

# PETITIONSBERICHT

## der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2017 bis 31. März 2018



**KOBLENZ**  
VERBINDET.

---

Büro des  
Oberbürgermeisters



## **Artikel 17 Grundgesetz:**

**„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“**



## **Artikel 11 der Landesverfassung:**

**„Jedermann hat das Recht, sich mit Eingaben an die Behörden oder an die Volksvertretung zu wenden.“**

# PETITIONSBERICHT

## der Stadtverwaltung Koblenz

**Berichtszeitraum**

**1. April 2017 bis 31. März 2018**

**(8. Berichtsjahr)**

**Stand: April 2018**

**Büro des Oberbürgermeisters – Zentrale Petitionsstelle**

**Erstellt von: Jannik Buchenroth**

**Dieser Petitionsbericht kann unter [www.koblenz.de](http://www.koblenz.de), Rubrik  
Verwaltung & Politik / Oberbürgermeister abgerufen werden.**

**KOBLENZ**  
VERBINDET.



# **Die Petitionsstelle**

**unter der Leitung des Oberbürgermeisters  
Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig**

**Als Ansprechpartner im Petitionswesen und der  
Terminvergaben im Rahmen der Bürgersprechstunden  
stehen Ihnen zur Verfügung:**

## Petitionswesen:

Herr Buchenroth

Tel.: 0261 129 1224

Fax: 0261 129 1004

E-Mail: [Petitionen@Stadt.Koblenz.de](mailto:Petitionen@Stadt.Koblenz.de)

## Bürgersprechstunden:

Herr Knaak

Herr Weiland

Herr Breitbarth

Tel.: 0261 129 1313

Fax: 0261 129 1300

E-Mail: [Buergersprechstunde@Stadt.Koblenz.de](mailto:Buergersprechstunde@Stadt.Koblenz.de)



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Oberbürgermeisters.....	8
1. Vorbemerkungen .....	9
2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung.....	9
3. Organisation der Bürgersprechstunden .....	10
4. Eingangsarten.....	11
5. Art der Petitionen/Eingaben .....	12
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate .....	13
7. Petitionen je Monat .....	20
8. Bearbeitungsdauer der Eingaben .....	21
9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten....	23
10. Fazit.....	25

## Schaubilder

Schaubild I .....	Eingangsarten
Schaubild II .....	Prozententwicklung digitale Eingaben
Schaubild III .....	Art der Petitionen
Schaubild IV .....	Verteilung der Petitionen auf die Dezernate
Schaubild V .....	Gegenüberstellung der Berichtszeiträume
Schaubild VI .....	Petitionen je Dezernat / Liniendiagramm
Schaubild VII .....	Petitionen im Dezernat I
Schaubild VIII .....	Petitionen im Dezernat II
Schaubild IX .....	Petitionen im Dezernat III
Schaubild X .....	Petitionen im Dezernat IV
Schaubild XI .....	Petitionen je Monat
Schaubild XII .....	Bearbeitungsdauer
Schaubild XIII .....	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XIV .....	Organisationseinheiten mit den größten Veränderungen



## Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Leserinnen und Leser, mit meiner Amtseinführung am 01.05.2010 war es eines meiner priorisierten Ziele, eine Verbesserung der Servicequalität der Verwaltung herbeizuführen. Dass wir hierbei den richtigen Weg eingeschlagen haben, zeigen uns die jüngsten Umfragen des Koblenzer Bürgerpanels. Dabei gaben 89% aller Befragten an, mit der Servicequalität der Stadtverwaltung zufrieden zu sein. Ein großer Aspekt stellte die Etablierung eines Petitionsmanagements dar. Dass wir dies erfolgreich umsetzen konnten, zeigen mir das bis zuletzt entgegengebrachte Vertrauen und die nach wie vor hohe Frequenzierung von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, die sich seither mit

**4.411 Anliegen** an mich gewandt haben. Diese Anliegen wurden in der Verwaltung als förmliche Petitionen bearbeitet. Dazu kommen eine Vielzahl von E-Mails und Briefen ohne diese ausdrücklich als Petition zu werten. Darüber hinaus haben die Bürgerinnen und Bürger mit rund 3900 Gästebucheinträgen den Dialog mit mir gesucht. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der in diesem 8. Berichtsjahr (2017/2018) an mich gerichteten Bürgeranliegen stark angestiegen. Dies zeigt mir, dass die Menschen nach wie vor mit der Verwaltung und ihrem Oberbürgermeister in Kontakt treten möchten.

Das Spektrum der Bitten, Anliegen, Anregungen und Beschwerden betraf dabei die verschiedensten Aufgabenbereiche.

Mit diesem Bericht wollen wir über die Anzahl und Arten der Petitionen informieren, die Verteilung auf die Dezernate und Organisationseinheiten darstellen, aber auch die Bearbeitungszeit betrachten und den Vergleich zu den Vorjahren suchen.

Ich habe wiederholt erklärt, dass mir eine bürgernahe und bürgerorientierte Dienstleistungsverwaltung sehr am Herzen liegt. Mir geht es um die Verwirklichung des Anspruches auf einen begründeten Bescheid in angemessener Frist. Das im Grundgesetz und in der Verfassung des Landes Rheinland-Pfalz verbriefte Petitionsrecht nehme ich auch für die Kommunalverwaltung sehr ernst.

Mit dem Angebot der Bürgersprechstunden hat jede Koblenzerin und jeder Koblenzer die Möglichkeit, mir sein Anliegen auch persönlich vorzutragen. Anders als in einem Schreiben können in Gesprächen Hintergründe oftmals weitergehender erläutert und manche Probleme an Ort und Stelle geklärt werden.

Wenn auch nicht immer alle Anliegen umsetzbar sind, z.B. aus rechtlichen oder finanziellen Gründen heraus, so konnte ich dennoch vielen Petentinnen und Petenten bislang mit tatkräftiger Unterstützung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den jeweils zuständigen Ämtern weiterhelfen. Ohne ihr Engagement und ihren Einsatz könnte das Petitionswesen nicht erfolgreich praktiziert werden. Ihnen gilt ein herzliches Dankeschön.

In diesem Sinne wünsche ich mir für die Zukunft unter meinem Nachfolger weiterhin eine erfolgreiche Arbeit zum Wohle aller Bürgerinnen und Bürger.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joachim Hofmann-Göttig'. The signature is written in a cursive style and is followed by a closing parenthesis symbol ')

Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

## 1. Vorbemerkungen

Um den Anliegen und Hinweisen der Bürgerinnen und Bürger dauerhaft gerecht zu werden, etablierte die Stadt bereits im Jahr 2010 – unmittelbar nach Amtsantritt von Prof. Dr. Hofmann-Göttig – auf seine Initiative hin ein systematisches Petitionsmanagement.

Ziel war und ist es, den Bürgerinnen und Bürgern, die sich hierbei überwiegend direkt an den Oberbürgermeister wenden, möglichst zeitnah und unbürokratisch eine Antwort auf ihre Eingaben geben zu können. Im Sinne einer serviceorientierten Verwaltung soll dabei auch auf eine bürgernahe Sprache ohne unnötige Rechtsverweise und eine klare, nachvollziehbare Argumentation geachtet werden.

Spätestens zum Ende der Amtszeit des Oberbürgermeisters ist deutlich geworden, dass sich die damals neu geschaffenen Wege, mit dem Verwaltungschef in Kontakt zu treten, bewährt haben.

So gibt es z.B. über eine Verlinkung auf der Startseite des Internetauftritts [www.koblenz.de](http://www.koblenz.de) die Möglichkeit, dem Oberbürgermeister direkt eine E-Mail zu schreiben oder einen Termin für die Bürgersprechstunde zu vereinbaren.

Des Weiteren wurden die E-Mail-Adressen [petitionen@stadt.koblenz.de](mailto:petitionen@stadt.koblenz.de) als auch [buergersprechstunde@stadt.koblenz.de](mailto:buergersprechstunde@stadt.koblenz.de) eingerichtet. Darüber hinaus besteht auf der Homepage des Oberbürgermeisters unter [www.hofmann-goettig.de](http://www.hofmann-goettig.de) die Möglichkeit, sich über ein Gästebuch mit ihm auszutauschen.

Ferner finden seit nunmehr acht Jahren neben den Bürgersprechstunden im Rathaus jährlich Sprechstunden des Oberbürgermeisters in den Stadtteilen statt.

Eine Petition einer Bürgerin/eines Bürgers kann mehrere Begehren (Ideen und Anregungen, Ersuchen und Beschwerden sowie Fragen) enthalten, die dann von den verschiedenen Stellen der Verwaltung bearbeitet werden.

## 2. Verfahren bei der Petitionsbearbeitung

Eingaben erreichen den Oberbürgermeister entweder schriftlich per Brief, E-Mail und Fax, mündlich in den Bürgersprechstunden oder werden persönlich/telefonisch bei der Zentralen Petitionsstelle vorgetragen und dann weitergeleitet.

Nach dem Eingang der Eingaben bei dem Oberbürgermeister der Stadt Koblenz leitet dieser sie der Zentralen Petitionsstelle weiter. Dort erfolgen die zentrale Erfassung der Eingaben und die Vergabe einer zentralen Eingabenummer. Anschließend werden die Petitionen ausschließlich elektronisch an die jeweiligen Amts-, Werk- und Stabsstellenleitungen weitergeleitet. Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichts-

punkten das Ziel, vom Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments bis zur Unterschrift des Antwortschreibens durch den Oberbürgermeister ein Ausdrucken des Vorgangs zu vermeiden.

Der Entwurf eines Antwortschreibens wird dann auf dem Dienstweg über die zuständige Dezernentin bzw. den zuständigen Dezernenten wieder über die Zentrale Petitionsstelle dem Oberbürgermeister zur Unterschrift vorgelegt und daran anschließend an die Petentinnen und Petenten versandt. Petenten, die sich via Internetformular oder E-Mail an den Oberbürgermeister wenden, erhalten Ihr Antwortschreiben auch auf elektronischem Weg. Durch den hohen Anteil an elektronischen Petitionen kann somit neben den Einsparungen bei den Druckkosten auch eine Reduzierung der Portokosten erreicht werden.

Die zum 01.01.2015 neu eingeführte Petitionsdatenbank wird fortlaufend weiterentwickelt, um so den internen Workflow und die zugrundeliegenden Geschäftsprozesse im Sinne einer bürgerorientierten und zeitnahen Beantwortung der Eingaben bestmöglich darzustellen bzw. umzusetzen.

Der angestrebte Zeitraum für die Bearbeitung liegt bei drei Wochen nach Eingang der Eingabe. Ist bis zu diesem Zeitpunkt aus Gründen der Komplexität keine abschließende Beantwortung möglich, so ist zumindest ein Zwischenergebnis bzw. eine Zwischennachricht zu erteilen.

Darüber hinaus gibt es Eingaben, die in den Zuständigkeitsbereich der Beteiligungsgesellschaften der Stadt Koblenz fallen (z.B. Energieversorgung Mittelrhein AG, Wirtschaftsförderungsgesellschaft Koblenz mbH, usw.).

### **3. Organisation der Bürgersprechstunden**

Die jährlich stattfindenden Rathaus- und Stadtteilsprechstunden wurden durch die Pressestelle geplant und koordiniert.

Nach Vorplanung der auf ein Jahr verteilten Termine wurde ein Jahreszeitplan erstellt und veröffentlicht. Die Einzelterminvergabe für die Bürgerinnen und Bürger erfolgt dann jeweils durch die Mitarbeiter der Pressestelle. Im Anschluss daran, sofern das Anliegen schon bekannt ist, werden die involvierten Organisationseinheiten zur Vorbereitung des Oberbürgermeisters um einen Sachstandsbericht gebeten.

Die Rathaussprechstunden fanden in der Regel von 14 – 17 Uhr und die Stadtteilsprechstunden in der Zeit von 17 – 19 Uhr statt.

Eine Übersicht über die durchgeführten Bürgersprechstunden ist in der **Anlage 1** abgebildet.

Da die in den Stadtteilsprechstunden vorgetragenen Anliegen oftmals keinen örtlichen Bezug zum jeweiligen Stadtteil vorwiesen, werden die Sprechstunden des zukünftigen Oberbürgermeisters David Langner vor dem Hintergrund kurzer Wegzeiten ausschließlich im Rathaus stattfinden.

Über die vorgesehenen Termine der Bürgersprechstunden wird mit Angabe der Örtlichkeit und Sprechzeiten auf der Internetseite der Stadtverwaltung Koblenz ([www.koblenz.de](http://www.koblenz.de)) informiert. Außerdem erfolgt regelmäßig eine Veröffentlichung in der örtlichen Presse.

#### 4. Eingangsarten

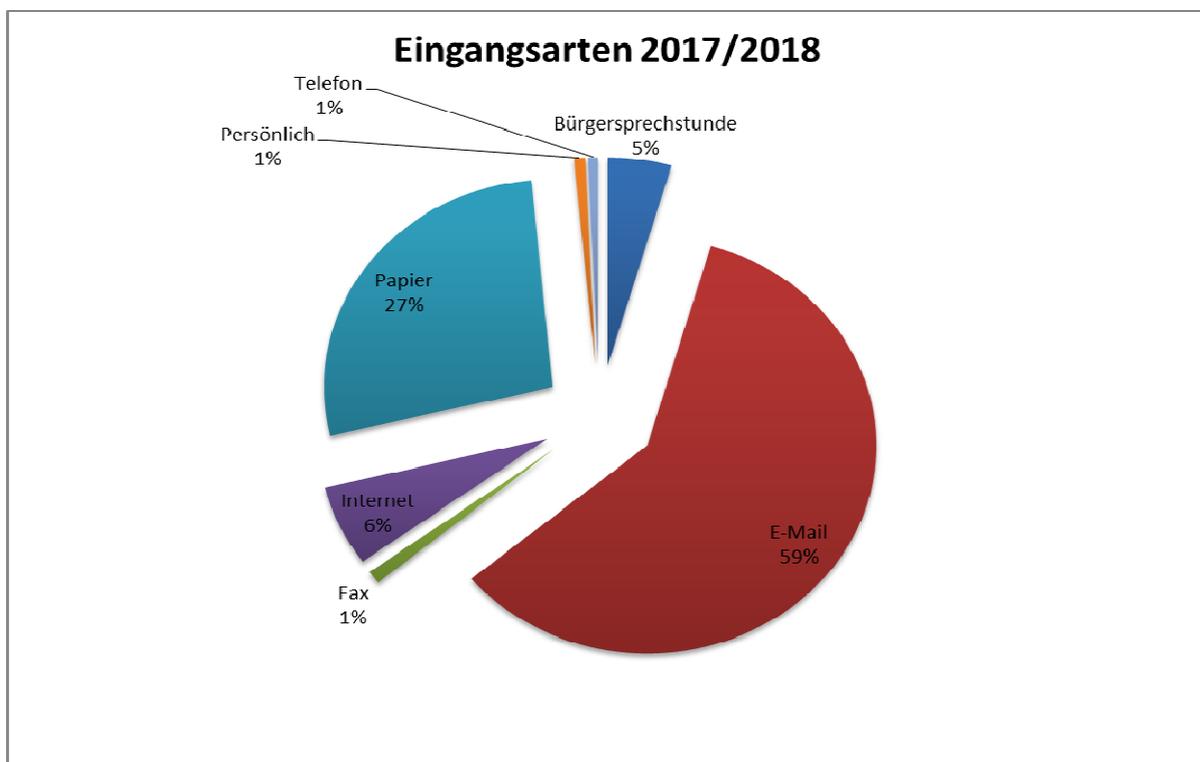


Schaubild I: Eingangsarten

Die Übermittlung der Anliegen hat sich seit der Einführung des Petitionswesens stark verändert: Wurden zu Beginn die meisten Eingaben noch per Post eingereicht, sind zuletzt fast zwei Drittel (65 %) der Petitionen auf elektronischem Wege an den Oberbürgermeister herangetragen worden. Man erkennt, dass das digitale Zeitalter auch vor dem Rathaus keinen Halt macht.

Das im E-Government-Konzept der Stadt Koblenz niedergeschriebene Ziel „der papierlosen Verwaltung“ spiegelt sich somit immer stärker in der Petitionsarbeit wider.

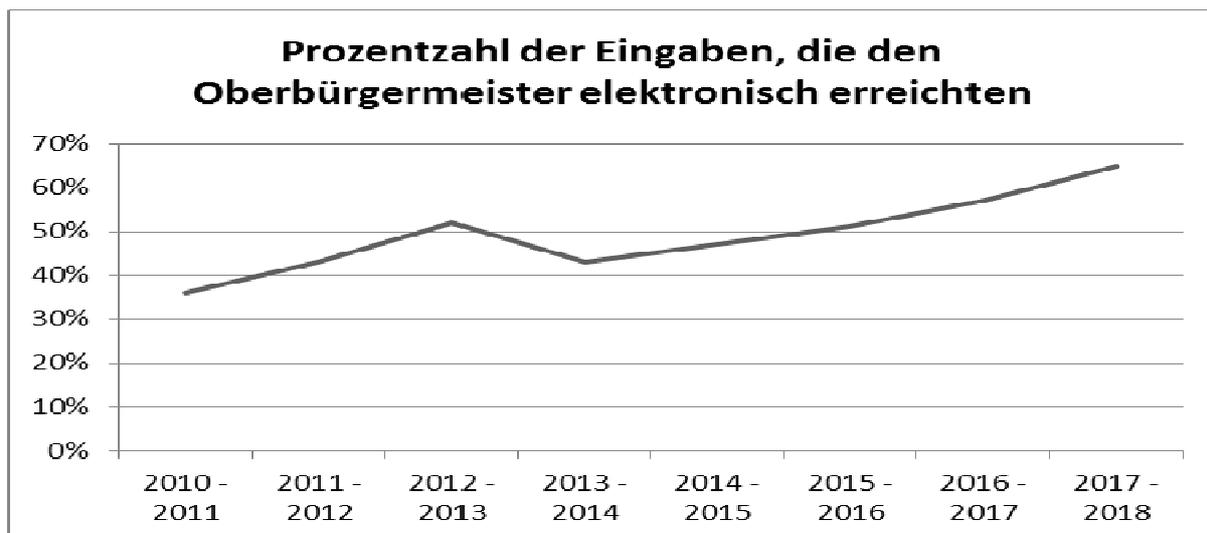


Schaubild II: Prozententwicklung digitale Eingaben

Vor dem Hintergrund der einfachen Kontaktaufnahme mit dem Oberbürgermeister auf dem elektronischen Weg ist die Inanspruchnahme des Angebotes der Bürgersprechstunden stark rückläufig. Traten im vergangenen Jahr noch 72 Bürgerinnen und Bürger (13 %) persönlich mit dem Oberbürgermeister in Kontakt, so fanden in diesem Berichtszeitraum lediglich 27 Termine (5 %) statt.

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben stellt mit rund 27% (165 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Bis auf nur einen Prozentpunkt sind die in Papierform eingegangenen Eingaben im Vergleich zum Vorjahr nahezu konstant geblieben.

**Für den Berichtszeitraum 1. April 2017 bis 31. März 2018 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 606, dies sind rund 7 % mehr als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 564). Noch vor zwei Jahren betrug die Zahl der Eingaben 491.**

## 5. Art der Petitionen/Eingaben

Bei der Art der Petitionen wurde zwischen Beschwerden, Ersuchen/Hilferufen, Ideen/Anregungen und allgemeinen Fragen unterschieden.

Ein Ersuchen grenzt sich hier von einer Anregung dadurch ab, dass das Ersuchen an ein persönliches Anliegen der Petentinnen und Petenten gebunden ist, wohingegen eine Anregung nur als genereller Denkanstoß oder Vorschlag an die Verwaltung gesehen wird. Ein Hilferuf stellt ein dringendes Ersuchen des Bürgers in einer geschilderten Notlage dar, die evtl. durch schnelles Handeln der Verwaltung wieder abgewendet werden kann.

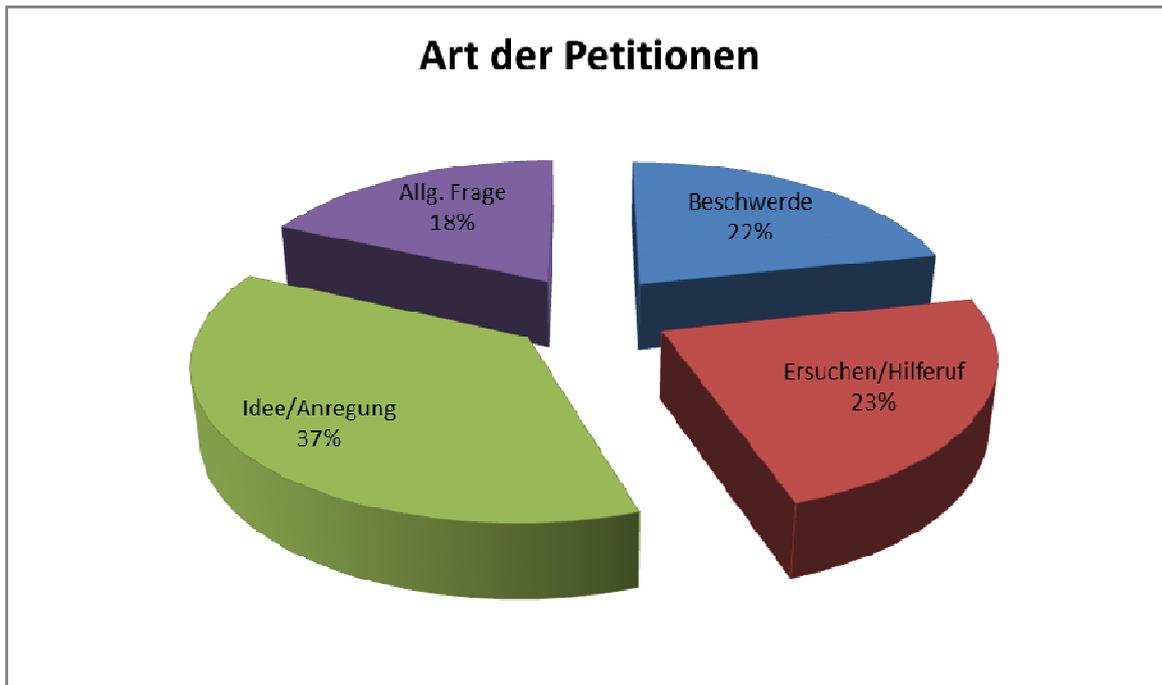


Schaubild III: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Ersuche und Hilferufe (17 %) sowie die Beschwerden (16 %) weiterhin rückläufig sind.

Der Anteil der Ideen und Anregungen ist wiederum um 6 Prozentpunkte auf nunmehr 43 % angestiegen. Hierunter fallen unter anderem Verbesserungsvorschläge zum Straßen- und Radverkehr (z.B. Verkehrsführung und Beschilderung), zur vermehrten Kontrolle und Ahndung des ruhenden und fließenden Verkehrs sowie zum öffentlichen Personennahverkehr (z.B. Buslinienführung und Preisgestaltung) in Verbindung mit der Verringerung der Luftschadstoffe.

## 6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Das nachfolgende Schaubild IV veranschaulicht die Verteilung der Petitionen auf die vier Dezernate der Stadtverwaltung Koblenz. Auffällig ist, dass das von der Bürgermeisterin geleitete Dezernat einen Anstieg um 26 % erfuhr, obwohl die Anzahl der Petitionen insgesamt „nur“ um 7 % stieg.

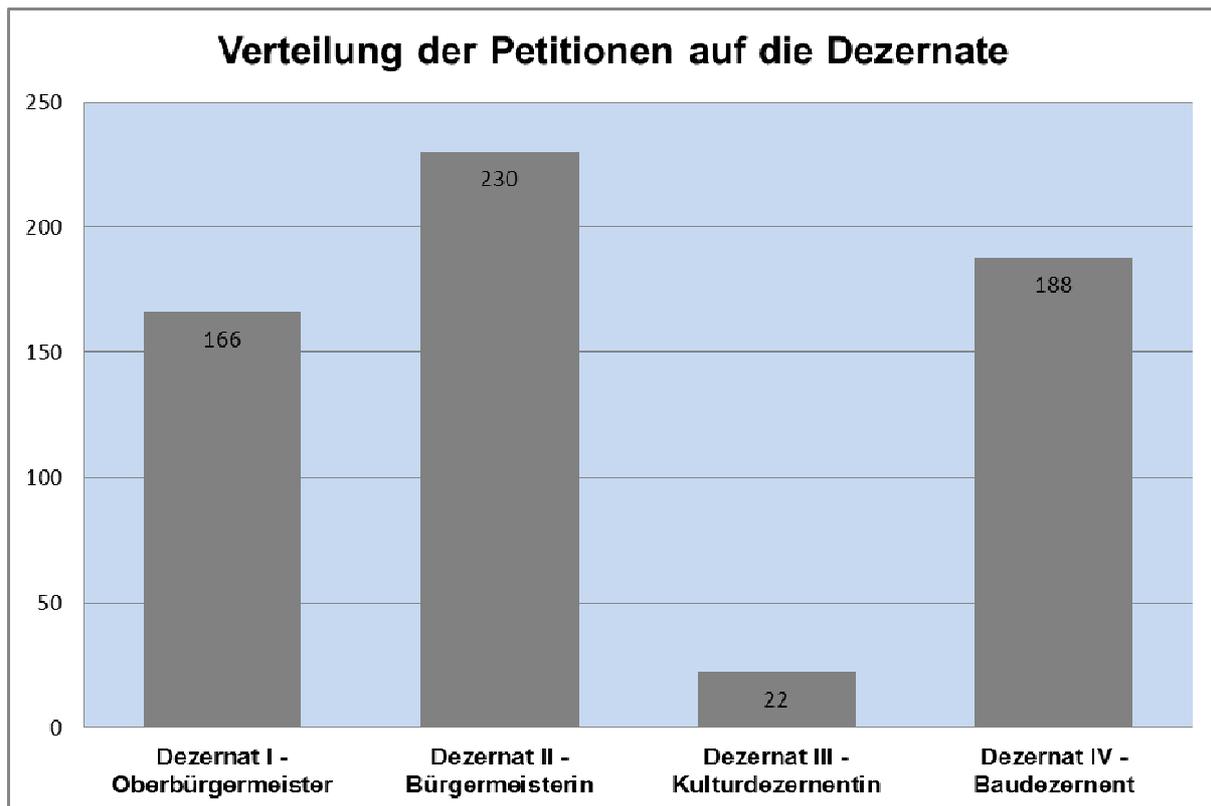


Schaubild IV: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Die nachfolgenden Schaubilder (V und VI), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, veranschaulichen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Dezernat II im Vergleich zum Vorjahr deutlich angestiegen ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass mittlerweile auch die Kleine Anfragen gegenüber dem Landtag, welche die Stadt Koblenz tangieren, zentral in der Petitionsstelle archiviert werden. Diese Kleinen Anfragen tangieren häufig den Themenbereich Sicherheit und Ordnung.

In den übrigen Dezernaten ist hingegen eine nahezu gleichbleibende Anzahl zu verzeichnen.

Die Aufteilung der einzelnen Organisationseinheiten der Stadtverwaltung Koblenz auf die Dezernate ist der **Anlage 2** zu entnehmen.

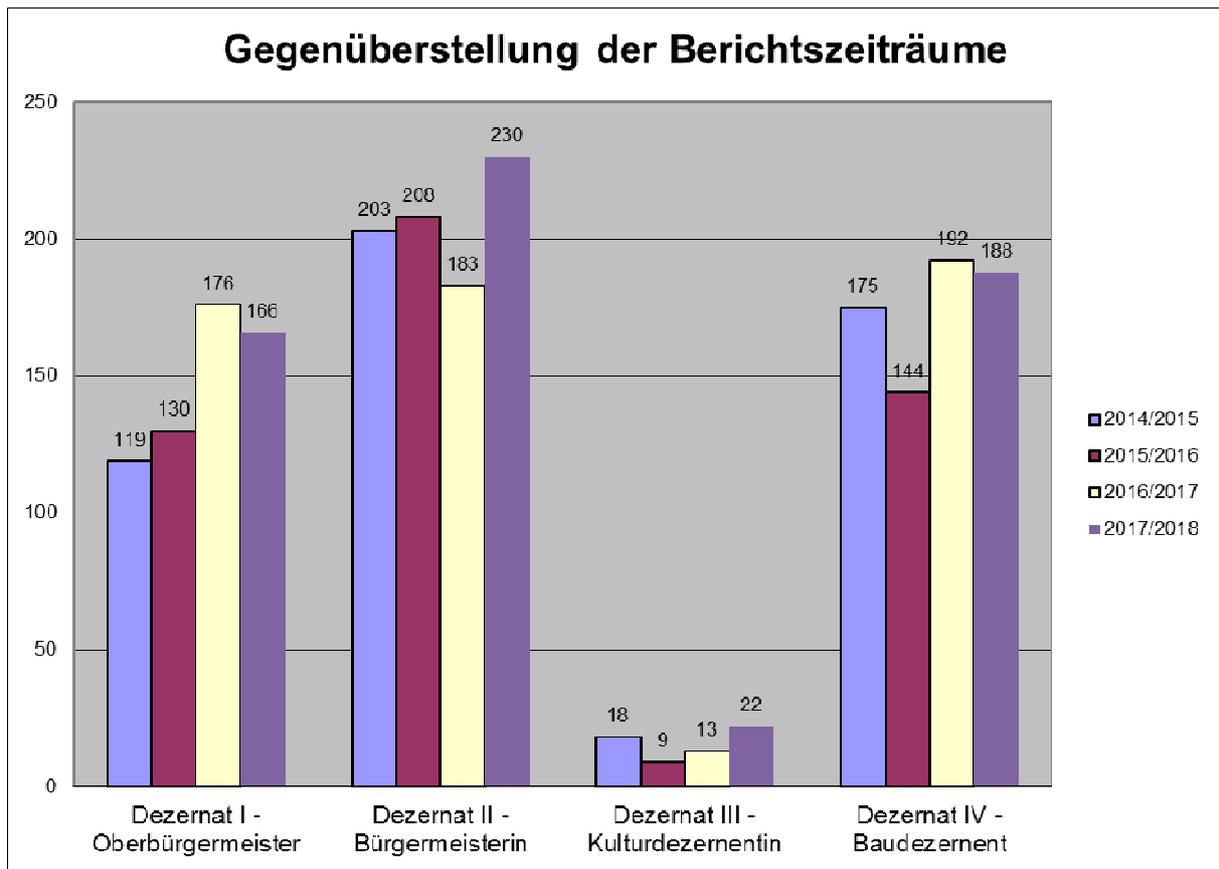


Schaubild V: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

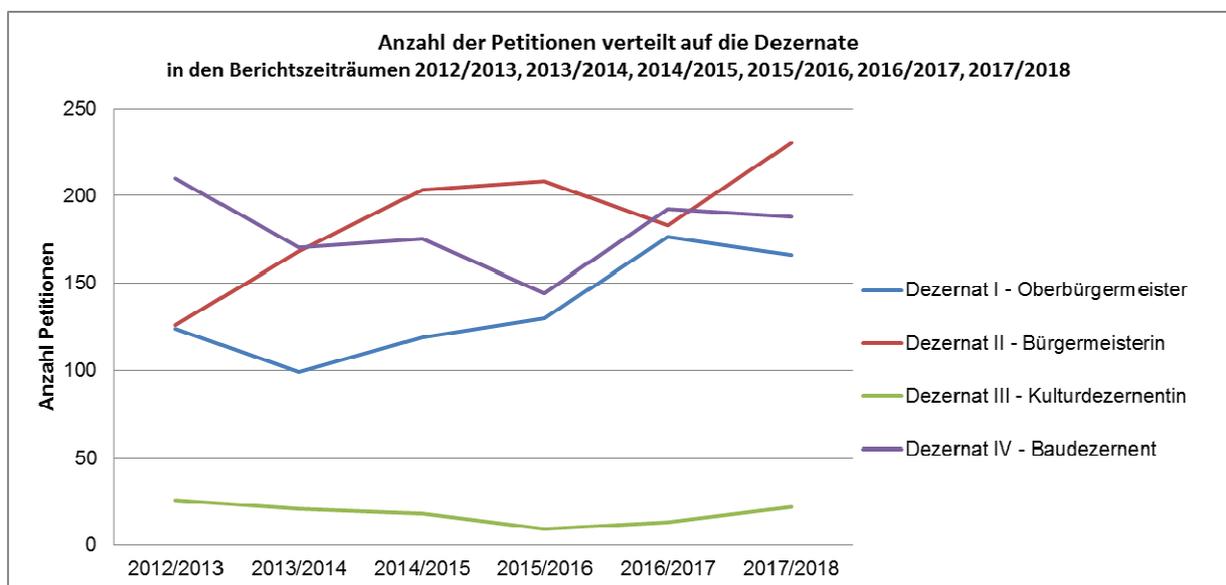


Schaubild VI: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

## 6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2017/2018 insgesamt 166 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild VII zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Besonders hervorzuheben ist der durch die verhältnismäßig wenigen Terminvergaben bedingte niedrige Anteil derjenigen Eingaben, die durch Herrn Oberbürgermeister in seinen Bürgersprechstunden beantwortet werden konnten.

Außerdem wurden außergewöhnlich viele Anliegen in der Federführung des Büros des Oberbürgermeisters bearbeitet. Hierunter zählen neben der Bearbeitung von Anliegen, die die Organisationseinheit selbst betreffen, vor allem Petitionen, die nicht eindeutig einem anderem Amt / Eigenbetrieb zugewiesen werden konnten oder mehrere Anliegen aus verschiedenen Themenbereichen beinhaltet haben. Letztere wurden abschließend in der Federführung der Zentralen Petitionsstelle bearbeitet. Darüber hinaus liegt ein Schwerpunkt in der Bearbeitung oder Weiterleitung von Anfragen, die nicht in der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen.

Die Anzahl der Eingaben des Eigenbetriebes „Koblenz-Touristik“ ist nach einem Anstieg im vergangenen Berichtsjahr (aufgrund vieler Eingaben bezüglich der ENF-Tagung in der Rhein-Mosel-Halle) wieder auf das Niveau der vorherigen Jahre abgesunken.

Bei Anliegen des Amtes für Personal und Organisation handelt es sich u.a. um Personalangelegenheiten und Dienstaufsichtsbeschwerden von Bürgerinnen und Bürgern.

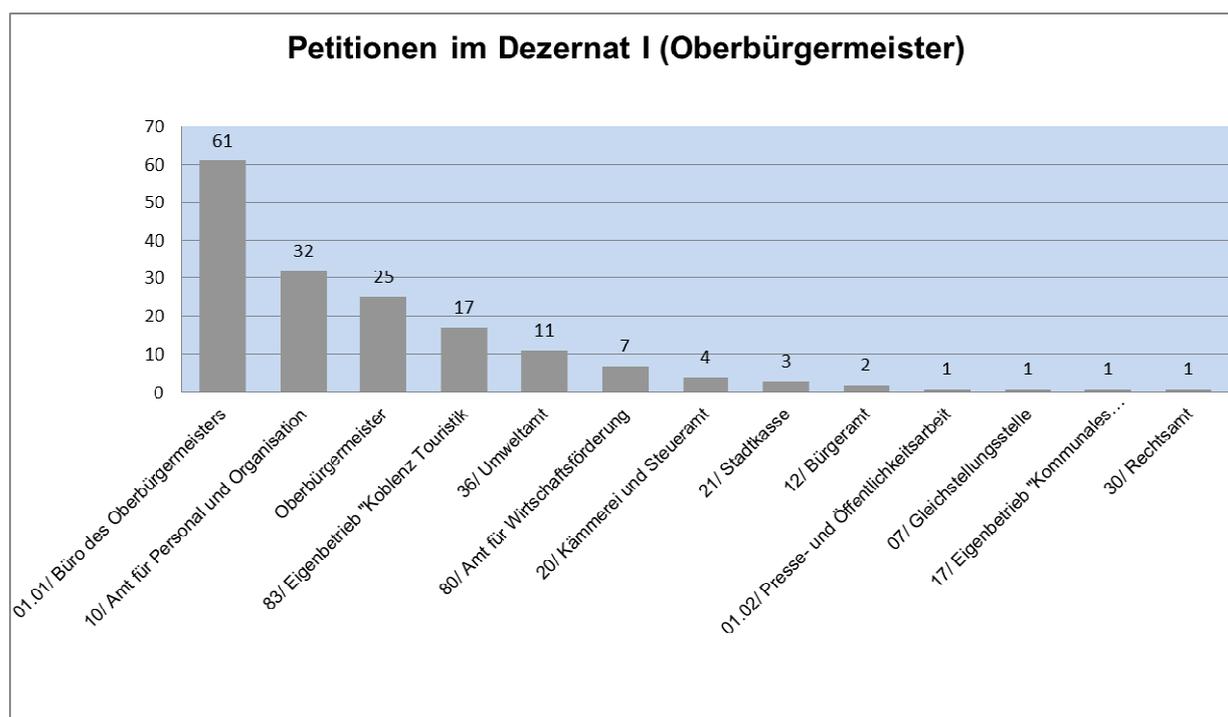


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat I

## 6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt 20 % (Anzahl: 122) aller Petitionen wurden durch das Ordnungsamt nicht nur die meisten Eingaben im Dezernat II, sondern auch die meisten Petitionen innerhalb der gesamten Stadtverwaltung bearbeitet. Dabei handelt es sich häufig um Beschwerden nach erteilten Verwarnungsgeldangeboten sowie über Ruhestörungen. Weitere Themen der Petitionen im Zuständigkeitsgebiet des Ordnungsamtes waren, wie auch im letzten Jahr, u.a. Beschwerden über das Parkverhalten im öffentlichen Verkehrsraum sowie Geschwindigkeitskontrollen. Zusätzliche Eingaben ergaben sich durch eine organisatorische Umstrukturierung der Asylangelegenheiten vom Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales zum Ordnungsamt.

Darüber hinaus gingen neben den Eingaben des Ordnungsamtes und des Sozialamtes weitere 34 Petitionen im Bereich des Eigenbetriebes „Kommunaler Servicebetrieb Koblenz“ im Hinblick auf verunreinigte Straßen und Flächen sowie der Müllentsorgung ein. Des Weiteren fielen Straßenbeleuchtungsmaßnahmen und die Installation von Absperrpfosten in deren Zuständigkeitsbereich.

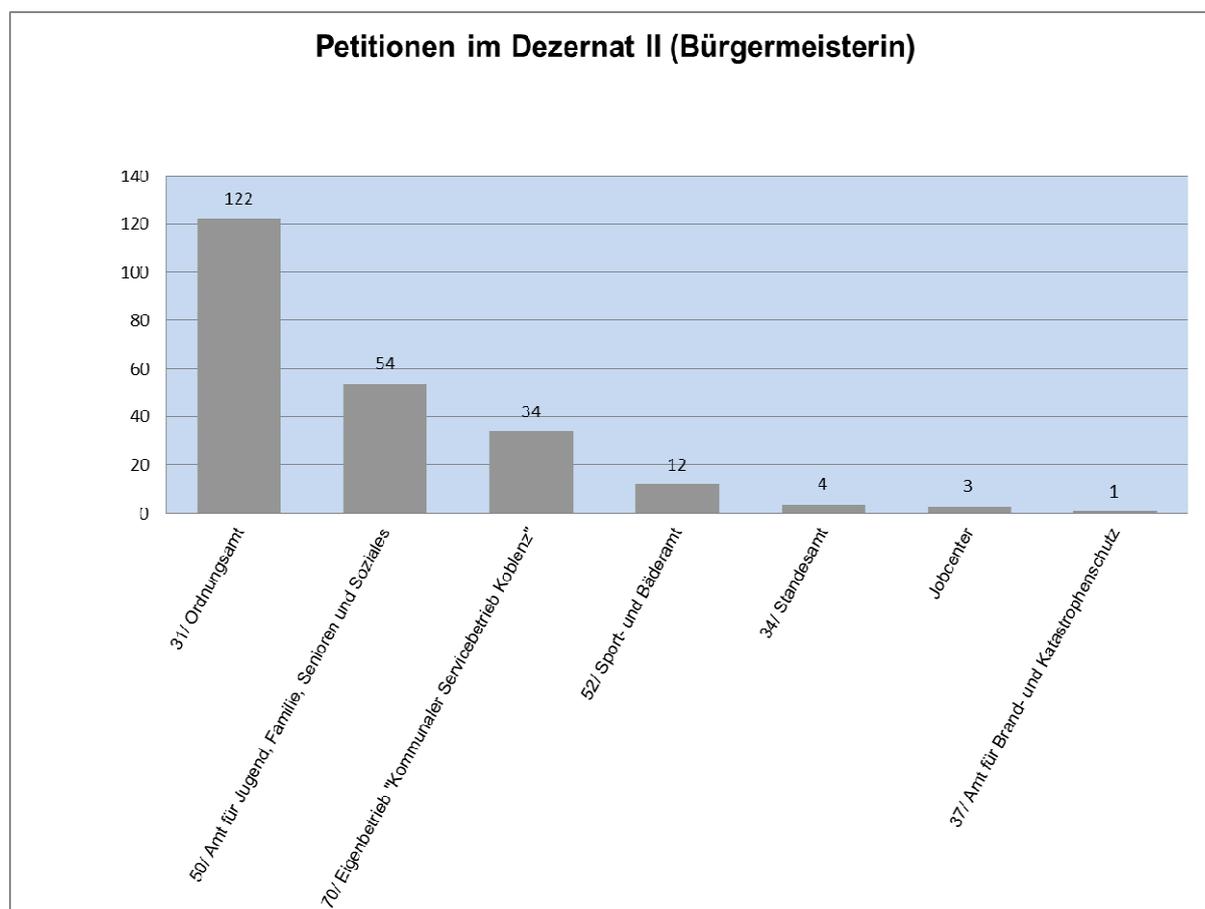


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat II

### 6.3 Dezernat III (Kultur- und Schuldezernentin)

Obwohl das im Dezernat III jährlich am meisten tangierte Kultur- und Schulverwaltungsamt einen Rückgang zu verzeichnen hat, ist die Zahl der Petitionen dieses Dezernates von 14 auf 22 gestiegen.

Dies ist der Tatsache geschuldet, dass die Kultureinrichtungen der Stadt (Museen, Theater, Bibliothek und Archiv) mit insgesamt 10 Eingaben verhältnismäßig viele Petitionen zu verzeichnen hatte.

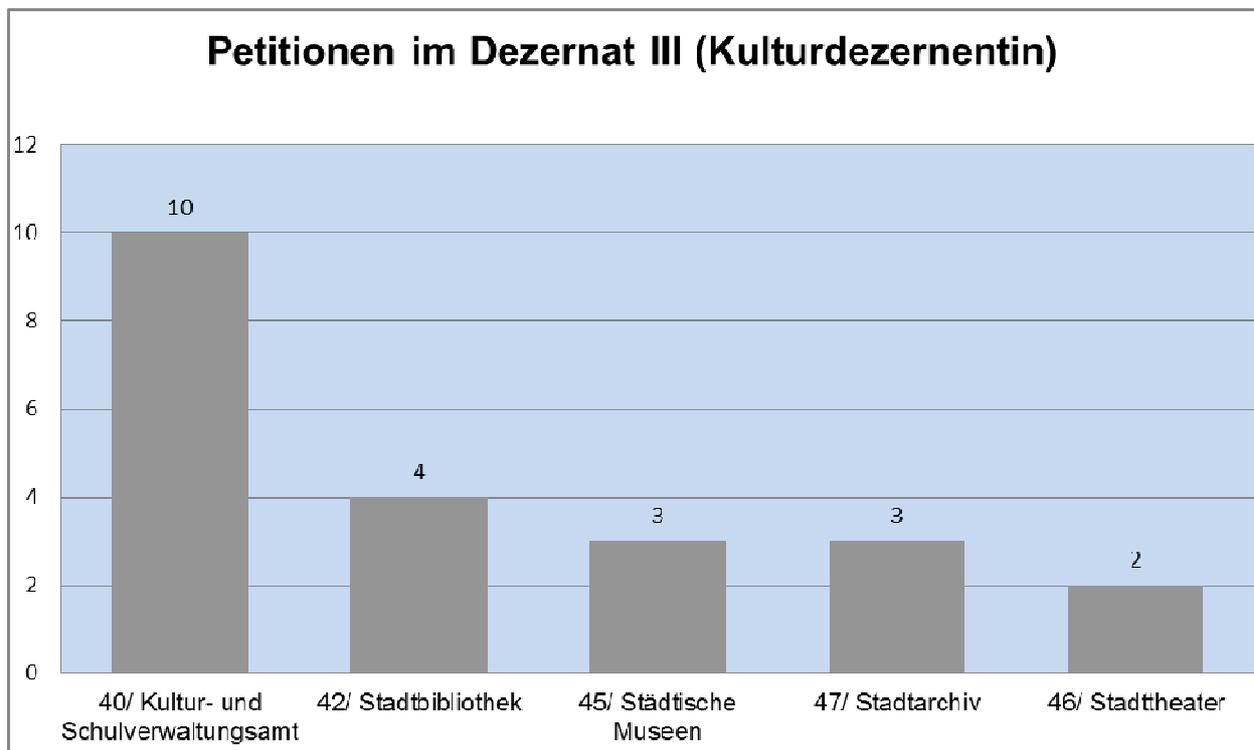


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

## 6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Die Gesamtzahl der Petitionen sowie die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten des Baudezernates sind nahezu identisch zum Vorjahreszeitraum geblieben. Erkennbar ist jedoch ein leichter Anstieg beim Eigenbetrieb „Grünflächen und Bestattungswesen“, der hauptsächlich mehrerer Eingaben bezüglich des Schlossvorplatzes geschuldet ist. Des Weiteren spiegelt sich die stadtpolitische Diskussion über die Umbenennung von Straßennamen ebenfalls in der Statistik des Amtes für Stadtvermessung und Bodenmanagement wider.

Die dem Tiefbauamt zugeteilten Eingaben erstreckten sich schwerpunktmäßig auf die vier Themenbereiche Verkehr, Straßen, Parken sowie den ÖPNV. Darunter waren Eingaben, die sich mit den allgemeinen Straßenzuständen und Baustellen in Koblenz beschäftigten sowie Beschwerden zur Parkplatzsituation im innerstädtischen Bereich zu verzeichnen. Weiterhin gab es Eingaben zur generellen Parkraumbewirtschaftung sowie Fragen zu allgemeinen Verkehrsregelungen und –führungen.

Im Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung gab es neben Eingaben zu bauordnungsrechtlichen und verkehrsplanerischen Angelegenheiten (z.B. Öffentlicher Personennahverkehr, Fahrradverkehr, usw.) auch Petitionen zu bearbeiten, die sich mit der Entwidmung der Bahntrasse nach Bassenheim beschäftigten.

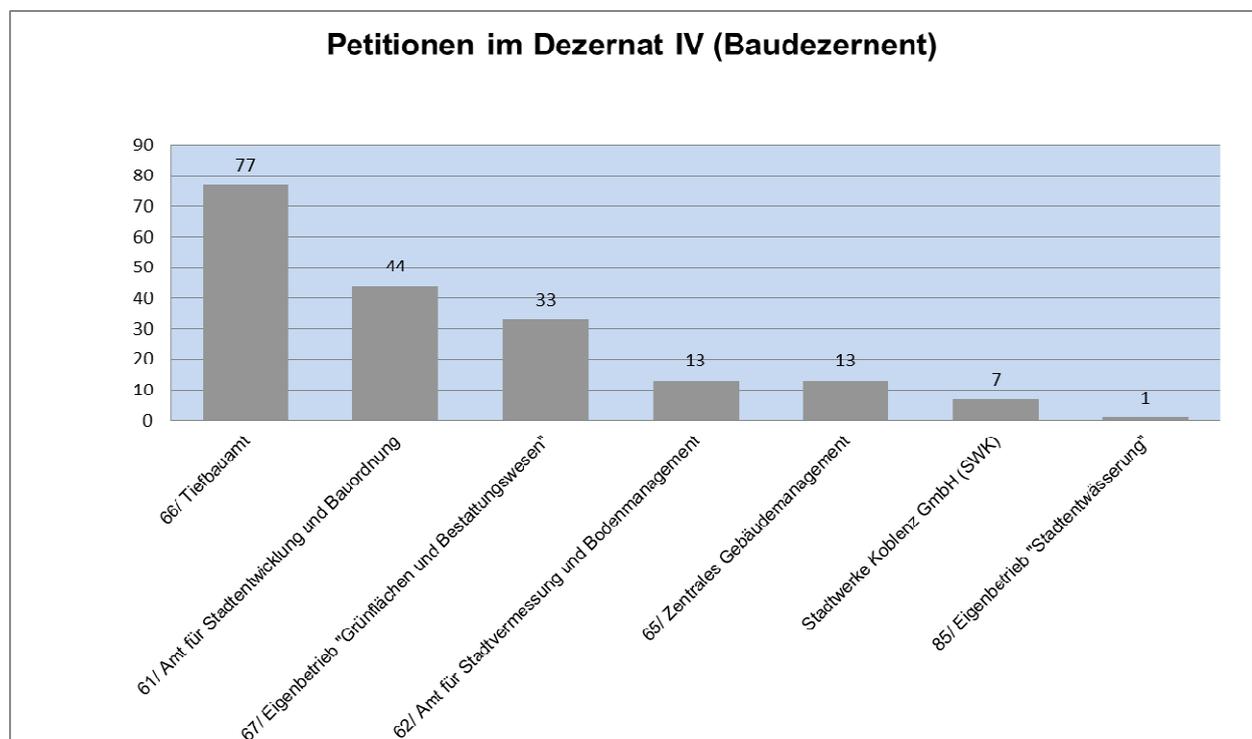


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

## 7. Petitionen je Monat

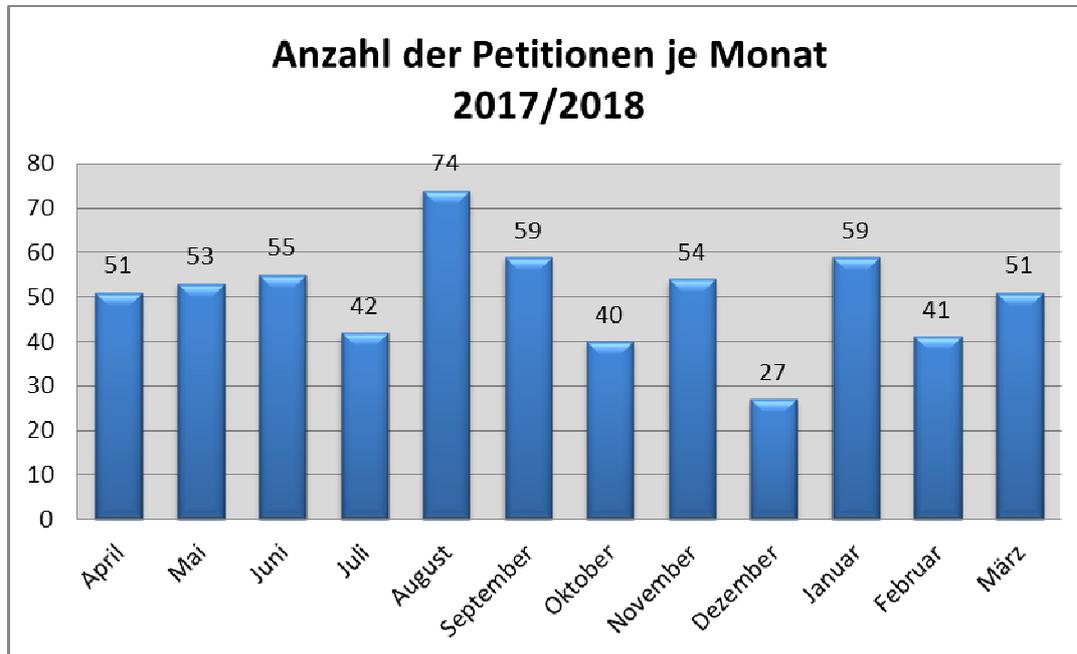


Schaubild XI: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit 74 Eingaben die meisten Petitionseingänge im August 2017 zu verzeichnen (in den vergangenen Berichtszeiträumen war dies der Juni bzw. der Mai). Die wenigsten Petitionen (27 Eingaben) sind hingegen wie auch im letzten Berichtszeitraum im Monat Dezember eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 51.

Abgesehen von den niedrigen Eingängen während der Weihnachtszeit sind keine besonderen Umstände oder Vorfälle, welche die variablen monatlichen Eingänge begründen, bekannt.

## 8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

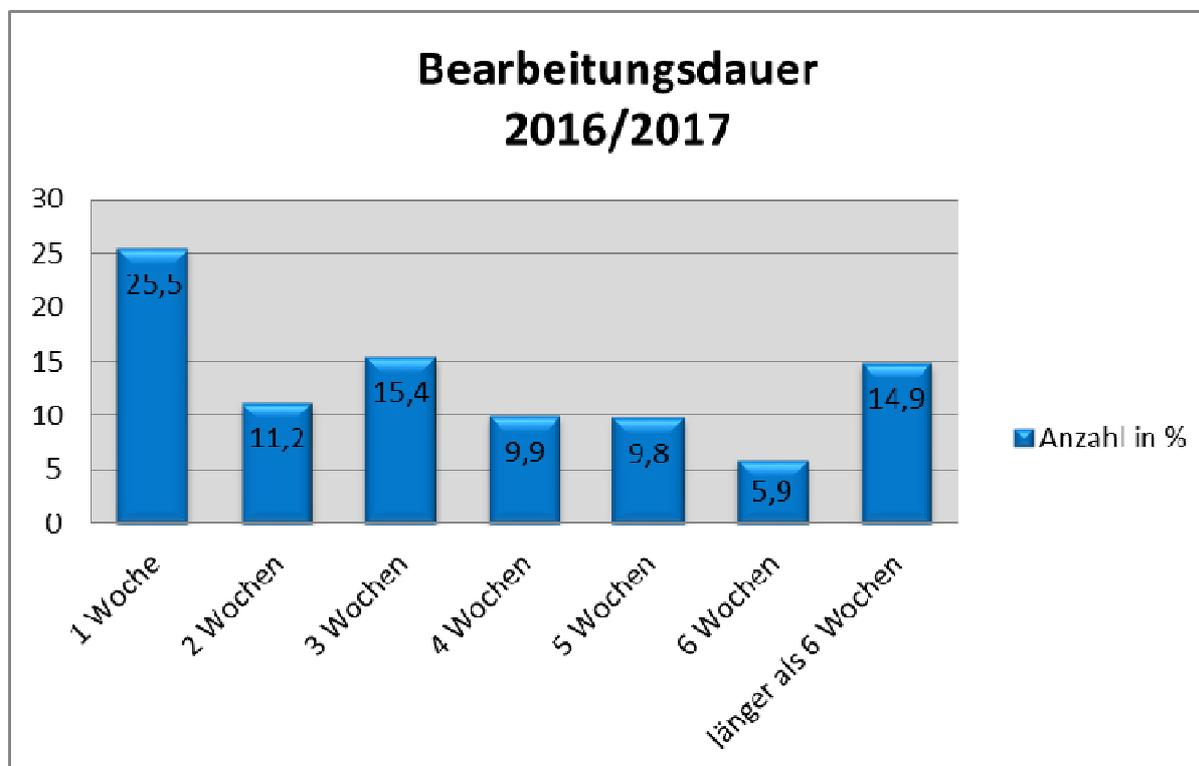
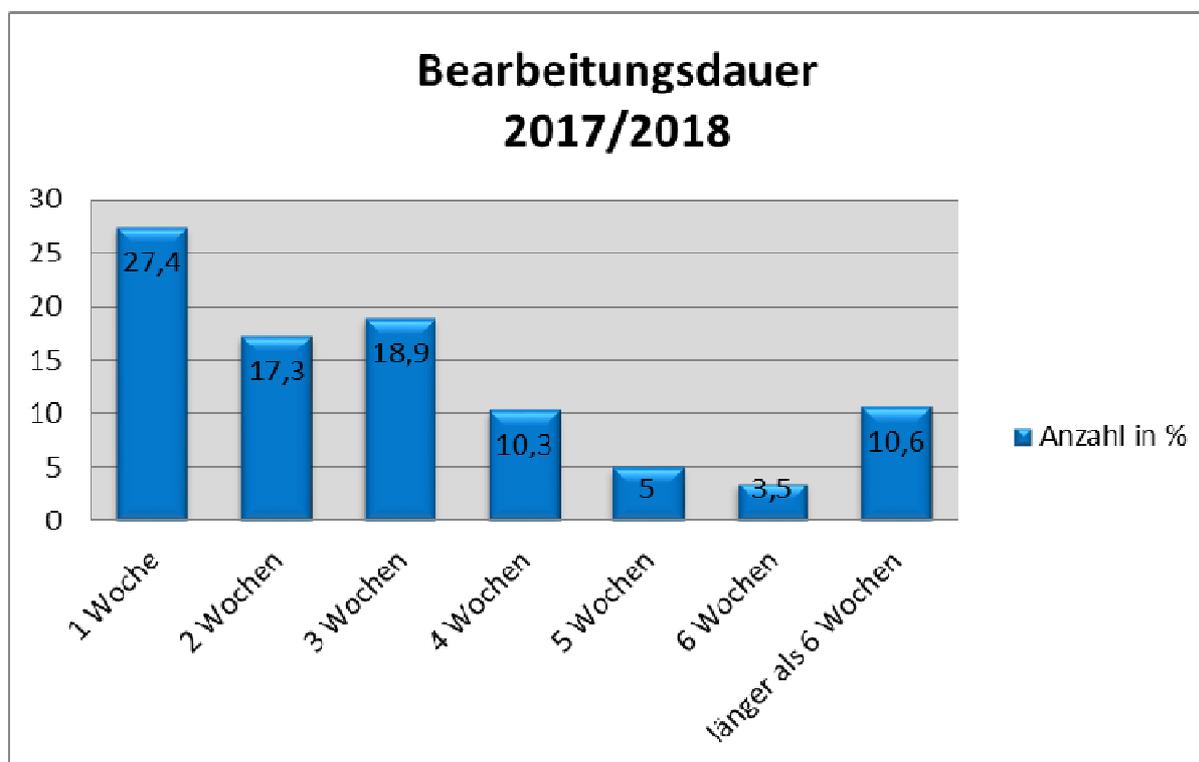


Schaubild XII: Auswertung Bearbeitungsdauer (Berichtszeiträume 2016/2017 u. 2017/2018)

Über 63 % aller Vorgänge konnten innerhalb der ersten drei Wochen nach Eingang der Petition beantwortet werden. Dies stellt eine Verbesserung von rund 13 Prozentpunkten dar.

Bemerkenswerte 27,4% aller Eingaben, mithin eine erneute Verbesserung von rund zwei Prozentpunkten, konnten sogar innerhalb der ersten Woche abschließend bearbeitet werden und das, obwohl sich die Zahl der in der Bürgersprechstunde vorgebrachten Anliegen stark reduziert hat.

Der Anteil, bei denen eine Beantwortung zwischen der vierten und der sechsten Woche erfolgen konnte, beträgt nur noch 18,8%, was eine Verbesserung von 6,8 Prozentpunkten widerspiegelt.

Dem Positivtrend schließt sich ebenfalls die im Vergleich zum Vorjahr reduzierte Anzahl der Eingaben an, die erst nach mehr als 6 Wochen abschließend beantwortet werden konnten.

Insbesondere treten längere Bearbeitungszeiten aufgrund umfangreicher Abstimmungen mit anderen Behörden und städtischen Organisationseinheiten auf. Oftmals ist eine abschließende Bearbeitung von Vorgängen auch von noch ausstehenden politischen Entscheidungen oder ggf. Gerichtsurteilen abhängig.

Darüber hinaus ist weiterhin das Ziel, die Bearbeitungsdauer in den folgenden Jahren noch weiter zu optimieren um möglichst in der vorgegebenen 3-Wochen-Frist, unbeachtet der Mitteilung von Zwischenergebnissen, eine abschließende Beantwortung gewährleisten zu können.

## 9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen Organisationseinheiten

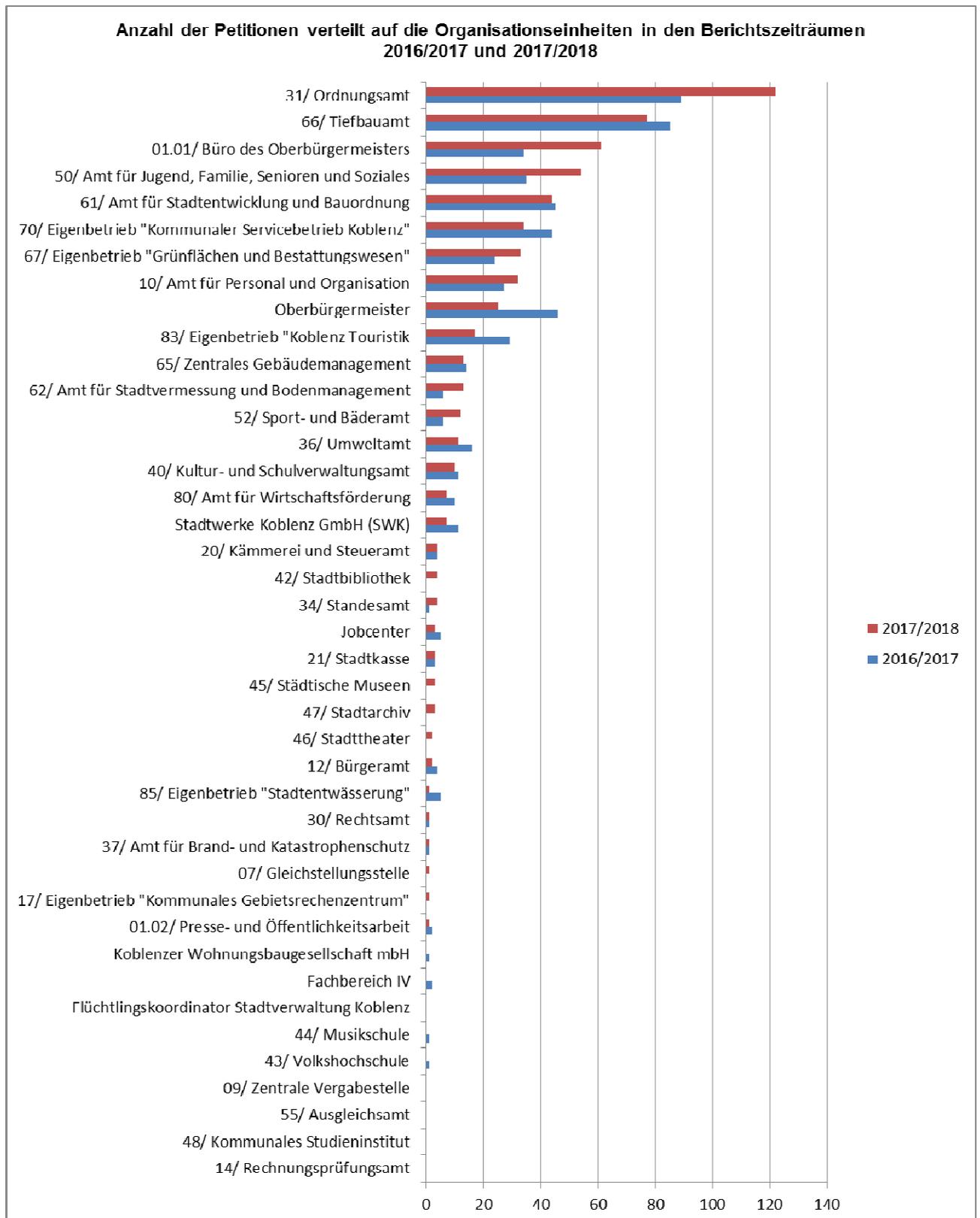
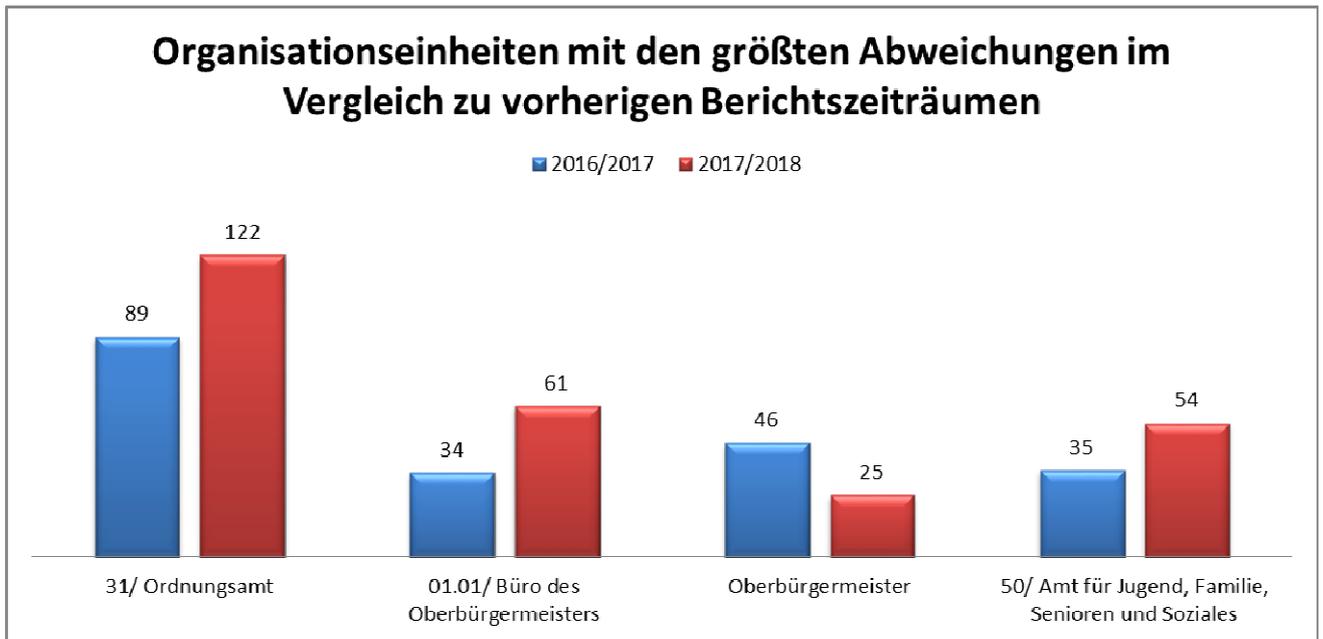


Schaubild XIII: Petitionen je Organisationseinheit



**Schaubild XIV: Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen**

## 10. Fazit

Angesichts der dargestellten Ergebnisse lässt sich festhalten, dass wie auch schon in den Vorjahren, der Grundgedanke eines Ideen- und Beschwerdemanagements, nämlich die Optimierung der Bürgerzufriedenheit, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung Koblenz einen hohen Stellenwert genießt.

In vielen Gesprächen konnte die Zentrale Petitionsstelle erfahren, dass es den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Fachämter ein Anliegen ist, die Eingaben schnell und sachorientiert zu bearbeiten.

Oberbürgermeister Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig betonte stets, dass eine gute Verwaltung nicht immer Recht habe. Sie sei vielmehr in der Lage, Fehler zu erkennen und zu korrigieren.

Auch wenn die Bearbeitung im Hinblick auf das Ergebnis nicht immer im Sinne der Bürgerinnen und Bürger möglich ist, ist es jedoch für die Bürgerinnen und Bürger leichter, eine Ablehnung zu akzeptieren, wenn sie sich in ihren Anliegen ernst genommen fühlen und zeitnah ein verständliches und nachvollziehbares Schreiben mit dargelegter Begründung erhalten. So erreichten uns folgende Rückmeldungen:

*„Vielen Dank für Ihre Antwort. Ist dann wohl leider nichts zu machen. Finde es aber toll, wie ernsthaft und ausführlich auf meine Petition reagiert wurde.“  
- J.A. 15.05.2017*

*„Vielen Dank für Ihre ausführliche Antwort. Ich hoffe sehr, dass meine Nachricht nicht als "Monieren der Überwachungskräfte" verstanden wurde. Wie erwähnt, bin ich dankbar, dass sie da sind. Mit Ihrer Ausführung haben Sie sachlich vollkommen Recht und die Perspektive des Ordnungsamtes ist vollkommen verständlich und einleuchtend. Ich hatte den Betrag der Verwarnung auch umgehend beglichen und wollte mit meiner Mail auch nicht widersprechen. Entschuldigen Sie bitte, wenn ich mich missverständlich ausgedrückt habe.  
Wie dem auch sei, wir werden das Problem nicht lösen können - es ist, wie es ist. Dennoch danke für die Kenntnisnahme und die Behandlung meines Anliegens.  
Viele Grüße und eine gute Woche Ihnen!“ - T.K. 11.03.2018*

## Anlage 1

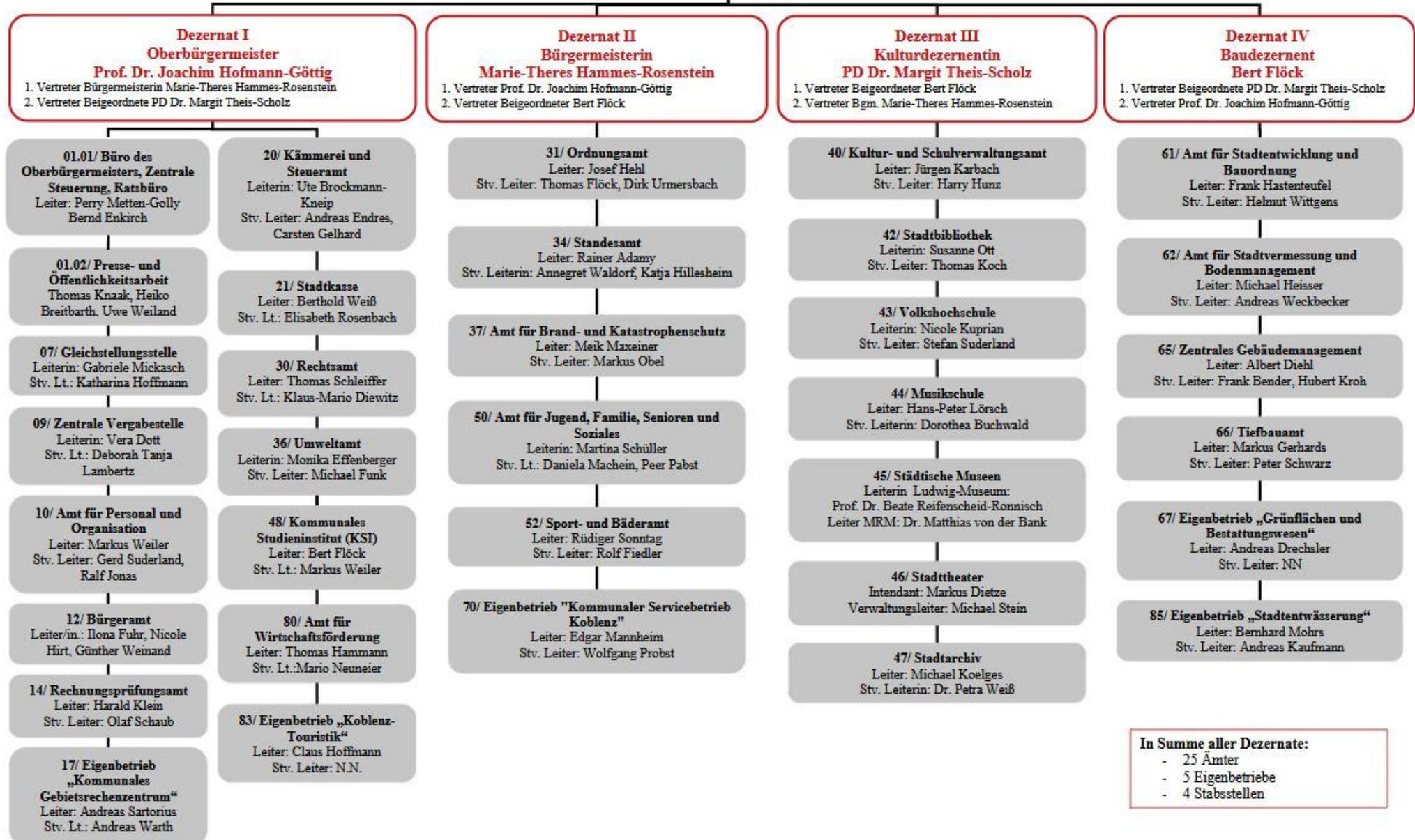
<b>Bürgersprechstunden von April 2017 bis März 2018 (8. Berichtsjahr)</b>		
<b>Datum</b>	<b>Örtlichkeit</b>	<b>Anzahl Termine</b>
Dienstag, 04. April 2017	Altstadt, Mitte, Süd, Oberwerth	2
Donnerstag, 27. April 2017	Rathaus	1
Dienstag, 16. Mai 2017	Stolzenfels	2
Dienstag, 06. Juni 2017	Wallersheim + Lützel + Neuendorf	3
Dienstag, 15. August 2017	Lay	2
Dienstag, 22. August 2017	Arzheim	1
Dienstag, 05. September 2017	Rathaus	5
Dienstag, 12. September 2017	Rauental + Goldgrube + Moselweiß	1
Dienstag, 26. September 2017	Karthause	2
Montag, 16. Oktober 2017	Ehrenbreitstein + Niederberg + Asterstein	abgesagt
Dienstag, 07. November 2017	Metternich	1
Dienstag, 14. November 2017	Rathaus	2
Mittwoch, 10. Januar 2018	Kesselheim (teils offene Bürgersprechstunde)	2
Dienstag, 20. Februar 2018	Arenberg + Immendorf	abgesagt
Dienstag, 06. März 2018	Rathaus	3
<b>Gesamtzahl:</b>		<b>27</b>

### Hinweis:

Die detaillierte Terminübersicht mit den Örtlichkeiten und Sprechzeiten kann unter [www.koblenz.de](http://www.koblenz.de) eingesehen werden

**Oberbürgermeister**  
Prof. Dr. Joachim Hofmann-Göttig

**Personalrat**  
Vorsitzender: Wilfried Portugall  
Stv. Vorsitzende: Anneliese Misof



## **Rückmeldungen der Petenten im vergangenen Jahr**

*„Mit großer Freude habe ich Ihre Antwort auf unsere Anfrage empfangen! Nun möchte ich mich für Ihre Zusage und die damit verbundenen Aufwendungen auch im Namen der Horchheimer Bürger von Herzen bedanken. Danke, dass Sie unser Anliegen ernst nehmen und ihm Ihr Interesse und Ihre Zeit widmen! Wir betrachten Ihre Antwort gleichermaßen als Wertschätzung und Anerkennung.“ - I.W. 13.04.2017*

*„Herzlichen Dank für Ihre außerordentlich schnelle Reaktion.“  
- R.K. 31.08.2017*

*„Sie haben die Arbeit unseres Vereins und damit die Gedenkarbeit in Koblenz ideell und finanziell maßgeblich unterstützt. Dabei wird unsere Homepage nachhaltig und weltweit wirken. Für Ihre Unterstützung hierfür möchte ich Ihnen persönlich danken.“ - J.H. 21.12.2017*

*„Mit großer Freude habe ich Ihr freundliches Schreiben zur Kenntnis genommen und möchte Ihnen aufrichtig für Ihre Bemühungen danken. Selbst wenn es nicht sehr wahrscheinlich ist, wäre es mir ein Vergnügen, wenn ich Ihnen auch einmal einen Gefallen erweisen könnte.“ - R.Z. 21.12.2017*

*„Vielen Dank für die ausführliche und qualifizierte Antwort.“  
- J.F. 31.01.2018*

*„Ich möchte mich bei Ihnen, dem Koblenzer Bauamt und Herrn Oberbürgermeister herzlich bedanken.“ - J.K. 01.03.2018*