

Ranking | 29.12.2021 | Lesezeit 2 Min.

## Bürger sind mit Behörden überwiegend zufrieden

*Der Behördenapparat wird in Deutschland oft und gerne kritisiert. Doch wenn man die Bürgerinnen und Bürger im Detail fragt, funktionieren viele Dinge auf den Ämtern offenbar überraschend gut. Die Unterstützung in Sachen Corona-Pandemie erhält allerdings weniger gute Noten. Und auch die Digitalisierung der Behörden ist nach Ansicht der Bundesbürger noch ausbaufähig.*

---

Erfahrungen mit dem Gang aufs Amt sammelt irgendwann jeder Bürger – weitererzählt werden meist jedoch die ärgerlichen Erlebnisse. Dabei sind unterm Strich 83 Prozent der Bundesbürger mit den hiesigen Behörden eher oder sogar sehr zufrieden.

---

Auf einer Skala von minus zwei bis plus zwei bekommen die Leistungen der deutschen Behörden trotz Pandemie im Schnitt derzeit den Wert 1,1. Gegenüber der vorherigen Befragung im Jahr 2019 sind das nur 0,1 Punkte weniger.

---

Vor allem die gängigen, routinemäßigen Abläufe klappen offenbar ziemlich gut (Grafik):

**Die Behördenleistungen rund um die Beantragung eines neuen Personalausweises oder Reisepasses werden von den Befragten mit 1,5 bewertet.**

## Wo Behörden gute Dienste leisten

*In diesen Bereichen bewerteten die Bundesbürger die entsprechenden Dienstleistungen von Behörden am besten, auf einer Skala von minus zwei bis plus zwei*



Gesundheitliche Willensbekundung: z. B. Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht  
Befragung von rund 6.000 Bundesbürgern von Februar bis Mai 2021

Quelle: Statistisches Bundesamt  
© 2021 IW Medien / iwd

**iwd**

Die gleich gute Beurteilung gibt es bei den Formalitäten in Sachen Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht. Auch Behördengänge, die bei einem Umzug, einer Heirat oder im Fall einer längerfristigen Krankheit notwendig sind, laufen offenbar meist zur Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ab.

## Knackpunkt Corona

Allerdings hakt es gerade da, wo es um die Bewältigung der Corona-Pandemie geht: Die Kontakte mit den Gesundheitsämtern werden lediglich mit 0,8 bewertet. Noch schlechtere Noten erhalten die Ämter mit 0,7 dann, wenn sie den Bürgerinnen und

Bürgern helfen sollen, finanzielle Probleme wie eine Überschuldung zu regeln.

Nicht zuletzt die Pandemie-Situation dürfte dazu geführt haben, dass der Gang aufs Amt immer häufiger digital stattfindet:

**Der Anteil der Bundesbürger, die das Internet zur Kommunikation mit den Behörden nutzt, ist seit 2019 von 27 auf 41 Prozent gestiegen.**

Knapp die Hälfte der Befragten will auch künftig bevorzugt per Computer oder Smartphone mit den staatlichen Stellen kommunizieren. Das heißt allerdings nicht, dass auf diesem digitalen Weg alles glatt läuft:

**Die Bürgerinnen und Bürger bewerten die Online-Angebote der Behörden auf der Skala von minus zwei bis plus zwei lediglich mit 0,5.**

Generell zeigt die Befragung, dass die Deutschen großes Vertrauen in den Rechtsstaat haben. Damit zusammenhängende Prinzipien wie Unbestechlichkeit oder Diskriminierungsfreiheit werden von den Behörden offenbar weitestgehend geachtet – jedenfalls vergeben die Bundesbürger hier Noten zwischen 1,7 und 1,9.

Ein großer Kritikpunkt ist dagegen das Amtsdeutsch: Die Sprache in Rechtsvorschriften und Formularen ist oft so kryptisch, dass die Befragten hier nur eine 0,4 vergeben.

### **Kernaussagen in Kürze:**

- Die Dienstleistungen der Behörden werden von den Bundesbürgern insgesamt recht gut bewertet – auf einer Skala von minus zwei bis plus zwei im Schnitt mit 1,1.
- Vor allem gängige Abläufe funktionieren gut, bei Angelegenheiten rund um die Bewältigung der Corona-Pandemie hakt es allerdings.
- Auch in Sachen Digitalisierung ist noch Luft nach oben, die Bürgerinnen und Bürger bewerten die Online-Angebote der Ämter lediglich mit 0,5.