

Von: 02-1/4 Geschäftsstelle Anregungen und Beschwerden

Gesendet: Dienstag, 14. September 2021 16:24

An: [REDACTED].>

Cc: 34-Beschwerde <34-Beschwerde@STADT-KOELN.DE>

Betreff: AW: Beschwerde gem. § 24 GO bezüglich nicht bearbeitem Schrottfahrrad über "Sag's uns"

Sehr geehrter [REDACTED]

Vielen Dank für Ihr Schreiben, das ich an das Amt für Bürgerdienste zur Beantwortung weitergeleitet habe.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Stadt Köln-Die Oberbürgermeisterin

Bürgeramt Innenstadt

Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden

an Rat und Bezirksvertretungen nach § 24 GO NRW

Ludwigstr. 8

50667 Köln

Telefon: 0221/221-[REDACTED]

E-Mail: Geschaeftsstelle-Anregungen-Beschwerden@stadt-koeln.de

Internet: www.stadt-koeln.de

Im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Angelegenheit werden Ihre personenbezogenen Daten (insb. Name, Adresse oder E-Mail etc.) verarbeitet. Ihre Daten werden nur für diesen Zweck verwendet und gelöscht, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

Auf Ihre Rechte zu Auskunft, Berichtigung, Löschung, Sperrung und Widerspruch bezüglich der erfassten personenbezogenen Daten wird an dieser Stelle ausdrücklich hingewiesen. Rechtsgrundlagen hierfür sind die Artikel 15 bis 21 der DSGVO. Den zuständigen Datenschutzbeauftragten der Stadt Köln erreichen Sie unter den nachfolgenden Kontaktdaten: Rathaus - Spanischer Bau, Rathausplatz, 50667 Köln, Telefon: 0221 / 221-22457 oder 0221 / 221-22509. Mögliche Beschwerden über das Vorgehen der Stadt Köln in dieser datenschutzrechtlichen Angelegenheit richten Sie bitte an die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf, Telefon 0211 / 38424-0 oder E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de.

Von: [REDACTED]

Gesendet: Sonntag, 12. September 2021 20:08

An: 02-1/4 Geschäftsstelle Anregungen und Beschwerden <geschaeftsstelle-anregungen-beschwerden@stadt-koeln.de>

Cc: Bürgerbeschwerden <Buengerbeschwerden@STADT-KOELN.DE>

Betreff: Re: Beschwerde gem. § 24 GO bezüglich nicht bearbeitem Schrottfahrrad über "Sag's uns"

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf Grund meiner unten angefügten Email vom 24.08.2021 erhielt ich am 03.09.2021 die als Anlage beigefügte Email eines Herrn [REDACTED] von den Bürgerdiensten der Stadt Köln. Nach nunmehr **neun Monaten Bearbeitungszeit** wagt Herr [REDACTED] es doch tatsächlich mir gegenüber zu behaupten, dass das von mir mehrfach reklamierte Schrottfahrrad inzwischen entfernt worden sei. Darüber hinaus behauptet er, dass der zuständige Ordnungsdienst in der Vergangenheit bereits tätig geworden sei. Das von mir

gemeldete Fahrrad habe damals aber nicht den Kriterien eines "Schrottfahrrades" entsprochen, so dass zunächst nur ein Aufkleber am Fahrrad angebracht worden sei.

Die Behauptungen des Herrn [REDACTED] sind falsch. Das Schrottfahrrad steht nach wie vor an der gleichen Stelle (siehe beigefügtes Foto vom 10.09.2021). Wenn man das Bild vom 28.12.2020 mit dem Bild vom 10.09.2021 vergleicht ist eindeutig zu erkennen, dass das Fahrrad auf Grund des fehlenden Vorderrads bereits von Anfang an eindeutig den Kriterien eines Schrottfahrrades entsprach. Hinzu kam, dass im Hinblick auf die Abstellörtlichkeit (Zugangsbereich zum S-Bahnhof Trimbronstr.) und den scharfen Kanten des Fahrrades (Schutzblech u.a.) eine Verletzungsgefahr für vorbeigehende Passanten bestand.

Das Schreiben des Herrn [REDACTED] ist bezeichnend für die dilettantische und völlig unprofessionelle Vorgehensweise im Zusammenhang mit dem städtischen Hinweis- und Beschwerdemanagement. Es ist mir unbegreiflich, warum es Mitarbeiter der städtischen Verwaltung nötig haben mich jetzt auch noch anzulügen. Auf Grund meiner zahlreichen Beschwerden in dieser Sache kann hier auch nicht mehr ein Versehen oder ein Missverständnis angenommen werden. Anstatt endlich mal lösungsorientiert vorzugehen wurden wiederum wertvolle Arbeitszeiten und personelle Ressourcen verschwendet, indem erneut ein umfassendes und völlig fehlerbehaftetes Antwortschreiben erstellt wurde. Das ursprüngliche Problem wurde hierdurch jedoch nach wie vor nicht beseitigt, so dass sich zukünftig weiterhin Mitarbeiter der städtischen Verwaltung mit dem vorliegenden Fall beschäftigen müssen. Es wäre so unfassbar einfach gewesen, wenn ein zuständiger Mitarbeiter des Ordnungsdienstes einfach mal den Mut aufgebracht hätte einen Telefonhörer in die Hand zu nehmen, um mich anzurufen und sich dann anschließend um die Entsorgung dieses Schrottfahrrades zu kümmern. Die Verwaltung scheitert an der einfachsten Aufgabe und macht sich somit wieder einmal zum Gespött.

Da es sich bei dem von mir geschilderten Fall nicht um einen Einzelfall handelt sondern noch diverse weitere von mir versandte Meldungen seit Wochen unbearbeitet und unbeantwortet sind, hege ich nunmehr erhebliche Zweifel an der Funktionsfähigkeit der städtischen Verwaltung im Hinblick auf das Hinweis- und Beschwerdemanagement. Ich fordere daher die Geschäftsstelle des Ausschusses für Bürgerbeteiligung, Anregungen und Beschwerden auf meine Email vom 24.08.2021 ordnungsgemäß als Beschwerde gem. 24 GO zu behandeln und an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

Am Di., 24. Aug. 2021 um 22:19 Uhr schrieb

<[REDACTED]>:

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 28.12.2020 habe ich der Verwaltung erstmalig über Sag's uns ein Schrottfahrrad gemeldet das bis zum heutigen Tag noch immer nicht entfernt worden ist.

Meine erste Meldung wurde unter der #A-7650 am 04.01.2021 mit folgendem Hinweis abschließend bearbeitet:

"Aufgrund der aktuellen Corona-Lage sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungsdienstes in vielfältige Aufgaben der Sicherung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung eingebunden. Für die Bearbeitung von Anliegen zwecks Beseitigung von Schrottfahrzeugen und Schrottfahrräder sind keine freien Kapazitäten mehr vorhanden. Daher kann Ihr Anliegen zurzeit nicht bearbeitet werden. Bitte wenden Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt mit Ihrem Anliegen erneut an uns. Wir bitten darum, momentan von Rückfragen abzusehen."

Am 29.01.2021 habe ich das Fahrrad erneut über Sag's uns gemeldet. Dieser Vorgang wurde von der Verwaltung unter der #A-79031 am 01.02.2021 mit folgendem Hinweis abschließend bearbeitet:

"Das Anliegen wurde schon übermittelt und die zuständige Fachverwaltung kümmert sich derzeit um die Beseitigung des Mangels. Über "Status verfolgen" können Sie den Bearbeitungsstand gemeldeter Mängel oder Anliegen in der entsprechenden Kategorie jederzeit verfolgen."

Hier die chronologie der weiteren Kommunikation mit der Verwaltung:

- 26.03.2021 Erste Reklamation des unbearbeiteten Vorgangs per Email beim **Bürgerbüro**
- 26.04.2021 Zweite Reklamation beim **Bürgerbüro**, da meine erste Reklamation nicht beantwortet worden ist
- 27.04.2021 Antwort **Bürgerdienste**, dass meine Reklamation unter der Nummer B-8220-2021 bearbeitet wird und dass man sich unaufgefordert bei mir melden wird
- 17.05.2021 Reklamation bei **Bürgerdienste**, dass ich immer noch keine Antwort erhalten habe und das Fahrrad nach wie vor an der genannten Örtlichkeit steht.
- 25.05.2021 Antwort **Bürgerdienste**, dass der Vorgang nach wie vor in Bearbeitung sei und man sich bei mir melden werde
- 22.06.2021 Reklamation bei **Bürgerdienste**, dass ich nach wie vor keine Antwort erhalten habe und das Fahrrad immer noch dort stehe
- 28.06.2021 Antwort **Bürgerdienste** mit ellenlanger Erklärung, warum die Verwaltung nicht in der Lage ist derartige Meldungen zeitnah zu bearbeiten und man bittet mich um Verständnis. Ankündigung, dass der Vorgang in Bearbeitung sei und nicht vergessen wird.

Da es sich bei dem hier geschilderten Vorgang nicht um die erste Meldung handelt, die von der Verwaltung nicht oder erst nach mehrfacher Reklamation mit mehrmonatiger Verzögerung (im vorliegenden Fall sind es mittlerweile 8 Monate!!!) bearbeitet worden ist, bin ich es leid von der städtischen Verwaltung ständig veräppelt, hingehalten und belogen zu werden.

Ich rege daher an Folgendes zu beschließen:

- Die Verwaltung soll zeitnah das von mir gemeldete Schrottfahrrad beseitigen.

- Die Verwaltung soll Meldungen, Hinweise oder Beschwerden von Bürgern grundsätzlich zeitnah angemessen und nachvollziehbar **beantworten**. Es ist eine Unart und ein Zeichen von Ignoranz unserer städtischen Verwaltung gegenüber ihren Bürgern Schreiben einfach nicht zu beantworten. Antwortschreiben sollten auch immer eine Rückrufnummer enthalten - was neuerdings leider immer öfter nicht der Fall ist.
- Die Verwaltung soll aufhören ihre Bürger zu belügen indem Vorgänge auf dem Portal "Sag's uns" umgehend als "erledigt" markiert werden, obwohl der geschilderte Sachverhalt noch gar nicht erledigt worden ist. Es ist zu vermuten dass die aktuell praktizierte Art der "Erledigung" lediglich dazu dient eklatante Bearbeitungsdefizite zu beschönigen.
- Die Verwaltung soll den Bürger per Email mit entsprechender Aussagekraft informieren, wenn die Bearbeitung eines in "Sag's uns" gemeldeten Vorgangs nicht möglich ist. Zur Zeit erhalten Bürger lediglich eine automatisierte Email, dass der Vorgang erledigt sei.
- Die Verwaltung soll Meldungen die derzeit noch nicht in "Sag's uns" bearbeitet werden können an die zuständige Fachabteilung weiterleiten. Aus unerklärlichen Gründen ist dies derzeit nicht der Fall. Der Bürger erhält auch keine Nachricht aus der hervorgeht, dass seine Meldung nicht weiter bearbeitet wird und dass er sich erneut an die zuständige Fachverwaltung wenden soll. Man erhält lediglich eine Email mit dem Hinweis, dass die Meldung erledigt sei
- Die Verwaltung soll Meldungen, die den Zuständigkeitsbereich anderer Behörden oder Eigentümer betreffen (Bundespolizei, Deutsche Bahn, KVB, etc) an diese weiterleiten. Es erschließt sich nicht, warum die Verwaltung dazu derzeit nicht in der Lage ist.
- Die Verwaltung soll endlich ein zentrales Hinweis- und Beschwerdeportal schaffen.

Mit freundlichen Grüßen

