



ANMELDUNG

Wir bitten Sie, sich mit Hilfe des beiliegenden Anmeldebogens bei der Konrad-Adenauer-Stiftung per Brief, Fax oder E-Mail anzumelden.

Erst mit dem Zahlungseingang Ihres Teilnehmerbeitrags ist die Anmeldung verbindlich. Sie erhalten eine Anmeldebestätigung.

TAGUNGSGEBÜHR

Die Veranstaltung ist kostenpflichtig.
Die Tagungsgebühr beträgt **25 Euro**.

Der Teilnehmerbeitrag umfasst die Verpflegung (inkl. Getränke und Mittagsimbiss) wie im Programm ausgewiesen.

Mit Ihrer Anmeldung überweisen Sie bitte den Tagungsbeitrag auf das Konto des Kooperationspartners:

ÜBERWEISUNG

Konrad-Adenauer-Stiftung e.V.
Commerzbank Erfurt
IBAN: DE53 8204 0000 0118 0595 00
BIC: COBADEFFXXX

Geben Sie bitte beim Verwendungszweck die Veranstaltungsnummer **B99-080615-1** und ihren vollständigen Namen an.

Reisekosten werden vom Veranstalter nicht erstattet.

TEILNAHMEBESTÄTIGUNG

Eine Teilnahmebestätigung erhalten Sie am Ende der Veranstaltung.

Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen
im Gebäude des Thüringer Landtags
Eingang: Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt

Kooperationspartner: **Konrad-Adenauer-Stiftung**
Politisches Bildungsforum Thüringen
Andreasstraße 37 b, 99084 Erfurt
Tel.: 0361.654910, Fax: 0361.6549111
E-Mail: kas-thueringen@kas.de, www.kas.de/thueringen

Unterstützt durch: **Gemeinde- und Städtebund Thüringen**
Richard-Breslau-Straße 14, 99094 Erfurt

ANFAHRT

Öffentliche Verkehrsmittel: ab Erfurt Hbf. > Straßenbahnlinie 1 > Richtung „Thüringenhalle“ > 2 Stationen bis Haltestelle „Landtag“

Mit dem Kraftfahrzeug: Autobahn A4 > Abf. Erfurt-West > B4 > Martin-Andersen-Nexö-Straße > Arnstädter Straße > Johann-Sebastian-Bach-Straße > Jürgen-Fuchs-Straße

Öffentliche Parkplätze: Thüringenhalle (5 Min. Fußweg) und Johann-Sebastian-Bach-Straße am Thüringer Landtag



FACHTAGUNG

Gute Verwaltung durch besseres Verstehen – Chancen und Grenzen einer bürgerfreundlichen Behördensprache

8. JUNI 2015

im Thüringer Landtag



in Kooperation mit

unterstützt vom
Gemeinde- und Städtebund Thüringen





Dr. Kurt Herzberg

Nach einer repräsentativen Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach haben 86 % der Bevölkerung Schwierigkeiten, amtliche Schreiben zu verstehen. Dieses Ergebnis aus 2008 ist nach wie vor brennend aktuell. In meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter erlebe ich immer wieder Menschen, die behördliche Kommunikation nicht oder nur sehr eingeschränkt verstehen. Nicht selten erfahren sie aufgrund dieser Problematik konkretes staatliches Handeln als „überheblich“ oder „abgehoben“. Sie fühlen sich selbst als „ausgeliefert“ oder „machtlos“. Bürger aber haben – selbst wenn sie die Verwaltungsentscheidung oder das Verwaltungshandeln als solches akzeptieren – den Anspruch, den Sinn, das Warum, die Hintergründe und Zusammenhänge verstehen zu können. Gelingt dies nicht, entstehen Unsicherheit und Frustration. Beides mündet häufig in einer beinahe grundsätzlichen Nutzung von Rechtsbehelfen und -mitteln. Im schlimmsten Fall wendet sich der Bürger von seinem Staat ab. Der demokratische Rechts- und Sozialstaat, der sich im Verhältnis zum Staatsbürger als Partner sieht, muss sich deshalb fragen, wie er Abhilfe schaffen kann.

Vor diesem Hintergrund möchte ich Verantwortliche in den Landkreisen, Städten und Gemeinden, in den Verwaltungsgemeinschaften, des Landesverwaltungsamtes und der obersten Landesbehörden zum Fachtag „Gute Verwaltung durch besseres Verstehen“ in den Thüringer Landtag einladen. Chancen, aber auch Grenzen einer bürgerfreundlichen Behördensprache sollen angesichts des Spagates zwischen Verständlichkeit und Rechtssicherheit erörtert werden.

Ich danke dem Präsidenten des Thüringer Landtags für seine Gastfreundschaft, der Konrad-Adenauer-Stiftung in Thüringen für die sehr gute Kooperation und dem Gemeinde- und Städtebund Thüringen für die Unterstützung. Ich freue mich auf fachkundige Anregungen und einen konstruktiven Austausch.

TAGUNGSPROGRAMM

- ab 08:30 Uhr** **Ankunft**
mit Begrüßungskaffee
- 09:00 Uhr** **Begrüßung**
Dr. Kurt Herzberg, *Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen*
Maja Eib, *Landesbeauftragte der Konrad-Adenauer-Stiftung, Politisches Bildungsforum Thüringen*
Grußwort
Christian Carius, *Präsident des Thüringer Landtags*
- 09:30 Uhr** **Erfahrungen und Problemanzeigen**
„Klartext für Wiesbaden“ – Vorstellung eines Praxisbeispiels
Dr. Helmut Müller, *Oberbürgermeister a.D. der Stadt Wiesbaden*
- 10:30 Uhr** **„Der Spagat zwischen Rechtssicherheit und Verständlichkeit“**
Prof. Dr. Arno Scherzberg, *Lehrstuhl für öffentliches Recht und Verwaltungswissenschaft, Staatswissenschaftliche Fakultät der Universität Erfurt*
- 11:45 Uhr** **Organisatorische Hinweise**
(anschl. Mittagspause)
- 13:00 Uhr** **Workshops I – III**
(anschl. Kaffeepause)
- 15:00 Uhr** **Abschlussdiskussion / Ergebnissicherung**
Moderation: Peter Berger, *Journalist und Medientrainer*
- 16:00 Uhr** **Schlusswort**
Dr. Kurt Herzberg, *Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen*

WORKSHOP I
„Mit aller Übersichtlichkeit“

Der Schwerpunkt dieses Workshops liegt auf der Antragsphase im „Bürger-Behörde-Dialog“. An Beispielen wird gemeinsam erarbeitet, was die Behörde benötigt, um „ihre Arbeit“ erledigen zu können. Es wird reflektiert, welche Kommunikationsstörungen im Antragsverfahren auftreten können und welche Maßnahmen zur Verbesserung beitragen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen aber auch ihren Arbeitsalltag in diesem Punkt reflektieren und Lösungsansätze erörtern können.

Leitung: **Andreas Stein**, *freiberuflicher Personalentwickler*

WORKSHOP II
„Mit aller Klarheit“

In diesem Workshop richtet sich der Blick auf die „Antwort“ der Behörde im „Bürger-Behörde-Dialog“ (z.B. in Form eines Bescheids) und dessen „Rezeption“ durch die Bürgerinnen und Bürger. Der Zusammenhang von Akzeptanz und Verständlichkeit soll auch anhand konkreter Beispiele für verständliche Formulierungen erklärt werden – Beispiele, wie Schreiben vom Amt verstehbarer werden können und doch rechtssicher bleiben.

Leitung: **Lothar Wiegand**, *Dozent an der Landesakademie für öffentliche Verwaltung des Landes Brandenburg*

WORKSHOP III
„Mit aller Deutlichkeit“

Gelungenes Beschwerdemanagement in Behörden steht im Fokus dieses Workshops. Anhand von Praxiserfahrungen wird die „Kommunikation nach der Kommunikation“ betrachtet und systematisiert. Behördliche Reaktionsmuster werden reflektiert. Es sollen auch – evtl. in die jeweils eigene Behördenwirklichkeit übertragbare – Beispiele eines Beschwerdemanagements vorgestellt und Wege der Implementierung herausgearbeitet werden.

Leitung: **René Börschinger**, *Unternehmensberater für Qualitäts- und Organisationsmanagement*

ANMELDEDATEN

ANMELDUNG WORKSHOPS

ANMELDUNG

Hiermit melde ich mich zur Tagung

„Gute Verwaltung durch besseres Verstehen – Chancen und Grenzen einer bürgerfreundlichen Behördensprache“

am 8. Juni 2015 im Thüringer Landtag an.

Die Tagungsgebühr beträgt 25 Euro.

Aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahl ist eine verbindliche Anmeldung für die Workshops erforderlich.

Bitte wählen Sie in der 1. Wahl (linke Spalte) „I“, II“ oder III“ aus.

Die Plätze in den Workshops werden nach Eingangsdatum der Anmeldung vergeben. Für den Fall, dass Ihre „1. Wahl“ bereits ausgebucht ist, bitten wir in der rechten Spalte um Angabe einer Alternative.

Ich melde mich für folgenden Workshop an:
(bitte ankreuzen)

postalisch: Konrad-Adenauer-Stiftung
Politisches Bildungsforum Thüringen
Andreasstraße 37b
99084 Erfurt

per Fax: 0361.6549111

per E-Mail: kas-thueringen@kas.de

Name, Vorname: *

Institution:

Straße:

PLZ, Ort:

Telefon-Nr.:

E-Mail:

1. Wahl alternativ,
wenn 1. Wahl belegt

Workshop I
Leitung: Andreas Stein

Workshop II
Leitung: Lothar Wiegand

Workshop III
Leitung: Rene Börschinger

* Ich bin mit der Speicherung meiner Daten einverstanden.

Datum, Unterschrift

Konrad-Adenauer-Stiftung
 Politisches Bildungsforum Thüringen
 Andreasstraße 37b
 99084 Erfurt