

# Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen

## Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen 2019

Bereits zum dritten Mal nach 2015 und 2017 erhob das Statistische Bundesamt 2019 im Auftrag der Bundesregierung, wie zufrieden Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung in Deutschland sind. Die sogenannten Lebenslagenbefragungen nehmen ganz bewusst die Perspektive der Menschen und der Firmen ein und ihre vielschichtigen Interaktionen mit Behörden in den Blick. Diese subjektiven Erfahrungen ergänzen die objektiv ausgerichtete Ermittlung der Bürokratiekosten und des Erfüllungsaufwands, wodurch die Bundesregierung ein umfassendes Bild von der bürokratischen Belastung erhält. Das Bundeskanzleramt verwendete die Informationen aus der Befragung von 2017, um mit betroffenen Personen und Unternehmen sowie Expertinnen und Experten im Rahmen von Workshops Problemfelder und mögliche Verbesserungen zu erörtern. Daraus sind zahlreiche Vorschläge in das Arbeitsprogramm „Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau 2018“ der Bundesregierung eingeflossen.

Im Fokus der Erhebungen stehen 21 Lebenslagen von Bürgerinnen und Bürgern sowie 10 von Unter-

nehmen. Dabei handelt es sich sowohl um besondere Ereignisse wie die Geburt eines Kindes oder die Unternehmensgründung als auch um alltäglichere Themen wie die Beantragung von Ausweisdokumenten oder Steueranlässen. Alle Lebenslagen haben gemein, dass sie zu Interaktionen mit der öffentlichen Verwaltung führen. Zusammen mit Betroffenen und Fachleuten hat das Statistische Bundesamt zur Vorbereitung der Befragungen die Behördenkontakte innerhalb der Lebenslagen identifiziert und in Form von interaktiven Graphiken online unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de) veröffentlicht. Sie geben betroffenen Personen und Unternehmen einen Überblick über die relevanten behördlichen Dienstleistungen und notwendigen Dokumente.

In den Befragungen äußerten sich 6.016 Bürgerinnen und Bürger sowie 2.679 Unternehmen zu 58 europäischen Behörden sowie Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden. Da die Befragten zu maximal drei Lebenslagen Auskunft geben konnten, liegen Ergebnisse zu 7.704 bzw. 3.285 individuellen Lebenslagen vor.<sup>1</sup> Die Interviews führte das Institut „infas Institut für angewandte So-

zialwissenschaft“ telefonisch im Zeitraum vom Februar bis April 2019. Die befragten Personen und Firmen wurden mittels einer repräsentativen Zufallsstichprobe ausgewählt. Sie bewerteten die Ämter und ihre Dienstleistungen anhand von 17 Zufriedenheitsfaktoren wie der Verständlichkeit von Formularen, Öffnungs- und Wartezeiten, der Möglichkeit von E-Government sowie Diskriminierungsfreiheit und Unbestechlichkeit.<sup>2</sup> Dazu nutzten sie eine fünfstufige Zufriedenheitsskala von „sehr unzufrieden“ (-2) und „eher unzufrieden“ (-1) über „teils/teils“ ( $\pm 0$ ) bis hin zu „eher zufrieden“ (+1) und „sehr zufrieden“ (+2).

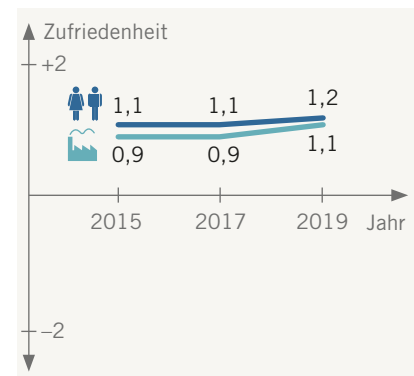


Abb. 1: Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen über alle Lebenslagen von 2015 bis 2019

Quelle: Statistisches Bundesamt, 2019; graf. Bearb.: AWW e.V.

1 Die Ergebnisse der aktuellen Erhebung und der Vorgängererhebungen finden Sie online unter <https://www.amtlich-einfach.de/DE/Ergebnisse/Ergebnisse> (abgerufen am 15.01.2020).

2 Die Befragten bewerteten 2015 und 2017 ihre Zufriedenheit mit der jeweiligen Behörde allgemein, nicht aber die konkrete vom Amt angebotene Dienstleistung. Im Hinblick auf Verbesserungsmaßnahmen ist diese Information jedoch oftmals maßgeblich. Deshalb bewerteten die Befragten 2019 die in Anspruch genommene Dienstleistung.

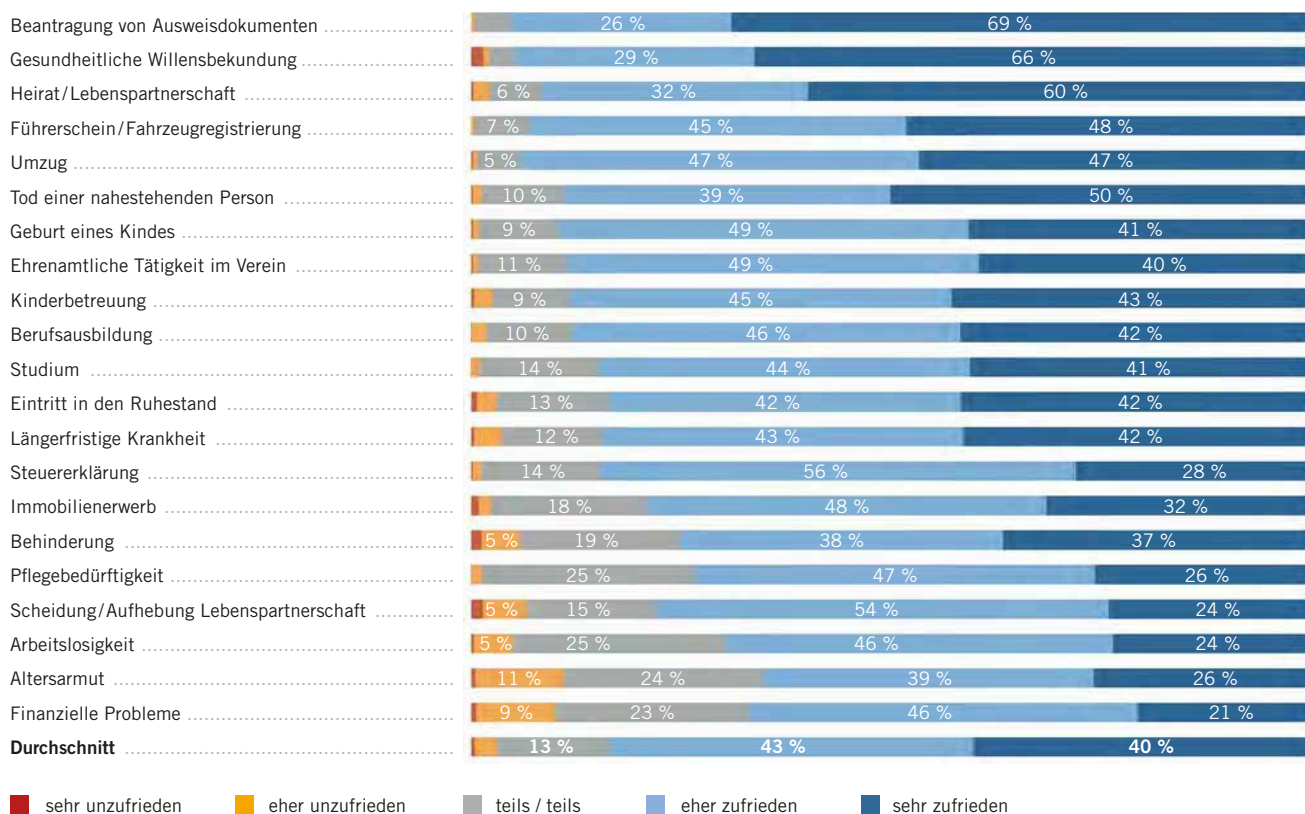


Abb. 2: Verteilung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen  
Quelle: Statistisches Bundesamt, 2019; graf. Bearb.: AWW e.V.

## Ergebnisse der Bürgerbefragung

Die Bürgerinnen und Bürger sind mit der öffentlichen Verwaltung zufrieden. Auf der Zufriedenheitsskala liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,2. Damit hat sich dieser Wert gegenüber 2017 und 2015 allenfalls geringfügig erhöht. Damals betrug er jeweils 1,1 (s. Abb. 1).

In allen untersuchten Lebenslagen ist die Mehrheit der befragten Personen eher oder sehr zufrieden mit den Behördenkontakten. Insgesamt sind 83 Prozent der Bürgerinnen und Bürger mit ihren Behördenkontakten eher oder sehr zufrieden, während 13 Prozent teilweise und die übrigen 4 Prozent eher oder sehr unzufrieden sind. Zwischen den 21 Lebenslagen zeigen sich allerdings klare Unterschiede. Mit den Behördenkontakten zur Beantragung von Ausweisdokumen-

ten und zur gesundheitlichen Willensbekundung sind 95 Prozent der befragten Personen eher oder sehr zufrieden. Dagegen sind jeweils rund ein Drittel der befragten Bürgerinnen und Bürger unzufrieden oder höchstens teilweise zufrieden mit den behördlichen Dienstleistungen im Rahmen von finanziellen Problemen, Altersarmut und Arbeitslosigkeit (s. Abb. 2).

Die Zufriedenheit der befragten Personen wurde für jeden einzelnen der untersuchten Faktoren der jeweiligen Relevanz gegenübergestellt (s. Abb. 3, S. 6). Die größten Herausforderungen liegen bei den Faktoren mit unterdurchschnittlicher Zufriedenheit und überdurchschnittlicher Relevanz, die in Abbildung 3 im unteren rechten Quadranten dargestellt sind. Demnach bieten die Informationen zu Verfahrensschritten und über den weiteren Ablauf, die Verfahrensdauer, der Zugang zu

notwendigen Formularen und Anträgen und die Wartezeit das größte Verbesserungspotenzial.

Weiterhin erzielen in der Befragung als eher komplex eingestufte Kontakte in der Regel niedrigere Zufriedenheitswerte als einfachere Vorgänge. Vereinfachungen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger, etwa durch einen stärkeren Austausch der Behörden untereinander oder durch weniger Nachweise, erhöhen somit potenziell die Zufriedenheit der Befragten.

Das Thema E-Government bietet laut den Ergebnissen ebenfalls noch Optimierungspotenzial. So füllen die Befragten Antragsformulare nur in jedem vierten Fall online aus und versenden davon wiederum nur etwas über die Hälfte auch digital, obwohl 94 Prozent der Befragten privat Zugang zum Internet haben. Gleichwohl besuchen drei von fünf Personen die Behörden

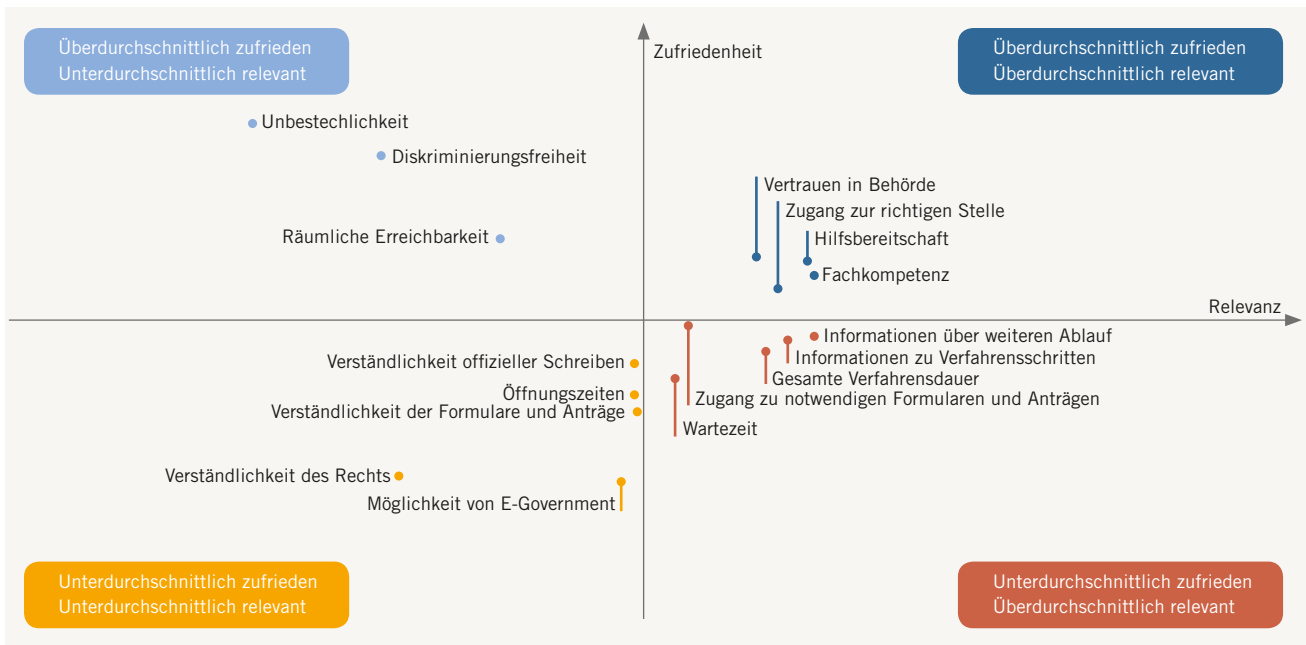


Abb. 3: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger

Quelle: Statistisches Bundesamt, 2019; graf. Bearb.: AWW e.V.

persönlich, und jeweils etwa jeder Zweite nimmt per Post und telefonisch den Kontakt auf, während nur eine von vier Personen online mit den Behördenmitarbeitern kommuniziert. Allerdings gibt zu den Gründen gegen die E-Government-Nutzung ein Großteil von 70 Prozent an, den persönlichen Kontakt zu bevorzugen, während die fehlende Möglichkeit oder Nutzerfreundlichkeit nur in 38 bzw. 18 Prozent der Fälle genannt werden.

Mit 45 Prozent informieren sich zugleich relativ viele Befragte auf den Internetseiten der Behörden. Lediglich die persönliche Beratung durch die Ämter wird mit 48 Prozent noch etwas häufiger genannt. Während die Beratung mit einem Wert von 1,3 auf der Zufriedenheitsskala ein gutes Ergebnis erzielt, bietet die Zufriedenheit mit dem Informationsangebot im Internet mit 0,7 noch mehr Raum nach oben.

### Ergebnisse der Unternehmensbefragung

Wie die Bürgerinnen und Bürger sind auch die Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung zufrieden. Ihre durchschnittliche Zufriedenheit liegt bei 1,1. Damit hat sich dieser Wert gegenüber 2017 und 2015 etwas erhöht. Damals betrug er jeweils 0,9 (s. Abb. 1). In allen untersuchten Lebenslagen war die Mehrheit der befrag-

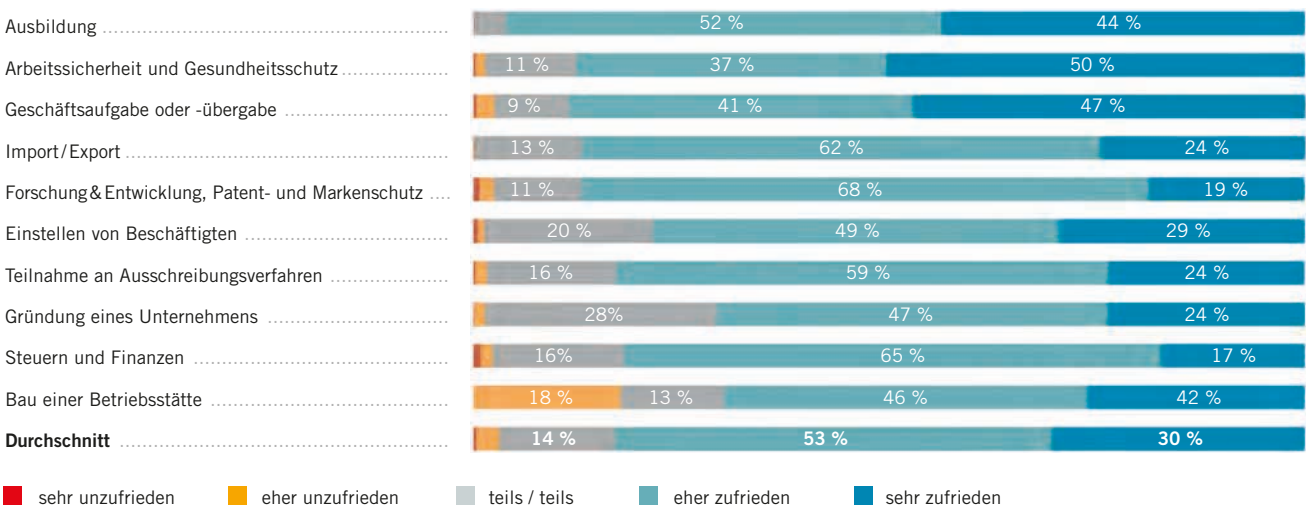


Abb. 4: Verteilung der Zufriedenheit der Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen

Quelle: Statistisches Bundesamt, 2019; graf. Bearb.: AWW e.V.

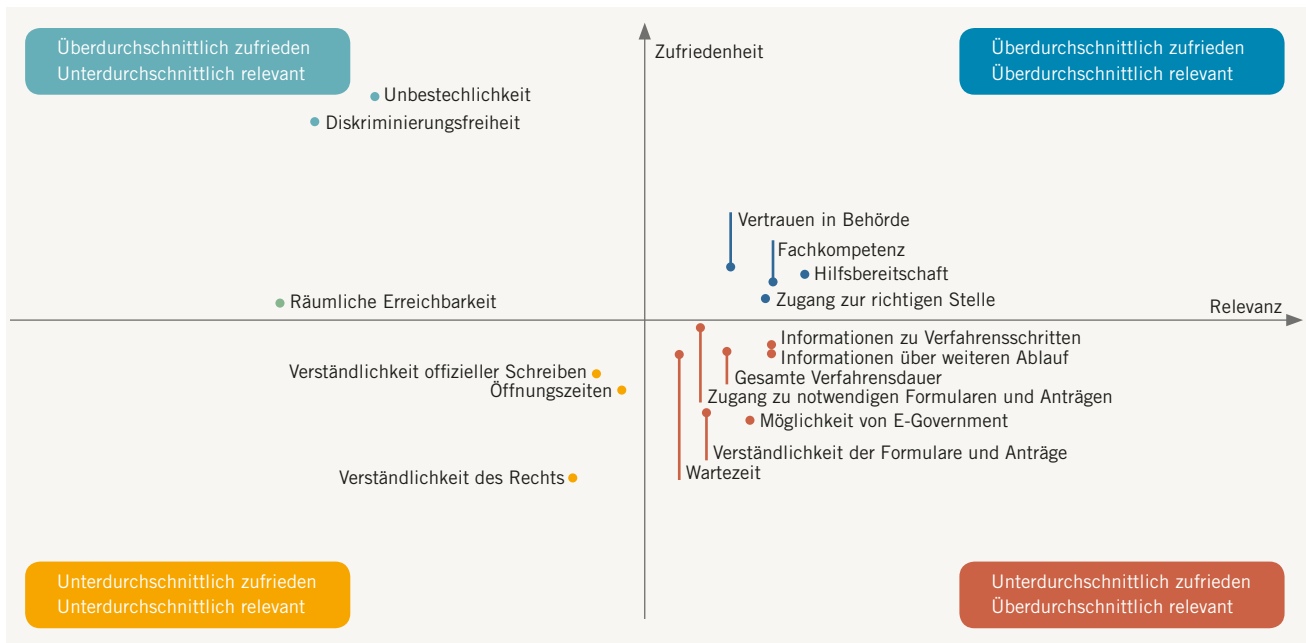


Abb. 5: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen für Unternehmerinnen und Unternehmer  
Quelle: Statistisches Bundesamt, 2019; graf. Bearb.: AWV e.V.

ten Firmen eher oder sehr zufrieden mit den Behördenkontakten. Insgesamt sind 83 Prozent der Unternehmen mit ihren Behördenkontakten eher oder sehr zufrieden, während 14 Prozent teilweise zufrieden und die übrigen 3 Prozent eher oder sehr unzufrieden sind. Allerdings zeigen sich auch bei den Unternehmen deutliche Unterschiede zwischen den Lebenslagen. Mit den Behördenkontakten zur Ausbildung sind 96 Prozent der befragten Firmen eher oder sehr zufrieden. Dieser Anteil beträgt bei allen übrigen Lebenslagen – außer der Gründung eines Unternehmens und dem Bau einer Betriebsstätte – mindestens drei Viertel. Bei der Firmengründung sind hingegen 29 Prozent der befragten Unternehmen teilweise bzw. eher oder sehr unzufrieden. Diese Quote liegt beim Bau einer Betriebsstätte bei 31 Prozent (s. Abb. 4).

Die Gegenüberstellung der Zufriedenheit mit der Relevanz der untersuchten Faktoren ergibt für die Unternehmen ein ähnliches Bild wie bei den Bürgerinnen und Bürgern (s. Abb. 5). Neben den Fak-

toren wie Informationsbereitstellung, Verfahrensdauer, Zugang zu Formularen und Wartezeit offenbart die Unternehmensbefragung aber auch bei der Möglichkeit von E-Government und der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen, im unteren rechten Quadranten von Abbildung 5 dargestellt, Verbesserungsmöglichkeiten.

Für die Unternehmerinnen und Unternehmer ist der Bereich E-Government von besonderer Bedeutung. Nach Telefon und Brief mit 66 bzw. 64 Prozent nutzen die Befragten mit 60 Prozent am dritthäufigsten das Internet zur Kontaktaufnahme mit Behörden. Der persönliche Besuch bei oder von einer Behörde fällt hier mit 30 bzw. 23 Prozent weniger stark ins Gewicht. Formulare werden zudem zu 59 Prozent digital ausgefüllt und dann zu 80 Prozent auch versendet. Für die Unternehmen sind die Internetseiten der Behörden mit 49 Prozent die wichtigste Informationsquelle. Zugleich schneidet die Zufriedenheit mit dieser Quelle mit 0,6 wie auch bei den Bürge-

rinnen und Bürgern unterdurchschnittlich ab. Persönlich von den Behördenmitarbeitenden beraten lassen sich von den Unternehmerinnen und Unternehmern dagegen nur 34 Prozent, wobei hier die Zufriedenheit mit 1,3 überdurchschnittlich abschneidet. Schließlich sind auch die Unternehmerinnen und Unternehmer umso zufriedener, je einfacher die Inanspruchnahme einer behördlichen Dienstleistung sich für sie gestaltet.

### Ausblick

Weitere Detailergebnisse je Lebenslage, Behörde und Dienstleistung, sowie nach Faktoren und sozioökonomischen Merkmalen stehen online unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de) oder auf Nachfrage zur Verfügung. Aus den Ergebnissen der Lebenslagenbefragungen können im nächsten Schritt Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet werden. Die nächste Welle der Lebenslagenbefragungen wird planmäßig 2021 realisiert. In der Zeitreihe werden Veränderungen auf lange Sicht erkennbar. ■