

Stadt Bergisch Gladbach

I - 10 / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden

Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Bericht für den Zeitraum

01.01. - 30.06.2006

Übersicht

1.	Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden	3
2.	Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements.....	3
3.	Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft.....	4
3.1.	Bearbeitungsdauer	5
4.	Auswertung nach strukturellen Problemen	8
5.	Auswertung nach Fachbereichen.....	12
5.1.	FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung	12
5.2.	FB 2 - Finanzen	13
5.3.	FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung	13
5.4.	FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport	15
5.5.	FB 5 - Jugend und Soziales	15
5.6.	FB 6 - Grundstücksnutzung	16
5.7.	FB 7 - Umwelt und Technik	16
5.8.	FB 8 - Grundstückswirtschaft, Wirtschaftsförderung	17
5.9.	Sonstige	18
6.	Auswertung nach Themen	19
7.	Auswertung nach Anliegenarten	20
7.1.	Anregungen nach § 24 GO	20
7.2.	Allgemeine Eingaben und Beschwerden	22
7.3.	Dienstaufsichtsbeschwerden	22
7.4.	Petitionen	22
7.5.	Fachaufsichtsbeschwerden	23
8.	Ausblick	23
9.	Fazit für den eiligen Leser	23

1. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die Stadt Bergisch Gladbach hat im Zuge der Verwaltungsreform auch einer stärkeren Bürgerorientierung hohe Priorität eingeräumt.

Auf diesem Reformwege zur Verbesserung der Kundenorientierung und Bürgernähe wurde ein weiterer Schritt getan. Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde vom Bürgermeister zum 01.01.2006 institutionell eingerichtet und direkt an den ersten Beigeordneten und Kämmerer Herrn Kotulla angebunden.

In dieser Stelle sind die bisher an unterschiedlichen Stellen im Haus wahrgenommenen Tätigkeiten zu diesem Thema gebündelt worden.

Sämtliche vorgebrachten Ideen, Anregungen und Beschwerden (formlose Anliegen, Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden, Petitionen, Anträge nach § 24 GO) sollen nun von zentraler Stelle koordiniert, zeitnah bearbeitet sowie möglichst zügig beantwortet werden (internes Zeitziel: Eingangsbestätigung spätestens nach 2 Arbeitstagen mit Zeithorizont der Bearbeitung; abschließende Antwort nach 2-3 Wochen).

Die **Mitarbeiter/-in**, die sich zentral in der neuen Stabsstelle I – 10 um diesen Themenbereich kümmern sind:

Brigitte Mehl	Telefon 14- 2667	zuständig für Anregungen und Beschwerden aus dem Bereich der Fachbereiche 1 bis 4
Peter Kredelbach	Telefon 14- 2668	dto. für die Fachbereiche 5 bis 8 und Geschäftsführung für den AAB
Dettlef Rockenberg	Telefon 14- 2406	Koordination für den Bereich in seiner Funktion als Referent des Ersten Beigeordneten
	Telefon 14- 2222	Zentrale „Beschwerde-Rufnummer“ und Anrufbeantworter

Als **dezentrale Ansprechpartner** für eine fristgerechte Erledigung und Information der ZAB wurden durch die (Fach-)Bereiche benannt:

- FB 1: Herr Kreilkamp (FBL),
- FB 2: Herr Muth (FBL),
- FB 3: Herr Wolf (FB-Controlling),
- FB 4: Herr Dr. Speer (FBL) ,
- FB 5: Frau Biesenbach (FB-Controlling),
- FB 6: Herr Schlüter (FB-Controlling),
- FB 7: Herr Schneeloch (FB-Controlling),
- FB 8: Frau Müller (Vorzimmer FBL),
- 05 : Frau Fahner

2. Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements

Ähnlich dem „aktiven Ideen- und Beschwerdemanagement“ im privaten Geschäftsleben will sich auch die Stadtverwaltung Bergisch Gladbach für die Bürgerschaft weiter öffnen und künftig ein offeneres Ohr für eine möglichst konstruktive Kritik an ihrer Arbeit haben.

Die Qualität der Arbeit für die Bürgerschaft und speziell im Service benötigt eine ständige kritische Begleitung, Anregung und kontinuierliche Verbesserung.

Die systematische und zentrale, anonymisierte Auswertung sämtlicher eingehender Anregungen und Beschwerden durch die ZAB soll dazu beitragen, verstärkt strukturelle Mängel und Schwachstellen zu erkennen, um hieraus Schlüsse zur Optimierung von Organisation und Arbeitsabläufen zu ziehen.

Es geht nicht um eine Suche nach „Schuldigen“ für gemachte Fehler, sondern um eine strukturierte Ausrichtung auf eine Problemlösung und auf konkrete Ansätze, um künftig Fehler zu vermeiden („*Beschwerden als außerbetriebliches bürgerschaftliches Vorschlagswesen*“).

In enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und den betroffenen Mitarbeitern/-innen sollen diese Schwachstellen überprüft, gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten gesucht und bei Bedarf an einer Verbesserung im Ablauf gearbeitet werden.

Eine klare Trennung zwischen informationshaltigen und sachlichen sowie unsachlichen Beschwerden ist hierbei ebenso wie der Schutz der Beschäftigten vor ungerechtfertigten Beschwerden und persönlichen Diffamierungen unabdingbar.

Entscheidend für den Erfolg dieses Ansatzes ist, dass sich eine neue Kommunikations-, Vertrauens- und Verwaltungskultur zwischen Bürgerschaft und Verwaltung entwickelt.

Bei der Einrichtung eines zentralen Ideen- und Beschwerdemanagements war es Absicht, einen einfachen und leichten Zugang für Bürger/innen zu schaffen, um sich mit Anliegen an die Stadt wenden zu können. Bürger, die Unzufriedenheit äußern möchten, tun dies in der Regel nur, wenn sie sofort einen qualifizierten Ansprechpartner haben. Gelingt ihnen dies nicht, besteht die Gefahr einer negativen Mund-zu-Mund-Propaganda über die Stadtverwaltung und einer damit verbundenen Imageverschlechterung. Das heißt wir erfahren gar nicht, warum Kundinnen und Kunden unzufrieden sind und haben keine Gelegenheit auf diese – oftmals wertvollen - Hinweise zu reagieren.

Anliegen können auf folgenden Wegen angenommen werden:

- **Anruf** unter der neuen zentralen „Beschwerde-Rufnummer“ **02202 / 14-2222**,
- oder formlose **e-mail** an „anregungen-beschwerden@stadt-gl.de“
- oder formloses **Schreiben** an die **Stadt Bergisch Gladbach / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (I-10)**.

3. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Insgesamt sind im Berichtszeitraum 223 Anliegen bei der ZAB eingegangen.

Die Mehrheit der Anliegen ging in Briefform ein. Eine persönliche Vorsprache ist – wohl auch aufgrund der noch nicht erfolgten Bekanntmachung der neuen Einrichtung und der räumlichen Trennung vom Bürgermeister – bislang eher die Ausnahme.

Eine Differenzierung nach verwaltungsinternen und externen Beschwerden erfolgt derzeit nicht. Festzustellen ist jedoch, dass formalisiert intern kaum Anliegen vorgetragen werden.

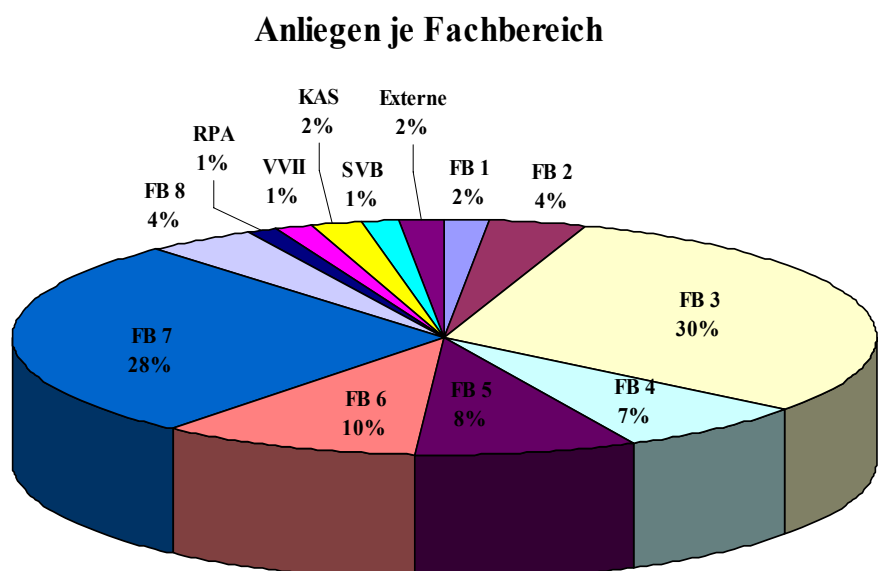
Im Einzelnen wurden **folgende Wege** gewählt:

Anruf	34
Brief	124
Fax	8
Mail	52
Persönlich	5

Bei der Erfassung der Anliegen in der Beschwerdestelle werden die jeweils angesprochenen Themen sowie die betroffenen Fachbereiche kategorisiert.

Da einige Anliegen inhaltlich mehrere Fachbereiche betrafen und diese demzufolge bei mehreren Fachbereichen mitzählten, ergab sich bei der **Verteilung auf die Fachbereiche** eine höhere Gesamtzahl.

Betroffener Fachbereich	Anzahl Anliegen
1	5
2	10
3	86
4	20
5	24
6	27
7	78
8	12
14	3
VVII	4
KAS	5
SVB	4
Externe	5
Gesamt	283



Die Mehrzahl der Anliegen betrifft damit eindeutig Angelegenheiten von FB 3 und FB 7. Auf mögliche Gründe hierfür wird bei den Erläuterungen zu den Fachbereichen eingegangen.

3.1. Bearbeitungsdauer

Die abschließende Bearbeitung dauert je nach Anliegenart unterschiedlich lange. Es ergeben sich im ersten Halbjahr folgende **Durchschnittswerte**:

Anträge § 24 GO	105 Tage
Allgemeine Eingaben	14 Tage
Beschwerden	13 Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	22 Tage
Petitionen	26 Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	8 Tage

In der Regel werden also die selbst gesetzten Zeitziele eingehalten. Es ist allerdings festzustellen, dass bei einer Einzelfallbetrachtung - aus verschiedensten Gründen - erhebliche Abweichungen auftreten.

Die Länge der Bearbeitungsdauer bei den **Anträgen nach § 24 GO** ergibt sich zwangsläufig aus dem Sitzungsturnus des Ausschusses. Der erste Termin fiel mangels vorliegender Anträge aus, so dass sich die Bearbeitungsdauer des einen, Anfang des Jahres vorliegenden Neuanspruchs bis zum nächsten Sitzungstermin hinausgezögert hat. Für die beiden im Berichtszeitraum eingegangenen und abgeschlossenen Fälle betrug die Bearbeitungszeit daher 51 und 159 Tage. Weitere Fälle sind auch in dieser Zeit noch nicht abgeschlossen, da erst die Entscheidungsfindung in anderen Gremien abgeschlossen werden muss.

Bei den **allgemeinen Eingaben** erfolgte die Bearbeitung innerhalb folgender Zeiten:

über 4 Wochen	11
bis zu 4 Wochen	10
bis zu 3 Wochen	10
bis zu 2 Wochen	23
bis zu 1 Woche	41

In einem Fall (Frage des Fortbestands des Jugendzentrums Blue Cake) musste für eine abschließende Antwort eine Ratsentscheidung abgewartet werden, woraus die extrem lange Bearbeitungsdauer von 126 Tagen resultiert.

Zwischenfazit: Die überwiegende Mehrheit der Fälle ist innerhalb von 3 Wochen abschließend beantwortet.

Für die **Beschwerden** ergibt sich folgendes Bild:

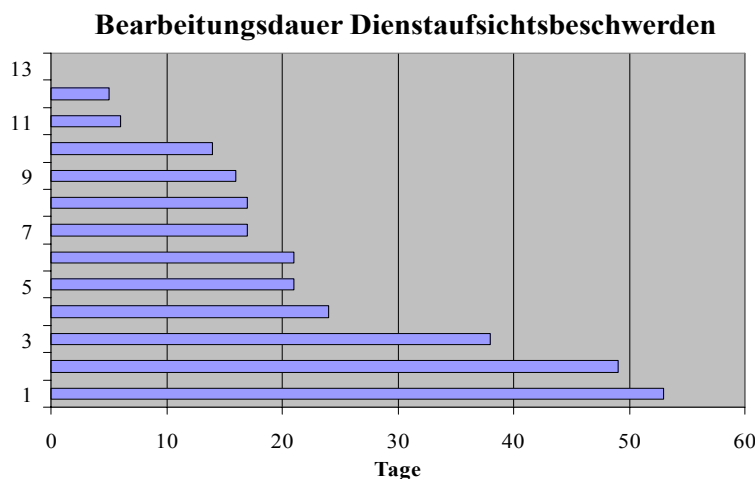
über 4 Wochen	10
bis zu 4 Wochen	4
bis zu 3 Wochen	9
bis zu 2 Wochen	21
bis zu 1 Woche	37

Auch hier fällt ein Fall völlig aus dem Rahmen: die Meinungsfindung zum Thema Lärmbelästigung und Verkehrsbehinderungen im Rahmen von Veranstaltungen in der Schule Im Klee-
feld dauerte aufgrund des Abstimmungsbedarfs zwischen verschiedenen Fachbereichen und
auch mit der Verwaltungsspitze immerhin 108 Tage.

Zwischenfazit: Auch hier sind die meisten Anliegen innerhalb von 3 Wochen erledigt.

(Anmerkung: Die kuriose Bearbeitungsdauer eines Falles von „- 1 Tag“ kam dadurch zustan-
de, dass sich der Petent bei verschiedenen Stellen gleichzeitig beschwert hat, die Antwort des
zuständigen Fachbereichs bereits abgesandt war als die Beschwerde bei I-10 eingegangen ist
und erfasst wurde.)

Auch **Dienstaufsichtsbeschwerden** sind meist in einer angemessenen Dauer abgeschlossen,
von einzelnen Ausnahmen abgesehen:



Im ersten Halbjahr war nur eine **Petition** zu bearbeiten, die innerhalb von 26 Tagen erledigt
werden konnte.

Die beiden eingegangenen **Fachaufsichtsbeschwerden** wurden innerhalb von zwei bezie-
hungsweise 14 Tagen bearbeitet, so dass hier eine 100 %-ige Fristeinhaltung vorliegt.

Bei der Bildung eines Mittelwertes der „**Bearbeitungsdauer nach Fachbereichen**“ ergibt
sich folgendes Bild:

FB 1	5 Tage
FB 2	6 Tage
FB 3	11 Tage
FB 4	2 Tage
FB 5	30 Tage
FB 6	28 Tage
FB 7	10 Tage
FB 8	9 Tage

Sind mehrere Fachbereiche einzubinden gewesen, lag die durchschnittliche Bearbeitungsdau-
er bei 18 Tagen.

Der Mittelwert für den FB 5 ist einerseits durch den Ausnahmefall Blue Cake zu relativieren; andererseits waren hier zahlreiche Anliegen im Januar zu bearbeiten, als aufgrund der noch unzureichenden Unterbringung der ZAB (1 Mitarbeiter noch im Rathaus, die beiden anderen in der Hauptstraße, anstehende Umzugsarbeiten) längere Postwege und schlechter Informationsfluss und damit längere Bearbeitungszeiten die Folge waren.

Im Bereich des FB 6 hat sich die Bearbeitung mehrerer Anliegen zum Teil verzögert, da der zuständige Sachbearbeiter im April und Mai mit der Vor- und Nachbereitung der Ausschusssitzung und der Urlaubsvertretung der Kollegin sehr stark beansprucht war.

4. Auswertung nach strukturellen Problemen

Ein wesentlicher Ansatz gegenüber dem bisherigen Beschwerdemanagement ist die gezielte Auswertung nach strukturellen Problemen und Ansätzen.

Hierunter fallen Problemstellungen, die aufgrund ihrer Häufigkeit oder aber ihrer grundsätzlichen Bedeutung Auswirkungen auf die Effektivität des Verwaltungshandelns oder die Außenwirkung der Stadtverwaltung haben. Diese sollen aufgezeigt und Lösungsansätze gesucht werden. Die tatsächliche Umsetzung von angeregten Veränderungen nach zuhalten ist nicht Aufgabe der ZAB; diese hat in Eigenverantwortung der zuständigen (Fach-)Bereiche zu erfolgen. Auch in dem regelmäßig zu erstellenden Bericht soll die Verwaltungsführung auf strukturelle Mängel –in Aufbau- und Ablauforganisation - aufmerksam gemacht werden; über eventuelle Konsequenzen ist bei Bedarf zu entscheiden.

Zusammenstellung der im Berichtszeitraum erkannten strukturellen Ansätze:

Strukturelles/r Problem / Ansatz	Veranlasst/Vorschlag von I-10
1. Umgang mit Neubürgern: „keinerlei Ausdruck von Freude über Zuzug von Menschen“	Wurde in Dezernatsbesprechung von Dez. I am 15.02.06 thematisiert
2. Mangelnde Verständlichkeit von Schreiben, z.B. aufgrund von „Juristendeutsch“ (z.B. „der Einwand bleibt erfolglos, da der Tatbestand weiterhin besteht“) und Ton im Umgang mit Bürgerschaft (z.B. „ein Blick in das Schreiben vom ... hätte genügt...“).	Um juristisch wasserdichte Formulierungen verständlicher und damit bürgerfreundlicher zu machen, sollten entsprechende Fortbildungen angeboten werden. Kritik an Bürgern kann auch ohne Unterton formuliert werden.
3. Unzureichender Informationsstand der Fahrzeugführer bezüglich Anhörungs- und Bußgeldverfahren führt zu häufigen Beschwerdeschreiben wegen „unterlassener“ Anhörung.	Regelmäßige offensive Aufklärung der Bürger über das Verfahren durch Medien / Internet um eventuell Zahl der Schreiben zu verringern. Das Thema böte sich z.B. auch für Zeitschriften der Automobilclubs an, an die bezüglich Veröffentlichung eines vorbereiteten Artikels herangetreten werden könnte.
4. Verkehrssicherungspflicht für städtische Liegenschaften: Straßenreinigung und Winterdienst.	In Dezernatsbesprechung Dez. I am 15.02.06 thematisiert: dezentrale Einheiten sind zuständig und sollen diese Verpflichtung in für die Bürger vorbildlicher Form wahrnehmen! Info an Fachbereiche ist erfolgt.

Strukturelles/r Problem / Ansatz	Veranlasst/Vorschlag von I-10
5. Pfändungen durch die Stadtkasse erfolgen teils so spät, dass die Einrede der Verjährung erhoben werden kann.	EDV-Unterstützung verbesserungsfähig? Personalaufstockung möglich?
6. Auskünfte bezüglich Lohnsteuerklassenwechsel im Bürgerbüro	Infos des Finanzministeriums aus Internet an FBL 3 weitergeleitet am 07.03.06, Vorschlag von I-10: Bei Steuerklassenänderung Infoblatt aushändigen um stets umfassende vollständige Info sicherzustellen.
7. Lange Postlaufzeiten : Innerhalb der Verwaltung besteht ein (zu) langer zeitlicher Weg im Bereich der Postverteilung. Vom erstmaligen Eingang eines Schreibens z.B. bis zum Eintreffen bei der Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden vergehen mitunter bis zu - unglaubliche - 10 Tage.	In Dezernatsbesprechung am 15.02.06 angebracht, FB 1 soll für Abhilfe sorgen. Hier müssen aber auch ausnahmslos alle stärker bemüht sein, Schriftstücke umgehend zur Kenntnis zu nehmen und weiterzuleiten, gegebenenfalls vorab per Kopie, mail o.ä..
8. Bearbeitungszeiten : Darüber hinaus nimmt die Bearbeitung von durch die Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden an die Fachbereiche übersandten Vorgänge mitunter einen zu langen Zeitraum ein. Dies liegt wiederum auch an der dortigen personellen Situation.	Sensibilisierung und stetige Einübung des „neuen Instrumentariums“ als stetiger Prozess
9. Verunreinigung der Schulhöfe durch Schüler, besonders stark im Schulzentrum Herkenrath	Als Thema für Schulleiterkonferenz telefonisch angeregt bei Herrn Pütz am 21.03.06
10. Leitsystem in städtischen Gebäuden nicht aktuell	In Dezernatsbesprechung am 15.02.06 angebracht; FB 1 und 8 sollen für Abhilfe sorgen und aktualisieren
11. Dauer Widerspruchsbearbeitung , vor allem in Sozialsachen	In Dezernatsbesprechung am 15.02.06 angebracht: FB 5 soll Thema aufbereiten und anschließend BM mit Landrat klären
12. Parksituation und fehlende Kontrollen von Parkverstößen um Schulen herum bei Veranstaltungen (Im Kleefeld,)	Information über Veranstaltungen soll zukünftig von FB 4 an FB 3 erfolgen, damit gezielte Kontrollen angeordnet werden können; Verbesserung der Gesamtkommunikation nötig
13. Direkte eigenständige Bearbeitung von einzelnen Anliegen durch Bürgermeistervorzimmer sorgt für „Irritationen“ bei Fachbereichen.	Entsprechend der Organisationsverfügung des BM sollen <i>sämtliche</i> Anliegen zentral bearbeitet und erfasst werden, damit ein vollständiges Bild der Bürgeranliegen wiedergegeben werden kann.
14. Falsche/Bürgerunfreundliche Reihenfolge von Arbeiten : z.B. Fahrradständer entfernt, ohne abzuwarten, bis neue an geänderten Standorten aufgestellt sind. Bushaltestelle versetzt, nicht aber Bank und Häuschen (erst nach Beschwerde)	Bessere Kommunikation und Koordination erforderlich im Einzelfall

Strukturelles/r Problem / Ansatz	Veranlasst/Vorschlag von I-10
15. Kommunikationsdefizite zwischen Fachbereichen (z.B. Info über Veranstaltungen in Schulen an FB 3 wegen Verkehrskontrollen im Interesse der Anwohner, Berücksichtigung Villa Zanders bei Festen auf Konrad-Adenauer-Platz)	Thematisiert in Dez. I-Besprechung am 21.06., Kommunikation soll verbessert werden. Intensivere Einträge in städtischen Veranstaltungskalender durch alle Fachbereiche und damit verbunden auch intensivere Berücksichtigung. Sinn und Zweck des Kalenders sind nicht hinreichend bekannt in der Verwaltung. Daher wiederholte Info erforderlich (z.B. 1 x jährlich). Routinemäßige Info einführen (Checkliste für Arbeitsvorgänge?)
16. Häufige Beschwerden wegen Standardreduzierungen (z.B. im Standesamt längere Fristen für Geburtsbescheinigungen)	Thematisiert in Dez. I Besprechung am 21.06.: Standardreduzierungen sollen in der Öffentlichkeit offensiv kommuniziert werden und auch gegebenenfalls Info an den Hauptausschuss erfolgen
17. Mangelnde Sauberkeit von Straßen, Radwegen, Spielplätzen, Grünanlagen, Wanderwegen, Straßengräben: Allgemein beklagt wird mangelnde Sauberkeit von Straßen, Radwegen, Spielplätzen, Grünanlagen, Wanderwegen und Straßengräben. Zuständig sind die Produktbereiche 7-66, 7- 67 und 7- 69. Alle drei bemühen sich nach Kräften, diesen Klagen zu begegnen, jedoch sind dem auf Grund mangelnder Personalausstattung Grenzen gesetzt. Insbesondere der Bereich <i>Stadt-Grün</i> ist in personeller und finanzieller Hinsicht so massiv von Einsparungen betroffen, dass er die in seinen Zuständigkeitsbereich fallenden Arbeiten nur noch prioritär durchführen kann.	
18. Schlechter Zustand von Straßen, Gehwegen, Belag der Fußgängerzone Stadtmitte, Parkplätzen Die Beschwerden beziehen sich auf Straßenaufbrüche, Schlaglöcher, Schäden vor allem im Gehwegbereich durch Baumwurzeln und den immer unzulänglicher werdenden Pflasterbelag in der Fußgängerzone Stadtmitte. Aufgrund der finanziellen Situation der Stadt und mangelndem Personal können nur Reparaturen, kaum jedoch grundlegende Sanierungen erfolgen. Zum schlechten Straßenzustand hat allerdings auch der außerordentlich lange und kalte Winter beigetragen .	
19. Ungerechte Kriterien bei der Vergabe von Löwenpässen. Die Beschwerden beziehen sich auf eine Nichtberücksichtigung von Wohngeldempfängern und von nicht im Leistungsbezug nach SGB II stehenden, aber grundsätzlich anspruchsberechtigten Personen mit einem entsprechend geringen Einkommen. Diese Kritikpunkte wurden erkannt und sollen bei der anstehenden Überarbeitung der Richtlinien zur Vergabe der Löwenpässe beseitigt werden. Die vorgebrachte Anregung / Beschwerde einer Bürgerin hat den strukturellen Mangel deutlich gemacht, dass Unklarheiten in Zusammenhang mit den formulierten und im politischen Raum diskutierten städtischen Richtlinien bestehen und diese auch zu „Abstimmungsschwierigkeiten“ zwischen den beteiligten Fachbereichen in Fragen des Kreises der Anspruchsberechtigten geführt haben.	In einem abgestimmten verwaltungsinternen Verfahren wurden die erkannten strukturellen Mängel aufgearbeitet und die Organisation sowie die Verfahrensabläufe entsprechend angepasst.

Strukturelles/r Problem / Ansatz	Veranlasst/Vorschlag von I-10
20. Unzulänglicher Winterdienst im Stadtgebiet Diese Klagen sind eine Folge des außerordentlich kalten und langen Winters 2005/2006. Dieser führte zu lang andauernden Vereisungen im Gehweg- und Straßenbereich, denen der Abfallwirtschaftsbetrieb aufgrund seiner personellen Situation und der prioritär zu bedienenden Straßen und Plätzen nicht immer hinreichend begegnen konnte. Zudem sind auch viele streupflichtige Anliegern ihrer Streu- und Verkehrssicherungspflicht nicht immer nachgekommen.	
21. Begleiterscheinungen zu groß gewordener Bäume: Diese Klagen beziehen sich auf Beschädigungen im öffentlichen Straßenraum durch Wurzeln (Entstehung von Aufwölbungen, Anhebung von Gehwegplatten), herab fallende Äste und eine Verschattung von Grundstücken durch zu groß gewachsene Bäume.	
22. Mangel an Toilettenanlagen im Stadtgebiet und in öffentlichen Verkehrsmitteln: Diese Klagen beziehen sich auf zu wenige zur Verfügung stehende Toilettenanlagen vor allem im Bereich der durch ältere Menschen aufgesuchten Einkaufszentren oder Busbahnhöfe. Kritisiert wird auch die Abschaffung von Toiletten durch die Deutsche Bahn (die neuen S-Bahnzüge verfügen nicht mehr über solche).	
23. Mangelnde Information der Bürgerschaft im Rahmen der Planung oder Durchführung großer oder größerer Bauvorhaben: Diese Klagen beziehen sich auf eine mangelnde Information der Bürgerschaft einmal im Rahmen der Durchführung von Bauleitplanverfahren (hier insbesondere beim Bebauungsplan Vinzenz- Pallotti- Straße) und zum zweiten bei der Durchführung von Kanal- und Straßenbaumaßnahmen (hier bei der anstehenden Maßnahme für die Straße Kippekausen).	
24. Lärmbelästigungen und Sachbeschädigungen im Rahmen der Nutzung von Schulgeländen und Jugendzentren: Diese Klagen beziehen sich einmal auf eine unzulässige Nutzung von Schulhöfen durch Jugendliche und junge Erwachsene in den Nachmittags- und Abendstunden und zum anderen auf den Aufenthalt von Jugendlichen und jungen Erwachsenen im öffentlichen Straßenraum vor den Jugendzentren im Rahmen der dort durchgeführten Veranstaltungen. Beklagt werden Sachbeschädigung, Lärmbelästigung, Drogen- und Alkoholkonsum sowie Verunreinigungen.	
25. Hohe an die Stadt zu leistende Abgaben: Beklagt werden zu hohe Abwasserabgaben und Niederschlagsabwassergebühren. Diese beruhen auf durch den Rat beschlossenen Satzungsänderungen, die per Bescheid an die Bürgerschaft weitergegeben wurden.	
26. Reduzierung von Jugendzentren, Horten, Kindertagesstätten: Diese Klagen sind die Folgen der städtischen Einspar- und Neuordnungskonzepte im Bereich der Jugendzentren, Horte und Kindertagesstätten. In diesen werden neue Vorgaben des Landes, Einsparmaßnahmen des Erzbistums Köln, Einsparmaßnahmen der evangelischen Landeskirche und die allgemeine schlechte finanzielle Situation der Stadt berücksichtigt. Die Einführung der offenen Ganztagschule als Anschlussangebot in den Grundschulen wirkt sich unmittelbar auf die bislang bestehenden Kinderhorte aus, die zum größten Teil aufgegeben werden.	

Strukturelles/r Problem / Ansatz	Veranlasst/Vorschlag von I-10
27. Zu lange Dauer von B-planverfahren Der Produktbereich 6- 611 verfügt über zu wenige Mitarbeiter, um alle anstehenden Bauleitplanverfahren zeitnah abarbeiten zu können. Vorgegangen wird in der Regel nach einer internen und mit der Politik abgestimmten Prioritätenliste, aus der sich die Reihenfolge der zu bearbeitenden Verfahren ergibt.	

Die erkannten strukturellen Probleme im **Dezernat I** wurden durch den Leiter der ZAB in die Dezernatsbesprechung unmittelbar eingebracht und versucht, die erforderliche Sensibilisierung und Änderung der „Umgangskultur“ zu erreichen. Bei **Dezernat II** ist diese Möglichkeit der unmittelbaren persönlichen Weitergabe und Besprechung so nicht gegeben; die entsprechenden Hinweise erfolgen bei Bedarf auf schriftlichem Wege.

5. Auswertung nach Fachbereichen

Um auch einer evtl. Leserschaft, die mit der Verwaltungsstruktur nicht vertraut ist, die Arbeitsinhalte zu erklären, wird das jeweilige Aufgabenspektrum der Fachbereiche stichpunktartig umrissen.

Aufgabenverlagerungen können zur Verschiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen, und sollen daher bei späteren Auswertungen mit berücksichtigt werden.

Bürgeranliegen betreffen oftmals nicht nur einen Fachbereich alleine.

Für die nachfolgenden Auswertungen nach Fachbereichen wurden die einzelnen Anliegen bei jedem Bereich, der tangiert war, mitgezählt.

5.1. FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung

Aufgabenspektrum

Die Aufgaben dieses Fachbereichs umfassen vor allem Organisationsuntersuchungen, Personalservice, Ausbildung, Angelegenheiten des Bürgermeisters, der Gremien und der Kommunalverfassung, Partnerschaften, Alters- und Ehejubiläen, Personalangelegenheiten, Informationstechnik und Statistik, Einkauf und Logistik sowie Informations- und Öffentlichkeitsarbeit.

Anliegenschwerpunkte

Die hier zusammengefassten Aufgaben betreffen überwiegend die interne Organisation und sind daher naturgemäß kaum Gegenstand von Bürgeranliegen.

Insgesamt sind bei der ZAB nur 6 Anliegen zu völlig unterschiedlichen Themen eingegangen, sodass von keinem Schwerpunkt gesprochen werden kann.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Zwei strukturelle Mängel wurden festgestellt. FB 1 wurde bezüglich eines Punktes in der Dezernatsbesprechung am 15.03.06 um Abhilfe gebeten: Poststücke sind hausintern zu lange unterwegs. Beispielhaft sei hier genannt, dass Bürgeranliegen in Einzelfällen eine Woche benötigen, bis sie vom Tag des Eingangs bei der Stadt bei I-10 eintreffen. Eine Bearbeitung in den vorgegebenen Fristen ist in diesen Fällen nicht möglich.

Die Problematik wird auch von FB 7 bestätigt, der die Ursache hierfür u.a. darin sieht, dass die Post nur ein Mal in Bensberg und in Außenstellen pro Tag abgeholt und gebracht wird.

Das Problem kann jedoch nur nachhaltig gelöst werden, wenn auch der Bearbeitung des **Posteingangs** auf allen Ebenen oberste Priorität eingeräumt wird. Was nicht auf dem Postweg ist, kann auch nicht zügig weitergeleitet oder bearbeitet werden.

Ein weiterer struktureller Mangel besteht im **Umgang mit Bürgeranliegen**. Die Weiterleitung zur Bearbeitung entwickelt sich uneinheitlich, so dass in der Verwaltung „Irritationen“ darüber bestehen, wer wofür zuständig ist. Hier muss zukünftig strikt darauf geachtet werden, dass die vereinbarten Zuständigkeiten, Rollen und Arbeitswege auch eingehalten werden.

5.2. FB 2 - Finanzen

Aufgabenspektrum

Die Aufgaben innerhalb dieses Fachbereichs können mit folgenden Stichwörtern wiedergegeben werden: Haushalt, Kostenrechnung, Buchhaltung, Vollstreckungsbehörde, Steuern, Wohnungswesen.

Anliegenschwerpunkte

Vor allem bei den drei letztgenannten Themen ist intensiver Bürgerkontakt gegeben. Trotzdem haben bezüglich dieses Fachbereichs nur 10 Anliegen den Weg zum Bürgermeister bzw. der ZAB gefunden.

Vier Anliegen, welche tatsächlich den Aufgabenbereich des Fachbereichs betrafen, hatten den **Umgang mit den Bürgern** (Vorgehen von Vollstreckungsbedienstetem; diese Beschwerde richtete sich – wie im Nachhinein festgestellt wurde - gegen einen Bediensteten des Kreises) bzw. die **Bearbeitungsweise** (keine Eingangsbestätigung auf Schreiben) als Beschwerdegrund.

Im Fachbereich ging im ersten Halbjahr eine Flut von Widersprüchen gegen die Grundsteuerbescheide ein. Eine Eingangsbestätigung an alle zu versenden war nicht leistbar. Die Schreiben der Bürger enthielten neben sachlicher teilweise auch pauschale **Kritik am Finanzgebaren** der Stadt. Hier konnte in guter Zusammenarbeit mit dem Fachbereich durch die ZAB die Beantwortung der Anschreiben geregelt werden.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Anlässlich einer Beschwerde wurden zwei Mängel an I-10 herangetragen.

Einerseits können **Daten über zu vollstreckende Beträge je Schuldner** nicht einfach in übersichtlich dargestellter, für Bürger verständlicher Form aus der verwendeten DV abgerufen werden. Bei Bedarf wird eine solche Zusammenstellung auf Wunsch des Schuldners manuell erstellt.

Andererseits ist bedingt durch die (zu) geringe Personalausstattung die Gefahr des Forderungsausfalls aufgrund von Einreden der Verjährung immer stärker gegeben.

5.3. FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Versicherungen/Schadensangelegenheiten, Ausländerbehörde, allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht und Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüros, Standesamt, Feuerwehr.

Anliegenschwerpunkte

Bezüglich der 86 den FB 3 betreffenden Bürgeranliegen wurden 123 Themen erfasst; 45 % davon bezogen sich auf folgende Themen:

Verwarn- und Bußgelder	13
Bearbeitungsweise/-dauer	14
Parkmöglichkeiten	14
Sicherheit/öffentliche Ordnung	15

Aufgrund des Aufgabenspektrums ist dieser Fachbereich besonders prädestiniert für Bürgerbeschwerden. Es handelt sich um ausgesprochen konfliktträchtige Arbeiten, die ein besonders hohes Maß an „dickem Fell“, Einfühlungsvermögen und Geduld der Mitarbeiterschaft erfordern.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Im **Verwarn- und Bußgeldbereich** („**Knöllchen**“) werden einerseits immer wieder – oftmals unbeachtliche – Einwände erhoben, weshalb eine Bestrafung ungerechtfertigt sei. So wollen sich viele Bürger gegen einen Bußgeldbescheid wehren, weil sie angeblich vorher keine Anhörung/Verwarnung erhalten haben und sich nicht zu dem Parkverstoß äußern konnten. Gleichzeitig wird oftmals die Bearbeitungsweise kritisiert, weil FB 3 bei den Antworten nicht auf die vorgebrachten Argumente eingeht. Dies führt zur gleichfalls relativ hohen Anzahl von Beschwerden bezüglich der Bearbeitung.

Zur Reduzierung der unbeachtlichen Einwände wurde von der ZAB eine verstärkte, regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit angeregt und ein Textvorschlag hierzu unterbreitet.

Ab August erhalten die Parksünder direkt Ausdrucke der Verwarnung ans Fahrzeug.

Auf vorgebrachte Einwände soll von FB 3 inzwischen nicht mehr mit den vorgefertigten Standardbriefen der KDVB sondern individuell geantwortet werden. Sofern es gelingt, den Betroffenen die Sachlage zu erklären, müsste sich auch dieser Beschwerdegund zukünftig rückläufig entwickeln. Bei Bedarf könnte auch eine Fortbildung zur bürgerfreundlichen, verständlichen Formulierung von juristischen Sachverhalten angeboten werden.

Beschwerden kommen auch häufig bezüglich zu geringer **Parkmöglichkeiten** oder aber der fehlenden Möglichkeit, die **Gebühr entsprechend der tatsächlichen Parkzeit** zu entrichten. Hierauf hat die Verwaltung bereits reagiert und schafft für ausgewählte, geeignete Standorte neue Parkautomaten an, an welchen für die tatsächliche Zeit die Gebühr auch mit EC-Karte beglichen werden kann.

Der Bereich Standesamt wird zwar nur vier Mal angesprochen. Es ist hier jedoch bekannt, dass gegen Ende des Berichtszeitraums zahlreiche Beschwerden dort direkt eingegangen sind, weil sich die **Bearbeitungszeit für Geburtsurkunden** für die Eltern in unzumutbarer Weise erhöht hat. Die Situation hatte sich dort aufgrund eines zunächst längeren krankheitsbedingten Ausfalls und anschließendem Ausscheiden eines Mitarbeiters zugespitzt. Aufgrund der Wiederbesetzungssperre ist mit dem Einsatz einer Ganztagskraft in absehbarer Zeit nicht zu rechnen. Eine Besserung wird ab 03.07.06 durch den Einsatz einer Rückkehrerin aus dem Mutterschutz als Halbtagskraft erhofft.

5.4. FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport

Aufgabenspektrum

Berufsschulverband, Sportstättenunterhaltung, Kulturbüro, Stadtbücherei, Schulverwaltung, Volkshochschule, Haus der Musik, Museen, Stadtarchiv

Anliegenschwerpunkte

Hauptthemen waren hier der Zustand der Gebäude sowie die von Schulen ausgehenden „Emissionen“ durch spielende Kinder oder auch Veranstaltungen in den Schulen.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Durch eine Beschwerde von Anwohnern der Schule in Herkenrath wurde erkannt, dass bezüglich der **Verunreinigung der Schulgelände** Handlungsbedarf besteht und dieser grundsätzlich an allen Schulen in Angriff genommen werden muss. Das Thema soll in der Schulleiterkonferenz besprochen und einheitlich gelöst werden. Um den Kindern ein sozialadäquateres Verhalten beizubringen müssen Lehrerschaft, Eltern und Hausmeister an einem Strang ziehen. Bezüglich **Volkshochschule** wurde die unbefriedigende **Parkplatzsituation für die Dozenten** kritisiert. Man würde sich eine Anerkennung des Engagements wünschen, eventuell in Form von kostenlosem Parken während des Unterrichts.

Aufgrund der Tendenz zur verstärkten Vermietung der **Schulen** als Veranstaltungsraum sowie des Ausbaus zu Ganztagschulen nehmen Klagen der Anwohner über **Lärmbelästigung** zu, so z.B. bezüglich der Schule Im Kleefeld.

5.5. FB 5 - Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die soziale Förderung nach SGB XII (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Schwerbehindertenangelegenheiten, Seniorenbüro, Versicherungsangelegenheiten), den Betrieb städtischer sozialer Einrichtungen (Notunterkünfte, Unterkünfte für Asylbewerber), die Kinder-, Jugend- und Familienförderung (Kindertagesstätten, Tagespflege, Kinderbüro, Familienbildung und Spielgruppen) und die Familienhilfe- Soziale Dienste – (Familienergänzende/-ersetzende Hilfen, Mündelgeldverwaltung, Jugendgerichtshilfe, Beistandschaften, Unterhaltsvorschuss).

Eingetretene Veränderungen: Ausgliedert in die K.A.S. wurde mit Wirkung vom 01.07.2005 der Bereich Hilfe in Notlagen, d. h. der ehemalige klassische Bereich der Sozialhilfe, nunmehr SGB II.

Anliegenschwerpunkte

Die Anliegenschwerpunkte liegen überraschenderweise nicht im Bereich der Umsetzung des SGB II durch die K.A.S. Sie befinden sich vielmehr in der **Familienhilfe - soziale Dienste** - und im Bereich der Kinder-, Jugend- und Familienförderung. Durch die (unzulängliche?) Personalausstattung in der Familienhilfe - soziale Dienste - können notwendige Stellungnahmen gegenüber den Familiengerichten nicht zeitnah genug abgegeben werden.

Im Bereich der Kinder-, Jugend- und Familienförderung führt die vom Rat beschlossene und zum 1.8.2006 in Kraft getretene neue städtische Satzung über die **Elternbeiträge für Kindertagesbetreuung** zu massiven Protesten der von Beitragserhöhungen betroffenen Eltern.

Beschwerden hinsichtlich der **Vergabe von Löwenpässen** beziehen sich auf eine Nichtberücksichtigung von Wohngeldempfängern und von nicht im Leistungsbezug nach SGB II stehen-

den, aber nach dessen Kriterien anspruchsberechtigten Personen mit einem entsprechend geringen Einkommen.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Der vordergründig erkannte strukturelle Mangel liegt in der benannten personellen Unterbesetzung im Bereich der Familienhilfe – soziale Dienste -.

Die Kritikpunkte hinsichtlich der Vergabe des Löwenpasses wurden erkannt und werden bei der anstehenden Überarbeitung der Richtlinien zur Vergabe der Löwenpässe bedacht.

5.6. FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die Stadtentwicklung, die kommunale Verkehrsplanung, die Bauleitplanung, die Stadterneuerung, die Stadtgestaltung, die Vermessung, die Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), die Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss), die Bauaufsicht, die Ausführung der Bauunterhaltung städtischer Gebäude und die Denkmalpflege.

Anliegenschwerpunkte

Ein Anliegenschwerpunkt ist die *Bauleitplanung Nr. 5342 – Vinzenz-Pallotti-Straße*, gegen die es derzeit massive Bürgerproteste gibt, die aber nur zum Teil bei der Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden bearbeitet werden.

Ein anderer liegt in *nachbarlichen Auseinandersetzungen*, in die die Bauaufsicht immer wieder hinein gezogen wird. Im Bereich der Bauleitplanung führt eine unzulängliche personelle Ausstattung zu erheblichen Verzögerungen bei der Abarbeitung von Aufstellungsbeschlüssen.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Die Bauleitplanung orientiert sich an politischen Beschlüssen und setzt diese inhaltlich um. Sie hat dabei zwar die Kriterien des geltenden Rechts zu beachten, vermag aber am grundsätzlichen politischen Willen nichts zu ändern. Sie wird damit immer wieder zum Kristallisationspunkt von Auseinandersetzungen mit betroffenen Bürgern, die Ihre Ansprüche und Rechte nicht hinreichend gewahrt sehen. Dies und die o. g. unzureichende personelle Ausstattung stellen eine ständige sehr hohe Anforderung an die Mitarbeiter dar.

5.7. FB 7 - Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst den Umweltschutz, den Bereich der Verkehrsflächen, den Bereich StadtGrün, das Abwasserwerk und den Abfallwirtschaftsbetrieb. In die Zuständigkeit dieses Fachbereichs fällt der Bau von Straßen, die Unterhaltung und Reinigung von Straßen und öffentlichen Verkehrsflächen, der Bau und die Unterhaltung von Kanälen, die Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben auf der Grundlage von Satzungen und die Abfallentsorgung.

Anliegenschwerpunkte

Anliegenschwerpunkte sind

- die **mangelnde Sauberkeit** von Straßen, Radwegen, Spielplätzen, Grünanlagen, Wanderwegen, Straßengräben,
- ein **schlechter Zustand** von Straßen, Gehwegen, des Belages der Fußgängerzone Stadtmitte und Parkplätzen,
- ein unzulänglicher **Winterdienst** im Stadtgebiet,
- eine mangelnde **Information der Bürgerschaft** im Rahmen der Planung oder Durchführung großer oder größerer Bauvorhaben und
- zu hohe finanzielle **Abgaben** an die Stadt.

Von FB 7 wurden der ZAB die festgestellten Schwerpunkte bestätigt. Auch die unmittelbar dort eingehenden Anliegen haben vor allem Folgendes zum Gegenstand:

Straßenschäden, defekte Straßenbeleuchtung, defekte Ampeln, Überwuchs, verstopfte Sinkkästen, Kanäle, umgestürzte Bäume, ungepflegte Grünanlagen, Nichtabholung von gelben Säcken oder grauen Tonnen, mangelnde Straßenreinigung, mangelnder Winterdienst.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Strukturelle Mängel liegen zunächst im Bereich des Abfallwirtschaftsbetriebes, der mit (zu?) wenig Personal sowie (zu?) wenigen und überalterten Fahrzeugen arbeitet.

Im Bereich der Straßenbeleuchtung liegt die Zuständigkeit für Reparaturen bei der BELKAW, die hier ebenfalls mit (zu?) wenigen Leuten arbeitet.

Der außerordentlich lange und kalte Winter 2005/ 2006 hat im Bereich der Straßenreinigung zu Engpässen bei der Streuung und der Beseitigung von Eis geführt. Allerdings sind hier vielfach auch Privateigentümer von Grundstücken nicht ihrer diesbezüglichen Pflicht nachgekommen.

Der schlechte Zustand vieler Straßen im Bereich des Stadtgebietes zeigt die finanzielle Situation der Stadt auf, die über zu wenig Mittel für eine Abhilfe verfügt. Derzeit können nur die notwendigsten Arbeiten und Sanierungen durchgeführt werden.

5.8. FB 8 - Grundstückswirtschaft, Wirtschaftsförderung

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die allgemeine Grundstückswirtschaft (An- und Verkauf von Grundstücken und Erschließungsflächen), Gebäudewirtschaft (die Unterhaltung von städtischen Gebäuden) und Wirtschaftsförderung.

Anliegenschwerpunkte

Der einzige Anliegenschwerpunkt, der diesen Fachbereich betrifft, sind Beschwerden von Anwohnern über eine **unzulässige Nutzung von Schulhöfen** durch Jugendliche und junge Erwachsene außerhalb der Schulöffnungszeiten. Verbunden hiermit sind Lärmbelästigungen, Verschmutzungen sowie aggressives und in den Bereich der Kriminalität hineingehendes Verhalten der Verursacher.

Strukturelle Mängel, Verbesserungsmöglichkeiten/-vorschläge

Städtische Schulgrundstücke sind im Allgemeinen nicht eingezäunt oder abgesperrt. Die allgemeine Zugänglichkeit fördert die oben aufgezeigte Problematik. Abhilfe ist aus Kostengründen und aufgrund der Einbeziehung der Schulgrundstücke in den städtischen Spielplatznachweis nicht möglich. Die Beschwerdeführer bleiben auf sich allein gestellt und können nur in Extremfällen die Polizei bemühen und/oder den Klageweg beschreiten.

5.9. Sonstige

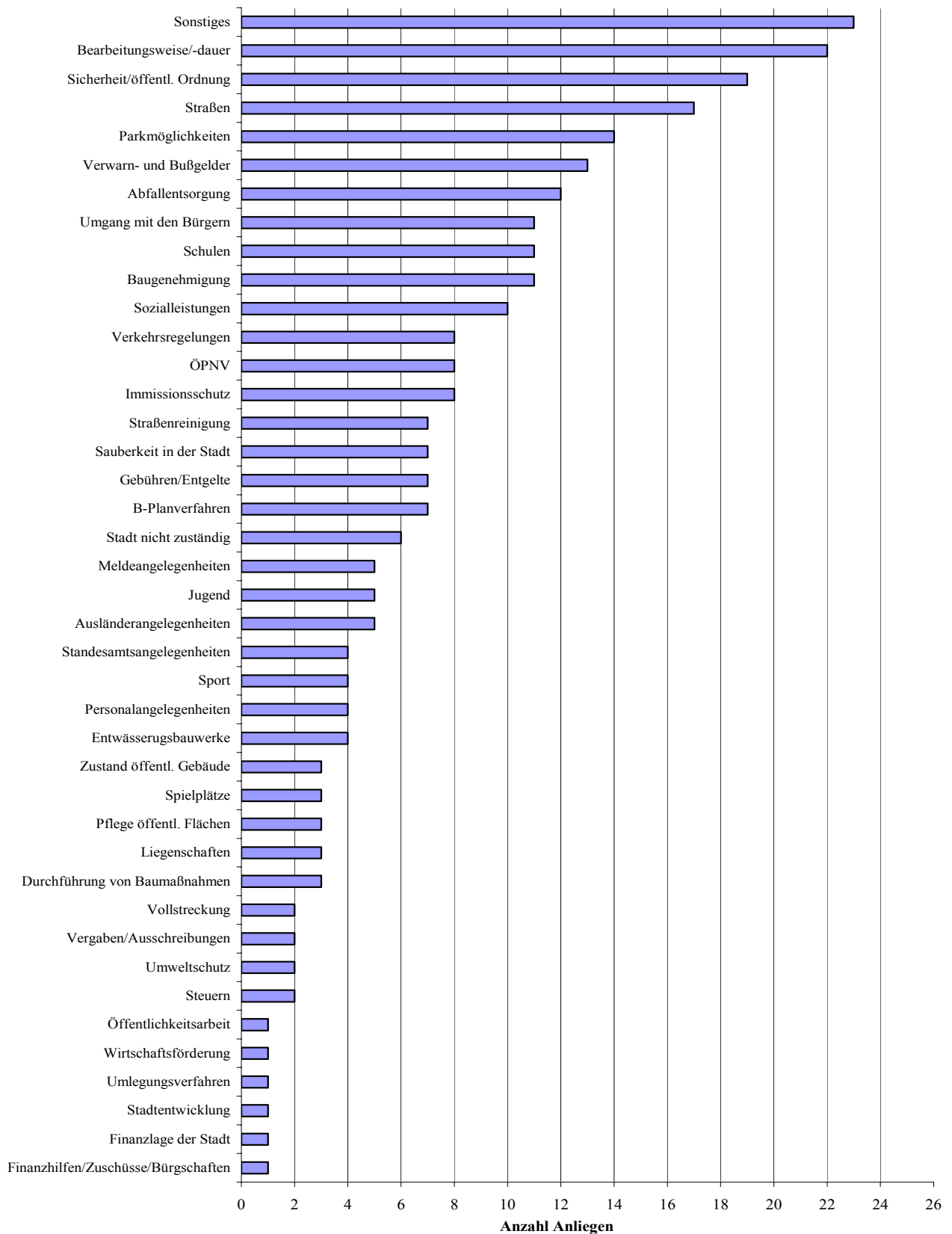
22 Anliegen gingen zu sonstigen Bereichen (Stadtverkehrsgesellschaft, KAS, RPA - zum Thema Korruptionsbekämpfung-, externe Zuständigkeiten) ein.

Davon betrafen allein neun den **öffentlichen Nahverkehr**: Fahrplan, Preise, Zustand und Beschilderung Busbahnhof, fehlende Toiletten in S-Bahnen und am Busbahnhof.

6. Auswertung nach Themen

Bei der Erfassung der Anliegen werden die inhaltlich angesprochenen Punkte in „**thematischen Kategorien**“ erfasst. Die Themen wurden unabhängig von Fachbereichsaufgaben oder Produkteinteilungen formuliert.

Die Verteilung sieht wie folgt aus:



Spitzenreiter ist hier die „**Bearbeitungsweise bzw. –dauer**“ mit 22 Nennungen. Zusammen mit den 11 Beschwerden zum „**Umgang mit den Bürgern**“ ergeben sich 33 Anliegen, die auf eine Unzufriedenheit mit der Bearbeitung hinweisen; alleine 17 entfallen davon auf FB 3.

Die Bürger und Bürgerinnen haben häufig den Eindruck, dass ihre Anliegen - und damit auch sie - von ihrer Stadtverwaltung nicht ernst genommen werden.

7. Auswertung nach Anliegenarten

Bei den Anliegenarten wird unterschieden nach

- Anregungen nach § 24 GO NRW, die an den Rat/Ausschuss gerichtet sind,
- allgemeinen **Eingaben**: dies sind Hinweise, Anregungen für Verbesserungen oder in seltenen Fällen auch einmal Lob und Dank,
- **Beschwerden**
- **Dienstaufsichtsbeschwerden**, die sich gegen das persönliche (Fehl-)Verhalten der Mitarbeiter richten
- **Petitionen**: im Rahmen des allgemeinen Petitionsrechts sind gegenüber übergeordneten Behörden Stellungnahmen der Verwaltung abzugeben,
- **Fachaufsichtsbeschwerden**

Die **Aufteilung** auf die einzelnen Arten ergibt sich aus folgender Graphik:

Anträge nach § 24 GO	11
Allgemeine Eingabe	109
Beschwerde	87
Dienstaufsichtsbeschwerde	14
Petition	1
Fachaufsichtsbeschwerde	2

7.1. Anregungen nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum fand nur eine Sitzung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden statt. Die ursprünglich für den **08.02.2006** terminierte Sitzung wurde in Abstimmung mit dem Vorsitzenden abgesagt, da für diese nur wenige Anträge zur Behandlung anstanden.

Am **24.05.2006** wurden neben den Formalia und organisatorischen Punkten insgesamt zwölf Vorgänge zu zehn Sachthemen abgehandelt. Sechs Vorgänge wurden per Beschluss in den jeweils zuständigen Fachausschuss überwiesen, davon einer gleichzeitig für den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden als erledigt erklärt. Zwei Vorgänge wurden vertagt, zwei weitere wurden unmittelbar als für den Ausschuss erledigt erklärt. Zu einem weiteren Vorgang wurde dem Bürgermeister ein klar umrissener Auftrag erteilt, über dessen Abarbeitung in der kommenden Sitzung des Ausschusses Rechenschaft zu geben ist.

Bei einem Sachthema handelte es sich nicht um einen direkten Vorgang nach § 24 GO, so dass hier über die Maßnahmen der Verwaltung nur im Wege einer Mitteilungsvorlage berichtet wurde.

Thema im AAB	Ergebnis aus dem AAB	Erfolgreicher Abschluss?
Netzwerkadministratorenstelle an Schulen	Inhaltlich grundsätzlich befürwortet, zur Entscheidung ->	verwiesen an ABKSS
Querungshilfe Unterboschbach	Auftrag an Verwaltung erteilt: VVII und FBL 3 sollen Landespolitiker über hohe Priorität informieren->	erneut auf TO in nächster Sitzung
Straßenbaumaßnahme Kippekausen : 3 Anträge!	dem AUIV empfohlen Ortsbegehung und Bürgerversammlung	Verwiesen an AUIV
Probleme nach Kanalisierungsmaßnahme Oberasselborn	Weitere Beobachtung	Vertagt auf 15.11.06
Winterdienst Im Lehmstich wieder aufnehmen	Wenn Verkehrsprobleme gelöst, kann und soll Satzung wieder geändert werden	Verwiesen an AUIV, für AAB erl.
Öffentliche Toiletten	Bedarf grundsätzlich erkannt	Verwiesen an AUIV
Bebauungsmöglichkeit Im Aehlemaar	Lt. Planungsausschuss soll B-Plan aufgestellt werden, dauert aber!	Ja
Korrekte Straßendarstellung in Stadtplänen	Solche „einfachen“ Anregungen sollen nach Möglichkeit nicht an Ausschuss gerichtet werden; erledigt	Ja
Ausschluss von Wohngeldempfängern vom Bezug des Löwenpasses	Erneut im AAB als Info, wenn Richtlinien geändert sind	Vertagt
Mitteilung zur Lärmbelästigung durch „UFO“	Zur Kenntnis genommen	Ja

Von den zwölf behandelten Vorgängen zu Sachthemen korrespondieren sieben mit auch als strukturell bedeutsam beschriebenen Mängeln, nämlich

- mangelnde **Information der Bürgerschaft** im Rahmen der Planung oder Durchführung großer oder größerer Bauvorhaben
- **Lärmbelästigungen und Sachbeschädigungen** im Rahmen der Nutzung von Schulgeländen und Jugendzentren
- unzulänglichen **Winterdienst** im Stadtgebiet
- Mangel an **Toilettenanlagen** im Stadtgebiet und in öffentlichen Verkehrsmitteln
- ungerechte Kriterien bei der Vergabe des **Löwenpasses**.

Eine Auswertung der im AAB behandelten Themen anhand der in der Datenbank registrierten **Themen** ergibt folgende **Anteile**:

Thema	Anzahl	Anteil
Straßen	4	30%
Baugenehmigung	2	15%
Sonstiges	2	15%
Bearbeitungsweise/-dauer	1	8%
B-Planverfahren	1	8%
Schulen	1	8%
Sozialleistungen	1	8%
Straßenreinigung	1	8%
Gesamt	13	100%

7.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Eine Unterscheidung der Anliegen nach diesen Kriterien ist oftmals sehr schwierig, weil sowohl ein allgemeiner Hinweis als auch eine tatsächliche Beschwerde gemeinsam vorgebracht werden. Sie stellen den Großteil der Anliegen dar und spiegeln die kritische Auseinandersetzung der Bürgerschaft mit ihrer Stadt wider.

7.3. Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein persönliches Fehlverhalten von städtischen Mitarbeitern.

Solches wird aber in den diesbezüglichen Schreiben von den Beschwerdeführern nicht immer ausdrücklich geltend gemacht, sondern oft nur in Form von Kritik gegen die getroffene sachliche Entscheidungen vorgetragen.

Insgesamt stellt der Bereich der Dienstaufsichtsbeschwerden nur einen kleineren Teil der durch die Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden zu bearbeitenden Vorgänge dar. Es gibt keinen (Fach-)Bereich, der hier schwerpunktmäßig betroffen wäre.

7.4. Petitionen

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

Die Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden erstattet dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg, d. h. über den Landrat und die Bezirksregierung, Bericht.

Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit.

Im Berichtszeitraum gab es nur eine einzige Petition.

Anmerkung: Mit Fachbereich 3 wurde vereinbart, dass die in der Vergangenheit im Bereich der Ausländerbehörde von dort eigenständig abgewickelten Petitionen mit den entsprechenden Stellungnahmen an I-10 zur Kenntnis gegeben werden.

7.5. Fachaufsichtsbeschwerden

Fachaufsichtsbeschwerden sind eine gesetzlich vorgesehene Möglichkeit, sich mit einem Anliegen direkt an eine Aufsichtsbehörde zu wenden. Inhaltlich können sie alle Beschwerdearten umfassen. Die Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden erstattet in diesen Fällen Bericht an die Aufsichtsbehörde, die dem Beschwerdeführer dann antwortet. Dieses Instrument ist in der Bürgerschaft kaum bekannt und wird daher nur sehr selten genutzt. Im Berichtszeitraum gab es nur zwei Fälle. Beide wurden von einem hierfür hinlänglich bekannten Anwalt im Bereich des Ausländerrechts erhoben.

8. Ausblick

Die in diesem Bericht verarbeiteten Daten und Hintergründe stellen nur die Spitze des „Eisberges Bürgeranliegen“ dar, da einerseits nur ein Bruchteil von inhaltlichen Beschwerneisfällen auch zu formalen Beschwerden führt und mangels stadtweiter EDV für das Beschwerdemanagement derzeit unverändert nur solche Anliegen ausgewertet werden konnten, die direkt zentral eingehen.

Hier gilt es, die „*(Hemm-)Schwelle*“ für *Bürgeranliegen* weiter abzusenken durch ein „offenes Angebot“ sein Anliegen äußern zu können, einfache Zugangswege (z.B. Beschwerdeformular im Internet, Flyer o.ä.) sowie einem positiven Umgang mit den Anliegen.

Die Bürgerschaft ist bisher über die neue Einrichtung der ZAB nicht (offiziell) informiert.

In der Neubürgerbroschüre sind Internetadresse und Telefonnummer der ZAB – trotz detaillierter Aufbereitung im Vorfeld des Neudrucks - nur schwer zu finden (hier muss darauf geachtet werden, dass bei einer Neuauflage die Einträge wie gewünscht platziert werden).

Im aktuellen Telefonbuch der Telekom ist die Rufnummer 14 22 22 als zentrale Beschwerdrufnummer publiziert.

Die in enger Kooperation mit FB 1–112 laufende Auswahl des zukünftigen *DV-Programms* ist noch nicht abgeschlossen, so dass auch der nächste Bericht auf Basis der bislang verwendeten Access-Datenbank erfolgen muss.

Ab 2007 sollen auch die direkt bei den Fachbereichen eingehenden Bürgeranliegen dezentral mit erfasst und zentral ausgewertet werden.

Ebenso sollen zukünftige Berichte Vergleichsdaten und –zeiträume sowie erkannte Veränderungen und Schwankungen berücksichtigen.

9. Fazit für den eiligen Leser

- Der Ansatz einer **verstärkt strukturellen Auswertung** sämtlicher Bürgeranliegen an zentraler Stelle macht Sinn, ist aber derzeit noch mit zahlreichen Unwägbarkeiten behaftet – ein entsprechender Einstellungs- und Bewusstseinswandel („Beschwerde als Chance zur gemeinsamen Verbesserung“) muss oftmals noch erfolgen.
- Der Umgang mit den **dezentralen Einheiten** ist nicht immer einfach.
- „Kritisches Nachfragen“ einer zentralen Stelle wird oftmals als **Einmischung** empfunden; trotzdem hat sich die Ansiedlung der ZAB als Stabsstelle und Herauslösung aus der Fachbereichsstruktur bewährt.
- In Ausnahmefällen wurde die Chance erkannt und genutzt, die **ZAB als Hilfsmittel** für angestrebte (eigene) Verbesserungen zu „instrumentalisieren“.

- **Schwerpunktbereiche** der Bürgeranliegen sind – auch aufgabenbedingt - die Fachbereiche 3 und 7.
- Die „**mangelnde interne Kommunikation**“ auf allen Ebenen ist oftmals Ursache und Auslöser für eine Großzahl an Beschwerden; sie sollte intensiviert, strukturierter und beschleunigt werden.
- **Inhaltlich** ist festzustellen, dass ein Großteil der Anliegen aus Sicht der (Fach-)Bereiche als unbegründet zurückgewiesen wird und weiterhin oftmals eine „Abwehrhaltung“ eingenommen wird.
- Ein geäußertes „**Fehlverhalten**“ (inhaltlicher oder auch persönlicher Art) wird durch die (Fach-)Bereiche selten angenommen und fast nie in Antwortschreiben zum Ausdruck gebracht – unter der Annahme, dass in nahezu jedem Bürgeranliegen zumindest auch ein paar Körnchen Wahrheit enthalten sein dürften, doch auch ein Zeichen für einen noch langen Weg hin zu einem gemeinsamen aktiven Beschwerdemanagement
- Die zahlreichen **Standardreduzierungen** in Bezug auf Personal- und Finanzausstattung führen teilweise zu heftigen Reaktionen der Bürgerschaft; eine offensivere und frühzeitige Information könnte hier ggf. helfen.
- Die überwiegende Anzahl der Bürgeranliegen wird in vertretbarer und bürgerorientierter **Frist** bearbeitet und beantwortet; Einzelfälle machen die Notwendigkeit einer zügigen Bearbeitung, zielorientierterer Kommunikation und verbesserter Postabläufe deutlich.
- Eine zeitnahe offensive **Information und Vermarktung** des positiven Ansatzes eines aktiven Beschwerdemanagements ist aus hiesiger Sicht dringend erforderlich (Flyer, Internet, Presseinfo u.ä.) – (*„stell dir vor, wir haben eine Beschwerdestelle und keiner kennt sie“*)

Dieser Bericht wurde erstellt von der Mitarbeiterin und den Mitarbeitern der ZAB im Juli 2006

Dettlef Rockenberg

Brigitte Mehl

Peter Kredelbach