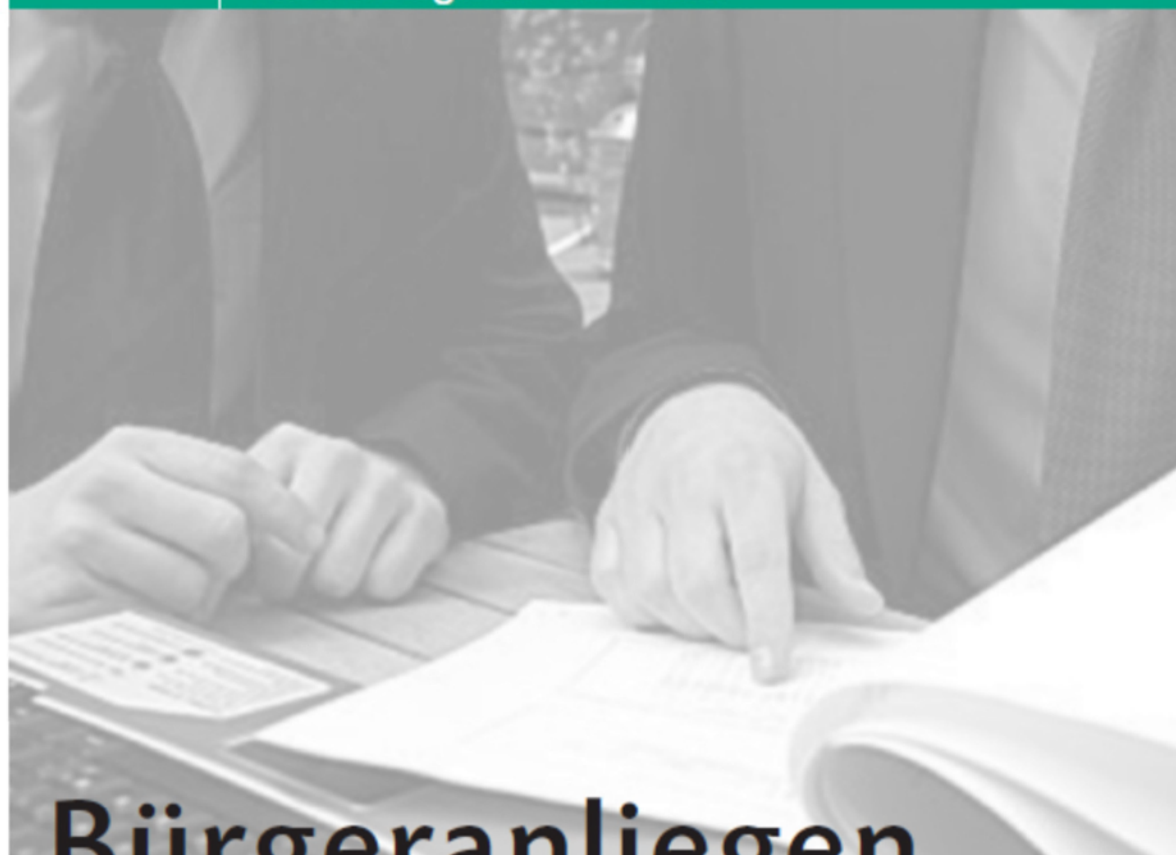


Stadt Bergisch Gladbach



# Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2013



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. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen.....	11
5.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen .....	11
5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene Strukturelle Erkenntnisse.....	11
5.3. Dauerbrenner .....	13
6. Auswertung nach Bereichen .....	13
6.1. FB 1 – Verwaltung, Verwaltungssteuerung .....	14
6.2. FB 2 – Finanzen.....	14
6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung.....	15
6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport .....	15
6.5. FB 5 – Jugend und Soziales.....	16
6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung .....	16
6.7. FB 7 – Umwelt und Technik .....	16
6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb.....	17
6.9. Bürgermeister .....	18
6.10. Sonstige.....	18
7. Auswertung nach Kategorien.....	18
8. Anlass.....	20
9. Auswertung nach Anliegenarten.....	21
9.1. Anregungen nach § 24 GO .....	21
9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden.....	23
9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden.....	23
9.4. Petitionen.....	23
9.5. Fachaufsichtsbeschwerden .....	24
9.6. Lob / Dank.....	24
10. Schmankerl.....	24
11. Fazit.....	25

## 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, Unschwelliges zu hören, zu klären und ggf. Dinge 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](http://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.*

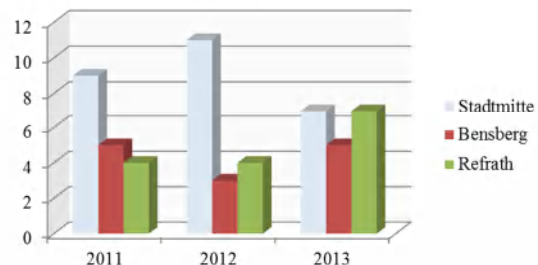
Im Jahr 2013 wurde ergänzend die Möglichkeit eingeräumt, Mängel mittels einer App mitzuteilen. Wenn beispielsweise eine wilde Müllkippe entdeckt wurde, kann mit dem Handy ein Foto geschossen und zusammen mit einer genauen Ortsangabe plus Beschreibung des Sachverhaltes gesendet werden. Solche Informationen werden dann von der Pressestelle unmittelbar an die zuständigen Kollegen weitergeleitet. Bei solchen Themen handelt es sich nicht um Beschwerden über die Stadt, sondern um wichtige Informationen für die Arbeit der Kollegen, die schnellstens und ohne Umwege an diese weitergeleitet werden müssen.

### 3. Bürgersprechzeiten

Im Jahr 2013 wurden insgesamt neun **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 Entwicklung sieht wie folgt aus:

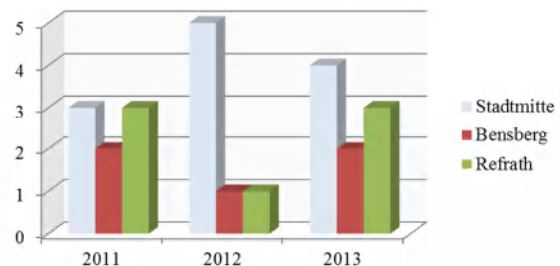
Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in			
	2011	2012	2013
Stadtmitte	9	11	7
Bensberg	5	3	5
Refrath	4	4	7
<b>Summe</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>19</b>

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro



Anzahl Sprechzeitige im Büro in ...			
	2011	2012	2013
Stadtmitte	3	5	4
Bensberg	2	1	2
Refrath	3	1	3
<b>Summe</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

Anzahl Sprechzeitige im Büro



Für diese Sprechzeiten wurden Termine vergeben und 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 tatsächlich Einfluss nehmen kann. Sofern beispielsweise Schwierigkeiten mit anderen Institutionen, in privaten (Rechts-)Angelegenheiten oder allgemeine 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 April bis Oktober 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. Im Juli war der Bürgermeister auch auf dem Markt in Paffrath präsent.

Anzahl Sprechzeittage auf dem Markt in ...			
	2011	2012	2013
Stadtmitte	1	1	2
Bensberg	2	2	2
Refrath	2	0	2
Paffrath			1
<b>Summe</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

Bei den Bürgerkontakten auf den Märkten gab es eine Vielfalt von Themen. Einzelfälle wurden aufgegriffen und an die zuständigen Kollegen weitergeleitet. So konnten beispielsweise verschiedene Missstände am S-Bahnhof im Stadtzentrum dank der Vermittlung durch die Stadtverkehrsgesellschaft beseitigt werden. Auch die Verärgerung über den lange Zeit gesperrten Radweg an der L 286, für welchen der Landesbetrieb zuständig ist, wurde vom Bürgermeister aufgegriffen und an den Straßenbaulasträger weitergeleitet. Dieser Missstand soll voraussichtlich 2014 behoben werden. Häufiger vorgetragen wurden Beschwerden über Hundekot im Stadtgebiet und der Vorschlag, Tütenspender dafür aufzustellen. Da dies bei einem früheren Versuch aber keine Besserung brachte, werden diese Vorschläge nicht aufgegriffen. Da Radfahrer in der Fußgängerzone verwarnt werden, bat ein Bürger auch um konsequente Bestrafung von Fahrzeugen in der FGZ, was allerdings in die Zuständigkeit der Polizei gehört. Gelegentlich gab es auch Lob, so für die Einrichtung des Direktwahlbüros oder auch dafür, dass es mit der Neubebauung im Zentrum von Bensberg endlich vorangeht.

**Zwischenfazit:** Beide Varianten der Sprechzeit haben sich etabliert und bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit, einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen und ein sofortiges Feedback zu geben.

#### 4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

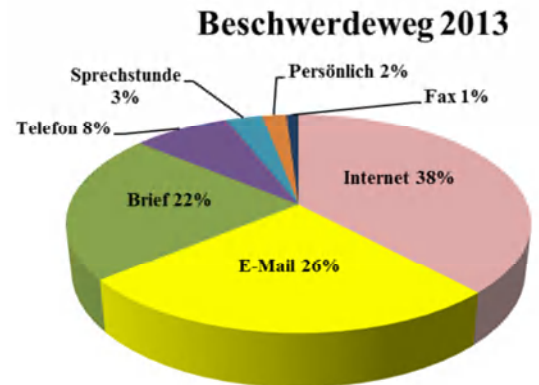
Im Berichtszeitraum sind 807 Anliegen erfasst worden, wovon 55 Wiederholungsmeldungen waren. Von den Fachbereichen selbst wurden lediglich zwei Beschwerden erfasst.

Nicht erfasst wurden auch von der ZAB verschiedene Mitteilungen von Bürgern, die nicht annähernd Anregung oder Beschwerde waren. Ein Softwareunternehmen nutzte das Formular für Werbezwecke. Es gehen auch eine Vielzahl von Hinweisen/Mitteilungen/Anfragen ein, die allein für die Kollegen in den Fachbereichen von Interesse sind: Anträge auf die Einrichtung von Anwohnerparkplätzen, Parkverbote oder Geschwindigkeitsbeschränkungen, eine „Beschwerde“, weil die Absperrung anlässlich einer Autoshow vom Veranstalter zu zögerlich

abgebaut wurde, eine Anfrage, ob eine Klärwerksbesichtigung möglich wäre, Beschwerden über nicht ordnungsgemäß angebrachte Wahlwerbeplakate etc..

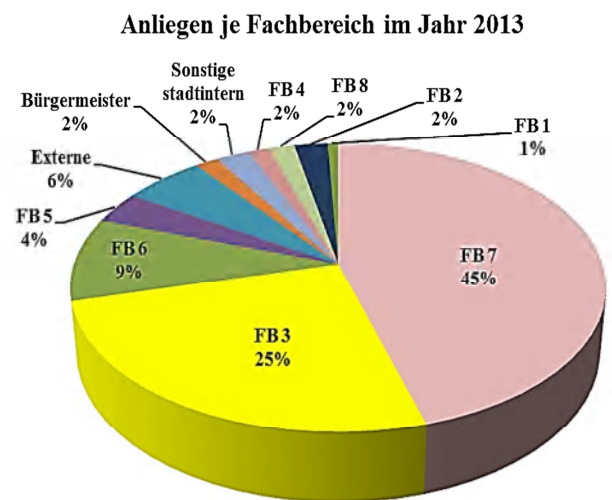
Die über das Internetformular eingehenden Anliegen werden separat erfasst und sind somit nicht beim Beschwerdeweg „E-Mail“ enthalten. Der Trend geht eindeutig weg vom Brief:

Beschwerdeweg					
	2010	2011	2012	2013	Veränderung
<b>Internet</b>	269	350	308	310	0,25%
<b>E-Mail</b>	163	153	165	209	5,45%
<b>Telefon</b>	95	67	42	63	2,60%
<b>Brief</b>	226	243	218	183	-4,34%
<b>Fax</b>	13	8	13	6	-0,87%
<b>Persönlich</b>	30	11	15	14	-0,12%
<b>Sprechstunde</b>	45	36	18	22	0,50%
<b>Summe</b>	<b>841</b>	<b>868</b>	<b>779</b>	<b>807</b>	<b>3,47%</b>



Nach einem Rückgang im Jahr 2012 ist die Gesamtzahl 2013 wieder leicht gestiegen. Die Steigerung basiert offensichtlich vor allem auf einer deutlichen Zunahme der Anliegen, welche unter Einbindung von FB 7 zu bearbeiten waren:

Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2010	2011	2012	2013	Veränderung
<b>BM</b>	33	18	36	13	-2,85%
<b>FB 1</b>	7	8	7	6	-0,12%
<b>FB 2</b>	20	9	14	19	0,62%
<b>FB 3</b>	205	182	186	205	2,35%
<b>FB 4</b>	25	19	28	12	-1,98%
<b>FB 5</b>	55	118	50	29	-2,60%
<b>FB 6</b>	65	71	81	76	-0,62%
<b>FB 7</b>	346	362	273	367	11,65%
<b>FB 8</b>	27	19	33	15	-2,23%
<b>Sonstige</b>	28	23	27	19	-0,99%
<b>Extern</b>	30	39	44	46	0,25%
<b>Summe</b>	<b>841</b>	<b>868</b>	<b>779</b>	<b>807</b>	<b>3,47%</b>



Die Häufigkeit der Anliegen mit Blick auf das Eingangsdatum ist auch für 2013 nicht aussagekräftig:

Die Anliegen wurden unverändert zu 30 % von der ZAB beantwortet, zu 30 % (2012 noch 32 %) von den Fachbereichen selbst; in 35 % der Fälle (2012 noch 36 %) hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten Antworten (inklusive Antworten des BM) wieder minimal auf 65 % gesunken (obwohl die absolute Zahl aufgrund der insgesamt höheren Anliegenanzahl leicht gestiegen ist). In 5 % der Fälle war keine Antwort möglich oder erforderlich.

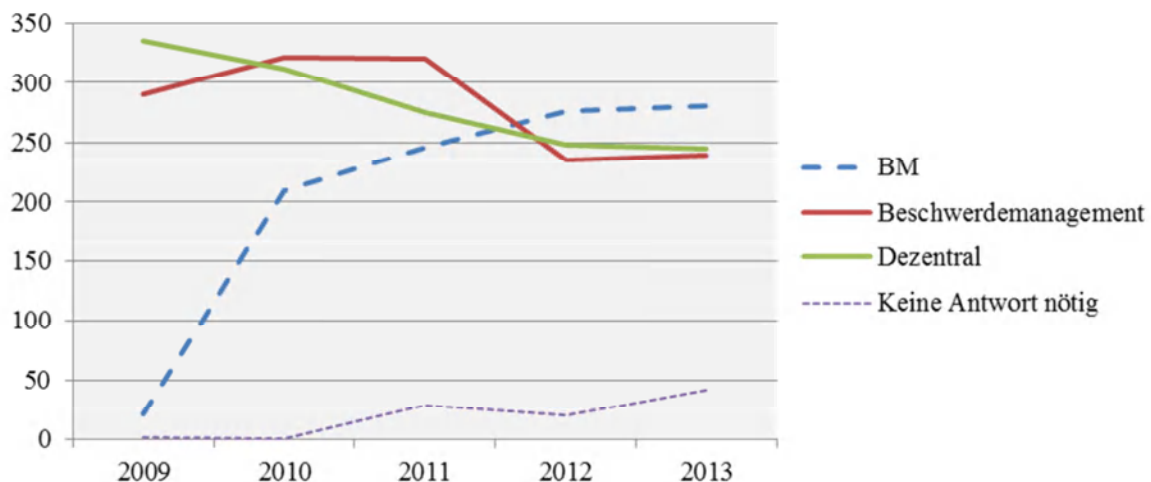
**Zwischenfazit:** das Beschwerdewesen wird von der Bürgerschaft weiter aktiv genutzt, in vielen Fällen auch für allgemeine Hinweise auf Missstände, wo die Verwaltung tätig werden sollte/ muss.

#### 4.1. Bearbeitungsdauer

Die abschließende Bearbeitung der Anregungen und Beschwerden dauert je nach Anliegenart, Zuständigkeit für die Antwort und auch 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 443 Beschwerden und 283 Eingaben dar. Beide wurden durchschnittlich innerhalb von 15 bis 16 Tagen bearbeitet. Bei einer detaillierteren Betrachtung zeigt sich, dass bei einer gegenüber dem Vorjahr um etwa 3 % geringeren Anzahl erfasster Bürgeranliegen die Bearbeitungszeiten kaum verändert sind. Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist auch in diesem Berichtsjahr weiter leicht angestiegen von 277 auf 281. Allerdings hat sich in diesen Fällen die Bearbeitungszeit gegenüber den Vorjahren deutlich verkürzt: es wurden erstmals 59% der Kreuzstücke (2012 nur 49%) innerhalb von maximal 3 Wochen beantwortet.

**Beantwortungszuständigkeit**



Da auf alle Anliegen grundsätzlich eine Antwort erfolgen soll, muss die Entwicklung der Variante „Keine Antwort nötig“ beobachtet werden. Diese wurde allein in 28 der insgesamt 41 Fälle bei FB 7 ausgewählt. In diesem Jahr verbargen sich dahinter 12 Fälle von Lob/Dank, wovon 8 den FB 7 betrafen. Teilweise handelt es sich aber auch um Meldungen, die anonym eingegangen sind. In Einzelfällen wurde eine Antwort ausdrücklich nicht gewünscht, oder sie erübrigt sich durch die für die Petenten sichtbare Erledigung (Schäden behoben).

Die durchschnittliche benötigte Zeit für die Beantwortung hat sich folgendermaßen entwickelt:

Anliegenart	2011	2012	2013	
Anträge nach § 24 GO	116	75	100	Tage
Beschwerden	17	15	16	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	27	24	30	Tage
Allgemeine Eingaben	14	15	15	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	24	22	--	Tage
Lob / Dank	6	4	2	Tage
Petitionen	33	34	24	Tage



Die Bearbeitungszeiten haben sich insgesamt betrachtet kaum verändert. Die Reduzierung der Ausschusssitzungen auf drei Termine im Jahr hat sich bewährt. Im Detail betrachtet sehen die Bearbeitungszeiten je nach Anliegenart wie folgt aus (Stand 15.01.2014):

<b>Anträge nach § 24 GO</b>	<b>2011</b>	<b>in %</b>	<b>2012</b>	<b>in %</b>	<b>2013</b>	<b>in %</b>
0 bis 3 Monate	5	11%	21	68%	23	49%
4 bis 6 Monate	34	79%	3	10%	18	38%
7 bis 9 Monate	2	5%	1	3%	2	4%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	2	5%	6	19%	4	9%
<b>Summe:</b>	<b>43</b>		<b>31</b>		<b>47</b>	

<b>Allgemeine Eingaben</b>	<b>2011</b>	<b>in %</b>	<b>2012</b>	<b>in %</b>	<b>2013</b>	<b>in %</b>
bis zu 1 Woche	130	45%	129	41%	106	37%
bis zu 2 Wochen	43	15%	55	17%	65	23%
bis zu 3 Wochen	51	18%	48	15%	44	16%
bis zu 4 Wochen	31	11%	28	9%	27	10%
über 4 Wochen	35	12%	51	16%	35	12%
Nicht abgeschlossen	0	0%	5	2%	6	2%
<b>Summe:</b>	<b>290</b>		<b>316</b>		<b>283</b>	

<b>Beschwerden</b>	<b>2011</b>	<b>in %</b>	<b>2012</b>	<b>in %</b>	<b>2013</b>	<b>in %</b>
bis zu 1 Woche	203	41%	165	43%	178	40%
bis zu 2 Wochen	83	17%	57	15%	77	17%
bis zu 3 Wochen	71	14%	59	15%	69	16%
bis zu 4 Wochen	37	7%	43	11%	41	9%
über 4 Wochen	72	14%	56	15%	71	16%
Nicht abgeschlossen	31	6%	3	1%	7	2%
<b>Summe:</b>	<b>497</b>		<b>383</b>		<b>443</b>	

<b>Dienstaufsichtsbeschwerden</b>	<b>2011</b>	<b>in %</b>	<b>2012</b>	<b>in %</b>	<b>2013</b>	<b>in %</b>
bis zu 1 Woche	0	0%	0	0%	3	19%
bis zu 2 Wochen	2	14%	5	28%	1	6%
bis zu 3 Wochen	3	21%	3	17%	2	13%
bis zu 4 Wochen	2	14%	4	22%	0	0%
über 4 Wochen	7	50%	6	33%	9	56%
Nicht abgeschlossen	0	0%	0	0%	1	6%
<b>Summe:</b>	<b>14</b>		<b>18</b>		<b>16</b>	

Von den lediglich 4 eingegangenen **Petitionen** wurden zwei innerhalb von 14 Tagen beantwortet, bei zweien dauerte es dagegen mehr als 4 Wochen.

**Zwischenfazit:** Die Mehrheit der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von zwei Wochen, und 74 % innerhalb von drei Wochen abschließend beantwortet. Eine Ausnahme bilden die Anliegen, bei welchen mehrere Instanzen stadintern zu beteiligen sind, so bei Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und § 24 GO-Fällen. Somit wurde das gesteckte Ziel auch dieses Jahr wieder erreicht. Eine weitere Leistungssteigerung ist unter den gegebenen Umständen nicht möglich.

## 4.2. Erfolg der Anliegen

Wie nachfolgender Statistik zu entnehmen ist, waren auch 2013 wieder 44 % der Anliegen nicht erfolgreich. Bei einem etwas höheren Anteil wurde ein Erfolg verzeichnet.

Erfolg der Anliegen	2011		2012		2013	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	174	20%	169	22%	213	27%
teilweise	111	13%	74	9%	66	8%
nein	339	39%	344	44%	345	44%
keine Angabe möglich	244	28%	192	25%	167	21%
<b>Summe:</b>	<b>868</b>		<b>779</b>		<b>791</b>	

Erfolgreich waren beispielsweise folgende Beschwerden:

- ✓ die sich gegen die neue Wochenmarktanordnung gerichtet haben,
- ✓ weil Mitte Februar noch kein Eheschließungstermin für einen Samstagnachmittag im Juli vergeben wurde (wegen Unklarheiten bezüglich Schließdienst vor Ort),
- ✓ gegen die Einbahnstraßenregelung in der Buchmühlenstraße,
- ✓ gegen eine (ungenehmigte) überdimensionale Werbeanlage in Form eines beschrifteten Bauwagens und eines über den Gehweg ragenden Kranes.

Erfolglos waren beispielsweise

- die Beschwerden, die sich gegen die Regelung richteten, welche eine Hundehaltung in Obdachlosenunterkünften untersagt,
- eine Eingabe zum Ersatz von Laufbahnen aus Asche durch Kunststofflaufbahnen und zum Neubau einer vierten Sporthalle zu Gunsten des DBG,
- eine Forderung nach Rückschnittarbeiten am Waldesrand, weil das eigene Haus zu sehr verschattet werde,
- die Forderung nach einer Tempo-30-Zone in einem Teilstück der B 506,
- die Beschwerde wegen der Videoüberwachung in den Direktwahlbüros der Kreissparkasse Köln und der Bensberger Bank,
- eine Beschwerde gegen den Standort des Krea-Mobils in der Kurt-Schumacher-Straße,
- die Anregung, auf der Hauptstraße im Bereich der Kreuzung Odenthaler Straße/ Hauptstraße einen Grünen Pfeil anzuordnen,
- die Anregung, im Wald Abfallbehälter für Hundkot mit entsprechenden Tüten zumindest an den Hauptwegen aufzustellen.

Teilweise erfolgreich waren die Beschwerden

- über Raucher im Freibad insofern, als der Geschäftsführer zugesichert hat, die Gäste in der kommenden Freibadsaison im unmittelbaren Bereich des Kinderplanschbeckens und auf dem Kinderspielplatz durch Hinweisschilder zu bitten, das Rauchen zu unterlassen.
- über den völlig ungepflegten und verdreckten Park an der Friedrich-Offermann-Straße, der dann kurzfristig gemäht wurde,
- über einen fehlenden Abfallbehälter an einer Bushaltestelle, der beschafft wurde, aber aus Kostengründen nicht wie gewünscht mit integriertem Aschenbecher.

Keine Angaben zum Erfolg waren möglich

- wenn lediglich Fragen gestellt wurden wie „Wer waren die zwei Herren, nach welchen Straßen benannt werden? „
- auf die Bitte um ein Hinweisschild auf dem Marktplatz in Bergisch Gladbach bezüglich des Eine-Welt-Ladens.

**Zwischenfazit:** Immerhin 35 % der Anliegen waren dieses Jahr ganz oder teilweise berechtigt, so dass hier eine Tendenz in Richtung berechtigte Beschwerde/Anregung oder auch berechtigter Hinweis auf einen Missstand zu verzeichnen ist. Dennoch steht die Verwaltung unverändert zum größten Teil unberechtigt in der Kritik der Bürgerschaft.

## 5. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen

Spätestens 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

Auf die Anfrage bezüglich Veränderungen anlässlich der strukturellen Erkenntnisse aus dem Vorjahr kamen einzelne Rückmeldungen:

- die Broschüre des Standesamtes zur Beurkundung von Geburten wurde grundlegend überarbeitet.
- das Stadtbild soll sich im Zentrum dadurch verbessern, dass das sogenannte „Kopfgrundstück“ am S-Bahnhof, das seit einiger Zeit in städtischer Hand ist, zunächst komplett freigeräumt und teilweise als Parkplatz genutzt werden soll, bis dort eine Bebauung realisiert werden kann. Damit wird dann auch der dortigen Rattenplage zu Leibe gerückt.

### 5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene Strukturelle Erkenntnisse

Im Falle einer Straßenbaustelle Reiser/ Kaule führte Personalknappheit bei der Straßenbauabteilung zu einer **geringeren Überwachung** und hierdurch zu in Teilen unzulänglicher Vorgehensweise der bauausführenden Firma.

Für den **Bereich des Busbahnhofes Stadtmitte** zeigten sich durch **Müllablagerungen** und dem damit verbundenen Auftreten von **Ratten** die gleichen Mängel wie in den Vorjahren. Außerdem stellt das Verhalten der Taxifahrer dort ein erhebliches Problem dar. Punktuelle

Säuberungsaktionen bringen ohne eine dauerhafte Lösung nur eine vorübergehende Entspannung. Als Lösung wird die Fläche des Kopfgrundstücks abgeräumt und 2014 zu einem Parkplatz ausgebaut. Damit ist dann auch das Abholer-Problem gelöst, jedenfalls bis zu einer Bebauung. Ein nächster Schritt zur Verbesserung wird der Bau der Radstation sein, denn auch damit fällt ein (hier durch die Busfahrer) trotz Müllbehältern immer wieder vermüllter Bereich weg. Darüber hinaus sind im Haushaltsplan 2014 Mittel für eine Einsatzgruppe "Stadt-bild" enthalten. Diese soll sich vor allem um solche Probleme kurzfristig kümmern.

Die Lappalie eines durch einen Sturm umgeknickten großen Strauches im Straßenraum, der von vorbeifahrenden Mitarbeitern des technischen Dezernates wiederholt nicht gemeldet wurde, führte zu einer massiven Beschwerde aus der Bürgerschaft. Hier bleibt festzuhalten, dass auch eine **Fixierung auf den eigenen Arbeitsbereich** nicht dazu führen sollte, einen solchen Missstand nicht wenigstens an die zuständigen Kollegen weiterzugeben.

Im Bereich der Sperrmüllentsorgung zeigte sich auf Grund einer Beschwerde, dass ein zu hohes Arbeitspensum des hier verantwortlichen Mitarbeiters zu **Kommunikationsdefiziten** mit einem Auskunftssuchenden führte. Hier wurden E-Mails versandt, die lediglich einen Link auf die Homepage des Abfallwirtschaftsbetriebes enthielten. Dies erscheint aus Sicht der Beschwerdestelle zu wenig, um Auskunftersuchen hinreichend zu beantworten.

**Diebstähle und Vandalismus im Bereich des Friedhofes von Refrath**, insbesondere bei einem Grab, führten, obwohl die städtische Friedhofssatzung dies eigentlich nicht vorsieht, zu einer Absperrung eines Seitentores während der Abend- und Nachtstunden. Hier stand Bürgerfreundlichkeit durch ein Offenhalten des Tores in einem direkten Gegensatz zum unangepassten Verhalten bestimmter Mitmenschen, der anders nicht gelöst werden konnte. All diese Probleme gab es nicht, als Friedhöfe vor langer Zeit schlicht abends ab- und morgens wieder aufgeschlossen wurden. Im konkreten Fall hat sich die Grünflächenabteilung sehr um einen ehren- bzw. nebenamtlichen Schließdienst bemüht - leider ohne Erfolg. Der Bürgermeister hat sich daher trotz Gegenrede der Fachabteilung im Sinne der Beschwerde zumindest zu einer zeitweisen Schließung entschieden. Wie aus der Rückmeldung einer Bürgerin bekannt ist, hat sich die Situation durch diese Maßnahme deutlich verbessert. Auch dies ist hier eine strukturelle Erkenntnis: Kritik gibt es reichlich, bürgerschaftliches Engagement für eher "trockene" Themen leider nicht.

Im Falle einer Straßenbaumaßnahme am St.-Severin-Weg führte **unzureichende Kommunikation der zuständigen Mitarbeiter der Straßenbauabteilung intern und mit den Anwohnern** zu einem Konflikt. Dieser wurde eingestanden und durch den Leiter der Abteilung behoben.

Bürger und Bürgerinnen sind bei örtlichen Ermittlungen **vor der Befragung über ihre Rechte** (z.B. Aussageverweigerungsrecht) **zu belehren**, nicht erst danach.

Die Unterhaltung des Parks an der Friedrich-Offermann-Straße ist jedes Jahr Anlass zu Bürgerbeschwerden. Es zeigt sich immer wieder, dass die Abteilung Grünflächen mit ihren wenigen Mitarbeitern **nicht in der Lage ist, hier eine Grünunterhaltung im gewünschten Ausmaß** durchzuführen.

Nach § 4 des Landespressegesetzes ist eine Kommune verpflichtet, gegenüber den öffentlichen Medien **Auskünfte auch zu Einsätzen der Feuerwehr** zu geben. Die Fragestellung ist allerdings, wie weit diese Auskunftsverpflichtung gehen kann und ob zu den mit Feuerwehreinsätzen mitunter sensiblen Hintergründen eine Veröffentlichung auf der Homepage ange-

zeigt ist. Wichtig ist auf jeden Fall, dass bei Beibehaltung der derzeitigen Veröffentlichungspraxis **besonderes Augenmerk auf die Anonymisierung** gerichtet wird.

Exemplarisch an einer Beschwerde zur Bepflanzung einer Verkehrsinsel im Bereich des Nittumer Weges zeigte sich, dass es wünschenswert wäre, schon **bei einer erstmaligen Bepflanzung den Aspekt der Sichtbehinderung zu berücksichtigen** und nur langsam wachsende Pflanzen auszuwählen.

Im Bereich Sander Aue kam es zu einer Beschwerde, weil die **Straßenbauabteilung ohne Rücksprache mit der Straßenverkehrsbehörde ein absolutes Halteverbot anordnete**. Grundlage hierfür war die Berechtigung der Straßenbauabteilung, im Rahmen einer Gefahrenabwehr unmittelbar tätig zu werden. Letztlich zeigte sich an der Beschwerde, dass es **sinnvoll** gewesen wäre, sich **auch in solchen Fällen untereinander abzustimmen**. Das absolute Halteverbot wurde wieder zurückgenommen, stattdessen kam eine Lösung durch die Anbringung eines Verkehrsspiegels zum Tragen.

Die Beschwerde zu einer Grundsteuerangelegenheit zeigte auf, dass auch im Bereich der Steuerabteilung **formalisierte Anschreiben** verwendet werden, die hinsichtlich ihrer Formulierungen im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit zu hinterfragen sind.

### 5.3. Dauerbrenner

Im Laufe der Jahre, welche die ZAB in der jetzigen Form existiert, haben sich verschiedene Kritikpunkte/Probleme als ständige Begleiter entwickelt. Abhilfe war bislang – aus welchen Gründen auch immer – nicht dauerhaft und flächendeckend möglich:

- Mülltonnen werden nach der Leerung teils verkehrsbehindernd irgendwo auf Gehweg oder Straße stehen gelassen anstatt auf den Abholplatz zurückgestellt,
- Parktaschen und Straßenränder mit Parkplätzen werden nicht / unzureichend gereinigt,
- Formulare sind nicht durchgängig bürgerfreundlich formuliert,
- Städtische Aufträge werden von Firmen nicht fristgerecht oder überhaupt nicht ausgeführt, Baustellen nicht fristgerecht wieder beseitigt. Hier soll die ab 01.04.2014 neu eingerichtete Stelle für ein Baustellenmanagement für Abhilfe sorgen.

**Zwischenfazit:** Die unzureichende Personalausstattung führt inzwischen nicht nur zu längeren Bearbeitungszeiten und Standardreduzierungen, sondern auch zu schlechteren Arbeitsergebnissen. Unter der hohen Arbeitsbelastung leidet auch die Möglichkeit zum wichtigen internen Austausch von Informationen.

## 6. Auswertung nach Bereichen

Bei der Eingabe der Meldungen ins Programm muss ein „Zuständiger“ ausgewählt werden, der stets einem (Fach-) Bereich zugeordnet ist. Manche Meldungen können nur in allen Teilaspekten beantwortet werden, wenn Stellungnahmen von verschiedenen Fachbereichen eingeholt werden. Soll die Beteiligung von mehreren Fachbereichen dokumentiert werden, muss die Meldung kopiert und der jeweilige Zuständige eingetragen werden. Dadurch erhöht sich dann die Fallzahl. Um die Datenbank nicht unnötig aufzublähen, werden die Meldungen daher nur dann mehreren Fachbereichen zugeordnet wenn deren Stellungnahme wesentlich zum Ergebnis beigetragen hat. Wenn im Nachfolgenden bei einem Bereich Einzelfälle genannt werden, heißt dies also nicht unbedingt, dass dieser allein dafür verantwortlich war.

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. Wesentliche Aufgabenverlagerungen zwischen den Fachbereichen haben 2013 nicht stattgefunden.

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*

FB 1 wurde 2013 lediglich bei insgesamt sechs Fällen angesprochen bzw. mit einbezogen, so dass auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar ist.

### *Interessante Einzelfälle*

Das Thema Öffentliche Bekanntmachungen war auch 2013 wieder aktuell, dieses Mal in Form einer Anregung nach § 24 GO. Im Vordergrund stand der Gedanke an eine mögliche Kosteneinsparung durch einen anderen Veröffentlichungsweg (Amtsblatt im Internet und Aushang). Die Entscheidung muss für den Haupt- und Finanzausschuss noch vorbereitet werden.

Die Ankündigung des Bürgermeisters, dass er die Einrichtung von Hotspots im Stadtgebiet unterstützen würde, verursachte direkt eine Beschwerde wegen befürchteter gesundheitsschädlicher Auswirkungen durch die Strahlenbelastung.

## **6.2. FB 2 – Finanzen**

### *Aufgabenspektrum*

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

### *Anliegenschwerpunkte*

FB 2 wurde 2013 bei insgesamt in 19 Fällen einbezogen, wobei auch dieses Jahr kein Schwerpunkt zu erkennen war. Zwei Fälle davon hatten eine nicht zeitnahe Rückerstattung von Verwarngeldern zum Inhalt, welche die Bürger selbst versehentlich doppelt überwiesen hatten. Auch wenn bei der ZAB nur diese Fälle bekannt wurden, so kommen laut Auskunft der Fachabteilung solche Doppelüberweisungen häufiger vor und verursachen viel Arbeit.

### *Interessante Einzelfälle*

Ein Bürger störte sich daran, dass in der Überschrift eines Beiblattes zum Gundbesitzabgabenbescheid die fremdsprachliche Bezeichnung „Pre-Notifikation“ gewählt wurde und der deutsche Begriff (Vorabankündigung) in Klammern zur Erläuterung dahinter steht. In einem deutschsprachigen Land sollte dies andersherum sein. Soweit FB 2 einen Einfluss darauf hat,

werden deutsche Wörter in Informationsschreiben bevorzugt. Dies ist hier allerdings nicht der Fall, und so ist auch in den aktuellen Schreiben die Reihenfolge unverändert.

### **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*

FB 3 wurde 2013 mit 205 Anliegen befasst. Die Ordnungsbehörde hatte mit 86 % wieder die meiste Arbeit damit. Wie alle Jahre ging es um die Kontrolle von Parkverstößen, Verkehrssicherungsmaßnahmen oder auch den (zu geringen) Umfang von Parkmöglichkeiten.

Ein neuer Schwerpunkt von Beschwerden entstand Anfang des Jahres durch die Umstellung des Wochenmarktes auf dem Konrad-Adenauer-Platz. Den Passanten wurde die Möglichkeit genommen, auf kürzestem Wege vom oberen in den unteren Teil der Fußgängerzone zu gelangen. Dies führte zu einem regen Protest. Nach einer Erprobungsphase wurde schließlich wieder eine Passage geschaffen.

Die Aufhebung der Benutzungspflicht von Radwegen und die inzwischen eingeleitete Demontage der Beschilderung sorgte für Verunsicherung und Beschwerden. Die Regelungen der Straßenverkehrsordnung zu diesem Thema sind in der Bürgerschaft nicht ausreichend bekannt.

#### *Interessante Einzelfälle*

Anlässlich einer Beschwerde über Segway-Fahrer in der Fußgängerzone wurden die Bürger darüber aufgeklärt, dass solche Fahrten nach der Mobilitätshilfenverordnung durchaus genehmigt werden können. Vorsicht und Rücksichtnahme auf Passanten ist dabei natürlich geboten.

### **6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport**

#### *Aufgabenspektrum*

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

#### *Anliegenschwerpunkte*

Bei den lediglich 12 Anliegen, in die FB 4 eingebunden war, ist kein Schwerpunkt erkennbar.

#### *Interessante Einzelfälle*

Die Eingabe zum Aufstellen einer Erinnerungstafel am Sportplatz Kradepohl, wo der SV 09 im Jahre 1953 die Amateurmeisterschaft im Fußball errang, konnte noch im Jahr 2013 umgesetzt werden.

## **6.5. FB 5 – Jugend und Soziales**

### *Aufgabenspektrum*

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Fürsorgestelle für Schwerbehinderte, 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*

FB 5 hatte es 2013 mit 29 Anliegen zu tun. Einen Schwerpunkt bildeten sieben Beschwerden darüber, dass Obdachlose keine Hunde in die Notunterkünfte mitbringen dürfen. Das Thema wurde auch von der Lokalpresse aufgegriffen und die Verwaltung als hart und unmenschlich dargestellt. Die Regelung ist jedoch zum Erhalt der Sicherheit und Ordnung in den Unterkünften und auch mit Blick auf Beeinträchtigungen der Nachbarschaft der Einrichtungen sinnvoll und geboten.

### *Interessante Einzelfälle*

Gab es auch dieses Jahr nicht.

## **6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung**

### *Aufgabenspektrum*

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

### *Anliegenschwerpunkte*

FB 6 wurde 2013 in 76 Fällen eingebunden. In der Kritik standen hier vor allem der geplante Kletterpark in Diepeschrath (wegen befürchteter verkehrlicher Auswirkungen und Beeinträchtigung von Natur und Naherholungsgebiet), die Pläne für die neue Marktgalerie in Bensberg (zu groß und klotzig) und die fehlenden Parkmöglichkeiten am S-Bahnhof für Hol- und Bringverkehr, Behinderte, Rad- und Motorradfahrer.

### *Interessante Einzelfälle*

Noch bevor die Planungen für die neue Marktgalerie abgeschlossen waren, gab es bereits im September den Wunsch aus der Bensberger Händlerschaft nach einer Zusage, dass eine neu gestaltete Fläche in der Fußgängerzone zukünftig für einen Weihnachtsmarkt und ähnliche Veranstaltungen genutzt werden kann.

Um das Stadtbild zu verbessern wurde vorgeschlagen, einen Gestaltungsbeirat einzurichten.

## **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, seit 2013 auch Altkleidersammlung.



### *Anliegenschwerpunkte*

FB 7 war auch 2013 mit 366 Anliegen wieder am häufigsten betroffen. Die Verkehrsflächen boten dank des schlechten Zustandes von Straßen und Radwegen erneut den größten Kritikpunkt. Die Tatsache, dass für die neuen Design-Mülleimer in der Fußgängerzone eine „Bedienungsanleitung“ notwendig war, um auf die korrekte Entsorgung von Zigaretten hinzuweisen, sorgte ebenso für Verdruss wie die rasche Verschmutzung des empfindlichen Pflasters durch Kaugummis und andere Flecken. Auch der Abfallwirtschaftsbetrieb wurde wegen schlechter bzw. nicht durchgeführter Straßenreinigung, zu seltener Leerung der Altkleidercontainer, schwer zu erreichendem Sperrmülltelefon, mangelhaftem Winterdienst (am Jahresanfang) und nicht ausreichender Laubentsorgungsmöglichkeit gegen Jahresende stark kritisiert. Dank der milden Temperaturen hatten die Bäume das Laub erst deutlich später als sonst abgeworfen, was den AWB in Schwierigkeiten brachte. Die Personalsituation hatte sich Ende des Jahres im AWB so sehr zugespitzt, dass die Abfallentsorgung nicht mehr planmäßig erfolgen konnte.

### *Interessante Einzelfälle*

Ausgerechnet ein Mitarbeiter eines Versorgungsunternehmens, das seit Jahren für eine Vielzahl von wochen- und teils monatelang offen bleibende Baugruben im Verkehrsflächenbereich sorgt, weil die Arbeiten nicht im genehmigten Zeitraum abgeschlossen werden, beschwerte sich darüber dass es manchmal über zwei Wochen dauern würde, bis das Unternehmen die erforderliche Aufbruchgenehmigung für die geplanten Arbeiten bekommt.

## **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)

### *Anliegenschwerpunkte*

FB 8 wurde 2013 bei 15 Anliegen involviert. Allein sechs davon (= 40 %) wendeten sich gegen die Einsparungen im Schulhausmeisterbereich an den Grundschulen. Aufgrund der Umsetzung der HSK-Maßnahme konnte teilweise einzelnen Schulen kein fester Hausmeister mehr zugewiesen werden.

### *Interessante Einzelfälle*

Durch einen erhöhten Aufwand in der Schadstoffsanierung, Lieferschwierigkeiten und Personalengpässe bei den ausführenden Firmen, ist es zu einer mehrmonatigen Verzögerung bei der Renovierung der Sporthalle im Schulzentrum Herkenrath gekommen. Es war nicht möglich, den Bauzeitenplan einzuhalten, so dass der Hauptnutzer der Halle bereits auf die drohenden Auswirkungen des eingeschränkten Hallenangebotes auf seinen Vereinsmitgliederbestand hingewiesen hat. In Anbetracht einer über einen längeren Zeitraum nicht nutzbaren Sportstätte und damit eingeschränkten Möglichkeiten wurde auch die Gewinnung neuer Vereinsmitglieder für kaum möglich gehalten und finanzielle Probleme prognostiziert. Da die Sanierung in mehreren Abschnitten erfolgt, wurde die Stadt gebeten, durch geeignete Maßnahmen sicher zu stellen, dass zukünftige Bauzeitenpläne eingehalten werden.

## 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 ist die Anliegenanzahl hier wieder deutlich auf 13 gesunken, wobei kein Schwerpunkt erkennbar ist.

### *Interessante Einzelfälle*

Die neuen Hinweisschilder auf die vielen Städtepartnerschaften wurden wegen der geringen Schriftgröße kritisiert. Da die Städtenamen nach Einschätzung des Stadtgraphikers aber im Vorbeifahren ohnehin nicht lesbar wären, wurde die Schrift bewusst klein gehalten.

## 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 AÖR, Firmen, andere Behörden, Private) betreffen.

### *Anliegenschwerpunkte*

Von den im Jahr 2013 hier erfassten 65 Anliegen lag die Zuständigkeit allein bei 33 Anliegen bei Firmen oder anderen Behörden. Ein Schwerpunkt war nicht erkennbar.

### *Interessante Einzelfälle*

Die neue Beleuchtung und der (vermeintlich spärliche und glanzlose) Schmuck des Weihnachtsbaumes, für den der Stadtentwicklungsbetrieb AÖR verantwortlich zeichnete, veranlassete zwei Bürgerinnen zur Kritik gegenüber der ZAB. Hier soll 2014 noch etwas investiert werden.

## 7. Auswertung nach Kategorien

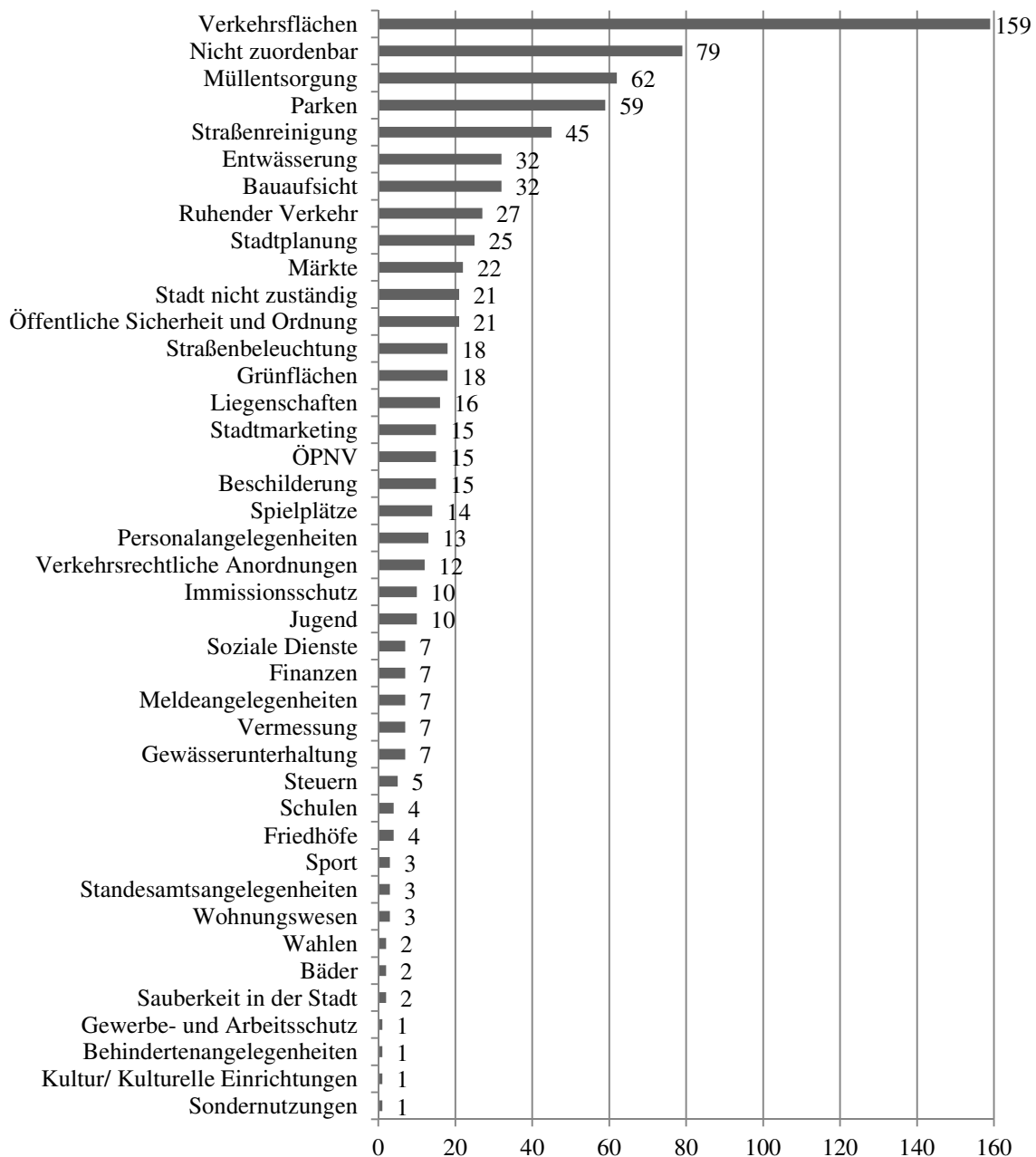
Die Inhalte der Anliegen werden Kategorien zugeordnet. Diese werden zweistufig in Ober- und Unterkategorien unterteilt. Die nachfolgende Grafik bezieht sich auf die Oberkategorien. Die Begriffe sind unabhängig von Fachbereichsaufgaben oder Produkteinteilungen formuliert.

Die Probleme im Bereich der Verkehrsflächen sind weiterhin der Dauerbrenner. Von den 159 Eingaben und Beschwerden dazu betrafen allein 40 **Straßenbaustellen**. Diese waren sehr lange eingerichtet, teilweise ohne für die Bürger und Bürgerinnen erkennbaren Arbeitsfortschritt. Vor allem wenn große Umwege in Kauf genommen werden müssen, stoßen solche Dauerbaustellen auf Unverständnis.

**Nicht zuordenbar** waren beispielsweise ein Kaufangebot von Bildern des Rathauses Bensberg, der Wunsch eines 11-jährigen Jungen nach einer Party für seine Altersklasse, die Frage nach den Modalitäten für einen Eintrag in das Goldene Buch der Stadt, oder die Anregung,

am 11.11. um 11:11 Uhr doch auch in Bergisch Gladbach offiziell den Karneval zu eröffnen, damit die Leute nicht extra nach Köln dafür fahren.

### Zahl der Anliegen nach Kategorien



Bei der **Müllentsorgung** standen dieses Jahr nicht geleerte Abfallbehälter und Wünsche nach zusätzlichen Papierkörben im Vordergrund.

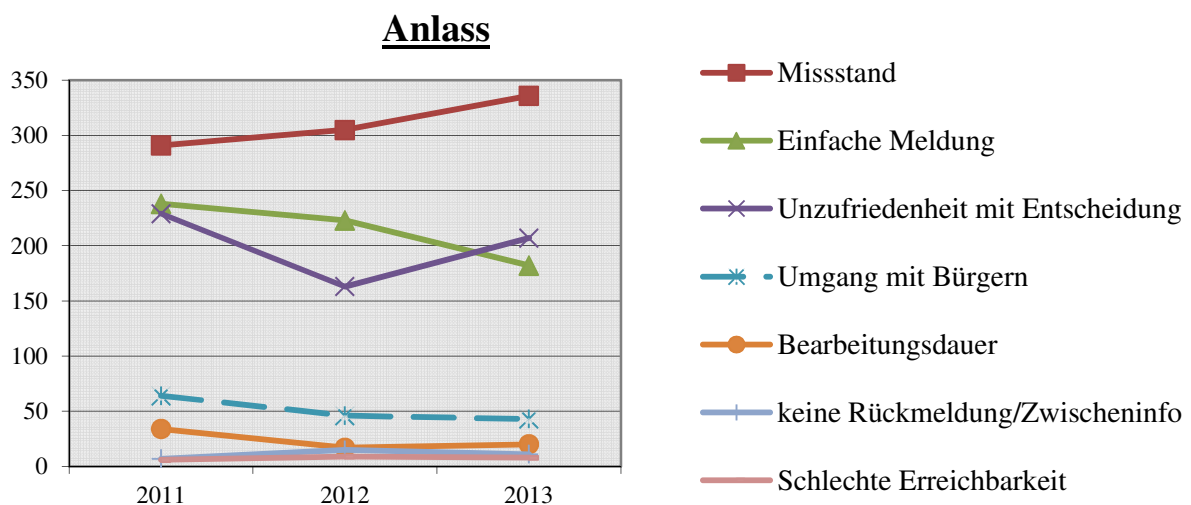
Das Thema **Parken** wurde nicht nur wegen zu wenigen oder zu restriktiven Kontrollen angesprochen, sondern vor allem auch wegen fehlender Parkmöglichkeiten für den Hol- und Bringverkehr im Umfeld des S-Bahnhofes und – dank der Fußgängerzonenerweiterung in den Seitenstraßen – auch im Umfeld von Hauptpost und Arztpraxen. Dass die extra für motorisierte Zweiräder eingerichteten Stellflächen diesen auch bei schlechterem Wetter vorbehalten sind, wollten manche PKW-Fahrer nicht einsehen. Vor allem zahlreiche Rollerfahrer beklag-

ten sich darüber, dass sie für das Parken in der Fußgängerzone Verwarnungen erhielten. Das Thema betrifft inzwischen auch die Radfahrer, da auch diese Fahrzeuge aus dem Bild der Fußgängerzone verschwinden sollten. Vor allem im Bereich des S-Bahnhofes wird ein überdachter Fahrradständer vermisst.

Auch die **Straßenreinigung** wurde oftmals von der Bürgerschaft als unzureichend moniert, vor allem mit dem Hinweis, dass diese schließlich gebührenfinanziert ist und daher eine bessere Leistung erwartet wird.

## 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):



**Misstände** wurden in diesem Jahr besonders häufig angeprangert, wobei allein 237 von 336 derartiger Fälle, also gut 70 %, das Aufgabengebiet des FB 7 betrafen.

Auch bei der **Bearbeitungsdauer** ist FB 7 wieder am meisten betroffen, wobei diese generell recht selten (20 Mal) als Hauptanlass festgestellt wurde, und in zwei Fällen insofern keine Beschwerde, sondern ein Lob vorgebracht wurde (je einmal für FB 3 und FB 7). Teilweise haben die Bürger hier zu hohe Erwartungen oder auch keinen Einblick in die guten Gründe für eine längere Bearbeitungszeit.

Die **schlechte Erreichbarkeit** wurde in 8 Fällen als vorrangiger Anlass festgehalten, wobei auch hier allein 5 Fälle bezüglich FB 7 erfasst wurden. Hier muss ergänzt werden, dass vor allem die schlechte Erreichbarkeit des **Sperrmülltelefons** häufig beklagt, aber nicht jeder Anruf diesbezüglich im Programm erfasst wird.

Eine **ausbleibende Rückmeldung** oder Zwischennachricht war dieses Jahr weniger häufig Hauptanlass, nämlich 11 Mal. Fast die Hälfte der Fälle betraf die **Ordnungsbehörde**.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2013 wieder öfters – 207 Mal - im Vordergrund. Es ging dabei um eine bunte Mischung von Themen. Etwas gehäuft wurden Baugenehmigungen, Parkverstöße und die geänderte Aufstellung der Marktstände aufgegriffen.

Der **Umgang mit den Bürgern** wurde in 43 Fällen thematisiert, wobei 2 Anliegen keine städtischen Kollegen betrafen. In 4 Fällen wurden Kollegen für den Umgang gelobt. Der Abfallwirtschaftsbetrieb war beim Lob 2 Mal betroffen, allerdings auch 11 Mal bei der Kritik. Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches Verhalten, sondern auch beispielsweise der Vorwurf von zu stringentem Vorgehen oder das Nichteinhalten von Zusagen.

## 9. Auswertung nach Anliegenarten

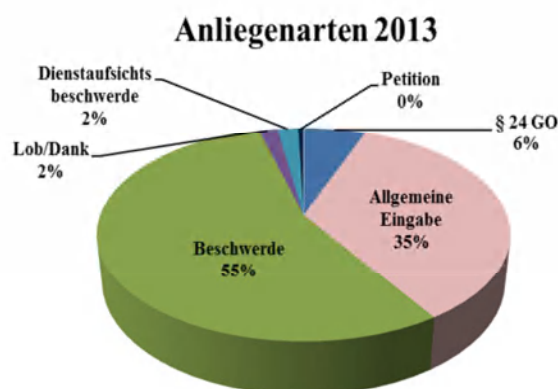
Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

- 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				
	2010	2011	2012	2013
§ 24 GO	19	43	31	47
Allgemeine Eingabe	364	290	316	283
Beschwerde	422	497	383	443
Lob/Dank	15	22	14	14
Dienstaufsichtsbeschwerde	20	14	18	16
Petition	1	1	12	4
Fachaufsichtsbeschwerde	0	1	5	0
<b>Summe</b>	<b>841</b>	<b>868</b>	<b>779</b>	<b>807</b>



### 9.1. Anregungen nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum sind 47 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO eingegangen.

Drei Anregungen davon wurden unmittelbar von der Verwaltung zurückgewiesen, da weder eine örtliche noch eine sachliche Zuständigkeit der Stadt gegeben waren. Drei Beschwerden wurden von den Petenten zurückgezogen, und vier konnten auch in diesem Jahr noch nicht auf die Tagesordnung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) gesetzt werden. Eine von zahlreichen Anregungen zum Thema Kletterpark ging für die Sitzung im März verspätet ein und wurde im Zuge der ohnehin zu diesem Thema geführten Diskussion mit behandelt, weshalb sie nicht als eigener Tagesordnungspunkt erscheint. Zusammen mit sieben Anregungen aus dem Vorjahr ergaben sich 43 Themen. Da zwei davon aufgrund der Vertagung in die nächste Sitzung doppelt beraten wurden, ergaben sich 45 Tagesordnungspunkte für die drei geplanten Sitzungen des AAB.

Ob der Ansatz zur Kosteneinsparung und Modernisierung durch eine Änderung des Verfahrens für öffentliche Bekanntmachungen der Stadt umgesetzt wird und ob alle Wohnplätze im Stadtgebiet offiziell als Ortsteile bezeichnet werden sollen, muss erst noch vom dafür zuständigen Haupt- und Finanzausschuss entschieden werden.

Der Wunsch nach einem Modellversuch „Social Cannabis Club“, mit welchem der Konsum von Cannabis legalisiert und somit auch die Beschaffungskriminalität bekämpft werden sollte, wurde abschlägig beschieden. Die Entscheidung über die Themen Gesundheitsfürsorge/Kriminalitätsvorbeugung liegt nicht in städtischer Hand. In anderen Ländern konnte die dahinter stehende Bewegung kürzlich weitere Erfolge erzielen, beispielsweise in Colorado in den USA.

Auch ob im Stadtgebiet ein Gestaltungsbeirat zu einem zukünftig besseren Stadtbild beitragen könnte, muss erst noch im zuständigen Gremium entschieden werden.

Eine Auswertung nach Kategorien und betroffenen Fachbereichen zeigt für 2013 folgende Aufteilung:

Kategorie	Anzahl	Anteil
Bauaufsicht	10	22%
Verkehrsflächen	9	20%
Nicht zuordenbar	7	15%
Stadtplanung	6	13%
Öffentliche Sicherheit und Ordnung	3	6%
Vermessung	2	4%
Stadt nicht zuständig	2	4%
Stadtmarketing	2	4%
Entwässerung	1	2%
Straßenreinigung	1	2%
Verkehrsrechtliche Anordnungen	1	2%
Liegenschaften	1	2%
Grünflächen	1	2%
Immissionsschutz	1	2%
<b>Gesamt</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Beteiligt / Jahr	2011	2012	2013
FB 1	0	2	2
FB 2	0	0	0
FB 3	4	5	12
FB 4	2	1	0
FB 5	23	2	0
FB 6	7	10	15
FB 7	1	3	8
FB 8	2	1	1
BM	1	3	1
Sonstige interne	3	2	6
Externe	0	2	2
<b>Gesamt</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>47</b>

Der auf den ersten Blick hohe Zuwachs bei FB 3 spiegelt nicht die Beratungsthemen in diesem Jahr wider, da eine Anregung zurückgewiesen wurde und drei noch nicht auf der Tagesordnung standen. Unter die Kategorie Vermessung fallen Beschwerden zu Straßenbenennungen und Hausnummerierung.

## 9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Die Bürger und Bürgerinnen wenden sich mit einer Vielzahl von Anliegen an die ZAB. Sie tun dies entweder, weil sie sich über etwas beschweren wollen (z.B. ein Schlagloch, defekte Laternen, eine Verwarnung wegen eines Parkverstößes), oder auch nur weil sie den richtigen Ansprechpartner nicht kennen oder gerade nicht erreichen, was dann oft direkt zusätzlich als Beschwerde formuliert wird: „Es kann doch nicht sein dass keiner erreichbar ist.“ Die dünne Personaldecke mit einem steigenden Anteil von Langzeiterkrankungen führt inzwischen in Einzelfällen doch dazu, dass in kleineren Arbeitseinheiten vorübergehend tatsächlich niemand erreichbar ist.

Es landen auch Hinweise auf abgemeldete Fahrzeuge im öffentlichen Straßenraum, in den Verkehrsraum hineinwuchernde Sträucher von Privatgrundstücken, defekte Straßenlaternen, Straßenschäden, der Wunsch nach einer Pflanzenberatung oder einer Klärwerksbesichtigung und ähnliche Mitteilungen bei der ZAB. Solche Angelegenheiten werden grundsätzlich an die zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet. Es handelt sich aus Sicht der Bürger um „Beschwerden“. Da die Kollegen und Kolleginnen aber erst Gelegenheit bekommen müssen, ihre Arbeit zu machen und auf die Anliegen zu reagieren, werden solche Hinweise oder Wünsche nicht als Beschwerde betrachtet und nicht mit ausgewertet.

In diesem Jahr wurden 283 Anliegen als allgemeine Eingaben und 443 Anliegen als Beschwerden klassifiziert. Der Beschwerdecharakter wurde somit in deutlich mehr Fällen festgestellt.

## 9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein – vermeintliches - persönliches Fehlverhalten von städtischen Kollegen und Kolleginnen. Dies wird 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 16 Eingängen einen kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilen sich auf mehrere Fachbereiche, wobei dieses Jahr Fachbereich 3 und 7 mit jeweils fünf Meldungen (31 %) relativ stark betroffen waren, allerdings in der Sache fast ausnahmslos unbegründet. In beiden Fachbereichen gab es jeweils eine Beschwerde, die insofern berechtigt gewesen ist als dass die Freundlichkeit gegenüber den Bürgern zu wünschen übrig gelassen hatte. In einem Fall betraf sie auch den Mitarbeiter eines externen Abfallentsorgungsunternehmens und war somit an der falschen Adresse.

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 vier Petitionsschreiben bei der ZAB ein. Sie betrafen Aufgaben der Fachbereiche 3, 6 und 7 und waren allesamt erfolglos.

### 9.5. Fachaufsichtsbeschwerden

Diese Beschwerdeart war im Jahr 2013 nicht vertreten.

### 9.6. Lob / Dank

Auch in diesem Jahr ging wieder 14 Mal explizit Lob bzw. Dank für eine gute und/oder sehr schnelle Arbeit der Kollegen und Kolleginnen ein. So wie FB 7 bei den Eingaben generell meist betroffen ist, so ist dieser FB auch mit 57 % hier am häufigsten vertreten. Diese positiven Rückmeldungen werden über die Führungsetage weitergegeben und müssten so auch bei den Betroffenen angekommen sein.

## 10. Schmankerl

Für Erstaunen oder auch Schmunzeln haben auch dieses Jahr wieder verschiedene Anliegen gesorgt:

- Weil die seit Jahren im Mühlenweiher in Herrenstrunden lebenden Trauerschwäne die neue Bepflanzung weggefressen haben, sollten diese dort verbannt werden (es wurde nach Protesten stattdessen wieder auf eine den Schwänen nicht schmeckende Bepflanzung umgestellt).
- Ein Bürger fand Anstoß daran, dass die Farben der Deutschlandflagge vor dem Rathaus nicht von oben nach unten, sondern von rechts nach links (oder umgekehrt je nach Windrichtung) angeordnet sind.
- Ausgerechnet vor einem Schlafzimmerfenster befand sich eine Laterne, „die seit Tagen die ganze Nacht so laut brummt und ungleichmäßig blubbert, dass wir davon aufwachen und nicht mehr einschlafen können“.
- Der von den Kollegen neu gestaltete Grünstreifen an der oberen Hauptstraße (gegenüber der Gnadenkirche) in der Mitte der Hauptstraße inspirierte eine Bürgerin zu folgender – wohl ironisch gemeinten – Lobeshymne: *„Leider steht hier noch kein Hinweisschild auf die ausführenden Firma, aber ich möchte anmerken, dass es sich hier um eine sehr avantgardistische, klar strukturierte, wenngleich minimalistische Bepflanzung handelt. Verschiedene Gräser in unterschiedlichen Höhen, strecken ihre schlanken Halme dem Licht entgegen. Durch die unterschiedlichen, hintereinander liegenden Bepflanzungszonen kommt eine gewisse Dreidimensionalität zum Tragen, die dem ganzen einen surrealistischen Eindruck verleiht. Es handelt sich hier um ein Kunstwerk, das zeigt wie Landschaftsdesigner, unterschiedliche Einflüsse der Post-Moderne bis zur Land-Art in ihren Werken umsetzen. So wird die veränderte Einstellung zu den verwendeten Materialien sichtbar und man spürt wie neue Strömungen aus der Philosophie und Naturwissenschaft aufgenommen werden. Ein immer wieder zu beobachtender Schwerpunkt in diesem Werk ist das Spiel mit den Grenzen zwischen Wildnis und von Menschen gestalteter Natur.“*
- Wie sehr alle Taten der Stadt mit Argusaugen überwacht werden, zeigte eine Beschwerde über ein falsch gesetztes Apostroph auf einem Parkscheinautomatenaufkleber.
- Wie schlecht das Denkmal vor der Villa Zanders zum Gedenken an die Opfer des Nationalsozialismus wahrgenommen wird wurde wieder deutlich als dieses als Turnobjekt für ein Fotoshooting von Schlangenmenschen genutzt wurde.
- Ein Bürger schlug vor, die Stadt nach der Neugestaltung der Fußgängerzone doch in „Grau Glattbach“ umzubenennen.



- Nachdem der Winterdienst Mitte Januar auch Nebenstraßen in Schildgen geräumt hatte, beschwerten sich verschiedene entsetzte Mütter, weil die Kinder nun nicht mehr auf der Straße Schlitten fahren konnten. Nur wenige Tage später kam von einem anderen Bürger wiederum eine Beschimpfung der Kollegen wegen deren „Faulheit“, weil sie Nebenstraßen nicht räumen.
- Eine Besucherin der Stadt echauffierte sich darüber, wie es denn sein könne, dass eine Farblache in der Fußgängerzone – in die sie dank ihrer eigenen Unachtsamkeit getreten war - nicht sofort beseitigt wird!

## 11. Fazit

- Mit 64 % Bürgeranliegen per E-Mail/Internetformular setzt sich der Trend hin zu diesem Kommunikationsweg weiter fort.
- Die Möglichkeit zur Kritik wird ungebrochen intensiv durch die Bürgerschaft genutzt, allerdings auch immer öfter in Angelegenheiten, welche andere Behörden, Firmen oder Privatangelegenheiten anbelangen.
- Bezüglich verschmutzter Stellen und Flächen wird ein Kampf gegen Windmühlen geführt, so lange Bürger und Besucher dieser Stadt ihren Abfall einfach achtlos wegwerfen. Der Trend zum Essen und Trinken „to go“ (unterwegs) verstärkt leider diese Problematik zunehmend.
- Das Ende der Fahnenstange ist bei Personaleinsparungen längst erreicht. Eine ordnungsgemäße Aufgabenerfüllung ist mit dem aktuellen Personalbestand teilweise nicht mehr gewährleistet.

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

Bergisch Gladbach, im Februar 2014