



## Bericht des Bürgerbeauftragten vom 28. April 2005

### I.

Gestützt auf § 4 Absatz 3 der Satzung über die Einrichtung einer/eines Bürgerbeauftragten in der Fassung vom 20.12.2001 erstattet der Bürgerbeauftragte dem Gemeinderat der Stadt Heidelberg über seine Tätigkeit vom Januar 2004 bis zum Dezember 2004 den folgenden Bericht:

Die rechtlichen Grundlagen meiner Tätigkeit sind die Satzung in der Fassung vom 20.12.2001 und die Dienstanweisung der Frau Oberbürgermeisterin in der Fassung vom 26.10.2001.

Der Bürgerbeauftragte hat auf Gerechtigkeit, Billigkeit und Bürgernähe im Verwaltungshandeln zu achten. In konkreten Konflikten hat er die Stellung des Bürgers zu stärken und auf einvernehmliche Lösungen hinzuwirken.

Meine Tätigkeit habe ich auf der jahrelangen Arbeit meiner beiden Vorgänger aufgebaut. Deren Jahresberichte waren für mich informativ und richtungsweisend. In der Zwischenzeit habe ich viele eigene Erfahrungen gesammelt und komme in diesem Ehrenamt gut zurecht.

Für meine Arbeit ist die hervorragende Leistung der hauptamtlichen Mitarbeiterin Frau Monika Schmitt-Seifert von großer Bedeutung. Deren freundliches Verhalten gegenüber den Bürgern und deren jahrelange Erfahrung und fachliche Kompetenz tragen viel zur schnellen und reibungslosen Bearbeitung der einzelnen Fälle bei.

Meinen Bericht für die Zeit von Dezember 2002 bis Ende Dezember 2003 habe ich Ihnen am

18. März 2004 vorgetragen. 29 Fälle nahm ich in den jetzigen Berichtszeitraum mit hinüber. Weitere 104 Fälle kamen im Jahr 2004 hinzu. Von den insgesamt 133 Fällen wurden 90 Fälle erledigt. Wie bisher, gliedere ich die Erledigungen – aus der Sicht des Bürgers – in solche **mit** und **ohne** Erfolg, sowie in Erledigungen durch Information und Beratung. Anderweitig haben sich nur ganz wenige Fälle erledigt, wie durch Umzug oder Nichtweiterbetreiben des Bürgers.

**Mit Erfolg** habe ich 39 Fälle erledigt; das sind mehr als 43 %. Im ersten Berichtsjahr waren dies 40 %.

**Ohne Erfolg** blieben 8 Fälle, das entspricht etwa 9 Prozent; im Vorjahr waren es 10 % der Vorgänge. Hier musste ich unberechtigten Vorwürfen gegen Dienststellen und Einrichtungen der Stadt entgegentreten, wie das in § 3 Ziffer 3 der genannten Satzung vorgesehen ist.

In weiteren 39 Fällen wurden den Bürgerinnen und Bürgern geeignete Informationen gegeben und ausführliche Ratschläge erteilt, wie es § 3 Ziffer 2 der Satzung entspricht.

Zu den Einzelheiten der Arbeitsergebnisse verweise ich auf die Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum Januar 2004 bis Dezember 2004, die Ihnen, meine Damen und Herren, vorliegt. Bei der Betrachtung der Statistik ergeben sich als Schwerpunkte der Fälle die Ämter für Baurecht, soziale Angelegenheiten und öffentliche Ordnung.

## II.

Die Zusammenarbeit mit Frau Oberbürgermeisterin Weber ist nach wie vor gut. Ich habe ihr die aktuellen Fälle vorgetragen und ihr Lösungsmöglichkeiten unterbreitet. Auch im vergangenen Jahr gab es keinen Fall, in dem ich mit meinen Vorschlägen nicht durchgedrungen bin. Frau Oberbürgermeisterin hat meine Arbeit immer aktiv unterstützt. Insgesamt ist bei mir der Eindruck entstanden, dass die Heidelberger Stadtverwaltung durchgängig bürgerfreundlich und serviceorientiert ist. Die Bürger haben sich nicht über eine unfreundliche, ungehaltene oder ungeduldige Behandlung bei mir beschwert, sondern kommen oft mit den strikten und strengen Vorschriften nicht klar, die ihre Begehren gegenüber den einzelnen Ämtern behindern und beeinträchtigen.

Die Zusammenarbeit mit den einzelnen Dienststellen der Stadt war gut und erfolgreich. Vor jedem einzelnen Termin mit dem Bürger wurden Sachstandsanfragen bei der zuständigen Abteilung vorgenommen. Die angeforderten Akten oder die schriftlichen Stellungnahmen zu den infrage stehenden Sachverhalten wurden unverzüglich hereingegeben und waren immer

informativ. Bei schwierigen Fällen habe ich oft telefonisch zurückgefragt und – bei Bedarf – mir beim Rechtsamt der Stadt rechtliche Aufklärung eingeholt. Grundsätzlich ist zu erwähnen, dass alle Beteiligten jeweils bemüht waren, mit dem Bürgerbeauftragten auf eine konstruktive Lösung hinzuwirken.

Vermittlungen in Konflikten habe ich allerdings unterlassen, wenn Rechtsvorschriften klar und eindeutig durch den Bürger verletzt wurden und ein Ermessensspielraum nicht gegeben war. Im Rahmen von ausführlichen Anhörungen und Erörterungen habe ich die Bürgerinnen und Bürger von der Richtigkeit der Verwaltungsentscheidung und der Aussichtslosigkeit eines weiteren Vorgehens gegen die Stadt zu überzeugen versucht.

**Auf einen schwierigen Sachverhalt möchte ich besonders hinweisen:**

Mit der Vermittlung in Wohnungssachen wurde der Bürgerbeauftragte oft befasst. Ansprechpartner war insbesondere die Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz. Die Behandlung der Fälle der Wohnungssuchenden litt im vergangenen Jahr nicht nur an der geringen Zahl an leerstehenden bzw. freiwerdenden Wohnungen der GGH. Hinzu kam, dass die GGH das Projekt „Blaue Heimat“ in Angriff genommen hat. Ganze Gebäudekomplexe wurden hierbei von Grund auf saniert, teilweise sogar umgebaut. Die Mieter der GGH mussten aus diesen Sanierungsobjekten vorübergehend ausziehen und belegten mithin in der Regel diejenigen Wohnungen, die so dringend von den Wohnungssuchenden benötigt wurden. Aus diesem Grunde wurden die Wartelisten bei der GGH immer länger. Auch der Bürgerbeauftragte konnte kaum an einer erfolgreichen Wohnungszuteilung mitwirken. Ich habe mich hier der Unterstützung durch die Frau Oberbürgermeisterin und den Aufsichtsratsvorsitzenden der GGH, des Herrn Ersten Bürgermeisters, vergewissert. Gleichzeitig wurde durch Wohnungssuchende immer wieder darauf hingewiesen, dass es eine ganze Reihe von leerstehenden Wohnungen bei der GGH geben würde. Auf Nachfrage des Bürgerbeauftragten handelte es sich um stark abgenutzte, renovierungsbedürftige Wohnungen, die im derzeitigen Zustand nicht vermietbar seien. Die finanziellen Mittel für eine unverzügliche Renovierung würden allerdings fehlen. Das Problem ist bei der GGH bekannt. Da aus den genannten Gründen Wohnungssuchende bei der GGH nicht mit Wohnraum versorgt werden konnten, weist die Statistik des Bürgerbeauftragten in diesem Bereich eine so hohe Zahl von unerledigten Fällen (27) aus.

**III.**

Aus der mir obliegenden Pflicht, dem Gemeinderat über meine Tätigkeit zu berichten, folgt, an **einzelnen** Fällen darzustellen, wie aus der Sicht des Bürgerbeauftragten Recht, Billigkeit oder

Bürgerfreundlichkeit gemäß § 3 Ziffer 1 der Satzung besser hätten gelöst werden können und müssen.

1.

Ein Bürger sollte die vollen Erschließungskosten für sein Grundstück bezahlen. Über dieses Grundstück führt eine Brücke. Der Bürger kann dieses Grundstück deshalb nicht voll nutzen. Er wollte gegen die Stadt vorgehen, da er dies als „unbillige Härte“ empfand. **Auch** auf Veranlassung des Bürgerbeauftragten wurden die Erschließungskosten für dieses Grundstück überprüft und neu berechnet. Der Bürger war zufrieden und der voraussichtliche Prozess gegen die Stadt wurde verhindert.

2.

Ein Krankenhaus hatte zum Zwecke der Erweiterung Grundstücke hinzuerworben. Im Jahre 1974 wurde ein Gehrecht zu Gunsten der Allgemeinheit im Grundbuch eingetragen. Ein anliegender Grundstückseigentümer machte über diesen Gehweg seine im Gartengeschoss gelegene Wohnung zugänglich. Im Jahre 1994 löschte die Stadt das zu ihren Gunsten eingetragene Gehrecht im Grundbuch, ohne den anliegenden Grundstückseigentümer zuvor anzuhören. Als das Krankenhaus nun bis an die gemeinsame Grundstücksgrenze Parkplätze errichten wollte, erhob der private Grundstückseigentümer dagegen Einspruch und wandte sich auch an den Bürgerbeauftragten. Nach Beendigung der geplanten Baumaßnahmen hätte die Gartengeschoss-Wohnung keinen Zugang mehr gehabt. Der private Grundstückseigentümer hätte eine kostensspielige Zugangsmöglichkeit von der Straße aus schaffen müssen, wobei er einen großen Teil seines Vorgartens und den entlang des Hauses liegenden Garten eingebüßt hätte. Nach einer Ortsbegehung mit den Beteiligten und bei einem späteren weiteren Besprechungstermin stellte der Leiter des Baurechtsamtes, Herr Bender, die Sach- und Rechtslage aus baurechtlicher Sicht dar. Aufgrund meiner Vermittlung schlossen die streitenden Parteien eine für beide Seiten zufriedenstellende Vereinbarung. Der Einspruch gegen die ursprüngliche Baugenehmigung wurde zurückgenommen. Ein voraussichtlich langwieriger Prozess gegen die Stadt wurde vermieden.

3.

Ein Bürger stellte seinen alten Wohnwagen auf seinem Grundstück im Gartenbereich an der Nachbargrenze ab, weil seine beiden minderjährigen Kinder sich dort gerne zum Spielen aufhielten. Der Nachbar beschwerte sich beim Baurechtsamt. Aufgrund der Vermittlung des Bürgerbeauftragten wurde der Wohnwagen von der Grenze weggestellt, mit einem Holz- und Pflanzengerüst verkleidet und seitens des Amtes eine befristete Genehmigung erteilt.

4.

Bei den nachfolgenden beiden Fällen hat sich das Baurechtsamt ebenfalls sehr für eine den Bürger günstige Lösung eingesetzt; doch wegen unnachgiebiger Nachbarn waren auch den Vermittlungsbemühungen des Bürgerbeauftragten Grenzen gesetzt:

a)

In einem Fall hatte ein ungeduldiger Bürger auf eigene Faust eine Pergola entgegen den Bauvorschriften errichtet, obwohl das Amt mit dem beauftragten Architekten eine Lösungsmöglichkeit erarbeitet hatte, die im Rahmen einer Änderungsplanung hätte genehmigt werden können. Hier konnte und durfte der Bürgerbeauftragte die Anordnung der Entfernung der Pergola aus rechtlichen Gründen nicht beeinflussen.

b)

Im anderen Fall hatte eine juristische Person auf ihrem Grundstück ungenehmigt bauliche Veränderungen geschaffen, die eine Außenbewirtschaftung auch bei schlechtem Wetter möglich machte. Hier hätte das Baurechtsamt nach dem Grundsatz „wo kein Kläger, da kein Richter“ gerne geholfen. Als Bürgerbeauftragter habe ich mit den Verantwortlichen und auch mit den sich beschwerenden Nachbarn gesprochen, um eine für alle akzeptable Lösung zu finden. Leider konnte ich die Widerstände der Nachbarn nicht ausräumen, so dass das Amt die Entfernung der ungenehmigten Baumaßnahme zu Recht durchführen musste.

5.

Im Jahr 2002 wurde ein Bauantrag für ein Grundstück im Außenbereich gemäß § 35 Bau-gesetzbuch gestellt. Zunächst wurde eine Privilegierung des Bauvorhabens verneint. Nach Anhörung der Bauherrschaft und weiteren Stellungnahmen des Amtes für Landwirtschaft und des Regierungspräsidiums wurde das Vorhaben im Jahr 2004 unter bestimmten Voraussetzungen als privilegiert erachtet. Die Bauherrschaft hat in der Folgezeit diese Voraussetzungen geschaffen:

- Betriebsübergabe an den Sohn, der Gärtnermeister ist, als qualifizierten Nachfolger
- Vorlage eines Betriebskonzeptes
- Vorlage der geänderten Baupläne
- Veräußerung des eigenen Anwesens im Ortskern.

**Doch jetzt** wurde die Erteilung der Baugenehmigung im Außenbereich wegen der Gefahr einer Splittersiedlung verweigert. Deswegen haben die Beteiligten sich auch an den Bürger-

beauftragten gewandt, bevor sie gegen die Stadt einen Rechtsstreit anstrengen wollten. Durch intensive Bemühungen des Bürgerbeauftragten und zusammen mit Frau Oberbürgermeisterin und dem Ersten Bürgermeister gelang es, diesen Rechtsstreit zu vermeiden und der vom Baurechtsamt vorbereiteten Baugenehmigung zur Wirkung zu verhelfen.

6.

In einem Bußgeldbescheid, der sich mit Kosten und Gebühren auf über mehr als 100 Euro belief, lautete der Vorwurf „Abspielen zu lauter Musik in späten Abendstunden“. Da der Bürger nicht abgemahnt und angehört worden sei – der ermittelnde Beamte habe nachts den Wohnungseingang nicht gefunden -, wollte er gegen den seiner Meinung nach viel zu hohen Bescheid vorgehen. Nachdem mich das Rechtsamt überzeugt hatte, dass der Regelsatz bei einer solchen Ruhestörung 80 Euro ohne Gebühren betrage, habe ich ausnahmsweise unter Würdigung der glaubhaften und einsichtigen Einlassung des Bürgers um eine Reduzierung des Betrages um 20 Euro gebeten und auch erhalten. Dieses Ergebnis akzeptierte der Bürger letztendlich und nahm seinen Widerspruch gegen den Bescheid zurück.

7.

Den Bürgerbeauftragten beschäftigten zwei Vorfälle mit Hunden, über die seinerzeit auch die Rhein-Neckar-Zeitung berichtete:

a)

Als eine Bürgerin mit ihrem Rauhaardackel an der Leine spazieren ging, zwängten sich zwei von drei Bordeaux-Doggen durch einen löcherigen Drahtzaun aus dem angrenzenden Grundstück, stürzten sich auf den Dackel und bissen ihn tot. Das Amt für öffentliche Ordnung ordnete die Reparatur des Zaunes und – weil es sich um Kampfhunde handelt – die Anbringung eines zweiten Zaunes auf dem in Frage stehenden Grundstück an. Ferner veranlasste es, dass die gefährliche der drei Doggen einen Maulkorb erhält und dass die Hunde beim Ausführen anzuleinen sind.

Die geschädigte Bürgerin war von der Durchführung der Maßnahme des Amtes für öffentliche Ordnung zutiefst enttäuscht.

Es dauerte Wochen, bis das Grundstück den zweiten zusätzlichen Zaun erhielt. Die Löcher im ersten Zaun wurden nicht beseitigt. Außerdem stellte die Geschädigte wiederholt fest, dass der Halter seine Doggen weder regelmäßig anleinte, noch mit einem Maulkorb versehen ausführte. Bei der Gegenvorstellung regte der zuständige Beamte an, die Bürgerin möge jeden Verstoß gegen die Anordnungen mit Ort, Datum und Uhrzeit melden. Die Bürgerin hat resigniert; auch ihre Bekannten meiden nun den üblichen Spazierweg aus Angst vor einer gefährlichen Begegnung mit den Kampfhunden.

Der Bürgerbeauftragte geht davon aus, dass das Amt für öffentliche Ordnung alles getan hat, um dem Recht Geltung zu verschaffen. Es ist zu bedauern, dass die einschlägigen Bestimmungen nicht so weit gehen, dass bei Hundebegegnungen sich Bürger ausreichend sicher fühlen können.

b)

Im anderen Fall wandte sich eine Bürgerin, deren angeleinter Zwerg-Collie von einem freilaufenden, massigen Hirtenhund auf belebter Straße zu Tode geschüttelt wurde, auch an den Bürgerbeauftragten, weil das Amt für öffentliche Ordnung bei der Sachverhaltsaufnahme ausschließlich der Einlassung des Führers des Hirtenhundes gefolgt sei. Der Beschuldigte räumte zwar ein, dass sein Hirtenhund in Richtung Zwerg-Collie gerannt sei und dabei die sich schützend vor ihren Hund stellende Bürgerin umgerannt habe. Er behauptete, die gestürzte Bürgerin hätte den Zwerg-Collie durch ihr Körpergewicht erschlagen, während sein Hirtenhund keinen Kontakt mit dem Collie gehabt hätte. Keine Berücksichtigung fand die in der Tat glaubhafte und nachvollziehbare Einlassung der geschädigten Bürgerin. Die umgestoßene Bürgerin ist vor ihren Hund auf die Straße gefallen und hat diesen dabei nicht berührt, geschweige denn zu Tode erdrückt. Schließlich hätte sie es merken müssen, wenn sie auf ihren Hund gefallen wäre. Die Geschädigte hat genau gesehen, dass der Hirtenhund ihren Zwerg-Collie geschüttelt hat. Zur Tötung des Hundes reicht das aus. Bisswunden wurden nicht festgestellt. Da das Amt für öffentliche Ordnung sich weigerte, seinen ursprünglichen Standpunkt zu revidieren, wollte die geschädigte Bürgerin alle denkbaren Maßnahmen gegen den Leiter des Amtes für öffentliche Ordnung in Gang setzen. Nach entsprechender Rücksprache mit Herrn Dr. Pörtl gelang es, diesen Fall einer den Beteiligten gerecht werdenden Lösung zuzuführen. Durch eine geänderte Sachverhaltsschilderung wurde die geschädigte Bürgerin rehabilitiert und nahm von einem weiteren Vorgehen gegen die Behörde Abstand. Der Hundehalter bzw. Hundeführer entrichtete das angefallene Bußgeld und wird den an sich harmlosen Hirtenhund zukünftig immer angeleint in der Stadt spazieren führen.

8.

Auch den letzten Fall, den ich schildere, konnten Sie, meine Damen und Herren, in der Rhein-Neckar-Zeitung verfolgen:

Arbeitslos gewordene Eheleute wollten keine Unterstützung aus den öffentlichen Kassen beziehen, sondern einem Gewinn bringenden Erwerb nachgehen. Sie beantragten, einen Imbissstand mit Partyservice zu betreiben; afrikanische Gerichte wurden angeboten. Nachbarn beschwerten sich und führten eine Vielzahl von Argumenten gegen den Standort und das Betreiben des Imbissstandes an, den die Stadt Heidelberg dort ermöglicht hatte. Beim Bürgerbeauftragten fand eine Besprechung mit den Betreibern, Nachbarn und Vertretern des zu-

ständigen Amtes statt. Leider ist der Beschwerdeführer selbst nicht erschienen, er ließ sich von seinem Ehegatten vertreten. Nach ausführlichen Erörterungen zeichnete sich ab, dass bei gutem Willen aller Beteiligten der Imbissstand unter annehmbaren behördlichen Auflagen durchaus hätte weiterbetrieben werden können. Leider hat der Beschwerdeführer nunmehr Klage gegen die Stadt beim Verwaltungsgericht eingereicht. Der Betreiber hat seinen beanstandeten Imbissstand Ende März 2005 aufgegeben und sucht jetzt - auch mit Hilfe der Stadt - einen neuen Standplatz. Mit diesem menschlich enttäuschenden Ergebnis schließe ich die Aufzählung einzelner, typischer erfolgreicher und nicht erfolgreicher Fälle ab.

#### IV.

Zum Arbeitsumfang und zum Arbeitsablauf möchte ich einiges bemerken: In der Regel halte ich in der Woche ein bis zwei Sprechtage ab. Es erscheinen – je nach Vereinbarung - drei bis fünf Besucher pro Sprechtag. Die einzelnen Termine werden meist telefonisch mit meiner Mitarbeiterin vereinbart. Im Bedarfsfalle zieht diese bereits die Akten bei oder erbittet eine schriftliche Stellungnahme des Amtes bzw. der beteiligten Ämter. Bei den einzelnen Anhörungen und persönlichen Gesprächen nehme ich mir für jeden Bürger viel Zeit. Die Erfahrung hat gezeigt, dass der Bürger oft ein großes Mitteilungsbedürfnis hat und zum in Frage stehenden Fall weit ausholt. Nach ausführlicher Erörterung der Sach- und Rechtslage konnte schon in vielen Fällen der Bürger mit den gewünschten Informationen und Beratungen zufrieden gestellt werden. In einem Großteil der weiteren Fälle habe ich durch telefonische Abklärung mit den zuständigen Ämtern oftmals ein zufrieden stellendes Ergebnis für den Bürger erreicht. Im letzten Teil der Fälle waren schriftliche Ausführungen an das Fachamt erforderlich. Von dem Ergebnis wurde der Bürger von dem jeweiligen Amt selbst oder durch den Bürgerbeauftragten benachrichtigt.

Es hat sich verschiedentlich gezeigt, dass eine Ortsbegehung zur Klärung des Falles sehr hilfreich war. So habe ich zusammen mit Herrn Bender, dem Leiter des Amtes für Baurecht und Denkmalschutz, die Wiederherstellung eines Wegerechtes vermittelnd beeinflussen können, wie ich das im vorstehenden Fall ausführlich dargelegt habe.

In einer Kleingartenanlage habe ich mir nicht genehmigte bauliche Maßnahmen angesehen, die auch Einfluss auf die Außenbewirtschaftung hatten.

Ferner habe ich mir die Örtlichkeiten eines genehmigten Imbissstandes angesehen, mit dessen Standort ein Bürger nicht einverstanden war.



Auch habe ich mich von der Lage eines Hausgrundstückes vor Ort überzeugt, das wegen einer darüber führenden Brücke nicht voll genutzt werden konnte und zunächst zu vollen Erschließungskosten herangezogen wurde.

Schließlich habe ich auf Anregung der Frau Oberbürgermeisterin den Leiter des Amtes für öffentliche Ordnung, Herrn Dr. Pörtl, bei der Durchsetzung des Heimgesetzes in einem Alters- und Pflegeheim unterstützt.

Viele Bürgerinnen und Bürger haben bei mir und bei meiner Mitarbeiterin zum Ausdruck gebracht, wie sehr sie es schätzen und begrüßen, dass die Stadt Heidelberg eine neutrale, von der Verwaltung völlig unabhängige Einrichtung des Bürgerbeauftragten besitzt. Dort könnten sie ohne Furcht vor Nachteilen ihre Begehren und Beschwerden vorbringen.

## V.

Öffentlichkeitsarbeit im eigentlichen Sinne wird vom Büro des Bürgerbeauftragten nicht betrieben. Im Stadtblatt, das wöchentlich erscheint und das im Stadtgebiet flächendeckend verteilt wird, ist unter der Rubrik „Infos/Service“ auf die Einrichtung des Bürgerbeauftragten hingewiesen. Außerdem ist die Einrichtung des Bürgerbeauftragten auf der Internet-Seite der Stadt Heidelberg ausführlich dargestellt. Ferner gibt es ein Merkblatt der Stadt Heidelberg über den Bürgerbeauftragten als Mittler bei Konflikten zwischen Bürger/innen und Stadtverwaltung, das in allen Ämtern mit Publikumsverkehr ausgelegt ist.

Im Jahr 2004 kam von den der Stadt Erfurt eine Anfrage zur Einrichtung eines Bürgerbeauftragten. Diese Anfrage, die sich auf die rechtliche Grundlage bezog, wurde vom Personal- und Organisationsamt ausführlich beantwortet.

Der Gemeinderat der Stadt Konstanz hat nach dem Informationsgespräch mit dem Bürgerbeauftragten der Stadt Heidelberg – ich berichtete Ihnen letztes Jahr davon – der Einrichtung einer ehrenamtliche Stelle eines Bürgerbeauftragten eingerichtet.

Schließlich weise ich darauf hin, dass die von meinen Vorgängern unterhaltenen Kontakte zu den schweizer Ombudsleuten in Winterthur, Zürich und Basel nach wie vor bestehen. Insbesondere tauschen wir regelmäßig unsere Jahresberichte aus.

- Es gilt das gesprochene Wort ! -