

Auswertung aus dem Beschwerdemanagement

Zeitraum: 10.2005 – 12.2005

- 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	687	44.87 %
Hilfeersuchen	210	13.72 %
Beschwerde - Sonstige	179	11.69 %
Auskunftswunsch	135	8.82 %
Kritik	98	6.40 %
Angebote /Dienstleistung	68	4.44 %
Information/Unterrichtung	43	2.81 %
ausschließliche Meinungsäußerung	35	2.29 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	24	1.57 %
Dank	20	1.31 %
Anregung	18	1.18 %
Beschwerde - Umgangston	9	0.59 %
Beschwerde über Dritte	3	0.20 %
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.07 %
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	0.07 %
Sonstiges		0.00 %
Summe	1531	100.00 %

Zusammenfassende Feststellung:

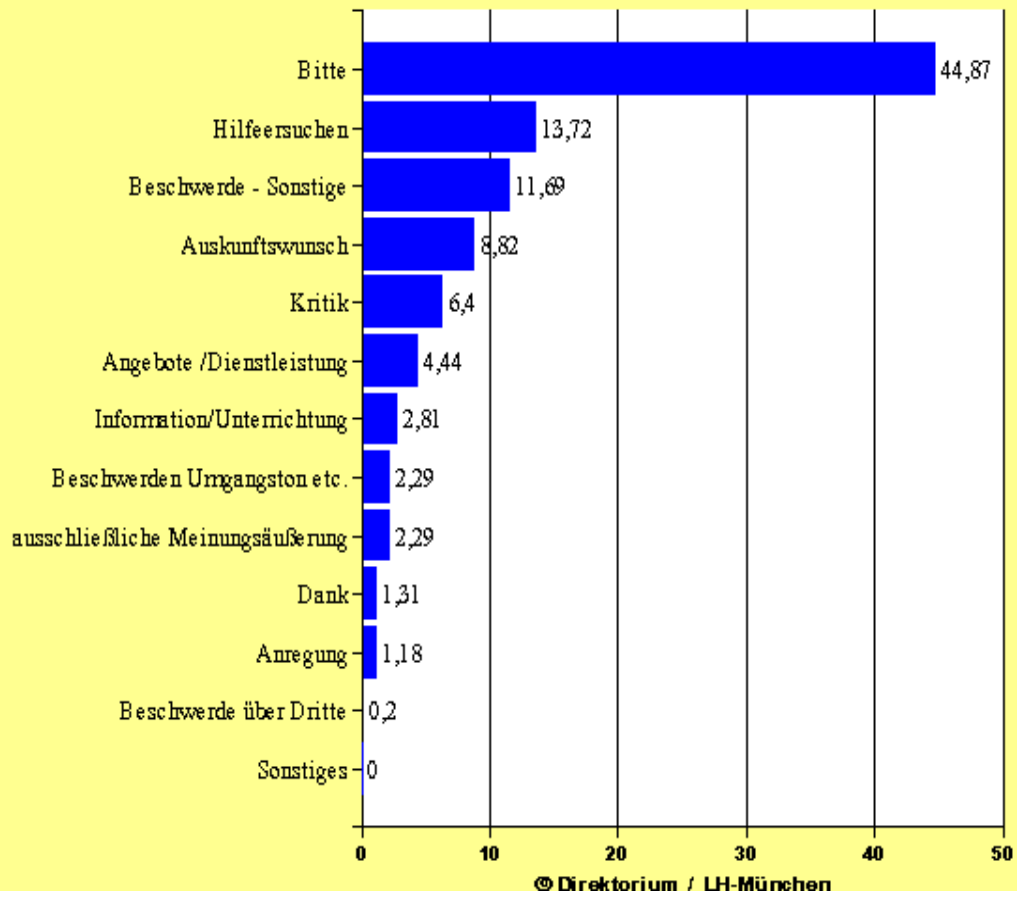
Die Anzahl der Bitten und Hilfeersuchen insgesamt sind gegenüber dem III. Quartal 2005 gestiegen auf 58,59 % (45,20 %).

Bitten sind angestiegen auf 44,87 % (22,83 %), in absoluten Zahlen 687 (247).
Diese Steigerung ist bedingt durch die Spendenbitten an den OB im IV. Quartal.
Die Reihung der Anliegen ist gleich wie im III. Quartal.

Die Beschwerden über Erreichbarkeit betragen in absoluten Zahlen 24 (28).

Auffällig:

Die Beschwerden wegen Umgangston sind angestiegen von 3 auf 9.
Der Wert bei der ausschließlichen Meinungsäußerung ist angestiegen auf 2,29 % (1,76 %).



Art des Anliegens / nach Dienststellen

	Stadt- spitze	%	Direk- torium	%	Bau- ref.	%	Komm.- ref.	%	KVR	%	Kultur- ref.	%	Plan.- ref.	%	PCR	%	RAW	%	RGU	%	Schul- und Kultus- ref.	%	Sozial- ref.	%	Stadtkämmerei	%	SWM GmbH	%	Wohn.- bau- ges.	%	ARGE	%	Sonst.	%	Summe	%
Hilfeersuchen	4	0.81	62	23.48	3	3.09	1	2.38	19	12.50	1	5.26	5	8.47	1	3.03					10	15.15	81	47.37	2	9.09	5	8.06	13	37.14	3	75.00	5	17.24	215	13.13
Bitte	463	93.91	62	23.48	31	31.96	17	40.48	29	19.08	5	26.32	11	18.64	12	36.36	8	16.33	6	15.00	18	27.27	40	23.39	4	18.18	13	20.97	10	28.57			6	20.69	735	44.87
Beschwerde - Öffnungszeiten									1	0.66																									1	0.06
Beschwerde - Erreichbarkeit			1	0.38	1	1.03			20	13.16			1	1.69									1	0.58									1	3.45	25	1.53
Beschwerde - Ungangston					2	2.06			4	2.63					1	3.03							1	0.58			1	1.61							9	0.55
Beschwerde - Diskriminierung									1	0.66																									1	0.06
Beschwerde - Sonstige	1	0.20	20	7.58	15	15.46	5	11.90	44	28.95	1	5.26	12	20.34	10	30.30	12	24.49	10	25.00	8	12.12	17	9.94	3	13.64	11	17.74	9	25.71	1	25.00	9	31.03	188	11.48
Beschwerde über Dritte			1	0.38					1	0.66																	1	1.61							3	0.18
Anregung	1	0.20	2	0.76	3	3.09	3	7.14	1	0.66	2	10.53	1	1.69			1	2.04	2	5.00			1	0.58			2	3.23	1	2.86					20	1.22
Auskunftswunsch	1	0.20	50	18.94	16	16.49	2	4.76	16	10.53	4	21.05	15	25.42	2	6.06	5	10.20	5	12.50	8	12.12	10	5.85	2	9.09	8	12.90					1	3.45	145	8.85
Dank	2	0.41	8	3.03	1	1.03	1	2.38	1	0.66									3	7.50	2	3.03	5	2.92			2	3.23	1	2.86			1	3.45	27	1.65
Angebote /Dienstleistung	2	0.41	14	5.30	10	10.31	5	11.90	1	0.66	4	21.05	3	5.08	7	21.21	14	28.57	6	15.00	3	4.55	2	1.17	6	27.27	1	1.61							78	4.76
Kritik	6	1.22	11	4.17	9	9.28	6	14.29	10	6.58	1	5.26	10	16.95			2	4.08	6	15.00	14	21.21	7	4.09	2	9.09	14	22.58	1	2.86			4	13.79	103	6.29
ausschließliche Meinungäußerung	11	2.23	15	5.68	3	3.09			1	0.66	1	5.26									1	1.52	4	2.34			2	3.23					1	3.45	39	2.38
Information/Unterrichtung	2	0.41	18	6.82	3	3.09	2	4.76	4	2.63			1	1.69			7	14.29	2	5.00	2	3.03	2	1.17	3	13.64	2	3.23					1	3.45	49	2.99
Sonstiges																																			0	
Summe	493	%	264	%	97	%	42	%	153	%	19	%	59	%	33	%	49	%	40	%	66	%	171	%	22	%	62	%	35	%	4	%	29	%	1638	100.00

Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

- Stadtspitze (Direktorium) *
- Direktorium (Sozialreferat)
- Sozialreferat (Kreisverwaltungsreferat).

* bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB

Die klassischen Beschwerden teilen sich auf in

- Erreichbarkeit, insgesamt 25, 1 x Direktorium, 1 x Baureferat, 20 x KVR (23 x), 1 x Planungsreferat, 1 x Sozialreferat, 1 x Sonstige
- Öffnungszeiten, insgesamt 1, 1 x KVR
- Umgangston, insgesamt 9, 2 x Baureferat, 4 x KVR, 1 x POR, 1 x Sozialreferat, 1 x SWM
- Diskriminierung, insgesamt 1, 1 x KVR.

Die klassischen Beschwerden in absoluten Zahlen sind von 35 im III. Quartal auf 36 im IV. Quartal angestiegen.

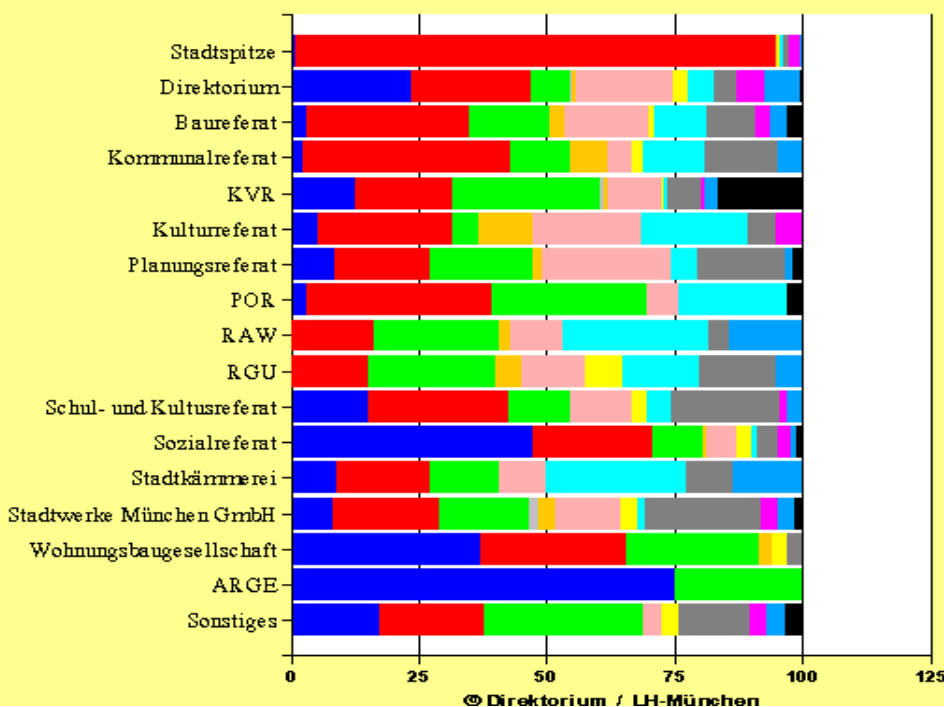
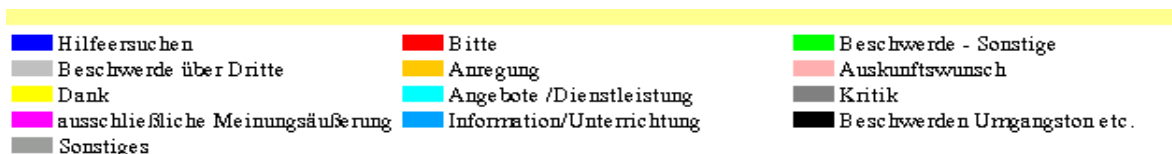
Auffällig:

Die Beschwerden über das Kreisverwaltungsreferat betragen im III. Quartal 24, davon 23 x wegen Erreichbarkeit und 1 x wegen Umgangston. Im IV. Quartal betragen die klassischen Beschwerden über das Kreisverwaltungsreferat insgesamt 26, davon 1 x wegen Öffnungszeiten, 20 x wegen Erreichbarkeit, 4 x wegen Umgangston und 1 x wegen Diskriminierung.

Eine derart massive Konzentration gibt es bei den klassischen Beschwerden sonst in keinem Referat (1 x Direktorium, 3 x Baureferat, 1 x Planungsreferat, 1 x POR, 2 x Sozialreferat, 1 x SWM).

Auch die allgemeinen Beschwerden sind beim Kreisverwaltungsreferat angestiegen auf 28,95% (21,28 %). Beim Sozialreferat sind die allgemeinen Beschwerden gesunken auf 9,94 % (15,58 %). Kritik ist beim Schulreferat angestiegen auf 21,21 % (6,63 %).

Allgemeine Beschwerden sind beim Baureferat gesunken auf 15,46 % (23,42 %), beim POR angestiegen auf 30,30 % (15,63 %). Allgemeine Beschwerden über Wohnungsbau-gesellschaften lagen im III. Quartal nicht vor, sie betragen im IV. Quartal in absoluten Zahlen 9.



Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	%	Frau	%	Mann/Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschriftsliste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfeersuchen	66	14.90	119	31.48	2	0.56	13	50.00	7	2.36			1	14.29	208	13.77
Bitte	105	23.70	92	24.34	337	94.13	2	7.69	145	48.82					681	45.10
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	0.23													1	0.07
Beschwerde - Erreichbarkeit	18	4.06	5	1.32					1	0.34					24	1.59
Beschwerde - Umgangston	5	1.13	1	0.26	2	0.56			1	0.34					9	0.60
Beschwerde - Diskriminierung	1	0.23													1	0.07
Beschwerde - Sonstige	87	19.64	63	16.67	7	1.96	1	3.85	15	5.05	1	100.00	1	14.29	175	11.59
Beschwerde über Dritte	3	0.68													3	0.20
Anregung	7	1.58	8	2.12					1	0.34					16	1.06
Auskunftswunsch	57	12.87	40	10.58	5	1.40	3	11.54	26	8.75					131	8.68
Dank	4	0.90	11	2.91	1	0.28			4	1.35					20	1.32
Angebote /Dienstleistung	4	0.90							64	21.55					68	4.50
Kritik	48	10.84	29	7.67	2	0.56	6	23.08	8	2.69			3	42.86	96	6.36
ausschließliche Meinungsäußerung	25	5.64	5	1.32	2	0.56							2	28.57	34	2.25
Information/Unterrichtung	12	2.71	5	1.32			1	3.85	25	8.42					43	2.85
Sonstiges															0	
Summe	443	%	378	%	358	%	26	%	297	%	1	%	7	%	1510	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Männer* sind:

- Bitten 23,70 % (24,44 %)
- Allgemeine Beschwerden 19,64 % (18,61 %)
- Hilfeersuchen 14,90 % (19,06 %).

Die Reihung im III. Quartal war:

- Bitten
- Hilfeersuchen
- allgemeine Beschwerden.

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Frauen* sind:

- Hilfeersuchen 31,48 % (29,79 %)
- Bitten 24,34 % (20,47 %)
- Allgemeine Beschwerden 16,67 % (15,03 %).

Die Reihung entspricht dem III. Quartal 2005.

Auffällig:

Kritik kam wieder mehr von Männern als von Frauen 10,84 % / 7,67 % (10,99 % / 9,33 %).

Ausschließliche Meinungsäußerungen kam wieder mehr von Männern als von Frauen

5,64 % / 1,32 % (3,14 % / 0,52 %).

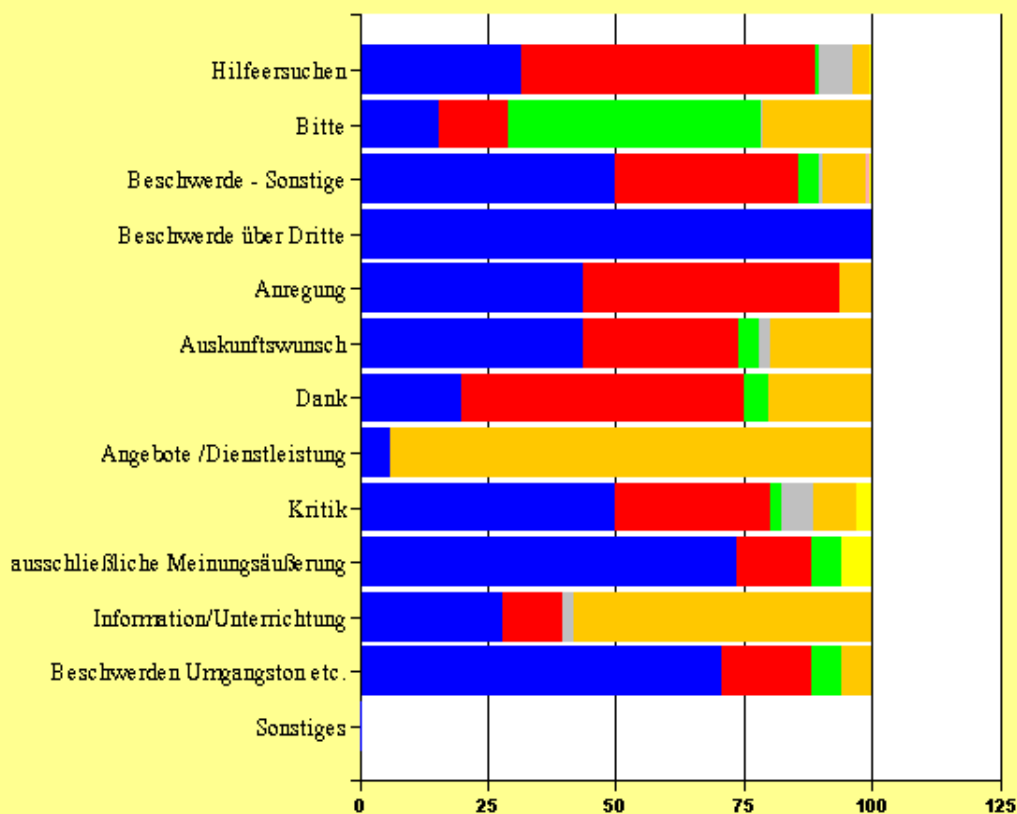
Über die Erreichbarkeit haben sich weitaus mehr Männer als Frauen beschwert 4,06 % / 1,33 %

(im III. Quartal mehr Frauen 3,37 % / 2,91 %). In absoluten Zahlen haben sich 18 x Männer und 5 x Frauen über die Erreichbarkeit beschwert.

Die hohen Zahlen der Bitten bei Mann/Frau und Gruppe ergibt sich aus der Weihnachtsspendenaktion des Oberbürgermeisters.

Angaben in Prozent

■ Mann ■ Frau ■ Mann/Frau ■ Familie ■ Gruppe ■ Unterschriftsliste
■ Sonstiges



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

	ganz entsprochen	%	teilweise entsprochen	%	nicht entsprochen	%	Summe	%
Hilfeersuchen	41	21.69	76	40.21	72	38.10	189	12.95
Bitte	520	76.02	90	13.16	74	10.82	684	46.88
Beschwerde - Öffnungszeiten	1	100.00					1	0.07
Beschwerde - Erreichbarkeit	12	52.17	5	21.74	6	26.09	23	1.58
Beschwerde - Umgangston			6	66.67	3	33.33	9	0.62
Beschwerde - Diskriminierung					1	100.00	1	0.07
Beschwerde - Sonstige	50	28.90	55	31.79	68	39.31	173	11.86
Beschwerde über Dritte	1	50.00			1	50.00	2	0.14
Anregung	6	33.33	5	27.78	7	38.89	18	1.23
Auskunftswunsch	81	61.36	32	24.24	19	14.39	132	9.05
Dank	20	100.00					20	1.37
Angebote /Dienstleistung	55	83.33	2	3.03	9	13.64	66	4.52
Kritik	40	40.82	24	24.49	34	34.69	98	6.72
Information/Unterrichtu ng	33	76.74	3	6.98	7	16.28	43	2.95
Sonstiges							0	
Summe	860	%	298	%	301	%	1459	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Den *Hilfeersuchen* konnte überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 61,90 % (70,41 %).

Bitten konnten überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 89,18 % (60,92 %).

Die Steigerung ist bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

Allgemeinen Beschwerden konnte überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 60,69 % (67,25 %).

Erledigungsstatus bei den klassischen Beschwerden:

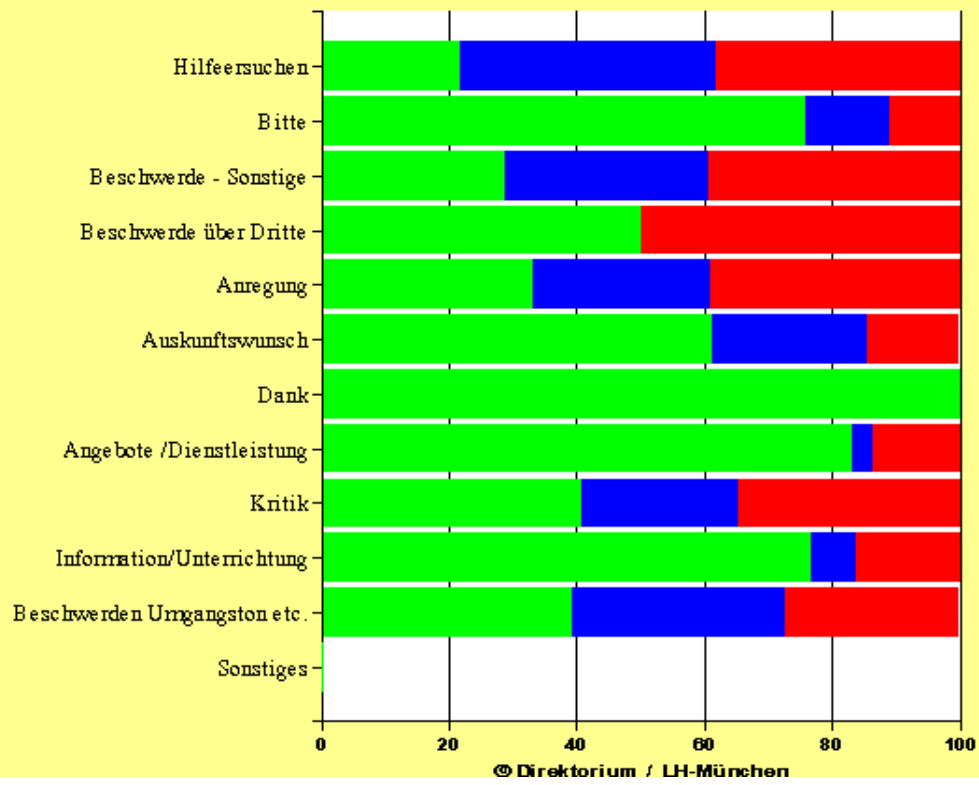
- Öffnungszeiten 1 x ganz entsprochen
- Erreichbarkeit 12 x ganz, 5 x teilweise, 6 x nicht entsprochen
- Umgangston 6 x teilweise, 3 x nicht entsprochen
- Diskriminierung 1 x nicht entsprochen.

Auffällig:

Auskunftswünschen konnte ganz bzw. teilweise entsprochen werden in 85,60 % (84,17 %) der Fälle!

Angaben in Prozent

■ ganz entsprechen ■ teilweise entsprechen ■ nicht entsprechen



Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft

Stadtspitze	491	31.90 %
Direktorium	255	16.57 %
Sozialreferat	164	10.66 %
KVR	136	8.84 %
Baureferat	89	5.78 %
Stadtwerke München GmbH	52	3.38 %
Schul- und Kultusreferat	52	3.38 %
Planungsreferat	49	3.18 %
RAW	45	2.92 %
Kommunalreferat	40	2.60 %
RGU	37	2.40 %
Wohnungsbaugesellschaft	36	2.34 %
POR	29	1.88 %
Sonstiges	25	1.62 %
Stadtkämmerei	19	1.23 %
Kulturreferat	16	1.04 %
ARGE	4	0.26 %
Summe	1539	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

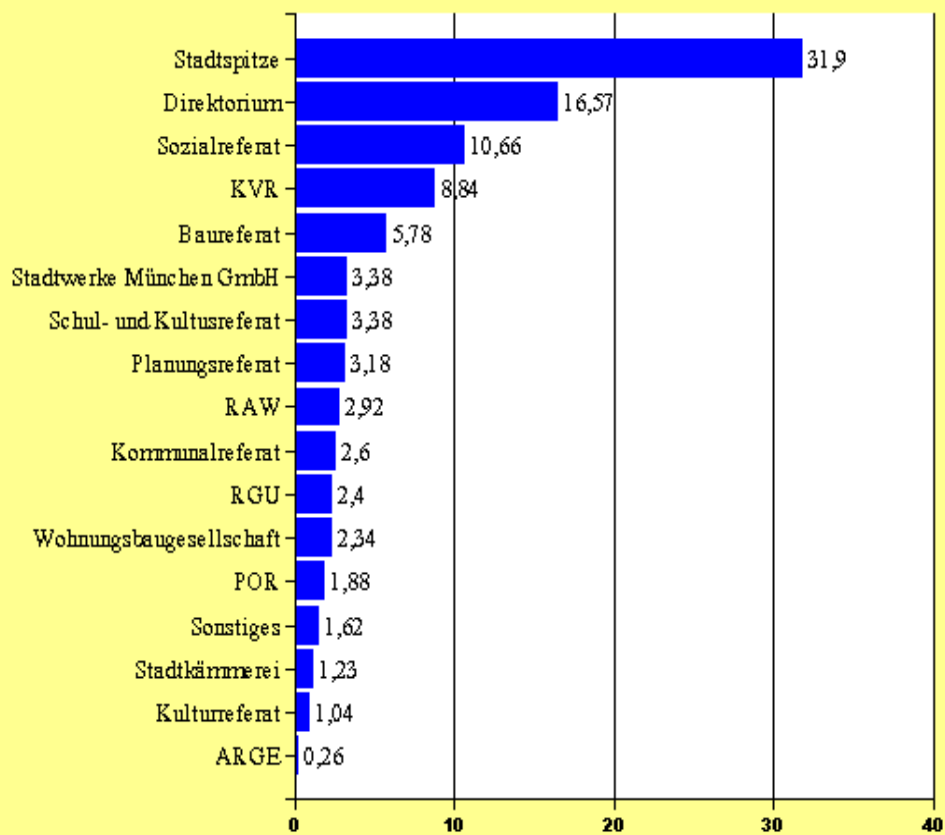
Reihung der „gefragtesten“ Referate:

- Stadtspitze * (Direktorium)
- Direktorium (Sozialreferat)
- Sozialreferat (KVR).

* *bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB*

Auffällig:

Die Anliegen an die Wohnungsbaugesellschaften haben zugenommen auf 2,34 % (1,55 %).
Am geringsten betrafen Anliegen wie im III. Quartal die ARGE 0,26 % (1,06 %).



© Direktorium / LH-München

Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	Frau	Mann/Frau	Familie	Gruppe	Unterschriftsliste	Sonstiges	Summe
Alten- / Pflegeheime		2			1			3
ASD	1							1
Ausländerthemen	5	3	1		2		2	13
Einbürgerung/Staatsangeh.	2							2
Aufenthaltsangel. EU	3							3
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	7	4		2	1		1	15
Behinderte	1	3						4
Bestattung	2	5	1	1				9
Bewerbung	11	10						21
Bezirksausschüsse	1				1			2
Denkmäler/Gedenktafeln	2							2
Dienstaufsichtsbeschwerde	5	2	1					8
Energieversorgung	16	4	1	1	3			25
Finanzen	9	1			5		1	16
Finanzielle Unterstützung	15	32	330		115			492
Freizeit / Bäder	5							5
Fremdenverkehr	10	8	1					19
Gaststätten	2	4		1	1			8
Gesundheit / Krankenhäuser	6	3			7			16
Grünanlagen / Spielplätze	16	9	1		2			28
Grundstücke/Räume	18	7			15			40
Hartz IV	9	9						18
Interne Personalangelegenheiten	5	4						9
Jugendhilfe	6	7			3			16
Kinderbetreuung	7	22		4	8			41
Kultur	14	4	2		4			24
LBK	10	3	1	2	3			19
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	7	4			3			14
nicht erkennbar/verwirrt	14	12	1				3	30
ÖPNV	27	11			1		1	40
Ordnungsangelegenheiten	67	27	1		6			101
Planung / Stadtentwicklung	15	5	2		10	1		33
Sauberkeit der Stadt	1	3			2			6
Schule	5	10		1	17			33
Sozialhilfe	24	36	1		7			68
Sport	6	3			6			15
Strassen / Wege	33	14	3		10			60
Tiere	3							3
Toiletten	2	7						9
Umwelt	13	8	1	1	1			24
Verkehr	44	12	2		4			62
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	19	20	2		74		1	116
Wohnung	29	91	7	9	3			139
Sonstiges	7	7		2	1			17
Summe	504	416	359	24	316	1	9	1629

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Themen der *Männer* sind:

- Ordnungsangelegenheiten (Wohnung)
- Verkehr (Verkehr)
- Straßen/Wege (Sozialhilfe)

Spitzenreiter bei den Themen der *Frauen* sind:

- Wohnung (Wohnung)
- Sozialhilfe (Ordnungsangelegenheiten)
- Finanzielle Unterstützung (Kinderbetreuung)

Auffällig:

Das Thema „Wohnen“ ist nun wieder nur bei den Frauen an erster Stelle (im III. Quartal bei Frauen und Männern).

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

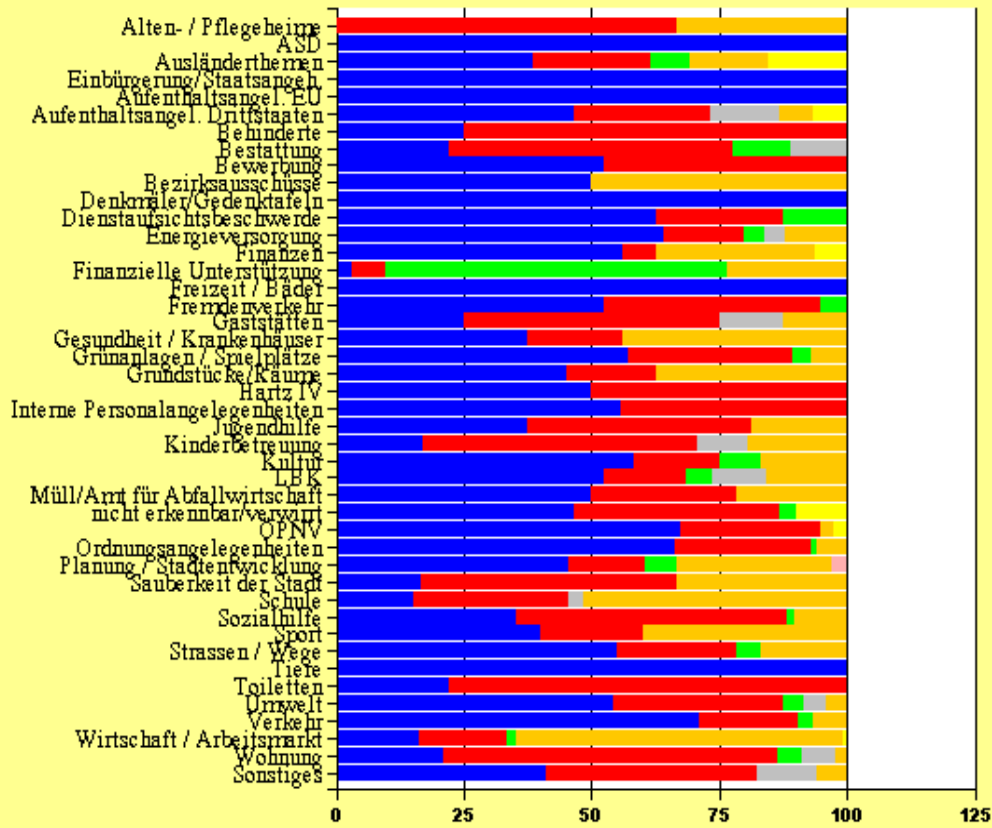
- Energieversorgung (M 16 / F 4) *
- Finanzen (M 9 / F 1)
- finanzielle Unterstützung (M 15 / F 32)
- Kinderbetreuung (M 7 / F 22) *
- Kultur (M 14 / F 4)
- LBK (M 10 / F 3)
- ÖPNV (M 27, F 11) *
- Ordnungsangelegenheiten (M 67 / F 27)
- Planung/Stadtentwicklung (M 15 / F 5) *
- Schule (M 5 / F 10)
- Straßen/Wege (M 33 / F 14)
- Verkehr (M 44 / F 12)
- Wohnung (M 29 / F 91) *.

* *Diese Themen waren auch im III. Quartal 2005 in Bezug auf die großen Unterschiede auffällig.*

Beim Thema Wohnung ist der Unterschied gegenüber dem III. Quartal nun gravierend

M 29 / F 91 (M 42 / F 64)!

Angaben in Prozent



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

Finanzielle Unterstützung	494	29.85 %
Wohnung	140	8.46 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	116	7.01 %
Ordnungsangelegenheiten	105	6.34 %
Sozialhilfe	68	4.11 %
Verkehr	65	3.93 %
Strassen / Wege	64	3.87 %
Kinderbetreuung	42	2.54 %
ÖPNV	40	2.42 %
Grundstücke/Räume	40	2.42 %
Schule	34	2.05 %
Planung / Stadtentwicklung	34	2.05 %
nicht erkennbar/verwirrt	30	1.81 %
Grünanlagen / Spielplätze	28	1.69 %
Kultur	27	1.63 %
Energieversorgung	26	1.57 %
Umwelt	24	1.45 %
Bewerbung	21	1.27 %
LBK	20	1.21 %
Fremdenverkehr	20	1.21 %
Hartz IV	18	1.09 %
Sonstiges	17	1.03 %
Finanzen	17	1.03 %
Jugendhilfe	16	0.97 %
Gesundheit / Krankenhäuser	16	0.97 %
Sport	15	0.91 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	15	0.91 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	14	0.85 %
Ausländerthemen	13	0.79 %
Interne Personalangelegenheiten	11	0.66 %
Toiletten	9	0.54 %
Bestattung	9	0.54 %
Gaststätten	8	0.48 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	8	0.48 %
Sauberkeit der Stadt	6	0.36 %
Freizeit / Bäder	5	0.30 %
Behinderte	4	0.24 %
Tiere	3	0.18 %
Aufenthaltsangel. EU	3	0.18 %
Alten- / Pflegeheime	3	0.18 %
Denkmäler/Gedenktafeln	2	0.12 %
Bezirksausschüsse	2	0.12 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	2	0.12 %
ASD	1	0.06 %
Summe	1655	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter:

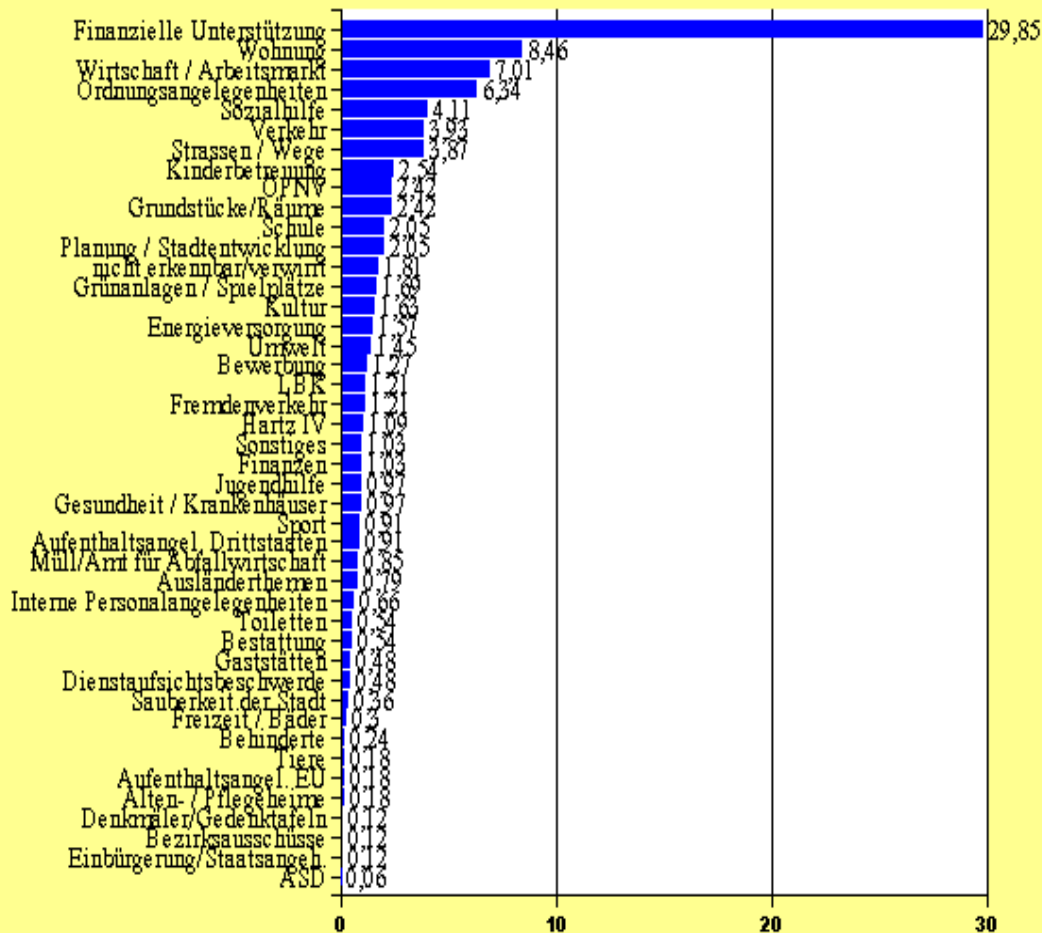
1. Finanzielle Unterstützung (Wohnung) *
 2. Wohnung (Verkehr)
 3. Wirtschaft/Arbeitsmarkt (Sozialhilfe)
- * durch die Weihnachtsspendenaktion des OB bedingt.

Am wenigsten waren folgende Themen angesprochen:

- Denkmäler/Gedenktafeln (Bezirksausschüsse)
- Bezirksausschüsse (Einbürgerung/Staatsangehörigkeit)
- Einbürgerung/Staatsangehörigkeit (ASD)
- ASD (Aufenthaltsangelegenheiten EU).

Auffällig:

Das Thema Wirtschaft/Arbeitsmarkt ist angestiegen auf 7,01 % (4,33 %).
Das Thema Verkehr ist gesunken auf 3,93 % (6,99 %),
das Thema Kinderbetreuung ist gesunken auf 2,54 % (4,66 %),
das Thema LBK ist gesunken auf 1,21 % (3,58 %),
das Thema Umwelt ist gesunken auf 1,45 % (4,16 %),
das Thema Sauberkeit der Stadt ist gesunken auf 0,36 % (1,17 %).

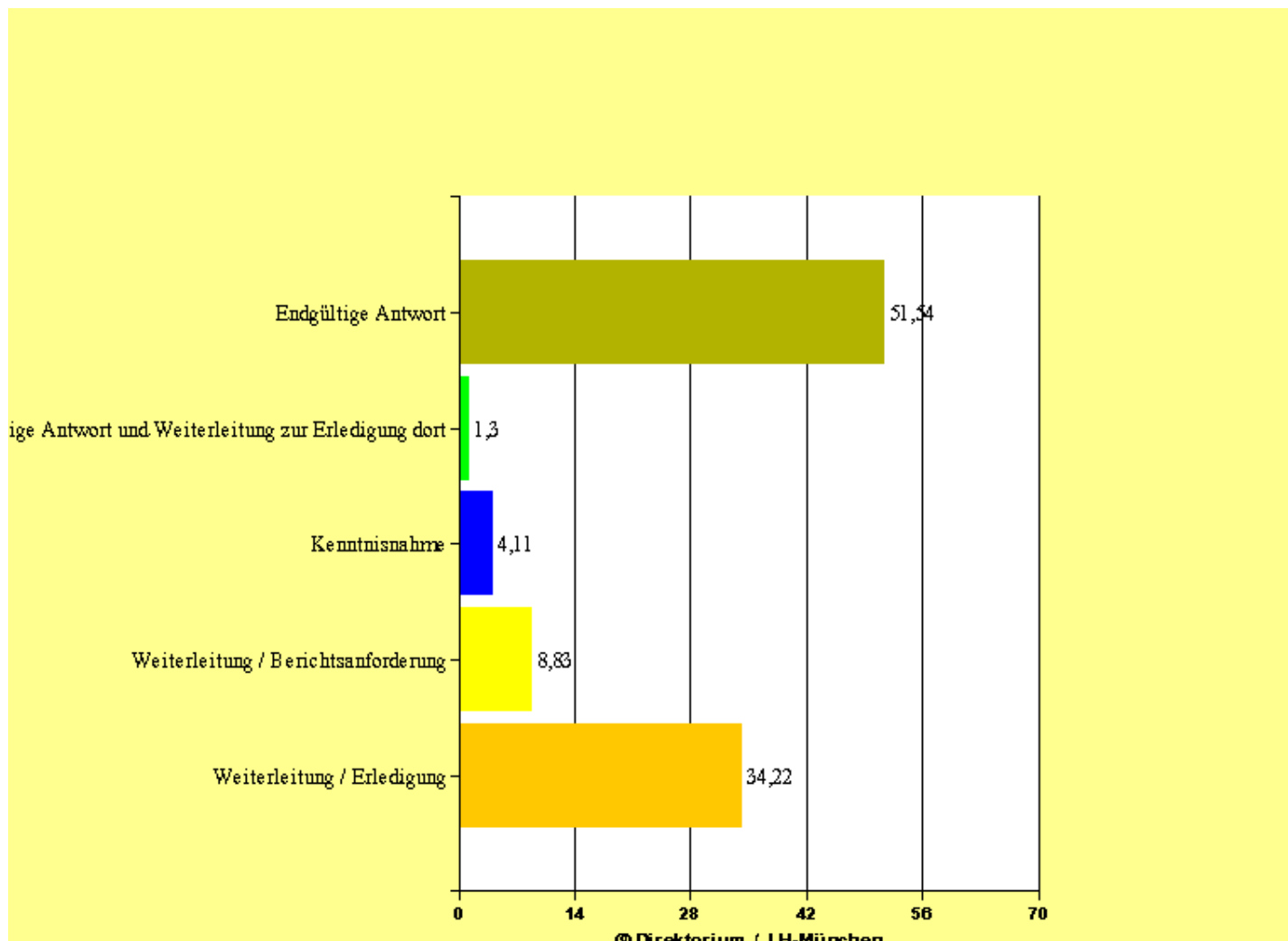


Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)

Endgültige Antwort	753	51.54 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	19	1.30 %
Kenntnisnahme	60	4.11 %
Weiterleitung / Berichts-anforderung	129	8.83 %
Weiterleitung / Erledigung	500	34.22 %
Summe	1461	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Das Direktorium bearbeitet weiterhin viele Angelegenheiten selbst 51,54 % (33,67 %).
Der höhere Wert im IV. Quartal ist jedoch bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.
Die Berichts-anforderung ist gesunken auf 8,83 % (17,29 %).
Weiterleitung zur Erledigung in den Referaten ist auch gesunken auf 34,22 % (44,42 %).



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

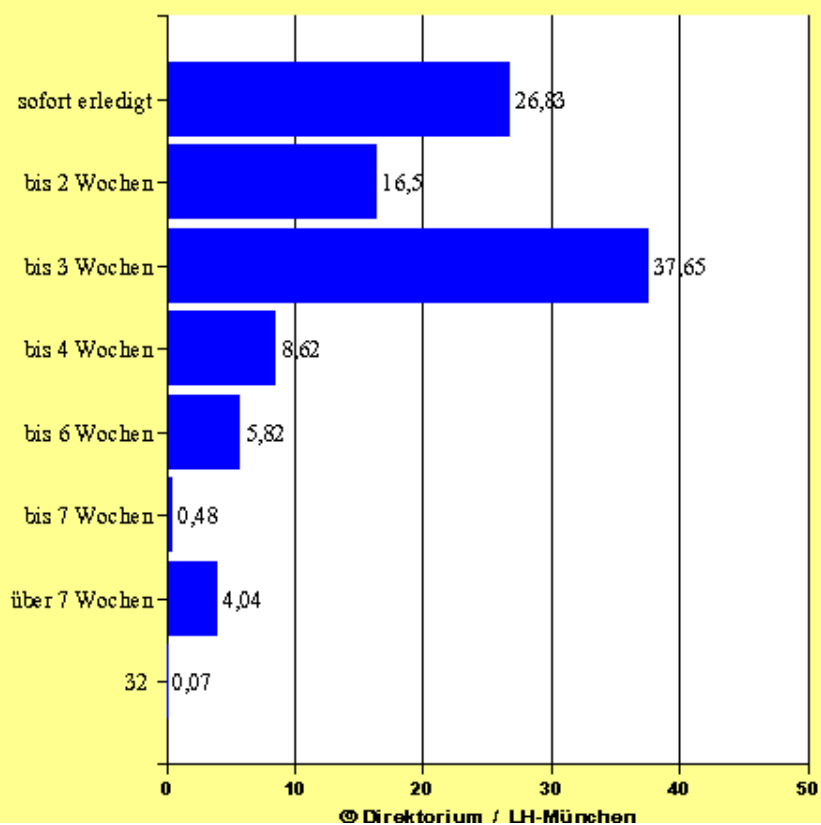
sofort erledigt	392	26.83 %
bis 2 Wochen	241	16.50 %
bis 3 Wochen	550	37.65 %
bis 4 Wochen	126	8.62 %
bis 6 Wochen	85	5.82 %
bis 7 Wochen	7	0.48 %
über 7 Wochen	59	4.04 %
32	1	0.07 %
Summe	1461	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Sofort erledigt wurden 26,83 % (36,68 %).

Innerhalb von 4 Wochen sind 89,60 % erledigt (45,63 %).

Innerhalb von sofort bis 6 Wochen sind 95,42 % erledigt (91,66 %) !



Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

ganz entsprochen	829	58.22 %
teilweise entsprochen	284	19.94 %
nicht entsprochen	311	21.84 %
Summe	1424	100.00 %

Zusammenfassende Festellung:

Ganz und teilweise entsprochen wurden den Anliegen in insgesamt 78,16 % (67,64 %) der Fälle.
Nicht entsprochen wurde in 21,84 % (32,35 %) der Fälle.

