

## Erarbeitung eines Marburger Konzepts der Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligung

### Ergebnisse der AG Inklusion und Vielfalt: wie gelingt die Beteiligung möglichst vieler Marburgerinnen und Marburger?

Stand 23.1.2018

Die Vorschläge für die Leitlinien werden im weiteren Verlauf des Prozesses von der Koordinierungsgruppe aufeinander abgestimmt und auf ihre Umsetzung geprüft. Die Entscheidung trifft die Stadtverordnetenversammlung

#### Sprecher/innen:

- Elisa Büchsenschütz, Studentin
- Bernd Gökeler, DMSG (Deutsche Multiple Sklerose Gesellschaft) Hessen, Multiple Sklerose Selbsthilfegruppe Marburg-Biedenkopf

#### Oberziele: Transparenz, Augenhöhe, Nachvollziehbare Umsetzung Soziales Miteinander, Barrierefreiheit und Vielfalt

(Auftaktveranstaltung, schon in Koordinierungsgruppe diskutiert und bestätigt)

#### Unterziel 1: Qualitativ gute Information und Kommunikation

(Aus Auftaktveranstaltung zum Thema Information, hängt direkt mit den folgenden Themen zusammen)

**Die Stadt orientiert sich bei dem Dialog zwischen Einwohner/innen, Politik und Verwaltung in Beteiligungsprozessen an Qualitätskriterien. Sie orientiert sich dabei an folgenden Kriterien:**

- a) Umfassende, verständlich und frühzeitige Information**  
Informationen erfolgen frühzeitig (rechtzeitig bevor Entscheidungen endgültig getroffen werden) und kontinuierlich. Entscheidungen werden verständlich und nachvollziehbar erklärt. Nachfragen werden ermöglicht und beantwortet.
- b) Ehrliche Kommunikation**  
Informationen sind nicht-wertend. Alle wichtigen und notwendigen Aspekte werden bei der Information berücksichtigt. Informationen werden nicht aus strategischen Gründen zurückgehalten. Probleme und Fehler werden klar benannt.
- c) Zugang zu Informationen für alle**  
Informationen sind verständlich. Bei Bedarf werden Informationen an unterschiedliche Zielgruppen angepasst. Sie sind zielgerichtet und ermöglichen einen effektiven Dialog. Wenn nötig, sind sie mehrsprachig und altersgerecht. Informationen sind barrierefrei. Informationen sind niedrigschwellig zugänglich (z.B. Infobox, öffentliche Computer in Verwaltungsaußenstellen und im Rathaus).
- d) Nutzung vielfältiger Kanäle für den Dialog**

Informationen werden über alle verfügbaren Medien zur Verfügung gestellt. Es werden traditionelle und moderne Medien genutzt. Informationen werden bei Bedarf auch an einzelne Haushalte verteilt. Wichtig sind auch der direkte Dialog und die persönliche Ansprache. Rückfragen und Rückantworten werden ermöglicht.

e) **Klare Informationsstruktur und erleichterte Kommunikationswege**

Es gibt klare und umfangreiche Informationen über Beteiligungsmöglichkeiten, anstehende Entscheidungen und den Umgang mit Ergebnissen von Beteiligungsprozessen. Die Informationen sind Online und im Print-Format verfügbar.

Informationen zu Ergebnissen in Beteiligungsverfahren werden thematisch strukturiert dargestellt und bleiben auch langfristig erhalten, um in Folgeprozessen auf diese zurückgreifen zu können. Dies ermöglicht ein auf vorherige Ergebnisse aufbauendes.

Es herrscht Klarheit über Ansprechpartner und zuständige Stellen und Gremien. Nachfragen, Anregungen und Anliegen erreichen die richtige Stelle in der Verwaltung und werden zeitnah bearbeitet

**Umsetzung:**

Die Stadt evaluiert nach zwei Jahren, ob und inwieweit diese Kriterien bei der Information und Kommunikation in Beteiligungsverfahren umgesetzt werden durch eine externe Begutachtung.

## Unterziel 2: Verständliche Informationen und klare Informationswege

**Die Stadt vertieft ihre Bemühungen, die Informationswege und den Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohnern in Beteiligungsverfahren und beim Einbringen von Ideen und Beschwerden klar und transparent zu gestalten. Informationen und der Dialog sollen gut verständlich sein und eine Kultur der Beteiligung fördern.**

**Umsetzung:**

1. Alle **schriftlichen Informationen werden in einfacher, verständlicher Sprache** erstellt. Die Zielgruppen des Dialogs werden berücksichtigt. Zur Umsetzung wird ein **Fortbildungskonzept** für die betreffenden Bereiche der Verwaltung erstellt mit einem Zeitplan und Evaluierungsschritten, die Rückmeldungen von Peers mit einbeziehen. Die Erfahrungen einzelner Fachdienste und Fachbereiche in dieser Frage (z.B. Öffentlichkeitsarbeit und Bürgerkommunikation, Jugendförderung, Soziales) werden bei der Umsetzung dieses Konzepts für andere Fachdienste nutzbar gemacht.
2. Die Stadt führt ein **Informations-, Ideen- und Beschwerdemanagement** ein. Damit wird eine zentrale Anlaufstelle für unterschiedliche Anliegen von Einwohnerinnen und Einwohnern unter Einbeziehung der Fachdienste geschaffen und bestehende Formate, soweit sinnvoll, zusammengefasst bzw. miteinander verzahnt. Die Stelle ist telefonisch, per E-Mail und direkt erreichbar. Anliegen der Einwohner und Einwohnerinnen werden zügig bearbeitet und es erfolgt eine Rückmeldung über den Stand der Bearbeitung bzw. über die Gründe, die die Bearbeitung verzögern. Gleichzeitig werden die Kapazitäten der Verwaltung berücksichtigt und im Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohnern auch benannt. Anliegen, Ideen und Beschwerden, die für die Stadtöffentlichkeit von allgemeinerer Bedeutung sind, werden an die politische Verwaltungsspitze (bzw. an die politischen Gremien) weitergeleitet.

### Unterziel 3: Wertschätzender Dialog

Die Stadt fördert insgesamt eine Kultur der Beteiligung, die von Respekt, Wertschätzung und Empathie geprägt ist. Alle an einem Prozess beteiligten Akteure werden mit Wertschätzung behandelt und erhalten die Möglichkeit, Meinungsäußerungen und Beiträge einzubringen. Die Beteiligten werden in ihrer Vielfältigkeit respektiert. Der Austausch über unterschiedliche Ansichten und Einschätzungen wird soweit möglich als gemeinsamer Lernprozess organisiert.

#### Umsetzung:

1. Es wird ein **gemeinsames Fortbildungsangebot** für Mitarbeitende der Verwaltung, Vertreter/innen der Politik und Einwohner/innen erstellt, die einen Erfahrungsaustausch und ein gemeinsames „Voneinander lernen“ ermöglicht. Die Fortbildung umfasst die Bereiche Kommunikation, Dialog und Zuhören ebenso wie fachliche Themen, u.a. zu Baurecht und Haushaltsfragen. Ein Schwerpunkt der Fortbildung bilden Fragen des Dialogs mit Menschen, die sich aus unterschiedlichen Gründen weniger an stadtpolitischen Fragen beteiligen. Niedrigschwellige Formate stehen im Vordergrund.
2. Es wird ein **Leitfaden** erstellt für die Organisation von Veranstaltungen zur Bürger/innenbeteiligung und die damit verbundenen Dialogformen. Der Leitfaden und das Fortbildungsangebot berücksichtigen die Ergebnisse der Arbeitsgruppe zu den Fragen „Verständliche Sprache“, „Wann würden Sie sich beteiligen, wann nicht?“ und „Was bedeutet für Sie Wertschätzung?“.
3. (Beispiele sind: rechtzeitige Verschickung von vorbereitendem Material, freundlicher Umgang, Ernst nehmen, klare Sitzungsleitung, kurze Redebeiträge, keine Fremdworte bzw. „gelbe Karte“ bei Verständnisfragen, siehe auch beigefügte Ergebnisse der Gruppe im Anhang)
4. Zum professionellen Umgang mit Konflikten in Beteiligungsprozessen wird ein **Konfliktlösungsmechanismus** geschaffen.
5. Die Stadt **unterstützt und berät** Einwohnerinnen und Einwohner, Vereine und Initiativen auch in Beteiligungsfragen. Sie entwickelt und nutzt ein Peer-Netzwerk zur Bearbeitung und Lösung von Beteiligungsfragen und -feldern.

### Unterziel 4: Breite Ansprache

Die Stadt Marburg nutzt verstärkt breite Wege der Ansprache in der Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligung als Teil professioneller Beteiligungskonzepte, um möglichst viele Marburgerinnen und Marburger einzubeziehen.

#### Umsetzung:

1. Politik und Verwaltung nehmen regelmäßig Gelegenheiten wahr, sich mit Einwohnerinnen und Einwohnern **vor Ort direkt auszutauschen** (z.B. durch Stadtteilspaziergänge oder Formate wie „Bürgermeister-Schreibtisch im Quartier“, „Magistratssprechstunde im Quartier“ oder „Stadtverordnetenversammlung im Quartier“). Fragen und Anregungen werden dokumentiert und auf eine Umsetzung überprüft. Es erfolgt eine Rückmeldung.

2. In Beteiligungsverfahren wird das Instrument der **Zufallsauswahl** stärker genutzt. Dabei müssen transparente Regeln angewandt werden. Erfahrungen anderer Kommunen werden dabei ausgewertet.
3. Um ein repräsentatives Meinungsbild der Marburgerinnen und Marburger zu stadtpolitischen Fragen zu erhalten, werden regelmäßig **repräsentative Befragungen** durchgeführt. Diese Befragungen können bei Bedarf auch für einen räumlich begrenzten Bereich der Stadt oder eine bestimmte Gruppe der Bevölkerung durchgeführt werden. Die Wirksamkeit des Instruments wird ausgewertet.
4. Die Stadt prüft die Einführung einer **Bürgerbeteiligungs-App**, bei der zu einzelnen stadtpolitischen Fragen ein repräsentatives Meinungsbild über eine Smartphone-App eingeholt wird. Die Stadt stellt sicher, dass der Zugang nur für Marburgerinnen und Marburger möglich ist. Auch der Zugang für nicht digital vernetzte Marburgerinnen und Marburger wird sichergestellt. Es erfolgt eine Vernetzung mit weiteren Informationsangeboten zur Beteiligung.

#### Unterziel 5: Dialog mit einzelnen Zielgruppen und zu einzelnen Themen

**Die Stadt entwickelt Initiativen, um einzelne Bevölkerungsgruppen der Stadt noch gezielter als bisher in stadtpolitische Prozesse einzubeziehen oder zu bestimmten Themen und Problemfeldern mit den Marburgerinnen und Marburgern ins Gespräch zu kommen.**

##### **Umsetzung:**

1. Die Stadt führt regelmäßig u.a. ein **Studierendenforum**, ein **Forum für Barrierefreiheit** und ein **Forum für Geringverdienende und Alleinerziehende** zu wichtigen stadtpolitischen Themen durch.
2. Bei der geplanten Entwicklung eines Integrationskonzepts für Marburgerinnen und Marburger mit Einwanderungsgeschichte werden diese in breiter Form beteiligt.
3. In Kooperation mit dem Kinder- und Jugendparlament führt die Stadt **Informationsveranstaltungen in Schulen und Ausbildungsstätten** zu stadtpolitischen Themen durch (z.B. Durchführung einer stadtpolitischen Woche, Angebote im Wahlpflichtfach). Sie prüft die Entwicklung einer **Schüler-App** mit stadtpolitischen Informationen.

#### Unterziel 6: Abbau von Hürden

**Die Stadt verstärkt ihre Bemühungen, unterschiedliche Hürden abzubauen, die einer Beteiligung von Marburgerinnen und Marburgern an stadtpolitischen Angelegenheiten entgegenstehen.**

##### **Umsetzung:**

1. Die Stadt stellt wesentliche stadtpolitische Dokumente in **leichter Sprache** zur Verfügung (*hier Verweis auf bestehende Beschlüsse*). Bei Bedarf werden schriftliche Informationen in **mehreren Sprachen** zur Verfügung gestellt. Ein Konzept mit Zeitplan wird entwickelt und Mittel für Übersetzungsdienste werden zur Verfügung gestellt.

2. Marburger/innen erhalten die Unterstützung eines **Dolmetscherdienstes** (Gebärden, Sprachen) in Beteiligungsverfahren, falls sie diesen benötigen.
3. Die Stadt prüft die Anschaffung einer Software, die auf einfache Weise PDFs in **barrierefreie PDFs** umwandelt, um diesen Service den Mitarbeitenden in der Verwaltung zur Verfügung stellen zu können. Sie unterstützt die Mitarbeitenden der Verwaltung auch auf anderen Wegen bei der Erstellung barrierefreier Dokumente (Präsentationen, Informationsmaterialien, Berichte) und erstellt dafür einen einfach zu handhabenden Leitfaden. Ergebnisse einer Überprüfung durch Peers werden bei der Umsetzung berücksichtigt.
4. Eine Liste **barrierefreier öffentlicher Räume**, die für Beteiligungsprozesse genutzt werden können, wird erstellt und die Zahl der barrierefreien öffentlichen Räume wird ausgebaut.
5. Marburger/innen und Vertreter/innen von Initiativen, die sich an stadtpolitischen Entscheidungen beteiligen wollen und von **Mobilitätsbarrieren** betroffen sind, werden unterstützt (z.B. bei Bedarf Transport für Gehbehinderte und Rollstuhlfahrer/innen).
6. Beteiligungsprozesse werden so organisiert, dass familiäre Verpflichtungen, Berufstätigkeit oder ein geringes Einkommen keine Beteiligungshürden darstellen. Dazu wird bei Bedarf für Termine im Rahmen von Beteiligungsverfahren eine **Kinderbetreuung** für Kinder unter 12 Jahren organisiert. Auf Antrag werden **Fahrtkosten** mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu Terminen innerhalb Marburgs erstattet. Termine und Sitzungen haben eine klare **zeitliche Begrenzung** und eine **effektive Sitzungsleitung**. Termine, die sich vorwiegend an Einwohner/innen richten, finden bevorzugt **werktags nach 17.00 oder am Wochenende** statt. Zudem werden Möglichkeiten einer **Online-Teilnahme** an Sitzungen geprüft.

**Kontakt und Rückfragen:**

Dr. Griet Newiger-Addy

Leitung Bürger/innenbeteiligung Marburg

Rathaus, 3.OG

06421 / 201 1317

beteiligung@marburg-stadt.de.....**Mehr Information:** [www.marburg.de/beteiligung](http://www.marburg.de/beteiligung)