



© fotolia / fotogestoeber

# Kundenbefragung

2019

Ergebnisbericht

Herausgegeben von



Hamburg | Finanzbehörde

in Zusammenarbeit mit



Statistisches Amt  
für Hamburg und  
Schleswig-Holstein

Hamburg, Juni 2019

Herausgeber:  
Freie und Hansestadt Hamburg  
Finanzbehörde  
Amt 4 - Hamburgweite Dienste und Organisation  
Gänsemarkt 36, 20354 Hamburg

## VORWORT



Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Hamburgerinnen und Hamburger,

„Ihre Meinung ist uns wichtig!“ – unter diesem Motto haben wir im Februar und März 2019 eine umfangreiche Befragung in den Hamburger Kundenzentren durchgeführt. Wir wollten unter anderem erfahren, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger sind mit ihrem Besuch im Kundenzentrum, mit der telefonischen Beratung, den Online-Angeboten und der Hamburger Verwaltung ganz allgemein.

Rund 7.900 Antworten haben uns erreicht. Dafür möchten wir uns sehr herzlich bei allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern bedanken!

Die Antworten wurden inzwischen ausgewertet. Mit diesem Bericht geben wir einen Überblick über die wesentlichen Ergebnisse.

Insgesamt stellen die Kundinnen und Kunden der Hamburger Verwaltung ein sehr gutes Zeugnis aus. Dies ist in erster Linie ein tolles Feedback für die vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Dienstleistungen täglich erbringen. Das Lob ist gleichzeitig aber auch Ansporn und Verpflichtung, die hohe Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden künftig mindestens zu erhalten und – wo aufgezeigt – weiter zu verbessern.

In diesem Sinne möchten wir auch weiterhin in engem Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern bleiben, um die Leistungen der Hamburger Verwaltung bedarfsgerecht und nutzerfreundlich weiterzuentwickeln.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'U. Dressel'.

Dr. Andreas Dressel  
Senator für Finanzen und Bezirke

## **DIE WESENTLICHEN ERGEBNISSE IN KÜRZE**

### **Zufriedenheit mit Kundenzentren deutlich gestiegen**

Die Kundinnen und Kunden sind ganz überwiegend zufrieden mit den Leistungen in den Kundenzentren. Der Vergleich mit 2009 zeigt eine deutliche Steigerung in allen abgefragten Bereichen. Besonders die mitarbeiterbezogenen Aspekte, wie die persönliche Behandlung oder die fachliche Beratung, erreichten Spitzenwerte.

### **Die Hamburger Verwaltung hat ein positives Image**

Über die Hamburger Verwaltung insgesamt haben die Befragten ganz überwiegend eine gute bis sehr gute Meinung. Dieser Wert hat sich seit 2009 erheblich verbessert. Eigenschaften wie „kompetent“ und „bürgerfreundlich“ wurden mehrheitlich als „voll zutreffend“ bezeichnet. Etwas kritischer fiel das Urteil in punkto Modernität und Sparsamkeit aus. Der Vergleich mit 2009 zeigt aber, dass sich auch hier die Werte insgesamt stark verbessert haben.

### **115 bietet guten Service, ist aber noch zu unbekannt**

Wer den Telefonischen HamburgService über die (040) 115 anruft, bekommt in den allermeisten Fällen direkte Hilfe oder wird an die richtige Stelle weitergeleitet. Die einheitliche Behördennummer 115 ist aber noch zu unbekannt.

### **Trotz digitaler Affinität sind Digital-Angebote der Verwaltung teilweise unbekannt**

Die Hamburgerinnen und Hamburger sind digital sehr affin: Über 90% der Befragten besitzen ein Smartphone und nutzen dieses auch häufig. Online-Dienste im privaten Bereich, wie Shopping oder Reisebuchung, werden viel genutzt. Die Online-Angebote der Hamburger Verwaltung sind dagegen teilweise noch unbekannt oder werden noch zu selten genutzt. Dies lag überwiegend aber daran, dass kein Bedarf bestand.

### **Die allermeisten Hamburgerinnen und Hamburger leben gern in Hamburg und bezeichnen die Lebensqualität als gut; das Wohnungsangebot ist die größte Herausforderung**

87% der Befragten leben gern in Hamburg, und 85% bezeichnen die Lebensqualität als „gut“ bis „sehr gut“. Als mit Abstand größte Herausforderung in Hamburg wurde das Wohnungsangebot genannt. Dahinter rangieren Kriminalität / Sicherheit und Armut. Aber auch das Thema Mobilität hat einen hohen Stellenwert: So würden die abgefragten Themen Autoverkehr, Radverkehr und Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) zusammen sogar Platz zwei belegen.

## INHALT

1. Vorgehen.....	5
Auftragslage .....	5
Methode und Rücklauf.....	5
2. Zufriedenheit mit den Kundenzentren deutlich gestiegen .....	6
Terminvereinbarung wird gut angenommen .....	8
Wartezeit vor Ort verbessert.....	11
Vormittags- und Abendstunden etwas beliebter .....	12
3. Telefonischer HamburgService gut, aber noch zu unbekannt.....	13
4. Das Online-Angebot der Verwaltung: teilweise unbekannt, aber zufriedene Nutzerinnen und Nutzer.....	14
Die Hamburgerinnen und Hamburger sind digital aktiv .....	14
Online-Angebote der Hamburger Verwaltung teilweise unbekannt .....	15
Online-Angebote meist zufriedenstellend, aber mit Verbesserungspotenzial.....	16
5. Die Hamburger Verwaltung hat ein gutes Image .....	17
Kompetenter, freundlicher, schneller .....	18
Persönliche und digitale Kontaktaufnahme noch fast gleich beliebt.....	19
6. Hamburgerinnen und Hamburger leben gern in ihrer Stadt.....	20
Das Wohnungsangebot ist die größte Herausforderung .....	21

## 1. VORGEHEN

### Auftragslage

Die Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg hat in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein Anfang 2019 eine Kundenbefragung in den 19 Hamburger Kundenzentren durchgeführt. Zielsetzung der Befragung war es, festzustellen, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit den Leistungen der Hamburger Kundenzentren, dem Telefonischen HamburgService, dem Online-Angebot der Verwaltung sowie insgesamt mit der Verwaltung und ihrem Leben in Hamburg sind.

### Methode und Rücklauf

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Kundenzentren gaben in einem Zeitraum von sechs Wochen ab Anfang Februar 2019 rund 27.000 Papierfragebögen an die Kundinnen und Kunden im Bereich Einwohnerwesen aus. In sieben Kundenzentren bestand zudem die Möglichkeit, digital an Terminals der Firma Qualitize GmbH zu antworten. Der digitale Rücklauf belief sich auf rund 600, der Papierrücklauf auf rund 7.300 Fragebögen. Damit ergibt sich insgesamt eine Rücklaufquote von rund 30%.

In den Rückläufen waren sämtliche Altersgruppen ab 16 Jahren in hinreichender Größe enthalten. Gleiches gilt für die Anteile nach Geschlecht sowie nach Bezirkszugehörigkeit. Die folgenden Tabellen zeigen die Anteile der Rückläufe nach Alter, Geschlecht und Bezirken.

Tabelle 1:

#### Anteile nach Altersgruppen

Altersgruppe	%
16 bis 29 Jahre	17,9
30 bis 39 Jahre	16,9
40 bis 49 Jahre	14,8
50 bis 59 Jahre	17,5
60 bis 69 Jahre	14,4
70 Jahre und älter	18,5

Tabelle 2:

#### Anteile nach Geschlecht

Geschlecht	%
männlich	43,8
weiblich	56,2

(Angaben zu „divers“ wurden bei „männlich“ hinzugerechnet)

Tabelle 3:

#### Verteilung nach Bezirken

Bezirke	%
Hamburg-Mitte	13,6
Altona	11,0
Eimsbüttel	13,1
Hamburg-Nord	16,3
Wandsbek	30,4
Bergedorf	6,0
Harburg	8,8
weiß ich nicht	0,8

Nach Feststellung durch das Statistische Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein kann die Befragung auf Basis der insgesamt rund 7.900 eingegangenen Fragebögen nach sozialwissenschaftlichen Kriterien als repräsentativ für die Kundinnen und Kunden der Hamburger Kundenzentren betrachtet werden.

Vergleiche mit den Ergebnissen der Bürgerbefragung von 2009 sind dort möglich, wo dieselben Fragestellungen und Antwortmöglichkeiten gegeben sind. Hierbei muss jedoch berücksichtigt werden, dass sich die Methodik zu 2019 unterscheidet, da die Grundgesamtheit eine andere ist als 2009: Wurden 2019 die Kundinnen und Kunden der Hamburger Kundenzentren (ab 16 Jahren) befragt, war es 2009 dagegen die Bevölkerung der Stadt Hamburg (ab 18 Jahren). Bei der Bürgerbefragung 2009 wurden zudem Besuche in den Kundenzentren bewertet, die bis zu zwei Jahre zurückliegen konnten, während bei der diesjährigen Kundenbefragung die aktuelle Erfahrung bewertet wurde.

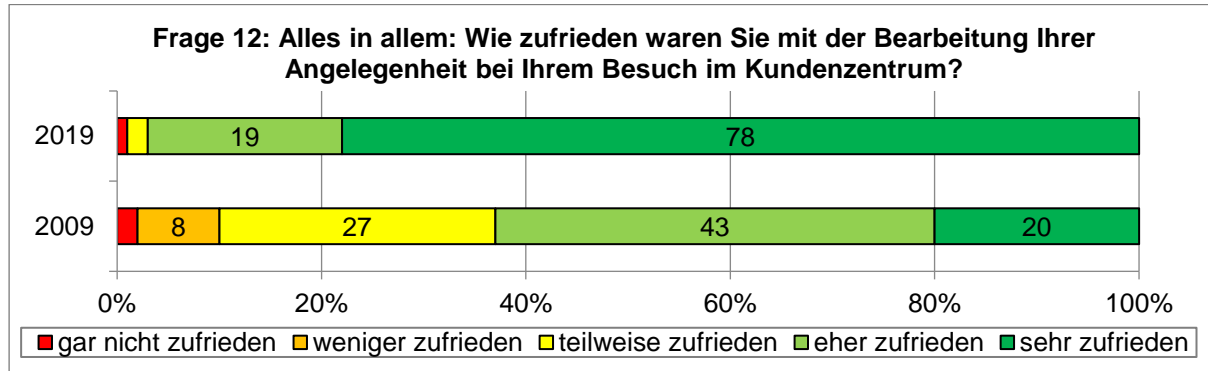
Bei einigen Fragen konnten mehrere Antwortoptionen angekreuzt werden. In diesen Fällen liegt die Summe der angegebenen Prozentwerte über 100, da sich die Prozentwerte dann auf die Befragten beziehen und nicht auf die Summe der Antworten.

## 2. ZUFRIEDENHEIT MIT DEN KUNDENZENTREN DEUTLICH GESTIEGEN

Die Hamburgerinnen und Hamburger sind insgesamt und auch im Detail zufrieden mit den Leistungen der Hamburger Kundenzentren.

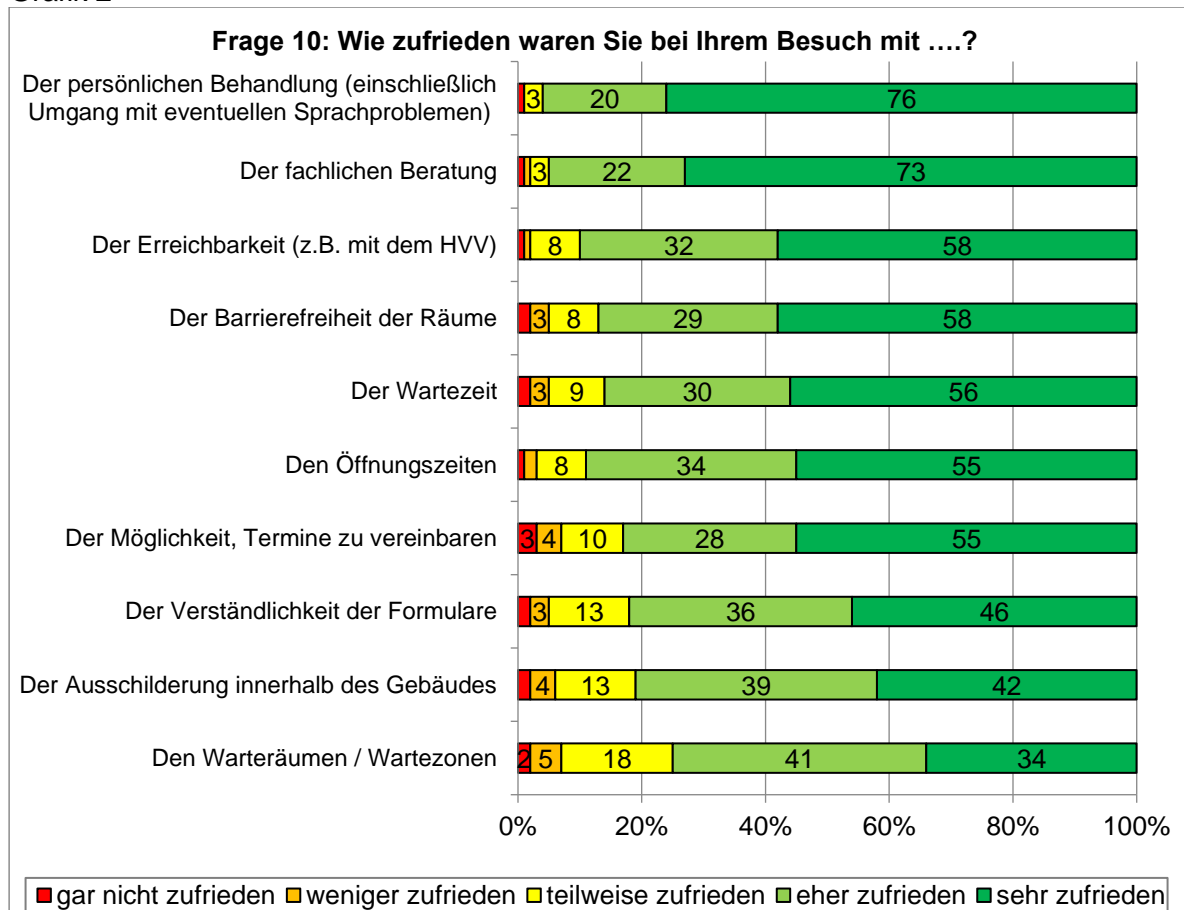
Im Vergleich zu 2009 haben sich die Zufriedenheitswerte erheblich verbessert: Vor zehn Jahren waren „alles in allem“ nur 20% der Befragten mit dem Besuch im Kundenzentrum „sehr zufrieden“. Dieser Wert hat sich 2019 um 58 Prozentpunkte auf 78% gesteigert. Lediglich 2% der Befragten waren laut aktueller Befragung „teilweise zufrieden“ und sogar nur 1% „gar nicht zufrieden“.

Grafik 1



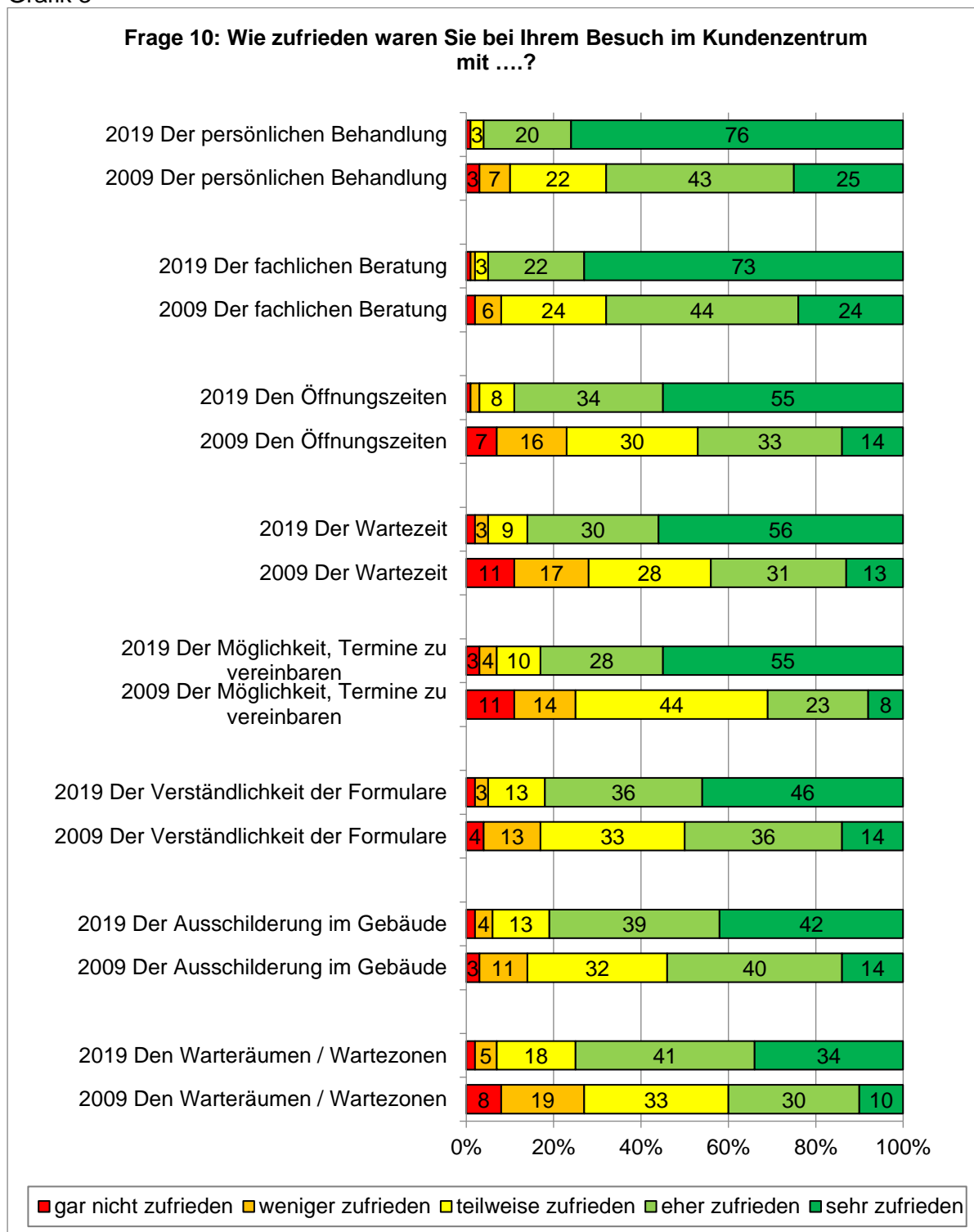
Über alle Kategorien hinweg waren über 75% der Befragten mit dem Service in den Kundenzentren „sehr zufrieden“ bis „eher zufrieden“. Aufgeschlüsselt nach den abgefragten Bereichen ergibt sich im Detail, dass vor allem die mitarbeiterbezogenen Aspekte, wie die persönliche Behandlung und die fachliche Beratung, Spitzenwerte erreichten. Die Befragten haben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Hamburger Kundenzentren ein sehr positives Feedback gegeben. Verbesserungspotenzial besteht bei der Verständlichkeit der Formulare, der Ausschilderung und den Warteräumen.

Grafik 2



Der Vergleich mit 2009 zeigt überdies, dass sich die Zufriedenheit in allen Kategorien erheblich verbessert hat, vor allem in den Bereichen Terminvereinbarung, Warte- und Öffnungszeiten.

Grafik 3

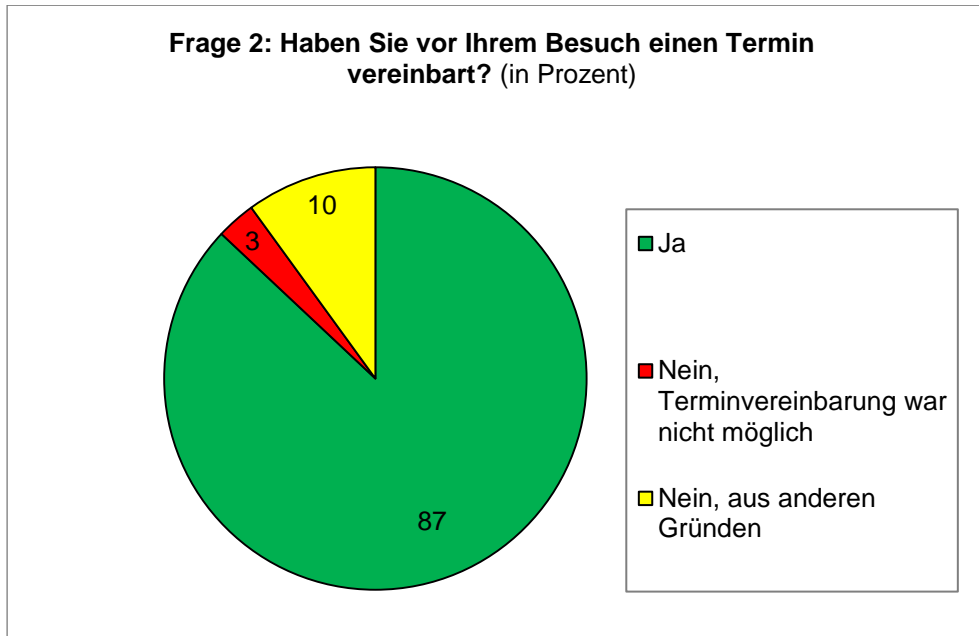




## Terminvereinbarung wird gut angenommen

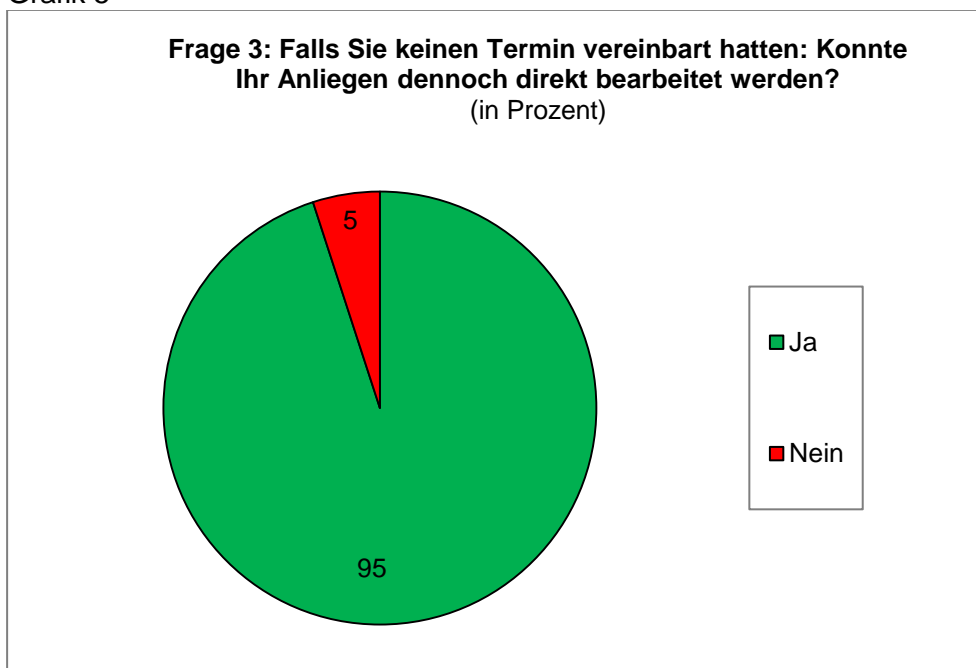
Die Möglichkeit, für den Besuch im Kundenzentrum einen Termin zu vereinbaren, wird von den Hamburgerinnen und Hamburgern sehr gut angenommen. 87% der Befragten haben davon Gebrauch gemacht. Nur 3% gaben an, dass eine Terminvereinbarung nicht möglich war. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Kundenzentren während des Erhebungszeitraums im Februar 2019 von Sondersituationen wie Streikaktionen und Grippewelle betroffen waren und die Terminlage daher zeitweise angespannt war.

Grafik 4



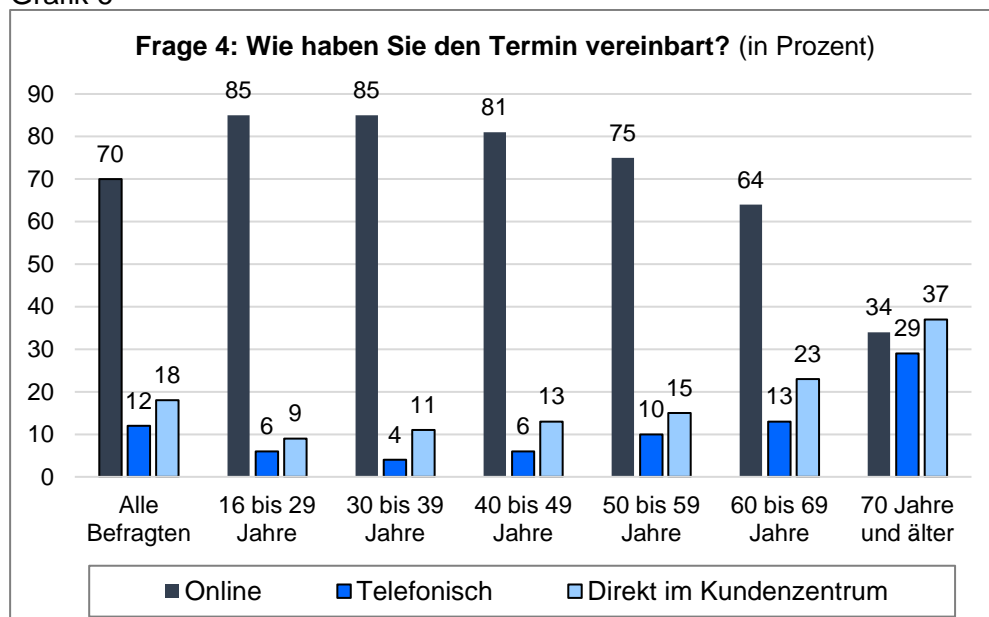
Auch bei den Spontankunden, also Kunden ohne Termin (13% der Befragten, vgl. Grafik 4), konnten 95% der Anliegen direkt bearbeitet werden.

Grafik 5



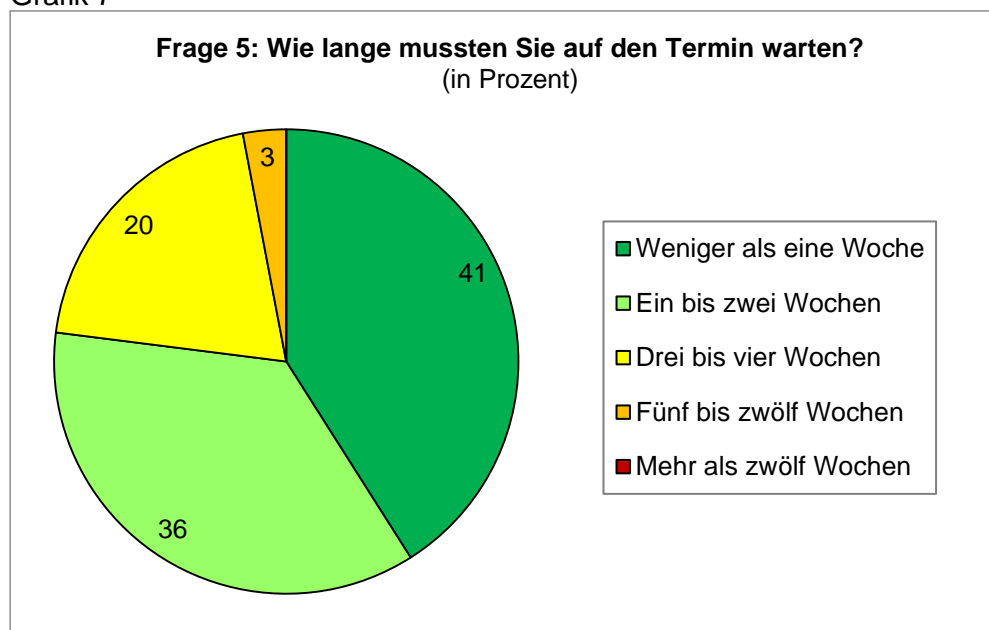
Von den Terminkundinnen und -kunden haben 70% den Termin online vereinbart, 12% telefonisch und 18% direkt im Kundenzentrum. Bei den 16- bis 39-Jährigen nutzten sogar 85% die Online-Terminvergabe. Aber auch bei den 60- bis 69-Jährigen haben fast zwei Drittel den Termin online vereinbart.

Grafik 6



Über drei Viertel der Befragten haben weniger als zwei Wochen auf ihren Termin gewartet (sogenannte „Vorlaufzeit“).

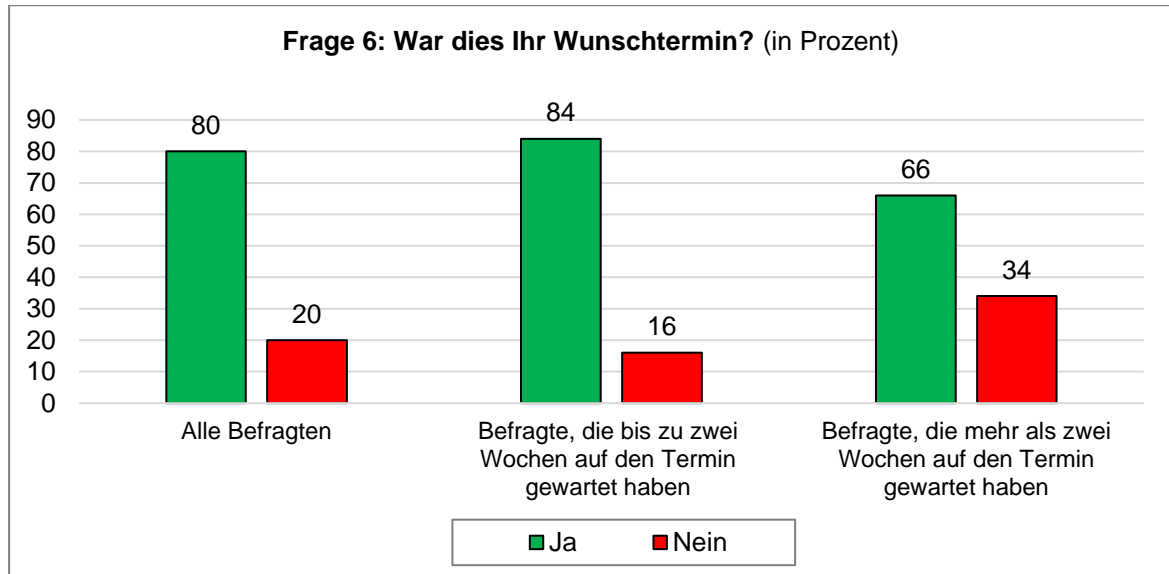
Grafik 7



Bei den 23% der Befragten, die länger als zwei Wochen gewartet haben, ist zwischen der tatsächlichen Vorlaufzeit und der Zufriedenheit zu unterscheiden: Wer beispielsweise an einem bestimmten Wochentag oder zu einer besonderen Uhrzeit einen Termin haben möchte, reserviert sich diesen ggf. früher als zwei Wochen vorher. Die Tatsache, dass die Vorlaufzeit zu dem Termin somit länger als zwei Wochen ist, sagt daher allein noch nichts über die Zufriedenheit mit der Terminvergabe aus. Hierzu geben die folgenden Grafiken Auskunft.

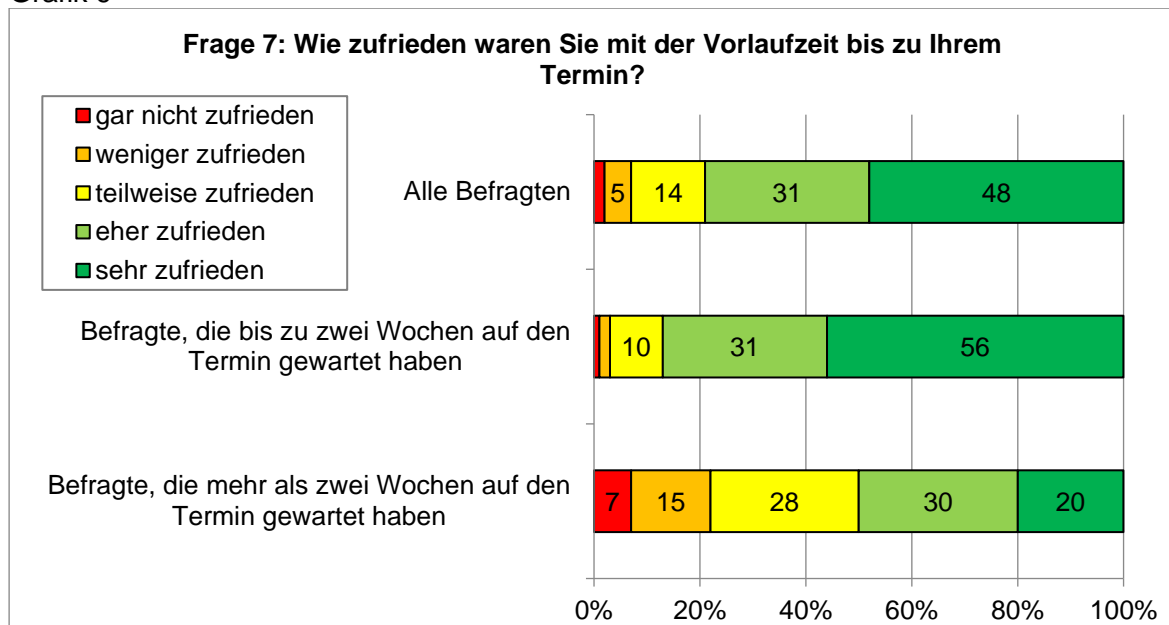
Für 80% aller Befragten war der vereinbarte Termin ihr Wunschtermin. Auch bei denjenigen, die mehr als zwei Wochen auf ihren Termin gewartet haben, gaben noch zwei Drittel an, dass dies ihr Wunschtermin war.

Grafik 8



Beim Blick auf die Zufriedenheit mit der Vorlaufzeit zeigt sich, dass im Schnitt 79% „eher zufrieden“ bis „sehr zufrieden“ mit der Vorlaufzeit sind. Bei denjenigen, die innerhalb von zwei Wochen einen Termin bekommen haben, sind es sogar 87%, und selbst bei den Befragten, die länger als zwei Wochen Vorlaufzeit hatten, sind es noch 50%, die „eher zufrieden“ bis „sehr zufrieden“ mit der Vorlaufzeit sind.

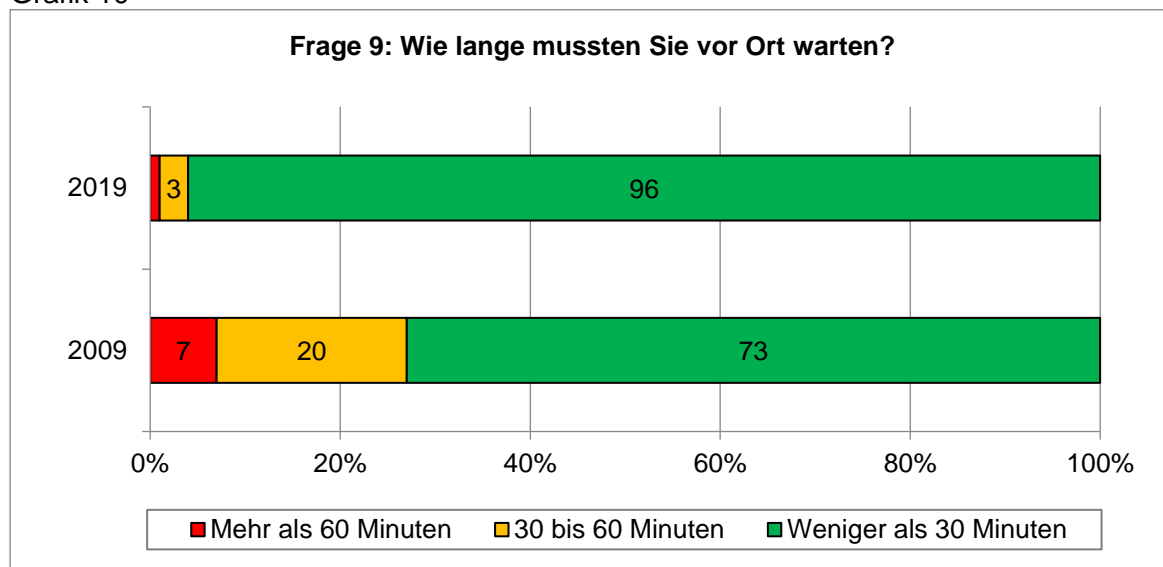
Grafik 9



## Wartezeit vor Ort verbessert

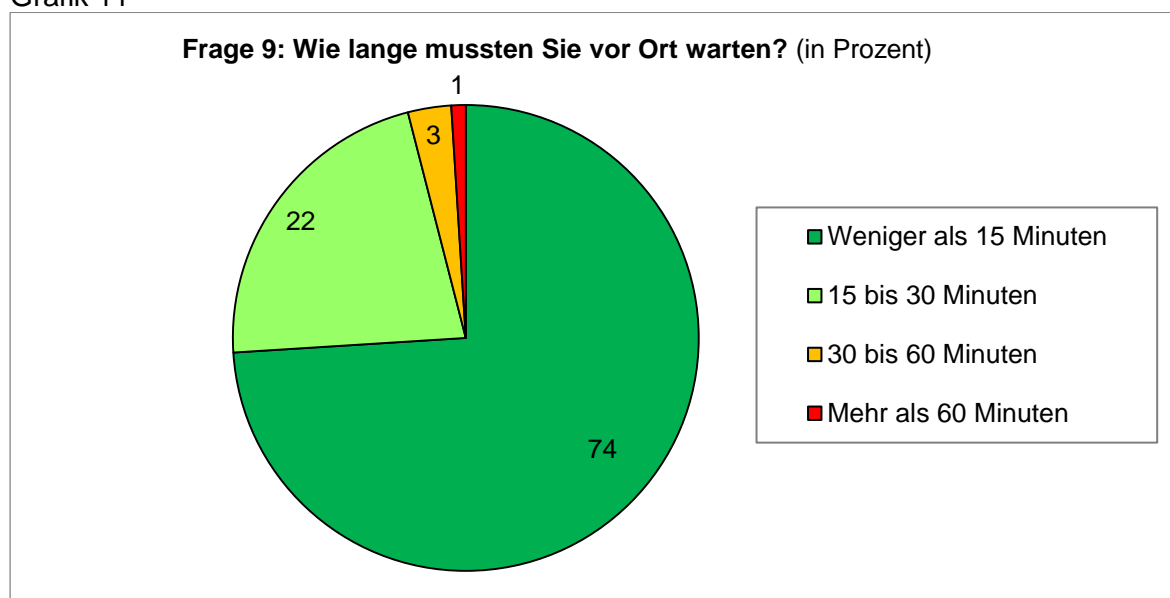
Auch die Wartezeit vor Ort hat sich im Vergleich zu 2009 wesentlich verbessert: 2019 gaben 96% der Befragten an, weniger als 30 Minuten gewartet zu haben, eine Steigerung um 23 Prozentpunkte gegenüber 2009.

Grafik 10



74% gaben an, weniger als 15 Minuten gewartet zu haben. Zu berücksichtigen ist, dass dies von den Kundinnen und Kunden selbst angegebene Werte sind. Die objektive Wartezeit zwischen vereinbartem Termin und Aufruf wird automatisch erfasst. Die so gemessenen durchschnittlichen Wartezeiten lagen im Februar und März 2019 zwischen ca. zwei und maximal elf Minuten (vgl. Antwort auf Schriftliche Kleine Anfrage vom 28.03.2019, Drs. 21/16698).

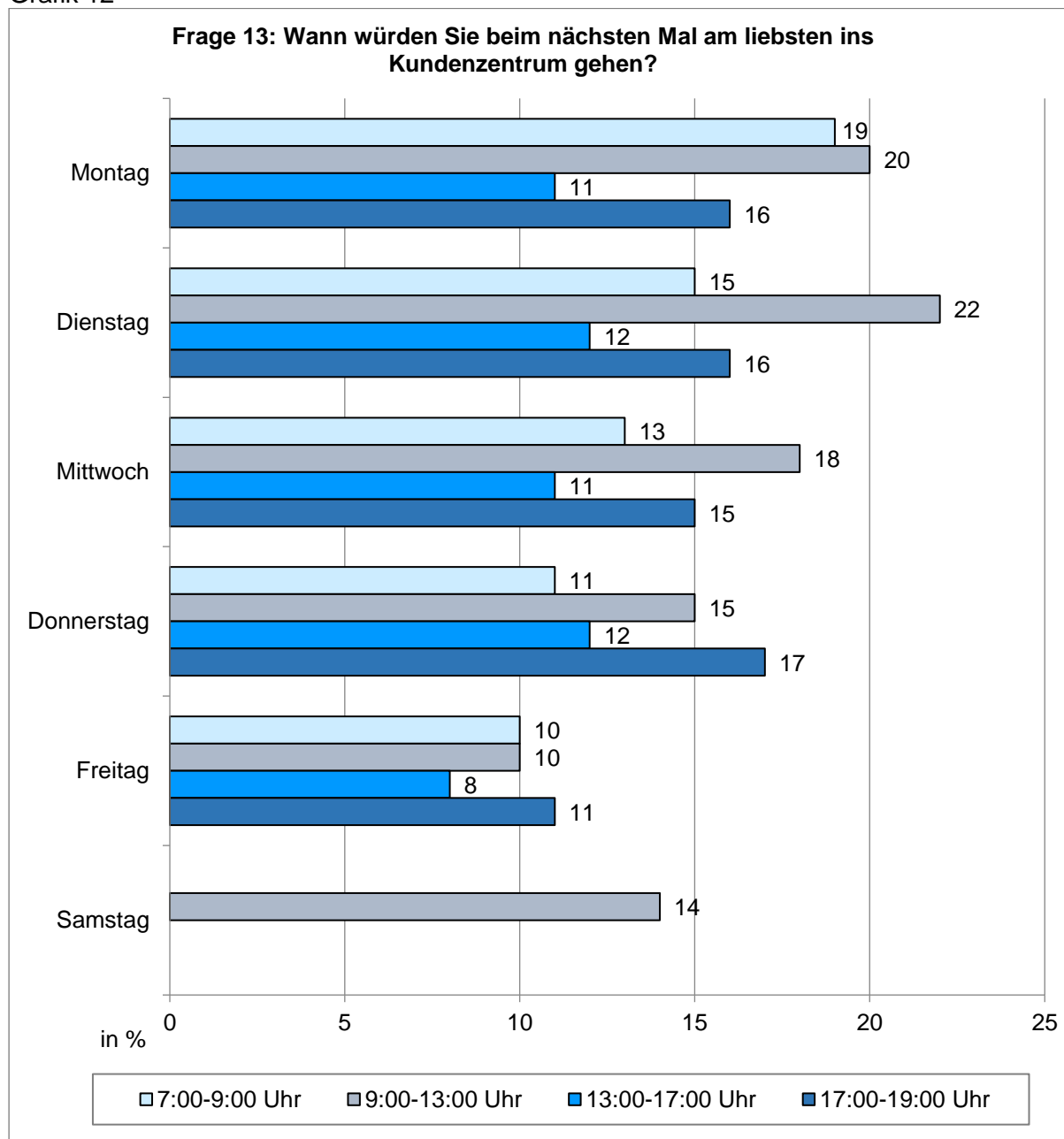
Grafik 11



## Vormittags- und Abendstunden etwas beliebter

Bei der Frage, welche Tageszeit für den Besuch favorisiert wird, verteilen sich die Antworten auf die möglichen Zeitfenster ohne eindeutige Präferenzen. Nur die Vormittagsstunden (9 bis 13 Uhr) sowie die Abendstunden (17 bis 19 Uhr) scheinen grundsätzlich etwas beliebter zu sein. Auch Montagfrüh (7 bis 9 Uhr) ist ein beliebtes Zeitfenster.

Grafik 12

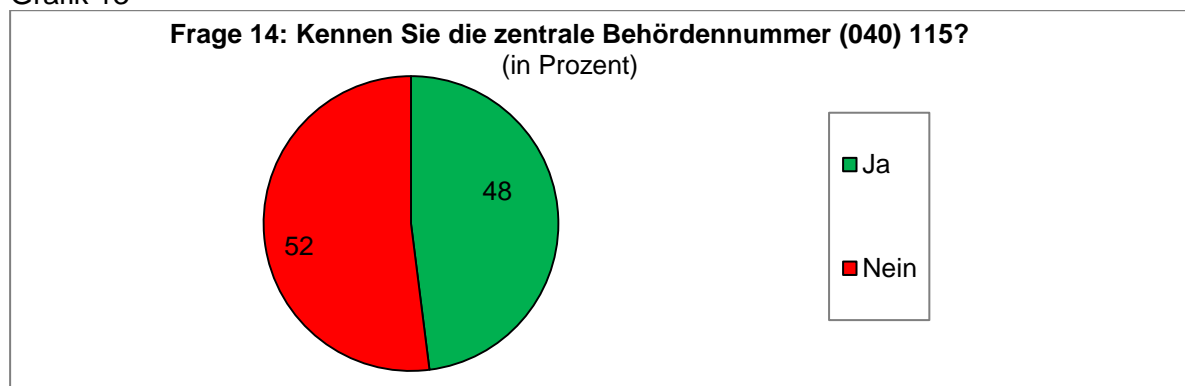


(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Da drei Antwortkategorien ausgewählt werden konnten, liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

### 3. TELEFONISCHER HAMBURGSERVICE GUT, ABER NOCH ZU UNBEKANNT

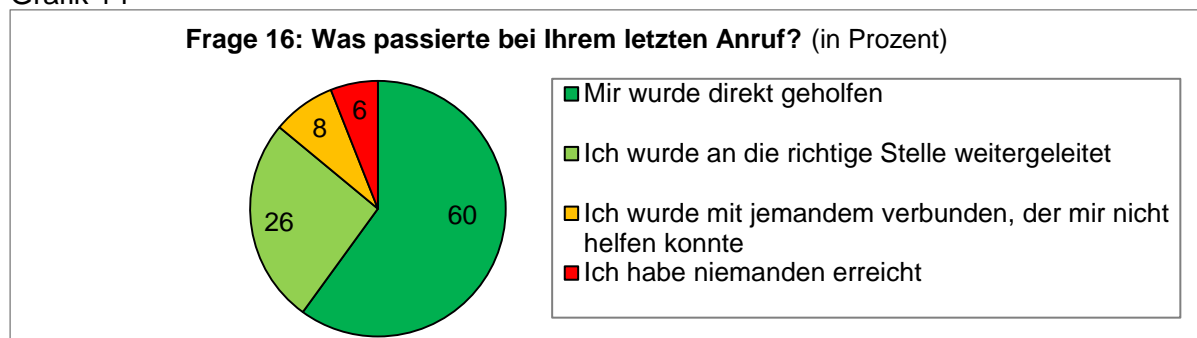
Die seit 2009 in Hamburg eingeführte zentrale Behördennummer (040) 115 kennen nur knapp die Hälfte der Befragten.

Grafik 13



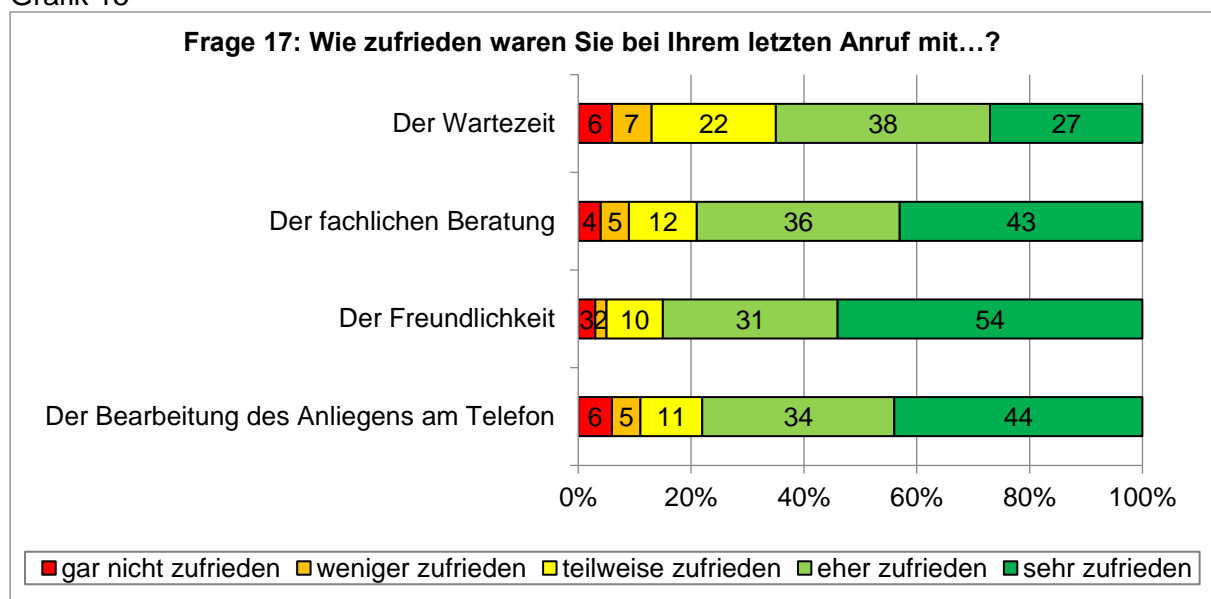
Erfreulich ist, dass denjenigen, die den Telefonischen HamburgService über die (040) 115 oder (040) 42828-0 angerufen haben, überwiegend erfolgreich weitergeholfen werden konnte: 60% direkt und 26% wurden an die richtige Stelle weitergeleitet.

Grafik 14



Die Zufriedenheit mit der fachlichen Beratung, Freundlichkeit und der Bearbeitung des Anliegens insgesamt zeigt ein sehr positives Bild. Wieder erzielten die mitarbeiterbezogenen Aspekte, wie Beratung und Freundlichkeit, die Bestnoten. Verbesserungspotential gibt es hinsichtlich der Wartezeit: Gut ein Drittel der Befragten waren damit nur teilweise bis gar nicht zufrieden.

Grafik 15

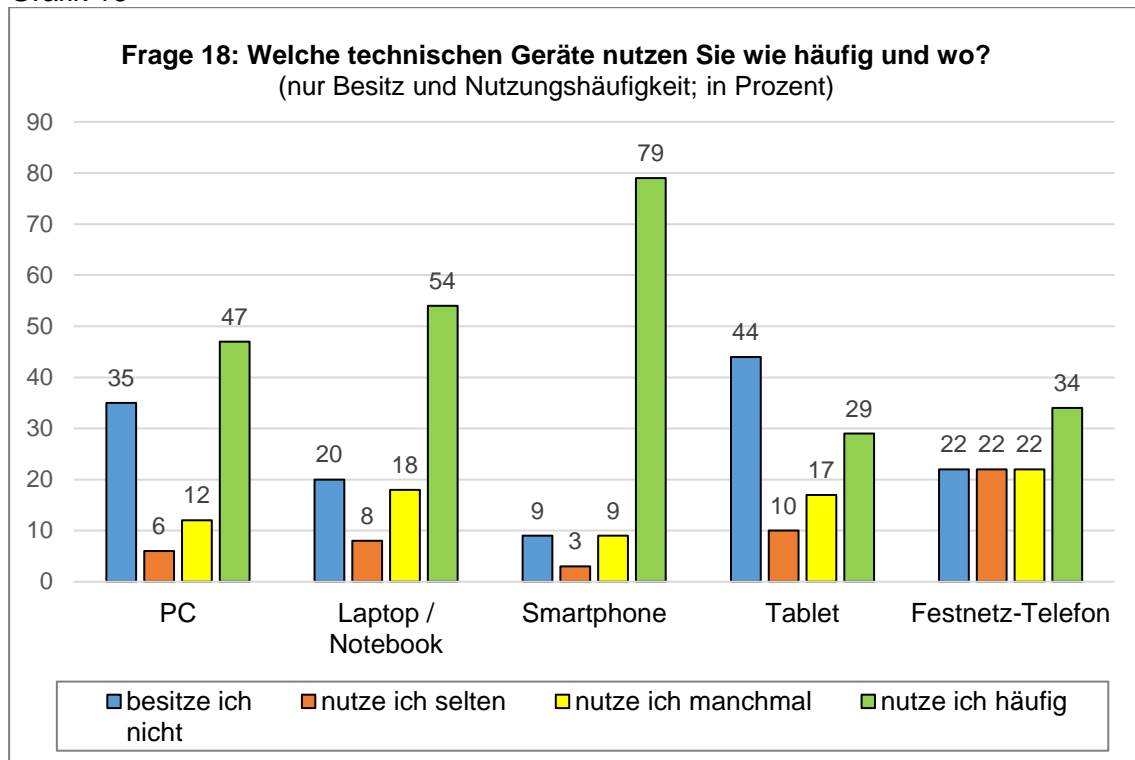


#### 4. DAS ONLINE-ANGEBOT DER VERWALTUNG: TEILWEISE UNBEKANNT, ABER ZUFRIEDENE NUTZERINNEN UND NUTZER

##### Die Hamburgerinnen und Hamburger sind digital aktiv

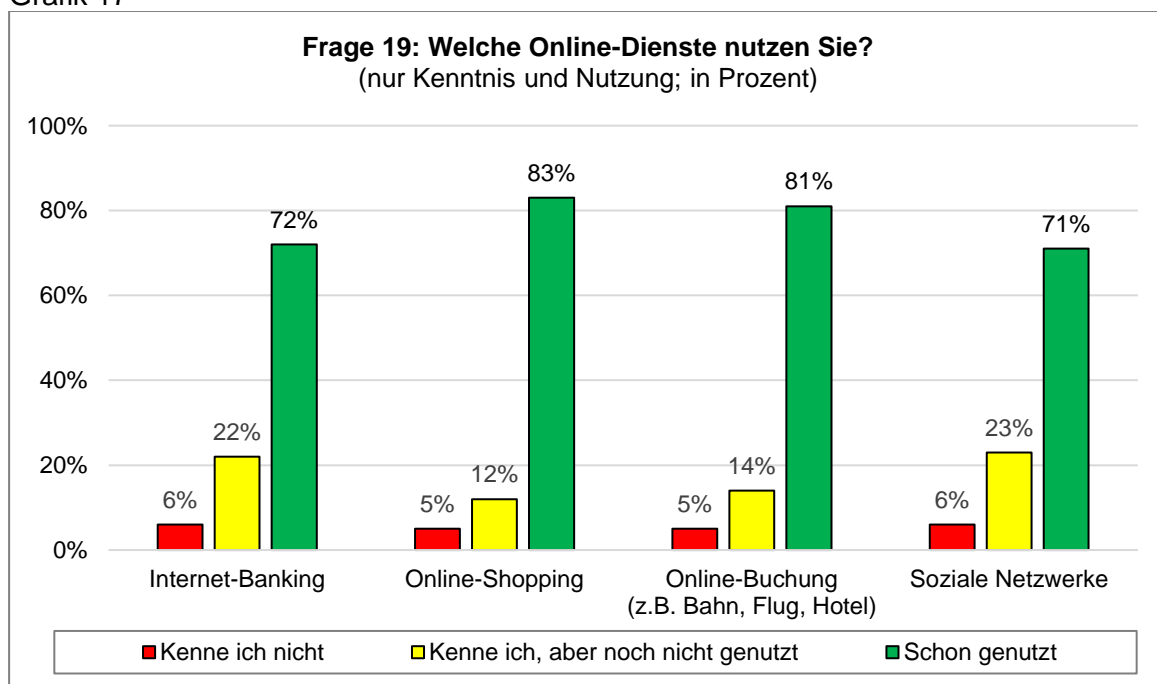
Die digitale Affinität der Hamburgerinnen und Hamburger zeigt sich u.a. daran, dass von allen Befragten 91% ein Smartphone besitzen. Bei den unter 30-Jährigen sind es sogar 99%. Fast 80% der Befragten geben an, das Smartphone häufig zu nutzen.

Grafik 16



Im privaten Bereich nutzen die Hamburgerinnen und Hamburger intensiv Online-Dienste wie z. B. Online-Shopping, Online-Buchungen oder Soziale Netzwerke.

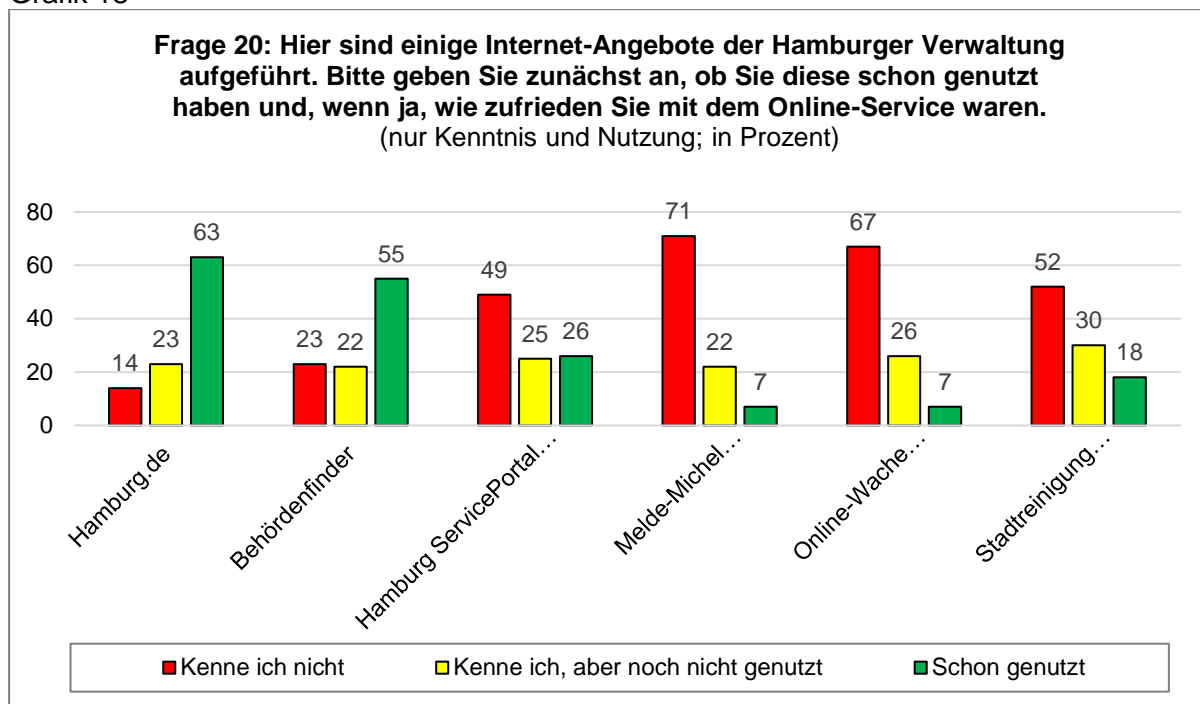
Grafik 17



## Online-Angebote der Hamburger Verwaltung teilweise unbekannt

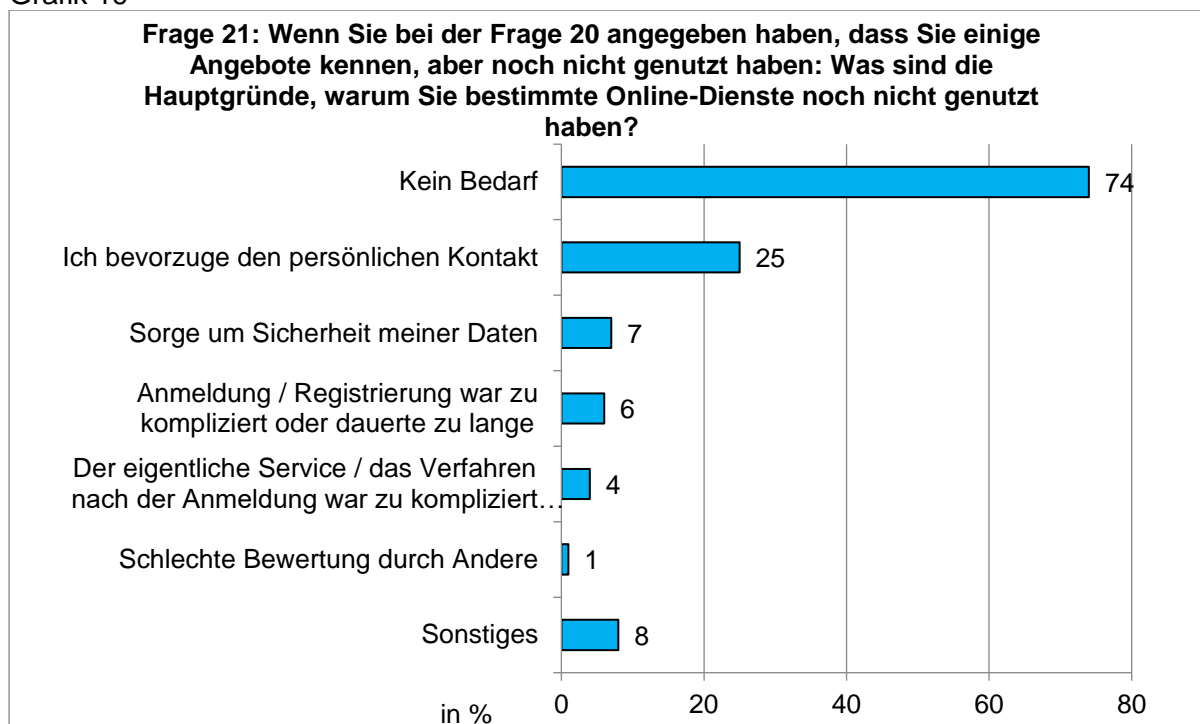
Bei den Online-Angeboten der Stadt Hamburg ergibt sich ein differenziertes Bild: 86% der Befragten kennen „hamburg.de“ und 77% den Behördenfinder. Diese beiden Dienste werden auch von 63% (hamburg.de) bzw. 55% (Behördenfinder) der Befragten genutzt. Andere Online-Angebote der Hamburger Verwaltung, wie z. B. der Melde-Michel oder die Online-Wache, sind kaum bekannt und/oder werden kaum genutzt. Rund 70% kennen diese Angebote nicht, lediglich 7% geben an, diese schon einmal genutzt zu haben.

Grafik 18



Hauptgrund für die Nicht-Nutzung der Online-Dienste ist mit 74% „kein Bedarf“. Ein Viertel der Befragten bevorzugt den persönlichen Kontakt.

Grafik 19



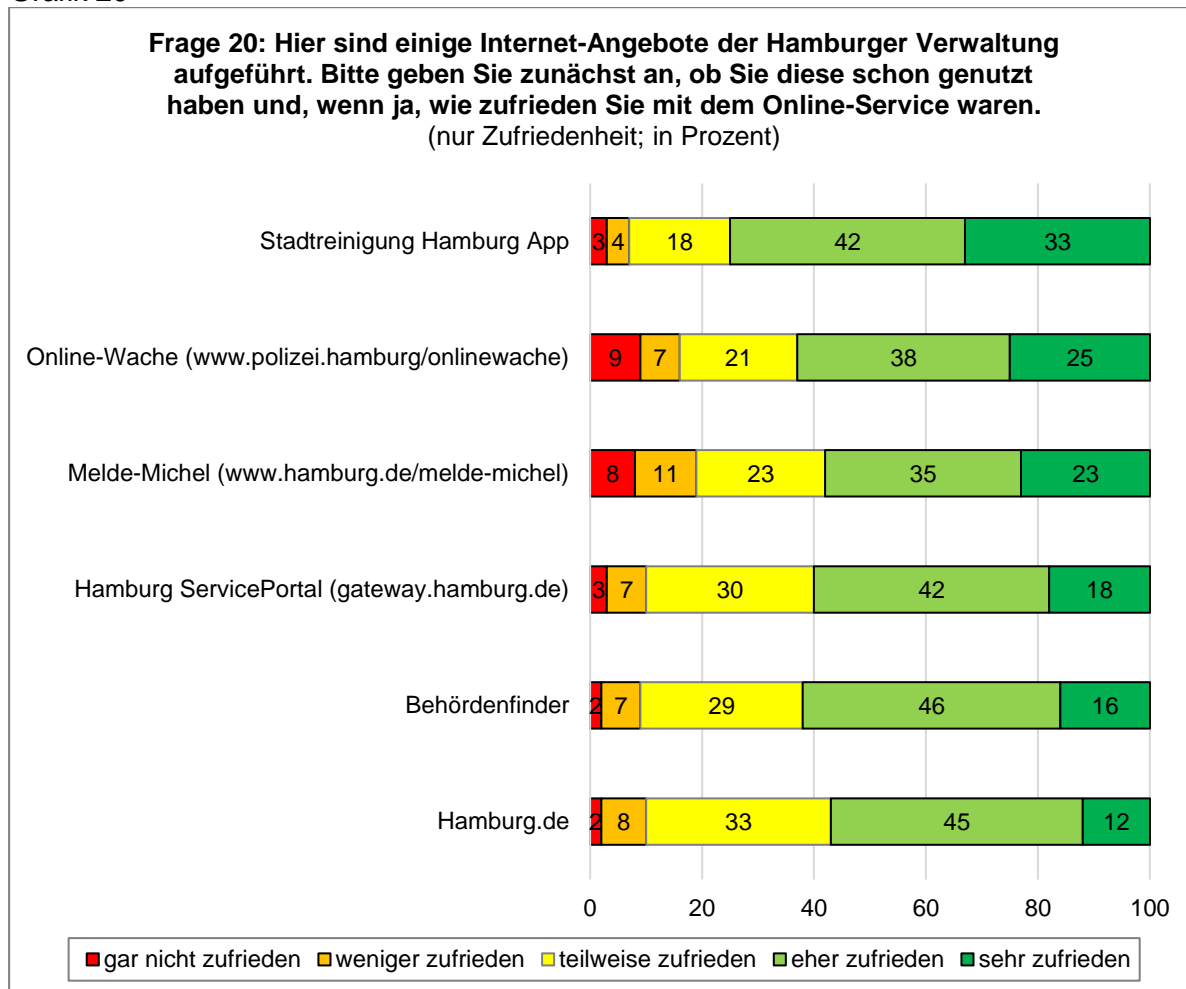
(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Da zwei Antwortkategorien ausgewählt werden konnten, liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)



## Online-Angebote meist zufriedenstellend, aber mit Verbesserungspotenzial

Diejenigen, die die Online-Angebote kennen und genutzt haben, waren überwiegend zufrieden damit.

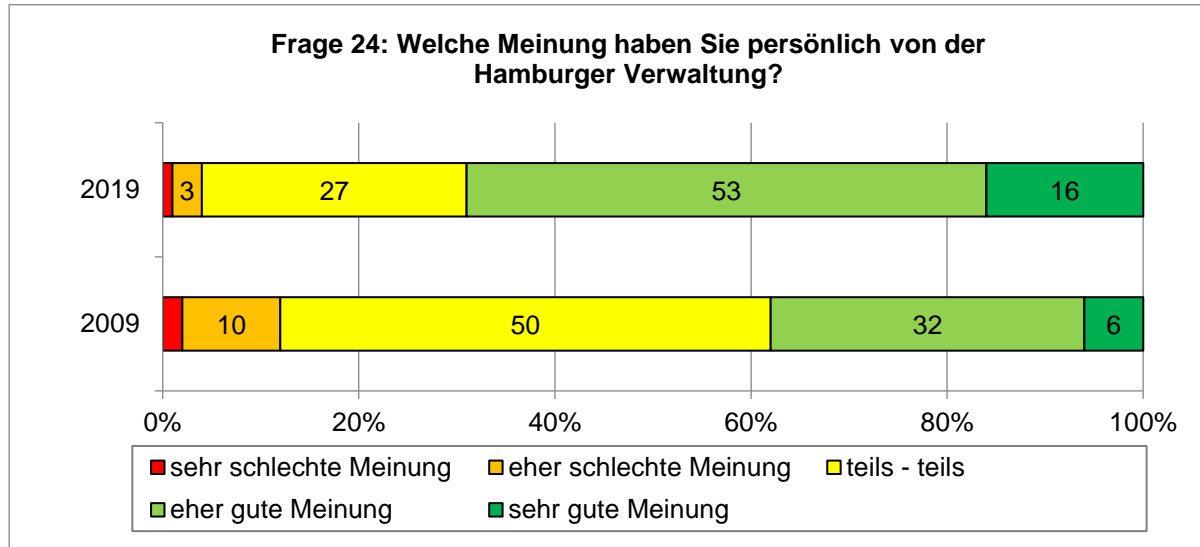
Grafik 20



## 5. DIE HAMBURGER VERWALTUNG HAT EIN GUTES IMAGE

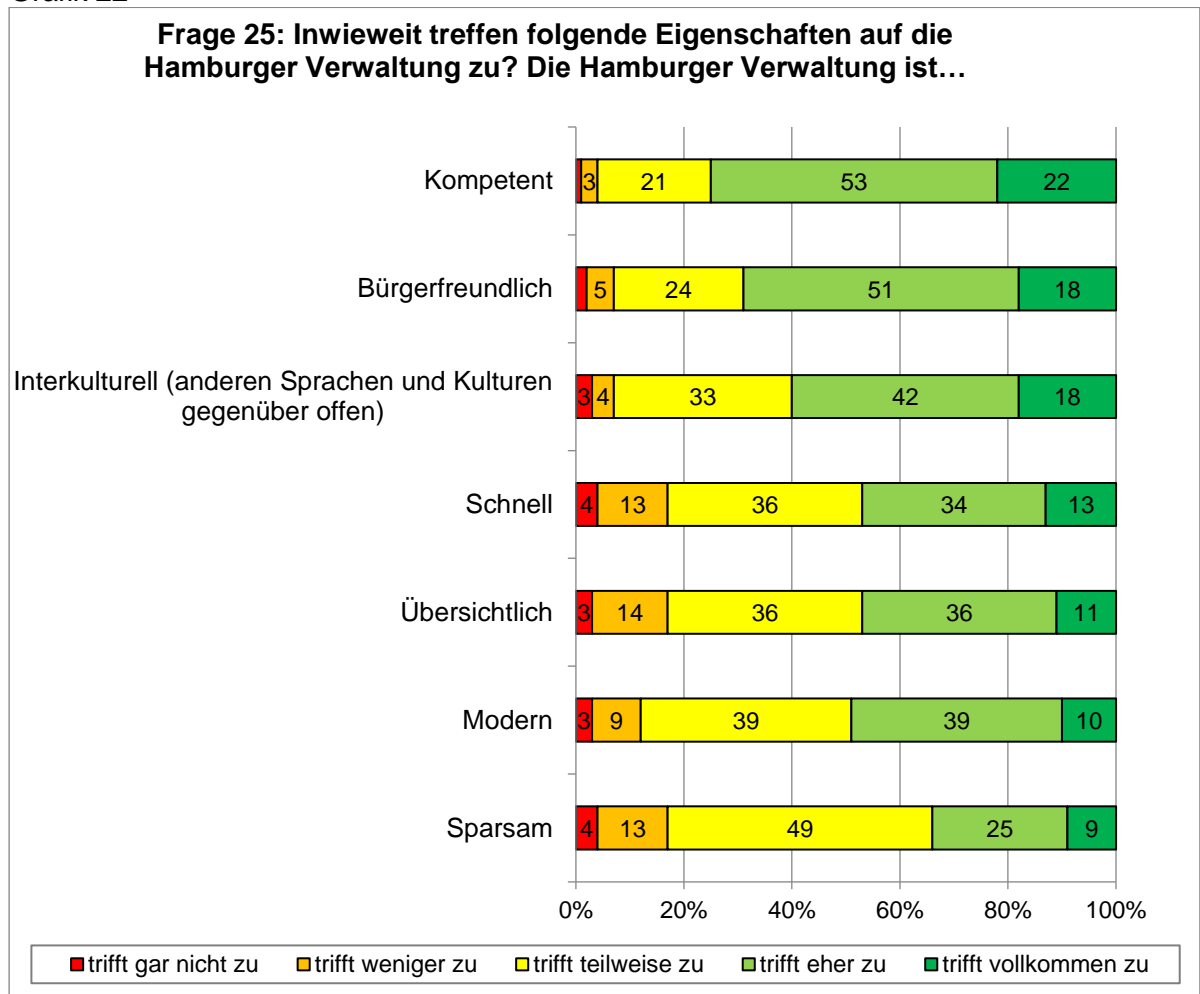
69% der befragten Kundinnen und Kunden haben eine „sehr gute“ bzw. „eher gute“ Meinung über die Hamburger Verwaltung. Im Vergleich zu 2009 ist dies eine Steigerung um 31 Prozentpunkte.

Grafik 21



Die Befragten haben die Hamburger Verwaltung überwiegend als kompetent, bürgerfreundlich und interkulturell bewertet. Dahinter folgen Eigenschaften wie schnell, übersichtlich, modern oder sparsam.

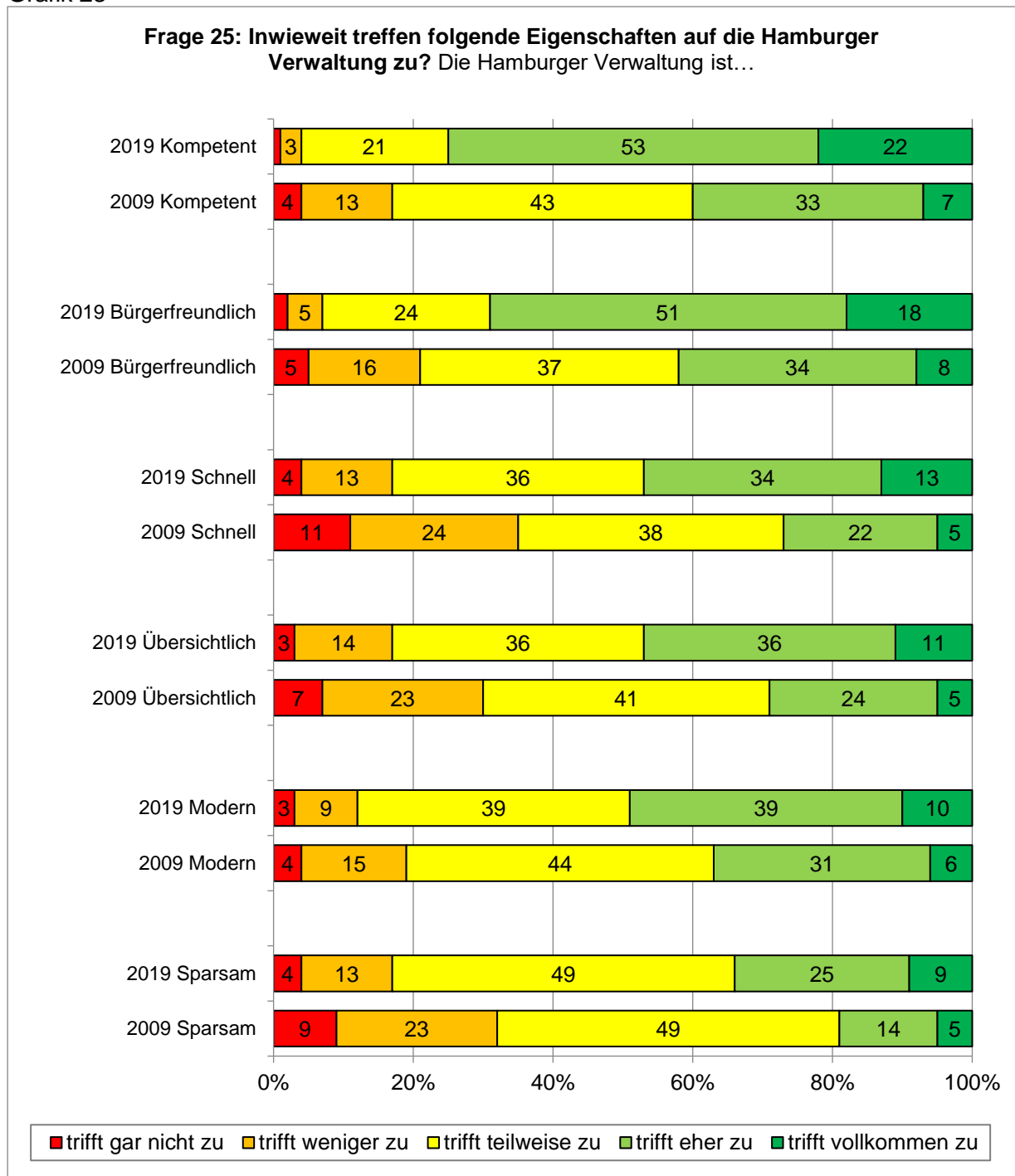
Grafik 22



### Kompetenter, freundlicher, schneller

Der Vergleich mit der Befragung 2009 zeigt auch hier, dass sich der Blick auf die Verwaltung erheblich verbessert hat. Bei allen Eigenschaften haben sich die Ergebnisse für „trifft vollkommen zu“ und „trifft eher zu“ zusammen um zweistellige Prozentpunkte erhöht.

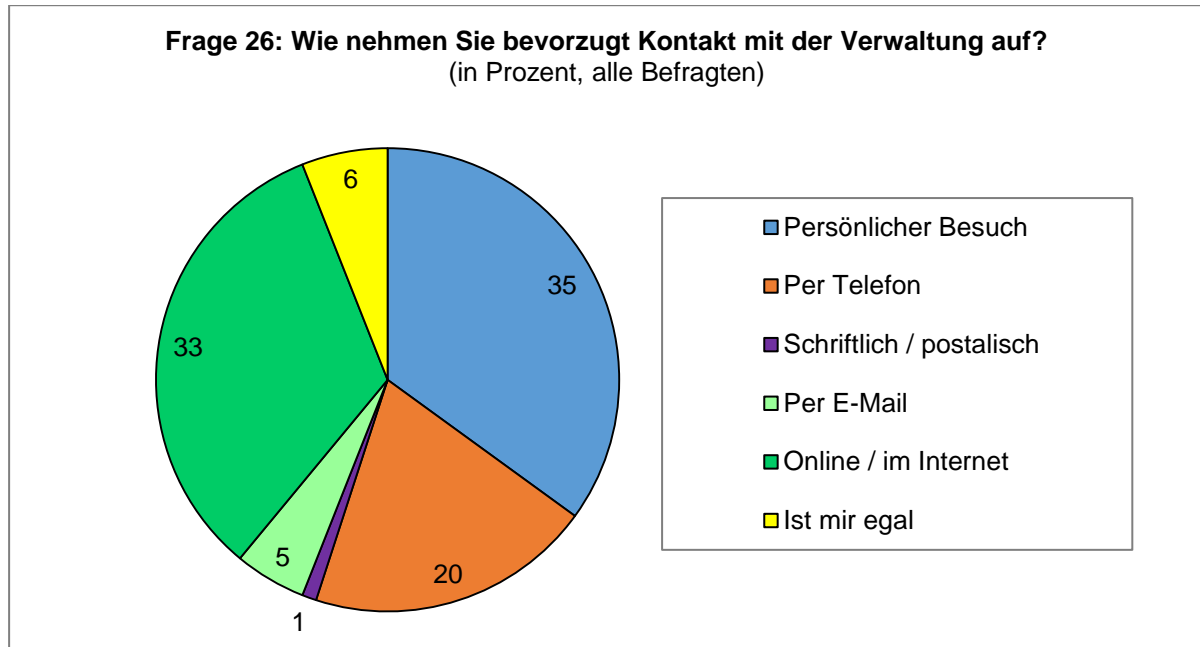
Grafik 23



## Persönliche und digitale Kontaktaufnahme noch fast gleich beliebt

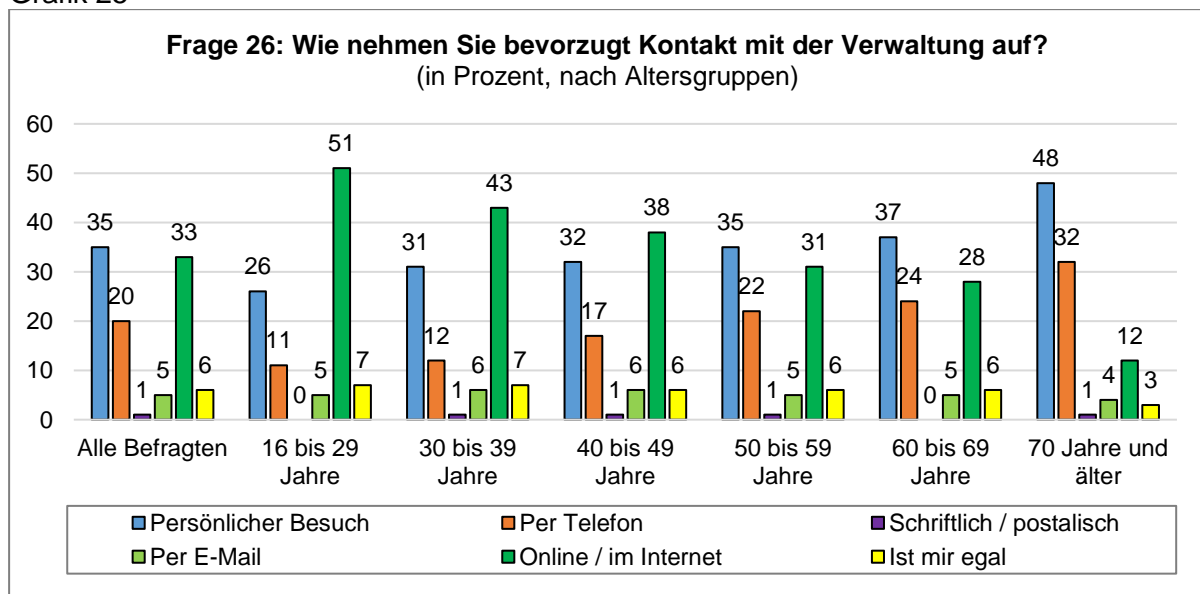
Auf die Frage, wie sie bevorzugt Kontakt mit der Verwaltung aufnehmen, wählten mit 35% zwar noch knapp die meisten der Befragten den „persönlichen Besuch“. Mit 33% liegt der Wert für „Online / im Internet“ aber nur knapp dahinter. Zusammen mit der Antwort „per E-Mail“ sind die beiden digitalen Kommunikationswege mit dann insgesamt 38% sogar vor dem persönlichen Besuch. Die schriftlich-postalische Kontaktaufnahme bevorzugten nur noch 1% der Befragten.

Grafik 24



Bei Betrachtung der verschiedenen Altersgruppen zeigt sich, dass schon ab den unter 50-Jährigen eine Kontaktaufnahme „Online / im Internet“ auf Platz eins ist. Bei den unter 30-Jährigen liegt der Wert mit 51% sogar fast doppelt so hoch wie der für den persönlichen Kontakt. Die Ergebnisse belegen aber, dass der persönliche Kontakt auch bei der jüngsten Altersgruppe mit 26% immer noch auf Platz zwei rangiert und somit als Kommunikationsweg weiterhin eine wichtige Rolle spielt.

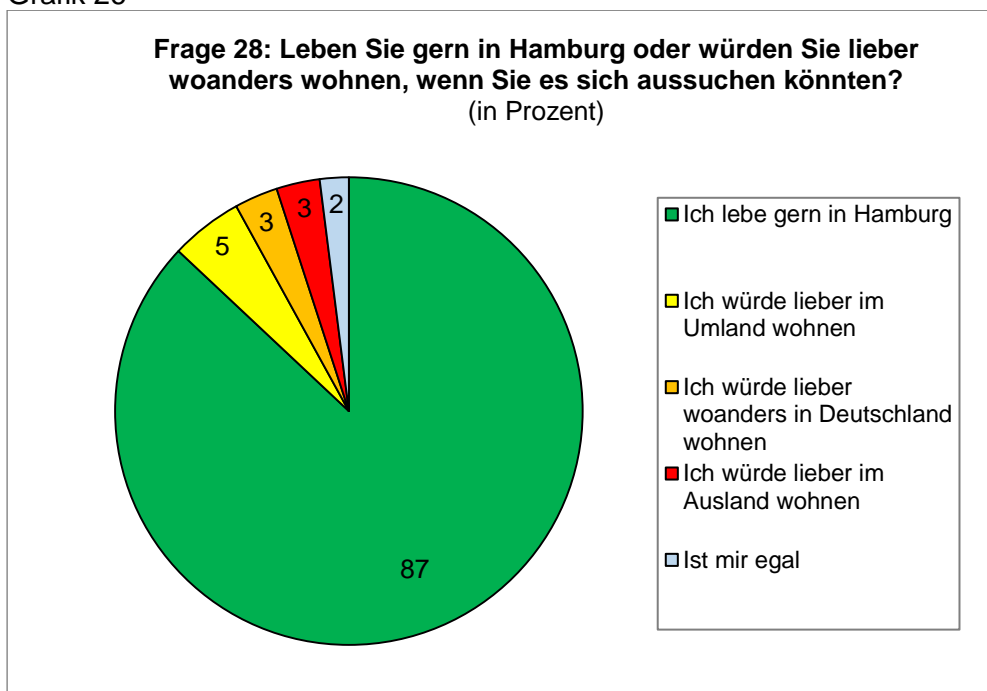
Grafik 25



## 6. HAMBURGERINNEN UND HAMBURGER LEBEN GERN IN IHRER STADT

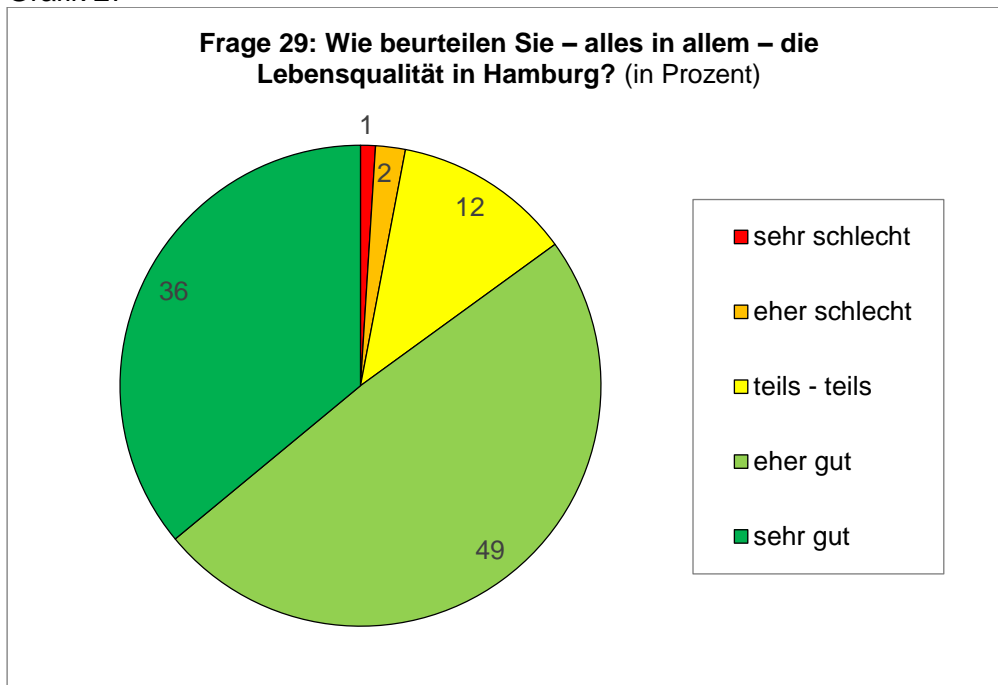
87% der Befragten leben gern in Hamburg.

Grafik 26



85% der Befragten bewerteten die Lebensqualität in Hamburg als „sehr gut“ oder „eher gut“.

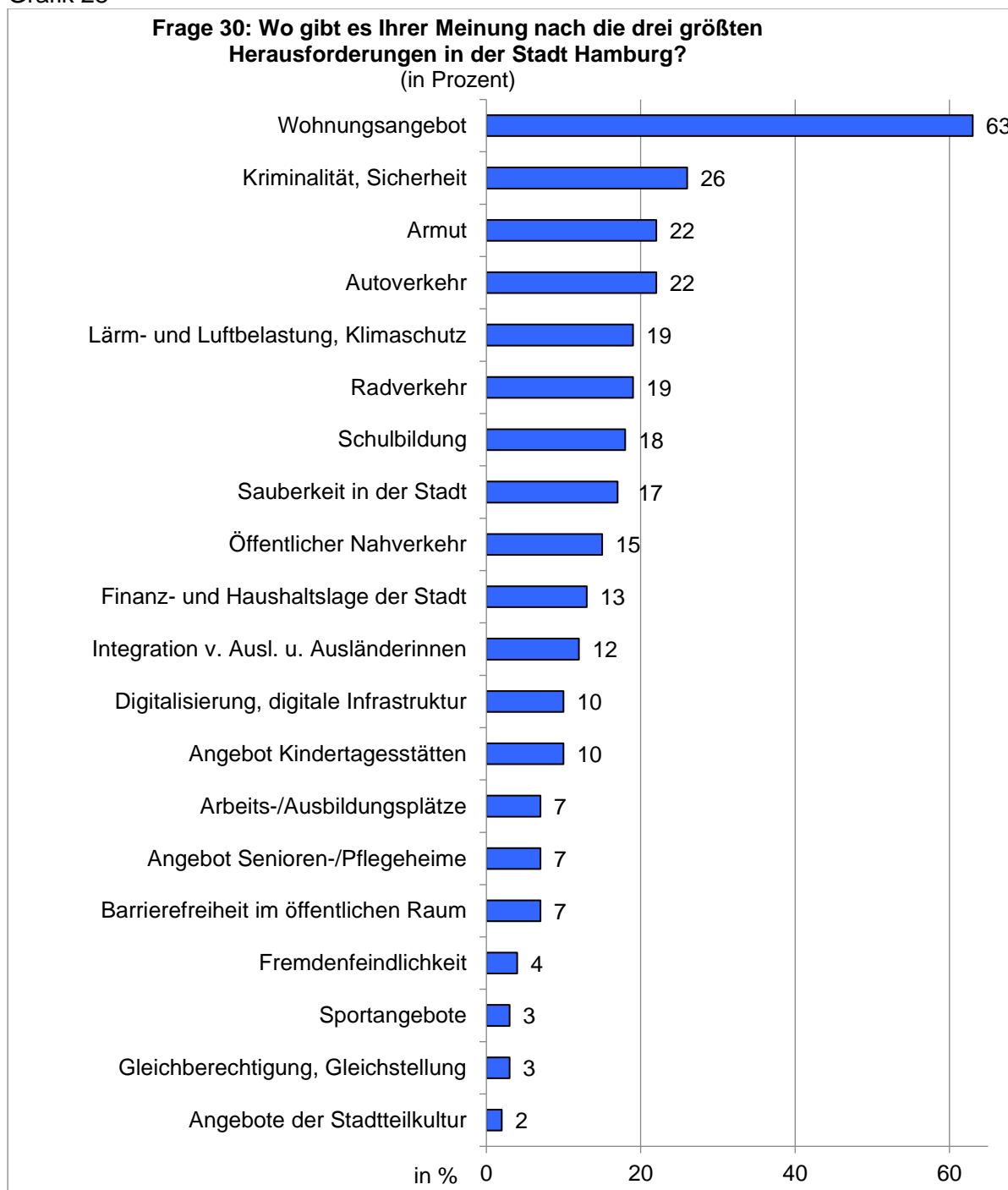
Grafik 27



## Das Wohnungsangebot ist die größte Herausforderung

Bei der Frage, welches die drei größten Herausforderungen in der Stadt Hamburg sind, wurden 20 Themen zur Auswahl gestellt. Die Befragten konnten maximal drei Antworten auswählen. Das Wohnungsangebot wurde dabei von 63% der Befragten angekreuzt und ist mit großem Abstand das Topthema für die Hamburgerinnen und Hamburger. Mit nur 26% folgt danach Kriminalität/Sicherheit und mit 22% Armut. Aber auch die Mobilitätsthemen Autoverkehr, Radverkehr und ÖPNV sind unter den Top Ten. Würde man sie gemeinsam werten, kämen sie in diesem Ranking mit 56% auf Platz zwei.

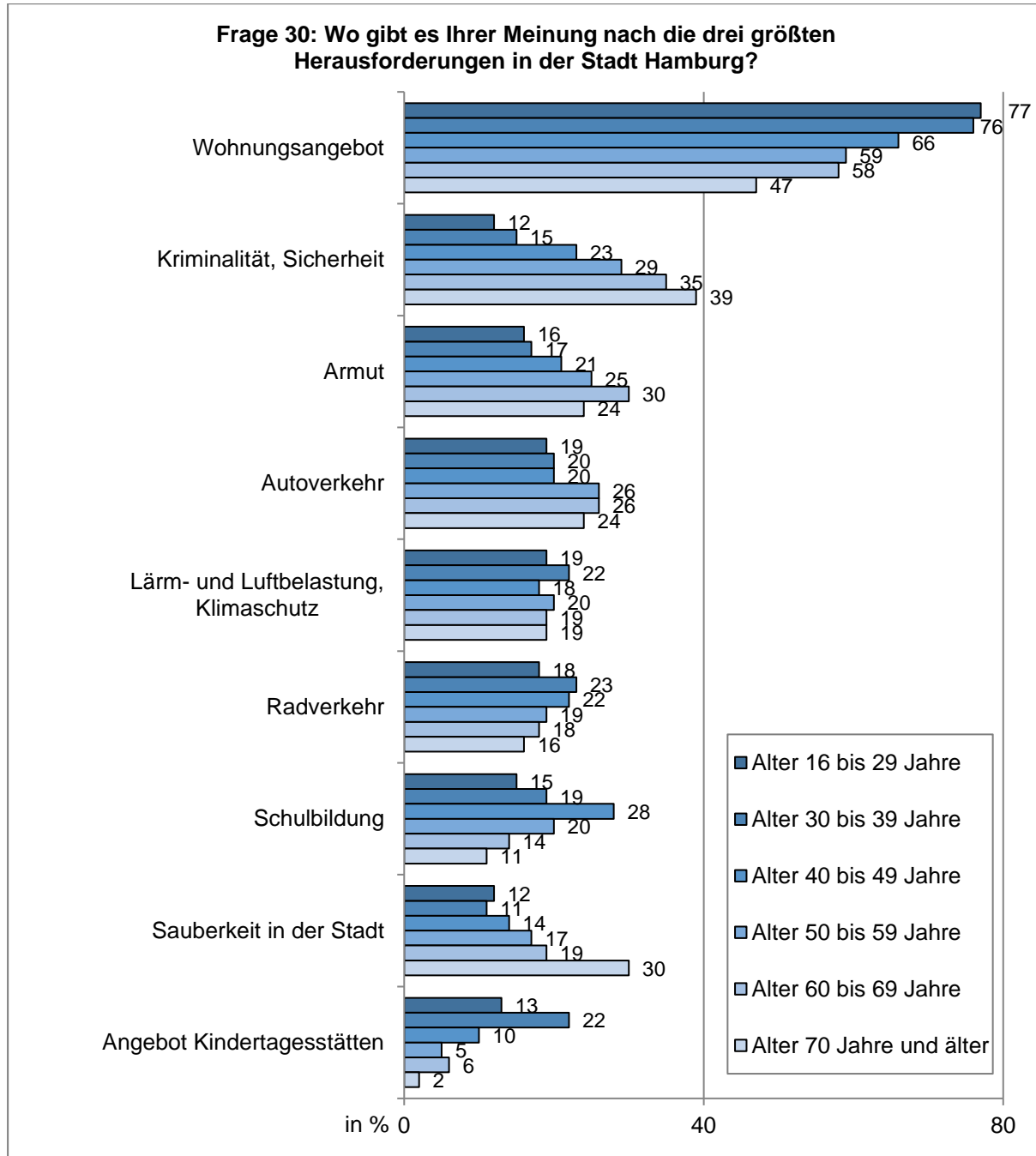
Grafik 28



(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Da jeder Befragte drei Kreuze machen konnte, liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

Das Wohnungsangebot ist auch bei einer Analyse nach Altersgruppen unangefochten das Topthema. Bei den unter 40-Jährigen liegt der Wert bei fast 80%. Bei Kriminalität und Sicherheit sieht die Betrachtung nach Alter genau andersherum aus: Hier gewinnt das Thema mit zunehmendem Alter an Bedeutung. Die Bedeutung von Kindertagesstätten und Schulbildung passt zu dem jeweiligen Lebensabschnitt. So ist das Angebot an Kindertagesstätten für die 30- bis 39-Jährigen wichtig, wohingegen die Schulbildung bei den 40- bis 49-Jährigen an Bedeutung gewinnt.

Grafik 29



Bei Frage 30 gab es auch die Möglichkeit, einen Freitext einzutragen. Neben Einträgen aus den schon vorgegeben Themenbereichen – hierbei vor allem wieder zu Wohnungsangebot, Verkehr und Kriminalität/Sicherheit – gab es z. B. Hinweise zum Zustand von Straßen und Wegen, zu den Grünanlagen, zur Verwaltung allgemein oder auch zu der Umfrage selbst. Diese Hinweise werden noch ausgewertet und an die zuständigen Stellen weitergeleitet.