

Antrag

**der Abgeordneten Dr. Jens Wolf, André Trepoll, Joachim Lenders,
Dietrich Wersich, Dennis Gladiator (CDU) und Fraktion**

zu Drs. 21/16021

Betr.: Hamburger Verwaltung besteht nicht nur aus Kundenzentren

Zum ersten Mal seit der CDU-Regierungszeit wagt es der Senat, die Zufriedenheit der Kunden mit der Verwaltung abzufragen. Sich aber nur auf die Kundenzentren zu beschränken, wird kein objektives und schon gar kein repräsentatives Bild ergeben. Denn nach dem erheblichen politischen Druck der Opposition arbeiten die Kundenzentren jetzt mit einer Personalstärke von mehr als 110 Prozent im Schichtbetrieb mit langen Öffnungszeiten. In anderen Bereichen der Verwaltung ist dies längst nicht der Fall. Hier warten die Bürger immer noch viel zu lange auf Ergebnisse und Bescheide. Der Senat sucht sich das derzeitige Sahnestück der Verwaltung heraus, um mit den positiven Ergebnissen über die Unzufriedenheit der Bürger in anderen Bereichen, zum Beispiel bei der Dauer der Baugenehmigungsverfahren oder der Bewilligung von Elterngeld, hinwegtäuschen zu können.

In der geplanten Form ist die Kundenbefragung nicht mehr als reines Selbstlob, und der gewählte Zeitpunkt macht deutlich, dass die Ergebnisse ganz dreist für den Wahlkampf genutzt werden sollen. Wenn schon zu diesem unglücklichen Zeitpunkt eine Befragung stattfindet, darf sie sich nicht auf den für Rot-Grün vermeintlich günstigen Bereich der Kundenzentren beschränken, sondern muss das gesamte die Bürger direkt betreffende Verwaltungshandeln umfassen.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

die angekündigte Kundenbefragung auf alle Bereiche der Hamburger Verwaltung, in denen direkter Kontakt mit den Bürgern besteht, auszuweiten.