



## DIE STADTVERWALTUNG AUS DER SICHT DER BÜRGER, UNTERNEHMEN UND KUNDEN

- Grundlage: Postalische Befragungen mit den Angaben von 2.161 Bürgerinnen und Bürgern, 565 Unternehmen und 947 Kundinnen und Kunden der Bürgerdienste.
- Bürger und Unternehmen beschreiben die Verwaltung gleichermaßen als freundlich, sachkundig und diskret, aber auch als bürokratisch und wenig wirtschaftlich.
- Die Verwaltung ist in den letzten fünf Jahren freundlicher und moderner geworden, aber eher nicht gerechter und wirtschaftlicher.
- Verwaltungsmerkmale: Freundlichkeit und Kompetenz ist meist gegeben, aber es fehlt an Flexibilität und die telefonische Erreichbarkeit müsste besser sein.
- Fast 90 % der Kunden geben der Verwaltung insgesamt (sehr) gute Noten.
- Neben der Freundlichkeit und fachlichen Kompetenz der Beschäftigten schätzen die Kunden vor allem die kurzen Warte- und die langen Öffnungszeiten. Alle Noten sind im Durchschnitt besser als 2002.
- Die Wartezeiten werden immer kürzer. Fast drei Viertel der Befragten (2000: 34 %) müssen maximal fünf Minuten warten, nur noch 7 % (2000: 38 %) länger als eine Viertelstunde.

### Zur Durchführung der Befragungen

Im Rahmen des Informationssystems „Bürgerschaft & Verwaltung“ hat das Amt für Statistik und Wahlen den Auftrag, regelmäßig u. a. zu ermitteln, wie die Stadtverwaltung von den Bürgerinnen und Bürgern, den ansässigen Unternehmen sowie den unmittelbaren Verwaltungskunden gesehen und bewertet wird. Zu diesem Zweck hat der Fachbereich 2005 zum dritten Mal nach 2000 und 2002/2003 bei diesen Zielgruppen Umfragen durchgeführt. Einbezogen wurden mittels postalischer Befragungen rund 6.000 Bürger und 2.000 Unternehmen, von denen sich 2.161 Bürger (= 37 %) und 565 Unternehmen (= 30 %) beteiligt haben. Insbesondere bei den Bürgern geht die Teilnahmebereitschaft zurück (Beteiligung 2000: 44 %). 947 Kunden wurden in den Eingangsbereichen der Bürgerdienste persönlich befragt.

Die Inhalte der Umfragen lehnen sich, um die Vergleichbarkeit sicher zu stellen, weitgehend an die Erhebungen von 2000 und 2002/2003 an. Bürger und Unternehmen sind insbesondere gefragt worden nach dem Image der Verwaltung und der Zufriedenheit mit verschiedenen Einzelaspekten des Verwaltungshandelns. Bei den Kunden kommen die konkreten Umstände (Wartezeit, Behandlung etc.) des aktuellen Besuches hinzu<sup>1</sup>.

Dieser Bericht konzentriert sich auf ausgewählte Befunde im Zeitvergleich. Eine umfassendere Darstellung der Ergebnisse der drei Befragungen findet sich im Download-Service auf der Internet-Seite des Fachbereiches<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Während die Kundenbefragung nur die Verwaltung zum Gegenstand hat, wird in der Bürger- und der Unternehmensbefragung auch nach weiteren Punkten, wie dem Image der Stadt und dem Standort Dortmund gefragt. Die Ergebnisse zu diesen Punkten sind Gegenstand einer gesonderten Veröffentlichung (kurzinfo 2006-01).

<sup>2</sup> [www2.dortmund.de/statistik-wahlen/](http://www2.dortmund.de/statistik-wahlen/)

**Bürger und Unternehmen einig:  
Verwaltung ist diskret, freundlich und sachkundig,  
aber auch bürokratisch und wenig wirtschaftlich**

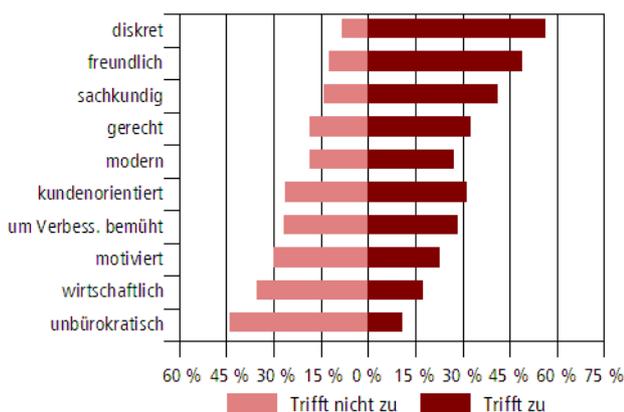
In der Beschreibung der Stadtverwaltung sind sich die Dortmunder Bürger und Unternehmen weitgehend einig (s. Abb. 1 und 2). Sie wird vor allem charakterisiert als diskret und freundlich: Jeweils rund die Hälfte der Befragten attestieren ihr diese Eigenschaften, maximal 15 % finden sie nicht zutreffend<sup>3</sup>. Es folgen die Attribute sachkundig und gerecht, die aber schon spürbar weniger Zustimmung finden. Umgekehrt erscheint die Stadtverwaltung den befragten Bürgern und Unternehmen weiterhin als bürokratisch, wenig motiviert und kaum wirtschaftlich. Hier übertreffen die Ablehnungen mit 30 % - 50 % die Zustimmungen (zwischen 10 % und 20 %) deutlich. Insgesamt sind die Unternehmen bei im Wesentlichen gleicher Rangfolge kritischer (insbesondere gemessen an den ablehnenden Stimmen) als die Bürgerinnen und Bürger.

<sup>3</sup> Maßstab für die Zustimmung bzw. Ablehnung sind, soweit nicht anders erwähnt, die Summen der Skalenwerte 1 + 2 (voll oder eher zutreffend) bzw. 4 + 5 (eher oder überhaupt nicht zutreffend) auf einer fünfstufigen Skala.

Das Bild der Stadtverwaltung hat sich in den letzten fünf Jahren durchaus verändert, und zwar erfreulicherweise ganz überwiegend in eine positive Richtung (s. Abb. 3). Viele Eigenschaften werden ihr heute von Bürgern und noch mehr von den Unternehmen häufiger zugeschrieben als noch 2000. Das gilt insbesondere für die Attribute freundlich, modern und diskret, deren Zustimmungsraten 2005 bei den Unternehmen um 10 - 17 %, bei den Bürgerinnen und Bürgern um 5 - 9 %-Punkte höher liegen als fünf Jahre zuvor. In moderatem Maße gilt die Verwaltung für beide Gruppen auch als stärker kundenorientiert und motiviert, für die Betriebe auch häufiger als sachkundig. Einzelne negative Abweichungen insbesondere bei den Bürgern bewegen sich im Bereich weniger, statistisch kaum signifikanter, Prozentpunkte.

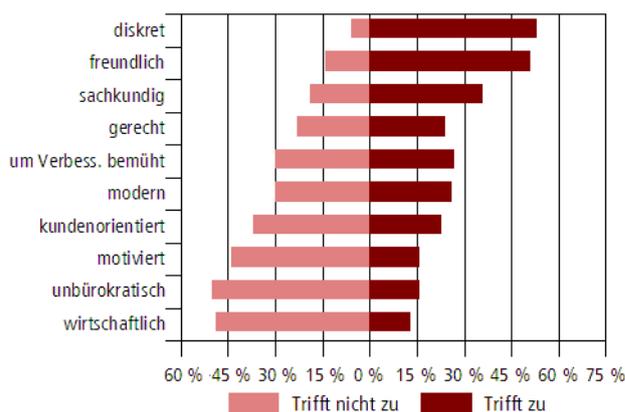
Einen weiteren Beitrag zum Verwaltungsbild leistet die Bürgerumfrage mit der Frage nach dem allgemeinen und dem persönlichen Ansehen der Verwaltung. Dabei zeigt sich - über die Jahre weitgehend konstant -, dass die persönliche

Verwaltungsbild 2005 aus Bürgersicht Abb. 1



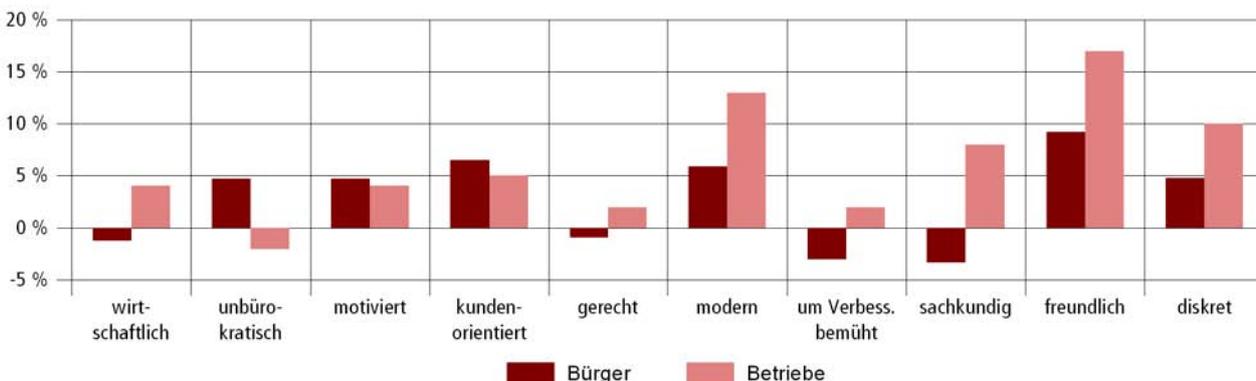
Die Reihenfolge orientiert sich an der Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

Verwaltungsbild 2005 aus Unternehmenssicht Abb. 2



Die Reihenfolge orientiert sich an der Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

Verwaltungsbild 2005 - 2000\* Abb. 3



\* Differenz in der Zustimmung (Skalenwerte 1+2) in %-Punkten.

Meinung zur Dortmunder Stadtverwaltung nennenswert besser ist als das unterstellte allgemeine Ansehen. Der Anteil sehr guter oder guter Urteile ist mit 37 % in der persönlichen fast doppelt so hoch wie in der unterstellten allgemeinen Sicht (20 %).

**Verwaltungsmerkmale:**  
**Freundlichkeit und Kompetenz ist meist gegeben, aber es fehlt an Flexibilität und die telefonische Erreichbarkeit müsste besser sein**

Befragt nach der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten von Verwaltung äußern sich Bürger und Unternehmen insgesamt häufiger (eher) zufrieden als (eher) unzufrieden (s. Abb. 4 und 5). Jeweils bei vier von fünfzehn (Bürger) bzw. elf Merkmalen (Betriebe) überwiegt die Zahl der Unzufriedenen<sup>4</sup>. Zu bedenken ist allerdings, dass je nach Merkmal ein Drittel bis zur Hälfte der Befragten in beiden Umfragen sich nicht festlegen konnten oder wollten (Antwort: „Teils/teils“), was ein Hinweis auf die Schwierigkeit sein mag, eine so große Institution wie die Stadtverwaltung generell zu beurteilen.

Die Bürger sind vor allem zufrieden mit den Informationen im Internet (und eingeschränkt auch mit den Möglichkeiten, Dinge per Internet zu erledigen), mit den dezentralen Angeboten in den Bezirksverwaltungsstellen, mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung sowie mit den Öffnungszeiten. Rund die Hälfte der Bürgerinnen und Bürger sind in diesen Punkten mit der Verwaltung (eher) zufrieden, ca. 15 % unzufrieden. Umgekehrt mehr Unzufriedene als Zufriedene gibt es hinsichtlich der Warte-

zeiten, der telefonischen Erreichbarkeit, der Flexibilität im Umgang mit den Vorschriften sowie insbesondere des Umgangs mit Beschwerden. Mit diesem Punkt ist fast jeder Zweite unzufrieden, nur jeder Zehnte zufrieden.

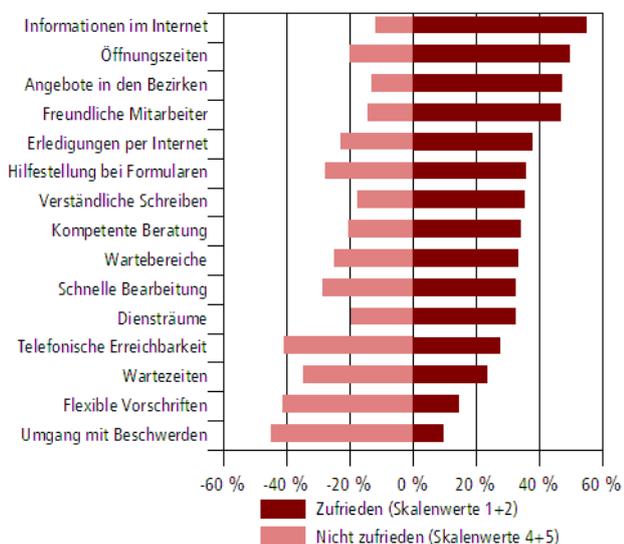
Die Unternehmen äußern sich vor allem zufrieden ebenfalls mit der Freundlichkeit der Beschäftigten. Weniger als die Bürger beklagen sie Sprachbarrieren und die Wartezeiten, häufiger hingegen die Öffnungszeiten. Wie die Bürger vermissen sie flexibles Handeln und die sichere telefonische Erreichbarkeit, zusätzlich wünschen sie schnellere Entscheidungen.

**Kunden:**  
**Zufriedenheit auf hohem Niveau weiter gesteigert**

Der direkte Kontakt mit der Verwaltung verläuft augenscheinlich wesentlich erfreulicher als es das Image allgemein erwarten ließe: Während sich in den Bürger- und Unternehmensbefragungen bestenfalls rund die Hälfte der Befragten mit den einzelnen Aspekten des Verwaltungshandelns zufrieden äußern, liegt dieser Anteil bei den unmittelbaren Kunden wesentlich höher (s. Abb. 6). So beschreiben rund 90 % von ihnen die Freundlichkeit und fachliche Kompetenz der Mitarbeiter/innen mit sehr gut oder gut. Für die Warte- und Öffnungszeiten geben rund 80 % (sehr) gute Noten, für die Räumlichkeiten etwa zwei Drittel. Die höchsten Anteile sehr guter Noten erreichen die Freundlichkeit der Mitarbeiter mit 48% und die Wartezeiten mit 43 %. Kritik wird in nennenswerten Anteilen nur an der Höhe der Gebühren geäußert (22 % mangelhaft oder ungenügend). Insgesamt bezeichnen 88 von 100 Befragten die Bürgerdienste als (sehr) kundenfreundlich.

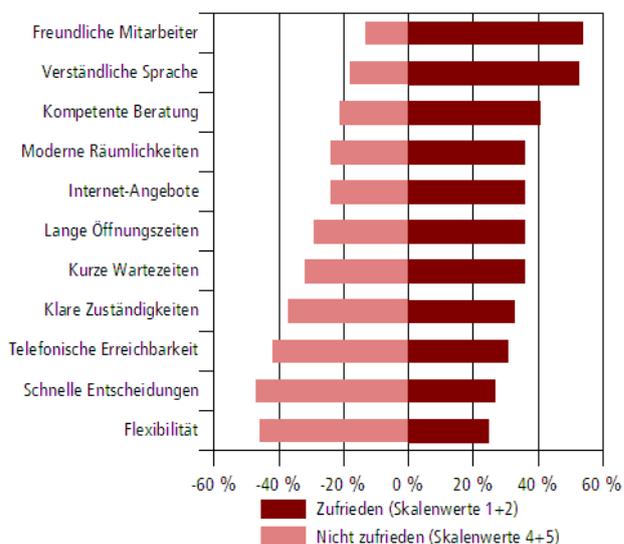
<sup>4</sup> An dieser Stelle ist anzumerken, dass bei der Bürgerbefragung nur die Befragten in die Auswertung eingegangen sind, die tatsächlich Angaben zu den einzelnen Aspekten gemacht haben, bei der Betriebsbefragung nur die, denen der jeweilige Aspekt wichtig war.

Zufriedenheit mit den Verwaltungsmerkmalen seitens der Bürger Abb. 4



Die Reihenfolge orientiert sich an der Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

Zufriedenheit mit den Verwaltungsmerkmalen seitens der Unternehmen Abb. 5



Die Reihenfolge orientiert sich an der Differenz zwischen Zufriedenen und Unzufriedenen.

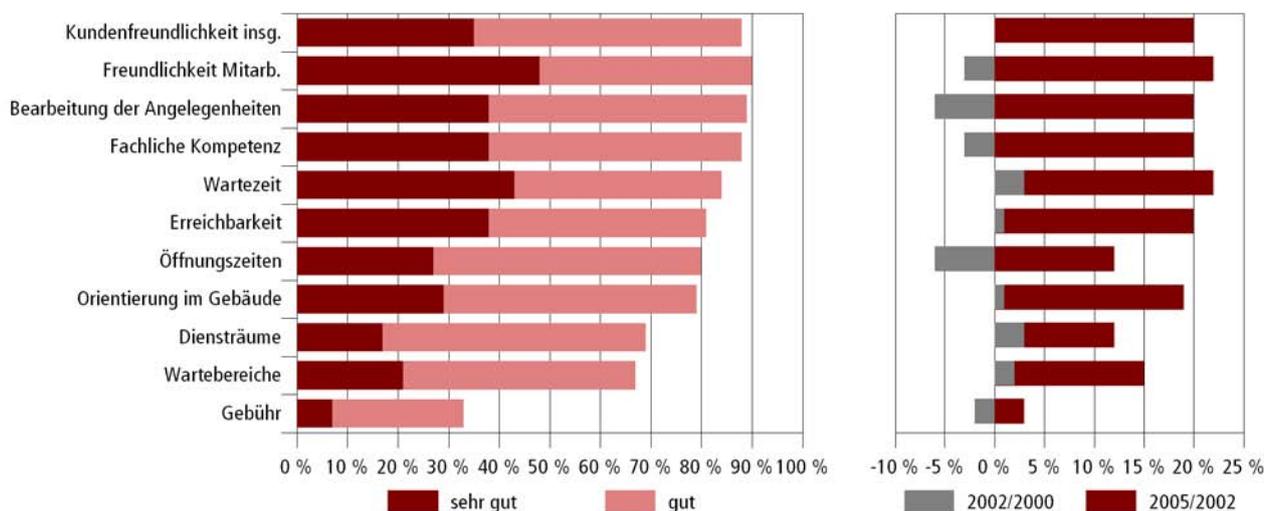
In diesem positiven Gesamtbild spiegeln sich die Bemühungen der Bürgerdienste um eine stärkere Orientierung am Kunden sichtbar wider. Das zeigt der Vergleich der Ergebnisse mit denen der Befragungen von 2000 und 2003. Der Anteil guter und insbesondere sehr guter Noten liegt in ausnahmslos allen Punkten heute höher als in den früheren Befragungsrunden. So bewerten nicht mehr nur 15 %, sondern mit 35 % mehr als doppelt so viele Befragte die Kundenfreundlichkeit insgesamt mit „Sehr gut“. Auch bei den meisten anderen Aspekten liegt die Steigerung seit 2002 im Bereich von 20 %-Punkten, etwas geringer ist sie lediglich bei den Öffnungszeiten, Wartebereichen und Diensträumen (9 %- bis 13 %-Punkte), am geringsten bei den Gebühren (3 %-Punkte).

**Immer kürzere Wartezeiten werden mit guten Noten belohnt**

In kaum einem anderen Punkt stellt sich die Entwicklung seit 2000 besser dar als bei den Wartezeiten (s. Abb. 7). Der Anteil (sehr) guter Noten ist seither kontinuierlich von 66 % über 72 % (2002) auf 84 % gestiegen. Dahinter stehen tatsächlich kürzere oder jedenfalls subjektiv kürzer empfundene Wartezeiten. War im Jahr 2000 nur jede/r Dritte Befragte binnen fünf Minuten an der Reihe, ist dieser Anteil über die Hälfte 2002 auf nun deutlich mehr als zwei Drittel (72 %) gestiegen. Fast jede/r Dritte muss überhaupt nicht mehr warten. Eher noch beeindruckender ist der Rückgang der Wartezeiten von mehr als 15 Minuten von 38 % im Jahr 2000 auf nun nur noch 7 %. Kaum eine Kundin oder ein Kunde der Bürgerdienste muss heute noch länger als eine halbe Stunde warten (2,5 %).

Noten für einzelne Verwaltungsmerkmale seitens der Kunden (links) und Veränderung des Anteils sehr guter Noten im Zeitablauf (rechts)

Abb. 6



Subjektiv empfundene Wartezeiten und ihre Beurteilung

Abb. 7

