



INDIVIDUELL UND KNAPP

Service-Check, Teil 6: Kundenservice in der Öffentlichen Verwaltung – Fluch oder Segen im Jahr 2016?

In vielen Städten und Kommunen werden Dienste rund um das öffentliche Leben in den Bürgerämtern, Kundenzentren oder den Straßenverkehrsämtern gebündelt. Sogenannte Bürgerservices regeln eine ganze Reihe verschiedener Services rund um die verschiedenen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger. Laut aktueller Zahlen werden in Deutschland monatlich rund 300.000 Fahrzeuge zugelassen (April

2016: 315.900 Fahrzeuge, Mai 2016: 286.900 Fahrzeuge, Quelle VDA), laut BMI wechseln wir Deutschen in unserem Leben rund fünf Mal unseren Wohnort.

Gleich, ob Hamburg, München oder Berlin, die zentralen Anlaufstellen der Kommune regeln Anliegen der Bürger, vom Antrag auf eine Angelkarte, über die An- und Ummeldung des Wohnsitzes und die Registrierung

von Vierbeinern bis hin zur Erstellung von Führungszeugnissen. Bürger werden von vielen Kommunen und Städten heute als „Kunden“ angesehen – und dem entsprechend Dienstleistungen neu gestaltet. In der digitalen Welt von heute bieten Behörden immerhin überwiegend schon Websites, um erste Informationen zu verschiedenen Anliegen zu offerieren oder Terminbuchungen vor Ort online zu buchen.

Gehemmte Innovationsfreude

Die digitale Transformation hat in den letzten zehn Jahren bereits viele Branchen eingeholt und für spürbare Veränderungen

in der digitalen Kundenkommunikation gesorgt. Im E-Commerce können potentielle Kunden mit dem Kundenservice des Anbieters chatten, Autoversicherungen erproben die Schadensmeldung über WhatsApp, Logistikdienstleister bieten die Echtzeitverfolgen von Paketen über Apps und Webseiten an. Dem öffentlichen Sektor bietet sich somit viel Potential, den direkten Bürger- oder Kundendialog zu vereinfachen. Allerdings: Die Statistik „CXO-Panel“ aus dem Jahr 2015 verrät, dass deutsche Ämter und Behörden auf dem vorletzten Platz bei der Innovationsfreude liegen.

Viele Behörden tun sich nach wie vor schwer damit, kundenzentrierte Dienstleistungen anzubieten. Trotzdem haben sich in den letzten Jahren einige öffentliche Einrichtungen, Städte und Kommunen in der digitalen Welt ausprobiert. In ersten Versuchen wurden zentrale Services, digitale Apps und Portale, aber auch eine Erweiterung der stationären Services aufgebaut und erprobt. Einige Onlineangebote sind kläglich gescheitert und bieten keinen großen Mehrwert für den eigentlichen Endkunden. Aber es gibt auch eine positive Entwicklung, die den Kunden, in diesem Fall den Bürgern, das Leben enorm erleichtert.

Erste Gehversuche

Beispiel Fundbüro Hamburg: Ein Bürger verliert in Hamburg seinen Geldbeutel. Vor 10 Jahren musste man in Hamburg noch sehr umständlich und mit viel Rechercheaufwand in Eigenregie nach den Fundsachen suchen. Die noch nicht digitale Welt hat dazu geführt, dass eine Suche häufig ein Dutzend Anrufe, Besuche im Fundbüro und wochenlanges Warten erfordert hat. In der heutigen Zeit geht alles viel einfacher. Bereits wenige Stunden nach dem Verlust kann der Bürger in einer zentralen Datenbank bei allen Polizeidienststellen, Verkehrsbetrieben und dem zentralen Fundbüro mit einem Klick eine Echtzeitabfrage starten. Aufgefundene Gegenstände werden von den Einrichtungen erfasst und sind bereits wenige Sekunden später für den Kunden online im virtuellen Fundbüro

über eine Suche abrufbar. Der Endkunde hat im Idealfall seinen verlorenen Geldbeutel bereits wenige Stunden später wieder im Besitz.

Ein anderes Beispiel aus Hamburg kann aber auch zeigen, dass der Umstieg in die digitale Welt noch nicht alle Kunden abholt: Die Hamburger Bürgerämter bieten schon seit einigen Jahren die virtuelle Terminvergabe an, beispielsweise für Umzugsmeldungen oder die Bestellung von Personalausweisen. Vor einigen Monaten hatten sich die Behörden dazu entschieden, dass die Bürger Termine künftig ausschließlich online buchen können und dass teilweise gar kein Besuch in den Bürgerämtern ohne einen vorherigen Termin möglich war.

Die Folge: Beschwerden und Aufstand bei den Hamburgern. Nicht bedacht haben die Ämter, dass es unter den Hamburgern auch noch Menschen gibt, die noch nicht online unterwegs sind. Mit einer eigentlich guten Idee wurde so auf einen Schlag ein Großteil der Hamburger Bürger ausgeschlossen. Die betroffenen Institutionen sind schnell zurückgerudert – heute können auch Bürger ohne einen Zugang zum Internet die angebotenen Services der Bürgerämter nutzen.

Bundesweiter Blick

Auch im aktuellen Service-Check hat unser Team die Kommunikationsqualität von 25 großen deutschen Städte unter die Lupe genommen. Im Test wurde die Qualität und Reaktionsgeschwindigkeit im direkten Kundendialog getestet. Getestet wurde der Kontakt am Telefon (zwei Durchläufe), per E-Mail (ein Durchlauf), per Brief (ein Durchlauf) und im Internet (ein Durchlauf).

Kontaktkanal Telefon

Insgesamt haben 22 der 25 Städte und Gemeinden ein Sprachportal im Einsatz. Im Durchschnitt waren zwei Schritte notwendig, die Handhabung war relativ einfach. Bei allen 25 Städten und Gemeinden wurden insgesamt zwei Testanrufe durchgeführt, je Testanruf wurden (sofern erforderlich) bis zu zwei Anläufe unternommen, um einen Gesprächspartner ans Telefon zu bekommen. Bei dem Bürgerservice der Stadt Hannover

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

1. GESUNDHEITSWESEN
2. ÖFFENTLICHER SEKTOR
3. VERARBEITENDES GEWERBE
4. VERSORGER
5. SOZIALE EINRICHTUNGEN/NGOS
6. FINANZ- UND VERSICHERUNGSSEKTOR
7. LOGISTIK-SEKTOR
8. DIENSTLEISTUNGEN
9. MEDIEN UND KOMMUNIKATION
10. HANDEL

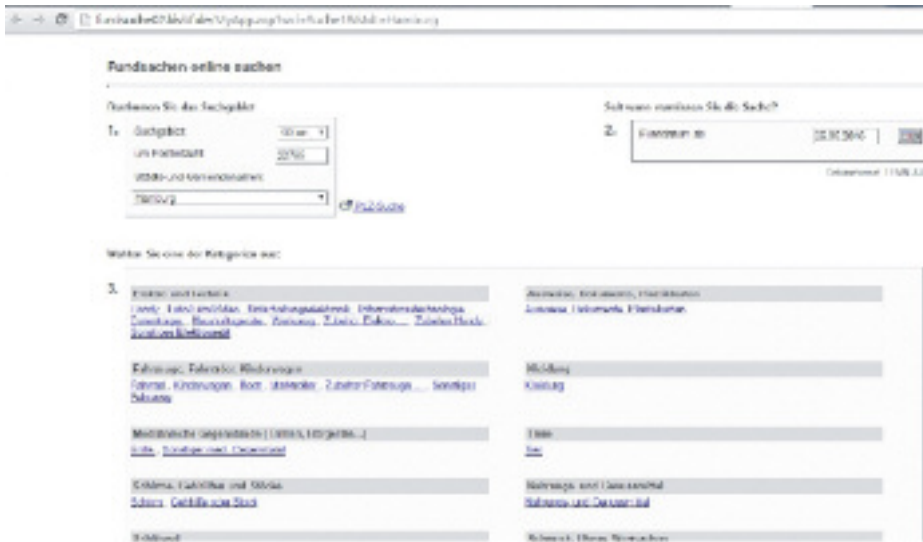
Die Statistik „CXO-Panel“ aus dem Jahr 2015 verrät, dass deutsche Ämter und Behörden auf dem vorletzten Platz bei der Innovationsfreude liegen.

haben aber auch die insgesamt vier Anwahlversuche zu unterschiedlichen Uhrzeiten nichts gebracht, hier wurde innerhalb der Testserie (30.05.2016 – 03.06.2016) niemand telefonisch erreicht.

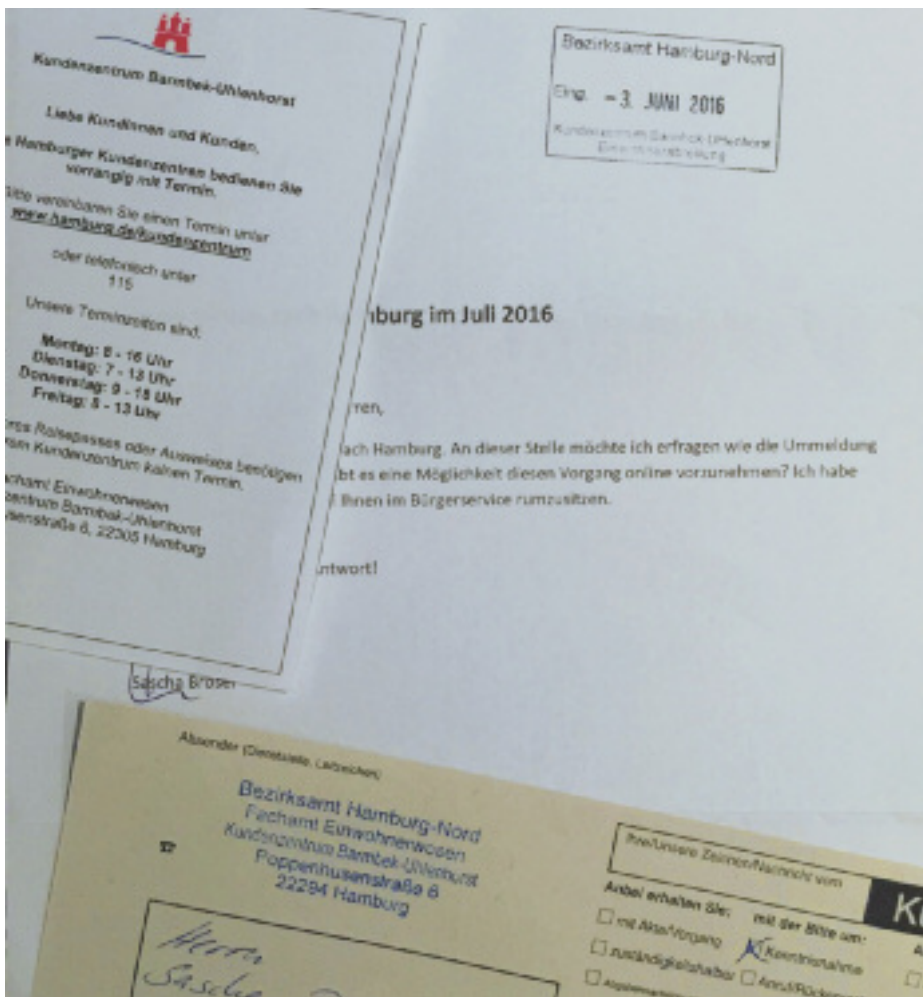
Eine gute Erreichbarkeit hatten die Tester beim Bürgerzentrum Barmbek der Stadt Hamburg (20 Sekunden) und bei der Stadt Karlsruhe (22 Sekunden). Im Mittelfeld lagen die Städte Dortmund (80-90 Sekunden Warteschleife) und Bochum (60-70 Sekunden Warteschleife). Testsieger bei der Erreichbarkeit – die Stadt Köln, in beiden Anläufen betrug die Wartezeit weniger als 5 Sekunden.

Inhaltlich haben die Gespräche mit den Ansprechpartnern der Stadt Karlsruhe die Tester überzeugt. Neben freundlichen Gesprächspartnern wurden im Telefonat auch einige wichtige Informationen (beispielsweise zum Sportangebot der Stadt) proaktiv vermittelt, auch zu der Erreichbarkeit und den Öffnungszeiten der Bürgerämter, und es wurden aktiv die nächsten ÖVP-Haltestellen genannt.

Die Freude der Tester über die tolle Beratung der Stadt Karlsruhe war im Fall Wuppertal



Noch nicht selbstverständlich: Das Online-Fundbüro. In einigen Städten können Bürger – hier am Beispiel der Hansestadt Hamburg – vermisste Gegenstände online im Fundbüro eingeben und mit einem Klick eine Echtzeitabfrage starten.



Von den 16 erhaltenen Rückmeldungen ist bei der Hälfte aller Stichproben zu erkennen, dass Formulierungshilfen und/oder Textbausteine genutzt werden.

schnell verfliegen. Unsere Ansprechpartnerin bei der Stadt Wuppertal war sehr reserviert, wenig kundenorientiert und maximal monoton. Informationen gab es nur auf Nachfrage – auf Fragen des Testkunden wurde im Schnitt mit zwei Sätzen geantwortet, insgesamt waren elf Fragen notwendig, um halbwegs alle benötigten Informationen per Telefonat zusammen zu bekommen. Und die Gesprächszeit lag trotzdem, oder gerade wegen des ständigen Nachfragens, bei geschlagenen 8 Minuten und 44 Sekunden.

Kontaktkanal E-Mail

Alle 25 Städte & Gemeinden haben eine Anfrage von einem potentiellen neuen Bürger per E-Mail erhalten. Die Tester wollten wissen ob grundsätzlich eine Anmeldung per E-Mail möglich ist, und was ansonsten noch bei der Ummeldung zu beachten ist. Auf diese Anfrage haben von den 25 getesteten Einrichtungen insgesamt 14 Einrichtungen innerhalb von einer Woche geantwortet, weitere 4 Einrichtungen innerhalb von zwei Wochen, zwei Einrichtungen innerhalb von einem Monat. Von 6 Einrichtungen erfolgte keine Rückmeldung. Von 25 Einrichtungen haben wir in 15 Fällen eine automatische Eingangsnachricht erhalten. Sogar taggleich geantwortet haben die Städte Berlin (Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf), Düsseldorf, Dortmund und Essen. Testsieger bei der Reaktionsgeschwindigkeit war die Stadt Dresden, mit gerade einmal 55 Minuten für eine persönliche Rückmeldung. Aufgrund von Formatierung und Formulierung ist hier davon auszugehen, dass die E-Mail nicht systemisch beantwortet wurde.

Im Mittelfeld lagen die Städte München (4 Tage), Bochum (5 Tage) und Bonn (6 Tage). Bei der Stadt München war der Grund für den potentiellen Bürger sichtbar – die Kundenanfrage wurde über mehrere Tage von Bearbeiter zu Bearbeiter durch die Abteilung geschoben, die einzelnen Weiterleitungen waren noch im Verlauf der E-Mail zu sehen – der Bearbeiter 227 hat sich dann endlich dem Anliegen angenommen und unserer fiktiven Testkundin geantwortet. Die E-Mails wurden insgesamt sehr kurz verfasst. Die durchschnittliche Testlänge lag bei 36 Wörtern (exklusive Signatur). Sparsam mit den Rückmeldungen waren beispielsweise

Dienstleistung: 4 x Beantragung einer Fahrkarte (auch bei Verlust/Diebstahl/Beschädigung)
 Standort: Dienstleistungszentrum im Stadthaus
 Datum: -
 Uhrzeit: -

Die Ausnahme: Kontaktkanal Internet. Alle 25 Städte und Gemeinden verfügen über Webseiten mit relativ umfangreichen Informationsangeboten und Services für die Bürgerinnen und Bürger. Die Terminvergabe online bieten mittlerweile fast alle Städte und Gemeinden an, wie in dem Beispiel hier die Stadt Bonn.

Hamburg (32 Wörter), Duisburg (25 Wörter) oder München (29 Wörter). In den meisten Fällen wurde exakt auf die Anfrage des Kunden geantwortet, nicht mehr und nicht weniger. Nur in wenigen Fällen (beispielsweise bei der Stadt Karlsruhe) waren Textbausteine zu erkennen.

Verlierer in Punkto Reaktionszeit ist die Stadt Bremen. Hier erfolgte eine Rückmeldung per E-Mail nach sage und schreibe 25 Tagen. Immerhin – die E-Mail war relativ ausführlich gestaltet, die benötigten Formulare und relevanten Informationen wurden direkt als Anlage mitgeschickt.

Kontaktkanal Brief

Es wurden 25 Testanfragen auf dem Postweg verschickt, innerhalb von einer Woche hat das Team der D+S von 7 Städten und Gemeinden eine Rückmeldung erhalten, vier weitere haben innerhalb von 14 Tagen geantwortet, in zwei Fällen wurde innerhalb von 4 Wochen geantwortet. In 5 Fällen stand die Antwort nach Abschluss der Auswertung (4 Wochen nach Versand der Testanfrage) immer noch aus. Innerhalb von einer Woche kamen Antworten aus Wuppertal (4 Tage), Hamburg (3 Tage), Bremen (6 Tage) und Nürnberg (4 Tage). Im Mittelfeld lagen beispielsweise die Städte Düsseldorf (11 Tage), Wiesbaden (14 Tage) und Köln (14 Ta-

ge). Auf den letzten Platz kommt Duisburg mit 17 Tagen. Absoluter Testsieger – die Stadt Frankfurt mit einem Tag, Versand der Anfrage am 02.06.2016, Datum auf dem Ausgangsschreiben der Stadt Frankfurt ist der 03.06.2016, Erhalt der Sendung am 04.06.2016.

Auch inhaltlich haben die meisten Städte und Gemeinden eher gespart. Beilagen oder zusätzliche Informationen (beispielsweise zum Angebot der Stadt) waren eher die Ausnahme als die Regel. Beim Service Check 2015 hatte die Stadt Münster noch mit einem umfangreichen Informationspaket gepunktet, dieses Mal haben die Tester leider innerhalb von vier Wochen keine Rückmeldung aus Münster erhalten, die Antwort steht einen Monat nach Versand der Testbriefe immer noch aus. Die benötigten Formulare schickten beispielsweise die Städte Wiesbaden, Duisburg, Karlsruhe und Bremen mit.

Von den 16 erhaltenen Rückmeldungen war in 8 Fällen (also bei der Hälfte aller Stichproben) zu erkennen, dass Formulierungshilfen und/oder Textbausteine genutzt werden.

Beim Bezirksamt Eimsbüttel der Stadt Hamburg etwa, wurde dem Kunden sein Originalschreiben zurückgeschickt, zusammen mit einer handschriftlichen Kurznotiz und einem Zettel der über die Öffnungszeiten und die Onlineterminvergabe informiert.

Die Stadt Bielefeld hat in ihrem Anschreiben zwar angekündigt, dass die entsprechenden Vordrucke beigelegt werden, leider haben diese aber letztlich im Brief gefehlt.

Kontaktkanal Internet

Alle 25 Städte und Gemeinden verfügen über Webseiten mit relativ umfangreichen

Informationsangeboten und Services für die Bürgerinnen und Bürger.

Die Onlinereservierung von Terminen im Bürgerzentrum gehört mittlerweile zu den Basics die Städte und Gemeinden auf ihren Webseiten anbieten. Bei 21 von 25 Städten war es im Test möglich, vorab online einen Termin zu reservieren, beispielsweise bei den meisten Städten wie beispielsweise Hamburg, Bonn oder Karlsruhe ist die Terminvereinbarung in den kommunalen Bürgerämtern online möglich. Im aktuellen Test wurde bei keiner Stadt die Möglichkeit angeboten, dass Webseitenbesucher mit dem Bürgerservice auch über den Kanal Chat Kontakt aufnehmen können.

Fazit

Gleich, ob am Telefon, per E-Mail, auf dem Postweg oder in der digitalen Welt – es sind wenig Standards in der Kommunikation mit Bürgern zu erkennen. Häufig wird sehr individuell, aber auch sehr knapp kommuniziert. Egal ob am Telefon oder per Brief, Informationen werden selten proaktiv und nur auf Nachfrage erteilt. Gerade in der schriftlichen Korrespondenz nutzen die wenigsten Städte und Gemeinden Textbausteine oder Formulierungshilfen. Häufig ist auch am Header oder an der Formatierung zu erkennen, dass immer noch ganz klassische Desktopapplikationen (zum Beispiel Outlook) für die Bearbeitung eingehender E-Mails genutzt wird. Mit Hinblick auf die Digitalisierung im Kundendialog kann man sagen, dass der öffentliche Sektor in vielen Bereichen noch ganz am Anfang steht. Vergleicht man diesen Stand mit anderen Branchen im Kontext Customer Care Services, so kann man ableiten, dass der öffentliche Sektor insbesondere in Punkto Professionalisierung etwa 7-9 Jahre hinterher hinkt.

Benjamin Barnack



Benjamin Barnack ist Geschäftsführer bei D+S 360° Webservice.