

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,  
sehr geehrte Frau Bürgermeisterin Schäfer,  
sehr geehrter Herr Bürgermeister Bauer,  
sehr geehrte Stadträtinnen und Stadträte,  
sehr geehrte Damen und Herren,

am 23.09.2010 haben sie den Würzburger Ombudsrat als Beirat des Stadtrates eingerichtet. Die Mitglieder des Würzburger Ombudsrates wurden auf Vorschlag des Würzburger Bündnisses für Zivilcourage für die Dauer der Wahlperiode des Stadtrates von ihnen einstimmig bestätigt.

Der Würzburger Ombudsrat ist eine Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger, die sich durch Handeln, Duldung oder Unterlassung, durch juristische wie natürliche Privatpersonen bzw. durch die Kommune „Stadt Würzburg“ in ihrer Menschenwürde diskriminiert fühlen [§ 2 (1)].

Allem voraus dankt der Ombudsrat der Stadt Würzburg und der Würzburger Bürgerschaft für deren bemerkenswerte Bereitschaft, sich planmäßig und strukturiert kritischen Nachfragen durch Bürger der Stadt selbst zu stellen.

Die Mitglieder des Würzburger Ombudsrates sind:

*Frau Stefanie Köster*

*Externe Koordinierungsstelle Lokale Aktionspläne*

*Frau Natali Soldo-Bilac*

*Geschäftsstelle des Ausländerbeirates*

**Herr Harald Ebert**

**Don Bosco Berufsschule (Sprecher)**

**Herr Burkhard Hose**

**Katholische Hochschulgemeinde (Stellvertretender Sprecher)**

*Herr Aron Schuster*

*Stadtrat - S. Oliver*

*Herr Stefan Lutz Simon*

*Jugendbildungsstätte (additiv unterstützend)*

Der heutige Bericht gehört zu den vereinbarten Aufgaben: Der Ombudsrat berichtet dem Stadtrat über die ihm bekanntgewordenen und dokumentierten Fälle sowie über aktuelle Entwicklungen aus seinem Aufgabenbereich [§ 2 (4)].

### Unsere **Zielgruppen**

- sind Behörden Dienste Ämter Einrichtungen der Stadt Würzburg
- und die Zivilgesellschaft.

Zu unseren vereinbarten **Aufgaben** gehören

- die **Prävention**,
- ggf. über **geeignete Aktionsformen** und
- **Öffentlichkeitsarbeit** [§ 2 (3)] zum Thema Diskriminierung und Zivilcourage.
- Ganz wesentlich ist das **Beschwerdemanagement**, der Ombudsrat nimmt „Fälle“ auf
- und **dokumentiert** sie [§ 2 (2)].

Schließlich sind wir aufgefordert dem Oberbürgermeister, dem Stadtrat und seinen Ausschüssen

- **Empfehlungen** vorzutragen [§ 2 (6)].

Ombudsrat, Stadt und Bürgerschaft tragen ihren jeweils eigenen Anteil zur Stärkung einer diskriminierungsfreien und zivilcouragierten Bürgergesellschaft in Würzburg bei. Wir versuchen, durch Beratung, Gespräche, Mediation und Vermittlung weiterer Hilfeangebote Abhilfe zu schaffen.

1) Der Ombudsrat hat sich am 07.12.2010 konstituiert und **zweimal mit Herrn Oberbürgermeister Georg Rosenthal und Herrn Sozialreferenten Robert Scheller Austauschgespräche** geführt. Der Ombudsrat traf sich im **Berichtszeitraum zu 12 Sitzungen**. Die Termine des Ombudsrates werden im Internet jeweils für ein Jahr im Voraus veröffentlicht.

## 2) Tätigkeitfelder

- Im Bereich der **Prävention** haben wir uns im Jahr 2011 vor allem um die Einwerbung und Implementierung des **Lokalen Aktionsplans** (1), die Situation in der **Würzburger Ausländerbehörde** (2) und aktuell um den **Würzburger Wohnungsmarkt** (3) bemüht. Alle drei Schwerpunkte resultieren aus konkreten Anfragen, die dem Ombudsrat vorgetragen wurden.

Unser **lokaler Aktionsplan** gehört zum Bundesprogramm TOLERANZ FÖRDERN – KOMPETENZ STÄRKEN des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. In außerordentlich fruchtbarer Kooperation mit dem Sozialreferat haben wir die Beteiligung der Stadt Würzburg vorgeschlagen, den Antrag vorbereitet und gestellt und die Zusage von voraussichtlich 300000,00 € Fördermittel bis zum Jahr 2013 erhalten. In kürzester Frist wurde ein Lenkungs- und ein Begleitausschuss gebildet, in dem die Würzburger Zivilgesellschaft in vielfältiger und gleichberechtigter Form abgebildet ist. Wir freuen uns, dass wir über den Lokalen Aktionsplan die Mittelschule Heuchelhof beim Projekt Grenzgänger – Zwischenwelten oder den Sportverein Unterdürrbach bei der Begegnung mit Bewohnern der Gemeinschaftsunterkunft unterstützen können oder wenn die Jugendbildungsstätte erstmals Trainingsgutscheine für das Programm „mehr Vielfalt und gegen Diskriminierung“ ausgeben konnte.

Für diese und vergleichbare 19 Projekte im Jahr 2011 haben wir in einer Pressekampagne geworben. Derzeit gehen Anträge für das Jahr 2012 ein. Weiter wurde ein erster Teil einer Situations- und Ressourcenanalyse erstellt, die im Jahr 2012 gemeinsam mit der Fachhochschule Würzburg fortgeführt wird.

Der Besuch der **Ausländerbehörde** in Kassel – als ein häufig als vorbildlich benannter Dienstleister der Stadt Kassel - soll nur kurz angesprochen werden. **Ich merke gerne an, dass die Gesprächspartner in Kassel sehr an der Würzburger Einrichtung des Ombudsrates interessiert waren.**

Besuch der Ausländerbehörde der Stadt Kassel am 2. Dezember 2011

TeilnehmerInnen kamen vom Sozialreferent der Stadt Würzburg, vom Ombudsrat, vom Bündnis für Zivilcourage, von der Ausländerbehörde der Stadt Würzburg und von der Universität Bayreuth vom Lehrstuhl für Interkulturelle Germanistik an der Uni Bayreuth, Friederike Barié, Lehrstuhl für Interkulturelle Germanistik.

Empfangen wurden wir von einem Bürgermeister Stadt Kassel (zugleich Dezernent Ordnungsamt), vom Leiter der Ausländerbehörde, vom Leiter des Studierendensekretariats an der Universität Kassel, vom Vorsitzenden des Ausländerbeirats der Stadt Kassel.

Gelingensbedingungen in Kassel:

- I) **Personalplanung und Personalauswahl:** Stellen nur im gehobenen Dienst wegen der ganzheitlichen Sachbearbeitung und der Gewährleistung der Qualität der Sachbearbeitung, Mitarbeit aufgrund von Bewerbungen, möglichst auch Mitarbeiter mit Migrationshintergrund (15 % in der ABH), aktives Zugehen auf mögliche KollegInnen, Nachbesetzung von vakanten Stellen binnen zwei Monaten, die Arbeit in der ABH Spaß machen kann.
- II) **Zentrale Fortbildungen:** Kooperatives Mitarbeitergespräche, speziell für die Mitarbeiter der ABH konzipierte Fortbildung z. B. „Interkulturelle Kompetenz“, „Umgang mit schwierigem Publikum durch Gesprächsführung“ *Ziel: „Wir versuchen unseren Mitarbeitern klar zu machen, dass es unsere Profession ist, mit schwierigem Publikum umzugehen. Und dass es nicht die Profession des Publikums ist, mit schwierigen Sachbearbeitern umzugehen.“*
- III) **Vernetzung/ Zusammenarbeit:** Ausländerbeirat, Universität (Außenstelle an der Universität mit dem gesamten Portfolio), große Arbeitgeber/Wirtschaftsförderungsgesellschaft, karikative Einrichtungen etc.
- IV) **Bauliche Maßnahmen** (Umzug ins Rathaus geplant, als Teil des Integrationskonzeptes **Wartesituation/ Organisatorische Maßnahmen:** Angenehme Atmosphäre, Gestaltung des Wartebereichs usw.

Aktuell beschäftigt uns die Frage wie benachteiligten Menschen oder Menschen mit Behinderungen oder Menschen unterschiedlicher Herkunft **Wohnraum in Würzburg** leichter und finanzierbar zur Verfügung gestellt werden kann, sicher eine gemeinsame Aufgabe von Kommune und Zivilgesellschaft.

- **Aktionen**

Der Ombudsrat beteiligte sich im Sinne einer öffentlichen Aktion ausschließlich an dem Aktionstag „**Würzburg ist bunt**“.

Obwohl uns zivilgesellschaftliche Beteiligungsformen an demokratischen Entscheidungsprozessen am Herzen liegen, haben wir Beteiligungsanfragen wie die Montagsdemonstration oder Aktionen im Zusammenhang mit dem „Stuttgart 21“ nicht aufgenommen, weil sie aus unserer Sicht nicht zum Aufgabenbereich des Ombudsrates gehören.

- **Öffentlichkeitsarbeit**

*Der Ombudsrat ist über eine Internettelefonnummer jederzeit erreichbar.* Es fanden insgesamt 5 Pressegespräche statt, eine weitere Anfrage liegt vor. 4 Einzelpersonen oder Institutionen suchten den Kontakt zum Ombudsrat, weil Interesse an diesem kommunalen Instrument oder an Formen bürgerschaftlichen Engagements bestand.

- **Anlaufstelle für das Beschwerdemanagement**

Im Folgenden sind nur die „Fälle“ benannt, die sich ausdrücklich an den Ombudsrat richteten oder unmittelbar an ihn verwiesen wurden. Weitere „Fälle“ waren in den originären Tätigkeitsfeldern der Mitglieder des Ombudsrats zu verzeichnen (z.B. katholische Hochschulgemeinde, Don Bosco Berufsschule, Ausländerbeirat/ Geschäftsstelle, Jugendbildungsstätte des Bezirksjugendrings Unterfranken, Jüdisches Gemeinde- und Kulturzentrum in Würzburg)

Der Ombudsrat wurde im Berichtszeitraum im Rahmen von 28 subjektiv empfundenen Diskriminierungserfahrungen angerufen:

14 Fälle im Kontext zivilgesellschaftlicher Zuständigkeiten:

- Diskriminierung in der *Presse* (2), Verweigerter Einlass in *Würzburger Discotheken* (2), *Wohnungssuche* von Gruppen von Benachteiligten oder behinderten Menschen (2), Diskriminierung von *Bewohnern der GU* durch Privatpersonen oder Firmen (2), *Beschimpfungen und Beleidigungen* durch Nachbarschaft oder in der Öffentlichkeit (2) Suche nach einem *Ansprechpartner in krisenhaften Lebenslagen* (4)

14 Fälle im Kontext kommunaler Zuständigkeiten:

- Subjektiv erlebte Diskriminierungen in der **Ausländerbehörde** (6), **Wohnungssuche** von Benachteiligten, Behinderten Menschen (2), Im **Zusammenhang mit Bewohnern der GU**: Erwerb einer Monatskarte WVV, Kleidergutscheine (2), subjektive empfundene Diskriminierung durch Dienste und Einrichtungen: Bäderordnung (1), Umweltbelastung (2), Jobcenter/ Bildungsträger (1)

### **Typische Vorgehensweisen im Beschwerdemanagement:**

Meldung → unmittelbarer Handlungsbedarf → Kontakt aller Mitglieder des Ombudsrates zur Klärung der Zuständigkeit via Email oder Telefonat → ggf. schriftliche Abstimmung mit Sperrfrist von drei Tagen → Mediation → Bericht im Ombudsrat → via Protokoll an das Sozialreferat → Information/ Rückbindung des weiteren Vorgehens → //: erneuter Bericht im Ombudsrat // → Abschluss

Meldung → kein unmittelbarer Handlungsbedarf → Bericht im Ombudsrat (monatliche Sitzung/ Termine sind veröffentlicht) → Abstimmung → Mediation → via Protokoll an das Sozialreferat → Information/ Rückbindung des weiteren Vorgehens → //: erneuter Bericht im Ombudsrat // → Abschluss

- **Dokumentation**

Der Ombudsrat erfasst und dokumentiert die „Fälle“ durch öffentliche und nichtöffentliche Protokolle. Im nichtöffentlichen Teil werden die vorgetragenen subjektiv empfundenen Diskriminierungserfahrungen bewertet und dokumentiert.

- **Empfehlungen**

Der Ombudsrat empfiehlt dem Oberbürgermeister, dem Stadtrat und den Ausschüssen der Stadt Würzburg drei Anliegen im Jahr 2012 in besonderer Weise umzusetzen bzw. die begonnenen Anstrengungen engagiert weiterzuverfolgen [ ein entsprechender Brief wurde an Oberbürgermeister Rosenthal übergeben]:

- 1) **„Vielfalt ist ein Standortvorteil der Hochschulstadt Würzburg“**. Die Weltoffenheit in unserer Stadt und insbesondere in unserer Ausländerbehörde kann deutlicher erkennbar werden durch Maßnahmen der mittelfristigen und ggf. kurzfristigen Personalplanung und Personalauswahl, durch zentrale Fortbildungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von denen in der Tat hohe Kompetenzen erwartet werden, die weitere Vernetzung und Zusammenarbeit vor allem mit dem Ausländerbeirat, den Hochschulen, den Arbeitgeberverbänden und karitativen Einrichtungen, sowie durch die Fortführung der baulichen Maßnahmen z. B. die Gestaltung eines angemessenen Wartebereichs.
- 2) **Damit Menschen in Würzburg gerne Wohnen**, braucht es eine verbesserte Wohnsituation vor allem für alte Menschen, Menschen mit Benachteiligungen und Behinderungen in Würzburg. Das erfordert das enge Zusammenwirken mit allen öffentlich und zivilgesellschaftlich Verantwortlichen. Das Thema sollte in Würzburg – soweit noch nicht geschehen – mit Priorität behandelt werden.
- 3) Die bestmögliche - vor allem ideelle Unterstützung - bei der Umsetzung des Lokalen Aktionsplans in Würzburg: **Gemeinsam und couragiert für Toleranz und Demokratie.**

Der Ombudsrat dankt für ihre Aufmerksamkeit

*Harald Ebert, Sprecher des Ombudsrates*