



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	Seite	4
2. Rechtsgrundlage	Seite	4
3. Fallbeispiele	Seite	5
4. Statistische Auswertung	Seite	7
5. Schlussbemerkung	Seite	9
Impressum	Seite	10



Gustav Adolf Apfel in seinem Büro

Einleitung

Die erste Bürgerbeauftragte der Stadt war Frau Dr. Hannelore Zöllner; ehemals Richterin am Verwaltungsgericht. In ihrem ersten Bericht am 30. Januar 1992 hat sie unter anderem Nachstehendes vorgetragen:

„Als ich mich entschloss, mich für das Amt der Bürgerbeauftragten der Stadt Heidelberg zur Verfügung zu stellen, habe ich mich ein wenig informiert über die Aufgaben und über die Stellung der Ombudsmänner in den skandinavischen Ländern. Obgleich deren Möglichkeiten keineswegs größer sind als die mir übertragenen Befugnisse, sie können auch nicht entscheiden und haben in der Regel kein eigenes Klagerecht, ist – so wird berichtet – ihr Einfluss innerhalb der Verwaltungen außerordentlich groß. Auch sie statten ihre Berichte, die auch schriftlich veröffentlicht werden, vor den Parlamenten ab, und es gereicht einer Behörde zu Unehre, wenn sie in diesen Berichten zu häufig als Gegner der von den Bürgern vorgebrachten Beschwerden genannt wird. Daher sei – so wird berichtet – jede Behörde, jedes Amt, bestrebt, in diesem jährlichen oder halbjährlichen Bericht des Ombudsmannes nicht zu erscheinen, das heißt, sich so zu verhalten, dass es zu solchen Beschwerden in Zukunft nicht mehr kommt. Eine solche Wirkung wünschte ich mir auch.“

Seitdem sind nahezu 30 Jahre vergangen. Der Gemeinderat, die Verwaltung, die Bürgerinnen und Bürger sowie die Lebensbedingungen haben sich verändert. Geblieben ist der Wunsch der Bürgerschaft auf Bürgerfreundlichkeit, wozu sich auch der Gemeinderat und die Verwaltung verpflichtet haben.

Die Einhaltung dieser Verpflichtung wird zunehmend schwieriger, teilweise nahezu unmöglich. Bei immer mehr Haushalten mit mehr als einem KFZ und weniger Parkmöglichkeiten bleibt z. B. kein Ermessensspielraum für bürgerfreundliches Handeln. Dies gilt ebenso bei Zunahme von Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung bei gleichbleibendem Personalbestand. Zurück bleiben daher Provisorien wie der Kreisverkehr Franz-Knauff-Straße; ein Schandfleck für Heidelberg. Der Stadt Heidelberg droht, sich von den Vorstellungen der Europäischen Bürgerbeauftragten zu dem Grundrecht auf gute, bürgerfreundliche Verwaltung immer mehr zu entfernen.

Mit gutem Willen von Einzelnen ist es jedoch auch im zurückliegenden Berichtszeitraum gelungen, positive Ergebnisse zu erzielen.

Rechtsgrundlage

Nach wie vor ist die Satzung vom 07. März 1991 mit der Verpflichtung zu bürgerfreundlichem Verwaltungshandeln die Rechtsgrundlage meiner Tätigkeit. Ebenso das Motto „Nicht mit dem Kopf durch die Wand, sondern mit den Augen die Tür finden“.

Fallbeispiele

Im nachstehenden Fall geht es um einen Bürger, der im Rahmen der gesamtschuldnerischen Haftung zur Übernahme offener Bestattungskosten herangezogen wurde.

Der am 07. November 2017 verstorbene Bruder des Hilfesuchenden wurde von der Polizei tot aufgefunden und auf Veranlassung der Ortpolizeibehörde am 23. Januar 2018 im Einvernehmen mit dem bestattungspflichtigen Hilfesuchenden beerdigt.

Die Suche nach Kostenerstattungs-Pflichtigen ergab, dass noch zwei weitere Geschwister zur Kostenerstattung in Frage kamen.

Es handelt sich hierbei um einen in Heidelberg lebenden Bruder und eine in Israel lebende Schwester. Der Bruder des Hilfesuchenden hat sich sofort bereit erklärt, die Hälfte der Kosten (2.082,77 Euro) zu übernehmen. Der hilfesuchende Leistungsbezieher nach SGB II war hierzu nicht in der Lage und hat dies auch geltend gemacht. Daraufhin wurde ihm empfohlen, seinen eventuellen Anspruch auf Kostenerstattung im Rahmen der Sozialhilfe SGB XII zu beantragen. Dem Antrag wurde stattgegeben und der sozialhilferechtliche Kostenanteil in Höhe von einem Drittel (694,26 Euro) an das Kämmeriamt überwiesen.

Für den Restbetrag (347,13 Euro) wurde der Hilfesuchende, obwohl ihm mit Bescheid des Amtes für Soziales und Senioren bestätigt wurde, dass ihm eine Kostenübernahme von Bestattungskosten nicht zugemutet werden konnte, in gesamtschuldnerische Haftung genommen.

Dagegen hat er zwar Widerspruch erhoben, diesen aber in Unkenntnis der Rechtsprechung zu § 31, Abs. 2 Bestattungsgesetz (BestattG) nicht zutreffend begründet. Der Widerspruch wurde vom Regierungspräsidium zurückgewiesen.

Lösung: Nach § 31, Abs. 2 BestattG kann die Bestattungsbehörde bei mehreren bestattungspflichtigen Angehörigen die Kosten auch nur von einem Pflichtigen fordern; dies jedoch nur im Rahmen ihres Ermessens.

Das heißt, bei der Auswahl der heranzuziehenden Gesamtschuldner darf sie nicht willkürlich verfahren, sondern muss ihr Ermessen an sachlichen Gesichtspunkten orientieren. Dies ist im vorliegenden Fall nicht geschehen. Angesichts der Sachlage habe ich dem Hilfesuchenden geraten, gegen den Widerspruchsbescheid Klage zu erheben, um damit eine Stellungnahme des Rechtsamtes herbeizuführen. Dies ist geschehen mit der Folge, dass insoweit eine Teilaufhebung der Bescheide empfohlen wurde, als es die geltend gemachte Rest-Forderung betrifft. Mit Einverständnis der Beteiligten wurde das Verfahren durch Beschluss des Verwaltungsgerichts im September 2019 abgeschlossen.

Getrübt wurde der Ausgang des Verfahrens durch die Nachricht, dass der Hilfesuchende am 30. Oktober 2019 verstorben ist.

Weitere Fälle

– **Besonders erwähnenswert ist auch nachstehender Fall, der durch Vorsprache eines „Opas“ wegen Hilfe für seine schwerstbehinderte Enkelin und entsprechendem Umbauvorhaben des Eigenheims ausgelöst wurde.**

Der Sohn und die Schwiegertochter des Hilfesuchenden (die bereits zwei Kinder durch Krankheit verloren haben) sind Eltern von Zwillingen, die Mitte 2018 geboren wurden. Ein Zwilling leidet, neben anderen schwerwiegenden Gesundheitsstörungen, an einer seltenen Herzerkrankung (nach dem Schwerbehinderten-Gesetz 100 % GdB, mit allen Vergünstigungsmerkmalen). Die Zwillingsschwester entwickelt sich völlig normal.

Das zweistöckige Haus mit Dachgeschoss wird wie folgt bewohnt: Erdgeschoss: Großeltern – Erstes Obergeschoss: Tochter mit Familie - Dachgeschoss: Sohn mit Ehefrau und den Zwillingen.

Durch die schwere Krankheit der Enkeltochter wurde die Wohnung zu klein. Das Kind benötigt ein eigenes Zimmer. Die Betreuung verlangt den Einsatz der gesamten Familie nach Schulungen zur Pflege, Notfallversorgung, Kinderreanimation et cetera.

Aufgrund dieses Sachverhaltes wurde die Vergrößerung der Wohnfläche durch eine Erweiterung der Gauben dringend erforderlich. Ein entsprechender Antrag auf Baugenehmigung wurde vom Amt für Baurecht und Denkmalschutz unter Bezug auf die entwickelten Gestaltungsrichtlinien abgelehnt. Soziale Gesichtspunkte finden im Allgemeinen im Baurecht keine Berücksichtigung.

Lösung In mehreren Beratungsgesprächen mit dem hilfesuchenden „Opa“ habe ich mich über den Sachverhalt eingehend informiert, und bin zu der Überzeugung gelangt, dass im vorliegenden Fall diese Haltung der Sache nicht gerecht wird. Ich habe in mehreren Vorsprachen beim Amt für Baurecht und Denkmalschutz um Verständnis erworben.

Daraufhin haben Amtsleiter und Erster Bürgermeister eine angemessene Lösung gefunden, sodass das Bauvorhaben genehmigt werden konnte.

– **Vorsprache eines verzweifelten Wohnungssuchenden, der auf seine Anfragen bei der GGH keine Auskunft erhalten hat.**

Seit 01. April 2018 sind der Hilfesuchende, seine schwangere Ehefrau und der 2 ½ jährige Sohn in der Notunterkunft Henkel-Teroson-Straße untergebracht. Der Ehemann unterhält seine Familie derzeit noch durch Teilzeitarbeit. Er ist Diplom-Dolmetscher, seine Ehefrau Journalistin mit Master in Internationalem Recht.

Ergänzend hat ein anderer Bewohner der Notunterkunft einen Tag später vorgesprochen und wegen der für das Kind unzumutbaren Verhältnisse ebenfalls um Hilfe für die Familie gebeten.

Lösung Von diesem Sachverhalt habe ich die Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH Heidelberg (GGH) in Kenntnis gesetzt und unter Bezug auf die günstige Prognose hinsichtlich der zu erwartenden Entwicklung der Familie um Hilfe gebeten mit dem Ergebnis, dass dem Ehepaar innerhalb kürzester Zeit eine Wohnung angeboten wurde.

– **Vorsprache eines Wohnungssuchenden, der sich zunächst über eine Mitarbeiterin der GGH beschwerte, die während eines Telefonats den Telefonhörer auflegte, nachdem er im Verlauf des Gesprächs etwas lauter wurde und den Namen der Mitarbeiterin wissen wollte.**

Grund seines Anrufs war die Bitte um Auskunft über seine Aussichten auf Vermittlung einer Wohnung.

Auf Nachfragen habe ich von nachstehendem Sachverhalt Kenntnis erhalten. Herr X. wohnte seit 31 Jahren zusammen mit seinen Eltern in einer 2 ½ Zimmer-Wohnung. Er ist inzwischen alleinerziehender Vater eines zweijährigen Kindes. Sein Problem steht im Zusammenhang mit seiner schwerstbehinderten Mutter (100 % schwerbehindert), die aufgrund der Schwere ihrer Erkrankungen pflegebedürftig ist (Pflegegrad 2). Zur Bewältigung der notwendigen Pflege ist das alte Ehepaar auf die alleinige Nutzung ihrer Wohnung angewiesen. Was im Ergebnis bedeutet, dass der Alleinerziehende dringend eine eigene Wohnung benötigte.

Lösung Über diese besondere Situation habe ich die GGH informiert. Nach 14 Tagen wurde dem Alleinerziehenden ein Wohnungsangebot für eine 2-Zimmer-Wohnung unterbreitet.

– **Vorsprache einer verzweifelten Mieterin der GGH am 05. Juni 2019. Ihr drohte nach mehr als 20 Jahren die (begründete) Zwangsräumung.**

Lösung Aufgrund ihrer Lebenssituation habe ich mich mit der Sachbearbeiterin und dem Rechtsanwalt der GGH sowie der zuständigen Sozialarbeiterin des Amtes für Soziales und Senioren in Verbindung gesetzt, um Fristaufschub zu erreichen und um Hilfe zu bitten. Am 03. Juli 2019 konnte ich der Hilfesuchenden mitteilen, dass die Vermieterin ihr unter zumutbaren Bedingungen eine angemessene Wohnung anbieten wird. Damit war die drohende Zwangsräumung zunächst abgewendet.

Statistische Auswertung

Zu Beginn des Berichtszeitraums betrug der Bestand 27 Fälle. Im weiteren Verlauf des Jahres haben 106 Personen unsere Hilfe in Anspruch genommen. Daraus ergaben sich 81 Beratungsgespräche.

Dezernat I	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Referat des Oberbürgermeisters (R01)	0	0
Kommunale Behindertenbeauftragte	1	1
Personal- und Organisationsamt (11)	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	1	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Amt für Digitales und Informationsverarbeitung (17)	2	0
Rechtsamt (30)	1	0
Feuerwehr (37)	0	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	1	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Wissenschaft (80)	2	1
Insgesamt 10 Fälle, davon	8	2

Stadtblatt-Zustellung; Breitbandausbau; Ordnungswidrigkeit; Sportplatznutzung; Anmietung Gewerberäume

Dezernat II	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	1	0
Stadtplanungsamt (61)	0	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	12	1
Hochbauamt (65)	1	0
Tiefbauamt (66)	3	0
Amt für Verkehrsmanagement (81)	15	2
Insgesamt 35 Fälle, davon	32	3

Bauvorhaben; Gebührenbescheide; Kanal-Deckel; Parkproblematik; Radwegführung; fehlende Fahrradständer

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)	1	0
Musik- und Singschule (46)	0	0
Stadtarchiv (47)	0	0
Amt für Soziales und Senioren (50)	13	2
Kinder- und Jugendamt (51)	1	0
Insgesamt 18 Fälle, davon	16	2

Schulwechsel Inklusionskind; Buchersatz-Forderung; Prüfung SGB-Ansprüche; Grundsicherung; Drohende Obdachlosigkeit; Wohnungswechsel; Betreuung; Pflegegeld

Dezernat IV	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Bürgeramt (15)	10	0
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	3	0
Standesamt (34)	2	0
Landschafts- und Forstamt (67)	4	1
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (70)	2	0
Insgesamt 22 Fälle, davon	21	1

Anwohnerparken; Datenschutz; HD-Pass; Einsatz Kommunaler Ordnungsdienst; Corona-Beschränkungen; Beurkundung; Baumfällung; Wildschweinplage; Bestattungskosten; Straßenreinigung; Müllentsorgung

Dezernat V	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Kämmereiamt (20)	0	0
Amt für Liegenschaften und Konversion (23)	3	0
Insgesamt 3 Fälle, davon	3	0

Stellplatz-Vermietung; Absperrung Parkplatz; Hof-Nutzung Mietparteien

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH Heidelberg (GGH)	32	1
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	4	1
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (rnv)	0	0
Job-Center (JC)	2	0
Verschiedene	5	0
Insgesamt 45 Fälle, davon	43	2

Wohnungsbedarf, -wechsel, -kündigung; Fehlender Kundenservice; Mietrückstand; Strom-Verteilerkasten; Stromanschluss-Kosten; Quelle Rohrbach; Übernahme Stellplatz-Kosten; Komplizierte Bescheide

**Fallentwicklung im Berichtszeitraum
Juni 2019 bis Mai 2020 (bei Corona-bedingter
Schließzeit von fünf Wochen)**

	Fälle	Fälle Vorjahr*
Anfangsbestand	27	22
Zugänge	106	119
Gesamt	133	141
Erledigungen	123	114
Endbestand	10	27

*Vorjahr: 01.06.2018 bis 31.05.2019

Erledigungen

	Anzahl
mit Erfolg	47
ohne Erfolg	17
Info/Beratung	31
anderweitig erledigt	28
Insgesamt	123

Fälle nach Stadtteilen

Stadtteile	Fälle
Altstadt	18
Bahnstadt	1
Bergheim	7
Boxberg	6
Emmertgrund	5
Handschuhsheim	10
Kirchheim	12
Neuenheim	8
Pfaffengrund	8
Rohrbach	10
Schlierbach	6
Südstadt	2
Weststadt	7
Wieblingen	6
Ziegelhausen	9
Insgesamt	115
außerhalb Heidelberg/keine Adresse vorhanden	18
Insgesamt	133

Fälle nach Dezernaten

	Erledigungen insgesamt	Erledigungen mit Erfolg	Endbestand
Dezernat I	8	2	2
Dezernat II	32	14	3
Dezernat III	16	4	2
Dezernat IV	21	7	1
Dezernat V	3	1	0
Sonstige	43	19	2
Insgesamt	123	47	10

Schlussbemerkung

Zum Schluss danken wir allen, die uns geholfen haben, gerne geholfen hätten und denen, die wegen der Gegebenheiten nicht konnten.

In jedem Falle danke ich meinen Mitarbeiterinnen für ihren unermüdlichen Einsatz.

„Wenn's gut werden soll, dann mehr Mitarbeiter/-innen auf der Sachbearbeiter-Ebene!“



Impressum

Bürgerbeauftragter

Gustav Adolf Apfel

Sekretariat

Sabine Kinzinger, Sylvia Großkinsky
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“

Buslinie 35, Haltestelle „Alte Brücke“

Fotos

Sylvia Großkinsky