

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2016



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.....	12
5.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen	12
5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse	13
5.3. Dauerbrenner	15
6. Auswertung nach Bereichen	15
6.1. FB 1 – Verwaltung, Verwaltungssteuerung	16
6.2. FB 2 – Finanzen.....	16
6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung.....	17
6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport	17
6.5. FB 5 – Jugend und Soziales.....	18
6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung	18
6.7. FB 7 – Umwelt und Technik	19
6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb.....	19
6.9. Bürgermeister	20
6.10. Sonstige.....	20
7. Auswertung nach Kategorien.....	21
8. Anlass.....	23
9. Auswertung nach Anliegenarten.....	24
9.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO.....	25
9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden.....	25
9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden.....	26
9.4. Petitionen.....	26
9.5. Fachaufsichtsbeschwerden	27
9.6. Lob / Dank	27
10. Schmankerl.....	27
11. Fazit.....	27

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 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 seit Mitte 2014** im Stadthaus Gohrsmühle, *An der Gohrsmühle 18, 5. Stock, Raum 511 und 512.*

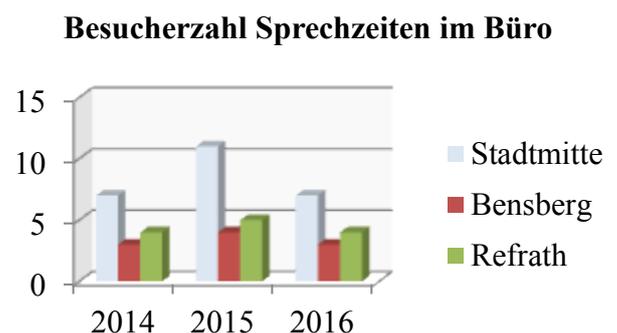
Seit 2013 besteht die Möglichkeit, Mängel mittels einer App mitzuteilen. Die "tellme Mängel"-App für iPhone- und Android-Smartphones kann gratis im App Store/Play Store heruntergeladen werden. Wenn beispielsweise eine defekte Ampel, ein großes Schlagloch oder ein in den Verkehrsweg hinein umgestürzter Baum entdeckt wurde, kann mit dem Smartphone ein Foto geschossen und 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

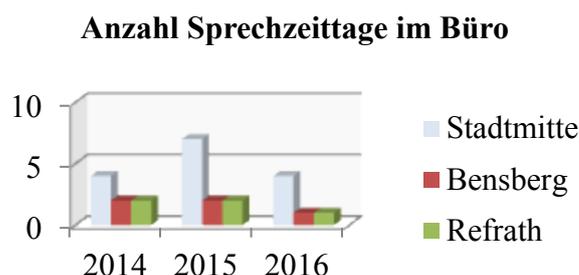
Im Jahr 2016 wurden insgesamt sechs **Bürgersprechstunden** des Bürgermeisters in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im neuen Seelsorgeraum im Bibliotheksforum der katholischen Kirche in Refrath durchgeführt, in der Regel mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Für diese Sprechzeiten werden Termine 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 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.

Die Sprechstunden finden seit Januar 2010 statt. Wie aus den Zahlen und Grafiken ersichtlich ist, gibt es dieses Jahr wieder einen leichten Rückgang.

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in			
	2014	2015	2016
Stadtmitte	7	11	7
Bensberg	3	4	3
Refrath	4	5	4
Summe	14	20	14



Anzahl Sprechzeittage im Büro in			
	2014	2015	2016
Stadtmitte	4	7	4
Bensberg	2	2	1
Refrath	2	2	1
Summe	8	11	6



Zusätzlich gab es dieses Jahr im April, Juni, Juli und September mit einem „**Bürgermeister-Stand**“ die Gelegenheit zum ungezwungenen Gespräch mit dem Bürgermeister ohne vorherige Anmeldung auf den **Wochenmärkten** in Refrath, Bensberg und in der Stadtmitte zwischen 9 Uhr und 11 Uhr. In den anderen Monaten konnten die geplanten Termine aus verschiedenen Gründen nicht durchgeführt werden.

Anzahl Sprechzeittage auf dem Markt in			
	2014	2015	2016
Stadtmitte	2	0	1
Bensberg	2	0	2
Refrath	1	1	1
Paffrath	0	0	0
Summe	5	1	4

Bei den Bürgerkontakten auf dem Markt gab es - neben Parkplatzproblemen, überhöhter Geschwindigkeiten im Straßenverkehr oder der Straßenreinigung - vor allem ein Hauptthema: den Entwurf des Flächennutzungsplans. Dabei wurde nicht nur der Inhalt kritisiert, sondern beispielsweise auch, dass eine Asylantin zur Bürgerbeteiligung eingeladen wurde, welche die deutsche Sprache nicht beherrscht, und die auch noch nicht anerkannt war. Dass man solche zufällig ausgewählten Bürgeradressen nicht aufgrund ihres fremdländisch klingenden Namens aussortieren darf, und die Adressaten vorher keinem Sprachtest unterzogen oder auf ihren aufenthaltsrechtlichen Status überprüft werden können (und dürfen), hatte die kritische Bürgerin nicht bedacht.

Zwischenfazit: Die Marktsprechzeit hat sich bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit, einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen und ein sofortiges Feedback zu geben. Diese Form des Beschwerdemanagements ist allerdings recht zeitintensiv und auch witterungsabhängig.

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

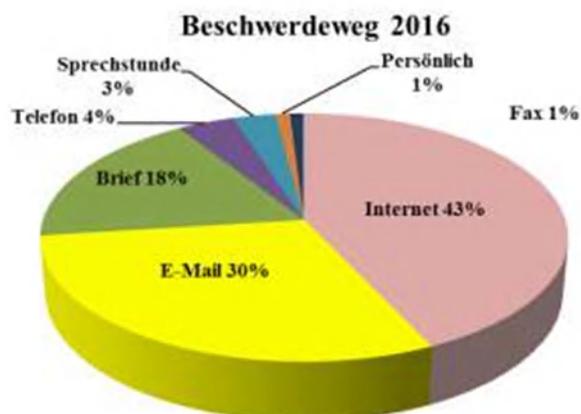
Im Berichtszeitraum sind 767 Anliegen erfasst worden, wovon 62 Wiederholungsmeldungen waren. Von den Fachbereichen selbst wurden lediglich sechs Beschwerden erfasst.

Nicht erfasst wurden auch von der ZAB zahlreiche Mitteilungen von Bürgerinnen und Bürgern, die nicht annähernd Anregung oder Beschwerde waren. Es gehen eine Vielzahl von Hinweisen/Mitteilungen/Anfragen ein, die allein für die Kolleginnen und Kollegen in den Fachbereichen von Interesse sind: der Hinweis auf einen zerstörten Pfosten, die Bitte um Aus-

stellung eines Parkausweises, die Frage nach einem Praktikumsplatz oder ob Federoberbetten Sperrmüll sind. So manche Anliegen werden auch nur deshalb über das Formular der ZAB abgeschickt, weil die benötigten Informationen auf der Homepage nicht gesucht/gefunden werden und auch der Link zum allgemeinen Kontaktformular nur kleingedruckt in der rechten Leiste dargestellt ist, der Link zur ZAB dagegen augenfällig am rechten Rand des Teasers platziert ist.

Die über das Internetformular eingehenden Anliegen werden separat erfasst und sind somit nicht beim Beschwerdeweg „E-Mail“ enthalten. Der Trend geht weiterhin weg vom Internetformular hin zur E-Mail direkt an den Bürgermeister. Per E-Mail oder über das Internetformular gehen inzwischen über 70% der Anliegen ein:

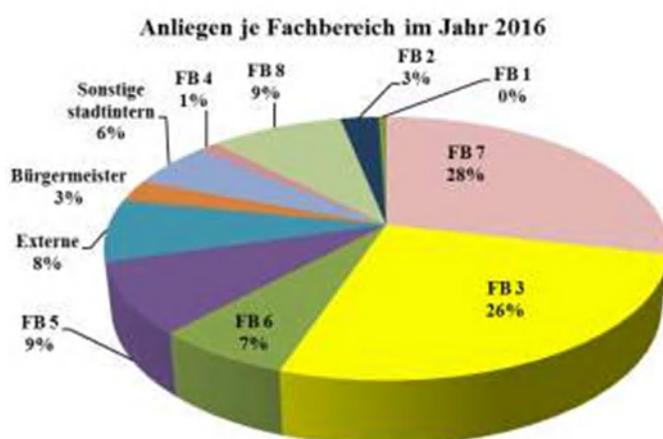
Beschwerdeweg					Veränderung 2015/2016
	2013	2014	2015	2016	
Internet	310	304	280	310	10,71 %
E-Mail	209	215	219	256	16,89 %
Telefon	63	36	34	29	-14,71 %
Brief	183	134	132	132	0 %
Fax	6	12	5	11	120,00 %
Persönlich	14	6	8	7	-12,50 %
Sprechstunde	22	39	25	22	-12,00 %
Summe	807	746	703	767	9,10 %



Die relativ geringe Anzahl der telefonischen Beschwerden bedeutet nicht, dass das Beschwerdetelefon überwiegend still steht. Es fungiert teilweise als zweite Telefonzentrale, da die Rufnummer im öffentlichen Telefonbuch unmittelbar unter der Telefonzentrale steht. Wird diese nicht erreicht, wird sehr häufig das Beschwerdetelefon angerufen.

Die Zunahme der Gesamtzahl basiert vor allem auf einer höheren Anliegenzahl, welche unter Einbindung von FB 3, 6 und 8 sowie sonstigen Internen zu bearbeiten war:

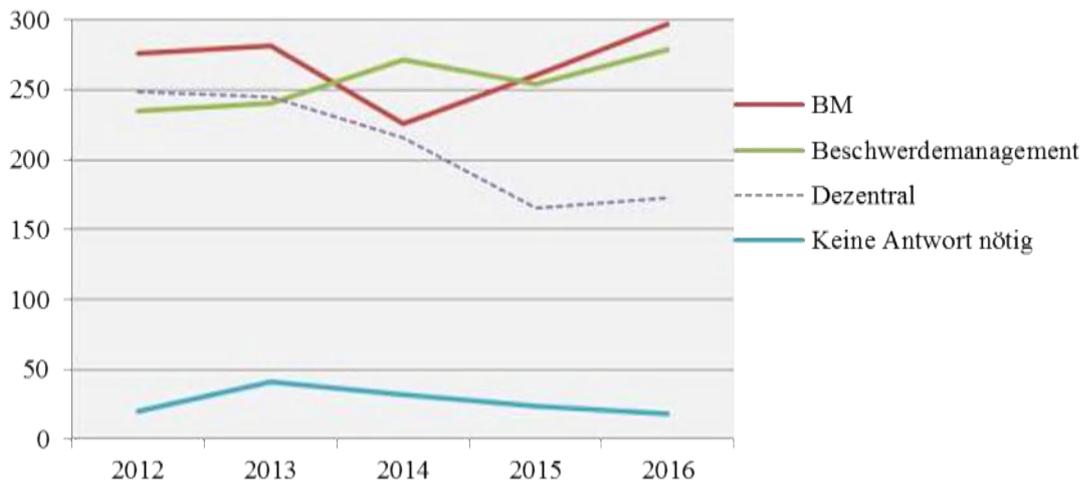
Anzahl der Anliegen je Bereich					Veränderung 2015/2016
	2013	2014	2015	2016	
BM	13	19	34	20	-41,18 %
FB 1	6	8	12	4	-66,67 %
FB 2	19	20	16	20	25,00 %
FB 3	205	164	183	204	11,48 %
FB 4	12	21	19	10	-47,37 %
FB 5	29	27	83	67	-19,28 %
FB 6	76	57	23	51	121,74 %
FB 7	367	331	218	219	0,46 %
FB 8	15	28	49	70	42,86 %
Sonstige	19	32	21	43	104,76 %
Extern	46	39	45	59	31,11 %
Summe	807	746	703	767	9,10 %



Die Häufigkeit der Anliegen mit Blick auf das Eingangsdatum ist auch für 2016 nicht aussagekräftig.

Die Anliegen wurden dieses Jahr zu 36 % von der ZAB beantwortet, zu knapp 23 % von den Fachbereichen selbst; in 39 % der Fälle (2015 nur 36 %) hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten Antworten (inklusive Antworten des BM) weiter auf 75 % gestiegen (auch die absolute Zahl ist angestiegen). In 2 % der Fälle war keine Antwort möglich oder erforderlich.

Beantwortungszuständigkeit



Zwischenfazit: Das Beschwerdewesen wird von der Bürgerschaft unverändert aktiv genutzt. Die Adressierung unmittelbar an den Bürgermeister erfreut sich weiterhin zunehmender Beliebtheit.

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 2016 mit insgesamt 94 % die 417 Beschwerden und 309 Eingaben dar. Mehr als die Hälfte der Anliegen wurde innerhalb von 14 Tagen bearbeitet, und 67 % innerhalb von drei Wochen (ohne Berücksichtigung der § 24 GO-Fälle). Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist in diesem Berichtsjahr weiter von 254 auf 297 gestiegen. In diesen Fällen ist die Bearbeitungszeit im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen: es wurden nur noch 51% der „Kreuzstücke“ (2015 noch 62%) innerhalb von maximal 3 Wochen beantwortet.

Da auf alle Anliegen grundsätzlich eine Antwort erfolgen soll, muss die Entwicklung der Variante „Keine Antwort nötig“ ständig beobachtet werden. Diese wurde in diesem Berichtsjahr insgesamt nur 18 Mal erfasst. Es verbargen sich dahinter sechs Fälle von Lob/Dank. Teilweise handelte es sich aber auch um Meldungen, aus deren Formulierungen erkennbar war, dass keine Antwort erwartet wird. In Einzelfällen erübrigte sich die Antwort durch die für die Pe-

tenten sichtbare Erledigung (Schäden behoben) oder direkte Beantwortung in der Marktsprechzeit.

Die durchschnittlich benötigte Zeit für die Beantwortung hat sich leicht verändert, wie aus nachfolgender Tabelle ersichtlich ist. Bei den Anträgen nach § 24 GO steht dies in Zusammenhang damit, dass die Bearbeitungsdauer vorrangig vom Entscheidungsverhalten des Gremiums und der Anzahl der Sitzungstermine abhängig ist.

Anliegenart	2014	2015	2016	
Anträge nach § 24 GO	126	81	161	Tage
Beschwerden	15	16	15	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	24	30	29	Tage
Allgemeine Eingaben	16	16	20	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	22	33	30	Tage
Lob / Dank	4	2	3	Tage
Petitionen	37	26	25	Tage

Im Detail betrachtet sehen die Bearbeitungszeiten je nach Anliegenart wie folgt aus (Stand 19.01.2017):

- Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Die Festsetzung von nur drei Ausschusssitzungen im Jahr hat sich bewährt. Allerdings fielen 2016 die erste und die letzte Sitzung wegen zu wenig Tagesordnungspunkten aus, wodurch sich wieder deutlich längere Bearbeitungszeiten ergaben.

Anträge nach § 24 GO	2014	in %	2015	in %	2016	in %
0 bis 3 Monate	6	29%	11	50%	1	13%
4 bis 6 Monate	10	48%	8	36%	3	38%
7 bis 9 Monate	2	10%	0	0%	2	25%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	3	14%	3	14%	2	25%
Summe:	21		22		8	

- Allgemeine Eingaben

Allgemeine Eingaben	2014	in %	2015	in %	2016	in %
bis zu 1 Woche	96	39%	132	49%	104	34%
bis zu 2 Wochen	50	21%	47	17%	50	16%
bis zu 3 Wochen	36	15%	24	9%	40	13%
bis zu 4 Wochen	31	13%	21	8%	43	14%
über 4 Wochen	25	10%	42	15%	69	22%
Nicht abgeschlossen	4	2%	6	2%	3	1%
Summe:	242		272		309	

- Beschwerden

Beschwerden	2014	in %	2015	in %	2016	in %
bis zu 1 Woche	196	43%	140	38%	171	41%
bis zu 2 Wochen	67	15%	75	20%	63	15%
bis zu 3 Wochen	70	15%	66	18%	65	16%
bis zu 4 Wochen	49	11%	26	7%	53	13%
über 4 Wochen	70	15%	56	15%	59	14%
Nicht abgeschlossen	3	1%	9	2%	6	1%
Summe:	455		372		417	

- Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden	2014	in %	2015	in %	2016	in %
bis zu 1 Woche	0	0%	1	7%	0	0%
bis zu 2 Wochen	0	0%	0	0%	1	6%
bis zu 3 Wochen	4	50%	1	7%	4	25%
bis zu 4 Wochen	2	25%	7	50%	4	25%
über 4 Wochen	2	25%	5	36%	7	44%
Nicht abgeschlossen	0	0%	0	0%	0	0%
Summe:	8		14		16	

- Petitionen

Von den drei eingegangenen **Petitionen** wurde eine innerhalb von 21 Tagen beantwortet, bei den anderen beiden dauerte es bis zu 4 Wochen.

- Fachaufsichtsbeschwerden

Die sieben Fachaufsichtsbeschwerden wurden alle in maximal vier Wochen abschließend bearbeitet.

Zwischenfazit: Die Mehrheit der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von zwei Wochen abschließend beantwortet, innerhalb von drei Wochen waren es 68 %. 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 dieses Jahr nicht erreicht. Die Ursachen hierfür sind die gestiegene Anzahl von Kreuzstücken, sowie eine - beispielsweise gegenüber 2011 mit einer noch höheren Gesamtanzahl von Anliegen - deutlich längere Bearbeitungszeit von dezentral beantworteten Anliegen.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik zu entnehmen ist, war 2016 erneut bei rund einem Viertel der bereits abgeschlossenen Anliegen keine klare Aussage zum Erfolg möglich.

Erfolg der Anliegen	2014		2015		2016	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	193	26%	172	25%	182	24%
teilweise	79	11%	58	8%	55	7%
nein	306	42%	283	41%	335	44%
keine Angabe möglich	158	21%	174	25%	184	25%
Summe:	736		687		756	

Bei den Beschwerden waren rund 46 % eindeutig erfolglos und nur rund 28 % eindeutig erfolgreich, bei den Eingaben rund 40 % eindeutig erfolglos und rund 21 % erfolgreich.

Interessant ist hier, dass der Vorbehalt der Unterschrift durch den Bürgermeister nicht bedeutet, dass das Anliegen erfolgversprechender ist: rund 51 % der sogenannten Kreuzstücke verlaufen eindeutig erfolglos und nur rund 18 % eindeutig erfolgreich. Erfolgreicher sind Anliegen, die von den Fachbereichen selbst (32 %) oder der ZAB (25 %) beantwortet werden.

Erfolgreich waren beispielsweise folgende Anliegen:

- ✓ die Anregung, eine etwas irreführende Straßenbeschilderung zu ändern, wobei bei dieser Gelegenheit auch eine nicht sinnvolle Hausnummerierung aufgefallen ist und geändert wurde.
- ✓ die Beschwerde über die Verwahrlosung des ehemaligen Löwen-Centers in Bensberg, die zu verschiedenen Maßnahmen der Stadt führte.
- ✓ die Beschwerde über das Befahren der Fußgängerzone in Bensberg außerhalb der zulässigen Zeiten, weil der Absperrpfosten nicht mehr regelmäßig eingesetzt wurde.
- ✓ die Beschwerde darüber, dass Kosten für die Reparatur der Straße Rommerscheid die Allgemeinheit tragen sollte, obwohl lt. Auskunft der Anwohner eine Firma im Auftrage der Rheinenergie dort gearbeitet hatte und für den Schaden verantwortlich war.
- ✓ die Beschwerde über eine Verwarnung, weil kein Parkschein gezogen wurde: sie musste zurückgenommen werden, da der Parkscheinautomat versetzt worden und nicht mehr sichtbar war, und auch kein zutreffender Hinweis auf dessen Standort vorhanden war.
- ✓ die Anregung, die Wildgänse in Refrath davon abzubringen, vom Kahnweiher aus die Dolmanstraße zu überqueren (hierfür sollte der Wiesenbereich zum Gehweg mit niedrig bleibenden Gehölzen (Rhododendren, Spiräenhecke o.ä.) abgepflanzt werden, so dass die Gänse, die auf der Wiese äsen nicht mehr auf den Gehweg und dann auf die Straße kommen).
- ✓ Die Beschwerde eines Nachbarn der Sporthalle Steinbreche über die permanent eingeschaltete Beleuchtung und damit verbundene Geldverschwendung. Hier wurden Bewegungsmelder angebracht und LED-Leuchten installiert.

Erfolglos waren beispielsweise

- die Anregung, zu bestimmten Zeiten die Müllabfuhr nicht in die Concordiastraße fahren zu lassen, da dann die Eltern ihre Kinder mit dem PKW bringen oder abholen.
- die Beschwerden über ungeleerte Mülltonnen, in welchen der Müll festgefroren war.
- die Anregung zur Einführung einer Katzensteuer, weil deren Hinterlassenschaften in einem Garten immer mehr werden.
- die Bitte um Entfernung eines Altkleidercontainers, weil sich dessen Umfeld (wie leider bei vielen Containern) zur Müllhalde entwickelt.

- die Beschwerde über den „abartigen Gestank“ auf den Jungentoiletten einer Grundschule. Diese von den Kindern selbst teils mutwillig verursachten Verunreinigungen können nicht noch intensiver beseitigt werden.
- die Beschwerde über die Einfassung des „Platzes der Partnerstädte“, die bei der Einweihung aufgrund der Vielzahl der Besucher schlecht zu sehen war und daher als Stolperfalle eingeschätzt wurde.

Teilweise erfolgreich waren die Beschwerden

- über die sehr lange Wartezeit an der Baustellen-Fußgängerampel Schnabelsmühle, die drastisch verringert werden sollte, aber nur geringfügig reduziert wurde.
- über ein defektes Geländer und defekte Stufen, deren Reparatur nicht durch die Stadt zu veranlassen war, da es sich um ein Privatgelände handelte. So konnte aber zumindest der Eigentümer durch die Bauaufsicht entsprechend aufgefordert werden.

Keine Angaben zum Erfolg waren möglich

- bei ausgesprochenem Lob oder Dank.
- bezüglich des Widerspruchs gegen die Fotoaufnahmen einer Hausfassade und weitere Nutzung der Aufnahmen durch „die Stadt oder die Firma SRIW“.
- hinsichtlich der Beschwerde über die zunehmende Bettelei im Stadtzentrum.
- zu verschiedenen Unmutsäußerungen, wie beispielsweise über den Ablauf der Veranstaltung „Integriertes Handlungskonzept“.

Zwischenfazit: Nur noch 31 % der Anliegen waren dieses Jahr ganz oder teilweise berechtigt oder umsetzbar. Die Anzahl der nicht erfolgreichen Anliegen hat am stärksten zugenommen. Somit steht die Verwaltung unverändert zum größten Teil unberechtigt in der Kritik der Bürgerschaft, und die geringe Erfolgsquote bei Kreuzstücken zeigt, dass die Verwaltung gute Arbeit leistet und der Bürgermeister der Verwaltung den Rücken stärkt.

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

Eine Anfrage bezüglich Veränderungen anlässlich der strukturellen Erkenntnisse aus dem Vorjahr wurde dieses Mal unterlassen. Die Themen gaben überwiegend keinen Anlass konkret nachzufragen. Das Problem der Online-Redaktion wurde angegangen, konnte aber noch nicht dauerhaft zufriedenstellend gelöst werden.

Die Beschwerde über fehlende Informationen über Kontaktmöglichkeiten und weitere Informationen zum Verfahrensablauf beim **Fundbüro** (die nur nicht gefunden wurden) sowie das Ausbleiben einer automatisierten Eingangsbestätigung mit dem Text der Verlustanzeige hatte

aufgezeigt, dass es **beim Internetauftritt** an dieser Stelle noch **Optimierungsbedarf** gab. Dieser Punkt wurde inzwischen angegangen und ist so gut wie abgeschlossen.

5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Generell gestaltet sich die Aufgabenerledigung aufgrund der strikt getrennten Zuständigkeiten und Finanzverantwortungen manchmal recht schwierig. Dies sei hier an einem Beispiel erläutert: Ein Bürger beschwert sich darüber, dass alle Jahre wieder die Stadt ihrer Straßenreinigungspflicht rund um den Spielplatz in der Opladenstraße nicht nachkommt. Der AWB weist die zuständige Abteilung Grünflächen auf ihre Reinigungspflicht als Straßenanlieger hin. Diese betrifft in der Opladenstraße sowohl die Straße als auch den Gehweg. Der AWB bietet die Unterstützung mit einer Kleinkehrmaschine an, den Gehweg soll die Grünflächenabteilung selbst reinigen. Die Kleinkehrmaschine kann ihr Werk nicht effektiv verrichten, weil sie an einem Tag vor Ort ist, an dem alles zugeparkt ist. Die mit der Gehwegreinigung beauftragte Frau fegt an einem anderen Tag die Blätter vom Gehweg (angeblich unter die Büsche). Der Bürger, der sie zufällig antrifft, spricht sie auf die noch verschmutzte Straße an, die gerade fast gänzlich frei ist. Aber dafür hat sie keinen Arbeitsauftrag. Für die Bürgerschaft ist es oft unverständlich, wenn von der Stadt Beauftragte vor Ort sind, dann aber die dort anstehenden Arbeiten nur teilweise erledigt werden können (obwohl dies in diesem Fall sogar noch die gleiche Arbeit „Straßenreinigung“ war). Für die Reinigungsleistung entsteht hier auch zwei Mal der Aufwand für An- und Abfahrt von verschiedenen Beauftragten. Zumindest wurde in diesem Fall erkannt, dass die Stadt bei diesem Grundstück selbst in der Pflicht ist.

Aufgrund der wiederholten Beschwerden darüber, dass das Sperrmülltelefon entweder frei ist und niemand abhebt, dann aber plötzlich das Besetztzeichen kommt, wurde festgestellt, dass die Telefonanlage technisch nicht mehr in Ordnung ist. Es wurden darüber hinaus auch noch andere technische und personelle Probleme erkannt. Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat daher eine neue Aufgabenverteilung für den Bereich Sperrmülltelefon festgelegt, die ab Januar 2017 gilt und eine Serviceschaltung garantiert. Damit sollen neben den technischen Problemen (alte Telefonanlage) die personellen Engpässe geregelt werden.

Zahlt ein Bürger / eine Bürgerin die Grundbesitzabgaben zum Jahresanfang bereits vollständig in einem Betrag, so wird dieser auf die vier Fälligkeitstermine verteilt. Wird die Grundsteuer dann - wie in diesem Jahr - unterjährig erhöht, und werden die Sollstellungen zu den einzelnen Terminen geringfügig angepasst, werden automatisch Mahnungen generiert und verschickt, obwohl eigentlich noch kein Rückstand besteht. Im neuen EDV-Programm für die Kasse sollte versucht werden, eine Änderung insofern zu erreichen, dass bei einem den tagesaktuellen Soll-Betrag eines Kassenzzeichens übersteigenden Gesamt Ist-Betrag keine Mahnung erstellt wird. Es darf nicht den Zahlungspflichtigen angelastet werden, wenn bereits gezahlte Beträge intern auf spätere Fälligkeitstermine gebucht werden.

Probleme mit einer Krankenkasse bei der Anmeldung eines Kindes machten deutlich, dass bei Zweitausfertigungen von Urkunden neben den Stempel "Zweite Ausfertigung" eine Unterschrift mit Namensstempel des Standesbeamten zu setzen ist, damit Fälschungen ausgeschlossen werden können.

Ein Fall, in dem es von der Meldung einer defekten Straßenlaterne bis zu deren Reparatur vom 23.09.16 bis zum 16.11.16 dauerte, und darüber hinaus eine Information über die durchgeführte Reparatur unterblieben ist, zeigte, dass es bei der Abwicklung von Störfallmeldungen noch Optimierungsbedarf gibt.

Die vehementen Beschwerden eines Anliegers der Badstraße zeigten, dass es problematisch ist, die Erschließungssituation für eine größere öffentliche Einrichtung entgegen den Festset-

zungen eines Bebauungsplanes in erheblichem Umfang zu minimieren. Wäre im vorliegenden Fall die durch den Bebauungsplan Nr. 54 angedachte Erschließung zur Ausführung gelangt, würden sich die Probleme im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit des Kombibades Paffrath bei weitem nicht so stark ergeben wie in der heutigen Realität.

Die Bemühungen der Stadt, in Zusammenarbeit mit der Behindertenbeauftragten Barrieren abzubauen (auch mit Blick auf Menschen, die Schwierigkeiten haben, Kontraste zu erkennen), sollten auch bei der Planung städtischer Projekte mit einfließen und daher keine Stolperfallen grau in grau gebaut werden. Dies ist sowohl bei der Einfassung am neuen "Platz der Partnerstädte" am Busbahnhof als auch am Beginn der Grünen Ladenstraße beim Sockel um eine Stütze geschehen.

Eine Bürgerin beschwerte sich darüber, dass sie den AWB unter einer Rufnummer nicht erreichen könne. Da diese nicht im internen Telefonverzeichnis aufzufinden war, wurde ihr die Auskunft erteilt, dass das wohl eine veraltete Nummer sein müsse und eine andere zu wählen wäre. Bei einer anschließenden weitergehenden Recherche stellte sich heraus, dass es sich um eine durchaus noch aktuelle Sammelrufnummer handelte. Auch Sammelrufnummern müssen im internen Telefonbuch eingetragen werden, damit die Belegschaft über diese informiert ist. Wenn sich jemand mit einer Beschwerde wegen schlechter Erreichbarkeit der Rufnummer an die Stadt wendet, geht man sonst von einer falschen bzw. veralteten Rufnummer aus.

Anlass einer Beschwerde war, dass Entwässerungsunterlagen von der nicht zuständigen Mitarbeiterin der Bauaufsicht in der Bauakte abgelegt wurden, anstatt sie unverzüglich an das Abwasserwerk weiterzuleiten. Hier scheint es sich um keinen Einzelfall zu handeln. Die Leitung der Bauaufsicht wurde daher gebeten auf alle Kolleginnen und Kollegen dahingehend einzuwirken, fehlgeleitete Unterlagen nicht einfach in der Bauakte zu belassen, sondern aus eigener Initiative an die richtige Stelle weiterzugeben.

Zu wenig Personal und zu wenig Geld verhinderten eine würdevolle Herrichtung eines Friedhofsteils und sorgten für Beschwerden über ungepflegte Urnengrabreihen.

Der erstgeborene Sohn einer Braut wurde in einer Trauungsrede nicht erwähnt, der gemeinsame Sohn dagegen als "großes Glück" bezeichnet, was bei den Eheleuten nicht gut ankam. Alle Informationen über familiäre Beziehungen werden daher zukünftig bei der Anmeldung zur Eheschließung abgefragt und notiert und auch an den für die Ausführung der Trauung zuständigen Standesbeamten weitergegeben, damit diese Infos in die Trauredereingearbeitet werden können.

Aufgrund einer Beschwerde über eine Monate lang unbezahlte Rechnung wurde die Notwendigkeit ersichtlich, die Abwicklung solcher Angelegenheiten zwischen dem FB 5 und der GL Service gGmbH zu optimieren.

Die unangekündigte Fällung einer stattlichen Linde auf dem Konrad-Adenauer-Platz hat gezeigt, dass Bäume, die mitten im Zentrum der Aufmerksamkeit stehen, nicht ohne öffentliche Ankündigung und Erläuterung gefällt werden sollten.

Die Beschwerde über eine Gebührenerhebung brachte ans Licht, dass der Text auf der Homepage bezüglich der Gebührenpflicht für Urkunden, wonach diese für "andere gesetzliche Zwecke" kostenlos sind, irreführend war. Dieser Fall zeigt wieder einmal, dass die Eindeutigkeit von Formulierungen auf der städtischen Homepage hinsichtlich rechtlicher Tatbestände mitunter zu wünschen übrig lässt und sorgfältig geprüft werden muss. Die Formulierung wurde kurzfristig insofern abgeändert, dass die Urkundenausstellung nur gebührenfrei ist, wenn

der Bezug von Sozialleistungen nachgewiesen wird oder wenn im Gesetz, nach dem die Vorlage der Urkunde verlangt wird, eine Gebührenfreiheit ausdrücklich vermerkt ist.

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 nicht auf den Abholplatz zurückgestellt,
- Parktaschen und Straßenränder mit Parkplätzen werden nicht / unzureichend gereinigt,
- Forderungen nach mehr Geschwindigkeitskontrollen in Wohngebieten - bei gleichzeitigem Vorwurf der Abzocke von den Temposündern,
- Forderungen nach mehr Parkverstoßkontrollen im Umfeld von Schulen,
- Parkplatzprobleme in immer mehr Bereichen, verbunden mit Forderungen nach Anwohnerparkregelungen. (Diese werden nun durch Fahrradschutzstreifen noch weiter verstärkt)
- Obdachlose und Drogenabhängige als Dauergäste in den Parkanlagen
- Beschwerden über Hundekot entlang der Wege und der Ruf nach Tütenspendern für die Hinterlassenschaften, und natürlich Abfallkörben für die Entsorgung der gefüllten Beutel vor Ort.

Zwischenfazit: Die Bekämpfung der dauerhaften Problemthemen wäre nur mit einer personellen Aufstockung möglich. Die zunehmende Verdichtung der Bebauung, der sparsame Umgang mit öffentlichen Parkmöglichkeiten und die jetzt geplante, umfassende Einrichtung von Fahrradschutzstreifen im Rahmen des Mobilitätskonzeptes verschärfen die Situation immer weiter.

6. Auswertung nach Bereichen

Bei der Eingabe der Meldungen ins Programm muss ein „Zuständiger“ / eine „Zuständige“ 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/die jeweilige Zuständige eingetragen werden. Dadurch erhöht sich dann die Fallzahl. Um die Datenbank nicht unnötig aufzublähen, werden die Meldungen 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. So wurden in diesem Jahr der Aufgabenbereich der Behindertenbeauftragten von FB 5 zum Dezernat II verlagert und zwei neue Stabsstellen geschaffen (BM I-1 „Steuerungsunterstützung/Breitband“ und 6-2 „Gestaltungsbeirat“).

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 Er-

kenntnisse 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 2016 bei lediglich vier Fällen angesprochen bzw. mit einbezogen, so dass auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar ist. Sie betrafen allerdings alle die IT-Abteilung mit dem zentralen Service und der Statistik.

Interessante Einzelfälle

Die Beschränkung des Mailverkehrs auf 20 MB sorgte in einem Fall für eine sehr scharfe und unfreundlich formulierte Kritik, da eine E-Mail an den Bürgermeister - wie sich hinterher herausstellte - aufgrund der Beschränkung nicht zugestellt werden konnte. Diese Beschränkung ist jedoch durch den kommunalen IT-Dienstleister, über den der E-Mail-Verkehr abgewickelt wird, vorgegeben und kann nicht einfach geändert werden. Inzwischen wurde die Begrenzung auf 25 MB erhöht.

6.2. FB 2 – Finanzen

Aufgabenspektrum

Haushalt, Buchhaltung, Kostenrechnung, Steuern, Vollstreckung, Wohnungswesen (seit Mitte 2014 auch Aufgaben nach dem Wohnungsaufsichtsgesetz).

Anliegenschwerpunkte

FB 2 wurde 2016 bei insgesamt 20 Fällen angesprochen, wobei dieses Jahr überwiegend Beschwerden (17) eingegangen sind und mit 10 Meldungen die Steuerabteilung am häufigsten betroffen waren. Die Grundsteuererhöhung war allein drei Mal Anlass für Beschwerden. Daran wird exemplarisch deutlich, dass Beschwerden nicht unbedingt auf Probleme in der betroffenen Abteilung hinweisen, sondern oftmals einfach die Kritik an politischen Entscheidungen beinhalten.

Interessante Einzelfälle

Zahlreiche Katzenkothaufen in ihrem Garten veranlassten eine Bürgerin zur Forderung nach einer Katzensteuer, damit weniger Menschen sich ein solches Tier halten.

Es gab eine Beschwerde darüber, dass ein Steuerbescheid trotz wiederholtem Versand nicht angekommen ist. Die Kolleginnen verweigerten weitere kostenlose Zusendungen. Da von der Bürgerin glaubhaft vorgetragen wurde, dass sie die Post nicht erhalten hatte, wurden vom Beschwerdemanagement weitere Recherchen angestellt. Dabei stellte sich heraus, dass vor allem amtliche/behördliche Schreiben nicht ankamen, und auch eine Kollegin, die im gleichen Ortsteil wohnt, schon angekündigte Post vermisst hat. Erst eine Zustellung per Postzustellungsurkunde an die Bürgerin war erfolgreich. Die Probleme bestanden erst, seitdem ein neuer Briefzusteller im Dienst war. Da die Post auf Beschwerden der Bürgerin nicht reagiert hatte, die Schriftstücke auch nicht im Rücklauf waren, wurde hier vermutet, dass es ein Zustel-

lungsproblem dort gab und die Post in Bonn angeschrieben. Schließlich liegt eine zuverlässige Briefzustellung auch im Sinne der Stadt.

6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht, mobile und stationäre Geschwindigkeitskontrollen im Straßenverkehr, Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüro, Standesamt, Feuerwehr, Versicherungen, Schadensangelegenheiten, Wahlen, Bekämpfung der Schwarzarbeit, seit Mitte 2014 auch Zentrales Baustellenmanagement (als Stabsstelle bei FBL 3).

Anliegenschwerpunkte

FB 3 wurde 2016 mit 204 Anliegen befasst. Die Ordnungsbehörde hatte auch dieses Jahr wieder mit 78 % den größten Anteil. „Dank“ des zunehmenden Parkdrucks in der Stadt durch steigende Zulassungszahlen und den Wegfall von legalen Parkmöglichkeiten werden auch die Rufe nach der Kontrolle von Parkverstößen in den Wohnvierteln immer größer. Andererseits kommt von den „Ertappten“ immer wieder der Einwand, dass sie zwar falsch geparkt, aber doch niemanden behindert hätten, der Außendienst solle doch kulanter sein.

Auch bei Anregungen zu Fragen der Verkehrssicherheit ist die Ordnungsbehörde stark gefragt: zu hohe Geschwindigkeiten der Fahrzeuge sollen unterbunden oder auch Fußgängerüberwege oder Ampeln installiert werden.

Interessante Einzelfälle

Ein Bürger beklagte sich darüber, dass auf der Homepage keine Information über die Vorteile des E-Kennzeichens zu finden sind. Viele Städte und Gemeinden hätten bereits im Netz die kostenlosen E-Parkplätze benannt, verfügten über E-Zapfsäulen und informierten, ob man die Bus Spur verwenden darf, ohne eine Verwarnung zu erhalten. Eine Privilegierung von Elektrofahrzeugen, etwa durch die Benutzung von Busspuren oder gar Freistellung von Parkgebühren, ist derzeit nicht beabsichtigt. Die Werbung auf der städtischen Homepage für eine Infrastruktur im Bereich der Elektromobilität macht aber erst dann Sinn, wenn eine solche entstanden ist. Dies ist bislang - von drei Ladestationen für Elektrofahrzeuge (S-Bahnhof, Kreishaus, Belkaw- Firmengelände) abgesehen - aber noch nicht der Fall.

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

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

In diesem Jahr waren nur 10 Anliegen zu verzeichnen, in die FB 4 eingebunden war. Überwiegend ging es um das Thema Sport.

Mal war der Reinigungszustand einer Sporthalle unzureichend (hier kam ein Verein seiner Pflicht nicht nach), mal wurde beklagt, dass der Stadionfußballplatz nicht von jedermann benutzt werden kann. Aber auch die Flüchtlingsunterbringung führte noch zu teilweisen Einschränkungen.

Interessante Einzelfälle

... gab es nicht.

6.5. FB 5 – Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Seniorenbüro, Betrieb städtischer Notunterkünfte und Unterkünfte für Asylbewerber, Kindertagesstätten, Tagespflege, Familienbildung und Spielgruppen, Familienergänzende/-ersetzende Hilfen, Mündelgeldverwaltung, Jugendgerichtshilfe, Beistandschaften, Betreuungsstelle, Adoptionsvermittlung, Unterhaltsvorschuss, soziale Stadtentwicklung, Fachstelle für schwerbehinderte Menschen im Arbeitsleben (bis 28.11.16, danach zur Kreisverwaltung verlagert).

Anliegenschwerpunkte

FB 5 hatte es 2016 mit 67 Anliegen zu tun. Ein Schwerpunkt liegt auch dieses Jahr wieder bei Themen im Zusammenhang mit der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen. Die Unzufriedenheit mit Entscheidungen im Rahmen der Hilfen für junge Familien und fehlende Unterbringungsmöglichkeiten im Offenen Ganztage waren mit gut einem Viertel der Anliegen ein zweiter Schwerpunkt.

Interessante Einzelfälle

Der kritische Umgang mit dem Thema Flüchtlinge spiegelte sich auch in der Kritik am Willkommensflyer zu dem Thema wider, auf dem lediglich vier Frauen abgebildet waren, und der daher mit der tatsächlichen Geschlechterverteilung des Flüchtlingsstroms nichts zu tun hatte.

6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Bauleitplanung, Stadterneuerung, Stadtgestaltung, Vermessung, Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), zentrale Submission, Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss), Bauaufsicht und Denkmalpflege.

Anliegenschwerpunkte

FB 6 wurde 2016 gegenüber dem Vorjahr in mehr als doppelt so vielen Anliegen, in 51 Fällen eingebunden, wobei auch dieses Jahr wieder zum Großteil die Bauaufsicht gefragt war.

Interessante Einzelfälle

Durch die Beschwerde eines Bewohners des Wohnparks Reginharstraße wegen Lärmbelästigungen aus der Nachbarwohnung wurde die Bauaufsicht aufmerksam darauf, dass diese offensichtlich auf einmal als Ferienwohnung vermietet wurde. Die Recherchen diesbezüglich brachten ans Tageslicht, dass inzwischen zahlreiche Wohnungen im Stadtgebiet als Ferienwohnungen im Internet angeboten werden, obwohl dies baurechtlich in diversen Fällen nicht zulässig ist. Hier hat sich ein größeres Arbeitsgebiet eröffnet.

Das städtische Vorgehen im Zusammenhang mit den Erweiterungsplänen der Psychosomatischen Klinik in Gronau stieß auf nachhaltige Kritik in Form von Beschwerden an Bezirksregierung und Ministerium.

Auf Betreiben der Aufsichtsbehörde musste gegen die über Jahre hinweg nach und nach weiter ausgebauten Anlage eines Mountainbike-Vereins im Nußbaumer Wald eingeschritten werden. Ob eine geeignete Ersatzfläche im Stadtgebiet gefunden werden kann, bleibt abzuwarten.

6.7. FB 7 – Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Bau, Unterhaltung und Reinigung von Straßen, öffentlichen Verkehrsflächen und Kanälen, Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben, Abfallentsorgung, Altkleidersammlung.

Anliegenschwerpunkte

FB 7 war 2016 mit 219 Anliegen wieder am häufigsten betroffen. Der schlechte Zustand der Beleuchtung und die Dauer, bis diese repariert wird, waren öfters Stein des Anstoßes.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb wurde wieder häufig wegen nicht ordentlicher Tonnenentleerung und verschmutzter Straßen kritisiert.

Interessante Einzelfälle

Die Sonderregelung auf dem Parkplatz am Quirlsberg (der nicht der Stadt gehört, aber von ihr bewirtschaftet wird), war im Laufe der Zeit in Vergessenheit geraten, und bei der Installation der neuen Parkscheinautomaten wurde daher der Tarif nicht korrekt programmiert. Ein häufiger Nutzer des Parkplatzes wunderte sich daher über die plötzliche Preisänderung. Der Fall zeigt, wie wichtig eine Übersicht über alle städtischen bzw. bewirtschafteten Plätze und der dazugehörigen Vereinbarungen ist.

Die doppelte Ablesung der Zählerstände durch das Abwasserwerk und die BELKAW stößt unverändert auf Unverständnis bei der Bürgerschaft. Ein besonders engagierter Bürger beschwert sich diesbezüglich seit Jahren immer wieder und warf der Stadt eine falsche Information der Gremien vor.

Drei Beschwerden wegen Werbeplakaten für Bordelle wurden von der für die städtische Plakatwerbung zuständigen Abteilung beantwortet. Da sich alle kritisierten Plakate auf privaten Flächen befanden und diese auch nicht als sittenwidrig einzustufen waren, konnte nicht dagegen vorgegangen werden. Der Vertragspartner der Stadt akzeptiert entsprechend den Vertragskonditionen auch keine anstößige Werbung.

6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude, öffentliche Toiletten, Pflege von Grünflächen, Friedhofswesen.

Anliegenschwerpunkte

FB 8 wurde 2016 bei 70 Anliegen involviert. Der Anstieg ist auf die neuen Aufgaben der Grünflächenabteilung zurückzuführen, die nun das erste Jahr vollständig hier angesiedelt war und 66 % der Fälle ausmachen. Die Defizite bei den Pflegemaßnahmen öffentlicher Grünflächen und Spielplätze schlagen sich nun hier nieder.

Interessante Einzelfälle

Der einfache Zaun mit Eichenpfählen am Lückerather Anger ist bewusst ca. 2 Meter von der Straße rückversetzt worden, damit an diesen Stellen eine Ausweichmöglichkeit für den entgegenkommenden Verkehr besteht und ggf. auch mal ein Auto abgestellt werden kann. An einigen Stellen in diesem Randstreifen mit Grasnarbe sind teils Fahrspuren zu erkennen. Ein Bürger beschwerte sich über dort parkende Fahrzeuge, worunter auch ein Fahrzeug aus Bulgarien

war, das offenbar als Wohnung diente. Eine Notwendigkeit, das Parken dort generell zu unterbinden, wurde aber nicht gesehen.

Anlässlich der Frage eines Grundstückseigentümers nach der Verkehrssicherungspflicht für einen Baum und Zaunabschnitt im Kurvenbereich der St.-Konrad-Straße wurde nach langer Zeit klar (bzw. wieder in Erinnerung gerufen), dass der Baum zwar im eingezäunten Garten des Wohnhauses steht, rechtlich aber auf der Grundstücksgrenze, und sich der Zaun samt brüchiger Mauer im Kurvenbereich auf städtischem Grund befindet.

Der Wunsch nach einer Toilettenanlage am Spielplatz an der Diepeschrather Mühle, einer der größten Freizeitanlagen, die wir im Stadtgebiet haben, musste leider aus Kostengründen abgelehnt werden. Selbst eine Dixi-Toilette in den Sommermonaten ist nicht zu organisieren.

Die Anregung, den zwischen neuem Kreisverkehr und Parkplatz Schnabelsmühle noch verbliebenen, schön gewachsenen Mammutbaum zu illuminieren und so ins rechte Licht zu setzen, soll vom Immobilienbetrieb aufgegriffen werden.

6.9. Bürgermeister

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst originär den Bürgermeister in seiner Funktion sowie die ZAB, Stadtmarketing, Ehrungen, Städtepartnerschaften und Öffentlichkeitsarbeit und den Co-Dezernenten, der ebenfalls unmittelbar dem Bürgermeister unterstellt ist.

Anliegenschwerpunkte

Die Themen der insgesamt 20 Anliegen betrafen überwiegend die Öffentlichkeitsarbeit und das Stadtmarketing im weiteren Sinne: beispielsweise waren die Ergebnisse des Stadtlaufs nicht schnell genug auf der Homepage einsehbar, die zum Geburtstag überreichte Pflanze kam nicht gut an, oder ein Bürger aus Kiel beklagte das (kurzzeitige) Verschwinden der Webcam von der Homepage.

Interessante Einzelfälle

gab es dieses Jahr nicht.

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 in diesem Jahr hier erfassten 102 (Vorjahr 66) Anliegen lag die Zuständigkeit bei 35 Anliegen bei Firmen oder anderen Behörden. Die steigenden Zahlen zeigen hier, dass die Bürger und Bürgerinnen die Stadtverwaltung für fast alles in der Verantwortung sehen, und dies mit steigender Tendenz. Betrafen vor drei Jahren nur 40 Anliegen Externe, so stieg diese Zahl im Jahr 2015 auf 45 und 2016 auf 59 Fälle. Die Steigerung betrifft weniger die städtischen Gesellschaften, sondern vor allem Zuständigkeiten von Firmen oder anderen Behörden.

Die Entwicklung von Gewerbeflächen, Einzelhandelskonzept oder auch Autobahnanbindung waren beispielsweise stadtplanerische Themen, die vom Verwaltungsvorstand umfassend bearbeitet werden mussten.

Interessante Einzelfälle

Einem um das alte Porphyrpflaster auf dem Konrad-Adenauer-Platz besorgten Bürger wurde versichert, dass dieser in absehbarer Zeit nicht die gleiche Behandlung erfahren soll wie die Fußgängerzone. Es ist vielmehr derzeit Stand der Dinge, dass die Porphyr- Pflasterung des Platzes erhalten bleibt und entstehende Lücken auch weiterhin mit Pflastersteinen repariert werden sollen.

Die Nutzung des Wohnmobilstellplatzes am Kombibad durch Dauercamper verursacht nicht nur Lärmbelästigungen für die Nachbarschaft, sondern beeinträchtigt auch den eigentlichen Zweck, Kurzzeittouristen in der Stadt einen schön gelegenen Platz mit Versorgungsanschlüssen für das Wohnmobil anzubieten.

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 Themen im Bereich der **Verkehrsflächen** sind der Dauerbrenner schlechthin. Von den 108 Eingaben und Beschwerden dazu betrafen rund ein Drittel Verkehrssicherungsmaßnahmen, wobei sich diese auch auf die Sicherheit von Fußgängern und Radfahrern bezogen. So fallen in diese Thematik beispielsweise die Forderungen nach Ampeln, Verkehrsspiegeln, Fußgängerüberwegen, die Verlängerung eines Bürgersteiges (Romaney), einer besseren Ausleuchtung von Wegen, die Reinigung verschmutzter und kaum noch lesbarer Verkehrsschilder, Ahndung von sichtbehindernd parkenden Fahrzeugen oder auch das Vorgehen gegen sichtbehindernden und/oder einengenden Grünüberwuchs und zu schnell fahrende Fahrzeuge.

Die Baustellen im Stadtgebiet sorgten für diverse Beschwerden, beispielsweise weil die Straßenbeleuchtung im Bereich der Großbaustelle an der Schnabelsmühle wiederholt teilweise ausgefallen war, Absperrungen für Fußgänger teils nicht vorschriftsmäßig waren, oder auch Parkplätze vorübergehend bzw. dauerhaft weggefallen sind.

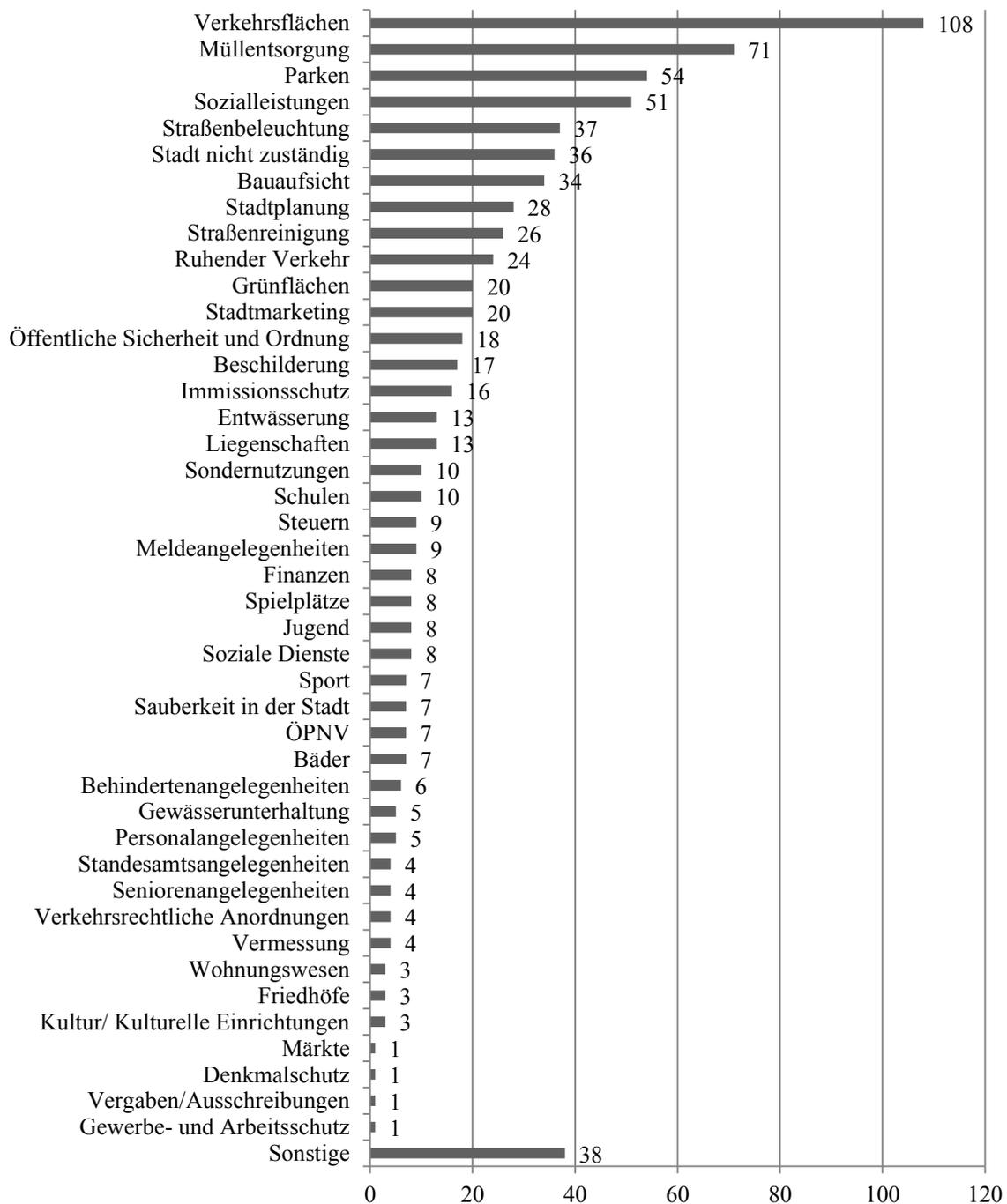
Die Kategorie „**Müllentsorgung**“ stellt mit 9 % der Fälle (71 Meldungen) das zweithäufigste Thema dar, wobei sich als Schwerpunkt im November/Dezember der Biomüll entpuppte, auch schon bevor der Frost Einkehr hielt. Wilde Müllablagerungen, oft auch im Umfeld von Glas- oder Altkleidercontainern, gehören leider zum Alltag und wurden auch öfters nicht erfasst, sondern direkt zur Erledigung an den AWB weitergeleitet.

Mit 54 Meldungen noch stark vertreten sind **Parkplatzthemen**. Immer mehr Anlieger in Wohngebieten fordern verstärkte Kontrollen, da verbotswidrig abgestellt Fahrzeuge in den engen Straßen Einfahrten oder Radfahrstreifen blockieren. Generell wird auch immer öfter die Reduzierung der Parkmöglichkeiten im Stadtgebiet kritisiert. Diese haben den Ruf nach mehr Kontrollen zur Folge, die aber nicht dauerhaft an allen Stellen geleistet werden können. Dem Hinweis auf die Möglichkeit von Privatanzeigen wird von den Bürgern und Bürgerinnen nicht gerne gefolgt, da diese die Gefahr von dauerhaften Nachbarschaftsstreitigkeiten birgt. Außerdem wird dadurch aus Bürgersicht eine gewisse Hilflosigkeit der Verwaltung dokumentiert.

Die Kategorie „**Sozialleistungen**“ mit 51 Meldungen beinhaltet die Kritik an der geplanten Unterbringung von Flüchtlingen auf dem Carparkgelände und in anderen Unterkünften, aber auch allgemeine Ressentiments gegenüber dieser Bevölkerungsgruppe.

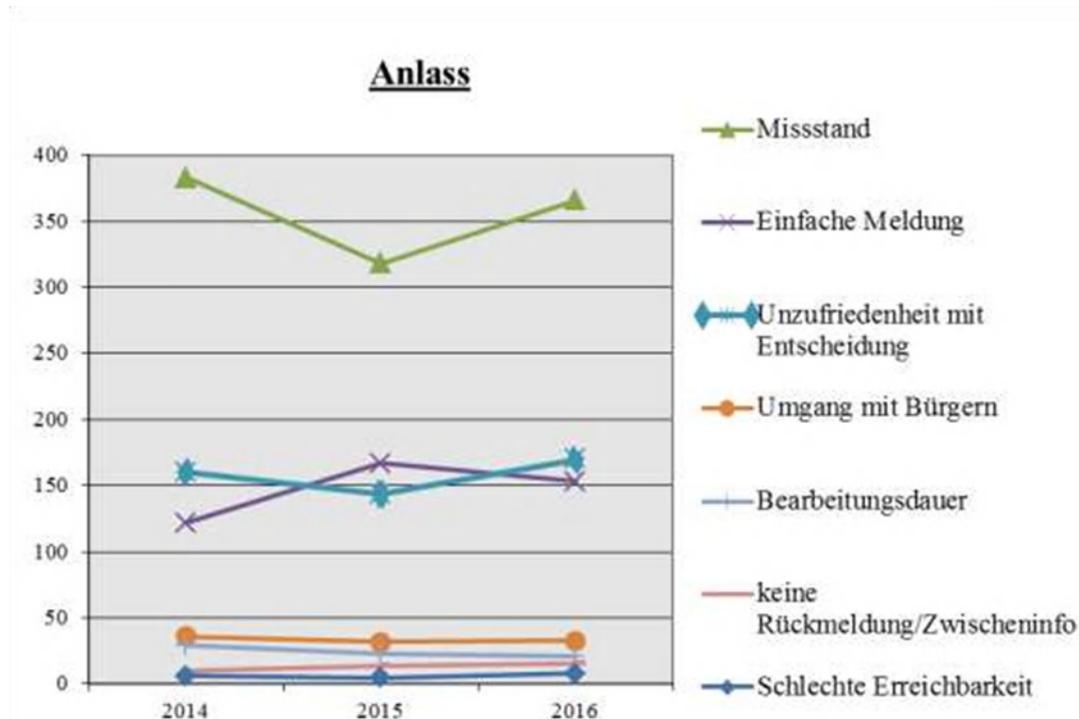
Nicht zuordenbar und daher unter der Kategorie „**Sonstiges**“ erfasst waren beispielsweise die bloße Meinungsäußerung „*Wegen der A4 Erweiterung ich bin da gegen.*“, die bei der Stadt völlig fehl am Platze war, die Frage, wann auf der Homepage eine Information über die Vorteile des E-Kennzeichens eingestellt werde, oder auch die Beschwerde über die zunehmende Bettelei im Stadtzentrum durch organisierte Banden.

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):



Mit der Gesamtzahl der Anliegen ist in diesem Jahr auch die Zahl der Beschwerden über **Misstände** wieder angestiegen. Diese machen 48 % der Anliegen aus. Zu rund einem Fünftel wurde auf Misstände rund um die öffentlichen Verkehrsflächen hingewiesen. Der zweithäufigste Bereich bezüglich Misstände war die Müllentsorgung.

Die **Bearbeitungsdauer** ist wieder lediglich bei 3 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Drei der 21 Meldungen betrafen hier die Zuständigkeit anderer Behörden (Einbürgerung, Waffenschein und Behindertenausweis dauerten zu lange). Themen waren hier beispielsweise die Dauer der Reparatur von Straßenlaternen, oder die Bearbeitung eines Schadensersatzanspruches. Nennenswerte Probleme sind bezüglich Bearbeitungsdauer nirgendwo zu verzeichnen.

Die **schlechte Erreichbarkeit** wurde in 8 Fällen als vorrangiger Anlass festgehalten, wobei immer wieder die Erreichbarkeit des Sperrmülltelefons thematisiert wird. In einem Fall war dies jedoch zu entschuldigen, da ein Kabel gekappt war. In einem anderen Fall war dagegen tatsächlich über zwei Stunden unter einer Sammelnummer des AWB nur das Besetztzeichen zu hören. Als wieder ein Freizeichen erklang, hob keiner mehr ab. Weitere Einzelfälle betreffen den FB 3, die aber nicht nachvollziehbar waren.

Eine **ausbleibende Rückmeldung** oder Zwischennachricht war dieses Jahr 16 Mal Beschwerdegrund, verteilt auf mehrere Fachbereiche. Mit 10 Meldungen lag dabei der Schwerpunkt bei FB 3, wovon allerdings nur die Hälfte als begründet betrachtet werden konnte.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2016 wieder in rund einem Fünftel der Fälle im Vordergrund. Es ging dabei um eine bunte Mischung von Themen:

Die verkehrstechnische Ausgestaltung des neuen Kreisverkehrs, die doppelte Ablesung der Wasserzählerstände durch Stadt und BELKAW, stadtplanerische Entscheidungen und solche bezüglich Verkehrsflächen (welche jeweils 10 % ausmachten), ein Musikverbot bei der standesamtlichen Trauung oder auch die Weigerung, die deutsche Staatsangehörigkeit von Anhängern der Reichsbürgerbewegung abzuerkennen.

Der **Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen** wurde in 33 Fällen thematisiert, wobei drei Anliegen keine städtischen Kollegen betrafen. Ein Lob für den Umgang wurde dieses Jahr diesbezüglich nicht erfasst.

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches Verhalten. Wenn dem eigenen Begehren nicht entsprochen wurde (z. B. sofortige Leerung einer übersehenen Mülltonne), oder die Bürger und Bürgerinnen sich nicht ernst genommen und/oder ungerecht behandelt fühlen (Beteiligung im FNP-Verfahren), wird dies zuweilen schon als Unfreundlichkeit ausgelegt. Nur in seltenen Einzelfällen handelte es sich tatsächlich um einen nicht optimalen Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen.

9. Auswertung nach Anliegenarten

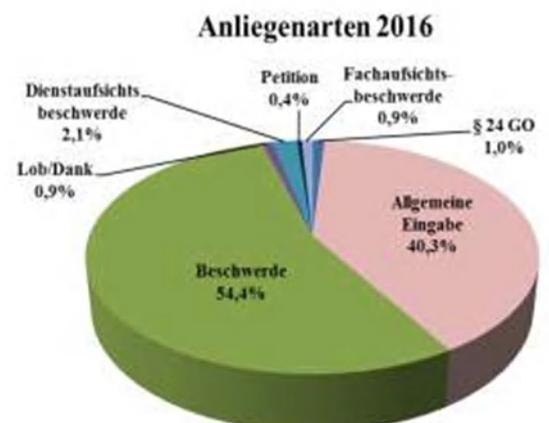
Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

- 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				
	2013	2014	2015	2016
§ 24 GO	47	21	22	8
Allgemeine Eingabe	283	242	272	309
Beschwerde	443	455	372	417
Lob/Dank	14	12	13	7
Dienstaufsichtsbeschwerde	16	8	14	16
Petition	4	2	6	7
Fachaufsichtsbeschwerde	0	6	4	7
Summe	807	746	703	767



9.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum sind nur sieben Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO eingegangen, die acht Kategorien betrafen.

Zwei Anregungen konnten in diesem Jahr noch nicht auf die Tagesordnung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) gesetzt werden. Eine Anregung zum Entwurf des Flächennutzungsplanes wurde im Einvernehmen mit dem Petenten nicht in den Ausschuss eingebracht, sondern an die zuständige Kollegin im Dez. II zur Bearbeitung weiter geleitet. Zusammen mit der Anregung aus dem Vorjahr ergaben sich nur fünf Tagesordnungspunkte.

Die Absperrung einer kleinen Fläche am Waldrand, die als Parkplatz genutzt wurde, sorgte für eine Erhöhung des Parkdrucks in der Straße und einer Beschwerde im Ausschuss. Das Gelände war allerdings nicht städtisch, so dass hier nicht geholfen werden konnte.

Die anderen Anregungen und Beschwerden bezogen sich auf Maßnahmen gegen Geschwindigkeitsüberschreitungen, die Schaffung von barrierefreien Wohnraum, einen Bauwunsch und die Fortführung eines Bebauungsplanverfahrens. Die Vorgänge wurden überwiegend in die zuständigen Gremien zur weiteren fachlichen Beratung und Entscheidung verwiesen.

Eine Auswertung nach Kategorien und betroffenen Fachbereichen zeigt für 2016 folgende Aufteilung:

Kategorie	Anzahl
Parken	2
Stadtplanung	2
Ruhender Verkehr	1
Verkehrsflächen	1
Öffentl. Sicherheit und Ordnung	1
Bauaufsicht	1
Gesamt	8

Beteiligt / Jahr	2014	2015	2016
FB 1	2	3	0
FB 2	0	1	0
FB 3	3	2	3
FB 4	1	0	0
FB 5	0	1	0
FB 6	6	1	2
FB 7	4	3	1
FB 8	1	1	0
BM	0	3	0
Sonstige interne	3	6	2
Externe	1	1	0
Gesamt	21	22	8

Auch dieses Jahr ist kein Schwerpunktbereich zu erkennen.

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 einen Missstand aufzeigen wollen (z.B. Überwuchs in Verkehrsfläche, defekte Laternen, wilder Müll), oder auch oft nur, weil sie den richtigen Ansprechpartner für ihre Fragen nicht kennen, gerade nicht erreichen oder im Telefonbuch / auf der Homepage nicht finden.

So wurde das Kontaktformular ausgefüllt, um eine beglaubigten Auszug aus dem Geburtenregister anzufordern, zu fragen, wann das Schadstoffmobil in Bensberg steht, oder ein vergessenes Baustellenschild zu melden. Solche Angelegenheiten werden grundsätzlich an die zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet. Es handelt sich aus Sicht der Bürgerschaft in manchen Fällen 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 meist nicht als Beschwerde betrachtet und nicht mit ausgewertet.

In diesem Jahr wurden 309 Anliegen als allgemeine Eingaben und 417 Anliegen als Beschwerden klassifiziert. Der Beschwerdecharakter wurde somit wieder in etwas mehr Fällen als letztes Jahr festgestellt. Im Beschwerdebereich war FB 7 mit 144 Meldungen am häufigsten betroffen, hier vor allem die Müllentsorgung und die Straßenbeleuchtung.

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 stellen Dienstaufsichtsbeschwerden mit 16 Eingängen einen sehr kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich dieses Jahr auf drei Fachbereiche, wobei Fachbereich 3 mit sieben Meldungen, Fachbereich 2 mit drei und Fachbereich 5 mit sechs Meldung betroffen waren, allerdings in der Sache fast ausnahmslos 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. Dies trifft beispielsweise auf einen Fall zu, in welchem angeblich eine zu weitgehende Akteneinsicht gewährt worden sein sollte. Ein sehr rühriger Anwalt unterstellte einem Kollegen sogar, seinen angeblich unschuldigen Mandanten in rechtswidriger Form zu verfolgen. Mal hat eine Kollegin den Antrag eines Bürgers nicht auf die Tagesordnung einer Sitzung gesetzt (was rechtlich völlig in Ordnung war), oder eine Mutter war mit der Heimeinweisung ihres Kindes nicht einverstanden. Gerade im Sozial- und Jugendbereich ist immer wieder eine persönliche Betroffenheit Anlass für Dienstaufsichtsbeschwerden, wobei des Öfteren Antipathien unterstellt werden. Die Fälle des FB 5 waren ausnahmslos erfolglos.

Berechtigt, und auch tatsächlich eine Dienstaufsichtsbeschwerde im eigentlichen Sinne, war dagegen die gegen einen unfreundlichen Kollegen im Außendienst. Zwei weitere Beschwerden waren ebenfalls erfolgreich, aber eher im Sinne einer nicht korrekten Arbeitsweise als einem persönlichen Fehlverhalten. In einem Fall wurde auf anwaltliche Schreiben nicht reagiert und Unterlagen nicht zur Verfügung gestellt, obwohl ein Anspruch darauf bestand, in einem anderen Fall wurden Bescheide aufgrund von Flüchtigkeitsfehlern immer wieder falsch adressiert.

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 zwei Petitionsschreiben bei der ZAB ein. Eine Angelegenheit betraf den Zuständigkeitsbereich des Rheinisch Bergischen Kreises und war insofern erfolglos. Die andere betraf den Verkehrslärm und LKW-Verkehr auf der Schlebuscher Straße und erforderte ausführliche Stellungnahmen von Dez. II und FB 3, weshalb diese mit zwei „Mel-

dungen“ im Programm zu Buche schlug. Zu ihrem Erfolg können keine Angaben gemacht 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 / der Beschwerdeführerin dann antwortet.

Im Berichtszeitraum gab es bei der ZAB sechs Fälle, die jedoch alle unbegründet waren. Sie richteten sich gegen die Baugenehmigung für eine Flüchtlingsunterkunft (wobei hier zwei Fachbereiche involviert waren), oder auch gegen die Antwort des Bürgermeisters auf eine Dienstaufsichtsbeschwerde. Zwei Mal wurde der FB 3 von Reichsbürgern kritisiert, weil deren Wunsch auf Korrektur der Staatsangehörigkeit nicht entsprochen wurde, und zwei Mal erschien Bürgern die Bearbeitung ihrer Beschwerden durch die Bauaufsicht nicht energisch genug.

9.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde nur sieben Mal explizit Lob bzw. Dank für eine gute und/oder sehr schnelle Arbeit der Kollegen und Kolleginnen erfasst. Dieses Mal wurden FB 3, 5 und 8 sowie das Pressebüro fast gleichmäßig bedacht. Gelobt wurden die neue Homepage, die sehr guten und leicht auffindbaren Informationen zum Thema Führerschein, die Ordnungsbehörde für ihr Durchgreifen gegen monatelang auf öffentlichen Straßen abgestellte PKW-Anhänger und Wohnanhänger, das Bürgerbüro Stadtmitte für die freundliche, serviceorientierte Bedienung ohne Wartezeit, die Abteilung Verkehrsflächen für die Rücksichtnahme auf den Straßenverkehr beim Laternenwechsel (Tausch an der Dolmanstraße am Wochenende), und die Abteilung Grünflächen für einen Fall von promptem Grünrückschnitt .

10. Schmankerl

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

- Der Vorschlag, als Autobahnzubringer einen Tunnel zu graben von der Ausfahrt Moitzfeld in Richtung Sand, und weiter Richtung Schnabelsmühle.
- Die Bitte eines Joggers um Hilfe/Rat, weil er sehr früh unterwegs ist und mehrfach auf der Straße von Wildschweinen attackiert worden ist.
- Die Anfrage eines Bürgers, ob denn eine ausländische Fahne auf einem Hausdach nach dem Beflaggungserlass erlaubt ist.
- Die Frage/Beschwerde: „Warum fehlt auf dem Bild der Startseite das Häubchen oben auf dem Glockentürmchen vom Rathaus?“
- Der Beschwerdebrief eines sparsamen Ehepaars (wegen einer Gebührenveranlagung in Höhe von 3,50 €), der auf die Rückseite einer Information über ihr Fondsvermögen geschrieben war, die ihre Bank ihnen etwa drei Monate vorher übersandt hatte.

11. Fazit

- Die Parkplatzproblematik, vor allem in den Stadtteilzentren und deren Umfeld, nimmt immer weiter zu. Die Forderungen nach Anwohnerparkregelungen werden massiver. Bei der Planung neuer Bebauungen oder auch Freizeitanlagen sollten daher wieder mehr Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum geschaffen werden.

- Die Flüchtlingsunterbringung hat zu Einschränkungen vor allem bei Sportvereinen geführt, die zunehmend kritisch gesehen werden.
- Nur rund ein Viertel der Beschwerden wurde als erfolgreich eingestuft, so dass die Kritik doch weit überwiegend ungerechtfertigt gewesen ist und gute Arbeit geleistet wurde.
- Der Trend zur Beschwerde per E-Mail unmittelbar an den Bürgermeister führt auch zu mehr Antworten durch diesen, und wegen des längeren Bearbeitungsweges zu längeren Bearbeitungszeiten.
- Die maroden Straßen sorgen zunehmend für Beschwerden, da sie aufgrund von Unebenheiten und Löchern Gefahren (vor allem auch für Zweiradfahrer) und auch Lärmquellen darstellen.

Dieser Bericht wurde erstellt von der Kollegin und den Kollegen der ZAB.

Bergisch Gladbach, im März 2017