

Hamburg

Gutes Zeugnis für die Verwaltung

[01.07.2019] Die Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg erhält von den Bürgern ein gutes Zeugnis für ihren Service. Das ist das Ergebnis der Anfang des Jahres gestarteten Befragung in den Kundenzentren Hamburgs. Es zeigt sich aber auch Verbesserungspotenzial.

Wie zufrieden die Hamburger mit ihrer Verwaltung sind, hat die Finanzbehörde der Freien und Hansestadt gemeinsam mit dem Statistischen Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein ermittelt ([wir berichteten](#)). An der Umfrage in ihren Kundenzentren haben laut Finanzbehörde fast 8.000 Hamburger teilgenommen. Nun liegen die Ergebnisse vor. Demnach sind 78 Prozent der Bürger mit der Bearbeitung ihrer Anliegen in den Kundenzentren sehr zufrieden. Im Jahr 2009 waren es nur 20 Prozent. Bestnoten erreichen dabei laut Finanzbehörde persönliche Faktoren wie etwa die fachliche Beratung. Die Zufriedenheit mit den Warte- und Öffnungszeiten sei im Vergleich zu 2009 ebenfalls erheblich gestiegen.

Mit dem Telefonischen HamburgService sind die Bürger überwiegend zufrieden, so ein weiteres Ergebnis der Befragung. Allerdings kennen nur 48 Prozent die einheitliche Behördenrufnummer 115. „Der Telefonische HamburgService übernimmt mit der Telefonnummer 115 wichtige Aufgaben, ist anerkannt – aber noch viel zu unbekannt“, sagt Finanz- und Bezirksenator Andreas Dressel. „Hier werden wir mit zahlreichen Maßnahmen ansetzen. Die Kolleginnen und Kollegen in Wandsbek machen einen tollen Job.“ Auch sind laut Umfrage die Online-Angebote der Freien und Hansestadt teilweise noch zu unbekannt, weshalb sie nur selten genutzt werden. Wer sie aber in Anspruch nimmt, ist laut Finanzbehörde überwiegend zufrieden damit. Dressel: „Die digitale Affinität der Hamburgerinnen und Hamburger muss sich auch in den städtischen Dienstleistungen widerspiegeln: Sie müssen insbesondere auch gut über das Smartphone abrufbar sein, damit sie nutzer- und somit bürgerfreundlich sind. Da wollen wir noch besser werden.“ 90 Prozent der Bürger besitzen ein Smartphone, das sie regelmäßig auch online nutzen, heißt es vonseiten der Behörde weiter.

Dressel kündigt abschließend an: „Das Thema Feedback für unsere Verwaltung will ich zu einem Regelinstrument machen – nicht nur alle zehn Jahre mit einer Kundenbefragung. Eine Möglichkeit kann sein, dass wir mit knappen, präzisen Fragen mithilfe von Tablets in den Kundenzentren uns regelhaft ein Feedback der Bürgerinnen und Bürgern einholen.“

(ve)

Ergebnisbericht zur Kundenbefragung 2019

Stichwörter: E-Partizipation, Hamburg, Bürgerbeteiligung