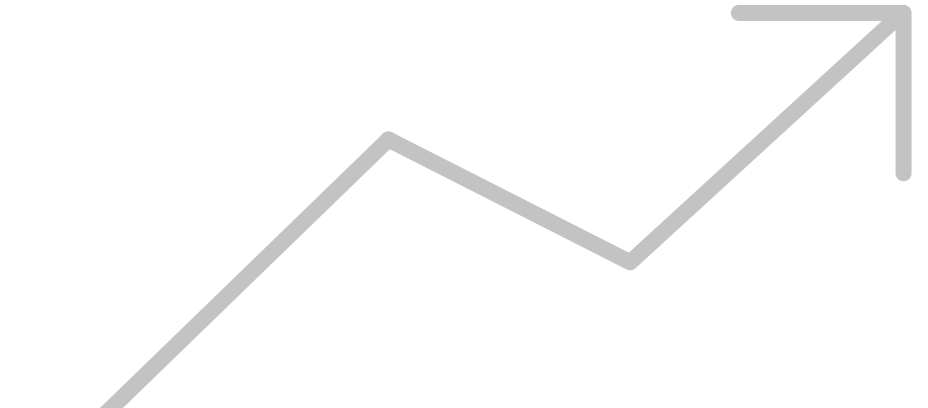
DESTATIS
Statistisches Bundesamt

Erkenntnisse aus der Lebenslagenbefragung 2023 zur Verwaltungsdigitalisierung

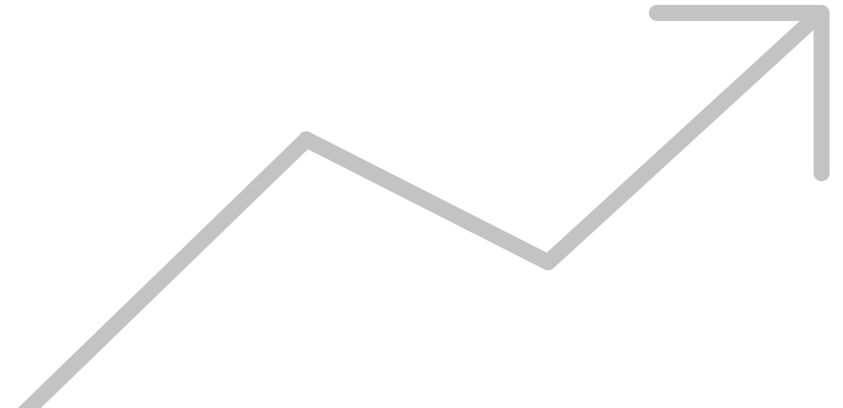
Brown Bag Seminarreihe „Digitale Verwaltungsprozesse als Mittel der Entbürokratisierung“



DESTATIS
Statistisches Bundesamt

Agenda

(1) Die Lebenslagenbefragungen
(2) Zufriedenheit mit Behördenkontakten
(3) Digitalisierung von behördlichen Leistungen
(4) Fazit
(5) Fragen und Diskussion



Die Lebenslagenbefragungen

- Rechtsgrundlage: Arbeitsprogramm „Bessere Rechtsetzung 2014“ der Bundesregierung

  „Das Statistische Bundesamt wird künftig ergänzend zu den bisher eingeführten quantitativen Verfahren des Regierungsprogramms Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung regelmäßig Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen befragen, wie sie innerhalb bestimmter Lebenslagen den Kontakt und die Zusammenarbeit mit der Verwaltung wahrnehmen. (…) Diese Befragungen werden im Jahr 2015 beginnen.“
- Seit 2015 alle zwei Jahre, 2023 fünfte Welle
- Repräsentative Befragung von rd. 7.600 Bürgerinnen und Bürgern und ca. 3.100 Unternehmen zu ihrer Zufriedenheit mit etwa 276 behördlichen Dienstleistungen im Rahmen von 34 verschiedenen Lebenslagen

Die Lebenslagenbefragungen

- Identifizierung der für die Lebenslagen relevanten Behörden und Dienstleistungen
  - Welche Ämter müssen Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen innerhalb einer Lebenslage üblicherweise kontaktieren?
    - Was ist wann und mit wem zu veranlassen?
    - Welche Unterlagen sind dabei vorzulegen?
  - Grafische Darstellung dieser „Reisen durch die Behördenlandschaft“ der Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen im Internet (www.amtlich-einfach.de)

Die Lebenslagenbefragungen

23 Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger

Berufsausbildung

Studium

Führerschein/ Fahrzeugregistrierung

Umzug

Beantragung von Ausweisdokumenten

Heirat

Geburt eines Kindes

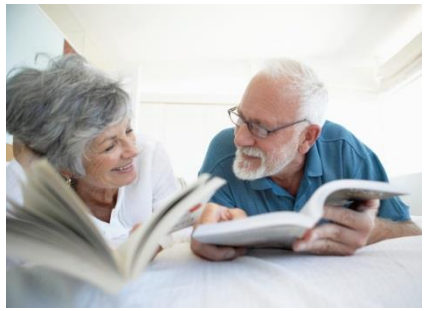
Kinderbetreuung

Arbeitslosigkeit

Scheidung

Finanzielle Probleme

Immobilienerwerb



Eintritt in Ruhestand

Altersarmut

Gesundheitliche Willensbekundung

Steuererklärung

Pflegebedürftigkeit

Tod einer nahe-stehenden Person

Ehrenamtliche Tätigkeit

Corona-Pandemie (nur 2021 und 2023)

Längere Krankheit

Behinderung

Beteiligung an einem Gerichtsverfahren (seit 2023)

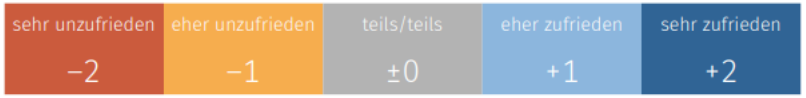
Die Lebenslagenbefragungen

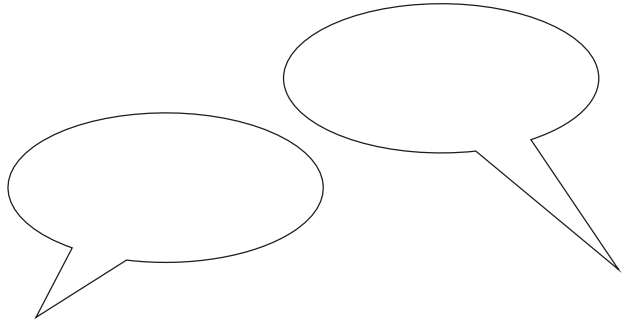
11 Lebenslagen der Unternehmen

- Gründung eines Unternehmens
- Steuern und Finanzen
- Einstellen von Beschäftigten
- Ausbildung
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Bau einer Betriebsstätte
- Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz
- Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
- Import / Export
- Beantragung von Corona-Hilfen (nur 2021 und 2023)
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Die Lebenslagenbefragungen

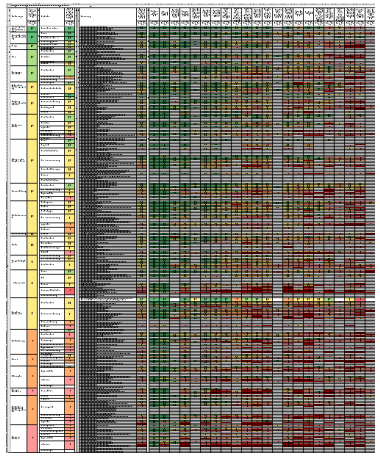
- Befragungsinhalte:
  - Behördenkontakte innerhalb der vergangenen zwei Jahre innerhalb der vordefinierten Lebenslagen
  - Zufriedenheit mit zufällig ausgewählten Behördenkontakten insgesamt und für 17 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis hin zur Unbestechlichkeit
  - Ablauf der Behördenkontakte (z.B. Informationsverhalten, Kontaktarten, Zeitaufwand)
  - Offene Fragen, z.B. zu Problemen und Verbesserungsvorschlägen
  - Soziodemographie bzw. Unternehmensmerkmale
- Erhebungsdesign: Fokus 2023 auf den Vergleich von telefonischer und online-Befragung (mögliches Kosteneinsparpotential)





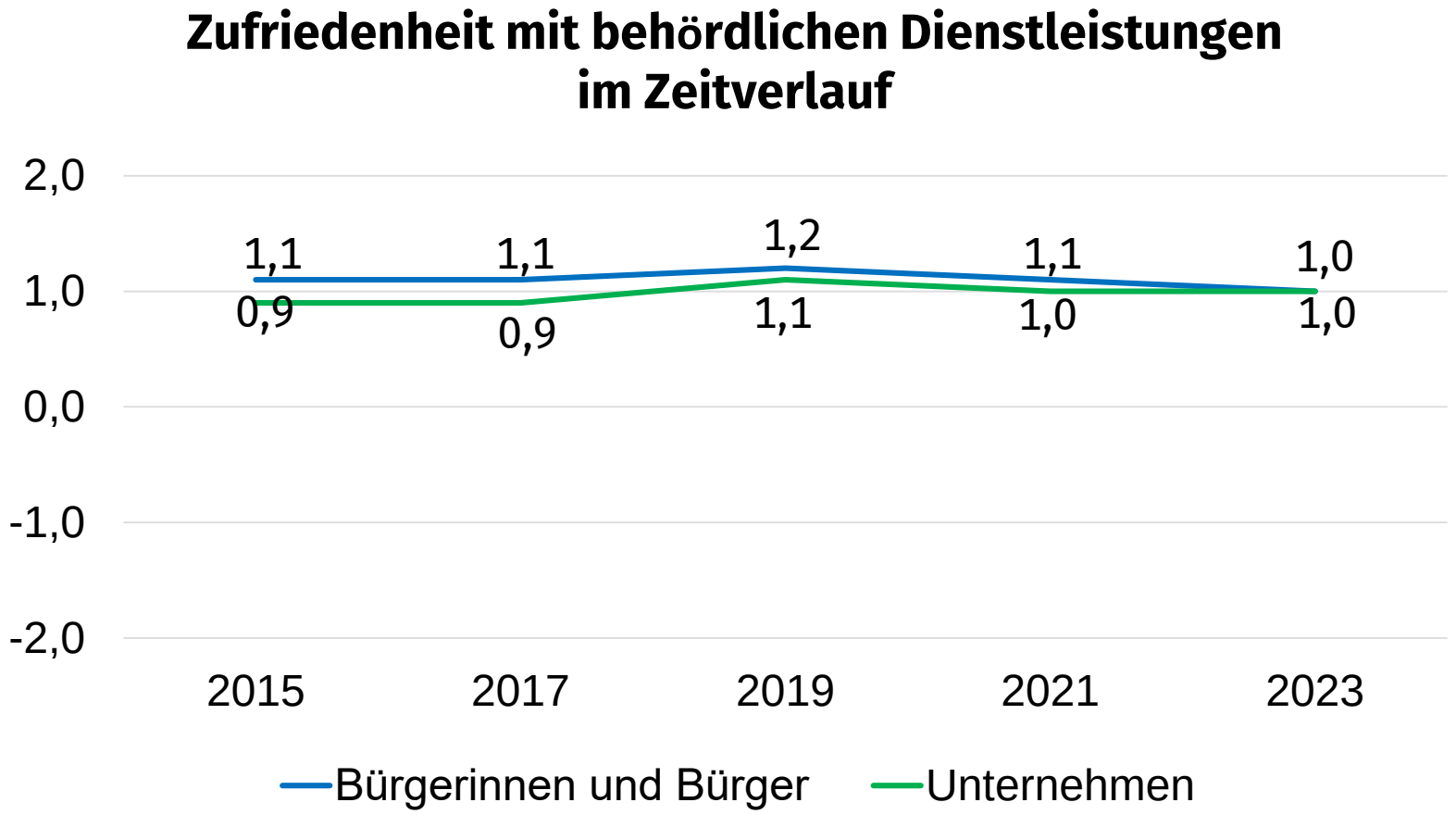
Die Lebenslagenbefragungen

- Ergebnisaufbereitung:
  - homepage www.amtlich-einfach.de mit interaktiven Grafiken
  - Projektberichte
  - Tabellenbände
  - Anonymisierte Rohdaten im Forschungsdatenzentrum
  - „Tapete“ mit Detailergebnissen
  - Zulieferung zu UN Berichterstattung für nachhaltige Entwicklung
  - Wissenschaftliche Artikel, social media
  - Sonderauswertungen
  - Ableitung von Folgemaßnahmen für das BMJ
  - …



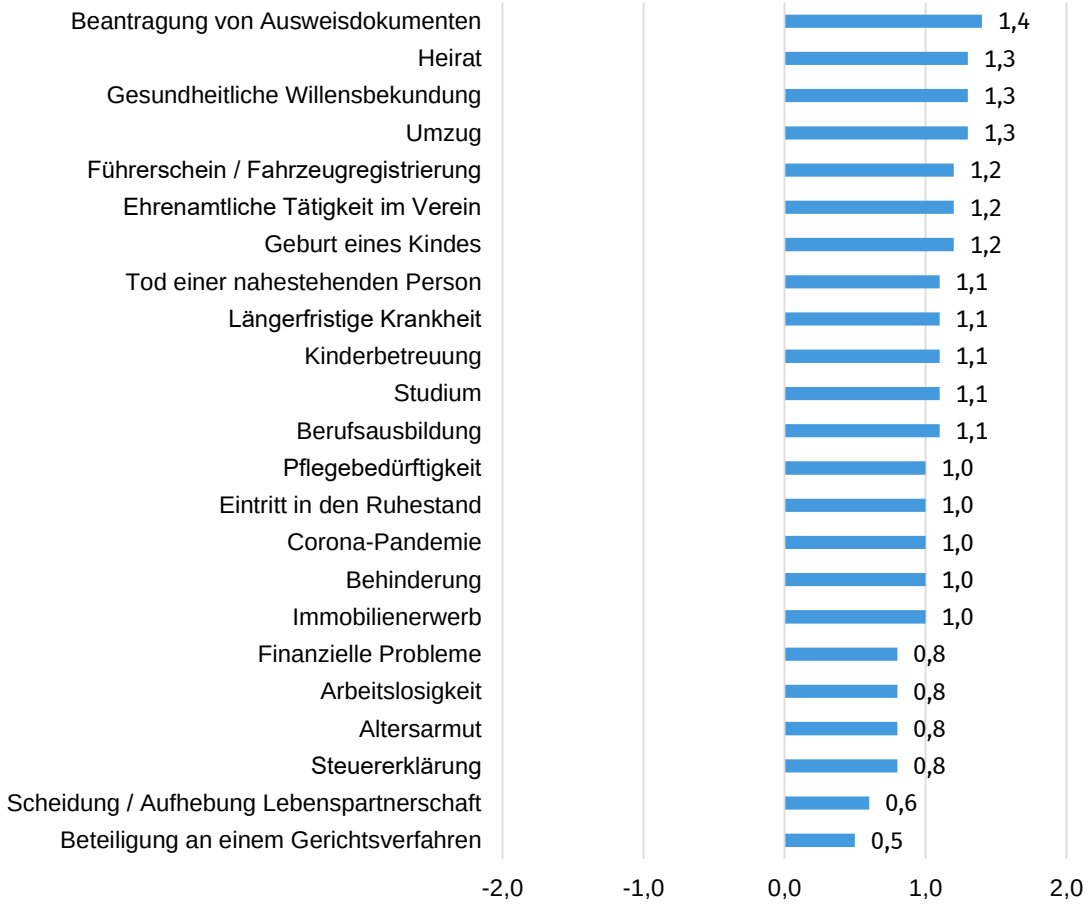
STATISTISCHE ÄMTER DES BUNDES UND DER LÄNDER
FORSCHUNGSDATENZENTREN

Zufriedenheit mit Behördenkontakten

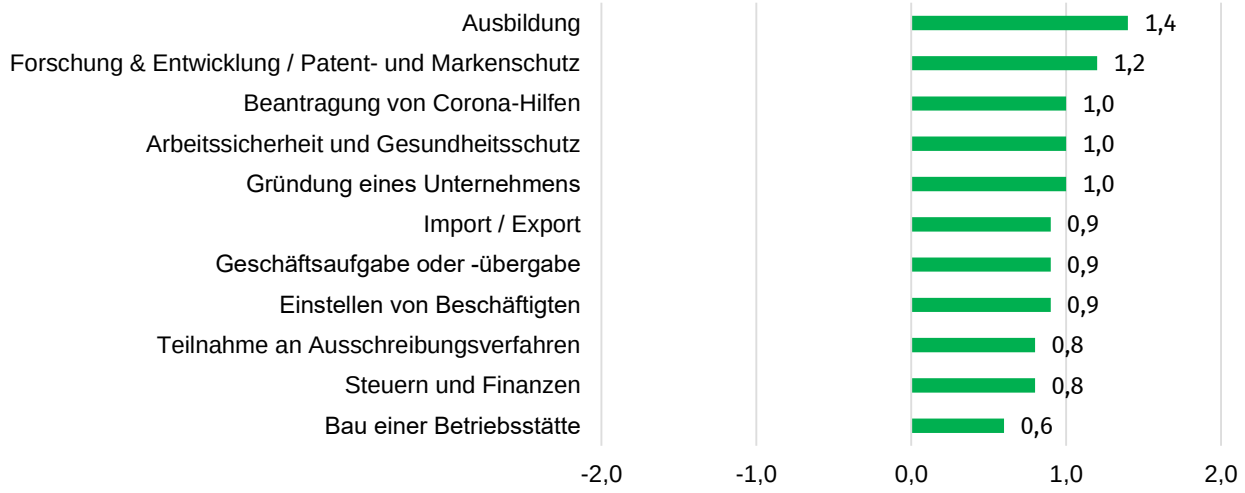


Zufriedenheit mit Behördenkontakten

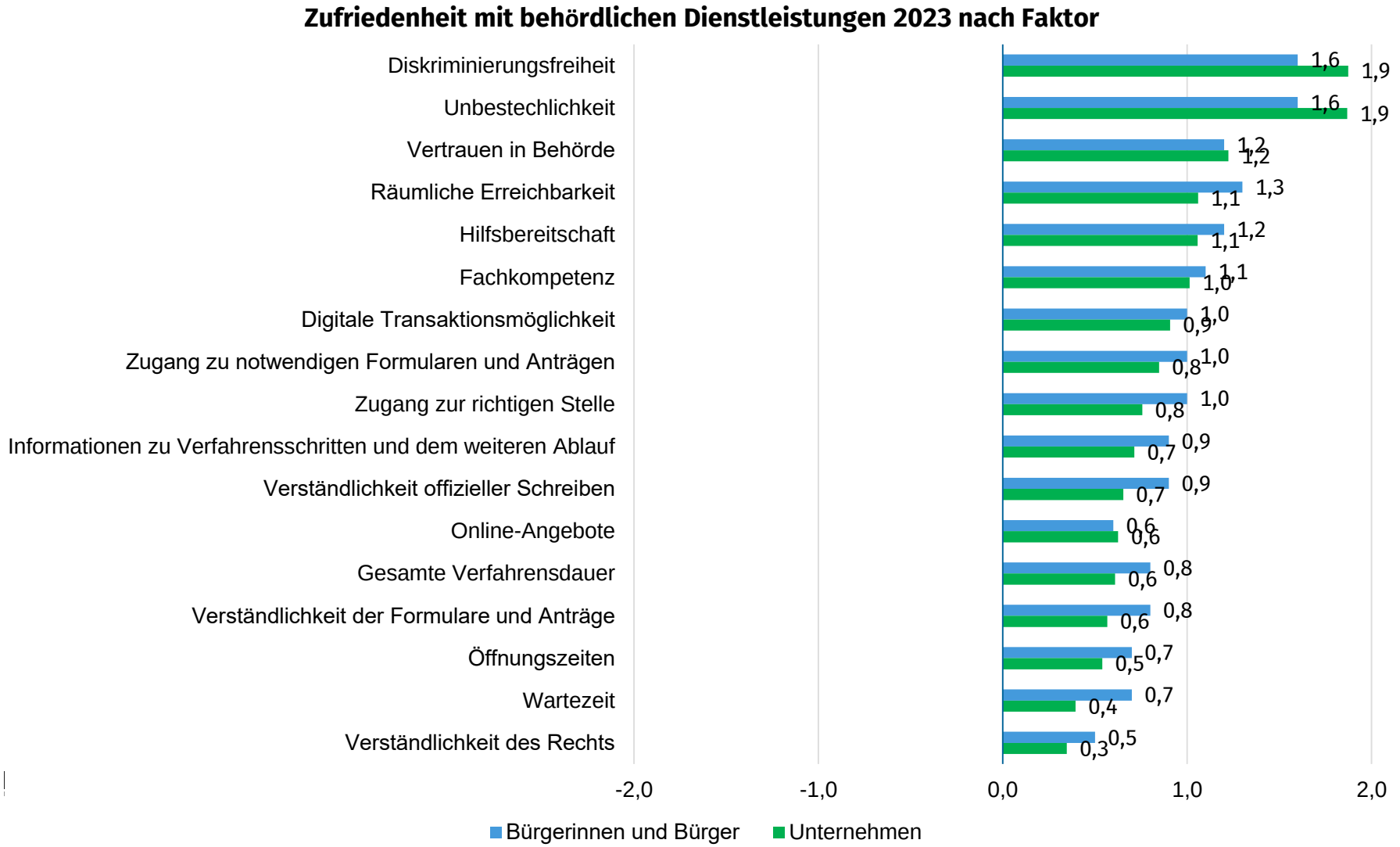
Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen 2023 nach Lebenslage – Bürgerinnen und Bürger



Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen 2023 nach Lebenslage – Unternehmen



Zufriedenheit mit Behördenkontakten



Zufriedenheit mit Behördenkontakten

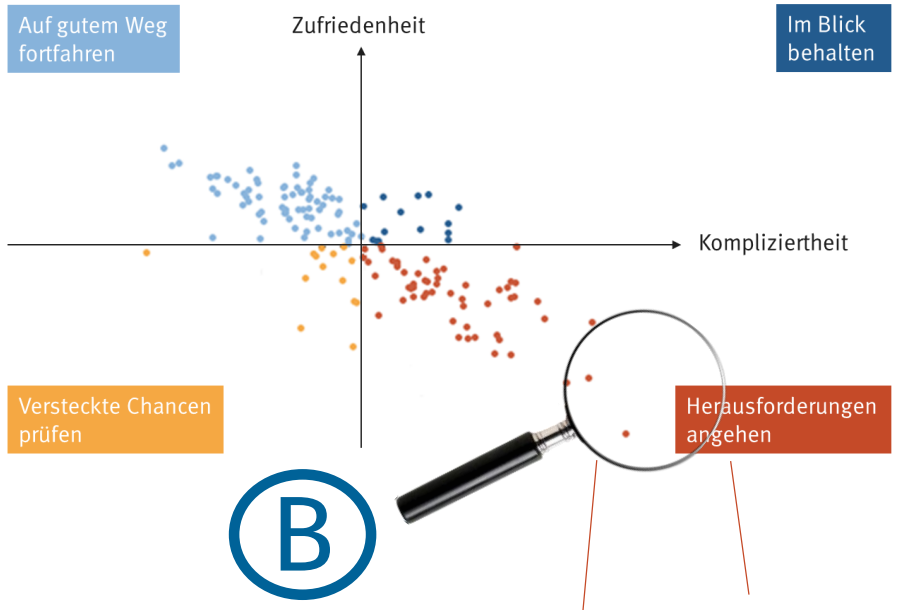
Gründe für Unzufriedenheit - Freitextangaben

n = 3.093 (Freitexte)
Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Nennung an

n = 1.497 (Freitexte)
Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Nennung an

Zufriedenheit mit Behördenkontakten

Komplexität führt zu geringer Zufriedenheit

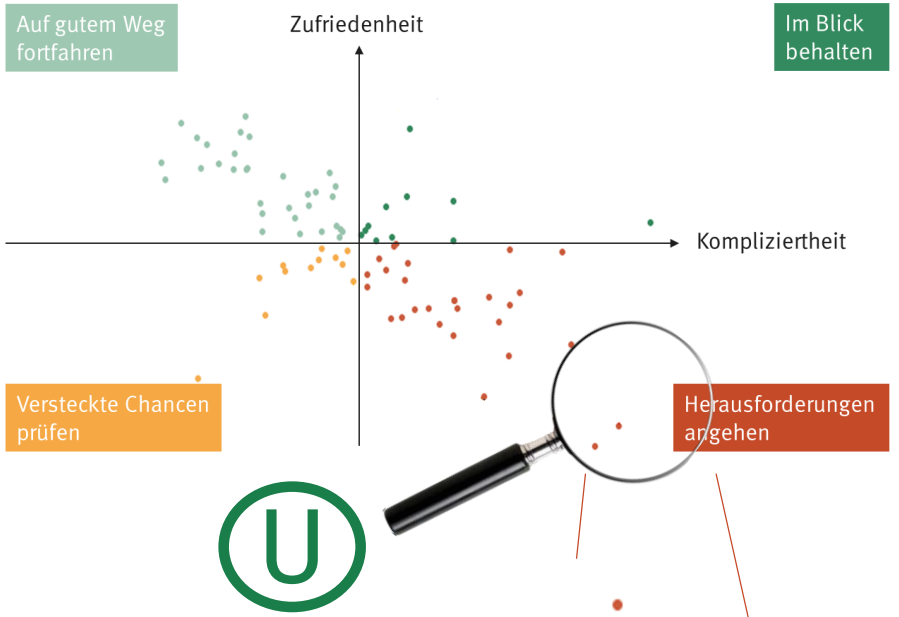


Maßnahme, Weiterbildung, Umschulung (Jobcenter)

Grundsteuererklärung (Finanzamt)

Beantragung Baugenehmigung (Bauaufsichtsbehörde)

Klage gg. behördl. Bescheid (Verwaltungsgericht)



Beantragung Landesfördermittel (Forschungsfördereinrichtungen)

Beantragung Baugenehmigung (Bauaufsichtsbehörde)

Beantragung Ausfuhr-/Einfuhrgenehmigung (Ausfuhr-/Einfuhr-erlaubnisbehörde)

Zufriedenheit mit Behördenkontakten

Themen/Dienstleistungen mit hohem Handlungsbedarf

Vorgehen: Mehrfaktorenanalyse

- Identifizierung von Behördenkontakten / Dienstleistungen innerhalb ausgewählter Lebenslagen mit…
  - … besonders niedriger mittlerer Gesamtzufriedenheit
  - … besonders hohem Anteil an (sehr) Unzufriedenen
  - … besonders hohem Komplexitätsgrad
  - … besonders niedriger mittlerer Zufriedenheit bei den Vollzugsfaktoren „Digitalisierung“, „Informationsbereitstellung“ und „Verfahrensdauer“
  - … besonders ausgeprägter Verschlechterung der Gesamtzufriedenheit im Zeitablauf (2023 / 2021)

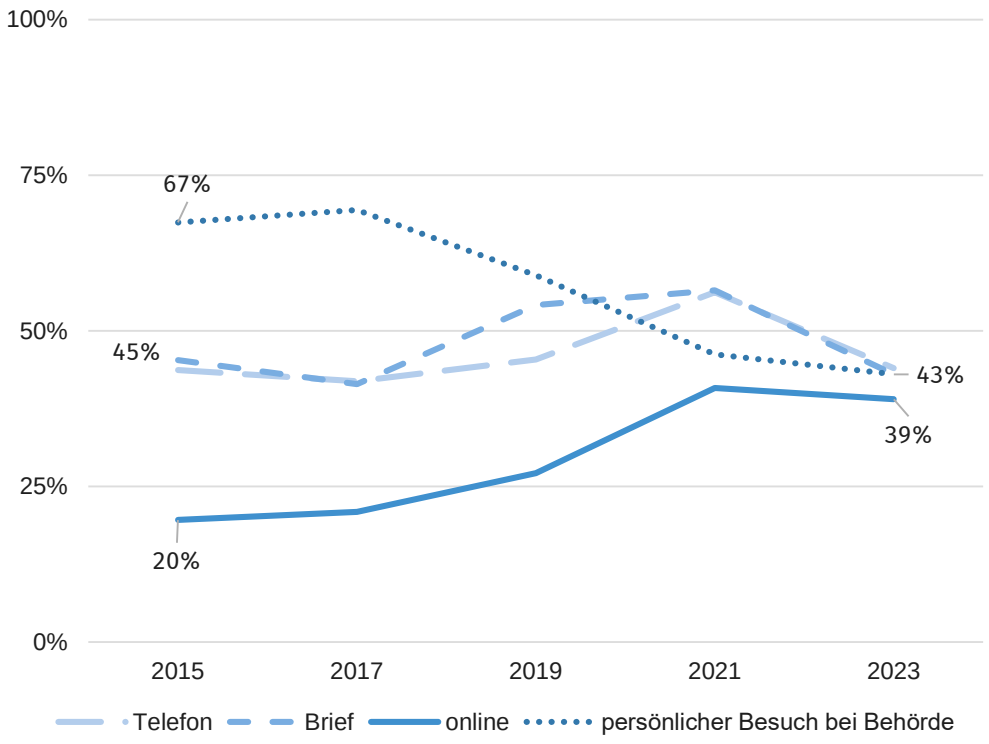
Zufriedenheit mit Behördenkontakten

Ergebnis: Die drei Themenfeldern mit dem geringsten Gesamtscore

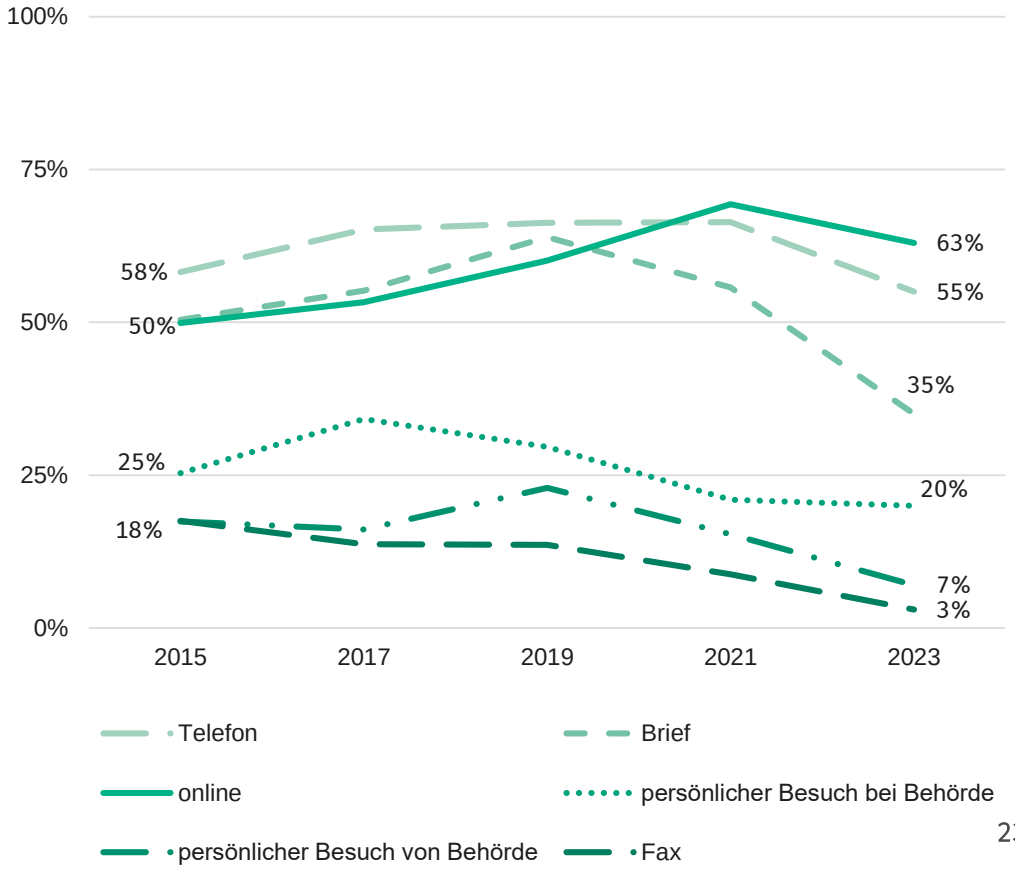
- ***BAföG*** (Bürgerinnen und Bürger)
  - Konkretes Verbesserungspotenzial: Beantragung von BAföG, Rückzahlung des BAföGs
- ***Bauen*** (Bürgerinnen und Bürger & Unternehmen)
  - Konkretes Verbesserungspotenzial: Beantragung der Baugenehmigung, Überprüfung der baulichen Anlagen, Anzeige des Baubeginns sowie Stellen einer Bauvoranfrage
- ***Einstellen von Beschäftigten aus dem Ausland*** (Unternehmen)
  - Konkretes Verbesserungspotenzial: Beantragung der Beschäftigungserlaubnis, Beantragung der Vorabzustimmung sowie Durchführung eines Statusfeststellungsverfahrens

Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Behördenkontakte von Bürgerinnen und Bürgern nach Kommunikationsart im Zeitverlauf

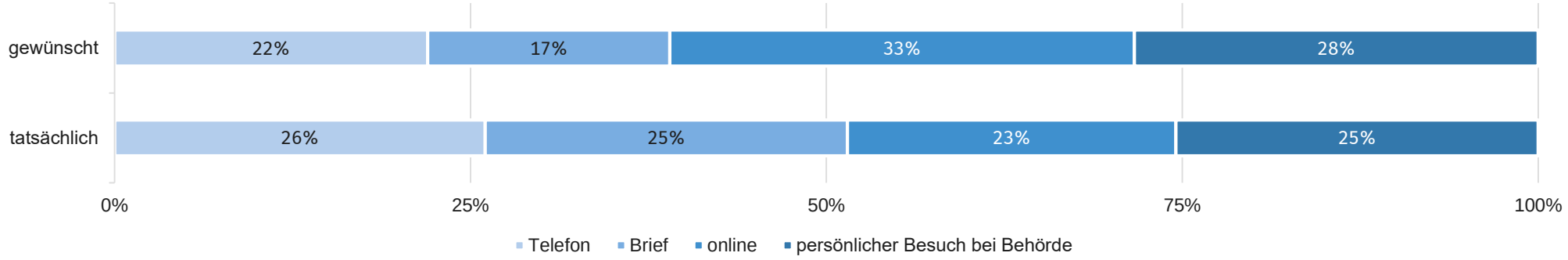


Behördenkontakte Unternehmen nach Kommunikationsart im Zeitverlauf

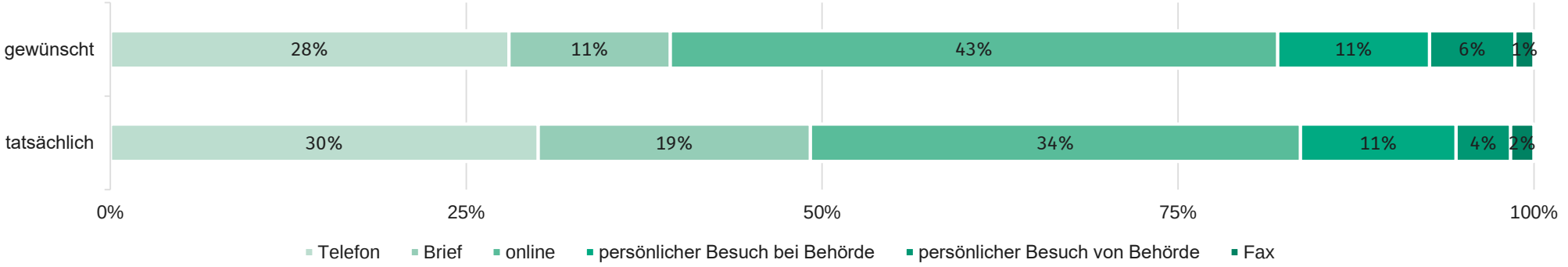


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Tatsächliche und bevorzugte Formate des Behördenkontaktes von Bürgerinnen und Bürgern nach Kommunikationsart 2023 – Anteil der Nennungen im Vergleich

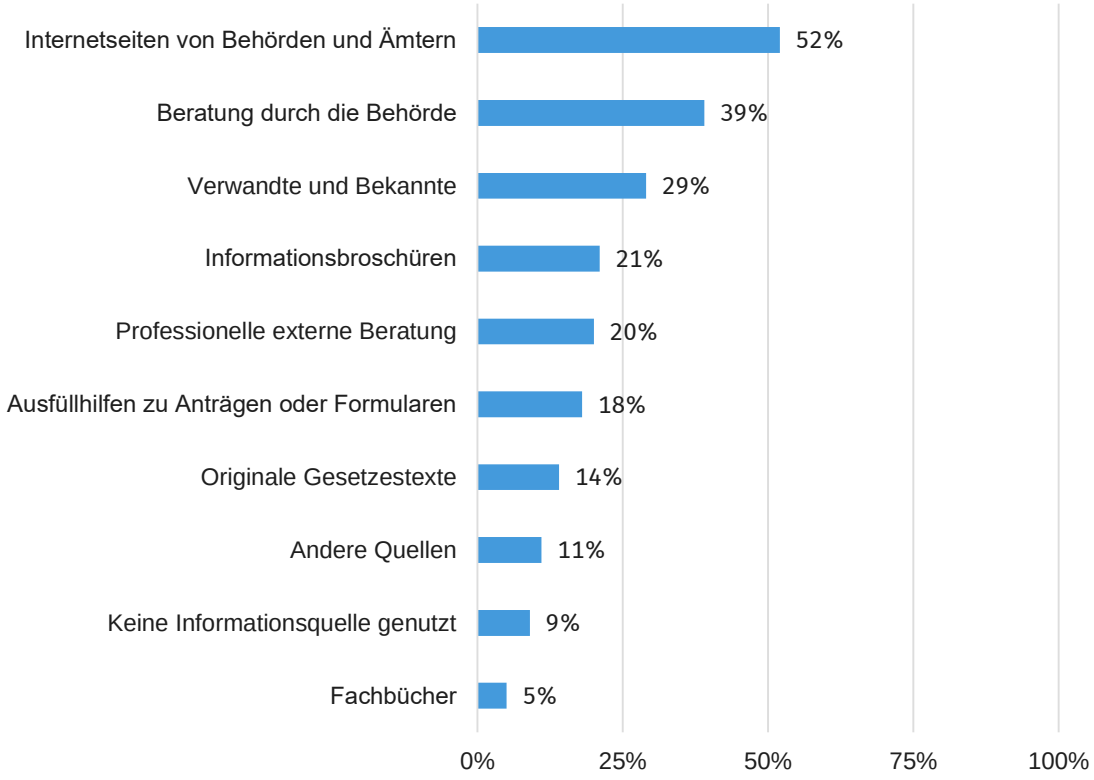


Tatsächliche und bevorzugte Formate des Behördenkontaktes von Unternehmen nach Kommunikationsart 2023 – Anteil der Nennungen im Vergleich

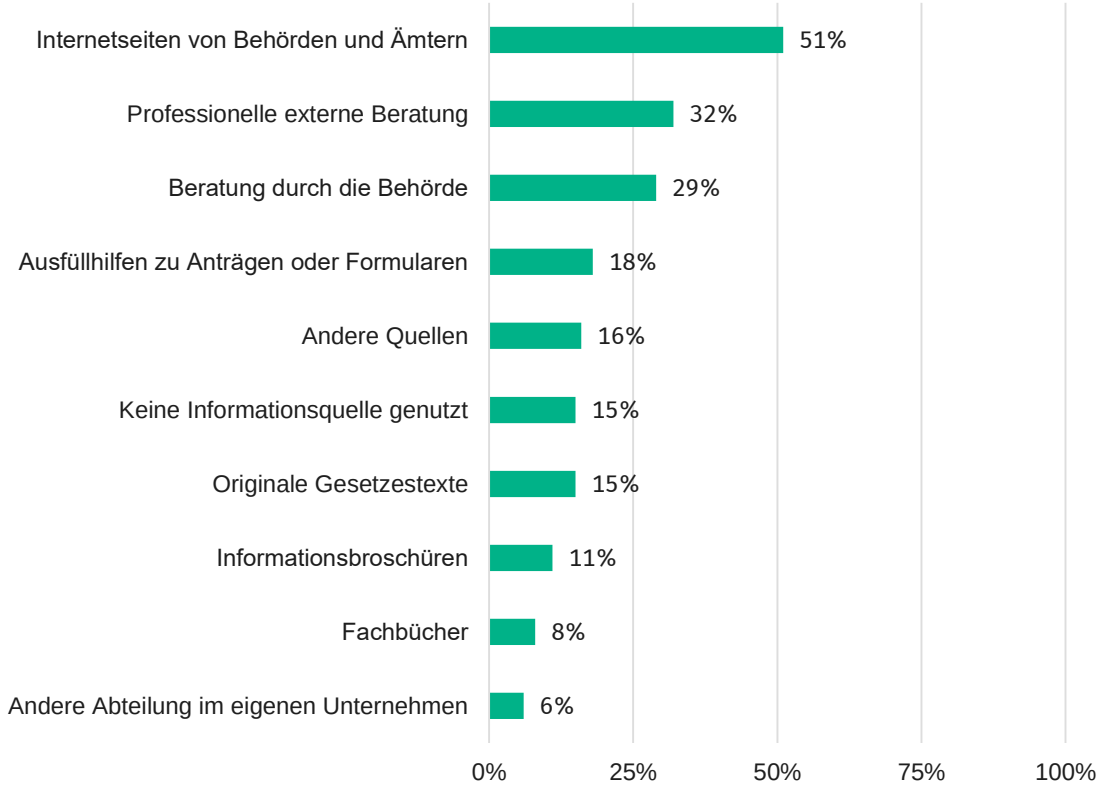


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Nutzung von Informationsquellen über behördliche Dienstleistungen von Bürgerinnen und Bürgern 2023

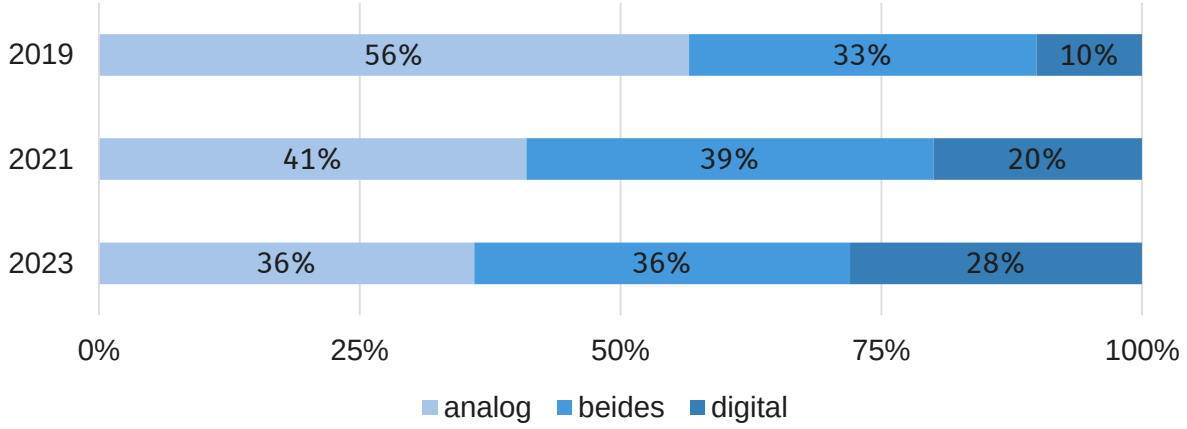


Nutzung von Informationsquellen über behördliche Dienstleistungen von Unternehmen 2023

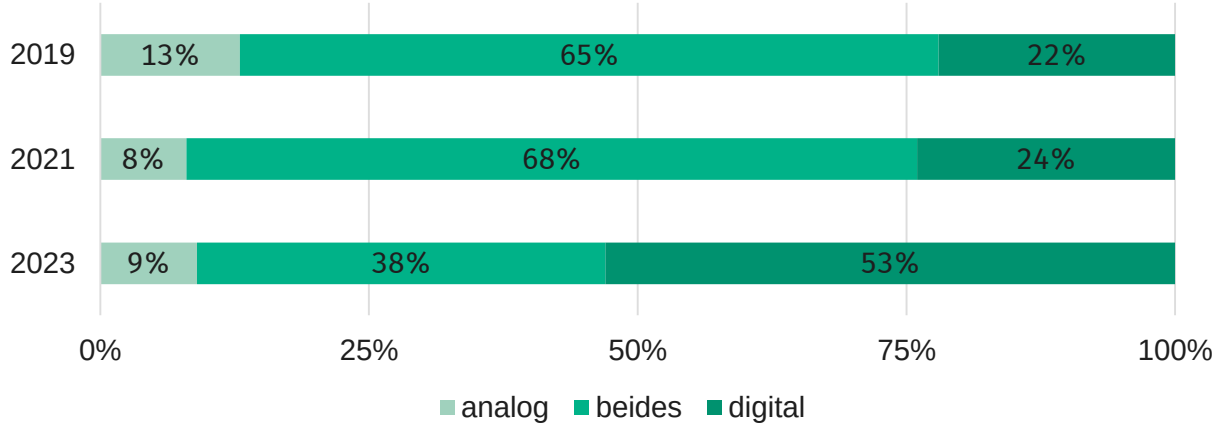


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Ausfüllen und Versenden von Formularen und Nachweisen bei Behördenkontakten von Bürgerinnen und Bürgern im Zeitverlauf

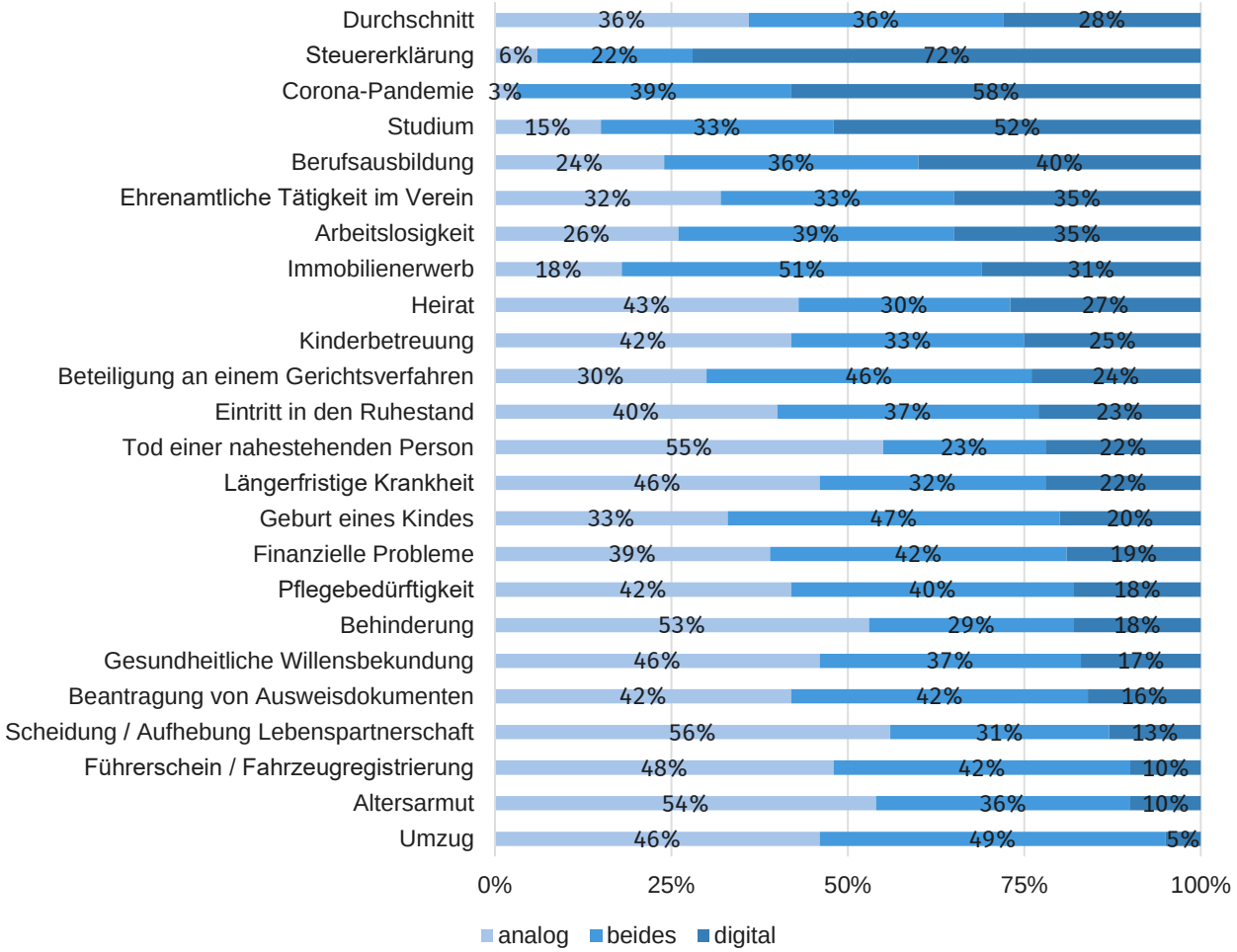


Ausfüllen und Versenden von Formularen und Nachweisen bei Behördenkontakten von Unternehmen im Zeitverlauf

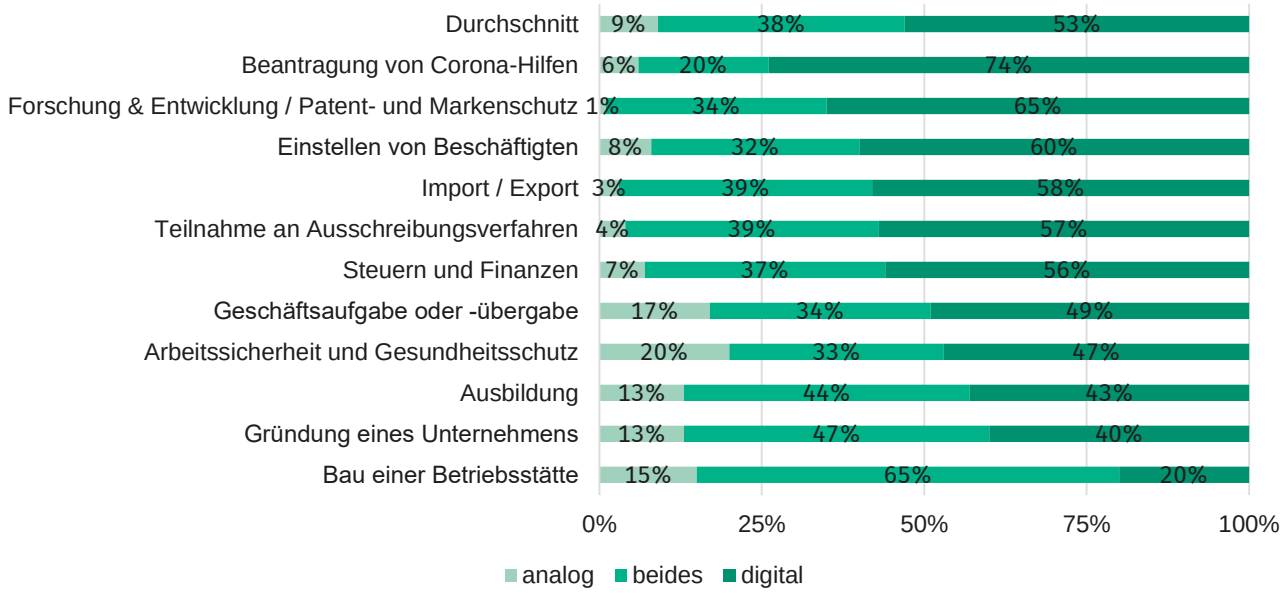


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Ausfüllen und Versenden von Formularen und Nachweisen bei Behördenkontakten von Bürgerinnen und Bürgern 2023 nach Lebenslage



Ausfüllen und Versenden von Formularen und Nachweisen bei Behördenkontakten von Unternehmen 2023 nach Lebenslage



Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Exkurs: Online-Zugangsgesetz

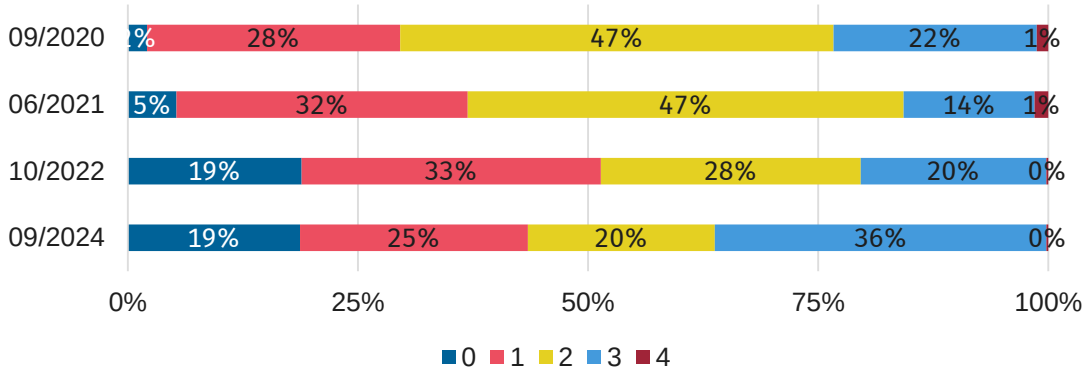
- **OZG 1.0 (2017):**
  - Digitalisierung der wichtigsten 575 Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen bis Ende 2022
  - Ziel nicht erreicht
- **OZG 2.0 (2024):**
  - einklagbarer Rechtsanspruch für Bürgerinnen und Bürger auf elektronischen Zugang zu Verwaltungsleistungen des Bundes ab 2028, jedoch keine Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche
  - Spätestens nach Ablauf von fünf Jahren (2029) sollen unternehmensbezogene Verwaltungsleistungen des Bundes ausschließlich elektronisch angeboten werden
- **Dokumentation**
  - Dashboard Digitale Verwaltung
  - Aktueller Umsetzungsstand als Datensatz auf OZG-Informationsplattform verfügbar
  - **Schwächen in der Methodik**
    - Die zugehörige Verwaltungsleistung (LeiKa-Leistung) mit dem höchsten Reifegrad gibt den Ausschlag für den dokumentierten Digitalisierungsgrad der OZG-Leistung
    - LeiKa-Leistung gilt bereits als umgesetzt und deren Reifegrad erreicht, wenn dies in nur einer Kommune der Fall ist

Digitalisierung von behördlichen Leistungen

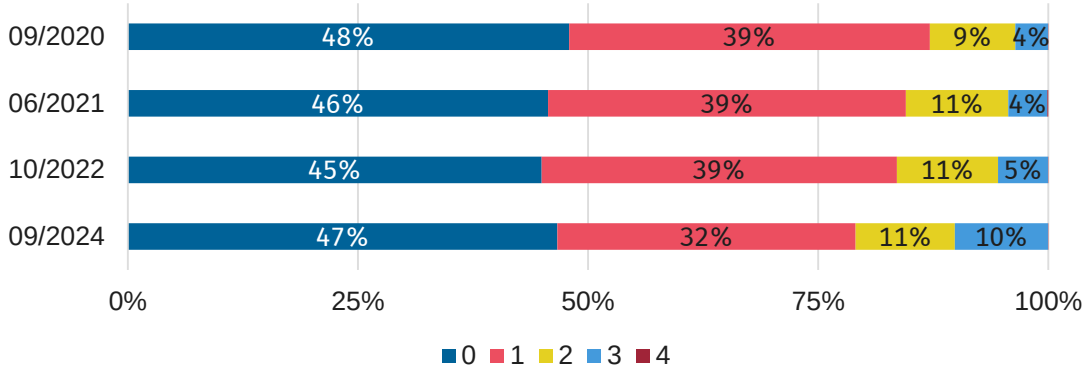
„Reifegrade“:

- 0: keine Information ist online verfügbar
- 1: es steht eine Leistungsbeschreibung online bereit
- 2: eine Online-Beantragung ist möglich, jedoch ohne Online-Übermittlung von Nachweisen
- 3: die Leistung kann mit den notwendigen Nachweisen online abgewickelt werden und der Bescheid wird digital versendet
- 4: Daten und Nachweise können online aus Registern nach dem Once-only-Prinzip abgerufen werden, Nutzerinnen und Nutzer müssen diese nicht mehr selbst eingeben

OZG-Umsetzung (Reifegrad je OZG-Leistung) im Zeitverlauf



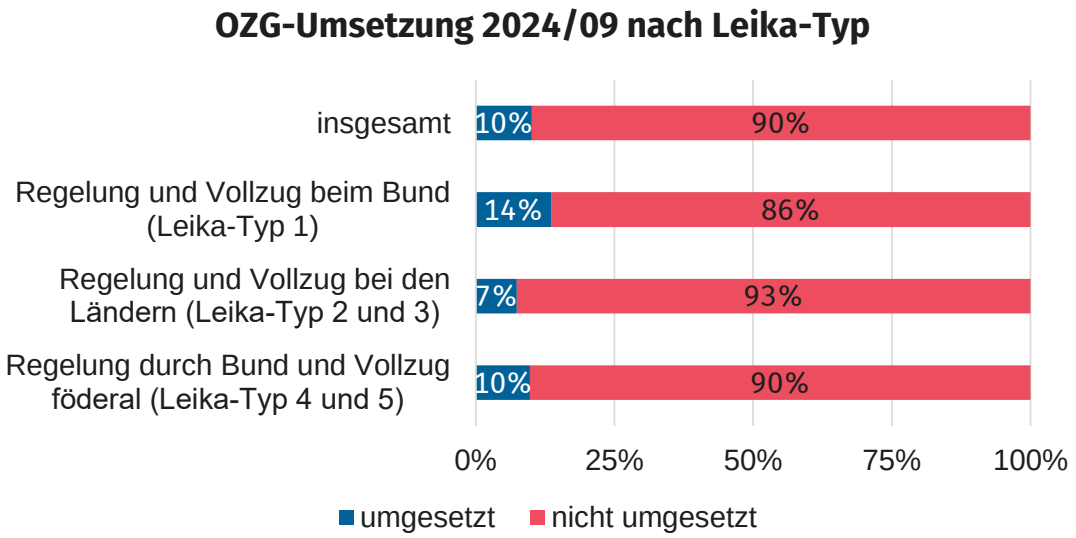
OZG-Umsetzung (Reifegrad je Leika-Leistung) im Zeitverlauf

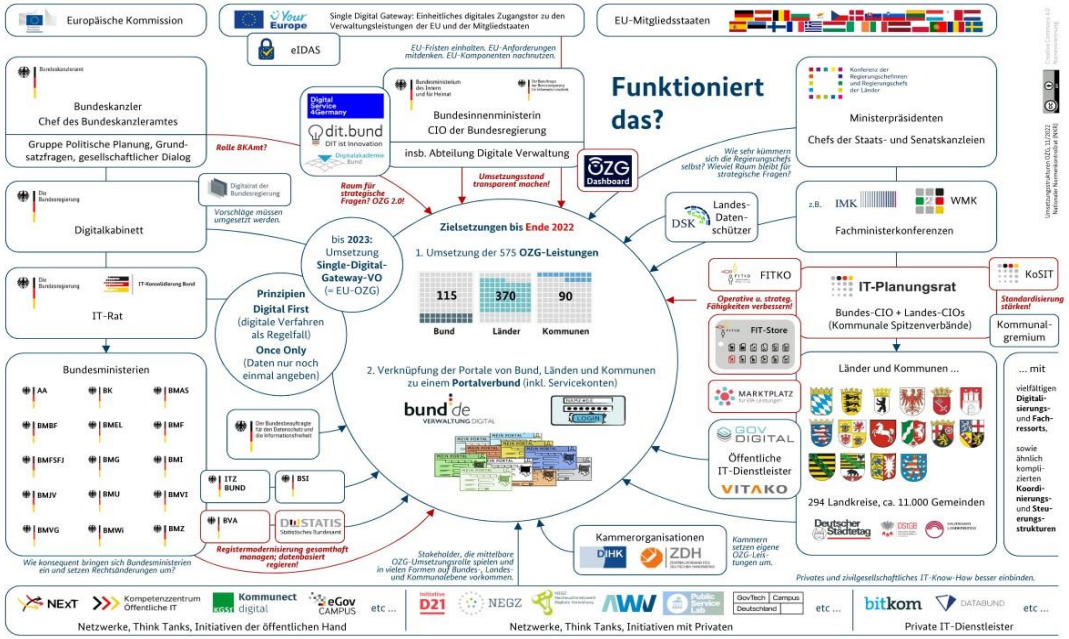


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Gründe für die schleppende Umsetzung:

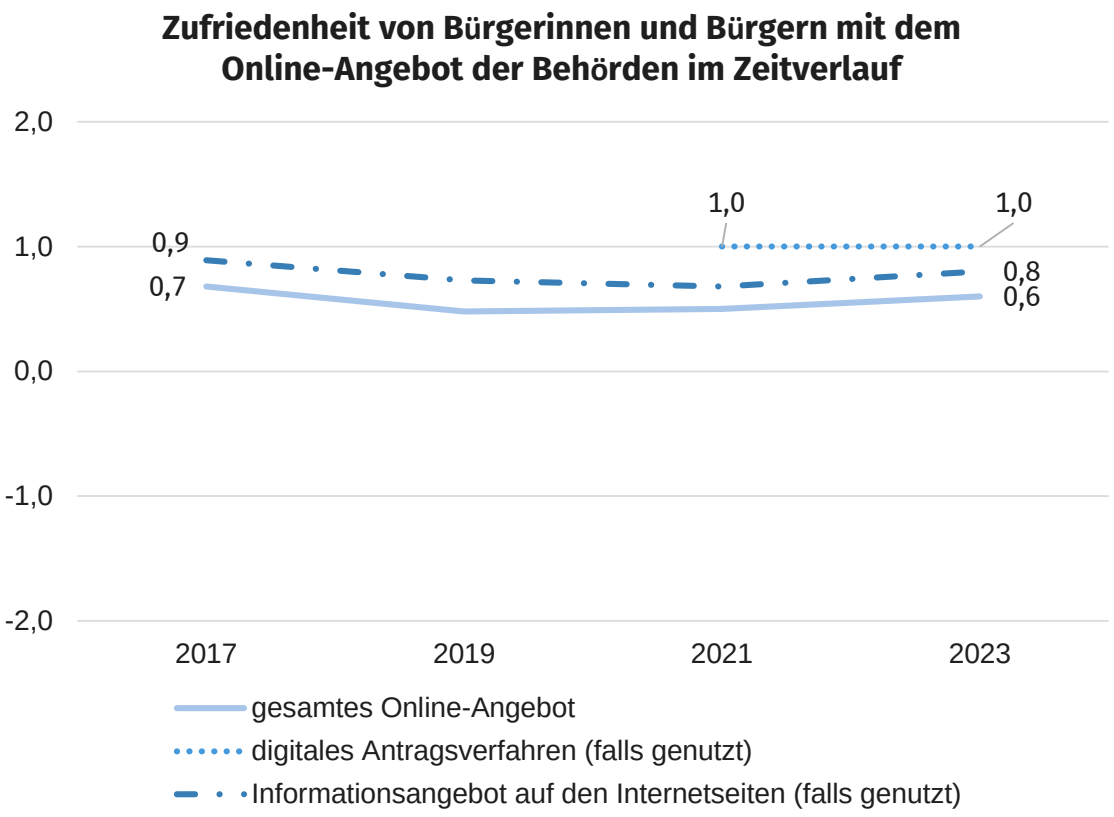
» v.a. Föderalismus und komplexe Gremien-Zuständigkeiten

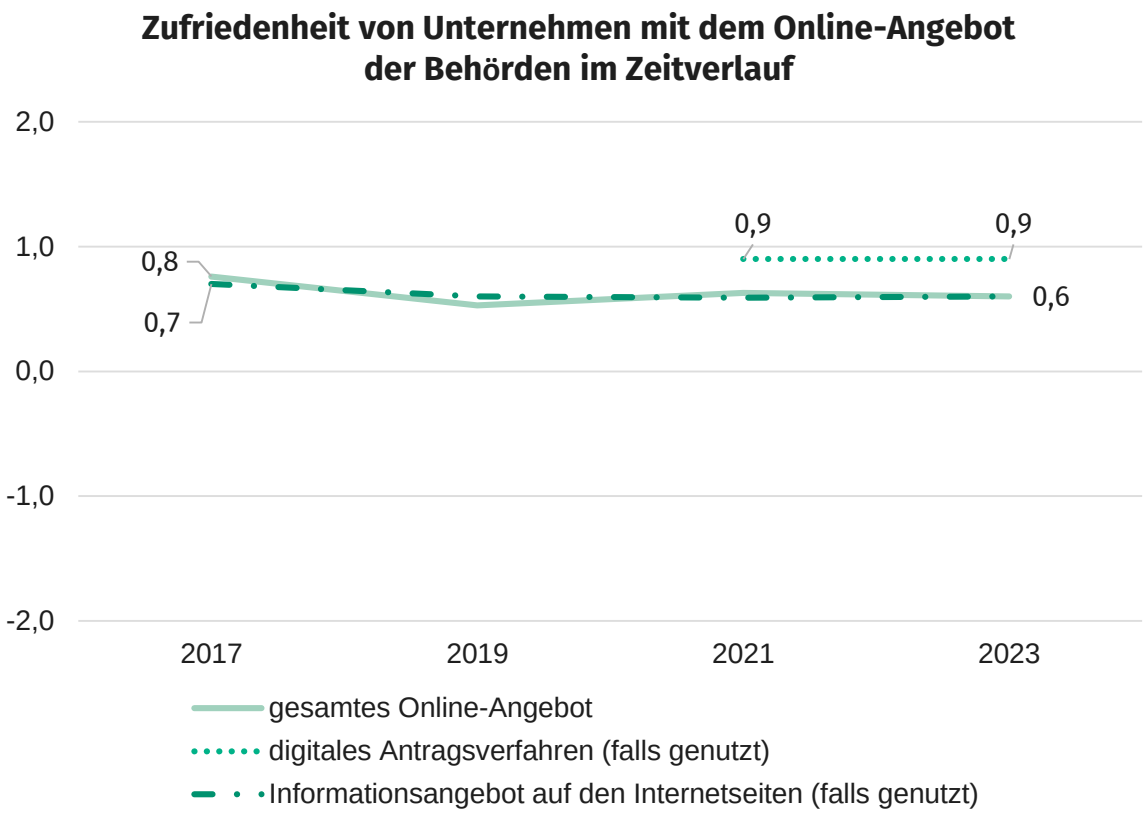




Quelle: NKR Jahresbericht 2022, S.34-35.

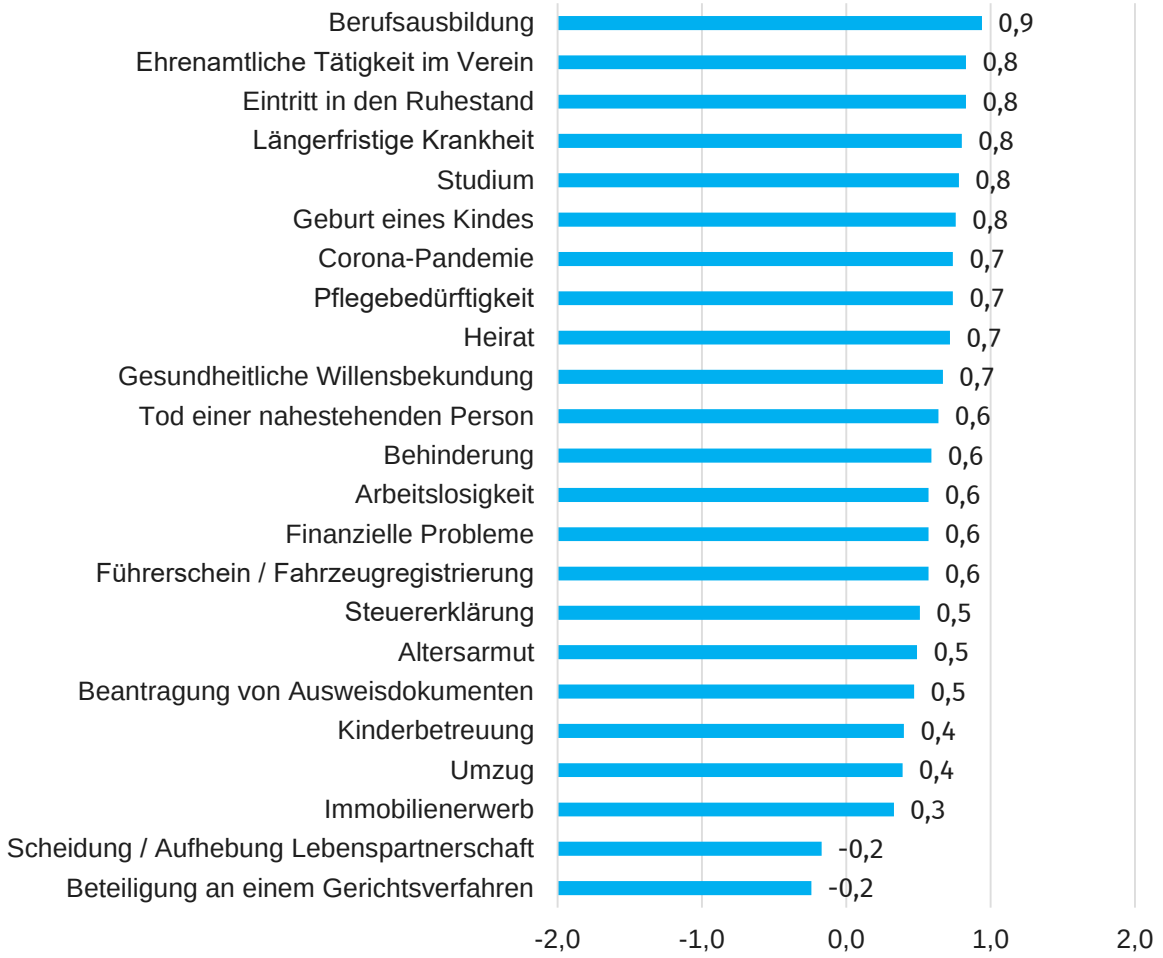
Digitalisierung von behördlichen Leistungen



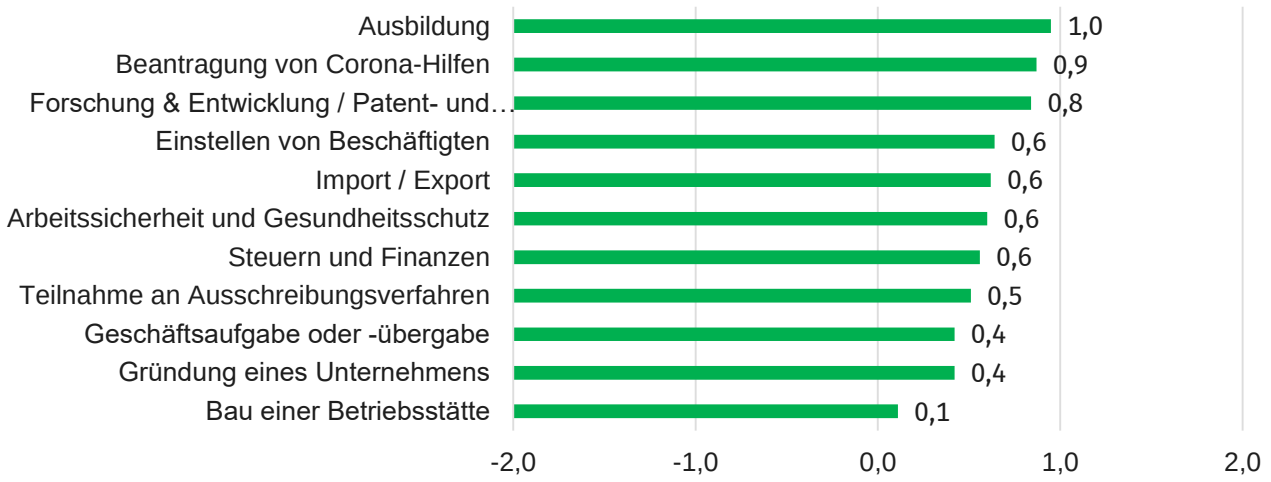


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern mit behördlichen Online-Angeboten nach Lebenslage

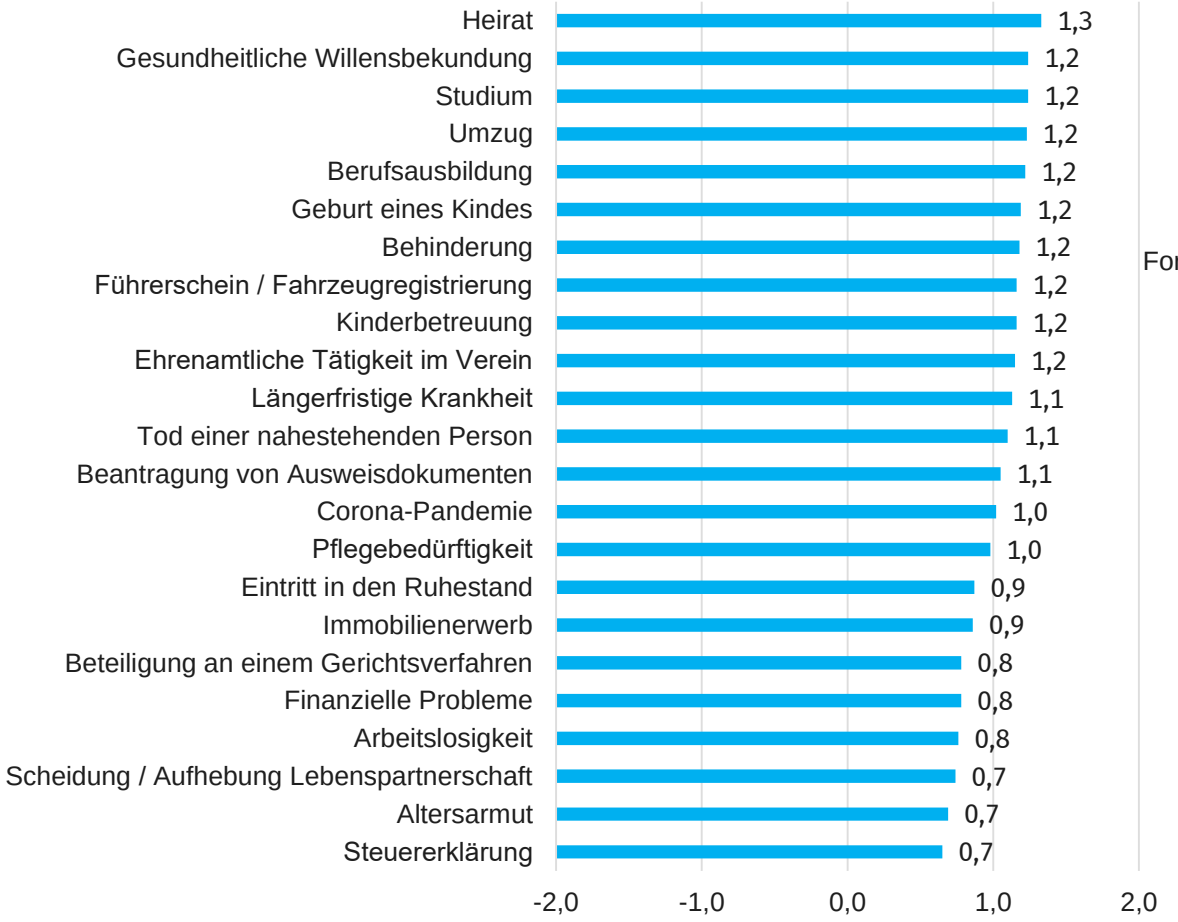


Zufriedenheit von Unternehmen mit behördlichen Online-Angeboten nach Lebenslage

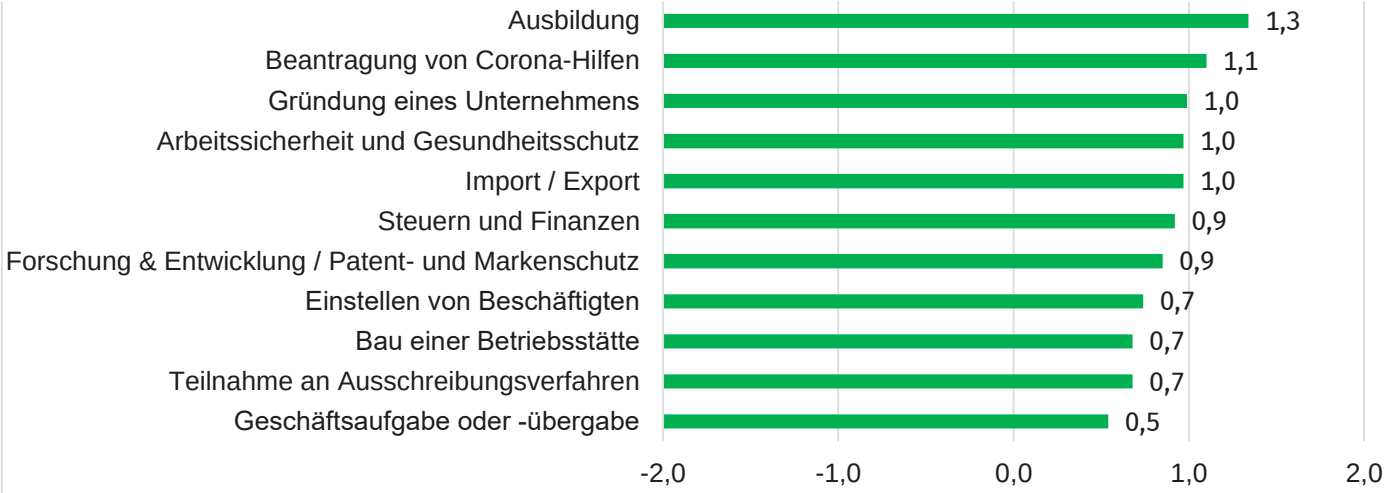


Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern mit den digitalen Antragsverfahren (falls genutzt) nach Lebenslage



Zufriedenheit von Unternehmen mit den digitalen Antragsverfahren (falls genutzt) nach Lebenslage



Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Prädiktoren des Nutzungsgrades von Online-Antragsverfahren (0: vollständig analog, 1: teilweise digital, 2: vollständig digital) bei Behördenkontakten – Daten aus der Lebenslagenbefragung 2023 und der OZG-Umsetzung

Number of Observations Read	9.539
Number of Observations Used	2.851
Number of Observations with Missing Values	6.688

Varianzanalyse

Quelle	DF	Quadrat-summe	Mittleres Quadrat	F-Statistik	Pr > F
Model	7	2.089	298	135	<0,0001
Error	2.843	6.271	2,2		
Corrected Total	2.850	8.360			

Parameterschätzer

Variable	Parameter-schätzer	Standardisierter Parameter-schätzer	Standardfehler	Pr > |t|
Konstante	0,8	0,00	0,1	<,0001
Unternehmen (Referenz = Bürger)	0,6	0,38	0,0	<,0001
Zufriedenheit mit den behördlichen Online-Angeboten	0,2	0,28	0,0	<,0001
Grad der Erwartungserfüllung	-0,05	-0,07	0,0	0,0
Mittlerer Reifegrad aller zugeordneten Leika-Leistungen	0,04	0,05	0,0	0,0
Erreichen des Ziels	0,05	0,03	0,0	0,1

Root MSE	1,5	**R-Square**	0,25
Dependent Mean	1,2	**Adj R-Sq**	0,25
Coeff Var	120		

Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Determinanten der Zufriedenheit mit den Online-Angeboten beim Behördenkontakt – Daten aus der Lebenslagenbefragung 2023 und der OZG-Umsetzung

Number of Observations Read	9.539
Number of Observations Used	849
Number of Observations with Missing Values	8.690

Varianzanalyse

Quelle	DF	Quadrat-summe	Mittleres Quadrat	F-Statistik	Pr > F
Model	14	2.497	187	76	<0,0001
Error	834	1.960	2,4		
Corrected Total	848	4.457			

Parameterschätzer

Variable	Parameter-schätzer	Standardisierter Parameter-schätzer	Standardfehler	Pr > |t|
Konstante	-0,1	0,0	0,1	0,4
Zufriedenheit mit Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf	0,3	0,3	0,0	<,0001
Zufriedenheit mit dem Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,2	0,2	0,0	<,0001
Zufriedenheit mit den Internetseiten von Behörden und Ämtern	0,1	0,1	0,0	<,0001
Zufriedenheit mit der digitalen Transaktion	0,1	0,1	0,0	<,0001
Gesamtzufriedenheit der Befragten mit dem Behördenkontakt	0,1	0,1	0,0	0,0
Kommunikationsweg: Per Internet oder E-Mail	0,2	0,1	0,1	0,0
Mittlerer Reifegrad aller zugeordneten Leika-Leistungen	0,03	0,04	0,0	0,1
Grad der Erwartungserfüllung	-0,1	-0,1	0,0	0,0
Kompliziertheit der Dienstleistung	-0,1	-0,1	0,0	<,0001
Nutzungsgrad von Online-Antragsverfahren beim Behördenkontakt	0,01	0,01	0,0	0,8
Erreichen des Ziels	0,00	0,00	0,1	0,9

Root MSE	1,5	**R-Square**	0,56
Dependent Mean	0,97	**Adj R-Sq**	0,55
Coeff Var	158		

Digitalisierung von behördlichen Leistungen

Determinanten der Gesamtzufriedenheit mit Behördenkontakten – Daten aus der Lebenslagenbefragung 2023 und der OZG-Umsetzung

Number of Observations Read	9.539
Number of Observations Used	1546
Number of Observations with Missing Values	7.993

Varianzanalyse

Quelle	DF	Quadrat-summe	Mittleres Quadrat	F-Statistik	Pr > F
Model	14	5.658	404	115	<0,0001
Error	1.531	5.366	3,5		
Corrected Total	1.545	11.024			

Parameterschätzer

Variable	Parameter-schätzer	Standardisierter Parameter-schätzer	Standardfehler	Pr > |t|
Konstante	1,1	0,00	0,1	<,0001
Zufriedenheit mit der gesamtern Verfahrensdauer	0,2	0,3	0,0	<,0001
Zufriedenheit mit der Fachkompetenz der Beschäftigten	0,2	0,2	0,0	<,0001
Erreichen des Ziels	0,5	0,2	0,1	<,0001
Vertrauen in die Behörde	0,2	0,2	0,0	<,0001
Zufriedenheit mit den Informationsangeboten	0,1	0,1	0,0	<,0001
Bearbeitungsdauer bei der Behörde in Tagen	0,00	0,1	0,0	0,0
Zufriedenheit mit der Hilfsbereitschaft der Beschäftigten	0,1	0,1	0,0	0,0
Grad der Erwartungserfüllung	0,1	0,0	0,0	0,1
Mittlerer Reifegrad aller zugeordneten Leika-Leistungen	0,04	0,03	0,0	0,1
Unternehmen (Referenz = Bürger)	0,1	0,02	0,0	0,3
Nutzungsgrad von Online-Antragsverfahren beim Behördenkontakt	0,03	0,02	0,0	0,3
Zufriedenheit mit den Online-Angeboten der Behörde	0,01	0,01	0,0	0,8
Zeitaufwand der Befragten in Stunden	0,00	0,00	0,0	0,9
Kompliziertheit der Dienstleistung	0,00	0,00	0,0	1,0

Root MSE	1,9	**R-Square**	0,51
Dependent Mean	1,0	**Adj R-Sq**	0,51
Coeff Var	189		

Fazit

- Im Durchschnitt sind Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen zufrieden mit ihren Behördenkontakten, wobei es große Unterschiede zwischen den einzelnen Leistungen gibt
- behördliche Dienstleistugnen werden Schritt für Schritt online verfügbar gemacht, hier besteht aber noch viel Verbesserungspotential
- Dokumentation der OZG-Umsetzung sollte transparenter gestaltet werden
- Befragte informieren sich am häufigsten im Internet über Behördenleistungen und stehen immer häufiger digital in Kontakt mit Behörden, während persönliche Kontakte abnehmen
- Quantität und Qualität der Online-Angebote bleiben aktuell hinter den Erwartungen zurück
- Digitalisierung ist ein Faktor für die Zufriedenheit mit Behördenkontakten, aber andere Aspekte sind noch entscheidender (z.B. Verfahrensdauer, Zielerreichung)

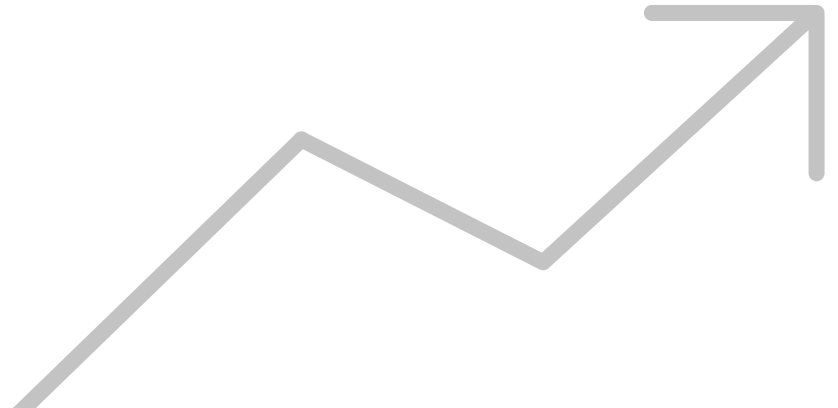
Fragen und Diskussion

DESTATIS
Statistisches Bundesamt

Kontakt

Statistisches Bundesamt
Postanschrift
65180 Wiesbaden

www.destatis.de

www.destatis.de/kontakt

Ansprechpartnerin
Sylvana Walprecht
sylvana.walprecht@destatis.de
Telefon +49 611 75-3658