

# Auswertung aus dem Beschwerdemanagement

**Zeitraum: 10.2006 – 12.2006**

- 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	682	49.42 %
Beschwerde - Sonstige	194	14.06 %
Hilfeersuchen	159	11.52 %
Auskunftswunsch	105	7.61 %
Kritik	71	5.14 %
Information/Unterrichtung	49	3.55 %
ausschließliche Meinungsäußerung	35	2.54 %
Anregung	34	2.46 %
Angebote /Dienstleistung	27	1.96 %
Beschwerde - Erreichbarkeit	12	0.87 %
Dank	7	0.51 %
Beschwerde - Umgangston	4	0.29 %
Beschwerde über Dritte	1	0.07 %
Sonstiges		0.00 %
Beschwerde - Diskriminierung		0.00 %
Beschwerde - Öffnungszeiten		0.00 %
Summe	1380	100.00 %

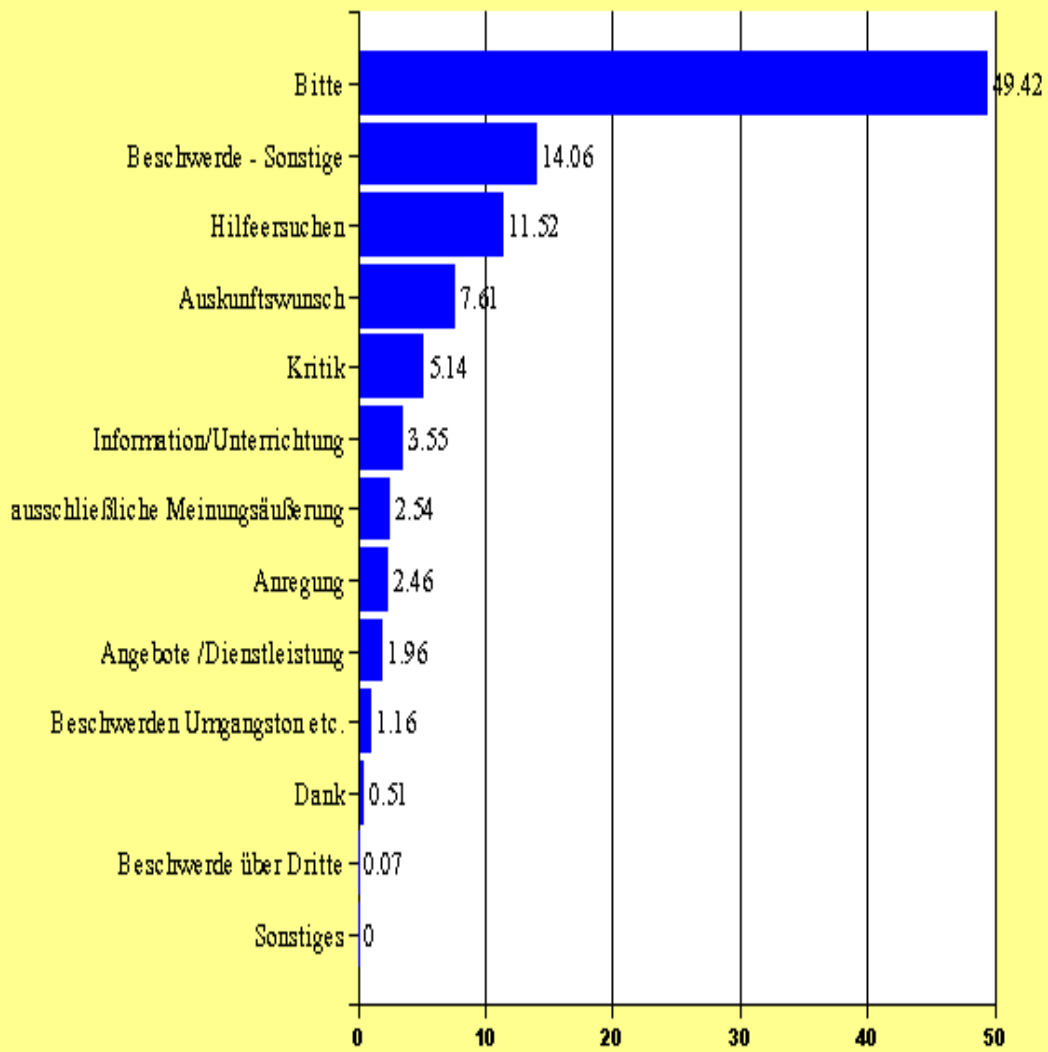
### **Zusammenfassende Feststellung:**

Die Anzahl der Bitten sind gestiegen auf 49,42 % (27,40 %). Diese Steigerung ist bedingt durch die Spendenbitten an den OB zu Weihnachten. Die Anzahl der Hilfeersuchen ist fast gleich geblieben, nämlich 11,52 % (12,57 %), allgemeine Beschwerden sind geringfügig gesunken auf 14,06 % (15,55 %).

#### **Auffällig:**

Kritik ist sehr stark gesunken auf 5,14 % (11,48 %), außerdem Angebote/Dienstleistungen auf 1,96 % (3,89 %). Die klassischen Beschwerden in absoluten Zahlen sind insgesamt wieder gesunken auf 16; davon im Einzelnen:

- Erreichbarkeit 12 (21)
- Umgangston 4 (10)
- Diskriminierungen 0 (1)
- Öffnungszeiten 0 (0).



© Direktorium / LH-München

## 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.	%	Stadtkämmerei	%	SWM GmbH	%	Wohnbau-ges.	%	ARGE	%	Sonst.	%	Summe	%	
Hilfessuchen	5	1.01	46	22.12	2	2.90	3	9.38	12	10.00			6	8.45					1	1.79	10	20.00	65	49.24			3	6.25	5	22.73	1	16.67			159	10.91	
Bitte	424	85.66	65	31.25	22	31.88	10	31.25	29	24.17	9	18.75	15	21.13	10	41.67	8	24.24	24	42.86	20	40.00	34	25.76	7	25.93	7	14.58	10	45.45	2	33.33	6	35.29	702	48.15	
Beschwerde - Öffnungszeiten																																				0	
Beschwerde - Erreichbarkeit							1	3.13	6	5.00											1	2.00						1	4.55	2	33.33					11	0.75
Beschwerde - Umgangston	1	0.20	1	0.48																			1	0.76			2	4.17								5	0.34
Beschwerde - Diskriminierung																																				0	
Beschwerde - Sonstige	26	5.25	12	5.77	16	23.19	6	18.75	31	25.83	27	56.25	12	16.90	4	16.67	8	24.24	12	21.43	10	20.00	14	10.61	11	40.74	24	50.00	4	18.18	1	16.67	4	23.53	222	15.23	
Beschwerde über Dritte															1	4.17																				1	0.07
Anregung			11	5.29	2	2.90	2	6.25	1	0.83	1	2.08	9	12.68			3	9.09	1	1.79	1	2.00											4	23.53	35	2.40	
Auskunftswunsch	4	0.81	22	10.58	7	10.14	3	9.38	28	23.33	2	4.17	9	12.68	3	12.50	4	12.12	11	19.64	4	8.00	9	6.82	4	14.81	4	8.33							114	7.82	
Dank	3	0.61	3	1.44									1	1.41														1	4.55						8	0.55	
Angebote /Dienstleistung			5	2.40	3	4.35	1	3.13	4	3.33	1	2.08	2	2.82	5	20.83	2	6.06	3	5.36					3	11.11							1	5.88	30	2.06	
Kritik	15	3.03	10	4.81	13	18.84	4	12.50	4	3.33	5	10.42	8	11.27					2	3.57	4	8.00	5	3.79	1	3.70	7	14.58	1	4.55			1	5.88	80	5.49	
ausschließliche Meinungsäußerung	15	3.03	18	8.65									5	7.04									1	0.76												39	2.67
Information/Unterrichtung	2	0.40	15	7.21	4	5.80	2	6.25	5	4.17	3	6.25	4	5.63	1	4.17	8	24.24	2	3.57			3	2.27	1	3.70	1	2.08					1	5.88	52	3.57	
Sonstiges																																				0	
Summe	495	%	208	%	69	%	32	%	120	%	48	%	71	%	24	%	33	%	56	%	50	%	132	%	27	%	48	%	22	%	6	%	17	%	1458	100.00%	

### Zusammenfassende Festellung:

Die Dienststellen mit den meisten Anliegen sind:

- Stadtspitze\* (Direktorium)
- Direktorium (Sozialreferat)
- Sozialreferat (Kreisverwaltungsreferat).
- \* bedingt durch die Spendenaktion des OB zu Weihnachten

Die wenigsten Anliegen betreffen in absoluten Zahlen:

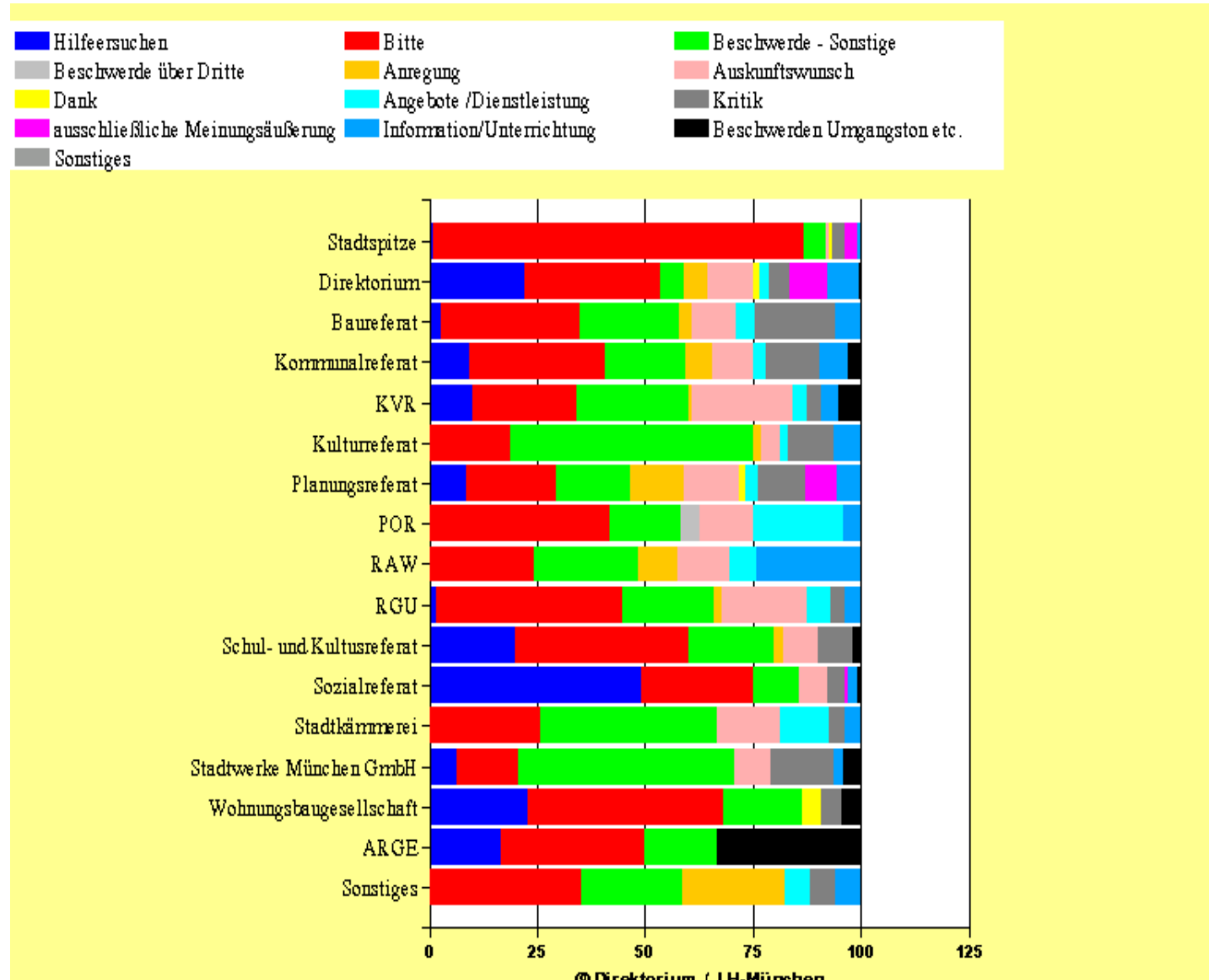
- POR 24 (Stadtkämmerei 26)
- Wohnungsbaugesellschaften 22 (Wohnungsbaugesellschaften 24)
- ARGE 6 (8)

Die klassischen Beschwerden teilen sich in:

- Erreichbarkeit, insgesamt 11 (1 x Kommunalreferat, 6 x KVR, 1 x Schulreferat, 1 x Wohnungsbaugesellschaften, 2 x ARGE)
- Umgangston, insgesamt 5 (1 x Stadtspitze, 1 x Direktorium, 1 x Sozialreferat, 2 x SWM).

#### Auffällig:

Die klassischen Beschwerden beim KVR sind zurückgegangen auf insgesamt 6 (Erreichbarkeit), im III. Quartal waren es beim KVR insgesamt 17. Kritik in absoluten Zahlen ist wieder gefallen auf 80 (170!). Allgemeine Beschwerden in absoluten Zahlen haben zugenommen auf 222 (185).



### Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert

	Mann	%	Frau	%	Mann/Frau	%	Familie	%	Gruppe	%	Unterschriftsliste	%	Sonstiges	%	Summe	%
Hilfeersuchen	55	13.55	89	25.43	2	0.65	9	39.13	3	1.09					158	11.57
Bitte	104	25.62	108	30.86	292	94.19	7	30.43	165	60.22	1	100.00			677	49.56
Beschwerde - Öffnungszeiten															0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	7	1.72	5	1.43											12	0.88
Beschwerde - Umgangston	1	0.25	3	0.86											4	0.29
Beschwerde - Diskriminierung															0	
Beschwerde - Sonstige	80	19.70	61	17.43	9	2.90	4	17.39	37	13.50			2	100.00	193	14.13
Beschwerde über Dritte	1	0.25													1	0.07
Anregung	25	6.16	5	1.43	2	0.65			1	0.36					33	2.42
Auskunftswunsch	51	12.56	30	8.57	4	1.29	2	8.70	15	5.47					102	7.47
Dank	3	0.74	4	1.14											7	0.51
Angebote /Dienstleistung	6	1.48							21	7.66					27	1.98
Kritik	33	8.13	24	6.86			1	4.35	12	4.38					70	5.12
ausschließliche Meinungsäußerung	22	5.42	12	3.43	1	0.32									35	2.56
Information/Unterrichtung	18	4.43	9	2.57					20	7.30					47	3.44
Sonstiges															0	
<b>Summe</b>	<b>406</b>	<b>%</b>	<b>350</b>	<b>%</b>	<b>310</b>	<b>%</b>	<b>23</b>	<b>%</b>	<b>274</b>	<b>%</b>	<b>1</b>	<b>%</b>	<b>2</b>	<b>%</b>	<b>1366</b>	<b>100.00 %</b>

### Zusammenfassende Festellung:

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Männer* sind:

- Bitten 25,62 % (24,02 %)
- Allgemeine Beschwerden 19,70 % (18,12 %)
- Hilfeersuchen 13,55 % (8,73 %).

Die Themen der Reihung im III. Quartal:

- Bitten
- allgemeine Beschwerden.
- Hilfeersuchen

Spitzenreiter bei den Anliegen der *Frauen* sind:

- Bitten 30,86 % (28,66 %)
- Hilfeersuchen 25,43 % (22,56 %)
- Allgemeine Beschwerden 17,43 % (16,46 %).

Die Reihung im III. Quartal war gleich.

### Auffällig:

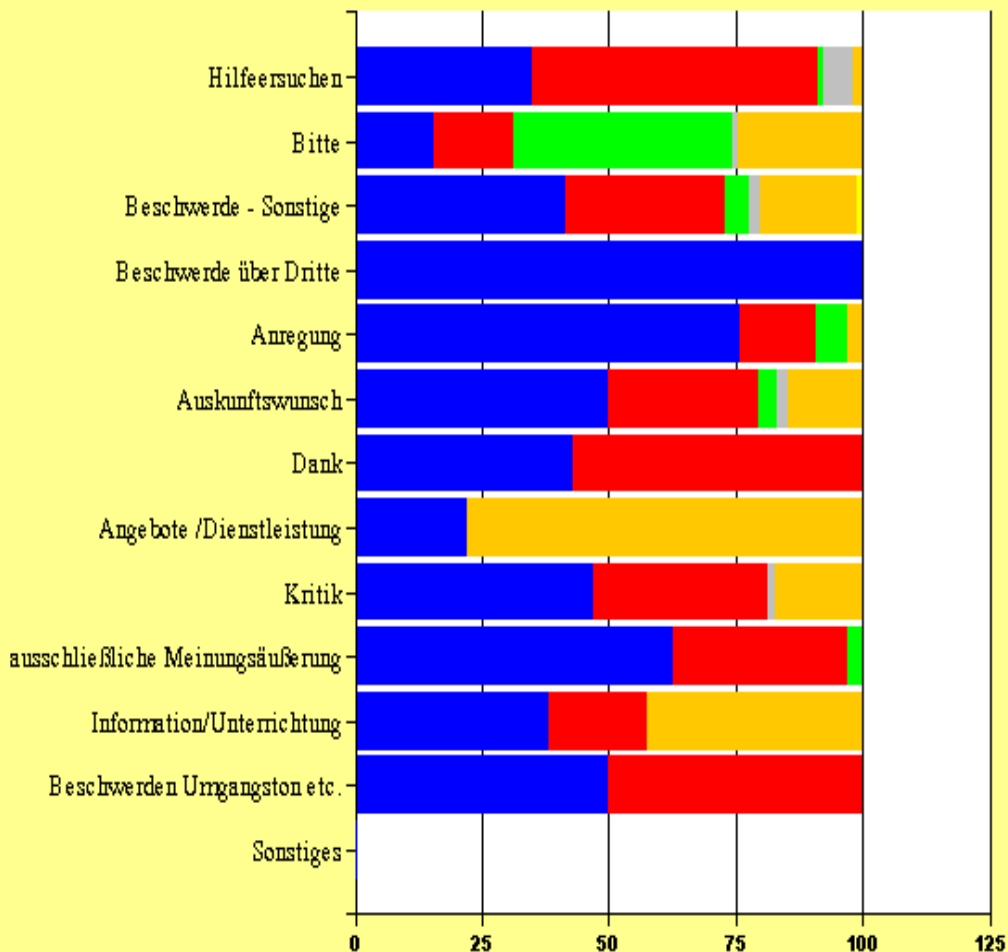
Hilfeersuchen kamen wieder weitaus mehr von Frauen als von Männern 25,43 % / 13,55 % (22,56 % / 8,73 %).

Bitten kamen wieder mehr von Frauen als von Männern 30,86 % / 25,62 % (28,66 % / 24,02 %).

Anregungen wurden wieder mehr von Männern vorgebracht als von Frauen 8,13 % / 6,86 % (6,11 % / 0,91 %), jedoch nicht mehr so gravierend.

Sowohl Auskunftswunsch als auch Kritik kam wieder mehr von Männern. Der hohe Wert von Mann/Frau bei den Bitten (94,19 %) und bei den Gruppen (60,22 %) erklärt 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	36	23.08	78	50.00	42	26.92	156	11.73
Bitte	481	70.94	93	13.72	104	15.34	678	50.98
Beschwerde - Öffnungszeiten							0	
Beschwerde - Erreichbarkeit	7	63.64	2	18.18	2	18.18	11	0.83
Beschwerde - Umgangston	3	75.00			1	25.00	4	0.30
Beschwerde - Diskriminierung							0	
Beschwerde - Sonstige	63	32.81	94	48.96	35	18.23	192	14.44
Beschwerde über Dritte					1	100.00	1	0.08
Anregung	14	42.42	12	36.36	7	21.21	33	2.48
Auskunftswunsch	53	51.46	34	33.01	16	15.53	103	7.74
Dank	6	85.71			1	14.29	7	0.53
Angebote /Dienstleistung	20	76.92	2	7.69	4	15.38	26	1.95
Kritik	35	49.30	11	15.49	25	35.21	71	5.34
Information/Unterrich- tung	31	64.58	10	20.83	7	14.58	48	3.61
Sonstiges							0	
Summe	749	%	336	%	245	%	1330	100.00 %

**Zusammenfassende Festellung:**

*Hilfeersuchen* konnte überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 73,08 %!  
(57,58 %).

*Bitten* konnten überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 84,66 % (68,45 %). *Allgemeinen Beschwerden* konnten überwiegend ganz bzw. teilweise entsprochen werden 81,77 % (66,26 %).

**Erledigungsstatus bei den klassischen Beschwerden:**

- Erreichbarkeit 7 x ganz entsprochen, 2 x teilweise entsprochen, 2 x nicht entsprochen (insgesamt 11)
- Umgangston 3 x ganz entsprochen, 1 x nicht entsprochen (insgesamt 4).

**Auffällig:**

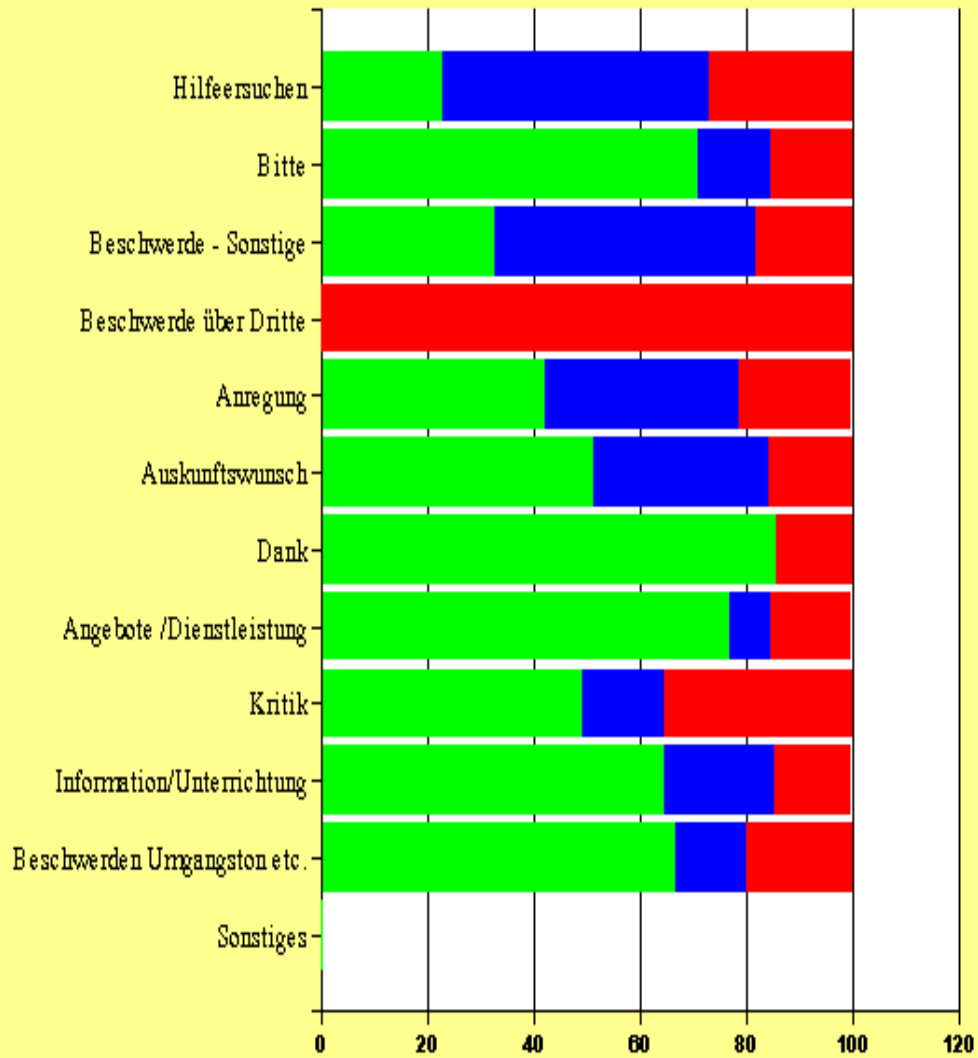
Anregungen konnte nur in 21,21 % nicht entsprochen werden (47,62 %!).

Auskunftswünschen konnte zu 84,47 % ganz bzw. teilweise entsprochen werden (74,81 %).

Kritik konnte zu 64,79 % ganz bzw. teilweise entsprochen werden (77,16 %).

Angaben in Prozent

■ ganz entsprechen ■ teilweise entsprechen ■ nicht entsprechen



### **Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft**

Stadtspitze	486	35.45 %
Direktorium	197	14.37 %
Sozialreferat	124	9.04 %
KVR	102	7.44 %
Baureferat	64	4.67 %
Planungsreferat	63	4.60 %
Schul- und Kultusreferat	49	3.57 %
Stadtwerke München GmbH	47	3.43 %
RGU	47	3.43 %
Kulturreferat	47	3.43 %
RAW	29	2.12 %
Kommunalreferat	28	2.04 %
Stadtkämmerei	24	1.75 %
POR	22	1.60 %
Wohnungsbaugesellschaft	20	1.46 %
Sonstiges	17	1.24 %
ARGE	5	0.36 %
Summe	1371	100.00 %

### **Zusammenfassende Festellung:**

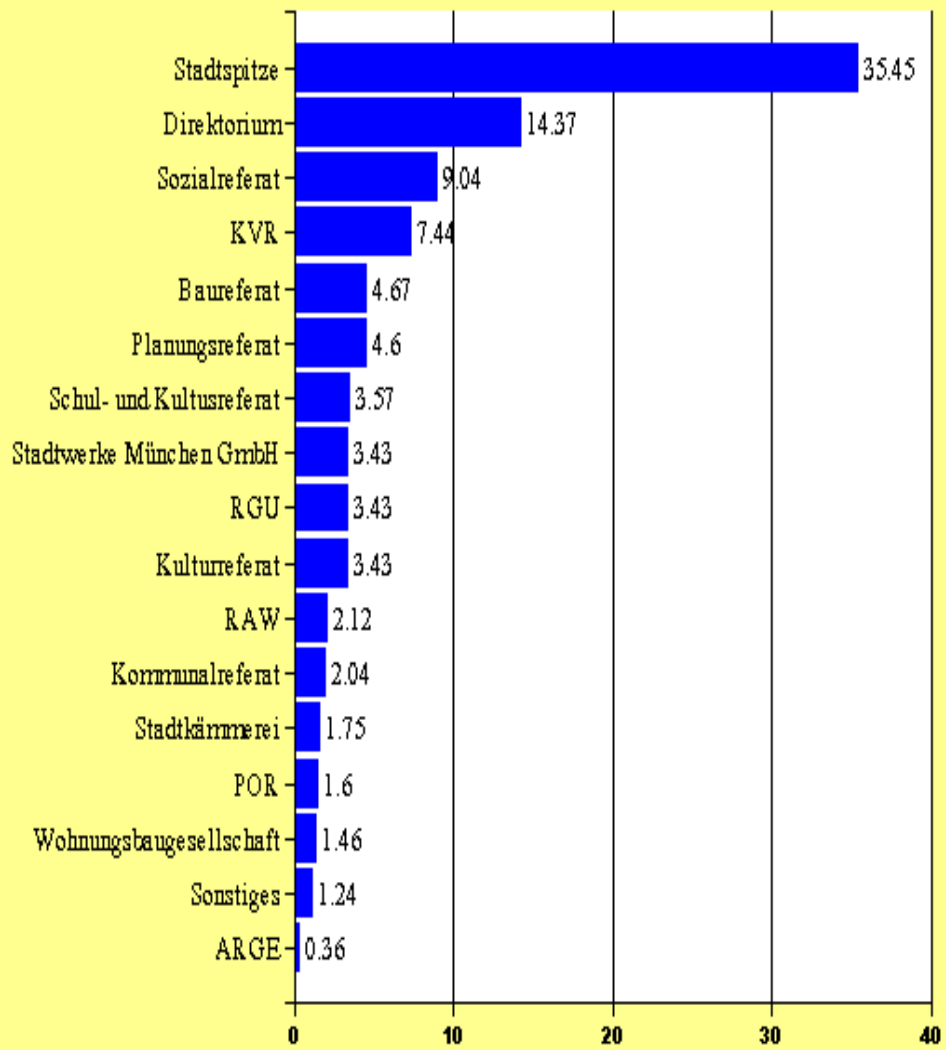
Reihung der „gefragtesten“ Referate:

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

\* *bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB*

### **Auffällig:**

Die Anliegen an das Schulreferat sind wieder gesunken auf 3,57 % (7,32 %), die an das RGU auf 3,43 % (7,23 %). Die Anliegen an die ARGE sind nach wie vor die niedrigsten 0,36 % (0,78 %).



© 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						8
Einbürgerung/Staatsangeh.	1	1						2
Aufenthaltsangel. EU	2							2
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	3	6		1				10
Behinderte					1			1
Bestattung	4	5	1					10
Bewerbung	7	9						16
Bezirksausschüsse	1	1						2
Denkmäler/Gedenktafeln	6	2						8
Dienstaufsichtsbeschwerde	4	1			1			6
Energieversorgung	7	7		1	2			17
Finanzen	14	7			1			22
Finanzielle Unterstützung	6	25	281	2	149			463
Freizeit / Bäder	2	3	1				1	7
Fremdenverkehr	6	4	1					11
Gaststätten		1	1		1			3
Gesundheit / Krankenhäuser	14	1			3			18
Grünanlagen / Spielplätze	2	7			2			11
Grundstücke/Räume	12	7	3	1	4			27
Hartz IV	8	4		2				14
Interne Personalangelegenheiten	5	2			7		1	15
Jugendhilfe	6	4						10
Kinderbetreuung	3	24		5	1			33
Kultur	16	12	1	1	34			64
LBK	6	2			2			10
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	5	2	1		2			10
nicht erkennbar/verwirrt	8	10						18
ÖPNV	20	9						29
Ordnungsangelegenheiten	41	22	3	3	6			75
Planung / Stadtentwicklung	45	16	3		7			71
Sauberkeit der Stadt	3	8						11
Schule	5	8	2	1	10			26
Sozialhilfe	27	25		3	2			57
Sport	7	2			2			11

Strassen / Wege	28	13	2	2	4			49
Tiere	1	3			1			5
Toiletten	1	2						3
Umwelt	21	17	1	1	3			43
Verkehr	22	17	2	1	4			46
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	27	14	1		26			68
Wohnung	42	57	5	5	2	1		112
Sonstiges	20	13	1	1	4			39
Summe	466	376	310	30	282	1	2	1467

### **Zusammenfassende Festellung:**

Spitzenreiter bei den Themen der *Männer* sind:

- Planung/Stadtentwicklung (Verkehr)
- Ordnungsangelegenheiten (Wirtschaft/Arbeitsmarkt)
- Wohnung (Ordnungsangelegenheiten).

Spitzenreiter bei den Themen der *Frauen* sind:

- Wohnung (Wohnung)
- Sozialhilfe und finanzielle Unterstützung (Kinderbetreuung)
- Kinderbetreuung (Ordnungsangelegenheiten).

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

- finanzielle Unterstützung (M 6 / F 25) \*
- Gesundheit/Krankenhäuser (M 14 / F 1) \*
- Kinderbetreuung (M 3 / F 24) \*
- ÖPNV (M 20, F 9) \*
- Ordnungsangelegenheiten (M 41 / F 22)
- Planung/Stadtentwicklung (M 45 / F 16) \*

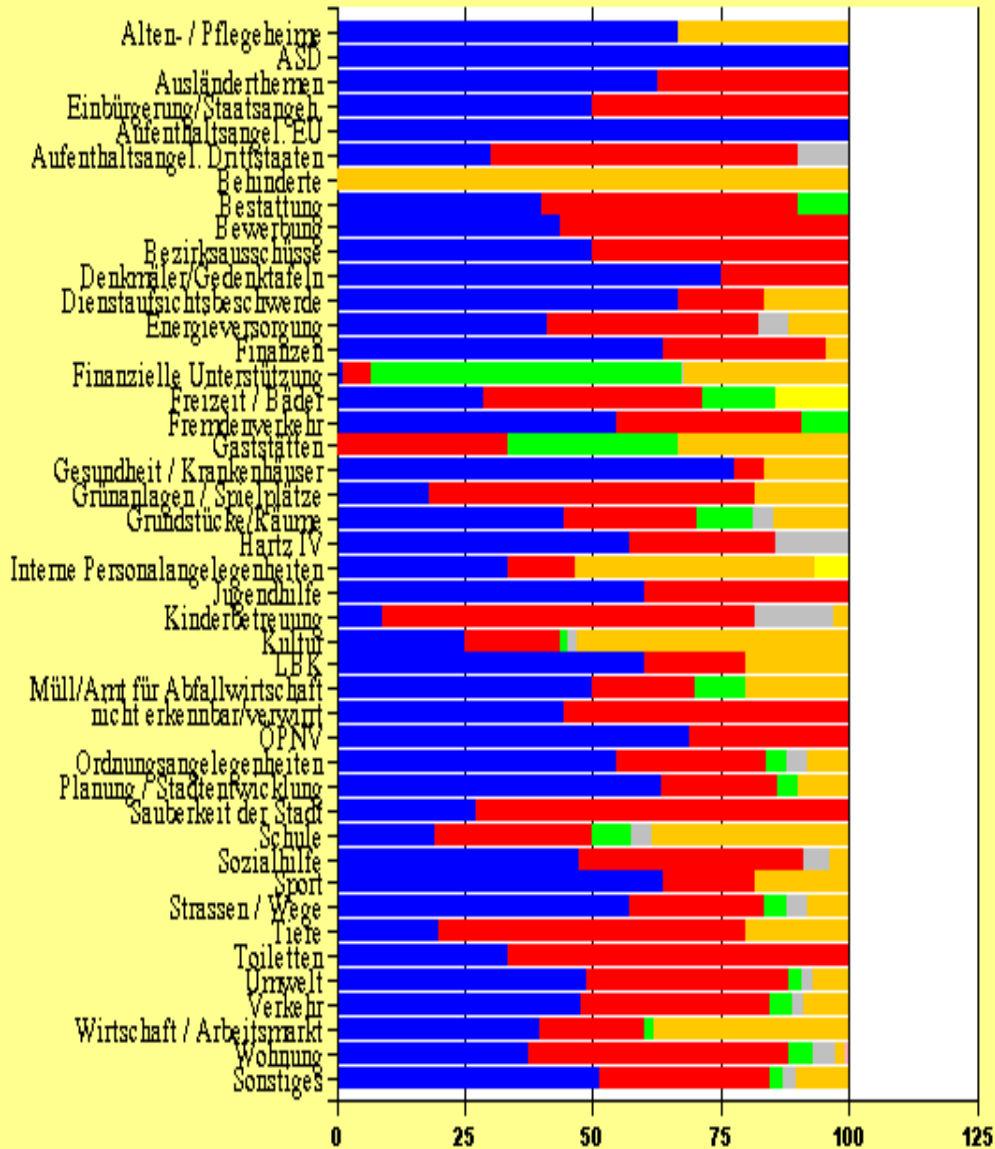
\* *Diese Themen waren auch im III. Quartal 2006 in Bezug auf die großen Unterschiede auffällig.*

**Auffällig:**

Das Thema Wohnen ist bei den Männern wieder vorgerückt – und zwar an die 3. Stelle (im III. Quartal 6. Stelle).

Das Thema Wohnen ist bei den Frauen nach wie vor an der 1. Stelle.

Angaben in Prozent



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

Finanzielle Unterstützung	463	31.22 %
Wohnung	113	7.62 %
Ordnungsangelegenheiten	77	5.19 %
Planung / Stadtentwicklung	72	4.86 %
Wirtschaft / Arbeitsmarkt	69	4.65 %
Kultur	64	4.32 %
Sozialhilfe	57	3.84 %
Strassen / Wege	51	3.44 %
Verkehr	48	3.24 %
Umwelt	44	2.97 %
Sonstiges	39	2.63 %
Kinderbetreuung	33	2.23 %
ÖPNV	29	1.96 %
Grundstücke/Räume	28	1.89 %
Schule	27	1.82 %
Finanzen	24	1.62 %
nicht erkennbar/verwirrt	18	1.21 %
Gesundheit / Krankenhäuser	18	1.21 %
Energieversorgung	17	1.15 %
Bewerbung	16	1.08 %
Interne Personalangelegenheiten	15	1.01 %
Hartz IV	14	0.94 %
Grünanlagen / Spielplätze	12	0.81 %
Sport	11	0.74 %
Sauberkeit der Stadt	11	0.74 %
Müll/Amt für Abfallwirtschaft	11	0.74 %
Fremdenverkehr	11	0.74 %
LBK	10	0.67 %
Jugendhilfe	10	0.67 %
Bestattung	10	0.67 %
Aufenthaltsangel. Drittstaaten	10	0.67 %
Denkmäler/Gedenktafeln	8	0.54 %
Ausländerthemen	8	0.54 %
Freizeit / Bäder	7	0.47 %
Dienstaufsichtsbeschwerde	6	0.40 %
Tiere	5	0.34 %
Toiletten	3	0.20 %
Gaststätten	3	0.20 %
Alten- / Pflegeheime	3	0.20 %

Bezirksausschüsse	2	0.13 %
Aufenthaltsangel. EU	2	0.13 %
Einbürgerung/Staatsangeh.	2	0.13 %
Behinderte	1	0.07 %
ASD	1	0.07 %
Summe	1483	100.00 %

### **Zusammenfassende Festellung:**

*Spitzenreiter:*

- Finanzielle Unterstützung (Wohnung)
- Wohnung (Wirtschaft/Arbeitsmarkt)
- Ordnungsangelegenheiten (Verkehr)

*Am wenigsten bzw. gar nicht waren folgende Themen angesprochen:*

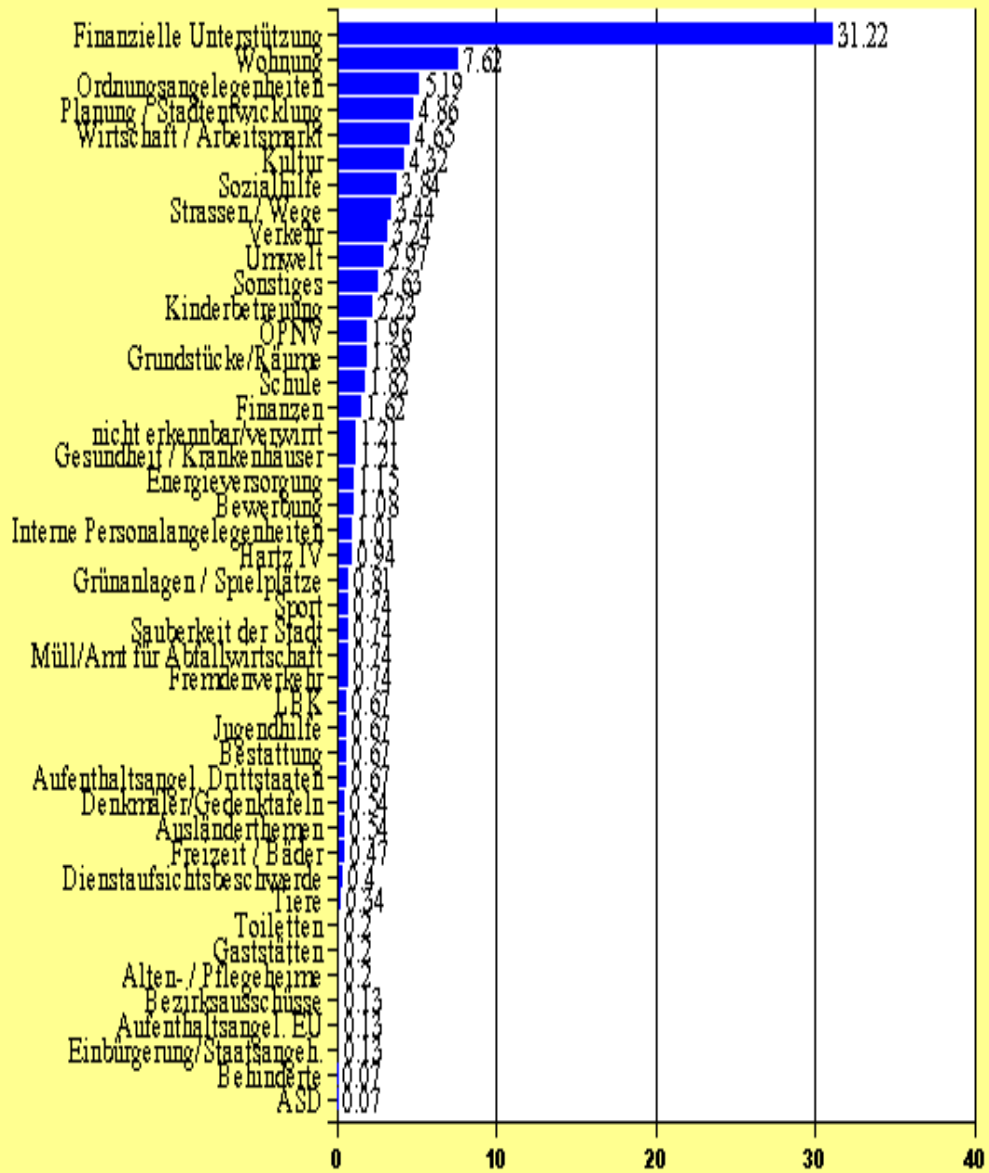
- Einbürgerung/Staatsangehörigkeit (Einbürgerung/Staatsangehörigkeit)
- Behinderte (Aufenthaltsangelegenheiten EU)
- ASD (ASD).

*Gesunken sind die Themen*

- Wirtschaft/Arbeitsmarkt 4,65 % (7,43 %)
- Verkehr 3,24 % (6,65 %)
- Umwelt (3,24 % (5,16 %)
- Kinderbetreuung 2,23 % (5,60 %)
- ÖPNV 1,96 % (3,50 %)
- Grünanlagen/Spielplätze 0,81 % (2,54 %).

*Auffällig:*

Angestiegen, und zwar sehr deutlich, ist das Thema finanzielle Unterstützung 31,22 % (3,41 %) – bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.



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

Endgültige Antwort	704	53.58 %
Endgültige Antwort und Weiterleitung zur Erledigung dort	50	3.81 %
Kenntnisnahme	52	3.96 %
Weiterleitung / Berichts-anforderung	141	10.73 %
Weiterleitung / Erledigung	367	27.93 %
Summe	1314	100.00 %

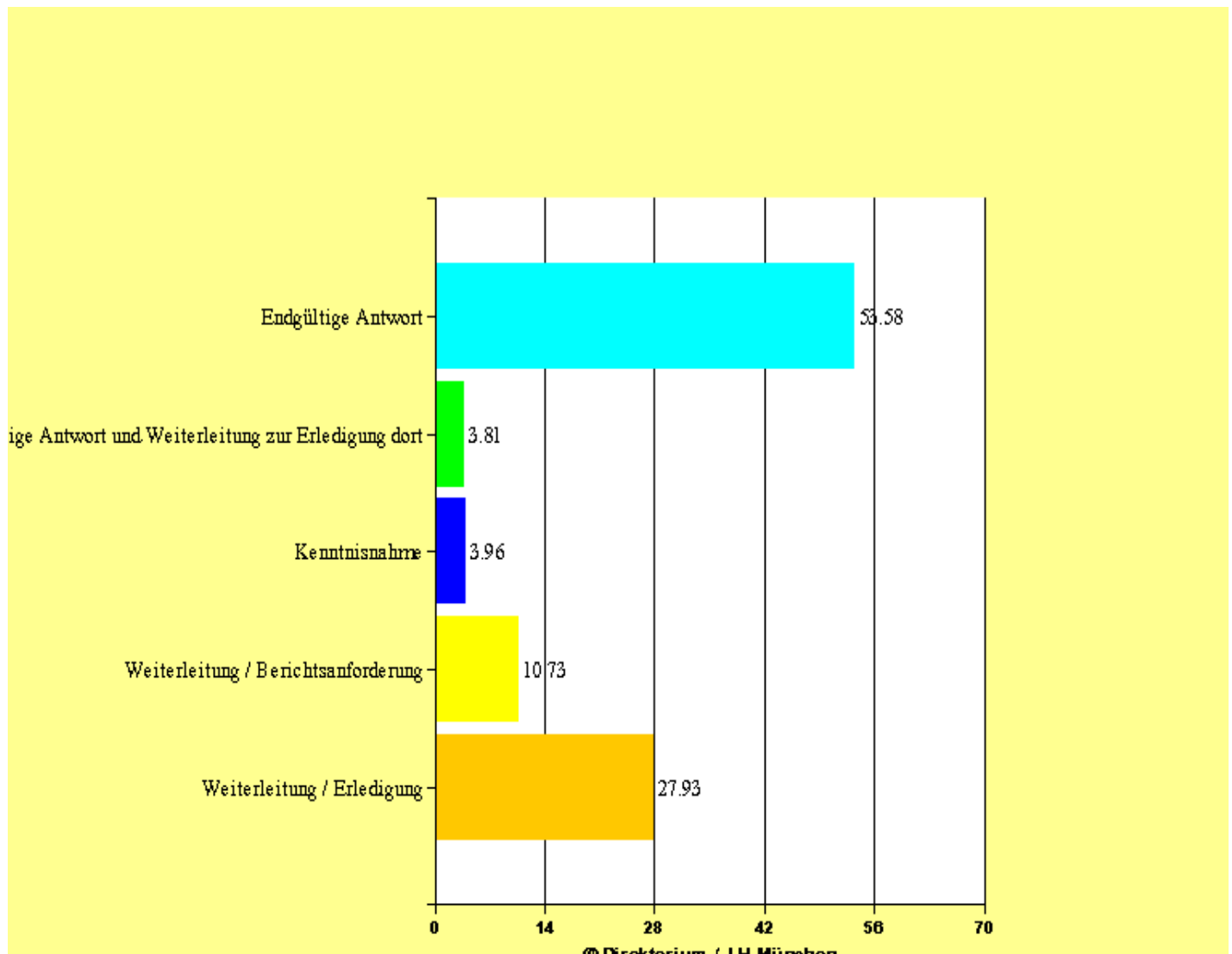
### **Zusammenfassende Festellung:**

Das Direktorium bearbeitet weiterhin viele Angelegenheiten selbst 53,58 % (27,38 %); der hohe Wert ist jedoch bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB.

#### **Auffällig:**

Die Berichts-anforderung ist wieder gesunken auf 10,73 % (19,57 %).

Die Weiterleitung/Erledigung ist auch gesunken auf 27,93 % (36,26 %!).



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

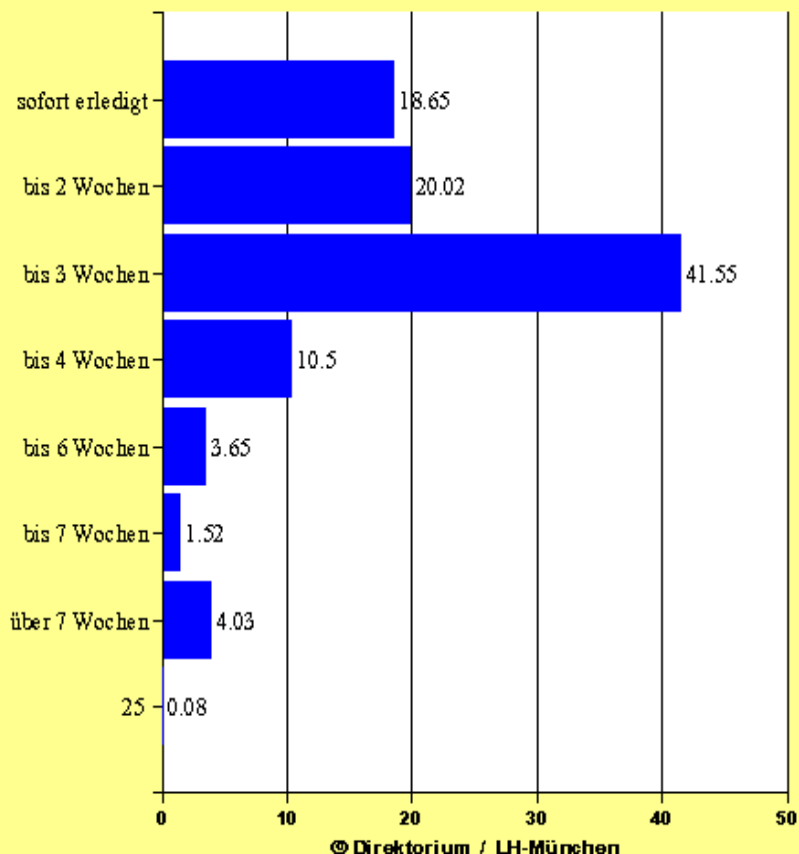
sofort erledigt	245	18.65 %
bis 2 Wochen	263	20.02 %
bis 3 Wochen	546	41.55 %
bis 4 Wochen	138	10.50 %
bis 6 Wochen	48	3.65 %
bis 7 Wochen	20	1.52 %
über 7 Wochen	53	4.03 %
25	1	0.08 %
Summe	1314	100.00 %

### ***Zusammenfassende Festellung:***

Sofort erledigt wurden 18,65 % (23,74 %). Der hohe Wert bei der Erledigung in 3 Wochen ist begründet durch die Weihnachtsspendenaktion des OB 41,55 % (17,54 %).

### ***Auffällig:***

Innerhalb von 4 Wochen sind erledigt 90,72 % (82,99 % !)  
Innerhalb von 6 Wochen sind 94,37 % (92,08 % !) erledigt.



## Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen)

ganz entsprochen	745	57.35 %
teilweise entsprochen	306	23.56 %
nicht entsprochen	248	19.09 %
Summe	1299	100.00 %

### **Zusammenfassende Festellung:**

Ganz bzw. teilweise entsprochen wurde den Anliegen in insgesamt 80,91 % (67,59 %) der Fälle. Dieser hohe Wert im IV. Quartal ist bedingt durch die Weihnachtsspendenaktion des OB. Nicht entsprochen wurde in 19,09 % (32,41 %) der Fälle.

