

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	07.11.2016

Law und Order op Kölsch: Beschwerden und deren Einflüsse auf die neue Stadtordnung? Anfrage der Piratengruppe im Rat der Stadt Köln AN/1789/2016

Die Piratengruppe im Rat der Stadt Köln hat zur Sitzung des Ausschusses Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales zur Sitzung am 07.11.2016 folgende Anfrage gestellt:

- 1. Wie viele Beschwerden sind bei der Stadt Köln über Straßenkünstler, Seifenblasen, öffentlichen Alkoholkonsum rund um Kitas und Schulen, aggressives Betteln und das so genannte „Spuk-Verbot“ seit 2014 eingegangen? (Bitte je Monat, Grund und Beschwerdeführer, z. B. Geschäftsleute, Anwohner, Messebesucher, Gäste usw. auflisten.)**

Stellungnahme der Verwaltung:

Beim Ordnungsamt der Stadt Köln werden Beschwerden unterschiedlichster Art entgegengenommen und bearbeitet. Dazu gehören auch Beschwerden über Straßenmusiker und aggressives Betteln. Die gewünschte Differenzierung nach der Art der Beschwerdeführer wird nicht erfasst. Beschwerden zum „Spuck-Verbot“ gibt es nicht, entsprechende Verstöße werden dann geahndet, wenn sie von Außendienstmitarbeitern aktuell festgestellt werden. Dies gilt gleichermaßen für Seifenblasen-Künstler. Über diese Künstler gab es im letzten Jahr sechs Beschwerden von Gewerbetreibenden und Hauseigentümern. Diese Beschwerden wurden den Außendienstkräften vor Ort mitgeteilt. Der Alkoholkonsum rund um Kindertagesstätten und Schulen ist derzeit nicht verboten und wird daher beim Ordnungsamt nicht als Beschwerdetatbestand erfasst.

Die Zahlen der Beschwerden über Straßenkünstler und aggressives Betteln sind in den folgenden Übersichten mit Stand vom 03.11.2016 für die Zeit seit 2014 dargestellt. Erfasst wurden alle einschlägigen Beschwerden, die beim Servicetelefon des Ordnungs- und Verkehrsdienstes (221-32000) eingegangen sind. Zusätzlich wurden die Einsatzberichte der Domstreife des Ordnungs- und Verkehrsdienstes ausgewertet. Die Domstreife besetzt seit Februar 2016 zusammen mit der Polizei das gemeinsame Sicherheitsmobil auf dem Bahnhofsvorplatz und nimmt dort Hinweise und Beschwerden entgegen. Daraus erklärt sich auch das seitdem gestiegene Beschwerdeaufkommen.

Im Zeitraum Januar bis Oktober 2016 sind die Beschwerden im Vergleich zum Jahr 2015 zum Thema aggressive Bettler um ca. 650 % und zum Thema Straßenmusiker um ca. 106 % gestiegen.

Aggressive Bettler

	2014	2015	2016
Jan	4	4	4
Feb	3	3	11
Mrz	2	8	38
Apr	3	2	41
Mai	4	0	63
Jun	5	2	37
Jul	6	2	34
Aug	5	10	39
Sep	5	8	53
Okt	4	6	32
Nov	5	1	
Dez	4	1	
GESAMT	50	47	352

Straßenmusiker

	2014	2015	2016
Jan	8	9	7
Feb	2	9	26
Mrz	13	15	45
Apr	15	17	50
Mai	18	24	65
Jun	16	32	50
Jul	30	30	74
Aug	17	39	82
Sep	21	25	47
Okt	22	13	56
Nov	21	15	2
Dez	6	16	
GESAMT	189	244	504

2. Mit wie vielen Anliegen und Beschwerden wandten sich die Bürgerinnen und Bürger seit der Reformierung des Beschwerdesystems im November Jahr 2015 bis heute an die Stadt? (Bitte aufschlüsseln, um was für Anliegen es sich dabei oft gehandelt hat.)

Stellungnahme der Verwaltung:

Meldungen gesamt seit Einführung des Anliegenmanagements "sag's uns":

19.10.2015 bis 31.12.2015 966 Meldungen

01.01.2016 bis 03.11.2016 6849 Meldungen

Kategorien / Meldungen in 2015

Straßenbeleuchtung	223 Meldungen
Baustellenmanagement	168 Meldungen
Wilder Müll	149 Meldungen
Lichtanlagen, Ampeln	120 Meldungen
Schrottautos/-fahrräder	282 Meldungen
Parkscheinautomaten	14 Meldungen
Altkleidercontainer	10 Meldungen

Kategorien / Meldungen in 2016

Straßenbeleuchtung	805 Meldungen
Baustellenmanagement	1519 Meldungen
Wilder Müll	1861 Meldungen
Lichtanlagen, Ampeln	539 Meldungen
Schrottautos/-fahrräder	1869 Meldungen
Parkscheinautomaten	59 Meldungen
Altkleidercontainer	93 Meldungen
Glascontainer	18 Meldungen
Spiel- und Bolzplätze	86 Meldungen

Die Einbindung von Fachdienststellen mit weiteren Kategorien wird stetig weiter betrieben und ist als eine Daueraufgabe zu betrachten. Im Jahr 2016 sind die beiden Kategorien Glascontainer sowie Spiel- und Bolzplätze für Mängelmeldungen hinzugekommen.

3. Wie lange dauerte in der Regel die Bearbeitung der Anliegen/Beschwerden, und gab es Anliegen/Beschwerden, die nicht abgeschlossen werden konnten? (Bitte mit Begründung.)

Stellungnahme der Verwaltung:

Grundsätzlich bemühen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachdienststellen, die eingegangenen Meldungen schnellstmöglich zu bearbeiten. Die mit den Dienststellen getroffene Vereinbarung ist, dass eingegangene Meldungen innerhalb von zwei bis drei Arbeitstagen auf der Webseite mit einer ersten Rückmeldung beantwortet werden. Die konkrete Bearbeitungsdauer einzelner Mängelhinweise hängt jedoch davon ab, wie viele Hinweise zeitgleich eingegangen sind und welche weiteren Aufgaben im Tagesgeschäft anstehen.

Eine genaue Aussage bzw. Auswertung über die Bearbeitungsdauer einzelner Meldungen kann nicht daher gemacht werden.

In den Beschreibungen der einzelnen Kategorien werden Bearbeitungsfristen genannt. Je nach Kategorie sind diese Erledigungsfristen von gesetzlichen Bestimmungen abhängig, bevor die Verwaltung Mängel im öffentlichen Straßenland beseitigen darf. Beispielhaft sind hierfür die illegalen Altkleidercontainer zu nennen, die erst nach einer Frist von zwei Wochen nachdem der Eigentümerin oder dem Eigentümer die Möglichkeit gegeben wurde den Container selbst zu entfernen bzw. nach Klärung der Eigentümerverhältnisse von der Verwaltung aus dem öffentlichen Straßenland entfernt werden dürfen. Dies zeigt, dass eine Bearbeitungs- bzw. eine Erledigungsfrist abhängig vom jeweiligen Vorgang ist.

4. Welche weiteren Dienststellen, deren Aufgabenbereiche nicht in „Sag’s uns“ aufgeführt werden, haben ein Beschwerdemanagement? (Bitte einzeln aufschlüsseln, nach welchen Verfahren dort die Beschwerden ausgewertet und bearbeitet werden.)

Stellungnahme der Verwaltung:

Das Beschwerdemanagement ist dezentral organisiert. Die Frage kann in der Kürze der Zeit nicht beantwortet werden. Dazu ist eine Abfrage aller Dienststellen erforderlich.

5. Ist eine zentrale Ausweitung des Beschwerdemanagements geplant, in der nicht mehr eine vorgegebene Kategorienauswahl vorgegeben wird, und wenn nein, warum nicht?

Stellungnahme der Verwaltung:

Ein Grundsatz des Anliegenmanagements ist, dass Bürgermeldungen durch die Auswahl der Kategorie automatisiert an die zuständige Fachdienststelle geroutet werden. Meldungen müssen nicht gesichtet und händig weitergeleitet werden. Mängel oder Beschwerden, die nicht von einer Kategorie im Anliegenmanagement erfasst sind, können, und dies ist in den FAQs beschrieben, über die zentrale Behördenrufnummer 115 oder unter 0221/221-0 oder über die allgemeine E-Mail stadtverwaltung@stadt-koeln.de über das Bürgertelefon gemeldet werden. Alle hierüber eingehenden Beschwerden oder Mängelmeldungen werden vom Bürgertelefon an die zuständigen Stellen innerhalb der Verwaltung weitergeleitet. Somit ist dem Grunde nach ein zentrales Beschwerdemanagement schon beim Bürgertelefon angesiedelt.

Gez. Kahlen