

Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit behördlichen Dienstleistungen

Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2023



Herausgeber

Statistisches Bundesamt, Wiesbaden

Ihr Kontakt zu uns

Statistisches Bundesamt, Wiesbaden

Gruppe I2 – Dienstleistungszentrum der Bundesregierung für Bessere Rechtsetzung

Gustav-Stresemann-Ring 11

65189 Wiesbaden

amtlich-einfach@destatis.de

www.amtlich-einfach.de

www.destatis.de/buerokratiekosten

Erschienen im September 2024

Auf- und Abrundungen

Generell ist in den Tabellen und Grafiken auf- bzw. abgerundet worden.

Abweichungen in den Summen sind rundungsbedingt.

Zeichenerklärung in Tabellen

X = kein Nachweis, weil Aussage nicht sinnvoll

– = Werte nicht vorhanden

/ = kein Nachweis, weil weniger als zehn Antworten vorliegen

Fotorechte

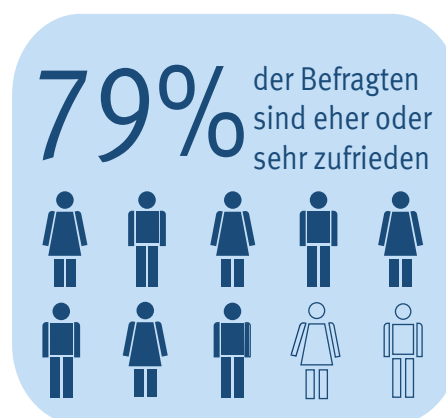
Umschlag ©standret / stock.adobe.com / 301203901

S. 3 ©amtlich-einfach / StBA (2023)

S. 4 ©GeoBasis-DE / BKG (2023)

Zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2023

- 1 Die Bürgerinnen und Bürger sind mit den Behörden in Deutschland zufrieden. Auf einer Skala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,0.
- 2 Insgesamt sind 79 Prozent der Bürgerinnen und Bürger mit der öffentlichen Verwaltung eher oder sehr zufrieden. Die restlichen 21 Prozent sind nur teilweise bzw. eher oder sehr unzufrieden.
- 3 Die Bewertung der öffentlichen Verwaltung ist damit seit ihrer Erhebung 2015 stabil. Die durchschnittliche Zufriedenheit lag vormals zwischen 1,1 und 1,2.
- 4 Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den 23 Lebenslagen. Während die Behörden bei der Beantragung von Ausweisdokumenten mit 1,4, der Heirat, der gesundheitlichen Willensbekundung und dem Umzug mit jeweils 1,3 die besten Ergebnisse erhielten, liegen die Lebenslagen Beteiligung an einem Gerichtsverfahren und Scheidung bzw. Aufhebung einer Lebenspartnerschaft mit 0,5 bzw. 0,6 auf den letzten Rängen.
- 5 61 Prozent der Bürgerinnen und Bürger empfanden ihre Behördenkontakte als sehr oder eher einfach, die übrigen 39 Prozent nahmen diese als sehr, eher oder teilweise kompliziert wahr. Generell gilt, dass komplizierte Behördenkontakte zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse führen.
- 6 Die Behörden erhalten die besten Werte bei Diskriminierungsfreiheit und Unbestechlichkeit. Beide Zufriedenheitsfaktoren liegen mit jeweils 1,6 klar über dem Durchschnitt.
- 7 Die Befragten kritisieren neben der Verständlichkeit des Rechts die Online-Angebote sowie Öffnungs- und Wartezeiten am deutlichsten. Diese Zufriedenheitsfaktoren erzielen Werte von 0,5 bis 0,7. Die Informations- und Online-Angebote, Verständlichkeit der Formulare, Verständlichkeit offizieller Schreiben, Öffnungs- und Wartezeiten, gesamte Verfahrensdauer und der Zugang zu Stellen und Formularen sind prioritäre Herausforderungen. Mit diesen Faktoren sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, zugleich sind diese Faktoren aus deren Sicht überdurchschnittlich relevant.



+ Stärken

- Diskriminierungsfreiheit
- Unbestechlichkeit
- Räumliche Erreichbarkeit

— Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Online-Angebote
- Öffnungs- und Wartezeiten

Einführung

Freudige Ereignisse wie die Geburt eines Kindes, die Heirat oder der erfolgreiche Studienabschluss haben mit tragischen Situationen wie dem Tod einer nahestehenden Person oder dem Verlust des Arbeitsplatzes aber auch mit der alljährlichen Steuererklärung gemein, dass sie für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger mit Kontakten zu Behörden verbunden sind. Dabei begegnen sie je nach Anlass unterschiedlichen Stellen, Zuständigkeiten und Regelungen. Die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes nimmt deshalb bewusst die Perspektive der Bürgerinnen und Bürger ein und untersucht die vielschichtigen Interaktionen der Bürgerinnen und Bürger mit den Behörden. Dazu wurden bereits zum fünften Mal nach 2015, 2017, 2019 und 2021 Bürgerinnen und Bürger befragt, wie zufrieden oder unzufrieden sie mit den Dienstleistungen der von ihnen kontaktierten Behörden waren. Dieser Ansatz stellt somit die persönlichen Erfahrungen der betroffenen Bürgerinnen und Bürger mit der öffentlichen Verwaltung in den Mittelpunkt. Diese subjektive Bewertung des Verwaltungsvollzugs ergänzt die objektive Betrachtung von Gesetzesfolgen. Dadurch ergibt sich ein umfassenderes Bild von der bürokratischen Belastung der Bevölkerung und auf dieser Grundlage können gezielter spürbarere Entlastungsmaßnahmen für die Bürgerinnen und Bürger entwickelt werden. Darüber hinaus leistet die Befragung einen Beitrag zur Datenlieferung Deutschlands zum Nachhaltigkeitsziel (Sustainable Development Goal) der Vereinten Nationen „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“.

ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG



23 Lebenslagen – vom Lebensanfang bis zum -ende

Die befragten Personen bewerteten den Kontakt mit den Behörden in den folgenden 23 Lebenslagen – erstmals dabei war die Lebenslage „Beteiligung an einem Gerichtsverfahren“:

- Berufsausbildung
- Studium
- Beantragung von Ausweisdokumenten
- Führerschein / Fahrzeugregistrierung
- Arbeitslosigkeit
- Finanzielle Probleme
- Steuererklärung
- Heirat
- Geburt eines Kindes
- Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
- Kinderbetreuung
- Umzug
- Immobilienerwerb
- Eintritt in den Ruhestand
- Gesundheitliche Willensbekundung
- Längerfristige Krankheit
- Behinderung
- Pflegebedürftigkeit
- Altersarmut
- Tod einer nahestehenden Person
- Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
- Beteiligung an einem Gerichtsverfahren
- Corona-Pandemie

17 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis hin zur Unbestechlichkeit

Aufschlussreiche Informationen zu Verfahren und notwendigen Schritten, verständliche Formulare, kurze Wartezeiten sowie hilfsbereite und kompetente Beschäftigte in den Behörden sind einige der entscheidenden Faktoren für einen zufriedenstellenden Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung. Neben diesen Aspekten eines angenehmen und effizienten Services bewerteten die befragten Personen auch, ob ihr Behördenkontakt frei von Korruption oder Diskriminierung war. Insgesamt gaben die Bürgerinnen und Bürger zu den folgenden 17 Zufriedenheitsfaktoren Auskunft:

- Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf
- Verständlichkeit der Formulare und Anträgen
- Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen
- Online-Angebote
- Digitale Transaktionsmöglichkeit

- Zugang zur richtigen Stelle
- Räumliche Erreichbarkeit
- Öffnungszeiten
- Wartezeit
- Hilfsbereitschaft
- Fachkompetenz
- Gesamte Verfahrensdauer
- Vertrauen in Behörde
- Diskriminierungsfreiheit
- Unbestechlichkeit

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit offizieller Schreiben

Im Vergleich zur Vorgängererhebung von 2021 wurden die beiden Faktoren „Informationen zu den Verfahrensschritten“ und „Informationen über den weiteren Ablauf“ zusammengelegt zum neuen Faktor „Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf“. Neben ihrer Zufriedenheit mit diesen Faktoren konnten die befragten Personen auch die Kompliziertheit der und den zeitlichen Aufwand für die Behördenkontakte angeben.

Abbildung 1: Reise durch die Behördenlandschaft für die Lebenslage Studium



220 Dienstleistungen bei 40 Behörden aus Bund, Ländern und Kommunen

Die befragten Bürgerinnen und Bürger bewerteten den Austausch mit insgesamt 40 Behörden des Bundes, der Länder und der Kommunen. Ausschließlich Kontakte innerhalb der letzten zwei Jahre waren von Interesse, um möglichst aktuelle Informationen zu erhalten. Dabei wurden auch detaillierte Angaben zu 220 ausgewählten Dienstleistungen erhoben, die die untersuchten Behörden anbieten. Als Basis für deren Auswahl dienten

die sogenannten Reisen durch die Behördenlandschaft, die das Statistische Bundesamt als interaktive Graphiken unter www.amtlich-einfach.de veröffentlicht hat. Sie verschaffen einen Überblick darüber, welche Behörden Bürgerinnen und Bürger in welchen Angelegenheiten gewöhnlich kontaktieren und welche Anforderungen sie dabei zu erfüllen haben, beispielsweise welche Unterlagen sie vorlegen müssen, wie [Abbildung 1](#) zeigt. Diese

Informationen erarbeitete das Statistische Bundesamt gemeinsam mit Expertinnen und Experten, durch Recherchen in öffentlich zugänglichen Quellen und mittels Auswertungen der vorangegangenen Befragungen.

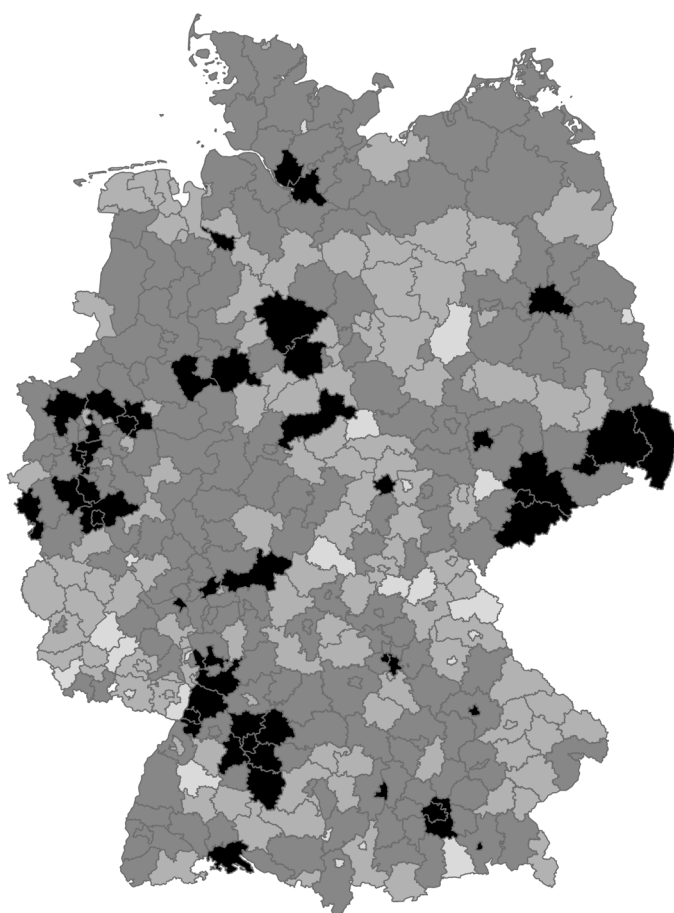
7 573 befragte Personen zu 9 469 individuellen Lebenslagen

Im Auftrag des Statistischen Bundesamtes interviewte Ipsos Public Affairs telefonisch 6 309 Personen im Zeitraum von Mai bis Juli 2023. Zusätzlich wurden 1 264 Personen im Juli 2023 online befragt. Die befragten Bürgerinnen und Bürger wurden mittels einer repräsentativen Zufallsstichprobe ausgewählt und verteilen sich über 399 der 400 Landkreise, kreisfreien Städte sowie Kommunalverbände Deutschlands, wie [Abbildung 2](#) zeigt.

Abbildung 2: Geographische Verteilung der befragten Personen

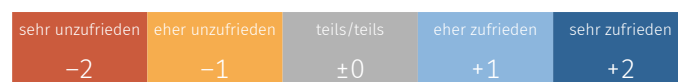
(Anzahl interviewter Personen:

□ 0 ■ 1 bis 4 ■ 5 bis 10 ■ 11 bis 30 ■ über 30)



Die befragten Personen hatten die Möglichkeit, Auskunft zu Behördenkontakten in bis zu drei Lebenslagen zu geben, wenn sie von mehreren der 23 untersuchten Lebenslagen in den letzten zwei Jahren betroffen waren. Dadurch liegen Angaben zu insgesamt 9 469 individuellen Lebenslagen aus der telefonischen und Online-Erhebung vor. Die befragten Bürgerinnen und Bürger bewerteten ihren Austausch mit der öffentlichen Verwaltung auf einer fünfstufigen Skala von sehr unzufrieden (–2) und eher unzufrieden (–1) über teils/teils (±0) bis eher zufrieden (+1) und sehr zufrieden (+2), wie [Abbildung 3](#) skizziert.

Abbildung 3: Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (–2) bis sehr zufrieden (+2)



Dabei waren auch Behördenkontakte im Namen einer anderen Person von Interesse, wie beispielsweise im Rahmen der Beantragung von BAföG, an der neben den Studierenden in der Regel auch deren Eltern mitwirken. Das Statistische Bundesamt hat den Fragebogen der aktuellen Erhebung im Verhältnis zu den Vorgängerbefragungen zwar an einigen Stellen geringfügig geändert, die Vergleichbarkeit der Ergebnisse ist aber weiterhin gewährleistet. Abweichungen in den Resultaten, die vermutlich auf Modifikationen am Erhebungsinstrument und nicht auf veränderte Einschätzungen der befragten Personen zurückgehen, sind kenntlich gemacht. Es werden ausschließlich Werte angegeben, hinter denen mindestens 10 bzw. für einige Fragen mindestens 30 Befragungspunkte stehen.

Der vorliegende Bericht beleuchtet die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit den Behördenkontakten und zu den 17 Zufriedenheitsfaktoren sowie zur Kompliziertheit und den Gründen für Unzufriedenheit über alle Lebenslagen hinweg.

Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler können die Nutzung der Mikrodaten über die Forschungsdatenzentren des Bundes und der Länder beantragen.

Methodische Anpassungen und ihre Auswirkungen auf die Vergleichbarkeit zu den Vorgängererhebungen

Das Statistische Bundesamt hat an einigen Stellen den Fragebogen und die Erhebungsart geändert. Diese Modifikationen gehen auf Analysen und Diskussionen im Nachgang zu den Vorgängererhebungen zurück und steigern die Aussagekraft und Qualität der Daten. Die Veränderungen wurden bewusst zurückhaltend vorgenommen, um die Vergleichbarkeit mit den Befragungen seit 2015 zu gewährleisten. In den folgenden Bereichen kam es zu Anpassungen:

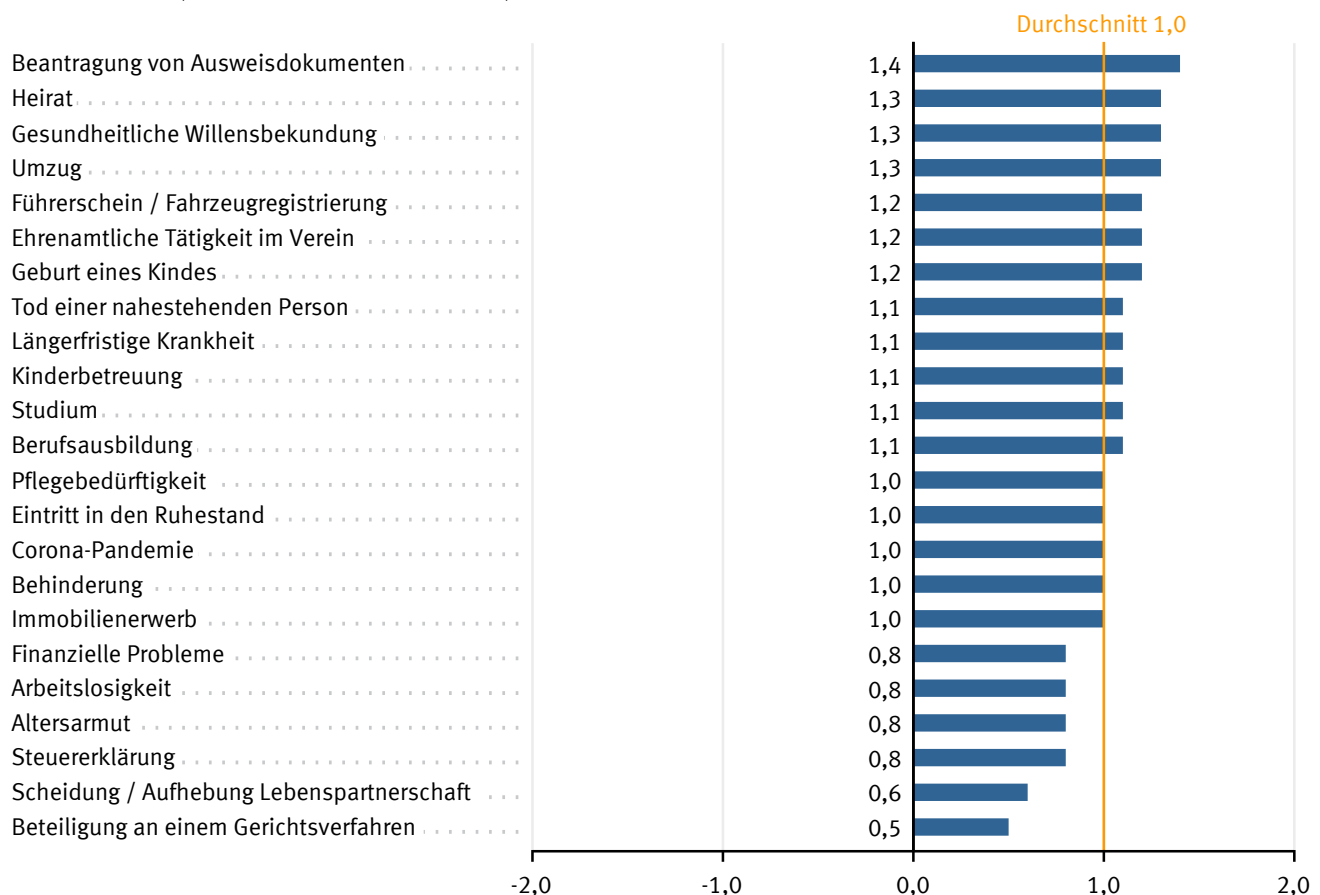
- **Lebenslagen:** Wie beschrieben wurde das Thema Beteiligung an Gerichtsverfahren neu in die Erhebung aufgenommen.
- **Behörden und Dienstleistungen:** Es gab Änderungen bei der Abfrage der relevanten Behördenkontakte. Diese basierten auf den Erfahrungen aus den Vorgängererhebungen und gesetzlichen Neuerungen. So wurden beispielsweise das Bürgergeld und die Grundsteuererklärung im befragungsrelevanten Zeitraum eingeführt und entsprechend in der Erhebung berücksichtigt.
- **Faktoren:** Die beiden Faktoren „Informationen zu den Verfahrensschritten“ und „Informationen über den weiteren Ablauf“ wurden zum neuen Faktor „Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf“ zusammengeführt, da es in der Vergangenheit allenfalls geringfügige Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den beiden Faktoren von höchstens 0,1 gab. Beim Faktor „Digitale Transaktionsmöglichkeit“ wurden zuvor alle Personen befragt, unabhängig davon, ob sie von diesen Möglichkeiten Gebrauch gemacht hatten. In der aktuellen Erhebung konnten ausschließlich Befragte antworten, die digitale Transaktionen getätigt haben.
- **Zusätzliche Fragen:** Es wurde erstmals gefragt, wie lange die Bearbeitungszeit der Befragten und der Behörden für die jeweiligen Dienstleistungen war. Weiterhin wurden die Befragten gefragt, warum sie manche Behördenkontakte kompliziert fanden. Zudem gab es eine neue Frage danach, ob einzureichende Nachweise bereits vorlagen oder erst besorgt werden mussten.
- **Ergänzende Online-Erhebung:** Neben den 6 309 telefonisch befragten Personen wurden auch 1 264 Bürgerinnen und Bürger mittels einer Online-Erhebung befragt. Die Ergebnisse beider Erhebungsmodi sind in die hier dargestellten Auswertungen eingeflossen, um eine größere Stichprobe zu realisieren. Differenzierte Analysen zeigen, dass die Zufriedenheitseinstufungen in der Online-Erhebung tendenziell kritischer vorgenommen wurden. Der Gesamteffekt auf die Zufriedenheit ist jedoch moderat (–0,1 auf der Zufriedenheitsskala über alle Lebenslagen) und wird mit Blick auf den größeren Stichprobenumfang hingenommen.

Ergebnisse im Überblick

Die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland sind mit der öffentlichen Verwaltung zufrieden. Auf der fünfstufigen Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (–2) bis sehr zufrieden (+2) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,0. Damit hat sich dieser Wert seit 2015 allenfalls geringfügig reduziert. Vormalig lag er zwischen 1,1 und 1,2. Zum geringfügigen Absinken der Gesamtzufriedenheit dürfte die Neuaufnahme der Lebenslage „Beteiligung an einem Gerichtsverfahren“ mit unterdurchschnittlichem Zufriedenheitswert in die Befragung und die im Schnitt etwas unzufriedeneren online Befragten beigetragen haben.

Wie in den Vorgängererhebungen zeigen sich deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den 23 Lebenslagen. Während die Bürgerinnen und Bürger die Behördenkontakte im Rahmen der Beantragung von Ausweisdokumenten, der Heirat, der gesundheitlichen Willensbekundung und dem Umzug am besten bewerten, schneiden die Interaktionen mit der öffentlichen Verwaltung bei der Beteiligung an Gerichtsverfahren und der Scheidung bzw. Aufhebung einer Lebenspartnerschaft am schlechtesten ab [Abbildung 4](#).

Abbildung 4: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

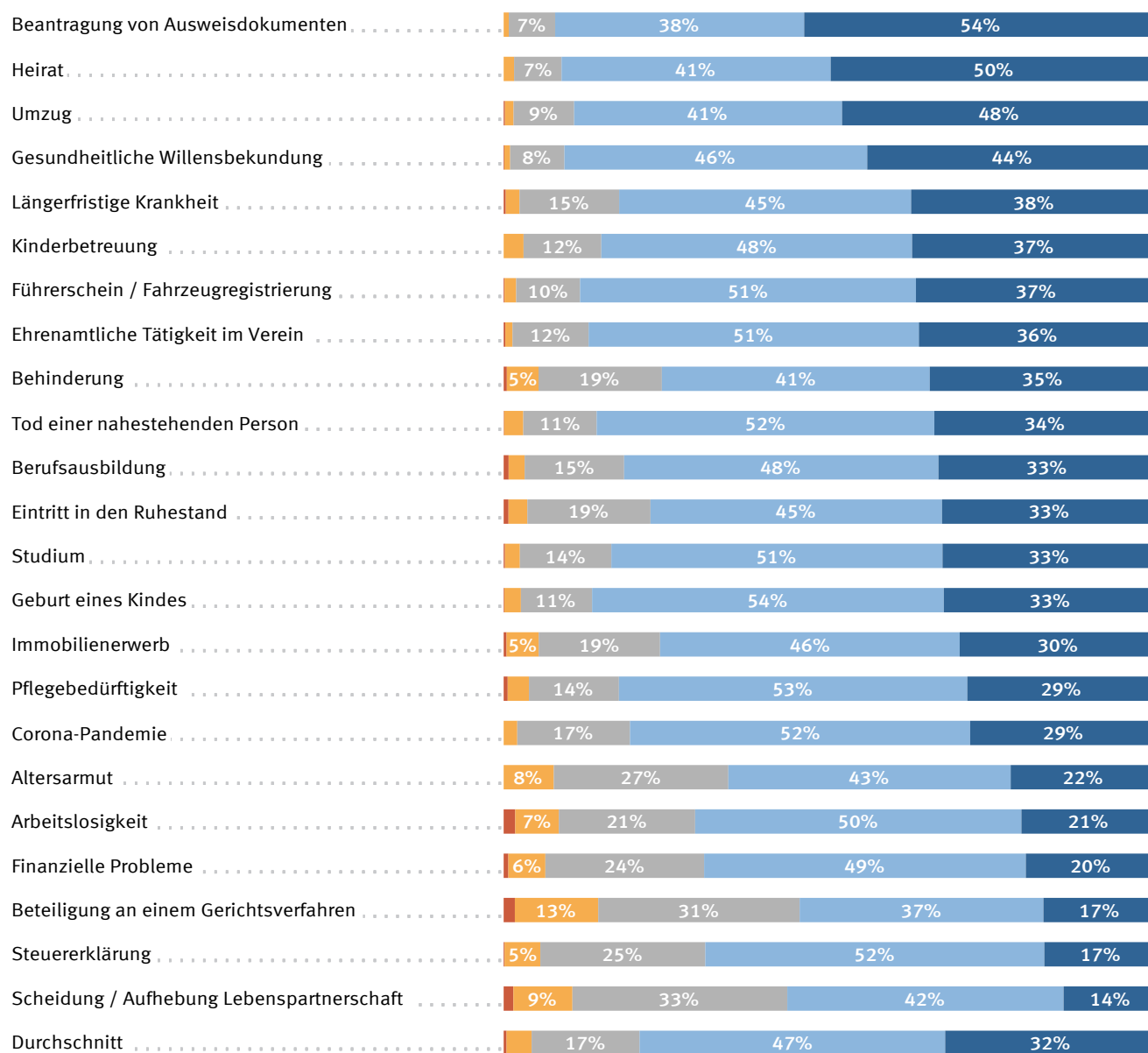


Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit

Die Befragten beurteilten die jeweilige behördliche Dienstleistung anhand der 17 Zufriedenheitsfaktoren. Aus dem einfachen arithmetischen Mittel dieser Angaben ergibt sich die durchschnittliche Zufriedenheit der befragten Person mit der spezifischen Dienstleistung. Aus den Durchschnittswerten der Befragten wurde dann die durchschnittliche Zufriedenheit für die behördliche Dienstleistung errechnet. Anschließend wurden von den Dienstleistungen die Werte der Behörden, von diesen die Werte der Lebenslagen und von diesen wiederum die Gesamtzufriedenheit über alle Lebens-

lagen abgeleitet. Das Stichprobendesign führt dazu, dass die Befragten mit einer unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit für die Befragung ausgewählt werden. Dies hängt mit der Festnetz- und Mobilfunkstichprobe sowie der Auswahl des Haushalts und seiner Mitglieder zusammen. Innerhalb der Erhebung kommt es dazu, wenn für eine befragte Person mehrere Lebenslagen, Schichten, Behörden und Dienstleistungen zutreffen und nur einzelne für das Interview ausgesucht werden. Mithilfe einer Designgewichtung werden die dadurch gegebenenfalls auftretenden Verzerrungen korrigiert.

Abbildung 5: Verteilung der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen
(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



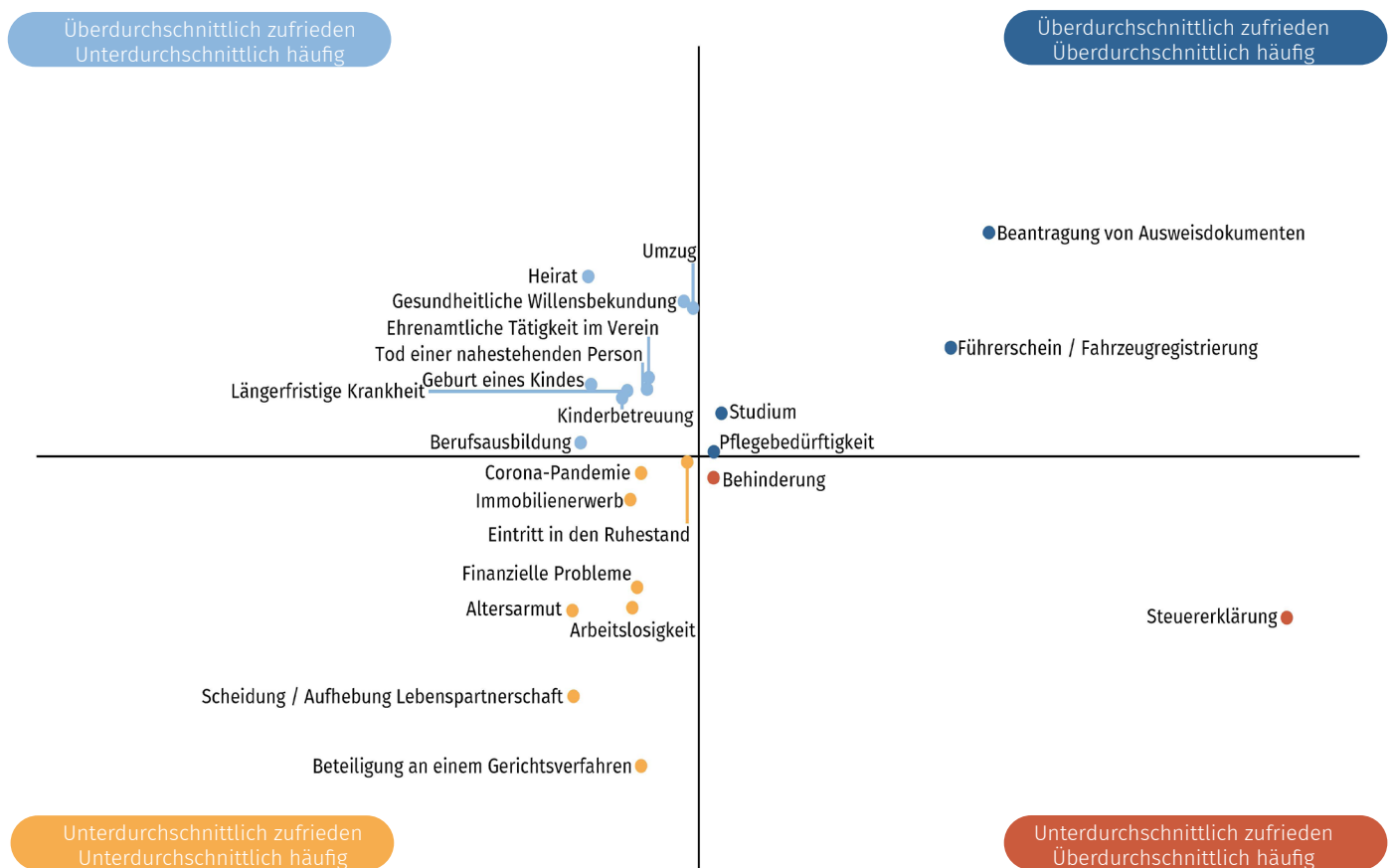
Insgesamt sind 79 Prozent der Bürgerinnen und Bürger mit ihren Behördenkontakten eher oder sehr zufrieden, während 17 Prozent teilweise zufrieden und die übrigen 4 Prozent eher oder sehr unzufrieden sind. In allen untersuchten Lebenslagen war die Mehrheit der befragten Personen eher oder sehr zufrieden mit den Behördenkontakten. Allerdings zeigen sich auch hier klare Unterschiede zwischen den 23 Lebenslagen. Mit den Behördenkontakten zur Beantragung von Ausweisdokumenten und

zur Heirat waren jeweils mehr als 90 Prozent der befragten Personen eher oder sehr zufrieden. Dagegen war jeweils mehr als ein Drittel der befragten Bürgerinnen und Bürger unzufrieden oder höchstens teilweise zufrieden mit den behördlichen Dienstleistungen im Rahmen der Scheidung bzw. Aufhebung einer Lebenspartnerschaft, der Beteiligung an Gerichtsverfahren und der Altersarmut
➤ [Abbildung 5](#).

➤ **Abbildung 6** setzt die durchschnittliche Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ins Verhältnis zur Häufigkeit des gesamtgesellschaftlichen Auftretens dieser Behördenkontakte in den letzten zwei Jahren. Im oberen rechten Quadranten befinden sich die vier überdurchschnittlich häufig auftretenden Lebenslagen, in denen die befragten Personen überdurchschnittlich zufrieden sind. Umgekehrt treten die acht Lebenslagen im unteren linken Quadranten unterdurchschnittlich oft auf und er-

halten unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte. Die Behördenkontakte im Rahmen der Steuererklärung und der Behinderung im unteren rechten Viertel erhalten unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte und sind ein häufig auftretendes Ereignis. Neun Lebenslagen, die sich unterdurchschnittlich oft zugetragen und bei denen die Zufriedenheit vergleichsweise hoch ist, befinden sich im oberen linken Quadranten.

Abbildung 6: Zufriedenheit mit und Häufigkeit von behördlichen Dienstleistungen der Lebenslagen



Wie bereits beschrieben hat sich die Zufriedenheit über alle Lebenslagen seit 2015 kaum verändert. Das gilt auch für die meisten Lebenslagen, die ebenfalls stabile Zufriedenheitswerte aufweisen ➤ **Abbildung 7**. Jedoch weicht die Lebenslage Steuererklärung von dieser generellen Entwicklung ab. Seit ihrer Aufnahme in die Befragung 2017 lag die Zufriedenheit jeweils bei 1,1 und damit auf ungefährer Höhe mit der durchschnittlichen Zufriedenheit. In der aktuellen Befragung liegt die Lebenslage bei unterdurchschnittlichen 0,8. Die Grundsteuererklärung mit einem Wert von 0,6 ist hauptverantwortlich für diese Veränderung.

Abbildung 7: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen im Zeitvergleich

(— alle Lebenslagen — jeweilige Lebenslage, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

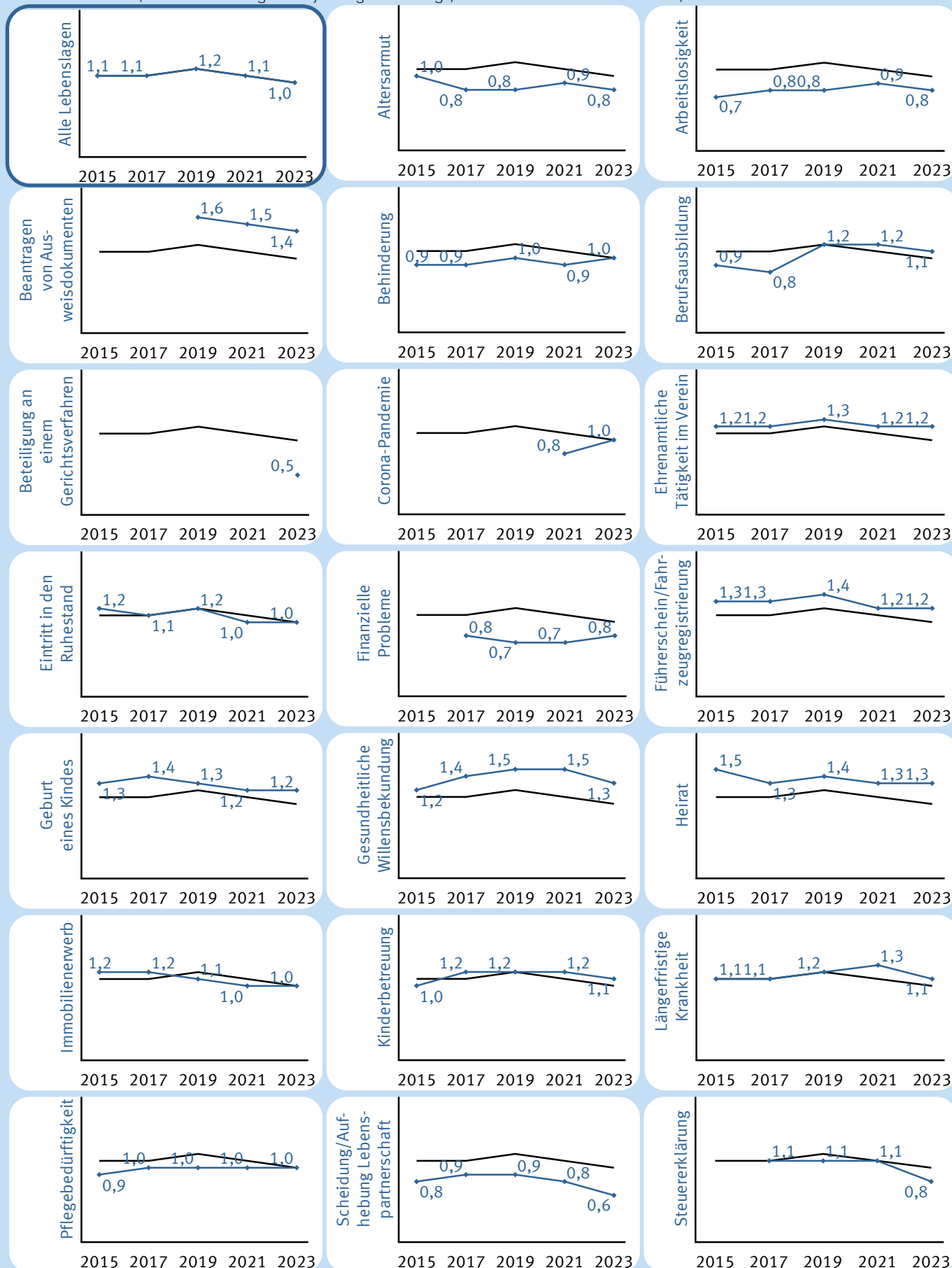
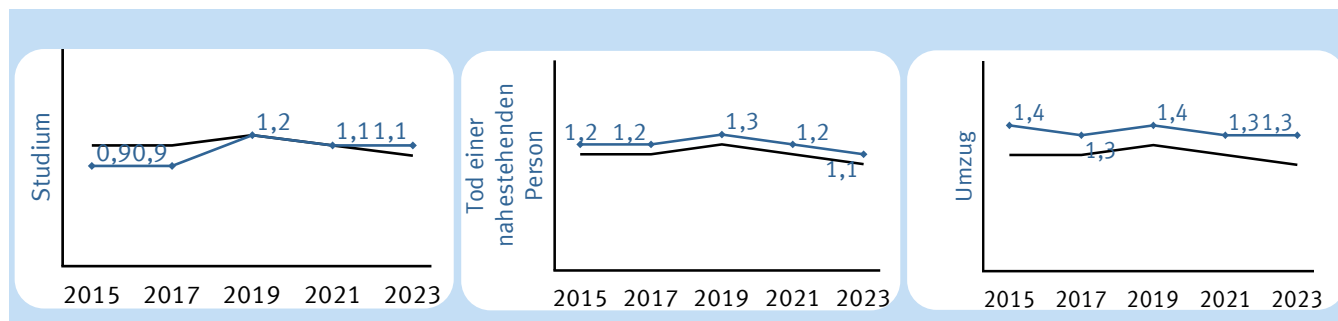


Abbildung 7: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen im Zeitvergleich
(— alle Lebenslagen — jeweilige Lebenslage, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Die Analyse der 17 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen zeigt eine deutliche Spreizung der Ergebnisse. Diskriminierungsfreiheit und Unbestechlichkeit erzielen mit jeweils 1,6 wie schon in den Vorjahren klar überdurchschnittliche Werte. Auch die räumliche Erreichbarkeit, die Hilfsbereitschaft und das Vertrauen in die Behörde erhalten überdurchschnittliche Werte. Die größte Herausforderung sehen die Bürgerinnen und Bürger bei der Verständlichkeit des Rechts mit 0,5 und den Online-Angeboten mit 0,6. Die Öffnungs- und Wartezeiten schneiden mit jeweils 0,7 ebenfalls unterdurchschnittlich ab und bieten somit in den Augen der Bürgerinnen und Bürger beträchtliches Verbesserungspotenzial.

Die digitale Transaktionsmöglichkeit ist der Faktor mit

der höchsten Steigerung, wie [Abbildung 9](#) zeigt. Während er 2021 noch bei einem unterdurchschnittlichen Wert von 0,6 lag, liegt er nun bei einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 1,0. Dies hat allerdings vermutlich auch methodische Gründe, da die Gruppe derjenigen, die keine Dokumente digital einreichen konnte, nicht mehr mit zur Zufriedenheit befragt wurde. Die übrigen Faktoren sind im Wesentlichen stabil und bewegen sich höchstens um 0,2 Zufriedenheitspunkte. Dafür spricht auch, dass sich die Zufriedenheit mit den Online-Angeboten im selben Zeitraum insgesamt nur um 0,1 Zufriedenheitspunkte von 0,5 auf 0,6 gesteigert hat.

Abbildung 8: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

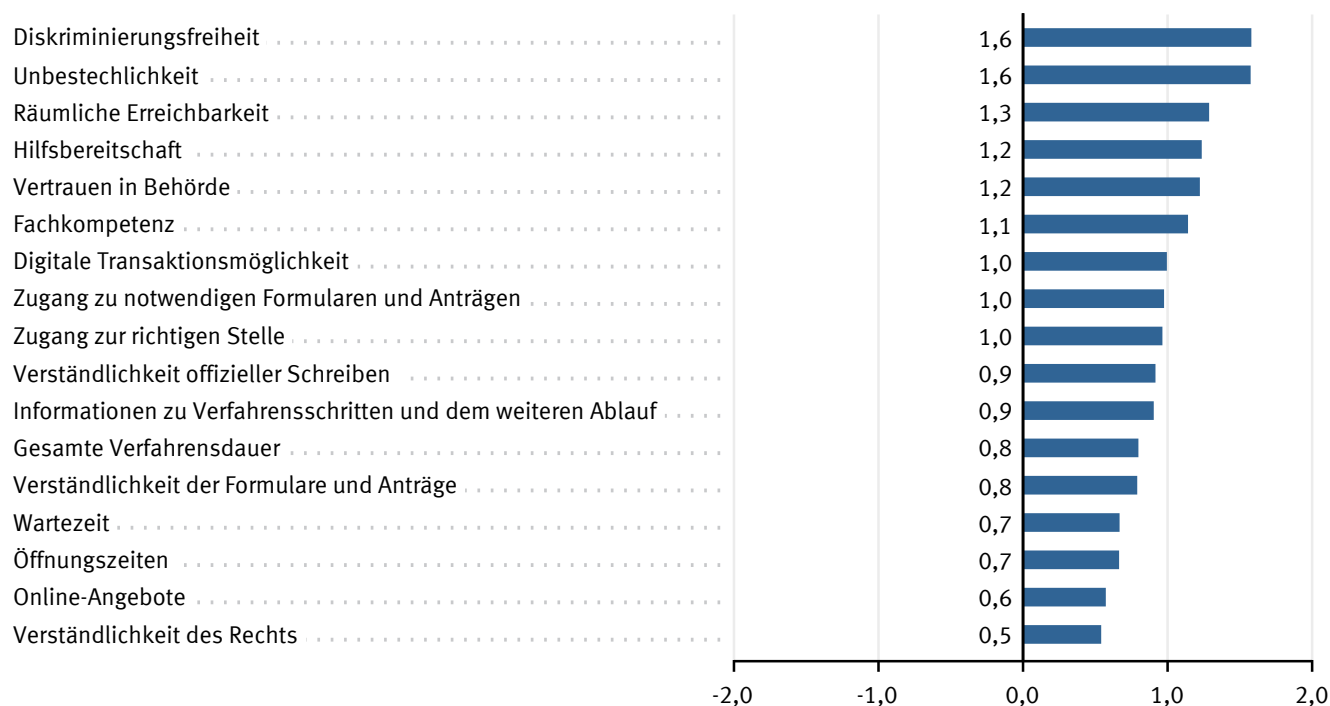
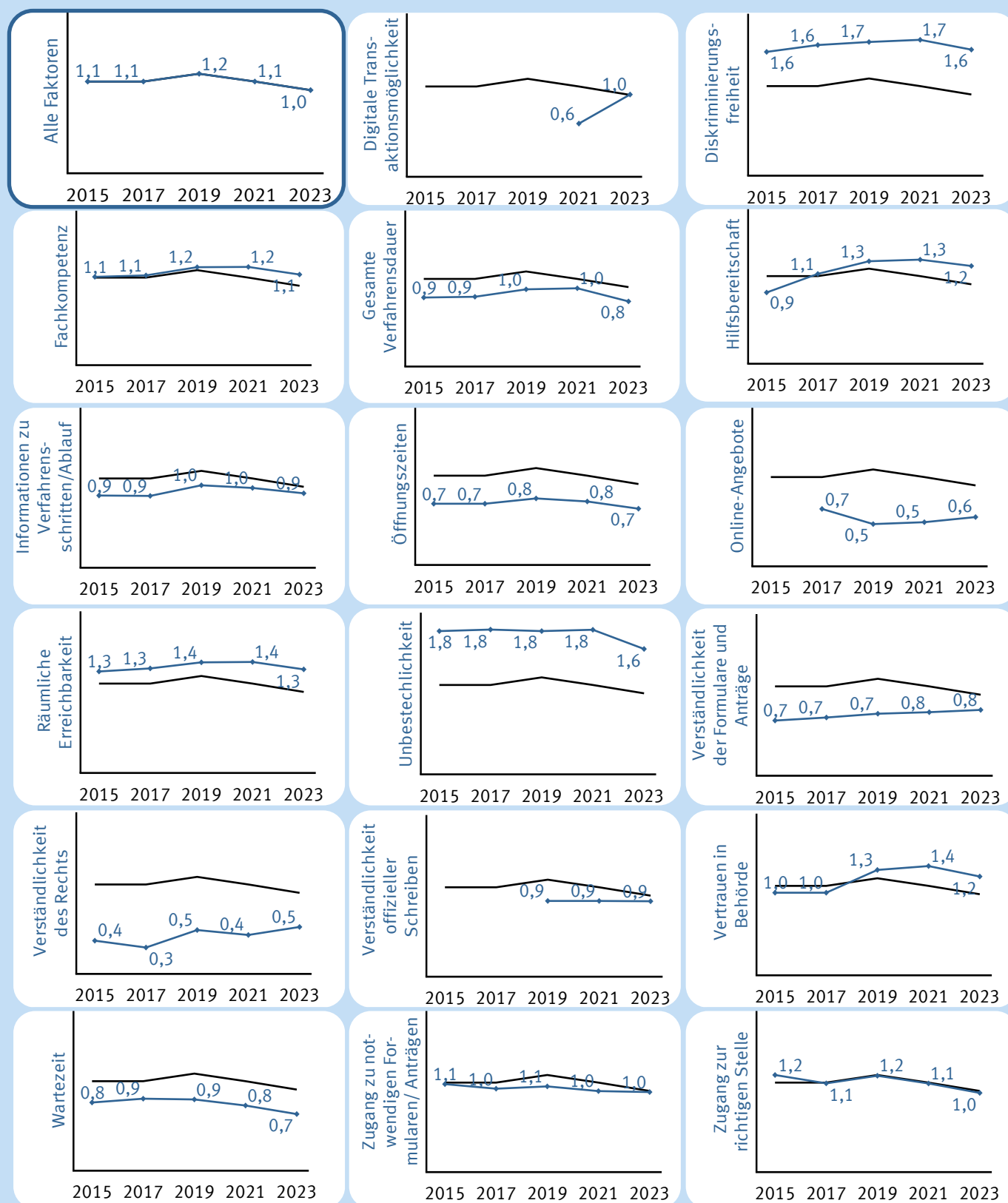


Abbildung 9: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen im Zeitvergleich

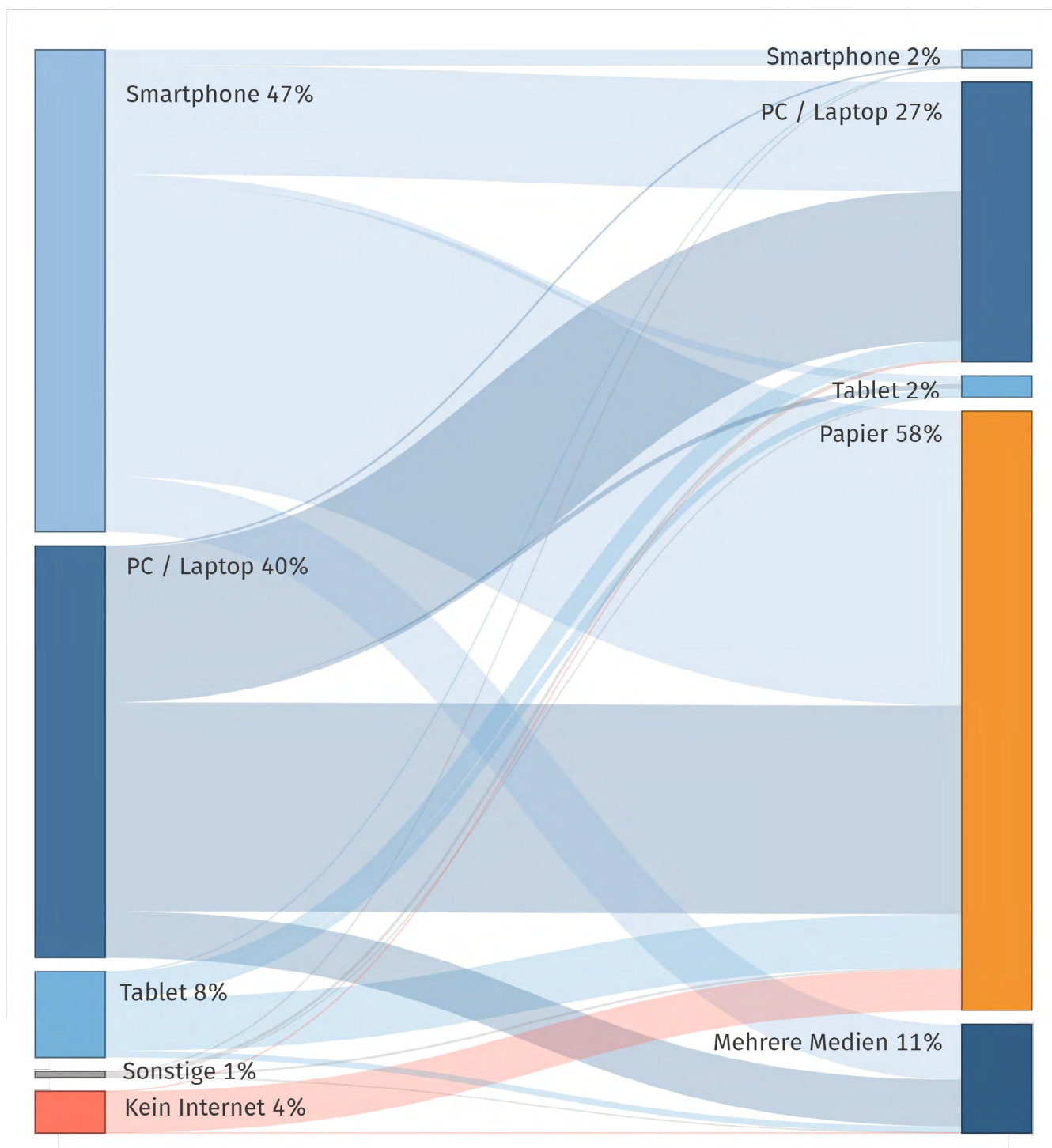
(— alle Faktoren — jeweiliger Faktor, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Die unterdurchschnittliche Zufriedenheit mit den Online-Angeboten erklärt sich auch durch die deutliche Diskrepanz zwischen den genutzten Medien zum Austausch mit der öffentlichen Verwaltung und denen zur übrigen, privaten Kommunikation, wie [Abbildung 10](#) illustriert. Die Werte auf der linken Seite der Abbildung machen deutlich, dass mit 95 Prozent die weit überwiegende Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger PCs, Laptops, Smartphones und Tablets zum allgemeinen Austausch mit anderen

Personen wie Familie, Freunde und Bekannten, aber auch mit Unternehmen beispielsweise zum Einkaufen oder für Bankgeschäfte, benutzt. Von allen Bürgerinnen und Bürgern greifen gleichzeitig 58 Prozent bei der Kommunikation mit Behörden komplett auf den herkömmlichen Papierweg zurück und nur 42 Prozent ganz oder teilweise auf die genannten mobilen Endgeräte, wie die Werte auf der rechten Seite der Abbildung zeigen. Somit besteht hier noch ungenutztes Potential.

Abbildung 10: Nutzung von Medien zur privaten Kommunikation (Werte links) und zur Kommunikation mit Behörden (Werte rechts) über alle Lebenslagen (Angabe des überwiegend genutzten Mediums)



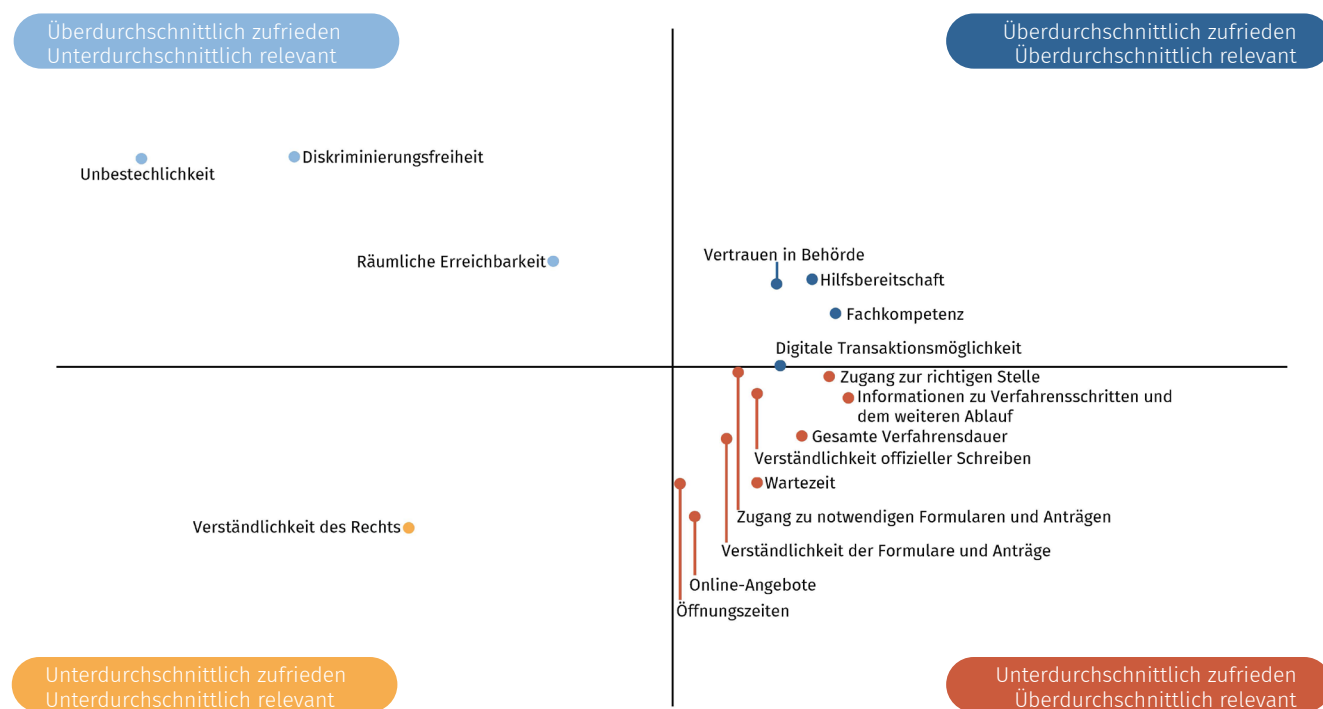
➤ **Abbildung 11** stellt die Zufriedenheit mit den 17 Faktoren ihrer Relevanz für die Zufriedenheit der befragten Personen mit den Behördenkontakten gegenüber. Im oberen rechten Quadranten finden sich die Faktoren, mit denen die Bürgerinnen und Bürger überdurchschnittlich zufrieden sind und die für sie eine überdurchschnittliche Relevanz für die Zufriedenheitsbewertung haben. Dazu zählen die Hilfsbereitschaft, das Vertrauen in die Behörde, die Fachkompetenz der Behördenbeschäftigten und die digitalen Transaktionsmöglichkeiten. Die größ-

ten Herausforderungen liegen bei den Informationen zu Verfahrensschritten und über den weiteren Ablauf, dem Zugang zur richtigen Stelle sowie den notwendigen Formularen und Anträgen, der gesamten Verfahrensdauer, der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen sowie offiziellen Schreiben, der Öffnungszeiten, der Wartezeit und den Online-Angeboten im unteren rechten Viertel. Diese Faktoren sind besonders relevant und werden gleichzeitig unterdurchschnittlich bewertet.

Berechnung der Relevanz

Die Befragten bewerteten ihren Behördenkontakt anhand der 17 Zufriedenheitsfaktoren. Dadurch liegen detaillierte und nachvollziehbare Informationen zur Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung vor, auf denen die Berechnung der Durchschnittswerte basieren. Darüber hinaus gaben die Befragten in einer Alles-in-allem-Frage ergänzend an, wie zufrieden sie insgesamt mit der spezifischen behördlichen Dienstleistung waren. Aus dem Zusammenhang zwischen dieser Gesamtzufriedenheit und den Zufriedenheitswerten für die 17 Faktoren lässt sich näherungsweise ableiten, welche Relevanz der jeweilige Faktor für die Gesamtzufriedenheit aufweist. Zur Berechnung der Relevanz wurde das statistische Maß für einen linearen Zusammenhang verwendet – der Korrelationskoeffizient nach Pearson.

Abbildung 11: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen



Neben der Zufriedenheit schätzten die befragten Personen auch die empfundene Kompliziertheit verschiedener Dienstleistungen ein. Dazu wurden sie gefragt, ob sie die jeweilige Dienstleistung als kompliziert wahrnahmen und konnten dieser Aussage „voll“, „eher“, „teils/teils“, „eher nicht“ oder „gar nicht“ zustimmen. Insgesamt empfanden 22 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger ihre Behördenkontakte als sehr oder eher kompliziert, 17 Prozent erachteten sie als teilweise kompliziert und 61 Prozent der befragten Personen bewerteten den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung als eher oder

sehr unkompliziert [↘ Abbildung 12](#). Die Behördenkontakte im Rahmen der Lebenslagen Steuererklärung und Beteiligung an Gerichtsverfahren bewerteten die befragten Personen als vergleichsweise kompliziert. Mehr als ein Viertel erachteten die Behördenkontakte in diesen Lebenslagen als sehr oder eher kompliziert. Demgegenüber stehen die Lebenslagen Heirat, Beantragung von Ausweisdokumenten, Führerschein / Fahrzeugregistrierung und Umzug, bei denen mindestens drei Viertel der befragten Bürgerinnen und Bürger die Behördenkontakte als sehr oder eher einfach bewerteten.

Abbildung 12: Verteilung der Einschätzung zur Kompliziertheit von behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen

(■ sehr kompliziert ■ eher kompliziert ■ teils/teils ■ eher unkompliziert ■ sehr unkompliziert)

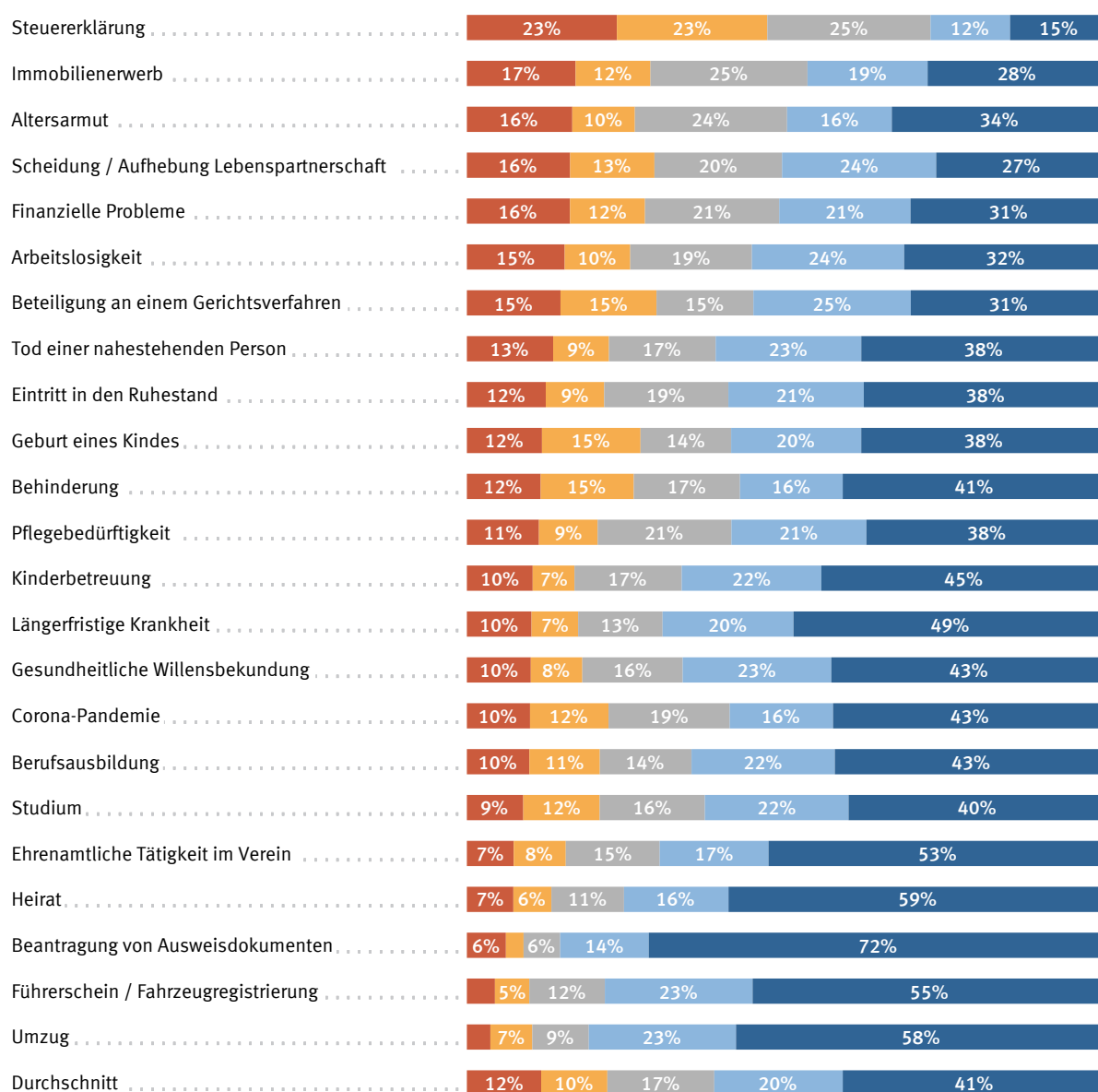


Tabelle 1: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Lebenslagen
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktoren	Beantragung von Ausweisdokumenten	Heirat	Gesundheitliche Willensbekundung	Umzug	Führerschein/ Fahrzeugregistrierung	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	Geburt eines Kindes	Tod einer nahestehenden Person	Längerfristige Krankheit	Kinderbetreuung	Studium	Berufsausbildung	Pflegebedürftigkeit	Eintritt in den Ruhestand	Corona-Pandemie	Behinderung	Immobilienwerb	Finanzielle Probleme	Arbeitslosigkeit	Altersarmut	Steuererklärung	Scheidung/Aufheb. der Lebenspartnerschaft	Beteiligung an einem Gerichtsverfahren	Durchschnitt
Digitale Transaktionsmöglichkeit	1,1	1,3	1,2	1,2	1,2	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2	1,2	1,2	1,0	0,9	1,0	1,2	0,9	0,8	0,8	0,7	0,6	0,7	0,8	1,0
Diskriminierungsfreiheit	1,8	1,6	1,7	1,8	1,8	1,5	1,7	1,7	1,5	1,6	1,7	1,4	1,6	1,5	1,7	1,5	1,7	1,5	1,5	1,2	1,7	1,4	1,3	1,6
Fachkompetenz	1,7	1,6	1,4	1,6	1,4	1,2	1,3	1,3	1,2	1,3	1,1	1,1	1,1	1,2	1,0	1,1	1,0	0,9	0,7	0,8	0,9	0,8	0,4	1,1
Gesamte Verfahrensdauer	1,1	1,4	1,3	1,4	1,1	0,9	0,8	0,9	1,0	1,0	0,8	1,0	0,9	0,8	0,7	0,6	0,8	0,4	0,5	0,6	0,5	-0,2	-0,1	0,8
Hilfsbereitschaft	1,7	1,6	1,4	1,5	1,4	1,5	1,4	1,3	1,4	1,4	1,2	1,3	1,2	1,2	1,0	1,3	1,2	0,9	0,9	0,7	1,1	0,8	0,6	1,2
Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf	1,4	1,3	1,2	1,2	1,2	1,1	1,0	1,0	1,0	0,9	0,9	1,1	0,9	0,9	0,8	0,9	0,8	0,6	0,6	0,7	0,5	0,4	0,2	0,9
Öffnungszeiten	0,9	0,6	0,9	0,5	0,5	0,7	0,7	0,6	1,0	0,7	0,7	0,7	0,9	0,8	0,7	0,8	0,6	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6	0,2	0,7
Online-Angebote	0,5	0,7	0,7	0,4	0,6	0,8	0,8	0,6	0,8	0,4	0,8	0,9	0,7	0,8	0,7	0,6	0,3	0,6	0,6	0,5	0,5	-0,2	-0,2	0,6
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,5	1,5	1,4	1,2	1,5	1,4	1,3	1,4	1,5	1,3	1,3	0,9	1,2	/	1,1	1,3	1,0	1,0	1,2	1,5	1,3	0,9	1,3
Unbestechlichkeit	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,7	1,6	1,7	1,7	1,5	1,7	1,0	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,5	1,6	1,4	1,6	1,5	1,5	1,6
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,5	1,4	1,0	1,2	1,2	0,9	0,9	0,8	0,8	1,1	0,8	0,8	0,8	0,7	0,9	0,9	0,4	0,7	0,4	0,7	0,1	0,2	0,3	0,8
Verständlichkeit des Rechts	/	0,7	0,8	/	0,4	0,3	0,4	0,4	0,5	0,7	0,5	0,7	0,5	0,6	0,7	0,4	0,5	0,7	0,4	0,6	0,6	0,7	0,4	0,5
Verständlichkeit offizieller Schreiben	1,4	1,4	1,1	1,4	1,2	1,0	1,1	1,0	1,0	1,2	1,0	1,0	0,9	0,8	0,9	0,9	0,7	0,7	0,5	0,7	0,4	0,6	0,4	0,9
Vertrauen in Behörde	1,7	1,6	1,6	1,7	1,6	1,4	1,5	1,4	1,2	1,4	1,4	1,3	1,1	1,1	1,2	1,0	1,1	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,6	1,2
Wartezeit	1,0	1,2	1,0	0,9	0,7	0,9	0,8	0,6	0,8	0,9	0,6	0,7	0,6	0,5	0,3	0,4	0,7	0,2	0,5	0,3	0,6	0,4	0,2	0,7
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,3	1,2	1,2	1,1	1,1	1,0	1,1	1,0	1,1	1,0	1,0	1,1	1,0	1,0	1,0	1,1	0,7	0,9	0,8	1,0	0,8	0,6	0,4	1,0
Zugang zur richtigen Stelle	1,4	1,4	1,3	1,3	1,2	1,1	1,1	1,0	1,0	1,0	0,9	1,1	1,0	0,9	0,8	0,8	0,9	0,5	0,7	0,5	0,8	0,5	0,4	1,0
Durchschnitt	1,4	1,3	1,3	1,3	1,2	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,8	0,8	0,8	0,8	0,6	0,5	1,0

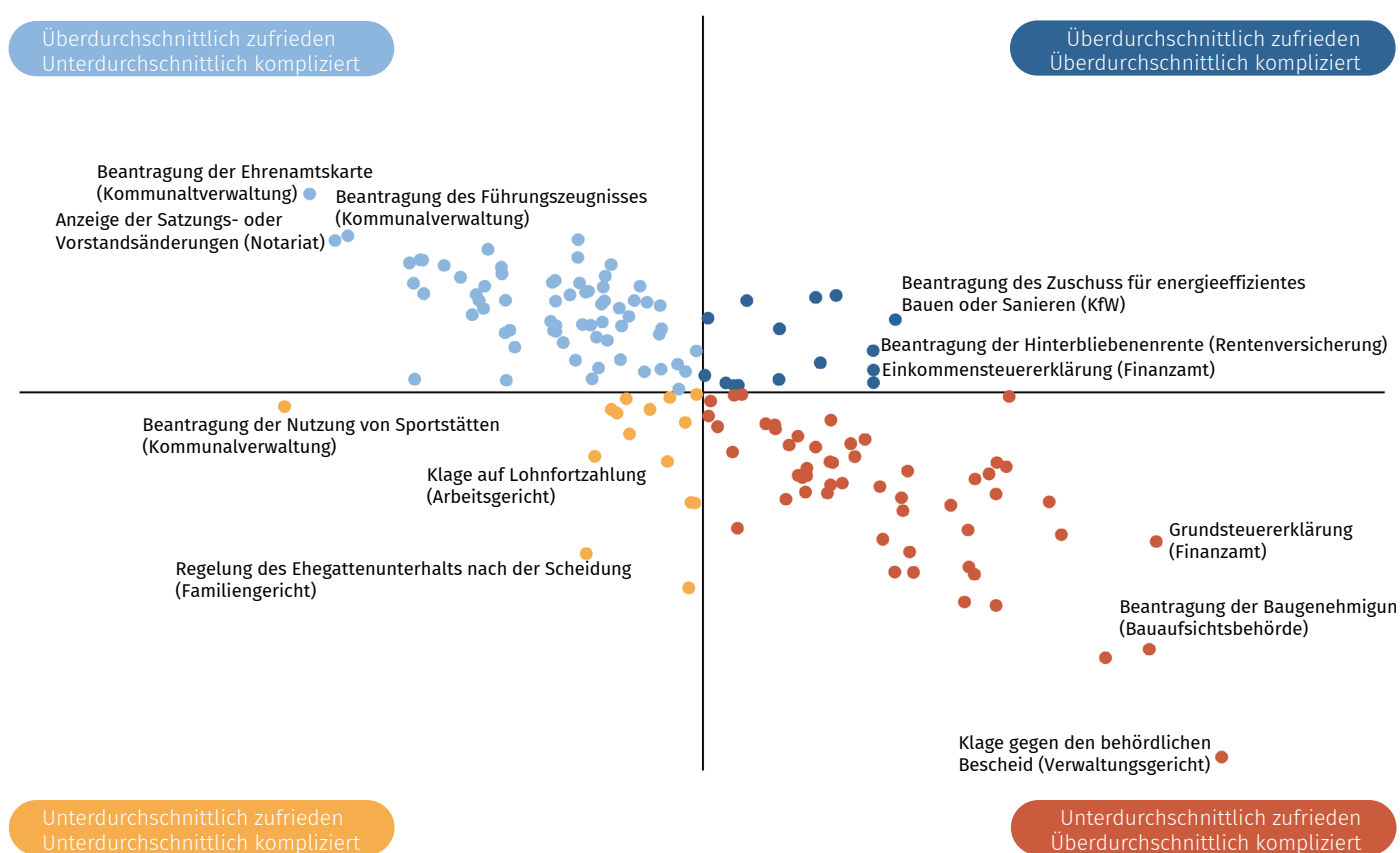
↗ **Tabelle 1** gibt Auskunft über die Zufriedenheit mit Faktoren nach Lebenslagen. Dabei zeigen sich ebenfalls deutliche Unterschiede zwischen den Lebenslagen. Beispielsweise bewerten die Bürgerinnen und Bürger die gesamte Verfahrensdauer bei der Heirat oder dem Umzug mit jeweils 1,4 überdurchschnittlich. Der Faktor schneidet bei der Scheidung bzw. Aufhebung einer Lebenspartnerschaft

mit –0,2 und der Beteiligung an Gerichtsverfahren mit –0,1 hingegen deutlich unterdurchschnittlich ab. Die Verständlichkeit der Formulare und Anträge bei der Beantragung von Ausweisdokumenten liegt mit 1,5 über dem Durchschnitt, während sich dieser Faktor bei der Steuererklärung mit 0,1 klar darunter befindet.

Es lässt sich die Frage anschließen, wie sich die empfundene Kompliziertheit auf die Zufriedenheit auswirkt. Bereits in den vorherigen Lebenslagenbefragung zeigte sich, dass komplizierte Behördenkontakte in der Regel mit einer geringeren Zufriedenheit einhergehen. [Abbildung 13](#) beschreibt diesen Zusammenhang für die untersuchten Behörden und bestätigt diese Ergebnisse. Ausnahmen finden sich ausschließlich im rechten oberen Quadranten beispielsweise mit der KfW, der Rentenversicherung und den Finanzämtern, die überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen, obwohl die befragten Bürgerinnen und Bürger die mit ihnen verbundenen Behördenkontakte als überdurchschnittlich kompliziert wahrnehmen. Besonders kompliziert wurde beispielsweise der Kontakt mit dem Verwaltungsgericht wahrgenommen, mit dem auch die Zufriedenheit vergleichsweise niedrig ausfällt. Umgekehrt stuften die Befragten den Kontakt mit der Kommunalverwaltung beispielsweise besonders einfach ein und waren damit auch besonders zufrieden.

friedenheitswerte erzielen, obwohl die befragten Bürgerinnen und Bürger die mit ihnen verbundenen Behördenkontakte als überdurchschnittlich kompliziert wahrnehmen. Besonders kompliziert wurde beispielsweise der Kontakt mit dem Verwaltungsgericht wahrgenommen, mit dem auch die Zufriedenheit vergleichsweise niedrig ausfällt. Umgekehrt stuften die Befragten den Kontakt mit der Kommunalverwaltung beispielsweise besonders einfach ein und waren damit auch besonders zufrieden.

Abbildung 13: Zufriedenheit mit und Kompliziertheit von behördlichen Dienstleistungen über alle Lebenslagen



In einer offenen Frage konnten befragte Bürgerinnen und Bürger, die mit ihren Behördenkontakten unzufrieden waren, konkret angeben, welche Schwierigkeiten es gab und warum der Kontakt nicht zufriedenstellend verlief. Insgesamt gab es 3 093 Rückmeldungen, die das Statistische Bundesamt in Kategorien zusammenfasste. [➤ Abbildung 14](#) illustriert die Antworten der befragten Personen in Form einer Wortwolke. Dabei wird deutlich, dass die mit

Abstand meisten Nennungen eine zu lange Warte- und Bearbeitungsdauer beklagen. Außerdem äußern die befragten Personen Unmut über komplexe Verfahren, fehlende Informationen sowie aus ihrer Sicht eine geringe Kompetenz und mangelnde Erreichbarkeit der Behördenbeschäftigten. Die Antworten der befragten Bürgerinnen und Bürger wurden mit Hilfe eines KI-Modelles kategorisiert.

Abbildung 14: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit über alle Lebenslagen
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an)

