

Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen

Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen 2017

Seit ihrer Premiere 2015 ergänzen die Lebenslagenbefragungen zur Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen die Ermittlung des Erfüllungsaufwands rechtlicher Vorgaben. Diese beiden Perspektiven ermöglichen einen umfassenden Blick auf die bürokratischen Belastungen der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Das Statistische Bundesamt wiederholte die Lebenslagenbefragungen 2017 zum ersten Mal, was einen Vergleich über die Zeit erlaubt.¹ Im Anschluss fanden Workshops mit Betroffenen und zuständigen Stellen statt, um auf Grundlage der Ergebnisse Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten.

Die Erhebungen untersuchen die Interaktionen der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung. Im Mittelpunkt steht dabei die Zufriedenheit mit den Behörden und Ämtern. Die administrativen Kontakte werden in Lebenslagen wie der Geburt eines Kindes oder Arbeitslosigkeit bei den Bürgerinnen und Bürgern oder der Gründung und dem Bau einer Betriebsstätte bei den Unternehmen gegliedert. Dadurch erfolgt ein Perspektivwechsel weg von einzelnen Gesetzen und Paragraphen hin zum Blickwinkel der Betroffenen, die in bestimmten Situationen Bündel verschiedener Regelungen einzuhalten haben und dabei die öffentlichen Verwaltungen kontaktieren.

Im Vorfeld der Befragungen erstellte das Statistische Bundesamt gemeinsam mit betroffenen Personen, Unternehmen sowie Expertinnen und Experten sogenannte Reisen durch die Behördenlandschaft. Diese zeigen auf, welche Behörden in einer Lebenslage zu kontaktieren und welche Dokumente dafür notwendig sind. Das Statistische Bundesamt veröffentlichte diese Informationen unter www.amtlich-einfach.de in Form interaktiver Graphiken, um Betroffenen einen ersten Überblick über die behördlichen Dienstleistungen der jeweiligen Lebenslagen zu ermöglichen. Die Zugriffszahlen von durchschnittlich 127 Besucherinnen und Besuchern² pro Tag unterstreichen deren Relevanz. Außerdem bildeten die Reisen durch die Behördenlandschaft eine essentielle Informationsquelle zur Vorbereitung der Lebenslagenbefragungen.

In den Erhebungen äußerten sich insgesamt 5.965 Bürgerinnen und Bürger bzw. 2.023 Unternehmen in 22 bzw. 10 Lebenslagen zu jeweils 34 europäischen, Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden. Da die Befragten zu maximal drei Lebenslagen Auskunft geben konnten, liegen Ergebnisse zu 7.499 bzw. 2.354 individuellen Lebenslagen vor. Die Interviews führte Kantar Public, ehemals TNS Infratest Sozialforschung, im Auftrag des Statisti-

schen Bundesamtes. Die befragten Personen und Unternehmen wurden mittels einer repräsentativen Zufallsstichprobe ausgewählt. Sie bewerteten die Ämter anhand von 16 Zufriedenheitsfaktoren wie der Verständlichkeit von Formularen, Öffnungs- und Wartezeiten sowie Diskriminierungsfreiheit und Unbestechlichkeit. Dazu nutzten sie eine fünfstufige Zufriedenheitsskala von „sehr zufrieden“ (+2) und „eher zufrieden“ (+1) über teils/teils (±0) zu „eher unzufrieden“ (-1) und „sehr unzufrieden“ (-2).

Ergebnisse der Bürgerinnen und Bürger

Die Bürgerinnen und Bürger sind mit der öffentlichen Verwaltung weitgehend zufrieden. Auf der Zufriedenheitsskala liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,07. Somit hat sich dieser Wert im Vergleich zu 2015 kaum verändert. Damals betrug er 1,06.

Jedoch zeigen sich wie schon 2015 deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den 22 Lebenslagen (s. Abb. 1). Die Bürgerinnen und Bürger bewerten die Behördenkontakte bei der Geburt eines Kindes, der gesundheitlichen Willensbekundung sowie der Heirat bzw. Eintragung einer Lebenspartnerschaft am besten. Am unteren Ende der Liste finden

¹ Die Ergebnisse von 2015 und 2017, auf denen dieser Artikel basiert, finden sich online unter: https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Ergebnisse_gesamt_node.html.

² „Wenn ein Besucher zum ersten Mal die Webseite besucht oder seit dem letzten Seitenaufruf mehr als 30 Minuten vergangen sind, wird dies als neuer Besuch gewertet.“ (interne Nutzerstatistik für www.amtlich-einfach.de).

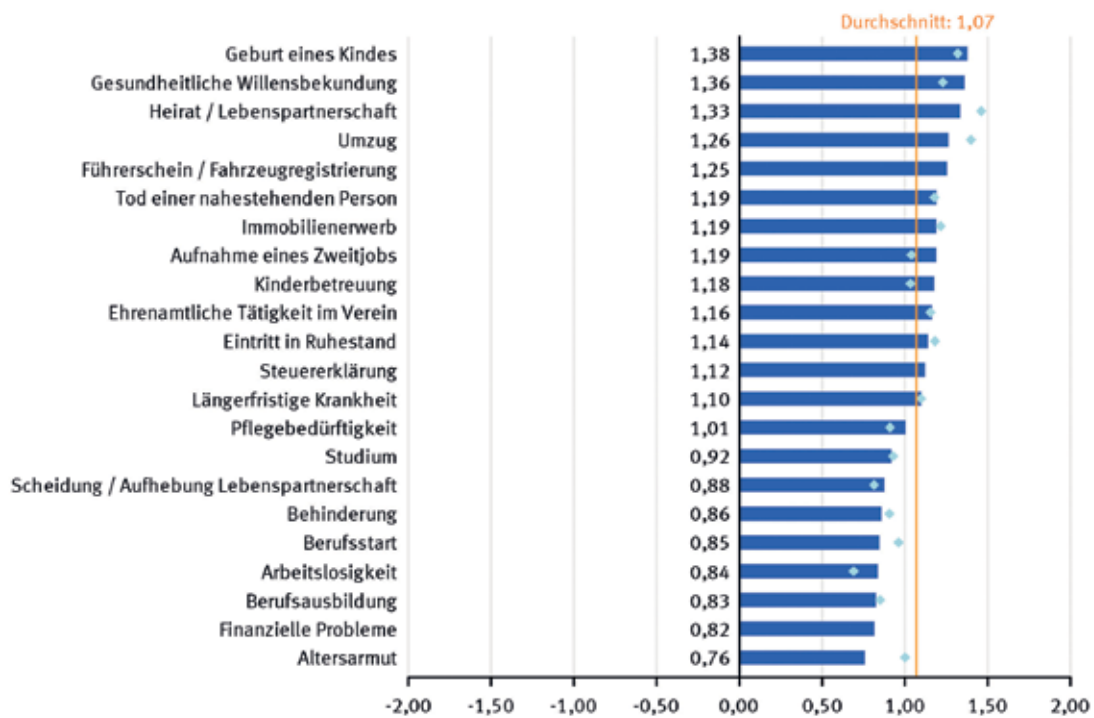


Abb. 1: **Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger** mit behördlichen Dienstleistungen in ausgewählten Lebenslagen 2017/2015 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Balken: Wert für 2017; Diamant: Wert für 2015. Aufgrund methodischer Änderungen sind die Werte für 2015 bei Führerschein/Fahrzeugregistrierung und Finanzielle Probleme nicht mit denen für 2017 vergleichbar. Zur Steuererklärung wurden 2015 keine Daten erhoben.)

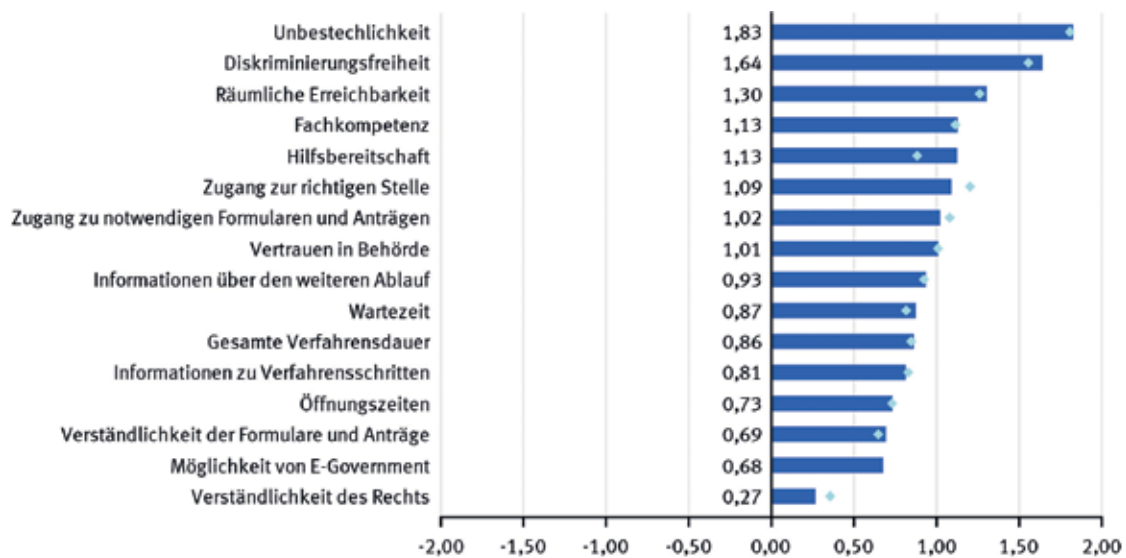


Abb. 2: **Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger** mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen 2017/2015 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Balken: Wert für 2017; Diamant: Wert für 2015. Aufgrund methodischer Änderungen sind die Werte für 2015 bei Möglichkeit von E-Government nicht mit denen für 2017 vergleichbar.)

© Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

sich hingegen die Lebenslagen Altersarmut, Finanzielle Probleme und Berufsausbildung. Bis auf die Lebenslage Altersarmut, die einen Rückgang in der Zufriedenheit um 0,24 Punkte verzeichnet, kam es lediglich zu geringfügigen Veränderungen.

Auch bei der Analyse der 16 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen kommt es zu deutlichen Differenzen (s. Abb. 2). Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit liegen mit 1,83 bzw. 1,64 wie schon 2015 nahe am Höchstwert von 2. Auch die räumliche Erreichbarkeit und die Fachkompetenz erhalten klar überdurchschnittliche Bewertungen. Die größten Herausforderungen sind wie schon 2015 mit der Verständlichkeit des Rechts mit einem Wert von 0,27 verbunden. Die Möglichkeiten von E-Government (0,68) sowie die Verständlichkeit der Formulare und Anträge (0,69) schneiden ebenfalls weit unterdurchschnittlich ab. Da auch die Informationen zu den Verfahrensschritten auf einem der hinteren Ränge liegen, verfestigt sich das Bild von 2015: Die Bürgerinnen und Bürger sind unzufrieden mit den bereitgestellten Informationen und kritisieren unverständliche Formulare sowie den Sachverhalt, dass das den Leistungen zugrunde liegende Recht nicht intuitiv nachvollziehbar erscheint.

Nutzerfreundliche und effiziente Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der öffentlichen Verwaltung mittels digitaler Technologien bergen ein beachtliches Potential, den Austausch zu beschleunigen und den damit verbundenen Zeitaufwand zu reduzieren. Bisher kommunizieren allerdings lediglich 33 % der befragten Personen online mit den Behörden. Mit 66 % suchen die meisten Personen die Behörden persönlich auf. Dahinter rangieren mit 48 % bzw. 45 % postalische und telefonische Kontakte. Dabei ist zu beachten, dass die Bürgerinnen und Bürger häufig mehrere Kanäle in Kombinationen nutzen.

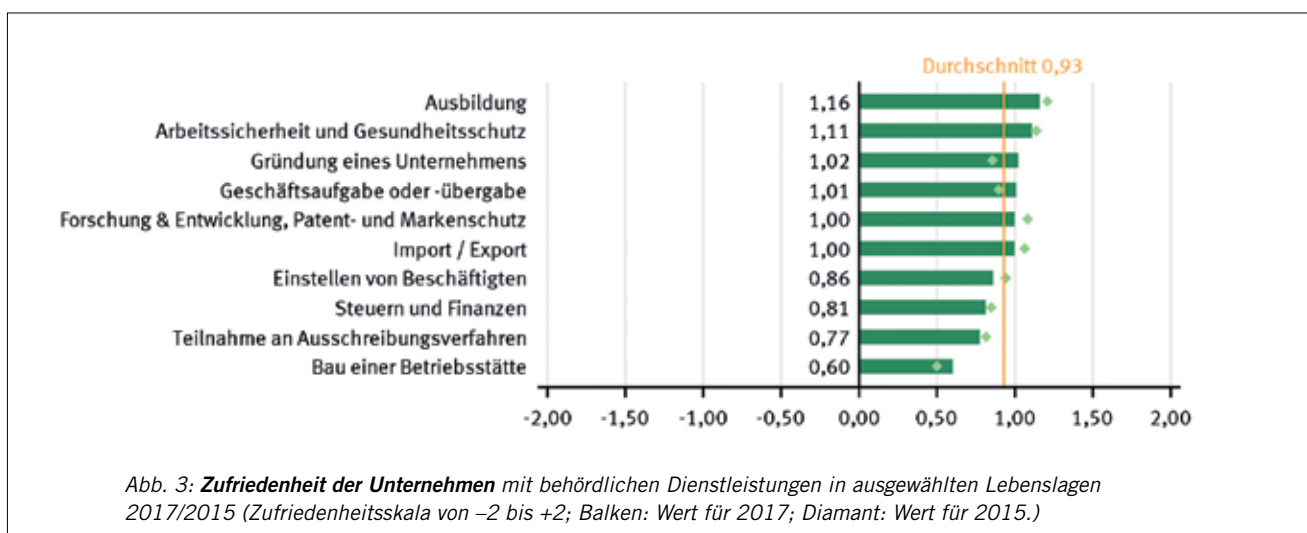
Die Nutzungszahlen, aber auch die unterdurchschnittliche Bewertung der Möglichkeit von E-Government geben einen Hinweis darauf, dass die enormen Potentiale der digitalen Verwaltung bisher nur unzureichend ausgeschöpft werden. Einschränkend muss aber erwähnt werden, dass 69 % der Nicht-Nutzerinnen und -Nutzer angeben, dass sie auf Online-Angebote verzichten, weil sie den persönlichen Kontakt bevorzugen. Ein Viertel der Befragten meinte, dass es in der relevanten Lebenslage auf keinerlei E-Government-Angebote zurückgreifen konnte, während 21 % Datenschutzbedenken anführten.

Ergebnisse der Unternehmen

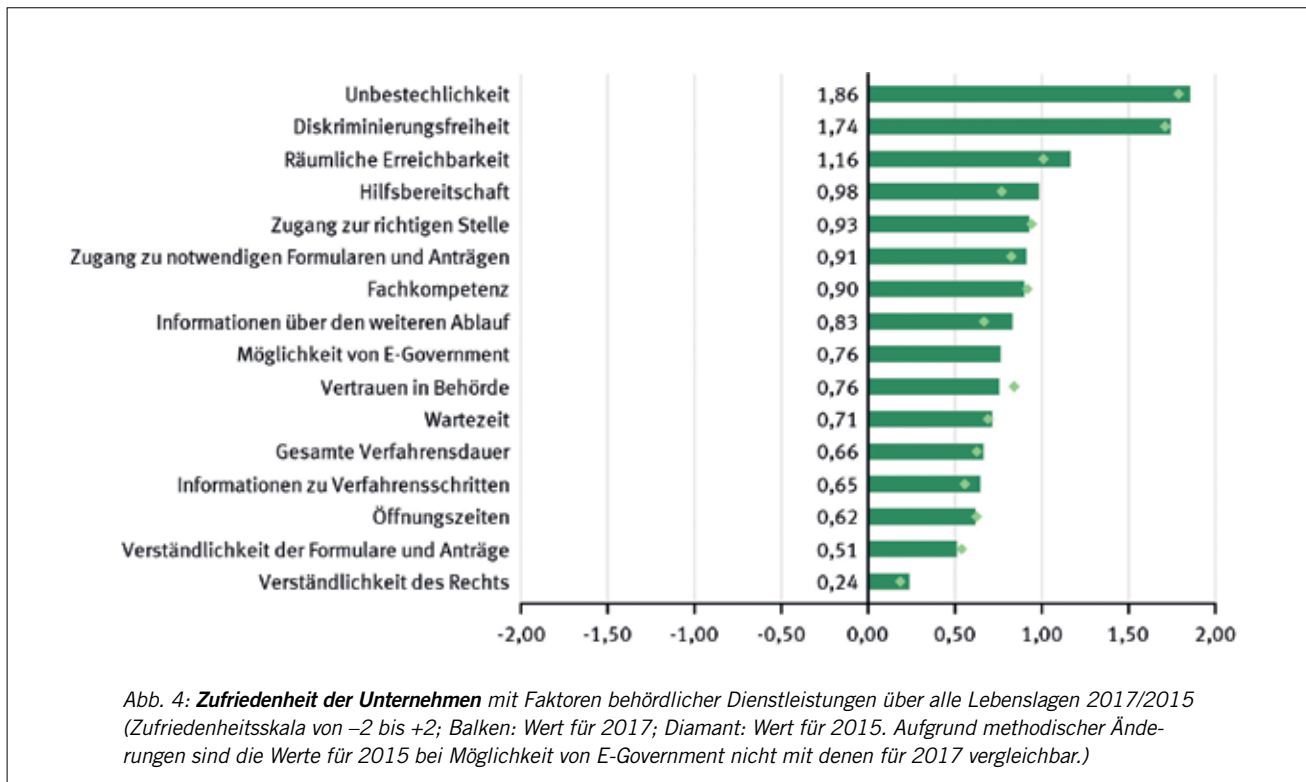
Wie die Bürgerinnen und Bürger sind auch die Unternehmen in Deutschland mit der öffentlichen Verwaltung weitgehend zufrieden. Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt 2017 bei 0,93. Auch hier zeigen sich keine größeren Veränderungen zu 2015. Damals betrug der Wert 0,94.

Allerdings kommt es wie schon 2015 zu deutlichen Unterschieden zwischen den zehn Lebenslagen (s. Abb. 3). Die Unternehmen bewerten den Behördenkontakt bei der Ausbildung sowie der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz am besten, während die Lebenslagen Bau einer Betriebsstätte und Teilnahme an Ausschreibungsverfahren die geringste Zufriedenheit erfahren. Insgesamt kam es verglichen mit 2015 nur zu geringfügigen Differenzen.

Bei den Unternehmen zeigen sich wie auch bei den Bürgerinnen und Bürgern deutliche Unterschiede zwischen den 16 Zufriedenheitsfaktoren (s. Abb. 4). Die Unternehmen bewerten ebenfalls die Unbestechlichkeit mit 1,86 und Diskriminierungsfreiheit mit 1,74 mit Abstand am besten. Auch die räumliche Erreichbarkeit und die Hilfsbereitschaft betrachten die Unternehmen als überdurchschnittlich



© Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018



positiv. Die Verständlichkeit des Rechts liegt wie bei den Bürgerinnen und Bürgern am unteren Ende der Liste. Dort finden sich auch die Verständlichkeit der Formulare und Anträge (0,51), die Öffnungszeiten (0,62), die Informationen zu den Verfahrensschritten (0,65) sowie die gesamte Verfahrensdauer (0,66). Folglich stellen unverständliche Formulare und schwer nachvollziehbare Rechtsquellen Unternehmen genauso wie Privatpersonen vor die größten Herausforderungen im Umgang mit Behörden und Ämtern.

Während die Bürgerinnen und Bürger nur zögerlich Online-Angebote beim Behördenkontakt nutzen, setzen Unternehmen verstärkt auf digitale Kommunikationstechnologien. Mit 68% kommunizieren bereits mehr als zwei Drittel der Unternehmen über das Internet mit Ämtern. Knapp davor liegt noch der telefonische Austausch mit 69%. Dahinter rangiert die postalische Kommunikation mit 61%. Mehr als ein Drittel der Befragten stattet den Behörden einen persönlichen Besuch ab, während 20% Besuch von Ämtern erhalten. Faxe versen-

den noch 17% der Unternehmen. Auch hier gilt, dass Unternehmen mehrere Kommunikationswege kombinieren können.

Ähnlich wie bei den Bürgerinnen und Bürgern gibt mit 53% die Mehrheit der unternehmerischen Nicht-Nutzerinnen und -Nutzer von E-Government-Angeboten an, dass sie diese nicht in Anspruch nehmen, weil sie den persönlichen Kontakt bevorzugen. Ein Fünftel meint hingegen, dass sie in ihrer Situation nicht auf derartige Angebote zurückgreifen könnten. Datenschutzbedenken machen lediglich 12% geltend.

Ausblick

Das Statistische Bundesamt hat die Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen frühzeitig der Bundesregierung als Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sie sollen dazu dienen, spürbare Entlastungseffekte in den Bereichen zu erzielen, die aus Sicht der Betroffenen am dringlichsten sind. Vor diesem Hintergrund hat das Bundeskanzleramt – unterstützt vom Statis-

tischen Bundesamt – insgesamt zehn Workshops zu ausgewählten Lebenslagen veranstaltet. Zwischen Dezember 2017 und Juni 2018 behandelten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer beispielsweise die Berufsausbildung und das Studium sowie die Umsatzsteuer aus der Lebenslage Steuern und Finanzen. Neben den zuständigen Bundesministerien und Behörden nahmen u. a. Vertreterinnen und Vertreter von Ländern und Kommunen, Beratungsstellen, Unternehmen und Verbänden an den Workshops teil. Kern der Veranstaltungen sind moderierte Diskussionen in Kleingruppen im Format eines World Café. In diesen erarbeiteten die Expertinnen und Experten gemeinsam die der behördlichen Dienstleistungen zu Grunde liegenden Prozesse, die damit verbundenen Probleme und mögliche Lösungen (s. Abb. 5).

Die Vorschläge sollen in ein geplantes Arbeitsprogramm der Bundesregierung zur besseren Rechtsetzung einfließen. Derweil bereitet das Statistische Bundesamt die dritte Welle der Lebenslagenbefragungen für 2019 vor. ■