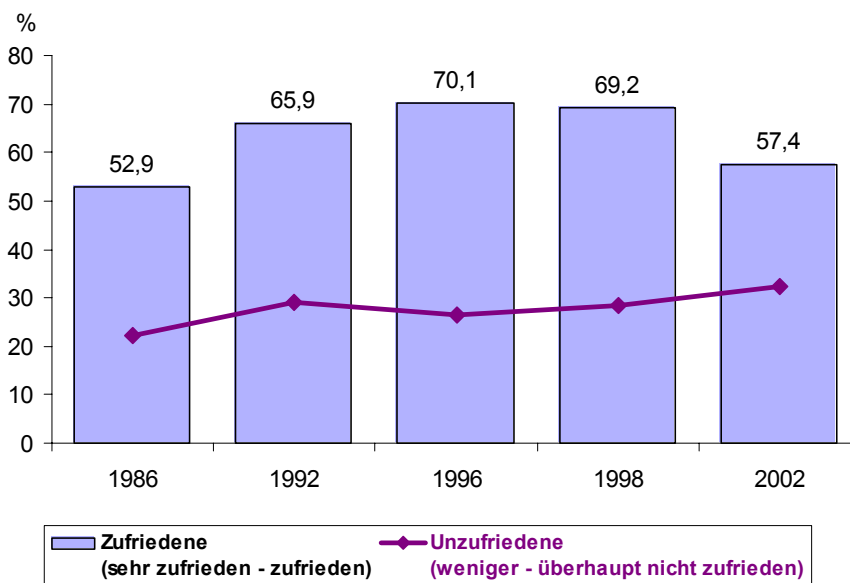




## Die Wiesbadener Stadtverwaltung und ihre Kunden

### Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtverwaltung 1986 - 2002



Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 1986 - 2002  
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



## Herausgeber

Landeshauptstadt Wiesbaden  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung  
Wilhelmstraße 32, 65183 Wiesbaden  
ISSN: 1612-6246

## 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)

## Statistische Auskünfte

Tel.: 06 11/31-24 03  
E-Mail: [statistik@wiesbaden.de](mailto:statistik@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.



# Die Wiesbadener Stadtverwaltung und ihre Kunden

## Vorbemerkung

Die Kommunalverwaltung, ihre Angebote und Dienstleistungen sowie ihre Beurteilung durch die Wiesbadener Bürgerschaft ist nicht erst seit jüngster Zeit Gegenstand von Analysen des Amtes für Wahlen, Statistik und Stadtforschung.

Detaillierte empirische Befunde liegen z. B. über die Bürgerfreundlichkeit

- der Kfz-Zulassungsstelle (1996)
- der Abteilung Sozialhilfe (1997)
- des Bauaufsichtsamtes (1998)
- des Stadtplanungsamtes (1998)
- der Einwohnermeldestelle (1998)
- einzelner Ortsverwaltungen (1998)
- der Stadtbibliothek (1999) oder
- des Friedhofswesens (2000) vor.

Auch bei der ersten Umfrage des Amtes zur Stadtentwicklung aus dem Jahre 1986 bildeten kommunale Dienstleistungen und ihre Beurteilung durch die Wiesbadener Bürger einen Fragenkomplex in der als Mehrthemenumfrage angelegten repräsentativen Bürgerbefragung.

So ist es heute möglich, neben den aktuellen Befunden zur Klientel der Stadtverwaltung und ihrem Urteil über die kommunalen Dienstleistungen auch intertemporäre Vergleiche anzustellen, die das Aufzeigen von Einwicklungen möglich machen.

Datengrundlage für die hier präsentierten, aktuellen Befunde zur Stadtverwaltung und ihren Kunden ist die repräsentative Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003; die Zeitreihenanalyse basiert auf Ergebnissen der Umfragen zur Stadtentwicklung seit 1986 <sup>1</sup>.

Zunächst zeigt der Bericht den Umfang der Kontakte der Bürger zur Stadtverwaltung auf, stellt dann die Bewertung städtischer Dienstleistungen in den Mittelpunkt und schließt mit einigen Besonderheiten der Wiesbadener Verwaltungskonstellation.

## ► Umfang und Art der Kontakte zur Verwaltung

Wie aus der unten aufgeführten Tabelle hervorgeht, hatten im Befragungsjahr rd. 38 % der Wiesbadener keine Kontakte zur Stadtverwaltung. Diejenigen, die mit städtischen Ämtern zu tun hatten, frequentierten sie in der Mehrheit öfter als einmal. Aus der Häufigkeit der Kontaktaufnahme lässt sich auch auf die Klientel der Stadtverwaltung schließen, die sich in der Tendenz folgendermaßen beschreiben lässt:


- eher männlich als weiblich
- eher besser gebildet  
und besser verdienend

---

<sup>1</sup> Zur Methode ausführlich: Dollinger, Britta (1996): Wiesbaden - Eine beschauliche Großstadt? Wiesbadener Lokalbarometer

<b>Umfang und Art der Kontakte zur Verwaltung</b>						
	Befragte	keinen Kontakt	1-mal	2- bis 3-mal	4- bis 5-mal	mehr als 5-mal
<b><u>Befragte insgesamt</u></b>						
abs.	1 506	568	205	415	124	177
%	100	37,7	13,6	27,6	8,2	11,7
<b><u>Geschlecht</u></b>						
Männer	46,9	32,7	12,6	28,9	9,7	14,6
Frauen	53,1	42,1	14,5	26,4	6,9	9,2
<b><u>Alter</u></b>						
18 – 29 Jahre	17,2	41,2	8,6	24,9	8,1	14,8
30 – 44 Jahre	30,0	27,5	16,4	33,1	8,9	13,5
45 – 59 Jahre	22,6	32,4	11,9	30,6	9,9	14,6
60 – 74 Jahre	19,3	41,7	17,3	24,7	8,2	6,5
75 Jahre u. älter	11,0	64,0	10,6	15,4	3,4	5,5
<b><u>Bildung</u></b>						
Volksschule	22,0	47,0	13,4	21,5	6,6	9,2
Mittlerer Abschluss	34,1	40,4	13,7	26,0	6,0	12,5
Abitur/Studium	42,6	30,5	13,7	32,2	10,8	12,5

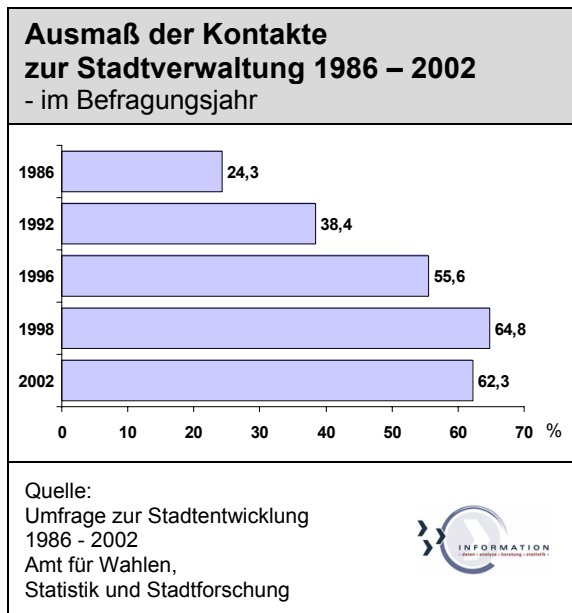
Frage: Wie häufig hatten Sie in diesem Jahr Kontakt zur Stadtverwaltung?  
 Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003  
 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



- eher berufstätig
- öfters zwischen 30 und 59 Jahren
- eher Familien mit Kindern.

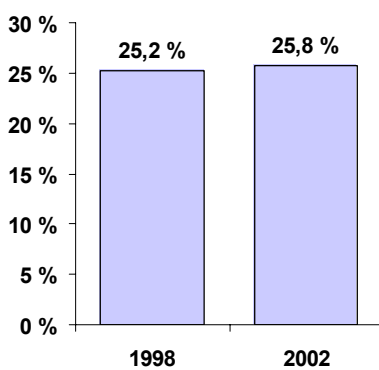
In den letzten 16 Jahren haben sich die „Geschäftsbeziehungen“ zwischen Stadtverwaltung und Bürger (nahe zu) kontinuierlich ausgeweitet: Hatten 1986 rd. 25 % der befragten Bürger Kontakt mit einer oder mehreren Dienststellen aufgenommen, so waren es Ende 2002 knapp 63 %.

Ob sich das Ausmaß der Kontakte zur Stadtverwaltung auf diesem Niveau eingependelt hat, bleibt abzuwarten.



Werden alle Kontakte über die Jahre hinweg berücksichtigt, dann lässt sich festhalten, dass der Anteil derjenigen Bürger über 18 Jahre, die ohne die Dienstleistungen der Wiesbadener Stadtverwaltung auskommen, stabil ist: Er liegt bei 25 %.

#### Hatte nie Kontakt zur Wiesbadener Stadtverwaltung



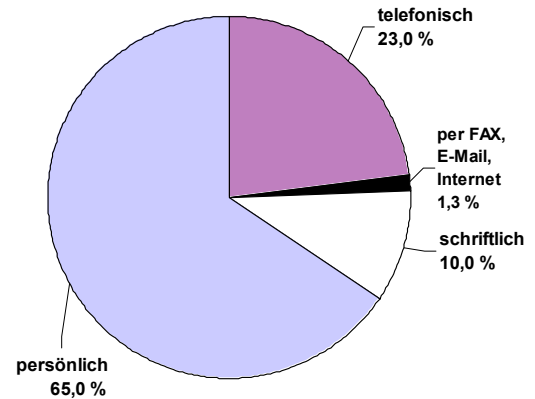
Quelle:  
Umfrage zur Stadtentwicklung 1998  
und 2002/2003  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung



Neben der Kontakthäufigkeit ist es aus Sicht der Administration auch interessant zu wissen, in welcher Form die Kontaktaufnahme erfolgt: Meldet sich der Bürger eher mündlich oder schriftlich? Kommt er persönlich oder greift er lieber zum Telefon?

Die überwiegende Mehrheit der Bürger sucht die städtischen Ämter und Dienststellen persönlich auf; über 20 % der Befragten bevorzugen das Telefon zur Kontaktaufnahme, während 10 % die schriftliche Form wählen. Die Nutzung moderner Kommunikationsmittel, wie E-Mail, Internet oder auch FAX stellten Ende 2002 für den Bürger (noch) keine Alternative dar.

#### Form des letzten Kontaktes zur Wiesbadener Stadtverwaltung



Quelle:  
Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung



Insofern hat sich an der Grundstruktur dieser Verhaltensprioritäten seit 1996 nichts geändert, wobei zu erkennen ist, dass in der Tendenz

- Frauen eher zum Telefon greifen als Männer
- Männer sich eher in schriftlicher Form (Brief) an die Stadtverwaltung wenden als Frauen
- das persönliche Aufsuchen der Dienststellen keinen signifikanten Geschlechterunterschied aufweist.

Nachdem Kontaktart und -ausmaß der Bürger zur Wiesbadener Stadtverwaltung bekannt sind, stellt sich natürlich die Frage, welche Dienststellen bzw. Ämter die Bürger in Anspruch genommen haben. Allein aufgrund der spezifischen Aufgabenstruktur der Ämter ergeben sich sehr unterschiedliche Dienstleistungsbereiche, die nicht nur eine unterschiedliche Außenwirkung haben, sondern auch unter-

schiedliche inhaltliche „Einzugsbereiche“ beinhalten.

Die Reichweite der Angebotspaletten der Ämter in Bezug auf den Bürger ist also sehr heterogen.

Zu den „top ten“ zählen folgende Dienststellen, deren Dienstleistungen nicht erst seit 2002, sondern auch schon früher von den Wiesbadener vermehrt nachgefragt wurden:

<b>„top ten“ der Publikumsämter</b>		
Ämter/Dienststellen	Nennungen	
	abs.	%
Einwohnermeldestelle (Ausweis, Pass, Lohnsteuerkarte ...)	446	40,0
Ordnungsamt (Knöllchen)	208	18,7
Kfz-Zulassungsstelle	184	16,5
Stadtreinigung/ Abfallwirtschaft	125	11,2
Bauverwaltung (Bauaufsichts-, Stadtplanungs-, Vermessungsamt)	117	10,5
Ortsverwaltungen	112	10,1
Amt für Soziale Arbeit	109	9,8
Wohnungsamt	60	5,4
Standesamt	54	4,8
Umweltamt	48	4,3
Zahl der Befragten, die in den letzten 2 Jahren Kon- takt zur Stadtverwaltung hatten	<b>1 114</b>	
Frage: Mit welchen Dienststellen der Stadtver- waltung hatten Sie etwas zu tun?  Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung		

Allerdings könnte man den Dienstleistungsbereich der Stadtreinigung/Abfallwirtschaft als „shooting star“ in der

10er-Gruppe bezeichnen, denn die Berührungspunkte mit den Bürgern waren vor 6 Jahren nur halb so intensiv.

Ansonsten gab es innerhalb der „top ten“ über die Jahre gesehen nur geringe Platzverschiebungen; so tauschten z. B., das Umweltamt und das Standesamt die Position oder das Amt für Soziale Arbeit rangierte vor den Ortsverwaltungen.

Insgesamt umfassen die „top ten“ rd. 69 % aller genannten Kontakte; bezogen auf die „originären“ städtischen Ämter<sup>2</sup> sind es nahezu 80 %.

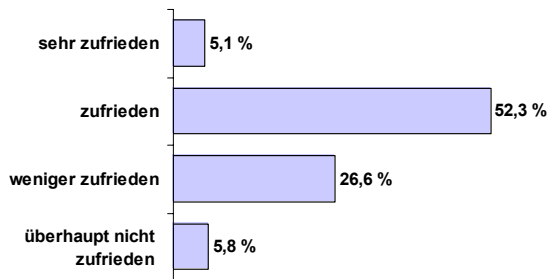
### ► Bürgerfreundlichkeit und Zufriedenheit mit der Wiesbadener Stadtverwaltung

Bei der Beurteilung der Wiesbadener Stadtverwaltung wurden zwei unterschiedliche Aspekte im Rahmen der Umfrage zur Stadtentwicklung thematisiert: zum einen die allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtverwaltung, - zum anderen die Bürgerfreundlichkeit der städtischen Ämter.

Die Arbeit der Stadtverwaltung beurteilte die Mehrheit der Wiesbadener Ende 2002 positiv: 52 % waren zufrieden, 5 % waren sehr zufrieden. Weniger zufrieden äußerten sich demgegenüber knapp 27 % der Befragten und überhaupt nicht zufrieden zeigten sich 6 % der Bürger.

<sup>2</sup> Unter allen Nennungen waren auch nicht-städtische Institutionen wie Finanz- oder Arbeitsamt.

### Zufriedenheit mit der Arbeit der Wiesbadener Stadtverwaltung



Quelle:  
Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung

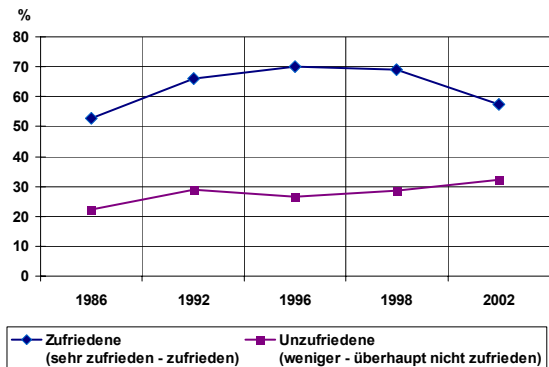


Nennenswerte Unterschiede bei der Zufriedenheit lassen sich im Hinblick auf Geschlecht und andere sozialstrukturelle Merkmale der Befragten durchaus erkennen. Zu den Kritikern der Verwaltungsarbeit zählen vermehrt Männer, gebürtige Wiesbadener und solche mit mittlerem Bildungsabschluss, während Befragte mit mindestens Abitur und Neubürger Wiesbadens die Arbeit der Stadtverwaltung in stärkerem Maße loben als im Schnitt.

Da das Thema „Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtverwaltung“ schon Gegenstand früherer Umfragen zur Stadtentwicklung war, lassen sich auch hier die Entwicklungen seit 1986 nachzeichnen. Im Vergleich zu 1986 hat sich die Zufriedenheit mit der Verwaltungsarbeit zwar erhöht, der Zufriedenheitsgrad war in den 90er Jahren aber höher gewesen (siehe nächstes Schaubild). Eine Folge davon ist, dass auch der Anteil der Unzufriedenen gestiegen ist und mit 32 % (2002) an der Spitze der bisherigen Kritikermessung liegt. Allerdings hat auch der Anteil der Wiesbadener, der sich nicht zur Arbeit der Stadt-

verwaltung äußern kann oder will, beträchtlich zugenommen, d. h. jeder zehnte Befragte gab 2002 keine Beurteilung ab.

### Zufriedenheit mit der Arbeit der Wiesbadener Stadtverwaltung 1986 - 2002



Quelle:  
Umfrage zur Stadtentwicklung  
1986 -2002  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung



Aus der abgestuften Bewertung aller Befragten, die die Arbeit der Stadtverwaltung beurteilten, lässt sich ein Mittelwert im Sinne eines durchschnittlichen Zufriedenheitsgrades errechnen.

Auf den Punkt gebracht: Seit 1986 hat sich die Verwaltungstätigkeit in den Augen der Bürger verschlechtert. Welche Gründe dies hat, ob die Bürger anspruchsvoller geworden sind oder die Verwaltungsarbeit nachlässiger, ob die Bürger die gestiegene Reichweite der städtischen Dienstleistungen (inzwischen) für bürokratischer halten, muss offen bleiben. Es ließen sich sicherlich ein ganzes Bündel von Ursachen finden. Allerdings lassen die empirischen Befunde aus der Umfrage hier keine, schon gar nicht eindeutige Interpretationen zu.



Was nun die Bürgerfreundlichkeit der städtischen Ämter anbelangt, so war es den Wiesbadenern möglich, diese anhand von Schulnoten zwischen eins und sechs zu bewerten. Am häufigsten wurde die Note befriedigend vergeben; über 30 % der Befragten bewerteten die Ämter mit gut und 2 % mit sehr gut. Schlechte Zensuren wurden demgegenüber von knapp 5 % der Befragten erteilt, die die Bürgerfreundlichkeit der Kommunalverwaltung als mangelhaft oder ungenügend bezeichnet haben. Insgesamt ergibt sich für die städtischen Ämter im Hinblick auf die Bürgerfreundlichkeit eine Durchschnittsnote von 2,90. 1998 betrug diese 2,83, d. h. nicht nur die Zufriedenheit mit der Arbeit der Stadtverwaltung ist rückläufig, sondern auch die Bürgerfreundlichkeit der städtischen Ämter hat bei den Wiesbadenern an Wertschätzung verloren.

**Benotung der Bürgerfreundlichkeit der Wiesbadener Stadtverwaltung**

Note	Befragte			
	abs.		%	
	1998	2002	1998	2002
sehr gut	43	23	5,7	2,1
gut	246	349	32,5	31,4
befriedigend	322	511	42,5	45,8
ausreichend	87	170	11,5	15,2
mangelhaft	42	38	5,5	3,4
ungenügend	10	12	1,3	1,1
weiß nicht/ keine Angabe	8	11	1,0	1,0
<b>Zahl der Befragten, (die in den letzten 2 Jahren Kontakt zur Stadtverwaltung hatten)</b>	<b>758</b>	<b>1 114</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Durchschnittsnote</b>	<b>2,83</b>		<b>2,90</b>	

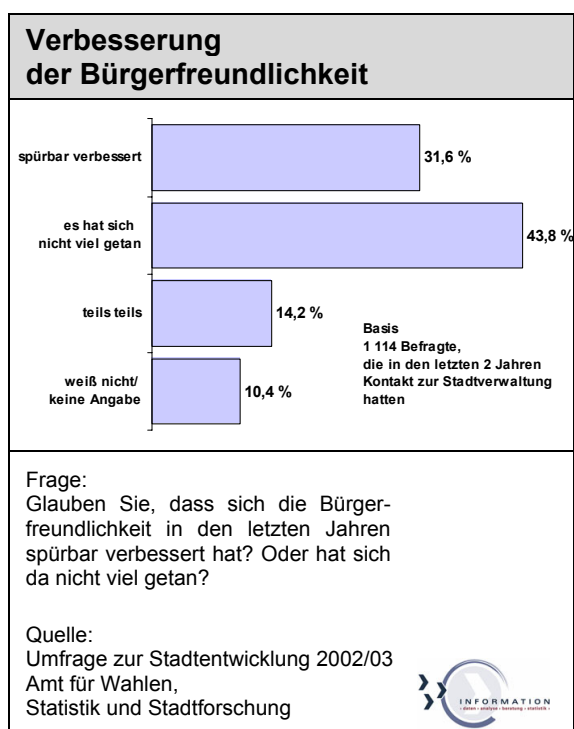
Frage:  
Wenn Sie an Ihre Erfahrungen mit der Wiesbadener Stadtverwaltung denken, welche Schulnoten von 1 bis 6 würden Sie in puncto Bürgerfreundlichkeit geben?

Quelle:  
Umfrage zur Stadtentwicklung 1998 und 2002  
Amt für Wahlen,  
Statistik und Stadtforschung

Unterschiede bei der Benotung der Bürgerfreundlichkeit ergeben sich in nennenswertem Ausmaß einmal bei der Differenzierung der Befragten nach dem Lebensalter. Je älter die Befragten sind, desto häufiger benoten sie die Bürgerfreundlichkeit mit „sehr gut“ und „gut“ und desto seltener erteilen sie schlechte Zensuren. Zu den besseren Notengebern zählen auch Bessergebildete, während Befragte mit mittlerem Bildungsabschluss ebenso wie gebürtige Wiesbadener und Männer die Bürgerfreundlichkeit der städtischen Ämter schlechter als im Schnitt zensurieren.



Da die Bürgerfreundlichkeit in der Zielsetzung der Verwaltungsreform mit an oberster Stelle steht, sollten die Wiesbadener ihren Eindruck wiedergeben können, ob sich die Bürgerfreundlichkeit der Ämter in den letzten Jahren spürbar verbessert hat oder nicht. Von spürbaren Verbesserungen im Kontakt mit der Verwaltung gehen 32 % aus, während die Mehrheit der Befragten (44 %) meinen, dass sich nicht viel getan hat und 14 % sowohl Stillstand als auch Entwicklung in Sachen Bürgerfreundlichkeit festgestellt haben.



Von einer spürbaren Verbesserung sprechen vermehrt ökonomisch Bessergestellte, während vor allem junge Wiesbadener (18 bis 29 Jahre) und auch Bewohner in Sozialbauten den Eindruck haben, in Sachen Bürgerfreundlichkeit herrsche eher Stillstand.

### ► Beurteilung der Servicequalität der Verwaltung

Um den Aspekt der Bürgerfreundlichkeit weiter zu vertiefen, wurden die Wiesbadener im Rahmen der Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003 aufgefordert, eine Beurteilung der Servicequalität der Ämter anhand von sechs Leistungssegmenten vorzunehmen.

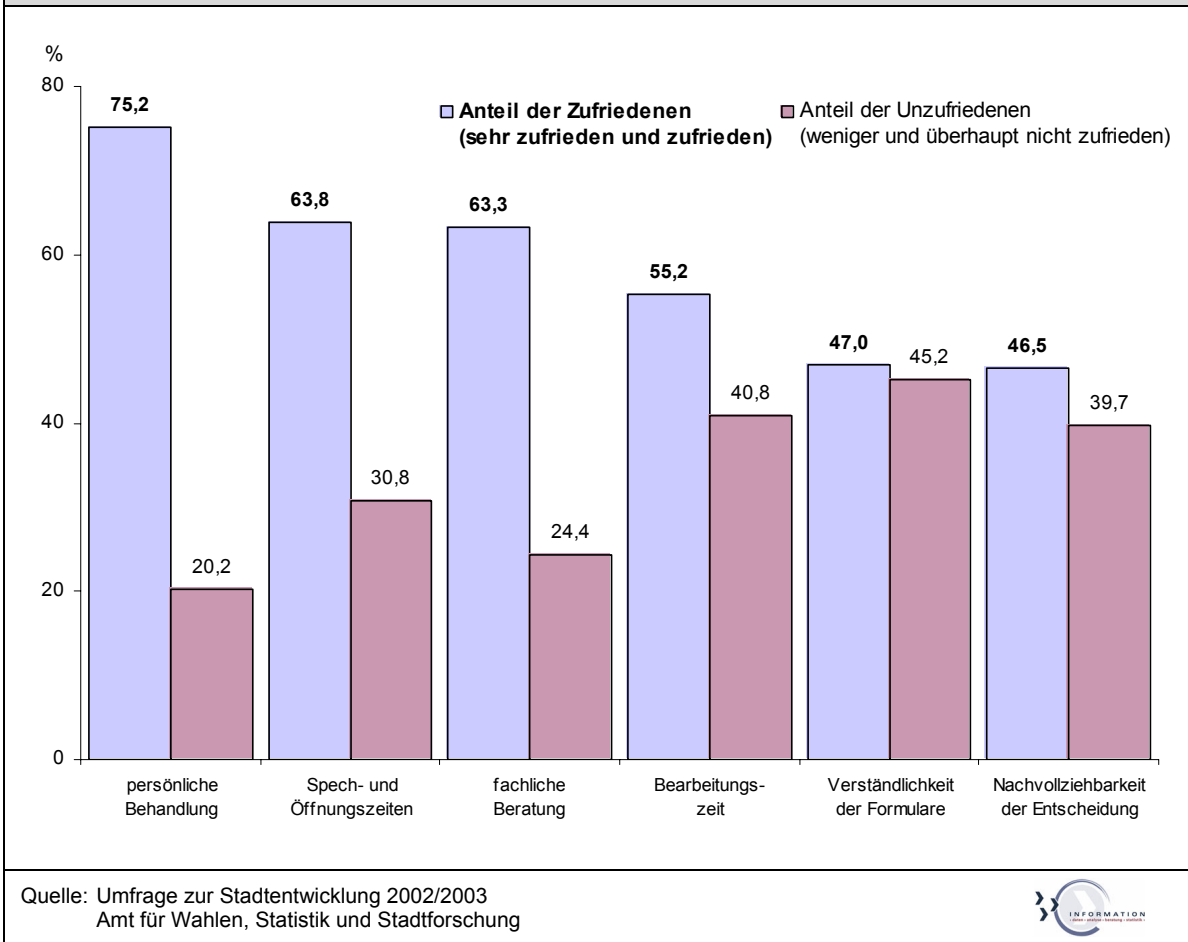
In der Diskussion um Bürgerfreundlichkeit oder Bürgernähe wurde ein Konzept entwickelt, das verschiedene Leistungsdimensionen wie sachlicher, zeitlicher, räumlicher, kommunikativer oder auch partizipativer Art berücksichtigt. Eine Operationalisierung dieses Konzeptes hat das Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung schon in früheren Jahren vorgelegt<sup>3</sup>.

Aus den verschiedenen Leistungsdimensionen wurden folgende kundenorientierte Aufgaben ausgewählt: Fachliche Beratung, persönliche Behandlung, Verständlichkeit von Formularen, Bearbeitungszeit, Service- und Öffnungszeiten sowie Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen.

Die Wiesbadener wurden nun gebeten anzugeben, wie zufrieden oder unzufrieden sie mit den einzelnen zeitlichen oder kommunikativen Angeboten sind. Wie dem nachfolgenden Bild zu entnehmen ist, ist der Grad der Zufriedenheit in allen Leistungsbereichen höher als der der Unzufriedenheit.

<sup>3</sup> vgl. Lettko, Barbara (1999): Bürgerfreundlichkeit der Wiesbadener Stadtverwaltung, Wiesbadener Stadtanalysen Nr. 13.

### Beurteilung der Servicequalität der Wiesbadener Stadtverwaltung - sechs Leistungsbereiche



Gleichwohl haben die Bürger sehr differenzierte Meinungen über die einzelnen Qualitäten der Stadtverwaltung.

#### Persönliche Behandlung

Mit diesem Aktionsfeld sind nicht nur die meisten Bürger zufrieden bzw. am wenigsten unzufrieden, sondern auch der Spitzenwert der Zufriedenheit (sehr zufrieden) ist hier am höchsten.

Überdurchschnittlich angetan von der persönlichen Behandlung sind Bessergestellte (Einkommen zwischen 3 000 bis 5 000 €; Wohnungseigentümer), während bei Geringverdienern ebenso wie bei der jüngsten Altersgruppe (18 bis 29 Jahre) ein überdurchschnittlich hohes Unzufriedenheitsniveau vorhanden ist.

### **Sprech- und Öffnungszeiten**

Nicht ganz zwei Drittel der Befragten können sich mit den Öffnungszeiten anfreunden bzw. sind zufrieden, während weniger als ein Drittel anderer Meinung ist. Bei ganztätig Berufstätigen kommen die Öffnungszeiten weniger gut an, während Halbtags- und Nichtberufstätige überdurchschnittlich zufrieden sind. Aus dem Rahmen fallen die jungen Wiesbadener: Die Mehrheit der 18- bis 29-Jährigen (52,4 %) beurteilt die Öffnungszeiten kritisch; auch Neubürger, jüngst Zugezogene sind überdurchschnittlich unzufrieden.

### **Fachliche Beratung**

Fachlich gut von der Verwaltung beraten fühlen sich rd. 63 % der Befragten, etwa jeder Vierte nicht. Wieder sind es die jungen Wiesbadener, die überdurchschnittlich unzufrieden sind.

### **Bearbeitungszeit**

Mit der Bearbeitungszeit der Anliegen sind zwar 55 % der Bürger zufrieden, 41 % aber nicht. Zu diesen Unzufriedenen zählen in erhöhtem Maße die Altersgruppe der 18- bis 29-Jährigen, gebürtige Wiesbadener, Bewohner in den Ortskernen der Außenbezirke und des Sozialen Wohnungsbaus sowie auch Bürger mit mittlerem Bildungsabschluss.

### **Verständlichkeit der Formulare**

Bei der Qualitätsbeurteilung dieser Kommunikationsleistung halten sich Zufriedene und Unzufriedene in etwa die Waage:

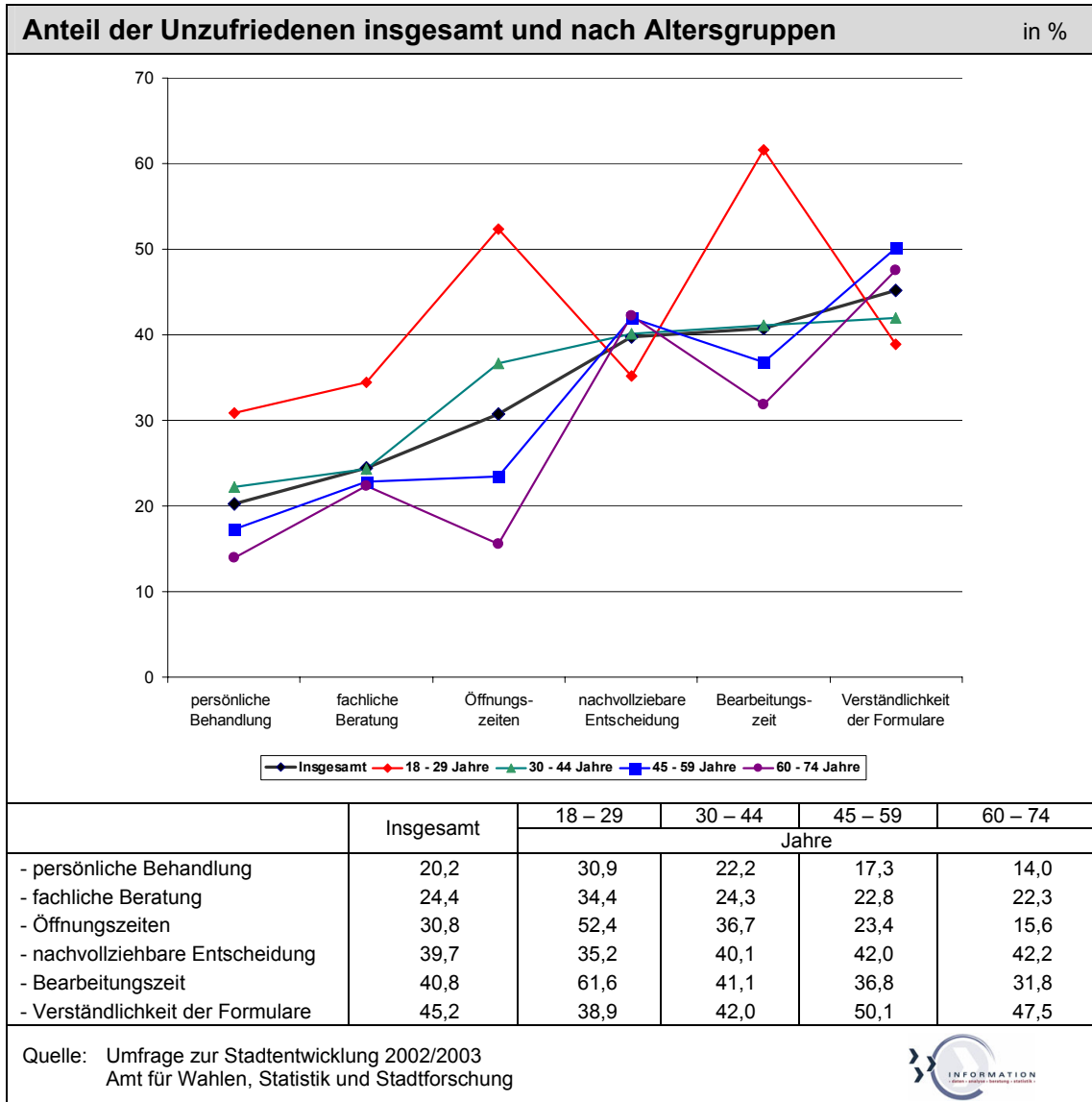
47 % kommen damit klar, 45 % nicht. Zu letzteren zählen überdurchschnittlich viele Ältere, Nichtberufstätige, Wiesbadener mit einfacher Schulbildung und Einheimische in den alten Ortskernen. Neubürger und ökonomisch Bessergestellte (Einkommen ab 4 000 €) haben mit den Formularen ebenso wie Jüngere (18 bis 44 Jahre) erheblich weniger Probleme. Auch Frauen scheinen im Umgang mit den Verwaltungsformularen geübter zu sein als Männer.

### **Nachvollziehbarkeit der Entscheidung**

Sieht man davon ab, dass nicht jeder Kunde der Stadtverwaltung einen Entscheidungsfall hat, dann können 47 % der Bürger den Bescheid nachvollziehen, 40 % allerdings nicht. Die wenigsten „Verständnis“-Probleme haben wiederum die Jungen und die Neubürger, während Wiesbadener mit mittlerem Bildungsniveau, Bewohner von Sozialbauten aber auch von Eigentum erhebliche Probleme mit der gefundenen Entscheidung haben.

Wenn Kundenorientierung ein zentraler Bestandteil der modernen Verwaltung ist, dann sollte die besondere Aufmerksamkeit dem unzufriedenen, dem kritischen Kunden gelten. Prinzipiell wird ein Werturteil von vielen Sozialmerkmalen geprägt; ein wesentliches ist das Alter, das nicht für alle, aber für viele Sozialkategorien quasi stellvertretend steht, weil zwischen einzelnen Merkmalen z. T. starke Abhängigkeitsbeziehungen vorhanden sind.

Im Bild ist deshalb die Unzufriedenheit mit der Servicequalität der Wiesbadener Stadtverwaltung nochmals nach Altersgruppen dargestellt.



Als **Resümee** lässt sich festhalten:

Je jünger der Befragte, desto unzufriedener war er mit der

- Bearbeitungszeit
- Service- und Öffnungszeiten
- fachlicher Beratung
- persönlicher Behandlung.

Je älter der Befragte, desto unzufriedener war er mit der

- Verständlichkeit der Formulare
- Nachvollziehbarkeit der Entscheidung.

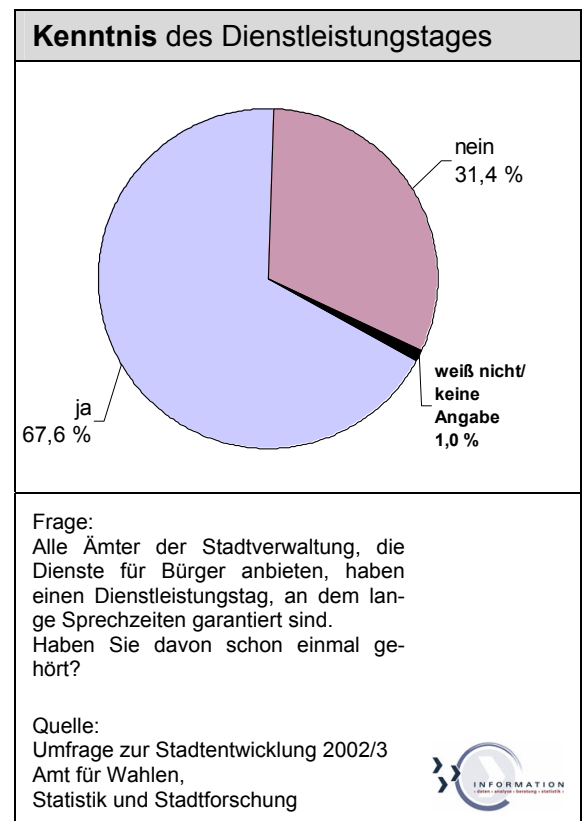
Errechnet man den Mittelwert aus der Häufigkeitsverteilung der abgestuften Zufriedenheitsnennungen, erhält man quasi eine Qualitätsbenotung der einzelnen Leistungsbereiche. Danach liegen die „Noten“ zwischen 2,08 und 2,59.



► **Kenntnis und Nutzung einer Reformmaßnahme**

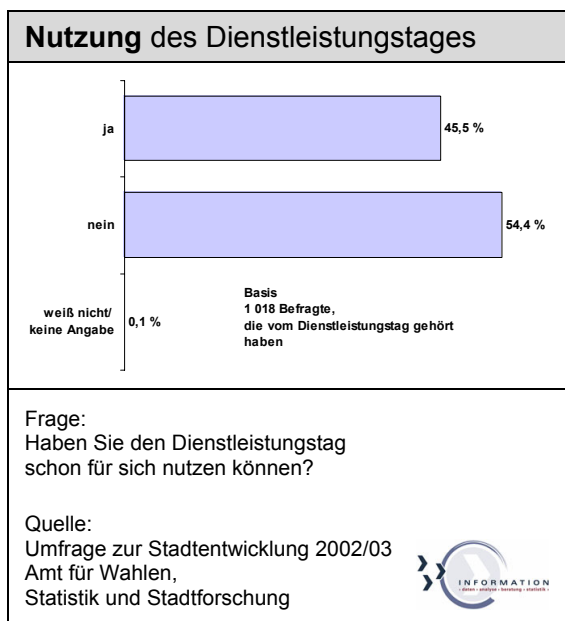
Viele Reformbestrebungen der Verwaltung wirken zunächst meist nach innen, sind Binnenstrukturreformen. Eine Maßnahme im Reformprozess der Wiesbadener Verwaltung mit expliziter Außenwirkung war die Einführung eines Dienstleistungstages; d. h. an diesem Tag ist die Stadtverwaltung durchgehend zwischen 8 und 18 Uhr für den Bürger da.

Damit diese Kundenorientierung auch zum Tragen kommen kann, muss sie publik sein. Deshalb wurden die Wiesbadener nach ihrem Kenntnisstand über den langen Dienstleistungstag befragt. Über Zweidrittel der Bürger wussten Ende 2002 um den langen Dienstleistungstag; weniger als einem Drittel war er nicht bekannt. Zu denjenigen, die über den Dienstleistungstag wenig informiert waren, gehörten die junge Bürgerschaft (18 bis 29 Jahre), Neubürger aber auch Familien mit Kindern und Nichtberufstätige. Dagegen hatten Berufstätige, insbesondere leitende Berufe und qualifizierte Angestellte und Beamte sehr gute Kenntnis vom Dienstleistungstag.



Inwieweit diese Einrichtung nun auch genutzt wurde, darüber gibt das folgende Bild Auskunft. Danach konnte bisher die Mehrheit, d. h. 54 % der Befragten den Dienstleistungstag für sich noch nicht nutzen, knapp 46 % kam er gelegen. Profitiert vom langen Mittwoch haben aber alle „Informationsstände“: Sowohl durchschnittlich wie über- und unterdurchschnittlich Informierte haben davon verstärkt Gebrauch gemacht.

Zu nennen sind hier insbesondere die jüngeren Wiesbadener (18 bis 44 Jahre), Familien mit Kindern, die Berufstätigen, vor allem leitende und qualifizierte Angestellte und Beamte sowie gebürtige Wiesbadener.



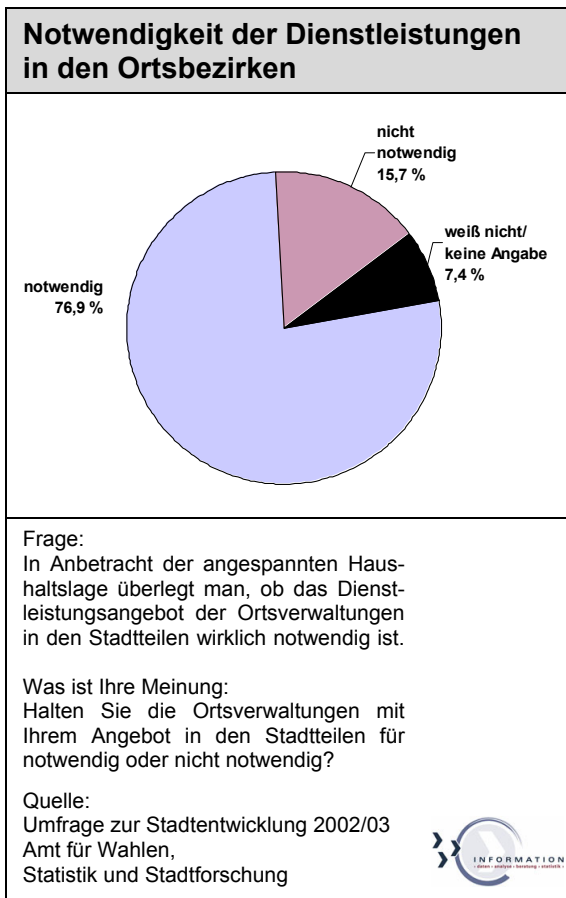
## ► Die Ortsverwaltung in der Diskussion

Anders als viele Großstädte verfügt die Landeshauptstadt Wiesbaden über eine dezentrale Verwaltungsstruktur. Für 26 Ortsbezirke stehen 12 Ortsverwaltungen bereit, um einen Großteil der städtischen Dienstleistungen im Bezirk anzubieten. Da dezentrale Strukturen den Verwaltungshaushalt belasten („Bürger-nähe kostet“) stellte sich angesichts der angespannten Haushaltslage die Frage, ob die dezentrale Verwaltungsstruktur wirklich notwendig ist.

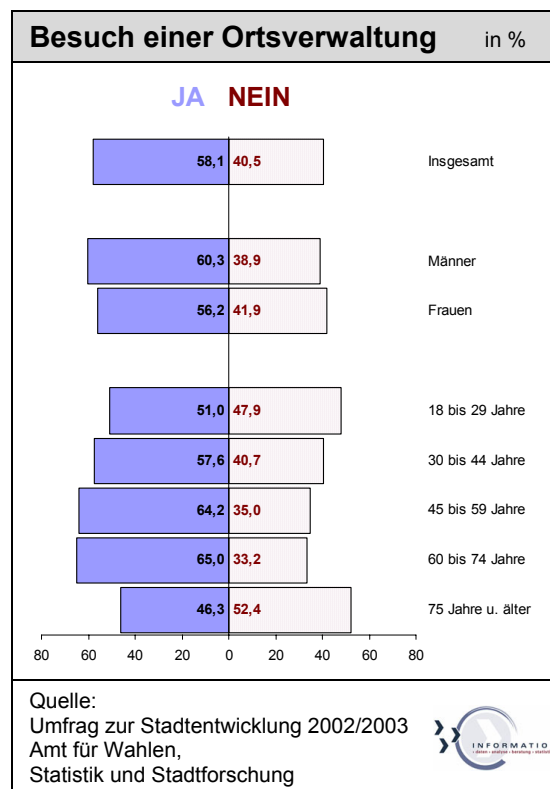
Aus den Befunden der Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003 geht hervor, dass 77 % der Befragten die Verwaltung vor Ort für notwendig erachten. Nur 16 % sehen in den Ortsverwaltungen keine Notwendigkeit und 8 % haben keine Meinung.

Zu den Befürwortern dezentraler Verwaltungsstrukturen gehören neben den Vorortsbewohnern, gebürtige Wiesbadener und Personen, die das 45. aber nicht das 75. Lebensjahr überschritten haben.

Dagegen halten die in jüngerer Zeit nach Wiesbaden Zugezogenen die Dienstleistungen in den einzelnen Stadtteilen für weniger erforderlich.




Nicht alle, die das Dienstleistungsangebot der Ortsverwaltung in den Stadtteilen für wesentlich halten, sind auch Nutzer dieses Angebotes. Von allen Befragten haben 58 % eine Ortsverwaltung schon einmal aufgesucht, 41 % nicht. Zu denjenigen, die eine Ortsverwaltung schon in Anspruch genommen haben, gehören überdurchschnittlich viele Bewohner in den Außenbezirken der Landeshauptstadt, Hausfrauen und Familien mit Kindern, aber auch die älteren Semester zwischen 45 und 74 Jahren sind vertreten. Neubürger, die das Vorhalten von Dienstleistungen in den Stadtteilen schon in starkem Maße für nicht erforderlich hielten, haben die Ortsverwaltung bisher auch wenig frequentiert. Auch jüngere Singles gehören zu den seltenen Kunden der Verwaltung vor Ort.



Welche Ortsverwaltungen wurden nun laut Aussage der Wiesbadener aufgesucht?

An der Spitze der Häufigkeit steht eindeutig die Ortsverwaltung Dotzheim, gefolgt von der in Bierstadt, Biebrich und Kastel, während Breckenheim, Auringen und Medenbach die Schlusslichter bilden.

<b>Besuch einer Ortsverwaltung in ...</b>		
Ortsverwaltung	Befragte	
	abs.	%
Dotzheim	137	15,6
Bierstadt	127	14,5
Biebrich	122	13,9
Kastel	113	12,9
Schierstein	54	6,2
Sonnenberg	54	6,2
Nordenstadt	45	5,2
Delkenheim	36	4,1
Naurod	29	3,3
Breckenheim	24	2,7
Auringen	16	1,8
Medenbach	12	1,4
Sonstige Dienststellen/ keine Angaben	107	12,2
Zahl der Befragten, die angeben schon eine Orts- verwaltung besucht zu haben	876	100
Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03 Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung 		

## Fazit

Im Zeitraum von 16 Jahren ist der Anteil der Bürger, die im Laufe eines Jahres städtische Dienststellen in Anspruch genommen haben, beträchtlich gestiegen. Waren es 1986 rd. 25 %, die angaben, mit einem oder mehreren Ämtern zu tun gehabt zu haben, ist für die 90er Jahre ein kontinuierlicher Anstieg auf 65 % festzustellen.

Ende 2002 hatten geringfügig weniger Bürger (63 %) „Geschäftsbeziehungen“ mit der Stadtverwaltung aufgenommen. Ob diese Entwick-

lung Ausdruck dafür ist, dass kommunale Verwaltung zunehmend mit Ge- und Verboten, Auflagen und Maßnahmen in den Alltag der Bürger eingreift oder dass die Wünsche und Anforderungen der Bürger an öffentliche und kommunale Dienstleistungen ständig gestiegen sind, lässt sich in Ermangelung weiterer Informationen an dieser Stelle nicht klären. Die gestiegene Kontaktaufnahme zu den städtischen Ämtern deutet jedoch ganz allgemein auf eine stärkere Relevanz der Stadtverwaltung für die Bürger hin.

Mit der Intensivierung der „Geschäftsbeziehungen“ zwischen Bürger und Stadtverwaltung ging ein Wandel in der Beurteilung der administrativen Arbeit einher. So hat sich die Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung gegenüber 1986 zwar erhöht, in den 90er Jahren war der Zufriedenheitsgrad jedoch höher gewesen. Eine Folge davon ist, dass auch der Anteil der Kritiker stieg und mit 32 % 2002 an der Spitze der bisherigen Unzufriedenheitsmessung liegt.

Auch die Bürgerfreundlichkeit der städtischen Ämter hat bei den Wiesbadenern an Wertschätzung verloren. Um den Aspekt der Bürgerfreundlichkeit zu vertiefen, lag den Befragten eine Liste von sechs Dienstleistungen zur Qualitätsbeurteilung vor. Es ergab sich ein sehr differenziertes Meinungsbild: So waren drei Viertel der Befragten von der persönlichen Behandlung durch die städtischen Mitarbeiter angetan, von der Verständlichkeit der Formulare und der



Nachvollziehbarkeit der Entscheidungen aber nicht mal die Hälfte der Bürger.

Die aktuellen empirischen Befunde machen deutlich, dass nach wie vor die überwiegende Mehrheit der Befragten die städtischen Ämter persönlich aufsucht (65 %), die Nutzung moderner Kommunikationsmittel wie E-Mail, Internet oder auch Fax für den Bürger Ende 2002 (noch) keine Alternative darstellt.

Über eine Maßnahme im Reformprozess der Wiesbadener Verwaltung, nämlich die Einführung eines langen Dienstleistungstages, waren zwei Drittel der Befragten informiert, für sich nutzen konnten diese Einrichtung bisher aber nur 46 % der Bürger.

Für eine dezentrale Verwaltungsstruktur, d. h. ein Vorhalten von Leistungsangeboten in einzelnen Ortsbezirken, plädieren 77 % der Wiesbadener, eine Ortsverwaltung frequentiert haben bisher allerdings nur 58 % der Bürger.

*Bearbeiterin: Dr. Britta Dollinger*





## Stadtbeobachtung aktuell ...

---

1	Arbeitslosigkeit in Wiesbaden Innenstadtbewohner besonders betroffen	vergriffen (März 1996)
2	Die Nutzung der Wiesbadener Stadtgebietsfläche	(April 1996)
3	Entwicklung des Verarbeitenden Gewerbes in Wiesbaden	(März 1997)
4	Das Gewerbe in Wiesbaden - 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 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 in der Wahrnehmung der WiesbadenerInnen	(April 1999)
14	Gesellschaftliche Problemstellungen und Lösungskompetenz der Parteien in der Wahrnehmung der WiesbadenerInnen	(April 1999)
15	Sportorientierte Freizeitaktivitäten in Wiesbaden	(April 1999)
16	Stadtgestaltung und Stadtentwicklung - Wahrgenommene Defizite und zukünftige Aufgabenfelder 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 und Betriebssportgemeinschaften	(Nov. 1999)
21	Folklore im Garten im echten Jugend-Test - Ergebnisse der BesucherInnen-Befragung	(Dez. 2000)
22	Das Friedhofswesen auf dem Prüfstand - Umfrageergebnisse zur Bürgerfreundlichkeit	(Jan. 2001)
23	Bekanntheitsgrad und Beurteilung der frauenspezifischen Einrichtungen und Angebote in Wiesbaden	(Juli 2001)
24	Sozio-demographischer Strukturwandel in der Wiesbadener Innenstadt	(Dez. 2002)
25	Wiesbadener Online - Internetnutzung und Perspektiven für E-Government in der Wiesbadener Bevölkerung	(Juni 2003)
26	Sportverhalten der Wiesbadener Bevölkerung Teil I: Ergebnisse der Erwachsenenbefragung	(Juli 2003)
27	Sportverhalten der Wiesbadener Bevölkerung Teil II: Ergebnisse der Kinder- und Jugendbefragung	(Juli 2003)
28	Die Wiesbadener Stadtverwaltung und ihre Kunden	(Jan. 2004)

### Publikationsbezug ist kostenfrei

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

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)





**INFORMIERTE wissen mehr ...**

[statistik@wiesbaden.de](mailto:statistik@wiesbaden.de)

[www.wiesbaden.de/statistik](http://www.wiesbaden.de/statistik)