

## Umfrage

# Zufriedenheit mit Verwaltungsdiensten

**[10.12.2019] Das Statistische Bundesamt hat Bürger und Unternehmen erneut nach ihrer Zufriedenheit mit Verwaltungsdienstleistungen gefragt. Das Ergebnis: Die Mehrheit ist eher oder sehr zufrieden, das Online-Angebot ist aber ausbaufähig.**

Die Bürger und Unternehmen in Deutschland sind mit den Dienstleistungen der Behörden insgesamt zufrieden. Das hat eine aktuelle Befragung des Statistischen Bundesamts (Destatis) im Auftrag der Bundesregierung ergeben. Wie die Behörde mitteilt, sind 83 Prozent der Bürger sowie 83 Prozent der Unternehmen mit den Verwaltungsdienstleistungen eher oder sehr zufrieden. Die Ämter in den ländlichen Regionen schneiden etwas besser ab als die in den Großstädten. Die Bürger auf dem Land sind zufriedener mit den Verfahrensdauern und Wartezeiten, und sie bescheinigen den Behörden eine gute Erreichbarkeit.

In der seit 2015 alle zwei Jahre durchgeführten Lebenslagenbefragung bewerten Bürger laut Destatis auf einer fünfstufigen Skala von -2 (sehr unzufrieden) bis +2 (sehr zufrieden) ihre Erfahrungen mit Behördenkontakten in unterschiedlichen Lebenslagen. Über alle Lebenslagen hinweg liege die Gesamtzufriedenheit im Jahr 2019 bei 1,2. In den Jahren 2015 und 2017 lag diese jeweils bei 1,1. Ein Blick in die einzelnen Lebenslagen zeigt laut Destatis, dass die Zufriedenheit mit den jeweiligen Behörden variiert. So erhält die Beantragung von Ausweisdokumenten mit 1,6 den höchsten Zufriedenheitswert. Weitaus weniger zufrieden seien die Bürger mit den Behördenkontakten bei finanziellen Problemen, etwa bei geringem Einkommen oder Überschuldung. In dieser Lebenslage liege die durchschnittliche Zufriedenheit bei 0,7.

Über alle Lebenslagen hinweg geben die Unternehmen bei gleicher Skala eine Gesamtzufriedenheit von 1,1 an. Dies bedeute eine Steigerung um 0,2 Punkte gegenüber den vorherigen Befragungen. Auch hier offenbaren sich nach Angaben von Destatis deutliche Unterschiede je nach Lebenslage. Mit einer Zufriedenheit von 1,4 besonders positiv bewerten die Unternehmen die behördlichen Dienstleistungen im Rahmen der Berufsausbildung. Weniger gut fällt das Zeugnis für die Behörden bei Dienstleistungen rund um den Bau einer neuen Betriebsstätte aus: Der Behördenkontakt für diese Lebenslage wird mit nur 0,7 bewertet.

### **Kritik an Behördendeutsch**

Ihre Zufriedenheit mit der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen geben die Bürger laut Statistischem Bundesamt mit 0,7 und die Unternehmen mit 0,6 an. Die Verständlichkeit der zugehörigen Rechtsquellen bewerten die Bürger mit 0,5 und die Unternehmen mit nur 0,3. Die Verständlichkeit des Rechts hänge entscheidend von der Informationsquelle ab: Informationen aus Broschüren, Gesetzestexten oder dem Internet werden als unterdurchschnittlich verständlich bewertet. Dagegen führe die Information in Form einer persönlichen Beratung durch eine Behörde zu einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit von 1,3.

### **Digitale Angebote stark verbesserungswürdig**

Auch das Online-Angebot der Ämter lässt nach Angaben von Destatis zu wünschen übrig. Mit einem Zufriedenheitswert von jeweils 0,5 zeigen sich die Unternehmen mit den digitalen Angeboten der Behörden

ebenso unzufrieden wie die Bürger. Während in Unternehmen immerhin knapp die Hälfte der Formulare online ausgefüllt und versendet wird, nutzen die Bürger in 75 Prozent der Fälle ausschließlich Papierformulare. Die restlichen 25 Prozent würden zwar online ausgefüllt, aber auch davon werde jedes zweite Formular in ausgedruckter Form zur Behörde gesandt.

(ba)

Weitere Informationen zur Lebenslagenbefragung 2019

Stichwörter: Panorama, Destatis, Lebenslagen, Lebenslagenbefragung, Umfrage