

# Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2017



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.....	12
5.3. Dauerbrenner .....	14
6. Auswertung nach Bereichen.....	14
6.1. FB 1 – Verwaltung, Verwaltungssteuerung.....	15
6.2. FB 2 – Finanzen.....	15
6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung .....	16
6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport .....	17
6.5. FB 5 – Jugend und Soziales.....	17
6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung .....	18
6.7. FB 7 – Umwelt und Technik .....	18
6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb .....	20
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.....	28

## 1. Zielsetzung des aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will Anregungen, Ideen und Kritik aus der Bürgerschaft aktiv nutzen, um die eigene (Dienst-)Leistung stetig qualitativ zu verbessern, wo dies nötig und auch möglich ist. Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft werden auch als Chance gesehen, 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 **Kollegen/-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 seit Mai 2017** im Rathaus Stadtmitte, *Konrad-Adenauer-Platz 1, erster Stock, Zimmer 15.*

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 und Kolleginnen weitergeleitet. Bei solchen Themen handelt es sich nicht um Beschwerden über die Stadt, sondern um wichtige Informationen für die Arbeit der Kollegen, die auf diesem Weg schnellstens und ohne Umwege an diese weitergeleitet werden müssen.

### 3. Bürgersprechzeiten

Im Jahr 2017 wurden insgesamt neun **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 Sprechstundenzzeit 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, gab es 2017 wieder einen leichten Anstieg.

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in ...			
	2015	2016	2017
Stadtmitte	11	7	8
Bensberg	4	3	4
Refrath	5	4	6
<b>Summe</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>18</b>



Anzahl Sprechzeittage im Büro in ...			
	2015	2016	2017
Stadtmitte	7	4	4
Bensberg	2	1	2
Refrath	2	1	3
<b>Summe</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>9</b>



Zusätzlich gab es dieses Jahr im Mai, Juni, Juli, September und Oktober 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 Sprechzeitige auf dem Markt in ...			
	2015	2016	2017
Stadtmitte	0	1	2
Bensberg	0	2	2
Refrath	1	1	2
<b>Summe</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

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 Asylanantin 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.

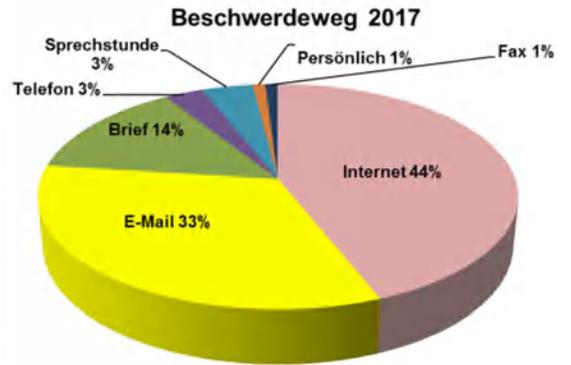
#### 4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum sind 771 Anliegen erfasst worden, wovon 76 Wiederholungsmeldungen waren. Von den Fachbereichen selbst wurden lediglich acht Beschwerden erfasst.

Nicht erfasst wurden auch von der ZAB rund 200 Mitteilungen von Bürgerinnen und Bürgern, die keine Anregungen oder Beschwerden für die ZAB waren. Es gehen eine Vielzahl von Hinweisen/Mitteilungen/Anfragen ein, die allein für die Kolleginnen und Kollegen in den Fachbereichen von Interesse sind: Fragen, an wen man sich mit einer Bewerbung wenden soll, wann das Schadstoffmobil im Stadtteil ist, Beschwerden über den häufigen Qualm aus dem Kamin des Nachbarhauses, Hinweise auf lose Kanaldeckel, fehlende / defekte Schilder oder ausgefallene Straßenlaternen, die Frage, wie schnell nach Beantragung die Geburtsbescheinigung und die Geburtskunde zur Verfügung gestellt werden kann oder der Reisepass schon da ist, Hinweise auf Parkverstöße, Grünüberwuchs, Müllablagerungen usw. . 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 unverändert kleingedruckt in der rechten Leiste dargestellt, der Link zur ZAB dagegen augenfällig am rechten Rand des Teasers platziert ist. Die zentrale E-Mail-Adresse der Stadt ist im Impressum zu finden.

Die über das Internetformular eingehenden Anliegen werden separat erfasst und sind somit nicht beim Beschwerdeweg „E-Mail“ enthalten. Der Trend geht weg vom Brief zur elektronischen Post, per Internetformular oder E-Mail direkt an den Bürgermeister. Per E-Mail oder über das Internetformular gehen inzwischen rund 76% der Anliegen ein:

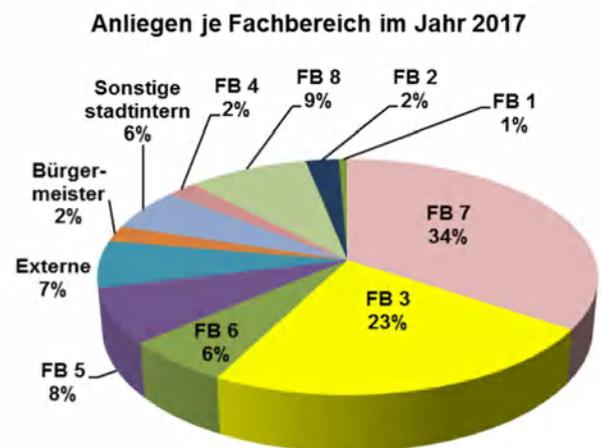
Beschwerdeweg					
	2014	2015	2016	2017	Veränderung 2016/2017
Internet	304	280	310	336	8,39 %
E-Mail	215	219	256	255	-0,39 %
Telefon	36	34	29	23	-20,69 %
Brief	134	132	132	110	-16,67 %
Fax	12	5	11	8	-27,27 %
Persönlich	6	8	7	12	71,43 %
Sprechstunde	39	25	22	27	22,73 %
<b>Summe</b>	<b>746</b>	<b>703</b>	<b>767</b>	<b>771</b>	<b>0,52 %</b>



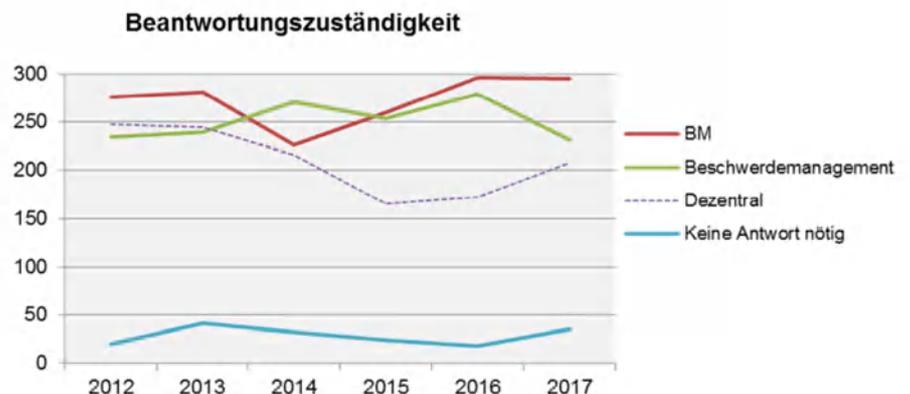
Die stets geringe Anzahl der telefonischen Beschwerden bedeutet nicht, dass das Beschwerdetelefon überwiegend still steht. Es fungiert oft als zweite Telefonzentrale, da die Rufnummer im öffentlichen Telefonbuch unmittelbar unter der Telefonzentrale steht. Wird diese nicht erreicht, wird sehr häufig das Beschwerdetelefon angerufen. Da in Anrufen öfters auch recht komplexe Themen angesprochen werden, wird in solchen Fällen meist auch eine schriftliche Eingabe erbeten.

Die Gesamtzahl ist dieses Jahr kaum verändert. Es ist im Wesentlichen eine teilweise Verschiebung von Anliegen festzustellen, die unter Einbindung von FB 3 und FB 7 bearbeitet wurden:

Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2014	2015	2016	2017	Veränderung 2016/2017
BM	19	34	20	17	-15,00 %
FB 1	8	12	4	5	25,00 %
FB 2	20	16	20	19	-5,00 %
FB 3	164	183	204	179	-12,25 %
FB 4	21	19	10	17	70,00 %
FB 5	27	83	67	58	-13,43 %
FB 6	57	23	51	47	-7,84 %
FB 7	331	218	219	265	21,00 %
FB 8	28	49	70	69	-1,43 %
Sonstige	32	21	43	45	4,65 %
Extern	39	45	59	50	-15,25 %
<b>Summe</b>	<b>746</b>	<b>703</b>	<b>767</b>	<b>771</b>	<b>0,52 %</b>



Die Anliegen wurden dieses Jahr zu 30 % von der ZAB beantwortet, zu 27 % von den Fachbereichen selbst; in 38 % der Fälle (2016 noch 39 %) hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten Antworten (inklusive Antworten des BM) wieder auf 68 % gesunken (auch die absolute Zahl ist gesunken). In 5 % der Fälle war keine Antwort möglich oder erforderlich.



**Zwischenfazit:** Das Beschwerdewesen wird von der Bürgerschaft unverändert aktiv genutzt. Die Adressierung unmittelbar an den Bürgermeister erfreut sich großer 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 2017 mit insgesamt 93 % die 436 Beschwerden und 282 Eingaben dar. Mehr als die Hälfte der Anliegen wurde innerhalb von 14 Tagen bearbeitet, und 65 % innerhalb von drei Wochen (ohne Berücksichtigung der § 24 GO-Fälle). Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist in diesem Berichtsjahr mit 296 auf unverändert hohem Niveau (38 % der Fälle) geblieben. In diesen Fällen ist die Bearbeitungszeit im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken: es wurden wieder 54% der „Kreuzstücke“ (2016 noch 51%) 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 37 Mal erfasst und damit fast doppelt so häufig wie im Vorjahr. Es verbargen sich dahinter wieder 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 Petenten sichtbare Erledigung (Schäden behoben, Grünflächen gepflegt) 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	2015	2016	2017	
<b>Anträge nach § 24 GO</b>	81	161	108	Tage
<b>Beschwerden</b>	16	15	20	Tage
<b>Dienstaufsichtsbeschwerden</b>	30	29	35	Tage
<b>Allgemeine Eingaben</b>	16	20	19	Tage
<b>Fachaufsichtsbeschwerden</b>	33	30	55	Tage
<b>Lob / Dank</b>	2	3	2	Tage
<b>Petitionen</b>	26	25	30	Tage

Im Detail betrachtet sehen die Bearbeitungszeiten je nach Anliegenart wie folgt aus (Stand 06.03.2018):

- Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Die Festsetzung von nur drei Ausschusssitzungen im Jahr hat sich bewährt. 2017 fanden auch alle drei Termine statt, wodurch sich wieder deutlich kürzere Bearbeitungszeiten ergaben.

<b>Anträge nach § 24 GO</b>	<b>2015</b>	<b>in %</b>	<b>2016</b>	<b>in %</b>	<b>2017</b>	<b>in %</b>
0 bis 3 Monate	11	50%	1	13%	12	60%
4 bis 6 Monate	8	36%	3	38%	6	30%
7 bis 9 Monate	0	0%	2	25%	1	5%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	3	14%	2	25%	1	5%
<b>Summe:</b>	<b>22</b>		<b>8</b>		<b>20</b>	

- Allgemeine Eingaben

<b>Allgemeine Eingaben</b>	<b>2015</b>	<b>in %</b>	<b>2016</b>	<b>in %</b>	<b>2017</b>	<b>in %</b>
bis zu 1 Woche	132	39%	104	34%	104	37%
bis zu 2 Wochen	47	17%	50	16%	40	14%
bis zu 3 Wochen	24	9%	40	13%	43	15%
bis zu 4 Wochen	21	8%	43	14%	27	10%
über 4 Wochen	42	15%	69	22%	66	23%
Nicht abgeschlossen	6	2%	3	1%	2	1%
<b>Summe:</b>	<b>272</b>		<b>309</b>		<b>282</b>	

- Beschwerden

<b>Beschwerden</b>	<b>2015</b>	<b>in %</b>	<b>2016</b>	<b>in %</b>	<b>2017</b>	<b>in %</b>
bis zu 1 Woche	140	38%	171	41%	162	37%
bis zu 2 Wochen	75	20%	63	15%	65	15%
bis zu 3 Wochen	66	18%	65	16%	52	12%
bis zu 4 Wochen	26	7%	53	13%	47	11%
über 4 Wochen	56	15%	59	14%	109	25%
Nicht abgeschlossen	9	2%	6	1%	1	0%
<b>Summe:</b>	<b>372</b>		<b>417</b>		<b>436</b>	

- Dienstaufsichtsbeschwerden

<b>Dienstaufsichtsbeschwerden</b>	<b>2015</b>	<b>in %</b>	<b>2016</b>	<b>in %</b>	<b>2017</b>	<b>in %</b>
bis zu 1 Woche	1	7%	0	0%	3	20%
bis zu 2 Wochen	0	0%	1	6%	1	7%
bis zu 3 Wochen	1	7%	4	25%	2	13%
bis zu 4 Wochen	7	50%	4	25%	2	13%
über 4 Wochen	5	36%	7	44%	7	47%
Nicht abgeschlossen	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Summe:</b>	<b>14</b>		<b>16</b>		<b>15</b>	

- Petitionen

Von den vier eingegangenen **Petitionen** wurde jeweils eine innerhalb von 14, 21, 28 und mehr als 28 Tagen beantwortet.

- Fachaufsichtsbeschwerden

Von den vier Fachaufsichtsbeschwerden wurde eine innerhalb von zwei Wochen beantwortet, während die anderen drei über vier Wochen Zeit in Anspruch nahmen.

**Zwischenfazit:** Die Mehrheit der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von zwei Wochen abschließend beantwortet, innerhalb von bis zu drei Wochen waren es 65 %. Eine Ausnahme bilden die Anliegen, bei welchen mehrere Instanzen stadtintern zu beteiligen sind, so bei Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und § 24 GO-Fällen. Somit wurde das gesteckte Ziel dieses Jahr nicht erreicht.

Trotz einer geringeren Anzahl der von der ZAB selbst beantworteten Anliegen ist die Bearbeitungszeit in diesem Bereich deutlich angestiegen. Längerfristige Erkrankungen an verschiedenen Stellen in der Verwaltung führen zu einer längeren Bearbeitungsdauer.

#### 4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik zu entnehmen ist, war 2017 erneut bei rund einem Viertel der bereits abgeschlossenen Anliegen keine klare Aussage zum Erfolg möglich.

Erfolg der Anliegen	2015		2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	172	25%	182	24%	146	19%
teilweise	58	8%	55	7%	83	11%
nein	283	41%	335	44%	361	47%
keine Angabe möglich	174	25%	184	24%	177	25%
<b>Summe:</b>	<b>687</b>		<b>756</b>		<b>767</b>	

Bei den Beschwerden waren rund 50 % eindeutig erfolglos und nur rund 21 % eindeutig erfolgreich, bei den Eingaben rund 43 % eindeutig erfolglos und rund 17 % erfolgreich.

Der Vorbehalt der Unterschrift durch den Bürgermeister ist unverändert keine Garantie für einen Erfolg des Anliegens: rund 53 % der sogenannten Kreuzstücke verlaufen eindeutig erfolglos und nur rund 13 % eindeutig erfolgreich. Erfolgreicher sind Anliegen, die von den Fachbereichen selbst (23 %) oder der ZAB (19 %) beantwortet werden.

Erfolgreich waren beispielsweise folgende Anliegen:

- ✓ die Beschwerde darüber, dass die mit der Zählerablesung beauftragte Firma lediglich Ablesekarten persönlich abgegeben hat, anstatt die Zählerstände direkt vor Ort abzulesen, wo die Möglichkeit dazu bestand (dies war ein wichtiger Hinweis auf eine nicht vertragskonforme Dienstleistung).
- ✓ die Beschwerde darüber, dass eine seit 5 Jahren zugesagte Fertigstellung der Straßendecke nach Beendigung einer Baustelle nicht erfolgt ist. Sie wurde nun erneut für das Frühjahr zugesichert.
- ✓ eine Beschwerde über die fehlende E-Mail-Adresse der Ordnungsbehörde auf der Internetseite zu Bußgeldern wegen Parkverstößen.
- ✓ die Beschwerde über eine seit einem Jahr ausstehende Antwort. Diese war dank einer versehentlich falschen E-Mail-Endung nicht angekommen, aber auch keine Fehlermeldung beim Absender eingegangen.

### Erfolglos war beispielsweise die Beschwerde

- über eine Sperrung des Fuß- und Radweges am Mediterana (weil es sich um ein Privatgrundstück handelte).
- darüber, dass gelbe Säcke nur ausgegeben werden, wenn ein entsprechender Gutschein vorgelegt werden kann.
- über die geplante Fällung eines Baumes wegen einer Baumaßnahme. Es gab keine Handhabe um dagegen einzuschreiten.
- darüber, dass ein Straßenmusiker (Akkordeonspieler) nach geraumer Zeit des Platzes verwiesen wurde, weil ein Anwohner genervt war. Der Bürger wollte Namen und Adresse des Beschwerdeführers haben, um ihn von der tollen Darbietung zu überzeugen.
- über die Änderungen der Aufstelltermine des Schadstoffmobils in den Stadtteilen.

### Teilweise erfolgreich waren die Beschwerden

- über den Zustand der Toilettenanlage an einer Grundschule. Eine Überprüfung ergab, dass einige Geruchsverschlüsse nicht mehr intakt waren. Eine Sanierung konnte aber nicht zugesagt werden.
- über die Pläne zur Erneuerung einer Obdachlosenunterkunft, die dann nicht ohne Einbindung der unmittelbaren Nachbarn weiter verfolgt wurden.

### Keine Angaben zum Erfolg waren möglich

- bei ausgesprochenem Lob oder Dank.
- in den meisten Fällen, die in der Zuständigkeit Externer lagen.
- hinsichtlich der Beschwerde über Wildschweinschäden in den Gärten.
- hinsichtlich der Anregung einer Fitnesstrainerin, in Kindertagesstätten ein Fitnesstraining anzubieten.

**Zwischenfazit:** Nur noch 30 % 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

Als Ergebnis einer Nachfrage bezüglich Veränderungen anlässlich der strukturellen Erkenntnisse aus dem Vorjahr sowie unmittelbar bei der Fallbearbeitung erfolgter Rückmeldungen kann Folgendes berichtet werden:

Beschwerden darüber, dass über das **Sperrmülltelefon** niemand erreichbar ist, gibt es unverändert, allerdings nicht mehr ganz im bisherigen Ausmaß.

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 letztes 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**. Das neue EDV-Programm Infoma konnte in der Hinsicht leider nicht angepasst werden. In den beschriebenen Fällen muss vom Sachbearbeiter manuell eingegriffen werden. Die Sachbearbeiter sind informiert und werden die Zahlungen entsprechend umbuchen.

**Defekte Straßenlaternen** sollen nach Abschluss des Projektes "Straßenbeleuchtungserneuerung" vom Programm automatisch erkannt werden, so dass diese auch ohne Meldung aus der Bürgerschaft erkannt und frühzeitig eine Reparatur veranlasst werden kann. Bezüglich der Ausführung von Reparaturen muss der Vertragspartner noch an der Zuverlässigkeit arbeiten.

Auch **Sammelrufnummern** sind nun im internen Telefonbuch eingetragen.

Die Kollegen und Kolleginnen der Friedhofsverwaltung bemühen sich nach Kräften, mit wenig Personal und Mitteln annehmbare **Zustände auf den städtischen Friedhöfen** zu schaffen. Die letztes Jahr ungepflegten Urnengrabreihen wurden wieder hergerichtet. Auch in diesem Bereich gibt es zu wenig Personal und Geld. Die letzte Gebührenkalkulation erfolgte im Jahr 2011, und eine Neukalkulation war eigentlich für das Jahr 2015 angekündigt. Dass die Gebühren nicht extrem hoch sind, kann in einem aktuellen Vergleich des Bundes der Steuerzahler von November 2017 im Internet nachgelesen werden. Im erweiterten Friedwaldgelände werden die neuen Grabstellen längst vergeben, und wenn nicht kurzfristig eine neue Kalkulation erfolgt, sind bald alle Grabstellen zu den alten - sehr günstigen - Konditionen belegt, d.h. eine Gebührenerhöhung geht dann für viele Jahre ins Leere.

## 5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Wenn **öffentliche Plätze und auch Schulgelände von Alkoholkranken und drogensüchtigen Menschen intensiv missbräuchlich genutzt** werden und Platzverweise nicht mehr durchgesetzt werden können, stößt das auf großes Unverständnis in der Bevölkerung. Die dünne Personaldecke im Ordnungsaußendienst muss für das Wohlergehen der Bürgerschaft und die Sicherheit von Schulkindern dringend aufgestockt werden. Die Politik hat die Problematik inzwischen im Rahmen einer Klausurtagung erkannt. Neben einer Ordnungspartner-schaft mit der Polizei soll auch eine Analyse anderer Maßnahmen und deren Finanzierung in Angriff genommen werden.

Rund um den Kahnweiher und auch anderen Bereichen in Refrath gibt es seit Jahren **Vandalismus und Trinkgelage durch Gruppen von Jugendlichen**. Diesem Treiben kann durch die Stadt mangels Personal nicht Einhalt geboten werden, und Strafanzeigen unterbleiben inzwischen, da diese nur viel Arbeitszeit kosten und zu keinem Ergebnis führen. Die Unzufriedenheit mit diesen Zuständen steigt zunehmend und die Bürgerschaft erwartet ein Eingreifen des Staates. Zumindest einzelne Stimmen in Leserbriefen haben erkannt, dass diese Probleme wohl zumindest teilweise ein Erziehungsdefizit erkennen lassen, für das die Eltern verantwortlich sind, und nicht die Politik oder Stadtverwaltung.

Auch im Rahmen einer Beschwerde über **Hunde auf dem Friedwald** wurde deutlich, dass es zu wenige Personalkapazitäten gibt, um die geltenden städtischen Verordnungen durchzusetzen. Nebenbei ergab sich diesbezüglich eine - nicht abschließend geführte - Diskussion zwischen FB 3 und FB 8 darüber, wer wofür zuständig ist.

Beschwerden über den **ungepflegten Zustand von Grünflächen**, wie beispielsweise das städtische Wiesengrundstück an der Waldstraße/Ecke Eichenweg bestätigen, dass der Personalbestand der Abteilung Grünflächen unverändert nicht in der Lage ist, die Flächen in einem akzeptablen Zustand zu erhalten.

Anhand einer Beschwerde über eine Schmutzdecke in der Peter-Bürding-Passage in Refrath wurde deutlich, dass es für das Stadtbild sehr unvorteilhaft sein kann, wenn die **Grundstücksflächen von Fußgängerzonen nicht dem öffentlichen Verkehr gewidmet** werden. Im Bebauungsplan Nr. 6148 wurde damals nur der Peter-Bürding-Platz dem öffentlichen Verkehr gewidmet, nicht aber die Peter-Bürding-Passage. Dies geschah laut Begründung des Bebauungsplans Nr. 6148 um "eine Überschreitung der zulässigen Geschossflächenzahl von mehr als 50 % zu vermeiden". Dies hat aber zur Folge, dass dort die städtische Straßenreinigungssatzung nicht greift. Erst wenn Verschmutzungen eine Gefahr für die öffentliche Sicherheit und Ordnung darstellen würden, könnte die Ordnungsbehörde eingreifen. Dies sollte bei der Ausgestaltung von öffentlichen Plätzen - wie der Fußgängerzone in Bensberg - bedacht werden.

Die Erfahrungen im Bereich des Parkplatzes am Kombibad Paffrath zeigen, dass, wenn ein **kostenlos nutzbarer Wohnmobilstellplatz** errichtet wird, einer missbräuchlichen Nutzung durch geeignete rechtliche Maßnahmen bereits im Vorfeld entgegengewirkt werden sollte. Diese sind nun aber in Arbeit.

Wenn **Kiss & Ride-Plätze** eingerichtet werden, um Bürgern und Bürgerinnen eine Haltemöglichkeit in unmittelbarer Nähe von ÖPNV-Haltestellen einzuräumen, dann müssen diese auch mit offiziellen Verkehrszeichen beschildert werden, damit ein Zuparken dieser Plätze geahndet werden kann, vor allem wenn diese unmittelbar neben Taxistellplätzen liegen.

Die Beschwerde eines Bürgers darüber, dass der Rettungswagen bereits zum dritten Mal die Feuerwehrezufahrt zur Sporthalle einer Schule kaum gefunden hat und dadurch sehr spät eingetroffen ist, hat deutlich gemacht, dass die Einsatzkräfte **zu wenig Feedback über Probleme bei Einsatzfahrten** geben. Solche Probleme sollten zügig den Vorgesetzten mitgeteilt werden, die dann für Abhilfe sorgen können. Grundsätzlich wäre es auch wünschenswert und sinnvoll, wenn die **Gebäudeverantwortlichen darauf achten, dass Rettungswege/-zufahrten** gut und deutlich erkennbar bleiben, den gesetzlichen Bestimmungen dauerhaft entsprechen und nicht zugestellt werden. Die Fachbereiche wurden daher um regelmäßige Überprüfung der Rettungswege bei allen öffentlichen Gebäuden/schulen gebeten.

Parkplätze an Straßen, bei denen die Reinigungspflicht bei der Stadt liegt, müssen grundsätzlich ebenfalls durch die Stadt gereinigt werden. Tatsächlich gekehrt werden jedoch nur die Fahrbahnen mit der Großkehrmaschine, was nach der Rechtsprechung auch ausreichend ist. **Parkbuchten werden nur sporadisch manuell gesäubert**, wenn durch die Verschmutzung eine Gefährdung eintreten kann, meist also nur, wenn Probleme gemeldet werden. Die Kommunen haben hier einen weiten Spielraum, der insbesondere von den zur Verfügung stehenden Personalkapazitäten beeinflusst wird. Da diese zu gering sind, ist die manuelle Reinigung meist auf die Fälle beschränkt, bei denen dem AWB Probleme mitgeteilt werden. Folge davon:

- Frust bei der Bürgerschaft aufgrund der Verschmutzungen
- schlechte Vorbildfunktion: wenn die Stadt ihren Pflichten schon nicht nachkommt, warum sollen dann die Bürger/Bürgerinnen als Anlieger ihrer Reinigungspflicht nachkommen?
- vermehrter Bürokratieaufwand durch entsprechende Beschwerdebearbeitung
- die betroffenen Flächen werden schmutzelig (verursachen schon alleine deshalb immer wieder Beschwerden), mit Pflanzen überwachsen und es entstehen durch die Wurzeln der Pflanzen Schäden, die dann durch den Bauhof behoben werden müssen.

Hier stellt sich wiederholt die Frage, ob die manuelle Straßenreinigung verbessert werden kann, was natürlich mit Personalzuwachs und damit einer entsprechenden Gebührenerhöhung verbunden wäre.

Die **Erledigung von Arbeitsaufträgen wird im Bereich Verkehrsflächen** oft weder intern noch von externen Auftragnehmern rückgekoppelt, sodass diesbezüglich keine Gewissheit besteht. Vergessene Arbeiten/Aufträge führen daher immer wieder zu Bürgerbeschwerden (beispielsweise nicht durchgeführte Lampenreparatur oder Korrektur der Detektionsfläche nach dem Versetzen eines Haltebalkens an einer Ampel).

Wenn eine zugesagte Ausbesserung einer Straße auch nach 5 Jahren noch nicht gemacht ist, könnte ein Problem mit der **Übersicht über anstehende Aufträge** vorliegen.

### 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 bzw. unzureichend gereinigt,
- Forderungen nach mehr Geschwindigkeitskontrollen, auch in Wohngebieten - bei gleichzeitigem Vorwurf der Abzocke von den Temposündern,
- Parkplatzprobleme in immer mehr Bereichen, verbunden mit Forderungen nach Anwohnerparkregelungen und verstärkten Kontrollen. (Die Parkplatzprobleme werden nun durch Fahrradschutzstreifen noch weiter verstärkt)
- Obdachlose und Drogensüchtige als Dauergäste in den Parkanlagen, inzwischen auch in unmittelbarer Nähe von Schulen,
- 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,
- Grünüberwuchs in den öffentlichen Verkehrsraum sowohl von privaten als auch städtischen Grundstücken wird nicht bzw. nicht ausreichend zurückgeschnitten und muss jedes Jahr teils an den gleichen Stellen immer wieder erst gemeldet werden, bevor dagegen vorgegangen bzw. für Abhilfe gesorgt wird. Die Thematik hat seit dem Beginn des Projektes Erneuerung der Straßenbeleuchtung wieder große Aktualität, da der meist private Überwuchs teilweise diese Arbeiten erschwert/behindert. Aufrufe an die Bürgerschaft, Ihrer Rückschnittsverpflichtung nachzukommen, verhalten leider teilweise erfolglos.

**Zwischenfazit:** Die Bekämpfung der dauerhaften Problemthemen wäre nur mit einer personellen Aufstockung möglich. Die zunehmende Verdichtung der Bebauung, die Reduzierung von Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum sowie steigende PKW-Zulassungszahlen 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 ei-

nem 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.

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 2017 bei lediglich fünf Fällen angesprochen bzw. mit einbezogen, so dass auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar ist. Sie betrafen völlig unterschiedliche Themen und Abteilungen.

### *Interessante Einzelfälle*

...gab es dieses Jahr nicht.

## **6.2. FB 2 – Finanzen**

### *Aufgabenspektrum*

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

### *Anliegenschwerpunkte*

FB 2 wurde 2017 bei insgesamt 19 Fällen angesprochen, wobei auch dieses Jahr überwiegend Beschwerden (13) eingegangen sind und mit 9 Meldungen die Steuerabteilung am häufigsten betroffen war. Die Zweitwohnsitzsteuer war allein 3 Mal Anlass für Beschwerden. Die schwierige Situation auf dem Wohnungsmarkt spiegelt sich in 6 Beschwerden bezüglich des Wohnungswesens wider, weil keine den Vorstellungen entsprechende Wohnung angeboten werden konnte.

### *Interessante Einzelfälle*

Durch eine Beschwerde über die Vergnügungssteuerforderung für eine Tanzveranstaltung wurde die Verwaltung darauf aufmerksam, dass der Verwaltungsaufwand zur Festsetzung der Vergnügungssteuer für gewerbliche Tanzveranstaltungen in keinem Verhältnis zur der geringen Höhe der erzielten Einnahmen steht. Die Tanzsteuer wurde daraufhin mit Beschluss des Rates vom 19.12.17 ab 01.01.18 abgeschafft.

Ein Bürger beschwerte sich darüber, dass die Stadtkasse Amtshilfe für die GEZ leistet bzw. Vollstreckungen für sie ausführt, obwohl sie dies nicht dürfe. Er fügte auch gleichzeitig die Paragrafen bei, die seine Auffassung unterstützen. Er hatte allerdings andere Bestimmungen, welche die tatsächliche rechtliche Grundlage dafür darstellen, übersehen.

### 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 und Zentrales Baustellenmanagement (als Stabsstelle bei FBL 3).

#### *Anliegenschwerpunkte*

FB 3 wurde 2017 mit 179 Anliegen befasst. Die Ordnungsbehörde hatte auch dieses Jahr wieder mit 75 % den größten Anteil. Durch steigende Zulassungszahlen, Wegfall von legalen Parkmöglichkeiten und Bebauungsverdichtung nimmt der Parkdruck in der Stadt stetig zu. Die Rufe nach der Kontrolle von Parkverstößen in den Wohnvierteln werden immer größer, die Stimmung in der Nachbarschaft durch die inzwischen häufigeren Kontrollen und Privatanzeigen dort immer schlechter. 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 und dafür besser an anderer Stelle kontrollieren. Wegen angeblicher Sichtbehinderung durch parkende Fahrzeuge werden teilweise noch weitere Parkverbote gefordert.

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

#### *Interessante Einzelfälle*

Anlässlich der Beschwerde von im Industrieweg ansässigen Firmen über behindernd parkende Fahrzeuge wurde festgestellt, dass die (permanent angeordneten) Parkverbotsschilder immer wieder verdreht oder beseitigt wurden, so dass zunächst keine entsprechenden Verwarnungen erteilt werden konnten. Auch die anlässlich einer privaten Hochbaumaßnahme aufzustellende mobile Beschilderung wurde ständig manipuliert, sodass selbst der geduldigste Kollege schon mit dem Gedanken spielte, die Polizei einzuschalten. Um dort Abhilfe zu schaffen, musste der Bauhof mehrfach ausrücken und die Beschilderung wieder in Ordnung bringen.

Im Sommer kam es durch Personalausfälle und großen Andrang wegen der bevorstehenden Urlaubszeit zu langen Wartezeiten im Bürgerbüro Stadtmitte. Eine Bürgerin beklagte sich darüber, dass es dort sehr warm und stickig wurde, und in so einer Atmosphäre keine Möglichkeit bestanden habe, etwas zu trinken zu bekommen oder auf die Toilette zu gehen. Offenbar fehlt (unverändert) eine augenfällige Beschilderung zur Kundentoilette im Stadthaus, und die Bereitstellung von Trinkwasser ist heutzutage in Geschäften bereits ein üblicher Service, der sich bei längeren Wartezeiten auch im öffentlichen Dienst gut machen würde. FB 8 sah sich hier nicht zuständig, und FB 3 sah keine Möglichkeit für einen solchen Service. Bleibt zu hoffen, dass im geplanten neuen Stadthaus Wasserspender oder Getränkeautomaten im Warteraum möglich werden.

Über die Praxis, beim sehr gut besuchten mobilen Bürgerbüro in Refrath bei großem Andrang schon bis zu eine halbe Stunde vor Ende der angegebenen Öffnungszeiten keine Bürger und Bürgerinnen mehr einzulassen (weil die Räumlichkeiten pünktlich verlassen werden müssen), gab es wiederholt Beschwerden. Es sollte hier ein entsprechender Hinweis durch ein Schild vor Ort und im Internet gegeben, oder die offizielle Öffnungszeit reduziert werden.

Durch die Erweiterung des Friedwaldes liegen nun neue Grabstellen auch außerhalb des eingezäunten Geländes, auf der anderen Seite eines viel benutzten Waldweges. Demzufolge gibt es dort nun gelegentlich Hundeexkremente im Bereich der Grabstellen, was eine Witwe sehr aufgebracht hat. Eine weitergehende Einzäunung wäre aber zu teuer und auch bau-

rechtlich nicht umsetzbar, für Kontrollen vor Ort fehlt das Personal. Durch die inzwischen häufigere Präsenz eines Gärtners vor Ort und eine in dem "neuen Teil" deutlich sichtbar aufgestellte Gedenktafel für die Verstorbenen (wie auch schon im "alten Teil" des Begräbniswaldes) ist für Passanten inzwischen aber besser erkennbar, dass sie durch einen Friedwald gehen und daher Hunde angeleint werden müssen.

Ein Bürger beschwerte sich darüber, dass beispielsweise am S-Bahnhof nicht selten mehr als 20 Taxen stehen mit laufenden Motoren, Winter wie Sommer. Die Berichterstattung über die mangelhafte Abgasreinigung bei Dieselfahrzeugen war für ihn Anlass, dieses seit Jahren bestehende Ärgernis anzuzeigen. Hier verwies die Ordnungsbehörde auf die Kreisverwaltung, die für die Einhaltung der Taxiordnung zuständig sei, und diese verwies wiederum auf die Ordnungsbehörde. Dagegen vorgehen will keine der beiden Behörden, da die Fahrzeuge schließlich im Winter geheizt und im Sommer gekühlt werden müssten. Die gleichen Zuständigkeitsprobleme existierten beim Missbrauch der Kiss & Ride-Parkplätze am Busbahnhof in Bensberg durch Taxen. Hier wurde durch die Ausschilderung eines Halteverbots inzwischen zumindest die Grundlage für Verwarnungen geschaffen.

#### **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 17 Anliegen zu verzeichnen, in die FB 4 eingebunden war. Überwiegend ging es wieder um das Thema Sport.

Die zunehmende Umwandlung von Asche-Fußballplätzen in Kunstrasenplätze führt dazu, dass diese besser vor Vandalismus geschützt und somit für Hobbyfußballer gesperrt werden müssen. Dies betrifft auch den Stadionfußballplatz. Die im Stadtgebiet vorhandenen Alternativen in Form von Bolzplätzen sind den Bürgern und Bürgerinnen oftmals nicht bekannt, was wiederum zu deren Verödung führt, da die ausbleibende Nutzung suggeriert, dass man sie auch nicht intensiv pflegen muss. Hier könnte eine teilweise erforderliche Grundpflege/Verschönerung und anschließende Öffentlichkeitsarbeit das bestehende Angebot eventuell wieder mehr ins Bewusstsein bringen und für eine bessere Annahme sorgen.

##### *Interessante Einzelfälle*

Auch im Bereich der Berufsschule übersteigt der Bedarf an Schülerparkplätzen das vorhandene Kontingent, so dass nicht verhindert werden kann, dass die Schülerinnen und Schüler auf Parkplätze in unmittelbarer Nachbarschaft ausweichen oder auch keinen legalen Parkplatz mehr finden. Gerade für Berufsschüler ist eine Fahrt mit dem ÖPNV vom Ausbildungsplatz zur Schule schwer oder nicht durchführbar.

#### **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.

##### *Anliegenschwerpunkte*

FB 5 hatte es 2017 mit 58 Anliegen zu tun. Einen Schwerpunkt bilden dieses Jahr wieder die Engpässe bei den Unterbringungsmöglichkeiten in einer Kindertagesstätte und im Offenen Ganztage.

#### *Interessante Einzelfälle*

..gab es nicht.

### **6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung** *Aufgabenspektrum*

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

#### *Anliegenschwerpunkte*

FB 6 wurde 2017 in 47 Fällen eingebunden, wobei auch dieses Jahr wieder zum Großteil die Bauaufsicht gefragt war. Das Vorgehen gegen einen Ponyhof, dessen Betreiberin u.a. diverse ungenehmigte Bauten in der Landschaft errichtet hat, wurde intensiv kritisiert. Auch die Aktionen gegen eine im Laufe der Jahre immer weiter ausgebauten Mountainbike-Anlage im Nußbaumer Wald sorgten für zahlreiche Beschwerden.

#### *Interessante Einzelfälle*

Ein von Berufs wegen sehr sportlicher Bürger regte an, im Bereich der Grünfläche am Wohnpark Bockenbergr Sportgeräte aufzustellen. Da dort entsprechend dem Integrierten Handlungskonzept Bensberg ohnehin ein Treffpunkt für Jung und Alt entstehen soll, wurde er auf die Bürgerbeteiligung an diesem Verfahren verwiesen. Um die Möglichkeiten der sportlichen Betätigung im Freien zu erweitern, wurde zumindest an der Saaler Mühle ein Fitness-Parcours errichtet und im März 2018 eingeweiht.

Eine Anwohnerin aus dem Umfeld des Mediterana beklagte sich darüber, dass das Freizeitbad viel zu wenige Parkplätze für seine Kunden aus ganz Deutschland und auch dem Ausland vorhalten würde. In der Weihnachtsferienzeit hätten dort chaotische Zustände geherrscht. Nach ihrer Auffassung müsste dort z.B. ein Parkdeck gebaut werden, so wie es beispielsweise der Supermarkt Kaufland für seine Kunden getan hat. Beim Mediterana gibt es jedoch schon mehr als die gesetzlich geforderte Anzahl an Stellplätzen, so dass hier keine Forderungen nach einer größeren Anzahl umgesetzt werden können.

### **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 2017 mit 266 Anliegen wieder am häufigsten betroffen, hierbei allein die Müllentsorgung mit 76 Meldungen.

Die neu eingeführte Biotonnenreinigung bildete einen Themenschwerpunkt. Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat 2017 ein Fahrzeug für die Biotonnenreinigung angeschafft und zur Finanzierung die Gebühr um 3 € jährlich erhöht. Daraus schlussfolgerten manche Bürger einen Anspruch auf eine regelmäßige, mehrmalige Reinigung im Jahr. Der angekündigte Start verzögerte sich jedoch bereits aufgrund eines Lieferverzuges, und wegen technischer Probleme musste die angekündigte Reinigung bereits kurz nach dem Start öfters und auch im Laufe des Jahres immer wieder ausfallen. Hinzu kamen und kommen (unverändert) Ausfälle auch

aus personellen Gründen. Bezüglich der Reinigungstermine stieß die Ankündigung, diese lediglich im Internet bekannt zu geben, auf heftige Kritik. Die Alternative, die Tonnen nach der Reinigung stets bis 15 Uhr stehen zu lassen, stieß auf keine große Gegenliebe, zumal die Tonnen mancherorts zwangsläufig auf öffentlichen Verkehrsflächen im Wege stehen.

Alle Jahre wieder häufen sich im Winter Beschwerden über nicht oder unvollständig geleerte Mülltonnen, da der Inhalt festgefroren ist. Abhilfe ist durch die Kollegen da allerdings nicht möglich.

Die maroden, sanierungsbedürftigen Straßen mit ihren Löchern und Rissen sowie die notdürftigen Flickaktionen bildeten wieder einen zweiten Schwerpunkt (Unebenheiten und damit verbundene Lärmentwicklung).

### *Interessante Einzelfälle*

Dass für den besonders umweltfreundlichen Radverkehr nicht nur der Umstand der Überlastung der Hauptstraßen (s. S. 32 MobiK), sondern auch deren baulicher Zustand ein Problem darstellt, zeigt eine Beschwerde über den Zustand der Paffrather Straße in einem Teilstück, das nicht ausgebessert, sondern wo stattdessen ein Warnschild aufgestellt wurde (so wie dies der Landesbetrieb an der Odenthaler Straße auf einem reinen Geh- und Radweg bereits praktiziert hatte).

Ein Bürger, der besonders stark unter Allergien, Asthma und COPD (Chronisch-obstruktive Bronchitis) leidet, beschwerte sich nach einer intensiven Recherche darüber, dass es für das Stadtgebiet keine offiziellen Luftemissionskarten und Datenreihen gibt. Seine ständigen erheblichen gesundheitlichen Beschwerden führt er auf die Luftschadstoffbelastung zurück. Er forderte den Bürgermeister im Sinne einer Daseinsvorsorge auf, für die Einrichtung entsprechender Messstellen zu sorgen. Nachdem auch aus dem politischen Raum eine ähnliche Forderung kam, wurde inzwischen diesbezüglich an die für solche Messungen zuständige Bezirksregierung herangetreten.

Um auch Bürgern und Bürgerinnen ohne Internetanschluss eine Informationsmöglichkeit über den geplanten Reinigungstermin ihrer Biotonne zu geben, wurde nach einer entsprechenden Beschwerde eine Rufnummer mit einer Bandansage eingerichtet (Tel. 14 33 45). Diese wird regelmäßig aktualisiert.

Die ursprüngliche Fahrspur der Bensberger Straße stadteinwärts, die nach der Baumaßnahme Kreisel Schnabelsmühle ohne bauliche Veränderung, sondern nur durch eine Markierung zum Geh- und Radweg geworden ist, war einer Bürgerin nicht geheuer und erzeugte ein Gefühl der Unsicherheit.

Der Ersatz einer alten Holzbrücke über einen Bach durch eine neue aus Aluminium kam bei einer Bürgerin nicht gut an. Die vorherige Idylle sei abhandengekommen, und das höhere - normgerechte - Gelände stieß gleichfalls auf Missfallen.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb kann nicht immer sicherstellen, dass für die Ausladung von schweren Sperrmüllgegenständen körperlich geeignetes Personal vor Ort ist. Wenn Bürger schwere Gegenstände wie beispielsweise Waschmaschinen zwar zuhause mit Hilfe eines Nachbarn ins Fahrzeug verladen können, haben sie daher am Wertstoffhof ein Problem. Dass das Personal dort gesundheitlich nicht dafür geeignet ist, beim Entladen mit anzupacken, konnte ein Bürger nicht nachvollziehen.

Eine Bürgerin war nicht nur sehr irritiert darüber, dass eine neue Straßenbeleuchtung schon nach kurzer Zeit wieder defekt war, sondern vor allem darüber, dass im Vorfeld der im Stadtgebiet durchgeführten kompletten Erneuerung der Beleuchtung nicht dafür gesorgt wird, dass die Straßenlaternen von Grünüberwuchs frei geschnitten werden. Mehrfach wurde auch

beklagt, dass die neuen Leuchten nicht mehr so hell sind und die Straßen daher schlechter ausgeleuchtet sind.

## **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 2017 bei 69 Anliegen involviert. Der Schwerpunkt liegt auch dieses Jahr wieder bei den Aufgaben der Grünflächenabteilung, die 71 % der Fälle ausmachen. Die Defizite bei den Pflegemaßnahmen öffentlicher Grünflächen und Spielplätze schlagen sich hier nieder.

### *Interessante Einzelfälle*

Eine auffällige Rodungsaktion des Unternehmens „Westnetz“ sorgte für Unmut, weil in der Bürgerschaft für solche Dinge natürlich erst Mal die Stadt verantwortlich ist. Die Kollegen von FB 8 konnten hier aufklären, dass dies gerade nicht der Fall ist, sondern ein erforderlicher Freiraum für die Strom-Überlandleitung geschaffen werden musste.

## **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 17 Anliegen betrafen wieder völlig unterschiedliche Dinge, ohne dass ein Schwerpunkt erkennbar ist. Wie alle Jahre wieder gab es auch 2017 eine Beschwerde darüber, dass die Verwaltung aufgrund eines Betriebsausfluges an einem Tag geschlossen hatte. Auch noch so vielfältige Informationen erreichen eben nie alle Bürger und Bürgerinnen.

### *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 95 (Vorjahr 102) Anliegen lag die Zuständigkeit bei 50 Anliegen bei Firmen oder anderen Behörden. Die Bürger und Bürgerinnen sehen die Stadtverwaltung für fast alles in der Verantwortung, beispielsweise die Verbrechensbekämpfung bzw. -vorbeugung, Ausländerangelegenheiten (die seit vielen Jahren bei der Kreisverwaltung angesiedelt ist), Glas beim Karnevalszug in Odenthal, Probleme mit der Kindergeldkasse oder auch die rechtliche Unterstützung in Privatangelegenheiten.

Der Verwaltungsvorstand, bei dem die Umsetzung des Mobilitätskonzeptes angesiedelt ist, durfte sich nach Start der Umsetzungsphase und der ersten Markierung eines Fahrradstreifens auf der Kölner Straße mit zahlreichen Beschwerden wegen der vielen weggefallenen Parkmöglichkeiten befassen. Ein zweiter Schwerpunkt kristallisierte sich durch das Verfahren zur Erstellung eines neuen Flächennutzungsplans heraus, und auch die seit langer Zeit bestehende Baustellensituation in der oberen Hauptstraße, bedingt durch die Maßnahme des Strundeverbandes, und ihre negativen Auswirkungen auf die dort ansässigen Firmen sorgte für diverse Beschwerden und Hilferufe an den Bürgermeister. Die Absicht eines großen Unternehmens, einen an das Firmengelände angrenzenden Waldbereich für Erweiterungsflächen zu beanspruchen, stieß ebenfalls auf heftige Gegenwehr in der Bürgerschaft. Die Planungen hinsichtlich des InHK Bensberg sind ebenfalls von Unstimmigkeiten bezüglich der dort vorgesehenen reduzierten Parkmöglichkeiten begleitet: manche möchten den Kunden möglichst viele Parkplätze vor der Tür anbieten, andere hätten lieber eine Flaniermeile mit Aufenthaltscharakter, wo Fahrzeuge nur stören.

### *Interessante Einzelfälle*

Eine Bürgerin verwies auf ein gutes Beispiel von Lindlar, das acht neue Pendler-Parkplätze anbietet und eine Internetseite geschaltet hat, auf der sich Fahrgemeinschaften verabreden können." <http://www.lindlar.de/pendler.html>. Das Thema sollte nicht separat aufgegriffen, sondern im Rahmen der "Mobilitätsoffensive Rhein-Berg" des Kreises mit angepackt werden. Der Vorschlag, ein ähnliches Portal für die Belegschaft im städtischen Intranet zur Verfügung zu stellen, wurde nicht aufgegriffen.

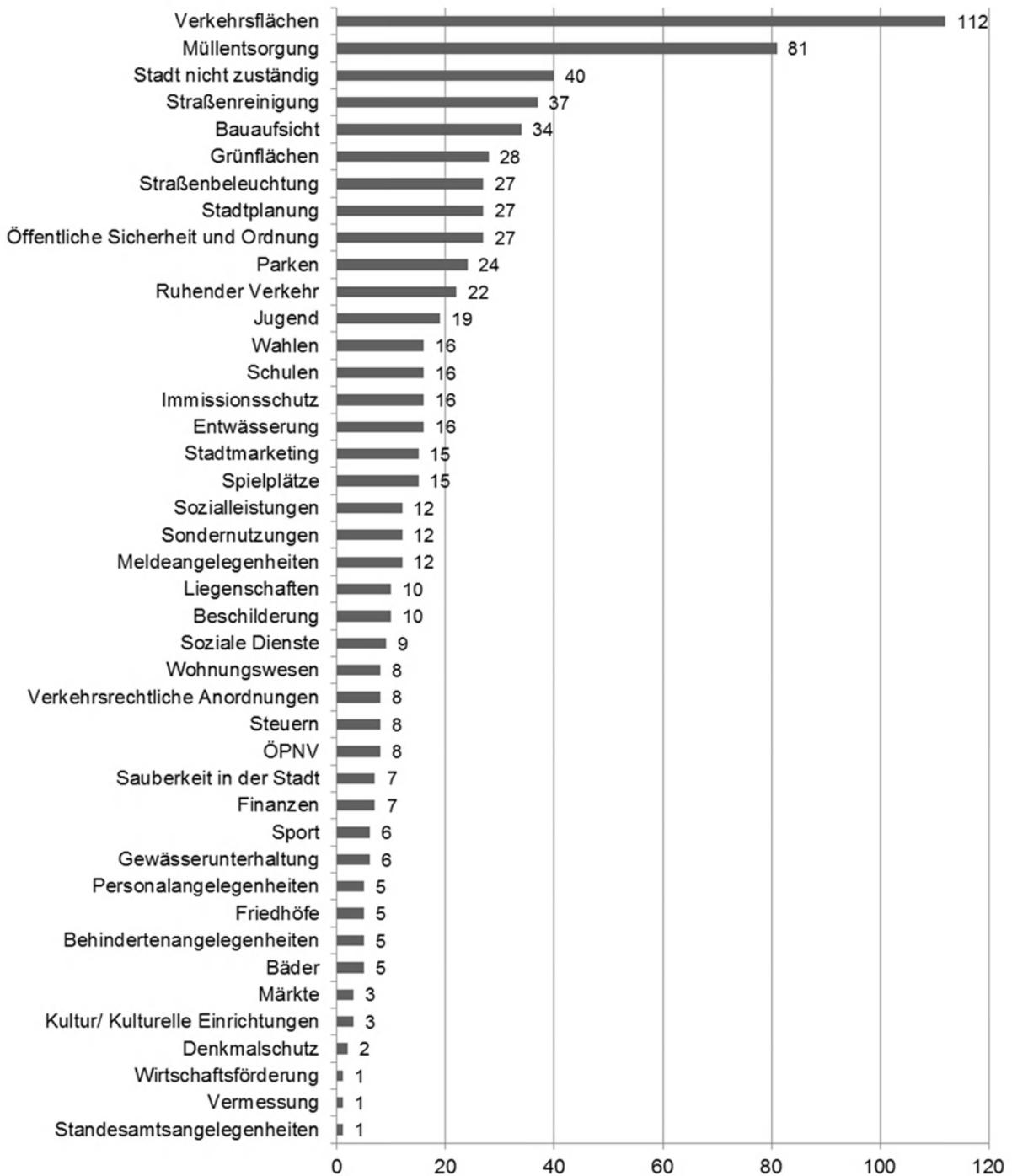
Im Umfeld von Strommasten sind umfangreiche Rodungen erforderlich gewesen, weil der Sicherheitsabstand, in welchem keine Bäume stehen dürfen, nicht mehr eingehalten war. Das Versorgungsunternehmen Westnetz war seit November 2016 aktiv gewesen, was aber viele Bürger und Bürgerinnen nicht mitbekommen hatten und dann Beschwerden bei der Stadt einreichten. Außer den Wanderwegen war auch das Freibadgelände in Bensberg betroffen. Eine Neuanpflanzung von Bäumen ist dort nicht sinnvoll. Es sollte aber geprüft werden, ob dort Büsche neu angepflanzt oder andere Schattenspendler installiert werden können, damit zumindest wieder kleinere schattige Plätze geschaffen werden können.

## **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 unverändert der Dauerbrenner. Von den 112 Eingaben und Beschwerden dazu betrafen fast ein Drittel Verkehrssicherungsmaßnahmen, wobei sich diese auch auf die Sicherheit von Fußgängern und Radfahrern bezogen. In diese Thematik fallen beispielsweise die Forderungen nach Ampeln oder die Kritik an deren Schaltrhythmus, Anregungen zu neuen Verkehrsspiegeln, die Ahndung von behindernd parkenden Fahrzeugen oder auch das Vorgehen gegen sichtbehindernden und/oder einengenden Grünüberwuchs und zu schnell fahrende Fahrzeuge. Die Entfernung eines Verkehrsspiegels an der Schmidt-Blegge-Straße sorgte schon alleine für sechs Beschwerden bei der ZAB. Der Spiegel wurde jedoch gerade aus Verkehrssicherungsgründen entfernt, weil die Geschwindigkeit der herannahenden Radfahrer oft unterschätzt wurde und dadurch Unfälle entstanden. Gleichzeitig wurde allerdings auch durch die Entfernung einer Hecke für bessere Sicht auf den Radweg gesorgt.

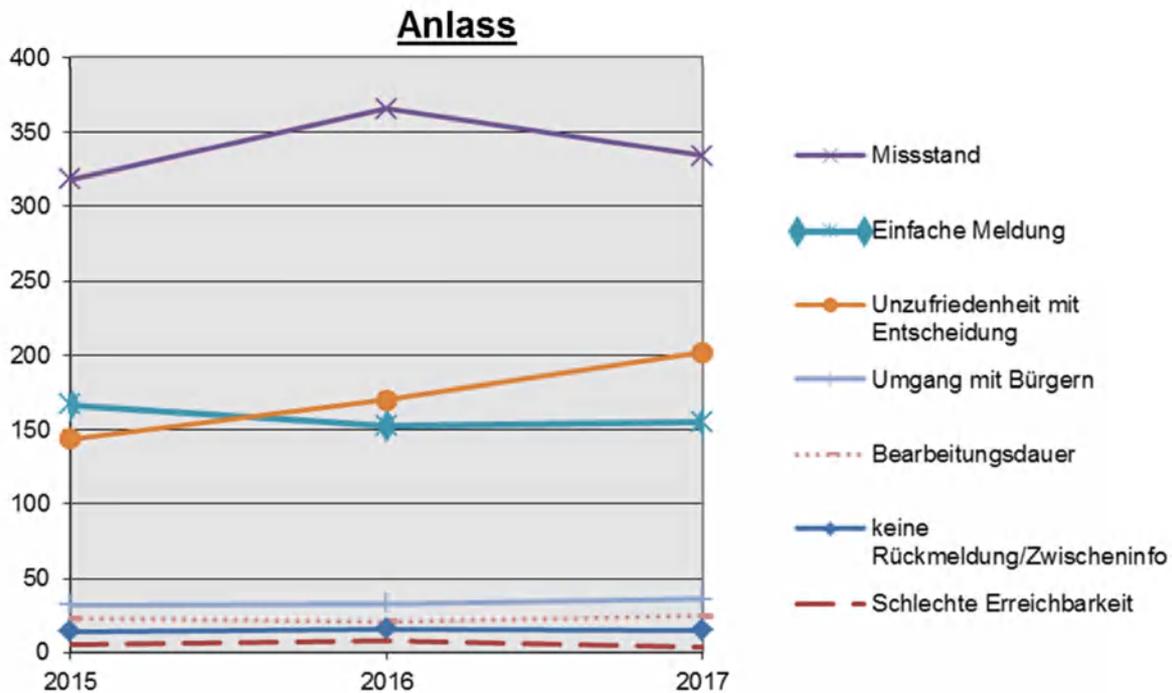
### Zahl der Anliegen nach Kategorien



Die Kategorie „**Müllentsorgung**“ stellt mit 11 % der Fälle (81 Meldungen) wieder das zweithäufigste Thema dar, wobei sich als Schwerpunkt wieder der Biomüll entpuppte. Die Einführung einer jährlichen Biotonnenreinigung sorgte für viele Beschwerden, weil die angekündigten Termine nicht eingehalten oder die Tonnen nicht gut gereinigt wurden. Übersehene Mülltonnen gehören leider zum Alltag und entsprechende Meldungen wurden auch öfters nicht erfasst, sondern direkt zur Erledigung an den AWB weitergeleitet.

## 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):



Bei einer annähernd gleich gebliebenen Gesamtzahl der Anliegen ist in diesem Jahr eine Verlagerung des Anlasses von **Misständen** zu einer Unzufriedenheit mit der Entscheidung festzustellen. 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. Zwei der 25 Meldungen betrafen hier die Zuständigkeit anderer Behörden (Grundbuchumschreibung und Führerscheinausstellung dauerten zu lange). Themen waren hier beispielsweise die Dauer der Reparatur von Laternen, angehobenen Gehwegplatten und Straßenschäden, oder die Reaktion auf einen Hinweis auf schlecht verlegte Kabel auf dem Biomarkt. Probleme entstehen bezüglich Bearbeitungsdauer vor allem bei einem längerfristigen Personalausfall, z.B. während und um die Ferienzeiten. In einem Fall wurde der schnelle Rückschnitt von sichtbehindernden Zweigen im öffentlichen Verkehrsraum durch die Abteilung Grünflächen gelobt.

Die **schlechte Erreichbarkeit** wurde nur noch in 4 Fällen als vorrangiger Anlass festgehalten, wobei immer wieder die Erreichbarkeit des Sperrmülltelefons thematisiert wird.

Eine **ausbleibende Rückmeldung** oder Zwischennachricht war dieses Jahr 15 Mal Beschwerdegrund, verteilt auf mehrere Fachbereiche. Mit 6 Meldungen lag dabei der Schwerpunkt bei FB 7, wovon allerdings nur 2 als begründet betrachtet werden konnten.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2017 in gut einem Viertel der Fälle im Vordergrund. Die vermehrten Beschwerden mit diesem Anlass sind teils durch das Einschreiten der Bauaufsicht gegen die Mountainbikeanlage im Nußbaumer Wald und den Ponyhof Sonnenschein zu erklären. Sowohl die Regelung, dass nur noch ein Reisigbündel je Biotonne mitgenommen wird, als auch die Einführung einer maschinellen, jährlichen Bioton-

nenreinigung ohne Rechtsanspruch darauf - trotz gleichzeitiger Gebührenerhöhung - sowie die Probleme in der Praxis sorgten ebenfalls für eine Zunahme der Fälle mit diesem Anlass.

Der **Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen** wurde in 36 Fällen thematisiert, wobei zwei Anliegen kein städtisches Personal betrafen. Ein Lob für den Umgang wurde dieses Jahr auch erfasst, das wegen des gleichzeitigen Hinweises auf eine Optimierungsmöglichkeit der Homepage hier wortwörtlich wiedergegeben wird:

„Ich habe vor einer halben Stunde eine Beschwerde wegen unserer nicht geleerten Biotonne geschickt, nach langem weiteren Suchen im Netz konnte ich doch die richtige Stelle erreichen und mir wurde sehr freundlich zugesichert, dass die Tonne heute noch geleert wird. Davon ausgehend, dass das jetzt auch passiert, wollte ich die Rückmeldung geben, dass wenn man jemand erreicht einem freundlich und unkompliziert geholfen wurde.“

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches Verhalten. Wenn dem eigenen Begehren nicht entsprochen wurde (z. B. bezüglich Umgangsrecht mit Kindern) oder die Bürger und Bürgerinnen sich nicht korrekt behandelt fühlen (Mülltonnen werden nach der Leerung nicht zu den richtigen Häusern zurückgestellt bzw. auf der Straße belassen), 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

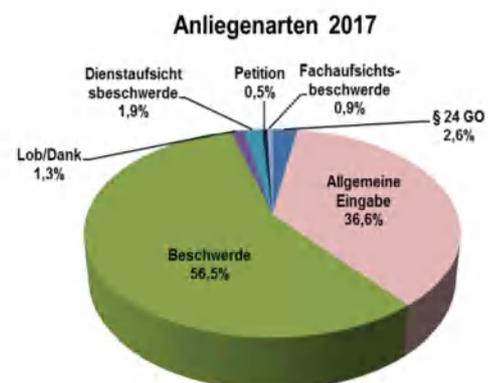
Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

- 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				
	2014	2015	2016	2017
§ 24 GO	21	22	8	20
Allgemeine Eingabe	242	272	309	282
Beschwerde	455	372	417	436
Lob/Dank	12	13	7	10
Dienstaufsichtsbeschwerde	8	14	16	15
Petition	2	6	3	4
Fachaufsichtsbeschwerde	6	4	7	4
<b>Summe</b>	<b>746</b>	<b>703</b>	<b>767</b>	<b>771</b>



### 9.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum sind wieder 20 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO eingegangen, die zehn Kategorien betrafen. Eine Anregung konnte nicht mehr auf die Tagesordnung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) gesetzt werden, da sie zu spät einging.

Die Vorgänge wurden überwiegend in die zuständigen Gremien zur weiteren fachlichen Beratung und Entscheidung verwiesen oder abgelehnt.

Eine Auswertung nach Kategorien und betroffenen Fachbereichen zeigt für 2017 folgende Aufteilung:

Kategorie	Anzahl	Anteil
Verkehrsflächen	8	40%
Stadtplanung	4	20%
Bauaufsicht	1	5%
Grünflächen	1	5%
Liegenschaften	1	5%
Meldeangelegenheiten	1	5%
Müllentsorgung	1	5%
Parken	1	5%
Stadt nicht zuständig	1	5%
Straßenreinigung	1	5%
<b>Gesamt</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Beteiligt / Jahr	2015	2016	2017
FB 1	3	0	1
FB 2	1	0	0
FB 3	2	3	3
FB 4	0	0	0
FB 5	1	0	0
FB 6	1	2	0
FB 7	3	1	2
FB 8	1	0	2
BM	3	0	1
Sonstige interne	6	2	11
Externe	1	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

Dieses Jahr gab es einen Schwerpunktbereich im Bereich Verkehrsflächen durch mehrere Beschwerden gegen den neu angelegten Fahrradstreifen auf der Kölner Straße. Durch diese Maßnahme des Mobilitätskonzeptes wurden über 30 Parkmöglichkeiten beseitigt, was zu heftigen Protesten auch auf diesem Wege gesorgt hat. Im zuständigen Fachausschuss wurden die Beschwerden 2018 bereits zurückgewiesen.

Ebenfalls um die Parkplatznot ging es auch einem Anwohner eines verkehrsberuhigten Bereichs. Hier konnten zumindest zwei neue Parkflächen gekennzeichnet werden.

Ein weiterer Schwerpunkt war das Flächennutzungsplanverfahren, zu dem allein vier Beschwerden dieser Art eingereicht wurden.

### 9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Die Bürger und Bürgerinnen wenden sich mit einer Vielzahl von Anliegen an die ZAB. Sie tun dies zumeist, weil sie einen Missstand aufzeigen wollen (z.B. Überwuchs in Verkehrsfläche, defekte Laternen, wilder Müll), des Öfteren aber auch nur, weil sie den richtigen Ansprechpartner oder die richtige Ansprechpartnerin für ihre Fragen nicht kennen, gerade nicht erreichen oder im Telefonbuch / auf der Homepage nicht finden. Aus manchen Texten geht dies eindeutig vor, beispielsweise diesem:

*„Auf Grund dessen da ich nicht weiß wo ich meine Frage stellen kann, versuche ich es einfach hier. Es geht sich darum, ich würde gerne für das internationale GPS Spiel "Geocaching" ein versteck an einer Rasthütte am Waldrand anbringen. Ist sowas gestattet, beziehungsweise an wen muss ich mich wenden.“*

So wurde das Kontaktformular der ZAB auch ausgefüllt, um Anträge auf Halte-/Parkverbote und Fragen zur neuen Straßenbeleuchtung zu stellen, oder auf Verschmutzungen im Stadtgebiet hinzuweisen. 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 282 Anliegen als allgemeine Eingaben und 436 Anliegen als Beschwerden klassifiziert. Der Beschwerdecharakter wurde somit wieder in etwas mehr Fällen als letztes Jahr festgestellt. Im Beschwerdebereich war FB 7 mit 166 Meldungen am häufigsten betroffen, hier vor allem Müllentsorgung, Straßenreinigung, Winterdienst und Straßenschäden.

Die eingehenden Anregungen sind teilweise auch sehr konträr. So wurde beispielsweise von einem Bürger angeregt, eine Wiese im Bereich Reginharstraße als Sportpark anzulegen, während ein anderer Vorschlag darin bestand, hier doch dringend benötigte Parkplätze zu errichten.

Bei der Bearbeitung von Bürgeranliegen ist es wichtig, mit den persönlichen Daten sorgfältig umzugehen. Es ist sicher gut gemeint, wenn die Kontaktdaten eines Beschwerdeführers und die Beschwerde selbst an Außenstehende, die für eine Fehlerbehebung zuständig sind, mit weitergeleitet werden, da dann der Beschwerdeführer die Rückmeldungen meist unmittelbar mit bekommt. Allerdings ist nicht jeder erfreut darüber, wenn seine Daten auf diese Weise umfassend publik werden.

### 9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein – vermeintliches - persönliches Fehlverhalten von städtischen Kollegen und Kolleginnen. Dies wird in den als „Dienstaufsichtsbeschwerde“ bezeichneten Schreiben meist nicht geltend gemacht, sondern überwiegend allgemeine Kritik oder Frust über eine getroffene sachliche Entscheidung vorgetragen.

Insgesamt stellen Dienstaufsichtsbeschwerden mit 15 Eingängen einen sehr kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich dieses Jahr auf fünf Fachbereiche, wobei 60 % den Fachbereich 5 betrafen, allerdings in der Sache fast ausnahmslos unbegründet waren.

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

Berechtigt war eine Beschwerde, weil einem beauftragten Rechtsanwalt Anfragen nicht beantwortet wurden.

### 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. Drei betrafen Bauarbeiten und eine das Umgangsrecht mit einem Kind. Zu ihrem Erfolg können teils keine Angaben gemacht werden, teils waren sie erfolglos.

### 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 vier Fälle, die jedoch alle unbegründet waren. Sie richteten sich in drei Fällen gegen Baugenehmigungen. Ein Bürger legte direkt „Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerde“ ein, die er gleichzeitig auch an die Kreisverwaltung übersandte. Der Vorwurf der Untätigkeit gegenüber dem FB 3 war in keiner Weise gerechtfertigt, da die Zuständigkeit mit der Kreisverwaltung abgeklärt worden und die Angelegenheit zur Bearbeitung an die Kreisverwaltung abgegeben war.

### 9.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde zehn Mal explizit Lob bzw. Dank für eine gute und/oder sehr schnelle Arbeit der Kollegen und Kolleginnen erfasst. Dieses Mal wurden die Fachbereiche 3, 4, 5, 7 und 8 lobend erwähnt. Dabei ging es um die gute Arbeit bezüglich einer Veranstaltung zur Flüchtlingssituation an der GGS Katterbach, den (im Februar) zügigen Baufortschritt und die super Verkehrsführung am neuen Kreisel Schnabelsmühle, die freundliche und unkomplizierte Hilfe beim Abfallwirtschaftsbetrieb (wenn man erst mal jemanden erreicht hat), das ruhige und professionelle Handeln der gesamten Rettungsteams bei einem Notfalleinsatz und den raschen Rückschnitt von sichtbehinderndem Grün. Dass eine Kollegin des Wahlbüros die Wahlunterlagen bei einem schwerbehinderten Bürger persönlich zuhause abgab, um ihm die Wahl noch zu ermöglichen, sorgte für ein dickes Lob. Am Jahresanfang 2017 funktionierten offenbar trotz Wintereinbruchs die Biomüllabfuhr sowie die Weihnachtsbaum- und Sperrmüllabholung in Herkenrath hervorragend. Für die professionelle Unterstützung durch das Stadtarchiv und die Installation einer Blindenampel erreichten die ZAB Dankesmeldungen.

## 10. Schmankerl

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

- Ein Bürger beklagte sich darüber, dass sein Auto über einen Kilometer lang „meckert“, er solle doch gefälligst nicht mehr als 30 km/h fahren. Ursache dafür war, dass die lokal begrenzte Geschwindigkeitsreduzierung an einer Gefahrenstelle nicht durch ein weiteres Schild aufgehoben wurde und dies auch rechtlich nicht vorgesehen ist. Da muss das Auto noch lernen.
- Eine Firma war damit beauftragt, auf einer Hauptverkehrsstraße die Kanaldeckel zu erneuern, wofür eine Genehmigung für Nacharbeit erteilt worden war. Bei diesen geräuschintensiven Arbeiten dachten die Arbeiter wohl, dass es auf noch mehr Lärm durch laute Radiomusik auch nicht mehr ankommt, was sich jedoch als Fehleinschätzung erwies.
- Der exakte und vollständige Wortlaut einer Beschwerde war: *„Für berufstätige Bürger ist die Stadt Bergisch Gladbach unfreundlich, wäre etwas für die Presse :-( ... Eine Nachfrage, was denn genau unfreundlich wäre, blieb dann allerdings unbeantwortet.*
- Im Rahmen der Bundestagswahl gingen kurz hintereinander zwei Beschwerden ein: die eine darüber, weshalb ohne Personalausweis ein Wählen im Wahllokal nicht möglich war, die andere darüber, dass man im Wahllokal einfach so wählen kann, ohne den Personalausweis vorzulegen.
- Bei diesem Originaltext einer Beschwerde stellt sich die Frage, ob der Verfasser vielleicht noch etwas karnevalsgeschädigt war: *„... transparenter waere eine imail address ... ! carnival ... who stops the gravy train ?! wenn e.g. an der odenthaler landstrasse unzählige leere glas feiglinge im strassen-graben liegen >>> diagnosis schizophrenia ! kein problem die vollen flaschen in erwartung einer beduerfnis befriedigung hin-zu-schleppen ... aber dann ... that"s mentally insane !“*

- Erschreckend ist immer wieder ein unverschämter Ton in Beschwerdeschreiben, in dem die Bürger an Behörden herantreten: „...*Wir haben verstanden, dass Ihr Einflussbereich bei einem unglaublich untätigen Amtsgericht endet. Dies ist für sich alleine stehend schon äußerst ärgerlich – geradezu unverschämt ist es nun jedoch von der Stadt Bergisch Gladbach, uns beigefügte MAHNUNG zu senden! Und hierfür sind Sie doch sehr wohl die richtige Ansprechpartnerin für eine Beschwerde?!...*“ Die Mahnung erwies sich als völlig gerechtfertigt.
- Eine erfreuliche Ausnahme stellte ein Verkehrssünder dar, der eine Verwarnung erhalten hatte und deshalb anrief: nicht um sich darüber zu beschweren, dass er verwarnt wurde, sondern um anzuregen, die IBAN bitte in Ziffernblöcken anzugeben, damit man diese besser lesen kann. Dies wurde von der Ordnungsbehörde auch rasch umgesetzt.

## 11. Fazit

- Die Parkplatzproblematik, vor allem in den Stadtteilzentren und deren Umfeld, nimmt immer weiter zu. Bei der Planung von Neubauten/Wohnvierteln oder auch Einrichtungen und Freizeitanlagen sollten daher mehr Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum geschaffen werden. Allerdings sieht die Perspektive anders aus, denn im Rahmen des Mobilitätskonzeptes sollen in verschiedenen Straßen zahlreiche Parkplätze wegfallen und im Rahmen der Stadtentwicklung die Wohnviertel verdichtet werden.
- Durch die Umwandlung von Asche- oder Rasenplätzen in Kunstrasenplätze wird den Hobby-/Freizeitfußballern, die kein regelmäßiges Training und/oder keine Vereinsmitgliedschaft suchen, der Raum für diese spontane Freizeitaktivität genommen, denn andere geeignete Flächen stehen kaum zur Verfügung. Durch das Abschließen des Stadiongeländes zur Vermeidung von Vandalismusschäden auch auf diesen Plätzen hat sich diese Situation dieses Jahr noch weiter verschlechtert. Dies gilt auch für Spielflächen allgemein, da diese oftmals auf Schulgeländen liegen, die ebenfalls zum Schutz vor Vandalismus und Lärmbelästigung der Anwohner inzwischen überwiegend eingezäunt und verschlossen sind, vor allem an Wochenenden. Bei Überlegungen zur weiteren Stadtentwicklung sollten daher unbedingt Flächen für Freizeitaktivitäten ausgewiesen werden.
- Bei bereits bestehenden Möglichkeiten für Freizeitaktivitäten besteht in mancherlei Hinsicht noch Optimierungsbedarf: seit Jahren wird von Jugendlichen immer wieder ein Scaterpark eingefordert, eine fehlende Trainingsmöglichkeit für BMX-Fahrer wurde bislang durch eine - illegale - Anlage in einem Waldstück kompensiert, für einen geplanten Kletterpark konnte kein geeigneter Standort gefunden werden.

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

Bergisch Gladbach, im März 2017