

**Bericht des Bürgerbeauftragten  
vom 1. Juni 2010 bis 31. Mai 2011**

**Inhalt**

1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen.....	2
2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang.....	3
3. Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen.....	4
4. Statistischer Überblick.....	5
5. Anmerkungen.....	6
6. Schlussbemerkung.....	7

*„Ein kluger Mann ändert seine Meinung,  
ein törichter nie!“*

Verfasser unbekannt

## 1. Rechtlicher und organisatorischer Rahmen

Die Einrichtung einer/s Bürgerbeauftragten kann in diesem Jahr ihr **20-jähriges Bestehen** feiern. Während dieser Zeit haben sich 3.429 Personen mit ihren Beschwerden, Anfragen und Vorschlägen an die/den jeweiligen Bürgerbeauftragte/n gewandt. Tätig als Bürgerbeauftragte/n waren:

Frau Hannelore Zöller	von Mitte April 1991 – Mitte April 1997
Herr Jan-Pieter Baumann	von Mitte April 1997 – Ende Juni 2002
Herr Hans-Ulrich Tzschaschel	von Dezember 2002 – Ende März 2006

Seit Juni 2006 habe ich, Roland Blatz, das Amt inne.

Auf Anregung von Oberbürgermeisterin Beate Weber beschloss der Gemeinderat in seiner Sitzung am 7. März 1991 eine Satzung und Dienstanweisung über die Einrichtung einer/s Bürgerbeauftragten. Nach Vorschlägen des Regierungspräsidiums Karlsruhe wurde am 1. Oktober 1991 die überarbeitete Satzung verabschiedet.

Um dem Wunsch nach Verdeutlichung der Rechte und Aufgaben der/s Bürgerbeauftragten mehr Rechnung zu tragen wurde am 20. Dezember 2001 die Satzung neu gefasst, die auch in ihrem Aufbau klarer strukturiert wurde. Die der neuen Satzung angepasste Dienstanweisung erstellte Oberbürgermeisterin Beate Weber bereits am 26. Oktober 2001.

Die Satzung über die Einrichtung einer/s Bürgerbeauftragten vom 7. März 1991 in der Fassung vom 20. Dezember 2001 und die Dienstanweisung sind bisher rechtliche Grundlage dieses Amtes.

## **Dieser Bericht betrifft meine Tätigkeit als Bürgerbeauftragter in der Zeit vom 1. Juni 2010 bis zum 31. Mai 2011.**

Als Bürgerbeauftragter habe ich -aufgrund von Beschwerden, auf Anregung oder aus anderweitig konkretem Anlass- Verwaltungshandeln unter dem Aspekt zu prüfen, ob Dienststellen und Einrichtungen der Stadt nach den Grundsätzen „Recht, Billigkeit und Bürgerfreundlichkeit“ verfahren. Hierbei kann es sich um laufende und um abgeschlossene Vorgänge handeln. Meine Aufgabe ist es, auch Bürgerinnen und Bürgern in individuellen Angelegenheiten zu informieren, zu beraten und ihre Stellung in Konflikten mit Dienststellen und Einrichtungen der Stadt zu stärken und auf eine einvernehmliche Lösung hinzuwirken. Dies kann jedoch keine einseitige Parteinahme sein, da ich unberechtigten Vorwürfen gegen Dienststellen und Einrichtungen der Stadt entgegentreten muss.

Um diese Aufgaben erfüllen zu können, ist die hauptamtliche Mitarbeiterin, Frau Ilse Nägele, für mich eine unentbehrliche Hilfe. Mit ihrer fachlichen Kompetenz, ihrer stets freundlichen und verbindlichen Art, wird sie von den Besuchern sehr geschätzt. Leider wird Frau Nägele ab September dieses Jahres aus dem aktiven Dienst ausscheiden und ihre Altersteilzeit antreten. Als Nachfolgerin kann m.E. nur eine in der Verwaltung der Stadt Heidelberg erfahrene Fachkraft in Frage kommen.

## **2. Arbeitsablauf und Arbeitsumfang**

Wie in den Vorjahren kamen Anfragen und Wünsche von Gesprächsterminen in der Regel telefonisch, schriftlich oder über e-Mail bei Frau Nägele an. Diese versuchte, die Konfliktsituation zu klären und legt in Abstimmung mit mir Gesprächstermine fest. Nur soweit mit dem Anliegen sachlich erforderlich, werden persönliche Daten erhoben. Dies bedeutet, dass Angaben über Beruf, Alter, Familienstand nur in geringem Umfang erfasst sind.

Zunächst wurde das von der Anfrage oder Beschwerde betroffene Amt um Stellungnahme gebeten, was häufig zu einer schnellen Klärung des Sachverhaltes führte. Gelegentlich führte ich Ortstermine durch, um mir ein Bild von dem vorgetragenen Sachverhalt zu machen. Über das Ergebnis meiner Vermittlung wurden die Anfragenden entweder in einem persönlichen Gespräch oder schriftlich informiert. Antwortete das betroffene Amt der/dem Bürger/in direkt; erhielt ich eine Kopie des Schreibens.

In der Berichtszeit hatten sich 165 Bürger/innen mit Beschwerden, Anfragen und Anregungen an mich gewandt. Neben den oft schon nach einem Termin zu klärenden Meldungen gab es Anliegen, die erst nach mehreren Gesprächsterminen mit beiden Seiten abgeschlossen werden konnten oder weiterhin offen sind ( Güteramtsstraße -Ersatzgrundstück; Schlierbacher Landstraße -schwierige Klärung der Zuständigkeit; Verkehrsregelungen in Rohrbach; Spielstraße in Kirchheim (Zentstraße, in der noch nie ein Kind gespielt hat).

### **3. Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen**

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter/innen innerhalb der Stadtverwaltung war auch im vergangenen Jahr von gegenseitigem Vertrauen getragen. Dies konnte ich den offenen und klaren Auskünften entnehmen. Soweit nötig, wurden angeforderte Unterlagen umgehend vollständig zur Verfügung gestellt. Auf berechnigte Beschwerden reagierten die städtischen Mitarbeiter/innen mit Verständnis und bemühten sich, den Mangel zu beheben. Anregungen von Bürgern zur Verbesserung bestimmter Situationen wurden angenommen und in mehreren Fällen verwirklicht. So wurden z.B. an der Bushaltestelle Kurpfalzshof Solarlampen angebracht, damit wartende Fahrgäste vor allem im Winterhalbjahr nicht im Dunkeln stehen und von den Busfahrern gesehen werden. Auch das schnelle Reagieren der Fachstelle „Saubere Stadt“ wurde von Bürgern gelobt.

Wenn ich Bürger/innen von der Rechtmäßigkeit eines ergangenen Bescheides überzeugen musste; z.B. Wegfall von Grundsicherungsleistungen, weil durch eine Rentenerhöhung der Anspruch wegfiel, fand ich nicht immer Verständnis, in diesen Fällen hatten Bürger/innen falsche Vorstellungen von meinen Zuständigkeiten.

Auch die Zusammenarbeit mit Dienststellen, die nicht direkt zur Stadtverwaltung gehören -wie Stadtwerke Heidelberg GmbH, Gem. Gesellschaft für Grund- und Hausbesitz mbH (GGH), JobCenter (Agentur für Arbeit) - war gut und für Betroffene mehrmals hilfreich. Abgenommen hat die Vorsprache von Personen, die bei ihrer Wohnungssuche bei der GGH unterstützt werden wollten. Grund dafür dürfte die erfreuliche Entwicklung sein, dass die Zusammenarbeit GGH und Fachstelle für Wohnungsnotfälle hervorragend war. So konnten im vergangenen Jahr der Fachstelle für Wohnungsnotfälle (wie diese mir am 27. April 2011 mitteilte) 88 Wohnungen von der GGH angeboten werden, was zu 45 Mietverhältnissen führte (bei 43 Verzichten).

## 4. Statistischer Überblick

### Zusammenstellung der Fälle im Berichtszeitraum 1. Juni 2010 – 31. Mai 2011

#### Fallentwicklung:

#### **Vorjahr**

1.6.2009 - 31.5.2010

<b>Anfangsbestand:</b>	<b>27</b>	<b>23</b>
<b>Zugänge:</b>	<b>138</b>	<b>145</b>
<b>Gesamt:</b>	<b>165</b>	<b>168</b>
<b>Erledigungen:</b>	<b>136</b>	<b>141</b>
<b>Endbestand:</b>	<b>29</b>	<b>27</b>

<u>Fälle nach Dezernaten:</u>	<b>Erledigungen insgesamt:</b>	<b>Erledigungen mit Erfolg</b>	<b>%</b>	<b>Vorjahr %</b>	<b>Endbestand (offen)</b>
<b>Dezernat I</b>	15	6	40,00	68,70	2
<b>Dezernat II</b>	31	18	58,06	60,60	11
<b>Dezernat III</b>	44	19	43,18	57,10	9
<b>Dezernat IV</b>	23	13	56,52	57,10	2
<b>Sonstige u.a. GGH</b>	23	8	34,78	45,50	5
	136	64	47,06	57,40	29

<u>Erledigungen 1.6.2010-31.5.2011</u>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>	<b>Vorjahr %</b>
<b>mit (Teil-)Erfolg</b>	64	47,06	57,50
<b>ohne Erfolg</b>	16	11,76	10,60
<b>Info/Beratung</b>	40	29,42	22,70
<b>anderweitig erledigt *</b>	16	11,76	9,20
	136	100%	100%

\*Abgelegt wegen Umzug, Nichtbetreiben und dergleichen

Angesprochen hatten mich aus den Stadtteilen

<b>Weststadt/Südstadt/Bergheim</b>	12	Bürger/innen
<b>Altstadt</b>	20	„
<b>Schlierbach/Ziegelhausen</b>	12	„
<b>Neuenheim</b>	8	„
<b>Handschuhsheim</b>	13	„
<b>Wieblingen/Pfaffengrund</b>	18	„
<b>Kirchheim</b>	30	„
<b>Rohrbach/Boxberg/Emmertsgrund</b>	25	„
<b>per E-Mail oder aus anderen Gemeinden</b>	27	„

Meine Hilfe suchten **86 Frauen** und **79 Männer**.

## 5. Anmerkungen

Anfragen und Beschwerden betrafen Abteilungen sämtlicher Dezernate, hierbei ging es u.a. um: „Bitten um Ersatzparkplätze, weil an Baustellen Parkplätze wegfielen; Hecken mit Dornen am Spielplatz; Leistungen nach Hartz IV; Grundsicherung; Wohngeld; drohende Obdachlosigkeit; Ordnungswidrigkeiten; Müllentsorgung; baurechtlichen Fragen; Nachbarschaftsrecht; Betreuungsrecht; bei Studenten Zweitwohnungs-Steuer; Sorgerechtsfragen“

In den Vorjahren hatte ich immer das Problem fehlender preiswerter kleiner Wohnungen für Alleinstehende beklagt, dies hat sich dank der vorgenannten guten Zusammenarbeit von GGH und Fachstelle für Wohnungsnotfälle geändert. Leider lehnten Wohnungssuchende, die bei mir vorsprachen, mit einer Ausnahme Boxberg und Emmertsgrund als Wohnmöglichkeit ab.

Ein Ärgernis für Betroffene -aber auch für Mitarbeiter in den zuständigen Ämtern- ist die rückwirkende Rechtskraft von Gesetzesänderungen z.B. Leistungen nach Hartz IV oder beim Wohngeldgesetz. Hier stehen der geringfügigen Leistungserhöhung ein umfangreicher Wegfall von Leistungen gegenüber, was sich in teilweise großen Leistungskürzungen und Rückforderungen auswirkt. Die dadurch bedingten langen Bearbeitungszeiten führen zusätzlich zur Verärgerung Betroffener.

Folgende Zitate aus Rückmeldungen von Bürger/innen zeigen das Spannungsfeld auf, in dem sich meine Vermittlungstätigkeit bewegte:

„ gut, dass es hier einen unabhängigen Ansprechpartner gibt; sie haben mir bei ... (z.B. Rückforderungen (Vereinbarung von Ratenzahlungen) sehr geholfen; danke für die Informationen, an wen ich mich wenden kann (z.B. bei Verschuldung, Betreuer-Wechsel); leider haben sie zu wenig Entscheidungsbefugnis; können sie das Amt/den Mitarbeiter nicht anweisen“

## 6. Schlussbemerkung

Nach 20 Jahren Tätigkeit der/des unabhängigen Bürgerbeauftragten in der Stadt Heidelberg und der während dieser Zeit weiter entwickelten bürgernahen Verwaltung und das Einrichten vielfältiger Ansprechstellen, an die sich Ratsuchende wenden können

z.B. - Ideen – und Beschwerdemanagement – Frau Nicola Ullrich

- Amt für Chancengleichheit
- Beschwerdetelefon gegen Kneipenlärm
- Beirat von Menschen mit Behinderungen
- Ausländer-/Migrationsrat
- Klienten-Fürsprecher
- Fahrgastbeirat
- Baustellenbeauftragte
- Kinderbeauftragte
- runde Tische - Lärm Altstadt, Werkrealschule, Neckarufer Neuenheim –
- Hotline – Saubere Stadt (Verschmutzungen, Müllablagerungen, Schmutzdecken)

stellt sich die Frage: **Ist die Einrichtung einer/s Bürgerbeauftragten noch notwendig?**

Obwohl keine gezielte Öffentlichkeitsarbeit erfolgte blieb die Zahl der Bürger/innen, die sich in den vergangenen Jahren an die/den Bürgerbeauftragten gewandt haben, konstant. Dies wertete ich als ein Zeichen von Vertrauen in die Aufgabe des Bürgerbeauftragten. Bürger/innen schätzen die Unabhängigkeit dieses Amtes von der Verwaltung. Sie können ohne Furcht vor Nachteilen vertraulich ihre Anliegen vortragen. Sie vertrauen darauf, dass ihr Anliegen ernst genommen und er/sie vermittelnd tätig wird. Deshalb steht im Vordergrund dieser Tätigkeit auch das Gespräch. Häufig bedankten sich Personen dafür, dass sie ohne Zeitdruck angehört wurden, auch wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt werden konnten. Allerdings gab es in seltenen Fällen auch den Beschwerdeführenden, der nicht einsehen wollte, dass er mit seinem Anliegen nicht

recht hat, oder der im Gespräch wichtige Informationen nicht preis gab. Hier endete die Vermittlungsmöglichkeit sehr schnell.

Abschließend danke ich allen Bürger/innen, die sich vertrauensvoll an mich gewandt haben, wenn ich auch nicht immer in ihrem Anliegen erfolgreich vermitteln konnte.

Danken will ich auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der verschiedenen Ämter, die mir mit ihrer Offenheit und ihrem Fachwissen entgegen kamen. Durch diese konstruktive Zusammenarbeit konnten Probleme und Fragen in kurzer Zeit gelöst und beantwortet werden.

gez.

Roland B l a t z  
Bürgerbeauftragter