



Bürgerbefragung

2024

Ergebnisbericht

Zufriedenheit mit dem Leben in Hamburg,
dem Wohnumfeld und der Verwaltung

Herausgeberin:

Freie und Hansestadt Hamburg

Finanzbehörde

Amt 4 – Hamburgweite Dienste und Organisation
Gänsemarkt 36, 20354 Hamburg

in Zusammenarbeit mit

Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke
Hamburger Straße 37, 22083 Hamburg

Hamburg, Juli 2024

VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Hamburgerinnen und Hamburger,

Wir haben Sie gefragt: Wie zufrieden sind Sie mit dem Leben in Hamburg, ihrem Wohnumfeld und ihrer Verwaltung?



Fast 9.000 von Ihnen haben geantwortet. Dafür möchten wir uns sehr herzlich bei allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern bedanken!

Nachdem die Finanzbehörde zuletzt in 2019 eine Befragung der Bürgerinnen und Bürger zu den Angeboten der Verwaltung und dem Leben in Hamburg durchgeführt hat, konnten nun erneut die Hamburgerinnen und Hamburger die Gelegenheit nutzen, ihre Meinung zu verschiedenen Themenbereichen einzubringen.

Mit diesem Bericht möchten wir Ihnen einen Überblick über die wesentlichen Ergebnisse und ein Stimmungsbild zu aktuellen Fragestellungen präsentieren.

Grundsätzlich lässt sich dabei feststellen: Die befragten Hamburgerinnen und Hamburger sind mit dem Leben in Hamburg und der Hamburger Verwaltung insgesamt zufrieden. So leben 58 % von ihnen sehr gern und weitere 32 % gern in Hamburg. 68% der Befragten sind sehr zufrieden oder zufrieden mit der Verwaltung. Damit konnten wir die positive Bewertung der Verwaltung auf einem gleichbleibend hohen Niveau verstetigen. Das ist eine großartige Anerkennung insbesondere für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich versuchen, den Bürgerinnen und Bürgern mit ihren Anliegen zu helfen. Zudem ist es besonders erfreulich, dass vermehrt digitale Kanäle genutzt werden, um mit der Verwaltung Kontakt aufzunehmen.

Wir wollen kontinuierlich wissen, wie zufrieden die Hamburgerinnen und Hamburger mit ihrer Verwaltung und dem Leben in ihrer Stadt sind. Durch das direkte Feedback erfahren wir unmittelbar, was schon gut läuft, aber natürlich auch, wo noch Nachbesserungsbedarf besteht, um die Leistungen der Hamburger Verwaltung bedarfsgerecht und nutzerfreundlich weiterzuentwickeln.

Ihr



Dr. Andreas Dressel
Senator für Finanzen

DAS WESENTLICHE IN KÜRZE

8760

Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben alle Fragen beantwortet



Wer:

Besucherinnen und Besucher der **Standorte Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort**

Wie:

ausschließlich **digitale Befragung**



90 %

leben sehr gern bzw. gern in Hamburg



Hohe Zufriedenheit

mit dem Wohnumfeld



68%

Sind sehr zufrieden bzw. zufrieden mit der Hamburger Verwaltung



Top 3 Herausforderungen

1. Wohnungsangebot
2. Kriminalität, Sicherheit
3. Armut

Top 3 Eigenschaften der Verwaltung

1. Bürgerfreundlich
2. Kompetent
3. Digital



Top 3 Kanäle Kontakt Verwaltung

1. Online/im Internet
2. Persönlicher Besuch
3. Per E-Mail



Digitalisierung und digitaler Zugang zur Verwaltung gewinnt an Bedeutung



Zentrale Behördennummer (040) 115 zunehmend bekannter



Elektromobilität bei den Befragten angekommen



INHALT

1. Rahmenbedingungen	5
Ausgangslage und Ziel der Befragung 2024.....	5
Auswertung.....	6
2. Teilnehmerinnen und Teilnehmer	7
3. Ergebnisse	10
3.1 Zufriedenheit mit dem Leben in Hamburg und dem Wohnumfeld	10
Die meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung leben gern in Hamburg	10
Das Wohnungsangebot ist die größte Herausforderung.....	12
Hohe Zufriedenheit mit den Möglichkeiten für Sport und Bewegung im Wohnumfeld.....	14
Lärm durch Bahnverkehr wird am wenigsten belastend eingestuft	15
Hohe Zufriedenheit mit Angebot unversiegelter Flächen in der Wohnumgebung	16
ÖPNV-Nutzende und Fußgängerinnen und Fußgänger am zufriedensten mit Verkehrssituation.....	17
Positiver Trend: stärkere Nutzung von E-Auto, E-Bike oder Carsharing geplant.....	18
Die meisten Befragten würden bzw. nutzen bevorzugt eine Lademöglichkeit privat bei sich zu Hause.....	19
Tatsächliche Gleichstellung von Frauen und Männern noch nicht erreicht, aber hohe Sensibilität für dieses Thema	20
3.2 Zufriedenheit mit der Verwaltung	24
Gleichbleibend positive Bewertung der Verwaltung	24
Die Hamburger Verwaltung: bürgerfreundlich und kompetent	26
Bevorzugte Kontaktaufnahme mit Verwaltung über digitale Kanäle	26
Gute Zufriedenheitswerte mit zentraler Behördennummer (040) 115, zunehmend bekannter.....	28
Bekanntheit von Online-Diensten verbessern; Marketing-Kampagnen zeigen Wirkung.....	29
Beantragung von Dienstleistungen auch an einem zentralen Kundenzentrum gewünscht	36
Digitalisierung von Online-Terminvergabe und Online-Antragsstellung sowie digitale Rückmeldung gewünscht.....	37
4. Fazit	38
Anlagen	39

1. RAHMENBEDINGUNGEN

Ausgangslage und Ziel der Befragung 2024

Die Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg hat zuletzt 2019 in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein und 2020 bzw. 2021 in Zusammenarbeit mit der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke Kundenbefragungen durchgeführt.

Mit der Befragung 2019 sollte im Schwerpunkt ermittelt werden, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit den Leistungen der Hamburger Kundenzentren (nun: Standorte Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort), dem Telefonischen HamburgService, dem Online-Angebot der Verwaltung sowie insgesamt mit der Verwaltung und ihrem Leben in Hamburg waren.

Laufendes Feedback zu den Standorten Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort über Kundenbefragung

Die Finanzbehörde initialisierte anschließend mit der Befragung 2020/2021 eine ausführliche Kundenbefragung, welche nach Ablauf des Befragungszeitraums an die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke übergeben wurde. Seitdem führt die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke laufend eine digitale Kundenbefragung hinsichtlich der Standorte Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort durch. Diese Befragung hat insbesondere zum Ziel, die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürgern hinsichtlich der Beratung in den Standorten Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort abzufragen und ein kontinuierliches Feedback zu erhalten.

Um den Hamburgerinnen und Hamburgern die Gelegenheit zu geben, ihre Meinung zu weiteren Themenfeldern einzubringen und um eine regelmäßige Rückmeldung der Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich übergeordneter Fragenstellungen zu erhalten, führte die Finanzbehörde in Zusammenarbeit mit der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke eine Bürgerbefragung vom 31. Januar 2024 bis zum 30. April 2024 durch.

In diesem Bericht werden die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst. Die Ergebnisse dieser Bürgerbefragung sollen unter anderem dazu führen, Leistungen bedarfsgerecht und nutzerfreundlich weiterzuentwickeln.

Nutzung bestehender Infrastruktur

Bei der Befragung kam es erneut zu einer Zusammenarbeit mit dem erfahrenen Hamburger Technologiedienstleister Qualitize GmbH (nachfolgend Qualitize). Die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke arbeitet bereits für die laufende Kundenbefragung mit Qualitize zusammen. Für die technische Durchführung der Befragung konnte daher auf die bestehende Infrastruktur der laufenden Kundenbefragung aufgesetzt werden.

Fragen zu verschiedenen Themenfeldern inkludiert

Durch einen umfangreichen Beteiligungsprozess ist ein Fragenkatalog mit 31 Fragen entstanden, welcher Erkenntnisgewinne zu den Themenfeldern Wohnungsbau, Verwaltungsleistungen, dem Telefonischen Hamburg Service und dem Online-Angebot der Verwaltung, Mobilität, Gleichstellung und Erkenntnisse zu den größten Herausforderungen für Hamburg geliefert hat.

Zudem enthielt der Katalog wesentliche Fragen, die bereits in der Befragung 2019 inkludiert waren. Hierdurch können bedeutende Entwicklungen im Zeitverlauf erfasst und Vergleiche gezogen werden.

Auswertung

Zur Erstellung des Berichts wurde zunächst das grundsätzliche Antwortverhalten aller Befragten zu einer Frage betrachtet. Daran anschließend wurde geprüft, ob eine statistische Gruppe im Vergleich abweichend geantwortet hat. Wann von einem abweichenden Antwortverhalten auszugehen ist, wurde für die jeweilige Frage individuell bestimmt. Dabei werden, um tatsächlich eine statistisch belastbare Aussage zu einem Antwortverhalten treffen zu können, in diesem Bericht nur Auswertungen dargestellt, bei denen zu einer Frage mindestens 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmer einer bestimmten Statistikgruppe eine Antwort abgegeben haben. Bei einzelnen Auswertungen wurde - falls abweichend - gezielt auf die geringe Anzahl an Befragten hingewiesen.

Hinsichtlich der Antwortmöglichkeiten gab es verschiedene Varianten:

- Angabe von Smileys: Es war möglich, über die Auswahl von Smileys anzugeben, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich des abgefragten Themengebiets sind oder wie wahrscheinlich sie eine Leistung nutzen möchten.
- Einfach-Antwortmöglichkeit: Des Weiteren konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei einigen Fragen jeweils nur eine Antwort zu der Frage auswählen. Die Auswahlmöglichkeiten waren für die jeweilige Frage individuell.
- Mehrfach-Antwortmöglichkeit: Bei anderen Fragen konnten mehrere Antwortoptionen angekreuzt werden. In diesen Fällen liegt die Summe der angegebenen Prozentwerte bei den Auswertungen über 100, da sich die Prozentwerte auf die Befragten beziehen und nicht auf die Summe der Antworten. Hier musste zudem die Möglichkeit eingeräumt werden, mit einem Button „weiter“ nach Auswählen der Antworten zur nächsten Frage zu gelangen. Durch diese Wahlmöglichkeit haben jedoch nicht alle Bürgerinnen und Bürger die jeweilige Frage beantwortet.

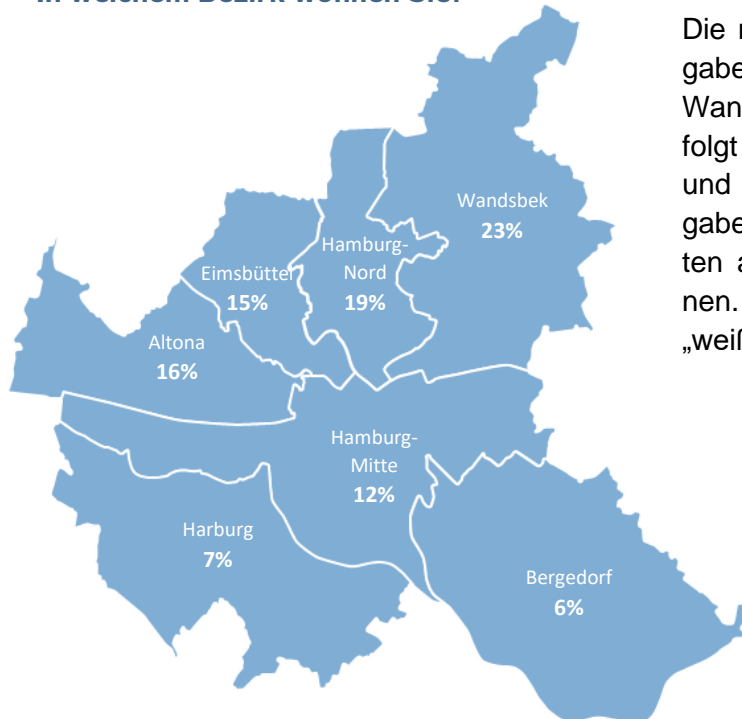
Bei der Auswertung wurde teilweise aufgerundet. So wurde zum Beispiel bei einer Prozentangabe von 0,8 % aufgerundet auf 1 %. Hierdurch kommt es in Einzelfällen zu einer Angabe leicht über oder unter 100 %.

2. TEILNEHMERINNEN UND TEILNEHMER

Im Folgenden wird dargestellt, wer sich hinter den 8.760 Teilnehmerinnen und Teilnehmern verbirgt. Das bedeutet, es werden die Ergebnisse zu den fünf statistischen Fragen aufgezeigt.

Insgesamt gab es dabei zu jeder Statistikfrage genügend Personen, das bedeutet über 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die sich der jeweiligen Gruppe zugeordnet haben.

In welchem Bezirk wohnen Sie?



Die meisten Befragten, 23 %, gaben an, dass sie im Bezirk Wandsbek wohnen. Darauf folgt Hamburg-Nord mit 19 % und Altona mit 16 %. Mit 6 % gaben die wenigsten Befragten an, in Bergedorf zu wohnen. 2 % gaben die Antwort „weiß ich nicht“.

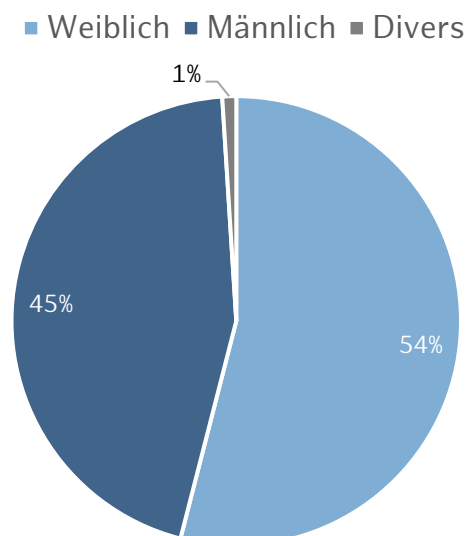
Welchem Geschlecht fühlen Sie sich zugehörig?

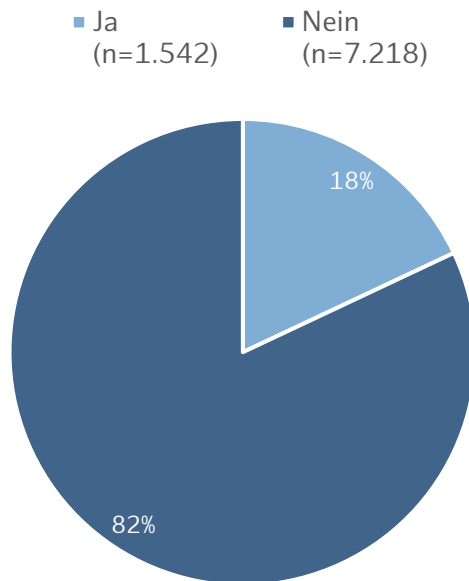
4.726 Befragte gaben an, sich dem weiblichen Geschlecht zugehörig zu fühlen.

3.954 Befragte gaben an, sich dem männlichen Geschlecht zugehörig zu fühlen.

80 Befragte gaben „divers“ als Antwort.

Dabei variiert die Verteilung zwischen den Altersgruppen. Bei der Altersgruppe zwischen 30 bis 39 Jahren sind 59 % weiblich und 40 % männlich. Mit steigendem Alter nahmen jedoch die weiblichen Befragten ab, sodass in der Altersspanne zwischen 70 bis 80 oder älter die Verteilung mit 55 % Befragten, die sich dem männlichen Geschlecht und 44 % Befragten, die sich dem weiblichen Geschlecht zugehörig fühlen, umgekehrt ist.





Haben Sie einen Migrationshintergrund?

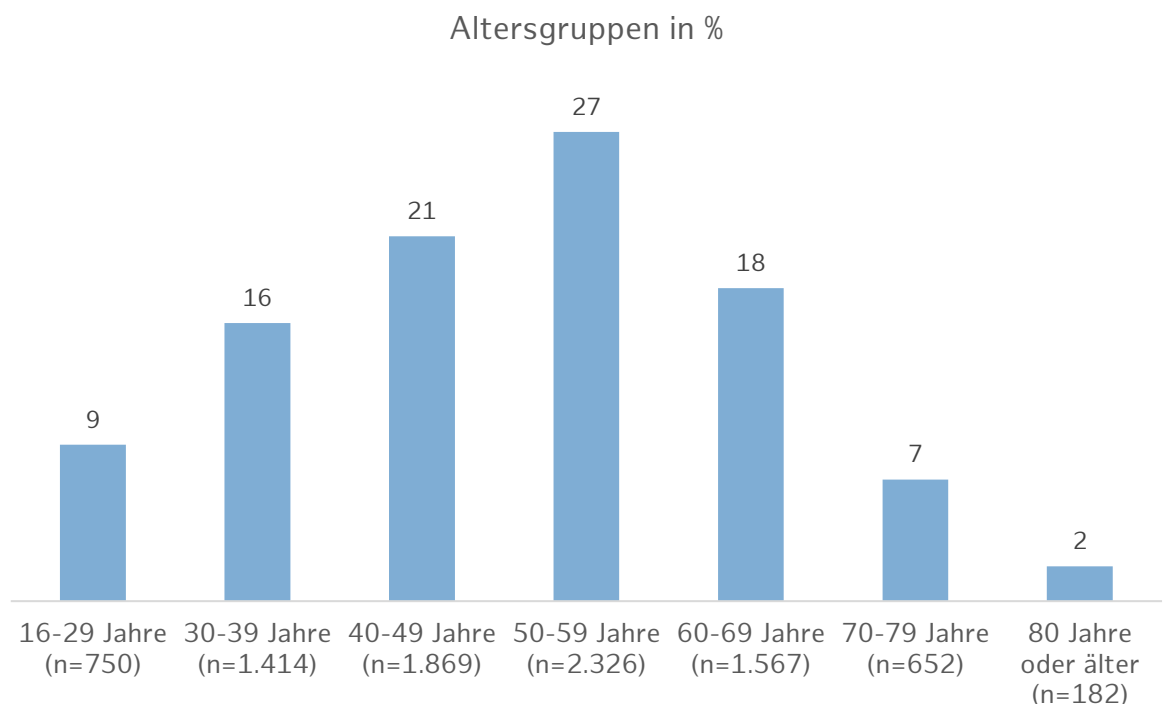
18 % der Befragten gaben an, einen Migrationshintergrund zu haben. Die Frage wurde dahingehend definiert, dass die Befragten einen Migrationshintergrund haben, wenn sie selbst, ihre Mutter oder ihr Vater nicht mit deutscher Staatsangehörigkeit geboren wurden.

Hervorzuheben ist, dass bei den neu hinzugezogenen Personen (n=357) 27 % angaben, einen Migrationshintergrund zu haben. Bei den Befragten, die seit ihrer Geburt in Hamburg (n=3.167) wohnen, waren es hingegen 13 %.

Weiter ist abweichend vom Gesamtantwortverhalten festzustellen, dass bei der Altersgruppe zwischen 16 bis 49 Jahren (n=4.033) 27 % angaben, einen Migrationshintergrund zu haben. Bei der Altersgruppe zwischen 50 bis 59 Jahren (n=2.326) waren es nur noch 12 % und zwischen 60 bis 80 Jahre oder älter (n=2.401) noch 8 %.

Wie alt sind Sie?

Mit 27 % sind die meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer in der Altersgruppe zwischen 50 und 59 Jahren, gefolgt von der Altersgruppe 40 bis 49 Jahren mit 21 %. Zusammengerechnet sind damit rund 50 % der Befragten zwischen 40 und 59 Jahren alt.



Dauer Leben in Hamburg	%
Seit meiner Geburt (n=3.167)	36
vor mehr als 15 Jahren zugezogen (n=3.224)	37
vor 5 bis 15 Jahren zugezogen (n=1.377)	16
in den letzten 5 Jahren zugezogen (n=635)	7
neu zugezogen (n=357)	4

Seit wann wohnen Sie in Hamburg?

Die meisten Hamburgerinnen und Hamburger, die die Befragung durchgeführt haben, sind bereits vor mehr als 15 Jahren zugezogen.

36 % der Befragten leben seit ihrer Geburt in Hamburg, weitere 37 % sind vor mehr als 15 Jahren zugezogen. Damit wohnen 73 % der Befragten bereits seit langer Zeit in Hamburg.

Betrachtet man die Altersgruppen genauer, so ist festzustellen, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die aktuell bzw. bis vor 15 Jahren hinzugezogen sind (n=2.369), sich mit insgesamt 76 % in der Altersspanne von 16 bis 49 eingeordnet haben. Befragte, die seit ihrer Geburt bzw. vor mehr als 15 Jahren zugezogen sind (n=6.391), gaben dagegen zu 75 % an, zwischen 40 und 69 Jahre alt zu sein.

3. ERGEBNISSE

3.1 Zufriedenheit mit dem Leben in Hamburg und dem Wohnumfeld

In diesem ersten Abschnitt des Kapitels wird aufgezeigt, wie die Befragten zu allgemeinen Fragen zu ihrem Leben in Hamburg und zu ihrem Wohnumfeld geantwortet haben.

Die meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung leben gern in Hamburg

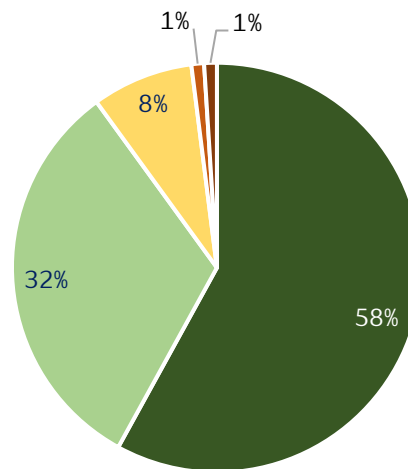
90 % der Befragten sehr gern bzw. leben gern in Hamburg.

Insgesamt gaben 58 % der Befragten an, sehr gern in Hamburg zu leben. Weitere 32 % leben gern in Hamburg. 90 % gaben daher insgesamt zu der Frage eine positive Bewertung ab.

Lediglich 2 % wählten eine negative Bewertung aus. Jeweils 1 % der Befragten lebt sehr ungern bzw. ungern in Hamburg.

Wie gern leben Sie in Hamburg?

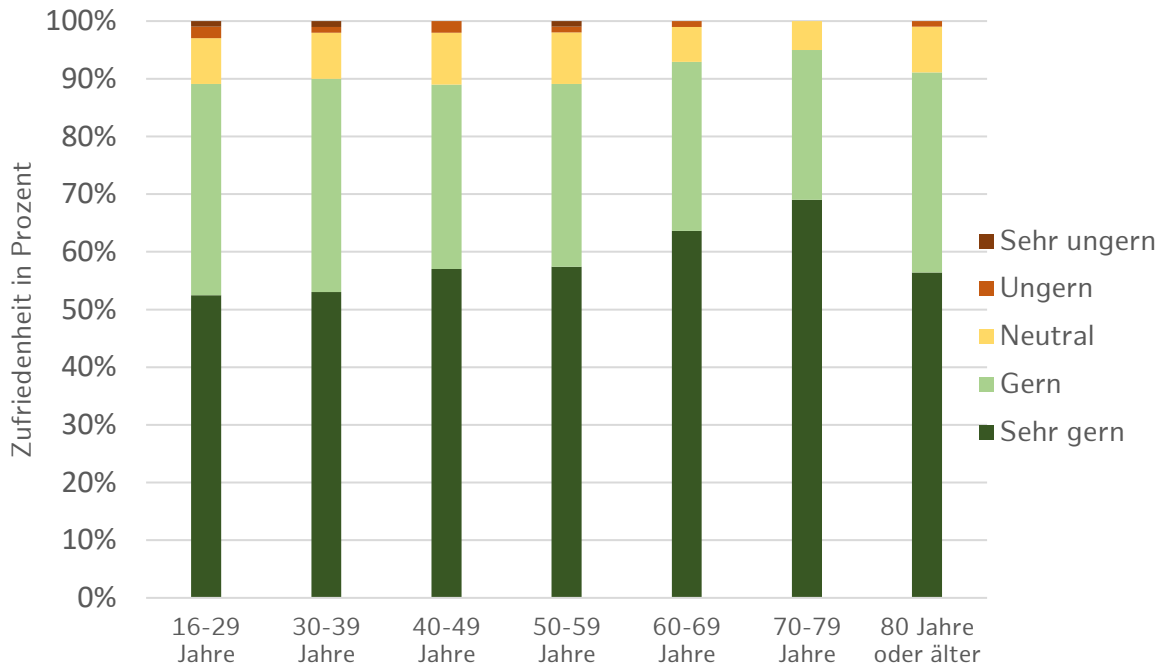
■ Sehr gern ■ Gern ■ Neutral ■ Ungern ■ Sehr ungern



Am zufriedensten sind Personen, die angaben, seit ihrer Geburt in Hamburg zu leben.

Hinsichtlich der Wohndauer in Hamburg lässt sich feststellen, dass am zufriedensten die Befragten sind, die seit ihrer Geburt in Hamburg (n=3.167) leben. Hier wählten 63 % den positivsten Smiley. Die Gesamtzufriedenheit dieser Personengruppe lag ebenfalls bei 90 % und die Unzufriedenheit bei 2 %.

Wie gern leben Sie in Hamburg? Altersgruppen



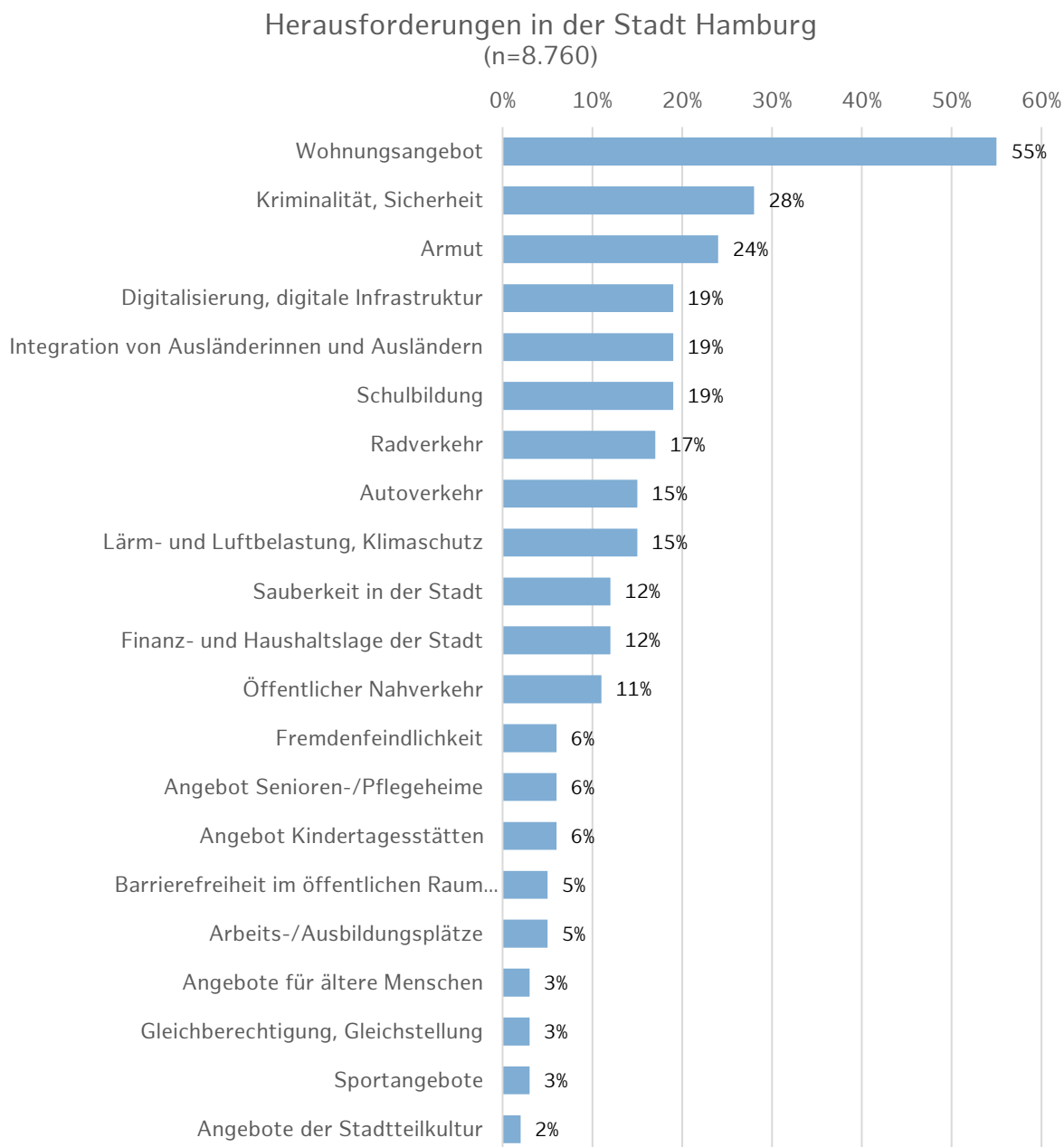
Die Angaben variieren zudem zwischen den Altersgruppen. Die Altersgruppe zwischen 70 und 79 Jahren (n=652) gab mit 69 % sehr gern und 26 % gern die positivste Bewertung ab. Damit leben 95 % in dieser Altersgruppe gern in Hamburg. Daran schloss sich die Altersgruppe zwischen 60 und 69 Jahren (n=1.567) an, mit 63 %, die sehr gern und 29 %, die gern in Hamburg leben.

Das Wohnungsangebot ist die größte Herausforderung

Als die größte Herausforderung in Hamburg sehen die Befragten das Wohnungsangebot. 4.833 der Befragten und damit mehr als die Hälfte wählten dieses als eine ihrer Antworten aus.

Mit 2.477 Antworten gaben fast ein Drittel der Befragten als weitere Herausforderung Kriminalität und Sicherheit an.

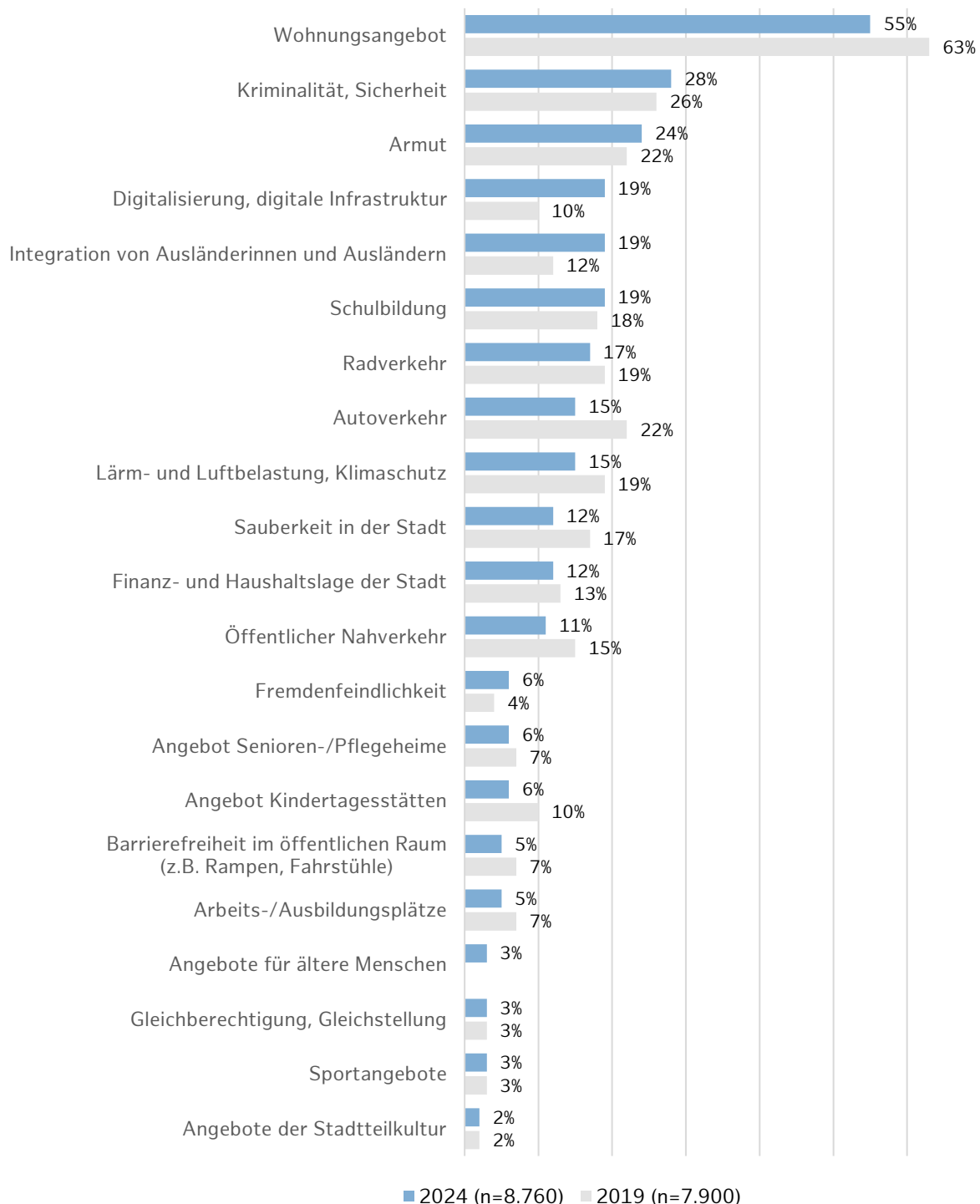
Als drittgrößte Herausforderung wurde mit 24% Armut benannt.



(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.)

Bereits 2019 wählten die meisten Befragten das Wohnungsangebot, die Kriminalität und Sicherheit und Armut als größte Herausforderungen für die Stadt Hamburg aus. Dabei wählte 2019 ein noch höherer prozentualer Anteil das Wohnungsangebot als größte Herausforderung. Dafür bezeichnen prozentual zurzeit mehr Befragte die Digitalisierung/digitale Infrastruktur und die Integration von Ausländerinnen und Ausländern als Herausforderung. Weniger Befragte gaben 2024 jedoch Themengebiete rund um Mobilität als Herausforderung an. So wurden der Rad-, Auto und öffentliche Nahverkehr weniger häufig ausgewählt.

Vergleich zur Kundenbefragung 2019

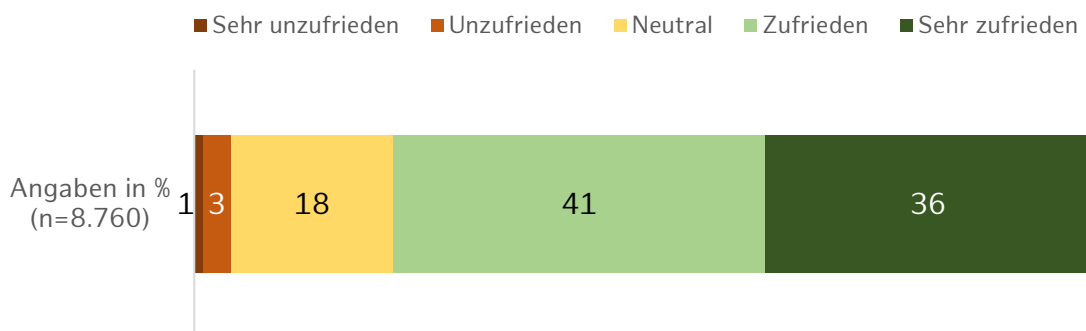


(Anmerkung: Die Antwortmöglichkeit „Angebote für ältere Menschen“ war 2019 nicht inkludiert.)

Hohe Zufriedenheit mit den Möglichkeiten für Sport und Bewegung im Wohnumfeld

Betrachtet man alle Befragten, so sind fast 80 % der Hamburgerinnen und Hamburger mit den „Möglichkeiten für Sport und Bewegung in ihrem Wohnumfeld“ in der Active City Hamburg sehr zufrieden oder zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten für Sport und Bewegung in Ihrem Wohnumfeld?



Dieses überwiegend positive Ergebnis zieht sich durch alle Altersklassen und ist geschlechtsunabhängig. Auch die Befragten mit Migrationshintergrund kommen geschlechtsunabhängig zu einer überwiegend positiven Bewertung.

Die überwiegend positive Einschätzung des Sport- und Bewegungsangebotes zeigt, dass die Maßnahmen der Sportentwicklung sowie der Ausbau von Bewegungsmöglichkeiten zielführend sind und die weitere Umsetzung der in der Active City Strategie formulierten Ziele weiterzuerfolgen sind.

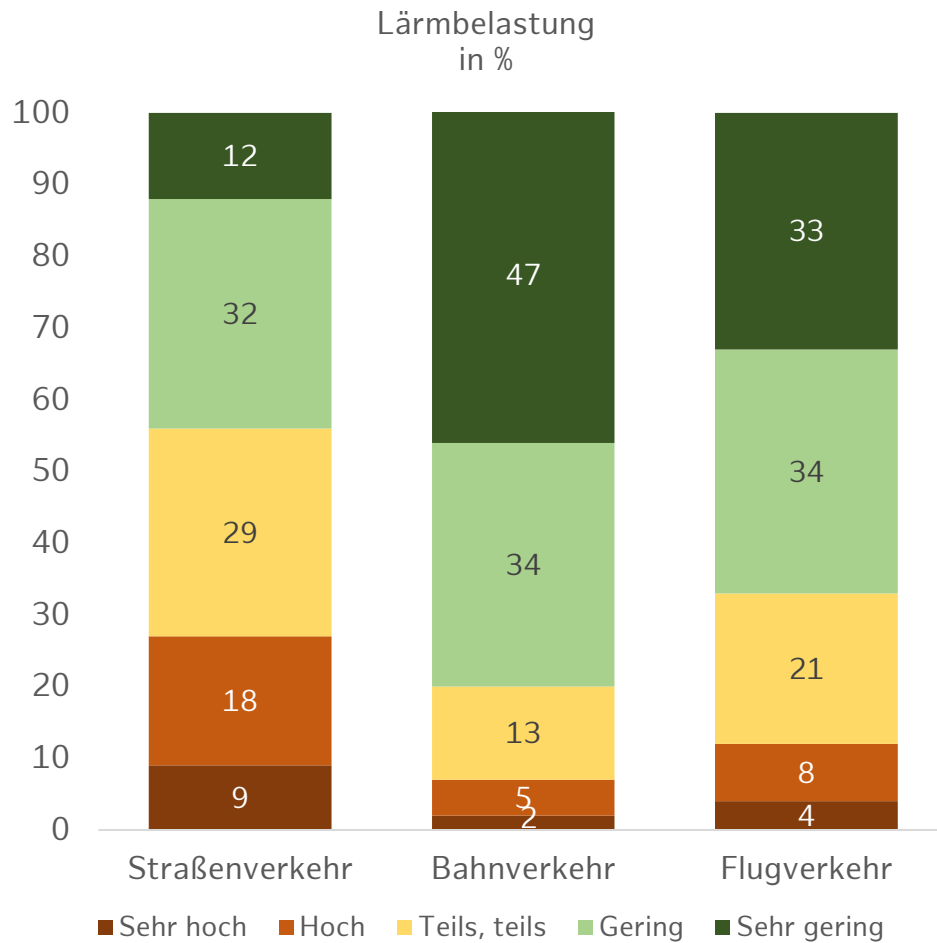
Dabei bewerten Menschen ab dem 50. Lebensjahr die Möglichkeiten für Sport und Bewegung im Wohnumfeld positiver als junge (16-29 Jahre) und mittelalte (30-49 Jahre) Erwachsene.

Diese differenziertere Bewertung von Sport- und Bewegungsangeboten in der vorgenannten Altersgruppe wird als Feedback mit in die weiteren Planungen rund um die Sportentwicklung aufgenommen.

Betrachtet man die Gruppe der Menschen, die bei der Frage zum Geschlecht divers auswählten, werden die Bewegungsangebote mit 31 % vermehrt als neutral bewertet. Aufgrund der kleinen Stichprobe (n=80) können jedoch keine Erkenntnisse zwischen den Altersgruppen gewonnen werden. Dennoch sind die Bedarfe dieser Zielgruppe in der Sportentwicklung zu berücksichtigen. Im Rahmen der bestehenden HSB-Kommission „LSBTIQ* im Sport“ werden mögliche Defizite und besondere Bedarfe bereits jetzt thematisiert und bearbeitet.

Maßnahmen der Sportentwicklung und der Ausbau Bewegungsmöglichkeiten zielführend

Lärm durch Bahnverkehr wird am wenigsten belastend eingestuft



Grundsätzlich ist bei keinem der abgefragten Bereiche die Unzufriedenheit höher als die Zufriedenheit.

Zwischen den einzeln abgefragten Verkehrsarten zeigte sich, dass 27 % der Befragten mit der Situation hinsichtlich des Straßenverkehrs unzufrieden sind, lediglich 7 % den Schienenlärm als störend empfinden und 12 % den Fluglärm entsprechend belastend einstufen. Das sind für einen vom Verkehrslärm stark betroffenen, dichtbesiedelten Ballungsraum positive Bewertungen.

Die Stadt Hamburg hat zur Minderung der Lärmprobleme im Jahr 2021 einen Lärmaktionsplan nach EG-Umgebungslärmrichtlinie aufgestellt, der zurzeit aktualisiert wird.

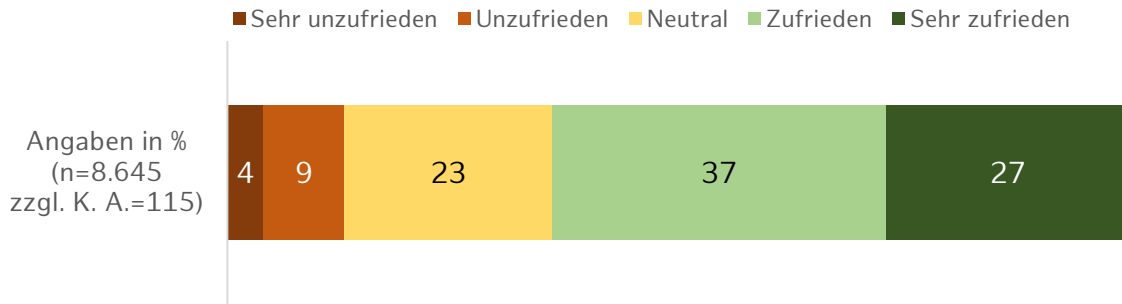
Zudem lässt die Freie und Hansestadt Hamburg nach den Vorgaben der EG-Umgebungslärmrichtlinie regelmäßig alle fünf Jahre die Zahl der Lärmbetroffenen nach festen Kriterien berechnen und veröffentlicht diese Zahlen im Internet¹.

¹ www.hamburg.de/laermkarten

Hohe Zufriedenheit mit Angebot unversiegelter Flächen in der Wohnumgebung

Die Zufriedenheit mit dem Angebot an nicht versiegelten Flächen in der persönlichen Wohnumgebung ist relativ hoch. Durchgehend lauten die meisten Antworten der Befragten „neutral“ bis „sehr zufrieden“.

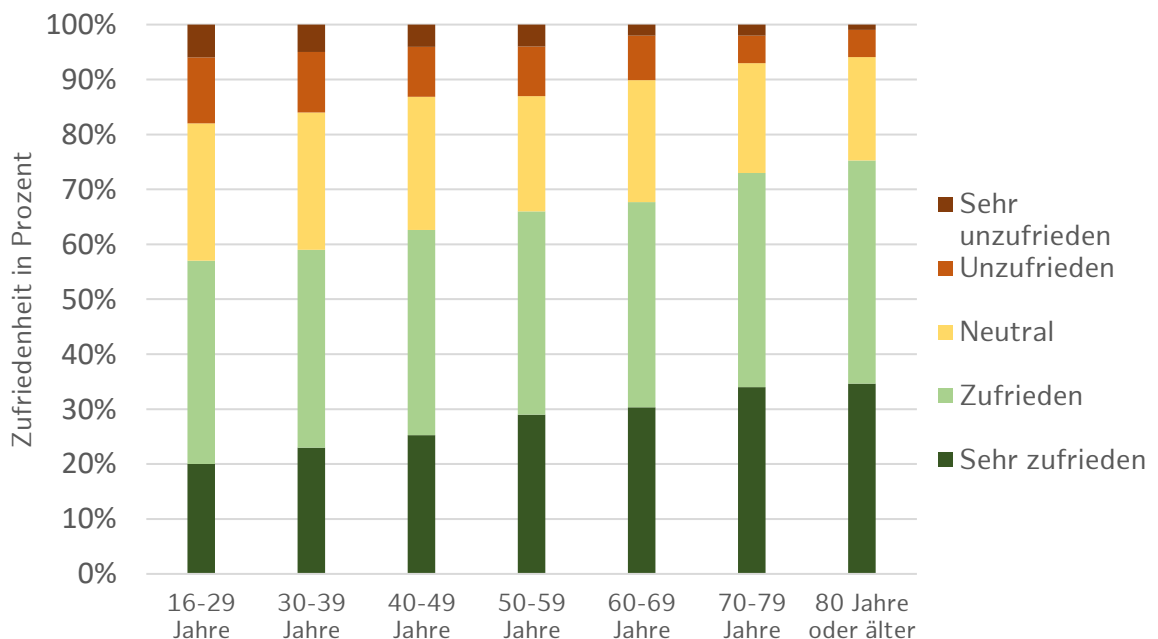
Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an Flächen in Ihrer Wohnumgebung, die nicht mit Asphalt, Schotter oder Pflaster versiegelt sind?



Die Situation wird von Seiten der Befragten positiver als von der zuständigen Fachbehörde eingeschätzt als angenommen, da insgesamt nur 13 % der Befragten unzufrieden mit dem Angebot an nicht versiegelten Flächen sind.

Bei Berücksichtigung der Altersgruppen ist auffällig, dass die Unzufriedenheit über versiegelte Flächen mit abnehmendem Alter zunimmt. Dies könnte darauf hindeuten, dass diesem Thema zukünftig eine größere Bedeutung eingeräumt wird.

Zufriedenheit unversiegelte Flächen Wohnumgebung
Altersgruppen



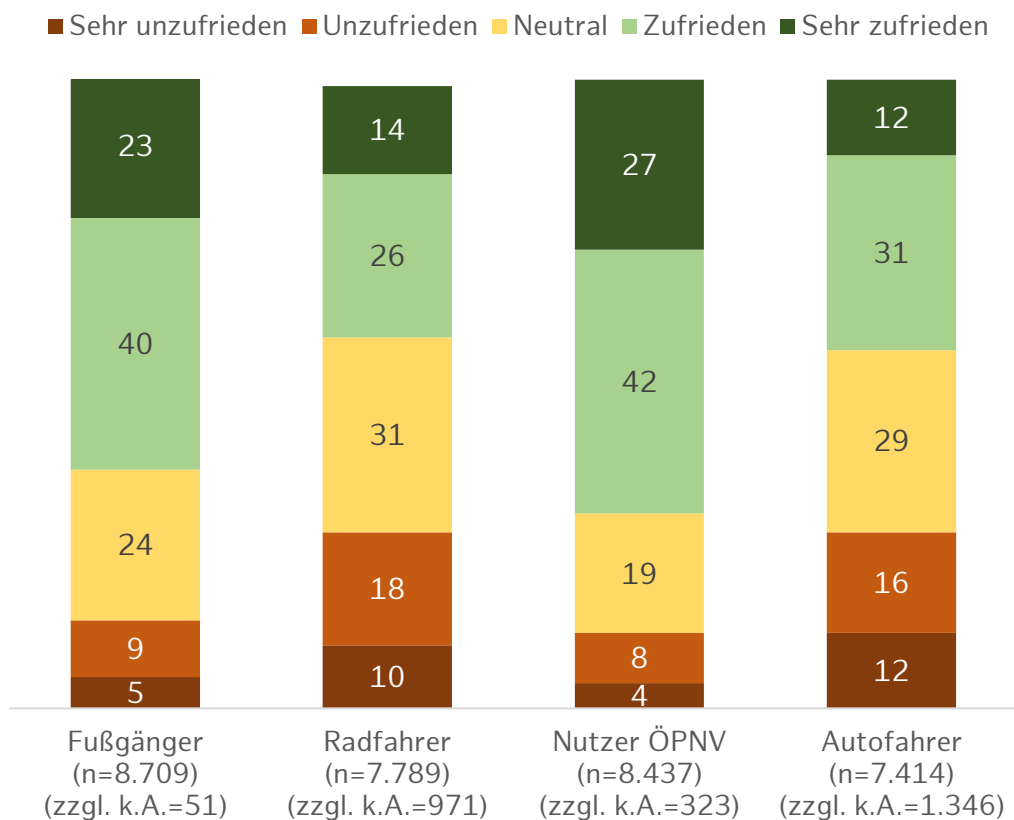
Die Unzufriedenheit mit der Versiegelung ist bei stärker versiegelten Bezirken, wie Hamburg-Nord, nicht zwangsläufig höher als in insgesamt sehr unversiegelten Bezirken wie Harburg. Dies könnte an den großen Stadtparks in Hamburg-Nord liegen, welche die Bedeutung von größeren, unversiegelten Erholungsgebieten hervorheben.

An einer Strategie zur Entsiegelung von Flächen im Rahmen der Anpassung an den Klimawandel wird zurzeit gearbeitet.

ÖPNV-Nutzende und Fußgängerinnen und Fußgänger am zufriedensten mit Verkehrssituation

Die Zufriedenheit der Hamburgerinnen und Hamburger als Nutzerin bzw. Nutzer verschiedener Fortbewegungsmittel zeigt insgesamt eine neutrale bis positive Wahrnehmung der jeweiligen allgemeinen Verkehrssituation im Wohnumfeld. Vergleichsweise am zufriedensten sind ÖPNV-Nutzende. Knapp sieben von zehn Befragten gaben an, mit der Situation als ÖPNV-Nutzender (sehr) zufrieden zu sein, während lediglich zwölf Prozent unzufrieden waren. Ähnlich ausgeprägt ist die Zufriedenheit unter den Fußgängerinnen und Fußgängern.

Wie zufrieden sind Sie mit der allgemeinen Verkehrssituation in Ihrem Wohnumfeld?
in %



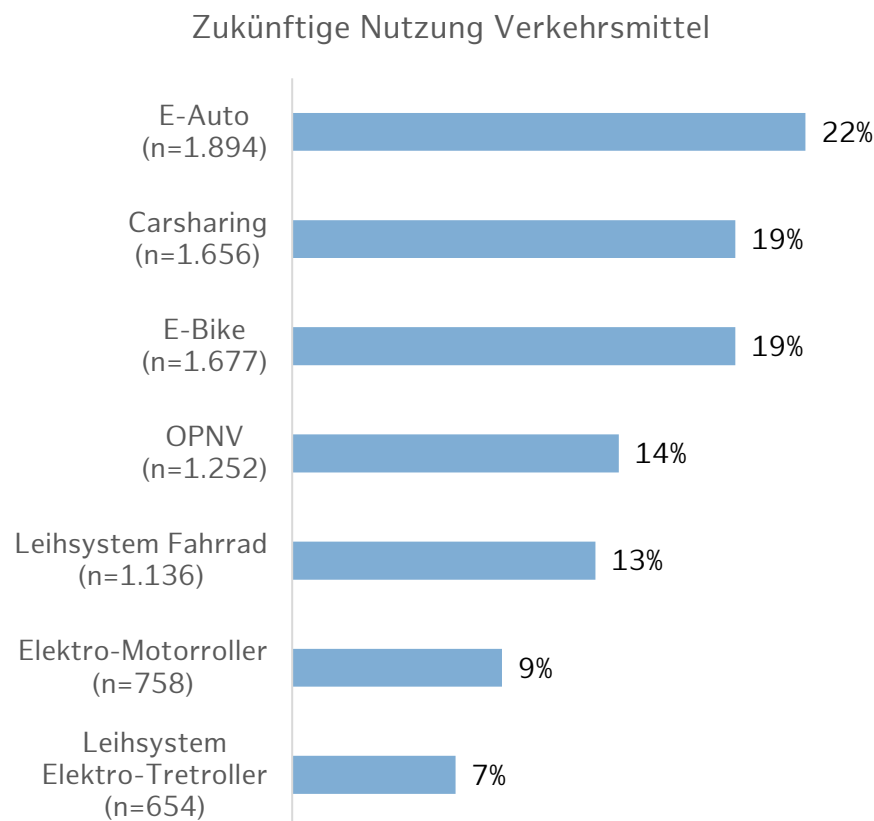
Bei den Nutzerinnen und Nutzern von Fahrrädern und Autos hat ein größerer Anteil – nämlich rund drei von zehn Befragten – eine neutrale Einstellung zur Verkehrssituation. Der Anteil der (sehr) zufriedenen Radfahrerinnen und Radfahrer sowie

Autofahrerinnen und Autofahrer übersteigt den Anteil der (sehr) unzufriedenen deutlich.

Die Bewertungen der Verkehrssituationen zeigen ein ähnliches Bild, wie im Jahr 2017 im Rahmen der Studie „Mobilität in Deutschland“ in ähnlicher aber nicht direkt vergleichbarer Form erhoben wurde. Auch 2017 wurden die Verkehrssituationen von Fußgängerinnen und Fußgängern und ÖPNV-Nutzerinnen und -Nutzern besser bewertet als von Radfahrerinnen und Radfahrern sowie Autofahrerinnen und -fahrern.

Grundsätzlich macht eine gute Verkehrssituation die Nutzung des jeweiligen Verkehrsmittels angenehmer. Hamburg hat sich in der Strategie Mobilitätswende (Drs. 22/13670) das Ziel gesetzt, eine stadtverträgliche, umweltfreundliche und sichere Mobilität für alle Menschen auf nachhaltige Weise zu ermöglichen. Damit wird eine fortlaufende Verbesserung der Verkehrssituation für alle Verkehrsteilnehmerinnen und -teilnehmer angestrebt. Zudem führt Hamburg mit der Fortschreibung des Bündnisses für den Rad- und Fußverkehr die Förderung des Rad- und Fußverkehrs fort, um eine für alle Zielgruppen attraktive Fußverkehrs- und Radverkehrsinfrastruktur bereit zu stellen.

Positiver Trend: stärkere Nutzung von E-Auto, E-Bike oder Carsharing geplant



3.934 Befragte gaben keine Antwort.

(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Da die Befragten konnten mehrere Antworten auswählen, daher liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

22 % der befragten Personen beabsichtigen, in den nächsten zwei Jahren E-Fahrzeuge zu nutzen. Dieser positive Trend zur Elektrifizierung in Hamburg bestärkt den geplanten Weiterausbau von Ladeinfrastruktur im öffentlichen Raum, um dem weiteren Hochlauf an Elektrofahrzeugen adäquat begegnen zu können und den Weg hin zu lokal emissionsfreien Fahrzeugen zu unterstützen.

Derzeit wird eine öffentliche Konzessionsvergabe von zunächst 2.500 Ladepunkten durchgeführt, um auch im öffentlichen Raum eine verlässliche Basis für private Investitionen zu schaffen. Parallel wird die städtische, durch die Hamburger Energiewerke Mobil GmbH betriebene Ladeinfrastruktur weiter ausgebaut werden. Gleichzeitig wird weiterhin auch Ladeinfrastruktur im privaten Raum aufgebaut, welche ebenfalls öffentlich zugänglich ist (z.B. auf Parkplätzen von Supermärkten, an Tankstellen etc.). So ist sichergestellt, dass Hamburg flächendeckend und bedarfsgerecht mit Ladeinfrastruktur versorgt werden wird.

Überraschend ist, dass der Anteil an Personen, die in den kommenden zwei Jahren die Nutzung eines E-Fahrzeugs beabsichtigt, sowohl über alle Altersgruppen, die Geschlechter als auch alle Bezirke keinen großen Schwankungen unterliegt. Die Abweichungen bewegen sich innerhalb weniger Prozentpunkte. Die Elektromobilität ist damit in allen Bezirken, in allen Altersgruppen sowie bei Männern, Frauen und diversen Personen gleichermaßen „angekommen“.

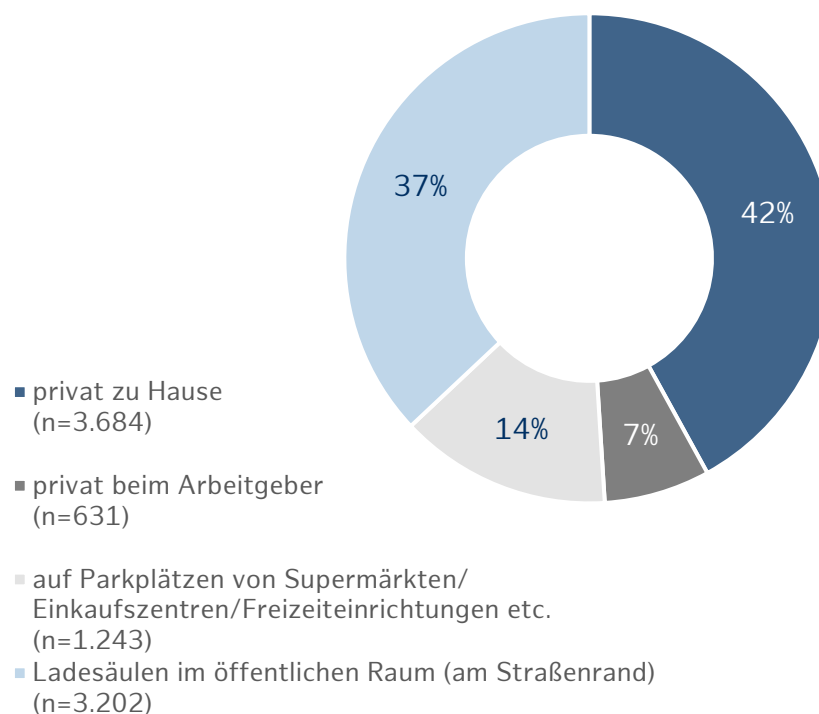
Die meisten Befragten würden bzw. nutzen bevorzugt eine Lademöglichkeit privat bei sich zu Hause

37 % aller befragten Personen sehen das Laden im öffentlichen Raum („am Straßenrand“) mit deutlichem Abstand zum Laden im privaten Raum (Parkplätze Supermärkte, Einkaufszentren, 14 %) bzw. beim Arbeitgeber (7 %) als attraktive Lademöglichkeit an. Nur die Lademöglichkeit zu Hause wird von mehr Personen als Favorit genannt (42 %).

Dies zeigt, dass der bereits 2014 mit dem „Masterplan Ladeinfrastruktur“ eingeschlagene Weg der Freien Hansestadt Hamburg beim Ausbau von Ladeinfrastruktur im öffentlichen Raum zielführend war. Die Bürgerinnen und Bürger wissen, dass sie sich auf die bisher überwiegend in städtischer Verantwortung aufgebaute Ladeinfrastruktur verlassen können.

Gleichzeitig zeigt dieses Ergebnis auch, dass der weitere Ausbau im öffentlichen Raum erforderlich ist. Mit dem derzeit laufenden Konzessionsverfahren, in dem für den weiteren Ausbau der öffentlich zugänglichen Ladeinfrastruktur 2.500 Ladepunkte für private Betreiber ausgeschrieben werden, wird die Anzahl der Ladepunkte im öffentlichen Raum nochmals deutlich ausgebaut werden, zumal dieser Ausbau parallel zu dem weiteren Ausbau der städtischen Ladeinfrastruktur erfolgen wird. Gleichzeitig sollte der Aufbau von Ladeinfrastruktur im privaten Raum (insbesondere bei Arbeitgebern, aber auch bei Supermärkten, Einkaufszentren, in Parkhäusern etc.) mit der Zurverfügungstellung von Informationen unterstützt werden.

Welche Lademöglichkeit für ein E-Fahrzeug nutzen Sie bevorzugt bzw. würden Sie bevorzugt nutzen, wenn Sie ein E-Fahrzeug hätten?



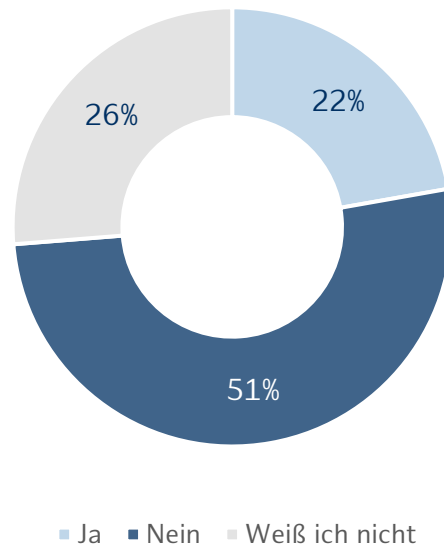
Tatsächliche Gleichstellung von Frauen und Männern noch nicht erreicht, aber hohe Sensibilität für dieses Thema

Die Hälfte der Hamburgerinnen und Hamburgern sehen die tatsächliche Gleichstellung von Frauen und Männern in Hamburg nicht erreicht. Nur 22 % sind der Ansicht, dass die Gleichstellung der Geschlechter erreicht wurde. 26 % der Befragten haben keine klare Meinung zu dieser Frage („weiß nicht“).

Dies verdeutlicht, dass noch immer vielfältiger gleichstellungspolitischer Handlungsbedarf besteht.

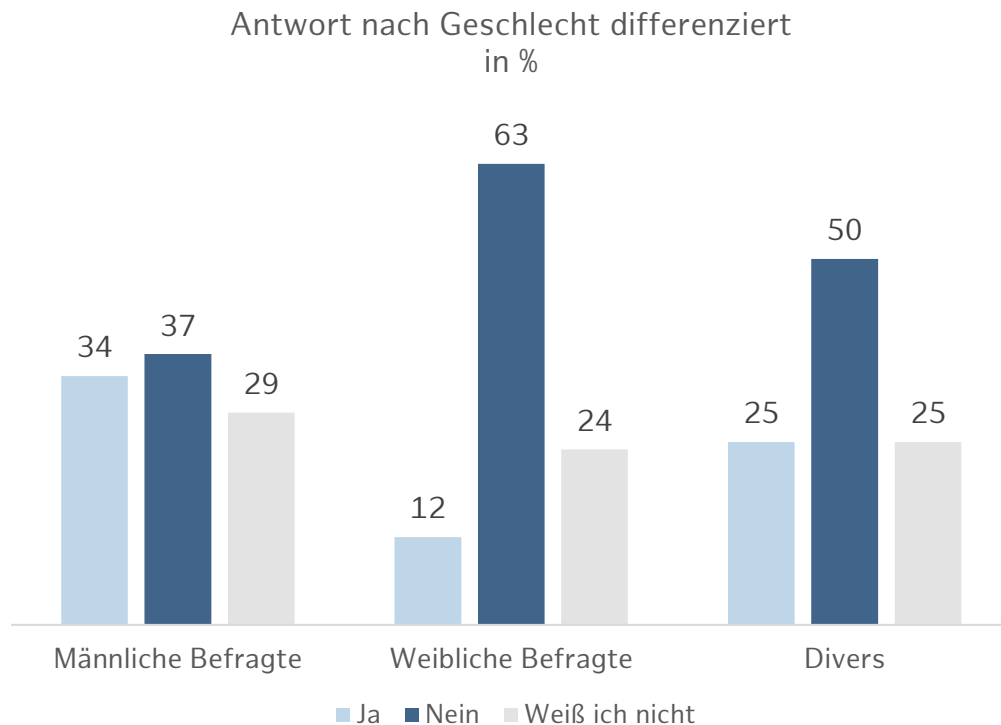
Zu den drei größten Herausforderungen in Hamburg wird Gleichstellung und Gleichberechtigung allerdings nur von 3 % der Befragten ausgewählt. Dies deutet darauf hin, dass ein großer Teil der Bevölkerung zwar erkennt, dass die tatsächliche Gleichstellung der Geschlechter bislang nicht realisiert wurde, dieses Problem allerdings im Vergleich zu anderen Herausforderungen als eher weniger relevant eingeschätzt wird. Hinsichtlich der am häufigsten ausgewählten Herausforderungen (Wohnungsangebot, Kriminalität / Sicherheit sowie Armut), ist allerdings zu betonen, dass alle drei Herausforderungen eine hohe Geschlechterdimension aufweisen, blickt man beispielsweise auf Frauenarmut.

Ist aus Ihrer Sicht eine tatsächliche Gleichstellung von Frauen und Männern in Hamburg erreicht?



Der grundsätzlich hohe Zustimmungswert dazu, dass die tatsächliche Gleichstellung noch nicht vollständig erreicht wurde, zeugt von einer hohen Sensibilität und einem hohen Problembewusstsein für die Themen, wie Gleichstellung, Diskriminierung oder Sexismus.

Betrachtet man die Antworten nach Geschlecht differenziert, so zeigt sich: 34 % der Männer sehen die tatsächliche Gleichstellung erreicht, 37 % sehen sie nicht erreicht und 29 % haben keine klare Haltung zu dieser Frage. Bei den befragten Frauen zeigt sich: Lediglich 12 % sehen die tatsächliche Gleichstellung erreicht, 63 % sehen sie nicht erreicht und 24 % haben keine klare Haltung. Dass Frauen eine weitaus kritischere Sicht auf die tatsächliche Gleichstellung der Geschlechter haben als Männer, ist sehr wahrscheinlich über die eigene Betroffenheit im Sinne von Diskriminierungserfahrungen und Benachteiligungen zu erklären.



Nach Alter differenziert zeigt sich, dass es insbesondere die Frauen über 80 sind, die eine besonders kritische Sicht auf die Erreichung der tatsächlichen Gleichstellung der Geschlechter haben: nur 9 % (n=7) sehen diese erreicht, 63 % (n=50) hingegen nicht. Dabei ist zu beachten, dass die Antwort „Ja“ nur insgesamt sehr wenige Befragte ausgewählt haben. Frauen zwischen 16 und 29 hingegen sehen zu 15 % (n=60) die Gleichstellung erreicht und nur 59 % (n=233) nicht.

Dies könnte damit erklärt werden, dass mit zunehmendem Alter die Sensibilität für das Thema wächst, u.a. durch nach wie vor einschneidende Erfahrungen wie den Eintritt ins Erwerbsleben oder auch Mutterschaft. Beide Ereignisse sind häufig mit Benachteiligungen von Frauen verknüpft (siehe z.B. Gender Pay Gap, Gender Care Gap). Bei den Männern haben die 16 bis 29-Jährigen den kritischsten Blick auf das Erreichen der tatsächlichen Gleichstellung (ja: 29 % (n=98); nein: 37 % (n=124)).

Jene, die Gleichberechtigung und Gleichstellung (n=260) als eine der drei größten Herausforderungen für die Stadt identifizieren, sind nur zu 8 % der Überzeugung, dass eine tatsächliche Gleichstellung der Geschlechter erreicht wurde, 83 % denken, dass dies nicht der Fall ist.

Die Ergebnisse bestätigen die fachliche Analyse der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke, dass es trotz der Fortschritte in den vergangenen Jahren und Jahrzehnten bis zur tatsächlichen Gleichstellung von Frauen und Männern noch ein langer Weg ist. Ob im Alltag, in der Ausbildung, im Beruf oder in der Freizeit – nach wie vor bestehen strukturelle und faktische Benachteiligungen von Frauen. Diesen gilt es im Sinne des Gender Mainstreaming wirkungsvoll entgegenzutreten und informierte Entscheidungen zu treffen. Hierfür werden u.a. die in der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und

Bezirke verorteten zentralen gleichstellungspolitischen Instrumente (u. a. Gleichstellungspolitisches Rahmenprogramm und Gleichstellungsmonitor) kontinuierlich weiterentwickelt.

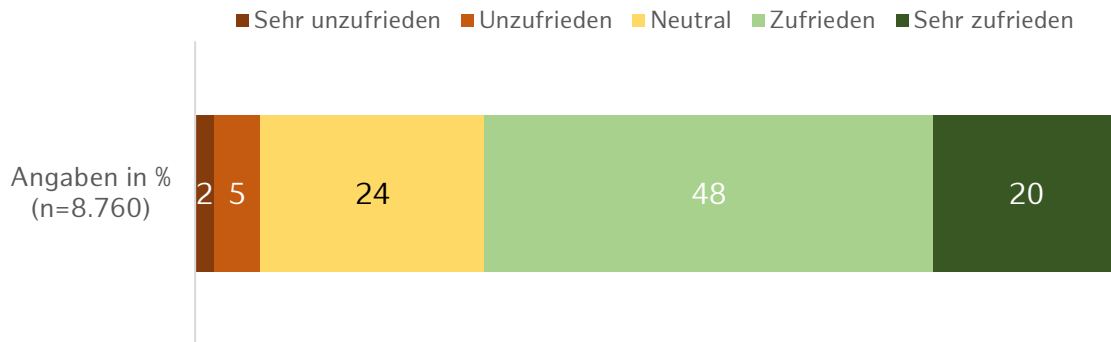
3.2 Zufriedenheit mit der Verwaltung

Im Weiteren wird dargestellt, wie zufrieden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Bürgerbefragung mit der Hamburger Verwaltung sind. Diese Fragen waren besonders wichtig, um direktes Feedback zu den Leistungen zu erhalten und um herauszufinden, an welchen Stellen eine Strategie gut funktioniert oder in welchen Bereichen Verbesserungsbedarf gesehen wird.

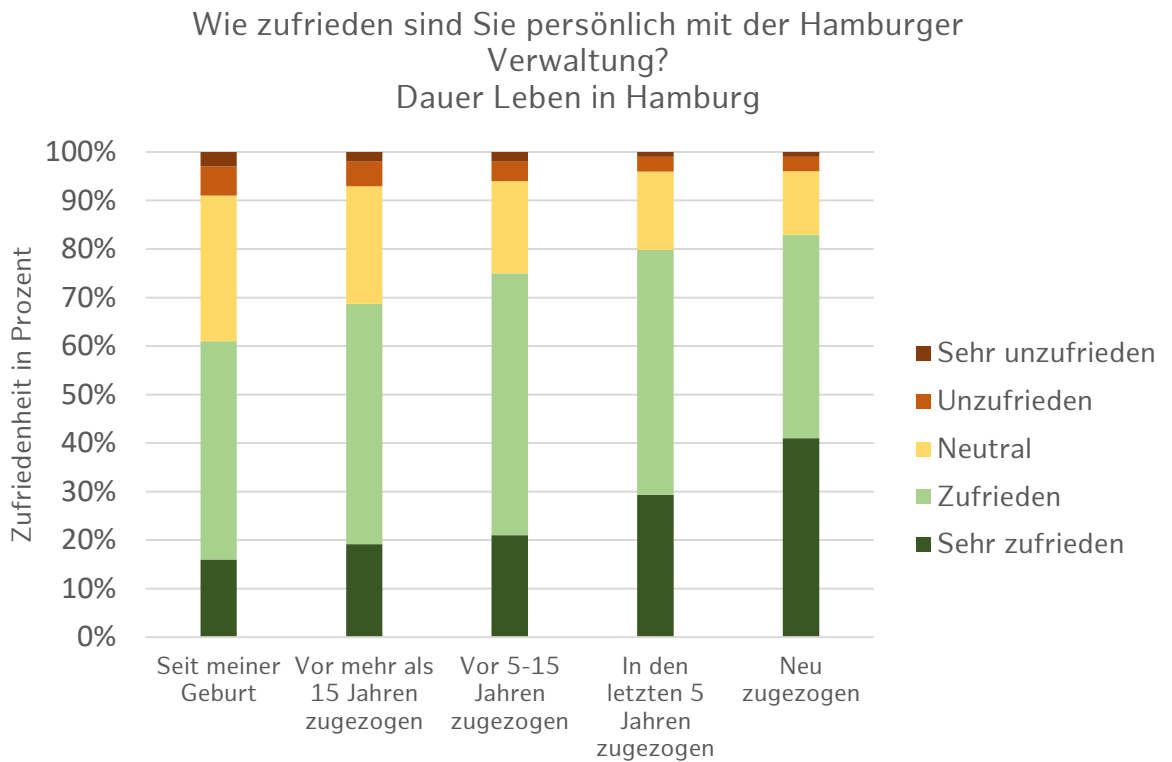
Gleichbleibend positive Bewertung der Verwaltung

Die meisten der Hamburgerinnen und Hamburger, die an der Befragung teilgenommen haben, sind mit der Verwaltung zufrieden. So gaben 20 % an, sehr zufrieden zu sein und weitere 48 % zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der Hamburger Verwaltung?



Dabei sind die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die neu hinzugezogen sind, häufiger sehr zufrieden als die Befragten, die seit ihrer Geburt in Hamburg wohnen.



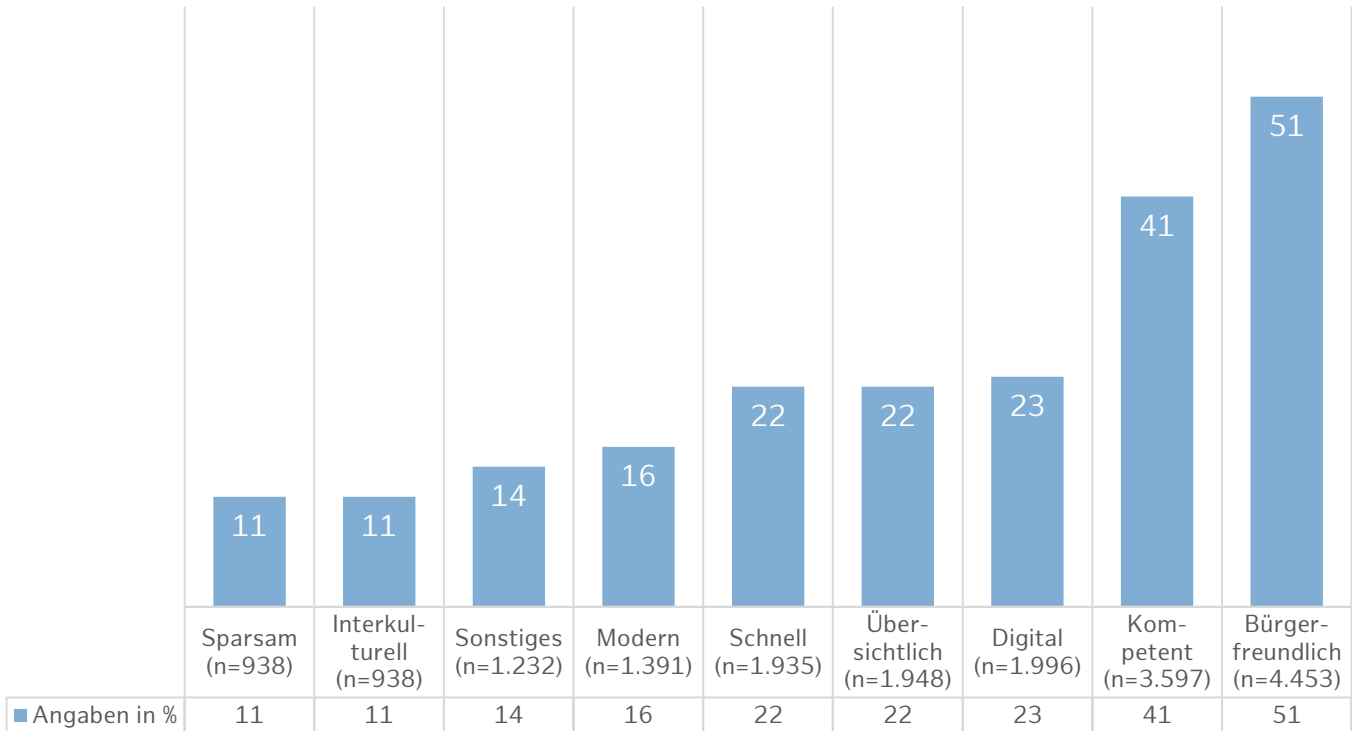
Positive Bewertung der Verwaltung auf einem gleichbleibend hohen Niveau verstetigt.

Bereits in der Kundenbefragung 2019 wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gefragt, welche Meinung sie von der Hamburger Verwaltung haben. Auch hier gaben insgesamt 69 % an, eine eher gute bzw. eine sehr gute Meinung von der Verwaltung zu haben. Dabei hatten 16 % eine sehr gute Meinung und 53 % eine eher gute Meinung über die Verwaltung. Es lässt sich daher feststellen, dass die überwiegend positive Bewertung der Verwaltung weiter ausgebaut werden konnte.

Die Hamburger Verwaltung: bürgerfreundlich und kompetent

51 % der befragten Hamburgerinnen und Hamburger beschreiben die Verwaltung als bürgerfreundlich. Weitere 41 % gaben an, die Hamburger Verwaltung als kompetent wahrzunehmen.

EIGENSCHAFTEN DER HAMBURGER VERWALTUNG

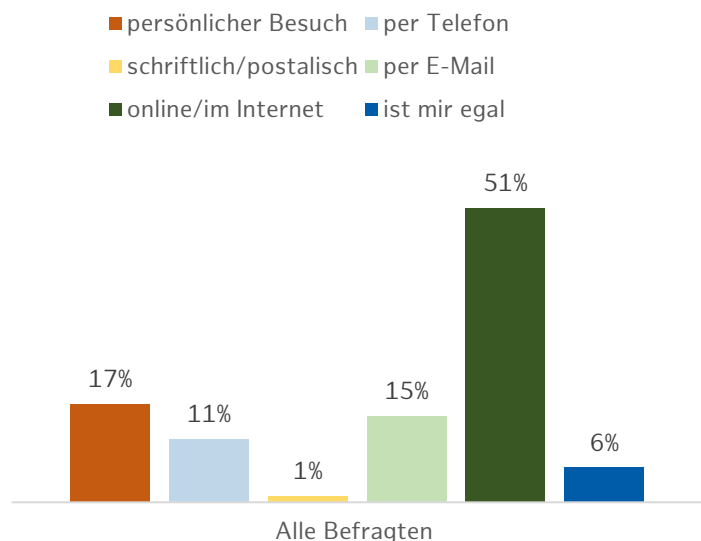


(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Da jeder Befragte drei Kreuze machen konnte, liegt die Summe der Prozentwerte über 100.) 520 Befragte gaben keine Antwort.

Bevorzugte Kontaktaufnahme mit Verwaltung über digitale Kanäle

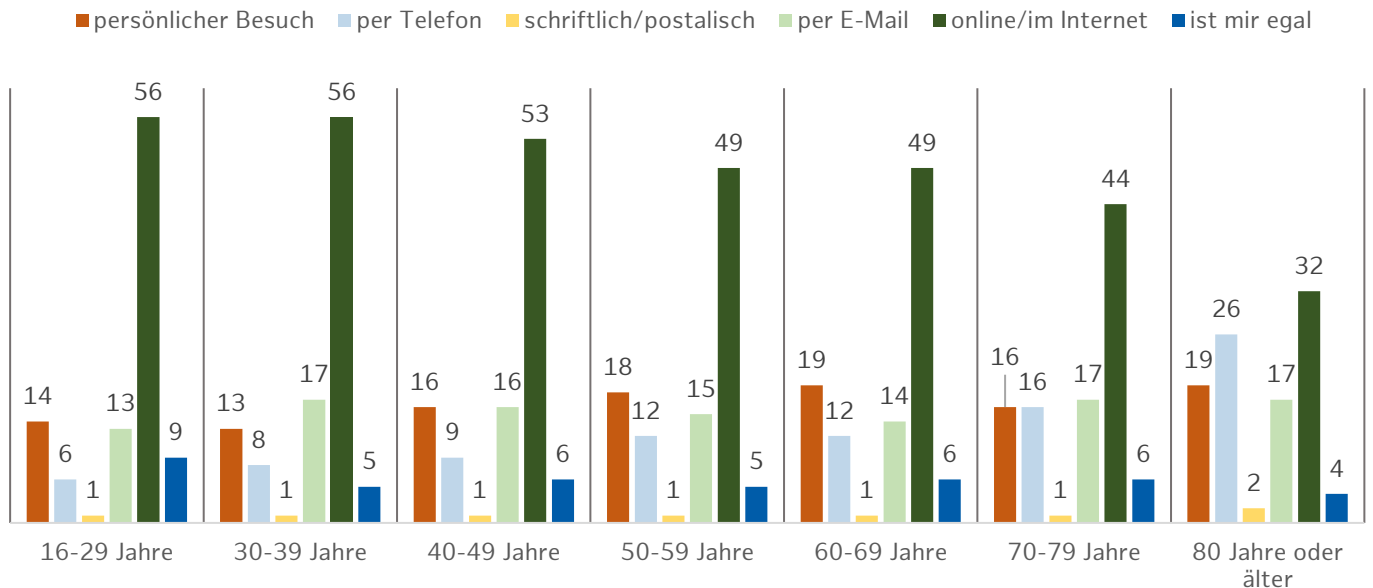
66 % der Befragten kommunizieren inzwischen auf digitalem Weg mit der Hamburger Verwaltung

Inzwischen nehmen mehr als die Hälfte, 51 % der befragten Hamburgerinnen und Hamburger, online bzw. durch das Internet Kontakt mit der Verwaltung auf. Zusammengerechnet mit den 15 %, die per E-Mail mit der Verwaltung interagieren, kommunizieren 66 % inzwischen auf digitalem Weg mit der Hamburger Verwaltung.



Dabei sind Unterschiede zwischen den verschiedenen Altersgruppen erkennbar. Gerade mit 80 Jahren oder älter nehmen die Kontaktaufnahmen via Telefon mit 26 % im Vergleich zum sonstigen Durchschnitt von 11 % deutlich zu. Gleichzeitig wählen lediglich 32 % dieser Altersgruppe den Weg online bzw. über das Internet. Jüngere Befragte nutzen hingegen nur zu 6 % das Telefon, um Kontakt mit der Verwaltung aufzunehmen.

Wie nehmen Sie bevorzugt Kontakt mit der Verwaltung auf? Altersgruppen in %



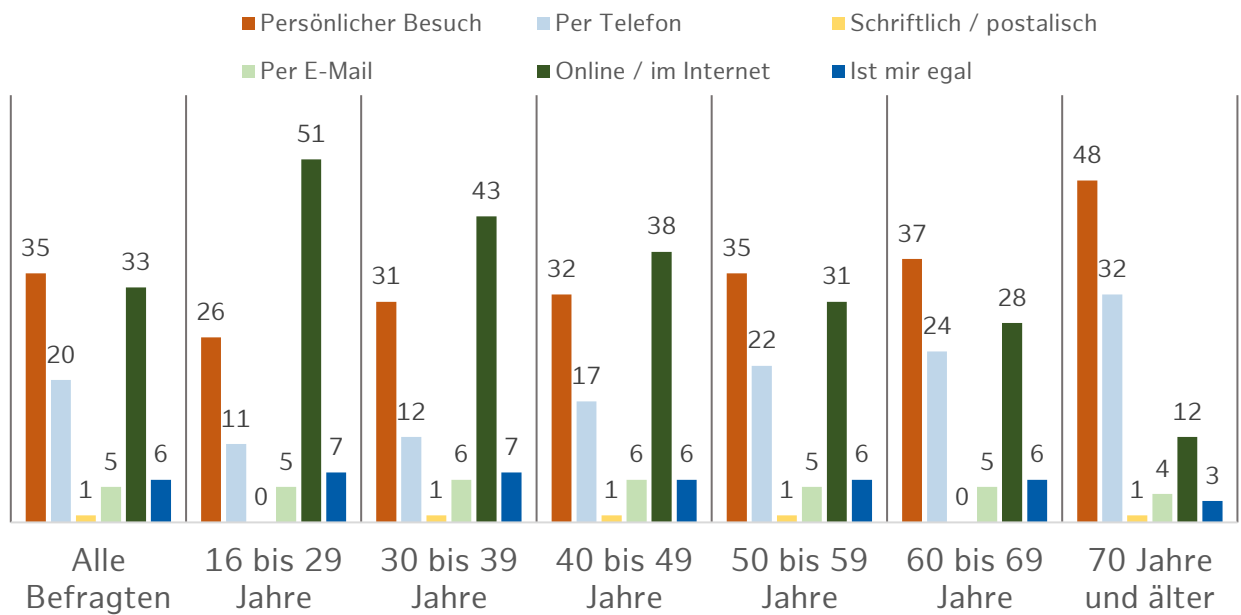
Digitale Kontaktaufnahme hat deutlich zugenommen

Im Vergleich zu den Ergebnissen der Befragung aus 2019 lässt sich erkennen, dass die digitale Kontaktaufnahme deutlich zugenommen hat. 2019 waren es noch 38 % die via E-Mail/online/durch das Internet Kontakt gesucht haben (n=7.900). Zudem scheint inzwischen ein persönlicher Besuch häufig nicht mehr notwendig zu sein.

Bei der Befragung 2019 wurde die Altersgruppe 80 Jahre oder älter nicht gesondert erfasst. Dennoch lässt sich feststellen, dass insbesondere ältere Personen nicht mehr durch einen persönlichen Besuch mit der Verwaltung Kontakt aufnehmen und inzwischen ebenfalls vermehrt den Weg über digitale Kanäle nutzen.

Dieses Ergebnis muss vor dem Hintergrund betrachtet werden, dass es sich um eine rein digitale Befragung handelt und daher insbesondere Personen teilgenommen haben, die vermutlich eine gewisse Technikaffinität innehaben.

2019: Wie nehmen Sie bevorzugt Kontakt mit der Verwaltung auf?
Altersgruppen in %

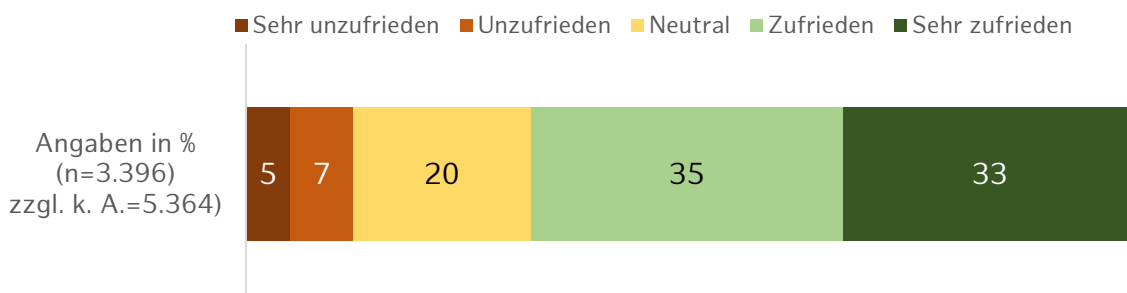


Gute Zufriedenheitswerte mit zentraler Behördennummer (040) 115, zunehmend bekannter

Bei dieser Frage konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auswählen, ob sie die zentrale Behördennummer (040) 115 kennen. Nur bei Angabe „ja“ wurden die Befragten zu jeweils zwei weiteren Fragen weitergeleitet. Zunächst sollten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die zentrale Behördennummer durch eine Smiley-Angabe bewerten. Daran anschließend gab es für die Befragten im Rahmen einer Deep-Dive Frage die Möglichkeit anzugeben, warum sie zufrieden/bzw. unzufrieden waren. Hier haben nicht alle Befragten eine Antwort gegeben.

57 %, d.h. 4.993 Bürgerinnen und Bürger der Befragung, kennen die zentrale Behördennummer (040) 115. Davon nahmen rund 3.400 der Befragten eine weitere Bewertung vor. Von diesen Teilnehmerinnen und Teilnehmern waren 12 % bei ihrem letzten Anruf unzufrieden oder sehr unzufrieden.

Wenn Sie die Behördennummer (040) 115 oder 428280 im letzten Jahr genutzt haben: Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Anruf insgesamt?

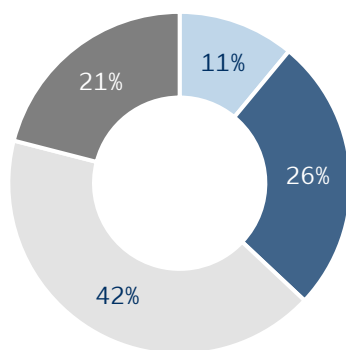


Dabei muss beachtet werden, dass den Telefonischen HamburgService jährlich rund 700.000 Anrufe unter der (040) 115 zu allen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung erreichen. Die Befragten bilden daher nur einen kleinen Anteil der tatsächlichen Nutzerinnen und Nutzer der zentralen Behördennummer ab. Es lässt sich daher lediglich die allgemeine Aussage treffen, dass der Bekanntheitsgrad der 115 als zentrale Behördennummer weiterhin ansteigt. Dazu ist anzumerken, dass die Erreichbarkeit der 115 in 2023 insgesamt und dieses Jahr bis April 2024 bei über 80% lag.

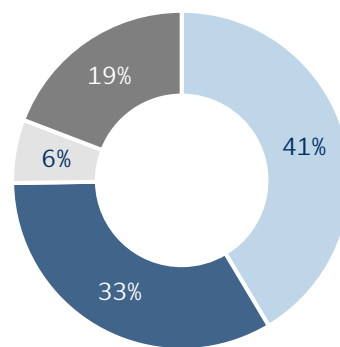
Deep-Dive zufrieden

Deep-Dive neutral, unzufrieden

- Wartezeit (n=235)
- Fachliche Beratung (n=548)
- Freundlichkeit (n=895)
- Bearbeitung des Anliegens (n=442)



- Wartezeit (n=356)
- Fachliche Beratung (n=287)
- Freundlichkeit (n=56)
- Bearbeitung des Anliegens (n=165)



Der Telefonische HamburgService arbeitet kontinuierlich an Verbesserungen der Qualität der Gespräche und der Erreichbarkeit.

Bekanntheit von Online-Diensten verbessern; Marketing-Kampagnen zeigen Wirkung

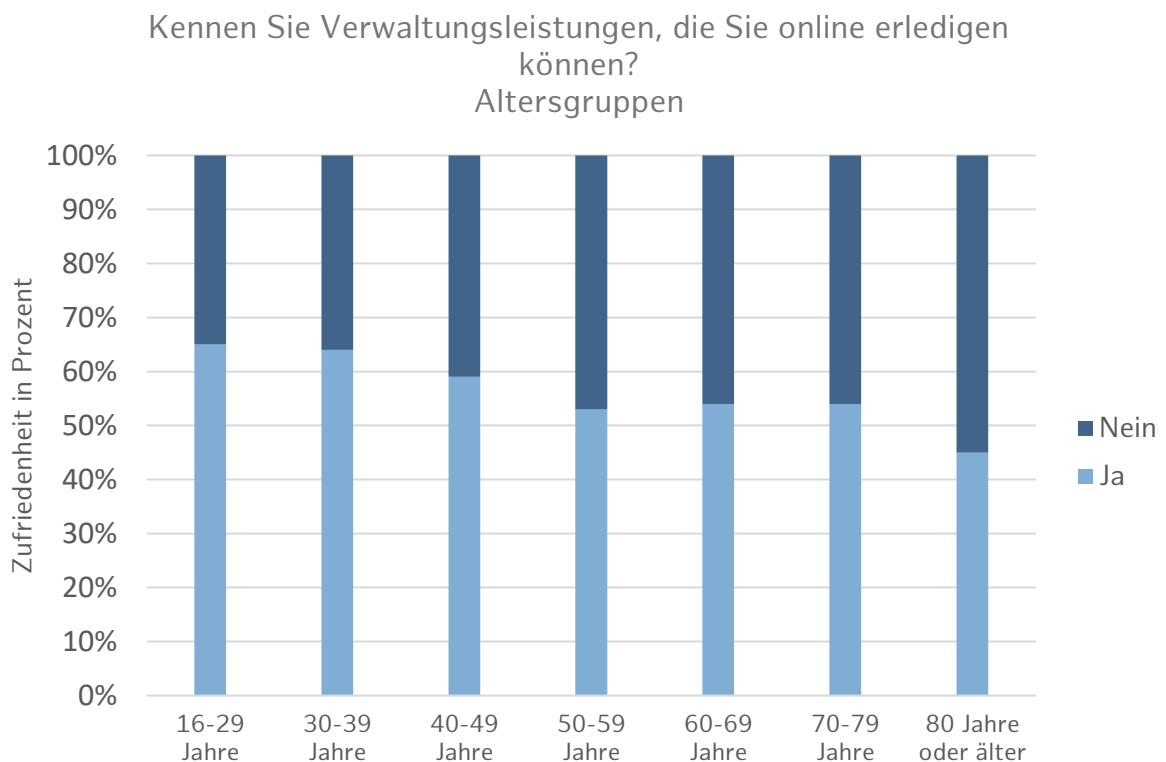
Etwas mehr als die Hälfte der befragten 8.760 Personen gibt an, die Online-Verwaltungsleistungen der FHH zu kennen. 43 % kennen diese nicht. Hier sieht das Amt für IT und Digitalisierung der Senatskanzlei ein deutliches Potenzial, diese Dienstleistungen noch bekannter zu machen. Da der Gesamtanteil der Menschen mit Migrationshintergrund in Hamburg tatsächlich höher ist als in der Befragung repräsentiert, wird davon ausgegangen, dass die Sprachbarriere relevant für die Teilnahme an der Befragung und für die Bekanntheit der Online-Dienste ist und die Unbekanntheit eben dieser möglicherweise noch größer sein könnte.

In der „aktiven Gruppe“, 30-49 Jahre (n=3.283) kennen 39 % keine digitalen Leistungen, dieser Wert ist nur ein wenig niedriger als der allgemeine Wert, obwohl es

in dieser Altersgruppe überdurchschnittlich viele Verwaltungskontakte gibt, bevorzugt Kontakt mit der Verwaltung online/im Internet aufgenommen und hier die digitale Kompetenz vermutet wird.

Insgesamt ist die Auswahl der betrachteten Online-Dienste kaum miteinander vergleichbar, weil sie unterschiedliche Zielgruppen in Art und Gesamtheit betrifft. Sie lassen sich jedoch jeweils räumlich, altersmäßig und nach Geschlechtszugehörigkeit zuordnen und vergleichen.

Bei Anwendung des statistischen Filters „Alter“ zeigt sich, dass bei jüngeren Befragungsteilnehmern die Kenntnis über digitale Verwaltungsleistungen höher ist und mit steigender Altersgruppe abnimmt.

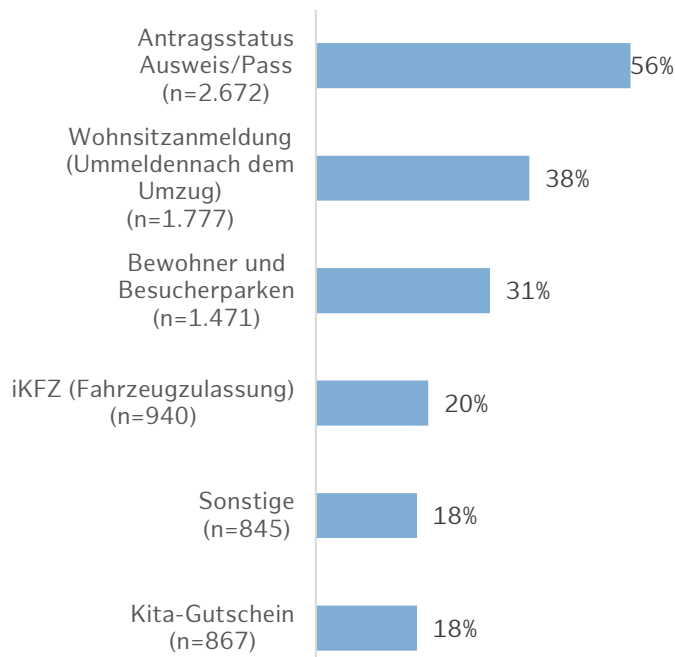


Das entspricht der Grundannahme, dass es eine größere Digitalaffinität in jüngeren Altersgruppen gibt. Hier könnte allerdings die Auswahl der zur Verfügung stehenden Online-Dienste ein relevanter Faktor sein, welche potenziell eher die jüngeren Personen betreffen (bspw. Kita-Gutschein, Ummeldung, Kfz-Zulassung). Interessant ist hier, dass die Kenntnis bei den über-80-jährigen mit 45 % eher hoch ist.

Auf der anderen Seite zeigt die Verwendung des Filters „Bezirk“ die gleichmäßige Verteilung der generellen Bekanntheit der Online-Verwaltungsleistungen über die Bezirke hinweg. Zwischen den Bezirken schwankt die Bekanntheit um maximal 3 %, was vermuten lässt, dass die Bekanntheit sich gleichmäßig auf die Stadt verteilt.

Wenn die Befragten angaben, dass sie Online-Verwaltungsleistungen kennen, konnten sie im Anschluss auswählen, welche sie kennen und woher diese bekannt sind.

Welche Verwaltungsleistungen kennen Sie, die Sie online erledigen können?



(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten (n=4.739) und nicht auf die Summe der Antworten. Die Befragten konnten mehrere Antworten auswählen. Daher liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

Am bekanntesten sind die Online-dienste zum Antragsstatus der Ausweisdokumente und der Wohnsitzanmeldung, dabei handelt es sich auch allgemein um die bekanntesten Verwaltungsleistungen in Hamburg.

Über die Hälfte der antwortenden Befragten (2.672 von 4.739) gaben an, den digitalen Antragsstatus Ausweis/Pass zu kennen. Auf diese Möglichkeit der digitalen Einsichtnahme werden die Bürgerinnen und Bürger mit Antragstellung der Ausweisdokumente hingewiesen, die Kommunikation über den Online-dienst kommt hierüber direkt in der betreffenden Zielgruppe an.

Die elektronische Wohnsitzanmeldung (eWA) ist mit 38 % verhältnismäßig bekannt, insbesondere unter Berücksichtigung dessen, dass der Dienst erst seit November 2022 zur Verfügung steht. Dies kann als Indikator gesehen werden, dass die umfangreichen Kommunikationsmaßnahmen, welche den Livegang begleitet haben, Wirkung gezeigt haben.

Die elektronische Wohnsitzanmeldung (eWA) ist mit 38 % verhältnismäßig bekannt, insbesondere unter Berücksichtigung dessen, dass der Dienst erst seit November 2022 zur Verfügung steht. Dies kann als Indikator gesehen werden, dass die umfangreichen Kommunikationsmaßnahmen, welche den Livegang begleitet haben, Wirkung gezeigt haben.

Zur Wohnsitzanmeldung wurden umfangreiche öffentlichkeitswirksame Maßnahmen durchgeführt und verschiedene Kanäle seit Livegang Ende 2022 des Dienstes bespielt. Die hohe Marketingaktivität wird als Grund für die hohe Bekanntheit trotz des noch jungen Angebots gesehen.

Den Onlinedienst Bewohnerparken kennen nur 1.471 der 4.739 Befragten. Da es sich hierbei um einen reinen Onlinedienst handelt, ist davon auszugehen, dass jeder, der einen Bewohner-/Besucherparkausweis benötigt, die Online-Dienstleistung kennt.

Den Online-Dienst Kita-Gutschein kennen nur 867 der 4.739 Befragten. Hier muss wiederum einschränkend betrachtet werden, dass eine eingeschränkte Zielgruppe einen Bedarf an diesem Online-Dienst hat. In der Gesamtgesellschaft haben 18 % Kinder², 16 % der Befragten kennen den Dienst; dieser Zusammenhang weist auf eine hohe Bekanntheit des Dienstes in der Zielgruppe hin. Ein entsprechender Blick auf die Zielgruppe bestätigt die höhere Wahrnehmung in der Zielgruppe des Onlinedienstes. So liegt die Bekanntheit in den Altersgruppen bis 29 Jahren und

² [Haushalte mit Kindern: Anteil in Hamburg 2022 | Statista](#)

ab 50 Jahren im mittleren bis niedrigen einstelligen Prozentbereich, während die Bekanntheit in den Altersgruppen 30-39 Jahre mit 42 % und 40-49 Jahre mit 33 % am höchsten ist (Bekanntheit 30-49 Jahre gesamt: 37 %).

Den Online-Dienst Fahrzeugzulassung kennen nur 940 der 4.739 Befragten. Die Bekanntheit des Online-Diensts liegt insgesamt bei 20 %. Filtert man nach Geschlecht zeigt sich, dass mit 26 % Bekanntheit bei den männlichen Befragten und 15 % Bekanntheit bei den weiblichen Befragten eine vermutlich zielgruppenspezifische Verteilung vorliegt.

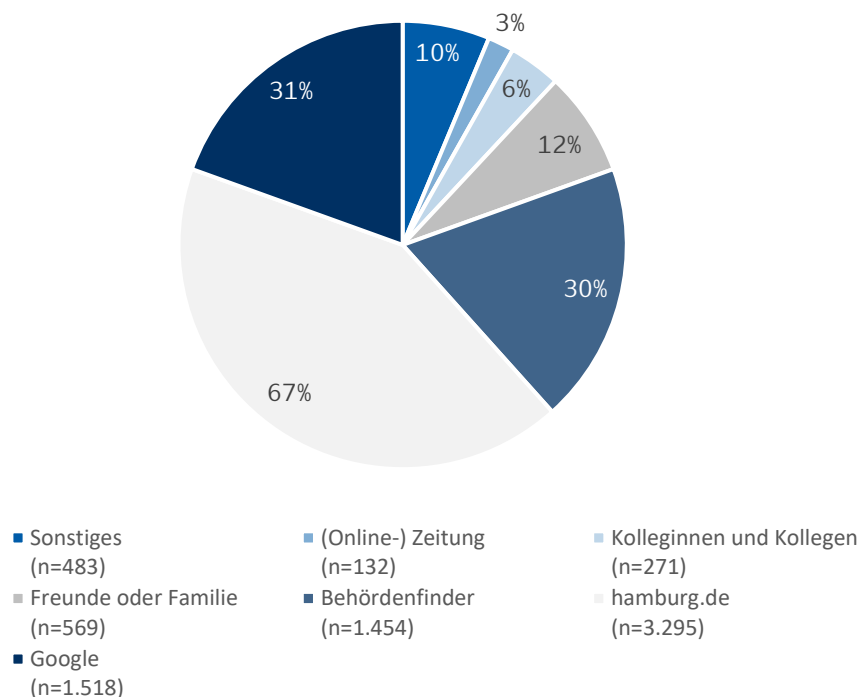
*Kenntnis der
Online-
Dienste höher
in Zielgruppe*

Die Ergebnisse der drei zuvor genannten Online-Dienste legen die Vermutung nahe, dass die Kenntnis über spezifische Verwaltungsangebote (in Abgrenzung zur Kenntnis über das übergeordnete digitale Angebot) stark davon abhängig ist, ob die Bürgerin oder der Bürger zur Zielgruppe des Online-Dienstes gehört. Dies bestätigt die Notwendigkeit, einzelne Online-Dienste sehr zielgruppenspezifisch zu bewerben, da sonst die Streuverluste zu groß sind.

Einerseits lässt sich feststellen, dass zielgruppenspezifische und anlassbezogene Kommunikation/Marketing wirkt und wirksamer ist als eine globale, übergreifende Kommunikationsarbeit über Digitale Verwaltungsleistungen. Auf der anderen Seite wird aber auch die Bedeutung einer globalen Kommunikation über digitale Verwaltungsleistungen deutlich insbesondere für die flächenübergreifende Bekanntheit von Online-Dienstleistungen unabhängig davon, welche Zielgruppen sich in welchen Bezirken verorten lassen.

Die Frage, woher die Befragten Kenntnis von den Online-Diensten haben, hat eine hohe Bekanntheit durch hamburg.de ausgewiesen.

Woher kennen Sie die Online Verwaltungsleistungen
n=4.921



(Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten (n=4.739) und nicht auf die Summe der Antworten. Die Befragten konnten mehrere Antworten auswählen. Daher liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

Aus dem Ergebnis wird jedoch deutlich, welche hohe Relevanz die Auffindbarkeit der Informationen bei hamburg.de hat. Auch der Behördenfinder hat mit 30 % eine recht hohe Relevanz als Informationsquelle.

Mit Blick auf den Zugang zu den Onlineangeboten hat die Umfrage aufgezeigt, dass über alle Gruppen hinweg der „digitale Weg“ zum Online-Dienst, der weitaus wichtigste ist (über google, hamburg.de und den Behördenfinder).

Die Bekanntheit der digitalen Verwaltung wird eher weniger durch eine Peer-to-Peer- Kommunikation erreicht. Hier wird einerseits ein Hebungspotential gesehen. Es stellt sich aber andererseits die Frage, ob die Verwaltung, unabhängig von der analogen oder digitalen Ausgestaltung, ein realistisch relevantes Thema unter Freunden/Kollegen/Familie sein kann und durch welche Maßnahmen sich dies positiv beeinflussen ließe.

Ein Viertel der Befragten würden sehr wahrscheinlich „Mein Justizpostfach“ nutzen

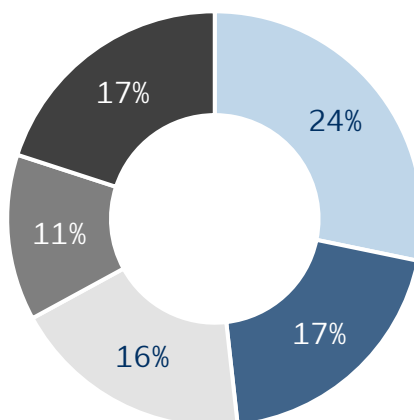
Mein Justizpostfach (nachfolgend: MJP)³, ermöglicht als Postfach- und Versanddienst des Nutzerkontos Bund gemäß § 13 ERVV die elektronische Kommunikation mit der Justiz.

Ferner kann das MJP bei der elektronischen Kommunikation mit Behörden, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten, Notarinnen und Notaren sowie Steuerberaterinnen und Steuerberatern zum Einsatz kommen.

41 % der Befragten gaben an, das MJP „sehr wahrscheinlich“ oder „eher wahrscheinlich“ nutzen zu wollen. Das im Aufbau befindliche digitale Angebot „Mein Justizpostfach“ (MJP) dürfte somit von den Bürgerinnen und Bürgern als elektronischer Weg zur Justiz gut angenommen werden. Es scheint zudem eine gute Chance zu bestehen, auch noch die „unsicheren“ Personen („neutral“ / „weiß nicht“, zusammen 31%) für das digitale Angebot gewinnen zu können.

Wie wahrscheinlich würden Sie bei Bedarf (z.B. einem Rechtsstreit) einen solchen Zugang im privaten Gebrauch einsetzen?

- Sehr wahrscheinlich (n=2.075)
- Eher wahrscheinlich (n=1.516)
- Neutral (n=1.426)
- Unwahrscheinlich (n=929)
- Sehr unwahrscheinlich (n=1.489)



1.325 Befragte gaben die Antwort „weiß ich nicht“

Für 28 % der Bürgerinnen und Bürger wird auf absehbare Zeit wohl weiter der Papierweg der gewünschte Weg zur Justiz bleiben. Letzteres trifft vor allem auf ältere Menschen zu (Nutzungswahrscheinlichkeit bei den Altersgruppen ab 60 Jahren stetig sinkend).

Mehr als ein Drittel der Befragten können sich somit die Nutzung sehr bzw. eher wahrscheinlich vorstellen und weniger als ein Drittel werden das MJP sehr bzw. eher unwahrscheinlich nutzen. Dies ist mehr bzw. weniger als im Vorfeld der Bürgerbefragung erwartet wurde.

³ <https://mein-justizpostfach.bund.de/>

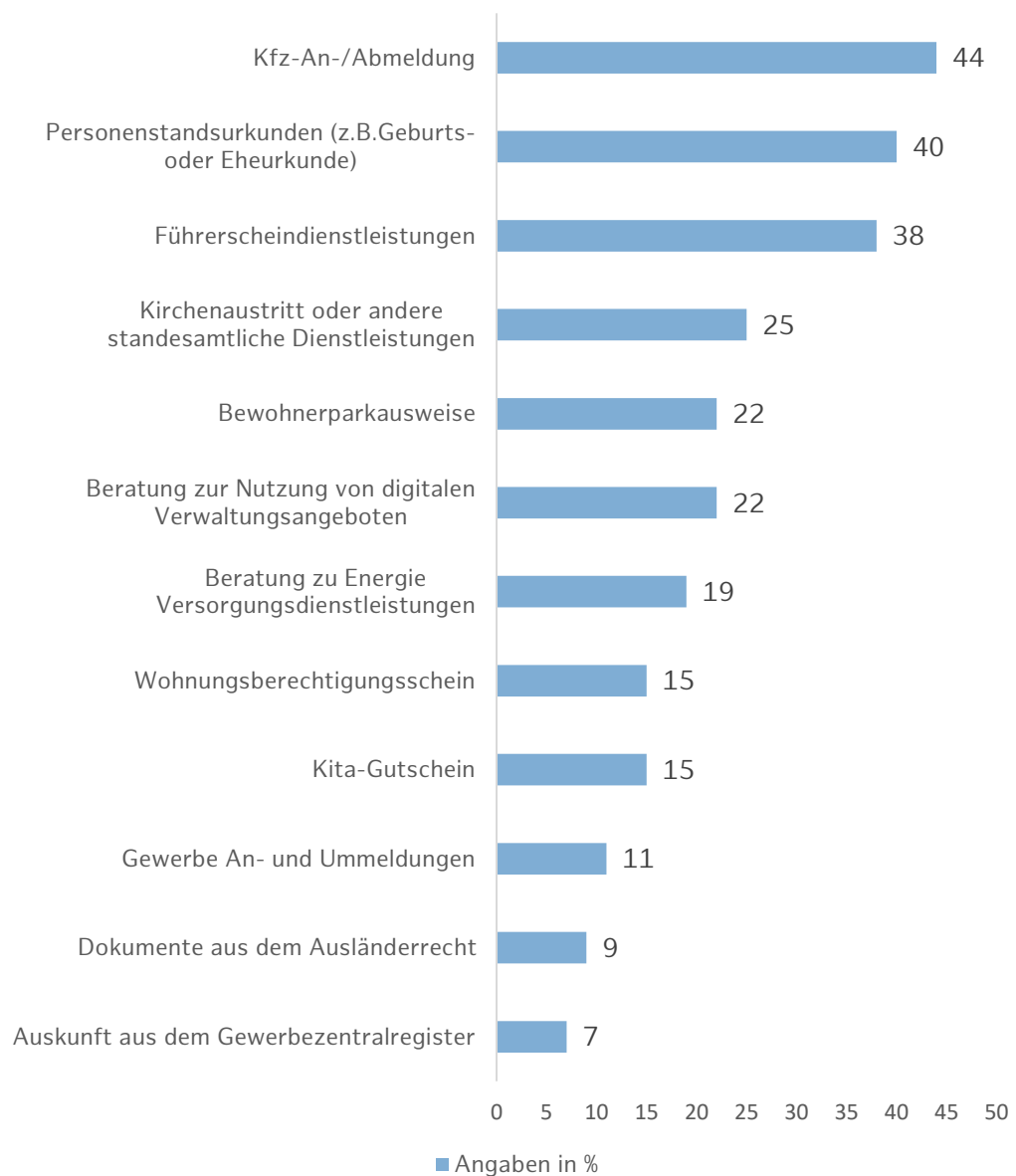
Eine hohe Nutzungswahrscheinlichkeit des MJP bei den Bürgerinnen und Bürgern kann dazu beitragen, dass der Anteil elektronischer Einreichungen bei der Justiz ansteigen wird und dadurch Medienbrüche auf Seiten der Justiz (Einscannen von in Papierform eingereichten Schriftsätzen) weiter reduziert werden können.

Das Ergebnis der Umfrage war positiver als erwartet, so dass es sich lohnen dürfte, das digitale Angebot „Mein Justizpostfach“ (MJP) nach dessen Fertigstellung (Ende des Pilotbetriebes) stärker zu bewerben, um die interessierten Bürgerinnen und Bürger zu erreichen und ggf. auch die noch „unsicheren“ Personen überzeugen und für die Nutzung des Angebots gewinnen zu können.

Beantragung von Dienstleistungen auch an einem zentralen Kundenzentrum gewünscht

Im Erprobungsstandort Standort City des Hamburg Service vor Ort wurden in den letzten Jahren bereits Dienstleistungen nach dem Lebenslagenprinzip gebündelt und kombinierte Angebote (etwa die Beantragung eines Reisepasses mit einem internationalen Führerschein) ermöglicht. Vor diesem Hintergrund ist für die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke das Feedback der Kundinnen und Kunden des Hamburg Services zu der Frage interessant, welche weiteren Dienstleistungen an einem zentralen Standort gewünscht und somit angeboten werden sollen.

Welche der folgenden Dienstleistungen würden Sie gerne an einem zentralen Kundenzentrum wahrnehmen wollen?



2.820 Befragte gaben keine Antwort.

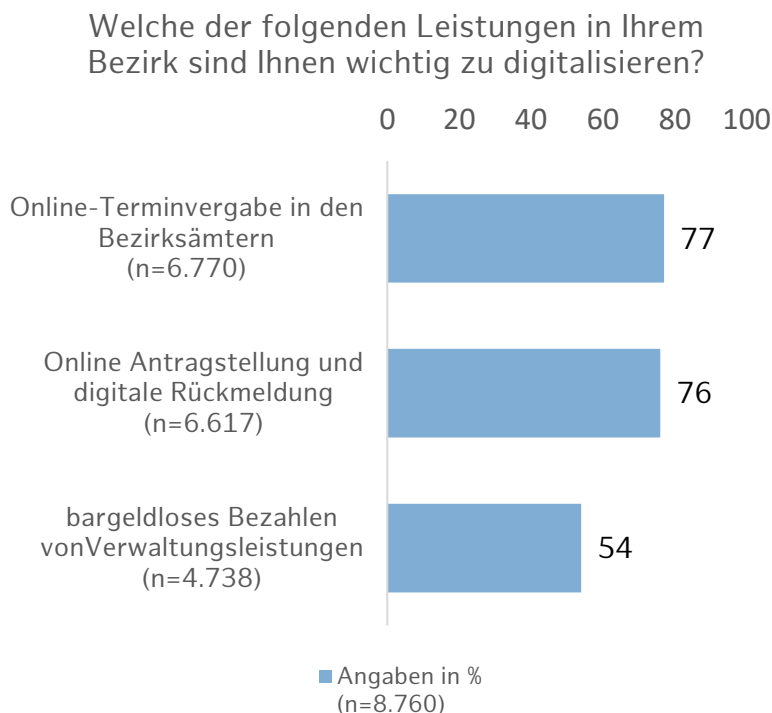
(Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Die Befragten konnten mehrere Antworten auswählen. Daher liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

Ergebnis der Frage aus der Bürgerbefragung 2024 ist hier insbesondere der Wunsch nach Dienstleistungen des Landesbetriebs Verkehr und des Personendienstwesens. Dies bestätigt die im Hamburg Service vor Ort bereits verfolgte Strategie, in diesem Bereich Angebote zentral anzubieten. So sind mit Bewohnerparkausweisen, erweiterten Führerscheingebühren (Ersatzführerschein bei Verlust, Führerscheinänderungen, Internationaler Führerschein), aber auch mit Kirchengemeinden Serviceleistungen in diesen besonders nachgefragten Bereichen realisiert worden.

Hierbei nehmen wir insbesondere die Lebenslage „allgemeiner Bürgerservice“ in den Blick. Das sind Dienstleistungen, die in der Regel für alle oder einen Großteil der Bürgerinnen und Bürger relevant sind. Ziel des Hamburg Service vor Ort ist es, mittelfristig weiter zu prüfen, inwiefern dieses Angebot an der vorgenannten Lebenslage ausgeweitet und organisatorisch gebündelt werden kann. Die Bürgerbefragung hilft bei der Priorisierung und Weiterentwicklung dieser Angebote.

Die zuständige Behörde wird darin bestärkt, die Bürgerservices nach dem Lebenslagenprinzip weiter auszubauen und durch organisatorische Maßnahmen zu untermauern.

Digitalisierung von Online-Terminvergabe und Online-Antragsstellung sowie digitale Rückmeldung gewünscht



512 Befragte gaben keine Antwort. (Anmerkung: Die Prozentwerte beziehen sich auf die Befragten und nicht auf die Summe der Antworten. Die Befragten konnten mehrere Antworten auswählen. Daher liegt die Summe der Prozentwerte über 100.)

Bei den drei Leistungen „Online-Terminvergabe in den Bezirksamtämtern“, Online-Antragstellung und digitale Rückmeldung“ sowie „bargeldloses Bezahlen von Verwaltungsdienstleistungen“ legten die Befragten in der Gesamtbetrachtung einen gleichen Fokus auf die Online-Terminvergabe mit 77 % und die Online-Antragstellung mit ebenfalls 76 %. Das Ergebnis deckt sich mit dem zunehmenden Bedarf der

Bürgerinnen und Bürger nach digitalen Angeboten von Verwaltungsdienstleistungen – ob nun zur Vereinbarung von Terminen oder aber zur digitalen Antragstellung. Der Bereich bargeldloses Bezahlen wurde von den Befragten weniger genannt, liegt mit 54 % aber nicht sehr weit hinter den beiden anderen genannten Leistungen.

Generell spiegeln die Ergebnisse die aktuellen Anforderungen bzw. Erwartungshaltungen der Bürgerinnen und Bürger an die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen wider.

4. FAZIT

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die meisten Befragten mit dem Leben in Hamburg, ihrem direkten Wohnumfeld und der Hamburger Verwaltung zufrieden sind. Die Verwaltung hat erneut positives Feedback der teilnehmenden Hamburgerinnen und Hamburger erhalten. Dies ist eine großartige Bestätigung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hamburger Verwaltung. Weiterhin zeigten sich im Vergleich zu der Befragung aus 2019 einige Entwicklungen, zum Beispiel die vermehrte Kontaktaufnahme über digitale Kanäle und teilweise auch positive Trends, zum Beispiel die steigende Bekanntheit der zentralen Behördennummer.

Zudem hat sich erneut gezeigt, dass eine digitale Befragung ein niedrighschwelliger und unkomplizierter Weg sein kann, um direktes Feedback der Bürgerinnen und Bürgern zu erhalten. Hierdurch konnte festgestellt werden, dass an verschiedenen Stellen, Strategien bereits ihre Wirkung entfaltet haben und in welchen Bereichen Nachbesserungsbedarf besteht.

Die gesammelten Erkenntnisse der Bürgerbefragung finden Eingang in die weitere bedarfsgerechte und nutzerfreundliche Weiterentwicklung der Leistungen der Hamburger Verwaltung. Die Freie Hansestadt Hamburg sieht sich darin bestärkt, in regelmäßigen Abständen Bürgerbefragungen durchzuführen, um so neben Feedback auch ein Stimmungsbild zu aktuellen Fragestellungen zu erhalten, die die Stadt bewegen.

ANLAGEN:

Methoden und Rücklauf

Es haben 8.760 Bürgerinnen und Bürger den Fragebogen vollständig ausgefüllt.

Ausschließlich digitale Befragung

Die Befragung richtete sich an Hamburgerinnen und Hamburger, die einen Standort Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort besuchten. Nach ihrem Termin erhielten die Bürgerinnen und Bürger eine Einladung per E-Mail, an der laufenden Kundenbefragung teilzunehmen. Hamburgerinnen und Hamburger, die sich daraufhin entschieden, die Kundenbefragung zu beantworten, erhielten daran anschließend die Möglichkeit, zusätzlich an der Bürgerbefragung teilzunehmen.

Darüber hinaus sind Plakate und Flyer in den Dienststellen verteilt bzw. aufgehängt worden. Auf diesen war ein QR-Code platziert, über den eine Teilnahme ebenfalls möglich war. Zuletzt konnte der Fragebogen auch an den Befragungsterminals des Hamburg Service vor Ort beantwortet werden. Dabei war die Teilnahme an der Bürgerbefragung anonym und freiwillig.

Fragenentwicklung

Fragen aus 2019

Zunächst sind einige Fragen aus der Befragung 2019 erneut platziert worden, um die Ergebnisse miteinander zu vergleichen und um gegebenenfalls Entwicklungen festzustellen.

Statistikfragen

Des Weiteren enthielt der Fragebogen verschiedene Statistikfragen, durch die eine Filterung der Antworten etwa nach Geschlecht, Alter und Wohnbezirk ermöglicht wurde. Zudem konnten die Befragten angeben, seit wann sie in Hamburg leben und ob sie einen Migrationshintergrund haben. Hierdurch ist es möglich, verschiedene Gruppen genauer in den Blick zu nehmen und zu prüfen, ob ein abweichendes Antwortverhalten einer Gruppe zur durchschnittlich gewählten Antwort besteht.

Anders als in den bisherigen Befragungen erhielten die Hamburger Fachbehörden zudem die Möglichkeit, zentrale, übergeordnete und für sie wichtige Fragestellungen einzubringen. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Fachbehörden bereits eigene Befragungen und Erhebungen durchführen, um Herausforderungen zu erkennen und möglichen Handlungsbedarf auszumachen. Ziel der Bürgerbefragung war es dementsprechend, Fragestellungen in den Blick zu nehmen, bei denen nicht regelmäßig ein Stimmungsbild erfasst wird.

Insgesamt 31 Fragen

Mit diesen zugelieferten Erkenntnisinteressen, den Statistikfragen und den Fragen aus 2019 sind in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein sowie dem externen Dienstleister Qualitize 31 Fragen entwickelt und zur Verständlichkeit für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und hinsichtlich der technischen Durchführbarkeit optimiert worden.

Die Fragen umfassen verschiedene Themengebiete. Zum einen wurden generelle Fragen aufgenommen, wie zu der grundsätzlichen Zufriedenheit mit der Verwaltung und dem Leben in Hamburg. Zum anderen waren Fragen zum Wohnumfeld, zu den Online-Angeboten, zur Behördennummer (040)115, zur Mobilität und zu den Standorten Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort enthalten.

Fragebogen

Statistik 1:

1. Seit wann wohnen Sie in Hamburg?

- seit meiner Geburt
- vor mehr als 15 Jahren zugezogen
- vor 5 bis 15 Jahren zugezogen
- in den letzten 5 Jahren zugezogen
- neu zugezogen

2. In welchem Bezirk wohnen Sie?

- Hamburg-Mitte
- Altona
- Eimsbüttel
- Hamburg-Nord
- Wandsbek
- Bergedorf
- Harburg
- Weiß ich nicht

Wohnumgebung

3. Wie gern leben Sie in Hamburg? (von sehr ungern zu sehr gern)



4. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten für Sport und Bewegung in Ihrem Wohnumfeld? (von sehr unzufrieden bis zu sehr zufrieden)



5. Wie hoch empfinden Sie die Lärmbelastung in Ihrem direkten Wohnumfeld durch Straßenverkehr?

sehr hoch | hoch | teils, teils | gering | sehr gering

6. Wie hoch empfinden Sie die Lärmbelastung in Ihrem direkten Wohnumfeld durch Bahnverkehr (Nah- und Fernverkehr)?

sehr hoch | hoch | teils, teils | gering | sehr gering

7. Wie hoch empfinden Sie die Lärmbelastung in Ihrem direkten Wohnumfeld durch den Flugverkehr?

sehr hoch | hoch | teils, teils | gering | sehr gering

8. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an Flächen in Ihrer Wohnumgebung, die nicht mit Asphalt, Schotter oder Pflaster versiegelt sind?** (von sehr unzufrieden bis sehr zufrieden)



+ keine Angabe

Verwaltungsleistungen

9. **Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der Hamburger Verwaltung?** (von sehr unzufrieden zu sehr zufrieden)



10. **Welche der folgenden Eigenschaften treffen für Sie auf die Hamburger Verwaltung zu?** (Mehrfachantworten möglich)

modern | bürgerfreundlich | übersichtlich | schnell | sparsam | kompetent | interkulturell (anderen Sprachen und Kulturen gegenüber offen) | digital | sonstiges

11. **Wie nehmen Sie bevorzugt Kontakt mit der Verwaltung auf?** (1 Antwortmöglichkeit)

- online/im Internet
- per E-Mail
- per Telefon
- persönlicher Besuch
- schriftlich/postalisch
- ist mir egal

12. **Welche der folgenden Dienstleistungen würden Sie gerne an einem zentralen Kundenzentrum wahrnehmen wollen?** (Mehrfachnennung möglich)

- Kita-Gutschein
- Personenstandsurkunden
- Wohnungsberechtigungsschein
- Dokumente aus dem Ausländerrecht
- Gewerbe An- und Ummeldungen
- Auskunft aus dem Gewerbezentralregister
- Bewohnerparkausweise
- Kfz-An-/Abmeldung
- Führerscheindienstleistungen
- Beratung zu Energie Versorgungsdienstleistungen
- Kirchenaustritt oder andere standesamtliche Dienstleistungen
- Beratung zur Nutzung von digitalen Verwaltungsangeboten
- Keine Angabe

Der Telefonische Hamburg Service:

13. Kennen Sie die zentrale Behördennummer (040) 115?

- Ja,
- Nein

14. Wenn Sie die Behördennummer (040) 115 oder 428280 im letzten Jahr genutzt haben: Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Anruf insgesamt?



+ keine Angabe

15. DeepDive Behördennummer

a. DeepDive positiv (wenn sehr zufrieden und zufrieden)

Wir freuen uns, dass Sie mit der Behördennummer zufrieden waren. Was hat Sie vor allem überzeugt? Wartezeit | fachliche Beratung | Freundlichkeit | Bearbeitung des Anliegens

b. DeepDive negativ (wenn sehr unzufrieden, unzufrieden und neutral)

Schade, dass Sie mit der Behördennummer nicht zufrieden waren. Womit waren Sie vor allem unzufrieden? Wartezeit | fachliche Beratung | Freundlichkeit | Bearbeitung des Anliegens

Das Online-Angebot der Verwaltung:

16. Kennen Sie Verwaltungsleistungen, die Sie online erledigen können?

- Ja
- Nein

17. Welche Verwaltungsleistungen kennen Sie, die Sie online erledigen können? (Mehrfachnennung möglich)

- Bewohner- und Besucherparken
- Antragsstatus Ausweis/Pass
- iKFZ (Fahrzeugzulassung)
- Kitagutschein
- Wohnsitzanmeldung (Ummelden nach dem Umzug)
- Sonstige

18. Woher kennen Sie Verwaltungsleistungen, die Sie online erledigen können? (Mehrfachnennung möglich)

- Google
- hamburg.de
- Behördenfinder
- Freunde oder Familie
- Kolleginnen und Kollegen
- (Online-) Zeitung
- Sonstiges

19. Die Web-Anwendung „Mein Justizpostfach“ ermöglicht eine verschlüsselte digitale Kommunikation zwischen Ihnen und Gerichten und Staatsanwaltschaften, durch die Schriftsätze elektronisch eingereicht werden können. Wie wahrscheinlich würden Sie bei Bedarf (z.B. einem Rechtsstreit) einen solchen Zugang im privaten Gebrauch einsetzen?

Sehr unwahrscheinlich – unwahrscheinlich – neutral – eher wahrscheinlich – sehr wahrscheinlich – weiß ich nicht

20. Welche der folgenden Leistungen in Ihrem Bezirk sind Ihnen wichtig zu digitalisieren? (Mehrfachantworten möglich)

Online-Terminvergabe in den Bezirksamtern | Online Antragstellung und digitale Rückmeldung | Bargeldloses Bezahlen von Verwaltungsleistungen

Mobilität

21. Wie zufrieden sind Sie mit der allgemeinen Verkehrssituation als Fußgänger:in in Ihrem Wohnumfeld?



+ keine Angabe

22. Wie zufrieden sind Sie mit der allgemeinen Verkehrssituation als Fahrradfahrer:in in Ihrem Wohnumfeld?



+ keine Angabe

23. Wie zufrieden sind Sie mit der allgemeinen Verkehrssituation als ÖPNV-Nutzer:in in Ihrem Wohnumfeld?



+ keine Angabe

24. Wie zufrieden sind Sie mit der allgemeinen Verkehrssituation als Autofahrer:in in Ihrem Wohnumfeld?



+ keine Angabe

25. Welche der folgenden Möglichkeiten mobil zu sein, nutzen Sie noch nicht, beabsichtigen Sie aber, in den nächsten ein bis zwei Jahren zu nutzen? (Mehrfachnennung möglich)

E-Auto | ÖPNV | Carsharing | E-Bike | Elektro-Motorroller | Leihsystem Fahrrad | Leihsystem Elektro-Tretroller | keine Antwort

26. Welche Lademöglichkeit für ein E-Fahrzeug nutzen Sie bevorzugt bzw. würden Sie bevorzugt nutzen, wenn Sie ein E-Fahrzeug hätten? (1 Antwortmöglichkeit)

- Privat zu Hause
- Privat beim Arbeitgeber
- Auf Parkplätzen von Supermärkten/Einkaufszentren/Freizeiteinrichtungen etc.
- Ladesäulen im öffentlichen Raum (am Straßenrand)

Gleichstellung von Frauen und Männern

27. Ist aus Ihrer Sicht eine tatsächliche Gleichstellung von Frauen und Männern in Hamburg erreicht?

- Ja
- Nein
- Weiß ich nicht

Statistik 2:

28. Welchem Geschlecht fühlen Sie sich zugehörig?

- weiblich
- männlich
- divers

29. Wie alt sind Sie?

- 16-29 Jahre
- 30-39 Jahre
- 40-49 Jahre
- 50-59 Jahre
- 60-69 Jahre
- 70-79 Jahre
- 80 Jahre oder älter

30. Haben Sie einen Migrationshintergrund? (Sie haben einen Migrationshintergrund, wenn Sie selbst, Ihre Mutter oder Ihr Vater nicht mit deutscher Staatsangehörigkeit geboren wurden.)

- Ja
- Nein

Herausforderungen

31. Wo gibt es Ihrer Meinung nach die drei größten Herausforderungen in der Stadt Hamburg? (maximal 3 Antworten)

- Finanz- und Haushaltslage der Stadt
- Arbeits-/Ausbildungsplätze
- Armut
- Digitalisierung, digitale Infrastruktur
- Kriminalität, Sicherheit
- Wohnungsangebot
- Integration von Ausländerinnen und Ausländern
- Fremdenfeindlichkeit
- Lärm- und Luftbelastung, Klimaschutz

- Sauberkeit in der Stadt
- Angebot Kindertagesstätten
- Schulbildung
- Sportangebote
- Angebote der Stadtteilkultur
- Angebot Senioren-/Pflegeheime
- Öffentlicher Nahverkehr
- Radverkehr
- Autoverkehr
- Gleichberechtigung, Gleichstellung
- Barrierefreiheit im öffentlichen Raum (z. B. Rampen, Fahrstühle)
- Angebote für ältere Menschen