

# **Bericht des Bürgerbeauftragten**

## **vom 1. Mai 2012 bis 31. Mai 2013**

### **Inhalt**

1. Vorwort.....	2
2. Rechtsgrundlage .....	3
3. Arbeitsablauf .....	3
Fallbeispiele:.....	6
4. Statistischer Überblick .....	9
5. Zusammenarbeit .....	10
6. Schlussbemerkung.....	10

## 1. Vorwort

Auf Vorschlag des Herrn Oberbürgermeisters und mit dem einstimmigen Votum des Gemeinderates wurden mir mit Wirkung zum 01.06.2012 die Aufgaben des Bürgerbeauftragten übertragen.

Über Ihr Vertrauen habe ich mich sehr gefreut und sehe dies als Anerkennung für meine 48 ½ Jahre Tätigkeit als Dienstleister.

Dass ich das Angebot des Herrn Oberbürgermeisters trotz meines Lebensalters von 75 Jahren nach sehr kurzer Bedenkzeit angenommen habe, hat manchen erstaunt und zu den unterschiedlichsten Kommentaren veranlasst. Eine nicht unwesentliche Bedeutung zur Zusage auf die Offerte des Herrn Oberbürgermeisters ist die Tatsache, dass ich bereits von dem seinerzeit projektbezogen als Bürgerbeauftragter arbeitenden ehemaligen Beamten der Stadt Heidelberg, Herrn Karl Lauinger, gefragt wurde, ob er mich dem Herrn Oberbürgermeister Zundel als Nachfolger vorschlagen dürfe. Ich habe seinerzeit ebenso spontan zugestimmt, wie dies nun 23 Jahre später erfolgt ist. Durch das vorzeitige Ausscheiden von Herrn Zundel aus den Diensten der Stadt wurde die Sache damals nicht weiter verfolgt.

Die optische Rückkehr zu meinem ehemaligen Arbeitgeber war begleitet von Freundlichkeit und Vertrauen der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kolleginnen und Kollegen, die mir das Gefühl gegeben haben, willkommen zu sein.

Der Verwaltung danke ich für die Unterbringung im Rathaus und ganz besonders für die personelle Ausstattung in Form von Frau Doris Ellwanger und Frau Sabine Kinzinger. Beide verfügen über eine langjährige Berufserfahrung, eine ausgeprägte Freundlichkeit und ein Geschick im Umgang mit Menschen, die mir die Bewältigung der gestellten Aufgaben leicht machen. Da wir die anstehenden Anliegen oder Beschwerden immer besprechen und gemeinsam nach Lösungen suchen, haben die Ergebnisse stets unsere Teamarbeit zur Grundlage.

Danke sage ich Ihnen auch dafür, dass mir durch die jährliche Pflicht zur Berichterstattung Gelegenheit gegeben wird, Sie über unsere Tätigkeiten zu informieren.

Seit Einführung des Bürgerbeauftragten nach skandinavischem Vorbild durch Frau Oberbürgermeisterin Weber, wurde die Bedeutung und der Wert dieser Einrichtung praktisch von meiner Vorgängerin und meinen Vorgängern jährlich so ausführlich und kompetent beschrieben, dass ich dem nichts hinzufügen könnte, ohne mich mit fremden Federn zu schmücken.

## **2. Rechtsgrundlage**

Die „Satzung über die Einrichtung einer oder eines Bürgerbeauftragten“ und die „Dienstweisung zur Einrichtung einer oder eines Bürgerbeauftragten“ der Stadt Heidelberg sind die Grundlage für meine Arbeit.

Daraus ergibt sich nach § 3 die Verpflichtung,

- bei konkretem Anlass zu prüfen, ob Dienststellen und Einrichtungen der Stadt nach den Grundsätzen von Recht, Billigkeit und Bürgerfreundlichkeit verfahren, denen sich die Stadt Heidelberg verpflichtet sieht, wobei dies sich auf laufende und abgeschlossene Vorgänge richten kann;
- Bürgerinnen und Bürgern in individuellen Angelegenheiten Auskünfte und Beratung zu geben, ihre Stellung in Konflikten mit den Dienststellen und Einrichtungen der Stadt zu stärken und auf eine einvernehmliche Lösung hinzuwirken und
- dabei unberechtigten Vorwürfen gegen die Dienststellen und Einrichtungen der Stadt entgegenzutreten.

## **3. Arbeitsablauf**

Für die Bewältigung unserer Aufgaben haben wir uns das nachstehende Zitat von Georg von Siemens zum Motto gemacht:

*„Das Kunststück ist nicht, dass man mit dem Kopf durch die Wand rennt, sondern, dass man mit den Augen die Tür findet“.*

Die Mehrzahl der Bürger, die sich beschweren wollen, Hilfe suchen oder Anregungen zu Verwaltungshandeln nach ihren Wünschen anstreben, sucht den Kontakt über persönliche Vorsprachen, Telefon und E-Mail.

Schon bei der Entgegennahme der Anliegen treffen meine Mitarbeiterinnen eine Auslese, ob und gegebenenfalls inwieweit Informationen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der betroffenen Ämter oder sonst Zuständigen eingeholt werden müssen, oder ob eine Terminvereinbarung mit mir angezeigt ist. Letzteres ist auf Wunsch immer möglich.

Es hat sich gezeigt, dass es in der Regel weitaus sinnvoller ist, sich zuerst mit denjenigen in Verbindung zu setzen, die letztendlich den Anlass zur Beschwerde gegeben haben. Die Inanspruchnahme von Dezernenten und Amtsleiterinnen und Amtsleiter war im Berichtsjahr nahezu entbehrlich. Meines Erachtens ein Beweis für eine gut funktionierende Verwaltung.

In den 48 ½ Jahren meiner Berufstätigkeit habe ich die Erfahrung gemacht, dass eine bürgerfreundliche Anwendung des geltenden Rechts der Billigkeit entspricht und somit in der Regel auch von den Bürgern akzeptiert werden kann und wird.

Daher widmen wir der Prüfung, ob das jeweilige Verwaltungshandeln der städtischen Verpflichtung zur Bürgerfreundlichkeit gerecht wird, unsere besondere Aufmerksamkeit. Dies gilt insbesondere für Leistungen auf der Grundlage von

- SGB II – Grundsicherung für Arbeitssuchende
- SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe
- SGB IX – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
- SGB XI – Soziale Pflegeversicherung,

mit denen der Gesetzgeber Hilfe mit Rechtsanspruch anbietet, ohne dass eine Vorleistung wie Beitragszahlung oder ähnliches Voraussetzung ist.

Daher ist es für diese Bereiche offensichtlich gewollt, Hilfsangebote zu verwirklichen, jedoch weniger abzulehnen. Hier gilt es meines Erachtens im Rahmen der Bürgerfreundlichkeit im Zweifelsfall zu Gunsten der Hilfesuchenden zu entscheiden. Eine andere Verfahrensweise wird – so meine ich – der Verpflichtung zur Bürgerfreundlichkeit nicht gerecht.

Soweit aber eindeutige gesetzliche Regelungen einzuhalten sind, ist es meine Aufgabe, den Bürgern mit dem Ziel einer einvernehmlichen Lösung ausführliche Information und Beratung anzubieten und gleichzeitig Verständnis zu erbitten. In den meisten Fällen gelingt dies auch; immer, wenn die Bürger das Gefühl haben, ernst genommen zu werden und die Verwaltung Bürgerfreundlichkeit zum Ausdruck bringt und glaubhaft bedauert, nicht helfen zu können.

Wie breitgefächert das Bürgerbegehren sein kann, ist der nachstehenden Auflistung zu entnehmen.

Wobei auffällt, dass ganz selten „spektakuläre“ Fälle auftreten, sondern es sind die Verärgerungen der „Kleinen Leute“, die den Arbeitstag des Büros des Bürgerbeauftragten ausfüllen.

Auffallend ist auch, dass trotz des großen sonstigen Angebotes an „Beschwerdemöglichkeiten“ eine leichte Zunahme der Fälle festgestellt werden kann.

Zum Anfangsbestand von 20 Fällen haben sich im Berichtszeitraum weitere 140 Bürger an uns gewandt.

Wie der Statistik auf Seite 9 zu entnehmen ist, sind die Dezernate und sonstige Einrichtungen in völlig unterschiedlichem Umfang betroffen.

#### Dezernat I – 16 erledigte Fälle – 5 „mit Erfolg“

Einfahrtsverbot Altstadt, Schulden, Pfändung, Hilfe bei Ahnenforschung, Bußgeldbescheid, Sportplatz, Baumsatzung, Straßenzustandsschaden am Auto, Geruchsbelästigung durch Abfluss/Kanal, Baumfällgenehmigung.

#### Dezernat II – 45 erledigte Fälle – 17 „mit Erfolg“

Straßenarbeiten, Gehwegabsenkung, Informationen über Baugenehmigung, Abmarkierungen, Parkplatzprobleme, Grundstücksankauf, Haltestellen-Ausstattung, Schlüssel für Schranke, Fahrradweg, Lärm, Bußgeld, Rückschnitt entlang der OEG-Linie, Straßenbeleuchtung, Untermiete-Angelegenheit, Auslagen in den Geschäften der Unteren Straße, Grenzmarkierungen, Gutachten wegen Bauschäden an Häusern Rohrbach-Markt, Auto-Ausfahrt-Markierungen, Gemeindevollzugsdienst und Schlossweihnacht, Kreisel Franz-Knauff-Straße, Umgangsform Mitarbeiter, Pachtinteresse, Werbefläche, Betriebsgenehmigung.

#### Dezernat III – 22 erledigte Fälle – 9 „mit Erfolg“

Heimaufenthalt, Berufsbetreuung, Mittellosigkeit, Kindertagesstätten-Entgelt-Berechnung, Übernahme von Umzugskosten, Notwohnungsproblematik, Pflegevertrag für Enkelkinder, Berechnung Grundsicherung, Prüfung auf Wohngeldberechtigung, berechtigter Erhalt von Kindergeld für ein behindertes erwachsenes „Kind“, drohende Obdachlosigkeit, Kostenübernahme Überbrückungspflege, Übernahme Schülerhortbeiträge, Hausverbot Stadtbücherei.

#### Dezernat IV – 28 erledigte Fälle – 12 „mit Erfolg“

Rückschnitt von Platanen und Sträucher, Lärmbeschwerden Kettengasse und Hauptstraße, Nichtzulassung zur Führerscheinprüfung, zügigere Bearbeitung der Ausstellung eines kleinen Waffenscheines, marodes Stadtwaldmobiliar, Oldtimer-Zulassung, lärmintensive ADAC-Veranstaltungen auf dem Messplatz, Beschwerde über Hühnerzüchter/verhaltensgestörten Gockel, Beschwerde über Hundeattacke beim Joggen, dauernde Aufenthaltsgenehmigung,

Nichtausstellung einer entbehrlichen Bescheinigung durch die Ausländerbehörde, WC-Installation auf dem Spielplatz Märzgasse, Ausstellung der grünen Umweltplakette, Passverlängerung eines Münchner Einwohners, Abstellfläche für Müllbehälter eines Restaurants in der Altstadt, PKW-Zulassung, Ablehnung Heidelberg-Pass, Orgelspieler-Gebühren, rassistische Wandschmierereien, Terminabspracheschwierigkeiten beim Austausch der Wertstofftonnen.

### Fallbeispiele:

- Vorsprache eines hilfesuchenden Migranten bei der Verwirklichung eines Angebots auf einen Arbeitsplatz in einer Rechtsanwaltskanzlei in London.

Es handelt sich bei dem Hilfesuchenden um einen Rechtsanwalt, der in der Bundesrepublik Deutschland keine angemessene Arbeit finden konnte und längere Zeit als Dolmetscher gearbeitet hat. Die Folge waren erhebliche Depressionen und der Bezug von Leistungen nach SGB II (Hartz IV).

Um dieses Angebot annehmen zu können, war eine Kostenübernahme von Umzugskosten durch das Jobcenter beantragt worden, die aber abgelehnt wurde, nachdem ein **förmlicher** Arbeitsvertrag nicht vorgelegt werden konnte.

Der Antragsteller wurde vom Bürgerbeauftragten gebeten, sich eine schriftliche Bestätigung mit den notwendigen Angaben aus London übermitteln zu lassen. Nachdem eine unterschriebene Bestätigung der Kanzlei, welche alle Merkmale eines Arbeitsvertrages enthielt, vorlag, erfolgte die Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter mit der Bitte, dem Antrag des Arbeitswilligen zu entsprechen. Zur Begründung wurde unter anderem darauf hingewiesen, dass die Kosten eines Umzuges (ungefähr 1.200,- €) höchstens den Aufwand der SGB-II-Hilfe von 3 Monaten entspricht. Daraufhin folgte eine Zusage für die Kostenübernahme in Höhe des vorgelegten günstigsten Kostenvoranschlags.

Nachdem dieses Problem zur Zufriedenheit gelöst werden konnte, blieb noch die Sicherstellung des Lebensunterhaltes für den ersten Monat in London offen. Ein Anspruch auf Leistungen des Jobcenters bestand ab dem Tag des Wegzugs eindeutig nicht mehr.

Nach Rücksprache mit dem Geschäftsführer eines Trägers der freien Wohlfahrtspflege konnte dem Hilfesuchenden eine angemessene einmalige Beihilfe aus Mitteln der Verwaltungspauschale gewährt werden.

- Vorsprache einer Wohnungssuchenden, deren Antrag durch die Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz ohne Angabe von Gründen abgelehnt wurde.

Nach Rücksprache mit dem dortigen Abteilungsleiter kann dieses Verfahren in der Regel akzeptiert werden.

Ein Gespräch mit der Antragstellerin hat jedoch ergeben, dass die Ablehnung des Neuantrages in einem ungefähr 10 Jahre zurückliegenden auffälligen Mieterverhalten, hauptsächlich verursacht durch den damals pubertierenden Sohn, ihre Ursache hat. Unter Hinweis auf die Tatsache, dass seit dem Auszug des Sohnes keine weiteren negativen Vorkommnisse zu verzeichnen waren, wurde um Überprüfung der Entscheidung gebeten. Daraufhin wurde der Antrag entgegengenommen und der Wohnungssuchenden ein Angebot unterbreitet.

- Vorsprache einer älteren Bewohnerin aus der Altstadt hinsichtlich ihrer Garagenausfahrt.

Sie hatte Schwierigkeiten bei der Ausfahrt aus ihrer Garage, obwohl die angebrachte Markierung rechts und links dem Grunde nach nicht zu beanstanden war. Die Bürgerin machte den Vorschlag, die Markierung entsprechend der vorzugsweise eingeschlagenen Richtung ihrer Ausfahrt zu erweitern und dafür die Gegenseite zu verringern. Dieser Antrag wurde an das Amt für Verkehrsmanagement mit der Bitte um Prüfung und – sofern möglich – Abhilfe weitergeleitet. Dem Anliegen der Bürgerin wurde in vollem Umfang entsprochen.

- Vorsprache eines Ratsuchenden wegen außergewöhnlich hoher Kosten für seine Nachtspeicherheizung

Der Alleinstehende hat vor einem Jahr eine andere Wohnung bezogen, die mit Nachtspeicherheizung ausgestattet ist. Der Stromverbrauch im Abrechnungszeitraum war außergewöhnlich hoch und dementsprechend teuer, sodass durch die Stadtwerke Heidelberg eine Nachforderung von mehr als 1.000,-- € geltend gemacht wurde.

Er hat sich deswegen hilfesuchend an einen Träger der freien Wohlfahrtspflege gewandt, nachdem die Kostenübernahme der Nachforderung vom Jobcenter abgelehnt wurde. Dagegen wurde vorsorglich Widerspruch erhoben und gleichzeitig bei den Stadtwerken Heidelberg eine Stundung erbeten, die auch bewilligt wurde.

Unabhängig davon hat der Bürger auch den Bürgerbeauftragten um Hilfe gebeten. Dieser hat sich mit der Widerspruchsstelle des Jobcenters in Verbindung gesetzt unter Hinweis,

dass bei der Festsetzung des Betrages der bei der Berechnung der Kosten der Unterkunft als Heizkosten anerkannt wird, offensichtlich ein Fehler unterlaufen ist. Insbesondere fand auch die Lage der Wohnung (Erdgeschoss, drei Außenwände) und die Heizungsart keine Berücksichtigung.

Nach eingehender Prüfung der Sachlage hat das Jobcenter einen höheren monatlichen Heizkostenbedarf sowie den Heizkostenanteil der Nachforderung anerkannt und bewilligt.

Erfreulich ist in diesem Fall die gute Zusammenarbeit mit dem Jobcenter und den Stadtwerken Heidelberg festzustellen, die ihrerseits ebenfalls bereit sind, dem Hilfesuchenden die notwendige Hilfe zu leisten.

➤ Vorsprache eines Bürgers wegen der Anmeldung seines Oldtimers

Am Mittwoch, 06.06.2012, um etwa 09:30 Uhr, am ersten Arbeitstag des neuen Bürgerbeauftragten, beschwerte sich ein aufgebrachter Bürger über die „Unbeweglichkeit“ der Verwaltung. Er hatte die Möglichkeit, von einem Besitzer in den Vereinigten Staaten einen Mercedes-Oldtimer zu erwerben, zu einem „Schnäppchenpreis“.

Der Kauf scheiterte an der Zulassungsstelle in Heidelberg mangels einer Formalität. Den erforderlichen amtlichen Nachweis konnte er nicht vorlegen, weil in den Vereinigten Staaten andere Voraussetzungen für die Zulassung eines Autos gelten, als dies in Baden-Württemberg der Fall ist.

Er verfügte durch umfangreiche Recherchen über Dokumente, die man bei unbürokratischer Auslegung als gleichwertig anerkennen könnte.

Ich konnte den Beschwerdeführer zunächst beruhigen und habe um etwas Zeit für meine Informationen gebeten. Daraufhin habe ich die zuständige Abteilungsleiterin beim Bürgeramt angerufen und ihr das Problem geschildert. Sie hatte sofort Einsehen und angeboten, sich mit dem Hilfesuchenden in Verbindung zu setzen. Nach ungefähr 2 Stunden wurde ich telefonisch darüber unterrichtet, dass

- in der Sache Aussicht auf Erfolg bestünde,
- ein sich in Urlaub befindlicher Sachbearbeiter, welcher in diesem Bereich besonders fachkundig ist, sich am Nachmittag der Sache annehmen würde und
- dass der Antragsteller über diese Entwicklung bereits telefonisch informiert sei.

Zwei Tage später, am Freitag, 08.06.2012, wurde die Zulassung erteilt und dem Kauf des Oldtimers stand nichts mehr im Wege.

#### 4. Statistischer Überblick

### Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum

Mai 2012 bis Mai 2013

#### Fallentwicklung:

Anfangsbestand	20
Zugänge:	140
Gesamt:	160
Erledigungen:	141
Endbestand:	19

#### Vorjahr

01.06.2011 - 30.04.2012

29
115
144
124
20

<u>Fälle nach Dezernaten:</u>					Endbestand
	Erledigungen insgesamt:	Erledigungen mit Erfolg	%	Vorjahr %	
Dezernat I	16	5	31,25%	40,48%	0
Dezernat II	45	17	37,78%	41,38%	3
Dezernat III	22	9	40,91%	34,62%	7
Dezernat IV	28	12	42,86%	50,00%	1
Sonstige	30	16	53,33%	74,07%	8
	141	59	41,84%	45,00%	19

<u>Erledigungen</u>	Anzahl	%	Vorjahr %
mit (Teil-)Erfolg	59	41,84%	46,88%
ohne Erfolg	13	9,22%	5,47%
Info/Beratung	50	35,46%	28,91%
anderweitig erledigt *	19	13,48%	18,75%
	141	100%	100%

\*abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen

Unsere Unterstützung suchten aus den Stadtteilen

<b>Weststadt, Bergheim</b>	15 Bürgerinnen/Bürger
<b>Altstadt</b>	18
<b>Schlierbach, Ziegelhausen</b>	8
<b>Neuenheim</b>	12
<b>Handschuhsheim</b>	12
<b>Pfaffengrund, Wieblingen</b>	19
<b>Kirchheim</b>	24
<b>Rohrbach, Südstadt, Boxberg, Emmertsgrund</b>	24

## **5. Zusammenarbeit**

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der städtischen Ämter und sonstigen Dienststellen war durchweg gut bis sehr gut. Sie war geprägt von gegenseitigem Verständnis und Vertrauen. Mein positiver Eindruck bei Amtsantritt wurde weitgehend bestätigt.

An diesem Ergebnis haben meine Mitarbeiterinnen, Frau Ellwanger und Frau Kinzinger, durch ihre Sachkenntnis und ihre Netzwerke innerhalb der Verwaltung einen ganz erheblichen Anteil. Dafür danke ich bei dieser Gelegenheit ausdrücklich.

In vielen Fällen wurden wir bereits im Vorfeld als Vermittler um Unterstützung gebeten oder um eine ausführliche Information und Beratung, wofür den zuständigen Sachbearbeitern oft die notwendige Zeit fehlt. Die Inanspruchnahme des Bürgerbeauftragten erfolgte etwa nur zur Hälfte wegen belastender Entscheidungen, was meines Erachtens auch für die gute Arbeitsqualität der Verwaltung spricht.

## **6. Schlussbemerkung**

In seinem letzten Bericht hat mein Vorgänger noch angeregt, die Versorgung der Notunterkünfte mit Heizöfen zu klären.

Dieses Problem wurde unverzüglich behoben, indem das Amt für Soziales und Senioren in Übereinstimmung mit dem Jobcenter entschieden hat, im Einzelfall bei Bedarf und auf Antrag, die Kosten für den Kauf eines Heizkörpers zu übernehmen.

Das Problem der Versorgung mit angemessenem Wohnraum aber, konnte auch in diesem Berichtszeitraum nicht gelöst werden. Hier bleibt die Hoffnung auf Besserung durch die Besiedelung oder Bebauung der Konversionsflächen, in hoffentlich naher Zukunft.

Wobei bei der Ermittlung der bezahlbaren Mietpreise die gesetzlichen Vorgaben für Bezieher von Leistungen nach dem SGB II und XII in angemessenem Umfang berücksichtigt werden sollten.

Zum Abschluss möchte ich ausdrücklich betonen, dass sich der Bürgerbeauftragte in der ungleich besseren Lage befindet, die notwendige Zeit für die Anliegen der Bürger aufzuwenden als dies bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung der Fall ist, die in der Regel ihre verantwortungsvolle Tätigkeit unter besonderem Zeitdruck ausüben.

Bei dieser Gelegenheit gilt es auch zu erwähnen, dass die Existenz des Bürgerbeauftragten nicht nur in Heidelberg wahrgenommen wird, wie beispielsweise eine Anfrage wegen des Besuchs einer südkoreanischen Delegation gezeigt hat.

Ich würde mir wünschen, dass die Satzung und die Dienstanweisung zum eindeutigeren Verständnis dahingehend ergänzt werden, dass die städtischen Einrichtungen namentlich aufgeführt werden. Dazu bedarf es meines Wissens eines Gemeinderatsbeschlusses.