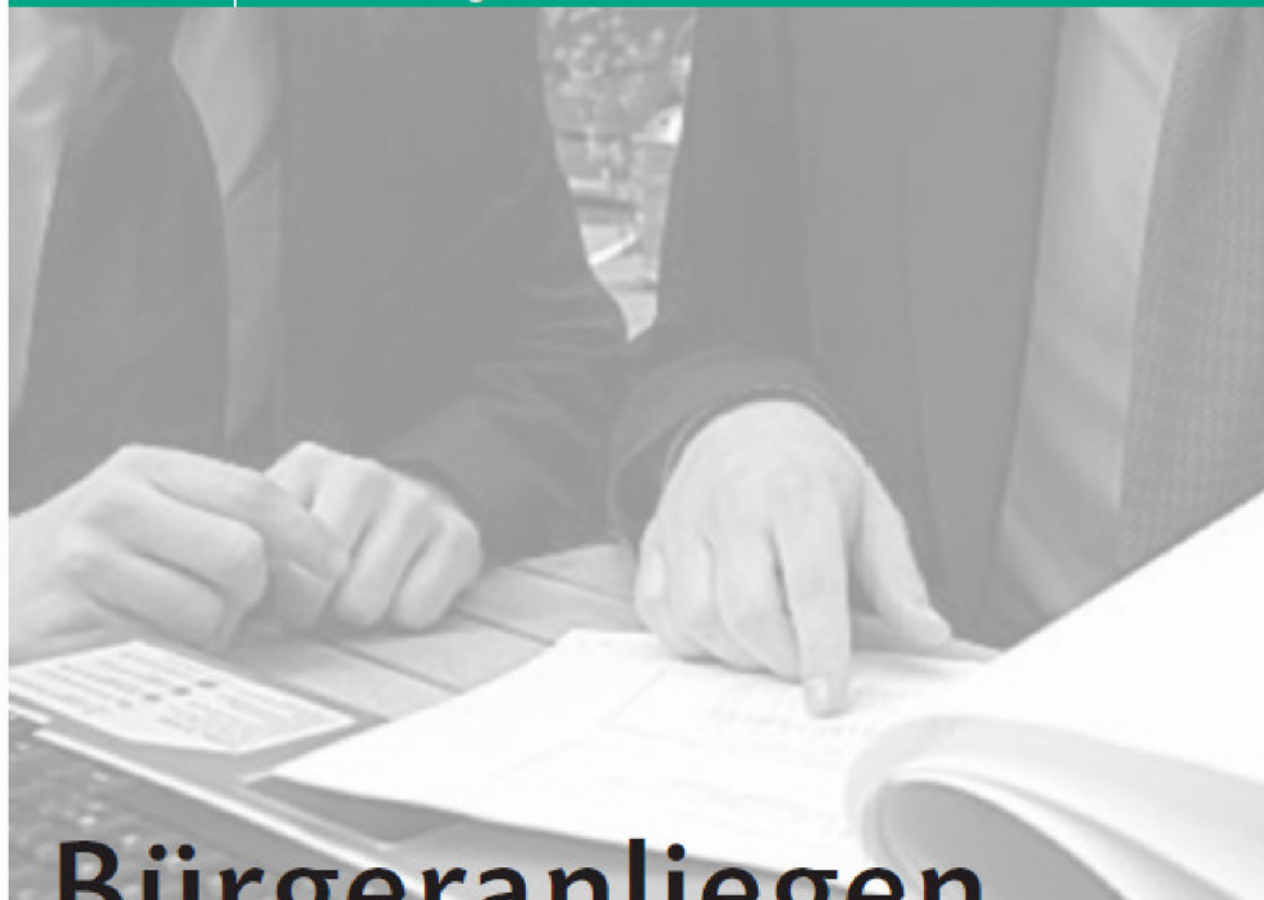




Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2010



Zentrale Stelle für
Anregungen und Beschwerden
Bergisch Gladbach

Inhalt

1	Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements.....	4
2	Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden	4
3	Bürgersprechzeiten.....	5
4	Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft.....	6
4.1	Bearbeitungsdauer	8
4.2	Erfolg der Anliegen	10
5	Auswertung nach strukturellen Kriterien.....	11
5.1	Umgang mit bislang dargestellten Mängeln	11
5.2	Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse.....	12
6	Auswertung nach Bereichen	15
6.1	FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung	15
6.2	FB 2 - Finanzen	16
6.3	FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung	16
6.4	FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport	17
6.5	FB 5 - Jugend und Soziales	18
6.6	FB 6 – Grundstücksnutzung	18
6.7	FB 7 - Umwelt und Technik.....	19
6.8	FB 8 - Immobilienbetrieb	20
6.9	Bürgermeister	20
6.10	Sonstige	21
7	Auswertung nach Kategorien	21
8	Anlass.....	23
9	Auswertung nach Anliegenarten.....	24
9.1	Anregungen nach § 24 GO NRW	25
9.2	Allgemeine Eingaben und Beschwerden	26
9.3	Dienstaufsichtsbeschwerden.....	26
9.4	Petitionen.....	26
9.5	Fachaufsichtsbeschwerden	27
9.6	Lob/Dank.....	27
10	Schmankerl.....	27
11	Ausblick	28
12	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 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.

Hausinterne Kritik und internes Lob über Arbeitsweisen, -strukturen oder –praktiken sind weiterhin von der Zuständigkeit der Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden ausgenommen.

Manche Anregung oder Beschwerde ist hilfreich, manche spiegelt aber auch die hohe Erwartungshaltung und in Einzelfällen auch unsachliche Kritik der Bürger und Bürgerinnen wider. Hieraus ergibt sich auch als Ziel, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gegenüber ungerechtfertigten Beschwerden in Schutz zu nehmen und das Bild, welches die Bürgerschaft von Bediensteten der Stadt hat, gegebenenfalls auch wieder in ein rechtes Licht zu rücken.

Insgesamt sollen ein faires und konstruktives Miteinander von Bürgerschaft und Verwaltung gefördert sowie die Qualität der städtischen Dienstleistungen weiter erhöht werden. Um dies zu erreichen, müssen durch Bürgermeister/Verwaltungsvorstand klare Verantwortlichkeiten für mögliche Konsequenzen aus den strukturellen Erkenntnissen festgelegt werden. Zu diesem Zweck werden die Jahresberichte auch in den internen Spitzengremien beraten: Politik und Mitarbeiterschaft werden mit dem Blick auf ein entspanntes Miteinander ebenfalls informiert.

2 Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde durch den Bürgermeister zum Jahr 2006 neu eingerichtet. Sie ist aktuell 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, strukturell analysiert 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.*

Das seit 2009 zum Einsatz gekommene **DV-Programm „tellme“** bietet die Chance, auch in den Fachbereichen eingehende Anregungen und Beschwerden eigenständig zu verwalten, abzuarbeiten und sie in die Auswertung mit einfließen zu lassen. In den Fachbereichen Finanzen, Recht, Sicherheit und Ordnung, Grundstücksnutzung sowie Umwelt und Technik sind zahlreiche Kollegen und Kolleginnen in das Programm eingewiesen. In den anderen Fachbereichen wurden - entsprechend dem Wunsch der Fachbereichsleitungen - dagegen nur ein bis zwei Personen in die Arbeit mit dem Programm eingebunden. Im Fachbereich Bildung, Kultur, Schule und Sport bedient sich inzwischen zusätzlich die Volkshochschule auf eigenen Wunsch des Programms zur hausinternen Umsetzung des Qualitätsmanagements.

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

3 Bürgersprechzeiten

Im Jahr 2010 erfüllte der Bürgermeister sein Versprechen von mehr und direkter Bürgernähe: Jeden Monat wurde eine Bürgersprechstunde abwechselnd in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im katholischen Pastoralbüro in Refrath angeboten, jeweils mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Für diese Sprechzeiten wurden Termine vergeben und auch das Thema vorab in Erfahrung gebracht. Nur so ist gewährleistet, dass ausreichend Zeit für das Gespräch verbleibt (etwa ½ Stunde je Termin) und der Bürgermeister auf die angesprochene Thematik angemessen eingehen kann. Durch diese Vorgehensweise soll auch sichergestellt werden, dass die Zeit für Belange der Bürger und Bürgerinnen eingesetzt wird, für die der Bürgermeister tatsächlich zuständig ist beziehungsweise auf die er auch tatsächlich Einfluss nehmen kann. Sofern Schwierigkeiten mit anderen Behörden, private Rechtsangelegenheiten oder beispielsweise allgemein bundespolitische Themen vorgebracht werden, würde die Sprechstundenzeit nicht sinnvoll genutzt werden. Unangemeldete Besuche sind durchaus möglich; dabei besteht allerdings die „Gefahr“, dass keine Zeit mehr für das Gespräch verbleibt. Die vorgesehene Gesprächsdauer hat sich als bürger- und praxisnah herausgestellt.

Zusätzlich gab es von April bis Oktober mit einem „Bürgermeister-Stand“ einmal monatlich die Gelegenheit zum ungezwungenen Gespräch ohne vorherige Anmeldung, abwechselnd auf den Wochenmärkten in den vorgenannten Stadtteilen zwischen 9 Uhr und 11 Uhr. Die Gespräche auf den Märkten drehten sich überwiegend um gerade aktuelle Themen der öffentlichen Diskussion: beispielsweise die Haushaltssituation, Erneuerung des Belags und Erhalt der Bäume in der Fußgängerzone Stadtmitte oder die Entwicklung des Bensberger Zentrums.

Die Chance, den Bürgermeister persönlich zu sprechen wurde vor allem in den Sprechzeiten in den Büros auch gerne genutzt um ganz persönliche Anliegen vorzubringen, beispielsweise hinsichtlich baurechtlicher und stadtplanerischer Themen.

Beide Varianten der Sprechzeit haben sich bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit für den Bürgermeister, einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen.

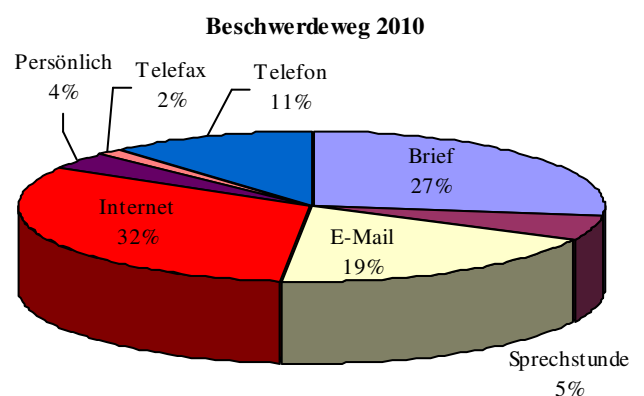
4 Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum 2010 wurden insgesamt 841 Bürgeranliegen erfasst. Davon waren 92 ergänzende Schreiben oder Wiederholungsmeldungen. Im verwendeten Programm muss eine Meldung gegebenenfalls kopiert werden, damit die verschiedenen Kategorien und damit befasste (Fach-) Bereiche ausgewertet werden können. Die tatsächliche Anzahl der Eingänge ist daher etwas niedriger. Sie kann nicht ohne unangemessenen Aufwand festgestellt werden.

In den 841 Bürgeranliegen sind 18 Anliegen enthalten, welche dezentral erfasst worden sind. Die Möglichkeit, das neue Programm zur Unterstützung des fachbereichsinternen Beschwerdemanagements zu nutzen, wurde zum Großteil unverändert noch nicht erkannt oder nicht genutzt.

Im Zuge der Einführung des DV-Programms wurde ein Web-Formular eingerichtet. Anregungen und Beschwerden sollen elektronisch nur noch auf diesem Wege übermittelt werden, da die weitere Verarbeitung so deutlich schneller möglich ist. Die Auswertung wurde daher 2009 um den Beschwerdeweg „Internet“ erweitert. Hier werden die mittels Web-Formular eingehenden Meldungen ausgewiesen. Die sonstigen per E-Mail eingehenden Meldungen werden unverändert unter „E-Mail“ erfasst. Darüber hinaus wurde anlässlich der Einführung einer Bürgersprechstunde ein weiterer Beschwerdeweg eingeführt. Auch Anliegen, die bei diesen Gelegenheiten vorgetragen wurden und eine Vorbereitung beziehungsweise weitere Beantwortung zur Folge hatten, wurden nun mit aufgenommen.

Beschwerdeweg					
	2007	2008	2009	2010	Veränderung
Internet	-	-	158	269	+ 111
E-Mail	126	295	195	163	- 32
Telefon	100	101	95	95	0
Brief	223	194	164	226	+ 62
Fax	11	22	11	13	+ 2
Persönlich	24	28	29	30	+ 1
Sprechstunde	-	-	-	45	+ 45
	484	640	652	841	+ 189



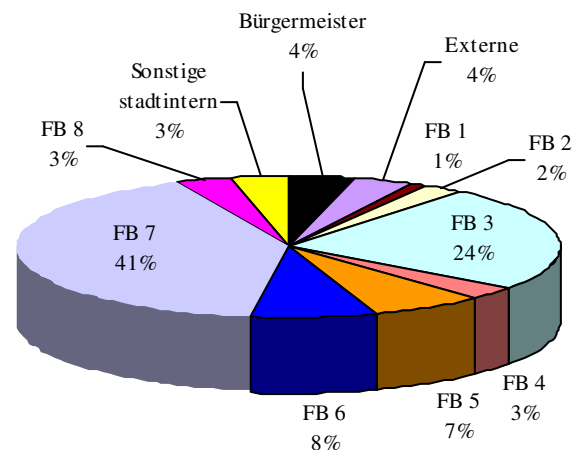
Insgesamt geht die Tendenz weiter zur Beschwerde/Anregung mittels Internet, wobei das neue Web-Formular schon fast zu intensiv angenommen wird. Seit der Neugestaltung der Homepage gehen vermehrt auch Anfragen jeglicher Art bei der ZAB ein (z.B.: Wann werden Termine für die Ferienfreizeiten bekannt gemacht? Habe den Termin für Abholung des Weihnachtsbaumes verpasst, was soll ich nun tun?). So gibt es auf der Homepage der Stadt auch eine Seite, auf der ein Link zur BELKAW angeboten wird, um defekte Straßenlaternen zu melden. Zahlreiche Bürger und Bürge-

rinnen wählen hierfür aber das Beschwerdeformular, weil dieses nicht erst mühsam gesucht werden muss (über „Rathaus A-Z“, dort unter „S“ und da auch erst auf der dritten Seite) und eine defekte Straßenlaterne natürlich als „Beschwerde“ betrachtet wird.

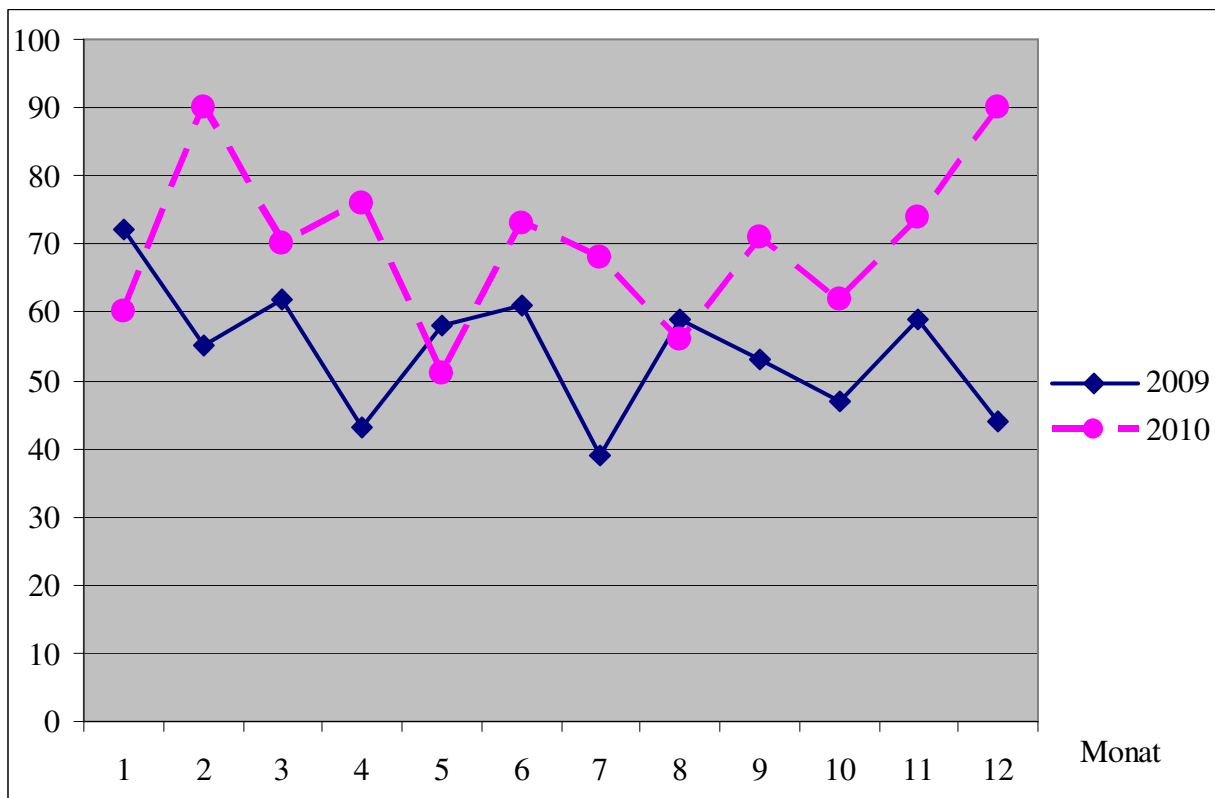
Die Mehrzahl der Anliegen betrifft unverändert den Fachbereich 7, wobei hier die Tendenz weiterhin nach oben geht. Hier spiegelt sich wohl vor allem der schlechte Zustand von Straßen und Straßenbeleuchtung wider.

Anzahl der Anliegen					
	2007	2008	2009	2010	Veränderung
BM	-	-	-	33	+ 33
FB 1	16	17	24	7	- 17
FB 2	11	15	9	20	+ 11
FB 3	168	214	171	205	+ 34
FB 4	16	31	15	25	+ 10
FB 5	62	62	29	55	+ 26
FB 6	50	48	40	65	+ 25
FB 7	207	278	299	346	+ 47
FB 8	26	34	25	27	+ 2
Sonstige	14	20	10	28	+ 18
Extern	24	45	30	30	0
	594	764	652	841	+ 189

Anliegen je Fachbereich im Jahr 2010



Die Häufigkeit der Anliegen („Anliegen je Monat“) schwankt im Laufe des Jahres stark:



Die Anliegen wurden zu 38 % (2009: 45 %) von der ZAB beantwortet, zu 37 % (2009: 52 %) durch die Fachbereiche selbst; in 25 % (2009: 3 %) der Fälle hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift unter die von der ZAB vorbereitete Antwort vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten oder vorbereiteten Antworten von 48% auf 63% gestiegen.

4.1 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 die abschließende Antwort „bei normalen Anregungen und Beschwerden“ nach 2-3 Wochen.

Es ergeben sich im Jahr 2010 im Vergleich zu den beiden Vorjahren folgende **Durchschnittswerte**:

Anliegenart	2008	2009	2010	
Anträge nach § 24 GO	94	151	155	Tage
Beschwerden	19	12	13	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	32	24	34	Tage
Allgemeine Eingaben	15	14	14	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	26	68	--	Tage
Lob/Dank	--	5	4	Tage
Petitionen	16	104	37	Tage

Lob und Dank wird erst im neuen Programm seit 2009 als separate Anliegenart erfasst, weshalb für 2008 kein Wert vorliegt.

Den größten Teil des Tagesgeschäfts stellten 364 Eingaben (2009: 311) und 422 Beschwerden (2009: 271) dar. Das vorgegebene Zeitziel wird bei diesen inzwischen sehr gut erfüllt.

Auf die Bearbeitungsdauer der Anträge nach § 24 GO besteht so gut wie keine 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	2008	in %	2009	in %	2010	in %
0 bis 3 Monate	14	36%	1	4%	1	5%
4 bis 6 Monate	14	36%	14	50%	5	26%
7 bis 9 Monate	2	5%	4	14%	1	5%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	--	--
über 1 Jahr	0	0%	0	0%	--	--
nicht abgeschlossen	9	23%	9	32%	12	64%
Summe:	39	100%	28	100%	19	100%

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

Eingaben	2008	in %	2009	in %	2010	in %
bis zu 1 Woche	225	56%	135	42%	164	45%
bis zu 2 Wochen	45	11%	63	20%	66	18%
bis zu 3 Wochen	35	9%	50	16%	46	13%
bis zu 4 Wochen	18	5%	32	10%	39	11%
über 4 Wochen	66	16%	31	10%	48	13%
nicht abgeschlossen	13	3%	6	2%	1	0%
Summe:	402	100%	317	100%	364	100%

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

Beschwerden	2008	in %	2009	in %	2010	in %
bis zu 1 Woche	81	50%	140	51%	211	50%
bis zu 2 Wochen	17	11%	38	14%	75	18%
bis zu 3 Wochen	18	12%	44	16%	53	13%
bis zu 4 Wochen	5	3%	24	8%	29	7%
über 4 Wochen	33	20%	25	9%	51	12%
nicht abgeschlossen	7	4%	5	2%	3	0%
Summe:	161	100%	276	100%	422	100%

Dienstaufsichtsbeschwerden konnten innerhalb folgender Fristen erledigt werden:

DAB	2008	in %	2009	in %	2010	in %
bis zu 1 Woche	8	23%	2	11%	--	--
bis zu 2 Wochen	3	8%	1	5%	2	10%
bis zu 3 Wochen	2	6%	5	26%	2	10%
bis zu 4 Wochen	7	20%	2	11%	6	30%
über 4 Wochen	15	43%	7	36%	10	50%
nicht abgeschlossen	0	0%	2	2%	--	--
Summe:	35	100%	19	100%	20	100%

Die einzige **Petition** aus dem Baubereich, die bei der ZAB eingegangen ist, wurde im Zeitraum von gut einem Monat bearbeitet.

Insgesamt gesehen konnten die recht zügigen Bearbeitungszeiten trotz der gestiegenen Anzahl gehalten 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. 71 % „*fristgerecht abgearbeiteter normaler Anregungen und Beschwerden*“ auf 72 % ausgerichtet. Die Zielerreichung liegt für 2010 bei „63 % innerhalb einer 2-Wochenfrist“ und „75 % innerhalb einer 3-Wochenfrist“.

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

4.2 Erfolg der Anliegen

Den Erfolg oder Misserfolg eines Anliegens zu beurteilen, ist oftmals nicht möglich. Teils handelt es sich lediglich um allgemeine Kritik an verschiedenen Dingen, z.B. den Planungen im Bereich des Bahnhofsvorplatzes im Zentrum (z.B. keine Park&Ride-Plätze, keine Kurzzeitparkplätze am Bahnhof, „Verkehrschaos“ im Stadtgebiet). Eine Aussage zum Erfolg ist hier nicht möglich. Es gehen auch immer wieder Hinweise auf einzelne Stellen im Stadtgebiet ein, wo es sich für die Stadt doch besonders lohnen würde, gegen Parkverstöße vorzugehen. Bezeichnet man es als Erfolg, dass die Stadt darauf hingewiesen worden ist und dort Kontrollen durchführt? 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.

Auch bezüglich Lob/Dank oder Meldungen, für welche die Stadt nicht zuständig ist, können meist keine Angaben gemacht werden. Dank einer besseren Erfassung konnte zumindest der Anteil der „teilweise“ erfolgreichen Anliegen reduziert werden. Zukünftig wird die ZAB unterjährig die Meldungen hinsichtlich des Erfolgs noch besser im Auge behalten, um diese Einschätzungen aussagekräftiger und einheitlicher zu gestalten.

	2008		2009		2010	
Erfolg der Anliegen	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	153	24%	169	27%	177	21%
nein	262	41%	231	36%	376	45%
teilweise	85	13%	106	17%	78	9%
keine Angabe möglich	140	22%	124	20%	210	25%
	640	100%	630	100%	841	100%

Erfolgreich waren beispielsweise

- eine Beschwerde wegen unterlassener Leerung der Papierkörbe (die Mitarbeiter waren im Winterdienst eingesetzt),
- der Hinweis darauf, dass die Daten der verkaufsoffenen Sonntage auf der städtischen Homepage schlecht zu finden sind (sie sind nun über einen neu eingerichteten Link besser zu finden),
- die Beschwerde über eine mangelhafte Beleuchtung in Vorraum und Treppenhaus des Albertus-Magnus-Gymnasiums,

- die Beschwerde über zahlreiche, längere Zeit nicht erneuerte defekte Lampen am Busbahnhof (die hochwertigen und teuren Leuchtmittel mussten erst bestellt werden, dann kam es zu Lieferverzögerungen),
- Beschwerden über die schlechte Zahlungsmoral im Fachbereich 5 (entstanden wohl durch längere Vakanzen im Jugendamt),
- eine Beschwerde, weil ein Bauantrag auf Errichtung von zwei Dachgauben nach über drei Monaten noch nicht bearbeitet worden war (wegen großen Arbeitsanfalls)
- eine Beschwerde über schmutzige Toiletten im VHS-Gebäude.

Zwischenfazit: Etwa ein Fünftel der Anregungen und Beschwerden erfolgt berechtigt, knapp die Hälfte ist auch nach erneuter Prüfung des Sachverhaltes erfolglos (Tendenz steigend).

5 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 kann. Damit ist gemeint, ob die Verwaltung Ansätze für eine Verbesserung ihrer Struktur, Vorgehensweisen, Sichtweisen oder sonstigen Handlungsweisen erkannt hat. Diese grundsätzliche Frage stellt neben der direkten Abarbeitung der Beschwerde aus Sicht der ZAB und des Bürgermeisters die wichtigste Funktion des Beschwerdemanagements dar. Nur so können als Konsequenz aus den Bürgeranliegen echte Verbesserungen erarbeitet werden.

5.1 Umgang mit bislang dargestellten Mängeln

Rückmeldungen aus den Fachbereichen, ob Änderungen hinsichtlich struktureller Erkenntnisse möglich waren, erfolgen leider nicht und können daher hier auch nicht dargestellt werden.

Bezüglich der **nicht gegebenen Mobilität der ZAB** konnte keine Verbesserung erreicht werden. Je nach Ortslage ist es kaum zumutbar, die Strecke zu Fuß oder per Fahrrad zurückzulegen. Verschiedene Stadtteile sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln schlecht oder nur sehr zeitaufwändig zu erreichen. Ein Dienstfahrzeug steht nicht zur Verfügung.

Hinsichtlich der **Bescheidtechnik** gab es auch 2010 wieder Probleme. Von der Verwaltungsführung unterstützt wurden als Konsequenz des erkannten Defizits in breitem Angebot hausinterne Seminare zu Bescheidtechnik und bürgerfreundlicher Sprache durchgeführt. Die Teilnahme erfolgte in breitem Umfang und führte zumindest bei Einzelnen sicher zu einer neuen Sichtweise und auch guten Vorsätzen. Vor allem bei der Einführung neuer Programme mit der Möglichkeit, eigene Standardtexte einzusetzen, wird sich herausstellen, ob verständlichere und besser aufgebaute Briefe/Bescheide erstellt werden. Die Schulungen werden auch 2011 fortgesetzt.

Der **Schutz persönlicher Daten** wird seit Beginn der achten Wahlperiode zumindest bezüglich der Petenten von Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO beachtet. Diese Daten werden nicht mehr in den öffentlich zugänglichen Dokumenten bekannt gegeben. An der Löschung von personenbezogenen Daten in Altfällen wird intensiv gearbeitet.

Keine Rückmeldung oder Zwischeninformation auf Meldungen der Bürger und Bürgerinnen wurde im aktuellen Berichtszeitraum nur sechs Mal als Anlass dokumentiert. Gerechtfertigt waren

diese Beschwerden nur in zwei Fällen. Gegenüber der ZAB ist eine Rückmeldung – bis auf seltene Einzelfälle – in angemessener Zeit erfolgt. Insofern scheint generell eine Besserung eingetreten zu sein.

Bezüglich der **Straßenreinigung** ist stellenweise eine leichte Verbesserung eingetreten. Die verwaltungsintern aufgeworfene Frage, ob es inzwischen eine vollständige **Übersicht** darüber gibt, wer konkret für die **Unterhaltung** (Reinigung, Winterdienst, Verkehrssicherung u.ä.) einzelner städtischer Liegenschaften zuständig/verantwortlich ist, ist bei FB 8 weiterhin offen.

Die Telefon-Durchwahl der einzelnen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ist für die Bürgerschaft auf der städtischen Homepage überwiegend unverändert nicht zu finden.

5.2 Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Das Problem, dass das **Leitsystem in den städtischen Gebäuden** oft nicht auf dem neuesten Stand ist, wurde bereits im Bericht 2006 erwähnt. Im ersten Halbjahr 2010 ist es gelungen, die Wegweiser zu aktualisieren. Das grundlegende, strukturelle Problem besteht aber weiterhin: Bei Umzügen innerhalb der Verwaltung werden die geänderten Daten nicht immer dem FB 8 mitgeteilt, so dass dieser nicht in der Lage ist, von sich aus die notwendigen Änderungen bei den Wegweisern zu veranlassen. Hier fehlen klare dienstliche Regelungen, was anlässlich einer Änderung der räumlichen Unterbringung der Belegschaft zu regeln und wer wann durch wen zu informieren ist.

Sofern **rückwirkende Gebührenforderungen** geltend gemacht werden und diese – aufgrund eines anderen Kassenzeichens - nicht von der erteilten Einzugsermächtigung erfasst werden, sollte ein entsprechender Hinweis in den Bescheid aufgenommen werden. Die Bürger vertrauen sonst darauf, dass der Betrag abgebucht wird und werden dann völlig unverhofft gemahnt.

Der für den konkreten Fall teilweise **unpassende Text** einer – automatisiert erstellten – Mahnung provozierte bei einem Bürger eine deutliche Unmutsbezeugung. Für den einmalig zu entrichtenden Betrag für eine Rettungsdienstleistung wurde die Teilnahme am Lasteneinzugsverfahren vorgeschlagen. Der Text selbst war eine Mischung aus freundlicher Erinnerung und gleichzeitiger Androhung von Zwangsmaßnahmen, was als sehr widersprüchlich empfunden wurde. Da Änderungen im aktuellen Programm nicht mehr erfolgen sollten (kostenpflichtig!) wurde von der Stadtkasse zugesagt, dass im voraussichtlich 2011 neu zum Einsatz kommenden Verfahren verbesserte Texte hinterlegt werden (z.B. Unterscheidung für einmalige/regelmäßig wiederkehrende Forderungen, freundliche Erinnerung oder aber schärfer formulierte Mahnung, bürgerfreundlichere und verständlichere Sprache).

Regelmäßig und auch anhand eines völlig verfahrenen Einzelfalls wurde erneut deutlich, dass **Schulungen zur Bescheidtechnik und verständlichen, bürgerfreundlichen Formulierungen** durchaus zweckmäßig und stellenweise dringend nötig sind.

Es ist üblich, dass vom Abfallwirtschaftsbetrieb bei Anschreiben oder E-Mails an Bürger hinsichtlich einer Korrektur der Behältergrößen **immer ein Hinweis auf Bußgeldtatbestände** mit Angabe des maximalen Bußgeldes erfolgt. Dies wird vom Betrieb zum einen nicht als bürgerunfreundlicher Ton gewertet, zum anderen als notwendig erachtet, da sich der Pflichtige ansonsten in der Regel als unkooperativ erweise. Die in den Schreiben – nicht nur - des Abfallwirtschaftsbetriebes enthaltenen **Hinweise auf Bußgeldtatbestände werden aber tatsächlich oftmals als voreilige Drohung** empfunden. Die ZAB gab den Hinweis, dass mit dieser Verfahrensweise Beschwerden provoziert werden und dass nicht automatisch jeder Pflichtige nur nach einem Hinweis von Sanktionen reagiert.

Die ausbleibende **Rückmeldung auf ein anwaltliches Schreiben** führte zu folgenden Erkenntnissen: 1. Bei der Weiterleitung von Eingaben/Briefen an andere Dienststellen muss eine entsprechende Abgabennachricht an den Absender erfolgen. 2. Die Verantwortung für die Beantwortung einer Eingabe muss klar und unmissverständlich bestimmt werden. 3. Verjährungstermine von Forderungen sollten besser überwacht werden, damit noch rechtzeitig gehandelt werden kann.

Der Einzelfall einer **Verjährung von Gebührenforderungen** sollte zum Anlass genommen werden, die Gründe für die unterbliebene Verjährungsunterbrechung zu erforschen und durch FB 6 gemeinsam mit FB 2 zu klären, wie solche Fälle zukünftig vermieden werden können.

Bei Durchführung von **lärmintensiven Nacharbeiten** (z.B. bei Kanalbaumaßnahmen) ist in besonderer Weise darauf zu achten, dass das betroffene Umfeld rechtzeitig und umfassend informiert wird. Liegt diese Aufgabe bei der beauftragten Firma, soll dies zukünftig besser kontrolliert werden.

Die **verstärkte Nutzung eines Sportplatzes** nach Auftragen eines Kunstrasenplatzes kann leicht zu Beeinträchtigungen unmittelbar angrenzender Nachbarn führen. Hält ein Verein die Nutzungsgrenze von 22 Uhr permanent nicht ein, sollte zeitnah gegen ihn vorgegangen werden, ansonsten ist ständiger Ärger mit der Nachbarschaft vorprogrammiert.

Bezüglich des **Bürgerzentrums Steinbreche**, dessen Betrieb einem Verein übertragen ist, kommt es seit Jahren zu Beschwerden wegen Ruhestörungen. Bei solchen Betreiberverträgen sollte zukünftig besser darauf geachtet werden, dass der Betreiber ausreichende Kapazitäten vorhält, um die Überwachungsfunktion bei Veranstaltungen auch tatsächlich ausfüllen zu können.

Die wiederholte Beschwerde eines Anwohners über **nächtliche TV-Dreharbeiten** machte deutlich, dass eine eindeutige Klärung von Entscheidungszuständigkeiten zwischen Stadt und Kreis wichtig ist, ebenso wie eine Überwachung der Auflagen zum Schutz der Anwohner.

Zwischen ZAB und Fachbereich 3 wurde abgestimmt, künftig wie folgt zu verfahren:

1. Anträge auf Arbeiten, welche in die nächtlichen Ruhezeiten fallen und Lärm verursachen können, zur Entscheidung an die zuständige Kreisverwaltung weiterzuleiten,
2. die Firmen um eine persönliche Kontaktaufnahme mit den Anwohnern zu bitten, um diese über die geplanten Arbeiten zu informieren, um Verständnis zu werben und die Bedenken der Anwohner auszuräumen,
3. die Einhaltung der StVO während Dreharbeiten in der betreffenden Straße durch den Außendienst überprüfen zu lassen und außerdem analog anderen Städten in die Genehmigung aufzunehmen, dass vorausgesetzt wird, dass der Drehort Bergisch Gladbach bei der späteren Ausstrahlung der Produktion genannt wird (im Abspann sowie bei Veröffentlichungen im Internet oder in Pressemitteilungen). Gleichzeitig wird um die frühzeitige Mitteilung des Ausstrahlungstermins gebeten.

Bei der nächsten Wahl soll aufgrund der zahlreichen Beschwerden berücksichtigt werden, dass von der Möglichkeit der **Briefwahl im Direktwahlbüro** immer mehr Gebrauch gemacht wird. Die Mitarbeiter des Standesamtes fühlten sich durch den sehr großen Besucherandrang beeinträchtigt. Das Wahlbüro hat darauf reagiert und in Stoßzeiten eine weitere Person eingesetzt, um den Wählerandrang zu regeln und beim Ausfüllen der Wahlbenachrichtigungskarten zu helfen bzw. Unterlagen entgegen zu nehmen. Für dieses Angebot wird aber ein größerer Raum benötigt.

Die deutliche Beschwerde eines Bürgers darüber, dass sich Parteien an die durch ihre eigenen Vertreter schließlich selbst beschlossene Verordnung zur **Wahlsichtwerbung** teilweise nicht halten zeigt, dass Umfang, Dauer und Standorte der Plakate bei den Bürgern und Bürgerinnen manchmal auf wenig Gegenliebe stoßen. Es wird hier ein Durchgreifen der Verwaltung erwartet. Als Konsequenz sollen nach verwaltungsinterner Abstimmung Details in der bestehenden Wahlsichtwerbungs-

Satzung überarbeitet werden. In einem Erfahrungsbericht sollen die Erkenntnisse aufgearbeitet und ein entsprechender Beschlussvorschlag unterbreitet werden.

Beschwerden über **schmutzige Toiletten** führten bei der VHS zur Erkenntnis, dass der Reinigungsturnus erhöht werden muss.

Durch die **Straßenreinigungssatzung** wird Anliegern die Verpflichtung zur Gehwegreinigung auferlegt. Beschwerden zeigen, dass auch **städtische Dienststellen** ihrer Verpflichtung selbst nicht immer nachkommen.

Die Stadt stand bezüglich des **Winterdienstes** heftig in der Kritik und ist daher gefordert, nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen. Ob die zahlreich auch bei der ZAB eingegangenen Beschwerden darüber, dass die Straßenverhältnisse nach Schnee und Frost innerhalb der Stadtgrenze von Bergisch Gladbach schlagartig deutlich schlechter sind als in den Nachbarkommunen, zu Recht erfolgt sind und welche Ursachen es dafür gegebenenfalls gibt, muss vom Abfallwirtschaftsbetrieb analysiert werden.

Die Entschädigung für die **Pflege von Kriegsgräbern** – vom Bund an die Stadt - erscheint so gering, dass diese Aufgabe ohne erhebliche Eigenmittel, die nicht vorhanden sind, nicht zufrieden stellend erfüllt werden kann.

Die Formatierung der **Jahreszahl auf Parkscheinen** war so unglücklich gewählt, dass sie die Bürger nicht erkennen. Sollen die Beträge von der Steuer abgesetzt werden, ist dies aber ein wichtiges Datum. Die Wartungsfirma wurde daher gebeten, die Jahreszahl deutlicher darzustellen. Dies ist bereits geschehen.

Die fristgerechte Begleichung von **Rechnungen ist im Bereich Hilfe für junge Menschen und Familien** (5-513) öfters nicht gewährleistet. FB 5 weist darauf hin, dass zumindest zeitweise die Rechnungsstelle auf Grund der gestiegenen qualitativen und quantitativen Anforderungen unterbessert erscheint.

Selbst wenn Sitzbänke gestiftet werden, so ziehen sie doch einen Erhaltungsaufwand nach sich. Auch dafür ist nicht immer Geld vorhanden. Not kann erfinderisch machen und vielleicht lassen sich auch **öffentliche Sitzbänke als Werbeträger oder Kunstwerke** ohne städtischen Aufwand in Stand halten. 7-67 wurde vom Bürgermeister beauftragt, dies zu klären.

Anlässlich einer Beschwerde über ungepflegte Baumscheiben entstand die Idee, für die Übernahme von **Patenschaften im öffentlichen Grün** Anreize zu schaffen. Es wurde vereinbart, dass im Frühjahr 2011 eine Pressekampagne starten soll, um den Anteil der Paten zu erhöhen.

Wenn Bäume neu gepflanzt werden, muss auf eine **ausreichend große Baumscheibe** dringend geachtet werden, damit über diese in den zunehmend heißen und trockenen Sommern ausreichend Wasser zugeführt werden kann.

Eine ehemals allgemeine **öffentliche Toilette**, die nur noch für Menschen mit Behinderungen zur Verfügung gestellt wird, sollte auch entsprechend ausgewiesen werden, auch auf der Homepage. Anlässlich einer Beschwerde über die geringe Anzahl und zu kurzen Öffnungszeiten wurde zumindest die Information auf der Homepage der Stadt aktualisiert. Die seit Jahren immer wieder geforderte Ausweitung des Angebots an öffentlichen Toiletten scheint nicht realisierbar zu sein.

Bei Pressemitteilungen ist gegebenenfalls **auch auf Dinge, die eigentlich selbstverständlich erscheinen, noch hinzuweisen**: obwohl sowohl auf der Homepage als auch mehrfach in der Presse

gestanden hatte, dass die Wege um den Kahnweiher saniert werden, beklagte sich eine Bürgerin darüber, dass ihr Kind ohne jede Vorankündigung den gewohnten Weg nicht mehr gehen konnte, weil diese Wege wegen der Sanierung gesperrt waren.

Zwischen FB 6 und FB 7 scheint teilweise Klärungsbedarf zu bestehen, inwieweit Festsetzungen - wie z.B. verkehrsberuhigte Bereiche - in B-Plänen verbindlich und daher einzuhalten sind. Die Bürger werden am B-Plan-Verfahren beteiligt und es erfolgen auch stadtintern Abwägungsprozesse, deren Ergebnis dann nicht einfach von den ausführenden Bereichen wieder in Frage gestellt werden kann und darf, sofern dieses rechtsverbindlich ist. Auch den beteiligten Bürgern gegenüber sollte klar dargestellt werden, was eindeutig festgelegt ist und was nicht. Andernfalls führt dies zu Verärgernissen und/oder Enttäuschungen.

6 Auswertung nach Bereichen

Um den Hintergrund der Anliegen besser zu verstehen, werden nachfolgend die Arbeitsinhalte beziehungsweise das jeweilige Aufgabenspektrum der Fachbereiche (FB) stichpunktartig umrissen. Aufgabenverlagerungen können zur Verschiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen und sind daher bei den Auswertungen mit zu berücksichtigen.

Alle Fachbereiche haben im DV-Programm Zugriff auf die Anliegen, die sie selbst betreffen. Es ist dadurch gewährleistet, dass die hier erwähnten Themen auch intern nachvollzogen werden können. Um Wiederholungen im Bericht zu vermeiden, werden die strukturellen Erkenntnisse aus einzelnen Anliegen (siehe Ziffer 5.2) in diesem Kapitel nicht mehr fachbereichsbezogen dargestellt.

6.1 FB 1 - Verwaltung, Verwaltungssteuerung

Aufgabenspektrum

Die Aufgaben dieses Fachbereichs umfassen insbesondere die Themenbereiche Personalservice, Ausbildung, Personalangelegenheiten, Organisationsuntersuchungen, Kommunalverfassung, Informationstechnik und Statistik sowie Einkauf und Logistik.

Die Aufgabenbereiche Informations- und Öffentlichkeitsarbeit, Stadtmarketing, Internetredaktion, Alters- und Ehejubiläen, Angelegenheiten des Bürgermeisters, Partnerschaften und Gremien wurden in Stabsstellen verlagert, die unmittelbar dem Bürgermeister unterstellt sind. Anliegen, welche diese Themen betreffen, sind nun unter 6.9 erfasst.

Anliegenswerpunkte

FB 1 wurde 2010 nur noch mit 7 Anliegen beschäftigt, wohl auch da einige Aufgabenbereiche verlagert worden sind. Einen Schwerpunkt gibt es nicht mehr.

Einzelfälle

Drei Mal wurden technische Probleme mit einem Internetformular gemeldet. Einmal fühlte sich eine Fraktion in ihrem Auskunftsrecht verletzt und einmal beklagte sich ein ehemaliger Mitarbeiter über die Überlegungen zur Abschaffung der städtischen Beihilfestelle. Die unverständliche Begrüßung und Unfreundlichkeit bei der Telefonzentrale sowie die von einem beschwerdeführenden Bürger nicht genehmigte Veröffentlichung seiner persönlichen Daten in den Ratsinformationen der Stadt waren weitere Beschwerdegründe.

6.2 FB 2 - Finanzen

Aufgabenspektrum

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

Anliegenswerpunkte

Dieser Fachbereich war bei insgesamt 20 Anliegen gefordert, ohne Schwerpunktthema.

Interessante Einzelfälle

Die Überlegungen zur Einführung einer Zweitwohnungssteuer führten zu drei von der ZAB registrierten Protesten. Eine Bürgerin fühlt sich immer wieder durch Anrufe von Bürgern für das Steuerwesen belästigt, weil diese die erste Ziffer der Durchwahl weg lassen. Da die Telefonnummer aber deutlich und richtig auf den städtischen Schreiben abgedruckt ist, konnte ihr leider nicht geholfen werden.

Eine Vollstreckung ohne vorherige Ankündigung führte zu großer Verärgerung, zumal der Bürger davon ausgegangen war, dass die Gebührennachforderung ebenso wie die regelmäßigen Gebühren von seinem Konto abgebucht würde. Ein entsprechender Hinweis, dass dem nicht so ist, fehlte im Bescheid des zuständigen Fachbereichs.

Die mangelnde Einsicht der Bürgerschaft in die Vorschriften bezüglich Wohnungsvergabemöglichkeiten im Wohnungswesen führte zu einzelnen Beschwerden, ebenso wie die zeitweise längere Bearbeitungsdauer im Wohngeldbereich aufgrund von Personalausfall.

6.3 FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

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

Anliegenswerpunkte

Von den insgesamt 205 Meldungen betrafen die meisten (44) die Kategorie Verkehrsflächen. Unter diesem Begriff wurden Anliegen zu gewünschten **Verkehrssicherungsmaßnahmen** wie beispielsweise Ampeln, Beschilderungen und Verkehrsinseln erfasst. Überwiegend handelt es sich hier um Rufe nach mehr Schildern, Pollern und anderen Maßnahmen, weil die bestehenden Verkehrsvorschriften nicht eingehalten werden (zu schnelles Fahren, Missachtung von Durchfahrtsverboten u.ä.).

Zweithäufigstes Thema ist mit 36 Meldungen der **ruhende Verkehr**. Es werden teils Halteverbote angeregt, aber auch immer wieder Kontrollen in einzelnen (Wohn-)Straßen eingefordert, weil dort verbotswidrig geparkt wird (beispielsweise auf dem Bürgersteig, sichtbehindernd, zu schwere LKWs). Deutlich wird die Gratwanderung dieses Teils der Verwaltung zwischen „Untätigkeit“ und „Abzocke“, die der Stadt immer wieder vorgeworfen wird.

Auch der Ruf nach intensiveren **Radarkontrollen** durch mobile Kontrollen oder fest installierte Blitzkästen lässt nicht nach. Aus rechtlichen Gründen und auch wegen geringer Kapazitäten können diese Anregungen allerdings meistens nicht berücksichtigt werden.

Wie jedes Jahr gingen wieder zahlreiche Beschwerden wegen **Grünüberwuchs** in Bürgersteige ein, teils von privaten, aber auch von städtischen Grundstücken. Es sind oftmals immer wieder die gleichen Bürger und Bürgerinnen – und städtischen Bereiche – welche an ihre Pflichten erinnert werden müssen.

In der Regel handelt es sich bei vielen dieser Meldungen für FB 3 um Eingaben oder Anträge, die lediglich originär das Tätigwerden der Ordnungsbehörde anzeigen somit also weniger um Beschwerden. Die eigentlich unnötige Schleife über die ZAB könnte vermutlich in vielen Fällen vermieden werden, wenn im Telefonbuch die Ordnungsbehörde angegeben und auf der städtischen Homepage an geeigneter Stelle eine einfache Kontaktmöglichkeit direkt zur Ordnungsbehörde eingerichtet würde.

Interessante Einzelfälle

Der Bürgerschaft ist weiterhin nicht verständlich, weshalb im Rahmen der modernen Zahlungsmöglichkeiten nahezu jedes Geschäft die **Zahlungsmöglichkeit mit einer EC-Karte** anbieten kann, die Kommune dieses Zahlungsmittel jedoch nicht verwendet. Gerade im Bürgerbüro, wo für Ausweise doch schon größere Beträge zu zahlen sind, wird dies stark kritisiert. Diesbezüglich gab es wieder zwei Beschwerden, die bei der ZAB eingegangen sind. Die damit verbundenen Kosten stehen dem Einzug der längst allgemein üblichen Zahlungsmethode weiterhin im Wege.

Der Wunsch, den **Bearbeitungsstand von beantragten Pässen im Internet abrufen** zu können und sich somit telefonische Nachfragen beim Bürgerbüro zu ersparen, kann leider aus dem gleichen Grund nicht erfüllt werden. Die technischen Voraussetzungen sind gegeben und entsprechende Möglichkeiten bestehen in anderen Kommunen bereits, es würden aber auch hier zusätzliche – neue freiwillige - Kosten entstehen.

Umfang und Dauer der **Wahlwerbung** ist bei einzelnen Bürgern nicht gut angekommen, was an folgendem Original-Beschwerdetext deutlich wird:

„Die ...(Partei) hängt ihre Wahlplakate an die Bäume und beschädigt dabei auch manche Bäume und Blätter. Siehe auf der gesamten Dolmanstr. ab Strassenbahn bis Refrather Weg. Auch wurden größere Plakate als A1 dazu verwendet. Das verstößt eindeutig gegen die Satzung. Bitte sorgen sie schnellstmöglich für Abhilfe! Es geht echt zu weit, wenn sich die ...(Partei) und der ...(Partei)-Bürgermeister nichtmal an ihre eigene Satzung halten.“

Gegen die Satzung wurde nicht nur von einer Partei verstoßen.

Die Bitte um Angabe einer „**Notrufnummer**“ **an den Parkscheinautomaten** für den Fall, dass mit dem Gerät Probleme auftauchen (z.B. EC-Karte ist eingeklemmt), wurde auch dieses Jahr wieder geäußert. Diese Forderung steht schon im Raum, seitdem es diese Bezahlmöglichkeit gibt. Verwaltungsintern werden keine personellen Kapazitäten dafür gesehen und eine externe Hotline würde Geld kosten. Dieses durchaus ernsthafte Problem ist daher nach wie vor ungelöst.

6.4 FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Bei den insgesamt nur 25 Meldungen kann kein Schwerpunkt erkannt werden.

Interessante Einzelfälle

Der Wunsch nach einem Skaterpark konnte auch 2010 nicht erfüllt werden. Die intensivere Nutzung eines Kunstrasenplatzes führte zu Beschwerden eines Nachbarn, der sich durch die Schallimmissionen auf seinem Grundstück gestört fühlte. Die verstärkte Nutzung von Schulen und Bürgerzentren, um die Gebäude besser auszulasten und Einnahmen zu erzielen, kommt in der Nachbarschaft wegen Lärm und Parkplatzproblemen nicht immer gut an.

6.5 FB 5 - Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Schwerbehindertenangelegenheiten, Seniorenbüro, Versicherungsstelle, Betrieb städtischer Notunterkünfte und Unterkünfte für Asylbewerber, Kindertagesstätten, Tagespflege, Familienbildung und Spielgruppen, Seniorenbüro, Familienergänzende/-ersetzende Hilfen, Mündelgeldverwaltung, Jugendgerichtshilfe, Beistandschaften, Betreuungsstelle, Adoptionsvermittlung, Unterhaltsvorschuss, soziale Stadtentwicklung.

Anliegenschwerpunkte

Auch dieser Fachbereich war nur von relativ wenigen (55) bei der ZAB eingegangenen Anregungen und Beschwerden betroffen. Sie betrafen überwiegend die angekündigten Haushaltssicherungsmaßnahmen im Jugendbereich (u.a. Schließung von Jugendzentren). Mehrfach betrafen Beschwerden die Notunterkunft Hoppersheider Busch, die aufgrund des dort untergebrachten Klientels stark in der Kritik stand.

Interessante Einzelfälle

Lob und Dank wurden von einer Rollstuhlfahrerin aus Solingen ausgedrückt, weil es ihr durch freie Behindertenparkplätze möglich war, zentral zu parken und sie im „Rolli-Areal“ den Karnevalszug aus nächster Nähe verfolgen konnte. Dies sei Ansporn, auch 2011 wieder teilzunehmen. Dank gab es auch für die schnelle und professionelle Hilfe bei einem Betreuungsantrag und zwei Mal ein Lob für die Beratung in der Versicherungsstelle.

6.6 FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst die Bauleitplanung, Stadterneuerung, Stadtgestaltung, Federführung bei der „Regionale 2010“, Vermessung, Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss), Bauaufsicht und Denkmalpflege.

Anliegenschwerpunkte

Die insgesamt 65 Anliegen betrafen wieder vorwiegend Bauaufsicht und Stadtplanung. Zum Großteil handelt es sich hier um einfache Eingaben (51%) und als Beschwerden bezeichnete Anliegen (37%). Ein Schwerpunkt ist nicht erkennbar.

Interessante Einzelfälle

Der Bau von Wohneinheiten für eine spezielle Zielgruppe in Schildgen hat zu mehreren Beschwerden aus der Nachbarschaft geführt.

Auch dieses Jahr wurden wieder die kaum vorhandenen Kurzzeitparkplätze am S-Bahnhof thematisiert. Hier gibt es immer wieder Beschwerden, weil – außer für offizielle Taxen – kaum Möglichkeiten bestehen, in unmittelbarer Nähe Fahrgäste mit Gepäck abzuholen und in Ruhe ein- und aussteigen zu lassen.

Ein Thema, das aus dem üblichen Rahmen fiel, war der Wunsch nach der Einrichtung eines festen Marktes in Zentrum, der allerdings nicht erfüllt werden konnte. Auch der im Rahmen der Bürgersprechstunde vorgebrachte Wunsch nach einer BMX-Bahn konnte bislang nicht erfüllt werden.

6.7 FB 7 - Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst Umweltschutz, Verkehrs- und Grünflächen, Abwasserwerk und Abfallwirtschaftsbetrieb. In die Zuständigkeit dieses Fachbereichs fallen der Bau, die Unterhaltung und Reinigung von Straßen, öffentlichen Verkehrsflächen und Kanälen, die Pflege der Grünflächen, die Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben und die Abfallentsorgung.

Anliegenschwerpunkte

Der Schwerpunkt der 346 Meldungen lag diesmal mit 143 Meldungen beim **Abfallwirtschaftsbetrieb**. Bei den ausschließlich zentral erfassten Beschwerden handelte es sich zu 51% um die Kategorie **Winterdienst**. Diese Beschwerden gingen sowohl zum Winterausklang Anfang des Jahres 2010 als auch zum Winteranfang Ende des Jahres ein. Aufgrund der Flut von Anrufen konnten auch bei der ZAB nicht alle Beschwerden zu dieser Kategorie aufgenommen werden. Die Klagen erfolgten teilweise zu Recht, teilweise allerdings auch von Anliegern, die selbst für den Winterdienst in ihrer Straße zuständig sind. Es gab aber auch das Lob eines Bürgers für die – nach Kritik im Vorwinter – in diesem Jahr erfolgte Schneeräumung des Radweges auf dem alten Bahndamm im November.

Auch die **Verkehrsflächen** waren mit 92 Meldungen oft betroffen. Meistens handelte es sich um Informationen über **Straßenschäden**, Probleme der **Straßenbeleuchtung** (die manchmal nicht schnell genug behoben wurden) und mit **Straßenbaustellen**, die nicht vorschriftsmäßig gesichert waren oder teilweise unnötig lange eingerichtet blieben.

Ein ungelöstes Problem bleibt die **Straßenreinigung** in Teilbereichen, welche zu den Einsatzzeiten der Reinigungsfahrzeuge zugeparkt sind. Dort liegt auch im Frühjahr noch der Matsch des Herbstlaubes auf der Straße, wirkt unansehnlich, verstopft den Rinnstein und stellt eine Rutschgefahr für Fußgänger dar. Der Abfallwirtschaftsbetrieb sieht hier keine Möglichkeit, die Situation zu verbessern; eine zeitweise Sperrung der Parkmöglichkeiten wird als nicht zielführend erachtet. Die Bürger verweisen dagegen immer wieder auf andere Kommunen, in welchen dies möglich sei.

Interessante Einzelfälle

Die Aktion, alle **Mülltonnen mit neuen Aufklebern** zu versehen und in diesem Zusammenhang die Übersicht über den Tonnenbestand zu aktualisieren, führte teilweise zu Protesten: einerseits wurden Datenschutzbedenken geäußert und andererseits teilweise bis zu vier Jahre rückwirkend Gebühren

nachgefordert, da die Existenz einiger Tonnen nicht bekannt war und für sie bislang keine oder zu niedrige Gebühren gezahlt wurden.

Zwei Beschwerden innerhalb eines Monats über den maroden Zustand einer **Brücke über den Hoppersheider Bach Am Klutstein** waren Anlass für Nachforschungen zu den Eigentumsverhältnissen und der Verkehrssicherungspflicht. Es stellte sich dabei heraus, dass die Brücke – wider Erwarten - vor 25 Jahren von der Stadt errichtet und auch die Verkehrssicherungspflicht übernommen worden ist. Da diese Brücke auch noch Bestandteil des Pilgerweges nach Santiago de Compostela ist, wurde sie nun gründlich repariert und in die Wartungsliste von 7-67 mit aufgenommen.

Die **zu kalten Kursräume der VHS im Albertus-Magnus-Gymnasium** sorgten für mehrere Beschwerden, um welche sich der Energiebeauftragte kümmern musste. Die hochmoderne Steuerung der neuen Heizungsanlage hat wohl ihre Tücken.

Die Ausschreibung zur Vergabe der Werbeflächen im Stadtgebiet sorgte für Verärgerung und eine Beschwerde nach § 24 GO, da nach Ansicht des Petenten die bestehende Beschlusslage zum **Ausschluss von Tabakwerbung** nicht berücksichtigt worden ist.

6.8 FB 8 - Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

An- und Verkauf von Grundstücken und Erschließungsflächen, Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude sowie Wirtschaftsförderung.

Anliegenschwerpunkte

Von den 27 Bürgeranliegen betrafen 13 den Gebäudezustand oder die Nutzung von Schulen. Besonders die St. Konrad-Schule stand in der Kritik wegen Schlaglöchern auf dem Schulhof oder auch nächtelang brennender Beleuchtung der Turnhalle (die Trainer hatten oft vergessen, das Licht zu löschen). Auch die Anweisung, den seit 2009 eingezäunten Schulhof ab einer bestimmten Uhrzeit zu verschließen, führte zu Problemen bei der Vereinsnutzung.

Interessante Einzelfälle

Die Vorgehensweise beim Verkauf des Bürgerzentrums in Schildgen sorgte für Verdruss, weil die Vergabe des Objektes nicht ausgeschrieben wurde. Eine Bürgerin war so begeistert von einem Schulhausmeister, der im Rahmen von Hartz IV eingesetzt war, dass sie ihn gerne selbst engagieren wollte. Leider scheiterte eine Kontaktaufnahme an den falsch angegebenen Kontaktdaten (Anschrift und Telefonnummer), die auch nicht ermittelt werden konnten.

6.9 Bürgermeister

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst originär den Bürgermeister in seiner Funktion sowie die Aufgaben der ihm zugeordneten Stabsstellen: seit Januar 2010 die ZAB (vorherige Zuordnung bei „Sonstige“), seit Mitte Oktober 2010 auch das Büro des Bürgermeisters (vorher FB 1) mit den neu zugeordneten Aufgaben Stadtmarketing und Öffentlichkeitsarbeit. Um eine einheitliche, mit nächstem Jahr vergleichbare Auswertung zu erhalten, wurden alle Anliegen des Jahres 2010 entsprechend diesen Umorganisationen zugeordnet. Dadurch hat sich eine Anliegenzahl von 33 ergeben.

Interessante Einzelfälle

In die Zuständigkeit des Bürgermeisters fielen beispielsweise die Kritik an der Existenz des Seniorenbeirates oder auch die Forderung eines politisch engagierten Bürgers, dass die in der Bürger-sprechstunde getroffenen „Entscheidungen“ nicht am Ausschuss für Anregungen und Beschwerden vorbei gehen dürften.

Umfangreicher waren die Eingaben zum Thema Öffentlichkeitsarbeit und Stadtmarketing. Die Neugestaltung der städtischen Homepage wurde öfters gelobt, führte anfangs aber auch zu Orientierungsschwierigkeiten.

Dass die **Webcam** auf sehr großes – manchmal weltweites - Interesse stößt zeigen die Rückmeldungen, sobald auch nur eine kleine Unregelmäßigkeit vorliegt. So wurde beispielsweise reklamiert, dass die Uhrzeit nicht korrekt war oder auch aufgrund technischer Probleme vorübergehend kein Bildwechsel erfolgte. Eine Bürgerin war von der raschen Reaktion auf die von ihr vorgebrachten Anregungen so begeistert, dass sie Aufnahmen von der Webcam übermittelte, auf welchen ein von ihr in den Schnee auf dem Konrad-Adenauer-Platz getretenes Herz deutlich zu sehen war. Ob ihre Anregung, durch Aktionen im Blickfeld der Webcam Werbung für die Stadt zu machen, zukünftig umgesetzt werden kann, bleibt noch abschließend zu klären.



Teilweise wird von der Bürgerschaft vom **Internetauftritt** eine sehr umfassende Information erwartet, die nicht immer geboten werden kann. Je mehr Informationen angeboten werden, umso höher ist der begrenzte Zeit- und damit Personalaufwand, um diese Informationen aktuell zu halten.

Der Vorschlag, neu zugezogene Bürger und Bürgerinnen bei der Hauptwohnsitzanmeldung durch ein „**Gutscheinbuch**“ (analog der Stadt Bonn) in kommunale Einrichtungen (Bäder, Theater, Museen) und andere Freizeiteinrichtungen (Kino, Eisstadion, Restaurants usw.) oder Geschäfte zu „locken“, konnte wegen fehlender personeller und finanzieller Kapazitäten nicht realisiert werden.

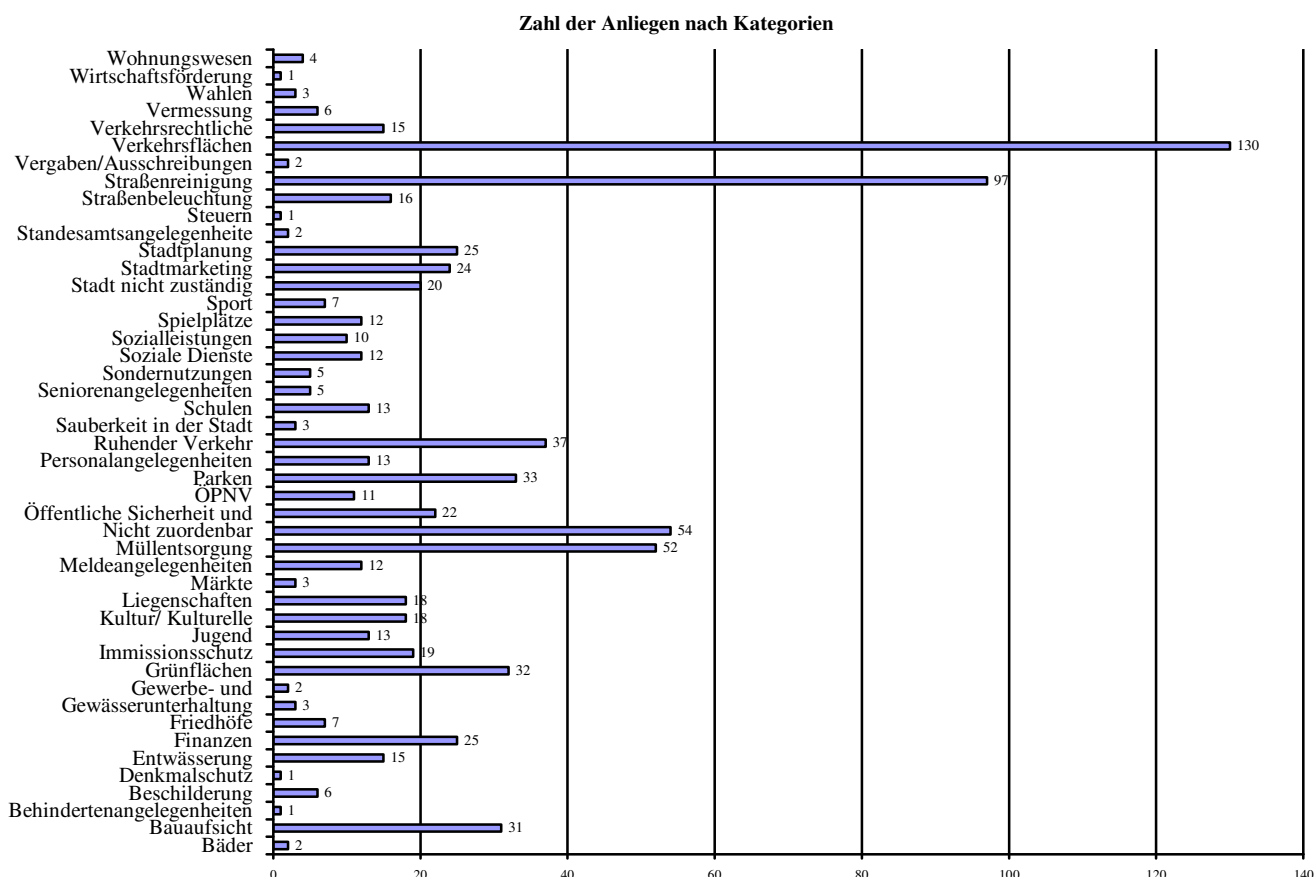
6.10 Sonstige

Bei den übrigen städtischen Bereichen oder auch extern Betroffenen gab es auch 2010 keinen Anliegenswerpunkt. Hier waren insgesamt 58 Meldungen zu verzeichnen, welche die unterschiedlichsten Inhalte hatten und etwa zur Hälfte Externe (andere Behörden, Firmen oder private Streitigkeiten) betrafen: Verwaltungsvorstand II war beispielsweise gefordert in Bezug auf Schülerticket, Bushaltestellen, die Tabakwerbung und auch die Entwicklung im Stadtgebiet bzw. den „Stillstand“ in Bensberg.

7 Auswertung nach Kategorien

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 wieder eindeutig. Innerhalb dieser Kategorie waren zu 30% die Unterkategorie **„Verkehrssicherung“** und zu 29 % **„Straßenschäden“** betroffen. Bei der Verkehrssicherung werden beispielsweise zusätzliche Schilder, Querungshilfen, Pfosten, die Reduzierung der zulässigen Höchstgeschwindigkeit oder auch die Reparatur einer Treppe oder Brücke gefordert. Die massiven Beschwerden über Straßenschäden beziehen sich inzwischen auf alle Teile der Verkehrsflächen (Fuß- und Radwege, Straßen und insbesondere die Gladbacher Fußgängerzone). Immer wieder beklagen sich Bürger und Bürgerinnen über eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten der Bürgersteige, weil Bäume, Sträucher oder Wildkräuter in den Gehweg hineinragen. Bei der Ordnungsbehörde wurde aber festgestellt, dass für ein behördliches Einschreiten beim so genannten **„Überwuchs“** eine Verkehrsgefährdung vorliegen müsse. Alleine das Einwachsen in das Lichtraumprofil reiche dafür nicht aus.

Bei der zweithäufigsten Kategorie **Straßenreinigung** handelte es sich zu 77 % um Beschwerden über den **Winterdienst**. Überwiegend ging es um die Winterdienstleistung der Stadt, teilweise aber auch um Beschwerden, weil die Bürger der ihnen übertragenen Schneeräumpflicht auf den Fußwegen oder auch in den Straßen nicht nachgekommen sind. Der Forderung eines Bürgers, hier doch härter durchzugreifen und Bußgelder zu verhängen, weil man selbst als Fußgänger teilweise kaum noch vernünftig voran kam, wollte die Verwaltung mit Blick auf die wetterbedingte Ausnahmesituation und auch die eingeschränkte eigene Winterdienstleistung nicht Folge leisten. Vereinzelt gab es - angesichts der Erfahrungen mit diesem und dem letzten Winter - auch den Wunsch, dass die Stadt in verschiedenen Straßen wieder selbst den Winterdienst übernehmen sollte. Die Anlieger sahen sich mit dieser Aufgabe überfordert und erhofften sich dadurch wieder bessere Verkehrsverhältnisse - und vermutlich auch eine Entlassung aus der übertragenen Verantwortung.

Als „**Nicht zuordenbar**“ werden Anliegen bezeichnet, die nicht so recht in die vorhandenen Kategorien passen, so z.B. die Reaktionen auf die Anschreiben hinsichtlich der Einführung einer Zweitwohnungssteuer, die Kritik am Zustand des Vertriebenen-Gedenksteines im forum-Park, die Anregung zu einer Aktion „*Fleischfreier Tag*“ in Bergisch Gladbach, die aufgrund eines Zeitungsartikels geäußerte Befürchtung, dass Bensberg vom Stadtgebiet getrennt und nach Köln eingegliedert würde oder auch das Lob für eine sehr rasche Reaktion auf Bürgeranliegen.

Von den 37 Meldungen bezüglich „**ruhemdem Verkehr**“ waren 62 Prozent Hinweise darauf, wo doch bitte Kontrollen durchgeführt und gegen Falschparker eingeschritten werden sollte. Wegen zu rascher Verwarnung kam dieses Jahr nur eine einzige Beschwerde, hier ist eine deutliche Besserung zu erkennen.

8 Anlass

Die Beweggründe für Anregungen und Beschwerden werden seit 2009 als separater „Anlass“ erfasst und ausgewertet. Dabei wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

Die **Unzufriedenheit mit einer Entscheidung** war insgesamt 102 Mal – also in 12 % der Fälle- der Anlass einer Beschwerde. Diese Beschwerden waren zu rund 70 % ungerechtfertigt. In einem Drittel der Fälle war die Ordnungsbehörde betroffen. Es ging meist um die Verkehrsüberwachung und Verwarnungen, wobei hier keine Beschwerde erfolgreich war.

Der **Umgang mit den Bürgern** war in 83 Fällen Anlass für Beschwerden; knapp 45 % (37 Meldungen) entfallen hier auf den FB 7, 16 Mal davon war der Abfallwirtschaftsbetrieb betroffen. Einzelne Beispiele aus verschiedenen Bereichen: dass die städtischen Räumfahrzeuge die von den Bürgern mühsam frei geräumten Bürgersteige und Einfahrten mit Schnee zugeschoben haben und diese irgendwann nicht mehr wussten, wohin mit diesen Schneemassen, wurde als Rücksichtslosigkeit empfunden. Auch die Geschwindigkeit, mit welcher die Räumfahrzeuge unterwegs waren, sorgte für Verärgerung, weil so mancher Passant von den Schneemassen bespritzt wurde. Teils fühlten sich die Bürger schlecht informiert – z.B. über ein Bauvorhaben in Schildgen (Betreutes Wohnen für Suchtkranke) oder die Dauer der Kanalbaumaßnahme Hoppersheider Busch und die damit verbundenen Beeinträchtigungen für die Anlieger. In Familienangelegenheiten wird den zuständigen Kollegen und Kolleginnen oftmals Parteilichkeit vorgeworfen.

In 15 der 83 Fälle insgesamt konnten die Vorwürfe nachvollzogen werden.

Eine **schlechte Erreichbarkeit** wurde nur 6 Mal als Anlass festgehalten. Dies bedeutet eine weitere Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Betroffen waren Ordnungsbehörde, Bürgerbüro, Abfallwirtschaftsbetrieb und VHS.

Die Anlässe „**Misstand**“ (340 Fälle) und „**einfache Meldung**“ (278 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 65%) der Fachbereich 7 betroffen, weil zahlreiche Meldungen von Straßenschäden, Laternendefekten oder unzureichendem Winterdienst eingegangen sind. Als einfache Meldung floss hier z.B. ein Hinweis auf die illegale Entsorgung von Biomüll im Wald ein.

Keine **Rückmeldung/Zwischeninformation** wurde nur 8 Mal als Anlass erfasst. Dieses Jahr konzentrierten sich diese Beschwerden bei keinem Fachbereich.

Die **Bearbeitungsdauer** war 28 Mal der Beweggrund für eine Beschwerde und betraf 12 Mal den FB 7. Allein in 5 Fällen wurde kritisiert dass die Reparatur von Straßenlaternen zu lange dauert. Eine besondere Häufung ist ansonsten nicht zu erkennen. In Anbetracht der Vielzahl der Bürgeranliegen kann trotzdem unverändert grundsätzlich von einer raschen Erledigung der Anliegen – vor allem durch FB 7 - gesprochen werden. Obwohl es sich um den Fachbereich mit den meisten Anliegen handelt, wurden diese zu 72 % innerhalb von 2 Wochen und damit überdurchschnittlich schnell erledigt.

9 Auswertung nach Anliegenarten

Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

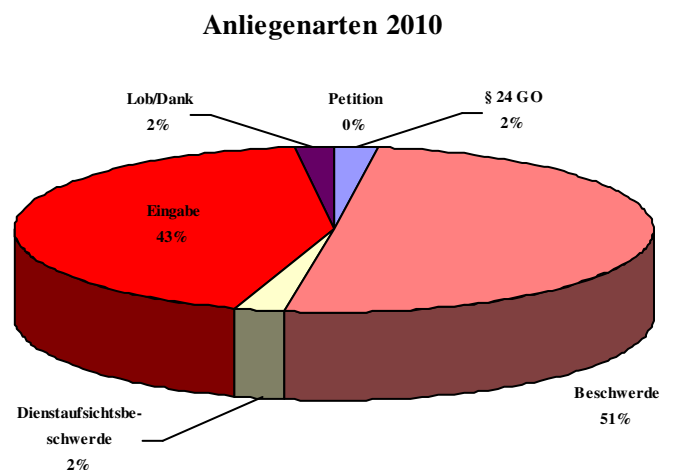
- Anregungen nach § 24 GO NRW, die an den Rat/Ausschuss gerichtet sind,
- allgemeinen **Eingaben**: Hinweise, Anregungen, Anliegen, die nicht in die andere Rubriken passen
- **Lob und Dank**,
- **Beschwerden über** Entscheidungen oder die Arbeit der Verwaltung,
- **Dienstaufsichtsbeschwerden**, die sich gegen das persönliche (Fehl-)Verhalten der Mitarbeiter/Mitarbeiterin richten,
- **Fachaufsichtsbeschwerden** als formloser Rechtsbehelf zur Einschaltung der Aufsichtsbehörde, wenn der Adressat einer Entscheidung oder Maßnahme mit der Sachbehandlung nicht einverstanden ist,
- **Petitionen**, bei denen gegenüber übergeordneten Behörden Stellungnahmen abzugeben sind.

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

Ebenso ausgenommen von der Bearbeitung durch die ZAB sind unverändert Anregungen und Beschwerden aus der Mitarbeiterschaft, die sich auf verwaltungsinterne Angelegenheiten beziehen.

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

Anliegenart				
	2007	2008	2009	2010
§ 24 GO	38	38	28	19
Allgemeine Eingabe	290	402	317	364
Beschwerde	125	161	276	422
Lob/Dank (ab 2009 separat erfasst)			10	15
Dienstaufsichtsbeschwerde	29	34	19	20
Petition	2	2	1	1
Fachaufsichtsbeschwerde	0	3	1	0
	484	640	652	841



9.1 Anregungen nach § 24 GO NRW

Im Berichtszeitraum fanden drei Sitzungen des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) statt. Behandelt wurden dort 25 Vorgänge nach § 24 GO NRW. Schwerpunkte waren wieder der Wunsch auf Einleitung von Bebauungsplanverfahren und nach Verkehrsregelungen. Das Entscheidungsverhalten des AAB gestaltete sich 2010 wie folgt:

Termin	Überwiesen	Überwiesen und abgeschlossen	Abgeschlossen	Vertagt	in der Sitzung zurückgezogen	Summe
28.01.2010	0	3	6	0	0	9
16.09.2010	1	1	6	1	0	9
16.12.2010	0	3	4	1	0	8
Summe	1	7	16	2	0	26

Der in der zweiten Sitzung vertagte Tagesordnungspunkt wurde bereits in der nächsten Sitzung abgeschlossen, weshalb diese Statistik in der Summe einen Fall mehr aufweist.

Von den 26 Tagesordnungspunkten wurden somit 23 sofort abgeschlossen, was gegenüber dem Vorjahr eine weitere Steigerung darstellt. Lediglich zwei Bürgeranliegen (eines zur weiteren Nutzung der alten Feuerwache und eines zur Frage des Einsichtsrechts in ein Beweissicherungsgutachten) wurden vertagt beziehungsweise nicht abgeschlossen.

Eine Auswertung nach **Kategorien** (teils mehrere je TOP) ergibt für die im Jahr 2010 neu eingegangenen Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO folgende **Anteile**:

Kategorie	Anzahl	Anteil
Stadtplanung	7	36,7%
Verkehrsflächen	3	15,7%
Liegenschaften	2	10,5%
Grünflächen	1	5,3%
Vermessung	1	5,3%
Gewässerunterhaltung	1	5,3%
ÖPNV	1	5,3%
Nicht zuordenbar	1	5,3%
Verkehrsrechtliche Anordnungen	1	5,3%
Kultur/Kulturelle Einrichtungen	1	5,3%
Gesamt	19	100 %

Insgesamt ist für 2010 ein Rückgang der Vorgänge nach § 24 GO NRW zu verzeichnen.

9.2 Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Sie stellen den Großteil der Anliegen dar (363 Eingaben, 419 Beschwerden) und spiegeln meist aufhängt an persönlichen Themenfeldern und Problemen die kritische Auseinandersetzung der Bürgerschaft mit ihrer Stadt und der Verwaltung 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. die vorübergehend nicht aktuelle Uhrzeit der Webcam, wilde Müllablagerungen, Straßenschäden, defekte Parkscheinautomaten usw. Auf gravierende Beschwerden wird bei den Erläuterungen zu den betroffenen Fachbereichen eingegangen.

9.3 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 20 Eingängen unverändert einen kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich im Jahr 2010 auf mehrere Fachbereiche, allerdings war etwa zu einem Drittel der FB 3 betroffen.

Die Dienstaufsichtsbeschwerden wurden überwiegend zurückgewiesen, da inhaltlich lediglich Sachentscheidungen kritisiert wurden oder aber entsprechend den internen Nachforschungen kein persönliches Fehlverhalten vorgelegen hat beziehungsweise zu erkennen war. Erfolgreich war eine (Dienstaufsichts-)Beschwerde über die konzentriert fehlerhaften Bescheide in einem Einzelfall, der bei der betroffenen Bürgerin doch zu Zweifeln an der Kompetenz der Sachbearbeiterin geführt hat. Auch wenn hier kein persönliches Fehlverhalten vorlag, so war doch eine Überprüfung der Arbeitsweise angezeigt. Dies galt auch für die (Dienstaufsichts-)Beschwerde eines Anwaltes, der auf mehrfache Schreiben in angemessenem Zeitabstand keinerlei Reaktion erhalten hatte.

Sowohl das Auftreten eines Außendienstmitarbeiters als auch der Fahrstil eines anderen mit dem Dienstfahrzeug führten zu berechtigten, echten Dienstaufsichtsbeschwerden.

9.4 Petitionen

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

Die ZAB erstattet in diesen Fällen dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg, d. h. über den

Kreis und die Bezirksregierung, Bericht. Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit.

Im Berichtszeitraum ging eine Petition bei der ZAB ein, welche wieder eine Bausache betraf und nicht erfolgreich war.

An dieser Stelle wird zum wiederholten Mal auf die AGA hingewiesen, welche unter Ziffer 8.10 die zentrale Beschwerdestelle (inzwischen allerdings organisatorisch nicht mehr bei FB 1 sondern Stabsstelle) 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 nicht immer Beachtung. Ursache ist u.a. dass Petitionen von der Kommunalaufsicht direkt an die Bereiche adressiert und diese dann von dort aus abschließend bearbeitet werden.

9.5 Fachaufsichtsbeschwerden

Fachaufsichtsbeschwerden sind eine gesetzlich vorgesehene Möglichkeit, sich mit einem inhaltlichen Anliegen, welches der Fachaufsicht unterliegt, direkt an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Die ZAB erstattet in diesen Fällen Bericht an die Aufsichtsbehörde, die dem Beschwerdeführer dann antwortet. Auch hier wird nach informellen Erkenntnissen die Regelung der zentralen Bearbeitung nicht immer beachtet. Im Berichtszeitraum gab es bei der ZAB keinen Fall.

9.6 Lob/Dank

Im Jahr 2010 wurden Lob/Dank 15 Mal explizit erfasst, ein Drittel davon betraf den FB 7. Neben zahlreichen Beschwerden gab es bezüglich des Winterdienstes auch ein ausdrückliches Lob für die rasche Räumung des Fahrradweges auf dem alten Bahndamm Ende November. Sowohl die neu gestaltete Homepage der Stadt, die rasche Reaktion auf Anliegen als auch die Beratung in der Versicherungsstelle und der Betreuungsstelle wurden lobend erwähnt.

10 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; dies selbst dann wenn es kaum eine Handlungsmöglichkeit oder Zuständigkeit für die Verwaltung gibt, z.B.:

- Ein Bürger sah sich durch die Verwarnung wegen einer Parkzeitüberschreitung in seinem verfassungsmäßigen Recht auf Selbstbestimmung verletzt, da er schließlich selbst bestimmen könne, wie lange er parke.
- Ein Zeitungsartikel veranlasste einen Bürger zur Bitte, auf keinen Fall Bensberg von Bergisch Gladbach zu trennen. Das wäre „für ihn und für viele anderen Bürger eine Tragödie“.
- Der Seniorenbeirat ist aus Sicht eines Bürgers „ein weiteres Gremium üblicher Geschwätzigkeit und Ineffizienz“. Er gebe den Stimmzettel zur Wahl des Seniorenbeirates unausgefüllt zurück, weil er „sich nicht vor einen Karren sperren lassen wolle“.

- Das eingeführte Rauchverbot auf Friedhöfen provozierte die Vermutung, dass dieses eingeführt worden sei wegen der „Störung der Totenruhe durch Tabakqualm“.
- Eine Rentnerin wurde Opfer eines Überfalls und erhielt wegen der Traumatisierung bereits eine Behandlung, die durch den LVR auf Basis des Opferentschädigungsgesetzes finanziert wurde. Sie vertrat die Auffassung, dass ihr auch für die Zeit, die sie für die Behandlung aufwenden muss, ein finanzieller Ausgleich zustehen müsse. Da der LVR dies ablehnte, müsse das die Stadt übernehmen.
- *„der Trimm Dich Pfad braucht eine Generalüberholung und keine Demontage der Gerätschaften. Unsere neue Generation an Kindern, die zu blöd zum rückwärts Laufen ist, wird es so nicht leichter haben. Da spart man am falschen Ende Herr Urbach. Mir einfach den Bauchmuskeltrainer weg zu nehmen tststs.“* (wörtliches Zitat einer Beschwerde)

11 Ausblick

Die im Jahr 2010 neu eingeführte **Bürgermeistersprechstunde** wird sehr gut angenommen und trägt maßgeblich mit bei zur Gesamtzahl der Anliegen. Das persönliche Engagement für die Bürgeranliegen motiviert die Bürgerschaft sich verstärkt an das Stadtoberhaupt zu wenden.

Die klaren – wenn nötig auch ablehnenden - Worte sorgen in den Gesprächen meist für eine rasche Klärung und Erledigung der Angelegenheit.

Auch die **Maßnahmen zur Haushaltssicherung** führen verstärkt zu Bürgerbeschwerden und Protesten. Da hier kein Ende abzusehen ist und bei allen Maßnahmen immer ein Teil der Bevölkerung betroffen sein wird, wird das Beschwerdevolumen diesbezüglich voraussichtlich weiter ansteigen.

Anzumerken ist hier noch, dass insbesondere auch mit Blick auf die anstehende Umsetzung der HSK-Maßnahmen zahlreiche Beschwerden eindeutig und vermehrt politischen Inhalt haben und insbesondere den „jeweiligen Standard“ einer Leistung thematisieren (z.B. Winterdienst, Kita-Beiträge, offene Jugendarbeit u.v.a.). Folge ist eine deutlich breitere Komplexität der jeweiligen Thematik.

In der Nachbarstadt Köln haben sich in den letzten Jahren Bürger und Bürgerinnen zu einem **Beschwerdechor** zusammengefunden (siehe www.beschwerdechor.de). In Bergisch Gladbach hat dieses Projekt von Landesmusikrat NRW und KölnMusik, gefördert vom Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport NRW, bislang keine Nachahmer gefunden.

12 Fazit

- Über die Hälfte der Bürgeranliegen ging auch 2010 per E-Mail/Internetformular ein. Die Tendenz zur **Kommunikation auf elektronischem Wege** hält somit an.
- Die **Bearbeitungsdauer** ist **sehr zufrieden stellend**: allgemeine Eingaben und Beschwerden, die zusammen 94% der Anliegen ausmachen, sind überwiegend innerhalb von zwei Wochen erledigt.

- Die Sparzwänge und abgesenkten Standards führen zu einer **steigenden Unzufriedenheit in der Bürgerschaft**, da die Aufgaben an verschiedenen Stellen (Verkehrs- und Grünflächen, inzwischen auch Bürgerbüro und Straßenreinigung) aus Bürgersicht nicht mehr in angemessener Zeit und Qualität erledigt werden können.
- An **bürgerfreundlicher Sprache und Bescheidtechnik** muss auch zukünftig weiter gearbeitet werden.

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

Bergisch Gladbach, im März 2011