Bericht des Bürgerbeauftragten

01. Juni 2014 – 31. Mai 2015

Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... Seite 4

Arbeitsablauf ..... Seite 5

Statistische Auswertung ..... Seite 7

Fallbeispiele ..... Seite 8

Schlussbemerkung ..... Seite 10

Vorwort

Gustav Adolf Apfel in seinem Büro

Am Freitag, 08. Mai 2015, um 09.30 Uhr, wurde ich darüber informiert, dass mich der Gemeinderat der Stadt Heidelberg auf Vorschlag des Oberbürgermeisters für weitere 3 Jahre zum Bürgerbeauftragten bestellt hat. Ich habe mich darüber sehr gefreut und empfinde es als Anerkennung der von mir und meinen beiden Mitarbeiterinnen geleisteten Arbeit.

Heidelberg verfügt damit nicht nur über den einzigen unabhängigen, sondern auch über den wahrscheinlich ältesten Bürgerbeauftragten der Bundesrepublik Deutschland. Dies ist eine weitere Besonderheit unserer schönen, unvergleichlichen Stadt. In diesem Zusammenhang ist es mir auch wichtig zu erwähnen, dass ich stolz darauf bin, seit mehr als 78 Jahren ein Bürger dieser Stadt zu sein.

Früher mehr als Ort der Romantik bekannt, genießt Heidelberg durch seine internationalen, multikulturellen Angebote höchstes Ansehen und ist mit vielen Auszeichnungen bedacht.

Dies findet zurzeit auch seinen Ausdruck in der Bereitschaft der Heidelberger Bürgerinnen und Bürger, sich den Problemen der Aufnahme von Flüchtlingen in vorbildlicher Weise anzunehmen. Bei aller Begeisterung über diese Tatsache fühle ich mich jedoch aufgrund der Satzung der Stadt Heidelberg vom 20. Dezember 2001 vorrangig verpflichtet, daran zu erinnern, dass auch die Bewohner der Obdachlosen- und Notunterkünfte der Stadt, die seit Monaten oder Jahren dort untergebracht sind und bewiesen haben, dass sie unbedenklich in ein „normales Wohnen" vermittelt werden können, bei der Versorgung mit Wohnraum nicht vergessen werden. Zur Information einige Daten aus diesem Bereich:

Die Fachstelle für Wohnungsnotfälle hat zurzeit 1.220 Personen in Unterkünften untergebracht – davon 507 Flüchtlinge. Nach einer internen Prüfung durch Sozialdienst und Verwaltung sind rund 50 Prozent der 713 Heidelberger Bürgerinnen und Bürger unbedenklich vermittelbar. Ein kleiner Teil der Betroffenen ist aufgrund des teilweise guten Zustandes der Obdachlosenunterkünfte an einer Versorgung nicht interessiert. Nach meiner Erfahrung als ehemals zuständiger Sachgebietsleiter für die Hilfe von Asylsuchenden (aus dem Iran, aus Eritrea et cetera) halte ich es für den sozialen Frieden in der Stadt für besonders wichtig, die Bewohnerinnen und Bewohner von Obdachlosenunterkünften vordringlich in die Vergabe von Wohnraum mit einzubeziehen.

Arbeitsablauf

Nach wie vor arbeiten wir nach dem Motto: „Das Kunststück ist nicht, dass man mit dem Kopf durch die Wand rennt, sondern dass man mit den Augen die Tür findet".

Zu Beginn des Berichtszeitraumes betrug der Bestand 17 Fälle. Im Verlauf des Jahres haben 117 Personen unsere Hilfe in Anspruch genommen. Dies geschah teilweise telefonisch, per E-Mail, schriftlich und durch persönliche Vorsprache. Daraus ergaben sich 125 Beratungsgespräche.

Wie in der Vergangenheit sind die Dezernate und sonstigen Einrichtungen in völlig unterschiedlichem Umfang betroffen.

Dezernat I	**erledigte Fälle**	**unerledigte Fälle**
Referat des Oberbürgermeisters (R01)	0	1
Personal- und Organisationsamt (11)	1	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	0	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Rechtsamt (30)	2	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	1	0
Feuerwehr (37)	0	0
Stadtarchiv (47)	0	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	0	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Beschäftigung (80)	0	0
Insgesamt 5 Fälle, davon	**4**	**1**

Auslagen und Gebühren für Strafzettel, unberechtigter Strafzettel, untersagte Baumfällgenehmigung, Probleme beim Bürgerservice

Dezernat II	**erledigte Fälle**	**unerledigte Fälle**
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	0	0
Gebäudemanagement (19)	0	0
Amt für Liegenschaften (23)	3	0
Stadtplanungsamt (61)	2	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	9	1
Tiefbauamt (66)	4	0
Amt für Verkehrsmanagement (81)	10	4
Insgesamt 33 Fälle, davon	**28**	**5**

Zugeparkte Fahrrad- und Gehwege, Parkproblematik Ochsenkopf und Weststadt, Anwohnerparken Handschuhsheim, schlechte Straßenzustände, Nutzungsuntersagung eines Gebäudes, Verkehrsberuhigung Pleikartsförster Straße, Einspruch Neubau REWE-Markt in Schlierbach

Dezernat III	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Schule und Bildung (40)	0	0
Kulturamt (41)	0	0
Kurpfälzisches Museum (42)	0	0
Theater und Philharmonisches Orchester (44)	0	0
Stadtbücherei (45)	0	0
Musik- und Singschule (46)	0	0
Amt für Soziales und Senioren (50)	10	0
Kinder- und Jugendamt (51)	1	1
Insgesamt 12 Fälle, davon	**11**	**1**

Drohende Obdachlosigkeit, Betreuungsentgelt für Kindertagesstätte, Raummangel in Gemeinschaftsunterkünften und Notwohnungen, Hilfe zur Erziehung, höherer Heizkostenbedarf aufgrund einer chronischen Krankheit, Fragen zur Wohngeldberechnung, Inobhutnahme der Kinder

Dezernat IV	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Bürgeramt (15)	6	0
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Standesamt (34)	1	0
Landschafts- und Forstamt (67)	2	0
Amt für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (70)	3	0
Insgesamt 12 Fälle, davon	**12**	**0**

Parkerlaubnis für die Altstadt, Genehmigung Feuerwerk, Beschwerde über Straßenmusiker, mehrmalige Nichtmitnahme von Kartonagen, Ausstellung Geburtsurkunde, Irritationen bei Beerdigung, Pflegemaßnahmen an Bäumen

Dezernat V	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Kämmereiamt (20)	1	0
Insgesamt 1 Fall, davon	**1**	**0**

Fahrzeugstilllegung

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH)	29	10
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	4	1
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (97)	1	0
Job-Center (98)	8	3
Verschiedene (99)	14	1
Insgesamt 71 Fälle, davon	**56**	**15**

Auszugswünsche aus Notwohnungen, personalisierter Behindertenparkplatz, Wohnungsangelegenheiten, Erklärung von Leistungsbescheiden, Unterstützung in behördlichen Angelegenheiten, Stromschulden/Stromsperren, Beratung in einem Nachbarschaftskonflikt

Statistische Auswertung

Fälle nach Dezernaten

	Erledigungen insgesamt	Erledigungen mit Erfolg	%	% Vorjahr	Endbestand
Dezernat I	4	1	25,00	33,33	1
Dezernat II	28	11	39,29	50,00	5
Dezernat III	11	3	27,27	40,63	1
Dezernat IV	12	3	25,00	59,09	0
Dezernat V	1	0	0,00	–	0
Sonstige	56	25	44,64	46,15	15
Gesamt	**112**	**43**	**38,39**	**46,81**	**22**

Fallentwicklung im Berichtszeitraum Juni 2014 bis Mai 2015

	Fälle	Fälle Vorjahr*
Anfangsbestand	17	19
Zugänge	117	139
Gesamt	134	158
Erledigungen	112	141
Endbestand	**22**	**17**

*Vorjahr: 01. Juni 2013 bis 30. Mai 2014

Erledigungen

	Anzahl	%	% Vorjahr
mit (Teil-)Erfolg	43	38,39	46,81
ohne Erfolg	15	13,39	7,09
Info/Beratung	33	29,46	27,66
anderweitig erledigt	21	18,75	18,44
	112	**100**	**100**

Fälle nach Stadtteilen

Stadtteile	Fälle
Weststadt (3), Bergheim (5), Bahnstadt (4)	12
Altstadt	12
Schlierbach (6), Ziegelhausen (3)	9
Neuenheim	4
Handschuhsheim	4
Pfaffengrund (5), Wieblingen (9)	14
Kirchheim	23
Rohrbach (13), Südstadt (1), Boxberg (4), Emmertsgrund (10)	28
Insgesamt	**117**
außerhalb Heidelberg/keine Adresse vorhanden	17
Insgesamt	**134**

Fallbeispiele

Beispiel 1

Eine alleinerziehende Mutter, vier Kinder, wohnhaft außerhalb von Heidelberg, wurde von ihrem Partner verlassen und hat damit ihre Unterkunft verloren. Da ihre Familie (Eltern et cetera) in Heidelberg wohnhaft ist, hat sie sich hilfesuchend an den Bürgerbeauftragten gewandt und um Unterstützung bei der Bewerbung um eine Wohnung der Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH) gebeten.

Auf Nachfragen ergab sich nachstehender Sachverhalt
Die Hilfesuchende war vorbestraft und hatte einen negativen Schufa-Vermerk. Sie hatte jedoch eine Vermögensbetreuerin wie auch eine Familienhelferin, die sich beide zur Entwicklung der Alleinerziehenden sehr positiv äußerten und ihr Anliegen, nach Heidelberg zurückzukehren, eindringlich unterstützten. Ein wesentlicher Grund hierfür war die Tatsache, dass sechs verwandte Familien Mieter der GGH sind und für die Alleinerziehende das für einen Neustart notwendige Umfeld bieten konnten.

Unter Vorlage eines überaus positiven Berichtes der Familienhelferin und Schilderung der Gesamtsituation habe ich die Zuständigen der GGH schriftlich und telefonisch gebeten, dem Antrag der Wohnungssuchenden zu entsprechen. Dass dann dem Antrag trotz der Vorgeschichte (Haft, Schulden et cetera) entsprochen wurde, verdient es, erwähnt zu werden.

Beispiel 2

Frau X lebt von Leistungen nach SGB XII (Grundsicherung). Sie hat sich zunächst telefonisch an uns gewandt und um Hilfe gebeten. Durch das Amt für Soziales und Senioren wurde sie darüber informiert, dass ihre Heizkosten unangemessen hoch sind und daher nur die in ihrem Fall als angemessen festgestellten Heizkosten berücksichtigt

werden können, sodass sie eine monatliche Kürzung ihres Anspruchs hinnehmen müsse; die Kürzung betrug rund 30 EUR oder 7,5 Prozent.

Anlässlich einer zeitlich ausgedehnten persönlichen Vorsprache hat Frau X vorgetragen, dass sie
– alleinstehende Witwe ist,
– schwerbehindert (Grad der Behinderung 90) ist wegen schwerem Herzleiden (15 Stents), Asthma, Durchblutungsstörungen (Kälteempfindlichkeit) und
– durch den Vermieter wegen Schimmelgefahr zu mehr heizen aufgefordert wurde
– sie bewohne zwar eine zu große Wohnung (77 qm), zu einem Umzug sei sie jedoch, weil körperlich nicht belastbar, nicht in der Lage. Außerdem sei die Grundmiete noch angemessen.

Über diesen Sachverhalt habe ich den Zuständigen des Amtes für Soziales und Senioren in einem persönlichen Gespräch in Kenntnis gesetzt und gebeten zu prüfen, ob aufgrund des vorliegenden Sachverhalts eine Abhilfe in Frage kommt. Das Amt für Soziales und Senioren hat dieses Gespräch als fristgerecht erhobenen Widerspruch anerkannt und abgeholfen. Auch dieser Umgang mit einer Bürgerin verdient es meines Erachtens erwähnt zu werden.

Beispiel 3

Dieser Fall zeigt, dass es leider auch anders gehen kann.

Ein Arbeitsloser hat sich hilfesuchend zunächst an die Rhein-Neckar-Zeitung (RNZ) gewandt; von dort wurde er an mich verwiesen. Der Herr, Migrant, 49 Jahre alt, Buchhalter, hat mit dem Jobcenter eine Eingliederungsvereinbarung getroffen, die er nicht eingehalten hat. Er war skeptisch, dass ein 49jähriger Buchhalter mit Migrationshintergrund in seinem Beruf vermittelt werden könnte und sich deshalb in Eigeninitiative mit Erfolg um einen Ausbildungsplatz als Gesundheits- und Krankenpfleger in Bad Mergentheim bemüht. Deshalb wurde er mit Sanktionen bis zur Einstellung der Hilfe nach SGB II belegt. Die Übernahme der ihm entstandenen Bewerbungskosten wurden ebenfalls abgelehnt. Die Entscheidungen des Jobcenters entsprachen dem geltenden Recht.

Ob solche Entscheidungen bei einem nachgewiesen **erfolgreichen** Abschluss persönlicher **Wiedereingliederungsbemühungen** aufrechterhalten bleiben **müssen,** darüber kann man nachdenken.

Sein Lebensunterhalt bis zur Aufnahme seiner Ausbildung wurde durch einen freien Träger der Wohlfahrtspflege aus Spendenmitteln der Weihnachtsaktion der Rhein-Neckar-Zeitung sichergestellt.

Beispiel 4

Ein weiteres Ruhmesblatt für die GGH. Kurz gefasst:
Ein Ehepaar, 23 Jahre Mieter der GGH, ist durch ständige Auseinandersetzungen mehr als unangenehm aufgefallen, zuletzt durch eine unberechtigte Mietminderung, die durch Gerichtsbeschluss die Vermieterin zur Zwangsräumung berechtigte. Demgegenüber haben sich die Eheleute in der Vergangenheit immer bemüht, wenn es um den Erhalt oder die Verbesserung der Mietsache in Handschuhsheim ging; beispielsweise durch

– Reinigung der Dachrinne
– Austausch von Leuchtmittel in der Tiefgarage
– Reinigung des Treppenhauses nach Brand bei einer verstorbenen Mieterin
– Wiederinstandsetzung des Haustürschlosses
– Ersatz der Erde im Garten
– Einhaltung der Mülltrennung

Insgesamt gesehen kostenlose Hausmeistertätigkeiten.

Im eigenen Wohnbereich haben sie Böden im Schlaf- und Kinderzimmer neu ausgelegt und sich an den Kosten bei der Erneuerung der Böden im Flur, Wohnzimmer und Küche beteiligt.

Nach meiner Wahrnehmung hatten die Zwistigkeiten ihren Ursprung in dem subjektiven Gerechtigkeitsempfinden der Mieter. Aufgrund des zum 05. Februar 2015 festgelegten Termins zur Zwangsräumung, haben die Eheleute am 14. Januar 2015 im Büro des Bürgerbeauftragten vorgesprochen und ihre Sicht der Dinge dargelegt. Zuvor haben sie sich bereits mit Schreiben vom 12. Januar 2015 an ihre Vermieterin gewandt, um Nachsicht gebeten und Besserung versprochen. Wegen der sich aus einem Verlust der Wohnung ergebenden Folgen habe ich mich mit der GGH in Verbindung gesetzt und gebeten, von einer Räumung abzusehen, weil Herr X, der für einen Abschleppdienst tätig ist, durch den Verlust seines Auto-Parkplatzes auch seinen Arbeitsplatz verlieren könnte. Darüber hinaus wurde bekannt, dass die Ehefrau krank ist und eventuell wiederholt operiert werden muss. Am 02. Februar 2015 hat die GGH die für den 05. Februar 2015 geplante Räumung vorerst zurückgenommen.

Die entstandenen Kosten und entgangenen Einnahmen durch Mietminderung von insgesamt 4.948,47 EUR müssen die Mieter in Raten von 100 EUR begleichen. (Stand 18. Februar 2015 – 3.545,95 EUR)

Schlussbemerkung

Wie in der Vergangenheit liegen den Arbeitsergebnissen des Bürgerbeauftragten die Teamarbeit mit den von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Mitarbeiterinnen, Frau Doris Ellwanger und Frau Sabine Kinzinger, zugrunde. Beiden möchte ich für ihre sehr gute Arbeit danken.

Die Statistikergebnisse (Rückgang der Erfolgszahlen) belegen, dass sich die Arbeitsqualität der Verwaltung weiter verbessert hat. Die leicht rückläufige Inanspruchnahme des Bürgerbeauftragten hat meines Erachtens ihre Ursache in den sonstigen Serviceangeboten der Stadt, um den Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden (zum Beispiel Ideen- und Beschwerdemanagement, Baustellenbeauftragte, Stadtteilmanagement, Sprechstunden des Oberbürgermeisters und des Bürgermeisters Erichson, Bürgerbeteiligungsverfahren und so weiter).

Für die Bewältigung der großen Aufgabe, Asylanten als Mitbürgerinnen und Mitbürger zu integrieren und mit angemessenen Wohnungen zu versorgen, wünsche ich mir und allen Betroffenen, dass es gelingt, die Mieten der Wohnbaugesellschaften so zu gestalten, dass die Verwaltung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben in die Lage versetzt wird, diese auch als angemessen zu akzeptieren. Damit könnte erhöhter Verwaltungsaufwand (Widerspruchsverfahren, Klageverfahren vor dem Sozialgericht) vermieden werden.

Abschließend bedanken wir uns bei allen Ansprechpartnern, mit denen wir im Berichtszeitraum zusammengearbeitet haben, insbesondere bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung. Hervorzuheben ist hier die unvoreingenommene Bereitschaft, uns bei der Bewältigung unserer Aufgaben zu helfen, obwohl, wie bereits im Bericht des Vorjahres ausgeführt, ein Kontakt durch uns zumeist mit einer zusätzlichen Arbeitsbelastung verbunden ist.

Bürgerbeauftragter
Gustav Adolf Apfel

Sekretariat
Doris Ellwanger, Sabine Kinzinger
Telefon 06221 58-10260
Telefax 06221 58-4610260
buergerbeauftragter@heidelberg.de

Öffnungszeiten
Mittwoch 09.00 bis 12.00 Uhr, 13.00 bis 15.00 Uhr
Donnerstag 09.00 bis 12.00 Uhr, 13.00 bis 17.00 Uhr
– Termine nach Vereinbarung –

Anschrift
Stadt Heidelberg
Rathaus, Marktplatz 10 (Zimmer 216)
69117 Heidelberg

Sie erreichen uns mit der Buslinie 33 (Rathaus/Bergbahn) und Buslinie 35 (Alte Brücke).

Fotos
Titelfoto Steffen Diemer
Seite 4 Philipp Rothe

Heidelberg