BMDS

Kriterien für gute Servicequalität

[17.03.2026] Im Februar haben Menschen aus ganz Deutschland in mehreren Bürgerwerkstätten erarbeitet, was für sie einen guten Verwaltungsservice ausmacht. Die Ergebnisse will das BMDS nun weiter validieren, um ein Audit-Tool für die Servicequalität von Bundesleistungen zu entwickeln.

Welche Erfahrungen Menschen in Deutschland mit Behörden machen, trägt wesentlich dazu bei, wie sie den Staat wahrnehmen. Fühlen sie sich bei wichtigen Ereignissen in ihrem Leben – etwa bei der Geburt ihres Kindes oder bei einem Umzug – gut begleitet, oder ist der Kontakt mit den Behörden kompliziert und belastet sie zusätzlich? Genau das will ein vom Bundesdigitalministerium (BMDS) initiiertes Beteiligungsverfahren zur Entwicklung und Validierung von Kriterien guter Servicequalität herausfinden. Befragt werden die Nutzenden, da sie am besten beurteilen können, worauf es bei der Servicequalität von Verwaltungsleistungen ankommt. Das Beteiligungsprojekt ist Teil des Handlungsfelds „Bürger- und unternehmenszentrierter Staat“ der Modernisierungsagenda Bund.

Bürgerwerkstätten in Berlin, Erfurt und Köln

Das BMDS hat im Februar 2026 drei Werkstätten mit insgesamt 90 Bürgerinnen und Bürgern aus ganz Deutschland veranstaltet. In Berlin, in Erfurt und in Köln ging es darum, wie gute Servicequalität bei Verwaltungsleistungen konkret aussieht und welche Aspekte für Bürgerinnen und Bürger besonders wichtig sind. Dabei, berichtet das BMDS, sei nicht nur das große Interesse am Thema deutlich geworden, sondern auch die Begeisterung für das partizipative Werkstatt-Format. Fachlich gab es ebenfalls ein klares Ergebnis: Auf der Wunschliste für gute Services steht bei den Bürgerinnen und Bürgern vor allem gute Usability – namentlich eine übersichtliche Gestaltung, verständliche Sprache und flexible Zugangsoptionen.

Grundlage für ein Audit-Tool

Im nächsten Schritt soll eine repräsentative Telefon- und Online-Befragung durchgeführt werden, die bisherige Ergebnisse aufgreift und validiert. Die Resultate fließen dann in einen abschließenden Workshop mit Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern aus Bund, Ländern und Kommunen ein, die sich im Januar bereits das erste Mal zum Thema getroffen hatten. Die gemeinsamen Kriterien für gute Servicequalität, die am Ende dieses Prozesses stehen, sollen anschließend in ein Audit-Tool der Bundesregierung münden, das die Servicequalität von Bundesleistungen systematisch evaluieren und verbessern wird.

(sib)

Stichwörter: Panorama, BMDS, Bürgerservice