

---

## **Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung** öffentlicher Teil

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Rat	10.05.2016

### **Ordnungs- und Verkehrsdienst: Fragen zu Namensschildern und Beschwerden, Anfrage der Piratengruppe im Rat der Stadt Köln in der Sitzung des Rates vom 15.03.2016 - AN/0472/2016**

Anfrage der Piratengruppe im Rat der Stadt Köln:

Im Konzept „Mehr Präsenz und Ahndung durch verstärkten Ordnungsdienst“ der Verwaltung wird im Zusammenhang mit der Einstellung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Ordnungs- und Verkehrsdienst eine Evaluation für 2017 angekündigt. Im Konzept „Mehr Präsenz und Ahndung durch personell verstärkten Ordnungsdienst“ heißt es, dass im zweiten Quartal 2017 eine Evaluierung und Auswertung der Zielerreichung der im Konzept genannten Aufgaben sowie des ggf. darüber hinausgehenden Bedarfs vorzunehmen ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungs- und Verkehrsdienstes haben vielfältige Aufgaben und nehmen ihre Verantwortung sehr ernst. Zumal ihre Einsätze auch gefährlich sein können. Die Piratengruppe spricht hier noch mal ausdrücklich ihren Dank für die geleistete Arbeit aus – zumal in den Vorlagen der Verwaltung eindeutig herausgestellt wird, dass der Dienst seit Jahren unterbesetzt ist. Vielen Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger sowie Problemen, z. B. Ruhestörungen, ist kaum mehr abzuhelpfen, da die Personaldecke seit Jahren zu dünn ist.

Im Landtag NRW wurde in den letzten Wochen im Zusammenhang mit Silvester viel über das Polizei- und Ordnungswesen geredet. Das Land kündigte auch hier Personalaufstockungen an. Gleichzeitig gibt es die Überlegung eine Kennzeichnungspflicht für Polizeibeamte, wie sie in einigen anderen Bundesländern bereits üblich ist, einzuführen. Der Landtag beschäftigte sich zudem am Dienstag, den 16.02.2016 mit dem Thema der Schaffung einer unabhängigen Beschwerdestelle bei der Polizei. In Rheinland-Pfalz gibt es z. B. einen Polizeibeauftragten. Die eingeladenen Experten waren für die Schaffung dieser Stelle auch in NRW, weil sie das Vertrauen der Bürger in die Arbeit der Polizei stärken könne. Die Polizeigewerkschaften sprachen sich hingegen gegen die Schaffung einer Ombudsstelle, an die sich auch Polizeibeamte wenden sollen, aus.

In Berlin wurde am Montag, den 15.2. ein Antrag im Berliner Abgeordnetenhaus abgelehnt, der die Kennzeichnung von Wachleuten in Flüchtlingsunterkünften forderte. Einen Tag später gab es in Berlin erneut Probleme mit Wachschützern. Die Bundesregierung plant jetzt Maßnahmen gegen die Einstellung von Rechtsextremisten als Wachleute. Auch in Köln gab es Verdachtsfälle: Letztes Jahr wurde durch einen Bericht des Innenministeriums bekannt, dass es zu fünf Strafverfahren gegen Sicherheitsleute gekommen war. Auch die jüngsten Vorfälle in einer Unterkunft in Köln haben gezeigt, dass es schwierig ist, Beschwerden zu äußern, Vertrauen zu fassen und Aussagen oder Anzeigen gegenüber Polizei, Heimleitern, Stadt usw. zu tätigen. Die Stadt wird hier handeln und eine Ombudsstelle für Flüchtlinge schaffen.

Auf der Homepage der Stadt wurde eine Frage nach Namensschildern für Ordnungsamts-Mitarbeiter eingestellt.<sup>1</sup> Die Frage wurde beantwortet und eine Prüfung des Anliegens angekündigt.

### **Vor diesem Hintergrund fragen wir die Stadtverwaltung:**

1. Was spricht aus Sicht der Verwaltung für oder gegen Namensschilder oder alternativ eine Kennzeichnung mit Nummern bzw. einer anderen anonymen Kennzeichnung?
2. Wie sind die bisherigen Erfahrungen mit Beschwerden, in welcher Form äußern sich Bürgerinnen und Bürger über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Dienste, und werden diese Beschwerden und deren Abhelfung dokumentiert und ausgewertet?
3. Um was für Beschwerden handelt es sich dabei? Bitte nennen Sie die 5 häufigsten Begründungen, wenn möglich mit Anzahl der Nennungen.
4. Was spricht aus Sicht der Verwaltung für oder gegen die Etablierung eines Bürgerbeauftragten, an den sich anonym mit Beschwerden gewendet werden kann?
5. Wie bewertet die Stadtverwaltung das Anliegen einer Kennzeichnung von Wachleuten in Flüchtlingsunterkünften, auch im Zusammenhang mit den jüngsten Vorfällen in Köln?

### **Stellungnahme der Verwaltung:**

**zu 1.:** Eine Kennzeichnung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Namensschildern ist nicht vorgesehen.

Das Außendienstpersonal des Ordnungs- und Verkehrsdienstes ist bekanntlich mit Dienstkleidung ausgestattet. Die Oberbekleidung trägt auf dem Rücken deutlich erkennbar die Aufschrift „Ordnungsamt“ und vorne auf Brusthöhe die Kennzeichnung „Ordnungsdienst“ oder alternativ „Verkehrsdienst“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind somit ihrem jeweiligen Einsatzbereich zuzuordnen. Alle Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Stadtverwaltung Köln sind darüber hinaus mit Dienstausweisen ausgestattet, die im zivilen Einsatz unaufgefordert vorgezeigt werden müssen. Im uniformierten Einsatz sind sie gehalten, sich namentlich vorzustellen und den Dienstausweis auf Verlangen vorzuzeigen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in verschiedene Abschnitte sowie verschiedene Schichten eingeteilt. Somit ist im Beschwerdefall mit Orts- und Uhrzeitangabe eine Personenzuordnung möglich. Hinzu kommt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungsdienstes grundsätzlich in Doppelstreife unterwegs sind, was die Identifizierung zusätzlich erleichtert.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in besonders bürgerintensiven oder brisanten Bereichen ist es zum Schutz vor Übergriffen und Verfolgung möglich, im Einwohnermeldedatensystem eine Auskunftssperre einzurichten.

Die Polizei verwendet Dienstnummern auf der Uniform ausschließlich bei der Bereitschaftspolizei und beim SEK. Dies begründet sich dadurch, dass bei diesen Einsätzen Helme bzw. Sturmmasken getragen werden, und diese Einsätze in großer Personenstärke stattfinden, so dass es nicht möglich ist, eine Person durch Beschreibung und Zeit- und Ortsangabe zu identifizieren. Im Übrigen ist das Tragen von Namensschildern bei der Polizei freiwillig und nicht verpflichtend. Die Polizei hat ebenfalls Dienstausweise sowie des weiteren Visitenkarten, die auf Wunsch vorgezeigt bzw. ausgehändigt werden.

**zu 2.:** Beschwerden über das Verhalten des Personals gehen in aller Regel schriftlich (per Brief oder eMail) oder telefonisch bei der personalführenden Dienststelle ein. Diese werden über die di-

<sup>1</sup> <http://www.stadt-koeln.de/politik-und-verwaltung/oberbuergermeisterin/namensschilder-fuer-mitarbeiterinnen-und-mitarbeiter>

rekte Vorgesetzte bzw. den direkten Vorgesetzten an die betroffene Person mit der Bitte um Stellungnahme weitergeleitet. Je nach Beschwerdegegenstand (siehe hierzu auch Punkt 3) wird ein klärendes Gespräch zwischen Mitarbeiterin oder Mitarbeiter und der oder dem Vorgesetzten geführt. Je nach Schwere der Angelegenheit können sich unter Umständen arbeitsrechtliche (bei Angestellten) oder disziplinarrechtliche (Beamte) Schritte ergeben. Dies wird in der jeweiligen Personalakte dokumentiert. Die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer erhält in jedem Fall eine Mitteilung, wie sich der Sachverhalt aus Sicht der Dienststelle darstellt und welche Konsequenzen sie aus der Angelegenheit zieht.

**zu 3.:** Folgende Vorwürfe sind regelmäßig Gegenstand von Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungs- und Verkehrsdienstes:

- Unfreundliches, unhöfliches oder unangemessenes Verhalten (z.B. zu laut, zu bestimmend)
- Fahr- und insbesondere Parkverhalten. Dies geschieht meist in Unkenntnis der Sonderrechte gemäß § 46 Abs. 1 Nr. 3, 4a und 11 der Straßenverkehrsordnung. Diese ermöglichen z.B. das Parken im eingeschränkten Halteverbot, ohne Entrichtung von Gebühren an Parkuhren und Parkscheinautomaten zu halten sowie das Parken auf Bewohnerparkplätzen, Befahren von Straßen, die für Fahrzeuge aller Art verboten sind, und ähnliches mehr.
- Angeblich falsches Fachwissen
- Ermessensfehlentscheidungen
- Ausländerfeindlichkeit

Jedem dieser Vorwürfe wird in jedem Einzelfall nachgegangen. Insbesondere der Vorwurf der Ausländerfeindlichkeit wird mit höchster Sensibilität verfolgt. Eine Statistik hierüber wird nicht geführt. Im Kalenderjahr 2015 gab es keine Dienstaufsichtsbeschwerde, die sich im Nachhinein als berechtigt erwiesen hat.

**zu 4.** Der Beschwerdeausschuss des Rates der Stadt Köln, der sich vorbereitend für den Rat oder die Bezirksvertretung mit Anregungen und Beschwerden in Angelegenheiten der Stadt Köln befasst, weist gemäß § 14 der Hauptsatzung der Stadt Köln jede anonyme Eingabe zurück. Dienstaufsichtsbeschwerden fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich des Beschwerdeausschusses, diese bearbeitet jede personalführende Dienststelle in eigener Zuständigkeit ggfs unter Hinzuziehung des Amtes für Personal, Organisation und Innovation.

Anonyme Beschwerden erreichen die Stadtverwaltung Köln auf allen Hierarchieebenen, angefangen bei der direkten Vorgesetztenebene über die Amts- bzw. Dienststellenleitungen über die Beigeordneten bis hin zur Oberbürgermeisterin. Diesen Beschwerden gehen diese nach, wenn Anhaltspunkte für organisatorische oder strukturelle Mängel angenommen werden können. Anonyme Beschwerden, die auf individuelles Fehlverhalten Beschäftigter hinweisen, werden nach Maßgabe von Ziffer 3.5 des Handbuchs der Stadtverwaltung Köln behandelt:

„Grundsätzlich sollen anonyme Schreiben nicht bearbeitet werden. Dies gilt nicht für anonyme (schriftliche oder mündliche) Hinweise auf Korruption, Manipulation oder ähnliche Pflichtverletzungen städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und soweit aufgrund besonderer (z.B. gesetzlicher) Vorschriften eine Pflicht zur Bearbeitung besteht.“

Insbesondere wenn es sich um den Vorwurf des Fehlverhaltens von Beschäftigten handelt, ist eine lückenlose Aufklärung des Sachverhalts unabdingbar, da dienstrechtliche Konsequenzen für

die oder den betroffenen Beschäftigten unter Umständen existenziell sein können. Die restlose Aufklärung einer anonymen Beschwerde wird jedoch nicht möglich sein, da im Zweifel Aussage gegen Aussage stehen wird. Insofern rechtfertigen lediglich die Schwere des Vorwurfs (Korruption, oder ähnliches s.o.) eine anonyme Beschwerde aufzugreifen.

Zur Frage nach einer zentralen Anlaufstelle für Beschwerden sei auf das OB Bürgerbüro verwiesen. Die Mitarbeiterinnen im Bürgerbüro informieren, klären über manchmal recht komplexe Zusammenhänge auf, fördern die Bodenhaftung der Stadtverwaltung und leiten die Anregungen und Probleme der Bürgerinnen und Bürger an die Dienststellen weiter. Das Bürgerbüro ist Teil der Stadtverwaltung und ihr nicht übergeordnet. Es ersetzt keine rechtlich gebotenen Strukturen und erspart auch keine Behördengänge. Aber es erleichtert den Bürgerinnen und Bürgern den Weg. Darüber hinaus sind hier alle Broschüren, Amtsblätter, Informationsschriften und andere Publikationen sowie die Pressemitteilungen der Stadt Köln erhältlich.

Die oben beschriebene Aufteilung des Beschwerdemanagements in fachlich dezentrale und zentrale Komponenten ist aus Sicht der Verwaltung richtig. Eine zusätzliche Institution bedeutete eine weitere zusätzliche Zuständigkeit. Es gibt keine Anhaltspunkte, dass hierdurch tatsächlich eine Qualitätsverbesserung erreicht würde.

**zu 5.:** Das Personal des Sicherheitsunternehmens, das in Flüchtlingsunterkünften im Auftrag der Stadt Köln tätig ist, trägt grundsätzlich Dienstkleidung sowie stets sichtbare Ausweise mit Namen und Foto des jeweiligen Mitarbeiters bzw. der Mitarbeiterin. Die Kennzeichnung ist damit gegeben.

**gez. Reker**