

Beigeordneter Dr. Helmut Fogt^{*)}

Perspektiven der Kommunalstatistik aus der Sicht des Deutschen Städtetages^{**)}

Lassen Sie mich mit einer Frage beginnen - einer Frage, die relativ selten offen formuliert wird, die man schon etwas öfter in verklausulierter Form zu hören bekommt, und - was besonders beunruhigend ist - die so manchen in Form von Selbstzweifeln beschäftigt. Die Frage lautet: Brauchen wir überhaupt eine eigenständige Kommunalstatistik, und wozu brauchen wir eine eigenständige Kommunalstatistik? Nicht nur die Kommunalstatistik stellt solche Fragen - der Präsident des Statistischen Bundesamtes, Johann Hahlen, warnte jüngst vor der Gefahr der Marginalisierung der staatlichen Statistik insgesamt.

Die Daseinsberechtigung der Kommunalstatistik, um das gleich vorweg zu sagen, steht für mich außer Frage. Gleichwohl scheint es mir nützlich, die Frage nach dem besonderen Auftrag der Kommunalstatistik zu stellen, weil sich dieser besondere Auftrag heute ganz anders darstellt als noch vor 10 oder 20 Jahren.

In diesen 10 oder 20 Jahren hat sich für unsere Kommunen, für die kommunale Selbstverwaltung in unserem Land vieles verändert und keineswegs nur zum Besseren. Dass sich unsere Städte in einer existenzgefährdenden Krise sehen, hat zwar schon gute Tradition - ich erinnere an den dramatischen Appell des Deutschen Städtetages von 1971 „Rettet unsere Städte jetzt“. Damals ging es um die Verkehrsbelastung, die Umweltbelastung, um städtebauliche Fehlentwicklungen, über die sich heute schon kein Mensch mehr aufregt. Aber dass die Lage der Kommunen heute ernster ist als Anfang der 70er Jahre, daran besteht kein Zweifel. Ich nenne drei der wohl gravierendsten Herausforderungen, mit denen sich die kommunale Selbstverwaltung in unserem Land auseinandersetzen muss:

- Da ist zum ersten die dramatisch angespannte Finanzlage der meisten Städte, von denen manche bereits den Haushaltsnotstand erklären mussten, etwa die HSK-Kommunen in Nordrhein-Westfalen. Eine Notlage, die durch die forcierte Wettbewerbspolitik der EU laufend weiter verschärft wird, da die europäischen Wettbe-

werbsbestimmungen die wirtschaftliche Betätigung unserer Kommunen auf breiter Front in Frage stellen und damit eine für sie wichtige Einnahmequelle.

- Zweitens: Ohne Rücksicht auf diese schwierige finanzielle Situation werden den Kommunen laufend weiter Aufgaben übertragen und zugeschoben, ohne dass für die Erstattung der anfallenden Kosten hinreichend Vorsorge getroffen wird. Die Beispiele sind bekannt: flächendeckender Anspruch auf Kindergartenplätze, mit der Tendenz zur Ausweitung auf Kinderhortplätze; die Übertragung der Grundsicherung im Rahmen der gesetzlichen Rentenversicherung auf die Kommunen; jüngst der Vorschlag der Opposition im Deutschen Bundestag, die Arbeitslosenhilfe in vollem Umfang auf Städte und Gemeinden zu übertragen.
- Weniger konkret fassbar, dafür in den Auswirkungen um so tiefgreifender drittens Veränderungen in der Bewusstseinslage unserer Bürger. Die Erwartungen und Ansprüche gegenüber staatlichen Einrichtungen steigen laufend weiter. Nicht genug damit, dass der überkommene Obrigkeitsstaat längst vom modernen Sozialstaat und Daseinsvorsorgestaat abgelöst worden ist, der Leistungen gewährt und regulierend in alle gesellschaftlichen Bereiche eingreift. Heute wird mehr erwartet: Nicht nur Verteilungsbürokratie, sondern Service, Beratung und Betreuung, wie man das von privaten Dienstleistungsunternehmen her kennt.

In der Summe zwingen diese Entwicklungen unsere Kommunen dazu, Ziele und Aufgaben kommunaler Selbstverwaltung einer kritischen Prüfung zu unterziehen. In Kommunalverwaltung und Kommunalpolitik wächst die Einsicht, dass es weitreichender Neubestimmungen und Reformen bedarf, um den neuen Herausforderungen gerecht werden zu können. Drei Leitbilder oder Leitorientierungen stehen dabei im Vordergrund:

1. Von mehr Effizienz zu mehr Effektivität, zu mehr Wirksamkeit kommunalen Handelns. Was ist damit gemeint? Wie Sie wissen, ging seit Anfang der 90er Jahre eine erste Welle der Verwaltungsmodernisierung über das Land, die zunächst ganz im Zeichen von mehr Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns stand. Ein Gedanke, der der klassischen Verwaltung eher fremd war, für die der Gesichtspunkt der Rechtmäßigkeit der allein maßgebliche war. Jetzt also: Budgetierung, Kosten-Leistungs-Rechnung, Controlling, Berichtspflichten - alles Instrumente, um einen möglichst sparsamen und effizienten Ein-

^{*)} Dr. Helmut Fogt ist Beigeordneter des Deutschen Städtetages für die Bereiche Personal, Organisation, Statistik und Wahlen

^{**) Eröffnungsvortrag zur gemeinsamen Frühjahrstagung des Verbandes Deutscher Städtestatistiker und des KOSIS-Verbands am 26.03.2001 in Erfurt}

satz der vorhandenen personellen und sachlichen Ressourcen zu erreichen.

2. Der Bürger freut sich natürlich, wenn mit seinen Steuergeldern sparsam umgegangen wird. Noch wichtiger ist ihm (und der Kommunalpolitik) aber etwas anderes: Wichtiger als Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns ist ihm *Effektivität* und *Wirksamkeit* des Verwaltungshandelns. Nicht ob die Mittel sparsam eingesetzt werden, interessiert ihn primär, sondern ob mit den Mitteln der angestrebte Zweck auch erreicht wird. Nicht ob Jugendhilfe, Wirtschaftsförderung, Grünflächenpflege und was es sonst alles gibt effizient organisiert wird, kümmert ihn, sondern ob mit der so organisierten Jugendhilfe ein überzeugendes Freizeitangebot für die Jugendlichen auf die Beine gestellt wird, ob soziale Auffälligkeiten, Jugendkriminalität etc. verhindert werden können; ob die Wirtschaftsförderung auch zur Ansiedlung von Unternehmen führt; ob der Grünflächeneinsatz auch den Erholungswert der Stadt steigert. Mit einem Wort: Die Verwaltungsreform soll nicht nur den Stadtkämmerer zufrieden stellen, sie soll vor allem den Bürger zufrieden stellen.

3. Leitbild Bürger- und Kundenorientierung: Auf dem Weg zur bürgerfreundlichen Verwaltung haben unsere Kommunen beachtliche Fortschritte gemacht. Eine Umfrage des Instituts für Demoskopie, Allensbach, hat im vergangenen Herbst ergeben, dass die Mehrzahl unserer Bürger findet, der Service auf den Ämtern sei besser geworden, die Abläufe unbürokratischer, die Beratung gut. Dieses Bemühen um Bürgerfreundlichkeit muss fortgesetzt und weiter gesteigert werden. Es ist gut und sinnvoll, wenn der Bürger auch gegenüber einer staatlichen Verwaltung fragt, ob das Verhältnis von Preis und Leistung stimmt, wenn er Vergleiche zu privaten Dienstleistern anstellt. Diese Art „Konsumentendruck“ ist gut und nützlich, weil sie hilft, die Neigung aller staatlichen Verwaltungen zur Binnenorientierung zu überwinden und weil sie den Modernisierungsprozess laufend weiter vorantreibt. Der Kunde muss freilich auch „eine Stimme bekommen“, d.h. die Kommunen müssen Befragungen veranstalten bei ihren Kunden. Übrigens auch bei ihren Mitarbeitern - daraus kann man z.B. lernen, dass heute die Kunden mit der Verwaltung gelegentlich schon zufriedener sind als die eigenen Mitarbeiter - so das Ergebnis einer Befragung jüngst in Düsseldorf.

4. Leitbild „Gewährleistende Stadt“: Der moderne Wohlfahrts- und Daseinsvorsorgestaat leidet an Selbstüberforderung, diese Erkenntnis ist nicht neu. Nicht nur aus finanziellen Gründen ist

eine „Vollversorgung“ des Bürgers durch den Staat heute nicht mehr darstellbar. Viele Leistungen, auch das ist nichts Neues, können durch Private kostengünstiger und besser erbracht werden als durch staatliche Einrichtungen. Zumal die Kommunen sollten sich daher in vielerlei Hinsicht darauf beschränken, sicherzustellen und zu gewährleisten, dass bestimmt Leistungen erbracht werden, bzw. auf Vorgaben, wie diese Leistungen zu erbringen sind, ohne dass sie die Leistungen immer auch *selbst* erbringen müssen. Dieser Prozess der Aufgabenübertragung ist gegenwärtig in vollem Gange - einmal im Wege der Privatisierung staatlicher Einrichtungen, zum anderen im Wege der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit privaten Leistungserbringern. Aber auch im Verhältnis Bürger-Kommune lässt sich ein solches Public Private Partnership organisieren: Statt einer Vollversorgung mit bestimmten Leistungen wäre durchaus denkbar das Angebot eines reduzierten Leistungsumfangs zu reduzierten Gebühren bzw. Abgaben bei entsprechender Eigenbeteiligung des Bürgers. Beispiele dafür lassen sich viele finden: von der Straßenreinigung bis zur Kinderbetreuung. Hauptproblem dieses Leitbilds der gewährleistenden Stadt freilich bleibt die wirksame Steuerung, sei es von Ausgründungen, sei es eines entsprechenden Bürgerengagements durch die Kommune.

Sie werden fragen, was diese Darstellung kommunalpolitischer Leitbilder mit unserem Thema zu tun hat. Die Antwort ist einfach: alle diese Leitbilder und Zielvorstellungen - Wirksamkeit des Verwaltungshandelns, Kundenorientierung, gewährleistende Stadt - setzen Informationen voraus, in Zahlen und Ziffern, Kennziffern und Indikatoren gefasste Informationen, Informationen in einer Intensität und in einem Umfang, der über alles bisher Bekannte weit hinausreicht.

- Beurteilung der Wirksamkeit von Verwaltungshandeln:

Wenn ich wissen will, wie wirksam meine Bemühungen um Wirtschaftsförderung sind, dann benötige ich Informationen über mein Standortangebot einschließlich des Angebots an qualifizierten Arbeitnehmern und der Möglichkeiten zu einem „Wissenstransfer“; dann benötige ich Informationen über Unternehmensansiedlungen, über geschaffene Arbeitsplätze, über Firmenzufriedenheit. Wenn ich mir ein Bild verschaffen will über die Wirksamkeit meiner Sozialpolitik, dann benötige ich Informationen über die Reintegration von Langzeitarbeitslosen, über kommunale

Gesundheitsleistungen, über Kinderbetreuung, über die Akzeptanz ausländischer Mitbürger.

- Beispiel Kundenorientierung:

Wenn ich das Angebot an kommunalen Dienstleistungen konsequent auf Ansprüche und Erwartungen der Bürger ausrichten will, dann benötige ich Bedarfsanalysen, Informationen zur einschlägigen Nachfrage nach Dienstleistungen, dann muss ich so etwas wie „Marktforschung“ betreiben, dann muss ich versuchen, mir über Umfragen, Analyse von Nutzerverhalten, aus Strukturdaten sozialer Gruppen ein möglichst zutreffendes Bild von den Erwartungen und Ansprüchen meiner Bürger zu verschaffen.

- Beispiel: Steuerung in der „gewährleistenden Stadt“

Für eine wirksame Beteiligungssteuerung im „Konzern Stadt“ benötige ich Informationen über Ressourcen und Ressourcenverbrauch der betreffenden Ausgründungen, über Absatz und Erlös, über Marktlage und Wettbewerber, über Preise und Leistungen.

Dies nur als grobe Skizze - wie Sie sehen, haben wir es mit einer Fülle neuer inhaltlicher Anforderungen zu tun, zum Teil betreten unsere Kommunen ausgesprochenes Neuland. Eine Warnung muss man gleich dazusetzen. Vor kurzem war in einem Aufsatz über „strategisches Management“ in Kommunen als Illustration eine Art Steuerpult abgebildet, so ähnlich wie auf einer Schiffsbrücke oder in einem Flugzeugcockpit - alle möglichen Messinstrumente, Skalen, daneben Hebel, Steuerruder usw. Die Vorstellung demnach ist: Unsere Oberbürgermeister nehmen zukünftig am Steuerpult Platz, die Messinstrumente mit den entsprechenden Kennziffern sagen ihnen, ob sie noch auf Kurs sind, dann bedienen sie die Hebel der Verwaltung und der große Tanker Kommune bewegt sich sogleich auf den richtigen Kurs.

So wird es sicher nicht kommen. Ich würde auch davor warnen, auf diese Weise in ein ausgesprochen technokratisches Verständnis von Verwaltung zurückzufallen. Ich habe von Heinz Grohmann, dem ehemaligen Vorsitzenden der Deutschen Statistischen Gesellschaft, ein Zitat gefunden, das mir bedenkenswert erscheint: „Das Leben und Treiben in einer Stadt ist kein seelenloses kybernetisches System, das man nach allen Regeln statistischer Zählkunst vermessen und dann wiederum technisch-rational steuern könnte, sondern ein Kosmos von Menschen, die da wohnen, einkaufen, ins Theater

gehen, sich erholen, sozial oder politisch engagieren, und die ihr individuelles und ihr kollektives Handeln an menschlichen Werten und Zwecken, an wirtschaftlichen und kulturellen Bedürfnissen, an politischen Zielen usw. orientieren.“ Dieses menschliche Verhalten, so könnte man hinzusetzen, kann man in Grenzen zu beeinflussen versuchen, von der großen Steuerbrücke herab dirigieren kann man es nicht.

Ich komme zurück auf die Eingangsfrage. Diesen denkbar umfassenden, vielfältigen und zum Teil ganz neuen Informationsbedarf wird überwiegend die Kommunalstatistik zu decken haben. Auch andere Informationsquellen, etwa die eines modernen Finanzmanagements, spielen eine Rolle, aber im Zentrum steht die städtische Statistik. Klaus Trutzel hat das einmal so formuliert: „Eine eigenständige Kommunalstatistik ist ein Fundament der kommunalen Selbstverwaltung: Wer selbstständig planen und entscheiden will, muss sich auch selbstständig die Informationen beschaffen können, die er für seine selbstbestimmten Planungen und Entscheidungen braucht.“ Den Informationsbedarf, den die Kommunen zu ihrer Aufgabenwahrnehmung benötigen, müssen sie selbst decken, das wird ihnen keine Bundesstatistik und keine Landesstatistik abnehmen. Dann gilt aber auch: Die Kommunalstatistik muss willens und fähig sein, den vielfältigen neuen Informationsbedürfnissen gerecht zu werden. Daraus wird sich nach meiner Überzeugung zukünftig die Daseinsberechtigung einer eigenständigen Städtestatistik herleiten.

Drei Voraussetzungen und Rahmenbedingungen scheinen mir in diesem Zusammenhang von Bedeutung:

1. Mit der Anhäufung statistischer Einzelinformationen und seien sie noch so umfassend, ist es zukünftig nicht mehr getan. Der Vielfalt höchst unterschiedlicher Informationsanforderungen, höchst unterschiedlicher Informationsquellen wird man nur auf der Basis umfassender statistischer *Informationssysteme* gerecht werden können. Dazu gehören auch entsprechend entwickelte Ordnungs- und Bezugssysteme - insbesondere Raumbezugssysteme, wo trotz aller Fortschritte noch immer der gravierendste Entwicklungsbedarf besteht.

2. Statistik arbeitet - wenn ich so sagen darf - grundsätzlich „auf Halde“. Typisches Produkt sind die bekannten „Tabellenberge“, wie sie etwa das Statistische Jahrbuch Deutscher Gemeinden jährlich präsentiert. Wir sehen uns aber - nicht erst seit heute, aber immer mehr zunehmend - einem Bedarf gegenüber an flexibler, problem-

bezogener Ad hoc-Auswertung statistischer Daten. Man könnte sagen, wie in Teilen des verarbeitenden Gewerbes: Produktion auf Bestellung bzw. „just in time“. Informationsnachfrager sollen die Informationen selbst aufbereiten und weiter verarbeiten können, auf die jeweiligen individuellen Bedürfnisse passgenau zugeschnitten, statt sie mehr oder weniger auf gut Glück aus einer tabellarischen Aufstellung heraussuchen zu müssen. Dies bedeutet nichts anderes, als dass die klassische Trennung von Informationsanbieter und Informationsnutzer schrittweise aufgehoben wird. Technisch ist dies möglich - es setzt aber eine bestimmte Datenorganisation voraus, insbesondere weitergabefähige Datenbeschreibungen.

3. Der stürmische Fortschritt in Datenverarbeitung und Informationstechnologie bietet nicht nur alle Voraussetzungen für die gegenwärtigen Anforderungen, sondern wird auch in Zukunft immer bessere Chancen bieten für ein dezentrales, spezialisiertes Informationsangebot der Städtestatistik. Die Fortschritte kommen einerseits der Speicherung, andererseits dem Transport bzw. der Distribution großer Datenmengen zugute. Also: Kombination moderner Datenbanken inklusive entsprechender Such- und Aufbereitungsfunktionalitäten mit einem Internetzugang. Nimmt man die Aufgaben Service, Beratung, Auswertung hinzu, so wird man von einem *Informationsmanagementsystem* sprechen, das sich im Bereich der Städtestatistik entwickelt, entwickeln muss - als Teil einer modernen *Informationsinfrastruktur* unserer Städte, die nach meiner Überzeugung wichtiger werden wird oder bereits wichtiger ist als die physische Infrastruktur wie Straßennetz oder Leitungsnetz.

Unser zentrales Referenzobjekt für ein solches Informationsmanagementsystem heißt **ICOSTAT**, ein System, das seit 1997 fix und fertig konzipiert ist und dessen Verwirklichung im vergangenen Herbst endlich in Gang gekommen ist. Wir werden bis Ende nächsten Monats die Strukturdaten aus dem Statistischen Jahrbuch bis zum Jahr 1995 zurück in ICOSTAT eingespeist haben. Gegenwärtig erfolgt die Datenerfassung für das Jahr 2000 durch die datenliefernden Städte. Außerdem wird eine Neufassung des Erhebungsbogens erarbeitet. Wenn alles so geht, so wie wir uns das wünschen, dann wird ICOSTAT im Frühsommer auf der Basis der Strukturdaten arbeitsfähig sein und dann möglichst bald in vollem Umfang. Möglich geworden ist das alles durch die Bereitschaft des Verbands Deutscher Städtestatistiker und ihres Vorsitzenden, Ernst-Joachim Richter, eine DUVA-Lizenz

für das ICOSTAT-Projekt zu übernehmen, zu einem Betrag, der vermutlich ein beträchtliches Loch in die Kasse des Verbandes gerissen hat. Ich möchte mich an diese Stelle ausdrücklich für die Bereitschaft des VDSt, das Vorhaben in dieser Weise zu unterstützen, bedanken. Bedanken möchte ich mich genauso bei den Fachbereichsverantwortlichen und den Abschnittsbearbeitern, die sich zur Betreuung der entsprechenden Themenbereiche im Rahmen des Projekts bereiterklärt haben. Zugleich geht der Appell an diejenigen Städte, die bisher nicht an der Datensammlung für ICOSTAT beteiligt sind, vorhandene Kapazitäten zukünftig in den Dienst der gemeinsamen Sache zu stellen. Der Deutsche Städtetag fühlt sich für ICOSTAT genauso verantwortlich, wie er sich für das Statistische Jahrbuch über Jahrzehnte verantwortlich gefühlt hat. Wir können uns an dem Vorhaben (einstweilen) nur personell beteiligen, allerdings - mit einem wissenschaftlichen Mitarbeiter und einer Sachbearbeiterin - in einem Umfang, der für die begrenzten Möglichkeiten eines Verbandes wiederum keine Kleinigkeit darstellt.

Die Perspektiven von ICOSTAT sind vielversprechend: Als Informationssystem wird ICOSTAT die Veröffentlichung statistischer Informationen in Papierform genauso ermöglichen wie über CD-ROM und - was entscheidend ist - über das Internet. Auch die Perspektive einer Vermarktung der Daten, ähnlich wie dies das Statistische Bundesamt mit seinem „Statistik-Shop“ betreibt, ist von großer Bedeutung. Weniger, was die Refinanzierung der eigenen Aufwendungen anlangt. Nach aller Erfahrung gelingt dies nur zu einem geringeren Teil. Aber wir werden die Akzeptanz der jeweiligen Aufwendungen innerhalb der beteiligten Städten und insbesondere gegenüber den Finanzverantwortlichen nicht unbeträchtlich steigern können, wenn wir auf einen entsprechenden Refinanzierungserfolg verweisen können, und sei er noch so bescheiden. Der Deutsche Städtetag ist grundsätzlich bereit, sich auch an einem solchen „Data Warehouse“ zu beteiligen; die notwendigen organisatorischen Voraussetzungen werden gegenwärtig überprüft. Im übrigen wird es darauf ankommen, den definierten Kernbestand an Daten, die über ICOSTAT erschlossen werden, sukzessive zu erweitern, bis das System geeignet ist, den Informationsansprüchen zu genügen, die ich einleitend skizziert habe.

Die Informationsquellen, die für den Zweck kommunalen Managements und kommunaler Steuerung erschlossen werden könnten, sind im Grunde so umfassend wie der entsprechende

Informationsbedarf. Im Rahmen von „Urban Audit“ ist eine breite Palette von Indikatoren der Lebensqualität erarbeitet worden. Dem selben Ziel widmet sich die Bertelsmann Stiftung mit ihrem „Kompass-Projekt“. Seit Mitte der 90er Jahre betreibt die KGSt ein breitangelegtes System von Vergleichsringen zwischen Mitgliedskommunen, in denen eine mittlerweile schon kaum noch zu übersehende Fülle von kommunalen Leistungskennziffern erarbeitet worden ist. Auch hier hat die Bertelsmann Stiftung Vergleichbares erarbeitet. Daneben gibt es einen noch kaum gehobenen Schatz an Informationsressourcen, der als „Prozessdaten“ in operativen Verwaltungsvorgängen, Registern und dergleichen schlummert. Alles dies muss mit in die Betrachtung einbezogen werden, wenn es um ein leistungsfähiges kommunales Informationsmanagement geht. Immer steht die Städtestatistik im Mittelpunkt dieser Betrachtungen.

Die Situation der statistischen Ämter – ich sage Ihnen nichts Neues – entspricht dem leider ganz und gar nicht. Von der Umorganisation im Zuge der Verwaltungsreform sind die Städtestatistiker ganz besonders betroffen, vielerorts sind die statistischen Ämter aufgelöst worden, zum Teil sind die Aufgaben anderen Ämtern oder Fachbereichen zugeschlagen worden. Die Städtestatistik findet sich häufig wieder als Teil der Stadtentwicklung, der Wirtschaftsförderung oder als eine von vielen Querschnittsaufgaben im Rahmen der Hauptämter. Gelegentlich, beileibe nicht immer, ist ein Zugewinn an funktionaler Einbindung zu verzeichnen, durch unmittelbare Anbindung an das Amt des Oberbürgermeisters, des Planungsdezernenten oder eine Einrichtung der Stadtsteuerung. Insofern bedeutet Umorganisation nicht notwendig Abwertung der Aufgabenstellung der Städtestatistik, im Gegenteil.

Entscheidend aber bleibt die Frage, ob arbeitsfähige Einheiten mit qualifiziertem Personal erhalten bleiben, finanziell ausreichend ausgestattet – und, was sehr wichtig ist, hinreichend unabhängig, damit die hohen Qualitätsstandards gesichert bleiben. Wir als Deutscher Städtetag sind der Auffassung, dass diese Voraussetzungen

immer noch am besten gesichert sind bei Fortführung der statistischen Ämter bzw. eigenständiger statistischer Fachbereiche.

Lassen Sie mich abschließend einen Gedanken hervorheben, der im Sinne der etwas provokant formulierten Eingangsfrage in meinen Augen entscheidend ist für die weitere Zukunft der Kommunalstatistik. Städtestatistik war schon immer und wird bleiben ein *Gemeinschaftswerk* der großen statistischen Ämter unserer Städte.

KOSIS-Gemeinschaft, ICOSTAT, die DUVA-Anwender – alles das und vieles mehr sind Gemeinschaftseinrichtungen, die in einer gemeinsamen Willensanstrengung ins Leben gerufen worden sind, in gemeinsamer Anstrengung betrieben werden und nur als Gemeinschaftseinrichtungen lebensfähig sind. Gemeinschaftseinrichtungen aber setzen immer dreierlei voraus:

- die Bereitschaft einer hinreichenden Zahl von Betroffenen, sich an einem solchen Projekt zu beteiligen und darin Funktionen zu übernehmen;
- die Bereitschaft, Entscheidungen gemeinsam herbei zu führen, was wiederum voraussetzt, soweit das Prinzip der Einstimmigkeit besteht, äußerste Zurückhaltung beim Gebrauch von Veto positionen;
- schließlich Mitglieder, die bereit sind, Dinge voranzutreiben, Widerstrebende mitzunehmen – und andere, die sich dann mehr oder weniger bereitwillig auch mitnehmen lassen.

Insbesondere der letztgenannte Punkt scheint mir wichtig. Es sind immer nur einige wenige, die vorangehen, die sich über den Tag hinaus engagieren, die sich eine Sache aktiv zu eigen machen. Jede Gemeinschaftseinrichtung braucht solche Mitglieder. Der Verband Deutscher Städtestatistiker *hat* solche Mitglieder, und darum ist mir um die Zukunft der Kommunalstatistik in diesem Land nicht bange.

Beigeordneter Dr. Helmut Fogt^{)}*

Die Stadt als moderner Dienstleister
Diskussionsvorlage des Deutschen Städteta-

ges zu seiner Hauptversammlung am 08. – 10.05.2001 in Leipzig^{)}**

^{*)} siehe Fußnote auf S. 3

^{**) Diskussionsvorlage zum Forum H der Hauptversammlung des Deutschen Städtetages am 08. – 10.05.2001 in Leipzig unter der Moderation von Oberbürgermeister Joachim Erwin, Düsseldorf}

1. Ausgangslage

Die Stadt der Zukunft braucht ein modernes Management. Deshalb haben sich unsere Kommunen schon vor Jahren daran gemacht, ihre Verwaltungen von Grund auf zu reformieren - aus bürokratisch organisierten Ämtern und Behörden werden effiziente und bürgerfreundliche Dienstleistungseinrichtungen.

Die Erfolge der Verwaltungsreform in unseren Städten sind ein Beweis für das Leistungsvermögen und die Zukunftsfähigkeit der kommunalen Selbstverwaltung in unserem Land. Nur auf dem Boden lokaler Autonomie, dezentraler Initiative, konnte eine derart vielgestaltige und fruchtbare Reformlandschaft entstehen. Umgekehrt sind es die Grundwerte und Grundprinzipien kommunaler Selbstverwaltung - freiheitliche Selbstbestimmung, demokratische Mitgestaltung, Solidarität, Subsidiarität, Bürgernähe - an denen sich kommunale Reformen orientieren müssen. Kommunale Reformen können nur überzeugen, wenn sie einen Beitrag leisten zur Stärkung kommunaler Selbstverwaltung und lokaler Demokratie.

Der Prozess der Verwaltungsreform betrifft im wesentlichen vier Bereiche:

- Die kommunale Verwaltungsorganisation,
- den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationsmedien,
- den Aufbau eines modernen Informationsmanagements,
- das Verwaltungspersonal in den Städten.

Folgende Fragen stehen im Mittelpunkt:

- An welchen Leitvorstellungen und Zielen soll sich der Prozess der Verwaltungsmodernisierung zukünftig ausrichten?
- Welche Unterstützung ist von moderner Informationstechnologie und einem zeitgemäßen städtischen Informationsmanagement zu erwarten?
- Welche Anforderungen stellt der Prozess der Verwaltungsmodernisierung an einen zukunftsähnlichen öffentlichen Dienst?

2. Neue Betrachtungsweisen und Ergebnisse

Thesen zur Modernisierung der Verwaltungsorganisation

1. Die Modernisierung der Kommunalverwaltungen ist noch immer stark binnенorientiert und primär am Ziel der Effizienzsteigerung und der Wirtschaftlichkeit ausgerichtet. Sehr viel wichtiger aber ist die Frage der *Effektivität*, der Wirksamkeit des Verwaltungshandelns. Nicht *wie* eine Leistung zu Stande kommt, ist für die Bürger wichtig, sondern *ob* mit den Leistungen der beabsichtigte Zweck erreicht wird. Die Verwaltungsreform muss nicht nur den Stadtkämmerer zufrieden stellen, sie muss vor allem die Bürger zufrieden stellen.

2. Die Bürger erwarten heute zurecht, von der Verwaltung nicht als Bittsteller, sondern als Nachfrager einer spezialisierten Dienstleistung, als *Kunden* behandelt zu werden. Sie erwarten ein kundenfreundliches, unbürokratisches „Dienstleistungsangebot aus einer Hand“. Als Kunden und Konsumenten fragen die Bürgerinnen und Bürger, was öffentliche Dienstleistungen kosten, was sie dafür bekommen, ob der Service stimmt, und ob das Angebot dem Vergleich mit privat erbrachten Dienstleistungen standhält. Wir brauchen diesen „Konsumentendruck“, weil er ganz entscheidend hilft, die Gefahr der Binnenorientierung unserer Verwaltung zu überwinden, die Geschäftsabläufe zu verbessern und die Effektivität und Bürgerorientierung kommunaler Dienstleistungen zu erhöhen. Regelmäßige Kundenbefragungen sind notwendig, um dem Kunden auch „eine Stimme zu geben“. Insgesamt muss der Prozess der Verwaltungsmodernisierung und der Reorganisation kommunaler Strukturen noch weiter beschleunigt werden. Bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf allen Funktionsebenen ebenso wie in der Kommunalpolitik muss weiter intensiv um Unterstützung für den Reformprozess geworben werden.

3. Vorgaben der Kommunalpolitik ebenso wie das gesamte kommunale Verwaltungshandeln sind auf ihre unterschiedlichen geschlechtsspezifischen Auswirkungen hin zu überprüfen und zu bewerten (Gender Mainstreaming). Es gilt, ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass auch vermeintlich geschlechtsneutrale Bereiche (z.B. Verkehrspolitik, Gesundheit) unterschiedliche Auswirkungen auf das Leben von Männern und Frauen haben. In besonderem Maße gilt dies für alle Fragen städtischer „Zeitpolitik“. Arbeitszeiten, Betreuungszeiten, Öffnungszeiten, Fahrpläne und vieles anderes mehr sind Vorgaben, nach denen unsere Bürgerinnen und Bürger ihren Alltag organisieren müssen. Besonders Frauen (und Männer), die Beruf und Familie miteinander vereinbaren wollen, sind auf ein passgenaues ineinander greifen dieser Zeitstrukturen angewie-

sen. Dieses Ineinandergreifen zu organisieren ist Aufgabe eines bürgerorientierten Dienstleistungsverständnisses unserer Kommunen.

4. Die Vorstellung, unsere Städte könnten so etwas sein wie ein „Rundumversorger“ mit Dienstleistungen aller Art, ist längst obsolet, und dies nicht nur aus finanziellen Gründen. Das Leitbild muss das der gewährleistenden Stadt sein, die dafür sorgt, dass bestimmte Leistungen erbracht werden, ohne sie zwingend selbst zu erbringen. Möglich muss es zukünftig sein, dass ein wesentlich größerer Teil dieser Leistungen vom Bürger selbst erbracht wird. Die Bürger sind dazu bereit. Umfragen zu Folge sind rund ein Drittel der Bevölkerung für öffentliche und soziale Belange „aktivierbar“. Es geht darum, den Bürgerinnen und Bürgern ein Angebot zu machen: Statt immer weniger und immer teurere Komplettangebote ein Mehr an kommunalen Leistungen zu billigeren Preisen bei angemessener Eigenbeteiligung. Jenseits von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen und neuer Dienstleistungskultur ist es dieses Leitbild der „aktiven Bürgerkommune“, das den Grundwerten kommunaler und bürgerlicher Selbstverwaltung am unmittelbarsten entspricht.

Thesen zum kommunalen E-Government

1. Die elektronische Verwaltung (E-Government) stellt einen besonders zukunftsträchtigen Teil der kommunalen Verwaltung dar. Auch wenn herkömmliche Verwaltungsverfahren weiter ihren Stellenwert behalten werden - die Zukunft gehört eindeutig der Internet-basierten, elektronischen Kommunikation und Transaktion, dem elektronischen Geschäftsverkehr zwischen den Bürgern, den Unternehmen und der Verwaltung. Insofern müssen heute bereits die Weichen gestellt werden für die Verwaltung von morgen.

2. Das innovative Potential, das in den neuen Medien steckt, kann der Reform in den Rathäusern einen gewaltigen zusätzlichen Impuls geben - entsprechen doch die neuen Kommunikationsmedien in nahezu idealer Weise dem kommunalen Leitbild einer weniger bürokratisch und hierarchisch, stärker eigenverantwortlich organisierten Verwaltung. Nicht mehr das Denken in „Ämterzuständigkeiten“, die sukzessive Fallbearbeitung und getrennte Informationsbeschaffung werden das Bild der Zukunft prägen, sondern über die Ressorts hinausgreifende Teamarbeit mit dezentralen Strukturen und einem breit fundierten Informationspotential. Die organisatorischen Voraussetzungen für diese Entwicklung zum kommunalen E-Government zu schaffen -

das ist die große Herausforderung, vor der wir stehen.

3. Die meisten größeren Städte arbeiten am „Virtuellen Rathaus“. Vielerorts wird bereits eine durchgängig elektronische Online-Abwicklung einfacher Geschäftsvorfälle angeboten - bei Volkshochschulen, städtischen Bibliotheken, Kultureinrichtungen und in vielen anderen Bereichen. Auch komplexe Geschäftsprozesse sollen „internetfähig“ gemacht werden, was umfangreiche Organisations- und Strukturveränderungen voraussetzt. Das vom Deutschen Städtetag unterstützte Pilotprojekt zur digitalen Antragsbearbeitung von Ausweispapieren (DIGANT) hat in dieser Hinsicht Schrittmacherfunktion erfüllt.

4. Mit den zu erwartenden Veränderungen wird nicht nur eine Effizienzsteigerung der Verwaltung beabsichtigt, sie zielen vor allem auf eine verbesserte Berücksichtigung der Interessen und Wünsche des Bürgers. Die Erwartungen in der Öffentlichkeit an die Kommunalverwaltung, was die Nutzung elektronischer Informations-, Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten anlangt, sind hoch und werden rasch weiter steigen. Die Kommunalverwaltung muss sich darauf einstellen und sich ihren „Kunden“ als leistungsfähige Einrichtung präsentieren, die nachgefragte Dienstleistungen schnell, präzise, rechtssicher und kostengünstig liefern kann.

5. Die neuen Medien sind aber auch in der Lage, die Chancen für mehr Bürgerengagement und mehr Bürgerbeteiligung auf kommunaler Ebene beträchtlich zu erweitern. Das Internet erleichtert Gründung und Unterhalt sozialer Netzwerke, auf denen wiederum die aktive Bürgerkommune aufbauen kann. Auch das Interesse und die Beteiligung des Bürgers an der Kommunalpolitik kann einen zusätzlichen Anstoß erhalten, allein durch die Möglichkeit der Information über Ratsangelegenheiten, über Vorlagen, Beschlüsse, Stellungnahmen der Ratsfraktionen und anderes mehr. Zunehmende Bedeutung erlangt auch in der Kommunalpolitik die Interaktion mit dem Bürger und Wähler über Chat-Foren, E-Mail und dergleichen. Die modernen Formen „Elektronischer Demokratie“ (E-Democracy) sollten dabei nicht als Konkurrenz zu den bestehenden Formen repräsentativer Demokratie verstanden werden, sondern im Gegenteil als Gelegenheit für die repräsentative Demokratie, neue Unterstützung und neue Legitimation zu mobilisieren.

Thesen zum modernen Informationsmanagement

1. Es ist offensichtlich, dass sowohl für die Kommunalpolitik wie für eine effektive Verwaltungssteuerung Informationen benötigt werden, die aus den unterschiedlichsten internen und externen Quellen stammen. Aufgrund der unterschiedlichen Informationsanforderungen und angesichts der Vielfalt der Informationsquellen bedarf es eines systematischen und flexiblen Informationsmanagements. Das Ziel des Informationsmanagements besteht darin, Informationen so zu organisieren, dass die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort bereit steht, um vom jeweiligen Nutzer zielgenau weiterverwandt zu werden. Städtestatistiker, Stadtentwickler und Betreiber interkommunaler Leistungsvergleiche sind aufgefordert, sich diesem Ziel gemeinsam zu widmen - dem Ziel, den wichtigsten „Rohstoff“, aus dem die Verwaltung ihre Produkte erstellt, besser zu managen: ihr Wissen.

2. Die statistischen Ämter und Fachbereiche der Kommunen gehen mehr und mehr dazu über, die Einmalproduktion großer Tabellenberge durch eine flexible Datenorganisation zur problembezogenen Ad hoc-Auswertung zu ersetzen. Per Internet nutzbare, über Suchmaschinen erschlossene Datenbanken erlauben es, Daten gezielt auszuwählen, bereichsübergreifend zu verknüpfen, zu verdichten und in Form von Tabellen, Grafiken oder Karten darzustellen. Zentrales Referenzobjekt für ein solches „Data Warehouse“ ist das vom Deutschen Städtetag betreute statistische Informationssystem „ICOSTAT“. Damit diese Umstellung des statistischen Angebots gelingen kann, müssen voll arbeitsfähige statistische Ämter und Fachbereiche in den Kommunen erhalten bleiben.

3. Während für Wirtschaftsunternehmen der Marktwettbewerb Auskunft über die eigene Produktivität und Leistungsfähigkeit gibt, fehlt im öffentlichen Bereich ein entsprechender Mechanismus. Um auch hier einen permanenten Druck auf Effizienz und Effektivität, auf ein nachfrageadäquates Angebot hin zu bewirken, sind seit Anfang der 90er Jahre interkommunale Leistungsvergleiche zwischen interessierten Kommunen eingerichtet worden. Insbesondere die Bertelsmann-Stiftung und die Kommunale Gemeinschaftsstelle (KGSt) haben entsprechende Vergleichsringe eingerichtet, die Auskunft geben über die Effizienz des Ressourceneinsatzes, über Stärken und Schwächen des jeweiligen kommunalen Leistungsangebotes, auch über Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit. Die entsprechenden Kennzahlen müssen zu Informationssystemen weiterentwickelt werden, die Aussagen über die Wirksam-

keit des Verwaltungshandelns ermöglichen. In der Öffentlichkeit, bei den Bürgern und bei den Unternehmen besteht ein großes und legitimes Interesse an diesen Leistungsvergleichen. Die in interkommunalen Leistungsvergleichen gewonnenen Informationen müssen daher zukünftig veröffentlicht werden.

Thesen zur Zukunft des öffentlichen Dienstes in den Kommunen

1. Die Stadt der Zukunft braucht einen zukunftsfähigen öffentlichen Dienst. Mit dem Prozess der Verwaltungsmodernisierung haben sich auch die Anforderungen an das städtische Personal radikal verändert. Die Abkehr von der klassischen Vollzugsverwaltung bedeutet eine Abkehr vom traditionellen Beamtentypus, der auch Leitfigur war für den Angestelltenbereich - unter Hinwendung zu Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit, der Leistung, des Wettbewerbs, der Mobilität und Flexibilität. Stand in der klassischen Verwaltung der Vollzug von Gesetzen und Rechtsvorschriften im Vordergrund, so ist Rechtswissen heute allenfalls noch als Grundlagenwissen gefragt. Statt durch Gehorsamspflichten wird die Tätigkeit in städtischen Verwaltungen heute geprägt durch kooperative Handlungsstrukturen und Gesamtverantwortung von Leistung und Ressourcenverbrauch. Sozialkompetenz und Persönlichkeitskompetenz gewinnen damit einen Stellenwert, der dem öffentlichen Dienst bisher fremd war. Nur mit den Methoden und Verfahrensweisen eines modernen Personalmanagements werden die Kommunen diesen neuen personalwirtschaftlichen Anforderungen gerecht werden können.

2. Die eingeleitete Reform des Dienstrechts muss konsequent weiter verfolgt werden. Die Reform des Dienstrechts kann sinnvoll nur in enger Verzahnung mit der Verwaltungsreform betrieben werden. Das bedeutet, dass insbesondere dem Leistungsprinzip, nicht im Sinne von Anciennität und zeitlicher Anwartschaft, sondern im Sinne qualitativer Arbeitsleistung verstanden, noch stärker Geltung verschafft werden muss. Eine überlegenswerte Option könnte darin bestehen, das System der Dienstaltersstufen gänzlich abzuschaffen, ein funktionsbezogenes Grundgehalt einzuführen und darauf ein breit angelegtes System von Leistungszulagen und Leistungsprämien aufzubauen, das sich dann allerdings auf ein effizientes Beurteilungssystem müsste stützen können. Ein anderer Weg könnte die Einrichtung variabler Besoldungskorridore sein, wie das die Bundesregierung in ihrem Programm „Moderner Staat - Moderne Verwaltung“ vorgeschlagen hat. Führungspositionen auf allen

Ebenen sollten grundsätzlich zunächst nur auf Zeit vergeben werden.

3. Auch im Tarifrecht der Angestellten und Arbeiter des öffentlichen Dienstes müssen die Grundsätze der Leistungsorientierung und Flexibilität endlich den erforderlichen Stellenwert erhalten. Eine entsprechende Umgestaltung des Bundesangestelltentarifs (BAT) ist längst überfällig. Angesichts der unterschiedlichen sektoralen Entwicklungen im öffentlichen Dienst fragt es sich allerdings, ob ein einheitliches Tarifrecht für den gesamten öffentlichen Dienst überhaupt noch ein sinnvolles und erstrebenswertes Ziel sein kann. Vieles deutet darauf hin, dass differenzierten Spartentarifverträgen auch im öffentlichen Dienst die Zukunft gehört. So könnte etwa der jüngst abgeschlossene Tarifvertrag Versorgung (TV-V) mit seiner klar geordneten, leistungs- und funktionsbezogenen Vergütungsstruktur Vorbild sein auch für andere Bereiche des kommunalen öffentlichen Dienstes.

4. Der öffentliche Dienst in den Kommunen leidet darunter, dass er nach den Vorgaben von Bund und Ländern geregelt und organisiert wird. Er besitzt aber eine ganz eigene Struktur, die mit den Verwaltungen in Bund und Ländern keineswegs überein stimmt. Zu den Besonderheiten

gehört u.a. die Tatsache, dass unsere Kommunen bis in den engeren Bereich der Verwaltung hinein einem verstärkten privatwirtschaftlichen Wettbewerb ausgesetzt sind, wobei dort andere Tarifstrukturen gelten als im öffentlichen Dienst. Für die kommunalen Betriebe und Verwaltungen dürfen die Personalkosten nicht zu einem gravierenden Wettbewerbsnachteil werden, weil sonst der Prozess der Ausgliederungen und der Aufgabenübertragung an Private unvermindert fortgehen wird. Zu fordern ist daher erheblich mehr Eigenständigkeit für den öffentlichen Dienst in den Kommunen: eigene sektorale Tarifverträge und ein eigenes Dienstrecht, das den Anforderungen in Städten, Gemeinden, Landkreisen wirklich gerecht wird. Zentrale Regelungen sollten nur noch den Rahmen einer flexiblen Handhabung in den kommunalen Verwaltungen bilden. Stellenobergrenzenverordnungen, die kommunale Besoldungsverordnung und die Quotierung von Leistungselementen sind mit einer flexiblen Personalwirtschaft nicht vereinbar und daher abzuschaffen. Der Lebenszeitbeamte des Art. 33 GG taugt immer weniger als Leitfigur für den Personaleinsatz in unseren Städten.

Dr. Hermann Burkard / Dorothea Deinlein

Die Stadtverwaltung Nürnberg im Urteil der Bürgerinnen und Bürger

In den Reformbemühungen der öffentlichen Verwaltung stehen die Städte an vorderster Front. Im Bewusstsein der Bürger ist dies, zumindest bundesweit, noch nicht ganz angekommen, wenn in Umfragen der Vergleich zur Privatwirtschaft gezogen wird. Denn das Negativ-Image, das „die“ Stadtverwaltung bei der deutschen Bevölkerung hat, ist anscheinend unausrottbar. Unter 51 verschiedenen Branchen, deren Zufriedenheitsniveau im „Kundenmonitor Deutschland 2000“ des Emnid-Instituts repräsentativ ermittelt wurde, rangiert die Stadt- bzw. Kreisverwaltung gemeinsam mit der Polizei auf dem drittletzten Platz, vor dem Bahnfernverkehr und unmittelbar hinter den Paket- und Expressdiensten, der Wertstoffsentsorgung (Duales System), der Briefpost und den Postfilialen sowie den Kirchen und Religionsgemeinschaften. Ganz oben in der Gunst der deutschen Kunden und Kundinnen liegen die Dienstleistungsbranchen Optiker, Friseure, Apotheken, Kfz-Prüfdienste und Kfz-Versicherungen. Nun kann eine Stadtverwaltung sicher nicht mit Optikern oder Kfz-Prüfdiensten verglichen werden. Unabhängig von dieser Rangreihe der Kundenzufriedenheit, die auch im Zeitablauf ziemlich stabil ist (bereits 1994 lag die Stadtverwaltung ganz hinten), beleuchtet die Stadt Nürnberg seit langem die verschiedenen Aspekte dieses Urteils durch gezieltes Nachfragen näher. Fragen zur Zufriedenheit mit städtischen Dienststellen sind daher regelmäßig Bestandteil der Wohnungs- und Haushaltsbefragungen des Amts für Stadtforschung und Statistik.

Die Einstellungen und Erwartungen der Nürnberger Bürger und Bürgerinnen gegenüber ihrer Stadtverwaltung sind auch im Zusammenhang mit den Zielen der Nürnberger Verwaltungsreform und der Aufstellung eines „Leitbilds für die Stadt Nürnberg“ zu sehen. Fragen der Qualitätsverbesserung und Kundenorientierung finden in dieser Diskussion ihren Niederschlag. In einem Bericht der Reform-Projektgruppe „Kundenorientierung der Stadtverwaltung“ (Schriftenreihe zur Nürnberger Verwaltungsreform Nr. 5/1998) wurde darauf hingewiesen, dass „vor dem Hintergrund der gestiegenen Bedeutung des Dienstleistungssektors in der Volkswirtschaft und eines härter gewordenen Wettbewerbs ... der

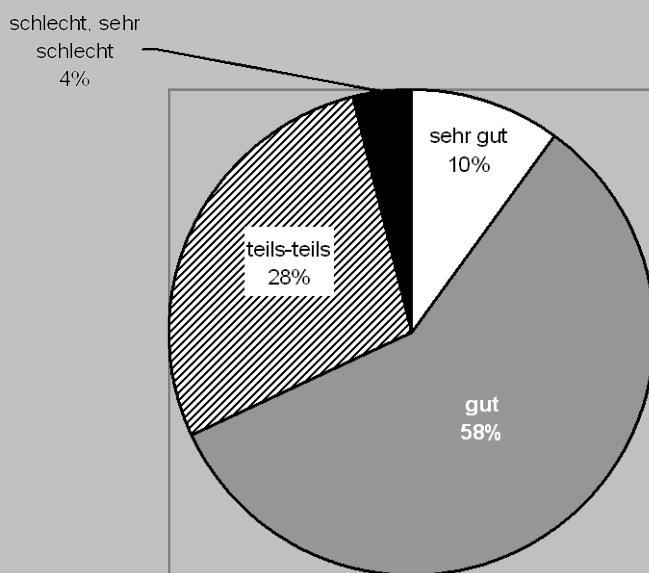
Faktor ‚Kundenorientierung‘ und die Qualität der Dienstleistungen entscheidende Erfolgskriterien“ darstellen. Dies gilt sicherlich für die privatwirtschaftlichen Unternehmen, aber auch für den öffentlichen Bereich. Die Diskussion um mehr „Bürgernähe“ der Verwaltung ist nicht neu, hat aber heute neue Dimensionen erreicht. Höhere Qualitätserwartungen der Bürger, Legitimationszwänge der öffentlichen Verwaltung auch im Hinblick auf private Konkurrenz, die Notwendigkeit zum wirtschaftlichen Haushalten bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Qualitätsstandards sind nur einige Stichwörter.

In den Wohnungs- und Haushaltserhebungen 1994 und 1995 hat das Statistische Amt schon einmal die verschiedenen Kriterien der Kundenzufriedenheit mit der Stadtverwaltung untersucht und in dem oben erwähnten Projektbericht dargestellt. Im Vordergrund dieses Aufsatzes stehen die Ergebnisse einer Ergänzungsumfrage aus dem Jahr 1998. Die Ergebnisse von 1994 und 1995 seien daher hier nur kurz wiederholt.

Damals erhielt die Nürnberger Stadtverwaltung die Note „2 bis 3“ von den repräsentativ ausgewählten über 18-jährigen Nürnbergern und Nürnbergerinnen, wobei zwischen den einzelnen Aspekten deutlich unterschieden wurde. Kritischer wurden die Punkte Wartezeiten, Öffnungszeiten, Warteräume und der „Dauerbrenner“ Formularverständlichkeit gesehen. Vergleichsweise positiv fiel dagegen das Urteil über die fachlichen und sozialen Kompetenzen des Personals aus. Erfreulich und aus diesem Grund hervorzuheben ist vor allem, dass nach einem direkten Kontakt mit der Verwaltung die Beurteilung der verschiedenen Aspekte der Dienstleistungsqualität wesentlich besser ausfiel als das allgemeine und durch gängige Vorurteile belastete Urteil über „die Verwaltung“.

Die Globalzufriedenheit der Nürnberger mit ihrer Verwaltung scheint im Vergleich zu 1994 gestiegen zu sein. Auf die Frage „Wie waren alles in allem Ihre Erfahrungen mit der Stadt?“ gibt die ganz überwiegende Mehrheit der Befragten des Jahres 1998 ein gutes oder zumindest ein teilweise gutes Urteil ab (vgl. Abbildung auf der nächsten Seite). Aufschlussreicher als die generelle Zufriedenheit sind jedoch die Urteile über Einzelaspekte, die im folgenden näher untersucht werden.

Wie waren - alles in allem - Ihre Erfahrungen mit der Stadt? *)



Alles in allem waren mehr als zwei Drittel der Nürnberger/innen durchaus zufrieden mit ihrer Stadtverwaltung. Auf 4% summieren sich die Bewertungen "schlecht" und "sehr schlecht".

*) Nach allgemeinem Sprachgebrauch benutzt man "Stadt" als Synonym für "Stadtverwaltung"

Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998



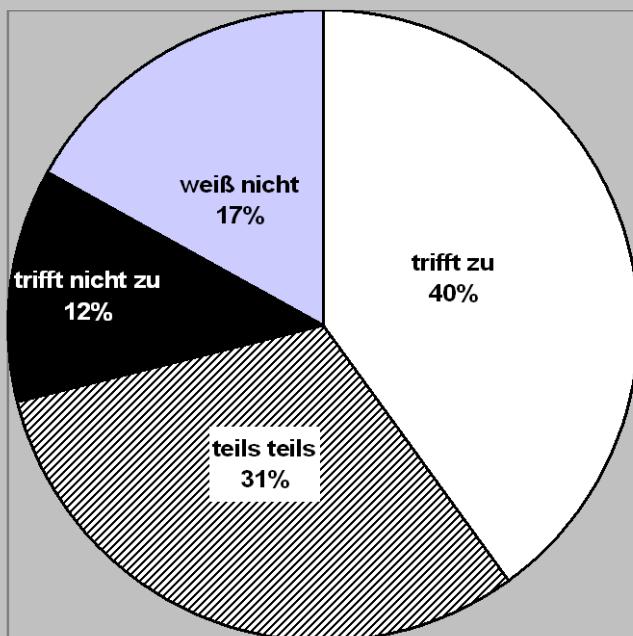
Ob man mit 4 % Unzufriedenheit "leben kann", hängt davon ab, wie man das "teils-teils" betrachtet: Halbiert man diese Kategorie und schlägt die eine Hälfte den positiven Urteilen und das andere "teils" der negativen Bewertung zu, ergibt sich bei diesem größeren Raster ein Verhältnis, welches durchaus noch Platz für Verbesserungen verrät: 18 von 100 Befragten sind eher unzufrieden und 82 von 100 sind zufrieden mit ihrer Stadtverwaltung.

Für eine selbstkritische Interpretation der globalen Antworten nach der Erfahrung mit der Stadtverwaltung sprechen auch die Ergebnisse auf die Frage nach den einzelnen Beurteilungskriterien

der Servicequalität. Den Befragten wurde eine Reihe von einzelnen Aussagen zur Beurteilung vorgelegt, zu welchen sie jeweils eine eigene Bewertung (trifft zu - teils-teils - trifft nicht zu und weiß nicht) vornehmen konnten. Aus der Zusammenschau der Einzelantworten zu konkreten Aspekten des täglichen Verwaltungshandelns bestätigt sich, dass das Image der Stadtverwaltung durchaus noch Verbesserungsfähig ist.

Den Bürgern wurden positiv formulierte Aussagen vorgelegt. Vernachlässigt man zunächst die Frage, ob die aufgeführten Aussagen für den Bürger alle gleiches Gewicht haben, kommt man zu einer ersten Gesamtbewertung:

Zufriedenheit mit dem Verwaltungshandeln



"Ich lese Ihnen jetzt einige Aussagen über die Nürnberger Stadtverwaltung vor und bitte Sie, mir jedes Mal zu sagen, ob dies für die Nürnberger Verwaltung zutrifft, teilweise zutrifft oder nicht zutrifft."

1. Städtische Einrichtungen sind leicht erreichbar.
2. Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich.
3. Die Räume sind freundlich und sauber.
4. Die Beschilderung im Gebäude ist klar.
5. Die Wartezeiten sind erträglich.
6. Die Mitarbeiter sind höflich und freundlich.
7. Alle Bürger werden gleich gut behandelt.
8. Die städtischen Mitarbeiter sind fachlich kompetent.
9. Alles wird zügig bearbeitet.
10. Beschwerden wird sofort nachgegangen.
11. Die Stadt geht sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um.



Anmerkung:

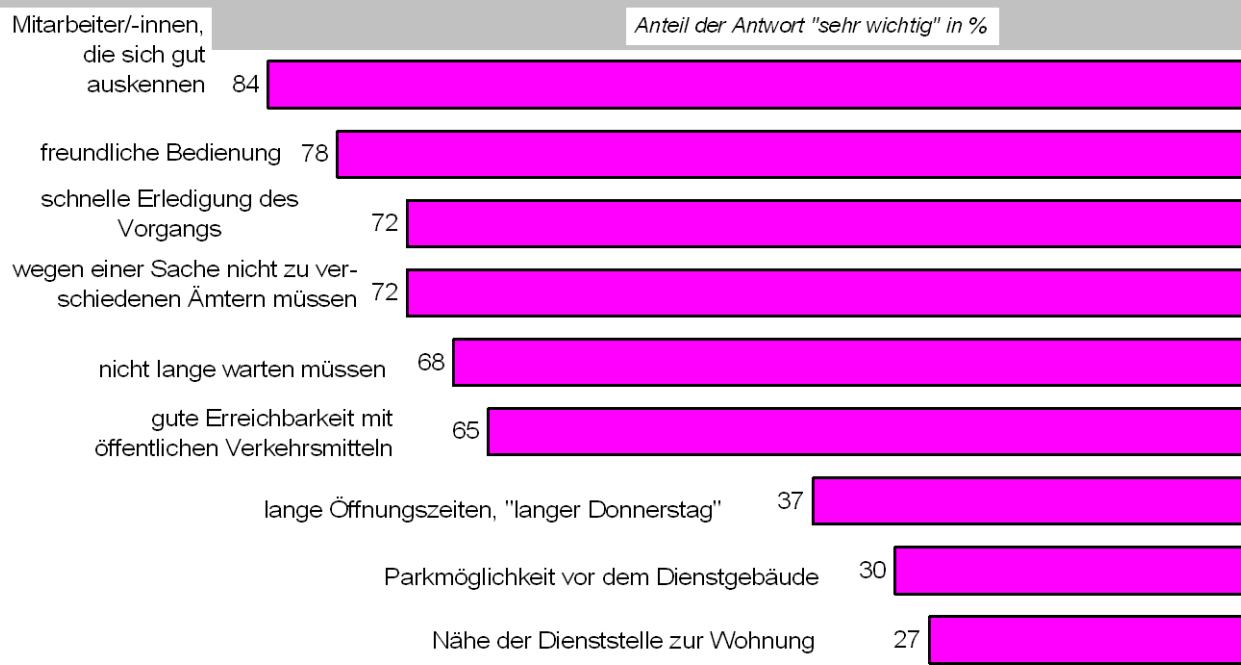
Diese Darstellung ist eine Zusammenfassung aller Antworten auf die oben zitierten 11 Fragen.

Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998

Aus früheren Erhebungen ist bekannt, dass die Bürger jedoch sehr wohl eine Vorstellung vom Wesentlichen haben: gefragt sind nach der Wohnungs- und Haushaltserhebung 1995 vor allem Kompetenz, Freundlichkeit, schnelle Erledigung.

Erwartungen an die Servicequalität der Stadtverwaltung

Es gibt verschiedene Dinge, auf die man bei einem Besuch bei der Stadtverwaltung Wert legen kann, bitte sagen Sie mir, wie wichtig Ihnen die folgenden jeweils sind!



Wohnungs- und Haushaltserhebung 1995



Zur Beurteilung der Dienstleistungsqualität im einzelnen

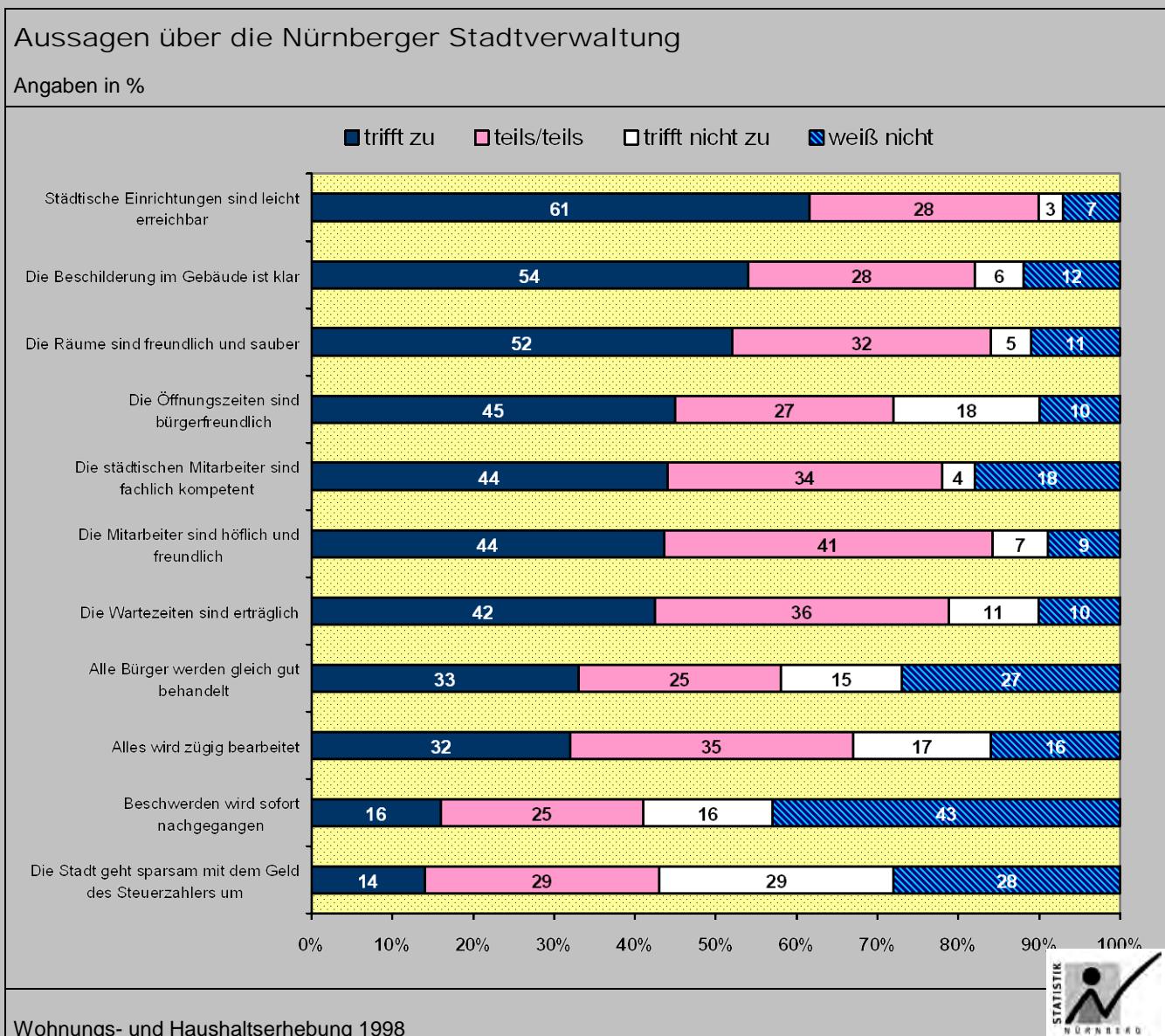
- Insgesamt wurde die Erreichbarkeit der städtischen Einrichtungen von den Befragten am besten bewertet, gefolgt von der Beschilderung im Gebäude und dem Erscheinungsbild der Räume.
- Auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird von den meisten Befragten fachliche Kompetenz und freundliches und höfliches Verhalten zugeschrieben.
- Die Wartezeiten werden ebenfalls noch überwiegend akzeptiert.
- Die Öffnungszeiten der städtischen Dienststellen hält zwar fast die Hälfte der

Befragten für bürgerfreundlich, doch jeder Fünfte ist gegenteiliger Meinung.

- Zu den Aussagen über die Behandlung von Beschwerden, die Sparsamkeit der Stadt und die Gleichbehandlung aller Bürger sind die Meinungen geteilt, ein erheblicher Teil der Befragten keine Meinung.
- Die Meinungen, ob alles zügig bearbeitet wird, sind geteilt.
- Die Aussage, die Stadt gehe sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um, findet am wenigsten Zustimmung, nur 14 % bejahen dies.

Aussagen über die Nürnberger Stadtverwaltung

Angaben in %



Wohnungs- und Haushaltserhebung 1998



Welche handlungsrelevanten Folgerungen können gezogen werden?

Versucht man aus den Bürgermeinungen eine Antwort auf die Frage "was tun?" abzuleiten, könnte man

von folgender Überlegung ausgehen: Von der besten Meinung (Erreichbarkeit = 1,38) bis zur schlechtesten Meinung (Sparsamkeit=2,21) lassen sich die errechneten Mittelwerte in 3 Gruppen zusammenfassen (Mittelwerte aus den Antworten 1=trifft zu, 2>= teils/teils, 3=trifft nicht zu).

Gruppe 1: positiv beurteilte Qualitätsmerkmale: (durchschnittliche Mittelwerte unter 1,67)

Gruppe 2: noch verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale (durchschnittliche Mittelwerte über 1,67 und unter 1,96)

Gruppe 3: stark verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale.

Positiv beurteilte Qualitätsmerkmale

- Städtische Einrichtungen sind leicht erreichbar

Zwei von drei Befragten geben an, dass sie die städtischen Einrichtungen gut erreichen können. Bei jüngeren Personen, Schülern und Studenten und auch Personen mit geringem Einkommen sind es nur gut die Hälfte.

Die Erwerbstätigen bewerten die Erreichbarkeit genau wie der Durchschnitt der Befragten. Auch nach dem Wohnstadtteil sind keine deutlichen Unterschiede - z. B. nach der Nähe zur Innenstadt - zu erkennen.

- Die Beschilderung im Gebäude ist klar

Die Beschilderung wird von mehr als der Hälfte der Befragten als klar angesehen, ein gutes Viertel sieht das wenigstens teilweise ebenso. Besonders gut kommen erwartungsgemäß Schüler und Studenten mit der Beschilderung zurecht.

Etwas schlechter als der Durchschnitt beurteilen Vollbeschäftigte, Selbständige, Angestellte und Beamte die Beschilderungen. Auch für die kleinen Gruppen der Alleinerziehenden und Familien mit mehreren Erwachsenen und Kindern ist die Beschilderung nicht immer klar.

- Die Räume sind freundlich und sauber

Die Hälfte der Befragten hält die äußere Erscheinung der Räume für freundlich und sauber, für ein Drittel trifft das zum mindest teilweise zu, gänzlich anderer Meinung sind wenige. Das Urteil über die Räumlichkeiten ist, verglichen mit der Umfrage von 1994, deutlich besser ausgefallen.

Die jüngeren Befragten sind etwas kritischer als ältere. Auch Fachhochschul-/Hochschulabsolventen und Selbständige sehen das Erscheinungsbild nicht ganz so positiv.

- Die städtischen Mitarbeiter sind fachlich kompetent

Fachliche Kompetenz wird den städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchweg nicht abgesprochen, aber völlig zugestimmt haben weniger als die Hälfte und ein Drittel nur zum Teil. Zwar gibt es auch bei dieser Frage Abweichungen nach dem Alter der Befragten, jedoch bei weitem nicht so ausgeprägt wie zu anderen Themen. Auffällig ist, dass rund ein Viertel der Befragten im Rentenalter, der Ausländer und der Arbeitslosen die fachliche Kompetenz nicht beurteilen können.

- Die Mitarbeiter sind höflich und freundlich

Über 40 % der Befragten halten die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für höflich und freundlich und fast ebenso viele stimmen dem immerhin zum Teil zu. Je jünger die Befragten sind, desto häufiger wird dies allerdings auch anders gesehen. Jeder Fünfte der Befragten bis 24 Jahre und der Schüler, Studenten und Wehr-/Zivildienstleistenden halten die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sogar für ausgesprochen unhöflich und unfreundlich.

Auch Befragte mit Kindern, Ausländer und Arbeitslose bewerten das Verhalten der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwas ungünstiger als der Durchschnitt.

- Die Wartezeiten sind erträglich

Zwei von fünf Befragten halten die Wartezeiten auf jeden Fall für erträglich, ein Drittel stimmt dem teilweise zu. Ganz offensichtlich nimmt die Geduld beim Warten mit steigendem Lebensalter zu. Während von den jungen Befragten bis 24 Jahren nur gut ein Viertel zustimmt und ebenso viele die Wartezeiten für nicht erträglich halten, ist von den älteren Befragten ab 65 Jahren rund die Hälfte mit den Wartezeiten zufrieden. Eine deutlich kritischere Einstellung zu den Wartezeiten haben auch Schüler und Studenten, Arbeitslose, Personen mit Kindern und ausländische Befragte.

Noch verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale

- Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich

Bereits deutlich weniger Zustimmung (45 %) erfährt die Aussage, die Öffnungszeiten seien bürgerfreundlich. Jeder fünfte Befragte meint genau das Gegenteil.

Besonders deutlich ist die Ablehnung bei den jüngeren Befragten unter 35 Jahren. Die meisten von ihnen halten die Öffnungszeiten sogar für bürgerunkfrei. Am kritischsten sehen Schüler, Studenten und Wehr-/Zivildienstleistende die Öffnungszeiten. Über die Hälfte von ihnen lehnt die Aussage ab und nur 14 % stimmen zu. Dagegen halten ältere Befragte die Öffnungszeiten überwiegend (ca. 60 %) für bürgerfreundlich, ablehnende Äußerungen gibt es kaum.

Berufstätige bewerten die Öffnungszeiten etwas kritischer als der Durchschnitt, die Meinungen verteilen sich bei ihnen ziemlich gleichmäßig auf Zustimmung, Unentschlossenheit und Ablehnung.

- Alle Bürger werden gleich gut behandelt

Dass alle Bürger gleich behandelt werden, meint ein Drittel der Befragten, ein Viertel stimmt dem nur teilweise zu und 15 % sind anderer Meinung. Jeder Vierte kann es nicht beurteilen.

Auch zur Frage der Gleichbehandlung der Bürgerinnen und Bürger antworteten jüngere Befragte wesentlich kritischer als ältere. Von den jüngsten Befragten bis 24 Jahre und den 1-Personen-Haushalten unter 35 Jahren geht nur

ein Viertel von der Gleichbehandlung der Bürger aus und ebenso viele meinen das nicht. Ähnlich verteilen sich die Antworten bei Familien mit Kindern und Alleinerziehenden, Ausländern und Hausfrauen. Von den befragten Arbeitslosen und Schülern/Studenten meint sogar ein Drittel, dass nicht alle Bürger gleich behandelt werden.

- Alles wird zügig bearbeitet

Nur etwa ein Drittel der Befragten meint, dass bei der Stadtverwaltung alles zügig bearbeitet wird und ebenso viele stimmen dem zum Teil zu. Jeder Sechste ist davon nicht überzeugt und noch einmal so viele wissen es nicht. Von den älteren Befragten kann sogar jeder Vierte keine Aussage treffen. Allgemein ist auch hier wieder die Tendenz festzustellen, dass die Bewertungen umso günstiger ausfallen, je älter die befragten Personen sind. Neben den älteren Personen sind auch ausländische Befragte überdurchschnittlich häufig von einer zügigen Bearbeitung überzeugt. Kritischer als der Durchschnitt bewerten 1-Personen-Haushalte unter 35 Jahren, Haushalte mit Kindern sowie Fachhochschul- und Hochschulabsolventen die Bearbeitungsdauer bei der Stadtverwaltung.

Stark verbesserungsfähige Qualitätsmerkmale

Bei den folgenden beiden Aussagen ist ein großer Teil der Befragten (bei Sparsamkeit 43%, bei Beschwerden 28%) nicht in der Lage, eine eindeutige Stellungnahme abzugeben und votiert für die Antwort "weiß nicht". Die Zustimmung zu diesen Aussagen stützt sich auf weniger als 20 % der Befragten.

- Beschwerden wird sofort nachgegangen

Der größte Teil der Befragten kann zur Behandlung von Beschwerden kein Urteil abgeben, bei den Befragten im Rentenalter und den Schülern/Studenten sind das sogar mehr als die Hälfte. Jeder sechste Befragte stimmt der Aussage, Beschwerden werde sofort nachgegangen, zu, aber ebenso viele meinen das nicht.

- Die Stadt geht sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um

Nur jeder siebte Befragte hält die Stadtverwaltung für sparsam, die anderen Befragten verteilen sich gleichmäßig auf die Antworten „teils/teils“, „trifft nicht zu“ und „weiß nicht“.

Die jüngeren Befragten bis 34 Jahren und Ledige sehen das wiederum wesentlich kritischer als ältere Personen. Mehr als ein Drittel von ihnen hält die Stadt nicht für sparsam, etwa ein Viertel sieht die Sparsamkeit der Stadt zumindest teilweise und nur eine kleine Minderheit von weniger als 10 % für voll gegeben. Von den Schülern und Studenten hält sogar die Mehrheit die Stadt für nicht sparsam.

Dagegen wird der Stadt immerhin von jedem fünften Befragten ab 75 Jahren und aus 1-Personen-Haushalten ab 65 Jahren Sparsamkeit bescheinigt. Von den Haushalten mit mindestens 3 Erwachsenen, mit 5 und mehr Personen, von

allein Erziehenden sowie ausländischen Befragten hält ebenfalls ein Fünftel die Stadt für sparsam.

Ausblick:

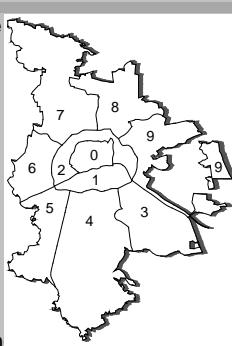
Die Stadtverwaltung arbeitet an einem Leitbild, das den Dienst am Bürger und Kunden besondere Bedeutung beimisst. Die Ergebnisse dieser Befragung zeigen bei insgesamt positivem Gesamtbild der Befragten, wo noch Anstrengungen notwendig sind, um den Bürgererwartungen zu entsprechen. Regelmäßige Wiederholungsbefragungen müssen zeigen, wie erfolgreich die Stadt und ihre Dienststellen sich um weitere Qualitätsverbesserungen bemühen. Dabei werden künftig auch elektronische Dienste besonders zu beurteilen sein.

1. Städtische Einrichtungen sind leicht erreichbar
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		61	28	3	7	100
Geschlecht	Männer	63	28	3	6	47
	Frauen	60	28	3	8	53
Altersgruppen	18 bis 24	54	31	7	9	5
	25 bis 34	56	33	6	6	21
	35 bis 44	61	32	3	4	16
	45 bis 54	66	28	2	3	13
	55 bis 64	65	27	2	6	18
	65 bis 74	69	17	1	13	14
	75 und älter	55	27	3	15	12
Familienstand	ledig	60	30	4	6	28
	verheiratet	61	30	3	6	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	64	20	4	12	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	60	26	4	10	44
	2-Personen-Haushalt	65	26	3	6	32
	3-Personen-Haushalt	60	30	5	5	13
	4-Personen-Haushalt	56	38	1	5	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	68	29	1	2	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	53	34	6	7	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	64	26	3	7	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	61	20	3	16	16
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	65	23	2	10	11
	3 oder mehr Erwachsene	68	26	3	3	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	67	22	5	6	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	56	35	4	5	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	48	43	-	10	2
Nationalität	Deutsche /-r	61	28	4	7	91
	Ausländer/-in	62	23	0	15	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	64	24	2	10	53
	Mittlere Reife	60	31	6	4	24
	Abitur, Hochschulreife	59	33	3	5	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	64	25	3	8	56
	Berufsfach-/Fachschule	58	33	5	4	16
	Fachhochschule/Hochschule	60	32	3	5	21
	kein Abschluss	57	26	2	14	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	60	33	4	3	11
	Vollzeit über 35 Stunden	61	29	5	5	37
	z.Zt. arbeitslos	61	27	0	11	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	51	39	3	7	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	58	34	1	7	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	63	21	2	13	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	62	31	4	2	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	61	30	6	3	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	58	34	1	7	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	59	29	11	7	
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	49	23	4	24	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	55	26	4	15	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	64	26	4	6	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	61	31	2	6	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	65	29	3	3	13
	5000,- DM und mehr	62	32	3	2	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	65	25	2	8	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	60	29	3	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	64	26	3	8	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	60	25	6	9	10
	Südliche Außenstadt = 4	58	31	4	6	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	62	26	3	10	9
	Westliche Außenstadt = 6	56	30	5	8	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	68	26	2	3	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	57	33	4	6	5
	Östliche Außenstadt = 9	56	36	3	4	10

*) aufgrund

bedingt interpretierbar

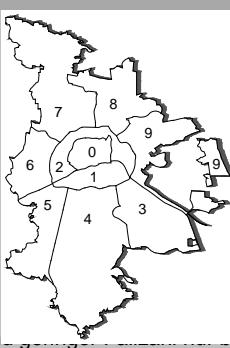


2. Die Öffnungszeiten sind bürgerfreundlich
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		45	27	18	10	100
Geschlecht	Männer	43	27	21	8	47
	Frauen	47	27	15	11	53
Altersgruppen	18 bis 24	29	22	40	8	5
	25 bis 34	30	30	34	7	21
	35 bis 44	34	34	24	8	16
	45 bis 54	47	31	15	8	13
	55 bis 64	53	26	12	9	18
	65 bis 74	61	21	3	14	14
	75 und älter	60	20	1	19	12
Familienstand	ledig	32	28	32	8	28
	verheiratet	47	29	15	8	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	56	22	7	14	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	43	25	19	13	44
	2-Personen-Haushalt	49	29	15	8	32
	3-Personen-Haushalt	40	28	21	10	13
	4-Personen-Haushalt	41	32	20	8	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	62	20	16	2	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	22	27	44	7	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	44	29	17	10	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	59	19	2	20	15
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	43	30	20	7	19
	3 oder mehr Erwachsene	62	23	4	10	11
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	51	20	19	10	6
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	51	31	8	9	3
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	41	32	21	6	15
	4 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	37	25	27	10	2
Nationalität	Deutsche /-r	44	28	18	9	91
	Ausländer/-in	52	17	13	18	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	50	25	13	12	53
	Mittlere Reife	40	28	24	8	24
	Abitur, Hochschulreife	35	31	26	8	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	47	25	17	11	56
	Berufsfach-/Fachschule	44	30	19	7	16
	Fachhochschule/Hochschule	32	32	28	8	21
	kein Abschluss	42	25	13	19	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	36	31	23	10	11
	Vollzeit über 35 Stunden	33	31	27	9	36
	z.Zt. arbeitslos	47	27	15	11	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst	14	23	54	9	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	41	35	16	8	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	62	19	4	16	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	31	38	23	8	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	34	30	29	7	52
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	34	29	28	9	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	35	33	20	12	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	43	24	13	20	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	44	21	18	17	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	48	29	15	9	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	48	30	15	7	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	49	25	19	7	13
	5000,- DM und mehr	39	30	23	8	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	39	27	23	11	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	44	29	19	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	45	29	15	10	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	46	26	18	11	10
	Südliche Außenstadt = 4	46	31	13	10	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	47	25	15	13	9
	Westliche Außenstadt = 6	48	23	20	8	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	48	20	16	16	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	43	23	24	9	5
	Östliche Außenstadt = 9	44	27	22	7	10

*) aufgrund

bedingt interpretierbar



3. Die Räume sind freundlich und sauber
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		52	32	5	11	100
Geschlecht	Männer	52	33	6	9	47
	Frauen	52	31	4	13	53
Altersgruppen	18 bis 24	38	43	10	8	5
	25 bis 34	46	39	9	7	21
	35 bis 44	49	39	6	6	16
	45 bis 54	52	35	5	8	13
	55 bis 64	55	27	4	14	18
	65 bis 74	60	23	-	17	14
	75 und älter	62	19	1	18	12
Familienstand	ledig	45	38	8	9	28
	verheiratet	56	31	4	9	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	55	26	3	16	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	49	32	5	14	44
	2-Personen-Haushalt	57	30	3	10	32
	3-Personen-Haushalt	53	34	6	7	13
	4-Personen-Haushalt	45	41	7	7	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	65	19	8	8	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	40	41	11	9	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	46	37	3	14	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	61	19	1	19	15
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	55	34	4	7	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	64	21	2	13	11
	3 oder mehr Erwachsene	58	32	4	6	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	41	33	12	14	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	52	37	7	5	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	38	37	7	17	2
Nationalität	Deutsche /-r	52	33	5	10	91
	Ausländer/-in	57	21	3	18	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	55	27	3	14	53
	Mittlere Reife	49	36	7	9	24
	Abitur, Hochschulreife	47	39	7	7	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	51	31	5	13	56
	Berufsfach-/Fachschule	54	36	4	6	16
	Fachhochschule/Hochschule	40	42	8	9	21
	kein Abschluss	56	22	6	16	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	47	40	5	8	11
	Vollzeit über 35 Stunden	46	38	7	9	37
	z.Zt. arbeitslos	52	33	6	8	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	42	39	7	11	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	53	36	7	5	8
	Rentner/-in, Pensionär/-in	61	19	1	20	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	42	40	10	8	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	46	39	7	8	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	46	38	6	10	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	51	32	1	15	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	44	33	4	18	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	46	32	5	17	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	51	32	4	13	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	56	33	4	7	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	57	31	5	7	13
	5000,- DM und mehr	47	34	10	9	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	48	37	6	9	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	54	34	3	8	17
	l./eit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	48	34	5	13	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	59	28	3	10	10
	Südliche Außenstadt = 4	52	25	8	15	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	53	30	6	11	9
	Westliche Außenstadt = 6	54	30	2	13	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	59	24	4	13	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	54	31	5	11	5
	Östliche Außenstadt = 9	51	35	4	11	10

*) aufgrund geringer Anzahl geringfügig interpretierbar
4. Die Beschilderung im Gebäude ist klar

(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		54	28	6	12	100
Geschlecht	Männer	57	27	6	10	47
	Frauen	52	29	6	13	53
Altersgruppen	18 bis 24	54	30	8	8	5
	25 bis 34	56	30	7	7	21
	35 bis 44	48	36	7	8	16
	45 bis 54	55	30	6	9	13
	55 bis 64	53	27	6	14	18
	65 bis 74	58	22	2	18	14
	75 und älter	57	19	6	18	12
Familienstand	ledig	51	30	8	10	28
	verheiratet	57	28	6	9	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	53	26	4	17	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	51	28	6	14	44
	2-Personen-Haushalt	58	26	5	10	32
	3-Personen-Haushalt	55	29	9	8	13
	4-Personen-Haushalt	54	32	7	7	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	60	25	3	11	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	52	31	9	8	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	48	32	8	12	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	54	21	2	22	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	58	27	6	10	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	61	23	4	12	11
	3 oder mehr Erwachsene	58	28	7	8	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	41	44	3	12	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	56	29	9	6	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	44	38	2	15	2
Nationalität	Deutsche /-r	54	29	6	11	91
	Ausländer/-in	58	21	3	18	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	54	27	5	14	53
	Mittlere Reife	53	29	7	10	24
	Abitur, Hochschulreife	55	29	7	8	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	52	28	7	13	56
	Berufsfach-/Fachschule	58	30	4	8	16
	Fachhochschule/Hochschule	56	28	7	9	21
	kein Abschluss	42	28	8	22	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	53	31	6	9	12
	Vollzeit über 35 Stunden	49	34	7	10	37
	z.Zt. arbeitslos	56	25	10	9	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	63	20	5	11	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	52	31	10	7	8
	Rentner/-in, Pensionär/-in	58	20	3	19	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	48	37	7	8	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	46	37	8	10	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	57	26	7	10	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	54	20	5	21	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM *)	45	37	4	15	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	49	25	8	18	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	54	28	6	12	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	57	30	6	7	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	63	23	6	8	13
	5000,-- DM und mehr	54	29	7	9	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	52	31	7	9	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	56	28	5	10	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	55	27	6	12	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	55	29	4	12	10
	Südliche Außenstadt = 4	54	27	6	13	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	51	28	7	13	9
	Westliche Außenstadt = 6	57	22	7	14	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	55	30	3	13	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	50	36	3	11	5
	Östliche Außenstadt = 9	53	27	9	11	10

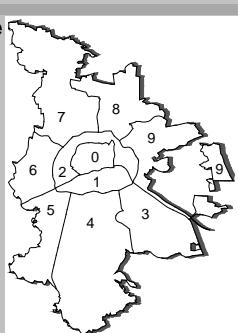
*) aufgrund geringer Fallanzahl nicht eindeutig interpretierbar

5. Die Wartezeiten sind erträglich
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

	trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
--	-----------	--------------	-----------------	------------	--------

Gesamt	42	36	11	10	100
Geschlecht					
	Männer	41	39	11	9
	Frauen	43	34	11	12
Altersgruppen					
	18 bis 24	28	36	28	8
	25 bis 34	35	46	12	6
	35 bis 44	38	40	14	8
	45 bis 54	43	36	13	8
	55 bis 64	45	36	8	11
	65 bis 74	48	32	4	16
	75 und älter	54	20	9	18
Familienstand					
	ledig	36	40	15	10
	verheiratet	43	39	9	9
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	49	26	11	14
Haushaltsgroße					
	1-Personen-Haushalt	43	33	11	13
	2-Personen-Haushalt	46	36	9	9
	3-Personen-Haushalt	39	39	15	7
	4-Personen-Haushalt	36	44	11	9
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	34	43	17	5
Haushaltstypen					
	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	30	46	15	9
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	44	32	14	10
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	51	23	6	21
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	41	39	12	8
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	54	31	4	11
	3 oder mehr Erwachsene	40	44	10	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	40	34	16	9
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	36	42	15	7
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	29	44	16	11
Nationalität					
	Deutsche /-r	43	36	11	10
	Ausländer/-in	34	33	13	19
Allgemeiner Schulabschluss					
	Volks- und Hauptschule	45	32	10	12
	Mittlere Reife	39	39	14	9
	Abitur, Hochschulreife	40	41	10	9
Berufsbildender Abschluss					
	Berufsschule	41	35	12	11
	Berufsfach-/Fachschule	53	33	8	6
	Fachhochschule/Hochschule	33	44	12	11
	kein Abschluss	34	33	15	18
Erwerbstätigkeit					
	Teilzeit bis zu 35 Stunden	45	36	11	8
	Vollzeit über 35 Stunden	37	40	14	9
	z.Zt. arbeitslos	27	49	15	10
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	24	43	21	11
	Hausfrau/-mann, Sonstige	38	33	19	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	51	27	5	17
Berufliche Stellung					
	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	42	37	15	6
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	38	40	14	9
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	30	47	13	10
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	36	38	11	15
Nettoeinkommen des Haushalts					
	unter 1000,-- DM *)	40	22	20	17
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	35	33	15	17
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	43	37	9	11
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	46	37	11	6
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	49	33	11	7
	5000,-- DM und mehr	40	42	11	7
Stadtteile					
	Altstadt und engere Innenstadt = 0	44	32	14	10
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	38	42	11	8
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	43	32	13	11
	Südöstliche Außenstadt = 3	41	41	8	9
	Südliche Außenstadt = 4	45	35	7	13
	Südwestliche Außenstadt = 5	44	36	7	12
	Westliche Außenstadt = 6	44	32	10	14
	Nordwestliche Außenstadt = 7	50	29	11	10
	Nordöstliche Außenstadt = 8	44	34	14	9
	Östliche Außenstadt = 9	38	39	15	8

*) aufgrund geringer Fallzahl nur bedingt interpretierbar



6. Die Mitarbeiter sind höflich und freundlich
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		44	41	7	9	100
Geschlecht	Männer	44	40	8	8	47
	Frauen	44	41	5	10	53
Altersgruppen	18 bis 24	25	46	20	9	5
	25 bis 34	31	53	10	6	21
	35 bis 44	41	43	10	5	16
	45 bis 54	48	37	4	10	13
	55 bis 64	45	45	3	7	18
	65 bis 74	56	27	3	13	14
	75 und älter	59	24	1	16	12
Familienstand	ledig	37	44	11	8	28
	verheiratet	44	43	5	8	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	54	31	4	12	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	45	38	6	11	44
	2-Personen-Haushalt	47	41	5	7	32
	3-Personen-Haushalt	35	45	11	8	13
	4-Personen-Haushalt	39	47	8	6	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	54	34	7	5	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	27	52	12	9	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	47	39	6	8	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	57	24	1	17	15
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	42	46	7	6	19
	3 oder mehr Erwachsene	59	30	3	9	11
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	44	38	8	10	6
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	33	47	10	10	3
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	37	47	11	5	15
	4 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	37	47	4	11	2
Nationalität	Deutsche /-r	45	41	6	8	91
	Ausländer/-in	37	33	11	19	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	47	36	5	11	53
	Mittlere Reife	42	46	7	5	24
	Abitur, Hochschulreife	39	47	7	7	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	44	41	6	10	56
	Berufsfach-/Fachschule	44	46	6	5	16
	Fachhochschule/Hochschule	36	48	7	9	21
	kein Abschluss	47	31	8	14	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	37	50	6	7	11
	Vollzeit über 35 Stunden	40	43	8	10	37
	z.Zt. arbeitslos	36	43	13	8	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	22	48	22	9	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	36	54	6	5	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	58	26	3	14	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	41	46	7	5	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	38	45	8	8	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	33	49	7	11	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	28	48	9	15	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	44	34	10	13	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	33	40	10	17	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	50	36	6	8	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	48	42	5	5	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	48	41	6	5	14
	5000,- DM und mehr	38	46	7	8	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	43	41	8	8	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	44	39	8	8	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	39	45	7	9	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	47	41	3	9	10
	Südliche Außenstadt = 4	52	36	4	8	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	48	37	7	8	9
	Westliche Außenstadt = 6	46	40	3	12	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	44	37	12	7	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	36	49	2	13	5
	Östliche Außenstadt = 9	43	40	9	8	10

*) aufgrund

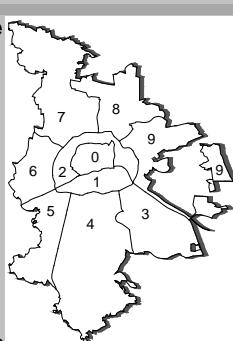
bedingt interpretierbar

7. Alle Bürger werden gleich gut behandelt

(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		33	25	15	27	100
Geschlecht	Männer	35	24	15	26	47
	Frauen	31	25	16	28	53
Altersgruppen	18 bis 24	25	29	25	20	5
	25 bis 34	28	28	22	21	21
	35 bis 44	30	26	21	23	16
	45 bis 54	34	24	16	25	13
	55 bis 64	28	29	10	33	18
	65 bis 74	41	19	7	33	14
	75 und älter	45	14	8	33	12
Familienstand	ledig	31	24	20	25	28
	verheiratet	34	25	14	27	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	35	23	12	30	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	33	23	14	29	44
	2-Personen-Haushalt	35	26	13	25	32
	3-Personen-Haushalt	27	23	21	29	13
	4-Personen-Haushalt	27	29	19	26	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	42	25	12	20	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	25	24	25	26	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	34	29	14	23	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	40	17	6	37	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	30	27	19	24	19
	3 oder mehr Erwachsene	36	21	13	30	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	25	32	25	18	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	28	27	22	22	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	27	20	10	42	2
Nationalität	Deutsche /-r	34	24	14	28	91
	Ausländer/-in	25	26	25	23	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	33	25	13	29	53
	Mittlere Reife	26	28	18	27	24
	Abitur, Hochschulreife	37	19	17	27	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	32	25	16	27	56
	Berufsfach-/Fachschule	27	33	12	28	16
	Fachhochschule/Hochschule	30	21	18	31	21
	kein Abschluss	32	14	23	30	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	23	31	21	25	11
	Vollzeit über 35 Stunden	33	25	16	26	36
	z.Zt. arbeitslos	28	18	34	20	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	25	20	33	22	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	22	26	24	28	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	40	20	5	35	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	30	25	16	29	21
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	31	27	19	23	52
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	28	26	16	30	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	20	32	21	27	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	36	23	15	26	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	24	23	22	31	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	37	29	12	22	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	35	27	14	25	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	34	22	15	28	14
	5000,-- DM und mehr	34	23	13	30	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	30	28	15	27	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	35	25	17	23	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	31	27	14	28	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	31	27	10	32	10
	Südliche Außenstadt = 4	40	22	12	26	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	36	24	16	24	9
	Westliche Außenstadt = 6	33	28	14	24	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	34	21	12	33	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	31	19	12	38	5
	Östliche Außenstadt = 9	29	20	24	28	10

*) aufgrund geringer Anzahl unzureichend interpretierbar

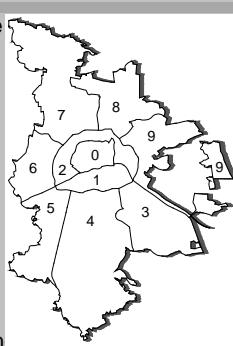


8. Die städtischen Mitarbeiter sind fachlich kompetent
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		44	34	4	18	100
Geschlecht	Männer	45	34	4	18	47
	Frauen	44	35	4	17	53
Altersgruppen	18 bis 24	30	46	6	18	5
	25 bis 34	43	41	4	12	21
	35 bis 44	42	40	4	15	16
	45 bis 54	42	34	7	16	13
	55 bis 64	46	32	4	18	18
	65 bis 74	50	25	2	23	14
	75 und älter	52	21	1	26	12
Familienstand	ledig	42	38	4	16	28
	verheiratet	45	36	4	15	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	49	26	3	23	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	45	31	3	20	44
	2-Personen-Haushalt	48	32	4	16	32
	3-Personen-Haushalt	35	44	6	16	13
	4-Personen-Haushalt	40	43	3	14	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	60	29	3	8	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	38	42	3	17	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	46	34	4	16	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	52	19	2	27	15
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	45	35	5	15	19
	3 oder mehr Erwachsene	53	27	2	18	11
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	43	35	5	17	6
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	41	40	6	12	3
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	41	40	5	14	15
	4 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	24	60	2	14	2
Nationalität	Deutsche /-r	45	35	4	17	91
	Ausländer/-in	42	27	6	25	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	46	29	4	21	53
	Mittlere Reife	43	42	3	12	24
	Abitur, Hochschulreife	43	39	4	14	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	43	33	5	19	56
	Berufsfach-/Fachschule	45	43	2	10	16
	Fachhochschule/Hochschule	38	40	4	19	21
	kein Abschluss	43	31	3	23	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	40	45	3	12	11
	Vollzeit über 35 Stunden	41	36	5	18	37
	z.Zt. arbeitslos	38	31	5	26	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	42	39	4	15	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	42	41	5	11	8
	Rentner/-in, Pensionär/-in	50	23	2	26	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	38	42	6	14	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	41	41	3	14	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	37	33	10	19	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	44	33	2	20	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	55	25	2	18	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	40	30	4	25	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	46	35	3	16	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	46	37	5	12	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	53	28	3	16	14
	5000,- DM und mehr	39	43	5	14	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	40	39	3	18	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	44	36	4	15	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	44	32	5	18	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	46	34	2	18	10
	Südliche Außenstadt = 4	49	31	4	16	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	49	30	3	18	9
	Westliche Außenstadt = 6	47	31	2	20	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	56	25	5	13	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	38	36	2	24	5
	Östliche Außenstadt = 9	40	38	4	18	10

*) aufgrund

bedingt interpretierbar



9. Alles wird zügig bearbeitet
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		32	35	17	16	100
Geschlecht	Männer	33	34	17	16	47
	Frauen	30	36	17	17	53
Altersgruppen	18 bis 24	27	28	32	12	5
	25 bis 34	26	42	23	9	21
	35 bis 44	26	43	19	12	17
	45 bis 54	29	41	16	14	13
	55 bis 64	35	29	18	18	18
	65 bis 74	39	26	8	26	14
	75 und älter	40	24	8	28	12
Familienstand	ledig	29	37	21	13	28
	verheiratet	31	36	17	17	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	37	29	13	20	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	34	34	15	18	44
	2-Personen-Haushalt	33	33	16	18	32
	3-Personen-Haushalt	24	38	25	13	13
	4-Personen-Haushalt	24	44	19	13	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	40	32	15	12	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	22	42	23	13	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	35	34	19	12	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	42	26	5	27	15
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	32	36	18	14	19
	3 oder mehr Erwachsene	36	27	11	25	11
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	25	40	19	16	6
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	27	39	25	10	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	28	37	13	22	2
Nationalität	Deutsche /-r	31	36	17	16	91
	Ausländer/-in	39	24	15	21	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	36	29	16	19	53
	Mittlere Reife	31	35	19	15	24
	Abitur, Hochschulreife	25	45	19	12	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	32	31	20	17	56
	Berufsfach-/Fachschule	36	40	12	12	16
	Fachhochschule/Hochschule	22	43	20	15	21
	kein Abschluss	28	35	13	23	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	26	42	20	12	12
	Vollzeit über 35 Stunden	27	39	20	14	37
	z.Zt. arbeitslos	29	38	20	13	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	24	46	23	7	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	26	40	22	13	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	43	22	9	27	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	23	48	19	10	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	24	41	21	14	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	31	32	22	15	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	23	40	15	22	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	37	25	21	18	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	29	29	20	21	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	34	36	16	14	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	32	36	18	14	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	35	38	12	16	14
	5000,- DM und mehr	26	40	20	14	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	31	40	14	15	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	31	33	20	17	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	32	36	16	16	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	35	30	18	17	10
	Südliche Außenstadt = 4	39	36	11	14	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	25	39	15	20	9
	Westliche Außenstadt = 6	26	39	17	18	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	43	29	14	15	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	34	32	16	19	5
	Östliche Außenstadt = 9	28	29	27	16	10

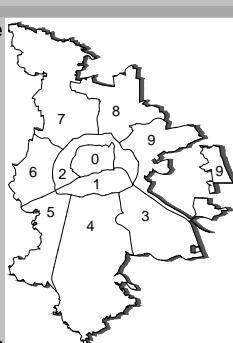
*) aufgrund geringer Anzahl geringfügig interpretierbar

10. Beschwerden wird sofort nachgegangen

(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		16	25	16	43	100
Geschlecht	Männer	16	26	16	42	47
	Frauen	15	24	17	44	53
Altersgruppen	18 bis 24	15	32	23	30	5
	25 bis 34	13	29	18	40	21
	35 bis 44	14	30	20	36	16
	45 bis 54	15	30	20	36	13
	55 bis 64	16	20	18	46	18
	65 bis 74	21	18	8	52	14
	75 und älter	18	17	10	56	12
Familienstand	ledig	12	26	22	40	28
	verheiratet	18	26	14	42	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	16	21	15	49	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	14	26	15	44	44
	2-Personen-Haushalt	16	23	15	46	32
	3-Personen-Haushalt	15	22	26	38	13
	4-Personen-Haushalt	16	29	14	41	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	30	28	14	27	
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	10	30	19	41	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	15	30	19	36	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	19	17	9	55	16
	2-Pers.-Haushalt 18 - 64 Jahre	14	25	19	41	19
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	18	19	8	54	11
	3 oder mehr Erwachsene	21	17	19	43	6
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	20	38	13	28	3
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	17	26	23	34	15
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	11	31	14	44	2
Nationalität	Deutsche /-r	15	25	16	44	91
	Ausländer/-in	25	24	15	36	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	18	24	16	43	53
	Mittlere Reife	12	25	18	46	24
	Abitur, Hochschulreife	15	26	16	43	23
Berufsbildender Abschluss	Berufsschule	15	25	18	42	56
	Berufsfach-/Fachschule	13	28	12	47	16
	Fachhochschule/Hochschule	10	24	16	49	21
	kein Abschluss	20	24	18	38	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	15	35	18	32	11
	Vollzeit über 35 Stunden	12	28	17	43	37
	z.Zt. arbeitslos	7	26	28	39	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	6	17	19	58	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	10	25	23	42	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	20	16	9	56	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	11	24	20	46	21
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	13	30	18	40	52
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	11	31	17	41	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	16	32	12	41	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,-- DM	12	22	20	47	3
	1000,-- bis unter 2000,-- DM	16	25	18	41	19
	2000,-- bis unter 3000,-- DM	16	30	17	37	30
	3000,-- bis unter 4000,-- DM	17	26	15	42	23
	4000,-- bis unter 5000,-- DM	19	25	12	44	14
	5000,-- DM und mehr	13	22	20	46	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	12	26	14	48	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	17	27	13	43	17
	Weit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	14	28	18	40	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	16	23	18	43	10
	Südliche Außenstadt = 4	18	27	11	44	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	19	25	12	44	9
	Westliche Außenstadt = 6	21	28	19	32	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	26	20	13	41	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	12	19	19	51	5
	Östliche Außenstadt = 9	10	17	27	45	10

*) aufgrund geringer Anzahl unzureichend interpretierbar

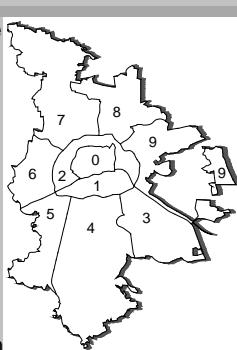


11. Die Stadt geht sparsam mit dem Geld des Steuerzahlers um
(in % der Befragten, ohne "keine Antwort", gewichtet)

		trifft zu	teils/ teils	trifft nicht zu	weiß nicht	Gesamt
Gesamt		14	29	29	28	100
Geschlecht	Männer	14	30	31	24	47
	Frauen	14	28	28	30	53
Altersgruppen	18 bis 24	8	23	36	33	5
	25 bis 34	10	27	37	26	21
	35 bis 44	16	32	32	20	16
	45 bis 54	16	31	30	23	13
	55 bis 64	13	30	30	28	18
	65 bis 74	16	28	24	31	14
	75 und älter	20	32	13	35	12
Familienstand	ledig	9	27	35	29	28
	verheiratet	15	33	28	23	47
	getrennt lebend, geschieden, verwitwet	18	25	25	32	25
Haushaltsgroße	1-Personen-Haushalt	14	26	28	32	44
	2-Personen-Haushalt	13	33	30	23	32
	3-Personen-Haushalt	14	26	35	25	13
	4-Personen-Haushalt	15	33	25	26	8
	5-u.m. Personen-Haushalt *)	24	34	24	19	3
Haushaltstypen	1-Pers.-Haushalt unter 35 Jahre	6	27	36	32	13
	1-Pers.-Haushalt 35 - 64 Jahre	14	30	31	25	16
	1-Pers.-Haushalt 65 Jahre und älter	21	22	18	39	15
	2-P.HH., mind. 1 P. 65 J. u. älter, ohne Kind	14	29	34	22	19
	3 oder mehr Erwachsene	13	40	25	23	11
	1 Erwachs., 1 od. mehr Kinder (allein Erziehende) *)	21	19	34	27	6
	2 Erwachs., 1 od. mehr Kinder	20	29	23	29	3
	3 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	12	34	32	23	15
	4 oder. mehr Erwachsene, 1 oder mehr Kinder *)	20	34	25	21	2
Nationalität	Deutsche /-r	14	31	30	26	91
	Ausländer/-in	20	16	25	39	9
Allgemeiner Schulabschluss	Volks- und Hauptschule	16	27	28	29	53
	Mittlere Reife	10	35	30	25	24
	Abitur, Hochschulreife	13	28	34	26	23
Berufs-bildender Abschluss	Berufsschule	13	31	29	26	56
	Berufsfach-/Fachschule	17	30	28	25	16
	Fachhochschule/Hochschule	9	33	33	25	21
	kein Abschluss	12	20	30	39	8
Erwerbstätigkeit	Teilzeit bis zu 35 Stunden	12	33	28	27	12
	Vollzeit über 35 Stunden	11	30	33	26	37
	z.Zt. arbeitslos	15	21	37	26	6
	Schüler/-in, Student/-in, Wehr-/Zivildienst.	5	14	57	25	4
	Hausfrau/-mann, Sonstige	10	33	27	29	9
	Rentner/-in, Pensionär/-in	17	30	20	33	34
Berufliche Stellung	Selbst., leit./wiss. Angest. od. höh. Beamte	11	38	34	18	22
	Mittlere u. einfache Angest. od. Beamte	9	32	34	26	51
	Facharbeiter/-in, Meister/-in, Vorarbeiter/in	14	29	29	29	20
	Un-/angelernte/-r Arbeiter/-in	14	19	29	38	7
Nettoeinkommen des Haushalts	unter 1000,- DM	14	19	27	40	3
	1000,- bis unter 2000,- DM	15	19	29	37	19
	2000,- bis unter 3000,- DM	15	32	27	26	30
	3000,- bis unter 4000,- DM	14	34	26	26	23
	4000,- bis unter 5000,- DM	16	35	23	26	14
	5000,- DM und mehr	11	36	32	21	11
Stadtteile	Altstadt und engere Innenstadt = 0	11	26	32	31	13
	Weiterer Innenstadtgürtel Süd = 1	13	26	32	29	17
	Veit. Innenstadtg. West/Nord/Ost = 2	13	27	29	31	17
	Südöstliche Außenstadt = 3	20	30	29	21	10
	Südliche Außenstadt = 4	11	34	22	33	8
	Südwestliche Außenstadt = 5	17	31	25	27	9
	Westliche Außenstadt = 6	16	33	32	20	5
	Nordwestliche Außenstadt = 7	21	25	28	26	5
	Nordöstliche Außenstadt = 8	14	29	26	30	5
	Östliche Außenstadt = 9	9	35	35	21	10

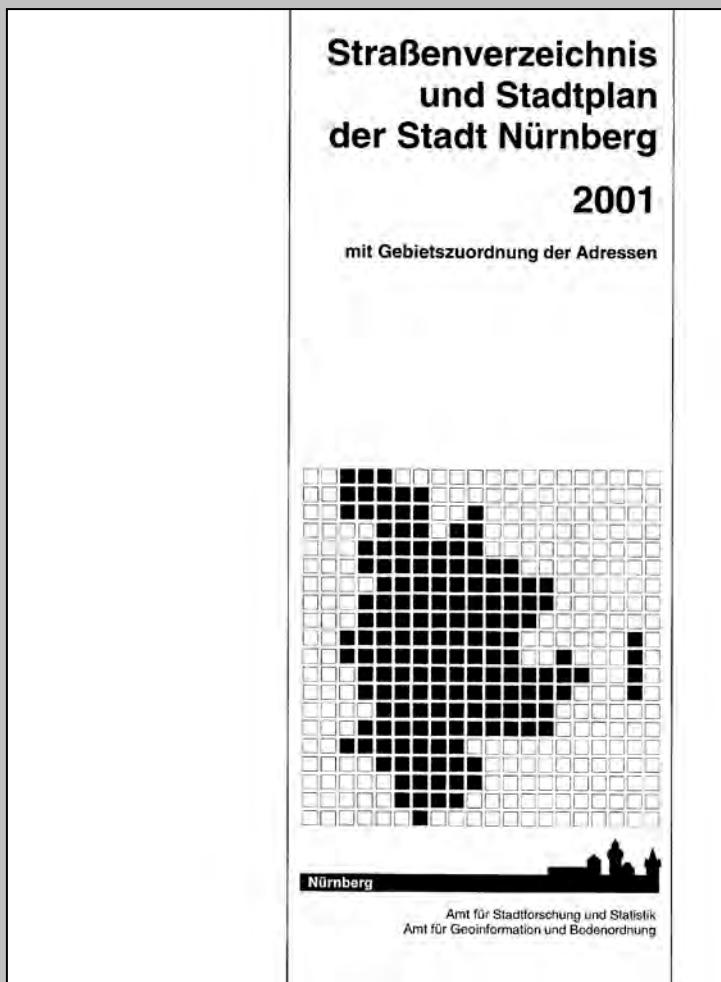
*) aufgrun

dingt interpretierbar



Aktuelles Straßenverzeichnis

"Straßenverzeichnis und Stadtplan der Stadt Nürnberg 2001" soeben erschienen.



Das „Straßenverzeichnis 2001“ enthält alle 3064 aktuellen Nürnberger Straßennamen mit ihren Straßenschlüsseln und für alle Nürnberger Adressen die Zuordnung zu 8 verschiedenen Gebietseinteilungen.

Übersichtskarten gibt es zu den Statistischen Bezirken, den Zuständigkeitsbereichen der Sozialamtsaußenstellen und der Finanzämter und den Sozialregionen, den Polizeiinspektionen sowie den Postleitzahlen. Ein Suchverzeichnis enthält die Straßennamen mit mehreren Namensteilen.

Die Lage einer Straße ist einem **farbigen Stadtplan** (1:22'500) des Amtes für Geoinformation und Bodenordnung zu entnehmen.

Den Aufbau des neuen Straßenverzeichnisses zeigt der folgende Ausschnitt:

12 Straßenverzeichnis

Straßename	Stadtplan Seite und Planquadrat	Straßenschlüssel										PLZ	Polizeiinspektion
		Statis. Bezirk	Sozial/ region	Sozialamt	Finanzamt	ev. Kirchengem. ev. Pfarramt	PLZ						
Aachener Str.	6 81/31	0002	72	1	4	N	22	13	90425	4			
Aalener Str.	9 76/30	0001	50	5	7	S	23	19	90441	4			
Abenberger Str.	9 74/30	0005	53	5	8	S	12	34	90451	5			
Abendgasse	9 74/30	0010	53	5	8	S	12	34	90451	5			
Achahildisweg	12 73/40	0012	38	3	5	S	01	41	90475	5			
Achenbachstr.	15 71/32	0013	49	5	8	S	46	46	90455	5			
Ackerstr.	10 78/32	0015	16	4	2	S	08	11	90443	5			
Adalbert-Stifter-Str.	11 78/36	0020	95	2	1	S	03	15	90480	3			
Adalbertstr.	9 77/30	0025	50	5	7	S	23	19	90441	4			
Adam-Klein-Str. ung. 3 - 71	6 79-80/30-31	0030							90429	4			
									90429	4			
									90429	4			
									90429	4			

Das Heft **„Straßenverzeichnis und Stadtplan der Stadt Nürnberg 2001“** ist erhältlich bei Stadt Nürnberg, Amt für Stadtforschung und Statistik, 90317 Nürnberg (FAX: 0911/231 2844) - Abholadresse: Nürnberg, Unschlittplatz 7a, Zimmer 17 - und im Buchhandel (ISSN 0944-1905, ISBN 3-929922-39-8) zum **Preis von 16,-- DM** zuzügl. evtl. Versandkosten.