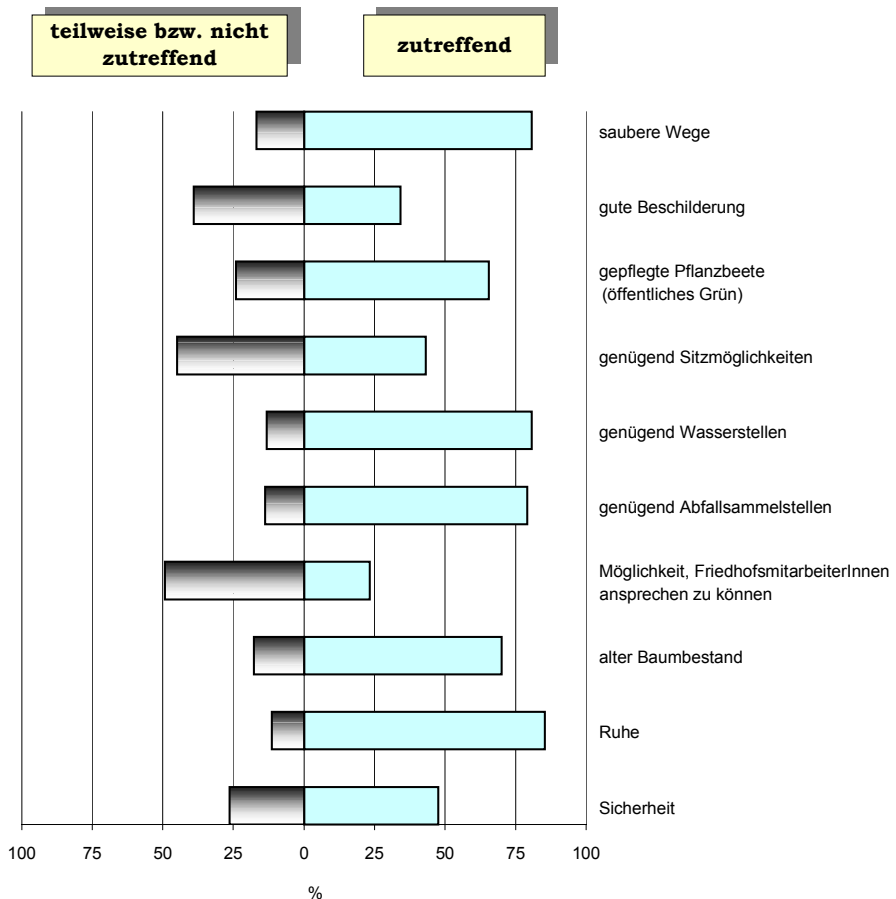


22  
2001

Stadtbeobachtung aktuell

### Das Friedhofswesen auf dem Prüfstand - Umfrageergebnisse zur Bürgerfreundlichkeit -

Frage:  
Wie bewerten Sie die Situation und Ausstattung dieses Friedhofs?



**Herausgeber**

Landeshauptstadt Wiesbaden  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung  
Wilhelmstraße 32, 65183 Wiesbaden  
ISSN: 0949-5991

**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: 1201.dokumentation@wiesbaden.de

**VerfasserIn**

Barbara Lettke (06 11/31-27 18)  
e-mail: 1203.stadtforschung@wiesbaden.de

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.

## **Das Friedhofswesen auf dem Prüfstand - Umfrageergebnisse zur Bürgerfreundlichkeit -**

### **◆ Friedhofs- und Bestattungswesen von mehr als 1.000 WiesbadenerInnen beurteilt**

Die Friedhofsverwaltung bietet ebenso wie andere Bereiche der Wiesbadener Stadtverwaltung den BürgerInnen (Dienst-) Leistungen an, auf die sie einerseits einen Anspruch haben, die sie andererseits aber auch in Anspruch nehmen müssen, da es außer der Kommune keine anderen Anbieter dieser Leistungen gibt.

Gerade weil die kommunale Verwaltung, die durch ihr Tun und Handeln dem Gemeinwesen und seinen BürgerInnen dienen soll, eine Monopolstellung hat, ist es ihr Anliegen und ihre Pflicht, Leistungen und Dienste so zu planen, zu organisieren, zu vermitteln und bereit zu stellen, dass sie den Interessen und Bedürfnissen der BürgerInnen gerecht werden. Um Bürgernähe und Bürgerfreundlichkeit der Stadtverwaltung zu erreichen bzw. dauerhaft zu sichern, ist es inzwischen gängige Praxis - auch in Wiesbaden -, die BürgerInnen nach ihrer Meinung zu fragen, sie die Verwaltung beurteilen zu lassen und diese Informationsgrundlage zur Weiterentwicklung und Optimierung der Dienststellen und Ämter zu nutzen.<sup>1</sup>

Im Sommer 2000 wurde das städtische Friedhofswesen auf den Prüfstand gestellt. Eine repräsentative Umfrage unter FriedhofsnutzerInnen sollte in Erfahrung bringen, wie die Ausstattung und Situation auf den Wiesbadener Friedhöfen beurteilt wird und welche Verbesserungen aus Sicht der BürgerInnen in diesem Bereich notwendig sind.

- An der schriftlichen Befragung beteiligten sich 1.141 von 3.000 zufällig ausgewählten FriedhofsnutzerInnen<sup>2</sup>.
- Der Anteil der weiblichen Befragten ist mit 67 % doppelt so groß wie der der männlichen Interviewpartner (33 %).
- Ca. 70 % der Befragten sind 60 Jahre und älter, 27 % gehören der Altersgruppe der 40- bis 59-Jährigen an.
- Lediglich 1 % der Befragten hat eine andere, nicht deutsche Nationalität.
- Drei Viertel der Befragten haben ein unteres und mittleres formales Bildungsniveau (Schulabschluss).

### **◆ Gründe und Häufigkeit des Friedhofsbesuchs**

Die Befragten sind überwiegend sehr rege FriedhofsbesucherInnen. 67 % haben vor weniger als einer Woche und weitere 21 %

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

<sup>2</sup> Es wurde eine Zufallsstichprobe aus der Datei Friedhofswesen (Nutzungsberechtigte der Gräber auf Wiesbadener Friedhöfen; Graberwerbsvorgänge in den Jahren 1995 bis 1998) gezogen.

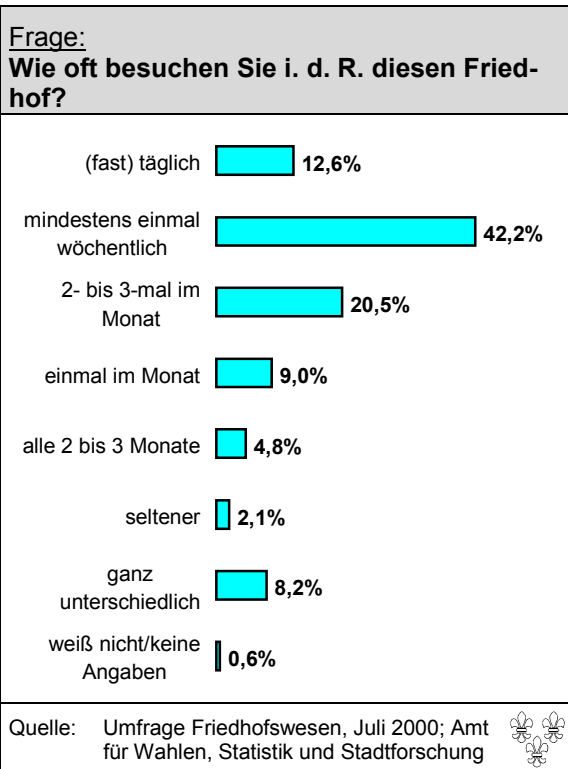
haben vor weniger als einem Monat vor der Befragung einen Wiesbadener Friedhof besucht.



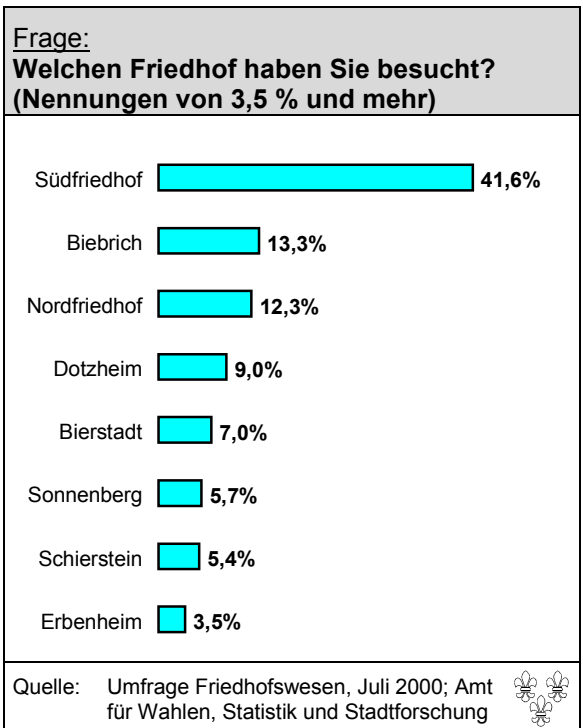
Befragten macht 2- bis 3-mal im Monat einen Friedhofsbesuch.

Die Beurteilung des Friedhofs- und Bestattungswesen erfolgt somit mehrheitlich durch BürgerInnen, die als sachkundige ExpertInnen für diesen Bereich anzusehen sind, da sie sowohl über sehr häufige als auch erst kürzlich gewonnene Friedhofs-Erfahrungen verfügen.

Von den 21 Wiesbadener Friedhöfen wird der größte Friedhof, der Südfriedhof, am häufigsten besucht (von 42 % der Befragten). Den Biebricher Friedhof und den Nordfriedhof haben 13 % bzw. 12 % der Befragten aufgesucht. 9 % sind auf dem Dotzheimer und 7 % auf dem Bierstädter Friedhof gewesen. Die Zahl der Befragten, die andere Friedhöfe besucht, vor allem die in den Ortsteilen, ist deutlich geringer.

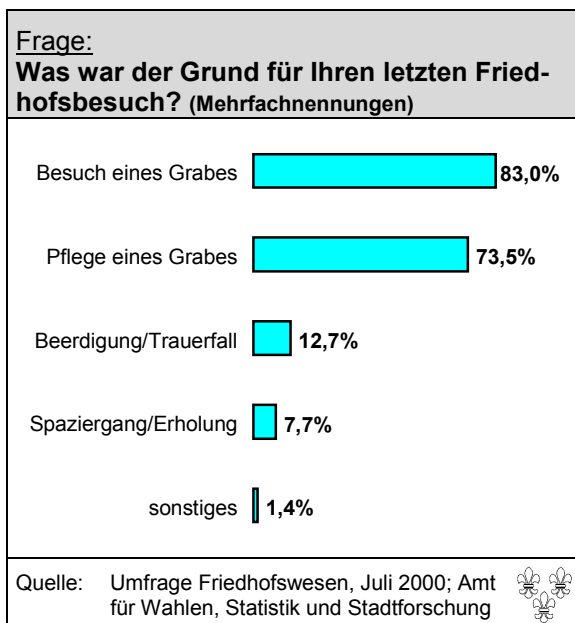


Gut die Hälfte der Befragten besucht im allgemeinen mindestens einmal wöchentlich einen Friedhof, ca. 13 % von ihnen gehen (fast) täglich dorthin. Ein Fünftel der



Während die überwiegende Mehrheit der Befragten (87 %) einen einzigen Friedhof besucht, geben 11 % den regelmäßigen Besuch von zwei Friedhöfen, 2 % sogar den Besuch von drei Wiesbadener Friedhöfen an.

Die häufigsten Gründe für das Aufsuchen eines Friedhofs bestehen im Besuch und der Pflege eines Grabes oder mehrerer Gräber; meist werden von den Befragten beide Gründe gleichermaßen genannt.

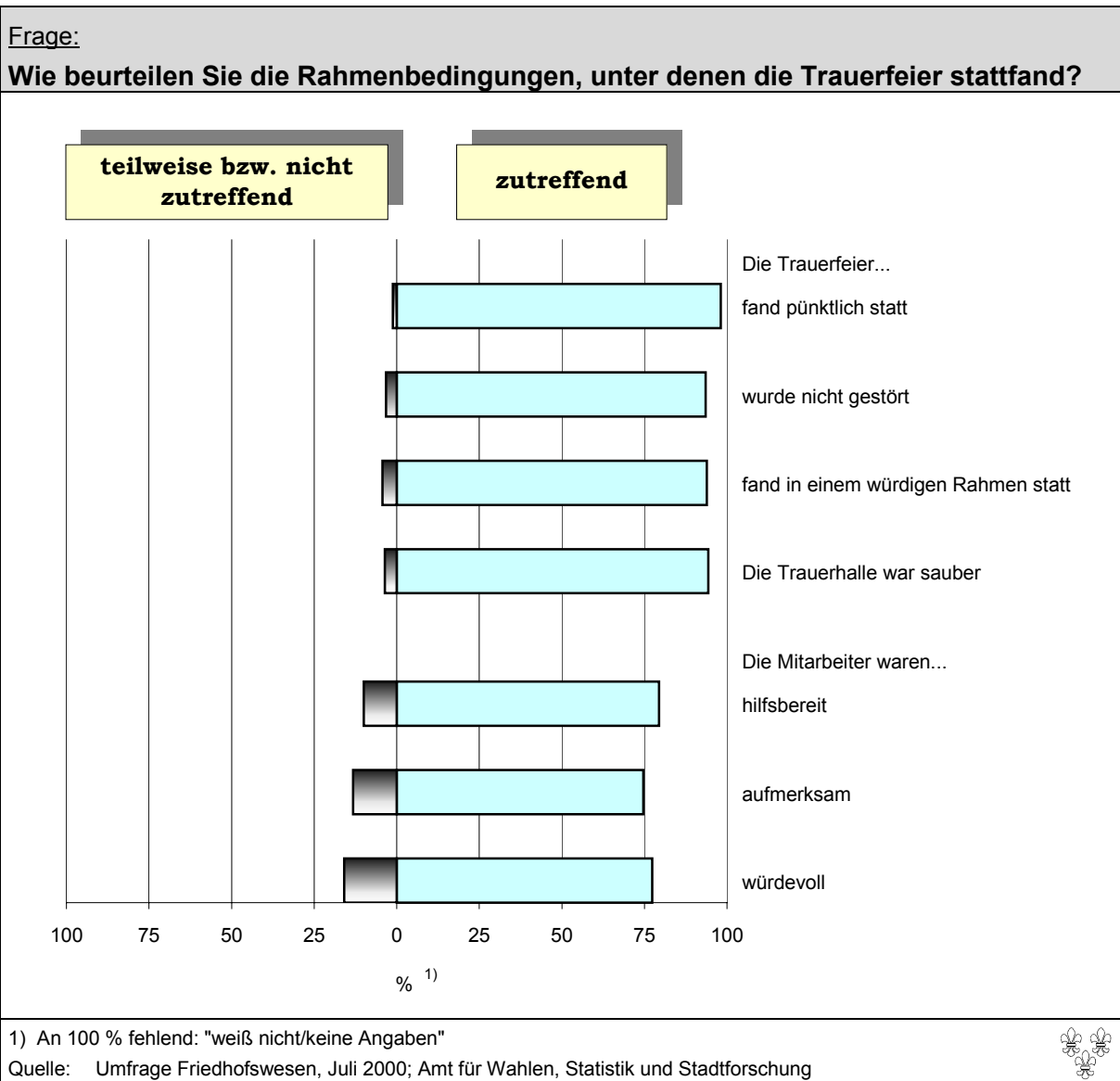


◆ **Trauerfeier**

78 % der Befragten (886 Personen) haben in den letzten zwei Jahren an einer Trauerfeier auf Wiesbadener Friedhöfen teilgenommen. Sie wurden gebeten, die Rahmenbedingungen, unter denen die Trauerfeier stattfand, anhand verschiedener Kriterien zu bewerten.

wie die Sauberkeit der Trauerhalle von 93 % bzw. 98 % der Befragten positiv beurteilt werden, fällt die Bewertung des Verhaltens der bei der Trauerfeier anwesenden Mitarbeiter nicht ganz so gut aus. 10 % bis 13 % der Befragten meinen, dass sich die Mitarbeiter nicht bzw. nur teilweise hilfsbereit, aufmerksam und würdevoll gezeigt hätten.

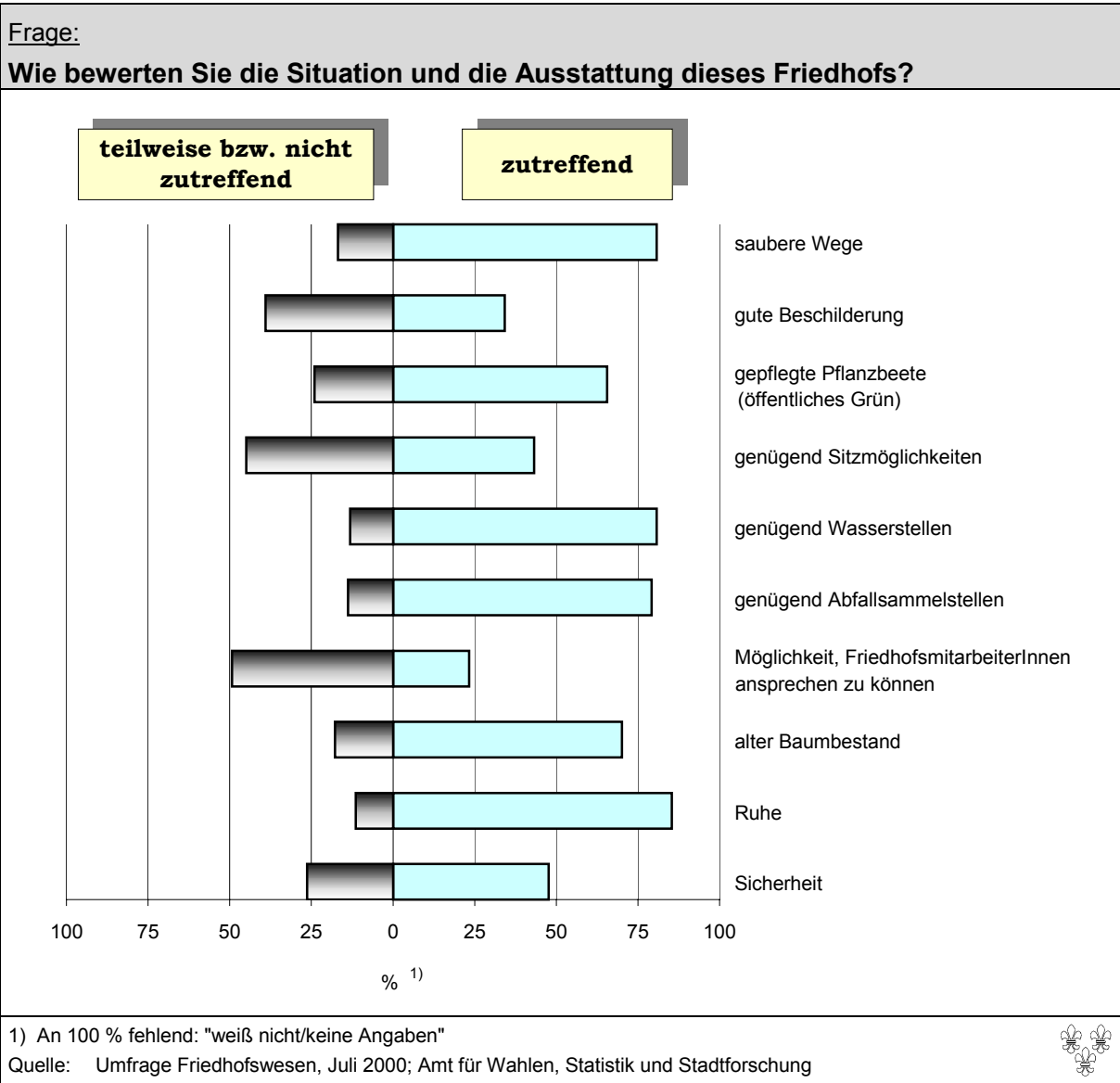
Während die Pünktlichkeit, die Ungestört-heit und der Rahmen der Trauerfeier so-

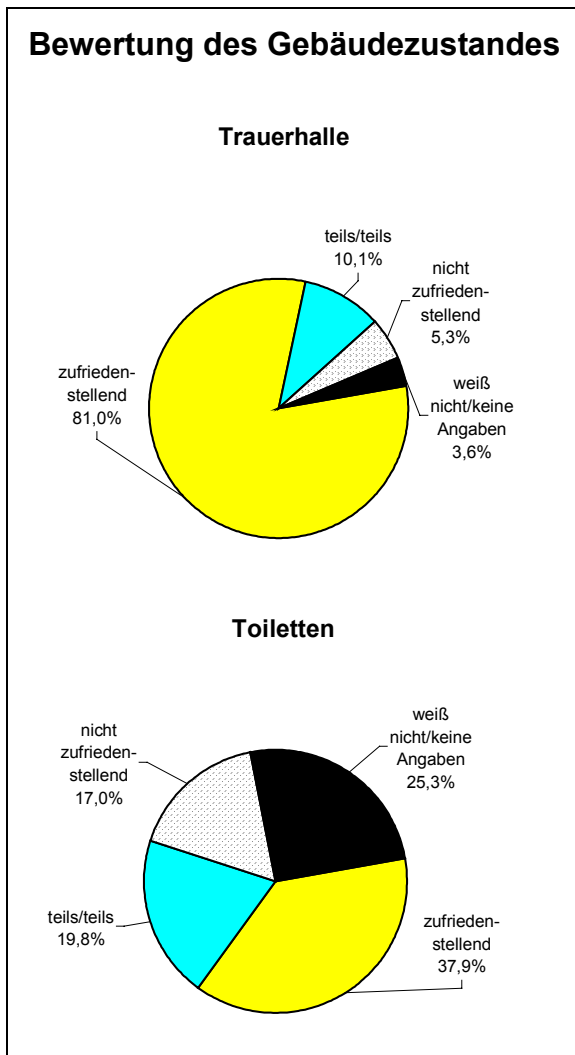


◆ **Beurteilung der Friedhöfe und der Friedhofsgebäude**

Die Befragten wurden gebeten, anhand 10 verschiedener Ausstattungsmerkmale eine Bewertung der Friedhöfe vorzunehmen. Die Sauberkeit der Wege, die Ausstattung mit Wasser- und Abfallsammelstellen sowie die Ruhe werden positiv beurteilt, denn 80 % und mehr der Befragten bestä-

tigen jeweils das Zutreffen dieser Bedingungen. Ungünstiger eingestuft werden hingegen die Beschilderung auf den Friedhöfen, der Zustand der öffentlichen Pflanzbeete, die Ausstattung mit Sitzgelegenheiten und vor allem die Möglichkeit, Beschäftigte des Friedhofs ansprechen zu können.

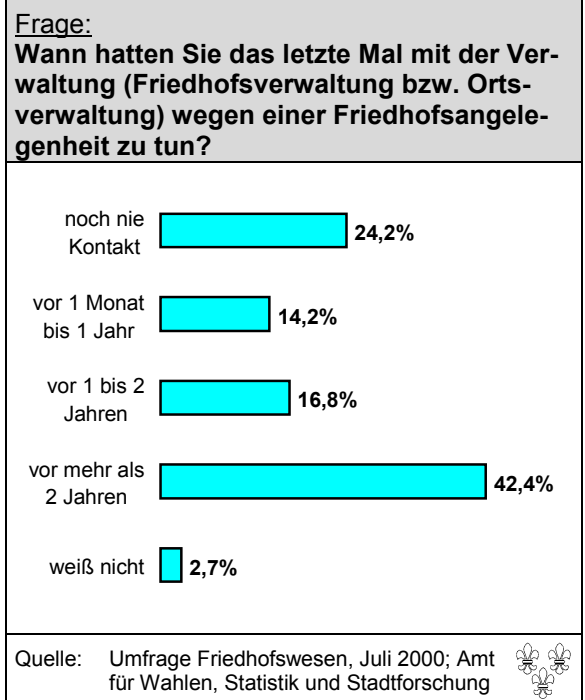




Die Bewertung von Trauerhallen und Toiletten auf den Wiesbadener Friedhöfen fällt recht gegensätzlich aus. Während die überwiegende Mehrheit der Befragten (81 %) mit dem Zustand der Trauerhallen zufrieden ist, werden die Sanitäranlagen deutlich schlechter beurteilt. Nur knapp 40 % der befragten FriedhofsnutzerInnen äußern sich dazu positiv und fast genauso viele meinen, dass der Zustand der Friedhofstoiletten nicht bzw. nur teilweise zufriedenstellend sei.

### ◆ Erfahrungen mit der Friedhofsverwaltung

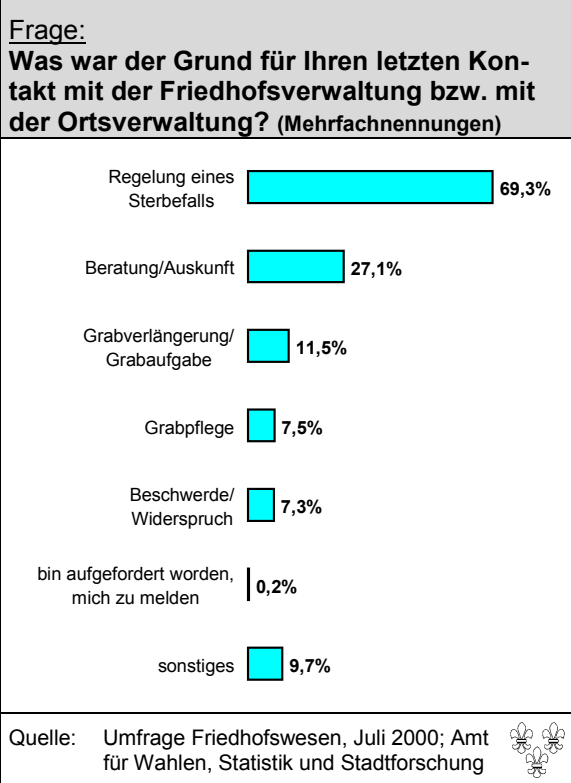
Während etwa ein Viertel der Befragten noch nie mit der Verwaltung wegen einer Friedhofsangelegenheit zu tun hatte, verweist die Mehrheit der Befragten auf Kontakte mit der Friedhofsverwaltung bzw. den Ortsverwaltungen, die in den Vororten auch für die Friedhöfe zuständig sind. 31 % der befragten FriedhofsbesucherInnen hatten in den vergangenen zwei Jahre mit der Verwaltung zu tun, bei 42 % liegen die Verwaltungskontakte schon eine längere Zeit zurück.



Gut zwei Drittel der 838 Befragten, die mit der Friedhofsverwaltung zu tun hatten, mussten einen Sterbefall regeln. 27 % haben sich wegen einer Beratung oder einer Auskunft mit der Verwaltung in Verbindung gesetzt und ca. 12 % wegen der Verlängerung oder der Aufgabe eines

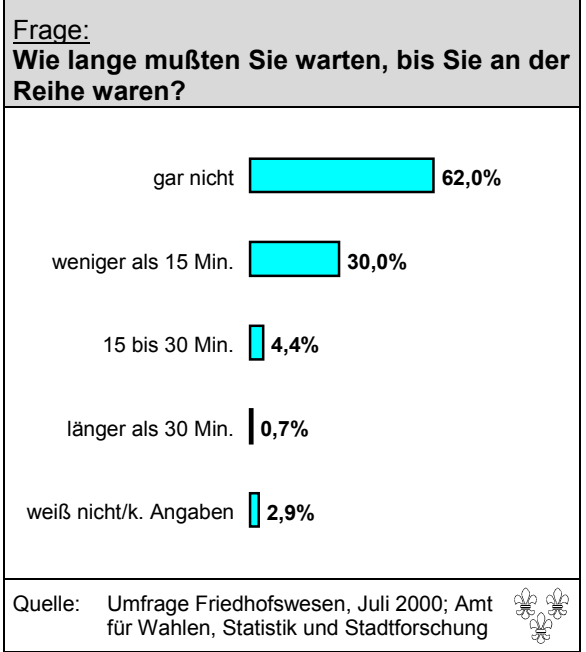


Grabes. Bei knapp 10 % liegen sonstige Gründe vor, besonders häufig der Kauf eines (Urnen-)Grabes, Umbettung und Aussuchen von Grabstellen sowie Probleme oder Veränderungen, die bestehende Gräber betreffen. Ferner waren Diebstähle von Pflanzen, Beschwerden oder Probleme, Genehmigungen für PKW-Benutzung auf dem Friedhof und finanzielle Fragen Gründe, die Friedhofsverwaltung aufzusuchen bzw. mit ihr in Kontakt zu treten.



Etwa drei Viertel der Befragten sind persönlich bei der Friedhofs- bzw. den Ortsverwaltungen erschienen, um ihr Anliegen vorzutragen. 22 % der Befragten haben sich telefonisch und 5 % schriftlich mit der Verwaltung in Verbindung gesetzt.

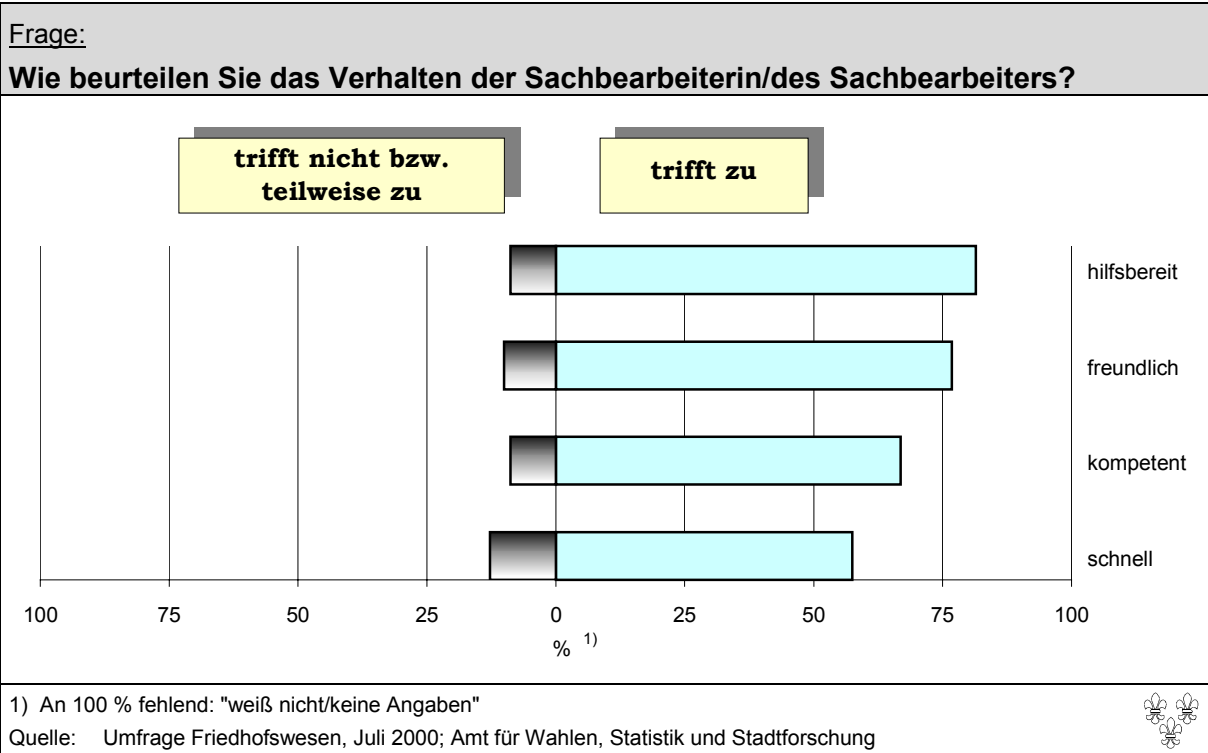
Die Befragten, die persönlich bei der Verwaltung waren, mussten meist keine oder nur relativ geringe Wartezeiten hinnehmen. 62 % der Befragten geben an, gar nicht gewartet zu haben bis sie an der Reihe waren, 30 % verweisen auf eine Wartezeit von etwa 15 Minuten.



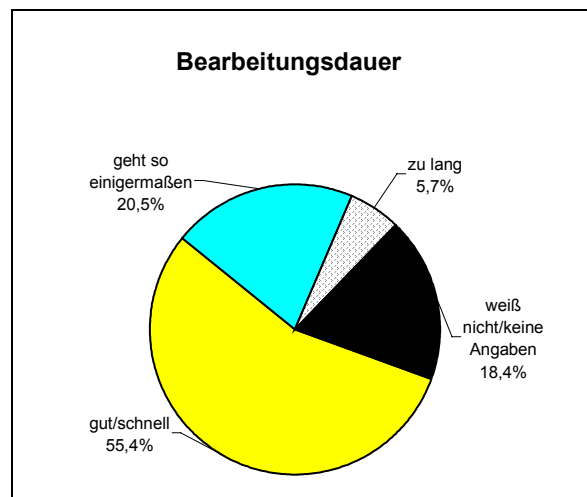
Die Erfahrungen der Befragten mit den **SachbearbeiterInnen** in der Friedhofs- bzw. den Ortsverwaltungen sind einerseits davon gekennzeichnet, dass ihnen von den städtischen MitarbeiterInnen genügend Zeit für ihr Anliegen eingeräumt wurde; 96 % der Befragten bestätigen dies. Andererseits scheinen für einige Befragte die Verhaltensweisen der SachbearbeiterInnen nicht ganz so zufriedenstellend zu sein. Von den 546 Befragten, die persönlich mit den SachbearbeiterInnen zu tun hatten, werden den MitarbeiterInnen in erster Linie Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit bescheinigt. Kompetenz und

Schnelligkeit hingegen wird von den befragten FriedhofsnutzerInnen in geringem Maße bestätigt (25 % bzw. 30 % der

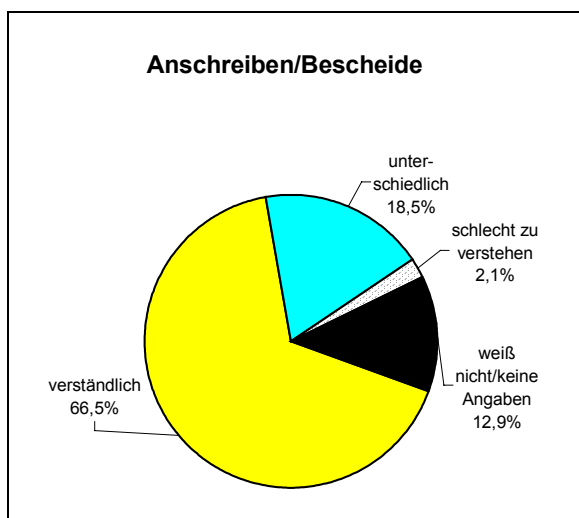
Befragten nehmen überhaupt keine Bewertung dieser beiden Verhaltensweisen vor).



Das Beziehungsgefüge von BürgerInnen und Friedhofsverwaltung erstreckt sich nicht nur auf den persönlichen Kontakt, sondern beinhaltet auch die **Antrags- und Anliegensbearbeitung**. Während gut die Hälfte der Befragten zufrieden mit der Bearbeitungszeit ist, dauert es 6 % der Befragten zu lange, bis ihre Angelegenheiten bearbeitet sind. Ein Fünftel der Befragten empfindet die Bearbeitungsdauer einigermaßen zufriedenstellend.



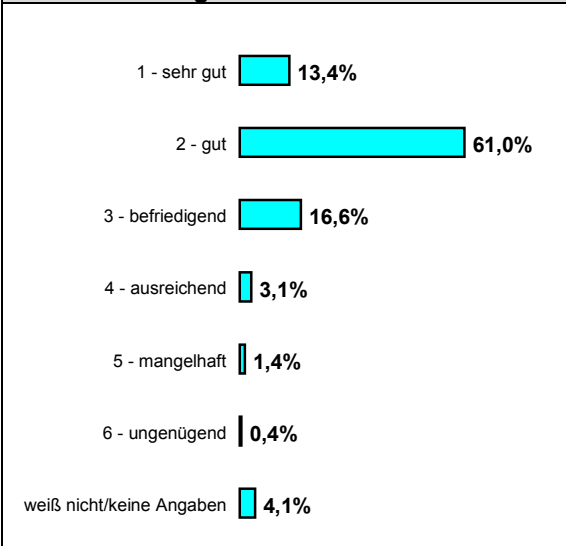
Dass **Anschreiben und Bescheide** der Friedhofsverwaltung verständlich sind, meinen 67 % der Befragten. Knapp ein Fünftel gibt an, dass die Verständlichkeit unterschiedlich ausfällt und ein kleiner Teil verweist auf durchgängige Schwierigkeiten, Schriftstücke der Friedhofsverwaltung verstehen zu können.



### ◆ Beurteilung des Friedhofswesens insgesamt

Die Gesamtnote von 2,2<sup>3</sup>, mit der die befragten FriedhofsnutzerInnen das Wiesbadener Friedhofswesen im Durchschnitt bewerten, lässt auf eine relativ hohe Zufriedenheit mit diesen städtischen Dienststellen schließen.

Frage:  
**Wenn Sie alles in allem an Ihre Erfahrungen mit dem Friedhofswesen denken, welche Note würden Sie ihm in punkto Bürgerfreundlichkeit geben?**



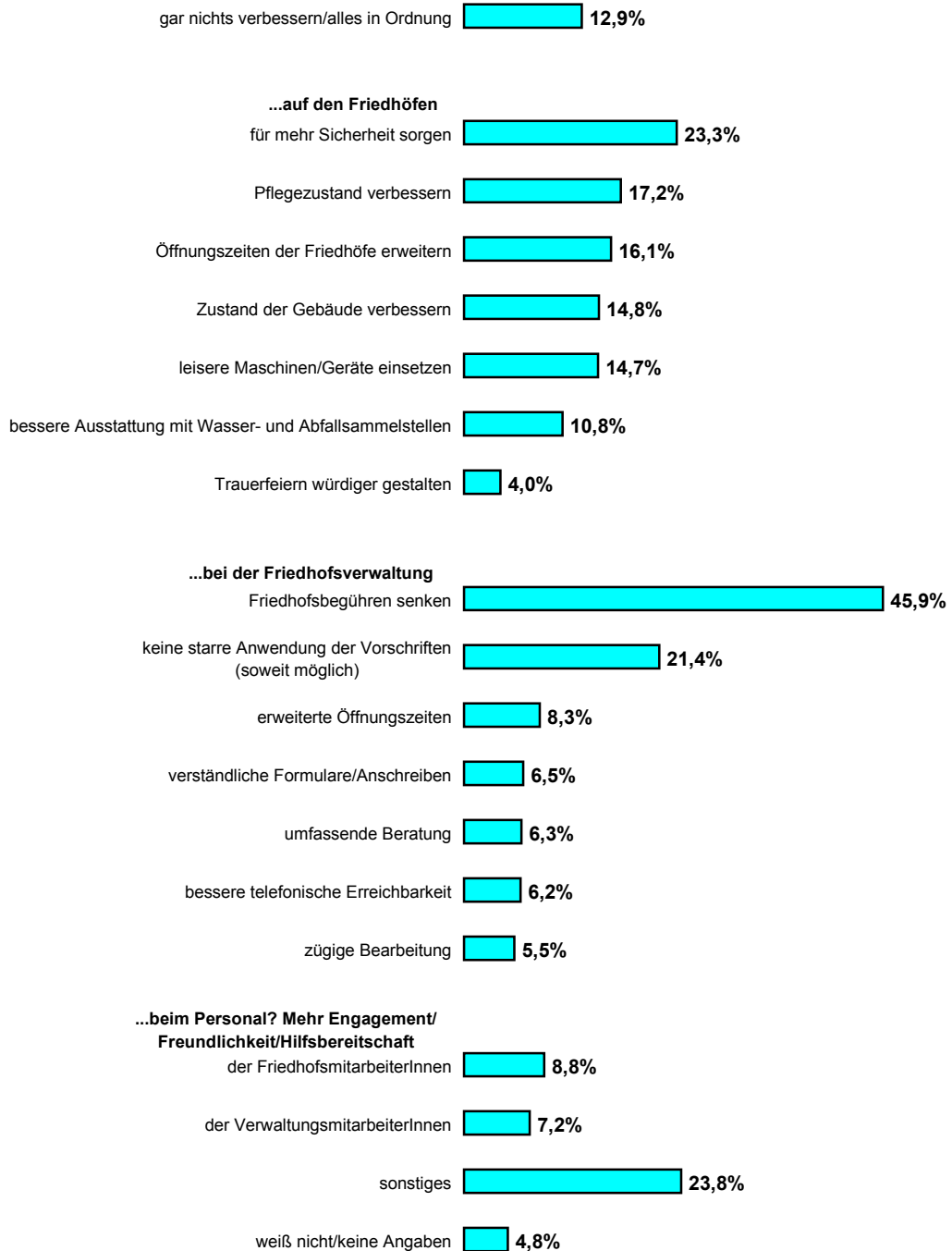
Quelle: Umfrage Friedhofswesen, Juli 2000; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

Trotz der guten Gesamtnoten, die dem Friedhofswesen überwiegend erteilt werden, sehen die Befragten durchaus weiteren Verbesserungsbedarf, um die Bürgerfreundlichkeit in diesem Bereich zu erhöhen. Auf den **Friedhöfen** sollte nach Ansicht von 23 % der Befragten vor allem für mehr Sicherheit gesorgt werden. Weiterhin wird von jeweils mehr als 15 % die Verbesserung des Pflegezustandes und die Erweiterung der Öffnungszeiten angemahnt sowie eine Sanierung der Gebäude und der Einsatz leiserer Maschinen gewünscht. Auf eine bessere Ausstattung mit Wasser- und Abfallsammelstellen verweist jede/r zehnte Befragte.

<sup>3</sup> Im Vergleich die Durchschnittsnote anderer Dienststellen der Wiesbadener Stadtverwaltung:  
 1,6 Ortsverwaltungen  
 1,9 Zentrale Meldestelle  
 2,3 Kfz-Zulassungsstelle  
 2,5 Bauaufsichts-, Stadtplanungsamt  
 2,9 Abteilung Sozialhilfe  
 vgl. Lettko 1999: a. a. o., S. 46

Frage:

**Was sollte Ihrer Meinung nach verbessert werden, um mehr Bürgerfreundlichkeit im Friedhofswesen zu erreichen? (Mehrfachnennungen)**



Quelle: Umfrage Friedhofswesen, Juli 2000; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



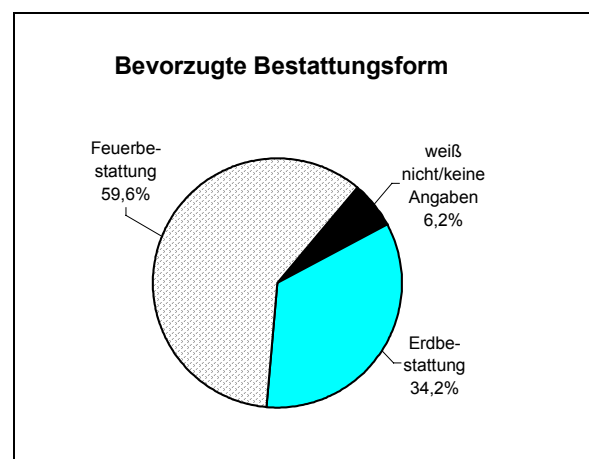
Was den Handlungsbedarf bei der **Friedhofsverwaltung** betrifft, so richten sich die Forderungen von nahezu der Hälfte der Befragten auf die Verringerung der Friedhofsgebühren und gut ein Fünftel wünscht sich eine flexiblere Anwendung der Vorschriften. Alle anderen Aspekte werden jeweils nur von einem kleineren Teil der befragten FriedhofsnutzerInnen als verbesserungsbedürftig angesehen. 7 % bzw. 9 % sehen auch Veränderungsbedarf beim **Verwaltungs- bzw. Friedhofspersonal**, wünschen sich mehr Engagement, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der MitarbeiterInnen.

Knapp ein Viertel der Befragten benennt darüber hinaus in der Kategorie "sonstiges" **weitere Verbesserungsvorschläge**. Diese richten sich in erster Linie auf die Pflege von Beeten, Hecken, Sträuchern und Wegen, betreffen die Pflege oder Beseitigung alter, abgelaufener Gräber und die Wartung von Friedhofsanlagen sowie die Ausstattung, Zugänglichkeit und Sauberkeit der Toiletten. Eine Reihe von FriedhofsbesucherInnen beklagen, dass es keine, zu wenige oder zu schwere Gießkannen gibt. Angesprochen werden darüber hinaus Verbesserungen der Trauerhallen (größer, beheizbar, sauberer, mehr Sitzgelegenheit), Vermeidung von Störungen bei Trauerfeiern (keine lauten Maschinen in der Nähe) und insgesamt mehr Ruhe auf den Friedhöfen, z. B. auch durch Unterbindung des vielen Autofahrens. Auch das Thema Sicherheit wird in vielfältiger Form angesprochen und u. a. mehr Aufsichtspersonal für notwendig gehalten, um Diebstählen und unsicheren

Situationen auf den Friedhöfen entgegen zu wirken. Schließlich richten sich eine Reihe von Forderungen an die Friedhofsverwaltung, z. B. im Hinblick auf eine weniger rigide Gestaltungssatzung und geringere Vorschriften. Gewünscht werden zudem mehr Informationen und Beratungen sowie ein größeres Entgegenkommen bei besonderen Wünschen und Anliegen.

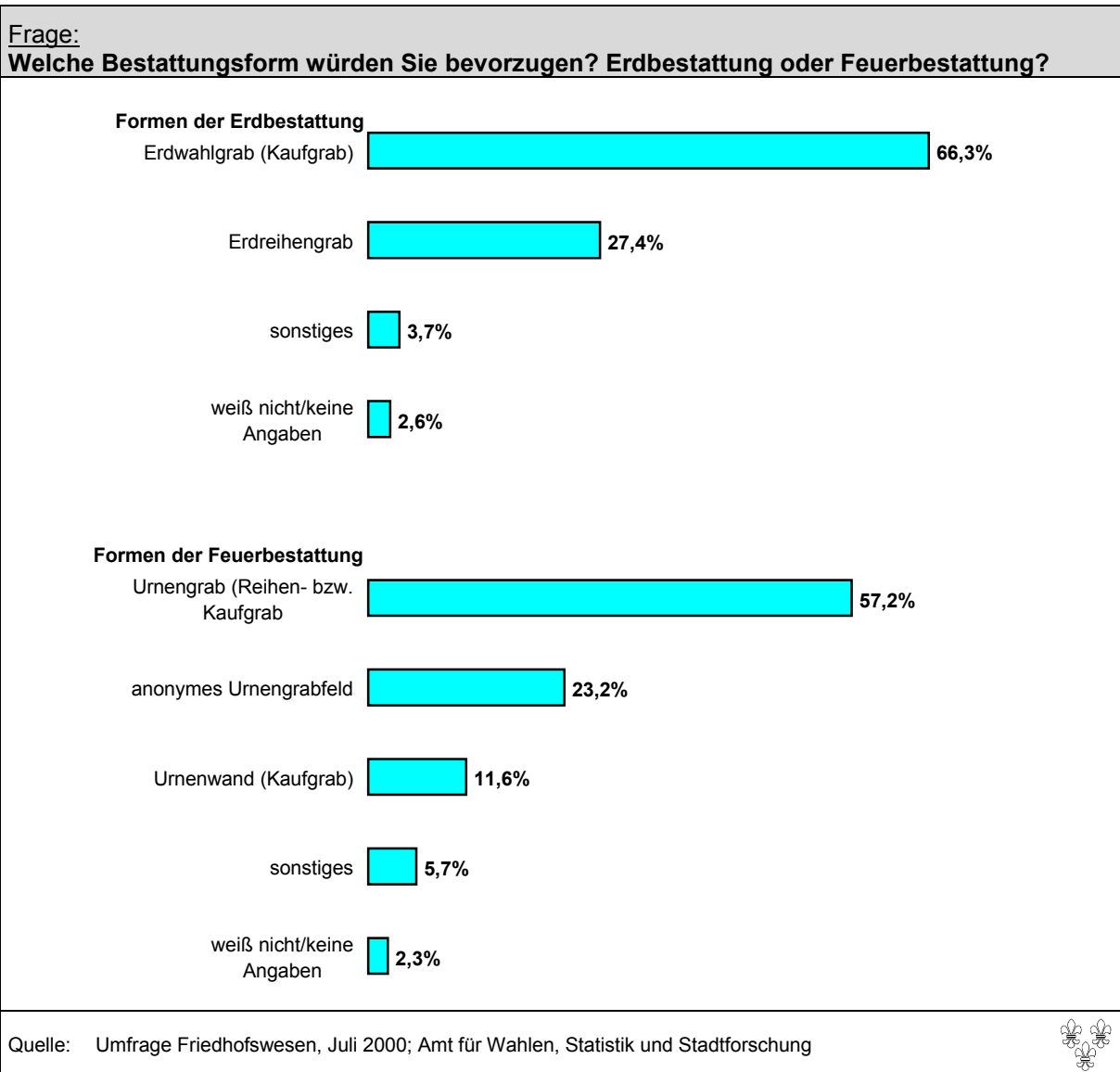
#### ◆ **Bevorzugte Bestattungsformen**

Nicht nur die Bewertung des Ist-Zustandes des Friedhofswesens und Verbesserungswünsche und -vorschläge zu mehr Bürgerfreundlichkeit sind wichtige Informationen für die zukünftige Entwicklung in diesem Bereich. Auch die Präferenzen der BürgerInnen im Hinblick auf Bestattungsformen sind wichtige Anhaltspunkte für die Planungen der nächsten Jahre im Friedhofswesen. So sind die Befragten um Angaben zur gewünschten Bestattungsform gebeten worden. Die Mehrheit der Befragten nennt die Feuerbestattung, gut ein Drittel möchte lieber erdbestattet werden und 6 % können oder wollen sich zu diesem Thema nicht äußern.



Die Mehrheit der Befragten, die eine Erdbestattung wünschen, möchte in einem Erdwahlgrab die letzte Ruhe finden (66 %); 27 % nennen hingegen ein Erdreihengrab. Bei der Feuerbestattung wird von

gut der Hälfte der Befragten ein Urnengrab in Erwägung gezogen. 23 % möchten anonym im Urnengrabfeld bestattet werden und 12 % bevorzugen die Urnenwand.



Bearbeiterin: Barbara Lettko