



# **Bürgernähe und Kundenorientierung der Ortsverwaltungen**

**Ergebnisse der Befragung  
von Kunden/innen und Mitarbeitern/innen**

## Herausgeber

Landeshauptstadt Wiesbaden  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung  
Wilhelmstraße 32, 65183 Wiesbaden  
ISSN: 0949-5983 - Juni 2005 -

## Bezug

Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung  
Information & Dokumentation  
Postfach 39 20, 65029 Wiesbaden

Tel.: 06 11/31-25 83  
FAX: 06 11/31-39 62  
E-Mail: [dokumentation@wiesbaden.de](mailto:dokumentation@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

Schutzgebühr: 15 €, zuzüglich Versandkosten



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.

## Bürgernähe und Kundenorientierung der Ortsverwaltungen

Seite

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Ergebnisse kurz gefasst .....</b>                       | <b>1</b>  |
| <b>2. Hintergrund und Methode .....</b>                       | <b>5</b>  |
| 2.1 Hintergrund .....                                         | 5         |
| 2.2 Erhebungskonzept, Methode, Repräsentativität .....        | 5         |
| • Kunden/innen-Umfrage .....                                  | 5         |
| • Mitarbeiter/innen-Umfrage .....                             | 7         |
| <b>3. Ergebnisse im Einzelnen .....</b>                       | <b>9</b>  |
| 3.1 Kunden/innen-Umfrage .....                                | 9         |
| • Grund und Häufigkeit des Ortsverwaltungsbesuchs .....       | 9         |
| • Verkehrsmittelwahl .....                                    | 14        |
| • Öffnungszeiten .....                                        | 14        |
| • Öffnungszeiten am Samstag .....                             | 16        |
| • Beurteilung der Öffnungszeiten .....                        | 18        |
| • Gewünschte Öffnungszeiten .....                             | 19        |
| • Wartezeiten .....                                           | 21        |
| • Ergebnis des Verwaltungskontaktes .....                     | 22        |
| • Bearbeitungsdauer .....                                     | 23        |
| • Beurteilung Sachbearbeiter/innen .....                      | 24        |
| • Merkmale und Bewertung der Bürgerfreundlichkeit .....       | 24        |
| 3.2 Mitarbeiter/innen-Umfrage .....                           | 28        |
| • Stellenwert und Umfang der Publikumskontakte .....          | 28        |
| • Tätigkeitsfremde Anliegen .....                             | 29        |
| • Konflikte und Ärger mit Publikum .....                      | 30        |
| • Positive und negative Aspekte des Publikumskontaktes .....  | 31        |
| • Mitarbeiter/innen prägen das Bild der Stadtverwaltung ..... | 33        |
| • Zufriedenheit mit der Arbeit .....                          | 33        |
| • Öffnungszeiten und Samstagsöffnungszeiten .....             | 35        |
| • Vor- und Nachteile der Arbeit am Samstag .....              | 39        |
| • Dauerhafte Einführung der Samstagsöffnungszeiten .....      | 40        |
| • Merkmale und Beurteilung der Bürgerfreundlichkeit .....     | 41        |
| <b>4. Bürgerfreundlichkeit im Zeitvergleich .....</b>         | <b>45</b> |
| • Kunden/innen-Umfrage im Vergleich .....                     | 46        |
| • Mitarbeiter/innen-Umfrage im Vergleich .....                | 54        |

## Anhang

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| Grundauszählung Kunden/innen-Umfrage .....      | A 1  |
| Grundauszählung Mitarbeiter/innen-Umfrage ..... | A 8  |
| Fragebogen Kunden/innen .....                   | A 14 |
| Fragebogen Mitarbeiter/innen .....              | A 21 |
| Anschreiben Mitarbeiter/innen .....             | A 27 |

Stadtanalysen Nr. 17

## Verzeichnis der Übersichten und Bilder

Seite

|                |                                                                                       |       |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Übersicht 2.1: | Struktur der Befragtengruppe .....                                                    | 6     |
| Übersicht 2.2: | Struktur der Befragtengruppe<br>der Mitarbeiter/innen .....                           | 8     |
| Übersicht 3.1: | Besuchsgründe .....                                                                   | 9     |
| Bild 3.1:      | Erster Amtsbesuch? .....                                                              | 10    |
| Bild 3.2:      | Kenntnis der Nutzung anderer Ämter .....                                              | 11    |
| Bild 3.3:      | Gründe für die Inanspruchnahme<br>der Ortsverwaltungen .....                          | 12    |
| Bild 3.4:      | Räumliche Nähe nach verschiedenen<br>Merkmalsausprägungen .....                       | 13    |
| Bild 3.5:      | Genutzte Verkehrsmittel .....                                                         | 14    |
| Bild 3.6:      | Kenntnis der neuen Öffnungszeiten .....                                               | 15    |
| Bild 3.7:      | Kenntnis der Samstagsöffnungszeiten .....                                             | 16    |
| Bild 3.8:      | Nutzung der Samstagsöffnung .....                                                     | 17    |
| Bild 3.9:      | Gründe für die Samstagsnutzung .....                                                  | 18    |
| Bild 3.10:     | Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten .....                                            | 19    |
| Bild 3.11:     | Gewünschte Öffnungszeiten .....                                                       | 20    |
| Übersicht 3.2: | Sonstige gewünschte Öffnungszeiten .....                                              | 20    |
| Bild 3.12:     | Wartezeiten .....                                                                     | 21    |
| Bild 3.13:     | Alles erledigt? .....                                                                 | 22    |
| Bild 3.14:     | Gründe der Nichterledigung .....                                                      | 23    |
| Übersicht 3.3: | Bewertung der Bearbeitungsdauer .....                                                 | 23    |
| Übersicht 3.4: | Verhalten und Fähigkeiten<br>der Sachbearbeiter/innen .....                           | 24    |
| Bild 3.15:     | Wichtige und sehr wichtige Merkmale<br>einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung ..... | 25    |
| Bild 3.16:     | Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit .....                                      | 26    |
| Übersicht 3.5: | Verbesserungswünsche .....                                                            | 27    |
| Übersicht 3.6: | Sonstige gewünschte Verbesserungen .....                                              | 27    |
| Bild 3.17:     | Stellenwert der persönlichen Publikumskontakte ....                                   | 28    |
| Bild 3.18:     | Umfang der unterschiedlichen Publikumskontakte ..                                     | 29    |
| Bild 3.19:     | Nicht zum Aufgabenbereich gehörende Anliegen ...                                      | 29    |
| Bild 3.20:     | Anliegen im Einzelnen .....                                                           | 30    |
| Bild 3.21:     | Konflikte und Ärger? .....                                                            | 30    |
| Bild 3.22:     | Gründe für Konflikte/Ärger .....                                                      | 31    |
| Bild 3.23:     | Gefällt beim Publikumskontakt .....                                                   | 32    |
| Bild 3.24:     | Gefällt nicht beim Publikumskontakt .....                                             | 32    |
| Bild 3.25:     | Aushängeschild der Stadtverwaltung? .....                                             | 33    |
| Bild 3.26:     | Arbeitszufriedenheit .....                                                            | 33    |
| Übersicht 3.7: | Änderungen am Arbeitsplatz (O-Ton) .....                                              | 34    |
| Bild 3.27:     | Beurteilung der Öffnungszeiten .....                                                  | 35    |
| Übersicht 3.8: | Nachteile der Öffnungszeiten (O-Ton) .....                                            | 35/36 |
| Bild 3.28:     | Verbesserung des Serviceangebots<br>durch Samstagsöffnung? .....                      | 37    |
| Bild 3.29:     | Häufigkeit der Samstagsarbeit .....                                                   | 37    |

## Verzeichnis der Übersichten und Bilder

Seite

|                |                                                                                                                                            |    |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bild 3.30:     | Gearbeitete Samstage .....                                                                                                                 | 38 |
| Bild 3.31:     | Vorteile der Samstagsarbeit .....                                                                                                          | 38 |
| Bild 3.32:     | Nachteile der Samstagsarbeit .....                                                                                                         | 39 |
| Bild 3.33:     | Auffassungen zur Samstagsarbeit .....                                                                                                      | 40 |
| Bild 3.34:     | Beibehaltung der Samstagsöffnung .....                                                                                                     | 41 |
| Bild 3.35:     | Wichtige und sehr wichtige Merkmale<br>einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung .....                                                      | 42 |
| Bild 3.36:     | Wichtige und sehr wichtige Merkmale<br>einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung<br>- Kunden/innen und Mitarbeiter/innen im Vergleich ..... | 43 |
| Bild 3.37:     | Durchschnittsnote in Punkto Bürgerfreundlichkeit .....                                                                                     | 44 |
| Übersicht 3.9: | Weitere Maßnahmen im Hinblick<br>auf Bürgerfreundlichkeit .....                                                                            | 44 |
| Übersicht 4.1: | Befragtengruppe im Vergleich .....                                                                                                         | 45 |
| Übersicht 4.2: | Gründe für den Besuch der Ortsverwaltungen .....                                                                                           | 46 |
| Bild 4.1:      | Zum ersten Mal in der Ortsverwaltung? .....                                                                                                | 46 |
| Bild 4.2:      | Gründe für die Inanspruchnahme der<br>Ortsverwaltungen .....                                                                               | 47 |
| Bild 4.3:      | Verkehrsmittelwahl .....                                                                                                                   | 47 |
| Bild 4.4:      | Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten .....                                                                                                 | 48 |
| Übersicht 4.3: | Gewünschte Öffnungszeiten .....                                                                                                            | 49 |
| Bild 4.5:      | Wartezeiten .....                                                                                                                          | 49 |
| Bild 4.6:      | Anliegen erledigt? .....                                                                                                                   | 50 |
| Bild 4.7:      | Gründe für Nichterledigung .....                                                                                                           | 50 |
| Übersicht 4.4: | Beurteilung der Bearbeitungsdauer .....                                                                                                    | 51 |
| Übersicht 4.5: | Beurteilung Sachbearbeiter/innen .....                                                                                                     | 51 |
| Übersicht 4.6: | Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung .....                                                                                    | 52 |
| Bild 4.8:      | Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit .....                                                                                           | 53 |
| Übersicht 4.7: | Verbesserungen in Punkto Bürgerfreundlichkeit .....                                                                                        | 53 |
| Bild 4.9:      | Stellenwert der persönlichen Publikumskontakte .....                                                                                       | 54 |
| Bild 4.10:     | Ausmaß der Publikumskontakte .....                                                                                                         | 55 |
| Bild 4.11:     | Nicht zum Aufgabenbereich gehörende Anliegen .....                                                                                         | 56 |
| Bild 4.12:     | Anliegen im Einzelnen .....                                                                                                                | 56 |
| Bild 4.13:     | Konflikte und Ärger in der vergangenen Arbeitswoche? ..                                                                                    | 57 |
| Bild 4.14:     | Positive Aspekte des Publikumskontaktes .....                                                                                              | 57 |
| Bild 4.15:     | Negative Aspekte des Publikumskontaktes .....                                                                                              | 58 |
| Bild 4.16:     | Aushängeschild der Stadtverwaltung .....                                                                                                   | 59 |
| Bild 4.17:     | Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen .....                                                                                             | 59 |
| Übersicht 4.8: | Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung .....                                                                                    | 60 |
| Bild 4.18:     | Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit .....                                                                                           | 61 |



## 1. Ergebnisse im Überblick

Die Untersuchungsergebnisse basieren auf der Befragung von 497 Kunden/innen und 24 Mitarbeitern/innen in den Ortsverwaltungen Bierstadt, Kastel/Kostheim, Schierstein und Delkenheim. Die Umfrage wurde im Februar/März 2005 durchgeführt.

### ◆ Ergebnisse Kunden/innen-Umfrage

- Die überwiegende Mehrheit der Befragten hat die Ortsverwaltungen wegen einer Angelegenheit des Meldewesens (z. B. an- oder ummelden, Ausweis beantragen oder abholen) aufgesucht.
- Fast 90 % der Befragten sind zum wiederholten Mal in einer Ortsverwaltung.
- Dass sie wegen ihres Anliegens auch woanders hätten hingehen können, wissen 61%.
- 85 % der Kunden/innen suchen die Ortsverwaltungen auf, weil diese in der Nähe sind; mehr als die Hälfte der Befragten legt dennoch den Weg mit dem Auto zurück.
- Von den seit März 2004 geltenden neuen Öffnungszeiten haben 58 % der Kunden/innen Kenntnis.
- 43 % der Befragten wissen darüber Bescheid, dass die Ortsverwaltungen seit Mai 2004 auch einmal im Monat samstags geöffnet sind.
- 14 % der über die Samstagsöffnungszeiten Informierten haben den Samstag auch schon einmal für einen Besuch der Ortsverwaltungen genutzt.
- 72 % der befragten Kunden/innen sind mit den Öffnungszeiten zufrieden, 14 % sind es nicht und 12 % sind es nur teilweise.
- 70 % der Befragten mussten beim Besuch der Ortsverwaltungen nicht warten, bis sie an der Reihe waren.
- 80 % konnten beim Amtsbesuch alles erledigen.
- 70 % sind mit der Bearbeitungsdauer ihrer Angelegenheit zufrieden.
- Fähigkeiten und Verhalten der Sachbearbeiter/innen werden mit einem Mittelwert von 1,31 (auf einer 5-er-Skala) von den Bürgern/innen positiv beurteilt.
- Als wichtige und sehr wichtige von insgesamt 14 Merkmalen einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung werden freundliche Mitarbeiter/innen, eine umfassende Beratung, verständliche Formulare und Anschreiben sowie eine schnelle Bear-

beutung von Anträgen und Eingaben angesehen. Verstärkte Online-Angebote sowie Öffnungszeiten am Samstag werden von den Bürgern/innen als nachrangig eingestuft.

- Die Bürgerfreundlichkeit der Ortsverwaltungen wird mit der Durchschnittsnote von 1,7 bewertet.
- Ein Drittel der Befragten wünscht verschiedene Verbesserungen in den Ortsverwaltungen, vor allem bei den Öffnungszeiten.

#### ◆ **Ergebnisse Mitarbeiter/innen-Umfrage**

- Für 70 % der Mitarbeiter/innen hat der persönliche Publikumskontakt einen hohen Stellenwert.
- An fast alle Beschäftigten werden von den Bürgern/innen Anfragen herangetragen, die nicht zu ihrem eigentlichen Aufgaben- und Tätigkeitsbereich gehören.
- Knapp die Hälfte der befragten Mitarbeiter/innen hatte in der vergangenen Arbeitswoche Ärger mit Publikum.
- Für die Mitarbeiter/innen überwiegen aber im allgemeinen die positiven Aspekte beim Umgang mit den Bürgern/innen.
- 70 % der Beschäftigten sind der Auffassung, dass sie das Bild, das die Bürger/innen von der Stadtverwaltung haben, mitprägen.
- Gut die Hälfte der Befragten ist mit ihren Arbeitsbedingungen (sehr) zufrieden, 38 % sind nur bedingt zufrieden.
- Die neuen Öffnungszeiten der Ortsverwaltungen werden von 38 % der Beschäftigten negativ beurteilt, 50 % sehen sowohl Vor- als auch Nachteile.
- 46 % sind der Ansicht, dass mit den Samstagsöffnungszeiten das Serviceangebot für die Bürger/innen verbessert wird.
- Während 58 % der Mitarbeiter/innen keine Vorteile bei der Samstagsarbeit erkennen können, sehen nur 17 % keine Nachteile.
- 42 % der Mitarbeiter/innen haben bisher einmal im Monat am Samstag gearbeitet, 17 % waren häufiger und 38 % seltener samstags tätig.
- 58 % der Beschäftigten stehen der Samstagsarbeit distanziert und ablehnend gegenüber; knapp ein Drittel kann sich damit arrangieren.
- Für eine Beibehaltung der Öffnungszeiten am Samstag auch nach der einjährigen Pilotphase sprechen sich 33 % der Mitarbeiter/innen der Ortsverwaltungen aus.

- Ebenso wie die Kunden/innen sehen die Beschäftigten in den freundlichen Mitarbeiter/innen und einer umfassenden Beratung die wichtigsten Merkmale einer bürgerfreundlichen Verwaltung, während die Öffnungszeiten am Samstag als absolut unwichtig eingestuft werden.
- Die Beschäftigten beurteilen die Bürgerfreundlichkeit mit einer Durchschnittsnote von 1,6, die der Stadtverwaltung insgesamt jedoch nur mit einer 2,8.
- Die von den Mitarbeitern/innen genannten Verbesserungsmaßnahmen in den Ortsverwaltungen beziehen sich u. a. auch auf Veränderungen der Öffnungszeiten.

#### ◆ Vergleich der Kunden/innen-Umfrage 1998 und 2005

- Weder bei den Gründen noch bei der Häufigkeit des Ortsverwaltungsbesuchs lassen sich Unterschiede im Zeitvergleich feststellen. Damals wie heute kommen die Kunden/innen in erster Linie in die Meldestelle der Ortsverwaltungen und sie sind in der überwiegenden Mehrzahl bereits zum wiederholten Mal da.
- Die Mehrheit der Befragten ist 1998 wie 2005 mit den Öffnungszeiten zufrieden.
- Zu beiden Erhebungszeitpunkten wird eine vermehrte Ämteröffnung nachmittags und abends gewünscht.
- Im Vergleich zu 1998 sind die Wartezeiten etwas länger.
- 2005 ist der Anteil der Kunden/innen, der sein Anliegen nicht erledigen konnte, etwas größer als 1998.
- Verhalten und Fähigkeiten der Sachbearbeiter/innen werden damals wie heute sehr positiv beurteilt.
- An der Einstufung der Bürgerfreundlichkeitskriterien hat sich im Zeitverlauf kaum etwas geändert.
- Die Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit liegt 2005 bei 1,69 (1998 = 1,62).

#### ◆ Vergleich der Mitarbeiter/innen-Umfrage 1998 und 2005

- Veränderungen beim Umfang des Publikumskontaktes sind insofern vorhanden, als zum einen Ausmaß und Stellenwert der persönlichen Publikumskontakte geringer geworden ist und zum anderen der Umfang der telefonischen und schriftlichen/elektronischen Kommunikation mit den Bürgern/innen zugenommen hat.

- Sowohl 1998 als auch 2005 werden die Beschäftigten mit Anliegen konfrontiert, die nicht zu ihrem eigentlichen Aufgabengebiet gehören.
- Positive und negative Aspekte beim Umgang mit den Bürgern/innen spielen nach wie vor in etwa dieselbe Rolle.
- Obwohl sich die Mehrheit der Beschäftigten damals wie heute als "Aushängeschild" der Stadtverwaltung fühlt, hat sich dieser Anteil aber 2005 verringert.
- Die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen mit ihren Arbeitsbedingungen hat sich im Vergleich zu 1998 ebenfalls verringert.
- An der Einstufung der Merkmale von Bürgerfreundlichkeit und der Benotung der Bürgerfreundlichkeit sowohl in den Ortsverwaltungen als auch in der Stadtverwaltung hat sich nichts geändert.

## 2. Hintergrund und Methode

### 2.1 Hintergrund

- In den Ortsverwaltungen sind seit Beginn des Jahres 2004 verschiedene Umstrukturierungen vorgenommen worden, die sich u. a. auf eine Straffung der Arbeitsorganisation, die Bündelung von Aufgaben und die Veränderungen der Öffnungszeiten erstreckten.
- Die neuen Öffnungszeiten gelten seit März 2004. Darüber hinaus sind auch die Ortsverwaltungen im Rahmen des einjährigen Pilotprojektes seit Mai 2004 jeweils einmal im Monat am Samstag geöffnet.
- Mit seinem Beschluss vom Februar 2004 hat der Ausschuss für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration VII/12 beauftragt im 1. Quartal 2005 eine Kunden/innen-Umfrage in den Ortsverwaltungen durchzuführen, die Aufschluss über die vorhandenen Bedarfe und die Inanspruchnahme der Leistungen durch die Bürger/innen sowie die Servicequalität und die Kundenorientierung dieser Verwaltungseinheiten insgesamt gibt.
- Um Vergleiche mit einer im Jahr 1998 durchgeführten Studie zur Bürgerfreundlichkeit der Ortsverwaltungen zu ermöglichen, bei der nicht nur die Perspektive der Kunden/innen, sondern auch die der Beschäftigten erfasst wurde, sind in die aktuelle Untersuchung auch die Mitarbeiter/innen einbezogen worden.
- Die Durchführung einer Kunden- und Mitarbeiterbefragung ist darüber hinaus konzeptioneller Bestandteil des Projektes „Umstrukturierung der Ortsverwaltungen“, das im Februar 2005 beendet wurde.

### 2.2 Erhebungskonzept, Methode, Repräsentativität

#### ◆ Kunden/innen-Umfrage

*Befragungsgruppe*

Kunden/innen der vier Ortsverwaltungen Kastel/Kostheim, Bierstadt, Schierstein und Delkenheim.

*Auswahlgrundlage  
und Stichprobe*

497 zufällig ausgewählte Kunden/innen, die während der Öffnungszeiten in den genannten Ortsverwaltungen Dienstleistungen in Anspruch genommen haben und im Anschluss daran zu einem Interview bereit waren.

Erhebungsmethode

Mündliche Befragung anhand eines standardisierten Fragebogens durch Interviewer/innen.

Erhebungszeitraum

14. Februar bis 4. März 2005.

**Übersicht 2.1:  
Struktur der Befragtengruppe**

| Personenkreis              | Insgesamt  |              |
|----------------------------|------------|--------------|
|                            | abs.       | %            |
| <b>Befragte insgesamt</b>  | <b>497</b> | <b>100,0</b> |
| <i>Geschlecht</i>          |            |              |
| männlich                   | 219        | 44,1         |
| weiblich                   | 272        | 54,7         |
| keine Angaben              | 6          | 1,2          |
| <i>Altersgruppe</i>        |            |              |
| unter 29 Jahren            | 110        | 22,1         |
| 30 - 44 Jahre              | 152        | 30,6         |
| 45 - 59 Jahre              | 122        | 24,6         |
| 60 Jahre und älter         | 110        | 22,1         |
| keine Angaben              | 3          | 0,6          |
| <i>Staatsangehörigkeit</i> |            |              |
| deutsche                   | 470        | 94,6         |
| andere                     | 25         | 5,0          |
| keine Angaben              | 2          | 0,4          |
| <i>Schulabschluss</i>      |            |              |
| Volks-, Hauptschule        | 133        | 26,8         |
| Real-, Fachschule          | 163        | 32,8         |
| (Fach-)Abitur              | 98         | 19,7         |
| (Fach-)Hochschule          | 84         | 16,9         |
| sonstiges                  | 19         | 3,8          |
| <i>Erwerbstätig</i>        |            |              |
| ja                         | 303        | 61,0         |
| nein                       | 192        | 38,6         |
| keine Angaben              | 2          | 0,4          |
| <i>Ortsverwaltung</i>      |            |              |
| Bierstadt                  | 209        | 42,1         |
| Schierstein                | 70         | 14,1         |
| Kastel/Kostheim            | 148        | 29,8         |
| Delkenheim                 | 64         | 12,9         |
| keine Angaben              | 6          | 1,2          |
| <i>Uhrzeit Interview</i>   |            |              |
| 7 bis 10 Uhr               | 143        | 28,8         |
| 10 bis 12 Uhr              | 194        | 39,0         |
| 12 bis 14 Uhr              | 20         | 4,0          |
| 14 bis 18 Uhr              | 138        | 27,8         |
| keine Angaben              | 2          | 0,4          |
| <i>Wochentag Interview</i> |            |              |
| Montag                     | 150        | 30,2         |
| Dienstag                   | 39         | 7,9          |
| Mittwoch                   | 144        | 29,0         |
| Donnerstag                 | 83         | 16,7         |
| Freitag                    | 61         | 12,3         |
| Samstag                    | 20         | 4,0          |

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Struktur der Befragtengruppe</i> | <p>Eine Differenzierung der 497 Befragten nach verschiedenen Merkmalen (vgl. Übersicht 2.1) lässt erkennen, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der Anteil der befragten Kundinnen größer ist als der der Kunden</li> <li>- die 30- bis 44-Jährigen in etwas stärkerem Maße vertreten sind als die anderen Altersgruppen</li> <li>- der Anteil der Migrantinnen/innen unter den Befragten sehr gering ist</li> <li>- der Anteil mit einer höheren Bildung am größten ist</li> <li>- die Mehrheit erwerbstätig ist</li> <li>- die meisten Befragten die Ortsverwaltung Bierstadt aufsuchten</li> <li>- die überwiegende Mehrheit an Vormittagen sowie montags und mittwochs interviewt wurde.</li> </ul> |
| <i>Repräsentativität</i>            | <p>Aufgrund der Zahl von 497 Befragten sind die Befragungsergebnisse nur bedingt repräsentativ, da sie Abweichungen vom „wahren“ Wert aufweisen können. Die Befunde sind in erster Linie als Tendaussagen zu betrachten, die die Tendenzen erkennen lassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Befragtengruppe</i>              | <p><b>◆ Mitarbeiter/innen-Umfrage</b></p> <p>Mitarbeiter/innen der vier Ortsverwaltungen Bierstadt, Schierstein, Kastel/Kostheim und Delkenheim.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>Erhebungsmethode</i>             | <p>Schriftliche und anonyme Befragung. Der Fragebogen ist über die Dienststellenleitungen verteilt und von den Befragten nach der Beantwortung an Amt 12 zurück geschickt worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>Stichprobe</i>                   | <p>Einen Fragebogen erhielten insgesamt 29 Beschäftigte in den vier Ortsverwaltungen, die zum einen Publikumskontakte haben, zum anderen von der Arbeit am Samstag betroffen sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>Beteiligung an der Umfrage</i>   | <p>24 Mitarbeiter/innen haben einen ausgefüllten Fragebogen zurückgeschickt. Die Rücklaufquote liegt damit bei 82,8 % und stellt für eine schriftliche Umfrage ein sehr gutes Ergebnis dar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Repräsentativität</i>            | <p>Aufgrund der großen Beteiligung von 83 % der Beschäftigten können die Befragungsergebnisse für die vier Ortsverwaltungen zusammen als repräsentativ angesehen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Erhebungszeitraum</i>            | <p>14. bis 26. Februar 2005.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

*Struktur der Befragtengruppe*

- Die Hälfte der befragten Mitarbeiter/innen sind Frauen (vgl. Übersicht 2.2).
- 20 % der Befragten sind bis zu 34 Jahren alt, 38 % sind 45 Jahre und älter.
- In der Befragtengruppe ist eine breite Steuerung über alle Haushaltsformen vorhanden (Ausnahme Alleinerziehende).
- Ein Viertel der Befragten gibt keine Auskunft über die Ortsverwaltung, in der sie beschäftigt sind. Der Größe der Ortsverwaltungen entsprechend ist die Mehrzahl der Befragten in Kastel/Kostheim und in Bierstadt tätig.
- 45 % der Mitarbeiter/innen verfügen über eine Beschäftigungsdauer von unter 5 Jahren, 17 % sind hingegen 15 Jahre und länger in der jeweiligen Ortsverwaltung beschäftigt.

**Übersicht 2.2:**  
**Struktur der Befragtengruppe der Mitarbeiter/innen**

| Personenkreis                 | Insgesamt |              |
|-------------------------------|-----------|--------------|
|                               | abs.      | %            |
| <b>Befragte insgesamt</b>     | <b>24</b> | <b>100,0</b> |
| <i>Geschlecht</i>             |           |              |
| männlich                      | 9         | 37,5         |
| weiblich                      | 12        | 50,0         |
| keine Angaben                 | 3         | 12,5         |
| <i>Altersgruppe</i>           |           |              |
| unter 25 Jahren               | 3         | 12,5         |
| 25 - 34 Jahre                 | 2         | 8,3          |
| 35 - 44 Jahre                 | 7         | 29,2         |
| 45 - 54 Jahre                 | 6         | 25,0         |
| 55 Jahre und älter            | 3         | 12,5         |
| keine Angaben                 | 3         | 12,5         |
| <i>Haushaltsform</i>          |           |              |
| 1-Personen-HH                 | 4         | 16,7         |
| Alleinerziehend               | 1         | 4,2          |
| HH ohne Kind/er               | 5         | 20,8         |
| HH mit Kind/ern               | 7         | 29,2         |
| andere HH-form                | 4         | 16,7         |
| keine Angaben                 | 3         | 12,5         |
| <i>Beschäftigungsamt (OV)</i> |           |              |
| Bierstadt                     | 7         | 29,2         |
| Schierstein                   | 0         | 0            |
| Kastel/Kostheim               | 8         | 33,3         |
| Delkenheim                    | 3         | 12,5         |
| keine Angaben                 | 6         | 25,0         |
| <i>Beschäftigungsdauer</i>    |           |              |
| unter 5 Jahren                | 11        | 45,8         |
| 5 bis 14 Jahre                | 6         | 25,0         |
| 15 Jahre und mehr             | 4         | 16,7         |
| keine Angaben                 | 3         | 12,5         |

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



### 3. Ergebnisse im Einzelnen

#### 3.1 Kunden/innen-Umfrage

Gründe und Häufigkeit des  
Besuchs der Ortsverwaltungen

Nahezu drei Viertel der Befragten haben wegen einer Angelegenheit aus dem Meldewesen, vor allem wegen der Beantragung eines Ausweises oder eines Reisepasses, eine Ortsverwaltung aufgesucht. Renten- und Standesamtsangelegenheiten spielen demgegenüber für den Besuch der Ortsverwaltungen insgesamt eine geringere Rolle, was u. a. auch darauf zurückzuführen ist, dass diese Dienstleistungen nicht in allen vier Standorten angeboten wird, sondern nur in den großen Ortsverwaltungen Kastel/Kostheim und Bierstadt.

**Übersicht 3.1:**  
**Besuchsgründe** (Mehrfachnennungen)

| Gründe                                                                          | Befragte   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
|                                                                                 | abs.       | %            |
| <i>Meldewesen</i>                                                               | 360        | 72,5         |
| an-, um-, abmelden                                                              | 57         | 11,5         |
| Reisepass, Ausweise, Führungszeugnis beantragen                                 | 168        | 33,8         |
| beantragtes Dokument (Pass, Ausweis) abholen                                    | 56         | 11,3         |
| Lohnsteuerkarte ändern/beantragen                                               | 37         | 7,4          |
| Bescheinigung/Beglaubigung ausstellen lassen                                    | 42         | 8,5          |
| <i>Allgemeine Verwaltung</i>                                                    | 74         | 14,9         |
| Antrag auf Wohngeld, Rundfunkgebühren, Familienkarte                            | 5          | 1,0          |
| Auskunft/Terminvereinbarung/Unterlagen nachreichen                              | 17         | 3,4          |
| Antragsformular, Infoblatt, Müllsack abgeholt                                   | 49         | 9,9          |
| Hilfestellung bei Formulärausfüllung/Rat bei anderen Verwaltungsangelegenheiten | 3          | 0,6          |
| <i>Rentenwesen</i>                                                              | 33         | 6,6          |
| Rentenangelegenheit, Rentenantrag, Kontenklärung                                | 33         | 6,6          |
| <i>Standesamt</i>                                                               | 21         | 4,2          |
| Geburt, Sterbefall beurkunden lassen                                            | 1          | 0,2          |
| Familienbuchauszug, -abschrift, standesamtliche Urkunde                         | 5          | 1,0          |
| Aufgebot bestellen/Anmeldung zur Eheschließung                                  | 12         | 2,4          |
| Friedhofs-, Bestattungsangelegenheit                                            | 3          | 0,6          |
| <i>Sonstiges</i>                                                                | 41         | 8,3          |
| <b>Gesamt</b>                                                                   | <b>529</b> | <b>106,5</b> |
| <b>Nennungen<br/>Befragte</b>                                                   | <b>497</b> | <b>100</b>   |

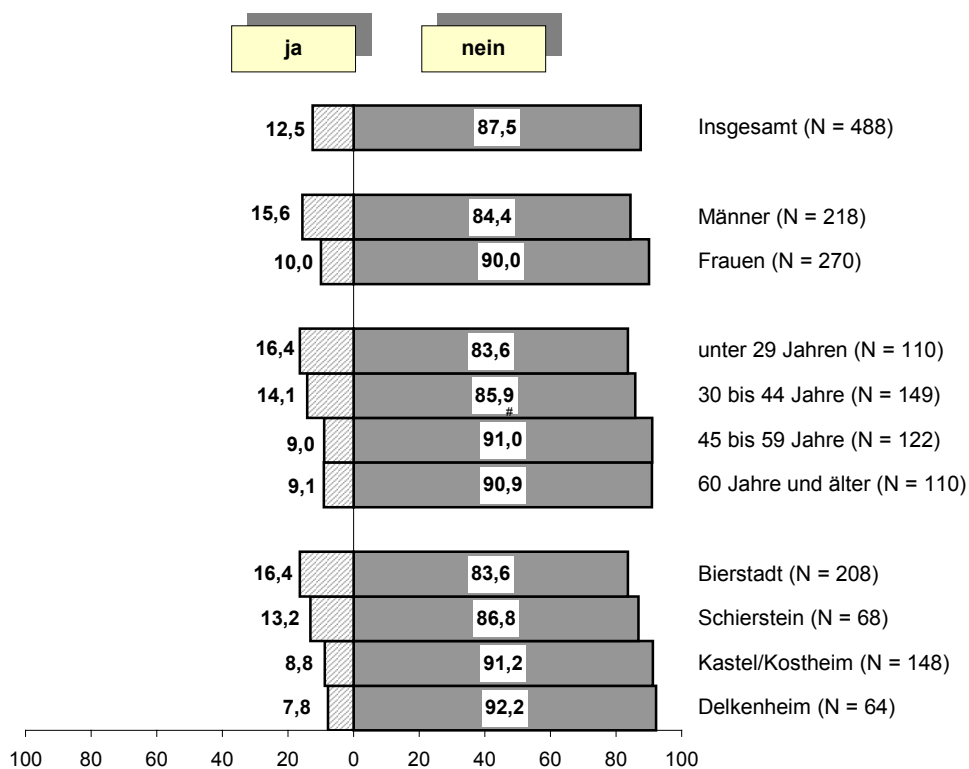
Frage: Warum sind Sie heute in die Ortsverwaltung gekommen?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Die überwiegende Mehrzahl der Kunden/innen sucht die Ortsverwaltungen zum wiederholten Male auf, lediglich 12 % der Befragten sind das erste Mal dort (vgl. Bild 3.1).

**Bild 3.1:**  
**Erster Amtsbesuch? (in %)**



Frage: Sind Sie zum ersten Mal in dieser Ortsverwaltung?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



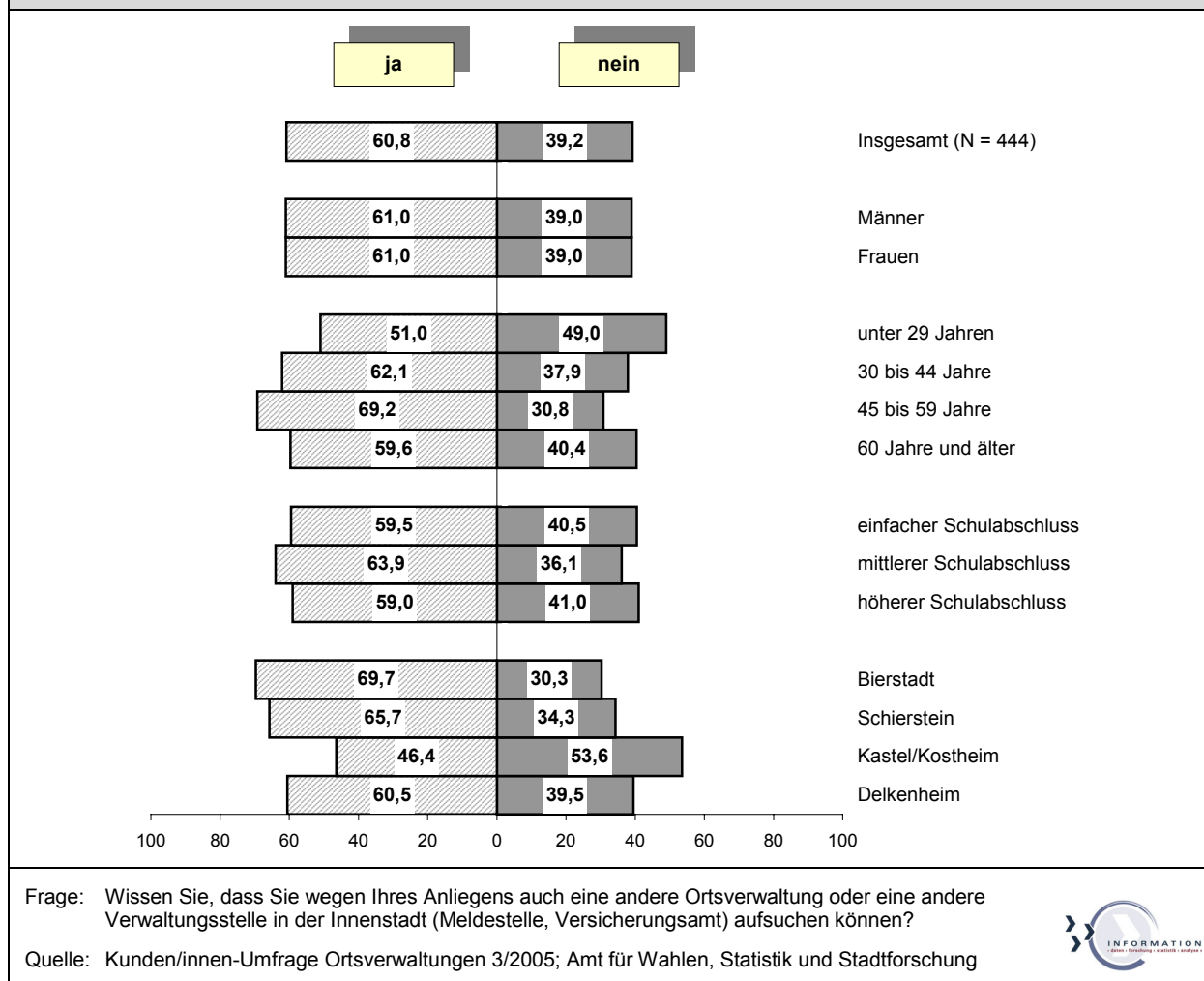
Bei einer Unterscheidung nach den wichtigen Strukturmerkmalen fällt auf, dass Männer etwas häufiger als Frauen zum ersten Mal eine Ortsverwaltung aufgesucht haben, gleiches gilt für jüngere Kunden/innen im Vergleich zu älteren. Werden die Besucher/innen differenziert nach Ortsverwaltungen betrachtet, zeigt sich, dass der Anteil der Kunden/innen in Bierstadt und Schierstein, der das erste Mal in der Ortsverwaltung ist, größer ist, als der in Kastel/Kostheim und in Delkenheim. Dieser Befund ist aber aufgrund der geringen Zahl der Befragten in den einzelnen Ortsverwaltungen nur als Trend und nicht als „hartes Faktum“ zu verstehen.

Möglichkeit der  
Inanspruchnahme  
anderer Ämter

Die einzelne Ortsverwaltung bietet den Bürgern/innen Leistungen im Bereich Melde- und Rentenwesen an, die sie auch in den jeweiligen „Zentralen“ in der Innenstadt (Zentrale Meldestelle, Versicherungsamt) oder in jeder anderen Ortsverwaltung in Anspruch nehmen können.

Der Mehrheit der Befragten ist bekannt, dass sie wegen ihres Anliegens auch ein anderes Amt hätte aufsuchen können; ca. 40 % der Kunden/innen wissen dies nicht (vgl. Bild 3.2). Besonders groß ist der Anteil derjenigen, der über die vielfältigen Möglichkeiten der Ämternutzung nicht informiert ist, bei den unter 30-Jährigen und den Kunden/innen der Ortsverwaltung Kastel/Kostheim.

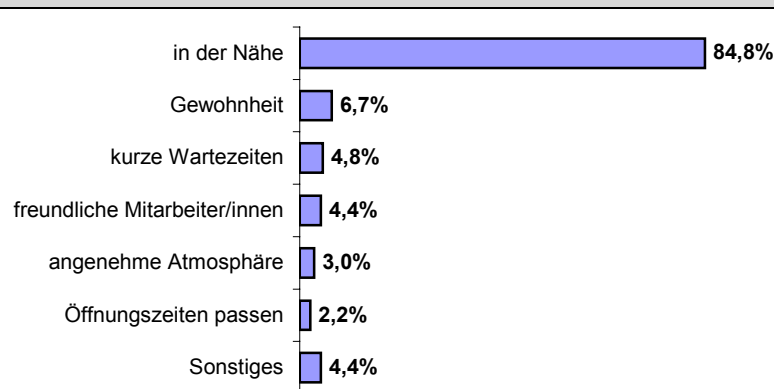
**Bild 3.2:**  
**Kenntnis der Nutzung anderer Ämter**



*Ortsverwaltungen wegen  
der guten Erreichbarkeit  
geschätzt*

Obwohl sie wissen, dass sie die Dienstleistung auch woanders in Anspruch nehmen können, suchen 60 % der Befragten dennoch die Ortsverwaltungen auf. Der Grund besteht in erster Linie in der räumlichen Nähe der Ortsverwaltungen (vgl. Bild 3.3). Gewohnheit, die Wertschätzung der Mitarbeiter/innen und die angenehme Atmosphäre sowie der geringere Andrang und die passenden Öffnungszeiten spielen ebenfalls eine Rolle für den Besuch der Ortsverwaltungen.

**Bild 3.3:**  
**Gründe für die Inanspruchnahme der Ortsverwaltungen**  
(Mehrfachnennungen)



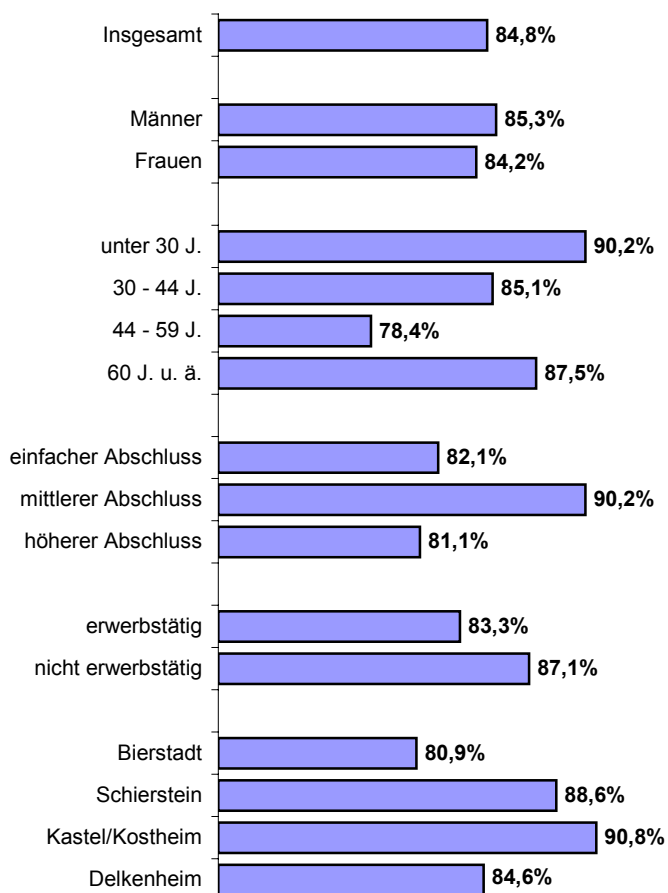
Frage: Warum sind Sie dann hierher in diese Ortsverwaltung gekommen?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Bei dem am häufigsten genannten Grund, der räumlichen Nähe, lassen sich keine sehr großen Unterschiede bei Männern und Frauen sowie erwerbstätigen und nicht erwerbstätigen Bürgern/innen feststellen (vgl. Bild 3.4). Im Hinblick auf das Alter zeigt sich jedoch, dass unter 30-Jährige besonders häufig auf die geringe Entfernung verweisen ebenso wie Befragte mit mittlerem Bildungsniveau. Auch von den Kunden/innen der Ortsverwaltung Kastel/Kostheim und Schierstein wird überdurchschnittlich häufig die Nähe genannt.

**Bild 3.4:**  
**Räumliche Nähe nach**  
**verschiedenen Merkmalsausprägungen**



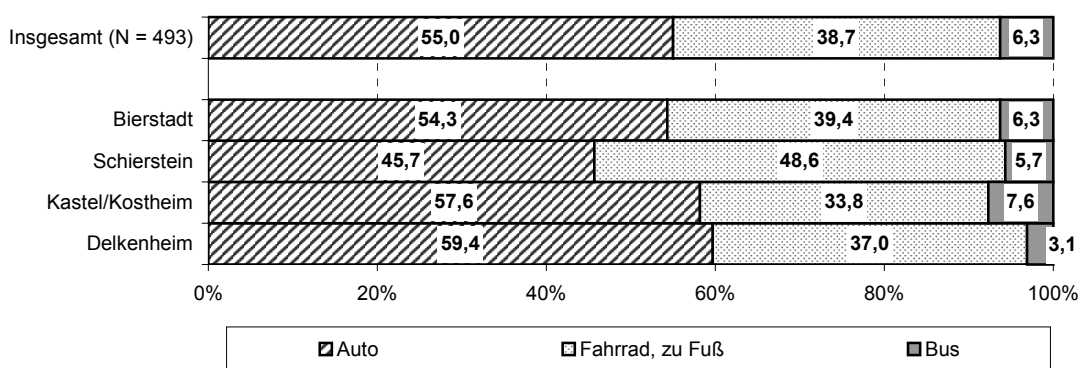
Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Verkehrsmittelwahl*

Obwohl die Ortsverwaltungen in erster Linie deswegen aufgesucht werden, weil sie in der Nähe sind, legt mehr als die Hälfte der Befragten den Weg zu diesen dezentralen Verwaltungseinheiten mit dem Auto zurück. Fast 40 % der Befragten kommen mit dem Fahrrad oder zu Fuß und 6 % nehmen den Bus (vgl. Bild 3.5). Während die Besucher/innen der Ortsverwaltung Schierstein seltener mit dem Auto und dafür häufiger zu Fuß oder mit dem Fahrrad kommen, wird von den Kunden/innen der Delkenheimer Ortsverwaltung häufiger der PKW genutzt.

**Bild 3.5:**  
**Genutzte Verkehrsmittel**



Frage: Doch nun wieder zurück zu Ihrem heutigen Besuch hier in der Ortsverwaltung.  
Wie sind Sie hierher gekommen? Mit dem Bus oder dem Auto?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

*Öffnungszeiten*

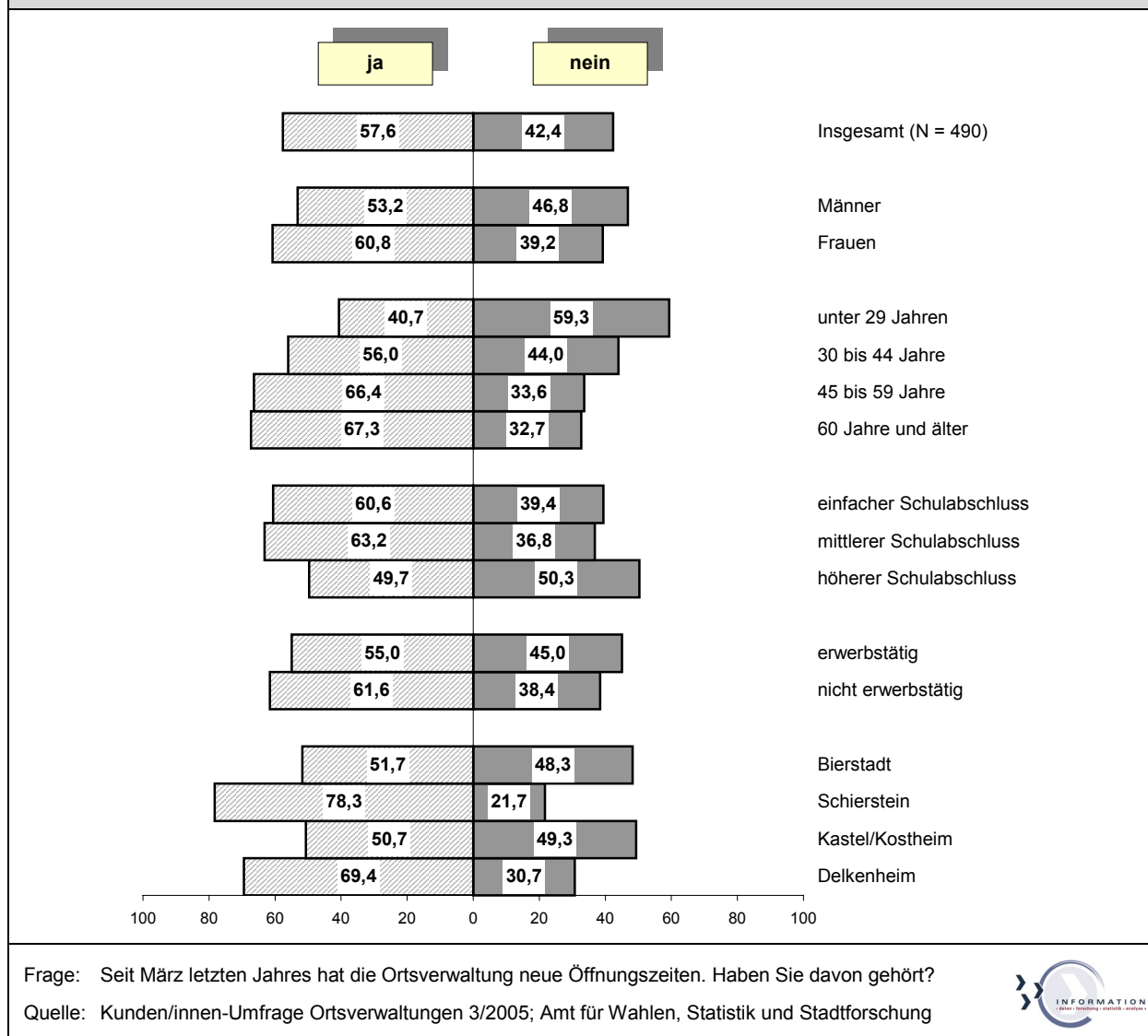
Die Öffnungszeiten sind eine Voraussetzung dafür, dass Bürger/innen Dienstleistungen der Stadtverwaltung überhaupt in Anspruch nehmen können. Im Zuge der Umstrukturierung der Ortsverwaltungen sind die Zeitfenster für den Verwaltungskontakt deutlich verringert worden. Auch die Lage der Öffnungszeiten in der Woche und an einzelnen Tagen ist seit März 2004 verändert worden.

*Bekanntheit der  
Öffnungszeiten*

Gut die Hälfte der Kunden/innen der Ortsverwaltungen ist über diese Veränderungen im Bilde, 42 % haben hingegen keine Kenntnis davon (vgl. Bild 3.6).

Die Besucher/innen der einzelnen Ortsverwaltungen haben ein sehr unterschiedliches Wissen. Während die Kunden/innen der beiden kleinen Einrichtungen, vor allem die in Schierstein,

**Bild 3.6:**  
**Kenntnis der neuen Öffnungszeiten**

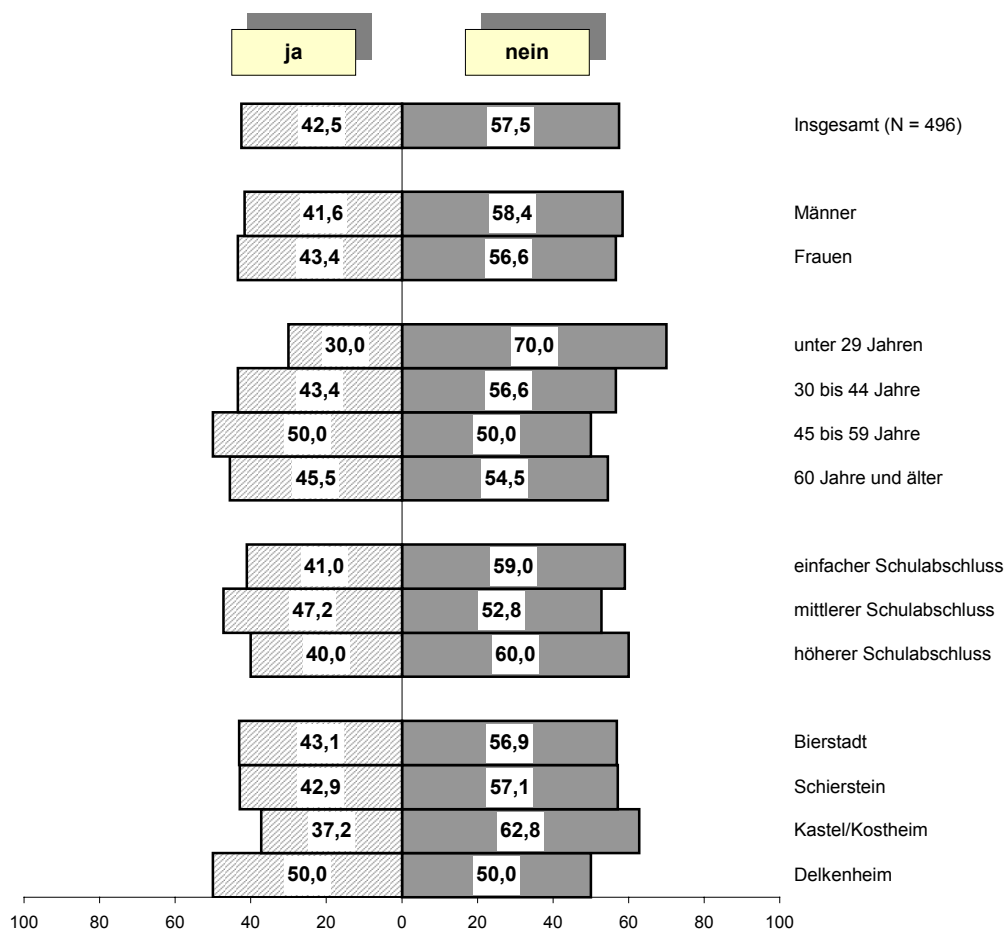


außerordentlich gut über die neuen Öffnungszeiten informiert sind, ist der Kenntnisstand der Befragten in Bierstadt und Kastel/Kostheim deutlich geringer. Dies dürfte u. a. mit den erheblichen Zeitveränderungen in Schierstein und Delkenheim zusammenhängen, wo jeweils nur noch an zwei Tagen, einmal vormittags und einmal nachmittags, ein Ämterbesuch möglich ist. Eine Unterscheidung der Befragten nach Alter, Geschlecht usw. ergibt, dass Frauen häufiger als Männer, ältere Befragte häufiger als jüngere, solche mit einem mittleren Bildungsabschluss häufiger als solche mit einer hohen Formalbildung sowie die Nichterwerbstätigen häufiger als die im Berufsleben Stehenden von den neuen Öffnungszeiten wissen.

*Bekanntheit der  
Öffnungszeiten am  
Samstag*

Nicht nur die Veränderungen der werktäglichen Öffnungszeiten stellen eine Neuerung dar, sondern auch die Einführung der Samstagsöffnungszeiten. Seit Mai 2004 hat jede Ortsverwaltung - vorerst im Rahmen eines einjährigen Pilotprojektes - einmal im Monat am Samstag geöffnet.

**Bild 3.7:**  
**Kenntnis der Samstagsöffnungszeiten**



Frage: Ist Ihnen bekannt, dass diese Ortsverwaltung seit Mai vergangenen Jahres auch einmal im Monat samstags geöffnet ist?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Dieses zusätzliche Serviceangebot ist jedoch bei den Kunden/innen nicht in dem Maße bekannt wie die neuen Öffnungszeiten unter der Woche. Von den Befragten, die Montag bis Freitag eine Ortsverwaltung aufgesucht haben, wissen 40 % über die Samstagsöffnung Bescheid. Zu dem Kreis der Informierten zählen darüber hinaus auch die 20 Kunden/innen, die am Samstag eine Ortsverwaltung aufgesucht haben und inter-

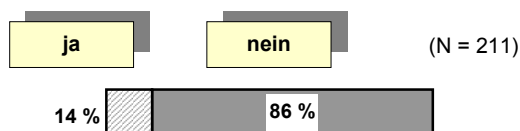
viewt wurden. Damit haben insgesamt 42,5 % der Befragten Kenntnis davon, dass die Ortsverwaltungen jeweils auch einmal im Monat samstags geöffnet sind (vgl. Bild 3.7). Während der Kenntnisstand zur Samstagsöffnung bei Männern und Frauen kaum Unterschiede aufweist, sind zum einen die „mittelalten“ Befragten und zum anderen diejenigen mit mittlerer Schulbildung häufiger darüber informiert. Überdurchschnittlich hoch ist auch der Anteil der Informierten bei den Kunden/innen der Ortsverwaltung Delkenheim; die Befragten aus Kastel/Kostheim wissen demgegenüber seltener Bescheid.

*Inanspruchnahme  
der Öffnungszeiten  
am Samstag*

Von den Kunden/innen der Ortsverwaltung, die über die Öffnungszeiten am Samstag Kenntnis haben, haben bisher 14 % (= 30 Befragte) dieses Serviceangebot in Anspruch genommen. Damit ist die Nutzung des Samstages für einen Verwaltungsbesuch bei den Kunden/innen der Ortsverwaltungen geringer als bei den Kunden/innen der Stadtverwaltung insgesamt, denn dort sind von den „Informierten“ 29 % schon einmal am Samstag auf einem Amt gewesen.

**Bild 3.8:**  
**Nutzung der Samstagsöffnung**

... von den Informierten



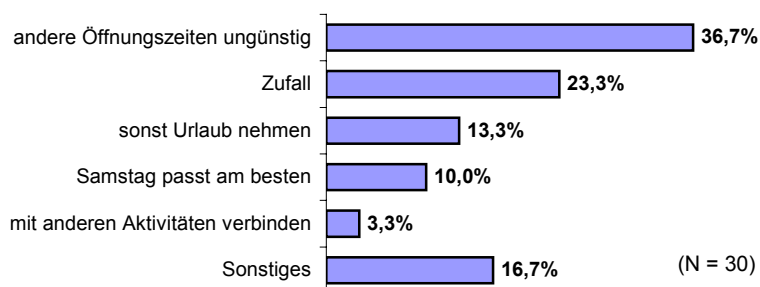
Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Gründe für die Nutzung  
des Samstages*

Von den 30 Bürgern/innen, die den Samstag für einen Amtsbesuch genutzt haben, wird dies am häufigsten damit begründet, dass die anderen Öffnungszeiten ungünstig seien. Einige Befragte sind aus purem Zufall dazugekommen, samstags städtische Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, andere wiederum hätten sonst Urlaub nehmen müssen.

**Bild 3.9:**  
**Gründe für die Samstagsnutzung**



Frage: Aus welchem Grund haben Sie den Samstag für den Ämterbesuch genutzt?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

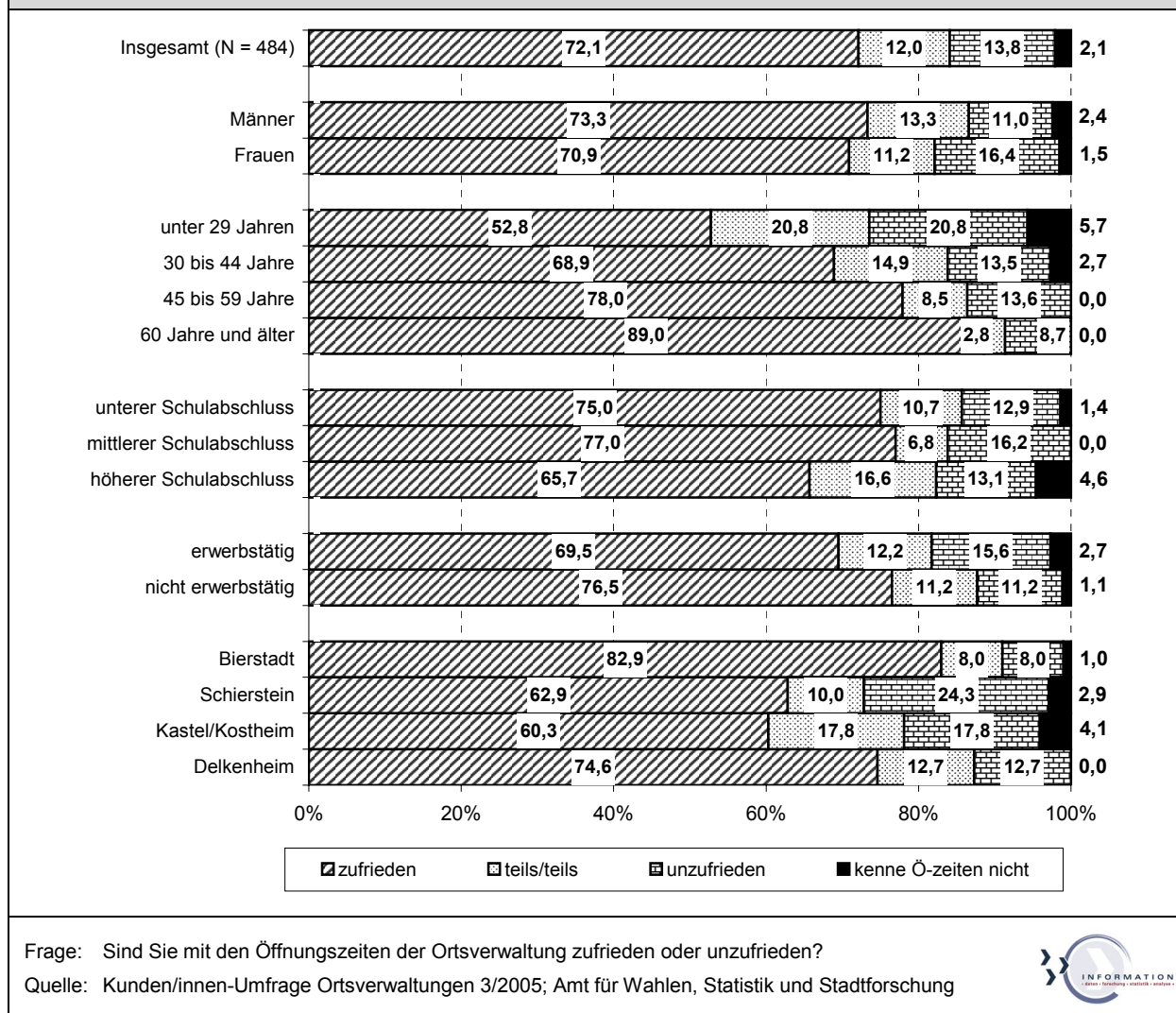
*Beurteilung der  
Öffnungszeiten*

Um eine Beurteilung der Öffnungszeiten insgesamt gebeten, äußern sich 72 % der Bürger/innen mit den Öffnungszeiten in den Ortsverwaltungen zufrieden; 12 % sind nicht ganz damit einverstanden, wie die Dienststellen geöffnet sind und ca. 14 % der Befragten sind unzufrieden.

*Große Unterschiede der  
Bewertung in den  
einzelnen Ortsverwaltungen*

In den vier Ortsverwaltungen bestehen große Unterschiede bei der Bewertung der Öffnungszeiten - die aufgrund der geringen Fallzahl allerdings nur als Trends zu begreifen sind. Während bei den Befragten in Bierstadt die Zufriedenheit am größten ist und der Anteil der Zufriedenen in Delkenheim in etwa dem Durchschnitt entspricht, äußern sich die Kunden/innen der Ortsverwaltungen Schierstein und Kastel/Kostheim weniger positiv (vgl. Bild 3.10). Ein Viertel der Befragten in Schierstein ist mit den Öffnungszeiten unzufrieden, in Kastel/Kostheim liegt der entsprechende Anteil bei 18 %; ebenso hoch ist hier zudem der Anteil derjenigen, der sich weder eindeutig positiv noch eindeutig negativ zu den Öffnungszeiten äußert. Auch eine Differenzierung der Befragtengruppe nach weiteren Struktur-

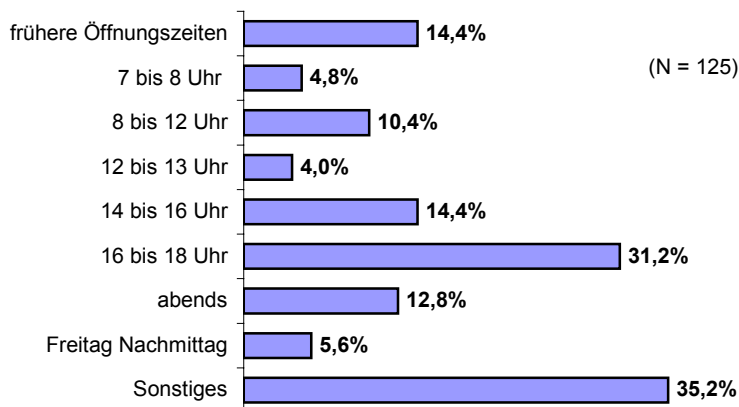
**Bild 3.10:**  
**Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten**



merkmalen lässt unterschiedliche Bewertungen erkennen. Je jünger die Befragten sind, desto unzufriedener sind sie mit den Öffnungszeiten der Ortsverwaltungen. Im Hinblick auf den Schulabschluss zeigen sich diejenigen mit einer mittleren Formalbildung am zufriedensten, während die besser Gebildeten mit den Öffnungszeiten seltener zufrieden sind. Schließlich sind die Kunden/innen, die keiner Erwerbstätigkeit nachgehen mit den Öffnungszeiten zufriedener als diejenigen, die im Berufsleben stehen.

Gewünschte  
Öffnungszeiten

Was nun die Wünsche und Forderungen zu den Öffnungszeiten der Ortsverwaltungen betrifft, so wird von mehr als der Hälfte der Befragten, die mit den aktuellen Zeiten ganz oder

**Bild 3.11:**  
**Gewünschte Öffnungszeiten (Mehrfachnennungen)**


Frage: Welche Öffnungszeiten wünschen Sie sich?

 Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung


teilweise unzufrieden sind (insgesamt 125 Personen), eine häufigere Öffnung der Ortsverwaltungen am Nachmittag gefordert, besonders in der Zeit zwischen 16 und 18 Uhr. Eine Rückkehr zu den früheren Öffnungszeiten wird von 14 %, eine vermehrte Ämteröffnung an Vormittagen wird von 19 % der Befragten gewünscht. Mehr als ein Drittel der Kunden/innen möchte darüber hinaus weitere Veränderungen.

**Übersicht 3.2:**  
**Sonstige gewünschte Öffnungszeiten**

- jeden Tag (7) <sup>1)</sup>
- jeden Tag ganztägig (4)
- öfter nachmittags (4)
- öfter in der Woche (3)
- 1 Tag mehr in der Woche (3)
- mehrmals in der Woche bis Abends (3)
- regelmäßige Ö-zeiten (2)
- einheitlich an allen Tagen
- allgemein länger
- alle Tage minst. Vormittag
- an mehr Tagen in der Woche
- mehr Samstage
- täglich, vor allem nachmittags und abends
- täglich zu unterschiedlichen Zeiten
- Montag Nachmittag
- alle OV's die gleichen Öffnungszeiten
- durchgehende Öffnungszeiten

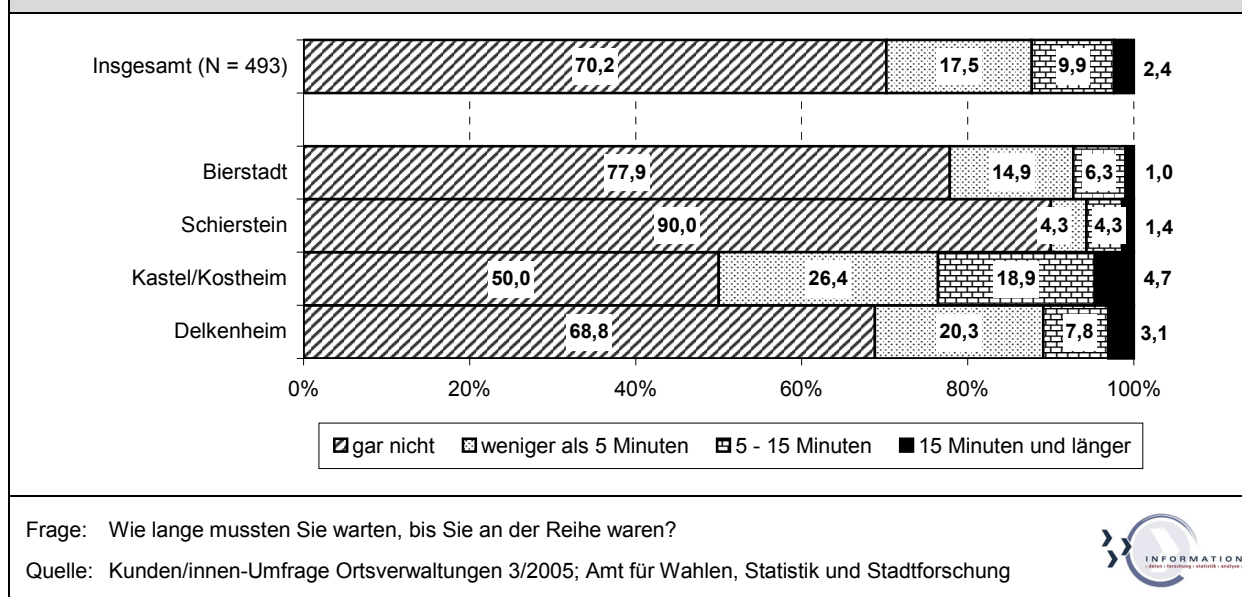
1) Anzahl der Nennungen

 Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung


### Wartezeiten

Neben den Öffnungszeiten sind die Wartezeiten eine weitere wichtige Rahmenbedingung des Verwaltungskontaktes. Danach gefragt, wie lange es dauerte, bis sie an der Reihe waren, geben 70 % der Kunden/innen an, überhaupt nicht gewartet zu haben, ca. 18 % mussten sich keine fünf Minuten gedulden und etwa jede/r 10. Befragte musste zwischen fünf und 10 Minuten warten.

**Bild 3.12:**  
**Wartezeiten (in %)**

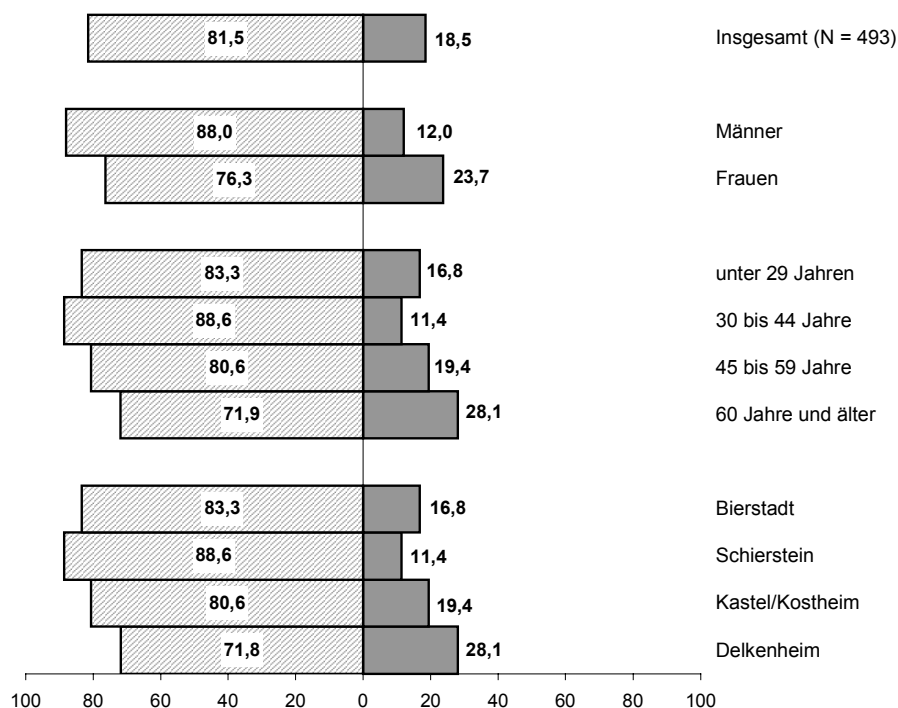


Wie die Differenzierung nach Ortsverwaltungen erkennen lässt, sind zwar die Unterschiede bei den Wartezeiten in den einzelnen Verwaltungseinheiten beträchtlich, allerdings handelt es sich insgesamt um vergleichsweise geringe Wartezeiten. Die beiden Extreme bilden Schierstein, wo 90 % der Kunden/innen überhaupt nicht warten mussten und Kastel/Kostheim, wo der entsprechende Anteil „nur“ bei 50 % liegt. Hier hatte sich fast die Hälfte der Besucher/innen zwischen fünf und 15 Minuten zu gedulden, bis sie ihr Anliegen vortragen konnte.

*Ergebnis des  
Verwaltungskontakts*

Die Bürger/innen suchen i. d. R. ein Amt auf, um ein konkretes Anliegen zu regeln. Wie die Ergebnisse zeigen, gelingt dies auch der Mehrheit der Kunden/innen der Ortsverwaltungen (vgl. Bild 3.13). Knapp ein Fünftel der Befragten hingegen konnte bei seinem Besuch nicht alles erledigen, was es sich vorgenommen hatte.

**Bild 3.13:**  
**Alles erledigt?**



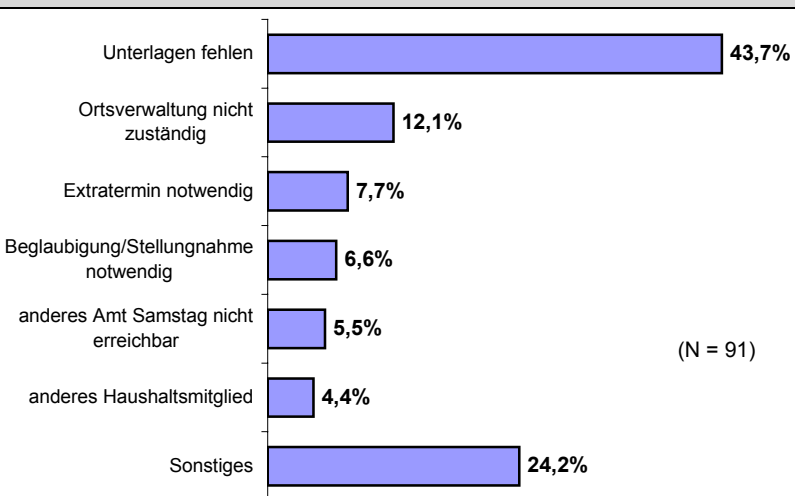
Frage: Konnten Sie bei Ihrem heutigen Besuch alles erledigen, was Sie sich vorgenommen haben?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

*Anliegen nicht erledigt ...*

Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil derer, der un- bzw. halbverrichteter Dinge gehen musste in Delkenheim, während in Schierstein der Anteil am höchsten ist, der das gewünschte Ergebnis erreicht hat. Unterschiede bestehen aber auch im Hinblick auf Geschlecht und Alter der Befragungspersonen. Deutlich mehr Männer als Frauen konnten ihr Anliegen beim Ortsverwaltungsbesuch erledigen, gleiches gilt für die jüngeren Kunden/innen im Vergleich zu den älteren.

**Bild 3.14:**  
**Gründe der Nichterledigung (Mehrfachnennungen)**



Frage: Warum nicht?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



... und die Gründe

Bei der Mehrzahl der Befragten (44 %) sind es fehlende Unterlagen, die der Erledigung des Anliegens entgegenstehen; 12 % haben nichts erreichen können, weil die Ortsverwaltungen nicht zuständig sind. Ein Viertel der Befragten führt sonstige Gründe an.

Bearbeitungsdauer

Zwei Drittel der Kunden/innen der Ortsverwaltung sind mit der Dauer der Anliegensbearbeitung zufrieden, 8 % finden sie noch einigermaßen akzeptabel und 7 % geht es zu langsam (vgl. Übersicht 3.3).

**Übersicht 3.3:**  
**Bewertung der Bearbeitungsdauer**

| Bewertung                           | Befragte   |            |
|-------------------------------------|------------|------------|
|                                     | abs.       | %          |
| gut/schnell/zügig                   | 346        | 69,9       |
| geht so einigermaßen                | 41         | 8,3        |
| schlecht/zu langsam/sehr schleppend | 35         | 7,0        |
| kann ich noch nicht einschätzen     | 12         | 2,4        |
| trifft nicht zu                     | 31         | 6,2        |
| weiß nicht/keine Angaben            | 32         | 6,4        |
| <b>Insgesamt</b>                    | <b>497</b> | <b>100</b> |

Frage: Wie beurteilen Sie die Bearbeitungsdauer Ihrer Angelegenheit?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Beurteilung der  
Sachbearbeiter/innen*

Die Kunden/innen wurden auch gebeten, eine Beurteilung der Sachbearbeiter/innen der Ortsverwaltungen vorzunehmen, indem sie deren Verhalten und deren Fähigkeiten bewerten. Die Beurteilung fällt durchweg positiv aus. Wie die Mittelwerte erkennen lassen, wird von der überwiegenden Mehrheit der Befragten durch eine Einstufung bei 1 auf einer 5er-Skala bestätigt, dass die Sachbearbeiter/innen hilfsbereit, aufmerksam, kompetent, schnell, engagiert und freundlich sind. Die Abweichungen bei den jeweiligen Eigenschaften sind minimal (vgl. Übersicht 3.4).

**Übersicht 3.4:**  
**Verhalten und Fähigkeiten der Sachbearbeiter/innen (Mittelwerte)**

| Eigenschaften       | Insgesamt   | Bierstadt   | Schierstein | Kastel/Kostheim | Delkenheim  |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| schnell             | 1,29        | 1,24        | 1,24        | 1,36            | 1,33        |
| freundlich          | 1,31        | 1,20        | 1,31        | 1,52            | 1,19        |
| hilfsbereit         | 1,31        | 1,25        | 1,30        | 1,44            | 1,20        |
| engagiert           | 1,33        | 1,25        | 1,29        | 1,50            | 1,28        |
| kompetent           | 1,33        | 1,29        | 1,29        | 1,45            | 1,27        |
| aufmerksam          | 1,34        | 1,29        | 1,34        | 1,47            | 1,24        |
| <b>Durchschnitt</b> | <b>1,31</b> | <b>1,25</b> | <b>1,30</b> | <b>1,46</b>     | <b>1,25</b> |

Frage: Wie beurteilen Sie Verhalten und Fähigkeit der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters bei der / dem Sie eben waren? Ich nenne Ihnen einige Eigenschaften.  
Bitte sagen Sie bei jeder Eigenschaft, ob sie zutreffend bzw. nicht zutreffend ist.

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



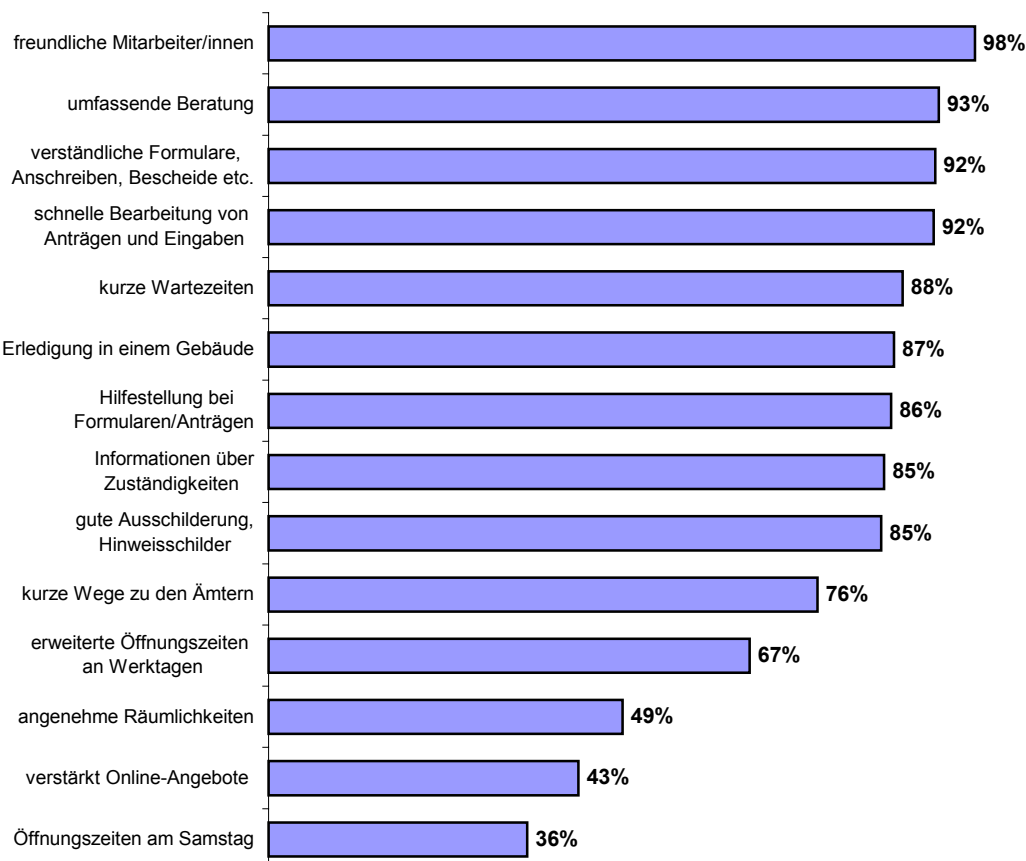
Wird eine Unterscheidung nach Ortsverwaltungen vorgenommen, so lassen sich Abweichungen erkennen. Die Mitarbeiter/innen der Ortsverwaltungen Bierstadt und Delkenheim werden im Hinblick auf ihre Fähigkeiten und ihr Verhalten tendenziell positiver bewertet als die Beschäftigten in Kastel/Kostheim; während die Beschäftigten in Schierstein quasi das „Mittelfeld“ bilden.

*Merkmale einer  
bürgerfreundlichen  
Stadtverwaltung*

Gegenstand der Umfrage war nicht nur der konkrete Verwaltungskontakt, die zeitlichen, örtlichen und sachlichen Rahmenbedingungen und die Erfahrungen mit den städtischen Angestellten, sondern auch die Vorstellungen, die die Bürger/innen mit einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung verbinden.

Die Befragten wurden gebeten, 14 Kriterien danach zu bewerten, ob sie ihnen im Hinblick auf Kundenorientierung und Bürgernähe wichtig sind oder nicht. Als wesentliches Merkmal einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung wurden von 98 % der Kunden/innen die freundlichen Mitarbeiter/innen angesehen, auf dem 2. Rangplatz steht eine umfassende Beratung, gefolgt von verständlichen Anschreiben und Formularen sowie eine schnelle Bearbeitung von Anträgen (vgl. Bild 3.15). Eine sehr viel geringere Bedeutung haben demgegenüber die angenehmen Räumlichkeiten, verstärkte Online-Angebote und Öffnungszeiten am Samstag, die nur von 39 % der Befragten als (sehr) wichtig angesehen werden und damit auf dem letzten Rangplatz landen.

**Bild 3.15:**  
**Wichtige und sehr wichtige Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung**



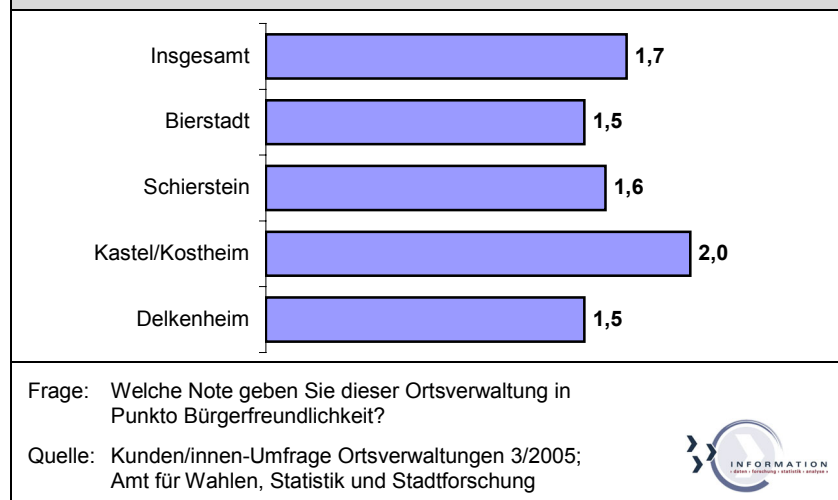
Frage: Denken Sie nun bitte einmal an die Stadtverwaltung insgesamt.  
Ich habe hier eine Liste mit Wünschen und Forderungen an eine bürgerfreundliche und Kunden orientierte Verwaltung.  
Bitte sagen Sie mir bei jedem Punkt, ob Sie ihn für wichtig bzw. nicht so wichtig halten.

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

*Gute Note für  
Bürgerfreundlichkeit*

Offenbar finden die Kunden/innen das, was sie sich in Punkto Bürgernähe und Kundenorientierung wünschen, weitestgehend bei den Ortsverwaltungen vor, denn sie bewerten deren Bürgerfreundlichkeit mit einer Durchschnittsnote von 1,7. Wird die Notenvergabe nach Ortsverwaltungen differenziert betrachtet, so zeigen sich geringe Abweichungen von diesem Durchschnittswert (vgl. Bild 3.16). Bierstadt und Delkenheim schneiden jeweils mit einer Durchschnittsnote von 1,5 am Besten ab, gefolgt von Schierstein mit einem Durchschnittswert von 1,6. Kastel/Kostheim erhält mit einer Note von 2,0 eine minimal schlechtere Bewertung im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit.

**Bild 3.16:**  
**Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit**



*Verbesserungen  
werden gewünscht*

Während die Hälfte der Kunden/innen keine Notwendigkeit für Verbesserungen der Bürgerfreundlichkeit sieht, da alles in Ordnung ist, und ca. 17 % keine Änderungswünsche nennen wollen oder können, weisen die übrigen Befragten auf verschiedene Aspekte hin, die in ihren Augen verbesserungsbedürftig sind. Rund 10 % der Kunden/innen thematisieren noch einmal die ausgedehnten Öffnungszeiten, die sie für notwendig halten. Alle übrigen Änderungswünsche (z. B. bessere Ausschilde- rung, freundlichere Sachbearbeiter/innen, angenehmere War- tezonen) werden in sehr viel geringerem Maße benannt. Eine Aufgabenerweiterung bei den Ortsverwaltungen wird lediglich von 11 Befragten als wichtig angesehen. 66 Kunden/innen verweisen auf verschiedene sonstige Dinge, die sie für verbesserungswürdig halten (vgl. Übersicht 3.6).

### Übersicht 3.5: Verbesserungswünsche (Mehrfachnennungen)

| Verbesserungen                                                              | Befragte   |              |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
|                                                                             | abs.       | %            |
| gar nichts/alles in Ordnung                                                 | 248        | 49,9         |
| weiß nicht/keine Angaben                                                    | 83         | 16,7         |
| Aufgabenerweiterung, noch mehr Angelegenheiten hier erledigen können        | 11         | 2,2          |
| bessere Zugangsmöglichkeiten für Gehbehinderte und Personen mit Kinderwagen | 8          | 1,6          |
| bessere Ausschilderung/Hinweistafeln                                        | 15         | 3,0          |
| bessere telefonische Erreichbarkeit                                         | 3          | 0,6          |
| freundlichere/engagierte/kompetente Sachbearbeiter/innen                    | 12         | 2,4          |
| umfassende Beratung                                                         | 2          | 0,4          |
| Informationen über mitzubringende Unterlagen                                | 6          | 1,2          |
| verständliche Formulare                                                     | 2          | 0,4          |
| bessere Informationen über Öffnungszeiten                                   | 6          | 1,2          |
| ausgedehnte Öffnungszeiten                                                  | 52         | 10,5         |
| kurze Wartezeiten                                                           | 8          | 1,6          |
| Wartehinweise/Info, ob Sachbearbeiter frei ist                              | 1          | 0,2          |
| schnellere Bearbeitung                                                      | 3          | 0,6          |
| freundlichere Wartezonen                                                    | 13         | 2,6          |
| mehr Sitzgelegenheiten                                                      | 3          | 0,6          |
| Spielecke einrichten                                                        | 6          | 1,2          |
| Schaffung von Diskretionszonen, damit andere nicht mithören können          | 3          | 0,6          |
| Sonstiges                                                                   | 66         | 13,3         |
| <b>Gesamt Nennungen</b>                                                     | <b>551</b> | <b>110,8</b> |
| <b>Befragte</b>                                                             | <b>497</b> | <b>100,0</b> |

Frage: Was sollte hier in der Ortsverwaltung verbessert werden, um mehr Bürgerfreundlichkeit zu erreichen?

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



### Übersicht 3.6: Sonstige gewünschte Verbesserungen

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infos, wer zuständig ist</li> <li>- Infoblatt über OV</li> <li>- Empfang (Infotheke)</li> <li>- mehr Hilfestellungen</li> <li>- mehr Büros öffnen</li> <li>- Voranmeldung</li> <li>- bei viel Andrang andere Sachbearbeiter (z. B. für Meldewesen heranziehen)</li> <li>- Formulare auslegen</li> <li>- Kugelschreiber</li> <li>- mehr Infos auf der Homepage</li> <li>- Online-Ummeldung Anträge Angebote erweitern (4)</li> <li>- mehr Internetmöglichkeiten (2)</li> <li>- Samstagsöffnung besser bekannt machen</li> <li>- alte Öffnungszeiten</li> <li>- Ausschilderung in verschiedenen Sprachen</li> <li>- größerer Wartebereich</li> <li>- Renovieren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- rauchfreie Räume</li> <li>- Kaffeeautomat</li> <li>- Getränkeautomat</li> <li>- Ansehen verbessern</li> <li>- geringere Gebühren für Anträge (4)</li> <li>- Infomaterial über Wiesb. + Partnerstädte</li> <li>- Infos über Aufgaben des Ortsbeirates</li> <li>- keine Schließung OV (Delkenheim) (3)</li> <li>- Meldewesen/Standesamt soll in OV bleiben</li> <li>- Möglichkeit Mitarbeiter der OV auch mal privater kennen zu lernen (kleines Fest)</li> <li>- mehr Parkplätze (15)</li> <li>- blauer Kasten am Eingang störend</li> <li>- Treffpunkt f. Ältere</li> <li>- Räumlichkeiten für Feiern (zum Mieten)</li> <li>- bessere Busanbindung</li> <li>- mehr Sauberkeit an Bushaltestelle</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Quelle: Kunden/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

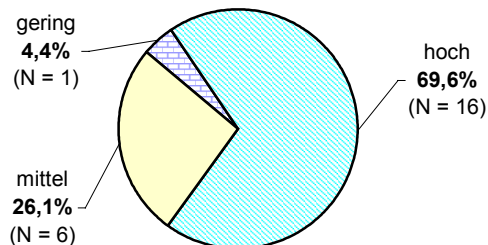


### 3.2 Mitarbeiter/innen-Umfrage

Stellenwert und ...

Alle befragten Mitarbeiter/innen der Ortsverwaltungen haben während ihres Berufsalltags mit Bürgern/innen zu tun. Entsprechend groß ist der Stellenwert der persönlichen Publikumskontakte im Rahmen der Tätigkeit der Beschäftigten: 70 % verweisen auf die große Bedeutung dieser Publikumskontakte; 27 % messen ihnen einen mittleren und 4,4 % (ein/e Befragte/r) einen geringen Stellenwert zu.

**Bild 3.17:**  
**Stellenwert der persönlichen Publikumskontakte**



Frage: Welchen Stellenwert nehmen die persönlichen Publikumskontakte insgesamt im Rahmen Ihrer Tätigkeit ein?

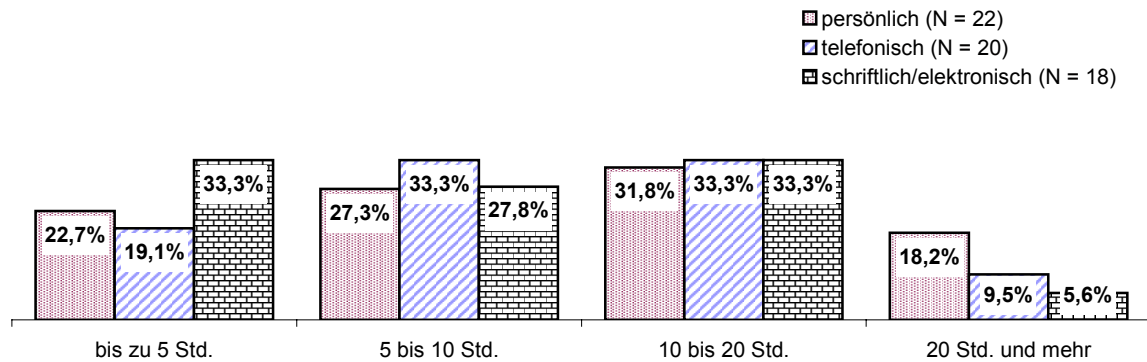
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



... Umfang der  
Publikumskontakte

Die Bürger/innen wenden sich aber nicht nur persönlich, sondern auch telefonisch und schriftlich/elektronisch an die Ortsverwaltungen. Der Umfang der wöchentlichen Arbeitszeit, die sich auf die unterschiedlichen Formen des Publikumskontaktes erstrecken, variiert zwar, doch jeweils ein Drittel der Beschäftigten hat zwischen 10 bis 20 Stunden auf verschiedene Art und Weise mit Bürgern/innen zu tun, wobei die persönlichen Kontakte die meiste Zeit in Anspruch nehmen (vgl. Bild 3.18).

**Bild 3.18:**  
**Umfang der unterschiedlichen Publikumskontakte**



Frage: Wie viele Stunden Ihrer wöchentlichen Arbeitszeit erstrecken sich auf die unterschiedlichen Formen des Publikumskontaktes?

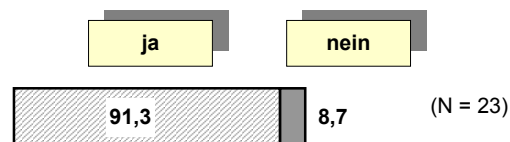
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Tätigkeitsfremde  
Anliegen*

Die Mitarbeiter/innen werden von den Kunden/innen nicht nur mit Anliegen konfrontiert, die zu ihren eigentlichen Aufgaben- und Tätigkeitsbereichen gehören. 91,3 % der Befragten verweisen darauf, dass ihnen in der vergangenen Arbeitswoche auch „arbeitsplatzfremde“ Sachverhalte vorgetragen wurden (vgl. Bild 3.19).

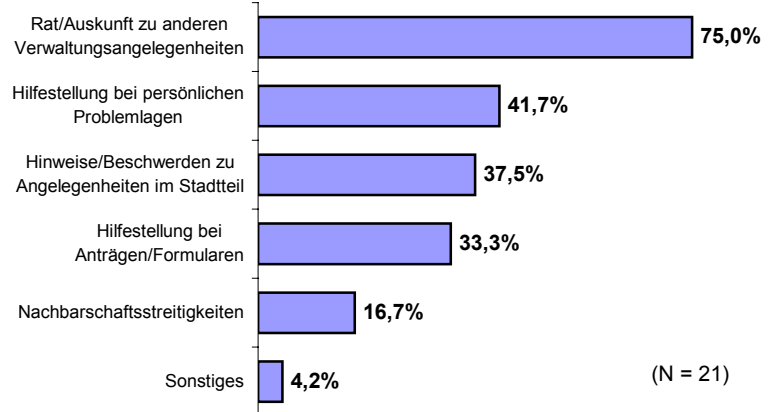
**Bild 3.19:**  
**Nicht zum Aufgabenbereich gehörende Anliegen**



Frage: Haben sich in der letzten Woche auch Bürger/innen mit Anliegen an Sie gewendet, die nicht zu Ihrem eigentlichen Aufgaben- und Tätigkeitsbereich gehören?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



**Bild 3.20:**  
**Anliegen im Einzelnen**  
(Mehrfachnennungen)

Frage: Um was für Anliegen handelte es sich?

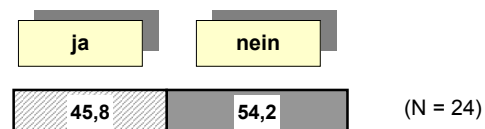
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

„Anlaufstelle“  
für verschiedene  
Angelegenheiten

Dabei handelt es sich um vielfältige Anliegen. In erster Linie um Rat und Auskunft zu anderen Verwaltungsangelegenheiten, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ortsverwaltungen gehören. Die Mitarbeiter/innen sind aber auch eine Anlaufstelle für Beschwerden und Hinweise zum Stadtteil und eine Unterstützungsinstanz beim Ausfüllen von Anträgen und Formularen für andere Stellen sowie bei persönlichen Problemlagen.

Konflikte und Ärger  
beim Publikumskontakt

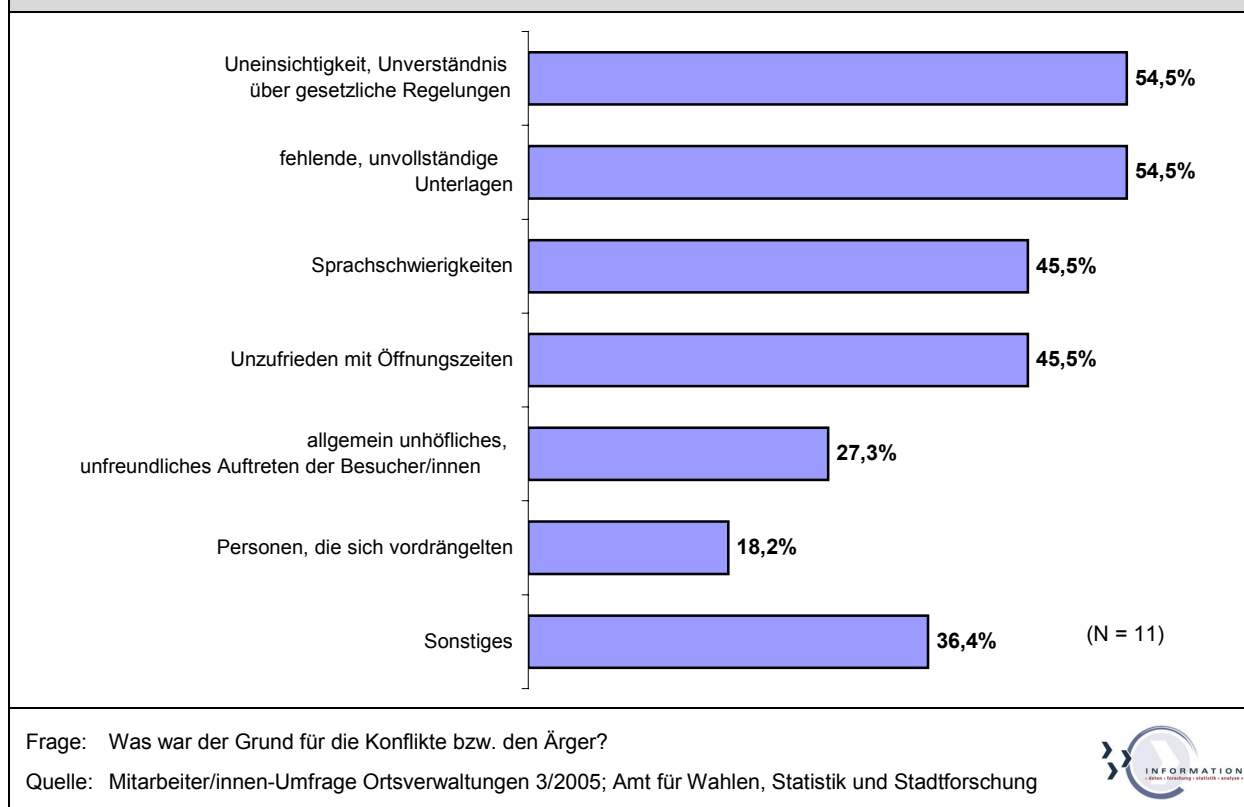
Der Umgang mit den Bürgern/innen verläuft nicht immer reibungslos. Knapp die Hälfte der Beschäftigten war in der vorangegangenen Arbeitswoche mit konflikthafter und ärgerlicher Situationen beim Umgang mit Publikum konfrontiert (vgl. Bild 3.21).

**Bild 3.21:**  
**Konflikte und Ärger?**Frage: Wenn Sie einmal an die vergangene Arbeitswoche denken. Gab es bei den Publikumskontakten für Sie konflikthafte oder ärgerliche Situationen?Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

*Konfliktursachen*

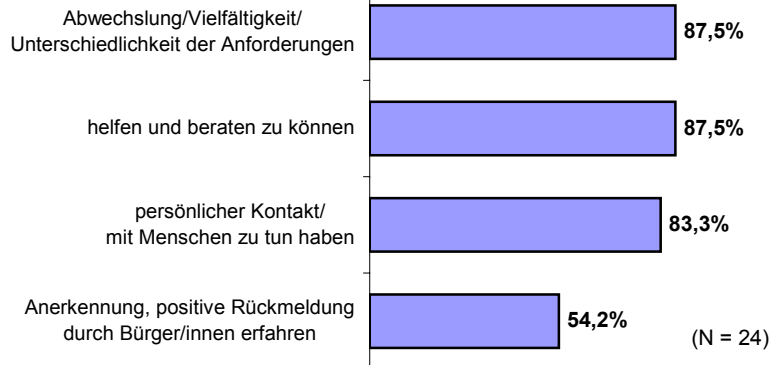
Die Gründe, die Unmut und Reibereien auslösen, sind vielfältig. Unverständnis über gesetzliche Regelungen, fehlende Unterlagen ebenso wie Sprachschwierigkeiten und Unzufriedenheit mit den Öffnungszeiten sind jedoch die häufigsten Ursachen (vgl. Bild 3.22).

**Bild 3.22:**  
**Gründe für Konflikte/Ärger** (Mehrfachnennungen)



*Positive Aspekte ...*

Danach befragt, was ihnen beim Umgang mit den Bürger/innen einerseits gefällt, andererseits missfällt überwiegen bei den Antworten der Beschäftigten die positiven Aspekte des Publikumskontaktes. Sie bestehen in erster Linie in der Vielfältigkeit und Unterschiedlichkeit der Anforderungen, der Hilfe und Unterstützung der Kunden/innen und den persönlichen Kontakten mit anderen Menschen. Aber auch die Anerkennung und die positive Rückmeldungen spielt für die Mehrheit der Beschäftigten eine Rolle.

**Bild 3.23:****Gefällt beim Publikumskontakt (Mehrfachnennungen)**

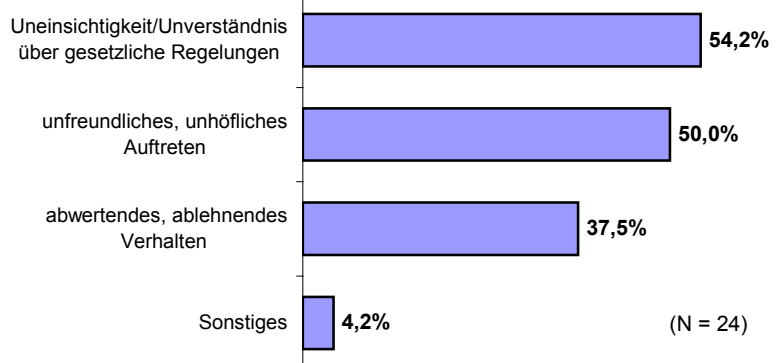
Frage: Wenn Sie alles in allem die Publikumskontakte betrachten. Was gefällt Ihnen beim Umgang mit den Bürgern/innen besonders gut?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



... negative Aspekte  
des Publikumskontaktes

Aber es gibt durchaus auch Unerfreulichkeiten beim Umgang mit Publikum, die vor allem in der Uneinsichtigkeit und dem Unverständnis der Kunden/innen über gesetzliche Regelungen und Richtlinien bestehen. Unfreundliches und unhöfliches Auftreten der Bürger/innen oder abwertendes und ablehnendes Verhalten der Verwaltung gegenüber machen den Mitarbeiter/innen ebenfalls das Leben schwer (vgl. Bild 3.24).

**Bild 3.24:****Gefällt nicht beim Publikumskontakt (Mehrfachnennungen)**

Frage: Und was stört Sie beim Umgang mit den Bürgern/innen besonders?

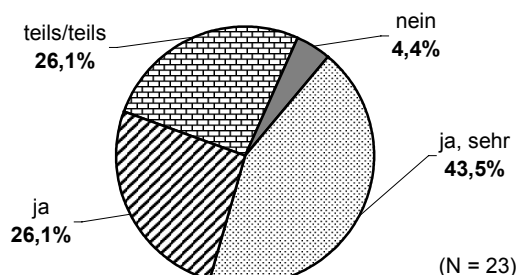
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Mitarbeiter/innen  
prägen das Bild  
der Stadtverwaltung

Ihrer Rolle als Vertreter/innen der Stadtverwaltung nach außen ist sich die überwiegende Mehrheit der Beschäftigten der Ortsverwaltungen bewusst. 70 % sind der Ansicht, dass sie - mehr oder minder stark - das Image der Stadtverwaltung mitprägen; lediglich eine Befragungsperson meint, dass das überhaupt nicht der Fall ist.

**Bild 3.25:**  
**Aushängeschild der Stadtverwaltung?**



Frage: Fühlen Sie sich selbst als „Aushängeschild“ der Stadtverwaltung? Glauben Sie, dass Sie das Bild, das Bürger/innen von der Stadtverwaltung haben, mitprägen?

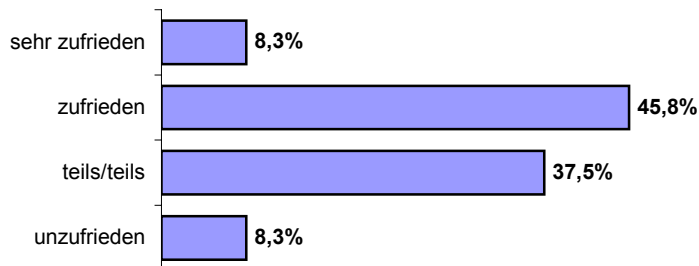
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Zufriedenheit mit der Arbeit

54 % der befragten Ortsverwaltungsmitarbeiter/innen sind mit ihren Arbeitsbedingungen zufrieden, gut ein Drittel sind es mehr oder weniger und 8 % (2 Beschäftigte) sind unzufrieden.

**Bild 3.26:**  
**Arbeitszufriedenheit**



Frage: Wie bewerten Sie insgesamt Ihre Arbeitsbedingungen? Sind Sie mit ihnen zufrieden oder eher unzufrieden?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Während die Mehrheit der Beschäftigten keine Veränderungen am Arbeitsplatz wünscht bzw. keine benennen will oder kann, weisen 10 Mitarbeiter/innen auf verschiedene Änderungswünsche hin.

### Übersicht 3.7: Änderungen am Arbeitsplatz (O-Ton)

- kein Splitting der Arbeitsplatzbeschreibungen
- ein größeres Zimmer
- keine Pendlerei zwischen den Ortsverwaltungen mehr; gleiches Recht für alle; d. h. wenn ich jeden Monat am Samstag arbeiten muss, dann sollen es die anderen auch. Es gibt aber Abteilungen mit mehreren Mitarbeiter/innen, die sich abwechseln und somit nur alle paar Monate dran kommen.
- ungerechte Arbeitszeiten der Beamten im Vergleich zu den Angestellten
- es wäre angenehm, eine Vertretung vor Ort zu haben
- mehr Anerkennung durch das die Ortsverwaltungen verwaltende Hauptamt
- anstatt Analogtelefone Digitaltelefone wie der Rest der Ortsverwaltungen
- bessere PC's und vor allem schnellere Verbindungen zum Netz
- räumliche Veränderung
- wieder tägliche Öffnungszeiten
- Erweiterung der Öffnungszeiten - Service für die Bürger
- spätere Öffnungszeiten

Frage: Welche Veränderungen wünschen Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz?

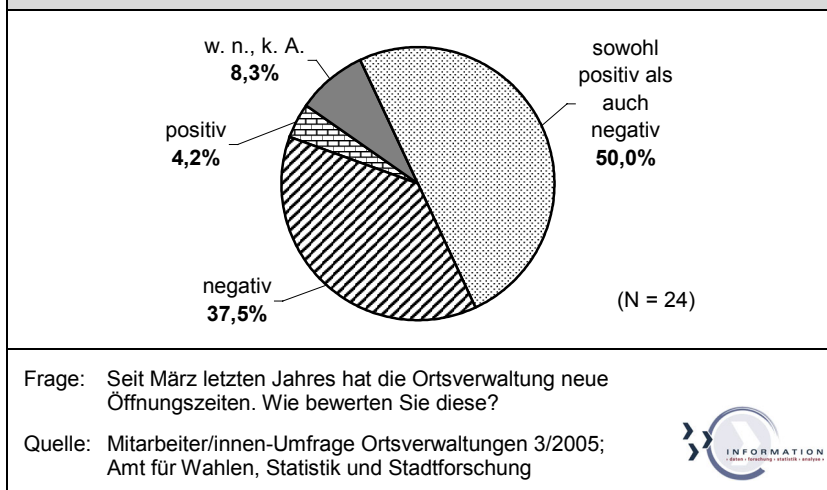
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Veränderte Öffnungszeiten,  
Einführung der Samstags-  
öffnungszeiten

Die Änderung der bestehenden Öffnungszeiten einerseits, die Einführung der Öffnungszeiten am Samstag andererseits sind wesentliche Bestandteile der in den Ortsverwaltungen vorgenommenen Veränderungen. Die Mitarbeiter/innen sind von den seit März 2004 geltenden neuen Öffnungszeiten ihrer Dienststellen nicht sonderlich angetan. Lediglich ein/e Beschäftigte/r beurteilt die neuen Öffnungszeiten positiv, 9 Befragte (37,5 %) stufen sie negativ ein und die Hälfte der befragten Mitarbeiter/innen sehen darin sowohl Vor- als auch Nachteile.

**Bild 3.27:**  
**Beurteilung der Öffnungszeiten**



Diejenigen, die mit den neuen Öffnungszeiten nicht oder nur teilweise einverstanden sind (21 Befragte), wurden gebeten anzugeben, worin ihrer Ansicht nach die Nachteile bestehen.

**Übersicht 3.8:**  
**Nachteile der Öffnungszeiten (O-Ton)**

- Oftmals wenig Publikum bei den Öffnungszeiten 14 - 18 Uhr bzw. 7 - 8 Uhr.
- Keine klare Struktur wie bei den Zeiten zwischen 8 und 12 Uhr, vor 8 und nach 12 Uhr wenig Publikum.
- Dass die Ortsverwaltung nur 3 mal in der Woche auf hat und die Öffnungszeiten verschieden sind.
- Die Bürger nehmen die Sprechzeiten zu den neuen Zeiten der Ortsverwaltungen nicht wahr.
- Bürger/innen stehen oft vor verschlossener Tür.
- Samstagsarbeit.
- Reduzierung der Öffnungszeiten stößt auf wenig Begeisterung bei der Kundschaft; Samstage werden NICHT in Anspruch genommen.
- Der Weg lohnt sich nicht.

**Fortsetzung Übersicht 3.8**

- Publikum ist wegen den Öffnungszeiten nicht immer begeistert.
- Bürger kommen auch an sprechstundenfreien Tagen und müssen meist abgewiesen werden.
- Tägliche Öffnungszeiten werden von den Besuchern vermisst. Kunden ist es unverständlich, dass Mitarbeiter im Büro sind und keine Kunden bedienen dürfen! Dafür wird an Samstagen Personal vorgehalten, die Sprechzeiten werden jedoch nicht hinreichend ausgenutzt.
- Durch die geringen Öffnungszeiten wandern Bürger ab.
- Bürger/innen stehen oft vor verschlossener Tür und kommen entweder genervt wieder oder gar nicht mehr. Eine Befragung dieser Bürger wäre sinnvoll.
- Reduzierung der Öffnungszeiten am Samstag, der von den Bürgern nicht angenommen wird.
- Die frühe Öffnungszeit wird nicht angenommen, Bürger und Schüler müssen zur Arbeit. Beste Zeit ist zwischen 13 - 17 Uhr. Von der Samstagsöffnung weiß kaum ein Bürger; zu wenig publik.
- Öffnungszeiten zu wenig - Abschaffung des Servicetages Mittwoch entspricht nicht dem, was ursprünglich damit beabsichtigt war.
- Ich kann andere Kollegen nicht erreichen, da dort ganz andere Öffnungszeiten vorhanden sind; ist für Bürger undurchsichtig.
- Reduzierung von 5 auf 3 Tage-Woche fördert Unzufriedenheit bei Bürgerschaft, Samstag-Öffnungszeit lohnt nicht.
- Unfreundlich für Bürger, eigene Planung fällt schwer.
- Bürger/innen stehen vor verschlossener Tür.
- Zuviel „Durcheinander“ bei den Ortsverwaltungen.

Frage: Worin bestehen Ihrer Ansicht nach die Nachteile?

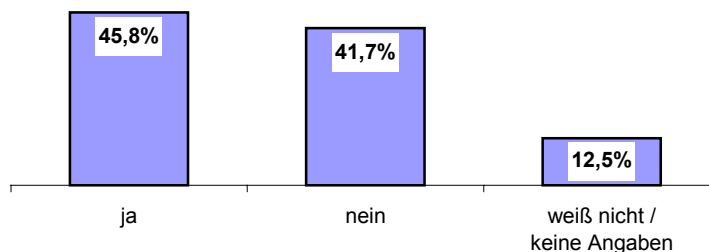
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



### Öffnungszeiten am Samstag

Eine weitere Veränderung - wie in den dokumentierten Statements bereits thematisiert - besteht darin, dass die Ortsverwaltungen einmal im Monat samstags zwei Stunden geöffnet sind. Während 46 % der Mitarbeiter/innen (= 11 Personen) der Ansicht sind, dass durch die Samstagsöffnungszeiten das Dienstleistungsangebot für die Bürger/innen verbessert wird, sind fast genau so viele Beschäftigte der Ansicht, dass dies nicht der Fall ist.

**Bild 3.28:**  
**Verbesserung des Serviceangebots durch Samstagsöffnung**



Frage: Seit Mai 2004 ist im Rahmen eines einjährigen Pilotprojekts die Ortsverwaltung einmal im Monat samstags geöffnet. Sind Sie der Ansicht, dass dadurch die Dienstleisterqualität und das Serviceangebot für die Bürger/innen verbessert wird?

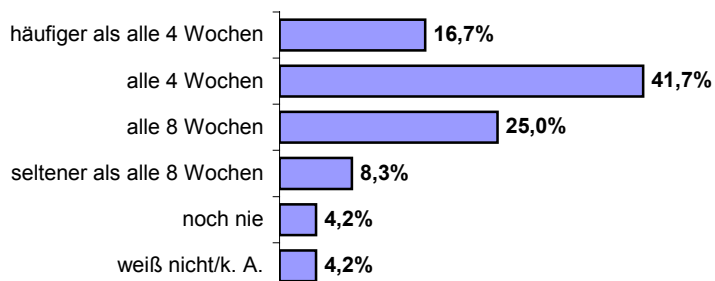
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



#### Häufigkeit der Samstagsarbeit

Öffnungszeiten der Ortsverwaltungen am Samstag bedeuten für die betroffenen Mitarbeiter/innen, samstags arbeiten zu müssen. Zu Beginn des Pilotprojektes wurde davon ausgegangen, dass die Beschäftigten maximal jeden vierten Samstag arbeiten werden. Wie die Befragungsergebnisse zeigen, trifft dies auch für die Mehrheit der Beschäftigten zu. 42 % hatten bisher ein Mal im Monat am Samstag Dienst, 25 % nur alle acht Wochen. 17 % der befragten Mitarbeiter/innen mussten jedoch häufiger als alle vier Wochen arbeiten.

**Bild 3.29:**  
**Häufigkeit der Samstagsarbeit**



Frage: Wie häufig haben Sie bisher am Samstag gearbeitet?

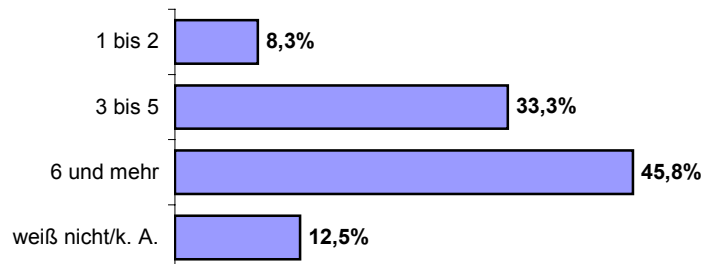
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Anzahl  
der gearbeiteten Samstage

Knapp die Hälfte der Befragten hat seit der Einführung der Samstagsöffnungszeiten im Mai 2005 an sechs und mehr Samstagen gearbeitet, ein Drittel war bisher zwischen drei und fünf Samstagen im Dienst und zwei Beschäftigte haben allenfalls an zwei Samstagen seit Einführung des Pilotprojekts gearbeitet.

**Bild 3.30:**  
**Gearbeitete Samstage**



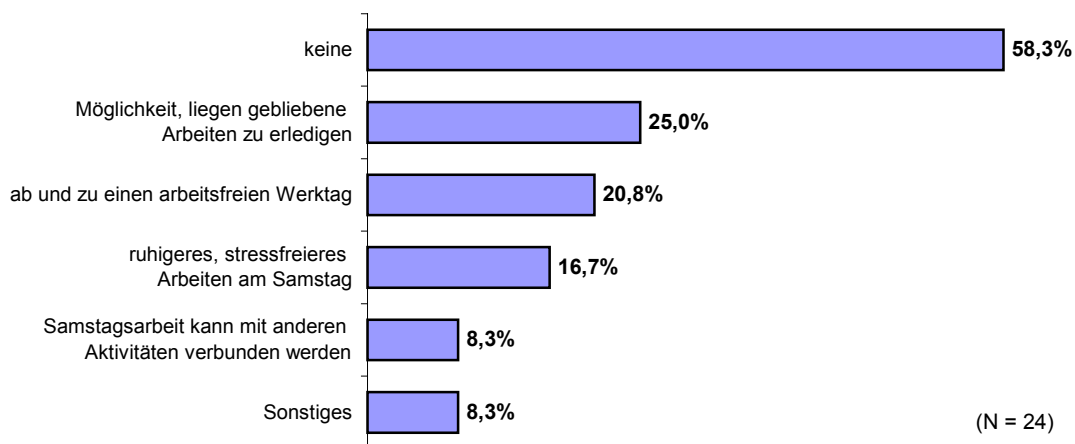
Frage: Wie viele Samstage waren das insgesamt?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Während einige Mitarbeiter/innen durchaus Vorteile für die Bürger/innen in den Samstagsöffnungszeiten erkennen können, gilt dies für die andere Seite der Medaille, nämlich die Samstagsarbeit, in geringerem Maße (vgl. Bild 3.31).

**Bild 3.31:**  
**Vorteile der Samstagsarbeit (Mehrfachnennungen)**



Frage: Welche Vorteile sind für Sie persönlich mit der Samstagsarbeit verbunden?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



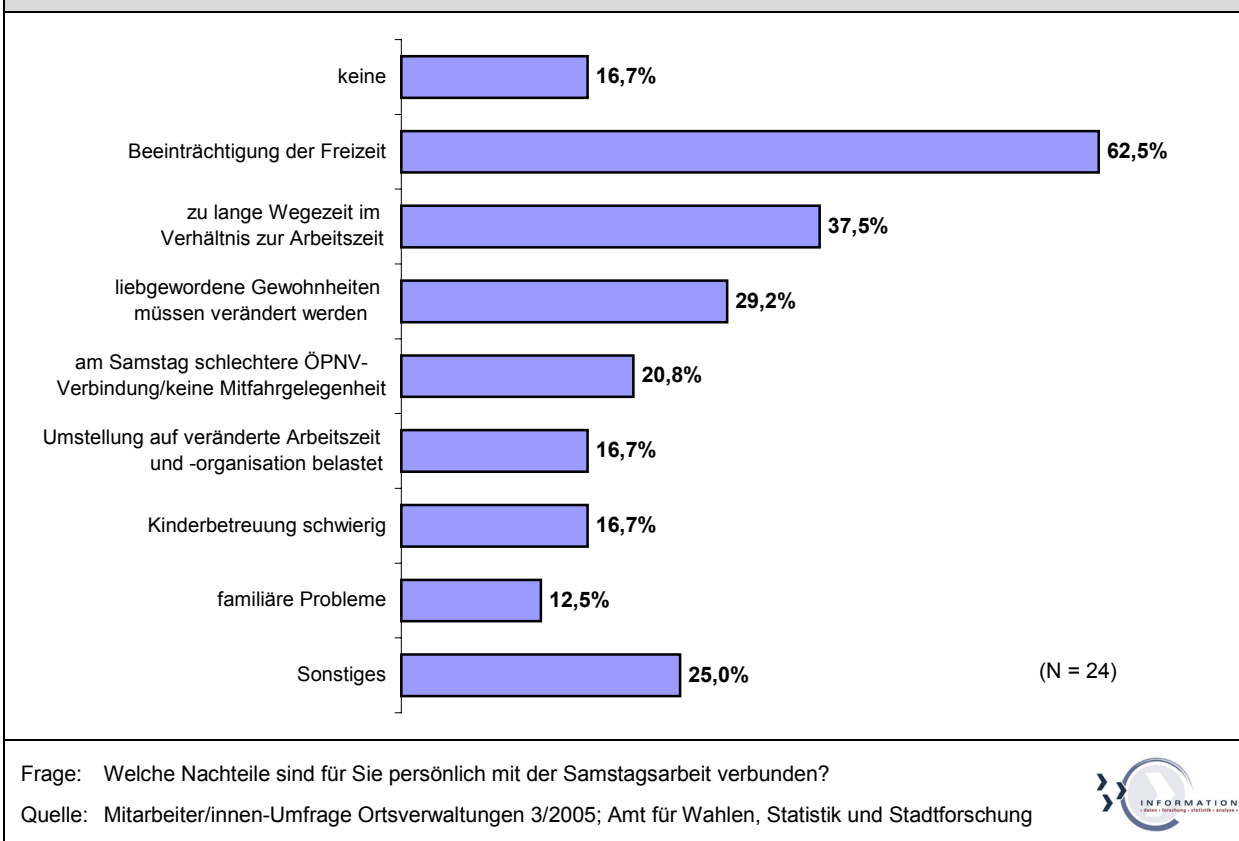
*Vorteile und ...*

Während 58 % der Mitarbeiter/innen nichts Positives mit der Arbeit am Samstag verbinden können, weisen die übrigen auf einige Aspekte hin - so die Möglichkeit, liegen gebliebene Arbeiten erledigen zu können, ab und zu einen freien Werktag als Ausgleich zu haben oder ruhiger und stressfreier am Samstag arbeiten zu können - , die als Vorteil angesehen werden (vgl. Bild 3.31).

*... Nachteile  
der Arbeit am Samstag*

Den Vorteilen stehen aber deutlich mehr Nachteile gegenüber - lediglich 17 % der Mitarbeiter/innen benennen keine. In erster Linie sind es die Beeinträchtigung der Freizeit, die langen Wegezeiten im Verhältnis zur Arbeitszeit und die Notwendigkeit, die bisherige Wochenendgestaltung verändern zu müssen, die als negativ betrachtet werden.

**Bild 3.32:**  
**Nachteile der Samstagsarbeit (Mehrfachnennungen)**

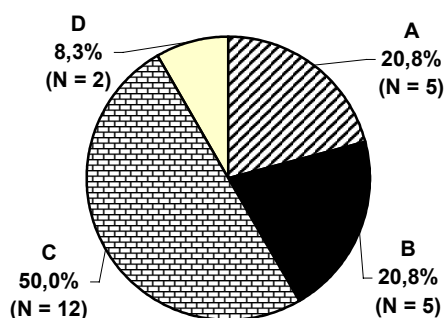


*Auffassungen  
zur Samstagsarbeit*

Die Mehrheit der Beschäftigten (58 %) steht der Arbeit am Samstag distanziert gegenüber, wie die Äußerungen zu den vorgegebenen Statements zeigen (vgl. Bild 3.33). Die meisten Befragten legen eine eher fatalistische Haltung an den Tag,

indem sie sich notgedrungen in ihr Schicksal fügen, zwei Befragte lehnen die Samstagsarbeit strikt ab. Die anderen 40 % der Beschäftigten können der Arbeit am 6. Tag der Woche durchaus etwas abgewinnen. Während sich die einen eindeutig positiv äußern, verweist die andere Hälfte auf eine inzwischen zufriedenstellende Situation.

**Bild 3.33:**  
**Auffassungen zur Samstagsarbeit**



**A:** Ich finde die Samstagsarbeit gut und habe überhaupt keine Probleme damit.

**B:** An die Arbeit am Samstag musste ich mich zwar erst gewöhnen, aber nun lebe ich ganz gut damit.

**C:** Die Samstagsarbeit gefällt mir nicht, aber mir bleibt nichts anderes übrig, als sie zu machen.

**D:** Die Arbeit am Samstag lehne ich ab, weil sie einen erheblichen Eingriff in meine Alltags- und Lebensgestaltung bedeutet und nur Nachteile mit sich bringt.

Frage: Die Auffassungen zur Samstagsarbeit sind sehr unterschiedlich. Welcher der folgenden Meinungen stimmen Sie aufgrund Ihrer bisherigen Erfahrungen am ehesten zu?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Höhere Akzeptanz  
der Samstagsarbeit  
bei den Mitarbeiter/innen  
der Ortsverwaltungen*

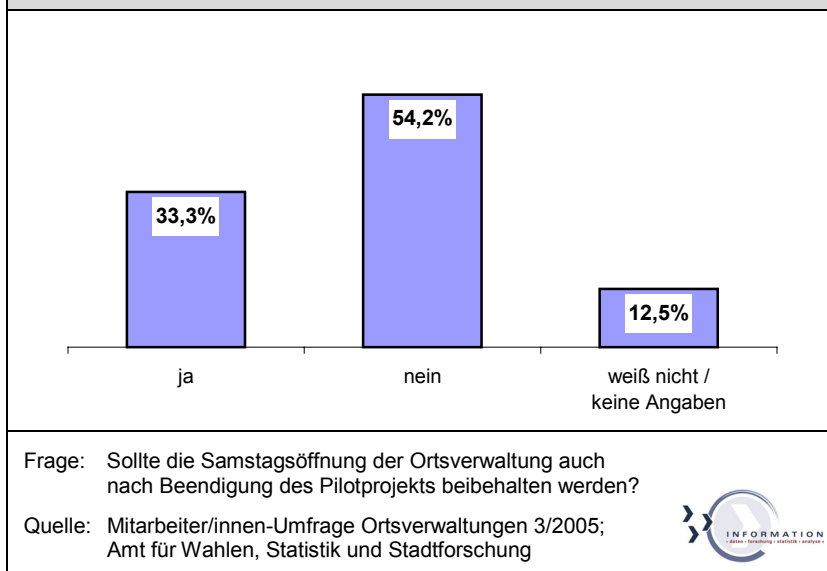
Im Vergleich zu den Beschäftigten in den anderen Ämtern, in denen auch Öffnungszeiten am Samstag im Mai letzten Jahres eingeführt wurden, fällt die Bewertung der Samstagsarbeit durch die Mitarbeiter/innen der Ortsverwaltungen insgesamt moderater aus, indem der Anteil, der den positiven Auffassungen A und B zustimmt, bei den Beschäftigten in den Ortsverwaltungen deutlich größer ist als bei den Beschäftigten der Zentralen Meldestelle, der Zulassungsstelle und dem Standesamt. Die ablehnende Position D wird nur von 8 % der Befragten in den Ortsverwaltungen, aber von 23 % der Beschäftigten der anderen Ämter vertreten.

*Dauerhafte Einführung  
der Samstagsöffnungszeiten?*

Diese unterschiedlichen Auffassungen der einzelnen Beschäftigtengruppen spiegeln sich auch beim zukünftigen Umgang mit den Samstagsöffnungszeiten wider. 33 % der Beschäftigten der vier Ortsverwaltungen Bierstadt, Schierstein, Kastel/Kostheim und Delkenheim vertreten die Ansicht, dass die Samstagsöffnungszeiten auch weiterhin beibehalten werden sollten, bei den Mitarbeiter/innen der anderen Ämtern liegt der entsprechende Anteil bei nur 19 %. Gut die Hälfte der Beschäftigten der Orts-

verwaltung sprechen sich jedoch gegen eine Fortsetzung der Samstagsöffnung und damit der Samstagsarbeit aus; 12,5 % (3 Befragte) können oder wollen sich dazu nicht äußern.

**Bild 3.34:**  
**Beibehaltung der Samstagsöffnung**

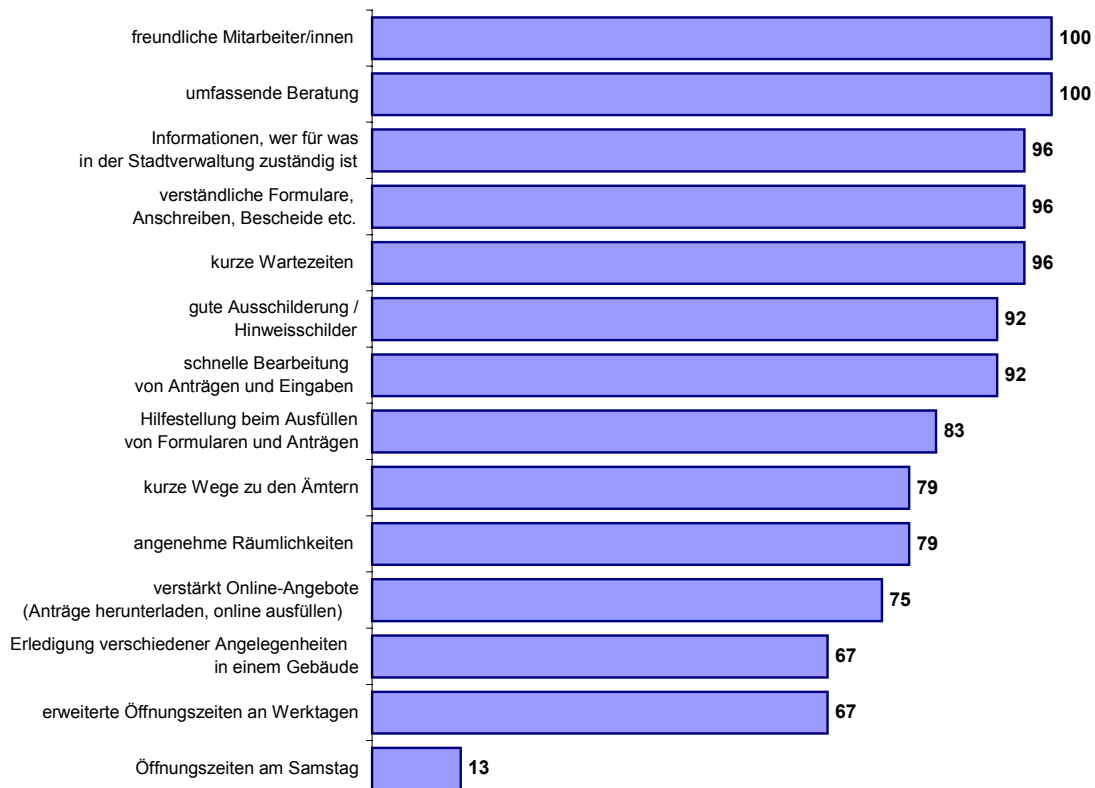


*Merkmale  
einer bürgernahen  
Stadtverwaltung*

Die Mitarbeiter/innen wurden ebenso wie die Bürger/innen um Angaben darüber gebeten, welche Vorstellungen sie mit einer bürgerfreundlichen und kundenorientierten Stadtverwaltung verbinden.

Die Befragungsbefunde machen deutlich, dass auch die Beschäftigten der Ortsverwaltungen die freundlichen Mitarbeiter/innen und die umfassende Beratung als das A und O einer kundenorientierten Stadtverwaltung betrachten, denn alle 24 Befragten sind der Ansicht, dass diese Dimensionen wichtig bzw. sehr wichtig im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit sind (vgl. Bild 3.35). Ebenfalls bedeutsam - von jeweils 96 % der Mitarbeiter/innen genannt - sind Informationen über die Verteilung der Zuständigkeiten in der Stadtverwaltung, verständliche Formulare und Bescheide sowie kurze Wartezeiten. Geringer wird hingegen der Stellenwert von erweiterten Öffnungszeiten und die Zusammenfassung verschiedener Ämter in einem Gebäude angesehen - kaum eine Bedeutung in Punkto Bürgerfreundlichkeit haben in den Augen der Mitarbeiter/innen die Öffnungszeiten am Samstag; sie rangieren auf der Werteskala weit abgeschlagen auf dem allerletzten Platz.

**Bild 3.35:**  
**Wichtige und sehr wichtige Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung (in %)**



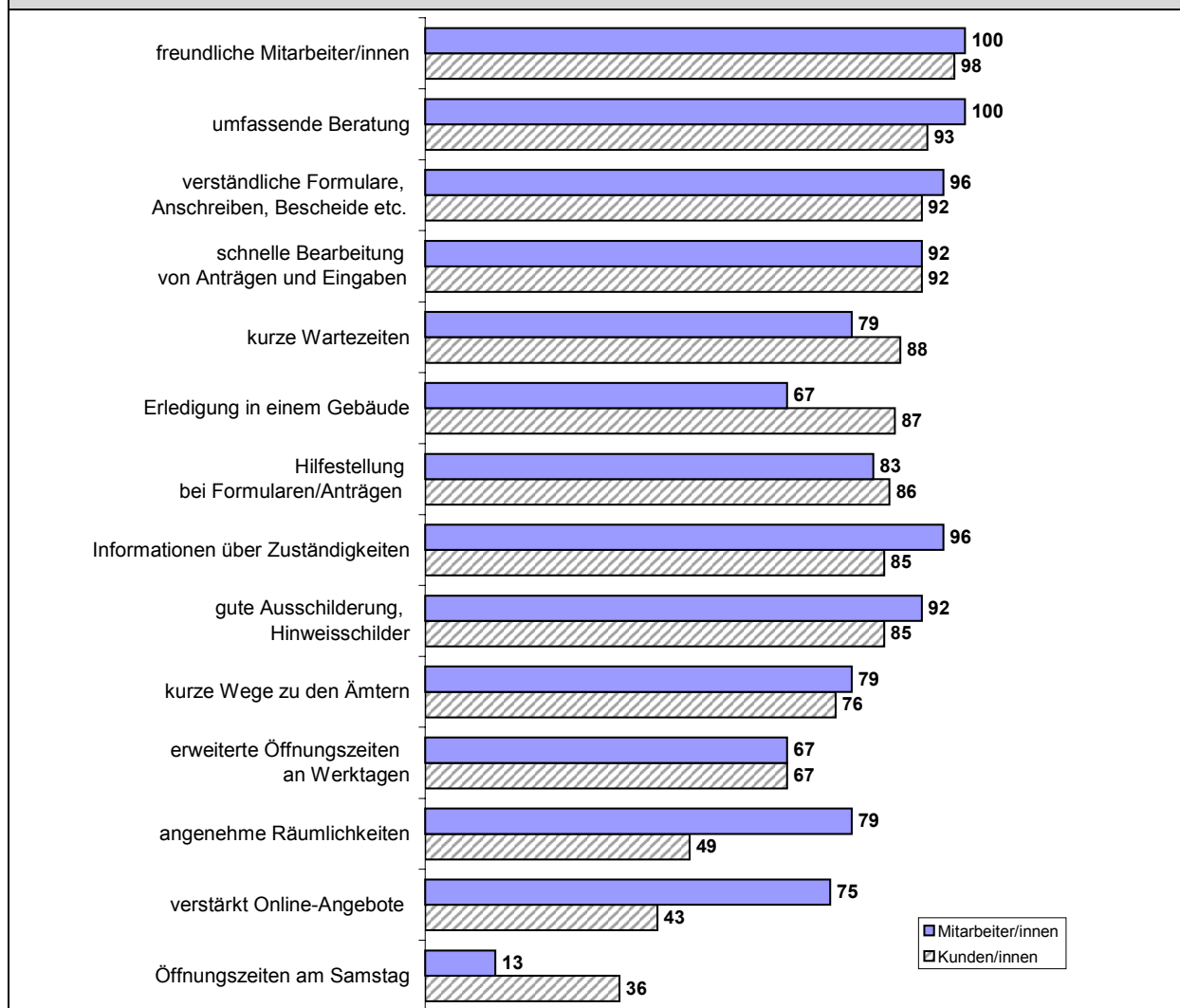
Frage: Hier ist eine Übersicht mit Wünschen und Forderungen an eine bürgerfreundliche und kundenorientierte Stadtverwaltung. Bitte geben Sie bei jedem Punkt an, ob Sie ihn für wichtig bzw. nicht so wichtig halten?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Der Vergleich mit den Einschätzungen der Kunden/innen lässt erkennen, dass die Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung sowohl für die, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, als auch für diejenigen, die sie anbieten einen ähnlichen Stellenwert haben (vgl. Bild 3.36). Größere Unterschiede bei der Bewertung ergeben sich jedoch bei der Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude und bei den Öffnungszeiten am Samstag, denen die Mitarbeiter/innen eine sehr viel geringere Bedeutung zumessen als die Kunden/innen. Umgekehrt ist es im Hinblick auf die angenehmen Räumlichkeiten und die verstärkten Online-Angebote, die bei den Beschäftigten einen deutlich höheren Stellenwert genießen als bei den Bürgern/innen.

**Bild 3.36:**  
**Wichtige und sehr wichtige Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung**  
**- Kunden/innen und Mitarbeiter/innen im Vergleich (in %)**



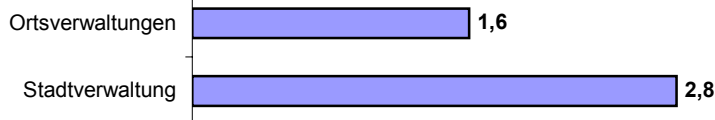
Quelle: Kunden/innen und Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Noten für  
Bürgerfreundlichkeit

Die Mitarbeiter/innen geben den Ortsverwaltungen eine Durchschnittsnote von 1,6 für Bürgerfreundlichkeit. Damit bewerten sie ihre eigenen Dienststellen besser als die Stadtverwaltung insgesamt, die mit einer Durchschnittsnote von 2,8 beurteilt wird (vgl. Bild 3.37).

**Bild 3.37:**  
**Durchschnittsnote in Punkto Bürgerfreundlichkeit**



Frage: Welche Note geben Sie dieser Ortsverwaltung in Punkto Bürgerfreundlichkeit?  
 Frage: Wie benoten Sie die Wiesbadener Stadtverwaltung insgesamt in Bezug auf Bürgerfreundlichkeit?  
 Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Mitarbeiter/innen und Kunden/innen stimmen im übrigen auch bei der Notenvergabe ziemlich überein. Die Kunden/innen erteilen eine Durchschnittsnote von 1,7 für Bürgerfreundlichkeit, die Beschäftigten bewerten diese mit 1,6.

*Verbesserungen erwünscht*

Trotz dieser positiven Einschätzung der Ortsverwaltungen sind aber immerhin 10 von 23 befragten Mitarbeitern/innen der Ansicht, dass noch mehr für die Bürgerfreundlichkeit in den dezentralen Verwaltungseinheiten getan werden sollte.

**Übersicht 3.9:**  
**Weitere Maßnahmen im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit**

- besseres Verständnis gegenüber den Kunden/Kundinnen, z. B. Hilfestellungen/Beratungen etc.
- durch bessere Organisation von Mischarbeitsplätzen lange Wartezeiten des Publikums für die einzelnen Teilbereiche vermeiden
- Mitarbeiter sollten im Umgang mit Bürgern besser geschult werden
- Öffnungszeiten wieder bürgerfreundlicher gestalten
- eventuell noch eine Nachmittagssprechstunde anstatt Samstag
- alte Öffnungszeiten wieder einführen
- wieder Montag bis Freitag öffnen
- tägliche Öffnungszeiten (Mo - Fr)
- evtl. Angebote erweitern
- Erweiterung der Öffnungszeiten

Frage: Sind Sie der Auffassung, dass in dieser Ortsverwaltung mehr für die Bürgerfreundlichkeit getan werden müsste?

Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfrage Ortsverwaltungen 3/2005;  
 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Verbesserungen erwünscht*

Während sich ein Teil der genannten Veränderungen auf die Verbesserung des Umgangs mit dem Publikum richtet - sei es durch eine andere Arbeitsorganisation oder eine Qualifizierung des Personals - betrifft die Mehrzahl der genannten Verbesserungsvorschläge die Veränderungen bei den Öffnungszeiten.

## 4. Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung im Zeitvergleich

Vergleiche mit der  
Bürgerfreundlichkeits-  
umfrage von 1998

Für die Ortsverwaltungen bietet sich die seltene Chance eines Zeitvergleichs, an dem sich Unterschiede, Veränderungen oder Kontinuitäten der Bewertung und Einschätzung durch Kunden/innen und Mitarbeiter/innen ablesen lassen. 1998 sind die Ortsverwaltungen Bierstadt, Schierstein und Delkenheim neben verschiedenen anderen Ämtern an der breit angelegten Studie zur Bürgerfreundlichkeit der Wiesbadener Stadtverwaltung beteiligt gewesen, deren Ziel es war, eine empirische Bestandsaufnahme zur Bürgerfreundlichkeit vorzunehmen, Vorstellungen und Erwartungen der Bürger/innen an eine bürgerfreundliche Verwaltung zu ermitteln und auf dieser Grundlage Möglichkeiten und Perspektiven der Weiterentwicklung auch im Zusammenhang mit der Verwaltungsmodernisierung aufzuzeigen<sup>1</sup>. Obwohl bei der aktuellen Untersuchung 2005 der Untersuchungsansatz modifiziert wurde, da die zeitliche Dimension der Bürgerfreundlichkeit - die Öffnungszeiten und deren Veränderungen sowie die Einführung der Öffnungszeiten am Samstag - in den Vordergrund rückten, ist eine Vergleichbarkeit der Befragungsbefunde über weite Strecken gegeben.

2005 größere  
Befragtengruppe  
als 1998

Verändert wurde auch die Untersuchungsebene, indem 2005 eine weitere Ortsverwaltung, Kastel/Kostheim, einbezogen wurde und dadurch sowohl bei den Kunden/innen als auch bei den Mitarbeiter/innen mehr Personen als 1998 befragt werden konnten.

**Übersicht 4.1:  
Befragtengruppe im Vergleich**

|                   | 1998 | 2005 |
|-------------------|------|------|
| Kunden/innen      | 373  | 497  |
| Mitarbeiter/innen | 12   | 24   |

Quelle: Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



<sup>1</sup> Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung (Hg.), 1999: Bürgerfreundlichkeit der Wiesbadener Stadtverwaltung, Wiesbadener Stadtanalysen Nr. 13

### ◆ Kunden/innen-Umfrage im Vergleich

*Kaum Veränderungen  
bei den Besuchsgründen*

An den Gründen für einen Besuch der Ortsverwaltungen hat sich im Verlauf der letzten sieben Jahre so gut wie nichts verändert. Nahezu drei Viertel der Kunden/innen sucht die Ortsverwaltungen auf, um ein Anliegen im Bereich des Meldewesens zu erledigen (an- und ummelden, Pass und Ausweis beantragen oder abholen, etc.).

**Übersicht 4.2:**  
**Gründe für den Besuch der Ortsverwaltungen**  
(Mehrfachnennungen in %)

| Gründe im Bereich ...          | 1998       | 2005       |
|--------------------------------|------------|------------|
| Meldewesen                     | 72,9       | 72,5       |
| Allgemeine Verwaltung          | 12,9       | 14,9       |
| Rentenwesen                    | 6,7        | 6,6        |
| Standesamt                     | 5,9        | 4,2        |
| Sonstiges                      | 8,8        | 8,3        |
| <b>Gesamt Nennungen (abs.)</b> | <b>405</b> | <b>529</b> |
| <b>Befragte (abs.)</b>         | <b>373</b> | <b>497</b> |

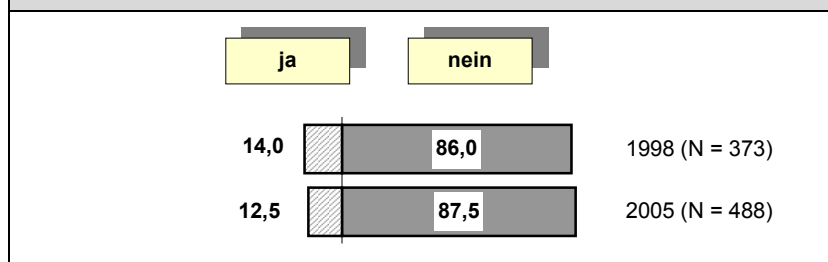
Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Mehrheitlich wiederholter  
Amtsbesuch*

Sowohl 1998 als auch 2005 sucht die überwiegende Mehrheit der Kunden/innen die Ortsverwaltungen zum wiederholten Male auf.

**Bild 4.1:**  
**Zum ersten Mal in der Ortsverwaltung? (in %)**



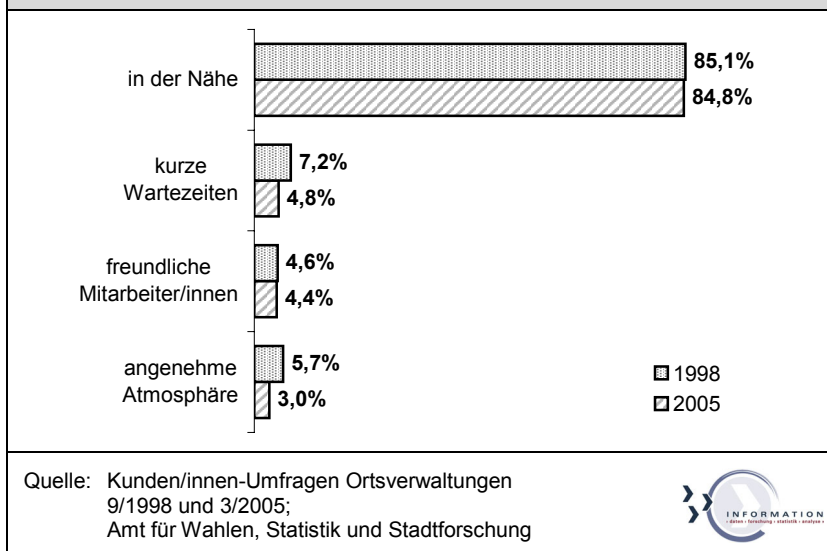
Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Gründe für die Nutzung  
der Ortsverwaltungen*

Auch im Hinblick auf die Motive, die Ortsverwaltungen statt der Zentralen Meldestelle aufzusuchen, sind so gut wie keine Unterschiede im Betrachtungszeitraum festzustellen. Sowohl früher als auch heute ist für die Kunden/innen die räumliche Nähe ausschlaggebend.

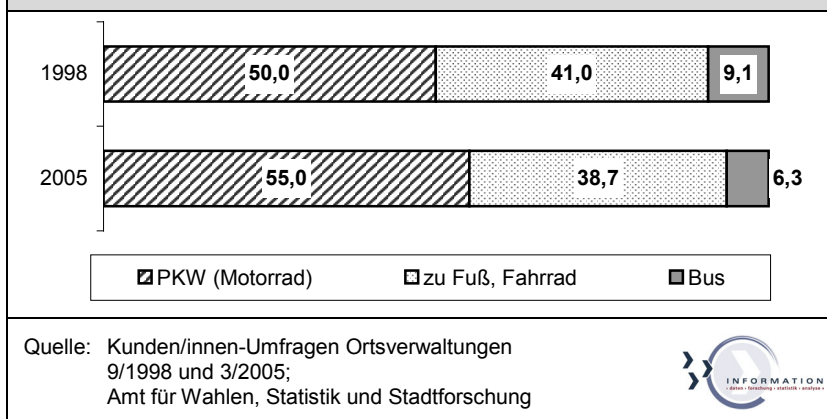
**Bild 4.2:**  
**Gründe für die Inanspruchnahme  
der Ortsverwaltungen**



*Häufigere PKW-Nutzung*

Im Vergleich zu 1998 hat der Anteil der Befragten, der mit dem Auto zu den in der Nähe gelegenen Ortsverwaltungen kommt, 2005 sogar noch etwas zugenommen, während sich der Anteil der Busnutzer/innen und der Fußgänger und Fahrradfahrer verringert hat.

**Bild 4.3:**  
**Verkehrsmittelwahl (in %)**

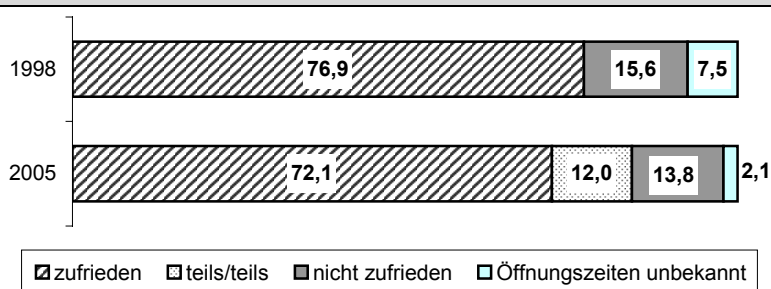


Da in der 1. Befragung das Thema Öffnungszeiten ein sehr viel geringeren Stellenwert als jetzt hatte, lassen sich nur bezogen auf die Zufriedenheit und die gewünschten Veränderungen bei den Öffnungszeiten Vergleiche vornehmen.

#### *Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten*

Die überwiegende Mehrheit der Kunden/innen der Ortsverwaltungen ist zu beiden Befragungszeitpunkten mit den Öffnungszeiten zufrieden. Dass der Anteil der Zufriedenen 2005 etwas geringer ist, dürfte mit der zusätzlich aufgenommenen Teils-Teils-Kategorie zusammenhängen. Wie Bild 4.4 weiterhin zeigt, sind die Befragten heute besser über die Öffnungszeiten informiert als 1998, denn nur 2 % sind 2005 die Öffnungszeiten nicht bekannt.

**Bild 4.4:**  
**Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten**



Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



#### *Erweiterte Öffnungszeiten gewünscht*

Der Wunsch nach anderen Öffnungszeiten wird sowohl 1998 als auch 2005 von zahlreichen Kunden/innen der Ortsverwaltungen geäußert (vgl. Übersicht 4.3). Allerdings ist eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse nicht durchgängig möglich, da in den Umfragen jeweils unterschiedliche Antwortvorgaben verwendet wurden. Zu beiden Erhebungszeitpunkten wird von den Befragten jedoch sehr häufig der Wunsch nach nachmittäglichen und abendlichen Öffnungszeiten geäußert.

### Übersicht 4.3: Gewünschte Öffnungszeiten

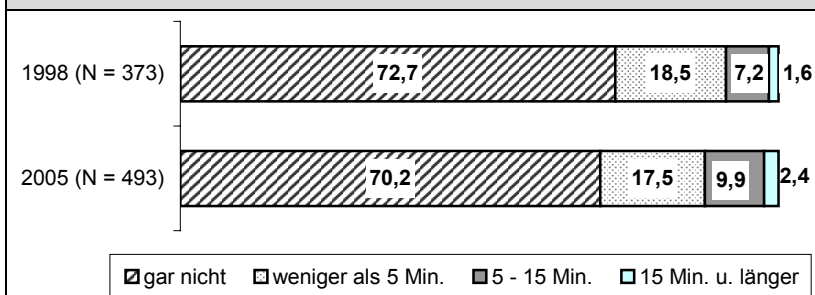
| 1998                              |                         |            | 2005                        |                         |            |
|-----------------------------------|-------------------------|------------|-----------------------------|-------------------------|------------|
| Öffnungszeiten                    |                         | %          | Öffnungszeiten              |                         | %          |
| jeden Tag                         |                         | 18,1       | frühere Öffnungszeiten      |                         | 14,4       |
| nachmittags                       |                         | 59,0       | vormittags bis 13 Uhr       |                         | 19,2       |
| Dienstleistungsabend (bis 20 Uhr) |                         | 33,7       | nachmittags (14 bis 18 Uhr) |                         | 45,6       |
| Freitag Nachmittag                |                         | 1,2        | abends (18 bis 20 Uhr)      |                         | 12,8       |
| Samstag Vormittag                 |                         | 7,2        | Freitag Nachmittag          |                         | 5,6        |
| Sonstiges                         |                         | 10,8       | Sonstiges                   |                         | 35,2       |
| <b>Gesamt</b>                     | <b>Nennungen (abs.)</b> | <b>108</b> | <b>Gesamt</b>               | <b>Nennungen (abs.)</b> | <b>169</b> |
|                                   | <b>Befragte (abs.)</b>  | <b>83</b>  |                             | <b>Befragte (abs.)</b>  | <b>125</b> |

Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen 9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

Wartezeiten  
etwas länger

Bei dem zweiten zeitlichen Aspekt, der Wartezeit, lassen sich ganz geringfügige Verschiebungen hin zu längeren Wartezeiten erkennen.

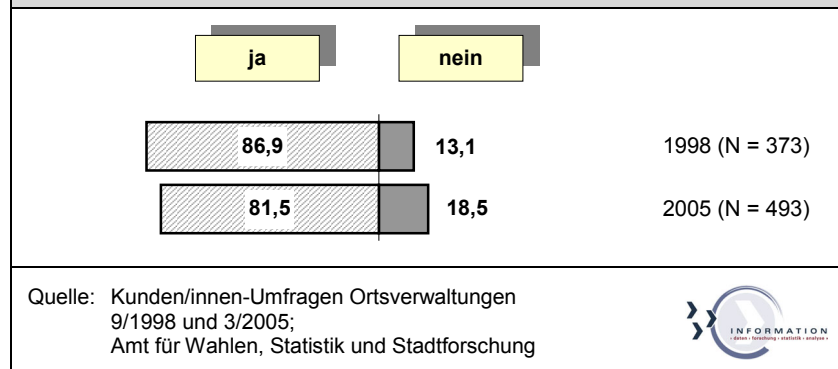
**Bild 4.5:**  
**Wartezeiten (in %)**



Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

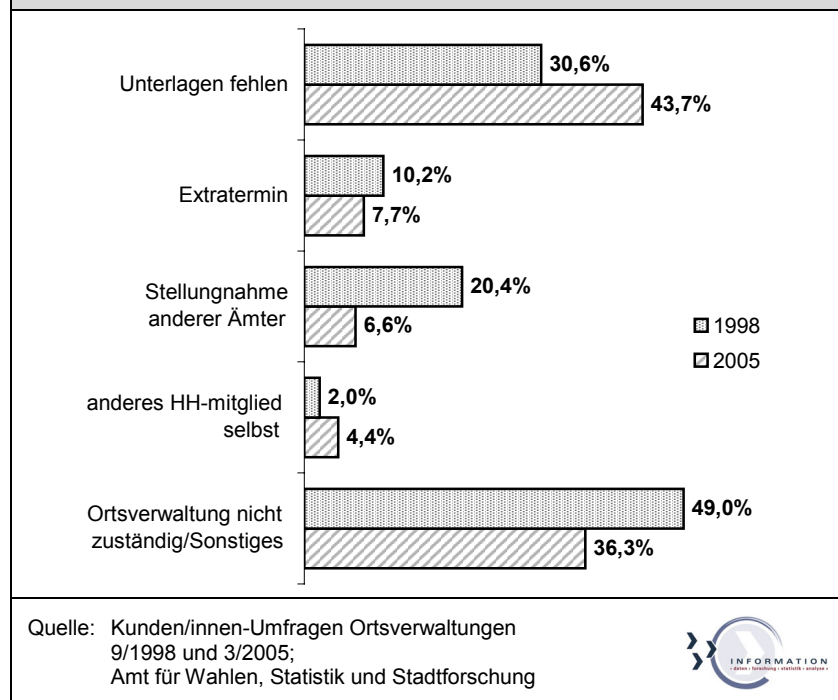
Anliegen häufiger  
nicht erledigt

Auch bei der Anliegensbearbeitung sind Veränderungen dahingehend festzustellen, dass der Anteil der Befragten, der sein Anliegen bei dem Amtsbesuch nicht oder nur teilweise erledigen konnte im Vergleich zu 1998 um 5 % größer ist (vgl. Bild 4.6).

**Bild 4.6:**  
**Anliegen erledigt? (in %)**

Gründe für die  
Nichterledigung variieren

Bei den Gründen für die Nichterledigung der Angelegenheiten sind Verschiebungen insofern vorhanden, als 2005 der Anteil der Befragten, der aufgrund fehlender Unterlagen nicht alles erledigen konnte, deutlich größer ist als 1998. Demgegenüber verweisen bei der aktuellen Umfrage sehr viel weniger Kunden/innen darauf, dass die noch ausstehenden Stellungnahmen anderer Stellen oder Ämter bzw. die Nichtzuständigkeit der Ortsverwaltungen oder sonstige Umstände die Erledigung des Anliegens verhindert haben.

**Bild 4.7:**  
**Gründe für Nichterledigung**

*Bearbeitungsdauer  
ähnlich*

Die Beurteilung der Bearbeitungsdauer fällt zu den beiden Erhebungszeitpunkten recht ähnlich aus, allerdings ist 2005 sowohl der Anteil der Kunden/innen, der die Bearbeitungsdauer positiv, als auch der, der sie negativ bewertet etwas geringer.

**Übersicht 4.4:**  
**Beurteilung der Bearbeitungsdauer (in %)**

| Bewertungen                         | 1998       | 2005       |
|-------------------------------------|------------|------------|
| gut/schnell/zügig                   | 74,8       | 69,9       |
| geht so einigermaßen                | 6,7        | 8,3        |
| schlecht/zu langsam/sehr schleppend | 10,2       | 7,0        |
| kann ich noch nicht einschätzen     | 5,6        | 2,4        |
| trifft nicht zu                     | -          | 6,2        |
| weiß nicht/keine Angaben            | 2,7        | 6,4        |
| <b>Befragte (abs.)</b>              | <b>373</b> | <b>497</b> |

Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Einschätzung der  
Sachbearbeiter/innen  
positiv*

Die Beurteilung von Verhalten und Fähigkeiten der Sachbearbeiter/innen fällt 2005 noch etwas positiver aus als sieben Jahre zuvor.

**Übersicht 4.5:**  
**Beurteilung Sachbearbeiter/innen (Mittelwerte)**

|             | 1998 | 2005 |
|-------------|------|------|
| freundlich  | 1,33 | 1,31 |
| hilfsbereit | 1,36 | 1,31 |
| aufmerksam  | 1,45 | 1,34 |
| kompetent   | 1,50 | 1,33 |
| engagiert   | 1,50 | 1,33 |
| schnell     | 1,51 | 1,29 |

Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Einstufung der  
Bürgerfreundlichkeitsaspekte  
gleichbleibend ...*

Die 2005 benannten Forderungen und Wünsche an eine bürgernahe und kundenorientierte Stadtverwaltung unterscheiden sich im Großen und Ganzen nicht von 1998. Zwar bestehen geringfügige Abweichungen bei den einzelnen Mittelwerten, die zu einer Veränderung der Rangplätze führen, doch vom Grundsatz her wird den freundlichen Mitarbeitern/innen, den verständlichen Formularen und der umfassenden Beratung ein höherer Stellenwert im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit zugemessen als den ausgedehnten Öffnungszeiten, vor allem den Öffnungszeiten am Samstag und den angenehmen Räumlichkeiten.

**Übersicht 4.6:  
Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung  
(Mittelwerte)**

| Forderungen und Wünsche                                         | 1998 | 2005 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|
| verständliche Formulare, Anschreiben, Bescheide etc.            | 1,40 | 1,46 |
| freundliche Mitarbeiter/innen                                   | 1,55 | 1,46 |
| umfassende Beratung                                             | 1,56 | 1,62 |
| Informationen, wer für was in der Stadtverwaltung zuständig ist | 1,68 | 1,81 |
| schnelle Bearbeitung von Anträgen und Eingaben                  | 1,73 | 1,72 |
| gute Ausschilderung/Hinweistafeln                               | 1,75 | 1,98 |
| Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude       | 1,77 | 1,73 |
| Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen        | 1,79 | 1,78 |
| kurze Wartezeiten                                               | 1,87 | 1,81 |
| keine starre Anwendung der Vorschriften (soweit wie möglich)    | 1,88 | -    |
| kurze Wege zu den Ämtern                                        | 2,03 | 1,96 |
| ausgedehnte Öffnungszeiten                                      | 2,13 | 2,20 |
| angenehme Räumlichkeiten                                        | 2,53 | 2,62 |
| verstärkte Online-Angebote                                      | -    | 2,85 |
| Öffnungszeiten am Samstag                                       | -    | 3,00 |

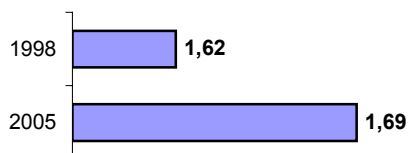
Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*... Bewertung der  
Bürgerfreundlichkeit  
ebenfalls*

Vor dem Hintergrund des bisherigen Ergebnisvergleichs wundert es nicht, dass auch die Note in Punkto Bürgerfreundlichkeit heute kaum anders ausfällt als sieben Jahre zuvor. Während im Jahr 1998 die Durchschnittsnote bei 1,62 lag, erteilen die Kunden/innen den Ortsverwaltungen aktuell eine 1,69.

**Bild 4.8:**  
**Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit**



Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Wunschatalog  
ähnlich

Was schließlich die Veränderungs- und Verbesserungswünsche betrifft, so lassen sich im Zeitvergleich auch dabei kaum Unterschiede feststellen, denn die Hälfte der Befragten ist 1998 und 2005 der Auffassung, dass es keiner Verbesserung bedarf und jeweils 10 % der Kunden/innen verweisen zu beiden Erhebungszeitpunkten auf ausgedehntere Öffnungszeiten.

**Übersicht 4.7:**  
**Verbesserungen in Punkto Bürgerfreundlichkeit (in %)**

| Verbesserungen                                                              | 1998       | 2005       |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| gar nichts/alles in Ordnung                                                 | 51,7       | 49,9       |
| weiß nicht/keine Angaben                                                    | 10,7       | 16,7       |
| ausgedehnte Öffnungszeiten                                                  | 10,7       | 10,5       |
| bessere Zugangsmöglichkeiten für Gehbehinderte und Personen mit Kinderwagen | 4,6        | 1,6        |
| bessere Ausschilderung/Hinweistafeln                                        | 4,3        | 3,0        |
| Aufgabenerweiterung, noch mehr Angelegenheiten hier erledigen können        | 3,8        | 2,2        |
| freundlichere Wartezonen                                                    | 3,2        | 2,6        |
| kurze Wartezeiten                                                           | 2,4        | 1,6        |
| Schaffung von Diskretionszonen, damit andere nicht mithören können          | 1,9        | 0,6        |
| mehr Sitzgelegenheiten                                                      | 1,6        | 0,6        |
| freundliche, kompetente, engagierte Sachbearbeiter/innen                    | 1,3        | 2,4        |
| bessere Informationen über Öffnungszeiten                                   | 1,1        | 1,2        |
| Spielecke einrichten                                                        | 1,1        | 1,2        |
| schnellere Bearbeitung                                                      | 0,8        | 0,6        |
| verständliche Formulare                                                     | 0,5        | 0,4        |
| sonstiges                                                                   | 19,6       | 15,7       |
| <b>Gesamt</b>                                                               | <b>445</b> | <b>551</b> |
| <b>Nennungen (abs.)</b>                                                     |            |            |
| <b>Befragte (abs.)</b>                                                      | <b>373</b> | <b>497</b> |

Quelle: Kunden/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



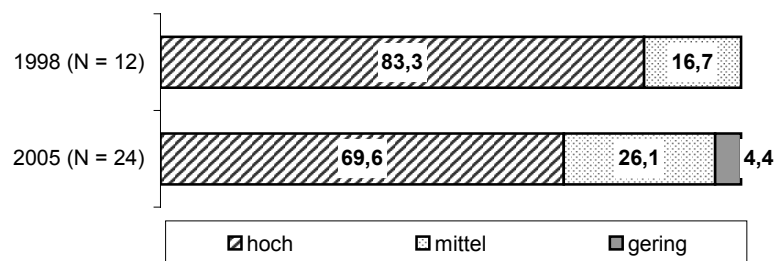
### ◆ Mitarbeiter/innen-Umfrage im Vergleich

Abgesehen von dem Komplex Öffnungszeiten im allgemeinen und Samstagsöffnungs- bzw. Samstagsarbeitszeiten im besonderen, der in der Mitarbeiter/innen-Umfrage 2005 einen breiteren Raum einnimmt, sind die beiden Beschäftigtenbefragungen weitestgehend vergleichbar.

*Geringere Bedeutung  
der persönlichen  
Publikumskontakte*

Sowohl 1998 als auch 2005 wurden Ausmaß und Umfang des Publikumskontaktes thematisiert. Ein Vergleich der Ergebnisse zum persönlichen Publikumskontakt der Beschäftigten zeigt eine Verringerung des Stellenwerts. Während 1998 83,3 % der Mitarbeiter/innen auf die hohe Bedeutung des persönlichen Umgangs mit dem Publikum hinwiesen, ist der entsprechende Anteil 2005 auf 70 % gesunken.

**Bild 4.9:**  
**Stellenwert der persönlichen Publikumskontakte (in %)**



Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

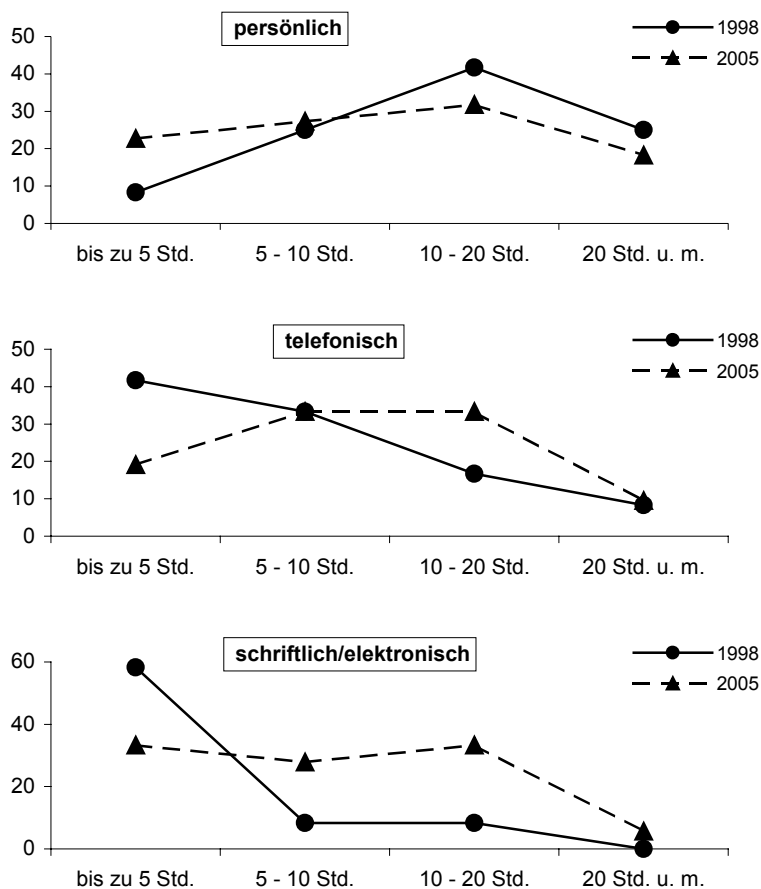


*Veränderungen bei den  
unterschiedlichen Formen  
des Publikumskontakts*

Die Verringerung des persönlichen Umgangs mit den Bürgern/innen spiegelt sich auch bei den Veränderungen des Umfangs der unterschiedlichen Kontaktformen wider (vgl. Bild 4.10). Während 1998 mehr als 40 % der befragten Mitarbeiter/innen 10 bis 20 Stunden wöchentlich persönlich mit Kunden/innen zu tun hatten, liegt dieser Anteil 2005 bei ca. 30 %. Demgegenüber haben sowohl die telefonischen wie der schriftlichen/elektronischen Kontakte mit Publikum eine deutliche Ausweitung erfahren. Während 1998 ca. 17 % der Mitarbeiter/innen 10 bis 20 Stunden ihrer Arbeitszeit mit Bürgern/innen telefonierten, sind es 2005 rund ein Drittel der Beschäftigten,

die auf diese Kommunikationsform verweisen. Noch bedeutender ist die Zunahme des schriftlichen und elektronischen Austauschs, denn der Anteil der Beschäftigten, der sich 10 bis 20 Stunden per Brief oder per E-Mail mit den Kunden/innen verständigt, ist von 8 % auf 33 % gestiegen.

**Bild 4.10:**  
**Ausmaß der Publikumskontakte (in %)**



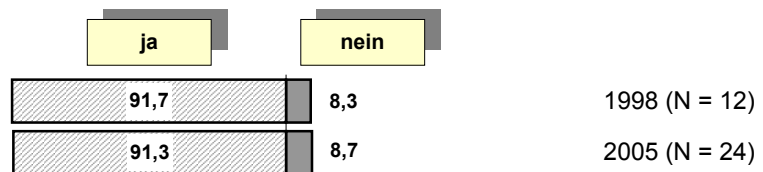
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Nicht zum Aufgaben-  
und Tätigkeitsbereich  
gehörende Anliegen*

Keine Veränderung hat es demgegenüber im Zeitverlauf bei den „sachfremden“ Anliegen gegeben. 2005 sind ebenso wie 1998 mehr als 90 % der Beschäftigten mit Anliegen der Bürger/innen konfrontiert worden, die nicht zu ihrem eigentlichen Aufgaben- und Arbeitsbereich gehören.

**Bild 4.11:**  
**Nicht zum Aufgabenbereich gehörende Anliegen (in %)**

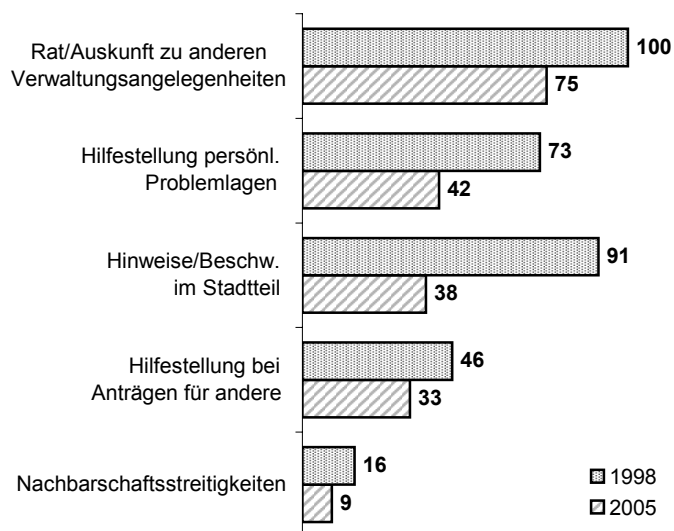


Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Die Anliegen sind praktisch dieselben, auch wenn die Bedeutung im Einzelnen zurückgegangen ist.

**Bild 4.12:**  
**Anliegen im Einzelnen (in %)**



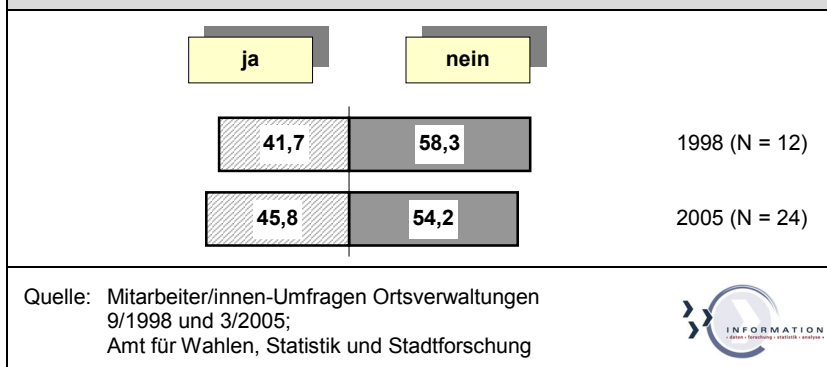
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Konflikte und Ärger*

Damals wie heute verläuft der Umgang mit den Bürgern/innen für die Mitarbeiter/innen der Ortsverwaltungen nicht immer reibungslos. Der Anteil der Beschäftigten, der in eine konflikthafte oder ärgerliche Situation geraten ist, ist 2005 nahezu genauso groß wie sieben Jahre vorher.

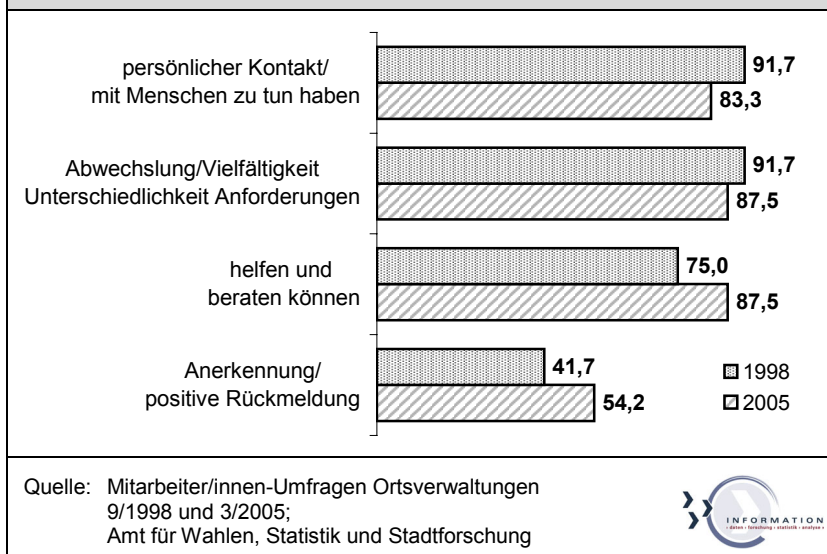
**Bild 4.13:**  
**Konflikte und Ärger in der vergangenen Arbeitswoche?**  
(in %)



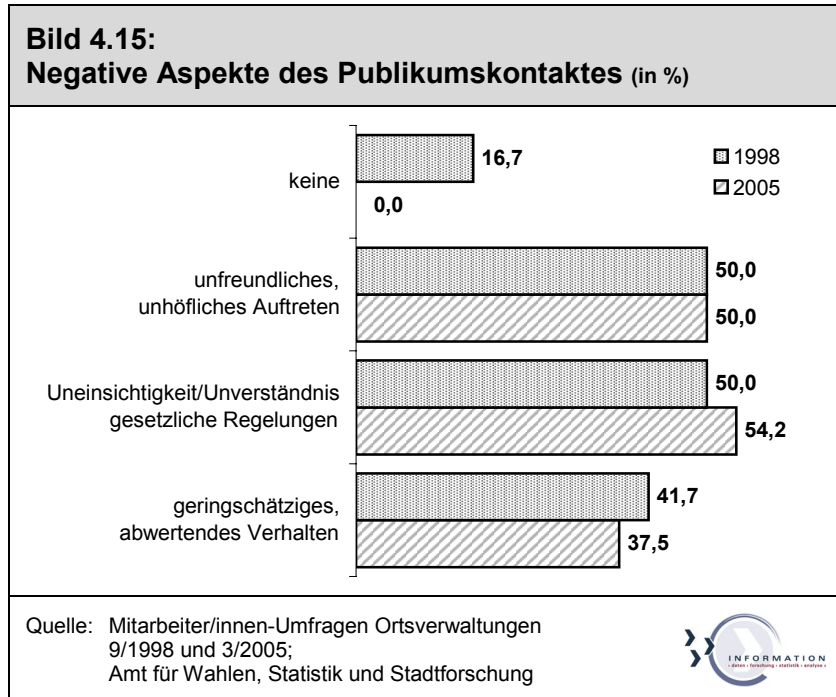
*Licht- und Schattenseiten  
des Publikumskontakts  
ebenfalls unverändert*

Die positiven und negativen Aspekte, die mit dem Publikumskontakt verbunden sind, haben sich im Betrachtungszeitraum ebenfalls kaum verändert, allerdings haben der persönliche Umgang mit Menschen sowie die Abwechslung und Vielfältigkeit der Anforderungen einen etwas geringeren Stellenwert als 1998, während die Mitarbeiter/innen den Hilfe- und Beratungsaspekt heute häufiger benennen als früher.

**Bild 4.14:**  
**Positive Aspekte des Publikumskontaktes (in %)**



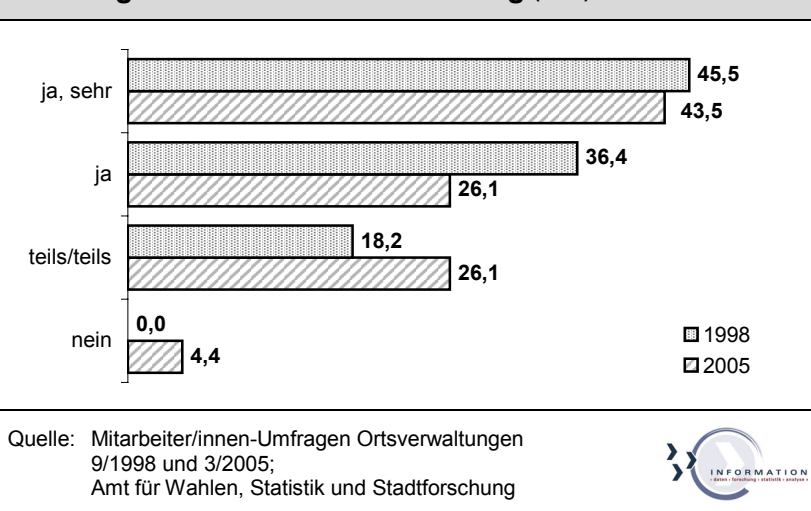
Während 1998 zwei Beschäftigte darauf hinweisen, dass sie nichts beim Publikumskontakt stört, verweisen 2005 durchweg alle Beschäftigten beim Umgang mit den Bürger/innen auf kritische Punkte, die sich in Art und Umfang allerdings kaum verändert haben.



Mitarbeiter/innen fühlen  
sich weniger als  
„Aushängeschild“

Zwar ist nach wie vor die Mehrheit der Mitarbeiter/innen der Ortsverwaltungen der Auffassung, dass sie das Bild der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit mitprägen, doch im Vergleich zu 1998 ist dieser Anteil von 82 % auf heute 70 % gesunken. 2005 sind hingegen rund 30 % der Beschäftigten der Auffassung, dass sie kaum bzw. überhaupt nicht zum Image der Stadtverwaltung beitragen.

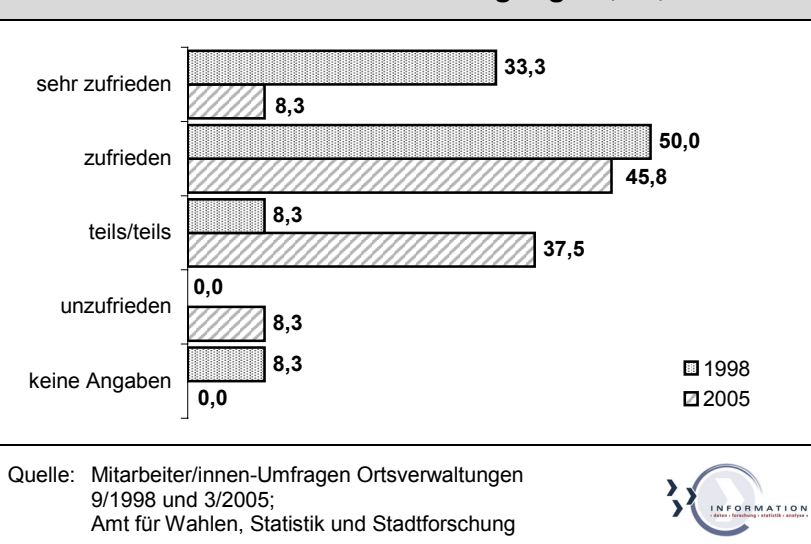
**Bild 4.16:**  
**Aushängeschild der Stadtverwaltung (in %)**



*Arbeitszeitzufriedenheit  
der Beschäftigten  
gesunken*

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen mit ihrer Arbeit hat sich im Zeitvergleich verändert. Zwar ist nach wie vor etwa die Hälfte der Beschäftigten mit ihren Arbeitsbedingungen zufrieden, doch im Vergleich zu 1998 ist der Anteil der sehr zufriedenen Beschäftigten von 33 % auf 8 % 2005 geschrumpft, während der Anteil der nur teilweise Zufriedenen von 8 % auf 38 % angestiegen ist.

**Bild 4.17:**  
**Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen (in %)**



*Einstufung der  
Bürgerfreundlichkeits-  
merkmale unverändert*

Bei den wichtigen und sehr wichtigen Merkmalen einer bürgerfreundlichen Verwaltung weichen die Einschätzungen der Mitarbeiter/innen 2005 von denen im Jahr 1998 nur unwesentlich ab. Freundliche Mitarbeiter/innen und Informationen über die Zuständigkeit in der Stadtverwaltung stehen ganz oben auf der Hitliste der Bürgerfreundlichkeit, während die Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude, ausgedehnte Öffnungszeiten und vor allem die Öffnungszeiten am Samstag die letzten Plätze der Prioritätenliste belegen. Während einigen Merkmalen heute eine etwas geringere Bedeutung zugemessen wird als früher (verständliche Formulare und Anschreiben, kurzen Wegen sowie umfassende Beratung) wird zahlreichen anderen Aspekten eine größere Wichtigkeit zugemessen.

**Übersicht 4.8:**  
**Merkmale einer bürgerfreundlichen Stadtverwaltung**  
(Mittelwerte)

| Wünsche und Forderungen                                         | 1998 | 2005 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|
| freundliche Mitarbeiter/innen                                   | 1,17 | 1,25 |
| Informationen, wer für was in der Stadtverwaltung zuständig ist | 1,17 | 1,29 |
| verständliche Formulare, Anschreiben, Bescheide etc.            | 1,33 | 1,50 |
| umfassende Beratung                                             | 1,42 | 1,50 |
| kurze Wege zu den Ämtern                                        | 1,67 | 1,83 |
| schnelle Bearbeitung von Anträgen und Eingaben                  | 1,92 | 1,83 |
| Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen        | 1,92 | 1,83 |
| Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude       | 2,08 | 2,13 |
| kurze Wartezeiten                                               | 2,17 | 1,83 |
| angenehme Räumlichkeiten                                        | 2,17 | 1,88 |
| gute Ausschilderung/Hinweistafeln                               | 2,18 | 1,83 |
| keine starre Anwendung der Vorschriften (soweit wie möglich)    | 2,18 | -    |
| ausgedehnte Öffnungszeiten                                      | 2,27 | 2,21 |
| verstärkte Online-Angebote                                      | -    | 2,04 |
| Öffnungszeiten am Samstag                                       | -    | 3,40 |

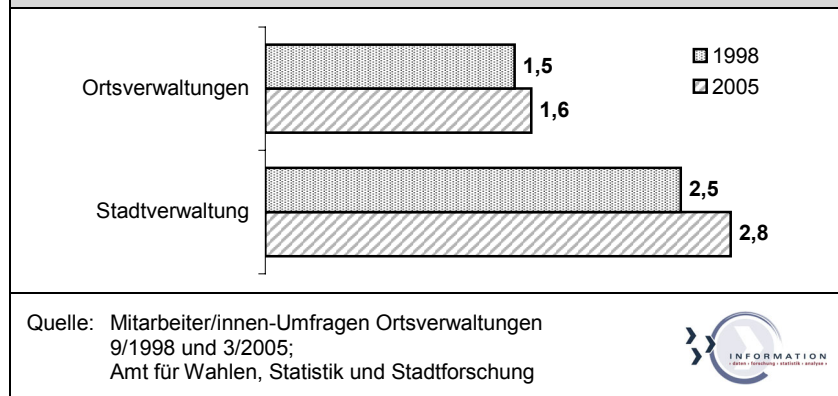
Quelle: Mitarbeiter/innen-Umfragen Ortsverwaltungen  
9/1998 und 3/2005;  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



*Benotung der  
Bürgerfreundlichkeit  
kaum verändert*

Ebenso wie 1998 sind auch 2005 die Beschäftigten der Ortsverwaltungen der Auffassung, dass es mit der Bürgernähe und der Kundenorientierung in ihren Verwaltungsbereichen besser bestellt ist, als in der Stadtverwaltung insgesamt, denn sie geben den Ortsverwaltungen deutlich bessere Durchschnittsnoten als der Stadtverwaltung.

**Bild 4.18:**  
**Durchschnittsnote für Bürgerfreundlichkeit**



Bearbeiterin: Barbara Lettko



# Anhang



## Kunden/innen-Befragung Ortsverwaltungen - Grundauszählung -

### 1. Warum sind Sie heute hier her in die Ortsverwaltung gekommen?

(Mehrfachnennungen)

|                                                         |     |         |
|---------------------------------------------------------|-----|---------|
| an-, um-, abmelden                                      | 57  | 11,5 %  |
| Reisepass, Ausweise, Führungszeugnis beantragen         | 168 | 33,8 %  |
| beantragtes Dokument (Pass, Ausweis) abholen            | 56  | 11,3 %  |
| Lohnsteuerkarte ändern/beantragen                       | 37  | 7,4 %   |
| Bescheinigung/Beglaubigung ausstellen lassen            | 42  | 8,5 %   |
| Rentenangelegenheit, Rentenanspruch, Kontenklärung      | 33  | 6,6 %   |
| Geburt, Sterbefall beurkunden lassen                    | 1   | 0,2 %   |
| Familienbuchauszug, -abschrift, standesamtliche Urkunde | 5   | 1,0 %   |
| Aufgebot bestellen/Anmeldung zur Eheschließung          | 12  | 2,4 %   |
| Friedhofs-, Bestattungsangelegenheit                    | 3   | 0,6 %   |
| Antrag auf Wohngeld, Rundfunkgebühren, Familienkarte    | 5   | 1,0 %   |
| Auskunft/Terminvereinbarung/Unterlagen nachreichen      | 17  | 3,4 %   |
| Antragsformular, Infoblatt, Müllsack abgeholt           | 49  | 9,9 %   |
| Hilfestellung bei Formulärausfüllung/Rat bei anderen    | 3   | 0,6 %   |
| (Verwaltungs-)Anliegen erbeten                          |     |         |
| Anliegen an Ortsbeirat weitergeleitet                   | 2   | 0,4 %   |
| Sonstiges                                               | 39  | 7,9 %   |
| Gesamt Nennungen                                        | 529 | 106,5 % |
| Befragte                                                | 497 | 100 %   |

### 2. Sind Sie zum ersten Mal in dieser Ortsverwaltung

|                          |     |        |
|--------------------------|-----|--------|
| ja                       | 61  | 12,3 % |
| nein                     | 433 | 87,1 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 3   | 0,6 %  |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |

### 3. Wissen Sie, dass Sie wegen Ihres Anliegens auch eine andere Ortsverwaltung oder eine andere Verwaltungsstelle in der Innenstadt (Meldestelle, Versicherungsamt) aufsuchen können?

|                          |     |        |       |
|--------------------------|-----|--------|-------|
| ja                       | 270 | 54,3 % | ⇒ 3a. |
| nein                     | 174 | 35,0 % |       |
| weiß nicht/keine Angaben | 53  | 10,7 % |       |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |       |

### ⇒ 3a. Warum sind Sie dann hierher in diese Ortsverwaltung gekommen?

(Mehrfachnennungen)

|                                                |     |         |
|------------------------------------------------|-----|---------|
| komme immer hierher/Gewohnheit                 | 18  | 6,7 %   |
| ist in der Nähe, gut erreichbar/wohne hier     | 229 | 84,8 %  |
| nicht so voll, geht schnell, kurze Wartezeiten | 13  | 4,8 %   |
| angenehme Atmosphäre                           | 8   | 3,0 %   |
| hilfsbereite, freundliche Mitarbeiter/innen    | 12  | 4,4 %   |
| Öffnungszeiten passen mir gut                  | 6   | 2,2 %   |
| Sonstiges                                      | 12  | 4,4 %   |
| weiß nicht/keine Angaben                       | 0   | 0 %     |
| Gesamt Nennungen                               | 298 | 110,3 % |
| Befragte                                       | 270 | 100 %   |

### 4. Seit März letzten Jahres hat die Ortsverwaltung neue Öffnungszeiten. Haben Sie davon gehört?

|                          |     |        |
|--------------------------|-----|--------|
| ja                       | 282 | 56,7 % |
| nein                     | 208 | 41,9 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 7   | 1,4 %  |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |

**5. Ist Ihnen bekannt, dass diese Ortsverwaltung seit Mai vergangenen Jahres auch einmal im Monat samstags geöffnet ist?**

|                          |     |        |       |
|--------------------------|-----|--------|-------|
| ja                       | 191 | 40,0 % | ⇒ 5a. |
| nein                     | 285 | 59,8 % |       |
| weiß nicht/keine Angaben | 1   | 0,2 %  |       |
| Gesamt                   | 477 | 100 %  |       |

**⇒ 5a. Haben Sie die Ortsverwaltung schon einmal am Samstag aufgesucht?**

|                                            |     |        |       |
|--------------------------------------------|-----|--------|-------|
| ja                                         | 10  | 5,2 %  | ⇒ 5b. |
| Ortsverwaltung nicht, aber ein anderes Amt | 0   | 0 %    |       |
| nein                                       | 181 | 94,8 % |       |
| Gesamt                                     | 191 | 100 %  |       |

**⇒ 5b. Aus welchem Grund haben Sie den Samstag für den Ämterbesuch genutzt? (Mehrfachnennungen)**

|                                                              |    |        |
|--------------------------------------------------------------|----|--------|
| hätte sonst Urlaub nehmen müssen                             | 1  | 10,0 % |
| andere Öffnungszeiten für mich sehr ungünstig                | 3  | 30,0 % |
| ließ sich mit anderen Aktivitäten (Einkaufen etc.) verbinden | 0  | 0 %    |
| Samstag passt mir am besten                                  | 3  | 30,0 % |
| an anderen Tagen/zu anderen Zeiten sehr voll                 | 0  | 0 %    |
| Zufall/hat sich so ergeben                                   | 3  | 30,0 % |
| Sonstiges                                                    | 2  | 20,0 % |
| weiß nicht/keine Angaben                                     | 0  | 0 %    |
| Gesamt Nennungen                                             | 12 | 120 %  |
| Befragte                                                     | 10 | 100 %  |

**6. Seit Mai vergangenen Jahres ist diese Ortsverwaltung einmal im Monat samstags geöffnet. Warum nutzen Sie gerade den Samstag für einen Besuch? (Mehrfachnennungen)**

|                                                              |    |        |
|--------------------------------------------------------------|----|--------|
| hätte sonst Urlaub nehmen müssen                             | 3  | 15,0 % |
| andere Öffnungszeiten für mich sehr ungünstig                | 8  | 40,0 % |
| ließ sich mit anderen Aktivitäten (Einkaufen etc.) verbinden | 1  | 5,0 %  |
| Samstag passt mir am besten                                  | 7  | 35,0 % |
| an anderen Tagen/zu anderen Zeiten sehr voll                 | 0  | 0 %    |
| Zufall/hat sich so ergeben                                   | 4  | 20,0 % |
| Sonstiges                                                    | 3  | 15,0 % |
| weiß nicht/keine Angaben                                     | 0  | 0 %    |
| Gesamt Nennungen                                             | 26 | 130 %  |
| Befragte                                                     | 20 | 100 %  |

**7. Sind Sie mit den Öffnungszeiten der Ortsverwaltung zufrieden oder unzufrieden?**

|                                    |     |        |       |
|------------------------------------|-----|--------|-------|
| kenne Öffnungszeiten nicht (genau) | 10  | 2,0 %  | ⇒ 7a. |
| zufrieden                          | 349 | 70,2 % |       |
| teils/teils                        | 58  | 11,7 % |       |
| unzufrieden                        | 67  | 13,5 % |       |
| weiß nicht/keine Angaben           | 13  | 2,6 %  |       |
| Gesamt                             | 497 | 100 %  |       |

⇒ 7a. Welche Öffnungszeiten wünschen Sie sich?

|                             |     |         |
|-----------------------------|-----|---------|
| die früheren Öffnungszeiten | 18  | 14,4 %  |
| mehr Öffnungszeiten...      |     |         |
| ... vor 8 Uhr               | 6   | 4,8 %   |
| ... 8 bis 12 Uhr            | 13  | 10,4 %  |
| ... 12 bis 13 Uhr           | 5   | 4,0 %   |
| ... 14 bis 16 Uhr           | 18  | 14,4 %  |
| ... nach 16 Uhr             | 39  | 31,2 %  |
| ... abends                  | 16  | 12,8 %  |
| Freitag Nachmittag          | 7   | 5,6 %   |
| Sonstiges                   | 44  | 35,2 %  |
| weiß nicht/keine Angaben    | 3   | 2,4 %   |
| Gesamt Nennungen            | 169 | 135,2 % |
| Befragte                    | 125 | 100 %   |

8. Doch nun wieder zurück zu Ihrem heutigen Besuch hier in der Ortsverwaltung.

Wie sind Sie hierher gekommen? Mit dem Bus oder dem Auto?

|                          |     |        |
|--------------------------|-----|--------|
| Bus                      | 31  | 6,2 %  |
| PKW                      | 271 | 54,5 % |
| Motorrad/Mofa            | 3   | 0,6 %  |
| Taxi                     | 0   | 0 %    |
| Fahrrad/zu Fuß           | 191 | 38,4 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 1   | 0,2 %  |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |

9. Wie lange mussten Sie warten, bis Sie an der Reihe waren?

|                          |     |        |
|--------------------------|-----|--------|
| gar nicht                | 348 | 70,0 % |
| weniger als 5 Minuten    | 87  | 17,5 % |
| 5 bis unter 15 Minuten   | 49  | 9,9 %  |
| 15 bis unter 30 Minuten  | 9   | 1,8 %  |
| mehr als 30 Minuten      | 3   | 0,6 %  |
| weiß nicht/keine Angaben | 1   | 0,2 %  |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |

10. Wie beurteilen Sie Verhalten und Fähigkeit der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters bei der / dem Sie eben waren?

Ich nenne Ihnen einige Eigenschaften.

Bitte sagen Sie bei jeder Eigenschaft, ob sie zutreffend bzw. nicht zutreffend ist?

|             | (in %) | trifft voll und ganz zu | trifft zu | teils/teils | trifft nicht zu | trifft überhaupt nicht zu | weiß nicht |
|-------------|--------|-------------------------|-----------|-------------|-----------------|---------------------------|------------|
| hilfsbereit |        | 71,3                    | 24,6      | 2,7         | 0,2             | 0                         | 1,2        |
| aufmerksam  |        | 67,8                    | 28,3      | 2,3         | 0,4             | 0                         | 1,2        |
| kompetent   |        | 66,4                    | 27,3      | 2,1         | 0,2             | 0                         | 4,1        |
| schnell     |        | 73,2                    | 22,5      | 2,3         | 0,4             | 0                         | 1,6        |
| engagiert   |        | 68,9                    | 25,8      | 2,9         | 0,2             | 0                         | 2,3        |
| freundlich  |        | 75,4                    | 19,7      | 3,9         | 0,6             | 0,4                       | 0          |

11. Konnten Sie bei Ihrem heutigen Besuch alles erledigen, was Sie sich vorgenommen haben?

|                          |     |        |
|--------------------------|-----|--------|
| ja                       | 402 | 80,9 % |
| nein                     | 91  | 18,3 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 4   | 0,8 %  |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |

⇒ 11a.

## ⇒ 11a. Warum nicht? (Mehrfachnennungen)

|                                                      |    |         |
|------------------------------------------------------|----|---------|
| Unterlagen fehlen/nicht vollständig                  | 40 | 43,7 %  |
| anderes Haushaltsmitglied muss selbst erscheinen     | 4  | 4,4 %   |
| Beglaubigung/Stellungnahme von anderem Amt notwendig | 6  | 6,6 %   |
| anderes Amt/Dienststelle am Samstag nicht erreichbar | 5  | 5,5 %   |
| Extratermin notwendig                                | 7  | 7,7 %   |
| Ortsverwaltung nicht zuständig                       | 11 | 12,1 %  |
| zuständige/r Sachbearbeiter/in nicht da              | 1  | 1,1 %   |
| Sonstiges                                            | 21 | 23,1 %  |
| weiß nicht/keine Angaben                             | 0  | 0 %     |
| Gesamt Nennungen                                     | 95 | 104,2 % |
| Befragte                                             | 91 | 100 %   |

## 12. Wie beurteilen Sie die Bearbeitungsdauer Ihrer Angelegenheit?

|                                     |     |        |
|-------------------------------------|-----|--------|
| trifft nicht zu                     | 31  | 6,2 %  |
| gut/schnell/zügig                   | 346 | 69,6 % |
| geht so einigermassen               | 41  | 8,3 %  |
| schlecht/zu langsam/sehr schleppend | 35  | 7,0 %  |
| kann ich noch nicht einschätzen     | 12  | 2,4 %  |
| weiß nicht/keine Angaben            | 32  | 6,4 %  |
| Gesamt                              | 497 | 100 %  |

13. Denken Sie nun bitte einmal an die Stadtverwaltung insgesamt.  
Bitte sagen Sie mir bei jedem Punkt, ob Sie ihn für wichtig  
bzw. nicht so wichtig halten?

|                                                                     | (in %) | sehr<br>wichtig | wichtig | teils / teils | unwichtig | ganz<br>unwichtig | weiß<br>nicht |
|---------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|---------|---------------|-----------|-------------------|---------------|
| Informationen, wer für was in der Stadtverwaltung zuständig ist     |        | 37,0            | 48,2    | 9,2           | 3,3       | 1,0               | 1,4           |
| umfassende Beratung                                                 |        | 46,3            | 46,5    | 4,1           | 1,4       | 0,6               | 1,0           |
| kurze Wege zu den Ämtern                                            |        | 32,1            | 43,9    | 17,9          | 4,7       | 0,4               | 1,0           |
| verständliche Formulare, Anschreiben, Bescheide etc.                |        | 59,8            | 32,5    | 3,9           | 1,2       | 0,2               | 2,4           |
| Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude           |        | 43,9            | 42,7    | 9,8           | 2,6       | 0,6               | 0,4           |
| erweiterte Öffnungszeiten an Werktagen                              |        | 26,8            | 39,8    | 19,3          | 12,4      | 1,0               | 0,6           |
| Öffnungszeiten am Samstag                                           |        | 9,6             | 26,2    | 26,4          | 28,5      | 8,5               | 0,8           |
| gute Ausschilderung / Hinweisschilder                               |        | 22,4            | 62,4    | 9,2           | 4,9       | 0,4               | 0,8           |
| kurze Wartezeiten                                                   |        | 31,7            | 56,1    | 10,6          | 1,0       | 0                 | 0,6           |
| schnelle Bearbeitung von Anträgen und Eingaben                      |        | 35,8            | 56,3    | 6,7           | 0,8       | 0                 | 0,4           |
| freundliche Mitarbeiter/innen                                       |        | 56,1            | 41,7    | 1,6           | 0,2       | 0                 | 0,4           |
| Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen            |        | 39,4            | 46,8    | 9,2           | 3,1       | 0,8               | 0,8           |
| angenehme Räumlichkeiten                                            |        | 7,5             | 41,5    | 33,7          | 14,6      | 2,0               | 0,6           |
| verstärkt Online-Angebote (Anträge herunterladen, online ausfüllen) |        | 14,8            | 28,1    | 21,1          | 23,4      | 10,0              | 2,6           |

## 14. Welche Note geben Sie dieser Ortsverwaltung in Punkto Bürgerfreundlichkeit?

|                          |     |        |
|--------------------------|-----|--------|
| 1 (sehr gut)             | 196 | 39,4 % |
| 2 (gut)                  | 255 | 51,3 % |
| 3 (befriedigend)         | 28  | 5,6 %  |
| 4 (ausreichend)          | 4   | 0,8 %  |
| 5 (mangelhaft)           | 2   | 0,4 %  |
| 6 (ungenügend)           | 1   | 0,2 %  |
| weiß nicht/keine Angaben | 11  | 2,2 %  |
| Gesamt                   | 497 | 100 %  |

**15. Was sollte hier in der Ortsverwaltung verbessert werden, um mehr Bürgerfreundlichkeit zu erreichen?**

(Mehrfachnennungen)

|                                                                             |     |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
| gar nichts/alles in Ordnung                                                 | 248 | 49,9 %  |
| Aufgabenerweiterung, noch mehr Angelegenheiten hier erledigen können        | 11  | 2,2 %   |
| bessere Zugangsmöglichkeiten für Gehbehinderte und Personen mit Kinderwagen | 8   | 1,6 %   |
| bessere Ausschilderung/Hinweistafeln                                        | 15  | 3,0 %   |
| bessere telefonische Erreichbarkeit                                         | 3   | 0,6 %   |
| freundlichere/engagierte/kompetente Sachbearbeiter/innen                    | 12  | 2,4 %   |
| umfassende Beratung                                                         | 2   | 0,4 %   |
| Informationen über mitzubringende Unterlagen                                | 6   | 1,2 %   |
| verständliche Formulare                                                     | 2   | 0,4 %   |
| bessere Informationen über Öffnungszeiten                                   | 6   | 1,2 %   |
| ausgedehnte Öffnungszeiten                                                  | 52  | 10,5 %  |
| kurze Wartezeiten                                                           | 8   | 1,6 %   |
| Wartehinweise/Info, ob Sachbearbeiter frei                                  | 1   | 0,2 %   |
| schnellere Bearbeitung                                                      | 3   | 0,6 %   |
| freundlichere Wartezonen                                                    | 13  | 2,6 %   |
| mehr Sitzgelegenheiten                                                      | 3   | 0,6 %   |
| Spielecke einrichten                                                        | 6   | 1,2 %   |
| Schaffung von Diskretionszonen, damit andere nicht mithören können          | 3   | 0,6 %   |
| Sonstiges                                                                   | 66  | 13,3 %  |
| weiß nicht/keine Angaben                                                    | 83  | 16,7 %  |
| Gesamt Nennungen                                                            | 551 | 110,8 % |
| Befragte                                                                    | 497 | 100 %   |

⇒ 15a.

⇒ 15a. **Sie haben eben auf eine Aufgabenerweiterung der Ortsverwaltungen hingewiesen. Welche Aufgaben und Dienstleistungen sind dies?**

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| Aufgaben genannt         | 9  | 90,0 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 1  | 10,0 % |
| Gesamt                   | 10 | 100 %  |

**16. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?**

|                    |     |        |
|--------------------|-----|--------|
| unter 18 Jahren    | 14  | 2,8 %  |
| 18 bis 29 Jahre    | 96  | 19,3 % |
| 30 bis 44 Jahre    | 152 | 30,6 % |
| 45 bis 59 Jahre    | 122 | 24,6 % |
| 60 bis 75 Jahre    | 98  | 19,7 % |
| 75 Jahre und älter | 12  | 2,4 %  |
| keine Angaben      | 3   | 0,6 %  |
| Gesamt             | 497 | 100 %  |

**17. Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?**

|               |     |        |
|---------------|-----|--------|
| deutsche      | 470 | 94,6 % |
| eine andere   | 25  | 5,0 %  |
| keine Angaben | 2   | 0,4 %  |
| Gesamt        | 497 | 100 %  |

**18. Welchen (höchsten) Schulabschluss haben Sie?**

|                             |     |        |
|-----------------------------|-----|--------|
| keinen                      | 6   | 1,2 %  |
| Volks-, Hauptschulabschluss | 133 | 26,8 % |
| Real-, Fachschulabschluss   | 163 | 32,8 % |
| Abitur, Fachabitur          | 98  | 19,7 % |
| Hochschule, Fachhochschule  | 84  | 16,9 % |
| anderen Schulabschluss      | 5   | 1,0 %  |
| keine Angaben               | 8   | 1,6 %  |
| Gesamt                      | 497 | 100 %  |

**19. Sind Sie zur Zeit erwerbstätig?**

|               |     |        |
|---------------|-----|--------|
| ja            | 303 | 61,0 % |
| nein          | 192 | 38,6 % |
| keine Angaben | 2   | 0,4 %  |
| Gesamt        | 497 | 100 %  |

**20. In welchem Ortsbezirk von Wiesbaden wohnen Sie?**

|                             |     |        |
|-----------------------------|-----|--------|
| Amöneburg                   | 0   | 0 %    |
| Auringen                    | 2   | 0,4 %  |
| Biebrich                    | 5   | 1,0 %  |
| Bierstadt                   | 115 | 23,1 % |
| Breckenheim                 | 2   | 0,4 %  |
| Delkenheim                  | 56  | 11,3 % |
| Dotzheim                    | 2   | 0,4 %  |
| Erbenheim                   | 27  | 5,4 %  |
| Frauenstein                 | 0   | 0 %    |
| Hessloch                    | 10  | 2,0 %  |
| Igstadt                     | 12  | 2,4 %  |
| Kastel                      | 55  | 11,1 % |
| Klarenthal                  | 1   | 0,2 %  |
| Kloppenheim                 | 14  | 2,8 %  |
| Kostheim                    | 89  | 17,9 % |
| Medenbach                   | 3   | 0,6 %  |
| Mitte                       | 4   | 0,8 %  |
| Naurod                      | 0   | 0 %    |
| Nordenstadt                 | 4   | 0,8 %  |
| Nordost                     | 3   | 0,6 %  |
| Rambach                     | 3   | 0,6 %  |
| Rheingauviertel, Hollerborn | 0   | 0 %    |
| Schierstein                 | 65  | 13,1 % |
| Sonnenberg                  | 7   | 1,4 %  |
| Südost                      | 2   | 0,4 %  |
| Westend, Bleichstraße       | 0   | 0 %    |
| keine Angaben               | 16  | 3,2 %  |
| Gesamt                      | 497 | 100 %  |

**21. Geschlecht der Befragungsperson**

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| Mann   | 219 | 44,6 % |
| Frau   | 272 | 55,4 % |
| Gesamt | 491 | 100 %  |

**22. Ortsverwaltung**

|                 |     |        |
|-----------------|-----|--------|
| Bierstadt       | 209 | 42,6 % |
| Schierstein     | 70  | 14,3 % |
| Kastel/Kostheim | 148 | 30,1 % |
| Delkenheim      | 64  | 13,0 % |
| Gesamt          | 491 | 100 %  |

**23. Uhrzeit des Interviews**

|                   |     |        |
|-------------------|-----|--------|
| 7 bis vor 8 Uhr   | 7   | 1,4 %  |
| 8 bis vor 9 Uhr   | 51  | 10,3 % |
| 9 bis vor 10 Uhr  | 85  | 17,2 % |
| 10 bis vor 11 Uhr | 100 | 20,2 % |
| 11 bis vor 12 Uhr | 94  | 19,0 % |
| 12 bis vor 13 Uhr | 16  | 3,2 %  |
| 13 bis vor 14 Uhr | 4   | 0,8 %  |
| 14 bis vor 15 Uhr | 38  | 7,7 %  |
| 15 bis vor 16 Uhr | 33  | 6,7 %  |
| 16 bis vor 17 Uhr | 36  | 7,3 %  |
| 17 bis vor 18 Uhr | 29  | 5,9 %  |
| 18 Uhr und später | 2   | 0,4 %  |
| Gesamt            | 495 | 100 %  |

#### 24. Wochentag des Interviews

|            |     |        |
|------------|-----|--------|
| Montag     | 150 | 30,2 % |
| Dienstag   | 39  | 7,9 %  |
| Mittwoch   | 144 | 29,0 % |
| Donnerstag | 83  | 16,7 % |
| Freitag    | 61  | 12,3 % |
| Samstag    | 20  | 4,0 %  |
| Gesamt     | 497 | 100 %  |

## Mitarbeiter/innen-Befragung Ortsverwaltungen - Grundauszählung -

### 1. Wie viele Stunden Ihrer wöchentlichen Arbeitszeit erstrecken sich auf die unterschiedlichen Formen des Publikumskontaktes?

|                          | (in %) | bis zu 5 | 5 bis 10 | 10 bis 20 | 20 und mehr | weiß nicht/<br>keine Angaben |
|--------------------------|--------|----------|----------|-----------|-------------|------------------------------|
| persönlich               |        | 22,7     | 27,3     | 31,8      | 18,2        | 0                            |
| telefonisch              |        | 19,1     | 33,3     | 33,3      | 9,5         | 4,8                          |
| schriftlich/elektronisch |        | 33,3     | 27,8     | 33,3      | 5,6         | 0                            |

### 2. Welchen Stellenwert nehmen die persönlichen Publikumskontakte insgesamt im Rahmen Ihrer Tätigkeit ein?

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| geringer Stellenwert     | 1  | 4,2 %  |
| mittlerer Stellenwert    | 6  | 25,0 % |
| hoher Stellenwert        | 16 | 66,7 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 1  | 4,2 %  |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

### 3. Wenn Sie einmal an die vergangene Arbeitswoche denken. Gab es bei den Publikumskontakten für Sie konflikthafte oder ärgerliche Situationen?

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| ja                       | 11 | 45,8 % |
| nein                     | 13 | 54,2 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 0  | 0 %    |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

⇒ 3a.

### ⇒ 3a. Was war der Grund für die Konflikte bzw. den Ärger?

(Mehrfachnennungen)

|                                                                            |    |         |
|----------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| Uneinsichtigkeit, Unverständnis über gesetzliche Regelungen                | 6  | 54,5 %  |
| allgemein unhöfliches, unfreundliches Auftreten der Besucher/innen         | 3  | 27,3 %  |
| Probleme mit Formularen/Vordrucken                                         | 1  | 9,1 %   |
| fehlende, unvollständige Unterlagen                                        | 6  | 54,5 %  |
| lange Bearbeitungszeiten                                                   | 0  | 0 %     |
| Widerspruch gegen Entscheidung                                             | 1  | 9,1 %   |
| Sprachschwierigkeiten                                                      | 5  | 45,5 %  |
| Personen, die sich vordrängelten                                           | 2  | 18,2 %  |
| Unzufrieden mit Öffnungszeiten                                             | 5  | 45,5 %  |
| lange Wartezeiten                                                          | 1  | 9,1 %   |
| schlechte telefonische Erreichbarkeit                                      | 0  | 0 %     |
| Orientierungsschwierigkeiten im Gebäude/Unzufriedenheit über Zurechtfinden | 1  | 9,1 %   |
| Sonstiges                                                                  | 0  | 0 %     |
| weiß nicht/keine Angaben                                                   | 0  | 0 %     |
| Gesamt Nennungen                                                           | 31 | 281,9 % |
| Befragte                                                                   | 11 | 100 %   |

### 4. Haben sich in der letzten Woche auch Bürger/innen mit Anliegen an Sie gewendet, die nicht zu Ihrem eigentliche Aufgaben- und Tätigkeitsbereich gehören?

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| ja                       | 21 | 87,5 % |
| nein                     | 2  | 8,3 %  |
| weiß nicht/keine Angaben | 1  | 4,2 %  |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

⇒ 4a.

⇒ 4a. Um was für Anliegen handelte es sich?

(Mehrfachnennungen)

|                                                                         |    |       |
|-------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Hilfestellung beim Ausfüllen von Anträgen/Formularen für andere Stellen | 8  | 38,1  |
| Rat/Auskunft zu anderen Verwaltungsangelegenheiten                      | 18 | 85,7  |
| Hinweise/Beschwerden zu Angelegenheiten im Stadtteil                    | 9  | 42,9  |
| Nachbarschaftsstreitigkeiten                                            | 4  | 19,0  |
| Hilfestellung bei persönlichen Problemlagen                             | 10 | 47,6  |
| Sonstiges                                                               | 1  | 4,8   |
| weiß nicht/keine Angaben                                                | 0  | 0     |
| Gesamt Nennungen                                                        | 50 | 238,1 |
| Befragte                                                                | 21 | 100 % |

5. Wenn Sie alles in allem die Publikumskontakte betrachten.

Was gefällt Ihnen beim Umgang mit den Bürger/innen besonders gut?

(Mehrfachnennungen)

|                                                                  |    |         |
|------------------------------------------------------------------|----|---------|
| gar nichts                                                       | 0  | 0 %     |
| persönlicher Kontakt/mit Menschen zu tun zu haben                | 20 | 83,3 %  |
| Abwechslung/Vielfältigkeit/Unterschiedlichkeit der Anforderungen | 21 | 87,5 %  |
| helfen und beraten zu können                                     | 21 | 87,5 %  |
| Anerkennung, positive Rückmeldung durch Bürger/innen erfahren    | 13 | 54,2 %  |
| Sonstiges                                                        | 0  | 0 %     |
| weiß nicht/keine Angaben                                         | 0  | 0 %     |
| Gesamt Nennungen                                                 | 75 | 312,5 % |
| Befragte                                                         | 24 | 100 %   |

6. Und was stört Sie beim Umgang mit den Bürger/innen besonders?

(Mehrfachnennungen)

|                                                                                                  |    |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| gar nichts                                                                                       | 3  | 12,5 %  |
| geringschätziges, abwertendes, ablehnendes Verhalten gegenüber Verwaltung und Mitarbeitern/innen | 9  | 37,5 %  |
| unfreundliches, unhöfliches Auftreten                                                            | 12 | 50,0 %  |
| Uneinsichtigkeit/Unverständnis über gesetzliche Regelungen                                       | 13 | 54,2 %  |
| Sonstiges                                                                                        | 1  | 4,2 %   |
| weiß nicht/keine Angaben                                                                         | 1  | 4,2 %   |
| Gesamt Nennungen                                                                                 | 39 | 162,6 % |
| Befragte                                                                                         | 24 | 100 %   |

7. Fühlen Sie sich selbst als „Aushängeschild“ der Stadtverwaltung?

Glauben Sie, dass Sie das Bild, das Bürger/innen von der Stadtverwaltung haben, mitprägen?

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| ja, sehr                 | 10 | 41,7 % |
| ja                       | 6  | 25,0 % |
| teils/teils              | 6  | 25,0 % |
| nein, eher nicht         | 0  | 0 %    |
| nein, überhaupt nicht    | 1  | 4,2 %  |
| weiß nicht/keine Angaben | 1  | 4,2 %  |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

8. Wie bewerten Sie insgesamt Ihre Arbeitsbedingungen?

Sind Sie mit ihnen zufrieden oder eher unzufrieden?

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| sehr zufrieden           | 2  | 8,3 %  |
| zufrieden                | 11 | 45,8 % |
| teils/teils              | 9  | 37,5 % |
| unzufrieden              | 2  | 8,3 %  |
| absolut unzufrieden      | 0  | 0 %    |
| weiß nicht/keine Angaben | 0  | 0 %    |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

9. Welche Veränderungen wünschen Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz?

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| keine                    | 10 | 41,7 % |
| folgende                 | 11 | 45,8 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 3  | 12,5 % |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

**10. Seit März letzten Jahres hat die Ortsverwaltung neue Öffnungszeiten.  
Wie bewerten Sie diese?**

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| positiv                  | 1  | 4,2 %  |
| negativ                  | 9  | 37,5 % |
| sowohl als auch          | 12 | 50,0 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 2  | 8,3 %  |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

⇒ 10a.

⇒ 10a. **Worin bestehen Ihrer Ansicht nach die Nachteile?**

|                          |    |       |
|--------------------------|----|-------|
| Nachteile genannt        | 21 | 100 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 0  | 0 %   |
| Gesamt                   | 21 | 100 % |

**11. Seit Mai 2004 ist im Rahmen eines einjährigen Pilotprojekts die Ortsverwaltung einmal im Monat samstags geöffnet.  
Sind Sie der Ansicht, dass dadurch die Dienstleisterqualität und das Serviceangebot für die Bürger/innen verbessert wird?**

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| ja                       | 11 | 45,8 % |
| nein                     | 10 | 41,7 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 3  | 12,5 % |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

**12. Wie häufig haben Sie bisher am Samstag gearbeitet?**

|                            |    |        |
|----------------------------|----|--------|
| häufiger als alle 4 Wochen | 4  | 16,7 % |
| alle 4 Wochen              | 10 | 41,7 % |
| alle 8 Wochen              | 6  | 25,0 % |
| seltener als alle 8 Wochen | 2  | 8,3 %  |
| noch nie                   | 1  | 4,2 %  |
| weiß nicht/keine Angaben   | 1  | 4,2 %  |
| Gesamt                     | 24 | 100 %  |

⇒ 12a.

⇒ 12a. **Wie viele Samstage waren das insgesamt?**

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| 1 bis 2                  | 2  | 8,3 %  |
| 3 bis 5                  | 8  | 33,3 % |
| 6 und mehr               | 11 | 45,8 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 3  | 12,5 % |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

**13. Welche Vorteile und welche Nachteile sind für Sie persönlich mit der Samstagsarbeit verbunden?**

(Mehrfachnennungen)

**a. Vorteile**

|                                                                                                       |    |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| keine                                                                                                 | 14 | 58,3 %  |
| ruhigeres, stressfreieres Arbeiten am Samstag                                                         | 4  | 16,7 %  |
| Möglichkeit, liegen gebliebene Arbeiten zu erledigen                                                  | 6  | 25,0 %  |
| Abwechslung bei Arbeitszeit und Arbeitsorganisation                                                   | 0  | 0 %     |
| ab und zu eine arbeitsfreien Werktag                                                                  | 5  | 20,8 %  |
| Auflockerung der immer gleichen Alltagsgestaltung                                                     | 0  | 0 %     |
| Samstagsarbeit kann mit anderen Aktivitäten verbunden werden<br>(z. B. anschließender Einkaufsbummel) | 2  | 8,3 %   |
| Sonstiges                                                                                             | 2  | 8,3 %   |
| Gesamt                                                                                                | 33 | 137,4 % |
| Nennungen<br>Befragte                                                                                 | 24 | 100 %   |

**b. Nachteile**

|                                                                  |    |         |
|------------------------------------------------------------------|----|---------|
| keine                                                            | 4  | 16,7 %  |
| Umstellung auf veränderte Arbeitszeit und -organisation belastet | 4  | 16,7 %  |
| am Samstag schlechtere ÖPNV-Verbindung/keine Mitfahrgelegenheit  | 5  | 20,8 %  |
| zu lange Wegezeit im Verhältnis zur Arbeitszeit                  | 9  | 37,5 %  |
| Beeinträchtigung der Freizeit                                    | 15 | 62,5 %  |
| familiäre Probleme                                               | 3  | 12,5 %  |
| Kinderbetreuung schwierig                                        | 4  | 16,7 %  |
| liebgewordene Gewohnheiten müssen verändert werden               | 7  | 29,2 %  |
| Sonstiges                                                        | 6  | 25,0 %  |
| Gesamt Nennungen                                                 | 57 | 237,6 % |
| Befragte                                                         | 24 | 100 %   |

**14. Die Auffassungen zur Samstagsarbeit sind sehr unterschiedlich. Welcher der folgenden Meinungen stimmen Sie aufgrund Ihrer bisherigen Erfahrungen am ehesten zu?**

(nur ein Kreuz)

|                                                                                                                                                            |    |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|
| Ich finde die Samstagsarbeit gut und habe überhaupt keine Probleme damit.                                                                                  | 5  | 20,8 % |
| An die Arbeit am Samstag musste ich mich zwar erst gewöhnen, aber nun lebe ich ganz gut damit.                                                             | 5  | 20,8 % |
| Die Samstagsarbeit gefällt mir nicht, aber mir bleibt nichts anderes übrig, als sie zu machen.                                                             | 12 | 50,0 % |
| Die Arbeit am Samstag lehne ich ab, weil sie einen erheblichen Eingriff in meine Alltags- und Lebensgestaltung bedeutet und nur Nachteile mit sich bringt. | 2  | 8,3 %  |
| Gesamt                                                                                                                                                     | 24 | 100 %  |

**15. Sollte die Samstagsöffnung der Ortsverwaltung auch nach Beendigung des Pilotprojekts beibehalten werden?**

|                          |    |        |
|--------------------------|----|--------|
| ja                       | 8  | 33,3 % |
| nein                     | 13 | 54,2 % |
| weiß nicht/keine Angaben | 3  | 12,5 % |
| Gesamt                   | 24 | 100 %  |

**16. Hier ist eine Übersicht mit Wünschen und Forderungen an eine bürgerfreundliche und kundenorientierte Stadtverwaltung. Bitte geben Sie bei jedem Punkt an, ob Sie ihn für wichtig bzw. nicht so wichtig halten.**

| (in %)                                                              | sehr wichtig | wichtig | teils / teils | unwichtig | ganz unwichtig | weiß nicht |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------------|-----------|----------------|------------|
| Informationen, wer für was in der Stadtverwaltung zuständig ist     | 75,0         | 20,8    | 4,2           | 0         | 0              | 0          |
| umfassende Beratung                                                 | 50,0         | 50,0    | 0             | 0         | 0              | 0          |
| kurze Wege zu den Ämtern                                            | 25,0         | 54,2    | 12,5          | 0         | 0              | 8,3        |
| verständliche Formulare, Anschreiben, Bescheide etc.                | 54,2         | 41,7    | 4,2           | 0         | 0              | 0          |
| Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude           | 20,8         | 45,8    | 25,0          | 4,2       | 0              | 4,2        |
| erweiterte Öffnungszeiten an Werktagen                              | 12,5         | 54,2    | 33,3          | 0         | 0              | 0          |
| Öffnungszeiten am Samstag                                           | 4,2          | 8,3     | 50,0          | 16,7      | 20,8           | 0          |
| gute Ausschilderung / Hinweisschilder                               | 25,0         | 66,7    | 8,3           | 0         | 0              | 0          |
| kurze Wartezeiten                                                   | 20,8         | 75,0    | 4,2           | 0         | 0              | 0          |
| schnelle Bearbeitung von Anträgen und Eingaben                      | 25,0         | 66,7    | 8,3           | 0         | 0              | 0          |
| freundliche Mitarbeiter/innen                                       | 75,0         | 25,0    | 0             | 0         | 0              | 0          |
| Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen            | 37,5         | 45,8    | 12,5          | 4,2       | 0              | 0          |
| angenehme Räumlichkeiten                                            | 33,3         | 45,8    | 20,8          | 0         | 0              | 0          |
| verstärkt Online-Angebote (Anträge herunterladen, online ausfüllen) | 29,2         | 45,8    | 20,8          | 4,2       | 0              | 0          |

**17. Welche Note geben Sie dieser Ortsverwaltung in Punkto Bürgerfreundlichkeit?**

|                          |           |              |
|--------------------------|-----------|--------------|
| 1 (sehr gut)             | 11        | 45,8 %       |
| 2 (gut)                  | 11        | 45,8 %       |
| 3 (befriedigend)         | 2         | 8,3 %        |
| 4 (ausreichend)          | 0         | 0 %          |
| 5 (mangelhaft)           | 0         | 0 %          |
| 6 (ungenügend)           | 0         | 0 %          |
| weiß nicht/keine Angaben | 0         | 0 %          |
| <b>Gesamt</b>            | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**18. Sind Sie der Auffassung, dass in dieser Ortsverwaltung mehr für die Bürgerfreundlichkeit getan werden müsste?**

|                          |           |              |
|--------------------------|-----------|--------------|
| nein                     | 13        | 54,2 %       |
| ja, folgendes:           | 10        | 41,7 %       |
| weiß nicht/keine Angaben | 1         | 4,2 %        |
| <b>Gesamt</b>            | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**19. Wie benoten Sie die Wiesbadener Stadtverwaltung insgesamt in Bezug auf Bürgerfreundlichkeit?**

|                          |           |              |
|--------------------------|-----------|--------------|
| 1 (sehr gut)             | 8         | 33,3 %       |
| 2 (gut)                  | 11        | 45,8 %       |
| 3 (befriedigend)         | 3         | 12,5 %       |
| 4 (ausreichend)          | 2         | 8,3 %        |
| 5 (mangelhaft)           | 0         | 0 %          |
| 6 (ungenügend)           | 0         | 0 %          |
| weiß nicht/keine Angaben | 0         | 0 %          |
| <b>Gesamt</b>            | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**20. In welcher Ortsverwaltung sind Sie beschäftigt?**

|                 |           |              |
|-----------------|-----------|--------------|
| Bierstadt       | 7         | 29,2 %       |
| Schierstein     | 0         | 0 %          |
| Kastel/Kostheim | 8         | 33,3 %       |
| Delkenheim      | 3         | 12,5 %       |
| keine Angabe    | 6         | 25,0 %       |
| <b>Gesamt</b>   | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**21. Wie lange sind Sie dort beschäftigt?**

|                   |           |              |
|-------------------|-----------|--------------|
| unter 5 Jahren    | 11        | 45,8         |
| 5 bis 14 Jahre    | 6         | 25,0         |
| 15 Jahre und mehr | 4         | 16,7         |
| keine Angabe      | 3         | 12,5         |
| <b>Gesamt</b>     | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**22. Geschlecht der Befragungsperson**

|               |           |              |
|---------------|-----------|--------------|
| Mann          | 9         | 37,5 %       |
| Frau          | 12        | 50,0 %       |
| keine Angabe  | 3         | 12,5 %       |
| <b>Gesamt</b> | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**23. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?**

|                    |           |              |
|--------------------|-----------|--------------|
| unter 25 Jahren    | 3         | 12,5 %       |
| 25 bis 34 Jahre    | 2         | 8,3 %        |
| 35 bis 44 Jahre    | 7         | 29,2 %       |
| 45 bis 54 Jahre    | 6         | 25,0 %       |
| 55 Jahre und älter | 3         | 12,5 %       |
| keine Angabe       | 3         | 12,5 %       |
| <b>Gesamt</b>      | <b>24</b> | <b>100 %</b> |

**24. In welcher Haushaltsform leben Sie?**

|                                      |    |        |
|--------------------------------------|----|--------|
| Ein-Personen-Haushalt                | 4  | 16,7 % |
| Allein erziehend                     | 1  | 4,2 %  |
| Ehe-/Lebensgemeinschaft ohne Kind/er | 5  | 20,8 % |
| Ehe-/Lebensgemeinschaft mit Kind/ern | 7  | 29,2 % |
| andere Haushaltsform                 | 4  | 16,7 % |
| keine Angabe                         | 3  | 12,5 % |
| Gesamt                               | 24 | 100 %  |

**Kunden/innen-Befragung Ortsverwaltungen****1. Warum sind Sie heute in die Ortsverwaltung gekommen?**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ an-, um-, abmelden
- 2 ☐ Reisepass, Ausweise, Führungszeugnis beantragen
- 3 ☐ beantragtes Dokument (Pass, Ausweis) abholen
- 4 ☐ Lohnsteuerkarte ändern / beantragen
- 5 ☐ Bescheinigung / Beglaubigung ausstellen lassen
- 6 ☐ Rentenangelegenheit, Rentenantrag, Kontenklärung
- 7 ☐ Geburt, Sterbefall beurkunden lassen
- 8 ☐ Familienbuchauszug, -abschrift, standesamtliche Urkunde
- 9 ☐ Aufgebot bestellen / Anmeldung zur Eheschließung
- 10 ☐ Friedhofs-, Bestattungsangelegenheit
- 11 ☐ Antrag auf Wohngeld, Rundfunkgebühren, Familienkarte
- 12 ☐ Auskunft / Terminvereinbarung / Unterlagen nachreichen
- 13 ☐ Antragsformular, Infoblatt, Müllsack abgeholt
- 14 ☐ Hilfestellung bei Formularausfüllung / Rat bei anderen (Verwaltungs-)Anliegen erbeten
- 15 ☐ Anliegen an Ortsbeirat weitergeleitet
- 16 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_
- 99 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**2. Sind Sie zum ersten Mal in dieser Ortsverwaltung?**

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nein
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**3. Wissen Sie, dass Sie wegen Ihres Anliegens auch eine andere Ortsverwaltung oder eine andere Verwaltungsstelle in der Innenstadt (Meldestelle, Versicherungsamt) aufsuchen können?**

- 1 ☐ ja ⇒ **3 a**
- 2 ☐ nein
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**⇒ 3 a. Warum sind Sie dann hierher in diese Ortsverwaltung gekommen?**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ komme immer hierher / Gewohnheit
- 2 ☐ ist in der Nähe, gut erreichbar / wohne hier
- 3 ☐ nicht so voll, geht schnell, kurze Wartezeiten
- 4 ☐ angenehme Atmosphäre
- 5 ☐ hilfsbereite, freundliche Mitarbeiter/innen
- 6 ☐ Öffnungszeiten passen mir gut
- 7 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**4. Seit März letzten Jahres hat die Ortsverwaltung neue Öffnungszeiten. Haben Sie davon gehört?**

- 1 ☐ ja  
2 ☐ nein  
9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**Achtung! NUR an Befragte Montag bis Freitag**

**5. Ist Ihnen bekannt, dass diese Ortsverwaltung seit Mai vergangenen Jahres auch einmal im Monat samstags geöffnet ist?**

- 1 ☐ ja ⇒ **5 a**  
2 ☐ nein  
9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

⇒ **5 a. Haben Sie die Ortsverwaltung schon einmal am Samstag aufgesucht?**

- 1 ☐ ja  
2 ☐ Ortsverwaltung nicht, aber ein anderes Amt ⇒ **5 b**  
und zwar: \_\_\_\_\_  
3 ☐ nein  
9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

⇒ **5 b. Aus welchem Grund haben Sie den Samstag für den Ämterbesuch genutzt?**  
(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ hätte sonst Urlaub nehmen müssen  
2 ☐ andere Öffnungszeiten für mich sehr ungünstig  
3 ☐ ließ sich mit anderen Aktivitäten (Einkaufen etc.) verbinden  
4 ☐ Samstag passt mir am besten  
5 ☐ an anderen Tagen / zu anderen Zeiten sehr voll  
6 ☐ Zufall / hat sich so ergeben  
7 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_  
9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**A  
C  
H  
T  
U  
N  
G**

**Achtung! N U R an Befragte am Samstag**
**A  
C  
H  
T  
U  
N  
G**
**6. Seit Mai vergangenen Jahres ist diese Ortsverwaltung einmal im Monat samstags geöffnet. Warum nutzen Sie gerade den Samstag für einen Besuch?**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ hätte sonst Urlaub nehmen müssen
- 2 ☐ andere Öffnungszeiten für mich sehr ungünstig
- 3 ☐ ließ sich mit anderen Aktivitäten (Einkaufen etc.) verbinden
- 4 ☐ Samstag passt mir am besten
- 5 ☐ an anderen Tagen / zu anderen Zeiten sehr voll
- 6 ☐ Zufall / hat sich so ergeben
- 7 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**Achtung! wieder an A L L E**
**7. Sind Sie mit den die Öffnungszeiten der Ortsverwaltung zufrieden oder unzufrieden?**

- 1 ☐ kenne Öffnungszeiten nicht (genau)
- 2 ☐ zufrieden
- 3 ☐ teils / teils
- 4 ☐ unzufrieden
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**⇒ 7 a**
**⇒ 7 a. Welche Öffnungszeiten wünschen Sie sich?**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ die früheren Öffnungstage

mehr Öffnungszeiten ...

- 2 ☐ ... vor 8 Uhr
- 3 ☐ ... 8 bis 12 Uhr
- 4 ☐ ... 12 bis 13 Uhr
- 5 ☐ ... 14 bis 16 Uhr
- 6 ☐ ... nach 16 Uhr
- 7 ☐ ... abends
- 8 ☐ Freitag Nachmittag
- 9 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_
- 99 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**8. Doch nun wieder zurück zu Ihrem heutigen Besuch hier in der Ortsverwaltung. Wie sind Sie hierher gekommen? Mit dem Bus oder dem Auto?**

- 1 ☐ Bus
- 2 ☐ PKW
- 3 ☐ Motorrad / Mofa
- 4 ☐ Taxi
- 5 ☐ Fahrrad / zu Fuß
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**9. Wie lange mussten Sie warten, bis Sie an der Reihe waren?**

- 1 ☐ gar nicht
- 2 ☐ weniger als 5 Minuten
- 3 ☐ 5 bis unter 15 Minuten
- 4 ☐ 15 bis unter 30 Minuten
- 5 ☐ mehr als 30 Minuten
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**10. Wie beurteilen Sie Verhalten und Fähigkeit der Sachbearbeiterin / des Sachbearbeiters bei der / dem Sie eben waren?**

Ich nenne Ihnen einige Eigenschaften.

Bitte sagen Sie bei jeder Eigenschaft, ob sie zutreffend bzw. nicht zutreffend ist.

(Liste 1 vorlegen)

|   |             | trifft voll<br>und ganz zu | trifft zu                | teils / teils            | trifft nicht<br>zu       | trifft<br>überhaupt<br>nicht zu | weiß nicht               |
|---|-------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|   |             | 1                          | 2                        | 3                        | 4                        | 5                               | 9                        |
| 1 | hilfsbereit | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> |
| 2 | aufmerksam  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> |
| 3 | kompetent   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> |
| 4 | schnell     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> |
| 5 | engagiert   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> |
| 6 | freundlich  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> |

**11. Konnten Sie bei Ihrem heutigen Besuch alles erledigen, was Sie sich vorgenommen haben?**

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nein ⇒ 11 a
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

⇒ **11 a. Warum nicht?**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ Unterlagen fehlen / nicht vollständig
- 2 ☐ anderes Haushaltsmitglied muss selbst erscheinen
- 3 ☐ Beglaubigung / Stellungnahme von anderem Amt notwendig
- 4 ☐ anderes Amt / Dienststelle am Samstag nicht erreichbar
- 5 ☐ Extratermin notwendig
- 6 ☐ Ortsverwaltung nicht zuständig
- 7 ☐ zuständige/r Sachbearbeiter/in nicht da
- 8 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**12. Wie beurteilen Sie die Bearbeitungsdauer Ihrer Angelegenheit?**

- 1 ☐ trifft nicht zu  
 2 ☐ gut / schnell / zügig  
 3 ☐ geht so einigermaßen  
 4 ☐ schlecht / zu langsam / sehr schleppend  
 5 ☐ kann ich noch nicht einschätzen  
 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**13. Denken Sie nun bitte einmal an die Stadtverwaltung insgesamt.**

**Ich habe hier eine Liste mit Wünschen und Forderungen an eine bürgerfreundliche und Kunden orientierte Verwaltung.**

**Bitte sagen Sie mir bei jedem Punkt, ob Sie ihn für wichtig bzw. nicht so wichtig halten.**

(Liste 2 vorlegen)

|                                                                        | sehr<br>wichtig<br>1     | wichtig<br>2             | teils / teils<br>3       | unwichtig<br>4           | ganz<br>unwichtig<br>5   | weiß<br>nicht<br>9       |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Informationen, wer für was in der Stadtverwaltung zuständig ist      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 umfassende Beratung                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 kurze Wege zu den Ämtern                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 verständliche Formulare, Anschreiben, Bescheide etc.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 ausgedehnte Öffnungszeiten an Werktagen                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Öffnungszeiten am Samstag                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 gute Ausschilderung / Hinweisschilder                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 kurze Wartezeiten                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 schnelle Bearbeitung von Anträgen und Eingaben                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 freundliche Mitarbeiter/innen                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 angenehme Räumlichkeiten                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 verstärkt Online-Angebote (Anträge herunterladen, online ausfüllen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**14. Welche Note geben Sie dieser Ortsverwaltung in Punkto Bürgerfreundlichkeit?**

- 1 ☐ 1 (sehr gut)  
 2 ☐ 2 (gut)  
 3 ☐ 3 (befriedigend)  
 4 ☐ 4 (ausreichend)  
 5 ☐ 5 (mangelhaft)  
 6 ☐ 6 (ungenügend)  
 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**15. Was sollte hier in der Ortsverwaltung verbessert werden, um mehr Bürgerfreundlichkeit zu erreichen ?**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ gar nichts / alles in Ordnung
- 2 ☒ Aufgabenerweiterung, noch mehr Angelegenheiten hier erledigen können ⇒ **15 a**
- 3 ☐ bessere Zugangsmöglichkeiten für Gehbehinderte und Personen mit Kinderwagen
- 4 ☐ bessere Ausschilderung / Hinweistafeln
- 5 ☐ bessere telefonische Erreichbarkeit
- 6 ☐ freundlichere / engagierte / kompetente Sachbearbeiter/innen
- 7 ☐ umfassende Beratung
- 8 ☐ Informationen über mitzubringende Unterlagen
- 9 ☐ verständliche Formulare
- 10 ☐ bessere Informationen über Öffnungszeiten
- 11 ☐ ausgedehnte Öffnungszeiten
- 12 ☐ kurze Wartezeiten
- 13 ☐ Wartehinweise / Info, ob Sachbearbeiter frei
- 14 ☐ schnellere Bearbeitung
- 15 ☐ freundlichere Wartezonen
- 16 ☐ mehr Sitzgelegenheiten
- 17 ☐ Spielecke einrichten
- 18 ☐ Schaffung von Diskretionszonen, damit andere nicht mithören können
- 19 ☐ Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_
- 99 ☐ weiß nicht / keine Angaben

⇒ **15 a. Sie haben eben auf eine Aufgabenerweiterung der Ortsverwaltung hingewiesen. Welche Aufgaben und Dienstleistungen sind dies?**

- 1 ☐ \_\_\_\_\_
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**16. Zum Schluss möchte ich Sie noch um ein paar statistische Angaben bitten. Würden Sie mir sagen, wie alt Sie sind?**

- 1 ☐ unter 18 Jahre
- 2 ☐ 18 bis 29 Jahre
- 3 ☐ 30 bis 44 Jahre
- 4 ☐ 45 bis 59 Jahre
- 5 ☐ 60 bis 75 Jahre
- 6 ☐ 75 Jahre und älter
- 9 ☐ keine Angaben

**17. Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?**

- 1 ☐ deutsche
- 2 ☐ eine andere
- 9 ☐ keine Angaben

**18. Welchen (höchsten) Schulabschluss haben Sie?**

- 1 ☐ keinen
- 2 ☐ Volks-, Hauptschulabschluss
- 3 ☐ Real-, Fachschulabschluss
- 4 ☐ Abitur, Fachabitur
- 5 ☐ Hochschule, Fachhochschule
- 6 ☐ anderen Schulabschluss
- 9 ☐ keine Angaben

**19. Sind Sie zur Zeit erwerbstätig?**

- 1 ☐ ja  
2 ☐ nein  
9 ☐ keine Angaben

**20. In welchem Ortsbezirk von Wiesbaden wohnen Sie?**

- |                                         |                                                         |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 51 <input type="checkbox"/> Amöneburg   | 23 <input type="checkbox"/> Kloppenheim                 |
| 32 <input type="checkbox"/> Auringen    | 53 <input type="checkbox"/> Kostheim                    |
| 14 <input type="checkbox"/> Biebrich    | 33 <input type="checkbox"/> Medenbach                   |
| 12 <input type="checkbox"/> Bierstadt   | 01 <input type="checkbox"/> Mitte                       |
| 34 <input type="checkbox"/> Breckenheim | 31 <input type="checkbox"/> Naurod                      |
| 26 <input type="checkbox"/> Delkenheim  | 25 <input type="checkbox"/> Nordenstadt                 |
| 16 <input type="checkbox"/> Dotzheim    | 02 <input type="checkbox"/> Nordost                     |
| 13 <input type="checkbox"/> Erbenheim   | 21 <input type="checkbox"/> Rambach                     |
| 28 <input type="checkbox"/> Frauenstein | 06 <input type="checkbox"/> Rheingauviertel, Hollerborn |
| 22 <input type="checkbox"/> Hessloch    | 27 <input type="checkbox"/> Schierstein                 |
| 24 <input type="checkbox"/> Igstadt     | 11 <input type="checkbox"/> Sonnenberg                  |
| 52 <input type="checkbox"/> Kastel      | 03 <input type="checkbox"/> Südost                      |
| 07 <input type="checkbox"/> Klarenthal  | 08 <input type="checkbox"/> Westend, Bleichstraße       |

Falls Ortsbezirk nicht bekannt,  
bitte Straße angeben:

- 99 ☐ keine Angaben

**► Vom Interviewer / von der Interviewerin auszufüllen****21. Geschlecht der Befragungsperson**

- 1 ☐ Mann  
2 ☐ Frau

**22. Ortsverwaltung**

- 1 ☐ Bierstadt  
2 ☐ Schierstein  
3 ☐ Kastel / Kostheim  
4 ☐ Delkenheim

**23. Uhrzeit des Interviews**

- |                                              |                                               |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> 7 bis vor 8 Uhr   | 7 <input type="checkbox"/> 13 bis vor 14 Uhr  |
| 2 <input type="checkbox"/> 8 bis vor 9 Uhr   | 8 <input type="checkbox"/> 14 bis vor 15 Uhr  |
| 3 <input type="checkbox"/> 9 bis vor 10 Uhr  | 9 <input type="checkbox"/> 15 bis vor 16 Uhr  |
| 4 <input type="checkbox"/> 10 bis vor 11 Uhr | 10 <input type="checkbox"/> 16 bis vor 17 Uhr |
| 5 <input type="checkbox"/> 11 bis vor 12 Uhr | 11 <input type="checkbox"/> 17 bis vor 18 Uhr |
| 6 <input type="checkbox"/> 12 bis vor 13 Uhr | 12 <input type="checkbox"/> 18 Uhr und später |

**24. Wochentag des Interviews**

- 1 ☐ Montag  
2 ☐ Dienstag  
3 ☐ Mittwoch  
4 ☐ Donnerstag  
5 ☐ Freitag  
6 ☐ Samstag

Datum des Interviews

Name des Interviewers / der Interviewerin

## Mitarbeiter/innen-Befragung Ortsverwaltungen

1. Wie viele Stunden Ihrer wöchentlichen Arbeitszeit erstrecken sich auf die unterschiedlichen Formen des Publikumskontaktes?

| Publikumskontakt             | Arbeitsstunden           |                          |                          |                          | weiß nicht /<br>keine Angaben |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|                              | bis zu 5<br>2            | 5 bis 10<br>3            | 10 bis 20<br>4           | 20 und mehr<br>5         |                               |
| 1 persönlich                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      |
| 2 telefonisch                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      |
| 3 schriftlich / elektronisch | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      |

2. Welchen Stellenwert nehmen die persönlichen Publikumskontakte insgesamt im Rahmen Ihrer Tätigkeit ein?

- 1 ☐ geringer Stellenwert  
 2 ☐ mittlerer Stellenwert  
 3 ☐ hoher Stellenwert  
 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

3. Wenn Sie einmal an die vergangene Arbeitswoche denken. Gab es bei den Publikumskontakten für Sie konflikthafte oder ärgerliche Situationen?

- 1 ☐ ja ⇒ 3 a  
 2 ☐ nein  
 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

- ⇒ 3 a. Was war der Grund für die Konflikte bzw. den Ärger?

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ Uneinsichtigkeit, Unverständnis über gesetzliche Regelungen  
 2 ☐ allgemein unhöfliches, unfreundliches Auftreten der Besucher/innen  
 3 ☐ Probleme mit Formularen / Vordrucken  
 4 ☐ fehlende, unvollständige Unterlagen  
 5 ☐ lange Bearbeitungszeiten  
 6 ☐ Widerspruch gegen Entscheidung  
 7 ☐ Sprachschwierigkeiten  
 8 ☐ Personen, die sich vordrängelten  
 9 ☐ Unzufrieden mit Öffnungszeiten  
 10 ☐ lange Wartezeiten  
 11 ☐ schlechte telefonische Erreichbarkeit  
 12 ☐ Orientierungsschwierigkeiten im Gebäude / Unzufriedenheit über Zurechtfinden  
 13 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_  
 99 ☐ weiß nicht / keine Angaben

4. Haben sich in der letzten Woche auch Bürger/innen mit Anliegen an Sie gewendet, die nicht zu Ihrem eigentlichen Aufgaben- und Tätigkeitsbereich gehören?

1 ☐ ja ⇒ 4 a

2 ☐ nein

9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

⇒ 4 a. Um was für Anliegen handelte es sich?

(mehrere Antworten möglich)

1 ☐ Hilfestellung beim Ausfüllen von Anträgen / Formularen für andere Stellen

2 ☐ Rat / Auskunft zu anderen Verwaltungsangelegenheiten

3 ☐ Hinweise / Beschwerden zu Angelegenheiten im Stadtteil

4 ☐ Nachbarschaftsstreitigkeiten

5 ☐ Hilfestellung bei persönlichen Problemlagen

6 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_

9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

5. Wenn Sie alles in allem die Publikumskontakte betrachten.  
Was gefällt Ihnen beim Umgang mit den Bürgern/innen besonders gut?

(mehrere Antworten möglich)

1 ☐ gar nichts

2 ☐ persönlicher Kontakt / mit Menschen zu tun zu haben

3 ☐ Abwechslung / Vielfältigkeit / Unterschiedlichkeit der Anforderungen

4 ☐ helfen und beraten zu können

5 ☐ Anerkennung, positive Rückmeldung durch Bürger/innen erfahren

6 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_

9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

6. Und was stört Sie beim Umgang mit den Bürgern/innen besonders?

(mehrere Antworten möglich)

1 ☐ gar nichts

2 ☐ geringschätziges, abwertendes, ablehnendes Verhalten gegenüber Verwaltung und Mitarbeitern/innen

3 ☐ unfreundliches, unhöfliches Auftreten

4 ☐ Uneinsichtigkeit / Unverständnis über gesetzliche Regelungen

5 ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_

9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

7. Fühlen Sie sich selbst als „Aushängeschild“ der Stadtverwaltung?  
Glauben Sie, dass Sie das Bild, das Bürger/innen von der Stadtverwaltung haben, mitprägen?

1 ☐ ja, sehr

2 ☐ ja

3 ☐ teils / teils

4 ☐ nein, eher nicht

5 ☐ nein, überhaupt nicht

9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**8. Wie bewerten Sie insgesamt Ihre Arbeitsbedingungen?  
Sind Sie mit ihnen zufrieden oder eher unzufrieden?**

- ☐ 1 sehr zufrieden
- ☐ 2 zufrieden
- ☐ 3 teils / teils
- ☐ 4 unzufrieden
- ☐ 5 absolut unzufrieden
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**9. Welche Veränderungen wünschen Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz?**

- ☐ 1 keine
- ☐ 2 folgende (bitte nennen): \_\_\_\_\_
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**10. Seit März letzten Jahres hat die Ortsverwaltung neue Öffnungszeiten.  
Wie bewerten Sie diese?**

- ☐ 1 positiv
- ☐ 2 negativ
- ☐ 3 sowohl als auch **⇒ 10 a**
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**⇒ 10 a. Worin bestehen Ihrer Ansicht nach die Nachteile?**

- ☐ 1 Bitte nennen: \_\_\_\_\_
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**11. Seit Mai 2004 ist im Rahmen eines einjährigen Pilotprojekts die Ortsverwaltung einmal  
im Monat samstags geöffnet.  
Sind Sie der Ansicht, dass dadurch die Dienstleisterqualität und das Serviceangebot für  
die Bürger/innen verbessert wird?**

- ☐ 1 ja
- ☐ 2 nein
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**12. Wie häufig haben Sie bisher am Samstag gearbeitet?**

- ☐ 1 häufiger als alle 4 Wochen
  - ☐ 2 alle 4 Wochen
  - ☐ 3 alle 8 Wochen
  - ☐ 4 seltener als alle 8 Wochen
  - ☐ 5 noch nie
  - ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben
- ⇒ 12 a**

**⇒ 12 a. Wie viele Samstage waren das insgesamt?**

- ☐ 1 1 bis 2
- ☐ 2 3 bis 5
- ☐ 3 6 und mehr
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**13. Welche Vorteile und welche Nachteile sind für Sie persönlich mit der Samstagsarbeit verbunden?****a. Vorteile**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ keine
- 2 ☐ ruhigeres, stressfreieres Arbeiten am Samstag
- 3 ☐ Möglichkeit, liegen gebliebene Arbeiten zu erledigen
- 4 ☐ Abwechslung bei Arbeitszeit und Arbeitsorganisation
- 5 ☐ ab und zu einen arbeitsfreien Werktag
- 6 ☐ Auflockerung der immer gleichen Alltagsgestaltung
- 7 ☐ Samstagsarbeit kann mit anderen Aktivitäten verbunden werden (z. B. anschließender Einkaufsbummel)
- 8 ☐ sonstiges: (bitte nennen) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**b. Nachteile**

(mehrere Antworten möglich)

- 1 ☐ keine
- 2 ☐ Umstellung auf veränderte Arbeitszeit und -organisation belastet
- 3 ☐ am Samstag schlechtere ÖPNV-Verbindung / keine Mitfahrgelegenheit
- 4 ☐ zu lange Wegezeit im Verhältnis zur Arbeitszeit
- 5 ☐ Beeinträchtigung der Freizeit
- 6 ☐ familiäre Probleme
- 7 ☐ Kinderbetreuung schwierig
- 8 ☐ liebgewordene Gewohnheiten müssen verändert werden
- 9 ☐ sonstiges: (bitte nennen) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**14. Die Auffassungen zur Samstagsarbeit sind sehr unterschiedlich. Welcher der folgenden Meinungen stimmen Sie aufgrund Ihrer bisherigen Erfahrungen am ehesten zu?**

(nur ein Kreuz)

- 1 ☐ Ich finde die Samstagsarbeit gut und habe überhaupt keine Probleme damit.
- 2 ☐ An die Arbeit am Samstag musste ich mich zwar erst gewöhnen, aber nun lebe ich ganz gut damit.
- 3 ☐ Die Samstagsarbeit gefällt mir nicht, aber mir bleibt nichts anderes übrig, als sie zu machen.
- 4 ☐ Die Arbeit am Samstag lehne ich ab, weil sie einen erheblichen Eingriff in meine Alltags- und Lebensgestaltung bedeutet und nur Nachteile mit sich bringt.

**15. Sollte die Samstagsöffnung der Ortsverwaltung auch nach Beendigung des Pilotprojekts beibehalten werden?**

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nein
- 9 ☐ weiß nicht / keine Angaben

**16. Hier ist eine Übersicht mit Wünschen und Forderungen an eine bürgerfreundliche und Kunden orientierte Stadtverwaltung.**

Bitte geben Sie bei jedem Punkt an, ob Sie ihn für wichtig bzw. nicht so wichtig halten.

|                                                                        | sehr<br>wichtig<br>1     | wichtig<br>2             | teils / teils<br>3       | unwichtig<br>4           | ganz<br>unwichtig<br>5   | weiß<br>nicht<br>9       |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Informationen, wer für was in der Stadtverwaltung zuständig ist      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 umfassende Beratung                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 kurze Wege zu den Ämtern                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 verständliche Formulare, Anschreiben, Bescheide etc.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Erledigung verschiedener Angelegenheiten in einem Gebäude            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 ausgedehnte Öffnungszeiten an Werktagen                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Öffnungszeiten am Samstag                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 gute Ausschilderung / Hinweisschilder                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 kurze Wartezeiten                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 schnelle Bearbeitung von Anträgen und Eingaben                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 freundliche Mitarbeiter/innen                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 angenehme Räumlichkeiten                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 verstärkt Online-Angebote (Anträge herunterladen, online ausfüllen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**17. Welche Note geben Sie dieser Ortsverwaltung in Punkto Bürgerfreundlichkeit?**

- ☐ 1 (sehr gut)  
☐ 2 (gut)  
☐ 3 (befriedigend)  
☐ 4 (ausreichend)  
☐ 5 (mangelhaft)  
☐ 6 (ungenügend)  
☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**18. Sind Sie der Auffassung, dass in dieser Ortsverwaltung mehr für die Bürgerfreundlichkeit getan werden müsste?**

- ☐ nein  
☐ ja, folgendes (bitte nennen): \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**19. Wie benoten Sie die Wiesbadener Stadtverwaltung insgesamt in Bezug auf Bürgerfreundlichkeit?**

- ☐ 1 (sehr gut)
- ☐ 2 (gut)
- ☐ 3 (befriedigend)
- ☐ 4 (ausreichend)
- ☐ 5 (mangelhaft)
- ☐ 6 (ungenügend)
- ☐ 9 weiß nicht / keine Angaben

**20. In welcher Ortsverwaltung sind Sie beschäftigt?**

- ☐ 1 Bierstadt
- ☐ 2 Schierstein
- ☐ 3 Kastel / Kostheim
- ☐ 4 Delkenheim
- ☐ 9 keine Angabe

**21. Wie lange sind Sie dort beschäftigt?**

- ☐ 1 unter 5 Jahren
- ☐ 2 5 bis 14 Jahre
- ☐ 3 15 Jahre und mehr
- ☐ 9 keine Angabe

**22. Sind Sie männlich oder weiblich?**

- ☐ 1 männlich
- ☐ 2 weiblich
- ☐ 9 keine Angabe

**23. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?**

- ☐ 1 unter 25 Jahren
- ☐ 2 25 bis 34 Jahre
- ☐ 3 35 bis 44 Jahre
- ☐ 4 45 bis 54 Jahre
- ☐ 5 55 Jahre und älter
- ☐ 9 keine Angabe

**24. In welcher Haushaltsform leben Sie?**

- ☐ 1 Ein-Personen-Haushalt
- ☐ 2 Allein erziehend
- ☐ 3 Ehe-/Lebensgemeinschaft ohne Kind/er
- ☐ 4 Ehe-/Lebensgemeinschaft mit Kind/ern
- ☐ 5 andere Haushaltsform
- ☐ 9 keine Angabe

***Bitte den Fragebogen bis zum 26. Februar 2005  
mit der Hauspost zurück senden an***

***Amt 12, Frau Lettko  
Bei Rückfragen ☎ 31-27 18***



**WIESBADEN**  
LANDESHAUPTSTADT

Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung

## Mitarbeiter/innen-Befragung in den Ortsverwaltungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den Ortsverwaltungen Bierstadt, Kastel/Kostheim, Delkenheim und Schierstein wird eine Untersuchung zur Nutzung des Serviceangebotes und zur Bürgerfreundlichkeit durchgeführt.

Ziel der Untersuchung ist es herauszufinden, wie die vorgenommenen Umstrukturierungen und das veränderte Leistungsangebot in den Ortsverwaltungen wahrgenommen und bewertet werden, welchen Service und welche Dienstleistungen die Bürger/innen wünschen und wie die veränderten Öffnungszeiten einerseits, die Samstagsöffnung andererseits genutzt und beurteilt werden.

Neben einer mündlichen Kunden/innen-Befragung findet zeitgleich vom 14. bis 26. Februar 2005 eine schriftliche Mitarbeiter/innen-Befragung statt, mit der Sie gebeten werden, Ihre Meinung und Bewertung zu den genannten Themen und Fragestellungen zu äußern.

- Die schriftliche Befragung ist **anonym**, die Beteiligung an der Umfrage **freiwillig**.
- Die Umfrage ist mit dem städtischen Datenschutzbeauftragten (30/DSB) abgestimmt.
- Der Gesamtpersonalrat hat seine Zustimmung nach HPVG erteilt.
- Die Fragebögen werden ausschließlich bei 12 weiterverarbeitet und ausgewertet.
- Bei der Darstellung der Befragungsergebnisse wird die statistische Geheimhaltung beachtet; es werden ausschließlich Gesamtergebnisse ausgewiesen. **Rückschlüsse auf einzelne Personen sind nicht möglich!**

Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit, füllen Sie den Fragebogen aus und senden Sie ihn mit der Hauspost an Amt 12. Nur durch eine große Beteiligung an der Umfrage können aussagekräftige Ergebnisse gewonnen werden, die eine Bewertung der Arbeit der Ortsverwaltungen sowie die Auswertung des Pilotprojektes zur Samstagsöffnung ermöglichen und damit die Grundlage für eine sachgerechte Beurteilung bieten.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Hildebrand Diehl  
Oberbürgermeister



- |               |                                                                                                                            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1/1997</b> | Das Handwerk in Wiesbaden<br>- Ergebnisse der Handwerkszählung von 1995                                                    |
| <b>2</b>      | Wohngebietstypologie für Wiesbaden<br>- Ein sozialräumliches Raster auf Basis von Planungsräumen u. Wahlbezirken           |
| <b>3 *)</b>   | Schätzung des Erwerbspersonenpotentials in der Sozialhilfe<br>am Beispiel der Stadt Wiesbaden                              |
| <b>4</b>      | Wiesbadens Wirtschaftskraft im Stadt- und Regionalvergleich<br>- Ergebnisse der Bruttowertschöpfung                        |
| <b>1/1998</b> | Fluktuation im Wiesbadener Sozialwohnungsbestand in den 90er Jahren                                                        |
| <b>2</b>      | Schul- und Ausbildungssituation von ausländischen Kindern und Jugendlichen<br>in Wiesbaden                                 |
| <b>3</b>      | Wahlverhalten und Sozialstruktur                                                                                           |
| <b>4 *)</b>   | Die Rhein-Main-Städte im Wirtschaftsvergleich<br>- Eine Analyse verschiedener Themenfelder anhand ausgewählter Indikatoren |
| <b>1/1999</b> | Vorausschätzung der Beschäftigungsentwicklung in Wiesbaden bis 2010                                                        |
| <b>2</b>      | Zur Wohndauer in Wiesbaden                                                                                                 |
| <b>3 *)</b>   | BewohnerInnen der Wiesbadener Neubaugebiete der 90er Jahre                                                                 |
| <b>4</b>      | Die Wiesbadener Stadtbibliothek im Spiegel ihrer KundInnen                                                                 |
| <b>1/2000</b> | Wahrnehmung von Lärm in Wiesbaden<br>- Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage                                            |
| <b>2</b>      | Wohnortwechsler und ihre Motive<br>- Ergebnisse einer Zuzugs- und Wegzugsbefragung                                         |
| <b>3</b>      | Wege zur Berufsbildung für Alle<br>- Bildungsverläufe von betreuten Jugendlichen                                           |
| <b>4</b>      | Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsgeschehen in Wiesbaden                                                               |
| <b>1/2001</b> | Das Reiseziel Wiesbaden aus Sicht der Touristen<br>- Ergebnisse einer Gästebefragung                                       |
| <b>2 *)</b>   | Aufbau eines Monitoringsystems zur sozialen Siedlungsentwicklung<br>in Wiesbaden                                           |
| <b>1/2003</b> | Prognose der Wiesbadener Bevölkerung 2003 bis 2020                                                                         |
| <b>2</b>      | Monitoringsystem zur Ausländerintegration in Wiesbaden                                                                     |
| <b>1/2004</b> | Migrantinnen und Migranten in Wiesbaden                                                                                    |
| <b>2</b>      | Trends der Beschäftigtenentwicklung in Wiesbaden<br>- „Gewinner-“ und „Verliererbranchen“                                  |

⇒ Die Schutzgebühr beträgt pro Heft 15 €, zuzüglich Versandkosten.  
\*) Nur noch als Textbeitrag erhältlich 5 €.



## Stadtbeobachtung aktuell ...

|    |                                                                                                                                      |                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | Arbeitslosigkeit in Wiesbaden<br>Innenstadtbewohner besonders betroffen                                                              | vergriffen<br>(März 1996) |
| 2  | Die Nutzung der Wiesbadener Stadtgebietsfläche                                                                                       | (April 1996)              |
| 3  | Entwicklung des Verarbeitenden Gewerbes in Wiesbaden                                                                                 | (März 1997)               |
| 4  | Das Gewerbe in Wiesbaden<br>- Branchen und Branchenstandorte                                                                         | (Sept. 1997)              |
| 5  | Kleinräumige Informationen zur Arbeitslosigkeit in Wiesbaden                                                                         | (Nov. 1997)               |
| 6  | Stadt-Umland-Wanderungen in den 90er Jahren                                                                                          | (März 1998)               |
| 7  | Entwicklung u. Struktur der Berufspendlerbewegungen<br>von und nach Wiesbaden seit 1992                                              | (Sept. 1998)              |
| 8  | Die Wohn- u. Aufenthaltsdauer von AusländerInnen in Wiesbaden                                                                        | (Sept. 1998)              |
| 9  | Die Wiesbadener Stadtverwaltung im Urteil der BürgerInnen                                                                            | (März 1999)               |
| 10 | Stadtbahn, Dernsches Gelände und Lokale Agenda auf dem Prüfstand                                                                     | (März 1999)               |
| 11 | Der Wirtschaftsstandort Wiesbaden im Urteil der BürgerInnen                                                                          | (März 1999)               |
| 12 | BürgerInnenbeteiligung und Informationsarbeit                                                                                        | (April 1999)              |
| 13 | Pol. Konstellationen und pol. FunktionsträgerInnen<br>in der Wahrnehmung der WiesbadenerInnen                                        | (April 1999)              |
| 14 | Gesellschaftliche Problemstellungen und Lösungskompetenz<br>der Parteien in der Wahrnehmung der WiesbadenerInnen                     | (April 1999)              |
| 15 | Sportorientierte Freizeitaktivitäten in Wiesbaden                                                                                    | (April 1999)              |
| 16 | Stadtgestaltung und Stadtentwicklung<br>- Wahrgenommene Defizite und zukünftige Aufgabenfelder<br>aus der Sicht der WiesbadenerInnen | (April 1999)              |
| 17 | BriefwählerInnen und Briefwahlverhalten in Wiesbaden                                                                                 | (Mai 1999)                |
| 18 | Wiesbadener Kultur im regionalen Städtevergleich                                                                                     | (Juli 1999)               |
| 19 | AussiedlerInnen in Wiesbaden                                                                                                         | (Okt. 1999)               |
| 20 | WiesbadenerInnen in Sportvereinen<br>und Betriebssportgemeinschaften                                                                 | (Nov. 1999)               |
| 21 | Folklore im Garten im echten Jugend-Test<br>- Ergebnisse der BesucherInnen-Befragung                                                 | (Dez. 2000)               |
| 22 | Das Friedhofswesen auf dem Prüfstand<br>- Umfrageergebnisse zur Bürgerfreundlichkeit                                                 | (Jan. 2001)               |
| 23 | Bekanntheitsgrad und Beurteilung der frauenspezifischen Einrichtungen<br>und Angebote in Wiesbaden                                   | (Juli 2001)               |
| 24 | Sozio-demographischer Strukturwandel<br>in der Wiesbadener Innenstadt                                                                | (Dez. 2002)               |
| 25 | Wiesbadener Online<br>- Internetnutzung und Perspektiven<br>für E-Government in der Wiesbadener Bevölkerung                          | (Juni 2003)               |
| 26 | Sportverhalten der Wiesbadener Bevölkerung<br>Teil I: Ergebnisse der Erwachsenenbefragung                                            | (Juli 2003)               |
| 27 | Sportverhalten der Wiesbadener Bevölkerung<br>Teil II: Ergebnisse der Kinder- und Jugendbefragung                                    | (Juli 2003)               |
| 28 | Die Wiesbadener Stadtverwaltung und ihre Kunden                                                                                      | (Jan. 2004)               |
| 29 | Beteiligung als Teil der Bürgerfreundlichkeit<br>planender Verwaltungsbereiche Wiesbadens                                            | (Aug. 2004)               |
| 30 | Das Zusammenleben von Deutschen und Ausländern<br>aus Sicht der Wiesbadener Bevölkerung                                              | (Juli 2004)               |



### Publikationsbezug ist kostenfrei

Aktuelle Hefte sind im Internet abrufbar [www.wiesbaden.de/statistik](http://www.wiesbaden.de/statistik)



- Nr. 1** Stadtteilanalyse Klarenthal  
- Strukturen, Entwicklungen, Problembereiche, Handlungsansätze  
Dez. 1989
- Nr. 2** Bevölkerungs-, Haushalts-, Wohnungsbedarfsprognosen  
Wiesbaden 2010 - *vergriffen*  
Sept. 1990
- Nr. 3** Die Stadt im Urteil ihrer BürgerInnen  
- Umfrage zur Stadtentwicklung 1990  
Feb. 1991
- Nr. 4** Bevölkerungsentwicklung und Stadtentwicklung in Wiesbaden  
- Demographische Trends und ihre Auswirkung  
Feb. 1991
- Nr. 5** Wohnen in Wiesbaden  
- Soziale Disparitäten, Problembereiche, Entwicklungsperspektiven  
Juni 1991
- Nr. 6** Wiesbaden und der EG-Binnenmarkt  
- Lokale Auswirkungen der europäischen Integration  
Jan. 1992
- Nr. 7** Sozialräumliche Ungleichheiten in Wiesbaden 1987  
- Sozialökologische Stadtstrukturanalysen  
Aug. 1992
- Nr. 8** Frauen in Wiesbaden  
- Aspekte ihrer Lebenslagen  
Dez. 1992
- Nr. 9** Stadtteilanalyse Schelmengraben  
- Vorbereitende Untersuchung zur Nachbesserung und Weiterentwicklung  
einer Großsiedlung  
April 1993
- Nr. 10** Alte Menschen in Wiesbaden  
- Sozialbericht zu ihren Lebenslagen  
Dez. 1993
- Nr. 11** Armutsrisiken und Sozialhilfebedürftigkeit in Wiesbaden  
Mai 1996
- Nr. 12** Langfristige Beschäftigungsentwicklung  
in der Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Stärken und Schwächen im interkommunalen Vergleich -  
Beschäftigtenentwicklung 1977 - 1996  
Okt. 1998
- Nr. 13** Bürgerfreundlichkeit der Wiesbadener Stadtverwaltung  
- Zusammenfassende Darstellung der Untersuchungsergebnisse  
Jan. 1999
- Nr. 14** Freizeitmöglichkeiten und kulturelle Angebote für Jugendliche  
- Ergebnisse einer Befragung von 14- bis 22-Jährigen  
Juni 2000
- Nr. 15** Die Attraktivität Wiesbadens als Wirtschaftsstandort  
- Ergebnisse einer Betriebsbefragung  
Oktober 2000
- Nr. 16** Die Zukunft der Wiesbadener Maifestspiele  
Februar 2002
- Nr. 17** Bürgernähe und Kundenorientierung der Ortsverwaltungen  
- Ergebnisse der Befragung von Kunden/innen und Mitarbeiter/innen  
Juni 2005



## Sonstige Publikationen/Faltblätter

### ► **WIESBADENER LOKALBAROMETER**

(Die Schutzgebühr beträgt pro Heft 15 €, zuzüglich Versandkosten.)

- Tabellenband 1992
- Wiesbaden - Eine beschauliche Großstadt?  
Eigen- und Fremd-Image der Stadt, Mai 1996
- Planung und Politik im Urteil der Wiesbadener Bürgerschaft  
Umfrageergebnisse 1996, Jan. 1997

### ► **JAHRBUCH**

(Die Schutzgebühr beträgt pro Heft 15 €, zuzüglich Versandkosten.)

- 5-Jahreszeitreihe zu Trends der Stadtentwicklung
- Interkommunale Vergleichsdaten der Rhein-Main Städte
- Auch als CD-ROM erhältlich (15 €)

### ► **Faltblatt: ZAHLEN UND FAKTEN**

in Zusammenarbeit mit dem Amt für Wirtschaft und Liegenschaften  
(kostenfrei)



Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung,  
Information & Dokumentation  
Postfach 39 20, 65029 Wiesbaden  
☎ 06 11/31-25 83, FAX: 06 11/31-39 62  
E-mail: [dokumentation@wiesbaden.de](mailto:dokumentation@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de/statistik](http://www.wiesbaden.de/statistik)

