

**Die Außendienste
des Ordnungsamtes
stellen sich vor**

**Für ein
gutes
Miteinander**

Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

Inhalt

4–5 **Mehr als nur Zahlen**

6–11 **Beschwerden managen**

- Leitstelle
- Bürgersprechstunde
- Lärmschutz
- Stadtsauberkeit
- Ortshygiene

12–17 **Verkehr überwachen**

- Park- und Halteverbote
- Geschwindigkeitskontrolle
- Rotlichtüberwachung

18–23 **Genau kontrollieren**

- Gewerbeüberwachung
- Jugendschutz
- Anleinplicht für Hunde

24–27 **Besonders engagiert**

- Großveranstaltungen
- Bombenfunde
- Katastrophenhilfe

28–37 **Rundum einsatzfähig**

- Ausbildung + Quereinstieg
- Befugnisse
- Ausrüstung
- Fuhrpark
- Schulung + Qualifizierung
- Training + Sport

38–39 **Chronik**

- Verkehrsüberwachung
- Ordnungs- und Servicedienst

Vorwort

Liebe Bürgerinnen und Bürger,



die Landeshauptstadt Düsseldorf ist eine dynamisch wachsende Stadt in der Mitte Europas. Basis für die soziale Stabilität in unserer Metropole ist ein funktionierendes Stadtleben. Der *Ordnungs- und Servicedienst* (OSD) und die *Verkehrsüberwachung* (VÜ) sind Garanten dafür, dass das Leben in der Öffentlichkeit reibungslos funktioniert. Die Kolleginnen und Kollegen sorgen nicht nur für fließenden Verkehr sowie Sicherheit und Ordnung auf Düsseldorfs Straßen, Wegen, Plätzen und in Parks. Sie sind auch Ansprechpartner für unterschiedliche Belange der Bevölkerung.

Arbeiten, damit andere feiern können

Insbesondere an Wochenenden in der Altstadt und bei Großveranstaltungen sorgen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger sowie Besucherinnen und Besucher in der Landeshauptstadt. Dadurch sind so internationale Events wie Karneval, Kirmes oder Japan-Tag überhaupt erst möglich. Es sind viele neue Aufgaben dazugekommen, die die Arbeit schwieriger machen: die Kontrolle des Glasverbots an Karneval und die Einhaltung des sogenannten Böllerverbots an Silvester sind nur zwei Beispiele.

Ansprechpartner für Rat- und Hilfesuchende

Der Servicegedanke wird beim OSD und der VÜ großgeschrieben. Unsere Leitstelle ist an 365 Tagen im Jahr besetzt und steht für schnelle und unbürokratische Hilfe zur Verfügung. Darüber hinaus erfreuen sich die mobilen Bürgersprechstunden großer Beliebtheit: An unterschiedlichen Stellen im Stadtgebiet können die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen rund um die Themen Sicherheit und Ordnung weitergeben.

Respekt und Anerkennung

Die Arbeit von OSD und VÜ – wie auch die von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdiensten – wird zunehmend schwieriger. Leider kommt es dabei auch immer wieder zu gewalttätigen Übergriffen auf die Kolleginnen und Kollegen. Sie verdienen für diese anspruchsvolle Arbeit unseren höchsten Respekt und Anerkennung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch weiterhin Garanten für das gedeihliche Zusammenleben und die hohe Lebensqualität in unserer Stadt!

Christian Zaum
Beigeordneter



175.000 *)

Anfragen gehen im Jahr per Telefon bei der Leitstelle des Ordnungsamtes ein.



60:40

Prozent Geschlechteraufteilung zwischen männlichem und weiblichem Personal.

220

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Außendienst tätig.

2

Diensthunde der Rasse Malinois sind treue Begleiter des Außendienstes.



6.000 *)

Ordnungswidrigkeitsverfahren pro Jahr durch Falschparken auf den rund 1.400 Behindertenparkplätzen.

**Mehr als
nur Zahlen**



10.000 *)

Fahrzeuge werden pro Jahr wegen ordnungswidrigen Parkens abgeschleppt.

1.500 *)

Schrottfahrräder werden pro Jahr sichergestellt und entsorgt.



700.000 *)

Ordnungswidrigkeiten verbucht allein die städtische Verkehrsüberwachung im Jahr.



3.000 *)

Kilometer Laufleistung der Fußstreifen der Verkehrsüberwachung pro Jahr.



34

Anlagen zur Rotlicht- und Geschwindigkeitsüberwachung unterhält das Ordnungsamt im Stadtgebiet.





- Leitstelle
- Bürgersprechstunde
- Lärmschutz
- Stadtsauberkeit
- Ortshygiene

Beschwerden managen

Achtlos weggeworfene Becher und Kartons, beißender Uringeruch und laute Musik, die von einer Parkbank herüberschallt. Ein gutes Miteinander fühlt sich anders an. Fakt ist: Sauberkeit und Ruhe tragen zu dem sogenannten subjektiven Sicherheitsgefühl bei. Damit sich alle in Düsseldorf wohlfühlen können, geht der OSD Beschwerden in Sachen Sauberkeit, Lärm und Geruch konsequent nach.

Laura K. und Michael S.
fordern Jugendliche auf,
ihren Treffpunkt in einer
öffentlichen Parkanlage
sauber zu hinterlassen

Servicecenter 0211 89-94000

Leitstelle___ Zwar nicht rund um die Uhr, aber jeden Tag des Jahres ist die Leitstelle des Ordnungsamtes an der Worringer Straße besetzt. Die Dienstzeiten sind: montags bis freitags von 7 Uhr morgens bis 1.30 Uhr in der Nacht – an Wochenenden und Feiertagen beginnt der Dienst um 9 Uhr. Disponentinnen und Disponenten arbeiten hier an fünf modernen Einsatzleitplätzen und sind Kontaktpersonen nicht nur für die eigenen Kolleginnen und Kollegen im Außendienst, sondern auch für die Bürgerinnen und Bürger. Sie koordinieren die Außeneinsätze, geben Aufträge weiter und stehen den Kolleginnen und Kollegen auf der Straße zur Seite. Sie alarmieren auch andere Dienststellen, wenn zum Beispiel die Polizei zu einem Einsatz hinzugerufen werden muss oder das Fachwissen eines anderen Amtes benötigt wird.

Darüber hinaus dient die Leitstelle auch als Hotline für die Bürgerinnen und Bürger. In der Nachbarschaft wird zu laut Musik gehört? Ein Fahrzeug blockiert die Ausfahrt? Unter der Servicenummer 0211 89-94000 ist die Leitstelle für Hinweise erreichbar, die ein unmittelbares Eingreifen durch die Außendienste nötig machen. In Spitzenzeiten werden auch mal mehrere hundert Anrufe täglich entgegengenommen und entsprechende Folgeaufträge bearbeitet. Hinzu kommen E-Mails und Funkrufe. Ansprechperson für die Disposition ist die Dienstgruppenleitung, die die Einsätze koordiniert und für die Lage-dienstführung verantwortlich ist.

Ein Blick in die Leitstelle

Daniel B., Leitstellendisponent >>

„Zu Spitzenzeiten gehen bei meinen Kolleginnen und Kollegen und mir im Schichtdienst täglich rund 600 Anrufe ein. Hinzu kommen rund 200 E-Mails und bis zu 150 Funkrufe unserer Außendienste.“





© Benedikt Jerusalem / David Young



Immer gut angenommen: die Bürgersprechstunden des Ordnungsamtes

Wie können wir helfen?

Bürgersprechstunde Der Ordnungs- und Servicedienst bietet seit 2003 mobile Bürgersprechstunden zu den Themen Sicherheit und Ordnung an. Von April bis Oktober steht der blau-weiße Bürobus wöchentlich auf zentralen öffentlichen Plätzen in allen zehn Stadtbezirken. Interessierte können hier unkompliziert und unbürokratisch mit den Kolleginnen und Kollegen des OSD sprechen, Fragen stellen und Anregungen geben. Ob Lärm, Müll, Wildwuchs, Hundekot oder Parken: was den Bürgerinnen und Bürgern am Herzen liegt, findet Gehör. Unterstützt wird der OSD bei allen Sprechstunden durch Kolleginnen und Kollegen der Verkehrsüberwachung und der Landespolizei. Aber auch Schiedsleute oder Bezirksbürgermeister beteiligen sich, wenn es im Stadtbezirk gerade spezi-

fische Probleme gibt. Im unmittelbaren Anschluss an die Sprechstunde macht sich eine Doppelstreife bestehend aus OSD und Polizei auf den Weg, um den vorgetragenen Beschwerden soweit möglich sofort nachzugehen. Probleme, die nicht sofort gelöst werden können, weil zum Beispiel andere Ämter beteiligt werden müssen, werden später an die entsprechenden Stellen weitergeleitet.

Die Kolleginnen und Kollegen beantworten aber nicht nur Fragen zu Müll und Lärm. Wer sich generell für die Arbeit vom Ordnungs- und Servicedienst interessiert und eventuell sogar Interesse an einer Tätigkeit beim OSD hat, findet auch zu diesen Fragen am blau-weißen OSD-Bus immer Ansprechpersonen.



Illegale Sperrmüll-
ansammlung

© istockphoto.com / coramueller

Sauber bleiben!

Stadtsauberkeit___ Sauberkeit ist wichtiger Bestandteil kommunaler Sicherheitspolitik. Schließlich ist bekannt, dass ein zerstörtes und dreckiges Umfeld auch eine Gewaltspirale in Gang setzen kann. Der OSD überwacht und verfolgt deshalb Verstöße gegen die Stadtsauberkeit und trägt damit zum allgemeinen Wohlbefinden bei.

Ähnlich wie eine private Hausordnung regelt die *Düsseldorfer Straßenordnung* (DStO) das Verhalten im öffentlichen Raum. Demnach sind sämtliche Verunreinigungen von Straßen und Anlagen und deren Ausstattungen verboten. Wer also etwas beschmutzt oder beklebt, muss mit einem Bußgeld rechnen. Bei schwereren Verstößen, wie zum Beispiel Graffiti, handelt es sich bereits um eine Straftat.

Müllsündern zeigt der OSD die *Rote Karte*. Wer zum Beispiel seinen Hausmüll in städtische Papierkörbe wirft oder den kaputten Kühlschrank an die Straße stellt, wird zur Kasse gebeten und erhält eine rote Merkkarte, die informiert und vor Wiederholungen warnen soll.

Mehr Rücksicht!

Lärmschutz___ Jeder hat es wahrscheinlich schon erlebt: Der Wecker wird am nächsten Morgen sehr früh klingeln und die Nachbarn feiern so laut, dass an Schlafen nicht zu denken ist. Sommer wie Winter gibt es Veranstaltungen oder private Ereignisse, bei denen es gerne mal lauter wird. Selbst die gemütliche, kleine Runde auf dem heimischen Balkon kann bei enger Bebauung zu einer größeren Geräuschkulisse werden.

Mit dem notwendigen Fingerspitzengefühl gegenüber Betroffenen und Verursachern geht der OSD Lärmbeschwerden nach und vermittelt im Zweifel zwischen den Parteien. Schließlich sollen alle ihre verdiente Erholung finden.

Grundsätzlich gilt: lautere Musik, angeregte Gespräche sowie Gesang sind erlaubt, solange es niemanden beeinträchtigt. Spätestens ab 22 Uhr muss die Geräuschkulisse so eingedämmt werden, dass niemand gestört wird, an Sonn- und Feiertagen gelten besondere Regelungen.

Laura K., Streifendienst >>

„Unrat und Unsauberkeit muss konsequent begegnet werden. Anderenfalls kommt eine Spirale negativer Auswirkungen in Gang, die ein Wohnumfeld in einen sozialen und hygienischen Problemfall verwandelt.“

Wo es stinkt und krabbelt

Ortshygiene___ Wenn es um die sogenannte Ortshygiene geht, sind die Kontrollen des OSD sehr vielschichtig. Angefangen von Unrat, Müllablagerungen und Baumschnitten im Stadtgebiet bis hin zu Rattenbefall – die Ordnungshüter schreiten immer dann ein, wenn es in Düsseldorf anfängt zu stinken. Hierzu zählen natürlich auch verwahrloste Wohnungen.

Oft bleibt es in letzteren Fällen aber nicht bei den ordnungsbehördlichen Maßnahmen. Schließlich brauchen Menschen, die in ihren eigenen vier Wänden verwahrlosen, Hilfe. Eben diese bietet der OSD, zieht Angehörige hinzu und vermittelt Hilfsangebote in Zusammenarbeit mit einem Facharzt, dem Bezirkssozialdienst oder anderen städtischen Stellen. Darüber hinaus sorgen die Ordnungshüter auch für die Unterbringung psychisch kranker Menschen nach dem *Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten* (Psychisch-Kranken-Gesetz, siehe rechts).



Unhygienische Wohnverhältnisse ziehen Ungeziefer an

Jörg B., Teamleiter Schwerpunktdienste >>

„Der OSD unterstützt Polizei, Krankenhäuser, Pflegeheime und Betreuungsstellen, wenn psychisch kranke Menschen sich weigern, freiwillig eine entsprechende Klinik aufzusuchen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten den Transport und stellen bei Vorliegen eines ärztlichen Attests einen Antrag beim Amtsgericht auf Unterbringung gemäß Psychisch-Kranken-Gesetz.“



- **Park- und Haltverbote**
- **Geschwindigkeitskontrolle**
- **Rotlichtüberwachung**

Verkehr überwachen

360.000 zugelassene Fahrzeuge, täglich mehrere Hunderttausend Pendlerinnen und Pendler und ein Straßennetz, das aneinandergereiht die Strecke von Düsseldorf nach Belgrad ergeben würde. Bei einem solch gewaltigen Verkehrsaufkommen können schon kleine Ordnungswidrigkeiten Rettungsdienste, öffentlichen Nahverkehr, Fußgängerinnen und Fußgänger sowie Radfahrerinnen und Radfahrer erheblich behindern. Verkehrsüberwachung – und in Teilen der OSD – sorgen dafür, dass die Regeln der Straßenverkehrsordnung im ruhenden Verkehr eingehalten werden.

Markus L. erfasst
einen Pkw, der einen
Radweg blockiert



© Michael Göttenbauer

Falsch parkende Autos erschweren den Rettungseinsatz

Klaus W. bedeutet einem
Zweite-Reihe-Parker, dass
er sofort weiterfahren muss

Klaus W., Motorrollerstaffel >>

„Viele Verkehrsteilnehmer verhalten sich nach dem Motto *Mir doch egal!*. Gerade habe ich einen Verkehrsteilnehmer verwarnt und wende mit meinem Motorroller auf der Straße, da hält gleich der Nächste in zweiter Reihe vor der Kaffeebud.“

Freie Fahrt für alle

Zweite-Reihe-Parken___ Den Wagen in zweiter Reihe parken, mal eben Brötchen kaufen und schon staut sich der Verkehr. „Ist ja nur ganz kurz“, denken vielleicht viele. Dass damit aber nicht nur der fließende Verkehr gestört ist, sondern auch der öffentliche Nahverkehr und Rettungsfahrzeuge behindert werden, kommt den meisten nicht in den Sinn. Insbesondere die Motorrollerstaffel ist gefragt, wenn Fahrzeuge verkehrsbehindernd parken. Kann kein Fahrer aufgefordert werden, unverzüglich weiterzufahren, muss gegebenenfalls abgeschleppt werden.

Haltverbote___ Eine fahrradfreundliche Stadt definiert sich nicht nur über die Anzahl der Radwege. Wichtig ist auch, wie gegen Falschparkende vorgegangen wird, die Radwege blockieren und damit die Sicherheit der Radlerinnen und Radler gefährden. In Düsseldorf kostet verbotenes Halten und Parken zu Lasten von Radfahrerinnen und Radfahrern bis zu 35 Euro Verwarngeld – und wenn das Auto abgeschleppt wird, kann es richtig teuer werden. Eine Fahrrad- und eine Motorrollerstaffel der Verkehrsüberwachung kontrollieren zusammen schwerpunktmäßig das Radhauptwegenetz und reagieren flexibel auf Beschwerden.





© Melanie Zanin



© Melanie Zanin

Sicherung der Beweislage mittels Handy-App

Leben retten

Halt- und Parkverbote___ Nicht jeder Verkehrsteilnehmerin oder jedem Verkehrsteilnehmer ist beim Abstellen seines Fahrzeugs bewusst: Falschparken kann Leben gefährden! Denn mit jeder Minute, die Menschen in Not auf ihre Retter warten müssen, sinken die Überlebenschancen dramatisch. Insofern haben absolute Halt- beziehungsweise Parkverbote ihre Berechtigung. Daher wird besonders auf die nötige Fahrbahnbreite für einen Feuerwehr- und Rettungseinsatz geachtet.

Auch Ein- und Ausfahrten, Parkraum für Menschen mit Schwerbehindertenparkausweis sowie Sichtbereiche an Kreuzungen müssen frei bleiben.





- **Gewerbeüberwachung**
- **Jugendschutz**
- **Anleinplicht für Hunde**

Genau kontrollieren

Vertrauen ist bekanntlich gut, Kontrolle jedoch besser. In bestimmten Bereichen wie zum Beispiel in Gaststätten und im Gewerbe, beim Jugendschutz oder auch bei Hundehalterinnen und Hundehaltern überprüft der OSD, ob alle gesetzlichen Regelungen eingehalten werden. Immer zum Wohle und Schutz der Menschen in Düsseldorf.

Jörg B. und Diana G.
vom Gewerbe-
team kontrollieren
den Schankraum
einer Gaststätte



© Ordnungsamt

Ausprobieren einer Rauschbrille bei einer Schulveranstaltung

DJ für die Jugend

Jugendschutz___ Ein Teil des OSD ist ganz auf den Jugendschutz spezialisiert: das *Düsseldorfer Jugendschutzteam*, kurz: *DJ-Team*. Zu seinen Aufgaben zählt es, den gewerblichen Jugendschutz in der Stadt zu überwachen sowie zielgruppenspezifische Präventiv- und Aufklärungsarbeit zu leisten.

So kontrolliert das *DJ-Team* im Außendienst, ob sich Gaststätten, Bars, Clubs und Kioske an das Gesetz halten und unter 18-Jährigen weder branntweinhaltigen Alkohol noch Tabakwaren verkaufen. Darüber hinaus klären die Mitglieder des *DJ-Teams* die Jugendlichen an weiterführenden Schulen über die Gefahren von Alkohol-, Tabak- und Drogenkonsum auf. Sie bringen zum Beispiel Rauschbrillen mit zum Unterricht, mit denen sich verschiedene Alkoholgehalte im Blut simulieren lassen. Die Schüler erfahren so ganz nüchtern, wie Alkoholgenuß ihre Wahrnehmungs- und Reaktionsfähigkeit beeinträchtigt.

Zum Wohl!

Gewerbeüberwachung___ Gaststättenbetreiber müssen viele Auflagen erfüllen, insbesondere wenn es etwa um elektrische Anlagen, Gäste-toiletten, Küchen, Fluchtwege, Schankgefäße oder Feuerlöscher geht. In regelmäßigen Abständen vergewissert sich der OSD, ob alle Auflagen erfüllt werden oder Missstände vorliegen. Schließlich haben die Gäste ein Recht darauf, ihre Speisen und Getränke – ohne Gesundheitsgefährdung und Übervorteilung – in einer angenehmen Atmosphäre serviert zu bekommen. Das Gewerbetaam des OSD kontrolliert Gaststättenbetreiber auch unangekündigt dahingehend, ob sie das Nichtraucherschutzgesetz, die Nachtruhe ab 22 Uhr oder die für den beantragten Außenbetrieb erlaubten Terrassenmaße im öffentlichen Straßenraum einhalten.

Bei Ladenbesitzern, Gewerbetreibenden und „fliegenden Händlern“ überprüfen die Dienstkräfte des OSD zudem das Vorliegen der erforderlichen Genehmigungen.

Heike H., DJ-Team >>

„Es ist uns wichtig, dass wir unter 18-Jährige über Erlaubnisse und Verbote in Sachen Tabak-, Alkohol- und Medienkonsum informieren. Da leistet unser Team echte Aufklärungsarbeit.“



Sabrina M. und
Jörg B. kontrollieren
die Terrassenbereiche
in der Altstadt

© Melanie Zanin



Sarah S, OSD-Fahrradstaffel >>

„Nur ein kleiner Teil der von uns angesprochenen Besitzerinnen und Besitzer ist uneinsichtig, was die Anleinpflcht für ihren Liebling angeht. Da geht es dann leider sofort ans Portmonee.“

Maulkörbe sind
immer noch für viele
Rassen Pflicht

© fotolia.com / chalabala



Von wegen: Leinen los

Anleinpflcht für Hunde___ Ein ruhiger Tag im Park und plötzlich stürmt ein Hund auf die Spaziergänger zu. Auch wenn von den Tieren nicht unbedingt eine Gefahr ausgeht, erschrecken sich viele Erholungssuchende, fühlen sich belästigt oder haben sogar Angst. Da laut *Landeshundegesetz NRW* jede Hundebesitzerin und jeder Hundebesitzer sein Tier so halten und beaufsichtigen muss, dass von ihm keine Gefahr für Menschen oder andere Tiere ausgeht, kontrolliert der OSD verstärkt die Anleinpflcht in Grünanlagen. Schließlich gilt hier wie auch in Fußgänger- sowie Einkaufszonen eine Anleinpflcht.

Auf Spielplätzen haben Hunde aus hygienischen und gefahrenabwehrrechtlichen Gründen grund-

sätzlich nichts verloren. Auch Hundekot darf nicht liegen bleiben, sondern ist zu entfernen. Kommt jemand diesen Regeln und Verpflichtungen nicht nach, verwarnt der OSD und erteilt ein Bußgeld.

Große Hunde müssen innerhalb bebauter Gebiete sogar immer angeleint sein, und für manche Rassen besteht eine allgemeine Anlein- und Maulkorbpflicht. Für diese Hunderassen gibt es per Gesetz strenge Anforderungen an die Haltung und den Umgang. Sachkunde, Zuverlässigkeit, eine Haftpflichtversicherung mit Mindestdeckungssumme, eine ausbruchsichere Unterbringung sowie eine Kennzeichnung des Hundes durch Mikrochip müssen nachgewiesen werden.

**Sarah S. und Dennis L.
verwarnten eine Hundehalterin wegen Verstoßes
gegen die Anleinpflcht**



- Großveranstaltungen
- Bombenfunde
- Katastrophenhilfe

Besonders engagiert

Karneval, Japan-Tag, Rheinkirmes und und und... In Düsseldorf ist immer etwas los. Wenn die Stadt feiert, gilt es, Besucherströme zu regeln und Zufahrten in Wohngebiete freizuhalten. Für die Mitarbeitenden der Verkehrsüberwachung und des OSD bedeutet das: Sonderschichten. Besonders wenn Unvorhergesehenes eintritt, wie ein Bombenfund oder ein Unwetter mit großen Schäden, sind die Außendienste des Ordnungsamtes zur Stelle.

Monika W. und Michael T.
regeln die Zufahrten in ein
Wohngebiet bei einer Groß-
veranstaltung



© Landeshauptstadt Düsseldorf

Eine entschärfte Fünf-Zentner-Bombe

Heikler Einsatz

Bombenfund___ In Düsseldorf wird viel gebaut. Manchmal treten dabei unliebsame Funde aus dem Zweiten Weltkrieg zu Tage. Deshalb wurde der Krisenstab der Stadt in den vergangenen Jahren hauptsächlich für die Entschärfung von gefundenen Fliegerbomben einberufen. Straßensperren einrichten und Gebiete evakuieren sind stets ein Fall für die Außendienste des Ordnungsamtes. Großbrände, Gasexplosionen oder aber auch Epidemien (beispielsweise Vogelgrippe) können ebenso den Krisenfall auslösen.

Von Krisen und Katastrophen

Katastrophenhilfe___ Der Orkan Ela fegt Pfingsten 2014 über Düsseldorf hinweg und hinterlässt enorme Verwüstungen. Im Juni 2016 stehen nach einem Unwetter Straßen, Tunnel und Keller im gesamten Stadtgebiet unter Wasser. Naturkatastrophen sind zwar recht selten, aber dennoch ist Düsseldorf darauf eingestellt: Bereits 1987 gründet die Stadt als zuständige Gefahrenabwehrbehörde für derartige Einsätze einen Krisenstab. Neben anderen städtischen Ämtern, der Landespolizei, der Rheinbahn und den Stadtwerken ist auch das Ordnungsamt ständiges Mitglied im Krisenstab. Die Außendienste sind im Falle einer Katastrophenlage unter anderem für die Evakuierung und die Absperrung des betroffenen Gebietes zuständig.

Entwurzelte Bäume nach Orkan „Ela“



© Gartenamt



Freundlich aber bestimmt: Absperrungen erhöhen die Sicherheit von Festen

Feste feiern

Großveranstaltungen___ Abends, an Wochenenden und Feiertagen stehen zudem planbare Sondereinsätze an. Bei Fußballspielen der Fortuna oder während der zehn Tage dauernden größten Kirmes am Rhein kontrolliert die Verkehrsüberwachung unter anderem die angrenzenden Wohngebiete vornehmlich auf Fremd- und Falschparker. Damit der Rosenmontagszug, der Marathon, der Kö-Lauf oder andere Großveranstaltungen reibungslos vonstattengehen können, ist das Ordnungsamt zur Stelle. Die Außendienste haben Falschparker im Blick und sorgen für freie Verkehrswege. Sie tragen mit zielgerichteten Verkehrsabsperrungen zur Sicherheit der Festveranstaltung bei.

Michael Zimmermann, Amtsleiter >>

„Die Aktion *Scherbenfreie Altstadt zu Karneval* ist seit 2011 ein Erfolg. Gemeinsam mit privaten Sicherheitskräften ziehen wir an 16 Zugängen zur Altstadt Glasbehälter ein. Der Erfolg für alle Feiernden ist groß: Es gibt kaum noch Schnittverletzungen.“



- **Ausbildung + Quereinstieg**
- **Befugnisse**
- **Ausrüstung + Fuhrpark**
- **Schulungen + Qualifizierung**
- **Training + Sport**

Rundum einsatzfähig

Zur Ausübung der ihm übertragenden Aufgaben verfügt das Ordnungsamt über besondere Befugnisse, spezielle Ausrüstungen und einen flexiblen Fuhrpark. Alle Einsätze koordiniert die Leitstelle am Hauptbahnhof. Sie ist Kommunikationsschnittstelle zu den eigenen Kräften im Außendienst, zu den Ämtern der Verwaltung, zu Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst sowie zur Stadtbevölkerung.

Sachgebietsleiter Peter Theisen
mit einem Disponenten in der
Leitstelle an der Worringer
Straße



Diana G. erläutert einem jungen Interessenten das Arbeitspektrum des OSD

Die Kollegen von morgen

Ausbildung___ *Verwaltungsfachangestellte beziehungsweise Verwaltungsfachangestellter im Ermittlungs- und Vollzugsaußendienst des Ordnungsamtes:* So lautet der genaue Titel des Ausbildungsganges, nach dessen Abschluss die neuen Kolleginnen und Kollegen im Ordnungs- und Servicedienst eingesetzt werden.

Der Bewerbungsprozess gliedert sich – wie bei allen Ausbildungsgängen der Landeshauptstadt Düsseldorf – in drei Teile: eine Online-Bewerbung, einen Online-Test und ein persönliches Auswahlgespräch. Mindestvoraussetzungen sind ein Hauptschulabschluss Typ A, eine uneingeschränkte

Fahrerlaubnis der Klasse 3 beziehungsweise EU-Norm B sowie Kommunikationsfähigkeit, Engagement, Teamfähigkeit, Interesse am Außendienst und die Bereitschaft im Schichtdienst zu arbeiten. Auch das Tragen der zur Verfügung gestellten Dienstkleidung ist vorgeschrieben. Nach einem erfolgreichen Bewerbungsprozess beginnt eine dreijährige Ausbildung.

Der praktische Teil der Ausbildung erfolgt überwiegend im Außendienst des Ordnungs- und Servicedienstes; im Team mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen, die mit Rat, Tat und viel wertvoller Erfahrung den angehenden Kräften zur Seite stehen. Aber auch Praxisabschnitte bei anderen Ämtern bieten einen Blick über den Tellerrand und Einblick in Tätigkeiten, die direkt oder indirekt mit der Arbeit beim OSD zu tun haben.

Der theoretische Teil der Ausbildung erfolgt zum einen während der Praxisabschnitte ein- bis zweimal wöchentlich und zum anderen in Berufsschulblöcken. Denn auch, wenn die Erfahrungen auf der Straße wichtig sind, muss das theoretische Rüstzeug sitzen, da man beim OSD vielseitig und flexibel sein und sich gut mit den zahlreichen gesetzlichen Grundlagen auskennen muss. Dazu zählt alles zwischen der Düsseldorfer Straßenordnung und dem Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten.

Warben bei OSD-Bürger-
sprechstunden um neue
Auszubildende (v.l.): Diana
G., Ordnungsdezernent
Christian Zaum, Ürün Y.
und David A.



Nochmal was Neues?

Quereinstieg___ Alle neuen Kolleginnen und Kollegen sind herzlich willkommen. Auch solche, die vielleicht erst auf Umwegen zum Ordnungsamt finden, dafür aber bereits Lebens- und Berufserfahrung mitbringen. Im Rahmen einer Dauerausschreibung ist das Ordnungsamt immer auf der Suche nach Verwaltungswirtinnen und Verwaltungswirten und Verwaltungsfachangestellten, die als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den Außendienst des Ordnungs- und Servicedienstes arbeiten möchten. Alle zukünftigen Einsatzkräfte genießen, bevor sie selbstständig ins Einsatzgeschehen eingreifen dürfen, eine umfassende mehrmonatige Schu-

lung in Theorie und Praxis. Die Lehrinhalte des Lehrgangs orientieren sich an den Einsatzanforderungen auf der Straße und sind damit im höchsten Maße praxisorientiert. Kommunikationsverhalten, Deeskalations- und Einsatztechniken stehen ebenso auf dem Stundenplan wie die Vermittlung von sozialen Hilfsangeboten und die Leistung von Erster Hilfe. Und auch die Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger müssen Gesetze wälzen und lernen. Das Ausbildungskonzept des OSD unterliegt einer ständigen Qualitätsüberprüfung und hat sich bewährt: Es dient mittlerweile bundesweit anderen Ordnungsbehörden als Vorbild.



© David Young



Schnelle Rückmeldung an die Leitstelle per Funk

Liegt was vor? Überprüfung von Angaben per Diensthandy

Unser gutes Recht

Befugnisse___ Ein hoheitlich tätiger Außendienst ohne ausreichende Befugnisse ähnelt einem zahnlosen Tiger. In diesem Wissen hat Nordrhein-Westfalen seine Ordnungsbehörden mit umfangreichen Befugnissen ausgestattet. Sie gehen in Teilen auch über die polizeilichen Befugnisse hinaus. Neben den Landes- und Bundesgesetzen bildet die Düsseldorfer Straßenordnung eine Handhabe für die Rechtsverfolgung im Stadtgebiet.

Um ihre dienstlichen Aufgaben zu erfüllen, dürfen die OSD-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter zum Beispiel Menschen befragen, anhalten, festhalten, durchsuchen, des Platzes verweisen oder in Gewahrsam nehmen. Wer dabei die

Angabe seiner Personalien gegenüber Bediensteten des OSD verweigert, riskiert übrigens ein Bußgeld.

Zur Durchsetzung von ordnungsbehördlichen Zielen dürfen die Einsatzkräfte auch unmittelbaren Zwang anwenden oder Sicherstellungen vornehmen, wenn dies erforderlich, geeignet und angemessen ist. So kommt es zum Beispiel vor, dass Einsatzkräfte des OSD nachts Wohnungen betreten und Musikanlagen sicherstellen, wenn aus den Räumen ohrenbetäubender Lärm dringt und trotz mehrfacher Verwarnung dieser nicht abgestellt wurde. Auch die Sicherstellung von verbotswidrig mitgeführten Zigaretten oder alkoholischen Getränken im Rahmen von Jugendschutzkontrollen ist möglich.



© David Young



Rundum einsatzfähig

© Ordnungsamt

Standardausrüstung für den Außendienst

Für alles gewappnet

Ausrüstung___ Egal, ob 30 Grad im Schatten oder Bodenfrost; egal, ob die Sonne brennt oder es in Strömen regnet: Die Kolleginnen und Kollegen des Ordnungs- und Servicedienstes und der Verkehrsüberwachung sind auf Düsseldorfs Straßen unermüdlich im Einsatz. Das erfordert eine umfangreiche Ausstattung, um den Kolleginnen und Kollegen die Arbeit zu ermöglichen. Allen Außendienstkräften wird multifunktionale Dienstkleidung zur Verfügung gestellt. Diese braucht viele Taschen, denn die Außendienstler tragen umfangreiche Hilfs- und Arbeitsmittel bei sich, dazu gehören standardmäßig Handschuhe und Handfesseln, Taschenlampe, Reizstoffsprüngerät und Funkgerät. Das dienstliche Mobiltelefon dient nicht nur der reinen Kommunikation, mithilfe einer App dokumentieren die Einsatzkräfte Verstöße direkt vor Ort und können auch Fotos weiterleiten.



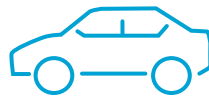
Immer mobil: Mit Rädern, Motorrollern, Kombis und Kleinbussen sind die Außendienste im Düsseldorfer Stadtgebiet im Einsatz



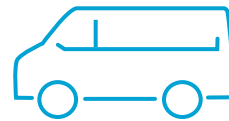
14
Räder



25
Motorroller



49
Pkws/Kombis



6
Kleinbusse

Fahrradstaffel: Im Duo
wendig und mobil

Mobil unterwegs

Fuhrpark___ Mobilität ist Trumpf: Die Außendienste verfügen über einen breit aufgestellten Fuhrpark, unter anderem 14 Fahrräder, 25 Motorroller, 49 Pkw und 6 Kleinbusse. Bei einigen davon handelt es sich um Spezialfahrzeuge, zum Beispiel zur Rotlichtüberwachung und zur Durchführung von Geschwindigkeitskontrollen.

Das Ordnungsamt setzt bei Neuanschaffungen zunehmend auf möglichst umweltschonende Technologien. So ist die Verkehrsüberwachung teilweise mit Elektrorollern unterwegs, und ein Großteil der Fahrzeuge verfügt über einen Gasantrieb. Hin und wieder kommen aber auch neutrale Mietwagen zum Einsatz, um bei verdeckten Ermittlungen unerkannt zu bleiben. Zum Beispiel bei der Überwachung des Sperrbezirks ist der OSD mit wechselnden, neutralen Fahrzeugen auf Streife.

© Melanie Zanin



© Melanie Zanin

Wolfgang Lukoschat, Leiter OSD >>

„Mit der 2014 aufgestellten Fahrradstaffel sind wir äußerst flexibel in Parks, in der City – und manchmal bis weit in die äußeren Stadtteile unterwegs.“



Fach- und Führungskräfte der Abteilung *Außendienste* schulen die Kolleginnen und Kollegen

Gut geschult

Schulungen & Qualifizierung___ Rechtslagen ändern sich, Vorschriften werden angepasst, Straßensituationen und Beschilderungen verändern sich: Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungsamtes heißt es dann Schulbank drücken, um stets auf Höhe der Aktualität zu sein. Über monatliche Schulungen und themenspezifische Seminare bringen sich die Bediensteten für ihre Aufgaben auf den neuesten Stand. Qualifizierungsbedarfe werden dabei fortlaufend ermittelt und in Zusammenarbeit mit der städtischen Personalakademie sowie anderen internen und externen Anbietern zeitnah gedeckt. So wird das Ziel, immer gut ausgebildete Außendienstkräfte in Mitarbeiter- und Führungsfunktionen zu haben, stets verfolgt und zeitnah erreicht.

Holger Körber, Abteilungsleiter Außendienste >>

„Die Laufbahn einer Einsatzkraft des OSD beginnt mit einer guten und soliden Ausbildung.“

Fit für den Job

Training___ So wie es für die Theorie immer wieder Schulbank drücken heißt, heißt es für die Praxis regelmäßig auf die Matte. Für den Erhalt von Ordnung braucht es hin und wieder auch körperliche Überzeugungskraft, denn nicht jeder reagiert verständnisvoll auf ein Verwarngeld, vom Vergehen ganz unabhängig. Umso wichtiger ist es, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter professioneller Anleitung in Eigensicherungs- und Eingriffstechniken zu unterweisen. Ein regelmäßiges Training realistischer Situationen schafft Sicherheit und Selbstbewusstsein und hilft den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in brenzligen Situationen schnell, souverän und professionell zu reagieren.



© Ordnungsamt

Training von Eigensicherungs- und Eingriffstechniken

Fit für den Beruf: Sport gehört zum festen Bestandteil des Dienstes



© Ordnungsamt

Sportlich im Dienst

Dienstsport___ Für die Tätigkeit beim OSD sind starke Nerven, manchmal aber auch ausgereifte taktische Einsatztechniken unerlässlich. Letztere trainieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig im Rahmen von Eigensicherungstrainings. Darüber ermöglichen Dienstsportangebote eine gezielte Steigerung der körperlichen Fitness. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über ein festgelegtes Zeitkontingent im Monat, um an den Sportangeboten teilzunehmen. Neben Lauffreize, Krafttraining und Kursen zur Selbstverteidigung, sind auch einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Abnahme des *Deutschen Sportabzeichens* berechtigt. Die Verleihung des Sportabzeichens erfolgt durch die Amts- oder Abteilungsleitung, um die erbrachten Leistungen auch in einem angemessenen Rahmen zu würdigen.

Chronik



Parkraumkontrolle 1972

1958

Die städtische Verkehrsüberwachung startet vor über 60 Jahren mit zwei Kontrolleurinnen für die Parkuhren auf der Königsallee.

1965

Der gestiegenen Parkdruck führte dazu, dass bereits neun städtische Bedienstete insgesamt 2.400 Parkuhren kontrollieren bei einem Auto-Bestand von 143.000 Fahrzeugen.

1987

Die Stadt installiert die Mechanismen zur schnellen Einrichtung eines Krisenstabs. Städtische Ämter, Landespolizei, Rheinbahn und Stadtwerke sind ständige Mitglieder.

1998

Vor über 20 Jahren gründet die Stadt nach Ratsbeschluss den Ordnungs- und Service-dienst mit zunächst 24 Bediensteten.

2008: Erweiterte Motorrollerstaffel auf dem Burgplatz



© Ingo Lammert

1992

Beginn der stationären Geschwindigkeitsüberwachung mittels sogenannter Starenkästen.

1999

Rotlichtüberwachung von Verkehrsampeln mittels stationärer Anlagen.

2001

Schaffung einer Motorroller-Staffel zur Kontrolle von Zweite-Reihe-Parkern in der Innenstadt.

2003

Der OSD bietet die erste Bürgersprechstunde an. Heute sind es rund 60 pro Jahr.



Bürgersprechstunde auf dem Heinrich-Heine-Platz

© Ordnungsamt

2004: Die Rote Karte



Verkehrsüberwachung

Ordnungs- und Servicedienst

2006

Das *Düsseldorfer Jugendschutz-Team* (DJ-Team) nimmt erstmalig seine Präventionsarbeit auf. Ebenso gehen Polizei und OSD auf Doppelstreife. Mit der Einführung des computergesteuerten Beschwerdemanagements im gleichen Jahr wird die Fallbearbeitung schneller und einfacher.

2014

Am Abend des Pfingstmontags fegt Orkan *Ela* mit bis zu 140 Stundenkilometern über Düsseldorf. Tag und Nacht sind die Außendienste unermüdlich im Einsatz, sperren Gefahrenstellen und räumen Verkehrswege frei. Gemeinsam mit der Polizei, der Feuerwehr und den Hilfsorganisationen setzten sich die Einsatzkräfte des OSD weit über die üblichen Dienstzeiten hinaus für die Sicherheit in Düsseldorf ein.

2014

Im April startet ein Pilotprojekt zur Einführung der Fahrradstreife. Bereits im Juni fällt die Entscheidung, die Fahrradstreife fest zu implementieren und so die Lücke zwischen Fuß- und Fahrzeugstreife zu füllen.

2017

Der Grand Départ der Tour de France ist das sportliche Highlight des Jahres. OSD und Ver-

kehrsüberwachung sorgen für freie Fahrt für die weltbesten Radprofis.

2017

Zum 1. Januar 2017 greift nach Zusammenlegung der bisher selbstständigen Abteilungen *Verkehrsüberwachung* und *OSD* die neue Organisationsstruktur der Abteilung *Außendienste* mit nun drei Sachgebieten: Zentrale Dienste, Ordnungs- und Servicedienst, Verkehrsüberwachung.



Die Fahrradstaffel des OSD, 2018

2018

Im Juni 2018 startet auch die Verkehrsüberwachung mit einer Fahrradstaffel von zunächst vier Rädern in eine Testphase.

Kontakt

Serviceruf

0211 89-94000

Montags bis freitags von 7 bis 1.30 Uhr

Samstags, sonntags und feiertags von 9 bis 1.30 Uhr

E-Mail

osd@duesseldorf.de

Bürgersprechstunden

Ort und Uhrzeit werden jeweils in der Tagespresse bekannt gegeben.



Landeshauptstadt Düsseldorf
Ordnungsamt

Herausgegeben von der

Landeshauptstadt Düsseldorf

Der Oberbürgermeister

Ordnungsamt

Worringer Straße 111, 40210 Düsseldorf

Verantwortlich Michael Zimmermann

www.duesseldorf.de/ordnungsamt

II/19-1.