

## **Bundesweites Behörden-Ranking: In diesen Städten schieben die Deutschen den meisten Frust**

- **Stuttgart, Dresden und Leipzig haben die besten Ämter und führen in beiden Kategorien**
- **50 % der Bürgerämter verbessern sich zu den Vorjahreswerten, während sich die andere Hälfte verschlechtert**
- **Kfz-Zulassungsstellen insgesamt schlechter bewertet als Bürgerämter**

**Unterbesetzte Stellen, unfreundliche Mitarbeiter und kaum freie Termine: Der Gang zu deutschen Bürgerämter oder Kfz-Zulassungsstellen ist häufig kein Vergnügen. Doch in welcher Stadt fordern Behördengänge die stärksten Nerven? Das Vergleichsportal Netzsieger ([www.netzsieger.de](http://www.netzsieger.de)) hat 6.700 Google-Rezensionen der Bürgerämter und Kfz-Zulassungsbehörden der 20 einwohnerreichsten deutschen Städte analysiert und über ein halbes Jahr beobachtet. Dabei konnten erhebliche Unterschiede und Veränderungen festgestellt werden.**

**Berlin, 25. Januar 2018** – Wer einen neuen Wohnsitz oder seinen Pkw anmelden will, muss in den meisten Städten Deutschlands viel Zeit und Geduld mitbringen. In der Hauptstadt geht beispielsweise ohne einen festen Termin – auf den oft über einen Monat gewartet werden muss – gar nichts. Diesen Missstand hat das Vergleichsportal Netzsieger bereits im Juni 2017 ([www.netzsieger.de](http://www.netzsieger.de)) zum Anlass genommen, die Google-Rezensionen von Bürgerämtern und Kfz-Zulassungsstellen auszuwerten, um die Ämter mit der höchsten Kundenzufriedenheit Deutschlands zu ermitteln.

### **Zehn Behörden verbessern sich im Halbjahres-Vergleich**

Rund ein halbes Jahr hat das Vergleichsportal Netzsieger die Entwicklung der Rezensionen beobachtet. Das Ergebnis: Zehn der 20 Bürgerämter scheinen ihren Service verbessert zu haben. Allerdings ernteten fast genauso viele – neun von zehn Ämter – schlechtere Rezensionen und sanken in der Gesamtbewertung. Demnach hat Stuttgart mit 4,0 von fünf möglichen Punkten zwar immer noch die besten Bürgerämter Deutschlands, jedoch sind diese im Ranking um 0,3 Punkte im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

### **Bürgeramt Dortmund macht den größten Sprung**

Im Vergleich zum Vorjahr verbessert sich das Bürgeramt Dortmund (3,4) um 0,8 Punkte und sprang damit von Platz 15 auf den sechsten Platz. Auch Wuppertal (2,7), Essen (2,9) und Münster (3,5) konnten sich um etwa 0,5 Punkte verbessern. Selbst das Schlusslicht der Erhebung von vor einem halben Jahr, München, konnte sich um 0,1 Punkte auf eine Gesamtwertung von 2,3 steigern und gibt die rote Laterne an Bremen ab. Die Hansestadt ist im Übrigen die einzige Stadt, die sich im Ranking weder verbesserte, noch verschlechterte und mit einer soliden Bewertung von 2,2 scheinbar die unbeliebtesten Ämter der gesamten Bundesrepublik hat.

Auch die bereits im letzten Ranking recht beliebten Bürgerämter aus Leipzig und Dresden konnten sich von 3,8 Sternen auf 3,9 Sterne verbessern. Die viel gescholtenen Bürgerämter

in Berlin verbesserten sich ebenfalls um 0,2 Punkte und rücken vom siebten auf den fünften Platz vor.

### **Bonner Bürgeramt fällt deutlich zurück**

Die Ämter des ehemaligen Regierungssitzes haben im Verlauf des dritten und vierten Quartals 2017 die meisten Punkte ihrer Bewertung eingebüßt. So konnten sich die Bonner Bürgerämter im letzten Jahr noch über den vierten Platz mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,4 freuen, während ihre Google-Rezensionen nun um 0,5 Punkte gesunken sind (Platz zwölf).

Neben Bonn verloren die Bürgerämter in Köln, Frankfurt am Main und Nürnberg jeweils 0,3 Punkte. Die Bewertungen der Ämter in Düsseldorf und Hannover verschlechterten sich derweil nur um 0,1 Punkte.

### **Kfz-Zulassungsbehörden mit ähnlichen Schwankungen wie Bürgerämter**

Wie im Vorjahr bleibt die Dortmunder Kfz-Zulassungsbehörde diejenige mit den besten Rezensionen (3,4 Punkte), während die Bonner Zulassungsstelle mit 1,4 von 5 möglichen Punkten weiterhin den letzten Platz belegt. Die Behörden in Hamburg (2,6 Punkte), Nürnberg (2,9 Punkte) und Münster (2,5 Punkte) legten am stärksten zu und verbesserten sich im Ranking um 0,5 Punkte – höchster Zuwachs der Untersuchung. Die Bielefelder Behörde verschlechterte sich hingegen um satte 0,9 Punkte auf eine Gesamtbewertung von 1,6.

Wie schon im vergangenen Jahr sind die Bürgerämter (3,1 Punkte) im Durchschnitt besser bewertet als die Kfz-Zulassungsbehörden (2,4 Punkte).

Die gesamte Untersuchung mit detaillierten Angaben zu jeder Stadt finden Sie hier:

<https://www.netzsieger.de/ratgeber/buergeraemter-und-kfz-zulassungsstellen-im-check-2018>

### **Über Netzsieger**

Netzsieger ([www.netzsieger.de](http://www.netzsieger.de)) steht für unabhängige Verbraucherberatung. Das Startup aus Berlin beschäftigt bereits mehr als 30 Mitarbeiter und gehört zu den führenden Vergleichsportalen im deutschsprachigen Raum. Die erfahrenen Redakteure vergleichen die ganze Bandbreite moderner Produkte und Services – von Software über Versicherungen bis hin zu Elektro-Artikeln. Netzsieger informiert Verbraucher übersichtlich, prägnant und seriös. Ziel ist es, den Lesern die beste Entscheidungshilfe im Dschungel der Produkte und Angebote zu bieten. Mittlerweile begleiten die hochwertigen, umfangreichen Testberichte Millionen von Verbrauchern jährlich bei ihren individuellen Kaufentscheidungen. Alle Vergleichstests stehen jedem Interessenten dabei frei und kostenlos zur Verfügung.