

## **Inhalt**

<b>0. Einleitung</b>	1
0.1. Grundthesen	1
0.2. Fragestellung	4
0.3. Untersuchungsgegenstand und Arbeitsmaterialien	4
0.4. Aufbau der Arbeit	6
<b>1. Die Verwaltungssprache als Fachsprache</b>	9
1.1. Allgemeine Charakteristika der Fachsprachen	9
1.2. Fachsprachliche Besonderheiten der Verwaltungssprache	14
<b>2. Verwaltungssprache in Deutschland</b>	17
2.1. Historische Entwicklung bis 1945	17
2.2. Historische Entwicklung nach 1945 und aktueller Forschungsstand	21
2.3. Linguistische Besonderheiten	30
2.4. Kritik	33
2.5. Verbesserungsmaßnahmen	35
2.5.1. Anleitungen zum bürgernahen Schreiben - 1986 und 2001	39
2.5.2. Weitere Projekte zur Optimierung der Verwaltungssprache am Beispiel IDEMA	42
2.6. Die behördliche Sicht aufs Thema - Gespräch mit dem Leiter des Hattinger Ordnungsamts	43
<b>3. Verwaltungssprache in Österreich</b>	49
3.1. Historische Entwicklung	49
3.2. Linguistische Besonderheiten und eventuelle Unterschiede zu Deutschland	52
3.3. Kritik und Rezeption	57
3.4. Forschungsstand	67
3.5. Verbesserungsmaßnahmen	70
3.6. Verwaltungssprache aus Sicht der Behörden - Gespräch mit der Büroleiterin des Grazer Magistratsdirektors	75

<b>4. Verwaltungssprache in England</b>	79
4.1. Historische Entwicklung	79
4.2. Linguistische Besonderheiten	82
4.3. Kritik	84
4.4. Aktueller Forschungsstand	87
4.5. Verbesserungsmaßnahmen	90
4.5.1. Plainly Better - a guide to communicating in Plain English	92
4.6. Verwaltungssprache und -struktur in Wakefield/England	101
<b>5. Empirischer Vergleich ausgewählter Behördenschreiben</b>	105
5.1. Ausgewählte Kommunen	105
5.1.1. Hattingen	105
5.1.2. Graz	106
5.1.3. Wakefield	106
5.2. Empirie	107
5.2.1. Verwaltungsschreiben der Stadt Hattingen	107
5.2.1.1. Behördenvorgang "Heckenschnitt"	108
5.2.1.2. Anschreiben "Parken im verkehrsberuhigten Bereich"	115
5.2.1.3. Anschreiben "Hundehaltung"	118
5.2.1.4. Anschreiben "Hundehaltung" (Juni 2003)	120
5.2.1.5. Anschreiben "Erlaubnis Hundehaltung"	123
5.2.1.6. Anschreiben "Ausnahmegenehmigung"	128
5.2.1.7. Antworten auf Bürgerbeschwerden	131
5.2.1.8. Maßregelung eines "notorischen Beschwerdeführers"	137
5.2.1.9. Entschuldigungsschreiben	139
5.2.2. Verwaltungsschreiben der Stadt Graz	141
5.2.2.1. Bescheid "Sträucher stutzen"	141
5.2.2.2. Bescheid "Entziehung der Gewerbeberechtigung"	147
5.2.2.3. Bescheid "Sozialhilfe"	155
5.2.2.4. Bescheid "Murinsel"	159
5.2.2.5. Schreiben "Baumentfernung"	169
5.2.2.6. Bescheid "Auszeichnung"	175
5.2.2.7. Bescheid "Dienstfreistellung"	179
5.2.2.8. Zusammenfassung der Analyse (Grazer Schriftstücke)	182
5.2.3. Verwaltungsschreiben der Stadt Wakefield	186
5.2.3.1. Formbriefe zur Beschwerdebearbeitung	186

5.2.3.2. Stage One Complaint	189
5.2.3.3. Stage Two Complaint	192
5.2.3.4. Stage Two Complaint: Entscheidung	194
5.2.3.5. Leaflet "Complaints & Compliments"	195
5.2.3.6. Complaint - Refund of privat hire badge deposit	198
5.2.3.7. Citizens' Panel Safer and Stronger Communities	200
5.2.3.8. Zusammenfassung der Analyse (Wakefielder Schriftstücke)	204
5.3. Ergebnisse des empirischen Vergleichs	206
<b>6. Fazit</b>	<b>209</b>
<b>7. Bibliographie</b>	<b>211</b>
Monographien und Aufsätze	211
Internetquellen	221
Weitere Hilfsmittel	222