



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2018



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	12
5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse	12
5.3. Dauerbrenner.....	13
6. Auswertung nach Bereichen.....	14
6.1. FB 1 – Verwaltung, Verwaltungssteuerung	14
6.2. FB 2 – Finanzen	15
6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung	15
6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport	16
6.5. FB 5 – Jugend und Soziales	16
6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung.....	17
6.7. FB 7 – Umwelt und Technik	17
6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb.....	18
6.9. Bürgermeister	18
6.10. Sonstige	19
7. Auswertung nach Kategorien	20
8. Anlass.....	21
9. Auswertung nach Anliegenarten.....	23
9.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO	23
9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden	24
9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden	24
9.4. Petitionen	25
9.5. Fachaufsichtsbeschwerden.....	25
9.6. Lob / Dank.....	25
10. Schmankerl.....	25
11. Fazit	26

1. Zielsetzung des aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will Anregungen, Ideen und Kritik an Ihrer Arbeit aus der Bürgerschaft aktiv nutzen, um die eigene (Dienst-)Leistung stetig qualitativ zu verbessern, wo dies nötig und möglich ist. Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft werden auch als Chance gesehen, Unterschwelliges 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 und berechtigt, manche spiegelt aber auch die hohe Erwartungshaltung und manchmal 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 über die Arbeit der Stadt 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 unter „Anregungen & 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 herunter geladen 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 dieses mit einer genauen Ortsangabe plus Beschreibung des Sachverhaltes versendet 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 deren Arbeit, die auf diesem Weg schnellstens und ohne Umwege an diese weitergeleitet werden müssen. Beschwerden für das Beschwerdemanagement werden daraus erst, wenn die Kollegen und Kolleginnen auf die Anliegen aus der Bürgerschaft nicht oder nicht angemessen / richtig reagieren.

3. Bürgersprechzeiten

Im Jahr 2018 wurden insgesamt acht **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 auch 2018 wieder einen leichten Anstieg der Besucherzahl.

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in ...			
	2016	2017	2018
Stadtmitte	7	8	5
Bensberg	3	4	9
Refrath	4	6	8
Summe	14	18	22



Anzahl Sprechzeittage im Büro in ...			
	2016	2017	2018
Stadtmitte	4	4	2
Bensberg	1	2	3
Refrath	1	3	3
Summe	6	9	8



Zusätzlich gab es dieses Jahr im Mai, 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 Sprechzeitpunkte auf dem Markt in ...			
	2016	2017	2018
Stadtmitte	1	2	2
Bensberg	2	2	1
Refrath	1	2	1
Summe	4	6	4

Bei den Bürgerkontakten auf dem Markt ging es neben den Dauerthemen „Parkplatzprobleme“ und „überhöhte Geschwindigkeiten im Straßenverkehr“ auch mehrfach um die Öffnung der Fußgängerzone in der Stadtmitte für Radfahrer und die Radfahrerprobleme allgemein im Stadtgebiet (z.B. fehlende Abstellmöglichkeiten, Radwegführung).

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. Sie kommt bei der Bürgerschaft sehr gut an.

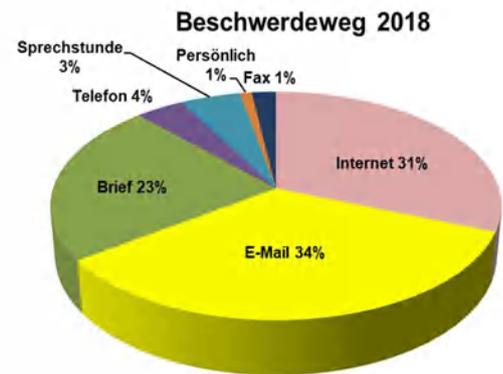
4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum sind 682 Anliegen erfasst worden, wovon 77 Wiederholungsmeldungen waren. Von den Fachbereichen wurde die Möglichkeit, Beschwerden selbst zu erfassen, dieses Jahr überhaupt nicht genutzt.

Nicht erfasst wurden auch von der ZAB rund 150 bis 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: beispielsweise Fragen, ob die Anlieferung von Korken auch an den neuen Wertstoffhof weiterhin kostenlos möglich ist, wo Bitumen entsorgt werden kann, Hinweise auf umgefahrene Poller, dauerhaft abgestellte Hänger im Straßenraum und sonstige Parkverstöße, wilde Müllablagerungen und Grünüberwuchs, oder Anträge auf andere Mülltonnen, die Übersendung von Urkunden usw.. 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 und der Rufnummer der Telefonzentrale unverändert kleingedruckt in der rechten Leiste dargestellt, 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 weg vom Brief zur elektronischen Post, per Internetformular oder E-Mail direkt an den Bürgermeister hat sich 2018 nicht fortgesetzt. Es wurden wieder deutlich mehr Briefe geschrieben und weniger Meldungen über das Beschwerdeformular erfasst. Per E-Mail oder über das Internetformular gingen „nur“ noch rund 65% der Anliegen ein:

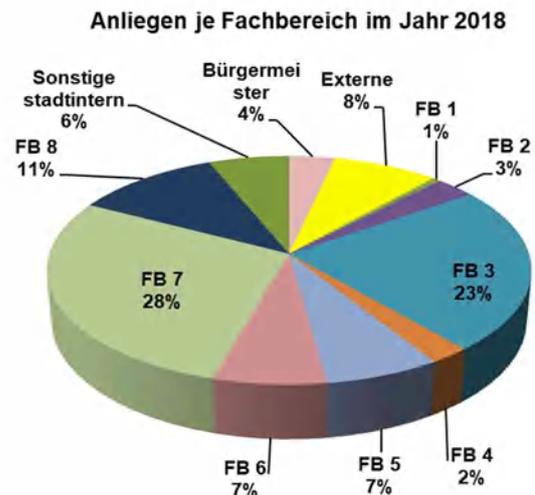
Beschwerdeweg					Veränderung 2017/2018
	2015	2016	2017	2018	
Internet	280	310	336	210	-37,50 %
E-Mail	219	256	255	233	-8,63 %
Telefon	34	29	23	24	4,35 %
Brief	132	132	110	159	44,55 %
Fax	5	11	8	11	37,50 %
Persönlich	8	7	12	8	-33,33 %
Sprechstunde	25	22	27	37	37,04 %
Summe	703	767	771	682	-11,54 %



Die geringe Anzahl telefonischer Beschwerden bedeutet nicht, dass das Beschwerdetelefon überwiegend still steht. Es fungiert häufig als zweite Telefonzentrale, da die Rufnummer im öffentlichen Telefonbuch unmittelbar unter der Telefonzentrale steht. Wird diese nicht erreicht, wird gerne das Beschwerdetelefon angerufen. Da in Anrufen öfters auch recht komplexe Themen angesprochen werden, wird in solchen Fällen meist eine schriftliche Eingabe erbeten. Inzwischen ist die E-Mail an den Bürgermeister der am meisten genutzte Eingangsweg, während aus dem Beschwerdeformular deutlich weniger Meldungen zu erfassen waren.

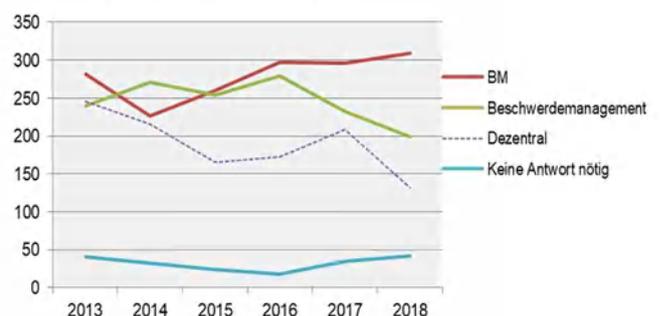
Die Gesamtzahl ist dieses Jahr um gut 10 Prozent gesunken. Deutlich gesunken ist die Zahl der Anliegen, die unter Einbindung von FB 7, FB 3 und FB 5 zu bearbeiten waren:

Anzahl der Anliegen je Bereich					Veränderung 2017/2018
	2015	2016	2017	2018	
BM	34	20	17	24	41,18 %
FB 1	12	4	5	4	-20,00 %
FB 2	16	20	19	21	10,53 %
FB 3	183	204	179	160	-10,61 %
FB 4	19	10	17	16	-5,88 %
FB 5	83	67	58	46	-20,69 %
FB 6	23	51	47	45	-4,26 %
FB 7	218	219	265	193	-27,17 %
FB 8	49	70	69	76	10,14 %
Sonstige	21	43	45	42	-6,67 %
Extern	45	59	50	55	10,00 %
Summe	703	767	771	682	-11,54 %



Die Anliegen wurden dieses Jahr zu 29 % von der ZAB beantwortet, zu 19 % von den Fachbereichen selbst; in 45 % der Fälle (2017 noch 38 %) hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten. Seine persönlichen Antworten haben mit 309 dieses Jahr Ihren bisherigen Höchststand erreicht. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten Antworten (inklusive Antworten des BM) wieder auf 74 % gestiegen (während die absolute Zahl gesunken ist). In 7 % 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 größter 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 zwei bis drei Wochen.

Den größten Teil des Tagesgeschäfts stellten auch 2018 mit insgesamt 92 % die 410 Beschwerden und 221 Eingaben dar. Gut die Hälfte der Anliegen wurde innerhalb von 14 Tagen bearbeitet, innerhalb eines Betrachtungszeitraumes von drei Wochen (ohne Berücksichtigung der § 24 GO-Fälle) waren es 65 %. Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist in diesem Berichtsjahr mit 309 trotz rückläufiger Gesamtzahl erneut gestiegen (45 % der Fälle). In diesen Fällen ist die Bearbeitungszeit im Vergleich zum Vorjahr weiter leicht gesunken: es wurden wieder 59% der „Kreuzstücke“ (2017 noch 54%) 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 43 Mal erfasst und damit noch etwas häufiger als im Vorjahr. Es verbargen sich dahinter wieder fünf 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), fehlende Angaben für eine Rückmeldung oder direkte Beantwortung in der Marktsprechzeit. Auch wiederholte Unmutsmittelungen zum immer wieder gleichen Thema von gleichen Bürgern oder Bürgerinnen bedürfen irgendwann keiner Rückmeldung mehr.

Die durchschnittlich benötigte Zeit für die Beantwortung hat sich leicht verändert, wie aus nachfolgender Tabelle ersichtlich ist.

Anliegenart	2016	2017	2018	
Anträge nach § 24 GO	161	108	88	Tage
Beschwerden	15	20	20	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	29	35	23	Tage
Allgemeine Eingaben	20	19	22	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	30	55	42	Tage
Lob / Dank	3	2	6	Tage
Petitionen	25	30	37	Tage

Im Detail betrachtet sehen die Bearbeitungszeiten je nach Anliegenart wie folgt aus (Stand 19.02.2019):

- Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Die Festsetzung von drei Ausschusssitzungen im Jahr hat sich bewährt. Auch 2018 fanden alle drei Termine statt. Die erneut kürzeren Bearbeitungszeiten hängen auch damit zusammen, dass die Anregungen teilweise erst sehr kurz vor den Sitzungsterminen eingehen.

Anträge nach § 24 GO	2016	in %	2017	in %	2018	in %
0 bis 3 Monate	1	13%	12	60%	15	58%
4 bis 6 Monate	3	38%	6	30%	6	23%
7 bis 9 Monate	2	25%	1	5%	0	0%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	2	25%	1	5%	5	19%
Summe:	8		20		26	

- Allgemeine Eingaben

Allgemeine Eingaben	2016	in %	2017	in %	2018	in %
bis zu 1 Woche	104	39%	104	37%	66	30%
bis zu 2 Wochen	50	16%	40	14%	48	22%
bis zu 3 Wochen	40	13%	43	15%	34	15%
bis zu 4 Wochen	43	14%	27	10%	17	8%
über 4 Wochen	69	22%	66	23%	55	25%
Nicht abgeschlossen	3	1%	2	1%	1	0%
Summe:	309		282		221	

- Beschwerden

Beschwerden	2016	in %	2017	in %	2018	in %
bis zu 1 Woche	171	41%	162	37%	137	33%
bis zu 2 Wochen	63	15%	65	15%	64	16%
bis zu 3 Wochen	65	16%	52	12%	66	16%
bis zu 4 Wochen	53	13%	47	11%	46	11%
über 4 Wochen	59	14%	109	25%	95	23%
Nicht abgeschlossener	6	1%	1	0%	2	0%
Summe:	417		436		410	

- Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden	2016	in %	2017	in %	2018	in %
bis zu 1 Woche	0	0%	3	20%	3	27%
bis zu 2 Wochen	1	6%	1	7%	0	0%
bis zu 3 Wochen	4	25%	2	13%	2	18%
bis zu 4 Wochen	4	25%	2	13%	1	9%
über 4 Wochen	7	44%	7	47%	4	36%
Nicht abgeschlossen	0	0%	0	0%	1	9%
Summe:	16		15		11	

- Petitionen

Von den zwei eingegangenen **Petitionen** wurde jeweils eine innerhalb von 28 und mehr als 28 Tagen beantwortet.

- Fachaufsichtsbeschwerden

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

Zwischenfazit: Die Hälfte der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von zwei Wochen abschließend beantwortet, innerhalb von bis zu drei Wochen waren es insgesamt 65 %. Eine Ausnahme bilden die Anliegen, bei welchen mehrere Instanzen stadintern zu beteiligen sind, so bei Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und § 24 GO-Fällen.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik zu entnehmen ist, war 2018 erneut bei rund einem Viertel der bereits abgeschlossenen Anliegen keine klare Aussage zum Erfolg möglich.

Erfolg der Anliegen	2016		2017		2018	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	182	24%	146	19%	130	19%
teilweise	55	7%	83	11%	54	8%
nein	335	44%	361	47%	326	48%
keine Angabe möglich	184	24%	177	23%	164	25%
Summe:	756		767		674	

Bei den Beschwerden waren unverändert rund 50 % eindeutig erfolglos und nur rund 21 % eindeutig erfolgreich, bei den Eingaben 43 % eindeutig erfolglos und rund 20 % erfolgreich.

Der Vorbehalt der Unterschrift durch den Bürgermeister ist unverändert keine Garantie für einen Erfolg des Anliegens: rund 51 % der sogenannten Kreuzstücke verliefen eindeutig erfolglos und nur rund 15 % eindeutig erfolgreich. Erfolgreicher sind Anliegen, die von den Fachbereichen selbst (30 %) oder der ZAB (17 %) beantwortet werden.

Erfolgreich waren beispielsweise folgende Anliegen:

- ✓ die Bitte, bei einem Silberhorn die Kronensicherung zu verbessern,
- ✓ die Anregung, schlecht sichtbare Poller in der Schloßstraße mit Reflektoren zu versehen,
- ✓ die Beschwerde über Zigarettenwerbung in der Fußgängerzone,
- ✓ die Anregung zur Beleuchtung des Mammutbaumes am Turbokreisel in der Stadtmitte (zumindest wurde der Wille dazu bekundet),
- ✓ die Beschwerde über einen rücksichtslosen Sportschwimmer, der durch die Badeaufsicht nicht in seine Schranken gewiesen wurde,

Erfolglos waren beispielsweise

- die Beschwerde über die Vielzahl der wartenden Taxen, größtenteils mit laufenden Motoren, auf dem Platz zwischen S-Bahnhof und Marktkauf; diese Verhaltensweise wird nicht als ruhestörender Lärm oder unnötiges Lauflassen des Motors betrachtet, weil der Betrieb der Standheizung beziehungsweise der Klimaanlage als erforderlich betrachtet wird,

- um den Fahrgastraum angenehm temperiert zu halten. Weder das Ordnungsamt noch die Kreisverwaltung sehen hier eine Veranlassung dagegen einzuschreiten;
- die Anregung zu kostenlosen Kindertagesstättenplätzen,
 - eine Dienstaufsichtsbeschwerde, weil die Verkehrsaufsicht der Forderung nach einem kurzfristigen Abschleppen eines Fahrzeuges nicht nachgekommen ist,
 - eine Beschwerde gegen die geplante Entfernung des Efeus vom Zanders-Gebäude
 - die Anregung, doch gegen den Leerstand von drei Wohnungen in einem Mehrfamilienhaus einzuschreiten,
 - eine Beschwerde über zu wenig Parkmöglichkeiten, weil ein Fahrzeug mit auswärtigem Kennzeichen längere Zeit abgestellt wurde, und außerdem Garagen- bzw. Stellplatzbesitzer ihre Fahrzeuge nicht auf eigenem Grund, sondern im öffentlichen Verkehrsraum parken,
 - die Beschwerde über eine Verwarnung im Zentrum Bensbergs in den Abendstunden, weil dort gegen 19 Uhr kein Parkplatzdruck erkennbar war und nicht mit einer Gebührenpflicht gerechnet wurde,
 - die Beschwerde über die zu geringe Höhe von Hartz IV-Leistungen.

Teilweise erfolgreich waren die Beschwerden

- über eine zugeparkte neue Bushaltestelle, die entsprechend markiert und ausgestattet werden sollte (hier wurde zunächst nur die Verkehrsüberwachung tätig, um das bestehende gesetzliche Parkverbot durchzusetzen),
- über eine Verwarnung, die anlässlich einer Privatanzeige erteilt wurde, wegen angeblicher Schikane. Sie wurde zurückgenommen, aber nur weil das Foto nicht beweiskräftig war,
- die Aufforderung an den BM, weder Grundsteuer noch Abwassergebühren zu erhöhen.

Keine Angaben zum Erfolg waren möglich bezüglich

- ausgesprochenem Lob oder Dank,
- der Beschwerde über einen blockierten Weg durch ein privates Waldgrundstück,
- einer Beschwerde über die Umweltbelastung an der Bensberger Straße,
- der Kritik an der zunehmenden Verarmung der Menschen, die sich am steigenden Zulauf der „Tafel“ zeigt,
- Beschwerden über die Verschmutzungen im Stadtgebiet allgemein.

Zwischenfazit: Nur noch 27 % der Anliegen waren dieses Jahr ganz oder teilweise berechtigt oder umsetzbar. 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

Hinsichtlich der **missbräuchlichen Nutzung öffentlicher Plätze durch Alkoholranke und drogensüchtige Menschen** wurde das Personal im Ordnungsaußendienst nun aufgestockt und im Rahmen einer Ordnungspartnerschaft mit der Polizei Maßnahmen in Angriff genommen.

Bezüglich der **schlechten Erfahrungen mit dem kostenlos nutzbaren Wohnmobilstellplatz** im Bereich des Parkplatzes am Kombibad Paffrath sollte missbräuchlichen Nutzungen durch rechtliche Maßnahmen entgegengewirkt werden. Für den Platz war inzwischen der Stadtentwicklungsbetrieb zuständig. Der Wohnmobilstellplatz wird nun voraussichtlich komplett geschlossen.

Bezüglich der **Reinigung von Parktaschen** an Straßen, bei denen die Reinigungspflicht bei der Stadt liegt, konnte keine Verbesserung erzielt werden.

5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Die Probleme, die in einem Fall hinsichtlich der Prüfung der Schlussrechnung einer Firma zu Tage traten, zeigen, dass insbesondere wenn Großprojekte wie die Regionale 2010 angegangen und / oder externe Büros beauftragt werden, von Anfang bis Ende ein begleitendes, intensives **Controlling** durch die Stadt **hinsichtlich der Leistungskontrolle und ggf. erforderlicher Nachbeauftragungen erforderlich** ist.

Wenn **Personal der GL Service gGmbH** Grünschnitarbeiten übernimmt, ist es mit Blick auf das Resultat sinnvoll, dass diese unter fachkundiger Anleitung eines/einer städtischen Kollegen/Kollegin erfolgen. Entsprechende **Fachkräfte** sind dort **nicht vorhanden**.

Eine bessere **interne Kommunikation** an einzelnen Stellen könnte für eine Reduzierung der Arbeitsbelastung sorgen. Wochenlang ausbleibende Rückmeldungen auf E-Mails und wiederholte Erinnerungsmails verhindern eine zügige und effektive Sachbearbeitung. Auch Rückmeldungen mit dem Inhalt, dass man nicht zuständig sei und daher eine andere Abteilung angeschrieben werden müsse, sind uneffektiv. Effektiver wäre es, die Anfrage direkt an den richtigen internen Ansprechpartner weiterzuleiten, mit Kopie an den Verfasser der Anfrage (was zumindest teilweise praktiziert wird).

Der **Personalbestand des Abfallwirtschaftsbetriebes ist derzeit nicht ausreichend, um die Stadt sauber zu halten**. Das Problem wird durch die Wegwerfmentalität der Gesellschaft weiter verschärft, weil „To-Go“-Produkte zunehmend verkauft werden, und inzwischen nicht nur Kaugummiflecken und Zigarettenkippen, sondern auch leere Pizzaschachteln und Trinkbecher immer öfter die Wege und Plätze zieren.

Anlässlich eines schon weitgehend zugewachsenen Geh- und Radweges stellte sich die Frage, weshalb solche **Verunreinigungen auf Bürgersteigen und Radwegen nicht bei Routinebegehungen auffallen und umgehend beseitigt** werden. Die geschilderten Ablagerungen in einem Fall müssen sich über Jahre gebildet haben, und dies in einem exponierten Bereich wie der Dolmanstraße auf der Höhe des Eingangs zum Zaubersee. Es **fehlte** anscheinend das **Bewusstsein für einen Handlungsbedarf**, obwohl die Verkehrsfläche so intensiv zugewuchert war, dass sie im bewachsenen Bereich nicht mehr benutzt werden konnte und die Bewegungsfreiheit für Fußgänger und Radfahrer eingeschränkt war.

Auf vielen Spielplätzen, in Grünanlagen aber auch im Straßenraum ist seit Jahren zunehmend zu beobachten: - Graffiti, Vandalismus und Vermüllung. Dies führt nicht nur zu Verärgerung und Frust bei der Bevölkerung, sondern auch dem zuständigen Personal. Eine Beschwerde über die bekanntermaßen verstärkt in den Sommermonaten anfallenden Müllablagerungen im Bereich der Freizeitanlage Diepeschraath konnte nur mit einem Hinweis auf den auch **im Bereich Grünflächen zu geringen Personalbestand** beantwortet werden. Das Aufstellen zusätzlicher Mülleimer kann nur ein Tropfen auf den heißen Stein sein.

Eine Beschwerde über die seit vier Wochen unterbliebene Straßenreinigung zeigt dass es hilfreich wäre, wenn der Abfallwirtschaftsbetrieb **bei massiven Personalausfällen eine Mitteilung für die Presse** und auf der Homepage veranlassen würde. Beschwerden über nicht durchgeführte Straßenreinigungen könnte dadurch vorgebeugt werden.

Anhand einer Beschwerde über stinkende Mülltonnen und Müllablagerungen im unmittelbaren Umfeld des Eingangs zu einer städtischen Tiefgarage in Bensberg wurde bekannt, dass sich seit einer Umorganisation niemand mehr für die Einhaltung eines Vertrages kümmert, mit dem die Nutzung städtischer Flächen für die Mülltonnenaufstellung geregelt wurde. **Wenn umorganisiert wird, sollte daher auch geklärt werden, wer welche Aufgaben übernehmen muss.**

Wenn die Bürgerschaft zum Umsteigen vom PKW auf andere Verkehrsmittel wie beispielsweise **(Elektro-)Fahrräder oder andere Zweiräder** motiviert werden sollen, müssten nicht nur das Wegenetz verbessert, sondern auch entsprechende **Abstellmöglichkeiten** in größerem Umfang vorgehalten werden, vor allem auch in den Stadtteilzentren. Vor allem für motorisierte Zweiräder sind bisher zu wenige Stellplätze vorhanden.

Ein Fall, in welchem die **Zwangsvollstreckung von Elternbeiträgen angekündigt wurde, obwohl aus dem Vorjahr noch eine Überzahlung bestand**, hat gezeigt, dass die Bearbeitung solcher Vorgänge in verschiedener Hinsicht optimierungsbedürftig ist. Die von FB 2 gemeinsam mit FB5 angedachten Veränderungen konnten jedoch noch nicht umgesetzt werden.

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 oftmals nicht auf den Abholplatz zurückgestellt,
- **Parktaschen** und Straßenränder mit Parkplätzen werden nicht bzw. **unzureichend gereinigt**,
- Forderungen nach mehr **Geschwindigkeits- und Parkverstoßkontrollen**, auch in Wohngebieten - bei gleichzeitigem Vorwurf der Abzocke,
- Parkplatzprobleme in immer mehr Bereichen, verbunden mit **Forderungen nach Anlieger-Frei-Straßen, Anwohnerparkregelungen und verstärkten Kontrollen.**
- **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 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, verhallten leider teilweise erfolglos.

Zwischenfazit: Die Bekämpfung der dauerhaften Problemthemen wäre überwiegend nur mit einer personellen Aufstockung möglich. Die weiter zunehmende Verdichtung der Bebauung, die Reduzierung von Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum beziehungsweise die schmale Anlage neuer Straßen in Wohngebieten sowie steigende PKW-Zulassungszahlen verschärfen die Situation immer weiter. Die Personalsparmaßnahmen der letzten Jahre haben nicht nur dazu geführt, dass der Standard der Aufgabenerledigung reduziert werden musste, sondern auch kaum noch Spielraum für dienstliche Kontrollmaßnahmen bleibt (korrekte Aufgabenerledigung durch internes und externes Personal).

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.

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 2018 bei lediglich vier Fällen angesprochen bzw. mit einbezogen, so dass auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar ist. Sie betrafen völlig unterschiedliche Themen, aber überwiegend den Bereich IT/ Zentraler Service.

Interessante Einzelfälle

Im Rahmen der Recherche zur Anregung, die Stadt solle bei Einkäufen ökologisch verantwortlich produzierte Güter kaufen (Einkauf ist Thema von FB 1), den Produktlebenszyklus beachten und für Transparenz durch regelmäßige Vergabeberichte sorgen ist aufgefallen, dass die interne **Informationszusammenstellung zum Thema Vergabe** schon länger nicht mehr gepflegt wird und **teilweise veraltete Daten** enthält (z.B. hausinterne Vergaberichtlinien). Eine zentrale Vergabestelle gibt es nicht, und aufgrund eines personellen Engpasses im Rechtsamt blieben die Aufgaben in dieser Hinsicht längere Zeit liegen. Auch der Vertreter

der Leiterin des Arbeitskreises Vergabe konnte die interne Datenbank nicht vollständig weiter pflegen.

6.2. FB 2 – Finanzen

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

FB 2 wurde 2018 bei insgesamt 21 Fällen angesprochen, wobei mit 7 Meldungen das Wohnungswesen am häufigsten betroffen war. Auch dieses Jahr sind überwiegend Beschwerden (11) eingegangen. Die schwierige Situation auf dem Wohnungsmarkt spiegelt sich in 7 Beschwerden bezüglich des Wohnungswesens wider, weil keine den Vorstellungen entsprechende Wohnung angeboten werden konnte. Auch der lange Leerstand von privaten Wohnungen und Häusern im Stadtgebiet stößt immer wieder auf Unverständnis von Wohnungssuchenden. Diesbezüglich sind der Stadtverwaltung jedoch die Hände gebunden.

Interessante Einzelfälle

Eine Steuerberaterin beschwerte sich wiederholt darüber, dass Mahnungen erfolgen würden, obwohl ihre Mandantschaft ihre Gewerbesteuer immer in voller Höhe gezahlt habe. Bei genauerer Betrachtung erwiesen sich die Vorwürfe zwar als ungerechtfertigt, allerdings wurde auch deutlich, dass die entsprechenden Steuerbescheide zumindest für Laien sehr schwer verständlich sind. Durch recht späte und immer wieder veränderte Festsetzungsbescheide des Finanzamtes (wodurch auch immer bedingt) mussten auch immer wieder Änderungsbescheide vom Steueramt versandt werden, was die Angelegenheit zusätzlich verkomplizierte.

Der Bürger, der sich darüber beschwerte, dass die Stadtkasse Amtshilfe für die GEZ leistet bzw. Vollstreckungen für sie ausführt, beschäftigte die Vollstreckung auch 2018 noch intensiv.

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 2018 mit 160 Anliegen befasst. Die Ordnungsbehörde hatte auch dieses Jahr wieder mit 79 % den größten Anteil. Beherrschend ist hier unverändert das Thema Parken, egal ob es um den Umfang der Parkmöglichkeiten, erteilte Verwarnungen oder die zu seltene Kontrolle von Parkverstößen geht. Gegen Jahresende häuften sich die Beschwerden wegen der geplanten Schließung auch der letzten verbliebenen mobilen Bürgerbüros zum Jahresende.

Interessante Einzelfälle

Eine Overrather Bürgerin, die regelmäßig mit dem PKW zum Sport ins Zentrum von Bensberg fährt, wunderte sich darüber, dass dort gegen 19 Uhr, wenn alle Geschäfte geschlossen sind und so gut wie kein Parkdruck besteht, dennoch Parkgebühren zu entrichten sind, und auch noch Personal zur Kontrolle dort eingesetzt wird.

Eine Mutter, die einen Kinderausweis benötigte, bat um Prüfung, ob fertige Ausweise nicht ohne nochmalige lange Wartezeit ausgehändigt werden könnten. Eine Ausgabe an der Information stellte sich aber auf Dauer unter den gegebenen Umständen als nicht durchführbar heraus:

- Es führte zu einer extrem langen Warteschlange (bis zur Eingangstür des Bürgerbüros hinaus)
- Bürger/innen, die lediglich den Toilettenschlüssel oder eine kurze Auskunft benötigten, mussten entsprechend lange warten (was gerade im Falle des Toilettenschlüssels eher unpraktisch ist)
- Der Datenschutz konnte nicht gewährleistet werden, vor allem wenn die Abholer/innen der Ausweise Ihre PIN neu setzen wollten.

Auch ein Versuch mit einem "Schnellschalter", ohne Wartemarken, führte nur zu Chaos. Erst im Neubau des Stadthauses, bei dem eine Information für allgemeine Fragen zur Verwaltung eingerichtet werden soll, wird eine Information als Schnellschalter unter anderem für die Abholung von Ausweisen eingerichtet werden können.

Einer Beschwerde über eine Vielzahl von Firmenfahrzeugen (Kleinbusse), die nach Arbeitsende im öffentlichen Verkehrsraum abgestellt werden, konnte nicht abgeholfen werden. Die Firma erspart sich hierdurch zwar die Kosten für ein entsprechendes Betriebsgelände, es gibt aber keine Handhabe, um dies zu verbieten. Neben der Problematik der Parkplatzbelegung, sah der Bürger die Sache auch so, dass sich die Firma neben den Kosten für den Betriebshof auch die Gewerbesteuer erspare, weil es hier keinen Betriebshof gibt und sie spare bei der Entlohnung der Fahrer, da sie mit 450 Euro Kräften arbeite. Damit entfalle dann auch bei der Stadt der Einkommensteueranteil. Bei diesen Einsparmöglichkeiten könnten örtliche Busunternehmer bei den Preisen nicht mithalten. Auch diesbezüglich gibt es aber keine Interventionsmöglichkeit von Seiten der Stadt.

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 16 Anliegen zu verzeichnen, in die FB 4 eingebunden war. Ein Schwerpunkt war dabei nicht erkennbar. Gegen Jahresende gingen lediglich vermehrt Beschwerden wegen der beabsichtigten Schließung der Bücherei in der IGP ein.

Interessante Einzelfälle

... gab es dieses Jahr 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, Jugendhilfe im Strafverfahren, Beistandschaften, Betreuungsstelle, Adoptionsvermittlung, Unterhaltsvorschuss, soziale Stadtentwicklung.

Anliegenschwerpunkte

FB 5 hatte es 2018 mit 46 Anliegen zu tun. Einen Schwerpunkt bilden auch dieses Jahr wieder die Engpässe bei den Unterbringungsmöglichkeiten in einer Kindertagesstätte und im Offenen Ganztage.

Interessante Einzelfälle

Die Anregung zur Beteiligung am Projekt „Notinsel“, bei dem es darum geht, Läden mit dem Notinsel-Logo auszustatten und eine Anlaufstelle für Schulkinder zu bieten, die aus unterschiedlichsten Gründen einen sicheren Ort aufsuchen müssen, wurde zwar geprüft, aber nicht für notwendig erachtet. Hilfesuchenden Kindern und auch Erwachsenen wird sicher auch ohne entsprechendes Projekt und Aufkleber in der Fensterscheibe überall geholfen.

6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

FB 6 wurde 2018 in 45 Fällen eingebunden, wobei auch dieses Jahr wieder zum Großteil die Bauaufsicht gefragt war. Ein Schwerpunktthema war bei der Stadtplanung die Neugestaltung des Bensberger Zentrums, insbesondere die Neugestaltung der Schloßstraße und die dort einzurichtenden Parkplätze.

Interessante Einzelfälle

Der Hinweis auf zwei „Schandflecke“ im Stadtgebiet, nämlich leer stehende Wohngebäude zeigt wieder ein altbekanntes Problem auf. Die Bürgerinnen und Bürger weisen immer wieder auf leerstehenden Wohnraum hin, der gerade aktuell dringend benötigt würde. Der Grundsatz "Eigentum verpflichtet" geht allerdings nicht so weit, dass der Staat die Bürger zur bestimmungsgemäßen Verwendung zwingen könnte. Es müssen daher neue Wohnbauflächen ausgewiesen werden, obwohl im Stadtgebiet sowohl etliche Wohnungen und auch Häuser leer stehen als auch Baugrundstücke brach liegen.

Ein Bürger fand es bei Straßenschäden u.ä. manchmal recht mühselig diese so zu beschreiben, dass keine Zweifel über die Örtlichkeit entstehen und verwies auf die Lösung der Stadt Köln. Dort kann die Stelle auf einer Karte mit einem Marker gekennzeichnet werden. Da dies die Arbeit erleichtern würde, wird überlegt, eine entsprechende Möglichkeit im bereits vorhandenen Programm des Geoportals zu nutzen.

6.7. FB 7 – Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

FB 7 war 2018 mit 193 Anliegen wieder am häufigsten betroffen. Hieran hatte die Müllentsorgung mit 93 Meldungen den größten Anteil. Die **Altkleidercontainer** bleiben Problemstandorte, da ständig Kleidungsstücke außerhalb im Umfeld der Container deponiert werden, teils auch andere Müllgegenstände. Die Biotonnenreinigung gelingt aus verschiedenen Gründen (Geräte- oder Personalausfall) nicht wie angekündigt einmal im Jahr, was ebenfalls für viel Unmut sorgt, zumal diese jährliche Reinigung in der Abfallinfo 2017 zugesagt wurde (und dort auch zu lesen war, dass diese durch eine Gebührenerhöhung in Höhe von 3 € jährlich finanziert werde).

Die Installation einer neuen **Linksabbiegerampel an der Kreuzung Paffrather -/Alte Wipperfürther Straße** sorgt im Berufsverkehr nachhaltig für Staus und dementsprechende Verärgerung der Verkehrsteilnehmer. In den ersten Monaten nach deren Einrichtung gingen allein beim Beschwerdemanagement 9 Beschwerden ein.

Das gewachsene Bewusstsein in Bezug auf Umweltbelastungen zeigt sich in einer steigenden Anzahl von Meldungen, die das Thema **Luftverschmutzung und Lärmbelastung** betreffen; Forderungen nach Maßnahmen zur Verkehrsreduzierung, Schadstoffmessungen und Lärmschutz häufen sich. Hier wurde auch explizit von einem Bürger nachgefragt, was denn von den Maßnahmen, die vor Jahren im Lärmschutzaktionsplan aufgelistet wurden, umgesetzt worden ist.

Interessante Einzelfälle

... gab es dieses Jahr nicht.

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 2018 bei 76 Anliegen involviert. Der Schwerpunkt liegt auch dieses Jahr wieder bei den Aufgaben der Grünflächenabteilung, die rund 75 % der Fälle ausmachen. Hier schlagen die Defizite bei den Pflegemaßnahmen öffentlicher Grünflächen und Spielplätze zu buche.

Interessante Einzelfälle

Einer Beschwerde über den schlechten Ausbauzustand eines Fußweges entlang des Kahnweihers in Richtung der Straße "In der Taufe" konnte leider nicht abgeholfen werden. Der Weg befindet sich nicht in städtischem Eigentum. Die Öffentlichkeit hat lediglich eine Betreuungserlaubnis der Eigentümerin. Beim Ausbau der Wege um den Kahnweiher im Rahmen des Konjunkturpaketes II wollte der Grünflächenbereich auch diesen Weg mit Verbundsteinen befestigen, was jedoch durch die Eigentümerin nicht gestattet wurde. Hierin liegt der Grund, dass die städtische Kolonne diesen Weg immer nur provisorisch flicken kann.

6.9. Bürgermeister

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Die Themen der insgesamt 24 Anliegen betrafen wieder völlig unterschiedliche Dinge, ohne dass ein Schwerpunkt erkennbar ist.

Interessante Einzelfälle

Ein Herr aus Solingen hatte sich im Internet über die Öffnungszeiten der Stadtverwaltung schlau gemacht und war dann sehr erbost darüber, dass das Standesamt an einem Dienstagnachmittag geschlossen war. Wie geklärt werden konnte, hatte er die Öffnungszeiten in Google nachgesehen. Die Pressestelle hat sich mit dem Problem befasst, konnte es allerdings nicht lösen, da in Google immer nur eine einheitliche Öffnungszeit eingestellt werden

kann, nicht aber die recht unterschiedlichen Sprechzeiten der einzelnen Dienststellen. Insofern bleibt nur der Verweis auf die Öffnungszeiten, die auf der eigenen Homepage nachzulesen sind. Hier ist inzwischen damit begonnen worden, alle Öffnungszeiten übersichtlich auf einer Seite darzustellen, die auch direkt von der Startseite aus aufgerufen werden kann.

Ein hobbymäßiger Insekten- und Artenschützer wollte in städtischen Gebäuden Flyer des Umweltinstituts München auslegen, um das bereits im letzten Jahr gemeinsam mit dem Landrat unterstützte Projekt „Bienenretter“ bei der Bürgerschaft noch bekannter zu machen. Die größere Publizität wurde aber stattdessen durch weitere Pressearbeit und kostenlose Verteilung von Blumensamen erreicht.

6.10. Sonstige *Aufgabenspektrum*

Hier sind Meldungen erfasst, welche die übrigen städtischen Bereiche (Gleichstellungsstelle, Datenschutzbeauftragter, Rechnungsprüfungsamt, Verwaltungsvorstand mit diversen Stabsstellen) 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 97 (Vorjahr 95) Anliegen lag die Zuständigkeit bei 55 Anliegen bei Firmen, anderen Behörden oder auch rechtlich selbständigen Gesellschaften der Stadt. Die Bürger und Bürgerinnen sehen die Stadtverwaltung für fast alles in der Verantwortung, beispielsweise Ausländerangelegenheiten (die seit vielen Jahren bei der Kreisverwaltung angesiedelt sind), Probleme mit der Kindergeldkasse, die Chlorierung des Trinkwassers, problematische Zustände in einem Krankenhaus, die Bearbeitungsdauer beim Amtsgericht oder auch die rechtliche Unterstützung in Privatangelegenheiten. Den Bürgern und Bürgerinnen ist oftmals nur schwer zu vermitteln, dass die Stadtverwaltung keine Zuständigkeit hinsichtlich der Entsorgung der Grüner-Punkt-Wertstoffe hat, sondern das von den Dualen Systemen beauftragte Abfuhrunternehmen. Es wurden auch acht an den Bürgermeister adressierte Beschwerden bezüglich der Bädergesellschaft erfasst, beispielsweise über die Eintrittspreise oder fehlende Hinweise im Eingangsbereich über aktuelle Störungen des Badbetriebs. Die Stadtverkehrsgesellschaft stand 11-mal bezüglich Kritik am ÖPNV im Focus.

Der Verwaltungsvorstand II (Herr Flügge), bei dem die Umsetzung des Mobilitätskonzeptes angesiedelt ist, durfte sich auch 2018 wieder öfters mit der Thematik „Ausgestaltung des Flächennutzungsplans“ und auch des Mobilitätskonzeptes befassen. Die temporäre Freigabe der Fußgängerzone in der Stadtmitte bot häufig Anlass zur Kritik, wie auch das Radwegnetz insgesamt.

Die Planungen hinsichtlich des InHK Bensberg waren weiterhin von Unstimmigkeiten bezüglich der dort vorgesehenen reduzierten Parkmöglichkeiten begleitet.

Interessante Einzelfälle

Auf Zustimmung traf die Anregung eines Bürgers im Juni 2018, beispielsweise Ausgleichsflächen in Form von Streuobstwiesen auszuweisen (die ja urtypisch für das Landschaftsbild im Bergischen Land sind) und im Zuge dessen z.B. so etwas wie „Bürger-Obst-Wiesen“ einzurichten. Eine Idee war, dass Familien und Bürger beispielsweise „Patenschaften“ für Bäume übernehmen könnten (ggf. im Rahmen einer gemeinsamen Pflanzaktion), und über die Zeit entsprechende „Erntefeste“ o.ä. zu organisieren. Dabei sollte auch die lokale Landwirtschaft mit eingebunden und unterstützt werden. Dies sollte bereits anlässlich eines Antrags der Fraktion Die Linke. mit Bürgerpartei GL und über das Projekt „Unsere Stadt deckt den Bienen den Tisch. Jede Blüte zählt!“ geprüft werden. Die genannten Argumente des Bürgers, der Fraktion und der Initiatoren des Bienenprojektes waren nachvollziehbar und erschienen

sinnvoll. Beteiligt werden sollten bei solchen Projekten der Umweltschutz und die Grundstücksverwaltung, sowie gegebenenfalls beratend die Grünflächenabteilung. Eine Umsetzung ist bislang allerdings nicht erfolgt.

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 weiterhin der Dauerbrenner. Von den 99 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 einer Unterbindung von Schleichverkehr durch kleinere Nebenstraßen, weil dort beengte Straßenverhältnisse herrschen und teilweise keine Gehwege vorhanden sind, so dass eine Gefahr für Fußgänger gesehen wird. An normalen Straßen wird hier und da angeregt, Parkplätze zu entfernen bzw. ein Parkverbot auszusprechen, um die Sichtverhältnisse zu verbessern.

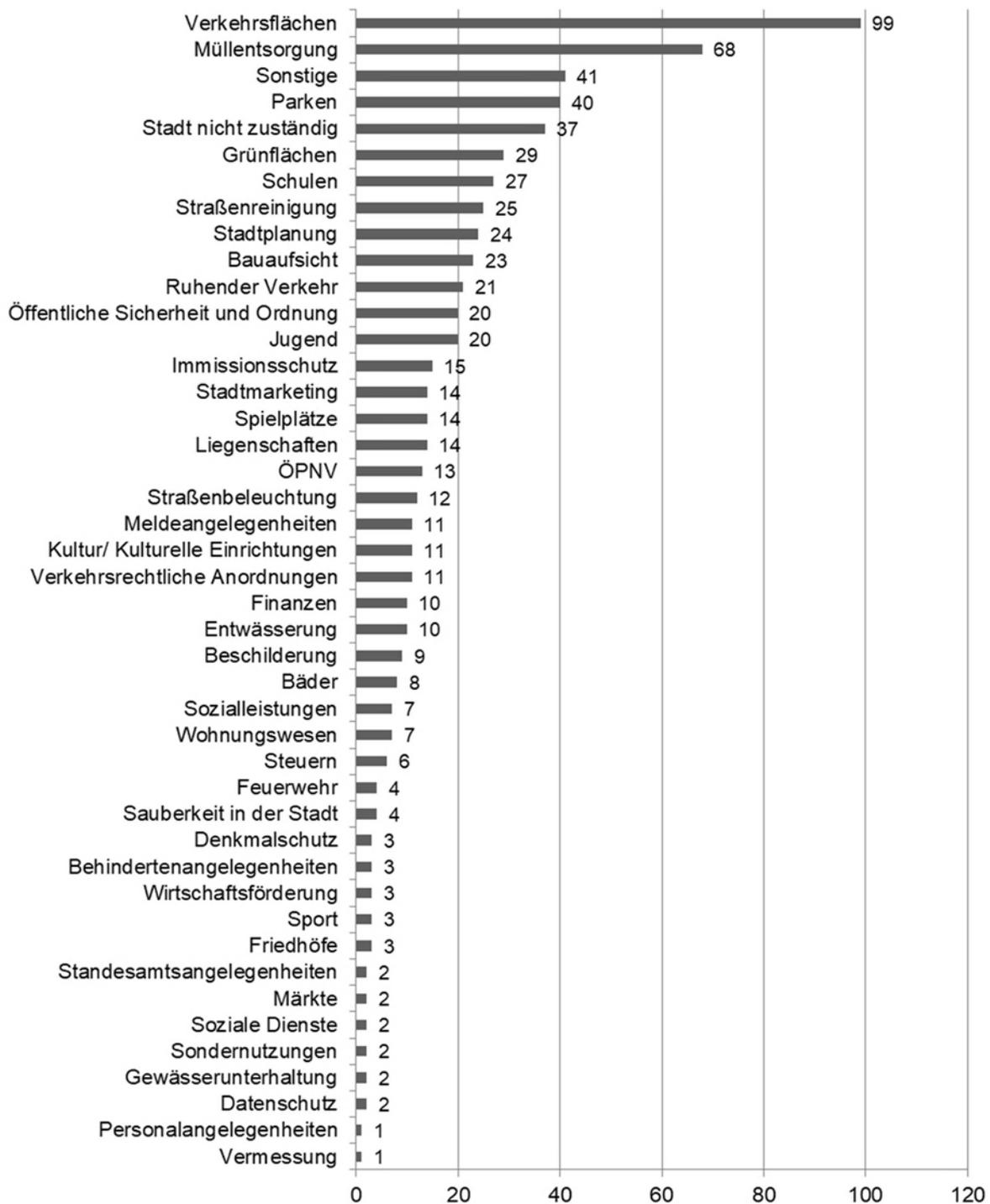
Neben diversen Anregungen zu Ampelschaltungen gab es auch immer wieder Anregungen zu Verbesserungen im Straßenverkehr, z.B. durch die Beseitigung einer Kante am Kreisverkehr, die Ausweisung einer Fahrradstraße oder auch eine bessere Führung von Radwegen.

Der schlechte Zustand der Straßen war ebenfalls öfters Anlass für Beschwerden.

Häufig gehen Beschwerden über eine mangelhafte Tonnenentleerung und ausgebliebene Biotonnenreinigung ein. Die Verschmutzung von Freizeitanlagen, Wäldern und Wegen durch wilden Müll stößt vielen Bürgern und Bürgerinnen auf.

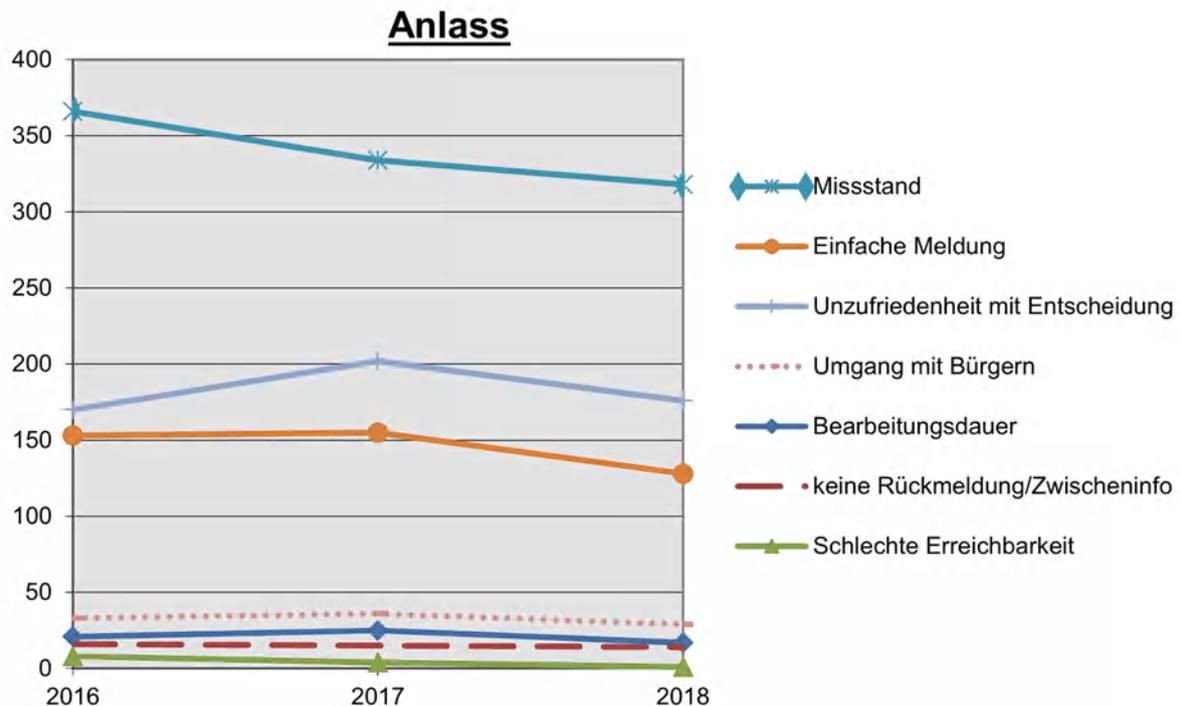
Parkplatzthemen (zu wenig Parkplätze, zu wenig oder zu viel Kontrollen) rangieren ebenfalls weit oben in der Häufigkeitsskala.

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):



Der Rückgang der Gesamtzahl der Anliegen schlägt sich dieses Jahr vorwiegend bei den einfachen Meldungen und der Unzufriedenheit mit der Entscheidung nieder, während die Hinweise auf **Misstände** etwas weniger rückläufig waren. In knapp einem Fünftel der Fälle wurde auf Misstände rund um die öffentlichen Verkehrsflächen hingewiesen. Der zweithäufigste Bereich bezüglich Misstände war auch dieses Jahr wieder die Müllentsorgung.

Die **Bearbeitungsdauer** ist lediglich bei 2 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Themen waren hier beispielsweise die Dauer bis Arbeiten des Bauhofs durchgeführt wurden, die Leerung vergessener Tonnen nachgeholt wurde, oder weil nicht schnell und entschieden genug gegen Parksünder vorgegangen wurde. Erfolgreich bzw. berechtigt war aber nur gut die Hälfte dieser Beschwerden.

Die **schlechte Erreichbarkeit** wurde nur noch in einem Fall als vorrangiger Anlass festgehalten, wobei wieder die Erreichbarkeit des Sperrmülltelefons thematisiert wurde. Zahlreiche Beschwerden diesbezüglich wurden allerdings auch nicht erfasst, sondern lediglich telefonisch in dem Sinne beantwortet, dass man entweder Geduld haben muss, oder auf anderem Weg den Sperrmüll anmelden sollte, denn dies geht auch per E-Mail oder schriftlich. Die Möglichkeit, am neuen Wertstoffhof in gewissem Umfang selbst kostenlos Sperrmüll abliefern zu können, ist anscheinend noch nicht allgemein bekannt.

Eine **ausbleibende Rückmeldung** oder Zwischennachricht war in diesem Jahr 14 Mal Beschwerdegrund, verteilt vor allem auf die Fachbereiche 3 und 7. Sie konnten allerdings überwiegend als unbegründet betrachtet werden.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand auch 2018 in gut einem Viertel der Fälle im Vordergrund. Die Beschwerden mit diesem Anlass betrafen in fast 19 % der Fälle den ruhenden Verkehr / das Thema Parken.

Der **Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen** wurde in 29 Fällen thematisiert, wobei zwei Anliegen wieder kein städtisches Personal betrafen.

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches Verhalten. Bürger und Bürgerinnen fühlten sich öfters nicht korrekt behandelt oder auch von der Stadt nicht richtig

informiert, um nicht zu sagen gezielt falsch informiert, (z.B. zur Auslastung des Gewerbegebietes Obereschbach). 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 abgegeben 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				
	2015	2016	2017	2018
§ 24 GO	22	8	20	26
Allgemeine Eingabe	272	309	282	221
Beschwerde	372	417	436	410
Lob/Dank	13	7	10	7
Dienstaufsichtsbeschwerde	14	16	15	11
Petition	6	3	4	2
Fachaufsichtsbeschwerde	4	7	4	6
Summe	703	767	771	683



9.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum sind 24 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO eingegangen, die insgesamt zehn verschiedene Kategorien betrafen. Vier Anregungen konnten nicht mehr auf die Tagesordnung des letzten Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) im Jahr gesetzt werden, da sie zu spät eingingen. Zusammen mit einer Anregung aus dem Vorjahr standen somit 21 Tagesordnungspunkte auf der Agenda.

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 2018 folgende Aufteilung:

Kategorie	Anzahl	Anteil
Verkehrsflächen	11	42%
Stadtplanung	4	15%
Bäder	2	8%
Stadtmarketing	2	8%
Verkehrsrechtl. Anordnungen	2	8%
Datenschutz	1	4%
Müllentsorgung	1	4%
Öffentl. Sicherheit und Ordnung	1	4%
Ruhender Verkehr	1	4%
Vermessung	1	4%
Gesamt	26	100%

Beteiligt / Jahr	2016	2017	2018
FB 1	0	1	1
FB 2	0	0	0
FB 3	3	3	8
FB 4	0	0	0
FB 5	0	0	0
FB 6	2	0	3
FB 7	1	2	3
FB 8	0	2	1
BM	0	1	1
Sonstige interne	2	11	7
Externe	0	0	2
Gesamt	8	20	26

Auch dieses Jahr gab es wieder einen Schwerpunktbereich bezüglich der Verkehrsflächen durch mehrere Beschwerden in Bezug auf das hohe Verkehrsaufkommen in einzelnen Straßen sowie Anregungen zur Verbesserung des Radwegnetzes.

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. So wurde das Kontaktformular der ZAB auch ausgefüllt, um auf liegen gebliebene Weihnachtsbäume und nicht abgeholtten Sperrmüll hinzuweisen, oder aber einen Verkehrsspiegel zu beantragen, nach dem Bearbeitungsstand des Personalausweises zu fragen, auf zwei Wildschweine hinzuweisen, die in einen Garten in der Von-Bodelschwingh-Straße eingebrochen sind, oder sich über einen unfreundlichen Taxifahrer zu beschweren. 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 erfasst und ausgewertet.

In diesem Jahr wurden 221 Anliegen als allgemeine Eingaben und 410 Anliegen als Beschwerden klassifiziert. Der Beschwerdecharakter wurde somit wieder in weniger Fällen als letztes Jahr festgestellt. Im Beschwerdebereich war FB 7 mit 136 Meldungen (33 %) am häufigsten betroffen, hier vor allem der Abfallwirtschaftsbetrieb sowie die Verkehrsflächen. Mit 17,6 % hatte die Ordnungsbehörde den zweitgrößten Anteil.

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 11 Eingängen wieder einen sehr kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich dieses Jahr auf vier Fachbereiche, wobei 55 % den Fachbereich 3 betrafen und in der Sache ausnahmslos unbegründet waren. Eine Beschwerde war gegen die Führungskraft einer Dienststelle der Kreisverwaltung gerichtet und daher völlig falsch adressiert.

Die Dienstaufsichtsbeschwerden wurden überwiegend zurückgewiesen, da inhaltlich in diesem Jahr allein bei 4 von 5 Beschwerden bezüglich FB 3 eine vermeintliche Untätigkeit kritisiert wurde oder aber entsprechend den internen Nachforschungen kein persönliches Fehlverhalten vorgelegen hatte beziehungsweise zu erkennen war. Ansatzweise berechtigt war der Vorwurf lediglich gegenüber einer Kollegin.

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. Beide betrafen Bau Themen und waren 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 sechs Fälle, die jedoch alle unbegründet waren. Sie richteten sich in zwei Fällen gegen Baugenehmigungen. Bei einer Beschwerde, die an die Regierungspräsidenten Frau Walsken gerichtet war, steht vermutlich ein anonymes Bürger dahinter, der immer wieder unter verschiedenen Namen die gleiche Forderung stellt: die Stadt solle regelmäßige Parkverstoßkontrollen in der Straße Neufeldweg auch am Wochenende durchführen lassen, unabhängig von möglichen, dort wohnenden Verwaltungsmitarbeitern. Außerdem seien die Tempo-30 Schilder in den Straßen Brandroster und Halbenmorgen nicht zulässig, sie sollten entfernt werden. Die vermeintliche Untätigkeit hinsichtlich Lärmbelästigungen, dem Brandschutz einer Hochhausfassade und auch die Frage der Bebaubarkeit der Parkanlage an der Wilhelm-Klein-Straße waren ebenso Anlass für aufsichtsbehördliche Beschwerden.

9.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde sieben Mal explizit Lob bzw. Dank für eine gute und/oder sehr schnelle Arbeit der Kollegen und Kolleginnen erfasst. Dieses Mal wurden die Fachbereiche 2, 3, 7, 8, das Bürgermeisterbüro und – unwissentlich – die Kreisverwaltung lobend erwähnt. Dabei ging es um die gute Arbeit bezüglich des neuen Wertstoffhofes, die Erneuerung des Fußweges am Kahnweiher oder die rasche und verständliche Bearbeitung in einer Grundsteuerangelegenheit. Der gute Service einer Standesbeamtin veranlasste einen Bürger, direkt auf der Marktsprechzeit in der Stadtmitte beim Bürgermeister persönlich ein Lob auszusprechen, das Geburtstagsgeschenk in Form einer wunderschönen Orchidee begeisterte ebenso wie die bienenfreundliche Bepflanzung des Kreisverkehrs und Grünstreifens am Stadthaus. Die regelmäßige Bewässerung des Radweges an der Refrather Straße hatten allerdings nicht die Kollegen des städtischen Bauhofs beseitigt, sondern die der Kreisverwaltung.

10. Schmankerl

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

- Ein Bürger beschwerte sich hinsichtlich einer erneuerten Straßenbeleuchtung darüber, dass diese „so hoch in den Bäumen steht und die Vogelnester beleuchtet“ (anstatt den Gehweg).
- Weil seit einiger Zeit vermehrt Hundekot auf ihrem Grundstück und auch einer winzigen städtischen Wiese neben ihrem Eingang abgesetzt wurde, bat eine Bürgerin um Infos über neue Hundehalter in der Straße (die sie schon mal gesehen hatte) und evtl. Einzäunung der städtischen Wiese.
- Den Sand im Sandkasten des Spielplatzes auf dem Peter-Bürling-Platz in Refrath fand eine Mutter völlig ungeeignet zum Spielen, weil zu trocken. Es sei unmöglich, damit irgendeinen Sandkuchen mit einem Standardsandförmchen zu backen oder überhaupt irgendetwas zu formen. Das Einzige, was die Kinder mit diesem Sand tun könnten, sei ihn zu sieben. Auf die Idee, selbst eine Flasche Leitungswasser mitzubringen, kam sie offenbar nicht.
- Immer wieder wollen sich manche Bürger auch wegen privatrechtlicher Probleme oder solchen mit anderen Behörden, vor allem dem Jobcenter, an den Bürgermeister wenden. Er sei schließlich der erste Bürger dieser Stadt, die Behörde befinde sich auf dem Stadtgebiet, man habe ihn gewählt, und daher müsse er auch helfen, irgendwie politischen Druck ausüben. Dass ein Bürgermeister nicht der „Anwalt“ aller Bürgerinnen und Bürger ist und sein Einflussbereich durchaus begrenzt ist, ist in Einzelfällen schwer zu vermitteln.

11. Fazit

- Der Parkplatzdruck im Stadtgebiet steigt weiter stetig an. Bleibt zu hoffen, dass die bereits erfolgten und noch geplanten Verbesserungen im Bereich des ÖPNV möglichst viele Menschen zum Umstieg auf Fahrrad oder ÖPNV, und vielleicht auch zur Abschaffung eines Zweitfahrzeuges motivieren können. Hier besteht auch Motivierungspotenzial bei den Arbeitgebern, wie z.B. Abschaffung kostenloser Personalparkplätze, Förderung eines Job-Tickets.
- Das Mobilitätskonzept bedarf weiterer Umsetzung.
- Während sich ein Teil der Bevölkerung immer mehr an der Verschmutzung und Vermüllung im Stadtgebiet stört und Reinigungsaktionen initiiert und durchführt, gibt es aber offenbar auch einen steigenden Anteil der Bevölkerung, der genau diesen Zustand verursacht. Hier fehlen noch zündende Ideen zu Verbesserungen.
- Das Verfahren zur Aufstellung des Flächennutzungsplanes hat gezeigt, dass die Bürgerschaft sehr sensibel ist, wenn es darum geht, Freiräume, Grünflächen, Freiluftschnitten neu zu beplanen. Wichtig ist es daher, die Anregungen und Bedenken in solchen Verfahren ernst zu nehmen und sorgfältig abzuwägen. Der immense Aufwand sollte dann zu einem FNP führen, dessen Inhalt auch lange Bestand hat, da sonst die Bürgerschaft sicher Sinn und Zweck des betriebenen zeitlichen und finanziellen Aufwandes in Frage stellen würde.

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

Bergisch Gladbach, im März 2019