

Nearly the same results as every year – die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes

Seit 2015 führt das Statistische Bundesamt die sog. Lebenslagenbefragung bei Bürgerinnen und Bürgern sowie bei Unternehmen durch. Die Befragung dient dazu die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen zu ermitteln. Inzwischen liegen die Ergebnisse der dritten Befragung, die 2019 erfolgte, vor. Wie in den vorherigen Befragungen ist die Zufriedenheit sowohl in der Bürgerschaft wie auch bei den Unternehmen recht gut. Auf einer Skala von -2 bis +2 erreicht der Index über alle Lebenslagen einen Wert von +1,2 (Bürger) und +1,1 (Unternehmen). Das ist sogar etwas höher als in den Jahren zuvor. Doch diese Werte dürfen nicht dazu führen, bei den Anstrengungen zur Verbesserung der Leistungen der öffentlichen Verwaltung nachzulassen. Denn einige Detailergebnisse geben zur Sorge Anlass.

Während die Unbestechlichkeit und die Diskriminierungsfreiheit, sowie das Vertrauen in die Behörden insgesamt überdurchschnittlich abschneiden, bleibt die Verständlichkeit von Rechtsvorschriften sowie Formularen nicht zufriedenstellend. Das mag erklären, warum eine große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger nach wie vor lieber den direkten Kontakt zur Behörde sucht, sei es durch persönliche Vorsprache (rd. 60%), sei es per Telefon (rd. 45%). Allerdings steigt der Anteil der online-Nutzer langsam an; er betrug 2019 knapp 30%. Es ist nicht auszuschließen, dass er durch den „Lockdown“ im Zuge der Corona-Krise noch etwas stärker gestiegen ist.

Zur Nachdenklichkeit zwingt aber auch die Diskrepanz bei der Nutzung von Kommunikationskanälen. Im privaten Umfeld nutzen 95% der Befragten digitale Möglichkeiten, demgegenüber dominiert im Verhältnis zu Behörden immer noch – mit fast 75% - die Papierform. Auch für die Zukunft präferiert nur rd. ein Drittel der Befragten die online-Kommunikation. Dabei spielen Datenschutzbedenken oder fehlende Informationen keineswegs die Hauptrolle. Der direkte Kontakt wird von den meisten ganz grundsätzlich bevorzugt.

Etwas anders ist die Einschätzung der Unternehmen; sie bemängeln zwar auch die Verständlichkeit von Formularen und Schreiben, haben aber eine deutlich stärkere Affinität zur online-Kommunikation. Rd. 60% geben an, heute bereits digital mit Behörden zu kommunizieren – etwa gleich hoch ist aber auch die Nutzung von Brief und Telefon. Für die Zukunft erwarten sie eine verstärkte Kommunikation über das Netz. Trotzdem wollen sie den direkten Kontakt zur Behörde nicht missen. Aber auch hier mag durch die Corona-Krise die online-Nutzung stärker in den Vordergrund getreten sein.

Verbesserungsbedarf gibt es offenbar jedoch bei den Informationen der Behörden im Internet. Hier erreicht der Zufriedenheitsindex nur einen Wert von +0,5. Das zeigt, dass mit dem Onlinezugangsgesetz nicht nur die technischen Voraussetzungen für eine digitale Abwicklung von Behördengängen geschaffen werden müssen; vielmehr kommt es auch darauf an, Anleitungen zur Navigation (z.B. über einfache Filmsequenzen) und die Erläuterung von Fachbegriffen verständlicher zu machen.

Die Erwartung, dass Bürger und Unternehmen ihre Anliegen nicht mehr „auf dem Amt“ sondern online erledigen, dürfte sich so schnell nicht erfüllen. Der Kulturwandel hin zur digitalen Verwaltung, der wesentlich zum Bürokratieabbau (und auch zur Reduzierung von Verwaltungskosten) beitragen soll, ist wohl noch Zukunftsmusik. Die Verwaltung wird noch geraume Zeit alle Kommunikationskanäle offenhalten und „bespielen“ müssen.

Die Ergebnisse können unter www.amtlich-einfach.de abgerufen werden. Eine Kurzfassung ist auch in den AWW-Informationen 1/2020 abgedruckt.

Mai 2020