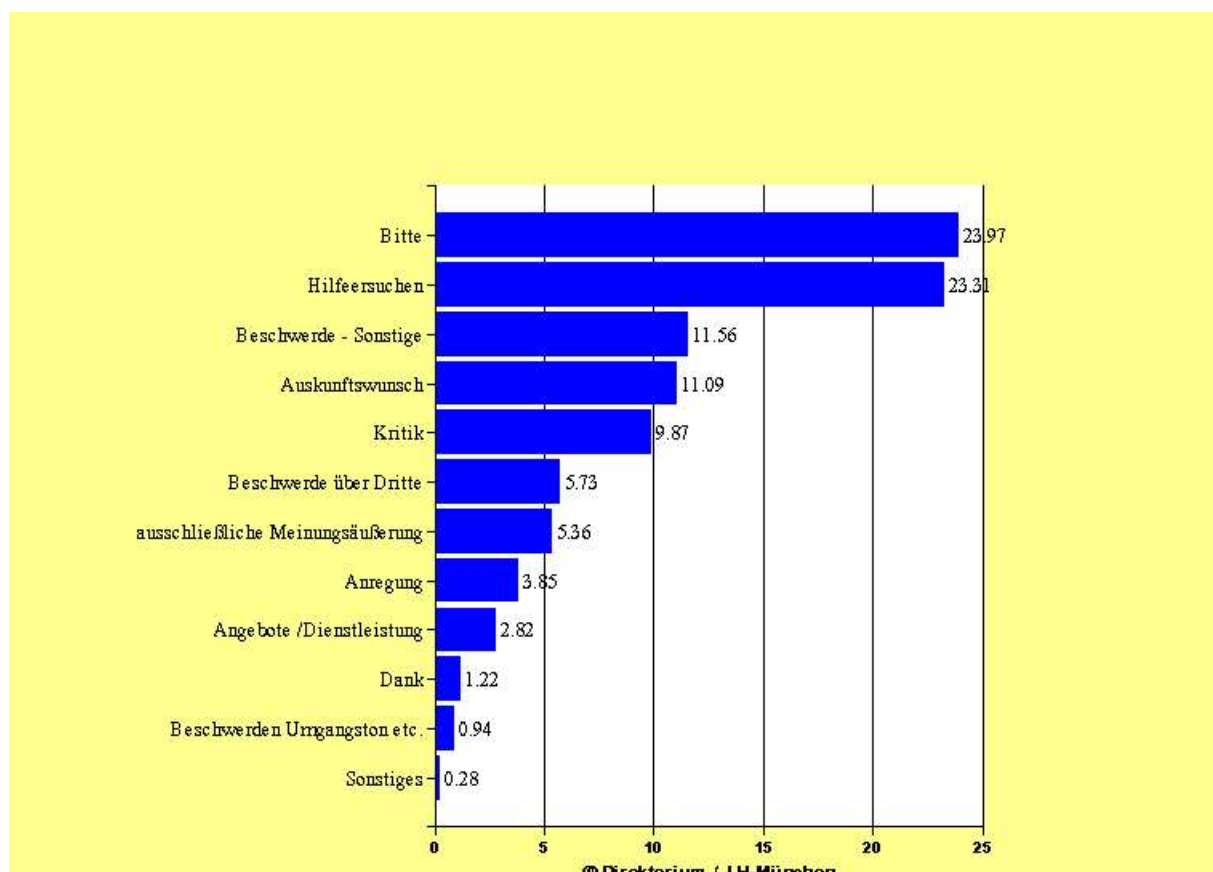


Nachfolgend finden Sie einzelne Grafiken aus dem Beschwerdemanagement für das abgelaufene Vierteljahr (April – Juni 2004):

- 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

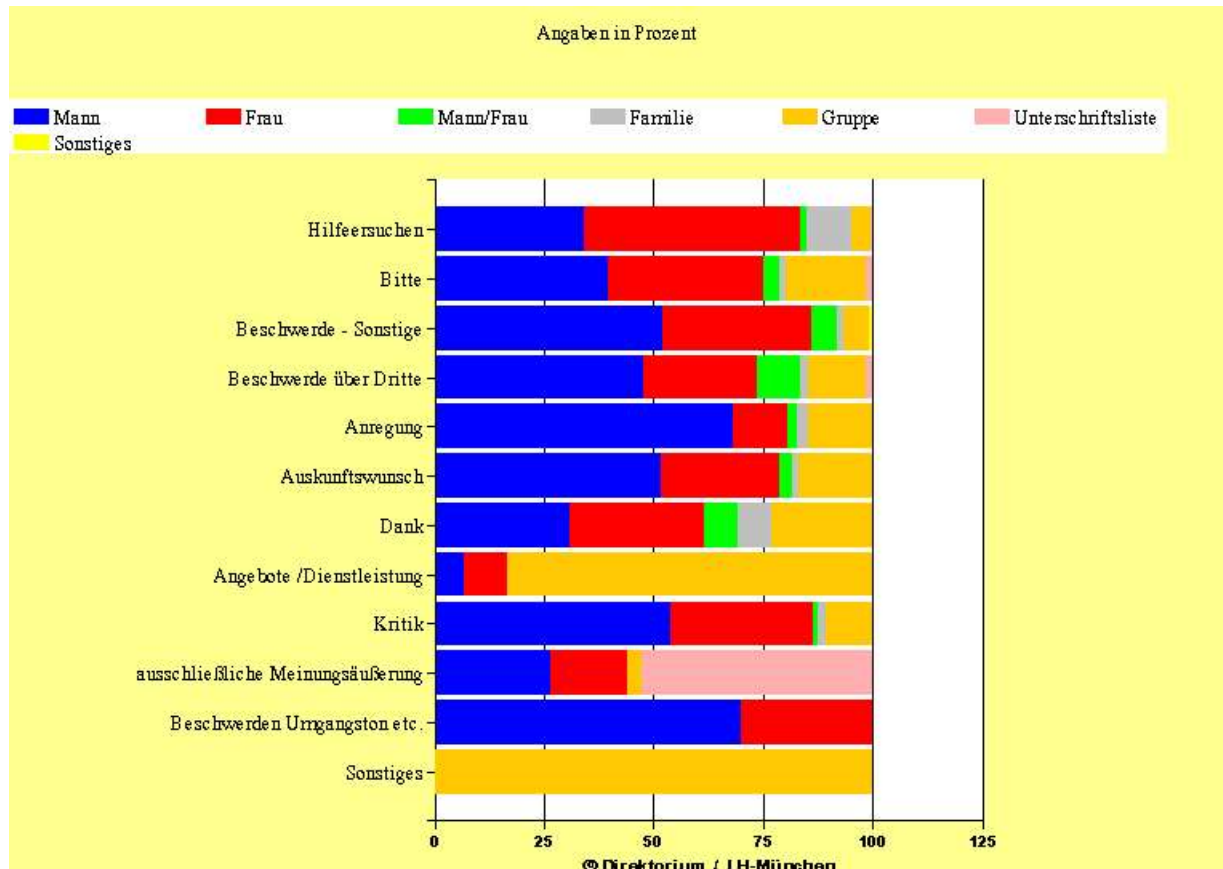
Bitten und Hilfeersuchen sind gegenüber dem I.Quartal 2004 geringfügig angestiegen (von 44,93 % auf 47,28 %),

Kritik ist dagegen zurückgegangen (von 11,25 % auf 9,87 %).

Auffällig:

Klassische Beschwerden sind weiterhin gering, insgesamt 0,93 %.

Art des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert



Zusammenfassende Feststellung:

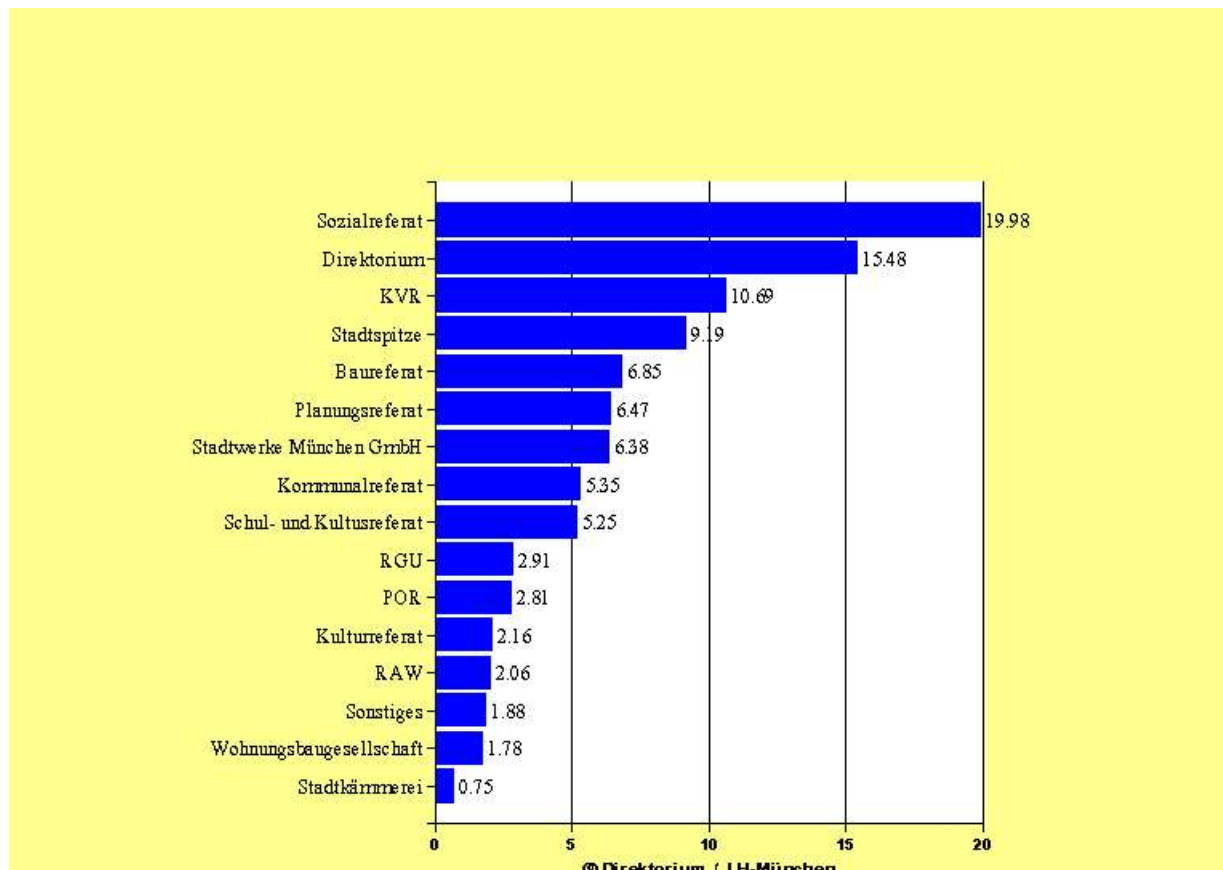
Spitzenreiter bei den Anliegen der Männer sind:
 Bitten 22,20 %, Hilfeersuchen 18,83 %, allgemeine Beschwerden 14,13 %
 (Reihung wie im I. Quartal).

Spitzenreiter bei den Anliegen der Frauen sind:
 Hilfeersuchen 34,08 %, Bitten 24,86 %, allgemeine Beschwerden 11,45 %
 (Reihung wie im I. Quartal).

Auffällig:

Anregungen kamen weitaus mehr von Männern (6,28 %) als von Frauen (1,40 %).
 Kritik übten auch weitaus mehr Männer (12,56 %) als Frauen (9,50 %) - Reihung wie im I. Quartal.
 Bei den Anliegen der Familien waren die meisten Anliegen Hilfeersuchen (65,79 %), Bitten (10,53 %).
 Bei Anliegen der Gruppen überwiegen die Bitten (32,37 %), Hilfeersuchen nur 7,91 %.

Zahl der Anliegen je Referat bzw. Gesellschaft



Zusammenfassende Feststellung:

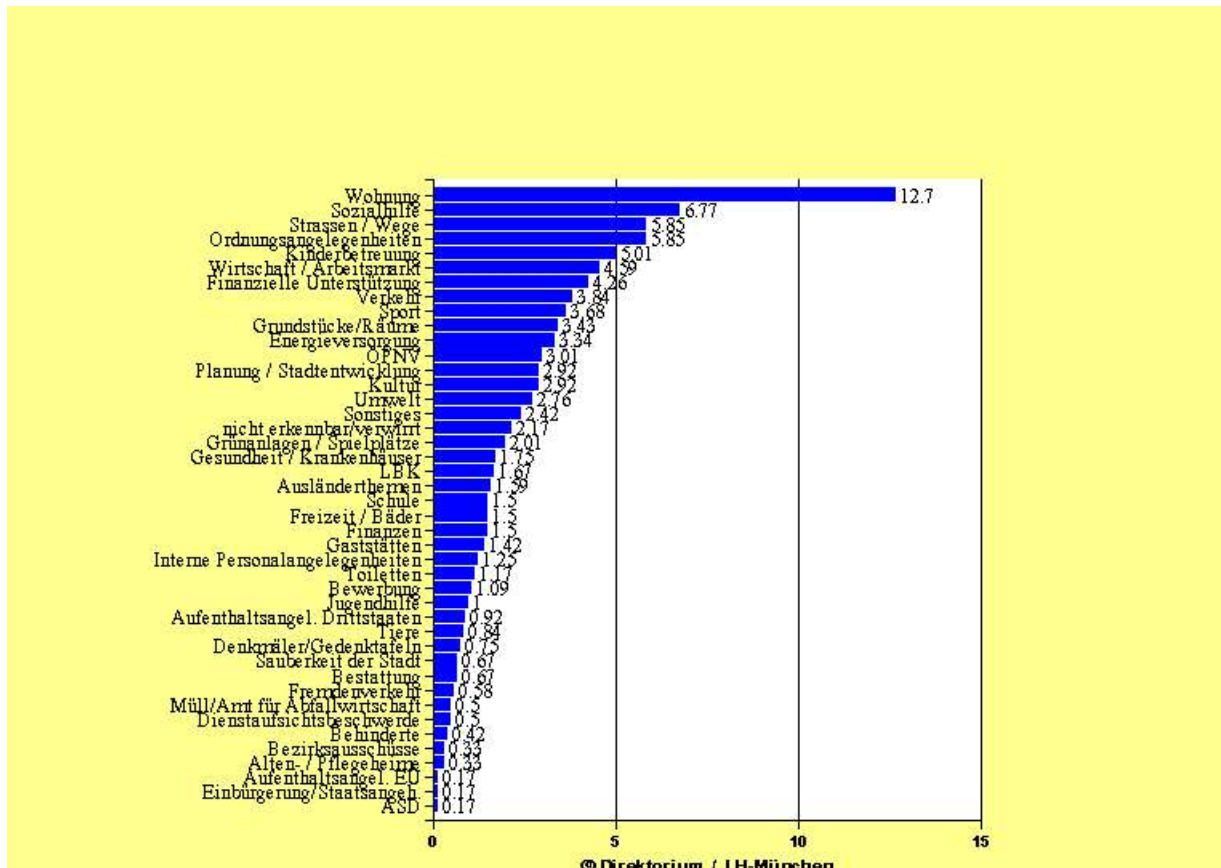
Reihung der „gefragtesten“ Referate:

1. Sozialreferat (I. Quartal Direktorium)
2. Direktorium (I. Quartal Sozialreferat)
3. Kreisverwaltungsreferat (I. Quartal Stadtspitze)
4. Stadtspitze (I. Quartal Kreisverwaltungsreferat)

Auffällig:

Die Anliegen an das Kommunalreferat sind gestiegen auf 5,35 % (I. Quartal 2,24 %)

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



Zusammenfassende Feststellung:

Spitzenreiter:

1. Wohnung (I. Quartal auch Wohnung)
2. Sozialhilfe (I. Quartal auch Sozialhilfe)
3. Straßen / Wege (I. Quartal Wirtschaft / Arbeitmarkt)

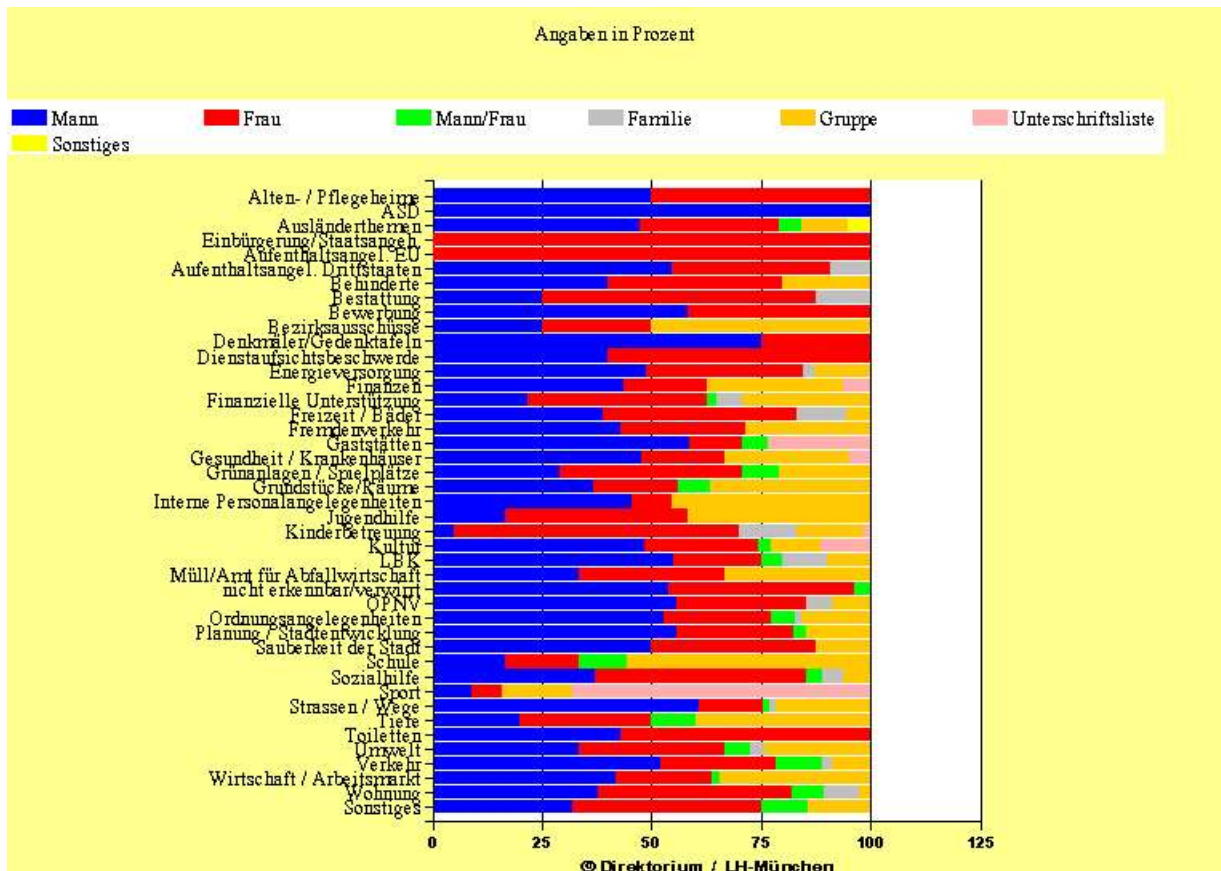
Am wenigsten sind folgende Themen angesprochen worden:

- Alten / Pflegeheime (I. Quartal Behinderte)
- Einbürgerung (I. Quartal Alten / Pflegeheime)
- ASD (I. Quartal Einbürgerung)
- Aufenthaltsangelegenheiten EU (I. Quartal ASD).

Auffällig:

Die Anliegen zum Thema Toiletten sind gestiegen auf 1,17 % (I. Quartal 0 %, ebenso zum Thema Sport 3,68 % (I. Quartal 1,54 %).

Thema des Anliegens / nach Geschlechtern differenziert



Zusammenfassende Feststellung:

Spitzenreiter bei den Themen der Männer sind:

1. Wohnung 57 (I. Quartal auch Wohnung)
2. Strassen/Wege 42 (I. Quartal Wirtschaft/Arbeitsmarkt)
3. Ordnungsangelegenheiten 37 (I. Quartal Sozial- und Ordnungsangelegenheiten).

Spitzenreiter bei den Themen der Frauen sind:

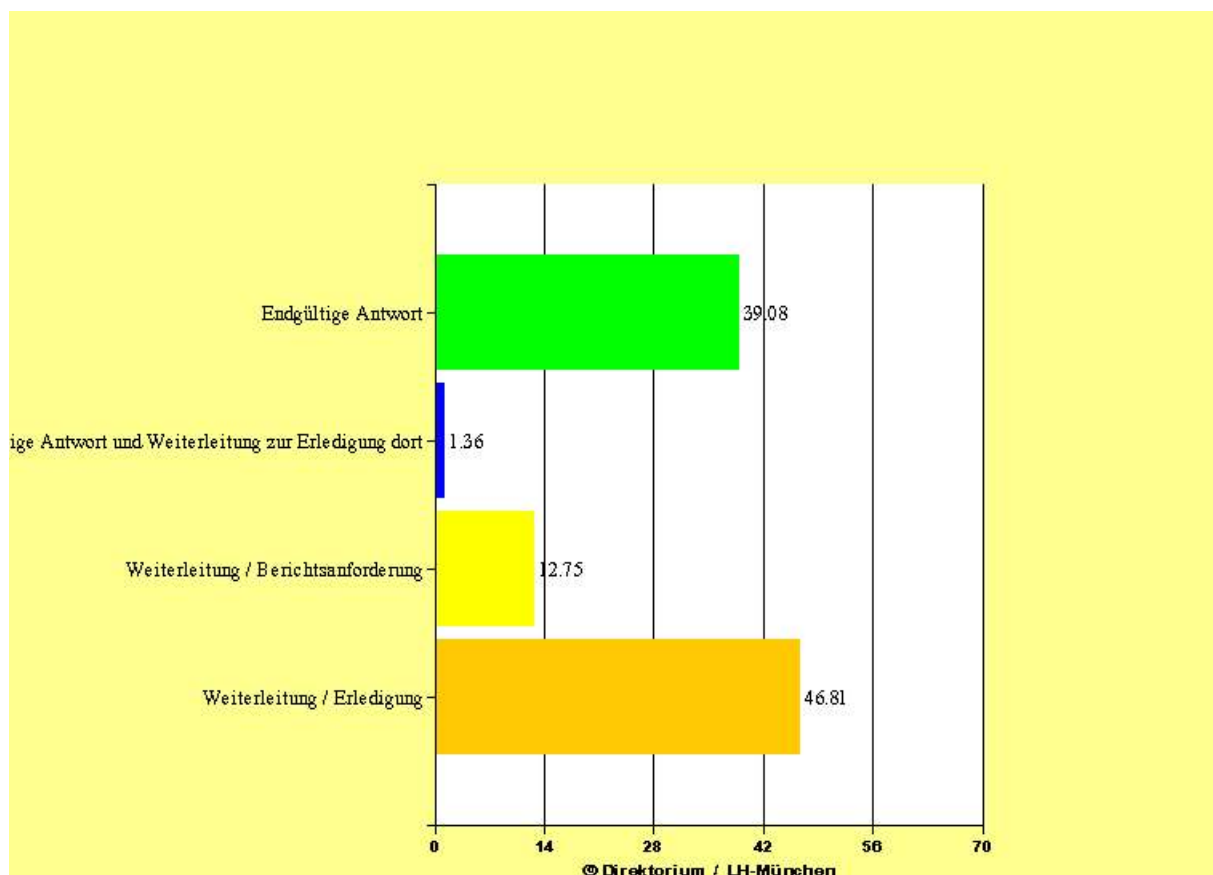
1. Wohnung 67 (I. Quartal Wohnung)
2. Kinderbetreuung 39 (I. Quartal Sozialhilfe)
2. Sozialhilfe 39 (I. Quartal Finanzielle Unterstützung).

Auffällig:

Das Thema Wohnen bewegt Männer und Frauen gleich (auch im I. Quartal 2004).
Große Unterschiede gab es zwischen Männern und Frauen bei folgenden Themen:

- Finanzielle Unterstützung (M 11, F 21)
 - Gaststätten (M 10, F 2)
 - Kinderbetreuung (M 3, F 39 !)
- Ordnungsangelegenheiten (M 37, F 17)
 - Straßen/Wege (M 42, F 10)

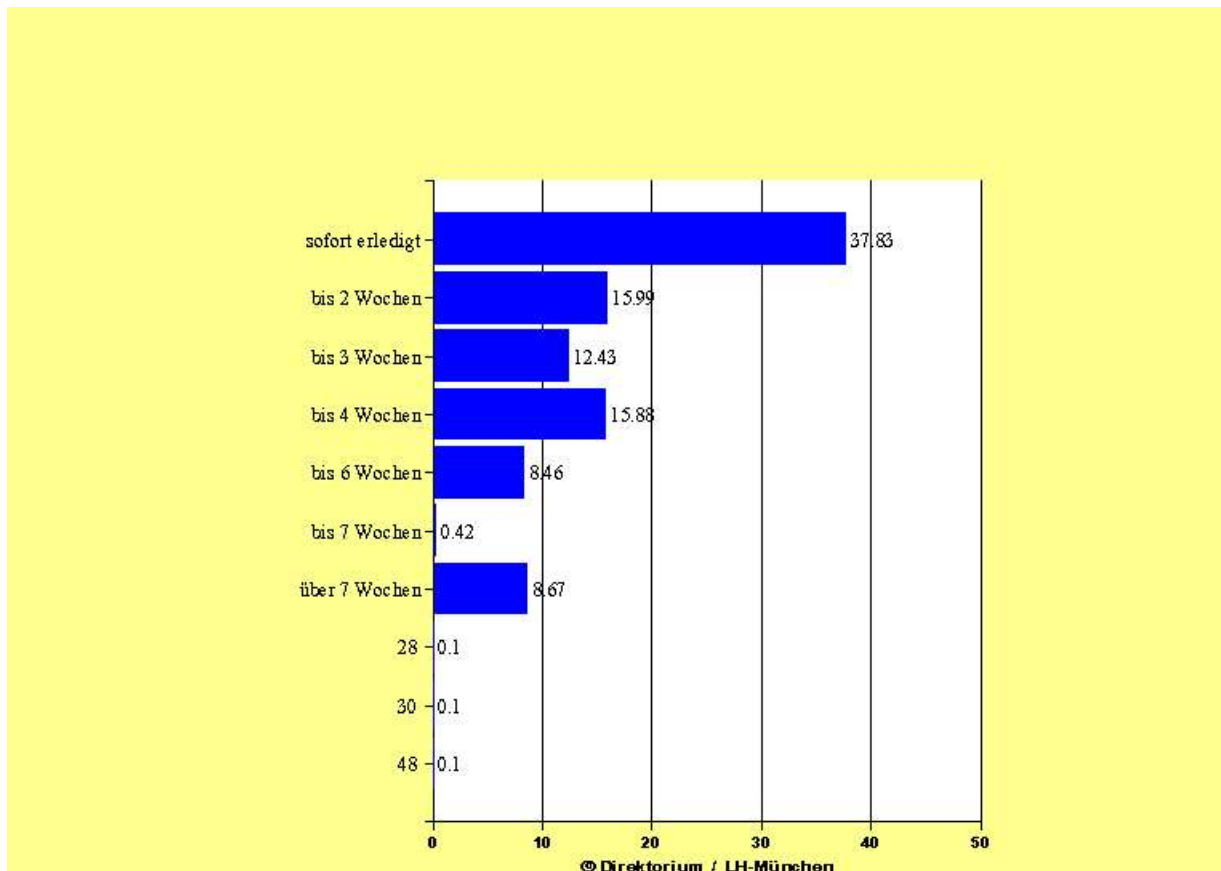
Art der Erledigung durch die Bürgerberatung (endgültige Antwort, Weiterleitung usw.)



Das Direktorium beantwortet weiterhin viele Angelegenheiten selbst (39,08 %, I. Quartal 41,68 %)

Die Weiterleitung an die Referate ist etwas gestiegen auf 46,81 % (I. Quartal 44,85 %).

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



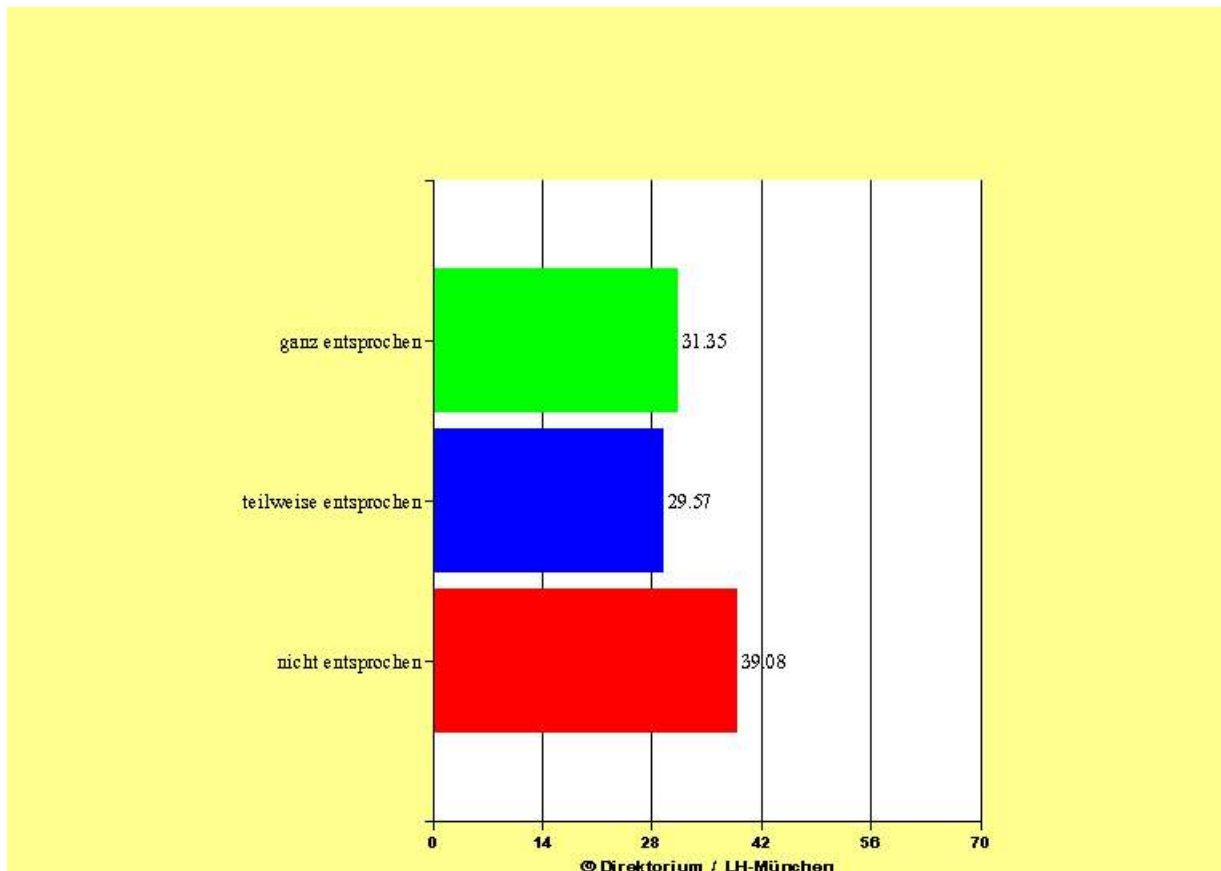
Zusammenfassende Feststellung:

Innerhalb von 4 Wochen sind bereits 82,31 % erledigt (I. Quartal 77,40 %).

Auffällig:

Der Wert über 7 Wochen (8,67 %) ist weniger als im I. Quartal (11,03 %).

Erledigungsstatus (entsprochen, teilweise entsprochen, nicht entsprochen).



Zusammenfassende Feststellung:

Ganz und teilweise entsprochen wurde den Anliegen in insgesamt 60,92 %, das sind etwas weniger als im I. Quartal (67,36 %).