

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2021



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.....	9
8. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen	10
8.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen.....	10
8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse	11
8.3. Dauerbrenner	11
9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres.....	12
Anlage: Statistiken und Grafiken	13

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, seit 12.08.21 FB 9) 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

Mitte August wurden per Organisationsverfügung die Feuerwehr von FB 3 ausgegliedert und der neue FB 10 „Feuerwehr und Rettungsdienst“, sowie ein eigener Fachbereich 9 für das „Büro des Bürgermeisters“ eingerichtet. Für die Auswertung für 2021 wurden diese Änderungen der Einfachheit halber noch nicht berücksichtigt, sondern werden erst im nächsten Bericht entsprechend bezeichnet und ausgewertet.

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 (FB 9), Postfach 20 09 20, 51439 Bergisch Gladbach**
- **Fax** an **02202 / 14 70 22 22**
- **persönlich** im Rathaus Stadtmitte, *Konrad-Adenauer-Platz 1, erster Stock, Zimmer 15.*

Es 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 Konferenzraum des Pastoralbüros der katholischen Kirche in Refrath durchgeführt, in der Regel mittwochs zwischen 15 Uhr und 17 Uhr. Die geplante Erweiterung um den Stadtteil Schildgen scheiterte 2021 insbesondere noch an Corona.

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. Pandemiebedingt fanden in diesem Jahr nur drei Termine statt, wovon einer nur telefonisch durchgeführt wurde.

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

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum sind 742 Anliegen erfasst worden, wovon 72 Wiederholungsmeldungen waren. Die Gesamtzahl ist dieses Jahr wieder leicht gestiegen, was durch den Zuwachs bei den Fachbereichen 4, 5, 6 und 8 verursacht ist. Zahlenmäßig nennenswert weniger Fälle wurden nur bei FB 3 und 7 erfasst.

Auffällig ist der Rückgang bei den Meldungen über das Beschwerdeformular von über 30%, der offensichtlich durch verstärkte Meldungen per E-Mail, bevorzugt an den Bürgermeister persönlich bedingt ist. Dies schlägt sich auch in der Anzahl der durch den BM persönlich gezeichneten Antworten nieder, die mit 345 einen seit Bestehen des Zentralen Beschwerdemanagements neuen Höchststand erreicht hat.

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. Durch die seit längerer Zeit im Bereich 3-32 bestehenden Personalprobleme kommt es dort teils zu sehr langen Bearbeitungszeiten.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik im Anhang zu entnehmen ist, war 2021 bei knapp einem Drittel der abgeschlossenen Anliegen keine klare Aussage zum Erfolg möglich. Sowohl Beschwerden als auch Eingaben waren überwiegend eindeutig erfolglos. Teilweise lag es schlicht 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 Haupt-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 Meldungen von **Misständen** begründet, minimal auch bei Beschwerden wegen ausbleibenden Rückmeldungen.

Die **Bearbeitungsdauer** ist bei 4 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Die konkrete Anzahl hat sich gegenüber dem Vorjahr von 20 auf 31 Fälle erhöht. Mit etwa 52 % betroffen war hier der Fachbereich 3, vor allem die Allgemeine Ordnungsbehörde, weil Angelegenheiten der Gewerbemeldestelle und Straßenverkehrsbehörde nicht zeitnah bearbeitet werden konnten. Für eine schnelle Bearbeitung gab es dieses Jahr 4 Mal Lob, im Bereich FB 7.

Die **schlechte Erreichbarkeit** als vorrangiger Anlass wurde - nach 22 Meldungen im letzten Jahr - **wieder deutlich seltener** im Programm festgehalten, nämlich 2 Mal. Diese betrafen allein den Abfallwirtschaftsbetrieb.

Eine **ausbleibende Rückmeldung oder Zwischennachricht** war in diesem Jahr 24 Mal Beschwerdegrund, verteilt vor allem auf die Fachbereiche 3 (46%) und 7 (29%). Sie waren 2021 allerdings überwiegend als begründet zu betrachten. Durch eine der Beschwerden wurde auch bemerkt, dass eine von FB 7 nach Extern vergebene Projektsteuerung bezüglich Kontaktes zur Bürgerschaft nicht ordnungsgemäß arbeitete.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2021 mit etwas weniger als einem Viertel der Fälle im Vordergrund. Die Beschwerden mit diesem Anlass betrafen zu größeren Teilen die Fachbereiche 3 (zu 29%) und 6 (zu 18%). Bei FB 3 ging es wieder hauptsächlich um Entscheidungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie, bei FB 6 standen vor allem in der Kritik die Markierung von Fahrradstreifen sowie die beabsichtigte Ansiedelung eines DHL-Stützpunktes in der Straße Auf der Kaule. In rund 7 % ging es bei diesem Hauptanlass um Entscheidungen anderer Behörden, meist im Zusammenhang mit Corona-Impfungen. Die Beschwerden waren zu über 74 % erfolglos und nur zu knapp 3 % eindeutig erfolgreich.

Der **Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern** wurde in 38 Fällen thematisiert. Zu jeweils 29 % waren hier FB 7 (vorwiegend der Abfallwirtschaftsbetrieb) und FB 3 (überwiegend Ordnungsbehörde, aber auch Bürgerbüro und Feuerwehr) betroffen, zu etwa 16 % FB 1 und zu 11 % FB 6. Mit sechs Meldungen wurde diesbezüglich aber auch ein Lob dokumentiert, für die Telefonzentrale, die Müllabfuhr, das Abwasserwerk, das Bürgerbüro und die Stadtverwaltung allgemein.

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundlich, teilweise unverschämt wahrgenommenes Verhalten. Bürgerinnen und Bürger 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 Bürgerinnen und Bürgern.

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 Mitarbeitenden 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 30 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. Erfolgreich war nur eine einzige.

5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Die Bürgerschaft wendet sich mit einer Vielzahl von Anliegen an das ZBM. Oftmals werden Missstände aufgezeigt (z.B. wilder Müll, Straßenschäden oder klappernde Kanaldeckel), 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 zu finden. So wurde das Kontaktformular des ZBM auch ausgefüllt, um Fragen zu Meldeangelegenheiten zu stellen, auf falsch parkende Fahrzeuge hinzuweisen oder Ruhestörungen zu melden. 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 26 Eingängen wieder einen kleinen Teil der durch das ZBM zu bearbeitenden Vorgängen dar. Sie verteilten sich dieses Jahr auf fast alle Fachbereiche, wobei neun den Fachbereich 7 betrafen. Hier war vor allem der Abfallwirtschaftsbetrieb betroffen.

Den Fachbereich 3 betrafen acht Dienstaufsichtsbeschwerden, sechs davon die Ordnungsbehörde, zwei das Bürgerbüro.

15 Beschwerden waren völlig unbegründet, bei fünf Beschwerden ließ sich die Angelegenheit nicht eindeutig klären. Zwei waren begründet und vier teilweise begründet.

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 einem Petitionsschreiben befasst. Dabei ging es um den Entzug eines Kindes durch das Jugendamt, weil das Kind nicht mehr zur Schule geschickt, sondern wegen der Maskenpflicht zu Hause unterrichtet wurde. Hier wurde eines Kindeswohlgefährdung gesehen.

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 drei Fälle. In einem wurde die Heranziehung zu Erschließungsbeiträgen kritisiert, in einem anderen die Erlaubnis zur vorzeitigen Nutzung von nicht fertiggestellten Wohneinheiten eingefordert und in einem weiteren zum wiederholten Male der Nichtraucherschutz an den Berufsschulen kritisiert. Alle drei waren erfolglos.

5.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde 25 Mal explizit Lob bzw. Dank erfasst. Dieses Mal wurden die Fachbereiche 1, 3, 4, 6, 7, 8, der Bürgermeister und auch Externe (weil die Zuständigkeit dem Bürger offenbar nicht bekannt war) lobend erwähnt, wobei FB 7 mit acht Meldungen am häufigsten ein positives Feedback erhalten hat. Dabei ging es um die rasche Erledigung von Reklamationen oder Schadensmeldungen durch den Bauhof und den Abfallwirtschaftsbetrieb, während bei FB 3 einmal das Bürgerbüro für den freundlichen Service gelobt wurde und die Feuerwehr drei Mal Dank für deren Einsatz im Rahmen der Überflutungen im Juni und die Corona-Impfaktionen erhielt. FB 4 erhielt im März Dankesmeldungen für die schnelle Bereitstellung von Schnelltests an den Schulen, während die Stadtbücherei diverse positive Rückmeldungen zu ihren Aktionen in Zeiten der Pandemie erhalten hat. Nahezu jede(r), die/der die neuen Angebote wie Wunschmedien to go, Bib&Bike, Online-Anmeldung oder digitales Bilderbuchkino wahrgenommen hat, hat sich zum Teil sehr herzlich bedankt. FB 8 erhielt Lob für schöne Spielplätze, eine reparierte Rutsche und die Neubepflanzung des Kreisverkehrs Schnabelsmühle.

6. Interessante Einzelfälle

Eine Beschwerde wegen einer – aus dem Bürger unerklärlichen Gründen – öfters nicht geleerten Biotonne führte dazu, dass der AWB auf seiner Seite nähere **Erläuterungen zum zulässigen Gewicht der Abfuhrbehälter** eingefügt hat (<https://www.bergischgladbach.de/abfallbehaelter-allgemein.aspx>).

Per Anregung nach § 24 GO wurde von einem Bürger eingefordert, dass die Straßenverkehrsbehörde die gesetzlich vorgeschriebenen **Verkehrsschauen regelmäßig durchführen** solle. Dafür sollte dann ein Konzept erstellt werden.

Die **moderne Technik** in den Otto-Hahn-Schule, mit digitalen Tafeln - die nachts Updates erhalten und daher leuchten - sowie zentral gesteuerter Flurbeleuchtung (die erst relativ spät abends ausgeschaltet wird), waren Anlass für die Vermutung von sorglosem Umgang mit Energie, da die Bürger davon ausgingen, dass vergessen wurde, die Geräte auszuschalten.

Eine Anregung betraf die Übersichtsliste mit den Corona-Schnelltestanbietern. Sie wollte schneller erkennen können, welche in ihrer Nähe sind, und da wäre die Angabe des Ortsteilnamens, in welchem der Anbieter ist, hilfreicher als die PLZ. Die Angabe des Ortsteilnamens wäre aber auch generell in vielen Fällen hilfreich, auch bei anderen Artikeln auf der Homepage. Da es im konkreten Fall um eine Liste des Rheinisch-Bergischen Kreises ging, wurde sie an diesen verwiesen. Gleichzeitig wurde die Anregung aber auch an die Pressestelle weitergeleitet, damit dieser Hinweis auch bei städtischen Informationen Berücksichtigung finden kann.

Eine ehrenamtlich in einer Schulbibliothek arbeitende Bürgerin regte an ein **Portal für Schulbücher einzuführen**, auf welchem nicht mehr benötigte, gut erhaltene Bücher anderen Schulen angeboten werden können und den damit verbundenen Transport zu regeln. Damit könnte Geld eingespart und Nachhaltigkeit erzielt werden. Der Bedarf wurde von der Verwaltung als nicht sonderlich groß eingeschätzt, und auch mit Blick auf die größeren Möglichkeiten zur Prüfung an das zuständige Landesministerium weitergeleitet. In Thüringen gibt es ein solches Portal bereits auf Landesebene (<https://www.schulportal-thueringen.de/werkzeuge/schulbuchboerse>). Das Ministerium in NRW zeigte allerdings wenig Interesse.

Mitte Juni brachte ein Bürger sein Unverständnis darüber zum Ausdruck, dass die Stadt zur Umsetzung der vor über 2 Wochen aktualisierten NRW Corona Schutzverordnung einen weiteren **Vorlauf von 1 Monat benötigt, um die Grillhütte wieder vermieten zu können**. Er stellte die Frage, warum ggfs. notwendige Anpassungen (z.B. Formulierungen im Mietvertrag) nicht im Vorfeld vorbereitet und dann rasch angewandt werden, wenn die Inzidenzen es zulassen.

Der zweite/Ersatzstandort für betreuungsbedürftiges Klientel auf dem Parkplatz Schnabelsmühle sorgte für negatives Feedback: einerseits, weil diese Menschen diskriminiert/abgeschoben würden, andererseits weil dadurch weitere Parkplätze im Zentrum entfallen.

Bei der Planung zur Neugestaltung der Bensberger Schloßstraße wurde die **Naturbühne** ersatzlos gestrichen, was sehr negative Folgen der unterschiedlichsten Art habe. Daher wurde an den BM die Bitte herangetragen, bei der endgültigen Gestaltung **wieder einen zentralen (nicht schiefen) Platz mit einer dauerhaften Bühnenanlage zu schaffen**.

Von einem Bürger wurde der Stadt die Frage nach ihrem **Katastrophenschutz für die Bürgerschaft** gestellt (Stromausfall), direkt mit dem Vorwurf des „Abschiebens“ der Verantwortung verbunden, falls sie keinen Katastrophenschutz betreibt. Die Zuständigkeit liegt hier aber originär nicht bei einer kreisangehörigen Kommune, sondern der Kreisverwaltung.

Eine betagte Bürgerin wollte eine Matratze im Rahmen des **Vollservice durch den AWB** abholen lassen, hat auf Ihre Anfrage aber keinerlei Rückmeldung erhalten. Ihr Problem konnte nur durch die Organisation einer Nachbarschaftshilfe gelöst werden, weil der AWB den Service aktuell (auch weiterhin) nicht anbietet.

7. Neue Schwerpunkte

Der **Zwang, für die Schwimmbadnutzung ein Ticket per Internet** vorzubestellen, sorgte vor allem bei der älteren Bürgerschaft für heftige Kritik an der Bädergesellschaft. Trotz deutlicher Lockerungen im Alltagsleben wurde unverändert auf das genehmigte Hygienekonzept bestanden, während in Bädern von Köln beispielsweise Senioren ab 60 Jahren allein den Personalausweis an der Kasse vorlegen mussten und dann, soweit hinsichtlich der Auslastung möglich, ein Ticket erwerben konnten. Durch die inzwischen eingetretenen Lockerungen hat sich dieser Schwerpunkt inzwischen wieder erledigt.

Die Anbringung einer **Absturzsicherung an der Birkerhöhe**, welche den **Einwurf von Grünabfällen erheblich erschwert** hat, sorgte für zahlreiche Beschwerden, vor allem durch Menschen fortgeschrittenen Alters. Hier konnte auch bis April 2022 noch keine Abhilfe geschaffen werden.

Die **schlechte telefonische Erreichbarkeit von Bürgerbüro und Abfallwirtschaftsbetrieb** haben steigende Tendenz, und auch eine neue Telefonanlage hat beim AWB für keine Verbesserung gesorgt. Zumindest bei den telefonischen Beschwerden bezüglich der Bürgerbüroangelegenheiten stellt sich oft heraus, dass die Fragen durch einen Blick auf die Info auf der Homepage leicht selbst beantwortet und teilweise auch online geklärt oder sogar erledigt werden könnten.

Verkehrsbelastung und demzufolge **Lärm und Luftverschmutzung** werden immer öfter thematisiert und Gegenmaßnahmen gefordert (Tempolimits, Kontrollen, Durchfahrtsverbote, Aufpflasterungen).

Die **Corona-Pandemie** sorgte für viele Beschwerden über die getroffenen Maßnahmen und daher entsprechende Belastung der Ordnungsbehörde. Darüber hinaus gingen auch viele Beschwerden ein, weil kein Impftermin zu bekommen war, auch wenn die Zuständigkeit für die Terminvergabe nicht bei der Stadt lag.

Die Fällgenehmigung für eine stattliche Eiche sorgte für Aufruhr und hat, neben der Einführung der Baumschutzsatzung, zu einer gestiegenen Sensibilität bezüglich **Baumfällungen** geführt, sodass auch diesbezüglich wieder mehr Beschwerden eingehen.

Für allein zehn Beschwerden beim Beschwerdemanagement (und weitere bei FB 5) sorgten die Zustände in der **Obdachlosenunterkunft Hoppersheider Busch** im August/September.

Hier konnte für Abhilfe gesorgt werden, so dass die Situation wieder etwas entschärft werden konnte.

8. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen

Am Ende der Bearbeitung der Bürgeranliegen steht beim 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 von den Fachbereichen folgende Rückmeldungen:

Bezüglich der **Bauakte mit unerledigten Verfahren** hinsichtlich einer Baugenehmigung und einer Ordnungswidrigkeit, die **für zehn Jahre im Bauarchiv verschwunden war, ohne dass dies auffiel**, handelte es sich um einen unglücklichen Einzelfall. Die Vorgänge werden durchaus digital erfasst, aber auch dies schützt nicht vor kleinen menschlichen Fehlern.

Das Bauarchiv konnte seit der Rathausöffnung Anfang November 2020 die Anfragen sukzessive weitgehend abbauen. Trotz erneuter Stellenvakanz im Bauaktenarchiv (eine Vollzeit-Stelle ist seit etwa Dezember 2021 nicht besetzt) konnte durch das hohe Engagement eines Kollegen die Wartezeit bis zur Bauakteneinsicht Stand Mai 2021 auf maximal 2 Wochen reduziert werden. Die Optimierung von Prozessen und die damit einhergehende **Digitalisierung innerhalb der Abteilung Bauaufsicht** wird bereits vorangetrieben. In diesem Kontext wurde auch der Digitalisierungsprozess des Bauaktenarchivs erneut angestoßen. Zudem besteht nach getroffener Zielvereinbarung VVIII/FBL6 die Vorgabe, in absehbarer Zeit alle in der Abteilung Bauaufsicht geführten Verfahren digital abzubilden.

Der Fachbereich 4 ist sich des Bedarfs an **Flächen für Trendsportanlagen bewusst** und arbeitet aktiv daran, beispielsweise an einer Bezirkssportanlage in der Nähe der IGP und zwei Jedermann-Sportanlagen an anderen Stellen. Hier bleibt allerdings abzuwarten, inwiefern diese realisiert werden können. Dies ist sicher eine Frage der Priorisierung und auch der Finanzierungsmöglichkeiten.

Personalpolitik im Bereich des Abfallwirtschaftsbetriebes: Im Bereich der Straßenreinigung ist ein anteiliger Stellenzusatz geplant, jedoch ist die Stelle noch nicht freigegeben. Eine Bearbeitung des Auftragsaufkommens durch Aushilfen ist im Bereich der Straßenreinigung nicht möglich, da diese nicht kurzfristig hinsichtlich der Technik angelernt werden könnten. Im Rahmen der Pandemie kam es kaum zu Einschränkungen in der Entsorgung, was in Relation zu vielen anderen Kommunen eine sehr starke Leistung ist. Der Sperrmüll-Vollservice ist keine Leistung des AWB, sondern der GL Service gGmbH. Diese wird inzwischen wieder angeboten. Eine Reserve bei der Personalausstattung wäre sicher wünschenswert, ist aber angesichts der finanziellen Lage der Stadt unrealistisch bzw. würde zu noch höheren Gebühren bei der Abfallentsorgung führen.

Die **Kollegen des Wertstoffhofes** sind laut Rückmeldung des Fachbereichs darüber **informiert**, was dort generell und entgeltlich/unentgeltlich abgeliefert werden kann, auch in Bezug auf Zuständigkeiten und Tätigkeit des AVEA- Wertstoffhofes. Sofern es hier Probleme gibt, müsste dann natürlich eine entsprechende Schulung erfolgen. Aktuell größere Probleme bei diesem Thema sind dort nicht bekannt.

Die Klärung des Sachverhalts und die Beseitigung des Missstandes der Straßenreinigung an der Paffrather Straße war in der Tat verwaltungsintern schwierig abzustimmen. **Erst die Anregung im Ausschuss** erhöhte den Druck auf die zuständigen Bereiche. Eine dauerhafte Lösung (Halteverbot an Reinigungstagen) ist aktuell trotzdem noch nicht in Sicht.

Die Überarbeitung der "**Benutzungsrichtlinien - Verwaltungsgebäude**" ist durch FB 8 beabsichtigt, was aber dort keine Priorität hat.

8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Es besteht zwischen FB 7- 66 und FB 8- 67 des häufigeren **Unklarheit darüber, in wessen Verantwortung sich die Unterhaltung bestimmter Wege befinden**. Aufgrund der hohen Arbeitsdichte in beiden Bereichen wird dann darum gerungen, wer denn zu diesem Zweck Geld und Arbeitskraft aufwenden soll, was die Bearbeitung von Anliegen verzögert und einen unnötigen Zeitaufwand darstellt. Er ließe sich vermeiden, wenn bei allen städtischen Grundstücken festgelegt würde, wem es zuzuordnen ist.

So wie im letzten Jahr Flächen für Trendsportarten gefordert wurden, wurde dieses Jahr von einer Bürgerin der Hinweis auf **fehlende bzw. ungepflegte Spielplätze/Bolzplätze, vor allem für Jugendliche**, gegeben. Als Ursache sieht sie eine Frage der Priorisierung: „... *Es ist natürlich deutlich profitabler, Flächen an solvente Investoren zu verkaufen bzw. diesen zu genehmigen, möglichst dicht mit teuren Wohnungen und Reihenhäusern zu bebauen. Ich halte es jedoch für einen Fehler, dabei die Infrastruktur wie Schulen und Kitas und auch die Freizeitflächen zu vernachlässigen.*“ Dass sie mit der grundsätzlichen Flächenproblematik nicht ganz Unrecht hat, zeigt sich aktuell bei der Suche nach Flächen für Kindertagesstätten, Schulen und Freizeitflächen.

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,
- **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, sowie 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,
- Für **Obdachlose und (Drogen)Süchtige** wurde ein Treffpunkt unmittelbar neben dem Rathaus eingerichtet und damit eine Verlagerung erreicht. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde der Standort auch dieses Jahr nur minimal genutzt, weshalb es keine Beschwerden gab.
- **Müllablagerungen im Bereich von Altkleider- und Glascontainern**, die nicht so schnell beseitigt werden können wie sie wieder neu hinterlassen werden.
- **Die missbräuchliche Nutzung des Schulgeländes an der Sankt-Konrad-Straße**, das zwar eingezäunt, aber ein Schlüssel an einen Verein herausgegeben wurde.
- In **Wahljahren** beklagt sich die Bürgerschaft regelmäßig über die Folgen der **Wahlplakataktionen**, vor allem die Verschmutzungen durch achtlos **liegen gelassene Kabelbinder**.

9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres

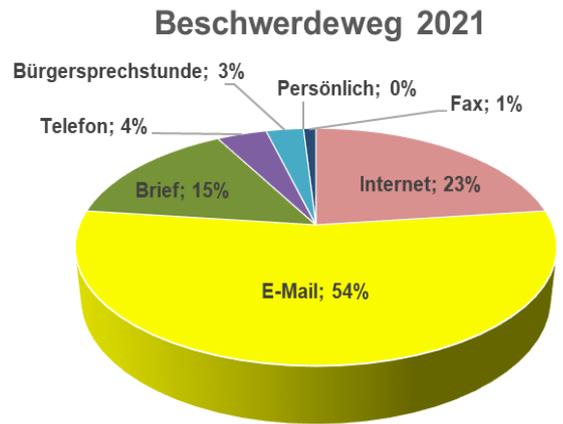
- Bei den Planungen für einen neuen, großflächigen Stadtteil im Herzen der Stadt auf dem Zanders-Gelände besteht nun die Chance, die Versäumnisse der Vergangenheit nicht zu wiederholen, sondern soziale Infrastrukturf lächen (Spielplätze für jedes Alter, Schule, Kita) mit einzuplanen und ein familienfreundliches, lebendiges Zentrum zu schaffen.
- Trotz aller – kostenintensiven – Marketing-Anstrengungen, freie Stellen auch durch Externe zu besetzen, gelingt dies teilweise nicht oder nicht dauerhaft. Dies ist inzwischen nicht nur bei speziellen Fachkräften, wo der öffentliche Dienst mit der freien Wirtschaft in Konkurrenz steht (IT oder Ingenieure usw.) der Fall, sondern auch bei Stellen für Verwaltungsfachkräfte wie beispielsweise in der Straßenverkehrsbehörde. Dies wirkt sich inzwischen deutlich auf die Leistungsfähigkeit und auch die Bearbeitungsdauer aus. Hier wäre interessant zu klären, ob dies nur an der Bezahlung des öffentlichen Dienstes liegt, oder welche anderen Ursachen in konkreten Einzelfällen vorliegen (z.B. Zwang zum Einsatz privater Fahrzeuge für Dienstfahrten, Zustand des (zukünftigen) Büros/Arbeitsplatzes, Höhe der Arbeitsbelastung, Arbeitsklima?).
- Die telefonische Erreichbarkeit ist nicht nur beim Abfallwirtschaftsbetrieb, sondern inzwischen auch beim Bürgerbüro sehr häufig Gegenstand telefonischer Beschwerden, die meist von der Telefonzentrale an das ZBM oder auch das Vorzimmer des BM durchgestellt werden, denn auch die Zentrale kann keine Gesprächspartner vermitteln. Diese Beschwerden werden allerdings meist nicht im Programm erfasst. Hier bleibt zu hoffen, dass eine neue Telefonanlage für eine Verbesserung und auch Entlastung der Telefonzentrale sorgt.
- Zwischenzeitliche Erfolge/Verbesserungen:
 - Zu zwei Einzelfällen aus dem Jahresbericht 2020, Seite 9:
 - Die Fußgängerzone in der Stadtmitte wurde (durch die IG Stadtmitte) inzwischen durch Blumenkübel verschönert.
 - Der Wohnmobilstellplatz in der Borngasse konnte (mit Hilfe der GL Service gGmbH) erfolgreich wiedereröffnet werden und wird seitdem auch erfolgreich betreut und bewirtschaftet.

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

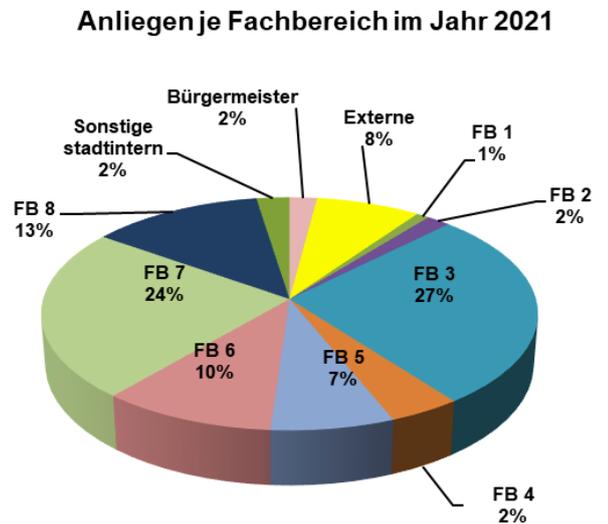
Bergisch Gladbach, im Mai 2022

Anlage: Statistiken und Grafiken

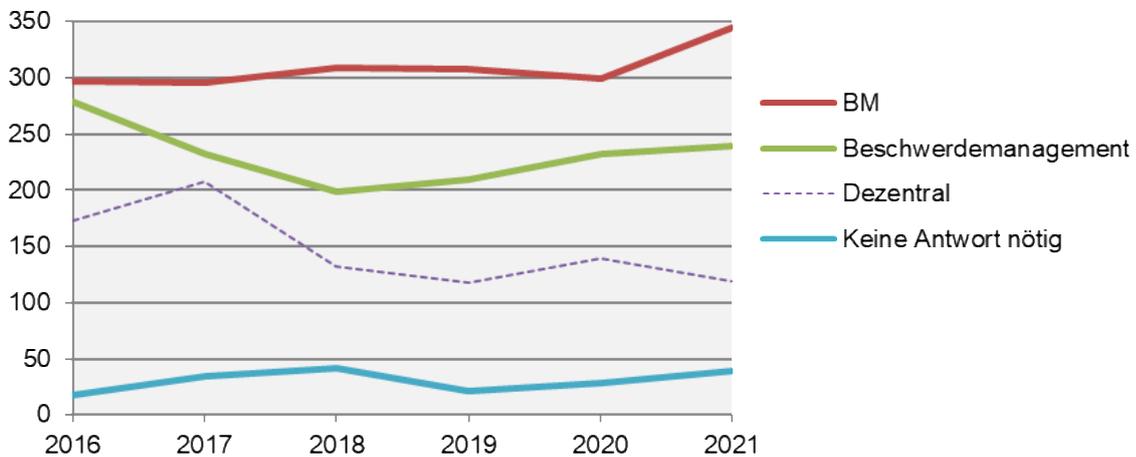
Beschwerdeweg					
	2018	2019	2020	2021	Veränderung 2020/2021
Internet	210	194	259	174	-32,82 %
E-Mail	233	270	277	403	45,49 %
Telefon	24	28	38	26	-31,58 %
Brief	159	139	118	110	-6,78 %
Fax	11	5	3	7	133,33 %
Persönlich	8	8	3	1	-66,67 %
Sprechstunde	37	13	2	21	950,00 %
Summe	682	657	700	742	6,00 %



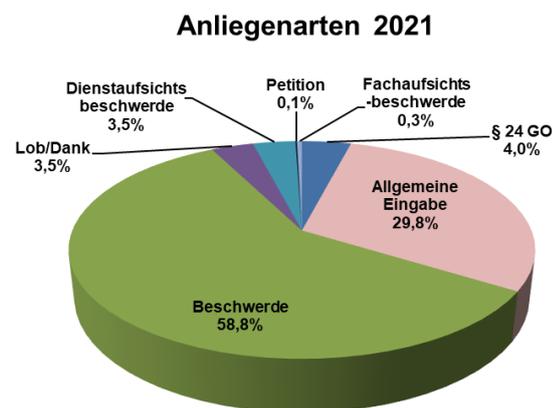
Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2018	2019	2020	2021	Veränderung 2020/2021
BM	24	13	20	15	-25,00 %
FB 1	4	8	5	7	40,00 %
FB 2	21	7	14	13	-7,14 %
FB 3	160	181	218	203	-6,88 %
FB 4	16	16	23	31	34,78 %
FB 5	46	71	42	53	26,19 %
FB 6	45	61	54	75	38,89 %
FB 7	193	178	189	176	-6,88 %
FB 8	76	67	75	94	25,33 %
Sonstige	42	19	18	18	0,00 %
Extern	55	36	42	57	35,71 %
Summe	682	657	700	742	6,00 %



Beantwortungszuständigkeit



Anliegenart				
	2018	2019	2020	2021
§ 24 GO	26	29	25	30
Allgemeine Eingabe	221	215	234	221
Beschwerde	410	379	404	436
Lob/Dank	7	16	10	25
Dienstaufsichtsbeschwerde	11	12	22	26
Petition	2	1	3	1
Fachaufsichtsbeschwerde	6	5	2	3
Summe	683	657	700	742



Bearbeitungsdauer:

Anliegenart	2019	2020	2021	
Anträge nach § 24 GO	95	133	119	Tage
Beschwerden	20	20	19	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	24	27	39	Tage
Allgemeine Eingaben	21	17	25	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	39	31	31	Tage
Lob / Dank	4	8	3	Tage
Petitionen	49	52	37	Tage

Anträge nach § 24 GO	2019	in %	2020	in %	2021	in %
0 bis 3 Monate	14	56%	4	16%	10	33%
4 bis 6 Monate	11	44%	7	28%	10	33%
7 bis 9 Monate	1	4%	3	12%	2	7%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	3	12%	11	44%	8	27%
Summe:	29		25		30	

Allgemeine Eingaben	2019	in %	2020	in %	2021	in %
bis zu 1 Woche	57	24%	72	31%	53	24%
bis zu 2 Wochen	44	19%	45	19%	35	16%
bis zu 3 Wochen	35	15%	42	18%	31	14%
bis zu 4 Wochen	20	9%	26	11%	26	12%
über 4 Wochen	57	24%	40	17%	75	34%
Nicht abgeschlossen	2	1%	9	4%	1	0%
Summe:	215		234		221	

Beschwerden	2019	in %	2020	in %	2021	in %
bis zu 1 Woche	121	30%	147	36%	142	33%
bis zu 2 Wochen	63	16%	76	19%	70	16%
bis zu 3 Wochen	61	15%	41	10%	78	18%
bis zu 4 Wochen	37	9%	47	12%	34	8%
über 4 Wochen	93	23%	81	20%	100	23%
Nicht abgeschlossen	4	1%	12	3%	12	3%
Summe:	379		404		436	

Dienstaufsichtsbeschwerden	2019	in %	2020	in %	2021	in %
bis zu 1 Woche	1	5%	4	18%	1	4%
bis zu 2 Wochen	4	18%	2	9%	2	8%
bis zu 3 Wochen	2	9%	6	27%	2	8%
bis zu 4 Wochen	0	0%	0	0%	4	15%
über 4 Wochen	5	23%	10	45%	16	62%
Nicht abgeschlossen	0	0%	0	0%	1	4%
Summe:	12		22		26	

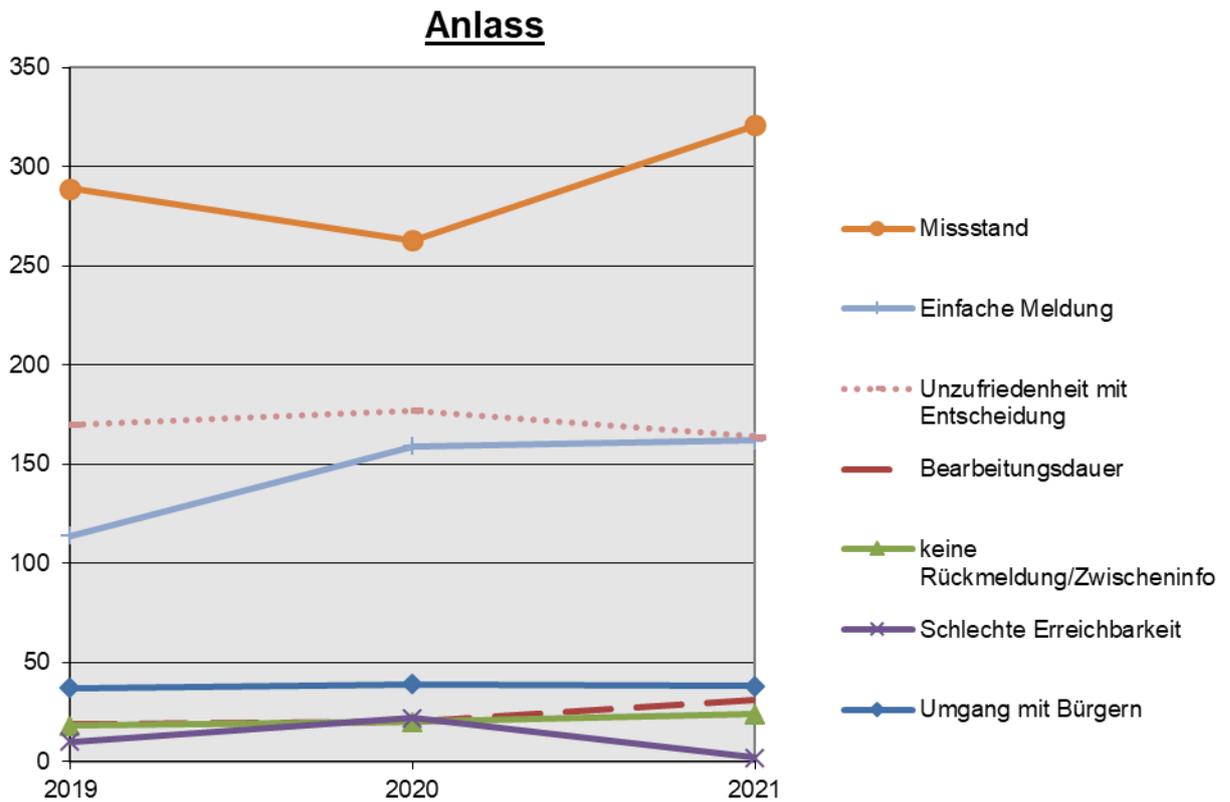
- Petitionen

Die einzige **Petition** wurde innerhalb von vier Wochen beantwortet.

- Fachaufsichtsbeschwerden

Von den drei **Fachaufsichtsbeschwerden** wurde jeweils eine innerhalb von zwei, vier und eine innerhalb von etwa acht Wochen beantwortet.

Erfolg der Anliegen	2019		2020		2021	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	114	17%	100	15%	96	13%
teilweise	44	7%	44	7%	48	7%
nein	344	53%	370	55%	364	51%
keine Angabe möglich	148	23%	156	23%	212	29%
Summe:	650		670		720	



Zahl der Anliegen nach Kategorien

