



**Bericht des Bürgerbeauftragten
vom 1. Juni 2007 bis 31. Mai 2008**

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 Mensch ist nur in seinen Fehlern echt.

Perserteppiche ohne Webfehler sind dem Kenner verdächtig !“

Anton Kner

1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen

Hiermit berichte ich dem Gemeinderat der Stadt Heidelberg über meine Tätigkeit als Bürgerbeauftragter in der Zeit vom 1. Juni 2007 bis zum 31. Mai 2008.

Seit 1. Juni 2006 habe ich das Amt des Bürgerbeauftragten inne.

Die rechtlichen Grundlagen dieser Tätigkeit sind die Satzung über die Einrichtung eines Bürgerbeauftragten in der Fassung vom 20. Dezember 2001 und die Dienstanweisung der Oberbürgermeisterin Beate Weber vom 26. Oktober 2001.

Als Bürgerbeauftragter hatte ich auf Gerechtigkeit, Billigkeit und Bürgernähe im Verwaltungshandeln zu achten und in konkreten Konflikten die Stellung des Bürgers zu stärken und auf einvernehmliche Lösungen hinzuwirken.

Um diese Aufgaben erfüllen zu können, war die hauptamtliche Mitarbeiterin, Frau Ilse Nägele, für mich eine unentbehrliche Hilfe. Ihre langjährige Verwaltungserfahrung, verbunden mit einer stets freundlichen und verbindlichen Art, schufen bei den vorsprechenden Bürgerinnen und Bürgern eine gute Gesprächsatmosphäre. Ohne diese fachlich kompetente Mitarbeiterin hätte ich die Aufgabe des Bürgerbeauftragten nicht in dem erforderlichen Umfang wahrnehmen können.

Sekretariat und Büro des Bürgerbeauftragten befinden sich im 2. Stockwerk des Rathauses. Dieser leicht zugängliche Standort ist m.E. für die vorsprechenden Bürgerinnen und Bürger wichtig, weil sie ihr Anliegen direkt im Rathaus vorbringen können.

2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang

Anfragen kamen in der Regel telefonisch, schriftlich oder über e-Mail bei Frau Nägele an. Diese versuchte die Konfliktsituation vorzuklären, wenn die Bürger/innen ihr gegenüber zu Auskünften bereit waren. In Absprache mit mir, legte sie die Gesprächstermine fest.

Bei den betroffenen Ämtern erfragte sie den Sachverhalt und forderte die für die Beratung wichtigen Unterlagen und Stellungnahmen an.

Als regelmäßigen Sprechtag hatte ich den Mittwoch vorgesehen, wobei ich abweichende Terminwünsche der Bürgerinnen und Bürger berücksichtigte. Gelegentlich versuchte ich durch einen Lokaltermin ein Bild von vorgetragenen Sachverhalten zu gewinnen, um Beschwerden aber auch Vorschläge besser beurteilen zu können.

Nach dem ersten Gespräch waren in der Regel Rückfragen bei Mitarbeiter/innen betroffener Dienststellen notwendig, aber auch bei den Bürger/innen. Über die Ergebnisse meiner Vermittlungen wurden die Anfragenden immer schriftlich oder telefonisch informiert. Gelegentlich erfolgte die Antwort über das betroffene Amt direkt; von diesen Antworten erhielt ich immer eine Kopie.

3. Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter/innen innerhalb der Stadtverwaltung war in der Regel gut. Angeforderte Unterlagen wurden umgehend vollständig zur Verfügung gestellt. Anregungen von Bürgern zur Verbesserung bestimmter Situationen wurden angenommen und in mehreren Fällen verwirklicht.

Leider dauerte die Erledigung einiger Anfragen zeitlich unverständlich lange. Beispielhaft will ich drei Situationen benennen:

- Eine von Bürgerinnen gewünschte Sitzmöglichkeit am Odenwaldplatz in Kirchheim wird seit 26. April 2007 bearbeitet. Erste Pläne und Zeichnungen

darüber wie und wo die Bänke aufgestellt werden sind vom 22. Mai 2007.

(Schneller ging's im Wieblinger Neubaugebiet, wo schon vor Baubeginn Bänke stehen – RNZ v.2.7.2008)

- Im November 2007 bat ein Neuenheimer Bürger mich zu helfen, dass ihm eine sichere Torausfahrt ermöglicht und unerlaubtes Parken vor seinem Hoftor verhindert wird (zusätzlich ärgert ihn das Anlehnen von Fahrrädern an seinem denkmalgeschützten Haus). Trotz verschiedener Zusagen -u.a. sollte die Installation von Fahrradständern die Lösung sein- ist bisher nichts Sichtbares geschehen.
- Unverständlich lange dauerte es bis zwei Haftungsfragen geklärt werden konnten. Erst nachdem sich auf meine Bitte Bürgermeister Dr. Gerner einschaltete, wurden Lösungen zu Gunsten des geschädigten Bürgers gefunden.

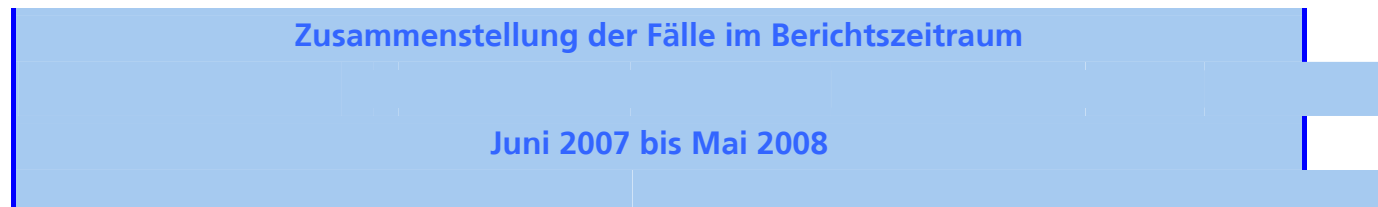
Im Sinne der Gerechtigkeit musste ich aber auch einige Male Beschwerdeführer von der Rechtmäßigkeit des ihnen zugegangenen Bescheides überzeugen.

In der Regel versuchte ich Lösungen auf der Ebene der Sachbearbeiter/innen zu finden. Bei einigen Anfragen suchte ich das Gespräch mit dem zuständigen Dezernenten oder dem Oberbürgermeister.

Schon in meinem ersten Bericht habe ich auf die Schwierigkeit bei der Vermittlung von Wohnungen hingewiesen. Neben der städtischen Stelle zur Vermittlung in Notfällen waren vor allem Mitarbeiter/innen der Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz meine Ansprechpartner, denen es trotz großer Engpässe mehrmals gelang, Wohnungen zu vermitteln. Mehrfach musste ich die fehlende Bereitschaft von Wohnungssuchenden registrieren, Wohnungsangebote auf dem Emmertsgrund anzunehmen.

Altstadtbewohner und besonders Anwohner der Uferstraße in Neuenheim klagten über Lärmbelästigung, Alkoholkonsum, Verunreinigung der Neckarwiese und des eigenen Grundstücks und hofften auf Hilfe bei Lösung dieser Probleme, die sie schon bei anderen Stellen (vergeblich, wie sie meinen) vorgetragen hatten.

4. Statistik

**Fallentwicklung:**

Vorjahr
1.1.2006-
31.5.2007
(17 Monate)

Anfangsbestand	32	20
Zugänge:	137	146
Gesamt:	169	166
Erledigungen:	147	134
Endbestand:	22	32

Fälle nach Dezernaten:					
	Erledigungen insgesamt:	Erledigungen mit Erfolg	%		Endbestand
Dezernat I	20	11	55,00%		3
Dezernat II	27	13	48,15%		8
Dezernat III	49	21	42,86%		4
Dezernat IV	30	16	53,33%		4
Sonstige	21	9	42,86%		3
	147	70	47,62%		22

<u>Erledigungen</u>			Vorjahr
<u>6/07 - 5/08</u>	Anzahl	%	%
mit (Teil-)Erfolg	70	47,62%	33,68%
ohne Erfolg	16	10,88%	3,71%
Info/Beratung	45	30,61%	52,91%
anderweitig erledigt *	16	10,88%	9,70%
	147	100%	100%

*Abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen

5. Anmerkungen und Anregungen

Das Spektrum der Anfragen reicht u.a. von Bitten um bessere Pflege städtischer Anlagen, über Leistungen nach Hartz IV, der Grundsicherung, von Wohngeld, Straßenverkehrsordnungswidrigkeiten, Müllentsorgung, baurechtliche Fragen bis zu Problemen bei der Einbürgerung.

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

Eine Beschwerdeführerin schreibt:

„Ich bin der Auffassung, dass die Stadt die Probleme an der Wurzel packen soll und diese nicht an machtlose Institutionen u.a. Bürgerbeauftragten verweisen soll !“

„..... nicht gerade enttäuscht aber verwundert, dass Sie sich der Argumentation der Stadt anschließen“

„.... danke ich ihnen und ihrer Sekretärin herzlichst für ihre Bemühungen,“

„Herzlichen Dank für die schnelle Erledigung...!“

Meine Aufgabe als Bürgerbeauftragter sehe ich auch darin Bürgerinnen und Bürgern zu helfen, neben der Lösung von Einzelfragen, auch ihr Verhältnis zu Verwaltungsstellen zu klären und in einem weiteren Schritt die eigenen Rechte im Kontakt zu öffentlichen Einrichtungen zu stärken. Unter diesem Aspekt sind die Anfragen zu sehen, die durch „beraten“ erledigt wurden. Ermutigen und bestärken, die eigenen Rechte frühzeitig und wirkungsvoll wahrzunehmen war hierbei mein Ansatz. Insofern ist Beratung Hilfe zur Selbsthilfe. Beschwerdeführern diesen Ansatz zu vermitteln war nicht immer einfach.

Allerdings kamen auch Personen, die auf Grund ihrer Persönlichkeit diese Erwartungen nicht erfüllen konnten. Durch Vermitteln an eine der zahlreichen Beratungsstellen versuchte ich, diesen Personen zu helfen. Oft waren diese Personen jedoch schon bei mehreren Beratungsstellen bekannt.

6. Schlussbemerkung

Im Berichtsjahr 2007/2008 hatte die Stelle des Bürgerbeauftragten wieder eine große Zahl von Anfragen. Dies ist umso bemerkenswerter, weil inzwischen mehrere Anlaufstellen für bestimmte Personengruppen eingerichtet wurden.

Allen Bürgerinnen und Bürgern, die sich mit Beschwerden, Problemen, Anfragen aber auch Anregungen an mich gewandt haben, möchte ich danken aber auch um Verständnis bitten, wenn ich zur Lösung ihrer Probleme nicht beitragen konnte.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der verschiedenen Ämtern danke ich für die konstruktive Zusammenarbeit und ihre lösungsorientierte Offenheit gegenüber meinen Interventionen.

Viele Rückmeldungen bei denen sich Bürger/innen auch bei nicht erfolgreichen Vermittlungen bedankten, weil sie mit ihrem Anliegen angehört worden waren, ermutigen mich die Aufgabe weiterhin zu übernehmen.

*Wir lieben die Menschen, die frisch herausagen
was sie denken -
falls sie das denken wie wir !*

Mark Twain

gez.

Roland B l a t z
Bürgerbeauftragter