

SONDERDRUCK AUS:

Christina Gansel, Karin Luttermann (Hg.)

Nachhaltigkeit –
Konzept, Kommunikation,
Textsorten

LIT

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	v
<i>Christina Gansel und Karin Luttermann</i>	
Einführung	1
<i>Beate Henn-Memmesheimer, Christine Bahlo, Andrew Lubben und Kuanyong Qiu</i>	
<i>Nachhaltigkeit</i> . Modell einer Etablierung: quantitativ und semantisch	9
<i>Christina Gansel</i>	
Nachhaltigkeit und der gesellschaftliche Resonanzraum	45
<i>Anke Heier</i>	
Die Ausdrücke <i>Nachhaltigkeit</i> und <i>nachhaltig</i> in den Bundestagswahlprogrammen 2017 von LINKE, SPD und GRÜNEN	81
<i>Karin Luttermann</i>	
Nachhaltigkeit in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation	123
<i>Magdalène Lévy-Tödter</i>	
Darstellung der „Verantwortung in der Lieferkette“ in französisch- und deutschsprachigen Nachhaltigkeitsberichten. Eine Mehrebenenanalyse	157
<i>Carolin Schwegler</i>	
Nachhaltigkeitsberichte diachron. Zum Wert qualitativer linguistischer Längsschnittanalysen	183

<i>Albrecht Greule und Sandra Reimann</i> <i>Nachhaltigkeit ist uns wichtig. Textgrammatik und der</i> <i>Nachhaltigkeitsbericht</i>	213
<i>Nadine Kronforst</i> Nachhaltigkeitskommunikation in der Nachhaltigkeitskrise	233
<i>Mona Enell-Nilsson und Merja Koskela</i> Zur Nachhaltigkeitsberichterstattung deutscher und finnischer börsennotierter Unternehmen	257
<i>Kuanyong Qiu und Beate Henn-Memmesheimer</i> <i>Nachhaltigkeit</i> auf Websites deutscher und chinesischer Banken. Eine kulturvergleichende Analyse	281
<i>Alessandra Lombardi</i> Zur Nachhaltigkeitskommunikation im Tourismus am Beispiel deutscher und italienischer <i>Green Hotels</i>	313
<i>Yasmin Pallenschat</i> Wie die Elektrobranche die Umwelt zu schützen versucht. Zur Nachhaltigkeitskommunikation des Unternehmens <i>Apple</i>	365
Autorinnen und Autoren	403

Karin Luttermann

Nachhaltigkeit in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation

Der Begriff *Nachhaltigkeit* ist vielschichtig. Sein Ursprung liegt in der Forstwirtschaft und ist von der Idee geleitet, für nachkommende Generationen ausreichende Reserven vorzuhalten. Der Gedanke nachhaltiger Entwicklung wird im folgenden Beitrag auf die langfristige Wirksamkeit in der öffentlichen Verwaltung erstreckt. Das Erkenntnisinteresse ist darauf gerichtet, wie Verwaltung *nachhaltig* im Sinne von ‚verständlich‘ mit Bürgern kommunizieren und wie die Sprachwissenschaft zur Nachhaltigkeit in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation beitragen kann.

Schlüsselwörter: Klare Sprache, Fachkommunikation, Recht, Verwaltung, Nachhaltigkeit, Verständlichkeitsmodelle, Rechtslinguistik.

Sustainability in Communication between Administration and Citizens

The term *sustainability* is complex. Its roots lie in forestry, guided by the idea of sustaining sufficient supplies for coming generations. In the following, the idea of sustainable development is connected to the concept of long-term efficacy with regard to administration. The question is how administration can communicate in a comprehensible way with citizens, as well as how linguistics may contribute to this kind of sustainability.

Keywords: clear language, language for specific purposes, law, administration, sustainability, comprehensibility models, legal linguistics.

1 Einleitung

Axel Bojanowski (2014: 7) kritisiert in seinem Essay den Nachhaltigkeitsbegriff. Das Wort habe sich zu einer Floskel gewandelt, sei völlig bedeutungslos und damit beliebig einsetzbar geworden.

„Denn welche Information erhalten Leser, wenn Wissenschaftler eine ‚nachhaltige Entwicklung‘ fordern oder Politiker ‚mehr Nachhaltigkeit‘ versprechen? Keine. Jeder versteht etwas anderes unter Nachhaltigkeit.“

Neben den verschiedenen und interessenbedingt teils gegensätzlichen Perspektiven, aus denen das Thema Nachhaltigkeit wahrgenommen wird, ist es für den Spiegel Online-Redakteur vor allem das grundsätzliche Paradoxon, dass ein Begriff, der traditionell für einen kritisch-reflektierten und maßvollen Umgang mit den natürlichen Ressourcen verwendet wurde (vgl. Grober 2010), zunehmend zu einem kommerziell-funktionalen Narrativ geworden ist. Der Nachhaltigkeitsbegriff nimmt sowohl in Public Relations als auch in der Werbung eine zentrale Stellung ein und lässt dabei die ohnehin wenig trennscharfe Grenze zwischen beiden Kommunikationsbereichen teilweise verschwimmen (vgl. dazu Beiträge in diesem Band). Unternehmen bezwecken, sich in Nachhaltigkeitsberichten als wirtschaftlich, ökologisch und sozial umsichtig handelnd zu präsentieren.¹ Sie stehen vor der Herausforderung, die Shareholder und Stakeholder über Aspekte der Nachhaltigkeit zu informieren und um ihr Vertrauen zu werben (vgl. Gansel 2011). Dafür muss die Kommunikation verständlich – „klar und nicht irreführend“² – sein.

¹ Zu Fragen der Textverständlichkeit und Möglichkeiten der Popularisierung von Fachwissen in der Nachhaltigkeitsberichterstattung von E.ON siehe Breckle/Enell-Nilsson (2017), die den Fokus auf die Aufschlüsselung von Fachwörtern legen.

² Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18.06.2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088, veröffentlicht im Amtsblatt der Europäischen Union L 198 vom 22.06.2020, S. 17. Das betrifft die ökologische Transformation der Wirtschaft für nachhaltige Finanzprodukte, den *Green Deal*. Gefordert werden (Rechts-)Klarheit und Transparenz; dazu auch C. Luttermann (i.Dr.).

Der Blick wandert also von der traditionellen Fokussierung auf Gewinnerwirtschaftung (Aktionäre) hin zur kommunikationsbezogenen Relevanz der Relationen zu anderen Zielgruppen (u.a. Umweltgruppen, interessierte Öffentlichkeit, Politik). Dabei zeigen sich Parallelen zu Institutionen des Rechts und der Verwaltung. Sie müssen zwar nicht ihre Existenz und generelle Nützlichkeit legitimieren, können allerdings ihre Arbeit nur effizient ausführen, wenn sie auf Kooperation von Seiten der Bevölkerung vertrauen können (vgl. Luttermann/Engberg 2018: 90–95). Also eine Situation schaffen, in der Bürger ein ausreichendes Wissen über Abläufe haben, das es ihnen ermöglicht, sich an die Institution zu wenden. Darüber hinaus müssen Recht und Verwaltung durch ihre Kommunikation (Interaktionsstil, Sprachgebrauch) ein Image erzeugen, das sie als Dienstleister erscheinen lässt.³ So legt die europäische Dienstleistungsrichtlinie in Artikel 7 Absatz 2 fest, dass Behörden Informationen „in einfacher und verständlicher Sprache“⁴ bereitstellen müssen. Hieran knüpft die Verordnung über Informationspflichten für Dienstleistungserbringer an und verlangt, „Informationen in klarer und verständlicher Form zur Verfügung [zu] stellen“ (§ 2 Absatz 1 DL-InfoV).⁵

In der Europäischen Union gehen damit „[n]achhaltige und länderbezogene Projekte zur Modernisierung der Verwaltungssprache und zur Überwindung von Verständnisbarrieren“ (Fluck 2010: 152) einher. Die Projekte entstammen zumeist der Praxis und zielen darauf, einen Leitfaden zu entwickeln, der „zu verständlichen Formulierungen und einer modernen, freundlichen, klaren, kompetenten Sprache mit den Kunden führen soll“ (Fluck 2010: 153). Die Erkenntnisse der Verständlichkeitsforschung und das Vorwissen werden dagegen kaum berücksichtigt. Dennoch ist entscheidend, um Nachhaltigkeit zu erreichen, dass vor der Entwicklung von Maßnahmen zur besseren Verständlichkeit zuerst erfasst werden muss,

³ Die Studie von Braun (2014: 48) hat für die Schweiz ergeben, dass „Kommunikation“ einen thematischen Schwerpunkt im Nachhaltigkeitsprozess der Administration bildet.

⁴ Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12.12.2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt, veröffentlicht im Amtsblatt der Europäischen Union L 376 vom 27.12.2006, S. 53.

⁵ Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) vom 12.03.2010, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt I, S. 267.

welcher Wissenshorizont bei den Adressaten vorausgesetzt werden kann (vgl. Presse- und Informationsamt der Bundesregierung 2019: 14). Bei der Adressatenspezifität besteht in jeder Hinsicht empirischer Forschungsbedarf.

Mit *Nachhaltigkeit* werden unterschiedliche Zielvorstellungen verbunden. Der Begriff ist facettenreich und hat seit dem 21. Jahrhundert immer breitere Verwendung in der Gesellschaft gefunden. Viele Institutionen und Unternehmen nutzen ihn als Leitlinie für ihr Handeln, als Leitidee langfristiger Wirksamkeit (vgl. Neckel 2018: 12; Nielsen/Rittenhofer/Grove Ditlevsen/Esmann Andersen/Pollach 2013). Im Zusammenhang mit der Modernisierung der Verwaltungssprache impliziert *nachhaltig* im weiteren Sinne (Text-)Verständlichkeit (vgl. Luttermann 2020).⁶ Die Idee ist, die Verwaltungssprache (sog. Amtsdeutsch) zu einem tauglichen Instrument moderner Bürgerkommunikation – auch für nachkommende Generationen – zu entwickeln (vgl. Fluck 2010: 153; Fluck/Blaha 2010; Burkard/Frey/Hörstmann 2011: 62 sowie Müller 2017). Dabei erfordern Verbesserungen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation in einem modernen Staat einen interdisziplinären Dialog zwischen Wissenschaft und Verwaltung. Hier setze ich an und frage danach, was die Sprachwissenschaft zu nachhaltiger, also verständlicher und bürgerfreundlicher Kommunikation im Verwaltungsbereich als einem funktional ausdifferenzierten gesellschaftlichen Bereich beitragen kann.

Ausgehend von Umfragen zur Schwerverständlichkeit von Rechts- und Verwaltungssprache (Abschnitt 2) werden bereichsspezifisch (Abschnitte 3 und 4) handlungspragmatische Grundlagen bezeichnet: Im Fokus stehen die kommunikationsorientierte Textlinguistik und das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell (Abschnitte 5 und 7). Anhand von Textbeispielen werden Bedingungen und Prozesse für gelingende Verwaltungskommunikation erörtert (Abschnitte 6 und 8). Die Aufgabe, klar und rechtssicher zu kommunizieren, können Linguisten und Verwaltung gemeinsam lösen (Abschnitt 9).

⁶ Demgemäß die hier vorliegende überarbeitete und erweiterte Fassung.

2 Umfragen

Verwaltungssprache gehört in den Bereich der Experten-Laien-Kommunikation und steht – seit Jahrzehnten – in der öffentlichen Kritik. Ausdrücke wie „Amtsdeutsch“, „Bürokratendeutsch“, „Kanzleistil“, „Verwaltungs-chinesisch“ gelten als Inbegriff für Unverständlichkeit, Unhöflichkeit und Anachronismus (vgl. Luttermann 2001: 158–159; Luttermann 2011: 476; Müller 2017: 448). Mit der Kritik wird zugleich die Forderung nach Sprachverbesserungen verbunden. Die besondere Bedeutung der Verwaltungssprache für Verwaltungshandeln und in gesellschaftspolitischer Hinsicht als Kommunikationsmittel ergibt sich aus ihrer Stellung. Die Verwaltung ist ein Exekutivorgan („Sammelpunkt von Kommunikationen“; Luhmann 1966: 104) und muss staatliche Entscheidungen legitimieren, umsetzen und transparent machen. Mit der ihr zugeschriebenen Aufgabenstellung hat die Sprache der Verwaltung zusammen mit der Rechtssprache gesellschaftsprägende Funktion (vgl. Fluck 2018: 93; Lambertz 1999: 145).

Aus pragmatischer Sicht ist die Verwaltungssprache – wie die Rechtssprache – eine Funktionssprache, die von dem kommunikativen Zweck, der Handlungsintention und dem Kontext abhängt. Das Verhältnis von Verwaltungs-, Rechts- und Gemeinsprache berührt die Verständlichkeit (vgl. Luttermann 2010a: 141–142). Sie wirken aufeinander ein. Der Sprachgebrauch in Recht und Verwaltung wird von Fachinhalten und institutionellen Strukturen geprägt und entspricht häufig nicht der Alltagsbedeutung. Das schafft in der fachexternen Kommunikation Verständigungsbarrieren zwischen den Interaktanten (Verwaltung/Experte und Bürger/Laie). Während Laien also einen Ausdruck mit bekannten Vorgängen und konventionalisierten Handlungsmustern aus dem Alltag verbinden, denken Experten in verwaltungsrechtlichen Systembezügen.

Anders als *Eigentum* etwa beinhaltet Besitz keine rechtliche Zuordnung der Sache, sondern eine tatsächliche Beziehung zwischen dem Besitzer und der Sache. Eigentum an einer Sache wird also erst durch rechtmäßigen Erwerb erlangt (Kauf, Schenkung, Erbe). Diesen Bedeutungsunterschied kennen viele Laien nicht und verwenden die Ausdrücke

synonym. Im Kontext der Verwaltung ist *Bescheid* ein Rechtsbegriff und nicht – wie im gemeinen Sprachgebrauch – eine einfache Nachricht (‘jemandem Bescheid geben’). Die Beispiele spiegeln wider, dass die Verwendung von Gemeinsprache in Recht und Verwaltung Kommunikationsbarrieren schaffen kann, da sich hinter gleichen Ausdrücken verschiedene Begriffsvorstellungen verbergen.

Die Verstehensprobleme beruhen aber nicht allein auf der Wissensasymmetrie – semantisch-inhaltlichen Ebene – zwischen den Interaktanten (Selbstverständnis der Verwaltung, Bindung an die Gesetzessprache). Auch auf der grammatisch-stilistischen Ebene bilden z.B. Nominalisierungen, Kompositabildungen, Derivationen, Genitivattribute, lange Sätze, Agensanonymisierung und Intertextualität Verstehenshürden (vgl. Luttermann 2015: 276–277). Bürger aber wünschen einen Zugang zu der abstrakt und sprachökonomisch verschriftlichten Verwaltungssprache, die sie weiterhin als Distanzsprache wahrnehmen. Bei der jüngsten Zufriedenheitsbefragung zu behördlichen Dienstleistungen in verschiedenen Lebenssituationen, die das Statistische Bundesamt durchgeführt hat, wurden Gesetze mit lediglich 0,5 Punkten, Internetseiten von Behörden und Ämtern mit 0,7 Punkten sowie Informationsbroschüren mit 0,9 Punkten auf einer fünfstufigen Skala als unterdurchschnittlich verständlich bewertet (vgl. Statistisches Bundesamt 2019: 1, 27–28).⁷

Das Umfrageergebnis entspricht im Kern den bereits 2017 und 2015 durch das Statistische Bundesamt erhobenen Daten sowie der von der Gesellschaft für deutsche Sprache im Jahre 2009 durchgeführten repräsentativen Erhebung, in der 84 Prozent der Befragten fordern, „dass Ämter und Behörden weniger juristische Fachsprache verwenden und sich in ihren Schreiben einfacher und klarer, allgemeinverständlicher ausdrücken“ (Eichhoff-Cyrus/Antos/Schulz 2009: 12). Aufschlussreich ist, dass auch der E-Government-Monitor aus dem Jahr 2017 die Wichtigkeit von Sprachgebrauch und Verständlichkeit betont. Für die Nutzung der digi-

⁷ Von minus zwei für „sehr unzufrieden“ bis plus zwei für „sehr zufrieden“. Siehe auch Pressemitteilung des Statistischen Bundesamtes vom 06.12.2019. Verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2019/12/PD19_461_p001.html (Letzter Zugriff 28.08.2020).

talen Angebote sei „ein verständliches Vokabular jenseits der Amtssprache unerlässlich“ (Initiative D21 e.V./Fortiss GmbH 2017: 22). Zudem seien Transparenz, Klarheit und Vertrauen für die digitale Behördenkommunikation wichtig (vgl. Initiative D21 e.V./Fortiss GmbH 2017: 33, 42). Die Sprachwissenschaft beforscht schon den Sprachgebrauch von Verwaltungs- und Rechtsinstitutionen, in den die Vertrauensförderung (vgl. Schäfer 2016: 233–239) und die hier besonders interessierende Verständlichkeits- bzw. Nachhaltigkeitsförderung eingebettet sind.

3 Nachhaltigkeitsanforderungen in der Verwaltung

Verwaltungen zu modernisieren und zum Dienstleister umzufunktionieren, steht im Zusammenhang mit dem Demokratiegebot. So hat das E-Government-Gesetz⁸ (EGovG) zum Ziel, die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen einfach, nutzerfreundlich und bürgernah zu gestalten. Informationen sollen „in allgemein verständlicher Sprache“ (§ 3 EGovG) und barrierefrei (§ 16 EGovG) dargeboten werden. Das neue Onlinezugangsgesetz⁹ (OZG) geht noch darüber hinaus und verlangt „einen barriere- und medienbruchfreien Zugang zu elektronischen Verwaltungsleistungen“ (§ 3 OZG) und „unterschiedlich[e] Vertrauensniveaus“ (§ 8 OZG) zur Identitätsfeststellung des Nutzers. Dementsprechend bestimmt die Bundesregierung Maßnahmen, die das Miteinander stärken und Vertrauen (Glaubwürdigkeit) in das Regierungs- und Verwaltungshandeln schaffen:

„Die öffentliche Verwaltung in Deutschland steht für Rechtssicherheit und Zuverlässigkeit. Wir werden die Modernisierung der Bundesverwaltung weiter vorantreiben [...]. Die Konzentration auf die ausgewählten Schwerpunkte

⁸ Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung vom 25.07.2013 (zuletzt geändert am 05.07.2017) ist verfügbar unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/BJNR274910013.html> (Letzter Zugriff 28.08.2020).

⁹ Das am 14.08.2017 ausgefertigte Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen ist verfügbar unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/ozg/BJNR313800017.html> (Letzter Zugriff 28.08.2020).

Effizienz, Transparenz, Bürgernähe und Servicequalität [...] schließt den Blick auf Reformbedarf in anderen Bereichen nicht aus“ (BMI 2010: 11–12).

Bürgernähe, Effizienz und Transparenz sind Schwerpunkte im Regierungsprogramm der vernetzten und transparenten Verwaltung und decken unterschiedliche, einander ergänzende Konzepte ab. „Bürgernähe“ entspricht dem bürokratischen Paradigma der Verwaltung, staatliches Handeln mit detaillierten, „ins Recht gefasste[n] konditionale[n] Regeln“ (Hablützel 2013: 95) zu steuern und ist neben Verständlichkeit das zentrale Kriterium linguistischer Analyse der Verwaltungssprache. Ich komme darauf im Zusammenhang mit dem Handbuch der Rechtsförmlichkeit und dem Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodell noch zurück (s. Abschnitte 4 und 7). Die rechtlich normierten Ansprüche an den Staat sind gerichtlich einklagbar. Dagegen lässt sich die Verständlichkeit von Gesetzen, Bescheiden oder Formularen nicht einklagen.

„Effizienz“ und „Servicequalität“ sind Teil des finalen Paradigmas und entsprechen privatwirtschaftlichem Dienstleistungsdenken, Personal- und Haushaltsmittel zielorientiert zu verwenden (Kosten-Nutzen-Relation). „Transparenz“ ist für das Governance-Konzept charakteristisch, das auf aktive und kooperative Beteiligung der Bürger setzt. In dem systemischen Paradigma muss dem Einzelnen die institutionelle „Ordnung subjektiv sinnhaft dargeboten“ (Berger/Luckmann 1980: 99) werden. Der Sinnstiftung über Kommunikation kommt „eine legitimitätskonstitutive Bedeutung“ (Vogel 2010: 15) zu. Es handelt sich dabei um kognitive Legitimität, die für die bereichsspezifische Verwirklichung der Zielsetzungen bedeutsam ist.

„Cognitive legitimacy emerges, when the societal context regards an organization and its output, procedures, structures and leader behavior as inevitable and necessary and if acceptance is based on some broadly shared taken-for-granted assumptions.“ (Palazzo/Scherer 2006: 72)

Vertrauen entwickelt sich in gemeinschaftlicher Dynamik und wird nicht selbst durch Gesetze und normative Vorgaben erzeugt (vgl. Moravcsik 2003: 183). Ein funktionsfähiges Rechts- und Verwaltungssystem basiert

maßgeblich auf Vertrauen. Die Verständlichkeit eines Textes spielt für die Zuschreibung von Vertrauen eine wichtige Rolle. Eine verständliche Rechts- und Verwaltungskommunikation befördert demokratische Kontrolle, gesellschaftliche Teilhabe und Rechtsakzeptanz. Es geht um Sprachdemokratie (vgl. Luttermann 2010b: 148). Das Demokratiegebot bedeutet mithin für die Verwaltung (wie für das Recht) ein Verständlichkeitsgebot. Damit komme ich zu der Frage, wie ein administrativer Text zustande kommt.

4 Nachhaltigkeitsanforderungen im Recht

Rechts- und Verwaltungstexte beziehen sich ständig aufeinander. Textvernetzungen sind für den Handlungsbereich Rechtswesen und Verwaltung besonders charakteristisch. Die Orientierung an Recht und Gesetz prägt das Denken und Handeln in Verwaltungen und die Prozesse der Textproduktion (u.a. Bescheid, Verfügung, Merkblatt). Bei der Texterstellung muss die Verwaltung „vorhandenes Wissen reverbalisieren, auf Gesetze verweisen, sie zitieren und [...] auf den einzelnen Sachverhalt anwenden“ (Fluck 2008: 123). Es geht um rechtssichere und gerichtsfeste Texte. Die „sachlich ohnehin konstitutiv[e] und außergewöhnlich[e] Vernetztheit“ (Adamzik 2018: 110) erfordert einen Blick in das Handbuch der Rechtsförmlichkeit des Bundesministeriums der Justiz (BMJ), das die Fachministerien bei der Rechtsprüfung leiten soll (§ 42 Absatz 4 GGO). Das Handbuch nimmt explizit Bezug auf die Sprachwissenschaft:

„Die Sprachwissenschaft beurteilt die Verständlichkeit von Texten nach **Einfachheit**, **Kürze** und **Prägnanz** sowie **Gliederung** und **Ordnung**“ (BMJ 2008: 33; Hervorhebungen im Original).

Danach bilden die Merkmale Einfachheit, Gliederung und Ordnung sowie Kürze und Prägnanz den Prüfmaßstab für die Verständlichkeit von Gesetzen. Abgeleitet sind davon die drei Ebenen Wortwahl, Satzbau und Textaufbau, um Texte sprachlich zu optimieren (vgl. BMJ 2008: 33). Empfohlen wird beispielsweise, kurze Sätze, keine Genitiv- und Substantiv-

ketten, eine übersichtliche Makrostruktur,¹⁰ geläufige Wörter und keine Fremdwörter zu verwenden. Dies sind auch übliche Empfehlungen in Leitfäden und Fingerzeigen für die Amtssprache, die zudem noch Beziehungsaspekte wie Höflichkeit, persönliche Anrede und geschlechtergerechte Sprache thematisieren (vgl. u.a. BMI 1992; BVA 2002; Daum 1998; Ebert 2006).

Kritisch ist hervorzuheben: Die Merkmale entstammen dem sprachpsychologischen Hamburger Modell, das für Alltagskommunikation (und nicht Fachkommunikation) entwickelt worden ist und Verständlichkeit in Abhängigkeit von der Textbeschaffenheit beurteilt. Der maßgebende Adressatenbezug für die sprachliche Textgestaltung fehlt völlig. Die Merkmale suggerieren, dass Verständlichkeit eine rein textimmanente Eigenschaft ist und nicht das Ergebnis einer Interaktion von Text- und Leserfaktoren, die dem Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodell zugrunde liegen (s. Abschnitt 7). Der Zweck eines administrativen Textes besteht aber gerade darin, kommunikativ zu wirken, also verstanden und in die Handlungsplanung einbezogen zu werden. Verständlichkeit ist eine Texteigenschaft und steht in Relation zu den jeweils Verstehenden, für die der Text gedacht ist und die ihn anwenden wollen oder müssen (z.B. den Wohnsitz an-, ab-, ummelden).

Laienadressaten sollen grundsätzlich in der Lage sein, den Sinngehalt eigenständig und ohne juristische Beratung zu begreifen. Dafür muss das Gemeinte im Gesetz oder Bescheid stehen. Dreh- und Angelpunkt für erfolgreiche nachhaltige Verständigung in der Rechts- und Verwaltungskommunikation ist der Sprachgebrauch. Zur Verständlichkeitsprüfung gehört damit notwendig auch die Ebene der Handlungspragmatik, die Bedingungen der Verständigung zwischen den Interaktanten bereichsspezifisch fixiert und zugleich für die kommunikationsorientierte Textlinguistik Relevanz hat.

¹⁰ Vom Grundsätzlichen zum Besonderen fortschreitend.

5 Text, Textsorte, Textfunktion

Innerhalb der Textlinguistik gibt es keinen einheitlichen Textbegriff. Klar ist aber, dass Sprache immer Kommunikation ist und somit auch Texte als sprachliche Erscheinungen immer kommunikativ sind. Da ‚Text‘ viele verschiedene Facetten hat, herrscht die Einsicht vor, dass das Textverständnis an das jeweilige Forschungsinteresse anzupassen ist (vgl. Fix 2008: 17–18). Aus pragmatischer Sicht ist ein Text keine grammatisch verknüpfte Folge von Sätzen, sondern eine sprachliche Handlung (vgl. Luttermann 2012: 88–90). Es geht um den Zweck, zu dem ein Text in einer Kommunikationssituation eingesetzt wird. Der kommunikative Zweck ist in der vorherrschenden Textfunktion einer bestimmten Textsorte manifestiert. Klaus Brinker (2005: 144) definiert Textsorten als „konventionell geltende Muster für komplexe sprachliche Handlungen“, die den Textproduktions- und Rezeptionsprozess unterstützen und zum Alltagswissen einer Sprachgemeinschaft gehören.

Die kommunikationsorientierte Textlinguistik behandelt Texte pragmalinguistisch als „Äußerungen-in-Funktion“ (Adamzik 2016a: 31). Die Textfunktion legt den Handlungscharakter fest, d.h. den Sinn, wie der Adressat den Text auffassen soll: z.B. informierend oder appellierend. Der kommunikative Zweck beeinflusst subsidiär die Auswahl der sprachlich-semiotischen Mittel und die inhaltliche Themenentfaltung (deskriptiv, argumentativ, explikativ). In der Verwaltungskommunikation geht es primär um Informationsübermittlung, etwa durch ein Merkblatt, und um Handlungsappelle, beispielsweise in einem Bescheid, bestimmte Handlungen zu fordern, zu erlauben oder zu verbieten.

Das Merkblatt hat eine Informationsfunktion und gibt Erläuterungen etwa zum Ausfüllen eines Formulars. Von einem Formular machen Verwaltungen Gebrauch, wenn bestimmte Inhalte in standardisierte Lücken zu vervollständigen sind. Die Textsorte hat primär appellative (direktive) Funktion und wird in der Linguistik auch als „Prozipiententext[t]“ (Adamzik 2016a: 149) bezeichnet, da Produzenten und Rezipienten an der Bearbeitung mitwirken. Das Formular erfragt von Bürgern Angaben, die für eine Verwaltungsentscheidung benötigt werden (z.B. Wohngeld). Es han-

delt sich quasi um „Erfassungsbögen bzw. -masken, die individuelle Daten für administrative Bearbeitungsprozesse in normierter Form sammeln bzw. [...] übermitteln“ (Ewert 2003: 18) und als wichtiges Mittel der Interaktion zwischen Verwaltung und Bürger dienen.

Ein Bescheid hat mehrere Funktionen zu erfüllen (Bifunktionalität): dem Adressaten die Anordnung (Erlaubnis, Gebot, Verbot), die Gründe für die jeweilige Entscheidung und die rechtlichen Möglichkeiten, dagegen vorzugehen, verständlich mitzuteilen und zu erläutern (s. Abschnitt 6). Inkludiert ist die Aufforderung, dass der Adressat die Weisung befolgt und die Handlung (Duldung, Unterlassung) im Sinne des Verwaltungsaktes vollzieht. An Bescheide sind hohe Anforderungen gestellt, um rechtlich nicht angreifbar zu sein und von Gerichten nicht kassiert zu werden. Es dominiert die fachsprachliche (juristisch-administrative) Perspektive.

„Hoch elaborierte Formen amtlicher Nachrichten [...] sind ihrer Natur nach und vom Entstehungsprozess her zunächst nicht durch die Leitvorstellung geprägt, dass sie zu einer kommunikativen Wechselwirkung zwischen Verwaltung und Bürgern oder anderen Klienten als Empfänger führen sollen. Es handelt sich – aus Sicht der Verwaltung – um Ergebnisse interner Arbeit, und die Ergebnisse sind natürlich fachsprachlich formuliert“ (Fisch/Margies 2014: 12).

Die Kommunikation verläuft – anders gesagt – asymmetrisch und eindimensional. Den Textautor der Verwaltung leitet primär eine innerfachliche Herangehensweise, um seine Entscheidung sprachlich zu vermitteln. Die Selbstausrichtung der Behörde – und die damit verknüpfte Ausrichtung auf Gerichte – ist vorherrschend, während die Fremdausrichtung auf den Bürger als Adressaten nachrangig ist. Dieser steht grundsätzlich nicht im Mittelpunkt, weder bei Verwaltungstexten noch bei Rechtstexten (vgl. Engberg/Luttermann 2014: 86–88). Beispiele veranschaulichen typische Auffälligkeiten der Verwaltungssprache.

6 Bescheide

Verwaltungsinstitutionen gelten als soziale Systeme zur „Herstellung bindender Entscheidungen“ (Luhmann 1964: 67). Die Entscheidungen sind Antworten auf Anträge (z.B. Park-, Schwerbehindertenausweis) oder auf Ereignisse wie Falschparken. Der Bescheid (§ 35 VwVfG) ist die wichtigste Textsorte (s. Abschnitt 5) im Verwaltungshandeln und ergeht im Öffentlichen Recht in verschiedenen Rechtsmaterien (etwa Bau-, Renten- oder Steuerbescheid). Mit einem Bescheid wird der Verwaltungsakt vollzogen. Er entfaltet unmittelbare Rechtswirkung. Sprechakttheoretisch gesehen „repräsentieren Bescheide reaktive Handlungen des Begünstigten oder Belastens [...] als Antwort der Verwaltung auf einen ‚Antrag‘ [...] des Bürgers“ (Becker-Mrotzek/Scherner 2000: 638).

Das erste Beispiel ist ein Auszug zur Kostenübernahme aus einem *Bewilligungsbescheid* nach dem Sozialgesetzbuch, Zwölftes Buch. Der Bewilligungsbescheid hat die kommunikative Funktion, zustimmend auf einen gestellten Antrag zu antworten. Handlungstheoretisch ist er eine spezifisch-positive Reaktion auf eine initiale direktive Sprechhandlung. Es geht darum, den Antragsteller darüber zu informieren, dass er leistungsbe-rechtigt ist und ihm mitzuteilen, in welcher Höhe die Leistungen ausgezahlt werden.

Die Kosten werden als Maßnahme der Eingliederungshilfe für Behinderte gemäß §§ 53, 54 in Verbindung mit §§ 19 Abs. 3, 82, 84, 87 und 88 Sozialgesetzbuch (SGB) XII unmittelbar gegenüber der Einrichtung in voller Höhe aus Sozialhilfemitteln übernommen.

Hier fallen besonders die Verweisketten in der Satzklammer auf. Sie drücken eine hohe Verbindlichkeit und enge Vernetztheit mit dem Recht aus (Legalitätsprinzip). Den Adressaten interessieren allerdings weniger die Rechtsgrundlagen, sondern vor allem, ob die Kosten übernommen werden oder nicht. In seinem alltagsweltlichen Denken hat er eine Frage gestellt, auf die er eine konkrete Antwort erwartet. Der Klarheit wegen (s. Abschnitt 7.2) ist die wichtigste Botschaft („Kostenübernahme“) an den Satzanfang zu platzieren. Danach kann man auch schreiben:

Die Kosten werden in voller Höhe aus Sozialhilfemitteln übernommen und an die Einrichtung direkt gezahlt. Es handelt sich dabei um eine Eingliederungshilfe für Behinderte gemäß §§ 53, 54 in Verbindung mit §§ 19 Abs. 3, 82, 84, 87 und 88 Sozialgesetzbuch (SGB) XII.

Das zweite Beispiel ist ein Auszug aus einem *Widerspruchsbescheid*. Der Widerspruchsbescheid (§ 73 VwGO) zeigt das Vorgehen der Behörde. Dazu gehört, dass sie eine verwaltungsrechtliche Entscheidung getroffen hat, die der Adressat (Widerspruchsführer) nicht akzeptiert und gegen die er deshalb förmlich Widerspruch (Gegenrede) eingelegt hat. Die Behörde revidiert trotz gründlicher Prüfung die eigene Entscheidung nicht und erlässt einen Widerspruchsbescheid mit dem folgenden Wortlaut:

Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid ist nicht allein schon deswegen aufzuheben, weil vor seinem Erlass keine Anhörung stattgefunden hat. Der Verstoß gegen das Anhörungsgebot des § 28 VwVfG NW wird gemäß § 45 Abs. 1 Nr. 3 VwVfG NW durch den Erlass des Widerspruchsbescheids geheilt, da eine hinreichende Auseinandersetzung mit Ihren Einwendungen gegen den angefochtenen Grundbescheid in diesem Widerspruchsbescheid erfolgt ist (BVerwG, Urteil vom 17. August 1982 - 1 C 22/81 - NVwZ 83, 284).

Den Textauszug kennzeichnen u.a. eine überlange Syntax, Passivgebrauch, Abkürzungen und zahlreiche Nominalisierungen. Dies sind allesamt sprachliche Mittel, die Verwaltungshandeln als unpersönlich, emotionslos und obrigkeitstaatlich kennzeichnen und geeignet sind, Zugangsbarrieren in der fachexternen Verständigung aufzubauen. Der Verwaltungslaie will wissen, ob der Anfechtung stattgegeben wird oder welche Gründe dagegen sprechen. In diesem Sinne kann man die hypotaktisch geprägte Satzstruktur auflösen, das Aktiv und transitive Verben einsetzen und den Widerspruchsbescheid etwa so umformen:

Der angefochtene Grundbescheid enthält Gründe und eine Rechtsbehelfsbelehrung. Dass Sie vor seinem Erlass nicht angehört worden sind, ist kein Aufhebungsgrund. Der Widerspruchsbescheid vom TT.MM.JJ heilt (das heißt beseitigt) den Verfahrensfehler. Denn ich habe mich gründlich mit Ihren

Argumenten befasst und damit die Anhörung nachgeholt (§ 28 VwVfG NW, § 45 Abs. 1 Nr. 3 VwVfG NW und BVerwG, Urteil vom 17.8.1982 - 1 C 22/81 - NVwZ 83, 284).

Statt des unpersönlichen Stils („wird geheilt“, „erfolgt ist“) wird der Adressat direkt angesprochen und die komplexe Attribution („Der angefochtene, mit Gründen und Rechtsbehelfsbelehrung versehene Grundbescheid“) aufgelöst. „Heilen“ ist ein Fachbegriff der Rechts- und Verwaltungssprache. Im Handlungszusammenhang sind „heilen“ und „beseitigen“ („Fehler beseitigen“) bedeutungsäquivalent. Die Äquivalenz wird klar, wenn man den fachlichen Ausdruck verwendet und anschließend erklärt. Der häufig in Bescheiden vorkommende Satz „Der Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung“ bereitet Rechtsexperten keine Verstehensprobleme. Laien dagegen hilft eine Erläuterung, etwa in der Art: „Das bedeutet: Auch wenn Sie Widerspruch einlegen, müssen Sie die Aufforderung zunächst fristgerecht erfüllen.“ Da „Widerspruch einlegen“ im Rechts- und Verwaltungskontext geläufig ist und nicht dem gemeinsprachlichen Verb „widersprechen“ entspricht, ist der Ausdruck auch zu verwenden und nicht durch ein anderes Lexem zu substituieren.

Im Ganzen gilt: Die Beispiele zeigen, dass die Verwaltungssprache verbesserungswürdig ist. Insbesondere besteht Handlungsbedarf, den angestrebten Sinn Laien nachvollziehbar zu vermitteln (s. Abschnitte 2 und 3) und dabei die kontrollinstanzliche Adressierung einzugrenzen (behördenintern, Verwaltungsgerichte; s. Abschnitt 5 sowie Scherzberg 2015: 47). Es bedarf Kenntnis der Verwaltungsorganisation und Vorwissen, um Verwaltungstexte zu rezipieren. Denn der Sinngehalt lässt sich nicht durchweg von der Textoberflächenstruktur ablesen. Die Linguistik kann zu einer Verbesserung der externen Fachkommunikation mit beitragen. Dazu braucht es notwendig aber auch empirische Erhebungen zu den Verstehensleistungen von Laien. Dafür ist das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell entwickelt worden, das zu dem Expertenwissen zusätzlich das Laienwissen in den Analyseprozess einbezieht.

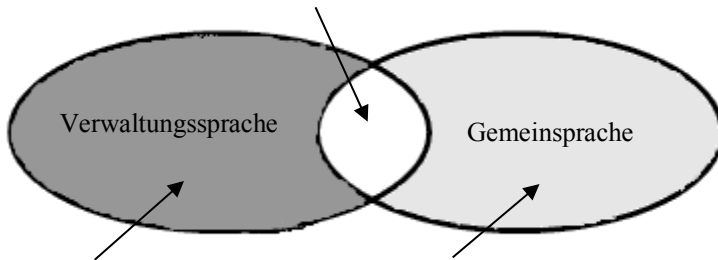
7 Das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell

7.1 Ziel und Methode

Das Rechtslinguistische Verständlichkeitsmodell ist im Kontext des Rechtsbereichs entstanden und wird dort (vgl. Luttermann 2002, 2015, 2016), aber auch darüber hinaus auf andere fachliche Handlungsbereiche mit spezifischer Wechselwirkung zum Bürger angewandt (vgl. Luttermann/Schäble 2016: 401–403). Es steht in gebrauchstheoretischer Tradition („Die Bedeutung eines Wortes ist sein Gebrauch in der Sprache“; Wittgenstein 2006, § 43) und zielt darauf, für Lexeme der Fach- und Gemeinsprache Gemeinsamkeiten und Divergenzen zu ermitteln, die sich aus den Bedeutungsgebungen entwickeln. Das Modell gibt Laien als Textadressaten ein stärkeres analytisches Gewicht, indem es die Erkenntnis der Fachsprachenforschung und Transferwissenschaft umsetzt, für eine verständliche Darstellung von Fachwissen neben dem Expertenwissen auch die Eigenperspektive der Laien („Deutungsmuster und Handlungsrelevanzen von Rezipienten“; Antos 2001: 23) zu beachten. Denn Experten und Laien sind hermeneutisch gleichermaßen wichtig.

Das Verständlichkeitsmodell kennzeichnet daher eine präzise Abfolge von vier Analyseschritten, um zunächst je Expertenwissen (*Theoriemuster*) und Laienwissen (*Empirie- und Ergebnismuster*) durch Befragungen (Fragebögen, Interviews) zu eruieren und danach die Bedeutungskonstruktionen der Laien für Übereinstimmungen und Unterschiede auf die juristische Bedeutungskonstitution der Experten zu beziehen (*Vergleichsmuster*). Dabei liegt das Hauptaugenmerk bei den kommunikativen Problemlagen, also dort, wo es keine Schnittmenge zwischen den Interaktanten aufgrund verschiedener Begriffsvorstellungen bzw. Konzepte bei gleichen Ausdrücken gibt und tatsächlich Optimierungsbedarf besteht, wie Abbildung 1 anhand der nicht deckungsgleichen Flächen illustriert.

Schnittmenge, die kein Problem in der Kommunikation darstellt



Theoriemuster (links) sowie Empirie- und Ergebnismuster (rechts), aufgrund dessen es zu Problemen in der Kommunikation kommt

Abb. 1: Rechtslinguistisches Verständlichkeitsmodell

Anders gesagt: Das *Theoriemuster* zeigt die fachsprachliche Gebrauchsemantik aus Expertensicht (Gesetzgeber, Verwaltung, Rechtsprechung, Kommentarliteratur, Handbücher). Das *Empiriemuster* legt offen, was ein Laie versteht und das *Ergebnismuster*, was viele Laien begreifen. Das *Vergleichsmuster* schließlich vergleicht die fach- und gemeinsemantischen Lesarten auf Gemeinsamkeiten und konzeptuelle Abweichungen. Erst durch Vergleich werden die Bedeutungen eines Ausdrucks fassbar. Am Sprachgebrauch zeigt sich, was und wie viel Laien jeweils verstehen. Die empirische Untermauerung der Aussagen zum Verstehen ist genau der Teil, der in bisherigen Verständlichkeitsmodellen fehlt, aber elementar für nachhaltiges Verständigungshandeln¹¹ zwischen Experten und Rechtslaien sowie für die Spracharbeit an administrativen Fachtexten ist.

Neuerdings fordern auch Gerichte und das Bundesinnenministerium mehrperspektivisches Vorgehen (Bürger- und Mitarbeiterorientierung).¹² Diese Entwicklung liegt auf der Linie des Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodells. Es ist bislang das einzige Modell, das Laien in der Fachkommunikations- und Verständlichkeitsforschung eine exponierte Stel-

¹¹ Antos (2001: 26) stellt dabei auf „nachhaltige Erinnerung (Kriterium: Reproduzierbarkeit)“ ab und darauf, „wie der Austausch des symbolisch repräsentierten Wissens beschaffen ist und wie er nachhaltig effektiviert werden kann“ (Antos 2005: 345).

¹² Siehe BGH, NJW (2007: 526) und BMI (2010: 16).

lung im Analyseprozess einräumt und darüber hinaus sprachkritisch Lösungen für eine gelingende Bürgerkommunikation sondiert (vgl. Luttermann/Rawinsky 2020: 150).

7.2 Ausprägungen

Die linguistische Sprachkritik nimmt die pragmatische (funktionale) Angemessenheit als Beurteilungsmaßstab dafür, „ob eine Äußerung innerhalb des konkreten Kommunikationskontextes zweckmäßig und geeignet ist“ (Arendt/Kiesendahl (2013: 338; ebenso Schäfer 2016: 234). Die Kategorie ist für Textoptimierung in der Verwaltung zu nutzen. Im Optimierungsprozess geht es nämlich um die Verhältnismäßigkeit der Gestaltungsmittel (verbale, nonverbale, paraverbale Zeichen) in Relation zum kommunikativen Zweck und zu den soziolinguistischen Faktoren der Interaktanten. Erfasst wird die gesamte Kommunikation (s. Abschnitte 4 und 5), wobei Sprachsystem und Sprachgebrauch als Orte diskursiver Materialisierung verstanden werden. Der linguistische Angemessenheitsbegriff vereinzelt nicht, sondern fokussiert kommunikativ-ganzheitlich darauf, Informationen und Appelle klar, korrekt und personenbezogen zu formulieren. Bedienstete der Verwaltung und Linguisten suchen gemeinsam Lösungen für eine angenäherte Verständigungsebene zwischen Experten- und Laienwissen. Dabei begrenzt der Empfängerhorizont sach- und adressatengemessen, was rechtlich machbar und für den Adressatenkreis zu verstehen ist.¹³ Das ist für die Rechtssicherheit notwendig.

Die Sachangemessenheit gibt den Sinngehalt des Ausgangstextes im Zieltext inhaltlich und orthographisch korrekt (sachgerecht) wieder. Die Adressatengemessenheit gestaltet den Inhalt klar, verständlich und situativ passend für die anvisierte Zielgruppe. Ein Text ist erst dann verständlich, wenn seine Adressaten ihn verstehen können und wissen, was gemeint ist (vgl. Luttermann 2019: 13). Die Forderung nach verständlichen Informationen ist Teil transparenter Rechts- und Verwaltungspraxis, weshalb es

¹³ Ebenso argumentiert Efing (2020: 287) für eine Kooperation zwischen Linguisten, Verwaltungsfachleuten und Juristen zur „Wahrung der inhaltlichen Korrektheit und juristischen Gültigkeit (»Rechtssicherheit, Verfahrens-/Gerichtsfestigkeit«).“

um den „Dialog zwischen Amt und Bürger“ (Grosse 1980: 12) gehen muss. Dialogizität basiert auf Kooperation, damit die Verständigung gelingt. Das Kooperationsprinzip besagt:

„Mache deinen Gesprächsbeitrag jeweils so, wie es von dem akzeptierten Zweck [...] des Gesprächs, an dem du teilnimmst, gerade verlangt wird“ (Grice 1979: 248).

Bedeutsam für die praktische Umsetzung des Prinzips sind die Handlungsmaximen Quantität, Qualität, Relation und Modalität (vgl. Luttermann 2017: 222–223). Die Maximen sind keine Vorschriften. Es sind vielmehr generelle Erwartungen, die Interaktanten voneinander ausbilden und auf deren Grundlage sie Äußerungen interpretieren. Die Maxime der Quantität zielt auf die Informationsmenge. Die Beiträge sollen so informativ wie nötig und nicht informativer als nötig sein. Die Qualität bezieht sich auf den Wahrheitsgehalt einer Aussage und die Relation auf die Relevanz zum Thema und zur Situation. Die Maxime der Modalität fordert Klarheit („Sei klar!“). Der Textinhalt muss geordnet und eindeutig sein und Sinn machen. Die Handlungsaufforderung weist die Richtung für die Texterstellung in klarer Sprache nach dem mehrperspektivischen Ansatz (s. Abschnitt 7.1).

Im Kommunikationsbereich der Verwaltung ist besonders die mangelnde Verständlichkeit (Modalität) problematisch: Während Wirtschaft und Politik in erster Linie gegen die Qualitätsmaxime verstoßen (fehlende Glaubwürdigkeit wie auch Manipulationsverdacht), stehen für Wissenschaft und Verwaltung Verstöße gegen die Maxime der Modalität im Vordergrund (s. Abschnitt 2). Bei der Verwaltung kommt noch hinzu, dass zu viele Informationen (Quantität) und irrelevante Informationen (Relation) gegeben oder verlangt werden: „*Dieser ganze Papierkram, den sowieso niemand versteht – was wollen die denn noch alles wissen?*“ (Adamzik 2016b: 233–234).

Zu den elementaren Aufgaben der Verwaltung gehört, sicherzustellen, dass die Kommunikation zwischen Institution und Bürgern funktioniert. Damit geht einher, vermeidbare Verstehenshürden grammatisch-stilistischer und konzeptuell-inhaltlicher Natur abzubauen und Verwaltungs-

schreiben so klar zu gestalten, dass Laien in der Lage sind, über das Gesagte hinaus Mitgemeintes aus dem Kontext durch Implikaturen und Inferenzziehung zu erschließen (s. Abschnitt 6).

8 Verwaltungskommunikation digital

8.1 Hypertext

Von wachsender Bedeutung sind in der Verwaltungskommunikation Hypertexte, die durch das World Wide Web (WWW) vermittelt werden. Das WWW ist „organisiert als Netzwerk von funktional und thematisch zusammengehörigen Teilnetzen („Sites“), deren Knoten („Module“) durch Links miteinander verknüpft sind“ (Storrer 2001: 93). Der Hypertext ist durch Software verwaltet und bietet mehr oder weniger einfachen Zugang zu den im Netz abrufbaren Dokumenten und Informationen wie auch zu pdf-Dateien und E-Texten, die als digitale Ausprägung analoger Texte gelten. Vor allem die nicht-lineare Textorganisation, multimodale Kodierung und Interaktion (elektronische Responsivitätsstrukturen) zwischen Mensch und Computersystem sind hypertextuelle Bestimmungsmerkmale, die sowohl bei der Produktion als auch beim Verstehen von Texten wirken.

„Das Hypertext-System erleichtert ein aktives Rezeptionsverhalten, d.h. punktuelle, selektive Lektüre, bei der Themen und Inhalte je nach den kommunikativen Bedürfnissen vertieft werden.“ (Alghisi 2018: 184)

In Hypertextmodulen (Seiten) lassen sich viele unterschiedliche Kommunikationsmedien (Text-, Bild-, Audio-, Videodateien) kombinieren und durch Hyperlinks verknüpfen. Der Link gehört als hypertextueller Baustein inzwischen zum Analyseraster der Textlinguistik dazu, die traditionell u.a. die Textualitätsmerkmale Schriftlichkeit, Kohäsion, Kohärenz und Intentionalität kennt (vgl. Gansel/Jürgens 2009: 23–34). Doch Hypertexte enthalten die Merkmale des prototypischen Textkonzeptes nicht vollständig und auch nicht immer mit der identischen Funktion wie herkömmliche Texte (vgl. Storrer 2008: 323–327). So muss zwar Schriftlichkeit

weiterhin erfüllt sein, damit von einem Text die Rede sein kann. Bestimmte Wörter fungieren aber als Schaltflächen (Linkanzeiger). Die Links materialisieren Textrelationen (Intertextualität) und spielen beim Auffinden von Informationen und beim Transfer von Wissensinhalten eine wichtige Rolle.

Auf welche Wissensinhalte trifft der Bürger, der einen Personalausweis beantragen möchte und sich auf dem behördlichen Webauftritt darüber informiert? Wie stellt sich die Verwaltung selbst dar (Ansprache, Stil, Sprachgebrauch)? Und wie nachhaltig – im Sinne von verständlich – kommuniziert sie mit ihren Bürgern? Die (hyper-)textlinguistische Beschreibung erfolgt anhand der Fragen am Beispiel der Ingolstädter Stadtverwaltung.

8.2 Personalausweis



Abb. 2: Die Serviceangebote der Ingolstädter Stadtverwaltung (in Anlehnung an das Portal „Bürgerservice“)

Das Portal „Bürgerservice“¹⁴ der Ingolstädter Stadtverwaltung präsentiert sich in Form einer horizontal ausgerichteten Webseite, auf der acht gleich große Kästchen (je vier Quadrate in einer Reihe) erscheinen. Die Kästchen

¹⁴ Verfügbar unter: <https://www.ingolstadt.de/Bürgerservice/Bürgeramt/> (Letzter Zugriff 28.08.2020).

sind farbig bebildert und mit Nominalphrasen untertitelt. Die Untertitelung „Ausweise & Pässe“ (untere Reihe links) passt genau mit der Abbildung zusammen. Das Bild zeigt das, was der Text sagt. Die Parallelisierung ist eine in Hypertexten geläufige Form der intermodalen Kohärenz. Das Quadrat gibt Zugang zu Informationen über „Kinderreisepass, Personalausweis und ePass“. Das Indefinitpronomen „mehr“ fungiert als eine indexikalische Zeigehandlung im Sinne von „Jetzt anklicken für mehr Informationen“. Es leitet direkt auf das verlinkte Modul „Personalausweis“. Alle Informationen sind auch als Audiodatei abrufbar: Die Verflechtung von Schrift, Bild und Ton gilt als „Synästhetisierungsaspekt von Hypertext“ (Storrer 2008: 321). Die Vertonung von Verwaltungssprache hängt wesentlich mit der barrierefreien Kommunikation zusammen, deren Maßnahmen seit In-Kraft-Treten der UN-Behindertenrechtskonvention forciert werden (s. Abschnitt 3).

Anders als die Einstiegsseite ist die Personalausweis-Seite, auf der das Thema und die Subthemen behandelt werden, kein Hypertext, sondern ein E-Text (s. Abschnitt 8.1). Ihn kennzeichnet, dass er als Teil des WWW in der Regel mit anderen Webseiten durch Links verknüpft ist. Außerdem ist der E-Text linear organisiert und hat damit einen erkennbaren Textanfang und ein eindeutiges Textende. Er ist also dafür gedacht, vom Anfang bis zum Ende gelesen zu werden. Dementsprechend ist die Seite „Personalausweis“ thematisch aufgebaut. Neun fettgedruckte Subthemen¹⁵ (vom „Antrag“ bis zur „Abholung“) gliedern den Fließtext in Abschnitte, die ein bis drei Zeilen und eingerückte Spiegelpunkte umfassen. Der Text enthält drei farbig markierte Links (Schaltflächen), die auf portalexterne Dokumente führen (Foto-Mustertafel, Vollmacht-Formular, Bürgerserviceportal¹⁶). Zudem sind die aus der Sprecherperspektive (Verwaltung) bedeutsamen Aspekte wie das „persönliche Erscheinen des Antragstellers [...] ab dem 10. Lebensjahr“ (im Kontext „Antrag“) und die „schriftlich[e] Vollmacht“ (im Kontext „Abholung“) durch Fettdruck hervorgehoben.

¹⁵ Antrag, Unterlagen, Gebühren, Wohnortänderung, Namensänderung, Wartezeit, Notfälle, Abholung, Online-Dienstleistungen.

¹⁶ Das Bürgerserviceportal ist nicht abrufbar.

Die Struktur der Subthemen entspricht nicht durchweg einer logisch erwartbaren Abfolge. Zwischen „Antrag, Unterlagen, Gebühren, Bearbeitungszeit und Abholung“ besteht thematisch ein enger Zusammenhang. Nicht unmittelbar evident an dieser Stelle sind aber etwa „Wohnort- und Namensänderung“. Darüber hinaus fällt auf: Obwohl „Wartezeit“ und „Bearbeitungszeit“ unterschiedlich konzeptualisiert sind, werden die Lexeme dennoch synonym verwendet. „Bearbeitungszeit“ meint die Fertigstellung durch die Bundesdruckerei, während „Wartezeit“ für einen Zeitraum von vier Wochen steht und den Antragsteller betrifft. Früher kann ihm die Behörde den Personalausweis nicht aushändigen. Die Information ist für Adressaten wichtig. Dagegen ist irrelevant, dass der Ausweis in Berlin hergestellt wird. Auch sind Adressaten daran interessiert zu erfahren, wie die „Gebühr“ bezahlt werden kann (bar, EC-Karte) und was „Notfälle“ sind, die zur Beantragung eines vorläufigen Personalausweises berechtigen und für die eine Gebühr in Höhe von 10 Euro anfällt.

Beim „Antrag“ mangeln Quantität und Relevanz. Der Antragsteller kann der Textoberfläche nicht entnehmen, warum persönliches Erscheinen bei der „Abholung“ des Personalausweises zwingend notwendig ist. Er muss das Konzept aktivieren, das der Texttiefenstruktur zugrunde liegt. Genau hier liegt das Problem. Der kognitive Aufwand ist hoch, da das Gemeinte nicht vollständig expliziert wird (s. Abschnitte 4 und 7.2). Die Behörde denkt im Kontext des Gesagten das nicht gesagte Mitgemeinte mit. Sie stellt durch Inferenzziehung „wegen der eigenhändigen Unterschrift auf dem Antragsvordruck und der Identitätsprüfung“ die inhaltliche Einheit her. Dieser Begründungszusammenhang muss auch dem Bürger klar sein beziehungsweise klargemacht werden, und zwar durch Zeichen auf der Textoberfläche. Andernfalls droht die Kommunikation zu misslingen.

Außerdem behindert der unpersönliche Stil die Textverständlichkeit. Anstelle der direkten Ansprache und der Sätze im Aktiv werden Passivformen („Der Personalausweis Antrag wird vom Passamt ausgefüllt“¹⁷) und

¹⁷ Statt: „Das Passamt füllt den Antrag aus“.

Infinitivkonstruktionen („Zur Antragstellung sind regelmäßig mitzubringen“¹⁸) verwendet. Zur Distanzkommunikation, d.h. zum obrigkeitlichen und bevormundenden Ton, tragen auch komplexe Kompositabildungen („Personalausweis Antrag“) und Nominalisierungen („Bevollmächtigung, Vorsprache“) bei. Es besteht Handlungsbedarf, die Zielgruppenansprache und den Sprachgebrauch in Richtung eines global-konstruktiven Stils zu optimieren (vgl. Luttermann/Engberg 2018: 93). Dieser ist geprägt von Freundlichkeit, Offenheit, persönlicher Anrede und konstruktivem Beziehungsaufbau, um zu erreichen, dass die Adressaten sich in der gewünschten Weise verhalten, also z.B. die relevanten Unterlagen mitbringen.

Mithin schafft die Formulierung „Sie müssen den Personalausweis abholen“ statt „Der Personalausweis ist persönlich abzuholen“ mehr Nähe. Die explizite Ansprache („Sie“) zeugt von Höflichkeit und Respekt und nimmt den adressierten Bürger direkt in die Pflicht, zum Amt zu gehen und den Personalausweis abzuholen. Das Modalverb hat deontische Funktion und drückt die Handlungsverpflichtung unmissverständlich aus. Dadurch dass es kein Ausrufezeichen als graphische Markierung des Imperativs gibt, hat „müssen“ im Kommunikationszusammenhang keinen befehlenden, sondern vielmehr anweisenden oder gebietenden Charakter (vgl. Hindelang 1983: 56–59). Der berechtigten bindenden Aufforderung ist nachzukommen. Funktional äquivalent wäre noch die Äußerungsform „Sie haben den Personalausweis abzuholen“. „Persönlich“ ist hier ein Pleonasmus und damit verzichtbar, weil redundant. Wie soll der Bürger selbst kommen, wenn nicht persönlich? – Angesichts des schwindenden Vertrauens in Recht und Verwaltung gewinnt die Kategorie des Stils eine neue Qualität.

9 Ausblick

Nachhaltigkeit bedingt in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation eine Doppelausrichtung, d.h. einen Wechsel zwischen Sprecher- und Adressatenperspektive. Die Sach- und Adressatenangemessenheit (Empfängerho-

¹⁸ Statt: „Bitte bringen Sie für die Antragstellung mit“.

izont) und die Handlungsmaximen setzen dabei den Maßstab für die Erstellung verständlicher Verwaltungstexte mit der Methodik des Rechtslinguistischen Verständlichkeitsmodells. Darüber hinaus kann Digitalität neue Möglichkeiten des nachhaltigen Wissenstransfers eröffnen. So ist denkbar, Schriftstücke von grundsätzlicher Bedeutung oder mit großer Verbreitung in verschiedenen Niveaustufen ins Netz zu stellen, um das Potential von Hypertexten in der externen Kommunikation hinsichtlich der Herausforderungsdichten auszuschöpfen, damit möglichst viele Laien (vom sog. Durchschnittsbürger bis hin zu Menschen, die dem nicht entsprechen) partizipieren können (vgl. Luttermann 2017 und 2019). Verstehbarkeit kann Vertrauen in Verwaltungshandeln und Rechtsakzeptanz befördern. Von den mehrperspektivisch gewonnenen Erkenntnissen können die Behörden beim Ausbau ihres E-Government-Angebots und bei der Webseitengestaltung profitieren.

Wer die Verwaltungskommunikation demokratisieren und verständlicher machen und so Dienst am Bürger realisieren will, wird die Zusammenarbeit mit Linguisten fördern. Die entsprechenden Strukturen in der Aus- und Weiterbildung (an den Universitäten und Fachakademien, in den Ämtern vor Ort) sind dafür die Basis, die geschaffen werden muss (vgl. Luttermann/Luttermann 2020: 201–233). Dass dabei über die eigene Profession hinausgegangen und interdisziplinär gedacht werden muss, liegt in der Natur der Sache. Letztlich sind alle Verantwortlichen gefordert, ihren Beitrag für Nachhaltigkeit im Sinne von Klarheit zu leisten. Den Nutzen hätten die Verwaltung, die Bürger und die Gesellschaft im Ganzen.

Literatur

- Adamzik, Kirsten (2016a): *Textlinguistik. Grundlagen, Kontroversen. Perspektiven*. 2. Auflage. Berlin.
- Adamzik, Kirsten (2016b): »Alltag und öffentliche Verwaltung«. In: Pohl, Inge/Ehrhardt, Horst (Hg.): *Schrifttexte im Kommunikationsbereich Alltag*. Frankfurt am Main, S. 225–251.

- Adamzik, Kirsten (2018): »Cyberadministration vs. E-Government. Zur Sprache der Schweizer Bundesverwaltung im Spiegel ihrer Hilfsmittel zur Textgestaltung«. In: Tinnefeld, Thomas (Hg.): *Fachsprache Französisch – facettenreich, faszinierend, funktional*. Saarbrücken, S. 109–137.
- Alghisi, Alessandra (2018): »Behördensprache im E-Government. Zu den kommunikativen Praktiken der Schweizer öffentlichen Verwaltung im digitalen Zeitalter«. In: Adamzik, Kirsten/Maselko, Mateusz (Hg.): *VARIATIONslinguistik trifft TEXTlinguistik*. Tübingen, S. 183–224.
- Antos, Gerd (2001): »Transferwissenschaft. Chancen und Barrieren des Zugangs zu Wissen in Zeiten der Informationsflut und der Wissensexplosion«. In: Wichter, Sigurd/Antos, Gerd (Hg.): *Wissenstransfer zwischen Experten und Laien. Umriss einer Transferwissenschaft*. Frankfurt am Main, S. 3–33.
- Antos, Gerd (2005): »Die Rolle der Kommunikation bei der Konzeptualisierung von Wissensbegriffen«. In: Antos, Gerd/Wichter, Sigurd/ (Hg.): *Wissenstransfer durch Sprache als gesellschaftliches Problem*. Frankfurt am Main, S. 339–364.
- Arendt, Birte/Kiesendahl, Jana (2013): »Funktionale Angemessenheit. Gesprächs- und lehrwerksanalytische Perspektiven«. In: *Mitteilungen des Deutschen Germanistenverbandes* 60 (4), S. 336–355.
- Becker-Mrotzek, Michael/Scherner, Maximilian (2000): »Textsorten der Verwaltung«. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik/Linguistics of Text and Conversation*. 1. Halbband. Berlin, S. 628–641.
- Berger, Peter L./Luckmann, Thomas (1980): *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie*. Frankfurt am Main.
- Bojanowski, Axel (2014): »Verwirrende Werbefloskel. Essay«. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte. Beilage zur Wochenzeitung Das Parlament* 31/32, S. 7–8.
- Braun, Robin (2014): »Nachhaltigkeit in der Verwaltung. Wunschdenken oder Realität?«. In: *Jahrbuch der Schweizerischen Verwaltungswissenschaften* 5 (1), S. 43–64.
- Breckle, Margit/Enell-Nilsson, Mona (2017): »Zur Popularisierung von Fachwissen in Nachhaltigkeitsberichten – dargestellt am Beispiel der Fachwortaufschlüsselung«. In: Skog-Södersved, Mariann/Breckle, Margit/Enell-Nilsson, Mona (Hg.): *Wissenstransfer und Popularisierung*. Frankfurt am Main, S. 11–26.
- Brinker, Klaus (2005): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. 6. Auflage. Berlin.

- Bundesministerium des Innern (BMI) (1992): Handbuch zur Vorbereitung von Rechts- und Verwaltungsvorschriften. Köln.
- Bundesministerium des Innern (BMI) (2010): Regierungsprogramm. Vernetzte und transparente Verwaltung. Berlin. Verfügbar unter: http://www.verwaltung.innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Pressemitteilungen/regierungsprogramm_vernetzte_und_transparente_verwaltung.pdf?__blob=publicationFile (Letzter Zugriff 28.08.2020).
- Bundesministerium der Justiz (BMJ) (2008): Handbuch der Rechtsförmlichkeit. Empfehlungen des Bundesministeriums der Justiz für die rechtsförmliche Gestaltung von Gesetzen und Rechtsverordnungen nach § 42 Absatz 4 und § 62 Absatz 2 der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Bundesministerien. 3. Auflage. Köln.
- Bundesverwaltungsamt (BVA) (2002): Bürgernahe Verwaltungssprache. Arbeitshandbuch. 4. Auflage. Köln.
- Burkard, Sabine/Frey, Stefanie/Hörstmann, Jürgen (2011): »Behördendeutsch – Wir wollen, dass Sie uns verstehen!«. In: Blaha, Michaela/Wilhelm, Hermann (Hg.): Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung. Herausforderungen und Chancen. Frankfurt am Main, S. 61–68.
- Daum, Ulrich (Bearb.) (1998): Fingerzeige für die Gesetzes- und Amtssprache. Rechtssprache bürgernah. Hg. von der Gesellschaft für deutsche Sprache im Einvernehmen mit dem Bundesministerium des Innern und dem Bundesministerium der Justiz. Wiesbaden.
- Ebert, Helmut (2006): Handbuch Bürgerkommunikation. Moderne Schreibkultur in der Verwaltung – der Arnberger Weg. Berlin.
- Efing, Christian (2020): »Verwaltungssprache und Kommunikation mit Verwaltungsinstitutionen«. In: Niehr, Thomas/Kilian, Jörg/Schiewe, Jürgen (Hg.): Handbuch Sprachkritik. Stuttgart, S. 287–294.
- Eichhoff-Cyrus, Karin M./Antos, Gerd/Schulz, Rüdiger (2009): Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache? Eine repräsentative Umfrage der Gesellschaft für deutsche Sprache. Wiesbaden.
- Engberg, Jan/Luttermann, Karin (2014): »Informationen auf Jugend-Webseiten als Input für Wissenskommunikation über Recht«. In: Zeitschrift für angewandte Linguistik 60, S. 67–91.
- Ewert, A. Erhardt (2003): Formularservice im kreisangehörigen Raum. Potsdam.
- Fisch, Rudolf/Burkhard, Margies (2014): »Wozu eine bessere Verwaltungssprache?«. In: Fisch, Rudolf/Burkhard, Margies (Hg.): Bessere Verwaltungssprache. Grundlagen, Empirie, Handlungsmöglichkeiten. Berlin, S. 9–16.

- Fix, Ulla (2008): »Text und Textlinguistik«. In: Janich, Nina (Hg.): Textlinguistik. 15 Einführungen. Tübingen, S. 15–34.
- Fluck, Hans-Rüdiger (2008): »Verwaltungssprache unter dem Einfluss der Gesetzessprache«. In: Eichhoff-Cyrus, Karin/Antos, Gerd (Hg.): Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion. Wiesbaden, S. 117–135.
- Fluck, Hans-Rüdiger (2010): »Schwer verständliche Verwaltungssprache – ein europäisches Problem und Ansätze zu seiner Lösung in den Ländern Belgien, Frankreich, Italien, Österreich, Polen und Spanien«. In: Fluck, Hans-Rüdiger/Blaha, Michaela (Hg.): Amtsdeutsch a. D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache. Tübingen, S. 149–163.
- Fluck, Hans-Rüdiger (2018): »Sprachliche Aspekte der Bürger-Verwaltungskommunikation. Situationsbeschreibung und Forschungsperspektiven«. In: Fluck, Hans-Rüdiger (Hg.): Fachsprachen – Fachkommunikation – Fachsprachenvermittlung. Beiträge aus 50 Jahren Forschung. Tübingen, S. 93–107.
- Fluck, Hans-Rüdiger/Blaha, Michaela (Hg.) (2010): Amtsdeutsch a. D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache. Tübingen.
- Gansel, Christina (2011): »Sprachliche Reflexivität in Nachhaltigkeitsberichten«. In: Ehrhard, Horst (Hg.): Sprache und Kreativität. Frankfurt am Main, S. 41–55.
- Gansel, Christina/Jürgens, Frank (2009): Textlinguistik und Textgrammatik. 3. Auflage. Göttingen.
- Grice, H. Paul (1979): »Logik und Konversation«. In: Meggle, Georg (Hg.): Handlung, Kommunikation, Bedeutung. Frankfurt am Main, S. 243–265.
- Grober, Ulrich (2010): Die Entdeckung der Nachhaltigkeit. Kulturgeschichte eines Begriffs. München.
- Grosse, Siegfried (1980): »Allgemeine Überlegungen zur sprachlichen Fassung von Vordrucken und Formularen«. In: Grosse, Siegfried/Mentrup, Wolfgang (Hg.): Bürger – Formulare – Behörde. Tübingen, S. 11–24.
- Hablützel, Peter (2013): »Bürokratie – Management – Governance. Schweizer Verwaltung und Verwaltungsführung im Wandel«. In: Ladner, Andreas/Chappelet, Jean-Loup/Emery, Yves/Knoepfel, Peter/Mader, Luzius/Soguel, Nils/Varone, Frédéric (Hg.): Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz. Zürich, S. 93–106.
- Hindelang, Götz (1983): Einführung in die Sprechakttheorie. Tübingen.
- Initiative D21 e.V./Fortiss GmbH (2017): eGovernment Monitor 2017. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und

- Schweiz im Vergleich. Verfügbar unter: <https://www.initiated21.de/publicationen/egovernment-monitor-2017/> (Letzter Zugriff 28.08.2020).
- Lambertz, Thomas (1999): »Medium Sprache in der öffentlichen Verwaltung«. In: Becker-Mrotzek, Michael/Doppler, Christine (Hg.): *Medium Sprache im Beruf. Eine Aufgabe für die Linguistik*. Tübingen, S. 143–160.
- Luhmann, Niklas (1964): *Funktion und Folgen formaler Organisation*. Berlin.
- Luhmann, Niklas (1966): *Theorie der Verwaltungswissenschaft. Bestandsaufnahme und Entwurf*. Köln.
- Luttermann, Claus (i.Dr.): »Paradigmenwechsel für Unternehmensfinanzierung, Vermögensanlage und Bewertungsrecht. Europäischer *Green Deal* und die EU-Nachhaltigkeits-Verordnung (2020/852)«. In: *Recht der Internationalen Wirtschaft*.
- Luttermann, Claus/Luttermann, Karin (2020): *Sprachenrecht für die Europäische Union. Wohlstand, Referenzsprachensystem und Rechtslinguistik*. Tübingen.
- Luttermann, Karin (2001): *Gesetzesinterpretation durch Juristen und Laien. Ein rechtslinguistischer Beitrag zum Nötigungstatbestand*. In: *Linguistische Berichte* 186, S. 157–174.
- Luttermann, Karin (2002): »Der Diebstahlstatbestand im Verständlichkeitstest. Deutsches Strafrecht und europäischer Kontext«. In: Eriksen, Lars/Luttermann, Karin (Hg.): *Juristische Fachsprache*. Münster, S. 95–114.
- Luttermann, Karin (2010a): »Deutsch. Heutige Wechselwirkungen zwischen Allgemein- und Rechtssprache«. In: Fischer, Roswitha (Hg.): *Sprache und Recht in großen europäischen Sprachen. Juristische Begriffsbildung im Spannungsfeld zwischen Fachsprachlichkeit und allgemeiner Verständlichkeit*. Regensburg, S. 139–154.
- Luttermann, Karin (2010b): »Verständliche Semantik in schriftlichen Kommunikationsformen«. In: *Fachsprache* 32 (3–4), S. 145–162.
- Luttermann, Karin (2011): »Sprachliche Handlungsmuster und soziale Ordnungsstrukturen in der Gerichtskommunikation«. In: Habscheid, Stephan (Hg.): *Textsorten, Handlungsmuster, Oberflächen. Linguistische Typologien der Kommunikation*. Berlin, S. 473–490.
- Luttermann, Karin (2012): »Vielsprachigkeit in der Rechtskommunikation. Herausforderungen für Linguisten und Juristen«. In: Roll, Heike/Schilling, Andrea (Hg.): *Mehrsprachiges Handeln im Fokus von Linguistik und Didaktik*. Duisburg, S. 85–100.
- Luttermann, Karin (2015): »Linguistisch-pragmatische Zugänge zur Rechtssemantik. Was gesagt, was gemeint und was verstanden wird«. In: Vogel,

- Friedemann (Hg.): Zugänge zur Rechtssemantik. Interdisziplinäre Ansätze im Zeitalter der Mediatisierung. Berlin, S. 275–292.
- Luttermann, Karin (2016): »Indeterminismus und Performanz in der Sprache am Beispiel der Bedeutung von lebenslanger Freiheitsstrafe«. In: Bülow, Lars/Bung, Jochen/Harnisch, Rüdiger/Wernsmann, Rainer (Hg.): Performativität in Sprache und Recht. Berlin, S. 163–188.
- Luttermann, Karin (2017): »Klare Sprache als Mittel für Fachkommunikation und Wissenstransfer«. In: Information. Wissenschaft & Praxis 68, S. 217–226.
- Luttermann, Karin (2019): »Klare Sprache für Fachkommunikation und gesellschaftliche Teilhabe«. In: Zielsprache Deutsch 46 (2), S. 3–21.
- Luttermann, Karin (2020): »Moderne Verwaltungskommunikation. Grundlagen, Prozesse und Beispiele aus linguistischer Sicht«. In: Fisch, Rudolf (Hg.): Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung. Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele. Baden-Baden, S. 123–144.
- Luttermann, Karin/Engberg, Jan (2018): »Vermittlung rechtlichen Wissens an Kinder und Jugendliche im Internet und in Broschüren«. In: Engberg, Jan/Luttermann, Karin/Cacchiani, Silvia/Preite, Chiara (Hg.): Popularization and Knowledge Mediation in the Law/Popularisierung und Wissensvermittlung im Recht. Wien, S. 85–115.
- Luttermann, Karin/Rawinsky, Patricia (2020): »Fachtexte verstehen in Klarer Sprache«. In: Heidrich, Franziska/Schubert, Klaus (Hg.): Fachkommunikation – gelenkt, geregelt, optimiert. Hildesheim, S. 145–170. Verfügbar unter: <https://hildok.bsz-bw.de/frontdoor/index/index/docId/1023> (Letzter Zugriff 28.08.2020).
- Luttermann, Karin/Schäble, Pia (2016): »Wissenstransfer in der Wirtschaftskommunikation. Zum Sprachverständnis der europäischen Finanzkrise aus Experten- und Laiensicht«. In: Kastens, Inga E./Busch, Albert (Hg.): Handbuch Wirtschaftskommunikation. Interdisziplinäre Zugänge zur Unternehmenskommunikation. Tübingen, S. 389–433.
- Moravcsik, Julius (2003): Was Menschen verbindet. St. Augustin.
- Müller, Anke (2017): »Verständlichkeit der Verwaltungssprache«. In: Felder, Ekkehard/Vogel, Friedemann (Hg.): Handbuch Sprache im Recht. Berlin, S. 442–461.
- Neckel, Sighard (2018): »Die Gesellschaft der Nachhaltigkeit. Soziologische Perspektiven«. In: Neckel, Sighard/Besedovsky, Natalia/Boddenberg, Moritz/Hasenfratz, Martina/Pritz, Sarah/Wiegand, Timo (Hg.): Die Gesellschaft der Nachhaltigkeit. Umriss eines Forschungsprogramms. Bielefeld, S. 11–23.

- Nielsen, Martin/Rittenhofer, Iris/Grove Ditlevsen, Marianne/Esmann Andersen, Sophie/Pollach, Irene (Hg.) (2013): *Nachhaltigkeit in der Wirtschaftskommunikation*. Wiesbaden.
- Palazzo, Guido/Scherer, Andreas G. (2006): »Corporate Legitimacy as Deliberation. A Communicative Framework«. In: *Journal of Business Ethics* 66, S. 71–88.
- Presse- und Informationsamt der Bundesregierung (2019): *Recht verständlich machen. Teil I: Befragungen von Bürgerinnen und Bürgern zur Verständlichkeit von Gesetzestexten*. Berlin. Verfügbar unter: <https://www.bundesregierung.de/resource/blob/975272/1755830/b7c231ccadca032e21ba74274a844890/de-verstaendlich-download2-bericht-data.pdf?download=1> (Letzter Zugriff 28.08.2020).
- Schäfer, Pavla (2016): *Linguistische Vertrauensforschung. Eine Einführung*. Berlin.
- Scherzberg, Arno (2015): »Die Sprache der Verwaltung – zwischen Verständlichkeit und juristischer Präzision«. In: Herzberg, Kurt (Hg.): *Gute Verwaltung durch besseres Verstehen. Chancen und Grenzen einer bürgerfreundlichen Behördensprache*. Wiesbaden, S. 31–55.
- Statistisches Bundesamt (2019): *Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit behördlichen Dienstleistungen. Ausgewählte Ergebnisse der Lebenslagenbefragung*. Wiesbaden. Verfügbar unter: [amtlich-einfach.de/SharedDocs/Downloads/Ergebnisse_Buerger_2019.pdf?__blob=publicationFile&v=2](https://www.destatis.de/SharedDocs/Downloads/Ergebnisse_Buerger_2019.pdf?__blob=publicationFile&v=2) (Letzter Zugriff 28.08.2020).
- Storrer, Angelika (2001): »Neue Medien – neue Stilfragen. Das World Wide Web«. In: Jakobs, Eva-Maria/Rothkegel, Annely (Hg.): *Perspektiven auf Stil*. Tübingen, S. 89–111.
- Storrer, Angelika (2008): »Hypertextlinguistik«. In: Janich, Nina (Hg.): *Textlinguistik*. Tübingen, S. 315–331.
- Vogel, Martina (2010): *Regierungskommunikation im 21. Jahrhundert. Ein Vergleich zwischen Großbritannien, Deutschland und der Schweiz*. Baden-Baden.
- Wittgenstein, Ludwig (2006): *Philosophische Untersuchungen*. Frankfurt am Main.

Anhang

Personalausweis

Antrag

Der Personalausweis Antrag wird vom Passamt ausgefüllt. **Das persönliche Erscheinen des Antragstellers ist ab dem 10. Lebensjahr zwingend notwendig.** Bis zur Vollendung des 16. Lebensjahres ist zusätzlich die Vorsprache des gesetzlichen Vertreters erforderlich. Eine Bevollmächtigung ist nicht möglich.

Unterlagen

Zur Antragstellung sind regelmäßig mitzubringen

- Familienstammbuch oder Geburtsurkunde oder Heiratsurkunde
- der bisherige Personalausweis
- 1 biometrisches Lichtbild neuesten Datums in der Größe 35 x 45 mm (ohne Rand)
siehe auch www.bundesdruckerei.de

Gebühren

Der Personalausweis kostet 28,80 Euro, vor Vollendung des 24. Lebensjahres beträgt die Gebühr 22,80 Euro.

Wohnortänderung

Adressänderungen während der Gültigkeitsdauer werden vom Bürgeramt in den Personalausweis eingetragen.

Namensänderung

Namensänderungen (z.B. durch Eheschließung) während der Gültigkeitsdauer führen zur Ungültigkeit des Personalausweises. Der Personalausweis ist unverzüglich neu zu beantragen. Eine Berichtigung ist nicht möglich.

Wartezeit

Der Personalausweis wird in der Bundesdruckerei in Berlin hergestellt. Die Bearbeitungszeit beträgt circa vier Wochen.

Notfälle

In Notfällen kann bis zur Ausstellung des Personalausweises ein vorläufiger Personalausweis beantragt werden. Die Bearbeitungsdauer beträgt circa drei Arbeitstage. Die Gebühr beträgt 10 Euro.

Abholung

Der Personalausweis ist persönlich abzuholen. In Ausnahmefällen wird der Personalausweis gegen Vorlage einer **schriftlichen Vollmacht** des Antragstellers auch an Dritte ausgehändigt. Die Vollmacht ist auch bei Ehegatten und Familienangehörigen erforderlich.

Online-Dienstleistungen

Mit Ihrem neuen Personalausweis (nPA) können Sie in unserem **Bürgerserviceportal** verschiedene Dienstleistungen online abwickeln.

