



Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen

Das Statistische Bundesamt hat im Auftrag der Bundesregierung im Jahr 2019 insgesamt 6.016 Bürgerinnen und Bürger sowie 2.679 Unternehmen darüber befragt, wie zufrieden sie mit europäischen Behörden sowie Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden sind. Die Lebenslagenbefragung knüpft an Erhebungen aus den Jahren 2015 und 2017 an.

Im Mittelpunkt der Erhebungen standen 21 Lebenslagen von Bürgerinnen und Bürgern sowie 10 von Unternehmen. Dabei handelt es sich sowohl um besondere Ereignisse wie die Geburt eines Kindes oder die Unternehmensgründung als auch um alltägliche Themen wie die Beantragung von Ausweisdokumenten oder Steuerangelegenheiten.

Sowohl 83 % der Bürgerinnen und Bürger als auch 83 % der Unternehmen sind mit den behördlichen Dienstleistungen eher oder sehr zufrieden. Überdurchschnittlich gut schnitten die Behörden in den ländlichen Regionen ab. Im Vergleich zu den Großstädten sind die Bürgerinnen und Bürger aus dem ländlichen Raum mit der Verfahrensdauer und den Wartezeiten zufriedener. Auch die Erreichbarkeit von Behörden wurde gut bewertet. Insgesamt hohe Zufriedenheitswerte erreichten die Behörden unter anderem für ihre Vertrauenswürdigkeit.

Verbesserungspotenzial sehen sowohl die Bürgerinnen und Bürger als auch die Unternehmen bei der Verständlichkeit von Formularen und anderen offiziellen Schreiben. Ein weiteres Defizit sehen die Befragten in den mangelnden Onlineangeboten der Behörden.

Auf folgende zentrale Erkenntnisse ist hinzuweisen:

1. Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger

- Die Bürgerinnen und Bürger sind mit den Behörden und Ämtern in Deutschland zufrieden. Auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,2.
- Insgesamt sind 83 % der Bürgerinnen und Bürger mit der öffentlichen Verwaltung eher oder sehr zufrieden. Die restlichen 17 % sind nur teilweise bzw. eher oder sehr unzufrieden.
- Im Vergleich zu 2015 und 2017 ist die Bewertung der öffentlichen Verwaltung stabil. Die durchschnittliche Zufriedenheit lag 2015 und 2017 bei gerundet 1,1.
- Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den 21 Lebenslagen. Während die Behörden bei der Beantragung von Ausweisdokumenten und der gesundheitlichen Willensbekundung mit 1,6 bzw. 1,5 die besten Ergebnisse erhielten, liegen die Lebenslagen finanzielle Probleme und Arbeitslosigkeit mit 0,7 bzw. 0,8 auf den letzten Rängen.

- Knapp zwei Drittel der Bürgerinnen und Bürger empfanden ihre Behördenkontakte als sehr oder eher einfach, während das übrige Drittel sie als sehr oder eher oder teilweise kompliziert wahrnahmen, dass komplizierte Behördenkontakte zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse führen.
- Die Behörden erhalten die besten Werte bei Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit. Beide Zufriedenheitsfaktoren liegen mit 1,8 und 1,7 nah am Höchstwert von 2.
- Die Befragten kritisieren neben den E-Government-Angeboten die Verständlichkeit des Rechts sowie der Formulare und Anträge am deutlichsten. Diese Zufriedenheitsfaktoren erzielten Werte von 0,5 bis 0,7.
- Informationen zu Verfahrensschritten sowie über den weiteren Ablauf, die gesamte Verfahrensdauer, die Wartezeit und der Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen sind prioritäre Herausforderungen. Mit diesen Faktoren sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, zugleich sind diese Faktoren aus deren Sicht überdurchschnittlich relevant.
- Ein gutes Viertel der Befragten nutzt das Internet, um mit Behörden zu kommunizieren. In den Lebenslagen Steuererklärung und Arbeitslosigkeit kommuniziert fast die Hälfte der Befragten online mit den Behörden. Der medienbruchfreie Formularversand ist allerdings eine Ausnahme.
- 70 % der Befragten gab an, den persönlichen Kontakt zu den Behörden zu bevorzugen. Knapp die Hälfte der Befragten ließ sich durch die Behörden persönlich beraten. Diese Informationsquelle erhielt einen überdurchschnittlichen Zufriedenheitswert von 1,3. Internetseiten nutzten 45 %. Der Zufriedenheitswert lag bei unter durchschnittlich 0,7.

2. Zufriedenheit der Unternehmen

- Die Unternehmen sind mit den Behörden und Ämtern in Deutschland zufrieden. Auf einer Skala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,1.
- Insgesamt 83 % der Unternehmen sind mit der öffentlichen Verwaltung eher oder sehr zufrieden. Teilweise zufrieden sind 14 % und die übrigen 3 % sind eher oder sehr unzufrieden.
- Im Vergleich zu 2015 und 2017 hat sich die Bewertung der öffentlichen Verwaltung verbessert. Der durchschnittliche Wert der Zufriedenheit lag 2015 und 2017 bei 0,9.
- Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den für die Befragung ausgewählten 10 Lebenslagen. Während die Behörden bei der Ausbildung sowie der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz mit 1,4 bzw. 1,3 die besten Ergebnisse erhielten, liegen die Lebenslagen Bau einer Betriebsstätte sowie Steuern und Finanzen mit 0,7 bzw. 1,0 auf den letzten Plätzen.

- Mehr als die Hälfte der Unternehmen empfanden ihre Behördenkontakte als sehr oder eher einfach, während die übrigen 43 % sie als sehr oder eher oder teilweise kompliziert wahrnahmen. Generell gilt, dass komplizierte Behördenkontakte zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse führen.
- Die Behörden erhielten die besten Werte bei Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit. Diese beiden Zufriedenheitsfaktoren liegen mit 1,9 und 1,8 nahe am Höchstwert von 2.
- Die befragten Unternehmen kritisieren neben der Verständlichkeit des Rechts sowie der Formulare und Anträge die E-Government-Angebote der Behörden am deutlichsten. Diese Zufriedenheitsfaktoren erzielten Werte von 0,3 bis 0,6.
- Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf, die Verfahrensdauer, die Wartezeit, die E-Government-Angebote sowie der Zugang zu und die Verständlichkeit von Formularen und Anträgen sind die prioritären Herausforderungen. Mit diesen Faktoren waren die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, zugleich sind aus deren Sicht diese Faktoren überdurchschnittlich relevant.
- 60 % der Befragten nutzen das Internet, um mit den Behörden zu kommunizieren. In den Lebenslagen Forschung und Entwicklung, Patent und Markenschutz, Import/Export sowie Ausbildung kommunizieren mehr als Dreiviertel der Befragten online mit den Ämtern.
- Knapp die Hälfte der befragten Unternehmen nutzt die Internetseiten der Behörden, um sich zu informieren. Diese Informationsquelle erhielt allerdings einen unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswert von 0,6. Durch die Behörden ließ sich ein Drittel persönlich beraten. Der Zufriedenheitswert lag bei durchschnittlich 1,1.

Weitere Informationen und die Ergebnisse der aktuellen Erhebung sind im Internet abrufbar unter

www.amtlich-einfach.de.

li-ru