



Bericht des Stadtrates an den Gemeinderat

Nr. 34/2008

211.15

Motion Freie Liste und Mitunterzeichnende zur

Schaffung einer unabhängigen Ombudsstelle

Antrag

Die Motion sei abzulehnen.

Begründung

1. Begriff

„Ombudsmänner oder -frauen sind Vertrauenspersonen in einer öffentlichen Verwaltung oder einer Institution der Privatwirtschaft. Sie haben keine richterliche Kompetenz, sondern beraten, vermitteln und empfehlen in Konfliktsituationen, suchen nach einer gütlichen Einigung und zwar unabhängig von der jeweiligen Verwaltung. Es gibt für immer mehr Sachgebiete solche Vermittlungsstellen. Ist bereits ein gerichtliches Verfahren anhängig, sind sie normalerweise nicht zuständig; ihre Dienstleistungen sind in der Regel unentgeltlich. Gerichtliche Fristen werden mit der Konsultation einer Ombudsstelle nicht unterbrochen.“ (aus: www.sozialinfo.ch).

Die Funktion der Ombudsperson ist in der Schweiz vorab in Kantonen und grösseren Städten seit längerem verbreitet und anerkannt. Für den Stadtrat stellt sich damit lediglich die Frage, ob eine eigene Ombudsstelle für eine Stadt von der Grösse Churs angemessen ist.

2. Beurteilung

Wie die Motionäre ausführen, führt der Stadtrat seit mehreren Jahren regelmässig Sprechstunden für die Bevölkerung durch. Diese richten sich vor allem an Personen, welche nicht



„auf anderem Weg den Kontakt zu den Stadtbehörden finden“, wie es in den viermal pro Jahr erscheinenden Publikationen im Amtsblatt jeweils heisst. Pro Termin und Departement machen zwischen einer und fünf Personen von der Sprechstunde Gebrauch. Die Themenvielfalt der Anliegen ist breit. Vielfach lassen sich Missverständnisse rasch klären oder den Betroffenen kann auf einfache Weise geholfen werden. Damit nehmen die Mitglieder des Stadtrates für ihr Departement eine Ombudsfunktion wahr, welche sich von der klassischen Ombudsstelle dadurch unterscheidet, dass sie nicht lediglich Empfehlungen abgeben, sondern direkte Weisungen an die ihnen unterstellten Dienststellen erteilen können. Damit dürfte die Wirksamkeit einer Intervention im Rahmen der Sprechstunde deutlich höher sein als bei einer Ombudsperson.

Der Stadtrat hat schon bei anderen Themen immer wieder auf die in Chur herrschenden überschaubaren Verhältnisse hingewiesen, wozu auch eine bürgerfreundliche Verwaltung mit kurzen Instanzenwegen zählt. „Bürgerfreundlichkeit“ hat viele Aspekte, einer davon ist sicher, dass sich die Angestellten und Kader Zeit nehmen sollen und können, um Klagen oder Anfragen von Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung unmittelbar zu klären und wo nötig Verbesserungen in die Wege zu leiten. Geschieht dies nicht, besteht die Möglichkeit, den Vorfall anlässlich einer Sprechstunde einem Stadtratsmitglied zu schildern.

Ombudsstellen hält der Stadtrat gerade bei sehr grossen, unüberschaubaren Verwaltungen für sinnvoll, wo es bereits Mühe bereitet, die richtige Ansprechperson für ein Anliegen zu finden. Dies ist in der Churer Stadtverwaltung aufgrund ihrer überschaubaren Grösse nicht der Fall, weshalb der Stadtrat Ihnen, sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Mitglieder des Gemeinderates, beantragt, die Motion abzulehnen.

Chur, 19. Mai 2008

Namens des Stadtrates

Der Stadtpräsident

Der Stadtschreiber

Christian Boner

Markus Frauenfelder

M. Frauenfelden, Staatschreiber

Motion: Zur Schaffung einer unabhängigen Ombudsstelle

Immer wieder kommt es vor, dass Fragen und Beschwerden aller Art von Bürgerinnen und Bürgern an Verwaltungsstellen zwar entgegengenommen, jedoch für die FragestellerInnen teilweise nicht ausreichend geprüft und beantwortet werden.

Dies kann mitunter mit dem zunehmenden Zeit- und Leistungsdruck innerhalb der Verwaltungen zu tun haben. Solche Umstände können zu Resignation und zu Frustration seitens der betroffenen Personen führen.

Zwar räumt der Stadtrat den Bürgerinnen und den Bürgern die Möglichkeit ein, im direkten Gespräch mit ihm ähnlich einer „Sprechstunde“ Anliegen zu thematisieren. Ob dieses begrüssenswerte Gefäss ausreicht muss jedoch bezweifelt werden, da es nur ansatzweise, sehr niederschwellig und letztendlich nicht einer klassischen Ombudsfunktion entspricht.

Demzufolge erachtet es die Fraktion der Freien Liste als zwingend, dass eine unabhängige Ombudsstelle geschaffen wird. Für die Bevölkerung besteht bis anhin keine Möglichkeit, sich bei einem Anliegen an eine unabhängige Stelle zu wenden.

Eine Ombudsstelle soll als Vermittlerin in Konfliktsituationen die Suche nach Lösungen bei Schwierigkeiten zwischen der Bevölkerung und der Stadt Chur unterstützen. Verwaltungsstellen können bei Konflikten die Bürgerinnen und Bürger auf die Dienste der erwähnten Stelle aufmerksam machen. Die Ombudsstelle versucht, als neutrale und unabhängige Dritte eine für alle möglichst befriedigende Einigung zu erreichen.

Das Angebot der Ombudsstelle soll unentgeltlich sein, damit alle die Möglichkeit haben, diese zu nutzen.

Wir sind uns bewusst, dass mit der Schaffung einer Ombudsstelle Kosten verbunden sind. Durch die Entlastung der Gerichte und anderer Behörden sind jedoch wieder Einsparungen möglich. Kostspielige Prozesse und Beschwerden können durch die frühzeitige Erfassung vermieden werden.

Bestehende Ombudsstellen in anderen Städten und Kantonen werden intensiv genutzt. Sie geniessen in der Bevölkerung ein hohes Ansehen. Zahlreiche Interventionen der Stellen wurden als erfolgreich beurteilt.

Tatsache ist dass eine Ombudsfrau oder ein Ombudsmann in ihrer/seiner Funktion massgeblich zu einer Qualitätssicherung beiträgt, deeskalierend wirkt und einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung des Verhältnisses zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Stadt leistet.

Mit der Ombudsstelle sollen folgende Ziele verfolgt werden:

1. Beratung der Bürgerinnen und Bürgern im Kontakt mit städtischen Stellen
2. Prüfung von Beanstandungen und Beschwerden
3. Vermittlung bei allfälligen Konflikten mit natürlichen und juristischen Personen
4. Reduktion von Rekursen gegen Entscheide von städtischen Stellen
5. Verhinderung von aggressiven Handlungen gegenüber städtischen Angestellten

Der Stadtrat wird beauftragt, eine unabhängige und neutrale Ombudsstelle zu schaffen und die erforderlichen gesetzlichen Grundlagen vorzubereiten.

Fraktion der Freien Liste und Mitunterzeichnende

T. Leibundgut

Sandro Bieder

K. Trost

Z. P. J. A. B. F.

Bieder Fern