

Best Practices

# Bürgersprechstunde

Die *Bürgersprechstunde* ist ein Instrument des direkten Dialogs – persönlich vor Ort oder telefonisch – zwischen den Einwohnerinnen und Einwohnern einer Gemeinde und den lokalen politischen Verantwortungsträger.inne.n. Sie zielt darauf ab, die Bürgerbeteiligung zu stärken, indem sie einen Raum des Zuhörens bietet, in dem Bürgerinnen und Bürger ihre Fragen, Vorschläge oder Anliegen in einem respektvollen und vertraulichen Rahmen äußern können.

Während der *Bürgersprechstunde* werden die Einwohnerinnen und Einwohner einzeln von den Mitgliedern des Schöffen- und Bürgermeisterkollegiums empfangen, entweder persönlich in den Gemeinderäumlichkeiten oder im Rahmen eines Telefongesprächs. Diese Gespräche ermöglichen es, vielfältige Themen im Zusammenhang mit dem Gemeindeleben, laufenden Projekten oder anderen Angelegenheiten von allgemeinem Interesse zu behandeln. Die Themen können im Voraus festgelegt werden, um eine angemessene Vorbereitung der Gespräche zu gewährleisten.

Für die Gemeinde und ihre Verantwortlichen stellt die *Bürgersprechstunde* ein wertvolles Instrument des aktiven Zuhörens und der partizipativen Führung dar. Sie ermöglicht es, die Erwartungen der Einwohnerinnen und Einwohner besser zu verstehen, lokale Herausforderungen frühzeitig zu erkennen und die kommunale Politik entsprechend anzupassen, während gleichzeitig Vertrauen, Transparenz und die Qualität des Dialogs zwischen den gewählten Vertreterinnen und Vertretern sowie der Bevölkerung gestärkt werden.



## Ziele

- Das Engagement der Einwohnerinnen und Einwohner am Gemeindeleben fördern
- Einen direkten und regelmäßigen Dialog zwischen der Bevölkerung und den politischen Entscheidungsträgern etablieren
- Den Einwohnerinnen und Einwohnern die Möglichkeit bieten, ihre Fragen, Ideen und Anliegen zu äußern
- Das gegenseitige Verständnis für lokale Herausforderungen und die kommunale Verwaltung stärken
- Einen respektvollen, vertraulichen und konstruktiven Dialograhmen gewährleisten
- Die gemeinsame Entwicklung kommunaler Projekte und Entscheidungen unterstützen

## Methoden

- Eine verantwortliche Person für die Koordination und Organisation der Bürgersprechstunde benennen
- Vor der Umsetzung einen klaren Rahmen festlegen (offene Gespräche oder Austausch zu vorab definierten Themen)
- Regelmäßige Termine über einen längeren Zeitraum anbieten, um die Kontinuität der Initiative sicherzustellen
- Ein Terminvergabesystem einrichten, um individuelle Gespräche zu organisieren
- Die Einwohnerinnen und Einwohner über den Ablauf der Bürgersprechstunde und die möglichen Gesprächsthemen informieren
- Verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, um die Initiative bekannt zu machen
- Die Anwesenheit von Mitgliedern des Bürgermeister- und Schöffenkollegiums sicherstellen, um die Bürgerinnen und Bürger zu empfangen und mit ihnen in den Dialog zu treten
- Einen respektvollen, vertraulichen und unterstützenden Rahmen für einen konstruktiven Dialog gewährleisten

## Budget

Die Umsetzung der Bürgersprechstunde erfordert kein zusätzliches Budget. Sie beruht hauptsächlich auf dem zeitlichen Engagement der Mitglieder des Bürgermeister- und Schöffenkollegiums sowie des Verwaltungspersonals der Gemeinde und nutzt bestehende Ressourcen.



## Material

- Stühle und Tische, um die Teilnehmenden in einem angenehmen Rahmen zu empfangen
- Schreibmaterialien (Papier, Stifte) zur Festhaltung der Gespräche und Vorschläge
- Informationsmaterialien (Gemeindedokumente, Erläuterungsblätter, Formulare)
- Falls erforderlich, ein Beamer oder Bildschirm zur Präsentation von Themen oder allgemeinen Informationen
- Getränke (und gegebenenfalls kleine Erfrischungen), um eine freundliche Atmosphäre zu schaffen
- Grundlegende IT-Ausstattung (Computer, Tablet), falls erforderlich
- Kommunikationsmittel zur Organisation und Verwaltung der Termine

## Periodizität

Einmal pro Monat, vorzugsweise an einem festen Tag, am späten Nachmittag, abends oder am Wochenende, um für möglichst viele Menschen zugänglich zu sein, insbesondere für berufstätige Personen.

## Bewertungsindikatoren

- Anzahl der Teilnehmenden
- Anzahl der durchgeführten Einzelgespräche
- Anzahl der behandelten Themen
- Anzahl, Qualität und Relevanz der eingebrachten Vorschläge
- Rückmeldungen der Einwohnerinnen und Einwohner sowie der Mitglieder des Schöffenrates



## Praktische Ratschläge - DO's

- Ein respektvolles und vertrauliches Umfeld sicherstellen, das es jeder Person ermöglicht, sich frei zu äußern
- Für jedes Einzelgespräch eine angemessene Dauer einplanen (z. B. 15 Minuten pro Termin)
- Die Sitzungen zu für die Einwohnerinnen und Einwohner gut zugänglichen Zeiten organisieren
- Den Zugang für Personen ohne eigenes Verkehrsmittel erleichtern
- Den Mitgliedern des Schöffenrates sowie dem Gemeindepersonal für ihr Engagement im Rahmen der Initiative danken

## Praktische Ratschläge - DONT's

- Sich bei geringer Teilnahme in den ersten Sitzungen nicht entmutigen lassen: Die Bürgersprechstunde ist Teil eines langfristigen Prozesses
- Eine kontinuierliche Kommunikation und Bewerbung aufrechterhalten, auch nach den ersten Ausgaben
- Bei anfänglich geringer Beteiligung durchhalten und das Format bei Bedarf anpassen
- Eine sorgfältige Nachverfolgung der von den Bürgerinnen und Bürgern geäußerten Anliegen und Vorschläge sicherstellen

## Kontaktperson/eventuelle Partner

[http://-Heure citoyenne – Sandweiler](http://-Heure-citoyenne-Sandweiler)

<https://www.leudelange.lu/fr/la-commune/vie-politique/permanence-citoyenne/>

<https://www.niederanven.lu/fr/politique/le-bourgmestre>

<https://www.steinfort.lu/la-commune/college-echevinal>

