

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2012



Zentrale Stelle für
Anregungen und Beschwerden
Bergisch Gladbach

Inhalt

1	Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements.....	4
2	Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden	4
3	Bürgersprechzeiten.....	5
4	Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft.....	6
4.1	Bearbeitungsdauer	8
4.2	Erfolg der Anliegen	10
5	Auswertung nach strukturellen Kriterien.....	12
5.1	Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen.....	12
5.2	Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse.....	13
6	Auswertung nach Bereichen	14
6.1	FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung	15
6.2	FB 2 - Finanzen	15
6.3	FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung	16
6.4	FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport	16
6.5	FB 5 - Jugend und Soziales	17
6.6	FB 6 – Grundstücksnutzung	17
6.7	FB 7 - Umwelt und Technik.....	18
6.8	FB 8 - Immobilienbetrieb	19
6.9	Bürgermeister	19
6.10	Sonstige	20
7	Auswertung nach Kategorien	21
8	Anlass.....	22
9	Auswertung nach Anliegenarten.....	23
9.1	Anregungen nach § 24 GO NRW	24
9.2	Allgemeine Eingaben und Beschwerden	26
9.3	Dienstaufsichtsbeschwerden.....	26
9.4	Petitionen.....	27
9.5	Fachaufsichtsbeschwerden	27
9.6	Lob / Dank.....	27
10	Schmankerl.....	27
11	Fazit.....	28

1 Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will **Anregungen, Ideen und Kritik aus der Bürgerschaft** aktiv nutzen um die eigene (Dienst-)Leistung stetig qualitativ zu verbessern, wo dies nötig und auch möglich ist. Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft werden auch als Chance gesehen, Unerschwelliges zu hören, zu klären und ggf. zu verändern. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf Arbeitsweisen und Entscheidungen, die immer wieder zu hinterfragen sind, sowie auf organisatorischen Strukturen, welche verbesserungsbedürftig erscheinen.

Hausinterne Kritik und internes Lob über Arbeitsweisen, -strukturen oder -praktiken sind – nach verwaltungsinterner Festlegung - weiterhin von der Zuständigkeit der Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden ausgenommen.

Manche Anregung oder Beschwerde ist hilfreich, manche spiegelt aber auch die hohe Erwartungshaltung und in Einzelfällen auch unsachliche Kritik der Bürger und Bürgerinnen wider. Hieraus erwächst auch als Ziel, Kollegen und Kolleginnen gegenüber ungerechtfertigten Beschwerden in Schutz zu nehmen und das Bild, welches die Bürgerschaft von Bediensteten der Stadt hat, gegebenenfalls auch wieder in ein rechtes Licht zu rücken.

Insgesamt sollen ein faires und konstruktives Miteinander von Bürgerschaft und Verwaltung gefördert sowie die Qualität der städtischen Dienstleistungen weiter erhöht werden. Um dies zu erreichen, müssen durch Bürgermeister/Verwaltungsvorstand klare Verantwortlichkeiten für mögliche Konsequenzen aus den strukturellen Erkenntnissen festgelegt werden. (Konkrete Aspekte sollen in der „Verwaltungskonferenz“ thematisiert werden.)

Zu diesem Zweck werden die Jahresberichte auch in den internen Spitzengremien beraten; Politik und Mitarbeiterschaft werden mit dem Blick auf ein entspanntes Miteinander ebenfalls informiert.

2 Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde durch den Bürgermeister seit 01.08.2012 unmittelbar im Büro des Bürgermeisters (BM-13) angesiedelt.

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

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

Frau Mehl	Telefon 14 - 26 67	zuständig für Anregungen und Beschwerden bezüglich der Aufgabengebiete der Fachbereiche 1 bis 4, stellvertretende Leiterin
Herr Kredelbach	Telefon 14 - 26 68	zuständig für die Fachbereiche 5 bis 8 und Geschäftsführung für den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden (AAB)
Herr Dekker	Telefon 14 - 22 54	Koordination der ZAB im Rahmen seiner Funktion als Leiter des Bürgermeisterbüros

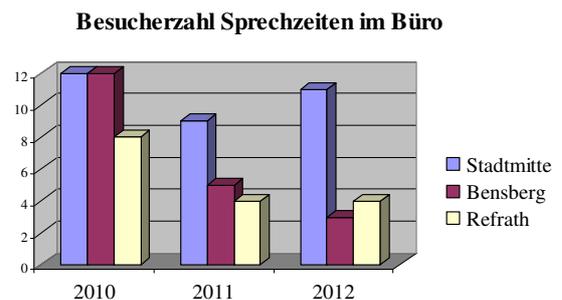
Anliegen können auf folgenden Wegen übermittelt werden:

- **Anruf** unter der zentralen „Beschwerde-Rufnummer“ **02202 / 14 22 22** (mit Anrufbeantworter)
- **mittels Web-Formular** auf der städtischen Homepage (www.bergischgladbach.de unter „Anregungen und Beschwerden“)
- formloses **Schreiben** an die **Stadt Bergisch Gladbach / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (BM-13), Postfach 20 09 20, 51439 Bergisch Gladbach**
- **Fax** an **02202 / 14 70 22 22**
- **persönlich** im Verwaltungsgebäude *Hauptstraße 192, 1. Stock, Raum 101 und 103.*

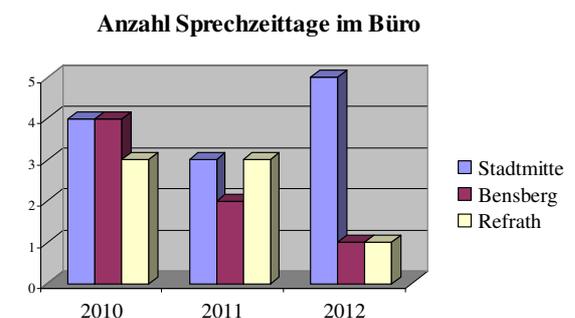
3 Bürgersprechzeiten

Im Jahr 2012 wurden insgesamt sieben **Bürgersprechstunden** des Bürgermeisters in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im katholischen Pastoralbüro in Refrath durchgeführt, in der Regel mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Die Sprechstunden finden seit Januar 2010 statt. Die bisherige Entwicklung sieht wie folgt aus:

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in ...			
	2010	2011	2012
Stadtmitte	12	9	11
Bensberg	12	5	3
Refrath	8	4	4
Summe	32	18	18



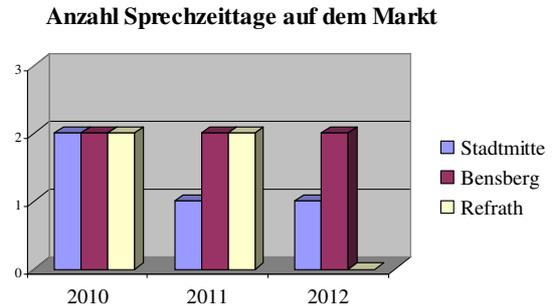
Anzahl Sprechzeitige im Büro in ...			
	2010	2011	2012
Stadtmitte	4	3	5
Bensberg	4	2	1
Refrath	3	3	1
Summe	11	8	7



Für diese Sprechzeiten wurden Termine vergeben und möglichst das Thema vorab in Erfahrung gebracht. Nur so ist gewährleistet, dass ausreichend Zeit für das Gespräch verbleibt (etwa ½ Stunde je Termin) und der Bürgermeister auf die angesprochene Thematik angemessen eingehen kann. Durch diese Vorgehensweise soll auch sichergestellt werden, dass die Zeit für Belange der Bürger und Bürgerinnen eingesetzt wird, für die der Bürgermeister tatsächlich zuständig ist beziehungsweise auf die er auch tatsächlich Einfluss nehmen kann. Sofern Schwierigkeiten mit anderen Institutionen, in privaten Rechtsangelegenheiten oder beispielsweise allgemein bundespolitische Themen vorgebracht werden, würde die Sprechstundenzeit nicht sinnvoll genutzt werden. Unangemeldete Besuche sind möglich; dabei besteht allerdings die „Gefahr“, dass keine Zeit mehr für das Gespräch verbleibt. Die vorgesehene Gesprächsdauer hat sich als bürger- und praxisnah herausgestellt.

Zusätzlich gab es von Mai bis September mit einem „**Bürgermeister-Stand**“ einmal monatlich die Gelegenheit zum ungezwungenen Gespräch mit dem Bürgermeister ohne vorherige Anmeldung, abwechselnd auf den Wochenmärkten in den vorgenannten Stadtteilen zwischen 9 Uhr und 11 Uhr.

Anzahl Sprechzeitige auf dem Markt in ...			
	2010	2011	2012
Stadtmitte	2	1	1
Bensberg	2	2	2
Refrath	2	2	0
Summe	6	5	3



Bei den Bürgerkontakten auf den Märkten gab es dieses Jahr keine Schwerpunkte, sondern nur eine bunte Mischung von Gesprächsthemen. Die Chance, den Bürgermeister persönlich zu sprechen, bietet sich vor allem in den Sprechzeiten in den Büros an, um ganz persönliche Anliegen vorzubringen, die nicht für fremde Ohren bestimmt sind.

Zwischenfazit: Beide Varianten der Sprechzeit des Bürgermeisters haben sich bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit, regelmäßig einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen.

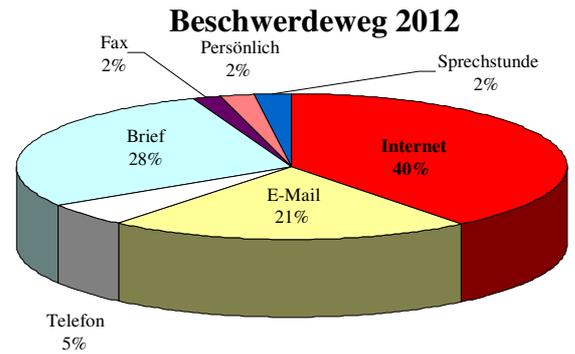
4 Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 779 Bürgeranliegen erfasst. Davon waren 59 ergänzende Schreiben oder Wiederholungsmeldungen. Im verwendeten Programm muss eine Meldung gegebenenfalls kopiert werden, damit die verschiedenen Kategorien und damit befasste (Fach-)Bereiche ausgewertet werden können. Die tatsächliche Anzahl der Eingänge ist daher etwas niedriger. Sie kann derzeit nicht ohne unangemessenen Aufwand festgestellt werden.

In den 779 Bürgeranliegen sind 14 Anliegen enthalten, welche dezentral erfasst worden sind. Die Möglichkeit, das neue Programm zur Unterstützung des fachbereichsinternen Beschwerdemanagements zu nutzen, wurde somit unverändert kaum genutzt.

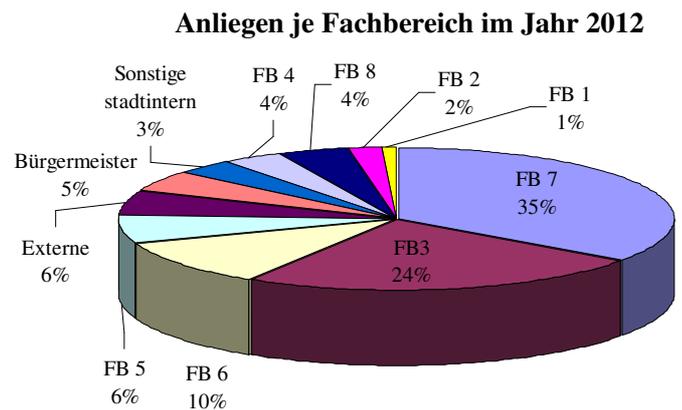
Im Zuge der Einführung des DV-Programms wurde ein Web-Formular eingerichtet. Anregungen und Beschwerden sollen elektronisch vorrangig auf diesem Wege übermittelt werden, da die anschließende Verarbeitung so deutlich schneller möglich ist. Die Auswertung wurde daher 2009 um den Beschwerdeweg „Internet“ erweitert. Hier werden die mittels Web-Formular eingehenden Meldungen ausgewiesen. Die sonstigen per E-Mail eingehenden Meldungen werden unverändert unter „E-Mail“ erfasst. Darüber hinaus wurde anlässlich der Einführung einer Bürgersprechstunde ein weiterer Beschwerdeweg eingeführt. Auch Anliegen, die bei diesen Gelegenheiten vorgetragen wurden und eine Vorbereitung beziehungsweise weitere Beantwortung zur Folge hatten, werden hier mit aufgenommen.

Beschwerdeweg					
	2009	2010	2011	2012	Veränderung
Internet	158	269	350	308	- 42
E-Mail	195	163	153	165	+ 12
Telefon	95	95	67	42	- 25
Brief	164	226	243	218	- 25
Fax	11	13	8	13	+ 5
Persönlich	29	30	11	15	+ 4
Sprechstunde	-	45	36	18	- 18
	652	841	868	779	- 89

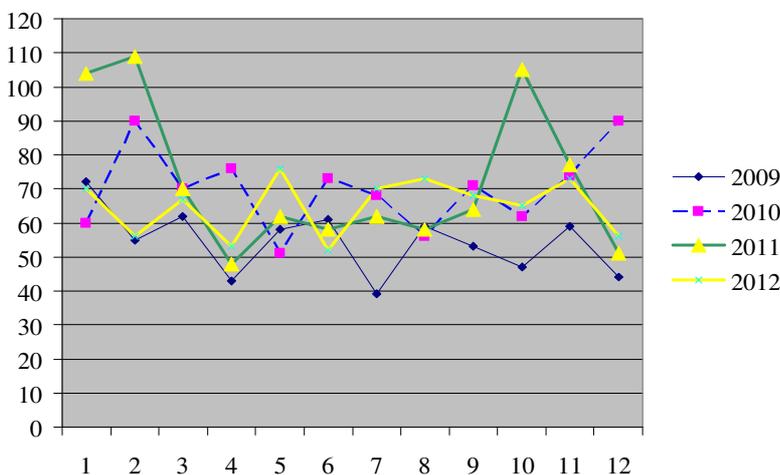


Die Gesamtzahl der erfassten Anliegen ist nach drei Jahren nun wieder etwas gesunken. Dies kann einerseits daran liegen, dass für Hinweise auf defekte Straßenlaternen, Straßenschäden und herrenlose Kfz Ende des letzten Jahres auf der Seite des ZAB-Formulars ein Link zu den speziell dafür eingerichteten Seiten eingefügt wurde. Hierfür spricht auch der Rückgang bei der Fallzahl im FB 7.

Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2009	2010	2011	2012	Veränderung
BM	-	33	18	36	+ 18
FB 1	24	7	8	7	- 1
FB 2	9	20	9	14	+ 5
FB 3	171	205	182	186	+ 4
FB 4	15	25	19	28	+ 9
FB 5	29	55	118	50	- 68
FB 6	40	65	71	81	+ 10
FB 7	299	346	362	273	- 89
FB 8	25	27	19	33	+ 14
Sonstige	10	28	23	27	+ 4
Extern	30	30	39	44	+ 5
Summe	652	841	868	779	- 89



Die **Häufigkeit der Anliegen** („Anliegen je Monat“) schwankte im Laufe des Jahres wiederum stark; im Jahresvergleich sind keine bestimmten Zyklen zu erkennen.



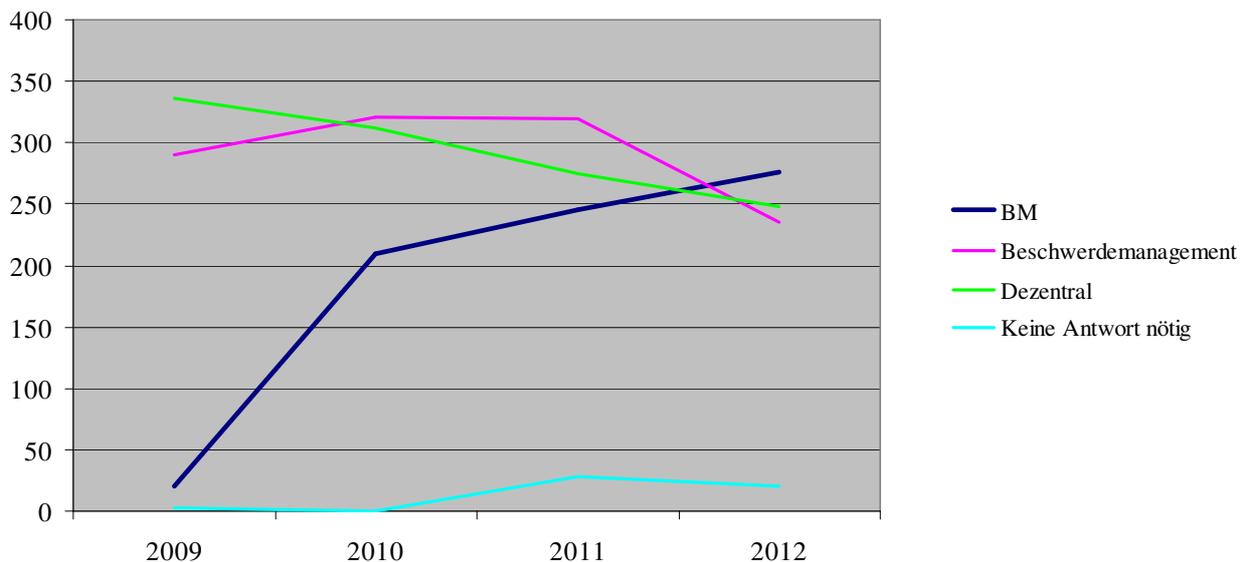
Die Anliegen wurden zu 30 % (2011: 37 %) von der ZAB beantwortet, zu 32 % (2011: 32 %) durch die Fachbereiche selbst; in 36 % (2011: 28 %) der Fälle hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift unter die von der ZAB vorbereitete Antwort vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten oder vorbereiteten Antworten von 65% weiter auf 66% gestiegen. In 2 % (2011 3%) der Fälle war keine Antwort möglich (z. B. während der Sprechzeiten auf dem Markt entgegen-genommene Beschwerden ohne Angabe von Namen) oder erforderlich (z.B. bei Lob oder Dank). Hier erfolgt meist lediglich eine interne Weiterleitung - auf dem Dienstweg - an den betroffenen Bereich und/oder die betroffene Person.

Als **Zwischenfazit** ist ein unverändert aktiver und kritischer Umgang der Bürgerschaft mit dem Instrumentarium des Beschwerdewesens festzustellen.

4.1 Bearbeitungsdauer

Die abschließende Bearbeitung der Anregungen und Beschwerden dauert je nach Anliegenart und Tiefgründigkeit der Problematik unterschiedlich lange. Internes **Zeitziel** der ZAB ist eine Eingangsbestätigung spätestens nach zwei Arbeitstagen und die abschließende Antwort „bei normalen Anregungen und Beschwerden“ nach 2-3 Wochen. Den größten Teil des Tagesgeschäfts stellten auch dieses Jahr mit insgesamt 90 % die 383 Beschwerden (2011: 466) und 316 Eingaben (2011: 290) dar. Beide wurden durchschnittlich innerhalb von 15 Tagen bearbeitet. Bei einer detaillierteren Betrachtung ist festzustellen, dass trotz einer gegenüber dem Vorjahr um etwa 10 % geringeren Anzahl erfasster Bürgeranliegen keine Steigerung der Bearbeitungszeit möglich war. Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist von 210 (25 %) im Jahr 2010 über 246 (28 %) in 2011 auf nun 277 (36 %) im Berichtsjahr angestiegen.

Beantwortungszuständigkeit



Diese Vorgänge nehmen schon aufgrund des Unterschriftenweges längere Zeit in Anspruch. Während im Jahr 2010 die insgesamt 210 „Kreuzstücke“ noch zu 54 % innerhalb von drei Wochen beantwortet werden konnten, waren dies 2011 nur noch 48 % und im aktuellen Berichtsjahr 49 %.

Es ergeben sich im Jahr 2012 im Vergleich zu den beiden Vorjahren folgende **Durchschnittswerte** für die Bearbeitungsdauer:

Anliegenart	2010	2011	2012	
Anträge nach § 24 GO	155	116	75	Tage
Beschwerden	13	17	15	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	34	27	24	Tage
Allgemeine Eingaben	14	14	15	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	--	24	22	Tage
Lob / Dank	4	6	4	Tage
Petitionen	37	33	34	Tage

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit hat sich gegenüber den Vorjahren bei den Bürgeranträgen deutlich verkürzt. Dies hängt einerseits mit der geänderten Sitzungsterminierung zusammen: die - nur noch drei - Termine sind besser über das Jahr verteilt, und die letzte Sitzung findet bereits Mitte November statt, so dass auch die in dieser Sitzung behandelten Anträge noch im gleichen Jahr abschließend beantwortet werden können, sofern keine Vertagung der Entscheidung beschlossen wird. Andererseits werden die abschließenden Entscheidungen im Gremium inzwischen auch zügiger getroffen.

Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO:

§ 24 GO	2010	in %	2011	in %	2012	in %
0 bis 3 Monate	1	5%	5	11%	21	68%
4 bis 6 Monate	5	26%	34	79%	3	10%
7 bis 9 Monate	1	5%	2	5%	1	3%
10 Monate bis 1 Jahr	--	--	--	--	--	--
über 1 Jahr	--	--	--	--	--	--
nicht abgeschlossen	12	64%	2	5%	6	19%
Summe:	19	100%	43	100%	31	100%

Für allgemeine **Eingaben** ergibt sich folgendes Bild:

Eingaben	2010	in %	2011	in %	2012	in %
bis zu 1 Woche	164	45%	130	45%	129	41%
bis zu 2 Wochen	66	18%	43	15%	55	17%
bis zu 3 Wochen	46	13%	51	17%	48	15%
bis zu 4 Wochen	39	11%	31	11%	28	9%
über 4 Wochen	48	13%	35	12%	51	16%
nicht abgeschlossen	1	0%	--	--	5	2%
Summe:	364	100%	290	100%	316	100%

Bei **Beschwerden** sieht es ähnlich aus:

Beschwerden	2010	in %	2011	in %	2012	in %
bis zu 1 Woche	211	50%	203	41%	165	43%
bis zu 2 Wochen	75	18%	83	17%	57	15%
bis zu 3 Wochen	53	13%	71	14%	59	15%
bis zu 4 Wochen	29	7%	37	7%	43	11%
über 4 Wochen	51	12%	72	15%	56	15%
nicht abgeschlossen	3	0%	31	6%	3	1%
Summe:	422	100%	497	100%	383	100%

Dienstaufsichtsbeschwerden (DAB) konnten innerhalb folgender Fristen erledigt werden:

DAB	2010	in %	2011	in %	2012	in %
bis zu 1 Woche	--	--	--	--	--	--
bis zu 2 Wochen	2	10%	2	14%	5	28%
bis zu 3 Wochen	2	10%	3	22%	3	17%
bis zu 4 Wochen	6	30%	2	14%	4	22%
über 4 Wochen	10	50%	7	50%	6	33%
nicht abgeschlossen	--	--	--	--	--	--
Summe:	20	100%	14	100%	18	100%

Nachdem in den Jahren 2009 bis 2011 nur jeweils eine einzige **Petition** der ZAB vorgelegt worden ist, gingen im Berichtsjahr 2012 insgesamt 12 Vorgänge ein, vor allem seit September allein sechs zum Aufgabenbereich des FB 6. Die Bearbeitungszeiten lagen hier – mit Ausnahme eines Falles – bei über drei Wochen, sechs Fälle sind noch nicht abgeschlossen

Von den fünf **Fachaufsichtsbeschwerden**, die bei der ZAB eingegangen sind, wurden vier erledigt. Zwei davon benötigten mehr als drei Wochen.

Insgesamt gesehen konnten die zügigen Bearbeitungszeiten gehalten werden.

Zwischenfazit: Die Mehrheit der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von etwa zwei Wochen abschließend beantwortet. Eine Ausnahme bilden die Anliegen, bei welchen mehrere Instanzen stadtintern zu beteiligen sind, so bei Dienstaufsichtsbeschwerden, Fachaufsichtsbeschwerden, Petitionen und § 24 GO-Fällen. Somit wurde das gesteckte Ziel auch dieses Jahr wieder erreicht. Eine weitere Leistungssteigerung ist unter den gegebenen Umständen aber nicht mehr möglich.

4.2 Erfolg der Anliegen

Hier zunächst eine statistische Übersicht über den Erfolg im Lauf der Jahre, wobei erkennbar ist, dass die Prozentsätze annähernd gleich bleibend sind:

Erfolg der Anliegen	2010		2011		2012	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	177	21%	174	20%	169	22%
teilweise	78	9%	111	13%	74	9%
nein	376	45%	339	39%	344	44%
keine Angabe möglich	210	25%	244	28%	192	25%
	841	100%	868	100%	779	100%

Als erfolgreich eingestuft wurde beispielsweise

- die Anregung, die Verschenk- und Tauschbörse auf der Homepage besser zu platzieren, damit sie leichter zu finden ist. Hier wurde auf der Eingangsseite www.bergischgladbach.de ein zusätzlicher Direkt-Link (rechts oben) zu den entsprechenden Seiten eingerichtet;
- auch ein illegal aufgestellter Kleidercontainer konnte dank eines Hinweises entfernt werden.

Erfolglos waren beispielsweise

- die Anregung, die seit einigen Jahren erweiterte Parkplatzfläche an der S-Bahn-Haltestelle Duckterath zu beleuchten, da diese Fläche nur provisorisch genutzt wird bis zum endgültigen Ausbau der Erweiterungsfläche nebenan (geplant in der ersten Hälfte 2013);
- die Beschwerde über die extreme Unpünktlichkeit der S 11, da die Stadt hier leider keine Zuständigkeit hat und auch von Seiten des Verkehrsunternehmens keine Abhilfe erfolgt;
- die Beschwerde über den verwehrten Einlass lediglich für einen Toilettengang in den Bergischen Löwen nach dem Karnevalsumzug. Als Zugteilnehmer hätte der Bürger die Versorgung mit einer kostenlosen öffentlichen Toilette erwartet. Wegen der für die Karnevalsveranstaltung erforderlichen Sicherheitskontrollen am Eingang war und ist dies auch zukünftig nicht möglich.

Teilweise erfolgreich waren beispielsweise

- die Bitte, die seit Längerem bestehende Zusage zwei Laternen in einer Straße aufzustellen, endlich zu realisieren. Da die gesamtstädtische neue Straßenbeleuchtung, in welcher die gewünschten Lampen vorgesehen sind - noch nicht beschafft werden konnte, wurde zumindest eine Laterne des bisherigen Standards angebracht.
- Die Beschwerde über den Zustand des restlichen Parkplatzes an der Buchmühle und den ungünstig platzierten Parkscheinautomaten. Hier wurde ein zusätzlicher Parkscheinautomat aufgestellt und die Bodenbeschaffenheit teilweise verbessert. Wegen der Baustellenarbeiten vor Ort konnte die Fläche insgesamt nicht wesentlich besser hergestellt werden.

Keine Angaben über einen Erfolg sind möglich zu

- einem großen Lob für gute Leistungen durch die Besatzung eines Noteinsatzfahrzeuges der Feuerwehr;
- der Information über die Missachtung eines Durchfahrtsverbotes und Geschwindigkeitsübertretungen, da die Überwachung beider Verkehrsvergehen in den Aufgabenbereich der Polizei fällt.

Zwischenfazit: Etwa ein Fünftel der Anregungen und Beschwerden erfolgt weiterhin berechtigt bzw. knapp ein Drittel ganz oder teilweise berechtigt.

5 Auswertung nach strukturellen Kriterien

Am Ende der Bearbeitung der Bürgeranliegen steht bei der ZAB stets die Überlegung, ob aus dem Anliegen und/oder dem Ergebnis eine strukturelle Erkenntnis gewonnen werden kann. Damit ist gemeint, ob die Verwaltung Ansätze für eine Verbesserung ihrer Struktur, Vorgehens-/ Sichtweisen oder sonstigen Handlungsweisen erkennen kann. Diese grundsätzliche Frage stellt neben der direkten Aufarbeitung der Beschwerde aus Sicht der ZAB und des Bürgermeisters die wichtigste Funktion eines aktiven Beschwerdemanagements dar. Nur so können aus den Bürgeranliegen als Konsequenz echte Verbesserungen erarbeitet werden.

5.1 Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen

Um die vielen Wünsche nach **Kontrollen von Parkverstößen** im Stadtgebiet zumindest etwas besser zu erfüllen, wurde der Außendienst von FB 3 Ende des Jahres leicht verstärkt.

Die Problematik mit **Straßenbaustellen** der Versorgungsunternehmen hat sich bei geplanten Maßnahmen gebessert, da – sofern auch die Telekom involviert ist - nur eine Genehmigung erteilt wird, wenn ein gemeinsamer Montagetermin abgestimmt wurde. Bei Störungen läuft es zum Teil auch etwas besser, aber es gibt nach wie vor noch Einzelfälle, in welchen Baugruben teils zwei Monate offen sind, da die Telekom keine Montage vornimmt.

Obwohl sich die personelle Situation im **Adoptionsbereich** nicht gebessert hat, wurden der ZAB in diesem Jahr keine Beschwerden wegen zu langer Bearbeitungszeiten bekannt.

Im FB 5 hat sich hinsichtlich der **verständlichen, bürgerfreundlichen Formulierungen** und Bescheidtechnik die Situation verbessert.

Die **Abwassergebührenerhebung** funktioniert inzwischen gut. Da aber alle Bescheide gleichzeitig versandt werden und demzufolge alle Bürger, die dann Fragen haben oder Änderungen mitteilen wollen, ebenso gleichzeitig anrufen wollen, gibt es alle Jahre wieder Beschwerden darüber, dass beim Abwasserwerk niemand zu erreichen sei. Hier mangelt es bei den Bürgern an Verständnis und Flexibilität. Anstatt ihre Einwände schriftlich auszuformulieren und damit auch nachweislich zu dokumentieren, rufen sie immer wieder an und ärgern sich darüber, dass ständig besetzt ist oder auch mal niemand an den Apparat geht. Dass die Inhalte der Telefonate von den Kollegen erst noch dokumentiert werden müssen, wird meist nicht bedacht.

Im Hinblick auf die **Höchstparkdauer von drei Stunden an Parkscheinautomaten ist beabsichtigt, diese Regelung aufzuheben**. Hinsichtlich der **"Notrufnummer"** wurden inzwischen Aufkleber mit einer Rufnummer angebracht, die bei Fragen und Problemen bezüglich eines Parkscheinautomaten zu den Bürozeiten erreichbar ist.

Die Erfüllung der **Straßenreinigungspflichten** durch städtische Anlieger hat sich stellenweise gebessert. Es besteht jedoch unverändert das Problem, dass die laut städtischer Satzung selbst auferlegte regelmäßige Reinigungspflicht (und auch Grünrückschnittpflicht) wegen notwendiger Personaleinsparungen oftmals unterlassen/vernachlässigt wird.

5.2 Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Die Inhalte der **städtischen Homepage** werden teilweise nicht mehr zeitnah aktualisiert. Wichtige Informationen über aktuelle Baustellen werden nicht rechtzeitig eingepflegt, veraltete Informationen nicht zeitnah gelöscht. Auch die „aktuellen Bilder“ vom Baufortschritt in der Fußgängerzone in der Stadtmitte wurden – trotz zweier Beschwerden und einer dem Bürger zugesagten Überarbeitung – monatelang nicht aktualisiert und anschließend dann schließlich gelöscht. Durch veraltete Informationen auf der Homepage entsteht zwangsläufig ein schlechter Eindruck von der Verwaltung generell, erst recht wenn zugesagte Aktualisierungen nicht erfolgen.

Die **personellen Sparmaßnahmen** führen immer wieder zu gravierenden Beschwerden. So führte eine **unzureichende Vertretung** beispielsweise dazu, dass eine Rechnung nicht beglichen wurde Eltern keine Hilfe bei der Suche nach einer Kinderbetreuung erhielten oder auch das Fundbüro nicht erreichbar war.

Auch die **Personalausstattung im Straßenreinigungsbereich** ist nicht ausreichend, um die Aufgaben in einem zufrieden stellenden Umfang zu erledigen.

Wird ein Parkplatz für eine Reinigung abgesperrt, so muss das **Parkverbot strikt kontrolliert** und die **Reinigung auch zügig durchgeführt** werden. Wenn sich die Arbeiten über Monate hinziehen, und der ausgeschilderte Parkverbotszeitraum ohnehin bereits abgelaufen ist, nimmt die Schilder keiner mehr ernst.

Ein Bürger äußerte mehrfach seinen Unmut darüber, dass seiner Anzeige wegen Verdachts von **Schwarzarbeit** nicht zeitnah nachgegangen wurde. Es handelt sich hier um eine Aufgabe, die bis Ende 2011 in der Verantwortung der Kreisverwaltung lag. Wenn wichtige Aufgaben wie die Bekämpfung von Schwarzarbeit der Stadt übertragen werden, sollte sowohl Personal- als auch Sachausstattung kurzfristig in ausreichendem Umfang zur Verfügung gestellt werden.

Wenn eine **Dienstleistung neu eingeführt** oder erweitert werden soll (wie z.B. Hochzeitstermine außerhalb der Dienstzeiten), müssen sowohl alle Modalitäten geklärt als auch die rechtlichen Voraussetzungen dafür geschaffen werden, bevor die Neuerung umgesetzt wird.

Anwohnerinformationen über baustellenbedingte verkehrliche Änderungen (Parkverbote, Einbahnstraßenregelungen usw.) müssen breit genug gestreut und Firmen, welche diese Aufgabe selbst übernehmen, müssen in dieser Hinsicht kontrolliert werden. Die Erfahrung zeigt immer wieder, dass diese Informationsaufgabe nicht optimal erfüllt wird. Es sollte auch sichergestellt sein, dass Informationen über Straßensperrungen und/oder Umleitungen mit einem ausreichenden zeitlichen Vorlauf veröffentlicht werden und die Umleitungsmöglichkeiten auch der Realität entsprechen.

Die in der Verwaltung verwendeten Formulare bedürfen hinsichtlich Ihrer Formulierungen und damit zusammenhängenden Außenwirkung generell einer Überprüfung. Auch das Informationsmaterial zur Beurkundung von Geburten (Broschüre, Homepage und auch Formulare zu Geburtsanzeige/Namensgebung) bedarf einer **Überarbeitung hinsichtlich rechtlicher Klarheit und bürgerfreundlicher Ausdrucksweise**.

Wenn ein Verbot (wie hier das Rauchverbot auf Spielplätzen) neu eingeführt wird, dann sollten vorhandene **Verbotsschilder** entsprechend ergänzt und die Beachtung zumindest in der ersten Zeit auch **kontrolliert** werden. Auch hier macht sich jedoch der knappe Personalbestand bemerkbar.

Abwassergebühren gehören zu den Grundbesitzabgaben. Bevor **behördliche Auskünfte** über Rückstandshöhen erteilt werden, sollte bezüglich der einzelnen Abgabenarten in den Fachabteilungen nochmals der aktuelle Stand nachgefragt werden.

Wenn parkende Motorräder von Gehwegen und anderen öffentlichen Flächen verbannt werden sollen, sollten offizielle, legale Parkmöglichkeiten für motorisierte Zweiräder ausgewiesen werden. Schließlich lässt sich ein Parkticket am Motorrad nicht sicher befestigen. Nicht behindernd parkende Zweiräder werden daher landesweit toleriert, auch da andernfalls die Parkplätze für PKWs knapp werden könnten. Spezielle **Motorradparkplätze** wurden im Herbst 2012 ausgeschildert, markiert und auch bekannt gemacht. Weitere Stellplätze in Bensberg und Refrath sollen noch folgen.

Als Folge der Personaleinsparungen der letzten Jahre und der damit verbundenen eingeschränkten Pflege und Reinigung der städtischen Flächen ist inzwischen ein **beeinträchtigt**es Stadtbild zu verzeichnen, **verbunden mit einer zunehmenden Rattenplage**. So berichtete eine Bürgerin: *„Am Freitag den 12.10. um 7.00 Uhr befand ich mich auf dem Bahnsteig auf Höhe des Kreisels am Rheinbergcenter. Aus dem schmalen Grünstreifen liefen 3 große Ratten ohne die geringste Scheu über den Bahnsteig und kletterten an den Lichtmasten hoch in die Müllbehälter. Wenn ich mir vorstelle, dass Kinder Abfall in die Tonne stecken und von einer Ratte in die Hand gebissen werden, so ist das eine Gefährdung ihrer Gesundheit.“*

Das städtische, völlig verwilderte und vor allem im Umfeld der „Stadtbox“ mit Abfällen übersäte Grundstück sorgt für entsprechend unhygienische Zustände. Ein ähnliches Erscheinungsbild bietet in unmittelbarer Nähe seit Jahren die Böschung des privaten Parkplatzes an der Johann-Wilhelm-Lindlar-Straße, ebenfalls mitten im Stadtzentrum. Im gesamten Bereich des Busbahnhofes lässt die Sauberkeit stark zu wünschen übrig. Das gleiche Problem existiert auch für das Gelände um den Kahnweiher in Refrath, wo es immer wieder zu massiven Beschwerden kam.

Da die Bekämpfung der **Herkulesstauden** auf dem Betriebsgelände des AWB **nicht frühzeitig vollständig erfolgt** ist, musste das giftige Gewächs mitten im Sommer (nach einer Bürgerbeschwerde) mit erheblich größerem Aufwand beseitigt werden.

Zwischenfazit: Es handelt sich hier um die Folgen einer inzwischen absolut unzureichenden personellen Ausstattung aufgrund der im Laufe der Jahre ergriffenen Sparmaßnahmen.

6 Auswertung nach Bereichen

Um den Hintergrund der Anliegen besser zu verstehen, wird das jeweilige Aufgabenspektrum der Fachbereiche (FB) stichpunktartig umrissen. Aufgabenverlagerungen können zur Verschiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen.

Alle Fachbereiche haben im DV-Programm Zugriff auf die Anliegen, die sie selbst betreffen. Es ist dadurch gewährleistet, dass die hier erwähnten Themen auch intern nachvollzogen werden können. Um Wiederholungen im Bericht zu vermeiden, werden die strukturellen Erkenntnisse aus einzelnen Anliegen (siehe Ziffer 5.2) in diesem Kapitel nicht mehr fachbereichsbezogen dargestellt.

6.1 FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung

Aufgabenspektrum

Personalservice, Ausbildung, Personalangelegenheiten, Organisationsuntersuchungen, Kommunalverfassung, Informationstechnik und Statistik sowie Einkauf und Logistik.

Anliegenschwerpunkte

Bei insgesamt nur sieben Anliegen kann von einem Schwerpunkt nicht gesprochen werden. Erkennbar ist allenfalls der Wunsch nach mehr Onlinenutzungsmöglichkeiten.

Interessante Einzelfälle

Thema waren Bekanntmachungen der Verwaltung, die ein Bürger gerne auch im Bergischen Handelsblatt sehen würde, da dieses mehr Leser erreiche. Im Raum steht hier aber seit längerem vielmehr die Überlegung, zur Kostenersparnis ein eigenes Amtsblatt einzuführen. Eine Entscheidung steht diesbezüglich noch aus. Hier liegt die Federführung bezüglich einer Änderung beim Pressebüro.

Über die Anregung, Gremiensitzungen live im Internet zu übertragen, wurde erst im Jahr 2013 entschieden und die Anregung abgelehnt. Die Forderung nach einer Möglichkeit, Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO auch online einreichen zu können, wurde wegen der vorgeschriebenen Schriftform zurückgewiesen.

Ein Bürger regte an, dass zwischen den Jahren beim Ansagetext des städtischen Anrufbeantworters – hier der Zentrale - über die aktuellen Öffnungszeiten informiert werden sollte. Der zu hörende Text war falsch, denn an Silvester ist geschlossen. Einer jeweils angepassten Ansage steht jedoch entgegen, dass ein Besprechen mit verschiedenen Ansagen und Aktivieren eines anderen Textes aufwändig und kompliziert ist. Eine Vereinfachungsmöglichkeit lässt sich gegebenenfalls mit dem Austausch der Telefonanlage in den nächsten Jahren realisieren. Zwischenzeitlich wurde eine Lösung gefunden, um auch für die Telefonzentrale einen passenden Ansagetext einzurichten, so wie es für alle Nebenstellen bereits möglich ist.

6.2 FB 2 - Finanzen

Aufgabenspektrum

Haushalt, Buchhaltung, Kostenrechnung, Steuern, Vollstreckung, Wohnungswesen.

Anliegenschwerpunkte

Dieser Fachbereich war bei insgesamt 14 Anliegen gefordert, ohne Schwerpunkt.

Interessante Einzelfälle

Eine Bürgerin hatte auf einem Überweisungsträger mehrere Kassenzahlen angegeben. Da im Verfahren KIRP die Überweisungsträger nicht mehr manuell, sondern maschinell bearbeitet werden, prüft das Programm zunächst, welche offenen Posten zu dem ersten Kassenzahlen gefunden werden. Dies können dann auch die Fälligkeiten 15.05.2012, 15.08.2012 und 15.11.2012 sein (falls vorhanden). Der Rest wird dann auf das nächste angegebene Kassenzahlen verteilt. Dies führte dazu, dass nicht alle Fälligkeiten 15.02.2012 zu allen Kassenzahlen bebucht bzw. ausgeglichen wurden,

obwohl das von der Steuerpflichtigen so gewollt war. Inzwischen erfolgt die Zuordnung der Beträge manuell, so dass dieses Problem gelöst werden konnte.

6.3 FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht, mobile und stationäre Geschwindigkeitskontrollen im Straßenverkehr und Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüro, Standesamt, Feuerwehr, Versicherungen, Schadensangelegenheiten, Wahlen, Bekämpfung der Schwarzarbeit.

Anliegenschwerpunkte

Dieser FB war bei der Bearbeitung von insgesamt 186 Meldungen involviert. 85% der Anliegen betrafen Aufgaben der Ordnungsbehörde. Hauptthema war unverändert die Sorge um die Sicherheit im Straßenverkehr. Diese soll teilweise durch zusätzliche Schilder, Querungshilfen, Radarkontrollen oder auch bauliche Maßnahmen erhöht werden. Verunsicherung bewirkte auch die Aufhebung der Benutzungspflicht von Radwegen im Stadtgebiet.

Interessante Einzelfälle

Die Verwarnung eines Motorradfahrers, der sein Fahrzeug unmittelbar vor dem Rathaus Stadtmitte abgestellt hatte, war Anlass um die bereits im Jahr 2006 aufgekommene Thematik der Ausweisung von Motorradparkplätzen wieder aufzugreifen. Diese wurden im Herbst an verschiedenen Stellen in der Stadtmitte gekennzeichnet (u.a. auf der Freifläche zwischen S-Bahnhof und Marktgalerie). Bei sommerlichem Wetter wird hierdurch voraussichtlich aber der Bedarf nicht gedeckt werden. Die eindeutige Markierung und auch Bekanntmachung der speziellen Parkflächen auch in Bensberg und Refrath wird derzeit geprüft.

Ein Bürger schlug in Anbetracht des durch zahlreiche Kaugummiflecken verunstalteten neuen Pflasters der Fußgängerzone Stadtmitte vor, diesbezüglich doch ein Verschmutzungsverbot auszusprechen. Anscheinend ist das bestehende Verbot nicht hinreichend bekannt.

6.4 FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Bei den insgesamt 28 Meldungen waren dieses Jahr die Schulen als Schwerpunkt erkennbar. Die Überlegungen zur Verlagerung des Nicolaus-Cusanus-Gymnasiums sorgten für zahlreiche Beschwerden.

Interessante Einzelfälle

Einem Fachmann, der die städtische Fossiliensammlung besuchen wollte, fielen die auf der Homepage angegebenen Öffnungszeiten auf, die leider so nicht zutreffend waren. Dank seiner Beschwerde konnten die Angaben korrekt gestaltet werden.

Anregungen zur kostenlosen Bereitstellung repräsentativer Ausstellungsräume/einer Halle für lokale Künstler konnten ebenso wenig erfüllt werden wie die Bitte um eine Bereitstellung von Räumlichkeiten für die Sammlung des Institutes für Deutsche Musik im Osten e. V..

Dagegen konnte das Stadtarchiv einer älteren Dame bei der Suche nach dem Namen ihres ehemaligen Zahnarztes behilflich sein.

Die Schülervvertretung der IGP beklagte sich über die erheblichen Rauchrückstände im Schulgebäude, unter denen die Schülerschaft nach einer Karnevalsveranstaltung in der Schule immer zu leiden hatte. Da Schülern und Lehrern generell das Rauchen an Schulen bereits untersagt war, wurde das Rauchverbot nun auch für Veranstaltungen in Schulgebäuden angeordnet und diese Entscheidung auch im Ausschuss für Bildung, Kultur Schule und Sport bekannt gemacht.

6.5 FB 5 - Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Schwerbehindertenangelegenheiten, Seniorenbüro, Betrieb städtischer Notunterkünfte und Unterkünfte für Asylbewerber, Kindertagesstätten, Tagespflege, Familienbildung und Spielgruppen, Seniorenbüro, Familienergänzende/-ersetzende Hilfen, Mündelgeldverwaltung, Jugendgerichtshilfe, Beistandschaften, Betreuungsstelle, Adoptionsvermittlung, Unterhaltsvorschuss, soziale Stadtentwicklung.

Anliegenschwerpunkte

Insgesamt war FB 5 mit 50 Anliegen wieder deutlich seltener betroffen.

Die als Sparmaßnahme vorgesehene Schließung der Versicherungsstelle sorgte alleine schon für fünf der insgesamt 50 erfassten Beschwerden. 13 Beschwerden bezogen sich auf Probleme mit der Kinderbetreuung, sei es die Kindertagesstättenversorgung oder die Erreichbarkeit der für die Beratung einzig zuständigen Kollegin, die keine Vertretung hat. Die Familienhilfe wird meist unmittelbar mit Dienstaufsichtsbeschwerden überzogen, weil sich ein Elternteil mit getroffenen Entscheidungen nicht anfreunden kann und Parteilichkeit unterstellt.

Interessante Einzelfälle

Gab es hier nicht.

6.6 FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Bauleitplanung, Stadterneuerung, Stadtgestaltung, Federführung bei der „Regionale 2010“, Vermessung, Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss), Bauaufsicht und Denkmalpflege.

Anliegenschwerpunkte

Die Anzahl der Anliegen ist hier stetig steigend und hat sich auch 2012 wieder um 10 Meldungen auf 81 erhöht. Schwerpunkte bildeten Bauaufsichts- und Bebauungsplanthemen. Die geplante Änderung des Bebauungsplans Nr. 1161, mit welchem dem neuen Betreiber des Bürgerzentrums in Schildgen eine Nutzungserweiterung ermöglicht wird, wurde genauso heftig kritisiert wie das Ausmaß der Planungen für eine neue Bebauung im Zentrum Bensbergs („Marktgalerie“).

Interessante Einzelfälle

Die Überlegungen, den Forumpark teilweise für ein Parkhaus zu opfern, stießen sofort auf Widerstand. Die ohne Genehmigung aufgestellten Plakate der Bürgervereinigung Moitzfeld gegen das Gewerbegebiet Voislöhe sorgten immer wieder für Diskussionen und Schlagzeilen in der Tagespresse. Die Pläne zu einer Erweiterung des Hochstetter-Hauses zur Einrichtung eines Demenzzentrums stießen auf so heftige Kritik von Anwohnern, dass diese sich mit einer Beschwerde nach § 24 GO vorbeugend dagegen wehrten.

6.7 FB 7 - Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Bau, Unterhaltung und Reinigung von Straßen, öffentlichen Verkehrsflächen und Kanälen, Pflege der Grünflächen, Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben, Abfallentsorgung.

Anliegenschwerpunkte

Bei den insgesamt 273 Anliegen, welche diesen FB betrafen, stand das Thema Verkehrsflächen an erster Stelle. Dabei ging es überwiegend um Straßenschäden und Probleme mit Straßenbaustellen. Die mangelnde Information der Anwohner über Sperrungen im Falle der Kanalbauarbeiten im Bereich Burgplatz/Kippekausen sorgte für große Verärgerung. Die Fahrbahnerneuerung in der Handstraße wurde 2011 schlecht ausgeführt, so dass der neue Belag innerhalb kürzester Zeit wieder abbröselte und der Zustand schlechter war als vor der „Sanierung“. Wegen Haftungsstreitigkeiten zog sich die Angelegenheit Monate lang hin, so dass auch 2012 noch Beschwerden darüber eingingen.

Durch die Sanierung der Fußgängerzone in der Stadtmitte kam es zu einzelnen, drastischen Unmutsäußerungen.

Auch die nicht gesicherte Zuliefermöglichkeit für die Geschäfte der Grünen Ladenstraße nach Aufriss der Fußgängerzone sorgte für drastische Beschwerden. Die provisorische Zufahrtsmöglichkeit über die Passage von der Paffrather Straße aus wurde immer wieder durch parkende Taxen versperrt, da nicht extra deutlich gemacht worden war, dass die Durchfahrt frei bleiben muss. Dort ist jedoch der Bordstein abgesenkt und somit das Parken schon laut Gesetz verboten (§ 12 Abs. 3 Ziffer 5 StVO). Eine separate Ausschilderung oder Markierung ist bei solchen gesetzlichen Verboten nicht vorgesehen.

Auch tagsüber angeschaltete Straßenlaternen sorgten im Sommer für zahlreiche Beschwerden. Es gab Probleme mit Steuerungssignalen, die zwischen BELKAW und Stadt auszuräumen waren.

Interessante Einzelfälle

Ein Bürger beschwerte sich über den „Höllennärm“ und den aufgewirbelten Dreck durch eine Reinigung der TG Bergischer Löwe mit einem Laubbläser. Die Recherche ergab, dass hier die Reste eines Grünrückschnittes entfernt wurden. Die regelmäßige Reinigung durch den Abfallwirtschaftsbetrieb erfolgt ohne Laubbläser. Hier sollte Abhilfe durch eine Terminabstimmung zwischen den Abteilungen möglich sein.

Der im Rahmen der Regionale neu angelegte Radweg von Gut Schiff in Herrenstrunden bis zum Papiermuseum hatte keinen glücklichen Start. Der eigentlich geplante Ausbau mit Teer durfte aufgrund von Vorgaben der Unteren Landschaftsbehörde und des Landschaftsbeirates dort nicht erfol-

gen, und so wurde der frische Weg (aus kalkhaltigem Dolomitgestein) durch von der Straße abfließendes Wasser bei Starkregenfällen kurz nach Fertigstellung bereits wieder kräftig ausgespült.

Eine Bürgerin regte an, auf den für unsere Breitengrade eher exotischen Feigenbaum neben dem Rathaus Stadtmitte aufmerksam zu machen und diesen mit einer Hinweistafel zu versehen. Die Anregung wurde aufgegriffen und mittlerweile umgesetzt.

Die Tücken der feinen Differenzierung von Reinigungspflichten wurden anhand einer Beschwerde über die mangelhafte Gehwegreinigung im Bereich des Bürgerhauses Steinbreche, dem Chinarestaurant und der Bushaltestelle deutlich. Auf einem relativ überschaubaren Straßenbereich (in städtischem Eigentum) wurde nach mühsamer interner Klärung festgestellt, dass fünf Verschiedene in der Pflicht stehen: der Betreiberverein des Hauses Steinbreche (wo das Grundstück an den Gehweg grenzt), das Chinesische Restaurant in dem Bereich, wo die für das Lokal reservierten Senkrechtparkplätze an den Gehweg grenzen, der Abfallwirtschaftsbetrieb für die Busbucht, die Abteilung Grünflächen dort, wo die Grünanlage an den Weg grenzt und die Abteilung Verkehrsflächen dort wo die restlichen öffentlichen Parkplätze an den Gehweg grenzen.

6.8 FB 8 - Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude, öffentliche Toiletten (die Toilette neben dem Rathaus Stadtmitte wird jedoch von der EBGL GmbH betrieben).

Anliegenswerpunkte

Von den insgesamt 33 Anliegen betrafen 52 % das Thema Schulen. Allein sieben Mal ging es dabei um die Einzäunung der Otto-Hahn-Schulen, die hierdurch gegen Vandalismusschäden geschützt werden sollen. Hierdurch wurde die Nutzung des dortigen Basketballplatzes zeitlich stark eingeschränkt und auch eine gewohnte Wegeverbindung gekappt.

Interessante Einzelfälle

Der Briefkasten vor dem Bürgerbüro Stadtmitte, Eingang A wurde in der Wahlzeit im Mai von zahlreichen Bürgern kritisiert: Der Standort des Briefkastens direkt neben dem Aschenbecher/Mülleimer ist denkbar schlecht. Er hängt viel zu tief, der Einwurf ist kleiner als der des Mülleimers und er wird kaum wahrgenommen. Die Beschriftung auf dem Briefkasten ist sehr verwirrend und nicht eindeutig. Der Eingriff in den Briefkasten ist zu einfach. Man kann die Briefe einfach wieder herausziehen. Von FB 8 wurde zugesagt, dass dieser Missstand behoben wird.

6.9 Bürgermeister

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst originär den Bürgermeister in seiner Funktion sowie die Aufgaben der ZAB, Stadtmarketing, Ehrungen, Städtepartnerschaften und Öffentlichkeitsarbeit.

Anliegenschwerpunkte

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl der Anliegen auf 36 verdoppelt. Es handelt sich hier überwiegend um eine „bunte Mischung“ von Themen, zu welchen die Antwort unmittelbar durch die ZAB erfolgte. Einzig zum Thema Internetauftritt und Finanzlage der Stadt gab es mehrfache Eingaben.

Die Einschätzung der Homepage ist sehr unterschiedlich: während sie einerseits als „sehr schöne, übersichtliche und strukturierte, einfach bedienbare Homepage“ gelobt wurde, wurde andererseits auch kritisiert, dass „keine genauen Angaben über die Öffnungszeiten für das Publikum im Stadthaus und den Nebenstellen ersichtlich“ sind oder auch „die Möglichkeit, Mitarbeitende der Verwaltung mit Telefonnummer und E-Mail zu finden“ nicht gegeben ist.

Interessante Einzelfälle

Ein Petent vermutete die Ursache für die Erfolglosigkeit seiner Anregung nach § 24 GO im Vorenthalten eines umfangreichen Gutachtens, das er seiner Anregung als Anlage beigefügt hatte. Die Ergebnisse des Gutachtens hatte er in seiner Anregung aber selbst zitiert, und auf seinen Wunsch wurden die Unterlagen den Fraktionen auch noch kurzfristig zur Verfügung gestellt.

6.10 Sonstige

Aufgabenspektrum

Hier sind Meldungen erfasst, welche die übrigen städtischen Bereiche (Gleichstellungsstelle, Datenschutzbeauftragter, Rechnungsprüfungsamt, Verwaltungsvorstand) oder auch Externe (Bäder GmbH, Bergischer Löwe, GL Service gGmbH, Stadtverkehrsgesellschaft, Stadtentwicklungsbetrieb Firmen, Behörden, Private) betreffen.

Bei den insgesamt 71 Anliegen ist auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar. So gab es beispielsweise Anregungen zur Weiterentwicklung des Kopfgrundstückes/S-Bahnhofes im Stadtzentrum, zu Erweiterungsplänen einer großen, bekannten Firma, oder zur Einrichtung eines Skateparks. Selbst die Finanzierung eines Betriebsfestes der Stadt wurde kritisch hinterfragt. Die Anregung beim Projekt „Ehrensache“ konnte ab 2013 umgesetzt werden, was aber ohnehin bereits geplant war.

Interessante Einzelfälle

Die bis zum Ende des Folgejahres begrenzte Gültigkeitsdauer von Mehrfachkarten des Kombibades ohne generellen Anspruch darauf, diese danach gegen Zuzahlung eines Aufpreises in eine neue Mehrfachkarte umtauschen zu können, war auch dieses Jahr wieder Stein des Anstoßes. Eine Kulanregelung wie bei Karten für den öffentlichen Nahverkehr (alte Karten können noch 3 Monate nach Tarifierhöhung genutzt, danach anstandslos - anlässlich einer Tarifänderung gegen Aufpreis - noch 3 Jahre lang umgetauscht werden), gibt es bei der Bäder GmbH nicht.

Anlässlich der zahlreichen Beschwerden über Verzögerungen der S-Bahnlinie wurde nun eine Kontaktmöglichkeit mit den richtigen Beschwerdeansprechpartner bei der Bahn auf der Seite der Stadtverkehrsgesellschaft eingerichtet.

7 Auswertung nach Kategorien

Bei der Erfassung der Anliegen werden die inhaltlich angesprochenen Punkte in „Kategorien“ erfasst. Diese werden zweistufig in Ober- und Unterkategorien unterteilt. Die nachfolgende Grafik bezieht sich auf die Oberkategorien (Stufe 1). Die Begriffe wurden unabhängig von Fachbereichsaufgaben oder Produkteinteilung formuliert.

Auch dieses Jahr gaben Probleme im Zusammenhang mit **Verkehrsflächen** wieder ausgiebig Anlass zu Anregungen und Beschwerden. **Straßenbaustellen** waren hierbei 27 Mal Thema, wobei aufgrund der umfassenden städtischen Baumaßnahmen (Regenrückhaltebecken, Neupflasterung Fußgängerzone Stadtmitte, Regionale 2010) dieses Jahr verstärkt eigene Baustellen im Focus standen. Auch die Maßnahme des Landesbetriebes Straßen NRW (Radwegbau Gladbacher Straße/Bensberger Straße) sorgte mit der Umleitungsmaßnahme für Unmut. Die Beschwerden über Straßenschäden beziehen sich inzwischen auch immer öfter auf **Geh- und Radwege**.

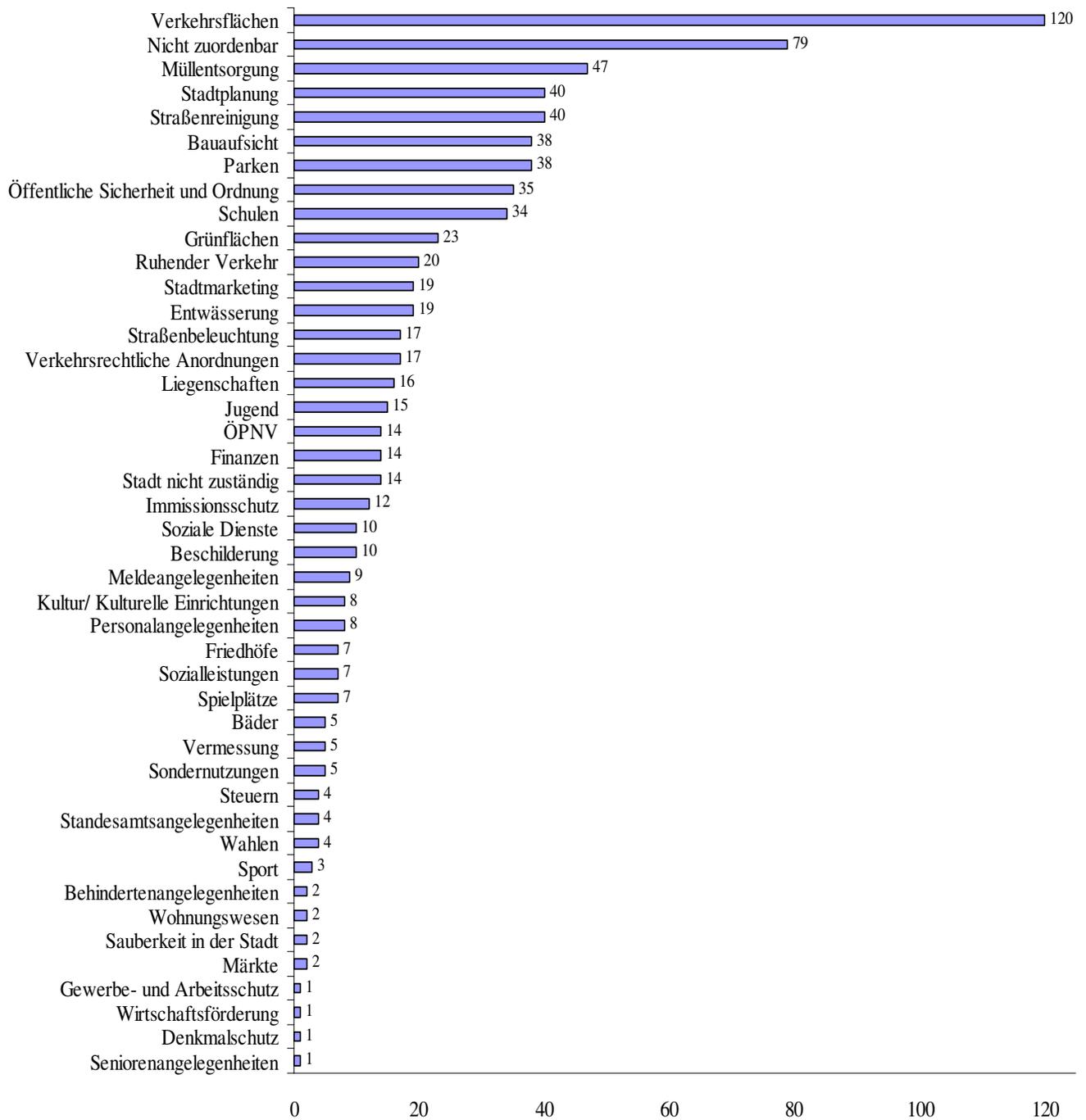
Nicht zuordenbar waren beispielsweise eine Beschwerde über einen nicht funktionierenden Kerzenautomaten auf dem Friedhof, über Belästigungen durch Obdachlose in Bensberg, die Bitte um Hilfe bei der Suche nach einem Zahnarzt, der vor Jahrzehnten ein Implantat eingesetzt hat oder auch die Anregung, dass Schulen insbesondere bei den höheren Jahrgängen eine Exkursion zur Wirtschaftsförderung unternehmen sollten (die Stadt hat hierauf keinen Einfluss).

Bei der **Müllentsorgung** sind vor allem Beschwerden über wilde Müllablagerungen erfasst. Alle Jahre wieder gibt es auch immer die eine oder andere Beschwerde darüber, dass „ausgerechnet in der Hauptverkehrszeit“ die Müllfahrzeuge auf einer Hauptverkehrsstraße unterwegs sein müssen. Leider sind die „Hauptverkehrszeiten“ aufgrund der flexibilisierten Arbeitszeiten inzwischen weit ausgedehnt, und auch Müllfahrzeuge können nicht immer nur über kleine Nebenstraßen von einem Einsatzort zum anderen gelangen.

Die **Stadtplanung/-entwicklung** und **B-Planverfahren** wurden thematisiert bezüglich Gewerbegebiet Voislöhe, Fahrradstation und weitere Entwicklung am S-Bahnhof, zukünftige Gestaltung im Bereich Strundorf, Baumfällungen in der Stadtmitte, Skate- und BMX-Park-Wunsch, Marktgalerie Bensberg, Schießstand im Bürgerzentrum Schildgen und Alternativen zum Buchmühlenparkplatz. Die Bürgerschaft machte sich hier intensiv Gedanken und äußerte deutlich Bedenken gegenüber den Planungen.

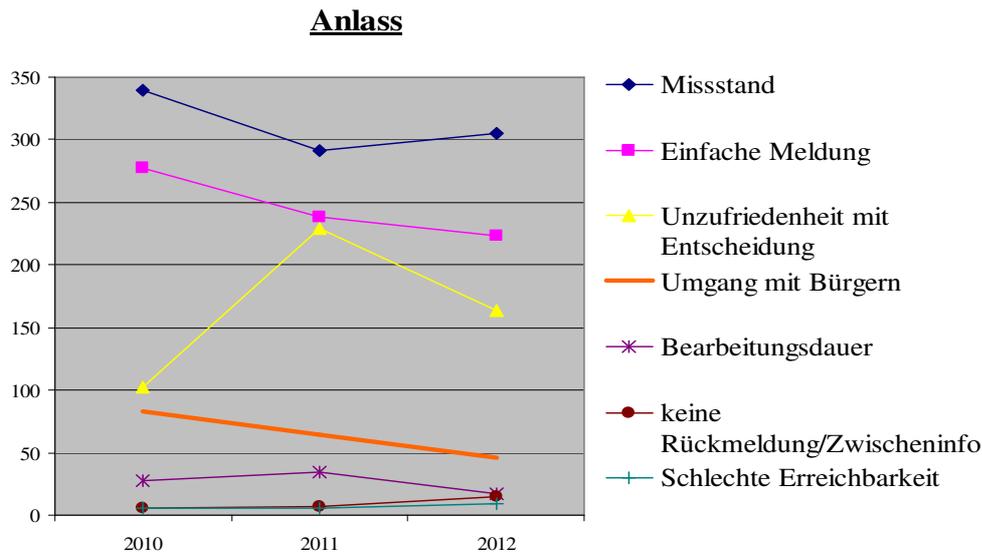
Die Verteilung sieht wie folgt aus:

Zahl der Anliegen nach Kategorien



8 Anlass

Die Beweggründe für Anregungen und Beschwerden werden als separater „Anlass“ erfasst und ausgewertet. Dabei weisen die Kriterien folgende Entwicklung auf (bei eventuell mehreren Gründen kann immer nur einer ausgewählt werden):



Das Gros der Fälle bilden Hinweise auf Missstände und **einfache Meldungen**, welche auch Lob und Dank enthalten. Überwiegend betroffen waren hier FB 3 und FB 7.

Beim Anlass **Misstand** (insgesamt 305 Meldungen) rangiert FB 7 mit einem Anteil von 55 % an Platz eins, was mit den maroden Verkehrsflächen und abgesenkten Pflegestandards im Grünflächenbereich zu tun hat. Auch bei der **Bearbeitungsdauer** (insgesamt 17 Meldungen) liegt dieser Fachbereich mit 65 % vorne.

Die neun Beschwerden anlässlich **schlechter Erreichbarkeit** verteilen sich auf fast alle Fachbereiche ohne Schwerpunkt.

Die **ausbleibende Rückmeldung/Zwischeninformation** der Verwaltung war 15 Mal Beweggrund für eine Beschwerde, davon allein sechs Mal von der Ordnungsbehörde und fünf Mal von FB 7.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** war 163 Mal (21 % der Meldungen) der Beweggrund, sich an das Beschwerdemanagement zu wenden. 24 % davon betrafen Bauthemen, jeweils 18 % FB 7 und FB 3, sowie 13 % FB 5. Der deutliche Ausschlag nach oben im Jahr 2011 wurde von den geänderten Elternbeiträgen im Kindertagesstättenbereich verursacht.

Der **Umgang mit den Bürgern** gab in 46 Fällen Anlass zur Meldung, drei Mal davon im positiven Sinne.

9 Auswertung nach Anliegenarten

Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

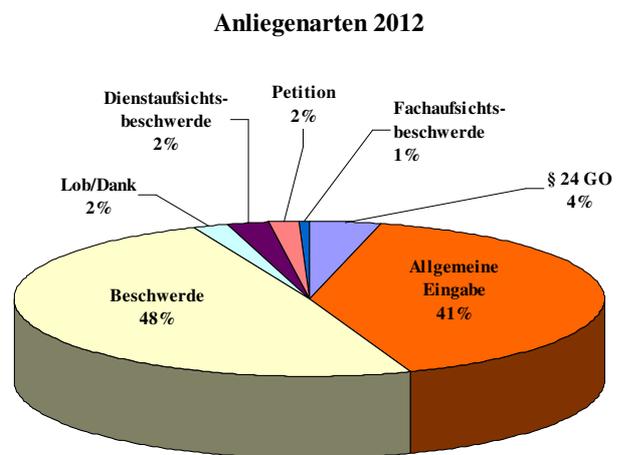
- Anregungen nach § 24 GO NRW, die an den Rat/Ausschuss gerichtet sind,
- allgemeine **Eingaben**: Hinweise, Anregungen, Anliegen, die nicht in die anderen Rubriken passen
- **Lob und Dank**,
- **Beschwerden** über Entscheidungen oder die Arbeit der Verwaltung,

- **Dienstaufsichtsbeschwerden**, die sich gegen das persönliche (Fehl-)Verhalten von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen richten,
- **Fachaufsichtsbeschwerden** als formloser Rechtsbehelf zur Einschaltung der Aufsichtsbehörde, wenn der Adressat einer Entscheidung oder Maßnahme mit der Sachbehandlung nicht einverstanden ist,
- **Petitionen**, bei denen gegenüber übergeordneten Behörden Stellungnahmen abzugeben sind.

Anliegen, die sich auf „politische Themen“ beziehen, werden absprachegemäß nicht von der ZAB bearbeitet, sondern in der Regel direkt vom Bürgermeister.

Ebenso ausgenommen von der Bearbeitung durch die ZAB sind unverändert **Anregungen und Beschwerden aus der Mitarbeiterschaft**, die sich auf verwaltungsinterne Angelegenheiten beziehen.

Anliegenart				
	2009	2010	2011	2012
§ 24 GO	28	19	43	31
Allgemeine Eingabe	317	364	290	316
Beschwerde	276	422	497	383
Lob/Dank	10	15	22	14
Dienstaufsichtsbeschwerde	19	20	14	18
Petition	1	1	1	12
Fachaufsichtsbeschwerde	1	0	1	5
Summe	652	841	868	779



9.1 Anregungen nach § 24 GO NRW

Im Berichtszeitraum sind 27 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO eingegangen. In vier davon waren jeweils zwei Fachbereiche einzubinden, weshalb diese im Programm mehrfach registriert sind und die Statistik 31 Fälle ausweist.

Eine Anregung davon wurde unmittelbar von der Verwaltung zurückgewiesen, denn eine identische Anregung war bereits vor einiger Zeit vorgetragen worden, und der Planungsausschuss hatte sie erst wenige Monate vor Eingang der erneuten Beschwerde abgelehnt. Zwei Beschwerden wurden von den Petenten zurückgezogen, und vier konnten in diesem Jahr noch nicht auf die Tagesordnung gesetzt werden. Zusammen mit einer Anregung aus dem Vorjahr ergaben sich 21 Tagesordnungspunkte für die drei geplanten Sitzungen des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB). Ein weiterer Tagesordnungspunkt der letzten Sitzung beinhaltete den Abschluss dreier inzwischen vom Planungsausschuss abgelehnten (Alt-)Anregungen aus dem Baubereich.

Das Entscheidungsverhalten des AAB gestaltete sich 2012 wie folgt:

Termin	Ver- tagt	Überwiesen und abgeschlossen	Abgeschlossen	Abgelehnt und abgeschlossen	Summe
21.03.2012	0	1	1	3	5
13.06.2012	0	1	0	2	3
14.11.2012	1	5	4	6	16
Summe	1	7	5	11	24

Über die Anregung zu einem Live-Videostreaming von Gremiumssitzungen konnte der AAB noch keine Entscheidung treffen und hat diese daher vertagt.

Lediglich „abgeschlossen“ wurde in der ersten Sitzung die Beschwerde über die Errichtung eines Kleinkinderspielplatzes an der Dolmanstraße, die wegen der vorgeworfenen Verschwendung von Steuergeldern auch in der Öffentlichkeit bereits Aufsehen erregt hatte. Neben den drei „Altfällen“ wurde in der letzten Sitzung eine Beschwerde bereits insofern erfolgreich abgeschlossen, als die Verwaltung die im Zusammenhang mit der Beantragung von Sozialleistungen eingeforderte „freiwillige“ Kontovollmacht in ein separates Formular übernommen und auf die Freiwilligkeit hingewiesen hat. Der Empfehlung, die Beschwerde durch diese Maßnahme als erledigt zu betrachten, war der AAB gefolgt. Im Nachgang wurde durch eine fachaufsichtliche Maßnahme die Verwendung der bisherigen Formulare dann völlig untersagt.

Von den beiden Ende letzten Jahres noch nicht behandelten Vorgängen wurde einer zurückgezogen. Vier Neuzugänge konnten 2012 noch nicht auf die Tagesordnung gesetzt werden.

Eine Auswertung nach **Kategorien und betroffenen Fachbereichen** ergibt für die im Jahr 2012 neu eingegangenen Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO folgende **Anteile:**

Kategorie	Anzahl	Anteil
Bauaufsicht	7	23 %
Stadtplanung	5	16 %
Nicht zuordenbar	4	13 %
Liegenschaften	3	10 %
Verkehrsflächen	2	7 %
Stadtmarketing	2	7 %
Soziale Dienste	1	3 %
Straßenreinigung	1	3 %
Spielplätze	1	3 %
Schulen	1	3 %
Müllentsorgung	1	3 %
Immissionsschutz	1	3 %
Gewerbe- und Arbeitsschutz	1	3 %
Sport	1	3 %
Gesamt	31	100 %

Beteiligt / Jahr	2010	2011	2012
FB 1	--	--	2
FB 2	--	--	--
FB 3	3	4	5
FB 4	1	2	1
FB 5	1	23	2
FB 6	7	7	10
FB 7	2	1	3
FB 8	1	2	1
BM	--	1	3
Sonstige interne	4	3	2
Externe	--	--	2
Gesamt	19	43	31

Nachdem sich die Gemüter bezüglich der Elternbeiträge wieder beruhigt haben, war FB 5 letztes Jahr kaum von Beschwerden dieser Art betroffen und der Schwerpunkt lag wieder bei Bauthemen. Unter „Externe“ sind zwei Beschwerden erfasst, welche in die Zuständigkeit des Stadtentwicklungsbetriebs fielen.

9.2 Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Sie stellen den Großteil der Anliegen dar (311 Eingaben, 380 Beschwerden) und spiegeln, meist aufgehängt an persönlichen Themenfeldern und Problemen, die kritische Auseinandersetzung der Bürgerschaft mit ihrer Stadt und der Verwaltung, aber auch Anregungen (Ideen) im eigentlichen Sinne wider.

Die Entscheidung, ob es sich um eine Eingabe oder Beschwerde handelt, ist dabei vor allem von der Formulierung abhängig: weist jemand höflich darauf hin, dass etwas defekt ist und doch repariert werden sollte, wird es als Eingabe definiert. Kommt allerdings deutlich der Unmut zum Ausdruck, dass etwas doch schon lange defekt ist und die Stadt schon längst hätte aktiv werden sollen oder nicht reagiert, wird dies als Beschwerde klassifiziert. Die Entscheidung für die eine oder andere Anliegenart ist nicht immer einheitlich, soll aber zumindest annähernd widerspiegeln, inwieweit sich hinter den eingegangenen und erfassten Anliegen lediglich eher normale Hinweise oder auch teilweise Anträge (z.B. auf Verkehrsregelungen) verbergen, im Gegensatz zu wirklichen Beschwerden.

Unter diesen Anliegenarten werden Hinweise auf Missstände erfasst, so z.B. die Verschmutzung der Fußgängerzone durch Kaugummi und Zigarettenfilter, der verwahrloste Zustand am S-Bahnhof, eine mangelhafte Radwegführung und -reinigung sowie die schlechte Qualität der Radwege (zu schmal, ungepflegt, zugewachsen), Unzuverlässigkeit der S 11, den ungünstigen Standort des Briefkastens am Stadthaus (direkt neben dem Aschenbecher/Mülleimer) sowie dessen kleinen Einwurf und irreführende Beschriftung, oder aber auch die fehlende Rückmeldung der Verwaltung auf Briefe oder E-Mails. Die versuchsweise Öffnung der Fußgängerzone Bensberg für den Straßenverkehr führte zu unterschiedlichsten Beschwerden (Beschilderung, zu hohes Tempo, Sperrzeiten nicht eingehalten, Einbahnregelung für Radfahrer schlecht, Gefahr für spielende Kinder usw.). Auf gravierende Beschwerden wird bei den Erläuterungen zu den betroffenen Fachbereichen eingegangen.

Als Anregung wurde beispielsweise vorgeschlagen, auf der Homepage die Verschenk- und Tauschbörse so zu platzieren, dass sie besser wahrgenommen wird, einen kleinen BMX- und Skatepark im Zentrum Bergisch Gladbachs einzurichten, eine kostenfreie Halle für Künstler einzurichten, öffentliche Bekanntmachungen doch auch im Bergischen Handelsblatt der Bevölkerung zur Kenntnis zu geben, oder auch den Kadettenweiher unter Denkmalschutz zu stellen.

9.3 Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein – vermeintliches - *persönliches Fehlverhalten* von städtischen Kollegen und Kolleginnen. Dies wird aber in den als „Dienstaufsichtsbeschwerde“ bezeichneten Schreiben von den Beschwerdeführern meist nicht geltend gemacht, sondern überwiegend allgemeine Kritik oder Frust über eine getroffene sachliche Entscheidung vorgetragen. Insgesamt stellt der Bereich der Dienstaufsichtsbeschwerden mit 18 Eingängen unverändert einen kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilen sich im Jahr 2012 auf mehrere Fachbereiche, wobei Fachbereich 5 mit 7 Meldungen (39 %) relativ stark betroffen war, allerdings in der Sache durchwegs unbegründet.

Die Dienstaufsichtsbeschwerden wurden überwiegend zurückgewiesen, da inhaltlich meist Sachentscheidungen kritisiert wurden oder aber entsprechend den internen Nachforschungen kein persönliches Fehlverhalten vorgelegen hat beziehungsweise zu erkennen war.

9.4 Petitionen

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

Die ZAB erstattet in diesen Fällen dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg Bericht, d. h. über den Kreis und die Bezirksregierung. Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit.

Im Berichtszeitraum gingen zehn Petitionsschreiben bei der ZAB ein, wobei in einem Fall drei Fachbereiche involviert waren, weshalb in der Statistik insgesamt 12 Fälle erfasst sind. Zu 50 % war die Bauaufsicht betroffen. Von den bis Anfang Februar 2013 abschließend bearbeiteten Fällen war lediglich einer insofern erfolgreich, als ein bauordnungswidriger Zustand bekannt und ein entsprechendes Verfahren eingeleitet worden ist. Dies wäre sicher auch geschehen wenn sich die Petentin unmittelbar an die Bauaufsicht gewandt hätte.

An dieser Stelle wird nochmals auf die Allgemeine Geschäftsweisung der Stadt hingewiesen, welche die Zentrale Beschwerdestelle auch bezüglich Petitionen als federführende Stelle festlegt; das heißt dass *alle* Petitionen durch die ZAB zu beantworten sind. Hierauf wurde auch in der Verfügung des Bürgermeisters vom 05.12.2005 hingewiesen. In Anbetracht der wenigen Fälle, die bei der ZAB registriert werden, findet diese Regelung offenbar weiterhin nicht immer Beachtung. Ursache ist u.a., dass Petitionen von der Kommunalaufsicht direkt an die Bereiche adressiert und die Petitionen dann oftmals von dort aus abschließend bearbeitet werden.

9.5 Fachaufsichtsbeschwerden

Fachaufsichtsbeschwerden sind eine gesetzlich vorgesehene Möglichkeit, sich mit einem inhaltlichen Anliegen, welches der Fachaufsicht unterliegt, direkt an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Die ZAB erstattet in diesen Fällen Bericht an die Aufsichtsbehörde, die dem Beschwerdeführer dann antwortet. Auch hier wird nach informellen Erkenntnissen die Regelung der zentralen Bearbeitung nicht immer beachtet.

Im Berichtszeitraum gab es bei der ZAB fünf Fälle zu den unterschiedlichsten Themen, die jedoch – bis auf einen - alle unbegründet waren. Im erfolgreichen Fall wurde die weitere Nutzung von bestimmten Formularen des Sozialamtes untersagt.

9.6 Lob / Dank

Im Berichtsjahr haben 14 Mal lobende/dankende Worte die ZAB erreicht. Spitzenreiter war hier auch dieses Jahr wieder FB 7, der beispielsweise Lob für die Neupflasterung der Fußgängerzone, eine ausgesprochen freundliche und zuvorkommende Kollegin oder auch den akkuraten und gründlichen Rückschnitt von Pflanzen erhielt. Auch die Feuerwehr erhielt zwei Mal anerkennende Worte für die Leistungen der Kollegen.

10 Schmankerl

Wie alle Jahre wieder gab es auch 2012 verschiedene Fälle, die etwas aus dem Rahmen fallen und teils auch ein Schmunzeln hervorrufen, beispielsweise

- die Anregung, auf dem Bürgersteig vor einem Wohnhaus (städtische!) Fahrradständer aufzustellen, da es auf dem Grundstück selbst keine Möglichkeit gebe, und das Fahrrad in den Keller zu tragen zu beschwerlich sei;
- der Hinweis, die McDonald Filiale habe „vor einigen Wochen eine Beschwerde bekommen, dass es unhygienisch und wahrscheinlich auch nicht erlaubt sei dass die Tauben direkt die Tische anfliegen auf denen gegessen wird“. Die Stadt sollte das bitte abstellen lassen;
- dass ein Junge meinte, dass das Schwimmbad renoviert werden müsse, weil er vom Wasser Warzen bekäme und seine Haut angegriffen werde;
- die Frage eines Neubürgers, wo es im Stadtgebiet denn einen Badensee gäbe, den er wegen der Chloempfindlichkeit seiner Haut suche;
- die Anregung, „von Städtischer Seite her den Wasserturm auf dem Quirlsberg für Fledermäuse zu öffnen“ (der nicht gefolgt werden konnte, weil der Turm nicht Eigentum der Stadt ist)
- die Auffassung eines betagten Herren, dass ihm wegen seines Alters und seiner Gebrechlichkeit nach einem Beschwerdeschreiben anlässlich eines Parkverstoßes doch vom Bürgermeister (ohne sein weiteres Zutun) eigentlich ein Sonderparkausweis zugesandt werden und die Verwarnung zurückgenommen werden müsste;
- die Irritation über die Schreibweise der Straße Im Schloßpark (so beschlossen und benannt vor der Rechtschreibreform), da die Beschilderung in einer Wohnanlage in dieser Straße eine andere Schreibweise (Im Schlosspark) aufweist und die Kollegin im Bürgerbüro den vermeintlichen Fehler im Ausweis des Bürgers nicht beheben wollte und konnte.
- die Bitte eines Bürgers, ihm doch ein Gerät zur Verfügung zu stellen, damit er den Parksündern vor seinem Haus direkt selbst eine Verwarnung ausstellen kann;
- die Formulierung, dass „unter Zeugen die Mülltonne von dem Müllwagen gefressen worden“ ist.

11 Fazit

- 2012 gingen bereits 61 % der Bürgeranliegen per E-Mail/Internetformular ein. Die Tendenz zur **Kommunikation auf elektronischem Wege** hält somit weiter an.
- Die **Bearbeitungsdauer ist sehr zufrieden stellend**: allgemeine Eingaben und Beschwerden, die zusammen wieder 90% der Anliegen ausmachen, sind unverändert überwiegend innerhalb von zwei Wochen erledigt.
- Die Sparzwänge und abgesenkten Standards führen zu einer **steigenden Unzufriedenheit in der Bürgerschaft**.
- An **bürgerfreundlicher Sprache und Bescheidtechnik** muss auch zukünftig weiter gearbeitet werden.
- Der neutrale und ernsthafte Umgang mit den Beschwerdeführern, die intensive Aufarbeitung der jeweiligen Thematik und die Rückmeldung an die Bürgerschaft brauchen sich nach sieben Jahren ZAB auch im Vergleich zu anderen öffentlichen und privaten Institutionen und Dienstleistern nicht zu verstecken.

Dieser Bericht wurde erstellt von der Mitarbeiterin und den Mitarbeitern der ZAB.

Bergisch Gladbach, im August 2013