ist die Verwaltungssprache an das juristische Fachvokabular der Gesetze gebunden, zum anderen formuliert die Bürokratie die Gesetze, welche für das Verwaltungshandeln entscheidend sind.²⁴

Folgende Abbildung stellt die Schnittbereiche der verschiedenen Sprachkreise der deutschen Sprache dar:²⁵

Abbildung 1: Verschiedene Sprachkreise der deutschen Sprache



Quelle: Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik, Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“, S. 9.

²³ Grundgesetz vom 23. Mai 1949 (BGBl. 1), letzte Änderung 29. Juli 2009 (BGBl. I S. 2248).

²⁴ Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 70 f.

Vgl. Duve, Hans Ernst/Weirich, Hans-Armin, Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 125.

²⁵ (siehe Anlage 3, S. XXXIII).

Die fließenden Übergänge zwischen den verschiedenen Sprachkreisen machen deutlich, dass sich die Verwaltungssprache in einem Spannungsverhältnis zwischen fachlicher Präzision und Verständlichkeit befindet, wodurch sie eine Vermittlungsfunktion übernimmt. Die Abbildung lässt außerdem erkennen, dass es zwischen Behörde und Bürger nur eine kleine gemeinsame Basis im Schnittbereich der einzelnen Sprachkreise gibt. Oftmals reicht diese für die Kommunikation untereinander nicht mehr aus. Eine gemeinsame Sprache ist wichtige Voraussetzung für die Verständigung zwischen Menschen.

4 Die Verwaltungssprache

Folgendes Kapitel beschäftigt sich zunächst mit den typischen Merkmalen der Verwaltungssprache. Im Anschluss erfolgt eine Bewertung dieser Sprachgattung sowohl auf sprachlicher- als auch auf psychologisch-organisatorischer Ebene.

4.1 Charakteristische Merkmale

Aus dem Demokratiegebot folgt, dass „Bürger außerhalb öffentlicher Institutionen immer in der Lage sein müssen, sich mit Bürgern innerhalb öffentlicher Institutionen ohne Behinderung durch ein abweisendes Sprachverhalten über ihre Rechte und Pflichten zu verständigen“.²⁶

Folgendes Kapitel zeigt auf, welche charakteristischen Merkmale die Verwaltungssprache so schwer verständlich machen. Gleichzeitig werden Hinweise getreu dem Motto „so präzise wie nötig, aber so verständlich wie möglich“²⁷ für eine bürgerfreundlichere Formulierungsweise gegeben. Die einzelnen Merkmale sind in die drei Bereiche Textaufbau, Wortwahl und Satzbau gegliedert.

4.1.1 Textaufbau

Der Textaufbau eines Behördenschreibens ist ausschlaggebend für den ersten Eindruck. Die PCs am Arbeitsplatz verfügen heutzutage über Textverarbeitungsprogramme, die bereits eine nützliche Gestaltungshilfe für Schriftstücke liefern. Dennoch werden oft vermeidbare Fehler gemacht, die zu einem unverständlichen und unübersichtlichen Schriftstück führen:

Die optische Qualität eines Behördenschreibens wird überwiegend durch das **Schriftbild** bestimmt. Mehrere unterschiedliche Hervorhebungsmittel oder Schriftgrößen innerhalb eines Vordrucks lassen es unruhig wirken. Schlecht gewählte Zeilenabstände und Seitenränder können zudem ein verschwommenes Erscheinungsbild hervorrufen, welches sich in Form

²⁶ Radtke, Ingulf, Empfehlungen für den Sprachgebrauch in Rechts- und Verwaltungstexten, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 362.

²⁷ Radtke, 1981, S. 363.

eines ungegliederten Schriftbilds ausdrückt. Die Textdichte wird durch das Textaufkommen pro Seite bestimmt, welches in Behördenschreiben nicht zu hoch sein sollte. Es ist nicht notwendig, alle wichtigen Informationen auf einer Seite zu platzieren.

Behördenschreiben sollten zudem einen guten Lesefluss gewährleisten. Serifenlose Schriftarten sind insbesondere bei einem hohen Textaufkommen leichter zu erfassen als Schriftarten mit Serifen. Veraltete Schriftarten sollten unbedingt durch aktuelle ersetzt werden. Schriftstärken sind dann gut gewählt, wenn sie einen Kontrast zu der Farbe des Blattes bilden. Auch die Wahl der richtigen Schriftgröße ist entscheidend damit der Text vom Empfänger mühelos erfasst werden kann.²⁸

Die Gedanken spiegeln sich im Text wieder. Aus einer unstrukturierten **Inneren Gliederung** kann ein unlogisches Aufeinanderfolgen der Gedanken resultieren. Daraus folgt, dass die Inhalte u. U. nicht verstanden oder missverstanden werden. Folgende drei Arbeitsschritte sollten daher eingehalten werden: die Vorbereitung, in der die Gedanken zunächst geordnet werden, der Entwurf, d.h. die sprachliche Verfassung der Gedanken und schließlich die Verbesserung, in welcher der Text nochmals überarbeitet wird. Ein folgerichtiger und schlüssiger Aufbau wirkt Gedanken-sprüngen und Wiederholungen entgegen. Um ein gutes Verständnis zu gewährleisten muss sich ein Gedankenschritt zwanglos aus dem vorhergehenden ergeben.²⁹

²⁸ Anmerkung: Diese Hinweise ergeben sich aus dem täglichen Leben im Umgang mit Behördenschreiben.

²⁹ Vgl. Ebert, Helmut, Handbuch Bürgerkommunikation – moderne Schreibkultur in der Verwaltung; der Arnberger Weg, Berlin 2006, S. 46 f.
Vgl. Bundesverwaltungsamt - Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB) (Hrsg.): BBB - Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“, 4. Auflage, Köln 2002, S. 27 f., (siehe Anlage 3, S. XXXVI f.)-
http://www.bva.bund.de/cln_170/nn_372236/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/Buergernahe_Verwaltungssprache_BBB.pdf
[Zugriff: 03.01.2010].

4.1.2 Wortwahl

Die Verwaltungssprache ist eine Fachsprache, deren Charakter sich durch einen eigenen Stil und Wortschatz auszeichnet.³⁰ Nachfolgend werden Merkmale aufgeführt, welche für die Wortwahl der Verwaltungssprache charakteristisch sind:

Die Verwendung von **Fachbegriffen** ist ein Mittel der Verwaltung, die Rechtssicherheit zu gewährleisten. Wörter wie „Anleiterbarkeit“, „Rechtsbehelfsbelehrung“ oder „Verselbstständigkeitsanalyse“ sind allerdings Begriffe, die der Bürger als Laie im Normalfall nicht versteht. Die Rechtssicherheit kann trotz der Verwendung von einfacheren, für den Bürger verständlicheren Begriffen gewährleistet sein. Ist ein Fachbegriff aus Gründen der Rechtssicherheit dennoch vorgeschrieben oder notwendig, sollte dieser zumindest erklärt werden.³¹

Modewörter wie „Anbindung“, „Auftrag“ oder „Bezuschussung“ wirken „schick“ und genießen in Behörden große Beliebtheit. Werden sie jedoch in einem unpassenden Zusammenhang verwendet, wirken sie schnell aufgesetzt und überheblich.³²

Allerdings ist auch die Verwendung von **altmodischen, ungeläufigen Wörtern** kritisch zu betrachten. Formulierungen wie „eine Beschwer geltend machen“ können für den Laien allein deshalb unverständlich sein, weil er das Wort „Beschwer“ nicht kennt. Ersetzt man dieses durch ein Geläufigeres wie „eine Rechtsverletzung angeben“ wird auch der Sinn der Formulierung deutlich.³³

Auch **Kanzleiwörter** wie „anlässlich“, „hinsichtlich“ oder „seitens“, die einst höflich waren, wirken heute deplaziert und sollten ebenfalls durch moder-

³⁰ Vgl. Daum, Ulrich, Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache, in: Gesellschaft für deutsche Sprache (Hrsg.), 10. Auflage, Wiesbaden 1980, S. 1.

³¹ Vgl. Berger, Peter, Flotte Schreiben vom Amt – Eine Stilfibel -, Köln, Berlin, München 2004, S. 35.

³² Vgl. Daum, 1980, S. 4 f.

³³ Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002, S. 13, (siehe Anlage 3, S. XXXIV)-
http://www.bva.bund.de/cln_170/nn_372236/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB.pdf
[Zugriff: 03.01.2010].

ne Wörter substituiert oder ersatzlos gestrichen werden. Formulierungen wie „Infolgedessen habe ich ungeachtet Ihrer Einwände die Entscheidung getroffen, die Genehmigung für das Bauvorhaben zu erteilen.“³⁴ klingen veraltet und sollten in einem modernen Verwaltungsschreiben nicht mehr erscheinen.³⁵

Ein weiteres typisches Merkmal sind **Doppelaussagen** oder **Behördenfloskeln**, welche ersatzlos gestrichen werden können. Ein Beispiel stellt folgender Satz dar: „Ich sehe Ihrer geschätzten Antwort mit Freude entgegen.“³⁶ Aussagen dieser Art sind **überflüssig** und lenken zudem vom eigentlich wichtigen Anliegen ab.³⁷

Die Entstehung von Doppelaussagen ist auf die Verwendung von Modalverben (dürfen, können, müssen,...) zurückzuführen, obwohl bereits ein anderes Glied des Satzes die Fähigkeit, Erlaubnis, Vermutung usw. ausgedrückt hat. Folgender Satz „Angeblich soll das Grundstück verkäuflich sein.“³⁸ kann durch Formulierungen wie „Das Grundstück soll verkäuflich sein.“³⁹ oder „Angeblich ist das Grundstück verkäuflich.“⁴⁰ ersetzt werden.⁴¹

Auch einzelne Wörter können in Behördenschreiben überflüssig sein. Die Formulierung „während eines Zeitraums von vier Jahren“⁴² kann durch den präziseren und leichter verständlichen Ausdruck „vier Jahre lang“⁴³ ausgedrückt werden.⁴⁴

Unnötige Abweichungen von der Gemeinsprache stellen ein weiteres charakteristisches Merkmal der Verwaltungssprache dar. Hiermit ist vor allem der sogenannte „**Nominalstil**“, d.h. die Vorliebe für die Verwendung von Substantiven gemeint. Er ist für den steifen Charakter der Amtsspra-

³⁴ Berger, 2004, S. 27.

³⁵ Vgl. Berger, 2004, S. 27.

³⁶ Berger, 2004, S. 15.

³⁷ Vgl. Berger, 2004, S. 15.

³⁸ Daum, 1980, S. 24.

³⁹ Daum, 1980, S. 24.

⁴⁰ Daum, 1980, S. 24.

⁴¹ Vgl. Daum, 1980, S. 24.

⁴² Daum, 1980, S. 22.

⁴³ Daum, 1980, S. 22.

⁴⁴ Vgl. Daum, 1980, S. 22.

che verantwortlich. Es sollte immer geprüft werden, ob der Nominalstil durch den verbalen Stil, d.h. dem Vorzug von Zeitwörtern, ersetzt werden kann. Dieses charakteristische Merkmal hat jedoch auch seine Vorzüge, wenn beispielsweise für eine verbale Wendung das Subjekt fehlt oder die verbale Aussage ungenauer ist. In folgendem Satz ist der Nominalstil deutlich erkennbar: „Nach Ausfüllung und Rücksendung des Antrages auf Heimunterbringung werde ich eine Klärung der Kostenübernahme herbeiführen.“⁴⁵ Diese Formulierung gibt dem Leser zunächst ein Rätsel auf und sollte folgendermaßen umformuliert werden: „Bitte schicken Sie mir den ausgefüllten Antrag. Ich werde dann klären, ob die Kosten für das Heim übernommen werden.“^{46 47}

Auch mit **Adjektiven** verhält es sich oftmals schwierig. Diese ergänzen das Substantiv, sind allerdings manchmal überflüssig und können durch ein treffendes, kräftiges Substantiv ersetzt werden. So ist zum Beispiel eine „männliche Person“ ein Mann. Bei Ausdrücken wie „Verheerende Verwüstungen“ oder „ein großer Riese“ sind die Adjektive bereits in den Substantiven enthalten und schmälern lediglich deren Wirkung.⁴⁸

In Verwaltungsschreiben finden sich gelegentlich auch umständliche und veraltete **Adverbien** wie „andernfalls“, „ansonsten“ oder „widrigenfalls“, die durch ein einfaches „sonst“ ersetzt werden können.⁴⁹

Partizipien, sogenannte Mittelwörter, sind eine beliebte Form zur Verdichtung von Aussagen und finden sich in der Verwaltungssprache sehr häufig. Bei deren Verwendung kann es zu Beziehungsfehlern kommen. Da sie sich im Laufe der Zeit allerdings so eingebürgert haben kann man sie nicht mehr als grammatikalisch falsch, sondern nur als stilistisch unfein bezeichnen.⁵⁰

⁴⁵ Berger, 2004, S. 21.

⁴⁶ Berger, 2004, S. 21.

⁴⁷ Vgl. Daum, 1980, S. 29.

Vgl. Berger, 2004, S. 21.

⁴⁸ Vgl. Schmuck, Michael, Deutsch für Juristen – Vom Schwulst zur klaren Formulierung, in: Anwalt-Service (Hrsg.): Anwalts-Ratgeber, Köln 2002, S. 21.

⁴⁹ Vgl. Daum, 1980, S. 51.

⁵⁰ Vgl. Daum, 1980, S. 49, 51.

Ebenso verhält es sich mit den **Präpositionen**, den so genannten Verhältniswörtern. Schwierige Präpositionen sollten möglichst vermieden werden. Jedoch ist anzumerken, dass es auch umständliche Präpositionen gibt, die kaum befriedigend ersetzt werden können, wie beispielsweise „vorbehaltlich der Zustimmung der Regierung“⁵¹.⁵²

Auch die Verwendung von **Konjunktionen** (Bindewörtern) und von **Pronomina** (Fürwörtern) sollte aus selbigem Grund möglichst umgangen werden.⁵³

Der **Gebrauch von Superlativen** (höchste Steigerungsstufe) ist in Behördenschreiben ebenfalls oft vorzufinden. Dieses stilistische Mittel kann für den Empfänger eines Behördenschreibens übertrieben und unglaubwürdig wirken wie folgendes Beispiel verdeutlicht: „die idealste Art mit der größtmöglichen Wirkung“. Eine Formulierung wie: „die beste Maßnahme mit der größten Wirkung“ ist ausreichend und stellt sich für den Empfänger glaubwürdiger dar.⁵⁴

Wörter wie „Kostenzusageübernahmeerklärung“ oder „Verfassungsgrundordnungsentscheidung“ werden nicht zu unrecht als „Bandwurmörter“ oder „**Wortungeheuer**“ bezeichnet. Die Bundesdrucksache 772 / 03, eine Vorlage des Bundesministeriums der Justiz trägt den Namen: „Grundstücksverkehrsgenehmigungszuständigkeitsübertragungsverordnung“ – ein Wortungeheuer mit 67 Buchstaben. In der Gattung der Bandwurmörter sind die überlangen, zusammengesetzten Substantive am weitesten verbreitet. Sie sollten nach Möglichkeit ersetzt oder zumindest erklärt und durch Bindestriche lesbarer gemacht werden.⁵⁵

⁵¹ Daum, 1980, S. 55.

⁵² Vgl. Daum, 1980, S. 55.

⁵³ Vgl. Daum, 1980, S. 55, 57.

⁵⁴ Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002, S. 16, (siehe Anlage 3, S. XXXV)-
http://www.bva.bund.de/cln_170/nn_372236/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB.pdf
[Zugriff: 05.01.2010].

⁵⁵ Vgl. Daum, 1980, S. 58.

Vgl. Ebert, 2006, S. 32.

Vgl. Berger, 2004, S. 5.

Bei **ungeläufigen Abkürzungen** wie „a.a.O.“, ausgeschrieben „am angegebenen Ort“ besteht zum einen die Gefahr, dass sie schlichtweg unbekannt sind und zum anderen auch mehrdeutig sein können. Die Folge hiervon sind unnötige Rückfragen, die für beide Seiten mit Mehraufwand verbunden sind. Daher sollte auf deren Verwendung verzichtet oder zumindest eine Erklärung beigefügt werden.⁵⁶

Verwechelte Wörter stellen ein weiteres typisches Merkmal dar. Ursache hierfür ist die Verwendung von Wörtern in einem falschen Kontext. Eine typische Verwechslungsgefahr besteht z. B. bei den Wörtern „Abschrift“ und „Durchschrift“. Sie bezeichnen zwei unterschiedliche Dinge. Abschriften werden bei Ämtern nachträglich, Durchschriften gleichzeitig mit der Urschrift angefertigt. In dem Satz „Wir haben von diesem Schreiben Abschriften gefertigt.“⁵⁷ meint der Verfasser Durchschriften.⁵⁸

Bilder und bildhafte Redensarten finden sich in der überwiegend nüchternen, sachlichen und abstrakten Verwaltungssprache eher selten. Jedoch haben sich vor allem aus dem Bereich des Strafprozesses, für den sich die Menschen seit jeher lebhaft interessieren, viele Redensarten und Metaphern herausentwickelt, die in die allgemeine Sprache übernommen wurden. Da Ämter mit bildhaften Wendungen jedoch wenig Übung haben entstehen oft **schiefe und matte Bilder**. Diese Gefahr besteht dann, „wenn die wörtliche Bedeutung des Bildes noch durchscheint und dadurch ein peinlicher, mehrdeutiger Sinn oder schlichter Unsinn herauskommt.“⁵⁹ Im folgenden Beispiel „Wir müssen jetzt die Katze auf den Tisch legen.“⁶⁰ ist gemeint „Wir müssen jetzt die Karten auf den Tisch legen.“ oder „Wir müssen jetzt die Katze aus dem Sack lassen.“⁶¹ Bevor die Gefahr einer solchen Verwechslung besteht, sollte von der Verwendung dieser Metaphern abgesehen werden.⁶²

⁵⁶ Vgl. Berger, 2004, S. 47.

Vgl. Ebert, 2006, S. 31.

⁵⁷ Daum, 1980, S. 13.

⁵⁸ Vgl. Daum, 1980, S. 13.

⁵⁹ Daum, 1980, S. 10.

⁶⁰ Daum, 1980, S. 11.

⁶¹ Daum, 1980, S. 11.

⁶² Vgl. Daum, 1980, S. 9-11.

Umständliche Ausdrucksformen und Ausdrucksweisen sind ein weiteres charakteristisches Merkmal der Verwaltungssprache, das die Verständlichkeit von Behördenschreiben erheblich erschwert. Wie bereits erwähnt besitzt jede Fachsprache und somit auch die Verwaltungssprache ihren eigenen Charakter. Gelegentlich kommt es vor, dass Ausdrucksformen anderer Fachgebiete übernommen werden. Dies führt zu einem Mischstil unterschiedlicher Ausdrucksformen, welcher der Fachsprache nicht mehr gerecht werden kann. Sehr heikel ist es beispielsweise, Ausdrücke aus dem Sprachstil des Militärs auf einen verwaltungssprachlichen Kontext zu übertragen: „Die Rede des Ministers hat wie eine Bombe eingeschlagen.“⁶³ Hier ist gemeint ist, dass die Rede großes Aufsehen erregt hat. Aber auch die Übernahme von Ausdrucksformen aus Bereichen der Technik, des Sports etc. ist kritisch.⁶⁴

Außerdem sollte von Übersetzungen förmlicher Aussagen in die Amtssprache abgesehen werden. Dies wird dann problematisch, wenn Erklärungen von Beteiligten im Protokoll von der zuständigen Amtsperson in das gewohnte Amtsdeutsch umformuliert werden. Die Stilebene des Sprechenden sollte möglichst erhalten bleiben, um Unklarheiten oder Missverständnissen vorzubeugen.⁶⁵

Auch umständliche Ausdrucksweisen wie „Ich würde mich freuen, wenn Sie die Materialien verwenden würden.“⁶⁶ können in einfachem Deutsch „Ich freue mich, wenn Sie das Material anfordern.“⁶⁷ formuliert werden.⁶⁸

Immer wiederkehrende Verbindungen von Substantiven mit Adjektiven oder Partizipien stellen **klischeehaft starre Wendungen** dar, z. B. „üble Machenschaften“, „dumpfe Ahnung“ oder „triftige Gründe“, die in Behördenschreiben nach Möglichkeit vermieden werden sollten.⁶⁹

⁶³ Daum, 1980, S. 2.

⁶⁴ Vgl. Daum, 1980, S. 1 f.

⁶⁵ Vgl. Daum, 1980, S. 3.

⁶⁶ Ebert, 2006, S. 41.

⁶⁷ Ebert, 2006, S. 41.

⁶⁸ Vgl. Ebert, 2006, S. 41.

⁶⁹ Vgl. Daum, 1980, S. 8.

4.1.3 Satzbau

Neben einem strukturierten Textaufbau und der richtigen Wortwahl gehört auch ein sorgfältiger Satzbau zu den Grundvoraussetzungen eines verständlichen Behördenschreibens. Folgende charakteristische Merkmale weist die Verwaltungssprache im Satzbau auf:

„Erlauben Sie mir aber den Hinweis, dass der Präsident des DAV, Dr. Michael Streck, immer die internationale Ausbildung im Zusammenhang auf Hinweise, was die künftigen jungen Kolleginnen und Kollegen bei ihrem Studium tun können, damit sich deren Chancen später am Markt verbessern, empfiehlt...“⁷⁰

Schachtelsätze dieser Art sind in der Verwaltungssprache keine Seltenheit und genießen bei den Adressaten keine große Beliebtheit. „Schachtelsätze sind Satzgefüge, in denen die Nebensätze nicht in ‚abperlender‘ Reihenfolge angeordnet sondern ineinander gekeilt sind.“⁷¹

Aufgrund von diesbezüglichen Vorwürfen gegenüber Ämtern wurde eine Straffung des Stils angestrebt. Diese äußerte sich dadurch, dass **Partizipialkonstruktionen** an die Stelle von Nebensätzen traten. Jedoch sind diese oftmals mit so vielen Zusätzen beladen, dass der Satz genau so schwer verständlich ist wie der Schachtelsatz aus dem 19. Jahrhundert.⁷²

Folgende Hinweise und Überlegungen können helfen, diese Sätze zu verkürzen und zu vereinfachen werden: Während Hauptsätze die wichtigsten Informationen wiedergeben, sollten Nebensätze nur zusätzliche Informationen liefern. Nach Eberts Handbuch für Bürgerkommunikation sind 14 bis 18 Wörter je Satz noch leicht verständlich. Gesetzesverweise sollten in jedem Fall an das Ende eines Satzes gestellt oder völlig aus dem Satz ausgelagert werden und auf einem beiliegenden Blatt erscheinen. Der bedeutendste Gedanke sollte im Hauptsatz an den Anfang gestellt werden, damit der Leser umgehend mit der Thematik vertraut gemacht wird. Dank dieser Regel können auch schwierige „dass“-Konstruktionen vermieden

⁷⁰ Schmuck, 2002, S. 10 f.

⁷¹ Ebert, 2006, S. 37.

⁷² Vgl. Schmuck, 2002, S. 10 f.
Vgl. Daum, 1980, S. 77.

werden. Nach dem so genannten Gesetz der drei Sekunden ist es einem Leser maximal drei Sekunden möglich, an einem Gedanken festzuhalten. Dies bedeutet, dass ein eingeschobener Satz maximal drei Sekunden zu lesen dauern darf, damit die Information des umschließenden Satzteils nicht vergessen wird. Diese Erkenntnis wurde aus den Untersuchungen zu den sogenannten Springbildern gewonnen. Oftmals werden Schachtelsätze bereits klarer, wenn das weit entfernte Verb vor das Komma gezogen wird.⁷³

Gerade in Behördenschreiben ist die richtige **Wortstellung** besonders wichtig. Die Sätze sollten so strukturiert sein, dass die wichtigen Informationen am Anfang des Satzes stehen. So erfährt der Leser sofort, worauf es ankommt. In folgendem typischen Satz wurde diese Regel nicht eingehalten: „Wir stimmen dem Vorschlag des Ministeriums, Herrn Regierungsrat Becher mit der Leitung der neuen Außenstelle zu betrauen, nicht zu.“⁷⁴ Hier erfährt der Leser die wichtigste Information, dass dem Vorschlag nicht zugestimmt wurde, erst mit den letzten beiden Worten des Satzes. Ein besserer Satzanfang könnte lauten: „Wir stimmen dem Vorschlag des Ministeriums nicht zu, Herrn...“^{75 76}

Behördenschreiben sind oftmals missverständlich formuliert. Ursache dafür können **irreführende Satzfügungen** oder **Beziehungsfehler** sein. Folgender Satz „Die Zeugin belehrte das Gericht über die Wahrheitspflicht.“⁷⁷ ist zwar grammatikalisch korrekt, die Bedeutung jedoch im ersten Moment irreführend. Eine eindeutige Formulierung wäre: „Das Gericht belehrte die Zeugin über die Wahrheitspflicht.“^{78 79}

Ein weiteres charakteristisches Merkmal ist die **Häufung von Ausdrucksformen**. Darunter fallen Genitivattribute, Präpositionen, Bedingungssätze,

⁷³ Vgl. Ebert, 2006, S. 37 f.
Vgl. Schmuck, 2002, S. 10-12.
Vgl. Berger, 2004, S. 11.

⁷⁴ Daum, 1980, S. 63.

⁷⁵ Daum, 1980, S. 63.

⁷⁶ Vgl. Daum, 1980, S. 63.

⁷⁷ Daum, 1980, S. 67.

⁷⁸ Daum, 1980, S. 67.

⁷⁹ Vgl. Daum, 1980, S. 67.

„dass“ - Konstruktionen, Konjunktionen, oder Gleichklänge. Die Folge sind unverständliche und eintönige Sätze, die durch einen Wechsel im Ausdruck vermieden werden können.⁸⁰

Die **Zerdehnung der Verneinung** ist auch ein unnötiges und ungeschicktes Mittel der Verwaltungssprache. Es verkompliziert den Satz und klingt negativ behaftet. Oftmals kann der Gedanke auch in bejahender Form ausgedrückt werden, wodurch er eine positive Wirkung nach Außen erfährt. Die Formulierung „nicht unwesentlich“ stellt eine doppelte Verneinung dar, deren Sinn nur schwer zu erfassen ist. Durch die Verwendung von positiven Begriffen wie „falsch“ statt „unrichtig“ können Verneinungen ebenfalls umgangen werden.⁸¹

Untersuchungen haben ergeben, dass die **Verwendung des Passivstils** in der Behördensprache weit mehr verbreitet ist als in allgemeinen Texten. Eine mögliche Begründung ergibt sich aus der umfassenden Anwendung der Gesetze, die eine abstrakte und unanschauliche Sprache voraussetzt. Der Normgeber soll als Handelnder hinter dieser zurücktreten, wodurch das unpersönliche Passiv zu einem beliebten stilistischen Mittel wird. „Im Passivsatz ist der Satzteil das Subjekt, der im Aktivsatz Objekt wäre.“⁸² Wenn es um Sachfragen geht ist das Objekt meist wichtiger als das Subjekt. In diesen Fällen hat das Passiv durchaus seine Daseinsberechtigung. Es gewährt dem Leser außerdem einen schnellen Überblick über den Hauptinhalt des Satzes, wie folgendes Beispiel beweist: „Bauvorhaben können im Außenbereich nur genehmigt werden, wenn besondere Voraussetzungen vorliegen.“⁸³ Der Passivstil hat jedoch auch gewichtige Nachteile: Er ist umständlich und „zäumt das Pferd sozusagen von Hinten auf.“⁸⁴ Im Vergleich zum Aktiv ist die Konstruktion des Verbs komplizierter und schwerer verständlich. Im Gegensatz zum in der Ausdrucksweise eher hölzern wirkenden Passiv wirkt das Aktiv kraftvoll und dynamisch, da

⁸⁰ Vgl. Daum, 1980, S. 68-72.

⁸¹ Vgl. Daum, 1980, S. 72.
Vgl. Schmuck, 2002, S. 27 f.

⁸² Daum, 1980, S. 75.

⁸³ Daum, 1980, S. 75.

⁸⁴ Schmuck, 2002, S. 17.

es statt Geschehnissen Taten beschreibt. Die Notwendigkeit eines Passivsatzes sollte daher immer zunächst geprüft werden.⁸⁵

Behördenschreiben sind oftmals von **übermäßiger Breite, Schwulst und Gespreiztheit** geprägt. Hiermit ist der zu breitspurige, umständliche und übergenaue Stil der Behördensprache gemeint. Dies ergibt sich daraus, dass nebensächliche Dinge oft überschätzt und bis ins kleinste Detail ausgeführt werden. Besonders deutlich wird dieses Problem bei Betrachtung des jährlich steigenden Umfangs von Gesetzesblättern. Die Gespreiztheit der Behördensprache kann sich allerdings auch schon in kürzeren Sätzen bemerkbar machen: „Ich bitte, auf vollständige Ausfüllung des Vordrucks bedacht zu sein.“⁸⁶ Einfacher und kürzer ausgedrückt würde der Satz lauten „Ich bitte, den Vordruck vollständig auszufüllen.“^{87 88}

Ein Text sollte kurz und prägnant sein. Prägnanz bedeutet, dass er sich auf die wesentlichen Aspekte beschränkt, indem er einen Sachverhalt kurz und treffend beschreibt. „Prägnanz ist das Ergebnis eines Kompromisses zwischen dem Ziel der Kürze und dem Ziel des Mehraufwands, der notwendig ist, um das Verstehen zu erleichtern.“⁸⁹ Weitschweifigkeit sollte in der Behördensprache nach Möglichkeit vermieden werden.⁹⁰

Während sich Behörden einerseits bemühen den Amtstil zu straffen und Überflüssiges außen vor zu lassen, wird andererseits auf **Unentbehrliches** verzichtet und grammatikalische Regeln dadurch missachtet. Außer in Überschriften, Anzeigen etc. müssen Sätze grammatikalisch korrekt sein. Die Aussage „Er erklärte abzureisen.“⁹¹ ist nicht korrekt. Sie müsste lauten „Er erklärte, abreisen zu wollen.“^{92 93}

⁸⁵ Vgl. Daum, 1980, S. 75.

Vgl. Schmuck, 2002, S. 17.

Vgl. Joisten, Christa, Die Sprache der Gesetze und der Verwaltung, in: Krause, Alfred (Hrsg.): Schriften der Akademie des Deutschen Beamtenbundes, Gesellschaftspolitische Grundlagen, Sprache als Medium und Verständigungsmittel zwischen Wissenschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Öffentlichkeit, Reihe A, Band 2, Bonn 1986, S. 45.

⁸⁶ Daum, 1980, S. 80.

⁸⁷ Daum, 1980, S. 80.

⁸⁸ Vgl. Daum, 1980, S. 78-80.

⁸⁹ Ebert, 2006, S. 39.

⁹⁰ Vgl. Ebert, 2006, S. 38 f.

⁹¹ Daum, 1980, S. 65.

⁹² Daum, 1980, S. 65.

Eine der wohl häufigsten Auffälligkeiten im behördlichen Schriftverkehr ist die **Verweisung auf Gesetze und Paragraphen ohne Angabe des Inhalts**. Der Empfänger eines Behördenschreibens wird mit eben diesen konfrontiert obwohl deren Inhalte ihm völlig unbekannt sind, was die Nachvollziehbarkeit erheblich erschwert. Bei der Verweisung auf Gesetze und Paragraphen sollte daher immer der Inhalt der zitierten Bestimmung angegeben werden, damit der Empfänger nicht völlig „im Dunkeln steht“.⁹⁴

4.2 Bewertung

Verärgerte Bürger, genervte Verwaltungsbeamte, erhebliche Kosten und ein schlechter Ruf sind das Ergebnis einer Verwaltung, die sich für den Bürger zu kompliziert gibt. Zum einen bieten die Merkmale des bürokratischen Codes im Hinblick auf mangelnde Verständlichkeit und Bürgerfreundlichkeit Angriffsfläche für Kritik, zum anderen können verwaltungsspezifische Umstände auf psychologisch-organisatorischer Ebene negativen Einfluss auf die Verwaltungssprache nehmen und kritische Betrachtungsweisen hervorrufen. Beide Ebenen sollen im Folgenden bewertet werden:

4.2.1 Auf sprachlicher Ebene

Fehlende Verständlichkeit, Klarheit und Eindeutigkeit werfen nicht nur Sprachkritiker der Behördensprache vor. Zahlreiche Meinungsumfragen haben bewiesen, dass der Bürger als Laie große Schwierigkeiten im Umgang mit Behördenschreiben hat. Besonders stark in die Kritik geraten sind der Nominal- und Passivstil, die an mancher Stelle zwar sinnvoll, jedoch für den Bürger in Bezug auf die Verständlichkeit kaum zumutbar sind. Aber auch dort, wo die charakteristischen Merkmale der Behördensprache gar nicht notwendig wären, werden sie vom Gesetzgeber oder von Verwaltungsbeamten eingesetzt. Viele Bürger erkennen in der komplizierten Gesetzessprache ein „Machtinstrument der Verwaltung.“⁹⁵ Trotz

⁹³ Vgl. Daum, 1980, S. 64 f.

⁹⁴ Vgl. Daum, 1980, S. 81 f.

⁹⁵ Heinrich, 1994, S. 57.

vieler Bemühungen, die Behördensprache bürgerfreundlicher zu gestalten, sieht sich die Mehrzahl der Bürger im Kampf um Recht und Anspruch in einer schwächeren Position. Emotionale Reaktionen wie Unsicherheit und Angst sind die Folgen. Seit über 200 Jahren wird die Verwaltungssprache „als vertrocknet, hölzern, umständlich, entfremdet und unverständlich ge-
geißelt“.^{96 97}

Bereits 1958 bezeichnet K. Korn die Amtssprache als „Sprache in der verwalteten Welt.“⁹⁸ Bezeichnungen wie „Beamtenstil“, „Behördenchinesisch“ oder „Verwaltungsjargon“ lassen die Sprachkritik bereits am Namen erkennen. Bedeutend ist, dass nicht nur die weniger gebildeten Bürger Schwierigkeiten haben. Wenn sich Helmut Schmidt als ehemaliger Bundeskanzler darüber beklagt, er könne „viele Abrechnungen und Formulare nicht verstehen“⁹⁹ oder Schlagzeilen wie „Millionen Bundesbürger verzweifeln beim Ausfüllen von Behördenformularen“¹⁰⁰ die Titelblätter unserer Tageszeitungen zieren, muss die Verwaltung handeln.

Positiv anzumerken sind die vielen Bemühungen, welche sich in Forschungsprojekten und Untersuchungen über die Verwaltungssprache ausdrücken. Nicht zu vergessen die zahlreichen Handbücher mit stilistischen und grammatikalischen Hinweisen für eine verständlichere Sprache, die den Verwaltungsbediensteten als Hilfestellung bei ihrer täglichen Arbeit dienen sollen. Fraglich ist jedoch, inwiefern diese auch in der Praxis umgesetzt werden.¹⁰¹

4.2.2 Auf psychologisch-organisatorischer Ebene

Bis in die 70er Jahre waren ausschließlich sprachliche Merkmale Zielscheibe der Kritik. Ende der 70er Jahre kam die Gestaltungspsychologie zu der Erkenntnis, dass neben dem Sprachgebrauch sowohl die Rahmen-

⁹⁶ Heinrich, 1991, S. 1, (siehe Anlage 2, S. XXV).

⁹⁷ Vgl. Joisten, 1986, S. 45.

Vgl. Heinrich, 1994, S. 57.

Vgl. Heinrich, 1991, S. 1, (siehe Anlage 2, S. XXV).

⁹⁸ Heinrich, 1991, S. 1, (siehe Anlage 2, S. XXV).

⁹⁹ Oksaar, 1981, S. 172.

¹⁰⁰ Oksaar, 1981, S. 172

¹⁰¹ Vgl. Heinrich, 1991, S. 2, (siehe Anlage 2, S. XXVI).

Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 16.

bedingungen der Verwaltung, als auch die persönliche Einstellung der Verwaltungsbediensteten für den Erfolg der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger ausschlaggebend sind. Die persönliche Einstellung der Verwaltungsbediensteten wird zum einen durch die starre Verwaltungshierarchie, zum anderen von der Vielzahl der Gesetze und Verordnungen, welche nur einen geringen Entscheidungsspielraum zulassen, beeinflusst. Um die Rechtssicherheit der Gesetze und Verordnungen zu gewährleisten klingen viele Behördenschreiben auch heute noch unpersönlich, anonym und teilweise unfreundlich. Aber auch praktisch-organisatorische Betrachtungen wie die Erreichbarkeit der Behörde, die Zeit die dem Verwaltungsmitarbeiter für den Kontakt mit dem Bürger zur Verfügung steht und der Einsatz von EDV stellen weitere Einflussgrößen dar, welche für die Qualität der Aufgabenerledigung ausschlaggebend sind. Auch diese Punkte bieten eine Angriffsfläche für negative Kritik.¹⁰²

Positiv anzumerken sind spürbare Veränderungsprozesse bezüglich der geforderten Transparenz der Verwaltung. Über schlankere Aufbauorganisationen werden Zuständigkeiten besser geregelt und Dienstwege verkürzt. Bessere Ablauforganisationen innerhalb der Ämter ermöglichen dem Bürger bessere Einblicke in Verwaltungsvorgänge und schaffen dadurch Vertrauen.

¹⁰² Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 139 f.
Vgl. Ebert, 2006, S. 43.

5 Der Weg zur bürgernahen Verwaltungssprache

Zunächst stellt sich die Frage, was bürgernahe Verwaltungssprache eigentlich bedeutet. Früher war die Verwaltungsphilosophie vom Machtgedanken der Verwaltung gegenüber ihrem Klientel geleitet. Sie zeichnete sich durch eine komplizierte, schwer verständliche Sprache und schwer durchschaubare Verwaltungsvorgänge aus. Allmählich entsteht nun das Bewusstsein der Behörden, dass die Bürgerinnen und Bürger in einer modernen Dienstleistungsgesellschaft zur zahlenden Kundschaft gehören. Viele der veralteten Sprachschemata haben sich jedoch bis heute weitgehend erhalten. Was zeichnet eine bürgernahe Verwaltungssprache also aus?

5.1 Grundlegende Elemente

Eine allgemein verständliche Sprache gehört zu den Anforderungen, die ein Bürger an Behördenschreiben stellen kann. Eine bürgernahe Verwaltungssprache umfasst jedoch weitere Elemente, die die Verwaltungsbeamten bei der Erstellung ihrer Behördenschreiben beachten sollten:

5.1.1 Höflichkeit

Wörter wie „ergebenst“, „mit vorzüglicher Hochachtung“ oder „zur gefälligen Kenntnisnahme“ sind „ritualisierte Höflichkeitsformeln“¹⁰³, die im modernen Sprachgebrauch jedoch unangemessen sind. Größtenteils wurden diese Sprachformeln bereits aus dem Vokabular der Behörden gestrichen. Höflich schreiben bedeutet, den Amtston zu vermeiden. Sprachliche Höflichkeit beginnt aber schon bei der Anrede, dem Gruß und der Unterschrift. Diese so genannten „konventionellen Rahmensprechhandlungen“ der Textart „Brief“ stellen nicht nur eine Formalie dar, sondern sind zugleich die wichtigste formelle Respektgeste. Für Verwaltungsschreiben empfiehlt sich folgende Anredeformel: „Sehr geehrte / r Herr / Frau ...“¹⁰⁴ Sie schafft Verbindlichkeit, klingt aber dennoch höflich und distanziert. Die

¹⁰³ Heinrich, 1994, S. 67.

¹⁰⁴ Ebert, 2006, S. 68.

geläufigste Grußformel für standardisierte Schreiben ist: „Mit freundlichen Grüßen“¹⁰⁵ Die Unterschrift sollte den Adressat des Schreibens erkennen lassen, ob der Verfasser männlich oder weiblich ist. Eine Unterschrift mit Vor- und Nachname und einer maschinellen Wiederholung des Namens wird dieser Anforderung gerecht.¹⁰⁶

Auch im Fließtext sind einige Dinge zu beachten: ein Thema bezieht sich auf den Nominalstil. Sperrige Hauptwörter wie „zur Auszahlung bringen“ oder eine „Entscheidung herbeiführen“ sollten durch Verben wie „auszahlen“ oder „entscheiden“ ersetzt werden. Sie nehmen dem Schreiben den steifen Charakter und sind einfacher zu lesen.¹⁰⁷

Ein letztes Kriterium bezieht sich auf das Thema „Verneinung“. Dort geht es vorrangig um die verschiedenen Formen. Im Hinblick auf sprachliche Höflichkeit geht es mehr um die positive Formulierung von Aussagen: „Das Amt ist ab 14 Uhr für Besucher geschlossen.“¹⁰⁸ Positiver klingt der Satz folgendermaßen: „Das Amt ist bis 14 Uhr für Besucher geöffnet.“¹⁰⁹ Behörden schreiben können jedoch nicht immer positiv formuliert werden, insbesondere dann, wenn es sich um das Mitteilen negativer Botschaften handelt. In diesen Fällen gilt sachlich bleiben, in allen anderen: freundlich und höflich schreiben.¹¹⁰

5.1.2 Persönlichkeit

Persönlich schreiben bedeutet: Aktiv statt Passiv. Das Passiv sollte aus bereits genannten Gründen möglichst vermieden und durch den lebendigen Aktiv-Stil ersetzt werden. Ein Satz wie: „Die Beantwortung des Schreibens wird bis zum 31. Mai 2003 erwartet.“¹¹¹ gibt keine Auskunft darüber, von wem das Schreiben beantwortet werden soll. Der gesunde Menschenverstand lässt hier zwar auf die richtige Antwort schließen, dieser Schreibstil klingt jedoch unhöflich und unpersönlich. Der „Sie – Stil“

¹⁰⁵ Ebert, 2006, S. 68.

¹⁰⁶ Ebert, 2006, S. 67 f., 70 f.

¹⁰⁷ Vgl. Berger, 2004, S. 53.

¹⁰⁸ Berger, 2004, S. 54.

¹⁰⁹ Berger, 2004, S. 54.

¹¹⁰ Vgl. Berger, 2004, S. 54.

¹¹¹ Berger, 2004, S. 53.

gibt dem folgenden Satz eine persönliche Note und klingt weitaus freundlicher: „Bitte beantworten Sie das Schreiben bis zum 31. Mai 2003.“¹¹² Freundlichkeit lässt sich auch durch die Wörter „Danke“ und „Bitte“ ausdrücken, die heute zur guten Manier gehören. Von der Verwendung der dritten Person sollte in jedem Fall abgesehen werden, um sie entweder durch ein „Ich“ oder „Wir“ zu ersetzen, wodurch eine persönliche Ebene geschaffen wird. Gerade vor diesen personalen Beziehungen scheuen sich viele Behörden, da sie befürchten, dass die Sachlichkeit und Objektivität nicht gewahrt bleibt. Jedoch erfüllen Menschen die staatlichen Aufgaben in Form von Organen. Sie lassen sich von ihren persönlichen Gefühlen leiten, wo immer ihnen ein Ermessensspielraum bleibt. Von dieser Tatsache kann auch ein unpersönlicher Stil nicht ablenken.¹¹³

5.1.3 Sprachliche Gleichbehandlung zwischen Mann und Frau

Bürgerinnen wollen respektiert werden. Dazu gehört auch, dass sie genauso wie ihre männlichen Mitbürger angesprochen werden. Als oberster Grundsatz gilt daher, Formulierungen zu verwenden, die sowohl Männer als auch Frauen als Adressaten ansprechen. Frauen sind eigenständige, gleichberechtigte und gleichwertige Personen, was in Behördenschreiben zum Ausdruck kommen muss. Beide Geschlechter ansprechen beinhaltet auch das Verwenden beider Formen wie „Bürgerinnen und Bürger“. Korrekt ist ebenfalls die Schreibweise mit Binnen-I, z.B. „BürgerInnen“. Sie erleichtert den Lesefluss und erspart auf Dauer viel Schreibarbeit. Sowohl die Sparform mit Schrägstrich, wie „Bürger/-innen“, als auch die Klammer-schreibweise, wie „ein(e) Bürger/in“, sollte nach Möglichkeit vermieden werden, da sie das weibliche Geschlecht als untergeordnet erscheinen lassen. Die Schreibweise mit eingefügtem Komma, z.B. „Die Bürger, die Bürgerinnen der Stadt...“, sollte bezüglich des Leseflusses gegenüber der Schreibweise mit einem Schrägstrich bevorzugt verwendet werden. Wich-

¹¹² Berger, 2004, S. 53.

¹¹³ Vgl. Berger, 2004, S. 53 f.
Vgl. Daum, 1980, S. 74.
Vgl. Ebert, 2006, S. 72.

tig ist, dass die Formulierungen in jedem Fall verständlich und übersichtlich bleiben.¹¹⁴

Geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen werden verwendet, wenn eine Einzelperson in einem Einzelfall angesprochen wird. Sie findet beispielsweise bei Namen, der familienrechtlichen Stellung oder anderen die soziale Stellung prägenden Bezeichnungen Anwendung.¹¹⁵

Gerade in der Verwaltungssprache, die sich an die Bürgerinnen und Bürger richtet, ist die sprachliche Gleichbehandlung sehr wichtig. Jedoch sollte man bei der Verwendung von geschlechtsspezifischen Bezeichnungen sorgsam abgewogen werden, ob diese auch wirklich notwendig sind.¹¹⁶

5.2 Bisherige Bemühungen und Projekte um bürgernahe Verwaltungssprache

Der Erlass von Vorschriften oder Leitlinien dient dazu, menschliches Verhalten zu ändern und einheitliche Vorgehensweisen zu schaffen. Leider gibt es insgesamt nur wenig formale Regelungen, die Forderungen nach einer verständlichen und bürgernahen Verwaltungssprache zum Ausdruck bringen. Im Folgenden werden neben formalen Regelungen auch Projekte angesprochen, die sich mit dem Thema auseinandergesetzt haben:

5.2.1 Vorschriften

Formale Regelungen über den behördlichen Schriftverkehr enthält beispielsweise die Gemeinsame Geschäftsordnung (GGO) für die Berliner Verwaltung. § 2 I GGO regelt die sprachliche Gleichbehandlung zwischen

¹¹⁴ Vgl. Ebert, 2006, S. 208 f.

¹¹⁵ Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002, S. 47, (siehe Anlage 3, S. XXXIX)-
http://www.bva.bund.de/cln_170/nn_372236/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB.pdf
[Zugriff: 23.01.2010].

¹¹⁶ Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002, S. 46, (siehe Anlage 3, S. XXXVIII)-
http://www.bva.bund.de/cln_170/nn_372236/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsmodernisierung/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB.pdf
[Zugriff: 23.01.2010].

Mann und Frau. Nach § 49 I sollen Schriftsätze „knapp, klar und umfassend sein.“ Außerdem ist auf „eine leicht verständliche Darstellung in gutem Stil und höflicher Form“ Wert zu legen. Die weiteren Hinweise des § 49 betreffen Stilfragen, Textaufbau, Anrede und Grußformel.¹¹⁷

Auch auf Bundesebene wurden in der Gemeinsamen Geschäftsordnung (GGO) der Bundesministerien bereits Regelungen erlassen. § 16 II enthält Vorschriften über den behördlichen Schriftverkehr. Demnach müssen Schreiben „präzise, inhaltlich vollständig, verständlich und höflich“ formuliert sein. §42 GGO bezieht sich auf Gesetzesvorlagen der Bundesregierung. Im Absatz 5 wird gefordert, dass Gesetzentwürfe sprachlich richtig und möglichst für jedermann verständlich gefasst sein müssen. Außerdem sollen sie die Gleichstellung von Frauen und Männern sprachlich zum Ausdruck bringen. Über die rechtsförmliche Gestaltung von Gesetzentwürfen gibt es zudem Handbücher und Empfehlungen des Bundesministeriums der Justiz, welche bei der Formulierung zu berücksichtigen sind. Grundsätzlich ist auch eine Prüfung auf sprachliche Richtigkeit und Verständlichkeit durch den Redaktionsstab der Gesellschaft für deutsche Sprache beim Bundestag vorgesehen.

5.2.2 Leitfäden

Leitfäden eignen sich, um verständlichere Alternativen zu den bisherigen Formulierungen aufzuzeigen. Sie sind daher konkreter als Vorschriften, die nur vage Anhaltspunkte liefern und als Ziel dienen. Auch Fachleute sind oftmals mit Formulierungen nicht zufrieden und entwickeln aus diesem Grunde solche Leitfäden in Zusammenarbeit mit ihren Beschäftigten. Beispielsweise entwickelte die Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik des Bundesverwaltungsamtes verfasste das umfangreiche Arbeitshandbuch „bürgernahe Verwaltungssprache“, welches im Jahr 2002 bereits in seiner 4. Auflage herausgegeben wurde.¹¹⁸

¹¹⁷ Heinrich, 1994, S. 120.

Anmerkung: Gemeinsame Geschäftsordnung Berlin in der Fassung vom 8. Mai 2001.

¹¹⁸ Vgl. Bundesverwaltungsamt, 2002, S. 2, f., (siehe Anlage 3, S. XXXI f.)-

Regelungen zur sprachlichen Gestaltung von Verwaltungstexten werden oftmals auch intern, durch einfache Rundschreiben, getroffen.¹¹⁹

5.2.3 Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache

Ende 2008 führte das Institut für Demoskopie Allensbach im Auftrag der Gesellschaft für deutsche Sprache eine repräsentative Umfrage durch, um die Erfahrungen und Einstellungen Deutscher Bürgerinnen und Bürger zum Thema Rechts- und Verwaltungssprache zu ermitteln.¹²⁰

Die Ergebnisse dieser Befragung zeigen zunächst, dass eine Mehrheit der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland immer wieder mit Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien zu tun hat. Ein Großteil der Befragten (86 %) hat Schwierigkeiten, diese Schreiben zu verstehen. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass die Verständnisschwierigkeiten nicht nur auf Personen mit einfacher Schulbildung beschränkt sind. Auch ein hoher Anteil der Befragten mit Abitur oder Studium räumte ein, Schwierigkeiten mit der Rechts- und Verwaltungssprache zu haben. Die Umfrage zeigt auch, dass Befragten, die sich häufig mit rechtssprachlichen Texten auseinandersetzen, aus Erfahrungen zu lernen wissen und mit der Zeit ein besseres Verständnis für diese Art von Schreiben entwickeln. Jedoch gaben ebenso viele Befragte dieser Zielgruppe an, dass die Schreiben „völlig unverständlich“ seien. Eine weitere Frage bezieht sich auf die unterschiedlichen Ansprüche, die Verwaltungssprache erfüllen muss. Ein größerer Anteil der Befragten legte auf die Allgemeinverständlichkeit von Amts- oder Behördenschreiben mehr Wert als auf die Verwendung juristischer Fachsprache. Umständliche Formulierungen und die Verwendung von Fremdwörtern und Fachbegriffen ohne ausreichende Erklärung empfinden die Befragten als den größten Störfaktor. Über kon-

http://www.bva.bund.de/cln_170/nn_372236/SharedDocs/Publikationen/Verwaltungsm odernisie- rung/Buergernahe__Verwaltungssprache__BBB,templateld=raw,property=publication File.pdf/Buergernahe_Verwaltungssprache_BBB.pdf
[Zugriff: 25.01.2010].

¹¹⁹ Vgl. Heinrich, 1994, S. 119 f.

¹²⁰ Vgl. Gesellschaft für deutsche Sprache, 2009, S. 4, (siehe Anlage 1, S. XIV).

krete Nachteile, die den Befragten durch Verständnisschwierigkeiten entstanden sein könnten, berichten spontan nur wenige.¹²¹

Diese Studie zeigt, dass die Rechtssprache für einen Großteil der Bevölkerung offensichtlich eine vermeidbare Kommunikationsbarriere darstellt, die es zu überwinden gilt.¹²²

5.2.4 Bsp. Stadt Bochum

Im Zeitraum von März 2000 bis März 2001 fand das Kooperationsprojekt "Textoptimierung" statt, welches die Stadt Bochum zusammen mit dem germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum durchgeführt hat. Die systematische Verbesserung der Bürger-Kommunikation lieferte den Anstoß für dieses in vier Phasen gegliederte Projekt. In der ersten Phase des Projekts wurde eine Analyse der Behördenschreiben durchgeführt, die sich an Bürger richteten und deren sprachliche Form den Verwaltungsfachleuten Sorgen bereiteten. In Phase zwei wurden mit Hilfe von Germanisten Verbesserungsvorschläge bezüglich deren Verständlichkeit und Bürgerfreundlichkeit erarbeitet. Im Anschluss wurden die überarbeiteten Schreiben in Form einer Bürgerbefragung getestet. Die Ergebnisse aus der dritten Phase des Projekts stießen in der Bürgerschaft auf positive Resonanz. Schließlich ersetzte die Stadtverwaltung die überholten Behördenschreiben durch die verbesserten Fassungen. Um das "Einfache Schreiben" auf alle Texte der Stadtverwaltung auszuweiten, erarbeitete die Projektgruppe in der letzten Phase des Projekts einen Leitfaden, der Hilfestellungen zum „einfachen Schreiben“ und Antworten auf folgende Leitfrage liefern soll: „Wie kann man Amtsbriefe schreiben, die Bürgerinnen und Bürger verständlich und systematisch finden, und die trotzdem den Ansprüchen der Verwaltung genügen, indem sie präzise formuliert, in der Aussage rechtssicher und in der Produktion effizient sind?“¹²³

¹²¹ Vgl. Gesellschaft für deutsche Sprache, 2009, S. 5-11, 13, (siehe Anlage 1, S. XV-XXI, XXIII).

¹²² Vgl. Gesellschaft für deutsche Sprache, 2009, S. 12 f, (siehe Anlage 1, S. XXII f.).

¹²³ Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum, Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001, (siehe Anlage 4, S. XL)-
<http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt.html>

Für die Mitarbeiter der Stadt Bochum ist dieser Leitfaden über das Intranet verfügbar und liegt zudem in etlichen Büros in gedruckter Form aus. Die beachtlichen Ergebnisse, welche die Projektgruppe nach einjähriger Zusammenarbeit vorstellen konnte, stießen bundesweit bei Verwaltungen, Bürgern und Medien auf enorme Resonanz. Außerdem profitieren Bochumer Bürger und Bürgerinnen direkt von dem Projekt, da die gemeinsam entworfenen alternativen Formulierungen und Textbausteine letztlich von der Stadtverwaltung Bochum übernommen wurden.¹²⁴

Ende 2005 ist die Ruhr-Universität Bochum mit Plänen für ein bundesweites Folgeprojekt erneut auf die Stadtverwaltung Bochum zugekommen. Das neue Projekt „IDEMA“ – der Internetdienst für eine moderne Amtssprache wurde 2006 ins Leben gerufen. Ein Team aus Sprachwissenschaftlern, Juristen und Verwaltungsexperten hat sich seit einem Jahrzehnt auf die anspruchsvolle Aufgabe spezialisiert, Behördenschreiben im Sinne von mehr Bürgerfreundlichkeit zu überarbeiten, ohne dass die inhaltliche Präzision verloren geht. Damit bietet die Internetplattform eine bundesweit einzigartige Dienstleistung an. Die Sprachberatung wird von Ministerien und anderen Einrichtungen aus Bund und Ländern, Kommunen, der Justiz sowie von führenden Unternehmen verschiedener Bran-

[Zugriff: 30.01.2010].

¹²⁴ Vgl. Information über persönlichen Kontakt mit Frau Grahner, die seit 2005 Projekte zur Textoptimierung bei der Stadt Bochum koordiniert, 11.01.2010.

Vgl. Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum, Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001, (siehe Anlage 4, S. XL)-

<http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt.html>

[Zugriff: 30.01.2010].

Vgl. Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum, Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001, (siehe Anlage 4, S. XL)-

http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt_hintergrund.html

[Zugriff: 30.01.2010].

Vgl. Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum, Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001, (siehe Anlage 4, S. XLI)-

http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt_ziel.html

[Zugriff: 30.01.2010].

Vgl. Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum, Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001, (siehe Anlage 4, S. XLI)-

http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt_ablauf.html

[Zugriff: 30.01.2010].

Vgl. Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum, Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001, (siehe Anlage 4, S. XLII)-

http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt_ergebnisse.html

[Zugriff: 30.01.2010].

chen genutzt. Seit Projektstart ist die Stadt Bochum „Mitglied“ bei IDEMA - dem Internetdienst für eine moderne Amtssprache. Alle Beschäftigten der Stadtverwaltung, die auch ins Internet oder Intranet kommen, sprich im städtischen Netzwerk sind, haben Zugang zu dieser Internetplattform.¹²⁵

5.2.5 Bsp. Stadt Arnsberg

Im Leitbild der Stadtverwaltung Arnsberg heißt es unter der Überschrift „Kommunikation hat ihren Wert“: „Wir kommunizieren verständlich, verlässlich und medienkompetent.“ Dieser Gedanke war Auslöser für das Projekt „Verständliche Verwaltung“. Es ist Teil einer Strategie, Bürgerinnen und Bürger als „Kunden“ der Verwaltung ernst nehmen zu wollen und sich dem Reformziel der bürgerfreundlichen und kundenorientierten Verwaltung anzunähern. Das Ergebnis ist ein umfassendes Handbuch mit dem Ziel, Verwaltungsprozesse effizienter zu gestalten und entstehende Kosten zu senken. Dies soll mittels einer ständig verbesserten und differenzierten Kommunikation erreicht werden. Leitlinien, Beispiele und viele Hinweise machen es zu einem praktischen Ratgeber, der von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen aus der Praxis für die Praxis entwickelt wurde und über Formulierungsvorschläge für eine verständliche Sprache in Behörden-schreiben hinausgeht.¹²⁶

¹²⁵ Vgl. Information über persönlichen Kontakt mit Frau Grahner, die seit 2005 Projekte zur Textoptimierung bei der Stadt Bochum koordiniert, 11.01.2010.

Vgl. Ruhr-Universität Bochum in Kooperation mit der IDEMA/NOVATEC GmbH, IDEMA-Plattform - Internetdienst für eine moderne Amtssprache, Projektstart 2006, (siehe Anlage 5, S. XLIII)-

<http://www.ruhr-uni-bochum.de/idema/>
[Zugriff: 30.01.2010].

¹²⁶ Vgl. Ebert, Vorwort zur ersten Auflage, 2006.

6 Eigene empirische Erhebung

Obwohl das Thema Verwaltungssprache schon lange gegenwärtig ist und zahlreiche Hilfestellungen für verständlichere und bürgernähere Behördenschreiben existieren erscheint es fraglich, inwiefern diese von den Verwaltungsbediensteten tatsächlich Beachtung finden. Über diese und weitere themenrelevante Fragen soll die nachfolgende Untersuchung Aufschluss geben. Zunächst wird der Untersuchungsgegenstand der empirischen Erhebung erläutert, an welchen sich die Aufstellung der Hypothesen anschließt. Danach wird auf die Konzeption der Befragung, die Vorgehensweise und Durchführung näher eingegangen, bevor die Ergebnisse im Anschluss dargestellt und ausgewertet werden.¹²⁷

6.1 Untersuchungsgegenstand

In der Vergangenheit wurden bereits zahlreiche Untersuchungen zum Thema „Verwaltungssprache“ durchgeführt, die letztlich alle zum selben Ergebnis führten. Nachfolgende Erhebung soll jedoch neue Erkenntnisse gewinnen. In der Literatur wird wiederholt darauf hingewiesen, dass sich die Behördenschreiben an nicht fachkundige Bürger richten und daher eine allgemeinverständliche Formulierungsweise notwendig ist. Aber wie verhält es sich mit Studenten, die speziell im Umgang mit Gesetzen und dem Verwaltungswesen geschult werden? Haben sie ein besseres Verständnis für diese Textsorte oder fällt auch ihnen der Umgang mit dem „Behördendeutsch“ trotz fachlicher Kompetenz schwer? Diese Überlegung war Auslöser für eine wissenschaftliche Erhebung, deren zu untersuchende Personengruppe aus den Studenten der Innenverwaltung, Hauptstudium, der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg besteht. Bewusst wurden nur diese Studenten ausgewählt, da sie durch verschiedene Pflichtpraktika bereits Erfahrung im Umgang mit dem behördlichen Schriftverkehr aufweisen können. Neben dieser Frage sollen außerdem die „Schwachstellen“ des bürokratischen Codes anhand der

¹²⁷ Vgl. Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke, Methoden der empirischen Sozialforschung, 7. Auflage, München, Wien 2005, S. 7-14.

Beurteilung einzelner Merkmale des Textaufbaus, der Wortwahl und des Satzbaus aufgezeigt und analysiert werden.

Der befragte Jahrgang umfasste zum Zeitpunkt der Untersuchung 184 Studenten, welche die Grundgesamtheit bilden. Sie definiert sich als diejenige „Menge von Elementen, über die Aussagen im Rahmen einer Untersuchung gemacht werden sollen“.¹²⁸ Da sich die Rücklaufquote der auswertbaren Bögen nicht auf 100 % belief, handelt es sich bei der folgenden Untersuchung um eine Teilerhebung.¹²⁹

6.2 Hypothesenbildung

Der Forschungszweck besteht darin, die zu Beginn einer Untersuchung aufgestellten Hypothesen an der Wirklichkeit zu überprüfen.¹³⁰

Bei der Aufstellung der Hypothesen ist es hilfreich, sich an den Fragestellungen und dem Aufbau des Fragebogens zu orientieren. Dieser wurde in die zwei Themenschwerpunkte Verständlichkeit und Bürgernähe gegliedert. Somit können folgende Hypothesen aufgestellt werden:

Hypothese 1: Die Studenten der Innenverwaltung haben durch ihre fachliche Kompetenz im Verwaltungswesen weniger Schwierigkeiten, Behördenschreiben zu verstehen.

Hypothese 2: Die Elemente der bürgernahen Verwaltungssprache finden in Behördenschreiben nicht ausreichend Beachtung.

Neben diesen Hypothesen soll die Erhebung weitere Sachverhalte analysieren, die in Bezug auf die Thematik von Bedeutung sind.

6.3 Konzeption der Befragung

Die empirische Sozialforschung arbeitet mit einer Vielzahl unterschiedlicher Instrumente und Datenerhebungstechniken. Darunter fallen Inhalts-

¹²⁸ Schnell/Hill/Esser, 2005, S. 271.

¹²⁹ Vgl. Schnell/Hill/Esser, 2005, S. 271.

¹³⁰ Vgl. Blinkert, Baldo, Die Praxis der Forschung, in: Degele, Nina/Dries, Christian/Schirmer, Dominique (Hrsg.): Basiswissen Soziologie, Empirische Methoden der Sozialforschung - Grundlagen und Techniken, Paderborn 2009, S. 24.

analyse, systematische Beobachtung und die am häufigsten gewählte Befragungstechnik in Form eines Interviews oder Fragebogens.¹³¹

Für folgende Untersuchung wurde die Befragung in Form eines schriftlichen standardisierten Fragebogens gewählt, um sowohl die Kosten und den Aufwand gering zu halten und in kurzer Zeit möglichst viele Studenten der Hochschule zum Thema befragen zu können.

Fragebogen¹³²

Zu Beginn des Fragebogens werden die soziodemografischen Variablen (**Fragen 1-3a**) erhoben, die für die Untersuchung von Bedeutung sind. Darunter fallen Geschlecht (Frage 1), Alter (Frage 2), und Vorbildung (Fragen 3,3a). Sie dienen dem Zweck, die Ergebnisse unter verschiedenen Personengruppen vergleichbar zu machen und mögliche Zusammenhänge zu ermitteln. Im Weiteren gliedert sich der Bogen in die Themenschwerpunkte „Verständlichkeit“ (**Fragen 4-8**) und „Bürgernähe“ (**Fragen 9-12**).

Die Frage 4: „Hast du bisher alle Behördenschreiben auf Anhieb verstanden?“ soll die Probanden einleitend zum ersten Themenschwerpunkt führen. Die Verständlichkeit eines Behördenschreibens kann anhand der einzelnen Elemente „Textaufbau“ (Fragen 5, 5a, 5b), „Wortwahl“ (Fragen 6, 6a, 6b) und „Satzbau“ (Fragen 7, 7a, 7b) überprüft werden, die eine weitere Feingliederung bilden. Die Beurteilung dieser Elemente wird jeweils nach dem gleichen Schema abgefragt, welches beispielhaft am „Textaufbau“ erläutert wird:

Über die Frage 5 sollen die Befragten zunächst eine Stellungnahme abgeben, ob ihnen am Textaufbau von amtlichen Schriftstücken jemals etwas negativ aufgefallen ist. Diese Frage gibt Aufschluss über den ersten Eindruck und dient zugleich als Einleitung für die nachfolgende Analyse anhand einzelner Elemente (Frage 5a). Hier wird den Probanden Gelegenheit gegeben, auffällige Merkmale zu benennen, welche die Verständ-

¹³¹ Vgl. Schnell/Hill/Esser, 2005, S. 319.

¹³² (siehe Anlage 6, S. XLIV-XLVI).

lichkeit des Textaufbaus beeinflussen können. Abschließend sollen die Befragten die Verständlichkeit der Textgliederung allgemein beurteilen (Frage 5b) um festzustellen, wie groß der Handlungsbedarf ist. Anschließend werden die weiteren Elemente Wortwahl und Satzbau von den Probanden beurteilt, bevor sich eine letzte Frage zur Gesamtverständlichkeit von amtlichen Schriftstücken anschließt (Frage 8), welche die einzelnen Elemente mit einschließt.

Die Beurteilung des zweiten Themenschwerpunkts „Bürgernähe“ erfolgt über die Elemente Höflichkeit (Frage 9), Persönlichkeit (Frage 10) und sprachliche Gleichbehandlung zwischen Frau und Mann (Frage 11), die für eine bürgernahe Formulierungsweise grundlegend sind. Mittels dieser Fragen kann festgestellt werden, inwiefern diese Höflichkeitsformeln von Verwaltungsbediensteten Beachtung finden. Auch an dieses Thema schließt sich zuletzt eine Gesamtbeurteilung der bürgernahen Formulierungsweise an (Frage 12).

Am Ende (**Frage 13**) wird die Möglichkeit eröffnet, Verbesserungsvorschläge zu äußern, die den Probanden als besonders wichtig erscheinen. Dadurch wird die Bedeutung der individuellen Meinungen hervorgehoben.

Der Fragebogen enthält **offene, geschlossene** sowie **halb geschlossene Fragen**¹³³. Offene unterscheiden sich von den nicht offenen Fragestellungen durch bereits ausformulierte und vorgegebene Antwortmöglichkeiten. Halb geschlossene Fragestellungen beinhalten sowohl fest vorgegebene Antwortmöglichkeiten als auch Bereiche, in welchen der Befragte eine Antwort selbst formulieren kann. Dies ist bei den Fragen 5a, 6a, und 7a der Fall, da eine abschließende Aufzählung aller Merkmale der Verwaltungssprache, wie H. Wagner bereits in ihren Untersuchungen festgestellt hat (siehe Kapitel 2.3), kaum möglich ist. Unter dem Punkt „Sonstiges“ können die Befragten Merkmale aufführen, die sie bei den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten nicht vorfinden. Der Bogen besteht überwiegend

¹³³ Vgl. Kirchhoff, Sabine/Kuhnt, Sonja/Lipp, Peter/Schlawin, Siegfried, Der Fragebogen - Datenbasis, Konstruktion und Auswertung, 4. Auflage, Wiesbaden 2008, S. 20 f.

aus geschlossenen Fragestellungen, um die Antworten leichter vergleichen und auswerten zu können.

Die Beantwortung der Fragen zur Verständlichkeit der drei Elemente Textaufbau (Frage 5b), Wortwahl (Frage 6b), Satzbau (Frage 7b) und der Gesamtbeurteilungen der Fragen 8 und 12 erfolgt über sogenannte 4-stufige **LIKERT - Skalen**¹³⁴ um sicherzustellen, dass sich die Befragten eindeutig positiv oder negativ äußern. Auch die Beurteilung der bürgernahen Elemente (Fragen 9, 10) erfolgt über diese 4-stufigen Skalen. Lediglich die Frage zur sprachlichen Gleichbehandlung zwischen Frau und Mann (Frage 11) wird über eine 5-stufige LIKERT - Skala beantwortet, welche zusätzlich den neutralen Punkt „weiß nicht“ enthält. Da die maskuline Form von Wörtern die Regel ist achten Männer u. U. nicht bewusst auf die sprachliche Gleichbehandlung und haben somit eine neutrale Antwortmöglichkeit. Dadurch kann Ergebnisverfälschungen entgegengewirkt werden.

In dem Fragebogen wurden sowohl **Nominalskalen**¹³⁵ als auch **Ordinalskalen**¹³⁶ verwendet. Erstere unterscheiden die Ausprägung von Variablen nach Gleichheit und Ungleichheit. Die unterschiedlichen Kategorien können im Gegensatz zu den Ordinalskalen nicht näher differenziert oder in eine Rangfolge gebracht werden. Ordinalskalen kamen bei der Beurteilung der Verständlichkeit (Fragen 5b, 6b, 7b, 8) und bürgernahen Formulierungsweise (Fragen 9, 10, 11, 12) zum Einsatz. Abgesehen von den offenen Fragestellungen erfolgte die Beantwortung der restlichen Fragen über Nominalskalen.

Die Befragten wurden im Bogen darauf hingewiesen, dass die Angaben anonym sind und die personenbezogenen Daten nach dem Datenschutzgesetz vertraulich behandelt werden.

¹³⁴ Vgl. Schnell/Hill/Esser, 2005, S. 187-191.

¹³⁵ Vgl. Blinkert, Baldo, Allgemeine Arbeitstechniken, in: Degele, Nina/Dries, Christian/Schirmer, Dominique (Hrsg.): Basiswissen Soziologie, Empirische Methoden der Sozialforschung - Grundlagen und Techniken, Paderborn 2009, S. 120.

¹³⁶ Vgl. Blinkert, Allgemeine Arbeitstechniken, 2009, S. 120 f.

6.4 Vorgehensweise und Durchführung

Vor dem Druck der Bögen wurde ein **Pretest**¹³⁷ durchgeführt, bei dem der Rohentwurf unterschiedlichen Personen zur Begutachtung vorgelegt wurde. Diese konnten Verbesserungsvorschläge äußern, welche anschließend in den Fragebogen eingearbeitet wurden um möglichen Unklarheiten vorzubeugen. Nach Absprache mit dem Sekretariat wurden am 12.01.2010 entsprechend der Anzahl der Studenten 184 Fragebögen verteilt. Bis zum 15.01.2010 hatten die Befragten Gelegenheit, die Bögen auszufüllen. Die Rücklaufquote belief sich mit 140 auswertbaren Bögen auf 76,09 %.

6.5 Auswertung der Ergebnisse

Für die statistische Auswertung und Darstellung der Ergebnisse wurde das Tabellenkalkulationsprogramm **Excel** von Microsoft verwendet. In der Grundauswertung werden lediglich die aussagekräftigsten Diagramme abgebildet. Eine vollständige Auflistung aller Abbildungen befindet sich in der Anlage.¹³⁸

Codierung

Um die Ergebnisse besser auswerten zu können wurden die Antwortmöglichkeiten der einzelnen Fragestellungen zunächst codiert:

Für die Fälle, in welchen die Antwortmöglichkeiten aus zwei Variablen wie „Ja“ und „Nein“ (**Fragen 3, 4, 5, 6, 7**) oder „männlich“ und „weiblich“ (**Frage 1**) bestehen, wurden die Zahlen 1 und 2 als Code eingeführt. Die Erhebung des Alters (**Frage 2**) erfolgt in drei unterschiedlichen Altersklassen. Die jüngste Gruppe mit 20-25 Jahre wurde mit der 1, die Gruppe 26-30 Jahre mit der 2, und die Gruppe über 30 mit der 3 codiert. Für die Fragen mit Mehrfachnennungen (**Fragen 5a, 6a, 7a**) wurde für jedes Merkmal eine Zahl, angefangen mit der 1, in aufsteigender Reihenfolge vergeben. Die individuellen Antworten unter dem Punkt „Sonstiges“ wurden am Ende, der Zahlenreihe folgend, weiter codiert. Für die Antwortmöglichkeiten

¹³⁷ Vgl. Kirchhoff/Kuhnt/Lipp/Schlawin, 2008, S. 24 f.

¹³⁸ (siehe Anlagen 7, 8, S. XLVII-LX).

zur Beurteilung der Verständlichkeit (**Fragen 5b, 6b, 7b, 8**) wurden folgende Codes vergeben: „unverständlich“ = 1, „eher unverständlich“ = 2, „eher verständlich“ = 3, und „verständlich“ = 4. Die 4-stufigen Likert - Skalen im Teil zur bürgernahen Formulierungsweise (**Fragen 9, 10, 12**) wurden ebenfalls mit den Zahlen 1 bis 4 codiert. Für die zusätzliche Antwortmöglichkeit der **Frage 11** wurde die 5 als Code eingeführt. Die Antworten der offenen Fragen (**Frage 3a, 13**) wurden wörtlich in die Excel-Tabelle aufgenommen und zusammenfassend ausgewertet.

Parameter

Es gibt eine Reihe von Kennzahlen, die typische Wertebereiche oder Durchschnittswerte angeben können. Hierunter fallen beispielsweise Modus, Median und das Arithmetische Mittel. Sie gehören zur Gruppe der **Lageparameter**¹³⁹. Im Folgenden werden lediglich Modus und Median näher erörtert, da die anderen Parameter für die Auswertung der Umfrage nicht bedeutsam sind.

Der häufigste Wert, auch als **Modus** oder **Modalwert** bezeichnet, gibt an, welche Merkmalsausprägung am häufigsten gemessen wird. Er kann formal immer angegeben werden, da bereits nominal skalierte Merkmale für die Auswertung geeignet sind.¹⁴⁰

Der Zentralwert, auch **Median** genannt, ist der Wert, der genau in der Mitte einer Verteilung liegt, d.h. 50% der Messungen befinden sich unterhalb und 50 % oberhalb dieses Wertes. Er kann nur für Merkmale bestimmt werden, die mindestens ordinal skaliert sind.¹⁴¹

6.5.1 Grundauswertung

Im Folgenden werden nun die Häufigkeiten der Ergebnisse **prozentual** und **absolut**¹⁴² dargestellt, ausgewertet und mittels der oben genannten Parameter interpretiert.

¹³⁹ Vgl. Sauerbier, Thomas, Statistiken verstehen und richtig präsentieren, München 2009, S. 214.

¹⁴⁰ Vgl. Sauerbier, 2009, S. 214-217.

¹⁴¹ Vgl. Sauerbier, 2009, S. 217-222.

¹⁴² Vgl. Kirchhoff/Kuhnt/Lipp/Schlawin, 2008, S. 48 f.

Zunächst werden die gruppenspezifischen Merkmale über die **soziodemographischen Variablen (Fragen 1-3a)** festgestellt:

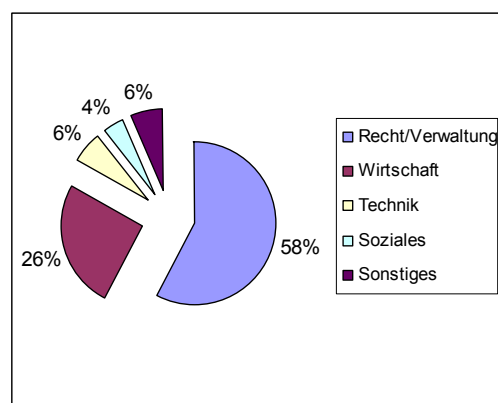
Von den 140 befragten Studenten ist ein Anteil von 102 (73 %) dem weiblichen Geschlecht zuzuordnen (**Frage 1**). Dieses Ergebnis ist nicht ungewöhnlich, da der Studiengang speziell familienorientierten Frauen viele Vorteile und Sicherheiten bietet.¹⁴³

Der Jahrgang besteht überwiegend aus jungen Studenten (**Frage 2**). 118 Befragte (84,29 %) ordnen sich der Altersgruppe „20 – 25 Jahre“ zu. 14 Befragte (10 %) fallen in die mittlere Altersgruppe und lediglich 8 Befragte (5,71 %) sind über 30 Jahre alt. Das Ergebnis deutet darauf hin, dass sich ein Großteil der Befragten im Erststudium befindet. Eine Ausbildung im gehobenen Verwaltungsdienst bietet den Studierenden gute Chancen auf einen Beamtenstatus, der ggü. einem Arbeitsplatz in der freien Wirtschaft mehr Sicherheiten bietet und dadurch sehr attraktiv wird.¹⁴⁴

Der letzte Teil der soziodemographischen Erhebungen ergibt zunächst, dass lediglich 47 Befragte (34 %) bereits eine Ausbildung bzw. ein Studium zuvor angefangen bzw. abgeschlossen haben (**Frage 3**). Dieses Ergebnis ist nicht verwunderlich da bereits festgestellt wurde, dass ein Großteil der Befragten noch sehr jung ist und sich im Erststudium befindet.¹⁴⁵

Interessanter ist folgende Abbildung (**Frage 3a**):

Abbildung 2: Ausbildungs-/Studienbereiche der Befragten



Quelle: Eigene Darstellung

¹⁴³ (siehe Anlage 7, Abbildung 11, Tabelle 1, S. XLVII).

¹⁴⁴ (siehe Anlage 7, Abbildung 12, Tabelle 2, S. XLVII).

¹⁴⁵ (siehe Anlage 7, Abbildung 13, Tabelle 3, S. XLVIII).

Auffällig ist, dass 27 von 47 (58 %) der Probanden mit Vorbildung zuvor im Bereich Recht/Verwaltung tätig waren. Ein Großteil dieser Studenten hat bereits eine Ausbildung im mittleren Dienst oder zum Verwaltungsfachangestellten abgeschlossen. Dieses Ergebnis deutet darauf hin, dass sich unter den Studierenden viele Hauptschul- bzw. Realschulabsolventen befinden, die über oben genannten Weg zur allgemeinen Hochschulreife oder zum Fachabitur gelangt sind.¹⁴⁶

Folgender Teil der Grundauswertung beschäftigt sich mit dem Thema **Verständlichkeit** von Behördenschreiben (**Fragen 4-8**):

Die einleitende Frage, ob die Studenten bisher alle Behördenschreiben auf Anhieb problemlos verstanden haben, fällt sehr negativ aus (**Frage 4**). 125 Befragte (89 %) beantworten diese Frage mit „nein“, während lediglich 15 Befragte (11 %) angeben, Behördenschreiben auf Anhieb verstehen zu können.¹⁴⁷

Wo genau die Ursachen für das schwer verständliche „Behördendeutsch“ liegen, wird mit den **Fragen 5-7** analysiert:

Die Ergebnisse der Beurteilung des **Textaufbaus** von Behördenschreiben (**Fragen 5-5b**) ergeben Folgendes:

Über die Hälfte der Befragten (92 Studierende, 66 %) stellte bereits Auffälligkeiten am Textaufbau fest (**Frage 5**), während die restlichen 48 Befragten (34 %) angeben, bisher nichts Negatives festgestellt zu haben.¹⁴⁸

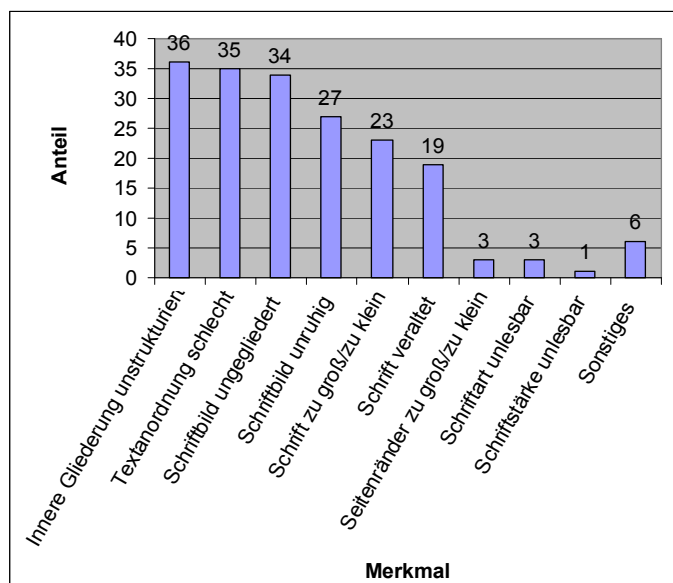
In Abbildung drei werden die Häufigkeiten der benannten Merkmale dargestellt (**Frage 5a**):

¹⁴⁶ (siehe Anlage 7, Abbildung 2, Tabelle 4, S. XLVIII).

¹⁴⁷ (siehe Anlage 7, Abbildung 14, Tabelle 5, S. XLIX).

¹⁴⁸ (siehe Anlage 7, Abbildung 15, Tabelle 6, S. XLIX).

Abbildung 3: Merkmale Textaufbau



Quelle: Eigene Darstellung

Von insgesamt 187 Nennungen fallen allein 36 (19,25 %) auf das Merkmal „innere Gliederung unstrukturiert“, welches die häufigste Merkmalsausprägung darstellt. 35 mal (18,72 %) wird die Auffälligkeit „Textanordnung schlecht“ benannt und 34 Befragte (18,18 %) setzen ein Kreuz bei „Schriftbild ungegliedert“. Erwähnenswert sind außerdem die Merkmale „Schriftbild unruhig“ (27 Nennungen, 14,44 %), „Schriftgröße schlecht gewählt“ (23 Nennungen, 12,30 %) und „Schrift veraltet“ (19 Nennungen, 10,16 %). Die restlichen Merkmale sind nach Erfahrung der Studenten eher selten anzutreffen. Neben den vorgegeben Antwortmöglichkeiten werden unter „Sonstiges“ weitere Merkmale genannt: „insbesondere Tabellen oft wirr“, „Sachverhaltszusammenhang/Hintergründe fehlen“, „altmodisches und unprofessionelles Layout“, „nichts hervorgehoben“, „Text ohne Abschnitte“ und „zu viel Text“. Da es sich hierbei um Einzelnennungen handelt, welche für die Gesamtauswertung keine erhebliche Rolle spielen, wird auf diese Punkte nicht weiter eingegangen.¹⁴⁹

Die abschließende Frage zur allgemeinen Verständlichkeit des Textaufbaus in Behördenschreiben (**Frage 5b**) ergibt Folgendes:

¹⁴⁹ (siehe Anlage 7, Abbildung 3, Tabelle 7, S. L).

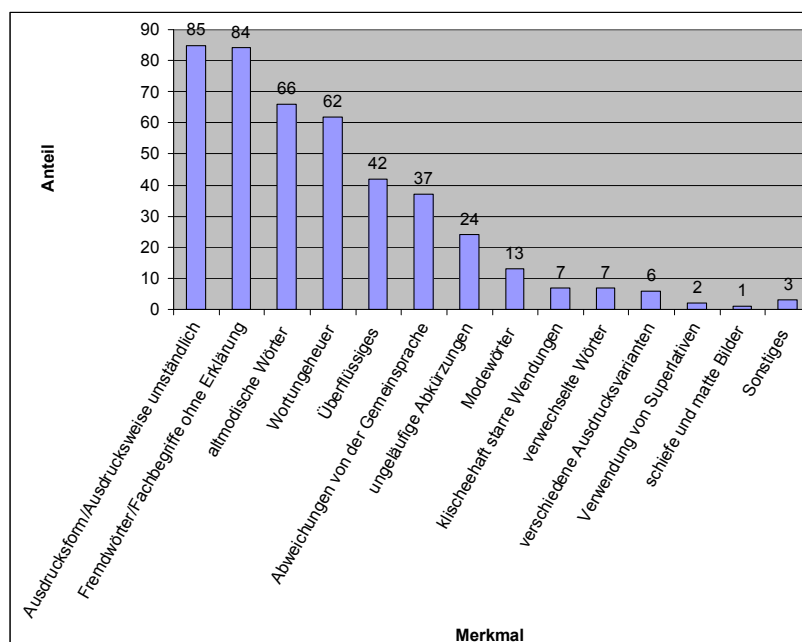
Ein Anteil von 79 Befragten (56 %) empfindet den Textaufbau als „eher verständlich“. Nur fünf Befragte (4 %) haben an der Verständlichkeit keinerlei Zweifel und setzen das Kreuz bei „verständlich“. 54 Befragte (39 %) sind anderer Meinung und entscheiden sich für „eher unverständlich“, während zwei Befragte (1 %) den Textaufbau sogar für „unverständlich“ halten. Die Beurteilung „eher verständlich“ stellt mit 56 % die häufigste Merkmalsausprägung dar. Auch der Median liegt bei „eher verständlich“. Daraus folgt, dass mindestens jeder zweite Befragte die Verständlichkeit des Textaufbaus positiv bewertet, womit die Aussage des Modus bekräftigt wird.¹⁵⁰

Im nächsten Schritt wird die Beurteilung der Verständlichkeit der **Wortwahl** ausgewertet (**Fragen 6-6b**):

Wie beim Textaufbau haben 125 Befragte (89 %) bereits Auffälligkeiten an der Wortwahl von Behördenschreibern bemerkt (**Frage 6**).¹⁵¹

Folgendes Schaubild stellt wiederum die Häufigkeiten der benannten Merkmale dar (**Frage 6a**):

Abbildung 4: Merkmale Wortwahl



Quelle: Eigene Darstellung

¹⁵⁰ (siehe Anlage 7, Abbildung 16, Tabelle 8, S. LI).

¹⁵¹ (siehe Anlage 7, Abbildung 17, Tabelle 9, S. LI).

Von insgesamt 439 Nennungen fallen allein 85 (19,36 %) auf „Ausdrucksform/Ausdrucksweise umständlich“, welches die häufigste Merkmalsausprägung bzw. den Modalwert angibt. Die Auffälligkeit „Fremdwörter/Fachbegriffe ohne Erklärung“ wird mit 84 Nennungen (19,13 %) ähnlich häufig genannt. Auch die Merkmale „altmodische Wörter“ (66 Nennungen), „Wortungeheuer“ (62 Nennungen), „Überflüssiges“ (42 Nennungen), „Abweichungen von der Gemeinsprache“ (37 Nennungen) „ungeläufige Abkürzungen“ (24 Nennungen) und „Modewörter“ (13 Nennungen) sind in Behördenschreiben häufiger anzutreffen. Die Häufigkeiten der restlichen Merkmale sind eher gering. Unter dem Punkt „Sonstiges“ wird Folgendes benannt: „Tippfehler“, „Verallgemeinerung ‚grundsätzlich‘ ist keine Begründung“, „missglückte Formulierung“, und „Wortwahl unfreundlich“. Hierbei handelt es sich wiederum um Einzelnennungen, die mangels Aussagekraft nicht weiter beachtet werden.¹⁵²

Im Vergleich zur Verständlichkeit des Textaufbaus fällt die Beurteilung der Wortwahl (**Frage 6b**) schlechter aus:

Über die Hälfte der Befragten (75 Befragte, 54 %) beurteilt sie als „eher unverständlich“, während ein Anteil von 61 Befragten (44%) gegenteiliger Meinung ist sie als „eher verständlich“ empfindet. Lediglich 2 Befragte (1 %) halten sie für „verständlich“. Ein gleicher Anteil (1 %) macht von der Antwortmöglichkeit „unverständlich“ Gebrauch.

Bei diesem Ergebnis fallen die Lageparameter Modus und Median wiederum auf die gleiche Merkmalsausprägung. In diesem Fall liegen sie allerdings im negativen Bereich bei „eher unverständlich“. Mit dem Zentralwert kann die Aussage getroffen werden, dass mindestens die Hälfte der Befragten die Verständlichkeit der Wortwahl negativ beurteilt.¹⁵³

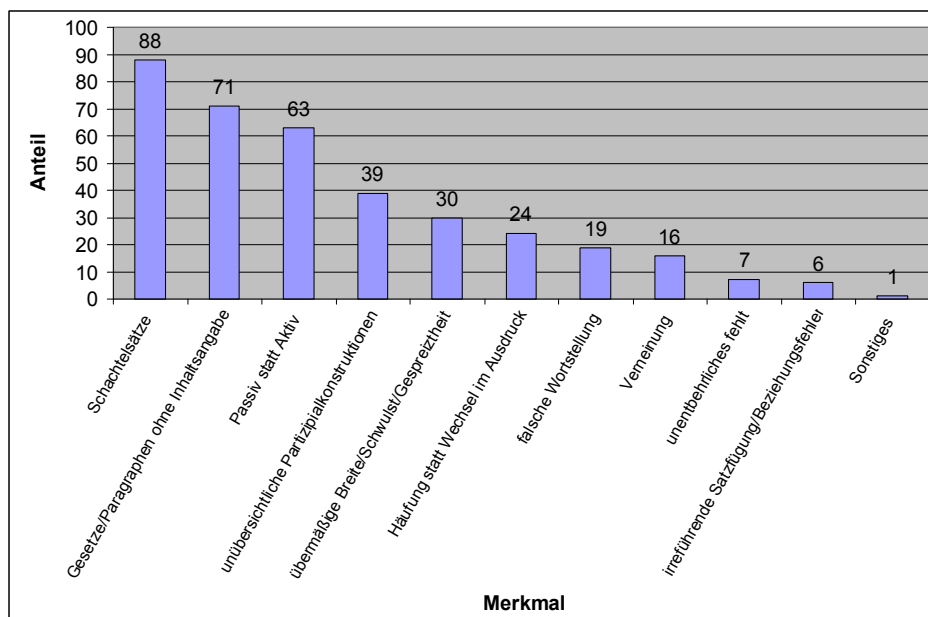
Schließlich erfolgt die Bewertung des **Satzbaus** von behördlichen Schriftstücken (**Fragen 7-7b**):

¹⁵² (siehe Anlage 7, Abbildung 4, Tabelle 10, S. LII).

¹⁵³ (siehe Anlage 7, Abbildung 18, Tabelle 11, S. LIII).

Verglichen mit den anderen Elementen stellte ein ähnlich hoher Anteil von 117 Befragten (84 %) bereits Auffälligkeiten im Satzbau fest (**Frage 7**).¹⁵⁴ Die Häufigkeiten der einzelnen Merkmale sind folgendermaßen ausgeprägt (**Frage 7a**):

Abbildung 5: Merkmale Satzbau



Quelle: Eigene Darstellung

Insgesamt werden 364 Nennungen abgegeben. Den Modalwert bestimmt das Merkmal „Schachtelsätze“ mit 88 Nennungen (24,18 %). Auch häufig benannt wird die Auffälligkeit „Gesetze und Paragrafen ohne Inhaltsangabe“ mit 71 Nennungen (19,51 %). Den vorherrschenden „Passivstil“ nennen 63 Befragte (17,31 %). Neben diesen 3 Merkmalen sind außerdem erwähnenswert: „Unübersichtlichkeit durch Partizipialkonstruktionen“ (39 Nennungen, 10,71 %), „übermäßige Breite/Schwulst/Gespreiztheit“ (30 Nennungen, 8,24 %), „Häufung statt Wechsel im Ausdruck“ (24 Nennungen, 6,59 %), „falsche Wortstellung“ (19 Nennungen, 5,22 %), und „Verneinung“ (16 Nennungen, 4,40 %). Die weiteren Auffälligkeiten sind nach

¹⁵⁴ (siehe Anlage 7, Abbildung 19, Tabelle 12, LIII).

Angabe der Befragten eher selten anzutreffen. Unter dem Punkt Sonstiges wird lediglich „grammatikalisch falsche Sätze“ aufgeführt.¹⁵⁵

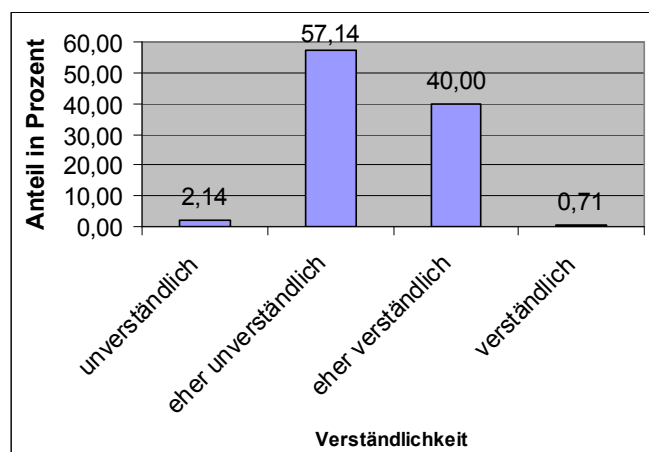
Das Ergebnis der abschließenden Frage nach der allgemeinen Verständlichkeit des Satzbaus von Behördenschreiben (**Frage 7b**) fällt ähnlich negativ aus wie das Ergebnis der Wortwahl:

Exakt die Hälfte (70 Befragte, 50 %) empfindet den Satzbau als „eher unverständlich“, während 64 Befragte (46%) das Kreuz bei „eher verständlich“ setzen. 4 Befragte (3%) entscheiden sich für die Antwort „unverständlich“ und lediglich 2 Befragte (1%) halten den Satzbau für „verständlich“.

Modalwert und Zentralwert fallen auch bei dieser Frage auf die gleiche Merkmalsausprägung „eher unverständlich“. Folglich beurteilt mindestens die Hälfte der Befragten die Verständlichkeit des Satzbaus eher negativ.¹⁵⁶

Die Gesamtbeurteilung zum ersten Themenschwerpunkt ist wie folgt ausgefallen (**Frage 8**):

Abbildung 6: Gesamtbeurteilung Verständlichkeit



Quelle: Eigene Darstellung

Eine Mehrheit von 80 Befragten (57,14 %) beurteilt Behördenschreiben als „eher unverständlich“. 56 Befragte (40 %) geben an, keine größeren Schwierigkeiten mit der Verständlichkeit von Behördenschrieben zu ha-

¹⁵⁵ (siehe Anlage 7, Abbildung 5, Tabelle 13, S. LIV).

¹⁵⁶ (siehe Anlage 7, Abbildung 20, Tabelle 14, S. LV).

ben. Ein Befragter (0,71 %) setzt das Kreuz bei „verständlich“, während drei Befragte (2,14 %) Behördenschreiben als „unverständlich“ empfinden. Modus und Median fallen bei dieser Beurteilung erneut auf die Variable „eher unverständlich“. Die Gesamtbeurteilung bestätigt folglich die eher negativen Ergebnisse der einzelnen Beurteilungen des Textaufbaus, der Wortwahl und des Satzbaus.¹⁵⁷

Im nächsten Teil der Grundauswertung werden die Ergebnisse zum Thema „**bürgernahe Verwaltungssprache**“ (**Fragen 9, 10, 11, 12**) erläutert:

Die Beurteilung der **Höflichkeit (Frage 9)** fällt folgendermaßen aus:

86 Befragte (61 %) empfinden die Schreiben als „eher höflich“. 29 Befragte (21%) sind der Meinung, dass die Formulierungsweise „höflich“ ist. Lediglich ein Anteil von 24 Befragten (17,14 %) empfindet sie als „eher unhöflich“ und ein Befragter (1%) setzt das Kreuz bei „unhöflich“. Insgesamt betrachtet ist dies ein positives Ergebnis.

Modus und Median fallen bei dieser Frage in der Beurteilung „eher höflich“ zusammen, wodurch das positive Ergebnis bestätigt wird.¹⁵⁸

Die Beurteilung der **Persönlichkeit (Frage 10)** weist folgendes Ergebnis auf:

Die überwiegende Mehrheit (116 Befragte, 83 %) fühlt sich von Behördenschreiben nicht persönlich angesprochen. Darunter entscheidet sich ein Anteil von 94 Befragten (67%) für „eher unpersönlich“ und 22 der Befragten (16 %) sogar für „unpersönlich“. Eine Minderheit von 22 Befragten (16 %) empfindet Behördenschreiben als „eher persönlich“ und nur zwei Befragte (1 %) halten sie für „persönlich“. Dieses Ergebnis fällt, verglichen mit der Beurteilung der Höflichkeit, offensichtlich deutlich schlechter aus.

Modus und Median fallen in dieser Auswertung auf das Merkmal „eher unpersönlich“. Dies führt zu dem Ergebnis, dass mindestens jeder zweite

¹⁵⁷ (siehe Anlage 7, Abbildung 6, Tabelle 15, S. LV).

¹⁵⁸ (siehe Anlage 7, Abbildung 21, Tabelle 16, S. LVI).

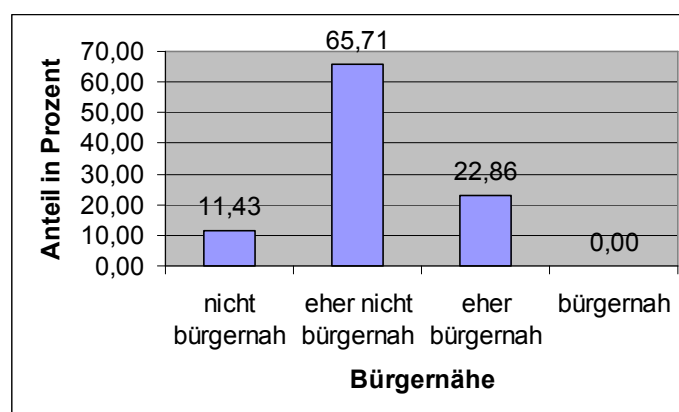
Befragte die persönliche Formulierungsweise in Behördenschreiben negativ beurteilt.¹⁵⁹

Nachfolgende Ergebnisse beziehen sich auf die **sprachliche Gleichbehandlung zwischen Frau und Mann (Frage 11)**:

Auffällig ist, dass ein hoher Anteil von 54 Befragten (39 %) von der neutralen Antwortmöglichkeit „weiß nicht“ Gebrauch macht. Dieses Ergebnis deutet wie bereits vermutet darauf hin, dass nicht jeder bewusst auf die sprachliche Gleichbehandlung achtet. 43 Befragte (31 %) haben bisher positive Erfahrung gemacht und sind der Meinung, dass die sprachliche Gleichbehandlung beachtet wird. 31 Befragte (22 %) tendierten auch eher in die positive Richtung und setzten ihr Kreuz bei „Gleichbehandlung wurde eher beachtet“. Lediglich 10 Befragte (7 %) sind der Meinung, dass die Gleichbehandlung eher nicht beachtet wird und nur zwei Befragte (1 %) vertreten die Auffassung, dass die Gleichbehandlung nicht beachtet wird. Insgesamt betrachtet ist auch dies ein eher positives Ergebnis, welches durch den Median, der bei „Gleichbehandlung wurde beachtet“ liegt, bestätigt wird.¹⁶⁰

Bei der Gesamtbeurteilung der Bürgernähe kann folgendes Ergebnis verzeichnet werden (**Frage 12**):

Abbildung 7: Gesamtbeurteilung Bürgernähe



Quelle: Eigene Darstellung

¹⁵⁹ (siehe Anlage 7, Abbildung 22, Tabelle 17, S. LVI).

¹⁶⁰ (siehe Anlage 7, Abbildung 23, Tabelle 18, S. LVII).

Trotz der überwiegend positiven Beurteilung der bürgernahen Elemente Höflichkeit und Gleichbehandlung entscheiden sich 92 Befragte (65,71 %) in der Gesamtbeurteilung dafür, dass Behördenschreiben „eher nicht bürgernah“ formuliert sind. 16 Befragte (11,43 %) halten Behördenschreiben sogar für „nicht bürgernah“. Nur 32 Befragte (22,86 %) empfinden sie als „eher bürgernah“. Auffällig ist, dass sich keiner der Befragten die Formulierungsweise für „bürgernah“ empfindet.

Die Beurteilung „eher nicht bürgernah“ stellt sowohl den Modus als auch den Median dar, womit bei dieser Auswertung ein eher negatives Ergebnis verzeichnet werden muss.¹⁶¹

Bei der abschließenden Frage (**Frage 13**), welche Verbesserungen die Befragten als besonders wichtig empfinden, geben insgesamt 63 der 140 Befragten (45 %) eine Stellungnahme ab. Innerhalb der Aussagen können viele Übereinstimmungen festgestellt werden, die im Folgenden aufgeführt sind:

Am häufigsten wird das Thema Fremdwörter in Behördenschreiben benannt. Die Befragten sind sich einig, dass Fachbegriffe möglichst vermieden, ansonsten zumindest erklärt werden sollten. Auch die für die Entscheidung wichtigen Rechtsgrundlagen sollten in einer Weise erklärt werden, die auch Nichtfachleute verstehen können. Großen Wert legten die Befragten außerdem auf verständliche Formulierungen und eine einfache Sprache. Einen einfachen und verständlichen Satzbau halten viel der Befragten für sehr entscheidend. Ebenfalls wird häufig darauf hingewiesen, dass der Empfänger eines Behördenschreibens als Individuum betrachtet werden sollte, d.h. Standardfloskeln sollten möglichst vermieden und durch eine persönlichere Formulierungsweise ersetzt werden. Die Beachtung einer bürgerfreundlicheren Sprache wird ebenfalls in Bezug auf mangelnde Höflichkeit mehrfach erwähnt. Weitere Übereinstimmungen gibt es bei der Kürze und Prägnanz von Behördenschreiben. Der Verfasser sollte sich auf das Wesentliche beschränken und den Text nicht unnötig auswei-

¹⁶¹ (siehe Anlage 7, Abbildung 7, Tabelle 19, S. LVII).

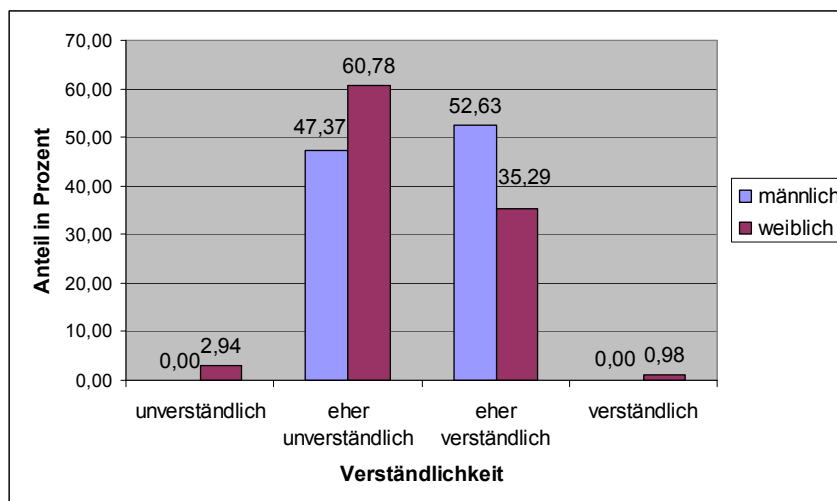
ten. Weitere Anmerkungen wurden nur einfach benannt und mangels Aussagekraft nicht weiter beachtet.

6.5.2 Gruppenspezifische Auswertung

Wie bereits erwähnt, werden die soziodemographischen Variablen erhoben, um eventuell gruppenspezifische Rückschlüsse auf bestimmte Ergebnisse zu ziehen. Im Folgenden soll festgestellt werden, ob zwischen diesen Variablen und der Beurteilung der Gesamtverständlichkeit von Behördenschreiben Abhängigkeiten bestehen. Für diese Analyse wurden Kreuzdiagramme erstellt, die sich aus den sogenannten Kreuztabellen entwickeln lassen:

Zunächst soll festgestellt werden, ob Frauen und Männer ein unterschiedlich ausgeprägtes Verständnis für Behördenschreiben haben. Folgendes Kreuzdiagramm stellt beide Merkmale gegenüber:

Abbildung 8: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Geschlechts



Quelle: Eigene Darstellung

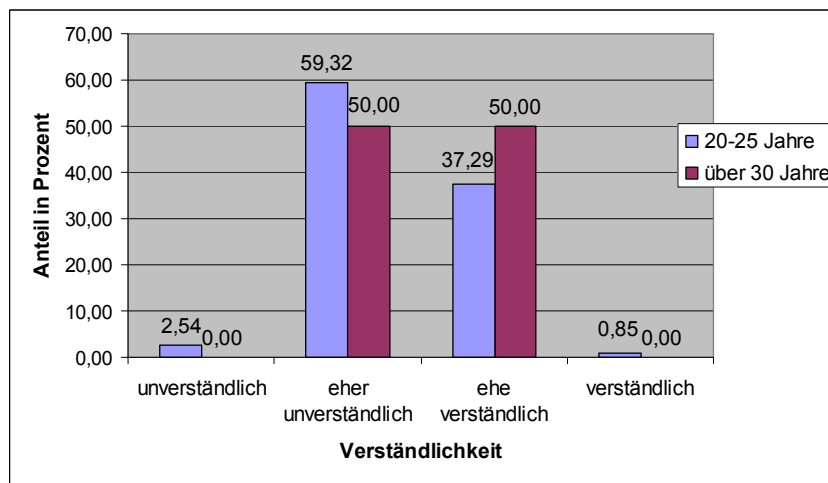
Zunächst ist auffällig, dass sich nur ein geringer Anteil von 3,92 % der Befragten eindeutig für „verständlich“ (0,98 %) oder „unverständlich“ (2,94 %) entscheidet. Mangels Aussagekraft wird dieser Prozentsatz bei nachfolgender Analyse außer Acht gelassen. Das Diagramm ein lässt dennoch ein unterschiedliches Verständnis beider Geschlechter in Bezug auf Behördenschreiben erkennen. 52,63 % der Männer empfinden Behörden-

schreiben als „eher verständlich“. Bei den Frauen sind es lediglich 35,29 %, die mit der Verständlichkeit weniger Probleme haben. Hingegen beurteilen 60,78 % der Frauen Behördenschreiben als „eher unverständlich“. Bei den männlich Befragten sind es lediglich 47,37 %, die von dieser Antwortmöglichkeit Gebrauch machen.

Dieses Ergebnis deutet darauf hin, dass die männlichen Probanden Behördenschreiben besser verstehen können bzw. sich in dieser Hinsicht mehr zutrauen als die weiblichen Befragten. Da der prozentuale Unterschied der Beurteilung jedoch eher gering ist erscheint es fraglich, ob von einer Abhängigkeit des Geschlechts in Bezug auf die Verständlichkeit ausgegangen werden kann.¹⁶²

Ein weiterer Punkt soll beleuchten, ob ein Zusammenhang zwischen Alter und Verständlichkeit von Behördenschreiben besteht. Um das Ergebnis zu veranschaulichen werden nur die jüngste und älteste Altersgruppe in dieser Analyse berücksichtigt:

Abbildung 9: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Alters



Quelle: Eigene Darstellung

Auch diese Abbildung macht deutlich, dass sich wiederum nur ein geringer Anteil von 3,39 % eindeutig in eine Richtung festlegen wollte. Auch dieses Ergebnis wird bei nachfolgender Analyse zwecks mangelnder Aussage-

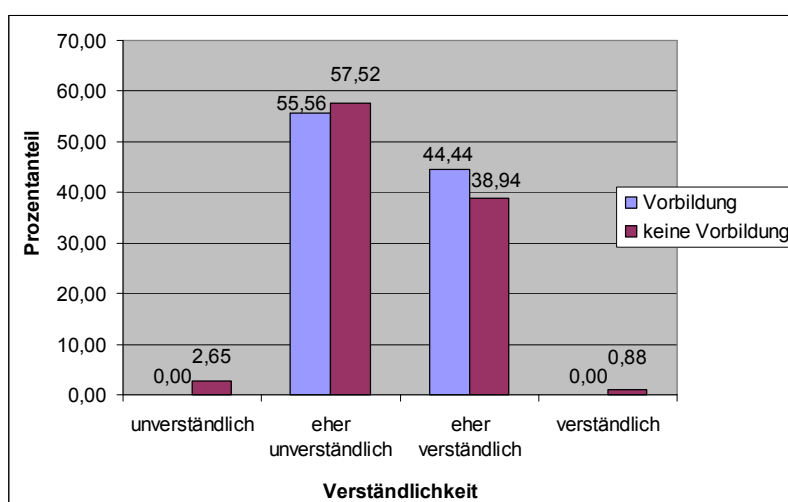
¹⁶² Um festzustellen, ob zwischen verschiedenen Merkmalen Zusammenhänge bestehen, sind weitere Untersuchungen notwendig, die den Rahmen dieser Arbeit jedoch sprengen würden. (siehe Anlage 8, Abbildung 8, Tabelle 20, S. LVIII).

kraft außen vor gelassen. Genau die Hälfte der Befragten über 30 Jahre empfindet Behördenschreiben als „eher unverständlich“, während die andere Hälfte das Kreuz bei „eher verständlich“ setzt. Nur 37,29 % der Befragten der jüngsten Altersgruppe macht von der Antwortmöglichkeit „eher verständlich“ Gebrauch während ein Anteil von 59,32 % das Kreuz bei „eher unverständlich“ setzt.

Das Ergebnis deutet darauf hin, dass die älteren Probanden ein besseres Verständnis für Behördenschreiben haben. Grund hierfür könnten Erfahrungen sein, die ältere Menschen jüngeren Menschen voraus sind. Der Unterschied der prozentualen Anteile ist allerdings sehr gering, weshalb es auch hier fraglich erscheint, ob von einem Zusammenhang ausgegangen werden kann.¹⁶³

Abschließend soll geklärt werden, ob die Befragten mit einer verwaltungsspezifischen Vorbildung ein besseres Verständnis für Behördenschreiben haben:

Abbildung 10: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit einer Vorbildung im Verwaltungs-/Rechtsbereich



Quelle: Eigene Darstellung

Zunächst ist auch hier auffällig, dass lediglich ein Anteil von 3,53 % der Befragten von den Antwortmöglichkeiten „unverständlich“ oder „verständlich“ Gebrauch macht. Dieses Ergebnis wird ebenfalls wegen mangelnder

¹⁶³ (siehe Anlage 8, Abbildung 9, Tabelle 21, S. LIX)

Aussagekraft in der nachfolgenden Analyse nicht berücksichtigt. Die Abbildung zeigt dennoch auf, dass sich die Anteile bei den Beurteilungen „eher unverständlich“ und „eher verständlich“ zwischen den Befragten mit- und ohne Vorbildung kaum unterscheiden. Bei der Beurteilung „eher unverständlich“ überwiegt der Anteil der Befragten ohne Vorbildung mit 57,52 % gegenüber dem Anteil der Befragten mit Vorbildung von 55,56 %. Hingegen beurteilt ein größerer prozentualer Anteil von 44,44 % der Befragten mit Vorbildung Behördenschreiben für „eher verständlich“. Von den Befragten ohne Vorbildung machen nur 38,94 % von dieser Antwortmöglichkeit Gebrauch.

Im Ergebnis fällt die Gesamtbeurteilung der Verständlichkeit der Befragten mit Vorbildung zwar besser aus, jedoch ist der prozentuale Unterschied so gering, dass es wiederum fraglich erscheint, ob von einer Abhängigkeit zwischen verwaltungsspezifischer Vorbildung und Verständlichkeit ausgegangen werden kann.¹⁶⁴

6.6 Bestätigung bzw. Widerlegung der Hypothesen

Im Folgenden soll ausgeführt werden, ob die im Gliederungspunkt 6.2 aufgestellten Hypothesen durch die Ergebnisse der empirischen Erhebung bestätigt (verifiziert) oder widerlegt (falsifiziert) worden sind.

Hypothese 1 besagt, dass die Studenten der Innenverwaltung durch ihre fachliche Kompetenz im Verwaltungswesen weniger Schwierigkeiten haben, Behördenschreiben zu verstehen.

Für die Überprüfung dieser Hypothese sind zunächst die Ergebnisse der Fragen 4 und 8 heranzuziehen. Lediglich 11 % der Befragten geben an, bisher alle Behördenschreiben auf Anhieb problemlos verstanden zu haben, während die restlichen 89 % gegenteilige Erfahrung gemacht haben. Dieses eindeutige Ergebnis spricht für die Widerlegung der Hypothese spricht. Auch die Gesamtbeurteilung der Verständlichkeit von Behördenschreiben lässt ein deutliches Ergebnis erkennen. Insgesamt 59,28 % der

¹⁶⁴ (siehe Anlage 8, Abbildung 10, Tabelle 22, S. LX)

Befragten beurteilen Behördenschreiben als „eher unverständlich“ bzw. „unverständlich“. Nur 40,71 % der Befragten geben an, weniger bzw. keine Probleme mit der Verständlichkeit dieser Schriftstücke zu haben. Knapp 60 % der Befragten beurteilen die Verständlichkeit eher negativ. Folglich spricht auch dieses Ergebnis eher für eine Widerlegung der Hypothese.

Zuletzt ist auch das Ergebnis der Kreuztabelle entscheidend, in der überprüft wurde, ob verwaltungsspezifisch vorgebildete Studenten die Gesamtverständlichkeit von Behördenschreiben besser beurteilt haben. Im Ergebnis konnten nur geringe Unterschiede in der Beurteilung zwischen den Befragten mit- und ohne Vorbildung festgestellt werden.

Im Gesamtergebnis kann festgestellt werden, dass auch Studenten der Innenverwaltung trotz fachlicher Kompetenz im Verwaltungswesen Schwierigkeiten haben, Behördenschreiben zu verstehen. Folglich wird die Hypothese 1 durch die empirische Untersuchung widerlegt.

Hypothese 2 besagt, dass die Elemente der bürgernahen Verwaltungssprache in Behördenschreiben nicht ausreichend Beachtung finden. Für die Überprüfung dieser Hypothese sind die Beurteilungen der bürgernahen Elemente (Fragen 9, 10, 11) und die Gesamtbeurteilung der bürgernahen Formulierungsweise (Frage 12) heranzuziehen.

82 % der Befragten sind der Meinung, dass Behördenschreiben „eher höflich“ oder sogar „höflich“ formuliert sind. Dies ist ein sehr positives Ergebnis, welches die Hypothese zunächst widerlegen würde. Betrachtet man hingegen das Ergebnis über die Beurteilung der Persönlichkeit, kommt man schnell zu einem anderen Entschluss. 83 % der Befragten machen von den Antwortmöglichkeiten „eher unpersönlich“ oder sogar „unpersönlich“ Gebrauch. Das Ergebnis über die Beurteilung der sprachlichen Gleichbehandlung hingegen fällt wiederum eher positiv aus. 53 % der Befragten sind der Meinung, dass dieses Kriterium „eher beachtet“ bzw. „beachtet“ wird. Die Ergebnisse sind folglich eher durchwachsen, wodurch

der Gesamtbeurteilung der bürgernahen Formulierungsweise großes Gewicht zukommt.

77,14 % der Befragten sind der Meinung, dass Behördenschreiben „eher nicht bürgernah“ bzw. „nicht bürgernah“ formuliert sind. Der restliche Anteil der Befragten setzte das Kreuz bei „eher bürgernah“. Bedeutend ist, dass keiner der 140 Befragten die Formulierungsweise in Behördenschreiben als „bürgernah“ beurteilt.

Aus dieser Gesamtbeurteilung kann der Schluss gezogen werden, dass die Elemente bürgernaher Behördenschreiben offensichtlich zumindest noch keine ausreichende Beachtung finden. Die Hypothese 2 wird folglich durch die empirische Erhebung bestätigt.

6.7 Zusammenfassung der Ergebnisse

Insgesamt betrachtet hat die Umfrage ergeben, dass sowohl im Bereich der Verständlichkeit, als auch im Bereich der bürgernahen Formulierungsweise amtlicher Schriftstücke erhebliche Defizite bestehen. Knapp 90 % der Befragten haben bisher nicht alle Behördenschreiben auf Anhieb problemlos verstanden. Für speziell im Verwaltungswesen geschulte Personen ist dies ein erschreckend hoher Prozentsatz. Auch die hohen Anteile der Befragten, welche die Verständlichkeit der einzelnen Elemente Textaufbau (40 %), Wortwahl (55 %), und Satzbau (53 %) negativ beurteilen, deutet darauf hin, dass die zahlreichen Ratgeber für verständlichere Verwaltungssprache in der Praxis noch nicht ausreichend Beachtung finden. Dies wird ebenfalls dadurch bestätigt, dass mehr als die Hälfte der Befragten (59,28 %) eine negative Gesamtbeurteilung der Verständlichkeit abgaben.

Die Beurteilung der einzelnen bürgernahen Elemente in Behördenschreiben fällt durchwachsen aus. Während die Beurteilungen der Höflichkeit und der sprachlichen Gleichbehandlung zwischen Frau und Mann eher positiv ausfallen, wird die Persönlichkeit in Behördenschreiben eher kritisch betrachtet. Dagegen fällt die Beurteilung der Persönlichkeit in Behördenschreiben eher negativ aus. Ein Grund könnte daran bestehen, dass

die Verwaltung für ihren Schriftverkehr viele standardisierte Vordrucke verwendet, die nicht auf den individuellen Fall angepasst werden. Die Gesamtbeurteilung der bürgernahen Elemente lässt hingegen ein klares Bild erkennen. 77,14 % der Befragten sind der Meinung, dass Behörden schreiben „eher nicht bürgernah“ bzw. „nicht bürgernah“ formuliert sind. Somit ist auch hier ein hoher Nachholbedarf an einer bürgernahen Formulierungsweise zu vermerken.

Zusammenfassend kann vermerkt werden, dass sich die Kommunikationsbarriere „Verwaltungssprache“ nicht nur auf den Laien auswirkt. Das Problem „Behördendeutsch“ ist ein vielschichtigeres Problem, dessen Folgen selbst Fachleute auf dem Gebiet der Verwaltung zu spüren bekommen.

7 Handlungsempfehlungen

Sowohl der theoretische als auch der praktische Teil dieser Arbeit hat gezeigt, dass bei der Formulierung behördlicher Schriftstücke noch großer Handlungsbedarf besteht. Allein die Tatsache, dass praktische Ratgeber und Hilfestellungen für verständlichere Formulierungsweisen existieren, reicht nicht aus. In folgendem Kapitel soll aufgezeigt werden wie Verwaltung, Bürgerschaft und Politik handeln können, um der Kommunikationsbarriere „Verwaltungssprache“ dauerhaft entgegenzuwirken. Dabei werden sowohl auf literarische als auch auf eigene Empfehlungen eingegangen.

7.1 Aus der Literatur

Um Handlungsempfehlungen überhaupt entwickeln und erfolgreich einsetzen zu können ist es notwendig, dass die Instanzen, welche die Verantwortung für den Sprachgebrauch in ihren Institutionen tragen, die Dringlichkeit dieser erkennen. Gemeint sind hier die politisch-administrativen Instanzen des Bundes, der Länder und Gemeinden. Denn erst wenn das **Bewusstsein für die Notwendigkeit des Handelns** geschaffen ist, können Veränderungsprozesse stattfinden und zum Erfolg führen.¹⁶⁵

Über **Verstärkte Sprachberatung** kann bereits auf Bundes- und Landesebene vieles bewegt werden. Sie sollte bei der Gesetzgebung und höchstgerichtlichen Rechtsprechung eingesetzt werden, weil von dieser Stelle aus der Sprachgebrauch aller vollziehenden, untergeordneten Instanzen gesteuert wird. Staatliche oder externe Beratungsstellen auf Bundes- oder Landesebene sollten aufgrund ihrer fachlichen und linguistischen Kompetenz an der Gesetzesvorbereitung beteiligt werden. Die Gemeinsame Geschäftsordnung der Bundesministerien sieht bereits vor, die Gesellschaft für deutsche Sprache bei der Gesetzesvorbereitung zu beteiligen. Auch die Landesregierungen sollten Fachleute für Rechtssprache konsultieren, bevor sie im Parlament Gesetzesvorlagen anbringen. Sprachberatende

¹⁶⁵ Vgl. Radtke, 1981, S. 362.

Einrichtungen sollten schrittweise auch dort eingeführt werden, wo Standardtexte wie Massenvordrucke und Texte der automatisierten Textverarbeitung gestaltet werden.¹⁶⁶

Ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt ist die **Aus- und Fortbildung** der Juristen und Verwaltungsbediensteten. Neben wirtschaftlichen und theoretischen Grundlagen der Rechtsmaterie sollten auch die Probleme der Sprachgestaltung und der Kommunikationsnormen Ausbildungsinhalt werden. Im linguistischen Bereich könnten Sprachtrainings angeboten werden, die Hilfen für den schriftlichen Verkehr und die Protokollierung von Aussagen anbieten. Dies kann jedoch nur umgesetzt werden, wenn ausreichend Fachleute für die Durchführung eines solchen Trainings zur Verfügung stehen, die sowohl linguistisch als auch fachlich ausreichend geschult sind. Aber auch der Umgang mit dem Bürger sollte beispielsweise in Seminaren geschult werden. An der Fachhochschule in Kehl finden bereits Kurse in Gesprächsführung und Übungen im Schriftverkehr statt.¹⁶⁷

Um das Verständnis von Rechtssprache zu fördern, könnte neben den klassischen Schulfächern künftig auch die **Rechtssprache als Fachsprache im Lehrplan** der allgemeinen Schulen und Volkshochschulen aufgenommen werden. Für die Übersetzung der Behördensprache in eine leichter verständliche Sprache könnten Fachleute wie „Wissenschaftspolitische

¹⁶⁶ Vgl. Otto, Walter, Die Paradoxie einer Fachsprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 56 f.

Vgl. Daum, Ulrich, Rechtssprache – eine genormte Fachsprache?, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 98.

Vgl. Radtke, 1981, S. 364.

¹⁶⁷ Vgl. Daum, 1981, S. 97.

Vgl. Ernst, Hans/Weirich, Hans-Armin, Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 123 f.

Vgl. Wagner, 1981, S. 244 f.

Vgl. Radtke, 1981, S. 364 f.

Dolmetscher“ und „Kommunikationsingenieure“¹⁶⁸ über ein neues Berufsbild ausgebildet werden.¹⁶⁹

Damit Gesetze auf eine Vielzahl von Fällen anwendbar sind enthalten sie abstrakte Sachverhalts- und Verhaltensbeschreibungen. Daraus ergibt sich das Problem für den Einzelnen, das Gesetz auf seinen individuellen Fall anzuwenden. Statt sich mit Präzision zu begnügen sollte die Gesetzgebung das **Falldenken fördern**, d. h. typische Normalfälle beschreiben und zum Leitmuster der Rechtsanwendung machen. Mit diesen Normalfällen kann sich der Bürger besser identifizieren.¹⁷⁰

Ein weiterer Verbesserungsansatz könnte darin bestehen, ein **Wörterbuch mit exemplarischen Begriffserläuterungen zu den gebräuchlichsten Fachtermini** zu entwerfen. Sowohl die Verfasser, als auch die Adressaten von Behördenschreiben könnten im Umgang mit der Verwaltungssprache von einem solchen Wörterbuch profitieren. Da diese Sprachgattung einem Wandlungsprozess unterliegt, wäre eine Überarbeitung in regelmäßigen Abständen notwendig.¹⁷¹

Eine weitere Handlungsempfehlung setzt bei den sprachlichen und verständnisbedingten Mängeln in weit verbreiteten Vordrucken und in Gesetzestexten an. Diese sollten ausführlichen und **kritischen Analysen** unterzogen werden. Dadurch können sie überarbeitet und verbessert werden. Um einen Erfahrungsaustausch verschiedener betroffener Berufsgruppen wie Juristen, Verwaltungsexperten, Linguisten etc. aber auch der betroffenen Bürger zu ermöglichen, könnten diese Vorgänge regelmäßig publiziert werden.¹⁷²

¹⁶⁸ Daum, 1981, S. 98.

¹⁶⁹ Vgl. Daum, 1981, S. 98.

¹⁷⁰ Vgl. Haft, Fritjof, Falldenken statt Normdenken – Einige Bemerkungen und „Normempfehlungen“ zur juristischen Sprachverwendung, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 159.

¹⁷¹ Vgl. Grosse, Siegfried, Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungstexten, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981, S. 272.
Vgl. Fuchs-Khakhar, 1987, S. 16 f.

¹⁷² Vgl. Grosse, 1981, S. 273.

Vordrucke sind eine besonders wichtige Textsorte, welche die schriftliche Kommunikation des Bürgers mit der Verwaltung bestimmt. Die Behörden sollten ältere **Vordrucke überarbeiten** und bürgerfreundlicher gestalten. Hierfür könnten behördeninterne Workshops oder Projekte in Zusammenarbeit mit sprachwissenschaftlichen Institutionen angeboten werden. Die Stadt Bochum (Kapitel 5.2.4) hat damit bereits gute Erfahrungen gemacht. Bei umfangreicheren Vordrucken wäre es sinnvoll, am Ende gut verständliche Standarderläuterungen zu den verwendeten Fachtermini aufzuführen, um möglichen Missverständnisse entgegenzuwirken und die Rückfragen bei dem Sachbearbeiter möglichst gering zu halten.¹⁷³

Ein weiterer Lösungsansatz besteht in der Einführung eines **Textbeauftragten**. Diese Aufgabe könnte einem sprachlich kompetenten Mitarbeiter einer Behörde übertragen werden, der als Textbearbeiter oder Textberater tätig und künftig Ansprechpartner für alle Fragen wird, die mit Behördenschreiben im Zusammenhang stehen. Folgende Aufgaben würde diese Tätigkeit umfassen: Beratung der Mitarbeitenden, Schreiben entwerfen, Erstellung neuer Vordrucke und Überarbeitung alter Vordrucke, Organisation von behördeninternen Schulungen, Beratung und Information der Behördenleitung etc. Es wäre notwendig eine koordinierende Fachstelle einzurichten, über die Erfahrungen ausgetauscht, neue Erkenntnisse geprüft und weitergegeben oder vielleicht auch einzelne Massenvordrucke in Testläufen erprobt werden können.¹⁷⁴

7.2 Eigene Empfehlungen

Neben den in der Literatur genannten Handlungsempfehlungen sollen im Folgenden weitere Lösungsansätze seitens der Verwaltung, Politik und Bürger erläutert werden:

7.2.1 Was kann die Verwaltung bewegen?

Die Verwaltung hat viele Möglichkeiten, ein bestimmtes Verhalten zu ändern und zu verbessern.

¹⁷³ Vgl. Grosse, 1981, S. 272 f.

¹⁷⁴ Vgl. Otto, 1981, S. 57.

Die Behördensprache bietet schon lange Angriffsfläche für den Ruf der Verwaltung. Um diesem entgegenzuwirken ist eine **kundenorientierte Einstellung** der Verwaltungsbediensteten notwendig, damit Veränderungsprozesse in Gang gesetzt und zum Erfolg führen können.

Über **Fachvorträge** kann theoretisches Wissen vermittelt werden das es gilt, in die Praxis umzusetzen. Fachleute könnten Verwaltungsbediensteten im Rahmen einer solchen Veranstaltung aufzeigen, weshalb eine verständliche Behördensprache so wichtig ist und wie dies in der Praxis umgesetzt werden kann.

Bürgerbefragungen stellen eine Möglichkeit dar, **Meinungen zu aktuellen Problemen der Kommunalverwaltung in Erfahrung zu bringen**. Eine Befragung mittels Fragebogen würde sich gerade zum Thema Verständlichkeit von Behördenschreiben anbieten. Ämter, die viel Bürgerkontakt haben wie beispielsweise die Zulassungsstelle oder das Bürgerbüro, könnten die Fragebögen vor Ort auslegen. Die beurteilten Behördenschreiben sollten im Anschluss an die Befragung unter Einbeziehung der Kritikpunkte überarbeitet werden.

Regelmäßige **Diskussionsrunden** zwischen Bürgern und Behördenvertretern würden eine weitere Möglichkeit der Stellungnahme zu konkreten oder auch allgemeinen Themen zur Verwaltungssprache eröffnen. Bei Interesse könnten zusätzlich weitere Fachkräfte wie z. B. Rechtsanwälte oder erfahrene Bürger hinzugezogen werden.

Über **Dienstanweisungen** kann die Behördenleitung Einfluss auf ihre Bediensteten nehmen und einheitliche Arbeitsweisen schaffen. Beispielsweise könnten generelle Regelungen zur Vermeidung typischer rechtssprachlicher Merkmale getroffen werden, welche von allen Bediensteten beachtet werden müssen.

Leitfäden können die tägliche Arbeit der Verwaltungsbediensteten erheblich erleichtern. Die Erstellung erfordert einerseits viel Aufwand. Andererseits sind gerade in der Verwaltung Orientierungshilfen wichtig, die ebenfalls einheitliche Arbeitsweisen schaffen. Leitfäden stellen eigene Konzep-

te dar, die im Gegensatz zu Vorgaben von Verwaltungsmitarbeitern besser angenommen werden.

Bürgernah handeln heißt auch, die **Allgemeinheit** über Verbesserungsabsichten der Kommune zu **informieren**. Über Öffentlichkeitsarbeit in Form von Pressemitteilungen oder einem Internetauftritt könnten die aktuellen Bemühungen zum Thema verständliche Behördenschreiben publik gemacht werden. Entscheidungen würden von den Bürgern besser aufgenommen werden. Außerdem wirkt sich Öffentlichkeitsarbeit positiv auf das Image einer Kommune aus.

Sprachbarrieren können auch durch psychologische Ursachen ausgelöst werden wie z. B. durch innere Unzufriedenheit sowohl seitens der Verwaltungsmitarbeiter, als auch der Bürgerschaft. Dies kann störend auf die Kommunikation zwischen beiden Parteien einwirken. Steigende Gebühren, fehlende Freizeitmöglichkeiten etc. stimmen viele Menschen missmutig. Aufregung, Beschwerden, und Widersprüchen sind die Folgen. Seminare in **Meditation und Konfliktmanagement** können hilfreich sein, um den richtigen Umgang mit dem Bürger in derartigen Situationen zu beherrschen. Verwaltungsmitarbeiter sollten sich stets in die Perspektive der Bürger versetzen und ihr sprachliches Handeln danach ausrichten können.

7.2.2 Was können die Bürger bewegen?

Oftmals sind es die Bürger, welche unter Verwaltungsentscheidungen oder Prozessen zu leiden haben. Aber auch sie können Einfluss auf Verwaltungsangelegenheiten nehmen. Im Gegensatz zu den Handlungsmöglichkeiten der Verwaltung sind diese zwar beschränkt, können jedoch auch zum Erfolg führen.

Ein einzelner Bürger will in der Regel sein persönliches Problem auf der Behörde vortragen und gelöst bekommen. Dabei stehen die Erfolgsaussichten eher schlecht. Wenn sich aber mehrere Personen zusammenschließen und eine **Organisation** in Form einer Verbraucherzentrale, eines Vereins oder einer anderen Vereinigung **gründen**, können sie gemeinsam versuchen Probleme zu lösen, wodurch die Erfolgsaussichten

erheblich steigen würden. So könnten beispielsweise Treffen stattfinden, in welchen einzelne Bürger ihre Anliegen bezüglich Behördenschreiben vortragen können. Sollte innerhalb der Organisation keine Lösung für dieses Problem gefunden werden, können sich die Mitglieder an die Verwaltung wenden. Die Angelegenheit wird dann eher beachtet, insbesondere dann, wenn es sich um einflussreiche, große Organisationen handelt.

7.2.3 Was kann die Politik bewegen?

Auch auf politischer Ebene kann im Bereich der Behördensprache etwas bewegt werden:

Politiker stehen im Interesse der Öffentlichkeit und können auf diese großen Einfluss haben. Gerade was die Verständlichkeit angeht könnten sie **selbst mit gutem Beispiel voran gehen** und etwa bei Parlamentsdebatten auf eine verständlichere Formulierung ihrer Aussagen achten.

Bei dem Entwurf der Gesetze können nicht nur hinzugezogene Fachleute, sondern auch die Politiker selbst auf eine verständliche Formulierungsweise **Einfluss nehmen**. Sie sollten sich die Wichtigkeit einer verständlichen Sprache gerade in Bezug auf die tägliche Arbeit der Verwaltungsbediensteten immer wieder vor Augen führen.

8 Ergebnisdiskussion

Die Klagen über die Unverständlichkeit der Verwaltungssprache sind alt. Das es Behördenschreiben aus Sicht eines Laien oftmals an Verständlichkeit und Bürgernähe mangelt ist keine neue Erkenntnis. Jedoch hat diese Arbeit erneut bewiesen, dass die Verwaltung vor der Kommunikationsbarriere „Verwaltungssprache“ nicht die Augen verschließen kann. Wie kann der Bürger mit den charakteristischen Merkmalen der Amtssprache zu-recht kommen, wenn selbst Anwärter auf einen Diplom-Verwaltungswirt-Titel enorme Schwierigkeiten im Umgang mit dem viel in die Kritik geratenen „Behördendeutsch“ aufweisen. Die Ergebnisse der empirischen Erhebung sprechen für sich und appellieren mit Nachdruck an die Dringlichkeit einer intensiven Auseinandersetzung mit der Thematik. Die bereits existierenden Hilfestellungen und Bemühungen um eine verständlichere und bürgernähere Sprache sind ein Anfang. Die Befragung macht allerdings auch deutlich, dass das Bewusstsein für die Notwendigkeit der praktischen Umsetzung im behördlichen Schriftverkehr noch nicht ausreichend geschaffen wurde. Ausnahmebeispiele wie die Stadt Bochum beweisen, dass sich der Aufwand einer intensiveren Beschäftigung mit dem Thema in jedem Fall lohnt und bieten eine Orientierungshilfe für Gemeinden, die dem Bürger als Kunde gerecht werden und sich künftig auch als modernes Dienstleistungsunternehmen präsentieren wollen.

Positiv anzumerken sind die zahlreichen Bemühungen um Verbesserungsvorschläge und Handlungsempfehlungen, die bereits literarisch festgehalten wurden. Um festzustellen, welche Ansätze für die Zielsetzung am besten geeignet sind und zudem gut umgesetzt werden können, ist zunächst eine kritische Hinterfragung notwendig.

Der Vorschlag, die Rechtssprache als Fachsprache in den Lehrplan allgemeiner Schulen und Volkshochschulen aufzunehmen, scheint zunächst ein möglicher Ansatz zu sein. Bei genauerer Betrachtung erscheint es jedoch fraglich, ob er der Zielsetzung dieser Arbeit gerecht wird oder eher kontraproduktiv ist. Wenn die Rechtssprache als Fachsprache in die Lehrpläne aufgenommen wird, um deren Zielgruppen ein besseres Verständ-

nis für diese Sprachgattung zu lehren, bewirken sie hauptsächlich eines damit: das die Rechtssprache genauso komplex und unverständlich bleibt wie sie momentan ist. Noch kritischer ist dieser Ansatz zu betrachten, wenn sogar von der Einführung eines neuen Berufsbildes die Rede ist, um die Behördensprache zunächst in eine leichter verständliche Sprache zu übersetzen. Die Umsetzung eines solchen Vorschlags würde vermuten lassen, dass die Verwaltung den Kampf gegen die kommunikativen Barrieren der Verwaltungssprache bereits aufgegeben hat.

Ein weiterer literarischer Lösungsansatz besteht in der Einführung eines Textbeauftragten innerhalb einer Kommunalverwaltung, der Ansprechpartner für alle Angelegenheiten ist, die mit dem Thema Verwaltungssprache im Zusammenhang stehen. Auch dies scheint zunächst ein wirkungsvoller Ansatz für eine erfolgreichere Kommunikation im behördlichen Schriftverkehr zu sein und würde zugleich Einheitlichkeit innerhalb einer Kommunalverwaltung gewährleisten. Führt man sich jedoch vor Augen, dass sich Deutschland aus über 10.000 Gemeinden zusammensetzt wird schnell klar, dass es auch über 10.000 verschiedene Amtssprachen geben wird. Dabei ist dies lediglich eine Betrachtung auf kommunaler Ebene. Die Vorschriften der 16 Bundesländer variieren ebenfalls untereinander und ermöglichen Einheitlichkeit wenn überhaupt nur innerhalb der einzelnen Bundesländer. Somit müsste die Aufgabe, eine einheitliche Amtssprache zu schaffen auf die Bundesebene übertragen werden. Eine mögliche Umsetzung könnte in der Einrichtung einer Kommission gesehen werden, die sich aus Vertretern der verschiedenen Bundesländer, Sprachwissenschaftlern und Bürgern als Laien und Adressaten der Behördenschreiben zusammensetzt. Unter der Leitung des Bundes könnte eine präzise Verwaltungsvorschrift ausgearbeitet werden, in der die Gestaltung des behördlichen Schriftverkehrs vorgegeben wird. Dabei sollte auf auslegungsbedürftige Begrifflichkeiten weitgehend verzichtet werden. Mit diesem Lösungsansatz könnte künftig eine einheitliche deutsche Amtssprache gewährleistet und gleichzeitig dem ursprünglichen Sinn und Zweck der Verwaltungssprache gerecht werden. In diesem Zusammenhang soll auf ei-

nen aktuellen Zeitungsartikel¹⁷⁵ vom 15. Februar 2010 verwiesen werden, welcher die Übersetzungsproblematik der insgesamt 23 verschiedenen EU-Amtssprachen in die landeseigene Sprache thematisiert. Allein aus diesem Grund muss die „neue“ deutsche Amtssprache aus einem Guss sein. Denn zu den deutschsprachigen Empfängern der Europäischen Gesetze, Richtlinien oder auch des einfachen Schriftverkehrs gehören wiederum die Ministerien auf Bundes- und Landesebene, Kommunen und nicht zu vergessen Unternehmen, die auf einen europaweiten Vertrieb ihrer Produkte angewiesen sind.

Ist die Verwaltungssprache nun bürgernah oder eine unüberwindbare Kommunikationsbarriere? Die Erkenntnisse dieser Arbeit haben deutlich gemacht, dass auf diese Frage keine eindeutige Antwort gegeben werden kann. Eines ist allerdings klar: auf der Verwaltung lastet ein enormer Druck, das „Amtsdeutsch“ in eine einfachere, nicht nur für den Laien verständlichere und bürgernähere Sprache zu übersetzen. Die Existenz einer Kommunikationsbarriere kann nicht geleugnet werden. Probleme sind jedoch da, um gelöst zu werden. Erste Schritte auf dem Weg zu einer bürgernäheren Sprache wurden bereits eingeleitet. Um sich dem Bürger künftig als modernes Dienstleistungsunternehmen präsentieren zu können und ihm als „Verwaltungskunde“ gerecht zu werden, muss allerdings noch ein weiter Weg zurück gelegt werden.

¹⁷⁵ (siehe Anlage 9, S. LXI)

ANLAGEN

Anlage 1: Broschüre der Gesellschaft für deutsche Sprache

Gesellschaft für deutsche Sprache



Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache?

**Eine repräsentative Umfrage
der Gesellschaft für deutsche Sprache**

in Zusammenarbeit mit
dem Arbeitskreis selbständiger Kultur-Institute e.V. (AsKI)



und dem Zentrum für Rechtslinguistik
an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg



durchgeführt vom Institut für Demoskopie Allensbach



Herausgegeben von

Prof. Dr. Karin M. Eichhoff-Cyrus
Gesellschaft für deutsche Sprache

Prof. Dr. Prof. h. c. Gerd Antos
Zentrum für Rechtslinguistik

Dr. Rüdiger Schulz
Institut für Demoskopie Allensbach

Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache?

**Eine repräsentative Umfrage
der Gesellschaft für deutsche Sprache**

in Zusammenarbeit mit
dem Arbeitskreis selbständiger Kultur-Institute e.V. (AsKI)

und dem Zentrum für Rechtslinguistik
an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

durchgeführt vom Institut für Demoskopie Allensbach

Herausgegeben von

Prof. Dr. Karin M. Eichhoff-Cyrus
Gesellschaft für deutsche Sprache

Prof. Dr. Prof. h. c. Gerd Antos
Zentrum für Rechtslinguistik

Dr. Rüdiger Schulz
Institut für Demoskopie Allensbach

Zur Einführung

Im Auftrag der Gesellschaft für deutsche Sprache (GfdS) hat das Institut für Demoskopie Allensbach in einer repräsentativen Umfrage die Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger mit der Rechts- und Verwaltungssprache sowie ihre Einstellungen dazu ermittelt. Zwischen dem 29. November und 13. Dezember 2008 wurden insgesamt 1814 bevölkerungsrepräsentativ ausgewählte Personen ab 16 Jahre von Interviewerinnen und Interviewern des Allensbacher Instituts mit einem standardisierten Fragebogen mündlich-persönlich befragt (»face-to-face«).

Die Untersuchung sollte zum einen den Kreis derjenigen ermitteln, die mit Rechtssprache zu tun haben oder Verwaltungsschreiben erhalten. Zum anderen sollte erfragt werden, wie die Bevölkerung die Verständlichkeit der Rechtssprache einschätzt. Dabei standen als Leitfragen im Vordergrund, welche Verständnisprobleme beim Lesen solcher Texte auftreten, inwieweit dies für die Betroffenen in der Vergangenheit Nachteile zur Folge hatte und für wie wichtig es die Sprachgemeinschaft erachtet, Verständlichkeitsbarrieren abzubauen. Klagen über die vermeintliche oder tatsächliche Unverständlichkeit der Gesetzes- und Amtssprache haben schon seit der Antike Tradition.¹ Ziel der hier vorgelegten Erhebung war es, die Rezeption von Rechtssprache aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger aktuell auf repräsentativer Basis zu ermitteln.

Die Studie ist als eine erste Sondierung auf hohem Abstraktionsniveau zu verstehen, die in Folgeuntersuchungen vertieft werden müsste, zum Beispiel zur Verständlichkeit bestimmter, konkret vorgegebener Texte, die in juristischer Fachsprache beziehungsweise in einer der Gemeinsprache angenäherten Sprache verfasst wurden.

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung zusammenfassend dargestellt und kommentiert. Dabei handelt es sich um subjektive Einschätzungen und Meinungen der Befragten, nicht um die Darstellung von Fakten. Ein Auszug aus dem Fragebogen findet sich im Anhang.

Die Studie wurde gefördert vom Arbeitskreis selbständiger Kultur-Institute e. V. (AsKI) aus Mitteln des Beauftragten der Bundesregierung für Kultur und Medien aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

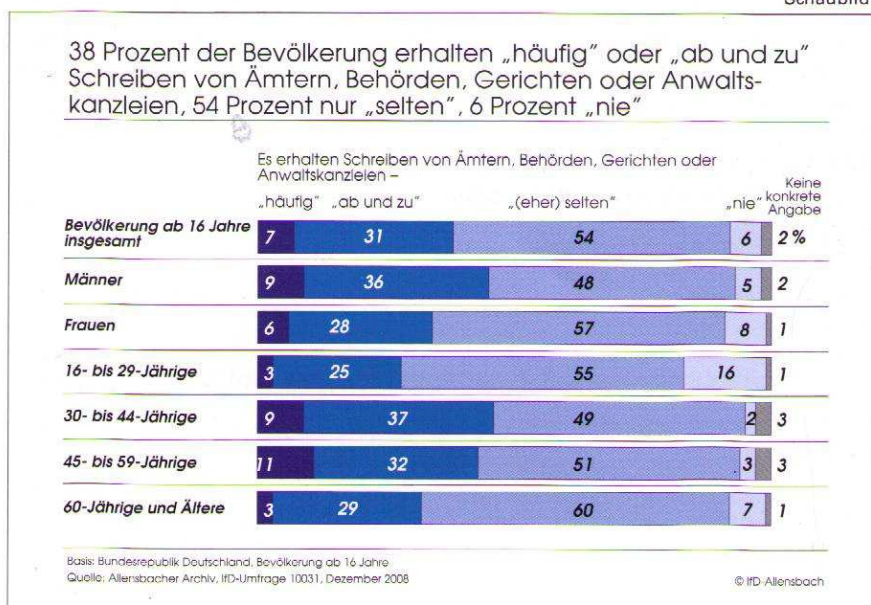
¹ Siehe dazu HEINER LÜCK (2008): „Von der Unverständlichkeit des Rechts. Die historische Dimension aus rechtsgeschichtlicher Sicht.“ In: KARIN M. EICHHOFF-CYRUS/GERD ANTOS (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag (= *Thema Deutsch* 9), S. 21–44; JUTTA LIMBACH (2008): „Sprachzucht ist ein Beitrag zur Demokratie.“ In: KARIN M. EICHHOFF-CYRUS/GERD ANTOS (Hrsg.): a. a. O., S. 371–377.

Die Mehrheit der Bevölkerung hat sich immer wieder mit Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien auseinandersetzen

Nahezu alle erwachsenen Bundesbürgerinnen und Bundesbürger hatten der Umfrage zufolge schon einmal mit Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien zu tun. Nur 6 Prozent der Befragten gaben an, solche Schreiben „nie“ zu erhalten, darunter überdurchschnittlich viele junge Menschen. Die Mehrheit der Bevölkerung sieht sich damit „(eher) selten“ (54 Prozent) oder „ab und zu“ (31 Prozent) konfrontiert, 7 Prozent sogar „häufig“.

Männer sind – wohl als „Haushaltsvorstände“ im traditionellen Sinne – nach eigenen Angaben häufiger Adressaten solcher Schreiben als Frauen, Personen mittleren Alters häufiger als ältere Personen (Schaubild 1).

Schaubild 1



Mit der hier gewählten Abgrenzungsfrage „Wie oft erhalten Sie Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien?“ wurden bewusst Texte angesprochen, die mit großer Wahrscheinlichkeit in juristischer Fachsprache verfasst sind oder in wesentlichen Teilen Elemente der Rechtssprache enthalten. Hervorgehoben sei jedoch, dass viele Bürgerinnen und Bürger auch in anderen Bezügen, zum Beispiel im „Kleingedruckten“ auf Kauf- oder Versicherungsverträgen, mit Rechtssprache konfrontiert sind, sodass der Kreis der im weitesten Sinne Betroffenen fast alle Personen ab 16 Jahre umfassen dürfte.

Ein Großteil der Bürgerinnen und Bürger hat Probleme, Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien zu verstehen

Obwohl viele Menschen Verständnisschwierigkeiten nur ungern eingestehen, geben insgesamt 86 Prozent der Befragten zu, Schwierigkeiten beim Lesen der Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien zu haben, darunter 20 Prozent „häufig“ und 41 Prozent zumindest „ab und zu“. Keine Verständnisprobleme haben nach eigener Angabe nur 10 Prozent der Bevölkerung; bei denjenigen, die solche Schreiben häufig erhalten, sind es 13 Prozent (Schaubild 2).

Schaubild 2

61 Prozent der Bevölkerung haben „häufig“ oder „ab und zu“ Probleme, Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien zu verstehen

Frage an Personen, die Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten, Anwaltskanzleien bekommen:
„Wenn Sie ein solches Schreiben erhalten, wie oft haben Sie dann Probleme zu verstehen, was damit gemeint ist?“

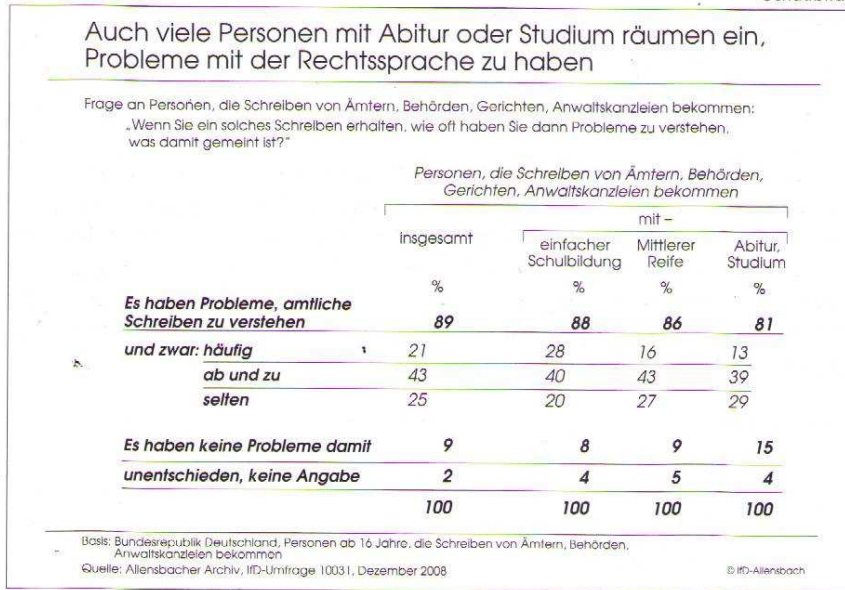
	Bevölkerung insgesamt	Personen, die Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten, Anwaltskanzleien bekommen –		
		„häufig“	„ab und zu“	„selten“
	%	%	%	%
Es haben Probleme, amtliche Schreiben zu verstehen	86	85	93	87
und zwar: häufig	20	34	27	15
ab und zu	41	30	51	40
selten	25	21	15	32
Es haben keine Probleme damit	10	13	6	9
unentschieden, keine Angabe	4	2	1	4
	100	100	100	100

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IFD-Umfrage 10031, Dezember 2008

© IFD-Allensbach

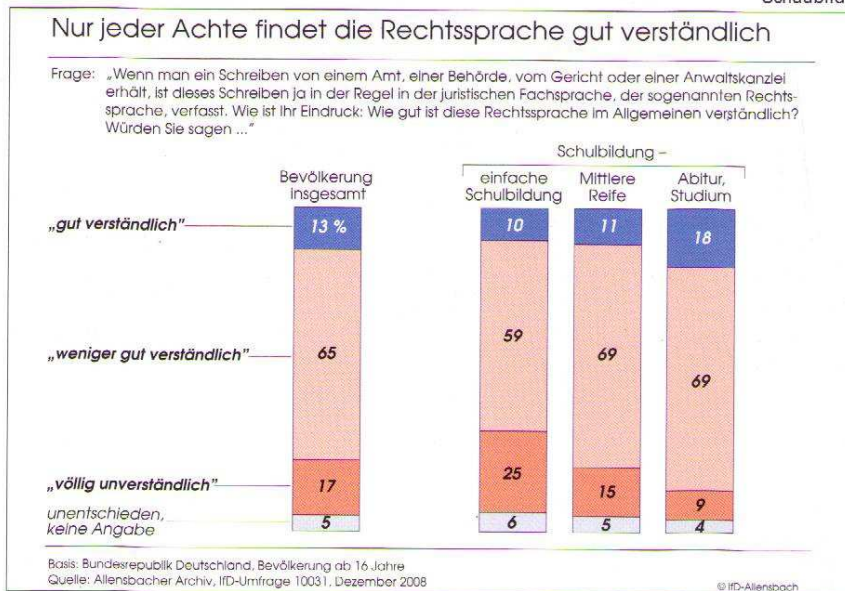
Die Verständnisschwierigkeiten sind keineswegs auf Personen mit einfacher Schulbildung beschränkt. Auch 81 Prozent der Befragten mit Abitur oder Studium haben nach eigener Auskunft Probleme, die Rechts- oder Verwaltungssprache zu verstehen, darunter 39 Prozent „ab und zu“ und 13 Prozent sogar „häufig“ (Schaubild 3).

Schaubild 3



„Gut verständlich“ findet die Rechtssprache nur etwa jede achte befragte Person (13 Prozent). Die meisten urteilen mit „weniger gut verständlich“ (65 Prozent) oder gar „völlig unverständlich“ (17 Prozent). Selbst Befragte mit höherer Schulbildung halten Rechts- und Verwaltungstexte nur zu 18 Prozent für „gut verständlich“. Personen mit einfacher Schulbildung bewerten sie zu 25 Prozent als „völlig unverständlich“ (Schaubild 4).

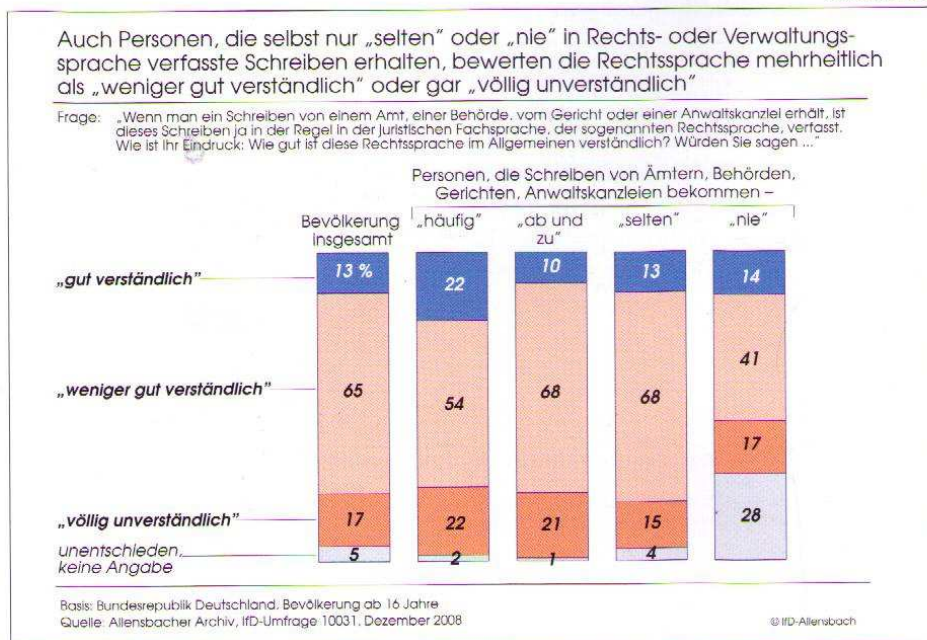
Schaubild 4



Bei einem Teil der Befragten, die häufiger rechtssprachliche Texte erhalten, gibt es offenbar „gewisse Lerneffekte“. Immerhin 22 Prozent von ihnen beurteilen die darin verwendete Sprache als „gut verständlich“. Aber ebenso viele in dieser Zielgruppe, die öfter mit Rechtstexten zu tun haben, sagen, dass solche Schreiben „völlig unverständlich“ seien (weitere 22 Prozent).

Aufschlussreich ist, dass auch Personen, die nach eigener Angabe praktisch nie selbst Verwaltungsschreiben erhalten oder mit juristischer Fachsprache zu tun haben, die Rechtssprache ganz allgemein mehrheitlich für „weniger gut verständlich“ (41 Prozent) oder „völlig unverständlich“ (17 Prozent) halten – soweit sie sich darüber überhaupt ein Urteil zutrauen (Schaubild 5). Hierin zeigt sich, dass die häufige Bewertung der deutschen Rechtssprache als schwer verständlich offensichtlich nicht nur auf konkreten Erfahrungen von Laien beim Lesen solcher Texte beruht, „sondern auch aus habitualisierten Urteilen, die das Stereotyp vom schwer verständlichen Gesetz perpetuieren“², resultiert.

Schaubild 5

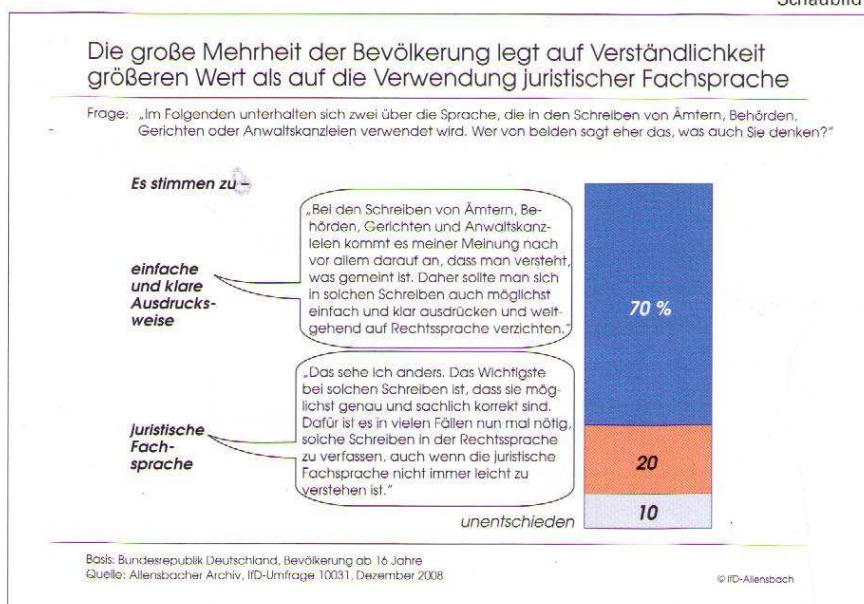


² INGO H. WARNKE: „Schwerverständlichkeitsannahme als Stereotyp. Die Differenz von Kenntnis und Beurteilung der deutschen Gesetzessprache.“ In: KENT D. LERCH (Hrsg.): *Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht*. Berlin/New York: Walter de Gruyter (= *Die Sprache des Rechts* 1), S. 444.

Allgemeinverständlichkeit hat bei den Befragten Vorrang vor der Verwendung juristischer Fachsprache

Beim Abwägen zwischen der Notwendigkeit, sich in Amts- oder Behördenschreiben juristisch korrekt ausdrücken zu müssen (juristische Fachsprache), auf der einen Seite und allgemeiner Verständlichkeit dieser Texte auch für juristische Laien auf der anderen Seite entschieden sich 70 Prozent der Befragten dafür, dass sich die Verfasserinnen und Verfasser dieser Schreiben möglichst einfach und klar ausdrücken und weitgehend auf Fachtermini verzichten sollten. Nur 20 Prozent halten es in vielen Fällen für unumgänglich, „solche Schreiben in der Rechtssprache zu verfassen, auch wenn die juristische Fachsprache nicht immer leicht zu verstehen ist“ (Schaubild 6).

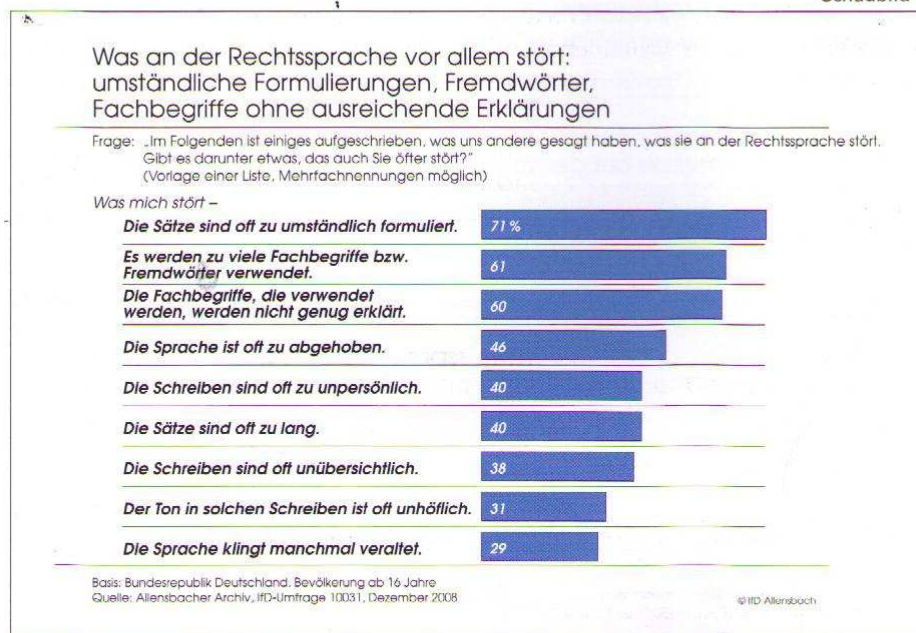
Schaubild 6



Am meisten stören erklärungsbedürftige Fachbegriffe und umständliche Formulierungen

Zu den vermeidbaren Verständlichkeitsbarrieren zählen aus Bürgersicht vor allem umständliche Formulierungen („Bandwurmsätze und Wortungetüme“)³ sowie Fremdwörter und Fachbegriffe, die nicht genügend erklärt werden. Auch empfinden viele die Sprache in Rechts- und Verwaltungstexten oft als „zu abgehoben“ oder „unpersönlich“. Von manchem wird auch eine oftmals „veraltete Sprache“ oder ein „unhöflicher Ton“ beklagt (Schaubild 7).

Schaubild 7

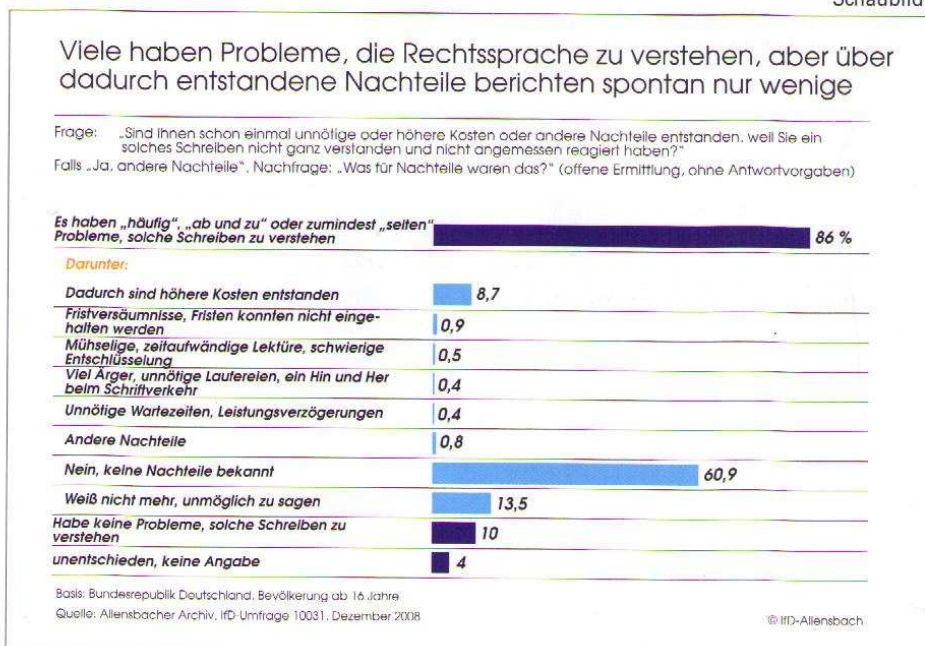


³ STEFAN AREND (2008): „Bandwurmsätze und Wortungetüme“. Die soziale Pflegeversicherung und die deutsche Sprache.“ In: KARIN M. EICHHOFF-CYRUS/GERD ANTOS (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag (= *Thema Deutsch* 9), S. 268–283.

Über konkrete Nachteile, die ihnen aufgrund von Verständnisschwierigkeiten erwachsen sind, berichten nur wenige

Die Befragung ergab, dass die Verständnisdefizite vieler Bürgerinnen und Bürger beim Lesen von Schreiben der Ämter, Behörden, Gerichte oder Anwaltskanzleien in den meisten Fällen folgenlos zu bleiben scheinen. Sehr viele finden die Rechtssprache zu abstrakt oder unnötig schwer verständlich und ärgern sich darüber, aber an konkrete Nachteile, die ihnen daraus erwachsen sind, erinnern sich spontan nur wenige. Immerhin 9 Prozent der befragten Personen sind aufgrund von Verständnisproblemen schon einmal höhere Kosten, zum Beispiel durch Versäumnisgebühren, entstanden. Aber der großen Mehrheit sind keine konkreten Nachteile bewusst oder die Befragten erinnern sich nicht mehr daran. Dies schließt allerdings keineswegs aus, dass es in Wirklichkeit doch häufiger als hier angegeben zu Fristversäumnissen, mühseliger, zeitaufwändiger Entschlüsselung, überflüssigen, ärgerlichen Laufereien, einem Hin und Her beim Schriftverkehr, zu unnötigen Wartezeiten oder gar zu Leistungsverzögerungen kommt (Schaubild 8).⁴

Schaubild 8

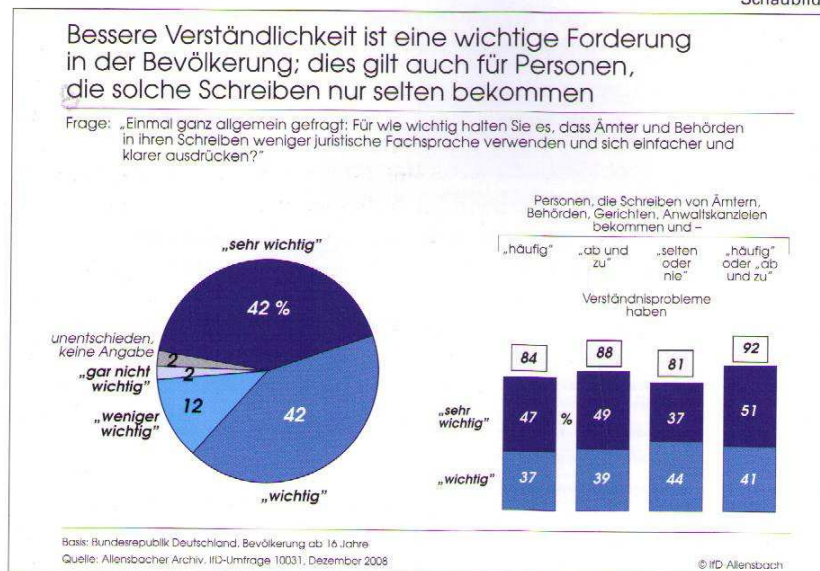


⁴ Bei der Bewertung dieser Zahlen ist zu beachten, dass es sich um Antworten auf eine teilweise offene Frage handelt. Bei gezielter Nachfrage wären hier höhere Prozentwerte zu erwarten.

Bessere Verständlichkeit von Rechts- und Verwaltungstexten ist ein wichtiges Anliegen weiter Kreise der Bevölkerung

Obwohl sich die meisten Bürgerinnen und Bürger nicht an konkrete Nachteile erinnern, die ihnen aus für sie schwer oder gar unverständlichen Formulierungen in Rechts- oder Verwaltungstexten entstanden sind, stellt die Rechtssprache nach Meinung großer Teile der Bevölkerung offensichtlich eine vermeidbare Kommunikationsbarriere dar. Insgesamt 84 Prozent der Bevölkerung halten es für „wichtig“ (42 Prozent) oder gar „sehr wichtig“ (weitere 42 Prozent), dass Ämter und Behörden weniger juristische Fachsprache verwenden und sich in ihren Schreiben einfacher und klarer, allgemeinverständlicher ausdrücken. Nur eine kleine Minderheit findet dies „weniger“ oder „gar nicht wichtig“ (12 bzw. 2 Prozent, Schaubild 9).

Schaubild 9



Zusammenfassung der Ergebnisse

Die hier vorgelegte repräsentative Bevölkerungsumfrage zeigt, welche Erfahrungen die Deutschen mit der Rechts- und Verwaltungssprache haben und wie sie darüber denken.

Wie die Umfrage deutlich macht, ist die Mehrheit der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland mit Schreiben von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien konfrontiert – insgesamt 92 Prozent erhalten solche „häufig“, „ab und zu“ oder zumindest „selten“. Bei der Frage nach der Verständlichkeit solcher Schreiben handelt es sich also um ein Thema von erheblicher gesellschaftlicher Bedeutung. Wenn ein Großteil der Bevölkerung Schwierigkeiten hat, diese zu verstehen (86 Prozent der Befragten), besteht für Verwaltung und Rechtswesen Handlungsbedarf, um eine erfolgreiche Kommunikation zu gewährleisten. Für die Bürgerinnen und Bürger sind an Bescheide, Verwaltungsakte, Gesetzestexte etc. bestimmte Rechte und Pflichten geknüpft. Daher ist es unabdingbare Voraussetzung, dass sie solche Texte auch verstehen. Die Studie ergab, dass Allgemeinverständlichkeit für die Befragten Vorrang vor der Verwendung juristischer Fachsprache hat: 70 Prozent gaben an, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ämtern, Behörden, Gerichten oder Anwaltskanzleien in ihren Schreiben möglichst einfach und klar ausdrücken sollten. Auf die Verwendung von Fachbegriffen sollte nach Möglichkeit verzichtet werden. Solche erklärungsbedürftigen Fachtermini (61 Prozent) sowie umständliche Formulierungen (71 Prozent) stören die Befragten nach eigener Aussage am meisten. Dabei handele es sich um vermeidbare Verständnisbarrieren.

An konkrete Nachteile, die aus Verständnisschwierigkeiten resultierten, erinnerten sich spontan nur wenige. 9 Prozent der Befragten gaben jedoch an, dass ihnen schon einmal höhere Kosten durch Probleme beim Verstehen von Rechts- oder Verwaltungstexten entstanden seien. Als weitere negative Folgen wurden vereinzelt Fristversäumnisse und damit verbundene Leistungsverzögerungen sowie Zeitverlust durch mühsame Lektüre und überflüssige Laufereien angeführt.

Insgesamt zeigt die Erhebung deutlich, dass eine bessere Verständlichkeit von Rechts- und Verwaltungstexten sehr vielen Bürgerinnen und Bürgern ein wichtiges Anliegen ist. So halten es insgesamt 84 Prozent der Bevölkerung für „wichtig“ oder sogar „sehr wichtig“ (jeweils 42 Prozent), dass Ämter und Behörden in ihren Schreiben weniger auf juristische Fachsprache zurückgreifen und sich einfacher und klarer ausdrücken, damit die Texte für alle Betroffenen verständlich werden.

Anlage 2: Bibliographie zur Verwaltungssprache

BEITRÄGE AUS DEM FB 1

(gehobener nichttechnischer Verwaltungsdienst)
der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege

Heft 21

1991

Peter Heinrich

Bibliographie zur Verwaltungssprache

Kv 13: 315 91,21.

Fachhochschule Ludwigsburg
Hochschule für öffentliche Verwaltung
- Bibliothek -

3 2 0 9 1

Herausgegeben vom

Dekan des Fachbereichs 1
Kurfürstendamm 207 / 208
1 0 0 0 B e r l i n 15
Telefon (030) 3183-2469

(c) copyright

bei den jeweiligen Autoren

Nachdruck

mit Quellenhinweis erlaubt,
Belegexemplar wird erwartet

Druck

Landesverwaltungsamt Berlin

Verwaltungssprache

"Verwaltungsreform ist zu einem großen Teil Sprachreform." (Glaser 1972,

Wenn dieser Satz einen Sinn geben soll, darf mit dem Wort **Sprache** nicht nur die Wahl schriftlich einwandfreier und zugleich verständlicher Wörter gemeint sein. Richtiges und eingängiges Formulieren ist notwendig, sollte sogar selbstverständlich sein, begründet aber allein noch keine Verwaltungsreform. Wenn Sprache dagegen als Instrument sozialen Handelns und zugleich als Spiegel gesellschaftlicher und organisatorischer Zielsetzungen betrachtet wird, und wenn ihre Rolle im bürokratischen Alltagsgeschäft der Verwaltung unter dieser umfassenderen Perspektive reflektiert wird, dann kann man ihr schon eher eine Rolle im Brennpunkt von Verwaltungsauftrag, Beamtenethos und organisatorischer Effizienz zuweisen, wie es das Zitat nahelegt.

Die hier vorgelegte Bibliographie zeigt, daß die Sprache der Verwaltung, zugleich als "Sprache in der verwalteten Welt" (Korn 1958), schon viel fachliterarische Aufmerksamkeit auf sich gezogen hat. Das Kaleidoskop der Beiträge zeigt ein buntes Bild: Manipulation durch die Behörden mit Hilfe der Sprache (Mackensen 1973), Steigerung der Verwaltungsakzeptanz durch bürgernahe Textgestaltung (Lüdenbach 1987), Paradoxie der Verwaltungssprache als Fachsprache (Otto 1981), Sprache als Machtinstrument (Büter 1990), Mundartliches in der Amtssprache (Heyd 1960), um nur einige Beispiele herauszugreifen.

Die größte Beachtung hat die Verwaltungssprache bisher aber zweifellos unter den Gesichtspunkten einer konservativen Stilkritik sowie der Kritik wegen mangelnder Verständlichkeit ihrer Produkte für "die Bürger" gefunden.

Schon seit über 200 Jahren (z.B. Claproth 1769, v. Sonnenfels 1785) wird die Sprache öffentlicher Bediensteter als vertrocknet, hölzern, umständlich, entfremdet und unverständlich gegeißelt, unter mehr oder weniger pejorativen Bezeichnungen, die in beliebiger Kombination anzutreffen sind:

Kanzlei-	-deutsch
Amts-	-sprache
Beamten-	-stil
Verwaltungs-	-jargon
Behörden-	-chinesisch
Bürokraten-	

bzw. "öffentliches Deutsch", "bürokratischer Code", "Parkinsonsprache", "Obrigkeitssprache" u.a.

Was da an **Stilkritik** zusammengetragen worden ist, müßte jedem öffentlichen Bediensteten vor Scham den Mund verschließen bzw. die Tintenfeder austrocknen lassen. Insgesamt ist von den unermüdlichen Kritikern des Beamtenjargons ein umfangreiches kasuistisches Material aus einzelnen Zitaten zusammengetragen (und allerdings leider nie systematisiert) worden, dem freilich lange Zeit die methodische Absicherung in Form einer empirischen Erhebung fehlte.

Diese wurde 1970 von Hildegard Wagner mit ihrer verdienstvollen Arbeit "Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart" vorgelegt. Sie hat insgesamt 1000 Sätze aus verschiedenen Verwaltungstexten ausgesucht und nach syntaktischen Kriterien (Satzbau, Wortformen, zusammengesetzte Wortbildungen etc.) analysiert. Ergebnis: "Ein nominaler, abstrakter und unpersönlicher Stil, Streben nach Genauigkeit, Klarheit und Objektivität der Aussage, Verzicht auf Ausschmückungen und Gebrauch von Formeln und formelhaften Wendungen" (Wagner 1972, 98). Vergleichbare empirische (Kontroll-) Arbeiten aus neuerer Zeit liegen leider nicht vor.

Die Kritiker eines "kulturlosen" öffentlichen Sprachstils sind nicht untätig geblieben: Es gibt umfangreiche Handanweisungen für angemessenes Formulieren von behördlichen Texten (z.B. Otto 1978, Daum 1979, BBB 1984 u.v.a.). Ob sie tatsächlich genutzt werden, ja ob sie die bürokratischen Sprachproduzenten,

...so die MitarbeiterInnen aller mit Schreibaufträgen ausgestatteten Behörden-
ebenen überhaupt erst erreichen, indem sie ihnen obligatorisch zur Verfügung
gestellt werden, ist freilich zweifelhaft. Häufig bleibt es bei einmaligen, aber pub-
lizitätswirksamen Aktionen verantwortlicher Politiker bzw. Behördenchefs.

Auch der zweite Schwerpunkt der Verwaltungssprachkritik ist wenig empirisch,
wohl aber kasuistisch belegt - bis hin zur berühmt gewordenen Klage des früheren
Bundeskanzlers H. Schmidt über die Unverständlichkeit behördlicher Mit-
teilungen. Christine Fuchs-Khakhhar (1987) hat diesen Teil der Literatur umfassend
referiert. Dabei wird deutlich - und ein Blick in die sonstige Verwaltungs-
sprachliteratur ergänzt diesen Eindruck -, daß rein textanalytische Verständlich-
keitsuntersuchungen ihr Ziel verfehlen, wenn sie nicht in einen breiteren Kontext
der Beschäftigung mit der Verwaltungssprache einmünden, wie das eingangs
schon angedeutet wurde. Damit ist gemeint, daß Verständlichkeit einerseits mit
anderen Kriterien der Beurteilung behördlicher Texte in Konkurrenz stehen kann
(Ökonomie, Adressatenmotivierung, Gerichtsfestigkeit etc.), und daß andererseits
Verständlichkeit nicht einfach nur ein formaler Textparameter ist, dessen
Erhöhung lediglich von einer Willensentscheidung der Textproduzenten und von
ihren individuellen Sprachkompetenzen abhängt.

Die Frage nach der Begründung der Besonderheiten des bürokratischen Codes in
den persönlichen und organisatorischen Bedingungen der Verwaltungsarbeit wird
in der Literatur gelegentlich aufgegriffen. Das reicht vom psychologisierenden
Vorwurf des völligen Desinteresses der "beamteten Charaktermasken" an einer
bürgerfreundlichen Formulierung (z.B. Less 1958, zumindest für den mündlichen
Sprachstil) über das Beklagen schematismusfördernder Arbeitsbedingungen in
bürokratischen Organisationen, die eine unverständliche Fachsprache quasi
automatisch zur Folge hätten (z.B. Reidegeld & Albrecht 1977 mit einer recht
differenzierten Argumentation), bis zur Exkulpation von Person und Organisation
durch den Hinweis auf die völlige Abhängigkeit der Verwaltungs- von der
Rechtssprache (so ansatzweise bei Wagner 1972, vgl. Fuchs-Khakhhar 1987).

Besondere Bedeutung sollte dabei eigentlich dem Aspekt der Entwicklung des Sprachbewußtseins durch **Aus- und Fortbildung** zugewiesen werden. Jedoch: "Mit dem Arbeitsmittel 'Sprache' werden die Mitarbeiter in den Verwaltungen nicht vertraut gemacht." (Büter 1987) Dabei sollten es sich insbesondere die Fachhochschulen für öffentliche Verwaltung zur Aufgabe machen, in Forschung und Lehre einen Beitrag zur fruchtbaren Kommunikation zwischen Verwaltung und **Gesellschaft** zu leisten. Hier scheint es, von wenigen Ausnahmen abgesehen (vgl. z.B. die Beiträge von Joerger und Pippke) noch viel Nachholbedarf zu geben.

Diese Veröffentlichung einer **Bibliographie** zur Verwaltungssprache will i.S. einer Materialhilfe eine solche Auseinandersetzung mit anregen helfen. Bibliographien haben stets ihre Grenzen: Hier gilt, daß die Sammlung sich auf die Verwaltungssprache i.e.S. beschränkt, d.h. daß zum Beispiel die umfangreiche Literatur zur Rechts- und Gesetzessprache ebenso ausgeschlossen wurde wie die spezielle Literatur zur mündlichen Interaktion zwischen Sachbearbeitern und Bürgern (z.B. Silbereisen & Schuler 1985) sowie diejenige zum Formular- bzw. Vordruck(un)wesen (z.B. Grosse & Mentrup 1980), von einigen eher zufälligen Nennungen abgesehen.

Da diese Zusammenstellung der Quellen eher "ambulant" als systematisch geschah, kann auch kein Vollständigkeitsanspruch gestellt werden; dies gilt z.B. für evtl. weitere einschlägige Texte aus dem Bereich der sprachwissenschaftlichen Fachliteratur wie für Beiträge aus speziellen und eher schwer zugänglichen "Haus-Periodika" aus Sonderbehörden des öffentlichen Dienstes. Ein repräsentativer Überblick über die Literatur zur Verwaltungssprache dürfte gleichwohl zustande gekommen sein. Damit er sich im Laufe der Zeit noch vervollständigen kann, sind ergänzende Rückmeldungen natürlich sehr erwünscht.

Es wäre einer verwaltungswissenschaftlichen Sprachforschung zu wünschen, wenn sich das Interesse zusätzlich zu den bestehenden Schwerpunkten im Bereich von Syntax (Stil) und Pragmatik (bisher v.a.: Verständlichkeit) auch auf

Einzelaspekte der Semantik (Etymologie, Historizität, Metaphorik, konnotative Wertungen etc.) ausdehnen würde (zur Unterscheidung der drei linguistischen Teildisziplinen vgl. Bosetzky & Heinrich 1989).

Das Ziel ist eine **bürokratische Sprachpflege**, die freilich aus dem tümeleuden - wenn auch berechtigten - Beklagen ungeheurerlicher Wortbildungen und Satzstrukturen heraustreten und Sprache vielfältig entwickeln helfen sollte: innovativ, experimentell i.S. von probierendem Handeln und vor allem selbstkritisch. In der bisherigen Literatur liegen hierzu genug Ansätze vor, die aufgegriffen, sortiert und fortgeschrieben werden sollten.

Anlage 3: Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“



BBB-Arbeitshandbuch
„Bürgernahe Verwaltungssprache“
4. Auflage, 2002

Herausgeber:
Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für
Büroorganisation und Bürotechnik (BBB)
50726 Köln

<http://www.bundesverwaltungsamt.de>
<http://www.bund.de>

© Bundesverwaltungsamt
Alle Rechte vorbehalten.
Das Arbeitshandbuch darf mit Genehmigung
des Herausgebers und Quellenangabe vervielfältigt
und verbreitet werden.

Anregungen und Bemerkungen zum
Arbeitshandbuch richten Sie bitte – möglichst per

E-Mail: Astrid.Stein@bva.bund.de

Das Arbeitshandbuch enthält Empfehlungen zur Verwaltungssprache. Es geht um:

- **Verständlichkeit**
- **Bürgernähe**
- **Förderung der Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen**

Das Arbeitshandbuch wendet sich an alle, die Entscheidungen, Informationen, Auskünfte und andere Mitteilungen an Bürgerinnen und Bürger richten.

Vorgesetzte können für bürgernahe Sprache sorgen; sie sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu ermutigen.

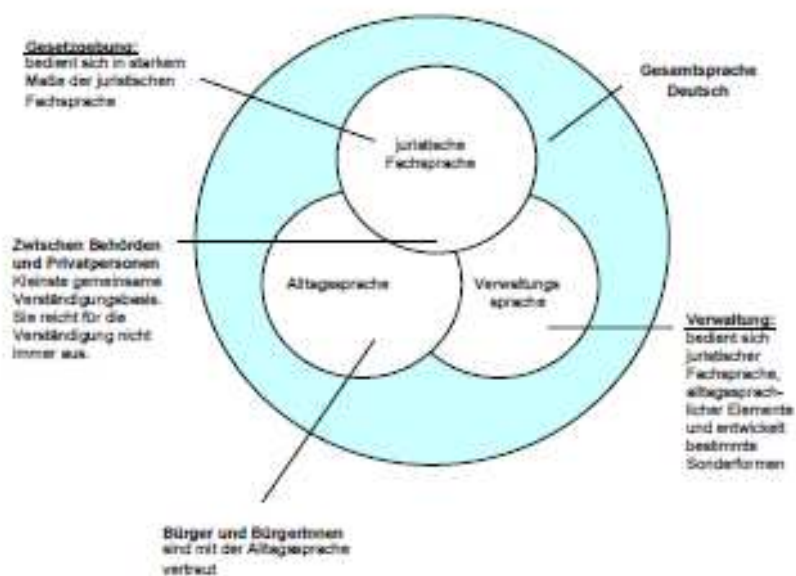
Bearbeiter und Bearbeiterinnen erhalten praktische Hilfen für eine verständliche und persönliche Gestaltung von Schreiben. Dazu gehören Formulierungshilfen, Hinweise zum gedanklichen Aufbau und zum äußeren Erscheinungsbild der Schreiben.

Alle, die Textverarbeitung einsetzen, finden Hinweise für eine Textgestaltung, die der Verständlichkeit und der Bürgernähe dient und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen fördert.

Mit dem Begriff „Verwaltungssprache“ (auch als Behörden- oder Amtssprache bezeichnet) meint man im Allgemeinen keinen klar abgegrenzten Sprachbereich. Dies liegt vor allem daran, dass Verwaltungssprache die Bezeichnung für sehr unterschiedliche Arten von Schreiben ist. So wird z.B. der Bescheid eher von der juristischen Fachsprache geprägt sein, während allgemeine Hinweisschreiben alltagsprachlich verfasst werden können. Die Grenzen zwischen juristischer Fachsprache und Verwaltungssprache sind fließend.

Mit Verwaltungssprache ist im Folgenden die Sprache gemeint, die Behörden im Schriftwechsel mit Privatpersonen verwenden.

Eine Verständigung zwischen Menschen ist vor allem durch eine gemeinsame Sprache möglich. Für die Verwaltung ergibt sich daraus eine Vermittlungsaufgabe: Je stärker ein Schreiben von der Fachsprache geprägt ist, umso mehr muss der Verfasser oder die Verfasserin mit alltagsprachlichen Mitteln auf die Verständnismöglichkeiten der angeschriebenen Person Rücksicht nehmen.



Die Alltagssprache ist diejenige Sprachform, die wir in unserer Sprachgemeinschaft benutzen und verstehen können. Die Verwaltung muss sowohl der Sache als auch dem Empfänger oder der Empfängerin angemessen sein. Sie darf deshalb nicht zur Geheimsprache werden, sondern sie soll den Betroffenen den Willen und die Absichten der Behörde in verständlicher Form mitteilen.

1 Verständlichkeit

1.1 Wortwahl

1.1.1 Verwenden Sie geläufige Wörter

Wer Ihr Schreiben liest, muss die Bedeutung eines jeden Wortes verstehen können. Das heißt, er muss erkennen können, was gemeint ist. Daher gilt: Wer schon das einzelne Wort nicht versteht, kann unter Umständen auch die Bedeutung größerer Sinnheiten (Satzabschnitte) nicht verstehen. Vermeiden Sie deshalb ungeläufige und veraltete Wörter, die in der Alltagssprache nicht (mehr) verwendet werden (z.B. Beschwer, Verweser).

Beachten Sie:

Sie erleichtern dem Bürger oder der Bürgerin das Verstehen, indem Sie möglichst geläufige Wörter verwenden. Missverständnisse treten auf, wenn die Bedeutung eines Wortes nicht klar und eindeutig ist. Im Gegensatz zum Gespräch hat der Leser oder die Leserin Ihres Schreibens nicht die Möglichkeit, unmittelbar Verständnistragen zu stellen und so die Bedeutung Ihres Schreibens zu erkennen.

- Geläufige Wörter sind verständlicher als ungeläufige und veraltete Wörter.
- Durch eine sorgfältige Wortwahl können Sie Missverständnisse weitgehend vermeiden.

Beispiele

statt so	besser so
Sie bedürfen hierzu einer Bestätigung.	Sie benötigen hierzu eine Bestätigung.
Jemand muss eine Beschwer geltend machen.	Jemand muss geltend machen, in seinen Rechten verletzt zu sein.
Absätze werden fortlaufend benummert . Verweser	Absätze werden fortlaufend nummeriert . Verwalter, Stellvertreter

1.1.4 Verzicht auf Modewörter, Sinn Doppelungen und Superlative

Modewörter wirken oft aufgeblasen und überheblich und sind meist nicht treffend. Wenn etwas „völlig ausgeschlossen“ oder „reichlich unbedeutend“ ist, wird die Aussage weder klarer noch überzeugender. Sinn Doppelungen sollten Sie in jedem Fall vermeiden. Den Superlativ, die höchste Steigerungsstufe, sollten Sie nur verwenden, wenn er unbedingt nötig ist. Sie wirken sonst unglaubwürdig.

Beachten Sie:

Der Gebrauch modern gewordener Wortzusammensetzungen und formelhafter Redensarten wird widersinnig, wenn zwei Glieder (fast) dasselbe aussagen. Hierdurch entstehen Sinn Doppelungen (Tautologien). Vermeiden Sie den doppelten Superlativ auf jeden Fall. Achten Sie hierauf auch bei Wörtern, denen man die Steigerung nicht auf den ersten Blick ansieht (z.B. ideal, optimal).

- Verlängern Sie den Text nicht unnötig durch nichtsagende Füllwörter.
- Vermeiden Sie – meist unzutreffende – Modewörter. Sie sind schon bald überholt.
- Prüfen Sie bei der Verwendung des Superlativs, ob diese höchste Steigerungsstufe nicht übertrieben und damit unglaubwürdig wirkt.

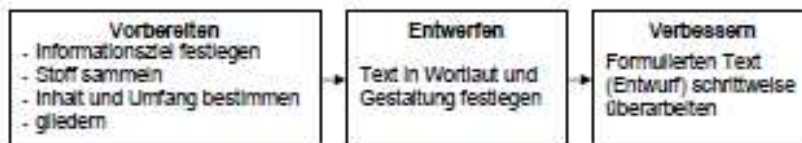
Beispiele

	statt so	besser so
Modewörter	machbar Stellenwert	zu verwirklichen Bedeutung
Sinndoppelungen	Rück Erinnerung Fortentwicklung vorprogrammiert	Erinnerung Entwicklung programmiert
doppelter Superlativ	größtmöglichst die idealste Art	so groß wie möglich die ideale Art, die beste Art

1.3 Textaufbau

1.3.1 Achten Sie auf den Inneren Aufbau

Ihre Gedanken spiegeln sich im Text wider. Sachlich richtige, aber ungeordnet aneinander gereihte Gedanken in einem Fachtext erschweren das Verständnis, verwirren und verfehlen den Informationszweck. Sie verstoßen damit gegen die Grundforderungen nach Genauigkeit, Verständlichkeit und Wirksamkeit. Die Ordnung verschiedener Arbeitsschritte hilft, die Einzelteile eines Textes richtig aufeinander zu beziehen. Als Arbeitsschritte lassen sich unterscheiden:



Beachten Sie:

In der Gliederung von Sätzen und Texten spiegelt sich die Gliederung Ihrer Gedanken. Deshalb ist ein knapper Stil der Ausdruck dafür, dass Sie Ihre Gedanken geordnet entwickelt haben. Halten Sie sich bei der Gliederung Ihres Textes an die Einteilung in Einleitung, Hauptteil und Schluss. Die Einleitung muss aber nicht immer aus einem oder vielen allgemeinen Sätzen bestehen. Zu Beginn eines Bescheides steht z.B. in einem einfachen Aussagesatz die Entscheidung, das für den Empfänger oder die Empfängerin Wesentliche. Die Begründung bildet hier den Hauptteil.

Als Grundregeln sollten Sie beachten:

- Gedanken ordnen (vorbereiten);
- Gedanken in eine sprachliche Fassung bringen (entwerfen);
- Sprache überarbeiten (verbessern).

1.3.2 Argumentieren Sie folgerichtig und schlüssig

Vollständige und kurze Formulierungen erreichen Sie, wenn Sie Ihren Text folgerichtig und schlüssig aufbauen. Durch sprunghaftes Vorgehen passiert es oft, dass entweder ein Gedanke wiederholt wird (widerspricht der Kürze) oder dass Gedanken fehlen (widerspricht der Vollständigkeit). Das Ordnen der Gedanken und Argumente ist ein entscheidender Arbeitsschritt, bevor Sie zu schreiben beginnen.

Beachten Sie:

Bürger und Bürgerinnen sind keine Verwaltungsfachleute und befassen sich möglicherweise zum ersten Mal mit der Problematik, die Sie täglich bearbeiten. Vermeiden Sie deshalb Gedankensprünge, die nur Fachleute mitvollziehen können. Führen Sie die Bürgerin oder den Bürger Schritt für Schritt den Weg Ihrer Gedanken entlang. Ein Gedankenschritt muss sich zwanglos aus dem vorhergehenden ergeben. Gehen Sie den direkten Weg und vermeiden sie Umwege. Ein einmal vorgebrachtes Argument, das bereits abgeschlossen wurde, sollten Sie an späterer Stelle nicht noch einmal aufgreifen, weil Ihnen noch etwas zur Bekräftigung eingefallen ist. In der Überarbeitungsphase können Sie solche Sprünge verbessern und die Reihenfolge Ihrer Argumente überprüfen.

- Durch ein folgerichtig und schlüssig aufgebautes Schreiben wirken Sie überzeugend und sachverständig.
- Jeder Gedanke sollte nur einmal ausgesprochen werden.
- Schreiben Sie den „Betreff“ als kurze Überschrift für den Leser oder die Leserin und zur Erleichterung des Geschäftsganges. Machen Sie hier keine langwierigen Fundstellen- oder Inhaltsangaben.

2.10 Achten Sie auf die sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern

In unserer Sprache stimmen die drei „grammatischen Geschlechter“ für Substantive (Maskulinum, Femininum und Neutrum) mit den beiden „natürlichen“ Geschlechtern (männlich und weiblich) nicht immer überein. Der Wortschatz hält nicht für alle Personenbezeichnungen je eine klar unterschiedene männliche und weibliche Form bereit. Allerdings wird sich die natürliche Sprachentwicklung den gesellschaftlichen Veränderungen auch weiterhin in kleinen Schritten anpassen.

Die Gemeinsame Geschäftsordnung der Bundesministerien fordert die Gleichbehandlung von Frauen und Männern: „Die Gleichstellung von Frauen und Männern ist durchgängiges Leitprinzip und soll bei allen politischen, normgebenden und verwaltenden Maßnahmen der Bundesministerien in ihren Bereichen gefördert werden (Gender-Mainstreaming).“ (§2 GGO)

Ausführliche Praxistipps zur sprachlichen Gleichbehandlung von Frauen und Männern enthält das BBB- Merkblatt M 19 (vgl. www.Wissen-Im-Inter.Net).

Beachten Sie:

Wenn Personen nach einer Gruppenzugehörigkeit allgemein bezeichnet werden, sollten Frauen und Männer sprachlich gleichbehandelt werden. Entscheiden Sie je nach den Umständen, ob eine geschlechtsbezogene oder geschlechtsneutrale Bezeichnung sinnvoller ist. Knüpfen Sie hierbei immer an die Gesetzmäßigkeiten und Gebrauchsgewohnheiten der deutschen Sprache an.

- Standardschreiben, die unterschrieben werden (z.B. Einverständniserklärungen), und persönliche Schriftstücke sollten für Frauen und Männer zutreffende Bezeichnungen enthalten, da sie durch die Unterschrift „individuell-konkret“ werden.
- Im Zweifelsfall machen Sie mit der sparsamen Verwendung von voll ausgeschriebenen Paarformen nichts falsch.

Beispiele

statt so	besser so
Bewerber wenden sich ...	Bewerberinnen und Bewerber wenden sich ...
Die Lehrerin oder der Lehrer ...	Die Lehrperson...
Der Antragsteller oder die Antragstellerin muss die genannten Papiere termingerecht einreichen.	Die Person, die den Antrag stellt, muss die genannten Unterlagen termingerecht einreichen.

2.11 Verwenden Sie geschlechtsbezogene Personenbezeichnungen

Wenn Sie eine Einzelperson in einem Einzelfall bezeichnen, ist es ein Gebot der sprachlichen Gleichbehandlung, eine geschlechtsbezogene Personenbezeichnung zu verwenden.

Beachten Sie:

Die geschlechtsbezogene Personenbezeichnung gilt für den Namen, die familienrechtliche Stellung, die persönliche Berufs- und Amtsbezeichnung und weitere die soziale Stellung prägende Bezeichnungen. In der Verwaltungssprache sollen zur Anrede und Bezeichnung von Frauen und Männern im Hinblick auf die gesellschaftlichen Gewohnheiten und das Persönlichkeitsrecht geschlechtsbezogene Bezeichnungen verwendet werden.

Anders als in der Verwaltungssprache, die sich an einzelne Bürgerinnen und Bürger richtet, ist das Geschlecht bei den Personenbezeichnungen in allgemeinen Vorschriften mit wenigen Ausnahmen nicht bedeutsam und daher nicht hervorzuheben. Gesetze, Vorschriften und andere Texte der juristischen Fachsprache werden durch Paarformulierungen unständlicher, unübersichtlicher und damit weniger verständlich. Deshalb sollte hier soweit wie möglich geschlechtsneutral formuliert werden.

- Vordrucke, die sich an Frauen und Männer wenden, sollten Bezeichnungen enthalten, die auf beide Geschlechter zutreffen.

Beispiele

maskulin:	feminin:
der (Ehe-) Mann, Vater, Sohn	Die (Ehe-) Frau, Mutter, Tochter
Antragsteller, Eigentümer	Antragstellerin, Eigentümerin
-	Oberin
Ehrevorsitzender, Schöffe	Ehrevorsitzende, Schöffin
Amtmann	Amtfrau
Minister	Ministerin

Anlage 4: <http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt.html>



**Bürgerfreundliche
Verwaltungssprache**

Projekt
Presse
Literatur
Kontakt

© 2004

[Projekt]

Hintergrund ▶

Ziel ▶

Ablauf ▶

Die Ergebnisse ▶

Eine Stadtverwaltung tritt an ein Germanistisches Institut heran, um ihre Kommunikation mit Bürgern systematisch zu verbessern. Verwaltungsfachleute aus verschiedenen Abteilungen stellen Schreiben an die Bürger zur Verfügung, weil ihre sprachliche Form ihnen "Bauchschmerzen" bereitet. ▶

Wie kann man Amtsbriefe schreiben, die Bürgerinnen und Bürger verständlich und sympathisch finden, und die trotzdem den Ansprüchen der Verwaltung genügen, indem sie präzise formuliert, in der Aussage rechtssicher und in der Produktion effizient sind? ▶

Das Projekt gliederte sich in vier Phasen, die von der Textanalyse bis zur Entwicklung eines Leitfadens für Verwaltungsfachleute reichten. ▶

Nach einjähriger Zusammenarbeit konnte die Projektgruppe beachtliche Ergebnisse vorstellen, die bundesweit bei Verwaltungen, Bürgern und Medien auf große Resonanz stießen. ▶



**Bürgerfreundliche
Verwaltungssprache**

Projekt
Presse
Literatur
Kontakt

© 2004

[Projekt] > [Hintergrund]

[SUCHE] [DOWNLOAD]

Eine Stadtverwaltung tritt an ein Germanistisches Institut heran, um ihre Bürger-Kommunikation systematisch zu verbessern.

Kurz darauf wählen Verwaltungsfachleute aus verschiedenen Abteilungen Schreiben an die Bürger aus, deren sprachliche Form ihnen "Bauchschmerzen" bereitet.

Über längere Zeit hinweg arbeiten sie dann mit Germanisten Hand in Hand, um diese Schreiben verständlicher und freundlicher zu gestalten. Die Ergebnisse werden von Bürgern getestet und für gut befunden.

Schließlich ersetzt die Stadtverwaltung die überholten Amtsschreiben mit den verbesserten Fassungen - und um das "Einfache Schreiben" auf alle Texte der Stadtverwaltung auszuweiten, erhalten sämtliche Mitarbeiter einen entsprechenden Leitfaden.

Ein schöner Traum? Nein, ein Kooperationsprojekt zwischen der Stadt Bochum und dem Germanistischen Institut der Ruhr-Universität Bochum das von März 2000 bis März 2001 durchgeführt wurde und bundesweit auf enorme Resonanz stieß.

◀

| [SUCHE](#) | [DOWNLOAD](#)



**Bürgerfreundliche
Verwaltungssprache**

Projekt
Presse
Literatur
Kontakt

© 2004

[Projekt] > [Ziel]


Wie kann man Amtsbriefe schreiben, die Bürgerinnen und Bürger verständlich und sympathisch finden, und die trotzdem den Ansprüchen der Verwaltung genügen, indem sie präzise formuliert, in der Aussage rechtssicher und in der Produktion effizient sind?

Dies war die Leitfrage des Projekts.

Dahinter standen mehrere Teilziele:

1. Verwaltungsfachleute für die Kernprobleme des bürgerbezogenen Schriftverkehrs zu sensibilisieren, und zwar anhand von Texten, die aus dem eigenen beruflichen Alltag stammen.
2. Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten, die den in der Leitfrage formulierten Ansprüchen genügen
3. Bürger und Bürgerinnen um ihre Meinung zu bitten, denn sie sind das tatsächliche Gradmesser der Verständlichkeit
4. die Verbesserungen direkt umzusetzen
5. Weiterbildungsmaßnahmen für die gesamte Stadtverwaltung zu entwickeln, um die neuen Erkenntnisse zu mitzuteilen.

| [SUCHE](#) | [DOWNLOAD](#)



**Bürgerfreundliche
Verwaltungssprache**

Projekt
Presse
Literatur
Kontakt

© 2004

[Projekt] > [Ablauf]

Das Projekt gliederte sich in vier Phasen:

1. Analyse der Amtsschreiben
2. Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen
3. Befragung von Bürgern
4. Entwicklung eines Leitfadens

◀



[| SUCHE](#) | [| DOWNLOAD](#)

[Projekt] > [Die Ergebnisse]

Nach einjähriger Zusammenarbeit konnte die Projektgruppe beachtliche Ergebnisse vorstellen, die bundesweit bei Verwaltungen, Bürgern und Medien auf große Resonanz stießen.

Das vielleicht wichtigste Ergebnis vorab: Die gemeinsam entworfenen alternativen Formulierungen und Textbausteine wurden letztlich von der Stadtverwaltung Bochum übernommen, so dass Bochumer Bürger und Bürgerinnen von dem Projekt nun direkt profitieren.

Darüber hinaus stellte das sprachwissenschaftliche Team eine Anzahl von Empfehlungen zusammen, die sich auf sprachlich-kommunikative und ausbildungsrelevante Aspekte beziehen:

- Hinsichtlich des sprachlich-kommunikativen Aspekts sollten die Amtsschreiben zukünftig insbesondere die Verständlichkeit, die Beziehungsebene und die Serviceorientierung stärker beachten.
- Dabei müssen das Vorwissen der Adressaten, ihr Leseverhalten und ihr Informationsbedarf bei der Textgestaltung stärker als bisher berücksichtigt werden.
- Ein weiterer Punkt ist die Notwendigkeit innerstädtischer Fortschreibung von Weiterbildungsprogrammen, welche die Stadt Bochum mit der Durchführung von ausgewählten Fortbildungsveranstaltungen beantwortete.

**Bürgerfreundliche
Verwaltungssprache**

Projekt
Presse
Literatur
Kontakt


Projekt
Presse
Literatur
Kontakt

© 2004

Das vielleicht wichtigste Ergebnis vorab: Die gemeinsam entworfenen alternativen Formulierungen und Textbausteine wurden letztlich von der Stadtverwaltung Bochum übernommen, so dass Bochumer Bürger und Bürgerinnen von dem Projekt nun direkt profitieren.

Darüber hinaus stellte das sprachwissenschaftliche Team eine Anzahl von Empfehlungen zusammen, die sich auf sprachlich-kommunikative und ausbildungsrelevante Aspekte beziehen:

- Hinsichtlich des sprachlich-kommunikativen Aspekts sollten die Amtsschreiben zukünftig insbesondere die Verständlichkeit, die Beziehungsebene und die Serviceorientierung stärker beachten.
- Dabei müssen das Vorwissen der Adressaten, ihr Leseverhalten und ihr Informationsbedarf bei der Textgestaltung stärker als bisher berücksichtigt werden.
- Ein weiterer Punkt ist die Notwendigkeit innerstädtischer Fortschreibung von Weiterbildungsprogrammen, welche die Stadt Bochum mit der Durchführung von ausgewählten Fortbildungsveranstaltungen beantwortete.
- Darüberhinaus wäre jedoch eine regelmäßige Weiterbildung auf diesem Gebiet für alle Verwaltungsfachleute sinnvoll. Denn unsere Erfahrungen zeigen, dass viele diese Verwaltungsfachleute ihre Texte durchaus kritisch sehen und prinzipiell sprachinteressiert sind. Es fehlt es ihnen jedoch an Zeit und Möglichkeiten, alternative Formulierungen zu finden.
- Ergebnisse dieses einjährigen Pilotprojekts sollten zudem nach Möglichkeit auch in die bestehenden Aus- und Fortbildungsprogramme der Verwaltung eingebracht werden, denn nur so lässt sich langfristig eine Veränderung der bestehenden Kommunikationsverhältnisse erreichen.
- Zur Umsetzung der Projektergebnisse wurde zudem ein ämterübergreifender Leitfaden für den externen Schriftverkehr der Behörden ausgearbeitet. Er konkretisiert die allgemeinen Hinweise und gibt praxisnahe Schreibempfehlungen. Geboten werden Mustertexte aus der Praxis und textbasierte Einzelhinweise, die ämterübergreifend ausgerichtet sind.



Anlage 5: <http://www.ruhr-uni-bochum.de/idema/>



IDEMA

[Startseite](#) | [Download](#) | [Presse](#) | [Kontakt & Impressum](#)

**Deutschland
Land der Ideen**



Ausgewählter Ort 2008

IDEMA Info - Aktuell

Rückblick: IDEMA auf der Messe "Moderner Staat 2009" in Berlin
Vorgestellt: IDEMA Campus
Symposium "Amtsdeutsch a. D." an der FHÖV NRW

[Zum IDEMA Info Nachrichten-Archiv](#)

IDEMA Info

- [Unsere Angebote](#)
- [IDEMA-Datenbanken](#)
- [Kunden und Partner](#)

Name:

Passwort:

- [Vorher - Nachher](#)
- [IDEMA in den Medien](#)
- ["IDEMA aktuell" abonnieren](#)
- [Das Team](#)
- [Lehre](#)
- [Tagung](#)
- [IDEMA Info Nachrichten -Archiv](#)

IDEMA Bund

IDEMA Campus

IDEMA Kommunal

Bescheide, Satzungen, Verträge - Fachtexte sind oft schwer verständlich. Wer sie überarbeitet, muss darauf achten, dass die inhaltliche Präzision nicht verloren geht. Unser Team aus Sprachwissenschaftlern, Juristen und Verwaltungsexperten hat sich seit 10 Jahren auf diese anspruchsvolle Aufgabe spezialisiert und bietet Ihnen damit eine bundesweit einzigartige Dienstleistung.

Unsere Sprachberatung wird genutzt von Ministerien und anderen Einrichtungen aus Bund und Ländern, von Kommunen, von der Justiz sowie von führenden Unternehmen verschiedener Branchen.

Verwaltungen, die sich für eine verständliche Sprache stark machen, unterstreichen dies zudem durch ihre Mitgliedschaft in unserem [Netzwerk IDEMA](#).

Für unsere Arbeit wurden wir von der Bundesregierung und der deutschen Wirtschaft als "Ort im Land der Ideen" ausgezeichnet.

Doch überzeugen Sie sich selbst - nehmen Sie [Kontakt](#) mit uns auf, wenn Sie Unterstützung im Bereich verständliche Sprache brauchen.

Anlage 6: Fragebogen

1

Sarah Jaiser, AG B/07

Fragebogen zum Thema: „Verwaltungssprache – bürgernah oder eine unüberwindbare Kommunikationsbarriere?“

Liebe Studentinnen und Studenten der Innenverwaltung (Hauptstudium),

folgender Fragebogen bezieht sich auf Erfahrungswerte, die ihr bisher mit Behördenschreiben in Bezug auf deren Verständlichkeit und Bürgernähe gemacht habt.

Die Angaben sind anonym und die personenbezogenen Daten werden nach dem Datenschutzgesetz vertraulich behandelt.

Vielen Dank für eure Unterstützung!

Hinweise:

Markierung der Felder:

Korrektur:

A: Persönliche Angaben:

- 1) **Geschlecht:** Männlich Weiblich
- 2) **Altersgruppe:** 20 – 25 Jahre 26 – 30 Jahre über 30 Jahre
- 3) **Hast du vor diesem Studium bereits eine Ausbildung oder ein Studium angefangen / abgeschlossen?**
- Ja Nein

3a) Wenn ja, was für eine Ausbildung oder was für ein Studium? _____

B: Thema Verständlichkeit:

4) **Hast du bisher alle Behördenschreiben auf Anhieb problemlos verstanden?**

Ja Nein

5) **Ist dir beim Textaufbau der Behördenschreiben jemals etwas negativ aufgefallen? (erster Eindruck)**
(auf die Bereiche Wortwahl und Satzbau wird später eingegangen)

Ja Nein

5a) **Wenn ja, welche der nachfolgenden Merkmale sind dir negativ aufgefallen? (Mehrfachnennungen möglich)**

- Unlesbare Schriftstärke Seitenränder zu groß / zu klein
- Unlesbare Schriftart Veraltete Schrift
- Schriftgröße zu groß / zu klein Schlechte Textanordnung
- Unruhiges Schriftbild durch viele Hervorhebungsmittel Innere Gliederung unstrukturiert (Aufeinanderfolge der Gedanken unlogisch)
- Ungegliedertes Schriftbild
Bsp.: zu enger / zu weiter Zeilenabstand,
zu viel / zu wenig Text auf einer Seite
- Sonstiges: _____

5b) **Wie würdest du den Textaufbau der dir bisher bekannten Behördenschreiben im Allgemeinen beurteilen?**

unverständlich eher unverständlich eher verständlich verständlich

6) Ist dir bei der Wortwahl der Behördenschreiben jemals etwas negativ aufgefallen?

Ja Nein

6a) Wenn ja, welche der nachfolgenden Merkmale sind dir negativ aufgefallen? (Mehrfachnennungen möglich)

<input type="checkbox"/> Fremdwörter / Fachbegriffe ohne Erklärung	<input type="checkbox"/> Ungeläufige Abkürzungen
<input type="checkbox"/> Umständliche Ausdrucksformen / Ausdrucksweisen	<input type="checkbox"/> Verschiedene Ausdrucksvarianten Bsp.: „Pass“, „Reisepass“
<input type="checkbox"/> Überflüssiges (Wörter, Doppelaussagen, Behördenfloskeln)	<input type="checkbox"/> Verwendung von Superlativen (höchste Steigerungsform)
<input type="checkbox"/> Schiefe und matte Bilder Bsp.: „die Hand ins Feuer legen“	<input type="checkbox"/> Altmodische Wörter Bsp.: „Beschwer“
<input type="checkbox"/> Verwechelte Wörter Bsp.: „Wir haben von diesem Schreiben Abschriften gefertigt.“ (statt <i>Durchschriften</i>)	<input type="checkbox"/> Modewörter Bsp.: „die Anbindung der Gemeinde an das Verkehrsnetz“ (statt <i>Anschluss</i>)
<input type="checkbox"/> Wortungeheuer (überlange, zusammengesetzte Substantive) Bsp.: „Teilzahlungsfinanzierungsgesetz“	<input type="checkbox"/> Klischeehaft starre Wendungen (immer wiederkehrende Verbindungen von Substantiven mit Adjektiven oder Partizipien) Bsp.: „üble Machenschaften“
<input type="checkbox"/> Unnötige Abweichungen von der Gemeinsprache (bevorzugte Verwendung von Substantiven (Nominalstil) statt Verben)	
<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____	

6b) Wie würdest du die Wortwahl der dir bisher bekannten Behördenschreiben im Allgemeinen beurteilen?

unverständlich	eher unverständlich	eher verständlich	verständlich
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Ist dir beim Satzbau der Behördenschreiben jemals etwas negativ aufgefallen?

Ja Nein

7a) Wenn ja, welche der nachfolgenden Merkmale sind dir negativ aufgefallen? (Mehrfachnennungen möglich)

<input type="checkbox"/> Schachtelsätze (lange Hauptsätze, viele Nebensätze)	<input type="checkbox"/> Verweisung auf Gesetze und Paragraphen ohne Angabe des Inhalts
<input type="checkbox"/> Falsche Wortstellung (das Wichtigste steht nicht am Anfang)	<input type="checkbox"/> Verneinung Bsp.: „Nicht mit meinem Wissen...“ (statt: „Ohne mein Wissen...“)
<input type="checkbox"/> Unentbehrliches fehlt Bsp.: „Er erklärte abzureisen.“ (statt: „Er erklärte, abreisen zu wollen.“)	<input type="checkbox"/> Übermäßige Breite, Schwulst, Gespreiztheit (zu umständlicher und übergenaue Stil, Perfektionsdrang)
<input type="checkbox"/> Passiv statt Aktiv Bsp.: „Seitens der Gemeinde kann dem Antrag nicht zugestimmt werden.“ (statt: „Die Gemeinde kann dem Antrag nicht zustimmen.“)	<input type="checkbox"/> Irreführende Satzfügung / Beziehungsfehler Bsp.: „Die Zeugin belehrte das Gericht über die Wahrheitspflicht.“ (statt: „Das Gericht belehrte die Zeugin über die Wahrheitspflicht.“)
<input type="checkbox"/> Unübersichtliche Sätze durch Partizipialkonstruktionen anstatt Nebensätzen Bsp.: „Der nach dem Vorbringen des Beklagten während eines gemeinsamen Gasthausbesuchs unterzeichnete Vertrag...“	<input type="checkbox"/> Häufung statt Wechsel im Ausdruck (gehäufte Bedingungssätze, dass-Sätze, ...) Bsp.: „Wenn Sie dieser Ladung keine Folge leisten, kann gegen Sie, sofern Sie Ihr Ausbleiben nicht hinreichend entschuldigen, ein Ordnungsgeld festgesetzt werden.“
<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____	

7b) Wie würdest du den Satzbau der dir bisher bekannten Behördenschreiben im Allgemeinen beurteilen?

unverständlich	eher unverständlich	eher verständlich	verständlich
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) **Insgesamt betrachtet:** Wie verständlich sind Behördenschreiben deiner Meinung nach formuliert?

unverständlich eher unverständlich eher verständlich verständlich

C: Thema bürgernahe Verwaltungssprache:

9) Wie **höflich** waren die Behördenschreiben insgesamt formuliert?

unhöflich eher unhöflich eher höflich höflich

10) Wie **persönlich** waren die Behördenschreiben insgesamt formuliert?

unpersönlich eher unpersönlich eher persönlich persönlich

11) Wie sehr wurde auf die **Gleichbehandlung zwischen Frau und Mann** in den Behördenschreiben geachtet?

Gleichbehandlung Gleichbehandlung Gleichbehandlung Gleichbehandlung weiß nicht
wurde nicht beachtet wurde eher nicht beachtet wurde eher beachtet wurde beachtet

12) **Insgesamt betrachtet:** Wie bürgernah sind Behördenschreiben deiner Meinung nach formuliert?

nicht bürgernah eher nicht bürgernah eher bürgernah bürgernah

13) Welche **Verbesserungen** bezüglich Behördenschreiben empfindest du als besonders wichtig?

Anlage 7: Grundauswertung

Soziodemographische Variablen

Frage 1: Geschlecht

Abbildung 11: Geschlecht der Befragten

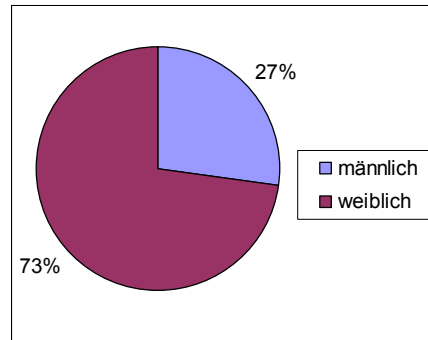


Tabelle 1: Geschlecht der Befragten

	Anzahl	Prozent
männlich	38	27,14
weiblich	102	72,86
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 2: Altersgruppe

Abbildung 12: Alter der Befragten

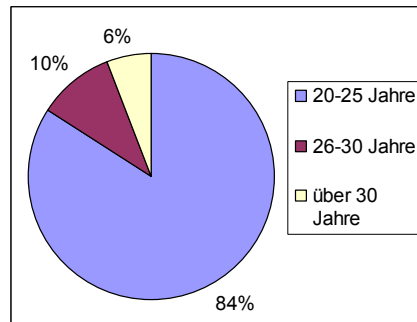


Tabelle 2: Alter der Befragten

	Anzahl	Prozent
20-25 Jahre	118	84,29
26-30 Jahre	14	10,00
über 30 Jahre	8	5,71
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 3: Hast du vor diesem Studium bereits eine Ausbildung oder ein Studium angefangen/abgeschlossen?

Abbildung 13: Anteil der Befragten, die vor diesem Studium bereits ein(e) Ausbildung/Studium angefangen/abgeschlossen haben

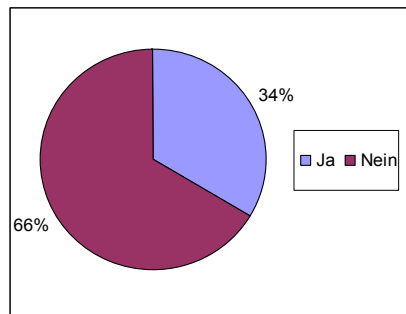


Tabelle 3: Anteil der Befragten, die vor diesem Studium bereits ein(e) Ausbildung/Studium angefangen/abgeschlossen haben

	Anzahl	Prozent
Ja	47	33,57
Nein	93	66,43
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 3a: Wenn ja, was für eine Ausbildung oder was für ein Studium?

Abbildung 2: Ausbildungs-/Studienbereiche der Befragten (Kapitel 6.5.1)

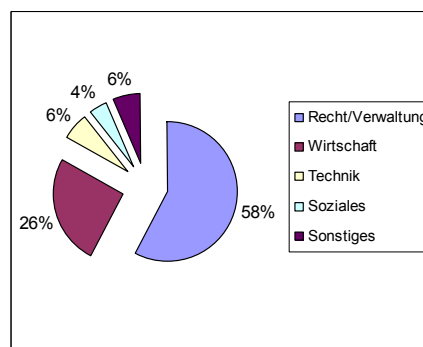


Tabelle 4: Ausbildungs-/Studienbereiche der Befragten

	Anzahl	Prozent
Recht/Verwaltung	27	57,45
Wirtschaft	12	25,53
Technik	3	6,38
Soziales	2	4,26
Sonstiges	3	6,38
Gesamt	47	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Themenbereich „Verständlichkeit“

Frage 4: Hast du bisher alle Behördenschreiben auf Anhieb verstanden?

Abbildung 14: Anteil der Befragten, die Behördenschreiben auf Anhieb verständlich finden

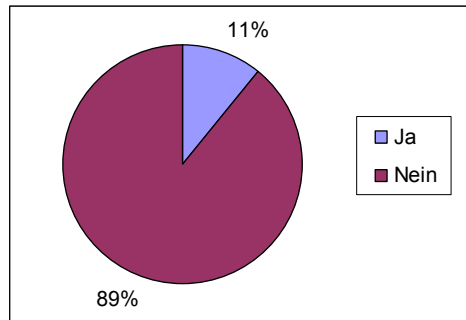


Tabelle 5: Anteil der Befragten, die Behördenschreiben auf Anhieb verständlich finden

	Anzahl	Prozent
Ja	15	10,71
Nein	125	89,29
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 5: Ist dir beim Textaufbau der Behördenschreiben jemals etwas negativ aufgefallen?

Abbildung 15: Auffälligkeiten Textaufbau

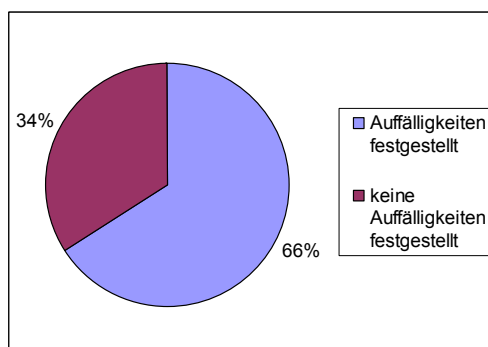


Tabelle 6: Auffälligkeiten Textaufbau

	Anzahl	Prozent
Auffälligkeiten festgestellt	92	65,71
keine Auffälligkeiten festgestellt	48	34,29
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 5a: Wenn ja, welche der nachfolgenden Merkmale sind dir negativ aufgefallen?

Abbildung 3: Merkmale Textaufbau (Kapitel 6.5.1.)

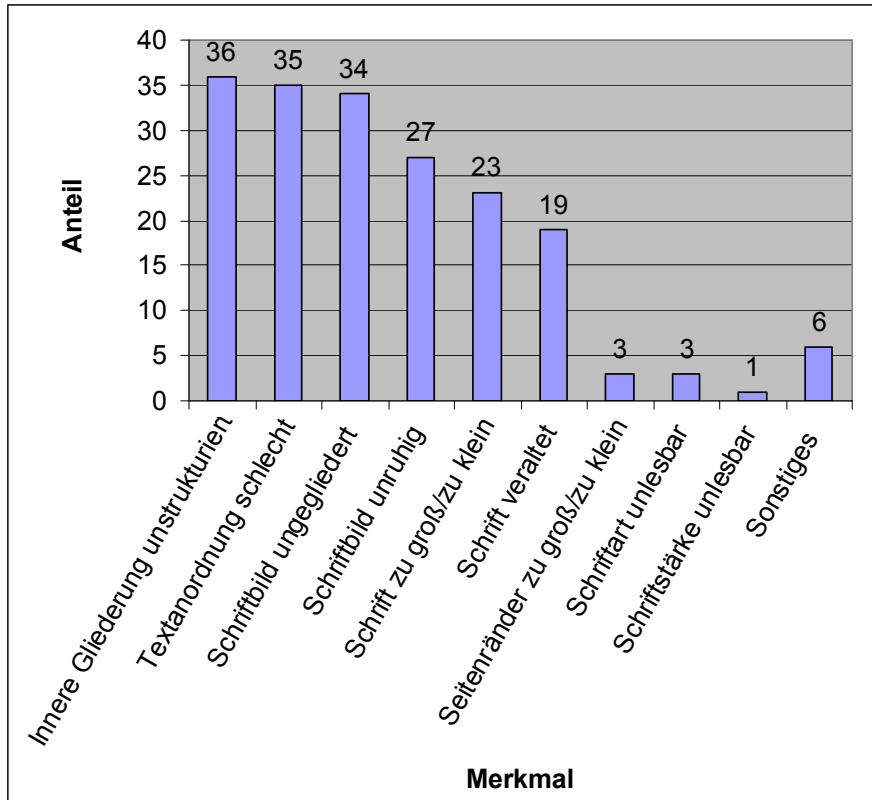


Tabelle 7: Merkmale Textaufbau

	Anzahl	Prozent
Innere Gliederung unstrukturiert	36	19,25
Textanordnung schlecht	35	18,72
Schriftbild ungegliedert	34	18,18
Schriftbild unruhig	27	14,44
Schriftgröße schlecht gewählt	23	12,30
Schrift veraltet	19	10,16
Seitenränder schlecht gewählt	3	1,60
Schriftart unlesbar	3	1,60
Schriftstärke unlesbar	1	0,53
Sonstiges	6	3,21
Gesamt	187	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 5b: Wie würdest du den Textaufbau der dir bisher bekannten Behördenschreiben im Allgemeinen beurteilen?

Abbildung 16: Verständlichkeit Textaufbau

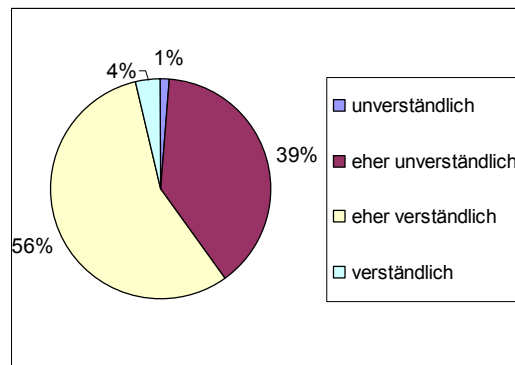


Tabelle 8: Verständlichkeit Textaufbau

	Anzahl	Prozent
unverständlich	2	1,43
eher unverständlich	54	38,57
eher verständlich	79	56,43
verständlich	5	3,57
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 6: Ist dir bei der Wortwahl der Behördenschreiben jemals etwas negativ aufgefallen?

Abbildung 17: Auffälligkeiten Wortwahl

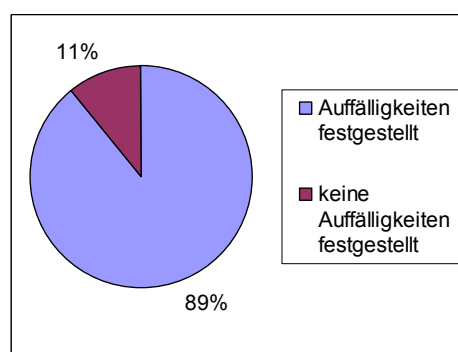


Tabelle 9: Auffälligkeiten Wortwahl

	Anzahl	Prozent
Auffälligkeiten festgestellt	125	89,29
keine Auffälligkeiten festgestellt	15	10,71
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 6a: Wenn ja, welche der nachfolgenden Merkmale sind dir negativ aufgefallen?

Abbildung 4: Merkmale Wortwahl (Kapitel 6.5.1)

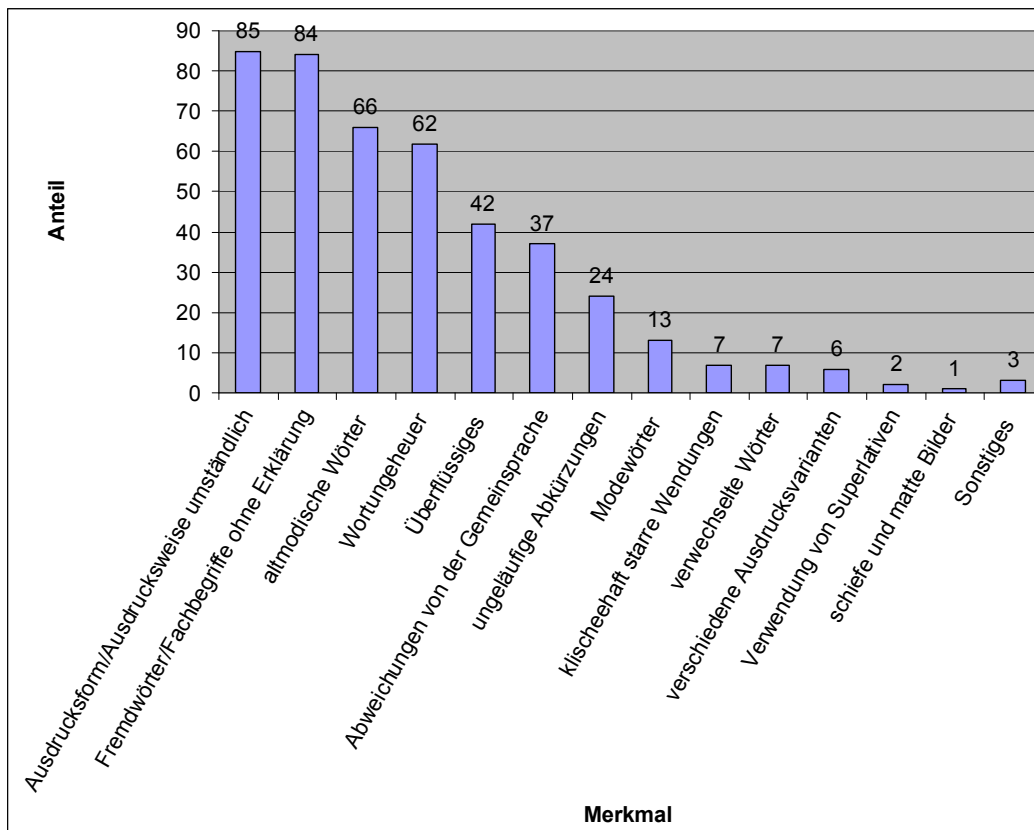


Tabelle 10: Merkmale Wortwahl

	Anzahl	Prozent
Ausdrucksform/Ausdrucksweise umständlich	85	19,36
Fremdwörter/Fachbegriffe ohne Erklärung	84	19,13
altmodische Wörter	66	15,03
Wortungeheuer	62	14,12
Überflüssiges	42	9,57
Abweichungen von der Gemeinsprache	37	8,43
ungeläufige Abkürzungen	24	5,47
Modewörter	13	2,96
klischeehaft starre Wendungen	7	1,59
verwechelte Wörter	7	1,59
verschiedene Ausdrucksvarianten	6	1,37
Verwendung von Superlativen	2	0,46
schiefe und matte Bilder	1	0,23
Sonstiges	3	0,68
Gesamt	439	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 6b: Wie würdest du die Wortwahl der dir bisher bekannten Behördenschreiben im Allgemeinen beurteilen?

Abbildung 18: Verständlichkeit Wortwahl

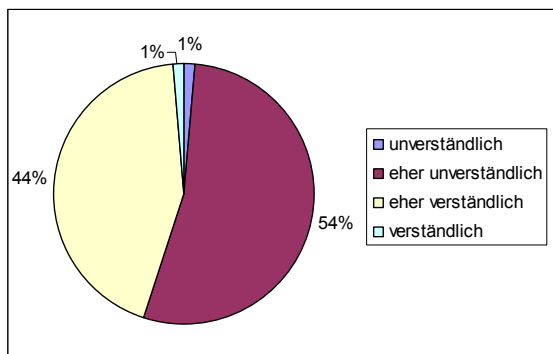


Tabelle 11: Verständlichkeit Wortwahl

	Anzahl	Prozent
unverständlich	2	1,43
eher unverständlich	75	53,57
eher verständlich	61	43,57
verständlich	2	1,43
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 7: Ist dir beim Satzbau der Behördenschreiben jemals etwas negativ aufgefallen?

Abbildung 19: Auffälligkeiten Satzbau

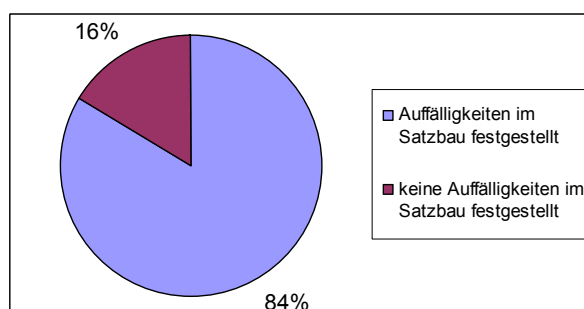


Tabelle 12: Auffälligkeiten Satzbau

	Anzahl	Prozent
Auffälligkeiten festgestellt	117	83,57
keine Auffälligkeiten festgestellt	23	16,43
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 7a: Wenn ja, welche der nachfolgenden Merkmale sind dir negativ aufgefallen?

Abbildung 5: Merkmale Satzbau (Kapitel 6.5.1)

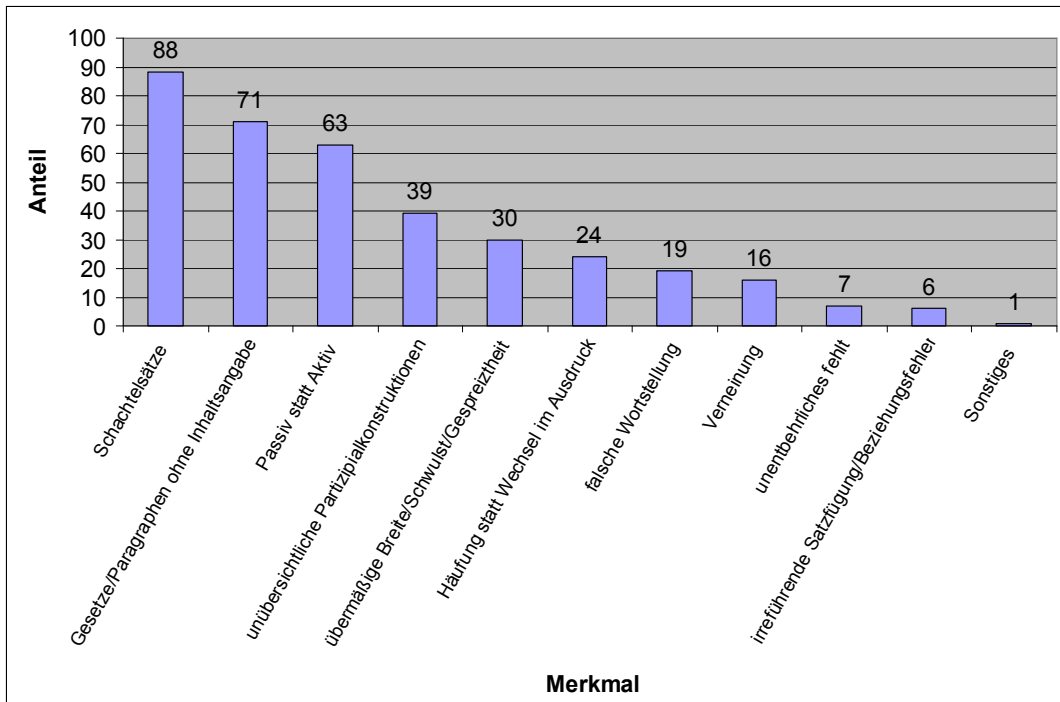


Tabelle 13: Merkmale Satzbau

	Anzahl	Prozent
Schachtelsätze	88	24,18
Gesetze/Paragrafen ohne Inhaltsangabe	71	19,51
Passiv statt Aktiv	63	17,31
unübersichtliche Partizipialkonstruktionen	39	10,71
übermäßige Breite/Schwulst/Gespreiztheit	30	8,24
Häufung statt Wechsel im Ausdruck	24	6,59
falsche Wortstellung	19	5,22
Verneinung	16	4,40
unentbehrliches fehlt	7	1,92
irreführende Satzfügung/Beziehungsfehler	6	1,65
Sonstiges	1	0,27
Gesamt	364	100,00

Frage 7b: Wie würdest du den Satzbau der dir bisher bekannten Behördenschreiben im Allgemeinen beurteilen?

Abbildung 20: Verständlichkeit Satzbau

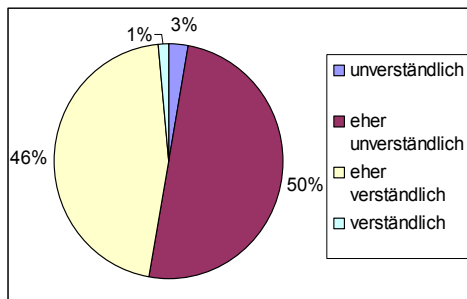


Tabelle 14: Verständlichkeit Satzbau

	Anzahl	Prozent
unverständlich	4	2,86
eher unverständlich	70	50,00
eher verständlich	64	45,71
verständlich	2	1,43
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 8: Insgesamt betrachtet: Wie verständlich sind Behördenschreiben deiner Meinung nach formuliert?

Abbildung 6: Gesamtbeurteilung Verständlichkeit (Kapitel 6.5.1)

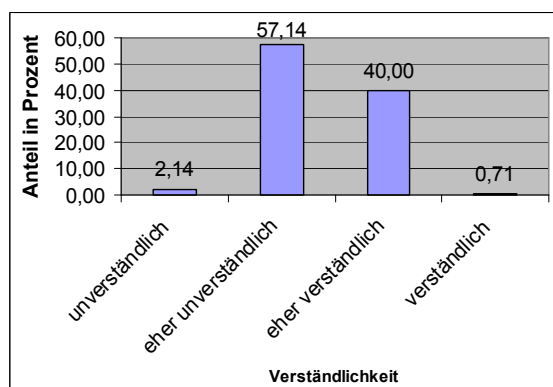


Tabelle 15: Gesamtbeurteilung Verständlichkeit

	Anzahl	Prozent
unverständlich	3	2,14
eher unverständlich	80	57,14
eher verständlich	56	40,00
verständlich	1	0,71
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Themenbereich „Bürgernähe“

Frage 9: Wie höflich waren die Behördenschreiben insgesamt formuliert?

Abbildung 21: Beurteilung Höflichkeit

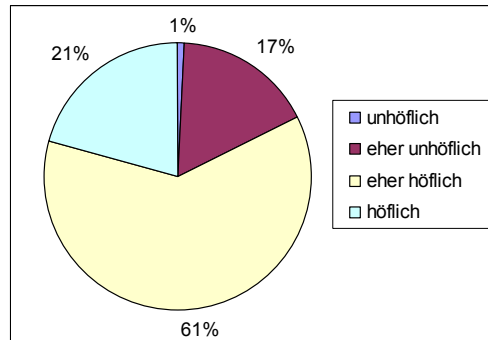


Tabelle 16: Beurteilung Höflichkeit

	Anzahl	Prozent
unhöflich	1	0,71
eher unhöflich	24	17,14
eher höflich	86	61,43
höflich	29	20,71
Gesamt	140	100,00

Frage 10: Wie persönlich waren die Behördenschreiben insgesamt formuliert?

Abbildung 22: Beurteilung Persönlichkeit

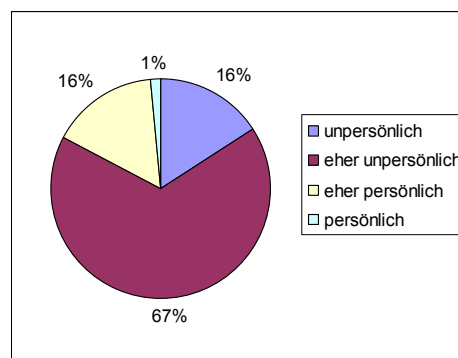


Tabelle 17: Beurteilung Persönlichkeit

	Anzahl	Prozent
unpersönlich	22	15,71
eher unpersönlich	94	67,14
eher persönlich	22	15,71
persönlich	2	1,43
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 11: Wie sehr wurde auf die Gleichbehandlung zwischen Frau und Mann in den Behördenschreiben geachtet?

Abbildung 23: Beurteilung geschlechtliche Gleichbehandlung

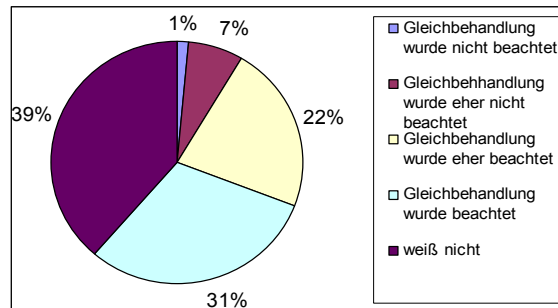


Tabelle 18: Beurteilung geschlechtliche Gleichbehandlung

	Anzahl	Prozent
Gleichbehandlung wurde nicht beachtet	2	1,43
Gleichbehandlung wurde eher nicht beachtet	10	7,14
Gleichbehandlung wurde eher beachtet	31	22,14
Gleichbehandlung wurde beachtet	43	30,71
weiß nicht	54	38,57
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 12: Insgesamt betrachtet: Wie bürgernah sind Behördenschreiben deiner Meinung nach formuliert?

Abbildung 7: Gesamtbeurteilung Bürgernähe (Kapitel 6.5.1)

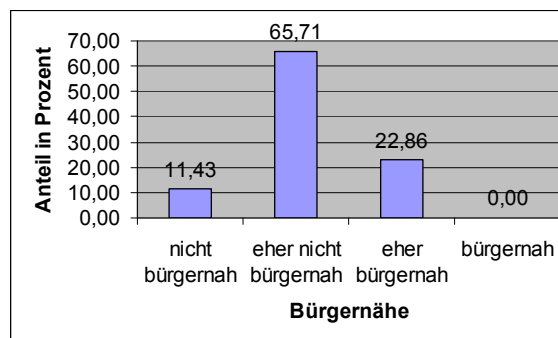


Tabelle 19: Gesamtbeurteilung Bürgernähe

	Anzahl	Prozent
nicht bürgernah	16	11,43
eher nicht bürgernah	92	65,71
eher bürgernah	32	22,86
bürgernah	0	0,00
Gesamt	140	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Anlage 8: Gruppenspezifische Auswertung

Frage 1: Haben die männlichen oder weiblichen Befragten ein besseres Verständnis für Behördenschreiben?

Abbildung 8: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Geschlechts
(Kapitel 6.5.2)

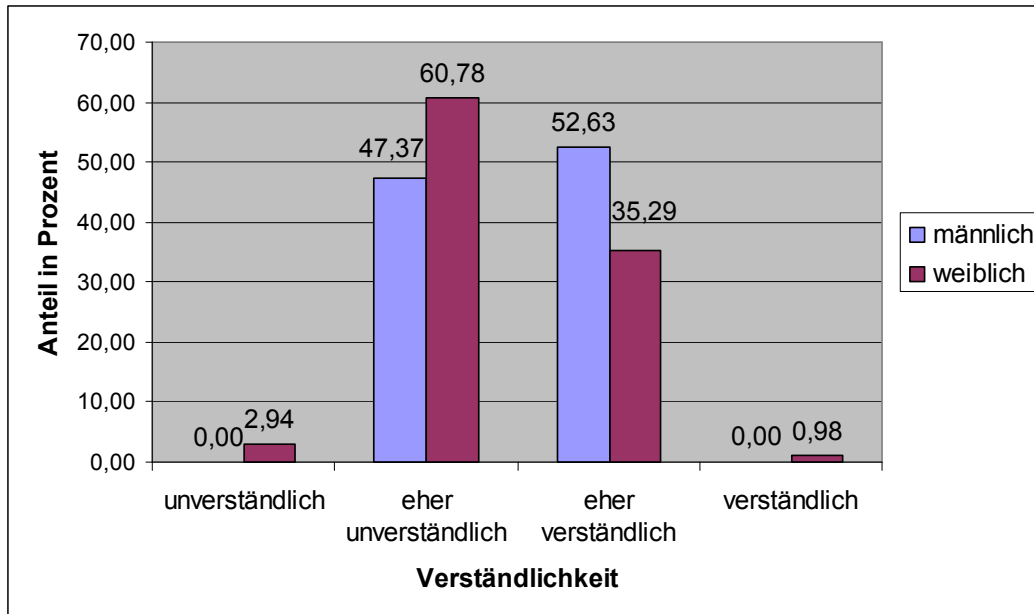


Tabelle 20: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Geschlechts

	männlich		weiblich	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
unverständlich	0	0,00	3	2,94
eher unverständlich	18	47,37	62	60,78
eher verständlich	20	52,63	36	35,29
verständlich	0	0,00	1	0,98
Gesamt	38	100,00	102	100,00

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 2: Haben die älteren oder jüngeren Befragten ein besseres Verständnis für Behördenschreiben?

Abbildung 9: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Alters
(Kapitel 6.5.2)

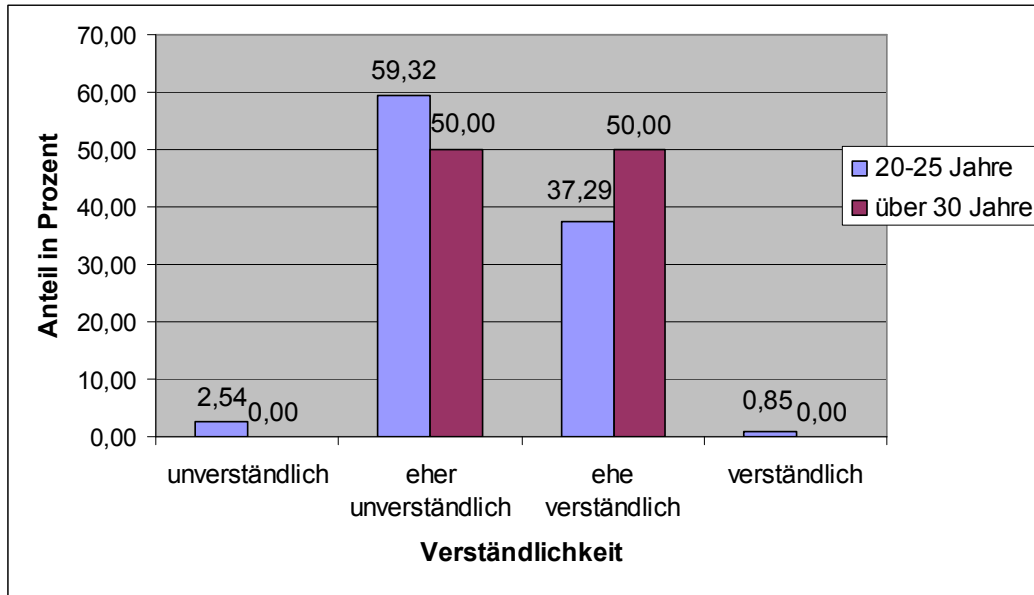


Tabelle 21: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit des Alters

	20 - 25 Jahre		über 30 Jahre	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
unverständlich	3	2,54	0	0
eher unverständlich	70	59,32	4	50
eher verständlich	44	37,29	4	50
verständlich	1	0,85	0	0
Gesamt	118	100	8	100

Quelle: Eigene Darstellung

Frage 3: Haben die Befragten mit- oder diejenigen ohne Vorbildung im Verwaltungs-/Rechtsbereich ein besseres Verständnis für Behördenschreiben?

Abbildung 10: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit einer Vorbildung im Verwaltungs-/Rechtsbereich (Kapitel 6.5.2)

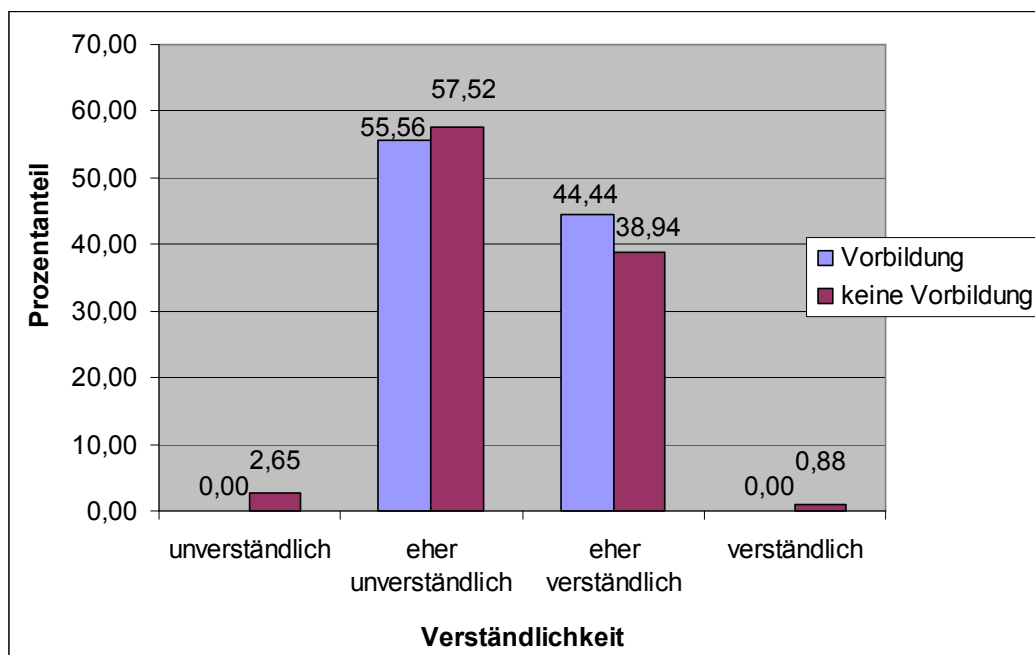


Tabelle 22: Gesamtverständlichkeit in Abhängigkeit einer Vorbildung im Verwaltungs-/Rechtsbereich

	Vorbildung		keine Vorbildung	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
unverständlich	0	0,00	3	2,65
eher unverständlich	15	55,56	65	57,52
eher verständlich	12	44,44	44	38,94
verständlich	0	0,00	1	0,88
Gesamt	27	100	113	100

Quelle: Eigene Darstellung

Anlage 9: Zeitungsartikel

Europas Papierberge wachsen

Lissabon-Vertrag mit Folgen: 23 EU-Amtssprachen bringen die Übersetzer ins Schwitzen

VON MICHAEL KIEFFER

BRÜSSEL. Während die Abgeordneten in den nationalen Parlamenten Befall klatschen, sind die Übersetzer in Brüssel besorgt: Der ohnehin schon große Druck auf sie dürfte sich noch verstärken, nachdem sich Europa mit dem Lissabon-Vertrag eine neue Rechtsgrundlage gegeben hat.

Mit Inkrafttreten des Reformvertrags im vergangenen Dezember müssen die nationalen Volksvertretungen an Gesetzen, der Europäischen Union stärker beteiligt werden. Auf die Parlamente in den 27 EU-Ländern kommt damit auch eine wachsende Flut von Dokumenten zu. Die Abgeordneten pochen darauf, alle Papiere in der eigenen Sprache vorgelegt zu bekommen.

In der EU gibt es 23 Amtssprachen – darunter auch nicht oft gesprochene wie Maltesisch oder Estnisch. Rund 4500 Beamte arbeiten daran, Diskussionsprotokolle, Tätigkeitsberichte, Redetexte oder Pressemitteilungen für die verschiedenen Institutionen zu übersetzen. Im Jahr 2009 bearbeiten allein die 1750 Übersetzer der EU-Kommission 1,6 Millionen Seiten. Mit 300 Millionen Euro jährlich schlagen schriftliche Überset-

zungen für die „Gesellschaftführung“ der EU zu Buche.

Doch dies wird nicht mehr reichen. „Bei wichtigen Entscheidungen muss man Monate im Voraus denken“, klagen Brüsseler Diplomaten. Von „dramatischen Zeitverzögerungen“ sprechen sie – und davon, dass durch den Lissabon-Vertrag alles noch schlimmer werde. Für die Übersetzung eines zweiseitigen Dokuments brauche es eine Woche, bei 100 Seiten aufwärts könnten mehr als acht Wochen zusammenkommen.

Immer mehr Dokumente nur noch in englischer Sprache

Ein fragwürdiger Beispiel ist das Freihandelsabkommen zwischen der EU und Südkorea. Als Inkraftsetz wurde es bei der Unterzeichnung im Oktober 2009 gefeiert, es sei für die EU das wichtigste Freihandelsabkommen aller Zeiten.

Trotzdem kann das Europaparlament erst in der zweiten Jahreshälfte 2010 darüber beraten. So lange dauere es, bis das 600-Seiten-Abkommen mit seinen 400 Seiten Anhang aus dem Englischen übersetzt

sei, sagt ein EU-Diplomat. Vor knapp sechs Jahren zog die EU-Kommission die Notbremse und beschloss eine Strategie für mehr Effizienz bei Übersetzungen. Seitdem wird oft nur noch das Völligste in alle Amtssprachen übertragen. „Man hat unterschieden zwischen Rechtsakten, die auch nur noch ein bestimmtes Volumen haben dürfen, und Anhängen“, sagt Übersetzer Andreas Husch, der seit acht Jahren für die Kommission arbeitet.

Auf den Schreibtischen der Bundestagsabgeordneten in Berlin landen daher zunehmend Dokumente nur in englischer Sprache – zum Ärger vieler Parlamentarier. „Die vollständige Übersetzung aller politisch relevanten EU-Dokumente in die deutsche Sprache ist die Grundvoraussetzung für eine effektive Wahrnehmung der Mitwirkungsrechte“, hebt es bereits im Jahr 2007 in einer Fraktionsübergreifenden Stellungnahme des Bundestags. Die Abgeordneten weisen auch darauf hin, dass Deutsch die am meisten verbreitete Muttersprache in der EU ist. Dennoch sei außer „völlig ungenutzten Versprechungen“ von damaligen EU-Sprachenkommissar Leonard Orban bis heute nichts passiert, kritisiert man in Europa-Ausschuss.

Hintergrund

Die Amtssprachen und ihre Kürzel

Bulgarisch – Minderheitensprache (MS)	BG	Maltesisch	MT
in Griechenland, Rumänien und Ungarn		Niederländisch – MS in Frankreich	NL
Dänisch – MS in Deutschland	DA	Polnisch – MS in Lettland, Litauen, Rumänien, Tschechien und Ungarn	PL
Deutsch – MS in Belgien, Dänemark, Frankreich, Italien, Polen, Rumänien, der Slowakei, Slowenen, Tschechien und Ungarn	DE	Portugiesisch	PT
Englisch	EN	Rumänisch – MS in Bulgarien und Ungarn	RO
Estnisch	ET	Schwedisch – MS in Finnland	SV
Finnisch	FI	Slowakisch – MS in Österreich, Polen, Rumänien, Tschechien und Ungarn	SK
Französisch – MS in Italien	FR	Slowenisch – MS in Italien, Österreich und Ungarn	SL
Griechisch – MS in Ungarn	EL	Spanisch	ES
Irisch	GA	Tschechisch – MS in Österreich und Rumänien	CZ
Italienisch – MS in Frankreich	IT	Ungarisch – MS in Österreich, Rumänien und Slowakei	HU
Lettisch	LV		
Litauisch	LT		

Übersetzer Husch kennt die Beschwern. „Das lag unter anderem daran, dass die Sprachendienste nach den Erweiterungen nicht so viele Stellen bekommen haben, wie sie hätten bekommen müssen“, sagt er mit Blick auf die beiden EU-Erweiterungen in

den Jahren 2004 und 2007. Mit den zwölf ost- und südeuropäischen Ländern kamen elf neue Amtssprachen hinzu. Dass durch Lissabon eine erhöhte Arbeitsbelastung droht, hält Husch für realistisch. „Es ist so, dass da mehr auf uns zukommen kann.“

LITERATURVERZEICHNIS

Literatur

Berger, Peter:

Flotte Schreiben vom Amt – Eine Stilfibel - , Köln, Berlin, München 2004

Blinkert, Baldo:

Die Praxis der Forschung, in: Degele, Nina/Dries, Christian/Schirmer, Dominique (Hrsg.): Basiswissen Soziologie, Empirische Methoden der Sozialforschung - Grundlagen und Techniken, Paderborn 2009

Blinkert, Baldo:

Allgemeine Arbeitstechniken, in: Degele, Nina/Dries, Christian/Schirmer, Dominique (Hrsg.): Basiswissen Soziologie, Empirische Methoden der Sozialforschung - Grundlagen und Techniken, Paderborn 2009

Daum, Ulrich:

Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache, in: Gesellschaft für deutsche Sprache (Hrsg.), 10. Auflage, Wiesbaden 1980

Daum, Ulrich:

Rechtssprache – eine genormte Fachsprache?, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Duve, Hans Ernst/Weirich, Hans-Armin:

Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Ebert, Helmut:

Handbuch Bürgerkommunikation – moderne Schreibkultur in der Verwaltung; der Arnsberger Weg, Berlin 2006

Ernst, Hans/Weirich, Hans-Armin:

Die Verständigung zwischen dem Bürger und den Juristen kann verbessert werden, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Fuchs-Khakhar, Christine:

Die Verwaltungssprache zwischen dem Anspruch auf Fachsprachlichkeit und Verständlichkeit, Tübingen 1987

Grosse, Siegfried:

Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit von Verwaltungstexten, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Haft, Fritjof:

Falldenken statt Normdenken – Einige Bemerkungen und „Normempfehlungen“ zur juristischen Sprachverwendung, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Heckmann, Herbert:

Einleitung: Plädoyer für eine bürgernahe Gesetzessprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Heinrich, Peter:

Bibliographie zur Verwaltungssprache, in: Dekan des Fachbereichs 1 (Hrsg.): Beiträge aus dem FB 1 (gehobener nichttechnischer Verwaltungsdienst) der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege, Heft 21, Berlin 1991

Heinrich, Peter:

Sprache als Instrument des Verwaltungshandelns – Eine Einführung in die Sprachwissenschaft für Angehörige der öffentlichen Verwaltung, in: Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege (Hrsg.): Reihe: Verwaltung, Recht und Gesellschaft, Band 4, Berlin 1994

Herberger, Maximilian:

Unverständlichkeit des Rechts – Anmerkungen zur historischen Entwicklung des Problems und des Problembewußtseins, in: Wassermann, Rudolf/Petersen, Jürgen (Hrsg.): Recht und Sprache – Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz, Heidelberg 1983

Joisten, Christa:

Die Sprache der Gesetze und der Verwaltung, in: Krause, Alfred (Hrsg.): Schriften der Akademie des Deutschen Beamtenbundes, Gesellschaftspolitische Grundlagen, Sprache als Medium und Verständigungsmittel zwischen Wissenschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Öffentlichkeit, Reihe A, Band 2, Bonn 1986

Karmasin, Matthias:

Die Gestaltung wissenschaftlicher Arbeiten - ein Leitfaden für Seminararbeiten, Bachelor-, Master- und Magisterarbeiten, Diplomarbeiten und Dissertationen, 4. Auflage, Wien 2009

Kirchhoff, Sabine/Kuhnt, Sonja/Lipp, Peter/Schlawin, Siegfried: Der Fragebogen - Datenbasis, Konstruktion und Auswertung, 4. Auflage, Wiesbaden 2008

Kopp, Ferdinand/Ramsauer, Ulrich:

Verwaltungsverfahrensgesetz, Kommentar, 10. Auflage, München 2008

Lambertz, Thomas:

Bürger, Sprache, Verwaltung – Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Rathaus und Bürgerschaft, in: Deutscher Städtetag (Hrsg.): Reihe A, DST-Beiträge zur Kommunalpolitik, Heft 13, Köln 1991

Oksaar, Els:

Kommunikation mit dem Bürger – Sprache als Werkzeug und Problem der Verwaltung, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Otto, Walter:

Die Paradoxie einer Fachsprache, in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Paul, Lothar:

Sprachkritik in der Juristenausbildung, in: Wassermann, Rudolf/Petersen, Jürgen (Hrsg.): Recht und Sprache - Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz, Heidelberg 1983

Radtke, Ingulf:

Empfehlungen für den Sprachgebrauch in Rechts- und Verwaltungstexten,
in: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche
Sprachgebrauch Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung,
Stuttgart 1981

Sauerbier, Thomas:

Statistiken verstehen und richtig präsentieren, München 2009

Schmuck, Michael:

Deutsch für Juristen – Vom Schwulst zur klaren Formulierung, in: Anwalt-
Service (Hrsg.): Anwalts-Ratgeber, Köln 2002

Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke:

Methoden der empirischen Sozialforschung, 7. Auflage, München, Wien
2005

Wagner, Hildegard:

Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache, in: Deutsche Akade-
mie für Sprache und Dichtung (Hrsg.): Der öffentliche Sprachgebrauch
Band II, Die Sprache des Rechts und der Verwaltung, Stuttgart 1981

Internetseiten¹⁷⁶

Bundesverwaltungsamt - Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB) (Hrsg.): BBB - Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“, 4. Auflage, Köln 2002

<http://www.bundesverwaltungsamt.de/>

[Stand: 22.01.2010]

[Zugriff: Januar]¹⁷⁷

Stadt Bochum in Kooperation mit der Ruhr-Universität Bochum: Projekt „Bürgerfreundliche Verwaltungssprache“, März 2000 – März 2001

<http://www.ruhr-uni-bochum.de/vt/projekt.html>

[kein Stand angegeben]

[Zugriff: Januar 2010]

Ruhr-Universität Bochum in Kooperation mit der IDEMA/NOVATEC GmbH: IDEMA-Plattform - Internetdienst für eine moderne Amtssprache, Projektstart 2006

<http://www.ruhr-uni-bochum.de/idema/>

[kein Stand angegeben]

[Zugriff: Januar 2010]

Persönliche Auskünfte

Grahner, Claudia, Stadt Bochum, Organisations- und Personalamt,
11.01.2010

Zeitungsartikel

Kreiszeitung, Böblinger Bote, Artikel „Europas Papierberge wachsen“, Nummer 37 vom 15. Februar 2010

¹⁷⁶ Es sind nur die Startseiten aufgeführt. Von diesen können die zitierten Dokumente heruntergeladen und auf die Subpages zugegriffen werden.

¹⁷⁷ Die genauen Zugriffe auf die Internetseiten sind in der jeweiligen Fußnote angegeben.

ERKLÄRUNG

„Ich versichere, dass ich diese Diplomarbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe.“

Böblingen, den 01.03.2010

Sarah Jaiser