



LANDESHAUPTSTADT

Wiesbadener Stadtanalysen



Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen 2012 / 2013

Ergebnisse einer Befragung
von Bürgerinnen und Bürgern
im Auftrag des Oberbürgermeisters



Amt für
Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik

www.wiesbaden.de

Herausgeber

Landeshauptstadt Wiesbaden
Amt für Strategische Steuerung,
Stadtforschung und Statistik
Wilhelmstraße 32, 65183 Wiesbaden
ISSN: 0949-5983
- Mai 2013

Bezug

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

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

**Druckerei**

Druck-Center Landeshauptstadt Wiesbaden

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung, auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet und mit der Bitte um ein Belegexemplar.

Für gewerbliche Zwecke ist es grundsätzlich nicht gestattet diese Veröffentlichung oder Teile daraus zu vervielfältigen, auf Mikrofilm/-fiche zu verfilmen oder in elektronische Systeme zu speichern.

**„Zufriedenheit mit der Behandlung
von Bürgeranliegen“ 2012 / 2013
(4. Erhebungswelle)**

Seite

1 Hintergrund und Fragestellung	1
2 Durchführung der Befragung	1
3 Ergebnisse	3
Rücklauf und Beteiligung	4
Themenbereich des Anliegens	4
Sind die Anliegen mittlerweile erledigt? Was steht noch aus? ...	5
Zufriedenheit	5
Bewertung der städtischen Reaktion	7
Gibt es Verbesserungsbedarf bei der Behandlung von Bürgeranliegen?	8
Sonstige Anmerkungen der Befragten	8
4 Fazit	9
5 Literatur	10
Grundauszählung aller Fragen	11

ANHANG

Stadtanalysen

*Wiederholung der Befragungen
von 2009, 2010, 2011*

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

Wo besteht Handlungsbedarf?

1 Hintergrund und Fragestellung

Zahlreiche Bürgerinnen und Bürger wenden sich jährlich mit den verschiedensten Anliegen nicht an einzelne Verwaltungsstellen, sondern direkt an den Oberbürgermeister oder das Bürgerreferat. Um in Erfahrung zu bringen, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger mit der Bearbeitung ihrer Anliegen sind, wird seit Ende 2009 jährlich eine Befragung durchgeführt.

Der vorliegende Bericht dokumentiert die aktuellen Ergebnisse der vierten Befragungswelle zum Jahreswechsel 2012/2013 mit einem Trendvergleich zu den Vorjahren.¹ Er gibt einen Überblick über die im Fragebogen erfassten „standardisierten“ Antworten. Die Zielsetzung der Befragung ist allerdings weniger ein repräsentatives Meinungsbild, da es sich bei den Befragten um eine selektive Auswahl von Bürgerinnen und Bürgern handelt, die nicht das Gros der „unproblematischen“ Alltagskontakte mit der Wiesbadener Stadtverwaltung und -politik widerspiegeln. Vielmehr ist die Aktion im Sinne einer Optimierung des „Beschwerdemanagements“ zu sehen, um in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern mögliche kritische Punkte sammeln und aufgreifen zu können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerreferats gehen – auf Wunsch der Befragten – diesen Punkten aus der Befragung nach und suchen nach möglichen Lösungswegen, die als Einzelfälle hier jedoch nicht dokumentiert werden können.

2 Durchführung der Befragung

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

Der Fragebogen wurde vom Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik in Absprache mit dem Bürgerreferat entwickelt. Er ist im ANHANG dokumen-

¹ Ergebnisse bis zur 3. Erhebungswelle 2012/2011 wurden im August 2012 ebenfalls als Stadtanalyse veröffentlicht.

*Vergleichbarkeit
zu den Vorjahren*

tiert. In der aktuellen Erhebungswelle wurde das Frageprogramm im Vergleich zu den Vorjahren nochmals verkürzt, um die Befragung sowohl für die Befragten als auch für die Auswertung möglichst zu vereinfachen². In Folge dessen ist die Vergleichbarkeit zu den Vorjahren teilweise eingeschränkt, für die meisten Fragen dennoch gegeben.

Aktuell wurden weniger Bürgerinnen und Bürger angeschrieben als noch bei der ersten Aktion Ende 2009. Dies liegt vor allem daran, dass sich immer mehr Bürgerinnen und Bürger per E-Mail oder Internetformular an die Stadt wenden. Da für diese keine Postadresse vorliegt, konnten sie beim Versand der gedruckten Weihnachtsgrußkarten nicht berücksichtigt werden.

² Die Fragebogen der 2. und 3. Befragungsrunde waren jeweils identisch, mit kleinen Abweichungen im Vergleich zur 1. Erhebungswelle 2009.

Tab. 1: Methodensteckbrief der Befragung „Behandlung von Bürgeranliegen“	
Grundgesamtheit	Bürgerinnen und Bürger, die sich im Laufe des Jahres mit einem Anliegen an den Oberbürgermeister oder das Bürgerreferat gewandt haben (brieflich, telefonisch, per E-Mail/ Kontaktformular auf wiesbaden.de; OB-Tagebuchnummer) und deren Postadresse vorlag.
Erhebungsmethode	Schriftliche Befragung Die Bürgerinnen und Bürger wurden kurz vor Weihnachten mit einer Weihnachtsgrußkarte des Oberbürgermeisters angeschrieben. Dem Schreiben lag ein 2-seitiger Fragebogen mit vorfrankiertem Rückumschlag an das Bürgerreferat bei.
Befragte	Insgesamt angeschriebene Bürgerinnen und Bürger (Brutto) und auswertbare Fragebögen (Befragte Netto); (Rücklaufquote): Dezember 2012: 468 Brutto, n=239 Befragte Netto (51 %) Dezember 2011: 380 Brutto, n= 221 Befragte Netto (58 %) Dezember 2010: 625 Brutto , n= 270 Befragte Netto (43 %) Dezember 2009: 750 Brutto , n= 296 Befragte Netto (40 %)
Fragebogen	Da die Anliegen und deren Bearbeitung sehr individuell sind, enthält der Fragebogen offene bzw. teiloffene Fragen. Das Frageprogramm der aktuellen 4. Erhebungswelle wurde im Vergleich zu den Vorjahren weiter verkürzt und schematisiert. Siehe Original im ANHANG.
Befragungszeitraum	Jeweils Dezember bis Januar
Repräsentativität	Repräsentativität der Ergebnisse ist kein erforderliches Zielkriterium der Befragungsaktion. Die hohe Beteiligungsquote und die ausführlichen Antworten mit teils explizit positiver Bezugnahme auf die Befragungsaktion lassen auf eine große Akzeptanz der Befragung schließen.
Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik 	

3 Ergebnisse

Die aktuellen Befragungsergebnisse decken sich im Großen und Ganzen mit denen der Vorjahre und ergeben keine neuen oder unerwarteten Trendabweichungen. Die nachfolgende Ergebniskommentierung kann in der daran anschließenden Grundauszählung der Fragen nachvollzogen werden. Im Text wird auf die jeweilige Fragennummer hingewiesen.

◆ Rücklauf und Beteiligung

Beteiligung an der Befragung

Von den knapp 470 angeschriebenen Bürgerinnen und Bürgern haben in der aktuellen Befragungsrunde 239 geantwortet (Tab. 1). Mit 51 % wird damit wie im Vorjahr eine erfreulich hohe Beteiligungsquote erreicht, die für schriftliche Befragungen beachtlich ist.

Auffällig ist, dass es sich bei den meisten Befragten um alteingesessene Wiesbadener handelt: 64 % leben seit mindestens 20 Jahren hier (s. Frage 7). „Alteingesessene“ haben oft eine stärkere Identifikation mit ihrem Wohnort und wenden sich daher auch eher aktiv an die Stadt. Unter den Befragten finden sich jedoch nicht nur Wiesbadener Bürgerinnen und Bürger: 9 % der Antwortenden leben nicht bzw. nicht mehr in der Landeshauptstadt.

◆ Themenbereich des Anliegens

Themenbereich des Anliegens

Die meisten Anliegen beziehen sich auf die Verkehrssituation, die Sauberkeit oder generell das Stadtbild

Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sind meist sehr individuell und thematisch breit gefächert. Insgesamt sind gegenüber dem Vorjahr keine auffälligen Abweichungen in den Schwerpunkten erkennbar und keine Häufung „neuer“ Themenfelder. Auch im vorliegenden Befragungsjahr beziehen sich die meisten auf den Themenbereich „Verkehrssituation“ (36 %) gefolgt von „Sauberkeit, Müllentsorgung“ (23 %) sowie „Stadtplanung, Stadtbild und öffentlicher Raum“ (15 %). Die nächstgrößeren Gruppen von Anliegen bilden der damit eng verbundene Bereich von Stadtgrün (12 %), sowie der Bereich Umwelt und Lärmbelastungen (12 %). Einige unter „Sonstiges“ erfasste Anliegen beziehen sich auf städtische oder stadtnahe Betriebe, bleiben jedoch Einzelnennungen.

◆ Sind die Anliegen mittlerweile erledigt? Was steht noch aus?

Mehrzahl der Anliegen noch nicht abgeschlossen

Ähnlich wie in den Vorjahren sind viele Anliegen bis zum Jahreswechsel noch nicht vollständig abgeschlossen (Frage 2): Etwas mehr als ein Drittel der Befragten (37 %) gibt an, das Anliegen sei erledigt, während für 34 % das Anliegen noch nicht abgeschlossen ist und für 26 % das Problem nur teilweise gelöst werden konnte.³

Was steht noch aus?

Auf die Frage, was noch aussteht, geben 28 % der Befragten an, die Lösung des Problems stehe aus (Frage 2a). Dieser Anteil liegt etwas niedriger als in den beiden Vorjahren. Streng genommen lässt sich die Antwortverteilung nicht direkt mit den Vorjahren vergleichen, da die Frage zuvor komplett offen zu beantworten war und nachträglich kategorisiert wurde, während in der aktuellen Befragungsrunde einige übergreifende Antwortmöglichkeiten zur Vorauswahl standen, die von den Befragten noch frei ergänzt werden konnten (s. Fragebogen im Anhang). Etwa jeder zehnte Befragte und damit gleich viele Befragte wie in den Vorjahren erwarten noch eine Entscheidung bzw. Stellungnahme auf ihr Anliegen von Seiten der Stadt, während bei 8 % die Umsetzung bereits angekündigter Schritte aussteht. Weitere 13 % hoffen neben dem bisher Geschehenen noch auf weitere Maßnahmen, um ihr Anliegen zu erledigen.

◆ Zufriedenheit

Die Bürgerinnen und Bürger konnten ihre Zufriedenheit mit der Reaktion der Stadt Wiesbaden auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (überhaupt nicht zufrieden) einstufen.

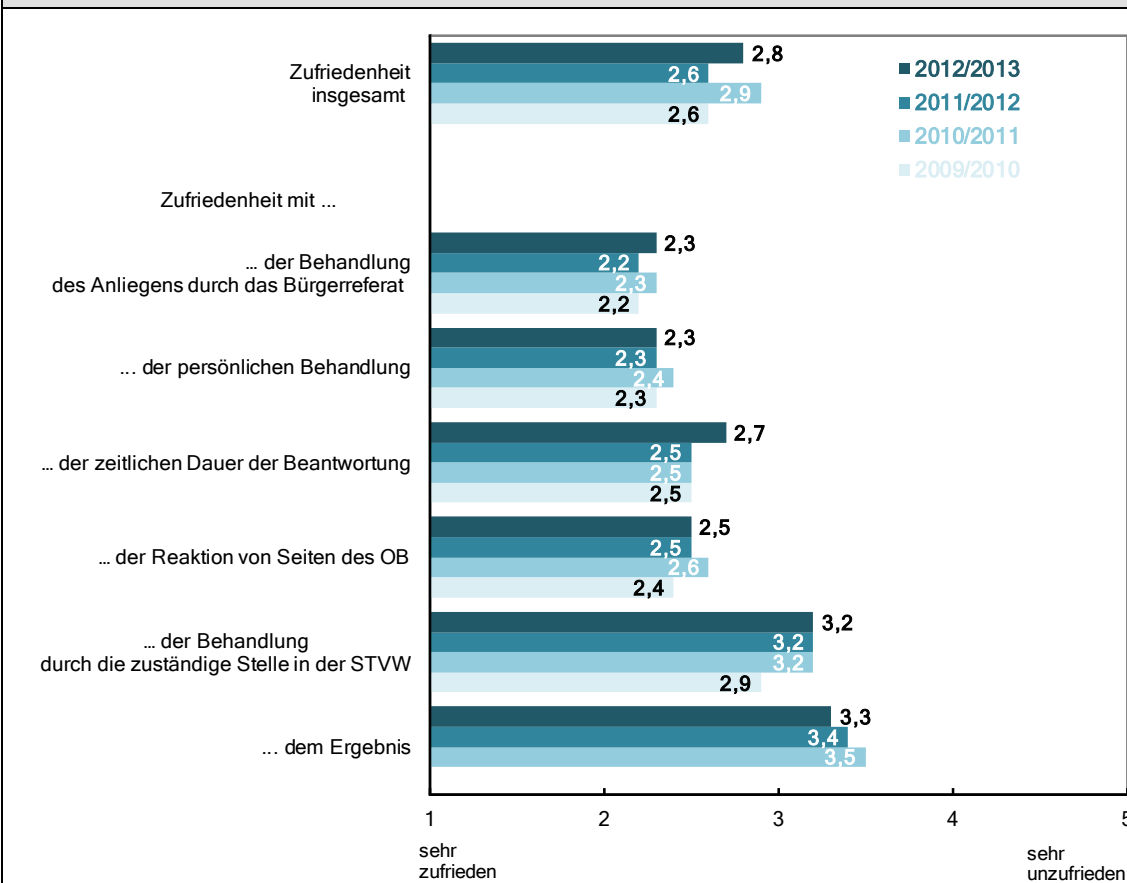
³ Der hohe Anteil (bisher) unerledigter Anliegen ist jedoch nicht gleichzusetzen mit einer real hohen Anzahl unerledigter Bürgeranfragen. Der Anteil wird in der Befragung vermutlich aus zwei Gründen überschätzt: 1. Wenn die Reaktion der Stadt zu einem Ergebnis führte, das nicht dem Wunschziel der betroffenen Bürgerinnen und Bürger entspricht, stufen diese häufig ihr Anliegen weiter als unerledigt ein, auch wenn die Stadt keine weiteren Handlungsmöglichkeiten hat. 2. Die Motivation zur Teilnahme an der Befragung dürfte bei denjenigen höherliegen, die noch ein offenes / laufendes Anliegen haben.

Auch hier gibt es im Vergleich zu den Vorjahren keine bemerkenswerten Veränderungen in den Bewertungsmustern (Frage 3 und 4, Bild 1). In der Gesamtbewertung (Frage 3) ist der Anteil Zufriedener zwar im Vorjahresvergleich etwas kleiner, überwiegt aber immer noch den Anteil Unzufriedener.

Bürgerinnen und Bürger, deren Anliegen noch nicht oder nur teilweise abgeschlossen ist, sind wie zu erwarten häufiger unzufrieden im Vergleich zu denjenigen, deren Anliegen vollständig erledigt ist.

Von den abgefragten Einzelaspekten sind die Bürgerinnen und Bürger am zufriedensten mit der Behandlung ihres Anliegens durch das Bürgerreferat sowie der persönlichen Behandlung, gefolgt von der Reaktion von Seiten des Oberbürgermeisters. Mit der zeitlichen Dauer der Beantwortung ist die Zufriedenheit im abgelaufenen Jahr etwas schwächer als in den Vorjahren. Am geringsten ist die Zufriedenheit mit der Behandlung des Anliegens durch die zuständige Stelle in der Stadtverwaltung sowie mit dem erzielten Ergebnis. Nur 30 % sind mit dem Resultat ihrer Kontaktaufnahme zur Stadt zufrieden, während knapp 40 % unzufrieden sind. Insgesamt werden bei allen abgefragten Teilaspekten keine herausragenden Zufriedenheitswerte erzielt.

Bild 1:
Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen¹⁾



1) Arithmetische Mittelwerte

Basis: Befragte mit gültigen Nennungen (ohne "weiß nicht" und "keine Angabe")

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2009-2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



◆ Bewertung der städtischen Reaktion

Durch die Zustimmung zu bzw. Ablehnung verschiedener Aussagen wurden die Befragten aufgefordert, die Reaktion von Seiten der Stadt hinsichtlich der sachlichen Angemessenheit, der Transparenz sowie der Wirkung, die für den Bürger bzw. die Bürgerin erreicht wurde zu beurteilen (Frage 5). Auch diese Frage wird ähnlich wie in den Vorjahren beantwortet. Die im Vorjahr etwas gestiegene Zustimmung zur Transparenz der städtischen Reaktion hat sich wieder etwas abgeschwächt in Richtung der früheren Bewertungen. Zwar stimmen mit um die 43 % jeweils mehr Bürgerinnen und Bürger den Aussagen zu, dass die städtische Reaktion sachlich angemessen und transparent gewesen sei und das Gefühl

vermittelt habe, dass die Stadt das Anliegen ernst nähme, als dies abgelehnt wird (zwischen 25 und 36 %). Dennoch sind viele Bürgerinnen und Bürger durch ihre Erfahrung mit der Stadt enttäuscht: Nur 24 % sind der Meinung, die Stadt konnte ihnen weiterhelfen, während 41 % diese Aussage ablehnen.

◆ Gibt es Verbesserungsbedarf bei der Behandlung von Bürgeranliegen?

Nur 20 % der Befragten sind der Ansicht, dass das Beschwerdemanagement der Stadt ok ist (Frage 6). Weitere 28 % äußern sich nicht oder können keinen Verbesserungsbedarf benennen. Immerhin 52 % sind der Meinung, es gäbe etwas zu verbessern.

Die frei formulierten Verbesserungsvorschläge sind sehr unterschiedlich, mal sehr konkret, auf das eigene Anliegen bezogen, mal eher allgemein gehalten. Eine vereinfachende Zusammenfassung der Nennungen zu Frage 6 ist auf S. 18 zu sehen. Wie in den Vorjahren beziehen sich viele Wünsche auf verschiedenste Weise auf eine Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürgern und Stadtverwaltung bzw. den politisch Verantwortlichen. Einige nutzen auch nochmals die Gelegenheit, um Vorschläge zu ihrem ursprünglichen Anliegen zu machen bzw. zu formulieren, was sie daran stört. Darüber hinaus werden neue Vorschläge oder Beschwerden vor allem im Themenfeld Verkehr, einige auch zum Bereich Sauberkeit gemacht.

◆ Sonstige Anmerkungen der Befragten

Zum Abschluss hatten die Befragten die Möglichkeit, weitere Anmerkungen zu machen. 149 der 239 Befragten (62 %) haben hier einen Kommentar hinterlassen (zusammengefasste Antworten siehe S. 20). Viele der Befragten nutzen dieses Antwortfeld, um ihr eigentliches Anliegen nochmals vorzubringen und Maßnahmen diesbezüglich zu fordern (22 % von allen Befragten), einige, um sich über die Bearbeitung des Problems zu beschweren (10 % der Befragten). Daneben nutzen einige Be-

fragten den Raum, um auf weitere Missstände hinzuweisen und Verbesserungsvorschläge zu anderen Themen zu machen. Ähnlich wie bei der Frage zuvor beziehen sich diese auf eine breite Themenpalette. Die größten erkennbaren Schwerpunkte bilden wiederum die Themen Verkehr und Sauberkeit. Daneben gibt es jedoch viele Einzelnennungen zu verschiedensten Bereichen.

Nicht nur zum - mal mehr mal weniger konstruktiven - „Meckern“ wird die Befragung genutzt: Immerhin gut 14 % der Befragten äußern an dieser Stelle auch etwas Positives.

4 Fazit

Wie in den Jahren zuvor sind die Anliegen, mit denen sich die Bürgerinnen und Bürger an das Bürgerreferat bzw. direkt an den Oberbürgermeister wenden, inhaltlich breit gestreut. Auch die Erwartungshaltungen an die Stadt sind sehr unterschiedlich. Bei aller Unterschiedlichkeit fallen die subjektiven Bewertungen der Bürgerinnen und Bürger zur Behandlung ihres Anliegens in der Gesamtschau in allen Befragungsjahren sehr ähnlich aus. Daher bleibt auch das Fazit im Vergleich zu den Vorjahren mehr oder weniger gleich.

Von vielen Befragten wird die Verbesserung der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern bzw. zwischen verschiedenen Stellen gefordert. Die Bürgerinnen und Bürger möchten mit ihrem Anliegen „gehört“ werden und in der Reaktion der Stadt erkennen, dass ihr Anliegen ernst genommen und so gut wie möglich berücksichtigt wird.

Dass so viele Befragte dies bemängeln bzw. hier eine Verbesserung fordern, ist nicht überraschend, da unter denjenigen, die sich an das Bürgerreferat bzw. direkt an den Oberbürgermeister wenden, naturgemäß besonders unzufriedene, aber auch überdurchschnittlich engagierte Bürgerinnen und Bürger überrepräsentiert sein dürften. Dies macht die Forderung nicht weniger berechtigt.

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

Aus einigen Kommentaren der Befragung wird deutlich, dass hierbei wichtig ist, dass die Stadt es schafft, jeweils individuell auf Einzelfälle zu reagieren und dabei ein hohes Maß an Verbindlichkeit herzustellen. Die Bürgerinnen und Bürger möchten nicht „mit schönen Worten abgespeist werden“ und dann erfahren „dass nicht wirklich etwas passiert“. Die Anspruchshaltung der Bürgerinnen und Bürger ist in dieser Hinsicht in den letzten Jahren möglicherweise größer geworden. Wie gut dieser Anspruch erfüllbar ist, bleibt eine offene Frage. Klar wird aus den über die Jahre hinweg gleich bleibenden Ergebnissen, dass aus Sicht der befragten Bürgerinnen und Bürger die Verbesserung der Kommunikation mit der Bürgerschaft in allen Bereichen und auf allen Ebenen eine anhaltend hohe Priorität besitzt.

Bearbeiterin: Stefanie Neurauter

5 Literatur

LH Wiesbaden, Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik (Hg.), 2012: Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen. Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern im Auftrag des Oberbürgermeisters 2011/2012, Wiesbadener Stadtanalysen.

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

	2012/2013	
	abs	in %
1 Verkehrssituation	85	35,6
2 Sauberkeit, Müllentsorgung *	54	22,6
3 Stadtgrün, Grünanlagen, Bepflanzung *	28	11,7
4 Stadtplanung, Bebauung, Denkmalschutz, Stadtbild, öffentlicher Raum *	36	15,1
5 Umwelt, Naturschutz, Lärm/Fluglärm *	29	12,1
6 Soziales, Familie, persönliche Probleme	35	14,6
7 Integration, Migration, Aufenthalt	3	1,3
8 Wirtschaft, Gewerbe, Arbeitsmarkt	8	3,3
9 Kultur, Feste, Tourismus	19	7,9
10 Verwaltung allg., Umgang mit Behörden	21	8,8
Sonstige Nennung	17	7,1
insgesamt	239	100,0

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

* abweichende Kategorien im Vergleich zum Vorjahr

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 2: Ist Ihr Anliegen mittlerweile erledigt / abgeschlossen?

	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs	in %	in %	in %	in %
Ja	88	36,8	34,8	44,1	40,5
teilweise	61	25,5	21,3	14,8	14,5
Nein	82	34,3	38,0	36,7	41,6
weiß nicht, kann ich nicht beurteilen	8	3,3	4,5	2,2	0,0
k.A.	0	0,0	1,4	2,2	3,4
insgesamt		100,0	100,0	100,0	100,0
Befragte absolut	239		221	270	296

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 2a: Was steht noch aus? ¹⁾						
	2012/2013					
	abs	in %				
Lösung des Problems steht aus	67	28,0				
Weitere/ zusätzliche Maßnahmen, um das Problem zu lösen	32	13,4				
Stellungnahme, Entscheidung, Reaktion	23	9,6				
Geplante/zugesagte Maßnahme wurde noch nicht umgesetzt	20	8,4				
Sonstiges	59	24,7				
insgesamt	239	100,0				

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

1) Abfrage 2012/2013 erstmals mit Antwortvorgaben, die offen ergänzt werden konnten; in den Vorjahren vollständig offen zu beantworten; die Antwortverteilungen sind daher eingeschränkt vergleichbar.

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 3: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Reaktion der Stadt auf Ihr Anliegen?

	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs	in %	in %	in %	in %
1 sehr zufrieden	64	26,8	27,1	24,4	31,8
2 eher zufrieden	39	16,3	21,7	18,9	17,9
3 teils/teils	54	22,6	17,6	16,7	20,6
4 eher unzufrieden	42	17,6	14,0	17,4	12,2
5 überhaupt nicht zufrieden	34	14,2	14,0	20,0	14,2
trifft nicht zu/bisher keine Reaktion	6	2,5	1,8	1,5	1,7
k.A.	0	0,0	3,6	1,1	1,7
1+2 Anteil zufrieden	103	43,1	48,9	43,3	49,7
4+5 Anteil unzufrieden	76	31,8	28,1	37,4	26,4
insgesamt		100,0	100,0	100,0	100,0
Befragte absolut	239		221	270	296
Mittelwert (arithmeth. MW)		2,8	2,6	2,9	2,6

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 4: Wie zufrieden sind Sie mit?					
	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs	in %	in %	in %	in %
1) der Behandlung Ihres Anliegens durch das Bürgerreferat					
1 sehr zufrieden	82	34,3	30,3	28,5	31,8
2 eher zufrieden	46	19,2	21,3	17,4	18,9
3 teils/teils	24	10,0	11,8	7,0	12,5
4 eher unzufrieden	20	8,4	6,8	7,0	5,7
5 überhaupt nicht zufrieden	24	10,0	6,3	9,6	8,1
w.n./t.n.z.	42	17,6	6,8	10,4	12,5
k.A.	1	0,4	16,7	20,0	12,5
1+2 Anteil zufrieden		53,6	51,6	45,9	50,7
4+5 Anteil unzufrieden		18,4	13,1	16,7	13,9
2) der Reaktion des OB					
1 sehr zufrieden	65	27,2	22,2	23,7	19,9
2 eher zufrieden	40	16,7	17,6	12,6	14,5
3 teils/teils	23	9,6	8,1	7,8	5,4
4 eher unzufrieden	17	7,1	5,9	11,5	6,8
5 überhaupt nicht zufrieden	31	13,0	11,3	10,7	7,1
w.n./t.n.z.	62	25,9	18,1	15,9	31,8
k.A.	1	0,4	16,7	17,8	14,5
1+2 Anteil zufrieden		43,9	39,8	36,3	34,5
4+5 Anteil unzufrieden		20,1	17,2	22,2	13,9
3) der Behandlung d. Anliegens durch zuständige Stelle i.d.STVW					
1 sehr zufrieden	37	15,5	11,8	18,5	19,9
2 eher zufrieden	35	14,6	15,4	9,6	13,9
3 teils/teils	36	15,1	12,7	12,2	13,2
4 eher unzufrieden	34	14,2	15,4	14,1	12,8
5 überhaupt nicht zufrieden	54	22,6	19,5	24,4	17,6
w.n./t.n.z.	43	18,0	8,1	6,3	12,5
k.A.	0	0,0	17,2	14,8	10,1
1+2 Anteil zufrieden		30,1	27,1	28,1	33,8
4+5 Anteil unzufrieden		36,8	34,8	38,5	30,4
4) der persönliche Behandlung					
1 sehr zufrieden	54	22,6	24,0	23,7	26,7
2 eher zufrieden	50	20,9	20,4	16,7	18,6
3 teils/teils	25	10,5	7,7	10,4	13,9
4 eher unzufrieden	16	6,7	4,1	8,5	4,7
5 überhaupt nicht zufrieden	18	7,5	8,6	8,5	7,1
w.n./t.n.z.	74	31,0	10,0	7,8	18,2
k.A.	2	0,8	25,3	24,4	10,8
1+2 Anteil zufrieden		43,5	44,3	40,4	45,3
4+5 Anteil unzufrieden		14,2	12,7	17,0	11,8
Anteil Zufriedener (1+2) überwiegt Anteil Unzufriedener (4-5) Anteil Unzufriedener (4+5) überwiegt Anteil Zufriedener (1+2)					
Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik					

noch Frage 4: Wie zufrieden sind Sie mit?

	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs.	in %	in %	in %	in %
5) der zeitlichen Dauer der Beantwortung					
1 sehr zufrieden	42	17,6	25,3	21,9	27,7
2 eher zufrieden	60	25,1	23,5	27,8	22,6
3 teils/teils	43	18,0	12,2	9,6	12,2
4 eher unzufrieden	29	12,1	5,9	9,3	6,4
5 überhaupt nicht zufrieden	28	11,7	13,6	12,6	14,5
w.n./t.n.z.	37	15,5	0,9	0,7	10,1
k.A.	0	0,0	18,6	18,1	6,4
1+2 Anteil zufrieden		42,7	48,9	49,6	50,3
4+5 Anteil unzufrieden		23,8	19,5	21,9	21,0
6) dem Ergebnis					
1 sehr zufrieden	44	18,4	12,7	14,4	nicht erfragt
2 eher zufrieden	28	11,7	9,0	12,6	
3 teils/teils	29	12,1	13,1	10,0	
4 eher unzufrieden	22	9,2	14,9	10,4	
5 überhaupt nicht zufrieden	73	30,5	25,3	34,4	
w.n./t.n.z.	42	17,6	5,4	2,2	
k.A.	1	0,4	19,5	15,9	
1+2 Anteil zufrieden		30,1	21,7	27,0	
4+5 Anteil unzufrieden		39,7	40,3	44,8	
insgesamt		100,0	100,0	100,0	100,0
Befragte absolut	239		221	270	296

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

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik


Frage 3 und 4: Zufriedenheit, Durchschnittliche Bewertung¹⁾

	2012/2013		2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	Be- fragte	Mittel- wert	Be- fragte	MW	Be- fragte	MW	Be- fragte	MW
F3 Zufriedenheit insges.	233	2,8	209	2,6	263	2,9	286	2,6
F4_1 Behandlung durch Bürgerreferat	196	2,3	169	2,2	188	2,3	228	2,2
F4_2 Reaktion des OB	176	2,5	144	2,5	179	2,6	159	2,4
F4_3 Behandlung des Anliegens durch zuständige Stelle in STVV	196	3,2	165	3,2	213	3,2	229	2,9
F4_4 persönliche Behandlung	163	2,3	143	2,3	183	2,4	210	2,3
F4_5 zeitliche Dauer der Beantwortung	202	2,7	178	2,5	219	2,5	247	2,5
F4_6 dem Ergebnis	196	3,3	166	3,4	221	3,5	n.e.	

1) MW= Arithmetische Mittelwerte, Befragte mit gültigen Nennungen, ohne weiß nicht/keine Angabe
 F3, F4: 1 = „sehr zufrieden“, 5 = „überhaupt nicht zufrieden“
 n.e. nicht erfragt

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 5: Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder sie ablehnen. Die Reaktion von Seiten der Stadt ...

	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs	in %	in %	in %	in %
1) war sachlich angemessen					
1 trifft voll und ganz zu	56	23,4	25,8	26,3	29,4
2 trifft eher zu	47	19,7	19,9	17,4	18,9
3 teils/teils	34	14,2	15,8	14,1	17,6
4 trifft eher nicht zu	30	12,6	11,3	13,0	9,8
5 trifft überhaupt nicht zu	29	12,1	11,8	14,4	7,8
w.n.	42	17,6	2,3	1,5	8,8
k.A.	1	0,4	13,1	13,3	7,8
1+2 Zustimmung		43,1	45,7	43,7	48,3
4+5 Ablehnung		24,7	23,1	27,4	17,6
2) war transparent/verständlich					
1 trifft voll und ganz zu	53	22,2	21,7	22,6	24,7
2 trifft eher zu	51	21,3	27,6	16,3	14,5
3 teils/teils	35	14,6	10,9	10,7	13,9
4 trifft eher nicht zu	24	10,0	9,0	12,2	12,5
5 trifft überhaupt nicht zu	28	11,7	10,4	14,8	9,1
w.n.	47	19,7	1,4	2,6	12,8
k.A.	1	0,4	19,0	20,7	12,8
1+2 Zustimmung		43,5	49,3	38,9	39,2
4+5 Ablehnung		21,8	19,5	27,0	21,6
3) hat mir weitergeholfen					
1 trifft voll und ganz zu	39	16,3	14,5	14,4	23,3
2 trifft eher zu	19	7,9	12,7	13,0	8,1
3 teils/teils	38	15,9	10,4	7,0	12,8
4 trifft eher nicht zu	27	11,3	14,9	13,3	10,1
5 trifft überhaupt nicht zu	70	29,3	26,2	30,4	24,7
w.n.	45	18,8	3,6	2,2	12,8
k.A.	1	0,4	17,6	19,6	8,1
1+2 Zustimmung		24,3	27,1	27,4	31,4
4+5 Ablehnung		40,6	41,2	43,7	34,8
4) hat mir das Gefühl vermittelt, dass die Stadt mein Anliegen ernst nimmt					
1 trifft voll und ganz zu	69	28,9	22,2	24,4	32,8
2 trifft eher zu	33	13,8	20,8	16,3	21,0
3 teils/teils	28	11,7	14,0	11,9	11,2
4 trifft eher nicht zu	29	12,1	10,4	11,9	9,8
5 trifft überhaupt nicht zu	56	23,4	19,0	24,8	15,5
w.n.	24	10,0	1,4	1,5	4,4
k.A.	0	0,0	12,2	9,3	5,4
1+2 Zustimmung		42,7	43,0	40,7	53,8
4+5 Ablehnung		35,6	29,4	36,7	25,3
insgesamt		100,0	100,0	100,0	100,0
Befragte absolut	239		221	270	296

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 5: Beurteilung von Aussagen: Durchschnittliche Bewertung

Die Reaktion von Seiten der Stadt...	2012/2013		2011/2012		2010/2011		2009/2010	
	Be- fragte	Mittel- wert	Be- fragte	MW	Be- fragte	MW	Be- fragte	MW
F5_1 war sachlich angemessen	196	2,6	187	2,6	230	2,7	247	2,4
F5_2 war transparent/verständlich	191	2,6	176	2,5	207	2,7	221	2,6
F5_3 hat mir weitergeholfen	193	3,4	174	3,3	211	3,4	234	3,1
F5_4 hat mir das Gefühl vermittelt, dass die Stadt mein Anliegen ernst nimmt	215	2,9	191	2,8	241	3,0	267	2,5

Frage 5: 1 = „trifft voll und ganz zu“ 5 = „trifft überhaupt nicht zu“
 Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



Frage 6: Gibt es aus Ihrer persönlichen Sicht etwas, das verbessert werden müsste, wie die Stadt Wiesbaden auf die Belange ihrer Bürgerinnen und Bürger reagiert?

	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs	in %	in %	in %	in %
Nein, alles ok	48	20,1	22,6	17,0	23,7
weiss nicht, fällt mir nichts ein	28	11,7	10,9	11,1	14,9
keine Angabe	39	16,3	10,9	9,3	11,5
Folgendes sollte verbessert werden...	124	51,9	55,7	62,6	50,0
insgesamt		100,0	100,0	100,0	100,0
Befragte absolut	239		221	270	296

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



noch Frage 6: Folgendes sollte verbessert werden: (Offene Antworten, zusammengefasst)						
	2012/2013					
	abs	in % der Nennungen	in % der Befragten			
Wiederholung des Anliegens	17	10,2	7,1			
Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürgern und Ämtern	29	17,5	12,1			
zeitnahe Kontaktaufnahme, schnellere Reaktion/Problemlösung	16	9,6	6,7			
Reaktion / Kontaktaufnahme gewährleisten	7	4,2	2,9			
mehr persönlicher Kontakt	6	3,6	2,5			
Mehr Information, mehr Transparenz	9	5,4	3,8			
Verbesserung der Kommunikation zwischen Ämtern, Behörden etc.	8	4,8	3,3			
mehr Bürgerbeteiligung, Bürger anhören vor Entscheidungen, mehr Bürgernähe	5	3,0	2,1			
Konkrete Taten, Handeln statt Worte, auf Worte Taten folgen lassen, Dinge wirklich angehen	6	3,6	2,5			
Verbesserungsvorschlag Thema Verkehr (Parksituation, Radverkehr usw.)	17	10,2	7,1			
Verbesserungsvorschlag Thema Sauberkeit	6	3,6	2,5			
Weitere Verbesserungsvorschläge, andere Probleme	32	19,3	13,4			
Sonstige negative Nennung	4	2,4	1,7			
Sonstige positive Nennung	2	1,2	0,8			
Sonstige Nennung (nicht eindeutig pos. o. neg.)	2	1,2	0,8			
Nennungen insgesamt	166	100,0				
Befragte insgesamt	239		100,0			

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

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
 Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik

Frage 7: Seit wann leben Sie in Wiesbaden?

	2012/2013		2011/12	2010/11	2009/10
	abs	in %	in %	in %	in %
unter 2 Jahre	5	2,1	2,7	2,2	nicht erfragt
2 bis unter 5 Jahre	7	2,9	5,4	5,2	
5 bis unter 10 Jahre	21	8,8	8,1	4,4	
10 bis unter 20 Jahre	26	10,9	13,1	11,5	
20 Jahre und länger	153	64,0	60,6	67,0	
wohne nicht (mehr) in Wiesbaden *	22	9,2	-	-	
keine Angabe	5	2,1	10,0	9,6	
insgesamt		100,0	100,0	100,0	

* Antwortmöglichkeit neu in 2012/2013

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



**Abschlussfrage: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?
(Offene Antworten, zusammengefasst)**

	2012/2013		
	abs	in % der Nen- nungen	in % der Befragten
Beschwerde über Problem/Maßnahme erneut genannt	42	22,2	17,6
Beschwerde über Bearbeitung des Problems/Behandlung d. Bürgers	19	10,1	7,9
Wunsch weiteres Gespräch/ Kontaktaufnahme	3	1,6	1,3
Verbesserungsvorschlag Thema Verkehr	15	7,9	6,3
Verbesserungsvorschlag Thema Sauberkeit	6	3,2	2,5
anderes Anliegen, weitere Verbesserungsvorschläge	24	12,7	10,0
positive Rückmeldung allg./Dankeschön (z.B. Wiesbaden schöne Stadt...), Weiter so	22	11,6	9,2
positive Rückmeldung zum Bürgerreferat	6	3,2	2,5
positive Rückmeldung zum OB	5	2,6	2,1
positive Rückmeldung zur Befragungsaktion	1	0,5	0,4
Sonstige positive Nennung	1	0,5	0,4
Sonstige negative Nennung	21	11,1	8,8
Sonstige Nennung (nicht eindeutig positiv oder negativ)	24	12,7	10,0
insgesamt	189	100,0	100,0

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

Quelle: Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“ 2012/2013
Bürgerreferat und Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik



ANHANG

Fragebogen

Seite

A1

Anhang

Befragung „Zufriedenheit mit der Behandlung von Bürgeranliegen“



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

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

- 1 ☐ Verkehrssituation (z. B. Parksituation, Straßen, Verkehrssicherheit, Knöllchen u. ä.)
- 2 ☐ Sauberkeit, Müllentsorgung, Sperrmüll
- 3 ☐ Stadtgrün, Grünanlagen, Bepflanzung
- 4 ☐ Stadtplanung, Bebauung, Denkmalschutz, Stadtbild, öffentlicher Raum
- 5 ☐ Umwelt, Naturschutz, Lärm/Fluglärm
- 6 ☐ Soziales, Familie, persönliche Probleme
(Kinderbetreuung, Schulsituation, Wohnen, Soziale Einrichtungen und Angebote, soziale Notfallsituation)
- 7 ☐ Migration, Integration, Ausländerbehörde, Aufenthalt
- 8 ☐ Wirtschaft, Gewerbe, Arbeitsmarktsituation
- 9 ☐ Kultur, Feste, Veranstaltungen, Tourismus
- 10 ☐ Verwaltung allgemein, Umgang mit Behörden
- 11 ☐ Sonstiges: _____

2 Ist Ihr Anliegen mittlerweile erledigt / abgeschlossen?

- 1 ☐ Ja
 - 2 ☐ teilweise  **2a. Was steht noch aus?**
 - 3 ☐ Nein
- 1 ☐ Stellungnahme, Entscheidung, Reaktion
 - 2 ☐ Geplante / zugesagte Maßnahme wurde noch nicht umgesetzt
 - 3 ☐ Weitere / zusätzliche Maßnahmen, um das Problem zu lösen
 - 4 ☐ Lösung des Problems steht aus
 - 5 ☐ Sonstiges: _____
- _____

- 6 ☐ Weiß nicht, kann ich nicht beurteilen

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

- | | | | | |
|---|---|---|---|--|
| ☐ 1
sehr
zufrieden | ☐ 2
eher
zufrieden | ☐ 3
teils / teils | ☐ 4
eher
unzufrieden | ☐ 5
überhaupt nicht
zufrieden |
|---|---|---|---|--|
- ☐ 9 Trifft nicht zu / bisher keine Reaktion

- 2 -

4 Wie zufrieden sind Sie mit ?							
		sehr zufrie- den	eher zufrieden	teils / teils	eher unzu- frieden	überhaupt nicht zu- frieden	weiß nicht / trifft nicht zu
		1	2	3	4	5	9
1	der Behandlung Ihres Anliegens durch das Bürgerreferat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	der Reaktion von Seiten des Oberbürgermeisters	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	der Behandlung Ihres Anliegens durch die zuständige Stelle innerhalb der Stadtverwaltung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	der persönlichen Behandlung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	der zeitlichen Dauer der Beantwortung Ihres Anliegens	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	dem Ergebnis	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5 Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder sie ablehnen:							
		trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	teils / teils	trifft eher nicht zu	trifft über- haupt nicht zu	weiß nicht
		1	2	3	4	5	9
Die Reaktion von Seiten der Stadt...							
1	war sachlich angemessen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	war transparent / verständlich	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	hat mir weitergeholfen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	hat mir das Gefühl vermittelt, dass die Stadt mein Anliegen ernst nimmt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 Gibt es aus Ihrer persönlichen Sicht etwas, das verbessert werden müsste, wie die Stadt Wiesbaden auf die Belange ihrer Bürgerinnen und Bürger reagiert?	
1	☐ Nein, ist alles ok
2	☐ weiß nicht, fällt mir nichts ein
3	☐ Folgendes sollte verbessert werden: _____

7 Seit wann leben Sie in Wiesbaden?			
1	☐ Unter 2 Jahre	4	☐ 10 bis unter 20 Jahre
2	☐ 2 bis unter 5 Jahre	5	☐ 20 Jahre und länger
3	☐ 5 bis unter 10 Jahre	6	☐ Wohne nicht (mehr) in Wiesbaden

Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte den Fragebogen mit beiliegendem Umschlag zurücksenden.

Nur wenn Sie eine erneute Kontaktaufnahme wünschen hinterlassen Sie bitte Ihre Anschrift.

Informierte wissen mehr ...



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

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



www.wiesbaden.de/statistik