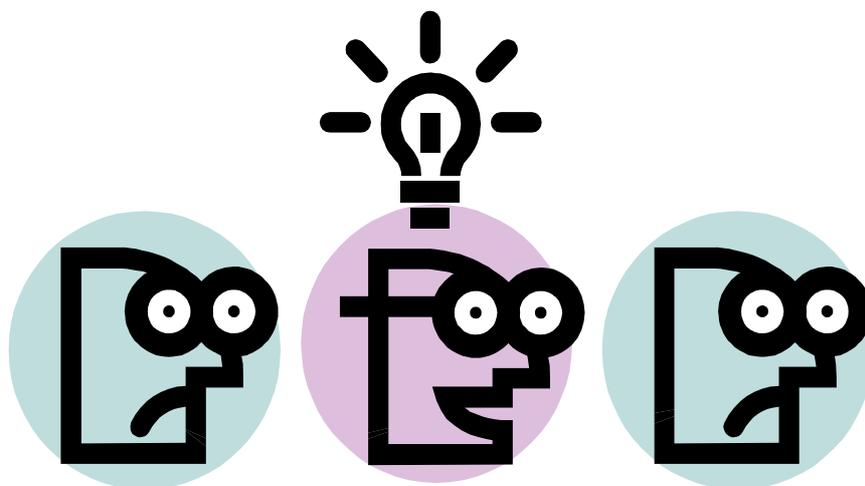


Stadt Bergisch Gladbach

I - 10 / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden

Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden



Jahresbericht 2007

Inhalt

1	Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements.....	3
2	Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden	3
3	Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft.....	4
3.1	Bearbeitungsdauer	5
3.2	Erfolg der Anliegen	8
4	Auswertung nach strukturellen Kriterien.....	9
4.1	Umgang mit bislang dargestellten Mängeln	9
4.2	Im Berichtszeitraum erkannte strukturelle Probleme	10
5	Auswertung nach Fachbereichen	13
5.1	FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung	13
5.2	FB 2 - Finanzen	14
5.3	FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung	14
5.4	FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport	15
5.5	FB 5 - Jugend und Soziales	15
5.6	FB 6 – Grundstücksnutzung	15
5.7	FB 7 - Umwelt und Technik	16
5.8	FB 8 - Grundstückswirtschaft, Wirtschaftsförderung.....	17
5.9	Sonstige	17
6	Auswertung nach Themen	18
7	Auswertung nach Anliegenarten.....	19
7.1	Anregungen nach § 24 GO NRW	20
7.2	Allgemeine Eingaben und Beschwerden	21
7.3	Dienstaufsichtsbeschwerden.....	21
7.4	Petitionen.....	21
7.5	Fachaufsichtsbeschwerden	22
8	Schmankerl.....	22
9	Ausblick	22
10	Fazit für den eiligen Leser	23

1 Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach hat in ihrem Wirken einer stärkeren Bürgerorientierung hohe Priorität eingeräumt. Ähnlich dem „aktiven Ideen- und Beschwerdemanagement“ im privaten Geschäftsleben will sich auch die Stadtverwaltung Bergisch Gladbach für die Bürgerschaft weiter öffnen und ein offeneres Ohr für konstruktive Kritik an ihrer Arbeit haben. Die Qualität der Arbeit für die Bürgerschaft benötigt eine ständige kritische Begleitung, Anregung und kontinuierliche Verbesserung.

In enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und den betroffenen Mitarbeitern/-innen sollen bei Bedarf an einer stetigen Verbesserung im Ablauf gearbeitet, Schwachstellen überprüft und gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten gesucht werden.

Eine klare Trennung zwischen informationshaltigen und sachlichen sowie unsachlichen Beschwerden ist hierbei ebenso wie der Schutz der Beschäftigten vor ungerechtfertigten Beschwerden und persönlichen Diffamierungen unabdingbar.

Entscheidend für einen dauerhaften Erfolg dieses Ansatzes ist, dass sich die bestehende Kommunikations-, Vertrauens- und Verwaltungskultur sowohl zwischen Bürgerschaft und Verwaltung als auch innerhalb der Verwaltung weiterentwickelt.

2 Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde zum 01.01.2006 eingerichtet und ist als Stabsstelle direkt an den Verwaltungsvorstand I, Herrn Mumdey, angebunden.

Sämtliche vorgebrachten Ideen, Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft (formlose Anliegen, Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden, Petitionen, Anträge nach § 24 GO NRW) werden an zentraler Stelle koordiniert und sollen zeitnah bearbeitet sowie möglichst zügig beantwortet werden.

Die **Mitarbeiter/-in**, die sich zentral in der ZAB um diesen Themenbereich kümmern sind:

Brigitte Mehl	Telefon 14- 26 67	zuständig für Anregungen und Beschwerden aus dem Bereich der Fachbereiche 1 bis 4
Peter Kredelbach	Telefon 14- 26 68	dto. für die Fachbereiche 5 bis 8 und Geschäftsführung für den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden (AAB)
Dettlef Rockenberg	Telefon 14- 24 06	Koordination der ZAB in seiner Funktion als Referent des Beigeordneten

Anliegen können auf folgenden Wegen übermittelt werden:

- **Anruf** unter der zentralen „Beschwerde-Rufnummer“ **02202 / 14 22 22** (mit AB)
- formlose **E-Mail** an „anregungen-beschwerden@stadt-gl.de“
- formloses **Schreiben** an die **Stadt Bergisch Gladbach / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (I-10)**
- **Fax** an **02202 / 14 70 22 22**.

Die **Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme** mit der ZAB wurden 2007 in guter Zusammenarbeit mit den Kollegen und Kolleginnen von der „Informations- und Öffentlichkeitsarbeit“ erstmals aktiv publiziert:

- die **Lokalpresse** berichtete Ende Juni/Anfang Juli ausführlich über die ZAB und deren Tätigkeit
- im neu gestalteten **Telefonbucheintrag** ist die Rufnummer der ZAB nun gut platziert (**Anlage 1**)
- auf der städtischen **Homepage** wurde an exponierter Stelle ein Link zur Information über die ZAB eingerichtet sowie der Informationsgehalt in mehreren Schritten – auch nach externer kritischer Begleitung – verfeinert (**Anlage 2**).

Bei der anstehenden Neuauflage der „**Informationen für Bürger, Bürgerinnen und Gäste**“ ist darauf zu achten, dass die entsprechenden Informationen wie bereits abgesprochen platziert werden.

Als **Zwischenfazit** ist fest zustellen, dass es nach der ersten Phase der konzeptionellen und organisatorischen Ausrichtung und Selbstfindung (in 2006) im Jahr 2007 gelungen ist, die ZAB sowohl intern als auch extern „bekannt“ zu machen, über einzelne Aktivitäten zu berichten und durch eine möglichst offene Zugangsstruktur und breite Öffnung „Hemmschwellen“ abzubauen. Die erlebte Kritik hierzu war überwiegend positiv.

3 Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum für 2007 (eine Berichterstattung erfolgt gemäß Absprache mit dem Verwaltungsvorstand ab 2007 nur noch im Jahresrhythmus) sind insgesamt 484 Anliegen bei der ZAB eingegangen und erfasst worden; davon waren 460 Erstmeldungen und 24 ergänzende Schreiben (Zweit- und Drittmeldungen).

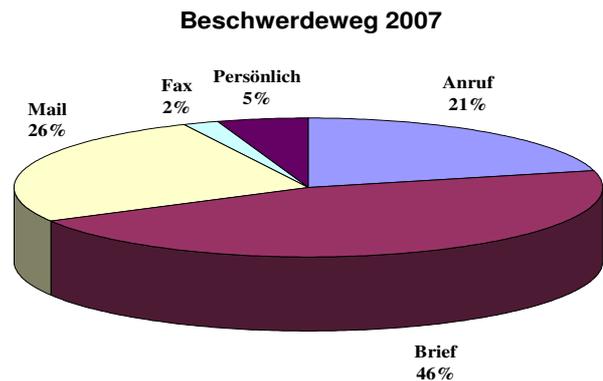
Die umfangreiche Presseberichterstattung zur ZAB hat zu einer Flut von Anrufen geführt, welche jedoch überwiegend einfache Meldungen zum Inhalt hatten und daher nicht in die Beschwerdedatenbank aufgenommen wurden.

Oftmals wird die Rufnummer der ZAB auch als zweite „Telefonzentrale“ genutzt, weil die Telefonzentrale oder der gewünschte dezentrale Gesprächspartner gerade nicht erreichbar waren und für Fragen und allgemeine Auskünfte dann die ZAB-Nummer gewählt wird. Auch wenn die Zahl der *erfassten* Anliegen nicht gestiegen ist, so ist trotzdem der Arbeitsanfall gegenüber 2006 spürbar angestiegen durch allgemeine Auskünfte und Informationen an die Bürgerschaft sowie die Entgegennahme und Vermittlung von Gesprächen an die jeweils zuständigen Bereiche.

Die Mehrheit der Anliegen ging weiterhin als „Anschreiben“ (Brief, Karte o.ä.) ein. Dank der durch die Öffentlichkeitsarbeit Mitte des Jahres bekannter gewordenen E-Mail-Adresse und Telefonnummer der ZAB hat sich die Kontaktaufnahme inzwischen etwas auf Anrufe und E-Mails verlagert. Eine persönliche Vorsprache ist aber unverändert eher die Ausnahme.

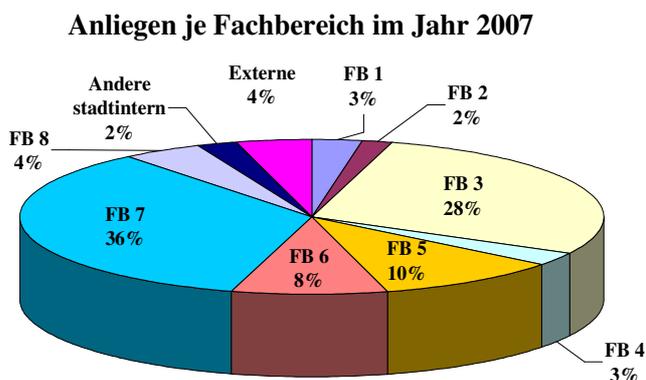
Insgesamt lässt sich für 2007 folgende Entwicklung mit **unveränderter Tendenz zur schriftlichen Beschwerde** ablesen:

Beschwerdeweg			
	2006	2007	Veränderung
Anruf	80	100	+20
Brief	286	223	-63
mail	90	126	+36
Fax	13	11	-2
Persönlich	17	24	+7
	486	484	-2



Bei der Erfassung der Anliegen in der ZAB werden die jeweils **angesprochenen Themen** sowie die betroffenen Fachbereiche kategorisiert.

Da zahlreiche Anliegen inhaltlich mehrere (Fach-)Bereiche betreffen und diese demzufolge bei mehreren Fachbereichen mitzählen, ergibt sich bei der **Verteilung auf die Fachbereiche** eine höhere Gesamtzahl.



Die Mehrzahl der Anliegen betrifft auch im Jahr 2007 Angelegenheiten der Fachbereiche 3 und 7; in den Fachbereichen 4 und 5 sind die Zahlen deutlich reduziert.

Anzahl der Anliegen			
	2006	2007	Veränderung
FB 1	8	16	+8
FB 2	20	11	-9
FB 3	177	168	-9
FB 4	37	16	-21
FB 5	86	62	-24
FB 6	59	50	-9
FB 7	145	207	+62
FB 8	28	26	-2
RPA	3	0	-3
VVI	1	0	-1
I-10	0	2	+2
VVII	4	2	-2
K.A.S.	7	4	-3
SVB	6	3	-3
06	0	2	+2
BM	1	1	0
Extern	16	24	+8
	598	594	-4

3.1 Bearbeitungsdauer

Die abschließende Bearbeitung der Anregungen und Beschwerden dauert je nach Anliegenart und „Tiefgründigkeit“ der Problematik unterschiedlich lange.

Internes **Zeitziel** ist eine Eingangsbestätigung spätestens nach 2 Arbeitstagen und „bei normalen Anregungen und Beschwerden die abschließende Antwort nach 2-3 Wochen“.

Es ergeben sich im Jahr 2007 im Vergleich zu 2006 folgende **Durchschnittswerte** (eine Summierung der Werte aus den Halbjahresberichten würde ein falsches Bild ergeben, weshalb hier jeweils die Einzelwerte dargestellt werden):

Anliegenart	1. HJ 2006	2. HJ 2006	2007	
Anträge § 24 GO	105	61	90	Tage
Allgemeine Eingaben	14	16	19	Tage
Beschwerden	13	17	18	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	22	20	25	Tage
Petitionen	26	--	26	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	8	25	--	Tage

Die selbst gesetzten Zeitziele werden somit grob eingehalten. Die leichte Erhöhung der Bearbeitungszeiten hat ihre Ursache u.a. auch in einem mehrmonatigen erheblichen Personalengpass in der ZAB, der auch in 2008 wieder eingetreten ist.

Die „längere“ Bearbeitungsdauer bei den **Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO** ergibt sich zwangsläufig aus dem – abgestimmten und bedarfsorientierten - Sitzungsturnus des Ausschusses und dessen Entscheidungen und kann von der ZAB nicht direkt beeinflusst werden. Da im Jahr 2007 alle Sitzungstermine auch tatsächlich stattfanden, ist die Bearbeitungsdauer zumindest geringer als im ersten Halbjahr 2006. Eine Ausweitung der Sitzungstermine vor der Zielsetzung einer zügigeren Behandlung der Anträge kann auch mit Blick auf Quantität und Inhalte der eingehenden Anregungen und Beschwerden, die aktuelle Sitzungsdauer sowie den Aufwand des jeweiligen „Sitzungsdienstes“ nicht empfohlen werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Anträge nach § 24 GO überwiegend innerhalb von max. sechs Monaten abgehandelt wurden. Zahlreiche Bürgeranträge enthalten einen Wunsch nach Baurecht, über die aber im Planungsausschuss entschieden werden muss. Alle Fälle, die nach der Behandlung im Planungsausschuss erst erneut im Ausschuss für Anregungen und Beschwerden beraten werden sollen, können oftmals erst nach Monaten oder auch Jahren abgeschlossen werden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer wird in diesem Bereich daher weiter ansteigen.

	2007	= v. H.
bis 1 Monat	3	8%
bis 3 Monate	8	21%
bis 6 Monate	10	26%
bis 1 Jahr	1	3%
über 1 Jahr	0	0%
nicht abgeschlossen	16	42%
Summe:	38	100%

Bei den **allgemeinen Eingaben** erfolgte die Bearbeitung innerhalb folgender Zeiten:

	2007	= v. H.
bis zu 1 Woche	137	47%
bis zu 2 Wochen	41	14%
bis zu 3 Wochen	26	9%
bis zu 4 Wochen	22	8%
über 4 Wochen	51	18%
nicht abgeschlossen	13	4%
Summe:	290	100%

Für die **Beschwerden** ergibt sich folgendes Bild:

	2007	= v. H.
bis zu 1 Woche	51	41%
bis zu 2 Wochen	17	14%
bis zu 3 Wochen	13	10%
bis zu 4 Wochen	5	4%
über 4 Wochen	29	23%
nicht abgeschlossen	10	8%
Summe:	125	100%

Bei den **Dienstaufsichtsbeschwerden** sieht es folgendermaßen aus:

	2007	= v. H.
bis zu 1 Woche	3	10%
bis zu 2 Wochen	5	17%
bis zu 3 Wochen	2	7%
bis zu 4 Wochen	4	14%
über 4 Wochen	10	35%
nicht abgeschlossen	5	17%
Summe:	29	100%

Bei den (zwei) **Petitionen** ist – ähnlich wie bei Dienstaufsichtsbeschwerden - eine längere Bearbeitungsdauer kaum vermeidbar, da es sich in der Regel um komplexere Sachverhalte handelt und hier

speziell auf die Einhaltung des Dienstweges zu achten ist und somit schon längere Laufzeiten vorprogrammiert sind. Mit 18 und 34 Tagen Bearbeitungsdauer wurden die beiden Fälle aber immer noch in einem akzeptablen Zeitraum erledigt, für die Petenten jedoch ohne Erfolg.

Zwischenfazit: Die Mehrheit der Fälle ist – außer bei Dienstaufsichtsbeschwerden und § 24 GO-Fällen - innerhalb von 3 Wochen abschließend beantwortet.

Die Gründe für die längeren Bearbeitungszeiten von über 3 Wochen sind völlig unterschiedlich: in drei Fällen dauerte es bereits 6 oder 7 Tage, in einem Fall sogar 13 Tage bis das Schreiben bei der ZAB eingegangen ist. Teils kamen die fachlichen Stellungnahmen aus den Fachbereichen erst nach 3 oder 4 Wochen, teils waren diese schneller da, konnten aber aufgrund des mehrmonatigen erheblichen Personalengpasses in der ZAB nicht zeitnäher abgearbeitet werden, zumal in dieser Zeit auch zwei Ausschusstermine zu betreuen waren.

Zur ergänzenden Information sei noch darauf hingewiesen, dass eine möglichst **zeitnahe Beantwortung der Anregungen und Beschwerden** aus der Bürgerschaft als mit entscheidendes Qualitätsmerkmal eines „Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements“ gesehen wird. Dies wird auch darin deutlich, dass auf Anregung der ZAB die entsprechende **Kennzahl** im Haushaltsziel (Ziel f bei Produktgruppe 001.001. – Politische Gremien und Verwaltungsführung) von derzeit ca. 63% „fristgerecht abgearbeiteter normaler Anregungen und Beschwerden“ auf 70 Prozent ausgerichtet wurde. Die Zielerreichung liegt für 2007 bei 68,7 Prozent innerhalb einer Dreiwochenfrist.

3.2 Erfolg der Anliegen

Den Erfolg oder Misserfolg eines Anliegens zu beurteilen, ist oftmals nur schwer möglich. Die Anliegen werden, auch wenn sie verschiedene Themen beinhalten, als ein Anliegen erfasst. So können einzelne Aspekte erfolgreich sein, andere dagegen nicht (z.B. Wunsch nach einer ansprechenderen äußeren Gestaltung des Bauhofs und Entfernung von Bauwagen, die genau im Blickfeld der Nachbarschaft standen: *die Bauwagen wurden umgesetzt, aber der Bauhof nicht verändert // Vorschlag zur Änderung einer Ampelschaltung und Einrichtung eines Halteverbots an einer anderen Stelle: die Schaltungsänderung konnte veranlasst werden, das Halteverbot aber nicht für sinnvoll und nötig erachtet).*

Zu einzelnen Anliegen ist auch keine erfolgsbezogene Aussage möglich (z.B. bei Zweitschreiben, welche nur noch Ergänzungen zum Ersts Schreiben darstellen oder eine Unmutsäußerung über die Bearbeitungsdauer eines Vorgangs).

Erfolg der Anliegen	Anzahl	Prozent 2007	Prozent 2006
ja	110	23%	25%
nein	219	45%	52%
teilweise	56	12%	7%
keine Angabe möglich	99	20%	16%
	262	100 %	100 %

Zwischenfazit:

Über die Hälfte der Anregungen und Beschwerden erfolgt unverändert entweder unberechtigt bzw. es kann nicht abgeholfen werden.

„Erfolgreich“ ist immerhin fast jede vierte Anregung / Beschwerde. Erfolgreich war z.B. die Anregung, an der Turnhalle des Otto-Hahn-Gymnasiums eine Klingel anzubringen, damit verspätet eintreffenden Sportlern geöffnet werden kann. Die Beschwerde über einen Bordellbetrieb in der Kemperer Straße führte zur Einleitung einer Gewerbeuntersagung. Zu Recht erfolgte eine Beschwerde über die Müllabfuhr, weil bei einem Haushalt Bündel neben der Biotonne nicht mitgenommen und das nächste Mal auch die Tonne selbst nicht geleert worden war.

Aus Sicht der ZAB lässt sich der Erfolg einer Anregung / Beschwerde jedoch nicht nur in der „direkten“ Behandlung der jeweiligen Thematik ablesen.

Der Aspekt des „Erfolges / Misserfolges“ ist insofern zu relativieren um das vermittelte Gefühl bei der Bürgerschaft, dass sich ihre Kommune der vorgebrachten Kritik offensiv und aktiv stellt, ihre Anregung / Beschwerde von „neutraler Stelle“ begleitet und kritisch hinterfragt wird und eine in der Regel zügige Antwort erfolgt. Auch dieser – nur schwer messbare und eher unterschwellige – „Erfolg“ ist nicht zu vernachlässigen und zu bewerten.

4 Auswertung nach strukturellen Kriterien

4.1 Umgang mit bislang dargestellten Mängeln

Bezüglich der im zweiten Bericht (für 2. Halbjahr 2006) geschilderten strukturellen Mängel wurden die Bereiche nach den Reaktionen befragt. Eine Rückmeldung erfolgte lediglich durch FB 1 insofern, als Fehlanzeige erstattet worden ist. So kann hier nur berichtet werden was durch direkte Antworten auf die Bürgeranliegen oder auf anderen Wegen der ZAB bekannt geworden ist:

Bezüglich der kritisch aufgegriffenen „**geteilten Zuständigkeiten für wilde Müllablagerungen**“ wurde vom Abfallwirtschaftsbetrieb ausführlich erläutert, weshalb unterschiedliche Zuständigkeiten bestehen, je nachdem ob es sich um ein privates oder städtisches Grundstück, eines mit oder ohne Wald und gefährlichen oder ungefährlichen Müll handelt.

Die relativ späte Schlussveranlagung sowie kritisierte **Bearbeitung im Bereich der Kindertagesstättenentgelte** konnte inzwischen nach grundsätzlicher Aufarbeitung der Problemlage durch verschiedenste Maßnahmen weitgehend behoben werden. Ab 2008 sollen die Veranlagungen jeweils im Jahr nach dem Ende der Kinderbetreuung erfolgen; die Rückstände sollen bis zum Frühjahr 2008 aufgearbeitet sein und auch die Bescheidgestaltung verbessert werden.

Auch für Einsätze der „**Feuerwehr beim Krankentransport**“ werden die **Rechnungen** nach personellen Maßnahmen nun wieder zeitnah verschickt; die Rückstände wurden aufgearbeitet.

Die „**Rückschnittsforderungen bezüglich Überwuchses auf Bürgersteigen / Schrammborden**“ werden inzwischen mit mehr Nachdruck verfolgt. Dies ist erkennbar daran, dass diesbezüglich bei der ZAB keine Beschwerden mehr eingegangen sind. Die Abhängigkeit von der individuellen Sichtweise wird jedoch auch darin deutlich, dass auch schon mal – zu Unrecht - beklagt wurde, dass die zuständige Kollegin ein zu rasches Handeln gefordert hätte. Hier muss sich bei der Bürgerschaft auch die Erkenntnis vertiefen, dass man eigene Gewächse auch ohne städtische Aufforderung

regelmäßig zurück zuschneiden hat und dass nach einer entsprechenden Aufforderung durchaus zügig zu handeln ist, nicht erst nach mehrfachen Ortsbesichtigungen und mündlichen oder schriftlichen Aufforderungen. Hier mangelt es jedoch auch an der „städtischen Vorbildfunktion“, da städtische Grünbestände mancherorts auch erst nach alljährlichen Beschwerdeanrufen der Bürgerschaft gepflegt/geschnitten werden. Die gleiche Problematik besteht – wie bekannt - bei der Straßen- und Gehwegreinigung.

Bezüglich der „**Plakatstände von Parteien**“ und vor allem auch der Sondernutzungssatzung mit den **Gebührensätzen aus dem Jahr 1994** (!! - z.B. 9,00 DM/qm mtl. ...) ist keine Änderung bekannt.

Die Regelungen für die **Plakatierungen im Stadtgebiet** sind aktuell in der Diskussion und sollen grundsätzlich neu gefasst werden. Hier müsste vor allem die Problematik der übermäßigen Plakatierung, idealerweise in Abstimmung mit dem Kreis – der ebenfalls Plakatierungen genehmigt – gelöst werden, um die oftmals beklagte Verschandelung des Stadtbildes abzustellen. Der Vorschlag der ZAB, mit der Genehmigung auch Aufkleber für die jeweils genehmigte Anzahl von Plakaten zu vergeben, konnte leider bislang nicht aufgegriffen werden. Überzählige Plakate ohne Aufkleber wären dann sofort erkennbar. (*Nachträgliche Info des FB 7: Die unfängliche Neuregelung soll in einer Neufassung der Sondernutzungssatzung erfolgen; diese soll noch in 2008 dem AUIV / Rat vorgelegt werden.*)

Lange Wartezeiten bei der städtischen Ausländerbehörde wurden bei der ZAB nicht mehr moniert; allerdings konnte die räumliche Situation bislang nicht verbessert werden, regelt sich aber ggf. durch die angedachte Neukonzeption zur Ausländerbehörde.

Die **telefonische Erreichbarkeit**, z.B. des Sperrmülltelefons oder auch der Telefonzentrale, war wieder häufig Stein des Anstoßes. Dies war vor allem auch durch zahlreiche Anrufer erkennbar, die dann einfach die Nummer der ZAB wählten und erst einmal „*ihren Frust abladen, dass sie sich die Finger wund wählen und bei der Stadt ja niemand erreichbar ist*“. Hier ist unbedingt durch innerorganisatorische Regelungen und praktische Handhabe aber auch durch Einstellungswandel Abhilfe zu schaffen.

4.2 Im Berichtszeitraum erkannte strukturelle Probleme

Gravierend sind nach wie vor die sich – teilweise auch aufgrund reduziertem (Personal)Standard - **ergebenden Defizite in der jeweiligen Sachbearbeitung**.

Dies zeigte sich auch im Berichtszeitraum exemplarisch an den Fachbereichen 5 (Elternbeiträge, Familienhilfe), 6 (Stadtplanung) und 7 (*StadtGrün*, Abfallwirtschaftsbetrieb). Trotz Besetzung der im Stellenplan ausgewiesenen Stellen erscheint die Personaldecke teilweise so gering, dass meist prioritär gearbeitet werden muss. Hieraus resultiert eine zumindest aus Sicht der Bürger unbefriedigende Aufgabenerledigung, die sich nur auf das Notwendigste beschränkt. Hier bewirken schon klimatisch bedingt erhöhte Anforderungen (wie ein harter Winter oder ein feuchtwarmer Sommer), dass die Kapazitäten an ihre Grenzen stoßen. Krankheits- oder urlaubsbedingte Ausfälle sowie die Stellenwiederbesetzungssperre tun ein Übriges. Aus dieser Situation resultiert im Einzelfall stressbedingt auch schon einmal ein etwas „**ruppigerer Tonfall**“, der dann „naturgemäß“ auch zu Beschwerden führen kann; im Berichtszeitraum gab es diesbezüglich einen gravierenden Fall.

Problematisch sind ferner die Bereiche, in denen Verwaltungshandeln zuständigkeits- oder ressourcenbedingt an Grenzen stößt. Gutes Beispiel hierfür ist die derzeitige Situation an mehreren Schulen im Stadtgebiet. **Schulhöfe** werden oftmals unter erheblicher Belästigung der Nachbarschaft - von zum Teil gewaltbereiten Gruppen - missbräuchlich genutzt. Verwaltungsseitig kann dem letztendlich nur durch Absperren bzw. Einzäunen der Schulgelände begegnet werden, was derzeit kontro-

vers und auch im politischen Raum diskutiert wird. Ein Festhalten an einem wohl bestehenden politischen Beschluss, Schulgelände zu öffnen und als Spielflächen bereit zustellen, erweist sich vermehrt als problematisch.

Notwendig erscheint auch eine weitere **Verbesserung der internen Koordination** bei Genehmigung und Begleitung baulicher Vorhaben. Der Fall des Rückbaus vorhandener Schultoiletten in der GGS Karl-Philipp-Straße mit seinen bekannten Weiterungen zeigt auf, dass es ratsam wäre, Rechtmäßigkeit und Folgen von Maßnahmen im Vorfeld intensiver zu hinterfragen, bevor durch Schaffung von Fakten eine Revision nicht oder nur noch eingeschränkt möglich ist.

Durch mehrere Beschwerden über „**Abmeldungen des Wohnsitzes von Amts wegen**“ entstand der Eindruck, dass die Ermittlungen von Aufenthaltsverhältnissen der Bürger manchmal nicht mit der erforderlichen Sorgfalt und entsprechend Abmeldungen von Amts wegen sehr schnell durchgeführt werden. Dies führte in einem Fall sogar dazu, dass für eine Geschäftsinhaberin das Gewerbe abgemeldet wurde und diese erst vom Finanzamt aufgrund einer Nachfrage überhaupt Kenntnis von Ihrer melderechtlichen Abmeldung erlangte.

Die neuen **Parkscheinautomaten mit Echtzeitbezahlung** führten zu zahlreichen Beschwerden, überwiegend aber aufgrund von Bedienungsfehlern. Hier war eine verbesserte Anleitung an den Geräten angekündigt; diese ist aber bislang leider nicht verwirklicht. Die zunächst strittige Frage der Zuständigkeit für die Rückerstattung von „geschluckten“ Geldstücken konnte im Laufe des Jahres geklärt werden (Erstattung durch FB 3).

Die Frage der **Zuständigkeit und Verantwortlichkeit** ist im Berichtszeitraum verstärkt aufgetreten: so wurde anlässlich der Nachfrage eines Bürgers nach Reinigung und Pflege des Toilettenhäuschens am Refrather Feuerwehrhaus nach mühsamer Recherche geklärt, dass dieses allein für Marktbesucher und Organisatoren anderer Veranstaltungen auf dem Platz an der Steinbreche bestimmt ist und daher die Zuständigkeit (und damit sicher auch Budgetverantwortlichkeit) von FB 3 gegeben ist.

Ungeklärt ist allerdings weiterhin noch die praktische Zuständigkeit für den **Parkplatz am Papiermuseum** des Landschaftsverbands, der seitens der Stadt vom privaten Eigentümer gepachtet ist und bereitgestellt wird. Die Zuständigkeit wurde im Laufe der Jahre von FB 8 zu FB 7, von da an FB 4 abgegeben, könnte wegen des Pachtverhältnis aber auch FB 8 zugeordnet werden.

Neben häufig allgemeiner Aussagen über eine mangelnde **telefonische Erreichbarkeit der Stadt** kam es im Juni zu einer Beschwerde, weil die Telefonzentrale vormittags nicht erreichbar war. Zunächst wurde die Anruferin durch die automatische Ansage getröstet. Nach einiger Zeit sprang die Ansage um auf den Text, dass sie „*außerhalb der Öffnungszeiten anrufen würde*“.

Von den drei Mitarbeitern der Telefonzentrale war einer in Urlaub, einer krank und der Verbliebene vorübergehend nicht am Platz. Der Ansagetext wechselt, wenn nach vier Minuten der Anruf nicht entgegengenommen wird. Das Zustandekommen dieser unpassenden Ansage wurde somit zwar von FB 1 erklärt, eine Abhilfe aber nicht in Aussicht gestellt.

Auch wenn es sich um eine außergewöhnliche Situation handelte: sie kann jederzeit wieder vorkommen und erscheint für eine Großstadt doch als unangemessen. FB 1 wurde daher Ende Juni gebeten, entweder eine technische Lösung zu finden oder aber zumindest den Text der Ansage zu verändern. Außerdem wurde angeregt, das interne Telefonverzeichnis über die städtische Homepage zugänglich zu machen, damit für die Bürgerschaft zumindest theoretisch die Möglichkeit geschaffen wird, einen gewünschten Gesprächspartner oder Bereich direkt anzuwählen.

Von 1-114 wurde in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Telefonzentrale oft unnötig belastet würde, weil die zuständigen/gewünschten Gesprächspartner/innen nicht erreichbar seien und die Gespräche dann nochmals an eine Vertretung vermittelt werden müssten. Dies treffe über-

wiegend auf die Bereiche Bürgerbüro, Standesamt und Ordnungsbehörde zu. Aus der Erfahrung der ZAB kann hier ergänzt werden, dass dies auch für Teile von FB 5 zuzutreffen scheint.

(=> Das Problem der **unpassenden Textansage** wurde in der Telefonzentrale nun dadurch gelöst, dass die Zeitsteuerung deaktiviert werden soll, wenn der Arbeitsplatz verlassen wird. Die Anrufer gelangen dann in die Warteschleife.)

An dem grundsätzlichen Problem der **persönlichen Erreichbarkeit** der Mitarbeiterschaft lässt sich aber nicht viel ändern: gerade während der üblichen Sprechzeiten sind die anwesenden Bürger und Bürgerinnen vorrangig zu bedienen. Die Gespräche können dann auch nicht öfters unterbrochen werden, um Telefonate entgegen zu nehmen. Dies trifft vor allem auf die oben genannten publikumsintensiven Bereiche wie auch Teile des FB 5 zu.

Die **fehlende Ermessensausübung** in einer Gebührenangelegenheit musste in einem Fall von höchster Stelle korrigiert werden, da nicht beachtet worden war, dass bereits rechtskräftige Verwaltungsakte auch rückwirkend aufgehoben/geändert werden können, wenn sich diese aufgrund neuer Erkenntnisse nachträglich als falsch herausstellen. Die Fakten waren hausintern bekannt, wurden aber nicht abgestimmt. Weil kein Widerspruch eingelegt wurde, sollte die Bürgerin doppelt bezahlen. Erst aufgrund eines Machtwortes des Bürgermeisters wurde die Sache bereinigt.

Leider erscheint es – obwohl geregelt - auch nicht ausnahmslos üblich, dass die Bürgerschaft auf Schreiben **Eingangsbestätigungen** mit einer Information über die weitere Bearbeitung und Zuständigkeit erhält oder dass sich die Verwaltung für evtl. **Fehler** ihrerseits bei der Bürgerschaft **entschuldigt**.

Bei zwei verschiedenen Anschreiben an Bürger in großer Anzahl erschienen die **Texte teilweise unnötig lang und inhaltlich unlogisch** (z.B. eine „kurze Information über Veränderungen“ beginnt mit Schilderungen des bisherigen Zustands / oder bei Zahlungsaufforderungen für einen Rückstand wird ein Textbaustein mit der Aufforderung zu monatlichen laufenden Zahlungen mit ausgedruckt). Dies führte dann oftmals dazu, dass die Bürger die tatsächliche Veränderung beziehungsweise den für sie wesentlichen Inhalt des Schreibens nicht mehr erkennen oder nicht verstehen und bestehende Vorurteile gegen öffentliche Verwaltungen sich leicht verfestigen.

In einem Bereich wurde ein **Widerspruch erst nach einem Jahr** beschieden, eine Anfrage des gleichen Bürgers an einen anderen Bereich hatte **10 Monate Bearbeitungsdauer** – solche Bearbeitungszeiten, auch wenn im Einzelfall begründet, sind eigentlich nicht tragbar und dem Bürger kaum erklärbar.

Bei FB 5 protestierten die Bürgerinnen - zu Recht - gegen **monatelange Wartezeiten** bei der Bearbeitung von Anträgen auf **Unterhaltsvorschuss**. Schon der Name der Leistung („-vorschuss“) und der Sinn der Leistung (Überbrücken der ausbleibenden Unterhaltszahlungen) verbietet eigentlich eine Bearbeitungsdauer von einem halben Jahr oder länger.

Verschmutzungen im Stadtgebiet durch Abfälle von Kiosken/Schnellrestaurants: Aufgrund einer Beschwerde im ersten Halbjahr wurde das Thema generell aufgegriffen. Laut FB 7 gibt es keine Grundlage, einen (Kiosk-)Betreiber zur Aufstellung eines Mülleimers zu verpflichten. So kommt es vor, dass die städtischen Abfallbehälter im Umfeld immer wieder überfüllt sind, weil die **Hinterlassenschaften von Getränke- und Essensbehältern** dort entsorgt werden.

Die Stadt Siegen hat in ihrem Ortsrecht eine Verpflichtung der Anbieter von Waren zum sofortigen Verzehr festgelegt, die Rückstände im Umkreis von 25 Metern von der Verkaufsstelle einzusammeln. Es sollte geprüft werden, ob eine ähnliche Regelung auch in Bergisch Gladbach eingeführt werden kann. Das Ergebnis ist bislang nicht bekannt.

Auffällig ist, dass die ZAB vermehrt in eine **nachhaltige und länger währende Betreuung einzelner Anregungen und Beschwerden** gerät, da oftmals keine klare Zuständigkeit besteht, festgelegt oder angenommen wird (z.B. „Projekt Stolpersteine“: Beschluss umsetzen, allerdings ohne Beteiligung der Verwaltung / Zuständigkeit unklar / keiner kümmert sich). Im Ergebnis ist diese Entwicklung nicht unbedingt schädlich, führt jedoch in Einzelfällen dazu, dass eine „zentrale Stelle“ sich in originären Aufgabengebieten anderer Bereiche tummelt.

Es entsteht ferner der Eindruck, dass speziell in (fachbereichs-)übergreifenden Themenfeldern oftmals eine mangelnde **Koordination in der Sachbearbeitung** besteht, beispielsweise bei den verschiedenen „Belästigungssituationen auf Schulhöfen“ oder der öfters beklagten „Verschandelung des Stadtbildes“. Ggf. böten sich hier projektorientiertere Arbeitsansätze an (z.B. „Runder Tisch“ o.ä. intern in VK, AG FBL oder auch unter Einbindung verschiedener externer Gruppen).

5 Auswertung nach Fachbereichen

Um auch einer Leserschaft, die mit der Verwaltungsstruktur nicht im Detail vertraut ist, die Arbeitsinhalte zu erklären, wird das jeweilige Aufgabenspektrum der Fachbereiche (FB) stichpunktartig umrissen. Aufgabenverlagerungen können zur Verschiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen und sollen daher bei späteren Auswertungen mit berücksichtigt werden.

Bürgeranliegen betreffen oftmals nicht nur einen Fachbereich alleine. Für die nachfolgenden Auswertungen nach Fachbereichen wurden die einzelnen Anliegen bei jedem Bereich, der inhaltlich tangiert war, mitgezählt.

5.1 FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung

Aufgabenspektrum

Die Aufgaben dieses Fachbereichs umfassen insbesondere Personalservice, Ausbildung, Angelegenheiten des Bürgermeisters, der Gremien und der Kommunalverfassung, Partnerschaften, Alters- und Ehejubiläen, Personalangelegenheiten, Informationstechnik und Statistik, Einkauf und Logistik, Informations- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Organisationsuntersuchungen.

Anliegenschwerpunkte

Der FB wurde 2007 von immerhin 16 Anliegen tangiert. Als Schwerpunkt kann hier die Öffentlichkeitsarbeit betrachtet werden. So wurde z.B. mehrfach die fehlende Information über die ZAB im Internet moniert sowie der weitergehende Informationswunsch nach E-Mail-Adressen der Fraktionen und Ratsmitglieder artikuliert. Auch bezüglich der ordnungsgemäßen Bereitstellung von Informationen zu Gremiensitzungen war die Einbindung von FB 1 erforderlich. Der Ausfall der Webcam veranlasste auch so manchen Menschen weltweit – meist verbunden mit einem Lob für den ermöglichten „Einblick in GL“ -, die Stadt darauf hinzuweisen und doch um rasche Abhilfe zu sorgen. Den meisten Anregungen und Beschwerden konnte relativ zügig abgeholfen und eine nachhaltige Verbesserung erzielt werden.

5.2 FB 2 - Finanzen

Aufgabenspektrum

Die Aufgaben innerhalb dieses Fachbereichs können mit folgenden Stichwörtern wiedergegeben werden: Haushalt, Buchhaltung, Kostenrechnung, Steuern, Vollstreckung, Wohnungswesen.

Anliegenschwerpunkte

Bezüglich der Themen des FB 2 sind insgesamt 11 Anliegen eingegangen. Ein Schwerpunkt oder strukturelle Auffälligkeiten beziehungsweise Optimierungsansätze konnten hier nicht festgestellt werden: es ging meist um die Erhebung und Beitreibung von Grundbesitzabgaben. Die Frage eines Paares nach einem günstigen Kredit durch die Stadt, damit sie ihre Außenanlagen um das neu gebaute Eigenheim fertig stellen könnten, ist nur ein Beispiel für die (Fehl-)Einschätzung der Aufgaben einer Kommunalverwaltung durch die Bürgerschaft.

5.3 FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Ausländerbehörde, allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht und Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüros, Standesamt, Feuerwehr, Versicherungen, Schadensangelegenheiten.

Anliegenschwerpunkte

Die Anzahl der den FB 3 betreffenden Anliegen ist mit 168 unverändert hoch. Zu insgesamt 56 % wurden folgende Themen angesprochen:

Thema	Anzahl
Sicherheit / öffentl. Ordnung	30
Parkmöglichkeiten	19
Verwarn- und Bußgelder	19
Umgang mit den Bürgern	18
Verkehrsregelungen	18
Bearbeitungsweise/-dauer	17
Insgesamt	121

Es wird weiterhin häufig das aus Sicht der Bürgerschaft **nicht ausreichende Durchgreifen/Eingreifen der Ordnungsbehörde** moniert (z.B. ungenügende Kontrolle von Parkverstößen außerhalb der Stadtzentren – hier sind oft Nachbarschaftsstreitigkeiten und auch gedankenloses, behinderndes Parken der Auslöser -, Anregungen zu Park- und Halteverboten, zur Verkehrssicherung, Geschwindigkeitsüberschreitungen usw.).

Bezüglich der erteilten Verwarn- und Bußgelder werden immer wieder die unterschiedlichsten Rechtfertigungsgründe vorgetragen oder es wird moniert, dass die Außendienstkräfte den Fahrzeugführern „auflauern“ und lediglich aus materiellen Gründen tätig würden. Die Einsichtsfähigkeit der Fahrzeughalter in das eigene Fehlverhalten lässt hier auch bei viel Verständnis des Öfteren zu wünschen übrig.

Strukturelle Auffälligkeiten, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Mehrfach haben sich Bürger beschwert über „**Abmeldungen ihres Wohnsitzes von Amts wegen**“. Hier wurden Wohnsitze teilweise aufgrund von Auskünften nur einzelner Personen abgemeldet, mit entsprechenden Folgen für die Bürger. Es wurde um eine umfangreichere Ermittlung gebeten, bevor Abmeldungen von Amts wegen erfolgen.

(Nachträgliche Info des FB 3: Die Fälle waren sämtlich inhaltlich begründet und die Abmeldungen vor dem Hintergrund eines aktuellen Melderegisters erforderlich.)

5.4 FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport

Aufgabenspektrum

Sportverwaltung, Kulturbüro, Schulverwaltung, Berufsschulverband, Volkshochschule, Haus der Musik, Museen, Stadtbücherei, Stadtarchiv

Anliegenschwerpunkte

Von den 17 Anliegen, mit welchen sich FB 4 befassen musste, betrafen 6 das Themenfeld Schule (Schulbus, Reservierung Cafeteria, Parkregelung für Ehrenamtler im Rahmen der Offenen Ganztagschule, Schulgelände). Vor allem die Problematik von missbräuchlichen Nutzungen und Vandalismus einhergehend mit Ruhestörungen und Verschmutzungen auf den Schulhöfen hat sich sehr verschärft. Themen waren auch das reduzierte Zeitschriftenangebot in der Bücherei Bensberg und die Frage nach einer Anerkennung von Buchspenden an die Bücherei.

5.5 FB 5 - Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die soziale Förderung nach SGB XII (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Schwerbehindertenangelegenheiten, Seniorenbüro), Versicherungsstelle, Betrieb städtischer sozialer Einrichtungen (Notunterkünfte, Unterkünfte für Asylbewerber), Kinder-, Jugend- und Familienförderung (Kindertagesstätten, Tagespflege, Kinderbüro, Familienbildung und Spielgruppen) und Familienhilfe - Soziale Dienste – (Familienergänzende/ersetzende Hilfen, Mündelgeldverwaltung, Jugendgerichtshilfe, Beistandschaften, Unterhaltsvorschuss).

Anliegenschwerpunkte

Proteste von Eltern auf Grund der zum 01.08.2006 in Kraft getretenen neuen städtischen Satzung über die "Elternbeiträge für Kindertagesbetreuung" hat es 2007 nur noch vereinzelt gegeben. Einzelne Beschwerden bezogen sich weiterhin auf die Nachveranlagung von Eltern zu Kindergartenbeiträgen für Vorjahreszeiträume.

Mit besonderer Sorgfalt waren einige Dienstaufsichtsbeschwerden und Eingaben zu **Sorge- oder Umgangsrechtsverfahren sowie aus dem Betreuungsbereich** des Jugendamtes zu bearbeiten. Ein persönliches Fehlverhalten den Bürgern gegenüber konnte jedoch in keinem Fall nachvollzogen werden, obwohl – eher gefühlt denn sachlich belegbar – eine angespannte Arbeitssituation festzustellen ist.

Insgesamt gab es hinsichtlich des Fachbereiches 5 in 2007 keine deutlichen Anliegenschwerpunkte; die Fälle verteilten sich recht gleichmäßig auf die verschiedenen Bereiche.

5.6 FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die Bauleitplanung, Stadterneuerung, Stadtgestaltung, Vermessung, Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss),

Bauaufsicht, Hochbau und Denkmalpflege. (Zum 1.2.2007 wurde die Stadtentwicklung sowie Kommunale Verkehrsplanung auf eine Stabsstelle bei VV II und zum 1.1.2008 der Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude auf Fachbereich 8 übertragen.)

Anliegenschwerpunkte

Hauptsächlicher Anliegenschwerpunkt war auch 2007 der vor allem über Anregungen nach § 24 GO NRW herangetragen Wunsch auf Aufnahme einer Bauleitplanung und zu Straßen(um)benennungen. Anlass mehrerer Anliegen waren – echte oder vermeintliche – Verstöße gegen baurechtliche Vorschriften oder das Bemühen, Baumöglichkeiten zu erhalten.

Strukturelle Auffälligkeiten, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Die Bauleitplanung orientiert sich maßgeblich an politischen Beschlüssen und setzt diese inhaltlich um. Sie wird damit immer wieder zum Kristallisationspunkt von Auseinandersetzungen mit und unter betroffenen Bürgern, die Ihre (vermeintlichen) Ansprüche und Rechte nicht hinreichend gewahrt sehen. Ein Beispiel hierfür ergab sich im Bereich der Straße Im Aehlemaar in Schildgen, wo es Anregungen nach § 24 GO NRW sowohl für als auch gegen eine bestimmte bauliche Nutzung gab.

Erkennbar war auch 2007 das strukturelle Problem im Bereich der Stadtplanung, dass eine lange Liste von erwarteten und - aus dem Ausschuss für Anregungen und Beschwerden an den Planungsausschuss - verwiesenen Bauleitplanverfahren nicht so schnell abgearbeitet werden kann, wie es wünschenswert und für die Bürgerschaft zufrieden stellend wäre.

5.7 FB 7 - Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst Umweltschutz, Verkehrsflächen, *StadtGrün*, Abwasserwerk und Abfallwirtschaftsbetrieb. In die Zuständigkeit dieses Fachbereichs fällt der Bau, die Unterhaltung und Reinigung von Straßen und öffentlichen Verkehrsflächen, der Bau und die Unterhaltung von Kanälen, die Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben und die Abfallentsorgung.

Anliegenschwerpunkte

Dauerthema war auf Grund des feuchtwarmen Sommers eine oftmals als unzureichend empfundene **Pflege von städtischen Grünanlagen** sowie mangelnder Rückschnitt von städtischen Rasenflächen, Bäumen und Sträuchern.

Mit dem vorhandenen Personal und den reduzierten Möglichkeiten zur Fremdvergabe kann der Arbeitsplan, durch den wenigstens ein einmaliger Rückschnitt aller von der Stadt zu pflegenden Flächen, Bäume und Sträucher gewährleistet werden soll, bei auch nur geringfügigen Zusatzbedarfen nicht immer eingehalten werden.

Thematisiert wurde auch der schlechte Zustand von **Spielplätzen** und hier insbesondere der Spielgeräte.

Hinsichtlich der **Abfallentsorgung** gab es Klagen wegen unzureichender Reinigung von Straßen, Gehwegen und Bushaltestellen.

Schlechter Zustand von Straßen und Gehwegen, klappernde Gullydeckel und übermäßige Nutzung von städtischen Laternenmasten zu Werbezwecken betrafen den Produktbereich Straßen.

Sonst häufige Klagen im Zusammenhang mit niedrigen Temperaturen (Frostaufbrüche, mangelnde

Streuung u.ä.) hielten sich durch den milden Winter zu Beginn des Jahres 2007 in einem sehr überschaubaren Rahmen.

5.8 FB 8 - Grundstückswirtschaft, Wirtschaftsförderung

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die allgemeine Grundstückswirtschaft (An- und Verkauf von Grundstücken und Erschließungsflächen), Gebäudewirtschaft und Wirtschaftsförderung. (Zum 01.01.2008 wurde der Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude von FB 6 in den FB 8 verlagert.)

Anliegenschwerpunkte

Ein Schwerpunkt war auch in 2007 die missbräuchliche **Nutzung von Schulhöfen** durch Jugendliche und Erwachsene mit Hinweisen bis hin zu Sachbeschädigung, schwerer Lärmbelästigung, Trinkgelagen und Drogenmissbrauch. Die Möglichkeit entsteht auch dadurch, dass in Bergisch Gladbach die Schulhöfe zur Nutzung als Spielflächen in den einzelnen Stadtteilen offen gehalten werden. Diese Verfahrensweise gerät zunehmend in die Kritik sowohl seitens der betroffenen Anlieger als auch des politischen Raums. Ein Antrag der CDU-Fraktion im Rat auf Schaffung von Möglichkeiten zur Sperrung oder Einzäunung von Schulhöfen befindet sich in der Diskussion.

Ebenfalls Thema war der schlechte **Zustand städtischer Gebäude**, insbesondere von Schulen. Heraus ragte ein Antrag bezüglich der Gemeinschaftsgrundschule Karl-Philipp-Straße zur Schaffung von zusätzlichen Schülertoiletten. Hier waren bislang ausreichend vorhandene Toiletten im Rahmen von Umbaumaßnahmen zur Erfüllung der Rahmenbedingungen der Offenen Ganztagschule abgerissen worden, so dass den Schülern nur noch eine geringe Anzahl von Toiletten verblieb.

Sowohl die Problematik der Schulhofnutzung als auch des oben geschilderten Schulumbaus zeigen einen strukturelle Mangel in Bezug auf nötige verwaltungsinterne Abstimmungen auf. Die Schulhofnutzung zeigt aber auch, wie schwer es ist, einander widerstreitende Interessen in Einklang zu bringen; „beschwerdefreie Lösungen“ werden kaum zu erreichen sein.

5.9 Sonstige

Bei den übrigen städtischen Bereichen oder extern Betroffenen gab es auch 2007 keinen Anliegenschwerpunkt.

Hinsichtlich der **K.A.S. - Kooperation Arbeit und Soziales** - ist nach wie vor zu vermuten, dass die meisten Beschwerden dort direkt eingehen und bearbeitet werden. Eine unmittelbare Zuständigkeit der ZAB besteht hier ohnehin nur im Falle von Dienstaufsichtsbeschwerden gegen Mitarbeiter, die der Dienstaufsicht durch den Bürgermeister unterliegen. Vereinzelt erreichten die ZAB Beschwerden über zu geringe Leistungen nach dem SGB II, die aber zur unmittelbaren Beantwortung an die K.A.S. abgegeben wurden.

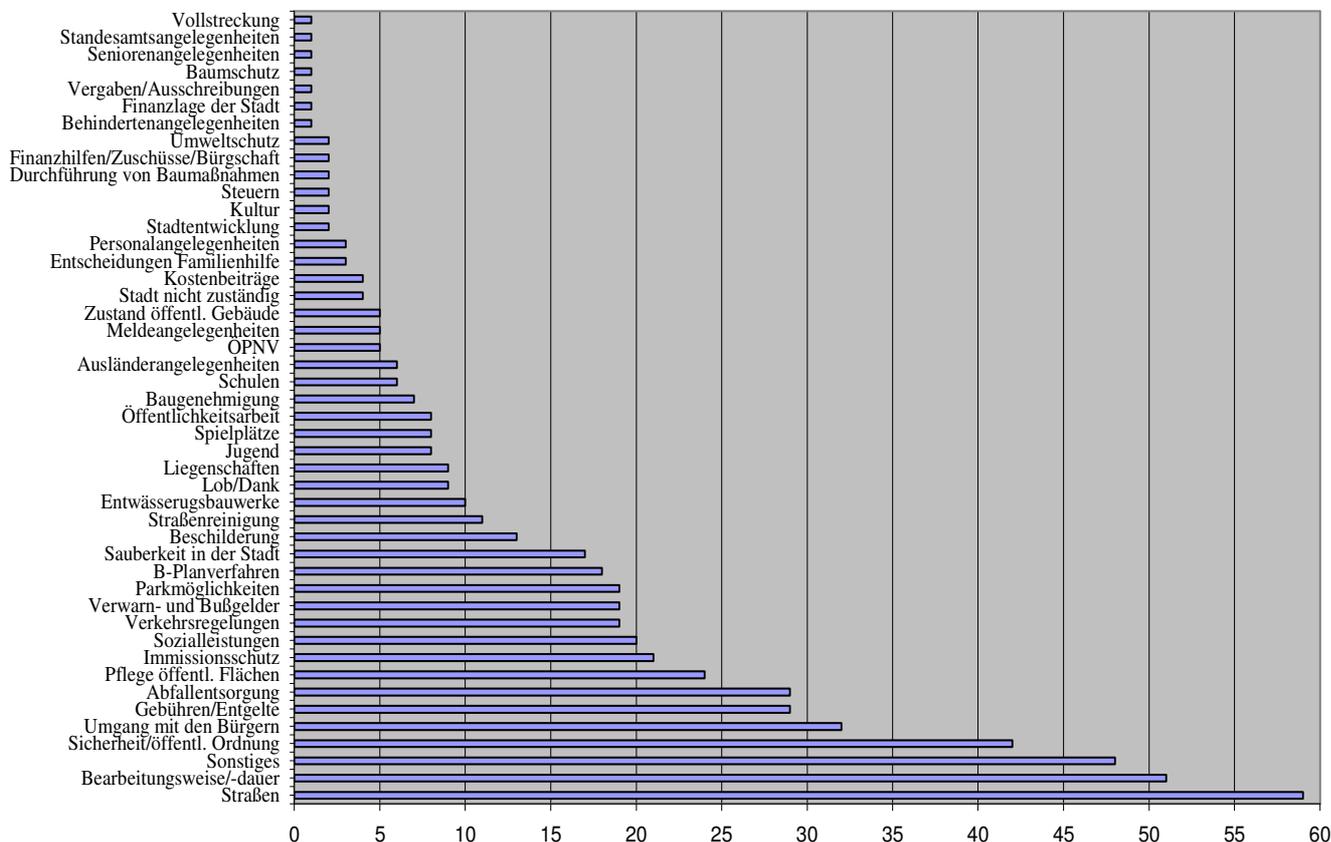
Thema waren immer wieder auch mangelnde Entsorgungsleistungen der Firmen **REMONDIS** (Entsorgung von Müll nach dem Dualen System) und **AVEA** (Leerung der Glascontainer). Hier handelt es sich jedoch um Bereiche, in die der Abfallwirtschaftsbetrieb auf Grund mangelnder Zuständigkeit wenn überhaupt nur informell einwirken kann. Die Beschwerdeführer konnten und mussten hier regelmäßig an die direkten Ansprechpartner der Firmen verwiesen werden.

Eingaben zu defekten Laternen wurden durch die ZAB an FB 7 weiter gegeben, der wiederum die **BELKAW** um Reparatur bat. Eine Häufung der Klagen war zumindest zeitweise auffällig. Keine direkte Zuständigkeit bestand für die Verwaltung im Hinblick auf den klein dimensionierten P+R-Platz in Duckterath, da hier in erster Linie die **Verkehrsbetriebe** gefordert sind. Um die Interessen der Anwohner in diesem Umfeld zu vertreten, wird nun aber die Möglichkeit der Erweiterung des Parkplatzes geprüft. Der ÖPNV war auch insoweit Thema, als Bushaltestellen, Schüler-ticket, Streckenführung und auch der „Schandfleck S-Bahnhof Stadtmitte“ angesprochen wurden.

6 Auswertung nach Themen

Bei der Erfassung der Anliegen werden die inhaltlich angesprochenen Punkte in „thematischen Kategorien“ erfasst. Die Themen wurden unabhängig von Fachbereichsaufgaben oder Produkteinteilung formuliert. Die Verteilung sieht wie folgt aus:

Zahl der Anliegen je Thema



Spitzenreiter ist dieses Mal eindeutig das Thema „**Straßen**“ mit fast 60 Meldungen. Dabei geht es einerseits z.B. um marode Straßen, Wege und Plätze (auch des Belags der Fußgängerzone) andererseits auch um Ampelanlagen, Lampen und Markierungen. Ein Bürger hat sogar einen „weblog“ eingerichtet (www.refrath-blog.de), in welchem sich die Stadt über aktuelle Meldungen der Bürger über Straßenschäden informieren könne. Bis Ende Januar 2008 ist aber kein weiterer Eintrag dort zu finden.

Die „**Bearbeitungsweise bzw. –dauer**“ mit 51 Nennungen, dicht gefolgt vom „**Umgang mit den Bürgern**“ mit 32 Einträgen sind ebenfalls unverändert häufige Beschwerdegründe.

Von einzelnen überzogenen Vorstellungen der Bearbeitungsgeschwindigkeit abgesehen werden hier auch zumindest in einzelnen Bereichen Auswirkungen der Arbeitsverdichtung deutlich. Teils beruhen die Beschwerden auch nur darauf, dass die Bürgerschaft über den zuständigen Ansprechpartner und die Aktivitäten der Verwaltung nicht ausreichend informiert wird.

Neun Mal haben sich Bürger auch die „Mühe gemacht“, der Stadt **Dank** oder einzelnen Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen **Lob** auszusprechen, z.B. für das rasche Handeln, nachdem über die ZAB auf etwas aufmerksam gemacht wurde oder auch ein generelles Lob für die Einrichtung des mobilen Bürgerbüros!

„**Sonstiges**“ wurde 48 Mal angesprochen. Es handelt sich um Themen, die sich nicht in einem Überbegriff zusammenfassen lassen und auch zu keinem anderen Thema passen. So wurde z.B. um die Aufstellung von Fahrradständern in der Fußgängerzone Stadtmitte gebeten oder dass sich die Stadt doch dafür einsetzen möge, dass in der Nähe der Wohnung ein Briefkasten aufgestellt werde.

7 Auswertung nach Anliegenarten

Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

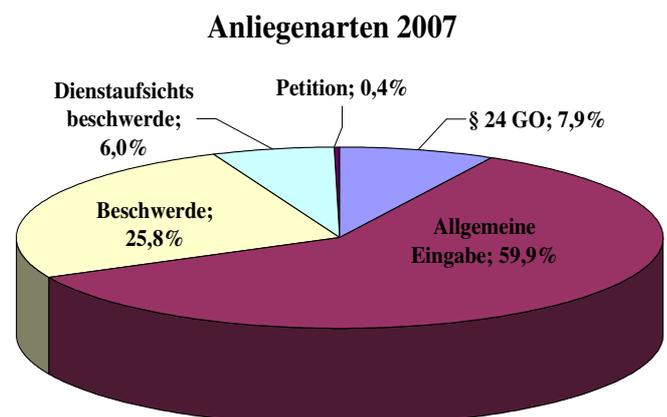
- Anregungen nach § 24 GO NRW, die an den Rat/Ausschuss gerichtet sind,
- allgemeinen **Eingaben**: Hinweise, Anregungen oder auch Lob und Dank,
- **Beschwerden**
- **Dienstaufsichtsbeschwerden**, die sich gegen das persönliche (Fehl-)Verhalten der Mitarbeiter richten mit dem Ziel, dienstaufsichtsrechtliche Maßnahmen gegen ihn zu veranlassen,
- **Fachaufsichtsbeschwerden** als ein formloser Rechtsbehelf, wenn der Adressat einer Entscheidung oder Maßnahme mit der Sachbehandlung nicht einverstanden ist, insbesondere wenn er die Entscheidung inhaltlich für falsch hält.
- **Petitionen**, bei denen im Rahmen des allgemeinen Petitionsrechts gegenüber übergeordneten Behörden Stellungnahmen der Verwaltung abzugeben sind,

Anliegen, die sich gegen „**politische Themen**“ wenden, werden absprachegemäß nicht von der ZAB bearbeitet und ausgewertet, sondern direkt im Büro des Bürgermeisters.

Ebenso ausgenommen von der Bearbeitung durch die ZAB sind verwaltungsinterne Beschwerden aus der Mitarbeiterschaft.

Die **Aufteilung** auf die einzelnen Arten ergibt sich aus folgender Graphik:

	2006	2007
Anträge nach § 24 GO	34	38
Allgemeine Eingabe	284	290
Beschwerde	134	125
Dienstaufsichtsbeschwerde	30	29
Petition	1	2
Fachaufsichtsbeschwerde	3	0
Summe	486	484



7.1 Anregungen nach § 24 GO NRW

Im Berichtszeitraum fanden am 14.03., 30.05., 22.08. und 28.11.2007 Sitzungen des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) statt. Behandelt wurden dort 53 Vorgänge nach § 24 GO NRW. Eindeutiger Schwerpunkt waren Gesuche auf Einleitung von Bauleitplanverfahren. Andere Themen waren die Einrichtung der Bergisch Gladbacher Tafel, Straßenbenennungen, Fußgängerüberwege (mit oder ohne Ampel), Erhöhung der Verkehrssicherheit in bestimmten Straßen oder Wohnquartieren, Arbeitsabläufe im Produktbereich Elternbeiträge für Kindertagesstätten, solare Baupflicht im Wohnungsbau, Winterdienst in der Brahmstrasse, Einschulungszuschuss für bedürftige Familien, bauliche Mängel an der Gemeinschaftsgrundschule Karl-Philipp-Straße (siehe hierzu auch die o.a. Ausführungen zu FB 8).

Besondere Beachtung verdienen die Anregungen zur Verbesserung der Einbindung der Petenten in das Entscheidungsverfahren des AAB (u.a. Ausweitung des Rederechtes) und zur verbesserten Information der Bürgerschaft hinsichtlich der Entscheidungen des Planungsausschusses.

Hier wurden grundsätzliche Themen einer Beteiligung der Bürgerschaft an den politischen Entscheidungsprozessen angesprochen und gelöst.

Das Entscheidungsverhalten des AAB hinsichtlich der von ihm behandelten Vorgänge gestaltete sich 2007 wie folgt:

Termin	Überwiesen	Überwiesen und gleichzeitig abgeschlossen	Direkt abgeschlossen	Vertagt	in der Sitzung zurückgezogen	Summe
14.03.2007	10	6	4	1	0	21
30.05.2007	4	0	5	0	0	9
22.08.2007	6	5	4	0	0	15
28.11.2007	7	1	3	1	1	13
Summe	27	12	16	2	1	58

Von 58 Tagesordnungspunkten wurden somit lediglich 28 abgeschlossen.

Eine Auswertung der im AAB behandelten Themen anhand der in der Datenbank registrierten **Themen** ergibt folgende **Anteile**:

Thema	Anzahl	Anteil
B-Planverfahren	16	35%
Verkehrsregelungen	6	14%
Bearbeitungsweise /-dauer	3	7%
Sicherheit/öffentl. Ordnung	3	7%
Straßen	3	7%
Gebühren/Entgelte	2	4%
Beschilderung	2	4%

Thema	Anzahl	Anteil
Sonstiges	1	2%
Immissionsschutz	1	2%
Sozialleistungen	1	2%
Baugenehmigung	1	2%
Schulen	1	2%
Straßenreinigung	1	2%
Spielplätze	1	2%
ÖPNV	1	2%
Kostenbeiträge	1	2%
Kultur	1	2%
Umweltschutz	1	2%
Gesamt	46	100%

Die unterschiedlichen Gesamtzahlen (38 eingegangene Anliegen, 58 behandelte Anträge, 46 tangierte Themen) kommen dadurch zustande, dass Altfälle aus der Zeit vor 2006 in der Datenbank nicht erfasst sind. Die Anzahl der Themen bezieht sich nur auf die im Jahr 2007 eingegangenen Anträge.

7.2 Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Eine Unterscheidung der Anliegen nach diesen Kriterien ist oftmals sehr schwierig, weil sowohl ein allgemeiner Hinweis als auch eine tatsächliche Beschwerde gemeinsam vorgebracht werden. Sie stellen den Großteil der Anliegen dar und spiegeln die kritische Auseinandersetzung der Bürgerschaft mit ihrer Stadt wider, meist aufgehängt an persönlichen Themenfeldern und Problemen.

7.3 Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein *persönliches Fehlverhalten* von städtischen Mitarbeitern.

Solches wird aber in den als Dienstaufsichtsbeschwerde bezeichneten Schreiben von den Beschwerdeführern vielfach nicht geltend gemacht, sondern unter einer „Dienstaufsichtsbeschwerde“ oft Kritik / Frust über eine getroffene sachliche Entscheidung vorgetragen.

Insgesamt stellt der Bereich der Dienstaufsichtsbeschwerden mit 29 Eingängen einen kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie konzentrierten sich im Jahr 2007 im Wesentlichen auf drei Fachbereiche. Sie wurden überwiegend zurückgewiesen, da lediglich Sachentscheidungen kritisiert wurden oder aber entsprechend den internen Nachforschungen kein Fehlverhalten vorgelegen hat beziehungsweise zu erkennen war. In nur zwei Fällen lag offensichtlich ein persönliches Fehlverhalten vor.

7.4 Petitionen

Petitionen sind eine nach Landesverfassung oder Grundgesetz eröffnete Möglichkeit für die Bürgerschaft, ein - nicht in die Stadt eingebundenes - politisches Gremium mit einem Anliegen zu befasen. Inhaltlich kann dies jeden Bereich umfassen.

Die Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden erstattet in diesen Fällen dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg, d. h. über den Landrat und die Bezirksregierung, Bericht. Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit. Im Berichtszeitraum gab es zwei erfolglose Petitionen zu Bauthemen.

7.5 Fachaufsichtsbeschwerden

Fachaufsichtsbeschwerden sind eine gesetzlich vorgesehene Möglichkeit, sich mit einem inhaltlichen Anliegen direkt an eine Aufsichtsbehörde zu wenden. Inhaltlich können sie alle Beschwerdearten umfassen. Die Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden erstattet in diesen Fällen Bericht an die Aufsichtsbehörde, die dem Beschwerdeführer dann antwortet. Im Berichtszeitraum gab es keinen Fall.

Durch das Bürokratieabbaugesetz I wurde den Bürgern bezüglich verschiedener Rechtsgebiete die Möglichkeit des Widerspruchs genommen. In diesen Fällen müsste künftig direkt ein Gericht bemüht werden, sofern nicht durch Gespräche im Vorfeld die unterschiedlichen Standpunkte geklärt und ein Bescheid eventuell korrigiert werden kann. Bisher sind Auswirkungen durch bei der ZAB eingegangene Beschwerden nicht festzustellen.

8 Schmankerl

Aus dem „Beschwerdealltag“ gibt es auch Dinge zu berichten, die teils verwundern oder auch erheitern. Die Anregungen der Bürgerschaft zeigen teilweise, dass der Bürgermeister allumfassend in der Pflicht gesehen wird, sich für die Belange und Bedürfnisse der Bürgerschaft einzusetzen, selbst wenn es kaum eine Handlungsmöglichkeit oder Zuständigkeit für die Verwaltung gibt, z.B.:

- für einen DSL-Anschluss in dünn besiedelten Stadtteilen
- für einen Briefkasten in der Nähe der Wohnung
- für eine Kaufmöglichkeit für Zigaretten in einem Krankenhaus
- Unterstützung im Kampf gegen Energiepreiserhöhungen
- Mithilfe gegen ein privates Reiseunternehmen, das ungewollt eine Reise vermittelt hat.

Ein ernsthafter und trotz alledem humorvoller Umgang mit einer Beschwerde eines Bürgers wird aus anliegendem Schreiben gut deutlich. – Auch wenn dem Anliegen konkret nicht in allen Punkten abgeholfen werden konnte, hat eine kritische Auseinandersetzung statt gefunden, Mängel wurden erkannt und teilweise behoben und dem Bürger, der Sachverhalt – in bürgernaher Sprache unter Würdigung der aktuellen Begebenheit - ausführlich erläutert (siehe Anlage 3).

9 Ausblick

Die in und für diesem Bericht verarbeiteten Daten und Hintergründe stellen nur die Spitze des „Eisberges Bürgeranliegen“ dar, da einerseits nur ein Bruchteil von inhaltlichen Beschwerdefällen auch zu formalen Beschwerden führt und mangels stadtweitem DV-Verfahren für das Beschwerdemanagement derzeit unverändert nur solche Anliegen ausgewertet werden konnten, die direkt zentral eingehen beziehungsweise weitergeleitet werden.

Die in enger Kooperation mit FB 1–112 laufende Auswahl des zukünftigen *DV-Programms* ist inzwischen abgeschlossen, so dass der nächste Bericht voraussichtlich teils auf Basis der bislang ver-

wendeten Access-Datenbank und teils durch das neue Programm erfolgen wird.
Die geplante dezentrale Erfassung der direkt bei den Fachbereichen eingehenden Bürgeranliegen und zentrale Auswertung soll im Laufe des Jahres 2008 umgesetzt werden.

10 Fazit für den eiligen Leser

- „Kritisches Nach- und Hinterfragen“ durch eine zentrale Stelle wird dezentral oftmals auch weiterhin als **Einmischung und lästiges Übel** empfunden.
- Der **erforderliche Spagat** zwischen „kritisches Nach- und Hinterfragen“ und Anregung, das eigene Tun kritisch zu hinterfragen, sowie „Besserwisserei als Obersachbearbeiter“ ist weiterhin erforderlich und gelingt mal besser und mal nicht ganz so gut.
- Die „**Schnittstellenproblematik**“ und Kommunikation zwischen der ZAB und den dezentralen (Fach-)Bereichen hat sich – aus unserer Sicht - deutlich verbessert
- Mit Blick auf einen Teil von Anregungen und Beschwerden ist festzustellen, dass in unter dem Briefkopf des Bürgermeisters erstellten Schreiben Kriterien und Standards ordnungsgemäßer **Bescheidtechnik, bürgernahe Verwaltungssprache und Sprachgebrauchs** nicht immer bekannt sind.
Teils liegt dies wohl daran, dass Bescheide vielfach automatisiert über eine Software erstellt werden, die nur schwerlich geändert werden kann.
- **Eingangsbestätigungen** mit Informationen für die Bürgerschaft, wer sich mit ihrem Schreiben befasst und auch nur **kurze Zwischenmitteilungen** würden die Anzahl der Beschwerden über den Umgang mit den Bürgern sicher erheblich reduzieren.
- Ein geäußertes „**Fehlverhalten**“ (inhaltlicher oder auch persönlicher Art) wird durch die (Fach-)Bereiche immer noch selten angenommen - unter der Annahme, dass in nahezu jedem Bürgeranliegen zumindest auch ein Körnchen Wahrheit enthalten sein dürfte, auch ein Zeichen für einen noch langen Weg hin zu einem gemeinsamen aktiven Beschwerdemanagement mit entsprechendem „Einstellungs- und Kulturwandel“.
- Die weiterhin erforderlichen **Standardreduzierungen** auch in Bezug auf Personal- und Finanzausstattung führen teilweise zu heftigen Reaktionen der Bürgerschaft; eine offensivere, transparente und frühzeitige Information könnte hier ggf. helfen.
- Es entsteht der Eindruck, dass oftmals **erschwerte oder mangelnde Kommunikation** – sowohl extern mit der Bürgerschaft als auch intern zwischen verschiedensten Bereichen - Anlass oder gar Ursache zahlreicher Anregungen und Beschwerden ist.
- Über das Instrumentarium des Beschwerdemanagements können einzelne Verwaltungsbereiche identifiziert werden, die häufiger Anlass zu Beschwerden geben und aus unterschiedlichen Gründen eine geringere Dienstleistungsqualität erbringen. Solche Bereiche bedürfen entsprechend einer näheren Untersuchung und je nach Ergebnis personeller und/oder organisatorischer Maßnahmen zur angestrebten **Verbesserung der Dienstleistungsqualität**.

Dieser Bericht wurde erstellt von der Mitarbeiterin und den Mitarbeitern der ZAB, leider wegen einem längerfristigen personellen Engpass erst leicht verspätet im März 2008.

Die Zielsetzung im Haushalt 2008 (zu Produkt 001.001. – Politische Gremien und Verwaltungsführung), wonach *„jährlich eine wirkungsorientierte Berichterstattung der ZAB an den Verwaltungsvorstand, die Fachbereichsleitungen und die Politik zum Stichtag 31.12. des Vorjahres per 31.03.“* erfolgen soll, wurde für 2007 erreicht.

Bergisch Gladbach, den 19. März 2008

Dettlef Rockenberg

Brigitte Mehl

Peter Kredelbach

Anlagen