

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2022



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	6
5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden	7
5.3. Dienstaufsichtsbeschwerden	7
5.4. Petitionen	7
5.5. Fachaufsichtsbeschwerden	7
5.6. Lob / Dank	7
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	10
8.3. Dauerbrenner	12
9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres.....	12
Anlage: Statistiken und Grafiken	14

1. Zielsetzung des aktiven Beschwerdemanagements

Die Stadt Bergisch Gladbach will Anregungen, Ideen und Kritik an ihrer Arbeit aus der Bürgerschaft 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, 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 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 angesiedelt. Das Team, das sich im ZBM um diesen Themenbereich kümmert, besteht aus:

Frau Mehl	Telefon 14 - 26 67	zuständig für Anregungen und Beschwerden bezüglich der Aufgabengebiete der Fachbereiche 1 bis 4, 9 und 10, 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 FB 9

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 / FB 9 - Zentrales Beschwerdemanagement, 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 sowie seit 2022 auch im Café „Himmel un Ääd“ in Schildgen 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. In diesem Jahr fanden acht Termine statt, somit wieder deutlich mehr als im Vorjahr.

Zum ungezwungenen Gespräch mit dem Bürgermeister ohne vorherige Anmeldung auf den **Wochenmärkten** in der Stadtmitte, Bensberg und Refrath konnte dieses Jahr fünf Mal am „**Bürgermeister-Stand**“ eingeladen werden.

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum sind 568 Anliegen erfasst worden, wovon 52 Wiederholungsmeldungen waren. Die Gesamtzahl ist dieses Jahr deutlich niedriger, was auch durch den längerfristigen Personalausfall im zentralen Beschwerdemanagement mit bedingt ist. Über den Zeitraum von 4 Monaten mussten die Anliegen zum Jahresanfang von jeweils nur einer Einzelperson bearbeitet werden, weshalb mehr Meldungen als sonst üblich nicht erfasst, sondern lediglich zur Bearbeitung in die zuständigen Fachbereiche weitergeleitet wurden (vor allem im FB 3).

Auffällig ist der Rückgang bei den Meldungen per E-Mail um fast 47% (189 weniger als im Vorjahr). Gleichzeitig ist die Anzahl der durch den BM persönlich gezeichneten Antworten mit 182 (163 weniger als im Vorjahr) Fällen auf einem Tiefstand angelangt. Die per E-Mail eingegangenen Kreuzstücke sind im Vergleich zum Vorjahr um 176 reduziert. Die Beantwortungszuständigkeit wurde wieder deutlich stärker auf das zentrale Beschwerdemanagement und die Fachbereiche selbst verlagert.

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 ist im Anhang dargestellt. Das Ziel wurde in der überwiegenden Zahl der Fälle erreicht. Die längsten Bearbeitungszeiten benötigen die mit der Schlusszeichnung des Bürgermeisters, deren Bearbeitungszeiten in 58 % der Fälle länger als 28 Tage beanspruchte.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik im Anhang zu entnehmen ist, war 2022 bei etwa einem Viertel der abgeschlossenen Anliegen keine klare Aussage zum Erfolg möglich. Sowohl Beschwerden als auch Eingaben waren etwa hälftig eindeutig erfolglos. Teilweise lag es schlicht nicht in der Macht der Stadtverwaltung, der Beschwerde abzuweichen 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.

Ein Erfolg kann auch in vielen Fällen nicht beurteilt werden, weil lediglich Unmutsäußerungen eingehen (z.B. zunehmende Verdichtung der Bebauung und des Verkehrs), die teilweise Dinge betreffen, welche die Stadtverwaltung nicht betreffen (z.B. Kinder vom Bus nicht mitgenommen, Führerscheingelegenheiten dauern zu lange). Letztere wurden wegen der hohen Anzahl überwiegend nicht mehr erfasst.

4.3. Anlass

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

Die **Reduzierung** der Gesamtzahl der Anliegen ist dieses Jahr überwiegend durch die geringere Anzahl erfasster Meldungen von **Misständen** begründet, die vermehrt direkt an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet wurden.

Die **Bearbeitungsdauer** ist bei 3 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Die konkrete Anzahl hat sich gegenüber dem Vorjahr von 31 auf 17 Fälle verringert. Mit etwa 59 % betroffen war hier wieder der Fachbereich 3, vor allem die Allgemeine Ordnungsbehörde, weil Angelegenheiten der Straßenverkehrsbehörde nicht zeitnah bearbeitet werden konnten. Auch drei Beschwerden über eine lange Bearbeitungsdauer anderer Behörden wurden hier mit erfasst.

Die **schlechte Erreichbarkeit** als vorrangiger Anlass wurde - nach zwei Meldungen im letzten Jahr - **wieder häufiger** im Programm festgehalten, nämlich 10 Mal.

Diese betrafen vor allem den Abfallwirtschaftsbetrieb, das Standesamt und die Bauaufsicht. Eine Vielzahl solcher Beschwerden, welche durch die Telefonzentrale an das Beschwerdemanagement weitergeleitet wurden, weil auch die Zentrale an keinen Ansprechpartner verbinden konnte, wurde nicht erfasst.

Eine **ausbleibende Rückmeldung oder Zwischennachricht** war in diesem Jahr 22 Mal Beschwerdegrund, verteilt vor allem auf die Fachbereiche 3 und 7 mit je fünf Fällen. Sie waren auch 2022 wieder überwiegend als begründet zu betrachten.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2022 mit nur knapp 18% der Fälle im Vordergrund. Die Beschwerden mit diesem Anlass betrafen zum größten Teil die Ordnungsbehörde (zu 25%) und die Kommunalsteuern (zu 9%). Bei FB 3 ging es hauptsächlich um straßenverkehrsrechtliche Themen und Verwarnungen, bei FB 2 stand vor allem die Erhöhung der Grundsteuer in der Kritik. In rund 7 % ging es bei diesem Hauptanlass um Entscheidungen anderer Institutionen. Die Beschwerden waren zu 67 % erfolglos und zu 11 % eindeutig erfolgreich.

Der **Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern** wurde in 49 Fällen thematisiert. Zu 33 % war FB 3 (überwiegend Ordnungsbehörde, aber auch Bürgerbüro) betroffen, zu etwa 27 % FB 7 (vorwiegend der Abfallwirtschaftsbetrieb) und zu 12 % der FB 6 (vor allem Bauaufsicht).

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches, teilweise als unverschämte wahrgenommenes Verhalten. Bürgerinnen und Bürger fühlten sich häufiger 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. Bei den Fachbereichen 3 und 6 waren allerdings auch jeweils zwei und beim Fachbereich 7 eine lobende Rückmeldung beziehungsweise Dank dabei.

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 19 Anregungen/Beschwerden nach § 24 GO neu erfasst. Die Vorgänge wurden zur weiteren fachlichen Beratung und Entscheidung in die zuständigen Fachausschüsse verwiesen oder direkt abgelehnt.

5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden

Die Bürgerschaft wendet sich mit allen denkbaren Anliegen an das ZBM. Oftmals werden Missstände aufgezeigt (z.B. Gefahrenstellen im Straßenverkehr, ungünstige Ampelschaltungen, Bereiche mit gehäuften Parkverstößen, Müllablagerungen, Grünüberwuchs), 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 nach zusätzlichen Abfallkörben zu fragen, auf Hinterlassenschaften von Hunden hinzuweisen oder Parkverstöße 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 28 Eingängen wieder einen kleinen Teil der durch das ZBM zu bearbeitenden Vorgängen dar. Sie verteilten sich auch dieses Jahr auf fast alle Fachbereiche, wobei mit 11 Fällen fast 40 % den Fachbereich 3 betrafen. Hier war vor allem die Ordnungsbehörde betroffen.

Den Fachbereich 7 betrafen sechs Dienstaufsichtsbeschwerden, vier das Jugendamt.

19 Beschwerden waren völlig unbegründet, bei vier Beschwerden ließ sich die Angelegenheit nicht eindeutig klären. Vier waren begründet und eine 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 keinem Petitionsschreiben befasst.

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. In einem wurde der Wegfall von Parkmöglichkeiten in der Laurentiusstraße kritisiert. Nachdem die Verwaltung auf die Interessen des Petenten eingegangen war, wurde die Fachaufsichtsbeschwerde zurückgezogen. Insofern war sie erfolgreich. In einem anderen Fall ging es um die Thematik des Bewohnerparkens sowie diverse Beschilderungen im Stadtgebiet. Bezüglich der ersten Thematik war diese nicht erfolgreich, wohingegen die Beschwerde über die ausbleibende Reaktion auf Hinweise zu fehlerhaften Beschilderungen im öffentlichen Verkehrsraum überwiegend berechtigt war.

5.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde nur 14 Mal explizit Lob bzw. Dank erfasst. Dieses Mal wurden die Fachbereiche 3, 6, 7 und 8 lobend erwähnt, wobei FB 3 mit sechs Meldungen am häufigsten ein positives Feedback erhalten hat. Dabei ging es ausschließlich um den freundlichen Service im

Bürgerbüro Stadtmitte und die gute Abwicklung mit der Terminvergabe. Mehrfach gelobt wurde wieder ein sehr freundlicher und hilfsbereiter Kollege bei der Verwaltung der Bauaufsicht. Besonders erfreulich war die Rückmeldung eines Bürgers, der sich sehr positiv über den Umgang der Kollegen an der Annahmestelle Birkerhöhe geäußert hat. Er lobte letztlich die Mitarbeiter des Birkerhofs, die trotz aller unberechtigten Anfeindungen durch die Kundschaft immer sachlich bleiben und wenn nötig auch behilflich sind. Für die gemeinsame Intervention der Schulabteilung und der Grünflächen zur (wieder) besseren Sauberhaltung eines Dorfplatzes ging ebenfalls ein ausdrücklicher Dank ein.

6. Interessante Einzelfälle

Sicher anlässlich des trockenen und heißen Sommers regte ein Bürger an, in der Innenstadt in der oberen und unteren Hauptstraße **Trinkbrunnen** zu **installieren**. Das Anliegen sollte bei Gelegenheit an die BELKAW herangetragen werden um zu klären, ob diese sich auch in der Fußgängerzone Stadtmitte entsprechend engagieren würde.

Durch die Bearbeitung einer Beschwerde über einen stellenweise nicht mehr für Radfahrer nutzbaren Radweg im Wald, der Teil des für die Radregion Rheinland ausgeschilderten Radwegnetzes ist, kam eine besondere **Zuständigkeitsfrage** ans Licht: der Landesbetrieb Wald und Holz NRW wies auf einen verpflichtenden Vertrag zwischen Stadt und Waldeigentümer hin, der vor der Ausschilderung von Waldwegen als Radweg mit dem jeweiligen Waldbesitzer abzuschließen ist und mit dem eine Regelung bezüglich Instandhaltung und Haftungsfragen abzustimmen ist.

Während sich viele Bürger und Bürgerinnen nach zahlreichen erfolglosen Anrufversuchen über die Nichterreichbarkeit des Abfallwirtschaftsbetriebes beschwerten, war eine Bürgerin **ausgesprochen ungeduldig**: Da sie auf Ihre Terminanfrage an den AWB von Sonntag-Mittag am darauffolgenden Montag-Mittag noch keine Reaktion erhalten hatte, beschwerte sie sich beim ZBM über die ausbleibende Rückmeldung. Dass diese unter Berücksichtigung der E-Mail-Flut nicht derart kurzfristig erfolgen kann, dafür hatte sie keinerlei Verständnis. Schließlich müsse sie ihre Gebühren ja auch immer pünktlich bezahlen.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb, der ohnehin schon schlecht telefonisch erreichbar ist, fordert während der alljährlichen Aktion zur Laubabfuhr telefonische Anmeldungen oder solche per E-Mail aus der Bürgerschaft, damit die gekauften Laubsäcke abgeholt werden. Dies führt zu einer weiteren Überlastung der Telefonanlage: es laufen neben den normalen Sperrmüllanfragen auch die Anmeldungen für die Laub- und Reisigabfuhr im Oktober/November/Dezember. Das Sperrmülltelefon ist von 9:00 bis 12:00 Uhr und nachmittags von 14:00 bis 15:00 Uhr (außer freitags) offiziell erreichbar. Normalerweise sind meist 2 Personen (die zweite Person hatte auch zusätzlich das Laub- und Reisigtelefon) in der extra hierfür eingerichteten Sammelschaltung zu diesen Zeiten erreichbar. Sollten beide im Gespräch sein, erscheint technisch bedingt nach 5-maligem Freizeichen ein Besetztzeichen, was der Bürger dann oftmals als „**wegdrücken**“ interpretiert. Das Problem ist bekannt und soll mit Einführung der neuen Telefonanlage 2023 ausgeräumt werden. Auch außerhalb der angegebenen Zeiten werden Anrufe, soweit möglich, angenommen und eingegeben. Diese Zeiten sind aber in erster Linie zum Bearbeiten der eingegangenen E-Mails vorgesehen. Neben der telefonischen Anmeldung und der Anmeldung per Mail ist natürlich auch weiterhin die mittlerweile altmodische schriftliche Anmeldung per Post möglich. Entsprechende Kartenvordrucke sind immer noch in den Bürgerbüros erhältlich, diese sind aber nicht zwingend erforderlich. Des Weiteren werden Sperrmüllanfragen auch von allen anderen Mitarbeitenden des AWB entgegengenommen und i. d. R. entweder selbst bearbeitet oder aufgenommen und an die entsprechende Sachbearbeitung weitergegeben. Wie in anderen Abteilungen auch, gibt es im AWB auch krankheitsbedingt personelle Engpässe, die von den dann noch Verbliebenen aufgefangen werden müssen. Der AWB hält die Beschwerden im Verhältnis zur Anzahl der Gesamtfälle allerdings für vertretbare Einzelfälle.

Im Bereich der stationären Verkehrslenkung konnte im Oktober 2022 zwar eine Stelle nach weit über einem Jahr wiederbesetzt werden. Im Zuge der langen Vakanz sowie mit Blick darauf, dass eine weitere Stelle in diesem Bereich voraussichtlich erst im Oktober 2023 eine Besetzung erfahren wird, hat sich – flankiert durch deutlich gestiegene Fallzahlen – ein extrem hoher Arbeitsrückstand aufgebaut, der aufgrund der immer noch unzureichenden Besetzung nur Schritt für Schritt vor allem nach Priorisierung abgearbeitet werden kann. In einem Fall hat ein Bürger ein **Halteverbot** beantragt, dessen Erforderlichkeit leider **auch nach über einem Jahr noch nicht abschließend geprüft** und bearbeitet werden konnte. Auch wenn es dem Bürger nur schwer zu vermitteln ist, konnte und kann die Prüfung von Bürgeranliegen, denen keine Unfallhäufung oder sonstige offensichtliche bzw. aktenkundige Gefahr zugrunde liegt, aufgrund der Personalsituation derzeit jedoch nur nachrangig und eingeschränkt erfolgen.

Am 30.08.2022 wurde die Grillhütte in Refrath durch einen Brand beschädigt und geschlossen, ebenso wie die dortige Toilettenanlage. Die Klärung, wie es mit dem verpachteten Objekt weitergehen soll – insbesondere bzgl. des Betriebes der Pächterin und der öffentlichen Toilette, bedurfte mehr als eines halben Jahres. Dies lag zunächst an langwierigen Klärungen mit der Versicherung und darüber hinaus an den konzeptionellen Überlegungen zur Zukunft des Standortes in Abwägung zur Wirtschaftlichkeit. Aktuell wird eine Vorlage aus Basis aller Aspekte für den zuständigen Fachausschuss im nächsten Sitzungsturnus erarbeitet.

7. Neue Schwerpunkte

Es gingen sehr viele Anrufe beim Beschwerdemanagement oder auch dem Vorzimmer des Bürgermeisters ein, die teilweise von der Telefonzentrale weitergeleitet wurden, weil die gewünschten Abteilungen bzw. **Ansprechpartner nicht erreicht** werden konnten. In erster Linie waren hier **Abfallwirtschaftsbetrieb und Bürgerbüro**, inzwischen aber auch **Bauaufsicht, Standesamt, Wohngeldstelle und Ordnungsbehörde** betroffen. Standardmäßig beginnen die Gespräche von Seiten der Bürgerschaft mit „Es kann doch nicht sein, dass“. Allerdings sieht die Realität so aus, dass einerseits die Telefonanlage nicht mehr zuverlässig arbeitet, andererseits in verschiedenen Bereichen eine hohe Quote von Personalausfällen besteht, teilweise durch Erkrankungen oder Quarantäne, teilweise aber auch durch Stellenvakanzen (aufgrund interner Wechsel oder Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses), die über lange Zeit nicht besetzt werden können, weil kein geeignetes Personal zu finden ist. Dadurch werden zwar Personalkosten eingespart, allerdings zum Preis der immer öfter auftretenden Überlastung der noch verbliebenen Belegschaft mit all ihren Konsequenzen (weitere Krankheitsfälle, Abwanderung).

Weil das Bürgerbüro telefonisch kaum erreichbar ist, wurde beispielsweise gefordert wenigstens an einem Tag in der Woche eine Sprechzeit des Bürgerbüros einzurichten, in der man ohne vorherige Terminanmeldung kommen und sein Anliegen vortragen kann. Vor allem ältere Menschen ohne Online-Zugang fühlen sich diskriminiert und können im Zweifelsfall nur auf die dezentralen Bürgerbüros verwiesen werden, wo kein Termin möglich oder nötig ist.

Die stetige Reduzierung von Parkmöglichkeiten im öffentlichen Straßenraum führt gemeinsam mit der angestrebten Verdichtung der Wohnbebauung zu einem immer weiter steigendem Verteilungskampf um Parkmöglichkeiten. Dies steigert auch die Zahl der Forderungen nach einer Einrichtung von Anwohnerregelungen hinsichtlich Parkberechtigung.

Obwohl die Gesamtzahl der FB 8 betreffenden Anliegen rückläufig ist, entstand in diesem Bereich ein neuer Schwerpunkt hinsichtlich der weitgehend **maroden Liegenschaften**, insbesondere von Schulgebäuden und Sporthallen.

Während die Kategorie „Steuern“ 2021 keine Rolle spielte, gingen 2022 immerhin 13 (überwiegend) Beschwerden dazu ein, zumal die **Grundsteuer** deutlich erhöht wurde.

Durch die Energiekrise, hervorgerufen durch den Kriegsbeginn in der Ukraine im Februar 2022, gab es vermehrt Eingaben zum Thema Energieeinsparungen und Klimaschutz.

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:

Die Zuordnung diverser Flächen zu den einzelnen städtischen Facheinheiten ist weiterhin problematisch, da eine Zuordnung aufgrund der Anzahl der Flächen sehr umfangreich ist. Eine einfache Zuordnungsmöglichkeit über das Grundbuch scheidet hier leider zumeist aus, da regelmäßig lediglich die Stadt – nicht aber die einzelne Organisationseinheit eingetragen ist. Die Zuordnung der noch unklaren Flächen soll möglichst bald erfolgen. Zumindest die Verkehrssicherheit ist allerdings in keinem Fall gefährdet, da die städtischen Facheinheiten im Rahmen ihrer Fachlichkeit alle städtischen Flächen – auch unabhängig von der konkreten Zuordnung der Fläche – überwachen und bestmöglich instand halten.

Zur häufigeren **Unklarheit darüber, in wessen Verantwortung sich die Unterhaltung bestimmter Wege befinden** wurde von FB 2 mitgeteilt, dass zu dieser Problematik eine Arbeitsgruppe unter Federführung des FB 2 - Geschäftsbuchhaltung und Anlagenbuchhaltung - gebildet wurde, welche die Zuständigkeiten, Zuordnung und das zukünftige Prozedere abstimmt. Es mangelt aber weiterhin an der Zuordnung durch die beiden betroffenen Facheinheiten. Diese wurde von Seiten der Verwaltungsführung zugunsten anderer prioritärer Aufgaben zunächst zurückgestellt.

Die Thematik **fehlender bzw. ungepflegte Spielplätze/Bolzplätze** treibt die Verwaltung um. Das Fehlen resultiert insbesondere aus Flächenknappheit und der Vielzahl an weiteren Nutzungsbedarfen die hiermit in Konkurrenz stehen. Hier ist die Verwaltung allerdings letztlich auch abhängig von politischen Prioritätensetzungen. Die Pflege der Spielplätze/Bolzplätze erfolgt im bestmöglichen Ausmaß – allerdings vor dem Hintergrund sehr begrenzter Personalressourcen und nachrangig zu Verkehrssicherheitsbedarfen.

8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Die Verwaltung ist durch fehlendes Personal und teilweise politisch erteilte neue Zusatzaufgaben in einzelnen Bereichen nicht nur an den Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit angekommen, sondern hat diese bereits überschritten. Dadurch entsteht eine Art Teufelskreis, welcher zur Steigerung der Probleme führt: Beispielsweise gibt es seit dem Weggang des letzten langjährigen Sachbearbeiters der Straßenverkehrsbehörde im Jahr 2016 dort häufigere Personalwechsel. Bislang ist es nicht gelungen, die Positionen in diesem Bereich und auch der Ordnungsbehörde generell wieder adäquat und dauerhaft zu besetzen. Die ständig neu erforderliche Einarbeitungszeit in die komplizierten Vorschriften erschwert ein zügiges Arbeiten. Die Ordnungsbehörde ist für wichtige hoheitliche Aufgaben zuständig, und ohne ihr Zutun können zahlreiche Dinge nicht erledigt werden. Die Arbeitsaufträge steigen nicht nur durch mehr Baustellen im Stadtgebiet, für welche entsprechende Absicherungen und eventuell Umleitungen angeordnet und überwacht werden müssen, sondern auch durch die Aktivitäten des Mobilitätsmanagements. Hier müssen ebenfalls verkehrliche Maßnahmen geprüft und angeordnet werden (z. B. spezielle Markierungen für Radwege, Verkehrszeichen usw.). Eine zusätzliche Belastung stellt auch die Erfüllung von politischen Wünschen wie die temporär wechselnde Montage von Dialog-Displays (sog. Smileys) dar.

Zunächst entsteht zusätzlicher Prüfaufwand. Anschließend ist nicht nur die Anschaffung teuer, sondern auch das ständige Umsetzen sowie Wartungsarbeiten erfordern Personalkapazitäten und Finanzmittel, die nicht vorhanden sind. Hier werden in Zeiten, wo weder finanzielle noch personelle Reserven vorhanden sind, Kapazitäten für Dinge eingefordert, die „nice to have“ sind. Währenddessen reicht die Personaldecke noch nicht einmal aus, um die gesetzlich vorgeschriebenen Verkehrsschauen durchzuführen. Diese Situation wiederum führt zu einer stetig steigenden psychischen Belastung, mit der Folge von Ausfallzeiten oder einer „Flucht“ auf andere interne oder auch externe Dienststellen.

Die schriftliche Beschwerde eines Touristen über eine noch vorhandene **irreführende Beschilderung** von **öffentlichen Toiletten** in der Stadtmitte sowie die Not hinsichtlich der Verrichtung der Notdurft von Touristen in der Stadt (die selbstverständlich auch Ortsansässige betrifft) verdeutlicht einen bereits viele Jahre bestehenden Missstand:

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

erlauben Sie, dass ich von einem bizarren Ergebnis berichte, das mich gestern bei einem Besuch Ihrer Stadt während des Wochenmarktes bei recht unfreundlicher Witterung ca. um 11 Uhr 30 ereilt hat:

Mitten auf dem Adenauer-Platz befindet sich ein Wegweiser, der auf zwei WCs hinweist. Ich wählte die erste Möglichkeit an der Ecke in Nähe des Taxistandes. Aber sowohl die Damen- als auch die Herrentoilette waren verschlossen. Daraufhin ging ich entgegengesetzt in Richtung des anderen angezeigten WCs. Jedoch stellte es sich als Behinderten-WC heraus, das nur durch ein Lokal unter 2 G-Bedingung erreichbar gewesen wäre. Nun hatte ich den glänzenden Einfall, es im Rathaus zu versuchen. An dessen Eingang wies mich der Türsteher darauf hin, dass alle Toiletten „wegen Corona“ geschlossen seien. Er versuchte immerhin, mich in ein mir unbekanntes Einkaufszentrum zu verweisen, allerdings mit der wohl als Entschuldigung gedachten Bemerkung, das habe man alles schließlich den Ungeimpften zu verdanken.

Ich meine, Sie sollten die geschilderte Außensicht eines Besuchers Ihrer Stadt kennen, weil ich annehme, dass der Sachverhalt dem städtischen Image nicht dienlich ist. Und ich kann nicht glauben, dass Ihre Stadt mit den geschilderten Schließungen das sogenannte Wildpinkeln fördern möchte.

Mit guten Wünschen für das neue Jahr
und den besten Grüßen

Die Wichtigkeit von öffentlichen Toiletten wurde zumindest 2021 erkannt und im AUISO beschlossen, dass eine Bestandsaufnahme gefertigt und als Grundlage für eine Beratung über die Sanierung bestehender sowie Planung und Bau weiterer öffentlicher Toiletten dienen soll (Drucksache Nr. 0249/2021). Hierzu wurde im Inklusionsbeirat vom 17.08.22 erläutert, dass eine verwaltungsinterne Arbeitsgruppe zurzeit eine Verwaltungsvorlage erstellt. Diese soll neben dem Aufzeigen verschiedener Möglichkeiten (Bau von öffentlichen Toiletten, „nette Toilette“ oder ähnliches) zu einer verwaltungsseitigen Meinungsbildung führen. Es soll aber auch ein Haupt-Verantwortlicher für die Gesamtkonzeption benannt werden. Danach könnte es möglicherweise an die Umsetzung gehen.

Aktuelle Informationen über Schließungen von einzelnen Dienst- oder Außenstellen sollten auf der Homepage nicht nur auf der speziellen Seite der Dienststelle stehen, sondern auch auf der Startseite der Homepage im Laufband, damit die Informationen augenfällig dargestellt werden. Dennoch lässt es sich nicht gänzlich vermeiden, dass Einzelne vergebens vor geschlossenen Dienststellen stehen, weil sie sich bei Google über die Öffnungszeiten informieren, wo temporäre kurzfristige Schließungen nicht hinterlegt werden können.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb ist nicht in der Lage, die Containerstandorte im Stadtgebiet so schnell, wie die Standorte zugemüllt werden, wieder zu reinigen.

Dies beruht unter anderem auch auf der immer stärker um sich greifenden Mentalität, die Containerstandorte als allgemeine Müllabladestellen zu missbrauchen. Diese hat in den letzten Jahren ein kaum noch erträgliches Maß angenommen. Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat inzwischen eine „Projektgruppe Kleidercontainer“ eingerichtet, die sich im November zu ihrer Auftaktveranstaltung getroffen hat. Bis Mitte 2023 soll ein neues **Konzept für die Kleidercontainer** erarbeitet werden.

Wer ein Haus im Stadtgebiet gekauft hat und klären will, wie er Abwasser bzw. Abfall an bzw. ummelden soll, wird auf der **Homepage hinsichtlich E-Mail-Adresse für einen Ansprechpartner** nur sehr schlecht bzw. umständlich fündig. Hier besteht Optimierungsbedarf bei der Homepage, sofern nicht demnächst Vereinfachungen durch das Onlinezugangsgesetz (z.B. über die City-Key-App) umgesetzt 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,
- **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, und es wurde ein zusätzlicher Treffpunkt auf dem Parkplatz Schnabelsmühle eingerichtet, weshalb es keine Beschwerden gab, außer dass die Parkplatzzahl dadurch weiter reduziert wurde und der Personenkreis diskriminiert werde.
- **Müllablagerungen im Bereich von Altkleider- und Glascontainern**, die nicht so schnell beseitigt werden können wie sie wieder neu hinterlassen werden. Hier soll nun ein Konzept zur Verbesserung erstellt 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

- Der Personalmangel führt inzwischen zu einer teilweisen Handlungsunfähigkeit wichtiger Institutionen wie Ordnungsbehörde, Straßenverkehrsbehörde und Bauaufsicht. Gesetzlich vorgeschriebene Leistungen wie regelmäßige Verkehrsschauen sind kaum möglich.
- Da die Verwaltung telefonisch schlecht erreichbar ist, steigt die E-Mail-Flut noch weiter an, und auch auf schriftliche Eingaben der Bürgerschaft erfolgt schon teilweise keine Rückmeldung oder Reaktion anderer Art mehr.

- Die auch hinsichtlich Klimawandel erforderliche Mobilitätswende lässt sich der Bürgerschaft nur sehr schwer vermitteln. Auch wenn einige auf ÖPNV und Fahrrad umgestiegen sind, so gibt es noch viele, die aus den verschiedensten Gründen trotz der Parkplatznot nicht auf den eigenen PKW verzichten können oder wollen. Der katastrophale Straßenzustand steht einer angenehmen Fahrt mit Fahrrad und selbst so manchen gefederten Bussen im Wege.
- Zwischenzeitliche Erfolge/Verbesserungen:
 - Über bestehende Probleme wird inzwischen öfter **frühzeitig mit dem Mittel der Pressemitteilung und entsprechenden Artikeln auf der Homepage hingewiesen** und um Verständnis geworben, wie beispielsweise Anfang Dezember über Einschränkungen bei der Bezirkssozialarbeit des Jugendamtes, welches ausgelastet und zu welchem in den nächsten Tagen Kontakt nur in Notfällen möglich war, oder auch beim Service des Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Bergisch Gladbach.
 - Die antiquierte Telefonanlage wurde im Januar 2023 ersetzt. Ob die erhofften Verbesserungen eintreten wird sich zeigen.
 - Im Hinblick auf die telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros ist festzuhalten, dass zum einen zwischenzeitlich auch die Mitarbeitenden im dortigen Backoffice in der Lage sind, über die bekannte Sammelnummer des Bürgerbüros Anrufe entgegenzunehmen. Zum anderen wurde verstärkt publiziert, dass das Bürgerbüro insbesondere mittwochs in der Zeit von 14.00 – 15.00 Uhr sehr gut fernmündlich erreichbar ist, da die Dienststelle zu dieser Zeit für den Publikumsverkehr bereits geschlossen ist, jedoch einige Mitarbeitenden weiterhin vor Ort bleiben, um Anrufe entgegennehmen zu können. Schließlich und vor allem ist darauf hinzuweisen, dass es bereits seit 2011 einen „externen“ telefonischen Service gibt, nämlich die Behördenhotline 115. Die Behördennummer 115 ist ein direkter telefonischer Draht in die Verwaltung und eine sehr gut erreichbare Anlaufstelle für Fragen aller Art. Der diesbezügliche Telefonservice wird kraft vertraglicher Vereinbarung durch das Servicecenter 115 Köln geleistet. Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr können mit einem Anruf bei der Hotline 115 von den hierfür speziell geschulten Mitarbeitenden zahlreiche Fragen zur Verwaltung – insbesondere auch Dienstleistungen des Bürgerbüros betreffend – schnell und zuverlässig geklärt werden. Anders als in einer Telefonzentrale oder Vermittlung beantworten die Mitarbeitenden des 115-Servicecenters einen Großteil aller Anfragen bereits abschließend, was eine Weiterleitung an Dienststellen der Stadt überflüssig macht. Auch auf dieses bestehende Serviceangebot galt und gilt es nochmals aufmerksam zu machen.
 - Die Homepage der Stadt beinhaltet unter der Rubrik Sicherheit und Ordnung - Bürgerbüro - Dienstleistungen - Personalausweis seit einiger Zeit den hervorgehobenen Hinweis, dass man über das Serviceportal unmittelbar selbst in Erfahrung bringen kann, ob ein beantragter Personalausweis oder Reisepass bereits abholbereit sind. Über einen entsprechenden Link gelangen Bürgerinnen und Bürger zu jeder Tages- und Nachtzeit problemlos zu dieser Statusabfrage und können sich ein Telefonat ersparen. Hierüber wird die Bürgerschaft zudem auch mit Hilfe eines entsprechenden Merktzettels informiert, den das Bürgerbüro zwischenzeitlich entwickelt hat und der jedem Antragstellenden bei der Beantragung mitgegeben wird. Die Information beinhaltet einen für die Statusabfrage nutzbaren QR-Code.

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

Bergisch Gladbach, im Februar 2023

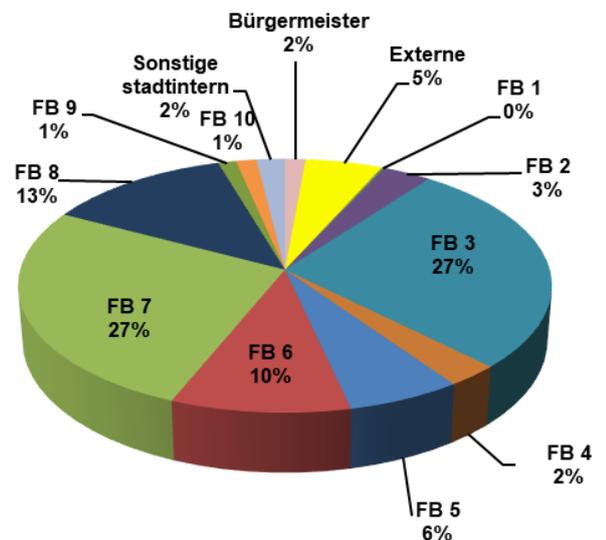
Anlage: Statistiken und Grafiken

Beschwerdeweg					
	2019	2020	2021	2022	Veränderung 2021/2022
Internet	194	259	174	184	5,75 %
E-Mail	270	277	403	214	-46,90 %
Telefon	28	38	26	37	42,31 %
Brief	139	118	110	95	-13,64 %
Fax	5	3	7	3	-57,14 %
Persönlich	8	3	1	2	100,00 %
Sprechstunde	13	2	21	33	57,14 %
Summe	657	700	742	568	-23,45 %

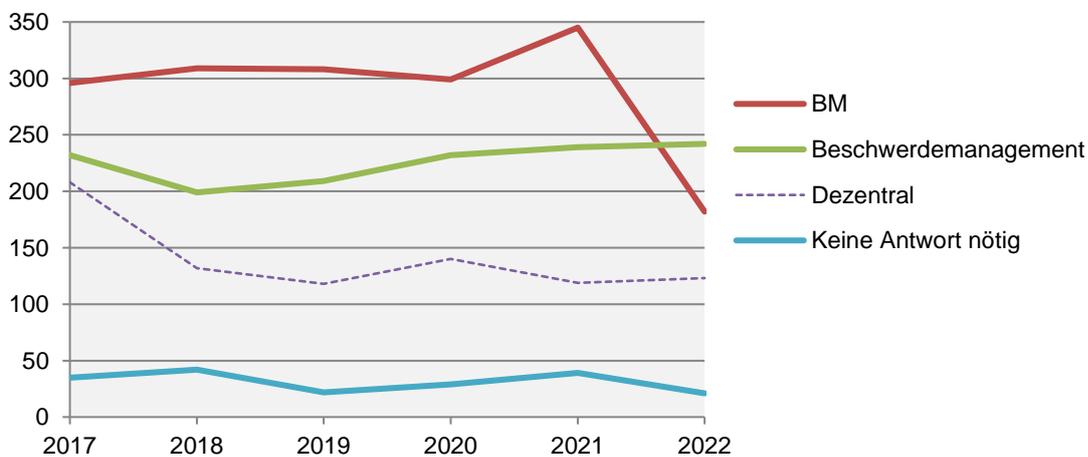


Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2019	2020	2021	2022	Veränderung 2021/2022
BM	13	20	15	8	-46,67 %
FB 1	8	5	7	1	-85,71 %
FB 2	7	14	13	19	46,15 %
FB 3	181	218	203	155	-23,65 %
FB 4	16	23	31	16	-48,39 %
FB 5	71	42	53	35	-33,96 %
FB 6	61	54	75	55	-26,67 %
FB 7	178	189	176	151	-14,20 %
FB 8	67	75	94	72	-23,40 %
FB 9				7	(vorher bei BM)
FB 10				8	(vorher bei FB 3)
Sonstige	19	18	18	11	-38,89 %
Extern	36	42	57	30	-47,37 %
Summe	657	700	742	568	-23,45 %

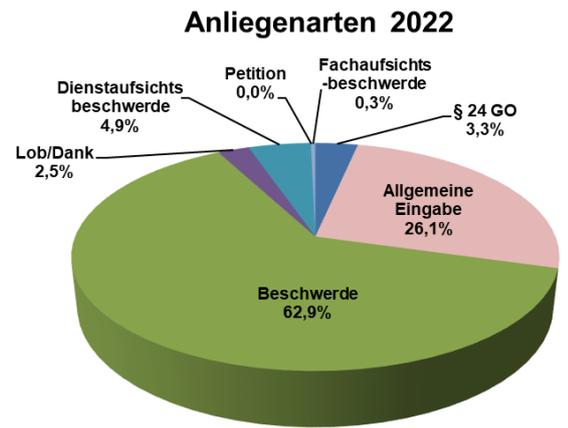
Anliegen je Fachbereich im Jahr 2022



Beantwortungszuständigkeit



Anliegenart				
	2019	2020	2021	2022
§ 24 GO	29	25	30	19
Allgemeine Eingabe	215	234	221	148
Beschwerde	379	404	436	357
Lob/Dank	16	10	25	14
Dienstaufsichtsbeschwerde	12	22	26	28
Petition	1	3	1	0
Fachaufsichtsbeschwerde	5	2	3	2
Summe	657	700	742	568



Bearbeitungsdauer:

Anliegenart	2020	2021	2022	
Anträge nach § 24 GO	133	119	102	Tage
Beschwerden	20	19	23	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	27	39	61	Tage
Allgemeine Eingaben	17	25	29	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	31	31	76	Tage
Lob / Dank	8	3	4	Tage
Petitionen	52	37	-	Tage

Anträge nach § 24 GO	2020	in %	2021	in %	2022	in %
0 bis 3 Monate	4	13%	10	53%	6	32%
4 bis 6 Monate	7	23%	10	53%	5	26%
7 bis 9 Monate	3	10%	2	11%	2	11%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	11	37%	8	42%	6	32%
Summe:	25		30		19	

Allgemeine Eingaben	2020	in %	2021	in %	2022	in %
bis zu 1 Woche	72	33%	53	36%	44	30%
bis zu 2 Wochen	45	20%	35	24%	11	7%
bis zu 3 Wochen	42	19%	31	21%	18	12%
bis zu 4 Wochen	26	12%	26	18%	12	8%
über 4 Wochen	40	18%	75	51%	60	41%
Nicht abgeschlossen	9	4%	1	1%	3	2%
Summe:	234		221		148	

Beschwerden	2020	in %	2021	in %	2022	in %
bis zu 1 Woche	147	34%	142	40%	137	38%
bis zu 2 Wochen	76	17%	70	20%	38	11%
bis zu 3 Wochen	41	9%	78	22%	40	11%
bis zu 4 Wochen	47	11%	34	10%	27	8%
über 4 Wochen	81	19%	100	28%	108	30%
Nicht abgeschlossen	12	3%	12	3%	7	2%
Summe:	404		436		357	

Dienstaufsichtsbeschwerden	2020	in %	2021	in %	2022	in %
bis zu 1 Woche	4	15%	1	4%	1	4%
bis zu 2 Wochen	2	8%	2	7%	0	0%
bis zu 3 Wochen	6	23%	2	7%	2	7%
bis zu 4 Wochen	0	0%	4	14%	2	7%
über 4 Wochen	10	38%	16	57%	23	82%
Nicht abgeschlossen	0	0%	1	4%	0	0%
Summe:	22		26		28	

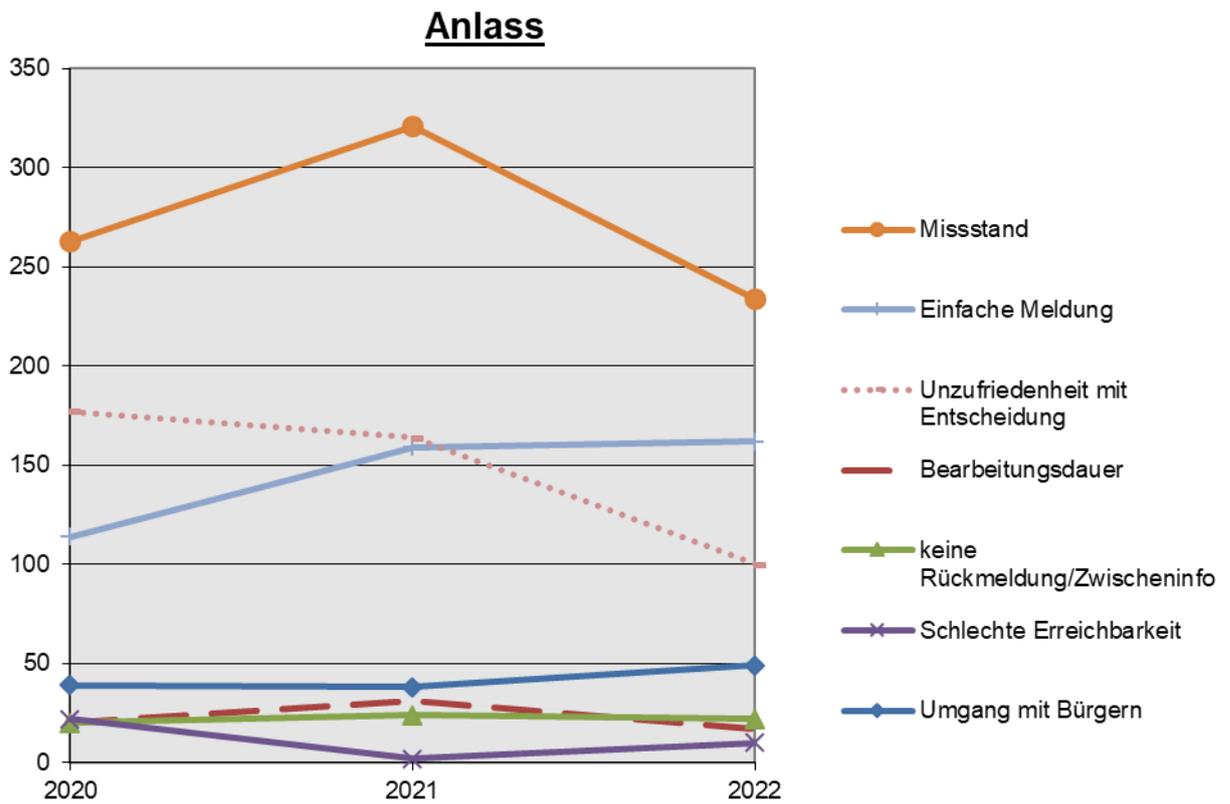
- Petitionen

Dieses Jahr gelang keine einzige **Petition** in den Bereich des zentralen Beschwerdemana-
gements.

- Fachaufsichtsbeschwerden

Die Bearbeitung der beiden **Fachaufsichtsbeschwerden** dauerte jeweils zwischen 2 und 3
Monaten.

Erfolg der Anliegen	2020		2021		2022	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	100	15%	96	13%	104	19%
teilweise	44	7%	48	7%	28	5%
nein	370	55%	364	51%	274	49%
keine Angabe möglich	156	23%	212	29%	148	27%
Summe:	670		720		554	



Zahl der Anliegen nach Kategorien

