

# **Bericht des Bürgerbeauftragten**

## **vom 1. Juni 2011 bis 30. April 2012**

### Inhalt

#### **1. 21 Jahre Bürgerbeauftragte/r**

Rechtlicher und organisatorischer Rahmen

#### 2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang

#### 3. Zusammenarbeit mit städtischen Dienststellen

#### 4. Statistischer Überblick

#### 5. Anmerkungen

#### 6. Schlussbemerkung – Rückblick

*„Immer wenn man die Meinung der Mehrheit teilt,  
ist es Zeit, sich zu besinnen!“*

Mark Twain ( 1835-1910 )

## **1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen**

Die Einrichtung einer/s Bürgerbeauftragten gibt es inzwischen seit 21 Jahren.

Die Satzung über die Einrichtung einer/s Bürgerbeauftragten vom 7. März 1991 in der Fassung vom 20. Dezember 2001 und die Dienstanweisung vom 26. Oktober 2001 sind die rechtliche Grundlage dieses Amtes.

Bis Ende April 2012 haben sich seit Bestehen der Einrichtung ungefähr 3.500 Personen mit Beschwerden, Anfragen und Vorschlägen an die jeweiligen Bürgerbeauftragten gewandt.

### **Dieser Bericht betrifft meine Tätigkeit als Bürgerbeauftragter in der Zeit vom**

#### **1. Juni 2011 bis zum 30. April 2012**

Meine Amtszeit endet offiziell am 31. Mai 2012. Wegen des Berichts im Gemeinderat am 16. Mai 2012 und der Verabschiedung durch den Oberbürgermeister am 23. Mai 2012 sind die statistischen Daten für den Monat Mai in diesem Bericht nicht enthalten.

Als Bürgerbeauftragter hatte ich - aufgrund von Beschwerden, Anregungen oder aus anderweitigen Gründen - Verwaltungshandeln unter dem Aspekt zu prüfen, ob Dienststellen und Einrichtungen der Stadt nach den Grundsätzen Recht, Billigkeit und Bürgerfreundlichkeit verfahren haben. Hierbei konnte es sich um laufende, aber auch um abgeschlossene Vorgänge handeln. Meine Aufgabe war 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 war allerdings nie eine einseitige Parteinahme, da ich unberechtigten Vorwürfen gegen Dienststellen und Einrichtungen der Stadt entgegentreten musste.

Um die ehrenamtliche Aufgabe als Bürgerbeauftragter erfüllen zu können, sind mir seit September 2011 hauptamtlich Frau Doris Ellwanger und Frau Sabine Kinzinger zugeteilt, mit einem Deputat von jeweils 8 Stunden. Aufgrund der Reduzierung des Deputats von 19,5 Stunden auf 16 Stunden wurden die Dienstzeiten geändert, auf mittwochs und donnerstags von 9.00 – 12.00 Uhr und von 13.00 bis 15.00 Uhr.

An dieser Stelle danke ich Frau Monika Schmitt-Seifert, die nach einem halben Jahr in meinem Büro im Dezember 2006 einen anderen Aufgabenbereich übernahm.

Bedanken möchte ich mich auch bei Frau Ilse Nägele, die über einen Zeitraum von 4 ½ Jahren in meinem Vorzimmer hervorragende Arbeit leistete. Sie schied im Sommer 2011 mit Beginn ihrer Altersteilzeit aus dem aktiven Berufsleben aus.

Frau Ellwanger und Frau Kinzinger arbeiteten sich sehr schnell in ihr zusätzliches neues Aufgabengebiet ein. Dadurch zerstreuten sie auch meine Bedenken, die ich zunächst wegen der Reduzierung und Aufteilung des Deputats auf zwei Personen hatte. Ihre langjährige Berufserfahrung durch die Mitarbeit in verschiedenen Dienststellen innerhalb der Stadtverwaltung ist für die Erfüllung ihrer Aufgaben hilfreich. Beide sind fachlich kompetent, stets freundlich und erfüllen ihren Arbeitsauftrag eigenständig, zuverlässig und mit Diskretion.

## **2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang**

Wie in den Vorjahren kamen Anfragen und Wünsche von Gesprächsterminen in der Regel telefonisch, schriftlich oder über E-Mail. Bürgerinnen und Bürger kamen aber auch unangemeldet zu den Sprechzeiten. Meine Mitarbeiterinnen versuchten, die Konfliktsituation durch Rückfragen in den betroffenen Dienststellen zu klären und legten in Abstimmung mit mir Gesprächstermine fest. Nur soweit mit dem Anliegen sachlich erforderlich, wurden persönliche Daten erhoben. Dies bedeutet, dass Angaben über Beruf, Alter, Familienstand nur in geringem Umfang erfasst sind.

Die Antworten der Mitarbeiter/-innen betroffener Ämter führten häufig zu einer schnellen Klärung des Sachverhaltes. Gelegentlich führte ich Ortstermine durch, um mir ein Bild von dem vorgetragenen Sachverhalt zu machen. In einigen Fällen wurden auch gemeinsame Gespräche mit dem Beschwerdeführer und den zuständigen Sachbearbeitern geführt. In wenigen Fällen wandte ich mich bei Vermittlungsversuchen an Amtsleiter, Bürgermeister oder gar den Oberbürgermeister. Über Ergebnisse meiner Vermittlungen wurden die Anfragenden entweder in einem persönlichen Gespräch oder schriftlich informiert. Antwortete das betroffene Amt dem/der Bürger/-in direkt, erhielt ich eine Kopie des Schreibens.

In der Berichtszeit hatten sich 115 neue Bürger/-innen mit Beschwerden, Anfragen und Anregungen an mich gewandt. Neben den oft schon nach einem Termin zu klärenden Meldungen gab es Anliegen, die erst nach mehreren Gesprächsterminen mit beiden Seiten abgeschlossen werden konnten. Gelegentlich hatten sich Beschwerdeführer/-innen auch an weitere Stellen gewandt. In diesen Fällen musste geklärt werden, wer für die weitere Bearbeitung zuständig ist.

Mehrfach klagten Besucher über lange Bearbeitungszeiten, insbesondere bei der Wohngeldstelle und dem Job-Center. Auf Rückfragen verwiesen diese Stellen auf hohen Arbeitsanfall und Personalmangel.

Probleme und Fragen mit der Bitte um Vermittlung wurden im vergangenen Jahr zu folgenden Themen gestellt:

- Wohnungsbereich: Hilfe bei Wohnungssuche, bei Wohnungstausch, Abwenden einer Räumungsklage, Übernahme einer Kautions, Übernahme von Umzugskosten. Im Notwohnungsbereich **zeigte sich das Problem, dass in Notwohnungen eingewiesene Personen Heizgeräte selbst beschaffen mussten. Der Sinn dieser Auflage leuchtet mir nicht ein, weil nach einer erfolgreichen Vermittlung in den normalen Wohnungsmarkt diese Öfen in der Regel nicht mitgenommen werden können. Dieses Problem sollte meines Erachtens geklärt werden.**
- Im Zusammenhang mit KFZ-Verkehr: Parkprobleme wegen der Ausweitung der Fußgängerzone in der Altstadt, Wegfall von Parkplätzen durch Baumaßnahmen, vermitteln in Auseinandersetzung über kurzfristiges Halten mit PKW, aufheben eines Parkverbots, Anfrage wegen eines verkehrsberuhigten Straßenabschnitts, Klagen über regelmäßigen LKW-Verkehr in dafür gesperrter Straße, Ausweitung einer Ladezone mit Wegfall von Parkplätzen, Änderung einer Straßenbegrenzung um Parken zu ermöglichen, vor Garagen- und Hofausfahrten Straße markieren, Rücknahme einer Parkberechtigung, Kritik an der Einführung der Umweltzonen.
- Kassen- und Steuerbereich: Abändern eines Gebührenbescheides, Ratenzahlungen vereinbaren, Rücknahme eines Bußgeldbescheids, Lärm außerhalb von Geschäftszeiten, nächtliche Ruhestörung in Altstadtstraßen.

- Anregungen: Bänke für Spaziergänger im Kirchheimer Feld **wegen Geldmangel abgelehnt ( könnte so etwas nicht aus dem Spendentopf finanziert werden? )**, Wunsch nach Verlegen der Haltestelle an der Speyerer Straße, ausbessern von Straßenschäden, Gehweg absenken, Anlage um Baum ausbessern und säubern, Ersatzpflanzung angeregt, Spielgelände abgrenzen, um regelmäßige nächtliche Zufahrt zu verhindern, notwendiger Baumschnitt angemahnt, störende Plakate und Schilder über Genehmigungszeit hinaus.
- Kinder- und Jugendamt: Kostenübernahme bei LRS-Erkrankung, Sorgerechtsregelung nach Ehescheidung, Klagen im Zusammenhang mit dem Bau einer Kleinkindeinrichtung auf Pflegeheimgelände.
- Soziales und Senioren: Fragen zum Betreuungsrecht, Grundsicherung, Behindertenrecht, Taschengeldeberechnung eines Heimbewohners.

### **3. Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen**

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter/-innen innerhalb der Stadtverwaltung war auch im vergangenen Jahr problemlos. Erforderliche Auskünfte wurden umgehend erteilt und begründet. Soweit nötig, wurden angeforderte Unterlagen vollständig zur Verfügung gestellt. Mein Recht auf Akteneinsicht musste ich nur in wenigen Fällen wahrnehmen.

Auf berechtigte Beschwerden reagierten die städtischen Mitarbeiter/-innen meist mit Verständnis und bemühten sich, den Mangel zu beheben. In einigen Fällen wandten sich auch städtische Mitarbeiter/-innen an mich, weil sie annahmen, Bürger würden sich wegen einer getroffenen Entscheidung bei mir melden.

Sobald ich von Bürger/-innen in deren Angelegenheiten eingeschaltet war, wurden ablehnende Verwaltungsentscheidungen zurückgestellt bis der Sachverhalt geklärt werden konnte. Hierbei ging es meist um Gebührenbescheide oder Mahnverfahren.

Besonders hilfreich erwies sich bei der Unterstützung von Wohnungssuchenden die Zusammenarbeit mit dem Mietinteressentenbüro, einer gemeinsamen Einrichtung der Stadt und der GGH.

Wenn ich Bürger/-innen von der Rechtmäßigkeit eines ergangenen Bescheides überzeugen musste, fand ich nicht immer deren Verständnis. Gelegentlich hatten Bürger/-innen falsche Vorstellungen von meinen Zuständigkeiten, weil sie dachten, ich könne konkrete Anordnungen treffen oder Entscheidungen abändern.

Zusammenarbeit mit Dienststellen, die nicht direkt zur Stadtverwaltung gehören:

- Stadtwerke Heidelberg GmbH: Umwandlung einer Dienstwohnung für geschiedene Ehefrau mit Kindern, Aufstellen eines Strommastes, Änderung einer Gebührenberechnung, Öffnungszeiten in Schwimmbäder.
- Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH: Befürworten von Wohnungssuchen, Versuch zu vermitteln, wenn aus verschiedenen Gründen Anträge nicht angenommen wurden, Anregungen zum Wohnungstausch.
- JobCenter (Agentur für Arbeit): mit Erfolg Überprüfungsantrag angeregt, Leistungskürzung aufgehoben, Miet- und Kautionsübernahme, mehrmals Auskunft zu Bescheiden erfragt.

Die Zusammenarbeit mit diesen Stellen war gut. Mir wurden immer die erbetenen Auskünfte gegeben. Mehrmals konnte dadurch Betroffenen geholfen werden.

## 4. Statistischer Überblick

### Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum

Juni 2011 bis April 2012

#### Fallentwicklung:

#### Vorjahr

01.06.2010 - 31.05.2011

Anfangsbestand	29	27
Zugänge:	115	138
Gesamt:	144	165
Erledigungen:	124	136
Endbestand:	20	29

<b><i>Fälle nach Dezernaten:</i></b>					
	<b>Erledigungen insgesamt:</b>	<b>Erledigungen mit Erfolg</b>	<b>%</b>	<b>Vorjahr %</b>	<b>Endbestand</b>
<b>Dezernat I</b>	6	2	33,33%	40,48%	2
<b>Dezernat II</b>	38	17	44,74%	41,38%	8
<b>Dezernat III</b>	34	11	32,35%	34,62%	4
<b>Dezernat IV</b>	23	7	30,43%	50,00%	3
<b>Sonstige</b>	23	6	26,09%	74,07%	3
	124	43	34,68%	45,00%	20

<b><i>Erledigungen</i></b>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>	<b>Vorjahr %</b>
<b>mit (Teil-)Erfolg</b>	43	34,68%	46,88%
<b>ohne Erfolg</b>	28	22,58%	5,47%
<b>Info/Beratung</b>	41	33,06%	28,91%
<b>anderweitig erledigt *</b>	12	9,68%	18,75%
	124	100%	100%

\*Abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen

Aus den Stadtteilen hatten mich angesprochen:

<b>Weststadt/Südstadt/Bergheim</b>	<b>8</b>
<b>Altstadt</b>	<b>20</b>
<b>Schlierbach/Ziegelhausen</b>	<b>10</b>
<b>Neuenheim</b>	<b>12</b>
<b>Handschuhsheim</b>	<b>15</b>
<b>Wieblingen/Pfaffengrund</b>	<b>16</b>
<b>Kirchheim</b>	<b>23</b>
<b>Rohrbach/Boxberg/Emmertsgrund</b>	<b>20</b>
<b>per E-Mail oder aus anderen Gemeinden</b>	<b>20</b>

Meine Hilfe suchten **75 Frauen** und **65 Männer, 4 Ehepaare**

## **5. Anmerkungen**

Anfragen und Beschwerden betrafen Abteilungen sämtlicher Dezernate. Von einzelnen Ämtern war besonders das Amt für Verkehrsmanagement betroffen. Hier gab es oft unterschiedliche sich widersprechende Erwartungen und Forderungen von Bürgern.

Weiterhin fehlt es an preiswerten kleinen Wohnungen für Alleinstehende. Wohnungssuchende, die von mir Hilfe erwarteten, lehnten mit einer Ausnahme eine Wohnungsvermittlung in die Stadtteile Boxberg und Emmertsgrund ab.

## **6. Schlussbemerkung**

Dieser Bericht umfasst den Zeitraum von 11 Monaten, dabei ist zu berücksichtigen, dass ich aus familiären Gründen auch längere Zeit keine Sprechstunden wahrnehmen konnte. Auch eine gezielte, werbende Öffentlichkeitsarbeit fand nicht statt.

Dennoch blieb die Zahl der Bürger/-innen, die sich an mich wandten, fast konstant. Die meisten Personen, die bei mir vorsprachen, hatten klare Vorstellungen von meinem Amt

und damit von meinen Möglichkeiten. Sie waren zumeist dankbar dafür, dass sie ohne Furcht vor Nachteilen ihre Anliegen vortragen konnten. Oft wurden hierbei auch persönliche Themen angesprochen, die nur indirekt mit dem Anliegen verbunden waren. Mehrmals bedankten sich Personen dafür, dass sie ohne Zeitdruck angehört worden waren, wenn auch ihre Erwartungen nicht erfüllt werden konnten.

Es gab aber auch Menschen, die die Auffassung vertraten, ich hätte einen überflüssigen, „gut dotierten, von der Stadt bezahlten, Job“.

Zum Abschluss meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter danke ich allen Bürger/-innen, die sich vertrauensvoll an mich gewandt haben, wenn ich auch nicht immer in ihrem Anliegen erfolgreich vermitteln konnte.

Danken will ich auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der verschiedenen Ämter, die meine Vermittlungsversuche ernst nahmen und mir und meinen Mitarbeiterinnen konstruktiv entgegenkamen. Dadurch konnten in vielen Fällen Probleme und Fragen gelöst beziehungsweise beantwortet werden.

Besonders danke ich den vier hauptamtlichen Mitarbeiterinnen, die meine Tätigkeit in den vergangenen sechs Jahren mitgestaltet haben. Ohne deren hervorragende Mitarbeit hätte ich die Tätigkeit als Bürgerbeauftragter nicht leisten können.

Roland Blatz – Bürgerbeauftragter –

## 7. Anhang

Seit 21 Jahren gibt es in Heidelberg die Institution des/der Bürgerbeauftragten. Bisher waren tätig:

**Frau Hannelore Zöller** von Mitte April 1991 - Mitte April 1997

**Herr Jan-Pieter Baumann** von Mitte April 1997 - Ende Juni 2002

**Herr Hans-Ulrich Tzschaschel** von Dezember 2002 – Ende März 2006

**Herr Roland Blatz** von Juni 2006 - heute