



Bürgerfreundlichkeit der Stadtverwaltung Erlangen

Ergebnisse aus der repräsentativen Befragung „Leben in Erlangen 2008“

In Kürze

Wird den Anliegen der Erlangerinnen und Erlanger in der Stadtverwaltung zügig nachgegangen? Fühlen sich alle Bürgerinnen und Bürger dort verstanden? Finden sie sich in den Gebäuden der Stadtverwaltung zurecht? Sind amtliche Schriftstücke für jedermann verständlich formuliert?

Um diese Fragen zu beantworten, wurden die Erlanger Bürgerinnen und Bürger um ihre Meinung gebeten. Im April 2008 wurden 5000 Erlangerinnen und Erlanger zufällig ausgewählt und befragt. Der Rücklauf der Befragung betrug 52 Prozent. Rund 95 Prozent der Bürgerinnen und Bürger, die an der Befragung teilnahmen, hatten bereits mit der Stadtverwaltung zu tun und teilten ihre Meinung zur Bürgerfreundlichkeit mit. Die dargestellten Meinungen sind repräsentativ für alle Erlangerinnen und Erlanger¹.

94 Prozent der Erlangerinnen und Erlanger berichten von „sehr guten“ oder „eher guten“ Erfahrungen mit der Stadtverwaltung. Nur jeder hundertste Bürger hat sehr schlechte Erfahrungen gemacht.

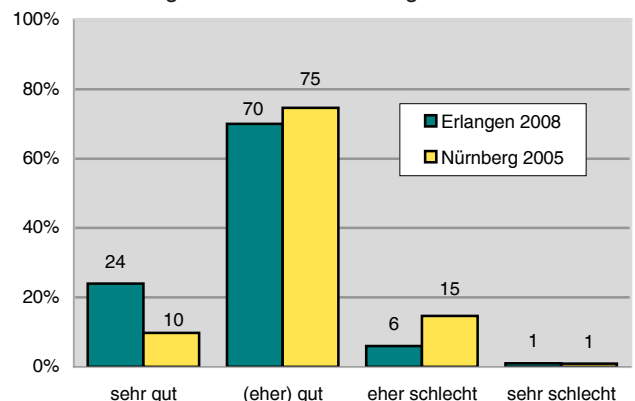
Die Erreichbarkeit der städtischen Einrichtungen und das äußere Erscheinungsbild der Räume wurden am besten bewertet. Über achtzig Prozent der Erlangerinnen und Erlanger sind sich einig darüber, dass die städtischen Einrichtungen leicht erreichbar sind und einen freundlichen und sauberen Eindruck machen.

Rund zwei Drittel der Befragten beurteilen auch das Verhalten der städtischen Bediensteten positiv. Die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter erhielt die besten Bewertungen. Lediglich bei der Fähigkeit, sich in die Lage der Bürger zu versetzen, werden Abstriche deutlich: nur 35 Prozent der Erlangerinnen und Erlanger sind der Ansicht, dies sei „fast immer“ der Fall.

Junge Erlangerinnen und Erlanger, insbesondere ausländische Staatsangehörige, Auszubildende und Arbeitslose üben besonders häufig Kritik an der Arbeitsweise und den Qualitäten der Mitarbeiter. Verbesserungsbedarf sehen sie vor allem in der Bearbeitung von Beschwerden und der Verständlichkeit von Schriftstücken und Formularen. Nichtdeutsche Bürgerinnen und Bürger empfinden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außerdem als etwas

unhöflicher und unfreundlicher als deutsche Staatsbürger. Mit zunehmendem Alter und Bildungsgrad werden die städtischen Bediensteten und ihre Arbeitsweise besser bewertet.

Abb. 1: Erfahrungen mit der Stadtverwaltung; Erlangen 2008 und Nürnberg 2005



Erfahrungen mit der Stadtverwaltung im Allgemeinen

Nahezu alle Erlangerinnen und Erlanger haben mit der Stadtverwaltung gute Erfahrungen gemacht: 70 Prozent der Bürger bezeichnen ihre Erfahrungen als „eher gut“, 24 Prozent sogar als „sehr gut“. In Nürnberg (2005)² hat nur jeder Zehnte sehr gute Erfahrungen mit der Stadtverwaltung gemacht (siehe Abb. 1). In Frankfurt (2007)³ ist jeder Neunte mit der dortigen Stadtverwaltung sehr zufrieden; in Stuttgart (2007)⁴ und Augsburg (2007)⁵ sind es nur drei bzw. vier Prozent.

² Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg 2005*. Aktuellere Vergleichsdaten liegen bis dato nicht vor.

³ Bürgeramt Frankfurt a. M., Statistik und Wahlen, Frankfurter Statistische Berichte 1/2008

⁴ Statistisches Amt Stuttgart, Bürgerumfrage 2007

⁵ Amt für Stadtentwicklung und Statistik Augsburg, Bürgerumfrage 2007

¹ Aufgrund von Rundungen kann es vorkommen, dass sich die Anteile nicht genau zu 100 Prozent aufaddieren lassen.

Jüngere Jahrgänge bewerten die Erlanger Stadtverwaltung kritischer als ältere: Nur 17 Prozent der unter 26-Jährigen berichten von sehr guten Erfahrungen; bei den über 65-Jährigen hat jeder Dritte eine sehr positive Meinung.

Im Vergleich zu Erwerbstätigen geben Arbeitslose häufiger negative Erfahrungen mit der Stadtverwaltung an (siehe Abb. 2).

Auch bei der Frage nach den größten Problemen in Erlangen erzielt der Bereich „Politik und Stadtverwaltung“ ein gutes Ergebnis: Nur fünf Prozent aller Nennungen entfallen 2008 auf diese Kategorie, auf die Stadtverwaltung allein nur 2,9 Prozent (siehe Tabelle 1). Im Jahr 2003 waren es im Bereich „Politik und Stadtverwaltung“ noch 13 Prozent (siehe Abb. 3). Die Bürger, die 2008 die Stadtverwaltung als eines der größten Probleme angaben, wünschen sich mehr Unterstützung für sozial Schwache und soziale Einrichtungen sowie eine bessere Förderung von Kulturwesen, Bildung und Sport. Des Weiteren wurden leere Haushaltskassen beklagt und eine allgemeine Unzufriedenheit mit der Stadtverwaltung geäußert.

Erfahrungen mit der Stadtverwaltung im Einzelnen

Um feststellen zu können, wo die Bürgerfreundlichkeit der Stadtverwaltung weiter verbessert werden kann, wurde zusätzlich nach der Zufriedenheit mit einzelnen Bereichen gefragt. Hierbei stand die Bewertung der äußeren Gegebenheiten (Erreichbarkeit, Öffnungszeiten etc.) sowie die Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihrer Arbeitsweise im Zentrum des Interesses.

Äußere Gegebenheiten

Erreichbarkeit der städtischen Einrichtungen

Über achtzig Prozent der Befragten sind mit der Erreichbarkeit der städtischen Einrichtungen sehr zufrieden (siehe Abb. 4). Lediglich jeder Hundertste findet, die städtischen Einrichtungen seien „nie“ leicht erreichbar. Mit steigendem Alter nimmt die Zufriedenheit über die Erreichbarkeit zu.

Abb. 2: Erfahrungen mit der Stadtverwaltung nach Erwerbstätigkeit

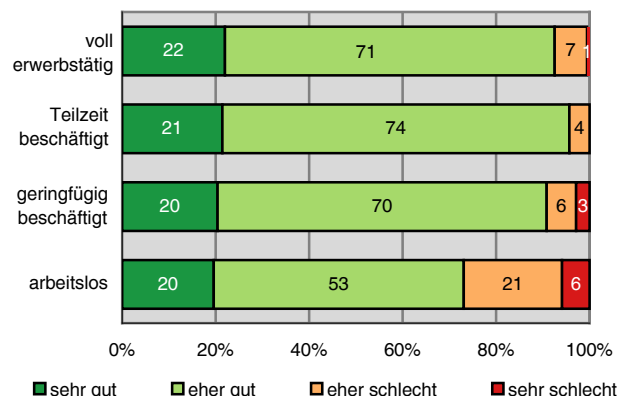


Abb. 3: Die größten Probleme in Erlangen: Anteil der Nennungen zum Themenbereich "Politik, Stadtverwaltung" im Zeitverlauf

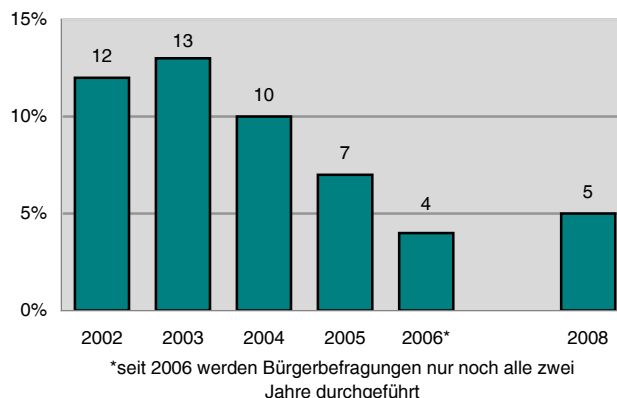


Abb. 4: "Die städtischen Einrichtungen sind leicht erreichbar"

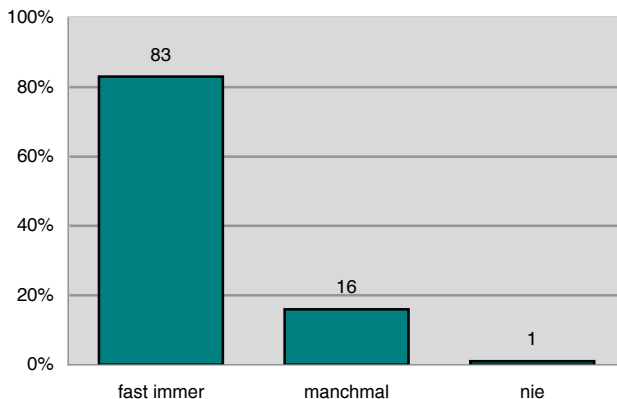


Tabelle 1: Die größten Probleme in Erlangen

	Probleme	Anzahl der Nennungen	in Prozent aller Nennungen
1.	Verkehr, Parkplätze, ÖPNV	1502	46,7
2.	Kinder, Jugendliche, Schulwesen	294	9,2
3.	Wohnungsmarkt	228	7,1
4.	Geschäfte, Versorgung, private Dienstleistungen	210	6,5
5.	Kriminalität, Sicherheit	189	5,9
6.	Umwelt, Umweltverschmutzung, Lärm	188	5,8
7.	Politik, Stadtverwaltung	170	5,3
8.	Wirtschaftliche Situation, Arbeitsplätze	98	3,1
9.	Kultur, Bildung, Freizeit, Sport	94	2,9
10.	Soziale Probleme	84	2,6
11.	Stadt allgemein	50	1,6
12.	Verschiedenes	109	3,4
	Gesamt	3216	100,0

Beurteilung des äußeren Erscheinungsbildes der Stadtverwaltung

Auch das äußere Erscheinungsbild der Stadtverwaltung wird von mehr als drei Vierteln der Bürgerinnen und Bürger positiv bewertet: 81 Prozent empfinden die Räume „fast immer“ als freundlich und sauber (siehe Abb. 5). 18 Prozent, insbesondere jüngere Personen, meinen, dies sei nur „manchmal“ der Fall. 1 Prozent, insbesondere ältere Personen, meinen, dies sei nur „manchmal“ der Fall.

Verständlichkeit der Beschilderung im Gebäude

Neben der Erreichbarkeit und dem äußeren Erscheinungsbild der städtischen Einrichtungen wurden die Erlanger Bürgerinnen und Bürger auch nach der Verständlichkeit der Beschilderung in den Gebäuden gefragt. Die Antworten fallen überwiegend positiv aus:

Zwei Drittel der Bürger finden sich in den Gebäuden der Stadtverwaltung gut zurecht (siehe Abb. 6). Die Bewertung der Beschilderung ist von der Schulbildung abhängig: Je höher die Bildung, desto kritischer wird die Beschilderung bewertet. Personen mit Fachhochschul- oder Hochschulreife geben am häufigsten an, dass die Beschilderung „manchmal“ unklar sei. Zudem besteht auch ein deutlicher altersspezifischer Unterschied: Über 65-Jährige haben mit der Beschilderung die wenigsten Probleme, unter 26-Jährige äußern am häufigsten Kritik (siehe Abb. 7).

Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten werden im Vergleich zu den zuvor genannten Punkten am schlechtesten bewertet. Dennoch werden auch diese noch von sechzig Prozent der Bürgerinnen und Bürger positiv beurteilt (siehe Abb. 8). Ein Drittel ist der Meinung, die Öffnungszeiten seien nur „manchmal“ bürgerfreundlich und sechs Prozent sind gänzlich damit unzufrieden. Unter den Unzufriedenen sind vor allem unter 26-Jährige. Insbesondere Schüler und Auszubildende wünschen sich längere Öffnungszeiten.

Im Jahr 2006 wurden schon einmal Fragen zur Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Stadtverwaltung gestellt⁶. Hier waren 82 Prozent der Ansicht, die Öffnungszeiten seien bedarfsgerecht und ausreichend. 13 Prozent empfanden die Öffnungszeiten als zu kurz und fünf Prozent genügte es, wenn das Amt einmal die Woche bis 18 Uhr geöffnet hätte und dafür mehr Personal eingesetzt werden könnte.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Neben der Bewertung der äußeren Gegebenheiten der Stadtverwaltung stand auch die Beurteilung der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vordergrund der Befragung. Die Bürger sollten sowohl die fachlichen als auch die sozialen Qualitäten der Mitarbeiter bewerten.

⁶ Damals wurde explizit nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten des Bürgeramtes gefragt. Quelle: Bürgerbefragung „Leben in Erlangen 2006“ in: Statistik aktuell, Bericht 1 - Februar 2007.

Abb. 5: "Das äußere Bild ist gut, die Räume sind freundlich und sauber"

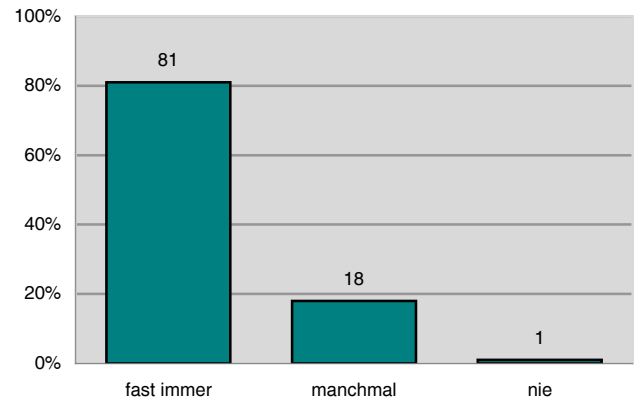


Abb. 6: "Die Beschilderung im Gebäude ist klar" insgesamt und nach Schulabschluss

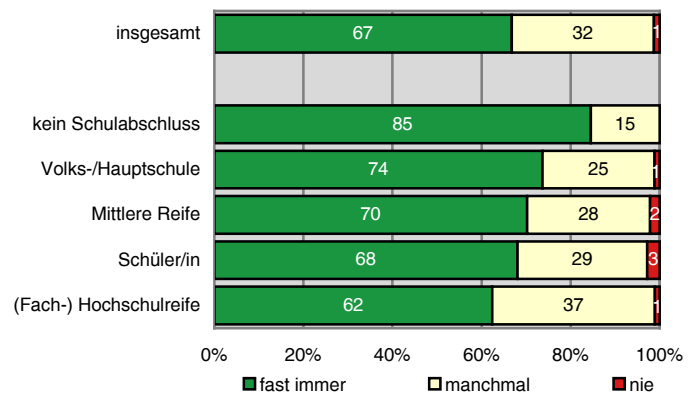


Abb. 7: "Die Beschilderung im Gebäude ist klar" nach Alter

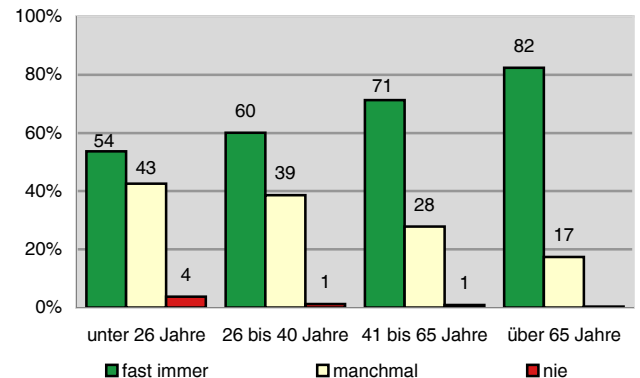
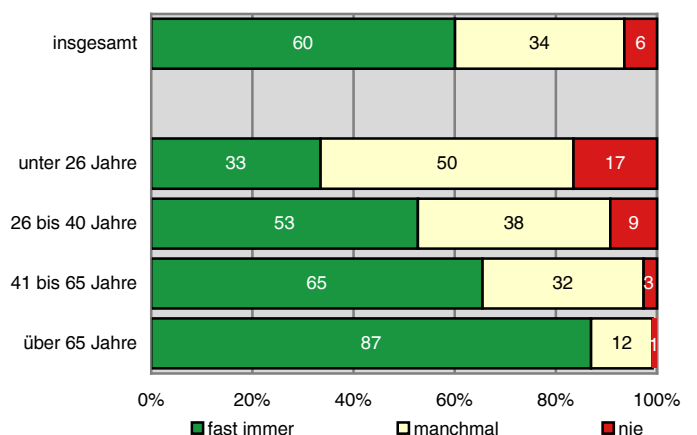


Abb. 8: "Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich" insgesamt und nach Alter



Freundlichkeit

In Bezug auf die Freundlichkeit erzielen die Bediensteten der Stadtverwaltung ein gutes Ergebnis: Zwei Drittel der Bürgerinnen und Bürger fühlen sich von ihnen fast immer höflich und freundlich behandelt (siehe Abb. 9). Arbeitslose und Bürger ausländischer Staatsangehörigkeit empfinden die städtischen Mitarbeiter im Vergleich zur Gesamtbevölkerung Erlangens als weniger freundlich. Etwa die Hälfte der nichtdeutschen Staatsbürger hält die Freundlichkeit der Mitarbeiter für verbesserungswürdig. Auch jüngere Erlangerinnen und Erlanger üben besonders häufig Kritik: Während 83 Prozent der über 65-Jährigen die Mitarbeiter fast immer als höflich und freundlich wahrnehmen, teilen diese Meinung nur 54 Prozent der unter 26-Jährigen.

Behandlung der Bürger

Auch bei der Frage, ob die Bürger gleich gut behandelt werden, stimmen über sechzig Prozent zu. Ein Drittel ist der Ansicht, dies sei nur manchmal der Fall (siehe Abb. 10). Arbeitslose und Bürger ausländischer Staatsangehörigkeit mahnen generell etwas häufiger Defizite bei der Gleichbehandlung an. Außerdem besteht ein Zusammenhang zur Schulbildung: Je höher der Schulabschluss, desto seltener werden Ungleichbehandlungen angegeben.

Einfühlungsvermögen

Das Einfühlungsvermögen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung wird weniger gut bewertet. Hier ist nur ein Drittel der Meinung, das städtische Personal könnte sich fast immer in die Lage der Bürger versetzen (siehe Abb. 11). Sieben Prozent sind mit dem Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter völlig unzufrieden.

Abb. 9: "Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind höflich und freundlich" insgesamt und nach Staatsangehörigkeit

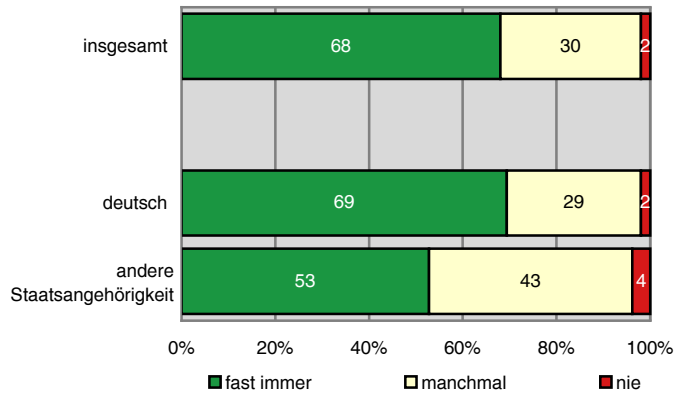


Abb. 10: "Alle Bürgerinnen und Bürger werden gleich gut behandelt"

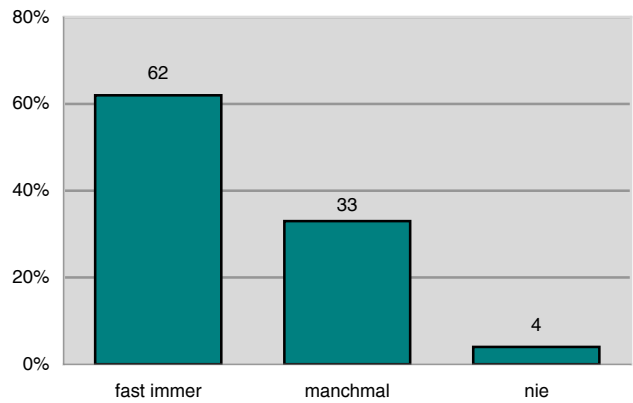
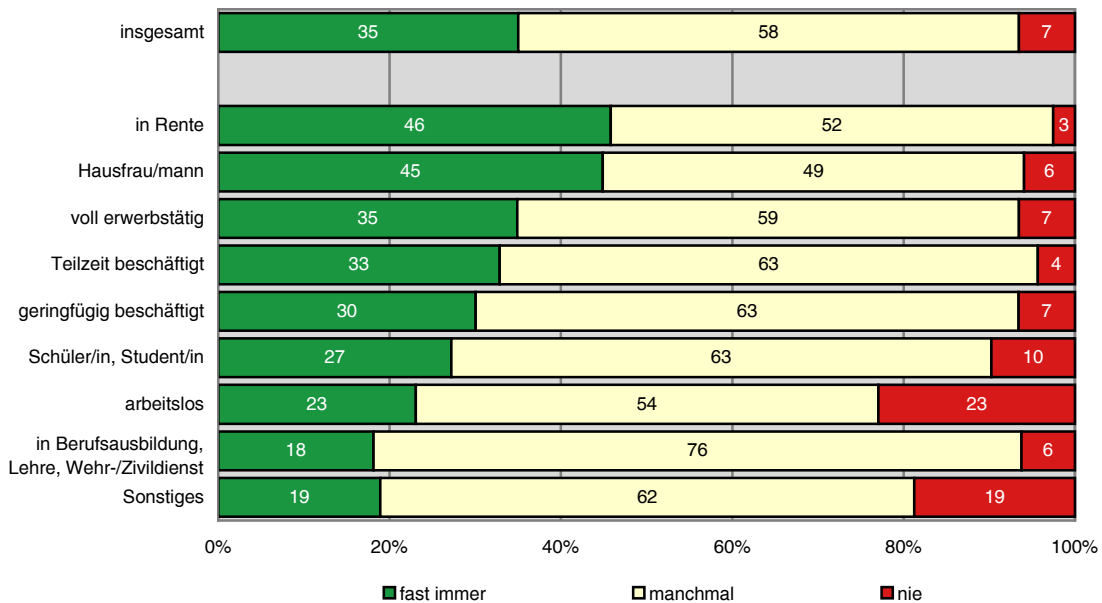


Abb. 11: "Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich in die Lage der Bürger versetzen" insgesamt und nach Erwerbstätigkeit



Vor allem Arbeitslose, Auszubildende, Schüler und Studenten sind häufig der Meinung, die Mitarbeiter könnten ihre Situation nicht nachvollziehen. So fühlt sich beispielsweise nahezu jeder vierte Arbeitslose nie von den Mitarbeitern verstanden. Auch ausländische Staatsangehörige sehen hier Verbesserungsbedarf. Demgegenüber fühlen sich Rentner und Hausfrauen bzw. Hausmänner am häufigsten richtig verstanden. Mit steigendem Alter und zunehmender Bildung wird das Einfühlungsvermögen besser beurteilt.

Hilfsbereitschaft

Während zwei Drittel der Bürgerinnen und Bürger beim Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter Mängel sehen, ist dies bei der Hilfsbereitschaft nur bei einem Drittel der Fall. 67 Prozent empfinden die Mitarbeiter fast immer als hilfsbereit (siehe Abb. 12). Insbesondere über 65-Jährige und Personen mit Hochschul- oder Fachhochschulabschluss vergeben die besten Bewertungen. 72 Prozent der Hochschul- bzw. Fachhochschulabsolventen sind mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter sehr zufrieden; bei Personen ohne abgeschlossene Berufsausbildung ist dies nur bei jedem Zweiten der Fall. Mit steigender Personenzahl im Haushalt wird die Hilfsbereitschaft negativer beurteilt. Auch Bürger ausländischer Staatsangehörigkeit sind weniger von der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überzeugt als deutsche Staatsangehörige.

Fachliche Kompetenz

Neben den sozialen Fähigkeiten des städtischen Personals werden auch die fachlichen Qualitäten überwiegend positiv beurteilt. Zwei Drittel der Erlanger Bürgerinnen und Bürger schätzen die Mitarbeiter der Stadtverwaltung als fachlich kompetent ein (siehe Abb. 13). Vor allem ältere Menschen und Akademiker bewerten die fachliche Kompetenz besser als die gesamte Erlanger Bevölkerung. Im Vergleich zu Erwerbstätigen beurteilen Arbeitslose die fachlichen Qualitäten der Mitarbeiter etwas schlechter.

Verlässlichkeit der Auskünfte

So wie die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter wird auch die Verlässlichkeit der Auskünfte von der Mehrheit der Bürger positiv eingestuft: Zwei Drittel der Bürger stimmen der Aussage „Auf die Auskünfte kann man sich verlassen“ uneingeschränkt zu. Ein Drittel ist der Meinung, dies sei nur manchmal der Fall (siehe Abb. 14).

Hierbei besteht ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz und der Bewertung der Verlässlichkeit der Auskünfte: je besser die fachlichen Qualitäten beurteilt werden, desto besser wird auch die Verlässlichkeit der Auskünfte bewertet.

Jüngere Jahrgänge neigen vermehrt zur Kritik: 40 Prozent der unter 26-Jährigen sind der Ansicht, man könne sich höchstens manchmal auf die Auskünfte verlassen. Diese Meinung teilen jedoch nur

Abb. 12: "Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hilfsbereit" insgesamt und nach beruflichem Bildungsabschluss

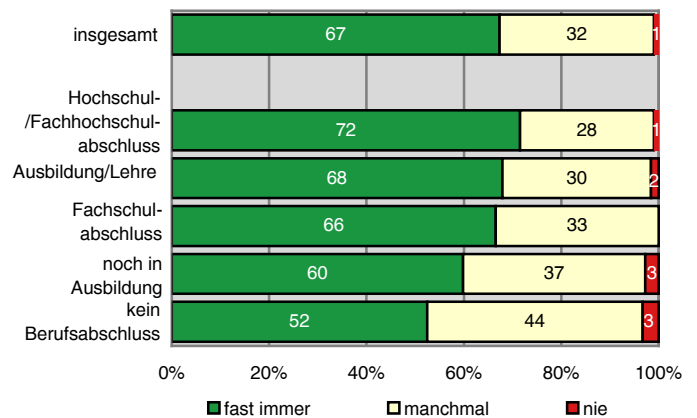


Abb. 13: "Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fachlich kompetent"

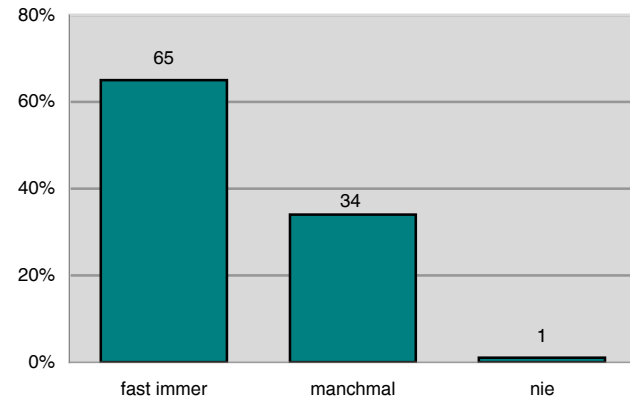
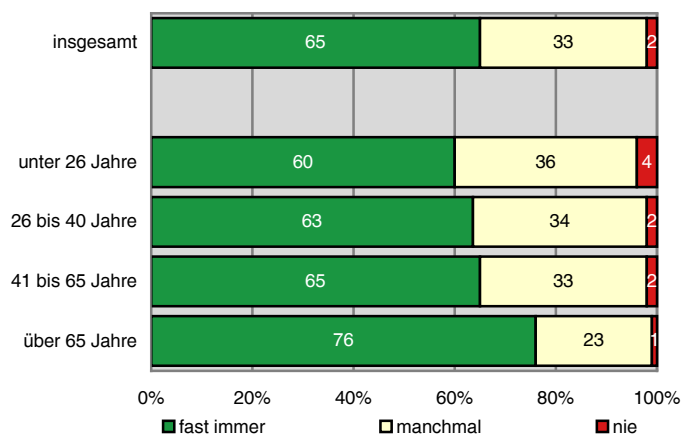


Abb. 14: "Auf die Auskünfte kann man sich verlassen" insgesamt und nach Alter



24 Prozent der über 65-Jährigen. Im Übrigen sind vor allem Arbeitslose unzufrieden: Jeder Achte meint, auf die Auskünfte der Stadtverwaltung sei nie Verlass.

Arbeitsweise

Die Arbeitsweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung wird im Allgemeinen schlechter bewertet als ihre Fähigkeiten. Hierunter fällt auch die Bearbeitungsgeschwindigkeit.

Schnelle und direkte Bearbeitung

58 Prozent der Bürger sehen bei der Bearbeitungsgeschwindigkeit Raum für Verbesserungen. Sieben Prozent sind der Ansicht, es werde nie zügig gearbeitet (siehe Abb. 15). Unter den Unzufriedenen sind vor allem Schüler und Auszubildende bzw. Wehr- oder Zivildienstleistende: Jeder fünfte Schüler und jeder vierte Auszubildende ist der Meinung, die Bearbeitung werde nie ohne Verzögerungen erledigt.

Abb. 15: "Alles wird zügig bearbeitet"

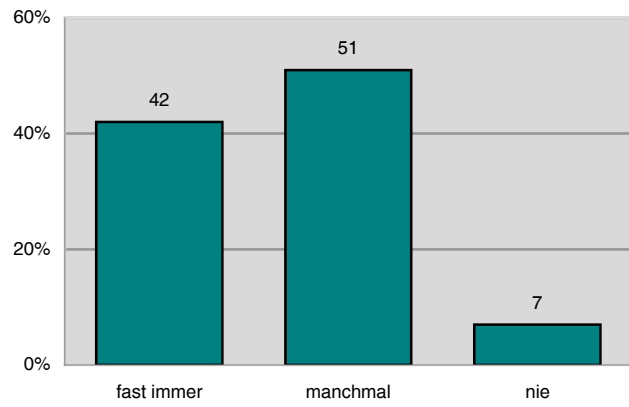
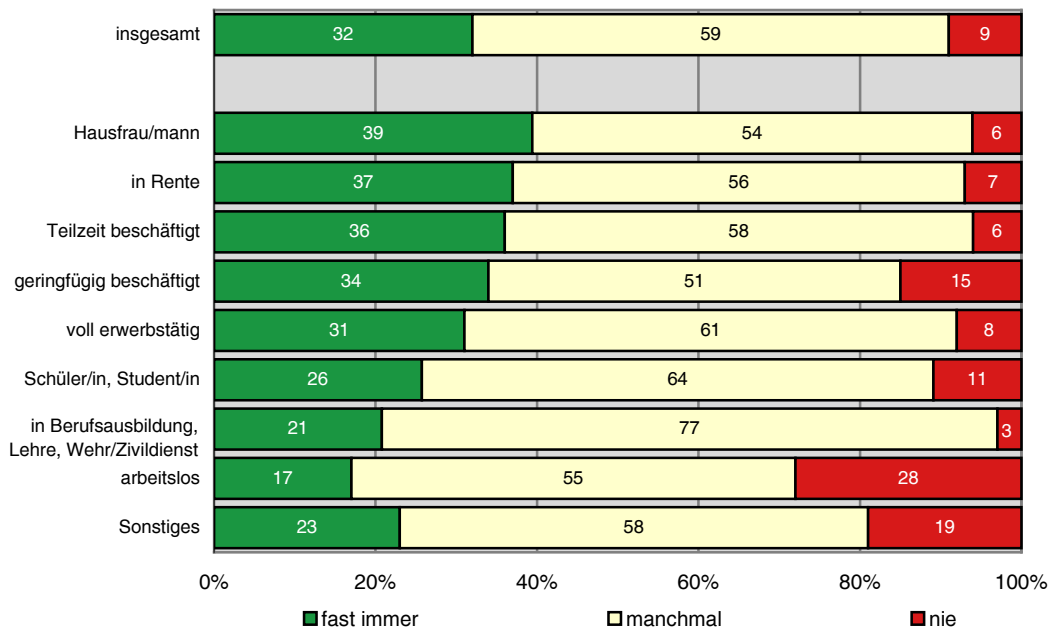


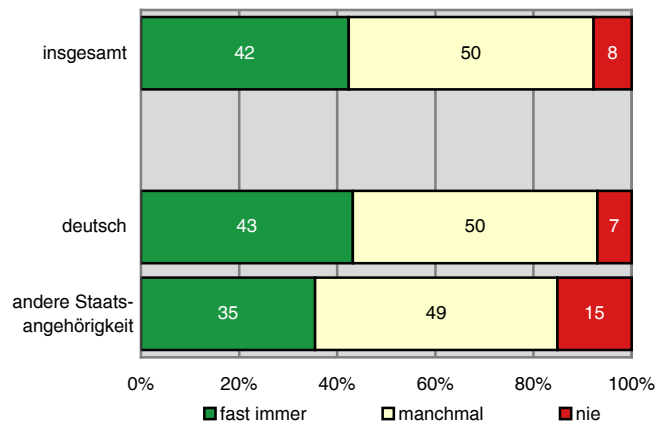
Abb. 16: "Beschwerden wird sofort nachgegangen" insgesamt und nach Erwerbstätigkeit



Wenn es um die Bearbeitung von Beschwerden geht, wird die Arbeitsweise der Stadtverwaltung noch etwas stärker kritisiert: Zwei Drittel der Bürgerinnen und Bürger sehen hier Defizite (siehe Abb. 16). Jeder Elfte gibt an, seinen Anliegen werde nie sofort nachgegangen. Die Beurteilung variiert stark nach Art der Erwerbstätigkeit: 28 Prozent der Arbeitslosen und 15 Prozent der geringfügig Beschäftigten sind mit dem Umgang ihrer Beschwerden vollkommen unzufrieden. Hausfrauen bzw. Hausmänner und Rentner bewerten die Stadtverwaltung in dieser Hinsicht am besten. Derjenige, der bereits zur Bearbeitungsgeschwindigkeit seine Unzufriedenheit geäußert hat, neigt auch zu einer negativen Bewertung bei der Bearbeitung von Beschwerden.

In der Bürgerbefragung 2006 hatten 96 Prozent der Erlanger die Zusammenfassung verschiedener Dienstleistungen in einem Amt⁷ positiv bewertet. 2008 wurde gefragt, inwieweit eine Angelegenheit tatsächlich bei einem einzigen Amt erledigt werden kann. 42 Prozent der Bürger sind der Meinung, dass dies fast immer der Fall sei (siehe Abb. 17).

Abb. 17: "Eine Angelegenheit kann bei einem einzigen Amt erledigt werden" insgesamt und nach Staatsangehörigkeit



58 Prozent sehen dabei noch Verbesserungsmöglichkeiten. Hierunter fallen vor allem jüngere Personen, die sich noch in der Ausbildung befinden,

⁷ Die zentrale Unterbringung verschiedener Angelegenheiten bezog sich damals auf das Bürgeramt.

Arbeitslose, geringfügig Beschäftigte und ausländische Staatsangehörige. Jeder siebte nichtdeutsche Staatsbürger gibt an, seine Angelegenheiten nie bei nur einem Amt erledigen zu können.

Verständlichkeit der Auskünfte, Formulare und Schriftstücke

Den Bürgern ist neben der zügigen und direkten Bearbeitung verschiedener Anliegen und Beschwerden auch wichtig, Auskünfte, Formulare und Schriftstücke, die sie von den Mitarbeitern der Stadtverwaltung erhalten, richtig verstehen zu können. Deswegen ist es von Bedeutung, ob sich die Mitarbeiter verständlich ausdrücken können und ihre Schriftstücke so formulieren, dass sie vom Normalbürger verstanden werden.

In punkto Verständlichkeit der Auskünfte werden die städtischen Mitarbeiter mehrheitlich positiv beurteilt. Zwei Drittel der Erlangerinnen und Erlanger sind der Meinung, dass sie fast immer sachlich und verständlich informiert werden (siehe Abb. 18). Hier lässt sich ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Beurteilung der Verständlichkeit und dem erreichten Bildungsabschluss feststellen: Personen, die sich noch in der Ausbildung befinden oder keinen Berufsabschluss besitzen, haben häufiger Probleme mit der Verständlichkeit der Auskünfte als Personen mit abgeschlossener Ausbildung oder mit Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss. Zudem variiert die Bewertung der Auskünfte deutlich nach Erwerbsgruppen: Selbstständige und Angestellte in leitender Position beurteilen die Mitarbeiter in dieser Hinsicht erkennbar besser als einfache Angestellte und Arbeiter. Ausländische Staatsangehörige geben

Abb. 18: "Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren sachlich und verständlich" insgesamt und nach Erwerbsgruppen

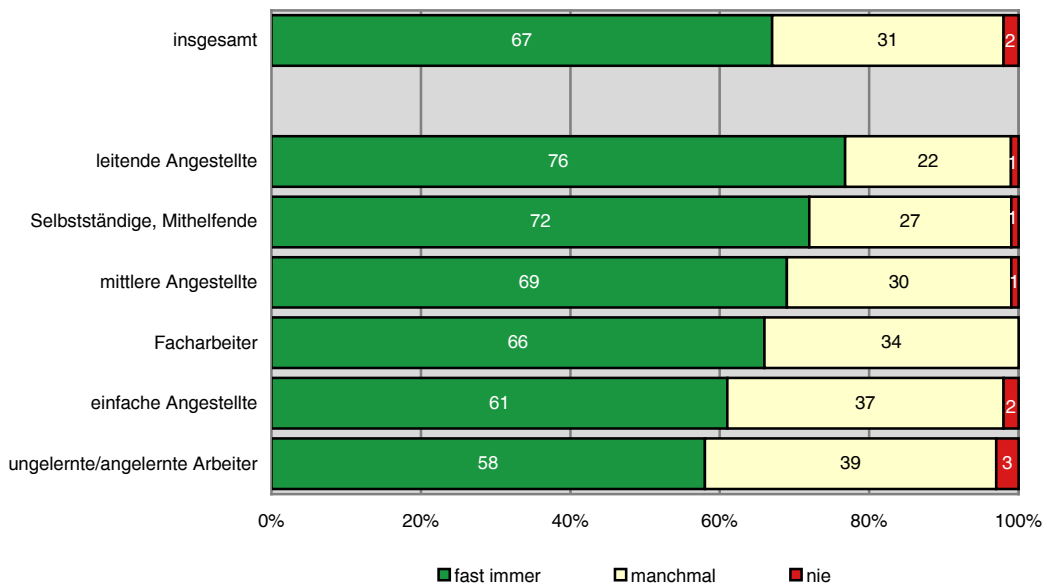
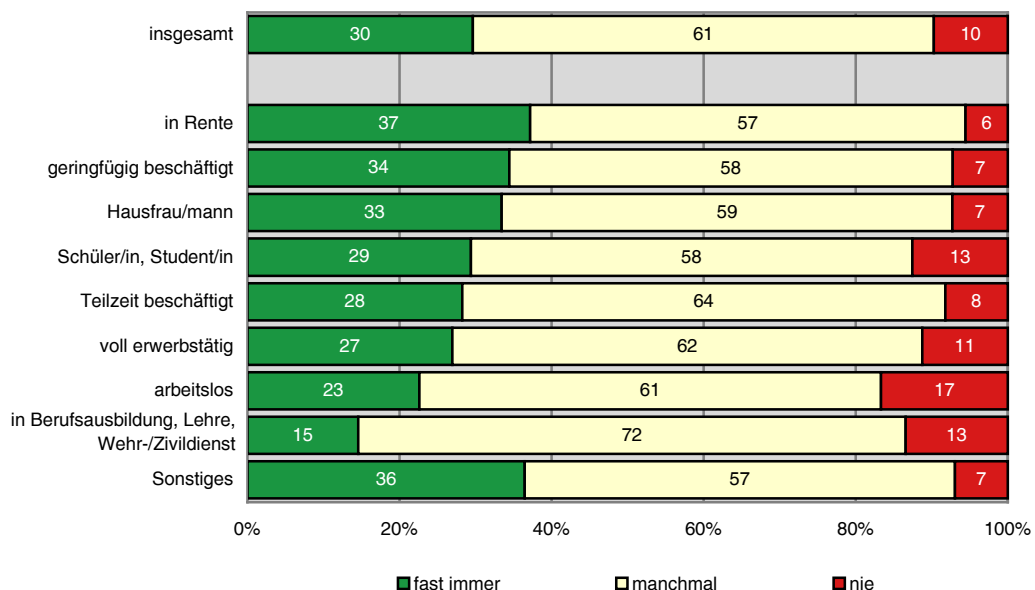


Abb. 19: "Auszufüllende Formulare sind leicht verständlich" insgesamt und nach Erwerbstätigkeit



häufiger Verständnisprobleme an als Deutsche.

Die Verständlichkeit der Formulare wird im Vergleich zu den Auskünften deutlich schlechter bewertet. Nur 30 Prozent der Bürgerinnen und Bürger empfinden auszufüllende Formulare fast immer als leicht verständlich (siehe Abb. 19, S. 7). 71 Prozent haben dagegen Schwierigkeiten mit dem „Beamtendeutsch“. Dies betrifft häufiger Männer als Frauen und Jüngere öfter als Ältere. Zudem gibt es große Unterschiede nach Erwerbstätigkeit der Befragten: Jeder sechste Arbeitslose und jeder achte Auszubildende findet auszufüllende Formulare immer unverständlich. Bei den Rentnern ist nur jeder Siebzehnte dieser Ansicht.

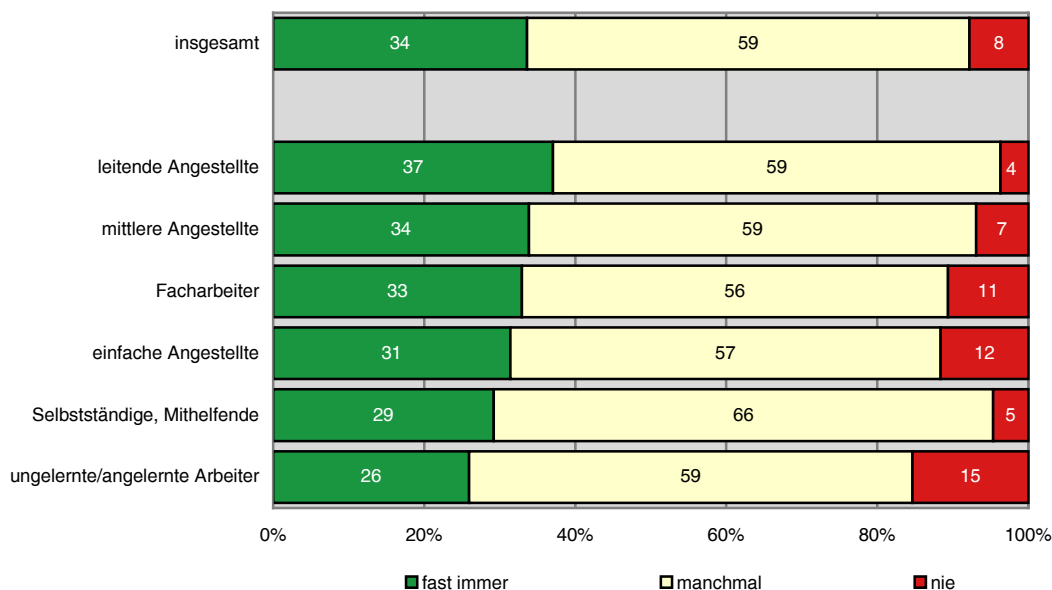
Auch sei die Verständlichkeit der Schriftstücke bzw. Bescheide nach Meinung der Erlangerinnen und Erlanger noch ausbaufähig. Zwei Drittel der Bürger halten die Verständlichkeit nicht für ausreichend (siehe Abb. 20). Dieser Meinung sind häufiger Arbeiter und einfache Angestellte als höher qualifizierte Personen: 15 Prozent der Arbeiter, aber nur vier Prozent der leitenden Angestellten finden Schriftstücke

und Bescheide nie leicht verständlich. Arbeitslose und Auszubildende haben häufiger Probleme mit der Verständlichkeit der Schriftstücke der Stadtverwaltung als Erwerbstätige.

Für die Beurteilung der Stadtverwaltung insgesamt ist weniger die Bewertung der äußeren Gegebenheiten als die der Mitarbeiter und ihrer Arbeitsweise entscheidend. Ausschlaggebend ist hier vor allem die Bearbeitungsgeschwindigkeit, gefolgt vom Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter, dem Umgang mit Beschwerden und der Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Bediensteten. Je besser diese Punkte bewertet werden, desto besser fällt auch die allgemeine Beurteilung der Stadtverwaltung aus.

Im Vergleich zur Nürnberger Bürgerbefragung zur Stadtverwaltung (2005) erreicht Erlangen (2008) bei der Bewertung der äußeren Gegebenheiten, der Fähigkeiten und der Arbeitsweise der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchwegs bessere Umfrageergebnisse.

Abb. 20: "Die Schriftstücke bzw. Bescheide sind leicht verständlich" insgesamt und nach Erwerbsgruppen



August 2009 / Regina Schreiber