

Stadt Eschweiler
Bürgermeisterin Nadine Leonhardt

per E-Mail: ratsbuero@eschweiler.de

Eschweiler, 27.04.2023

Antrag: Sauberkeit in der Innenstadt / Einführung eines aktiven Beschwerdemanagementsystems

Sehr geehrte Frau Bürgermeisterin Leonhardt,

die CDU-Fraktion beantragt, folgende Beschlussfassung zu beraten und abzustimmen:

- 1.) Die Verwaltung wird beauftragt die Sauberkeit in der Eschweiler Innenstadt zu erhöhen. Hierzu zählt die Erhöhung des Reinigungsintervalls zwischen Markt, Inde- und Uferstraße bis einschließlich der Einkaufsstraßen.
- 2.) Die Verwaltung wird beauftragt ein aktives Beschwerdemanagementsystem für die Stadt Eschweiler einzuführen.

Zur Begründung:

Die Stadt Eschweiler hat selbst das immer häufigere „achtlose Wegwerfen und Liegenlassen von Abfällen im öffentlichen Bereich“ als Problem identifiziert und daher Bürgerinnen und Bürger für die Tätigkeit als Sauberkeitspaten oder zum gesamtstädtischen Reinigungstag aufgerufen.¹ Das ehrenamtliche Engagement der Bürgerinnen und Bürger, die sich in diesem Bereich einbringen, ist ein großer und außerordentlicher Beitrag zu unserer Stadtgesellschaft. Dies kann und darf jedoch nur als eine Ergänzung zu den Bemühungen und Reinigungsleistungen der Stadt Eschweiler sein. Das Erscheinungsbild der Eschweiler Innenstadt ist zudem von der verwahrlosten Brache „Rathausquartier/Marktquartier“ geprägt. Auch das Abladen von Sperrmüll erfolgt offenbar häufig ohne Terminvereinbarung oder so frühzeitig vor dem vereinbarten Abholtermin, dass eine Zerstreung oder zusätzliche Müllablagerungen folgen.

Bereits vor dem verheerenden Hochwasser haben die Gewerbetreibenden in der Innenstadt Kleinkriminalität, mangelnde Sauberkeit und eine sinkende Attraktivität über die letzten Jahre

¹ <https://www.eschweiler.de/leben-wohnen/natur-umwelt-entsorgung/entsorgung/sauberkeitspatenschaften/>

bemängelt.² Wir müssen feststellen, dass die Einkaufsstraßen, der Marktplatz und die Verbindungsstellen über die Inde- und Uferstraße stark verschmutzt sind (s. beigefügte Fotoaufnahmen); die Sauberkeit in der Innenstadt ist durch geeignete Maßnahmen zu erhöhen:

- **Reinigungsintervall erhöhen**

Die Besucher und potentiellen Kunden der Eschweiler Gewerbetreibenden in der Innenstadt dürfen nicht durch verdreckte Straßen und Gehwege verschreckt werden. Dies beginnt bereits an den Bushaltestellen oder den Bereichen des ruhenden Verkehrs im Einzugsbereich. Das Reinigungsintervall in der Innenstadt, insbesondere im Bereich der Einkaufsstraßen und der anschließenden Zubringerstraßen ist daher zu erhöhen.³

- **Bestreifung durch die Dienstkräfte des Ordnungsamtes der Stadt Eschweiler, Ahndung von Fehlverhalten und Höhe der Verwarn-/Bußgelder**

Die Ahndung von Fehlverhalten, etwa das achtlose Wegwerfen von abgebrannten Zigaretten, Liegenlassen von Hundekot auf dem Bürgersteig oder wilder Müll, durch das städtische Ordnungsamt wird als wichtiger Beitrag zur Erhaltung der Ordnung und Sicherheit angesehen. Um das beispielhaft aufgeführte Fehlverhalten einzelner Verursacher zu korrigieren, werden Verwarn- oder sogar Bußgelder erhoben. Die maßgebliche Funktion der Ahndung einer Tat mit einer Geldbuße ist präventiver Art.⁴ Dem Betroffenen wird also eine Pflichtenmahnung erteilt,⁵ die ihn zukünftig anhalten soll, die ihn treffenden Ge- und Verbote zu beachten.

Die Verwaltung wird beauftragt, dem Rat der Stadt Eschweiler einen Bericht über die derzeitigen Verwarn- und Bußgeldsätze der Stadt Eschweiler vorzulegen; damit verbunden soll eine aktuelle Würdigung der derzeitigen Eurobeträge aus ordnungsbehördlicher Sicht erfolgen und angegeben werden, ob ein Anpassungsbedarf besteht.

Die Bestreifung der Innenstadt erfolgt unserer Kenntnis nach teilweise im Wege der Ordnungspartnerschaft mit der Polizei, was ausdrücklich begrüßt wird. Zugleich wird eine höhere Frequenz der Bestreifung der Innenstadt präferiert. Die Verwaltung wird beauftragt Bericht zu erstatten, wie die derzeitige Bestreifung des Stadtgebiets erfolgt und wie sich eine verstärkte Bestreifung der Innenstadt realisieren ließe.

- **Einführung eines aktiven Beschwerdemanagementsystems**

Beschwerdemanagementsysteme können zwischen passiven und aktiven Systemen unterschieden werden.⁶ Der klassische Ansatz, dass der Bürger von sich aus eine Beschwerde an die Behörde richten kann, ist Ausdruck des passiven Beschwerdemanagements, so wie dies in Eschweiler derzeit praktiziert wird.⁷ Die Gemeindeordnung des Landes Nordrhein-Westfalen räumt dieses Recht den Kunden-(Bürgern) für den kommunalen Bereich ein (§ 24 GO NRW). Es ist jedoch erforderlich, dass sich aus der Beschwerde „Handlungsempfehlungen

² Fortschreibung der Zielplanungen und Erstellung einer Maßnahmenplanung zur weiteren Innenstadtentwicklung, Stadt Eschweiler, Abschlussbericht Stand 12/2022 (ab hier: Drees & Sommer 2022), S. 32, 45, 47.

³ Drees & Sommer 2022, S. 81.

⁴ Vgl. BeckOK OWiG/Sackreuther, 37. Ed. 1.1.2023, OWiG § 17 Rn. 7; KK-OWiG/Mitsch Rn. 9.

⁵ Vgl. BeckOK OWiG/Sackreuther, 37. Ed. 1.1.2023, OWiG § 17 Rn. 7; BVerfG NJW 1969, 1619.

⁶ Vgl. Plein, Katrin (2014): Dysfunktionales Beschwerdeverhalten (2014). Dissertation. Online verfügbar unter <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&AN=1085852>, S. 173 f.

⁷ Ebd.

oder Verbesserungsvorschläge“ ableiten lassen.⁸ Dem Beschwerdeführer ist es also möglich, Eingaben sowohl persönlich, telefonisch sowie auf dem digitalen und postalischen Schriftweg vorzunehmen. Das städtische passive Beschwerdemanagement, nimmt letztlich eine „Reparaturfunktion“ wahr. Die vorgebrachten Problemstellungen werden mit dem Ziel einer unmittelbaren, aber eben nicht zwingend nachhaltigen Lösung behandelt. Das aktive Beschwerdemanagement ist dagegen ein lernendes System. Die einfache Behandlung von Beschwerden ist somit nicht abschließend. Die hierbei gewonnenen Beschwerdedaten müssen in die Prozessoptimierung einfließen, um eine Wiederholung von Fehlern zu vermeiden und eine Leistungssteigerung der Verwaltung zu erzielen.⁹

Um also frühzeitig Missstände in Eschweiler feststellen und beseitigen zu können, müssen diese der Stadt Eschweiler bekannt werden. Das aktive Beschwerdemanagement, mit dem Bürgerinnen und Bürger unmittelbar etwa wilden Müll, Beschädigungen im öffentlichen Raum oder andere Missstände direkt vor Ort mit dem Smartphone oder über die städtische Website melden können, ist die Grundlage für nachhaltige Steuerungsansätze, die es zu entwickeln gilt.

Das System ermöglicht zudem, aussagekräftige Fotos und die exakte Standortposition zu übermitteln. Die Bürgerhinweise werden standardisiert erfasst, kategorisiert und können im Rahmen eines effizienten Ticketmanagementsystems abgearbeitet werden. Exemplarisch wird auf die Online-Auftritte der Stadt Aachen oder der Städte Grevenbroich¹⁰ und Hürth¹¹ verwiesen. Dies ist jedoch keine Aussage darüber, ob es sich hierbei um aktive Beschwerdesysteme handelt, da diese Prozesse verwaltungsintern zu implementieren sind.

Die seitens der Stadtverwaltung Eschweiler artikulierte notwendige Mithilfe der Bürgerinnen und Bürger wird auf eine anwenderfreundliche und für die Verwaltung effiziente Weise in die Tat umgesetzt. Derzeit laufen die Bürgeranliegen an verschiedensten Stellen auf. Hier sei beispielhaft auf das Ordnungsamt, den Baubetriebshof, die Pressestelle oder den Empfang im Rathaus verwiesen. Ein solches System kann also die Effizienz der Verwaltung steigern und die Verwaltungsmitarbeiterinnen und –mitarbeiter entlasten. Mit hinterlegten medienbruchfreien Prozessen gelangen die Anliegen durch eine entsprechende Konfiguration im Ausfüllprozess unmittelbar an die richtige Ansprechstelle der Verwaltung. Der Bürger erhält automatisiert eine Eingangsbestätigung und es kann mit ergänzenden Textbausteinen eine Zwischenstandmeldung gegeben werden. Telefonische Beschwerden oder Anliegen, die sonst mündlich und als neuer Vorgang individuell aufgenommen werden, können direkt in das Anliegenmanagement eingegeben werden. Alternativ kann die/der Anrufer/in auf das System verwiesen werden – wenn vom Bürger gewünscht – und dort in Ruhe die Erfassung selbst vornehmen und sogar Bilder hinzufügen, die eine Beschreibung des Sachverhalts erleichtern.

Bereits öffentlich zugängliche und privat betriebene Mängelmelder¹² können unserer Ansicht nach ein eigenes städtisches System nicht ersetzen, da es an der nötigen Kompatibilität in die städtischen Prozesse mangelt, um einen Workflow zu schaffen, der medienbruchfrei über alle zu beteiligenden Stellen gebildet wird.

Ebenso mangelt es an automatisierten Antwortmöglichkeiten für die Verwaltung, die bei bereits bekannt gewordenen Anliegen (bspw. „defekte Laterne in der Straße XY“) wiederholte Anfragen zur selben Sache schnell und effizient beantworten. Wie dargestellt, würde

⁸ Vgl. BeckOK KommunalR NRW/Peters, 12. Ed. 1.6.2020, GO NRW § 24 Rn. 9-11.

⁹ Ebd.

¹⁰ <https://grevenbroich.mängelmelder.de> [zuletzt abgerufen am 12.03.2023].

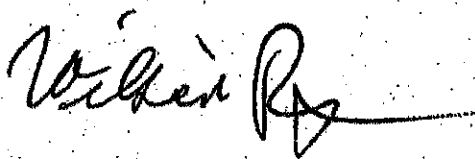
¹¹ <https://maengelmelder.huerth.de/> [zuletzt abgerufen am 12.03.2023].

¹² <https://www.mängelmelder.de/> [zuletzt abgerufen am 12.03.2023].

der Verwaltung auf diese Weise Aufwand erspart und die Bürgerschaft erhalte viel schneller eine Erstauskunft auf Ihre Anfragen. Die persönliche Auskunft wird dadurch nicht vernachlässigt. Sollten die vorgefertigten Auskünfte nicht ausreichen, kann eine individuelle Beantwortung über selbiges System gewünscht werden, jedoch ist davon auszugehen, dass die automatisierten Erstauskünfte regelmäßig bereits bei solchen Sachlagen ausreichen werden.

Ein solch professionelles System bietet zudem die Möglichkeit, die Anzahl der Anliegen zu kategorisieren und der Verwaltungsleitung sowie der Politik einen Überblick zu verschaffen, in welchen Bereichen die meisten Mängel oder Beschwerden auftreten. Diese können quantifiziert, analysiert und sodann geeignete Maßnahme zur Verbesserung ergriffen werden. Ein aktives und lernendes Beschwerdemanagement würde für die Stadt Eschweiler insgesamt eine nachhaltige Verbesserung in den Bereichen der Kundenzufriedenheit, Sauberkeit, Sicherheit, Verwaltungseffizienz und Mitarbeiterentlastung bedeuten.

Mit freundlichen Grüßen



Wilfried Berndt
Fraktionsvorsitzender

Anlage: exemplarische Bildaufnahmen Innenstadt aus März 2023



Indestraße, Aufnahme 14.03.2023



Markstraße, Aufnahme 14.03.2023



Rathausquartier, 21.03.2023



Englerthstraße, 26.03.2023



Parkrundell Englerthstraße, 26.03.2023