



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

Repräsentative Umfrage – Thüringer Behörden

Mit einer repräsentativen Umfrage vom 28.10. bis zum 4.11.2024 ist der Bürgerbeauftragte unter anderem den Fragen nachgegangen, wie zufrieden die Thüringerinnen und Thüringer mit der Arbeit der Behörden im Land sind und wo sie hinsichtlich der allseits politisch versprochenen Entbürokratisierung bei der zukünftigen Landesregierung erstes Tätigwerden erwarten. Mit einer Modus-Mixta-Befragung (telefonisch und online) wurde bei 1000 erwachsenen Personen aus Thüringen erhoben,

1. auf welchem Weg die Thüringer in den letzten 12 Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert haben;
2. ob sie die Behörden bürgernah oder abgehoben erleben;
3. bei welchen Aspekten die Bürgerinnen und Bürger Probleme mit der Verwaltung sehen;
4. wo die neue Landesregierung zuerst ansetzen soll, um Bürokratie abzubauen;
5. wie die Menschen in Thüringen die derzeitige Entwicklung zur Digitalisierung der Verwaltung bewerten und
6. welche Aspekte ihnen dabei besonders wichtig sind;
7. inwieweit ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner bei Fragen und Problemen mit Behörden als sinnvoll erachtet wird und
8. wie wichtig dabei die Unabhängigkeit der Ansprechperson gegenüber der Behörde eingeschätzt wird;
9. ob die Befragten schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört haben und
10. ob sie sich vorstellen könnten, dessen Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Die detaillierten Einzelergebnisse werden hier veröffentlicht. Sie können auch unter www.buergerbeauftragter-thueringen.de/veroeffentlichungen eingesehen werden.

Besondere Aussagekraft erhalten die Befragungsergebnisse dadurch, dass bereits vor zwölf Monaten zu neun der zehn hier gestellten Fragen Werte erhoben wurden. Insofern verdient die zwischenzeitlich eingetretene Entwicklung besondere Aufmerksamkeit.

Vor diesem Hintergrund lassen sich in der auswertenden Betrachtung der Umfrage(n) aus meiner Sicht folgende Aspekte besonders benennen:

Allgemeine Aussagen zur Verwaltung

1. Lediglich 34 Prozent der Befragten gaben an, in den letzten 12 Monaten keinen Kontakt mit einer (Thüringer) Behörde gehabt zu haben (vgl. Folie 3). Bei der Vorjahresbefragung gaben hier 42 Prozent diese Auskunft. Insofern legen diese Werte belastbar nahe, dass **mehr als jeder zweite erwachsene Thüringer mindestens einmal im Jahr mit einer (Thüringer) Behörde kommuniziert**. In Zahlen bedeuten diese Ergebnisse, dass jährlich rund 1,1 Mio. Menschen irgendeinen Behördenkontakt haben. Allein dieses Faktum legt nahe, dass es alleine schon aufgrund

der Quantität sehr relevant ist, wie Bürgerinnen und Bürger das staatliche Handeln einer Behörde erleben und einschätzen.

- Die **zentralen Kommunikationswege** sind E-Mail (27%), Telefon (25%), persönlicher Kontakt (26%) und der Postweg (16%). Die Werte entsprechen im Wesentlichen den Vorjahresergebnissen. Signifikante Unterschiede zwischen städtisch und ländlich geprägten Regionen Thüringens: Während die Bürger in der Stadt öfter per E-Mail, Brief oder durch persönliche Vorsprache den Kontakt suchen, nutzen die Menschen in ländlichen Regionen mehr das Telefon (vgl. Folien 3 und 4).
- Deutlich mehr als ein Drittel (39 %) wenden sich in Meldeangelegenheiten und zum Thema Führerschein an die Behörde. Bei fast einem Viertel (23 %) waren Steuern Anlass für den Kontakt (vgl. Folie 5).
- 31 Prozent** der Befragten beschreiben die Thüringer Behörden positiv als (sehr und eher) **bürgernah** und **22 Prozent** sehen sie negativ als (sehr und eher) **abgehoben** (vgl. Folie 7). Diese Werte unterscheiden sich vom Vorjahr, wo ca. je ein Viertel der Befragten die Thüringer Behörden bürgernah und abgehoben einschätzten. Es ist sehr zu wünschen, dass sich diese Entwicklung hin zu mehr Bürgernähe langfristig bestätigt. Allerdings: **40 Prozent (Vorjahr 41 %) erleben die Behörde „teils/teils“**. Insofern kann nicht davon ausgegangen werden, dass es keiner weiteren Anstrengungen auf der Behördenseite bedarf. Vielleicht werden die Bürgerinnen und Bürger auch angesichts der immer offensichtlicheren Probleme in den Ämtern (insbesondere hinsichtlich des fehlenden Personals) „nachsichtiger“ in ihren Erwartungen an die Akteure in den Verwaltungen.

Wo sehen die Thüringer die Probleme?

- Die Bürgerinnen und Bürger sehen (sehr bzw. eher) **große Probleme** bei den Themen **Bürokratie** (70% - Vorjahr: 76%), **Bearbeitungsdauer** (65% - Vorjahr: 63%) sowie bei **Erreichbarkeit** und **Gebührenhöhe** (je 63% - Vorjahr: 63% und 67%). Beim Stand der Digitalisierung sehen 56 Prozent (Vorjahr: 55%) große Probleme. Die Verständlichkeit der Sprache ist für jeden zweiten Thüringer (52%) ein großes Problem. Einzig bei der Freundlichkeit des Personals (28% - Vorjahr: 27%) und der Kompetenz des Personals (34% - Vorjahr: 33%) sehen weniger als die Hälfte der Befragten ein großes Problem (Folie 8).
- Ohne auf die Einzelauswertungen (vgl. Folien 9 – 13) einzugehen, lässt sich unschwer feststellen: **Die Menschen in Thüringen erwarten unverändert, dass Behörden zeitnah bearbeiten, bürokratiearm agieren und gut erreichbar sind**. Dabei sollen sie verständlich und auf Augenhöhe mit den Bürgern reden. Diese Erwartungen sind nachvollziehbar und berechtigt, leider erleben es die Betroffenen noch allzu oft anders. Die Umfrage bestätigt viele Erfahrungen des Bürgerbeauftragten in der Einzelfallbearbeitung. Es gibt eine wachsende Bürokratielast, deren Ursache u.a. in hyperkomplexen (Gesetzes-)Regelungen liegt. Und so wächst zugleich eine Kluft zwischen den berechtigten Erwartungen der Menschen und dem Selbstbild der Behörden auf der einen Seite und den erfahrbaren Realitäten der Menschen auf der anderen Seite.
- Die „**Verständlichkeit der Sprache**“ wird von 52 Prozent der Befragten als großes Problem eingeschätzt. Im Vergleich zum Vorjahr (48%) muss so leider eine Verdichtung des Problems festgestellt werden. Wenn die These stimmt, dass die Akzeptanz staatlichen Handelns und behördlicher Entscheidungen durch die Bürger voraussetzt, dass die Betroffenen das Handeln und die Entscheidung verstehen, dann zeigt sich in diesem Befund ein gravierendes Problem für den demokratischen Rechtsstaat. Anders ausgedrückt: Dort, wo Behörden verständlicher kommunizieren, tragen sie wesentlich zur Akzeptanzsteigerung ihrer Entscheidungen bei. Die Umfrage legt nahe, dass hier erhebliche Verbesserungspotenziale liegen und Handlungsbedarf besteht.

Erwartungen an die Landesregierung beim Bürokratieabbau

8. Angesichts des im politischen Diskurs immer wieder geforderten und versprochenen Bürokratieabbaus und angesichts der Tatsache, dass mehr als zwei Drittel der Thüringerinnen und Thüringer die Bürokratie als großes Problem sehen, wurde gefragt, wo die neue Landesregierung bei Abbau der Bürokratie beginnen sollte. Im Ergebnis nennen **31 Prozent der Befragten die Beschleunigung von Antrags- und Genehmigungsverfahren als drängendste Aufgabe**. Da sich die Befragten auf eine von fünf Möglichkeiten festlegen mussten (keine Mehrfachnennung), ist dieser deutliche Wert sehr aussagekräftig. Mit 17 Prozent steht die Verwaltungsdigitalisierung an zweiter Stelle, gefolgt von Entbürokratisierung im Bereich der Pflege (16%). Wirtschaft und Handwerk nennen 11 Prozent. Für 9 Prozent der Befragten soll die Landesregierung zuerst im Sozialbereich Bürokratie abbauen und 4 Prozent nennen das Baurecht (Folie 14).
9. Der hohe Wert bei der Beschleunigung von Antrags- und Genehmigungsverfahren wird auch in den Einzelauswertungen erreicht, wenn nach männlich/weiblich (Folie 15), ländlich/städtisch (Folie 16) oder der Selbsteinschätzung bzgl. der digitalen Kenntnisse (Folie 17) unterschieden wird.
10. Die Frage, ob es weitere Aspekte beim Thema Bürokratie gibt, verneint die absolute Mehrheit (Folie 18) der Befragten. 16 Prozent nennen weitere Bereiche, die aber zum Teil die vorgeannten Items lediglich detaillierter bzw. erfahrungsorientierter beschreiben (Folie 19). Insofern sind wohl die wesentlichen Ansatzpunkte für den dringend erwünschten Bürokratieabbau erfasst worden.

Digitalisierung in der Verwaltung

11. Über die Hälfte der Thüringer (54% - Vorjahr: 56%) beurteilen allgemein **den derzeitigen Stand der Digitalisierung** der Verwaltung als (eher und sehr) schlecht. 34 Prozent (Vorjahr: 30%) urteilen den Stand mit (eher und sehr) gut (Folie 20). Das positive Urteil nimmt ab der Altersgruppe der 40-jährigen signifikant ab (Folie 21).
12. Auf die Frage, welche **Aspekte** den Thüringern bei der Verwaltungsdigitalisierung wichtig sind, wurden neun Antwortmöglichkeiten vorgegeben (Folie 22). Vor dem Hintergrund der Ergebnisse einer ergänzenden Nachfrage in 2023 kann man davon ausgehen, dass mit den hier benannten Aspekten aus Bürgersicht die zentralen Bereiche der Verwaltungsdigitalisierung erfasst sind.
13. Drei Viertel der Befragten sehen in der Möglichkeit zur **zeit- und ortssouveränen Inanspruchnahme** der Verwaltungsdienstleistungen einen (eher und sehr) wichtigen Aspekt der Digitalisierung. Dabei sind aber einfache technische Handhabe (86 % Vorjahr: 83%) und die Einhaltung des Datenschutzes (84 % Vorjahr: 82%) die noch wichtigeren Voraussetzungen.
14. Die wichtigsten Aspekte der Verwaltungsdigitalisierung für die Thüringer sind die **verständliche Nutzung** (87 % Vorjahr: 85%) und noch wichtiger: **die schnellere Bearbeitung** (90 % Vorjahr: 85%). Die signifikante Steigerung bei dem Wunsch nach schnellerer Bearbeitung deckt sich mit den Ergebnissen zum Bürokratieabbau (vgl. Folie 14). Man kann davon ausgehen, dass die Akzeptanz der Verwaltungsdigitalisierung in dem Maße wächst, in dem es gelingt, die Nutzung verständlich und gleichsam selbsterklärend zu realisieren, und dabei zugleich die Bearbeitungsprozesse so effektiviert werden, dass eine schnellere Bearbeitung erfahrbar ist. Hier wird langfristig unter Umständen nur der Einsatz von KI-gestützten Systemen den entscheidenden Fortschritt bringen können.

15. Es fällt auf, dass bei aller Offenheit für die Digitalisierung der Verwaltung 84 Prozent (Vorjahr: 78%) der Thüringer **das Erhaltenbleiben eines direkten Ansprechpartners** für wichtig halten. An diesem Umfrageergebnis wird eindrucksvoll deutlich, dass die Möglichkeit zur direkten Nach- oder Rückfrage, also die Möglichkeit zum Dialog, zur bürgerfreundlichen Digitalisierung der Verwaltung gehören muss. Verwaltung muss auch weiterhin „ein Gesicht haben“!

Ansprechpartner/Ombudsmann

16. Rund zwei Drittel der Befragten sind davon überzeugt, dass ihnen bei Fragen oder Problemen mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden ein **zentraler und unabhängiger Ansprechpartner** helfen würde (Folie 29). Die Zustimmung fällt bei den älteren Befragten besonders hoch aus (Folie 30).
17. Die **Unabhängigkeit eines solchen Ansprechpartners** ist für 79 Prozent der Befragten wichtig (Folien 31 und 32). Dieses Ergebnis bestätigt nicht nur die Ergebnisse der Vorjahresumfrage (78 %), sondern auch die Erfahrungen der Arbeit des Bürgerbeauftragten eindrucksvoll. Gerade in der Vermittlung zwischen Bürger und Behörde trägt die Unabhängigkeit des „Vermittlers“ sehr wesentlich zur Akzeptanz von Erläuterungen und Vermittlungsergebnissen sowohl bei den Bürgern als auch bei den Behörden bei.
18. 45 Prozent (Vorjahr: 39%) der Thüringer **wissen um die Existenz des Thüringer Bürgerbeauftragten** (Folie 33) und fast jeder zweite Befragte kann sich vorstellen, um Hilfe beim Bürgerbeauftragten anzufragen (Folie 35). Diese Werte bestätigen nicht nur das bemerkenswerte Ergebnis des Vorjahres. Sie zeigen auch, dass die Bekanntheit des Amtes des Bürgerbeauftragten im vergangenen Jahrzehnt deutlich angestiegen ist. Zugleich bleibt die Arbeit an dem Wissen um den Bürgerbeauftragten weiter ausbaufähig. Die Werte machen ebenso deutlich, dass der Bedarf an diesem – für den demokratischen Rechtsstaat wichtigen - Vermittlungsangebot sehr hoch ist.

Erfurt, den 18. November 2024