LANDESHAUPTSTADT

Wiesbadener Stadtanalysen

Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen

Ergebnisse einer Befragung
von Bürgerinnen und Bürgern
im Auftrag des Oberbürgermeisters
2011 / 2012

WIESBADEN

Amt für
Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik

www.wiesbaden.de

Impressum

Herausgeber
Landeshauptstadt Wiesbaden
Amt für Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik
Wilhelmstraße 32, 65183 Wiesbaden
ISSN: 0949-5983
- August 2012

Bezug
Amt für Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik
Information & Dokumentation
Postfach 39 20, 65029 Wiesbaden

Tel.: 06 11/31-54 34
FAX: 06 11/31-39 62
E-Mail: dokumentation@wiesbaden.de
Internet: www.wiesbaden.de/statistik

Druckerei
Druck-Center Landeshauptstadt Wiesbaden

Alle Rechte vorbehalten
Vervielfältigung, auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet und mit der Bitte um ein Belegexemplar.
Für gewerbliche Zwecke ist es grundsätzlich nicht gestattet diese Veröffentlichung oder Teile daraus zu vervielfältigen, auf Mikrofilm/-fiche zu verfilmen oder in elektronische Systeme zu speichern.

Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen

Seite

1	**Hintergrund und Fragestellung**	**1**
2	**Durchführung der Befragung**	**1**
3	**Ergebnisse**	**3**
	Rücklauf und Beteiligung	3
	Themenbereich des Anliegens	4
	Welche Reaktion haben die Befragten erfahren?	4
	Sind die Anliegen mittlerweile erledigt?	4
	Weitere Schritte gewünscht?	5
	Zufriedenheit insgesamt	5
	Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten	6
	Bewertung der städtischen Reaktion	7
	Verbesserungsbedarf bei der Behandlung von Bürgeranliegen	8
	Sonstige Anmerkungen der Befragten	9
4	**Fazit**	**9**
5	**Grundauszählung aller Fragen**	**11**

ANHANG

Stadtanalysen

Stadtanalysen

Verzeichnis der Tabellen und Bilder

Seite

Tab. 1: Methodensteckbrief der Befragung „Behandlung von Bürgeranliegen“ 2

Bild 1: Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen 7

1 Hintergrund und Fragestellung

Wiederholung der Befragung von 2009 und 2010

Zahlreiche Bürgerinnen und Bürger wenden sich jährlich mit den verschiedensten Anliegen nicht an einzelne Verwaltungsstellen, sondern direkt an den Oberbürgermeister oder das Bürgerreferat. Um in Erfahrung zu bringen, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger mit der Bearbeitung ihrer Anliegen sind, wurde Ende 2009 erstmals eine Befragung durchgeführt. Diese wurde zum Jahresende 2010 sowie 2011 wiederholt. Der vorliegende Bericht dokumentiert die aktuellen Ergebnisse der dritten Befragungswelle zum Jahreswechsel 2011/2012 mit einem Trendvergleich zu den Vorjahren.

Wie zufrieden sind die Bürgerinnen und Bürger mit der Bearbeitung ihrer Anliegen?

Der vorliegende Bericht beschränkt sich auf eine Darstellung über die in den Fragebögen erfassten Antworten und gibt einen Trendüberblick über die „typischen“ Anliegen und Bewertungen der Befragten. Die generelle Zielsetzung der Befragung geht jedoch darüber hinaus. Sie zielt weniger auf ein repräsentatives Meinungsbild, da es sich bei den Befragten um eine selektive Auswahl von Bürgerinnen und Bürgern handelt, die nicht das Gros der „unproblematischen“ Alltagskontakte mit der Wiesbadener Stadtverwaltung und -politik widerspiegeln.

Wo besteht Handlungsbedarf?

Vielmehr ist die Aktion im Sinne einer Optimierung des „Beschwerdemanagements“ zu sehen, um in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern mögliche kritische Punkte sammeln und aufgreifen zu können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerreferats gehen allen diesen Punkten aus der Befragung nach und suchen nach möglichen Lösungswegen, die als Einzelfälle hier jedoch nicht dokumentiert werden können.

2 Durchführung der Befragung

Einen Überblick über die Vorgehensweise der Befragung gibt Tab. 1.

Tab. 1:
Methodensteckbrief der Befragung „Behandlung von Bürgeranliegen“

Grundgesamtheit	Bürgerinnen und Bürger, die sich im Laufe des Jahres mit einem Anliegen an den Oberbürgermeister oder das Bürgerreferat gewandt und im Rahmen dessen eine OB-Tagebuchnummer erhalten haben (brieflich, telefonisch, per E-Mail/ Kontaktformular auf www.wiesbaden.de)
Erhebungsmethode	Schriftliche Befragung Die Bürgerinnen und Bürger wurden kurz vor Weihnachten mit einer Weihnachtsgrußkarte des Oberbürgermeisters angeschrieben. Dem Schreiben lag ein 2-seitiger Fragebogen mit vorfrankiertem Rückumschlag bei, der an das Bürgerreferat zurückgeschickt werden konnte. Insgesamt angeschriebene Bürgerinnen und Bürger: Dezember 2011: 380 Dezember 2010: 625 Dezember 2009: 750
Befragungszeitraum	Jeweils Dezember bis Januar
Befragte	2011/2012: n= 221 Befragte; Rücklaufquote 58 % 2010/2011: n= 270 Befragte; Rücklaufquote 43 % 2009/2010: n= 296 Befragte; Rücklaufquote 40 %
Fragebogen	Der Fragebogen wurde vom Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik in Absprache mit dem Bürgerreferat entwickelt. Er ist im ANHANG dokumentiert. Da die Anliegen und deren Bearbeitung sehr individuell und schwer zu standardisieren sind, enthält der Fragebogen viele offene bzw. teiloffene Fragen. Der Fragebogen der aktuellen 3. Erhebungswelle ist identisch zur 2. Erhebungswelle im Vorjahr. Kleine Abweichungen gibt es im Vergleich zur 1. Erhebungswelle.
Repräsentativität	Repräsentativität der Ergebnisse ist kein erforderliches Zielkriterium der Befragungsaktion. Die hohe Beteiligungsquote und die ausführlichen Antworten mit teils explizit positiver Bezugnahme auf die Befragungsaktion lassen auf eine große Akzeptanz der Befragung schließen.
Genauigkeit	Stichproben bilden die Realität nicht zu 100 % genau ab. Die statistische Genauigkeit der vorliegenden Stichprobe erreicht bei einem beobachteten Anteilswert • von 50 % eine mögliche Abweichung von +/- 4,2 %-Punkten (maximale Abweichung) • von 5 % eine mögliche Abweichung von +/-1,9 %-Punkten. (mit einer Wahrscheinlichkeit von 95 %)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Vergleiche zu Vorjahreswerten

Aufgrund der geringen Stichprobegrößen sind die beobachteten Anteilswerte mit relativ hohen „Schwankungsbreiten“ behaftet (s. Tab. 1), weshalb kleinere Abweichungen zwischen den Jahren normal sind. Dennoch liegen sie in einigen Fällen mit hoher Wahrscheinlichkeit oberhalb der Schwelle statistischer „Zufallsschwankungen“. Bei den zusammengefassten „offenen Antworten“ können auch aufgrund der vereinfachenden Codierung stärkere Abweichungen zwischen den Jahren auftreten.

3 Ergebnisse

Die Ergebnisdarstellung gliedert sich in zwei Teile

1. Ergebniskommentierung
2. Tabellarische Grundauszählung (inkl. Darstellung der Vorjahreswerte) [1]

◆ Rücklauf und Beteiligung

Wer wurde befragt?

Von den 380 in der dritten Erhebungswelle 2011 kontaktierten Bürgerinnen und Bürgern haben 58 %. (221 Befragte) einen auswertbaren Fragebogen zurückgeschickt. Die bereits für eine schriftliche Befragung hohen Beteiligungsquoten der Vorjahre konnten damit noch merklich gesteigert werden (Tab. 1).

Alteingesessene Wiesbadener wenden sich häufiger an die Stadt.

Auffällig ist, dass es sich bei der Mehrheit der Befragten um alteingesessene Wiesbadener handelt: 61 % leben seit mindestens 20 Jahren hier, während nur rund 8 % der Befragten eine Wohndauer von unter fünf Jahren aufweisen (s. Frage 10). Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die „Alteingesessenen“ eine stärkere Identifikation mit der Stadt aufweisen und sich daher auch in stärkerem Maße aktiv an die Stadt wenden als kürzlich Zugezogene. [2]

1 Die teils ausführlichen Angaben der Befragten auf die „offenen Fragen“ (d. h. ohne vorgegebene Antwortkategorien) wurden dafür nach Schlagwörtern codiert und ausgezählt.

2 In der ersten Erhebung 2009 zeigte sich, dass ein hoher Anteil der Befragten bereits das Rentenalter erreicht hat. Möglicherweise ist diese Altersgruppe auch deshalb stärker vertreten, weil sie über größere zeitliche Ressourcen verfügt.

◆ Themenbereich des Anliegens

Mit welchen Anliegen wenden sich die befragten Bürgerinnen und Bürger an die Stadt?

Die Anliegen, mit denen sich die Bürgerinnen und Bürger an das Bürgerreferat oder den Oberbürgermeister wenden, sind thematisch breit gestreut (s. Frage 1). Ähnlich wie in den Vorjahren fallen die meisten in den Bereich Verkehrssituation (39 %), was Aspekte wie Verkehrsführung und Verkehrssicherheit, die Parksituation oder Knöllchen umfasst. An nächster Stelle steht der Bereich Sauberkeit und Müllentsorgung (20 %).

Relativ häufig sind im weiteren Anlässe in den Bereichen Stadtplanung, Bebauung, sowie Anliegen zum Zustand und der Pflege des Stadtbildes und des öffentlichen Raumes (jeweils 11 %). Thematisch damit verwandt sind Angelegenheiten, die speziell das öffentliche Grün tangieren (3 %). Ähnlich wie im Vorjahr wandte sich etwa jeder 10. Befragte an die Stadt anlässlich einer persönlichen Notlage, eines familiären oder sozialen Themas.

In der aktuellen Befragung häufiger genannt wird das Thema Fluglärm (7 %), was auf die Änderung der Flugrouten im abgelaufenen Jahr zurückzuführen ist.

◆ Welche Reaktion haben die Befragten erfahren?

Wie im Vorjahr erhielten 46 % der Befragten als Reaktion auf Ihre Kontaktaufnahme (s. Frage 3) ein Schreiben vom Oberbürgermeister. Mit 43 % wurden fast ebenso viele durch zuständige Vertreter aus einem Fachamt oder einer städtischen Einrichtung und knapp 40 % durch das Bürgerreferat kontaktiert. Auch der Anteil derjenigen, die berichten, dass Sie (bisher) keine Reaktion auf ihr Anliegen erfahren haben, fällt mit 5 % ähnlich niedrig aus wie in den Vorjahren.

◆ Sind die Anliegen mittlerweile erledigt?

Mehrzahl der Anliegen noch nicht abgeschlossen

Bei 35 % der Befragten und damit weniger als im Vorjahr (44 %) ist das Anliegen mittlerweile vollständig erledigt (s. Frage 4). Entsprechend etwas höher als im Vorjahr

liegen die Anteile derjenigen, deren Anliegen zum Befragungszeitpunkt nur teilweise erledigt waren (21 %) und derjenigen, die dies nicht einschätzen können (knapp 5 %). Möglicherweise ist dies darauf zurückzuführen, dass diesmal mehr Befragte mit „aktuellen“ Anliegen an der Befragung teilnahmen (s. Frage 2): 22 % gegenüber 13 % im Vorjahr gaben an, die erste Kontaktaufnahme zur Stadt erfolgte innerhalb der letzten 3 Monate.

Insgesamt wird Anteil (bisher) unerledigter Anliegen in der Befragung vermutlich etwas überschätzt, weil die Motivation zur Teilnahme an der Befragung bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern höher liegen dürfte.

◆ Weitere Schritte gewünscht?

Wie viele Bürgerinnen und Bürger wünschen sich weitere Schritte?

Da für viele Befragte ihr Anliegen noch nicht abschließend erledigt werden konnte, ist der Anteil derjenigen, die sich weitere Schritte von Seiten der Stadt wünschen, wie auch in den Vorjahren entsprechend hoch (Frage 5): 64 % kreuzen diesmal diese Antwortmöglichkeit an, während nur 28 % keinen Handlungsbedarf mehr sehen und knapp 8 % diese Frage unbeantwortet lassen.

Welche weiteren Schritte werden gewünscht?

Entsprechend der sehr breit gestreuten, individuellen Anliegen der befragten Bürgerinnen und Bürger fallen auch die ausformulierten Wünsche sehr unterschiedlich aus. Vereinfacht zusammengefasst beziehen sich die meisten von den Befragten notierten Bitten auf die eigentliche Lösung des Problems oder die Berücksichtigung speziell ihres Anliegens (92 Nennungen). Einige Befragte machen an dieser Stelle Vorschläge zur Durchführung zusätzlicher Maßnahmen zu bereits erfolgten Reaktionen (25 Nennungen).

◆ Zufriedenheit insgesamt

Wie zufrieden sind die Bürgerinnen und Bürger insgesamt mit der Reaktion der Stadt?

Die Bürgerinnen und Bürger konnten ihre Zufriedenheit mit der Reaktion der Stadt Wiesbaden auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (überhaupt nicht zufrieden) einstufen. Das daraus folgende Meinungsbild ist geteilt (s. Frage 6 und Bild 1). Während immerhin fast jede/r

zweite Befragte (49 %) sehr bzw. eher zufrieden ist, sind 28 % eher bzw. überhaupt nicht zufrieden. Auf die mittlere Kategorie „teils/teils“ entfallen weitere 17 %. Im Gesamtschnitt liegt die mittlere Bewertung mit 2,6 gleichauf zur vorletzten Befragungswelle und etwas besser im Vergleich zum Vorjahr (2,9).

◆ Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten

Womit sind die Befragten zufrieden?
Womit sind sie unzufrieden?

Auch die differenzierte Betrachtung der Zufriedenheit nach einzelnen Aspekten (Frage 7 und Bild 1) erbringt im Schnitt mäßige Benotungen, die im Vergleich zum Vorjahr ähnlich oder tendenziell etwas zufriedener ausfallen.

Bei der persönlichen Behandlung sowie der Reaktion des Bürgerreferats und des Oberbürgermeisters überwiegt die Zufriedenheit

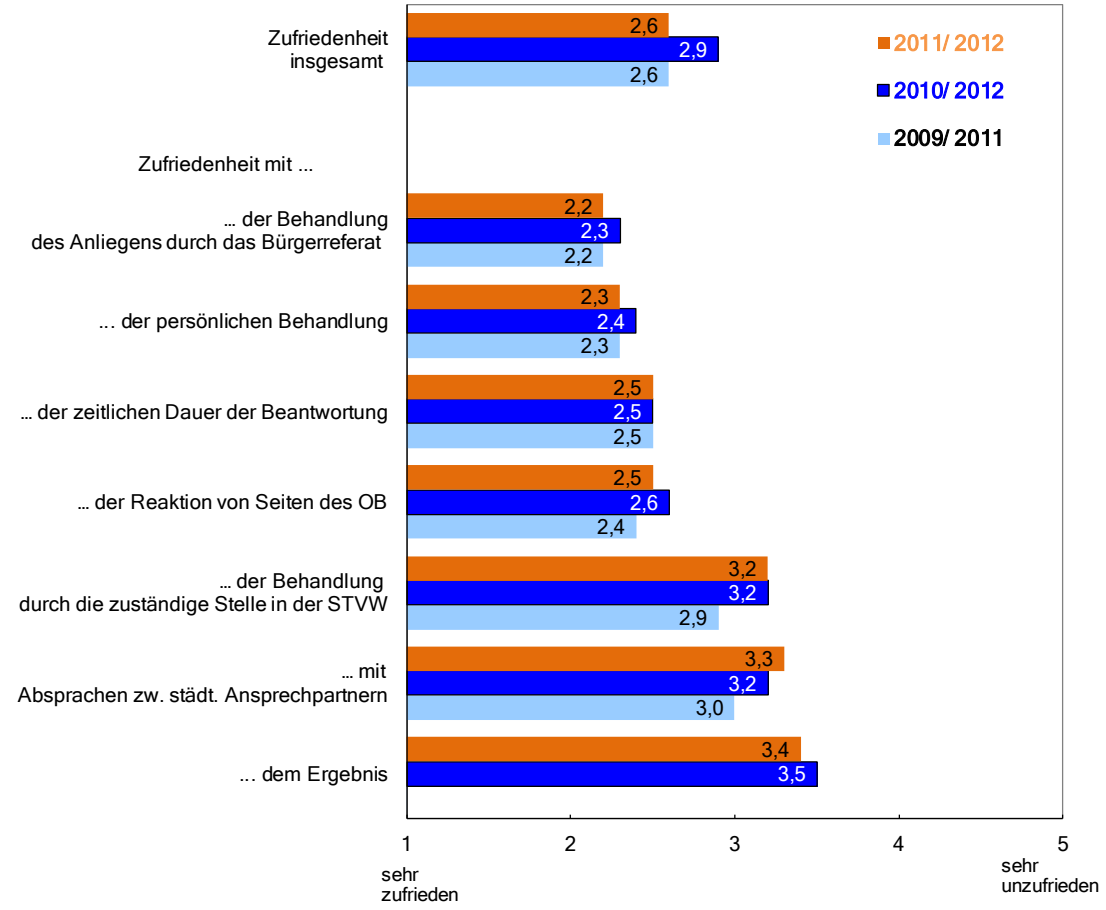
Dabei überwiegen hinsichtlich der Behandlung durch das Bürgerreferat, der Reaktion des Oberbürgermeisters sowie generell der persönlichen Behandlung und auch der zeitlichen Dauer der Beantwortung die zufriedenen Bewertungen die unzufriedenen.

Zur Absprache zwischen den verschiedenen städtischen Ansprechpartnern geben mehr als die Hälfte der Befragten kein Urteil ab. Diejenigen, die diesen Punkt bewerten, sind wie in den Vorjahren öfter unzufrieden (22 %) als zufrieden (15 %). Noch höher ist der Anteil Unzufriedener hinsichtlich der Behandlung durch die zuständige Stelle innerhalb der Stadtverwaltung (35 % eher bzw. überhaupt nicht zufrieden), immerhin liegt bei diesem Aspekt aber auch der Anteil Zufriedener höher (27 %).

Die meisten Befragten sind mit dem Ergebnis ihres Vorgangs nicht zufrieden

Unabhängig von der (Service-)Qualität der Reaktion ist für die Bürgerinnen und Bürger die Frage vordringlich, ob für ihr eigentliches Problem eine Lösung gefunden wird. Ähnlich wie im Vorjahr konnte leider nur für ein knappes Viertel der Befragten ein zufriedenstellendes Ergebnis erreicht werden, während 40 % eher bzw. überhaupt nicht zufrieden sind, weitere 13 % teils/teils.

Bild 1:
Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen[1)]



1) Durchschnittswerte 1 = “sehr zufrieden“ 5 =“ überhaupt nicht zufrieden“, (ohne weiß nicht / keine Angabe / trifft nicht zu)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011 /2012 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

◆ Bewertung der städtischen Reaktion

Wie bewerten die Bürgerinnen und Bürger die Reaktion von Seiten der Stadt?

Durch die Zustimmung zu bzw. Ablehnung verschiedener Aussagen wurden die Befragten aufgefordert, die Reaktion von Seiten der Stadt hinsichtlich der sachlichen Angemessenheit, der Transparenz sowie der Wirkung, die für den Bürger bzw. die Bürgerin erreicht wurde zu beurteilen (Frage 8). Auch diese Frage wird ähnlich wie in den Vorjahren beantwortet, mit einer auffälligen und positiven Abweichung: Mit 49 % (zuvor 39 %) stimmt ein deutlich höherer Anteil der Befragten der Aussage (eher) zu, dass die Reaktion von Seiten der Stadt transparent und verständlich war. Von den vier vorgelegten Items

erhält dieses damit im aktuellen Befragungsjahr die höchste durchschnittliche Zustimmung.

Mit 41 % am häufigsten abgelehnt wird dagegen die Aussage, dass die Reaktion von Seiten der Stadt ihnen weitergeholfen hat. Positiv zu verbuchen ist, dass trotz dieser unzureichenden Problemlösung dennoch 43 % der Befragten die Aussage bejahen, dass ihnen das Gefühl vermittelt wurde, dass die Stadt ihr Anliegen ernst nimmt. Knapp 29 % der befragten Bürgerinnen und Bürger lehnen diese Aussage ab.

◆ Verbesserungsbedarf bei der Behandlung von Bürgeranliegen

Kann etwas verbessert werden bei der Reaktion auf Bürgeranliegen?

Immerhin mehr als jede/r zweite Befragte gibt an, dass es Optimierungsbedarf dabei gibt, wie die Stadt auf die Belange ihrer Bürger reagiert (Frage 9). Mit 22 % gibt aktuell ein ähnlich hoher Anteil der Befragten wie in der ersten Erhebungswelle an, dass das Beschwerdemanagement der Stadt aus ihrer Sicht ok ist. Weiteren 22 % fällt kein konkreter Verbesserungsvorschlag ein oder sie beantworten diese Frage nicht.

Welche Verbesserungsvorschläge haben die befragten Bürgerinnen und Bürger?

Die frei formulierten Vorschläge sind sehr unterschiedlich, mal sehr konkret, mal eher allgemein gehalten. Wie in den Vorjahren können die meisten Antworten grob drei Gruppen zugeordnet werden: Neben der erneuten Schilderung des ursprünglichen Anliegens bzw. der wiederholten Forderung der jeweiligen Problemlösung (29 % der Nennungen) umfasst eine weitere Gruppe die Formulierung zusätzlicher Wünsche und Vorschläge, die über das ursprüngliche Anliegen hinausgehen (16 % der Nennungen).

Generell weitere Verbesserungen in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern gefordert

Die dritte Gruppe der Antworten bezieht sich auf die Kommunikation. Neben Beschwerden über zu lange dauernde Bearbeitung der vorgebrachten Anliegen (7 %) oder zu unpersönlicher Behandlung (4 %) wird ganz generell eine Verbesserung in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern (27 % der Nennungen) sowie zwischen den Verwaltungsstellen (5 %) gefordert. Einige

haben den Eindruck, als Bürgerinnen und Bürger nicht ernst genommen zu werden. „Dem Bürger besser zuzuhören“ und „frühzeitig zu beteiligen“ ist der häufig geäußerte, sehr allgemein formulierte Wunsch.

◆ Sonstige Anmerkungen der Befragten

Was wird von den befragten Bürgerinnen und Bürgern sonst noch angemerkt?

Zum Abschluss hatten die Befragten die Möglichkeit, weitere Anmerkungen zu machen. Etwas mehr als die die Hälfte der Befragten (110) hat diese Möglichkeit genutzt. Viele der Befragten nutzen diese Frage um ihr eigentliches Anliegen nochmals vorzubringen und Maßnahmen diesbezüglich zu fordern (18 % von allen Befragten), einige um sich über die Bearbeitung des Problems zu beschweren (6 % der Befragten).

Daneben nutzen 9 % der Befragten den Raum, um auf weitere Missstände hinzuweisen oder Verbesserungsvorschläge zu anderen Themen, unabhängig von ihrem ursprünglichen Anliegen, zu formulieren. Auch hierbei ist die Spannbreite groß: Von sehr allgemein formulierten Wünschen bis zu thematisch sehr breit gestreuten, spezifischen Einzelmaßnahmen.

4 Fazit

Wie in den beiden Befragungen in den Jahren zuvor sind die Anliegen, mit denen sich die Bürgerinnen und Bürger an das Bürgerreferat bzw. direkt an den Oberbürgermeister wenden, inhaltlich breit gestreut. Auch die Erwartungshaltungen an die Stadt sind sehr unterschiedlich. Bei aller Unterschiedlichkeit fallen die subjektiven Bewertungen der Bürgerinnen und Bürger zur Behandlung ihres Anliegens in der Gesamtschau in den drei Befragungsjahren sehr ähnlich aus.

Von vielen Befragten wird die Verbesserung der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern bzw. zwischen verschiedenen Stellen gefordert. Die Bürgerinnen und Bürger möchten mit ihrem Anliegen „gehört“ werden und in der Reaktion der Stadt erkennen, dass ihr Anlie-

gen ernst genommen und so gut wie möglich berücksichtigt wird.

Dass so viele Befragte dies bemängeln bzw. hier eine Verbesserung fordern, ist nicht überraschend, da unter denjenigen, die sich an das Bürgerreferat bzw. direkt an den Oberbürgermeister wenden, naturgemäß besonders unzufriedene, aber auch überdurchschnittlich engagierte Bürgerinnen und Bürger überrepräsentiert sein dürften. Dies macht die Forderung nicht weniger berechtigt. Generell hat das Thema „Bürgerbeteiligung“ derzeit wieder Hochkonjunktur. Die vielen detaillierten Angaben in der Befragung zeigen, dass sich der allgemeine Wunsch nach besserer Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürger nicht nur auf groß angelegte, punktuelle Beteiligungsverfahren bezieht, sondern gerade auch auf vielen täglichen Erfahrungen im städtischen Leben und bzw. im öffentlichen Raum. Betroffen sind die verschiedensten fortlaufend stattfindenden Kontakte und Kommunikationsprozesse mit städtischen Vertretern.

Hierbei wird neben der sachlichen Kompetenz vor allem Transparenz und ein Kommunikationsstil „auf Augenhöhe mit den Bürgerinnen und Bürgern“ gefordert. Denn auch wenn die Stadt nicht alle Bürgerwünsche immer zufriedenstellen kann, honorieren viele Bürgerinnen und Bürger es, wenn ihnen eine ausbleibende Problemlösung gut begründet wird und sie durch einen offenen und respektvollen Kommunikationsstil das Gefühl vermittelt bekommen, dass ihre Bedürfnisse ernst genommen werden.

Bearbeiterin: Stefanie Neurauter

Frage 1: In welchem Themenbereich lag das Anliegen, mit dem Sie sich an den Oberbürgermeister bzw. das Bürgerreferat gewandt haben? (Mehrfachnennungen möglich; in % der Befragten)

2011/2012	abs	in %	2010/2011	abs	in %	2009/2010	abs	in %
1 Verkehrssituation	86	38,9	1 Verkehrssituation	112	41,5	1 Verkehrssituation	127	42,9
2 Stadtplanung Bebauung Denkmalschutz	25	11,3	2 Stadtplanung Bebauung Denkmalschutz	37	13,7	2 Stadtplanung Bebauung Denkmalschutz	29	10,1
3 Stadtbild, öffentlicher Raum	25	11,3	3 Stadtbild, öffentlicher Raum	23	8,5	3 Stadtbild, öffentlicher Raum, Sauberkeit	90	30,4
4 Sauberkeit, Müllentsorgung	45	20,4	4 Sauberkeit, Müllentsorgung, Sperrmüll, Straßenreinigung, Winterdienst	58	21,5	Müllentsorgung	8	2,7
5 Soziales, Familie, pers. Probleme	24	10,9	5 Soziales, Familie, pers. Probleme	24	8,9	4 Soziales, Familie, pers. Probleme	30	9,8
6 Integration, Migration, Aufenthalt	7	3,2	6 Integration, Migration, Aufenthalt	2	0,7	5 Integration, Migration, Aufenthalt	3	1,0
7 Wirtschaft, Gewerbe, Arbeitsmarkt	8	3,6	7 Wirtschaft, Gewerbe, Arbeitsmarkt	10	3,7	6 Wirtschaft, Gewerbe	10	3,4
						Arbeitsplatz, Arbeitsmarktsituation	3	1,0
8 Kultur, Feste, Veranstaltungen, Tourismus	14	6,3	8 Kultur, Feste, Veranstaltungen, Tourismus	15	5,6	8 Kultur, Feste, Veranstaltungen, Tourismus	15	5,1
9 Verwaltung allg., Umgang mit Behörden	14	6,3	9 Verwaltung allg., Umgang mit Behörden	21	7,8	7 Verwaltung allg., Umgang mit Behörden	45	15,2
Sonstige Nennungen								
Fluglärm	15	6,8	Umwelt, Naturschutz, Lärm-/Geruchsbelastung, Energiegewinnung	10	3,7	Sport, Freizeit	4	1,4
Stadtgrün, Grünanlagen /-flächen, Bepflanzung, Bäume	7	3,2						
ESWE	6	2,7						
Schulen, Betreuungseinrichtung	2	0,9	Schulen, Betreuungseinrichtung	4	1,5			
Sonstiges	29	13,1	Sonstiges	34	12,6	Sonstiges	12	4,1
Befragte insgesamt	221	100,0	Befragte insgesamt	270	100,0	Befragte insgesamt	296	100,0

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 2: Wann haben Sie erstmals wegen Ihres Anliegens Kontakt mit dem Oberbürgermeister oder dem Bürgerreferat aufgenommen?

	2011/2012		2010/2011	
	abs	in %	abs	in %
innerhalb der letzten 3 Monate	49	22,2	36	13,3
vor 3-6 Monaten	66	29,9	88	32,6
vor 7-12 Monaten	55	24,9	83	30,7
vor 1-2 Jahren	21	9,5	29	10,7
vor mehr als 2 Jahren	26	11,8	29	10,7
k.A.	4	1,8	5	1,9
insgesamt	221	100,0	270	100,0

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 3: Welche Reaktion haben Sie auf Ihr Anliegen erfahren?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
Schreiben vom Oberbürgermeister	102	46,2	125	46,3	92	31,1
Kontaktaufnahme durch Bürgerreferat	88	39,8	103	38,1	118	39,9
Kontaktaufnahme durch andere Vertreter der Stadt	94	42,5	109	40,4	151	51,0
(bisher) keine Reaktion	11	5,0	17	6,3	19	6,4
insgesamt	221	100,0	270	100,0	296	100,0

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 4: Ist Ihr Anliegen mittlerweile erledigt/abgeschlossen?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
Ja	77	34,8	119	44,1	120	40,5
teilweise	47	21,3	40	14,8	43	14,5
Nein	84	38,0	99	36,7	123	41,6
weiß nicht, kann ich nicht beurteilen	10	4,5	6	2,2	-	-
k.A.	3	1,4	6	2,2	10	3,4
insgesamt	221	100,0	270	100,0	296	100,0

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Nachfrage zu Frage 4: Was steht noch aus? (Offene Antwortmöglichkeit)

	2012/2011			2010/2011		2009 /2010	
	abs	in % der Nennungen	in % der Befragten	in % der Nennungen	in % der Befragten	in % der Nennungen	in % der Befragten
01 Lösung des Problems steht aus	69	50,0	31,2	55,3	33,0	55,7	28,0
05 Stellungnahme/Entscheidung/Reaktion	21	15,2	9,5	15,5	9,3	14,1	7,1
03 Weitere / zusätzliche Maßnahmen genannt (bisherige reichen nicht aus)	18	13,0	8,1	6,8	4,1	11,4	5,7
02 Durchführung von Schritten/Maßnahmen, die angekündigt wurden/in Planung sind	8	5,8	3,6	4,4	2,6	4,0	2,0
04 nicht nur kurzfristig Aktionen, sondern langfristige Veränderung/ Verbesserung	5	3,6	2,3	0,6	0,4	5,4	2,7
97 Sonstige positive Nennung	4	2,9	1,8	1,9	1,1	1,3	0,7
98 Sonstige negative Nennung	3	2,2	1,4	6,2	3,7	6,0	3,0
99 Sonstige Nennung (nicht eindeutig positiv oder negativ)	10	7,2	4,5	9,3	5,6	2,0	1,0
Nennungen insgesamt	138	100,0		100,0 (n=161)		100,0 (n=149)	
Befragte	221		100,0		100,0 (n=270)		100,0 (n=296)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 5: Wünschen Sie sich weitere Schritte von Seiten der Stadt hinsichtlich Ihres Anliegens?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
Nein	62	28,1	92	34,1	109	36,8
Ja, ich wünsche mir ...	142	64,3	170	63,0	171	57,8
k.A.	17	7,7	8	3,0	16	5,4
insgesamt	221	100,0	270	100,0	296	100,0

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Nachfrage zu Frage 5: Welche weiteren Schritte werden gewünscht? (Offene Antwort)

	2011/2012			2010/2011		2009/2010	
		in % der		in % der		in % der	
	abs	Nennungen	Be-fragten	Nennungen	Be-fragten	Nennungen	Be-fragten
01 Lösung des Problems / Berücksichtigung d Anliegens	92	55,1	41,6	39,5	31,5	62,4	37,5
02 Durchführung zusätzlicher Maßnahmen	25	15,0	11,3	25,1	20,0	22,5	13,5
03 Kontaktaufnahme / Reaktion	12	7,2	5,4	9,3	7,4	10,7	6,4
04 zeitnahe Reaktion	7	4,2	3,2	2,8	2,2	1,7	1,0
05 persönlicher Kontakt	5	3,0	2,3	4,2	3,3	1,7	1,0
97 Sonstige positive Nennung	2	1,2	0,9	1,4	1,1	-	-
98 Sonstige negative Nennung	11	6,6	5,0	9,8	7,8	0,6	0,3
99 Sonstige Nennung (nicht eindeutig positiv oder negativ)	13	7,8	5,9	7,9	6,3	0,6	0,3
Nennungen insgesamt	167	100,0		100,0 (n=215)		100,0 (n=178)	
Befragte	221		100,0		100,0 (n=270)		100,0 (n=296)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 6: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Reaktion der Stadt auf Ihr Anliegen?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
1 sehr zufrieden	60	27,1	66	24,4	94	31,8
2 eher zufrieden	48	21,7	51	18,9	53	17,9
3 teils/teils	39	17,6	45	16,7	61	20,6
4 eher unzufrieden	31	14,0	47	17,4	36	12,2
5 überhaupt nicht zufrieden	31	14,0	54	20,0	42	14,2
t.n.z./bisher keine Reaktion	4	1,8	4	1,5	5	1,7
k.A.	8	3,6	3	1,1	5	1,7
insgesamt	221	100,0	270	100,0	296	100,0
1+2 Anteil zufrieden		48,9		43,3		49,7
4+5 Anteil unzufrieden		28,1		37,4		26,4
Mittelwert (arithmeth. M.)	2,6		2,9		2,6	

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit ...?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
1) der Behandlung Ihres Anliegens durch das Bürgerreferat						
1 sehr zufrieden	67	30,3	77	28,5	94	31,8
2 eher zufrieden	47	21,3	47	17,4	56	18,9
3 teils/teils	26	11,8	19	7,0	37	12,5
4 eher unzufrieden	15	6,8	19	7,0	17	5,7
5 überhaupt nicht zufrieden	14	6,3	26	9,6	24	8,1
weiß nicht / trittf nicht zu	15	6,8	28	10,4	37	12,5
k.A.	37	16,7	54	20,0	31	12,5
1+2 Anteil zufrieden		51,6		45,9		50,7
4+5 Anteil unzufrieden		13,1		16,7		13,9
2) der Reaktion des OB						
1 sehr zufrieden	49	22,2	64	23,7	59	19,9
2 eher zufrieden	39	17,6	34	12,6	43	14,5
3 teils/teils	18	8,1	21	7,8	16	5,4
4 eher unzufrieden	13	5,9	31	11,5	20	6,8
5 überhaupt nicht zufrieden	25	11,3	29	10,7	21	7,1
weiß nicht / trittf nicht zu	40	18,1	43	15,9	94	31,8
k.A.	37	16,7	48	17,8	43	14,5
1+2 Anteil zufrieden		39,8		36,3		34,5
4+5 Anteil unzufrieden		17,2		22,2		13,9
3) der Behandlung des Anliegens durch zuständige Stelle i. d. STVW						
1 sehr zufrieden	26	11,8	50	18,5	59	19,9
2 eher zufrieden	34	15,4	26	9,6	41	13,9
3 teils/teils	28	12,7	33	12,2	39	13,2
4 eher unzufrieden	34	15,4	38	14,1	38	12,8
5 überhaupt nicht zufrieden	43	19,5	66	24,4	52	17,6
weiß nicht / trittf nicht zu	18	8,1	17	6,3	37	12,5
k.A.	38	17,2	40	14,8	30	10,1
1+2 Anteil zufrieden		27,1		28,1		33,8
4+5 Anteil unzufrieden		34,8		38,5		30,4
4) Absprache zwischen verschiedenen städtischen Ansprechpartnern						
1 sehr zufrieden	17	7,7	25	9,3	31	10,5
2 eher zufrieden	15	6,8	11	4,1	24	8,1
3 teils/teils	13	5,9	26	9,6	29	9,8
4 eher unzufrieden	22	10,0	24	8,9	22	7,4
5 überhaupt nicht zufrieden	26	11,8	33	12,2	30	10,1
weiß nicht / trittf nicht zu	53	24,0	62	23,0	109	36,8
k.A.	75	33,9	89	33,0	51	17,2
1+2 Anteil zufrieden		14,5		13,3		18,6
4+5 Anteil unzufrieden		21,7		21,1		17,6

Anteil Zufriedener (1+2) überwiegt Anteil Unzufriedener (4-5)

Anteil Unzufriedener (4+5) überwiegt Anteil Zufriedener (1+2)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

noch Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit ...?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
5) der persönliche Behandlung						
1 sehr zufrieden	53	24,0	64	23,7	79	26,7
2 eher zufrieden	45	20,4	45	16,7	55	18,6
3 teils/teils	17	7,7	28	10,4	41	13,9
4 eher unzufrieden	9	4,1	23	8,5	14	4,7
5 überhaupt nicht zufrieden	19	8,6	23	8,5	21	7,1
w.n./t.n.z.	22	10,0	21	7,8	54	18,2
k.A.	56	25,3	66	24,4	32	10,8
1+2 Anteil zufrieden		44,3		40,4		45,3
4+5 Anteil unzufrieden		12,7		17,0		11,8
6) der zeitlichen Dauer der Beantwortung						
1 sehr zufrieden	56	25,3	59	21,9	82	27,7
2 eher zufrieden	52	23,5	75	27,8	67	22,6
3 teils/teils	27	12,2	26	9,6	36	12,2
4 eher unzufrieden	13	5,9	25	9,3	19	6,4
5 überhaupt nicht zufrieden	30	13,6	34	12,6	43	14,5
w.n./t.n.z.	2	0,9	2	0,7	30	10,1
k.A.	41	18,6	49	18,1	19	6,4
1+2 Anteil zufrieden		48,9		49,6		50,3
4+5 Anteil unzufrieden		19,5		21,9		21,0
7) dem Ergebnis						
1 sehr zufrieden	28	12,7	39	14,4		
2 eher zufrieden	20	9,0	34	12,6		
3 teils/teils	29	13,1	27	10,0	nicht erfragt	
4 eher unzufrieden	33	14,9	28	10,4		
5 überhaupt nicht zufrieden	56	25,3	93	34,4		
w.n./t.n.z.	12	5,4	6	2,2		
k.A.	43	19,5	43	15,9		
1+2 Anteil zufrieden		21,7		27,0		
4+5 Anteil unzufrieden		40,3		44,8		
Befragte insgesamt	**221**	**100,0**	**270**	**100,0**	**296**	**100,0**

Anteil Zufriedener (1+2) überwiegt Anteil Unzufriedener (4-5)

Anteil Unzufriedener (4+5) überwiegt Anteil Zufriedener (1+2)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 8: Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder sie ablehnen: Die Reaktion von Seiten der Stadt …

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
1) war sachlich angemessen						
1 trifft voll und ganz zu	57	25,8	71	26,3	87	29,4
2 trifft eher zu	44	19,9	47	17,4	56	18,9
3 teils/teils	35	15,8	38	14,1	52	17,6
4 trifft eher nicht zu	25	11,3	35	13,0	29	9,8
5 trifft überhaupt nicht zu	26	11,8	39	14,4	23	7,8
w.n.	5	2,3	4	1,5	26	8,8
k.A.	29	13,1	36	13,3	23	7,8
1+2 Zustimmung		45,7		43,7		48,3
4+5 Ablehnung		23,1		27,4		17,6
2) war transparent/verständlich						
1 trifft voll und ganz zu	48	21,7	61	22,6	73	24,7
2 trifft eher zu	61	27,6	44	16,3	43	14,5
3 teils/teils	24	10,9	29	10,7	41	13,9
4 trifft eher nicht zu	20	9,0	33	12,2	37	12,5
5 trifft überhaupt nicht zu	23	10,4	40	14,8	27	9,1
w.n.	3	1,4	7	2,6	38	12,8
k.A.	42	19,0	56	20,7	37	12,8
1+2 Zustimmung		49,3		38,9		39,2
4+5 Ablehnung		19,5		27,0		21,6
3) hat mir weitergeholfen						
1 trifft voll und ganz zu	32	14,5	39	14,4	69	23,3
2 trifft eher zu	28	12,7	35	13,0	24	8,1
3 teils/teils	23	10,4	19	7,0	38	12,8
4 trifft eher nicht zu	33	14,9	36	13,3	30	10,1
5 trifft überhaupt nicht zu	58	26,2	82	30,4	73	24,7
w.n.	8	3,6	6	2,2	38	12,8
k.A.	39	17,6	53	19,6	24	8,1
1+2 Zustimmung		27,1		27,4		31,4
4+5 Ablehnung		41,2		43,7		34,8
4) hat mir das Gefühl vermittelt, dass die Stadt mein Anliegen ernst nimmt						
1 trifft voll und ganz zu	49	22,2	66	24,4	97	32,8
2 trifft eher zu	46	20,8	44	16,3	62	21,0
3 teils/teils	31	14,0	32	11,9	33	11,2
4 trifft eher nicht zu	23	10,4	32	11,9	29	9,8
5 trifft überhaupt nicht zu	42	19,0	67	24,8	46	15,5
w.n.	3	1,4	4	1,5	13	4,4
k.A.	27	12,2	25	9,3	16	5,4
1+2 Zustimmung		43,0		40,7		53,8
4+5 Ablehnung		29,4		36,7		25,3
Befragte insgesamt	**221**	**100,0**	**270**	**100,0**	**296**	**100,0**

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 6 bis Frage 8: Durchschnittliche Bewertung (arithmetische Mittelwerte)

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	Mittel-wert[1)]	Be-fragte[2)]	**Mittel-wert**[1)]	Be-fragte[2)]	**Mittel-wert**[1)]	Be-fragte[2)]
F6 Zufriedenheit insges.	2,6	209	**2,9**	263	**2,6**	286
F7_1 Behandlung durch Bürgerreferat	2,2	169	**2,3**	188	**2,2**	228
F7_2 Reaktion des OB	2,5	144	**2,6**	179	**2,4**	159
F7_3 Behandlung des Anliegens durch die zuständige Stelle in der STVW	3,2	165	**3,2**	213	**2,9**	229
F7_4 Absprache zwischen versch. Ansprechpartnern	3,3	93	**3,2**	119	**3,0**	136
F7_5 persönliche Behandlung	2,3	143	**2,4**	183	**2,3**	210
F7_6 zeitliche Dauer der Beantwortung	2,5	178	**2,5**	219	**2,5**	247
F7_7 dem Ergebnis	3,4	166	**3,5**	221	n.e.	
F8_1 war sachlich angemessen	2,6	187	**2,7**	230	**2,4**	247
F8_2 war transparent/verständlich	2,5	176	**2,7**	207	**2,6**	221
F8_3 hat mir weitergeholfen	3,3	174	**3,4**	211	**3,1**	234
F8_4 hat mir das Gefühl vermittelt, dass die Stadt mein Anliegen ernst nimmt	2,8	191	**3,0**	241	**2,5**	267

1) F6, F7_1 bis F7_7: 1 = "sehr zufrieden", 5 = "überhaupt nicht zufrieden"
F8_1 bis F8_4: 1 = "trifft voll und ganz zu", 5= "trifft überhaupt nicht zu"
2) Befragte mit gültigen Nennungen (ohne "weiß nicht" und "keine Angabe")
n.e.= nicht erfragt

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 9: Gibt es aus Ihrer Sicht etwas, das verbessert werden müsste, wie die Stadt auf die Belange Ihrer Bürger reagiert?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
Nein alles ok	50	22,6	46	17,0	70	23,7
weiß nicht, fällt mir nichts ein	24	10,9	30	11,1	44	14,9
k.A.	24	10,9	25	9,3	34	11,5
Folgendes sollte verbessert werden ...	123	55,7	169	62,6	148	50,0
insgesamt	221	100,0	270	100,0	296	100,0

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Nachfrage zu Frage 9: Folgendes sollte verbessert werden ... (Offene Antwort)

	2011/2012			2010/2011		2009/2010	
	abs	in % der		in % der		in % der	
		Nen-nungen	Be-fragten	Nen-nungen	Be-fragten	Nen-nungen	Be-fragten
01 wiederholte Forderung / Schilderung des Anliegens	46	29,3	20,8	17,8	14,4	18,0	11,0
06 Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürgern und Ämtern / Ernst nehmen von Problemen	42	26,8	19,0	21,9	17,8	27,3	16,9
02 Nennung von weiteren Verbesserungsvorschlägen	25	15,9	11,3	23,7	19,3	28,4	17,6
04 zeitnahe Kontaktaufnahme / Reaktion	11	7,0	5,0	5,5	4,4	4,9	3,0
07 Verbesserung der Kommunikation zwischen Ämtern, Behörden etc.	8	5,1	3,6	5,9	4,8	7,1	4,4
05 mehr persönlicher Kontakt	6	3,8	2,7	1,4	1,1	2,7	1,7
03 Reaktion/ Kontaktaufnahme gewährleisten	1	0,6	0,5	3,2	2,6	3,3	2,0
97 Sonstige positive Nennung	5	3,2	2,3	1,8	1,5	3,3	2,0
98 Sonstige negative Nennung	7	4,5	3,2	12,3	10,0	2,7	1,7
99 Sonstige Nennung (nicht eindeutig pos. o. neg.)	6	3,8	2,7	6,4	5,2	2,2	1,4
Nennungen insgesamt	157	100,0		100 (n=219)		100,0 (n=183)	
Befragte	221		100,0		100,0 (n=270)		100,0 (n=296)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 10: Seit wann leben Sie in Wiesbaden?

	2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	abs	in %	abs	in %	abs	in %
unter 2 Jahre	6	2,7	6	2,2		
2 bis unter 5 Jahre	12	5,4	14	5,2		
5 bis unter 10 Jahre	18	8,1	12	4,4	nicht erfragt	
10 bis unter 20 Jahre	29	13,1	31	11,5		
20 Jahre und länger	134	60,6	181	67,0		
k.A.	22	10,0	26	9,6		
insgesamt	221	100,0	270	100,0		

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Abschlussfrage: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen? (Offene Antwort)

	2010/2011			2010/2012		2009/2010	
		in % der		in % der		in % der	
	abs	Nennungen	Be-fragten	Nennungen	Be-fragten	Nennungen	Be-fragten
01 Beschwerde über Problem / Maßnahme erneut genannt	39	31,0	17,6	20,2	16,3	30,5	18,2
10 anderes Anliegen / weitere Verbesserungsvorschläge	20	15,9	9,0				
02 Beschwerde über Bearbeitung des Problems / Behandlung des Bürgers	13	10,3	5,9	15,6	12,6	28,3	16,9
03 Wunsch nach weiteren Gesprächen / Kontaktaufnahme	5	4,0	2,3	2,1	1,5	2,8	1,7
04 positive Rückmeldung allgemein/Dankeschön (z.B. Wiesbaden schöne Stadt …)	13	10,3	5,9	5,5	4,4	14,1	8,4
05 positive Rückmeldung zur Befragungsaktion	4	3,2	1,8	8,3	6,7	9,0	5,4
97 Sonstige positive Nennung	2	1,6	0,9	7,8	6,3	4,5	2,7
98 Sonstige negative Nennung	13	10,3	5,9	18,8	15,2	4,5	2,7
99 Sonstige Nennung (nicht eindeutig positiv oder negativ)	17	13,5	7,7	22,0	17,8	6,2	3,7
Nennungen insgesamt	126	100,0	57,0	100,0 (n=218)	80,7	100,0 (n=177)	59,8
Befragte	221		100,0		100,0 (n=270)		100,0 (n=296)

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2011/2012
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Anhang

ANHANG

Seite

Fragebogen A1

Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“

WIESBADEN

Wir wollen, dass Sie zufrieden sind. Daher bitten wir Sie, uns ein paar Fragen zu Ihrem Anliegen zu beantworten. Ihre Teilnahme ist freiwillig, alle Angaben werden vertraulich behandelt.

1 In welchen Themenbereich lag das Anliegen, mit dem Sie sich an den Oberbürgermeister bzw. das Bürgerreferat gewandt haben?

1 ❑ Verkehrssituation (z. B. Parksituation, Straßen, Verkehrssicherheit, Knöllchen u. ä.)
2 ❑ Stadtplanung, Bebauung, Denkmalschutz
3 ❑ Stadtbild, öffentlicher Raum
4 ❑ Sauberkeit, Müllentsorgung, Sperrmüll
5 ❑ Soziales, Familie, persönliches Problem (familiäre Situation, Wohnen, Soziale Einrichtungen und Angebote, soziale Notfallsituation)
6 ❑ Migration, Integration, Ausländerbehörde, Aufenthalt
7 ❑ Wirtschaft, Gewerbe, Arbeitsmarktsituation
8 ❑ Kultur, Feste, Veranstaltungen, Tourismus
9 ❑ Verwaltung allgemein, Umgang mit Behörden
10 ❑ Sonstiges: _____

2 Wann haben Sie erstmals wegen Ihres Anliegens Kontakt mit dem Oberbürgermeister oder dem Bürgerreferat aufgenommen?

1 ❑ Innerhalb der letzten 3 Monate
2 ❑ Vor 3 bis 6 Monaten
3 ❑ Vor 7 bis 12 Monaten
4 ❑ Vor 1 - 2 Jahren
5 ❑ Vor mehr als 2 Jahren

3 Welche Reaktion haben Sie auf Ihr Anliegen erfahren?

1 ❑ Schreiben vom Oberbürgermeister
2 ❑ Kontaktaufnahme durch Bürgerreferat
3 ❑ Kontaktaufnahme durch andere Vertreter der Stadt (Fachamt, zuständige Einrichtung)
4 ❑ (Bisher) keine Reaktion

4 Ist Ihr Anliegen mittlerweile erledigt / abgeschlossen?

1 ❑ Ja
2 ❑ teilweise
3 ❑ Nein
} Was steht noch aus? _____
_____
_____
4 ❑ Weiß nicht, kann ich nicht beurteilen

5 Wünschen Sie sich weitere Schritte von Seiten der Stadt hinsichtlich Ihres Anliegens?

1 ❑ Nein
2 ❑ Ja, ich wünsche mir folgendes:
_____
_____

6 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Reaktion der Stadt auf Ihr Anliegen?

❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5
sehr zufrieden	eher zufrieden	teils / teils	eher unzufrieden	überhaupt nicht zufrieden

❑ 9 Trifft nicht zu / bisher keine Reaktion

Bitte umblättern

7 Wie zufrieden sind Sie mit ....?

		sehr zufrieden 1	eher zufrieden 2	teils / teils 3	eher unzu-frieden 4	überhaupt nicht zu-frieden 5	weiß nicht / trifft nicht zu 9
1	der Behandlung Ihres Anliegens durch das Bürgerreferat	❑	❑	❑	❑	❑	❑
2	der Reaktion von Seiten des Oberbürgermeisters	❑	❑	❑	❑	❑	❑
3	der Behandlung Ihres Anliegens durch die zuständige Stelle innerhalb der Stadtverwaltung	❑	❑	❑	❑	❑	❑
4	Absprachen zwischen den verschiedenen städtischen Ansprechpartnern/-innen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
5	der persönlichen Behandlung	❑	❑	❑	❑	❑	❑
6	der zeitlichen Dauer der Beantwortung Ihres Anliegens	❑	❑	❑	❑	❑	❑
7	dem Ergebnis	❑	❑	❑	❑	❑	❑

8 Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder sie ablehnen:

	Die Reaktion von Seiten der Stadt...	trifft voll und ganz zu 1	trifft eher zu 2	teils / teils 3	trifft eher nicht zu 4	trifft über-haupt nicht zu 5	weiß nicht 9
1	war sachlich angemessen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
2	war transparent / verständlich	❑	❑	❑	❑	❑	❑
3	hat mir weitergeholfen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
4	hat mir das Gefühl vermittelt, dass die Stadt mein Anliegen ernst nimmt	❑	❑	❑	❑	❑	❑

9 Gibt es aus Ihrer persönlichen Sicht etwas, das verbessert werden müsste, wie die Stadt Wiesbaden auf die Belange Ihrer Bürgerinnen und Bürger reagiert?

1 ❑ Nein, ist alles ok
2 ❑ weiß nicht, fällt mir nichts ein
3 ❑ Folgendes sollte **verbessert** werden: _____

_____

_____

10 Seit wann leben Sie in Wiesbaden?

1 ❑ Unter 2 Jahre
2 ❑ 2 bis unter 5 Jahre
3 ❑ 5 bis unter 10 Jahre
5 ❑ 10 bis unter 20 Jahre
6 ❑ 20 Jahre und länger

Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte den Fragebogen mit beiliegendem Umschlag zurücksenden.
Wenn Sie eine erneute Kontaktaufnahme wünschen, hinterlassen Sie bitte hier Ihre Anschrift.

Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik, November 2010

_____

Publikationsverzeichnis

Statistische Berichte

► Frühere Publikationen auf Anfrage erhältlich

1/2000	Wahrnehmung von Lärm in Wiesbaden - Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage
2	Wohnortwechsler und ihre Motive - Ergebnisse einer Zuzugs- und Wegzugsbefragung
3	Wege zur Berufsbildung für Alle - Bildungsverläufe von betreuten Jugendlichen
4	Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsgeschehen in Wiesbaden
1/2001	Das Reiseziel Wiesbaden aus Sicht der Touristen - Ergebnisse einer Gästebefragung
2	Aufbau eines Monitoringsystems zur sozialen Siedlungsentwicklung in Wiesbaden
1/2003	Prognose der Wiesbadener Bevölkerung 2003 bis 2020
2	Monitoringsystem zur Ausländerintegration in Wiesbaden - *vergriffen*
1/2004	Migrantinnen und Migranten in Wiesbaden
2	Trends der Beschäftigtenentwicklung in Wiesbaden - „Gewinner-“ und „Verliererbranchen“
1/2005	Monitoring zum demographischen Wandel in Wiesbaden
2	Monitoring zu Arbeitsmarkt und Wirtschaftsentwicklung in Wiesbaden
1/2006	Wer bezieht Wiesbadens Neubauwohnungen?
2	Religionszugehörigkeit in Wiesbaden
1/2007	Wie gesund sind Wiesbadens Schulanfänger? - Ergebnisse der Schuleingangsuntersuchungen
2	Lebensqualität aus Bürgersicht Wiesbaden im „Urban Audit“- Städtevergleich
2008	kein Bericht erschienen
1/2009	Erwerbsstruktur in den Wiesbadener Stadtteilen

Erscheinen eingestellt

Publikationsbezug ist kostenfrei
Aktuelle Hefte sind im Internet abrufbar www.wiesbaden.de/statistik

Stadtbeobachtung aktuell ...

► Frühere Publikationen auf Anfrage erhältlich

25	Wiesbadener Online - Internetnutzung und Perspektiven für E-Government in der Wiesbadener Bevölkerung	(Juni 2003)
26	Sportverhalten der Wiesbadener Bevölkerung Teil I: Ergebnisse der Erwachsenenbefragung	(Juli 2003)
27	Sportverhalten der Wiesbadener Bevölkerung Teil II: Ergebnisse der Kinder- und Jugendbefragung	(Juli 2003)
28	Die Wiesbadener Stadtverwaltung und ihre Kunden	(Januar 2004)
29	Beteiligung als Teil der Bürgerfreundlichkeit planender Verwaltungsbereiche Wiesbadens	(August 2004)
30	Das Zusammenleben von Deutschen und Ausländern aus der Sicht der Wiesbadener Bürger	(Juli 2004)
31	Wohndauer im Wandel Veränderungen in Wiesbaden von 1997 bis 2004	(Dezember 2005)
32	Das Heiratsverhalten von Wiesbadenern ausländischer Herkunft	(Januar 2006)
33	Berufspendler von und nach Wiesbaden	(Februar 2006)
34	Frauen in Wiesbaden	(März 2006)
35	Jugendliche in Wiesbaden Zu den Lebenslagen der 14- bis 22-Jährigen	(August 2006)
36	Die Entwicklung des Pkw-Bestandes in Wiesbaden 1995 - 2005	(September 2006)
37	Wohnen und Leben im Alter	(Juli 2007)
38	Schülerinnen und Schüler an beruflichen Schulen in Wiesbaden	(August 2007)
39	Familienfreundlichkeit aus Bürgersicht - Wiesbaden im Städtevergleich	(September 2007)
40	Nationalitätenspezifische Integration	(November 2007)
41	Wiesbadener Wanderungsbilanzen	(Dezember 2007)
42	Die volkswirtschaftliche Entwicklung der Rhein-Main-Region Wiesbaden nimmt Spitzenstellung ein	(Februar 2008)
43	Wohnstandortwechsel von Haushalten in Wiesbaden	(März 2008)
44	Minijobs und Minijobber in Wiesbaden	(April 2008)
45	Familienhaushalte in Wiesbaden	(Juni 2008)
46	Sportvereine und Betriebssportgruppen in Wiesbaden	(Juni 2008)
47	Unfallschwerpunkte im Straßenverkehr Wiesbadens	(September 2008)
48	Elterngeldbezieher in Wiesbaden	(April 2009)
49	Tourismus in Wiesbaden	(November 2009)
50	Pendlerverflechtungen mit Wiesbaden	(März 2010)

Erscheinen eingestellt

Publikationsbezug ist kostenfrei
Aktuelle Hefte sind im Internet abrufbar www.wiesbaden.de/statistik

Publikationsverzeichnis

Publikationsverzeichnis

Wiesbadener Stadtanalysen

► Frühere Publikationen auf Anfrage erhältlich

Wer wählt wen?
- Wahlverhalten in Wiesbaden 1977 bis 2011
März 2012

Flächennutzung des Wiesbadener Stadtgebietes
April 2012

Beschäftigtenstrukturen am Arbeitsort und
Wohnort Wiesbaden 2006 - 2010
April 2012

Atypische Beschäftigungsverhältnisse
in Wiesbaden
Juli 2012

Elternwünsche und Betreuungsbedarfe
für Kinder im Kindergartenalter in Wiesbaden
Juni 2012

Monitoring Weiterbildung
Fortschreibung bis 2010
März 2012

Migranten-Milieus in Wiesbaden
Juli 2012

Prognose der Wiesbadener Bevölkerung
und Haushalte bis 2030
August 2012

Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen
Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern
im Auftrag des Oberbürgermeisters 2011 / 2012
August 2012

Publikationsbezug ist kostenfrei
Aktuelle Hefte sind im Internet abrufbar www.wiesbaden.de/statistik

Statistik auf einen Klick

www.wiesbaden.de/statistik

Wie viele Menschen wohnen in Wiesbaden und seinen Stadtteilen?
Wo leben die meisten Singles?
Wie viele Beschäftigte sind im Einzelhandel tätig?

Diese und andere Fragen beantwortet das Web-Angebot von "Statistik Wiesbaden":

In der Reihe **Statistik aktuell** stehen monatlich aktualisierte Informationen zur Einwohnerzahl, zum Arbeitsmarkt und zu den Verbraucherpreisen bereit.

Das **Statistische Informationssystem** enthält Daten zu allen wesentlichen städtischen Lebensbereichen (Bevölkerung, Wirtschaft, Wohnen, Bildung, Soziales etc.) und zeigt die Entwicklung der letzten fünf Jahre auf. Auch ein Vergleich Wiesbadens mit den anderen Rhein-Main-Städten ist möglich. Die Daten sind auch als CD-Rom (15 €, zuzüglich Versandkosten) erhältlich.

Monitoringsysteme sind eine Zusammenstellung von Kennzahlen zu wichtigen städtischen Themen, zum Beispiel zum Stand der Integration von Migranten oder zum Wohnungsmarkt, zur Bildungsbeteiligung, zum Arbeitsmarkt und zum demographischen Wandel.

Für alle, die es genau wissen wollen: Die **Stadtteilprofile** bieten für jeden der 26 Wiesbadener Ortsbezirke statistische Informationen und Kennzahlen. Diese Informationen können auch für noch kleinere Gebietseinheiten zusammengestellt werden.

Wer noch mehr wissen möchte, kann eine passgenaue Auswertung statistischer Daten anfordern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik beraten gerne.

INFORMATION
› daten › analyse › beratung › statistik ›

Amt für Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik
Information & Dokumentation
Postfach 39 20, 65029 Wiesbaden
☎ 06 11/31-54 34 I FAX: 06 11/31-39 62
E-Mail: dokumentation@wiesbaden.de
Internet: www.wiesbaden.de/statistik

Publikationsverzeichnis

Informierte wissen mehr …

Amt für Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik
Wilhelmstraße 32 I 65183 Wiesbaden

Telefon 06 11 I 31 54 34
E-Mail dokumentation@wiesbaden.de