

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2014



Zentrale Stelle für
Anregungen und Beschwerden
Bergisch Gladbach

Inhalt

1. Zielsetzung des Aktiven Beschwerdemanagements	4
2. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden	4
3. Bürgersprechzeiten	5
4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft.....	6
4.1. Bearbeitungsdauer	8
4.2. Erfolg der Anliegen	10
5. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen.....	11
5.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen	12
5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene Strukturelle Erkenntnisse.....	12
5.3. Dauerbrenner	13
6. Auswertung nach Bereichen	13
6.1. FB 1 – Verwaltung, Verwaltungssteuerung	14
6.2. FB 2 – Finanzen.....	14
6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung.....	15
6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport	16
6.5. FB 5 – Jugend und Soziales.....	16
6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung	17
6.7. FB 7 – Umwelt und Technik	17
6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb.....	18
6.9. Bürgermeister	19
6.10. Sonstige.....	19
7. Auswertung nach Kategorien.....	20
8. Anlass.....	21
9. Auswertung nach Anliegenarten	23
9.1. Anregungen nach § 24 GO	24
9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden	24
9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden.....	25
9.4. Petitionen.....	25
9.5. Fachaufsichtsbeschwerden	26
9.6. Lob / Dank	26
10. Schmankerl.....	26
11. Fazit.....	26

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. Anregungen und Beschwerden aus der Bürgerschaft werden auch als Chance gesehen, Unschwelliges zu hören, zu klären und ggf. Dinge zu verändern. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf Arbeitsweisen und Entscheidungen, die immer wieder zu hinterfragen sind, sowie auf organisatorischen Strukturen, welche verbesserungsbedürftig erscheinen.

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

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

Insgesamt sollen ein faires und konstruktives Miteinander von Bürgerschaft und Verwaltung gefördert sowie die Qualität der städtischen Dienstleistungen weiter erhöht werden. Um dies zu erreichen, müssen durch Bürgermeister/Verwaltungsvorstand klare Verantwortlichkeiten für mögliche Konsequenzen aus den strukturellen Erkenntnissen festgelegt werden. (Konkrete Aspekte sollen in der „Verwaltungskonferenz“ thematisiert werden.)

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

2. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Die **Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (ZAB)** wurde durch den Bürgermeister seit 01.08.2012 unmittelbar im Büro des Bürgermeisters (BM-13) angesiedelt.

Sämtliche vorgebrachten Ideen, Anregungen und Beschwerden 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 in der ZAB um diesen Themenbereich kümmern, sind:

Frau Mehl	Telefon 14 - 26 67	zuständig für Anregungen und Beschwerden bezüglich der Aufgabengebiete der Fachbereiche 1 bis 4, stellvertretende Leiterin
Herr Kredelbach	Telefon 14 - 26 68	zuständig für die Fachbereiche 5 bis 8 und Geschäftsführung für den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden (AAB)
Herr Dekker	Telefon 14 - 22 54	Koordination der ZAB im Rahmen seiner Funktion als Leiter des Bürgermeisterbüros

Anliegen können auf folgenden Wegen übermittelt werden:

- **Anruf** unter der zentralen „Beschwerde-Rufnummer“ **02202 / 14 22 22** (mit Anrufbeantworter)
- **mittels Web-Formular** auf der städtischen Homepage (www.bergischgladbach.de unter „Anregungen und Beschwerden“)
- formloses **Schreiben** an die **Stadt Bergisch Gladbach / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (BM-13), Postfach 20 09 20, 51439 Bergisch Gladbach**
- **Fax** an **02202 / 14 70 22 22**
- **persönlich seit Mitte 2014** im Stadthaus Gohrsmühle, *An der Gohrsmühle 18, 5. Stock, Raum 511 und 512.*

Seit 2013 besteht die Möglichkeit, Mängel mittels einer App mitzuteilen. Die "tellme Mängel"-App für iPhone- und Android-Smartphones kann gratis im App Store/Play Store heruntergeladen werden. Wenn beispielsweise eine wilde Müllkippe entdeckt wurde, kann mit dem Smartphone ein Foto geschossen und mit einer genauen Ortsangabe plus Beschreibung des Sachverhaltes gesendet werden. Solche Informationen werden dann von der Pressestelle unmittelbar an die zuständigen Kollegen weitergeleitet. Bei solchen Themen handelt es sich nicht um Beschwerden über die Stadt, sondern um wichtige Informationen für die Arbeit der Kollegen, die schnellstens und ohne Umwege an diese weitergeleitet werden müssen.

3. Bürgersprechzeiten

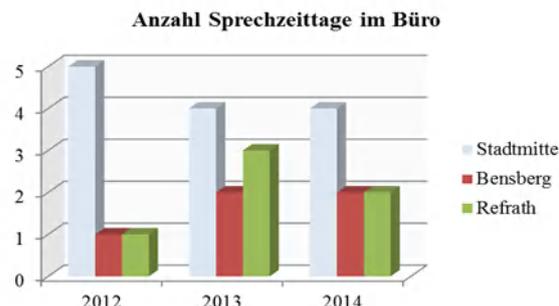
Im Jahr 2014 wurden insgesamt acht **Bürgersprechstunden** des Bürgermeisters in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im neuen Seelsorgeraum im Bibliotheksforum der katholischen Kirche in Refrath durchgeführt, in der Regel mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Für diese Sprechzeiten werden Termine vergeben und das Thema vorab in Erfahrung gebracht. Nur so ist gewährleistet, dass ausreichend Zeit für das Gespräch verbleibt (etwa ½ Stunde je Termin) und der Bürgermeister auf die angesprochene Thematik angemessen eingehen kann. Durch diese Vorgehensweise soll auch sichergestellt werden, dass die Zeit für Belange der Bürger und Bürgerinnen eingesetzt wird, für die der Bürgermeister tatsächlich zuständig ist beziehungsweise auf die er Einfluss nehmen kann. Sofern beispielsweise Schwierigkeiten mit anderen Institutionen, in privaten (Rechts-)Angelegenheiten oder allgemeine bundespolitische Themen vorgebracht werden, würde die 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.

Die Sprechstunden finden seit Januar 2010 statt. Wie aus den Zahlen und Grafiken ersichtlich ist, gibt es dieses Jahr eine leicht rückläufige Entwicklung. In einzelnen Monaten fand die Sprechstunde mangels Anmeldungen nicht statt, und die 14 Besucher, die sich auf 8 Termine verteilten, spiegeln die gesunkene Nachfrage deutlich wider. Denkbar ist, dass dies mit der Kommunalwahl zusammenhängt, da in solchen Zeiten der Kontakt zum Bürgermeister auch bei anderen Gelegenheiten intensiv wahrgenommen wird.

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in			
	2012	2013	2014
Stadtmitte	11	7	7
Bensberg	3	5	3
Refrath	4	7	4
Summe	18	19	14



Anzahl Sprechzeittage im Büro in ...			
	2012	2013	2014
Stadtmitte	5	4	4
Bensberg	1	2	2
Refrath	1	3	2
Summe	7	9	8



Zusätzlich gab es von April bis September 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. Im Oktober wurde der geplante Termin aufgrund des sehr schlechten Wetters nicht mehr durchgeführt.

Anzahl Sprechzeittage auf dem Markt in ...			
	2012	2013	2014
Stadtmitte	1	2	2
Bensberg	2	2	2
Refrath	0	2	1
Paffrath		1	
Summe	3	7	5

Bei den Bürgerkontakten auf den Märkten gab es wieder eine Vielfalt von Themen. Teilweise wird die Gelegenheit genutzt, um dem Bürgermeister die Meinung zu seinen Entscheidungen vorzutragen, teils um auf Missstände hinzuweisen. Hier seien beispielhaft genannt: die häufige Belästigung durch aggressive Bettler in der Fußgängerzone Stadtmitte, mangelnder Rückschnitt an Straßenbegleitgrün, eine nicht zu Ende gebrachte Straßenbaumaßnahme oder fehlende Denkmalplaketten an städtischen Denkmälern. Hier werden dann auch teils Themen vorgetragen, welche nicht die Stadtverwaltung betreffen, wie beispielsweise der rüde Fahrstil eines Busfahrers oder persönliche Probleme bei der Jobsuche.

Zwischenfazit: Vor allem die Marktsprechzeit hat sich etabliert und bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit, einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen und ein sofortiges Feedback zu geben. Erstmals überstiegen die in den Sprechzeiten erfassten Anliegen die Anzahl der telefonisch vorgetragenen (und erfassten) Anliegen!

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

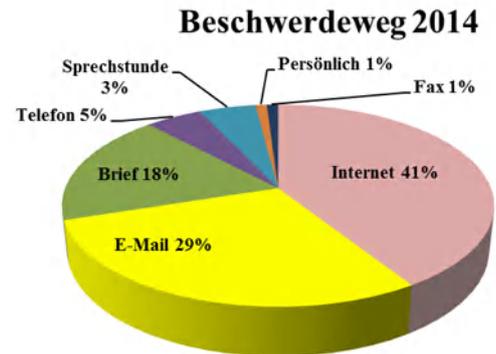
Im Berichtszeitraum sind 746 Anliegen erfasst worden, wovon 66 Wiederholungsmeldungen waren. Von den Fachbereichen selbst wurden lediglich vier Beschwerden erfasst.

Nicht erfasst wurden auch von der ZAB zahlreiche Mitteilungen von Bürgern, die nicht annähernd Anregung oder Beschwerde waren. Es gehen auch eine Vielzahl von Hinweisen/Mitteilungen/Anfragen ein, die allein für die Kolleginnen und Kollegen in den Fachbereichen von Interesse sind: der Hinweis auf eine Fahrzeugreinigung und entsprechende Müllab-

lagerungen in einer Parkbucht, Meldungen über defekte Straßenlaternen, herabhängende Äste im öffentlichen Verkehrsraum, Parkverstöße, oder auch die Frage nach einer Familie/Unterkunft, der zu Weihnachten ein Schaukelpferd geschenkt werden könnte. So manche Anliegen werden auch nur deshalb über das Formular der ZAB abgeschickt, weil auf der Homepage keine Adresse (z.B. des Ordnungsamtes) gefunden wurde.

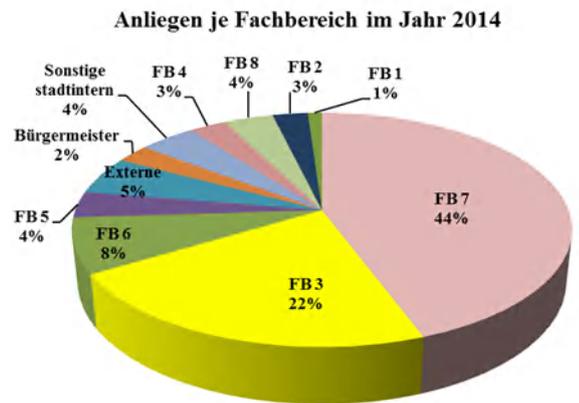
Die über das Internetformular eingehenden Anliegen werden separat erfasst und sind somit nicht beim Beschwerdeweg „E-Mail“ enthalten. Der Trend geht weiterhin weg vom Brief, mit zunehmender Bekanntheit der persönlichen Adresse des Bürgermeisters auch hin zur einfachen E-Mail:

Beschwerdeweg					Veränderung 2013/2014
	2011	2012	2013	2014	
Internet	350	308	310	304	-1,94 %
E-Mail	153	165	209	215	2,87 %
Telefon	67	42	63	36	-42,86 %
Brief	243	218	183	134	-26,78 %
Fax	8	13	6	12	100,00 %
Persönlich	11	15	14	6	-57,14 %
Sprechstunde	36	18	22	39	77,27 %
Summe	868	779	807	746	-7,56 %



Der Rückgang der Gesamtzahl basiert vor allem auf einer geringeren Anliegenzahl, welche unter Einbindung von FB 3 und FB 6 zu bearbeiten waren:

Anzahl der Anliegen je Bereich					Veränderung 2013/2014
	2011	2012	2013	2014	
BM	18	36	13	19	46,15 %
FB 1	8	7	6	8	33,33 %
FB 2	9	14	19	20	5,26 %
FB 3	182	186	205	164	-20,00 %
FB 4	19	28	12	21	75,00 %
FB 5	118	50	29	27	-6,90 %
FB 6	71	81	76	57	-25,00 %
FB 7	362	273	367	331	-9,81 %
FB 8	19	33	15	28	86,67 %
Sonstige	23	27	19	32	68,42 %
Extern	39	44	46	39	-15,22 %
Summe	868	779	807	746	-7,56 %

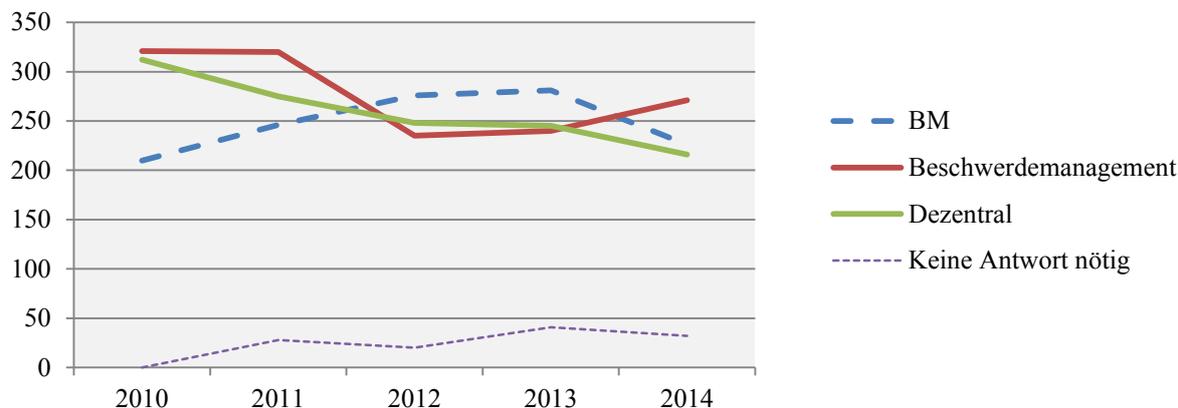


Die Häufigkeit der Anliegen mit Blick auf das Eingangsdatum ist auch für 2014 nicht aussagekräftig.

Die Anliegen wurden dieses Jahr zu 37 % von der ZAB beantwortet, zu 29 % (2013 noch 30 %) von den Fachbereichen selbst; in 30 % der Fälle (2013 noch 35 %) hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten Antworten (inklusive Antworten des BM) wieder auf 67 % gestiegen (obwohl die absolute Zahl aufgrund der insgesamt niedrigeren Anliegenzahl leicht gesunken ist). In 4 %

der Fälle war keine Antwort möglich oder erforderlich.

Beantwortungszuständigkeit



Zwischenfazit: das Beschwerdewesen wird von der Bürgerschaft unverändert aktiv genutzt, in vielen Fällen auch für allgemeine Hinweise auf Missstände, wo die Verwaltung tätig werden sollte/ muss.

4.1. Bearbeitungsdauer

Die abschließende Bearbeitung der Anregungen und Beschwerden dauert je nach Anliegenart, Zuständigkeit für die Antwort und auch Tiefgründigkeit der Problematik unterschiedlich lange. Internes Zeitziel der ZAB ist eine Eingangsbestätigung spätestens nach zwei Arbeitstagen und die abschließende Antwort „bei normalen Anregungen und Beschwerden“ nach 2-3 Wochen.

Den größten Teil des Tagesgeschäfts stellten auch dieses Jahr mit insgesamt 93 % die 455 Beschwerden und 242 Eingaben dar, wobei hier eine Verschiebung in Richtung Beschwerden zu erkennen ist. Beide wurden durchschnittlich innerhalb von 15 bis 16 Tagen bearbeitet. Bei einer detaillierteren Betrachtung zeigt sich, dass bei einer gegenüber dem Vorjahr um rund 8% geringeren Anzahl erfasster Anliegen die Bearbeitungszeiten kaum verändert sind. Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist in diesem Berichtsjahr von 281 auf 226 gesunken. In diesen Fällen hat sich die Bearbeitungszeit gegenüber den Vorjahren weiter deutlich verkürzt: es wurden erstmals 63% der „Kreuzstücke“ (2013 nur 59%) innerhalb von maximal 3 Wochen beantwortet.

Da auf alle Anliegen grundsätzlich eine Antwort erfolgen soll, muss die Entwicklung der Variante „Keine Antwort nötig“ weiter beobachtet werden. Diese wurde in diesem Berichtsjahr zwar insgesamt nur 32 Mal, aber wieder überwiegend bei FB 7 ausgewählt. In diesem Jahr verbargen sich dahinter 8 Fälle von Lob/Dank, wovon allein 6 den FB 7 betrafen. Teilweise handelt es sich aber auch um Meldungen, die anonym eingegangen sind. In Einzelfällen wurde eine Antwort ausdrücklich nicht gewünscht, oder sie erübrigt sich durch die für die Petenten sichtbare Erledigung (Schäden behoben) oder direkte Beantwortung in der Marktsprechzeit.

Die durchschnittliche benötigte Zeit für die Beantwortung hat sich - außer bei den Anträgen nach § 24 GO, wo die Bearbeitungsdauer vorrangig vom Entscheidungsverhalten des Gremiums abhängig ist - kaum verändert, wie aus nachfolgender Tabelle ersichtlich ist:

Anliegenart	2012	2013	2014	
Anträge nach § 24 GO	75	100	126	Tage
Beschwerden	15	16	15	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	24	30	24	Tage
Allgemeine Eingaben	15	15	16	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	22	--	22	Tage
Lob / Dank	4	2	4	Tage
Petitionen	34	24	37	Tage

Im Detail betrachtet sehen die Bearbeitungszeiten je nach Anliegenart wie folgt aus (Stand 20.01.2015):

- Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Die Festsetzung von nur drei Ausschusssitzungen im Jahr hat sich bewährt. Durch die Vertagung einzelner Entscheidungen in die nachfolgende Sitzung haben sich hier jedoch längere Bearbeitungszeiten ergeben als in den Vorjahren.

Anträge nach § 24 GO	2012	in %	2013	in %	2014	in %
0 bis 3 Monate	21	68%	23	49%	6	29%
4 bis 6 Monate	3	10%	18	38%	10	48%
7 bis 9 Monate	1	3%	2	4%	2	9%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	6	19%	4	9%	3	14%
Summe:	31		47		21	

- Allgemeine Eingaben

Allgemeine Eingaben	2012	in %	2013	in %	2014	in %
bis zu 1 Woche	129	41%	106	37%	96	39%
bis zu 2 Wochen	55	17%	65	23%	50	21%
bis zu 3 Wochen	48	15%	44	16%	36	15%
bis zu 4 Wochen	28	9%	27	10%	31	13%
über 4 Wochen	51	16%	35	12%	25	10%
Nicht abgeschlossen	5	2%	6	2%	4	2%
Summe:	316		283		242	

- Beschwerden

Beschwerden	2012	in %	2013	in %	2014	in %
bis zu 1 Woche	165	43%	178	40%	196	43%
bis zu 2 Wochen	57	15%	77	17%	67	15%
bis zu 3 Wochen	59	15%	69	16%	70	15%
bis zu 4 Wochen	43	11%	41	9%	49	11%
über 4 Wochen	56	15%	71	16%	70	15%
Nicht abgeschlossen	3	1%	7	2%	3	1%
Summe:	383		443		455	

- Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden	2012	in %	2013	in %	2014	in %
bis zu 1 Woche	0	0%	3	19%	0	0%
bis zu 2 Wochen	5	28%	1	6%	0	0%
bis zu 3 Wochen	3	17%	2	13%	4	50%
bis zu 4 Wochen	4	22%	0	0%	2	25%
über 4 Wochen	6	33%	9	56%	2	25%
Nicht abgeschlossen	0	0%	1	6%	0	0%
Summe:	18		16		8	

- Petitionen

Von nur zwei eingegangenen **Petitionen** wurde eine innerhalb von 14 Tagen beantwortet, bei der zweiten dauerte es dagegen mehr als 4 Wochen.

Zwischenfazit: Die Mehrheit der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von zwei Wochen, und 74 % innerhalb von drei Wochen abschließend beantwortet. Eine Ausnahme bilden die Anliegen, bei welchen mehrere Instanzen stadintern zu beteiligen sind, so bei Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und § 24 GO-Fällen. Somit wurde das gesteckte Ziel auch dieses Jahr wieder erreicht. Eine weitere Leistungssteigerung ist nicht möglich.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik zu entnehmen ist, war 2014 bei weniger Anliegen als in den Vorjahren eine klare Aussage zum Erfolg möglich.

Erfolg der Anliegen	2012		2013		2014	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	169	22%	213	27%	193	26%
teilweise	74	9%	66	8%	79	11%
nein	344	44%	345	44%	306	42%
keine Angabe möglich	192	25%	167	21%	158	21%
Summe:	779		791		736	

Erfolgreich waren beispielsweise folgende Anliegen:

- ✓ die Anregung, zwischen dem neuen Parkplatz am Kopfbende des S-Bahnhofs Stadtmitte und dem Kreisverkehr Johann-Wilhelm-Lindlar-Straße eine Wegeverbindung anzulegen,
- ✓ verschiedene Beschwerden darüber, weil durch üppig gewachsene, städtische Pflanzen die Nutzung von Parkplätzen kaum mehr möglich oder die Verkehrssicherheit gefährdet war,
- ✓ die Beschwerde über einen fünften Kasten (Anschlusskasten von Versorgern) vor dem eigenen Grundstück, obwohl vor Jahren versprochen wurde, nicht noch mehr dort zu platzieren,
- ✓ die Anregung, die Zugänglichkeit der Homepage für Behinderte zu verbessern (soll beim anstehenden Relaunch der Seite umgesetzt werden),
- ✓ eine Beschwerde über den sehr ungepflegten Zustand des P&R-Platzes Am Neuenweg,
- ✓ verschiedene Beschwerden über nach der Leerung nicht ordentlich zurückgestellt Abfalltonnen.

Erfolglos waren beispielsweise die

- Bitte um Unterstützung durch die Stadt bei einer durch zwei Mieterinnen verwüsteten Wohnung,
- Beschwerde darüber, dass die Geschwindigkeitsbeschränkung innerhalb einer Tempo-30-Zone nicht mit Schildern wiederholt wird,
- Anregung, ein neues Schwimmbad zu bauen,
- Beschwerde über ein falsch verfasstes Antwortschreiben in einem Bewerbungsverfahren, wofür sich die Stadt bereits entschuldigt hatte,
- Beschwerde über eine - weil diese Katzenstreu enthalten hat - nicht geleerte Biomülltonne,
- Anregung zur Errichtung eines Skateparks
- Anregung zur Abschaffung der Parkgebührenpflicht,
- Beschwerde über das - wegen Krankheitsausfällen während eines bereits sehr knappen Personalbestandes - überraschend geschlossene mobile Bürgerbüro in Refrath
- Beschwerde über lauten nächtlichen LKW-Verkehr auf der Hermann-Löns-Straße,
- Beschwerde über die Benutzung von Laubbläsern auf dem Friedhof

Teilweise erfolgreich waren die Beschwerden

- über die teilweise veralteten Informationen auf der Homepage. Eine Broschüre, die nicht mehr aktuelle Inhalte aufwies, wurde zwar nicht überarbeitet, aber zumindest entfernt.
- weil angeblich Angaben zur Anzahl eingereicherter Unterschriften und Namen von Kandidaten für die Wahl an die Presse weitergegeben worden seien, obwohl die Frist für die Einreichung der Wahlvorschläge noch nicht abgelaufen war. Die Anzahl wurde tatsächlich genannt, Namen hatte der Beschwerdeführer aber selbst gegenüber der Presse vorzeitig benannt.
- über die schlechte Beleuchtung am Buchmühlenparkplatz. Hier konnte lediglich eine bessere Bedienungsmöglichkeit des Parkscheinautomaten zugesagt werden, weil das neue Gerät ein beleuchtetes Display verfügt.

Keine Angaben zum Erfolg waren möglich

- bei ausgesprochenem Lob oder Dank,
- bezüglich der Anfrage, ob die Anweisung zur Eintragung des Stellwerkes in die Denkmalliste umgesetzt wurde,
- hinsichtlich eines Plädoyers zum Erhalt des Gronauer Abenteuerspielplatzes.

Zwischenfazit: Immerhin 35 % der Anliegen waren dieses Jahr ganz oder teilweise berechtigt, so dass hier eine Tendenz in Richtung berechtigte Beschwerde/Anregung oder auch berechtigter Hinweis auf einen Missstand zu verzeichnen ist. Dennoch steht die Verwaltung unverändert zum größten Teil unberechtigt in der Kritik der Bürgerschaft.

5. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen

Spätestens am Ende der Bearbeitung der Bürgeranliegen steht bei der ZAB stets die Überlegung, ob aus dem Anliegen und/oder dem Ergebnis eine strukturelle Erkenntnis gewonnen werden kann. Damit ist gemeint, ob die Verwaltung Ansätze für eine Verbesserung ihrer Struktur, Vorgehens-/ Sichtweisen oder sonstigen Handlungsweisen erkennen kann. Diese grundsätzliche Frage stellt neben der direkten Aufarbeitung der Beschwerde aus Sicht der ZAB und des Bürgermeisters die wichtigste Funktion eines aktiven Beschwerdemanagements

dar. Nur so können aus den Bürgeranliegen als Konsequenz echte Verbesserungen erarbeitet werden.

5.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen

Auf die Anfrage bezüglich Veränderungen anlässlich der strukturellen Erkenntnisse aus dem Vorjahr kam lediglich eine Rückmeldung von FB 1, die sich auf das Dauerthema Bürgerfreundlichkeit von Formularen bezieht. Hierzu wurden und werden Schulungsmaßnahmen angeboten. Diese haben sich inzwischen sicher bereits positiv ausgewirkt. Problematisch bleiben hier vor allem Standardschreiben, die von mehreren Kommunen verwendet und in einem Anwenderprogramm vorgegeben werden. Eine Verbesserung in diesem Bereich kann nur erzielt werden, wenn bei der Anschaffung neuer Anwendungen erreicht werden kann, dass entweder die Stadt Einfluss auf die Textgestaltung hat, oder aber eigene Texte verwendet werden können.

5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene Strukturelle Erkenntnisse

Die Beschwerde über hohen Verkehrslärm (geräuschintensives Durchrütteln von LKW-Ladungen und -Aufbauten) wegen zu tief liegender Gullys zeigte, dass die **Lärmbelastungen** nicht nur mit dem Verkehrsaufkommen, sondern auch **mit dem schlechten Straßenzustand zusammenhängen** (Ob dieser Faktor beim Lärmaktionsplan ausreichend berücksichtigt wird, kann mangels Lärmmessstellen im Stadtgebiet allerdings nicht beurteilt werden).

Die Beschwerde über eine angeblich unfreundliche Toilettenfrau am S-Bahnhof in der Stadtmitte endete mit einer unerwarteten Erkenntnis: Die von außen zugängliche Behindertentoilette wird auch von den Busfahrerinnen und Busfahrern genutzt. Diese haben einen zweiten Zugang von innen. Vermutlich war die Behindertentoilette im von der Bürgerin beschriebenen Fall besetzt, weil eine Busfahrerin / ein Busfahrer sie gerade nutzte. Wenn das stille Örtchen dann durch die innen liegende Tür wieder verlassen wird, fehlt von außen ein **optischer Hinweis darauf, dass die Toilette wieder frei ist**. Hier wurde bereits eine entsprechende "technische Nachrüstung" vorgenommen, damit für alle potentiellen Toilettennutzer erkennbar ist, ob die Toilette frei oder besetzt ist.

Die Beschwerde von Anwohnern darüber, dass ein Baum in einer Baumscheibe nicht kräftig zurückgeschnitten wird und durch die Baumkrone die Straßenlaterne wirkungslos wird, führte zur Erkenntnis, dass es eine **Fehlplanung ist, eine Leuchte in ein Pflanzbeet** zu stellen bzw. dort einen Baum zu pflanzen. Im Rahmen der Erneuerung der Straßenbeleuchtung soll dies berücksichtigt werden.

Dass der Personalbestand es nicht zulässt, die Informationen für die Bürgerschaft immer aktuell zu halten, wurde durch eine Beschwerde über nicht mehr korrekte Angaben in der Liste der Glascontainerstandorte im Stadtgebiet deutlich. Im Bereich der Wirtschaftsförderung befand sich eine veraltete Broschüre mit inzwischen zum Teil unzutreffenden Informationen noch im Netz. Auch hier wurde mit der unbefriedigenden personellen Situation argumentiert, die derzeit (im November) nur die notwendigsten Arbeiten zulasse. Für übergreifende Dinge wie einen angemessenen Internetauftritt der Stadt verfüge man nicht über die notwendigen Ressourcen. Das Problem der **fehlenden Online-Redaktion** wurde von der Pressestelle bereits erkannt. Faktisch ist die Pflege der Internetseite weder ausreichend organisiert, noch koordiniert. Auch dort fehlt die Personalressource dafür.

Die **zeitnahe Beseitigung von Wahlwerbung** im Stadtgebiet ist den Bürgerinnen und Bürgern seit Jahren ein wichtiges Anliegen. Die Parteien erfüllen diese Pflicht aber nicht immer rechtzeitig oder auch überhaupt nicht. Hier scheint eine striktere Durchsetzung der Bestim-

mungen nötig, nicht nur um für ein sauberes Stadtbild zu sorgen, sondern auch um der Politikverdrossenheit der Bürgerschaft entgegenzuwirken.

Wenn die fehlende Leerung einer Mülltonne reklamiert und nach dem Grund gefragt wird, sollte auch eine **kurze Rückmeldung** erfolgen, und wenn es nur eine Standardantwort ist, ggf. verbunden mit einer Entschuldigung.

Es bedurfte der Beschwerde einer Bürgerin, um das Trauzimmer im Rathaus Stadtmitte neu zu streichen. **Räumlichkeiten, die für solche feierlichen Anlässe** vorgehalten werden, sollten für eine **regelmäßige Renovierung** vorgesehen werden.

Ein Kommunikationsdefizit führte zweimal dazu, dass Heizöl nicht rechtzeitig bestellt und eine Schule nicht beheizt werden konnte. Der zuständige Kollege von 7-36 ist auf Informationen von 8-65 angewiesen, um Heizölbestellungen rechtzeitig und im richtigen Umfang durchführen zu können. Hier besteht **Verbesserungsbedarf im Kommunikationsverhalten** der zuständigen Mitarbeiter.

5.3. Dauerbrenner

Im Laufe der Jahre, welche die ZAB in der jetzigen Form existiert, haben sich verschiedene Kritikpunkte/Probleme als ständige Begleiter entwickelt. Abhilfe war bislang – aus welchen Gründen auch immer – nicht dauerhaft und flächendeckend möglich:

- Mülltonnen werden nach der Leerung nicht auf den Abholplatz zurückgestellt,
- Parktaschen und Straßenränder mit Parkplätzen werden nicht / unzureichend gereinigt,
- Städtische Aufträge werden von Firmen nicht fristgerecht oder überhaupt nicht ausgeführt, Baustellen (häufig von der BELKAW beauftragte) nicht fristgerecht wieder beseitigt,
- Forderungen nach mehr Geschwindigkeitskontrollen in Wohngebieten - bei gleichzeitigem Vorwurf der Abzocke von den Temposündern,
- Forderungen nach mehr Parkverstoßkontrollen im Umfeld von Schulen.

Zwischenfazit: Die unzureichende Personalausstattung führt nicht nur zu längeren Bearbeitungszeiten und Standardreduzierungen, sondern auch zu schlechteren Arbeitsergebnissen. Unter der hohen Arbeitsbelastung leidet auch die Möglichkeit zum wichtigen internen Austausch von Informationen.

6. Auswertung nach Bereichen

Bei der Eingabe der Meldungen ins Programm muss ein „Zuständiger“ / eine „Zuständige“ ausgewählt werden, der stets einem (Fach-) Bereich zugeordnet ist. Manche Meldungen können nur in allen Teilaspekten beantwortet werden, wenn Stellungnahmen von verschiedenen Fachbereichen eingeholt werden. Soll die Beteiligung von mehreren Fachbereichen dokumentiert werden, muss die Meldung kopiert und der/die jeweilige Zuständige eingetragen werden. Dadurch erhöht sich dann die Fallzahl. Um die Datenbank nicht unnötig aufzublähen, werden die Meldungen daher nur dann mehreren Fachbereichen zugeordnet wenn deren Stellungnahme wesentlich zum Ergebnis beigetragen hat. Wenn im Nachfolgenden bei einem Bereich Einzelfälle genannt werden, heißt dies also nicht unbedingt, dass dieser allein dafür verantwortlich war.

Um den Hintergrund der Anliegen besser zu verstehen, wird das jeweilige Aufgabenspektrum der Fachbereiche (FB) stichpunktartig umrissen. Aufgabenverlagerungen können zur Ver-

schiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen. Wesentliche Aufgabenverlagerungen zwischen den Fachbereichen haben 2014 nicht stattgefunden.

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 2014 lediglich bei insgesamt acht Fällen angesprochen bzw. mit einbezogen, so dass auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar ist.

Interessante Einzelfälle

Eine Beschwerde über eine „unfreundliche“ Telefonzentrale, weil der Kollege für die Anruferin nicht die Rufnummer des Finanzamtes herausgesucht hat, spiegelt beispielhaft die teilweise überhöhte Erwartungshaltung der Bürgerschaft wider.

6.2. FB 2 – Finanzen

Aufgabenspektrum

Haushalt, Buchhaltung, Kostenrechnung, Steuern, Vollstreckung, Wohnungswesen (seit Mitte 2014 auch Aufgaben nach dem Wohnungsaufsichtsgesetz).

Anliegenschwerpunkte

FB 2 wurde 2014 bei insgesamt 20 Fällen angesprochen, wobei dieses Jahr mit acht Meldungen ein Schwerpunkt beim Wohnungswesen und mit sieben Meldungen beim Steuerwesen gelegen hat.

Mit dem knappen, preiswerten Wohnungsangebot im Stadtgebiet können die Wünsche und Vorstellungen der Wohnungssuchenden immer seltener zufrieden gestellt werden. Diese haben teilweise kein Verständnis dafür, dass sie Auskünfte detailliert und nach einer gewissen Zeit auch wiederholt erteilen müssen. Auch in diesem Aufgabenbereich wird gelegentlich erwartet, dass die Kolleginnen mehr für die Bürger und Bürgerinnen erledigen, als es tatsächlich zu deren Aufgabe gehört und leistbar ist.

Interessante Einzelfälle

Eine Bürgerin weigerte sich für eine neue Hundemarke die Gebühr in Höhe von 3,50 Euro zu bezahlen. Aufgrund der schlechten Qualität der Marke sei nicht mehr erkennbar in welcher Stadt der Hund angemeldet ist, und die Marke daher unbrauchbar. Die vorgelegte Marke war allerdings deformiert und sah aus, als ob sie unter eine Walze gekommen wäre. Eine schlechte Qualität der Marke konnte hier nicht festgestellt werden. Fraglich ist allenfalls, ob entsprechend dem Satzungstext nicht mit jedem Steuerbescheid eine neue (kostenlose) Hundemarke

versandt werden müsste, und ob die Gebühr für den Ersatz einer unbrauchbar gewordenen oder verlorenen Hundemarke in dieser geringen Höhe noch zeitgemäß ist.

Die Anregung zur Finanzierung von kommunalen Projekten mittels „Crowdfunding“ wurde mit Blick auf die extrem günstigen Finanzierungsmöglichkeiten der Stadt nicht aufgegriffen. Diese Variante wäre allenfalls für private Projekte aus der Bürgerschaft interessant.

6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung

Aufgabenspektrum

Allgemeine Ordnungsbehörde mit Stadtwacht, mobile und stationäre Geschwindigkeitskontrollen im Straßenverkehr, Straßenverkehrsbehörde, Bürgerbüro, Standesamt, Feuerwehr, Versicherungen, Schadensangelegenheiten, Wahlen, Bekämpfung der Schwarzarbeit, seit Mitte 2014 auch Zentrales Baustellenmanagement (als Stabsstelle bei FBL 3).

Anliegenschwerpunkte

FB 3 wurde 2014 mit 164 Anliegen befasst. Die Ordnungsbehörde hatte mit 84 % davon wieder den größten Anteil. Wie alle Jahre ging es um die Kontrolle von Parkverstößen, Verkehrssicherungsmaßnahmen oder auch den (zu geringen) Umfang von Parkmöglichkeiten. Manche beklagen sich über Geschwindigkeitsmessungen, die aus deren Sicht nur den Stadtsäckel füllen sollen, andere fordern diese mit genau dieser Argumentation an Stellen ein, wo es keinen berechtigten Grund für Messungen gibt.

Ein neuer Schwerpunkt von Beschwerden entstand Mitte des Jahres durch die Kritik am Ponyreiten auf der Kirmes. Dies sollte zukünftig auf der Kirmes in der Stadt nicht mehr zugelassen werden, obwohl der Betreiber über eine entsprechende Erlaubnis verfügt. Dieses Ansinnen wurde inzwischen im Rat abgelehnt.

Die Parkplatzthematik wird zunehmend in Form von Forderungen nach Bewohnerparkplätzen an die Verwaltung herangetragen. Inzwischen wird vor allem in den Stadtteilzentren beklagt, dass die Berufspendler den Parkraum der Bewohner blockieren und diese keine Parkmöglichkeiten mehr finden. Verstärkt wird diese Problematik durch die langen Ladenöffnungszeiten und Schichtdienstbetrieb in Firmen.

Um die Parkplatzsituation für die Bewohner rund um die S-Bahnhaltestelle Duckterath zu verbessern, wurde der dortige P&R-Platz erweitert und anschließend die Kontrolle von Parkverstößen im Umfeld verstärkt. Trotz des um etwa 100 Stellplätze erweiterten Angebotes reicht der Platz noch nicht, und für die verteilten Verwarnungen gibt es harsche Kritik der Pendler (was die Anwohner völlig anders sehen). Das vergrößerte Parkplatzangebot hat offensichtlich auch die Nachfrage weiter erhöht.

Interessante Einzelfälle

Eine Forderung nach mehr kostenlosen Parkplätzen für Lehrkräfte an einer Schule konnte nicht erfüllt werden. Diese müssen sich ggf. einen Stellplatz in einem Parkhaus mieten.

Auch für das Zentrum in Bensberg wurde eine Aufhebung der Gebührenpflicht angeregt. Durch eine Parkscheibenregelung anstelle von Parkgebühren solle die Abwanderung zu Geschäften mit kostenlosen Parkplätzen vor der Tür verhindert werden.

Im Umfeld von Kfz-Händlern werden an einzelnen Stellen im Stadtgebiet immer wieder mehrere Kundenfahrzeuge ohne Zulassung im öffentlichen Verkehrsraum abgestellt. Ein gezieltes

Vorgehen dagegen erfordert einen Aufwand, der von der Ordnungsbehörde mit dem im Jahr 2014 aufgetretenen Personalengpass nicht zu bewältigen war. Zeitweise mussten die Servicezeiten eingeschränkt werden, und es kam zu Beschwerden über die längere Bearbeitungsdauer, vor allem für Handwerkerparkgenehmigungen.

Die genehmigte Vollsperrung der Straße Im Aehlemaar, ohne jegliche vorherige Information, sorgte für Protest der Anwohner und auch deutliche Kritik in der Tagespresse. Hier lag einerseits eine Pflichtverletzung der beauftragten Firma vor, andererseits wurde auch die Verkehrsbedeutung des „Schleichweges“ unterschätzt.

6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

In diesem Jahr waren 21 Anliegen zu verzeichnen, in die FB 4 eingebunden war. Ein Schwerpunkt lag beim Thema Schule. So wurde beispielsweise die schlechte Internetleistung im Otto-Hahn-Gymnasium beklagt, die teilweise doppelte Anmeldung von Schülern an weiterführenden Schulen oder auch die mögliche Konzentration von Schülern mit Migrationshintergrund an Schulen, die sehr kritisch gesehen wird.

Die Verteilung der Finanzmittel auf die städtischen Museen wurde wiederholt hinterfragt.

Interessante Einzelfälle

... waren dieses Jahr nicht zu verzeichnen.

6.5. FB 5 – Jugend und Soziales

Aufgabenspektrum

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege, Fürsorgestelle für Schwerbehinderte, Seniorenbüro, 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

FB 5 hatte es 2014 mit 27 Anliegen zu tun. Ein Schwerpunkt ist nicht erkennbar. Gelegentlich gab es Probleme, die gewünschte Kinderbetreuung zur Verfügung zu stellen.

Interessante Einzelfälle

... gab es auch dieses Jahr nicht.

6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

FB 6 wurde 2014 in 57 Fällen eingebunden, wobei überwiegend Themen der Bauaufsicht eine Rolle spielten.

Interessante Einzelfälle

Eine auf dem Eckgrundstück Eichen/Kempener Straße aufgestellte, riesige Werbetafel für die Bergischen Bautage sorgte auch dieses Jahr wieder für eine Beschwerde aus der Nachbarschaft. Hier wurde zugesagt, zukünftig dagegen vorzugehen.

Erst auf Drängen eines Hochhausbewohners der Reginharstraße wurde bezüglich der Erfüllung der Brandschutzvorschriften nach fast 3 Jahren nochmals genauer geprüft. Im Ergebnis stellte sich dann heraus, dass eine neue Zufahrt für Feuerwehrfahrzeuge nicht nur eine Empfehlung, sondern eine notwendige Angelegenheit war.

6.7. FB 7 – Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

FB 7 war auch 2014 mit 331 Anliegen wieder am häufigsten betroffen. Bezüglich der Verkehrsflächen wurden vor allem Schutzmaßnahmen eingefordert, z.B. die Beseitigung von Stolperfallen, das Anbringen von Pollern, Verkehrsspiegeln oder Markierungen. Lichtsignalanlagen standen in der Kritik wegen der Folgen technischer Defekte, Staubbildung oder auch deren Entfernung in der Stationsstraße. Der schlechte Zustand von Straßen und deren Beleuchtung waren ebenfalls öfters Stein des Anstoßes. Für die neuen Mülleimer in der Fußgängerzone reichte auch die „Bedienungsanleitung“ für Raucher noch nicht aus, um auf die korrekte Entsorgung von Zigaretten hinzuweisen, es wurden nun noch Löcher in die Abdeckung gebohrt. Dennoch werden sie auf dem Deckel liegen gelassen.

Der Verdruss über die rasche Verschmutzung des empfindlichen Pflasters durch Kaugummi und andere Flecken hielt unvermindert an. Der Abfallwirtschaftsbetrieb wurde öfters wegen unterbliebener Tonnenentleerung und auch zu seltener Leerung der Altkleidercontainer kritisiert.

Die Forderungen nach einem weiteren Ausbau des P&R-Parkplatzes betreffen in erster Linie diesen Fachbereich. Anhand der Beschwerde eines Pendlers aus Rommerscheid, der mit seinem PKW zum Haltepunkt Duckterath fährt, wurde deutlich, dass auch eine bessere Anbindung einzelner Stadtteile an die S-Bahn (hier durch die Buslinie 439) zur Reduzierung des Parkdruckes beitragen könnte.

Interessante Einzelfälle

Erst nach einem Beschwerdebrief von den Nutzungsberechtigten eines Nachbargrabes wurde eine ungenutzte Grabstelle durch die Kollegen wieder hergerichtet. Die Fundamente lagen teilweise offen, der Bereich war mit Wildkräutern bewachsen und Unrat versehen, so dass der Zustand nicht den Anforderungen der städtischen Friedhofssatzung genügen konnte.

Die Aufforderung zur Beseitigung der Bepflanzung außerhalb der Grabstätten, am Fuße einer Hecke, stieß auf kein Verständnis bei den Betroffenen und wurde im Nachhinein wieder zurückgenommen.

Anhand des Umgangs mit der Beschwerde über die Hecke an der Kölner Straße, die mittlerweile etwa 1 Meter auf den Fußweg ragte und nur wenig Platz für z.B. Kinderwagen und Fußgänger auf einer Höhe blieb, kam ein gewisses Unverständnis über diese völlig berechnete Rückschnittsforderung zutage. Hier fehlt manchmal- ebenso wie in Teilen der Bürgerschaft - die Einsicht, dass die Fuß- und Radwege in ihrer vollen Breite als Verkehrsfläche benötigt werden (sonst könnte man sie direkt schmaler bauen).

Ein Vorschlag zum Versand der Gebührenbescheide per E-Mail kann leider aus rechtlichen Gründen nicht aufgegriffen werden.

Eine Bürgerin wurde wegen Müllablagerungen am Rande der L 288 in Richtung Forsbach von verschiedenen Behörden im Kreise verwiesen und beschwerte sich über die angeblich falsche Auskunft der Kollegen von den Verkehrsflächen (dass die Stadt nicht zuständig ist). Tatsächlich war hierfür aber - je nach dem Lagerort des Mülls - entweder das Forstamt oder aber der Landesbetrieb Straßen.NRW als Baulastträger zuständig.

6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude, öffentliche Toiletten

Anliegenschwerpunkte

FB 8 wurde 2014 bei 28 Anliegen involviert, wobei es sich bei 61 % um Beschwerden handelte. Am meisten betroffen waren die Liegenschaften. Die Schulhöfe wurden teilweise gesperrt/eingezäunt, um Vandalismus und Ruhestörungen einzugrenzen, was wiederum harmlose Freizeitnutzungen ebenfalls verhindert. Der Zustand der Schulgebäude war ebenso mehrfach Kritikpunkt.

Interessante Einzelfälle

Bezüglich des Rathauses Stadtmitte gab es zwei Verbesserungsvorschläge: einen Wickelraum einzurichten und das Trauzimmer mit etwas frischer Farbe wieder in einen angemessenen Zustand zu versetzen. Eine Bürgerin sprach extra in den neuen Räumen der ZAB im Stadthaus vor, um sich über den erbärmlichen Zustand der Verwaltungsgebäude zu beschweren. Die Energieverschwendung durch eine Daueraußenbeleuchtung der Feuerwache Refrath wurde erst durch eine Reparatur beendet, nachdem ein Bürger ein zweites Mal auf den Missstand hingewiesen hat.

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 Themen der insgesamt 19 Anliegen betrafen sieben Mal die Öffentlichkeitsarbeit und das Stadtmarketing im weiteren Sinne: vor allem der Internetauftritt wurde kritisch gesehen, weil beispielsweise das Kontaktformular nicht gefunden wurde, aber auch die Lesbarkeit für Blinde nicht optimal ist. Ein Relaunch soll 2015 viele Verbesserungen bringen.

Interessante Einzelfälle

Um Zugezogenen die neue Heimat näher zu bringen, wurden kostenlose Stadtführungen für Neubürger vorgeschlagen (die auch stattfinden sollen). Auch mit Blick auf die verschiedenen Partnerstädte soll die Anregung zu Informationen in englischer und französischer Sprache auf der neuen Homepage aufgegriffen werden.

Ein persönlicher Einsatz wurde vom Bürgermeister eingefordert beim Thema Rettung des THEAS-Theater und auch dem Wunsch eines Wohnmobil-Dauerparkers auf dem Parkplatz des Kombibades.

6.10. Sonstige

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

Von den in diesem Jahr hier erfassten 71 Anliegen lag die Zuständigkeit bei 14 Anliegen bei Firmen oder anderen Behörden. Ein Schwerpunkt war nicht erkennbar.

Interessante Einzelfälle

Die doppelte Ablesung des Wasserverbrauchs wurde zwar nur ein Mal offiziell als Beschwerde erfasst. Das Thema stößt aber auf breiter Ebene auf Unverständnis, und wurde bereits Anfang 2015 erneut von den Bürgern an die Stadt herangetragen. Es wurde auf Dezernatsebene aufgegriffen, eine einheitliche Ablesung zum Jahresende scheint aber derzeit nicht realisierbar zu sein.

Mit den Verkehrsproblemen im Stadtgebiet beschäftigen sich nun offenbar auch mehrere Kölner Bürgerinnen und Bürger aus dem Stadtteil Holweide, die unter dem Durchgangsverkehr in Richtung Autobahnanschluss oder der Innenstadt von Köln leiden. Auch von dieser Seite wurde nun u.a. ein weiterer Autobahnanschluss für Bergisch Gladbach sowie ein zweites S-Bahngleis gefordert.

Hinsichtlich der weiteren Stadtentwicklung wurde bereits Anfang des Jahres angeregt, für Bauvorhaben zur Bildung von gemeinschaftlichen Wohnformen geeignete Grundstücke im

Rahmen der Bauleitplanung auszuweisen und entsprechende Initiativen bei der Grundstückssuche zu unterstützen. Das Thema soll in den zuständigen politischen Gremien weiter verfolgt werden.

Anlässlich der deutlichen Kritik am neuen - bereits nach kurzer Zeit optisch beeinträchtigten und beschädigten - Belag der Fußgängerzone in der Stadtmitte wurde auf den notwendigen Kompromiss hinsichtlich Finanzierbarkeit, aber auch den großen Vorteil der guten Begehbarkeit verwiesen. Die permanenten und gravierenden Verschmutzungen durch die Passanten können nicht der Verwaltung angelastet, aber leider auch nicht verhindert werden.

7. Auswertung nach Kategorien

Die Inhalte der Anliegen werden Kategorien zugeordnet. Diese werden zweistufig in Ober- und Unterkategorien unterteilt. Die nachfolgende Grafik bezieht sich auf die Oberkategorien. Die Begriffe sind unabhängig von Fachbereichsaufgaben oder Produkteinteilungen formuliert.

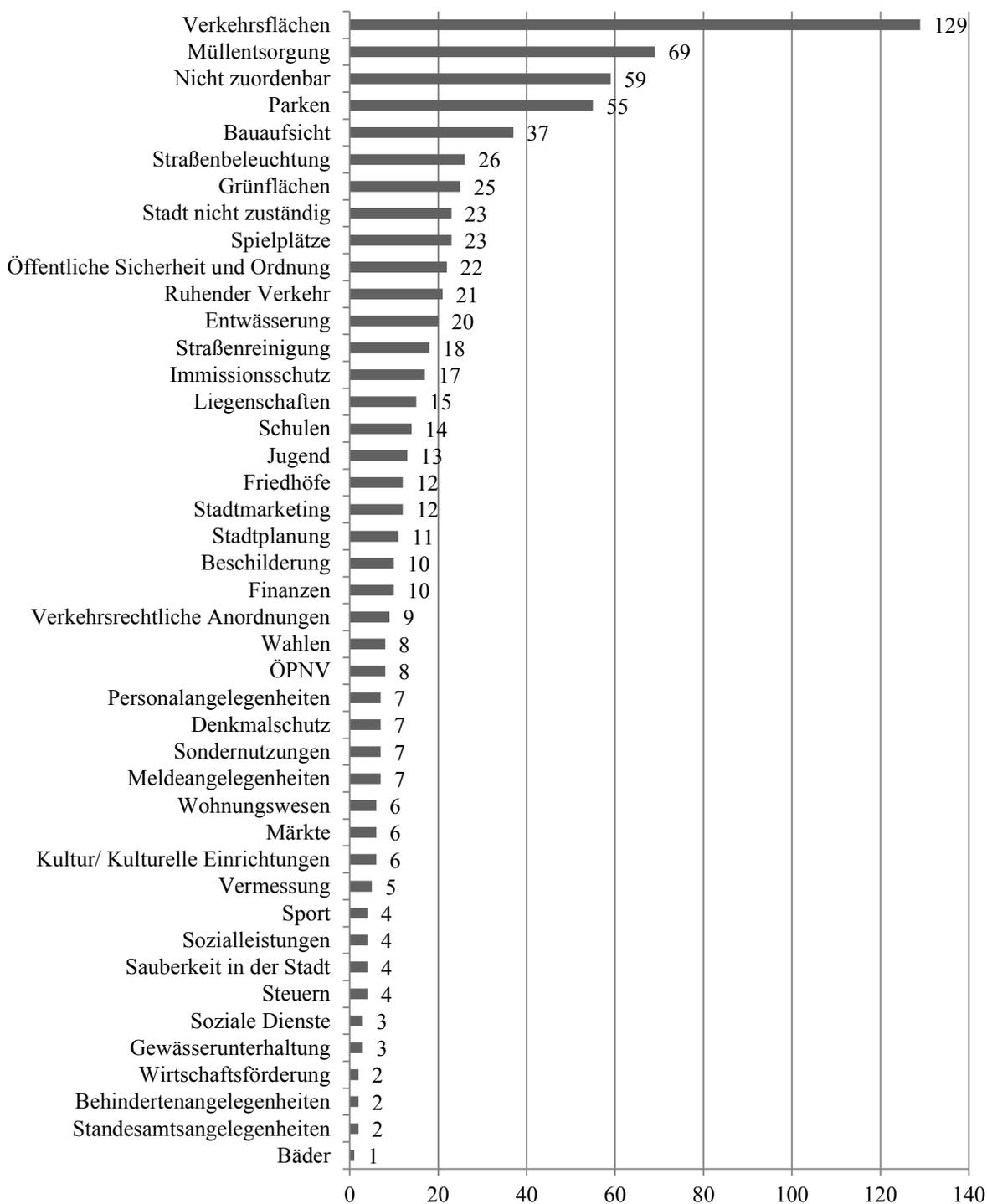
Die Themen im Bereich der **Verkehrsflächen** sind unverändert der Dauerbrenner. Von den 129 Eingaben und Beschwerden dazu betrafen allein 34 Verkehrssicherungsmaßnahmen, wobei sich diese auch auf die Sicherheit von Fußgängern und Radfahrern bezieht. So fallen in diese Thematik beispielsweise die Forderungen nach einem Geländer an einer Treppe, nach Pollern, welche das Überfahren von - oder Parken auf Gehwegen verhindern sollen, die Beseitigung von Unebenheiten auf Gehwegen oder auch das Anbringen von Verkehrsspiegeln. Mit jeweils 16 Beschwerden sind Grünüberwuchs - vor allem in Geh- und Radwege, aber auch von Baumscheiben in Parktaschen und Fahrbahnen, teils verbunden mit Sichtbehinderungen - und Straßenschäden (die sich ebenfalls auf Straßen, Geh- und Radwege beziehen) die zweithäufigsten Anlässe für Beschwerden.

Bei der **Müllentsorgung** standen wieder ungeleerte Tonnen und Papierkörbe im Vordergrund, teilweise auch wieder die Platzierung der geleerten Tonnen.

Nicht zuordenbar waren beispielsweise die Beschwerden darüber, dass in allen Parks um das Zentrum herum viele Obdachlose und Gruppen von Alkoholikern ihre Tage verbringen, die Verringerung der Fahrradabstellmöglichkeiten am S-Bahnhof, die Kritik am Taxistandplatz am S-Bahnhof (vom Bahngleis aus nicht sichtbar und schlecht ausgeschildert), oder auch die Anregung, als Stadt klimaneutral zu werden.

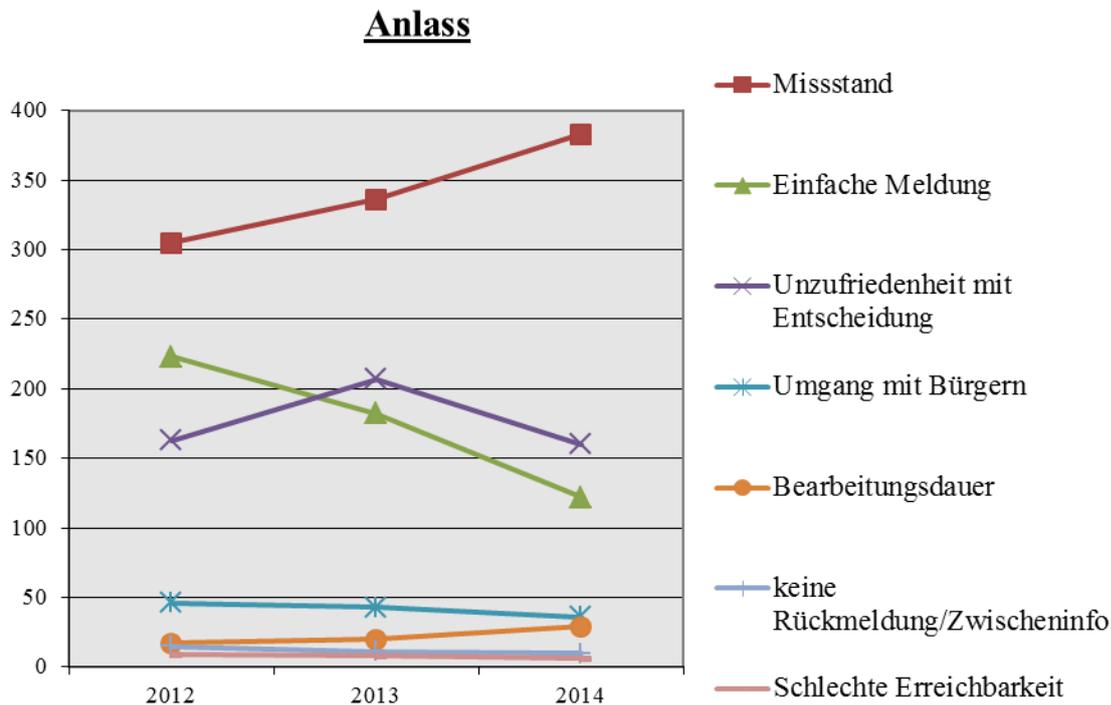
Mit 55 Meldungen ebenfalls noch stark vertreten sind **Parkplatzthemen**. Über das ganze Stadtgebiet verteilt wird über Parkplatznot geklagt, die teilweise zugeparkte Einfahrten und/oder einen „Kampf“ zwischen Anwohnern und Pendlern um die begehrten Plätze zur Folge hat. Die Anlieger fordern verstärkte Kontrollen, die Fahrzeugbesitzer klagen dagegen über zu wenig Großzügigkeit, z.B. im Umfeld des P&R Duckterath oder auch von Veranstaltungen wie Trödelmärkten, denn man könne ja nicht ohne Fahrzeug anreisen. An verschiedenen Stellen wird auch immer wieder ein Bewohnerparken angeregt, vor allem im Umfeld von Geschäftszentren.

Zahl der Anliegen nach Kategorien



8. Anlass

Die Beweggründe für Anregungen und Beschwerden werden als separater „Anlass“ erfasst und ausgewertet. Dabei weisen die Kriterien folgende Entwicklung auf (bei eventuell mehreren Gründen kann immer nur einer ausgewählt werden):



Trotz sinkender Gesamtzahl wurden in diesem Jahr **deutlich öfter Missstände** angeprangert, wobei mehr als die Hälfte derartiger Fälle, gut 58 %, das Aufgabengebiet des FB 7 betrafen.

Auch bei der **Bearbeitungsdauer** ist FB 7 wieder am meisten betroffen. Diese wurde 2014 etwas häufiger (29 Mal) als Hauptanlass festgestellt, wobei in einem Fall keine Beschwerde, sondern ein Lob vorgebracht wurde (für das „Team“ der Stadtverwaltung). Teilweise haben die Bürger hier zu hohe Erwartungen oder auch keinen Einblick in die guten Gründe für eine längere Bearbeitungszeit (Langzeiterkrankungen, unbesetzte Stellen, Urlaubszeiten).

Die **schlechte Erreichbarkeit** wurde in 6 Fällen als vorrangiger Anlass festgehalten, wobei allein 4 Fälle bezüglich FB 3 erfasst wurden. Hier machte sich der eingeschränkte Personalbestand bemerkbar, aufgrund dessen im September schließlich die Dienstzeiten offiziell eingeschränkt werden mussten. Auch die Telefonzentrale und das Sperrmülltelefon waren gelegentlich nicht erreichbar.

Eine **ausbleibende Rückmeldung** oder Zwischennachricht war dieses Jahr weniger häufig Hauptanlass, nämlich 10 Mal. Teilweise wurden solche Fälle aber auch als schlechter Umgang mit den Bürgern gewertet und unter diesem Beweggrund erfasst. Mehr als die Hälfte der Fälle betraf die **Ordnungsbehörde**, drei betrafen den FB 7 und eine das Bürgermeisterbüro.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** war 2014 nur 160 Mal im Vordergrund. Es ging dabei um eine bunte Mischung von Themen. Etwas gehäuft wurde das Parken aufgegriffen: die Abschaffung des Echtzeitparkens, die Ablehnung einer Bewohnerparkregelung, die Parkgebührenpflicht bis in die späten Abendstunden oder auch Verwarnungen, deren Grund die Fahrzeughalter nicht einsehen mochten. In mehreren Fällen waren Bürger mit erteilten Baugenehmigungen nicht einverstanden, so z.B. die für die künftige Marktgalerie in Bensberg.

Der **Umgang mit den Bürgern** wurde in 36 Fällen thematisiert, wobei wieder ein Anliegen keine städtischen Kollegen betraf. In drei Fällen wurden Kollegen für den Umgang gelobt. Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches Verhalten, sondern auch beispielsweise der Vorwurf von zu stringentem Vorgehen oder sofortigem Erheben von Mahngebühren. Jeweils 10 Meldungen waren erfolgreich und erfolglos, während bei 13 keine Angaben dazu möglich waren, und die restlichen drei nur teilweise. So wurden in der Poststraße, die im Rahmen der Neugestaltung der Stadtmitte zur Fußgängerzone wurde, zumindest noch Behindertenparkplätze ausgewiesen. Eine automatische Abwesenheitsmeldung, die langfristig erforderlich ist und nur eine Rufnummer enthielt, wurde nach einer Beschwerde um eine E-Mail-Adresse erweitert.

9. Auswertung nach Anliegenarten

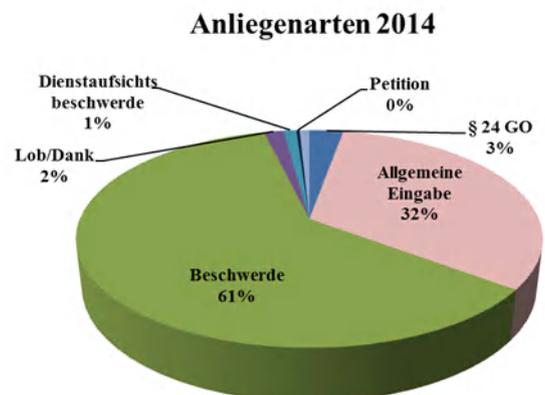
Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

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

Anliegen, die sich auf „politische Themen“ beziehen, werden absprachegemäß nicht von der ZAB bearbeitet, sondern in der Regel direkt vom Bürgermeister.

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

Anliegenart				
	2011	2012	2013	2014
§ 24 GO	43	31	47	21
Allgemeine Eingabe	290	316	283	242
Beschwerde	497	383	443	455
Lob/Dank	22	14	14	12
Dienstaufsichtsbeschwerde	14	18	16	8
Petition	1	12	4	2
Fachaufsichtsbeschwerde	1	5	0	6
Summe	868	779	807	746



9.1. Anregungen nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum sind 21 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO eingegangen.

Eine Anregung konnte in diesem Jahr noch nicht auf die Tagesordnung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden (AAB) gesetzt werden. Zusammen mit zwei Anregungen aus dem Vorjahr ergaben sich 22 Themen. Da zwei davon aufgrund der Vertagung in die nächste Sitzung doppelt beraten wurden, ergaben sich 24 Tagesordnungspunkte für die drei Sitzungen des AAB. Eine weitere Entscheidung wurde vertagt, aber noch nicht wieder auf die Tagesordnung gesetzt.

Mehrfach wurden wieder Bauwünsche thematisiert. Die Anregung, eine Initiative zur Realisierung von Bauvorhaben zur Bildung von gemeinschaftlichen Wohnformen zu unterstützen, wurde im Februar 2014 zur Entscheidung in die Fachgremien überwiesen. In einer Vorlage für den Stadtentwicklungs- und Planungsausschuss im Februar 2015 (Drucksache 0444/2014) wird ein entsprechender Prüfauftrag wiederholt und empfohlen.

Der Erhalt eines historischen Hauses in der Laurentiusstraße und auch einer alten Schule lagen vielen Bürgern derart am Herzen, dass sie entsprechende Anregungen formulierten. Auch Fragen der Verkehrssicherheit von Radfahrern am Driescher Kreisel und in der Straße Kaule wurden in diesem Gremium vorgetragen. Die Kategorie „Vermessung“ war insofern betroffen, als eine Stichstraße umbenannt und eine Straßenbenennung im Stadtgebiet nach der Krüger-Gruppe vorgeschlagen wurden. Selbst Kölner Bürger haben sich an den Ausschuss gewandt, wegen der hohen Belastung durch den Pendlerverkehr aus dem Stadtgebiet, und u.a. einen weiteren Autobahnzubringer für Bergisch Gladbach gefordert. Die Lärm- und Abgasbelastung wurde auch von Bürgern im Neuenweg und im Umfeld einer Grundschule beklagt.

Eine Auswertung nach Kategorien und betroffenen Fachbereichen zeigt für 2014 folgende Aufteilung:

Kategorie	Anzahl
Stadtplanung	4
Bauaufsicht	2
Denkmalschutz	2
Immissionsschutz	2
Nicht zuordenbar	2
Verkehrsflächen	2
Vermessung	2
Liegenschaften	1
Müllentsorgung	1
Schulen	1
Straßenreinigung	1
Verkehrsrechtliche Anordnungen	1
Gesamt	21

Beteiligt / Jahr	2012	2013	2014
FB 1	2	2	2
FB 2	0	0	0
FB 3	5	12	3
FB 4	1	0	1
FB 5	2	0	0
FB 6	10	15	6
FB 7	3	8	4
FB 8	1	1	1
BM	3	1	0
Sonstige interne	2	6	3
Externe	2	2	1
Gesamt	31	47	21

Dieses Jahr ist kein Schwerpunktbereich zu erkennen, und auch im früher sehr häufig betroffenen Bereich der Bauthemen sind die Beschwerden zurückgegangen. Dies könnte eine Folge der inzwischen öfters klaren und eindeutigen Aussagen im Gremium sein, mit welchen keine (oft grundlosen) Hoffnungen bei den Bürgern mehr geweckt werden.

9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Die Bürger und Bürgerinnen wenden sich mit einer Vielzahl von Anliegen an die ZAB. Sie tun dies entweder, weil sie einen Missstand aufzeigen wollen (z.B. ein Schlagloch, defekte

Laternen, eine Verwarnung wegen eines Parkverstoßes), oder auch oft nur weil sie den richtigen Ansprechpartner nicht kennen, gerade nicht erreichen oder im Telefonbuch / auf der Homepage nicht finden.

So wurde das Kontaktformular ausgefüllt um einen Kölner Autofahrer zu melden, der sein Fahrzeug am Ostermontag auf einem Parkplatz gereinigt und diesen völlig verdeckt hinterlassen hatte, und auch Motorradfahrer, die eine rote Ampel missachteten. Ein Zebrastreifen in der Golfplatzstraße war verschwunden, an vielen Stellen im Stadtgebiet wurden Parkverstöße gemeldet und es wurde um Kontrollen gebeten (z.B. im Umfeld des Quirlsberg, An der Wallburg, Hülsenanger, Fröbelstraße, Friedrich-Offermann-Str., Hebborner Berg, Roggenacker).

Nachdem letztes Jahr das Laub sehr spät abgefallen ist, wurde dieses Jahr die ZAB bereits Mitte September gefragt, wann denn die Laubabfuhrtermine festgelegt würden.

Solche Angelegenheiten werden grundsätzlich an die zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet. Es handelt sich aus Sicht der Bürger um „Beschwerden“. Da die Kollegen und Kolleginnen aber erst Gelegenheit bekommen müssen, ihre Arbeit zu machen und auf die Anliegen zu reagieren, werden solche Hinweise oder Wünsche nicht als Beschwerde betrachtet und nicht mit ausgewertet.

In diesem Jahr wurden 242 Anliegen als allgemeine Eingaben und 455 Anliegen als Beschwerden klassifiziert. Der Beschwerdecharakter wurde somit - trotz geringerer Gesamtzahl - in deutlich mehr Fällen festgestellt.

9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden betreffen per Definition ein – vermeintliches - persönliches Fehlverhalten von städtischen Kollegen und Kolleginnen. Dies wird in den als „Dienstaufsichtsbeschwerde“ bezeichneten Schreiben von den Beschwerdeführern meist nicht geltend gemacht, sondern überwiegend allgemeine Kritik oder Frust über eine getroffene sachliche Entscheidung vorgetragen.

Insgesamt stellen Dienstaufsichtsbeschwerden mit nur 8 Eingängen einen sehr kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich auf mehrere Fachbereiche, wobei dieses Jahr Fachbereich 5 und 2 mit jeweils drei Meldungen (38 %), die Fachbereiche 6 und 3 mit je einer Meldung betroffen waren, allerdings in der Sache fast ausnahmslos unbegründet.

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.

9.4. Petitionen

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

Die ZAB erstattet in diesen Fällen dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg Bericht, d. h. über den Kreis und die Bezirksregierung. Auf dessen Grundlage befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit.

Im Berichtszeitraum gingen zwei Petitionsschreiben bei der ZAB ein. Sie betrafen Aufgaben der Fachbereiche 3 und 7 und waren beide erfolglos.

9.5. Fachaufsichtsbeschwerden

Fachaufsichtsbeschwerden sind eine gesetzlich vorgesehene Möglichkeit, sich mit einem inhaltlichen Anliegen, welches der Fachaufsicht unterliegt, direkt an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Die ZAB erstattet in diesen Fällen Bericht an die Aufsichtsbehörde, die dem Beschwerdeführer dann antwortet.

Im Berichtszeitraum gab es bei der ZAB fünf Fälle zu den unterschiedlichsten Themen, die jedoch unbegründet waren. Sie betrafen fast ausschließlich das Baudezernat. In einem Fall wurde lediglich die Arbeitsweise der Stadt hinsichtlich des Vorgehens gegen abgestellte Hänger hinterfragt (hier waren zwei Fachbereiche einzubinden, weshalb dieser Fall doppelt erfasst ist), im anderen Fall die Rechtmäßigkeit einer Baugenehmigung in Bensberg angezweifelt. In beiden Fällen kann über den Erfolg keine Angabe gemacht werden.

9.6. Lob / Dank

In diesem Jahr ging 12 Mal explizit Lob bzw. Dank für eine gute und/oder sehr schnelle Arbeit der Kollegen und Kolleginnen ein. So wie FB 7 bei den Eingaben generell meist betroffen ist, so ist dieser FB auch dieses Jahr wieder mit 50 % hier am häufigsten vertreten. Diese positiven Rückmeldungen werden über die Führungsetage weitergegeben und müssten so auch bei den Betroffenen angekommen sein. Garantiert beim Richtigen angekommen ist ein Lob für das Instrument der Bürgersprechstunde, das während dieser direkt persönlich ausgesprochen wurde.

10. Schmankerl

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

- Der Brief eines Kölner Bürgers, der die Legitimität der Bundesrepublik Deutschland nicht für bewiesen hält, und daher den Bürgermeister auch nicht zu hoheitlichem Handeln befugt sah. Einen Bußgeldbescheid betrachtete er daher als nicht legitim, legte allerdings auch keinen Widerspruch ein - weil er ihn dann ja anerkannt hätte.
- Ein Leverkusener Bürger war enttäuscht über die „Gastfreundlichkeit“ in Bergisch Gladbach, weil der Bayer 04-Fan-Shop beschmiert wurde.
- Ein anonymes Briefschreiber wies auf eine angeblich nur für Katzen genutzte Wohnung hin und beklagte die damit verbundene Wohnraumverschwendung.
- Anlässlich des Beschwerdeschreibens des „Kinderparlaments“ einer Grundschule mussten die Jungen darauf aufmerksam gemacht werden, dass sie den beklagten Zustand der Jungentoilette durch ihr eigenes Verhalten verursachen und somit selbst für eine positive Veränderung sorgen sollten.
- Ein Bürger, der sich von einer Kollegin pampig behandelt fühlte, empfahl am Ende seiner Beschwerde doch mal einige Urlaubstage für die Kollegin.

11. Fazit

- Durch den immer größer werdenden Kraftfahrzeugbestand verschärft sich die Parkplatzproblematik, vor allem in den Stadtteilzentren und deren Umfeld, immer weiter. Die Forderungen nach Anwohnerparkregelungen werden massiver. Bei der Planung neuer Bebauungen (wie z.B. Platzer Höhenweg) sollten daher wieder mehr Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum geschaffen werden.
- Die Überlegung, den „Stellplatzbedarf durch die Ausweisung von Wohnungen für Bevölkerungsgruppen mit geringem PKW-Bestand“ nachhaltig zu reduzieren, wäre zu kurzfris-

tig gedacht, denn auch in sozial geförderten Wohnungen leben irgendwann Menschen, die sich wieder (mehr) Fahrzeuge leisten können oder müssen (um ihren Arbeitsplatz zu erreichen), und auch diese Menschen bekommen Besuch, der Parkplätze benötigt.

- Dort, wo zusätzliche Aufgaben bewältigt werden müssen (Schwarzarbeitsbekämpfung, Wohnungsaufsicht, Altkleidersammlung), sollte auch geprüft werden, ob genügend Kapazitäten dafür frei sind oder aber eine Personalaufstockung erforderlich ist.
- Trotz eines breiten Aufgabenspektrums ist der Fachbereich Jugend und Soziales von relativ wenigen Beschwerden betroffen.
- Auch die Fachbereiche Finanzen und Grundstücksnutzung, welche intensiven Bürgerkontakt haben und nicht nur positive Entscheidungen übermitteln (Vollstreckungen oder Ablehnung von Bauwünschen), sind vergleichsweise selten betroffen.

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

Bergisch Gladbach, im Februar 2015