

# Leben in Frankfurt am Main - Ergebnisse der Bürgerbefragung 2003

Wolfhard Dobroschke

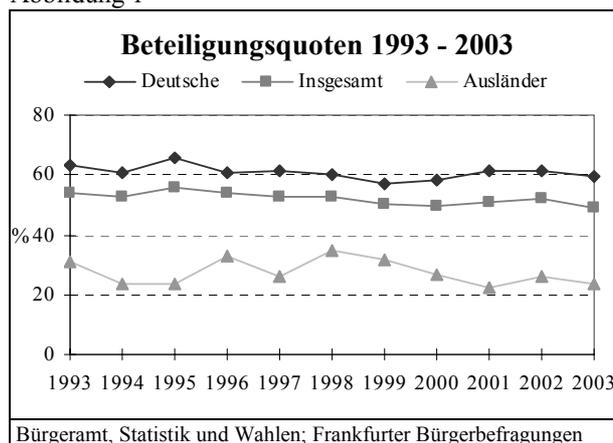
An der im Dezember 2003 durchgeführten Bürgerbefragung beteiligten sich 59,8 % der angeschriebenen deutschen und 23,4 % der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter. Damit hat jeder 356ste Frankfurter (im

Alter von 18 - 75 Jahren und mit Hauptsitz in Frankfurt am Main) seine Ansichten und Wertungen stellvertretend für die gesamte Frankfurter Bevölkerung abgegeben.<sup>1</sup>

Tabelle 1  
Eckdaten und Beteiligungsquoten  
der Frankfurter Bürgerbefragung 2003

	angeschriebene Adressen	gültige Adressen	realisierter Rücklauf	Beteiligungsquote
Insgesamt	3 500	3 321	1 478	49,3 *)
Deutsche	2 000	1 925	1 151	59,8
Ausländer	1 500	1 396	327	23,4
*) gewichtet				
Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2003				

Abbildung 1



## Problembereich Kriminalität auf niedrigem Niveau weiterhin rückläufig

Der Schutz vor Kriminalität und die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit ist auch im Dezember 2003 weiterhin nicht mehr das zentrale Problemfeld in den Augen der Frankfurterinnen und Frankfurter. Die in der polizeilichen Kriminalitätsstatistik registrierte Zunahme der bekannt gewordenen Delikte hat sich zwar in den Medien mit Berichtserstattungen unter dem zweifelhaften Tenor "Kriminalitätshauptstadt Frankfurt" niedergeschlagen, von den Frankfurterinnen und Frankfurtern wird die Sicherheitslage jedoch so entspannt wie nie betrachtet. Auf die wie immer offene, ohne Antwortvorgabe gestellte Frage nach den größten Stadtproblemen gibt nur noch jeder Siebte (15 % / - 2 %-Punkte gegenüber dem Vorjahr) der deut-

schen und jeder Achte (12 % / - 7 %-Punkte) der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter eine den Bereich "Kriminalität/-öffentliche Sicherheit" betreffende Antwort. Damit liegt das in den 90er-Jahren alles dominierende Top-Problem weiterhin unterhalb der seit dem Herbst 2001 auf Rang eins der Problemskala platzierten "Verkehrssituation", deren Bedeutung als städtisches Problem binnen Jahresfrist ebenfalls noch einmal abgenommen hat und heute nur noch von jedem Sechsten (16 % / - 4 %-Punkte) der deutschen sowie einem gleich großen Teil der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter genannt wird. Für die ausländischen Befragten können die in der folgenden *Tabelle 2* ausgewiesenen Werte aufgrund geringer Besetzungszahlen jedoch lediglich als Orientierungspunkte dienen, sie sind mit Klammer [ ] gekennzeichnet.

<sup>1</sup> Die repräsentative Auswahl der Befragten aus dem Einwohnermelderegister erfolgte nach einem Zufallsverfahren. Für nicht deutsche Befragte galt die zusätzliche Bedingung, dass sie seit mindestens 3 Jahren in der Stadt leben.

Am 20.11.2003 wurde der siebenseitige Fragebogen mit Anschreiben und Rückantwortkuvert an die ausgewählten Frankfurterinnen und Frankfurter, am 10.12.2003 ein Erinnerungsschreiben versandt.

Tabelle 2: Die größten Probleme in Frankfurt am Main

Frage: "Was sind Ihrer Meinung nach zur Zeit die größten Probleme in Frankfurt?"

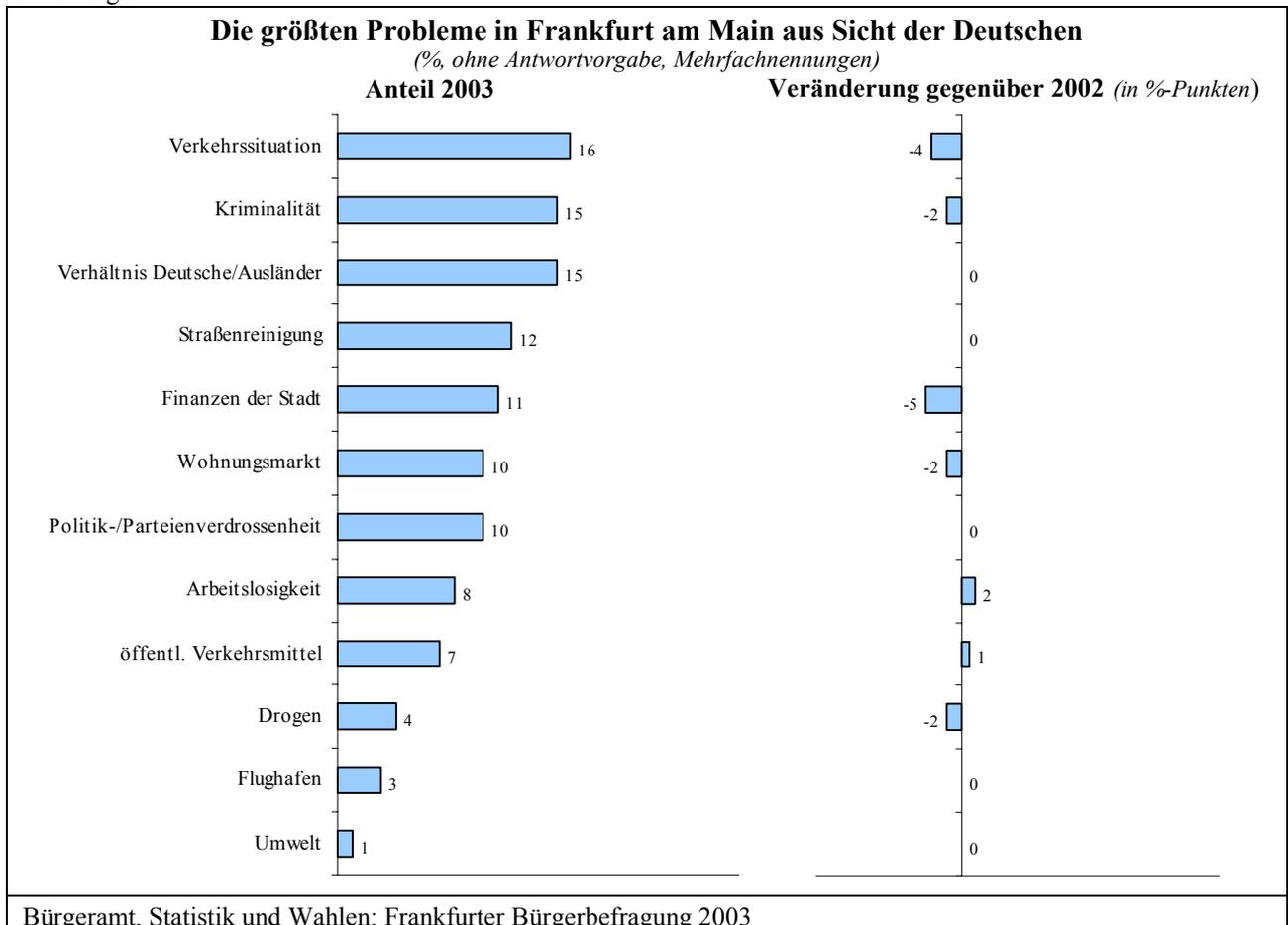
(% , ohne Antwortvorgabe, Mehrfachnennungen, sortiert nach Gesamtanteil 2003)

	Bürgerumfrage 2003 (%)			Differenz 2003 : 2002 (%-Punkte)		
	Gesamt	Deutsche	Ausländer	Gesamt	Deutsche	Ausländer
<b>Verkehrssituation</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>[16]</b>	<b>-3</b>	<b>-4</b>	<b>[ 0]</b>
Verkehr allgemein	6	6	[5]	3	2	[ +3]
zu viel Verkehr/Staus	2	2	[2]	-6	-6	[ -4]
zu wenig Parkplätze	9	8	[9]	1	0	[ +1]
<b>Kriminalität/Öffentliche Sicherheit</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>[12]</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>[ -7]</b>
<b>Verhältnis: Deutsche/Ausländer</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>[4]</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>[ -1]</b>
zu viele Ausländer	12	15	[3]	-1	1	[ -1]
Ausländerfeindlichkeit	0	0	[1]	-1	-1	[ 0]
<b>Kritik an Straßenreinigung</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>[6]</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>[ -1]</b>
<b>Wohnungsmarkt</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>[12]</b>	<b>-4</b>	<b>-2</b>	<b>[ -6]</b>
Mieten/Wohnungsangebot	9	9	[11]	-3	-2	[ -4]
Obdachlosigkeit	1	1	[0]	-1	-1	[ -3]
<b>Arbeitslosigkeit</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>[15]</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>[ +2]</b>
<b>Finanzen der Stadt</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>[2]</b>	<b>-4</b>	<b>-5</b>	<b>[ -2]</b>
<b>Politik-/Parteienverdrossenheit</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>[4]</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>[ -1]</b>
<b>Kritik an öffentl. Verkehrsmitteln</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>[5]</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>[ +1]</b>
<b>Drogen</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>[5]</b>	<b>-2</b>	<b>-2</b>	<b>[ -2]</b>
<b>Flughafen</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>[1]</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>[ 0]</b>
Flughafenausbau	1	1	[1]	-1	0	[ -1]
Fluglärm	1	2	[0]	0	0	[ -1]
<b>Umwelt-/Luftverschmutzung</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>[0]</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>[ -1]</b>

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2003

[ ] geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

Abbildung 2

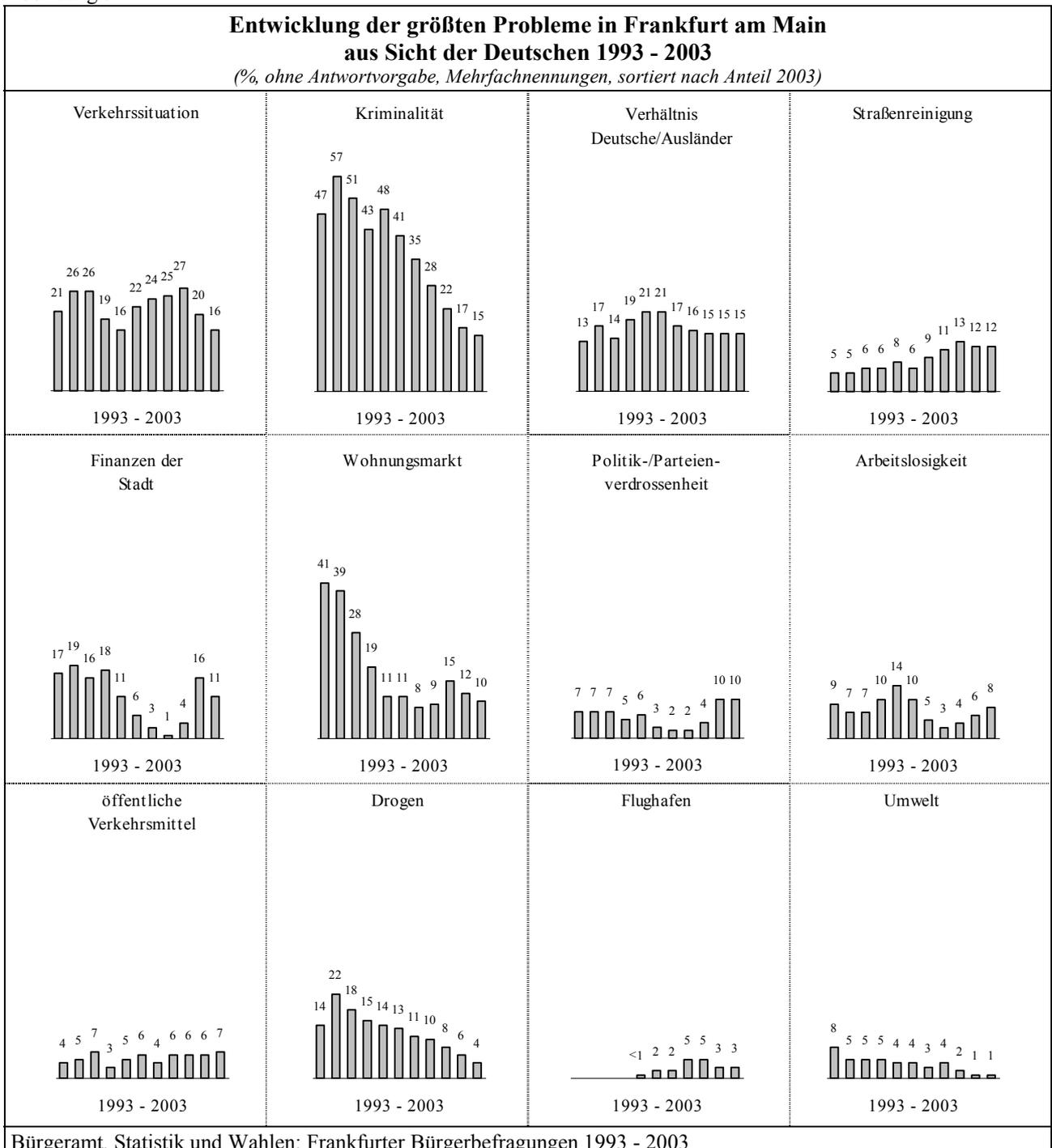


Gegenüber den im Herbst 2002 gemessenen Werten haben sich in weiten Teilen der Problemskala nur geringe oder gar keine Veränderungen ergeben. Die größten Rückgänge im Problembewusstsein sind bei den "Finanzen der Stadt" zu verzeichnen, die noch von jedem Neunten (11 % / -5 %-Punkte) als großes Stadtproblem gesehen werden. Ein nennenswerter Zuwachs der Problemnennungen ist dagegen lediglich im Bereich "Arbeitslosigkeit" (8 % / +2 %-Punkte) zu verzeichnen. Die nach

wie vor angespannten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und die unsicheren Zukunftsaussichten haben sich hier bereits zum dritten Mal in Folge in einer leichten Zunahme niedergeschlagen.

Wie sich die großen Probleme der Stadt aus Sicht der deutschen Frankfurterinnen und Frankfurter seit 1993 verändert haben, ist in *Abbildung 3* zusammengestellt.

Abbildung 3



Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragungen 1993 - 2003

Der Problembereich "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" war das mit weitem Abstand dominierende Stadtproblem der vergangenen Dekade. Nach einem noch vergleichsweise niedrigen Ausgangswert von 47 % im Jahr 1993 war eine erhebliche Zunahme der Nennungen um +10 %-Punkte auf 57 % im November/Dezember 1994 zu verzeichnen, wenige Wochen nach den spektakulären Schüssen aus einer Maschinenpistole (Fall Adzemaj), mittags auf der belebten Konstablerwache. Es folgten abnehmende Anteile auf bis zu 43 % im Jahr 1996. In 1997 wieder ein Anstieg auf 48 %, möglicherweise ausgelöst durch vermehrt vorgekommene Raubüberfälle, insbesondere abends und nachts in der Innenstadt, aber auch tagsüber. Auch die Raubüberfälle des "Fahrradräubers" auf ältere Frauen sowie Jugendbanden, die anderen Jugendlichen Geld und wertvolle Kleidungsstücke raubten, dürften mit dazu beigetragen haben.

Der seitdem kontinuierlich sinkende Anteil der Problemnennungen "Kriminalität/öffentliche Sicherheit" von etwa der Hälfte (43 % bis 57 %) bis weit in die Mitte der 90er-Jahre auf nunmehr etwa jeden Siebten (15 %), verdeutlicht den enormen Wandel in der Wahrnehmung dieser bedeutenden Komponente der individuellen Wohlfahrt und gesellschaftlichen Lebensqualität. In dieser Entwicklung haben sich auch die vielfältigen und in der Öffentlichkeit stark beachteten Maßnahmen zur Kriminalitätsprävention niedergeschlagen.

Zu erwähnen sind hier vor allem die vom Frankfurter Präventionsrat<sup>2</sup> umgesetzten Projekte sowie die intensive Präsenz von Sicher-

heitskräften des Ordnungsamts in der Innenstadt, als auch die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Polizei und Ausländerbehörde im Rahmen der Arbeitsgruppe "Ausländische Intensivstraftäter"<sup>3</sup>. Wie sich die Problemnennung "Kriminalität" seit 1993 in den verschiedenen Gruppen entwickelt hat, ist *Tabelle 3* zu entnehmen. Hervorzuheben ist, dass Zunahme oder Abnahme vom Niveau her in den einzelnen Bevölkerungsgruppen zwar recht unterschiedlich ausgeprägt ist, die Richtung aber - bis auf wenige Ausnahmen - übereinstimmt. Lediglich bei den älteren Frankfurterinnen und Frankfurtern über 60 Jahren, bei Befragten mit mittlerem formalen Bildungsabschluss sowie bei Frauen haben sich diesmal leicht höhere Werte ergeben (+2 % Punkte bzw. +1 %-Punkt). Wie sich die Einschätzungen weiterhin entwickeln, wird sich in der nächsten Umfrage im Herbst 2004 zeigen.

Die heute bereits zum dritten Mal in Folge auf Rang eins der Problemskala platzierte "Verkehrssituation" (16 % / -4 %-Punkte) ist noch deutlicher als die "Kriminalität (15 % / -2 %-Punkte) aus der Problemsicht der Frankfurterinnen und Frankfurter gerückt und liegt damit auf dem niedrigsten Niveau seit 1993. Nur im November/Dezember 1997 wurde die "Verkehrslage" genauso entspannt eingeschätzt.

Durch den weiterhin andauernden Abwärtstrend bei den Top-Problemen "Verkehr" und "Kriminalität" rücken die mit dem "Verhältnis Deutsche/Ausländer" (15 % / unverändert) verbundenen Problemnennungen wieder stärker ins Blickfeld, die seit 1999 relativ stabil von

<sup>2</sup> Der Frankfurter Präventionsrat wurde im Juli 1996 gegründet. Ihm gehören die Oberbürgermeisterin, der Sicherheitsdezernent, der Bürgermeister, die Schuldezernentin, der Dezernent für Integration, der Polizeipräsident und der Leiter der Staatsanwaltschaft an. Der Präventionsrat unterhält die Arbeitskreise Drogenprävention, Jugend und Prävention sowie den Arbeitskreis Allgemeine Sicherheit, der sich mit dem gesamten Komplex in seinen unterschiedlichsten Facetten befasst. Die Besonderheit des Frankfurter Modells ist der Aufbau einer Präventionshierarchie, die bis in die Stadtteile reicht. So verfügt Frankfurt mittlerweile über vierzehn regionale Präventionsräte in verschiedenen Stadtteilen.

<sup>3</sup> Die im Juni 1997 gegründete Arbeitsgruppe "Ausländische Intensivstraftäter" konnte seither 671 Personen mit insgesamt 32 280 angezeigten Straftaten abschieben und damit zu einer spürbaren Kriminalitätsentlastung der Bevölkerung beitragen. Das Modell der täterorientierten und deliktübergreifenden Ermittlungen mit dem Ziel der Bündelung und Beschleunigung der Verfahren wurde 1999 auf alle Mehrfachtäter ausgeweitet und ist seit September 2002 hessenweite Praxis.

etwa jedem siebten der deutschen Frankfurterinnen und Frankfurter benannt werden. Hier sind vor allem für die Jahre 1997/98 erhöhte Werte zu verzeichnen, die mit den sich damals deutlich verschlechternden Frankfurter Arbeitsmarktbedingungen zusammenhängen dürften und ihren Ausdruck auch in den zunehmenden Problemnennungen "Arbeitslosigkeit" finden. Da die derzeitigen Arbeitsmarktdaten mit einer Arbeitslosenquote im Stadtgebiet nahe der 10 %-Marke auch keine Hinweise auf ein baldiges Überwinden der gegenwärtigen Strukturkrise liefern, könnten sich diese Verhältnisse bald wiederholen.

Auf Platz vier der Problemskala rangiert die seit Herbst 2001 verstärkt im Problembewusstsein verankerte "Straßenreinigung" (12 % / unverändert). Gegenüber den in weiten Abschnitten der 90er Jahre gemessenen Werten (5 % bis 6 %) liegt der Bereich heute um das Doppelte höher und fast gleichauf mit den "Finanzen der Stadt" (11 % / -5 %-Punkte).

Die prekäre Finanzlage der Kommune wurde bereits in der ersten Hälfte der 90er-Jahre als eines der großen Stadtprobleme benannt, verbunden mit vergleichsweise hohen Werten von "Politik-/Parteienverdrossenheit". Damals wurde jedoch neben der "Kriminalität" vor allem auch der "Wohnungsmarkt" erheblich kritischer beurteilt, so dass die "Finanzen" eine vergleichsweise nachgeordnete Rolle spielten und mit den erfolgversprechenden Konsolidierungsbemühungen in der zweiten Hälfte der Dekade in der Problemsicht der Frankfurterinnen und Frankfurter dann kaum noch präsent waren.

Die sich spätestens ab Mitte 2001 abzeichnende Zuspitzung der Finanzlage auf Bundes- und Landesebene mit ihren Auswirkungen auf die Kommunen, findet bereits im Herbst 2001 andeutungsweise ihren Niederschlag, wobei die öffentliche Diskussion auch parallel zu einem Anstieg der "Politik-/Parteienverdrossenheit" führte. Diese "ersten Anzeichen" werden durch

Tabelle 3

Entwicklung des Problembereichs "Kriminalität" aus Sicht der Deutschen  
(%, ohne Antwortvorgabe, Mehrfachnennungen)

	insgesamt	Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Männer	Frauen	18 - 24 J.	25 - 34 J.	35 - 44 J.	45 - 59 J.	60 J. u. m.	Volks-/Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
1993	47	44	49	40	37	47	49	52	47	53	41
1994	57	57	57	[60]	50	56	56	68	57	62	52
1995	51	50	52	49	41	53	51	57	52	53	48
1996	43	42	45	[57]	32	38	44	50	47	49	36
1997	48	46	50	54	46	42	44	55	47	56	45
1998	41	38	44	42	43	41	39	44	34	53	39
1999	35	36	35	[36]	37	32	35	37	33	43	33
2000	28	25	30	37	24	24	27	31	29	30	26
2001	22	21	22	[37]	19	17	20	24	21	26	19
2002	17	17	17	21	15	16	19	17	22	17	14
2003	15	13	18	[16]	10	14	15	19	18	19	12
<i>Veränderung gegenüber Vorjahr in %-Punkten</i>											
1994	10	13	8	[20]	13	9	7	16	10	9	11
1995	-6	-7	-5	-11	-9	-3	-5	-11	-5	-9	-4
1996	-8	-8	-7	[8]	-9	-15	-7	-7	-5	-4	-12
1997	5	4	5	-3	14	4	0	5	0	7	9
1998	-7	-8	-6	-12	-3	-1	-5	-11	-13	-3	-6
1999	-6	-2	-9	[-6]	-6	-9	-4	-7	-1	-10	-6
2000	-7	-11	-5	1	-13	-8	-8	-6	-4	-13	-7
2001	-6	-4	-8	[0]	-5	-7	-7	-7	-8	-4	-7
2002	-5	-4	-5	-16	-4	-1	-1	-7	1	-9	-5
2003	-2	-4	1	[-5]	-5	-2	-4	2	-4	2	-2
Veränderung 1994 : 2003	-42	-44	-39	[-44]	-40	-42	-41	-49	-39	-43	-40

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragungen 1993 - 2003

[ ] geringe Fallzahl, eingeschränkte Repräsentativität

die im Folgejahr gemessenen Werte bestätigt und weisen auch auf einen direkten Zusammenhang in der Beurteilung beider Problembereiche hin. Der neuerliche Rückgang bei den "Finanzen der Stadt" (11 % / -5 %-Punkte) im Herbst 2003 hat sich allerdings noch nicht auf die Werte bei der "Politik-/Parteienverdrossenheit" (10 % / unverändert) ausgewirkt.

Der noch zu Beginn der 90er-Jahre auf Platz zwei der Top-Probleme gesetzte "Wohnungsmarkt" verlor in der zweiten Hälfte der Dekade erheblich an Gewicht und liegt nach einem kurzen Anstieg im Herbst 2001 heute wieder auf dem Ende der 90er-Jahre erreichten Niveau (10 % / -2 %-Punkte). Der Nettozugang von rund 22 000 neuen Wohnungen seit 1993 in Frankfurt spielte hier sicherlich eine ausschlaggebende Rolle, aber auch wirtschaftliche Entwicklungen spiegeln sich in den Werten wider. Die kurze Hochphase der "New Economy" am Ende der 90er-Jahre findet zeitlich versetzt ihren Niederschlag nicht nur in den geringen Anteilen der Problemnennungen "Arbeitslosigkeit", auch der deutliche Ausschlag beim "Wohnungsmarkt" dürfte zumindest in Teilen damit zusammenhängen. Nach wie vor unverändert ist die latente Kritik an den "öffentlichen Verkehrsmitteln", während die Problemnennungen "Flughafen" und "Umwelt" weiterhin an der Nachweisgrenze liegen.

Bemerkenswert ist die Entwicklung im Bereich "Drogen" (4 % / -2 %-Punkte). Im November/Dezember 1994, kurz vor der bundesweit erstmaligen Einrichtung eines sogenannten "Konsumraums" und auf dem Höhepunkt der öffentlichen Diskussion um Hilfsangebote für Drogenabhängige, erreichten die Problemnennungen "Drogen" ihren Spitzenwert (22 %). Seitdem ist hier ein kontinuierlicher Rückgang zu verzeichnen. Der Ausbau der Hilfsangebote und die damit verbundene Reduzierung des Drogenkonsums in der Öffentlichkeit dürfte ausschlaggebend für diese Entwicklung sein. Wer Frankfurt noch aus den Zeiten der offenen Drogenszene (z. B. an der Taunusanlage oder am Weiher in der Bockenheimer Anlage hinter dem ehemaligen Stadtbad Mitte) kennt, wird das Ausmaß dieses geradezu diametralen Wandels im Erscheinungsbild der Stadt auch aus

der eigenen Anschauung heraus bestätigen können.

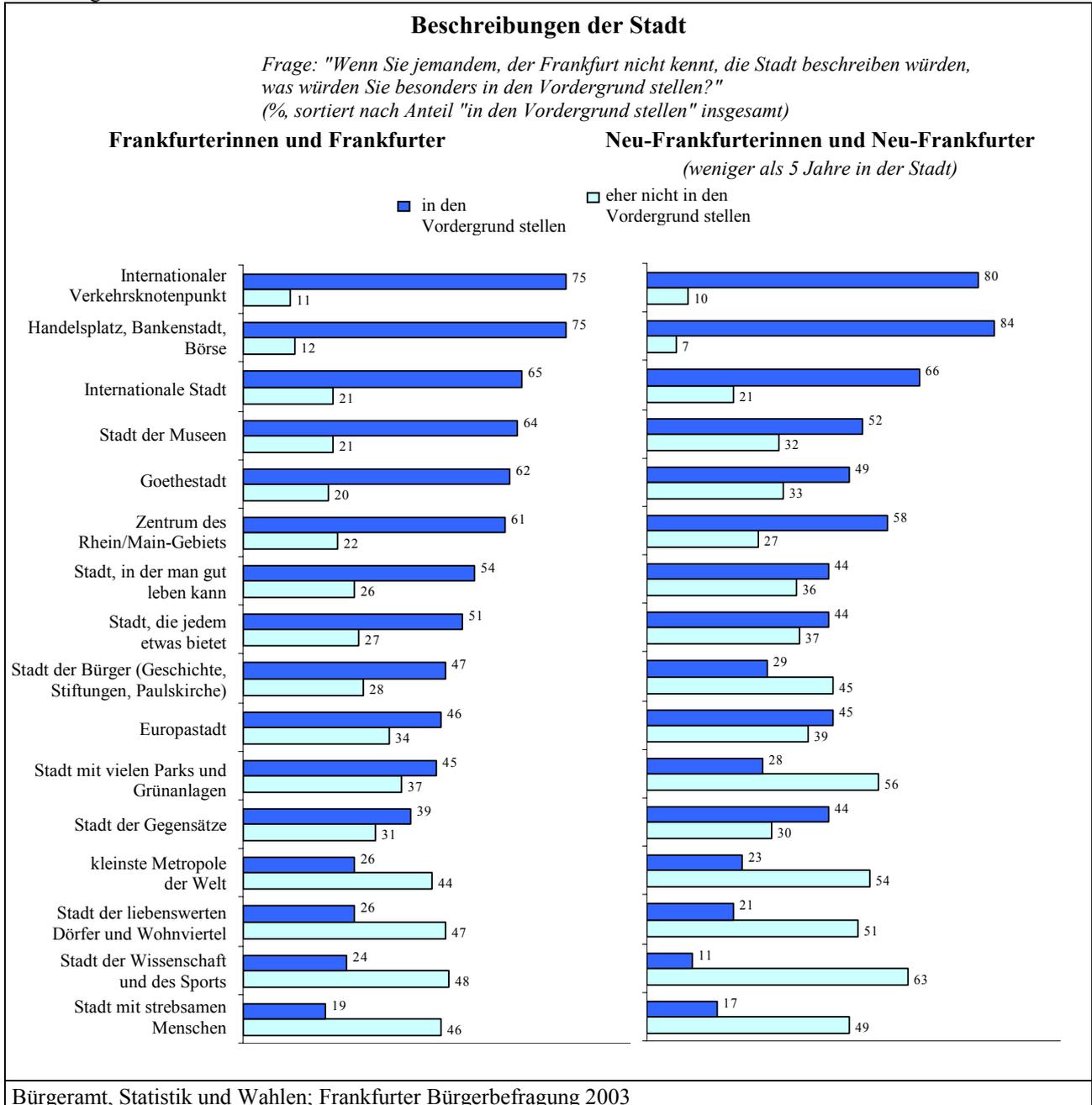
Von Bedeutung für die Entwicklung der städtischen Problemlagen in den vergangenen Jahren ist auch, dass bis weit in die Mitte der 90er-Jahre etwa neun von zehn Befragten ein oder mehrere Stadtprobleme benannten, dieser Anteil aber seit 1997 kontinuierlich auf heute weniger als drei Viertel (72 %) zurückgegangen ist. Demgegenüber lag die durchschnittliche Anzahl der jeweils genannten Stadtprobleme - bezogen auf Befragte mit Angabe - im gesamten Beobachtungszeitraum relativ stabil bei jeweils etwa 1,8 Nennungen.

### Identität der Stadt

Bei der Profilierung der Stadt nach außen spielen in den Augen der Frankfurterinnen und Frankfurter vor allem die harten Faktoren Wirtschaft und Verkehr eine entscheidende Rolle, während den weichen Standortfaktoren ein zum Teil deutlich geringeres Gewicht beigemessen wird. Auf die Frage: "Wenn Sie jemandem, der Frankfurt nicht kennt, die Stadt beschreiben würden, was würden Sie besonders in den Vordergrund stellen?" nennen drei Viertel aller Frankfurterinnen und Frankfurter die Beschreibung der Stadt als "internationaler Verkehrsknoten" (75 %) und als "Handelsplatz, Bankstadt, Börse" (75 %). Nur etwa jeder Achte (11 % bis 12 %) kreuzt "eher nicht in den Vordergrund stellen" an. Mit Abstand auf Rang zwei der Skala kommen zu knapp zwei Drittel die Merkmale "internationale Stadt" (65 %), "Stadt der Museen" (64 %), "Goethestadt" (62 %) und "Zentrum des Rhein Main-Gebiets" (61 %). Hier ist allerdings schon jeder Fünfte (20 % bzw. 22 %) der gegenteiligen Auffassung.

Hervorzuheben sind neben den zum Teil deutlich abweichenden Ansichten der ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter vor allem die Unterschiede zwischen Jung und Alt. Mit zunehmendem Alter werden die kulturellen Faktoren "Museen/Goethestadt" deutlich höher als identitätsstiftende Beschreibungen Frankfurts eingestuft, dagegen werden die eher

Abbildung 4



modernen und wirtschaftsorientierten Attribute stärker von den jüngeren Frankfurterinnen und Frankfurtern favorisiert. Dieser generelle Befund zeigt sich im wesentlichen bei allen abgefragten Merkmalen, allerdings mit erheblichen Niveauunterschieden. Während gut die Hälfte bis knapp zwei Drittel der über 45-Jährigen die "Stadt der Bürger (Geschichte, Stiftungen, Paulskirche)" (55 % bis 64 %) in den Vordergrund ihrer "Frankfurt-Beschreibungen" stellen, sind es bei den unter 35-Jährigen weniger als ein Drittel (31 %). Sie neigen deutlich stärker zur "Europastadt" (52 % bis 60 %), die wiederum etwa ein Drittel (32 % bis 34 %) der

über 45-Jährigen "eher nicht in den Vordergrund stellen" würden.

Am unteren Ende der Skala finden sich auf niedrigem Zustimmungsniveau die Tradition und Moderne eher verbindenden Frankfurt-Bilder. So stößt das auch in den Medien gerne benutzte Bild von der "kleinsten Metropole der Welt" nur auf vergleichsweise geringe Zustimmung (26 %). Gleiches gilt mit Abstufungen für die "Stadt der lebenswerten Dörfer und Wohnviertel" (26 %), "Stadt der Wissenschaft und des Sports" (24 %) und "Stadt der strebsamen Menschen" (19 %).

Tabelle 4

## Beschreibungen der Stadt

Frage: "Wenn Sie jemandem, der Frankfurt nicht kennt, die Stadt beschreiben würden, was würden Sie besonders in den Vordergrund stellen?" (% , sortiert nach Anteil "in den Vordergrund stellen" insgesamt)

	ins- gesamt	Staatsan- gehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 -	25 -	35 -	45 -	60 J.	Volks-/ Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
						24 J.	34 J.	44 J.	59 J.	u. m.			
<i>"in den Vordergrund stellen"</i>													
Internationaler Verkehrsknotenpunkt	75	76	72	77	74	71	78	75	74	76	67	80	79
Handelsplatz, Bankenstadt, Börse	75	75	75	77	73	82	81	77	75	68	61	81	82
Internationale Stadt	65	62	70	65	64	75	67	62	66	60	59	67	68
Stadt der Museen	64	67	56	61	67	53	54	62	72	71	58	71	64
Goethestadt	62	64	57	59	65	57	52	60	64	72	59	67	62
Zentrum des Rhein/Main-Gebiets	61	61	58	62	60	52	62	61	62	62	60	67	57
Stadt, in der man gut leben kann	54	54	55	52	56	57	52	53	56	55	53	60	52
Stadt, die jedem etwas bietet	51	52	51	49	54	50	43	48	59	55	54	56	48
Stadt der Bürger (Geschichte, Stiftungen, Paulskirche)	47	50	37	47	46	31	31	38	55	64	47	51	44
Europastadt	46	40	62	47	45	60	52	43	42	41	45	50	43
Stadt mit vielen Parks und Grünanlagen	45	45	44	43	47	31	34	42	50	56	49	49	38
Stadt der Gegensätze	39	43	29	38	41	41	36	39	43	39	34	39	44
kleinste Metropole der Welt	26	23	35	27	26	35	24	27	27	24	25	26	29
Stadt der liebenswerten Dörfer und Wohnviertel	26	28	20	22	30	15	20	26	30	30	27	27	24
Stadt der Wissenschaft und des Sports	24	23	28	24	24	24	18	19	26	31	29	26	19
Stadt mit strebsamen Menschen	19	18	20	17	20	12	19	13	18	25	24	18	15

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2003

Anhaltspunkte zum Außenbild der Stadt liefert der Blick auf die Neu-Frankfurterinnen und Neu-Frankfurter. Bei ihnen spielen die harten Faktoren "Handelsplatz" (84 %) und "internationaler Verkehrsknoten" (80 %) eine noch stärkere Rolle, während die Zustimmung zu den weichen Faktoren durchweg geringer ausgeprägt ist als bei den Frankfurterinnen und Frankfurtern insgesamt.

Hervorzuheben sind insbesondere die Antworten zur "Stadt der Bürger (Geschichte, Stiftungen, Paulskirche)", die fast die Hälfte (45 %) der Neu-Frankfurterinnen und Frankfurter

"eher nicht in den Vordergrund" stellen würden. Noch deutlich stärker ausgeprägt ist die Ablehnung der Merkmale "Stadt mit vielen Parks- und Grünanlagen" (56 %) und "Stadt der Wissenschaft und des Sports" (63 %). Da die Neu-Frankfurterinnen und Neu-Frankfurter vor allem durch eine ausgesprochen hohe (berufliche) Mobilität gekennzeichnet sind, kann davon ausgegangen werden, dass die Facetten ihres Frankfurt-Bildes - gewissermaßen in einer Art Botschaffereffekt - nicht unwesentlich zum Außenimage der Stadt beitragen.

noch Tabelle 4

Beschreibungen der Stadt

Frage: "Wenn Sie jemandem, der Frankfurt nicht kennt, die Stadt beschreiben würden, was würden Sie besonders in den Vordergrund stellen?" (% , sortiert nach Anteil "in den Vordergrund stellen" insgesamt)

	ins- gesamt	Staatsan- gehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 -	25 -	35 -	45 -	60 J.	Volks-/ Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
						24 J.	34 J.	44 J.	59 J.	u. m.			
<i>"eher nicht in den Vordergrund stellen"</i>													
Internationaler Verkehrsknotenpunkt	11	11	10	11	11	13	12	12	13	6	9	10	13
Handelsplatz, Bankenstadt, Börse	12	13	9	10	13	8	9	13	11	15	15	10	11
Internationale Stadt	21	23	15	22	19	16	21	26	19	19	18	21	23
Stadt der Museen	21	18	27	24	17	30	33	24	14	11	18	15	26
Goethestadt	20	20	22	23	17	22	31	23	19	10	14	19	25
Zentrum des Rhein/Main-Gebiets	22	23	20	23	21	29	25	25	20	17	14	19	30
Stadt, in der man gut leben kann	26	27	21	29	22	26	29	27	24	24	23	22	30
Stadt, die jedem etwas bietet	27	27	27	32	23	30	36	31	22	27	22	22	34
Stadt der Bürger (Geschichte, Stiftungen, Paulskirche)	28	28	31	28	29	43	41	36	21	14	21	28	35
Europastadt	34	40	16	35	32	19	34	42	34	32	24	33	42
Stadt mit vielen Parks und Grünanlagen	37	39	34	38	36	46	48	42	33	27	29	33	47
Stadt der Gegensätze	31	30	33	33	28	33	38	32	29	25	26	29	35
kleinste Metropole der Welt	44	48	36	45	44	39	54	50	45	35	35	46	51
Stadt der liebenswerten Dörfer und Wohnviertel	47	47	45	42	51	60	52	52	42	37	39	47	52
Stadt der Wissenschaft und des Sports	48	50	42	49	47	52	58	51	49	36	33	45	61
Stadt mit strebsamen Menschen	46	48	41	48	44	56	51	53	47	32	33	47	55

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2003

### Bestimmungsfaktoren städtischer Lebensqualität

Gegenüber den überaus differenzierten Ansichten zur Identität der Stadt stellen sich die Anforderungen der Frankfurterinnen und Frankfurter an die städtische Lebensqualität in weiten Bereichen geradezu als fest gefügte Blöcke dar, relativ unabhängig von Alter, Geschlecht oder Wohndauer in der Stadt.

Maßgeblich für die Lebensqualität sind vor allem sechs Bestimmungsfaktoren, die von mehr als vier von fünf Frankfurterinnen und Frankfurtern als "persönlich besonders wichtig" erachtet werden. Ganz oben auf der Skala liegen die "öffentliche Sicherheit" (90 %) und die "Sauberkeit von Straßen und Plätzen" (88 %), sie sind für fast alle von besonderer Bedeutung, um sich in Frankfurt wohl zu fühlen.

Tabelle 5

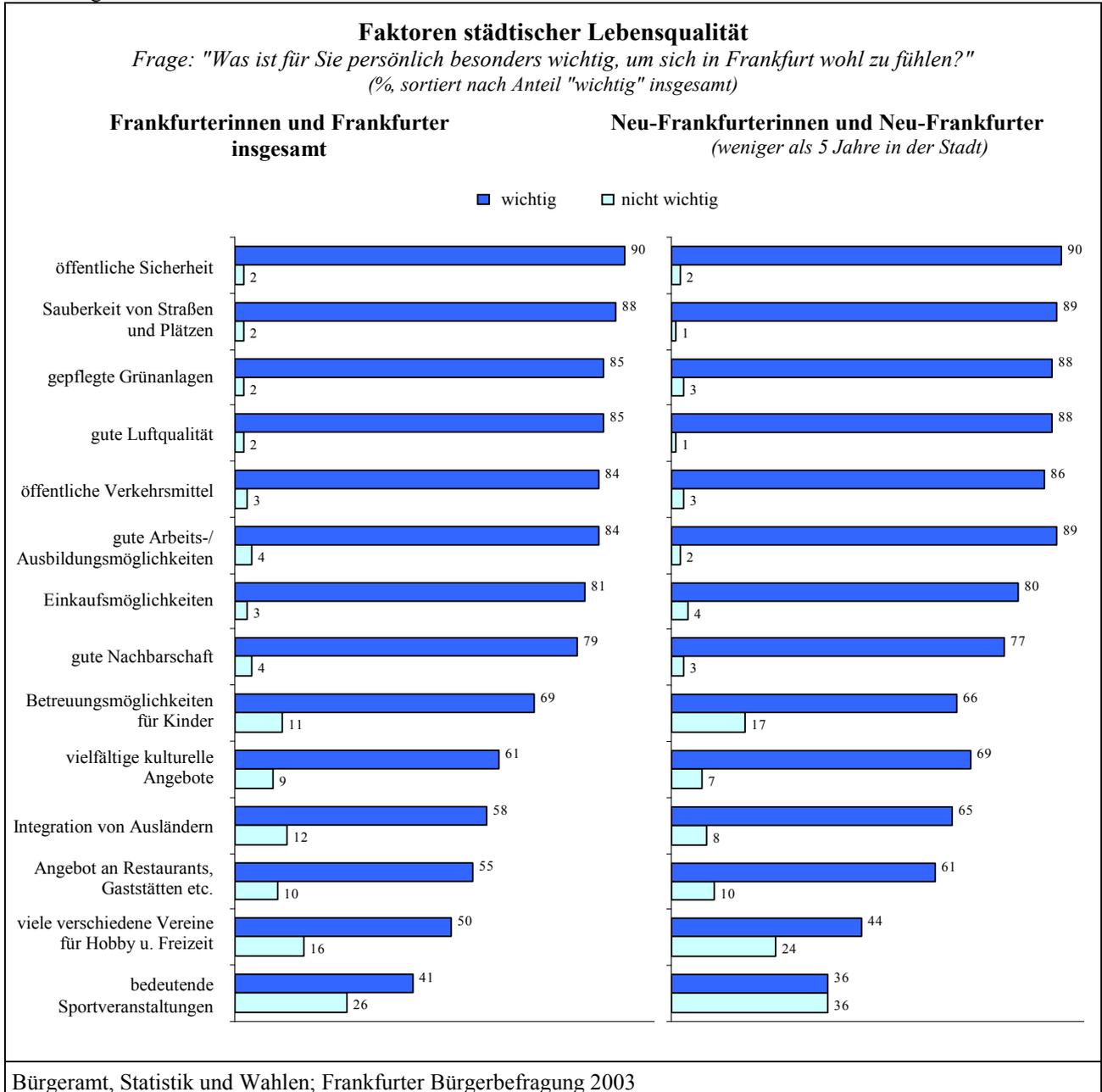
## Faktoren städtischer Lebensqualität

Frage: "Was ist für Sie persönlich besonders wichtig, um sich in Frankfurt wohl zu fühlen?" (% , Skala 1 - 5)

	ins- gesamt	Staatsan- gehörigkeit		Geschlecht		Alter					Schulabschluss		
		Deut.	Ausl.	Männer	Frauen	18 -	25 -	35 -	45 -	60 J.	Volks-/ Haupt.	Mittl. Reife	Abitur
						24 J.	34 J.	44 J.	59 J.	u. m.			
<i>"wichtig"</i>													
öffentliche Sicherheit	90	90	89	88	92	94	92	88	89	89	89	95	89
Sauberkeit von Straßen und Plätzen	88	87	89	87	89	90	91	88	86	86	86	93	87
gepflegte Grünanlagen	85	85	84	83	86	86	88	88	84	80	78	89	87
gute Luftqualität	85	85	84	83	87	87	86	86	86	82	82	87	87
öffentl. Verkehrsmittel	84	83	85	81	86	89	86	78	87	81	82	87	83
gute Arbeits-/Aus- bildungsmöglichkeiten	84	83	85	82	85	97	89	85	87	70	78	89	85
Einkaufsmöglichkeiten	81	81	79	79	83	83	81	77	81	82	83	85	77
gute Nachbarschaft	79	80	77	76	82	74	77	78	83	82	83	80	77
Betreuungsmöglich- keiten für Kinder	69	66	77	67	71	68	77	76	67	60	69	74	67
vielfältige kulturelle Angebote	61	63	56	59	63	56	63	64	63	58	45	59	74
Integration von Ausländern	58	52	75	58	58	61	67	61	62	44	49	53	69
Angebot an Restaurants, Gaststätten, etc.	55	56	53	58	53	64	61	53	55	50	47	56	61
viele verschiedene Vereine für Hobby und Freizeit	50	49	54	50	50	62	51	49	47	49	50	57	46
bedeutende Sportveranstaltungen	41	36	53	45	36	51	39	35	39	43	47	45	33
<i>"nicht wichtig"</i>													
öffentliche Sicherheit	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3
Sauberkeit von Straßen und Plätzen	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2
gepflegte Grünanlagen	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
gute Luftqualität	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2
öffentl. Verkehrsmittel	3	4	2	3	4	2	3	6	2	3	2	4	4
gute Arbeits-/Aus- bildungsmöglichkeiten	4	3	4	4	3	1	2	4	3	5	4	3	3
Einkaufsmöglichkeiten	3	3	4	5	2	2	3	5	3	2	2	4	4
gute Nachbarschaft	4	3	5	4	3	9	4	4	3	1	2	4	4
Betreuungsmöglich- keiten für Kinder	11	12	7	12	9	13	11	10	12	9	8	8	15
vielfältige kulturelle Angebote	9	7	14	11	8	12	10	11	8	7	14	8	6
Integration von Ausländern	12	15	5	13	11	14	9	13	10	15	17	14	8
Angebot an Restaurants, Gaststätten, etc.	10	9	13	11	9	9	11	10	9	10	10	9	10
viele verschiedene Vereine für Hobby und Freizeit	16	17	15	18	15	9	18	21	17	14	13	14	21
bedeutende Sportveranstaltungen	26	30	16	25	28	19	29	35	26	20	17	22	36

Bürgeramt, Statistik und Wahlen; Frankfurter Bürgerbefragung 2003

Abbildung 5



Auf nur leicht niedrigerem Niveau rangieren "gepflegte Grünanlagen" (85 %), "gute Luftqualität" (85 %), "öffentliche Verkehrsmittel" (84 %) sowie die "Arbeits-/Ausbildungsmöglichkeiten" (84 %). Dabei gibt es nur vereinzelt Unterschiede in den Einschätzungen. Deutliche Abweichungen zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen ergeben sich lediglich bei den "Arbeits- und Ausbildungsmöglichkeiten", die naturgemäß von den älteren, über 60-jährigen Frankfurterinnen und Frankfurtern (70 %) als nicht ganz so bedeutsam für ihr persönliches Wohlbefinden emp-

funden werden, aber für praktisch alle (97 %) der ganz jungen Frankfurterinnen und Frankfurter und fast alle Neu-Frankfurter (89 %) von besonderer Bedeutung sind.

Neben diesen sechs maßgeblichen Bestimmungsfaktoren der städtischen Lebensqualität sind auch die vorhandenen "Einkaufsmöglichkeiten" (81 %) und eine "gute Nachbarschaft" (79 %) noch für Vier von Fünf von großer Bedeutung um sich in der Stadt wohl zu fühlen. Bis zu diesem Punkt der Skala gibt es mit wenigen Ausnahmen auch kaum Ablehnung.

Deutlich niedriger auf der Wichtigkeitsskala und mit erheblichen Abstufungen rangieren alle anderen der vierzehn abgefragten Merkmale. Hier sind aufgrund der verschiedenen Lebens- und Interessenlagen auch deutlich größere Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen zu verzeichnen. Während die "Betreuungsmöglichkeiten für Kinder" lebenszyklusbedingt vor allem bei den 25- bis 44-Jährigen (77 % / 76 %) von überdurchschnittlicher Bedeutung für das persönliche Wohlbefinden sind, bilden die "vielfältigen kulturellen Angebote" insbesondere für Befragte mit höherem formalen Bildungsabschluss (74 %) einen bedeutenden Faktor städtischer Lebensqualität.

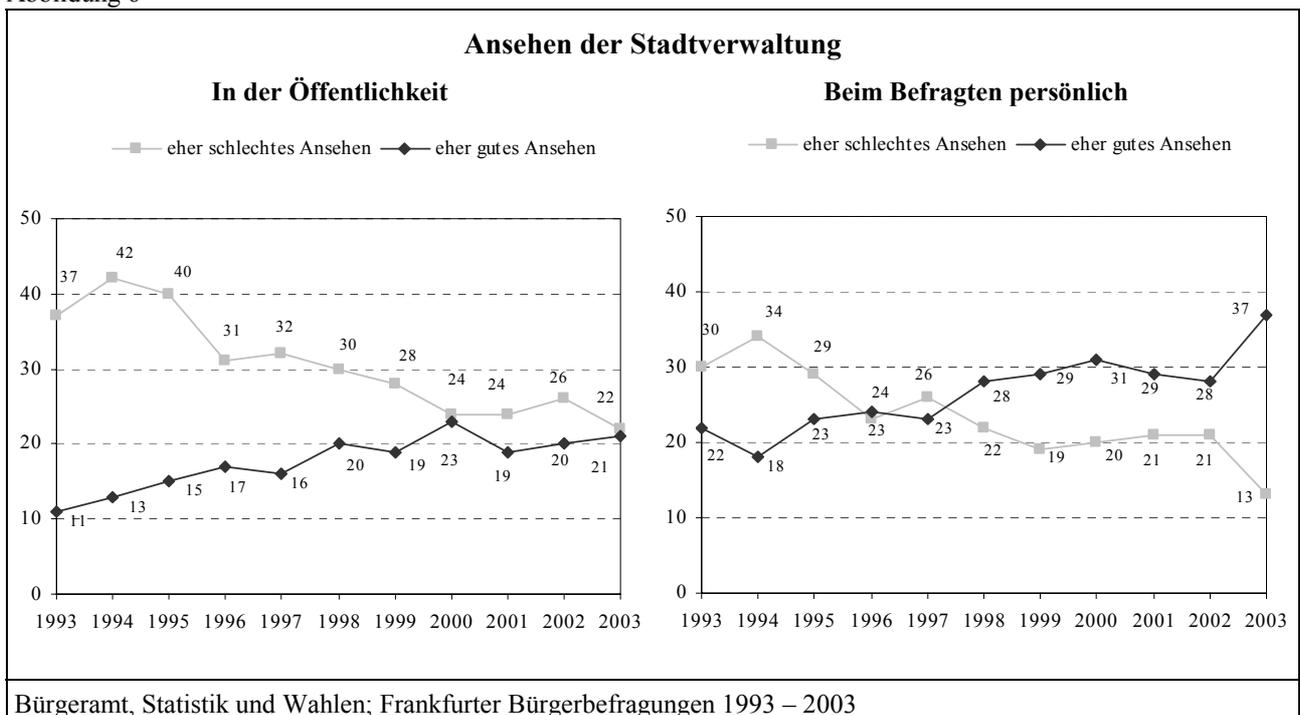
Die "Integration von Ausländern" spielt dagegen - ähnlich wie auch die "Kinderbetreuung" (77 %) - vor allem für die ausländischen Frankfurterinnen und Frankfurter (75 %) eine größere Rolle. Demgegenüber sind die "Angebote an Restaurants und Gaststätten", die "verschiedenen Vereine für Freizeit und Hobby" sowie "bedeutende Sportveranstaltungen" vor allem für die jüngsten Frankfurterinnen und Frankfurter von Bedeutung für die persönliche Lebensqualität.

### Image der Stadtverwaltung

Das Image der Stadtverwaltung hat sich im Dezember 2003 spürbar verbessert. Beim Ansehen der Stadtverwaltung, von dem die Frankfurterinnen und Frankfurter glauben, dass es in der Öffentlichkeit vorherrscht, hat sich die Schere zwischen guter und schlechter Meinung erstmals seit dem Herbst 2000 wieder geschlossen. So schätzt diesmal nur noch etwa jeder Fünfte das Ansehen in der Öffentlichkeit als "eher schlecht" (22 % / -4 %-Punkte) ein und etwa genauso viele schätzen das Ansehen in der Öffentlichkeit als "eher gut" ein (21 % / +1 %-Punkt).

Das Ansehen, das die Stadtverwaltung bei den Frankfurterinnen und Frankfurtern persönlich genießt fällt zwar schon immer deutlich besser aus, diesmal ist die Beurteilung aber positiver als je zuvor. Fast zwei von fünf Frankfurterinnen und Frankfurtern haben persönlich eine "eher gute" Meinung (37 % / +9 %-Punkte) und nur noch jeder Achte (13 % / -8 %-Punkte) hat persönlich eine "eher schlechte" Meinung.

Abbildung 6



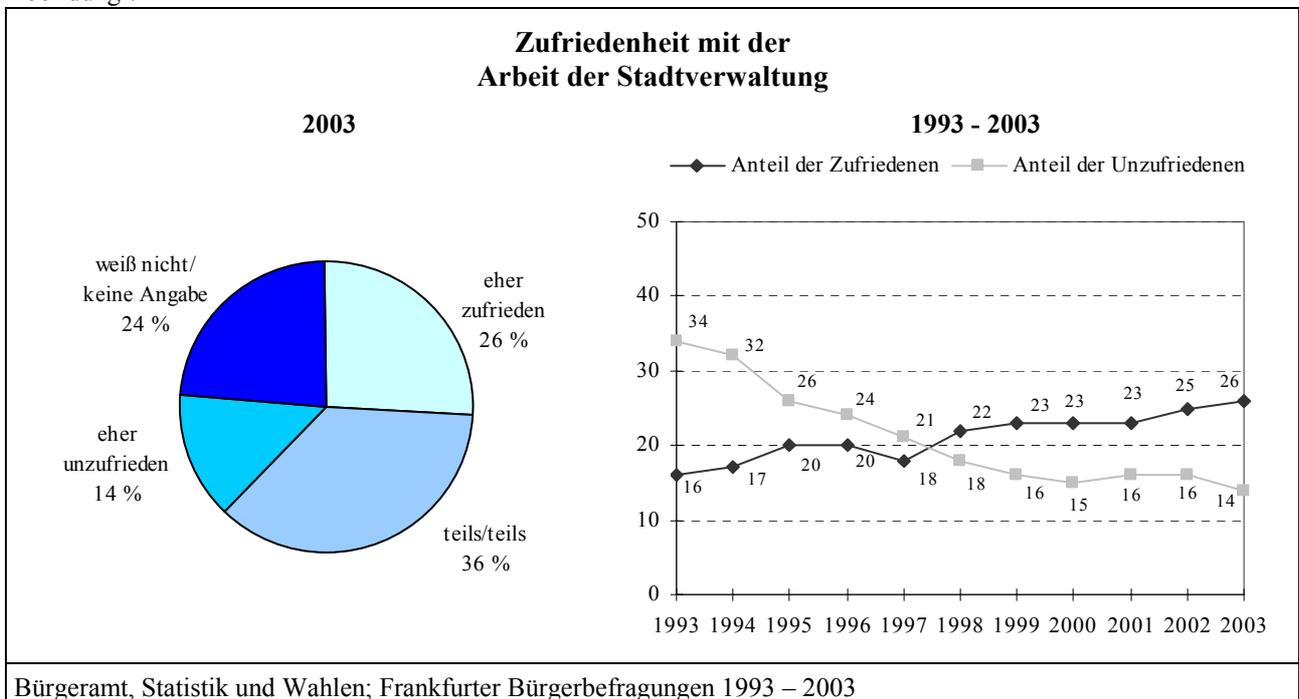
Unverändert und über die Jahre nahezu konstant ist dabei der Teil der Befragten die sich für die Mitte (teils/teils) der vorgelegten fünfstufigen Bewertungsskala (von 1 = sehr schlechtes Ansehen bis 5 = sehr gutes Ansehen) entscheiden bzw. keine Einschätzung abgeben können, ihr Anteil liegt bei etwa der Hälfte aller Frankfurterinnen und Frankfurter.

Auf die Globalzufriedenheit mit der "Arbeit der Stadtverwaltung insgesamt" hat sich der hohe persönliche Ansehensgewinn allerdings kaum ausgewirkt, da diese Imagekomponente weniger durch eigene Erfahrungen im Verwaltungs-

kontakt geprägt ist und die öffentliche Stimmungslage hier stärker mit einfließt. Die gemessenen Werte zeigen jedoch in die gleiche Richtung. Der Anteil der mit der "Arbeit der Stadtverwaltung insgesamt" zufriedenen Frankfurterinnen und Frankfurter verbleibt auf hohem Niveau (26 % / +1 %-Punkt) bei gleichzeitig leichtem Rückgang (14 % / -2 %-Punkte) bei den Unzufriedenen.

Bei der Frage nach der Bewertung unterschiedlicher Leistungsdimensionen im Kontakt mit städtischen Dienststellen ergibt sich wieder das bekannte Muster.

Abbildung 7



Gegenpole auf Basis der acht vorgegebenen Leistungsdimensionen bilden seit Beginn der kontinuierlichen Beobachtung die "persönliche Behandlung" durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der positiven Seite und die "Wartezeit" sowie die "Warerräume" auf der negativen Seite. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass objektive Verbesserungen im Bürgerservice, wie sie in vielen Teilbereichen der Stadtverwaltung bereits stattgefunden haben, sich nur langsam in einer positiveren Beurteilung niederschlagen. So haben beispielsweise die Anlaufschwierigkeiten bei der Umstellung der Meldestellen in Bürgerämter im Frühsommer 2000 zwar direkt auf das Unzufriedenheitspotenzial bei der Wartezeit durchgeschla-

gen, die seither deutlich entspanntere Situation hat jedoch erst mit zweijähriger Verzögerung zu einer geringeren Unzufriedenheit (26 % / -8 %-Punkte) geführt.

Während sich beim Zufriedenheitspotenzial bereits von 2001 auf 2002 die eingeleiteten Verbesserungen niedergeschlagen haben, führt beim Unzufriedenheitspotenzial ein größeres "Beharrungsvermögen" - z. B. aufgrund eigener "schlechter" Erfahrungen - dazu, dass sich festgesetzte negative Eindrücke nur langsam verändern. Dabei erscheint die Wartezeit als eine der Schlüsselkomponenten für die Beurteilung des Bürgerservice. Kurze Wartezeiten lassen den gesamten Verwaltungskontakt in ei-

nem vollkommen anderen Licht erscheinen und vermitteln gewissermaßen den Gedanken der "Betriebsamkeit" und des "sich Kümmerns" von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort. Dies schlägt sich auch in einer deutlich positiveren Beurteilung sämtlicher weiterer Facetten des Verwaltungskontakts nieder. Neben der traditionell gut beurteilten "persönlichen Behandlung" (64 % / +2 %-

Punkte) wird heute auch die "Bearbeitungszeit" (63 % / +8 %-Punkte) und die "fachliche Beratung" (60 % / +6 %-Punkte) von fast zwei Drittel positiv beurteilt. Selbst die (unveränderten) Formulare (53 % / +8 %-Punkte) erscheinen bei insgesamt nur verhältnismäßig kurzem Zeitbedarf für die Erledigung von Behördenangelegenheiten in einem deutlich positiveren Licht.

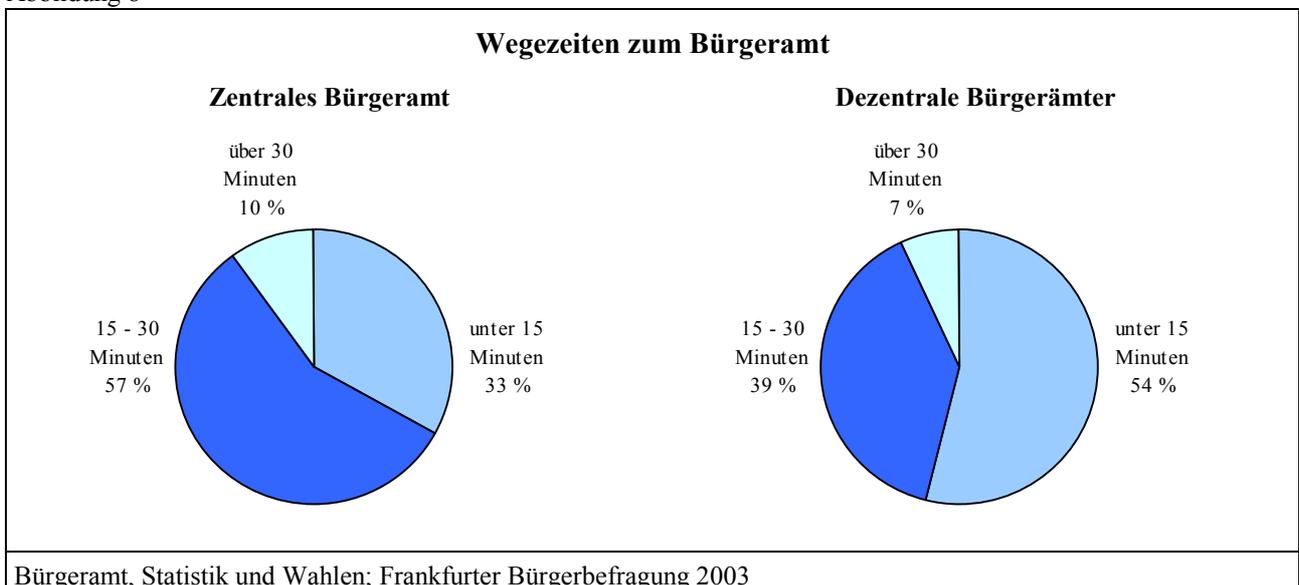
Tabelle 6  
Zufriedenheits- und Unzufriedenheitspotenziale in Verwaltungskontakten  
(%, Skala 1-5, sortiert nach Anteil "Zufrieden" in Kontakten mit Bürgerämtern)

	Zufriedenheitspotenzial						Unzufriedenheitspotenzial					
	2001		2002		2003		2001		2002		2003	
	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter	andere städt. Stellen	Bürger-ämter
persönliche Behandlung	55	62	52	62	56	64	23	17	22	15	16	14
Bearbeitungszeit	40	51	43	55	56	63	30	19	28	18	21	11
fachliche Beratung	41	51	41	54	52	60	23	16	23	12	17	13
Ausschilderung	42	55	45	55	50	53	19	16	15	11	14	15
Formulare	36	46	36	45	44	53	24	14	26	16	30	15
Öffnungszeiten	33	49	42	48	45	48	31	25	27	23	25	22
Wartezeit	37	37	39	43	46	47	38	36	33	34	25	26
Warteräume	19	30	26	37	31	41	39	40	36	29	28	29

Für die Dienstleistungen des Bürgeramtes gibt es kein Örtlichkeitsprinzip. Die Bürgerinnen und Bürger können für ihren Bürgeramtsbesuch den für sie günstigsten Standort auswählen, unabhängig davon, wo sie in Frankfurt wohnen. Für rund die Hälfte (46 %) der Frank-

furterinnen und Frankfurter, die sich an der Umfrage beteiligten, war das Zentrale Bürgeramt auf der Zeil (22 %) oder eines der dezentralen Bürgerämter in den Stadtteilen (24 %) der letzte Verwaltungskontakt innerhalb der vergangenen zwei Jahre. Fast alle (90 %

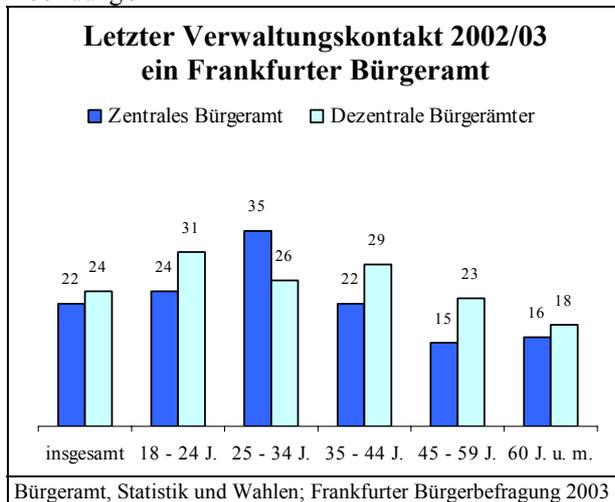
Abbildung 8



bzw. 93 %) haben ihr Ziel in weniger als 30 Minuten erreicht. Bei den Bürgerämtern in den Stadtteilen benötigte die Mehrheit (54 %) sogar nur höchstens 15 Minuten. Der entsprechende Wert für das Zentrale Bürgeramt liegt bei einem Drittel (33 %), nicht zuletzt auch aufgrund des deutlich weiter gefassten Einzugsbereiches und weil der Besuch - vor allem in den jüngeren Altersgruppen - häufiger mit dem Weg zur Arbeits-/Ausbildungsstätte verbunden wird.

Die Kundinnen und Kunden verteilen sich zu etwa gleichen Teilen auf die Zentrale (22 %) und die Dezentralen (24 %). In der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen wird vorwiegend das Zentrale Bürgeramt als Anlaufstelle gewählt (35 % Zentrale, 26 % Dezentrale).

Abbildung 9



Von allen anderen Altersgruppen wird dagegen häufiger ein dezentrales Bürgeramt aufgesucht. Bei den über 60-Jährigen ist das Verhältnis allerdings fast ausgeglichen (16 % und 18 %).

Vor allem die Jüngeren zählen insgesamt häufiger zu den Kunden der Bürgerämter, über die Hälfte (51 % bis 61 %) der unter 44-Jährigen waren in den vergangenen zwei Jahren dort. Von den Älteren, über 45-Jährigen, waren es dagegen nur gut ein Drittel (34 % bis 38 %).

Die Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen zählt mit insgesamt fast zwei Drittel (61 %) zu den häufigsten Bürgeramtskunden. Sie ziehen öfter um oder kommen zur Ausbildung, zum Berufsstart oder zum Auf- und Ausbau ihrer beruflichen Karriere nach Frankfurt. Darüber hinaus

ist aus der Wanderungsstatistik bekannt, dass etwa die Hälfte der 25- bis 34-jährigen Zugezogenen die Stadt bereits nach etwa drei Jahren wieder verlässt.

Diese hohe (berufliche) Mobilität führt deshalb auch wegen der damit verbundenen Meldevorgänge zu häufigeren Kontakten mit dem Bürgeramt. Von den über 60-Jährigen wird dagegen in der Regel nur noch alle zehn Jahre ein Personalausweis benötigt.

### Stabilität und Wandel in der Bewertung städtischer Lebensbereiche

Die Zufriedenheit der Frankfurterinnen und Frankfurter mit verschiedenen Lebensbereichen in der Stadt wird regelmäßig auf Basis von 13 allgemeinen und fünf gruppenspezifischen Lebensbereichen erfragt. *Abbildung 10* zeigt die seit 1993 gemessenen Zufriedenheitsniveaus.

Die auf 100 fehlenden Prozentanteile entfallen auf "keine Angabe" und "weiß nicht". Die gruppenspezifischen Lebensbereiche sind aufgrund der Nichtbetroffenheit breiter Bevölkerungskreise - ausgedrückt durch hohe "weiß nicht/keine Angabe" Anteile - aus der Sortierung der allgemeinen Vorgaben herausgenommen.

In 8 der 13 allgemeinen Lebensbereiche überwiegt der Anteil der zufriedenen Bürger/innen den der Unzufriedenen. Sie umfassen die ärztliche Versorgung, öffentliche Verkehrsmittel, Abfallbeseitigung/Müllabfuhr, kulturelle Einrichtungen/Veranstaltungen, Arbeits-/Verdienstmöglichkeiten, Parks/Grünanlagen, Sportanlagen/Schwimmbäder sowie die Arbeit der Stadtverwaltung. In den anderen fünf im Zeitverlauf beobachteten Bereichen (öffentliche Sicherheit/Schutz vor Kriminalität, Radwegenetz, Regelung des Individualverkehrs, Sauberkeit der Luft, Wohnungsangebot/Wohnungsmarkt) gibt es mehr unzufriedene als zufriedene Befragte.

Über die Jahre betrachtet haben sich die bedeutsamsten Veränderungen bei dem in der Vergangenheit besonders kritisch beurteilten Bereich "öffentliche Sicherheit/Schutz vor Kriminalität" ergeben. Ebenso wie die Ent-

Abbildung 10



\* wurde 1993/1994 nicht erfragt.

(1) Gruppenspezifische Lebensbereiche sind aufgrund der Nichtbetroffenheit breiter Bevölkerungskreise - ausgedrückt durch hohe "weiß nicht/keine Angabe" Anteile - aus der Sortierung der allgemeinen Vorgaben herausgenommen.

wicklung bei der Frage nach den größten Stadtproblemen (*siehe Abbildung 3*) zeigt sich auch bei der Zufriedenheit (allerdings erst mit deutlicher Zeitverzögerung) eine grundlegend entspanntere Beurteilung des Themenkomplexes. In keinem anderen Lebensbereich erscheinen die Wirkungen städtischen Handelns so augenfällig, denn ohne die vielfältigen und seit Jahren fortgeführten Maßnahmen zur Kriminalitätsprävention wäre dieser Wandel in

der öffentlichen Wahrnehmung kaum vorstellbar. In der Beurteilung des Wohnungsangebots und des Wohnungsmarktes hat sich die Schere zwischen Unzufriedenen und Zufriedenen zwar deutlich im Vergleich zu den frühen 90er-Jahren geschlossen. Gegenüber der Jahrhundertwende ist der Anteil der Unzufriedenen aber wieder gestiegen und macht seither etwa die Hälfte der Befragten aus.