51020/11013 Beschwerdebriefe sachgerecht beantworten

Zielgruppe

Beschäftigte, die auf Beschwerden von Bürgern reagieren müssen

Ihr Nutzen

Sie reflektieren Textbausteine, die Sie im Einzelfall angemessen optimieren. Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, Beschwerden systematisch zu bearbeiten und konkrete Lösungen zu entwickeln.

Inhalt

Wie heikel sind mögliche Antworten auf Beschwerden im Bannkreis von (fehlendem) Beschwerdemanagement und Stellungnahmen?
- Welche Bedeutung hat ein geregeltes Beschwerdeverfahren?
- Was bewirken Stellungnahmen?
- Wo beginnt und endet der Rechtsweg?

Was lösen Beschwerden bei den Beteiligten aus?
- Welche Erwartungen erfülle ich (nicht)?
- Wie gehe ich mit meinen Gefühlen (Enttäuschungen, Wut, Ärger, Verletzungen etc.) um?
- Was will ich mit meiner Antwort beim Adressaten erreichen?

Was sind wichtige Bausteine bei schriftlichen Antworten?
- Wie analysiere ich eine Beschwerde?
- Welche Schlussfolgerungen ziehe ich daraus?
- Wie beginne ich?
- Welche Formulierungen erreichen anlassbezogen was?
- Wie bringe ich meine Argumente in die richtige Reihenfolge?

Welche sprachlichen Besonderheiten sind zu berücksichtigen?
- Was schreibe ich in direkter Rede, was im Konjunktiv?
- Wie einfühlsam, diplomatisch oder fordernd darf meine Antwort sein?

Abschluss

Teilnahmebestätigung

Termin

11.12.2025, 9:00 - 16:00 Uhr

Dauer

1 Tag(e) (8 Unterrichtsstunden)

Ort

Weimar

Unterlagen

Bitte bringen Sie eigene Texte und Formulierungsbausteine (sofern vorhanden) mit.

Dozent

Andreas Stein

Gebühr

200,00 € für Mitglieder
240,00 € für Nichtmitglieder
Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden.

Anmeldeschluss

bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn

Thüringer Verwaltungsschule

Organisation Viktoria Seidl 03643 207-124