



WEBINAR
www.vhw.de

Städtebau-, Bauordnungsrecht, Raumordnung

Beschwerdemanagement im Bauaufsichtsamt

Dienstag, 24. Februar 2026 | online: 09:00 - 13:30 Uhr

Webinar-Nr.: [WB264121](#)

>> [ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

Termin

Dienstag, 24. Februar 2026

Beginn: 09:00 Uhr

Ende: 13:30 Uhr

Teilnahmegebühren

340,- € für Mitglieder

410,- € für Nichtmitglieder

Gute Gründe für Ihre Teilnahme

Wöchentlich gehen bei den unteren Bauaufsichtsämtern Beschwerden ein. Diese betreffen thematisch u.a. Baugenehmigungsverfahren, ordnungsbehördliche Verfahren und vielfach das öffentliche Baurecht auch nur am Rande.

Die Praxis lehrt, dass es nahezu unmöglich ist, bei der Ausübung der bauaufsichtlichen Tätigkeit nicht mit Unverständnis, Ablehnung und Gegenrede konfrontiert zu werden. Es geht mehr und mehr darum, das eigene Verwaltungshandeln anderen zu erklären. Auf dem Spiel steht regelmäßig die Außenwirkung des Amtes und die Entlastung der im Amt Tätigen. Die möglichen Absender dieser Schreiben sind ebenso vielfältig wie deren Adressaten, die von Verwaltungshierarchien über die Politik bis hin zur Presse reichen. Diese Beschwerdeschreiben werden letztlich jedoch fast immer im Bauaufsichtsamt beantwortet. Mitarbeiter und Führungskräfte sehen sich hier oftmals vielfältigen Herausforderungen gegenüber, deren erfolgreiche Bewältigung weder die Universitäten noch die Studieninstitute lehren.

Die Themen reichen vom Umgang mit herausfordernden Beschwerdeführern, dem Erstellen eines überzeugenden Antwortschreibens hin zu strukturellen Fragen nach einem möglichst effektiven Beschwerdemanagement innerhalb des eigenen Amtes oder der eigenen Verwaltungseinheit. Das Webinar erläutert, wie ein Beschwerdemanagement sinnvoll aufgebaut und in die bestehenden Prozesse eingebunden werden kann, was es effektiv leisten kann und bestenfalls sollte und was nicht. Zudem wird der Frage nachgegangen, wann ein Antwortschreiben eigentlich seinen Zweck erfüllt und wann nicht. Hierbei werden ganz konkret Empfehlungen für Formulierungen gegeben und negative und positive Beispiele benannt.

Ihr Dozent

Lucas Vogel

Volljurist, leitet - nach früheren Tätigkeiten als Rechtsanwalt und Justiziar - eine Abteilung des Bauaufsichtsamtes der Landeshauptstadt Düsseldorf.

Dieses Webinar richtet sich an

Führungskräfte und Mitarbeitende aus Bauaufsichtsämtern und anderen Baurechts-Behörden, die mit der Beantwortung von Beschwerden befasst sind.

Programmablauf

- I. **Vorstellungsrunde**
- II. **Theorie**
 - 1. Konfliktpotenzial Bauaufsicht
 - 2. Ziel(e) eines Beschwerdemanagements in der Bauaufsicht
 - 3. Agieren statt Reagieren - Präventionen
 - 4. Organisatorische Lösungsansätze
- III. **Praxis**
 - 1. Worauf kommt es an? Ziel und Perspektive
 - 2. Beispiele

Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen
Fragen wenden Sie sich bitte an
unsere Servicehotline Webinare:

T 030 390473-610

E kundenservice@vhw.de

Zeitlicher Ablauf

Beginn: 09:00 Uhr
11:00 bis 11:30 Uhr Pause
Ende: 13:30 Uhr

>> [ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

WEBINARE – Allgemeine Hinweise und weiterführende Informationen

Technische Voraussetzungen für Ihre Teilnahme am Webinar

Anwendungsdatei mit Installation

Sie haben Cisco Webex Meeting bisher noch nicht genutzt? Dann werden Sie nach dem Anklicken des Zugangslinks aufgefordert, sich die Datei webex.exe herunterzuladen. Wir empfehlen das Herunterladen und die Installation der Anwendungsdatei, da Sie dann alle Interaktionsmöglichkeiten vollumfänglich nutzen können.

Browserzugang ohne Installation

Alternativ können Sie auch, ohne Installation, über Ihren Browser beitreten. Wir empfehlen eine aktuelle Version von Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge oder Safari für MacOS.

Zugang mit Tablet oder Smartphone

Mit der App von Webex für Android und iOS ist eine Teilnahme auch über ein Tablet oder Smartphone möglich.

Testen Sie Ihren Zugang im Vorfeld in unserem Testraum!

[Link Test-Raum](#)

*Meeting Passwort: **Fortbildung!***

Nur für Tablet/Smartphone:

Meeting-Kennnummer (Zugriffscod): 2375 281 3625

Für das Webinar benötigen Sie entweder einen Desktop-PC, einen Laptop oder ein anderes mobiles Endgerät (z. B. ein Tablet).

Eine Webkamera und/oder ein Mikrofon sind nicht zwingend erforderlich. Sie können Ihre Fragen auch im Chat schreiben. Oder Sie wählen sich über die Webinar-Telefonnummer ein. Dann können Sie per Telefon im Webinar sprechen. Die Telefonnummer steht im Einladungsschreiben.

[Video-Leitfaden](#)

Ablauf von vhw-Webinaren

Spätestens einen Tag vor dem Online-Veranstaltungstermin erhalten Sie eine E-Mail mit einem Anmeldelink. Bitte beachten Sie bei erstmaliger Teilnahme an einem vhw-Webinar auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.

- Die Webinar-Unterlagen werden spätestens 1 Tag vor der Online-Veranstaltung als Download in unserer vhw-Cloud zur Verfügung gestellt. Den Zugang zur vhw-Cloud erhalten Sie in der E-Mail mit dem Anmeldelink.
- Innerhalb 1 Woche nach der Veranstaltung erhalten Sie per E-Mail einen Link auf unsere Cloud, auf der die Webinar-Unterlagen für einen Zeitraum von weiteren 8 Wochen als Download abrufbar sind.
- Im Nachgang des Webinars erhalten Sie per E-Mail außerdem ein Teilnahmezertifikat, welches die gehörten Zeitstunden vermerkt. Dieses kann als Fortbildungsnachweis bei Kammern und Berufsverbänden vorgelegt werden. Wir unterstützen Sie gerne bei der Klärung der Anerkennungsfähigkeit. Bitte beachten Sie, dass die einzelnen Kammern einen Vorlauf von bis zu 7 Wochen vor Veranstaltungstermin benötigen.

Info Pflichtfortbildungen: www.vhw.de/fortbildung/pflichtfortbildungen

Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Servicehotline Webinare:

Tel.: 030 390473-595, E-Mail: webinare@vhw.de