



Bericht des Bürgerbeauftragten
01. Juni 2013 – 31. Mai 2014

Inhalt

1. Vorwort.....	4
2. Rechtsgrundlage	5
3. Arbeitsablauf	5
4. Fallbeispiele:	9
5. Zusammenarbeit	11
6. Statistischer Überblick	12
7. Schlussbemerkung	13

1. Vorwort

Zur Information der neu gewählten Mitglieder des Gemeinderates nachstehend einige Fakten: Mit ihrem Amtsantritt im Jahre 1990 hat Frau Oberbürgermeisterin Beate Weber mehr Bürgernähe versprochen und im Laufe ihrer Amtszeit 10 Bürgerämter eingerichtet. Parallel initiierte sie auch die Einführung einer / eines Bürgerbeauftragten nach skandinavischem Vorbild (Ombudsfrau / Ombudsmann).

Hierzu hat die Verwaltung sowohl Büroräume zur Verfügung gestellt wie auch die Ausstattung mit Personal. Derzeit stehen dem Bürgerbeauftragten zwei Mitarbeiterinnen zur Seite, Frau Ellwanger und Frau Kinzinger.

Durch ihre langjährigen Erfahrungen, ihre Freundlichkeit und ihr Einfühlungsvermögen sind beide an der erfolgreichen Arbeit der Einrichtung des Bürgerbeauftragten in hohem Maße beteiligt.

Die Funktion des Ombudsmannes wird laut Meyers großem Taschenlexikon wie folgt beschrieben:

„Der Ombudsmann ist in der Regel eine von der Volksvertretung bestellte Vertrauensperson, die ohne unmittelbare Eingriffsmöglichkeit den Rechtsschutz des Einzelnen berücksichtigt sowie die parlamentarische Kontrolle über bestimmte Verwaltungszwecke verstärken soll.“

Seit bereits mehr als 20 Jahren erfüllt für den Bereich der Stadt Heidelberg eine / ein vom Gemeinderat im Rhythmus von 3 Jahren ernannte/r Bürgerbeauftragte / Bürgerbeauftragter diese Aufgabe und erstattet dem Gemeinderat über einen vergangenen Zeitraum Bericht.

Erwähnenswert in diesem Zusammenhang ist die Tatsache, dass der Bürgerbeauftragte ehrenamtlich und von der Verwaltung unabhängig agiert. Unseres Wissens gibt es diese Konstellation in keiner anderen deutschen Stadt.

Die Erfolgsgeschichte der Bürgerbeauftragten begann mit der Ernennung der inzwischen verstorbenen Richterin

Hannelore Zöller (15.04.1991 – 16.04.1997). Nachfolgend

Jan-Pieter Baumann (17.04.1997 – 30.06.2002),

Hans-Ulrich Tzschaschel (06.12.2002 – 06.12.2005),

Roland Blatz (01.06.2006 – 23.05.2012)

und seit 01.06.2012 Gustav Adolf Apfel.

Im Zeitraum 1991 bis Mai 2014 haben 2999 Personen dieses Hilfeangebot in Anspruch genommen. In durchschnittlich nur 12 % der Fälle konnte nicht geholfen werden. Der Mittelwert der nachhaltigen Hilfen beträgt 40 %.

2. Rechtsgrundlage

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

Daraus ergibt sich gemäß § 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 sich dies 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

Zum Anfangsbestand von 19 Fällen haben im Berichtszeitraum weitere 139 Bürger Kontakt mit uns aufgenommen, überwiegend telefonisch oder per E-Mail. Daraus ergaben sich 123 persönliche Vorsprachen nach Terminvereinbarung.

Erfreulich ist dabei die Tatsache, dass nur ganz wenige Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in Form einer Beschwerde vorgetragen wurden.

Insofern waren „Schlichtungen“ kaum nötig. Der Bedarf bestand überwiegend aus Hilfestellung zur Verwirklichung von Anträgen, ausführlichen Gesprächen und sofern möglich mit Information und Beratung.

Die Dezernate und sonstige Einrichtungen sind in völlig unterschiedlichem Umfang betroffen. Die jeweiligen Anliegen sind stichwortartig in roter Schrift beschrieben.

<u>Dezernat I</u>	erledigte Fälle		unerledigte Fälle
		mit (Teil-) Erfolg	
Referat des Oberbürgermeisters	0	0	0
Personal- und Organisationsamt	0	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit	0	0	0
Rechnungsprüfungsamt	0	0	0
Rechtsamt	0	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie	2	0	0
Feuerwehr	0	0	0
Stadtarchiv	1	1	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung	0	0	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Beschäftigung	0	0	0
Insgesamt:	3	1	0

Suche nach Bildern vom Alten Hallenbad, ungenehmigte Baumfällarbeiten, Baumrückschnitt auf Nachbargrundstück.

<u>Dezernat II</u>	erledigte Fälle		unerledigte Fälle
		mit (Teil-) Erfolg	
Amt für Stadtentwicklung und Statistik	0	0	0
Gebäudemanagement	0	0	0
Amt für Liegenschaften	2	1	0
Stadtplanungsamt	1	1	0
Vermessungsamt	0	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz	2	1	0
Tiefbauamt	4	3	0
Amt für Verkehrsmanagement	9	3	1
Insgesamt:	18	9	1

Kreisel Franz-Knauff-Straße, Pachtinteresse an einem Grundstück, unzureichende Bürgerinfo über Straßensperrung, Zufahrt- und Parkmöglichkeiten für Pflegedienst in der Altstadt, Überwachung Parken in der Altstadt, Gehwegabsenkung, schlechter Wegezustand an der Neckarwiese, Ersatzgelände für Grundstück im Bahnstadtgelände, Fahrradparken auf dem Gehweg, Parkproblematik vor der Garagen-Ein- und Ausfahrt.

<u>Dezernat III</u>	erledigte Fälle		unerledigte Fälle
		mit (Teil-) Erfolg	
Amt für Schule und Bildung	0	0	0
Kulturamt	0	0	0
Kurpfälzisches Museum	0	0	0
Theater und Philharmonisches Orchester	0	0	0
Stadtbücherei	1	0	0
Musik- und Singschule	0	0	0
Amt für Soziales und Senioren	26	12	1
Kinder- und Jugendamt	5	2	0
Insgesamt:	32	14	1

Nachbarschaftskonflikt, Kindergeldzahlung, Einbürgerung, Ausleih- und Verlängerungsmodus Stadtbücherei, Kinderbetreuungsplatz, Kosten der Unterkunft, Kostenübernahme für eine Brille, Notquartiersuche, zu viel gezahlte Kindergartenbeiträge.

<u>Dezernat IV</u>	erledigte Fälle		unerledigte Fälle
		mit (Teil-) Erfolg	
Bürgeramt	11	7	1
Amt für Chancengleichheit	0	0	0
Standesamt	0	0	0
Landschafts- und Forstamt	8	6	0
Amt für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung	3	0	0
Insgesamt:	22	13	1

Geruchsbelästigung Müllkompostwerk, Ausdehnung Spielzeit Straßenmusik, größere Tierhaltung im Wohngebiet, unzufriedene Antwort der Abfall-Hotline, Lärmbelästigung Hauptstraße, Pflegezustand und hygienischer Zustand Spielplätze, Namensänderung durch Streichung eines Vornamens, Pflegeschnitt von Bäumen auf städtischem Gelände, Gebühren für Lebensbescheinigung für die Rentenversicherung, Gebührenbescheid wegen zu hoher Bestattungskosten.

<u>Dezernat V</u>	erledigte Fälle		unerledigte Fälle
		mit (Teil-) Erfolg	
Kämmereiamt	1	0	0
Insgesamt:	1	0	0

Kontopfändung eines Hartz-IV-Empfängers.

<u>Sonstige</u>	erledigte Fälle		unerledigte Fälle
		mit (Teil-) Erfolg	
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH)	28	16	9
Heidelberg Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	12	7	0
Heidberger Dienste (HDD)	0	0	0
Rhein-Neckar-Verkehrs GmbH (RNV)	0	0	0
Job-Center	10	5	2
Verschiedene*	15	3	3
Insgesamt:	65	31	14

* Studierendenwerk, keine Heidelberger Bürgerinnen/Bürger, Zuständigkeit anderer Behörden (Job-Center Rhein-Neckar, Landratsamt Rhein-Neckar, Gemeindeverwaltungen).

Austreten von Wasser aus einem Hydranten, Straßenbeleuchtung, Beeinträchtigung der Wohnung durch Fehlstellung eines Beleuchtungsstrahlers, keine Energieversorgung, Diskrepanz über Stromrechnung, Wohnungsangelegenheiten, unangemessene Berechnungen, Nachforderungen.

4. Fallbeispiele:

Die nachstehenden Fallschilderungen zeigen beispielhaft die Bandbreite der Probleme, die an das Büro des Bürgerbeauftragten herangetragen wurden:

- Eine Empfängerin von Grundsicherung, Rentnerin mit Mini-Rente, Kettenraucherin, erwerbsunfähig wegen depressiver Zustände. Sie lebt in einer kleinen Wohnung, die Miete beinhaltet Kosten für einen PKW-Abstellplatz in Höhe von monatlich 30,-- €, das sind 7,6 % des Regelsatzes.

Die Hilfeempfängerin hat weder einen Führerschein noch einen Pkw.

Aufgrund der Struktur ihres Wohnbereiches hatte sie keine Möglichkeit, den Stellplatz zu vermieten.

Wegen dieses monatlichen Einkommensverlustes befand sie sich in einer permanenten finanziellen Notlage und hat deswegen um Hilfe gebeten.

Daraufhin habe ich Kontakt mit dem zuständigen Abteilungsleiter des Amtes für Soziales und Senioren aufgenommen und darum gebeten, die Stellplatzkosten bei Feststellung des Anspruchs mit einzubeziehen.

Nachdem durch einen Außendienstmitarbeiter festgestellt wurde, dass die Vermietbarkeit des Stellplatzes nahezu unmöglich ist, wurde dem Antrag abgeholfen.

(Diese Entscheidung entspricht der höchstrichterlichen Rechtsprechung).

- Der nächste Fall betrifft einen Empfänger von Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch (SGB) II. Hier ging es um die Pfändung von Sozialleistungen.

Für einen Verwandtenbesuch hatte der Hilfeempfänger einen Betrag angespart, der von seiner Bank ausgekehrt und zur Befriedigung eines Pfändungsbeschlusses zu Gunsten der Stadt Heidelberg verwendet wurde.

Zunächst habe auch ich angenommen, dass hier ein Versehen der Bank vorliegt und mit dem Geldinstitut Kontakt aufgenommen. Dabei habe ich erfahren, dass der generelle Schutz von Sozialleistungen mit Einführung des sogenannten „P-Kontos“ (Pfändungskonto) zum 01.01.2012 durch den Gesetzgeber aufgehoben wurde.

Dies bedeutet nach Auskunft der Bank, dass bei Vorliegen eines Pfändungsbeschlusses Sozialleistungen, die im laufenden und im folgenden Monat nicht verbraucht sind, im darauf folgenden Monat zur Pfändung freizugeben sind.

Diese gesetzliche Änderung steht im krassen Widerspruch zu den Regelungen des SGB II und SGB XII ab Einführung der Pauschalierung der Regelsätze.

Seinerzeit wurden die bis dahin geltenden Regelsätze um rund 15 % erhöht, **in der Annahme, dass diese Beträge von den Hilfeempfängern angespart würden**, um kommende Ausgaben für Anschaffungen (Waschmaschine), Bekleidung et cetera bestreiten zu können.

Im gleichen Atemzug wurde die Gewährung einmaliger Beihilfen gestrichen.

Fazit: Hilfeempfänger, gegen die ein Pfändungsbeschluss vorliegt, sollten aufgrund der Gesetzesänderungen Ansparungen vermeiden.

- Am 30.04.2014 hat eine ehemalige Lehrerin vorgesprochen und Nachstehendes vorgetragen:

Sie leidet seit Jahren an einer bisher wenig bekannten Immunstörung, die eine krankhafte Antriebsschwäche und erhebliche depressive Zustände verursacht (diverse Gutachten und Atteste lagen vor).

Die Folge dieser Krankheitszustände ist, dass die Hilfesuchende seit Jahren mit der Abgabe ihrer Einkommensteuer beim Finanzamt in Rückstand ist, überhaupt keinen Überblick über ihre Unterlagen (Keller) hat und ständig mit Strafmaßnahmen des Finanzamtes konfrontiert wird.

Frau X, ursprünglich gelernte Steuerfachgehilfin, wäre durchaus in der Lage, ihre Steuerangelegenheit selbst zu regeln, wenn dem nicht die Auswirkungen ihres Krankbildes entgegenstünden.

Auf ihre Bitte hin, habe ich mich mit der zuständigen Abteilungsleiterin des Finanzamtes in Verbindung gesetzt, diese über den Sachverhalt in Kenntnis gesetzt und bin auf sehr großes Verständnis gestoßen, sodass ein weiterer Fristaufschub gewährt wurde.

Darüber hinaus habe ich der Hilfesuchenden empfohlen, sofern möglich, einen Amtspaten in Anspruch zu nehmen und habe sie telefonisch an das Diakonische Werk vermittelt.

- Ein völlig anderes Problem hatten zwei ältere Herren bei der Pflege ihrer schwer kranken Eltern.

Die Eltern wohnen in der Altstadt, beide sind Schwerbehinderte. Die Mutter hat einen Behinderungsgrad von 80 % mit dem Merkzeichen „G“, der Vater hat einen Behinderungsgrad von 100 % mit den Merkzeichen „G“ und „H“. Nach gescheiterten Versuchen der Eltern, vom Versorgungsamt nach dem Schwerbehindertengesetz für sich „Ausnahmegenehmigungen zur Bewilligung von Parkerleichterung für besondere Gruppen Schwerbehinderter in Deutschland“ zu erhalten, haben sich die Söhne an unser Büro gewandt.

Der Bedarf stellte sich wie folgt dar:

Die pflegebedürftigen Eltern werden täglich abwechselnd von ihren Söhnen gepflegt, versorgt und betreut. Beide wohnen mit ihren Familien außerhalb der Altstadt, sodass sie im Bereich Altstadt mit ihren Autos nicht parken dürfen.

Nach telefonischer Rücksprache mit dem Bürgeramt wurde die Situation damit geregelt, dass beiden Söhnen zusammen der „Status eines Pflegedienstes“ zuerkannt und ihnen Parkausweise für den Bereich Altstadt ausgestellt wurden.

- Folgender Fall steht stellvertretend für andere ältere Bürgerinnen und Bürger, die sich telefonisch an uns gewandt haben:
Nicht geholfen werden konnte einer hochaltrigen Bürgerin, die bis zur Einführung des Sozialtickets bei Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel Kinderfahrtscheine verwenden konnte. Damit verbunden war für sie der Vorteil, dass sie die Wegekosten ihrer zahlreichen Arztbesuche weitgehend aus dem Anteil des Regelsatzes der Grundsicherung bestreiten konnte. Diese finanzielle Erleichterung ist ersatzlos weggefallen.

5. Zusammenarbeit

Wie bereits im Vorjahresbericht festgestellt, ist die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt und deren Gesellschaften/Einrichtungen und sonstigen Dienststellen weiterhin gut bis sehr gut.

Dafür bei dieser Gelegenheit an alle, die sich mit uns auseinandersetzen mussten, ein herzliches „Danke schön“ - denn ein Anruf oder eine E-Mail von uns ist meist mit zusätzlicher Arbeit verbunden.

Im Gegenzug ist es uns aber sicher auch gelungen, in ausführlichen Gesprächen Bürgerinnen und Bürger über die strukturellen Probleme einer Verwaltung aufzuklären und Missverständnisse auszuräumen.

In diesem Zusammenhang darf nicht unerwähnt bleiben, dass die verschwindend geringe Zahl von Beschwerden offensichtlich nur auf die gute Qualität der Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung und städtischen Einrichtungen zurückzuführen ist.

6. Statistischer Überblick

Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum

Juni 2013 bis Mai 2014

Fallentwicklung:

Vorjahr

01.05.2012 - 30.05.2013

Anfangsbestand	19	20
Zugänge:	139	140
Gesamt:	158	160
Erledigungen:	141	141
Endbestand:	17	19

<u>Fälle nach Dezernaten:</u>					Endbestand
	Erledigungen insgesamt:	Erledigungen mit Erfolg	%	Vorjahr %	
Dezernat I	3	1	33,33%	40,48%	0
Dezernat II	18	9	50,00%	41,38%	1
Dezernat III	32	14	43,75%	34,62%	1
Dezernat IV	22	13	59,09%	50,00%	1
Dezernat V	1	0	0,00%	-	0
Sonstige	65	31	47,69%	74,07%	14
	141	68	48,23%	45,00%	17

<u>Erledigungen</u>	Anzahl	%	Vorjahr %
mit (Teil-)Erfolg	68	48,23%	46,88%
ohne Erfolg	6	4,26%	5,47%
Info/Beratung	38	26,95%	28,91%
anderweitig erledigt *	29	20,57%	18,75%
	141	100%	100%

*Abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen

Stadtteile	Bürgerinnen und Bürger
Weststadt, Bergheim, Bahnstadt	18
Altstadt	9
Schlierbach, Ziegelhausen	8
Neuenheim	6
Handschuhsheim	9
Pfaffengrund, Wieblingen	17
Kirchheim	34
Rohrbach, Südstadt, Boxberg, Emmertsgrund	36
insgesamt	137

21 Bürgerinnen und Bürger konnten keinem Stadtteil zugeordnet werden beziehungsweise wohnen außerhalb Heidelbergs.

7. Schlussbemerkung

In der Ausgabe der Rhein-Neckar-Zeitung vom 26./27.10.2013 wurde der Inhalt eines Gespräches mit mir wiedergegeben und als Überschrift mein Leitsatz

„Im Zweifel für den Bürger“

zitiert.

Dies entspricht nach wie vor meiner Auffassung zur Anwendung von Vorschriften, die für die jeweilige Lebenssituation von Bürgerinnen und Bürgern Auswirkungen haben. So verstehe ich auch Bürgerfreundlichkeit im Sinne der „Satzung über die Einrichtung einer oder eines Bürgerbeauftragten“.

Was den Umgang mit den Heidelberger Bürgerinnen und Bürgern angeht, ist die Verwaltung auf einem richtigen und guten Weg.

Verbesserungen wünsche ich mir noch im Bereich von Einzelfallentscheidungen insbesondere auch im Hinblick auf die zukünftige Besiedelung der Konversionsflächen in Heidelberg.

Abschließend ist festzustellen, dass sich der Leitgedanke für die Bewältigung unserer Aufgaben getreu dem Zitat von Georg von Siemens

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

nach wie vor bewährt hat.

Bürgerbeauftragter

Gustav Adolf Apfel

Sekretariat

Doris Ellwanger, Sabine Kinzinger

Telefon 06221 58-10260

Telefax 06221 58-4610260

buergerbeauftragter@heidelberg.de

Öffnungszeiten

Mittwoch: 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 15:00 Uhr

Donnerstag: 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr

– Termine nach Vereinbarung –

Anschrift

Stadt Heidelberg

Rathaus, Marktplatz 10 (Zimmer 216)

69117 Heidelberg

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

