

## Vorlage an die Stadtverordnetenversammlung

Vorlagennummer: **STV/0327/2021**  
 Öffentlichkeitsstatus: öffentlich  
 Datum: 07.09.2021

Amt: Büro der Stadtverordnetenversammlung  
 Aktenzeichen/Telefon: - Al -/1032  
 Verfasser/-in: Lutz Hiestermann, Fraktion Gigg+Volt

Beratungsfolge	Termin	Zuständigkeit
Magistrat		Zur Kenntnisnahme
Haupt-, Finanz-, Wirtschafts-, Rechts- und Europaausschuss		Beratung
Stadtverordnetenversammlung		Entscheidung

### Betreff:

**Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürger\*innen und Stadtverwaltung/Magistrat  
 - Antrag der Fraktion Gigg+Volt vom 06.09.2021 -**

### Antrag:

„Die Stadt Gießen richtet so kurzfristig wie möglich die Funktion einer **Ombudsperson** in der Stadtverwaltung Gießen ein. Diese Ombudsperson ist Ansprechperson für Bürger\*innen sowie Unternehmen und andere Anspruchsgruppen, die mit Leistungen der Stadtverwaltung Gießen bzw. der Kommunikation der Stadt nicht zufrieden sind und der Unterstützung bedürfen. Die Berufung der ehrenamtlichen Ombudsperson erfolgt durch die Stadtverordnetenversammlung Gießen auf Vorschlag des Magistrats.

- Der Magistrat wird zudem beauftragt, die Beantwortung von Bürgerfragen im Rahmen von Ausschusssitzungen und/oder Stadtverordnetenversammlungen dadurch zu ergänzen, dass die Fragesteller\*innen auf dem Portal der Stadt Gießen eine onlinegestützte Möglichkeit haben, die Qualität der Antworten differenziert zu bewerten. Einmal im Jahr legt der Magistrat dann der Stadtverordnetenversammlung eine Auswertung der Antworten vor.
- Der Magistrat richtet darüber hinaus so kurzfristig wie möglich eine Rückmeldemöglichkeit für Bürger\*innen zu Terminen im **Stadtbüro** ein. Dadurch kann unmittelbar nach diesen Terminen beim Verlassen des Stadtbüros die Zufriedenheit elektronisch (z. B. mit einem Smiley-System) eingegeben werden.“

## **Begründung:**

### **Ombudsperson**

Für eine Steigerung der Akzeptanz der Arbeit der Stadtverwaltung ist es wichtig, die Kommunikation zwischen Bürger\*innen und Stadtverwaltung/Magistrat weiter zu verbessern. Einen wesentlichen Beitrag dazu können bzw. sollen Ombudspersonen leisten. Die Bundesstadt Bonn beschreibt die Aufgaben der Ombudsperson(en) wie folgt ([Ombudsstelle | Bundesstadt Bonn](#)):

- Die Ombudspersonen erfüllen die Aufgaben unparteiischer und unabhängiger Schlichter. Sie sollen Unstimmigkeiten zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltung unbürokratisch regeln. Dabei werden sie von einer Geschäftsstelle unterstützt.
- Aufgabe der Ombudspersonen ist es, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen, in dem die Argumente der Streitbeteiligten unparteiisch geprüft, abgewogen und soweit es möglich ist, rechtlich bewertet werden. Unter Berücksichtigung potentieller Schäden, Aufwände und Kosten soll gegebenenfalls ein Lösungsvorschlag erarbeitet werden.
- Die Ombudsmänner und Ombudsfrauen der Bundesstadt Bonn sind und waren keine Mitarbeitenden der Stadt Bonn, sondern nur für die Ombudsstelle ehrenamtlich tätig. Diese Rahmenbedingungen sollten auch für die zu berufende Ombudsperson für die Stadtverwaltung gelten bzw. sie sollten übernommen werden.

### **Rückmeldungsmöglichkeiten für Bürger\*innen**

Ein weiteres Element zur Steuerung der Qualität der Arbeit von Magistrat und Verwaltung ist es, den Bürger\*innen die unmittelbare Möglichkeit der Rückmeldung ihrer Zufriedenheit nach Terminen in der Verwaltung bzw. nach Antworten durch die Verwaltung zu geben.

Eine Form der direkten Kommunikation zwischen Bürger\*innen und Stadtverwaltung/Magistrat stellen die **Bürgerfragen** dar. Damit die Qualität der Antworten bzw. die Zufriedenheit der Fragesteller\*innen gemessen werden kann, ist es wichtig, dass diesen die Möglichkeit eingeräumt wird, die Antworten von Verwaltung/Magistrat zu beurteilen.

Als Kriterien kommen dabei z. B. folgende Aspekte in Frage:

- Verständlichkeit / Nachvollziehbarkeit der Antworten
- Vollständigkeit der Antworten
- Erfassung der Intention der Frage(n)
- Gesamtzufriedenheit mit den gegebenen Antworten

Eine der zentralen Schnittstellen zwischen Bürger\*innen und Stadtverwaltung stellt das **Stadtbüro** dar, das jeden Monat viele 1.000 Kontakte zu Gießener\*innen hat. An dieser Stelle wird demnach viel Zufriedenheit bzw. ggf. auch Unzufriedenheit produziert. Daher ist es auch hier zur Steuerung der Qualität der Arbeit im Stadtbüro wichtig, dass die

Bürger\*innen über Tools/methodischen Ansätze eine direkte Rückmeldung zu dem gerade beendeten Vorgang bzw. Termin geben können.

Lutz Hiestermann