

# PETITIONSBERICHT

der Stadtverwaltung Koblenz

Berichtszeitraum

1. April 2019 bis 31. März 2020



**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 2019 bis 31. März 2020**

**(10. Berichtsjahr)**

**Stand: Juli 2020**

**Büro des Oberbürgermeisters – Zentrale Petitionsstelle**

**Erstellt von: Muhammed Koc**

**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  
David Langner**

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

## Petitionswesen:

Herr Koc

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 .....	13
6. Verteilung der Petitionen auf die Dezernate .....	14
7. Petitionen je Monat .....	19
8. Bearbeitungsdauer der Eingaben .....	20
9. Übersicht der Petitionen verteilt auf die einzelnen .....	22
Organisationseinheiten	
10. Fazit.....	24

### 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 2019/2020 sowie 2018/2019
Schaubild XIII .....	Petitionen je Organisationseinheit
Schaubild XIV .....	Organisationseinheiten mit den größten Abweichungen



## Vorwort des Oberbürgermeisters



Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Leserinnen und Leser, der nun vorgelegte Petitionsbericht für den Zeitraum vom 01. April 2019 bis 31. März 2020 ist der erste Bericht seit meiner Amtseinführung am 01.05.2018 für den ich vollständig verantwortlich zeichne. Zweifels- ohne ist weiterhin eines meiner priorisierten Ziele, die Verbesserung der Servicequalität der Verwaltung weiterzuführen. Die jüngsten Um- fragen des Koblenzer Bürgerpanels zeigen uns, dass wir hierbei den richtigen Weg eingeschlagen haben. Dabei gaben 85% aller Befrag- ten an, mit der Servicequalität der Stadtverwaltung zufrieden zu sein. Ein großer Aspekt stellte das Angebot eines Petitionsmanagements dar. Dass wir dies erfolgreich umsetzen konnten, zeigen mir das bis zuletzt entgegengebrachte Vertrauen und die nach wie vor hohe Frequentierung von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, die sich seither mit **6.087 Anliegen** an den Oberbürgermeister gerichtet haben. Diese Anliegen wurden in der Verwaltung als förmliche Petitionen bearbei- tet. Dazu kommt eine Vielzahl von E-Mails und Briefen ohne diese ausdrücklich als Petition zu werten. Auch in diesem Jahr ist im Vergleich zum Vorjahr die Anzahl der in diesem 10. Berichtsjahr (2019/2020) an mich gerichteten Bürgeranliegen stark angestiegen. Dies zeigt mir, dass die Menschen weiterhin mit der Verwaltung und ihrem Oberbürgermeister in Kon- takt treten möchten. Der Umfang der Eingaben betraf dabei die verschiedensten Aufgaben- bereiche. Mit diesem Bericht informieren wir über die Anzahl und Arten der Petitionen, stellen die Verteilung auf die Dezernate und Organisationseinheiten dar, betrachten aber auch die Bearbeitungszeit.

Ich habe wiederholt erklärt, dass mir eine bürgernahe und bürgerorientierte Dienstleistungs- verwaltung 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 Verfas- sung des Landes Rheinland-Pfalz verbriefte Petitionsrecht nehme ich auch für die Kommu- nalverwaltung 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. Aus den vielen Gesprächen mit den Bürgerinnen und Bür- gern unserer Stadt weiß ich um die Bedeutung, Eingaben und Beschwerden an die zustän- digen Stellen vortragen zu können, mit der Gewissheit, dass sich hiermit auch konstruktiv auseinandergesetzt wird.

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 tatkräf- tiger Unterstützung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den jeweils zuständigen Äm- tern 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 weiterhin eine erfolgreiche Arbeit im Zu- sammenhang mit den vorgetragenen Bürgeranliegen.



David Langner

## 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 jetzigen Zeitpunkt ist deutlich geworden, dass sich die damals neu geschaffenen Wege, mit dem Oberbürgermeister 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, den Oberbürgermeister über das Kontaktformular zu kontaktieren, 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.david-langner.de](http://www.david-langner.de) die Möglichkeit, sich über ein weiteres Kontaktformular mit ihm auszutauschen.

Ferner finden seit nunmehr zehn Jahren Bürgersprechstunden im Rathaus 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 erfolgt die zentrale Erfassung der Eingaben und die Vergabe einer zentralen Eingabenummer. Nach der Übersendung einer Eingangsbestätigung (vorausgesetzt eine E-Mail-Adresse wurde bei der Eingabe angegeben) werden anschließend die Petitionen ausschließlich elektronisch

an die jeweiligen Amts-, Werk- und Stabsstellenleitungen weitergeleitet. Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichtspunkten das Ziel, vom Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments bis zur Unterschrift des Antwortschreibens durch die jeweilige Amtsleitung (evtl. 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 Mitzeichnung bzw. 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, Koblenzer Wohnbaugesellschaft usw.). Hierbei ist zu beachten, dass der/die Petent/in ausdrücklich einer Weiterleitung seiner persönlichen Daten an dritte zustimmt. Diese Daten werden nur zur Bearbeitung der Eingabe verwendet.

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

Die jährlich stattfindenden Rathaussprechstunden 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 Bürgersprechstunden fanden in der Regel von 14 – 17 Uhr statt. Vor dem Hintergrund kurzer Wegzeiten finden die Bürgersprechstunden des neuen Oberbürgermeisters David Langner ausschließlich im Rathaus statt, da die in den Stadtteil-

sprechstunden vorgetragenen Anliegen oftmals keinen örtlichen Bezug zum jeweiligen Stadtteil vorwiesen.

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

Über die vorgesehenen Termine der Bürgersprechstunden wird 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

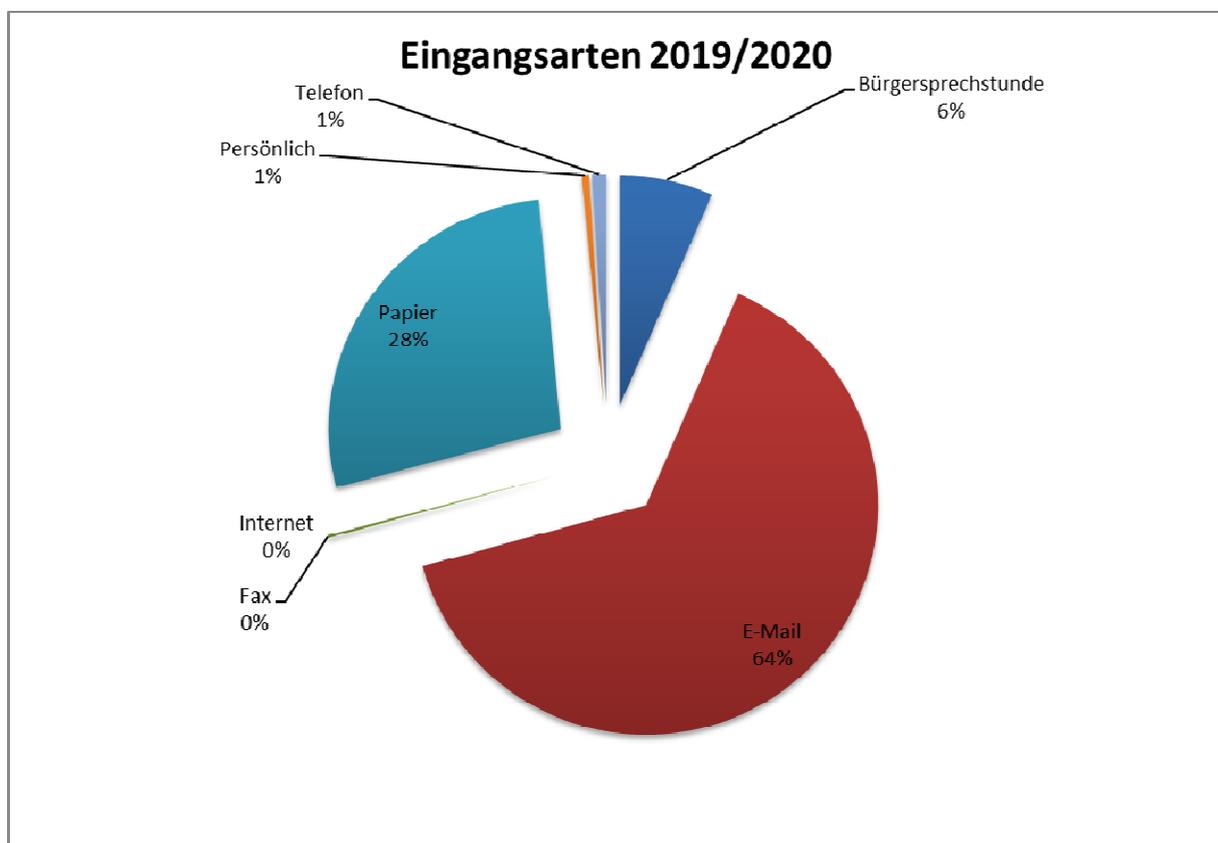
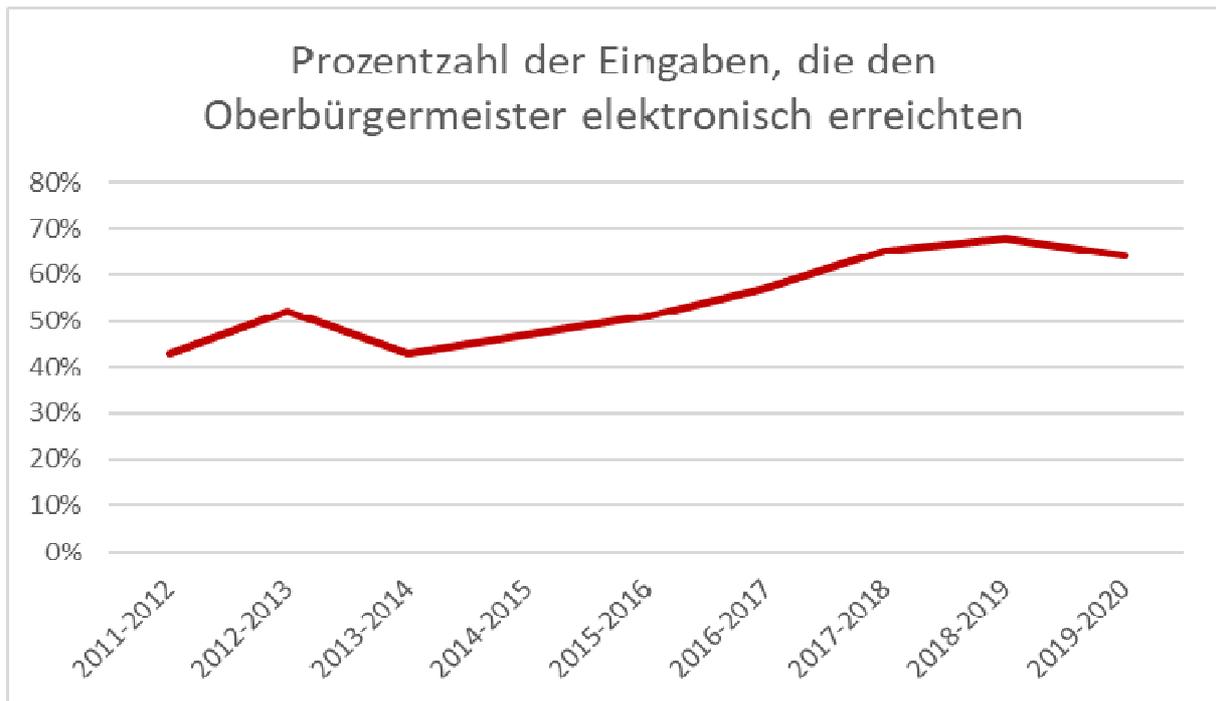


Schaubild I: Eingangsarten

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 (64 %) der Petitionen auf elektronischem Wege an den Oberbürgermeister herangetragen worden. Es verdeutlicht, dass das digitale Zeitalter auch vor der Verwaltung keinen Halt macht.



**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 weiterhin angestiegen. Haben im vergangenen Jahr 45 Bürgerinnen und Bürger (6 %) das Angebot der Bürgersprechstunden wahrgenommen, so fanden in diesem Berichtszeitraum 54 Termine statt.

Die Anzahl der in Papierform (als Brief) eingegangenen Eingaben stellt mit rund 28% (230 Eingaben) nach den elektronischen Eingängen den zweitgrößten Anteil aller Eingangsarten dar. Im Vergleich zum Vorjahr ist bei den Eingaben in Papierform ein Anstieg um 4 Prozentpunkte zu verzeichnen.

**Für den Berichtszeitraum 1. April 2018 bis 31. März 2019 beträgt die Anzahl der vorgebrachten Anliegen insgesamt 833, dies sind 7 % mehr als im Vorjahr (Vorjahreszeitraum 776). Noch vor zwei Jahren betrug die Zahl der Eingaben 606.**

## 5. Art der Petitionen/Eingaben

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

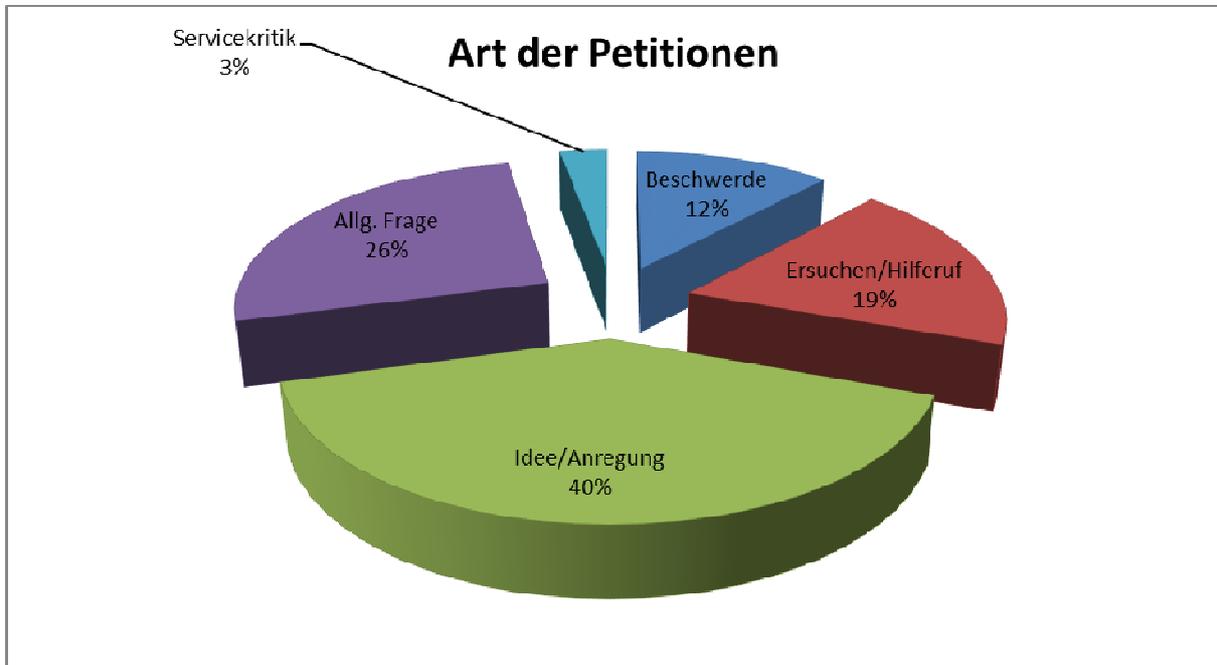


Schaubild III: Art der Petitionen

Die Auswertung des in Rede stehenden Berichtszeitraums hat ergeben, dass der Anteil der Beschwerden (12%) sowie der Ersuchen/Hilferufe (19 %) rückläufig ist.

Beim Anteil der allgemeinen Fragen sowie der Ideen/Anregungen ist hingegen ein Anstieg um 4 bzw. 6 Prozentpunkte festzustellen. 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 an die Verwaltung gesehen wird. 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. Ein Hilferuf stellt ein dringendes Ersuchen des Bürgers in einer geschilderten Notlage dar, die evtl. durch schnelles Handeln der Verwaltung wieder abgewendet werden kann.

## 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 der hohe Anstieg an Eingaben im Dezernat des Oberbürgermeisters um 50 neue Eingaben sowie der Rückgang im Kulturdezernat um 13 Eingaben.

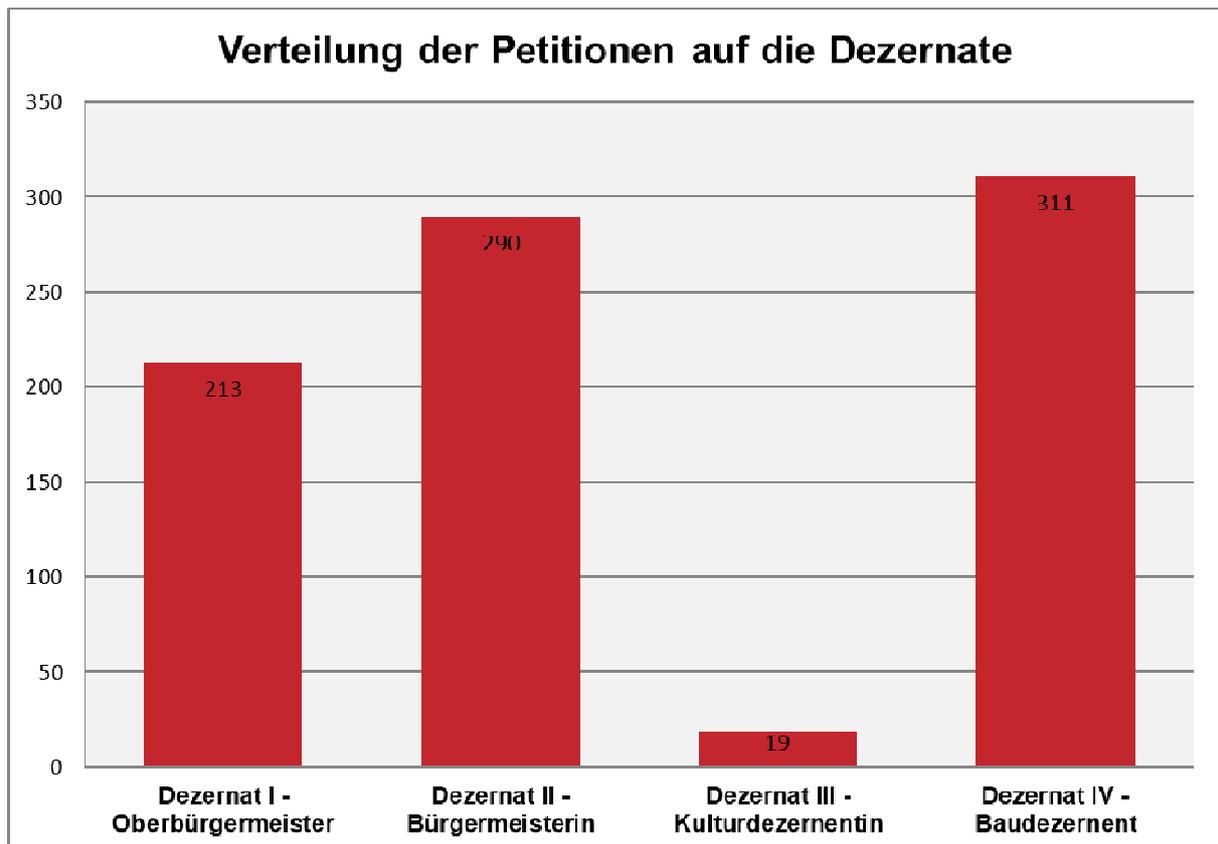


Schaubild IV: Verteilung der Petitionen auf die Dezernate

Die nachfolgenden Schaubilder (V und VI), welche die vergangenen Berichtszeiträume gegenüberstellen und miteinander vergleichen, veranschaulichen, dass die Anzahl der zu bearbeitenden Petitionen im Dezernat I und IV im Vergleich zum Vorjahr wieder angestiegen ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass mittlerweile auch kleine Anfragen gegenüber dem Landtag, welche die Stadtverwaltung Koblenz betreffen, zentral in der Petitionsstelle erfasst und beantwortet werden. Diese kleinen Anfragen sind häufig dem Themenbereich Sicherheit und Ordnung zuzuordnen. Des Weiteren nehmen aktuelle Thematiken wie z.B. der ÖPNV oder Radverkehr eine zunehmend größere Rolle ein.

In den übrigen Dezernaten sind hingegen nur leichte Veränderungen zu verzeichnen.

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

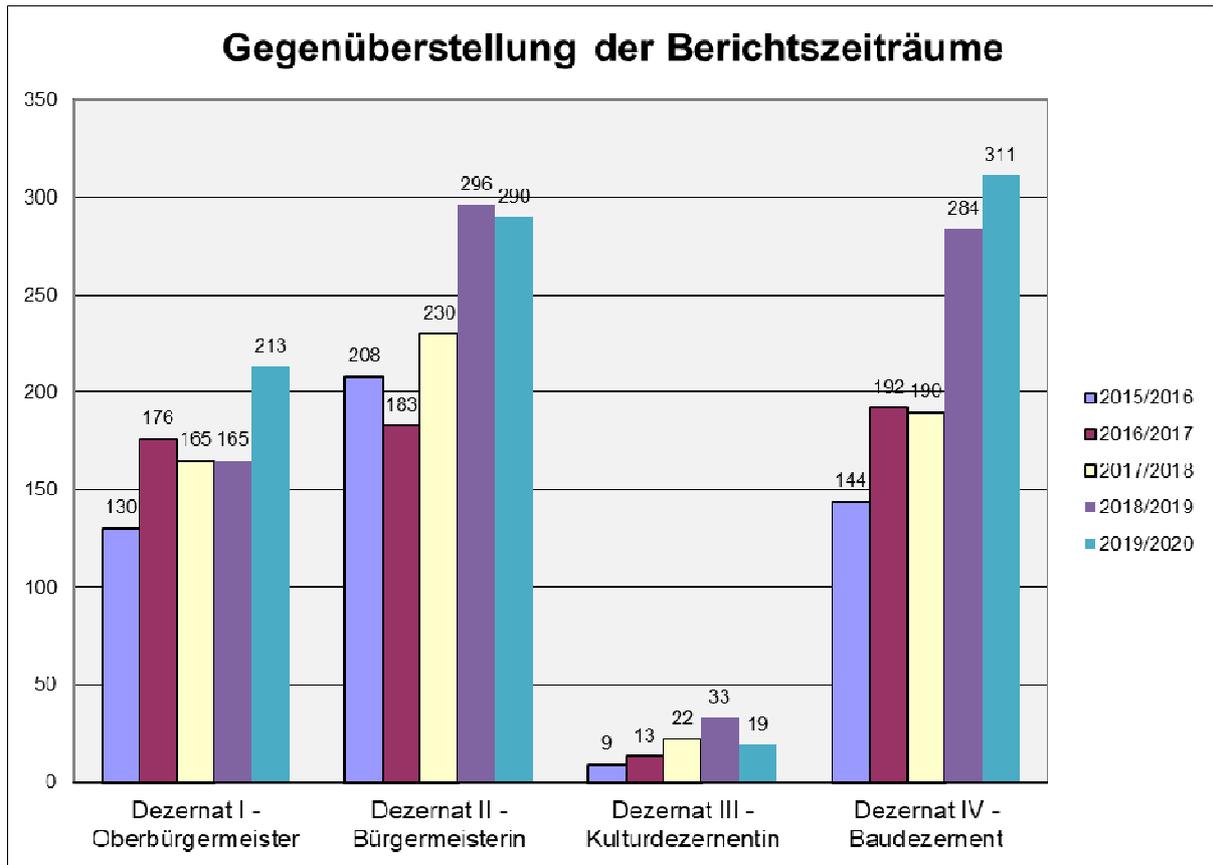


Schaubild V: Gegenüberstellung der Berichtszeiträume

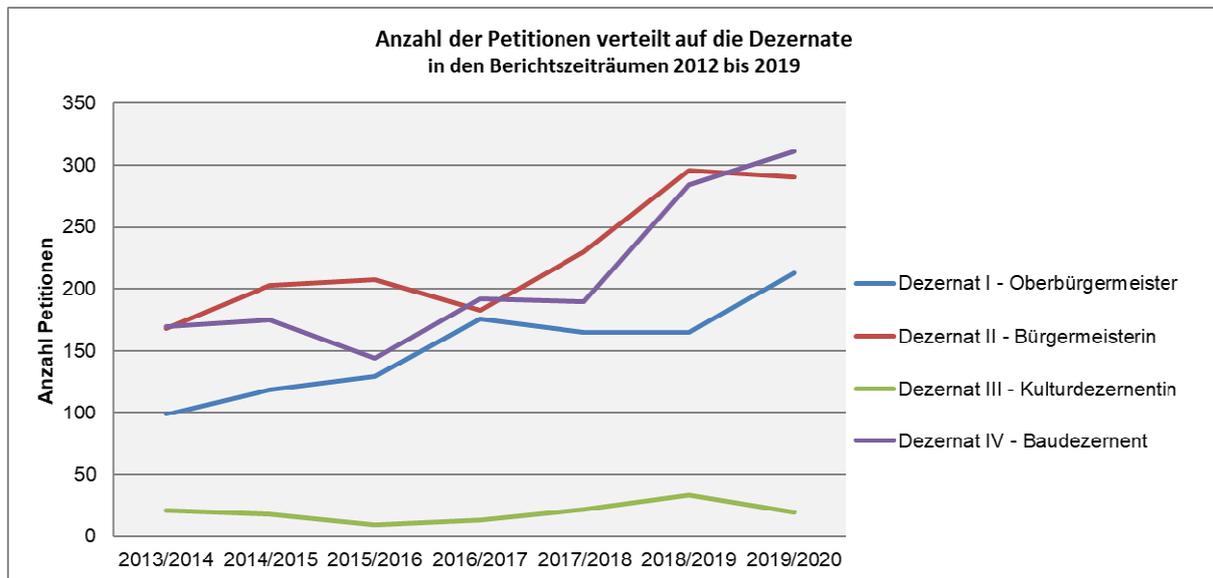


Schaubild VI: Petitionen je Dezernat in Darstellung eines Liniendiagramms

## 6.1 Dezernat I (Oberbürgermeister)

Im Dezernat I wurden im Berichtsjahr 2019/2020 insgesamt 213 Petitionen bearbeitet. Das Schaubild VII zeigt die Verteilung auf die einzelnen Organisationseinheiten. Besonders hervorzuheben ist der, durch die verhältnismäßig hohen Terminvorgaben bedingte, hohe Anteil derjenigen Eingaben, die durch Herrn Oberbürgermeister in seinen Bürgersprechstunden beantwortet werden konnten.

Außerdem wurden weiterhin 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 anderen 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.

Bei Anliegen des Umweltamtes handelt es sich u.a. um Eingaben zur Elektromobilität und Maßnahmen zum Klimaschutz.

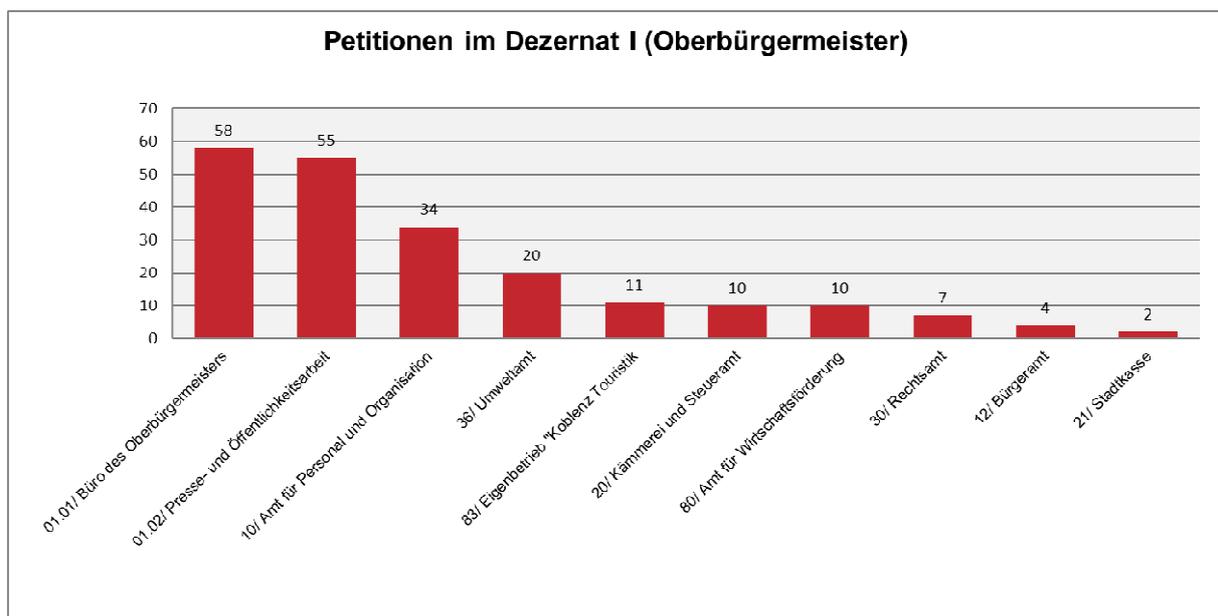


Schaubild VII: Petitionen im Dezernat I

## 6.2 Dezernat II (Bürgermeisterin)

Mit insgesamt knapp 20 % (Anzahl: 164) 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. Neben den üblichen Eingaben an das Ordnungsamt vermehrte sich durch aktuelle Geschehnisse die Anzahl der Kleinen Anfragen von Landtagsabgeordneten.

Darüber hinaus gingen neben den Eingaben des Ordnungsamtes weitere 58 Petitionen im Bereich des Amtes für Jugend, Familie, Senioren und Soziales im Hinblick auf Sozialleistungen sowie der Vergabe von Plätzen in Kindertagesstätten ein. Des Weiteren fielen auch hier Kleine Anfragen des Landtages in den Zuständigkeitsbereich.

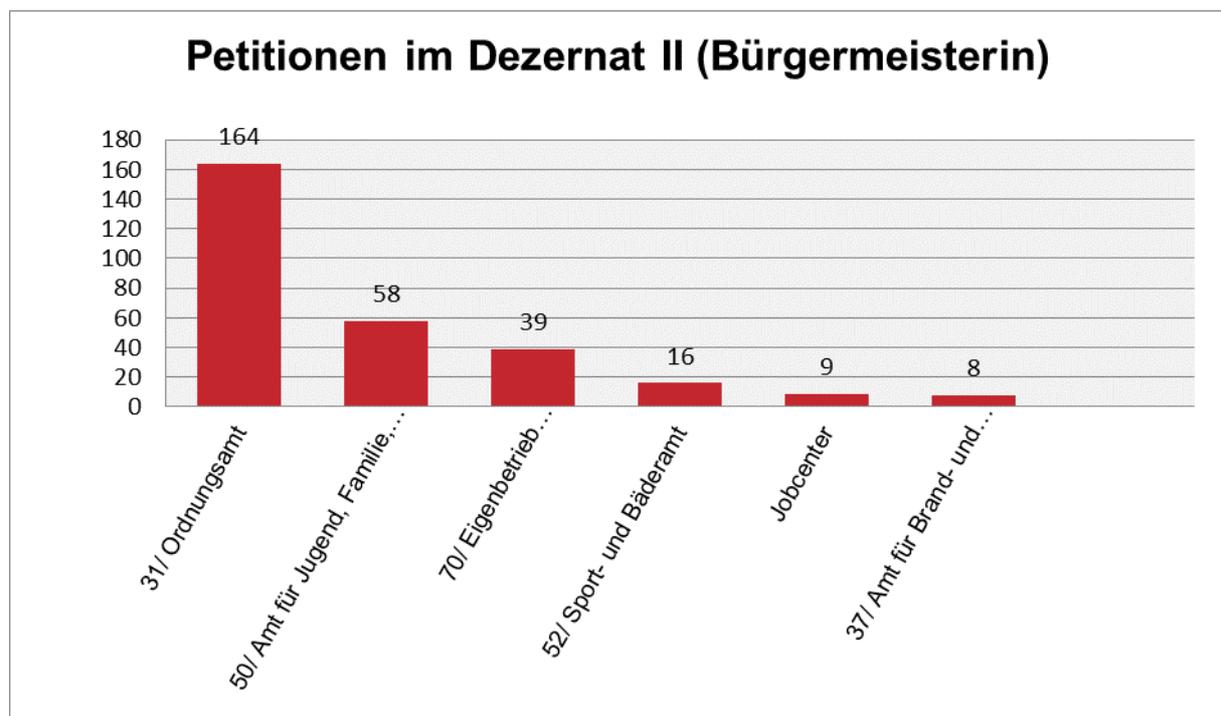


Schaubild VIII: Petitionen im Dezernat II

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

Wie beim Dezernat II ist auch im Dezernat III ein leichter Rückgang der Eingaben festzustellen. Beim jährlich am meisten tangierte Kultur- und Schulverwaltungsamt ist ein Abstieg von 16 auf 14 Eingaben zu verzeichnen. Im Vergleich zum letzten Berichtsjahr ist die Anzahl der Eingaben im Dezernat III um 43% zurückgegangen.

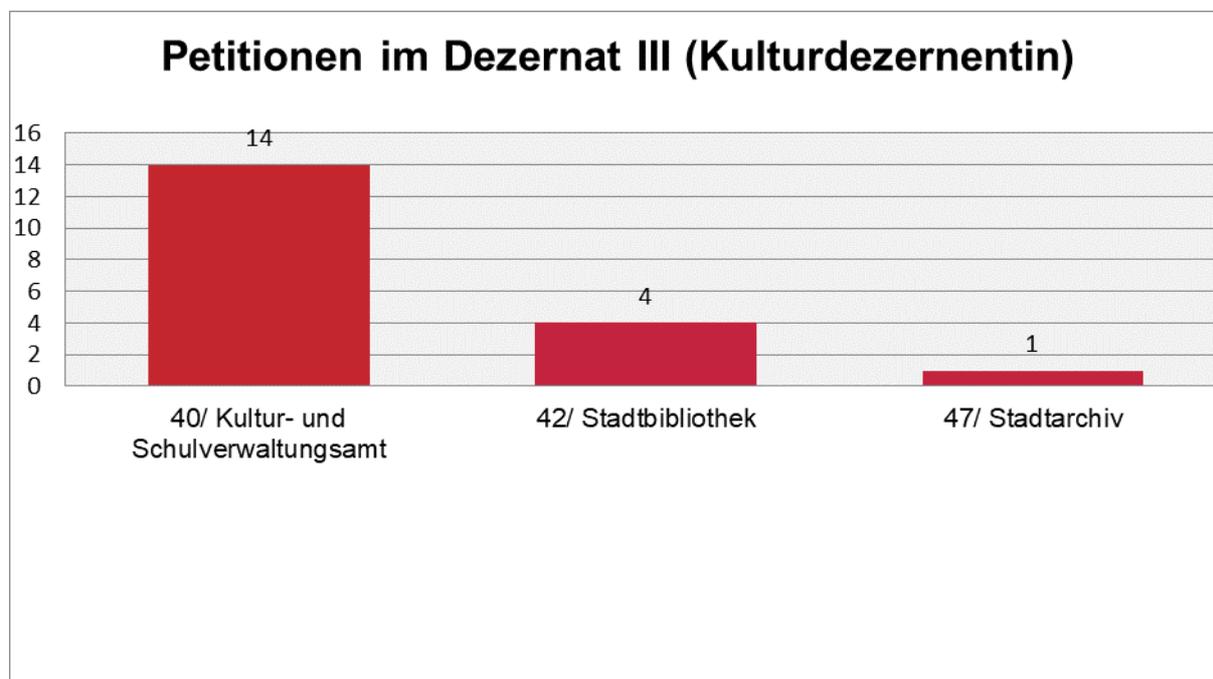


Schaubild IX: Petitionen im Dezernat III

### 6.4 Dezernat IV (Baudezernent)

Im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum ist im Dezernat IV ein Anstieg von knapp 10 % zu verzeichnen.

Auffällige Veränderungen an der Anzahl an Eingaben sind im aktuellen Berichtszeitraum nicht festzustellen. Im Tiefbauamt gab es neben Eingaben zur Fertigstellung der Nordtangente und Fragen zur Ausstellung von Bewohnerparkausweisen auch Petitionen zu bearbeiten, die sich mit der Einrichtung von Tempo 30-Zonen beschäftigen.

Im Eigenbetrieb „Grünflächen und Bestattungswesen“ wurden neben Petitionen zu allgemeinen Friedhofsangelegenheiten, wie z.B. Fragen zur Namensfindung des Festungsplateaus und über den Zustand von Grabfeldern, auch Petitionen bearbeitet, die die nächtliche Schließung des Koblenzer Schlossparks betrafen.

Des Weiteren spiegelt sich die stadtpolitische Diskussion über die Umbenennung von Straßennamen ebenfalls in der Statistik des Amtes für Stadtvermessung und Bodenmanagement wider.

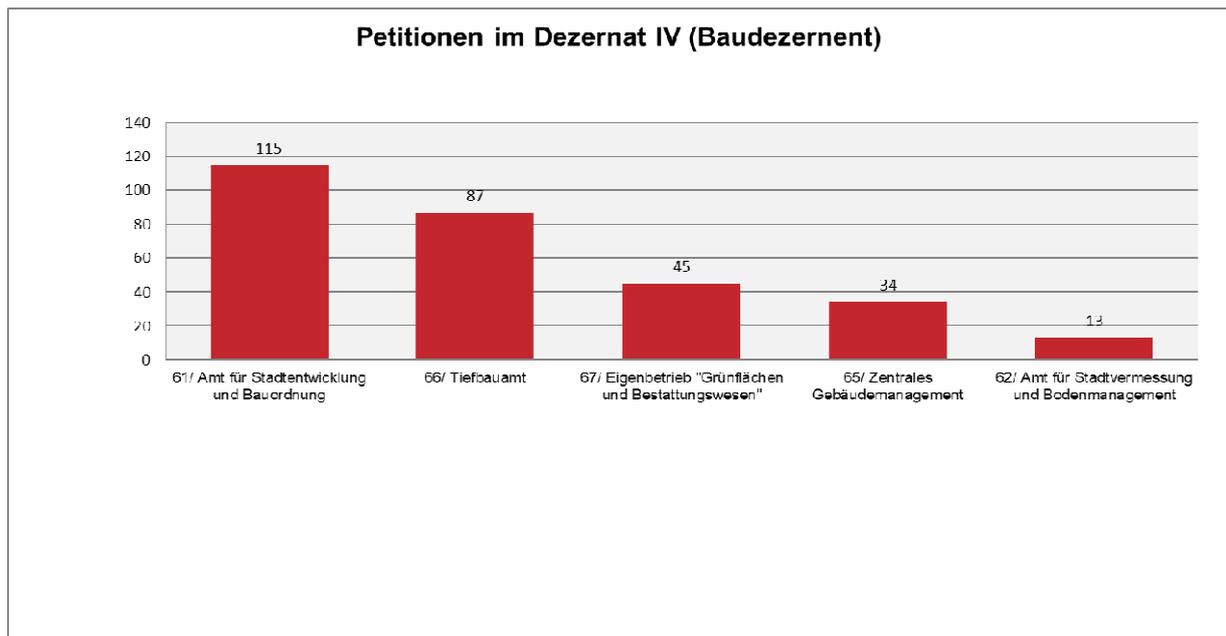


Schaubild X: Petitionen im Dezernat IV

## 7. Petitionen je Monat

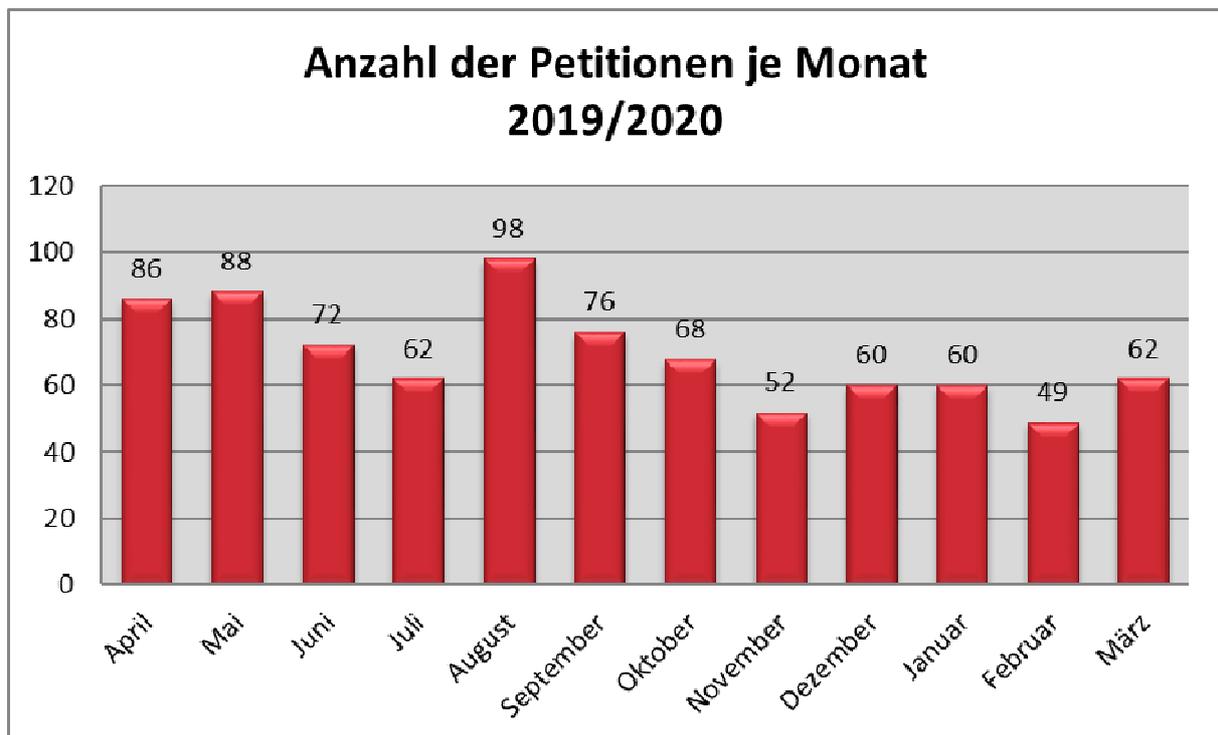


Schaubild XI: Petitionen je Monat

Im aktuellen Berichtszeitraum waren mit 98 Eingaben die meisten Petitionseingänge im August 2019 zu verzeichnen (in den vergangenen Berichtszeiträumen war dies ebenfalls der August). Die wenigsten Petitionen (49 Eingaben) sind hingegen im Monat Februar 2020 eingegangen. Der Mittelwert der monatlich eingereichten Petitionen liegt bei 69. Dies sind 4 mehr als im vergangenen Berichtsjahr (55 Eingaben).

Besondere Umstände oder Vorfälle, welche die variablen monatlichen Eingänge begründen, sind nicht bekannt. Lediglich im letzten Monat des Berichtszeitraums wurden gehäuft Eingaben zur aktuellen Corona-Pandemie und den damit verbundenen Regelungen und Verordnungen gestellt.

## 8. Bearbeitungsdauer der Eingaben

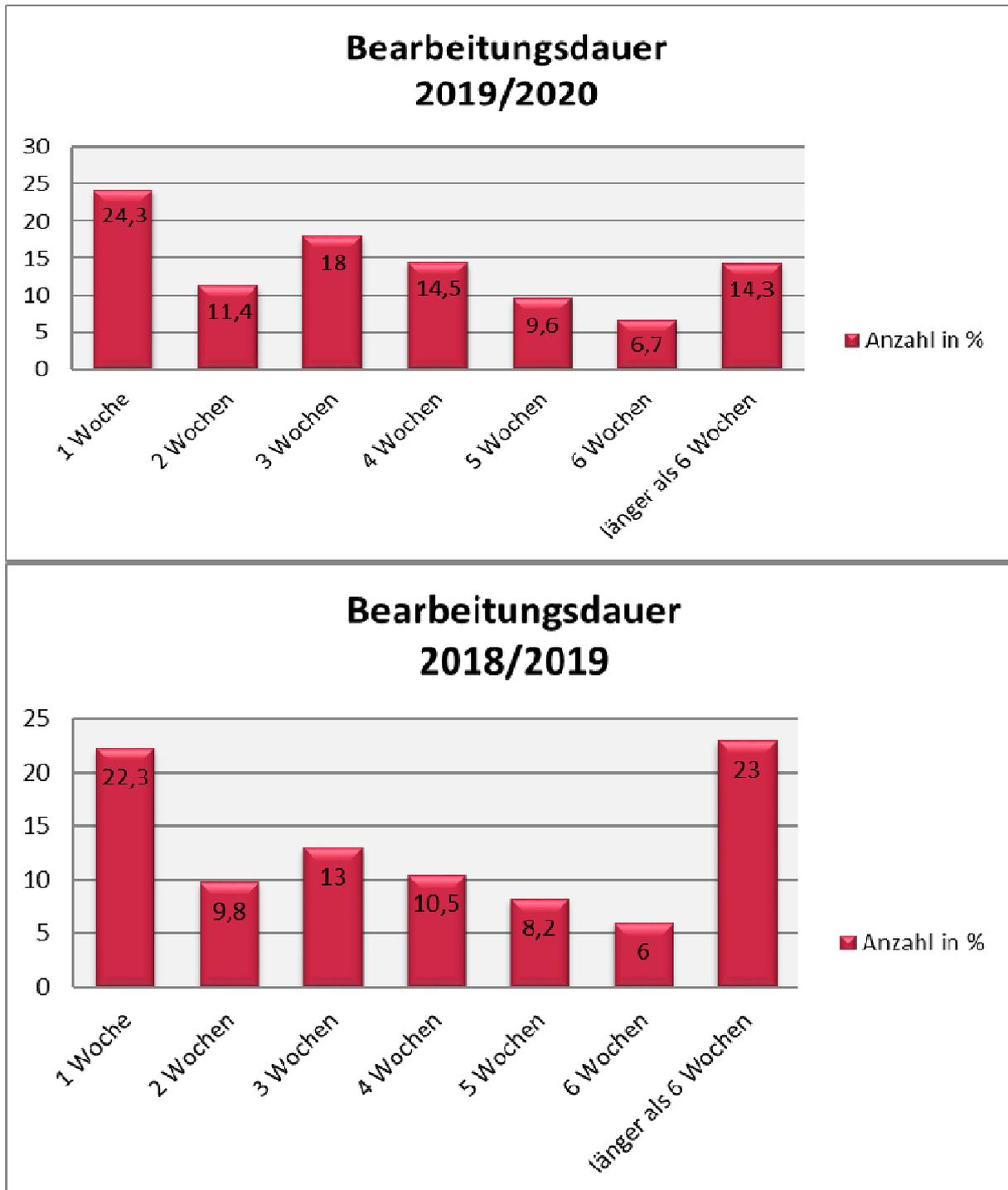


Schaubild XII: Auswertung Bearbeitungsdauer 2019/2020 sowie 2018/2019

Bei der Analyse der Bearbeitungsdauer der Eingaben lässt sich feststellen, dass bei über der Hälfte aller Vorgänge eine Beantwortung innerhalb der ersten drei Wochen nach Eingang der Eingabe erfolgen konnte. Hierin sind auch die Petitionen berücksichtigt, die direkt in der Bürgersprechstunde durch den Oberbürgermeister beantwortet wurden und daher keiner schriftlichen Beantwortung mehr bedurften. Weitere knapp 31 Prozent der Eingaben wurden innerhalb der vierten bis sechsten Woche nach Erfassung beantwortet, womit fast 85 Prozent aller Eingaben innerhalb der ersten sechs Wochen nach Eingang erledigt werden konnten. Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum ist eine beachtliche Verbesserung der Beantwortungsdauer zu erkennen. Wurden im letzten Berichtsjahr 45 Prozent aller eingegangenen Eingaben innerhalb von 3 Wochen beantwortet, sind in diesem Jahr knapp 54 Prozent der Eingaben innerhalb der vorgegebenen Beantwortungszeit abschließend beantwortet. 13,8 Prozent aller bisher beantworteten Fälle erforderten eine Bearbeitungszeit von mehr als sechs Wochen.

Gründe hierfür liegen neben krankheitsbedingten Personalengpässen und hoher Arbeitsbelastung, in der hohen Anzahl der Petitionen (833 Eingaben im Berichtszeitraum 2019/2020, dies ist die höchste Anzahl an Petitionen in einem Berichtszeitraum), aber auch im erforderlichen Abstimmungsbedarf der bearbeitenden Ämter untereinander.

Hinzukommt ferner, dass teilweise fehlende Unterlagen durch die Petenten nachgereicht werden mussten.

Aber auch der Dienstweg, welcher sich vom Sachbearbeiter oder der Sachbearbeiterin über die Amtsleitung zur Dezernatsleitung und anschließend zum Oberbürgermeister erstreckt, nimmt zweifelsohne oftmals einige Tage in Anspruch.

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

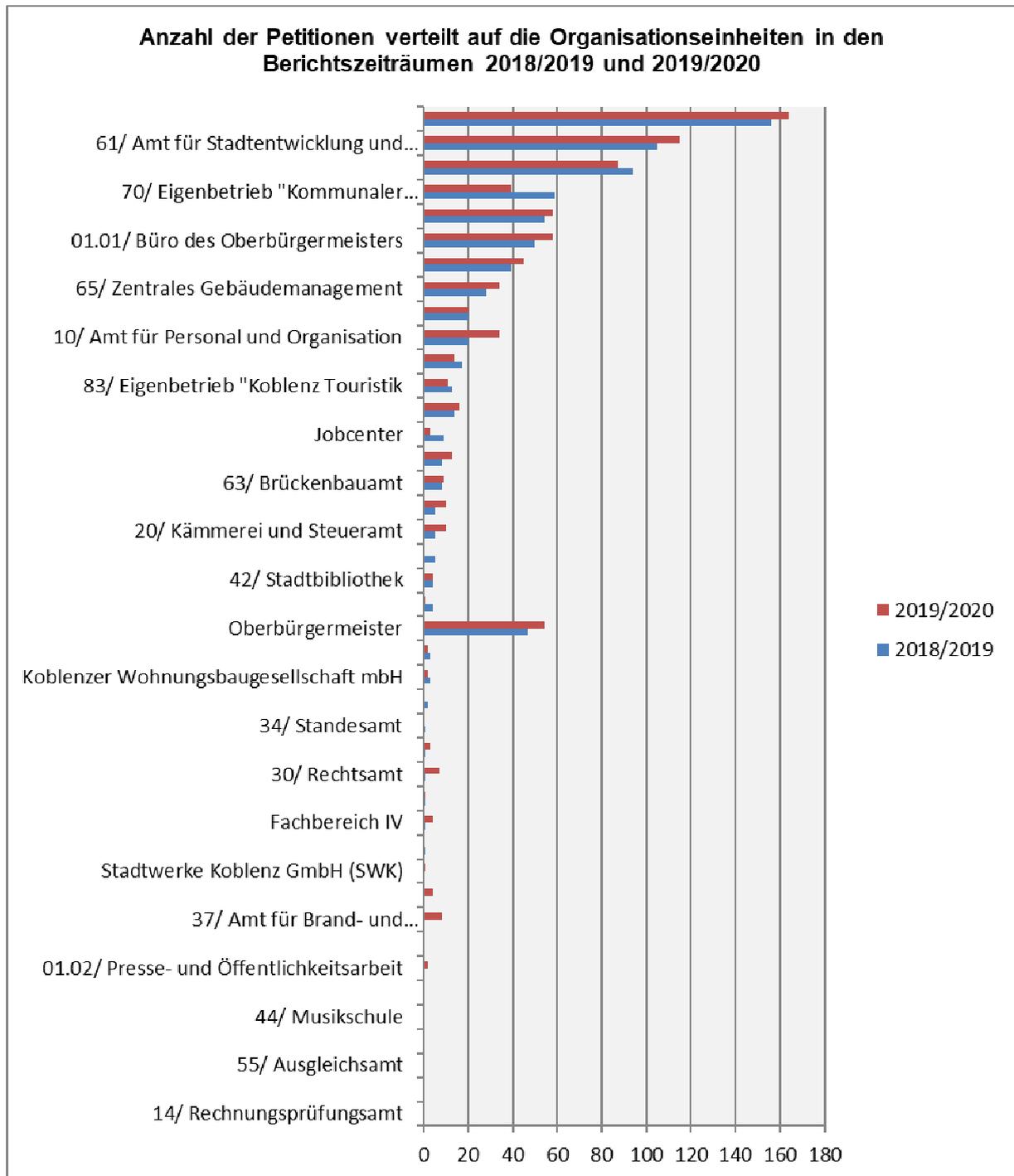
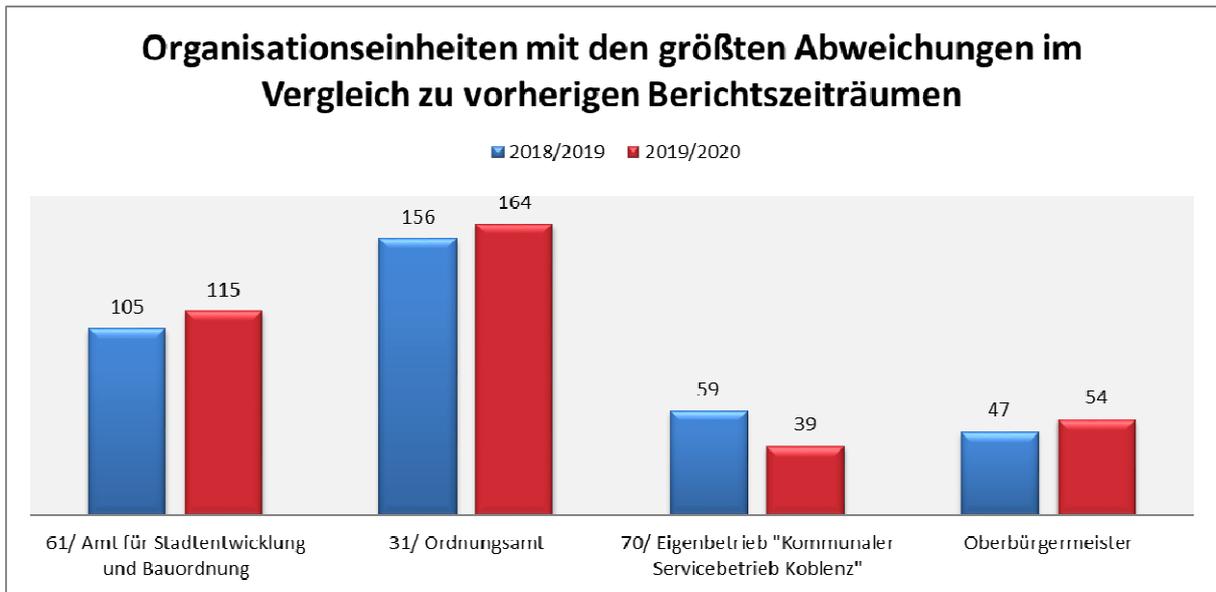


Schaubild XIII: Petitionen je Organisationseinheit



**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.

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:

*„Sehr geehrte Damen und Herren, ich möchte mich ganz herzlich für Ihr Bemühen bedanken, fand ich super von Ihnen. Leider hat die Mehlgasse noch keine Bäume bekommen, vielleicht zum 1. Advent am Sonntag, oder es klappt im nächsten Jahr. Aber Ihnen nochmal ein großes Dankeschön.“*

- S.H. 26.11.2019

*„Vielen Dank für Ihre Antwort. Auch wenn mich das Ergebnis Ihrer Mitteilung nicht befriedigen kann, habe ich trotzdem Verständnis für die rechtliche Grundlage. Als ehemaliger langjähriger Leiter eines Ordnungsamtes ist mir die Problematik bekannt. Trotzdem herzlichen Dank für Ihre detaillierten Ausführungen.“*

- P.D. 11.06.2019

Die einzelnen Schritte der elektronischen Vorgangsbearbeitung stellen sich dabei so dar, dass die Zentrale Petitionsstelle die Eingaben in das System einpflegt und diese von dort ausschließlich auf einem elektronischen Dienstweg den zuständigen Stellen zugeleitet werden. Dabei ist es auch unter ökologischen Gesichtspunkten das Ziel, vom Zeitpunkt der Digitalisierung des Dokuments bis zur Unterschrift des Antwortschreibens durch den Oberbürgermeister ein Ausdrucken des Vorgangs zu vermeiden. Aus diesem Grund erhalten Petentinnen und Petenten, die sich via Internetformular oder E-Mail an den Oberbürgermeister wenden, ihre Antwortschreiben auch per E-Mail zugesandt. Durch den hohen Anteil an elektronischen Petitionen kann somit neben den Einsparungen bei den Druckkosten auch eine Reduzierung der Portokosten erreicht werden.

## Anlage 1

<b>Bürgersprechstunden von April 2018 bis März 2019 (9. Berichtsjahr)</b>		
<b>Datum</b>	<b>Örtlichkeit</b>	<b>Anzahl Termine</b>
Dienstag, 02. April 2019	Rathaus	4
Dienstag, 28. Mai 2019	Rathaus	6
Dienstag, 11. Juni 2018	Rathaus	5
Dienstag, 13. August 2019	Rathaus	6
Dienstag, 24. September 2019	Rathaus	5
Dienstag, 29. Oktober 2019	Rathaus	5
Dienstag, 26. November 2019	Rathaus	3
Dienstag, 17. Dezember 2019	Rathaus	4
Dienstag, 14. Januar 2020	Rathaus	5
Dienstag, 04. Februar 2020	Rathaus	5
Dienstag, 03. März 2020	Rathaus	5
<b>Gesamtzahl:</b>		<b>53</b>

### Hinweis:

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

Organigramm der Stadtverwaltung Koblenz (Dezernatsverteilungsplan)

Stand: 01.05.2020

**Personalrat**  
 Vorsitzender: Wilfried Portugall  
 Stv. Vorsitzender: Stefan Müller  
**Schwerbehindertenvertretung**  
 Brigitte Huln

**Oberbürgermeister**  
 David Langner

**Dezernat I**  
**Oberbürgermeister**  
 David Langner

- 1. Vertreter Bürgermeisterin Ulrike Mohrs
- 2. Vertreter Beigeordnete PD Dr. Margit Theis-Scholz

**01.01/ Büro des Oberbürgermeisters, Zentrale Steuerung, Ratsbüro**  
 Leitung: Perry Metten-Golly, Marco Karbach

**01.02/ Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**  
 Thomas Knaak, Heiko Breitbarth, Uwe Weiland

**07/ Gleichstellungsstelle**  
 Leitung: Katharina Hoffmann  
 Stv. Lt.: Meike Kurtz

**09/ Zentrale Vergabestelle**  
 Leitung: Vera Dott  
 Stv. Lt.: Niklas Schneid

**10/ Amt für Personal und Organisation**  
 Leitung: Stefan Kux  
 Stv. Lt.: Julia Schughart

**12/ Bürogramm**  
 Leitung: Iona Fuhr, Nicole Hirt, Günther Weinand

**14/ Rechnungsprüfungsamt**  
 Leitung: Bernd Enkirch  
 Stv. Lt.: Olaf Schaub

**17/ Eigenbetrieb „Kommunales Gebietsrechenzentrum“**  
 Werkleitung: Andreas Sartorius  
 Stv. Werklt.: Andreas Warth

**20/ Kämmeri und Steueramt**  
 Leitung: Rainer Grings  
 Stv. Lt.: Andreas Endres, Sandra Henrich

**21/ Stadtkasse**  
 Leitung: Berthold Weiß  
 Stv. Lt.: Bianca Kaut

**30/ Rechtsamt**  
 Leitung: Thomas Schleißer  
 Stv. Lt.: Klaus-Mario Diewitz

**36/ Umweltamt**  
 Leitung: Monika Effenberger  
 Stv. Lt.: Michael Funk

**48/ Kommunales Studieninstitut (KSI)**  
 Leitung: Bert Flöck  
 Stv. Lt.: Stefan Kux

**80/ Amt für Wirtschaftsförderung**  
 Leitung: Thomas Hammann  
 Stv. Lt.: Mario Neuneier

**83/ Eigenbetrieb „Rhein-Mosel-Halle“**  
 Werkleitung: Claus Hoffmann  
 Stv. Werklt.: Jochen Benekenstein - Schultheiß

**Dezernat II**  
**Bürgermeisterin**  
 Ulrike Mohrs

- 1. Vertreter Oberbürgermeister David Langner
- 2. Vertreter Beigeordneter Bert Flöck

**31/ Ordnungsamt**  
 Leitung: Josef Fiehl  
 Stv. Lt.: Thomas Flöck, Dirk Urmersbach

**34/ Standesamt**  
 Leitung: Rainer Adamy  
 Stv. Lt.: Annegret Waldorf, Katja Hillesheim

**37/ Amt für Brand- und Katastrophenschutz**  
 Leitung: Meik Maxeiner  
 Stv. Lt.: Markus Obel

**50/ Amt für Jugend, Familie, Senioren und Soziales**  
 Leitung: Martina Schüller  
 Stv. Lt.: Daniela Machein, Peer Pabst

**52/ Sport- und Bäderamt**  
 Leitung: Rüdiger Sonntag  
 Stv. Lt.: Rolf Fiedler

**70/ Eigenbetrieb "Kommunaler Servicebetrieb Koblenz"**  
 Werkleitung: Edgar Mannheim  
 Stv. Werklt.: Wolfgang Probst

**Dezernat III**  
**Bildungs- und Kulturdezernentin**  
 PD Dr. Margit Theis-Scholz

- 1. Vertreter Beigeordneter Bert Flöck
- 2. Vertreter Bgm. Ulrike Mohrs

**40/ Kultur- und Schulverwaltungsamt**  
 Leitung: Jürgen Karbach  
 Stv. Lt.: Harry Hunz

**42/ Stadtbibliothek**  
 Leitung: Susanne Ott  
 Stv. Lt.: Thomas Koch, Jürgen Schneider

**43/ Volkshochschule**  
 Leitung: Nicole Kuprian  
 Stv. Lt.: Sandra Schmalz, Juliane Meirich

**44/ Musikschule**  
 Leitung: Katrin Bleier  
 Stv. Lt.: Dorothea Buchwald

**45/ Städtische Museen**  
 Leitung Ludwig-Museum:  
 Prof. Dr. Beate Refenscheid-Rommisch  
 Leitung MRM: Dr. Matthias von der Bank

**46/ Stadttheater**  
 Intendant: Markus Dietze  
 Verwaltungsleitung: Raimund Lehmkuhler

**47/ Stadtarchiv**  
 Leitung: Michael Koelges  
 Stv. Lt.: Dr. Petra Weiß

**Dezernat IV**  
**Baudezernent**  
 Bert Flöck

- 1. Vertreter Beigeordnete PD Dr. Margit Theis-Scholz
- 2. Vertreter Oberbürgermeister David Langner

**61/ Amt für Stadtentwicklung und Bauordnung**  
 Leitung: Frank Hasenteufel  
 Stv. Lt.: Helmut Wittgens

**62/ Amt für Stadtmessung und Bodenmanagement**  
 Leitung: Michael Heisser  
 Stv. Lt.: Andreas Weckbecker

**65/ Zentrales Gebäudemanagement**  
 Leitung: Albert Diehl  
 Stv. Lt.: Frank Bender, Hubert Kroh

**66/ Tiefbauamt**  
 Leitung: Peter Schwarz  
 Stv. Lt.: Mareus Uhrmacher, Andreas Schilling

**67/ Eigenbetrieb „Grünflächen und Bestattungswesen“**  
 Werkleitung: Andreas Drechsler  
 Stv. Werklt.: Christian Kühne

**85/ Eigenbetrieb „Stadtentwässerung“**  
 Werkleitung: Bernhard Mohrs  
 Stv. Werklt.: Andreas Kaufmann

**In Summe aller Dezernate:**  
 - 25 Ämter  
 - 5 Eigenbetriebe  
 - 4 Stabsstellen



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

*„Sehr geehrte Damen und Herren,  
vielen Dank, dass Sie sich meiner Eingabe (siehe E-Mail unten)  
angenommen haben.*

*Heute wurde eine einvernehmliche Lösung mit dem Schulver-  
waltungsamt und der Schule gefunden.“ - F.S. 13.12.2019*

*„Sehr geehrte Damen und Herren,  
herzlichen Dank für Ihre beiden E-Mails und dass Sie sich des  
Themas trotz der aktuell hohen Auslastung  
angenommen haben - insbesondere die zweite E-Mail hat mich  
(und viele andere) natürlich sehr gefreut. Das sind  
doch mal tolle Neuigkeiten!“ -I.S. 20.04.2020*

*„Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich bedanke mich für diese umfängliche und für die Bürger von  
Bubenheim sowie in Sachen Fahrrad- und  
Wirtschaftswege auch die Bürger von Metternich doch recht  
motivierende Antwort. Sie vermittelt einen den  
Eindruck, dass auch die Stadtverwaltung Koblenz sich enga-  
giert, um das Großprojekt Nordtangente rund  
herum zu einem für alle Beteiligten erfolgreichen und befriedi-  
gendem Abschluss zu bringen.*

*So bleibt Koblenz lebens- und liebenswert!“ -M.B. 25.04.2020*

*„Vielen Dank das Sie sich gekümmert haben.  
Koblenz ist eine tolle Stadt und so macht das Fahrradfahren  
auch Spaß.“ -H.B. 02.06.2019*