

Haben Sie noch Fragen?

Wir haben einige Informationen zur Kundenbefragung im Internet zusammengestellt:

www.hamburg.de/kundenbefragung



Kontakt:

Freie und Hansestadt Hamburg
Finanzbehörde

Amt 4 – Hamburgweite Dienste und Organisation
kundenbefragung@hamburg.de

Bildnachweis:

Titel: © fotolia / fotogestoeber

Innenseite: © fotolia / contrastwerkstatt

Foto Senator Dressel: Bina Engel/Senatskanzlei Hamburg



KUNDENBEFRAGUNG

2019

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Helfen Sie uns,
noch besser zu werden.



Liebe Kundinnen und Kunden, liebe Bürgerinnen und Bürger,

Wie zufrieden sind Sie mit uns? Was hat Ihnen gefallen? Was fanden Sie gut? Wo lief es vielleicht nicht ganz so rund? Was wünschen Sie sich?

Ihre Meinung interessiert uns.

In den Kundenzentren der Freien und Hansestadt Hamburg werden jährlich ca. 850.000 Bürgerinnen und Bürger bedient. Der Telefonische HamburgService nimmt ca. 1,55 Millionen Anrufe pro Jahr an und auf unserem Behördenfinder (www.hamburg.de/behoerdenfinder) verzeichnen wir ungefähr 4,8 Millionen Besuche pro Jahr.

Gern möchten wir von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie mit unseren Angeboten sind und welche Erwartungen Sie an Ihre Verwaltung haben.

Ihre Antworten geben uns Hinweise darauf, was schon gut funktioniert oder wo es vielleicht noch Ansatzpunkte für Verbesserungen gibt.

Bitte nehmen Sie an der Befragung teil und helfen Sie uns so, noch besser zu werden.

Wir freuen uns auf Ihre Antworten!

Ihr

Dr. Andreas Dressel
Senator für Finanzen und Bezirke



Das Wichtigste zur Kundenbefragung in Kürze:

Wer fragt hier überhaupt?

Die Befragung wird von der Finanzbehörde organisiert, weil wir uns zentral für ganz Hamburg u. a. mit den Themen Verwaltungsorganisation und -modernisierung beschäftigen und überdies Bezirksaufsichtsbehörde sind.

Wer wird befragt?

Alle Kundinnen und Kunden, die während des Erhebungszeitraums ein Kundenzentrum besuchen.

Warum sollte ich teilnehmen?

Damit wir erfahren, was gut und was nicht so gut funktioniert. Nur so können wir besser werden. Die Teilnahme an der Befragung ist natürlich freiwillig.

Was passiert mit meinen Antworten?

Die Antworten werden gesammelt und an das Statistische Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein (www.statistik-nord.de) weitergeleitet. Hier werden die Antworten anonym ausgewertet.