Hamburg

Positives Feedback

[26.08.2024] In einer digitalen Befragung hat sich die Freie und Hansestadt Hamburg von ihren Bürgern bewerten lassen. 68 Prozent der Befragten sind demnach zufrieden oder sehr zufrieden mit der Verwaltung. Die erste Kontaktaufnahme erfolgt vorzugsweise online, neue Online-Services werden bekannter.

Bürgerfreundlich, kompetent und digital – so bewerten Bürgerinnen und Bürger die Hamburger Verwaltung. Wie die Freie und Hansestadt mitteilt, geht dies aus einer digitalen Befragung hervor, welche die Finanzbehörde zusammen mit der Bezirksbehörde durchgeführt hat. Besucher der Standorte Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service konnten vom 31. Januar bis 30. April vor Ort daran teilnehmen. Fast 9.000 gaben Rückmeldung. 68 Prozent der Befragten sind demnach sehr zufrieden oder zufrieden. Damit habe sich die positive Bewertung in der letzten Bürgerbefragung aus dem Jahr 2019 (69 Prozent) bestätigt. Die erste Kontaktaufnahme der Befragten zur Verwaltung erfolge bevorzugt über digitale Kanäle. Neue Online-Verwaltungsdienstleistungen wie die Elektronische Wohnsitzan-, ab- und ummeldung seien bislang knapp der Hälfte der Befragten bekannt. Zudem konnten gute Zufriedenheitswerte mit der zentralen Behördennummer 115 erreicht werden. Um zusätzliche Wege einzusparen, wünschen sich die Befragten ein noch größeres Dienstleistungsangebot an einem zentralen Standort des Hamburg Service vor Ort. „Das erneut positive Feedback für die Verwaltung ist eine großartige Anerkennung insbesondere für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich den Bürgerinnen und Bürgern mit Rat und Tat zur Seite stehen“, sagt Finanzsenator Andreas Dressel. „Mit der erstmals digitalen Befragung haben wir eine niederschwellige und unkomplizierte Möglichkeit, direktes Feedback der Bürgerinnen und Bürger zu erhalten und können unsere Angebote bedarfsgerecht und nutzerfreundlich weiterentwickeln.“ Bezirkssenatorin Katharina Fegebank ergänzt: „Das Zeugnis, das die Hamburger Bürgerinnen und Bürger ihrer Verwaltung ausstellen, kann sich sehen lassen. Neben der hohen Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Hamburg Service vor Ort freut mich vor allem die steigende Akzeptanz und Nachfrage digitaler Angebote. Dieses Feedback bestärkt uns dabei, weitere Potenziale in der digitalen Verwaltung zu heben und unsere Spitzenposition deutschlandweit auszubauen.“ Die Befragung wurde laut der Finanzbehörde mit Qualitize umgesetzt. Das Unternehmen bietet ein Feedbacksystem an, das in Kombination mit Datenanalyse-Tools eine datenbasierte Verbesserung von Prozessen ermöglicht. Im Befragungszeitraum wurden auch die stetig laufenden Kundenbefragungen zur Zufriedenheit mit der Dienstleistung des Hamburg Service vor Ort durchgeführt.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Bürgerbeteiligung, Hamburg