

Stadt Bergisch Gladbach



Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2023



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.....	6
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	8
5.5. Fachaufsichtsbeschwerden	8
5.6. Lob / Dank	8
6. Interessante Einzelfälle	8
7. Neue Schwerpunkte.....	11
8. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen	11
8.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen.....	12
8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse	12
8.3. Dauerbrenner	13
9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres.....	14
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 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 im Büro des Bürgermeisters (seit August 2021: FB 9) 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 bis Mai 2023, danach
Herr Ruhe	Telefon 14 – 22 45	Koordination des ZBM im Rahmen seiner Funktion als Leiter der Abteilung 9-14

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 vier Termine statt, somit weniger als im Vorjahr.

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

4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft

Im Berichtszeitraum sind 644 Anliegen erfasst worden, wovon 57 Wiederholungsmeldungen (die Antwort war nicht zufriedenstellend und es musste nochmals auf das Anliegen eingegangen werden) waren. Die Gesamtzahl ist dieses Jahr um 13 % gestiegen, da kein längerfristiger Personalausfall im zentralen Beschwerdemanagement zu verzeichnen war und wieder eine etwas umfangreichere Erfassung möglich war. Die Steigerung beruht zu fast 100 % auf einer Steigerung der Beschwerdemeldungen.

Auffällig ist eine Steigerung bei den Meldungen per E-Mail und Internet um jeweils gut 30% (je gut 60 mehr als im Vorjahr, s. Anlage). Gleichzeitig ist die Anzahl der durch den BM persönlich gezeichneten Antworten mit 182 Fällen (163 weniger als im Vorjahr) auf einem Tiefstand angelangt. Die Beantwortungszuständigkeit wurde wieder deutlich stärker auf das zentrale Beschwerdemanagement und die Fachbereiche selbst verlagert.

Insgesamt zeigt sich im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine zunehmende Tendenz zu unsachlicher Eskalation der Verwaltung gegenüber. Beispielsweise wird einer Kollegin Diskriminierung vorgeworfen, und wenn dies widerlegt wird, stellt sich heraus, dass es darum ging, dass die Bürgerin mit einer Verwarnung nicht einverstanden war und sie daher die Kollegin quasi bestrafen wollte. Weil die Verwaltung nicht das macht was man will, wird mit Dienstaufsichtsbeschwerden, Strafanzeigen oder Klagen gedroht. Weil die Bearbeitung einer Gewerbeangelegenheit länger gedauert hat, wird der Kollegin vorgeworfen, sie würde ihre Arbeit nicht machen, obwohl diese das Problem nicht zu verantworten hat und das auch mitgeteilt wurde. Es ist inzwischen sehr wichtig geworden, die Belegschaft gegenüber faden-scheinigen Vorwürfen in Schutz zu nehmen.

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 Vorgänge mit der Schlusszeichnung des Bürgermeisters, deren Bearbeitung in diesem Jahr nur noch in 47 % der Fälle mehr als 28 Tage gedauert hat.

4.2. Erfolg der Anliegen

Wie der Statistik im Anhang zu entnehmen ist, war auch 2023 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 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.

Ein Erfolg kann auch in vielen Fällen nicht beurteilt werden, weil lediglich Unmutsäußerungen eingehen (z.B. über wilde Müllablagerungen oder Falschparker), oder die Dinge betreffen, welche nicht zum Aufgabenbereich der Stadtverwaltung gehören (z.B. Schwerbehindertenausweise, Unzuverlässigkeit der S 11, aggressive Busfahrer, Netzprobleme).

4.3. Anlass

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

Die **Erhöhung** der Gesamtzahl der Anliegen ist dieses Jahr überwiegend durch die wieder gestiegene Anzahl erfasster Meldungen von **Misständen** begründet.

Die **Bearbeitungsdauer** ist bei 7 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Die konkrete Anzahl hat sich gegenüber dem Vorjahr von 17 auf 46 Fälle **mehr als verdoppelt**. Mit etwa 59 % am häufigsten betroffen war hier unverändert der Fachbereich 3, vor allem die Allgemeine Ordnungsbehörde, weil Angelegenheiten der Straßenverkehrsbehörde nicht zeitnah bearbeitet werden konnten. Das Standesamt hatte ebenfalls mit längeren Bearbeitungszeiten zu kämpfen. Auch zwei Beschwerden über eine lange Bearbeitungsdauer anderer Behörden wurden hier miterfasst.

Die **schlechte Erreichbarkeit** als vorrangiger Anlass wurde mit vier Meldungen **wieder seltener** im Programm festgehalten. Diese betrafen einmal den Abfallwirtschaftsbetrieb, zwei Mal das Standesamt und einmal die Telefonzentrale (als alle drei Mitarbeiter nicht im Dienst waren und kein Ersatz möglich war). 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. Dies betraf vor allem die Zeit nach dem Hackerangriff auf die Firma SIT, als viele Bereiche nicht mehr handlungsfähig waren und sich vor telefonischen Nachfragen nicht mehr retten konnten.

Eine **ausbleibende Rückmeldung oder Zwischennachricht** war in diesem Jahr 24 Mal vorrangiger Beschwerdeanlass, verteilt vor allem auf die Fachbereiche 3 zu 50 % und 7 zu 25 %.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2023 mit nur knapp 16% der Fälle im Vordergrund. Die Beschwerden mit diesem Anlass betrafen zum größten Teil die Ordnungsbehörde (zu 26%) und die Abteilung Mobilität und Stadtentwicklung (zu 15%). Bei FB 3 ging es hauptsächlich um Verwarnungen, bei FB 6 stand vor allem die Verkehrs- und Straßenplanung in der Kritik. Die Beschwerden waren zu 75 % erfolglos und zu 11 % eindeutig erfolgreich.

Der **Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern** wurde in 46 Fällen thematisiert. Hier übertrifft dieses Jahr der Abfallwirtschaftsbetrieb mit 11 Beschwerden noch die Ordnungsbehörde, die von 10 Beschwerden betroffen war. Bei der Bauaufsicht hielten sich bei vier Meldungen Lob und Kritik die Waage, zumal die Bauaufsicht zwei Mal explizit Lob und Dank erhielt. Auch eine Beschwerde über einen Busfahrer sowie eine über die Verwaltung des Rheinisch-Bergischen Kreises wurden hier miterfasst.

Gegenstand der Beschwerden war generell nicht nur unfreundliches 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.

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 18 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 den unterschiedlichsten Anliegen an das ZBM. Oftmals werden Missstände aufgezeigt (z.B. mangelhafte Gehwegreinigungen, Straßenschäden, missbräuchliche Nutzungen öffentlicher Flächen), 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 dem richtigen Ansprechpartner für ein temporäres Halteverbot für einen Umzug zu beantragen, den Hinweis auf eine „Dauerbeleuchtung“ in der Grünen Ladenstraße zu geben (welche aber privat war) oder auch sich über nicht ausreichende Bordsteinabsenkungen zu beklagen. 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 daher nicht erfasst und ausgewertet. Ebenfalls nicht erfasst werden zahlreiche Meldungen, die nicht in die Zuständigkeit der Stadt fallen, z.B. Busse schalten nicht die Warnblinkanlage ein an einer Haltestelle, lange Bearbeitungszeiten oder fehlende Rückmeldungen von der Kreisverwaltung (vor allem nach dem Hackerangriff Ende Oktober auf einen IT-Dienstleister, der diverse Ausfälle von Dienstleistungen bei zahlreichen Behörden verursacht hat).

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 25 Eingängen wieder einen kleinen Teil der durch das ZBM zu bearbeitenden Vorgängen dar. Sie verteilten sich dieses Jahr auf mehrere Fachbereiche, wobei mit 11 Fällen 44 % den Fachbereich 5 betrafen. Hier war vor allem die Abteilung Hilfe für junge Menschen und Familien betroffen. Bei den meisten „Dienstaufsichtsbeschwerden“ geht es darum, dass die Verwaltung nicht das macht, was gewünscht wird, nicht um ein persönliches Fehlverhalten der Bürgerschaft gegenüber.

Eine Dienstaufsichtsbeschwerde richtete sich gegen einen Mitarbeiter der Telefonzentrale der Kreisverwaltung und war daher deplatziert und hier erfolglos.

20 Beschwerden waren völlig unbegründet, bei zwei Beschwerden ließ sich die Angelegenheit nicht klären (eine davon betraf die Kreisverwaltung). Zwei 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 fünf Fälle. In einem wurde der Verkehrsversuch in der Laurentiusstraße erfolgreich kritisiert. In einem anderen Fall ging es um eine Verwarnung für einen Parkverstoß, in einem anderen darum, dass die Ordnungsbehörde ein Fahrzeug nicht abgeschleppt hat, obwohl sie nach Auffassung der Bürgerin dies hätte machen müssen. Eine Bürgerin, die vorher schon gerichtliche Schritte genutzt hatte, versuchte anschließend mit Hilfe einer FAB die sofortige Bereitstellung eines Kita-Platzes für ihr Kind zu erreichen. Ein Ehepaar begehrte die rechtliche Überprüfung einer Baugenehmigung. Die weiteren vier waren alle erfolglos.

5.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde nur 10 Mal explizit Lob bzw. Dank erfasst. Dieses Mal wurden die Fachbereiche 5 bis 10 lobend erwähnt, wobei FB 7 mit drei Meldungen am häufigsten ein positives Feedback erhalten hat.

6. Interessante Einzelfälle

Die Anregung, eingesammelte **Weihnachtsbäume als Elefantenfutter** zu verwenden, konnte nicht aufgegriffen werden. Sie bekommen den Tieren nicht gut.

Für die **extrem lange Dauer für den Aufbau einer neuen Schaukel** an der GGS An der Strunde wurde die Verwaltung heftig kritisiert, ohne dass sie dies zu vertreten hatte. Die beauftragte Firma lieferte erst lange Zeit kein, und anschließend mehrfach falsches Material.

Eine Bürgerin beklagte sich über eine Verwarnung über 55 €, die sie (zu Recht) erhalten hat, weil sie ihr **S-Pedelec** dort abgestellt hat, wo schon andere Fahrräder standen. Für eine legale Abstellmöglichkeit konnte sie nur auf die im Stadtgebiet bereits ausgewiesenen Motorradparkplätze verwiesen werden. Wenn die Mobilität mit solchen Zweirädern ebenfalls gefördert werden soll, müsste die Anzahl an speziellen **Parkplätzen für motorisierte Zweiräder** deutlich erhöht werden, da diese für die steigende Zahl von Motorrädern, Rollern und S-Pedelecs nicht ausreichen werden.

Die Anregung, **Gullydeckel mit dem Stadtwappen** zu verwenden, wie es beispielsweise in Hückeswagen, Radevormwald oder Köln zu sehen ist, wurde abgelehnt. Lediglich für die Fußgängerzone in Bensberg wurde eine Ausnahme gemacht, wo außerdem noch „Bensberg“ eingearbeitet werden soll.

Da er **Plastikkonfetti** für eine Umweltsauerei und für Spaß haben völlig überflüssig betrachtet, schlug ein Bürger vor, an die Karnevalsvereine heranzutreten und zu einem Verzicht zu bewegen. Die Rückstände sind noch Wochen nach Karneval im Stadtbild zu sehen. Ein Verbot wurde als rechtlich unmöglich betrachtet. Laut Abfallwirtschaftsbetrieb merken die Kolle-

gen keinen Unterschied zwischen Papier- und Plastikconfetti. Vor allem wenn es regnet bekomme man den Müll, der am Boden klebt, kaum gelöst, schon gar nicht diese Kleinstteile. In diesem Fall wäre sicherlich der Einsatz von Papierconfetti besser, da sich dieses irgendwann zersetzt, Kunststoffteile, die sich z.B. in Baumscheibenrändern absetzen, aber nicht. Die Anregung wurde im November in der letzten Besprechung der Karnevalszüge an den Verantwortlichen für die Karnevalsumzüge weitergegeben. Es soll nun bei allen Karnevalsumzügen auf Confetti jeglicher Art verzichtet werden.

Eine Interessengruppe regte an, dass die Verwaltung **transparent darstellen** möge, wie der entstehende **Verlust an Klimaleistung durch gefälltte Bäume nachhaltig ausgeglichen wird**. Die Leistung großer, voluminöser Bäume kann schließlich nicht durch die gleiche Anzahl junger Bäume ausgeglichen werden. Gleichzeitig wurde mit Blick auf die Personalnot der Verwaltung Unterstützung bei der Umsetzung angeboten. Die Eingabe sollte im Zuge der Beteiligung der Stadtgesellschaft gewertet und in der laufenden Überarbeitung der Baumschutzsatzung berücksichtigt werden.

Ein Leverkusener Bürger, der öfters in die Stadt fahren muss, beschrieb den Straßenzustand sehr anschaulich: *„Hier einige Straßen als Beispiel die mehr als sanierungsbedürftig sind: Altenberger-Dom-Str. bis Kempener Str. Viele Teilbereiche der Kempener Str. (ab der Pfarrjugend St.Clemens besonders schlimm...da hat die Straße extreme Wellen. Bin mal **fasst mit dem Motorrad umgekippt als ich dort an der Ampel anhalten musste.**) Die Buchholzstraße komplett eine reine Kraterlandschaft. (Besonders auf der Höhe Norma, Johanner) Bensberger Str. (Ab Höhe Hallenbad Stadtmitte bis zur Berufsschule) An der Ampel (Am Stadion/Jakobstr.) auf der Höhe Belmondo Ristorante & Pizzeria. Wenn man auf der Straße Am Stadion in Richtung Jakobstr. abbiegen will komme ich mir vor **wie auf einer Safaritour durchs Gebirge.**“*

Dem Wunsch nach mehr **Sitzgelegenheiten für den Marktplatz Stadtmitte** sollte durch Sitzschalen auch auf der zweiten Baumscheibeneinfassung vor der Laurentiuskirche entsprochen werden.

Durch Personalausfälle im Bereich 3-32 bleiben nicht nur Anträge aus der Bürgerschaft liegen, sondern **entstehen** sogar noch an verschiedenen Stellen **Mehrarbeit und zusätzliche Kosten**, was anhand folgender Beschwerde nachvollzogen werden kann: Eine etwas größere Handwerkerfirma beantragte Handwerkerparkausweise für 26 Firmenfahrzeuge. Dafür wurden im Vorjahr über 1.000 € fällig. Der Antrag konnte nicht zügig bearbeitet werden. Während der Bearbeitungszeit wurden Verwarnungen erteilt für Parkverstöße, die bei einer normalen Bearbeitungszeit für die beantragten Ausweise nicht erteilt worden wären. Infolgedessen mussten die Verwarnungen im Nachhinein überprüft und die gezahlten Beträge möglicherweise erstattet werden, was wiederum mit zusätzlicher Arbeit für 3-32, aber auch die Stadtkasse verbunden war.

Inzwischen gibt es nicht nur eine Art **Verteilungskampf bezüglich** normaler Parkplätze, sondern auch von **Schwerbehindertenparkplätzen im öffentlichen Raum**. Dieser gipfelte in einem Fall in einer Dienstaufsichtsbeschwerde u.a. gegen den Bürgermeister, weil die Ordnungsbehörde nicht gegen Dauerparker auf Schwerbehindertenparkplätzen vorgeht, die über den erforderlichen Schwerbehinderten-Parkausweis verfügen. Es werden immer mehr solche Parkplätze gefordert, wodurch dann allerdings die Zahl der Parkmöglichkeiten insgesamt meist verringert wird (denn Schwerbehindertenparkplätze nehmen mehr Platz in Anspruch).

Auf dem Areal zwischen **Tannenberg-, Kalk- und Dechant-Müller-Straße** wurde ein neuer **Wohnkomplex** derart **bis an die Grundstücks- und Fahrbahngrenzen** bebaut, dass keinerlei Möglichkeit besteht, im Nahbereich der Eingänge in der Dechant-Müller-Straße zu parken. Die Ablehnung der Ordnungsbehörde, in dieser engen, zweispurigen Hauptverkehrsstraße, die auch von zahlreichen Buslinien genutzt wird, eine Parksondergenehmigung für

einen Umzug auszustellen, stieß auf völliges Unverständnis. Die Verursacher der Problematik, dass auf dem Grundstück selbst **keine Parkmöglichkeit für Anlieferfahrzeuge** bereitgestellt werden kann, verwiesen alle auf die Stadt als die Pflichtige zur Lösung des Problems.

Die **Baugenehmigung für diesen großen Wohnkomplex unmittelbar bis an die Grenze zu einem großen Spielplatz** am Beit-Jala-Platz sorgt für Beschwerden, weil durch die Zweckentfremdung einer Metallrutsche als Klangkörper sowie die intensive und zeitlich ausgedehnte Nutzung des Platzes die neuen Anwohner mit Balkon in Richtung des Spielplatzes sehr gestört werden.

Der gleiche Komplex endet auf der gegenüberliegenden Seite unmittelbar an der Fahrbahn der Kalkstraße. Hier wurde der **fehlende Gehweg** sowie fehlende Querungsmöglichkeiten kritisiert.

Ein Bürger beklagte **fehlende Onlinedienste** der Stadtverwaltung. Die aktuell bereits vorhandenen hat er offenbar **nicht gefunden**. Dies ist **auf der Homepage** aber auch **sehr schwierig**. Es gibt auf der Startseite keinen Hinweis, und per Suchfunktion kommt man auch nicht viel weiter. Die Seite mit den „Online-Dienstleistungen“ wird leider mit dem Suchbegriff onlinedienste nicht gefunden.

Ein Bürger, der sich ein Elektrofahrzeug anschaffen wollte, beabsichtigte am Ende seines Grundstücks einen **Anschluss für die Ladung des E-PKWs** schaffen zu lassen und bat dafür die dortigen öffentlichen Parkplätze etwas „zu verschieben“. Dem Anliegen konnte aber nicht entsprochen werden, unter anderem weil dann ein Präzedenzfall geschaffen worden wäre, der auf längere Sicht zur Vernichtung zahlreicher Parkmöglichkeiten führen würde.

Die Anregung auf Erhebung einer **Steuer auf Einweg-Verpackungen** scheiterte wegen der aktuell noch bestehenden Rechtsunsicherheit bei diesem Thema.

Wegen mehreren beobachteten „Fast-Unfällen“ an der Haltestelle Moitzfeld Mitte, Richtung Bensberg, mit Radfahrern bat ein Bürger darum, **Haltestellen seitlich durchsichtiger** zu belassen, indem Werbeplakate etwas kleiner ausfallen. Dies ist laut FB 7 aber nicht praktikabel.

Der gleiche Bürger wies nicht nur auf die Lärmbelastung durch **Laubbläser** auf Bahnsteigen, Bushaltestellen und Busbahnhöfen hin, sondern sah den größere Schaden darin, dass mit Kippen und Papierunrat vor allem der Straßenaub mit dem übrigen Schmutz wie getrocknetem Hundekot, ausgespuckter Auswurf etc. aufgewirbelt und den Passanten ins Gesicht geblasen wird. **Saugende Einheiten, deren Abluft durch Filter geht, wären aus seiner Sicht eine gesunde Lösung**. Diese wollte der AWB aber nicht aufgreifen.

Im Juni wies ein begeistertes Nutzer-Ehepaar des **Wohnmobilstellplatzes** aus Sankt Augustin darauf hin, dass **einzelne Anwohner** diese sehr schöne Einrichtung **bei den Besuchern sehr schlecht reden**.

In diesem Jahr wurden zwei gravierende Fälle an das Beschwerdemanagement herangetragen, in welchen **Verbindungswege (Geh- und Radwege) zwischen Straßen Jahre lang nicht gepflegt** wurden. Nachdem ein Weg kaum noch begehbar war, wurde dieser mit schwerem Gerät wieder frei gelegt und anschließend wurden die Anlieger aufgefordert, ihrer Straßenreinigungspflicht nachzukommen. Dies sind gravierende Auswirkungen der Standardreduzierung (keine Kontrollen, keine Aufforderungen zur Durchführung der Straßenreinigung, mangelndes Personal für eigene pflichtige Reinigungen).

Ein Bürger bemängelte die **angeblich unzureichende Reinigung von Sinkkästen** durch das Abwasserwerk, wodurch ein Rückstau in der Straße entstehen würde. Bei Ortsterminen konnte dann festgestellt werden, dass **vor allem die unterlassene Straßenreinigung der**

Anlieger, was starken Bewuchs der Ablaufrinnen, Gehwege und Straßeneinläufe zur Folge hatte, der Grund für den schlechten Wasserablauf darstellten.

Zur Zeit der massiven Störungen bei der Müllabfuhr wurde kritisiert, dass die **Abfall-App nicht gepflegt** wurde, im August nur die Informationen von April darin nachzulesen waren. Auch über diese App wurde nicht mitgeteilt, wann die mehrere Tage auf den Gehwegen behindernd herumstehenden Tonnen geleert werden. Über die Schließung des Wertstoffhofes am Brückentag wurde zwar über die Homepage und Pressemitteilung informiert, die Abfall-App war aber leider **auch da nicht auf Stand**.

Die vielen inzwischen **ausgewiesenen und beworbenen Wanderwege** führen Großteils auch über private Grundstücke und Waldgebiete. In einem Fall gestaltet sich die Klärung, wer für die Kosten für die Beseitigung umgestürzter Bäume, welche den Wanderweg versperren, aufzukommen hat, offenbar sehr schwierig, zumal eine **vertragliche Regelung** bislang **nicht aufzufinden** ist.

Vor allem, weil ein LKW häufig am Wochenende dauerhaft im Wohngebiet falsch geparkt wird und die Ordnungsbehörde gerade dann aber nicht kontrolliert, zeigte sich eine Bürgerin „fassunglos“ darüber, dass **zwischen 22 Uhr und 6 Uhr morgens im Stadtgebiet keine Parkverstoßkontrollen** durchgeführt werden. Mit dem bestehenden Personal würde dies keinesfalls leistbar sein.

7. Neue Schwerpunkte

Die Tatsache, dass das neu angeschaffte Programm für die **Gewerbemeldestelle** nun seit rund 2 Jahren nicht vernünftig läuft und die Arbeit sehr erschwert, führt zu einer massiven Belastung der dort tätigen Kollegin. Die Beschwerden über sehr lange Bearbeitungszeiten für Gewerbean-, -ab- oder -ummeldungen häufen sich, und es ist den Gewerbetreibenden auch nicht mehr zu erklären, weshalb das Problem über so lange Zeit nicht gelöst werden kann. Hinzu kommt noch eine Stellenvakanz in diesem Bereich. Die Gewerbetreibenden weisen inzwischen sehr deutlich darauf hin, dass von ihnen zwar eine pünktliche Gewerbezahlung verlangt wird, die Stadt aber ihre eigenen Aufgaben in Bezug auf Gewerbeangelegenheiten nicht annähernd zeitnah bearbeitet. Während beispielsweise in Köln der Gewerbeschein online beantragt werden kann, und dann auch sofort zur Verfügung steht ([An-, Ab- und Ummeldung eines Gewerbebetriebes - Stadt Köln \(stadt-koeln.de\)](https://www.stadt-koeln.de)), ist die Gewerbemeldestelle hier weder telefonisch noch persönlich erreichbar. Wenn eine Stadt Gewerbe in die Stadt holen und halten will, sind entsprechende Dienstleistungen wichtig. Der Hackerangriff auf das Unternehmen SIT, welches das entsprechende Programm zur Verfügung gestellt, hat eine Fehlerbehebung in diesem Jahr allerdings noch zusätzlich erschwert bzw. verhindert.

Ein deutlicher Schwerpunkt lag 2023 beim **Abfallwirtschaftsbetrieb**, der aufgrund von Krankheitsfällen und unbesetzten Stellen über Monate hinweg **zu wenig Personal** zur Verfügung hatte, um seinen Verpflichtungen nachzukommen. Mülltonnen standen zuhauf Tage lang auf Gehwegen und Straßen herum und blockierten die öffentlichen Verkehrsflächen, weil niemand wusste, wann die Nachleerung erfolgen wird. Auch Sperrmülltermine wurden nicht eingehalten, was alles zusammen zu unzähligen schriftlichen und telefonischen Beschwerden führte, die auch beim Beschwerdemanagement nicht alle erfasst werden konnten.

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 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. Eine Nachfrage hierzu war nicht erforderlich, denn trotz aller Anstrengungen, auch durch die „Arbeitgebermarke“-Aktivitäten, hat sich die Situation nicht verbessert. Es herrscht allgemein Fachkräftemangel, und andere (größere) Arbeitgeber zahlen teilweise besser und können attraktivere Arbeitsplätze bieten.

Die **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) konnten ebenfalls nicht beseitigt werden, auch wenn die Thematik öffentliche Toiletten nochmals aufgegriffen wurde.

Aktuelle Informationen über Schließungen beziehungsweise Ausfälle von Dienstleistungen wurden in diesem Jahr vor allem vom AWB auf dessen Homepage öfters direkt auf der Startseite unter „Aktuelles“ dargestellt. Allerdings gelang es nicht, diese Seite „Aktuelles“ das ganze Jahr aktuell zu halten.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat bei der **Reinigung der Containerstandorte** inzwischen Fortschritte gemacht. Eine Videoüberwachung, wie sie aus der Bürgerschaft angeregt wurde, stellt keine rechtlich zulässige und umsetzbare Lösungsmöglichkeit dar. Einer schnelleren Beseitigung von Verschmutzungen im Umfeld wurde aber nähergekommen. Auch die Leerung der Container erfolgt inzwischen in engeren Zeitfenstern. Der AIUSO hat Ende November beschlossen, dass alle Containerstandorte mit Hinweisschildern ausgestattet werden, die auf das Verbot von Müllablagerungen hinweisen und die städtischen Standorte benennen, welche den Müll annehmen. Es wäre aber auch eine Verhaltensänderung bei den Bürgerinnen und Bürgern erforderlich, welche die Standorte als vermeintliche Plätze zur Müllentsorgung ansehen.

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** unverändert nur sehr schlecht bzw. umständlich fündig.

8.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse

Aufgrund der eingezäunten Schulhöfe sah ein Bürger das Angebot für sportliche Betätigungen im Stadtgebiet eher minimalistisch, insbesondere um Basketball zu spielen. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung wurde deutlich, dass sich das Angebot für **sportliche Freizeitaktivitäten** entgegen dem **am 31.05.2011 im Rat beschlossenen Sportentwicklungsplan** (s. Drucksache 0072/2011) eher nicht verbessert hat. Hier wurde mit hohem Aufwand, wie der Beauftragung einer externen Firma, Beteiligung von Bevölkerung und Sportvereinen, ein Plan erstellt und verabschiedet. Die gewonnenen Erkenntnisse werden bis heute aus verschiedenen Gründen nicht umgesetzt. Alle Beteiligten dürften sich inzwischen nicht ernst genommen fühlen. Von dieser politischen Frustration abgesehen, resultieren hieraus wahrscheinlich auch diverse andere Probleme im Stadtgebiet. Mangels sinnvoller und gesunder Freizeitmöglichkeiten beschäftigen sich die Jugendlichen mit weniger wünschenswerten Aktivitäten, und bewirken dann einen erhöhten Bedarf an sozialer Betreuung und Kontrollen durch den Ordnungsdienst. Die **Bevölkerung wächst**, es soll immer mehr Wohnraum bereitgestellt werden, **aber die Freizeitmöglichkeiten bleiben auf der Strecke**. Die Verwaltung

hat dies inzwischen erkannt und beginnt die **Verbesserung der Spielplatzsituation** und (vereinsungebundenen) Sportmöglichkeiten voranzutreiben, beispielsweise in Form einer „SportBox“ (ein öffentliches, kostenloses Verleihangebot von Sportequipment, mit dem man niedrigschwellig Sport im Freien treiben kann) auf dem Sportplatz in Katterbach oder dem Bau eines zeitgemäßen Skateparks in Refrath. Die Sportabteilung will die Information über bestehende Möglichkeiten auf der Homepage verbessern und den Bau einer neuen Freizeitsportanlage in Katterbach vorantreiben.

Anlässlich einer Beschwerde über eine Vollstreckungsankündigung gegen eine verstorbene Bürgerin wurde erkannt, dass zukünftig Fachamt und Stadtkasse bestehende **Mahnsperrungen engmaschiger überwachen** und deren Aufhebung untereinander abstimmen. Nur so können deplatzierte Mahnungen und Vollstreckungen vermieden werden.

Es gibt teilweise sehr gut und **breit ausgebaute Geh- und Radwege**, die aber mangels Reinigung durch Anlieger (Bürgerschaft und/oder Stadt) im Laufe der Jahre nur noch in geschmälertem Umfang nutzbar sind, weil uneben, mit Gras und Wildkräutern bewachsen oder anderweitig zugewuchert. Die Mobilitätswende, welche die Bürgerschaft auch motivieren soll, mit dem Rad zu fahren oder zu Fuß zu gehen, wird mit hohen Investitionen für Fachkräfte, Projekte und Gutachten angegangen. Selbst wenn es dafür Zuschüsse gibt, so wird dennoch Manpower und auch städtisches Geld angepackt, um beispielsweise einen „Fußverkehrs-Check“ zu initiieren. Auch hier wird die Bürgerschaft aufwändig mit einbezogen und befragt. Es steht zu befürchten, dass die Bürgerschaft wiederum frustriert und enttäuscht wird, wenn die Vorschläge und Projekte, die herausgearbeitet werden, anschließend nicht umgesetzt werden (können). **Das Geld für alle diese Anstrengungen, Verbesserungsbedarf zu finden, läuft ins Leere, wenn kein Personal und keine Mittel für die anschließende Umsetzung und dauerhafte Pflege der Neuerungen vorhanden sein wird (was absehbar ist).** Für den bereits bekannten Verbesserungsbedarf bzw. Unterhaltungsaufwand werden die Mittel und das Personal hingegen nicht in ausreichendem Umfang zur Verfügung gestellt.

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 (wobei hier durch die Anschaffung einer Semi-Station nun eine weitere und effektivere Geschwindigkeitsüberwachung möglich geworden ist),
- 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,
- **Müllablagerungen im Bereich von Altkleider- und Glascontainern**, die nicht so schnell beseitigt werden können wie sie wieder neu hinterlassen werden. Hier soll nun im Jahr 2024 ein Konzept zur Verbesserung umgesetzt werden.

Zu dem **Mülltonnenproblem** ist festzustellen, dass dies vom AWB als geringfügig eingeschätzt wird, weil es sich mit Blick auf die Vielzahl der geleerten Mülltonnen um relative Einzelfälle handelt. Dabei wird leider verkannt, welche Auswirkungen diese Einzelfälle haben, die beispielsweise in diesen Meldungen beschrieben werden:

„Mitteilung = Guten Tag Zusammen, wir möchte eine Bitte an die AWB versenden. Es ist leider immer wieder so dass wir nicht ungehindert zum Kindergarten kommen, da die entleerten Müllbehälter mitten auf dem Fussgängerweg stehen. Die Kinder die zur Schule gehen, betreten dann sogar die Fahrbahn um an den Tonnen vorbeizukommen. Es wäre toll wenn die geleerten Tonnen so abgestellt würden, dass man ungehindert daran vorbei kommt.“

„Mitteilung = Sorgen Sie doch mal dafür, dass die faulen Müllmänner die Tonnennicht auf den Gehweg stellen. Gerade fast ein Kind überfahren worden, habe schon Rollstuhlfahrer und Rollatorfahrer gesehen, die erst einen ganzen Bürgersteig freiräumen müssten. Machen die Müllleute das als Hobby oder bekommen die Geld? Danke, ich will auch keine Antwort. „

„Mitteilung = Sehr geehrte Damen und Herren, leider kommt es so gut wie bei jeder Müllabholung zu dem Fall, dass die Mitarbeiter die Mülltonnen nicht ordnungsgemäß zurück auf den Gehweg stellen. Heute morgen musste ich (JEDE) Mülltonne selbstständig vernünftig auf den Gehweg stellen, damit ich mit meinem Kinderwagen die Leverkusener Str. (Schuhland bis Höhe 28) in Schildgen entlang gehen konnte. Alle Bürger schaffen es jedoch am Abend zuvor die Mülltonnen so hinzustellen, dass ich immer vorbeikomme. Ich finde das Verhalten der Mitarbeiter der Abfallwirtschaft nicht in Ordnung, da aus meiner Sicht eine ordnungsgemäße Arbeit hier nicht durchgeführt wird. Gerne habe ich auch Bilder von der Straße und den aufgestellten Mülltonnen gemacht. Ich bitte um Berücksichtigung bei der nächsten Leerung der Mülltonnen.“

Vielleicht wird die für 2024 geplante Orga-Untersuchung eine Änderung bewirken können.

9. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres

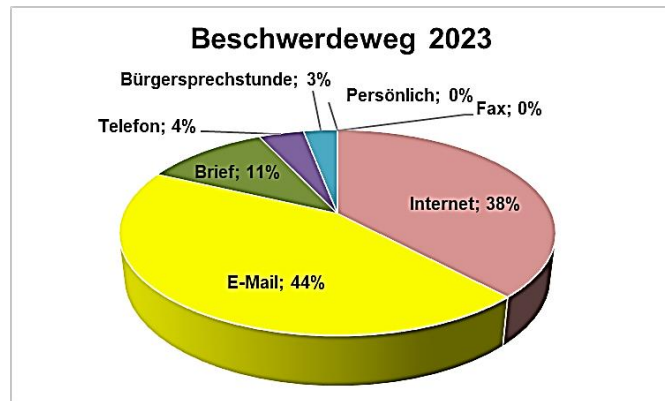
- Der Personalmangel führt inzwischen zu einer signifikanten Beeinträchtigung der Handlungsunfähigkeit wichtiger Bereiche wie Ordnungsbehörde, Straßenverkehrsbehörde, Abfallwirtschaftsbetrieb und Bauaufsicht.
- Zwischenzeitliche Erfolge/Verbesserungen:
 - Die frühere Telefonanlage wurde im Januar 2023 ersetzt. Dem Zentralen Beschwerdemanagement liegen aus dem täglichen Umgang mit Beschwerden keine Erkenntnisse vor, dass sich die Erreichbarkeit der Verwaltung verbessert hätte.
 - Es wurde mit Straßensanierungen begonnen, wenn auch nicht im eigentlich laut Straßenbauprogramm geplanten Ausmaß, weil die internen Fachleute dafür fehlen.
 - Die Reinigung von ständig zugeparkten Straßenrändern wurde erstmalig (aber nur einmalig) im Rahmen eines Frühjahrsputzes in der Giselbertstraße und in der Paffrather Straße mit Hilfe eines Parkverbotes in Angriff genommen.
 - Nachdem neue Gewerbetreibende bei der Info der Gewerbemeldestelle auf der Homepage auf den neuen – unverbindlichen – Gestaltungsleitfaden Schloßstraße hingewiesen wurden, wurde auch ein Hinweis auf die – seit 1989 verbindliche - Gestaltungssatzung „Gründe Ladenstraße“ eingefügt, die offenbar bei den Geschäftsleuten dort nicht bekannt ist oder in Vergessenheit geraten ist.

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

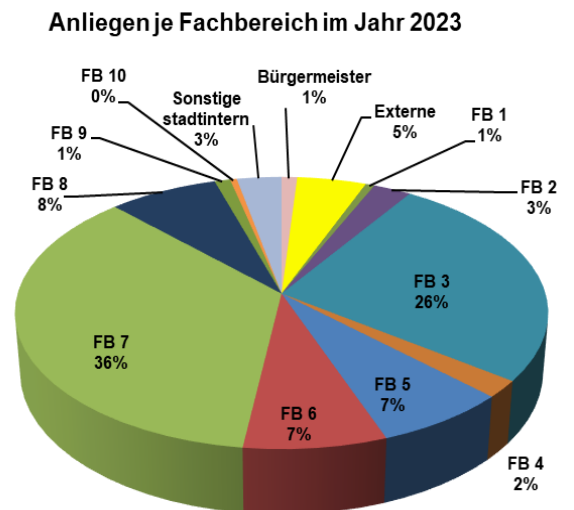
Bergisch Gladbach, im Februar 2024

Anlage: Statistiken und Grafiken

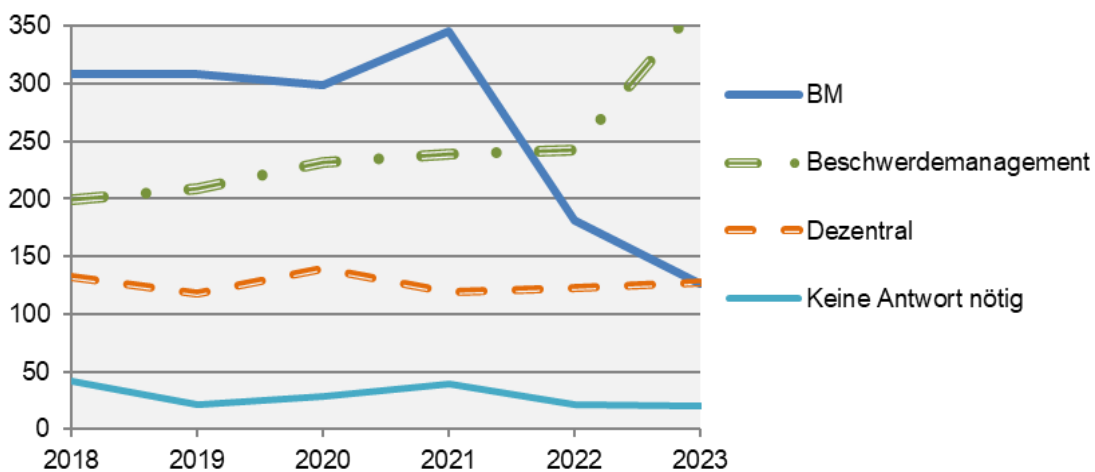
Beschwerdeweg					
	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2022/2023
Internet	259	174	184	243	32,07 %
E-Mail	277	403	214	281	31,31 %
Telefon	38	26	37	24	-35,14 %
Brief	118	110	95	73	-23,16 %
Fax	3	7	3	2	-33,33 %
Persönlich	3	1	2	3	50,00 %
Sprechstunde	2	21	33	18	-45,45 %
Summe	700	742	568	644	13,38 %



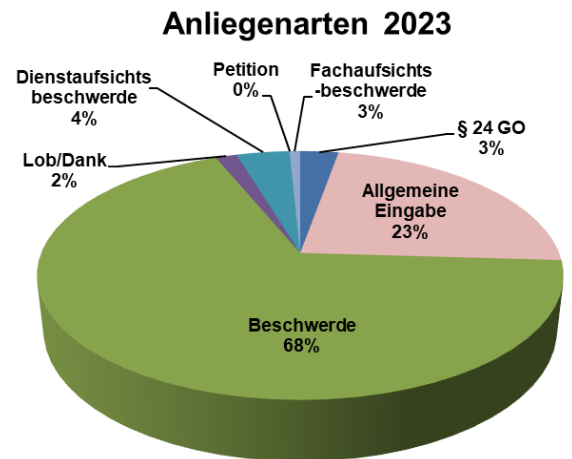
Anzahl der Anliegen je Bereich					
	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2022/2023
BM	20	15	8	7	-12,50 %
FB 1	5	7	1	4	300,00 %
FB 2	14	13	19	17	-10,53 %
FB 3	218	203	155	168	8,39 %
FB 4	23	31	16	13	-18,75 %
FB 5	42	53	35	46	31,43 %
FB 6	54	75	55	49	-10,91 %
FB 7	189	176	151	230	52,32 %
FB 8	75	94	72	49	-31,94 %
FB 9			7	7	(vorher bei BM)
FB 10			8	3	(vorher bei FB 3)
Sonstige	18	18	11	20	81,82 %
Extern	42	57	30	31	3,33 %
Summe	700	742	568	644	13,38 %



Beantwortungszuständigkeit



Anliegenart				
	2020	2021	2022	2023
§ 24 GO	25	30	19	18
Allgemeine Eingabe	234	221	148	149
Beschwerde	404	436	357	437
Lob/Dank	10	25	14	10
Dienstaufsichtsbeschwerde	22	26	28	25
Petition	3	1	0	0
Fachaufsichtsbeschwerde	2	3	2	5
Summe	700	742	568	644



Bearbeitungsdauer:

Anliegenart	2021	2022	2023	
Anträge nach § 24 GO	119	102	124	Tage
Beschwerden	19	23	16	Tage
Dienstaufsichtsbeschwerden	39	61	30	Tage
Allgemeine Eingaben	25	29	22	Tage
Fachaufsichtsbeschwerden	31	76	35	Tage
Lob / Dank	3	4	4	Tage
Petitionen	37	-	-	Tage

Anträge nach § 24 GO	2021	in %	2022	in %	2023	in %
0 bis 3 Monate	10	33%	6	32%	4	22%
4 bis 6 Monate	10	33%	5	26%	10	56%
7 bis 9 Monate	2	7%	2	11%	3	17%
10 Monate bis 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Über 1 Jahr	0	0%	0	0%	0	0%
Nicht abgeschlossen	8	27%	6	32%	1	5%
Summe:	30	100%	19	100%	18	100%

Allgemeine Eingaben	2021	in %	2022	in %	2023	in %
bis zu 1 Woche	53	24%	44	30%	57	38%
bis zu 2 Wochen	35	16%	11	7%	17	11%
bis zu 3 Wochen	31	14%	18	12%	16	11%
bis zu 4 Wochen	26	12%	12	8%	15	10%
über 4 Wochen	75	34%	60	41%	38	26%
Nicht abgeschlossen	1	0%	3	2%	6	4%
Summe:	221	100%	148	100%	149	100%

Beschwerden	2021	in %	2022	in %	2023	in %
bis zu 1 Woche	142	32%	137	38%	220	50%
bis zu 2 Wochen	70	16%	38	11%	53	12%
bis zu 3 Wochen	78	18%	40	11%	50	11%
bis zu 4 Wochen	34	8%	27	8%	32	7%
über 4 Wochen	100	23%	108	30%	76	17%
Nicht abgeschlossen	12	3%	7	2%	6	1%
Summe:	436	100%	357	100%	437	100%

Dienstaufsichtsbeschwerden	2021	in %	2022	in %	2023	in %
bis zu 1 Woche	1	4%	1	4%	5	20%
bis zu 2 Wochen	2	8%	0	0%	4	16%
bis zu 3 Wochen	2	8%	2	7%	3	12%
bis zu 4 Wochen	4	15%	2	7%	2	8%
über 4 Wochen	16	62%	23	82%	11	44%
Nicht abgeschlossen	1	4%	0	0%	0	0%
Summe:	26	100%	28	100%	25	100%

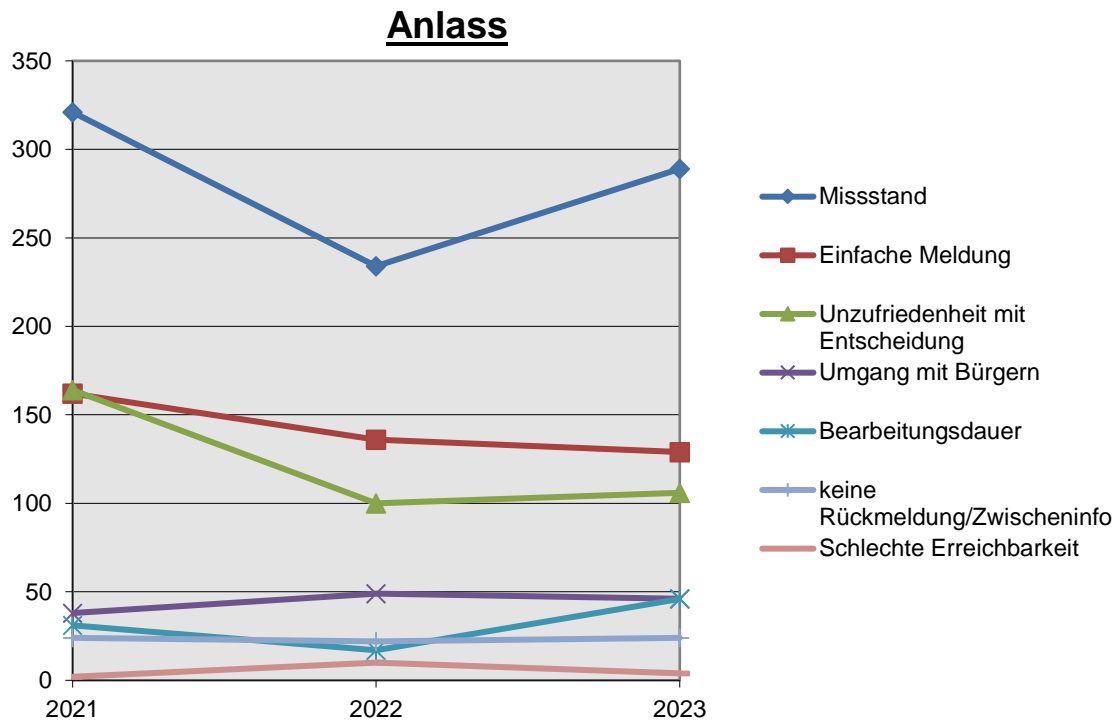
- Petitionen

Dieses Jahr gelang keine einzige **Petition** in den Bereich des zentralen Beschwerdemanagements.

- Fachaufsichtsbeschwerden

Die Bearbeitung der fünf **Fachaufsichtsbeschwerden** war jeweils in drei Monaten abgeschlossen, in zwei Fällen davon sogar innerhalb eines Monats.

	2021		2022		2023	
Erfolg der Anliegen	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ja	96	13%	104	19%	118	18%
teilweise	48	7%	28	5%	42	7%
nein	364	51%	274	49%	316	49%
keine Angabe möglich	212	29%	148	27%	168	26%
Summe:	720		554		644	



Zahl der Anliegen nach Kategorien

