

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2020



Zentrales
Beschwerdemanagement
Bergisch Gladbach

Inhalt

1. Zielsetzung des aktiven Beschwerdemanagements	4
2. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden	4
3. Bürgersprechzeiten	4
4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft.....	5
4.1. Bearbeitungsdauer	5
4.2. Erfolg der Anliegen	5
4.3. Anlass	5
5. Auswertung nach Anliegenarten	6
5.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO	7
5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden	7
5.3. Dienstaufsichtsbeschwerden	7
5.4. Petitionen	7
5.5. Fachaufsichtsbeschwerden.....	7
5.6. Lob / Dank.....	8
6. Interessante Einzelfälle	8
7. Neue Schwerpunkte.....	10
8. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen	11
8.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen	11
8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse	11
8.3. Dauerbrenner.....	12
9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres.....	13
Anlage: Statistiken und Grafiken.....	15

1. Zielsetzung des aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will Anregungen, Ideen und Kritik an ihrer Arbeit aus der Bürgerschaft aktiv nutzen, um die eigene (Dienst-)Leistung stetig qualitativ zu verbessern, wo dies nötig und 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 als verbesserungsbedürftig erscheinen. Zu diesem Zweck werden die Jahresberichte in der Verwaltungskonferenz beraten.

2. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Das **Zentrale Beschwerdemanagement (ZBM)** ist seit dem 01.08.2012 unmittelbar im Büro des Bürgermeisters (BM-13) angesiedelt. Die **Kollegen/-in**, die sich im ZBM 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 Inderwisch	Telefon 14 - 22 54	Koordination des ZBM 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)
- **Web-Formular** auf der städtischen Homepage (www.bergischgladbach.de unter „Anregungen & Beschwerden“) 
- formloses **Schreiben** an die **Stadt Bergisch Gladbach / Zentrales Beschwerdemanagement (BM-13), Postfach 20 09 20, 51439 Bergisch Gladbach**
- **Fax** an **02202 / 14 70 22 22**
- **persönlich seit Mai 2017** im Rathaus Stadtmitte, *Konrad-Adenauer-Platz 1, erster Stock, Zimmer 15.*

Seit 2013 besteht darüber hinaus die Möglichkeit, Mängel im Stadtgebiet mittels einer App mitzuteilen. Diese Infos werden direkt an die zuständigen Abteilungen zur Bearbeitung und Erledigung weitergeleitet und nicht vom ZBM ausgewertet.

3. Bürgersprechzeiten

Die **Bürgersprechstunden** des Bürgermeisters werden normalerweise einmal monatlich abwechselnd in den Rathäusern Stadtmitte und Bensberg sowie im Seelsorgeraum im Bibliotheksforum der katholischen Kirche in Refrath durchgeführt, in der Regel mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Es 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.

Zum ungezwungenen Gespräch mit dem Bürgermeister ohne vorherige Anmeldung auf den **Wochenmärkten** konnte dieses Jahr aufgrund der Corona-Pandemie leider kein einziges Mal beim „**Bürgermeister-Stand**“ die Gelegenheit angeboten werden.

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum sind 700 Anliegen erfasst worden, wovon 64 Wiederholungsmeldungen waren. Die Gesamtzahl ist dieses Jahr erstmals wieder leicht gestiegen, was überwiegend durch den – Corona bedingten – Zuwachs bei FB 3 verursacht ist. Zahlenmäßig nennenswert weniger Fälle wurden nur beim FB 5 erfasst.

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 des ZBM ist eine Eingangsbestätigung spätestens nach zwei Arbeitstagen und die abschließende Antwort „bei normalen Anregungen und Beschwerden“ nach zwei bis drei Wochen. Die durchschnittlich benötigte Zeit wurde im Anhang dargestellt.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik im Anhang zu entnehmen ist, war auch 2020 wieder bei rund einem Viertel der abgeschlossenen Anliegen keine klare Aussage zum Erfolg möglich. Sowohl Beschwerden als auch Eingaben waren überwiegend eindeutig erfolglos. Teilweise lag es einfach nicht in der Macht der Stadtverwaltung, der Beschwerde abzuhelpen bzw. Anregungen aufzugreifen (fehlende rechtliche Möglichkeiten, keine örtliche oder sachliche Zuständigkeit oder Rechtsgrundlage für die gewünschte Maßnahme), oder an fehlenden Umsetzungsmöglichkeiten (Geld- oder Personalmangel) oder auch einfach einer Bewertung als nicht umsetzbar, weil andere wichtige Aspekte dagegen sprachen.

4.3. Anlass

Die Beweggründe für Anregungen und Beschwerden werden als separater „Anlass“ erfasst und ausgewertet.

Die **Steigerung** der Gesamtzahl der Anliegen ist dieses Jahr überwiegend durch den Anstieg der **einfachen Meldungen** begründet, minimal auch bei allen anderen Anlässen, mit Ausnahme der **Misstände**, die nicht nur prozentual auf 38 %, sondern auch anzahlmäßig **weniger häufig** registriert wurden. Leicht **zugenommen** haben die Beschwerden über den **Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen**, wobei diesbezüglich auch 2 Mal ein Lob ausgedrückt wurde.

Die **Bearbeitungsdauer** ist lediglich bei 3 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Erfolgreich bzw. berechtigt war aber auch dieses Jahr nicht mal ein Drittel dieser Beschwerden, und bei zwei Meldungen war die Stadtverwaltung der falsche Ansprechpartner. Teilweise liegen solchen Beschwerden hohe Erwartungen aus der Bürgerschaft an die Erledigung ihrer Anliegen zugrunde, z.B. wenn an einem Freitag Unterlagen übersandt werden, und am darauffolgenden Donnerstag schon das Ausbleiben der gewünschten Urkunde kritisiert wird. Auch wenn die Erledigung eines einzelnen Anliegens nicht sehr viel Zeit in Anspruch nehmen mag, sorgen doch deren Vielzahl und auch der Postweg dafür, dass eine gewisse Bearbeitungsdauer unvermeidbar ist. Aufgrund der Personalsituation im Bereich der Bauaufsicht betrafen allein vier der 20 Beschwerden diesen Bereich.

Die **schlechte Erreichbarkeit** als vorrangiger Anlass wurde - nach 10 Meldungen im letzten Jahr - **noch deutlich häufiger** festgehalten, nämlich 22 Mal. Wegen der aufgrund der Corona-Regelungen zwingend erforderlichen Terminvergabe im **Bürgerbüro** sind in diesem Bereich vermehrt Klagen über eine schlechte telefonische Erreichbarkeit aufgetreten, wobei auch diese nicht alle dokumentiert worden sind. 41% der insgesamt 22 Meldungen betrafen dieses Jahr allein die Kategorie Meldeangelegenheiten. Eine Bürgerin hat nachweislich bei 200 Versuchen über die 14 23 22 niemanden im Bürgerbüro erreicht. Mit der alten Telefonanlage der Verwaltung gibt es allerdings keine Lösungsmöglichkeiten, und eine neue sollte schon längst bestellt und installiert sein. Auch die Erreichbarkeit des **Sperrmülltelefons** wurde wieder häufig thematisiert. Zahlreiche Beschwerden diesbezüglich wurden unverändert auch nicht er-

fasst, sondern lediglich telefonisch in dem Sinne beantwortet, dass man entweder Geduld haben muss, oder auf anderem Weg den Sperrmüll anmelden sollte, denn dies geht auch per E-Mail oder schriftlich.

Eine **ausbleibende Rückmeldung oder Zwischennachricht** war in diesem Jahr ebenfalls 20 Mal Beschwerdegrund, verteilt vor allem auf die Fachbereiche 7 (35%) und 3 (20%). Sie konnten allerdings oftmals als unbegründet betrachtet werden. In manchen Fällen ist die Rückmeldung versehentlich unterblieben, das Anliegen aber aufgegriffen worden. Da manche Dinge nicht kurzfristig erledigt werden konnten, war dies nach außen nicht erkennbar (z.B. neuen Abfallkorb aufstellen, wilden Müll entsorgen). Auch wenn der Zeitraum für Arbeiten im öffentlichen Raum, die mit Belästigungen der Anlieger einhergehen, länger überschritten wird und Gründe sowie weitere Dauer dafür nicht kommuniziert werden, stößt das auf kein Verständnis. Ein Petent beklagte sich darüber, dass er schon dreimal eine Nachricht über das Portal der Stadt geschrieben habe, immer zu dem gleichen Thema, aber nie auch nur eine Reaktion bekommen und keinerlei Antwort erhalten habe. Auf die Bitte in der Eingangsbestätigung um nähere Angaben dazu reagierte er dann aber selbst nicht.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand auch 2020 in einem Viertel der Fälle im Vordergrund. Die Beschwerden mit diesem Anlass betrafen zu größeren Teilen die Fachbereiche 3 (zu 36%) und 7 (zu 23%). Bei FB 3 ging es hauptsächlich um Entscheidungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie und Parken, bei FB 7 stand vor allem in der Kritik die Müllentsorgung sowie Baumfällarbeiten im Zusammenhang mit dem Straßenausbau. Die Beschwerden waren zu über 65 % erfolglos und nur zu knapp 6 % eindeutig erfolgreich.

Der **Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen** wurde in 39 Fällen thematisiert. Zu 41 % war hier FB 7 (vorwiegend der Abfallwirtschaftsbetrieb) betroffen, zu etwa 18 % FB 3 und zu 13 % FB 5. Mit zwei Meldungen wurde diesbezüglich aber auch ein Lob dokumentiert, für die Bauaufsicht und die Abteilung Verkehrsflächen.

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches, teilweise unverschämtes Verhalten. Bürger und Bürgerinnen fühlten sich öfters nicht korrekt behandelt oder auch von der Stadt nicht richtig verstanden. Nur in Einzelfällen handelte es sich tatsächlich um einen nicht optimalen Umgang mit den Bürgern und Bürgerinnen.

5. Auswertung nach Anliegenarten

Bei der Erfassung der Anliegen wird nach den 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.

Ausgenommen von der Bearbeitung durch das ZBM sind unverändert **Anregungen und Beschwerden aus der Mitarbeiterschaft**, die sich auf **verwaltungsinterne** Angelegenheiten beziehen.

5.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO

Im Berichtszeitraum wurden 25 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO neu erfasst. Die Vorgänge wurden überwiegend in die zuständigen Gremien zur weiteren fachlichen Beratung und Entscheidung verwiesen oder direkt abgelehnt.

5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Die Bürgerschaft wendet sich mit einer Vielzahl von Anliegen an das ZBM. Oftmals werden Missstände aufgezeigt (z.B. defekte Laternen, wilder Müll), des Öfteren sind nur der richtige Ansprechpartner oder die richtige Ansprechpartnerin für ihre Fragen nicht bekannt, gerade nicht erreichbar oder im Telefonbuch / auf der Homepage nicht finden. So wurde das Kontaktformular des ZBM auch ausgefüllt, um danach zu fragen, was zu beachten ist, wenn eine private Wohnung über AirBNB vermietet werden soll, wo ein bestimmter Baum abgeblieben ist oder ob jemand einen Auftrag für einen freiberuflichen Kameramann hätte. Solche Angelegenheiten werden grundsätzlich an die zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet, wenn sie nicht vom ZBM selbst beantwortet werden. Viele machen auch auf falsch parkende Fahrzeuge, Geschwindigkeitsüberschreitungen, Überwuchs in den öffentlichen Verkehrsraum und andere Dinge aufmerksam. Es handelt sich aus Sicht der Bürgerschaft in manchen Fällen 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 erfasst und ausgewertet.

5.3. Dienstaufsichtsbeschwerden

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

Insgesamt stellen Dienstaufsichtsbeschwerden mit 22 Eingängen wieder einen kleinen Teil der durch das ZBM zu bearbeitenden Vorgängen dar. Sie verteilten sich dieses Jahr auf fast alle Fachbereiche, wobei wieder sieben den Fachbereich 3 betrafen. Hier waren vor allem die Ordnungsbehörde, aber auch das Bürgerbüro und die Feuerwehr betroffen.

Den Fachbereich 7 betrafen sechs Dienstaufsichtsbeschwerden, hier wieder ausschließlich den Abfallwirtschaftsbetrieb.

16 Beschwerden waren völlig unbegründet, bei drei Beschwerden ließ sich die Angelegenheit nicht eindeutig klären. Zwei waren eindeutig begründet (wobei der Kollege sein Fehlverhalten selbst eingestanden hat bzw. tatsächlich eine Vorgehensweise nicht korrekt war) und eine teilweise begründet. In drei Fällen konnten die Vorwürfe nicht mehr aufgeklärt werden.

5.4. 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.

Das ZBM 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 war das ZBM mit zwei Petitionsschreiben befasst. Dabei ging es um den Erhalt des „Frankenwaldes“ und um die Einrichtung von Generationenparkplätzen.

5.5. Fachaufsichtsbeschwerden

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

Im Berichtszeitraum gab es beim ZBM zwei Fälle. Mit einem wurde die Wiederaufnahme eines Bauantragsverfahrens nach einer längeren Stillstandsphase kritisiert, mit der anderen der Umfang und der Stil eines genehmigten Mehrfamilienwohnhaus-Neubaus.

5.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde 10 Mal explizit Lob bzw. Dank erfasst. Dieses Mal wurden die Fachbereiche 3, 5, 6, 7 und 8 lobend erwähnt, wobei FB 3 mit 5 Meldungen am häufigsten ein positives Feedback erhalten hat. Dabei ging es um die Wiedereröffnung mobiler Bürgerbüros, die sehr freundliche und zuvorkommende Behandlung Mitte Dezember 2019 im Fundbüro, die sehr schnelle Terminvereinbarung per E-Mail im Bürgerbüro inklusive perfektem Ablauf und Timing, einen lebensrettenden Einsatz des Rettungsdienstes und die harte Arbeit im Zusammenhang mit der Corona-Epidemie. Bei FB 7 sorgte die sehr zügige Reparatur des Handsenders an einer Ampel für Begeisterung, ebenso wie die sehr bürgerorientierte Umgangsweise eines Kollegen aus der Abteilung Verkehrsflächen.

Das Lob für FB 8 galt der Grünflächenabteilung für die Anbringung von Brückengeländern, FB 5 erntete Lob für die kurzfristigen Entscheidung über einen Grundsicherungsantrag, und FB 6 konnte sich über ein sehr ausführliches Lob für die freundliche und zuvorkommende Hilfe eines Kollegen im Bauarchiv freuen.

6. Interessante Einzelfälle

Eine Bürgerin, die sich Mitte Dezember 2019 bei der Stadt beworben hatte, beschwerte sich Anfang Mai 2020 darüber, dass sie bis dahin weder eine Einladung noch eine Absage erhalten hatte. Sie erfüllte die Voraussetzung nicht und wurde zu den Vorstellungsgesprächen Anfang Februar (vor Corona) daher nicht eingeladen. Das grundsätzliche Bestreben, diejenigen, die nicht für die ausgeschriebene Position in Frage kommen, schnellstmöglich Gewissheit zu verschaffen, konnte aufgrund vordringlicherer Arbeiten nicht realisiert werden. Diese Gewichtung gibt jedoch ein schlechtes Bild der Stadt ab.

Eine Beschwerde über die hohe Steuer für Listenhunde spiegelte die häufige Erwartungshaltung der Bürger und Bürgerinnen wider, dass man für Steuern eine Gegenleistung erwartet, was aber definitiv nicht gerechtfertigt ist. Im Fall der Hundesteuer wurde hier konkret nach Hundekottütenspender, einer Freilaufwiese für gefährliche Hunde und auch der Verwendung der Steuerbeträge gefragt, die im Vergleich zu Köln doch sehr hoch seien.

Nachdem eine Bürgerin – bevor die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung eingerichtet wurde - im Laufe eines Vormittags 200 Mal versucht hat, die für Terminvereinbarungen mit dem Bürgerbüro eingerichtete Rufnummer zu erreichen, stellte diese die Frage: „Wieso gibt es nicht mal eine Warteschleife, in der der Bürger solange gehalten wird, bis die Leitung frei ist?! Zumindest das müsste im 21. Jahrhundert doch irgendwie möglich sein!“

Rauchende Berufsschüler sind bereits seit dem zweiten Halbjahr 2006 (!) ein Thema, weil durch diese regelmäßig der Gehweg auf der Bensberger Straße blockiert wird. Die kreative Lösung, einen Teil des Grundstückes aus dem Mietvertrag herauszunehmen und in diesem Bereich das Rauchen dann zu gestatten, stieß bei einem bezüglich Nichtraucherchutz sehr engagierten Bürger auf nachhaltige Kritik. Eine Lösung für den Konflikt hat er allerdings nicht anzubieten. Dass alle Nutzer der Schule zu Nichtrauchern werden, ist nicht zu erwarten, weshalb von der – inzwischen bis einschließlich Bezirksregierung abgesegneten - Entscheidung auch nicht abgerückt werden kann.

Die Wirkung des Treffpunkts für Obdachlose samt Toilettenanlage unmittelbar neben dem Rathaus Stadtmitte auf die Nachbarschaft wurde von einer Anliegerin sehr deutlich beschrieben. Aufgrund der Corona-Restriktionen wurde der Treffpunkt im Frühjahr geschlossen und bis Jahresende auch nicht wieder geöffnet, sodass die Thematik vorübergehend ruht. Dennoch wird aber nach alternativen Lösungen gesucht.

Eine Bürgerin fand es widersprüchlich, dass in den Geschäften Plastiktüten verboten, aber gelbe Müllsäcke großzügig an die Haushalte verteilt werden. Diese Tüten hätten nicht einmal Stabilität und würden dann auch noch doppelt verwendet. Es sollten doch besser Tonnen für Wertstoffe angeschafft werden. Sie wurde darauf hingewiesen, dass mit der Organisation „Duale Systeme“ eine Vereinbarung über die Art und Weise der Sammlung für eine gewisse Laufzeit getroffen werden muss. Die aktuelle Vereinbarung hat bis Ende 2022 Bestand. Daher wäre eine Änderung erst mit einer Anschlussvereinbarung ab 2023 möglich. Es bleibt daher abzuwarten, ob sich eine Verbesserung umsetzen lässt.

Bei der Biomüllentsorgung gab es in einem Fall offenbar ein Informationsdefizit bei den Kollegen, da diese das zulässige Bündel Grünschnitt je Tonne nicht mitgenommen haben, teilweise weil dieses nicht auf, sondern neben der Tonne gelegen hatte.

Eine Bürgerin brachte aus ihrem Urlaub die Idee zu einem Wassertretbecken in der Strunde im Stadtzentrum mit. Weil die Einrichtung eines Wassertretbeckens, gespeist durch die Strunde, wegen der damit verbundenen Umgestaltung eines Teilbereiches ein erheblicher Eingriff in die erst vor Kurzem abgeschlossene Neugestaltung des Buchmühlen- oder Forumparks wäre, und sich aus einer solchen Anlage außerdem eine Verkehrssicherungspflicht der Stadt ergäbe, wurde die Anregung nicht aufgegriffen. Sie brachte Ihre Anregung daraufhin in den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden ein, wo diese in der Sitzung vom 02.02.2021 in den zuständigen Fachausschuss verwiesen wurde.

Folgende Rückmeldung auf eine abschlägige Antwort auf die Anregung (im August), Hochbeete mit Bepflanzungen von bunten Blumen in der Fußgängerzone aufzustellen, spiegelt die immer wieder vorgebrachte Kritik an der FGZ allumfassend und drastisch wider:

"Die ganze Antwort kennt nur Wurstseppel" - das ist der Titel eines FAZ-Artikels vom 09.09.2011 von Jakob Strobel Ysera über den Zustand der Bergisch Gladbacher Fußgängerzone. "Lügen ist Sünde, alle ästhetischen, architektonischen und urbanistischen Fehler der Nachkriegszeit sind in der Bergisch Gladbacher Fußgängerzone begangen worden". Den Inhalt dieses Berichts kann ich voll bestätigen. Wie können Sie diesen Zustand rechtfertigen und verteidigen? Kann die Stadtverwaltung nicht aus Fehlern lernen oder zumindest die schlimmsten Fehler versuchen etwas abzumildern? Die Fußgängerzone hält viele Menschen vom Besuch der Stadt ab, statt sie mit Freude zum Einkaufen, Verweilen und Flanieren einzuladen. Gehen Sie mal in andere Städte in Belgien, Holland oder Frankreich, und sehen sich an, was dort für die Verschönerung der Innenstädte mit bunten Blumen und landschaftsgestalterischen Elementen getan wird, damit die Menschen sich in der Stadt wohl fühlen. Dieser sehr wichtige Aspekt ist in der Konzeption von Bergisch Gladbach völlig vernachlässigt worden. Die Folgen sind abzusehen, zunehmende Leerstände und Besucherschwund sprechen für sich."

Eine Anregung für mehr Sitzgelegenheiten am Konrad-Adenauer-Platz wurde abgelehnt, weil vor einigen Jahren die Anzahl der Bänke gerade bewusst reduziert wurde, um „ungewünschtes Lagern“ im Bereich des Konrad-Adenauer-Platzes zu vermeiden.

Ein Bürger kritisierte die farbliche Hinterlegung eines Online-Formulars, weil dadurch beim Ausdruck unnötig viel Farbe verbraucht wurde. Das Formular wurde daraufhin abgeändert, und der Aspekt sollte vielleicht zukünftig direkt mit berücksichtigt werden.

Eine Anfrage von Januar 2020 bezüglich der Wiedereröffnung des Wohnmobilstellplatzes wurde mit dem Verweis auf die Erarbeitung eines Konzeptes dafür beantwortet und insofern vertröstet. Die Neueröffnung soll 2021 erfolgen.

Zwei Eingaben beschäftigten sich mit dem Aufbau des 5 G-Netzes, wogegen sich die Stadt mit Blick auf die (umstrittenen) gesundheitlichen Gefahren für die Bürgerschaft wehren sollte, wie dies beispielsweise in Belgien und in der Schweiz schon geschehe. Ein flächendeckender Breitbandanschluss bis in die ländlichen Teile des Stadtgebiets hinein wird vor allem von Selbständigen schmerzlich vermisst, worauf die Stadt allerdings keinen großen Einfluss hat. Sie

kann nur Fördermittel beantragen und koordinieren, ist dabei aber von externen Unternehmen abhängig.

Ein Bürger plädierte für eine Reduzierung des Fahrzeugbestandes im Stadtgebiet. Hierzu sollten nicht nur die Car-Sharing-Möglichkeiten ausgeweitet, sondern auch ein kostenloser ÖPNV wie in Luxemburg angeboten werden, was allerdings unter Finanzierungsaspekten nicht aufgegriffen werden konnte. Ob sich diese Einsicht in der Bürgerschaft durchsetzt und der Fahrzeugbestand sinkt, wird sich in den nächsten Jahren zeigen. Die Statistikdienststelle hat die Entwicklung der letzten Jahre im Intranet dargestellt. Demnach war der Anstieg der Fahrzeuge bis 2019 ungebremsst.

7. Neue Schwerpunkte

Die Telefonzentrale hatte verstärkt Schwierigkeiten, Anrufer an die gewünschten Ansprechpartner weiterzuleiten. Durch die zeitweise aufgehobene Kernarbeitszeit und dadurch stark ausgeweitete Flexibilität im Homeoffice waren die Kollegen und Kolleginnen oftmals nicht telefonisch erreichbar.

Bürger und Bürgerinnen konnten häufig die im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie ergriffenen Maßnahmen nicht nachvollziehen (Warum Angelverbot, Eisdielen geschlossen aber Imbissbuden auf usw.? Hamsterkäufe verbieten! Mehr Kontrollen überall, warum die armen Schüler kontrollieren?), weil sie zum Teil als unlogisch, inkonsequent und daher unverständlich empfunden wurden. Meist waren dies aber Regelungen der Landesregierung. Die Notwendigkeit einer Terminvereinbarung für Erledigungen im Bürgerbüro konnten manche nicht verstehen, und sie gestaltete sich bis zur Einführung einer Online-Anmeldung auch besonders schwierig, da die für die Terminvereinbarung eingerichtete Rufnummer völlig überlastet war.

Drei Themen, die oftmals zusammenhängen, waren weitere Schwerpunkte: Umfang der Parkmöglichkeiten, Radarkontrollen und Verkehrssicherung. Parkende Fahrzeuge behindern an manchen Stellen die Sicht, und wenn dann noch zu schnell gefahren wird, fürchtet die Bürgerschaft um Leib und Leben vor allem ihrer Kinder. Werden die Parkmöglichkeiten eingeschränkt, um solche gefährlichen Sichtbehinderungen zu beseitigen oder die Zufahrt für Rettungsdienst und Feuerwehr zu gewährleisten, kommen regelmäßig Beschwerden, weil die Abstellmöglichkeiten für Fahrzeuge fehlen. Um die Geschwindigkeitsüberschreitungen zu reduzieren werden an sehr vielen Stellen häufigere Radarkontrollen gefordert, oder auch der Einbau von Bodenwellen, Fahrbahnverengungen, Zebrastreifen, Ampeln, viel mehr Schilder oder auch Piktogramme auf der Fahrbahn, damit die Verkehrsteilnehmer an die vorgeschriebene Geschwindigkeit denken.

Das Verbot für Radfahrer, in der unteren Hauptstraße den Gehweg mit zu benutzen, hat für heftige Proteste der Radfahrer gesorgt, da sich diese auf der Fahrbahn durch den starken PKW- und LKW-Verkehr gefährdet sehen als vorher auf dem Gehweg durch die Grundstückseinfahrten oder plötzlich geöffnete Beifahrertüren von parkenden Fahrzeugen. Das Thema Radwegzustand und -führung hat an Bedeutung gewonnen und macht sich auch in anderen Fachbereichen bemerkbar.

Die unzureichende räumliche - und IT-Ausstattung der Schulen wird immer öfter thematisiert

Schwerpunkte bilden auch dieses Jahr wieder die Engpässe bei den Unterbringungsmöglichkeiten in Kindertagesstätten und im offenen Ganztags, darüber hinaus Entscheidungen betreffend Umgangsrecht. Mehrfach ging es auch um eine Rückerstattung von Elternbeiträgen, weil die Kinderbetreuung aufgrund der Corona-Restriktionen nicht mehr stattfinden konnte.

Neubauvorhaben stoßen hinsichtlich Stiles oder Ausmaß immer häufiger auf Kritik der Nachbarschaft (z.B. Froschpfad, Schau ins Land), welche sich dann über die Erteilung der Genehmigung beschwert. Auch die Bedingungen des Radverkehrs, beispielsweise die Anlegung von Fahrradschutzstreifen und das Radwegnetz allgemein, stehen immer häufiger in der Kritik.

Mit am häufigsten wurde dieses Jahr die **Straßenreinigung** bemängelt, weil diese nicht oder nicht in ausreichendem Umfang durchgeführt wurde. Selbst wenn absehbar war, dass in verschiedenen Straßen wegen Personalausfalls nicht gekehrt werden kann, wurde dies nicht vorab kommuniziert, um dafür Verständnis zu erbitten. Es gibt immer mehr Forderungen nach Parkverboten, damit die Straßenränder auch tatsächlich gereinigt werden können. Die Reinigung durch **laute und Dreck aufwirbelnde Laubbläser** im Stadtzentrum stieß ebenfalls wieder auf Kritik. Die **Behälterentleerung** erfolgte öfters nicht vollständig, oder die Tonnen wurden direkt mit entsorgt, und **Sperrmülltermine** öfters nicht eingehalten.

8. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen

Am Ende der Bearbeitung der Bürgeranliegen steht bei der ZBM 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 des ZBM und des Bürgermeisters die wichtigste Funktion eines aktiven Beschwerdemanagements dar. Nur so können aus den Bürgeranliegen als Konsequenz echte Verbesserungen erarbeitet werden. Um diese Kernaufgabe des Beschwerdemanagements deutlich zu machen, konzentriert sich der Jahresbericht nun auf diesen Themenbereich.

8.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen

Zu den im letzten Bericht dargestellten Erkenntnissen gab es auf die übliche Nachfrage am Jahresende nur vereinzelt Rückmeldungen zum Umgang damit. Zu den einzelnen Punkten kann daher nur Folgendes festgestellt werden:

Die unhaltbaren Zustände bei der **personellen Besetzung der Bauaufsicht**, die bereits im Vorjahr thematisiert wurden, hielten **unverändert** an. Ungeachtet der Tatsache, dass es bei anderen Städten noch weit größere Wartezeiten hinsichtlich einer Einsicht in Bauakten gibt, ist eine solche sowohl für Bauherren und Architekten ein unverzichtbarer Service, weil sehr oft nur dort vorhandene Genehmigungen und alte Bauvorlagen nachvollzogen werden können. Die personelle Lage im Bauarchiv hat sich aber nicht wesentlich verbessert. Im Laufe des zweiten Quartals 2020 haben beide Kolleginnen ihre Tätigkeit bei der Bauaufsicht aufgegeben. Gleichzeitig wurde dem Bereich Bauarchiv eine weitere halbe Stelle zugestanden, die erst im Laufe des dritten Quartals zusammen mit der nicht mehr besetzten Teilzeitstelle als Vollzeitstelle ausgeschrieben wurde. Diese wurde Ende des vierten Quartals 2020 besetzt.

Bezüglich des **Nachweises** über die bereits gezahlte **Gebühr** für **Meldeauskünfte** in Form einer Kopie des Überweisungsauftrages war angedacht worden, bei der bevorstehenden Überarbeitung der DA nach § 32 GemHVO eine **Ausnahme des Grundsatzes der ordnungsgemäßen Buchführung** für diese Art von Massengeschäft zuzulassen. Nun wurde mitgeteilt, dass eine Änderung der Dienstanweisung die vorgetragene Problematik nicht behebt. Sofern aus der Bürgerschaft in Einzelfällen kein Zahlungsbeleg vorgelegt wird, kann der Zahlungseingang über die Stadtkasse notfalls unter Angabe des Namens oder der Bankverbindung erfragt werden. Es ist zu erwarten, dass sich die vereinzelt auftretende Problemstellung durch die geplante Einführung des citkoPortals für das Einwohnerwesen und das Standesamt - elektronische Bürgeranfrage mit integriertem Bezahlportal (Vorkasse) - auf ein Minimum reduzieren wird.

8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Es sollte eigentlich nicht möglich sein, dass eine **Bauakte mit unerledigten Verfahren** hinsichtlich einer Baugenehmigung und einer Ordnungswidrigkeit **für zehn Jahre im Bauarchiv verschwindet, ohne dass dies auffällt**. Dieser Extremfall kam anlässlich einer Fachaufsichtsbeschwerde im März ans Licht. Zu dieser wurde Anfang April durch das ZBM eine ausführliche Stellungnahme abgegeben, woraufhin allerdings auch die Aufsichtsbehörde zumindest bis Mitte November noch keine Antwort an die Beschwerdeführer versandt hatte. Die

Arbeitsabläufe sollten in Zeiten der EDV so organisiert werden können, dass so etwas nicht vorkommen kann.

Ferner zeigte sich in der Zeit der Rathausschließung wegen Covid-19 ein weiteres Defizit, nämlich die bis dato **noch nicht eingeführte digitale Bauakte**. So waren bis zu 200 Anfragen zu Bauakteneinsichten, die das Bauarchiv als Serviceleistung gewährt, aufgelaufen, die nicht bedient werden konnten. Das Bauarchiv ist bestrebt, im Rahmen der eingeschränkten Bauakteneinsicht seit der Rathausöffnung Anfang November 2020, die Anfragen sukzessive abzubauen. Es ist dringend erforderlich, kurzfristig mit der Digitalisierung des Bauaktenarchivs zu beginnen, vor allem **auch aufgrund der nur noch knapp zu Verfügung stehenden Archivraumkapazität**.

Die Eingabe eines Jugendlichen mitsamt Unterschriftenliste machte wieder deutlich, dass die Stadt Bergisch Gladbach unbedingt **Flächen für Trendsportanlagen entwickeln** müsste, um geänderten Ansprüchen von Jugendlichen im Hinblick auf deren Freizeitbeschäftigung Rechnung zu tragen.

Die **Personalpolitik im Bereich des Abfallwirtschaftsbetriebes** scheint optimierungsbedürftig. Lange Zeit erkrankte Kollegen werden während der Vakanz ihres Arbeitsplatzes nicht vorübergehend durch Aushilfskräfte vertreten, was an verschiedenen Stellen zu Ausfällen der Dienstleistungen führt. Die Corona-Pandemie wirkt sich vor allem in einem solchen Bereich mit ohnehin ständig angespannter Personalsituation zusätzlich besonders aus und führt gelegentlich zu spürbar eingeschränkten Serviceleistungen (Sperrmüllservice, Straßenreinigung). Auch hier zeigt sich, dass eine gewisse Reserve in der Personalausstattung wichtig ist, um den Betrieb stets aufrecht zu erhalten.

Es wäre im Sinne einer Bürgerfreundlichkeit hilfreich, wenn die **Kollegen des Wertstoffhofes** genau darüber **informiert** wären, was dort generell und entgeltlich/unentgeltlich abgeliefert werden kann. Fehlinformationen gegenüber der Bürgerschaft machen einen schlechten Eindruck nach außen, auch in Bezug auf Zuständigkeiten und Tätigkeit des AVEA- Wertstoffhofes.

Das **Spülmobil** erbrachte nicht den zugesagten Bürgerservice (jährliche Reinigung der Biotonnen). Aufgrund einer Vielzahl von technischen Problemen musste die Reinigung wieder eingestellt werden.

Es bedurfte erst einer Beschwerde im Ausschuss für Anregungen und Beschwerden, bis der Abfallwirtschaftsbetrieb sich in der Lage sah, einen seit langem bestehendem Missstand im Bereich der Straßenreinigung an der Paffrather Straße (zumindest vorübergehend) abzuhelpfen.

Anlässlich einer Beschwerde darüber, dass ein gewünschter Eheschließungstermin im großen Ratssaal nicht möglich war, weil dieser bereits anderweitig gebucht war, fiel auf, dass die vom Rat am 12.12.2002 beschlossenen **"Benutzungsrichtlinien - Verwaltungsgebäude" in einigen Teilen überholt** sind. Auch ist für **Eheschließungen** in der Entgeltordnung **kein spezieller Tarif** aufgelistet, aber diese Art der Inanspruchnahme auch nicht von der Erhebung eines Nutzungsentgeltes ausgenommen. Für diese "ist" daher laut Benutzungsrichtlinien ein Entgelt zwingend zu erheben, was allerdings nicht geschieht. Auch wenn die Entgeltordnung wegen der umfangreichen kostenlosen Nutzungsmöglichkeiten bei FB 8 nicht oft zum Tragen kommt, **sollte diese daher grundlegend überarbeitet und angepasst werden**.

8.3. Dauerbrenner

Im Laufe der Jahre, welche das ZBM 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 oftmals nicht auf den Abholplatz zurückgestellt, sondern teilweise so zurückgelassen, dass sie Straßen, Geh- und Radwege oder Einfahrten blockieren, hierzu erneut zwei Zitate aus Beschwerden:
 - ✓ „Wir wohnen auf der ...in Bergisch Gladbach und haben nur eine kleine Einfahrt zu unserem Grundstück. Bei der Abholung des Mülls kommt es leider immer wieder vor, dass die geleerten Mülltonnen mitten in der Einfahrt stehen, so dass es nicht möglich ist in die Einfahrt zu fahren. Wir können Ihnen das gerne durch diverse Fotos belegen. Wir möchten Sie bitten das an die zuständige Stelle weiter zu leiten, damit dies in Zukunft nicht mehr vorkommt.“
 - ✓ “Die Müllabfuhr lässt immer wieder geleerte Mülltonnen auf der Straße zurück, statt sie auf den Gehweg zurückzustellen. Zuweilen beträgt der Abstand vom Rinnstein bis zu den Tonnen mehr als einen Meter. Mehrfache Hinweise an den AWB blieben unbeachtet. Die Mülltonnen auf der Straße sind Hindernisse und stellen eine Gefahr dar.“
- **Parktaschen und Straßenränder mit Parkplätzen** werden nicht bzw. **unzureichend gereinigt**,
- Forderungen nach mehr **Geschwindigkeits- und Parkverstoßkontrollen**, auch in Wohngebieten,
- Forderungen nach **Bodenschwellen zur Geschwindigkeitsreduzierung** (obwohl Messungen in den meisten Fällen nur seltene und geringfügige Überschreitungen ergeben),
- Parkplatzprobleme in immer mehr Bereichen, verbunden mit **Forderungen nach Anlieger-Frei-Straßen, Anwohnerparkregelungen und verstärkten Kontrollen**.
- Beschwerden über **Hundekot** entlang der Wege und der Ruf nach Tütenspendern für die Hinterlassenschaften, und Abfallkörben für die Entsorgung der gefüllten Beutel vor Ort,
- **Grünüberwuchs** in den öffentlichen Verkehrsraum sowohl von privaten als auch städtischen Grundstücken wird nicht bzw. nicht ausreichend zurückgeschnitten und muss jedes Jahr oft an den gleichen Stellen immer wieder erst gemeldet werden, bevor dagegen vorgegangen bzw. für Abhilfe gesorgt wird.
- In Bezug auf **Obdachlose und (Drogen)Süchtige als Dauergäste in den Parkanlagen** wurde ein Treffpunkt unmittelbar neben dem Rathaus eingerichtet und damit eine Verlagerung erreicht. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde der Standort dieses Jahr nur minimal genutzt, weshalb es ausnahmsweise keine Beschwerden gab.
- Die **Altkleidercontainer** bleiben Problemstandorte, da ständig Kleidungsstücke im direkten Umfeld der Container deponiert werden, teils auch andere Müllgegenstände.

Zwischenfazit: Die Bekämpfung der dauerhaften Problemthemen wäre überwiegend nur mit einer personellen Aufstockung möglich. Die weiter zunehmende Verdichtung der Bebauung, die Reduzierung von Parkmöglichkeiten im öffentlichen Verkehrsraum beziehungsweise die schmale Anlage neuer Straßen in Wohngebieten sowie steigende PKW-Zulassungszahlen und moderne, breitere und längere Fahrzeuge verschärfen die Situation stetig weiter. Die Personalsparmaßnahmen der letzten Jahre haben nicht nur dazu geführt, dass der Standard der Aufgabenerledigung reduziert werden musste, sondern auch kaum noch Spielraum für dienstliche Kontrollmaßnahmen bleibt (Führungsaufgaben, korrekte Aufgabenerledigung durch internes und externes Personal).

9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres

- Im Bewusstsein, dass bereits für die ordentliche Unterhaltung der bestehenden Grünanlagen nicht genügend Personal und Geld vorhanden ist, werden noch neue Anlagen mit sehr viel Geld neugestaltet, die dann zukünftig ebenso vernachlässigt werden müssen wie die bereits bestehenden. Die Zahl der ungepflegten Grünanlagen hat daher zwangsläufig steigende Tendenz, ebenso wie die entsprechenden Beschwerden.

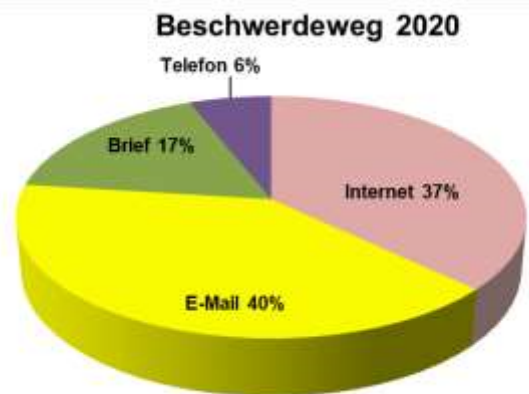
- Die bereits in der Vergangenheit wiederholt geforderten öffentlichen Toiletten fehlen zu Zeiten der Corona-Pandemie und dem damit verbundenen zeitweisen Lockdown umso mehr. Bürger und Bürgerinnen können nun beim Einkauf nicht mehr auf Toiletten von Cafés und Restaurants verwiesen werden, da diese geschlossen sind. Schon vor Corona-Zeiten konnten – nicht nur von der Belegschaft des Museums - immer wieder Männer bei der Verrichtung ihrer Notdurft im Umfeld der Villa Zanders beobachtet werden, die Passage zur Grünen Ladenstraße weist deutlich die ätzenden Rückstände von Urin auf dem Marmorboden auf, und erst gegen Ende des Jahres hat auch ein Taxifahrer auf diesen hygienischen Missstand im Herzen der Stadt hingewiesen. Da auch eigentlich alle Verwaltungsdienststellen für die Öffentlichkeit geschlossen sein sollten und bereits eine Toilettenanlage vorhanden ist, sollte dieses Problem lösbar sein und auch gelöst werden.
- Erschreckend ist die inzwischen extrem hohe Erwartungshaltung mancher Bürger und Bürgerinnen bezüglich der Geschwindigkeit von Rückmeldungen aus der Verwaltung.
- Nachdem aufgrund der Pandemie die Bürgerschaft in vielen Bereichen auf telefonische Kontakte und Terminvereinbarungen verwiesen werden musste, wurde deutlich, dass die längst überfällige Erneuerung der Telefonanlage dringend erforderlich ist um einen zeitgemäßen Bürgerservice anzubieten und auch die Arbeitsbedingungen zu optimieren.
- Auch das Anspruchsdenken Einzelner, dass sich ein Bürgermeister – auch schon sehr kurz nach seinem Amtsantritt - um jede Kleinigkeit höchst persönlich zu kümmern und sich dafür in Form von persönlichen Gesprächen und/oder Ortsterminen Zeit zu nehmen hätte, ist inzwischen enorm.
- Die Tendenz geht dahin, weitere Parkplätze im Straßenraum zu entfernen, um mehr Raum für den Radverkehr zu schaffen und somit dieses Verkehrsmittel sicherer zu machen. Infolgedessen werden die Beschwerden wegen fehlender Parkmöglichkeiten weiter gehäuft auftreten. Hier gilt es die gewünschte und auch erforderliche persönliche Mobilität auf anderem Wege zu ermöglichen.

Dieser Bericht wurde erstellt von der Kollegin und den Kollegen des ZBM.

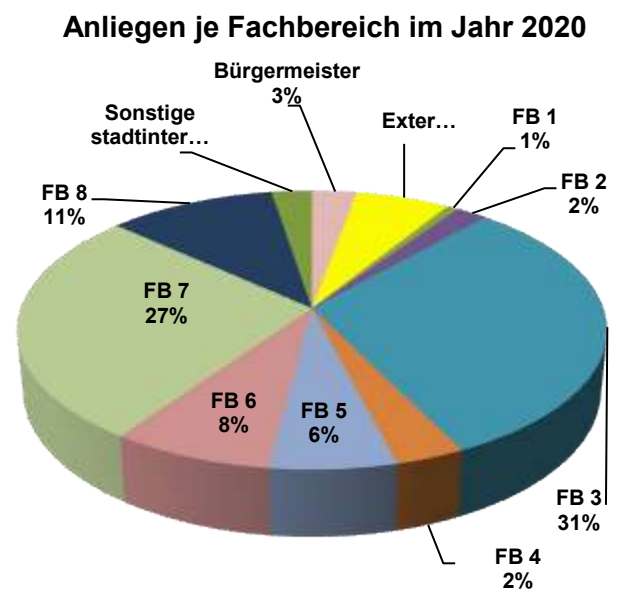
Bergisch Gladbach, im März 2021

Anlage: Statistiken und Grafiken

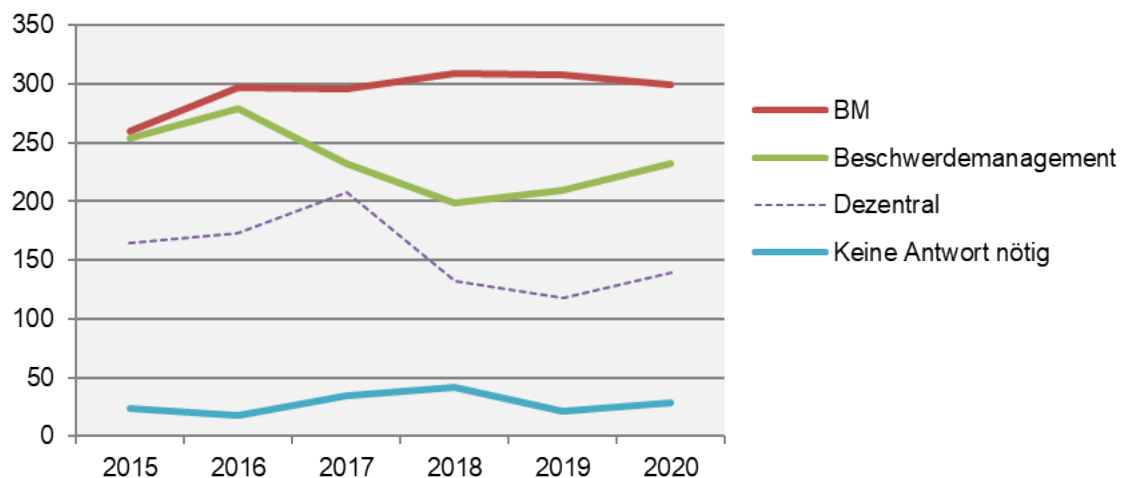
Beschwerdeweg					
	2017	2018	2019	2020	Veränderung 2019/2020
Internet	336	210	194	259	23,33 %
E-Mail	255	233	270	277	18,88 %
Telefon	23	24	28	38	58,33 %
Brief	110	159	139	118	-25,79 %
Fax	8	11	5	3	-72,73 %
Persönlich	12	8	8	3	-62,50 %
Sprechstunde	27	37	13	2	-94,59 %
Summe	771	682	657	700	2,64 %



Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2017	2018	2019	2020	Veränderung 2019/2020
BM	17	24	13	20	53,85 %
FB 1	5	4	8	5	-37,50 %
FB 2	19	21	7	14	100,00 %
FB 3	179	160	181	218	20,44 %
FB 4	17	16	16	23	43,75 %
FB 5	58	46	71	42	-40,85 %
FB 6	47	45	61	54	-11,48 %
FB 7	265	193	178	189	6,18 %
FB 8	69	76	67	75	11,94 %
Sonstige	45	42	19	18	-5,26 %
Extern	50	55	36	42	16,67 %
Summe	771	682	657	700	6,54 %



Beantwortungszuständigkeit



Anliegenart				
	2017	2018	2019	2020
§ 24 GO	20	26	29	25
Allgemeine Eingabe	282	221	215	234
Beschwerde	436	410	379	404
Lob/Dank	10	7	16	10
Dienstaufsichtsbeschwerde	15	11	12	22
Petition	4	2	1	3
Fachaufsichtsbeschwerde	4	6	5	2
Summe	771	683	657	700

**Bearbeitungsdauer:**

Anliegenart	2018	2019	2020	
Anträge nach § 24 GO	88	95	133	Tage
Beschwerden	20	20	20	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	23	24	27	Tage
Allgemeine Eingaben	22	21	17	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	42	39	31	Tage
Lob / Dank	6	4	8	Tage
Petitionen	37	49	52	Tage

Anträge nach § 24 GO	2018	in %	2019	in %	2020	in %
0 bis 3 Monate	15	52%	14	56%	4	16%
4 bis 6 Monate	6	21%	11	44%	7	28%
7 bis 9 Monate	0	0%	1	4%	3	12%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	5	17%	3	12%	11	44%
Summe:	26		29		25	

Allgemeine Eingaben	2018	in %	2019	in %	2020	in %
bis zu 1 Woche	66	31%	57	24%	72	31%
bis zu 2 Wochen	48	22%	44	19%	45	19%
bis zu 3 Wochen	34	16%	35	15%	42	18%
bis zu 4 Wochen	17	8%	20	9%	26	11%
über 4 Wochen	55	26%	57	24%	40	17%
Nicht abgeschlossen	1	0%	2	1%	9	4%
Summe:	221		215		234	

Beschwerden	2018	in %	2019	in %	2020	in %
bis zu 1 Woche	137	36%	121	30%	147	36%
bis zu 2 Wochen	64	17%	63	16%	76	19%
bis zu 3 Wochen	66	17%	61	15%	41	10%
bis zu 4 Wochen	46	12%	37	9%	47	12%
über 4 Wochen	95	25%	93	23%	81	20%
Nicht abgeschlossen	2	1%	4	1%	12	3%
Summe:	410		379		404	

Dienstaufsichtsbeschwerden	2018	in %	2019	in %	2020	in %
bis zu 1 Woche	3	25%	1	5%	4	18%
bis zu 2 Wochen	0	0%	4	18%	2	9%
bis zu 3 Wochen	2	17%	2	9%	6	27%
bis zu 4 Wochen	1	8%	0	0%	0	0%
über 4 Wochen	4	33%	5	23%	10	45%
Nicht abgeschlossen	1	8%	0	0%	0	0%
Summe:	11		12		22	

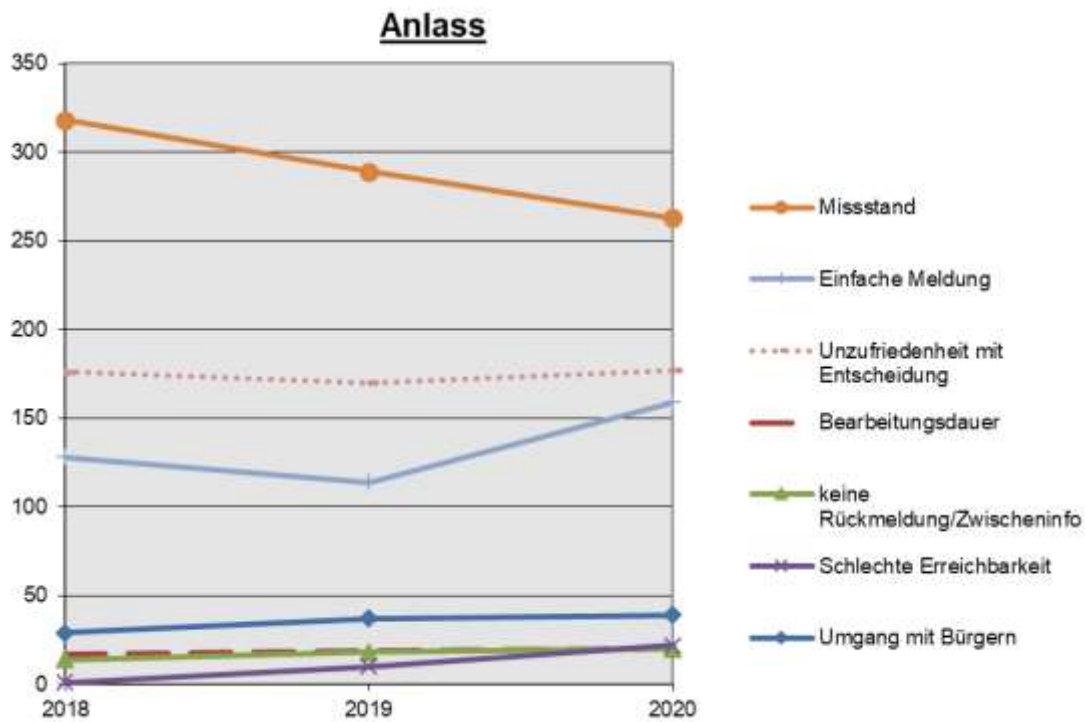
- Petitionen

Von den zwei eingegangenen **Petitionen** wurde eine innerhalb von fünf Wochen beantwortet, die andere innerhalb von drei Wochen.

- Fachaufsichtsbeschwerden

Von den zwei **Fachaufsichtsbeschwerden** wurden jeweils eine innerhalb von drei Wochen und eine innerhalb von etwa sechs Wochen beantwortet.

	2018		2019		2020	
Erfolg der Anliegen	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	130	19%	114	17%	100	15%
teilweise	54	8%	44	7%	44	7%
nein	326	48%	344	53%	370	55%
keine Angabe möglich	164	24%	148	23%	156	23%
Summe:	674		650		670	



Zahl der Anliegen nach Kategorien

