



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2011



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 Erkenntnissen.....	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	15
6.3	FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung	16
6.4	FB 4 - Bildung, Kultur, Schule und Sport	17
6.5	FB 5 - Jugend und Soziales	17
6.6	FB 6 – Grundstücksnutzung	18
6.7	FB 7 - Umwelt und Technik.....	18
6.8	FB 8 - Immobilienbetrieb	19
6.9	Bürgermeister	19
6.10	Sonstige	20
7	Auswertung nach Kategorien.....	20
8	Anlass.....	21
9	Auswertung nach Anliegenarten.....	23
9.1	Anregungen nach § 24 GO NRW	23
9.2	Allgemeine Eingaben und Beschwerden	25
9.3	Dienstaufsichtsbeschwerden.....	25
9.4	Petitionen.....	26
9.5	Fachaufsichtsbeschwerden	26
9.6	Lob / Dank.....	26
10	Schmankerl.....	27
11	Fazit.....	27

1 Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will **Anregungen, Ideen und Kritik aus der Bürgerschaft** aktiv nutzen um die eigene (Dienst-)Leistung stetig qualitativ zu verbessern, wo dies nötig und auch möglich ist. Teilweise werden durch Beschwerden bereits bekannte oder erahnte Schwachpunkte bestätigt. Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft werden auch als Chance gesehen, Unterschwelliches zu hören, zu klären und ggf. zu verändern. 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 – nach verwaltungsinterner Festlegung - weiterhin von der Zuständigkeit der Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden ausgenommen.

Manche Anregung oder Beschwerde ist hilfreich, manche spiegelt aber auch die hohe Erwartungshaltung und in Einzelfällen auch unsachliche Kritik der Bürger und Bürgerinnen wider. Hieraus erwächst auch als Ziel, 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. (Konkrete Aspekte sollen in der „Verwaltungskonferenz“ thematisiert werden.)

Zu diesem Zweck werden die Jahresberichte auch in den internen Spitzengremien beraten; Politik und Mitarbeiterschaft werden mit dem Blick auf ein entspanntes Miteinander ebenfalls informiert.

2 Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde durch den Bürgermeister zum Jahr 2006 neu eingerichtet. Sie ist weiterhin 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 eingesetzte **DV-Programm „tellme“** bietet die Chance, auch dezentral 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.

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. Eine positive Entwicklung der „Beschwerdekultur“ ist festzustellen und die Zusammenarbeit mit den (Fach-)Bereichen hat sich gut und meist konstruktiv eingespielt.

3 Bürgersprechzeiten

Auch im Jahr 2011 wurden **Bürgersprechstunden** des Bürgermeisters abwechselnd in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im katholischen Pastoralbüro in Refrath angeboten, in der Regel 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 Institutionen, in privaten Rechtsangelegenheiten oder beispielsweise allgemein bundespolitische Themen vorgebracht werden, würde die Sprechstundenzeit nicht sinnvoll genutzt werden. Unangemeldete Besuche sind möglich; dabei besteht allerdings die „Gefahr“, dass keine Zeit mehr für das Gespräch verbleibt. Die vorgesehene Gesprächsdauer hat sich als bürger- und praxisnah herausgestellt.

Zusätzlich gab es von Mai bis Oktober mit einem „**Bürgermeister-Stand**“ einmal monatlich die Gelegenheit zum ungezwungenen Gespräch mit dem Bürgermeister 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 den Fortgang in Sachen Autobahnzubringer, die Öffnung der Fußgängerzone in Bensberg für den Verkehr oder auch den seit Jahren unbefriedigenden Zustand am Kopfgrundstück des S-Bahnhofs in der Stadtmitte, verbunden mit der fehlenden Toilette für die Ta-

xifahrer und die sicht- und riechbaren Konsequenzen. Vorgetragen wurden auch Hinweise auf einzelne Missstände wie defekte Straßen und Laternen, die für Bürger sehr aufwändige Verteilung der verschiedenen Müllsorten auf die einzelnen Entsorgungsstandorte, Geschwindigkeitsüberschreitungen oder auch ein fehlender Maibaum (mit dem die Stadt allerdings nichts zu tun hatte).

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 Themen oder der Parkplatzsituation vor der eigenen Tür.

Zwischenfazit: Beide Varianten der Sprechzeit des Bürgermeisters haben sich bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit, regelmäßig einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen.

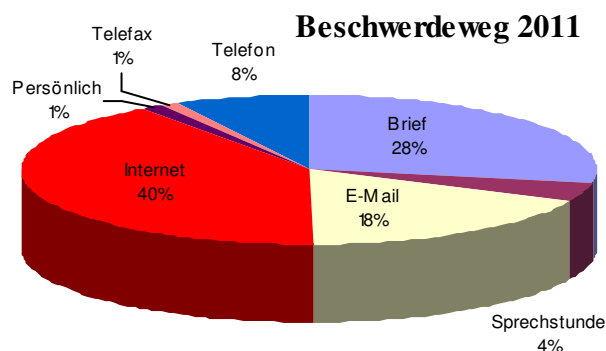
4 Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 868 Bürgeranliegen erfasst. Davon waren 69 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 derzeit nicht ohne unangemessenen Aufwand festgestellt werden.

In den 868 Bürgeranliegen sind 19 Anliegen enthalten, welche dezentral erfasst worden sind. Die Möglichkeit, das neue Programm zur Unterstützung des fachbereichsinternen Beschwerdemanagements zu nutzen, wurde zum Großteil unverändert nicht erkannt oder wohl oftmals nicht genutzt.

Im Zuge der Einführung des DV-Programms wurde ein Web-Formular eingerichtet. Anregungen und Beschwerden sollen elektronisch vorrangig auf diesem Wege übermittelt werden, da die anschließende 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, werden nun mit aufgenommen.

	Beschwerdeweg				Veränderung
	2008	2009	2010	2011	
Internet	-	158	269	350	+ 81
E-Mail	295	195	163	153	- 10
Telefon	101	95	95	67	- 28
Brief	194	164	226	243	+ 17
Fax	22	11	13	8	- 5
Persönlich	28	29	30	11	- 19
Sprechstunde	-	-	45	36	- 9
	640	652	841	868	+ 27

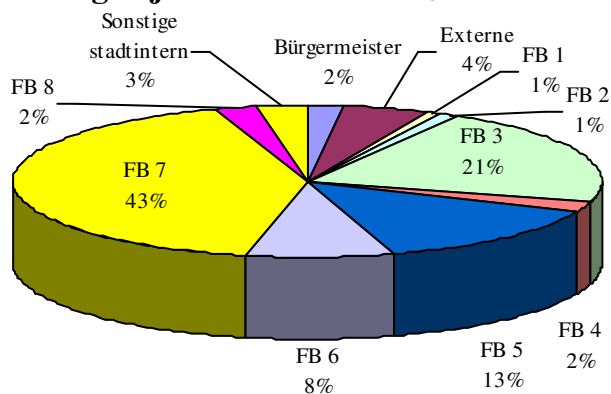


Insgesamt geht die Tendenz weiter zur Beschwerde/Anregung mittels Internet (Steigerung von 32 auf 40 %). Seit der Neugestaltung der Homepage gehen vermehrt auch Anfragen jeglicher Art bei der ZAB ein (z.B.: „Können Sie mir bitte mitteilen, wo ich mein Gewerbe abmelden kann?“). So gibt es auf der Homepage der Stadt z.B. eine Seite, auf der ein Link zur BELKAW angeboten wird, um defekte Straßenlaternen zu melden. Zahlreiche Bürger und Bürgerinnen 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. Das gleiche gilt für die Meldungen von abgemeldeten Fahrzeugen im öffentlichen Verkehrsraum oder Ruhestörungen. Für Hinweise auf defekte Straßenlaternen, Straßenschäden und herrenlose Kfz wurde daher Ende des Jahres auf der Seite des ZAB-Formulars ein Link zu den dafür eingerichteten Seiten eingefügt.

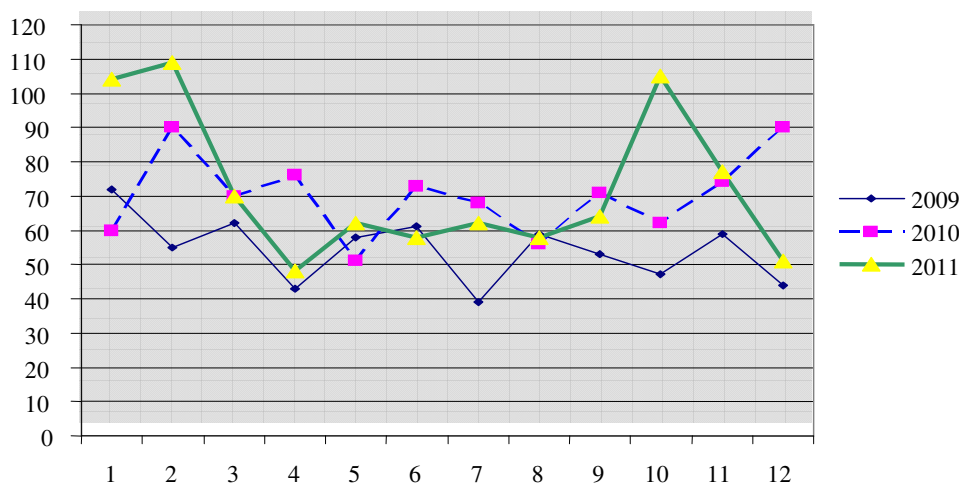
Die Mehrzahl der Anliegen betrifft unverändert den Fachbereich 7, Tendenz steigend. Hier spiegelt sich vor allem der weiterhin zunehmend schlechte Zustand von Straßen und Straßenbeleuchtung wider.

Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2008	2009	2010	2011	Veränderung
BM	-	-	33	18	- 15
FB 1	17	24	7	8	+ 1
FB 2	15	9	20	9	- 11
FB 3	214	171	205	182	- 23
FB 4	31	15	25	19	- 6
FB 5	62	29	55	118	+ 63
FB 6	48	40	65	71	+ 6
FB 7	278	299	346	362	+ 16
FB 8	34	25	27	19	- 8
Sonstige	20	10	28	23	- 5
Extern	45	30	30	39	+ 9
	764	652	841	868	+ 27

Anliegen je Fachbereich im Jahr 2011



Die **Häufigkeit der Anliegen** („Anliegen je Monat“) schwankte im Laufe des Jahres sehr stark; im Jahresvergleich sind bestimmte Zyklen kaum zu erkennen.



Die beiden deutlichen Spitzen Anfang und Ende des Jahres wurden durch heftige Proteste gegen die Anhebung der Elternbeiträge für die Kinderbetreuung (Januar/Februar) und das geplante Gewerbegebiet Lustheide (Oktober) verursacht.

Die Anliegen wurden zu 37 % (2010: 38 %) von der ZAB beantwortet, zu 32 % (2010: 37 %) durch die Fachbereiche selbst; in 28 % (2010: 25 %) 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 63% auf 65% gestiegen. In 3 % der Fälle war keine Antwort möglich (z. B. während der Sprechzeiten auf dem Markt entgegengenommene Beschwerden ohne Angabe von Namen) oder erforderlich (z.B. bei Lob oder Dank). Hier erfolgt meist lediglich eine interne Weiterleitung - auf dem Dienstweg - an den betroffenen Bereich und/oder die betroffene Person.

Als **Zwischenfazit** wird die weiter gestiegene Anzahl an Anregungen und Beschwerden nicht als Zeichen für schlechtere (Dienst-)Leistungen der Verwaltung gesehen, sondern - positiv - als aktiver und kritischerer Umgang der Bürgerschaft mit dem Instrumentarium des Beschwerdewesens.

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

Es ergeben sich im Jahr 2011 im Vergleich zu den beiden Vorjahren folgende **Durchschnittswerte**:

Anliegenart	2009	2010	2011	
Anträge nach § 24 GO	151	155	116	Tage
Beschwerden	12	13	17	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	24	34	27	Tage
Allgemeine Eingaben	14	14	14	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	68	--	24	Tage
Lob / Dank	5	4	6	Tage
Petitionen	104	37	33	Tage

Den größten Teil des Tagesgeschäfts stellten dieses Jahr die 466 Beschwerden (2010: 422) und 290 Eingaben (2010: 364) dar. Das vorgegebene Zeitziel wird bei diesen gut erfüllt.

Auf die Bearbeitungsdauer der Anträge nach § 24 GO besteht so gut wie keine Einflussmöglichkeit, da diese vom festgelegten Sitzungsturnus und der Entscheidung des Ausschusses abhängig ist. Im Jahr 2009 fanden nur zwei Sitzungen statt. In den letzten beiden Jahren wurde jeweils einer der vier Sitzungstermine abgesagt, da zu wenige Tagesordnungspunkte vorlagen. Um den Sitzungsturnus gleichmäßiger auf das Jahr zu verteilen und die Eingaben dann auch zeitnäher behandeln zu können, wurden für 2012 in Absprache mit dem Ausschussvorsitzenden nur drei Sitzungstermine anberaumt.

Bei den Dienst-, Fachaufsichtsbeschwerden und Petitionen dauert die Bearbeitung regelmäßig etwas 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	2009	in %	2010	in %	2011	in %
0 bis 3 Monate	1	4%	1	5%	5	11%
4 bis 6 Monate	14	50%	5	26%	34	79%
7 bis 9 Monate	4	14%	1	5%	2	5%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	--	--	--	--
über 1 Jahr	0	0%	--	--	--	--
nicht abgeschlossen	9	32%	12	64%	2	5%
Summe:	28	100%	19	100%	43	100%

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

Eingaben	2009	in %	2010	in %	2011	in %
bis zu 1 Woche	135	42%	164	45%	130	45%
bis zu 2 Wochen	63	20%	66	18%	43	15%
bis zu 3 Wochen	50	16%	46	13%	51	17%
bis zu 4 Wochen	32	10%	39	11%	31	11%
über 4 Wochen	31	10%	48	13%	35	12%
nicht abgeschlossen	6	2%	1	0%	--	--
Summe:	317	100%	364	100%	290	100%

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

Beschwerden	2009	in %	2010	in %	2011	in %
bis zu 1 Woche	140	51%	211	50%	203	41%
bis zu 2 Wochen	38	14%	75	18%	83	17%
bis zu 3 Wochen	44	16%	53	13%	71	14%
bis zu 4 Wochen	24	8%	29	7%	37	7%
über 4 Wochen	25	9%	51	12%	72	15%
nicht abgeschlossen	5	2%	3	0%	31	6%
Summe:	276	100%	422	100%	497	100%

Dienstaufsichtsbeschwerden (DAB) konnten innerhalb folgender Fristen erledigt werden:

DAB	2009	in %	2010	in %	2011	in %
bis zu 1 Woche	2	11%	--	--	--	--
bis zu 2 Wochen	1	5%	2	10%	2	14%
bis zu 3 Wochen	5	26%	2	10%	3	22%
bis zu 4 Wochen	2	11%	6	30%	2	14%
über 4 Wochen	7	36%	10	50%	7	50%
nicht abgeschlossen	2	2%	--	--	--	--
Summe:	19	100%	20	100%	14	100%

Die einzige **Petition**, welche der ZAB vorgelegt worden ist, betraf dieses Jahr die Elternbeitragerhöhung für Kindertagesstätten. Sie wurde im Zeitraum von einem Monat bearbeitet.

Mit der einzigen **Fachaufsichtsbeschwerde**, die bei der ZAB eingegangen ist, wurde um Überprüfung der Abläufe beim Abwasserwerk im Zusammenhang mit der Abwassergebührenerhebung gebeten. Diese wurde innerhalb von gut drei Wochen erledigt.

Insgesamt gesehen konnten die zügigen Bearbeitungszeiten trotz der weiter 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 2010 ca. 71 % „*fristgerecht abgearbeiteter normaler Anregungen und Beschwerden*“ auf 72 % für 2011 ausgerichtet. Die Zielerreichung liegt für 2011 bei „59 % innerhalb einer 2-Wochenfrist“ und „74 % 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 oft nicht möglich. Teils handelt es sich lediglich um allgemeine Kritik an verschiedenen Dingen, z.B. ein verschmutztes Wahllokal. Ob dieses das nächste Mal sauberer ist, wird sich erst bei der nächsten Wahl zeigen. Auch der Erfolg von Anliegen, für die Private/Firmen oder andere Behörden zuständig sind, kann meist nicht beurteilt werden und auch bezüglich Lob/Dank können keine Angaben gemacht werden.

	2009		2010		2011	
Erfolg der Anliegen	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	169	27%	177	21%	174	20%
teilweise	106	17%	78	9%	111	13%
nein	231	36%	376	45%	339	39%
keine Angabe möglich	124	20%	210	25%	244	28%
	630	100%	841	100%	868	100%

Erfolgreich waren beispielsweise die Beschwerden / Hinweise

- über die orthographische Gestaltung der Baustellenschilder für die Fußgängerzone Stadtmitte,
- wegen eines gegenüber der im Kursprogramm angegebenen Dauer zu kurzen Kochkurses,
- auf die falsche Schreibweise eines Straßennamens auf einem Parkscheinautomaten,
- über die mangelhafte Reinigung des Rad- und Fußweges entlang dem alten Bahndamm,
- über die nicht durchgeführte Information der Anwohner über Filmarbeiten,
- zahlreich über die Festsetzung von Mahngebühren, ohne dass vorher ein Bescheid über die Zahlungsverpflichtung (bez. Abwassergebühren) versandt worden war,
- alljährlich wiederkehrend über die unzureichende Reinigung und Grünpflege im Bereich des P+R-Platzes Duckterath,
- über eine verdreckte Verkehrsinsel, wobei gleichzeitig die ehrenamtliche Reinigung durch die Bürgerin angeboten wurde.

Zwischenfazit: Etwa ein Fünftel der Anregungen und Beschwerden erfolgt weiterhin berechtigt bzw. knapp ein Drittel ganz oder teilweise berechtigt.

5 Auswertung nach strukturellen Kriterien

Spätestens am Ende der Bearbeitung der Bürgeranliegen steht bei der ZAB stets die Überlegung, ob aus dem Anliegen und/oder dem Ergebnis eine strukturelle Erkenntnis gewonnen werden kann. Damit ist gemeint, ob die Verwaltung Ansätze für eine Verbesserung ihrer Struktur, Vorgehens-/Sichtweisen oder sonstigen Handlungsweisen erkennen kann.

Diese grundsätzliche Frage stellt neben der direkten Aufarbeitung der Beschwerde aus Sicht der ZAB und des Bürgermeisters die wichtigste Funktion eines aktiven Beschwerdemanagements dar. Nur so können aus den Bürgeranliegen als Konsequenz echte Verbesserungen erarbeitet werden.

5.1 Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen

Rückmeldungen aus den Fachbereichen, ob Änderungen hinsichtlich struktureller Erkenntnisse aus der Vergangenheit möglich waren, erfolgen leider nicht und können daher hier auch nicht explizit dargestellt werden, außer gezielte Nachfragen wurden beantwortet.

Ein spezielles „**Umsetzungscontrolling**“ hinsichtlich der gewonnenen strukturellen Erkenntnisse und der eingeleiteten Optimierungsansätze in den (Fach-)Bereichen besteht nicht, zumindest nicht für und bei der ZAB.

Bezüglich der Aktualisierung des **Leitsystems in den städtischen Gebäuden** sind bei der ZAB keine neuen Beschwerden eingegangen. Offen scheint weiterhin eine klare dienstliche Regelung, was anlässlich einer Änderung der räumlichen Unterbringung der Belegschaft zu regeln, und wer wann durch wen zu informieren ist. Aus hiesiger Erfahrung kann festgestellt werden, dass das Problem zumindest teilweise weiterhin besteht.

Das grundsätzliche Problem, dass eine **rückwirkende Gebührenforderung** aufgrund eines anderen Kassenzeichens nicht von der erteilten Einzugsermächtigung erfasst wird, konnte (durch eine Kontenumstellung) inzwischen behoben werden.

Der für den konkreten Fall teilweise **unpassende Text** einer – automatisiert erstellten – Mahnung wird von der Stadtkasse im Rahmen des Einsatzes eines neuen Verfahrens behoben. Ein guter Anfang ist gemacht, weitere Texte werden noch angepasst.

Schulungen zur Bescheidtechnik wurden 2011 nicht mehr nachgefragt. Lehrgänge zum Thema verständliche und **bürgerfreundliche Verwaltungssprache** wurden dagegen weiterhin angeboten und auch gut genutzt.

Für die Briefwahl im **Direktwahlbüro** wird weiterhin dringend ein größerer Raum benötigt.

Hinsichtlich der **Wahlsichtwerbung** wurde die eigens hierfür beschlossene Satzung wieder aufgehoben und mildere Regelungen in die Sondernutzungssatzung für Straßen integriert.

Im Bereich der Feuerwachen kommt die Stadt /Feuerwehr ihrer Verpflichtung aus der **Straßenreinigungssatzung** trotz mehrfacher Kritik nur sporadisch nach. Die interne Zuständigkeit ist gesamtstädtisch und grundsätzlich, ggf. objektbezogen zu klären.

Bezüglich des **Winterdienstes** wurden beispielsweise für manche Straßen die Reinigungsklassen geändert, neue Geräte/Maschinen angeschafft und die Lagerkapazität für Streusalz erhöht. Ob das **neue Konzept** von Erfolg gekrönt sein wird, muss sich noch zeigen.

Die für das Frühjahr 2011 geplante Pressekampagne, um den Anteil der **Patenschaften im öffentlichen Grün** zu erhöhen, fand Ende des Jahres 2011 statt. Für die Übernahme wurde ein kleiner Anreiz in Form von Kompostgutscheinen geschaffen.

5.2 Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Werden **Ausnahmen von - in einer städtischen Satzung festgeschrieben - Regelungen** zugelassen, so kann dies für großen Unmut bei Bürgern führen. So geschehen im Rahmen der Duldung eines Grabaufbaus auf dem städtischen Friedhof in Refrath.

Um die vielen Wünsche nach **Kontrollen von Parkverstößen und Geschwindigkeitsübertretungen**, aber auch die Ahndung von Verschmutzungen im Stadtgebiet zu erfüllen, müsste der Außendienst von FB 3 deutlich verstärkt werden.

Bei von Versorgungsunternehmen verursachten **Straßenbaustellen** ist es nicht selbstverständlich, dass die Baustellen – und damit Beeinträchtigungen des Straßen- und/oder Fußgängerverkehrs - schnellstmöglich wieder beendet werden. Anhand von Bürgerbeschwerden fällt immer wieder auf, dass die Arbeiten zwar längst erledigt, die Gruben aber unnötig lange offen sind. Zum Teil liegt dies an der fehlenden Kommunikation zwischen Auftraggeber und Bauunternehmen. Teilweise werden Baustellen auch überhaupt nicht angezeigt und erst aufgrund von Bürgerbeschwerden bekannt. Da sich solche Fälle gehäuft haben, hat FB 7 erkannt, dass es sinnvoller ist, wenn die Unternehmen erst dann von der Allgemeinen Ordnungsbehörde die Genehmigung für Arbeiten in der öffentlichen Verkehrsfläche erhalten, wenn die Aufbruchmeldung samt Auftragsnummer, Lageplan, ausführender Firma und Bekanntgabe eines Montagetermins bei FB 7 vorliegt. Diese wird dann umgehend an die Ordnungsbehörde weitergeleitet. Bei Vergehen sollte die Ordnungswidrigkeit geahndet werden. Beim Thema Straßenbaustellen scheint ein stringenteres Durchgreifen mit Konsequenzen für die Firmen erforderlich, dies auch im Hinblick auf eventuell später geltend zu machende Regressansprüche wegen aufgetretener Schäden an den Flickstellen oder auch zeitlichen Verzug.

Funktionsstörungen der neuen verkehrsabhängigen Lichtsignalanlage im Bereich des **Gronauer Kreisels** haben in Erinnerung gerufen, dass dieser Verkehrsknotenpunkt an seiner Kapazitätsgrenze angekommen ist und weiterhin Optimierungsbedarf besteht.

Nachdem ein Bürger seine Verwunderung darüber zum Ausdruck gebracht hatte, dass er von der BELKAW bezüglich **Straßenbeleuchtungsreparatur** wieder an die Stadt verwiesen wurde, hat FB 7 den Text auf der Homepage ergänzt und bezüglich Störfallmeldungen auch einen eigenen Ansprechpartner benannt. Auch die städtische Vorgehensweise bei solchen Meldungen wird dort nun erklärt.

Hohe Fallzahlen beim Amtsgericht sowie längere Stellenvakanzen im Jugendamt verzögern die Bearbeitung im **Adoptionsbereich**. Hier kommt es – wie der Fachbereich mündlich berichtete - vermehrt zu Beschwerden wegen langer Bearbeitungszeiten.

Erneut wurde besonders anhand eines Einzelfalls im FB 5 deutlich, dass **Schulungen zur Bescheidtechnik und verständlichen, bürgerfreundlichen Formulierung** teilweise weiter dringend nötig sind und die Texte der DV-Verfahren überarbeitet werden sollten. Trotz mehrfacher Versprechen, die Bescheide zu ändern und korrekt zu gestalten, werden unverändert immer wieder fehlerhafte Bescheide verschickt, dabei auf vorliegende Schreiben der Bürger mit keiner Silbe eingegangen, nichtmals deren Eingang erwähnt. Eine Überarbeitung scheitert bislang an der extrem hohen Arbeitsdichte im betreffenden Bereich, verursacht durch mehrfache Gesetzes- oder auch Satzungsänderungen sowie aktuell der Umstellung des Kassenverfahrens. Außerdem wird die Nutzung der 2004 angeschafften Software wohl dadurch erschwert, dass die Lizenzierung des an sich notwendigen Programms nicht vorliegt und FB 5 daher auf ein anderes Programm ausweichen muss. Ein unhöflicher und bürokratischer Briefstil wurde auch bei verschiedenen Schreiben des Abwasserwerkes kritisiert.

Der schriftliche Hinweis anlässlich einer Anhörung auf eine Satzung, von deren Regelungen man zu wissen habe, mag rechtlich einwandfrei sein, erscheint in einer bürgernahen Kommunikation jedoch unangebracht. Solch plakative Feststellungen in Bescheiden oder Anhörungen werden vom Bürger oftmals als nicht angemessen oder beleidigend empfunden.

Die Fälle der **Straßenbaustelle** Am Mühlenberg/ Vollmühlenweg und auch der Sanierung der Kölner Straße haben wieder gezeigt, dass eine zeitnahe Information der Anlieger (z.B. per Rundschreiben) sinnvoll ist. Dadurch können sich viele Beschwerden vermeiden lassen.

Die Übernahme der **Abwassergebührenerhebung** in städtische Eigenregie hat gezeigt, dass der Arbeitsaufwand dafür deutlich unterschätzt worden ist. Außerdem sorgten Probleme beim Versand der Bescheide für zahlreiche berechtigte Beschwerden, da die Schreiben nicht angekommen waren. Hier gab es Schwierigkeiten nachzuvollziehen, welche Briefe tatsächlich abgesandt wurden und welche nicht. Auch die Datenübernahme von der BELKAW erwies sich als nicht ganz reibungslos.

Die Kapazität der **Stadtreinigung** reicht oftmals nicht aus, um das Stadtgebiet wirklich sauber zu halten, vor allem dort nicht, wo sich immer wieder Gruppen zur Freizeitgestaltung auf Grünflächen und Spielplätzen treffen.

Von einer Höchstparkdauer steht in der gültigen **Parkgebührenordnung** nichts. Ab welcher Parkdauer ein Tagesticket (für aktuell 5 Euro) zu bezahlen ist, ist dort ebenfalls nicht geregelt. Jeder Bürger kann sich ausrechnen, dass bei einer Gebühr von 50 Cent für 30 Minuten für einen Betrag von fünf Euro eigentlich maximal 5 Stunden geparkt werden kann, und jeder kürzere Zeitraum entsprechend billiger sein muss. Die jahrelange Praxis, dass ab einer Überschreitung von 3 Stunden Park-

dauer ein Tagesticket abgerechnet wird, erscheint daher fragwürdig. Allein der Hinweis auf einem Parkscheinautomaten kann keine Satzungsregelung ersetzen. Hier besteht ggf. Änderungsbedarf.

Der Betrieb der **mobilen Bürgerbüros** und des damit verbundenen erweiterten Bürgerservices konnte bisher nur mit hohem personellen Einsatz des Bürgerbüros sowie der Informationstechnik aufrechterhalten werden. Der Service soll weiterhin angeboten werden, auch wenn es für die Bürger gelegentlich vor Ort zu nachvollziehbar ärgerlichen Leistungseinschränkungen kommen sollte. Die Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten wird daher weiter fortgesetzt. Die bestehenden Leitungsprobleme seitens der Kommunalen Datenzentrale konnten gelöst werden.

Die seit Jahren immer wieder geforderte "**Notrufnummer**" auf **Parkscheinautomaten** wäre bei einem Gerät, das im schlimmsten Fall die Euroscheckkarte einklemmt, doch wünschenswert. Bei einer Ausweitung der gebührenpflichtigen Parkzeit sollte nicht nur die Überwachung, sondern auch die Hilfestellung bei Problemen zeitlich ausgeweitet werden. Die geteilte Zuständigkeit zwischen FB 3 (für "kleinere Probleme") und FB 7 ("bei größeren Reparaturen") bereitet immer wieder Schwierigkeiten. Um diese zu minimieren ist eine allgemein zugängliche Information auf der Homepage empfehlenswert, auch als "Nachlesemöglichkeit" stadintern und auch für die Mitarbeiter der inzwischen eingerichteten Behördenrufnummer 115. Zumindest die Information auf der Homepage wurde bereits verbessert.

Das **Sperrmülltelefon des AWB** ist oftmals überlastet, bei Personalengpässen ist der Service stark eingeschränkt. Beschwerden über mangelnde Erreichbarkeit kommen immer wieder vor (auch wenn sie nicht alle erfasst werden).

Beschwerden über den Zustand am Kopfgrundstück des S-Bahnhofes in der Stadtmitte verdeutlichen, dass eine **öffentliche Toilette**, die auch nachts geöffnet ist, an einer so zentralen Stelle dringend erforderlich wäre.

Die Auslegung, dass ein "**aktuelles**" **Passfoto** maximal sechs Monate alt sein darf, stieß bei den Bürgern auf Unverständnis, zumal andere Umland-Kommunen hier teils gravierend anders handeln. Anlässlich einer Beschwerde wurde die Regelung etwas gelockert, so dass ein Foto nun ein Jahr alt sein darf.

Die Durchsetzung der **Straßenreinigungspflicht** von verwaltungsinternen „Nutzern“ oder auch anderen öffentlichen Institutionen wird nicht immer ausreichend erfüllt; eine formale Durchsetzung erfolgt nur in Ausnahmefällen (ggf. auf Druck im Verwaltungsvorstand). Städtische Dienststellen haben ihre Pflichten trotz finanzieller Probleme zu erfüllen. Dies wird auch von den Bürgern erwartet und diesen gegenüber auch durchgesetzt.

Anlässlich einer Beschwerde über eine mangelhafte **Geh- und Radwegreinigung** wurde erkannt, dass die Stadt für einen Teilbereich selbst in der Pflicht steht und der Kehrplan entsprechend erweitert.

Es besteht ein Zielkonflikt zwischen der laut Sportentwicklungsplan gewollten **freien Nutzung von Schulsportanlagen durch die Öffentlichkeit** auch nach Schulschluss und der Notwendigkeit, Schulgrundstücke durch ein Einzäunen vor Vandalismus zu schützen. Dieser muss gelöst werden, wobei die jeweils besondere Interessenlage der betroffenen Schule zu berücksichtigen ist.

6 Auswertung nach Bereichen

Um den Hintergrund der Anliegen besser zu verstehen, wird nachfolgend 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

Personalservice, Ausbildung, Personalangelegenheiten, Organisationsuntersuchungen, Kommunalverfassung, Informationstechnik und Statistik sowie Einkauf und Logistik.

Anliegenschwerpunkte

FB 1 wurde 2011 nur mit 8 Anliegen beschäftigt. Einen Schwerpunkt gibt es nicht.

Einzelfälle

Hier stand beispielsweise die Informationstechnik in der Kritik (ursächlich bei der KDVZ), weil es Leitungsprobleme beim mobilen Bürgerbüro gab. Auch die Tatsache, dass der Inhalt des online ausgefüllten Beschwerdeformulars nicht automatisch dem Absender zur Kenntnis gesendet wurde, war wiederholt Anlass für Kritik. Anlässlich der Landratswahl tauchten wieder vereinzelt Probleme mit dem neuen Wahlprogramm auf, die nicht immer nachvollzogen werden konnten.

Die Tatsache, dass die Behördenrufnummer 115 bei Problemen mit den Parkscheinautomaten nicht weiterhelfen konnte, sorgte für eine weitere Beschwerde.

6.2 FB 2 - Finanzen

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Dieser Fachbereich war bei insgesamt neun Anliegen gefordert, ohne Schwerpunkt.

Interessante Einzelfälle

Die Überlegungen zur Einführung einer Zweitwohnungssteuer führten auch 2011 noch zu einem von der ZAB registrierten Protest. Die vorgenommene Erhöhung der Hundesteuer war Anlass für zwei Beschwerden, die Formulierung in Briefen dass Hunde „eingehen“ sorgte ebenfalls für einen Protest. Dieser Begriff soll anlässlich der nächsten anstehenden Änderung auch in der Hundesteuersatzung geändert werden. Ein volljähriger Haushaltsangehöriger äußerte seine Verwunderung darüber,

dass er zusätzlich zu seiner Mutter einen Hundesteuerbescheid für denselben Hund erhalten hat. Diese Vorgehensweise ist rechtlich zulässig, aber nicht zwingend vorgeschrieben.

6.3 FB 3 - Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht, mobile und stationäre (ab 01.12.2011) Geschwindigkeitskontrollen im Straßenverkehr und Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüro, Standesamt, Feuerwehr, Versicherungen, Schadensangelegenheiten, Wahlen.

Anlienschwerpunkte

Von den insgesamt 182 Meldungen betrafen 32 die Kategorie Verkehrsflächen. Unter diesem Begriff wurden Anliegen zu gewünschten **Verkehrssicherungsmaßnahmen** wie beispielsweise die Beseitigung von sichtbehinderndem Grünüberwuchs, 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.) und dadurch vor allem der Fußgängerverkehr gefährdet werde.

Zweithäufigstes Thema ist mit 31 Meldungen der **ruhende Verkehr**. Auch dieses Jahr wurden immer wieder strengere und intensivere, mitunter auch nächtliche Kontrollen von Parkverstößen eingefordert. Die Ahndung gefährdender und behindernder Parkverstöße wird als vordringlicher erachtet als die Überwachung der Parkzeiten auf gebührenpflichtigen Parkplätzen. Die Behinderung von Fußgängern und Radfahrern wird von den betroffenen Bürgern in manchen Fällen bereits gesehen, wo der Außendienst dies noch nicht so einschätzt. Die zunehmend ältere Bevölkerung verweist dabei darauf, dass Bürgersteige in einer Breite angelegt werden, dass man auch nebeneinander gehen kann. Dies ist gerade in höherem Alter, wenn man sich gegenseitig stützt, von großer Bedeutung, aber auch für Familien mit Kinderwagen oder Rollstuhlfahrer. Es wird immer wieder der Wunsch deutlich, dass die für den nicht motorisierten Verkehr gestaltete Verkehrsfläche (Fuß- und Radweg) diesem auch strikt vorbehalten und in voller Breite nutzbar sein sollte (was für den motorisierten Verkehr selbstverständlich ist). Die Anzahl der Außendienstkräfte müsste für mögliche Kontrollen deutlich erhöht werden.

Auch der Ruf nach intensiveren **Radarkontrollen** durch mobile Kontrollen und/oder fest installierte Blitzkästen kommt immer wieder vor. Aus rechtlichen Gründen und auch wegen geringer Kapazitäten können diese Anregungen allerdings meistens nicht berücksichtigt werden. Solche Kontrollen sind seitens der Stadt nur an mit der Polizei abgestimmten Gefahrenstellen zulässig.

Dieses Jahr gingen bei der ZAB weniger Beschwerden wegen **Grünüberwuchs** von Privatflächen in Bürgersteige/Verkehrsflächen ein. Ob dies daran liegt, dass die originäre Zuständigkeit der Ordnungsbehörde inzwischen besser bekannt ist, die Witterung für weniger Wachstum gesorgt hat oder die Bürger ihrer Verpflichtung besser nachkommen, kann von hier aus nicht eingeschätzt werden.

Interessante Einzelfälle

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. Um während der Dienstzeiten eine möglichst effektive Weiterleitung von Problemfäl-

len zu gewährleisten, wurde inzwischen die Information auf der Homepage verbessert, so dass auch die Mitarbeiter der Behördenrufnummer einsehen können, unter welcher Durchwahl ein zuständiger Kollege erreicht werden kann.

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 19 Meldungen kann kein Schwerpunkt erkannt werden.

Interessante Einzelfälle

Die vorgesehene komplette Einstellung des Schülerspezialverkehrs zu den Grundschulen Bärbroich und Moitzfeld führte zu starken Protesten der Elternschaft. Hier konnte mit reduzierten Mitteln eine Kompromisslösung gefunden werden.

6.5 FB 5 - Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Leistungen für Asylbewerber/innen, Unterhaltsvorschuss, Schwerbehindertenangelegenheiten, Betrieb städtischer Unterkünfte für Asylbewerber, Aussiedler und Obdachlose, Kindertagesbetreuung, Familienbildung, Bezirkssozialarbeit mit familienergänzenden/-ersetzenden Hilfen, Pflegekinderdienst, Jugendgerichtshilfe, Beistandschaften, Amtsvormundschaft, Adoptionsvermittlung, Betreuungsstelle, Seniorenbüro, Versicherungsstelle, soziale Stadtentwicklung einschl. Behinderten- und Integrationsbeauftragte.

Anliegenschwerpunkte

Dieser Fachbereich war dieses Jahr von verhältnismäßig vielen Beschwerden betroffen (118). Sie betrafen überwiegend (68 %) die Änderung der Elternbeiträge. Hier wurden zwei zusätzliche Einkommensstufen eingeführt, um die nötigen Mehreinnahmen in erster Linie von finanziell besser gestellten Bürgern zu erzielen und niedrigere Einkommensgruppen zu verschonen.

Interessante Einzelfälle

Der Anregung, den Elternbrief zur Kostenersparnis doch zukünftig online zu versenden, konnte nicht gefolgt werden. Der "Arbeitskreis neue Erziehung e. V.", von welchem das Jugendamt die Elternbriefe bezieht, stellt diese noch nicht als Online-Version zur Verfügung, weil man dort der Papierform noch einen größeren Nutzen einräumt als einem Versand per E-Mail. Auch für die Kollegen würde dies einen höheren Arbeitsaufwand darstellen, da immer noch ein Abgleich der Daten erfolgen müsste um sicherzustellen, dass auch diejenigen einen Elternbrief erhalten, die noch nicht online sind.

6.6 FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Die insgesamt 71 Anliegen betrafen wieder vorwiegend die Stadtplanung und Bauaufsicht. Zum Großteil handelt es sich hier um Beschwerden (58%) und einfache Eingaben (31%). Ein deutlicher Schwerpunkt waren dieses Jahr die Beschwerden über das geplante Gewerbegebiet Lustheide.

Interessante Einzelfälle

Für heftige Diskussionen sorgte ein Antrag auf Umbenennung der Agnes-Miegel-Straße.

Der Anregung, im forum-Park fest installierte Picknicktische aufzustellen, wurde in Anbetracht des Unterhaltungsaufwandes sowie der im Rahmen der Regionale 2010 bestehenden Umgestaltungspläne nicht gefolgt.

Ein Bürger beklagte sich über den schlechten Zustand des letzten Stücks Fußweg von der Nußbaumer Wiese über die Böschung hinab auf den Parkplatz des Gartencenters und bat darum, dieses ordentlich herzustellen und zu unterhalten. Weder der Eigentümer noch die Stadt müssen allerdings dieses kleine Teilstück in einen ordentlichen Zustand versetzen; es gibt lediglich eine Verpflichtung, den Durchgang zuzulassen. Das letzte Verbindungsstück des Weges, das sich auf Privatgelände befindet, bleibt daher nur ein „Trampelpfad“. Laut Ergänzungsvereinbarung zum Durchführungs- und Erschließungsvertrag von 1999 sollte in einem künftigen Planungsverfahren ein Fußweg zur Nußbaumer Straße vorgesehen werden. Diese Regelung steht weiterhin aus.

6.7 FB 7 - Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Bau, die Unterhaltung und Reinigung von Straßen, öffentlichen Verkehrsflächen und Kanälen, Pflege der Grünflächen, Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben, Abfallentsorgung.

Anliegenschwerpunkte

Zu 28 % waren die **Verkehrsflächen** Thema der Anliegen. Dabei ging es vor allem um Straßenschäden, Straßenbaustellen und Vorschläge, wie die Straßen durch bauliche Maßnahmen sicherer gemacht werden sollten.

Mit fast 16 % schlug die **Müllentsorgung** zu Buche, wobei es aus Sicht der Bürger meist um Beschwerden, aber eigentlich eher um Mitteilungen von wilden Müllablagerungen oder innerhalb kurzer Zeit bereits wieder verdreckte Stellen im Stadtgebiet ging

Die **Straßenreinigung**, zu der auch der Winterdienst zählt, gehört infolge des intensiven Wintereintritts und dessen Auswirkungen auch 2011 noch zu den häufig vorgetragenen Anliegen. Kritisiert wird auch weiterhin die unzureichende Straßenreinigung / Sauberkeit in der Stadt. Hiervon sind einerseits die Rinnsteine und Flächen im Bereich von Parkplätzen betroffen, die wegen dort parkender Fahrzeuge nicht gereinigt werden können. Andererseits häuft sich auch die Kritik am „Entrée“ der

Stadt am S-Bahnhof im Zentrum. Das seit Jahren brach liegende Kopfgrundstück wird als Toilette missbraucht und ist Dank des meist umfassenden Wildwuchses auch Endstation vieler Abfälle, die der Wind oder auch der eine oder andere Passant hinterlässt. Es stinkt immer wieder nach Urin, da manchen der Weg zur öffentlichen Toilette am Busbahnhof zu weit ist, und die Toilette auch nicht rund um die Uhr geöffnet hat. Vor allem die Taxifahrer stehen hier wiederholt in der Kritik.

Die Umstellung der **Schmutzwassergebührenerhebung** sorgte für zahlreiche Beschwerden. Es wurden Mahnungen versandt, ohne dass Bescheide zugestellt waren. Es war nicht möglich nachzuvollziehen, welche Bescheide nicht versandt worden waren.

Interessante Einzelfälle

Ein Bürger verwies auf die Gemeinden Güssing in Österreich und Freiamt, die es im Laufe etwa zweier Jahrzehnte und mittels findiger Ideen von Bürgern / Unternehmern geschafft haben, mittels erneuerbarer Energien mehr Strom im Gemeindegebiet zu erzeugen als dort verbraucht wird.

Die Umstellung der Zahlungsweise der Abwassergebühren auf einen Vierteljahresmodus stieß bei Einzelnen auf wenig Gegenliebe (teils weil sie selbst „Probleme haben, sich ihr Geld entsprechend einzuteilen“). Dass monatliche Zahlungen wegen eines erhöhten Personalbedarfs bei der Verwaltung in diesem Fall nicht gewünscht sind, ist für sie in Zeiten der EDV nicht nachvollziehbar.

Dass es mehrere Wochen dauerte, bis zahlreiche defekte Leuchtmittel am Busbahnhof Stadtmitte ersetzt wurden, stieß auf großes Unverständnis bei der Bürgerschaft.

6.8 FB 8 - Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

Zum 01.01.2011 wurde der „Stadtentwicklungsbetrieb Bergisch Gladbach AöR“ gegründet. Die bisherigen Aufgaben der Abteilungen Grundstückswirtschaft (An- und Verkauf von Grundstücken und Erschließungsflächen) und Wirtschaftsförderung wurden auf diese AöR übertragen. Die Anliegen zu diesen Aufgabenbereichen werden daher ab diesem Jahr unter „Sonstige“ erfasst.

Das - bislang nicht separat erwähnte - Aufgabengebiet „Öffentliche Toiletten“ wurde hingegen zum 01.01.2011 von FB 7 zu FB 8 verlagert (wobei die Toilette neben dem Rathaus Stadtmitte von der EBGL GmbH betrieben wird). Im Übrigen verbleiben hier noch folgende Aufgaben: Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude.

Anliegenschwerpunkte

Es gab keinen Schwerpunkt. Thematisiert wurden u.a. die weitere Nutzung der Grillhütte in Refrath sowie die Nutzungsmöglichkeit / Einzäunung des Basketball-Platzes am Otto-Hahn-Gymnasium.

6.9 Bürgermeister

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst originär den Bürgermeister in seiner Funktion sowie die Aufgaben der ZAB, Stadtmarketing, Ehrungen, Städtepartnerschaften und Öffentlichkeitsarbeit.

Anliegenschwerpunkte

Die meisten der 18 Anregungen und Beschwerden betrafen wieder das Stadtmarketing und die Öffentlichkeitsarbeit, ohne hier wirklich einen Schwerpunkt ausmachen zu können.

Interessante Einzelfälle

Eine ältere Bürgerin beklagte sich über die geringe Schriftgröße von öffentlichen Bekanntmachungen in der Tagespresse. Dank einer Anregung gibt es auf der Homepage nun eine Fundstelle für den Wohnmobilstellplatz am Kombibad.

6.10 Sonstige

Aufgabenspektrum

Hier sind Meldungen gemeint, welche die übrigen städtischen Bereiche (Gleichstellungsstelle, Datenschutzbeauftragter, Rechnungsprüfungsamt, Verwaltungsvorstand, Bäder GmbH, Bergischer Löwe, GL Service gGmbH, Stadtverkehrsgesellschaft, Stadtentwicklungsbetrieb) oder auch Externe (Firmen, Behörden, Private) betreffen.

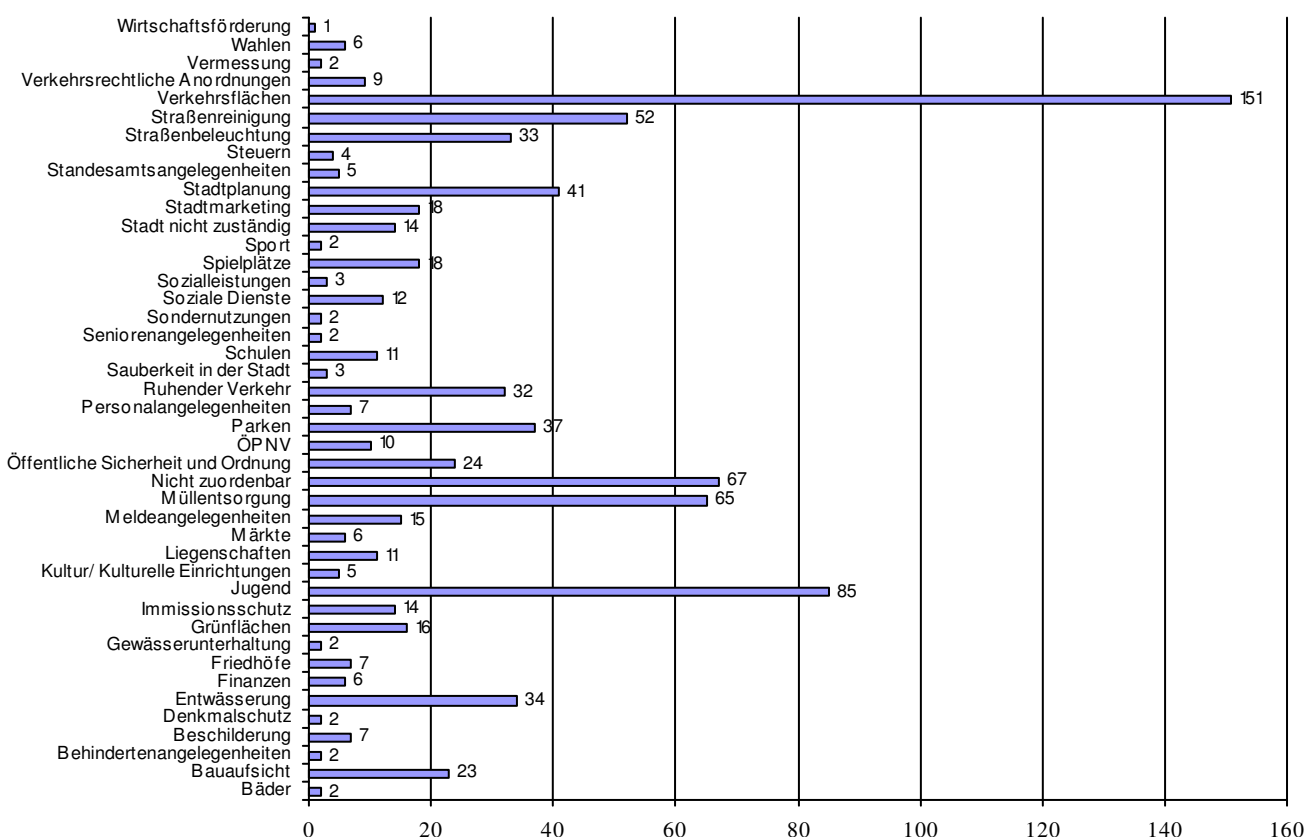
Bei den übrigen städtischen Bereichen oder auch extern Betroffenen gab es auch 2011 keinen Anliegenschwerpunkt. Hier waren insgesamt 62 Meldungen zu verzeichnen, welche die unterschiedlichsten Inhalte hatten und etwa zu zwei Dritteln Externe (andere Behörden, Firmen oder private Streitigkeiten) betrafen. Verwaltungsvorstand II und seine Stabsstellen waren beispielsweise gefordert in Bezug auf die Neugestaltung der Fußgängerzone, den geplanten Abriss der Fahrradständer am Busbahnhof Stadtmitte, der Anregung, auf dem alten Bahndamm einen Draisinenbetrieb einzurichten und auch den massiven Beschwerden über die ständige Unzuverlässigkeit der S-Bahn. Im Zusammenhang mit den Problemen der S-Bahn soll sich die Stadtverkehrsgesellschaft für einen zügigen Bau des seit Jahren geforderten zweiten Bahngleises einsetzen.

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:

Zahl der Anliegen nach Kategorien



Die **Verkehrsflächen** führen hier erneut eindeutig. Innerhalb dieser Kategorie waren zu 29 % die Unterkategorie **„Straßenbaustellen“** und zu 25 % **„Straßenschäden“** betroffen. Bei den Straßenbaustellen wurde vor allem die qualitativ äußerst schlechte Sanierung der Handstraße beklagt. Für Beschwerden sorgen auch immer wieder Verzögerungen bei Baustellen, die aber meist nicht von der Stadt sondern den beauftragten Firmen zu vertreten sind. Die Beschwerden über Straßenschäden beziehen sich auf alle Teile der Verkehrsflächen (Fuß- und Radwege, Straßen und die Gladbacher Fußgängerzone).

Bei der zweithäufigsten Kategorie **Jugend** handelte es sich fast ausschließlich um Beschwerden über die geänderten Elternbeiträge für die Kinderbetreuung.

Als **„Nicht zuordenbar“** werden Anliegen bezeichnet, die nicht so recht in die vorhandenen Kategorien passen, so z.B. die Anregung, den Mietspiegel zum kostenlosen Download auf der Homepage anzubieten, die Proteste gegen das Hundeverbot auf Friedhöfen, die Anregung, an einem Fußweg eine Christusfigur aufzustellen oder auch die Genauigkeit der öffentlichen Uhren zu verbessern.

8 Anlass

Die Beweggründe für Anregungen und Beschwerden werden seit 2009 als separater „Anlass“ erfasst und ausgewertet. Dabei wird nach folgenden Kriterien unterschieden (wobei bei eventuell mehreren Gründen immer nur einer ausgewählt werden kann):

Die **Unzufriedenheit mit einer Entscheidung** war insgesamt 229 Mal (= 26 % der Fälle) Anlass einer Beschwerde. Dies bedeutet eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr. Ein gutes Drittel entfiel auf das Jugendamt (Elternbeiträge). Wegen der höheren Gesamtzahl der Fälle ist der prozentuale Teil der Ordnungsbehörde zwar gesunken, die absolute Zahl ist aber mit rund 30 Meldungen gleichbleibend. Die 229 Beschwerden waren nur zu rund 8 % völlig und zu 23 % teilweise erfolgreich.

Der **Umgang mit den Bürgern** war in 64 Fällen Anlass für Beschwerden; etwa 53 % (34 Meldungen) entfallen hier auf den FB 7, 15 Mal davon war das Abwasserwerk betroffen. Hier waren Mahnungen ohne vorherige Zahlungsbenachrichtigung der überwiegende Grund.

Einzelne Beispiele aus verschiedenen Bereichen:

- egal, was man einem speziellen Beschwerdeführer in einer Familiensache auch schreibt, er zerpfückt es in Einzelteile und stellt zu jedem Fragment neue Fragen. Dabei erwartet er innerhalb kürzester Zeit Rückmeldungen und beschwert sich anschließend darüber, dass seine Anfragen nicht oder nicht detailliert genug beantwortet würden. Um dieser Erwartungshaltung des Bürgers zu entsprechen müsste ein „persönlicher Sachbearbeiter“ abgestellt werden;
- ein Bürger beklagte sich darüber, dass auch Bürger mit gezogener Wartemarke vom Bürgerbüro zum Ende der Öffnungszeiten ausgesperrt werden; vor dem Eingang wartende Bürger werden stets fünf Minuten vorab „vorgewarnt“. Wer sich zu weit entfernt kann dies unter Umständen nicht mitbekommen. Ein Abschließen ist allerdings notwendig, um ein Ende des Besucherstroms sicherzustellen;
- eine Bürgerin beklagte sich darüber, dass ihr von einem Arbeiter mit Laubsauger das Laub samt Steinen und Schmutz direkt ins Gesicht gepustet wurde.

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

Die Anlässe „**Misstand**“ (290 Fälle) und „**einfache Meldung**“ (238 Fälle) überschneiden sich teilweise, weil hier z.B. 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 wieder überwiegend (zu 61 %) der Fachbereich 7 betroffen, weil zahlreiche Meldungen von Straßenschäden, Laternendefekten oder unzureichendem Winterdienst eingegangen sind. Als einfache Meldung floss hier z.B. der Hinweis auf einen unbeleuchteten Parkscheinautomaten ein.

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

Die **Bearbeitungsdauer** war 34 Mal der Beweggrund für eine Meldung. Diese Beschwerden betrafen 21 Mal den FB 7. Allein in sieben Fällen wurde kritisiert, dass die Reparatur von Straßenlaterne zu lange dauert. Andererseits gab es auch vier Mal Lob für die rasche Bearbeitung der Bürgeranliegen. Drei davon betrafen FB 7. Eine besondere Häufung ist ansonsten nicht zu erkennen. In Anbetracht der Vielzahl der Bürgeranliegen kann trotzdem unverändert grundsätzlich von einer raschen Erledigung der Anliegen gesprochen werden.

9 Auswertung nach Anliegenarten

Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

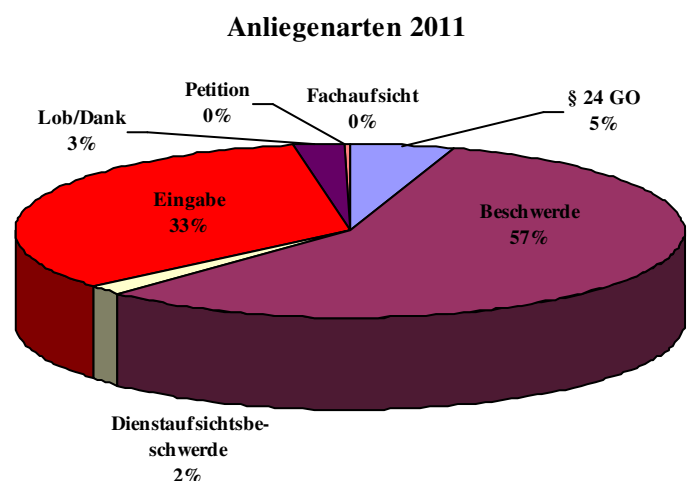
- Anregungen nach **§ 24 GO NRW**, die an den Rat / Ausschuss gerichtet sind,
- allgemeine **Eingaben**: Hinweise, Anregungen, Anliegen, die nicht in die andere Rubriken passen
- **Lob und Dank**,
- **Beschwerden über** Entscheidungen oder die Arbeit der Verwaltung,
- **Dienstaufsichtsbeschwerden**,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

Anliegen, die sich auf „**politische Themen**“ beziehen, werden absprachegemäß nicht von der ZAB bearbeitet, sondern in der Regel direkt vom Büro des Bürgermeisters (BM-13).

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				
	2008	2009	2010	2011
§ 24 GO	38	28	19	43
Allgemeine Eingabe	402	317	364	290
Beschwerde	161	276	422	497
Lob/Dank (ab 2009 separat erfasst)	-	10	15	22
Dienstaufsichtsbeschwerde	34	19	20	14
Petition	2	1	1	1
Fachaufsichtsbeschwerde	3	1	0	1
	640	652	841	868



9.1 Anregungen nach § 24 GO NRW

Im Berichtszeitraum fanden wieder nur drei der vier vorgesehenen Sitzungen des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) statt. Behandelt wurden dort 46 Vorgänge nach § 24 GO NRW. Allein 21 Beschwerden über die Erhöhung der Elternbeiträge wurden in der ersten Sitzung

behandelt, zusammengefasst in einer Vorlage. Dieses Thema war auch der Schwerpunkt in diesem Jahr. Das Entscheidungsverhalten des AAB gestaltete sich 2011 wie folgt:

Termin	Überwiesen	Überwiesen und abgeschlossen	Abgeschlossen	Abgelehnt und abgeschlossen	Summe
23.03.2011		5	22	0	27
22.09.2011		4	7	3	14
15.12.2011		3	1	1	5
Summe		12	30	4	46

In der ersten Sitzung wurden zwei Fälle auf die Tagesordnung genommen, die im Vorjahr zu spät eingegangen waren und daher nicht mehr behandelt werden konnten. Im September wurden fünf Altfälle aus den Vorjahren abgeschlossen. Zwei neue Anregungen konnten wiederum dieses Jahr nicht mehr auf die Tagesordnung genommen werden. Bei zwei Neueingängen mussten jeweils zwei Fachbereiche intensiv eingebunden werden, weshalb diese in der Anliegenstatistik jeweils doppelt auftauchen. Aus diesen Gründen weist diese Tabelle in der Summe drei Fälle mehr auf als 2011 eingegangen sind.

Eine Auswertung nach **Kategorien** ergibt für die im Jahr 2011 neu eingegangenen Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO folgende **Anteile**:

Kategorie	Anzahl	Anteil
Jugend	21	48,8%
Stadtplanung	7	16,2%
Parken	4	9,3%
Nicht zuordnenbar	2	4,7%
Schulen	2	4,7%
Verkehrsflächen	2	4,7%
Sport	2	4,7%
Verkehrsrechtliche Anordnungen	1	2,3%
Bauaufsicht	1	2,3%
Seniorenangelegenheiten	1	2,3%
Gesamt	43	100 %

Insgesamt ist dieses Jahr die Anzahl der Vorgänge nach § 24 GO NRW durch die 21 Eingaben zu nur einem Thema angestiegen.

Im Ausschuss wurde der Wunsch geäußert, im Bericht auch darzustellen, welche Fachbereiche von den Anregungen und Beschwerden betroffen sind. Daher wird an dieser Stelle nachfolgende Tabelle ergänzt, aus welcher sich die Entwicklung der Neueingänge pro Jahr und der beteiligten Fachbereiche ergibt.

Beteiligt / Jahr	2009	2010	2011
FB 1	1	--	--
FB 2	1	--	--
FB 3	5	3	4
FB 4	2	1	2
FB 5	2	1	23
FB 6	11	7	7
FB 7	2	2	1
FB 8	3	1	2
BM	--	--	1
Sonstige interne	1	4	3
Gesamt	28	19	43

Die Beteiligung des „Bürgermeisters“ ist bei einer Anregung insofern gegeben, als es sich um das Thema Ehrenamt handelt. Um dieses Thema kümmert sich vor allem das Bürgermeisterbüro. Die Anregung stand bislang nicht auf der Tagesordnung und wurde inzwischen zurückgezogen, da bereits eine Lösung gefunden worden ist.

9.2 Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Sie stellen den Großteil der Anliegen dar (290 Eingaben, 497 Beschwerden) und spiegeln meist aufgehängt an persönlichen Themenfeldern und Problemen die kritische Auseinandersetzung der Bürgerschaft mit ihrer Stadt und der Verwaltung, aber auch Anregungen (Ideen) im eigentlichen Sinne 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 deutlich der Unmut 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 eher 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. den ungepflegten Zustand des Parkplatzes Buchmühle, die unpraktischen Abfallkörbe (ausgedrückte Zigaretten fallen auf den Boden, nicht in den Behälter), Parkverstöße an bestimmten Stellen usw.. Als Anregung wurde beispielsweise vorgeschlagen, auf der Homepage Informationen über die Herkunft der Straßennamen zur Verfügung zu stellen. 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 meistens nicht geltend gemacht, sondern oft allgemeine Kritik oder Frust über eine getroffene sachliche Entscheidung vorgetragen.

Insgesamt stellt der Bereich der Dienstaufsichtsbeschwerden mit 14 Eingängen unverändert einen kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich im Jahr 2011 auf mehrere Fachbereiche; es waren jeweils zu gut einem Viertel die Fachbereiche 3 und 5 betroffen.

Die Dienstaufsichtsbeschwerden wurden überwiegend zurückgewiesen, da inhaltlich meist Sachentscheidungen kritisiert wurden oder aber entsprechend den internen Nachforschungen kein persönliches Fehlverhalten vorgelegen hat beziehungsweise zu erkennen war. Berechtigt war zumindest eine Beschwerde über die Ausdrucksweise einer Mitarbeiterin.

9.4 Petitionen

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

Die ZAB erstattet in diesen Fällen dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg Bericht, d. h. über den Kreis und die Bezirksregierung. Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit. Im Berichtszeitraum ging eine Petition bei der ZAB ein, welche die Erhöhung der Elternbeiträge betraf. Ein Ergebnis liegt bislang nicht vor.

An dieser Stelle wird zum wiederholten Mal auf die Allgemeine Geschäftsanweisung der Stadt hingewiesen, welche die Zentrale Beschwerdestelle auch bezüglich 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, findet diese Regelung offenbar weiterhin nicht immer Beachtung. Ursache ist u.a., dass Petitionen von der Kommunalaufsicht direkt an die Bereiche adressiert und die Petitionen 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 einen Fall, welcher den Fachbereich Umwelt und Technik betraf.

9.6 Lob / Dank

Im Jahr 2011 wurde Lob und Dank 22 Mal explizit erfasst, rund 46% davon betrafen den FB 7. Es gab mehrfach ausdrückliches Lob für die rasche Reaktion auf Anliegen (Reparatur von Leuchten oder Schlaglöchern) oder auch ausführlichere Antworten, was aber nicht immer konsequent als separate Meldung erfasst wurde und daher in der Statistik nicht auftaucht. Die - als Service neu eingeführte - Benachrichtigung über abgelaufene Ausweise wurde ebenso lobend erwähnt wie eine engagierte Antragsbearbeitung im FB 5. Ein ehemaliger türkischer Schüler, der inzwischen in der Türkei eine eigene Familie gegründet und einen Kindergarten eröffnet hat, wollte der Ehefrau seines früheren Rektors für die liebevolle Familienbindung und damals kostenlose Nachhilfe danken, hatte aber keine Kontaktdaten mehr. Zwei Tage bevor nach einigem Mühen die positive Botschaft weitergeleitet werden konnte, war die Frau leider verstorben. Die ausfindig gemachte Tochter des Rektorehepaares freute sich aber ebenso über den wieder gefundenen „Bruder“ und dankte für die Vermittlungsbemühungen.

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.:

- Eine Bürgerin meldete einen Wasserdiebstahl. Sie hatte beobachtet, wie an einem Friedhof ein Kombi vorgefahren war, mehrere mitgebrachte Gießkannen befüllte und dann wieder weggefahren ist.
- Eine Hausbesitzerin, die sich vor zehn Jahren vehement gegen eine von den Nachbarn gewünschte Straßenlaterne gewandt hatte und schließlich mit einem - von ihr selbst vorgeschlagenen - Kompromiss in Form einer Laterne mit Nachtabstaltung zufrieden gestellt werden konnte, beklagte sich nun bitterlich darüber, dass diese Laterne nachts finster bleibt, das wäre doch nicht der Sinn einer Straßenlaterne!
- Die Bewohnerin eines idyllischen Grundstückes in der Nähe eines Baches bat um ein Einschreiten, weil sie und ihre Familie durch Zecken und Mücken, neuerdings sogar durch Kriebelmücken belästigt und beeinträchtigt würden.
- Ein Anrufer war der Meinung, dass die Stadt als Betreiberin der Tiefgarage Bergischer Löwe doch sicher einen Schaden am Fahrzeug ersetzen würde, der während der gebührenpflichtigen Parkzeit von einem Unbekannten verursacht wurde.
- Ein Bürger bat darum doch gegen einen Nachbarn einzuschreiten, der auf seinem Balkon ganzjährig die Tauben füttert (die dann anschließend den eigenen Balkon als Toilette missbrauchen).
- Die Sorge, dass sich Ratten gerne der herabgefallenen, nahrhaften Walnüsse im Garten eines angeblich unbewohnten Hauses annehmen und sich dann stark vermehren würden, veranlasste einen anderen Bürger - erfolglos - um ein Einschreiten der Stadt zu bitten.
- Das Verwarngeld in Höhe von 30 Euro für einen Gewerbetreibenden wegen eines nicht genehmigten Werbestoppers wurde mit dem Verwendungszweck „Abzocke der übelsten Art“ überwiesen.

11 Fazit

- Bereits 58 % der Bürgeranliegen gingen 2011 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 90% der Anliegen ausmachen, sind unverändert überwiegend innerhalb von zwei Wochen erledigt.
- Die Sparzwänge und abgesenkten Standards führen ebenso wie die Suche nach neuen Einnahmequellen zu einer **steigenden Unzufriedenheit in der Bürgerschaft**.
- An **bürgerfreundlicher Sprache und Bescheidtechnik** muss auch zukünftig weiter gearbeitet werden.
- Das neutrale Zuhören, der ernsthafte Umgang mit den Beschwerdeführern, die intensive Aufarbeitung der jeweiligen Thematik und die Rückmeldung an die Bürgerschaft sowie der

bedeutsame Blick hinsichtlich struktureller Erkenntnisse brauchen sich nach sechs Jahren ZAB auch im Vergleich zu anderen öffentlichen und privaten Institutionen und Dienstleistern nicht verstecken – „*GL ist da ganz gut aufgestellt*“

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

Bergisch Gladbach, im März 2012