

Auswertung aus dem Beschwerdemanagement

Zeitraum: 07.2007 – 12.2007

- Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.) *
- Art des Anliegens / nach Dienststellen *
- Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert *
- Art des Anliegens / Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen) *
- Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft *
- Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert *
- Thema des Anliegens (Altenpflegeheime, Verkehr, Wohnung usw.) *
- 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)

* Mehrfachnennungen bei 1 Anliegen möglich

Art des Anliegens (Hilfeersuchen, Bitten usw.)

Bitte	1138	44.96 %
Beschwerde - Sonstige	251	9.92 %
Hilfeersuchen	233	9.21 %
Auskunftswunsch	213	8.42 %
Kritik	190	7.51 %
Information/Unterrichtung	154	6.08 %
ausschließliche Meinungsäußerung	140	5.53 %
Angebote /Dienstleistung	77	3.04 %
Anregung	70	2.77 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	26	1.03 %
Dank	23	0.91 %
Beschwerde über Dritte	6	0.24 %
Beschwerde - Diskriminierung	5	0.20 %
Beschwerde - Umgangston	4	0.16 %
Sonstiges	1	0.04 %
Beschwerde - Öffnungszeiten		0.00 %
Summe	2531	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

Die Anzahl der Bitten ist angestiegen auf 44,96% (23,44 %). Der Anstieg ist bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB. Die Anzahl der allgemeinen Beschwerden ist wieder gesunken auf 9,92 % (32,23 %). Der hohe Wert im II. Quartal war bedingt durch die Beschwerden zur Einführung der Parkraumbewirtschaftung in Schwabing-West.

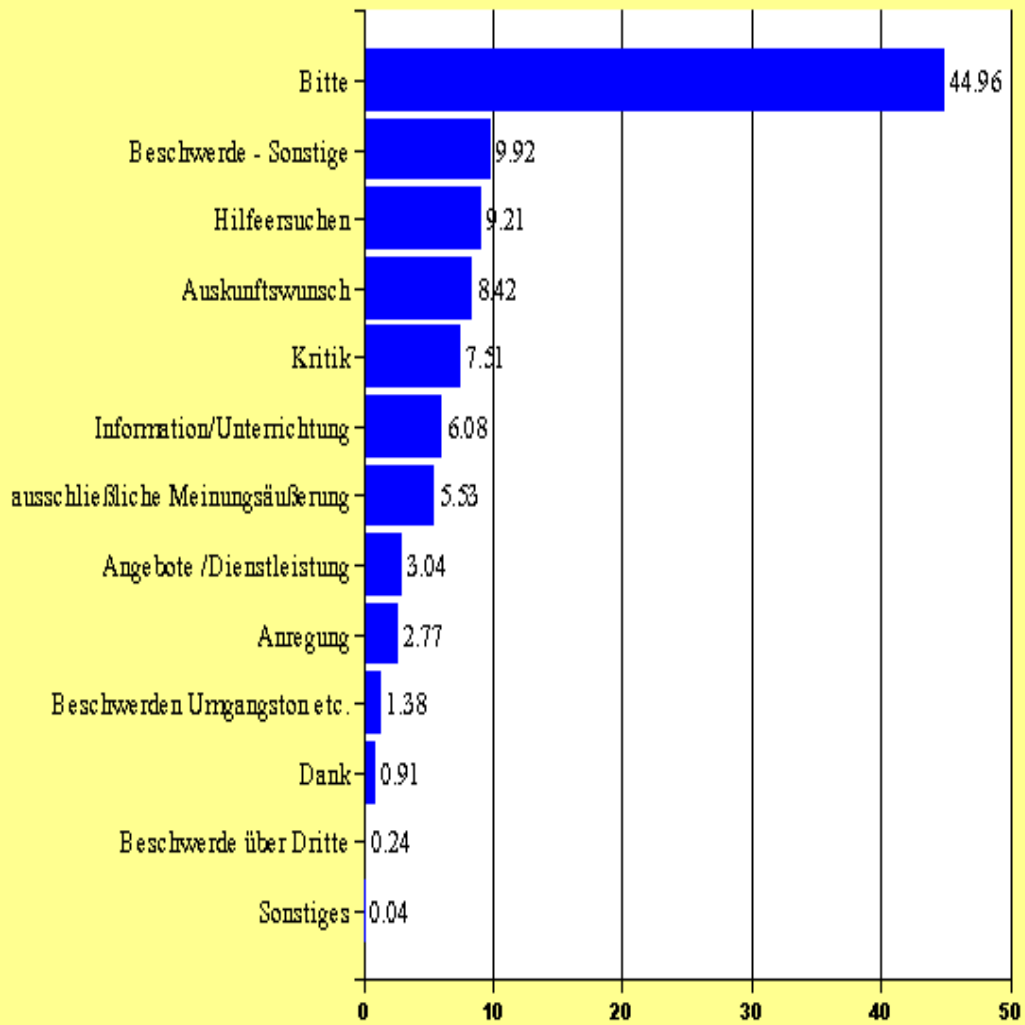
Auffällig:

Ausschließliche Meinungsäußerung ist angestiegen auf 5,53 % (1,89 %), bedingt durch die Meinungsabgaben zum Thema Transrapid. Hilfeersuchen ist leicht gesunken auf 9,21 % (10,96 %), ebenso Kritik auf 7,51 % (8,03 %).

Die klassischen Beschwerden insgesamt betragen 1,38 % (1,51 %).

Im Einzelnen:

- Erreichbarkeit 1,03 % (1,23 %)
- Diskriminierung 0,20 % (0,00 %)
- Umgangston 0,16 % (0,16 %)
- Öffnungszeiten 0,00 % (0,09 %).



Art des Anliegens / nach Dienststellen

	Stadtspitze	%	Direktorium	%	Bau-ref.	%	Komm.-ref.	%	KVR	%	Kultur-ref.	%	Plan-ref.	%	POR	%	RAW	%	RGU	%	Schul- und Kultus-ref.	%	Sozial-ref.	%	Stadt- kämme- rei	%	SWM GmbH	%	Wohn- bau- ges.	%	ARGE	%	Sonst.	%	Summe	%	
Hilfersuchen	12	2.41	30	7.52	2	1.01	6	6.52	18	8.18	4	12.12	4	1.77	3	5.88	1	1.72	3	2.88	11	10.28	140	52.83	3	5.45			11	26.19	2	66.67	1	4.55	251	9.05	
Bitte	410	82.33	87	21.80	65	32.83	21	22.83	58	26.36	7	21.21	50	22.12	21	41.18	7	12.07	30	28.85	48	44.86	36	13.58	5	9.09	318	79.10	12	28.57			2	9.09	1177	42.41	
Beschwerde - Öffnungszeiten																																				0	
Beschwerde - Erreichbarkeit			1	0.25					21	9.55											1	0.93	1	0.38	2	3.64	3	0.75								29	1.05
Beschwerde - Umgangston									2	0.91			1	0.44	1	1.96							1	0.38												5	0.18
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.20					1	1.09							1	1.96											1	0.25	1	2.38						5	0.18
Beschwerde - Sonstige	6	1.20	28	7.02	14	7.07	8	8.70	39	17.73	1	3.03	23	10.18	12	23.53	3	5.17	18	17.31	7	6.54	34	12.83	26	47.27	30	7.46	10	23.81	1	33.33	9	40.91	269	9.69	
Beschwerde über Dritte	1	0.20	5	1.25																			1	0.38												7	0.25
Anregung	5	1.00	13	3.26	11	5.56	4	4.35	10	4.55	5	15.15	20	8.85			1	1.72	6	5.77	2	1.87	4	1.51		2	0.50					2	9.09	85	3.06		
Auskunftswunsch	5	1.00	32	8.02	31	15.66	22	23.91	29	13.18	2	6.06	29	12.83	2	3.92	11	18.97	17	16.35	15	14.02	15	5.66	1	1.82	15	3.73	2	4.76			2	9.09	230	8.29	
Dank	7	1.41	10	2.51	3	1.52	1	1.09					1	0.44							2	1.87	5	1.89											29	1.05	
Angebote /Dienstleistung			24	6.02	23	11.62	8	8.70	4	1.82	3	9.09	6	2.65	3	5.88	12	20.69	2	1.92	2	1.87	2	0.75	1	1.82	3	0.75	1	2.38			2	9.09	96	3.46	
Kritik	10	2.01	30	7.52	32	16.16	13	14.13	28	12.73	1	3.03	20	8.85	1	1.96	2	3.45	13	12.50	5	4.67	8	3.02	11	20.00	24	5.97	2	4.76			4	18.18	204	7.35	
ausschließliche Meinungsäußerung	25	5.02	96	24.06	3	1.52			3	1.36	1	3.03	55	24.34			2	3.45	1	0.96			1	0.38			1	0.25							188	6.77	
Information/Unterrichtung	15	3.01	43	10.78	14	7.07	8	8.70	8	3.64	9	27.27	17	7.52	7	13.73	19	32.76	14	13.46	14	13.08	17	6.42	6	10.91	5	1.24	3	7.14					199	7.17	
Sonstiges	1	0.20																																	1	0.04	
Summe	498	%	399	%	198	%	92	%	220	%	33	%	226	%	51	%	58	%	104	%	107	%	265	%	55	%	402	%	42	%	3	%	22	%	2775	100.00 %	

Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

- Stadtspitze, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB (Planungsreferat)
- Direktorium (Direktorium)
- Sozialreferat (Sozialreferat).

Die wenigsten Anliegen betrafen:

- Wohnungsbaugesellschaften (Wohnungsbaugesellschaften)
- Kulturreferat (Stadtkämmerei)
- ARGE (ARGE).

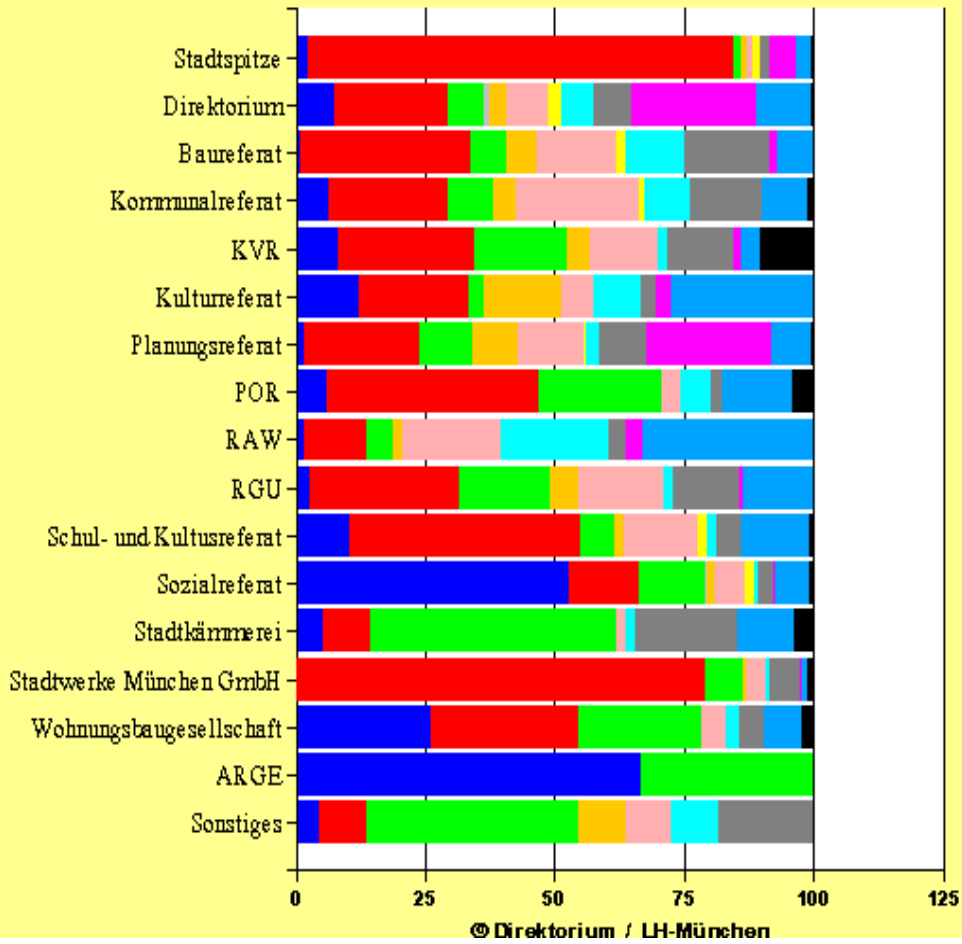
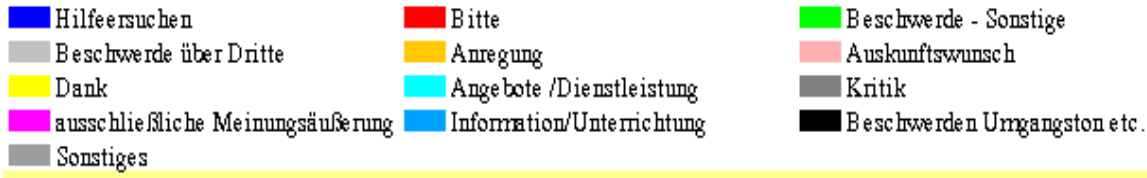
Die klassischen Beschwerden teilen sich in:

- Erreichbarkeit 29 (Direktorium 1 x, KVR 21 x, Schulreferat 1 x, Sozialreferat 1 x, Stadtkämmerei 2 x, SWM 3 x)
- Umgangston (KVR 2 x, Planungsreferat 1 x, POR 1 x, Sozialreferat 1 x)
- Diskriminierung 5 (Stadtspitze 1 x, Kommunalreferat 1 x, POR 1 x, SWM 1 x, Wohnungsbaugesellschaften 1 x).

Auffällig:

Die klassischen Beschwerden über das Kreisverwaltungsreferat betragen 10,7 % (11,43 %). Bitten sind bei der Stadtspitze angestiegen auf 82,33 % (27,59 %, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB). Information/Unterrichtung sind gesunken auf 3,01 % (10,34 %). Kritik ist gesunken auf 2,01 % (15,52 %). Auskunftswunsch beim Direktorium ist gesunken auf 8,02 % (20,57 %), ausschließliche Meinungsäußerung ist gestiegen auf 24,06 % (7,80 %). Kritik ist beim Kommunalreferat gestiegen auf 14,13 % (12,50 %). Beim KVR betragen die Beschwerden über die Erreichbarkeit 9,55 % (10,48 %), Umgangston 0,91 % (0,00 %). Auch die Allgemeinen Beschwerden sind gestiegen auf 17,73 % (8,57 %). Allgemeine Beschwerden beim Planungsreferat sind wieder zurückgegangen auf 10,18 % (78,29 %, bedingt durch die Beschwerden zur Einrichtung einer Parkraumbewirtschaftung Schwabing-West). Ausschließliche Meinungsäußerung beim Planungsreferat ist angestiegen auf 24,34 % (0,92 %), bedingt durch die Äußerungen zum Thema Transrapid.

Hilfersuchen beim Schulreferat sind zurückgegangen auf 10,28 % (II. Quartal 2007 32,88 %, I. Quartal 2007 9,80 %). Bitten bei SWM sind angestiegen auf 79,10 % (27,59 %, bedingt durch die Eingaben zum Thema Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk). Bei den Wohnungsbaugesellschaften sind die Allgemeinen Beschwerden angestiegen auf 23,81 % (9,52 %).



Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	%	Frau	%	Mann/Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschriftsliste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfeersuchen	61	7.55	131	23.65	9	2.31	20	31.75	5	0.75	1	50.00			227	9.13
Bitte	185	22.90	130	23.47	332	85.35	29	46.03	450	67.26					1126	45.31
Beschwerde - Öffnungszeiten															0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	17	2.10	9	1.62											26	1.05
Beschwerde - Umgangston	3	0.37	1	0.18											4	0.16
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.12	3	0.54	1	0.26									5	0.20
Beschwerde - Sonstige	134	16.58	76	13.72	17	4.37	7	11.11	10	1.49	1	50.00			245	9.86
Beschwerde über Dritte	4	0.50	2	0.36											6	0.24
Anregung	42	5.20	17	3.07			1	1.59	7	1.05					67	2.70
Auskunftswunsch	108	13.37	59	10.65	8	2.06	1	1.59	33	4.93					209	8.41
Dank	5	0.62	12	2.17			1	1.59	4	0.60					22	0.89
Angebote /Dienstleistung	20	2.48	7	1.26	2	0.51			47	7.03					76	3.06
Kritik	102	12.62	63	11.37	11	2.83	2	3.17	9	1.35					187	7.53
ausschließliche Meinungsäußerung	99	12.25	29	5.23	8	2.06			2	0.30					138	5.55
Information/Unterrichtung	27	3.34	14	2.53	1	0.26	2	3.17	102	15.25					146	5.88
Sonstiges			1	0.18											1	0.04
Summe	808	%	554	%	389	%	63	%	669	%	2	%	0	%	2485	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der Männer sind:

- Bitten 22,90 % (Bitten 31,81 %)
- Allgemeine Beschwerden 16,58 % (Allgemeine Beschwerden 16,62 %)
- Auskunftswunsch 13,37 (Allgemeine Beschwerden 12,03 %).

Die Reihung im II. Quartal 2007 war:

- Bitten
- Auskunftswunsch
- Allgemeine Beschwerden.

Spitzenreiter bei den Anliegen der Frauen sind:

- Bitten 23,47 % (Bitten 27,82 %)
- Hilfeersuchen 23,65 % (Hilfeersuchen 21,80 %)
- Allgemeine Beschwerden 13,72 % (Kritik 12,78 %).

Die Reihung im II. Quartal 2007 war:

- Bitten
- Hilfeersuchen
- Kritik

Auffällig:

Hilfeersuchen kamen wieder weitaus mehr von Frauen als von Männern 23,65 / 7,55 %
(21,80 % / 9,46 %).

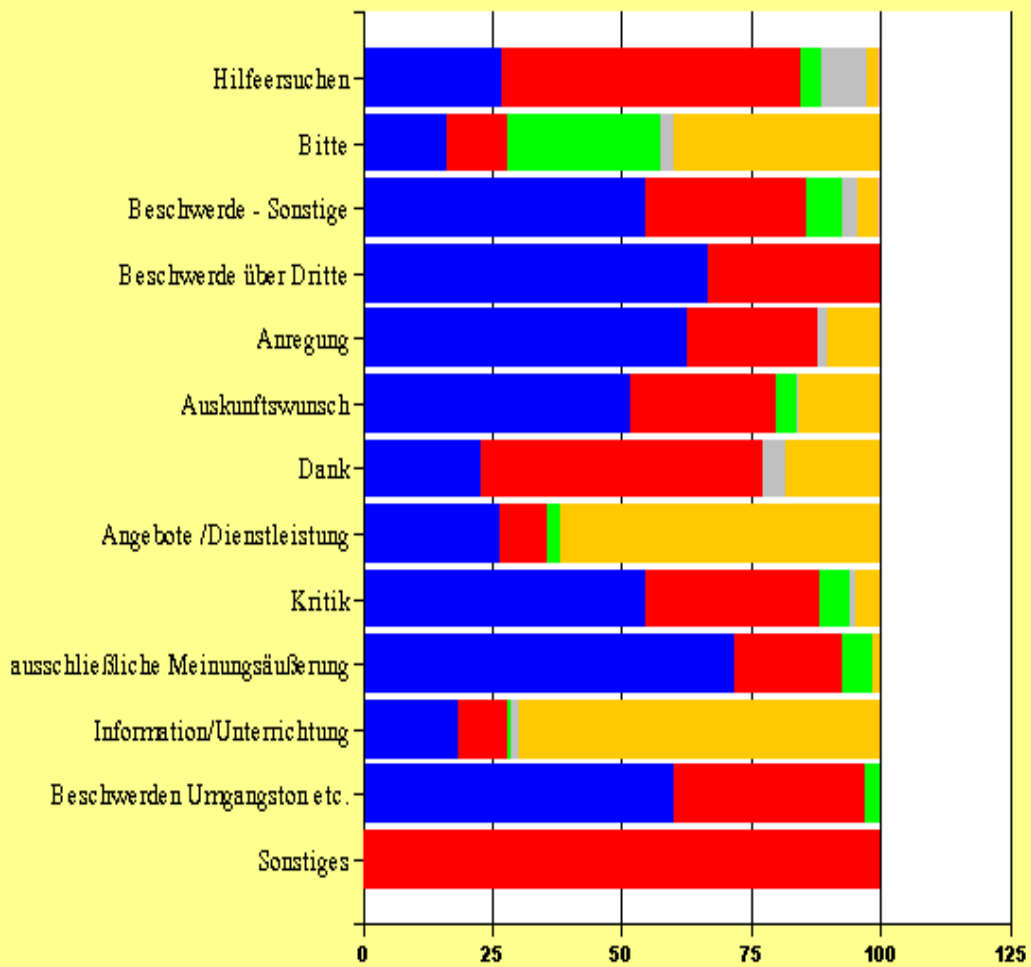
Bitten kamen diesmal mehr von Frauen als von Männern 23,47 % / 22,90 % (M 31,81 % /
M 27,82 %).

Bei den klassischen Beschwerden ergibt sich Folgendes:

- Erreichbarkeit M 2,10 % / F 1,62 %
- Umgangston M 0,37 % / F 0,18 %
- Diskriminierung M 0,12 % / F 0,54 %.

Der hohe Wert bei der Gruppe ergibt sich durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

Angaben in Prozent



Art des Anliegens / Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

	ganz entsprochen	%	teilweise entsprochen	%	nicht entsprochen	%	Summe	%
Hilfeersuchen	53	24.31	81	37.16	84	38.53	218	9.43
Bitte	515	45.45	466	41.13	152	13.42	1133	49.03
Beschwerde - Öffnungszeiten							0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	10	38.46	4	15.38	12	46.15	26	1.13
Beschwerde - Umgangston	1	25.00	1	25.00	2	50.00	4	0.17
Beschwerde - Diskriminierung	2	40.00	2	40.00	1	20.00	5	0.22
Beschwerde - Sonstige	57	23.95	79	33.19	102	42.86	238	10.30
Beschwerde über Dritte					1	100.00	1	0.04
Anregung	21	35.00	17	28.33	22	36.67	60	2.60
Auskunftswunsch	125	59.81	41	19.62	43	20.57	209	9.04
Dank	21	100.00					21	0.91
Angebote /Dienstleistung	43	58.11	5	6.76	26	35.14	74	3.20
Kritik	84	47.19	46	25.84	48	26.97	178	7.70
Information/Unterrich- tung	109	76.22	15	10.49	19	13.29	143	6.19
Sonstiges	1	100.00					1	0.04
Summe	1042	%	757	%	512	%	2311	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Hilfeersuchen konnten wieder ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 61,47 % (67,54 %).

Bitten konnten wieder überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 86,58 % (67,34 %).

Allgemeinen Beschwerden konnte wieder ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 57,14 % (71,15 %).

Erledigungsstatus bei den klassischen Beschwerden:

- Erreichbarkeit ganz entsprochen 38,46 %, teilweise entsprochen 15,38 %
- Umgangston ganz entsprochen 25,00 %, teilweise entsprochen 25,00 %
- Diskriminierung ganz entsprochen 40,00 %, teilweise entsprochen 40,00 %.

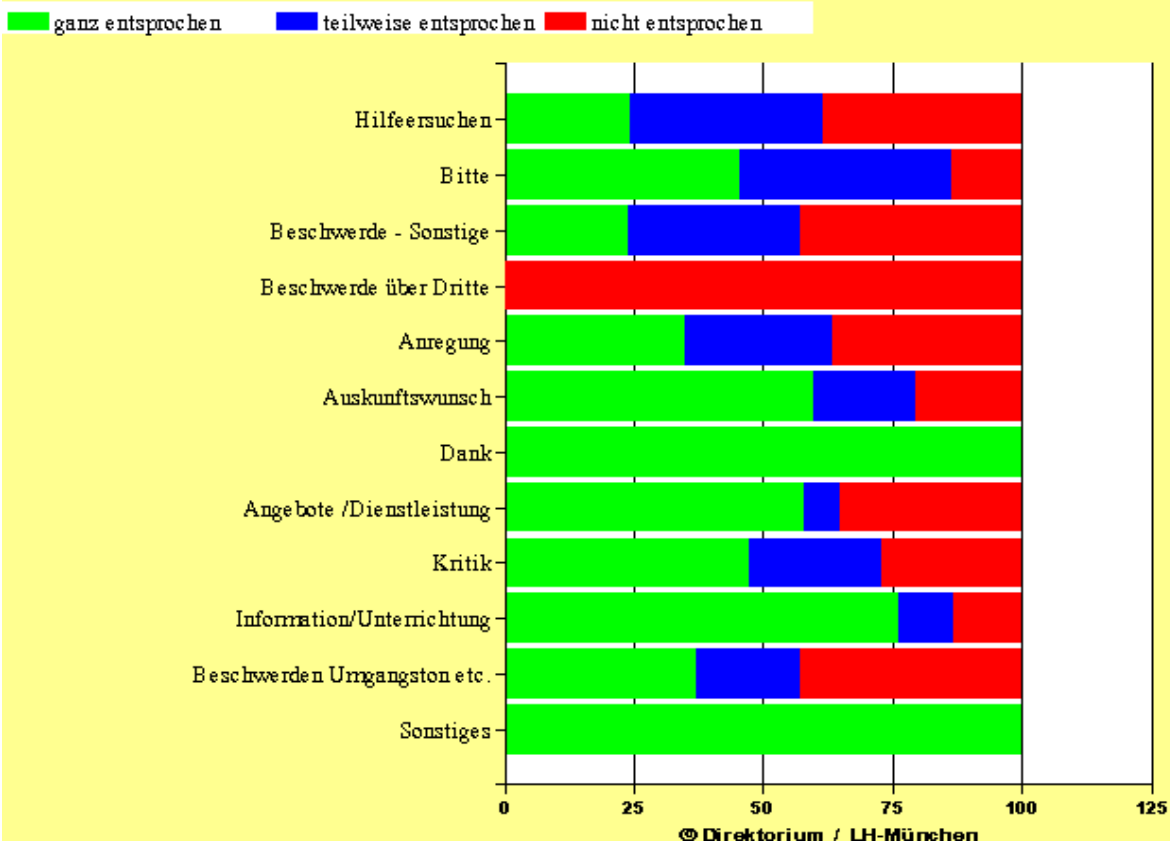
Auffällig:

Auskunftswünsche konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 79,43 % (88,50 %).

Kritik konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 73,03 % (78,57 %). Informationen

konnten ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 86,71 % (72,88 %).

Angaben in Prozent



Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft

Stadtspitze	475	19.17 %
Stadtwerke München GmbH	384	15.50 %
Direktorium	359	14.49 %
Sozialreferat	241	9.73 %
Planungsreferat	188	7.59 %
KVR	185	7.47 %
Baureferat	161	6.50 %
Schul- und Kultusreferat	96	3.87 %
RGU	87	3.51 %
Kommunalreferat	74	2.99 %
Stadtkämmerei	49	1.98 %
RAW	49	1.98 %
POR	46	1.86 %
Wohnungsbaugesellschaft	40	1.61 %
Kulturreferat	24	0.97 %
Sonstiges	17	0.69 %
ARGE	3	0.12 %
Summe	2478	100.00 %

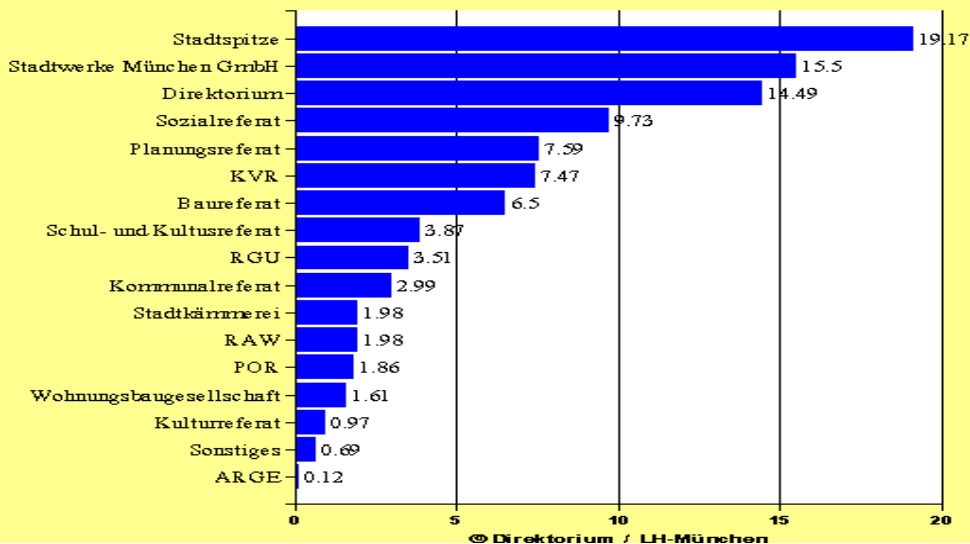
Zusammenfassende Festellung:

Reihung der „gefragtesten“ Referate:

- Stadtspitze, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB (Planungsreferat)
- SWM (Direktorium)
- Direktorium (Sozialreferat).

Auffällig:

Die Anliegen an das Schulreferat sind gesunken auf 3,87 % (6,33 %), die Anliegen von SWM sind gestiegen auf 15,49 % (5,08 %), bedingt durch die Eingaben zum Thema Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk.



Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	Frau	Mann/Frau	Familie	Gruppe	Unterschriftsliste	Sonstiges	Summe
Alten- / Pflegeheime	2	2			4			8
ASD								0
Ausländerthemen	2	3			4			9
Einbürgerung/Staatsangeh.	2		1					3
Aufenthaltsangel. EU								0
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	5	2	1	1	1			10
Behinderte	2	1	1		1			5
Bestattung	7	6	2					15
Bewerbung	8	11	1					20
Bezirksausschüsse	1							1
Denkmäler/Gedenktafeln	6	2						8
Dienstaufsichtsbeschwerde	6	2						8
Energieversorgung	26	3	301		1			331
Finanzen	24	19	5		6			54
Finanzielle Unterstützung	18	33	1	2	406			460
Freizeit / Bäder	7	5	1	1	1			15
Fremdenverkehr	12	6			9			27
Gaststätten	6	5	1		1			13
Gesundheit / Krankenhäuser	7	7	2		18			34
Grünanlagen / Spielplätze	19	12	5	1	7			44
Grundstücke/Räume	15	12	4		19			50
Hartz IV	6	5						11
Interne Personalangelegenheiten	13	8			5			26
Jugendhilfe		2			2			4
Kinderbetreuung	6	36	4	5	7			58
Kultur	17	10			7			34
LBK	20	6	2		3			31
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	11	5	1		2			19
nicht erkennbar/verwirrt	14	9	1					24
ÖPNV	55	25	1	1	3			85
Ordnungsangelegenheiten	64	34	4	1	7			110
Planung / Stadtentwicklung	144	43	14	4	33	1		239
Sauberkeit der Stadt	7	14			1			22
Schule	6	9	2	25	15			57
Sozialhilfe	21	34		2	15			72
Sport	5	1	1		8			15
Strassen / Wege	68	28	4	2	15			117
Tiere	4	6	1		3			14
Toiletten	1	3						4
Umwelt	34	23	6	1	12			76
Verkehr	77	28	7	2	10			124
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	41	11			65			117
Wohnung	65	113	22	16	1	1		218
Sonstiges	15	13	2		2			32
Summe	869	597	398	64	694	2	0	2624

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen der Männer sind:

- Planung/Stadtentwicklung (Verkehr)
- Verkehr (Wohnung)
- Straßen/Wege (Ordnungsangelegenheiten).

Spitzenreiter bei den Anliegen der Frauen sind:

- Wohnung (Wohnung)
- Planung/Stadtentwicklung (Verkehr)
- Kinderbetreuung (Kinderbetreuung).

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

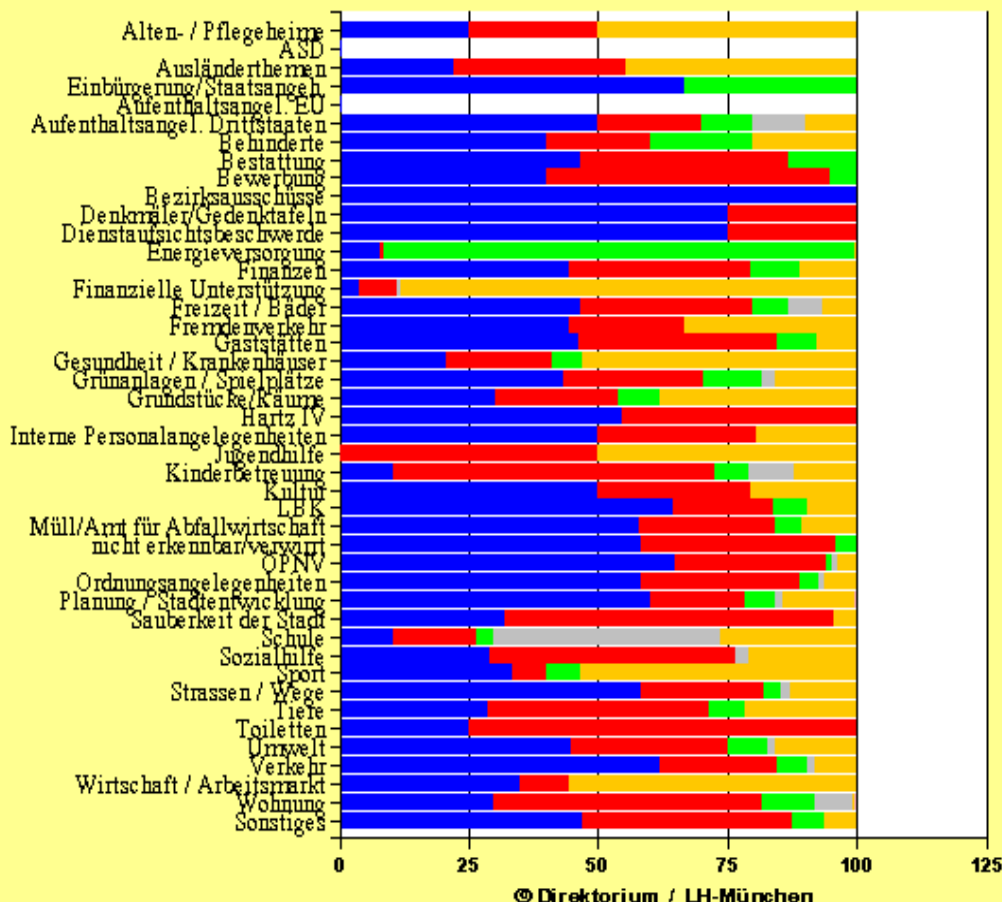
- Energieversorgung (M 26 / F 3)*
- finanzielle Unterstützung (M 18 / F 33)
- Kinderbetreuung (M 6 / F 36)*
- ÖPNV (M 55 / F 25)
- Ordnungsangelegenheiten (M 64 / F 34)
- Planung/Stadtentwicklung (M 144 / F 43)
- Straßen/Wege (M 68 / F 28)*
- Verkehr (M 77 / F 28)
- Wirtschaft/Arbeitsmarkt (M 41 / F 11)
- Wohnung (M 65 / F 113)

* Diese Themen waren auch im II. Quartal 2007 in Bezug auf die großen Unterschiede auffällig.

Auffällig:

Beim Thema Energieversorgung gab es viele Zuschriften von Mann / Frau (301). Bei finanzieller Unterstützung ergibt sich ein hoher Wert bei der Gruppe (406, bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB).

Angaben in Prozent



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

Finanzielle Unterstützung	461	17.22 %
Energieversorgung	331	12.36 %
Planung / Stadtentwicklung	241	9.00 %
Wohnung	222	8.29 %
Verkehr	128	4.78 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	122	4.56 %
Strassen / Wege	120	4.48 %
Ordnungsangelegenheiten	114	4.26 %
ÖPNV	89	3.32 %
Umwelt	76	2.84 %
Sozialhilfe	73	2.73 %
Schule	58	2.17 %
Kinderbetreuung	58	2.17 %
Finanzen	56	2.09 %
Grundstücke/Räume	50	1.87 %
Grünanlagen / Spielplätze	45	1.68 %
Kultur	39	1.46 %
Gesundheit / Krankenhäuser	35	1.31 %

Sonstiges	33	1.23 %
LBK	33	1.23 %
Interne Personalangelegenheiten	29	1.08 %
Fremdenverkehr	27	1.01 %
nicht erkennbar/verwirrt	24	0.90 %
Sauberkeit der Stadt	22	0.82 %
Bewerbung	22	0.82 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	19	0.71 %
Sport	15	0.56 %
Freizeit / Bäder	15	0.56 %
Bestattung	15	0.56 %
Tiere	14	0.52 %
Gaststätten	13	0.49 %
Hartz IV	11	0.41 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	11	0.41 %
Denkmäler/Gedenktafeln	9	0.34 %
Ausländerthemen	9	0.34 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	8	0.30 %
Alten- / Pflegeheime	8	0.30 %
Bezirksausschüsse	5	0.19 %
Behinderte	5	0.19 %
Toiletten	4	0.15 %
Jugendhilfe	4	0.15 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	4	0.15 %
Aufenthaltsangel. EU		0.00 %
ASD		0.00 %
Summe	2677	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen sind:

- Finanzielle Unterstützung (Verkehr)
- Energieversorgung (Wohnung)
- Planung/Stadtentwicklung (Ordnungsangelegenheiten).

Am wenigsten bzw. gar nicht waren folgende Themen angesprochen:

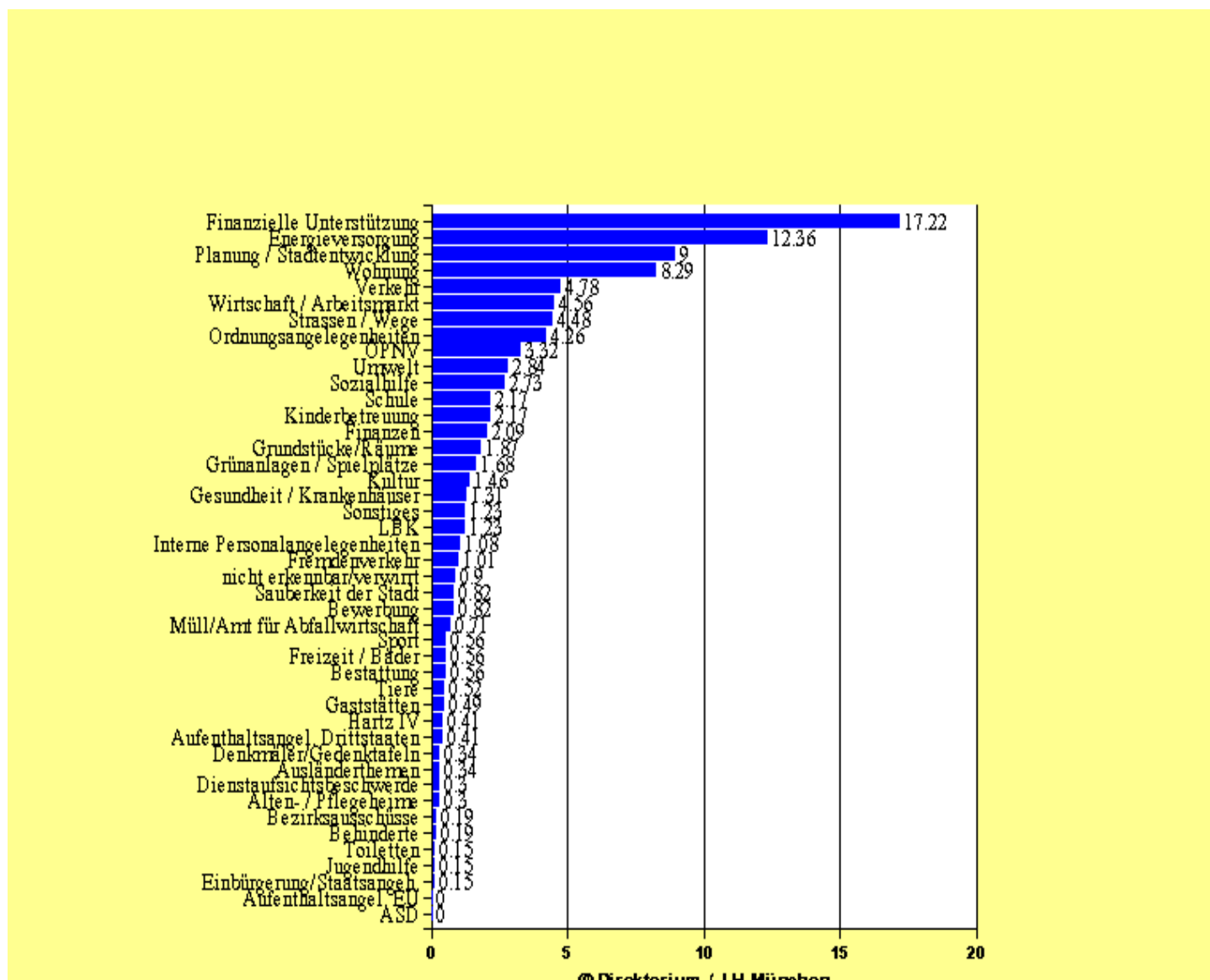
- Einbürgerung/Staatsangehörigkeit 0,15 %
- Aufenthaltsangelegenheiten EU 0,00 %
- ASD (0,00 %).

Auffällig:

Die Anliegen bei Umwelt sind gesunken auf 2,84 % (4,56 %)

Kultur ist gesunken auf 1,46 % (3,07 %).

Energieversorgung ist angestiegen auf 12,36 % (1,67 %), bedingt durch die Eingaben zum Thema Beteiligung der Stadtwerke am Kohlekraftwerk.



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

Endgültige Antwort	787	33.92 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	181	7.80 %
Kenntnisnahme	123	5.30 %
Weiterleitung / Berichtsanhörung	561	24.18 %
Weiterleitung / Erledigung	668	28.79 %
Summe	2320	100.00 %

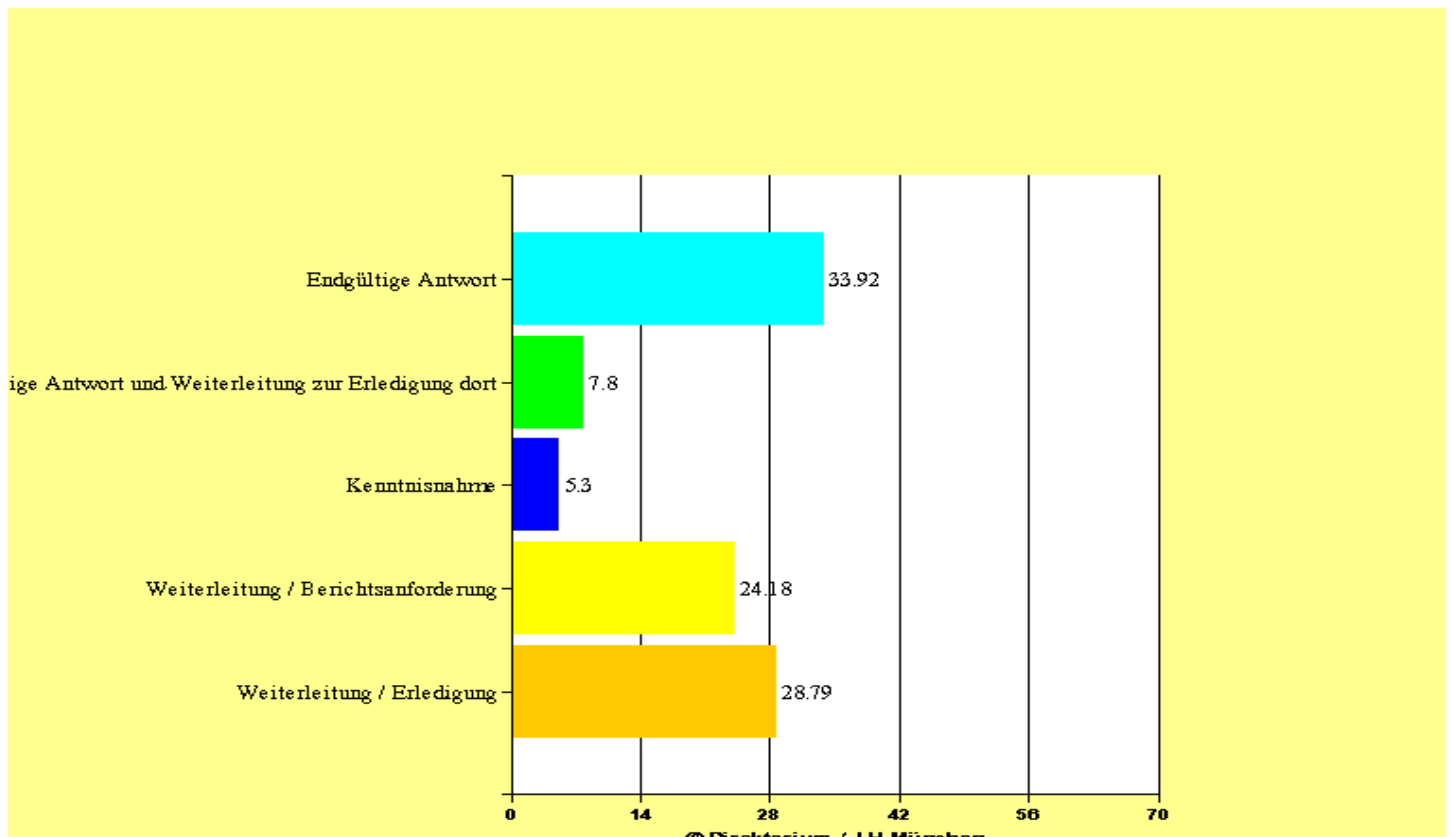
Zusammenfassende Festellung:

Das Direktorium beantwortet weiterhin viele Angelegenheiten selbst 33,92 % (14,63 %).

Der außergewöhnlich hohe Wert ergibt sich im 2. Halbjahr 2007 jedoch durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

Weiterleitung/Berichtsanhforderung ist gesunken auf 24,18 % (37,03 %). Der hohe Wert im II. Quartal war bedingt durch die Parkraumbewirtschaftung Schwabing/West.

Weiterleitung/Erledigung ist gesunken auf 28,79 % (40,04). Der hohe Wert im II. Quartal ergab sich durch die Zuleitungen zur Zweitwohnungssteuer.



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

sofort erledigt	329	14.18 %
bis 2 Wochen	581	25.04 %
bis 3 Wochen	634	27.33 %
bis 4 Wochen	195	8.41 %
bis 6 Wochen	157	6.77 %
bis 7 Wochen	18	0.78 %
über 7 Wochen	400	17.24 %
25	1	0.04 %
26	1	0.04 %
28	3	0.13 %
40	1	0.04 %
Summe	2320	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

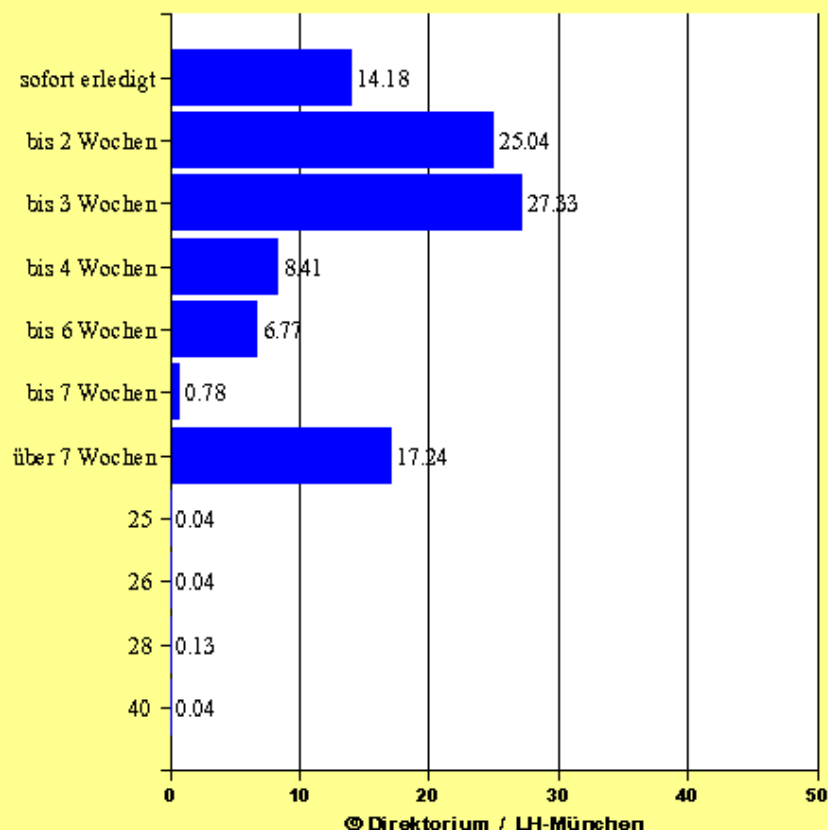
Sofort erledigt wurden 14,18 % (15,04 %).

Auffällig:

Innerhalb von 4 Wochen wurden erledigt 74,96 % (59,96 %).

Innerhalb von 6 Wochen wurden erledigt 81,73 (93,05 %).

Der Wert über 7 Wochen ist gestiegen auf 17,49 % (5,60 %).



Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

ganz entsprochen	1044	46.52 %
teilweise entsprochen	704	31.37 %
nicht entsprochen	496	22.10 %
Summe	2244	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Ganz bzw. teilweise entsprochen wurde den Anliegen in 77,89 % (78,04 %).

Nicht entsprochen wurde in 22,10 % (21,96 %).

