

# Mit Bürgeranfragen umgehen

Fakultät Medien

Gabriele Hooffacker

# Informationen verstehen



Eine Beschwerde ist mehr als eine Nachricht. Um zu verstehen, was alles bei einer Beschwerde mitschwingen kann, hilft das Kommunikationsmodell von Friedrich Schulz von Thun. Es stellt vier Ebenen der Kommunikation dar.

# Kleine Übung

Bitte übersetzen Sie den Satz „Mein Vermieter will drei Bäume fällen“ in die drei weiteren Aussage-Ebenen

- (neben der Sachaussage)
- Selbstkundgabe
- Beziehungsebene
- Appell

# Antwortschreiben vorbereiten

Gehen Sie zunächst von der Empfängerseite aus:

- Welche Informationen interessieren am meisten?
- Was möchte er/sie indirekt mitteilen?

Dann von Ihnen:

- Was wollen Sie erreichen?
- Was müssen Sie mitteilen?
- Wie sagen Sie das am besten?

# Inhaltlich vorbereiten

Bereiten Sie sich so vor,

- dass Sie verstehen, worum es geht,
- dass Sie wissen, wo es sich nachzufragen lohnt,
- dass Sie vom Empfänger ernst genommen werden.

# Aufbau der Antwort – Möglichkeit 1

(normale Anfrage)

- Aufnehmen und Zusammenfassen der Anfrage
- Zusammenfassung des Ergebnisses
- Begründung
- Falls möglich: Ausblick, Perspektive
- Dialog anbieten

# Aufbau der Antwort – Möglichkeit 2

(negativer Bescheid)

- Aufnehmen und Zusammenfassen der Anfrage
- Zusammenfassung des Ergebnisses
- Begründung
- Bürger/in für Engagement danken
- Falls möglich: Ausblick, Perspektive
- Falls Sie es für sinnvoll erachten:  
Kontaktmöglichkeit anbieten.

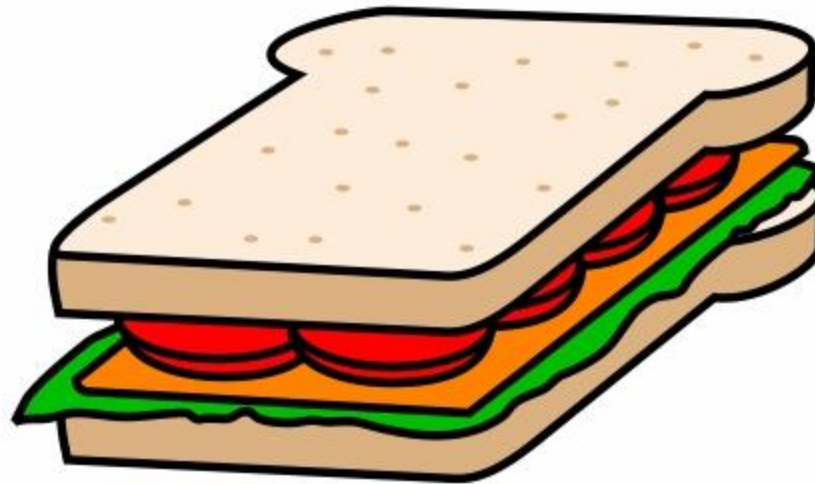
# Antwort per E-Mail

- Eine E-Mail folgt grundsätzlich den gleichen Regeln wie ein Brief.
- Es gibt Anrede, Text, Grußformel.
- Kommen Sie schnell auf den Punkt.
- Nutzen Sie die Möglichkeit, einen weiterführenden Link einzubinden.
- Antwortmails, insbesondere schwierige, *nie sofort* abschicken!



# Nutzen Sie das Sandwich-Schema

Für den Empfänger negative Aussagen „einpacken“:



- Positives
- Negatives
- Positives