



# TENDENZ: BESSER!

## Service-Check 2017, Teil 4: Die Bürgerservices der 20 größten deutschen Städte auf dem Prüfstand.

**M**ittlerweile im dritten Jahr haben die Experten der gevekom GmbH zusammen mit dem Team der TeleTalk auch dieses Jahr den Bürgerservices der zwanzig größten deutschen Städte auf den Zahn gefühlt. Gecheckt wurde die Qualität (Art & Umfang) der erhaltenen Rückmeldungen sowie die jeweilige Reaktionsgeschwindigkeit auf den unterschiedlichen Kanälen. Und so viel darf schon jetzt verraten werden: Die

Qualität hat Entwicklungspotential, die Reaktionsgeschwindigkeit ist angemessen. Für die jeweiligen Szenarien wurden gängige Anliegen konzipiert, wie etwa die Anfrage zu einer Ummeldung oder zu einem Ausweisverlust durch Diebstahl.

### Testkanal Telefon

Telefonisch wurde bei allen 20 Städten der Bürgerservice kontaktiert siehe Tabelle „Öffentliche Verwaltungen im Service Check

2017“. Im Fokus der Gespräche stand ein möglicher Umzug von Dresden in die jeweilige Stadt, telefonisch wollte sich der potentielle neue Bürger über die Möglichkeiten und Besonderheiten einer Ummeldung informieren. Die Testanrufe wurden Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 8.00 -18.00 Uhr durchgeführt. Insgesamt wurden alle Hotlines vier Mal kontaktiert, um mindestens zwei auswertbare Gespräche zu generieren.

Von den 20 Städten setzen acht Städte auf den Einsatz einer IVR-Lösung (per Sprache oder Tastenwahl gesteuertes Portal) im Kundendialog, im Schnitt müssen Anrufer eine Auswahl tätigen. Bei allen Städten konnte im Testdurchlauf ein Ansprechpartner erreicht werden, allerdings betreiben einige Städte ihren telefonischen Bürgerservice sehr eingeschränkt: beispielsweise in der Weltstadt München ist die Hotline Montag bis Freitag zwischen 7.30 und 15.30 Uhr erreichbar, am Freitag nur bis 13.00 Uhr. Mit

einer exzellenten Erreichbarkeit glänzte die Stadt Stuttgart im Test, bei mehreren Anläufen lag die Wartezeit bei maximal drei Sekunden, Schlusslicht im Test, die Stadt Bielefeld mit Wartezeiten zwischen drei bis sieben Minuten, bei mehreren Versuchen.

### Auszug aus dem Testprotokoll

Bei der Stadt Köln wurden die Tester erst knapp eine Minute mit klassischer Musik in der Warteschleife beschallt, bis dann eine sehr freundliche und unterhaltsame Ansprechpartnerin das Gespräch angenommen hat. Die Beratung war sehr freundlich, offen und kundenorientiert. Auch die proaktive Weitergabe nützlicher Zusatzinformationen kommt nicht zu kurz, beispielsweise der Hinweis, dass der potentielle Neubürger auch sein auswärtiges Kfz-Kennzeichen trotz Umzug behalten kann.

Die Stadt Bielefeld setzt nicht auf Sprachportale, hier landen Anrufer direkt in der Warteschleife. Im ersten Testdurchlauf lag die Wartezeit bei drei Minuten und zwölf Sekunden, bei wirklich dröhnender und sehr penetranter Musik. Im Wechsel zur Musik wird in recht kurzen Abständen die Position in der Warteschleife angesagt. Anschließend wurde das Gespräch von einer Ansprechpartnerin angenommen, die Beratung erfolgte zwar nüchtern und sehr monoton, aber zumindest wurde mit Art und Umfang der Informationsweitergabe nicht geizigt, auch viele nützliche Zusatzinformationen wurden dem potentiellen neuen Bewohner mitgegeben.

### Testkanal E-Mail

Für den Kanal E-Mail wurde in diesem Jahr für den Service-Check das Szenario einer Mitbürgerin durchgespielt, der wurde vor einiger Zeit der Personalausweis gestohlen wurde. In allen 20 Städten wurden die zentralen Bürgerservices darauf hin angeschrieben – das Ergebnis: 18 Städte haben innerhalb von zwei Wochen per E-Mail auf die Anfrage reagiert. In Punkto Reaktionsgeschwindigkeit haben im Test ganz klar die Städte Düsseldorf und Essen vorne, in beiden Fällen vergingen keine zehn Minuten zwischen Versand der Anfrage und dem Erhalt einer individuellen persönlichen Rück-

meldung. Ebenfalls taggleich haben Dortmund, Berlin, Münster, Nürnberg, Frankfurt, Bielefeld, Bonn, Leipzig, München, Bremen, Karlsruhe und Hannover geantwortet. Von den 20 Bürgerservices haben 17 mit einer automatischen Eingangsnachricht geantwortet. Etwas länger im Test haben mit einer Reaktionsgeschwindigkeit von fünf Tagen die Städte Stuttgart und Köln gebraucht. Die durchschnittliche Reaktionsgeschwindigkeit lag bei 26 Stunden. Keine Antwort kam beispielsweise aus Köln und Wuppertal

### Auszug aus dem Testprotokoll

Die Stadt Düsseldorf hat nach rund sechs Minuten geantwortet, es wurden alle Informationen geliefert die für die Beantragung eines neuen Personalausweis notwendig sind, ebenso proaktive Informationen wie zum Beispiel die Kosten für einen neuen Ausweis. Auch ein Link zu weiterführenden Informationen wurde mitgeschickt. Beim Zusammenkopieren der Informationen wurde leider nicht auf die Formatierung geachtet, im Anschreiben wurden zwei verschiedene Schriftarten/Schriftgrößen verwendet.

Die Stadt Nürnberg hat innerhalb von zwei Stunden geantwortet, auch hier wurden alle benötigten Informationen vermittelt. Es wurden nützliche Informationen proaktiv mitgeliefert, wie zum Beispiel, dass die Kundin sofort sagen soll, dass es sich um einen Diebstahl handelt, damit der Bürgerservice die entsprechenden Schritte einleiten kann. Im Anschreiben wurden auch die Öffnungszeiten (für einen Besuch ohne Termin) des Bürgerservices aufgeführt, auch die möglichen Zeitfenster für einen Besuch mit Termin. Hier wurde direkt der Hinweis gegeben, dass die nächsten freien Termine erst im August (zwei Monate später) verfügbar sind. Leider wurden keine Links zu weiterführenden Informationen (beispielsweise zur Onlineterminvereinbarung) mitgeliefert, auch auf

Kontaktmöglichkeiten oder eine entsprechende Signatur wurde verzichtet.

### Testkanal Brief

Auch die klassische Kommunikation auf dem Postweg wurde vom Testteam durchgespielt – alle 20 Städte erhielten auf dem Postweg eine fiktive Anfrage eines möglichen neuen Mitbürgers. Auch in dieser Anfrage ging es um die Besonderheiten einer Anmeldung in der jeweiligen Stadt.

Von den 20 Städten haben die Tester insgesamt 16 Rückmeldungen erhalten. Am schnellsten im Test waren die Städte Essen und Nürnberg mit einer zweitägigen Reaktionszeit. Im Mittelfeld liegen die Städte Münster (fünf Tage), Dortmund (sechs Tage) und Stuttgart (acht Tage). Keine Rückmeldung erfolgte aus Karlsruhe, Bonn, Wuppertal und Leipzig.

Beim Service-Check 2015 und 2016 überzeugten einige Städte mit schön formatierten und ansprechend gestalteten Anschreiben



**Der Service von 20 Öffentlichen Verwaltungen und Bürgerbüros aus deutschen Großstädten wurde im Service Check 2017 geprüft.**

## ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN IM SERVICE CHECK 2017

| Stadt/Bürgerbüro  | Einwohnerzahl |
|-------------------|---------------|
| Berlin            | 3.520.031     |
| Bielefeld         | 333.090       |
| Bochum            | 364.742       |
| Bonn              | 318.809       |
| Bremen            | 557.464       |
| Dortmund          | 586.181       |
| Duisburg          | 491.231       |
| Düsseldorf        | 612.178       |
| Essen             | 582.624       |
| Frankfurt am Main | 732.688       |
| Hamburg           | 1.787.408     |
| Hannover          | 532.163       |
| Karlsruhe         | 307.755       |
| Köln              | 1.060.582     |
| Leipzig           | 560.472       |
| München           | 1.450.381     |
| Münster           | 310.039       |
| Nürnberg          | 509.975       |
| Stuttgart         | 623.738       |
| Wuppertal         | 350.046       |

und entsprechenden Beilagen, beispielsweise mit einem Veranstaltungskalender oder einer Infomappe (Stadt Münster für Neubürger). Leider wurde hier in diesem Jahr beim Versand der Korrespondenz gespart, alle Anschreiben bestanden aus einem Anschreiben und maximal ein bis zwei ausgedruckten Anlagen, der Versand erfolgte in DIN Lang Umschlägen, teilweise mit händisch vermerkten Aktenzeichen auf den Umschlägen – Behördenkorrespondenz eben.

### Auszug aus dem Testprotokoll

Die Stadt Dortmund antwortete innerhalb von sechs Tagen, die Ansprechpartnerin geht im Anschreiben auf den Ablauf einer Ummeldung ein. Es werden die benötigten Dokumente aufgelistet, inklusive der benötigten Wohnungsgeberbestätigung, diese wurde direkt als Anlage mitgeschickt. Im Testszenario wurde auch nach der Ummeldung von Haustieren (im konkreten Fall ein Hund) gefragt, für die Ummeldung des Vierbeiners wurde gleich die entsprechenden Formulare als weitere Anlage mitgeliefert.

Bei der Stadt Bielefeld wird die Bürgerkorrespondenz vom jeweiligen Sachbearbeiter noch persönlich unterschrieben, auch enthält

der Briefkopf die entsprechenden persönlichen Kontaktdaten (Durchwahl Telefon/Telefax) für mögliche Rückfragen. Das Anschreiben selber war eher knapp gehalten, dafür wurde aber auf alle relevanten Fragen (Ablauf der Ummeldung und Anmeldung eines Dackels) eingegangen. Die Ansprechpartnerin hat außerdem noch ausführliche Informationen zum Ablauf der Anmeldung und zur Anmeldung und Besteuerung von Hunden beigelegt.

Als weitere Anlagen waren alle benötigten Formulare (Vordruck Wohnungsgeberbescheinigung, Anmeldung Hund) und eine Übersicht aller Bielefelder Bürgerservices (inklusive Kontaktdaten und Öffnungszeiten) beigelegt.

### Fazit

In Punkto Schnelligkeit haben die Städte und Kommunen bei der asynchronen Kommunikation gegenüber den Testdurchgängen der letzten zwei Jahre deutlich zugelegt, die telefonische Erreichbarkeit hat sich im Vergleich zu den Vorjahren weder verbessert noch verschlechtert.

Studien zeigen immer wieder, dass der öffentliche Sektor am stärksten gehemmt ist, wenn es um den Einsatz von neuen Technologien geht. Gleichzeitig hat der öffentliche Sektor aber einen enormen Kostendruck, um mit den jährlichen Budgeten entsprechenden Service am Bürger abzubilden. Der Einsatz von gut geschulten und kundenorientierten Sachbearbeitern sowie die Erneuerung der Technologien (bei-



**Kurz und knapp fiel die Antwort aus Dortmund auf eine E-Mail-Anfrage aus.**



**Umfassend, übersichtlich, informativ und proaktiv war die Antwort der Stadt Nürnberg auf die E-Mail-Anfrage der Tester – schlicht vorbildlich!**

spielsweise moderne Systeme für das E-Mail-Management) würden hier deutlich dazu beitragen, dass die Effizienz gesteigert wird, die Kunden-/ Bürgerzufriedenheit steigt und viele Anliegen der Bürger bereits im ersten Kontakt gelöst werden. Häufig werden Informationen nur unvollständig vermittelt, in der Praxis führen diese mangelhaften Prozesse zu Mehrfachkontakten, bis ein Bürger sein Anliegen vollständig und zu seiner vollsten Zufriedenheit gelöst bekommen hat.



Nadine Brzenk ist Junior Key Account Managerin bei Gevekom. Benjamin Barnack ist Mitglied der Geschäftsleitung bei Gevekom.