

Essen

NFK für mehr Bürgerservice

[30.04.2025] Als erste Kommune in Nordrhein-Westfalen setzt die Stadt Essen die Nationale Feedback-Komponente ein. Damit soll die Nutzerfreundlichkeit bei Onlinediensten erhöht werden. Zudem werden Anforderungen der Single-Digital-Gateway-Verordnung erfüllt.

Die Nationale Feedback Komponente ([NFK](#)) ist jetzt in die Onlinedienste im [Serviceportal](#) der Stadt [Essen](#) integriert. Damit können Bürger laut einer Pressemeldung der Ruhrmetropole Rückmeldung zu digitalen Verwaltungsleistungen geben.

Nachdem die Stadt Essen im Rahmen ihrer Digitalstrategie im März 2025 einen Chatbot zur Unterstützung von Bürgeranfragen aktiviert hat ([wir berichteten](#)), folge nun der nächste Schritt: Die neue Funktion ermögliche es Nutzenden, gezielt Feedback zu städtischen Onlinediensten zu geben. Diese Rückmeldungen werden anonym übermittelt und systematisch ausgewertet. Sie fließen unmittelbar in die Verbesserung und Weiterentwicklung der digitalen Angebote der Stadt Essen ein, heißt es in der Pressemeldung.

Feedback soll Usability verbessern

Die neue Funktion findet sich beim Ausfüllen von digitalen Formularen. Mit einem Klick auf die blau unterlegte Frage „Haben Sie Feedback?“ am unteren Ende des Formulars öffnet sich ein Eingabefenster. Dort können Bürgerinnen und Bürger anhand der Vergabe von Sternen bewerten, wie einfach es war, das digitale Formular auszufüllen. Zudem gibt es ein Textfeld, in dem Verbesserungsvorschläge eingetragen werden können. Das Feedback hilft der Stadt Essen laut eigenen Angaben dabei, wiederkehrende Probleme zu erkennen und zu lösen. Da die Eingabe anonymisiert übermittelt werde, erhalten die Nutzer dieser Funktion keine persönliche Antwort.

Vorreiter in NRW

Die Stadt Essen setzt als nach eigenen Angaben erste Kommune in Nordrhein-Westfalen die Nationale Feedback-Komponente ein, die vom Bundesinnenministerium bereitgestellt wird. Mit der Integration in das bestehende Online-Antragswesen erfülle die Stadt zugleich die Anforderungen der Single-Digital-Gateway-Verordnung (SDG) der EU. Die Rückmeldungen werden auf kommunaler und nationaler Ebene anonymisiert übermittelt und zentral ausgewertet. Für SDG-relevante Dienste übermittelt die NFK das Feedback automatisch an die Europäische Kommission – und erleichtere so die Einhaltung der EU-weiten Single-Digital-Gateway-Verordnung.

(ba)