

**Bericht des Bürgerbeauftragten
vom 1. Juni 2009 bis 31. Mai 2010**

Inhalt

1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen
2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang
3. Zusammenarbeit mit städtischen Dienststellen
4. Statistischer Überblick
5. Anmerkungen und Anregungen
6. Schlussbemerkung

*„ Der Kopf ist rund,
damit die Gedanken die Richtung wechseln können!“*

Antoine de Saint-Exupery

1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen

Dieser Bericht betrifft meine Tätigkeit als Bürgerbeauftragter in der Zeit vom 1. Juni 2009 bis zum 31. Mai 2010.

In seiner Sitzung vom 19.03.2009 hatte mich der Gemeinderat für eine weitere Amtszeit bestellt.

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 weiterhin die rechtliche Grundlage dieses Amtes.

Als Bürgerbeauftragter habe ich -aufgrund von Beschwerden, auf Anregung oder aus anderweitig konkretem Anlass- Verwaltungshandeln unter dem Aspekt zu prüfen, ob Dienststellen und Einrichtungen der Stadt nach den Grundsätzen Recht, Billigkeit und Bürgerfreundlichkeit verfahren. Hierbei kann es sich um laufende und um abgeschlossene Vorgänge handeln. Meine Aufgabe ist es auch Bürger/innen in individuellen Angelegenheiten zu informieren, zu beraten und ihre Stellung in Konflikten mit Dienststellen und Einrichtungen der Stadt zu stärken und auf eine einvernehmliche Lösung hinzuwirken.

Dies darf jedoch keine einseitige Parteinahme sein, da ich unberechtigten Vorwürfen gegen Dienststellen und Einrichtungen der Stadt entgegentreten muss.

Um diese Aufgaben erfüllen zu können, ist die hauptamtliche Mitarbeiterin, Frau Ilse Nägele, für mich eine unentbehrliche Hilfe. Mit ihrer fachlichen Kompetenz und ihrer stets freundlichen und verbindlichen Art, bereitet sie eine gute Gesprächsatmosphäre vor.

Wie im Vorjahr hatte ich Anfragen von Bürgern, die meinten ich sei als Bürgerbeauftragter Stellvertreter des Oberbürgermeisters, weil im Organigramm von Dezernat I (im Internet zu sehen) an zweiter Position „Amt 03 Bürgerbeauftragter“ benannt ist. Ein Hinweis, oder eine Fußnote sollte 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 und in Absprache mit mir Gesprächstermine festzulegen. Es kommt auch vor, dass Anrufende ihr Anliegen erst innerhalb der Sprechstunde benennen.

Trotz fester Sprechzeiten wurden Terminwünsche von Bürger/innen 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 des Schreibens.

In der Berichtszeit hatte ich 168 Beschwerden, Anfragen und Anregungen zu bearbeiten. Neben sehr schnell zu klärenden Anliegen gab es auch Probleme, die erst nach mehreren Besprechungen mit den Anfragenden und Verwaltungsmitarbeitern abgeschlossen werden konnten.

3. Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter/innen innerhalb der Stadtverwaltung war gut. Angeforderte Unterlagen wurden umgehend vollständig zur Verfügung gestellt. Anregungen von Bürgern zur Verbesserung bestimmter Situationen wurden angenommen und in mehreren Fällen verwirklicht. So wurde z.B. eine Sitzgelegenheit an der Bushaltestelle Breslauer-/Königberger Straße errichtet, die Berechtigungen zum Erwerb des HD-Passes ergänzt, Mängel auf einem Schulgelände und Bolzplatz

umfangreich und kostenaufwendig behoben (der/die Beschwerde führende Bürger/in war dennoch nicht zufrieden).

Leider musste ich auch Beschwerden von Bürgern wegen unverständlich langen Bearbeitungszeiten nachgehen. Bei meinen Nachfragen in den betroffenen Ämtern wurden mir von Arbeitsüberlastung und angeordnete Prioritätenvorgabe berichtet.

Wie in den Vorjahren musste ich gelegentlich Bürger/innen von der Rechtmäßigkeit eines ergangenen Bescheides überzeugen; z.B. die Rechtmäßigkeit der Verpflichtung zur Rückzahlung einer Überzahlung; der Anrechnung von Heizkostengutschriften auf eine Leistungsgewährung (dies wurde als hart empfunden, weil Sparsamkeit nicht belohnt wurde) oder der Vergabepaxis bei Ausschreibungen.

In Verhandlungen mit dem Verkehrsreferat, dem Jobcenter, dem Amt für Abfallwirtschaft konnten in mehreren Fällen positive Lösungen für Bürger/innen erreicht werden.

Erneut wurde ich mehrmals mit der Schwierigkeit bei der Vermittlung von Wohnungen konfrontiert. Für Einzelpersonen, die von Grundsicherung oder Hartz IV Einkommen leben müssen, stellt der Mangel an kleinen, preisgünstigen Wohnungen ein großes Problem dar. Neben dem Bau familiengerechter Wohnungen, sollte auch der Bau von Wohnungen für einkommensschwache, allein lebende Personen stärker gefordert und gefördert werden.

Klagen von Altstadtbewohnern und Anwohnern der Uferstraße in Neuenheim über Lärmbelästigung, Alkoholkonsum, Verunreinigung der Neckarwiese und des eigenen Grundstücks gingen zurück, seit dem sich runde Tische und verschiedene Gremien dieser Themen annehmen.

4. Statistik

Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum 1. Juni 2009 – 31. Mai 2010

Fallentwicklung:**Vorjahr**

1.6.2008-31.5.2009

Anfangsbestand:	23	22
Zugänge:	145	149
Gesamt:	168	171
Erledigungen:	141	148
Endbestand:	27	23

<u>Fälle nach Dezernaten:</u>					
	Erledigungen insgesamt:	Erledigungen mit Erfolg	%	Vorjahr %	Endbestand (offen)
Dezernat I	16	11	68,7%	50,0%	--
Dezernat II	33	20	60,6%	55,3%	8
Dezernat III	49	28	57,1%	38,9%	6
Dezernat IV	21	12	57,1%	37,0%	3
Sonstige u.a. GGH, RNV	22	10	45,5%	33,3%	10
	141	81	57,4%	43,9%	27

Anlage 1 zur Drucksache: 0074/2010/IV

<u>Erledigungen</u>			Vorjahr
<u>1.6.2009-31.5.2010</u>	Anzahl	%	%
mit (Teil-)Erfolg	81	57,5%	43,9%
ohne Erfolg	15	10,6%	14,8%
Info/Beratung	32	22,7%	29,1%
anderweitig erledigt *	13	9,2%	12,2%
	141	100%	100%
*Abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen			

Angesprochen hatten mich aus den Stadtteilen

<i>Weststadt/Südstadt/Bergheim</i>	19	Bürger/innen
<i>Altstadt</i>	24	„
<i>Schlierbach/Ziegelhausen</i>	10	„
<i>Neuenheim</i>	10	„
<i>Handschuhsheim</i>	13	„
<i>Wieblingen/Pfaffengrund</i>	20	„
<i>Kirchheim</i>	31	„
<i>Rohrbach/Boxberg/Emmertsgrund</i>	28	„

Meine Hilfe suchten **97 Frauen** und **71 Männer** auf.

5. Anmerkungen und Anregungen

Das Spektrum der Anfragen reichte neben anderen von Bitten um bessere Pflege städtischer Anlagen, von Leistungen nach Hartz IV, der Grundsicherung, von Wohngeld, der Gefahr drohender Obdachlosigkeit, von Ordnungswidrigkeiten, der Müllentsorgung, von baurechtlichen Fragen, dem Bestattungswesen, Pachtfragen, Geruchsbelästigungen, bis zu Problemen bei der Einbürgerung oder einer Aufenthaltserlaubnis.

Da das Problem fehlender preiswerter kleiner Wohnungen für Alleinstehende alle Dezernate betrifft, könnte m.E. eine gemeinsame Initiative zur Lösung dieser Notlage hilfreich sein.

An dieser Stelle möchte ich nochmals auf eine klare Kennzeichnung der Stelle des unabhängigen -nur dem Gemeinderat verpflichten- Bürgerbeauftragten im Internet hinweisen.

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

„... Langsam fühle ich mich doch etwas für dumm verkauft und anderen Betroffenen bis hin zu Kinderbeauftragten geht es wohl ähnlich!“

...„Konsequenter Weise verstehe ich auch nicht, wie die GGH als Gesellschaft der Stadt sich der von der Stadt eingerichteten Vermittlungsinstitution des Bürgerbeauftragten verweigern kann!“

...“Wie gut, dass es diese Stelle gibt!

...“ zuerst bedanke ich mich für ihre Bemühungen in meiner Angelegenheit...!“

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

6. Schlussbemerkung

Es ist selbstverständlich, dass sich viele Bürger/innen zur Klärung ihrer Fragen direkt an Mitarbeiter/innen des zuständigen Fachamtes wenden, oder die Sprechstunden des Oberbürgermeisters oder der weiteren Bürgermeister aufsuchen.

Zusätzlich wurden in den vergangenen Jahren Beiräte und Anlaufstellen eingerichtet, an die sich Ratsuchende wenden können z.B.:

- Ideen- und Beschwerdemanagement (Lob u. Kritik)
- Amt für Chancengleichheit
- Beschwerdetelefon gegen Kneipenlärm
- Beirat von Menschen mit Behinderungen
- Ausländer-/Migrationsrat

- Klientenfürsprecher
- Fahrgastbeirat
- Baustellenbeauftragte

Deshalb ist es erstaunlich, dass sich im Berichtsjahr 2009/2010 erneut so viele Bürger/innen um Rat und Hilfe an den Bürgerbeauftragten gewandt haben, ohne dass eine intensive Öffentlichkeitsarbeit erfolgte. Dies werde ich als ein Zeichen von Vertrauen in die Aufgabe des Bürgerbeauftragten. Bürger/innen schätzen die Unabhängigkeit dieses Amtes von der Verwaltung, wo sie ohne Furcht vor Nachteilen ihre Anliegen vortragen können. Das zeigt sich darin, dass viele Bürger/innen sich dafür bedanken, dass sie sich aussprechen konnten, auch, wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt werden konnten.

Zurück ging die Zahl derer, die sich an sämtliche in Frage kommende Stellen (Stadtteilverein, Bezirksbeirat, Bürgermeister, Oberbürgermeister, Gemeinderäte, Beschwerdestelle der Stadt usw.) wandten.

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.

gezeichnet

Roland B l a t z
Bürgerbeauftragter