

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2015



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	12
6. Auswertung nach Bereichen	13
6.1. FB 1 – Verwaltung, Verwaltungssteuerung	13
6.2. FB 2 – Finanzen.....	14
6.3. FB 3 – Recht, Sicherheit und Ordnung.....	14
6.4. FB 4 – Bildung, Kultur, Schule und Sport	15
6.5. FB 5 – Jugend und Soziales.....	15
6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung	16
6.7. FB 7 – Umwelt und Technik	16
6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb.....	17
6.9. Bürgermeister	18
6.10. Sonstige.....	18
7. Auswertung nach Kategorien.....	19
8. Anlass.....	20
9. Auswertung nach Anliegenarten.....	22
9.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO.....	23
9.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden.....	24
9.3. Dienstaufsichtsbeschwerden.....	24
9.4. Petitionen.....	24
9.5. Fachaufsichtsbeschwerden	25
9.6. Lob / Dank.....	25
10. Schmankerl.....	25
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, Unterschwelliges 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.*

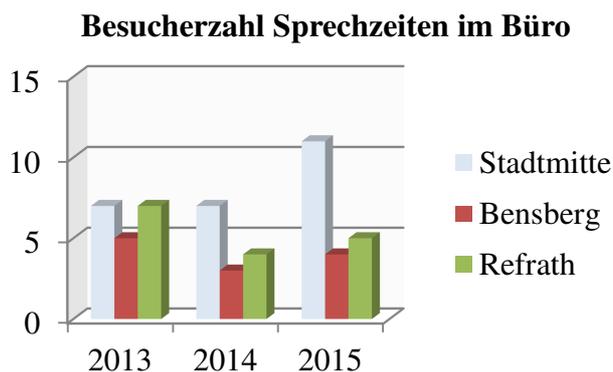
Seit 2013 besteht die Möglichkeit, Mängel mittels einer App mitzuteilen. Die "tellme Mängel"-App für iPhone- und Android-Smartphones kann gratis im App Store/Play Store heruntergeladen werden. Wenn beispielsweise eine defekte Ampel oder ein in den Verkehrsweg hinein umgestürzter Baum entdeckt wurde, 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

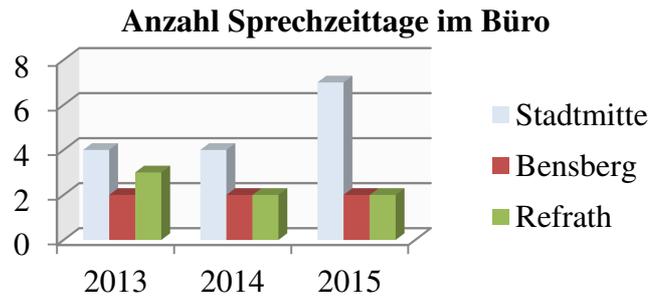
Im Jahr 2015 wurden insgesamt elf **Bürgersprechstunden** des Bürgermeisters in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im neuen Seelsorgeraum im Bibliotheksforum der katholischen Kirche in Refrath durchgeführt, in der Regel mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Für diese Sprechzeiten werden Termine 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 wieder einen leichten Anstieg.

Besucherzahl Sprechzeiten im Büro in			
	2013	2014	2015
Stadtmitte	7	7	11
Bensberg	5	3	4
Refrath	7	4	5
Summe	19	14	20



Anzahl Sprechzeitige im Büro in			
	2013	2014	2015
Stadtmitte	4	4	7
Bensberg	2	2	2
Refrath	3	2	2
Summe	9	8	11



Zusätzlich gab es dieses Jahr nur im Oktober mit einem „**Bürgermeister-Stand**“ die Gelegenheit zum ungezwungenen Gespräch mit dem Bürgermeister ohne vorherige Anmeldung auf dem **Wochenmarkt** in Refrath zwischen 9 Uhr und 11 Uhr. In den anderen Monaten konnten die geplanten Termine aus verschiedenen Gründen nicht durchgeführt werden.

Anzahl Sprechzeitige auf dem Markt in			
	2013	2014	2015
Stadtmitte	2	2	0
Bensberg	2	2	0
Refrath	2	1	1
Paffrath	1	0	0
Summe	7	5	1

Bei den Bürgerkontakten auf dem Markt gab es wieder eine Vielfalt von Themen. Teilweise wird die Gelegenheit genutzt, um dem Bürgermeister die Meinung zu seinen Entscheidungen zu sagen, teils um auf Missstände hinzuweisen. Hier seien beispielhaft genannt: die hohe Anzahl Obdachloser mitten im Stadtzentrum, fehlende Fahrradständer im Stadtgebiet oder auch der Hinweis auf beschmierte Plakate.

Zwischenfazit: Die Marktsprechzeit hat sich bewährt als Kommunikationsplattform und gute Möglichkeit, einen persönlichen Eindruck von den Sichtweisen und Problemen der Bürgerschaft zu bekommen und ein sofortiges Feedback zu geben. Diese Form des Beschwerdemanagements ist allerdings recht zeitintensiv und auch witterungsabhängig.

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

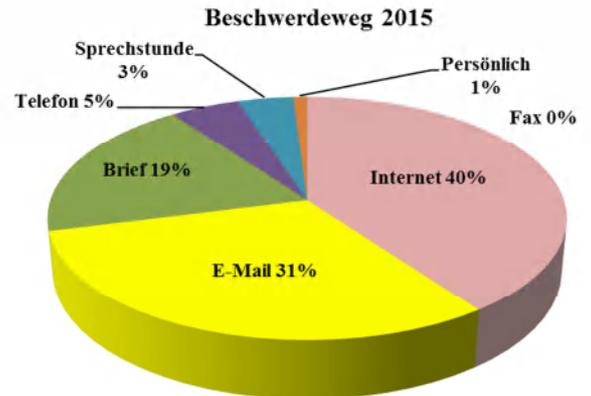
Im Berichtszeitraum sind 703 Anliegen erfasst worden, wovon 50 Wiederholungsmeldungen waren. Von den Fachbereichen selbst wurden lediglich drei Beschwerden erfasst.

Nicht erfasst wurden auch von der ZAB zahlreiche Mitteilungen von Bürgerinnen und 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 Müllablagerungen, Meldungen über defekte Straßenlaternen, Parkverstöße oder auch eine Adressänderung. So manche Anliegen werden auch nur deshalb über das Formular der ZAB abgeschickt, weil auf der Homepage keine Adresse (z.B. der Ordnungsbehörde) gefunden wurde.

Die über das Internetformular eingehenden Anliegen werden separat erfasst und sind somit nicht beim Beschwerdeweg „E-Mail“ enthalten. Der Trend geht inzwischen weg vom Inter-

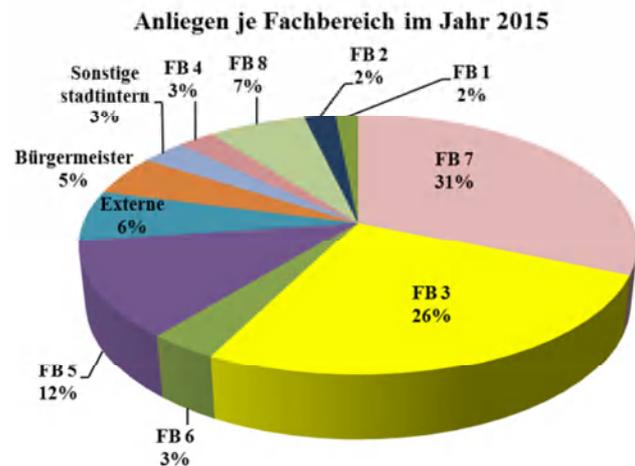
netformular hin zur E-Mail direkt an den Bürgermeister. Per E-Mail oder über das Internetformular gehen inzwischen rund 70% der Anliegen ein:

Beschwerdeweg					
	2012	2013	2014	2015	Veränderung 2014/2015
Internet	308	310	304	280	-7,89 %
E-Mail	165	209	215	219	1,86 %
Telefon	42	63	36	34	-5,56 %
Brief	218	183	134	132	-1,49 %
Fax	13	6	12	5	-58,33 %
Persönlich	15	14	6	8	33,33 %
Sprechstunde	18	22	39	25	-35,90 %
Summe	779	807	746	703	-5,76 %



Der Rückgang der Gesamtzahl basiert vor allem auf einer geringeren Anliegenzahl, welche unter Einbindung von FB 7 zu bearbeiten waren. Andererseits werden Anliegen, die lediglich Fragen beinhalten (wen muss ich fragen, wenn ich einen Stromkasten bemalen will, oder wie fahre ich am besten nach Bergisch Gladbach, wenn ich von Waldshut oder Laufenberg komme?) oder alltägliche Vorschläge für Tempolimits, Verkehrszeichen oder die Überwachung von Parkverstößen, zunehmend nicht mehr im Programm erfasst:

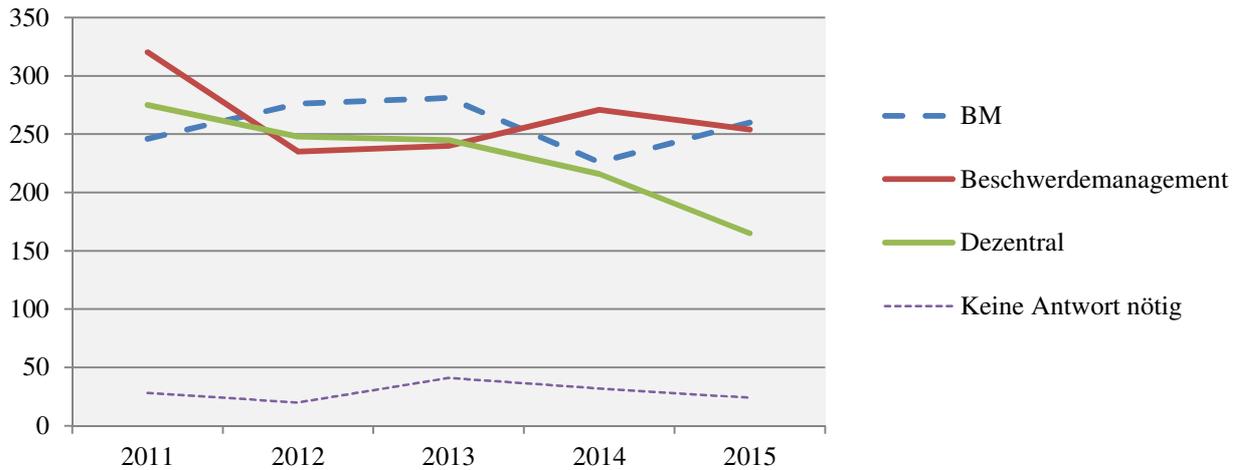
Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2012	2013	2014	2015	Veränderung 2014/2015
BM	36	13	19	34	78,95 %
FB 1	7	6	8	12	50,00 %
FB 2	14	19	20	16	-20,00 %
FB 3	186	205	164	183	11,59 %
FB 4	28	12	21	19	-9,52 %
FB 5	50	29	27	83	207,41 %
FB 6	81	76	57	23	-59,65 %
FB 7	273	367	331	218	-34,14 %
FB 8	33	15	28	49	75,00 %
Sonstige	27	19	32	21	-34,38 %
Extern	44	46	39	45	15,38 %
Summe	779	807	746	703	-5,76 %



Die Häufigkeit der Anliegen mit Blick auf das Eingangsdatum ist auch für 2015 nicht aussagekräftig.

Die Anliegen wurden auch dieses Jahr zu 37 % von der ZAB beantwortet, zu 23 % (2014 noch 29 %) von den Fachbereichen selbst; in 36 % der Fälle (2014 nur 30 %) hatte sich der Bürgermeister die Unterschrift vorbehalten. Insgesamt ist somit der Anteil der von der ZAB gefertigten Antworten (inklusive Antworten des BM) weiter auf 73 % gestiegen (auch die absolute Zahl ist angestiegen). In 3 % der Fälle war keine Antwort möglich oder erforderlich.

Beantwortungszuständigkeit



Zwischenfazit: das Beschwerdewesen wird von der Bürgerschaft unverändert aktiv genutzt. Die Adressierung unmittelbar an den Bürgermeister erfreut sich zunehmender Beliebtheit.

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 2015 mit insgesamt 92 % die 372 Beschwerden und 272 Eingaben dar, wobei in diesem Jahr eine Verschiebung in Richtung Eingaben zu erkennen ist. Beide wurden durchschnittlich innerhalb von 16 Tagen bearbeitet. Die Anzahl der vom Bürgermeister persönlich beantworteten Anliegen ist in diesem Berichtsjahr von 226 wieder auf 254 gestiegen. In diesen Fällen ist die Bearbeitungszeit im Vergleich zum Vorjahr etwa gleich geblieben: es wurden 62% der „Kreuzstücke“ (2014 noch 63%) innerhalb von maximal 3 Wochen beantwortet.

Da auf alle Anliegen grundsätzlich eine Antwort erfolgen soll, muss die Entwicklung der Variante „Keine Antwort nötig“ ständig beobachtet werden. Diese wurde in diesem Berichtsjahr insgesamt nur 24 Mal erfasst. Es verbargen sich dahinter acht Fälle von Lob/Dank, wovon allein drei den FB 3 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 - nicht gravierend negativ verändert, wie aus nachfolgender Tabelle ersichtlich ist:

Anliegenart	2013	2014	2015	
Anträge nach § 24 GO	100	126	81	Tage
Beschwerden	16	15	16	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	30	24	30	Tage
Allgemeine Eingaben	15	16	16	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	--	22	33	Tage
Lob / Dank	2	4	2	Tage
Petitionen	24	37	26	Tage

Im Detail betrachtet sehen die Bearbeitungszeiten je nach Anliegenart wie folgt aus (Stand 02.02.2016):

- Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Die Festsetzung von nur drei Ausschusssitzungen im Jahr hat sich bewährt. Durch die zügigen Entscheidungen haben sich hier wieder kürzere Bearbeitungszeiten ergeben.

Anträge nach § 24 GO	2013	in %	2014	in %	2015	in %
0 bis 3 Monate	23	49%	6	29%	11	50%
4 bis 6 Monate	18	38%	10	48%	8	36%
7 bis 9 Monate	2	4%	2	9%	0	0%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	4	9%	3	14%	3	14%
Summe:	47		21		22	

- Allgemeine Eingaben

Allgemeine Eingaben	2013	in %	2014	in %	2015	in %
bis zu 1 Woche	106	37%	96	39%	132	49%
bis zu 2 Wochen	65	23%	50	21%	47	17%
bis zu 3 Wochen	44	16%	36	15%	24	9%
bis zu 4 Wochen	27	10%	31	13%	21	8%
über 4 Wochen	35	12%	25	10%	42	15%
Nicht abgeschlossen	6	2%	4	2%	6	2%
Summe:	283		242		272	

- Beschwerden

Beschwerden	2013	in %	2014	in %	2015	in %
bis zu 1 Woche	178	40%	196	43%	140	38%
bis zu 2 Wochen	77	17%	67	15%	75	20%
bis zu 3 Wochen	69	16%	70	15%	66	18%
bis zu 4 Wochen	41	9%	49	11%	26	7%
über 4 Wochen	71	16%	70	15%	56	15%
Nicht abgeschlossen	7	2%	3	1%	9	2%
Summe:	443		455		372	

- Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden	2013	in %	2014	in %	2015	in %
bis zu 1 Woche	3	19%	0	0%	1	7%
bis zu 2 Wochen	1	6%	0	0%	0	0%
bis zu 3 Wochen	2	13%	4	50%	1	7%
bis zu 4 Wochen	0	0%	2	25%	7	50%
über 4 Wochen	9	56%	2	25%	5	36%
Nicht abgeschlossen	1	6%	0	0%	0	0%
Summe:	16		8		14	

- Petitionen

Von den fünf eingegangenen **Petitionen** wurden zwei innerhalb von 21 Tagen beantwortet, bei den anderen drei dauerte es dagegen mehr als 4 Wochen.

Zwischenfazit: Die Mehrheit der „normalen“ Fälle (Eingaben und Beschwerden) wurde innerhalb von zwei Wochen, und 75 % innerhalb von drei Wochen abschließend beantwortet. Eine Ausnahme bilden die Anliegen, bei welchen mehrere Instanzen stadtintern zu beteiligen sind, so bei Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und § 24 GO-Fällen. Somit wurde das gesteckte Ziel auch dieses Jahr wieder erreicht.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik zu entnehmen ist, war 2015 erneut bei weniger Anliegen als in den Vorjahren eine klare Aussage zum Erfolg möglich.

Erfolg der Anliegen	2013		2014		2015	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	213	27%	193	26%	172	25%
teilweise	66	8%	79	11%	58	8%
nein	345	44%	306	42%	283	41%
keine Angabe möglich	167	21%	158	21%	174	25%
Summe:	791		736		687	

Erfolgreich waren beispielsweise folgende Anliegen:

- ✓ die Anregung, die Zuwegung zu Glas-Containern insbesondere für ältere Personen aus dem Anna-Haus, die Rollatoren nutzen, zu verbessern,
- ✓ eine Beschwerde über den Zustand im Umfeld der neu errichteten Notunterkunft in Gierath,
- ✓ die Anregung, an der Altenberger-Dom-Str. vom Eiscafe bis zur Einmündung Concordiastraße die Kontrolle von Parkverstößen bei sommerlichem Wetter auch am Abend und Wochenende durchzuführen, da durch die parkenden Fahrzeuge Fußgänger und Radfahrer gefährdet werden,
- ✓ die Anregung, auf der Homepage Informationen über den Baustellenmanager anzubieten,
- ✓ der Wunsch nach einer Bank im Odenthaler Markweg

- ✓ die Beschwerde über die fehlende Hinweisbeschilderung zu den Standorten der beiden Kassenautomaten in der neu eröffneten Parkpalette Buchmühle.

Erfolglos waren beispielsweise die

- Beschwerde über die Verschmutzung der Straßen durch den Verpackungsmüll von McDonald's-Kunden,
- Beschwerde über eine vermeintlich gefährliche Stelle im Bereich einer Rinne auf dem Wanderweg Richtung Gut Schiff,
- Beschwerde gegen die doppelten Zählerablesungen durch BELKAW und Stadt,
- Beschwerden über das Auftreten eines Ratsmitgliedes während dessen privater beruflichen Tätigkeit,
- Anregung zu einer Solar-Straßenbeleuchtung,
- Beschwerde darüber, dass die Sanierung der Turnhalle in Sand nochmals verschoben wurde,
- Beschwerde über die bereits nach wenigen Jahren stellenweise stark beschädigten Steine der neuen FGZ Stadtmitte,
- zahlreiche Beschwerden wegen zu knappem Parkraum im öffentlichen Verkehrsraum.

Teilweise erfolgreich waren die Beschwerden

- über ein auf der Homepage angeblich nicht vorhandenes Formular, das zwar vorhanden, aber schlecht zu finden war,
- über ein zu geringes Raumangebot in der offenen Ganztagschule an der EGS und KGS in Bensberg,
- über den Zustand des Spielplatzes Terrassenstadt.

Keine Angaben zum Erfolg waren möglich

- bei ausgesprochenem Lob oder Dank,
- bezüglich der Beschwerde über eine unbefugte Parkerin im Bereich Marienhöhe, da erst im konkreten Fall überprüft werden muss, ob private oder öffentliche Parkplätze betroffen sind,
- zu den Protesten gegen die Flüchtlingsproblematik.

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

Eine Anfrage bezüglich Veränderungen anlässlich der strukturellen Erkenntnisse aus dem Vorjahr wurde dieses Mal unterlassen. Die Themen gaben keinen Anlass konkret nachzufragen, mit Ausnahme der Online-Redaktion. Das Problem wurde angegangen, konnte aber noch nicht zufriedenstellend dauerhaft gelöst werden.

5.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Die - ironisch gemeinte - Anfrage eines Hauseigentümers, ob auch er noch ein Grundstück in der Nähe seines Hauses dazu bekommen könnte, weil schließlich in der Nachbarschaft die Gärten einfach auf eine öffentliche Grünfläche hin verlängert und dabei sogar Bäume und Sträucher gefällt wurden, zeigte auf, dass Bürger schon mal dazu neigen, angrenzende öffentliche Grünflächen nicht nur einfach in Beschlag zu nehmen, sondern diese eventuell sogar zu roden und zu bebauen. Ohne **gelegentliche Kontrollen** können daher teils **ökologisch wertvolle Grünflächen** zerstört werden.

Zwei heftige Anwohnerbeschwerden über fehlende Parkmöglichkeiten während Filmdreharbeiten machten deutlich, dass, bevor eine **Sondernutzung des öffentlichen Raumes** und damit verbundene Parkverbote genehmigt werden, immer abgeklärt werden sollte, ob dies mit Blick auf bereits bestehende Einschränkungen (beispielsweise durch Baustellen) noch vertretbar und zumutbar ist. Ein Programm, mit dem eine komplette Übersicht über Beeinträchtigungen des öffentlichen Verkehrsraumes abrufbar ist, wäre auch diesbezüglich hilfreich.

Der Ausbau der **Stationsstraße zum "Shared Space"** bewirkt bei einem erhöhten Verkehrsaufkommen einen Rückstau bis an den Anfang der unteren Hauptstraße und führt in den Hauptverkehrszeiten zu einem Verkehrschaos. Ausweichstrecken sind vor allem wegen der Sperrung anderer Straßen (z.B. Tannenbergstraße) nicht vorhanden.

Die Beschwerde über fehlende Informationen über Kontaktmöglichkeiten und weitere Informationen zum Verfahrensablauf beim Fundbüro (die nur nicht gefunden wurden) sowie das Ausbleiben einer automatisierten Eingangsbestätigung mit dem Text der Verlustanzeige hat aufgezeigt, dass es **beim Internetauftritt** an dieser Stelle noch **Optimierungsbedarf** gibt.

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 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,
- Parkplatzprobleme in immer mehr Bereichen, verbunden mit Forderungen nach Anwohnerparkregelungen
- Obdachlose als Dauergäste in den Parkanlagen
- Beschwerden über Hundekot entlang der Wege und der Ruf nach Tütenspendern für die Hinterlassenschaften, und natürlich Abfallkörben für die Entsorgung der gefüllten Beutel vor Ort. Ein Bürger, der sich mit der Thematik intensiv befasste, hat der Verwaltung im Nachhinein darin beigeplant, dass solche Tütenspender Geldverschwendung wären, da es manchen Hundehaltern leider an der nötigen Einsicht fehlt.

Erfreulich ist, dass nach mehrfachen Beschwerden im Jahr 2010 wegen der fehlenden bargeldlosen Zahlungsmöglichkeit, im April 2015 Bürgerbüro und Standesamt mit EC-Terminals ausgestattet werden konnten.

Zwischenfazit: Die Bekämpfung der dauerhaften Problemthemen wäre nur mit einer personellen Aufstockung möglich. Die zunehmende Verdichtung der Bebauung und der sparsame Umgang mit öffentlichen Parkmöglichkeiten verschärfen die Situation immer weiter.

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 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 Verschiebung der Anzahl von Bürgeranliegen führen. So fand in diesem Jahr zum 13.07.2015 eine Umorganisation statt. Ein neues Co-Dezernat BM-1, welches direkt dem Bürgermeister unterstellt ist, ist nun für die Fachbereiche 4 und 8 zuständig. Die Abteilung 7-67 Stadtgrün wurde gleichzeitig in den Fachbereich 8 verlagert.

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 2015 bei insgesamt 12 Fällen angesprochen bzw. mit einbezogen, so dass auch dieses Jahr kein Schwerpunkt erkennbar ist.

Interessante Einzelfälle

Die Anregungen nach § 24 GO, der Stadtrat solle eine Resolution gegen CETA und TTIP aussprechen, wurde ins Jahr 2016 vertagt. Diese wurde inzwischen beschlossen.

6.2. FB 2 – Finanzen

Aufgabenspektrum

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

Anliegenschwerpunkte

FB 2 wurde 2015 bei insgesamt 16 Fällen angesprochen, wobei dieses Jahr mit je sechs Meldungen Steuern und Finanzen allgemein am häufigsten betroffen waren. Vollstreckungen sind an sich unangenehm und lösen allein deshalb schon gelegentlich Beschwerden aus. Auch die angekündigte Grundsteuererhöhung war Anlass für Beschwerden.

Interessante Einzelfälle

... waren im Jahr 2015 nicht zu verzeichnen.

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 2015 mit 183 Anliegen befasst. Die Ordnungsbehörde hatte auch dieses Jahr wieder mit 75 % den größten Anteil. Neben den Schwerpunkten Parkplatzmangel, Kontrolle von Parkverstößen (zu wenige oder auch zu schnelle Verwarnungen) und gefahrenen Geschwindigkeiten entwickelte sich in der zweiten Jahreshälfte die Großbaustelle an der Schnabelmühle als Kritikscherpunkt. Die damit verbundenen Beeinträchtigungen in Form von vermehrtem Verkehr auf den Umleitungsstrecken durch Wohngebiete sowie die daraus resultierende Lärmbelastigung und zeitweisen Stausituationen sorgen immer wieder für Beschwerden.

Für Beeinträchtigungen des Verkehrsflusses sorgt auch das inzwischen teilweise sehr selbstbewusste und forsche Überqueren der Stationsstraße durch Fußgänger in weiten Bereichen vor dem Busbahnhof. Hier herrscht teilweise Unsicherheit über Vorrechte von Fußgängern und fließendem Verkehr.

Vermeehrt gehen inzwischen auch Beschwerden darüber ein, dass die Stadt nicht im ausreichenden Maß gegen Grünüberwuchs in Gehwege vorgehe und dadurch die Gehwegbreite eingeschränkt wird.

Interessante Einzelfälle

Ein Anwohner bat darum, Gasflaschen von Buden auf dem Weihnachtsmarkt in Refrath zu verbannen. Hierdurch wurde klar, dass gemeinsam mit der Feuerwehr abgeklärt und festgelegt werden muss, welche Auflagen für künftige Veranstaltungen (Weihnachtsmärkte) bezüglich Lagerung und Verwendung von Gasflaschen erteilt werden.

Ein Bürger fand die Fahrt in einem Rettungswagen dieser Stadt im Vergleich zu der im Rettungsfahrzeug von Overath unzumutbar, da das sehr alte Fahrzeug keinen schmerzfreien Transport möglich machte.

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 19 Anliegen zu verzeichnen, in die FB 4 eingebunden war. Überwiegend ging es um die Themen Sport und Schule.

Durch die Belegung von Turnhallen mit Flüchtlingen wurden und werden unverändert Schulen und Vereine in ihren Möglichkeiten der Sportausübung eingeschränkt. Die Umwandlung von Sportplätzen in Kunstrasenflächen bewirkt außerdem, dass diese Flächen zunehmend auch nicht mehr als Spielflächen außerhalb der Vereinstrainingszeiten zur Verfügung stehen.

Interessante Einzelfälle

Auf völliges Unverständnis stieß bei einem Bürger die Regelung der Volkshochschule, dass man sich zu Veranstaltungen nur wirksam anmelden kann, wenn man für die Gebühren eine Einzugsermächtigung für sein Konto erteilt. Barzahlungen werden nicht akzeptiert. Dies ist in der Geschäftsordnung aus Gründen der Arbeitseffizienz so geregelt.

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 2015 mit 83 Anliegen zu tun. Hier wurde zum 09. Juni die neue Koordinierungsstelle für Flüchtlingsarbeit 5-2 angesiedelt. Ein Schwerpunkt hat sich durch die Unterbringung von Flüchtlingen entwickelt, sei es mit Blick auf die ausgewählten Standorte, Betreuung, Bewachung oder auch das Verhalten der Menschen.

Interessante Einzelfälle

Nicht helfen konnte die Stadt bezüglich des Vorwurfs von Behindertendiskriminierung, weil in einem privat betriebenen Kino die Vorlage eines Behindertenausweises nicht zu einer Vergünstigung geführt hat. Diesbezüglich besteht keine Eingriffsmöglichkeit für die Behindertenbeauftragte.

Zwei Väter sind auf den Gedanken gekommen - möglichst ab dem Sommer/den Sommerferien 2016 - eine Art Ferienpass für Kindergarten- und Schulkinder jedenfalls während eines Teils der Kindergarten-/Schulferien "ins Leben zu rufen". Die beiden haben verschiedene

Informationen darüber erhalten, welche Vereine/Kirchengemeinden u.a. vor Ort tätig sind und welche Angebote bereits bestehen. Die beiden Herren wollten sich noch überlegen, ob überhaupt weitere Angebote nötig sind und mit wem sie eventuell kooperieren können. Über das Ergebnis der Überlegungen ist nichts bekannt.

Wegen mangelnder Personalkapazitäten konnte die Anregung zu einer Taschengeldbörse leider nicht aufgegriffen werden. Dem Bürger wurde aber als Ansprechpartner die Freiwilligenbörse vermittelt, und wie der Seite von „Servicebrücken Jugend und Alter“ zu entnehmen ist, wird zumindest im Rheinisch-Bergischen Kreis derzeit eine Taschengeldbörse aufgebaut.

Die Anregung zur Unterstützung der Einrichtung von interkulturellen Gärten als guter Treffpunkt, um sich sinnvoll zu beschäftigen - auch für Flüchtlinge - konnte mangels freier Kapazitäten nicht aufgegriffen werden.

6.6. FB 6 – Grundstücksnutzung

Aufgabenspektrum

Bauleitplanung, Stadterneuerung, Stadtgestaltung, Vermessung, Grundstückswertermittlung (Gutachterausschuss), zentrale Submission, Grundstücksneuordnung (Umlegungsausschuss), Bauaufsicht und Denkmalpflege.

Anliegenschwerpunkte

FB 6 wurde 2015 nur in 23 Fällen eingebunden, wobei auch dieses Jahr zum Großteil die Bauaufsicht gefragt war.

Interessante Einzelfälle

Seit Jahren weist ein Bürger immer wieder auf seine Bedenken hinsichtlich der Standfestigkeit einer Böschungsmauer hin. Da jedoch die Eigentumsverhältnisse bis heute nicht einvernehmlich geklärt wurden (städtisch oder privat?), konnte sich noch keiner dazu entschließen, Sanierungsmaßnahmen zu ergreifen. Da der aus Sicht der Stadt verantwortliche private Grundeigentümer inzwischen offiziell in die Pflicht genommen wurde, ist zu erwarten, dass die Angelegenheit irgendwann gerichtlich geklärt werden wird.

Bauaufsichtlich geklärt werden musste auch die Frage, ob durch die Vervollständigung des Zaunes um einen Sportplatz, wodurch der rückwärtige Zugang zu mehreren Gärten von Reihenhäusern unmöglich wurde, wie behauptet ein vorgeschriebener Fluchtweg versperrt wird.

6.7. FB 7 – Umwelt und Technik

Aufgabenspektrum

Bau, Unterhaltung und Reinigung von Straßen, öffentlichen Verkehrsflächen und Kanälen, Geltendmachung von abwasserrechtlichen Abgaben, Abfallentsorgung, Altkleidersammlung. Die Abteilung Stadtgrün wurde ab 13.07. in den FB 8 verlagert, sodass Anregungen und Beschwerden zu deren Aufgabenspektrum (Pflege von Grünflächen, Friedhofswesen) nur teilweise hier berücksichtigt sind.

Anliegenschwerpunkte

FB 7 war auch 2015 mit 218 Anliegen zwar deutlich weniger oft, aber dennoch am häufigsten betroffen. Der schlechte Zustand von Straßen und deren Beleuchtung waren öfters Stein des Anstoßes.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb wurde häufig wegen nicht ordentlicher Tonnenentleerung und verschmutzter Straßen kritisiert.

Die Forderungen nach einem weiteren Ausbau des P&R-Parkplatzes Duckterath tauchen auch alle Jahre wieder auf.

Interessante Einzelfälle

Die Anregung, Dächer städtischer Gebäude für die Solarenergieproduktion zur Verfügung zu stellen, kann mit Blick auf die von Seiten der Stadt gestellten Bedingungen kaum umgesetzt werden.

Ein „Schilderüberwachungsverein“ trat an die Stadt heran, mit der Bitte um Erneuerung der schlechten, alten Verkehrsschilder, damit diese wichtigen Verkehrszeichen besser wahrgenommen und dadurch Unfalltote reduziert werden können. Die Stadt hatte Platz 1 im Städteranking der schlechtesten Verkehrsschilder von diesem Verein erreicht. Auch wenn mit Blick auf die Unterstützung des Vereins, sowohl in beratender als auch finanzieller Form, durch den Industrieverband Straßenausstattung e.V. (IVSt e.V.) ein kommerzielles Interesse unterstellt werden muss, sind im Stadtgebiet durchaus einzelne Schilder nicht mehr regelform und müssen ausgetauscht werden. Dies erfolgt nach und nach.

Auf Anregung eines Bürgers hin wurde es inzwischen ermöglicht, dass Wahlgräber auch für eine geringere Dauer als 10 Jahre verlängert werden können.

6.8. FB 8 – Immobilienbetrieb

Aufgabenspektrum

Gebäudewirtschaft, Hochbau mit Planung, Bauausführung und Unterhaltung der städtischen Gebäude, öffentliche Toiletten, seit 13.07. auch Pflege von Grünflächen, Friedhofswesen.

Anliegenschwerpunkte

FB 8 wurde 2015 bei 49 Anliegen involviert. Der Anstieg ist vor allem durch die neuen Aufgaben der Grünflächenabteilung und die Herausforderung der Flüchtlingsunterbringung zurückzuführen. Die Defizite bei den Pflegemaßnahmen öffentlicher Grünflächen schlagen sich nun hier nieder.

Interessante Einzelfälle

Durch die Beschwerde eines Ehepaares über das Verhalten eines Sicherheitsdienstmitarbeiters wurde bekannt, dass das nicht von der Stadt beauftragte Unternehmen unberechtigterweise einen Gehweg um die Saaler Mühle mit dem PKW befährt.

Aufgrund der Großbaustelle an der Schnabelsmühle mussten viele Bäume gefällt werden. Nach Protesten aus der Bevölkerung blieb zumindest der Mammutbaum neben dem Parkdeck stehen, und die Anregung, im Rahmen der Baumaßnahme Vorkehrungen zu treffen, damit dieser nach Ende der Bauarbeiten beleuchtet werden kann, soll aufgegriffen werden.

Da eine Grillhütte von einem Mieter in einem stark verschmutzten Zustand vorgefunden wurde, wurde der Mietbetrag ausnahmsweise in voller Höhe erstattet. Die Verursacher (vorherige Mieter oder Fremde) können in solchen Fällen nicht festgestellt werden, da an Wochenenden zwischen den einzelnen Vermietungen keine Kontrolle der Grillhütten durch städtisches Personal erfolgt. Im Rahmen der Fallbearbeitung wurde auch thematisiert, dass bezüglich der Schlüsselverwaltung Optimierungsbedarf besteht.

6.9. Bürgermeister

Aufgabenspektrum

Das Aufgabenspektrum umfasst originär den Bürgermeister in seiner Funktion sowie die ZAB, Stadtmarketing, Ehrungen, Städtepartnerschaften und Öffentlichkeitsarbeit sowie des ab 13.07.2015 neuen Co-Dezernenten, der ebenfalls unmittelbar dem Bürgermeister unterstellt ist.

Anliegenschwerpunkte

Die Themen der insgesamt 34 Anliegen betrafen zu einem großen Teil die Öffentlichkeitsarbeit und das Stadtmarketing im weiteren Sinne: an der Homepage wurde beispielsweise bemängelt, dass die Anschrift des Rathauses Bensberg nicht vorhanden sei, der Baustellenmanager oder auch der Vordruck für die neue Wohnungsgeberbescheinigung nicht zu finden seien.

Interessante Einzelfälle

Es gab eine bunte Mischung von Beschwerden, angefangen von der über das Gebaren eines Ratsmitgliedes gegenüber einer Bürgerin im Rahmen seiner geschäftlichen Tätigkeit, über die vermeintliche Intoleranz wegen des Entfernens einer Regenbogenfahne vom Rathausfenster bis zur Bitte, die geänderte Anschrift eines Grundstückseigentümers in den „Postverteiler für dieses Grundstück“ (den es nicht gibt) aufzunehmen.

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 66 Anliegen lag die Zuständigkeit bei 24 Anliegen bei Firmen oder anderen Behörden. Die Entwicklung von Gewerbeflächen, Einzelhandelskonzept oder auch Autobahnanbindung waren beispielsweise stadtplanerische Themen, die vom Verwaltungsvorstand umfassend bearbeitet werden mussten.

Nicht von der ZAB, sondern dem Frauenbüro bearbeitet wurden im Laufe des Jahres 2015 fünf Beschwerden (welche bei den Fallzahlen nicht enthalten sind) von Bürgerinnen über sexistische Werbung im Stadtgebiet. In allen Fällen handelte es sich um eine Bordellwerbung. In den Werbeverträgen, mit der Fa. Ströer, wurden Vereinbarungen getroffen, dass Werbung, welche die Menschenwürde verletzt oder gegen gute Sitten verstößt, unzulässig ist. Weiter hat sich die Fa. Ströer verpflichtet, dem Schutz von Kindern und Jugendlichen bei jugendgefährdenden Werbeinhalten Rechnung zu tragen. Auf dieser Grundlage lässt der Fachbereich 7 Bordellwerbung, die auf städtischen Werbeflächen hängt, entfernen.

Interessante Einzelfälle

Da ein Bürger beim Blick aus dem Küchenfenster einen völlig beschmierten Stromkasten im Blickfeld hatte, wurde bei der ZAB nachgefragt, an wen er sich wenden könnte um eine wirklich künstlerische Bemalung auf eigene Kosten gestattet zu bekommen.

Kritisiert wurde auch der miserable Zustand der Kegelbahnen im Bergischen Löwen. Verantwortlich dafür ist jedoch der Pächter, dessen Personal aber an die Stadt verwiesen hatte. In diesem Zusammenhang wären auch die Klärung der Eigentumsverhältnisse an dem Gebäudekomplex und ein für beide Parteien (Pächter und Verpächter) klärender und wirtschaftlich interessanter schriftlicher Pachtvertrag hilfreich.

Das Kopfgrundstück am S-Bahnhof steht im Eigentum des Stadtentwicklungsbetriebes. Die dort deponierten Müllcontainer boten - quasi am Entree der Stadt - aufgrund der Überfüllung und Ablagerung von Müll im Umfeld ein hässliches Bild. Hier sollte eruiert werden, woher der Müll stammt und Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Inzwischen sind die Container mit Schlössern gesichert.

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 118 Eingaben und Beschwerden dazu betrafen 29 Verkehrssicherungsmaßnahmen, wobei sich diese auch auf die Sicherheit von Fußgängern und Radfahrern bezogen. So fallen in diese Thematik beispielsweise die Forderungen nach einer besseren Beleuchtung des P&R Duckterath, Änderungen bezüglich des neu angelegten, gegenläufigen Radweges in der Straße Kaule, aber auch der Beseitigung von Straßenschäden, welche die Fahrbahn zur Holperstrecke machen und die Radfahrer zum plötzlichen Ausweichen zwingen. Straßen- und Wegebaustellen - vor allem die neue Großbaustelle an der Schnabelmühle - zusammen mit Straßenschäden sind mit insgesamt 27 Meldungen ähnlich oft Anlass von Beschwerden. Auch Grünüberwuchs, der öffentliche Verkehrsflächen einengt und die Sicht behindert, war des Öfteren Anlass für Beschwerden.

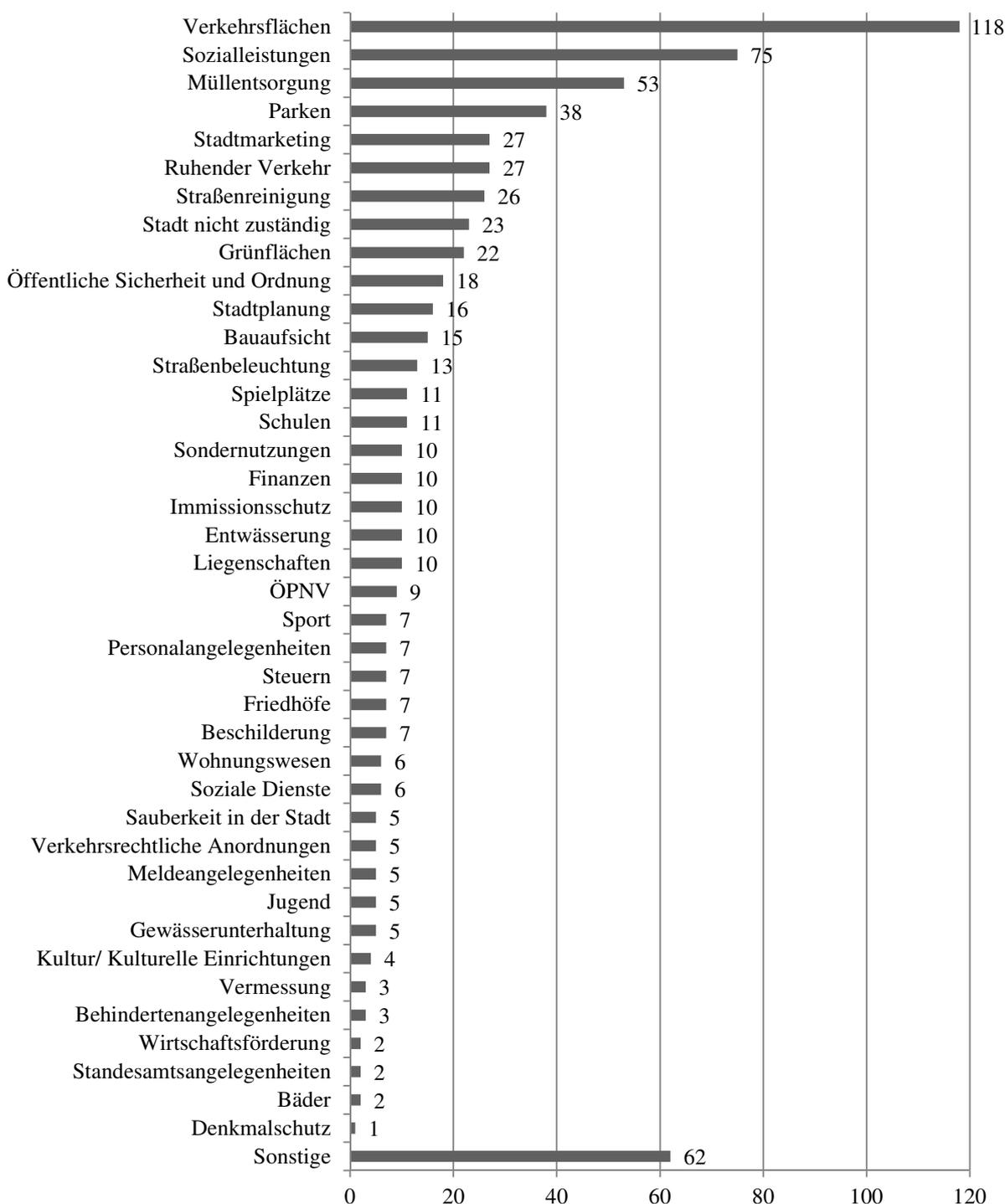
Die Kategorie „**Sozialleistungen**“, unter welcher Beschwerden im Zusammenhang mit der Flüchtlingsunterbringung und Versorgung/Betreuung erfasst wurde, war dieses Jahr die zweithäufigste Thematik.

Nicht zuordenbar waren beispielsweise die Beschwerden über ein Beerdigungskreuz mit Lampe im Diepeschrather Wald, die angeblich mangelnde Würdigung einer ehrenamtlichen Tätigkeit im Rahmen einer Städtepartnerschaft oder auch die Anregung, Bergisch Gladbach solle an einer „Earth Hour“ teilnehmen.

Bei der **Müllentsorgung** waren die Bürger vor allem wegen unterbliebener Tonnenentleerung, wilden Müllablagerungen und der Sperrmüllentsorgung unzufrieden.

Mit 38 Meldungen noch stark vertreten sind **Parkplatzthemen**. Immer mehr Anlieger in Wohngebieten fordern verstärkte Kontrollen, da verbotswidrig abgestellt Fahrzeuge in den engen Straßen keinen ausreichenden Platz mehr für Müll- und Rettungsdienstfahrzeuge lassen. Dies betrifft auch häufig die Abend- und Nachtzeit sowie Wochenenden. An verschiedenen Stellen wird immer wieder ein Bewohnerparken angeregt, vor allem im Umfeld von Geschäftszentren.

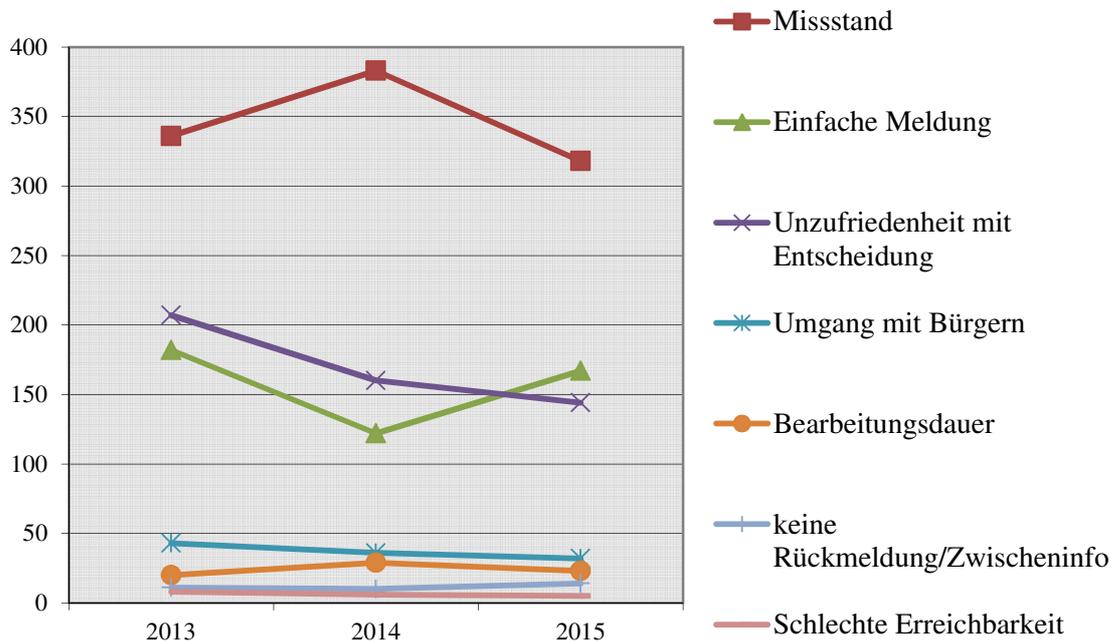
Zahl der Anliegen nach Kategorien



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):

Anlass



Mit der Gesamtzahl der Anliegen ist in diesem Jahr auch die **Zahl der Beschwerden über Missstände gesunken. Diese machen 45 % der Anliegen aus.** Zu rund einem Viertel wurde auf Missstände rund um die öffentlichen Verkehrsflächen hingewiesen. Es ging um den schlechten Straßenzustand, defekte Ampeln, Sichtbehinderungen durch Falschparker (zu wenig Kontrollen) oder Grünüberwuchs, die Beschilderung von Radwegen und Baustellen, eine mangelhafte Straßenreinigung oder auch die vermeintliche Raserei in verschiedenen Straßen. Auch im Rahmen der Flüchtlingsunterbringung wurde auf diverse Missstände hingewiesen, wie beispielsweise das Rauchen auf Schulgelände, unzureichende sanitäre Anlagen oder auch Lärmbelästigungen durch die Menschen.

Die **Bearbeitungsdauer** ist lediglich bei 3 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Vier Mal ging es um die Dauer der Reparatur von Straßenlaternen. FB 3 war mit acht Fällen dieses Jahr am meisten betroffen, wobei in zwei Fällen ein Lob für das Standesamt und auch die Verkehrsüberwachung ausgesprochen wurde. Teilweise haben die Bürger zu hohe Erwartungen oder auch keinen Einblick in die Gründe für eine längere Bearbeitungszeit (Langzeiterkrankungen, unbesetzte Stellen, Urlaubszeiten). Bei einem Bürger lag der Grund für die Verzögerung dagegen an seiner eigenen Untätigkeit.

Die **schlechte Erreichbarkeit** wurde in 5 Fällen als vorrangiger Anlass festgehalten, wobei sich in einem Fall eine falsche Rufnummer im öffentlichen Telefonbuch als Ursache herausstellte. Kritisch ist immer wieder die Erreichbarkeit des Sperrmülltelefons.

Eine **ausbleibende Rückmeldung** oder Zwischennachricht war dieses Jahr 14 Mal Beschwerdegund, verteilt auf viele Fachbereiche.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2015 nur 144 Mal im Vordergrund, und damit in rund einem Fünftel der Fälle. Es ging dabei um eine bunte Mischung von Themen: die ausgewählten Standorte für die Unterbringung von Flüchtlingen und auch des geplanten Wertstoffhofes, um Verwarnungen, deren Grund die Fahrzeughalter nicht einsehen mochten,

aus Sicht der Bürger nicht ausreichendes Eingreifen der Ordnungsbehörde bezüglich Grünüberwuchses, die Entwicklung von Gewerbegebieten oder auch der restriktivere Umgang mit Ausnahmeparkgenehmigungen (nachdem die Behindertenparkplätze kaum noch für Fahrzeugführer mit einem entsprechenden Behindertenausweis zur Verfügung standen).

Der **Umgang mit den Bürgern** wurde in 31 Fällen thematisiert, wobei zwei Anliegen keine städtischen Kollegen betrafen. In drei Fällen wurden Kollegen für den Umgang gelobt. Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches Verhalten. Wenn dem eigenen Begehren nicht entsprochen wurde (z. B. sofortige Leerung einer übersehenen Mülltonne), wird dies zuweilen schon als Unfreundlichkeit ausgelegt. Nur in seltenen Einzelfällen handelte es sich tatsächlich um einen nicht optimalen Umgang mit den Bürgern.

9. Auswertung nach Anliegenarten

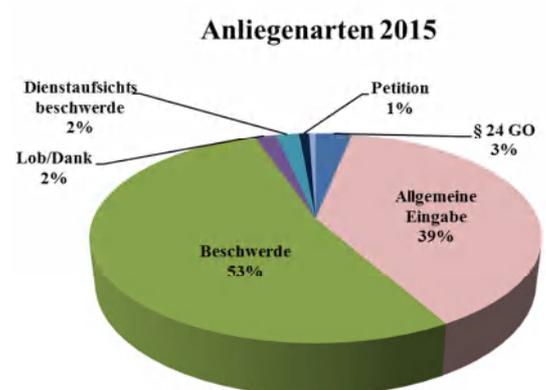
Bei der Erfassung der Anliegen wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

- 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				
	2012	2013	2014	2015
§ 24 GO	31	47	21	22
Allgemeine Eingabe	316	283	242	272
Beschwerde	383	443	455	372
Lob/Dank	14	14	12	13
Dienstaufsichtsbeschwerde	18	16	8	14
Petition	12	4	2	6
Fachaufsichtsbeschwerde	5	0	6	4
Summe	779	807	746	703



9.1. Anregungen und Beschwerden 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. Zwei Anregungen wurden wieder zurückgezogen, und eine wurde im Einvernehmen mit den Petenten bislang noch nicht in den Ausschuss eingebracht. Zusammen mit drei Anregungen aus dem Vorjahr ergaben sich 20 Tagesordnungspunkte. Da eine Anregung zwei Kategorien betraf, ergab die Auswertung 22 Kategorien.

Die Träger der Initiative zur Realisierung von Bauvorhaben zur Bildung von gemeinschaftlichen Wohnformen sahen sich trotz positiven Votums des AAB im letzten Jahr nicht ausreichend unterstützt, weshalb eine Beschwerde über die lange Bearbeitungsdauer und fehlende Unterstützung eingereicht wurde. Keiner Kategorie zugeordnet werden konnten die Anregungen zu einer Ehrenbürgerschaft, dem Hissen einer Regenbogenfahne am Rathaus zu diversen Anlässen, zwei Resolutionswünschen zu Freihandelsabkommen, der Schaffung einer Downloadmöglichkeit für den Terminkalender im Ratsinformationssystem und dem Aufstellen einer weiteren Bank in einem Friedhof.

Mit Schreiben vom 05.03.15 wurde ein Pilotprojekt „Solar-Straßenlaternen“ angeregt. Da dies jedoch noch deutlich höhere Kosten verursachen würde als das im Laufe der letzten neun Jahre vorbereitete Projekt zur Erneuerung des gesamten Beleuchtungsnetzes, und das Projekt nun kurz vor der Realisierung steht, konnte diese Anregung nicht aufgegriffen werden.

Der Unmut bezüglich Überlegungen hinsichtlich eines neuen Gewerbegebietes wurde ebenso in dieses Gremium eingebracht wie der vorsorgliche Protest gegen eine anstehende Grundsteuererhöhung. Die Idee einer Straßenbahn entlang der Dolmanstraße konnte ebenso wenig aufgegriffen werden wie die Anregung zur Schaffung einer Straßenverbindung zwischen Refrather Weg und der Gierather Straße.

Eine Auswertung nach Kategorien und betroffenen Fachbereichen zeigt für 2015 folgende Aufteilung:

Kategorie	Anzahl
Nicht zuordenbar	7
Stadtplanung	3
Wohnungswesen	2
Stadtmarketing	2
ÖPNV	2
Öffentl. Sicherheit und Ordnung	1
Denkmalschutz	1
Straßenbeleuchtung	1
Steuern	1
Müllentsorgung	1
Schulen	1
Gesamt	22

Beteiligt / Jahr	2013	2014	2015
FB 1	2	2	3
FB 2	0	0	1
FB 3	12	3	2
FB 4	0	1	0
FB 5	0	0	1
FB 6	15	6	1
FB 7	8	4	3
FB 8	1	1	1
BM	1	0	3
Sonstige interne	6	3	6
Externe	2	1	1
Gesamt	47	21	22

Auch dieses Jahr ist kein Schwerpunktbereich zu erkennen.

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 Parkverstößes), 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 eine nicht optimale Ampelschaltphase zu kritisieren, Parkverstöße oder den Verstoß einer Bäckerei gegen Hygienevorschriften zu melden.

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 meist nicht als Beschwerde betrachtet und nicht mit ausgewertet.

In diesem Jahr wurden 272 Anliegen als allgemeine Eingaben und 372 Anliegen als Beschwerden klassifiziert. Der Beschwerdecharakter wurde somit in deutlich weniger Fällen als letztes Jahr 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 14 Eingängen einen sehr kleinen Teil der durch die ZAB zu bearbeitenden Vorgänge dar. Sie verteilten sich auf mehrere Fachbereiche, wobei dieses Jahr Fachbereich 7 mit fünf Meldungen (36 %), der Fachbereich 3 mit vier, Fachbereich 2 mit zwei und die Fachbereiche 5 und 6 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. Dies trifft beispielsweise auf einen Fall zu, in welchem versehentlich unberechtigterweise eine Insolvenzforderung zur Zahlung angemahnt und eine Vollstreckung angedroht wurde. Eine Beschwerde bezog sich darauf, dass auf den Einwand einer (tatsächlich) falsch angegebenen Rechtsgrundlage in einem Schreiben von FB 3 nicht eingegangen wurde. Hier sollte darauf geachtet werden, dass bei einer Änderung des Sachverhaltes auch die geänderte Rechtsgrundlage angegeben wird. Berechtigt, und auch tatsächlich eine Dienstaufsichtsbeschwerde im eigentlichen Sinne, war dagegen die gegen einen Kollegen des Abfallwirtschaftsbetriebes, der sich einem Bürger gegenüber ungebührlich verhalten hat. Völlig fehl am Platz war hingegen die Dienstaufsichtsbeschwerde eines Odenthaler Bürgers, der mit der Ablehnung des beantragten Schwerbehinderungsgrades durch den Rheinisch-Bergischen Kreis nicht einverstanden 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 fünf Petitionsschreiben bei der ZAB ein. Auch hierunter war eine Angelegenheit, welche den Zuständigkeitsbereich des Rheinisch Bergischen Kreises betraf. Die anderen vier betrafen Aufgaben der Fachbereiche 3, 7 und 5 und waren durchweg 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 vier Fälle zu den unterschiedlichsten Themen, die jedoch alle unbegründet waren. Sie betrafen fast ausschließlich das Baudezernat. In einem Fall ging es um störende Blumenkübel in einem Treppenhaus, in einem anderen um die Rechtmäßigkeit einer Baugenehmigung, und auch die Standortwahl für den geplanten neuen Wertstoffhof wurde thematisiert. Die vermeintlich mangelnde Wahrnehmung von Fördermöglichkeiten wurde von einem besonders engagierten Bürger kritisiert. All diese Beschwerden waren unbegründet.

9.6. Lob / Dank

In diesem Jahr ging 13 Mal explizit Lob bzw. Dank für eine gute und/oder sehr schnelle Arbeit der Kollegen und Kolleginnen ein. Dieses Mal ist FB 3 mit fünf Meldungen hier am häufigsten vertreten, der Rest verteilt sich mit drei Meldungen auf FB 7, zwei auf FB 5 und je eine auf den Bürgermeisterbereich, FB 1 und 8. Diese positiven Rückmeldungen werden über die Führungsetage weitergegeben und müssten so auch bei den Betroffenen angekommen sein.

10. Schmankerl

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

- Wie sehr städtische Fahrzeuge unter Beobachtung stehen zeigte sich wieder einmal an einer E-Mail, mit der auf einen während der Fahrt mit dem Handy telefonierenden Kollegen aufmerksam gemacht und sein Verhalten kritisiert wurde.
- Die Anregung, das Angebot einer Buslinie befristet für ein Jahr zu bestimmten Zeiten kostenfrei zur Verfügung zu stellen.
- Die „Bimmelbahn“ durch die Fußgängerzone in der Stadtmitte wurde für einen verspäteten Aprilscherz gehalten.
- Die Anregung zur Schaffung eines Ruheraumes mit Liegen im Stadtzentrum.
- Die Anfrage, ob sich der Bürgermeister für die Aufklärung eines Mordes an einem Bürger im Ausland einsetzt.
- Die Anregung, im neu geplanten Verwaltungsgebäude am S-Bahnhof ein Hallenbad zu integrieren.
- Ein Bürger hatte erfahren, dass es "in Bälde" eine Ortsumbenennung in Bergisch Bosbach geben solle, da die Mehrzahl der Bürger den Namen Bosbach trage.

- Obwohl ein Hausbesitzer über eine eigene Garage mit Stellplatz davor verfügt, beklagte sich dieser darüber, dass der Parkplatz vor der Haustür durch ein fremdes Fahrzeug, das nicht in die Straße gehört, dauernd besetzt sei. Er und seine Frau müssten daher die Einkaufstaschen immer den weiteren Weg von der Garage zum Haus tragen. Es wäre daher doch angebracht, Einwohnerparkplätze zu schaffen.
- Eine Beschwerde darüber, dass der Betriebshof telefonisch nicht erreichbar sei. Im Laufe des Telefonats stellte sich heraus, dass er nur 1 Mal versucht hatte, jemanden unter der Nummer 71025 zu erreichen. Er habe es aber lange klingeln lassen.
- Wenn es nach der Meinung eines Bürgers ginge, dann dürfte die inzwischen ausgeschiedene Fachbereichsleitung 6 am Driescher Kreisel täglich den Gehweg mit einem Besen kehren. Inzwischen wurde erkannt, dass die im Rahmen von „stadt: gestalten“ getroffene Entscheidung, die neu gepflanzten Gräser auf einem mageren Substrat mit kleinen Steinen abzudecken, vor allem in der Böschung zur Bahn hin sicherlich nicht die optimale Entscheidung war.

11. Fazit

- Die Parkplatzproblematik, vor allem in den Stadtteilzentren und deren Umfeld, nimmt immer weiter zu. Die Forderungen nach Anwohnerparkregelungen werden massiver. Bei der Planung neuer Bebauungen sollten daher wieder mehr Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum geschaffen werden.
- Die Flüchtlingsunterbringung hat zu Einschränkungen vor allem bei Sportvereinen geführt, die zunehmend kritisch gesehen werden.
- Nur rund ein Viertel der Beschwerden wurde als erfolgreich eingestuft, so dass die Kritik doch weit überwiegend ungerechtfertigt gewesen ist und gute Arbeit geleistet wurde.
- Der Trend zur Beschwerde per E-Mail unmittelbar an den Bürgermeister führt auch zu mehr Antworten durch diesen.
- Die maroden Straßen sorgen zunehmend für Beschwerden, da sie aufgrund von Unebenheiten und Löchern Gefahren (vor allem auch für Zweiradfahrer) und auch Lärmquellen darstellen.

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

Bergisch Gladbach, im März 2016