

**1019 Motion (SP/Juso, Mario Fedeli) "Ombudsstelle Gemeinde Köniz"**

Beantwortung; Direktion Präsidiales und Finanzen

**Vorstosstext**

Der Gemeinderat wird beauftragt, eine Ombudsstelle (mit angemessenen Stellenprozenten) für die Gemeinde zu schaffen und ein entsprechendes Reglement zu erarbeiten. Die/Der StelleninhaberIn der Ombudsstelle setzt sich für den Schutz der Rechte und die Interessen der Bevölkerung ein und ist von Behörden und Verwaltung unabhängig. Sie/Er vermittelt im Konfliktfall und unterstützt bei Problemen.

Gewählt wird diese Person durch das Gemeindeparlament. Sie ist neutral und kann alle Behörden und Abteilungen der Gemeinde überprüfen.

Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle ist für die Bürgerinnen und Bürger unentgeltlich.

**Begründung**

Köniz ist mit einer Einwohnerzahl von rund 40'000 Personen eine der grössten Gemeinden der Schweiz. Wo viele Leute zusammenkommen, besteht auch vermehrt Konfliktpotenzial. Gerade die Diskussionen um Missbrauch in der Sozialhilfe und die Verschärfung der einschlägigen Bestimmungen führt dazu, dass Menschen in existenzieller Weise von Entscheiden der Behörden abhängig werden. Der Druck auf die Mitarbeitenden der entsprechenden Behörden nimmt zu. Es gilt nicht nur extrem heiklen Situationen zu begegnen, sondern ein niederschwelliges Angebot für alle Bürgerinnen und Bürger der Gemeinde bereitzustellen. Dies auch im Interesse der Mitarbeitenden der Gemeinde.

Die Ombudsstelle hat die Aufgabe ernsthaften Konflikten vorzubeugen, Lösungen zu suchen und zu vermitteln.

Ombudsstellen wurden andernorts bereits geschaffen. Aus dem Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle der Stadt Bern ist ersichtlich, dass diese nicht nur erfolgreich arbeitet, sondern auch ständig zunehmende Dossierzahlen registriert. Die Ombudsstelle Köniz würde jene in Bern nicht nur nicht konkurrenzieren, sondern diese unterstützen. Offenbar kommt es immer wieder vor, dass BürgerInnen von umliegenden Gemeinden mit Fragen, welche die entsprechenden Gemeindebehörden betreffen (und für welche die Ombudsstelle Bern folglich nicht zuständig ist) an die städtische Ombudsstelle gelangen. Ihre Enttäuschung ist dann entsprechend gross, wenn sie „abgewimmelt“ werden müssen. Zumindest für die Könizerinnen und Könizer könnte mit der Schaffung einer eigenen Ombudsstelle Abhilfe geschaffen werden.

Die Schaffung einer Ombudsstelle bringt gewisse Kosten mit sich. Auf der anderen Seite können jedoch auch Kosten eingespart werden. Durch die Möglichkeit, faire und vertragliche Lösungen auf dem Vermittlungsweg zu suchen und zu finden, können in etlichen Fällen Weiterungen (verwaltungsjustizmässige Verfahren, Gerichtsverfahren etc.) verhindert werden. Ebenso kann der zwar nicht bezifferbare, aber dennoch zu Buche schlagende indirekte Schaden, der dem Gemeinwesen durch vielerlei Reaktionen unzufriedener BürgerInnen entstehen kann, vermieden werden.

## **Eingereicht**

15.11.2010

## **Unterschrieben von 13 Parlamentsmitgliedern**

Mario Fedeli, Christoph Salzmann, Christian Roth, Hugo Staub, Martin Graber, Laavanja Sinnadurai, Ruedi Lüthi, Anna Mäder, Stephie Staub-Muheim, Patrik Locher, Annemarie Berlinger, Liz Fischli-Giesser, Ursula Wyss

## **Antwort des Gemeinderates**

### **Formelle Prüfung**

Mit Erheblicherklärung dieser Motion erteilt das Parlament dem Gemeinderat einen verpflichtenden Auftrag (siehe Abklärung der Gemeindeschreiberin, Beilage 1).

### **Motion Antenen betr. Schaffung einer Ombudsstelle in der Gemeinde Köniz vom 21. Oktober 2002** (Beilage 2).

Im Jahr 2002 wurde eine Motion zur Schaffung einer Ombudsstelle eingereicht. Diese wurde vom Parlament mit 22 zur 13 Stimmen abgelehnt.

### **Rechtliche Aspekte**

Die Schaffung einer Ombudsstelle in Köniz bedarf einer gesetzlichen Grundlage in der Gemeindeordnung. Die Ausführungsbestimmungen dazu können in einem Reglement geregelt werden.

### **Ombudsstellen in der Schweiz**

Ombudsstellen wurden bisher in den Kantonen Zürich, Basel-Stadt, Basel-Land, Waadt und Zug sowie in den Städten Zürich, Winterthur, Bern und St. Gallen eingerichtet.

### **Ombudsstelle für die Gemeinde Köniz**

Die Argumentation des Gemeinderats in der Antwort auf die Motion Antenen ist nach wie vor gültig. Die Entwicklung der Ombudsstellen in den letzten Jahren zeigt eine Zunahme der Dossiers bei den bestehenden Ombudsstellen. Damit sind ohne Zweifel Ombudsstellen für grosse Verwaltungen angebracht. In Kantonen und grossen Städten kann mangels Überschaubarkeit und wegen der grossen Anzahl von zu führenden Mitarbeitenden die Ombudsfunktion nicht immer von den politischen Verantwortlichen wahrgenommen werden. In der Gemeinde Köniz ist dies nicht so. Der Gemeindepräsident bietet Sprechstunden an, in denen Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen anbringen können. Auch die anderen Gemeinderätinnen und Gemeinderäte gehen auf die Bürgerbeschwerden in ihren Bereichen ein und versuchen zu vermitteln. Mit der Sprechstunde des Gemeindepräsidenten und der Anwesenheit der Gemeinderats- und Parlamentsmitglieder an vielen öffentlichen Anlässen besteht in Köniz eine unkomplizierte Möglichkeit, mit den politisch Verantwortlichen ins Gespräch zu kommen. Davon wird auch rege Gebrauch gemacht. In aller Regel kann vermittelt und - sofern rechtlich überhaupt möglich - für die Betroffenen eine akzeptierbare Lösung gefunden werden.

### **Antrag**

Der Gemeinderat beantragt dem Parlament, folgenden Beschluss zu fassen:

Die Motion wird abgelehnt.

Köniz, 2. Februar 2011

Der Gemeinderat

### **Beilagen**

- 1) Abklärung der Gemeindeschreiberin
- 2) Motion Antennen betr. Schaffung einer Ombudsstelle in der Gemeinde Köniz vom 21. Oktober 2002 inkl. Antwort des Gemeinderats





Gemeinde  
**Köniz**

Die Gemeindeschreiberin

Landorfstrasse 1  
3098 Köniz

T 031 970 91 11  
www.koeniz.ch

Beatrice Zbinden  
Gemeindeschreiberin

T 031 970 92 03  
F 031 970 92 17  
beatrice.zbinden@koeniz.ch

Köniz, 7. Januar 2011 Zb

**1019 Motion (SP/JUSO, Mario Fedeli "Ombudsstelle Gemeinde Köniz" Formelle Prüfung der Motion**

Gemäss der gemeinderätlichen Weisung HA 11 prüft die Gemeindeschreiberin, ob der Gegenstand von eingereichten Motionen im ausschliesslichen Zuständigkeitsbereich des Gemeinderates liegt. In diesem Fall käme einer Motion der Charakter einer Richtlinie zu.

Die reglementarische Grundlage in Art. 53 Abs. 1 des Geschäftsreglements des Parlamentes:

Eine Motion verpflichtet den Gemeinderat, einen bestimmten Beschlusses- oder Reglementsentwurf vorzulegen oder eine Massnahme zu treffen. Soweit der Gegenstand der Motion in der ausschliesslichen Kompetenz des Gemeinderates liegt, kommt ihr der Charakter einer Richtlinie zu.

Mit der vorliegenden Motion wird der Gemeinderat beauftragt, eine Ombudsstelle für die Gemeinde zu schaffen und ein entsprechendes Reglement zu erarbeiten.

Die Schaffung einer Ombudsstelle in Köniz bedingt eine gesetzliche Grundlage in der Gemeindeordnung. Dies ist in der Kompetenz der Stimmberechtigten.

Fazit: Mit der Erheblicherklärung dieser Motion erteilt das Parlament dem Gemeinderat einen verpflichtenden Auftrag.

Beatrice Zbinden  
Gemeindeschreiberin

## Sitzung des Grossen Gemeinderates vom 5. Mai 2003

Beantwortung 0214

### Motion Antenen betr. Schutz der Rechte von Bürgerinnen und Bürgern: Schaffung einer Ombudsstelle in der Gemeinde Köniz

---

#### 1. Text der Motion

Der Gemeinderat wird beauftragt, dem Grossen Gemeinderat einen Reglementsentwurf im Rahmen des Projekts K 2005 mit dem Ziel zu unterbreiten, in der Gemeinde Köniz eine Ombudsstelle einzurichten.

#### Begründung

Wo Menschen arbeiten, können Fehler passieren. Auch bei umsichtig rekrutiertem und geführtem Personal, modernen Verwaltungsstrukturen und zeitgemässen Richtlinien für die Verwaltungsarbeit ist keine Behörde und Verwaltung vor Fehlleistungen gefeiert. Spezial- und Grenzfälle können durch wenig differenziert abgefasste oder unnötig rigide gehandhabte Rechtsvorschriften für den einzelnen Bürger zu grossen Problemen werden. Nicht selten fühlen sich Bürgerinnen und Bürger in solchen Situationen von der als übermächtig empfundenen Verwaltungskompetenz überfahren. Frustrationen, Ohnmachtsgefühle und langwierige und kostspielige Verfahren sind die gängige Folge.

Deshalb braucht es neben den herkömmlichen Einrichtungen der Verwaltungsrechtspflege eine leicht ansprechbare, unabhängige und neutrale Instanz, welche Bürgerinnen und Bürgern bei Problemen und Konflikten mit einer Behörde oder der Verwaltung beratend und vermittelnd zur Seite steht. Kantone und Gemeinden, die eine Ombudsstelle eingerichtet haben, konnten damit, teilweise bereits seit Jahrzehnten, gute Erfahrungen machen. Die Tätigkeitsberichte der bestehenden Ombudsstellen belegen zudem, dass sich das Kundensegment nicht nur aus privaten und juristischen Personen zusammensetzt, sondern auch aus Beschwerdeführenden innerhalb der Verwaltung. Somit kann die Ombudsperson ihre gute und integrative Wirkung nicht nur im Verhältnis Bürger/innen - Gemeinde/Staat, sondern bei Spannungen und Konflikten an den öffentlichen Arbeitsplätzen auch innerhalb der Verwaltung entfalten.

Eine Ombudsstelle kann mit relativ wenig neu zu schaffenden Stelleneinheiten auskommen. Der damit verbundene finanzielle Aufwand hält sich nicht nur in Grenzen, sondern macht sich in vielfacher, materieller und immaterieller Weise bezahlt. Eine Ombudsstelle zielt durch ihre Wirksamkeit auf besseres Verständnis und mehr Vertrauen in den Beziehungen zwischen Bürgern und Gemeinde/Staat und sucht nach einfachen und kostengünstigen Konfliktlösungen. Häufig vermag sie durch ihre Interventionen leerlaufenden Verwaltungsaufwand und aufwendigen, teuren und nicht selten aussichtslosen Rekursverfahren vorzubeugen oder solche hinfällig werden zu lassen. Ihre Vermittlungslösungen hinterlassen keine Porezesssieger und -verlierer, sondern Parteien, die aus mitunter lebhaft ausgetragenen Auseinandersetzungen geläutert und verhältnismässig oft mit befriedigenden konsensualen Vermittlungslösungen hervorgehen.

Damit eine Ombudsstelle die in sie gesetzten Erwartungen zu erfüllen vermag, muss sie

- vom Gemeinderat und der Verwaltung völlig unabhängig und für ihr Handeln allein dem Grossen Gemeinderat verantwortlich sein,
- mit den für seriöse Abklärungen notwendigen Informationsrechten (Auskunfts- und Akteneinsichtsrecht) ausgestattet sein und
- von den Beschwerdeführenden niederschwellig angegangen und unentgeltlich in Anspruch genommen werden können.

**P. Antenen**, E. Troxler, M. Mader, B. Deuber, L. Mentha, C. Egli, C. Vifian, R. Ochsner, R. Krebs, R. Zwahlen, K. Seldmayer, M. Schörlin, U. Maibach, R. Haudenschild, U. Wyss (15)

Eingereicht am 21. Oktober 2002

## **Antwort des Gemeinderates**

### **Rechtliche Aspekte**

Im August 2002 hat der Bundesrat beschlossen, auf die Ausarbeitung eines Ombudsgesetzes zu verzichten mit der Begründung, bürgerfreundliches Verhalten sei Aufgabe aller Verwaltungsstellen und solle nicht an eine Ombudsstelle delegiert werden. Somit bleibt es Sache der Kantone, ob sie die Schaffung von solchen Stellen grundsätzlich vorsehen.

Die Verfassung des Kantons Bern sieht die Möglichkeit zur Schaffung einer kantonalen Ombudsstelle formell vor, auf Gesetzesstufe fehlt jedoch die Umsetzung.

Die Schaffung einer Ombudsstelle in Köniz bedingt eine gesetzliche Grundlage in der Gemeindeordnung. Das Akteneinsichts- und Auskunftsrecht sowie Aufgaben, Zuständigkeit usw. der Ombudsstelle müsste in einer Verordnung geregelt werden.

### **Ombudsstellen in der Schweiz**

Etliche Verbände, Vereine und Institutionen wie Banken, Versicherungen, die Reisebranche usw. verfügen über Ombudsstellen.

Im öffentlichrechtlichen Bereich zeigt sich die Lage differenzierter: Nach heutigem Wissensstand haben die Städte Zürich (seit 1971), Winterthur (seit 1992) und Bern (seit 1996) sowie die Kantone Basel-Stadt (seit 1986) und Basel-Landschaft (seit 1989) eine Ombudsstelle. Mit den Aufgaben betraut sind unabhängige, d. h. verwaltungsexterne Juristen.

Die kantonale Ombudsstelle Zürich hat in den letzten 10 Jahren jährlich zwischen 500 und 650 Beschwerden bzw. Anfragen erhalten. Im Jahr 2001 stammten die Begehren zu knapp 66% von Privatpersonen, knapp 27% kamen aus den Reihen des Staatspersonals und die übrigen 7% von juristischen Personen, Gemeinden oder anderen Ombudsstellen.

### **Ombudsperson für die Gemeinde Köniz?**

#### a) Für die Einwohnerinnen und Einwohner

Viele Argumente sprechen wie von den Motionärinnen und Motionären erwähnt - für eine Ombudsstelle, die als Mittler zwischen Bürger/innen und Verwaltung sowie als verwaltungsinterne Beratungsstelle tätig ist. Das Bedürfnis nach einer solchen Stelle wird damit begründet, dass sich die Einwohnerinnen und Einwohner gegenüber der Verwaltung und ihren Entscheiden machtlos fühlen, wenn Probleme und Konflikte auftreten. Das wird vermutlich für grössere städtische oder kantonale Verwaltungen der Fall sein, jedoch kaum in einer überschaubaren Gemeinde wie Köniz. Unsere Verwaltung versinkt nicht in einer grossstädtischen Anonymität; am Schalter, im schriftlichen, elektronischen oder im persönlichen Kontakt sind Angestellte und Gemeinderatsmitglieder erreichbar. Die Verhältnisse sind und bleiben überschaubar und werden sich sogar noch verbessern, sobald ein Grossteil der publikumsintensiven Verwaltungsstellen ins neue Stadthaus zieht.

Eine Ombudsstelle kann nicht verhindern, dass sich Einwohnerinnen und Einwohner über Entscheide der Verwaltung ärgern oder sich ungerecht behandelt fühlen. Wo die Verwaltung gesetzliche Vorschriften zu vollziehen hat (wie bspw. Ablehnung eines Gesuchs oder Verweigerung einer Bewilligung), kann eine Ombudsperson den betroffenen Personen nicht helfen, weil sie nicht direkt in ein laufendes Verfahren eingreifen darf. Die Enttäuschung für Ratsuchende wird noch grösser, wenn eine Ombudsstelle Erwartungen und Hoffnungen weckt, die sie dann doch nicht befriedigen kann.

Wie andernorts auch, gibt es in Köniz Querulanten oder psychisch angeschlagene Personen, welche die Verwaltung mit schriftlichen Eingaben oder persönlich vorgetragenen Begehren beschäftigen. Ombudsstellen können auch hier kein Allheilmittel sein, weil ihnen die zeitlichen und fachlichen Ressourcen fehlen würden, um solche Personen angemessen zu beraten oder zu betreuen.

#### b) Verwaltungsintern

Die Motionärinnen und Motionäre regen an, eine Ombudsstelle auch für interne Beschwerdeverfahren vorzusehen. Der Gemeinderat hält dies für keine gute Idee. Die Ombudsstelle sollte

ausschliesslich für Bürgeranliegen zuständig sein und mit internen Konflikten nichts zu tun haben. Das wäre der Unabhängigkeit der Ombudsstelle abträglich.

### **Kosten und Umfang der Stelle**

Angesichts der wenigen zu erwartenden Begehren an eine Könizer Ombudsstelle kann kein festes Stellenpensum angeboten werden; qualifizierte Leistungen müssten daher eingekauft werden. Der Gemeinderat ist der Ansicht, dass sich Aufwand und Nutzen nicht die Waage halten würden. Die gegenwärtige finanzielle Situation lässt zudem keinen Spielraum, um neue freiwillige Aufgaben zu übernehmen, die keinem dringenden Bedürfnis entsprechen.

### **Fazit**

In Köniz mit seinen überschaubaren Verhältnissen drängt sich die Schaffung einer solchen Stelle nicht auf, obschon Ombudsstellen zweifellos einem Bedürfnis entsprechen. Den Bürgerinnen und Bürgern ist es jederzeit möglich, beim Gemeindepräsidenten oder bei den übrigen Mitgliedern des Gemeinderats persönlich vorzusprechen. Das soll auch in Zukunft so bleiben; der Gemeinderat will die Nähe und die Kontaktpflege zu den Bürgerinnen und Bürgern bewahren und nicht an eine Ombudsstelle delegieren.

Aus diesen Gründen kann der Gemeinderat die Motion nicht annehmen. Er hat das Anliegen aber geprüft und beantragt dem Grossen Gemeinderat, den Vorstoss als Postulat anzunehmen und abzuschreiben.

### **Antrag**

Annahme als Postulat und Abschreibung.

Köniz, 12. Februar 2003

**Der Gemeinderat**