



Bericht des Bürgerbeauftragten
01. Juni 2020 – 15. Dezember 2021

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Fallbeispiele	5
3. Statistische Auswertung	11
4. Kostenvergleich	14
5. Schlussbemerkung	14
Impressum	15



Bürgerbeauftragter
Gustav Adolf Apfel

Einleitung

Während meiner Tätigkeit im Sozialamt hatte ich einige Male mit der damaligen Bürgerbeauftragten Frau Dr. Zöllner und ihrer Mitarbeiterin zu tun. Anlässlich einer Vorsprache habe ich beiläufig geäußert, dass ich mir „sowas wie Bürgerbeauftragter“ auch mal vorstellen könnte.

Als mein Vorgänger, Herr Blatz, aus dem Ehrenamt ausschied, hat sich die ehemalige Mitarbeiterin von Frau Dr. Zöllner nach mehr als zehn Jahren erinnert und bei der Suche nach der Nachfolge meine Person erwähnt. Die Folgen waren nicht vorhersehbar. Aus ursprünglich geplanten drei Jahren wurden neun Jahre und sieben Monate.

Die Rechtsgrundlage meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter ist die Satzung des Gemeinderates vom 01. Oktober 1991 (zuletzt geändert am 10. Dezember 2001), mit welcher der Gemeinderat sowohl sich wie auch die Stadtverwaltung zur Bürgerfreundlichkeit verpflichtet hat. Daher habe ich zu Beginn meiner Tätigkeit versucht, Bürgerfreundlichkeit im Sinne dieses Beschlusses zu definieren. Um die Gleichbehandlung aller rat- und hilfeschuchenden Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten, habe ich meine Handlungsweise nach dem Leitspruch „Im Zweifel für den Schwächeren“ ausgerichtet. Gleichzeitig war ich mir jedoch im Klaren darüber, dass Bürgerfreundlichkeit keine Rechtfertigung für rechtswidriges Ansinnen oder Handeln der Verwaltung beinhaltet.

Erschwerend für meine Tätigkeit ist die Tatsache, dass die Dienstleistungen der Mitarbeitenden der Stadt Heidelberg und der Tochtergesellschaften von einer beeindruckenden Qualität sind. Dennoch konnten mit Hilfe und in Übereinstimmung mit meinen Mitarbeiterinnen (Teamarbeit) gute Ergebnisse erzielt werden.

Fallbeispiele

Alleinerziehende Mutter – Falsch berechnete Leistung führt zur Pfändung

Ein Fall, der uns seit 26. November 2020 beschäftigt und berührte, war eine Alleinerziehende mit Tochter.

Die Hilfesuchende – Opfer einer Gewalttat – ist, um Abstand zu gewinnen, von Karlsruhe und Stuttgart nach Heidelberg gezogen.

Sie erhält SGB II-Leistungen, die vom Jobcenter wegen fehlender Mitwirkung um fiktive Unterhaltsvorschussgesetz-Leistungen gekürzt wurden. Dagegen hat sie Widerspruch erhoben.

Da nicht zur Verfügung stehende Mittel nicht angerechnet werden dürfen, habe ich die Widerspruchsstelle des Jobcenters gebeten, die Bearbeitung bis zur weiteren Klärung des Sachverhaltes zurückzustellen.

Dann habe ich mit der Unterhaltsvorschussgesetz-Stelle des Jugendamtes Kontakt aufgenommen und darum gebeten zu prüfen, ob überhaupt ein Anspruch auf vorrangige Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz besteht.

Die Unterhaltsvorschussgesetz-Stelle hat der Hilfesuchenden schriftlich bestätigt, dass kein Anspruch mehr besteht, weil die Tochter inzwischen 12 Jahre alt sei.

Im Januar 2021 hat uns die Hilfesuchende telefonisch davon in Kenntnis gesetzt, dass eine Neufeststellung ihrer Ansprüche auf SGB II-Leistungen erfolgt sei, verbunden mit einer größeren Nachzahlung.

Ende gut, alles gut – weit gefehlt!

Im April 2021 hat die Hilfesuchende erneut vorgesprochen und uns davon in Kenntnis gesetzt, dass die angekündigte Nachzahlung inzwischen erfolgt war, von ihrer Bank in Karlsruhe jedoch zur Pfändung freigegeben wurde.

Dabei ist man davon ausgegangen, dass es sich um eine einmalige Leistung gehandelt habe. Dies ist jedoch nicht zutreffend. Im vorliegenden Fall handelt es sich um eine Nachzahlung von laufenden Leistungen in einer Summe. Hierzu hat der BGH in einem Beschluss vom 24. Januar 2018 eindeutig ausgeführt, dass Nachzahlungen von regelmäßig wiederkehrenden Leistungen in einer Summe nicht zu den ungeschützten einmaligen Leistungen zählen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Leistungen zur Sicherung des Existenzminimums gewährt wurden.

Die Bürgerin hat sich unter Bezug auf diese Entscheidung mit ihrer Bank in Verbindung gesetzt und um Korrektur gebeten. Dies wurde ihr von der Beschwerdestelle abgelehnt. Da es der Hilfesuchenden nicht gelungen ist, Prozesskostenhilfe für die Inanspruchnahme eines Anwaltes zu erhalten, habe ich die Beschwerdestelle gebeten, ebenfalls unter Bezugnahme auf den höchst richterlichen Beschluss, ihre Entscheidung nochmals zu prüfen. Eine weitere Auseinandersetzung mit mir hat die Beschwerdestelle – zurecht – verweigert.

Die Geschädigte hat dann nochmals beim Amtsgericht Karlsruhe Prozesskostenhilfe beantragt. Auch dieser Antrag wurde abgelehnt, diesmal unter Bezug auf Formfehler.

Vorsorglich hat sie dagegen Beschwerde eingelegt und um Fristaufschub gebeten. Inzwischen hat sie von einem Angebot des Anwaltsvereins Heidelberg auf kostenlose Rechtberatung Gebrauch gemacht und ihre Notlage geschildert. Der diensthabende Rechtsberater war von der Sache so beeindruckt, dass er den Fall selbst übernommen hat.

Unabhängig von alledem habe ich, weil sich die Hilfesuchende in einer erheblichen wirtschaftlichen Notlage befand, beim Sozialamt der Stadt Heidelberg telefonisch um eine größere Spende aus der RNZ-Weihnachtsaktion gebeten. Der zuständige Mitarbeiter war von dem Fall beeindruckt und hat versprochen, über eine Hilfsmöglichkeit nachzudenken. Als ich eine Woche später nach dem Ergebnis seiner Überlegungen gefragt habe, wurde mir eröffnet, dass der vorliegende Sachverhalt nicht den Regelungen der Spendenvergabe entspräche. Ergänzend wurde noch darauf verwiesen, dass die Bürgerin einen eventuellen Schadensersatzanspruch gegenüber der Sparkasse habe, so dass eine Hilfestellung nach dem Nachrangprinzip nicht infrage komme.

Hierzu fällt mir nichts mehr ein!

Unverhältnismäßige Bearbeitungszeit

Vorsprache eines Bürgers, der sich durch die lange Bearbeitungszeit seines Antrages auf SGB II-Leistungen in wirtschaftlicher Not befand. Nach telefonischer Rücksprache mit dem zuständigen Sachbearbeiter unter Hinweis auf die besonders schlechte wirtschaftliche Situation des allein-stehenden Hilfeempfängers erfolgte die Leistungsgewährung innerhalb von drei Tagen.

Erschwerte Wohnungssuche für alleinerziehenden Vater

Alleinerziehender Vater mit Migrationshintergrund hat am 05. Februar 2020 vorgesprochen und um Hilfe gebeten. Nachdem seine Ehefrau ihn und die 10-jährige Tochter verlassen hat, lebte er zusammen mit dem Kind in einer Vier-Männer-WG.

Das Mädchen befindet sich seit Jahren in psychotherapeutischer Behandlung. Daher habe ich um die Vorlage einer fachärztlichen Stellungnahme gebeten und unter Bezug auf den Inhalt derselben bei der Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH (GGH) dringend um Zuteilung einer Wohnung gebeten.

Da der Hilfesuchende dort nicht als Wohnungssuchender registriert war, haben wichtige Unterlagen gefehlt, so dass sich die Bearbeitung verzögert hat. Am 22. September 2020 war es dann soweit; ihm wurde eine Wohnung angeboten.

Kartenzahlung Freibäder

Mit E-Mail vom 07. Juli 2021 hat sich ein Bürger an uns gewandt und um Unterstützung gebeten. Er hatte die Stadtwerke Heidelberg darum gebeten, den Eintritt in die Heidelberger Freibäder mit Kartenzahlung zu ermöglichen. Dies wurde mit ausführlicher Stellungnahme abgelehnt und auf das „Online-Ticket-System“ verwiesen. Daraufhin habe ich am 15. Juli 2021 mit der Unternehmenskommunikation Kontakt aufgenommen und um eine Erklärung gebeten, weshalb Kartenzahlung nicht möglich ist.

Am 20. Juli 2021 wurde ich darüber informiert, dass dem Wunsch auf EC-Kartenzahlung im Laufe des Sommers entsprochen würde. Von dieser Nachricht habe ich den Bürger in Kenntnis gesetzt.

Die Reaktion war das originellste Dankeschön wie folgt:

*Lieber Herr Apfel,
ich bin tief beeindruckt!
Können Sie mit Engelszungen reden?
Oder haben Sie einen Ruf wie Donnerhall?
Oder beides? Bei mir jedenfalls!*

Mietzahlungs-Probleme durch Übergangszeit Krankheit/Rente

Vorsprache einer Bürgerin am 20. Januar 2021 wegen Mieterhöhung und drohender Notlage für sich und ihren Mann.

Das Ehepaar lebte von Krankengeld-Ansprüchen der Hilfesuchenden und Leistungen der Grundsicherung für den Ehemann.

Die Mieterhöhung hatte zur Folge, dass die Kosten der Unterkunft nicht mehr angemessen waren und somit die Differenz mit dem Krankengeld-Anspruch gedeckt werden musste. Das würde zu einer spürbaren Einkommensminderung des Ehepaares führen. Um dem vorzubeugen, habe ich mich mit dem zuständigen Sachgebietsleiter des Amtes für Soziales und Senioren in Verbindung gesetzt, gute Gründe vorgetragen und darum gebeten, die unangemessene Miete so lange anzuerkennen bis eine günstigere Unterkunft zur Verfügung steht. Diesem Anliegen wurde entsprochen.

Wir haben die Hilfesuchende dabei unterstützt, einen Antrag auf Wohngeld bis zum Ende des Krankengeld-Bezugs beziehungsweise zum Beginn des Rentenbezugs zu stellen.

Gleichzeitig haben wir bei der Antragstellung auf Zuteilung einer Wohnung der GGH geholfen – mit Erfolg.

Fazit

Zu meinem Bedauern sind die persönlichen Kontakte durch die Digitalisierung weniger geworden. Es gibt nach meinen Erfahrungen nichts, was das persönliche Gespräch ersetzt. Denn dort werden oft Informationen bekannt, die den Mitarbeitenden der Verwaltung verborgen bleiben.



Statistische Auswertung

Der Berichtszeitraum erstreckt sich über einen Zeitraum von mehr als 1 ½ Jahren und nicht – wie sonst üblich – über ein Jahr. Das ist dem Umstand geschuldet, dass bereits im Mai 2021 feststand, dass meine Nachfolge in absehbarer Zeit gefunden würde und wir zusätzlich über ein halbes Jahr auf eine Mitarbeiterin verzichten mussten.

Zu Beginn des Berichtszeitraums betrug der Bestand 10 Fälle. Im Verlauf des Berichtsjahres haben 108 Personen unsere Hilfe in Anspruch genommen. Daraus ergaben sich 111 Beratungsgespräche.

Wir verzichten in diesem Bericht auf die statistische Auswertung nach Stadtteilen, da die uns vorliegenden Datenschutz-Erklärungen nicht ausreichen. Wir verzichten auch auf die statistischen Erhebungen getrennt nach Dezernaten. Ursache dafür sind die größeren Veränderungen der Dezernats-Zuständigkeiten im vergangenen Jahr.

Fallentwicklung im Berichtszeitraum Juni 2020 bis Dezember 2021	Fälle	Fälle Vorjahr*
Anfangbestand	10	27
Zugänge	108	106
Gesamt	118	113
Erledigungen	110	123
Endbestand	8	10

* Vorjahr: 01. Juni 2019 bis 30. Mai 2020

Erledigungen	Anzahl
mit Erfolg	56
ohne Erfolg	10
Info / Beratung	27
anderweitig erledigt	17
Insgesamt	110

Fälle nach Ämtern	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Referat des Oberbürgermeisters (01)	2	0
Kommunale Behindertenbeauftragte	1	0
Personal- und Organisationsamt (11)	1	0
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	1	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Bürger- und Ordnungsamt (15)	12	1
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Amt für Digitales und Informationsverarbeitung (17)	0	0
Kämmereiamt (20)	1	0
Amt für Liegenschaften und Konversion (23)	5	0
Rechtsamt (30)	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	1	0
Standesamt (34)	0	0
Feuerwehr (37)	0	0
Amt für Schule und Bildung (40)	3	0
Kulturamt (41)	0	0
Kurpfälzisches Museum (42)	0	0
Eigenbetrieb Theater und Orchester	0	0
Stadtbücherei (45)	1	0
Musik- und Singschule (46)	0	0
Stadtarchiv (47)	0	0
Amt für Soziales und Senioren (50)	9	1
Kinder- und Jugendamt (51)	2	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	0	0
Stadtplanungsamt (61)	0	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	8	0
Hochbauamt (65)	0	0
Tiefbauamt (66)	8	0
Landschafts- und Forstamt (67)	7	0
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung Heidelberg (70)	3	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Wissenschaft (80)	1	0
Amt für Verkehrsmanagement (81)	16	2
Insgesamt 86 Fälle, davon	82	4

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH)	15	2
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	2	1
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehrs GmbH	0	0
Job-Center	10	0
Verschiedene	1	1
Insgesamt 32 Fälle, davon	28	4

Themen

Wohnungsnot; prekäre Wohnsituation; Gesetzliche Betreuung; Schwierigkeiten mit Jobcenter, Umgangsrecht mit Kind; Schulbuch-Versorgung; Hortgebühren; Parkprobleme; Abschleppmaßnahme; Falschparker; Behinderungen/Einschränkungen durch Baustellen; Lärmbelästigungen; Zweckentfremdung; Fehlende Rückschnitte Sträucher; Grünflächenpflege; Baugenehmigungsfragen; Meldung Wohnort; loser Gullydeckel; Ärger über Corona-Maßnahmen; Missstände für Rollstuhlfahrende; Hundekot-Mülleimer.

Beratungen und Fälle insgesamt (01. Mai 2012 bis 15. Dezember 2021)		
Berichtsjahr	Beratungen	Hilfe in Anspruch genommen
2012/2013	Wurde nicht erfasst	140
2013/2014	123	139
2014/2015	125	117
2015/2016	115	138
2016/2017	132	126
2017/2018	125	141
2018/2019	83	119
2019/2020	81	106
2020/2021	54 (Lockdown)	80
2021/15. Dezember 2021	111	108
Insgesamt	949 (plus Beratungen 2012/13)	1214

Kostenvergleich

Im Laufe des Berichtszeitraums ist mir ein Bericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg aus 2019 bekannt geworden. Diesem Bericht war zu entnehmen, dass für die Bearbeitung von circa 403 ähnlicher Fälle ein Aufwand an reinen Personalkosten in Höhe von 238.700 Euro entstanden ist. Das entspricht **590 Euro** je Fall. Zum Vergleich haben wir die Zahlen unseres Büros wie folgt ermittelt: Bei 123 Fällen und Personalkosten in Höhe von 35.670 Euro entstehen Fallkosten von **290 Euro**.

Soviel zur Effektivität des Büros des Bürgerbeauftragten der Stadt Heidelberg.

Schlussbemerkung

Zum Ende meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter danke ich Herrn Oberbürgermeister Prof. Dr. Würzner, den Damen und Herren des Gemeinderates und den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung sowie der Tochtergesellschaften für die faire einvernehmliche Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen.

Mein besonderer Dank gilt meinen Mitarbeiterinnen, die mich auch in schwierigen Zeiten immer tatkräftig unterstützt haben.

Impressum

Bürgerbeauftragter

Gustav Adolf Apfel

Sekretariat

Sylvia Großkinsky und Daniela Kirchenkamp

Telefon 06221 58-10260

Telefax 06221 58-4610260

buergerbeauftragte@heidelberg.de

Neue Öffnungszeiten ab 01. Januar 2022

Dienstag: 09.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 Uhr

Mittwoch: 09.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 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“

Gestaltung

Stadt Heidelberg, Markenkommunikation

Fotos

Sylvia Großkinsky



 Heidelberg