



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	Seite	4
2. Rechtsgrundlage	Seite	4
3. Fallbeispiele	Seite	5
4. Schlussbemerkung	Seite	6
5. Statistische Auswertung	Seite	7
Impressum	Seite	10



Gustav Adolf Apfel in seinem Büro

Einleitung

Die Gemeinderatswahl vom 26. Mai 2019 hatte unter anderem zum Ergebnis, dass 17 neue Bewerberinnen und Bewerber in den Gemeinderat gewählt wurden. Dies nehme ich zum Anlass, die „Neulinge“ über die Institution des unabhängigen Bürgerbeauftragten der Stadt Heidelberg zu informieren.

Mit ihrem Amtsantritt im Jahre 1990 hat 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). Dafür hat die Verwaltung Büroräume und Personal zur Verfügung gestellt. Derzeit stehen dem Bürgerbeauftragten zwei Mitarbeiterinnen zur Seite: Sabine Kinzinger und Sylvia Großkinsky. Durch ihre langjährigen Erfahrungen, ihre Freundlichkeit und ihr Einfühlungsvermögen sind beide an der erfolgreichen Arbeit der Einrichtung des Bürgerbeauftragten in hohem Maße beteiligt.

Seit bereits mehr als 25 Jahren erfüllt für den Bereich der Stadt Heidelberg eine/ein vom Gemeinderat im Rhythmus von drei Jahren ernannte/r Bürgerbeauftragte/Bürgerbeauftragter diese Aufgabe und erstattet dem Gemeinderat regelmäßig Bericht. Erwähnenswert in diesem Zusammenhang ist die Tatsache, dass der Bürgerbeauftragte ehrenamtlich und von der Verwaltung unabhängig agiert. Unseres Wissens nach gibt es diese Konstellation in keiner anderen deutschen Stadt.

Seit meinem Amtsantritt im Jahr 2012 bis Mai 2019 haben 1035 Personen das Hilfsangebot des Bürgerbeauftragten in Anspruch genommen. Voll umfängliche Hilfe konnte in durchschnittlich 42 Prozent der Fälle geleistet werden. Nur in durchschnittlich zehn Prozent der Fälle war dies nicht der Fall.

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 meiner 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.**

Fallbeispiele

Wie bereits im letzten Bericht festgestellt, mangelt es meiner Ansicht nach leider bei der Zusammenarbeit sowohl bei der Stadtverwaltung als auch ihrer Tochtergesellschaften an Akzeptanz anderer fachlich kompetenter Personen. Diese Einschätzung hat in jüngster Zeit nachstehender Fall wieder einmal bestätigt:

Eine sechsköpfige Familie, Leistungsbezieher nach SGB II, die einen weiteren Familienzuwachs erwartet und mit der Betreuung und Versorgung eines schwerbehinderten Kindes belastet ist, bekam ein Wohnungsangebot der Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz (GGH) für eine Wohnung in einem anderen Stadtteil. Der Stadtteilwechsel war zwar mit einer höheren, aber immer noch angemessenen Miete verbunden. Die neue Wohnung befindet sich im näheren Umkreis der sonstigen Familienangehörigen (Großeltern et cetera). Das schwerbehinderte Kind ist darauf angewiesen, eine Schule im zukünftigen Stadtteil zu besuchen. Aufgrund dieses Sachverhalts haben die Betreuerin der Familie (Diplom-Sozialpädagogin) sowie das Jugendamt (Diplom-Sozialpädagogin) den Umzug für notwendig erachtet und befürwortet.

Dennoch hat das Jobcenter die Auffassung vertreten, dass der Umzug – verbunden mit höheren Kosten – nicht erforderlich sei. Dies führte zu unschönen Auseinandersetzungen der Familie mit der Verwaltung.

Durch eine voreilige Kündigung ihres Mietverhältnisses drohte der Familie sogar Obdachlosigkeit. Trotzdem ist die Sache gut ausgegangen, indem das Jobcenter schließlich doch noch die Zustimmung zum Umzug erteilte und die künftige höhere Miete bei Feststellung des Leistungsanspruchs zusicherte.

Bei diesem Vorgang wird leider deutlich, wie Aussagen und Stellungnahmen von fachkompetenten Personen (Diplom-Sozialpädagogen) zunächst offensichtlich unberücksichtigt blieben.

Ich nehme dies erneut zum Anlass, an ein respektvolleres Miteinander zu appellieren!

Weitere Fälle

- Telefonischer Hinweis einer Bürgerin am 21. März 2019 wegen einer fehlenden Bank an der „Hangbus-Haltestelle Bachlenz“.

Lösung Der Bürgerbeauftragte informierte das Landschafts- und Forstamt und bat um Abhilfe. Am 3. April 2019 kam die Rückmeldung, dass eine Bank aus städtischem Bestand aufgestellt wurde, nachdem von Seiten der rnv keine Reaktion erfolgte.

- Anruf eines Bewohners eines Mehrfamilienhauses im Stadtteil Boxberg. Er wies darauf hin, dass die von der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung neu aufgestellten Restmüll-Container von älteren Bewohnern nicht benutzt werden könnten, da das Öffnen und Schließen des Containers zu schwerfalle.

Lösung Das Problem konnte nach einem Gespräch mit dem Fachamt und dem Einschalten der zuständigen Immobilien-Verwaltung so gelöst werden, dass nach Antrag der Hausverwaltung und mit Zustimmung der Wohnungseigentümer zwei kleinere Müllbehälter den Container ersetzen.

- E-Mail einer Bürgerin, mit der sie sich darüber beklagte, dass sie von der Stadtbücherei für ein angeblich beschädigtes Buch in Regress genommen wurde – Schadenshöhe inklusive Einarbeitungsgebühr 14,90 Euro.

Lösung Um den Ende Dezember 2018 begonnenen unerfreulichen E-Mail-Verkehr zu beenden, hat sich der Bürgerbeauftragte am 17. Januar 2019 an die Stadtbücherei gewandt und um eine bürgerfreundliche Regelung gebeten. Bereits am 18. Januar 2019 hat uns die Bürgerin darüber informiert, dass die Sache zu ihrer Zufriedenheit beendet wurde.

- Vorsprache einer Bürgerin, die vom Amt für Soziales und Senioren zur Zahlung von Unterhalt für ihre Mutter herangezogen werden sollte. Bei der Mutter handelte es sich um eine der wenigen Bezieherinnen von Grundrente, welche per Gesetz von der Pflichtversicherung der Rentner ausgeschlossen sind. In diesen Fällen wird Krankenhilfe gemäß § 48 SBH XII gewährt. Während die Heranziehung von Unterhalt für Leistungen der Grundversicherung ausgeschlossen ist, ist dies in diesen Fällen für Leistungen der Krankenhilfe noch ungeklärt.

Lösung Aufgrund dieses Sachverhaltes habe ich an die Bürgerfreundlichkeit appelliert sowie auf die mir bekannten unterschiedlichen Rechtsprechungen hingewiesen und nach dem Credo „im Zweifel für den sozial Schwächeren“ das Amt für Soziales und Senioren gebeten, in diesem Sinne zu entscheiden. Dies ist rückwirkend ab 1. Januar 2018 auch geschehen.

- Vorsprache eines Bürgers, der in einem Haus der Stadt Heidelberg zur Untermiete wohnte. Durch den Abriss des Hauses drohte Obdachlosigkeit. Aufgrund seiner geringen Einkünfte war er jedoch nicht in der Lage, die entsprechenden Umzugskosten aufzubringen. Die GGH, die sowohl die alte wie auch die neue Wohnung verwaltete, sah keine Möglichkeit für eine finanzielle Unterstützung.

Lösung Nachdem der Abriss des Hauses im Interesse der Stadt Heidelberg erfolgte, habe ich mich, unter Bezug auf Bürgerfreundlichkeit, mit dem Amt für Liegenschaften und Konversion in Verbindung gesetzt. Aufgrund der besonderen Umstände wurden die Umzugskosten von der Stadt übernommen und damit die Verpflichtung zur Bürgerfreundlichkeit erfüllt.

- Vorsprache eines Ehepaars wegen beabsichtigtem Umzug der Familie innerhalb eines Stadtteils in eine unangemessen teure Wohnung. Überschreitung 137,84 Euro.

Lösung Anfragen beim Jobcenter und beim Amt für Baurecht und Denkmalschutz ergaben, dass der Vermieter eine Förderung durch das städtische Programm „Vermietung von Wohnraum an Transferleistungs-Empfängende“ in Anspruch genommen hatte, sodass auf dieser Basis die Übernahme der Mehrkosten durch die Abteilung Wohnbauförderung übernommen werden konnte. Die Feststellung des Leistungsanspruchs nach SGB II erfolgte dann unter Zugrundelegung der angemessenen geringeren Kosten der Unterkunft.

Schlussbemerkung

Wie bereits erwähnt, war es der Gemeinderat selbst, der 1991 sich, die Verwaltung und die Tochtergesellschaften der Stadt zur Bürgerfreundlichkeit verpflichtet hat. Dies bringe ich bei dieser Gelegenheit in Erinnerung und schlage vor, die Verpflichtung zur Bürgerfreundlichkeit zur Basis der anstehenden schwierigen Entscheidungen zu machen. Abschließend bedanke ich mich bei allen, die unsere Arbeit unterstützt und geholfen haben. Mein besonderer Dank gilt meinen Mitarbeiterinnen, Sabine Kinzinger und Sylvia Großkinsky für ihre stets loyale Mitarbeit.

Statistische Auswertung

Zu Beginn des Berichtszeitraumes betrug der Bestand 22 Fälle. Im weiteren Verlauf des Jahres haben 119 Personen unsere Hilfe in Anspruch genommen. Daraus ergaben sich 83 Beratungsgespräche im Büro oder auch vor Ort.

Dezernat I	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Referat des Oberbürgermeisters (R01)	1	0
Kommunale Behindertenbeauftragte	0	1
Personal- und Organisationsamt (11)	0	0
Amt für Öffentlichkeitsarbeit (13)	0	0
Rechnungsprüfungsamt (14)	0	0
Amt für Digitales und Informationsverarbeitung (17)	0	0
Rechtsamt (30)	0	0
Feuerwehr (37)	0	0
Amt für Sport und Gesundheitsförderung (52)	1	1
Amt für Wirtschaftsförderung und Wissenschaft (80)	1	0
Insgesamt 5 Fälle, davon	3	2

Kosten für Stromanschluss, Kaputte Fenster Sportzentrum, Akteneinsicht, Barrierefreie Ampeln, Lärm auf Fußballplatz

Dezernat II	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Stadtentwicklung und Statistik (12)	0	0
Gebäudemanagement (19) bis 31. Dezember 2018	0	0
Stadtplanungsamt (61)	0	0
Vermessungsamt (62)	0	0
Amt für Baurecht und Denkmalschutz (63)	7	1
Hochbauamt (65) ab 01. Januar 2019	0	0
Tiefbauamt (66)	0	0
Amt für Verkehrsmanagement (81)	14	5
Insgesamt 27 Fälle, davon	21	6

Gehwegparken, Anlieferverkehr, Parkproblematik, abgelehnte Grundstücksbebauung, Baugenehmigung, Wohnungsleerstand, fehlende Radabstell-Möglichkeiten

Dezernat III	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Amt für Schule und Bildung (40)	0	1
Kulturamt (41)	0	0
Kurpfälzisches Museum (42)	0	0
Theater und Philharmonisches Orchester (44)	1	0
Stadtbücherei (45)	1	0
Musik- und Singschule (46)	0	0
Stadtarchiv (47)	0	0
Amt für Soziales und Senioren (50)	18	5
Kinder- und Jugendamt (51)	2	0
Insgesamt 28 Fälle, davon	22	6

Unterhaltszahlungen, Übernahme Heimkosten, Leistungen Bildung und Teilhabe, Wohnungsnot bei Räumungsklage, Kosten der Unterkunft, Übernahme Bestattungskosten, Prüfung SGB II Ansprüche, Schulwechsel Inklusionskind, Grundsicherung

Dezernat IV	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Bürgeramt (15)	6	0
Amt für Chancengleichheit (16)	0	0
Amt für Umweltschutz, Gewerbeaufsicht und Energie (31)	3	0
Standesamt (34)	1	0
Landschafts- und Forstamt (67)	2	0
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (70)	5	0
Insgesamt 17 Fälle, davon	17	0

Vaterschaftsanerkennung, Baumschnitte, Straßen- und Gehwegreinigung, Hunde ohne Leine, Lärm-belästigung, Einhaltung Hygienevorschriften, Abfallgebühren, Abluft aus Tiefgarage, Belästigung durch Plakatierung, Glas- und Altkleider-Container, schwer bedienbarer Restmüll-Container, fehlende Bank

Dezernat V	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Kämmereiamt (20)	3	0
Amt für Liegenschaften und Konversion(23)	2	0
Insgesamt 5 Fälle, davon	5	0

Umzugskosten, Eintreibung Bußgelder, Widerspruch Abwassergebührenbescheid, Regelungen zu Haupt- und Nebenwohnsitz

Sonstige	erledigte Fälle	unerledigte Fälle
Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH Heidelberg (GGH)	22	11
Heidelberger Straßen- und Bergbahn AG (HSB)	0	0
Stadtwerke Heidelberg AG (SWH)	2	2
Heidelberger Dienste (HDD)	0	0
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (97)	2	0
Jobcenter (98)	7	0
Verschiedene (99)	13	0
Insgesamt 59 Fälle, davon	46	13

Fallentwicklung im Berichtszeitraum Juni 2018 bis Mai 2019

	Fälle	Fälle Vorjahr*
Anfangsbestand	22	17
Zugänge	119	141
Gesamt	141	158
Erledigungen	114	136
Endbestand	27	22

*Vorjahr: 01.06.2017 bis 31.05.2018

Erledigungen

	Anzahl
mit Erfolg	45
ohne Erfolg	15
Info/Beratung	29
anderweitig erledigt	25
Insgesamt	114

Fälle nach Dezernaten

	Erledigungen insgesamt	Erledigungen mit Erfolg	Endbestand
Dezernat I	3	2	2
Dezernat II	21	10	6
Dezernat III	22	10	6
Dezernat IV	17	5	0
Dezernat V	5	5	0
Sonstige	46	13	13
Gesamt	114	45	27

Fälle nach Stadtteilen

Stadtteile	Fälle
Weststadt (9), Bergheim (4), Bahnstadt (1)	14
Altstadt	11
Schlierbach (6), Ziegelhausen (5)	11
Neuenheim	6
Handschuhsheim	17
Pfaffengrund (10), Wieblingen (6)	16
Kirchheim	19
Rohrbach (12), Südstadt (2), Boxberg (8), Emmertsgrund (9)	31
Insgesamt	125
außerhalb Heidelberg/keine Adresse vorhanden	16
Insgesamt	141



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