

Stadt Bergisch Gladbach



# Bürgeranliegen

Ideen – Anregungen – Beschwerden

Jahresbericht 2024



Zentrales  
Beschwerdemanagement  
Bergisch Gladbach



## Inhalt

1. Zielsetzung des aktiven Beschwerdemanagements .....	4
2. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden .....	4
3. Bürgersprechzeiten .....	5
4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft .....	5
4.1. Bearbeitungsdauer .....	5
4.2. Erfolg der Anliegen .....	6
4.3. Anlass .....	6
5. Auswertung nach Arten von Anliegen .....	7
5.1. Anregungen und Beschwerden nach § 24 GO .....	8
5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden .....	8
5.3. Dienstaufsichtsbeschwerden .....	8
5.4. Petitionen .....	8
5.5. Fachaufsichtsbeschwerden .....	9
5.6. Lob / Dank .....	9
6. Interessante Einzelfälle .....	10
7. Auswertungen nach strukturellen Erkenntnissen .....	11
7.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen .....	11
7.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse .....	12
7.3. Dauerbrenner .....	13
8. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres .....	13
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 ihre Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Beschwerden und Anregungen der Bürgerinnen und Bürger werden als Möglichkeit gesehen, Probleme zu erkennen, Missstände zu klären und Veränderungen einzuleiten. Der Fokus liegt dabei auf Arbeitsweisen und Entscheidungen, die regelmäßig überprüft werden sollen, sowie auf organisatorischen Strukturen, die optimiert werden können. Um dieses Ziel zu erreichen, werden jährlich Berichte erstellt und im Verwaltungsvorstand besprochen.

## 2. Organisation des Managements für Anregungen und Beschwerden

Das Zentrale Beschwerdemanagement (ZBM) wurde am 01. August 2012 im Büro des Bürgermeisters (FB 9) angesiedelt. Das Team, das sich im ZBM gezielt um diesen Themenbereich kümmert, besteht aus:

Frau Baykus	Telefon 14 - 26 67	zuständig für Anregungen und Beschwerden bezüglich der Aufgabengebiete der Fachbereiche 1, 2, 3, 4, 9, 10, Bädergesellschaft und Jahresbericht
Frau Möltgen	Telefon 14 - 26 68	zuständig für Anregungen und Beschwerden bezüglich der Aufgabengebiete der Fachbereiche 5, 6, 7, 8 und Geschäftsführung für den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden (AAB)
Herrn Ruhe	Telefon 14 – 22 45	Koordination des ZBM im Rahmen seiner Funktion als Leiter der Abteilung 9-14

Im Jahr 2024 wurden organisatorische Verbesserungen umgesetzt, um die Erreichbarkeit und den Service der zentralen Beschwerdestelle weiter zu optimieren. Dazu zählt insbesondere die Einführung klar definierter Öffnungs- und Sprechzeiten.

Zudem gab es personelle Veränderungen innerhalb des ZBM: Beide Stellen wurden aufgrund von Ruhestand neu besetzt.

Die vorübergehenden Vakanzen führten zeitweise zu einer erhöhten Belastung im Team und wirkten sich auf die Arbeitsabläufe aus.

Mit den Neubesetzungen ist die Beschwerdestelle nun wieder vollständig besetzt und optimal aufgestellt, um ihre Aufgaben weiterhin erfolgreich wahrzunehmen.

Anliegen können auf folgenden Wegen übermittelt werden:

- **Telefonisch** unter den Rufnummern 02202 / 14 - 26 67 und 02202 / 14 - 26 68 (innerhalb der Sprechzeiten).
- **Web-Formular** auf der städtischen Homepage ([www.bergischgladbach.de](http://www.bergischgladbach.de)) unter „Anregungen & Beschwerden“.
- **Formloses Schreiben** an die Stadt Bergisch Gladbach, FB 9 -14 Zentrales Beschwerdemanagement, Postfach 20 09 20, 51439 Bergisch Gladbach.
- **Fax** an 02202 / 14 70 26 67 und 02202 / 14 70 26 68.
- **Persönlich** im Rathaus Stadtmitte, Konrad-Adenauer-Platz 1, Zimmer 15 (innerhalb der Öffnungszeiten).

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

### **3. Bürgersprechzeiten**

Im Jahr 2024 wurde keine erhöhte Nachfrage nach den Bürgersprechstunden des Bürgermeisters festgestellt. Angesichts der personellen Veränderungen in der zentralen Beschwerdestelle, bei der zeitweise nur eine Stelle besetzt war, entschied der Bürgermeister, die Anzahl der Bürgersprechstunden zu reduzieren. Um jedoch weiterhin auf Anliegen einzugehen, führte der Bürgermeister bei Bedarf und auf Anfrage individuelle Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern.

### **4. Gesamtheit der eingegangenen Anliegen aus der Bürgerschaft**

Im Berichtszeitraum wurden 651 Anliegen erfasst, von denen 51 Wiederholungsmeldungen waren (Anliegen, bei denen die Antwort nicht zufriedenstellend war und erneut bearbeitet werden musste). Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der erfassten Anliegen weitgehend gleich geblieben, was auf eine konstante Bearbeitungs- und Erfassungsrate hinweist.

Auffällig ist eine Steigerung bei den Meldungen per Anruf. Im Durchschnitt erhält die zentrale Beschwerdestelle 5 bis 10 Beschwerdeanrufe am Tag. Auf das Jahr hochgerechnet handelt es sich somit um etwa 2.000 Anrufe. Dabei handelt es sich bei rund 116 Anrufen um tatsächliche Beschwerden, die von der Beschwerdestelle bearbeitet wurden. Die übrigen Anrufe beziehen sich überwiegend auf Weiterleitungen aufgrund von Nichterreichbarkeit oder um allgemeine Auskünfte zu städtischen Angelegenheiten. Beispiele hierfür sind etwa ein Paketbote, der sich über den Zustellort eines Pakets für eine geschlossene Kindertagesstätte informiert, Fragen zu Veranstaltungen oder private Anliegen wie Nachbarschaftsstreitigkeiten oder die Meldung von Falschparkern.

Gleichzeitig ist die Anzahl der durch den BM persönlich gezeichneten Antworten auf 86 Fälle gesunken. Die Beantwortungszuständigkeit wurde auf Wunsch der Fachbereichsleitungen wieder deutlich stärker auf die Fachbereiche selbst verlagert.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung setzt sich die Tendenz zu unsachlicher Eskalation gegenüber der Verwaltung fort. Viele Bürgerinnen und Bürger äußern Unverständnis und Unzufriedenheit mit den Arbeitsabläufen sowie den Entscheidungen der Stadtverwaltung. Diese Unzufriedenheit äußert sich nicht selten in Drohungen mit Dienstaufsichtsbeschwerden oder Klagen. Typische Beispiele sind der Unmut über Kontrollen von Parkverboten in Fußgängerzonen oder der Widerstand von Nachbarschaften gegen genehmigte Bauvorhaben in Wohngebieten. Darüber hinaus erwarten einige Bürgerinnen und Bürger Gefälligkeiten von der Stadtverwaltung oder dem Bürgermeister, die teilweise gegen geltendes Recht verstoßen würden – etwa indem ein Bürger die Annullierung seines Strafzettels verlangt.

Es ist daher besonders wichtig, die Belegschaft gegen haltlose und fadenscheinige Vorwürfe zu schützen und ihnen die notwendige Unterstützung im Umgang mit unsachlichen Beschwerden zu bieten.

#### **4.1. Bearbeitungsdauer**

Die Dauer für die abschließende Bearbeitung von Anregen und Beschwerden variiert je nach Art des Anliegens, Zuständigkeit und der Komplexität der Problematik. Das ZBM beabsichtigt eine Eingangsbestätigung innerhalb der darauffolgenden zwei Arbeitstage zu versenden. Eine abschließende Antwort auf „reguläre“ Anregungen und Beschwerden erfolgt in der Regel innerhalb von zwei bis drei Wochen. Vorgänge, die eine abschließende Schlusszeichnung des

Bürgermeisters erfordern, benötigen in der Regel eine längere Bearbeitungszeit. Die beschriebene zeitliche Zielsetzung wird in den meisten Fällen erreicht.

Jedoch führt anhaltender Personalmangel, bedingt durch Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen, zunehmend zu Herausforderungen. Unbesetzte Stellen werden teilweise durch Werkstudierende aufgefangen oder bleiben unbesetzt, was die Arbeitsbelastung und den Arbeitsdruck auf das verbleibende Personal deutlich erhöht. Diese Situation wirkt sich insbesondere bei komplexeren Anliegen auf die Bearbeitungszeiten aus, die länger ausfallen können.

Zusätzlich wurden Umstrukturierungen innerhalb der Verwaltung vorgenommen, um die Mobilitätsthemen gezielt näher zusammenzuführen. Die stationäre und temporäre Verkehrslenkung wurde in neue Fachbereiche integriert, sodass alle relevanten Aspekte nun gebündelt sind. Diese Neustrukturierung soll die Mobilitätswende gezielt unterstützen und effizientere Abläufe ermöglichen.

Durch die Zusammenführung ergab sich jedoch auch eine notwendige Umorganisation von Prozessen und Zuständigkeiten. Diese Anpassungen wirken sich vorübergehend auf die Bearbeitungsgeschwindigkeit aus, sind aber ein wichtiger Schritt hin zu einer optimierten und zukunftsorientierten Mobilitätsplanung.

#### 4.2. Erfolg der Anliegen

Sowohl Beschwerden als auch Eingaben waren teilweise eindeutig erfolglos. Dabei lag es unter anderem nicht in der Macht der Stadtverwaltung, der Beschwerde abzuwehren bzw. Anregungen aufzugreifen (fehlende rechtliche Möglichkeiten, keine örtliche oder sachliche Zuständigkeit oder fehlende Rechtsgrundlagen für die gewünschte Maßnahme). Weitere Gründe waren auch die fehlenden Umsetzungsmöglichkeiten (Geld- oder Personalmangel) oder andere wichtige Aspekte, die gegen eine Umsetzung sprachen.

Ein Erfolg kann auch in vielen Fällen nicht beurteilt werden, weil lediglich Unmutsäußerungen eingehen, z.B. über wilde Müllablagerungen oder Falschparker oder weil die Anliegen Themen betreffen, die nicht zum Aufgabenbereich der Stadtverwaltung gehören, z.B. Prüfung von Schwerbehindertenausweisen, Unzuverlässigkeit der S 11, aggressive Busfahrer, Netzprobleme.

Dennoch bemühen sich sowohl das ZBM als auch die Stadtverwaltung in diesen Fällen, den Bürgerinnen und Bürgern weiterzuhelfen. Dies geschieht entweder, indem die Anliegen an die zuständige Behörde oder Instanz weitergeleitet werden oder durch Nachforschungen um eine möglichst hilfreiche Auskunft zu geben.

#### 4.3. Anlass

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

Die leichte **Erhöhung** der Gesamtzahl der Anliegen ist dieses Jahr überwiegend durch die wieder gestiegene Anzahl erfasster Meldungen von **Missständen** begründet. Insgesamt wurden 315 Missstände gemeldet.

Die **Bearbeitungsdauer** wurde bei 5,1 % der Anliegen als Hauptursache registriert. Ein Beispiel hierfür ist die Abteilung Mobilität, in der insbesondere die Prüfung von Anträgen zur Einführung oder Änderung von Verkehrszeichen, wie etwa der Einrichtung einer Tempo-30-Zone, betroffen war.

Ähnliche Herausforderungen zeigen sich auch in anderen Bereichen, beispielsweise im Verfahren rund um Schwerbehindertenausweise. Während das Ordnungsamt hauptsächlich für

die Übergabe der Ausweise zuständig ist, liegt die Prüfung und Entscheidung über deren Ausstellung beim Rheinisch-Bergischen Kreis. Dadurch entstehen Verzögerungen, die außerhalb des direkten Einflussbereichs der Ordnungsbehörde liegen.

Auch in der Abteilung Mobilität und Stadtentwicklung sind Abstimmungsprozesse mit weiteren Instanzen, wie der Polizei und den Straßenbaulastträgern, ein häufiger Faktor für Verzögerungen – insbesondere bei der Terminfindung im Rahmen von Verkehrsbesprechungen.

Die **schlechte Erreichbarkeit** als vorrangiger Anlass wurde mit 21 Meldungen **wieder häufiger** im Programm festgehalten. Diese betrafen einmal den Abfallwirtschaftsbetrieb (Entsorgungsangelegenheiten), das Ordnungsamt und die Abteilung Wohnungswesen.

Die **Unzufriedenheit mit der Entscheidung** stand 2024 mit nur knapp 16% der Fälle im Vordergrund. Die Beschwerden mit diesem Anlass betrafen zum größten Teil die Ordnungsbehörde und die Abteilung Mobilität und Stadtentwicklung. Bei FB 3 ging es hauptsächlich um Verwarngelder, bei FB 6 stand vor allem die Verkehrs- und Straßenplanung in der Kritik.

Zusätzlich wurden der Fachbereich 5 und Fachbereich 6 im Zusammenhang mit Kita-Planungen und Bauvorhaben kritisiert, insbesondere beim geplanten Bau der Kita „Am Fürstenbrünnchen“ auf der sogenannten „Lenawiese“ sowie der „Baumaßnahme Schloßstraße“.

Starker Widerstand – insbesondere aus der Sportszene – formierte sich gegen die von der Stadt geplante Geflüchtetenunterkunft auf dem ehemaligen Ascheplatz an der Belkaw-Arena. Im Zuge dessen standen auch die an dem Vorschlag beteiligten Verwaltungsbereiche in der Kritik.

Der **Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern** wurde in 52 Fällen thematisiert. Gegenstand der Beschwerden war insgesamt nicht nur unfreundliches Verhalten. Bürgerinnen und Bürger fühlten sich häufig nicht angemessen behandelt oder von der Stadt nicht richtig verstanden. In wenigen Einzelfällen handelte es sich tatsächlich um einen schlechten Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern.

Die Beschwerden bezogen sich auf mehrere unterschiedliche Bereiche, ohne dass ein auffälliger Bereich besonders hervorstach.

## 5. Auswertung nach Arten von Anliegen

Bei der Erfassung der Anliegen wird nach den folgenden Kriterien unterschieden:

- **Anregungen nach § 24 GO NRW** - an den Rat/Ausschuss gerichtet
- **Eingaben** - Hinweise, Anregungen, Anliegen und Sonstiges
- **Lob und Dank**
- **Beschwerden** - über Maßnahmen, Entscheidungen oder die Arbeit der Verwaltung
- **Dienstaufsichtsbeschwerden** - richten sich gegen das persönliche (Fehl-) Verhalten von Mitarbeitenden
- **Fachaufsichtsbeschwerden** - formloser Rechtsbehelf zur Einschaltung der Aufsichtsbehörde, wenn der Adressat einer Entscheidung oder Maßnahme mit der Sachbehandlung nicht einverstanden ist
- **Petitionen** - gegenüber übergeordneten Behörden sind Stellungnahmen abzugeben

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

Das Ratsinformationssystem der Stadt Bergisch Gladbach bietet die Möglichkeit, die Sitzungstermine der Gremien, dessen öffentliche Vorlagen und dessen öffentliche Niederschriften einzusehen.

### **5.2. Allgemeine Eingaben und Beschwerden**

Die Bürgerinnen und Bürger wenden sich mit den unterschiedlichsten Anliegen an das ZBM. Häufig werden Missstände angesprochen, wie mangelhafte Gehwegreinigungen, Ampelausfälle, Straßenschäden oder unzureichender Grünschnitt. Für solche Anliegen wird überwiegend das Kontaktformular auf der Homepage des ZBM genutzt.

Zunehmend wird dieses Formular jedoch auch für Themen verwendet, die nicht in den Aufgabenbereich des ZBM fallen, wie zum Beispiel die Kritik an erteilten Verwarngeldern, die Suche nach Wohnraum oder persönliche Anliegen im Bereich Jugend und Soziales. Aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger werden solche Meldungen oft als „Beschwerden“ wahrgenommen. Die Mitarbeitenden des ZBM prüfen diese zunächst. Häufig stellt sich jedoch heraus, dass es sich nicht um Beschwerden im eigentlichen Sinne des Beschwerdemanagements handelt, sondern um fachliche Anliegen. Solche Anliegen werden daher weder im Programm „Tell Me“ erfasst noch ausgewertet, sondern an die jeweils zuständigen Fachabteilungen zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

Ebenso nicht erfasst werden zahlreiche Meldungen, die nicht in die Zuständigkeit der Stadtverwaltung fallen, wie z.B. Ausländer- und Einbürgerungsangelegenheiten.

### **5.3. Dienstaufsichtsbeschwerden**

Dienstaufsichtsbeschwerden beziehen sich per Definition auf ein – vermeintliches – persönliches Fehlverhalten von Mitarbeitenden der Stadtverwaltung. In den als „Dienstaufsichtsbeschwerde“ bezeichneten Schreiben wird jedoch meist keine solche Fehlverhaltensbehauptung vorgebracht. Stattdessen handelt es sich überwiegend um allgemeine Kritik oder Frust über sachliche Entscheidungen der Verwaltung.

Insgesamt machten Dienstaufsichtsbeschwerden mit 18 Eingängen auch in diesem Jahr nur einen kleinen Teil der durch das ZBM bearbeiteten Vorgänge aus. Diese verteilten sich auf mehrere Fachbereiche. Der Großteil der Beschwerden richtete sich jedoch nicht gegen persönliches Fehlverhalten von Mitarbeitenden, sondern darauf, dass die persönlichen Vorstellungen der Bürgerinnen und Bürger nicht mit dem Handeln der Verwaltung übereinstimmen.

### **5.4. Petitionen**

Petitionen sind eine durch die Landesverfassung oder das 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 können Petitionen jeden Bereich umfassen.

Das ZBM erstattet in diesen Fällen dem zuständigen Ministerium auf dem Dienstweg Bericht, das heißt über den Kreis und die Bezirksregierung. Auf Grundlage dieses Berichts befasst sich der jeweilige Petitionsausschuss mit der Angelegenheit.



Im Berichtszeitraum war das ZBM mit zwei Petitionsschreiben befasst:

1. **Privatangelegenheit bauaufsichtlicher Natur:** In der ersten Petition ging es um eine Auseinandersetzung bezüglich der Nutzung eines Grundstücks. Hierbei wurde die Bauaufsicht und deren Entscheidungen durch den Petitionsausschuss geprüft.
2. **Petition der Bensberger Händler:** Die zweite Petition wurde von den Händlern in Bensberg eingereicht und richtete sich gegen die Planung und Durchführung der Großbaustelle zur Neugestaltung der Bensberger Straße.

Das ZBM hat in beiden Fällen die notwendigen Berichte erstellt und die Anliegen an die zuständigen Instanzen weitergeleitet.

## 5.5. Fachaufsichtsbeschwerden

**Fachaufsichtsbeschwerden** sind eine gesetzlich vorgesehene Möglichkeit, sich mit einem inhaltlichen Anliegen, das der Fachaufsicht unterliegt, direkt an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Das ZBM erstattet in solchen Fällen Bericht an die Aufsichtsbehörde, die daraufhin dem Beschwerdeführer bzw. der Beschwerdeführerin antwortet.

Im Berichtszeitraum wurden zwei Fachaufsichtsbeschwerden bearbeitet:

1. **Fachaufsichtsbeschwerde gegen das geplante Bauvorhaben der Kita „Am Fürstenbrunnchen“ auf der Lena-Wiese:**

In dieser Beschwerde ging es um die Verhinderung des geplanten Bauvorhabens oder zumindest dessen Verzögerung und Anpassung. Um zeitnah neue Plätze in Kindertagesstätten in Bergisch Gladbach zu schaffen, hatte der Stadtrat im September 2023 Grundsatzbeschlüsse für vier Neubauprojekte im Rahmen des Kita-Ausbauprogramms gefasst. Diese Neubauten, darunter auch die Kita „Am Fürstenbrunnchen“ im Stadtteil Lückerrath, sind die ersten Projekte, die von der Stadt Bergisch Gladbach geplant und errichtet werden. Die Verwaltung wurde auf dieser Grundlage beauftragt, die Planungen für die Kita voranzutreiben.

2. **Fachaufsichtsbeschwerde zu einer ordnungsbehördlichen Verwarnung wegen Geschwindigkeitsüberschreitung:**

Die zweite Fachaufsichtsbeschwerde betraf eine Verwarnung wegen einer Geschwindigkeitsüberschreitung. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass am Messtag kein Messbeamter anwesend gewesen sei und die Messung daher nicht rechtmäßig durchgeführt worden wäre. Diese Behauptung war nachweislich unzutreffend. Die Geschwindigkeitsmessung erfolgte mittels einer semi-stationären Messanlage (Anhängen), die so konzipiert ist, dass der Messbeamte lediglich für den Aufbau und die Justierung der Anlage vor Ort sein muss. Eine dauerhafte Anwesenheit des Beamten während der Messung ist aus rechtlichen und technischen Gründen nicht erforderlich.

In beiden Fällen hat das ZBM die erforderlichen Berichte an die zuständigen Stellen erstellt und die Anliegen an die jeweiligen Aufsichtsbehörden weitergeleitet.

## 5.6. Lob / Dank

In diesem Jahr wurde neun Mal explizit Lob bzw. Dank erfasst. Ein Beispiel hierfür ist die Neubesetzung der Pressestelle, deren Arbeit besonders gelobt wurde. Insbesondere die ausgeweitete Social-Media-Präsenz der Stadt fand positive Resonanz.

Auch in anderen Bereichen gab es Anerkennung für engagierte Mitarbeitende und erfolgreiche Projekte, die zur Verbesserung der städtischen Dienstleistungen beigetragen haben.

Es ist jedoch zu beachten, dass ein Großteil des Lobes und Dankes, der in den Fachbereichen eingeht, nicht an das ZBM weitergeleitet wird und daher nicht in die Statistik aufgenommen werden kann. Die Fachbereichsleitungen haben vor diesem Hintergrund Anfang des Jahres 2025 vereinbart, dem ZBM künftig auch besonderes positives Feedback zuzuleiten.

## 6. Interessante Einzelfälle

Im Berichtsjahr 2024 gab es eine Vielzahl an spannenden und vielfältigen Einzelfällen, die die Bandbreite der Themen widerspiegeln, mit denen sich das Zentrale Beschwerdemanagement befasst. Hier einige ausgewählte Beispiele:

**Feuerwerksverbot in Bensberg:** Eine Anregung betraf die Einführung eines Feuerwerksverbots im Wohnpark Bensberg. Nach einer rechtlichen Prüfung wurde jedoch festgestellt, dass die Voraussetzungen für die Einrichtung einer Feuerwerksverbotszone nicht erfüllt sind.

**Wunsch nach gelben Mülltonnen:** Bürgerinnen und Bürger beklagten, dass Gelbe Säcke oft reißen, vom Wind verweht werden oder unhygienisch seien. Ein Wunsch nach Gelben Tonnen wurde mehrfach geäußert.

**Belästigungen durch Nachbarn:** Vermehrt werden Nachbarschaftsstreitigkeiten über das ZBM ausgetragen, bei denen Bürgerinnen und Bürger sich gegenseitig melden oder beschweren. Dabei reichen die Themen von der Anbringung von Privatparkplatz-Beschilderungen an öffentlichen Straßen über Mitteilungen zu Baupfusch und Schwarzbauten, die einer Überprüfung bedürfen, bis hin zu Meldungen über mutmaßliche Schwarzarbeit und Ruhestörungen.

In einem besonders schweren Fall ging es um Drohungen und Sachbeschädigungen durch einen Hausbewohner, bei dem ein Betonstein unter ein parkendes Auto gelegt wurde, was zu einem erheblichen Sachschaden führte.

**Gefährdung durch beschädigte Gehwege:** Mehrere Beschwerden befassten sich mit der Pflasterung in der Innenstadt von Bergisch Gladbach. Gelockerte und herausragende Pflastersteine stellten eine Gefahr für Fußgänger und Radfahrer dar.

**Unmut über Kita- und OGS-Schließzeiten:** Viele Eltern äußerten Unzufriedenheit über die unterschiedlichen Schließzeiten von Kitas und offenen Ganztagschulen. Der Fachbereich hatte hierzu Empfehlungen ausgesprochen, die jedoch von einigen Trägern aus organisatorischen Gründen nicht umgesetzt wurden.

**Schlaglöcher und Straßenschäden:** Besonders stark kritisiert wurden die Zustände von Straßen wie der Sander Straße und Am Mühlenberg. Bürger forderten eine schnellere Beseitigung der Schlaglöcher.

**Beschwerde über Digitalisierung und Online-Bezahlung:** Eine Bürgerin empfand die Anforderungen der städtischen Homepage, insbesondere die Anmeldung für Online-Zahlungen, als kompliziert und nicht bürgerfreundlich. Sie forderte einfachere Zugangswege, insbesondere für Personen ohne umfassende PC-Kenntnisse.

Allerdings bietet die städtische Homepage bereits mehrere Bezahlssysteme an. Neben der Bezahlung per PayPal und Banküberweisung sind auch alternative Zahlungsmöglichkeiten wie das Versenden von Geld per Brief sowie eine Barzahlung vor Ort möglich.

**Barrierefreiheit der Musikschule:** Ein Anliegen betraf die Barrierefreiheit der Musikschule. Die Möglichkeit, einen Plattformlift zu installieren wird geprüft. Zukünftige bauliche Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit sind von der weiteren Sanierungsplanung abhängig.

**Rattenplagen durch wilde Müllablagerungen:** Wiederholt wurden Beschwerden über Ratten gemeldet, die durch unkontrollierte Müllablagerungen begünstigt wurden. Nach Eingang der Meldungen wurde der betreffende Müll jedoch stets umgehend entfernt, um die Problematik schnellstmöglich zu beseitigen.

**Engpässe in der Kinderbetreuung:** Vermehrt gingen Beschwerden über eingeschränkte Betreuung in Kitas aufgrund von Personalengpässen ein. Eltern forderten teils Beitragsrückerstattungen, was jedoch aufgrund der rechtlichen Grundlagen nicht umsetzbar ist. Die Elternbeiträge sind keine Gebühren für konkrete Leistungen, sondern dienen der Finanzierung der Betreuungsinfrastruktur. Gemäß der Elternbeitragssatzung bleibt die Beitragspflicht auch bei eingeschränktem Angebot bestehen, da diese nicht an die tatsächliche Nutzung, sondern an die Bereitstellung von Plätzen gekoppelt ist.

Die Stadt hat lediglich die Möglichkeit, auf die Träger einzuwirken, damit die Betreuungszeiten möglichst eingehalten werden. Allerdings bestehen auch hier personelle Engpässe aufgrund des Fachkräftemangels, die nicht kurzfristig gelöst werden können. Von diesen Einflussmöglichkeiten wurde Gebrauch gemacht – der Fachbereich 5 bemüht sich aktiv um Gespräche mit den Trägern, um Lösungen zu finden und den Betreuungsumfang bestmöglich aufrechtzuerhalten.

**Wertschätzung für ehrenamtliches Engagement:** Eine Bürgerin wurde für ihr Engagement gelobt, Bushaltestellen sauber zu halten und Unkraut zu entfernen. Als Zeichen der Anerkennung übermittelte der Bürgermeister ihr seinen Dank in einem persönlichen Schreiben.

## **7. 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 auf diesen Themenbereich.

### **7.1. Umgang mit bislang dargestellten Erkenntnissen**

Zu den im letzten Bericht dargestellten Erkenntnissen gab es von den Fachbereichen folgende Rückmeldungen:

#### **Herausforderungen durch Personalengpässe und zusätzliche Aufgaben**

Die Verwaltung steht durch fehlendes Personal und zusätzliche, politisch erteilte Aufgaben in einigen Bereichen vor enormen Herausforderungen. In vielen Bereichen wurden die Belastungsgrenzen nicht nur erreicht, sondern bereits überschritten. Der allgemein herrschende Fachkräftemangel erschwert die Nachbesetzung offener Stellen zusätzlich. Darüber hinaus stehen größere Arbeitgeber häufig im Wettbewerb um qualifizierte Fachkräfte, da sie attraktivere Arbeitsbedingungen und bessere Vergütungsmodelle anbieten können.

#### **Öffentliche Toiletten – Von Problemen zu Lösungen**

Die Beschilderung öffentlicher Toiletten in der Stadtmitte war irreführend, und es gab häufig Beschwerden über die unzureichende Verfügbarkeit von Toiletten, insbesondere für Touristen und Ortsansässige.

Mit der Einführung des Programms „Die nette Toilette“ wurden an neun Standorten im Stadtgebiet Betriebe eingebunden, die ihre Toiletten kostenlos für die Öffentlichkeit zur Verfügung

stellen. Hierbei wird besonderer Wert auf Barrierefreiheit, Lage, Öffnungszeiten und Sauberkeit gelegt. Diese Betriebe erhalten dafür einen Zuschuss der Stadt, und die Toiletten sind durch Sticker und Internetverzeichnisse leicht auffindbar ([www.bergischgladbach.de/toiletten.aspx](http://www.bergischgladbach.de/toiletten.aspx)).

## **7.2. Im Berichtszeitraum gewonnene strukturelle Erkenntnisse**

### **Sport- und Freizeitangebote – Zwischen Fortschritt und Rückschlägen**

Die Sportentwicklungsplanung von 2011 wurde nur unzureichend umgesetzt. Eingezäunte Schulhöfe und ein Mangel an öffentlichen Sportmöglichkeiten führten zu Frustration und Beschwerden. Erste Maßnahmen wie der Bau eines Skateparks in Refrath oder der „Sportbox“ in Katterbach sollten das Angebot verbessern.

Der Umbau des Sportplatzes in Katterbach zu einer modernen Freizeitsportanlage verzögert sich auf unbestimmte Zeit aufgrund von Schadstoffunden. Die vorhandene „Sportbox“ und Tischtennisanlage wurden jedoch nach Schildgen verlagert, um das Freizeitsportangebot dort aufrechtzuerhalten. Die Stadt betont weiterhin ihre Bemühungen, bestehende Fördermittel und Projekte zur Verbesserung der Sportmöglichkeiten zu nutzen.

### **Unzufriedenheit wegen mangelhaften Baustellenmanagements**

Mehrere Beschwerden richteten sich gegen die Koordination von Baustellen, da gleichzeitig an vielen Straßen im Stadtgebiet gearbeitet wurde. Dies führte zu Unmut über Verkehrsbehinderungen und Verzögerungen.

Die Verwaltung erklärt, dass die zahlreichen Bauarbeiten darauf zurückzuführen sind, dass über viele Jahre hinweg nur wenig in den Erhalt der Straßen investiert wurde. Um diese Defizite auszugleichen, werden verstärkt Instandsetzungsarbeiten durchgeführt. Gleichzeitig müssen jedoch auch Versorgungsleitungen verschiedener Anbieter, wie die der RheinEnergie, der Breitbandanbieter (insbesondere für Glasfaser) und des Abwasserwerks, erneuert oder repariert werden. Insbesondere bei akuten Schäden, wie etwa Rohrbrüchen, sind kurzfristige Maßnahmen erforderlich, die sich nicht immer genau terminieren lassen. Zusätzlich zu diesen Arbeiten kommen dann noch die städtischen Straßenbaumaßnahmen hinzu. Dennoch ist es nicht immer möglich, alle Baustellen ausschließlich nachts oder während der Sommerferien durchzuführen, wie es sich viele Verkehrsteilnehmer wünschen.

Der Baustellensticker, der eigentlich einen Überblick über laufende Baustellen geben soll, konnte aufgrund personeller Engpässe nicht regelmäßig aktualisiert werden.

### **Verwaltungsstrukturen – Klare Zuständigkeiten gesucht**

Wiederholt wurde Kritik an ineffizienten internen Strukturen und Zuständigkeiten geäußert. Trotz Bemühungen zur internen Umstrukturierung kommt es weiterhin zu Unklarheiten bezüglich Ansprechpersonen und Zuständigkeiten, was zu Verzögerungen und Missverständnissen führt.

### **Nachhaltige Gestaltung von Freizeitflächen**

Bergisch Gladbach feierte 2024 die Eröffnung seines ersten Mehrgenerationenparks in Refrath an der Wilhelm-Klein-Straße. Der Park wurde von der Bevölkerung sofort angenommen. Der Park bietet vielfältige Möglichkeiten für Aktivitäten: Sitzbänke, Schach, Boule, ein Sprungkissen, Balancierseil, Graffitiwände und vieles mehr. Auch die „Essbare Stadt Bergisch Gladbach“ ist durch Sträucher und Büsche vertreten. Die neu angelegte Parkanlage wird als „Schmuckstück im Grünen“ und ein Vorzeigeprojekt für die Stadt beschrieben.

### 7.3. Dauerbrenner

Im Laufe der Jahre, welche das ZBM in der jetzigen Form existiert, haben sich verschiedene Kritikpunkte/Probleme als ständige Begleiter entwickelt.

- **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**
- Forderungen nach **30'er Zonen**
- Parkplatzprobleme in immer mehr Bereichen, verbunden mit **Forderungen nach Anlieger-Frei-Straßen, Anwohnerparkregelungen und verstärkten Kontrollen**,
- **Grünüberwuchs** in den öffentlichen Verkehrsraum sowohl von privaten als auch städtischen Grundstücken wird nicht bzw. nicht ausreichend zurückgeschnitten,
- **Wilde Müllablagerungen**

### 8. Fazit aus den Erfahrungen dieses Jahres

Das Jahr 2024 hat deutlich gemacht, dass die zentrale Beschwerdestelle eine wichtige Schnittstelle zwischen der Stadtverwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern darstellt. Die steigende Anzahl an erfassten Anliegen und Beschwerden zeigt sowohl die wachsende Inanspruchnahme als auch die Erwartungshaltung der Bürgerschaft gegenüber der Stadtverwaltung. Gleichzeitig wurden in diesem Jahr jedoch auch strukturelle und personelle Herausforderungen besonders deutlich.

Die anhaltenden Personalengpässe und die zunehmende Arbeitsbelastung durch offene Stellen haben gezeigt, dass die Verwaltung an vielen Stellen an ihre Belastungsgrenze stößt. Trotz dieser Herausforderungen konnte die Bearbeitung der Anliegen in den meisten Fällen innerhalb der vorgegebenen Fristen erfolgen.

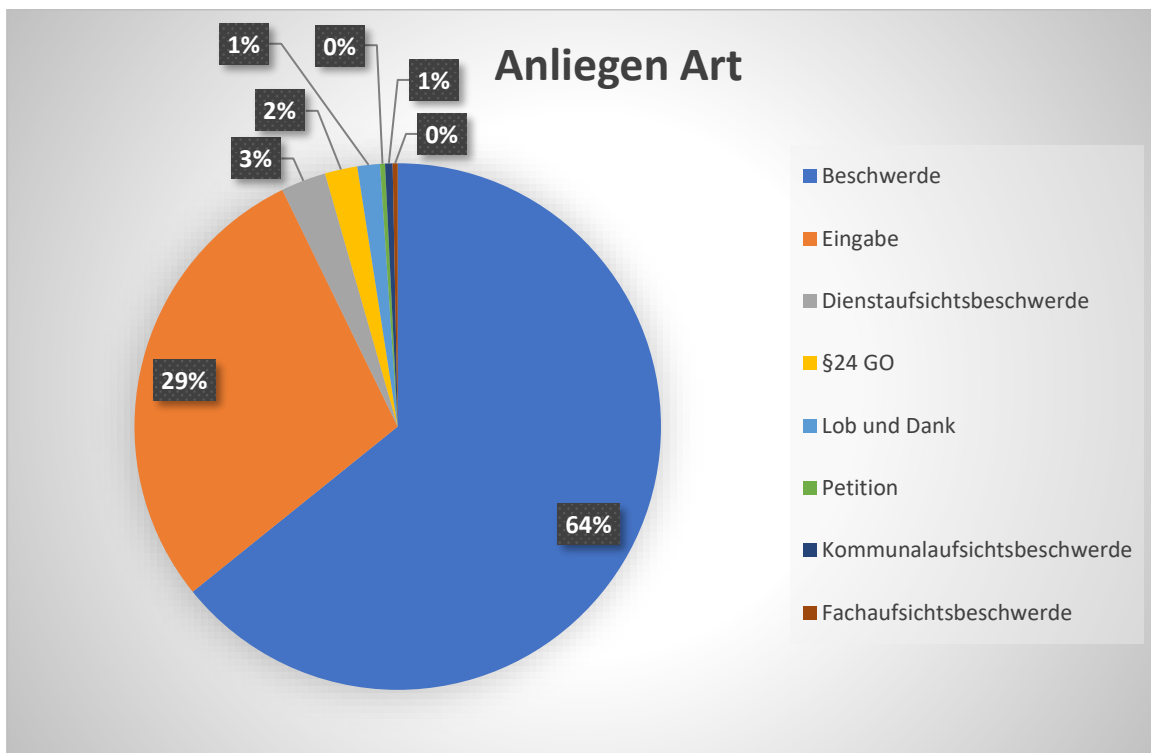
Gleichzeitig haben die Erfahrungen des Jahres erneut gezeigt, wie wichtig klare Kommunikation und transparente Prozesse innerhalb der Verwaltung sind, um Missverständnissen und Unzufriedenheit entgegenzuwirken. Beschwerden zu Baustellenkoordination, Digitalisierung und fehlender Barrierefreiheit machen deutlich, dass in diesen Bereichen weiterentwickelt werden muss, um den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.

Das ZBM zieht aus diesem Jahr die Erkenntnis, dass sowohl die Anpassung der internen Abläufe als auch die Stärkung der personellen Ressourcen zentrale Ansatzpunkte für die kommenden Jahre sein müssen, um eine noch effektivere Bearbeitung der Anliegen sicherzustellen. Zudem möchte das ZBM im kommenden Jahr den Ausbau eines verbesserten Qualitätsmanagements einleiten.

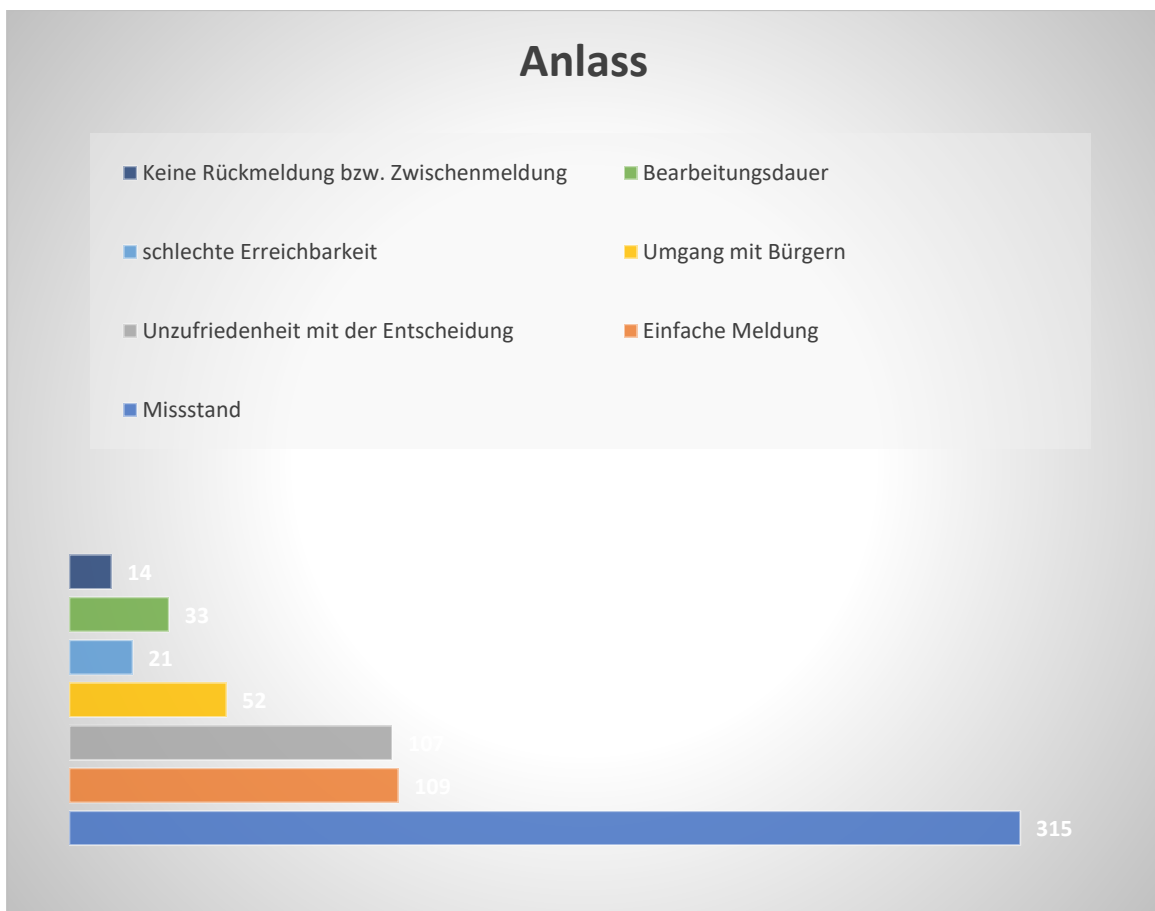
Abschließend lässt sich festhalten, dass die Verwaltung trotz aller Herausforderungen bestrebt ist, kontinuierlich Verbesserungen herbeizuführen und sich den Bedürfnissen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger anzupassen. Die Erfahrungen des Jahres 2024 bilden eine wertvolle Grundlage, um zukünftige Veränderungen strategisch und nachhaltig umzusetzen.

**Anlage: Statistiken und Grafiken**

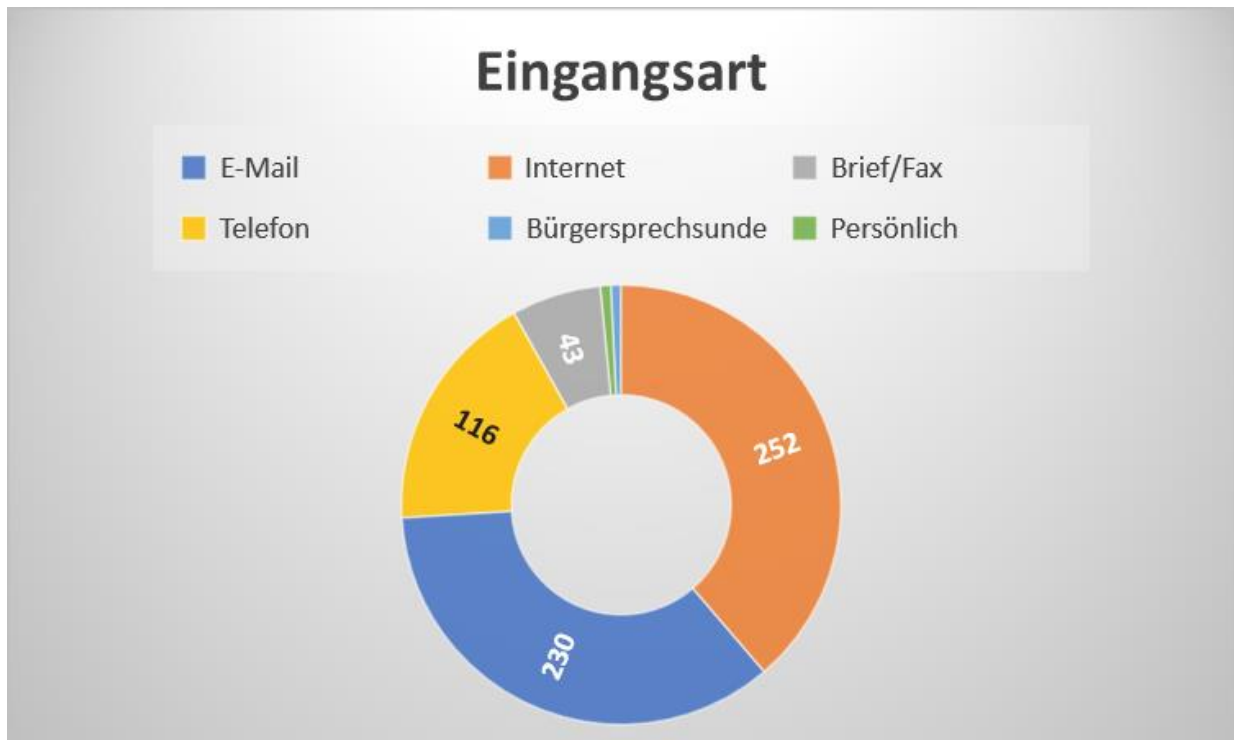
Anliegen Art	2022	2023	2024
Beschwerde	357	437	418
Eingabe	148	149	186
Dienstaufsichtsbeschwerde	28	25	18
§24 GO	19	18	13
Lob und Dank	14	10	9
Petition	0	0	2
Kommunalaufsichtsbeschwerde	0	0	3
Fachaufsichtsbeschwerde	2	5	2
<b>Summe</b>	<b>568</b>	<b>644</b>	<b>651</b>



<b>Anlass</b>			
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Misstand	230	280	315
Einfache Meldung	139	128	109
Unzufriedenheit mit der Entscheidung	100	110	107
Umgang mit Bürgern	50	47	52
schlechte Erreichbarkeit	8	7	21
Bearbeitungsdauer	17	47	33
Keine Rückmeldung bzw. Zwischenmeldung	24	25	14
<b>Summe</b>	<b>568</b>	<b>644</b>	<b>651</b>



<b>Eingangsart</b>			
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
E-Mail	214	281	230
Internet	184	243	252
Brief/Fax	98	75	43
Telefon	37	24	116
Bürgersprechsunde	33	18	5
Persönlich	2	3	5
<b>Summe</b>	<b>568</b>	<b>644</b>	<b>651</b>





<b>Fachbereiche</b>			
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
FB 1	1	4	0
FB 2	19	17	3
FB 3	155	168	142
FB 4	16	13	12
FB 5	35	46	66
FB 6	55	49	98
FB 7	151	230	222
FB 8	72	49	44
FB 9	7	7	8
FB 10	8	3	3
Bürgermeister	8	7	6
Sonstige Interne	11	20	24
Externe	30	31	23
<b>Summe</b>	<b>568</b>	<b>644</b>	<b>651</b>

