WDR Fernsehen

Dienstag, 03.06.2008

Behördencheck: Gute Zeugnisse für Bürgerämter

Montag, 02. Juni 2008, 20.15 - 21.45 Uhr

Kurz vor Vergabe der Zeugnisse in NRW hatte markt XL die Bürger gebeten, ihren Ämtern Schulnoten zu geben. Wir wollten wissen: Wie sieht es aus mit Freundlichkeit, Wartezeiten, telefonischer Erreichbarkeit und Öffnungszeiten?

In ausgewählten NRW-Bürgerämtern hatte markt XL Boxen mit Fragebögen aufgestellt. Ausgewertet wurden schließlich die Fragebögen aus elf Städten.

Die Teilnehmer an der Umfrage gaben ihren Ämtern fast durchgängig gute und sehr gute Noten. Schlecht abgeschnitten hat keine Stadt. In der Gesamtwertung belegt Arnsberg den ersten Platz, gefolgt von Kleve und Hamm.

Vier Ergebnisse lassen sich hervorheben: Ländliche Regionen und ihre Bürgerämter schnitten in der Regel in allen Punkten besser ab. Die besten Bewertungen gab es in allen Städten für die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Die Öffnungszeiten kamen am schlechtesten weg. Die telefonische Erreichbarkeit scheint für die meisten Teilnehmer von geringerer Bedeutung zu sein.

Die Landeshauptstadt Düsseldorf liegt in der Gesamtbewertung auf den hinteren Rängen. Ein Problem für die Bürger dort war vor allem die lange Wartezeit, die mit der Note 5 (mangelhaft) bewertet wurde. Zur Erklärung mag beitragen, dass im Bürgeramt Düsseldorf auch eine Kfz-Zulassungsstelle untergebracht ist.

Ergebnisse des **markt-XL**-Behördenchecks:

Stadt	Freund-lichkeit	Öffnungs-zeiten	Warte-zeiten	Telefonische Erreichbarkeit
Aachen	1,3	1,7	1,8	1,9
Arnsberg	1,2	1,4	1,3	1,5
Bonn	1,3	2,2	2,0	2,1
Dortmund	1,6	1,8	2,1	2,7
Düsseldorf	2,4	2,6	5,3	3,2
Hagen	1,4	1,7	2,0	2,0
Hamm	1,3	1,6	1,6	1,9
Kleve	1,2	1,4	1,4	1,5
Köln	1,3	1,8	1,8	2,2
Paderborn	1,3	2,4	2,0	2,0
Rheine	1,2	2,2	1,6	1,9
Gesamt	**1,4**	**1,9**	**2,0**	**2,0**

Hinweise:

- Bewertung nach Schulnoten (1 = sehr gut, 6 = ungenügend);
- Die Ergebnisse sind nicht repräsentativ und haben lediglich Beispielcharakter, da sie auf freiwilliger Basis und per Selbstrekrutierung zustande gekommen sind.