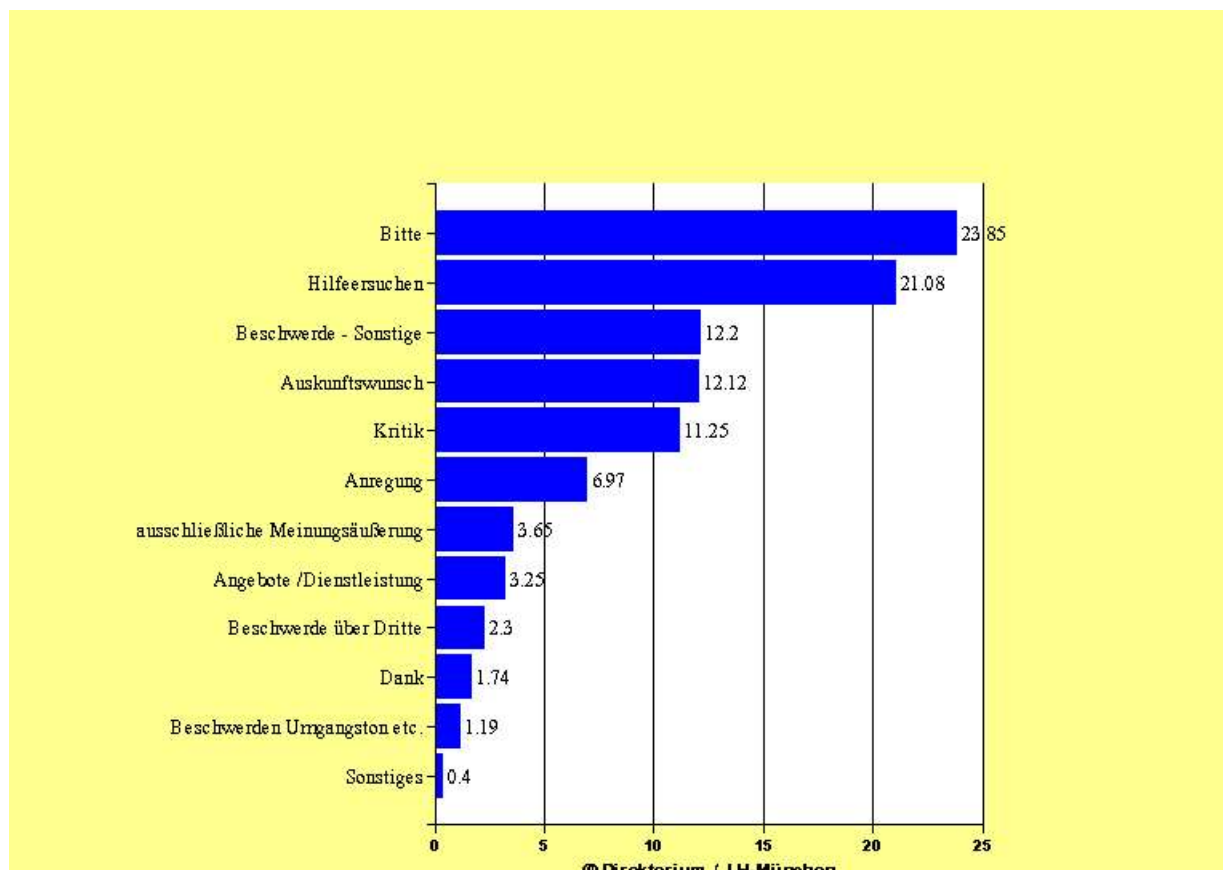


**Nachfolgend finden Sie einzelne Grafiken aus dem Beschwerdemanagement
für das abgelaufene Vierteljahr (Januar – März 2004):**

- Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.)
- Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert
- Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft
- Thema des Anliegens (Altenpflegeheime, Verkehr, Wohnung usw.)
- Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert
- Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)
- Laufzeit bei der zuständigen Stelle (bis 2 Wochen, 3 Wochen usw.)
- Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen).“

Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.)



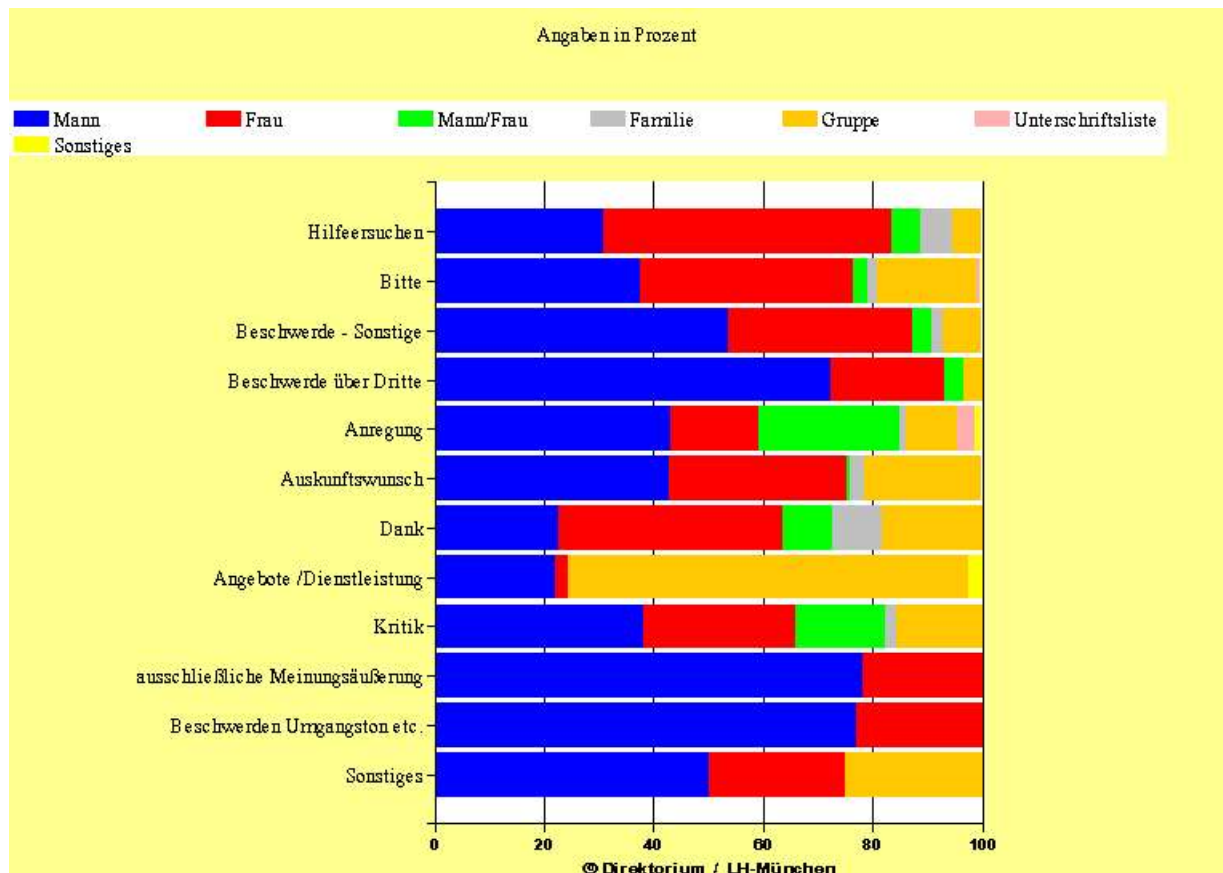
Zusammenfassende Feststellung:

Bitten und Hilfeersuchen betragen zusammen 44,93 %, im Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 waren Bitten und Hilfeersuchen mehr als die Hälfte der Anliegen (56,17 %).

Auffällig:

Auskunftswünsche sind gegenüber dem Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 (7,14 %) auf 12,12 % angestiegen. Klassische Beschwerden sind weiterhin gering mit 1,19 % (Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 0,41 %).

Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert



Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Männer* sind:

Bitten 21,75 %,
 Hilfeersuchen 15,92 %,
 sonstige Beschwerden 15,73 %.

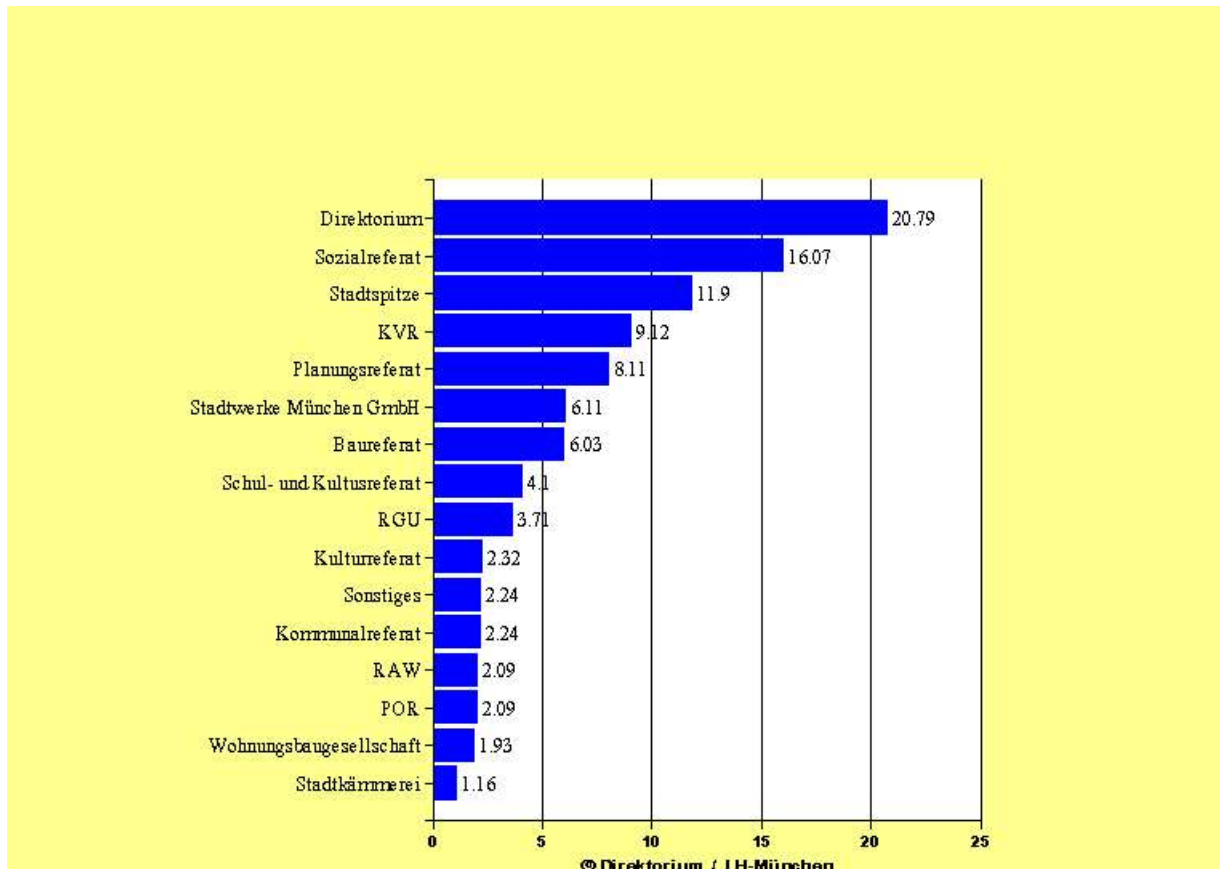
Spitzenreiter bei den Anliegen der *Frauen* sind:

Hilfeersuchen 31,88 %,
 Bitten 26,38 %,
 sonstige Beschwerden 11,70 %.

Auffällig:

Die klassischen Beschwerden (Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Umgangston, Diskriminierung) kamen in 12 Fällen von Männern und nur in drei Fällen (Erreichbarkeit) von Frauen.

Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft



Zusammenfassende Festellung:

Die „gefragteste“ Stelle im Auswertungszeitraum war das

Direktorium 20,79 %, es folgen

Sozialreferat 16,07 %

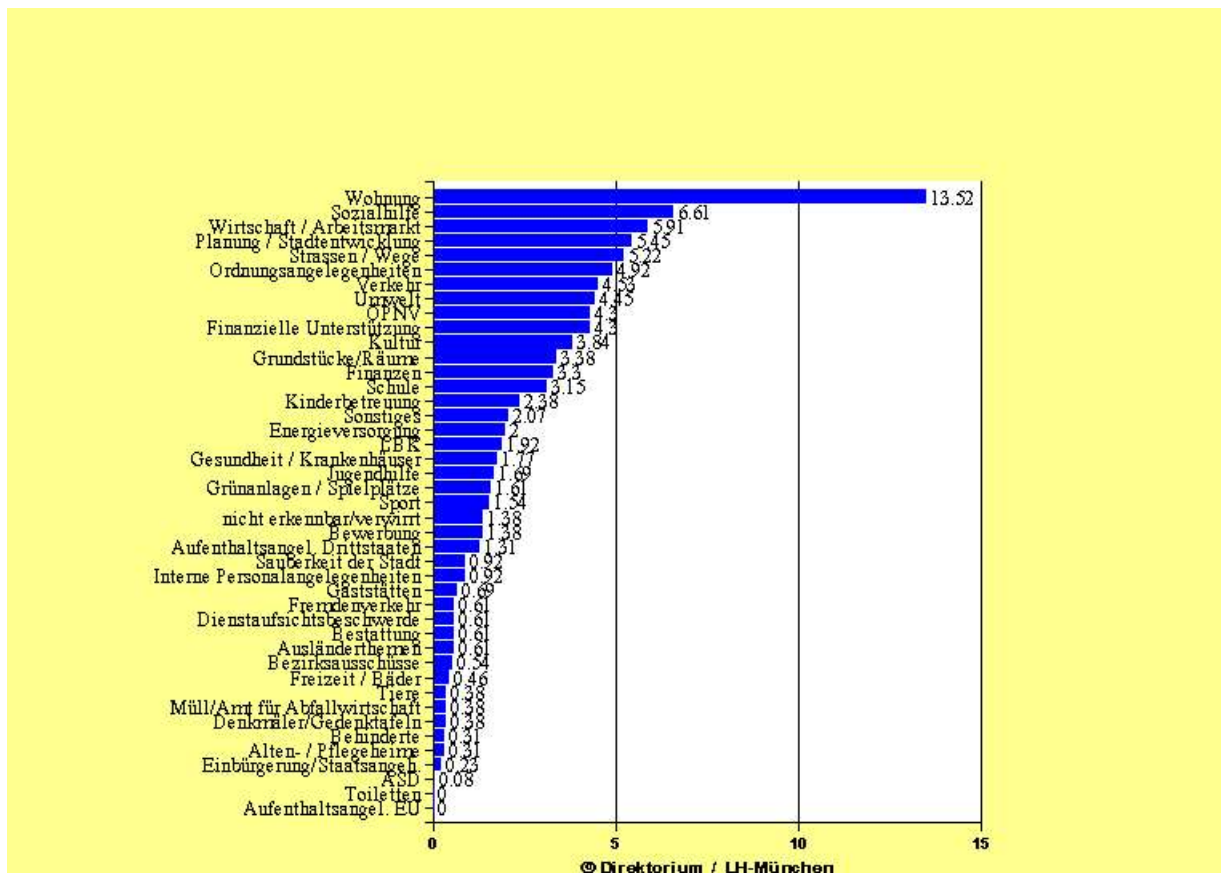
Stadtspitze 11,90 %

Kreisverwaltungsreferat 9,12 %.

Auffällig:

Die Anliegen an das Planungsreferat betragen (Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 3,45 %) 8,11 %.

Thema des Anliegens (Altenpflegeheime, Verkehr, Wohnung usw.)



Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen sind:

Wohnung 13,52 % (im Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 nur 8,38 %)

Sozialhilfe 6,61 %

Wirtschaft/Arbeitsmarkt 5,91 %

Am wenigsten sind folgende Themen aufgetreten:

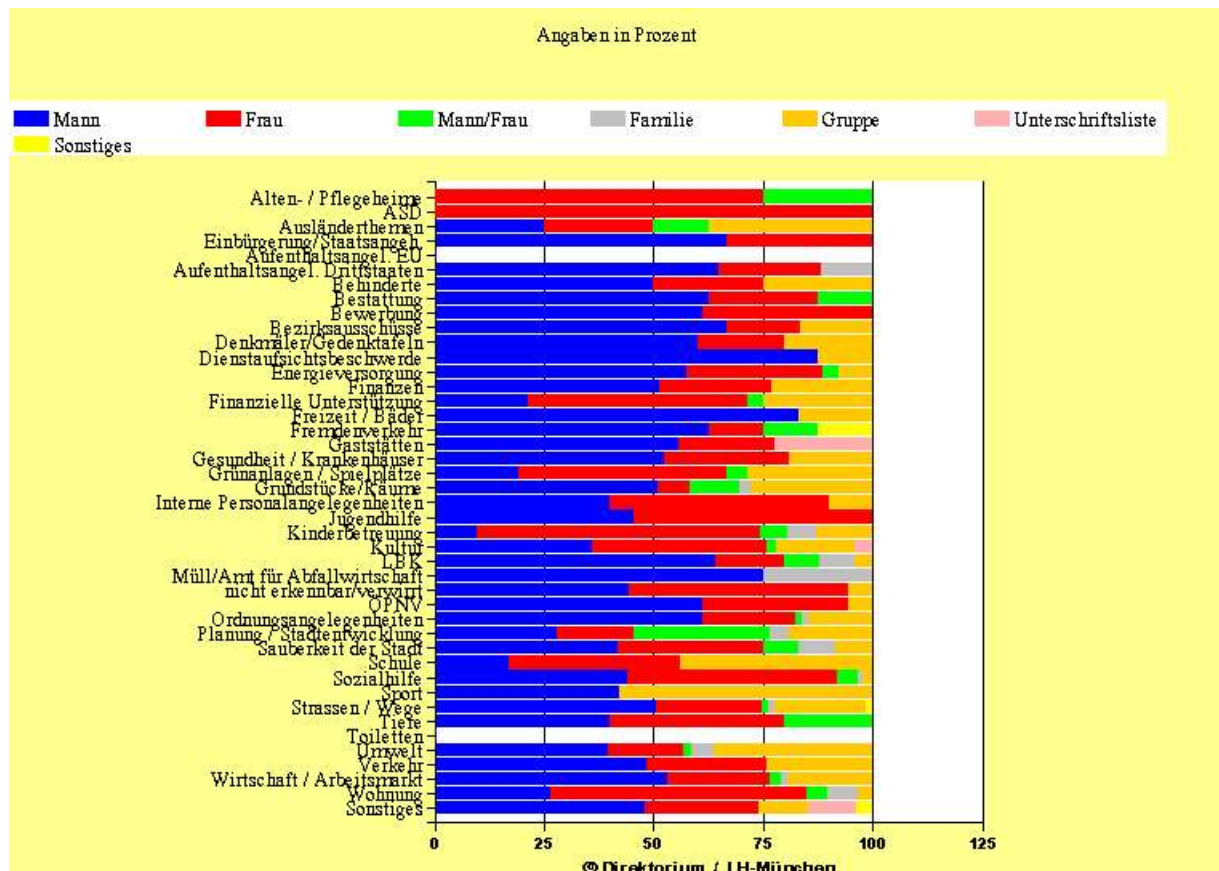
Behinderte 0,31 %

Alten/Pflegeheime 0,31 %

Einbürgerung/Staatsangehörigkeiten 0,23 %

ASD 0,08 %.

Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert



Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen der *Männer* sind:

Wohnung 46

Wirtschaft/Arbeitsmarkt 41

Sozialhilfe- und Ordnungsangelegenheiten 38.

Spitzenreiter bei den Themen der *Frauen* sind:

Wohnung 102

Sozialhilfe 41

Finanzielle Unterstützung 28.

Auffällig:

Das Thema Wohnen nimmt bei den Anliegen der Frauen im Verhältnis zu den Gesamtanliegen einen hohen Wert ein (23,39 %), bei den Männern dagegen nur 8,47 %.

Große Unterschiede gab es zwischen Frauen und Männern noch weiter bei folgenden Themen:

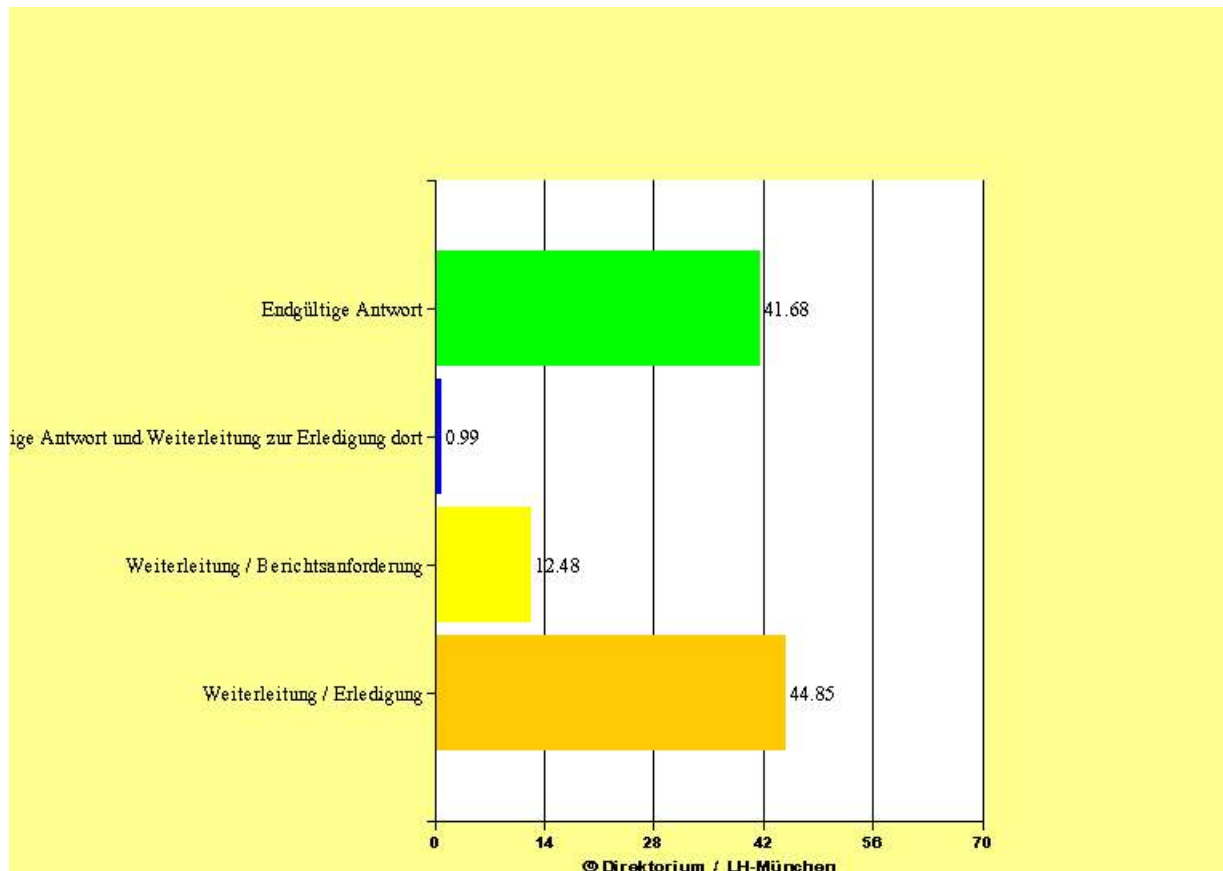
Grundstücke (M 22, F 3),

Kinderbetreuung (M 3, F 20),

ÖPNV (M 33, F 18),

Straßen/Wege (M 34, F 16).

Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)



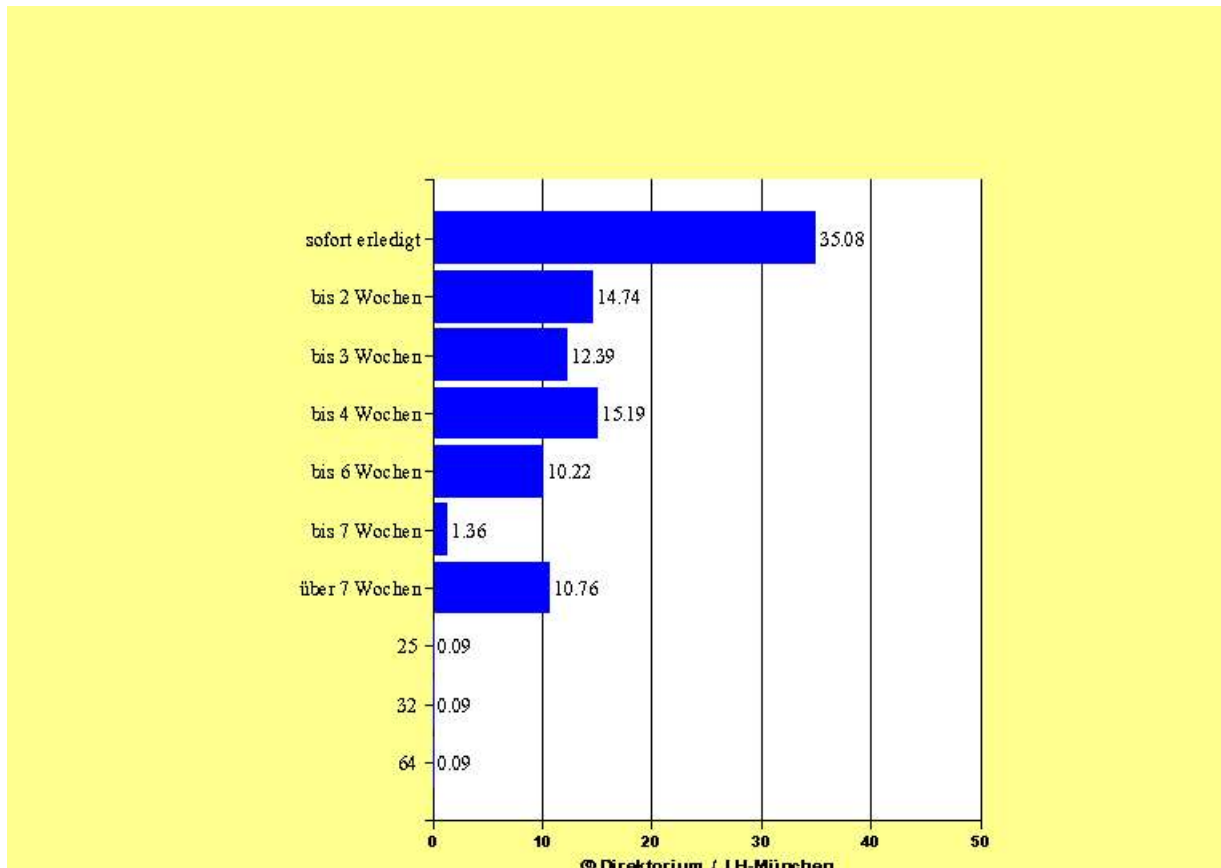
Zusammenfassende Festellung:

Das Direktorium beantwortet die Anliegen in 41,68 % der Fälle selbst
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 60,14 %).

Berichte wurden in 12,48 % angefordert
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 17,39 %)

44,85 % wurden an die Referate zur Erledigung weitergeleitet
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 20,75).

Laufzeit bei der zuständigen Stelle (bis 2 Wochen, 3 Wochen usw.)



Zusammenfassende Festellung:

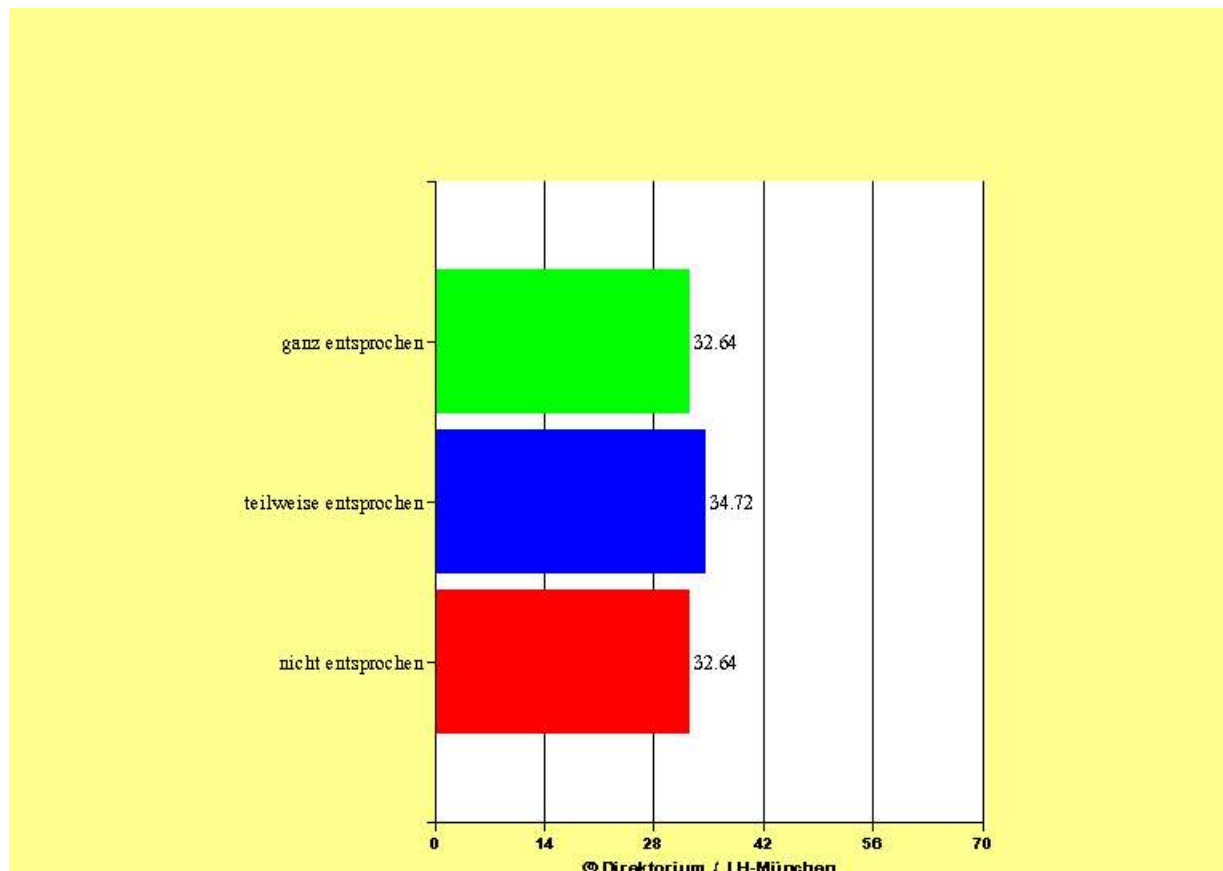
Innerhalb von 4 Wochen sind bereits insgesamt 77,40 erledigt
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 88,60 %).

Sofort erledigt wurden 35,08 %
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 19,83 %).

Auffällig:

Über 7 Wochen ist der Wert sehr hoch 11,03 %
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 4,68 %).

Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen).“



Zusammenfassende Festellung:

Ganz und teilweise entsprochen wurde den Anliegen in insgesamt 67,36 %
(Auswertungszeitraum 10.2003 – 12.2003 79,05%).