



# Bericht des Bürgerbeauftragten 01. Juni 2017 – 31. Mai 2018





# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	Seite 04
2. Fallbeispiele .....	Seite 05
3. Schlussbemerkung .....	Seite 06
4. Statistische Auswertung .....	Seite 06
6. Statistik .....	Seite 09
Impressum .....	Seite 10





Gustav Adolf Apfel in seinem Büro

## Einleitung

Sechs Jahre sind vergangen seit ich das Ehrenamt des Bürgerbeauftragten der Stadt Heidelberg angetreten habe. Seitdem haben sich viele Dinge verändert – auch die Menschen. Ich habe den Eindruck, es mangelt immer mehr an den Wertvorstellungen wie sie zu meiner aktiven Zeit noch selbstverständlich waren.

Die Bürger bemängeln zunehmend die Glaubwürdigkeit unserer Verwaltung als Folge nicht übereinstimmendem Verwaltungshandeln. Ein Paradebeispiel hierfür ist die Tatsache, dass das Amt für Verkehrsmanagement dem Bürger zu vermitteln versucht, dass das Parken auf den Gehwegen grundsätzlich nicht erlaubt ist, damit ausreichend Gehweg (1,60 m) für Fußgänger zur Verfügung steht. In gleichem Atemzug werden jedoch zunehmend Bestuhlungen für Außenbewirtschaftung zugelassen, welche die Gehwegbreite manchmal auf weniger als einen Meter reduzieren. Wie soll bei dieser Sachlage den Bürgern vermittelt werden, dass es sich bei solch einer Vorgehensweise um bürgerfreundliche und glaubhafte Entscheidungen handelt?

Der Verlust an Glaubwürdigkeit ist stets verbunden mit Mehrarbeit in Form der Nachweise über die Richtigkeit der getroffenen Entscheidungen.

Darüber hinaus fehlt es aus meiner Sicht zunehmend an Respekt der Mitarbeiter/-innen vor der Arbeitsleistung der Kolleginnen und Kollegen anderer Ämter und Einrichtungen. Ganz deutlich wurde dies im Fall einer Schwerstbehinderten, die vor drei Jahren einen Antrag auf einen Behindertenstellplatz gestellt hatte. Der Antrag wurde abgelehnt. Daraufhin hat sich die Schwerstbehinderte an die Kommunale Behindertenbeauftragte (KBB) der Stadt Heidelberg gewandt, die ihrerseits über eine besondere Qualifikation zur Beurteilung der besonderen Schwierigkeiten von Schwerbehinderten verfügt. Diese hat zu dem Antrag eine qualifizierte gutachterliche Äußerung abgegeben und den Antrag voll unterstützt. Nachdem auch dann die ablehnende Entscheidung nicht aufgehoben wurde, hat sich die Lebensgefährtin der Schwerstbehinderten an das Büro des Bürgerbeauftragten gewandt.

Bei der Prüfung, ob die von der Verwaltung getroffene Entscheidung der Verpflichtung zur Bürgerfreundlichkeit entspricht, habe ich festgestellt, dass das Amt für Verkehrsmanagement die Notwendigkeit des Stellplatzes – obwohl ein Gutachten der KBB vorlag - erneut geprüft hat. Meines Erachtens hätte in diesem Falle nicht das „ob“, sondern nur das „wie“ geprüft werden müssen.

## Fallbeispiele

Die nachstehenden Fallbeispiele sind bis auf eine Ausnahme wenig spektakulär. Sie sollen jedoch deutlich machen, wie abwechslungsreich die Palette der „Ärgernisse der Bürger“ ist und wie sie bürgerfreundlich gelöst werden konnten.

Herausragend ist die Geschichte einer Alleinerziehenden mit drei Kindern, die trotz - formal gesehen - richtiger Handlungsweise in große wirtschaftliche Not geraten ist. Nach Scheidung von ihrem Ehemann wurde sie von ihrer Familie verstoßen. Dennoch hat sie eine Ausbildung begonnen und erfolgreich beendet. Wegen gesundheitlicher Beeinträchtigungen war sie auf Leistungen nach dem SGB II (Sozialgesetzbuch) angewiesen und wohnte in einer Wohnung der Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH). Nach dem plötzlichen Auszug des ältesten Kindes war ihre Wohnung zu groß und damit nach den gesetzlichen Regelungen des SGB II unangemessen teuer. Anträge bei der Vermieterin auf Zuteilung einer kleineren und angemessenen Wohnung blieben ohne Erfolg. Obwohl Frau X inzwischen eine Teilzeitarbeit aufgenommen hatte, befand sie sich wegen der entstandenen Scheidungskosten stets in wirtschaftlicher Notlage. Nach sechs Monaten wurde die Leistung „Kosten der Unterkunft“ gesetzeskonform gekürzt, sodass ein Mietrückstand entstand, der anstelle einer Versorgung mit einer angemessenen Wohnung zur Androhung der Zwangsäumung führte. In ihrer Not hat sie dann im Büro des Bürgerbeauftragten vorgesprochen und um Hilfe gebeten. Es ist gelungen, Frau X mit den verbleibenden beiden Kindern bei einer Heidelberger Baugenossenschaft in einer nunmehr angemessenen Wohnung unterzubringen. Es soll nicht unerwähnt bleiben, dass der Jobcenter eine völlig unangemessene Umzugshilfe in Höhe von 77 Euro für die Anmietung eines Autos angeboten hat.

Dies ist leider kein Einzelfall. Zunehmend kommen ältere Mitbürger bei Partnerverlust in ähnliche Lagen.

### Weitere Fälle

Meldung eines Bürgers wegen einer mehrfach vergeblich angeforderten Antwort bezüglich des Breitbandausbaus in Schlierbach. Wir haben uns mit der Fachstelle in Verbindung gesetzt, die dann ihrerseits dem Bürger die gewünschte Auskunft erteilt hat.

Eine Empfängerin von Leistungen der Grundsicherung hat vorgesprochen und geklagt, dass ihr die Leistungen aufgrund einer möglichen Erbschaft sofort eingestellt wurden. Die Bürgerin war in einem schlechten Gesundheitszustand (leidet unter einer psychischen Erkrankung) und war daher nicht in der Lage, die notwendigen Nachweise so schnell wie gewünscht zu besorgen. Nach Einsicht in ihre Unterlagen konnte die Bürgerin davon überzeugt werden, dass die Handlungsweise der Grundsicherungsbehörde in ihrem Falle der Rechtslage entsprach, sodass sie nachvollziehen konnte, wie es zu dieser Entscheidung des Amtes kam.

Klage eines Bürgers darüber, dass er bei seinem Antrag auf Umschreibung seines ausländischen Führerscheins auf wenig Bürgerfreundlichkeit gestoßen ist. Wir haben uns mit dem zuständigen Fachamt in Verbindung gesetzt und erreicht, dass der Bürger ein sowohl freundliches wie auch ausgesprochen informatives Schreiben erhalten hat und damit zufrieden war.

Einem Bürger – Bezieher von Grundsicherungsleistungen – wurde wegen Rückständen der Energiebezug eingestellt. Nachdem sich das zuständige Fachamt nicht in der Lage sah zu helfen, haben wir uns mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO) in Verbindung gesetzt und erreicht, dass der notwendige Betrag in Höhe von 100 Euro aus Spendenmitteln der Rhein-Neckar-Zeitung zur Verfügung gestellt wurde.

Eine volljährige Alleinerziehende, die in beengten Verhältnissen bei ihrer Mutter wohnte, wurde von der GGH mit einer angemessenen eigenen Wohnung versorgt. Da sie bisher über keinen eigenen Haushalt verfügt hatte, hat sie beim Jobcenter einen Antrag auf Erstausrüstung, Kautions- und Umzugshilfe gestellt. Nachdem die Sache dringend war, hat sie bei uns vorgesprochen und um Hilfe gebeten. Daraufhin haben wir uns mit dem Jobcenter in Verbindung gesetzt und mit Erfolg eine schnelle Entscheidung erreicht.

Der Antrag eines Bürgers, das Fällen eines zu groß gewordenen Baumes zu genehmigen, wurde abgelehnt. Nach Rücksprache mit dem Fachamt wurde ihm ein nachhaltiger Regenerationsschnitt erlaubt.

## Schlussbemerkung

Wie in den vergangenen Jahren danke ich meinen Mitarbeiterinnen Frau Kinzinger, Frau Ellwanger/Frau Großkinsky bei dieser Gelegenheit ausdrücklich für ihr besonderes Engagement bei der Bewältigung unserer Aufgaben, die gute Zusammenarbeit und dass sie mich hin und wieder auf den Boden der Tatsachen zurückgeholt haben.

Unserem Motto „Nicht mit dem Kopf durch die Wand, sondern mit den Augen die Tür finden“ bleiben wir weiterhin verbunden.

## Statistische Auswertung

Zu Beginn des Berichtszeitraumes betrug der Bestand 17 Fälle. Im weiteren Verlauf des Jahres haben 141 Personen unsere Hilfe in Anspruch genommen. Daraus ergaben sich 125 Beratungsgespräche im Büro oder auch vor Ort.

Dezernat I	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Referat des Oberbürgermeisters (R01)	2	0
Personal- und Organisationsamt (11)	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	1	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Rechtsamt (30)	1	0
Feuerwehr (37)	0	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	1	0
Amt für Wirtschaftsförderung und Wissenschaft (80)	1	0
<b>Insgesamt 6 Fälle, davon</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

**Praktikumsplatz, Ordnungswidrigkeit wegen Parken auf Behindertenparkplatz, Schließzeit Thermalbad, Baustellenbeeinträchtigung**

Dezernat II	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	0	0
Gebäudemanagement (19)	0	0
Stadtplanungsamt (61)	0	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	1	0
Tiefbauamt (66)	2	0
Amt für Verkehrsmanagement (81)	16	4
<b>Insgesamt 23 Fälle, davon</b>	<b>19</b>	<b>4</b>

**Schlechter Straßenzustand, Parkplatzmarkierung, Baustelle Neuenheimer Landstraße, Verkehrssituationen Brückenkopf / Altstadt / Pfaffengrund / Neuenheim, Gehwegparken, Fußgängerüberweg Bergheimer Straße, Parken am Universitätsplatz, Belästigung durch Anlieferverkehr in der Altstadt**

Dezernat III	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Schule und Bildung (40)	0	0
Kulturamt (41)	0	0
Kurpfälzisches Museum (42)	0	0
Theater und Philharmonisches Orchester (44)	0	0
Stadtbücherei (45)	0	0
Musik- und Singschule (46)	0	0
Stadtarchiv (47)	0	0
Amt für Soziales und Senioren (50)	25	2
Kinder- und Jugendamt (51)	1	0
<b>Insgesamt 28 Fälle, davon</b>	<b>26</b>	<b>2</b>

**Übernahme Beerdigungskosten, Leistungen Bildung und Teilhabe, Beratung hinsichtlich Grundversicherungsbescheid, Wohnungsnot wegen Räumungsklage, Nachbarschaftsstreitigkeiten, Kosten der Unterkunft**

Dezernat IV	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Bürgeramt (15)	9	0
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	3	1
Standesamt (34)	2	0
Landschafts- und Forstamt (67)	2	0
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (70)	5	1
<b>Insgesamt 23 Fälle, davon</b>	<b>21</b>	<b>2</b>

**Gaststättenlärm, Sperrmüll für Hilfsbedürftige, illegal abgestellter Altkleider-Container, Lärmbelästigung Fischerfest, Verbot Baumfällungen, Zustand Spielplatz, Lärmproblem Bolzplatz, Fragen wegen Gehwegreinigungsgebühren, Müllentsorgung**

Dezernat V	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Kämmereiamt (20)	2	1
Amt für Liegenschaften und Konversion (23)	2	0
<b>Insgesamt 5 Fälle, davon</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

**Widerspruch Abwassergebührenbescheid, Nebenkosten - Abrechnungsmodalitäten**

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH Heidelberg (GGH)	29	10
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	4	0
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (97)	0	1
Jobcenter (98)	12	1
Verschiedene (99)	16	0
<b>Insgesamt 73 Fälle, davon</b>	<b>61</b>	<b>12</b>

**Praxis Stromabrechnung bei Umzug, Rückzahlung Kautions, Übernahme von Kosten für Erstausrüstung und Kautions sowie Umzugshilfe, Maxx-Ticket, Mietrückstände, Beratung wegen: Bescheid vom Finanzamt – Wohnungsgesellschaft Neu Heidelberg – Nachbarschaftsstreitigkeiten – Wohnungssuche – allgemeine Sozialberatung**

## Statistik 2018

### Fallentwicklung im Berichtszeitraum Juni 2017 bis Mai 2018

	Fälle	Fälle Vorjahr*
Anfangsbestand	17	37
Zugänge	141	126
Gesamt	158	163
Erledigungen	137	146
<b>Endbestand</b>	<b>21</b>	<b>17</b>

\*Vorjahr: 01. Juni 2016 bis 30. Mai 2017

### Erledigungen

	Anzahl
mit (Teil-)Erfolg	70
ohne Erfolg	9
Info/Beratung	30
anderweitig erledigt	28
<b>Insgesamt</b>	<b>137</b>

### Fälle nach Dezernaten

	Erledigungen insgesamt	Erledigungen mit Erfolg	Endbestand
Dezernat I	6	4	0
Dezernat II	19	8	4
Dezernat III	26	14	2
Dezernat IV	21	11	2
Dezernat V	4	3	1
Sonstige	61	30	12
<b>Gesamt</b>	<b>137</b>	<b>70</b>	<b>21</b>

### Fälle nach Stadtteilen

Stadtteile	Fälle
Weststadt (7), Bergheim (9), Bahnstadt (2)	18
Altstadt	21
Schlierbach (5), Ziegelhausen (6)	11
Neuenheim	10
Handschuhsheim	12
Pfaffengrund (6), Wieblingen (7)	13
Kirchheim	25
Rohrbach (11), Südstadt (1), Boxberg (7), Emmertsgrund (16)	35
<b>Insgesamt</b>	<b>145</b>
außerhalb Heidelberg/keine Adresse vorhanden	13
<b>Insgesamt</b>	<b>158</b>

## 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

Titelfoto – Achim Mende