



**Bericht des Bürgerbeauftragten  
vom 1. Juni 2008 bis 31. Mai 2009**

Inhalt

- Vorwort - Die Idee der Ombuds-Institution
1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen
  2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang
  3. Zusammenarbeit mit städtischen Dienststellen
  4. Statistischer Überblick
  5. Anmerkungen und Anregungen
  6. Schlussbemerkung

*„ Wenn du Probleme hast und überhaupt nicht weißt,  
was du sagen sollst – sage einfach die Wahrheit.“*

Antoni Slonimski

### Vorwort - Die Idee der Ombuds-Institution

Vor 200 Jahren – 1809 - bestellte die schwedische Volksvertretung eine Vertrauensperson – einen Ombudsmann – damit wurde erstmals eine unabhängige, neutrale Beschwerde-, Beratungs- und Vermittlungsstelle eingerichtet, die für Bürger leicht und formlos zugänglich ist, wenn diese mit einer Verwaltungsstelle bzw. Behörde in Konflikt stehen. Als neutraler Vermittler hat der Ombudsmann keine unmittelbare Eingriffs- oder Entscheidungsmöglichkeit.

In Deutschland dauerte es lange, bis Verwaltungen und Parlamente neutrale Mittler akzeptierten. So wurde diese Idee erst in der Bundesrepublik Deutschland aufgegriffen: seit 1956 gibt es den Wehrbeauftragten und seit 1978 den Datenschutzbeauftragten.

Dem schwedischen Modell entsprechend wurde 1991 in Heidelberg das Amt des Bürgerbeauftragten eingerichtet.

#### 1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen

Dieser Bericht betrifft meine Tätigkeit als Bürgerbeauftragter in der Zeit vom 1. Juni 2008 bis zum 31. Mai 2009. Mit dem 31. Mai 2009 endete meine erste –am 1. Juni 2006 begonnene– Amtszeit in dieser Funktion.

In der Sitzung des Gemeinderates vom 19.03.2009 wurde ich für eine weitere Amtszeit bestellt, dafür danke ich allen Gemeinderatsmitgliedern herzlich.

Die Satzung über die Einrichtung eines Bürgerbeauftragten vom 7. März 1991 in der Fassung vom 20. Dezember 2001 und die Dienstanweisung der Oberbürgermeisterin Beate Weber vom 26. Oktober 2001 sind die rechtliche Grundlage dieses Amtes.

Als Bürgerbeauftragter habe ich auf Gerechtigkeit, Billigkeit und Bürgernähe im Verwaltungshandeln zu achten und in konkreten Konflikten die Stellung des Bürgers zu stärken und auf einvernehmliche Lösungen hinzuwirken.

Um diese Aufgaben erfüllen zu können, war und ist die hauptamtliche Mitarbeiterin, Frau Ilse Nägele, für mich eine unentbehrliche Hilfe.

Manche Anfragenden meinten der Bürgerbeauftragte sei Stellvertreter des Oberbürgermeisters, weil er im Organigramm von Dezernat I (im Internet zu sehen) an zweiter Position erscheint. Ein Hinweis, oder eine Fußnote könnte diesen Irrtum beseitigen.

## 2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang

Anfragen kamen in der Regel telefonisch, schriftlich oder über e-Mail bei Frau Nägele an. Diese versuchte die Konfliktsituation vorzuklären. In Absprache mit mir legte sie die Gesprächstermine fest.

Terminwünsche der Bürger/innen wurden immer berücksichtigt. Gelegentlich versuchte ich durch einen Ortstermin ein Bild von vorgetragenen Sachverhalten zu gewinnen.

Über die Ergebnisse meiner Vermittlungen wurden die Anfragenden immer informiert. Wenn das betroffene Amt direkt antwortete; erhielt ich eine Kopie von diesem Schreiben.

Der Arbeitsumfang war mit 171 Fällen (1 Jahr) der höchste während meiner dreijährigen Amtszeit.

3. Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter/innen innerhalb der Stadtverwaltung war in der Regel gut. Angeforderte Unterlagen wurden umgehend vollständig zur Verfügung gestellt. Anregungen von Bürgern zur Verbesserung bestimmter Situationen wurden angenommen und in mehreren Fällen verwirklicht.

Auch im vergangenen Jahr musste ich gelegentlich Bürger/innen von der Rechtmäßigkeit eines ergangenen Bescheides überzeugen.

Häufig verhandelte ich mit dem Verkehrsreferat und dem Jobcenter im Interesse von Bürger/innen.

Auf die Schwierigkeit bei der Vermittlung von Wohnungen habe ich bereits in meinem ersten Bericht hingewiesen. Für Einzelpersonen stellt der Mangel an kleinen, preisgünstigen Wohnungen ein großes Problem dar, aber auch das Beharren darauf, nur in einem bestimmten Stadtteil wohnen zu wollen, erschwert oft zusätzlich die Wohnungsvermittlung.

Altstadtbewohner und besonders Anwohner der Uferstraße in Neuenheim klagten über Lärmbelästigung, Alkoholkonsum, Verunreinigung der Neckarwiese und des eigenen Grundstücks. Anwohner der Hirschgasse, Scheffelstraße beklagten, dass die Ziegelhäuser Landstraße des Öfteren wegen Veranstaltungen gesperrt sei und sie dann nicht ihre Häuser anfahren könnten.

4. Statistik

**Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum  
1. Juni 2008 – 31. Mai 2009**

**Fallentwicklung:**

**Vorjahr**

1.6.2007-31.5.2008

Anfangsbestand:	22	32
Zugänge:	149	137
Gesamt:	171	169
Erledigungen:	148	147
Endbestand:	23	22

<b><u>Fälle nach Dezernaten:</u></b>					
	Erledigungen insgesamt:	Erledigungen mit Erfolg	%	Vorjahr %	Endbestand
Dezernat I	14	7	50,00 %	55,00%	2
Dezernat II	47	26	55,32 %	48,15%	8
Dezernat III	36	14	38,89 %	42,86%	6
Dezernat IV	27	10	37,04 %	53,33%	3
Sonstige u.a.GGH, RNV	24	8	33,33 %	42,86%	4
	148	65	43,92 %	45,00%	23

<b><u>Erledigungen</u></b>			<b>Vorjahr</b>
<b><u>1.6.08-31.5.09</u></b>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
mit (Teil-)Erfolg	65	43,92%	47,62%
ohne Erfolg	22	14,86%	10,88%
Info/Beratung anderweitig erledigt *	43	29,05%	30,61%
	18	12,17%	10,88%
	148	100%	100%

\*Abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen

Angesprochen hatten mich aus den Stadtteilen

<b>Weststadt/Südstadt/Bergheim</b>	15 Bürger/innen
<b>Altstadt</b>	30 „
<b>Schlierbach/Ziegelhausen</b>	13 „
<b>Neuenheim</b>	15 „
<b>Handschuhsheim</b>	14 „
<b>Wieblingen/Pfaffengrund</b>	22 „
<b>Kirchheim</b>	28 „
<b>Rohrbach/Boxberg/Emmertsgrund</b>	34 „

Interessant ist auch, dass es **92 Frauen** und **79 Männer** waren, die meine Hilfe beanspruchten.

##### 5. Anmerkungen und Anregungen

Das Spektrum der Anfragen reichte von Bitten um bessere Pflege städtischer Anlagen, über Leistungen nach Hartz IV, der Grundsicherung, von Wohngeld, Straßenverkehrsordnungswidrigkeiten, Müllentsorgung, baurechtliche Fragen bis zu Problemen bei der Einbürgerung oder Aufenthaltserlaubnis.

Eine zu prüfende Anregung war der Wunsch, im Rahmen der Familienoffensive auch Mutter-/Kindparkplätze auszuweisen.

Folgende Zitate aus Rückmeldungen von Bürger/innen zeigen das Spannungsfeld auf, in dem sich meine Vermittlungstätigkeit bewegte:

„... Ihr „Bürgerbeauftragter“ schließt sich wohl den Machenschaften nach kurzem Telefonat an!“

„... Sie haben uns sehr geholfen, und wir hatten das Gefühl, bei Ihnen an die richtige Person im Amt des Bürgerbeauftragten geraten zu sein...!“

Als Bürgerbeauftragter sah ich meine Aufgabe auch darin, Bürgerinnen und Bürger zu ermutigen, die eigenen Rechte wahrzunehmen. Insofern war Beratung Hilfe zur Selbsthilfe. Diesen Ansatz zu vermitteln war nicht immer einfach, weil dem Bürgerbeauftragten gerne die Rolle eines Anwaltes zugedacht wird.

Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes habe ich in diesem Bericht keine Einzelfälle geschildert, sondern nur Problembereiche benannt.

## 6. Schlussbemerkung

Im Berichtsjahr 2008/2009 haben sich wieder viele Bürger/innen Rat und Hilfe beim Bürgerbeauftragten gesucht. Einige hatten sich an sämtliche in Frage kommenden Stellen (Stadtteilverein, Bezirksbeirat, Bürgermeister und Oberbürgermeister, Gemeinderäte, Beschwerdestelle der Stadt) gewandt. Fast immer ging es hierbei um baurechtliche Probleme oder um Probleme mit dem Straßenverkehr.

Abschließend danke ich den Mitarbeiter/innen der verschiedenen Ämter für die konstruktive Zusammenarbeit, wodurch in vielen Fällen Probleme oft in kurzer Zeit gelöst werden konnten.

Gefreut habe ich mich über Rückmeldungen von Bürger/innen, die sich -auch bei nicht für sie erfolgreichen Vermittlungen- dafür bedankten, dass sie mit ihrem Anliegen ernst genommen worden waren.

gezeichnet

Roland B l a t z  
Bürgerbeauftragter