Stadt Bergisch Gladbach

Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2009

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 Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft 6
3.1 Bearbeitungsdauer 8
3.2 Erfolg der Anliegen 10
4 Auswertung nach strukturellen Kriterien 11
4.1 Umgang mit bislang dargestellten Mängeln 11
4.2 Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse 12
5 Auswertung nach Bereichen 14
5.1 FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung 14
5.2 FB 2 - Finanzen 15
5.3 FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung 15
5.4 FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport 17
5.5 FB 5 - Jugend und Soziales 17
5.6 FB 6 – Grundstücksnutzung 18
5.7 FB 7 - Umwelt und Technik 18
5.8 FB 8 - Immobilienbetrieb 19
5.9 Sonstige 20
6 Auswertung nach Kategorien (bisher: Themen) 20
7 Auswertung nach Anliegenarten 23
7.1 Anregungen nach § 24 GO NRW 24
7.2 Allgemeine Eingaben und Beschwerden 25
7.3 Dienstaufsichtsbeschwerden 25
7.4 Petitionen 25
7.5 Fachaufsichtsbeschwerden 26
7.6 Lob/Dank 26
8 Schmankerl 27
9 Ausblick 28
10 Fazit 28

1 Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will Anregungen, Ideen und Kritik aus der Bürgerschaft aktiv nutzen um die eigene Leistung stetig qualitativ zu verbessern, wo dies nötig und auch möglich ist. Teilweise werden durch Beschwerden bereits bekannte oder erahnte Schwachpunkte bestätigt. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf Arbeitsweisen und Entscheidungen, die regelmäßig zu hinterfragen sind, sowie auf organisatorischen Strukturen, welche verbesserungsbedürftig erscheinen.
Interne Kritik und internes Lob über Arbeitsweisen, -strukturen oder –praktiken waren bisher von der Zuständigkeit der Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden ausgenommen.

Manche Anregung oder Beschwerde ist hilfreich, manche spiegelt aber auch die hohe Erwartungshaltung und teilweise unsachliche Kritik der Bürger und Bürgerinnen wider. Hieraus ergibt sich das weitere Ziel, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gegenüber ungerechtfertigten Beschwerden in Schutz zu nehmen und das Bild, welches die Bürgerschaft von Bediensteten der Stadt hat, 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. Zu diesem Zweck wurden die Jahresberichte bisher auch in den internen Spitzengremien beraten.

2 Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde durch den Bürgermeister zum Jahr 2006 neu eingerichtet.
Sie war bislang als Stabsstelle (VV I-1) direkt an den Verwaltungsvorstand I, Herrn Mumdey, angebunden. Mit Verfügung vom 21.01.2010 wurde sie als Stabsstelle (BM-2) unmittelbar dem Bürgermeister zugeordnet.

Sämtliche vorgebrachten Ideen, Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft (formlose Anliegen, Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden, Petitionen, Anträge nach § 24 GO NRW) sollen an zentraler Stelle koordiniert und zeitnah bearbeitet sowie möglichst zügig beantwortet werden.

Die **Mitarbeiter/-in**, die sich zentral 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 Rockenberg	Telefon 14- 24 06	Koordination der ZAB neben seiner Funktion als Referent des Beigeordneten VV I

Anliegen können auf folgenden Wegen übermittelt werden:

- **Anruf** unter der zentralen „Beschwerde-Rufnummer“ ***02202 / 14 22 22*** (mit Anrufbeantworter)
- **E-Mail mittels Web-Formular** auf der städtischen Homepage (*www.bergischgladbach.de* unter „Anregungen und Beschwerden“)
- formloses **Schreiben** an die ***Stadt Bergisch Gladbach / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (BM-2), Postfach 20 09 20, 51439 Bergisch Gladbach***
- **Fax** an ***02202 / 14 70 22 22***
- **persönlich** im Verwaltungsgebäude *Hauptstraße 192, 1. Stock, Raum 101 und 103.*

Bei den Bürgern und Bürgerinnen könnte teilweise der Eindruck entstanden sein, dass die Stadt bezüglich des Beschwerdemanagements nun auch aktiv mit der Lokalpresse zusammenarbeitet.
Eine Tageszeitung hat eine „***Aktion Mangelhaft***“ auf ihrer Homepage eingerichtet und wirbt dort aktiv um Meldungen über Missstände im gesamten Kreisgebiet. Manchmal werden diese dann an die städtische Pressestelle weitergeleitet und deren Kommentar/Antwort veröffentlicht. Vereinzelt werden Beschwerden aber auch ohne ausreichende Recherche bei der Verwaltung präsentiert (z.B. zum Spielplatz Marijampolestraße, für den seit Jahren immer wieder Pflegemaßnahmen durch die Stadt gefordert werden, der aber nicht der Stadt gehört.) Die ZAB war in diese Aktion nicht mit einbezogen. Ein zusätzliches Portal für Anregungen und Beschwerden über die Presse ist aus hiesiger Sicht aber auch entbehrlich und nicht geplant.
Einen ähnlichen Ansatz hatten vor einiger Zeit auch schon Bürger aus Refrath, die auf Hinweise auf ihrer Blog-Seite verwiesen, um auf Mängel in ihrem Viertel aufmerksam zu machen.
Intention des Beschwerdemanagements ist es aber, auf Anregungen und Beschwerden einzugehen, die auf den vielfältigen Kontaktmöglichkeiten an die Stadt herangetragen werden. Es kann nicht erwartet werden, dass an den verschiedensten Stellen im Internet zusätzlich noch nach solchen Meldungen gesucht wird. Es kann daher an dieser Stelle nur betont werden, dass bei der Verwaltung eingehende Anregungen und Beschwerden selbstverständlich bearbeitet und regelmäßig auch – zeitnah - beantwortet werden.

Das seit 2009 neu zum Einsatz gekommene **DV-Programm „tellme“**, das nun erstmals Basis für einen Jahresbericht ist, bietet die Chance, auch in den Fachbereichen eingehende Anregungen und Beschwerden eigenständig zu verwalten, abzuarbeiten und sie in die Auswertung mit einfließen zu lassen. „Auf Knopfdruck“ kann außerdem ein Anschreiben als Word-Dokument bereits voradressiert an den Bürger/die Bürgerin und mit den Absenderangaben des zuständigen Sachbearbeiters/der zuständigen Sachbearbeiterin erstellt und somit Zeit gespart werden. Auch eine E-Mail wird auf Knopfdruck bereits mit der richtigen Adresse versehen und somit eine weitere Fehlerquelle ausgeschlossen.

In den Fachbereichen Finanzen (2), Recht, Sicherheit und Ordnung (3), Grundstücksnutzung (6) sowie Umwelt und Technik (7) sind bereits zahlreiche Kollegen und Kolleginnen in das Programm eingewiesen und nutzen dieses aktiv. In den anderen Fachbereichen wurden - entsprechend dem Wunsch der Fachbereichsleitungen - dagegen nur ein bis zwei Personen in die Arbeit mit dem Programm eingebunden.

Als **Zwischenfazit** ist festzustellen, dass es in den ersten Jahren gelungen ist, die ZAB bei der Bürgerschaft und verwaltungsintern gut bekannt zu machen, saubere Zugangskorridore zu gestalten und „Hemmschwellen“ abzubauen.

3 Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

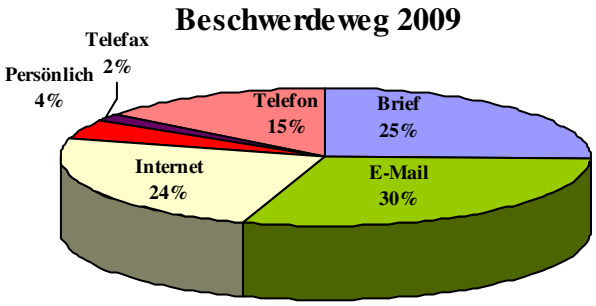
Im Berichtszeitraum 2009 wurden insgesamt 652 Bürgeranliegen erfasst. Davon waren 80 ergänzende Schreiben oder Wiederholungsmeldungen. Dies erscheint zunächst als eine Steigerung gegenüber den Vorjahren. Zu den leicht gestiegenen Zahlen kommt es jedoch - zumindest teilweise – durch das neu eingeführte DV-Programm für die Bearbeitung und Auswertung der Bürgeranliegen. Wurden in der bis 2008 genutzten Datenbank eingehende Meldungen stets nur in einem einzigen Datensatz erfasst und in dieser Meldung auch mehrere betroffene Kategorien und Abteilungen eingegeben, so muss nun im neuen Programm eine Meldung gegebenenfalls kopiert werden, damit die verschiedenen Themen und damit befasste Abteilungen ausgewertet werden können. Die tatsächliche Anzahl der Eingänge ist daher etwas niedriger, kann aber auch nicht mehr ohne unangemessenen Aufwand festgestellt werden. Dieser Nachteil ist der Preis für eine wesentlich einfachere und schnellere Auswertung der Anliegen.

Nach Einführung des nun auch dezentral nutzbaren Programms „tellme“ zur Erfassung und Auswertung der Anliegen, können diese jetzt mit in den Bericht einfließen. So sind erstmals auch knapp 20 von den Fachbereichen selbst erfasste Anliegen enthalten, welche von diesen überwiegend unverändert eigenverantwortlich und selbständig abgearbeitet worden sind. Die Möglichkeit, das neue Programm zur Unterstützung des fachbereichsinternen Beschwerdemanagements zu nutzen, wurde zum Großteil aber entweder noch nicht erkannt oder nicht genutzt.

Im Zuge der Einführung des neuen DV-Programms wurde zur weiteren Erleichterung für die Bürgerschaft ein **Web-Formular** eingerichtet. Anregungen und Beschwerden sollen elektronisch möglichst nur noch auf diesem Wege übermittelt werden, da die weitere Verarbeitung deutlich einfacher ist. Die alte E-Mail-Adresse der ZAB soll im Laufe des Jahres 2010 deaktiviert werden.

Die Auswertung wurde um den Beschwerdeweg „Internet“ erweitert. Hier werden die mittels Web-Formular eingehenden Meldungen ausgewiesen. Die anderweitig per E-Mail eingehenden Meldungen werden unverändert unter „E-Mail“ erfasst.

Beschwerdeweg					
	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**Veränderung**
Internet	-	-	-	158	+158
E-Mail	90	126	295	195	-100
Telefon	80	100	101	95	-6
Brief	286	223	194	164	-30
Fax	13	11	22	11	-11
Persönlich	17	24	28	29	+1
	486	**484**	**640**	**652**	**+12**



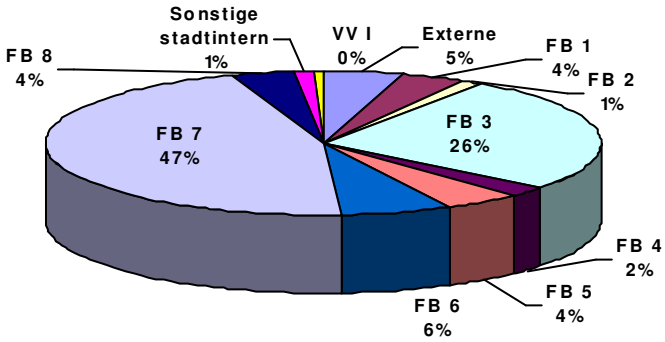
Insgesamt geht die Tendenz weiter zur Beschwerde/Anregung mittels Internet, wobei das neue Web-Formular – wohl dank der guten Platzierung auf der Homepage - gut angenommen wird.

Bei der Erfassung der Anliegen werden die jeweils angesprochenen Kategorien (früher „Themen“) sowie die mit der Sache befassten Fachbereiche registriert. Betrifft ein Anliegen verschiedene Bereiche, muss die Meldung im nun verwendeten Programm kopiert und die jeweils zuständigen Bereiche und angesprochenen Kategorien müssen entsprechend ergänzt werden.

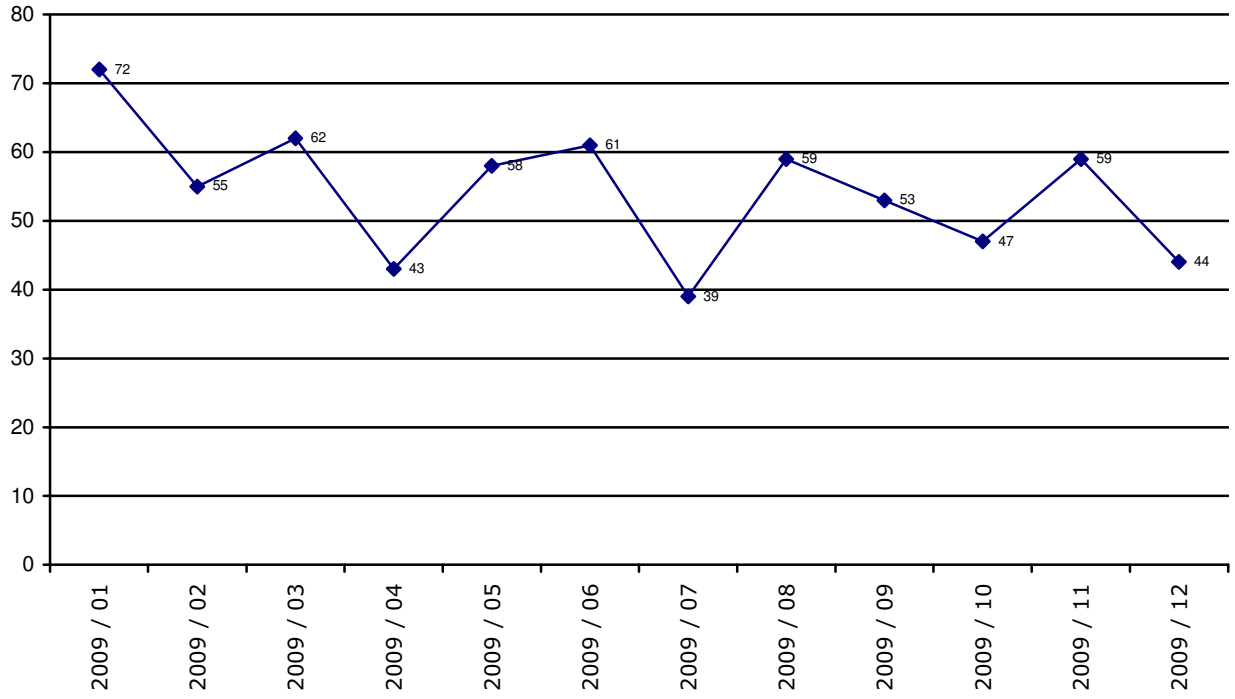
Die Anzahl der Anliegen stimmt daher nun mit der Anzahl der Kategorien überein. Die Mehrzahl der Anliegen betrifft unverändert den Fachbereich 7, wobei hier die Tendenz unverändert nach oben geht. Hier spiegelt sich vor allem der schlechte Zustand von Straßen und Straßenbeleuchtung wider.

Anzahl der Anliegen					
	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**Veränderung**
FB 1	8	16	17	24	+7
FB 2	20	11	15	9	-6
FB 3	**177**	**168**	**214**	**171**	**-43**
FB 4	37	16	31	15	-16
FB 5	**86**	**62**	**62**	**29**	**-33**
FB 6	59	50	48	40	-8
FB 7	**145**	**207**	**278**	**299**	**+21**
FB 8	28	26	34	25	-9
Sonstige	22	14	20	10	-10
Extern	16	24	45	30	-15
	598	**594**	**764**	**652**	**-112**

Anliegen je Fachbereich im Jahr 2009



Die **Häufigkeit der Anliegen** („Anliegen je Monat“) schwankt im Laufe des Jahres stark und nimmt in den Ferienzeiten etwas ab:



Die Anliegen wurden zu 45 % von der ZAB beantwortet, zu 52 % durch die Fachbereiche selbst; in 3 % der Fälle hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten.

3.1 Bearbeitungsdauer

Die abschließende Bearbeitung der Anregungen und Beschwerden dauert je nach Anliegenart und „Tiefgründigkeit“ der Problematik unterschiedlich lange.

Internes **Zeitziel** der ZAB ist eine Eingangsbestätigung spätestens nach 2 Arbeitstagen und „*bei normalen Anregungen und Beschwerden die abschließende Antwort nach 2-3 Wochen*“.

Es ergeben sich im Jahr 2009 im Vergleich zu den beiden Vorjahren folgende **Durchschnittwerte:**

Anliegenart	**2007**	**2008**	**2009**	
Anträge nach § 24 GO	90	94	151	Tage
Beschwerden	18	19	12	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	25	32	24	Tage
Allgemeine Eingaben	19	15	14	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	--	26	68	Tage
Lob/Dank	--	--	5	Tage
Petitionen	26	16	104	Tage

Lob und Dank wird erst im neuen Programm als separate Anliegenart erfasst, weshalb keine Vorjahreswerte vorliegen. Sie wurden bislang als „Allgemeine Eingabe“ bezeichnet.

Den größten Teil des Tagesgeschäfts stellen Eingaben (311) und Beschwerden (271) dar. Das vorgegebene Zeitziel wird bei diesen inzwischen sehr gut erfüllt. Die deutliche Verbesserung ist auch darauf zurückzuführen, dass – abweichend von den beiden Vorjahren - in diesem Berichtszeitraum kein längerfristiger Personalausfall in der ZAB vorgekommen ist.
Auf die Bearbeitungsdauer der Anträge nach § 24 GO besteht dagegen wenig Einflussmöglichkeit, da diese vom Sitzungsturnus und der Entscheidung des Ausschusses abhängig ist.
Bei den Dienst-, Fachaufsichtsbeschwerden und Petitionen dauert die Bearbeitung regelmäßig länger, da die Beantwortung immer auf dem Dienstweg abzustimmen ist.

Die **Bearbeitungszeiten für die einzelnen Anliegenarten** stellen sich wie folgt dar:

Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO:

§ 24 GO	**2007**	in %	**2008**	in %	**2009**	in %
0 bis 3 Monate	11	29%	14	36%	1	4%
4 bis 6 Monate	10	26%	14	36%	14	50%
7 bis 9 Monate	1	3%	2	5%	4	14%
10 bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
nicht abgeschlossen	16	42%	9	23%	9	32%
Summe:	**38**	**100%**	**38**	**100%**	**28**	**100%**

Für allgemeine **Eingaben** ergibt sich folgendes Bild:

Eingaben	2007	in %	2008	in %	2009	in %
bis zu 1 Woche	137	47%	225	56%	135	42%
bis zu 2 Wochen	41	14%	45	11%	63	20%
bis zu 3 Wochen	26	9%	35	9%	50	16%
bis zu 4 Wochen	22	8%	18	5%	32	10%
über 4 Wochen	51	18%	66	16%	31	10%
nicht abgeschlossen	13	4%	13	3%	6	2%
Summe:	**290**	**100%**	**402**	**100%**	**317**	**100%**

Bei **Beschwerden** sieht es sogar noch etwas besser aus:

Beschwerden	2007	in %	2008	in %	2009	in %
bis zu 1 Woche	51	41%	81	50%	140	51%
bis zu 2 Wochen	17	14%	17	11%	38	14%
bis zu 3 Wochen	13	10%	18	12%	44	16%
bis zu 4 Wochen	5	4%	5	3%	24	8%
über 4 Wochen	29	23%	33	20%	25	9%
nicht abgeschlossen	10	8%	7	4%	5	2%
Summe:	**125**	**100%**	**161**	**100%**	**276**	**100%**

Dienstaufsichtsbeschwerden konnten innerhalb folgender Fristen erledigt werden:

DAB	2007	in %	2008	in %	2009	in %
bis zu 1 Woche	3	10%	8	23%	2	11%
bis zu 2 Wochen	5	17%	3	8%	1	5%
bis zu 3 Wochen	2	7%	2	6%	5	26%
bis zu 4 Wochen	4	14%	7	20%	2	11%
über 4 Wochen	10	35%	15	43%	7	36%
nicht abgeschlossen	5	17%	0	0%	2	2%
Summe:	**29**	**100%**	**34**	**100%**	**19**	**100%**

Die einzige **Petition** aus dem Baubereich, die bei der ZAB eingegangen ist, wurde inklusive einer ergänzenden Nachfrage im Zeitraum von gut 3 Monaten bearbeitet. Hier war die Dauer besonders lange, weil bei dieser Korrespondenz auch der externe Dienstweg zum Ministerium einzuhalten ist. Unverändert kann vermutet werden, dass Petitionen überwiegend nicht auf dem vorgeschriebenen Dienstweg unter Einbindung der ZAB bearbeitet werden.

Insgesamt gesehen konnten die Bearbeitungszeiten weiter deutlich reduziert werden.

Eine möglichst **zeitnahe Beantwortung der Anregungen und Beschwerden** aus der Bürgerschaft wird als mit entscheidendes Qualitätsmerkmal eines „Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements“ gesehen. Die entsprechende **Kennzahl** im Haushaltsziel (Ziel f bei Produktgruppe 001.001. – Politische Gremien und Verwaltungsführung) wurde von derzeit ca. 70 % „*fristgerecht abgearbeiteter normaler Anregungen und Beschwerden*“ auf 71 % ausgerichtet. Die Zielerreichung liegt für 2009 bei „60 % innerhalb einer 2-Wochenfrist“ und „75 % innerhalb einer Dreiwochenfrist“.

Zwischenfazit: Die Mehrheit der Fälle wurde – außer bei Dienstaufsichtsbeschwerden und § 24 GO-Fällen - innerhalb von drei Wochen abschließend beantwortet.

3.2 Erfolg der Anliegen

Den Erfolg oder Misserfolg eines Anliegens zu beurteilen, ist oftmals nicht möglich. Die Anliegen wurden, wenn sie verschiedene Themen beinhalteten, ab dem Jahr 2009 nun als verschiedene Meldungen erfasst. Insofern wäre eigentlich zu erwarten gewesen, dass eine Aussage zum Erfolg öfters klar getroffen werden könnte. Dies ist offenbar aber nicht der Fall.

Teils handelt es sich lediglich um **Hinweise auf „Missstände“** wie z.B. wilde Müllablagerungen. Die Definition des Erfolgs ist hier schwierig. Bezeichnet man es als Erfolg, dass die Stadt darauf hingewiesen worden ist und einschreiten konnte? Hat die Verwaltung vorher „schlecht gearbeitet“? Um hier kein falsches – schlechtes – Bild von der Verwaltung zu produzieren, wird in solchen Fällen die Auswahl „keine Aussage möglich“ gewählt. Zukünftig wird die ZAB aber unterjährig die Meldungen hinsichtlich des Erfolgs zeitnah im Auge behalten, um diese Einschätzungen aussagekräftiger und einheitlicher zu gestalten.

Zu einzelnen Anliegen ist keine erfolgsbezogene Aussage möglich, z.B. bei Zweitschreiben, welche nur noch Ergänzungen zum Erstschreiben darstellen oder bei einer Unmutsäußerung über die Bearbeitungsdauer eines Vorgangs. Auch über den Erfolg von Anliegen, für welche die Stadt letztendlich nicht zuständig ist, da andere Behörden oder Firmen betroffen waren, ist keine Aussage machbar.

	2007		**2008**		**2009**	
Erfolg der Anliegen	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	110	23%	153	24%	169	27%
nein	219	45%	262	41%	231	36%
teilweise	56	12%	85	13%	106	17%
keine Angabe möglich	99	20%	140	22%	124	20%
	484	**100%**	**640**	**100%**	**630**	**100%**

Erfolgreich waren beispielsweise

- die Beschwerde darüber, dass Straßenschäden in der Paffrather Straße so groß sind, dass sich Busse bei der Einmündung an der Dr.-Robert-Koch-Straße aufschaukeln. Die Fahrbahn wurde dort kurzfristig eben gestaltet.

- die Kritik an der Absenderangabe der Verwaltung in einem Mahnbescheid, aus der nicht erkennbar war, in welchem Bereich die für die Angelegenheit Zuständigen zu finden sind.

- die Beschwerde wegen Verzögerungen hinsichtlich einer Baugenehmigung.

- die Eingabe zu einer falschen Ausschilderung der Öffentlichen Toilette beim Theatercafe (die bereits nur noch für Menschen mit Behinderungen vorgesehen war),

- die Beschwerde über ein immer wieder durch geleerte Mülltonnen zugestelltes Kfz.

Zwischenfazit: Über die Hälfte der Anregungen und Beschwerden erfolgt weiterhin entweder unberechtigt bzw. es kann nicht abgeholfen werden. - „Erfolgreich" ist immerhin mehr als jede vierte Anregung/Beschwerde.

4 Auswertung nach strukturellen Kriterien

Spätestens am Ende der Bearbeitung der Bürgeranliegen steht stets die Überlegung, ob aus dem Anliegen und dem Ergebnis eine strukturelle Erkenntnis gewonnen werden konnte. Damit ist gemeint, ob die Verwaltung Ansätze für eine Verbesserung ihrer Struktur, Vorgehensweisen, Sichtweisen oder sonstigen Handlungsweisen gewinnen kann. Diese grundsätzliche Frage stellt neben der direkten Abarbeitung der Beschwerde die zentrale Funktion des Beschwerdemanagements dar, da nur so - aus den Bürgeranliegen entnommen - echte Verbesserungen erarbeitet werden können.

4.1 Umgang mit bislang dargestellten Mängeln

Die vor Jahren kritisierte **„Anonymität" der Mitarbeiterschaft** sollte u.a. durch einheitliche Namensschilder behoben werden. Allerdings wurde vor Bestellung der Schilder mit der Belegschaft nicht abgeklärt, ob diese den Vornamen enthalten sollen oder nicht. Da viele die Schilder in der jetzigen Form (mit Vornamen) nicht akzeptieren, sind die Schilder zum Großteil leider in den Schubladen verschwunden, so dass auch heute noch die Bürger in den Verwaltungsgebäuden nicht erkennen können, wer dort arbeitet oder nur Besucher ist. Innerhalb der Büros sollte dies durch Namensschilder auf den Tischen gelöst werden.

Das **härtere/schnellere Durchgreifen** wird – trotz Zusagen - unverändert vor allem im Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung nicht durchgehend praktiziert. So wurde Beschwerdeführern versprochen, im Wiederholungsfall Bußgeldverfahren gegen Taxifahrer (wegen Ruhestörungen und Umweltverschmutzung) einzuleiten, was dann aber doch nicht geschehen ist. Es entsteht dadurch neben Frust bei der Bürgerschaft auch Mehrarbeit, da die gleichen Beschwerden mehrfach eingehen und beantwortet werden müssen.

Auch hinsichtlich der **Bescheidtechnik** gab es 2009 weiterhin einzelne Probleme, sowohl was den Aufbau als auch den Inhalt der Bescheide anbelangt. Von der Verwaltungsführung wurde als Konsequenz dieses bereits im letzten Bericht erkannten Defizits u.a. um Durchführung von hausinternen Seminaren zu dieser Thematik gebeten. Eine breite „Fortbildungsoffensive" wurde angestoßen und soll zeitnah praktisch umgesetzt werden.

Unverändert kommt es vor, dass **auf unbillige Bescheide beharrt** wird, weil diese rechtskräftig geworden sind.

Eine positive Veränderung zeichnet sich insofern ab, als inzwischen durchaus auch bei dezentral verfassten Antwortschreiben - da wo es angebracht ist - **für gemachte Fehler um Entschuldigung gebeten** wird.

Auch weiterhin ist es allerdings nicht durchgängig üblich, den Bürgern wenigstens den **Eingang Ihres Schreibens kurz zu bestätigen,** damit diese wissen, wann und wo ihre Nachricht angekommen ist und wer sich wie um die Angelegenheit kümmert.

Dass das **Leitsystem in städtischen Gebäuden nicht aktuell** ist, wurde bereits Anfang 2006 moniert. FB 1 und FB 8 sollten hier gemeinsam für Abhilfe schaffen, was jedoch bis heute nicht vollständig gelungen ist. Inzwischen wurden zusätzliche Schilder angebracht. Die Übersichten in den Gebäuden werden aber weiterhin nicht kurzfristig aktualisiert. Problematisch sind hier die durch die Fachbereiche in eigener Entscheidungshoheit durchgeführten Umzüge und die fehlende Weitergabe der neuen Daten an den für das Leitsystem zuständigen FB 8.

4.2 Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Um die Bürgeranliegen aus Sicht der ZAB besser einschätzen zu können, ist es in einigen Fällen angebracht, sich den Sachverhalt vor Ort persönlich anzusehen. Dies scheitert jedoch zum Teil an der **nicht gegebenen Mobilität**. Je nach Ortslage ist es den Bediensteten nicht zuzumuten, die Strecke zu Fuß oder per Fahrrad zurückzulegen. Verschiedene Stadtteile sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln schlecht oder nur sehr zeitaufwändig zu erreichen und ein Dienstfahrzeug steht nicht zur Verfügung.

Der **Schutz persönlicher Daten** ist insbesondere bei **Veröffentlichungen im Internet** verstärkt zu beachten. Da ein nachträgliches Entfernen kaum möglich und teils sehr aufwändig ist, werden inzwischen die persönlichen Daten der Petenten von Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO nicht mehr in den öffentlich zugänglichen Dokumenten bekannt gegeben.

Die **fehlende Rückmeldung – in welcher Form auch immer – auf Meldungen der Bürger und Bürgerinnen** ist leider auch im aktuellen Berichtszeitraum unverändert Thema. Auch gegenüber der ZAB ist eine Rückmeldung nicht in allen Bereichen selbstverständlich, so dass intern in einzelnen Fällen nur auf teils mehrfache Erinnerung reagiert wird.

Eine Beschwerde wegen ausbleibender Rückmeldung seitens der Verwaltung wurde damit begründet, das **Schreiben sei nicht angekommen**. Dieses Problem taucht nur in einzelnen Fachbereichen auf, weshalb die „Ursachenforschung“ diesbezüglich vor Ort erfolgen muss.

Anlässlich mehrfacher Beschwerden, weil angeblich das Standesamt einen „Haus-Fotografen“ empfohlen habe, werden Brautleute **inzwischen in der schriftlichen Terminbestätigung ausdrücklich darauf hingewiesen, dass vom Standesamt kein Fotograf empfohlen oder beauftragt wird**.

Bei der zweitägigen Abwesenheit einer ganzen Abteilung aufgrund eines Schulungstermins wurde deutlich, dass von der schon lange bestehenden Möglichkeit der **Rufumleitung für Telefone** noch nicht in ausreichendem Umfang Gebrauch gemacht wird. Auch die Telefonzentrale war nicht informiert worden, so dass dieser Bereich für niemanden erreichbar war. FB 1 hat nach einem entsprechenden Hinweis sofort reagiert und verwaltungsweit an die bestehende Regelung erinnert. Dennoch ist es nicht möglich, eine absolut immer funktionierende **telefonische Erreichbarkeit** zu erzielen.

Die **bei größeren Events regelmäßig auftretenden starken Verschmutzungen** sollen durch die Ordnungsbehörde verhindert werden. Den Veranstaltern soll deshalb im Rahmen der Genehmigungen aufgegeben werden, begleitende Reinigungsmaßnahmen durchzuführen oder gegen Entgelt durchführen zu lassen (z.B. durch den Betreiber des Info-Kioskes neben dem Rathaus).

Bereits im Winter 2008/2009 kamen vermehrt Beschwerden darüber, dass **Radwege nicht geräumt seien**. Das Problem sollte durch eine geringere Besetzung der Winterdienstfahrzeuge gelöst werden, die aber auf heftigen Widerstand in der Belegschaft gestoßen ist.

Die Straßenreinigung wurde und wird dort, wo die Stadt selbst in der Pflicht ist, oftmals nur sporadisch durchgeführt. **Bürgersteige** werden nicht nur nicht gekehrt, sondern an manchen Stellen müssen inzwischen die entstandenen Grasnarben abgemäht werden. Die Wege wachsen dabei stellenweise in erheblichem Ausmaß zu. Von einer Vorbildfunktion kann im Hinblick auf die Straßenreinigungs- und Winterdienstleistung in städtischer Pflicht – wie sie bereits nach dem ersten Bericht im Jahr 2006 vom Bürgermeister gefordert wurde - nicht gesprochen werden. Spätestens wenn aus der Bürgerschaft Beschwerden über die Verschmutzung und den Bewuchs eingehen, hat die Verwaltung ihrer Verpflichtung nachzukommen, auch wenn man über den Bewuchs noch nicht unbedingt stolpert.

Aufgrund des Verfahrens in zwei Fällen einer **Nachforderung von Regenwassergebühren** erging die ausdrückliche Weisung, zur inhaltlichen Abstimmung der Daten vor einer Anhörung gemäß § 91 AO zunächst die technische Abteilung des Abwasserwerks zwecks Komplettüberprüfung der abflusswirksamen Flächen einzuschalten und einen Bearbeitungsbogen aus der Regenwasser-Datenbank abzufordern.

Anlässlich der Fragestellung, wer für die Reinigung des Kiosk-Flachdaches neben dem Rathaus in Gladbach zuständig ist wurde festgestellt, dass es an keiner Stelle eine vollständige **Übersicht** darüber gibt, wer konkret für die **Unterhaltung** (Reinigung, Winterdienst, Verkehrssicherung u.ä.) einzelner städtischer Liegenschaften zuständig/verantwortlich ist.

Es erscheint ungünstig, **abknickende neue Erschließungsstraßen** als Fortsatz bestehender Straßen anzusehen und nach diesen zu benennen. Unabhängig von den Eigentumsverhältnissen einer solchen Erschließung sind Missverständnisse beim Auffinden der neuen Wohngebäude nahezu unvermeidbar, wenn diese nicht an einer eigenständigen Straße liegen. Solche Sachverhalte finden sich an mehreren Stellen im Stadtgebiet und werden trotz der offenkundigen Nachteile wiederholt.

Mehrfache Meldungen von Bürgern und Bürgerinnen bezüglich derselben defekten Straßenlaternen haben im zuständigen Fachbereich zur Erkenntnis geführt, dass man **bewusst nicht reparierte Laternen mit einem Hinweis kenntlich machen** sollte. In der Hoffnung, das „Laternenerneuerungsprojekt“ kurzfristig umsetzen zu können, wurden und werden besonders aufwändige Reparaturen – dort wo es nicht unbedingt notwendig war/ist - wegen Unwirtschaftlichkeit unterlassen.

Dienstliche **Dokumentvorlagen sollten nicht nur auf dem PC eines einzigen Mitarbeiters vorgehalten werden**, sondern auch für die Vertretung greifbar sein. Eine Parkgenehmigung konnte nicht kurzfristig ausgestellt werden, weil der übliche Vordruck nur auf dem PC des – nicht anwesenden - zuständigen Sachbearbeiters abgespeichert war und niemand anders darauf Zugriff hatte. Das Problem ließe sich lösen, wenn die entsprechende Abteilung mit dem seit geraumer Zeit eingeforderten Aktenplan und zentralen Laufwerk für den Fachbereich arbeiten würde.

Beim Ausscheiden eines Mitarbeiters/ einer Mitarbeiterin oder längerfristiger Abwesenheit sollte sichergestellt werden, dass Voraussetzungen für eine geordnete Sachbearbeitung wie die zeitnahe Überleitung von Telefon- und Faxadressen und die jederzeitige Verfügbarkeit kompletter Akten gegeben sind. In einem Fall waren offenbar vier Mitarbeiter/innen in der Sachbearbeitung tätig, ohne die Akte zur Verfügung gehabt zu haben. Empfehlenswert ist es auch in Zweifelsfällen telefonische Auskünfte nicht mehr nur anhand der im Fachprogramm gespeicherten Daten zu geben, sondern erst nach Einsicht in die Akte, die ggf. zu komplettieren ist. Wenn nicht anders möglich, sollte ein telefonischer Rückruf vereinbart werden.

Das Problem **missverständlicher Textbausteine** besteht auch bei Schreiben zur Überprüfung des Restmüllvolumens.

Die **Rückerstattung von Straßenreinigungsgebühren** dauert teilweise aufgrund zu langwieriger interner Postwege zu lange.

Bei **beengten Verhältnissen um einen Baum im Friedwald** wird die Asche nun ggf. etwas weiter entfernt vom Baum ausgestreut, damit die Stellen noch untereinander abgegrenzt werden. Hier gab es Probleme, weil die Aschen verschiedener Verstorbener zu nahe nebeneinander verstreut wurden.

Die **Homepage** bietet bereits einen guten Service, allerdings wurde aus der Bürgerschaft moniert, dass die **Telefon-Durchwahl der Mitarbeiter** dort nicht zu finden ist. Hier wäre zu klären, ob ein dem Datenschutz entsprechendes jeweils aktuelles Telefonbuch eingestellt werden könnte.

Dass die Verwaltung die Anregungen und Beschwerden ernst nehmen und auch **innovativ** umsetzen kann und will, hat sich u.a. bezüglich der **Bekämpfung der Herkulesstaude** gezeigt. Hier wurde in Zusammenarbeit mehrerer Fachbereiche die Homepage um Informationen ergänzt und die Möglichkeit eingerichtet, die Standorte der Pflanzen zu kartieren.

5 Auswertung nach Bereichen

Um auch einer Leserschaft, die mit der Verwaltungsstruktur nicht im Detail vertraut ist, die Arbeitsinhalte zu erklären, wird das jeweilige Aufgabenspektrum der Fachbereiche (FB) stichpunktartig umrissen. Aufgabenverlagerungen können zur Verschiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen und sollen daher bei späteren Auswertungen mit berücksichtigt werden.

Alle Fachbereiche haben im DV-Programm Zugriff auf die Anliegen, die sie selbst betreffen. Es ist dadurch nun gewährleistet, dass die hier erwähnten Themen auch intern nachvollzogen werden können.

5.1 FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Der FB wurde 2009 mit 24 Anliegen beschäftigt. Als Schwerpunkte – sofern man bei dieser geringen Anzahl von solchen sprechen kann - können hier das Stadtmarketing im weitesten Sinne und die Wahlen festgestellt werden. Bei den **Wahlen** hatten einige Bürger und Bürgerinnen, welche per Internet Briefwahlunterlagen beantragen wollten, Probleme mit der Eingabe des Wahlbezirks, weil ein im Benachrichtigungsschreiben abgedruckter Schrägstrich im Internetformular nicht eingegeben werden durfte. Hier sollte zukünftig auf eine einheitliche Schreibweise geachtet werden.

Unter dem Oberbegriff „**Stadtmarketing**“ wurden Meldungen in Bezug auf die Tourismusförderung, den Internetauftritt und den Bürgerservice im Zusammenhang mit Medien allgemein erfasst.

Kritik wurde z.B. an einer Bandansage geübt: kurzzeitig war während der allgemeinen Öffnungszeit zu hören man rufe außerhalb der Dienstzeit an.
Das über Monate nicht nutzbare Ratsinformationssystem war ebenso Gegenstand der Beschwerden wie auch die Gestaltung der (inzwischen erneuerten) Homepage (unübersichtlich, Ansprechpartner nicht zu finden, Informationsinhalt nicht ausreichend). Angeregt wurde
- ein Amtsblatt, in welchem vor auch allem allgemeine Appelle an die Bürger aufgenommen werden sollten (keine Hundehaufen auf Straßen, Spielplätzen u.ä.),
- die Möglichkeit einzurichten, Passbilder in digitaler Form abgeben zu können,
- auch bei der Verwaltung generell bargeldlos zahlen zu können, wie dies bei größeren Geschäften schon seit langer Zeit üblich ist.
Die Klärung der letztgenannten Anregung gestaltete sich aufwändiger und eine Umsetzung scheitert leider derzeit an den Kosten.

5.2 FB 2 - Finanzen

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Dieser Fachbereich war nur bei insgesamt 9 Anliegen gefordert, ohne Schwerpunktthema. Es ging z.B. um den Wunsch nach einem Verzicht auf Hundesteuer von den „Punkern“ im Stadtzentrum, eine (wegen unklarer Rechtslage) lange dauernde Entscheidung über einen Antrag auf Grundsteuererlass oder auch ein nicht ausreichendes Angebot an Sozialwohnungen in der Stadt. Vom Wunsch nach der Einführung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs war dieser Fachbereich ebenso betroffen wie FB 1.

5.3 FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht, mobilen Geschwindigkeitskontrollen im Straßenverkehr und Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüro, Standesamt, Feuerwehr, Versicherungen, Schadensangelegenheiten, Wahlen.

Anliegenschwerpunkte

Von den insgesamt 171 Meldungen, und damit deutlich weniger als im letzten Jahr, betrafen die meisten (34) die Kategorie **Verkehrsflächen**. Unter diesem Begriff wurden Anliegen zu Verkehrssicherungsmaßnahmen, Ampeln, Möblierung (z.B. Blumenkübel) und auch Grünüberwuchs in den Gehweg-/Straßenbereich erfasst. Überwiegend handelt es sich hier um Änderungswünsche oder Meldungen von Missständen. Leider kommen viele Bürger ihrer Verpflichtung zum Rückschnitt des Grünbewuchses an ihren Grundstücksgrenzen nicht nach, wodurch vielerorts die Nutzbarkeit der Gehwege und Straßen in der Breite eingeschränkt wird. Vereinzelt betrifft dies auch städtische Grundstücke.

Zweithäufigstes Thema ist mit 26 Meldungen der **ruhende Verkehr**. Während im Bereich der gebührenpflichtigen Parkplätze teils ein zu schnelles Einschreiten der Ordnungskräfte (angeblich

schon während des Weges zum Parkscheinautomaten) beklagt wurde, wurde vor allem in Wohngebieten eine stärkere Überwachung von Parkverstößen eingefordert, am besten auch nachts. Zusammenfassend kann hier festgestellt werden, dass der Sinn und Zweck von Park- und Halteverbotsschildern, deren Beachtung nicht stärker überwacht wird, von den Bürgern kritisch hinterfragt wird. Eine – kostenneutrale - Personalaufstockung im Außendienst oder aber eine Reduzierung der Verbote könnte hier ggf. für eine Verbesserung sorgen.

Strukturelle Erkenntnisse

Für großen Unmut sorgte die Folge davon, dass der Ordnungsbehörde ein Runderlass der Bezirksregierung nicht vorgelegen hat / zugestellt wurde: die Beifahrerfotos bei Geschwindigkeitsüberschreitungen wurden zunächst nicht geschwärzt. Eine massive Beschwerde hat die Sache ans Licht gebracht und für ein zukünftig korrektes Handeln gesorgt.

Die angebliche Empfehlung eines Fotografen durch Standesamtsmitarbeiter sorgte zwei Mal für Unmut. Solchen Missverständnissen wird nun schriftlich vorgebeugt.

Interessante Einzelfälle

Für Kritik sorgten auch die Radwegführung am neuen Driescher Kreuz sowie die Ausschilderung des Radwegesystems allgemein.

Die zweiwöchige Frist für die Entfernung der Wahlplakate erschien den Bürgern teilweise zu lange. Besonders dauerhaft war die Wahlwerbung auch, weil nach der Frist für die Entfernung der Kommunalwahlplakate bereits die Werbung für die nächste Wahl gehängt werden durfte.

Belästigungen durch laufende Motoren von Taxen sind – vor allem in den Wintermonaten – immer wieder an der Tagesordnung. - Ein Appell an die Einsicht der Taxifahrer bleibt in solchen Fällen leider wirkungslos, zumal die Fahrer vermutlich über keine alternative Heizungsmöglichkeit verfügen und die Firmen diese nicht ohne Not/massiven Druck einbauen.

Eine Beschwerde über den eindringlichen, lang anhaltenden und oftmals wiederkehrenden Pfeifton des Lautsprechers eines Altmetallhändlers, der tagsüber durch die Straßen fährt, wurde mit dem Hinweis darauf, dass dies eine „alte Tradition“ darstellt und keine Ruhestörung vorliegt, abgewiesen.

5.4 FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Bei insgesamt nur 15 Meldungen, welche das Aufgabengebiet betrafen, kann keinerlei Schwerpunkt erkannt werden.

Von den Bürgern und Bürgerinnen wurde beispielsweise sowohl für als auch gegen Investitionen in Kunstrasenplätze plädiert, eine zweite Gesamtschule gefordert, aber auch ein Lob für die Schneebeseitigung von der Laufbahn im Stadion ausgesprochen.

Strukturelle Erkenntnisse

Eine Beschwerde über unterschiedliche Auskünfte zur Fernausleihe gegenüber einem Bürger führte zur Erkenntnis, dass die Kommunikation innerhalb der Stadtbücherei und auch die Information im Internet weiter verbessert werden kann und soll.

5.5 FB 5 - Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Auch dieser Fachbereich war nur von wenigen (29) bei der ZAB eingegangenen Anregungen und Beschwerden betroffen. Sie betrafen nahezu alle Bereiche des Fachbereiches. Bemerkbar machte sich eine Neuregelung in den Kompetenzen der K.A.S., nach der diese in 2009 alle Beschwerdevorgänge, auch Dienstaufsichtsbeschwerden, selbst bearbeitete.

Strukturelle Erkenntnisse

Im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde wurde deutlich, wie wichtig bei einem Sachbearbeiterwechsel eine rasche Aktualisierung von Kontaktdaten in Schreiben an Bürger ist, ebenso wie die Sicherstellung, dass unter der bisherigen E-Mail-Adresse eingehende Nachrichten gelesen und bearbeitet werden. Es muss einen Verantwortlichen geben, der diese Dinge stets unverzüglich regelt.

5.6 FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die Bauleitplanung, Stadterneuerung, Stadtgestaltung, Vermessung, Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss), Bauaufsicht und Denkmalpflege (teilweise in Stabstelle VV II-2 – Stadtentwicklung..).

Anliegenschwerpunkte

Die insgesamt 40 Anliegen betreffen vorwiegend Stadtplanung und Bauaufsicht. Zum Großteil handelt es sich hier um Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO NRW, welche im Ausschuss (AAB) behandelt wurden und Beschwerden über erteilte Baugenehmigungen (z.B. das Porsche-Zentrum). Vereinzelt wurden auch Probleme angesprochen, die aus bereits realisierten Planungen entstehen, wie z.B. die kaum vorhandenen Kurzzeitparkplätze am S-Bahnhof. Hier gibt es immer wieder Beschwerden, weil – außer für offizielle Taxen – kaum Möglichkeiten bestehen, Fahrgäste mit Gepäck abzuholen und in Ruhe ein- und aussteigen zu lassen. Auf ähnliche Probleme stoßen auch immer wieder Eltern, die ihre Kinder mit dem PKW zum Kindergarten oder zur Schule bringen und abholen.

Strukturelle Erkenntnisse

Allgemein gilt für den Bereich der Stadtplanung nach wie vor die lange Bearbeitungsdauer von Anregungen nach § 24 GO NRW zur Schaffung von Bauland. Dies gilt für den Berichtszeitraum umso mehr, als dass eine endgültige Bescheidung der Anträge von der Erstellung der Wohnbaulandpotentialanalyse abhängt. Deren Ergebnisse sollen, wie auch Untersuchungen zur Gewerbeflächenentwicklung, wiederum in ein Stadtentwicklungskonzept einfließen. Auf der Basis des Stadtentwicklungskonzeptes soll dann ein neuer Flächennutzungsplan entwickelt werden. Hier handelt es sich um eine strukturelle Auffälligkeit, da mit der Durchführung der beschriebenen Projekte endlich verbesserte und eindeutigere Kriterien für eine Beurteilung von Anträgen auf Aufstellung von Bausatzungen vorgegeben werden.

5.7 FB 7 - Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Weitaus die meisten (92) der den Aufgabenbereich dieses Fachbereichs betreffenden Meldungen (299) bezogen sich auf die Kategorie „**Verkehrsflächen**“. Dabei handelte es sich großenteils um Meldungen (z.B. Straßenschäden, nicht oder schlecht funktionierende Ampeln).

Auch die **Müllentsorgung** war mit 50 Meldungen öfters betroffen. Meistens handelte es sich um Informationen über wilde Müllablagerungen, teils aber auch um Differenzen bezüglich der Tonnenleerung oder Wünsche nach zusätzlichen Papierkörben im Stadtgebiet.

Ein für die Bürgerschaft unbefriedigend ausgeführter **Winterdienst** war bereits Anfang 2009 vielfach Anlass für Beschwerden. Der Mangel an Streusalz im ungewohnt strengen Winter 2009/2010 sorgte für weiteren Unmut und wird sich auch im Bericht für 2010 niederschlagen.

Strukturelle Erkenntnisse

Es wurde als rechtmäßig angesehen, Bürgern – trotz vorliegender rechtskräftiger Gebührenbescheide – neue Bescheide über eine (erhöhte) Neuveranlagung zu Straßenreinigungsgebühren über einen rückwirkenden Zeitraum von vier Jahren zu übersenden.
Nur nach maßgeblicher Intervention war der Fachbereich in einem anderen Fall bereit, eine unbillige Doppelveranlagung zu Regenwassergebühren zurückzunehmen beziehungsweise die Forderung zu „erlassen". Beide Haltungen sind formalrechtlich zwar nicht zu beanstanden, wären bei den Bürgern aber zumindest auf erhebliches Unverständnis gestoßen. Hier wurde aus Billigkeitsgründen unter Einschaltung der ZAB eine andere Entscheidung herbeigeführt.

Vor allem bezüglich Missständen im öffentlichen Verkehrsraum – seien es Straßenreinigungsmängel, Straßenschäden oder andere Anregungen der Bürgerschaft – wird offenbar bei manchen Anliegen, die direkt bei der Verwaltung eingehen, nicht intensiv genug nach einer Lösungsmöglichkeit gesucht. Wendeten sich die Bürger im Rahmen der „*Aktion Mangelhaft*" an die Presse, so war zumindest in einem Fall ganz plötzlich eine Möglichkeit gegeben, die vorher auch gegenüber der ZAB jahrelang nicht gesehen wurde (Beispiel: fehlender Fußweg Kradepohlsmühlenweg).

In der Regel werden Bürgeranliegen vom Bereich Verkehrsflächen und Abfallwirtschaft unverzüglich aufgegriffen und bearbeitet, meist innerhalb von ein bis zwei Tagen.

Interessante Einzelfälle

Besonders irritiert war ein Nachbar über einen plötzlich abgesperrten Bürgersteig, nachdem dieser zusammen mit einer weiteren Fläche an den Eigentümer des unmittelbar angrenzenden Grundstückes verkauft worden war.

Für Unverständnis sorgte die Beobachtung, dass ein an ein Privatgrundstück angrenzender Bürgersteig über eine größere Länge von städtischen Mitarbeitern sowohl gründlich gereinigt als auch von Überwuchs befreit wurde, obwohl dies die Pflicht des Privateigentümers gewesen wäre. Hier handelte es sich um ein Versehen der ausführenden Kolonne.

Der über die Bestattungsunternehmen an die Stadt herangetragene Wunsch der Bürgerinnen und Bürger nach einer Gedenkstätte im Begräbniswald konnte in diesem Jahr erfüllt werden.

5.8 FB 8 - Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die allgemeine Grundstückswirtschaft (An- und Verkauf von Grundstücken und Erschließungsflächen), Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude sowie Wirtschaftsförderung.

Anliegenschwerpunkte

Von den 25 Bürgeranliegen betrafen 11 die Kategorie „Liegenschaften". Einzelne Bürger setzten sich für den Erhalt des Imbisses „Pisarski" in Refrath ein. Als Konsequenz der Differenzen mit dem Imbissbetreiber gab es auch Beschwerden über die geschlossene Toilette des Imbissgebäudes.

Strukturelle Erkenntnisse

Der Fachbereich verfügt über diverse Grundstücke, für die er die Anliegerpflichten zu erfüllen hat. Dazu gehören die satzungsmäßige Reinigung von Bürgersteigen und gegebenenfalls Straßen sowie der Winterdienst. Ebenso verantwortlich ist der Eigentümer für den Rückschnitt von Grünüberwuchs. Bei der Bearbeitung von zwei Beschwerden wurde deutlich, dass diese Pflichten nicht immer ausreichend durchgeführt werden (Verschmutzungen und „erhöhte Unkrautstängel“ auf dem Bürgersteig) oder die Verantwortlichkeiten noch nicht geklärt wurden. Ein Grundsatzgespräch wegen der Reinigung von Flächen, die in der Verwaltung von FB 8 stehen, soll geführt werden. Dafür waren bisher noch keine Kapazitäten frei. Das Thema sollte bis Ende Februar 2010 angegangen werden.

Interessante Einzelfälle

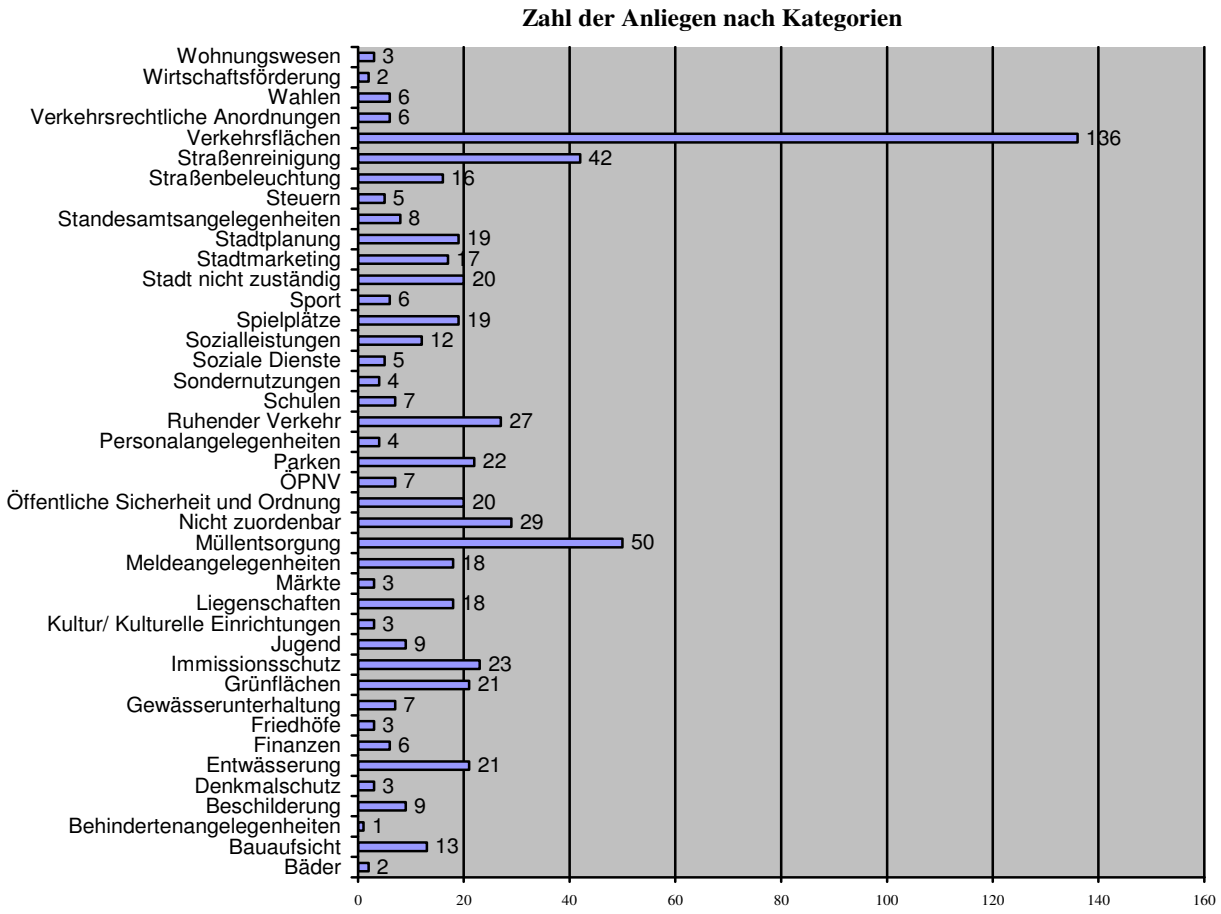
Zu Recht und immer wieder vorgetragene Beschwerden in Bezug auf Vandalismus, Lärmbelästigungen und persönliche Bedrohungen haben 2009 dazu geführt, dass die Grundschule St.- Konrad-Straße eingezäunt wurde.

5.9 Sonstige

Bei den übrigen städtischen Bereichen oder extern Betroffenen gab es auch 2009 keinen Anliegenschwerpunkt. Hier waren insgesamt 40 Meldungen zu verzeichnen, welche die unterschiedlichsten Inhalte hatten: Der Datenschutzbeauftragte war beispielsweise gefordert, um die Rechtmäßigkeit der Veröffentlichung persönlicher Daten im Ratsinformationssystem zu klären. Der Beauftragte für Großprojekte musste sich der Kritik an der Radwegeführung im neuen Driescher Kreisel stellen. Die Stadtverkehrsgesellschaft durfte sich mit Fragen des öffentlichen Nahverkehrs befassen (Linienführung, S-Bahn-Verspätungen). Die öffentliche Toilette am Busbahnhof in Bensberg war Gegenstand der Kritik, da sie für Menschen mit Behinderungen nicht geeignet war.

6 Auswertung nach Kategorien (bisher: Themen)

Bei der Erfassung der Anliegen werden die inhaltlich angesprochenen Punkte in „Kategorien“ erfasst. Seit Einführung des neuen DV-Programms werden diese zweistufig in Ober- und Unterkategorien unterteilt. Die nachfolgende Grafik bezieht sich auf die Oberkategorien (Stufe 1). Die Begriffe wurden unabhängig von Fachbereichsaufgaben oder Produkteinteilung formuliert.
Die Verteilung sieht wie folgt aus:



Die **Verkehrsflächen** führen hier eindeutig. Innerhalb dieser Kategorie war zu 24 % die Unterkategorie (Stufe 2) „Straßenschäden“ betroffen. Schwerpunkte waren darüber hinaus die Bitten um verkehrssichernde Maßnahmen, Beseitigung von in die Verkehrsflächen hineinragenden Überwuchs sowie Anregungen zu Ampeln (Schaltung, Sparmaßnahmen, Defekte).

Bei der zweithäufigsten Kategorie **Müllentsorgung** handelte es sich zu 20 % um Beschwerden über wilde Müllablagerungen. Häufiger (jeweils 6 Mal) wurde auch Kritik hinsichtlich der Sperrmüllentsorgung und der Behälterentleerung angebracht.

Wurden die **Straßen** zu **schlecht gereinigt**, so war die Stadt 3 Mal häufiger für diesen Misstand verantwortlich als Bürger/Privatanlieger. Im Dezember konzentrierten sich die Beschwerden dann auf den unzureichenden Winterdienst.

Hinter den Anliegen bezüglich **Ruhender Verkehr** verbergen sich z.B. Kritik an „zu schnell“ erteilten Verwarnungen oder auch die Wünsche nach Kontrollen in verschiedenen Straßenabschnitten.

Als „**Nicht zuordenbar“** werden Anliegen bezeichnet, die nicht so recht in die vorhandenen Kategorien passen. So z.B. die Anregung, der Rat der Stadt Bergisch Gladbach möge eine Resolution an die Landesregierung NRW mit dem Ziel einer Zusammenlegung von Bundes- und Kommunalwahl verabschieden, der Wunsch nach Einführung bargeldlosen Zahlungsverkehrs oder auch eine Beschwerde über Reiter im Wald, welche die Wanderwege beschädigen. Dank der geänderten Erfassung im neuen Programm ist der Anteil der nicht zuordenbaren Meldungen stark zurückgegangen.

Die in früheren Berichten als „Themen“ bezeichneten Beweggründe für Anregungen und Beschwerden werden nun als separater „**Anlass**“ erfasst und ausgewertet.

Dabei wird nun unterschieden in die Unzufriedenheit mit einer Entscheidung, den Umgang mit den Bürgern, die schlechte Erreichbarkeit, einen Missstand, keine Rückmeldung/Zwischeninformation, eine einfache Meldung und die Bearbeitungsdauer.

Die **Unzufriedenheit mit einer Entscheidung** war insgesamt 76 Mal der Anlass einer Beschwerde und davon war 20 Mal die Ordnungsbehörde/Straßenverkehrsbehörde betroffen. Es ging meistens um die Verkehrsüberwachung und Verwarnungen sowie um Querungshilfen, die angeordnet werden sollten. Diese Beschwerden waren fast ausnahmslos erfolglos.

Der **Umgang mit den Bürgern** war in 74 Fällen Anlass für Beschwerden; 17 Mal war der Abfallwirtschaftsbetrieb betroffen. Einzelne Beispiele aus verschiedenen Bereichen: In einem Fall hatten die Mitarbeiter regelmäßig das Fahrzeug einer Bürgerin mit geleerten Mülltonnen umstellt. Die Weigerung der Kollegen, die neben drei zur Abholung bereitgestellten Biotonnen abgelegten Bündel vollzählig zu entsorgen, weil nach deren Erkenntnis mehr als drei von einem Haushalt stammten, wurde als sehr bürgerunfreundlich empfunden. Eine Mitarbeiterin der Ordnungsbehörde soll am Telefon sehr barsch reagiert haben. Die Erteilung von Verwarnungen wegen „geringfügiger“ Überziehung der Parkzeit (was sehr individuell ausgelegt wird und bis zu 10 Minuten sein kann) wird ebenso hin und wieder als schlechter Umgang aufgefasst. Eine – wohl voreilig getroffene mündliche – Zusage einer Schadensregulierung in einer Kanalbauangelegenheit kam bei den Bürgern nicht gut an.

Eine **schlechte Erreichbarkeit** wurde nur 9 Mal als Anlass festgehalten und konzentriert sich auf keinen Bereich. Die Situation hat sich insgesamt bereits verbessert.

Die Anlässe „**Missstand**“ (288 Fälle) und „**einfache Meldung**“ (171 Fälle) überschneiden sich teilweise, weil hier eine nicht reparierte Straßenlaterne natürlich zu beiden Begriffen passt. Unter einfacher Meldung werden dagegen wirkliche Anregungen oder auch Lob und Dank mit einsortiert. Von Misstandsmeldungen war überwiegend (zu 66%) der Fachbereich 7 betroffen, weil zahlreiche Meldungen von Straßenschäden, Laternendefekten oder unzureichendem Winterdienst eingegangen sind. Als einfache Meldung floss hier z.B. die Anregung zur Einrichtung von bargeldlosem Zahlungsverkehr ein.

Keine **Rückmeldung/Zwischeninformation** wurde 14 Mal als Anlass erfasst. Betroffen waren hier vor allem FB 3 und FB 7.

Die **Bearbeitungsdauer** war 20 Mal der Beweggrund für eine Beschwerde und betraf allein zur Hälfte den FB 7. In Anbetracht der Vielzahl der Bürgeranliegen dieses Fachbereiches kann trotzdem grundsätzlich von einer raschen Erledigung der Anliegen gesprochen werden. Für die Verzögerungen in den wenigen Fällen gab es teils triftige Gründe, wie z.B. die absichtliche Untätigkeit bei defekten Laternen im Hinblick auf die anstehende Kompletterneuerung. Eine besondere Häufung ist ansonsten nicht zu erkennen.

7 Auswertung nach Anliegenarten

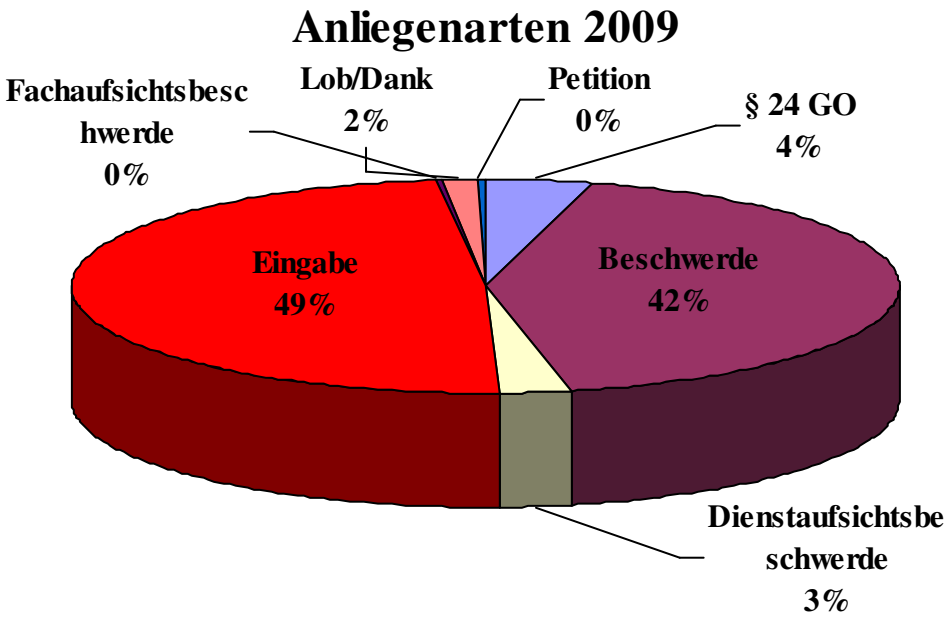
Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

- Anregungen nach **§ 24 GO** NRW, die an den Rat/Ausschuss gerichtet sind,
- allgemeinen **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 der Mitarbeiter/Mitarbeiterin richten mit dem Ziel, dienstaufsichtsrechtliche Maßnahmen zu veranlassen,
- **Fachaufsichtsbeschwerden** als ein formloser Rechtsbehelf zur Einschaltung der Aufsichtsbehörde, wenn der Adressat einer Entscheidung oder Maßnahme mit der Sachbehandlung nicht einverstanden ist, insbesondere wenn er die Entscheidung inhaltlich für falsch hält,
- **Petitionen**, bei denen im Rahmen des verfassungsrechtlich garantierten Petitionsrechts gegenüber übergeordneten Behörden Stellungnahmen der Verwaltung abzugeben sind.

Anliegen, die sich auf „**politische Themen**“ beziehen, werden absprachegemäß nicht von der ZAB bearbeitet, sondern direkt vom Büro des Bürgermeisters.

Ebenso ausgenommen von der Bearbeitung durch die ZAB sind – bisher - verwaltungsinterne Anregungen und Beschwerden aus der Mitarbeiterschaft.

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



7.1 Anregungen nach § 24 GO NRW

Im Berichtszeitraum fanden nur zwei Sitzungen des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) statt. Behandelt wurden dort 23 Vorgänge nach § 24 GO NRW. Schwerpunkte waren wie im vergangenen Jahr der Wunsch auf Einleitung von Bebauungsplanverfahren und der Wunsch nach Verkehrsregelungen. Das Entscheidungsverhalten des AAB gestaltete sich 2009 wie folgt:

Termin	Überwiesen	Überwiesen und gleichzeitig abgeschlossen	Direkt abgeschlossen	Vertagt	in der Sitzung zurückgezogen	Summe
19.05.2009	1	0	8	1	0	10
10.09.2009	0	1	10	2	0	13
Summe	**1**	**1**	**18**	**3**	**0**	**23**

Von den 23 Tagesordnungspunkten wurden somit 19 abgeschlossen, was gegenüber dem Vorjahr wiederum eine Verbesserung darstellt. Eine Auswertung nach **Kategorien** (teils mehrere je TOP) ergibt folgende **Anteile:**

Kategorie	Anzahl	Anteil
Stadtplanung	9	32,1%
Verkehrsflächen	5	17,9%
Schulen	3	10,7%
Sozialleistungen	2	7,1%
Liegenschaften	2	7,1%
Bauaufsicht	2	7,1%
Gewässerunterhaltung	1	3,6%
Müllentsorgung	1	3,6%
Nicht zuordnenbar	1	3,6%
Verkehrsrechtliche Anordnungen	1	3,6%
Steuern	1	3,6%
Gesamt	**28**	**100 %**

Insgesamt ist für 2009 ein Rückgang der Vorgänge nach § 24 GO NRW zu verzeichnen.
Hierdurch bedingt fanden auch nur zwei Sitzungen des Ausschusses für Anregungen und Beschwer-

den statt obwohl ursprünglich vier Sitzungen terminiert waren (die Dezember-Sitzung wurde in den Januar 2010 verschoben).

7.2 Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Sie stellen den Großteil der Anliegen dar (317 Eingaben, 276 Beschwerden) und spiegeln meist aufgehängt an persönlichen Themenfeldern und Problemen die kritische Auseinandersetzung der Bürgerschaft mit ihrer Stadt wider.
Die Entscheidung, ob es sich um eine Eingabe oder Beschwerde handelt, ist dabei vor allem von der Formulierung abhängig: weist jemand höflich darauf hin, dass etwas defekt ist und doch repariert werden sollte, wird es als Eingabe definiert. Kommt allerdings der Unmut deutlich zum Ausdruck, dass etwas doch schon lange defekt ist und die Stadt schon längst hätte aktiv werden sollen, wird dies als Beschwerde klassifiziert. Die Entscheidung für die eine oder andere Anliegenart ist nicht immer einheitlich, soll aber zumindest annähernd widerspiegeln, inwieweit sich hinter den eingegangenen und erfassten Anliegen lediglich ganz normale Hinweise oder auch teilweise Anträge (z.B. auf Verkehrsregelungen) verbergen, im Gegensatz zu wirklichen Beschwerden.

Unter diesen Anliegenarten werden Hinweise auf Missstände erfasst, so z.B. das vorübergehend nicht funktionierende Ratsinformationssystem, wilde Müllablagerungen, Straßenschäden, defekte Parkscheinautomaten usw. Auf gravierende Beschwerden wird bei den Erläuterungen zu den betroffenen Fachbereichen eingegangen.

7.3 Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein *persönliches Fehlverhalten* von städtischen Mitarbeitern. Dies wird aber in den als „Dienstaufsichtsbeschwerde“ bezeichneten Schreiben von den Beschwerdeführern vielfach nicht geltend gemacht, sondern oft allgemeine/r Kritik/Frust über eine getroffene sachliche Entscheidung vorgetragen.
Insgesamt stellt der Bereich der Dienstaufsichtsbeschwerden mit 19 Eingängen unverändert einen kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie konzentrierten sich im Jahr 2009 im Wesentlichen auf den Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung.

Die Dienstaufsichtsbeschwerden wurden überwiegend zurückgewiesen, da lediglich Sachentscheidungen kritisiert wurden oder aber entsprechend den internen Nachforschungen kein persönliches Fehlverhalten vorgelegen hat beziehungsweise zu erkennen war. Vor allem bei Beschwerden über Unhöflichkeiten in Telefonaten oder Zwiegesprächen vor Ort kann im Nachhinein nicht zweifelsfrei festgestellt werden, ob die Vorwürfe zutreffen. Eine Beschwerde über eine „ungeschickte“ Formulierung in einer E-Mail (aus dem FB 3) war allerdings gerechtfertigt. Zumindest in zwei Fällen (hier waren FB 1 und FB 7 betroffen) wurde eingeräumt, dass der Ton im Bürgerkontakt wohl nicht angemessen war.

7.4 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, d. h. über den Kreis und die Bezirksregierung, Bericht. Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit.

Im Berichtszeitraum gab es eine Petition, welche wieder eine Bausache betraf. Das Ministerium bzw. der Petitionsausschuss hat sich hier noch nicht abschließend mit der Angelegenheit befasst.

An dieser Stelle wird erneut auf die AGA hingewiesen, welche die zentrale Beschwerdestelle auch bezüglich der Petitionen als federführende Stelle festlegt; das heißt dass ***alle*** Petitionen durch die ZAB zu beantworten sind**.** Hierauf wurde auch in der Verfügung des Bürgermeisters vom 05.12.2005 hingewiesen. In Anbetracht der wenigen Fälle, die bei der ZAB registriert werden, und durch informell bekannt gewordene weitere Fälle, findet diese Regelung bislang offenbar keine Beachtung. Hieran hat sich nichts geändert, trotz des gleichen Hinweises bereits im letzten Bericht. Ursache ist u.a. dass immer noch Petitionen von der Kommunalaufsicht direkt an die Bereiche adressiert werden, speziell im bauaufsichtlichen Bereich.

7.5 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 dann antwortet. Auch hier wird nach informellen Erkenntnissen die Regelung der zentralen Bearbeitung wohl nicht immer beachtet.

Im Berichtszeitraum gab es einen Fall, der aber von der Aufsichtsbehörde nicht als Fachaufsichtsbeschwerde angesehen wurde.

7.6 Lob/Dank

Im Berichtszeitraum wurden Lob/Dank immerhin 10 Mal explizit erfasst. Trotz immer wieder eingehender Beschwerden über eine schlechte telefonische Erreichbarkeit, gibt es dennoch auch Lob dafür, dass Bürger – nachdem sie einzelne Ansprechpartner nicht erreicht hatten – unvermittelt zurückgerufen wurden. Standesamt und Bürgerbüro wurden für diesen ungewöhnlichen Service gelobt. Der Internetauftritt wurde ebenso gelobt wie die Tatsache, dass Mitarbeiter die Laufstrecke im Stadion auch bei Eis und Schnee nutzbar gemacht hatten. Eine Bürgerin war von der Kindertagespflege in den Räumen des Familienzentrums in Schildgen so angetan, dass sie sich die Mühe eines ausgiebigen Dankesschreibens machte. Drei weitere seien hier wörtlich zitiert:

1. „…., recht vielen Dank für die von Ihnen übermittelte Info über die von der Stadt durchgeführten Maßnahmen. Es hat sich in der Tat eine Besserung eingestellt und ich hoffe dass dies eine Weile anhält. Ich habe es mir sehr lange überlegt mit diesem Ärgernis an die Stadt heranzutreten (zwei Jahre). Aber seit ich an einem Tag bei sehr schlechter Witterung gegen 06:00 aufgrund der Blendung eines auf der falschen Straßenseite stehenden Fahrzeuges beinahe einen Radfahrer übersehen hätte, habe ich mich dazu entschlossen. Ich möchte mich hiermit für die zeitnah durchgeführten Maßnahmen bedanken und erwarte als ehemaliger Schichtdienstleistender keineswegs eine rund um die Uhr Kontrolle. Allein schon die bestehende Möglichkeit einer eventuellen Kontrolle ist da bestimmt schon sehr wirksam. Ich möchte bei dieser Gelegenheit noch anmerken das die Möglichkeit sich über das Internet an die Stadt zu wenden gerade für berufstätige Personen sehr praktisch ist."

2. „vielen Dank für die Flutung des Regenrückhaltebeckens Rodemich. Es hat sehr viel Spaß gemacht dort am Wochenende mit meinen Kindern Schlittschuh zu laufen. Das ist ein toller Bürgerservice. Es wäre toll wenn in Zukunft bei ähnlich kaltem Wetter gleiches wieder möglich wäre. Vielleicht könnte man in jedem Winter das komplette Becken vorsorglich auf die 30cm fluten, damit die

Fläche auch vergrößert wird und eine Kälteperiode komplett ausgenutzt werden kann?! Vielen Dank!“

3. „Ihr Kontaktformular im Internet möchte ich nutzen um den Mitarbeitern dahinter ein großes Lob zukommen zu lassen. Ganz gleich, welches Büro (Meldewesen, Kfz-Zulassungsstelle, Standesamt, …) ich von Ihnen seit meinem Zuzug in Bergisch Gladbach über Ihre Homepage, per e-Mail oder per Telefon erreicht habe, erreichen wollte oder auch erst einmal nicht erreicht habe…es wurde mir immer schnell und kompetent geholfen. In Ihrem Büro herrscht ein Gedanke, wie können wir es unseren Mitbürgern, den Kunden, einfach machen – und es funktioniert bestens. Einmal war ich derart verdutzt, als man mich zurückrief, weil ihre Apparate alle besetzt waren. Das kannte ich vorher nicht, und ich habe bereits in Saarbrücken, Rüsselsheim, Heidelberg, Schwetzingen, Mannheim, Berlin und Nürnberg gelebt. Besten Dank und weiter so!“

Diese Schreiben zeigen, dass die Leistungen der Verwaltung durchaus registriert, bewertet und auch anerkannt werden und die Bürger – egal ob positiv oder negativ –zumindest teilweise erst nach längerer Zeit ihr Anliegen vorbringen.

8 Schmankerl

Aus dem „Beschwerdealltag“ gibt es auch Dinge zu berichten, die teils verwundern oder auch schon Mal ein Schmunzeln hervorrufen. Die Anregungen der Bürgerschaft zeigen teilweise, dass der Bürgermeister für „seine“ Stadt allumfassend in der Pflicht gesehen wird, sich für die Belange und Bedürfnisse der Bürgerschaft einzusetzen, selbst wenn es kaum eine Handlungsmöglichkeit oder Zuständigkeit für die Verwaltung gibt, z.B.:

- Ein Pflanzkübel in der Straße Siebenmorgen, der querenden Fußgängern bis zum Bau der geplanten Kanzel Schutz bieten sollte, war wochenlang Thema in der Lokalpresse, weil er nicht den Vorschriften entsprechend aufgestellt worden war und vielmehr den Eindruck einer verlorenen LKW-Ladung erweckte. Als „Praxistest für mehr Fußgängersicherheit“ sorgte dieser für prompte und heftige Beschwerden aller Verkehrsteilnehmer.
- Kurze Zeit, nachdem der Brunnen im forum-Park mit seinem flachen Wasserlauf endlich wieder sprudelte und somit massiven Bürgerbeschwerden abgeholfen worden war, beschwerte sich der Vater eines 2-jährigen Kindes: er müsse nun ständig hinter seinem Kind „herhechten“, damit dieses nicht im Brunnen ertrinke.
- Ein Bürger äußerte sein Unverständnis darüber, dass das Feuerwerk der Pfingstkirmes immer zu nachtschlafender Zeit stattfinden müsse. Dieses Problem ist seit Einführung der Sommerzeit leider kaum lösbar.
- Bei defektem Parkscheinautomaten sollte die Stadt doch einen Hinweis anbringen, dass man dann eine Parkscheibe auslegen muss. Die Bürgerin kannte keine solche Vorschrift und wenn sie § 13 StVO lese, verstehe sie ihn auch nicht. Der eingeforderte Hinweis stand allerdings bereits auf den Automaten.
- Ein Bürger, der vermutlich gerade eine Verwarnung erhalten hatte, schlug vor, den städtischen Haushalt zu entlasten indem auf die Erteilung und Bearbeitung von Verwarnungen wegen Verkehrsverstößen verzichtet würde. Der Lohn für diese Mitarbeiter und der Sachaufwand könnten schließlich eingespart werden.
- Vorgeschlagen wurde anonym, dass die Stadt im Rahmen der Geldbeschaffungsmaßnahmen doch Straßennamen vermieten könne.

9 Ausblick

Die **dezentral erfassten Bürgeranliegen** je Fachbereich lassen sich im Jahr 2009 leider noch an einer Hand abzählen. Die Volkshochschule hat aus eigener Initiative um eine direkte Beteiligung an dem Programm gebeten, um vor allem das eigene Qualitätsmanagement effizienter zu gestalten. Zumindest in diesem Bereich wurde somit der Vorteil des Systems erkannt und es ist zu erwarten, dass hier ein guter Anfang zur Steigerung der dezentral erfassten Anliegen mit entsprechenden Auswertemöglichkeiten gemacht ist.

Ab 2010 wurde wieder eine **Bürgermeistersprechstunde** eingeführt, die auf große Resonanz stößt. Es wurde somit ein weiterer „Beschwerdeweg" eröffnet, und damit die Bürgernähe weiter verbessert. Die Sprechstunden finden zunächst abwechselnd in den Rathäusern Bergisch Gladbach und Bensberg sowie im Pastoralbüro der Katholischen Kirchengemeinde St. Johann Baptist in Refrath statt. Zusätzlich bietet der Bürgermeister in diesen drei Ortsteilen abwechselnd einmal monatlich auf dem Markt das Gespräch an. Auch dank dieser Stimulation wird sich die Anzahl der Anliegen im Jahr 2010 voraussichtlich erhöhen.

10 Fazit

- Über die Hälfte der Bürgeranliegen ging 2009 per E-Mail/Internetformular ein. Die Tendenz zur **Kommunikation auf elektronischem Wege** ist somit weiterhin ungebrochen.
- Die **Bearbeitungsdauer** ist mit durchschnittlich maximal 2 Wochen in 60 % bzw. maximal 3 Wochen in 75 % der Anliegen **sehr zufrieden stellend**.
- Der Umgang mit den **dezentralen Einheiten** hat sich aus hiesiger Sicht deutlich verbessert, ist - aufgaben-/rollenbedingt – aber auch weiterhin nicht immer einfach.
- „Das Angebot die Intention, Arbeitsweise und Einstellung der **ZAB in den Bereichen vorzustellen** wurde weiter aufgegriffen und beidseitig als hilfreich und positiv bewertet.
- Die Sparzwänge und abgesenkten Standards führen zu einer **steigenden Unzufriedenheit in der Bürgerschaft**, da die Aufgaben an verschiedenen Stellen (Stadtgrün, Verkehrsflächen, inzwischen auch Bürgerbüro und Straßenreinigung) aus Bürgersicht nicht mehr in angemessener Zeit und Qualität erledigt werden können.
- Ein Teil der Unzufriedenheit in der Bürgerschaft beruht allerdings auch auf **einem ausgeprägten Anspruchsdenken der Bürger und Bürgerinnen**, die ungeachtet der Finanzsituation der Stadt die Verwaltung in immer mehr Dingen in der Pflicht sehen und auch stets sofortiges Handeln entsprechend ihren eigenen Vorstellungen einfordern.
- Der Umgang mit der Bürgerschaft in **Anliegen nach § 24 GO** wird als gut empfunden.
- Das gemeinsame Miteinander, in eingehenden **Beschwerden nicht nur ein „lästiges Übel"** zu sehen, sondern eine aktive Chance zum selbst auferlegten „Qualitätsmanagement", hat sich aus Sicht der ZAB weiter verbessert.

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

Bergisch Gladbach, im März 2010