



**Bericht des Bürgerbeauftragten**  
01. Juni 2015 – 31. Mai 2016 und  
01. Juni 2016 – 31. Mai 2017



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Vorwort</b> .....	<b>Seite 04</b>
<b>2. Arbeitsübersicht</b> .....	<b>Seite 05</b>
<b>3. Statistische Auswertung</b> .....	<b>Seite 06</b>
3.1 Berichtszeitraum 2015/2016 .....	Seite 06
3.2 Berichtszeitraum 2016/2017 .....	Seite 08
<b>4. Statistik 2015/2016</b> .....	<b>Seite 11</b>
<b>5. Statistik 2016/2017</b> .....	<b>Seite 12</b>
<b>6. Fallbeispiele</b> .....	<b>Seite 13</b>
<b>7. Schlussbemerkung</b> .....	<b>Seite 14</b>
<b>Impressum</b> .....	<b>Seite 15</b>



Gustav Adolf Apfel in seinem Büro

## Vorwort

In allen Berichten über die Arbeit der jeweiligen Bürgerbeauftragten in den Zeiträumen ab 15. April 1991 haben diese auf die Satzung vom 07. März 1991 (in der Fassung vom 20. Dezember 2001) als Rechtsgrundlage für ihre Tätigkeit Bezug genommen.

Seit dem Inkrafttreten der vorgenannten Satzung sind inzwischen 25 Jahre vergangen, sodass ich Zweifel habe, dass diese Verpflichtung noch allen Beteiligten bekannt ist.

Für besonders schwierig halte ich die Umsetzung der Vorgabe, Verwaltungshandeln so zu gestalten, dass die Bürgerinnen und Bürger für sie negative Entscheidungen in Kauf nehmen und akzeptieren.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, führt meines Erachtens kein Weg daran vorbei, Bürgerfreundlichkeit zu praktizieren. Das heißt (nach Duden-online), den Bürgerinnen und Bürgern entgegenkommend dienlich zu sein. Bestärkt in meiner Auffassung fühle ich mich durch das Vorwort der europäischen Bürgerbeauftragten zum Kodex für gute Verwaltungspraxis in Verbindung mit der Charta der Grundrechte (Artikel 41).

Demnach haben Bürgerinnen und Bürger sinngemäß ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Ämtern und Einrichtungen und sonstigen Stellen der Stadt unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden.

Inbesondere haben sie dabei das Recht, gehört zu werden, bevor eine für sie nachteilige individuelle Maßnahme getroffen wird.

Außerdem verfügen sie über das Recht auf Zugang zu den sie betreffenden Akten unter Wahrung des berechtigten Interesses der Vertraulichkeit sowie des Berufs- und Geschäftsgeheimnisses (Gesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen in Baden-Württemberg; Landesinformationsfreiheitsgesetz - LIFG).

Zudem besteht die Verpflichtung der Verwaltung, zu jeder Entscheidung, die sich nachteilig auf die Rechte oder Interessen einer Einzelperson auswirken kann, die Gründe und die Rechtsgrundlage der Entscheidung zu nennen, auf die sie sich stützt; dazu sind die relevanten Tatsachen eindeutig anzugeben.

In Fällen, in denen die Verwaltung diesen Verpflichtungen nicht nachkommt, haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, sich an die/den jeweilige/n Bürgerbeauftragte/n zu wenden und Vermittlung in Anspruch nehmen.

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre zeigen, dass die Mittlertätigkeit nicht darin besteht, die Rechtmäßigkeit von Entscheidungen zu prüfen oder gar zu beanstanden. Sie ist vielmehr beschränkt auf die Prüfung, ob bürgerfreundliches Verwaltungshandeln praktiziert wurde. Werden dabei Fehler festgestellt, kann lediglich darauf hingewiesen werden.

## Arbeitsübersicht

Das Angebot auf Vermittlung haben im Berichtsjahr Juni 2015 bis Mai 2016 138 Personen wahrgenommen, das sind 19 mehr als im Jahr zuvor und bedeutete eine Zunahme von rund 18 %.

Im Berichtszeitraum Juni 2016 bis Mai 2017 waren es 126 Personen, das sind 12 Personen weniger, und bedeutet eine Abnahme von 10 % gegenüber dem Vorjahr.

Nachdem der Gemeinderat mit der Satzung über die Einrichtung einer oder eines Bürgerbeauftragten die Stadt Heidelberg zur Bürgerfreundlichkeit verpflichtet hat, haben die Bürgerinnen und Bürger meines Erachtens darauf einen Rechtsanspruch gegenüber den jeweiligen städtischen Ämtern und deren Einrichtungen.

Besonders positiv aufgefallen bei der Umsetzung dieser Vorgaben ist im Berichtszeitraum 2016/2017 das Amt für Soziales und Senioren: Mit der Beschlussvorlage „Anwendung der Miete des Heidelberger Mietspiegels entsprechend des tatsächlichen Baujahres“ vom 15. September 2015 und dem vom Gemeinderat einstimmig gefassten Beschluss vom 18. Februar 2016 wurden sowohl die höchst richterliche Rechtsprechung wie auch die Ergebnisse des qualifizierten Heidelberger Mietspiegels in vorbildlicher Weise zugunsten der hilfebedürftigen Bürgerinnen und Bürger umgesetzt.

Auf dieser Grundlage haben unabhängig voneinander das Büro des Bürgerbeauftragten und das Amt für Soziales und Senioren eine Liste entwickelt, die es allen betroffenen Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, selbst festzustellen, bis zu welchem Höchstbetrag sie eine ihren Bedürfnissen entsprechende Unterkunft anmieten können.

Die abstrakt ermittelten Bemessungsgrenzen der Tabellen haben die jeweils angemessene Wohnungsgröße, Quadratmeterpreise des Heidelberger Mietspiegels (Baujahre 1980 – 1989) zuzüglich stadtteilbezogene Zuschläge als Kaltmiete sowie die ebenfalls abstrakt festgestellten kalten Betriebskosten (Betriebskostenspiegel Baden-Württemberg) zur Bildung des Produkts „angemessene Kosten der Unterkunft“ zur Basis.

Dieses Verfahren bietet den Bürgern die Freiheit, selbst zu entscheiden, ob sie eine unangemessen große aber günstigere Wohnung oder eine unangemessen teure aber kleinere Wohnung anmieten. Darüber hinaus können die hilfebedürftigen Wohnungssuchenden auch damit bereits am Wochenende feststellen, ob es für sie Sinn macht, Wohnungsangebote weiter zu verfolgen.

Die Prüfung der Angemessenheit von Heizkosten erfolgt wie bisher.

Negativ aufgefallen ist in der Vergangenheit die gängige Praxis der städtischen Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz, ablehnende Entscheidungen grundsätzlich ohne nähere Begründung zu erteilen.

Es ist mir bekannt, dass dies auch bei anderen Wohnungsbaugesellschaften/-genossenschaften, die nicht dem Einfluss der Stadt unterliegen und somit nicht zur Bürgerfreundlichkeit verpflichtet sind, üblich ist. Auf diese Verfahrensweise kann sich meines Erachtens die städtische Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz jedoch nicht berufen.

Durch das Landesinformationsfreiheitsgesetz hat sich die Situation für die Bürgerinnen und Bürger in diesem Bereich noch zusätzlich positiv verändert.

## Statistische Auswertung

Zu Beginn des Berichtszeitraums 2015/2016 betrug der Bestand 22 Fälle. Im Laufe des Jahres haben 138 Personen unsere Hilfe in Anspruch genommen. Daraus ergaben sich 115 Beratungsgespräche.

Im Berichtszeitraum 2016/2017 betrug der Anfangsbestand 37 Fälle. Weitere 126 Personen haben sich im Verlauf des Jahres an uns gewandt. Auch daraus ergaben sich Beratungsgespräche, und zwar 132.

In beiden Berichtszeiträumen (2015/2016 und 2016/2017) sind die Dezernate und sonstigen Einrichtungen in sehr unterschiedlichem Umfang betroffen.

### Berichtszeitraum 2015 / 2016

Dezernat I	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Referat des Oberbürgermeisters (R01)	1	0
Personal- und Organisationsamt (11)	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	0	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Rechtsamt (30)	1	1
Feuerwehr (37)	0	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	0	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Beschäftigung (80)	0	0
<b>Insgesamt 3 Fälle, davon</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

#### Würdigung einer Person, Bußgeldforderung wegen Urinierens

Dezernat II	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	0	0
Gebäudemanagement (19)	3	0
Stadtplanungsamt (61)	0	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	5	0
Tiefbauamt (66)	1	2
Amt für Verkehrsmanagement (81)	12	6
<b>Insgesamt 29 Fälle, davon</b>	<b>21</b>	<b>8</b>

Flüchtlingsunterbringung Rufinusplatz und Im Weiher, Nutzungsgebühr Werbeanlagen, Widerspruch gegen Umbauvorhaben, schlechter Wegezustand, Erhöhung Abwassergebühren, Parkplatzsituation Weststadt und Im Neuenheimer Feld, Verkehrssituation Theaterstraße und Ziegelhäuser Landstraße

Dezernat III	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Schule und Bildung (40)	1	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
Stadtarchiv (47)	0	1
Amt für Soziales und Senioren (50)	16	6
Kinder- und Jugendamt (51)	4	1
<b>Insgesamt 29 Fälle, davon</b>	<b>21</b>	<b>8</b>

Zustand Marie-Baum-Schule, Heizkostenabrechnung, Kosten der Unterkunft, Zustand Notwohnung, Sozialpass, Soziale Dienste, Übernahme Bestattungskosten, Grundsicherung – Prüfung der Unterhaltspflicht des Sohnes, Inobhutnahme der Kinder, Unterhaltsberechnung, Umgangsrecht

Dezernat IV	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Bürgeramt (15)	8	1
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	0	0
Standesamt (34)	0	0
Landschafts- und Forstamt (67)	8	1
Amt für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (70)	5	0
<b>Insgesamt 23 Fälle, davon</b>	<b>21</b>	<b>2</b>

Legalisierung Geburtsurkunde, Fahrschulprüfungsort, Gebührenhöhe für Eintragung eines zweiten Namens, Sonderparkerlaubnis, Asylverfahren, Einbürgerungsangelegenheit, abgestelltes und abgemeldetes Auto, Vorkommnisse bei Beerdigung, WC Schwanenteichanlage für mobilitätseingeschränkte Personen, Verschmutzungen durch Laub, Zustand Bouleplatz Kirchheim, Zustand Spazierweg, Problem bei Abholung von Abfalltonnen, Entsorgungsmöglichkeit von besonderen Abfällen, Müllproblem beim Heidelberger Herbst

Dezernat V	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Kämmereiamt (20)	1	0
Amt für Liegenschaften (23)	1	0
<b>Insgesamt 2 Fälle, davon</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Probleme mit der Abteilung Kasse, Verglasung beim Bürgerhaus Pfaffengrund

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH)	19	11
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	4	0
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (97)	1	0
Job-Center (98)	19	3
Verschiedene (99)	13	4
<b>Insgesamt 74 Fälle, davon</b>	<b>56</b>	<b>18</b>

**Auszugswünsche aus Notwohnungen, Wohnungsangelegenheiten, Suche nach behindertenge-rechter Wohnung, Mieterhöhungen, Hilfestellung bei Renten-, Versorgungsamt- und Finanzamtangelegenheiten, Vermittlung Untervermietung Garagenstellplatz, Hilfe / Vermittlung bezüglich angehäufter Schulden**

## Berichtszeitraum 2016 / 2017

Dezernat I	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Referat des Oberbürgermeisters (R01)	0	0
Personal- und Organisationsamt (11)	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	1	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Rechtsamt (30)	1	0
Feuerwehr (37)	0	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	0	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Beschäftigung (80)	0	0
<b>Insgesamt 2 Fälle, davon</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

**Stadtblattzustellung, Höhe der Ordnungswidrigkeit**

Dezernat II	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	0	0
Gebäudemanagement (19)	1	0
Stadtplanungsamt (61)	0	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	3	0
Tiefbauamt (66)	3	0
Amt für Verkehrsmanagement (81)	27	0
<b>Insgesamt 34 Fälle, davon</b>	<b>34</b>	<b>0</b>

**Behindertengerechter Zugang zu einer Schule, Bauvorhaben / Neubau Hotel, Verstoß gegen Werbeanlagensatzung, Änderungsbescheid, erhöhte Abwassergebühren, Lärmbelästigung durch Kanaldeckel, Unfallgefahr Riffel-Blech, wildes Fahrradparken, Baustellensituation, Behindertenparkplatz, Anwohnerparkmöglichkeit Kerwe-Platz Kirchheim, gefährlicher Radverkehr**

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
Stadtarchiv (47)	1	0
Amt für Soziales und Senioren (50)	27	4
Kinder- und Jugendamt (51)	3	0
<b>Insgesamt 35 Fälle, davon</b>	<b>31</b>	<b>4</b>

**Suche nach alter Namensakte, Übernahme Heizkostennachzahlung, hohe Stromkosten wegen Heizlüfter, Ablehnung Wohngeld, Zustände im Mörgelgewann, unangemessene Kosten der Unterkunft, Umzugswunsch innerhalb der Notwohnung, allgemeine soziale Beratung, falsch datierte Ausstellung im Jugend-Veranstaltungskalender, Leistungen nach Unterhaltsvorschussgesetz**

Dezernat IV	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Bürgeramt (15)	11	0
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	0	0
Standesamt (34)	2	0
Landschafts- und Forstamt (67)	3	1
Amt für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (70)	1	0
<b>Insgesamt 18 Fälle, davon</b>	<b>17</b>	<b>1</b>

**Einbürgerungsangelegenheit, Rattenplage, Meldeproblem, Gebühr für Meldebescheinigung, Minderung Hundesteuer ALG II-Bezieher, Probleme wegen Wunschkennzeichen, Melderegister-Eintrag, verlorenes Kfz-Zeichen, Nachlassangelegenheit, Nachbarschaftskonflikt wegen zugepflanztem Garten, Park in Ziegelhausen, Baumfällangelegenheit**

Dezernat V	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Kämmereiamt (20)	2	0
Amt für Liegenschaften (23)	2	0
<b>Insgesamt 4 Fälle, davon</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

**Vollstreckung und Privatinsolvenz, Einspruch gegen Rechnung von Amt 20, Lärmbelästigung Prinz-Carl-Gebäude**

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH)	24	10
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	0	0
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (97)	0	0
Job-Center (98)	19	3
Verschiedene (99)	15	0
<b>Insgesamt 71 Fälle, davon</b>	<b>58</b>	<b>13</b>

**Wohnungsangelegenheiten, Aufzugsproblem, Suche nach behindertengerechter Wohnung, Wohnungskündigung, Ablehnung der Bewerbung ohne Angabe von Gründen, Wunsch nach Wohnungsaustausch, Umzugswunsch wegen lärmender Nachbarschaft, Schimmelbefall der Wohnung, Berechnung Weihnachtsgeld, Kosten der Unterkunft, Überprüfung / Erläuterung JC-Bescheide, keine Gewährung Erstausrüstung, Leistungen nicht komplett erhalten, Beratung wegen: – Rentenversicherung – Versorgungsamt – Selbständigkeit – Wohnungsgesellschaft Flüwo – Streichung Krankengeld**

## Statistik 2015 / 2016

### Fälle nach Dezernaten

	Erledigungen insgesamt	Erledigungen mit Erfolg	Endbestand
Dezernat I	2	0	1
Dezernat II	21	5	8
Dezernat III	21	7	8
Dezernat IV	21	12	2
Dezernat V	2	1	0
Sonstige	56	27	18
<b>Gesamt</b>	<b>123</b>	<b>52</b>	<b>37</b>

### Fallentwicklung im Berichtszeitraum Juni 2015 bis Mai 2016

	Fälle	Fälle Vorjahr*	Erledigungen	Anzahl
Anfangsbestand	22	17	mit (Teil-)Erfolg	52
Zugänge	138	117	ohne Erfolg	11
Gesamt	160	134	Info/Beratung	23
Erledigungen	123	112	anderweitig erledigt	37
<b>Endbestand</b>	<b>37</b>	<b>22</b>		<b>123</b>

\*Vorjahr: 01. Juni 2014 bis 30. Mai 2015

### Fälle nach Stadtteilen

Stadtteile	Fälle
Weststadt (6), Bergheim (10), Bahnstadt (2)	18
Altstadt	16
Schlierbach (3), Ziegelhausen (4)	7
Neuenheim	9
Handschuhsheim	17
Pfaffengrund (9), Wieblingen (7)	16
Kirchheim	23
Rohrbach (12), Südstadt (1), Boxberg (9), Emmertsgrund (13)	35
<b>Insgesamt</b>	<b>141</b>
außerhalb Heidelberg/keine Adresse vorhanden	19
<b>Insgesamt</b>	<b>160</b>

## Statistik 2016 / 2017

### Fälle nach Dezernaten

	Erledigungen insgesamt	Erledigungen mit Erfolg	Endbestand
Dezernat I	2	1	0
Dezernat II	34	13	0
Dezernat III	31	10	4
Dezernat IV	17	7	0
Dezernat V	4	2	0
Sonstige	58	16	13
<b>Gesamt</b>	<b>146</b>	<b>49</b>	<b>17</b>

### Fallentwicklung im Berichtszeitraum Juni 2015 bis Mai 2016

	Fälle	Fälle Vorjahr*
Anfangsbestand	37	22
Zugänge	126	138
Gesamt	163	160
Erledigungen	146	123
<b>Endbestand</b>	<b>17</b>	<b>37</b>

### Erledigungen

	Anzahl
mit (Teil-)Erfolg	49
ohne Erfolg	25
Info/Beratung	35
anderweitig erledigt	37
<b>Gesamt</b>	<b>146</b>

\*Vorjahr: 01. Juni 2015 bis 30. Mai 2016

### Fälle nach Stadtteilen

Stadtteile	Fälle
Weststadt (8), Bergheim (11), Bahnstadt (0)	19
Altstadt	14
Schlierbach (3), Ziegelhausen (7)	10
Neuenheim	5
Handschuhsheim	15
Pfaffengrund (7), Wieblingen (16)	23
Kirchheim	23
Rohrbach (14), Südstadt (3), Boxberg (7), Emmertsgrund (14)	38
<b>Insgesamt</b>	<b>147</b>
außerhalb Heidelberg/keine Adresse vorhanden	16
<b>Insgesamt</b>	<b>163</b>

## Fallbeispiele

Im Folgenden beispielhaft einige Fälle, die mich sowohl positiv wie negativ besonders beeindruckt haben:

Eine Alleinerziehende lebt zusammen mit ihren Kindern von Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II (Hartz IV). Wiederholt war sie in erheblichen finanziellen Schwierigkeiten, weshalb sie hilfesuchend in meinem Büro vorge-sprochen hat.

Bei der Prüfung des Leistungsbescheids des Jobcenters war mir aufgefallen, dass bei Feststellung des Anspruchs der Bedarfsgemeinschaft Unterhaltsleistungen des Kindsvaters angerechnet wurden, welche die Hilfeempfängerin auf Nachfrage nie tatsächlich erhalten hatte.

Die Ursache hierfür war, dass sie aus Angst vor dem bekannt gewalttätigen Kindsvater falsche Angaben gemacht hatte, um zu verhindern, dass dieser durch das Jugendamt zu Unterhaltsleistungen herangezogen werden könnte. Die Befürchtungen waren weitere Gewalttätigkeiten, die er ihr gegenüber im Beisein der Kinder angedroht hatte. Die Tatsache der Gewalttätigkeit ist der örtlich zuständigen Polizei bekannt.

Ich habe daraufhin zum Jobcenter Kontakt aufgenommen und auf den mir bekannt gewordenen Sachverhalt hingewiesen. Dabei habe ich geltend gemacht, dass „nicht bereite Mittel“ grundsätzlich nicht anzurechnen sind und um rückwirkende Korrektur des Leistungsanspruchs gebeten.

In etlichen ausführlichen Beratungsgesprächen ist es mir außerdem gelungen, die Hilfesuchende davon zu überzeugen, dass sie grundsätzlich verpflichtet ist, vorrangige Leistungen wie nach dem Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) in Anspruch zu nehmen.

Der Leistungsanspruch wurde daraufhin zugunsten der Hilfesuchenden teilweise rückwirkend korrigiert.

Die Lösung der geschilderten Notsituation war mit Hilfe des Jobcenters und des Kinder- und Jugendamtes nur möglich, weil mir im Gegensatz zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ämter und Einrichtungen ausreichend Zeit zur Verfügung steht, um im Gespräch mit Betroffenen die Hintergründe für die jeweiligen Notsituationen zu erfahren.

Ausgesprochen positive Erfahrungen habe ich mit dem Amt für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung gemacht:

Im vergangenen Jahr haben wir, das heißt der Amtsleiter, seine Stellvertreterin und ich, einem hilfesuchenden betagten Mitbürger aus Ziegelhausen anlässlich eines Ortstermins damit helfen können, indem ihm ein für ihn leichter zu erreichender Abstellplatz für seine Mülltonne vermittelt werden konnte.

In diesem Jahr hat sich eine zierliche ältere Dame aus Schlierbach an mich gewandt, weil sie per Bescheid des Amtes für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung aufgefordert wurde, ihre 200-Liter-Mülltonne künftig selbst zur Abholung an den hierfür vorgesehenen Abstellplatz (an die B 37) zu stellen. Dass sie körperlich hierzu nicht in der Lage war, war offensichtlich. Auf Nachfrage beim Amt habe ich dann erfahren, dass sowohl satzungs- wie auch versicherungsrechtliche Gründe eine Abholung durch die städtischen Müllwerker nicht mehr zulassen. In dem Bemühen, auch in diesem Fall eine zumutbare bürgerfreundliche Lösung zu finden, haben wir uns (Amtsleitung, Stellvertretung und ich) zu einem Vororttermin getroffen. Im gemeinsamen Gespräch mit der Betroffenen wurde ihr – nachdem sich keine andere Lösung ergab – vorgeschlagen, dass sie künftig ohne Mehrkosten mit zwei kleineren Mülltonnen versorgt wird.

Unabhängig davon habe ich mit dem Geschäftsführer der sich in unmittelbarer Nähe des Abstellplatzes befindlichen Vodafone-Geschäftsstelle Kontakt aufgenommen, um über ihn die Daten des Grundstückbesitzers an der B 37 zu erfahren. Meine Absicht war, zu erreichen, dass ihr dort ein Abstellplatz für eine größere Tonne geschaffen werden könnte. Im Gespräch mit der Besitzerin des Grundstücks hat mich diese überzeugt, dass sie mein Anliegen aus verständlichen Gründen ablehnen musste.

Danach geschah ein kleines Wunder: Der Leiter der Vodafone-Geschäftsstelle war von den gemeinsamen Bemühungen des Amtes für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung und des Bürgerbeauftragten, der älteren Dame behilflich zu sein, so beeindruckt, dass er sich telefonisch an das Amt gewandt und seine persönliche Hilfe angeboten hat, indem er künftig den Transport der Mülltonne sicherstellen würde.

In einem anderen Fall gibt es eine gar nicht erfreuliche Tatsache: Einer seit Kindheit durch Krankheit beeinträchtigten Mieterin in einem Gebäude der Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH) wurde durch einen Hausmitbewohner ein derart zusätzlicher Gesundheitsschaden zugefügt, dass ihr durch das Sozialgericht Mannheim eine lebenslange Grundrente nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG) zugesprochen wurde.

Anträge, sie mit einer anderen Unterkunft in einem anderen Haus zu versorgen, blieben bisher ohne Erfolg. Von Seiten der Vermieterin wurde eingewendet, dass die Betroffene Angebote abgelehnt hatte und sie deswegen von der Liste der Wohnungsbewerber ausgeschlossen worden sei.

Dabei wurde meines Erachtens nicht berücksichtigt, dass das Verhalten der Geschädigten in einem inneren Zusammenhang mit den Auswirkungen ihrer gesamten Gesundheitsstörungen gesehen werden könnte.

Zurzeit befindet sich die Betroffene in ambulanter Betreuung der Heidelberger Werkgemeinschaft. Die Einrichtung genießt weit über die Stadtgrenzen hinaus hohes Ansehen und hat sich ihrerseits unter Vorlage einer gutachterlichen Stellungnahme bereits um eine andere Unterkunft bei der GGH bemüht.

Ich habe deswegen unter nochmaliger Vorlage der gutachterlichen Äußerung der Heidelberger Werkgemeinschaft und der ärztlichen Atteste am 03.05.2017 um die Wiederaufnahme des Wohnungsbewerbungsverfahrens gebeten.

Eine zusätzliche Belastung für die Geschädigte ist die Tatsache, dass sie nahezu täglich dem Schädiger begegnen muss.

## Schlussbemerkung

Erfolgreiche Arbeit ist nicht immer beweisbar. Ein nicht unerheblicher Teil von Beschwerden wird nämlich auch rasch und ohne großes Aufsehen erledigt. Dies ist ein Verdienst meiner Mitarbeiterinnen Sabine Kinzinger und Doris Ellwanger, denen ich bei dieser Gelegenheit sehr für ihr Engagement und ihre Mitarbeit danke.

Bei dieser Gelegenheit danken wir auch allen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern, mit denen wir in der Vergangenheit zusammengearbeitet haben.

Getreu unserem Motto „Nicht mit dem Kopf durch die Wand, sondern mit den Augen die Tür finden“ werden wir unsere Arbeit gerne gemeinsam weiterführen.

### Impressum

**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 und 13.00 bis 15.00 Uhr  
Donnerstag:  
09.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 17.00 Uhr  
– Termine nach Vereinbarung –

**Stadt Heidelberg**  
Rathaus, Marktplatz 10 (Zimmer 2.16)  
69117 Heidelberg

Sie erreichen uns mit der Buslinie 33  
Haltestelle „Rathaus/Bergbahn“

**Fotos**  
Titelseite, Seite 2 – Heidelberg Marketing