

# Digitale Behördengänge sind **Mangelware**

Service-Check Teil 5: Der Service der 25 größten Städte und Kommunen in Deutschland. Behörden und öffentliche Einrichtungen stehen immer wieder in der Kritik der Bürger. Die Experten der D+S Unternehmensgruppe haben gemeinsam mit der *TeleTalk* einmal genauer hingeschaut.

Wer vor 10 Jahren eine Behördenbesuch plante (oder planen musste), wusste schon vorher, worauf er oder sie sich freuen durfte: eine telefonische Erreich-

barkeit, die „gefühlte“ nahe Null tendiert, eine Terminplanung mit wochenlangen Wartezeiten, und wenn man spontan bei der öffentlichen Verwaltung vorstellig

wurde: Nummer ziehen und warten, warten, warten ...

Seither hat sich im „privaten“ Leben einiges verändert: Die digitale Transformation greift um sich, always online-Internet und neu gewonnene Mobilität durch Smartphones und Apps haben den Tagesablauf bei vielen Menschen verändert. Nicht wenige sind dauerhaft online, lesen die erste E-Mail oder „WhatsApp“ morgens um 6.15 Uhr, buchen den Sommerurlaub in der Mittagspause auf der Bank im Park und reklamieren um 22:15 Uhr im Amazon Servicechat die erhaltene Bestellung. Das ist der aktuelle Alltag der Möglichkeiten – neben der Arbeit. Analoge und digitale Welt sind in den letzten Jahren verschmolzen, es gibt kein „Offline“ mehr. Das Tempo hat zugenommen – in allen Bereichen dreht sich die Welt einfach schneller. Das heißt aber auch: Menschen brauchen und wollen Effizienz, kurze Wege und unbürokratische Prozesse um in der heutigen Zeit private und berufliche Anliegen schnell und einfach zu erledigen. Wirtschaft, Industrie und Handel haben den

## GRÖSSTE BEDENKEN IM GESUNDHEITSWESEN

Die Digitalisierung erfasst sämtliche Lebensbereiche und Wirtschaftszweige. Einige Branchen sind Vorreiter der digitalen Transformation, andere leisten heftigen Widerstand. Das Ranking zeigt von 1 bis 10, welche Branchen sich am hartnäckigsten wehren. Am aufgeschlossenensten erscheint dabei der Handel.

1. Gesundheitswesen
2. Öffentlicher Sektor
3. Verarbeitendes Gewerbe
4. Versorger
5. Soziale Einrichtungen /NGOS
6. Finanz- und Versicherungssektor
7. Logistiksektor
8. Dienstleistungen
9. Medien und Kommunikation
10. Handel

(Quelle: CXO-Panel, Lead Digital 02/2015)

Trend erkannt und setzen auf die neuen und innovativen Kommunikationsmöglichkeiten – doch wie sieht es in der öffentlichen Verwaltung aus?

Eine kürzlich durchgeführte Studie zeigt: Der öffentliche Sektor gehört zu den Bedenkenträgern wenn es um den Einsatz von Innovationen geht. Mehr Widerstand gibt es nur noch im Gesundheitswesen (siehe Grafik).

### Scheu vor Innovationen bei Behörden

Die Scheu vor Innovationen lässt sich auf drei Hauptmotive eingrenzen: Es fehlt grundsätzlich das Budget um neue Kommunikationsmöglichkeiten zu etablieren, bedingt durch Einsparungen fehlen personelle Ressourcen. Zudem führt der öffentliche Sektor alle Statistiken an, wenn es um das Durchschnittsalter der Entscheider geht. In vielen Rathäusern und kommunalen Einrichtungen sitzen Entscheider in den Chefesseln, die gerade noch mit der digitalen Kommunikation via E-Mail kämpfen.

Und es gibt viele zu tun in Behörden – ein Beispiel: In Deutschland wechseln jährlich ca. 4,8 Millionen Haushalte ihren Wohnraum, das entspricht 8.415.032 Menschen (Quelle: deutscher-umzugsmarkt.de). Die überwiegende Mehrheit aller umziehenden Personen ist der Altersgruppe 20-40 Jahren zuzuordnen. Rund 52 Prozent der Umzüge

finden in der gleichen Stadt statt, rund 20 Prozent der Haushalte ziehen in die nähere Umgebung um, und bei 28 Prozent der Umzüge wird ein vollkommener Ortswechsel vollzogen.

Somit ist das An-, Um- und Abmelden das häufigste Anliegen in den Bürgerbüros deutscher Städte und Gemeinden. Das ist auch der Grund, weshalb für den aktuell durchgeführten Service-Check ein Umzugsszenario verwendet wurde. Mit einem fiktiven Szenario fragten wir bei 25 Städten und Gemeinden nach den Besonderheiten der Anmeldung, zusätzlich erkundigten sich unsere Testkunden nach möglichen Freizeitaktivitäten.

Im Fokus stand die Servicequalität der Services bei den 25 größten deutschen Städten und Gemeinden, getestet wurden die Kanäle Telefon (2 Durchläufe), Brief (1 Durchlauf), E-Mail (1 Durchlauf) und die neuen digitalen Kanäle (1 Durchlauf).

### Kanal Brief

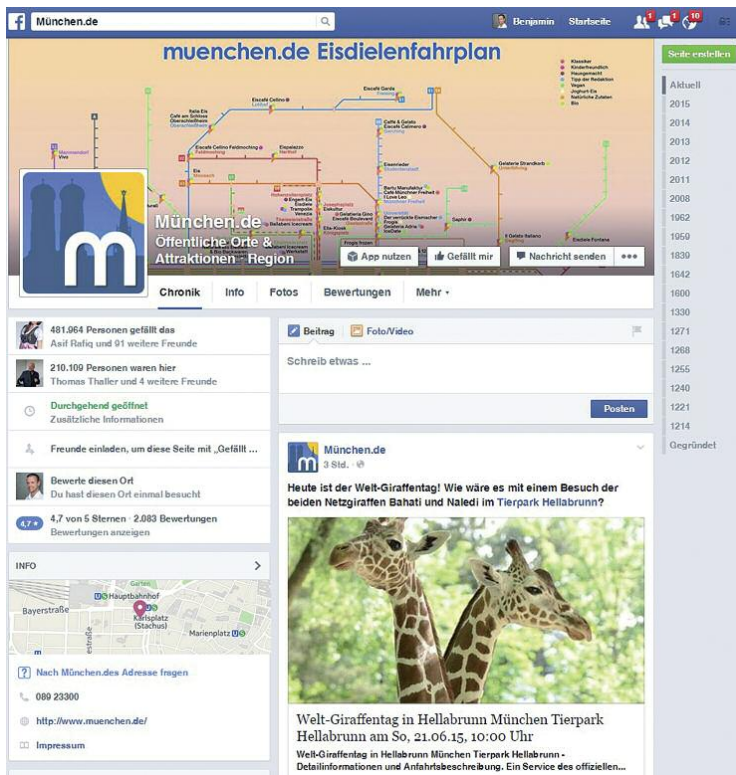
Insgesamt haben fünf der 25 Städte innerhalb von 21 Tagen auf die postalische Anfrage reagiert. In drei von fünf Fällen waren die Briefe sehr knapp gehalten und nur die allernötigsten Informationen vermittelt, beispielsweise bei der Antwort der Stadt Leipzig (Bürgeramt Schönefeld). Erschreckend: Bei der Stadt Nürnberg wurde die Anfrage des potentiellen neuen Bürgers falsch interpretiert. Die Sachbearbeiter beim Einwohnermeldeamt haben ein Vollzugsverfahren mit einer Anmeldefrist bis zum 22.06.2015 eröffnet – für die Anmeldung des Testkunden

Zeitraum	freie Termine
07:30-07:59 Uhr	07:30
09:40-09:59 Uhr	09:40 09:45
10:10-10:59 Uhr	10:10 10:15 10:45
11:15-11:59 Uhr	11:15 11:20 11:25 11:30 11:50 11:55
12:00-12:59 Uhr	12:00 12:05 12:10 12:15
13:40-13:59 Uhr	13:40 13:45

**Die Online-Terminbuchung kann sich mitunter schwierig gestalten, wenn – wie im Fall von Berlin – über zwei Monate keine freien Termine angeboten werden. Vorbildlicher hier: Hamburg.**

bei der Stadt Nürnberg. Auf Rückfragen zu Freizeitmöglichkeiten in oder um Nürnberg ist man gar nicht erst eingegangen. Besonders positiv überrascht hat im Test die Stadt Münster, hier kamen innerhalb einer Woche direkt zwei Antworten. Den ersten Brief haben wir vom Bürgerbüro Mitte erhalten. Hier wurde auf die formellen Rahmenbedingungen einer Anmeldung bei der Stadt Münster eingegangen. Gleichzeitig wurde dem potentiellen neuen Bürger angekündigt, dass seine Anfrage bezüglich möglicher Freizeitmöglichkeiten an das Stadtmarketing weitergeleitet wurde.





**Mit besonders vielen Facebook-Usern überraschen Berlin, Hamburg und München – hier werden die Behördenseiten teilweise in Kooperation mit Unternehmen betrieben.**

Nur zwei Tage später erreichte die Tester dann ein zweiter Brief aus Münster – die versprochene Rückmeldung vom Stadtmarketing. Schon das Anschreiben ist sehr positiv und kundenorientiert formuliert: Der Empfänger bekommt gleich das Gefühl, dass er in Münster willkommen ist. Die Ansprechpartner vom Stadtmarketing bieten telefonisch ihren Support an, es wird auf die soziale Präsenz der Stadt Münster aufmerksam gemacht, und schon im Anschreiben erhält der Bürger Anregungen für eine Freizeitgestaltung in Münster. Neben dem Anschreiben wurden noch diverse Informationen & Broschüren mitgeliefert, beispielsweise ein Stadtplan, das aktuelle Programm des Theaters, eine Übersicht der Sportvereine oder wichtige Informationen der Stadt Münster.

### Kanal Telefon

Für die telefonische Anfrage wurden die auf den Webseiten kommunizierten Rufnummern der Bürgerämter genutzt. Telefonisch wurden zwei Testdurchläufe durchgeführt, auch hier ging es um eine Anfrage zum ge-

planten Umzug. Insgesamt wurden 21 der 25 Bürgerbüros erreicht. Bei den Bürgerämtern in Köln-Kalk, Dortmund, Gelsenkirchen und Bremen wurde trotz mehrerer Versuche während der Öffnungszeiten leider kein Ansprechpartner erreicht. Nur in vier von insgesamt 25 Fällen wurde ein Sprachportal eingesetzt, beim Handling gab es keine größeren Probleme für die Anrufer. Besonders positiv: Bei den Anrufen in Hamburg, Frankfurt, Düsseldorf, Essen und Berlin hatten die Testanrufer in unter 20 Sekunden einen persönlichen Ansprechpartner in der Leitung. Die durchschnittliche Wartezeit lag im Test über alle Anrufe bei rund 38 Sekunden, somit hat der öffentliche Sektor in Punkto Erreichbarkeit gegenüber vielen anderen Branchen schon mal die Nase vorn. Die Mitarbeiter der Bürgerämter in Duisburg, Berlin und Düsseldorf machen Dienst nach Vorschrift. Es werden maximal die Fragen des Anrufers beantwortet, Zusatz-

informationen und Kundenorientierung – Fehlzanzeige! Deutlicher Sieger – das Bürgeramt Frankfurt-Fechenheim. Unsere Ansprechpartnerin nahm sich Zeit, hat alle wichtigen Eckdaten abgefragt um anschließend proaktiv Lösungen zu liefern. Der Anrufer wurde im Gespräch mehrfach namentlich angesprochen, zudem haben wir wichtige Tipps erhalten, beispielsweise um schnell und effizient an einen persönlichen Termin im Bürgerbüro zu kommen. Darüber folgten viele nützliche Zusatzinformationen, beispielsweise zu den Parkmöglichkeiten beim Bürgeramt oder den wichtigsten kommunalen Einrichtungen der Stadt Frankfurt.

Ähnliche Erfahrungen machen unsere Tester auch in den Gesprächen mit den Bürgerämtern in Wuppertal und Essen. Auch hier nahmen sich die Ansprechpartner Zeit um freundlich und proaktiv wichtige Informationen zu vermitteln.

### Kanal E-Mail

Auch per E-Mail haben die Tester das bereits vorgestellte Umzugsszenario genutzt. Ergebnis: Insgesamt haben 24 der 25 Städte innerhalb von 21 Tagen geantwortet, nur bei der Stadt Bonn hat der Testkunde keine Rückmeldung erhalten. Anders als in Wirtschaft, Industrie und Handel setzen wenige kommunale Einrichtungen auf den Versand auto-



**Besonders positiv überrascht hat im Test die Stadt Münster, hier erhielt der potentielle „Neubürger“ innerhalb einer Woche zwei Antworten, eine vom Bürgerbüro, die andere vom Stadtmarketing.**

## DIE PRÄSENZEN DER FÜNF GRÖSSTEN DEUTSCHEN STÄDTE BEI FACEBOOK:

Stadt	Fans	Betreiber
Berlin (Berlin – the place to be)	1,6 Mio.	Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH
Hamburg (Hamburg – meine Stadt)	780.520	hamburg.de GmbH & Co. KG
München (München.de)	481.964	Portal München Betriebs-GmbH & Co. KG
Köln (Köln – unsere Stadt)	567.716	NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH
Frankfurt am Main (Frankfurt.de)	192.047	Stadt Frankfurt am Main

(Quelle: Eigenrecherche – Service-Check Teil 5 TeleTalk/D+S)

matischer Eingangsbestätigungen, nur Stuttgart, Dresden und Düsseldorf haben eine automatische Nachricht verschickt. Die meisten Rückmeldungen erfolgten innerhalb von 36 Stunden, die Städte Berlin, Hamburg, Bremen, Leipzig und Dresden antworteten taggleich. Auch hier zeigt sich im Vergleich zu Wirtschaft, Industrie und Handel – die öffentlichen Einrichtungen sind in Puncto Reaktionszeit gegenüber vielen Branchen schneller. Sehr kurz gehalten waren die Rückmeldungen aus Karlsruhe und Mannheim. Nur die notwendigsten Informationen, keine proaktive Kommunikation. Auch die Stadt Hannover hat sich sehr kurz gehalten, auf die Frage nach Freizeitmöglichkeiten wurde auf Google verwiesen. Sehr kundenorientiert und ausführlich antworteten die Städte Düsseldorf, Dortmund, Essen und Augsburg. Hier wurden proaktiv alle wichtigen Informationen, teilweise auch zum Freizeitangebot der Stadt mitgeliefert.

### Kanal Internet

Alle 25 getesteten Städte haben eine Webseite mit vielen nützlichen Informationen und diversen Onlinediensten. Bei 19 der 25 Städte war auch eine entsprechende Präsenz in den sozialen Netzwerken zu finden. Einige Städte übernehmen die Regie ihrer sozialen Präsenz in Eigenregie, beispielsweise die Stadt Frankfurt (am Main). Bei Städten wie Hamburg oder Berlin stehen meist kommerzielle Unternehmen hinter der Präsenz, teilweise mit öffentlicher Beteiligung. Beispiel Hamburg.de: Betrieben wird die Webseite hamburg.de und die Präsenz bei Facebook von der hamburg.de GmbH & Co. KG. Diese ist eine Public Private Partnership zwischen Konzern Axel Springer, der Freien und Hansestadt Hamburg, der

Hamburger Sparkasse und der Sparkasse Harburg-Buxtehude. Insgesamt können Bürger bei 17 von 25 Städten einen Termin im Bürgerbüro direkt online vereinbaren. Die durchschnittliche Vorlaufzeit für eine Neuanmeldung liegt bei ca. sechs Werktagen. Die Stadt München bietet auf ihrer Webseite beispielsweise zwei Möglichkeiten – die postalische Anmeldung oder der Besuch im Bürgerservice, ohne Termin. In Berlin ist ein Termin erst in zwei Monaten verfügbar, die Monate Juni und Juli sind komplett ausgebucht. Umständlich: Auch bei der Stadt Köln ist eine Terminvereinbarung online möglich.

Der Webseitenbesucher muss allerdings jeden Kalendertag einzeln anklicken um dann herauszufinden, dass der nächste Termin erst in ca. drei Wochen verfügbar ist. Hier waren insgesamt 47 Klicks für die Terminvergabe notwendig. Bei der Stadt Hamburg ist relativ schnell, innerhalb weniger Tage ein Termin zu bekommen. Aber auch hier gibt es einen Mangel bei der Onlinevergabe von Terminen: Zuerst wird für bestimmte Anliegen die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung angeboten, im späteren Prozess wird dann darauf hingewiesen, dass für das gewählte Anliegen keine Onlinevereinbarung von Terminen im Kundenzentrum möglich ist. So zum Beispiel bei der Ausstellung einer Alsterbootangelkarte beim Kundenzentrum Hamburg-Mitte.

### Fazit

In Puncto Servicequalität haben viele Städte und Gemeinden in den letzten Jahren stark zugelegt. Insbesondere die telefonische Erreichbarkeit und die Reaktionszeiten auf E-Mails hat sich deutlich verbessert, im Vergleich zu Wirtschaft, Industrie und Handel liegen die kommunalen Einrichtungen auf

## SERVICE CHECK ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

Berlin	3,4 Mio. Einwohner
Hamburg	1,7 Mio. Einwohner
München	1,4 Mio. Einwohner
Köln	1,0 Mio. Einwohner
Frankfurt am Main	701.350 Einwohner
Stuttgart	604.297 Einwohner
Düsseldorf	598.686 Einwohner
Dortmund	575.944 Einwohner
Essen	569.884 Einwohner
Bremen	548.547 Einwohner
Leipzig	531.582 Einwohner
Dresden	530.754 Einwohner
Hannover	518.386 Einwohner
Nürnberg	498.876 Einwohner
Duisburg	486.855 Einwohner
Bochum	361.734 Einwohner
Wuppertal	343.488 Einwohner
Bielefeld	328.864 Einwohner
Bonn	311.287 Einwohner
Münster	299.708 Einwohner
Karlsruhe	299.103 Einwohner
Mannheim	296.690 Einwohner
Augsburg	276.542 Einwohner
Wiesbaden	273.871 Einwohner
Gelsenkirchen	257.850 Einwohner

den vorderen Plätzen im Ranking. Die schriftliche Kundenkommunikation wirkt in vielen Fällen noch sehr altbacken. Einige Städte (wie beispielsweise die Stadt Münster) haben erkannt, dass Bürger auch Kunden sind. Und dass auch eine kommunale Einrichtung kundenorientiert kommunizieren muss, um den Bürger dort abzuholen wo er sich gerade mit seinem Anliegen befindet. Besonders die digitalen Präsenzen bieten noch viel Entwicklungspotential, häufig wirken diese nicht sehr aufgeräumt und für den Webseitenbesucher ist es nur schwer möglich die gewünschten Informationen zu erhalten, oder bestimmte Behördengänge in der neuen digitalen Welt online vorzunehmen.

**Benjamin Barnack  
und Kai-Werner Fajga**



Benjamin Barnack ist Geschäftsführer bei d+s 360°

Weitere Branchen-Service-Checks finden Sie auf teletalk.de



Foto: © vege – Fotolia

tionskanäle sie mit Customer Service-Experten eines Unternehmens kommunizieren möchten. Big Data-Lösungen stellen solche Informationen zur Verfügung. Sie werten in Echtzeit große Datenbestände aus unterschiedlichen Quellen aus. Auf Grundlage dieser Ergebnisse können Unternehmen dann ihre Strategie im Bereich Kundenbetreuung optimieren.

### Big Data hat hohe Priorität

## Big Data ist der Schlüssel zum optimalen Kundenservice

Eine aktuelle Studie belegt große Diskrepanzen zwischen dem, was Kunden und Unternehmen unter „exzellentem Kundenservice“ verstehen. Big Data soll helfen, die „Lücke“ zu schließen.

**Rund 88 Prozent der Unternehmen sind der Auffassung, dass sie ihren Kunden einen exzellenten Service auf allen Ebenen bieten. Doch nur 8 Prozent der Kunden teilen laut einer Aussage der Altimeter Group diese Auffassung.** Um diese Diskrepanz zu beseitigen, müssen Unternehmen mehr über die wirklichen Bedürfnisse und Wünsche ihrer Kunden in Erfahrung bringen. Eine zentrale Rolle spielen dabei Big Data-Analysen, so eine aktuelle Studie vom Beratungsunternehmen Forrester Consulting zum Einsatz von Big Data in Westeuropa im Auftrag von Dienstleister Xerox.

Ein zentrales Anwendungsfeld von Big Data ist die Optimierung der Kundenerfahrung

(„Customer Experience“). Dabei spielt die Betreuung von Kunden eine wichtige Rolle. Doch exakt in diesem Punkt gehen die Einschätzungen von Unternehmen und Kunden laut einer Studie der US-Marktforscher von Altimeter weit auseinander. Demnach stuften 88 Prozent der Unternehmen ihren Kundenservice als hervorragend ein, während dies aber nur 8 Prozent ihrer Kunden tun. Eine solche Fehleinschätzung kann sich jedoch kein Unternehmen leisten, wenn es in der „Digitalen Gesellschaft“ erfolgreich agieren möchte.

Unternehmen benötigen daher valide Daten darüber, was Kunden wirklich wollen, sprich welche Serviceleistungen in welcher Qualität sie erwarten und über welche Kommunika-

Für Geschäftsführer westeuropäischer Unternehmen haben deshalb Big Data-Initiativen höchste Priorität, die ein besseres Verständnis von Kundenanforderungen zum Ziel haben, so die Studie. Am wichtigsten für Unternehmen sind 2015 demnach die Implementierung von Big Data-Lösungen, die Echtzeit-Analyse des Kundenverhaltens und Maßnahmen, die ein besseres Verständnis der vorhandenen Kundenbasis ermöglichen. In dieser Gewichtung spiegelt sich die Erkenntnis der Entscheidungsträger wider, dass es bislang an verlässlichen Informationen über Kunden sowie deren Bedürfnisse und Anforderungen an die Kundenbetreuung mangelt. Für 24 Prozent der Befragten ist das eine der größten Herausforderungen im laufenden Jahr. Weitere 22 Prozent der Manager bemängeln, dass keine ganzheitliche Sicht auf Kunden, deren Kaufverhalten und ihre Zufriedenheit mit den Produkten und Services des Unternehmens gegeben ist.

Das ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass Kunden über unterschiedliche Kanäle mit einem Unternehmen und dessen Customer Care-Abteilungen kommunizieren: per E-Mail, Telefon, Social Media-Plattformen und Online-Foren. Diese Informationen müssen erfasst, konsolidiert und zu einer einheitlichen „Sicht“ eines Kunden zusammengefasst werden. Das lässt sich nur