

WAHRNEHMUNG VON BÜROKRATISCHEN BELASTUNGEN DURCH UNTERNEHMEN IN AUSGEWÄHLTEN SITUATIONEN IN DEUTSCHLAND

Ausgewählte Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2015



Impressum

Herausgeber
Statistisches Bundesamt, Wiesbaden
Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung

Ihr Kontakt zu uns
buerokratiekostenmessung@destatis.de
Tel.: +49 (0) 611 / 75 22 55
Fax: +49 (0) 611 / 72 40 00

Internet
www.destatis.de
www.amtlich-einfach.de

Erschienen im Januar 2016, korrigiert am 15.08.2016

© Statistisches Bundesamt, Wiesbaden 2016

Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

Bildrechte

Gründung eines Unternehmens / Inhaltsverzeichnis
© iStockphoto.com / shapecharge

Steuern und Finanzen / Inhaltsverzeichnis
© Statistisches Bundesamt

Einstellen von Beschäftigten / Inhaltsverzeichnis
© Flying Colours Ltd

Aus- und Weiterbildung / Inhaltsverzeichnis
© iStockphoto.com / Yuri Arcurs

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz /
Inhaltsverzeichnis
© Photographee.eu - Fotolia.com

Bau einer Betriebsstätte / Inhaltsverzeichnis
© Reinhard Berg / a_3622

Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz /
Inhaltsverzeichnis
© WavebreakmediaMicro - Fotolia.com

Teilnahme an Ausschreibungsverfahren /
Inhaltsverzeichnis
© .shock - Fotolia.com

Import / Export / Inhaltsverzeichnis
© Daniel Ernst - Fotolia.com

Geschäftsaufgabe oder -übergabe / Inhaltsverzeichnis
© Westend61

Umschlag
© Luis Alvarez
© Hero Images Hero Images/F1online

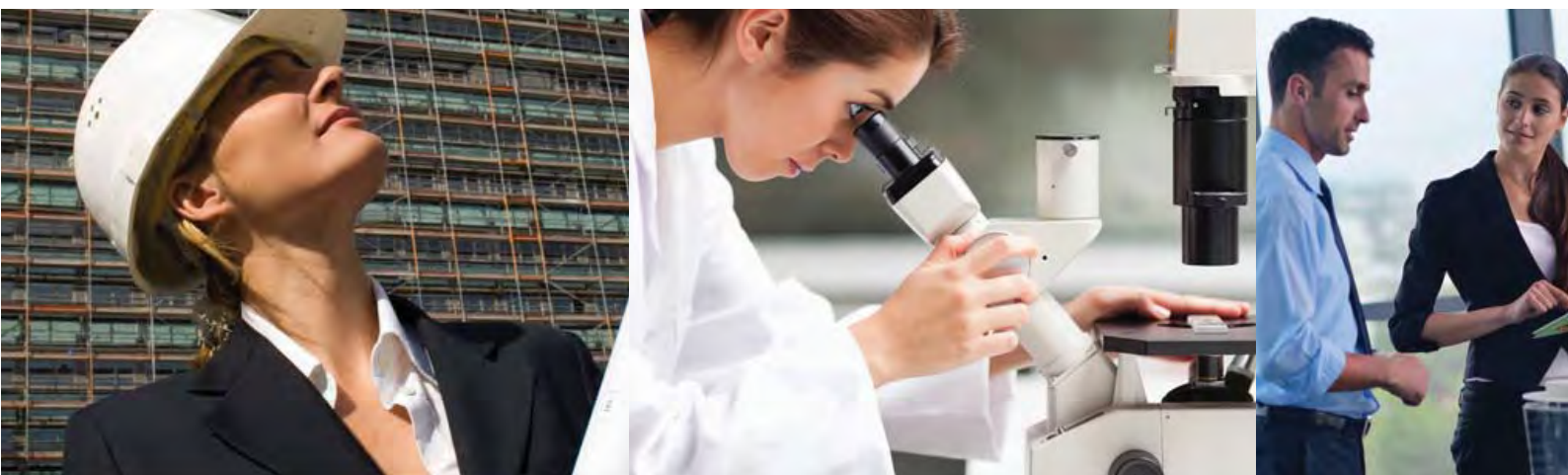
WAHRNEHMUNG VON BÜROKRATISCHEN BELASTUNGEN DURCH UNTERNEHMEN IN AUSGEWÄHLTEN SITUATIONEN IN DEUTSCHLAND

Ausgewählte Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2015



Inhalt

2	Impressum
7	Einführung
10	Ergebnisse im Überblick
14	Art der Kommunikation mit Behörden
15	Zufriedenheit nach Branchenzugehörigkeit über alle Lebenslagen
17	Zufriedenheit nach Unternehmensgröße über alle Lebenslagen
19	Zufriedenheit nach Rechtsform über alle Lebenslagen
21	Zufriedenheit nach Raumstruktur über alle Lebenslagen





23	Steckbriefe zu den Lebenslagen
24	Gründung eines Unternehmens
31	Steuern und Finanzen
38	Einstellen von Beschäftigten
45	Aus- und Weiterbildung
52	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
59	Bau einer Betriebsstätte
65	Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz
71	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
78	Import/Export
85	Geschäftsaufgabe oder -übergabe
92	Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslagen



Einführung

Die Bundesregierung hat in ihrem Arbeitsprogramm „Bessere Rechtsetzung 2014“ das Statistische Bundesamt mit einer Befragung von Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürgern zur Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen auf der Grundlage eines Lebenslagen-Modells beauftragt. Der vorliegende Bericht präsentiert ausgewählte Ergebnisse der Befragung von zehn Lebenslagen der Unternehmen. Die Resultate aus der Zufriedenheitsbefragung der Bürgerinnen und Bürger hat das Statistische Bundesamt bereits am 19. August 2015 veröffentlicht. Sie sind unter www.amtlich-einfach.de abrufbar.

Was wurde erfragt?

Im direkten Kontakt mit den Behörden sind Faktoren wie die Verständlichkeit der Formulare und Anträge, die Erreichbarkeit, die Hilfsbereitschaft und die Fachkompetenz in den Ämtern mitentscheidend für die Zufriedenheit der betroffenen Unternehmen. Neben diesen ganz offensichtlich relevanten Faktoren gaben die befragten Unternehmen auch Auskunft zur Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und zum Vertrauen in die Behörde sowie zur Verständlichkeit des Rechts.

In der folgenden Übersicht sind die berücksichtigten Faktoren der Zufriedenheit aufgelistet. Ein statistischer Wert für die Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen ergibt sich aus dem Zusammenspiel der 16 einzeln abgefragten Faktoren.

- Informationen zu Verfahrensschritten
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen
- Möglichkeit von E-Government
- Zugang zur richtigen Stelle
- Räumliche Erreichbarkeit
- Öffnungszeiten
- Wartezeit
- Informationen über den weiteren Ablauf
- Hilfsbereitschaft
- Fachkompetenz
- Gesamte Verfahrensdauer
- Vertrauen in Behörde
- Diskriminierungsfreiheit
- Unbestechlichkeit
- Verständlichkeit des Rechts

Zu welchen Lebenslagen wurden die Unternehmen befragt?

Eine wesentliche Aufgabe bestand zunächst darin, geeignete Lebenslagen zu identifizieren und auszuwählen. Dabei handelt es sich um bedeutsame Ereignisse oder Situationen, die einen Behördenkontakt notwendig machen. Dazu trug das Statistische Bundesamt viele Ereignisse zusammen und stellte die Auswahl Vertreterinnen und Vertretern von Wirtschaftsverbänden und Kammern vor. Auf Grundlage der fachlichen Rückmeldungen wurden zehn Lebenslagen ausgewählt, die den Lebenszyklus eines Unternehmens von der Gründung über den Bau einer Betriebsstätte bis zur Geschäftsaufgabe bzw. -übergabe nachzeichnen. Die folgende Übersicht zeigt die ausgewählten Lebenslagen.

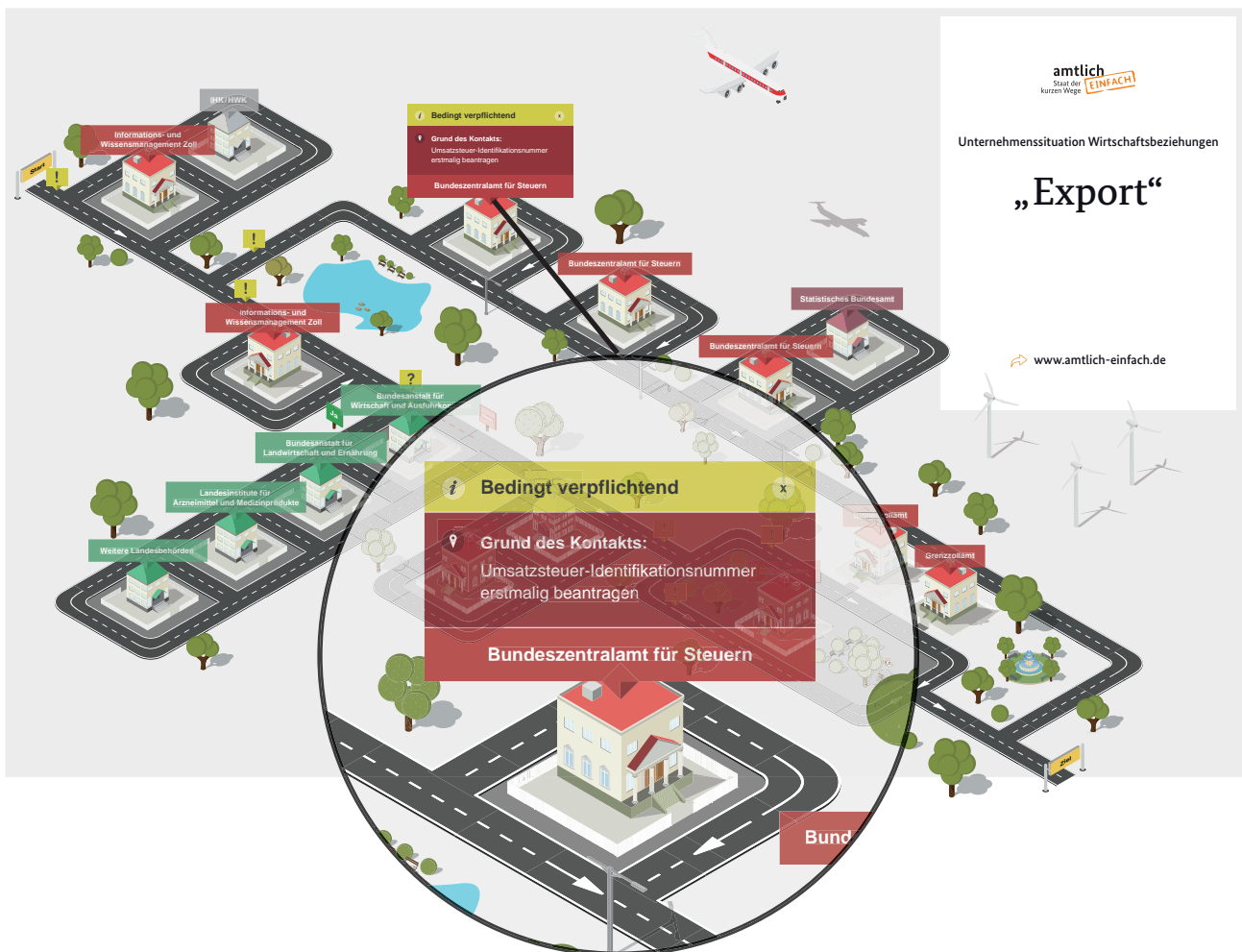
- Gründung eines Unternehmens
- Steuern und Finanzen
- Einstellen von Beschäftigten
- Aus- und Weiterbildung
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Bau einer Betriebsstätte
- Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz
- Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
- Import/Export
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Zu welchen Behördenkontakten wurden die Unternehmen befragt?

Untersuchungsgegenstand sind die Behörden, mit denen Unternehmen innerhalb einer Lebenslage in Kontakt stehen. Daher identifizierte das Statistische Bundesamt vor der Befragung die für die betrachteten Lebenslagen relevanten Behörden. Für jede Lebenslage wurde recherchiert, welche Behörden von den Unternehmen zu kontaktieren und welche Anforderungen zu erfüllen sind, beispielsweise welche Unterlagen vorgelegt werden müssen.

Für die ausgewählten Lebenslagen entwickelte das Statistische Bundesamt einen Vorschlag für die prägenden Behördenkontakte und diskutierte diesen mit betroffenen Unternehmen sowie Expertinnen und Experten. Im Ergebnis liegen für jede Lebenslage „Reisen durch die Behördenlandschaft“ vor, die einen Eindruck dessen vermitteln, was Unternehmen wann und mit wem innerhalb einer Lebenslage zu veranlassen haben. Diese Informationen hat das Statistische Bundesamt bereits unter www.amtlich-einfach.de in Form von interaktiven Grafiken veröffentlicht. Abbildung 1 zeigt für den Bereich „Export“ der Lebenslage „Import/Export“ eine derartige Behördenreise.

Abbildung 1: Reise durch die Behördenlandschaft für den Bereich „Export“ der Lebenslage „Import/Export“



Wann fand die Befragung statt und wie viele Unternehmen wurden befragt?

Im Zeitraum von April bis Juni 2015 wählte das Meinungsforschungsinstitut „TNS Infratest“ 1 572 Unternehmen repräsentativ aus und befragte sie zu ihren Erfahrungen mit Behördenkontakten im Rahmen von 1 865 individuellen Lebenslagen. Um die Befragungsdauer zu begrenzen, wurde je Lebenslage maximal die Zufriedenheit mit drei typischen Behördenkontakten detailliert nach den 16 Zufriedenheitsfaktoren befragt. Zudem wurde den befragten Unternehmen eine „Alles-in-allem“-Frage zur Zufriedenheit zu maximal fünf weiteren Behörden gestellt. Dabei bewerteten die Firmen ihre Zufriedenheit anhand einer fünfstufigen Skala von „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ über „teils/teils“ bis „eher unzufrieden“ und „sehr unzufrieden“.

Weitere methodische und inhaltliche Hintergrundinformationen zur Zufriedenheitsbefragung und ihrer Vorbereitung finden sich in folgendem Artikel: Schmidt, Bernd / Kuehnhenrich, Daniel / Zipse, Christian / Vorgrimler, Daniel. Entlastungen spürbarer machen – Wie wird der Kontakt zur Verwaltung wahrgenommen? In: Wirtschaft und Statistik, 2/2015, Seite 56ff.

Wie ist der Ergebnisbericht gegliedert?

Zunächst wird ein Ergebnisüberblick über alle Lebenslagen hinweg gegeben. Dabei wird auf die Gesamtzufriedenheit mit den Behördenkontakten eingegangen. Ferner werden lebenslagenübergreifende Ergebnisse zu den 16 Zufriedenheitsfaktoren, zur Art der Kommunikation zwischen Behörden und Unternehmen sowie Zufriedenheitswerte in Abhängigkeit von der Branchenzugehörigkeit, der Unternehmensgröße, der Rechtsform sowie nach Raumstrukturmerkmalen vorgestellt.

Danach zeigen individuelle Steckbriefe für jede der zehn Lebenslagen ausgewählte detaillierte Ergebnisse der Befragung. Sie beleuchten die Zufriedenheit mit jeweils besonders relevanten Behördenkontakten; in den Fokus rücken aber auch die Zufriedenheitswerte der Unternehmen in Abhängigkeit von den oben aufgeführten Merkmalen „Branchenzugehörigkeit“, „Unternehmensgröße“, „Rechtsform“ sowie nach regionalen Gesichtspunkten und ausgewählten inhaltlichen Aspekten, wie beispielsweise nach Art der Gewinnermittlung in der Lebenslage „Steuern und Finanzen“. Zudem werden Stärken und Schwächen benannt und der Handlungsbedarf identifiziert. Prägnante Äußerungen betroffener Unternehmen runden diese Präsentation ab.

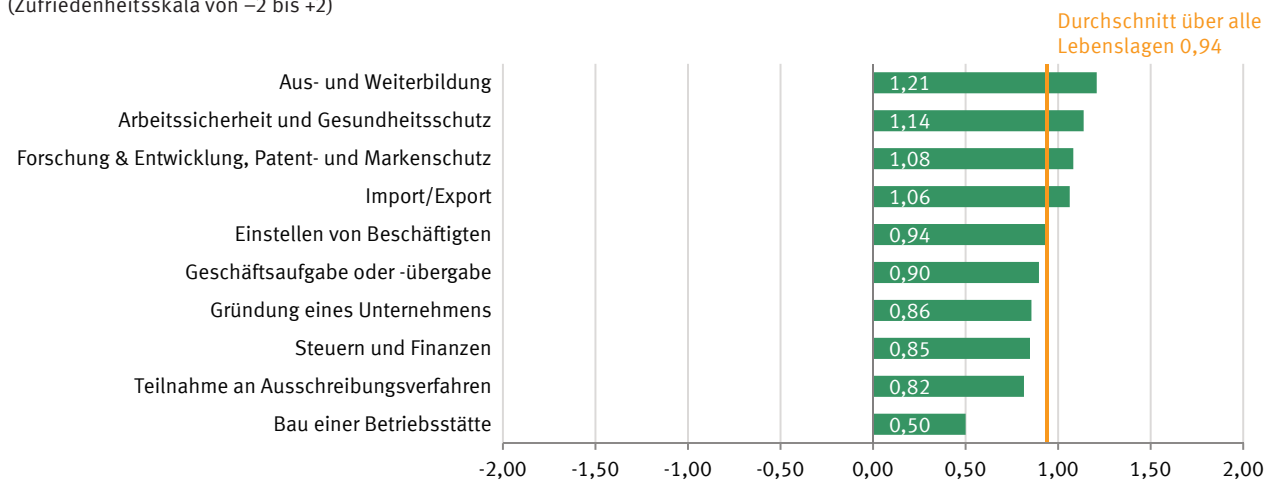
Der Bericht schließt mit einzelnen Steckbriefen zu den 16 Faktoren der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen.

Ergebnisse im Überblick

Die Unternehmen in Deutschland sind mit den behördlichen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung überwiegend zufrieden. Auf einer Skala von -2 für „sehr unzufrieden“ bis +2 für „sehr zufrieden“ liegt der Gesamtindikator bei +0,94. Damit unterscheidet sich die Zufriedenheit der Unternehmen nur geringfügig von der der Bürgerinnen und Bürger, die bei +1,06 liegt.

Abbildung 2 gibt einen Überblick über die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen im Durchschnitt über alle Lebenslagen hinweg und einzeln für die zehn untersuchten Lebenslagen. Demnach sind die Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung in den beiden Lebenslagen „Aus- und Weiterbildung“ sowie „Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“ am zufriedensten. Die Firmen bewerten die behördlichen Dienstleistungen im Rahmen der Lebenslage „Bau einer Betriebsstätte“ am schlechtesten, wobei auch hier noch positive Zufriedenheitswerte erreicht werden.

Abbildung 2: Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen im Rahmen ausgewählter Lebenslagen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

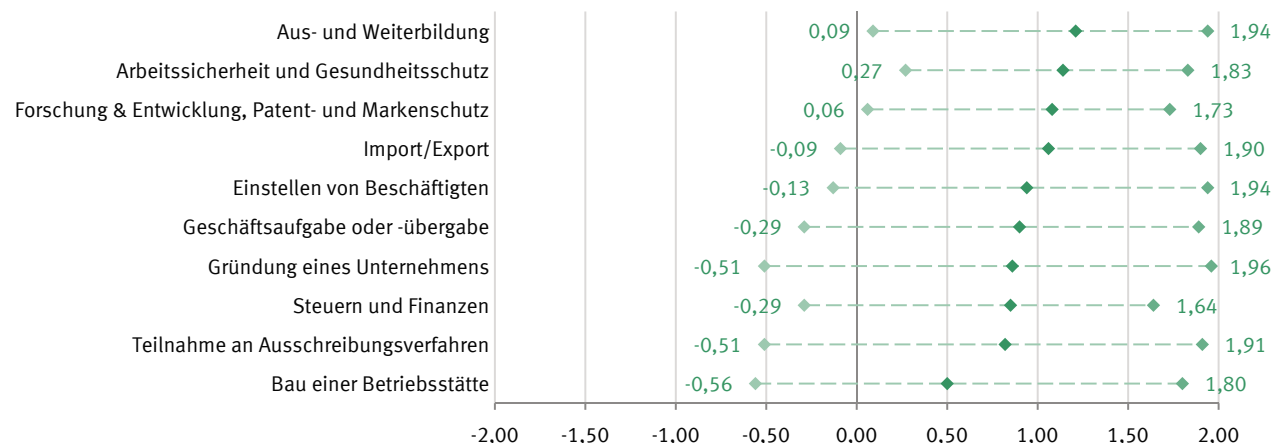


Die positiven Werte bei der durchschnittlichen Zufriedenheit sagen noch nichts darüber aus, ob die befragten Unternehmensvertreter mit den in Anspruch genommenen Dienstleistungen gleichermaßen zufrieden waren. Deren individuellen Bewertungen können stark voneinander abweichen. In Abbildung 3 wird jeweils die Gesamtzufriedenheit der Unternehmen innerhalb einer Lebenslage der Zufriedenheit zweier Vergleichsgruppen, der des zufriedensten und der des am wenigsten zufriedenen Viertels, gegenübergestellt. Insbesondere bei der Unternehmensgründung, der Teilnahme an Ausschreibungen und dem Bau einer Betriebsstätte divergieren die Erfahrungen der Unternehmen sehr stark. Beim unzufriedensten Viertel der befragten Firmen kommt es zu negativen Werten, während das zufriedenste Viertel nahe an der höchstmöglichen Bewertung von +2 liegt.

Abbildung 3: Streuung der Zufriedenheit im Rahmen ausgewählter Lebenslagen

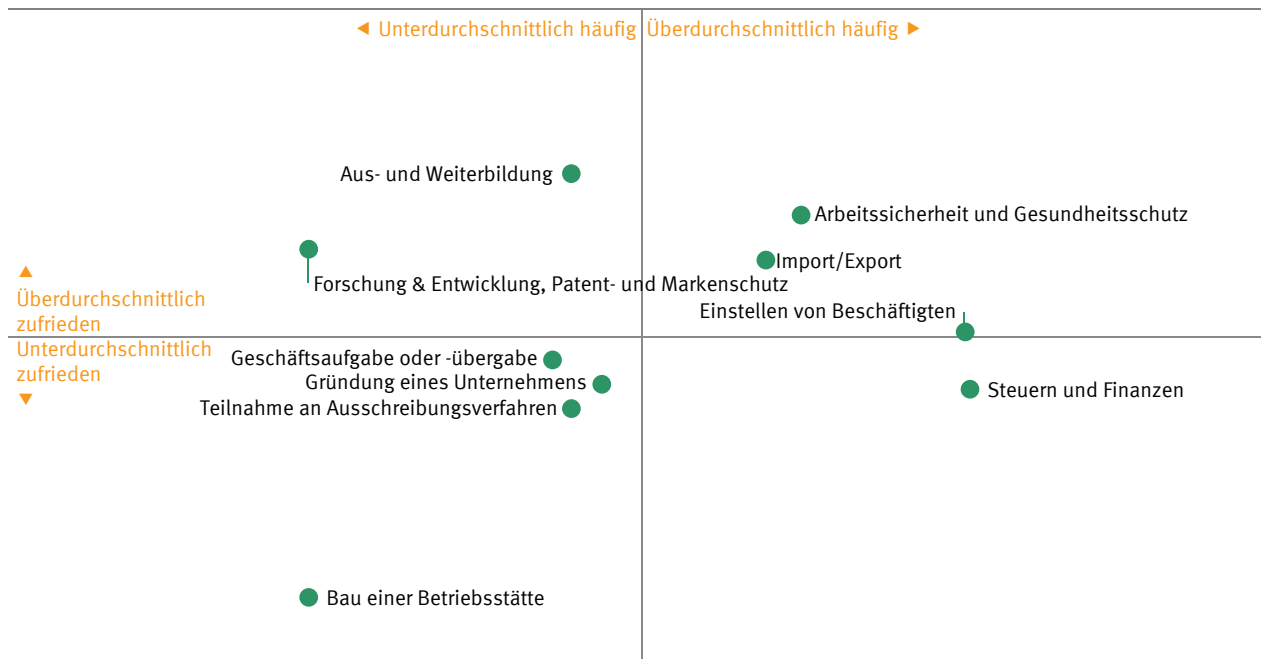
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Für genauere Untersuchungen sind vor allem diejenigen Lebenslagen interessant, von denen viele Unternehmen betroffen sind, diese aber mit den behördlichen Dienstleistungen eher unzufrieden sind. In diesen Fällen versprechen Maßnahmen die größtmögliche Wirkung. Anders ausgedrückt: Werden hier Verfahrensverbesserungen realisiert, so wird dies vermutlich auch in der Breite der Unternehmerschaft wahrgenommen. Abbildung 4 kombiniert die Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen innerhalb der einzelnen Lebenslage mit der Inzidenz, d. h. mit dem Anteil der Unternehmen, die angaben, von der Lebenslage in den vergangenen zwei Jahren betroffen gewesen zu sein und dabei auch Kontakt zu Behörden gehabt zu haben. Dabei zeigt sich, dass mit Ausnahme der Lebenslage „Steuern und Finanzen“ alle anderen Lebenslagen, in denen die Unternehmen nur unterdurchschnittlich mit der Verwaltung zufrieden sind, vergleichsweise selten auftreten, mithin also keine behördlichen Massengeschäfte betroffen sind. Bei den als überdurchschnittlich zufrieden bewerteten Lebenslagen ist hingegen kein klarer Trend zu erkennen.

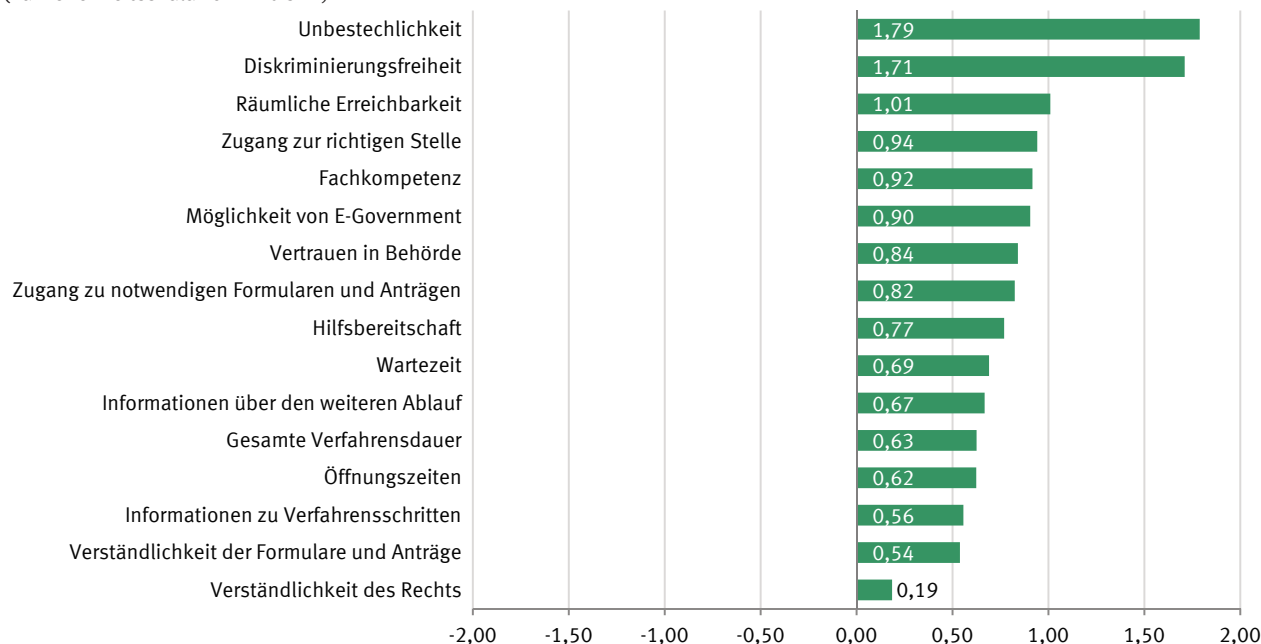
Abbildung 4: Allgemeine Zufriedenheit und Häufigkeit der Lebenslagen



Die Analyse der einzelnen Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen ergibt, dass spiegelbildlich zur Befragung der Bürgerinnen und Bürger auch die Unternehmen am zufriedensten mit der Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und der räumlichen Erreichbarkeit der Behörden und Ämter in Deutschland sind (siehe Abbildung 5). Deutlich weniger zufrieden zeigen sich die befragten Unternehmen mit der Verständlichkeit des Rechts sowie mit den Formularen und Anträgen und den Informationen zu den Verfahrensschritten.

Abbildung 5: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

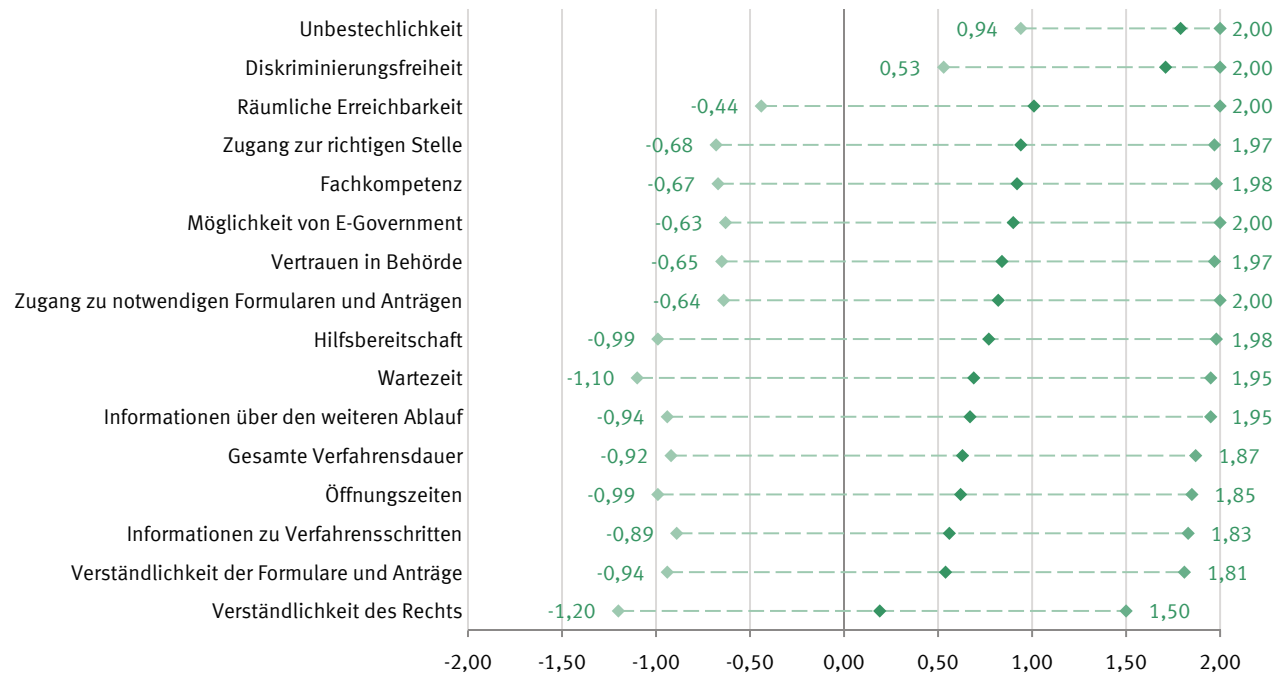


Jedoch zeigt sich in Abbildung 6, dass die Zufriedenheitseinschätzungen der befragten Unternehmen zu den einzelnen Faktoren zum Teil deutlich voneinander abweichen. Gerade bei der Wartezeit, der Hilfsbereitschaft und den Informationen über den weiteren Ablauf kommt es zu vergleichsweise stark negativen Bewertungen durch das mit dem jeweiligen Faktor unzufriedenste Viertel der befragten Unternehmen, während das entsprechende zufriedenste Viertel der Befragten nahe beim Höchstwert von +2 liegt. Bei den beiden am besten bewerteten Zufriedenheitsfaktoren „Unbestechlichkeit“ und „Diskriminierungsfreiheit“ halten sich diese Differenzen in den Einschätzungen hingegen in wesentlich engeren Grenzen.

Abbildung 6: Streuung der Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen

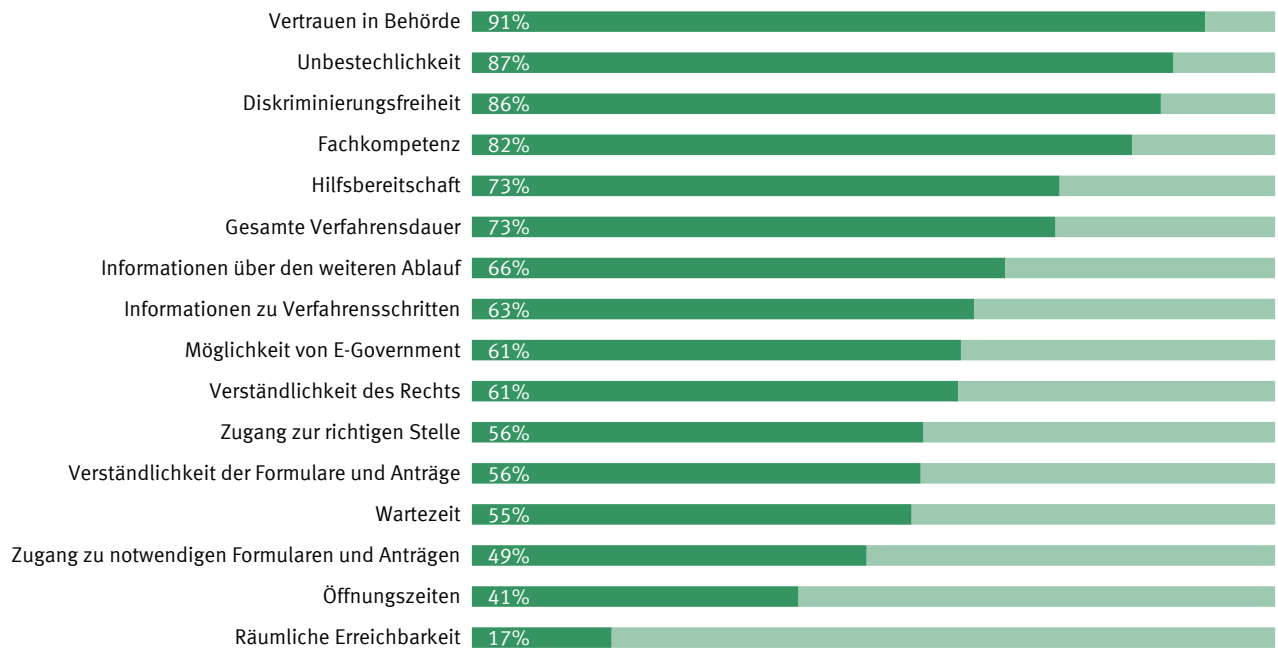
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



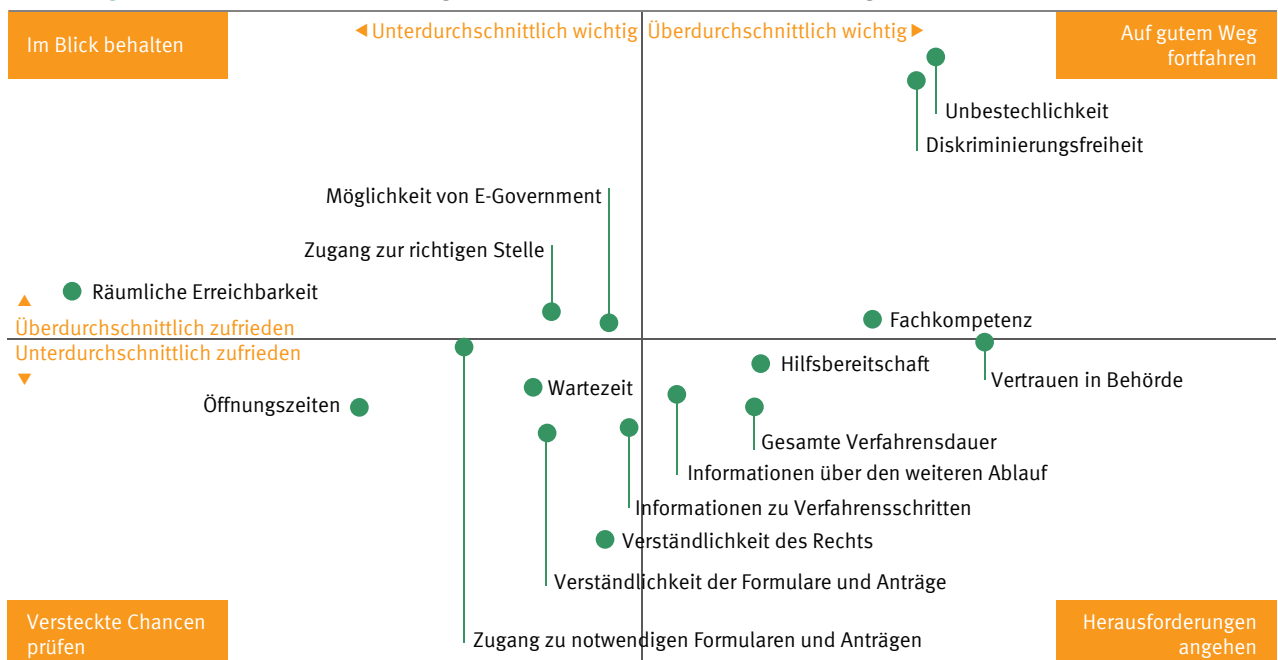
Neben der Bewertung der Zufriedenheit mit den 16 Faktoren gaben die befragten Unternehmen in Form einer dreistufigen Skala mit den Antwortmöglichkeiten „sehr wichtig“, „weniger wichtig“ und „unwichtig“ auch an, wie wichtig die einzelnen Faktoren für ihre individuelle Zufriedenheitseinschätzung sind. Diese Information spielt eine zentrale Rolle für die Beurteilung der Gesamtzufriedenheit, weil nicht jeder der 16 Faktoren die gleiche Bedeutung hat. Anders ausgedrückt: Manche Faktoren beeinflussen die individuelle Zufriedenheit mehr, andere weniger. Für die weitere Darstellung im Bericht wird ausschließlich die Antwort „sehr wichtig“ als für Unternehmen wichtig gewertet. Wie für die Bürgerinnen und Bürger ist auch für die Unternehmen das Vertrauen in die Behörde am wichtigsten. Mehr als 90 % geben an, dass dieser Faktor essentiell für die Zufriedenheit mit einer behördlichen Dienstleistung ist (siehe Abbildung 7). Daneben erachten die Firmen die Unbestechlichkeit, die Diskriminierungsfreiheit und die Fachkompetenz als die bedeutendsten Faktoren. Von geringerer Bedeutung für ihre Bewertung sind die räumliche Erreichbarkeit, die Öffnungszeiten sowie der Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen. Für weniger als die Hälfte der Unternehmen sind diese Faktoren wichtig. Hier zeigen sich deutliche Unterschiede zur Befragung der Bürgerinnen und Bürger, bei der beispielsweise die Möglichkeit von E-Government im Rahmen der behördlichen Dienstleistungserbringung von lediglich 30 % der Befragten als wichtig eingeschätzt wurde. Ein doppelt so hoher Anteil der Unternehmen gibt hingegen an, dass ihnen das Ausfüllen und Versenden von Formularen und Anträgen am Computer wichtig ist.

Abbildung 7: Wichtigkeit der Faktoren für die Zufriedenheitseinschätzung der behördlichen Dienstleistungen
(Prozentangabe für „wichtig“)



Eine Gegenüberstellung der Einschätzung von Zufriedenheit und Wichtigkeit kann helfen, Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Die Unternehmen dürften solche Verbesserungsmaßnahmen besonders honorieren, die an Faktoren ansetzen, mit denen die Unternehmen unterdurchschnittlich zufrieden sind und die sie als besonders wichtig für ihre Bewertung einstufen. Diese Faktoren sind im unteren rechten Quadranten der Abbildung 8 aufgeführt. Dazu zählen das Vertrauen in die Behörde und die Informationen über den weiteren Ablauf. Hinzu treten, genau wie bei den Bürgerinnen und Bürgern, die Faktoren „Hilfsbereitschaft“ und „Gesamte Verfahrensdauer“.

Abbildung 8: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren über alle Lebenslagen

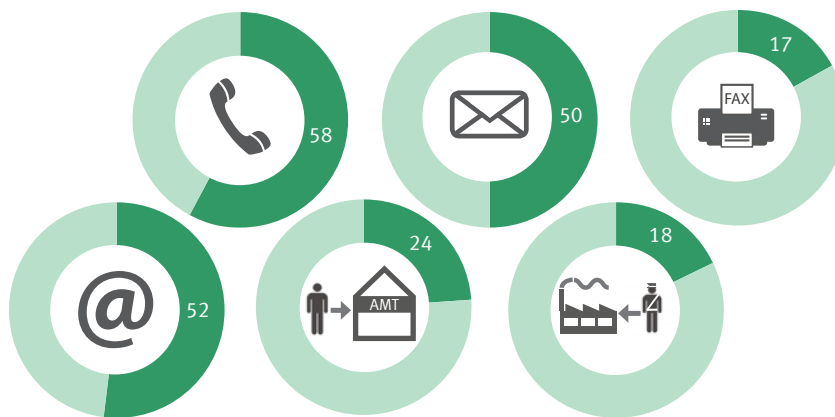


Art der Kommunikation mit Behörden

Abbildung 9 kann entnommen werden, welche Kommunikationsarten zwischen Unternehmen und Behörden wie häufig anzutreffen sind. Die Unternehmen nutzen demnach am häufigsten den telefonischen Kontakt mit den Behörden, gefolgt von der Kommunikation über das Internet und den Austausch per Post. Zur Internet-Kommunikation zählten bei der Befragung E-Mail, Antrags- und Kontaktformulare direkt auf Internetseiten oder zum Download sowie spezielle Computer-Programme. Rund 17 % der Befragten verwendet das Fax, um sich mit Behörden auszutauschen. Ein Viertel der Unternehmen haben Behörden und Ämter persönlich aufgesucht, während 18 % der Firmen Besuch von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung direkt vor Ort im Betrieb erhalten haben. Je nach Sachverhalt und Dienstleistung sind auch kombinierte Kommunikationswege möglich, wie z. B. telefonische Nachfragen/Auskünfte und postalischer Versand.

Abbildung 9: Art der Kommunikation mit Behörden über alle Lebenslagen

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Zufriedenheit nach Branchenzugehörigkeit über alle Lebenslagen

Gesetzliche Regelungen und Anforderungen und damit auch behördliche Dienstleistungen können sich je nach Branche, in der ein Unternehmen tätig ist, stark unterscheiden. Dies hat auch Einfluss auf die Zufriedenheit der Firmen mit den behördlichen Dienstleistungen (siehe Abbildung 10). Unternehmen aus dem Wirtschaftszweig „Erziehung und Unterricht“ sind am zufriedensten mit der öffentlichen Verwaltung. Aber auch die Firmen der Energie- und Wasserversorgung sowie des Informations- und Kommunikationssektors sind im Durchschnitt zufriedener als Unternehmen anderer Branchen. Im Gegensatz dazu sind Firmen aus den Bereichen des Finanz- und Versicherungssektors sowie des Bergbaus und der Gewinnung von Steinen und Erden vergleichsweise weniger zufrieden. Allerdings werden auch hier noch positive Werte erreicht. Fasst man die einzelnen Branchen in die drei Hauptsektoren „Land- und Forstwirtschaft, Fischerei“, „Produzierendes Gewerbe“ und „Dienstleistungen“ zusammen, so zeigen sich in den Zufriedenheitswerten der beiden letztgenannten kaum nennenswerte Unterschiede. Die Befragten des Landwirtschaftssektors gehören dagegen zu den am wenigsten Zufriedenen.

Für die Einteilung nach Branchen wurde die Klassifikation der Wirtschaftszweige (Ausgabe 2008) der amtlichen Statistik zugrunde gelegt, wobei zum Bereich der Energie- und Wasserversorgung auch die Unternehmen der Abwasser- und Abfallentsorgung sowie der Beseitigung von Umweltschäden zählen. Die Branche „Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen“ umfasst eine Vielzahl von Tätigkeiten zur Unterstützung der allgemeinen Geschäftstätigkeit, während Tätigkeiten von Interessenvertretungen, die Reparatur von Datenverarbeitungsgeräten und Gebrauchsgütern und eine Vielzahl von anderen vor allem persönlichen Dienstleistungen zum Wirtschaftszweig „Sonstige Dienstleistungen“ zählen.

Abbildung 10: Zufriedenheit der Unternehmen mit den behördlichen Dienstleistungen nach Branchenzugehörigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

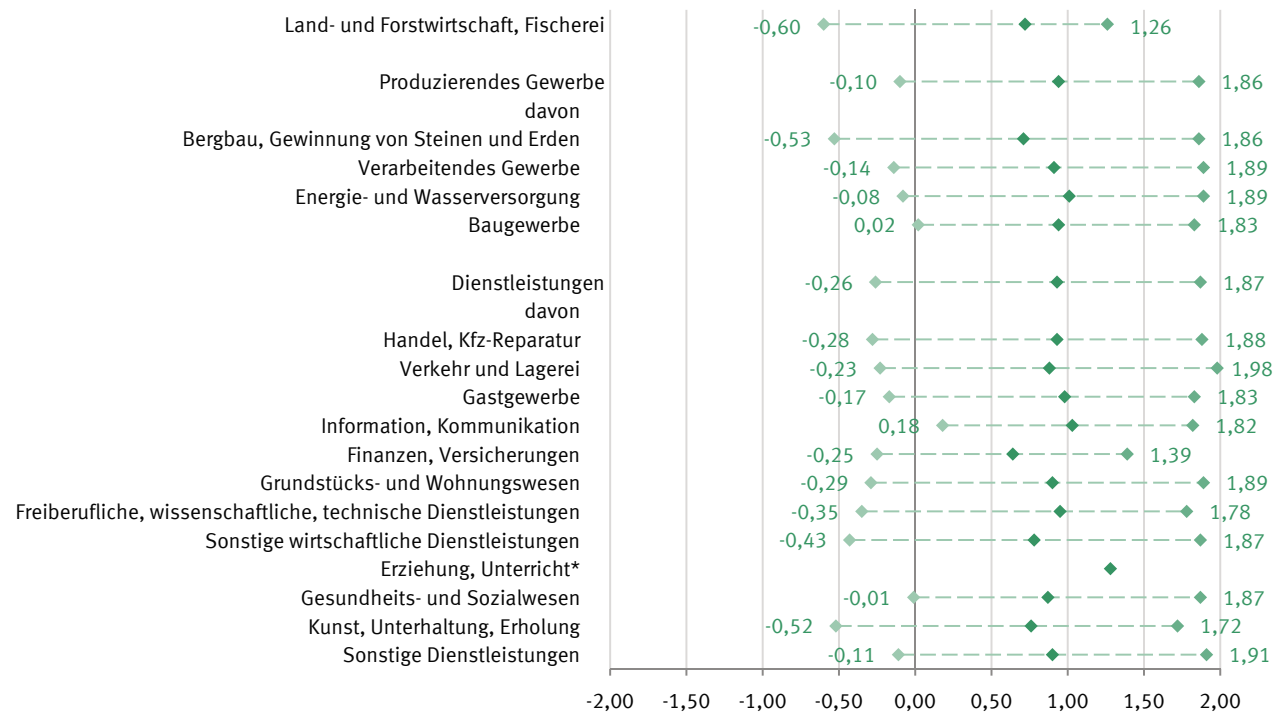


Auch hier zeigt sich, dass die individuellen Einschätzungen der befragten Unternehmen innerhalb einer Branche stark voneinander abweichen können. Während das Viertel der Befragten mit der höchsten Zufriedenheit innerhalb der Branche „Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden“ mit +1,86 einen Wert nahe dem Maximum erzielt, kommt das am wenigsten zufriedene Viertel der Befragten auf einen deutlich negativen Wert von -0,53. Eine ähnliche Diskrepanz in der Bewertung wird bei den befragten Unternehmen der sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen sichtbar. Insgesamt streuen die Ergebnisse der Landwirtschaft und des Produzierenden Gewerbes etwas weniger als diejenigen des Dienstleistungssektors. Im Sektor „Land- und Forstwirtschaft, Fischerei“ fallen allerdings sowohl die Werte des unzufriedensten als auch des zufriedensten Viertels der Befragten niedriger aus als in den anderen Branchen.

Abbildung 11: Streuung der Zufriedenheit nach Branchenzugehörigkeit

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



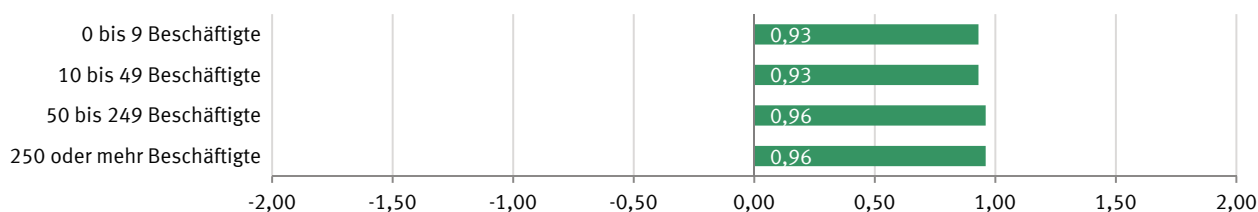
*Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten.

Zufriedenheit nach Unternehmensgröße über alle Lebenslagen

Bürokratische Belastungen können kleinere Unternehmen aufgrund ihrer personellen und finanziellen Ausstattung stärker betreffen, während andere Firmen aufgrund größerer Kapazitäten gesetzliche Pflichten besser kompensieren und abfangen können. Im Folgenden wird analysiert, ob sich aus diesem Sachverhalt auch Unterschiede in der subjektiven Wahrnehmung der behördlichen Dienstleistungsqualität ableiten lassen. Die Kategorisierung der Unternehmen folgt der Einteilung der amtlichen Statistik. Dementsprechend beschäftigen Kleinstunternehmen 0 bis 9, kleine Unternehmen 10 bis 49, mittlere Unternehmen 50 bis 249 und große Unternehmen mehr als 249 Personen.

Über alle Lebenslagen zeigen die Werte in Abbildung 12, dass es im Durchschnitt je nach Größe der Unternehmen zu keinen wesentlichen Unterschieden in der Zufriedenheit kommt. Auch bei den Kleinstunternehmen schneiden die Behörden mit ihren Dienstleistungen im Durchschnitt über alle Lebenslagen hinweg gut ab.

Abbildung 12: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

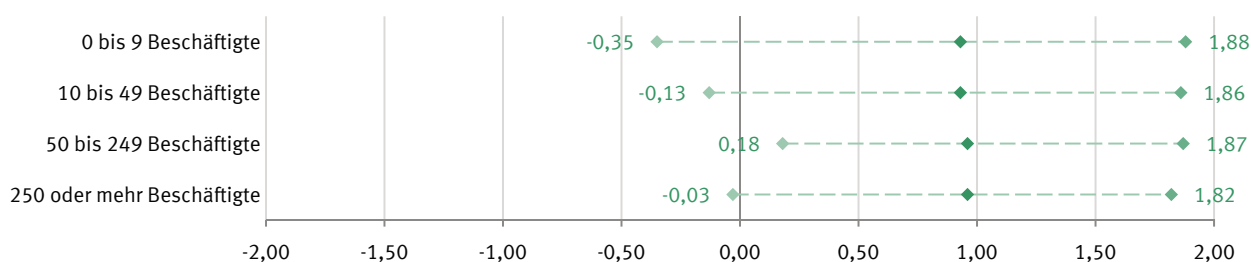


Jedoch zeigen sich, wie Abbildung 13 illustriert, deutliche Divergenzen in der Streuung der Zufriedenheitswerte in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße. Am größten ist der Unterschied zwischen dem oberen und unteren Quartil bei den befragten Kleinstunternehmen. Die Diskrepanz reduziert sich dann mit steigender Unternehmensgröße, wobei mittlere Unternehmen mit 50 bis 249 Beschäftigten die geringste Streuung aufweisen. Bei Großunternehmen mit mindestens 250 Beschäftigten nimmt die Streuung in den Zufriedenheitswerten dann wieder etwas zu.

Abbildung 13: Streuung der Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Darüber hinaus unterscheiden sich die Zufriedenheitswerte zum Teil stark zwischen den Lebenslagen, wie Abbildung 14 darstellt. Kleinst- und kleine Unternehmen sind beispielsweise im Durchschnitt zufriedener mit den behördlichen Dienstleistungen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung als mittlere und große Firmen. Dieses Bild kehrt sich bei den beiden Lebenslagen „Einstellen von Beschäftigten“ sowie „Geschäftsaufgabe oder -übergabe“ um. Hier sind mittlere und große Unternehmen vergleichsweise zufriedener als Kleinst- und kleine Unternehmen.

Die Einteilung der Unternehmen nach der Höhe ihres Umsatzes rückt die finanziellen Ressourcen in den Vordergrund. Im Vergleich zur Gruppierung nach der Beschäftigtenzahl zeigen sich geringfügig größere Unterschiede zwischen sehr kleinen und größeren Unternehmen, auch wenn sich kein klares Bild abzeichnet (siehe Abbildung 15). Unternehmen mit einem Umsatz von weniger als 100 000 Euro jährlich sowie Firmen mit einem Umsatz von 500 000 bis unter 1 Million Euro sind im Durchschnitt etwas weniger zufrieden mit behördlichen Dienstleistungen als Unternehmen mit einem Umsatz von 100 000 bis unter 500 000 Euro und Firmen mit einem Umsatz von mindestens 1 Million Euro im Jahr.

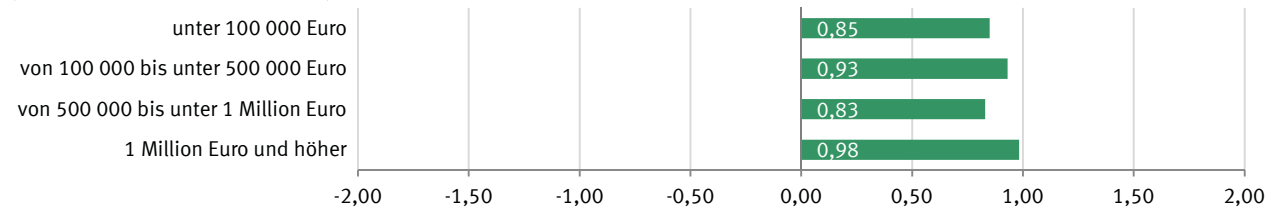
Abbildung 14: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen und Lebenslagen

	0 bis 9 Beschäftigte	10 bis 49 Beschäftigte	50 bis 249 Beschäftigte	250 oder mehr Beschäftigte
Gründung eines Unternehmens	0,85	1,12	0,69	0,42
Steuern und Finanzen	0,85	0,91	0,88	/
Einstellen von Beschäftigten	0,94	0,93	1,12	1,24
Aus- und Weiterbildung	1,20	1,12	1,09	0,95
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	1,08	0,99	1,22	1,14
Bau einer Betriebsstätte	0,50	0,49	0,49	/
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz	1,07	1,17	/	/
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren	0,83	0,91	0,85	/
Import/Export	1,10	0,81	1,23	0,98
Geschäftsaufgabe oder -übergabe	0,91	0,83	1,02	1,24

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 15: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Umsatzgrößenklassen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

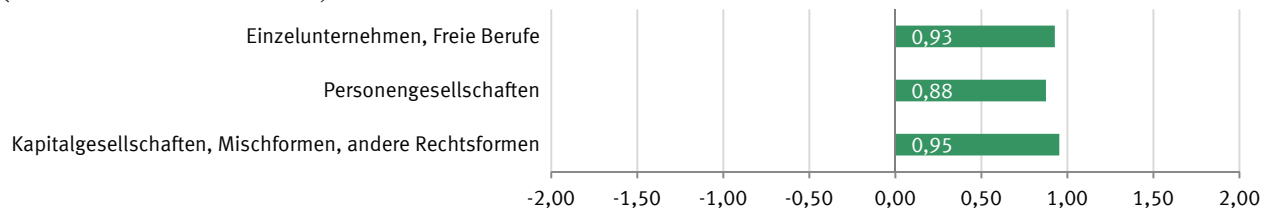


Zufriedenheit nach Rechtsform über alle Lebenslagen

Von Interesse ist auch, ob bzw. in welcher Größenordnung es Unterschiede in der Zufriedenheitseinschätzung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens gibt (siehe Abbildung 16). Hierbei zeigt sich, dass Personengesellschaften wie OHGs und KGs im Durchschnitt geringfügig weniger zufrieden mit den behördlichen Dienstleistungen sind als Einzelunternehmen und Angehörige Freier Berufe (z. B. Ärztinnen und Ärzte, Anwältinnen und Anwälte sowie Architektinnen und Architekten) oder Kapitalgesellschaften (z. B. Aktiengesellschaften), Mischformen (z. B. GmbH & Co. KG) sowie andere Rechtsformen (z. B. Genossenschaften).

Abbildung 16: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Rechtsformen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



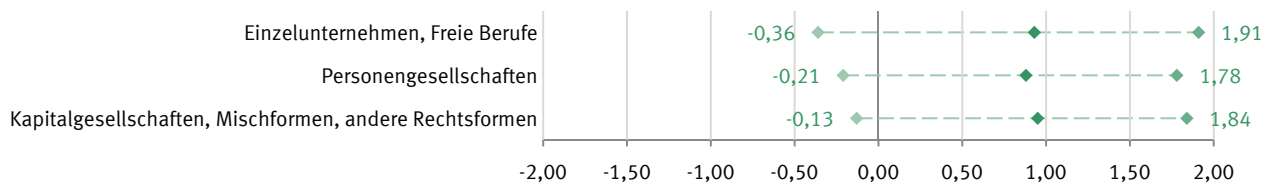
Die Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen dem zufriedensten und dem unzufriedensten Viertel der jeweiligen Rechtsform sind weniger stark ausgeprägt als bei anderen untersuchten Merkmalen wie beispielsweise der Branchenzugehörigkeit der Unternehmen. Am größten ist die Streuung in den Zufriedenheitswerten bei Einzelunternehmen und Freien Berufen (siehe Abbildung 17).

Abbildung 17: Streuung der Zufriedenheit nach Rechtsformen

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Jedoch unterscheidet sich die Zufriedenheit der Unternehmen in Abhängigkeit von der Rechtsform teilweise deutlich zwischen den einzelnen Lebenslagen, wie Abbildung 18 zeigt. Im Rahmen der Steuern und Finanzen, des Einstellens von Beschäftigten sowie des Imports und Exports sind Personengesellschaften im Durchschnitt unzufriedener mit den notwendigen Behördenkontakten als die übrigen Unternehmen. Bei der Unternehmensgründung, aber auch der Geschäftsaufgabe oder -übergabe ergibt sich ein gegensätzliches Bild. Hier sind die Personengesellschaften zufriedener mit den behördlichen Dienstleistungen als die anderen Unternehmen.

Abbildung 18: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Rechtsformen und Lebenslagen

	Einzelunternehmen, Freie Berufe	Personen- gesellschaften	Kapital- gesellschaften, Mischformen, ande- re Rechtsformen
Gründung eines Unternehmens	0,88	1,19	0,81
Steuern und Finanzen	0,88	0,46	0,90
Einstellen von Beschäftigten	0,98	0,72	0,94
Aus- und Weiterbildung	1,22	1,16	1,14
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	1,18	0,80	1,18
Bau einer Betriebsstätte	0,51	0,40	0,54
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz	0,95	/	1,13
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren	0,72	/	0,95
Import/Export	1,22	0,76	0,95
Geschäftsaufgabe oder -übergabe	0,73	1,21	0,98

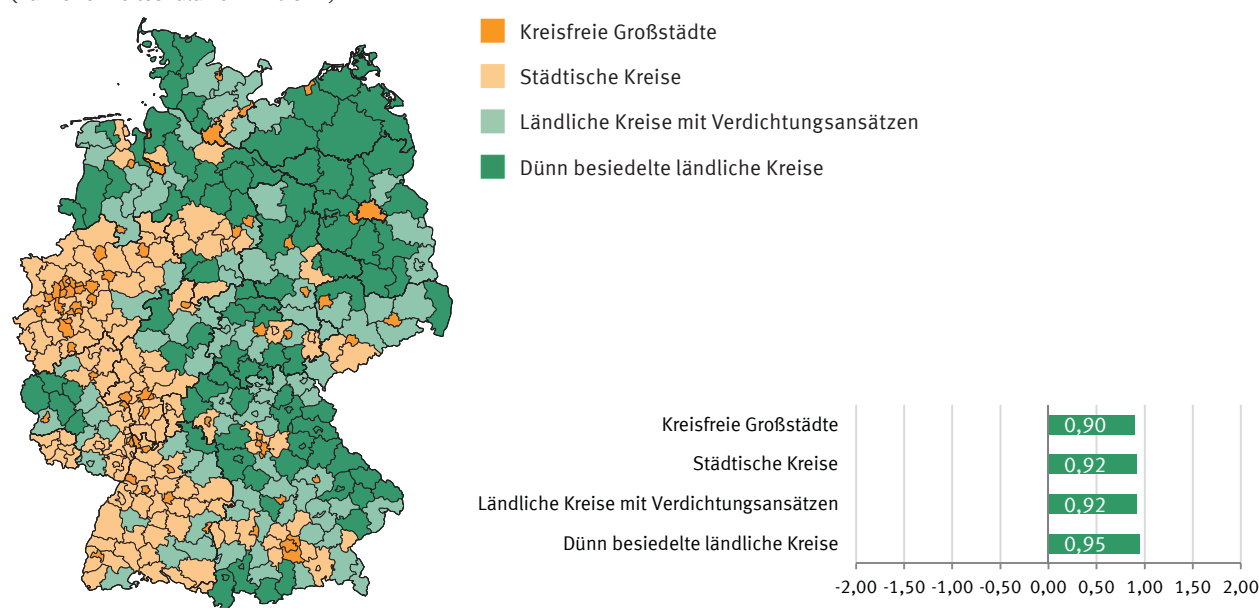
/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Zufriedenheit nach Raumstruktur über alle Lebenslagen

Für die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen kann es gerade bei persönlichen Behördenbesuchen von Bedeutung sein, ob das Unternehmen im städtischen oder ländlichen Raum angesiedelt ist. Für Auswertungszwecke werden die befragten Unternehmen gemäß der amtlichen Raumabgrenzung des Bundesamtes für Bauwesen und Raumordnung vier siedlungsstrukturellen Kreistypen zugeteilt (siehe Abbildung 19).

Die Auswertung der so gruppierten Befragungsdaten über alle Lebenslagen hinweg lässt hinsichtlich der durchschnittlichen Zufriedenheitseinschätzung der Unternehmen keine nennenswerten Unterschiede nach den vier verwendeten Kreistypen erkennen. Unternehmen auf dem Land sind demnach nicht merklich zufriedener oder unzufriedener mit den behördlichen Dienstleistungen als Unternehmen, die in der Stadt oder zumindest stadtnah angesiedelt sind.

Abbildung 19: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach siedlungsstrukturellen Kreistypen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Quelle: Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung
© GeoBasis-DE / BKG 2015 (Darstellung verändert)

Dieses Ergebnis bestätigt die Erkenntnisse aus der Befragung von Bürgerinnen und Bürgern. Hier sind die Differenzen in den Zufriedenheitswerten zwischen Stadt- und Landbevölkerung ähnlich gering.

Auch die Streuung der Zufriedenheitswerte, ausgedrückt anhand der durchschnittlichen Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen des zufriedensten und am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten, fällt hinsichtlich der vier Raumtypen sehr homogen aus (siehe Abbildung 20).

Abbildung 20: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Eine lebenslagenspezifische Analyse im Hinblick auf die Raumstruktur zeigt, vergleichbar zu den anderen untersuchten Merkmalen wie der Rechtsform oder Unternehmensgröße, bedeutsame Unterschiede in den Zufriedenheitswerten. Abbildung 21 verdeutlicht diese Ergebnisse.

Während Unternehmen in städtischen Kreisen zufriedener mit Behördenkontakten im Rahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes sind, zeigen sich Firmen aus dünn besiedelten Kreisen zufriedener in den Lebenslagen „Teilnahme an Ausschreibungsverfahren“ sowie „Aus- und Weiterbildung“.

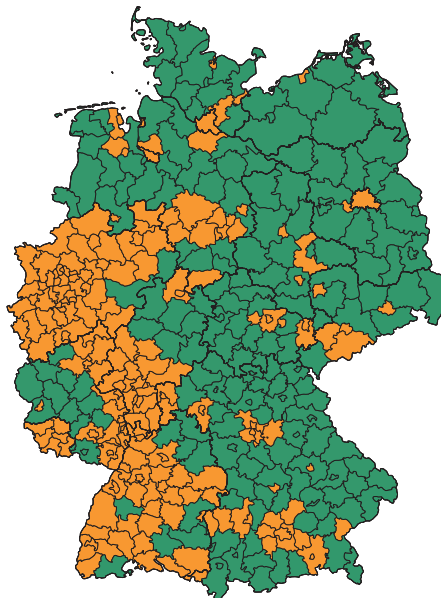
Abbildung 21: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Raumstruktur und Lebenslagen

	Kreisfreie Großstädte	Städtische Kreise	Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen	Dünn besiedelte ländliche Kreise
Gründung eines Unternehmens	0,74	0,89	0,98	0,88
Steuern und Finanzen	0,83	0,86	0,94	0,74
Einstellen von Beschäftigten	0,83	0,97	0,99	0,97
Aus- und Weiterbildung	1,27	1,03	1,09	1,34
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	1,09	1,23	1,09	1,00
Bau einer Betriebsstätte	0,55	0,50	0,18	0,68
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz	1,14	1,09	1,07	/
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren	0,91	0,67	0,68	1,29
Import/Export	1,02	1,05	1,19	0,98
Geschäftsaufgabe oder -übergabe	0,65	0,94	1,00	1,05

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Aufgrund der begrenzten Anzahl der für Auswertungszwecke vorliegenden Befragungsdaten werden in den folgenden Ausführungen zu den Ergebnissen einzelner Lebenslagen die kreisfreien Großstädte und städtischen Kreise zum städtischen Raum und die ländlichen Kreise mit Verdichtungsansätzen und die dünn besiedelten ländlichen Kreise zum ländlichen Raum zusammengefasst (siehe Abbildung 22).

Abbildung 22: Städtischer und ländlicher Raum in der amtlichen Raumabgrenzung



- Städtischer Raum
- Ländlicher Raum

Quelle: Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung
© GeoBasis-DE / BKG 2015 (Darstellung verändert)

Steckbriefe zu den Lebenslagen



Gründung eines Unternehmens

Wer ein Unternehmen gründen oder ein bestehendes Unternehmen übernehmen möchte, muss mit zahlreichen Behörden in Kontakt treten. Die Anzahl der Behördenkontakte hängt dabei stark von der Branche, der Rechtsform und weiteren Voraussetzungen der Gründerinnen und Gründer ab.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Ausländerbehörde** (Antrag auf eine Aufenthaltserlaubnis zur Ausübung einer selbstständigen Tätigkeit als Nicht-EU-Bürger)
- **Agentur für Arbeit** (Antrag auf Zuschuss zur Existenzgründung)
- **Finanzverwaltung** (Erteilung einer Steuernummer)
- **Amtsgericht** (Eintrag in das elektronische Handelsregister)
- **Gewerbeamt** (Gewerbeanmeldung; Einholen einer Genehmigung für genehmigungspflichtige und überwachungsbedürftige Gewerbe)
- **Aufsichtsbehörden** (z. B. Gesundheits-, Umwelt- oder Veterinäramt: Prüfung und Beratung hinsichtlich der Gewerbeanmeldung)
- **Unfallversicherung** (z. B. Berufsgenossenschaften: Beitritt)
- **zuständige Kammer** (z. B. Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer: Beitritt)

Mittelwert der Lebenslage

0,86

Anzahl der befragten Unternehmen

208

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Öffnungszeiten
- Informationen zu Verfahrensschritten

Abbildung 24: Allgemeine Zufriedenheit – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

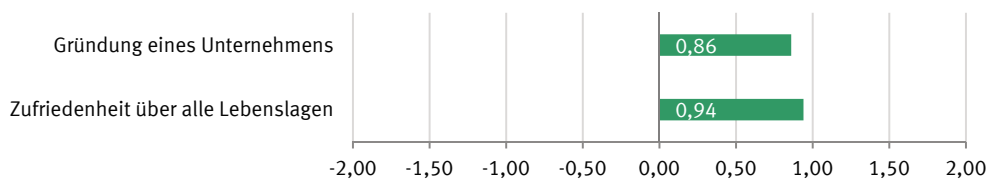
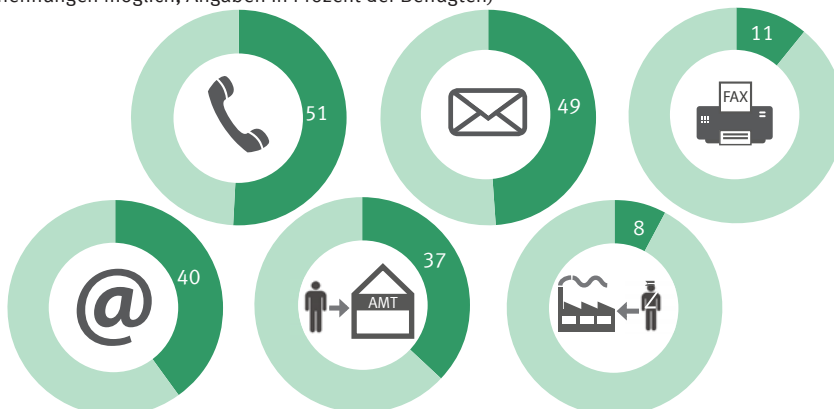


Abbildung 25: Art der Kommunikation – Gründung eines Unternehmens

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Überblick

Die behördlichen Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Gründung eines Unternehmens werden sehr unterschiedlich bewertet. Die Zufriedenheit ist bei Kontakten mit den Aufsichtsbehörden am höchsten und bei der Ausländerbehörde am niedrigsten. Bei einer Betrachtung nach Branchen fällt auf, dass die Befragten im Gesundheits- und Sozialwesen besonders zufrieden sind.

Abbildung 26: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

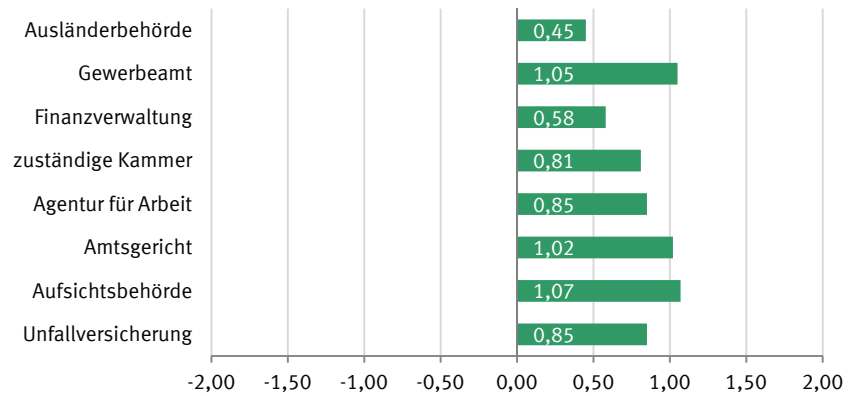
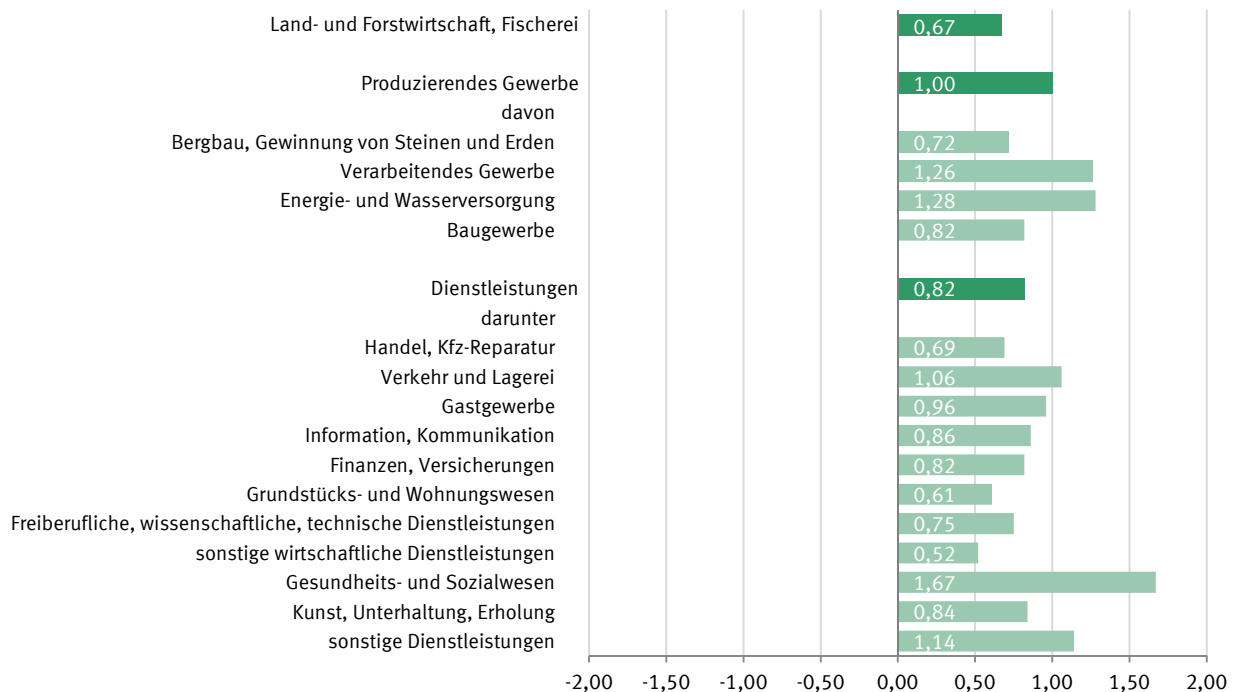


Abbildung 27: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Zwei von 137 Meinungen

„Kürzere Bearbeitungszeiten. Prägnante Gesetze, die kürzer und verständlicher formuliert sind. Umgangssprachliches Deutsch anstatt Beamtendeutsch.“



„Grundsätzlich eine bessere Kommunikation. Kürzere Bearbeitungszeiten, direktere Kommunikation, dass auch etwas vom Sachbearbeiter kurz telefonisch besprochen wird und nicht auf dem schriftlichen Wege eine Woche Bearbeitungszeit benötigt, was viel Zeitverlust verursacht.“



Fokus: Rechtsform

Der Zufriedenheitswert für Personengesellschaften liegt etwas höher als der für Einzelunternehmen und Freiberufler sowie Unternehmen mit anderer Rechtsform. Personengesellschaften bewerten insbesondere die Möglichkeit von E-Government, den Zugang zur richtigen Stelle sowie die Informationen zu den notwendigen Verfahrensschritten besser als Unternehmen anderer Rechtsformen.

Abbildung 28: Zufriedenheit nach Rechtsform – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

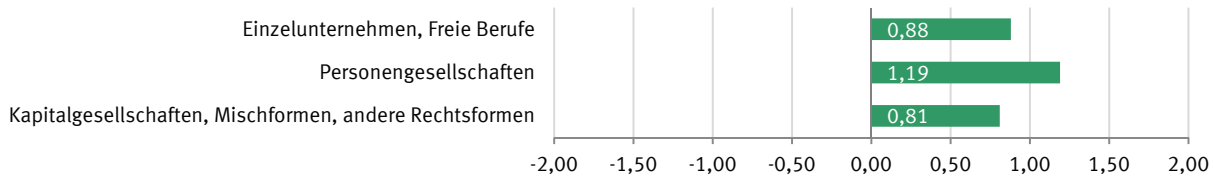


Abbildung 29: Streuung der Zufriedenheit nach Rechtsform – Gründung eines Unternehmens

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

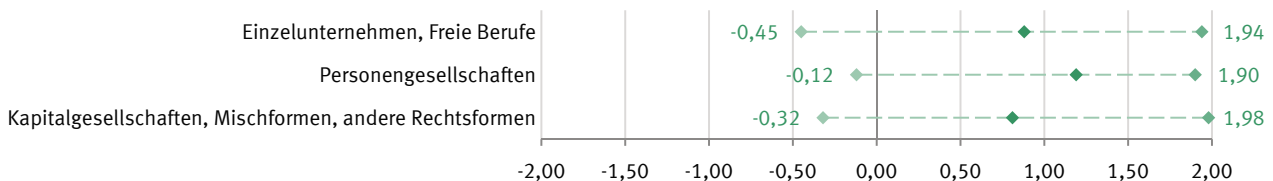


Abbildung 30: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Rechtsform – Gründung eines Unternehmens

	Einzelunternehmen, Freie Berufe		Personengesellschaften		Kapitalgesellschaften, Mischformen, andere Rechtsformen	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,44	61 %	1,06	91 %	0,52	61 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,56	59 %	0,48	67 %	0,42	54 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,77	51 %	0,92	22 %	0,84	54 %
Möglichkeit von E-Government	0,84	56 %	1,12	53 %	0,49	65 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,87	61 %	1,70	76 %	0,84	51 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,11	31 %	0,24	57 %	0,96	24 %
Öffnungszeiten	0,28	49 %	0,41	75 %	0,37	44 %
Wartezeit	0,74	59 %	0,51	95 %	0,46	52 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,44	68 %	0,58	31 %	0,56	44 %
Hilfsbereitschaft	0,60	80 %	0,82	93 %	0,41	54 %
Fachkompetenz	0,84	87 %	1,02	99 %	0,89	75 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,55	76 %	0,61	31 %	0,76	73 %
Vertrauen in Behörde	0,72	87 %	0,44	99 %	0,80	79 %
Diskriminierungsfreiheit	1,73	83 %	1,38	99 %	1,83	74 %
Unbestechlichkeit	1,78	93 %	2,00	83 %	1,83	82 %
Verständlichkeit des Rechts	0,20	74 %	-0,04	96 %	0,16	69 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Die Unternehmen sind in den Bereichen „Unbestechlichkeit“, „Diskriminierungsfreiheit“ und „Fachkompetenz“ zufrieden, und diese Kriterien sind ihnen auch wichtig. Ebenfalls wichtig sind ihnen die Verständlichkeit des Rechts, die Verfahrensdauer, die Hilfsbereitschaft und das Vertrauen in die Behörden; hier liegt die Zufriedenheit jedoch unter dem Durchschnitt. Dies sind Herausforderungen für die Zukunft.

Abbildung 31: Zufriedenheit nach Faktoren – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

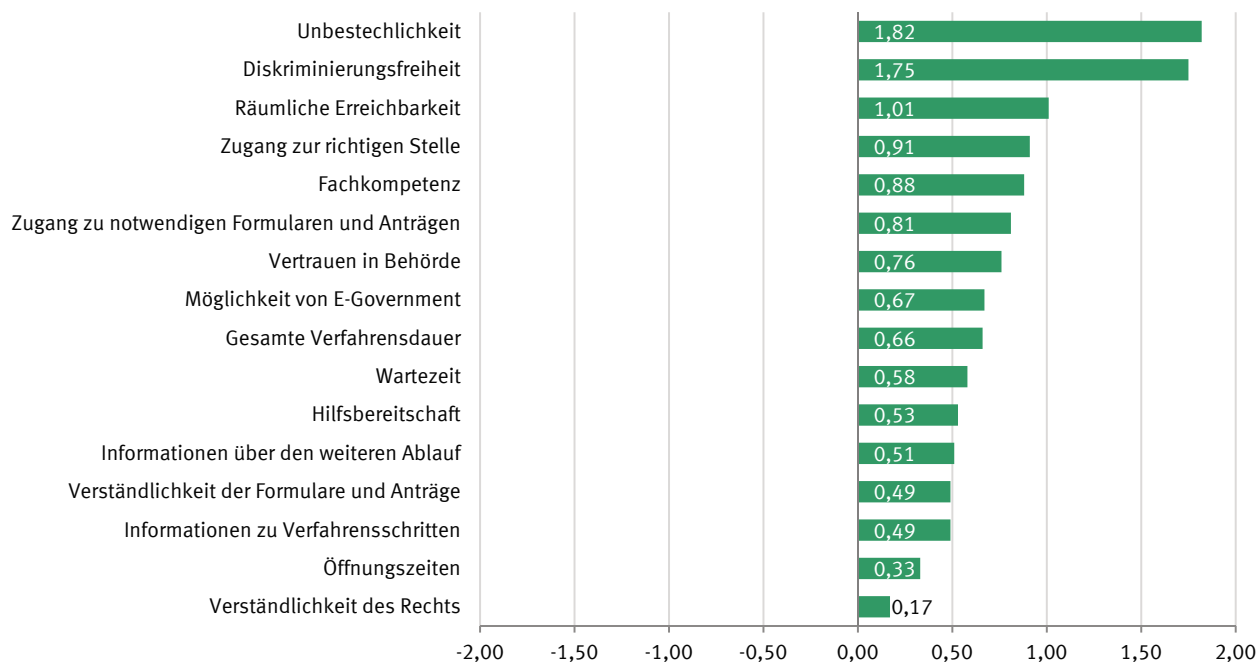
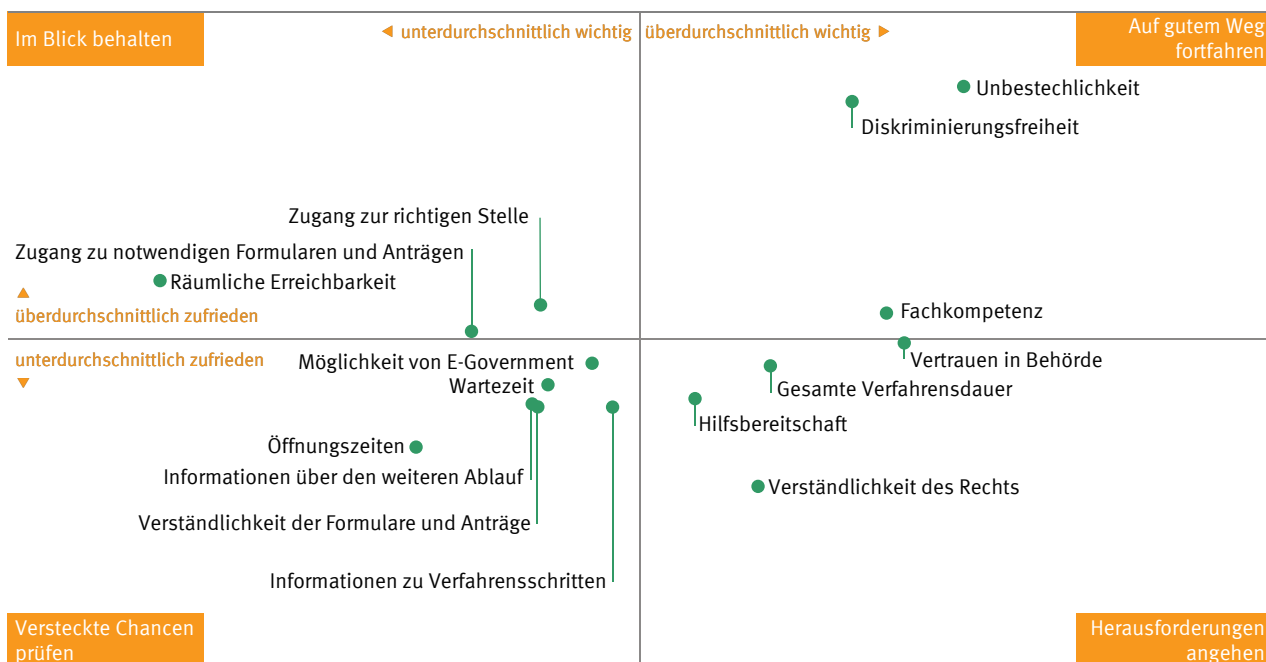


Abbildung 32: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Gründung eines Unternehmens



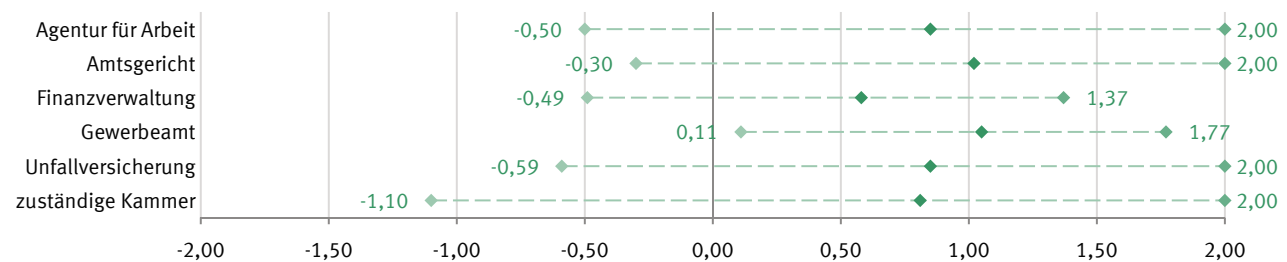
Fokus: Behörden

Die Dienstleistungen der Gewerbeämter gehören zu den am positivsten bewerteten in dieser Lebenslage. Nur bei dieser Behörde liegt auch die Zufriedenheit des unzufriedensten Viertels aller Befragten im positiven Bereich. Insbesondere bei der Fachkompetenz und der Hilfsbereitschaft sowie in den Bereichen „Wartezeit“, „Verfahrensdauer“, „Zugang zur richtigen Stelle“, aber auch beim Vertrauen in die Behörde schneiden die Gewerbeämter deutlich besser ab als die Finanzverwaltung und die Ausländerbehörde.

Abbildung 33: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Gründung eines Unternehmens

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 34: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Gründung eines Unternehmens

	Gewerbeamt		Finanzverwaltung		Ausländerbehörde	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,76	54 %	0,25	61 %	-0,04	85 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,74	63 %	0,14	57 %	/	/
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,91	58 %	0,77	49 %	/	/
Möglichkeit von E-Government	0,70	67 %	0,48	56 %	/	/
Zugang zur richtigen Stelle	1,26	62 %	0,52	58 %	0,79	69 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,18	36 %	0,76	11 %	/	/
Öffnungszeiten	0,53	50 %	0,09	34 %	0,36	69 %
Wartezeit	0,87	67 %	0,21	43 %	0,34	69 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,82	63 %	0,19	61 %	0,19	54 %
Hilfsbereitschaft	0,93	73 %	0,08	67 %	-0,08	54 %
Fachkompetenz	1,15	90 %	0,66	80 %	-0,09	100 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,11	77 %	0,26	67 %	-0,25	62 %
Vertrauen in Behörde	1,08	91 %	0,47	88 %	-0,10	77 %
Diskriminierungsfreiheit	1,88	85 %	1,60	80 %	1,83	69 %
Unbestechlichkeit	1,90	92 %	1,77	86 %	1,42	100 %
Verständlichkeit des Rechts	0,17	61 %	0,20	63 %	-0,31	85 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

* Für zuständige Kammer, Agentur für Arbeit, Amtsgericht, Aufsichtsbehörde und Unfallversicherung liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Abbildung 35: Zufriedenheit nach Behörden* und Rechtsform – Gründung eines Unternehmens

	Einzelunternehmen, Freie Berufe	andere Rechtsformen
Gewerbeamt	1,03	1,07
Finanzverwaltung	0,70	0,49
zuständige Kammer	0,92	0,73
Agentur für Arbeit	0,99	0,66
Amtsgericht	1,19	0,98
Unfallversicherung	0,76	0,92

* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Unternehmensgröße

Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten sind zufriedener als kleinere und größere Unternehmen. Dies spiegelt sich in der Zufriedenheit mit einzelnen Faktoren der behördlichen Dienstleistungen wider. So wird beispielsweise die Fachkompetenz von Unternehmen dieser Größenklasse am positivsten bewertet. Auch Unternehmen mit einem mittleren Umsatz von 100 000 bis unter 1 Million Euro sind tendenziell zufriedener als umsatzschwächere und -stärkere Unternehmen.

Abbildung 36: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Gründung eines Unternehmens
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

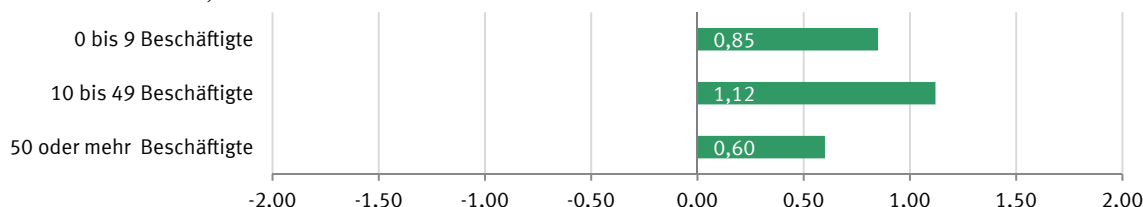


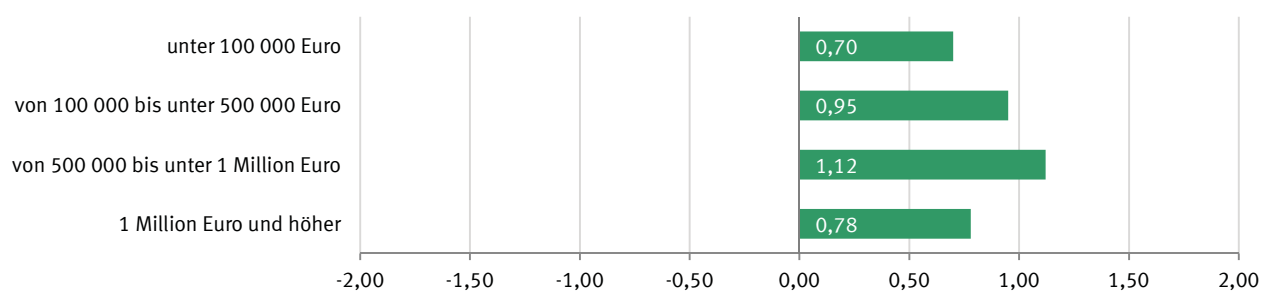
Abbildung 37: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Gründung eines Unternehmens

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,28	72 %	0,91	65 %	0,31	55 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,51	55 %	0,87	56 %	0,53	70 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,51	52 %	1,01	25 %	0,40	59 %
Möglichkeit von E-Government	0,95	60 %	0,92	33 %	0,82	76 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,84	54 %	1,06	78 %	0,45	76 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,08	32 %	0,80	30 %	/	/
Öffnungszeiten	0,30	50 %	0,71	42 %	-0,55	27 %
Wartezeit	0,49	57 %	0,59	68 %	-0,34	28 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,33	50 %	0,98	83 %	0,00	42 %
Hilfsbereitschaft	0,26	64 %	0,82	73 %	0,26	70 %
Fachkompetenz	0,53	86 %	1,32	98 %	0,88	88 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,31	67 %	0,88	58 %	0,57	55 %
Vertrauen in Behörde	0,41	70 %	1,24	99 %	0,39	93 %
Diskriminierungsfreiheit	1,77	69 %	1,93	92 %	1,98	83 %
Unbestechlichkeit	1,67	91 %	1,97	96 %	1,99	86 %
Verständlichkeit des Rechts	0,00	72 %	-0,34	66 %	-0,21	69 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 38: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Städtisch gelegene Unternehmen sind geringfügig weniger zufrieden als ländlich gelegene. Große Unterschiede in der Bewertung zeigen sich aber zum Beispiel bei der Wartezeit, mit der die Unternehmen im ländlichen Raum deutlich zufriedener sind. Bei einzelnen Dienstleistungen sind Unternehmen im städtischen Raum zufriedener, zum Beispiel bei den Möglichkeiten von E-Government. Auch das Vertrauen in die Behörden ist bei städtisch gelegenen Unternehmen größer.

Abbildung 39: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

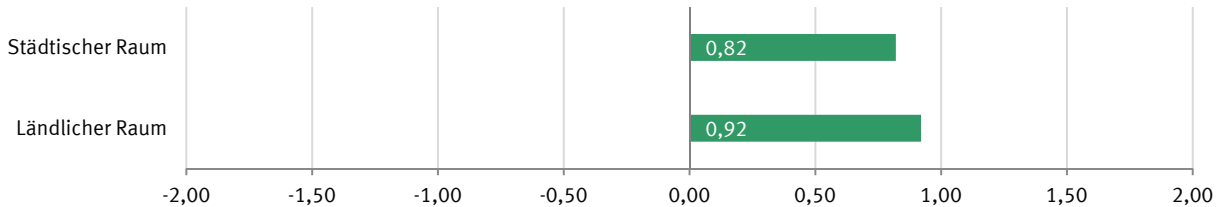


Abbildung 40: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Gründung eines Unternehmens

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

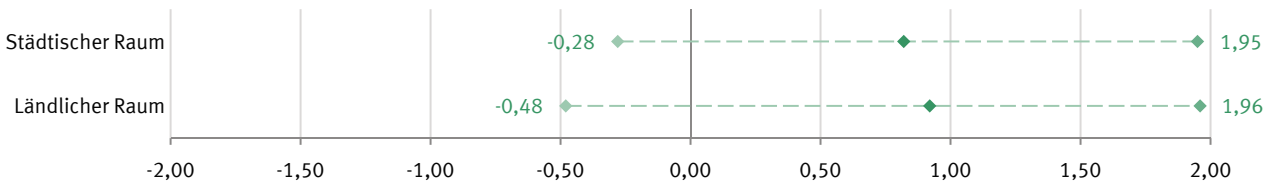


Abbildung 41: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Gründung eines Unternehmens

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,36	72 %	0,34	59 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,52	70 %	0,43	35 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,72	65 %	0,51	30 %
Möglichkeit von E-Government	1,04	70 %	0,63	56 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,80	69 %	1,05	35 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,04	29 %	1,21	37 %
Öffnungszeiten	0,11	61 %	0,50	46 %
Wartezeit	0,01	67 %	1,05	53 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,49	66 %	0,37	35 %
Hilfsbereitschaft	0,39	77 %	0,45	58 %
Fachkompetenz	0,75	89 %	0,65	86 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,32	80 %	0,57	49 %
Vertrauen in Behörde	1,03	72 %	0,58	73 %
Diskriminierungsfreiheit	1,75	80 %	1,86	69 %
Unbestechlichkeit	1,89	92 %	1,55	91 %
Verständlichkeit des Rechts	-0,04	84 %	0,16	57 %



Steuern und Finanzen

Unternehmen müssen verschiedene Steuerzahlungen leisten, beispielsweise auf ihren Umsatz, den Gewinn, einzelne Produkte oder für die Beschäftigten. Die Steuern sind entweder vom Unternehmen selbst zu tragen oder stellvertretend z. B. für die Beschäftigten abzuführen. Hierbei kann man zwischen Bundessteuern, Ländersteuern, Gemeindesteuern und Gemeinschaftssteuern unterscheiden. Weitere Unterschiede ergeben sich nach der Rechtsform und dem Tätigkeitsschwerpunkt des Unternehmens. Weiterhin können Unternehmen in gewissen Bereichen Steuererleichterungen und -befreiungen beantragen. Daneben müssen Unternehmen für Steuerzwecke insbesondere Buchführungs- und Bilanzierungspflichten erfüllen.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Finanzverwaltung** (Umsatzsteuervoranmeldung, -jahreserklärung und -abführung, Lohnsteueranmeldung und -abführung, Gewerbesteuererklärung, Anmeldung und Abführung der Körperschaftsteuer bei Kapitalgesellschaften)
- **Kommunalverwaltung** (z. B. Kassen- und Steueramt: Abführung der Gewerbesteuer)
- **Zollbehörde** (Anmeldung und Abführung von Verbrauchsteuern für Genussmittel, Energie- und Kernbrennstoffe).

Abbildung 42: Allgemeine Zufriedenheit – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

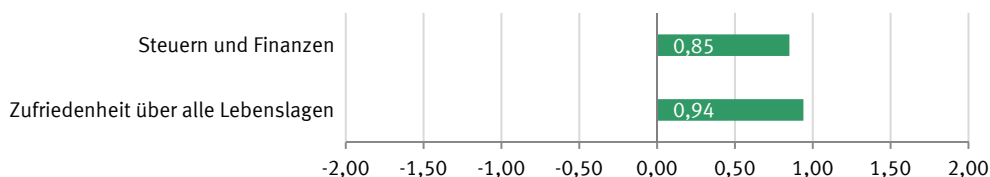
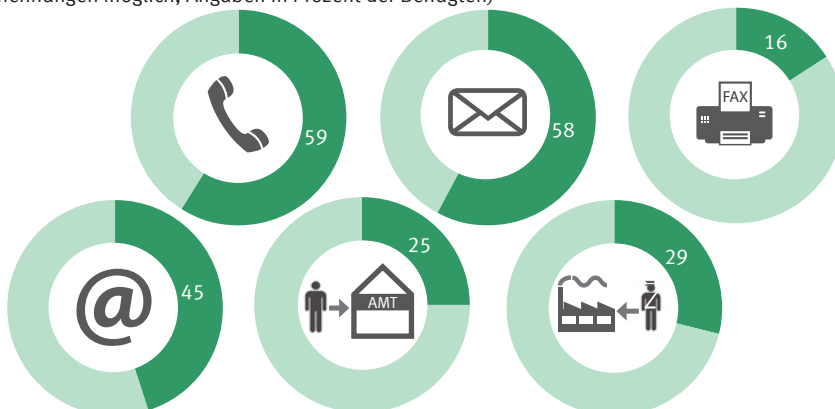


Abbildung 43: Art der Kommunikation – Steuern und Finanzen

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Mittelwert der Lebenslage

0,85

Anzahl der befragten Unternehmen

298

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Öffnungszeiten

Überblick

Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Finanzverwaltung und der Kommunalverwaltung ist ähnlich hoch, bei den Zollbehörden liegt sie etwas darunter. Unternehmen in der Branche „Information und Kommunikation“ gehören zu den zufriedensten. Kleine Unternehmen mit unter 500 000 Euro Umsatz sind etwas weniger zufrieden als umsatzstärkere Unternehmen.

Abbildung 44: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

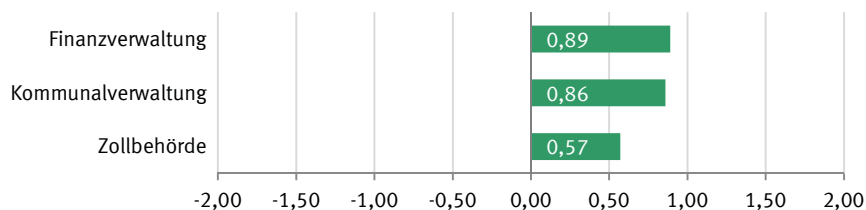
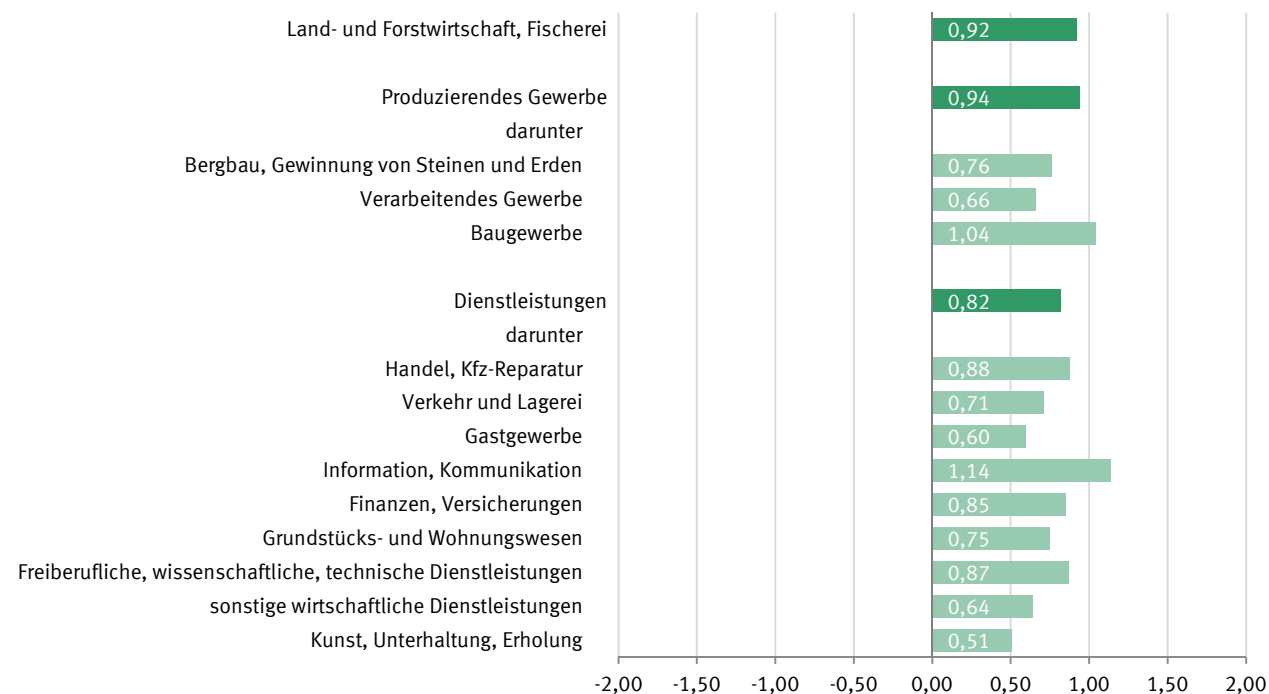


Abbildung 45: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Steuern und Finanzen

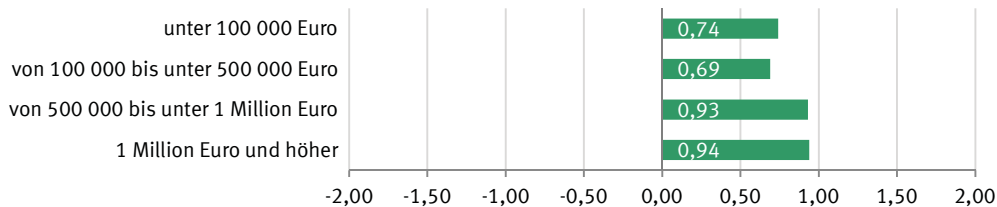
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 46: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Zwei von 191 Meinungen

„Verbesserung der Formulare: detailliertere Aufgliederung der Geltendmachung von Kosten. Vermeidung von Wiederholungen, Angaben, die bereits bekannt sind bzw. angegeben wurden: dass man diese nicht mehrfach immer wieder eintragen muss.“



„Steuergesetze müssen dringend überarbeitet werden (kurz & prägnant).“



Fokus: Art der Gewinnermittlung

Die Grundlage für die Besteuerung liefert die Dokumentation der Finanzlage, die bei eingetragenen Kaufleuten, Personen- und Kapitalgesellschaften auf Basis der doppelten Buchführung erfolgt. Freiberuflerinnen und Freiberufler sowie Kleingewerbetreibende können ihren Gewinn durch die weniger aufwendige Methode der Einnahmenüberschussrechnung ermitteln. Es fällt auf, dass die Zufriedenheit der beiden Gruppen nahezu gleich hoch ist. Die Verständlichkeit des Rechts erhält von beiden Gruppen eine negative Bewertung.

Abbildung 47: Zufriedenheit nach Art der Gewinnermittlung – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

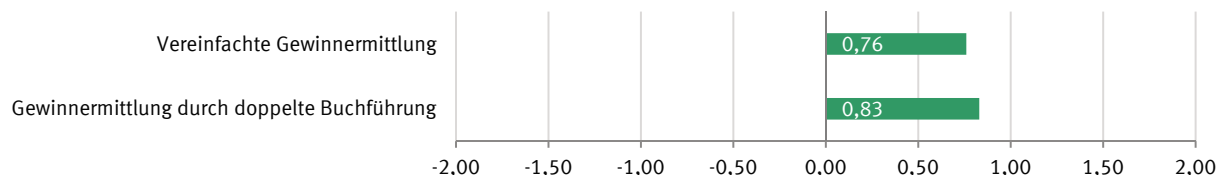


Abbildung 48: Streuung der Zufriedenheit nach Art der Gewinnermittlung – Steuern und Finanzen

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

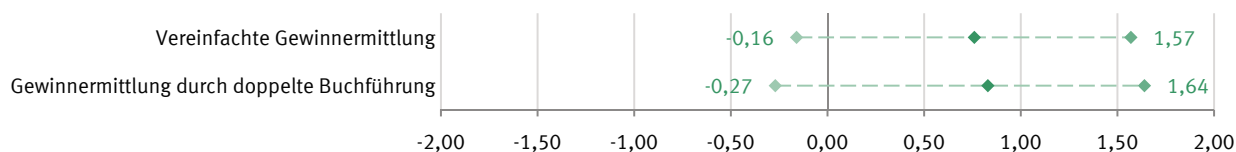


Abbildung 49: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Art der Gewinnermittlung – Steuern und Finanzen

	Vereinfachte Gewinnermittlung		Gewinnermittlung durch doppelte Buchführung	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,74	53 %	0,57	57 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	-0,22	62 %	0,36	45 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,11	39 %	0,78	36 %
Möglichkeit von E-Government	0,89	59 %	0,72	61 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,70	55 %	1,02	58 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,92	29 %	1,17	21 %
Öffnungszeiten	0,68	43 %	0,51	37 %
Wartezeit	0,62	57 %	0,78	54 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,70	60 %	0,54	60 %
Hilfsbereitschaft	0,72	78 %	0,67	70 %
Fachkompetenz	0,88	89 %	0,86	85 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,56	63 %	0,64	69 %
Vertrauen in Behörde	0,41	93 %	0,73	94 %
Diskriminierungsfreiheit	1,61	92 %	1,62	85 %
Unbestechlichkeit	1,81	83 %	1,76	88 %
Verständlichkeit des Rechts	-0,67	69 %	-0,17	47 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Die Unternehmen sind in den Bereichen „Unbestechlichkeit“, „Diskriminierungsfreiheit“ und „Fachkompetenz“ mit den Behörden sehr zufrieden und erachten diese Kriterien auch als wichtig. Ebenfalls wichtig sind ihnen das Vertrauen in Behörden, deren Hilfsbereitschaft und die gesamte Verfahrensdauer; die Zufriedenheit liegt dort jedoch unter dem Durchschnitt.

Abbildung 50: Zufriedenheit nach Faktoren – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

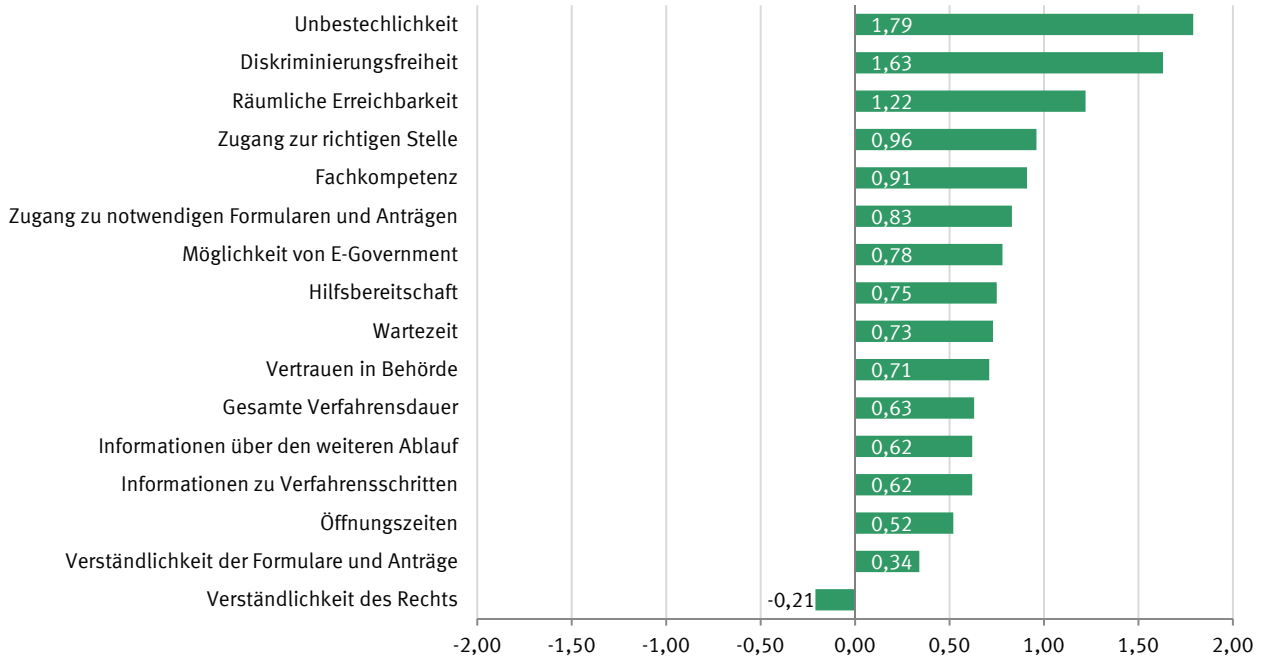
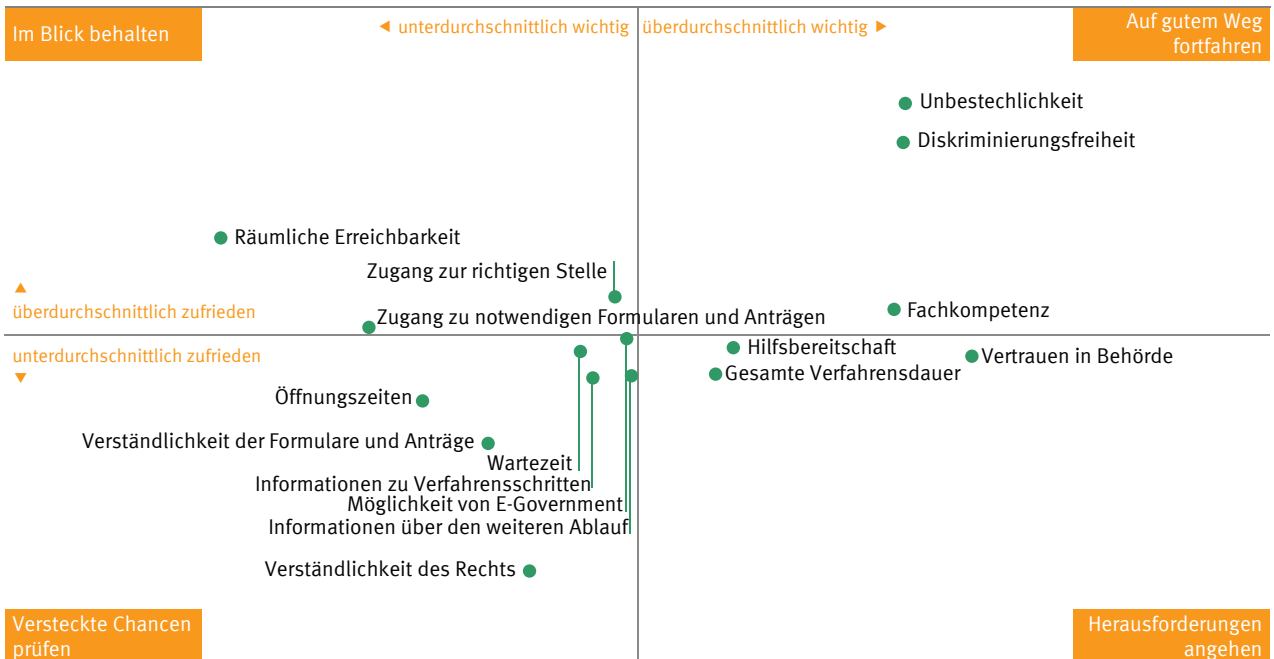


Abbildung 51: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Steuern und Finanzen



Fokus: Behörden

Die Wahrnehmungen der Unternehmen zu den Dienstleistungen der Zollbehörden gehen besonders weit auseinander. Im Vergleich zu den beiden anderen Behörden werden Informationen zu Verfahrensschritten, die Verständlichkeit der Formulare und Anträge sowie der Zugang zu diesen bei den Zollbehörden als relativ wichtig bewertet, bei geringeren Zufriedenheitswerten.

Abbildung 52: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Steuern und Finanzen

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

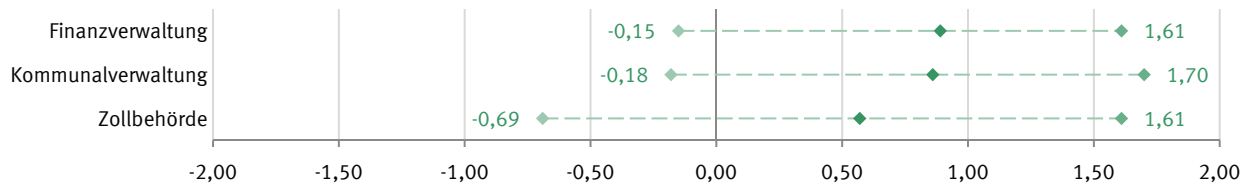


Abbildung 53: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Steuern und Finanzen

	Zollbehörde		Kommunalverwaltung		Finanzverwaltung	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,10	80 %	0,76	52 %	0,67	55 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,03	61 %	0,65	31 %	0,32	50 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,42	49 %	1,17	24 %	0,83	37 %
Möglichkeit von E-Government	1,00	59 %	0,76	47 %	0,74	59 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,12	51 %	0,95	68 %	1,12	55 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,71	17 %	1,50	32 %	1,23	14 %
Öffnungszeiten	0,44	40 %	0,30	50 %	0,59	32 %
Wartezeit	0,14	42 %	0,54	65 %	0,88	50 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,18	67 %	0,57	57 %	0,73	64 %
Hilfsbereitschaft	0,19	78 %	0,97	71 %	0,78	71 %
Fachkompetenz	0,36	87 %	0,98	87 %	0,99	86 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,92	65 %	0,62	75 %	0,58	64 %
Vertrauen in Behörde	0,86	87 %	0,74	96 %	0,66	94 %
Diskriminierungsfreiheit	1,11	84 %	1,59	82 %	1,73	86 %
Unbestechlichkeit	1,78	84 %	1,53	86 %	1,86	88 %
Verständlichkeit des Rechts	0,09	58 %	-0,10	60 %	-0,30	52 %

Abbildung 54: Zufriedenheit nach Art der Gewinnermittlung und Behörden – Steuern und Finanzen

	Vereinfachte Gewinnermittlung	Gewinnermittlung durch doppelte Buchführung
Finanzverwaltung	0,83	0,85
Kommunalverwaltung	/	0,93
Zollbehörde	/	0,63

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Personengesellschaften sind unzufriedener als Unternehmen mit anderen Rechtsformen. Bei kleinen Unternehmen mit weniger als 500 000 Euro Umsatz ist das Vertrauen in die Behörden deutlich weniger ausgeprägt als bei größeren Unternehmen. Über die Beschäftigtengrößenklassen hinweg gibt es kaum Unterschiede in der Zufriedenheit.

Abbildung 55: Zufriedenheit nach Rechtsform – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

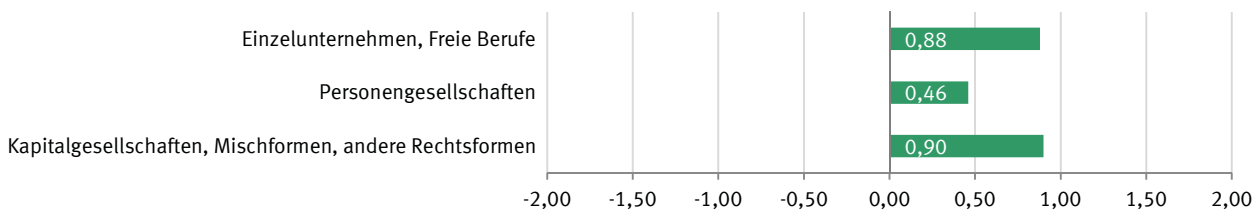
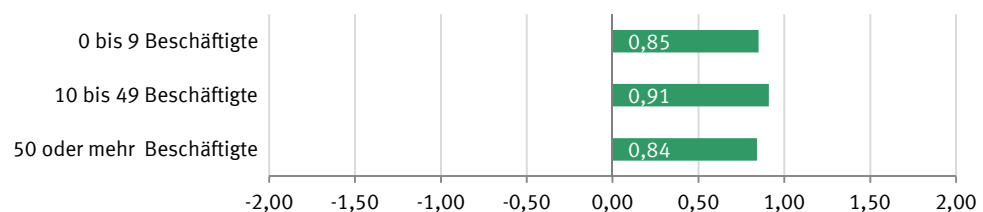


Abbildung 56: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Umsatzgrößenklassen – Steuern und Finanzen

	unter 100 000 Euro		von 100 000 Euro bis unter 500 000 Euro		von 500 000 Euro bis unter 1 Million Euro		1 Million Euro und höher	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,70	54 %	0,34	48 %	0,62	54 %	0,82	70 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,18	59 %	0,13	41 %	0,18	47 %	0,88	36 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,87	41 %	1,00	38 %	0,72	36 %	1,10	28 %
Möglichkeit von E-Government	0,84	54 %	0,71	59 %	0,77	42 %	0,93	54 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,16	53 %	0,53	68 %	0,71	54 %	1,22	62 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,57	30 %	0,68	33 %	1,00	16 %	1,85	14 %
Öffnungszeiten	0,74	36 %	0,31	52 %	0,33	37 %	0,41	49 %
Wartezeit	1,08	54 %	0,19	57 %	0,76	43 %	0,92	62 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,46	72 %	0,27	59 %	0,68	56 %	0,89	58 %
Hilfsbereitschaft	0,71	74 %	0,42	85 %	0,62	69 %	1,00	63 %
Fachkompetenz	0,54	91 %	0,62	91 %	0,98	68 %	0,74	88 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,58	70 %	0,54	76 %	0,83	59 %	0,82	63 %
Vertrauen in Behörde	0,46	95 %	0,53	95 %	1,02	84 %	1,09	85 %
Diskriminierungsfreiheit	1,57	89 %	1,20	89 %	1,78	78 %	1,70	80 %
Unbestechlichkeit	1,21	78 %	1,71	89 %	1,93	78 %	1,96	90 %
Verständlichkeit des Rechts	-0,14	63 %	-0,61	48 %	0,08	61 %	-0,10	49 %

Abbildung 57: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Der Standort eines Unternehmens hat nahezu keinen Einfluss auf die Zufriedenheit im Umgang mit den Behörden. Die räumliche Erreichbarkeit wird sowohl in ländlichen als auch städtischen Räumen als wenig wichtig bewertet. Im ländlichen Raum wird der Zugang zur richtigen Stelle deutlich besser bewertet. Unternehmen in städtischen Räumen sind mit der gesamten Verfahrensdauer zufriedener.

Abbildung 58: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

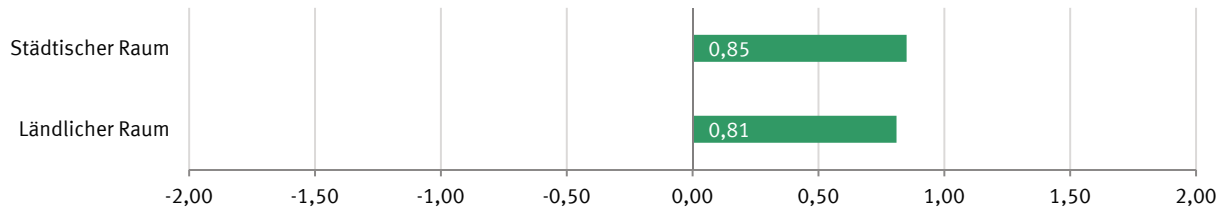


Abbildung 59: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Steuern und Finanzen

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

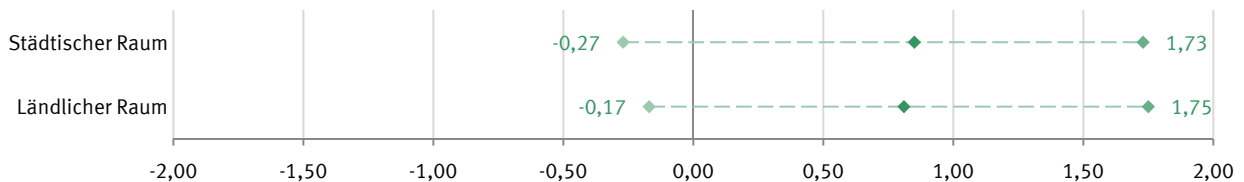


Abbildung 60: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Steuern und Finanzen

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,54	55 %	0,40	67 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,47	47 %	0,16	51 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,76	38 %	0,72	36 %
Möglichkeit von E-Government	0,89	58 %	0,93	64 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,54	60 %	1,17	68 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,03	27 %	1,46	25 %
Öffnungszeiten	0,35	48 %	0,50	46 %
Wartezeit	0,32	58 %	1,00	61 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,47	65 %	0,55	62 %
Hilfsbereitschaft	0,57	76 %	0,72	80 %
Fachkompetenz	0,77	84 %	0,77	95 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,81	68 %	0,46	74 %
Vertrauen in Behörde	0,63	94 %	0,91	96 %
Diskriminierungsfreiheit	1,24	86 %	1,71	86 %
Unbestechlichkeit	1,77	81 %	1,69	86 %
Verständlichkeit des Rechts	0,02	59 %	-0,50	53 %



Einstellen von Beschäftigten

Der Prozess der Rekrutierung und Einstellung neuer Beschäftigter hat für die Unternehmen große Bedeutung; dies gilt vor allem für Unternehmen in Wachstumsbranchen. Bei der Einstellung muss das Unternehmen die neuen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bei verschiedenen Behörden anmelden. Zudem bestehen für die Arbeitgeber während des Arbeitsverhältnisses zahlreiche laufende Verpflichtungen.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Betriebsnummernservice der Bundesagentur für Arbeit** (Beantragung einer Betriebsnummer beim erstmaligen Einstellen von Beschäftigten für Meldungen zur Sozialversicherung)
- **Ausländerbehörde** (Antrag auf Zustimmung zur Ausübung einer Beschäftigung)
- **Finanzverwaltung** (Anmeldung des Arbeitnehmers; Lohnsteueranmeldung und -abführung)
- **Minijob-Zentrale** (Lohnsteueranmeldung und -abführung für geringfügig Beschäftigte)
- **Rentenversicherung** (Beratung zur Sozialversicherungspflicht)
- **Krankenkasse, Berufsständische Versorgungseinrichtung** (Anmeldung der Arbeitnehmer zur Abführung der Sozialversicherungsbeiträge)
- **Unfallversicherung** (jährliche Abführung der Unfallversicherungsbeiträge)
- **Pensionskasse** (Vermittlung betrieblicher Altersvorsorge)

Mittelwert der Lebenslage

0,94

Anzahl der befragten Unternehmen

338

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Wartezeit
- Öffnungszeiten

Abbildung 61: Allgemeine Zufriedenheit – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

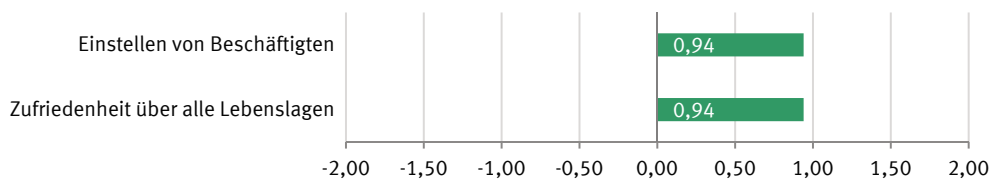


Abbildung 62: Art der Kommunikation – Einstellen von Beschäftigten

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Überblick

Die Dienstleistungen des Betriebsnummernservice erreichen die höchste Zufriedenheit, die der Finanzverwaltung die niedrigste. Im Produzierenden Gewerbe sind Unternehmen im Bereich „Bergbau, Gewinnung von Steinen und Erden“ am wenigsten zufrieden, bei den Dienstleistern sind es Unternehmen des Gastgewerbes.

Abbildung 63: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

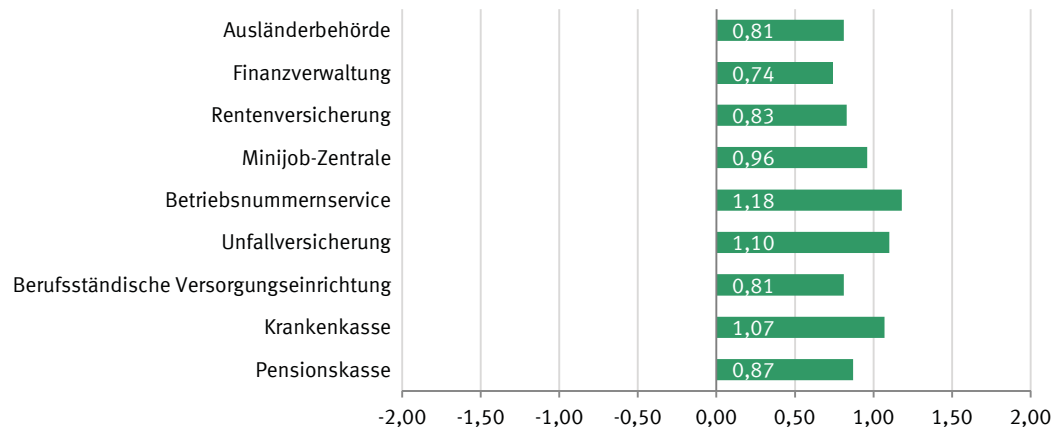
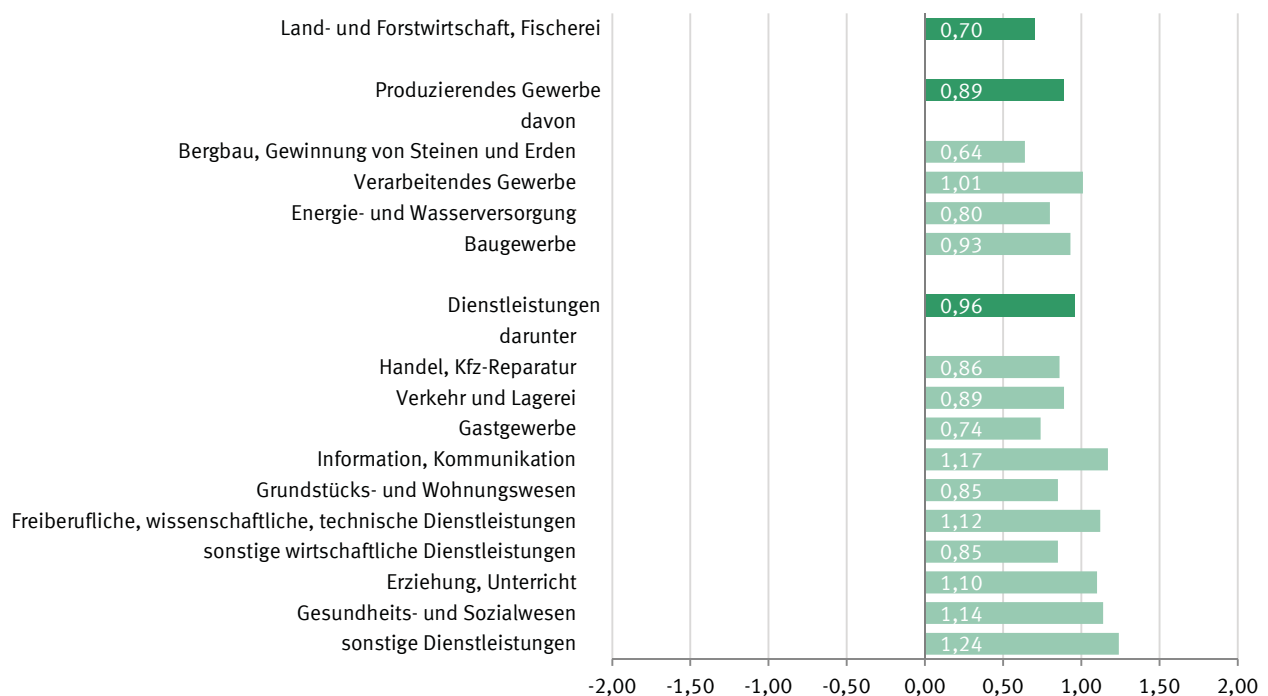


Abbildung 64: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Zwei von 198 Meinungen

„Ein Merkblatt, in dem man deutsche Gesetze kurz und prägnant für den Arbeitgeber zur Verfügung stellt.“



„Leitlinien für bestimmte Unternehmensereignisse anbieten. Zum Beispiel: Wie stelle ich einen Arbeitnehmer ein?“



Fokus: Erstmaliges und wiederholtes Einstellen

Werden erstmalig Beschäftigte eingestellt, muss der Arbeitgeber zunächst eine Betriebsnummer beantragen und eine Erklärung zur Teilnahme am elektronischen Lohnsteuerverfahren der Finanzverwaltung abgeben. Diese einmalig auszuführenden Tätigkeiten entfallen bei der wiederholten Einstellung von Beschäftigten. Unternehmen, die zum ersten Mal Beschäftigte einstellen, sind etwas weniger zufrieden als solche, die dies bereits zum wiederholten Mal tun.

Abbildung 65: Zufriedenheit nach erstmaligem und wiederholtem Einstellen – Einstellen von Beschäftigten
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

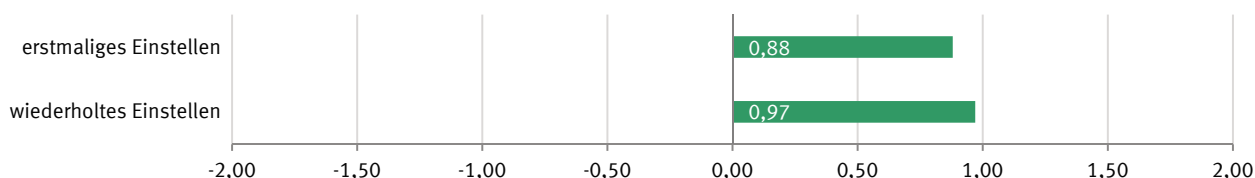


Abbildung 66: Streuung der Zufriedenheit nach erstmaligem und wiederholtem Einstellen – Einstellen von Beschäftigten

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

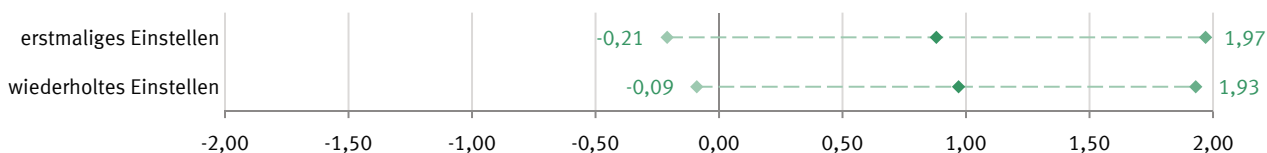


Abbildung 67: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach erstmaligem und wiederholtem Einstellen – Einstellen von Beschäftigten

	erstmaliges Einstellen		wiederholtes Einstellen	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,41	50 %	0,66	57 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,33	58 %	0,75	60 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,84	39 %	1,15	45 %
Möglichkeit von E-Government	0,75	60 %	1,10	55 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,70	43 %	0,94	55 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,47	3 %	1,14	6 %
Öffnungszeiten	0,59	35 %	0,60	43 %
Wartezeit	0,66	47 %	0,46	50 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,60	59 %	0,88	53 %
Hilfsbereitschaft	0,73	64 %	0,86	55 %
Fachkompetenz	0,86	70 %	0,96	66 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,54	52 %	0,85	65 %
Vertrauen in Behörde	0,63	81 %	0,85	84 %
Diskriminierungsfreiheit	1,78	76 %	1,75	76 %
Unbestechlichkeit	1,78	71 %	1,73	80 %
Verständlichkeit des Rechts	0,08	65 %	0,30	57 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

In dieser Lebenslage bewerten die Unternehmen die Faktoren „Unbestechlichkeit“, „Diskriminierungsfreiheit“, „Fachkompetenz“ und die „Möglichkeit von E-Government“ als wichtig und sind hier auch zufrieden. Das Vertrauen in die Behörden, die Verständlichkeit des Rechts, die Hilfsbereitschaft und die Verfahrensdauer werden ebenfalls als wichtig angesehen, jedoch ist die Zufriedenheit unterdurchschnittlich.

Abbildung 68: Zufriedenheit nach Faktoren – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

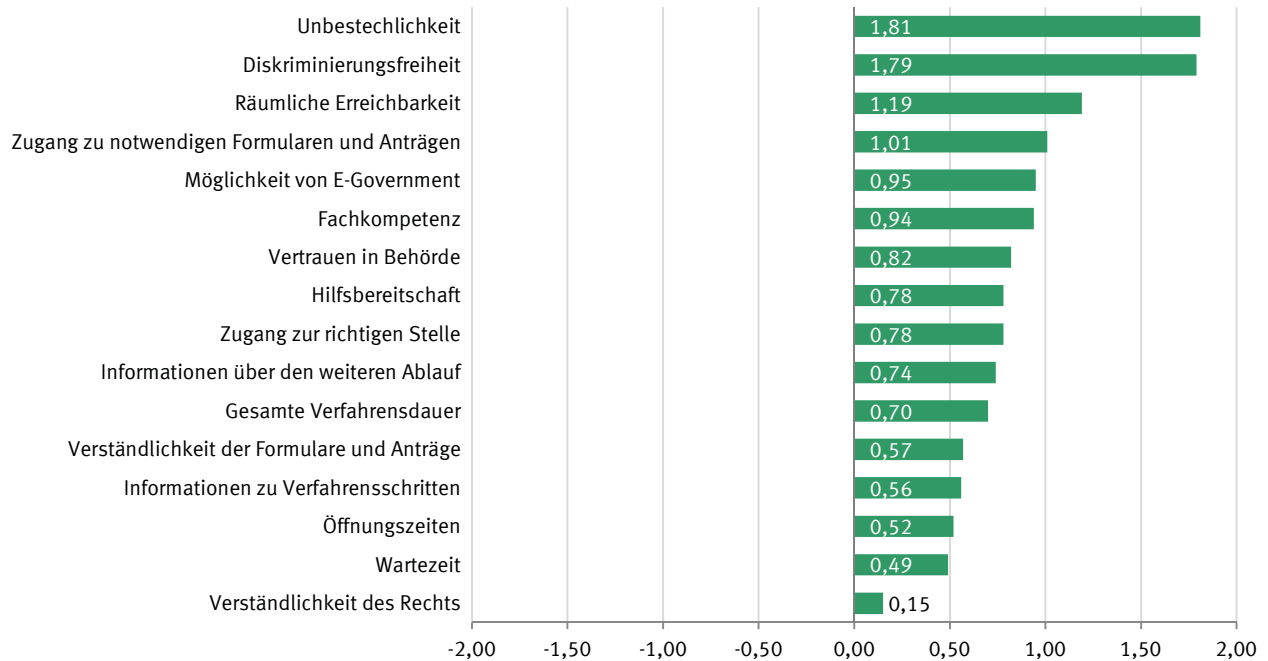
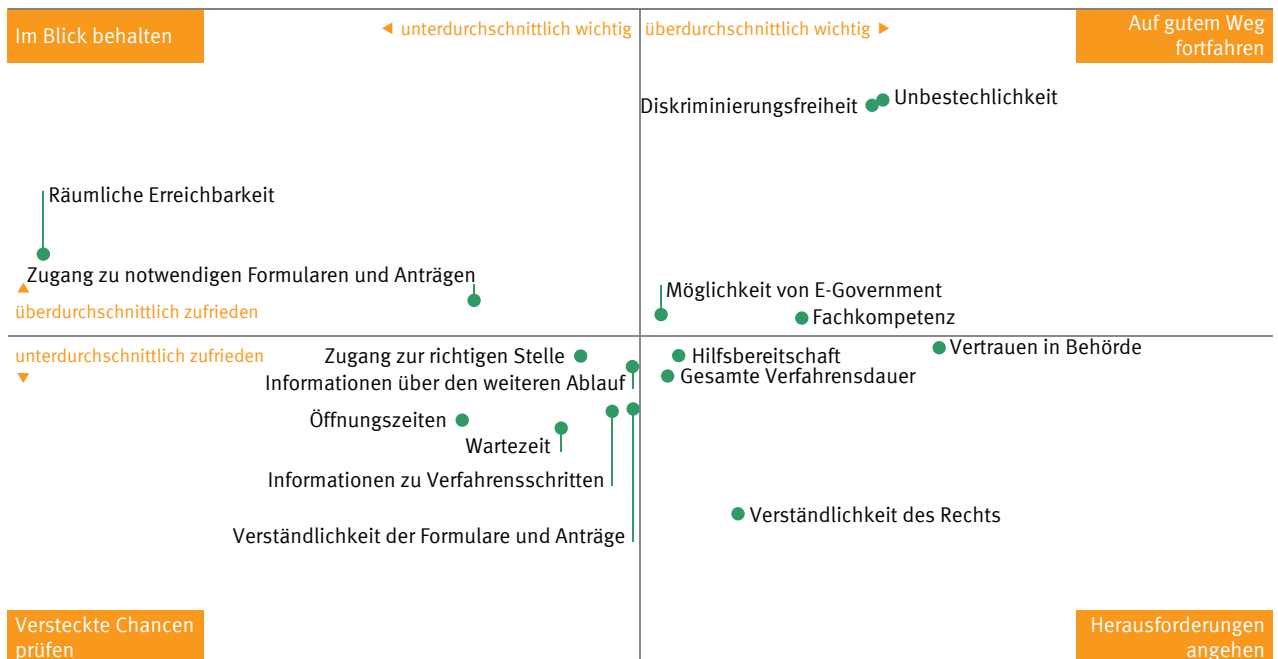


Abbildung 69: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Einstellen von Beschäftigten



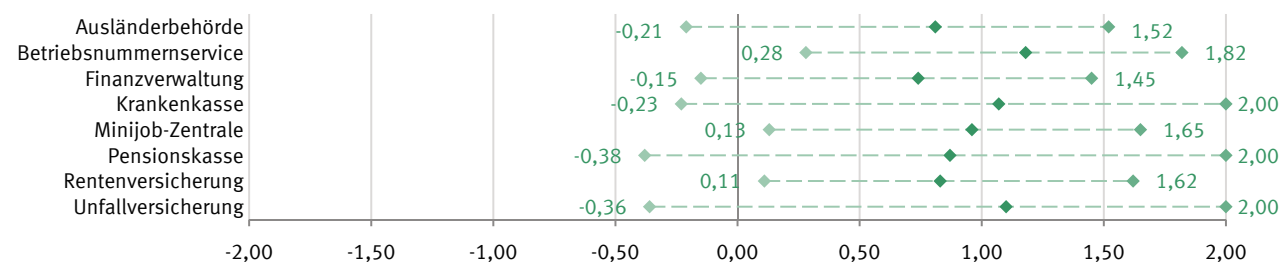
Fokus: Behörden

Wirft man einen Blick auf das Viertel der Befragten, das am zufriedensten ist, so schneiden die Dienstleistungen der Unfallversicherungen, Pensionskassen und Krankenkassen besonders gut ab. Im Verhältnis auffallend gering ist die Zufriedenheit der Befragten mit den Wartezeiten bei der Rentenversicherung.

Abbildung 70: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Einstellen von Beschäftigten

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 71: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Einstellen von Beschäftigten

	Rentenversicherung		Minijob-Zentrale		Finanzverwaltung		Betriebsnummernservice		Ausländerbehörde	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,54	53 %	0,62	51 %	0,38	57 %	0,92	49 %	0,43	67 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,36	53 %	0,63	62 %	0,39	57 %	0,91	52 %	0,87	42 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,88	42 %	1,10	53 %	0,89	49 %	1,36	38 %	0,84	31 %
Möglichkeit von E-Government	0,89	66 %	1,01	66 %	0,76	59 %	1,40	65 %	0,78	54 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,25	48 %	0,91	62 %	0,85	53 %	1,24	49 %	0,74	66 %
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	/	/	1,47	6 %	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,22	32 %	0,85	49 %	0,25	43 %	0,97	35 %	0,44	64 %
Wartezeit	0,03	42 %	0,64	63 %	0,47	47 %	0,80	49 %	0,73	65 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,85	48 %	0,65	59 %	0,54	61 %	1,06	51 %	0,83	76 %
Hilfsbereitschaft	0,73	60 %	0,87	60 %	0,53	66 %	1,20	59 %	0,78	75 %
Fachkompetenz	0,93	74 %	0,97	79 %	0,82	76 %	1,17	69 %	0,86	81 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,64	62 %	0,85	72 %	0,41	59 %	1,27	69 %	0,41	70 %
Vertrauen in Behörde	0,69	89 %	0,97	89 %	0,54	85 %	1,27	81 %	0,82	85 %
Diskriminierungsfreiheit	1,75	82 %	1,77	81 %	1,79	71 %	1,88	76 %	1,84	69 %
Unbestechlichkeit	1,89	87 %	1,96	88 %	1,59	76 %	1,84	73 %	1,86	82 %
Verständlichkeit des Rechts	0,34	62 %	-0,06	66 %	0,33	71 %	0,13	71 %	-0,20	76 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

* Für Krankenkasse, Pensionskasse, berufsständische Versorgungseinrichtung und Unfallversicherung liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Abbildung 72: Zufriedenheit nach Behörden und erstmaligem/wiederholtem Einstellen – Einstellen von Beschäftigten

	erstmaliges Einstellen	wiederholtes Einstellen
Ausländerbehörde	1,00	0,91
Finanzverwaltung	0,52	0,84
Rentenversicherung	0,65	0,97
Minijob-Zentrale	0,87	1,05
Betriebsnummernservice	1,25	-
Unfallversicherung	0,95	1,28
Berufsständische Versorgungseinrichtung	0,95	0,63
Krankenkasse	1,04	0,99
Pensionskasse	0,83	0,70

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Personengesellschaften sind etwas unzufriedener als Unternehmen anderer Rechtsformen. Im Vergleich sind größere Unternehmen ab 50 Beschäftigten zufriedener als kleinere. Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten bewerten die Wartezeit besser; bei großen Unternehmen ist das Vertrauen in die Behörden stärker ausgeprägt. Unternehmen mit einem Umsatz von unter 100 000 Euro sind mit den Behördenkontakten tendenziell etwas zufriedener als umsatzstärkere Unternehmen.

Abbildung 73: Zufriedenheit nach Rechtsform – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

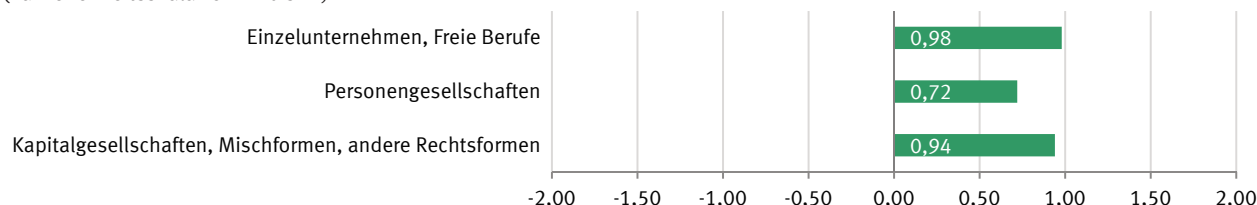


Abbildung 74: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

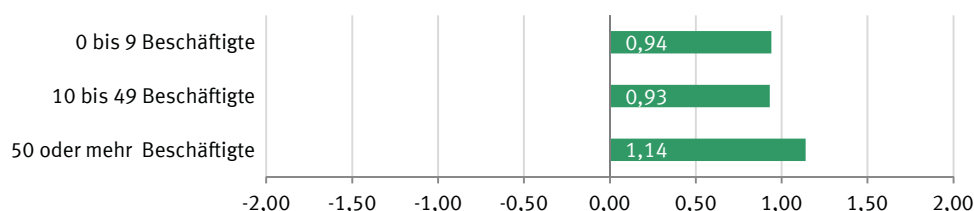


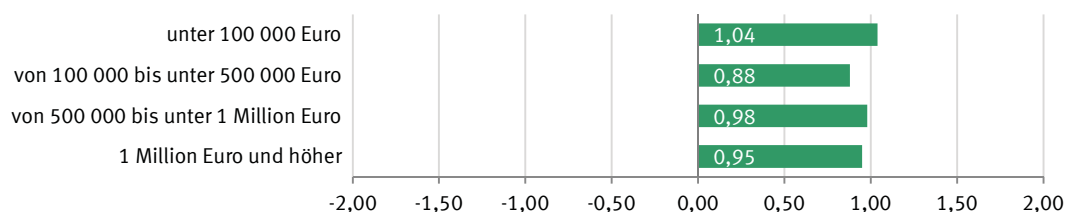
Abbildung 75: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Einstellen von Beschäftigten

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,61	55 %	0,58	50 %	0,76	60 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,67	58 %	0,50	61 %	0,68	63 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,11	39 %	0,78	47 %	0,99	56 %
Möglichkeit von E-Government	0,95	56 %	1,06	75 %	0,88	70 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,91	50 %	0,81	53 %	0,76	65 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,40	4 %	0,69	1 %	/	/
Öffnungszeiten	0,65	43 %	0,61	46 %	0,51	45 %
Wartezeit	0,68	50 %	0,38	63 %	0,41	48 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,84	59 %	0,71	59 %	0,83	66 %
Hilfsbereitschaft	0,89	61 %	0,56	70 %	0,86	58 %
Fachkompetenz	0,91	67 %	1,06	82 %	1,11	81 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,73	59 %	0,75	75 %	0,82	64 %
Vertrauen in Behörde	0,78	82 %	0,80	89 %	1,23	89 %
Diskriminierungsfreiheit	1,75	75 %	1,86	78 %	1,91	80 %
Unbestechlichkeit	1,72	73 %	1,94	91 %	1,97	87 %
Verständlichkeit des Rechts	0,20	58 %	-0,17	73 %	0,22	75 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 76: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Die Zufriedenheit unterscheidet sich insgesamt nur unwesentlich nach der Raumstruktur. In Bezug auf die Fachkompetenz und die Wartezeit sind Unternehmen im ländlichen Raum jedoch zufriedener als solche in städtischen Räumen. Letztere bewerten die Informationen zu Verfahrensschritten und die Verständlichkeit der Formulare und Anträge etwas besser als Unternehmen auf dem Land.

Abbildung 77: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

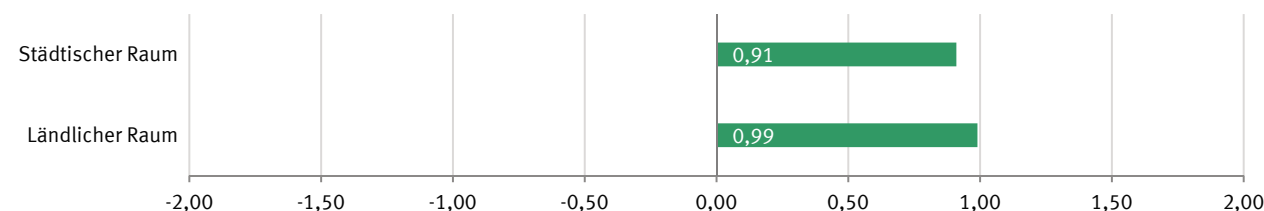


Abbildung 78: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Einstellen von Beschäftigten

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

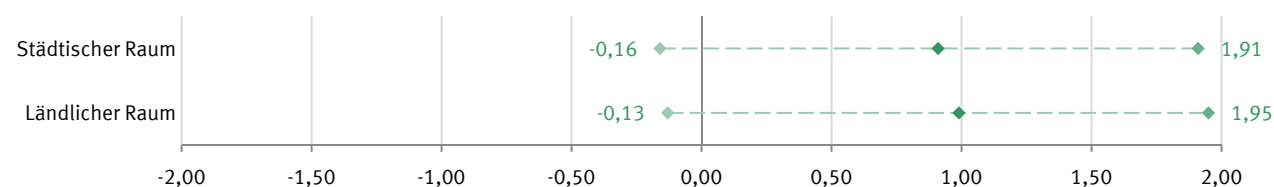


Abbildung 79: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Einstellen von Beschäftigten

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,70	54%	0,28	62%
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,77	49%	0,44	56%
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,01	38%	0,94	34%
Möglichkeit von E-Government	0,95	59%	0,97	48%
Zugang zur richtigen Stelle	0,79	54%	0,73	58%
Räumliche Erreichbarkeit	1,08	5%	/	/
Öffnungszeiten	0,54	44%	0,56	44%
Wartezeit	0,50	50%	0,78	48%
Informationen über den weiteren Ablauf	0,73	58%	0,66	64%
Hilfsbereitschaft	0,77	65%	0,68	53%
Fachkompetenz	0,87	73%	1,11	68%
Gesamte Verfahrensdauer	0,68	58%	0,85	65%
Vertrauen in Behörde	0,88	81%	0,77	87%
Diskriminierungsfreiheit	1,76	74%	1,84	73%
Unbestechlichkeit	1,78	76%	1,90	82%
Verständlichkeit des Rechts	0,05	65%	0,23	60%

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten



Aus- und Weiterbildung

Hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für den Erfolg eines Unternehmens von strategischer Bedeutung. Ein gut funktionierendes System der Aus- und Weiterbildung ist folglich eine zentrale Komponente zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen sowie der Zukunft des einzelnen Beschäftigten im Arbeitsleben. Die Aus- und Weiterbildung umfasst die Vermittlung von Kenntnissen und Wissen durch eine aus- bzw. weiterbildende Stelle, beispielsweise eine Berufsschule, die zuständige Kammer, eine Universität oder ein privates Unternehmen.

Wichtige Behördenkontakte:

- **zuständige Kammer** (z. B. Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer, Ärztekammer: Antrag auf Anerkennung als Ausbildungsbetrieb; Ablegen von Fach- und Sachkundeprüfungen; Teilnahme an Zertifikatslehrgängen)
- **Schulamt** (Erfragen der regional zuständigen Berufsschule)
- **Berufsschule** (Anmeldung des Auszubildenden)
- **Agentur für Arbeit** (Beantragung von staatlicher Hilfe bei besonderen Weiterbildungssituationen, z. B. bei Zuschüssen zur Förderung der Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben)

Abbildung 80: Allgemeine Zufriedenheit – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

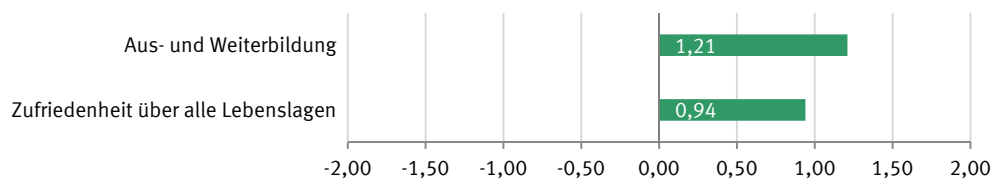
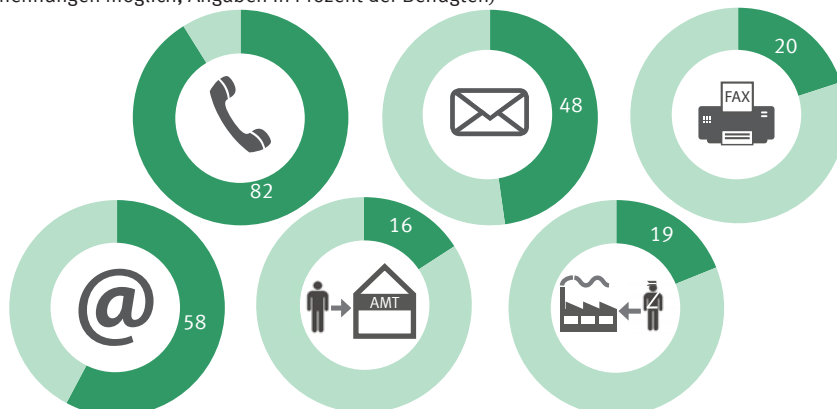


Abbildung 81: Art der Kommunikation – Aus- und Weiterbildung

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Mittelwert der Lebenslage

1,21

Anzahl der befragten Unternehmen

150

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Informationen zu Verfahrensschritten
- Öffnungszeiten

Überblick

Die Zusammenarbeit mit den Schulämtern erreicht bei den Befragten den höchsten Zufriedenheitswert. Im Branchenvergleich sind Unternehmen im Gesundheits- und Sozialwesen am wenigsten zufrieden. Differenziert nach Beschäftigtengrößenklassen bewerten Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten die Behördenkontakte am positivsten.

Abbildung 82: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

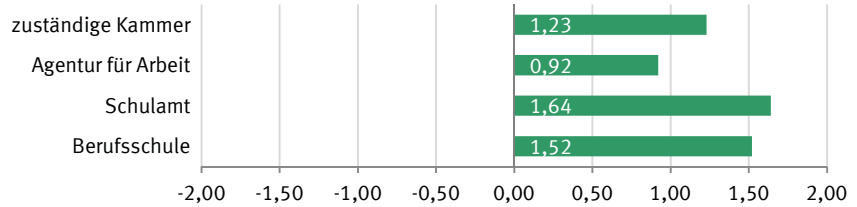
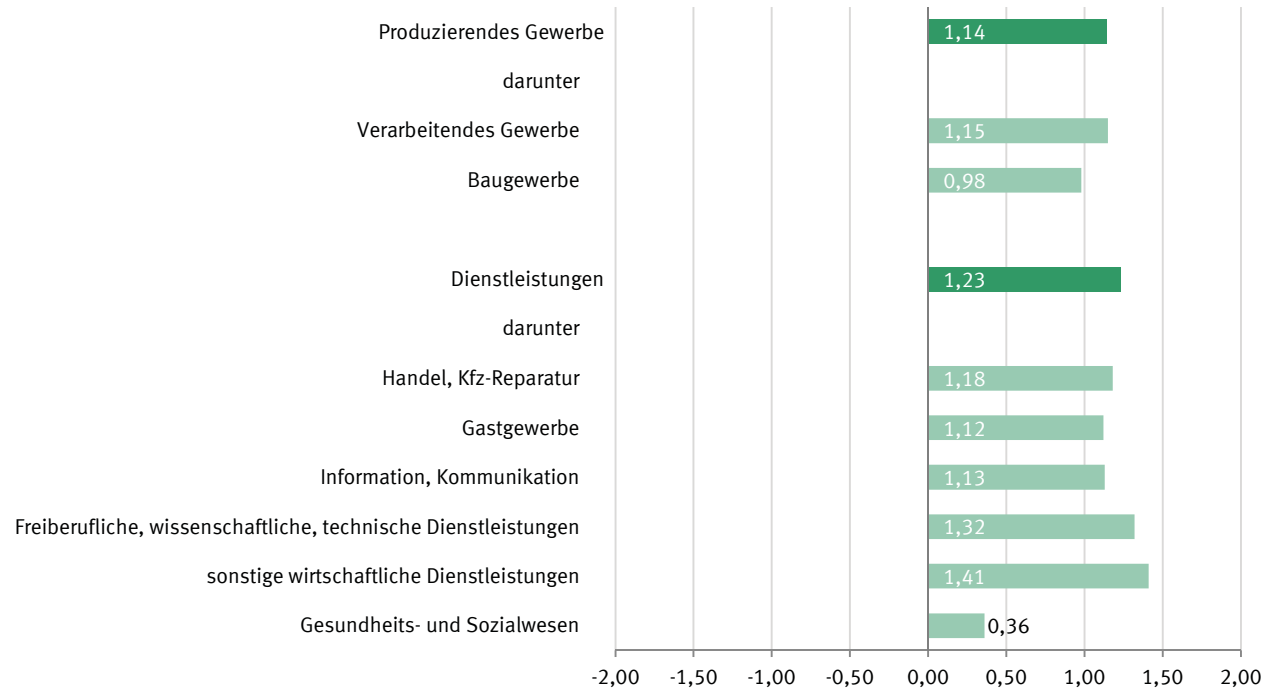


Abbildung 83: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Aus- und Weiterbildung

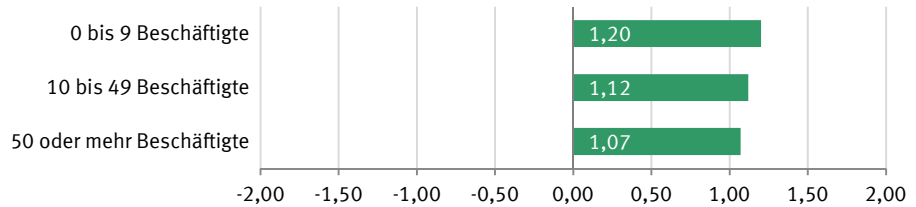
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 84: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Zwei von 65 Meinungen

„Die telefonischen Sprechzeiten und die Kommunikation müssen verbessert werden.“



„Mehr Informationen für kleine und mittlere Unternehmen.“



Fokus: Ausbildung, Weiterbildung

Ist ein Unternehmen in die duale Berufsausbildung involviert, wird der Prozess der Ausbildung stets von behördlicher Seite begleitet. Bietet das Unternehmen hingegen Weiterbildungen für seine Beschäftigten an, sind Behördenkontakte nur bedingt notwendig. Die Zufriedenheit mit den Behördenkontakten ist für beide Gruppen etwa gleich. Jedoch ist das untere Viertel der Befragten bei der Weiterbildung unzufriedener, und der Zufriedenheitswert liegt im negativen Bereich.

Abbildung 85: Zufriedenheit nach Ausbildung, Weiterbildung – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

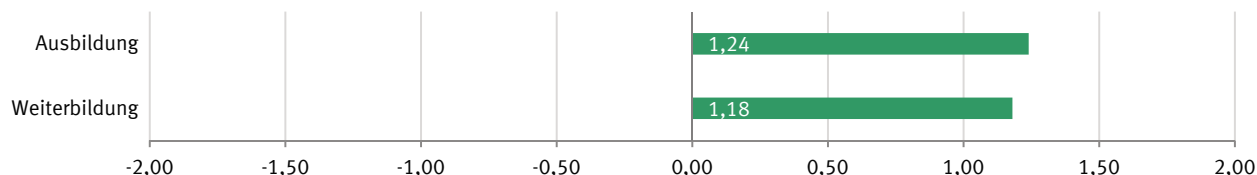


Abbildung 86: Streuung der Zufriedenheit nach Ausbildung, Weiterbildung – Aus- und Weiterbildung

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

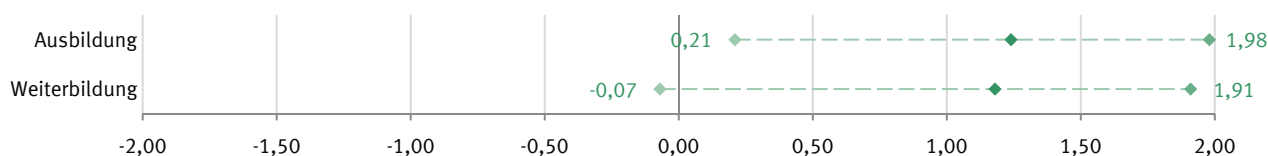


Abbildung 87: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Ausbildung, Weiterbildung – Aus- und Weiterbildung

	Ausbildung		Weiterbildung	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,84	65 %	0,67	71 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,69	64 %	1,23	60 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,10	61 %	1,20	57 %
Möglichkeit von E-Government	0,90	74 %	1,21	61 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,07	71 %	0,93	82 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,14	10 %	1,28	17 %
Öffnungszeiten	0,82	59 %	0,92	51 %
Wartezeit	0,93	75 %	0,89	77 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,01	81 %	0,87	86 %
Hilfsbereitschaft	1,07	91 %	0,90	85 %
Fachkompetenz	1,27	94 %	1,03	98 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,18	79 %	0,88	72 %
Vertrauen in Behörde	1,05	99 %	0,87	95 %
Diskriminierungsfreiheit	1,86	96 %	1,83	89 %
Unbestechlichkeit	1,91	89 %	1,81	96 %
Verständlichkeit des Rechts	0,53	66 %	0,34	42 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und Fachkompetenz sind für die Unternehmen wichtig, und sie sind mit diesen Bereichen zufrieden. Die Herausforderungen liegen bei sechs weiteren als wichtig eingestuften Faktoren der behördlichen Dienstleistungen, mit denen die Befragten nur unterdurchschnittlich zufrieden waren: Wartezeit, Zugang zur richtigen Stelle, Informationen über den weiteren Ablauf, Hilfsbereitschaft, gesamte Verfahrensdauer, Vertrauen in Behörde.

Abbildung 88: Zufriedenheit nach Faktoren – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

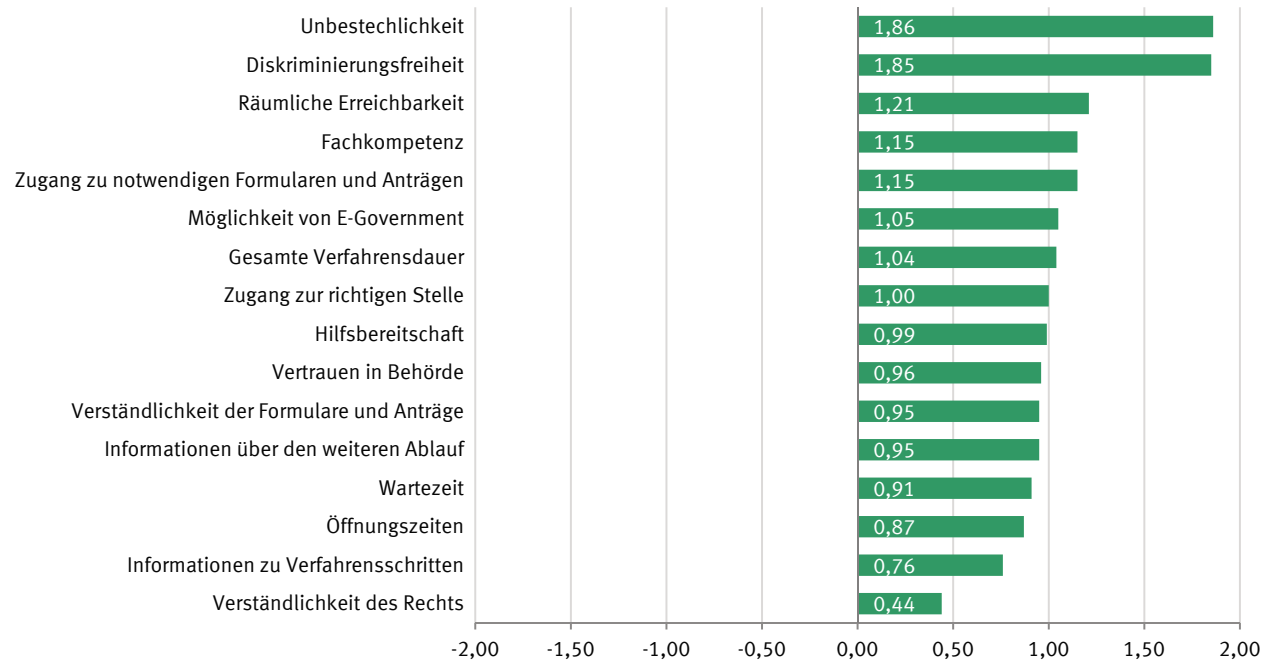
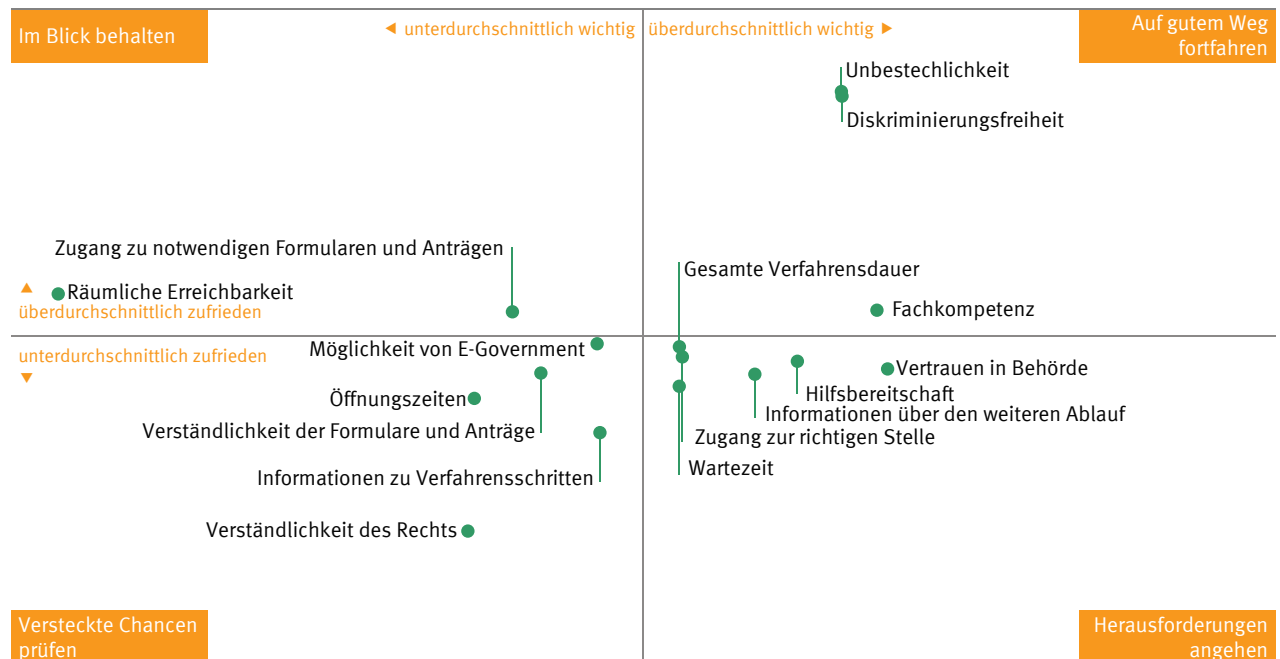


Abbildung 89: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Aus- und Weiterbildung



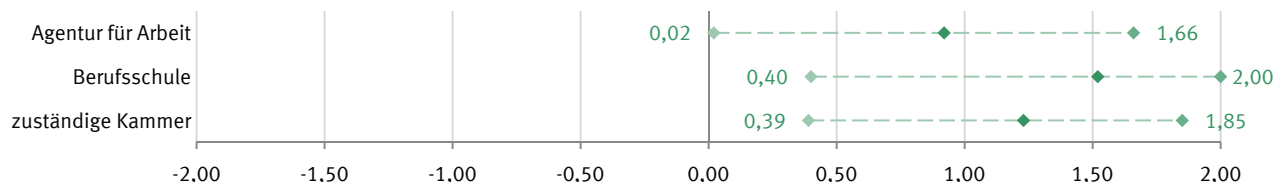
Fokus: Behörden

Erwähnenswert ist, dass hier der Zufriedenheitswert für das Viertel der Befragten mit der geringsten Zufriedenheit bei allen Behörden im positiven Bereich liegt. Betrachtet man die einzelnen Faktoren behördlicher Dienstleistungen, hat der Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen und deren Verständlichkeit eine höhere Wichtigkeit bei der zuständigen Kammer als bei der Agentur für Arbeit und die Zufriedenheitswerte liegen höher.

Abbildung 90: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Aus- und Weiterbildung

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 91: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Aus- und Weiterbildung

	zuständige Kammer		Agentur für Arbeit	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,93	68 %	0,54	59 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,06	69 %	0,81	49 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,35	63 %	0,89	42 %
Möglichkeit von E-Government	1,20	68 %	0,85	67 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,35	70 %	0,56	81 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,21	10 %	1,20	7 %
Öffnungszeiten	1,14	43 %	0,52	60 %
Wartezeit	1,08	68 %	0,69	75 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,16	76 %	0,68	76 %
Hilfsbereitschaft	0,97	84 %	1,01	82 %
Fachkompetenz	1,32	91 %	0,94	94 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,08	76 %	0,98	76 %
Vertrauen in Behörde	1,28	92 %	0,56	94 %
Diskriminierungsfreiheit	1,85	83 %	1,84	82 %
Unbestechlichkeit	1,82	87 %	1,92	91 %
Verständlichkeit des Rechts	0,43	63 %	0,45	51 %

* Für Berufsschule und Schulamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Abbildung 92: Zufriedenheit nach Ausbildung/Weiterbildung und Behörden* – Aus- und Weiterbildung

	Ausbildung	Weiterbildung
zuständige Kammer	1,22	1,24
Agentur für Arbeit	0,97	0,88
Berufsschule	1,47	–

* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Zwischen Unternehmen mit unterschiedlichen Rechtsformen gibt es keine nennenswerten Unterschiede in der Zufriedenheit. In Bezug auf die Wartezeit sind Unternehmen mit mindestens 50 Beschäftigten deutlich unzufriedener als kleinere Unternehmen. Die Zufriedenheit ist bei Unternehmen mit einem Umsatz unter 100 000 Euro am geringsten.

Abbildung 93: Zufriedenheit nach Rechtsform – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

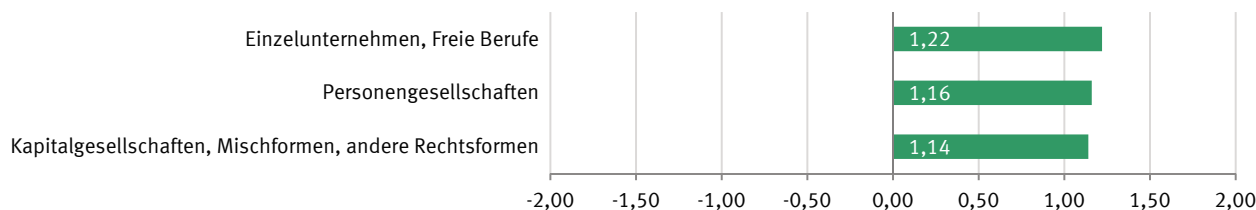


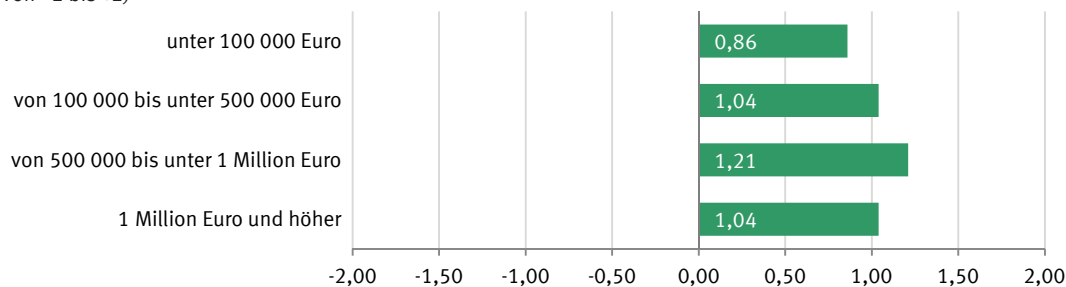
Abbildung 94: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Aus- und Weiterbildung

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,72	68 %	0,90	63 %	0,64	55 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,96	61 %	0,88	61 %	0,79	61 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,18	60 %	0,82	50 %	0,78	57 %
Möglichkeit von E-Government	1,08	68 %	0,98	69 %	0,68	73 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,99	77 %	0,99	77 %	0,52	65 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,25	14 %	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,85	57 %	0,88	56 %	0,47	45 %
Wartezeit	0,94	78 %	0,74	61 %	0,07	68 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,92	86 %	1,12	78 %	0,57	65 %
Hilfsbereitschaft	0,96	88 %	1,14	87 %	0,91	66 %
Fachkompetenz	1,13	96 %	1,21	97 %	1,08	78 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,02	77 %	1,09	75 %	0,89	61 %
Vertrauen in Behörde	0,91	97 %	1,05	98 %	0,81	85 %
Diskriminierungsfreiheit	1,83	94 %	1,86	88 %	1,91	67 %
Unbestechlichkeit	1,87	91 %	1,80	87 %	1,78	86 %
Verständlichkeit des Rechts	0,48	54 %	0,19	67 %	0,45	40 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 95: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Obwohl Unternehmen im ländlichen Raum im Mittel etwas zufriedener sind, ist das untere Viertel der Befragten hier unzufriedener als bei Unternehmen im städtischen Raum. Wenn man die einzelnen Faktoren betrachtet, unterscheidet sich die Zufriedenheit nach Stadt und Land sehr. In städtischen Gebieten liegt die Zufriedenheit beispielsweise mit dem Zugang zur richtigen Stelle niedriger als im ländlichen Raum. Allerdings wird im ländlichen Raum die räumliche Erreichbarkeit und die Verständlichkeit der Formulare und Anträge schlechter bewertet.

Abbildung 96: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Aus- und Weiterbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

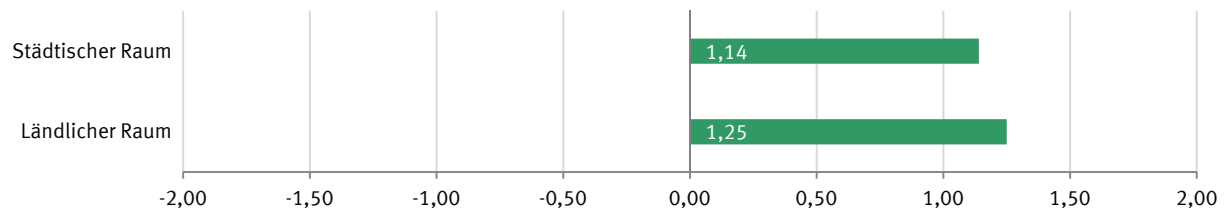


Abbildung 97: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Aus- und Weiterbildung

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

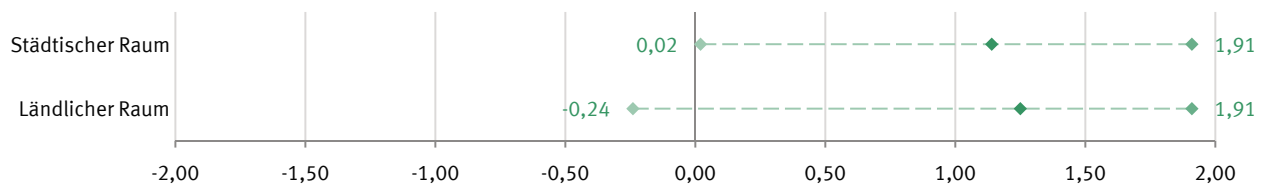


Abbildung 98: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Aus- und Weiterbildung

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,45	68 %	1,21	65 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,14	60 %	0,50	58 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,04	59 %	1,37	55 %
Möglichkeit von E-Government	0,94	68 %	1,22	65 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,73	68 %	1,34	89 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,74	10 %	1,04	15 %
Öffnungszeiten	0,68	57 %	1,27	51 %
Wartezeit	0,84	70 %	1,09	83 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,84	80 %	1,20	88 %
Hilfsbereitschaft	0,88	88 %	1,15	87 %
Fachkompetenz	1,03	95 %	1,36	97 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,94	74 %	1,26	80 %
Vertrauen in Behörde	0,96	98 %	0,92	95 %
Diskriminierungsfreiheit	1,99	96 %	1,58	86 %
Unbestechlichkeit	1,82	93 %	1,90	85 %
Verständlichkeit des Rechts	0,56	56 %	0,33	57 %



Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Um die Herausforderungen des globalen Wettbewerbs meistern zu können, sind die Unternehmen auf qualifizierte, motivierte und vor allem gesunde Beschäftigte angewiesen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind deshalb gezielt durch Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmaßnahmen zu schützen. Durch den Arbeitsschutz werden die Gesundheitsrisiken und arbeitsbedingten Ausfälle der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter minimiert bzw. verhindert. Der Gesetzgeber hat Maßnahmen im Arbeitsschutz in einschlägigen Gesetzen und Verordnungen geregelt. Die Überwachung der Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften obliegt in den meisten Fällen dem Gewerbeaufsichtsamt. Weitere wichtige Stellen im Prozess sind die Unfallversicherungen, also die für die Unternehmen zuständigen Berufsgenossenschaften oder Unfallkassen. Diese sind von zentraler Bedeutung im Hinblick auf die Unterstützung und Absicherung der Beschäftigten im Falle von Arbeits- und Wegeunfällen sowie bei Berufskrankheiten.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Unfallversicherung** (Anmeldung des Unternehmens zur Abführung von Beiträgen, Unfallanzeige bei Eintritt eines Wege- oder Arbeitsunfalls)
- **Gewerbeaufsichtsamt** (Überprüfung der durchgeführten Arbeitssicherheitsmaßnahmen im Unternehmen)

Abbildung 99: Allgemeine Zufriedenheit – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

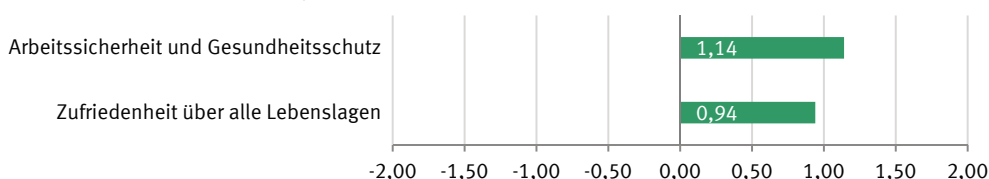
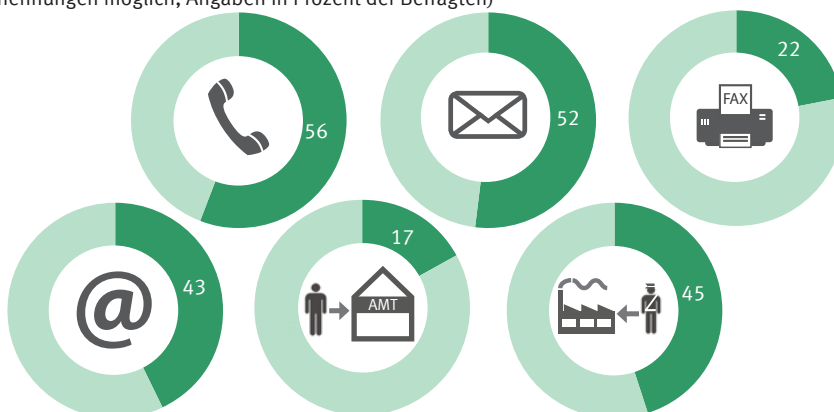


Abbildung 100: Art der Kommunikation – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Mittelwert der Lebenslage

1,14

Anzahl der befragten Unternehmen

224

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Fachkompetenz

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Wartezeit

Überblick

Insgesamt sind die Unternehmen mit den Dienstleistungen der Gewerbeaufsichtsämter und der Unfallversicherung ähnlich zufrieden. In der Unterscheidung nach Branchen ist das Verarbeitende Gewerbe sehr zufrieden und hebt sich leicht von anderen Branchen ab. Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten sind etwas weniger zufrieden als andere Unternehmen.

Abbildung 101: Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

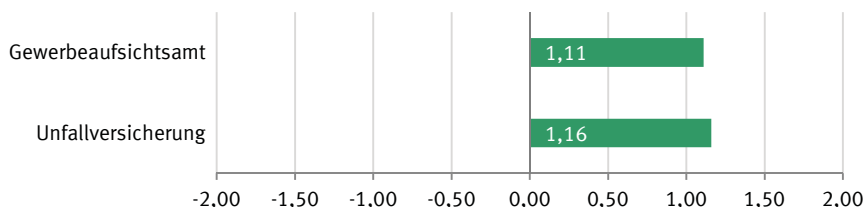
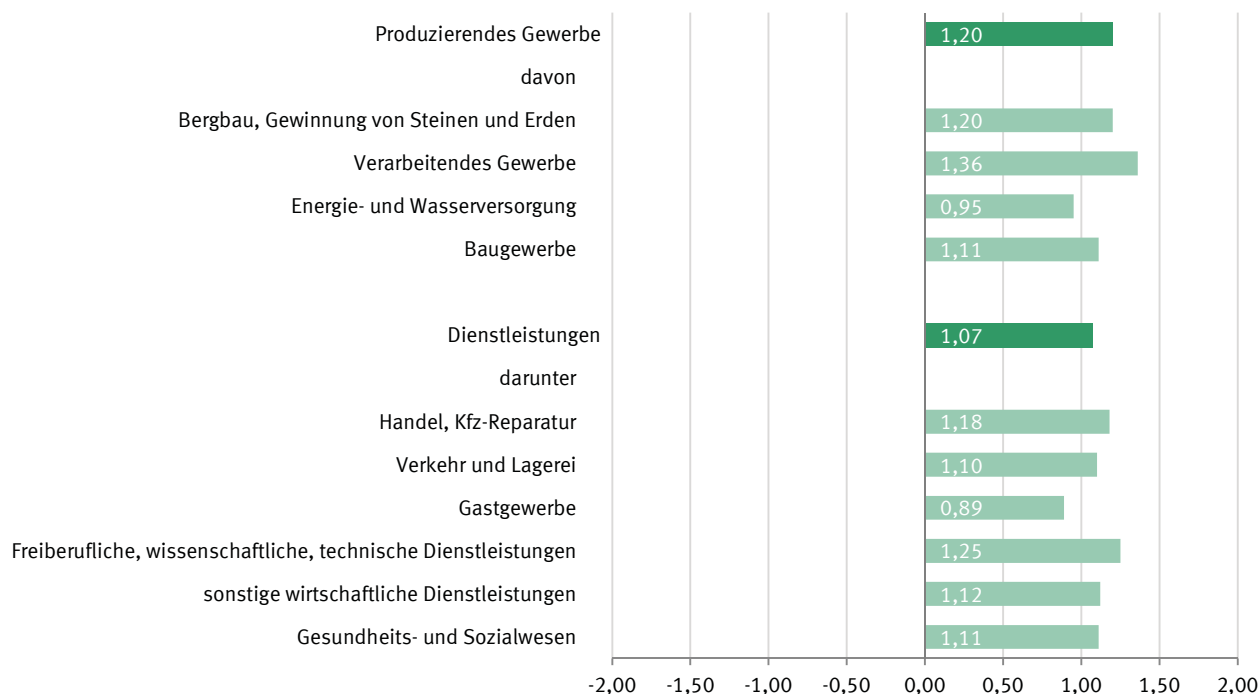


Abbildung 102: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

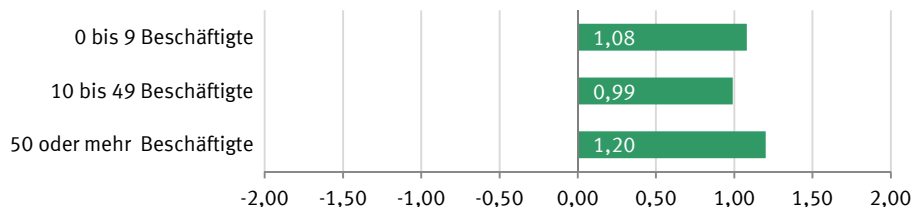
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 103: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Zwei von 72 Meinungen

„Es sollte bessere Informationen zum Arbeitsschutz und zum Arbeitsrecht geben. Die ändern sich so schnell, das ist gerade für kleinere Unternehmen schwierig nachzuvollziehen.“



„Antragsformulare einfacher gestalten und überflüssige Doppelfragen weglassen.“



Fokus: Unfallereignis

Jedes Unternehmen ist verpflichtet, die gesetzlichen Standards zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz einzuhalten. Tritt ein Wege- oder Arbeitsunfall ein, muss das Unternehmen den Unfall anzeigen und die Kostenübernahme regeln. Die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen ist bei Unternehmen mit Unfallereignis ähnlich wie bei Unternehmen ohne Unfallereignis.

Abbildung 104: Zufriedenheit nach Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

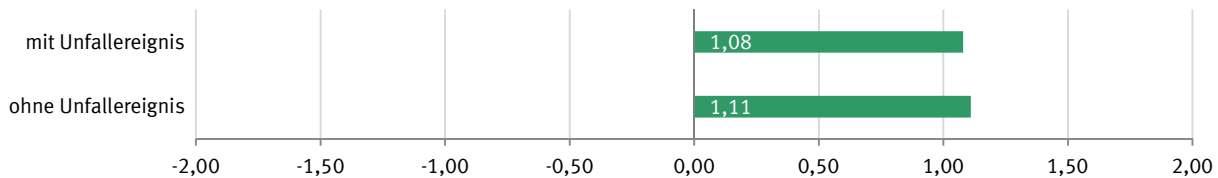


Abbildung 105: Streuung der Zufriedenheit nach Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

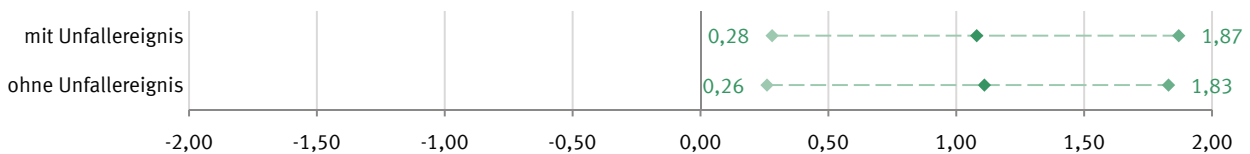


Abbildung 106: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

	mit Unfallereignis		ohne Unfallereignis	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,91	59 %	0,88	63 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,90	49 %	0,68	40 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,00	30 %	1,12	40 %
Möglichkeit von E-Government	1,04	44 %	1,03	40 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,99	40 %	1,39	49 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,63	2 %	0,99	5 %
Öffnungszeiten	0,77	37 %	0,85	38 %
Wartezeit	0,69	45 %	0,91	46 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,16	62 %	0,85	62 %
Hilfsbereitschaft	0,97	87 %	0,99	67 %
Fachkompetenz	1,20	85 %	1,10	76 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,94	69 %	0,96	63 %
Vertrauen in Behörde	1,32	96 %	0,93	89 %
Diskriminierungsfreiheit	1,79	80 %	1,63	93 %
Unbestechlichkeit	1,85	90 %	1,90	81 %
Verständlichkeit des Rechts	0,34	68 %	0,42	51 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Sehr zufrieden sind die Unternehmen mit den aus ihrer Sicht wichtigen Faktoren der Leistungserbringung „Diskriminierungsfreiheit“, „Unbestechlichkeit“, „Fachkompetenz“ und auch mit dem Vertrauen in die Behörde. Ebenfalls wichtig ist ihnen die Hilfsbereitschaft der Behörden, bei der die Zufriedenheit aber unterdurchschnittlich ist. Hier sind ebenso wie bei der Verständlichkeit des Rechts und der Verfahrensdauer mögliche Ansatzpunkte für Verbesserungen erkennbar.

Abbildung 107: Zufriedenheit nach Faktoren – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

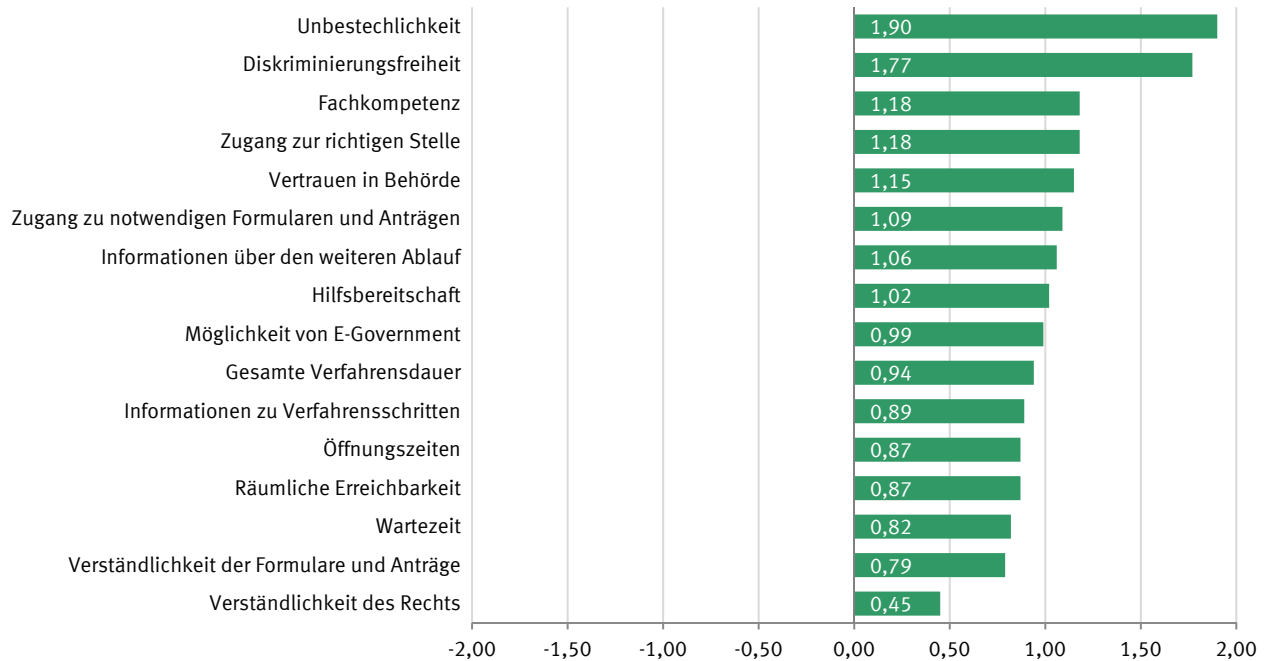
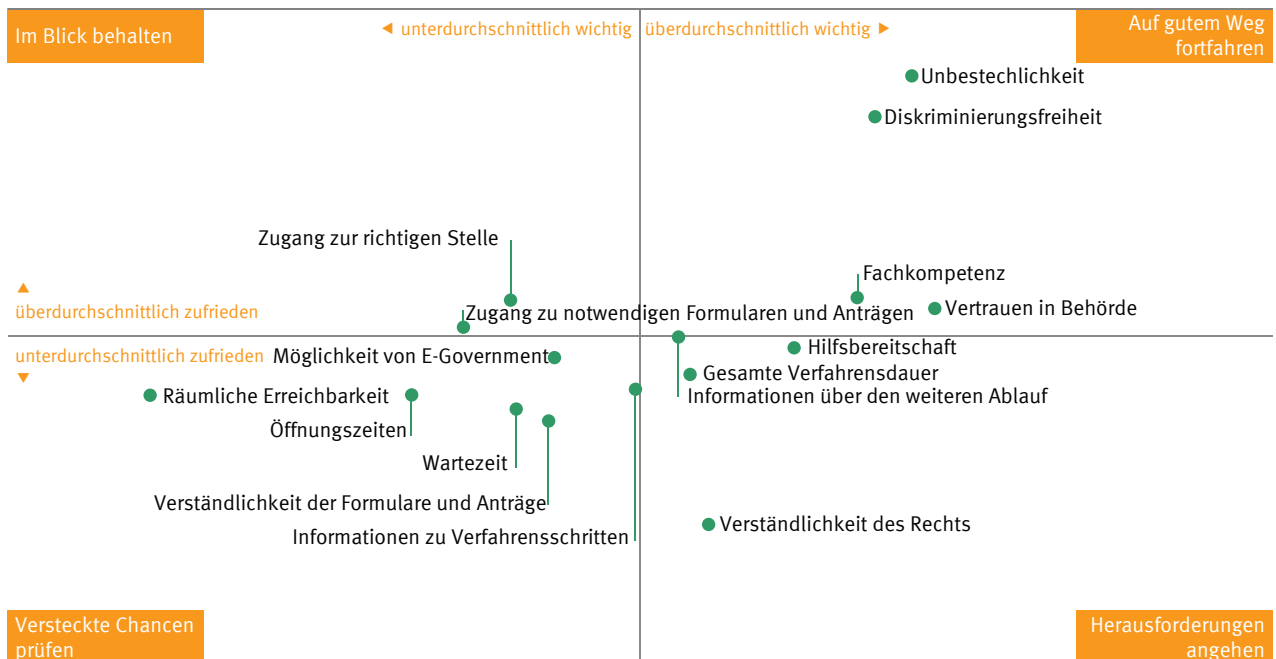


Abbildung 108: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz



Fokus: Behörden

Sowohl beim Gewerbeaufsichtsamt als auch bei der Unfallversicherung liegen selbst die Werte des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten noch im positiven Bereich. Die Unternehmen bewerten die Wartezeiten bei den Gewerbeaufsichtsämtern positiver als bei den Unfallversicherungen, umgekehrt verhält es sich dagegen bei der Einschätzung der gesamten Verfahrensdauer. Die Verständlichkeit der Formulare und Anträge und der Zugang zu diesen ist den Unternehmen bei den Unfallversicherungen wichtiger als bei den Gewerbeaufsichtsämtern.

Abbildung 109: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

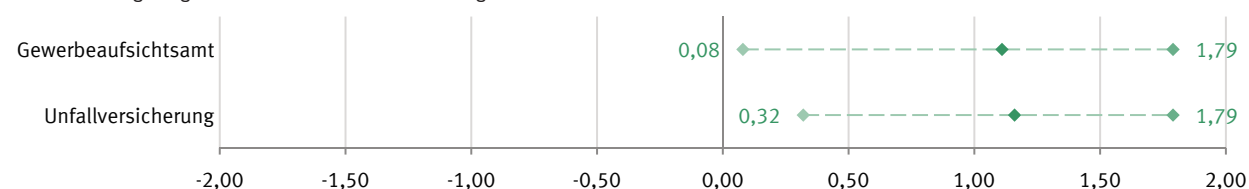


Abbildung 110: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

	Unfallversicherung		Gewerbeaufsichtsamt	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,94	52 %	0,79	60 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,85	61 %	0,60	32 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,06	51 %	1,09	28 %
Möglichkeit von E-Government	0,96	58 %	1,01	54 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,09	53 %	1,29	46 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,89	4 %	0,83	5 %
Öffnungszeiten	0,80	35 %	1,09	24 %
Wartezeit	0,66	48 %	1,18	39 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,11	66 %	0,95	66 %
Hilfsbereitschaft	1,04	75 %	0,95	75 %
Fachkompetenz	1,21	85 %	1,13	86 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,06	62 %	0,74	62 %
Vertrauen in Behörde	1,23	92 %	0,99	88 %
Diskriminierungsfreiheit	1,79	86 %	1,71	79 %
Unbestechlichkeit	1,92	89 %	1,86	91 %
Verständlichkeit des Rechts	0,48	75 %	0,44	68 %

Abbildung 111: Zufriedenheit nach Behörden und Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

	mit Unfallereignis	ohne Unfallereignis
Gewerbeaufsichtsamt	1,05	1,16
Unfallversicherung	1,09	1,08

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Personengesellschaften sind etwas weniger zufrieden mit den behördlichen Dienstleistungen als Unternehmen anderer Rechtsformen. Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten bewerten den Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen weniger positiv als Unternehmen anderer Größenklassen; das Gleiche gilt für die Möglichkeiten von E-Government und den Zugang zur richtigen Stelle. Unternehmen mit einem Umsatz unter 100 000 Euro zeigen sich unterdurchschnittlich zufrieden.

Abbildung 112: Zufriedenheit nach Rechtsform – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

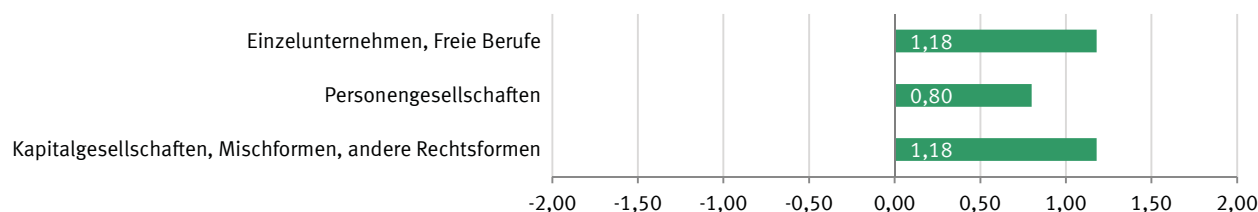
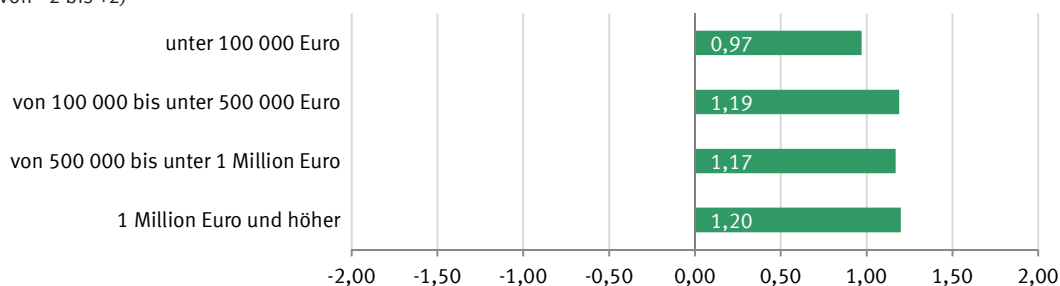


Abbildung 113: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,96	64 %	0,73	63 %	0,93	60 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,60	37 %	0,40	58 %	0,93	46 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,11	28 %	0,68	45 %	1,20	41 %
Möglichkeit von E-Government	1,12	32 %	0,72	60 %	1,01	62 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,92	40 %	0,37	47 %	1,33	37 %
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	/	/	0,96	3 %
Öffnungszeiten	0,72	34 %	0,72	30 %	0,67	22 %
Wartezeit	0,54	41 %	0,63	43 %	0,73	37 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,98	58 %	0,84	67 %	1,18	61 %
Hilfsbereitschaft	0,88	82 %	0,76	57 %	1,19	74 %
Fachkompetenz	1,12	86 %	1,09	85 %	1,25	85 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,81	76 %	0,67	58 %	0,93	64 %
Vertrauen in Behörde	1,19	94 %	1,01	81 %	1,24	87 %
Diskriminierungsfreiheit	1,63	91 %	1,91	83 %	1,91	81 %
Unbestechlichkeit	1,79	87 %	1,89	95 %	1,96	94 %
Verständlichkeit des Rechts	0,33	51 %	0,26	83 %	0,47	81 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 114: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Insgesamt zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede in den Zufriedenheitswerten nach der Raumstruktur. Unternehmen im städtischen Raum sind zufriedener mit der Hilfsbereitschaft der Behörden und bewerten die Fachkompetenz positiver als Unternehmen im ländlichen Raum. Unternehmen im ländlichen Raum sind Wartezeiten im Vergleich zum städtischen Raum wichtiger und auch der Zugang zur richtigen Stelle hat eine größere Bedeutung.

Abbildung 115: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

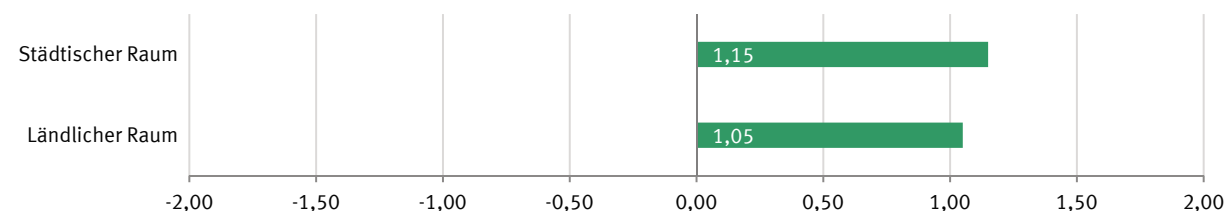


Abbildung 116: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

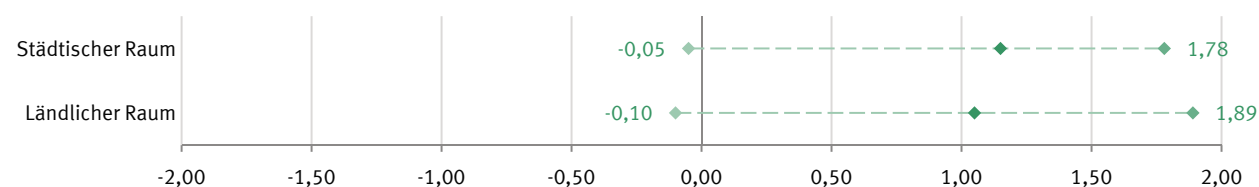


Abbildung 117: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,88	54 %	0,80	65 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,93	43 %	0,72	50 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,08	38 %	1,24	44 %
Möglichkeit von E-Government	0,98	58 %	1,13	53 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,24	33 %	1,27	54 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,93	4 %	/	/
Öffnungszeiten	0,79	25 %	0,73	31 %
Wartezeit	0,78	31 %	0,79	54 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,09	62 %	1,13	58 %
Hilfsbereitschaft	1,23	70 %	0,79	80 %
Fachkompetenz	1,33	81 %	1,03	84 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,90	70 %	0,85	60 %
Vertrauen in Behörde	1,25	89 %	1,03	92 %
Diskriminierungsfreiheit	1,88	85 %	1,69	80 %
Unbestechlichkeit	1,91	93 %	1,89	91 %
Verständlichkeit des Rechts	0,39	70 %	0,47	77 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten



Bau einer Betriebsstätte

Plant ein Unternehmen im Rahmen seiner betrieblichen Expansion den Bau einer neuen Betriebsstätte oder eine bauliche Erweiterungsmaßnahme, gilt es in vielen Fällen zunächst ein geeignetes (zusätzliches) Grundstück für die Baumaßnahme zu finden und zu erwerben. Der Bau der Betriebsstätte muss außerdem sorgfältig geplant und von behördlicher Seite genehmigt werden. Hierfür sind, je nach Einzelfall, diverse Sachverhalte zu prüfen und zu belegen. Während und nach der Baumaßnahme unterliegt der Bauherr zudem weiteren Pflichten, die behördlichen Kontakt erfordern.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Bauaufsichtsbehörde** (auf Landes- oder Kommunalebene: Bauvoranfrage zur Prüfung auf planungsrechtliche Genehmigungsfähigkeit; Einreichen des Bauantrags inklusive der notwendigen Nachweise; Baugenehmigungsverfahren; Prüfung der Einhaltung der Bauauflagen)
- **Gewerbeaufsichtsamt** (oder auch Amt für Arbeitsschutz: Prüfung der Anlagensicherheit, Schutz von Personen, der Allgemeinheit und der Umwelt)

Abbildung 118: Allgemeine Zufriedenheit – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

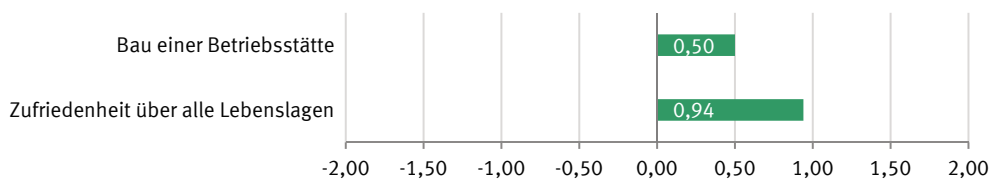
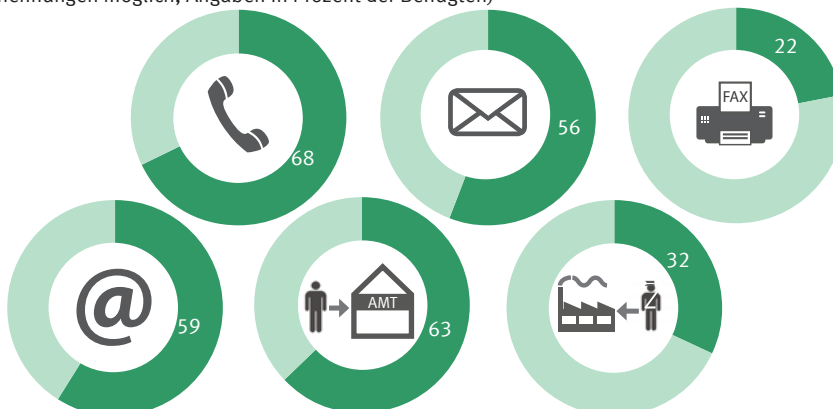


Abbildung 119: Art der Kommunikation – Bau einer Betriebsstätte

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Mittelwert der Lebenslage

0,50

Anzahl der befragten Unternehmen

78

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Möglichkeit von E-Government

Schwächen

- Gesamte Verfahrensdauer
- Informationen zu Verfahrensschritten
- Öffnungszeiten

Überblick

Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen von Gewerbeaufsichtsämtern und Bauaufsichtsbehörden unterscheidet sich stark. Das Produzierende Gewerbe zeigt sich insgesamt etwas weniger zufrieden als die Dienstleistungsbranche. Ein Blick auf die Beschäftigtengrößenklassen zeigt, dass die Zufriedenheit bei großen Unternehmen ab 50 Beschäftigten etwas höher ist als bei kleineren Unternehmen.

Abbildung 120: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

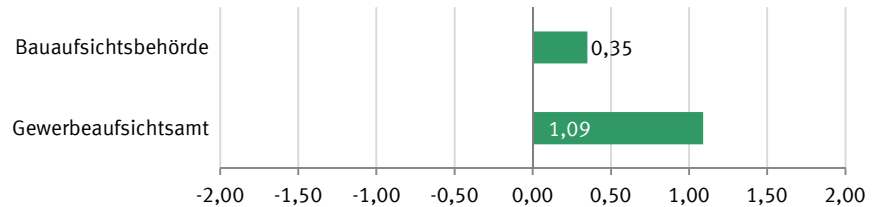
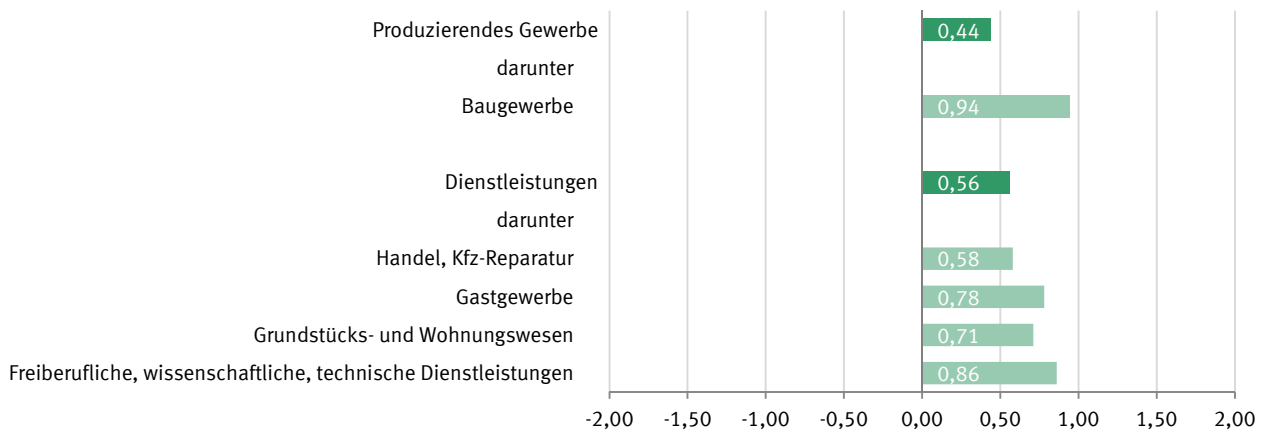


Abbildung 121: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Bau einer Betriebsstätte

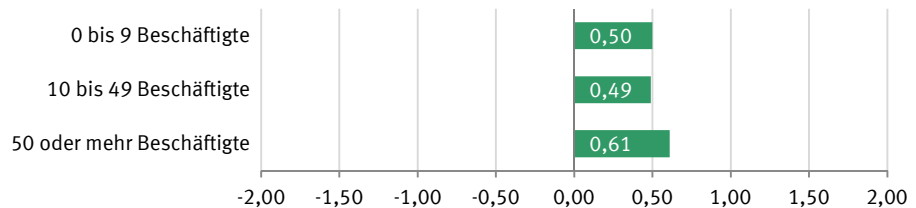
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 122: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Zwei von 82 Meinungen

„Zwei Jahre bis eine Genehmigung kam. Man muss zu viele Behörden kontaktieren und rennt von einer Stelle zur anderen.“



„Wünschenswert wäre, wenn man vom zuständigen Mitarbeiter rechtzeitig Tipps und Hinweise bekommt, vor allem zu neuen Auflagen. Mehr interne Kommunikation wäre auch wünschenswert.“



Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Die Unternehmen sind in den Bereichen „Unbestechlichkeit“, „Diskriminierungsfreiheit“ und „Zugang zur richtigen Stelle“ mit den Behörden sehr zufrieden und diese Kriterien sind ihnen auch wichtig. Ebenfalls sehr wichtig ist ihnen beispielsweise die gesamte Verfahrensdauer, dabei ist die Zufriedenheit hier jedoch am geringsten.

Abbildung 123: Zufriedenheit nach Faktoren – Bau einer Betriebsstätte
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

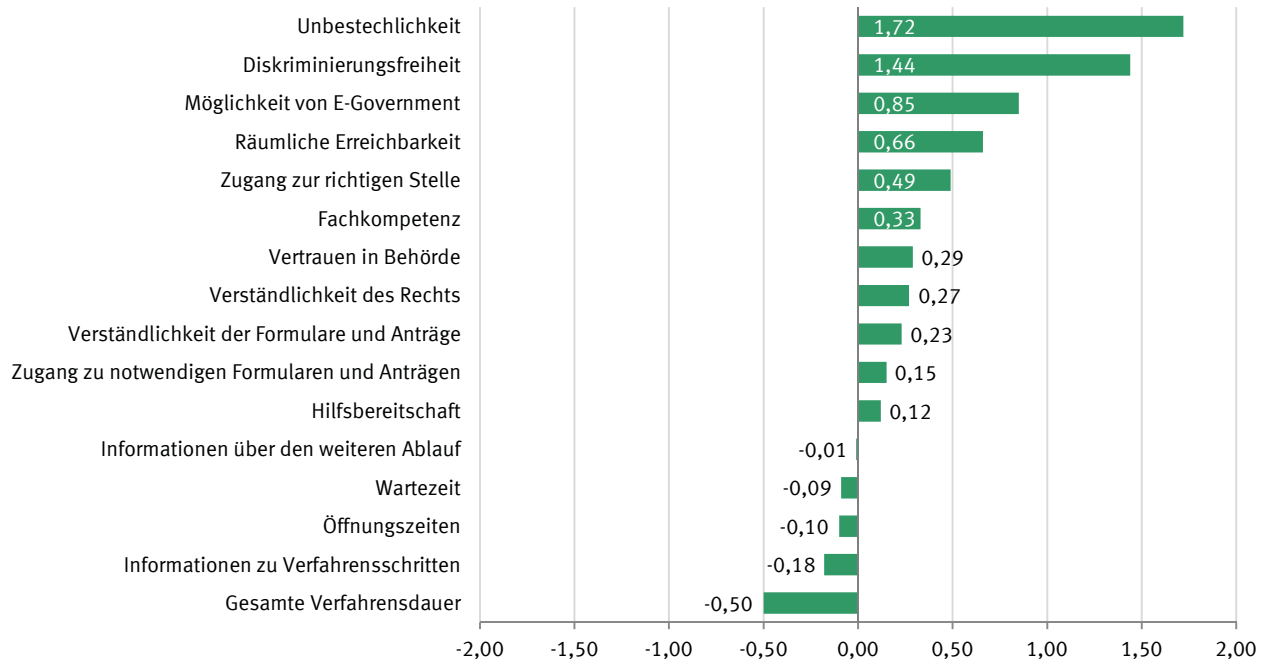
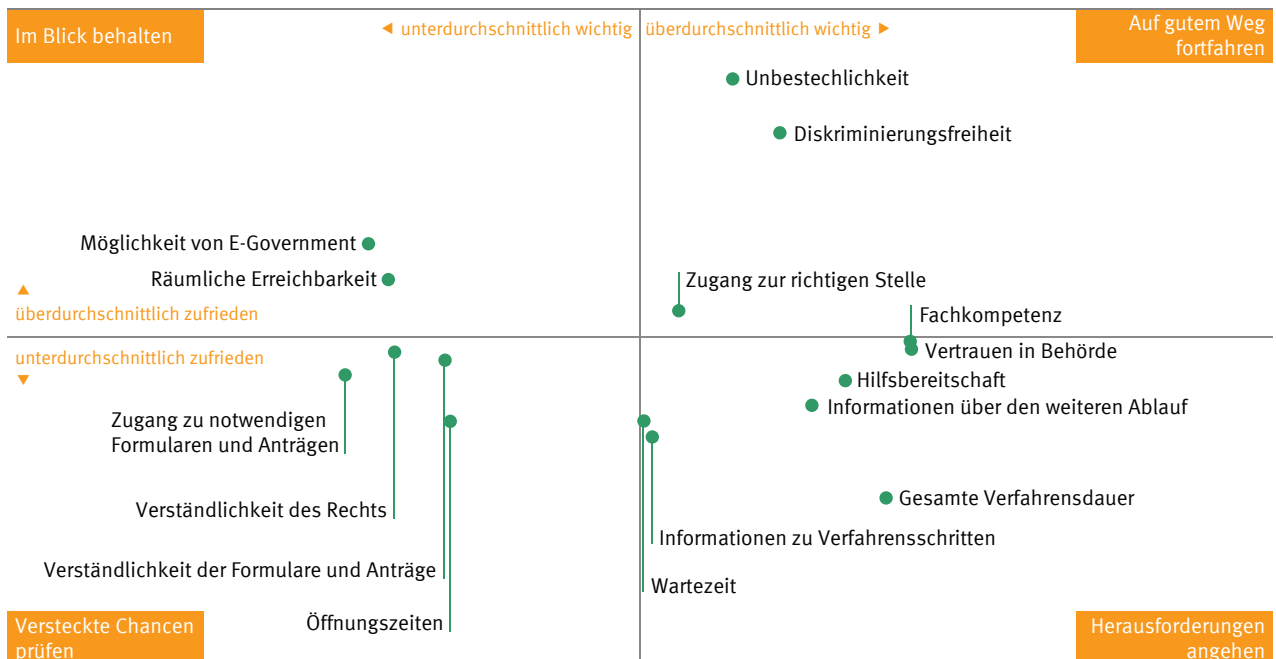


Abbildung 124: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Bau einer Betriebsstätte



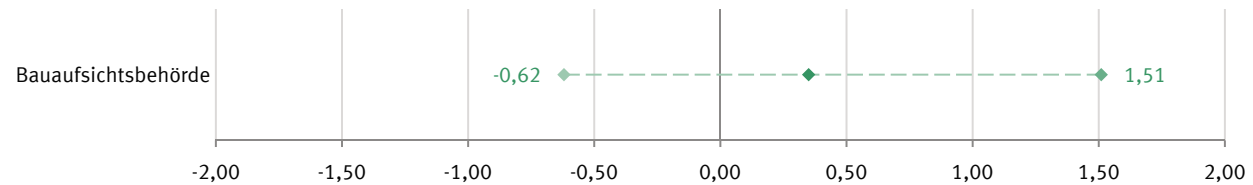
Fokus: Behörden

Da nur eine beschränkte Anzahl von Unternehmen mit einem Gewerbeaufsichtsamt in Kontakt stand, werden die Werte hierzu nicht genauer betrachtet. Im Umgang mit den Bauaufsichtsbehörden waren die Unternehmen mit der Unbestechlichkeit am zufriedensten und bewerteten die gesamte Verfahrensdauer am niedrigsten. Das Vertrauen in die Behörde ist den Unternehmen am wichtigsten.

Abbildung 125: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Bau einer Betriebsstätte

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 126: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Bau einer Betriebsstätte

	Bauaufsichtsbehörde	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	-0,18	71 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,23	45 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,15	33 %
Möglichkeit von E-Government	0,85	40 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,49	77 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,66	38 %
Öffnungszeiten	-0,10	54 %
Wartezeit	-0,09	73 %
Informationen über den weiteren Ablauf	-0,01	90 %
Hilfsbereitschaft	0,12	86 %
Fachkompetenz	0,33	92 %
Gesamte Verfahrensdauer	-0,50	88 %
Vertrauen in Behörde	0,29	95 %
Diskriminierungsfreiheit	1,44	82 %
Unbestechlichkeit	1,72	82 %
Verständlichkeit des Rechts	0,27	54 %

* Für Gewerbeaufsichtsamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Betrachtet man Unternehmen nach ihrer Rechtsform, so ist die Zufriedenheit bei Personengesellschaften etwas geringer als bei anderen Rechtsformen. Unterschieden nach der Umsatzhöhe sind Unternehmen mit einem Umsatz von 100 000 bis 1 Million Euro weniger zufrieden als solche mit höherem oder niedrigerem Umsatz. Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten bewerten neben der Verfahrensdauer und den Informationen zu Verfahrensschritten vor allem auch die Verständlichkeit der Formulare und des Rechts negativ.

Abbildung 127: Zufriedenheit nach Rechtsform – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

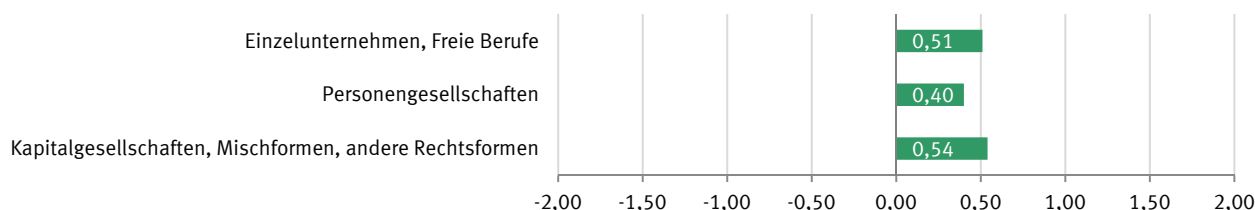


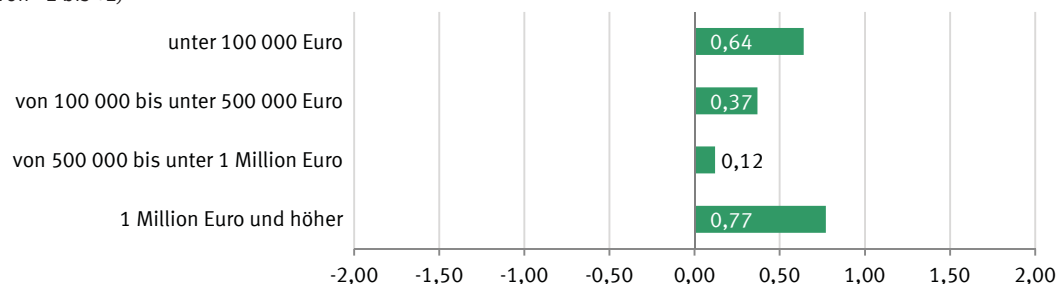
Abbildung 128: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Bau einer Betriebsstätte

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	-0,20	74 %	-0,06	64 %	0,45	81 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,25	56 %	-0,64	22 %	/	/
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,14	46 %	0,22	20 %	/	/
Möglichkeit von E-Government	0,87	46 %	0,40	42 %	/	/
Zugang zur richtigen Stelle	0,51	76 %	0,20	78 %	0,79	77 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,59	48 %	1,14	48 %	/	/
Öffnungszeiten	-0,14	53 %	0,28	60 %	0,01	49 %
Wartezeit	-0,16	72 %	0,53	77 %	0,09	71 %
Informationen über den weiteren Ablauf	-0,02	89 %	0,02	88 %	0,35	90 %
Hilfsbereitschaft	0,13	94 %	0,10	79 %	-0,10	83 %
Fachkompetenz	0,31	100 %	0,53	84 %	0,63	94 %
Gesamte Verfahrensdauer	-0,51	98 %	-0,48	89 %	-0,06	56 %
Vertrauen in Behörde	0,29	100 %	0,13	84 %	0,79	100 %
Diskriminierungsfreiheit	1,44	87 %	1,30	75 %	1,74	96 %
Unbestechlichkeit	1,73	81 %	1,57	83 %	1,93	70 %
Verständlichkeit des Rechts	0,37	47 %	-0,56	55 %	/	/

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 129: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Insgesamt gibt es keinen nennenswerten Unterschied in der Zufriedenheit hinsichtlich der räumlichen Struktur. Allerdings wurde die räumliche Erreichbarkeit, die Möglichkeit von E-Government und die Verständlichkeit der Formulare und Anträge im ländlichen Raum deutlich positiver bewertet als im städtischen. Bei der Wartezeit, den Informationen zu Verfahrensschritten sowie dem Vertrauen in die Behörden waren Unternehmen in städtischen Gebieten hingegen zufriedener als im ländlichen Raum.

Abbildung 130: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

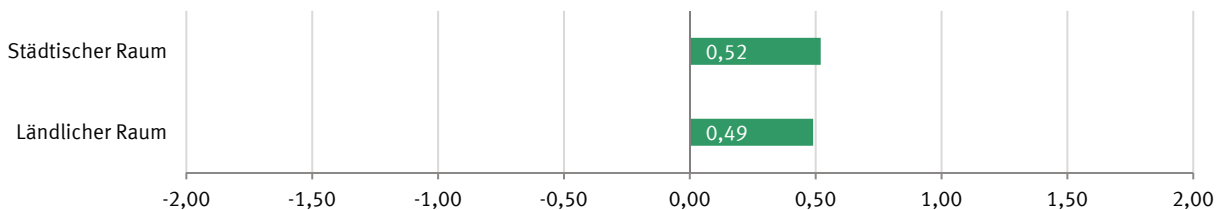


Abbildung 131: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Bau einer Betriebsstätte

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

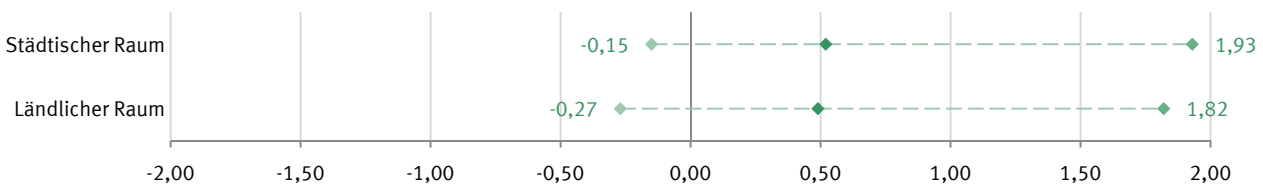


Abbildung 132: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Bau einer Betriebsstätte

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,02	68 %	-0,52	83 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	-0,05	47 %	0,54	64 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,08	40 %	0,24	49 %
Möglichkeit von E-Government	0,46	43 %	1,22	49 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,48	82 %	0,51	65 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,38	46 %	1,20	51 %
Öffnungszeiten	0,03	57 %	-0,33	49 %
Wartezeit	0,06	83 %	-0,39	54 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,13	93 %	-0,26	82 %
Hilfsbereitschaft	0,18	95 %	0,01	88 %
Fachkompetenz	0,42	98 %	0,17	99 %
Gesamte Verfahrensdauer	-0,46	95 %	-0,58	99 %
Vertrauen in Behörde	0,53	98 %	-0,14	100 %
Diskriminierungsfreiheit	1,59	84 %	1,14	90 %
Unbestechlichkeit	1,67	78 %	1,82	87 %
Verständlichkeit des Rechts	0,27	55 %	0,28	36 %



Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

Forschung und Entwicklung stellt für die Unternehmen eine wichtige Investition in die Zukunft dar und sichert die betriebliche Wettbewerbsfähigkeit. In diesem Zusammenhang haben Unternehmen unter anderem bei der Antragstellung zur Förderung und Finanzierung von Forschungsvorhaben oder bei der Genehmigung und Auszeichnung neuer Produkte Kontakt mit Behörden. Betriebliche Produktentwicklungen und Forschungsergebnisse, die vor einer fremden Nutzung geschützt werden sollen, sind unabhängig vom Produktbereich beim Patent- und Markenamt anzumelden. Patentanträge und Anträge zur Verlängerung eines Patents können beim Deutschen Patent- und Markenamt (DPMA) bzw. beim Europäischen Patentamt (EPA) gestellt werden.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Patent- und Markenamt** (Beantragung bzw. Verlängerung eines Patentes, des Schutzes eines Gebrauchsmusters, einer Marke oder eines Designs)

Mittelwert der Lebenslage

1,08

Anzahl der befragten Unternehmen

103

Abbildung 133: Allgemeine Zufriedenheit – Forschung & Entwicklung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

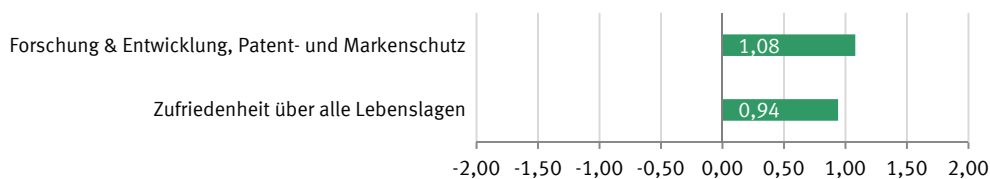
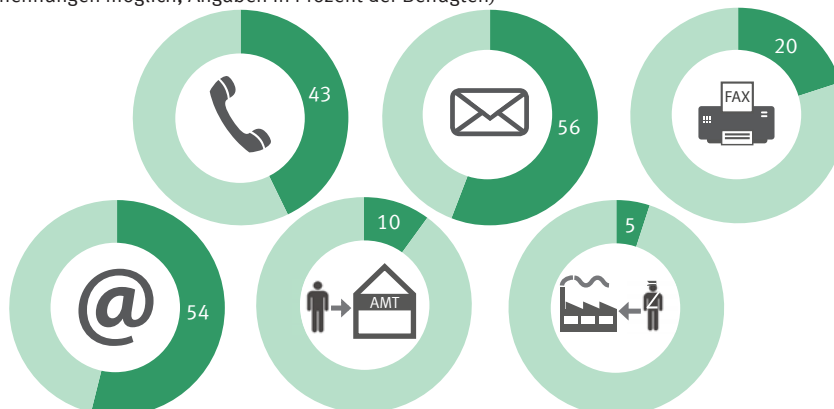


Abbildung 134: Art der Kommunikation – Forschung & Entwicklung

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Fachkompetenz

Schwächen

- Räumliche Erreichbarkeit
- Verständlichkeit des Rechts
- Gesamte Verfahrensdauer

Überblick

In dieser Lebenslage wurden nicht genügend Interviews realisiert, um belastbare Aussagen zu allen Themenbereichen treffen zu können. Dennoch wird deutlich, dass das Produzierende Gewerbe insgesamt etwas weniger zufrieden ist als die Dienstleistungsbranche. Der Vergleich über Beschäftigtengrößenklassen hinweg zeigt keine relevanten Unterschiede.

Abbildung 135: Zufriedenheit nach Behörden – Forschung & Entwicklung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

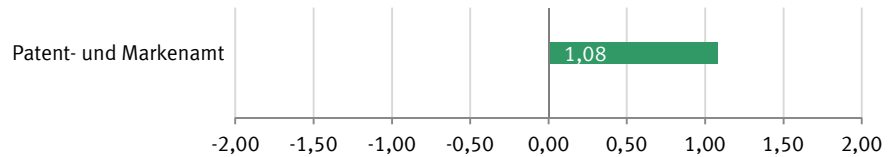
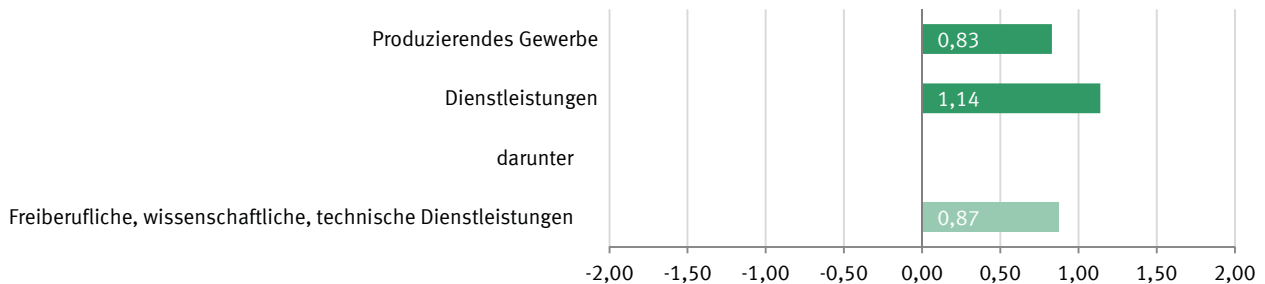


Abbildung 136: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Forschung & Entwicklung

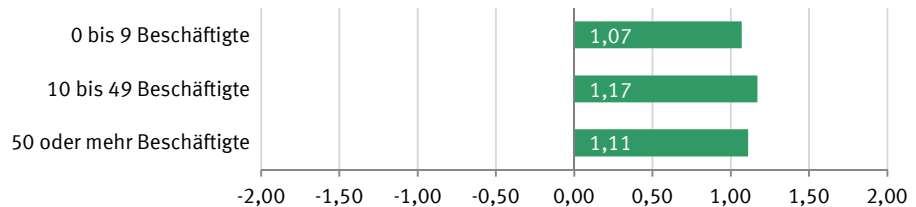
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 137: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Forschung & Entwicklung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Zwei von 51 Meinungen

„Die Bearbeitungszeit von sechs Jahren ist zu lang.“



„Gesetze und Formulare kürzer und verständlicher fassen.“



Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Die Unternehmen bewerten relativ viele Faktoren als wichtig und sind mit diesen auch zufrieden: Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit, Fachkompetenz, die Möglichkeit von E-Government, das Vertrauen in die Behörde und die Hilfsbereitschaft. Die Herausforderungen liegen bei den Informationen zum weiteren Ablauf und zu den Verfahrensschritten sowie bei der Verfahrensdauer. Diese werden ebenfalls als wichtig angesehen, jedoch ist die Zufriedenheit unterdurchschnittlich.

Abbildung 138: Zufriedenheit nach Faktoren – Forschung & Entwicklung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

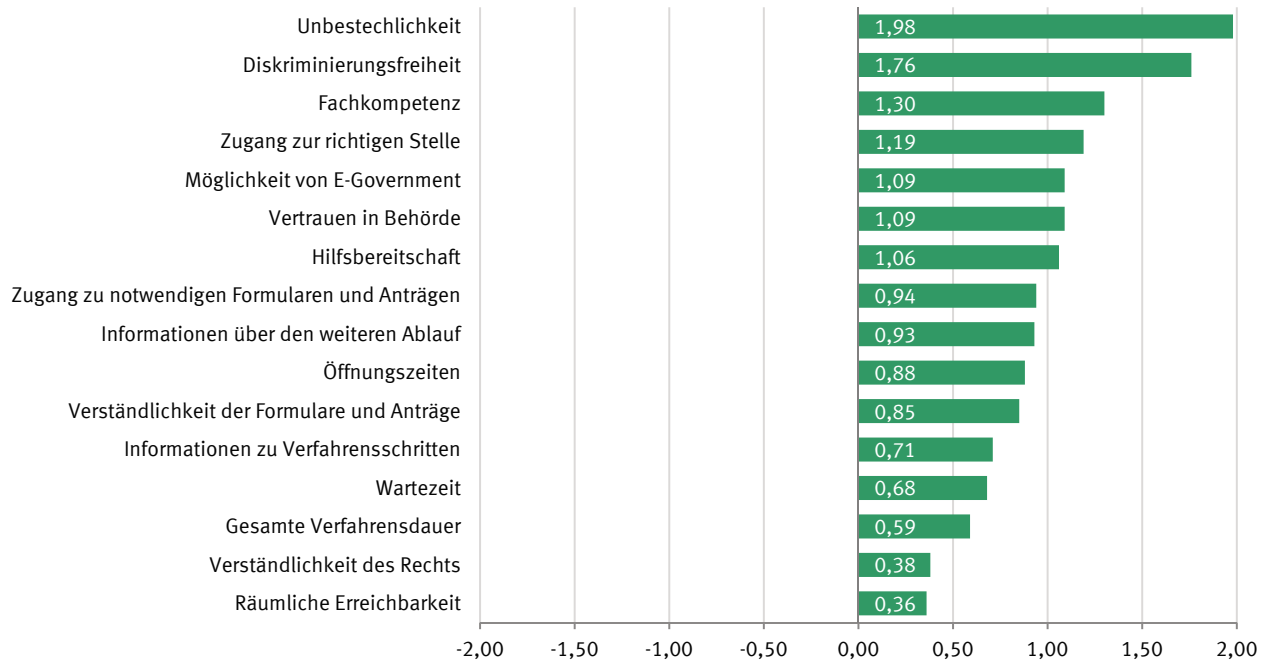
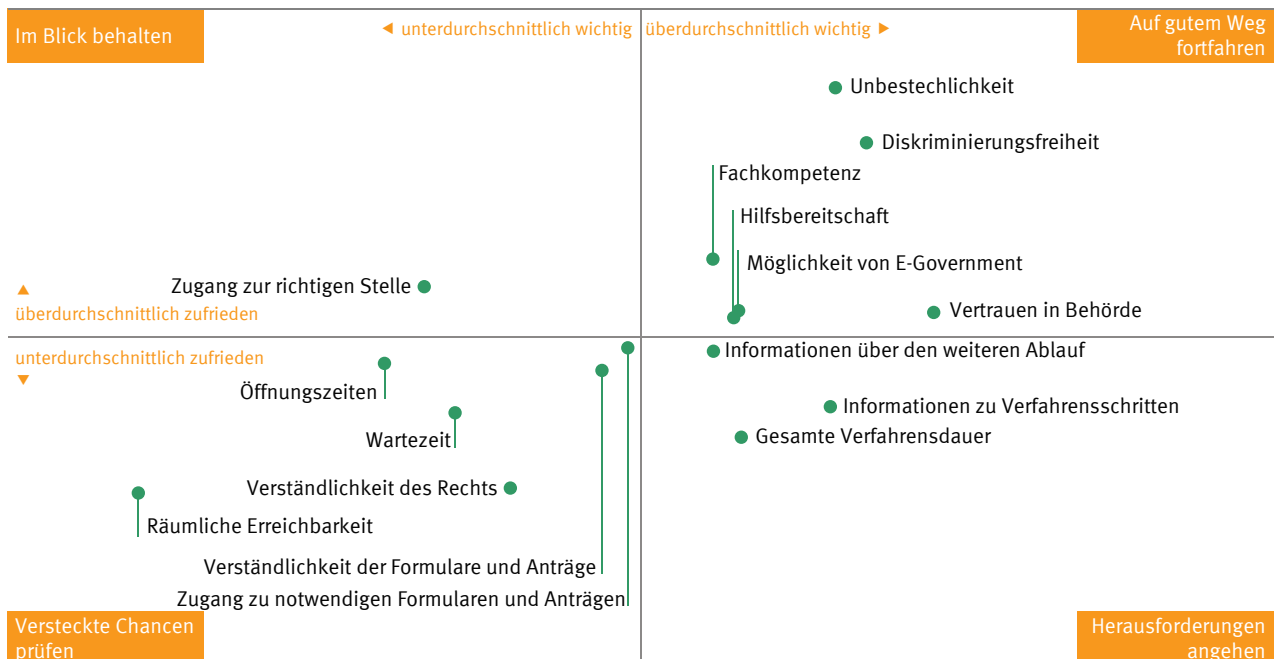


Abbildung 139: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Forschung & Entwicklung



Fokus: Behörden

Neben den auch in anderen Lebenslagen häufig genannten Faktoren „Unbestechlichkeit“ und „Diskriminierungsfreiheit“ sind die Unternehmen auch mit der Fachkompetenz des Patent- und Markenamtes zufrieden. Die Verständlichkeit des Rechts und die gesamte Verfahrensdauer werden am negativsten bewertet. Die Unternehmen betrachten die Öffnungszeiten des Amtes als am wenigsten wichtig.

Abbildung 140: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Forschung & Entwicklung

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

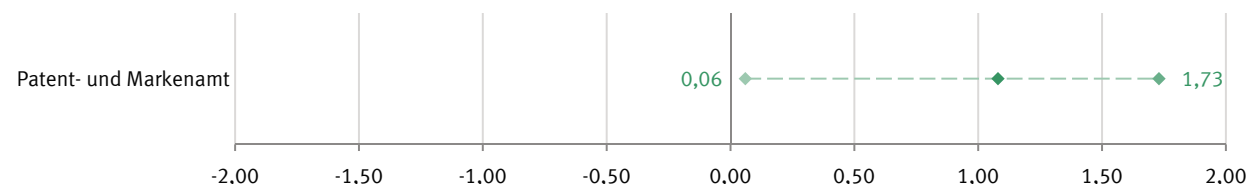


Abbildung 141: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Forschung & Entwicklung

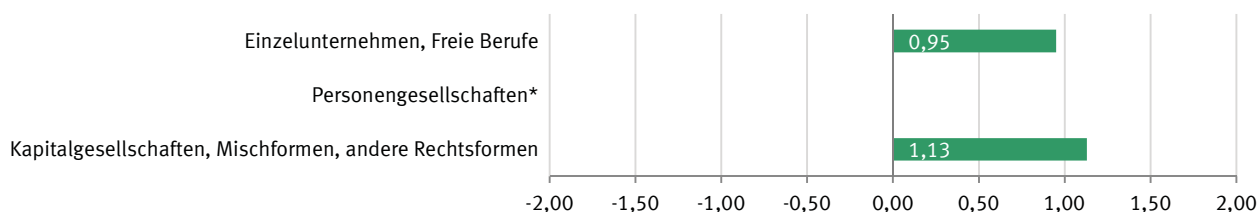
	Patent- und Markenamt	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,71	74 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,85	56 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,94	52 %
Möglichkeit von E-Government	1,09	75 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,19	39 %
Räumliche Erreichbarkeit	/	/
Öffnungszeiten	0,88	30 %
Wartezeit	0,68	38 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,93	71 %
Hilfsbereitschaft	1,06	68 %
Fachkompetenz	1,30	71 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,59	75 %
Vertrauen in Behörde	1,09	95 %
Diskriminierungsfreiheit	1,76	86 %
Unbestechlichkeit	1,98	87 %
Verständlichkeit des Rechts	0,38	50 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Die Zufriedenheit ist bei Kapitalgesellschaften, Mischformen und anderen Rechtsformen etwas höher als bei Einzelunternehmen und Freien Berufen. Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten legen doppelt so häufig Wert auf den Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen und deren Verständlichkeit und sind hier auch deutlich unzufriedener als Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten. Die Fachkompetenz wird dagegen bei den Kleinstunternehmen deutlich zufriedenstellender bewertet.

Abbildung 142: Zufriedenheit nach Rechtsform – Forschung & Entwicklung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



* Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

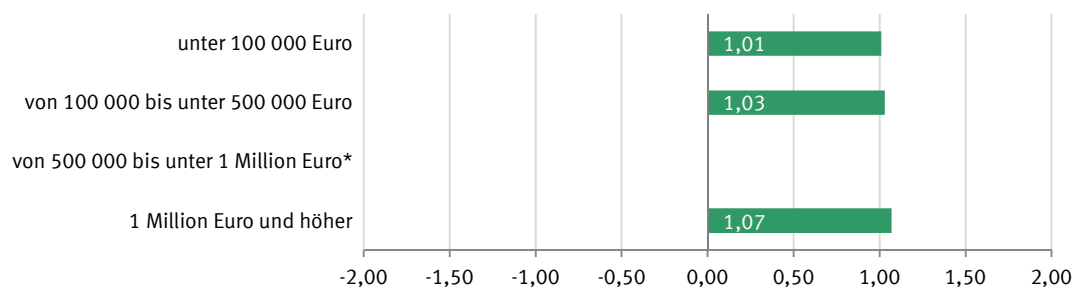
Abbildung 143: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Forschung & Entwicklung

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,70	87%	0,80	46%	0,65	32%
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,84	59%	1,21	38%	/	/
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,92	63%	1,53	31%	/	/
Möglichkeit von E-Government	1,10	73%	1,01	82%	/	/
Zugang zur richtigen Stelle	1,20	39%	1,08	31%	/	/
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,87	34%	/	/	/	/
Wartezeit	0,66	43%	/	/	/	/
Informationen über den weiteren Ablauf	0,92	71%	1,13	58%	/	/
Hilfsbereitschaft	1,08	73%	0,86	71%	/	/
Fachkompetenz	1,32	72%	0,96	52%	/	/
Gesamte Verfahrensdauer	0,58	75%	0,69	59%	/	/
Vertrauen in Behörde	1,08	96%	1,16	91%	1,57	100%
Diskriminierungsfreiheit	1,75	88%	1,96	78%	2,00	100%
Unbestechlichkeit	1,98	84%	2,00	88%	2,00	100%
Verständlichkeit des Rechts	0,40	47%	0,15	52%	/	/

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 144: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Forschung & Entwicklung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



* Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Raumstruktur

Insgesamt betrachtet sind Unternehmen im städtischen Raum etwas zufriedener als solche im ländlichen Raum. Die erste Gruppe ist mit der Möglichkeit von E-Government zufriedener, jedoch ist den Unternehmen im ländlichen Raum diese Möglichkeit wichtiger. Die beiden Faktoren „Hilfsbereitschaft“ und „Vertrauen in die Behörde“ werden von Unternehmen im ländlichen Raum deutlich niedriger bewertet.

Abbildung 145: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Forschung & Entwicklung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

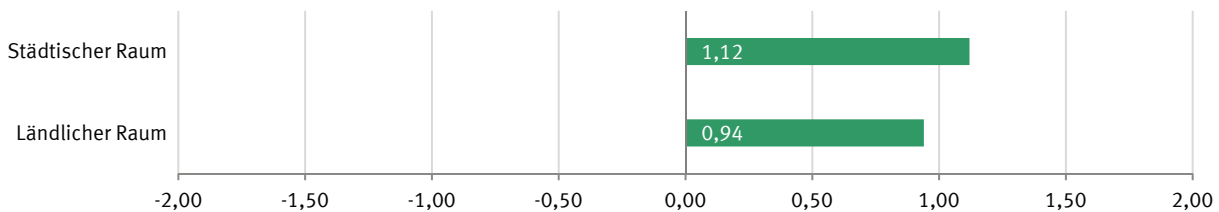


Abbildung 146: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Forschung & Entwicklung

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,70	87 %	0,73	69 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,84	66 %	0,96	27 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,92	67 %	1,11	38 %
Möglichkeit von E-Government	1,13	68 %	0,86	96 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,13	38 %	1,42	41 %
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,80	33 %	1,15	38 %
Wartezeit	0,56	42 %	/	/
Informationen über den weiteren Ablauf	1,01	68 %	0,66	83 %
Hilfsbereitschaft	1,26	73 %	0,38	71 %
Fachkompetenz	1,36	71 %	1,03	69 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,65	74 %	0,33	72 %
Vertrauen in Behörde	1,25	95 %	0,43	98 %
Diskriminierungsfreiheit	1,79	92 %	1,66	70 %
Unbestechlichkeit	1,98	84 %	2,00	86 %
Verständlichkeit des Rechts	0,41	54 %	0,17	21 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten



Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

Hat die öffentliche Hand Aufträge für Bauleistungen oder andere Leistungen zu vergeben, müssen diese, sobald sie einen bestimmten Auftragswert überschreiten, öffentlich ausgeschrieben werden. Unternehmen können für diese Aufträge Angebote abgeben. Dafür sind zahlreiche Nachweise und Dokumente erforderlich. Insbesondere bei der Beschaffung von Eignungsnachweisen kommen Unternehmen mit mehreren Behörden in Kontakt. Um nicht bei jeder Ausschreibung neue Nachweise beschaffen zu müssen, können Unternehmen sich prüfen lassen und bekommen bei Eignung eine Präqualifizierungsurkunde ausgestellt.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Finanzverwaltung** (Bescheinigung in Steuersachen)
- **Kommunalverwaltung** (z. B. Meldebehörde: Auszug aus dem Bundes- und Gewerbezentralregister)
- **Krankenkasse** (Bescheinigung über regelmäßig abgeführte Beiträge)
- **Unfallversicherung** (z. B. Berufsgenossenschaft: Unbedenklichkeitsbescheinigung)
- **Präqualifizierungsstelle** (Beantragung und Vergabe der Präqualifizierungsurkunde)
- **Vergabestelle** (Abgabe eines rechtsverbindlichen Angebots inklusive der dafür notwendigen Nachweise; Zuschlagserteilung)

Abbildung 147: Allgemeine Zufriedenheit – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

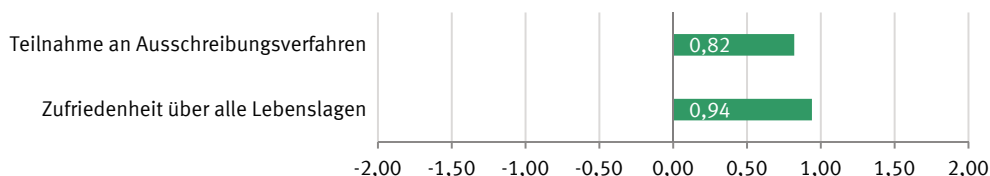


Abbildung 148: Art der Kommunikation – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Mittelwert der Lebenslage

0,82

Anzahl der befragten Unternehmen

104

Stärken

- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit
- Unbestechlichkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Informationen über den weiteren Ablauf

Überblick

Betrachtet man einzelne Behörden, sind die Befragten insbesondere mit den Dienstleistungen der Kommunalverwaltungen und der Präqualifizierungsstellen zufrieden. Es fällt auf, dass Unternehmen aus der Baubranche mit den Leistungen der Behörden zufriedener sind als Unternehmen aus anderen Branchen. Unternehmen ab 50 Beschäftigten sind etwas weniger zufrieden als kleinere Unternehmen.

Abbildung 149: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

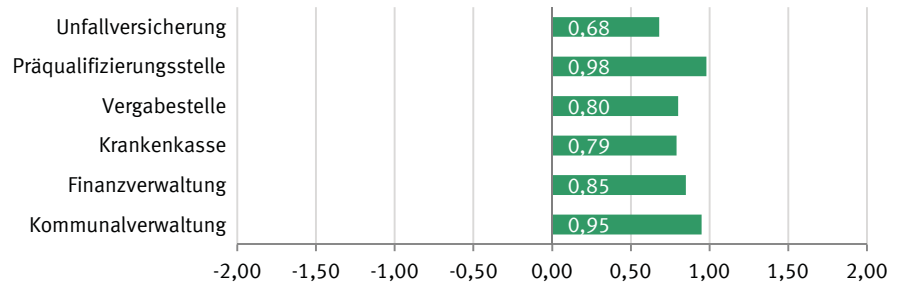
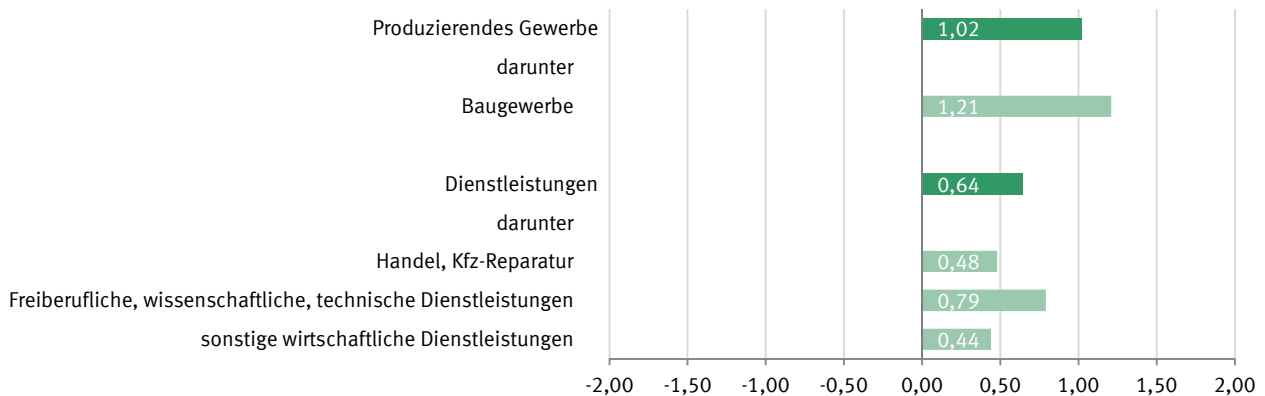
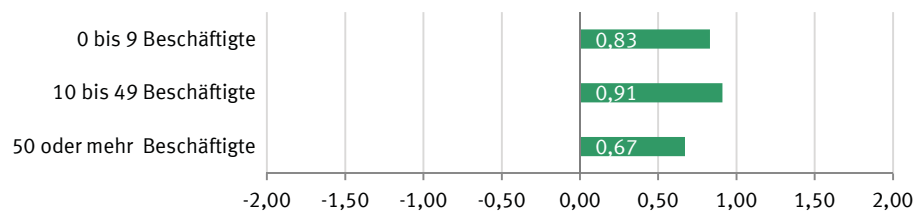


Abbildung 150: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 151: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Zwei von 52 Meinungen

„Bei Absagen gibt es selten nachvollziehbare Begründungen. Es wäre schön zu wissen, was nicht gepasst hat. Ich habe schon sehr häufig gesehen, dass Dinge, die dann verwirklicht wurden, nichts mit dem Inhalt der Ausschreibung zu tun hatten. Faire Ausschreibungen haben auch mit Rückmeldungen zu tun, das gibt es oft nicht.“

„Mir wäre es wichtig, dass das Antragsformular ohne Gesetzesparagrafen auskommt. Oder man gibt ein Merkblatt dazu, in dem die Paragrafen erläutert werden.“

Fokus: Präqualifizierung

Zur Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren müssen Unternehmen ohne Präqualifizierung viele Dokumente immer wieder neu beschaffen. Um diesen Aufwand zu reduzieren, haben Unternehmen die Möglichkeit, sich nach einmaligem Einreichen aller notwendigen Nachweise eine Präqualifizierungsurkunde ausstellen zu lassen. Bei Ausschreibungsverfahren unter Beteiligung der zuständigen Präqualifizierungsstelle ist die Zufriedenheit der Unternehmen höher. Insbesondere die Möglichkeit von E-Government erhält bei der Einbindung dieser Stelle hohe Zufriedenheitswerte. Die Unternehmen, die die Möglichkeit der Präqualifizierung nicht nutzen, haben weniger Vertrauen in die Behörden und sind mit dazugehörigen Faktoren weniger zufrieden.

Abbildung 152: Zufriedenheit nach Präqualifizierung – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

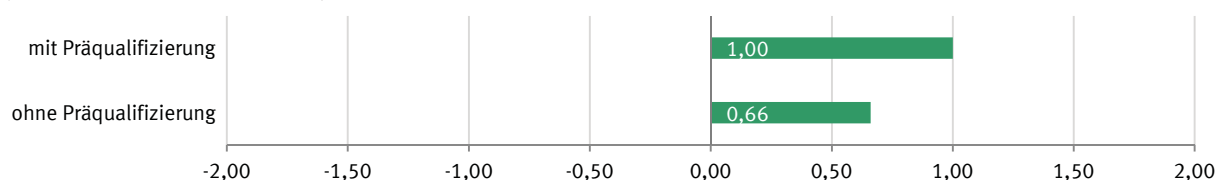


Abbildung 153: Streuung der Zufriedenheit nach Präqualifizierung – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

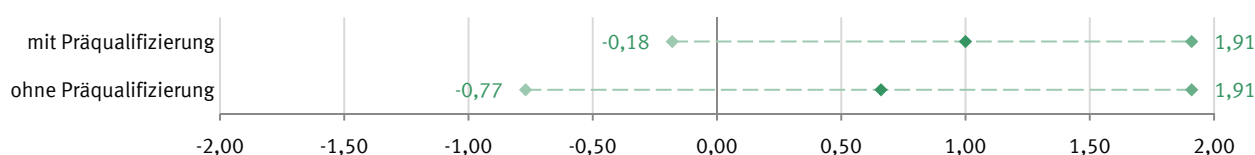


Abbildung 154: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Präqualifizierung – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

	mit Präqualifizierung		ohne Präqualifizierung	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,88	54 %	0,48	64 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,49	71 %	0,24	64 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,75	65 %	0,72	59 %
Möglichkeit von E-Government	1,42	57 %	0,54	54 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,09	52 %	0,91	55 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,34	17 %	1,41	9 %
Öffnungszeiten	0,95	25 %	0,78	37 %
Wartezeit	1,15	52 %	1,00	53 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,90	66 %	0,30	62 %
Hilfsbereitschaft	1,18	66 %	0,42	81 %
Fachkompetenz	1,02	68 %	0,49	86 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,05	78 %	0,34	61 %
Vertrauen in Behörde	1,19	96 %	0,46	85 %
Diskriminierungsfreiheit	1,78	96 %	1,44	92 %
Unbestechlichkeit	1,62	95 %	1,00	86 %
Verständlichkeit des Rechts	0,23	72 %	-0,30	86 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Die Faktoren, die den Unternehmen wichtig und mit denen sie zufrieden sind, sind in dieser Lebenslage nur „Unbestechlichkeit“ und „Diskriminierungsfreiheit“. Sechs weitere Faktoren sind ihnen ebenfalls wichtig, aber sie sind damit unterdurchschnittlich zufrieden. Am schlechtesten bewertet wurde die Verständlichkeit des Rechts.

Abbildung 155: Zufriedenheit nach Faktoren – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

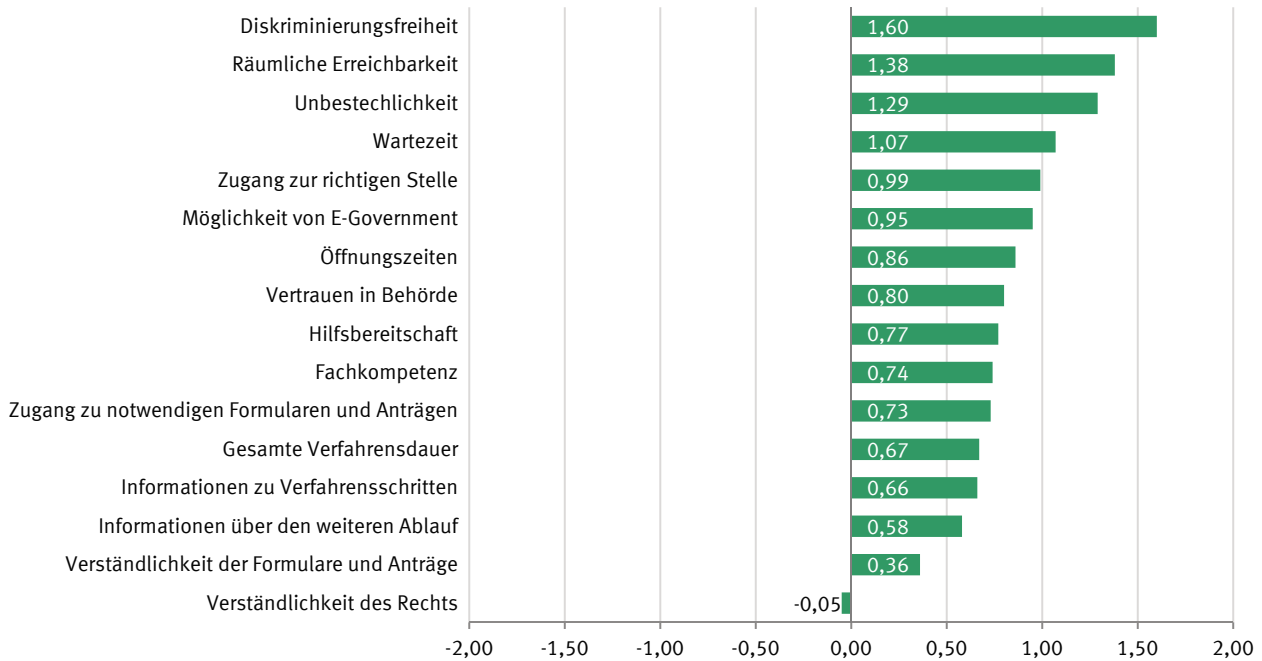
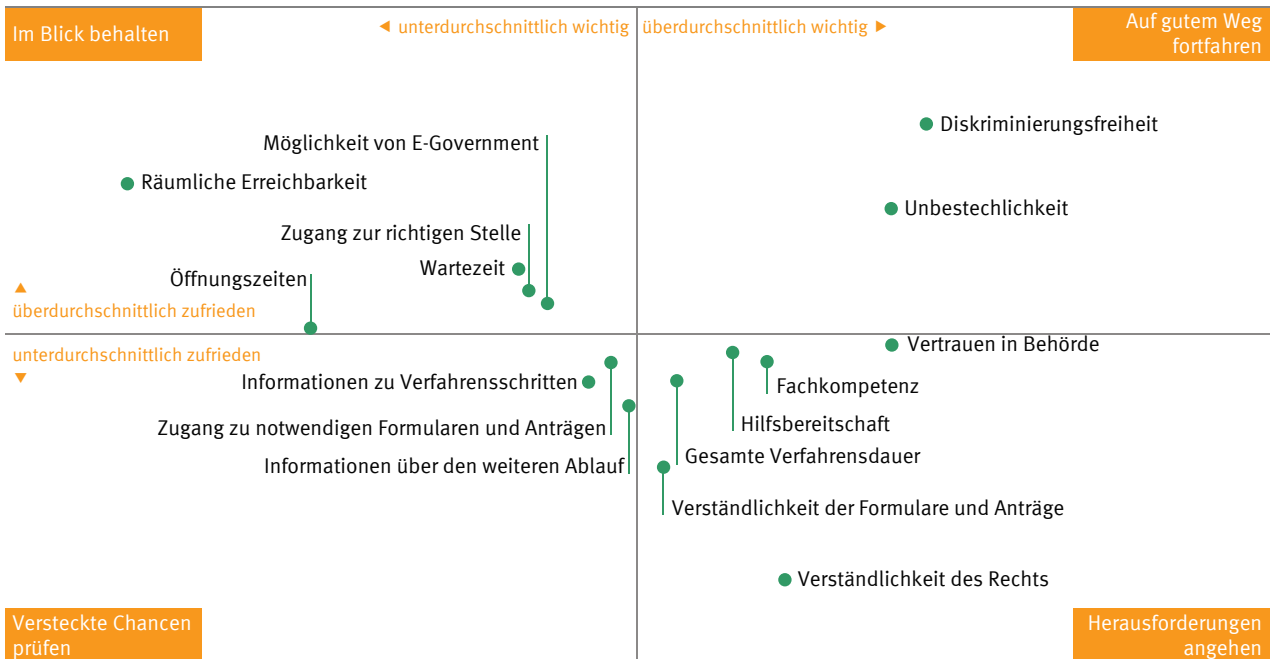


Abbildung 156: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren



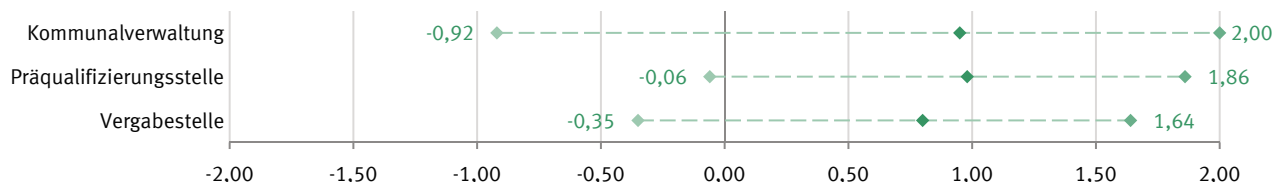
Fokus: Behörden

Bei den Behörden mit guter Bewertung streut die Zufriedenheit mit den Leistungen der Präqualifizierungsstelle deutlich weniger. Die Verständlichkeit des Rechts wird bei den Unfallversicherungen im Vergleich mit anderen Behörden als besonders wichtig eingeschätzt, die Informationen zu Verfahrensschritten schlechter bewertet. Mit einer Präqualifizierungsurkunde ist die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen aller beteiligten Behörden grundsätzlich höher als bei Unternehmen ohne Urkunde.

Abbildung 157: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 158: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

	Vergabestelle		Unfallversicherung		Präqualifizierungsstelle	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,77	61 %	0,21	61 %	0,71	49 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,34	68 %	/	/	0,38	76 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,83	63 %	/	/	0,57	65 %
Möglichkeit von E-Government	0,86	61 %	/	/	1,33	69 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,18	50 %	/	/	0,94	53 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,51	10 %	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,89	30 %	/	/	0,98	27 %
Wartezeit	1,00	44 %	/	/	1,34	47 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,56	68 %	0,83	60 %	0,62	51 %
Hilfsbereitschaft	0,74	73 %	0,50	81 %	1,05	65 %
Fachkompetenz	0,78	81 %	0,48	67 %	0,84	76 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,32	68 %	1,31	46 %	1,19	69 %
Vertrauen in Behörde	0,63	93 %	1,02	74 %	1,14	88 %
Diskriminierungsfreiheit	1,54	86 %	1,88	88 %	1,66	86 %
Unbestechlichkeit	1,40	95 %	0,62	74 %	1,44	80 %
Verständlichkeit des Rechts	-0,18	73 %	0,02	93 %	0,24	76 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

* Für Krankenkasse, Finanzverwaltung und Kommunalverwaltung liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Abbildung 159: Zufriedenheit nach Behörden* und Präqualifizierung – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

	mit Präqualifizierung	ohne Präqualifizierung
Präqualifizierungsstelle	0,98	-
Vergabestelle	1,20	0,63
Finanzverwaltung	1,02	/
Kommunalverwaltung	1,24	0,70
Unfallversicherung	/	0,36

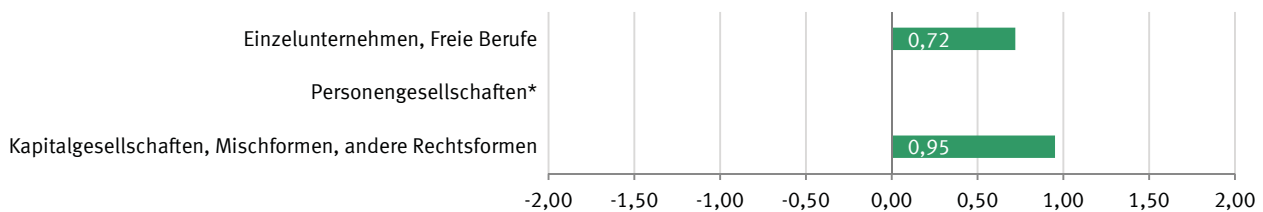
/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Die Zufriedenheit ist bei Kapitalgesellschaften, Mischformen und anderen Rechtsformen höher als bei Einzelunternehmen und Freien Berufen. Die Wichtigkeit von E-Government und des Zugangs zu notwendigen Formularen und Anträgen nimmt mit der Beschäftigtenzahl zu, bei der Verständlichkeit der Formulare auch die Zufriedenheit. Es fällt auf, dass Unternehmen mit einem Umsatz über 1 Million Euro insgesamt zufriedener sind als umsatzschwächere Unternehmen.

Abbildung 160: Zufriedenheit nach Rechtsform – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



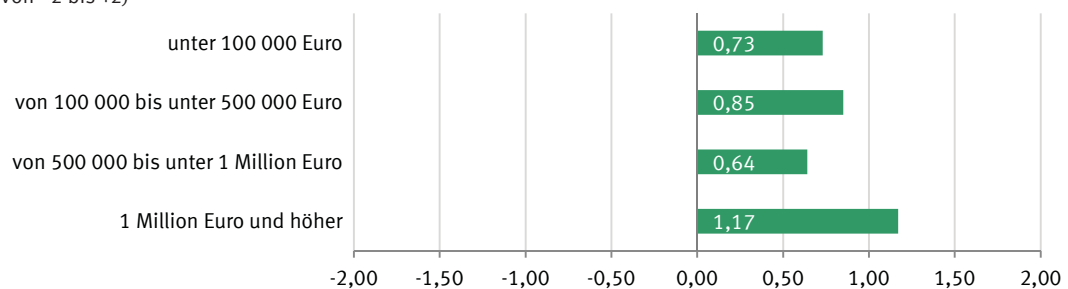
* Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 161: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,73	49%	0,84	48%	1,08	79%
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,24	53%	0,80	61%	0,90	87%
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,56	44%	1,03	52%	0,78	84%
Möglichkeit von E-Government	0,92	42%	1,19	70%	1,02	74%
Zugang zur richtigen Stelle	0,76	62%	1,39	43%	/	/
Räumliche Erreichbarkeit	1,55	13%	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,79	26%	1,06	25%	0,80	12%
Wartezeit	0,92	54%	0,74	33%	0,83	55%
Informationen über den weiteren Ablauf	0,86	70%	0,91	59%	0,99	84%
Hilfsbereitschaft	0,90	80%	1,25	62%	0,96	87%
Fachkompetenz	0,85	82%	1,14	65%	1,25	96%
Gesamte Verfahrensdauer	1,07	77%	0,73	60%	1,00	100%
Vertrauen in Behörde	1,09	87%	0,73	78%	1,33	85%
Diskriminierungsfreiheit	1,81	98%	1,62	79%	2,00	96%
Unbestechlichkeit	0,98	87%	1,79	83%	1,90	88%
Verständlichkeit des Rechts	0,01	83%	0,12	85%	0,11	75%

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 162: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Unternehmen im ländlichen Raum sind insgesamt zufriedener als solche im städtischen Raum. Ihnen ist darüber hinaus die Verfahrensdauer wichtiger. Markant ist, dass Unternehmen im ländlichen Raum im Verhältnis zum städtischen Raum zufriedener mit dem Zugang zur richtigen Stelle sind.

Abbildung 163: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

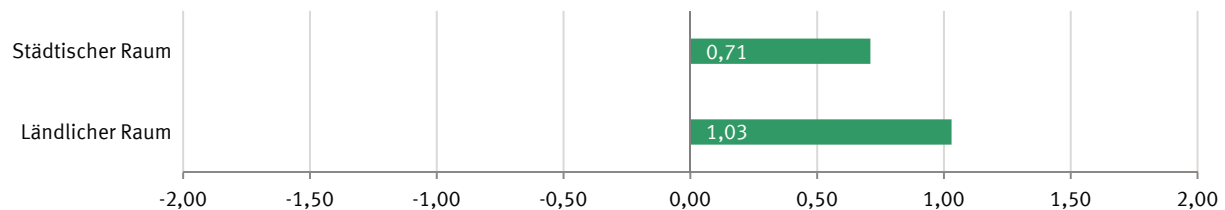


Abbildung 164: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

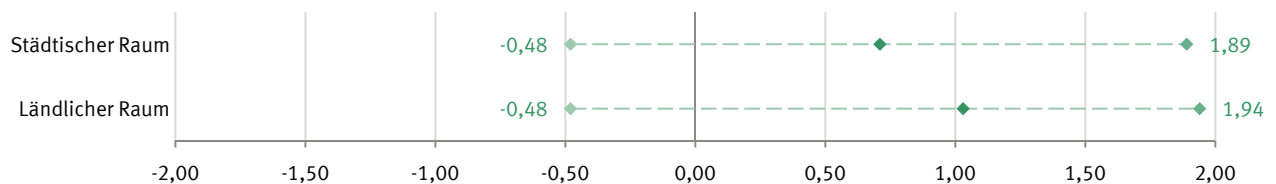


Abbildung 165: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,76	44 %	0,76	69 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,63	55 %	0,66	72 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,88	43 %	0,99	72 %
Möglichkeit von E-Government	1,11	56 %	1,17	46 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,81	66 %	1,50	46 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,65	14 %	/	/
Öffnungszeiten	0,87	28 %	1,20	34 %
Wartezeit	0,89	52 %	1,18	47 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,97	67 %	0,83	65 %
Hilfsbereitschaft	0,84	77 %	1,07	70 %
Fachkompetenz	0,95	80 %	0,77	72 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,93	64 %	1,02	94 %
Vertrauen in Behörde	0,99	91 %	0,77	79 %
Diskriminierungsfreiheit	1,70	93 %	1,90	99 %
Unbestechlichkeit	1,21	93 %	1,87	80 %
Verständlichkeit des Rechts	0,14	83 %	-0,48	86 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten



Import/Export

Wollen Unternehmen in Deutschland Waren aus dem Ausland einführen und/oder in das Ausland ausführen, haben sie vor allem Kontakt mit den Zollbehörden. Dabei unterscheiden sich die Anforderungen und Pflichten der Importeure bzw. Exporteure darin, ob sie Handelsgeschäfte mit Drittländern (Extrahandel) oder mit Mitgliedstaaten der Europäischen Union (Intrahandel) abwickeln.

Wichtige Behördenkontakte:

- **zuständige Kammer** (z. B. Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer: Beratung zu Ein- und Ausfuhrbeschränkungen, Ausstellen eines Ursprungszeugnisses)
- **Bundeszentralamt für Steuern** (einmalige Beantragung der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer im Rahmen des Intrahandels)
- **Statistisches Bundesamt** (Meldungen zur Intrahandelsstatistik)
- **Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle, Ausfuhrerlaubnisbehörden der Länder** (Beantragung einer Ausfuhrgenehmigung in Drittländer bei bestimmten Waren)
- **Zollbehörde** (Anmeldung der Wareneinfuhr bzw. -ausfuhr; mögliche Zahlung von Einfuhrzoll, Antidumpingzoll, Ausgleichszoll und Präferenzzoll)

Mittelwert der Lebenslage

1,06

Anzahl der befragten Unternehmen

199

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Vertrauen in Behörde

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Informationen zu Verfahrensschritten

Abbildung 166: Allgemeine Zufriedenheit – Import/Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

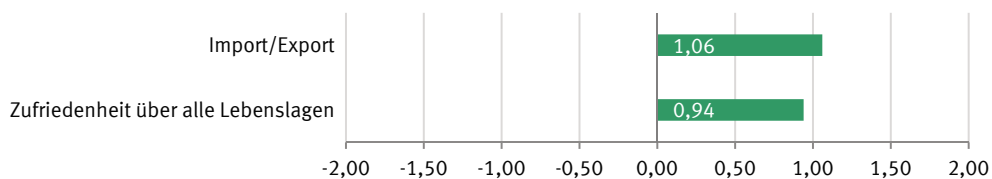
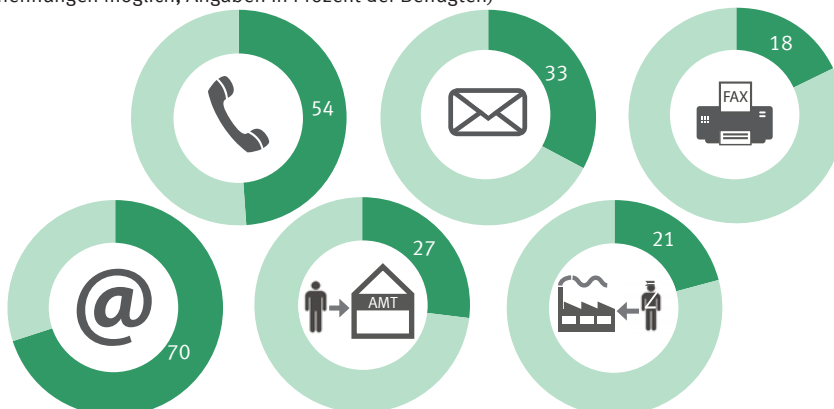


Abbildung 167: Art der Kommunikation – Import/Export

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Überblick

Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Behörden ist sehr unterschiedlich, die der zuständigen Kammern wird am positivsten bewertet, die des Statistischen Bundesamtes am negativsten. Unternehmen im Bereich sonstige Dienstleistungen sind am zufriedensten. Es fällt auf, dass Unternehmen mit Umsätzen unter 500 000 Euro zufriedener sind als umsatzstärkere Unternehmen.

Abbildung 168: Zufriedenheit nach Behörden – Import/Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

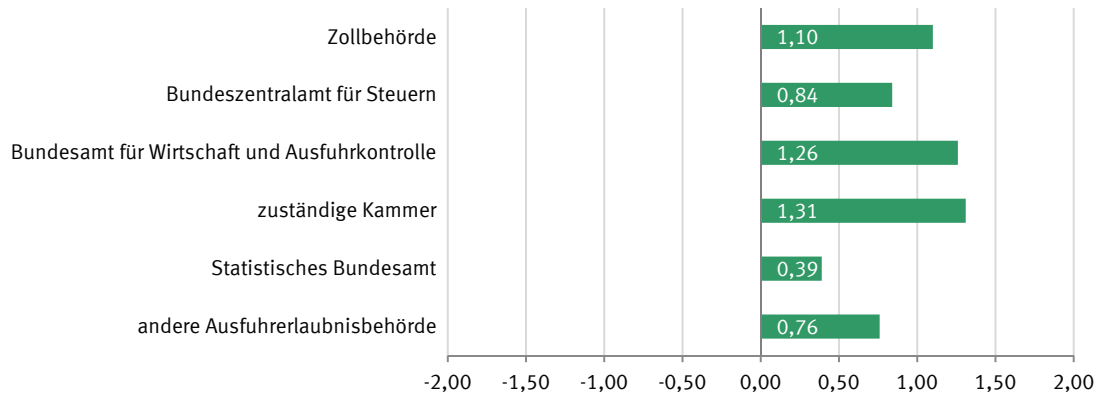
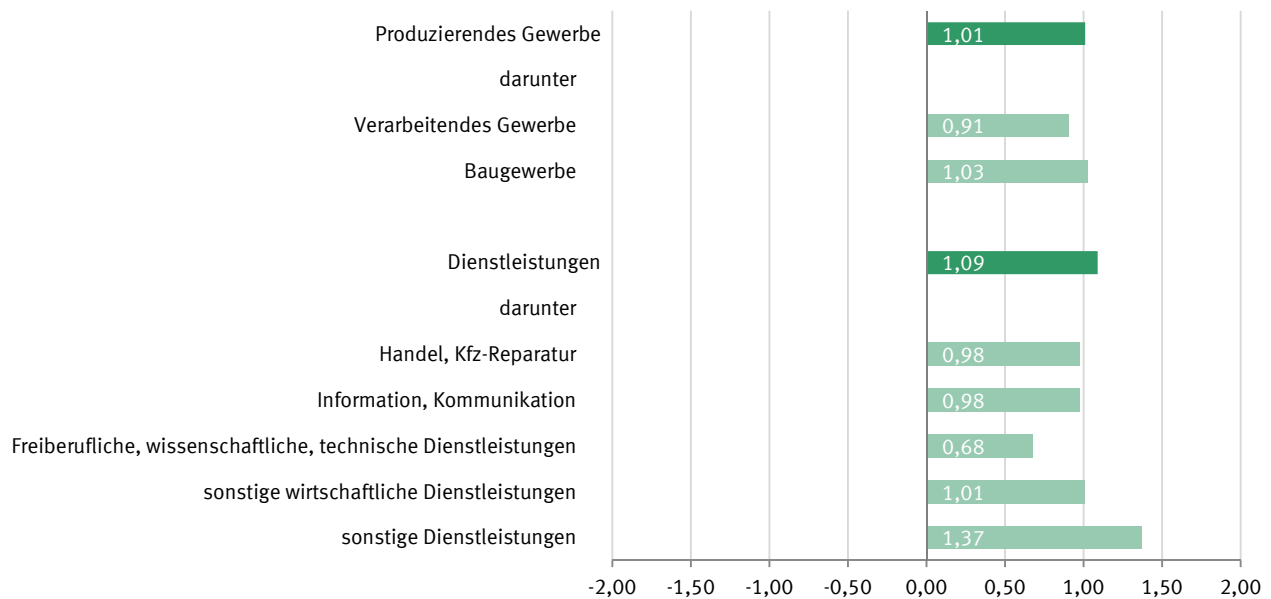


Abbildung 169: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Import/Export

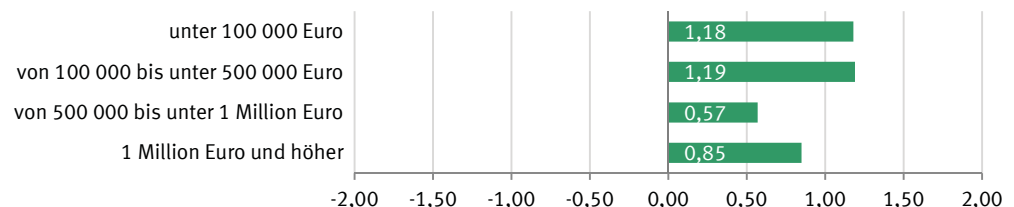
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 170: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Import/Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Zwei von 104 Meinungen

„Verständnisprobleme, da Deutsch nicht meine Muttersprache ist. Gesetze sind zu kompliziert formuliert. Besser: Einfache Sätze formulieren, sonst verstehen es nur sehr gut ausgebildete Experten.“



„Es wäre am einfachsten, wenn es ein Ablaufschema gäbe, klassiert nach Ländern und Warengruppen.“



Fokus: Richtung des Warenverkehrs

Insgesamt gibt es nur geringe Unterschiede in den Zufriedenheitswerten in Abhängigkeit von der Richtung des Warenverkehrs. Bei alleinigem Import von Waren von außerhalb der EU spielen Pflichten wie die Einholung einer Einfuhrgenehmigung eine Rolle. Hingegen muss ein Unternehmen beim Warenexport in Drittstaaten Ausfuhrverbote oder -beschränkungen beachten und gegebenenfalls Ausfuhrgenehmigungen beantragen. Reine Im- oder Exporteure sind zufriedener mit der Verständlichkeit der Formulare und Anträge als Two-Way-Trader.

Abbildung 171: Zufriedenheit nach Richtung des Warenverkehrs – Import/Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

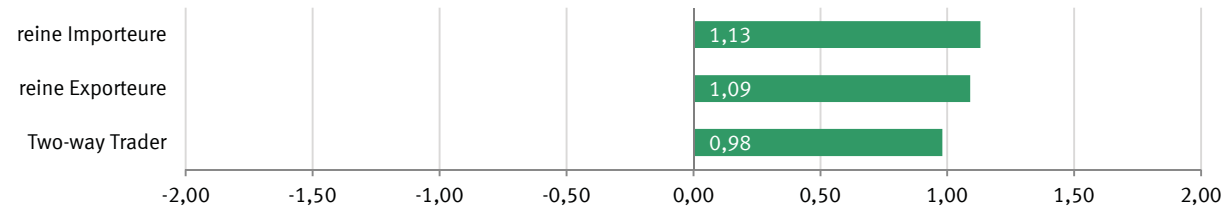


Abbildung 172: Streuung der Zufriedenheit nach Richtung des Warenverkehrs – Import/Export

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

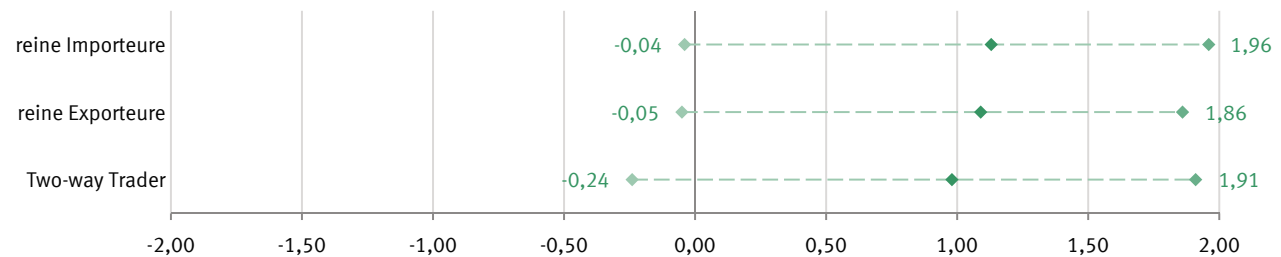


Abbildung 173: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Richtung des Warenverkehrs – Import/Export

	reine Importeure		reine Exporteure		Two-way trader	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,92	68 %	0,67	58 %	0,82	64 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,77	76 %	0,66	64 %	0,23	65 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,89	50 %	0,99	59 %	0,69	64 %
Möglichkeit von E-Government	0,87	77 %	1,12	84 %	1,00	74 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,15	39 %	1,36	54 %	0,93	58 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,06	13 %	1,18	27 %	0,92	17 %
Öffnungszeiten	0,53	26 %	1,23	38 %	0,69	41 %
Wartezeit	0,71	31 %	1,15	55 %	0,92	54 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,85	44 %	1,09	66 %	0,88	66 %
Hilfsbereitschaft	1,37	59 %	1,29	70 %	0,90	80 %
Fachkompetenz	1,33	74 %	1,18	81 %	1,07	84 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,29	78 %	1,07	86 %	1,10	73 %
Vertrauen in Behörde	1,37	91 %	1,52	99 %	1,14	93 %
Diskriminierungsfreiheit	1,84	89 %	1,87	84 %	1,60	80 %
Unbestechlichkeit	1,76	90 %	1,87	99 %	1,87	87 %
Verständlichkeit des Rechts	0,41	48 %	-0,01	63 %	0,27	67 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Die Unternehmen sind unter anderem mit den ihnen wichtigen Faktoren „Vertrauen in die Behörde“, „Unbestechlichkeit“ und „Diskriminierungsfreiheit“ überdurchschnittlich zufrieden. Leicht unterdurchschnittlich zufrieden sind sie dagegen mit den ihnen ebenfalls wichtigen E-Government-Möglichkeiten. Die übrigen Faktoren, mit denen Unternehmen unzufrieden sind, sind ihnen nicht so wichtig.

Abbildung 174: Zufriedenheit nach Faktoren – Import/Export
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

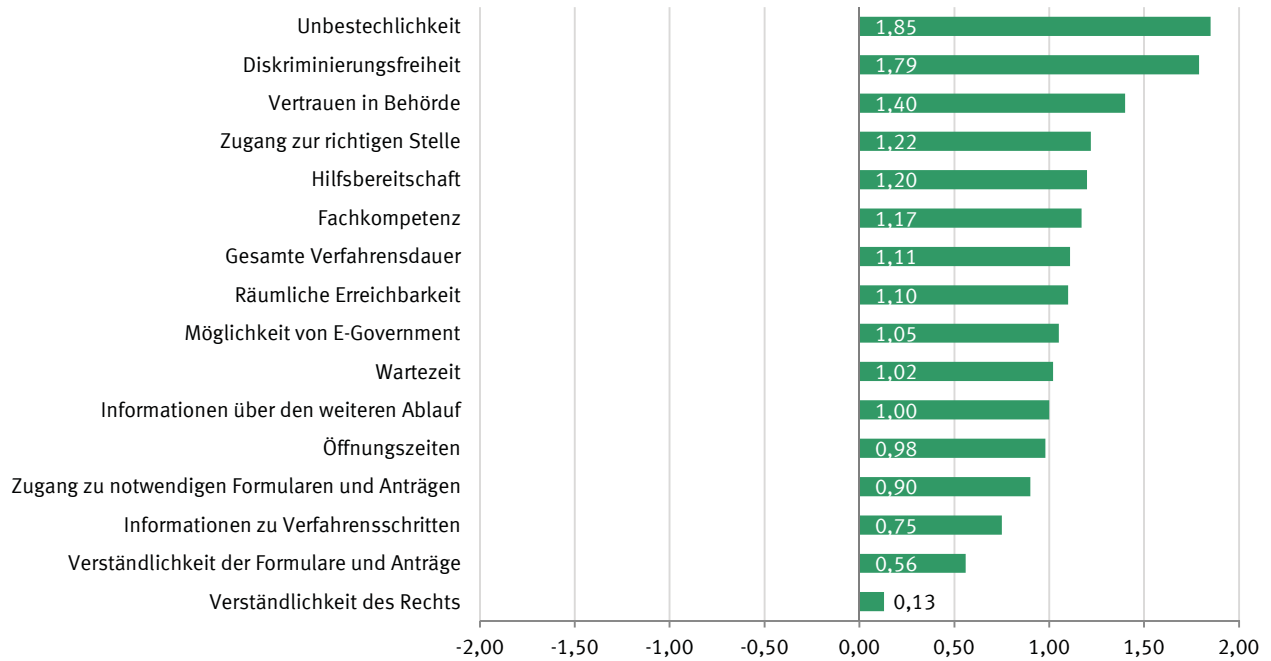
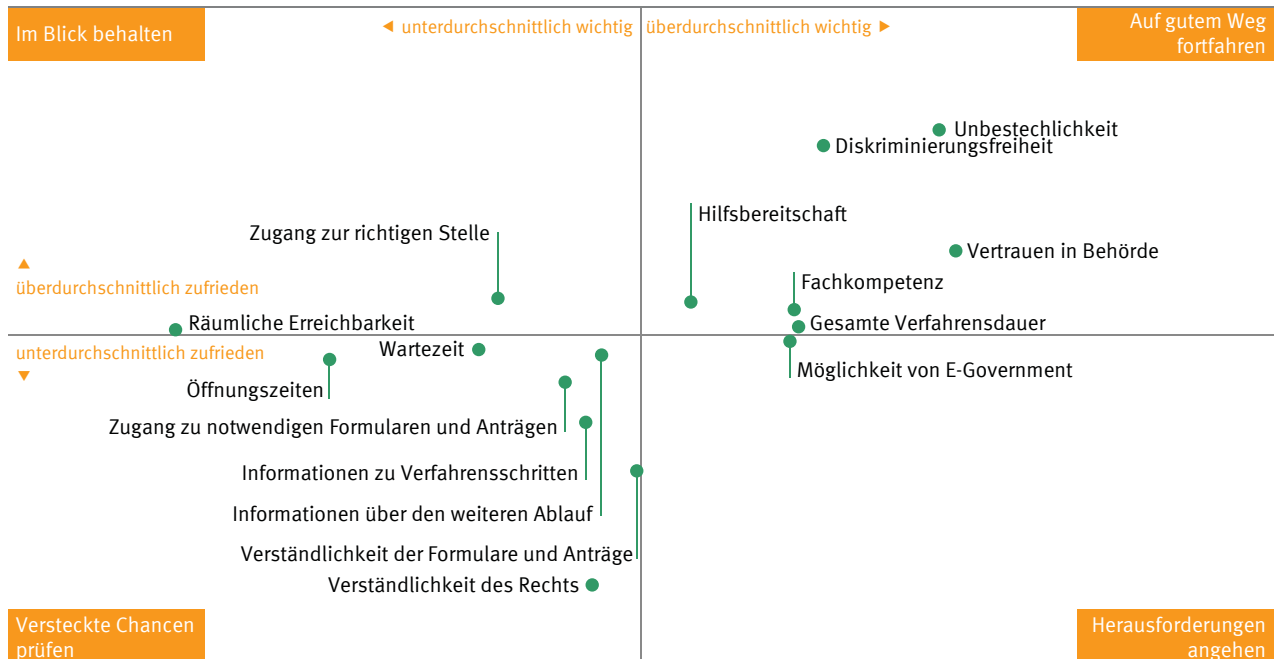


Abbildung 175: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Import/Export



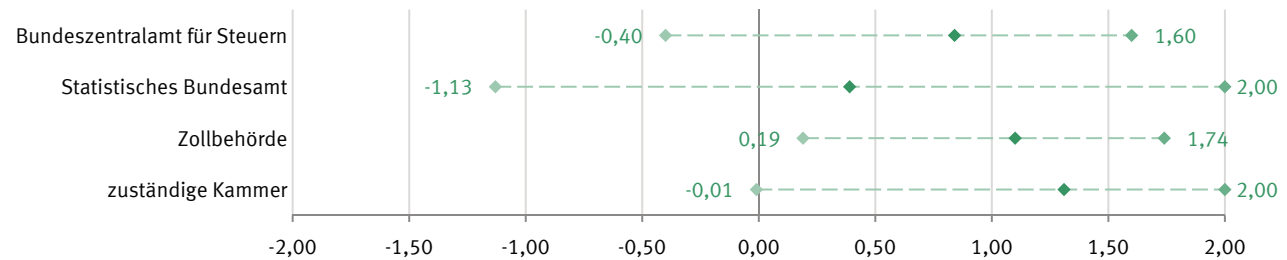
Fokus: Behörden

Die Einschätzungen der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Statistischen Bundesamtes gehen bei dieser Lebenslage weit auseinander. Der Zugang zur richtigen Stelle und die Fachkompetenz sind den Befragten bei den Zollbehörden wichtiger als bei anderen Behörden, die Fachkompetenz wird dort auch positiver bewertet. Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Statistischen Bundesamts fällt bei Two-way Tradern höher aus als bei reinen Exporteuren.

Abbildung 176: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Import/Export

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 177: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Import/Export

	Zollbehörde		Bundeszentralamt für Steuern		Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,83	55 %	0,30	63 %	1,05	63 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,46	67 %	0,21	65 %	0,64	73 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,78	62 %	0,52	54 %	1,44	67 %
Möglichkeit von E-Government	0,99	74 %	0,90	83 %	1,44	77 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,07	62 %	1,15	38 %	1,35	33 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,07	27 %	/	/	/	/
Öffnungszeiten	0,86	45 %	0,89	26 %	1,03	28 %
Wartezeit	0,97	60 %	1,10	28 %	0,95	36 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,02	68 %	0,56	69 %	1,17	63 %
Hilfsbereitschaft	1,17	73 %	0,62	72 %	1,31	69 %
Fachkompetenz	1,20	86 %	0,93	77 %	1,06	69 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,23	78 %	0,52	79 %	1,18	66 %
Vertrauen in Behörde	1,34	96 %	0,96	91 %	1,58	85 %
Diskriminierungsfreiheit	1,73	87 %	1,55	88 %	1,93	78 %
Unbestechlichkeit	1,91	94 %	1,90	80 %	1,54	88 %
Verständlichkeit des Rechts	0,11	60 %	0,11	52 %	0,59	74 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

* Für zuständige Kammer, Statistisches Bundesamt und andere Ausfuhrerlaubnisbehörde liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Abbildung 178: Zufriedenheit nach Behörden und Richtung des Warenverkehrs – Import/Export

	reine Importeure	reine Exporteure	Two-way Trader
Zollbehörde	1,05	1,24	0,98
Bundeszentralamt für Steuern	/	/	0,76
Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle	/	/	1,25
zuständige Kammer	0,76	1,59	1,16
Statistisches Bundesamt	/	-0,27	0,76
andere Ausfuhrerlaubnisbehörde	/	/	0,63

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Einzelunternehmen und Freiberufler sind zufriedener mit den behördlichen Dienstleistungen als Unternehmen anderer Rechtsformen. Ins Auge fällt, dass Unternehmen mit einem Umsatz unter 500 000 Euro zufriedener sind mit der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen und mit der Verfahrensdauer als größere Unternehmen. Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten sind weniger zufrieden als kleinere und größere Unternehmen.

Abbildung 179: Zufriedenheit nach Rechtsform – Import/Export
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

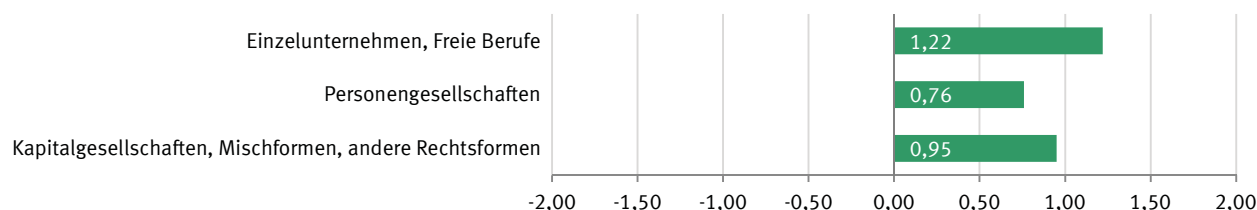
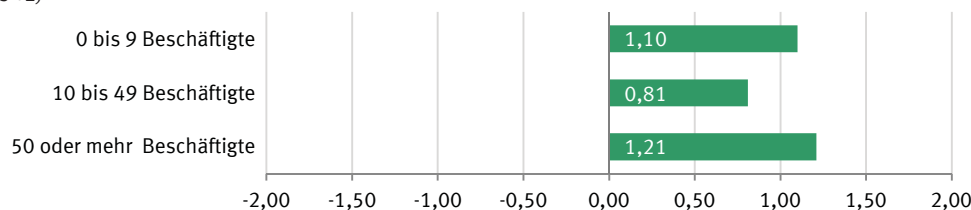


Abbildung 180: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Umsatzgrößenklassen – Import/Export

	unter 100 000 Euro		von 100 000 Euro bis 500 000 Euro		von 500 000 Euro bis 1 Million Euro		1 Million Euro und höher	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,98	64 %	0,68	66 %	0,45	55 %	0,63	52 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,74	49 %	0,86	77 %	0,21	61 %	0,31	55 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,89	46 %	0,93	62 %	0,65	57 %	1,03	37 %
Möglichkeit von E-Government	1,28	71 %	0,81	88 %	0,87	75 %	0,75	78 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,49	36 %	1,11	44 %	1,09	50 %	0,88	27 %
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	1,00	8 %	/	/	1,37	5 %
Öffnungszeiten	0,98	21 %	0,55	34 %	1,01	37 %	0,63	15 %
Wartezeit	1,44	28 %	0,72	41 %	0,48	38 %	0,71	26 %
Informationen über den weiteren Ablauf	1,05	42 %	1,00	56 %	0,75	56 %	0,77	63 %
Hilfsbereitschaft	1,38	61 %	0,93	60 %	0,83	71 %	0,86	63 %
Fachkompetenz	1,38	71 %	0,94	73 %	0,72	74 %	0,76	70 %
Gesamte Verfahrensdauer	1,44	72 %	1,13	77 %	0,67	77 %	0,74	69 %
Vertrauen in Behörde	1,34	86 %	1,44	89 %	1,12	85 %	1,21	88 %
Diskriminierungsfreiheit	1,59	81 %	1,80	88 %	1,96	91 %	1,55	75 %
Unbestechlichkeit	1,92	86 %	1,90	85 %	1,87	88 %	1,54	88 %
Verständlichkeit des Rechts	0,67	39 %	0,33	70 %	-0,07	64 %	0,48	53 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 181: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Import/Export
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Insgesamt sind Unternehmen im städtischen Raum etwas unzufriedener als Unternehmen im ländlichen Raum. Markant ist der größere Abstand zwischen der Zufriedenheit des oberen und unteren Viertels bei Unternehmen im ländlichen Raum. Befragte im ländlichen Raum sind zufriedener mit der Hilfsbereitschaft der Behörden als Unternehmen im städtischen Raum; zugleich ist ihnen dieser Faktor wichtiger. Das Gleiche gilt für die Einschätzung der Fachkompetenz, Verfahrensdauer und des Vertrauens in die Behörde.

Abbildung 182: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Import/Export

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

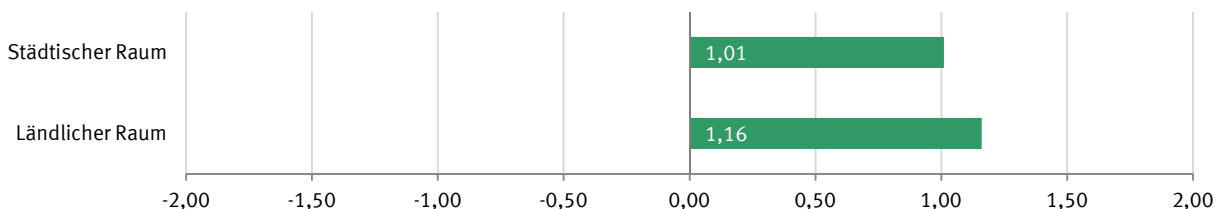


Abbildung 183: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Import/Export

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

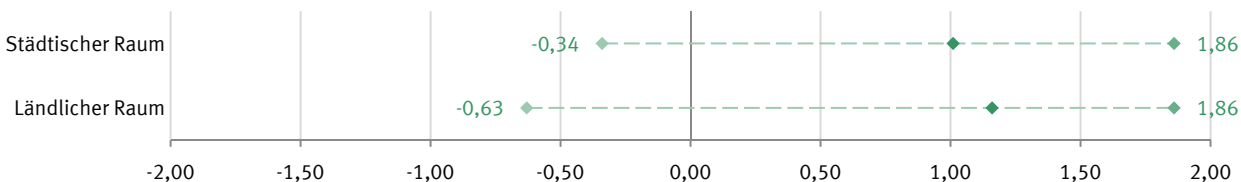


Abbildung 184: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Import/Export

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,54	54 %	0,98	73 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,69	66 %	0,93	75 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,93	50 %	1,19	70 %
Möglichkeit von E-Government	1,06	79 %	1,26	87 %
Zugang zur richtigen Stelle	1,33	36 %	0,99	41 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,00	8 %	1,10	9 %
Öffnungszeiten	0,93	27 %	0,78	25 %
Wartezeit	0,94	34 %	0,74	34 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,76	54 %	1,09	61 %
Hilfsbereitschaft	0,75	59 %	1,46	75 %
Fachkompetenz	0,85	67 %	1,32	80 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,85	71 %	1,21	91 %
Vertrauen in Behörde	1,13	89 %	1,58	94 %
Diskriminierungsfreiheit	1,63	78 %	1,92	85 %
Unbestechlichkeit	1,73	88 %	1,78	85 %
Verständlichkeit des Rechts	0,15	61 %	0,38	68 %



Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Wird ein Unternehmen aufgegeben oder an einen anderen Inhaber übergeben, kann dies beispielsweise aufgrund einer Unternehmensinsolvenz oder aus Altersgründen geschehen. Gerade bei der Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz müssen viele verschiedene Behördengänge parallel erledigt werden, da die Geschäftsaufgabe und die Entlassung von Beschäftigten bei verschiedenen Stellen anzuzeigen sind.

Wichtige Behördenkontakte:

- **Arbeitsgericht** (Verhandlungspflicht und Einigung bei Klage des Betriebsrates aufgrund anstehender Personalentlassungen)
- **Agentur für Arbeit** (Anzeigespflicht bei Massenentlassungen zur Vermittlung von Anschlussplätzen)
- **Finanzverwaltung** (Anzeige der Betriebsaufgabe zur Einstellung von Steuervorauszahlungen; Abmeldung der Beschäftigten)
- **Gewerbeamt** (Anzeige der Betriebsaufgabe)
- **Amtsgericht** (Löschung oder Änderung des Eintrags im elektronischen Handelsregister)

Mittelwert der Lebenslage

0,90

Anzahl der befragten Unternehmen

163

Abbildung 185: Allgemeine Zufriedenheit – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

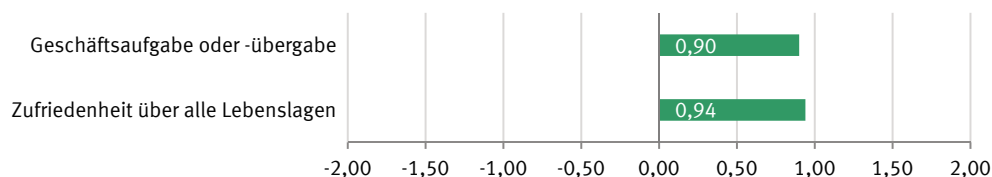


Abbildung 186: Art der Kommunikation – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Telefon, Brief, Fax, online, persönlicher Besuch bei Behörde, persönlicher Besuch durch Behörde (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent der Befragten)



Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Informationen über den weiteren Ablauf

Überblick

Die Unternehmen sind mit den Dienstleistungen der Gewerbeämter am zufriedensten. Zwischen den Branchen gibt es eine große Spanne in den Zufriedenheitswerten. So sind Unternehmen des Gesundheits- und Sozialwesens, des Handels sowie des Gastgewerbes zufriedener als Unternehmen aus der Land- und Forstwirtschaft. Große Unternehmen sind tendenziell zufriedener als kleinere Unternehmen.

Abbildung 187: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

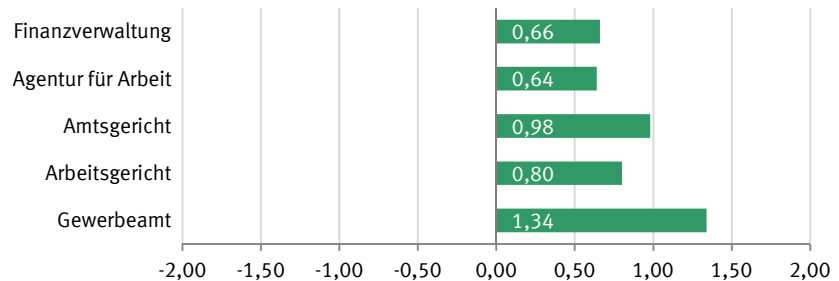
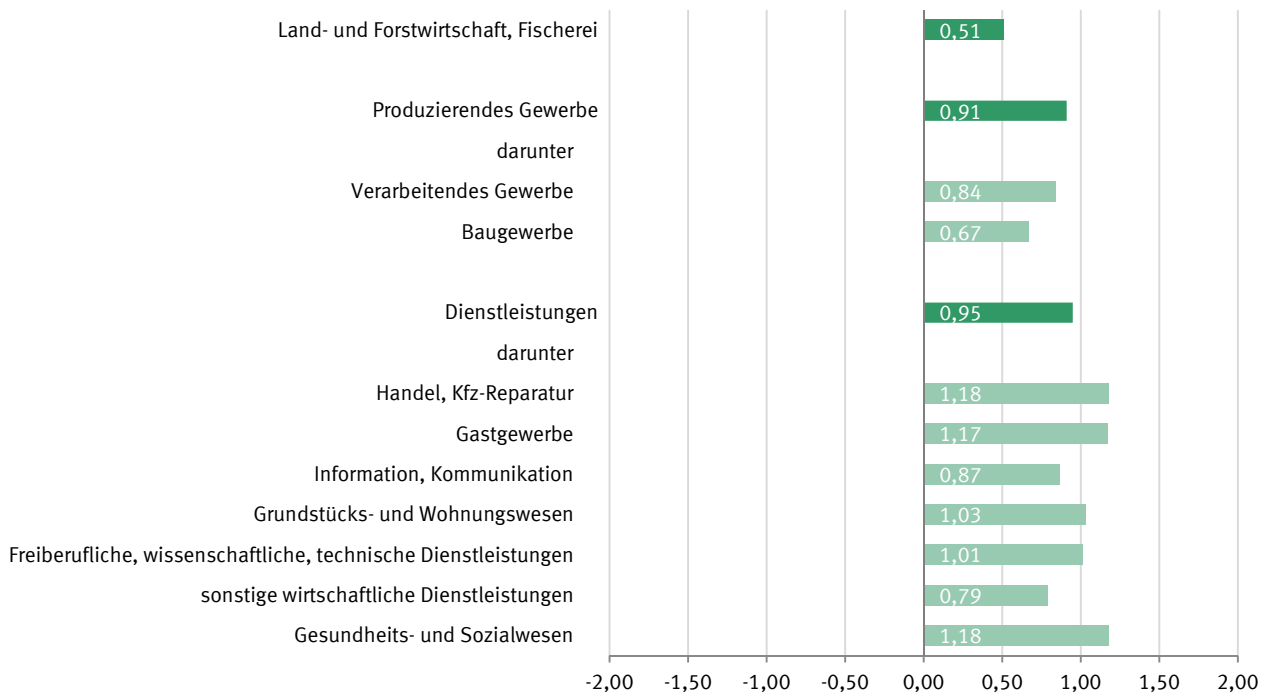


Abbildung 188: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen* – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

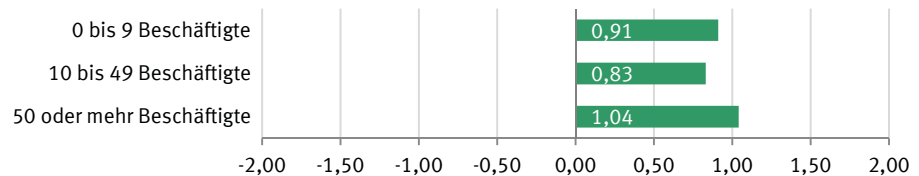
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



* Auswahl der Branchen abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten.

Abbildung 189: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklassen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Zwei von 82 Meinungen

„Die Mitarbeiter bieten eine mangelnde Unterstützung an und ich habe auch wenig Informationen erhalten für den Übergabeprozess des Unternehmens.“



„Die Antragsformulare sind komplex und schlecht strukturiert und formuliert und schwer verständlich.“



Fokus: Geschäftsaufgabe, Geschäftsübergabe

Insgesamt unterscheiden sich die Zufriedenheitswerte bei Geschäftsaufgabe und Geschäftsübergabe nur unwesentlich. Jedoch werden bei Geschäftsaufgabe der Zugang zu den Formularen sowie die Informationen über den weiteren Ablauf merklich besser eingeschätzt als im Fall der Geschäftsübergabe.

Abbildung 190: Zufriedenheit nach Geschäftsaufgabe, Geschäftsübergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

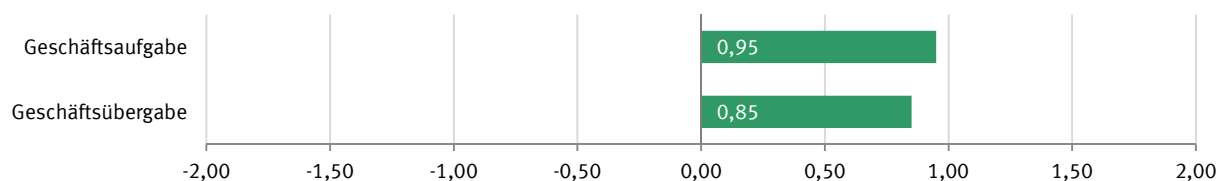


Abbildung 191: Streuung der Zufriedenheit nach Geschäftsaufgabe, Geschäftsübergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

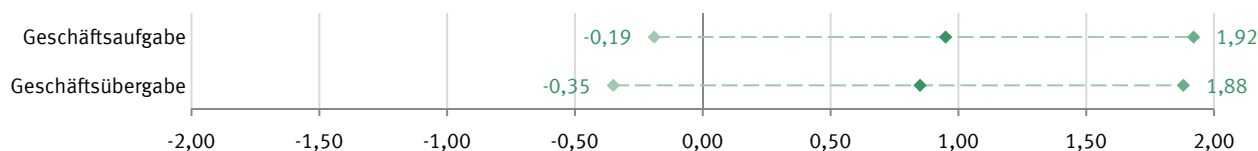


Abbildung 192: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Geschäftsaufgabe, Geschäftsübergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

	Geschäftsaufgabe		Geschäftsübergabe	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,42	42 %	0,22	53 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,37	29 %	0,15	58 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,18	31 %	0,13	46 %
Möglichkeit von E-Government	0,72	52 %	0,62	63 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,82	54 %	0,57	54 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,36	9 %	0,86	17 %
Öffnungszeiten	0,68	30 %	0,34	35 %
Wartezeit	0,67	44 %	0,70	48 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,51	64 %	0,10	53 %
Hilfsbereitschaft	0,55	63 %	0,39	55 %
Fachkompetenz	0,75	78 %	0,40	75 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,51	57 %	0,35	73 %
Vertrauen in Behörde	0,63	85 %	0,28	83 %
Diskriminierungsfreiheit	1,73	82 %	1,71	90 %
Unbestechlichkeit	1,77	87 %	1,92	92 %
Verständlichkeit des Rechts	0,07	62 %	0,19	55 %

Fokus: Zufriedenheitsfaktoren

Sehr zufrieden sind die befragten Unternehmen mit den ihnen sehr wichtigen Faktoren Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit. Unterdurchschnittlich zufrieden aber sehr wichtig sind den Unternehmen das Vertrauen in die Behörden, deren Fachkompetenz, die Hilfsbereitschaft, Verfahrensdauer, die Informationen über den weiteren Ablauf, die Möglichkeit des E-Governments sowie die Verständlichkeit des Rechts. Hier liegen die größten Herausforderungen.

Abbildung 193: Zufriedenheit nach Faktoren – Geschäftsaufgabe oder -übergabe
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

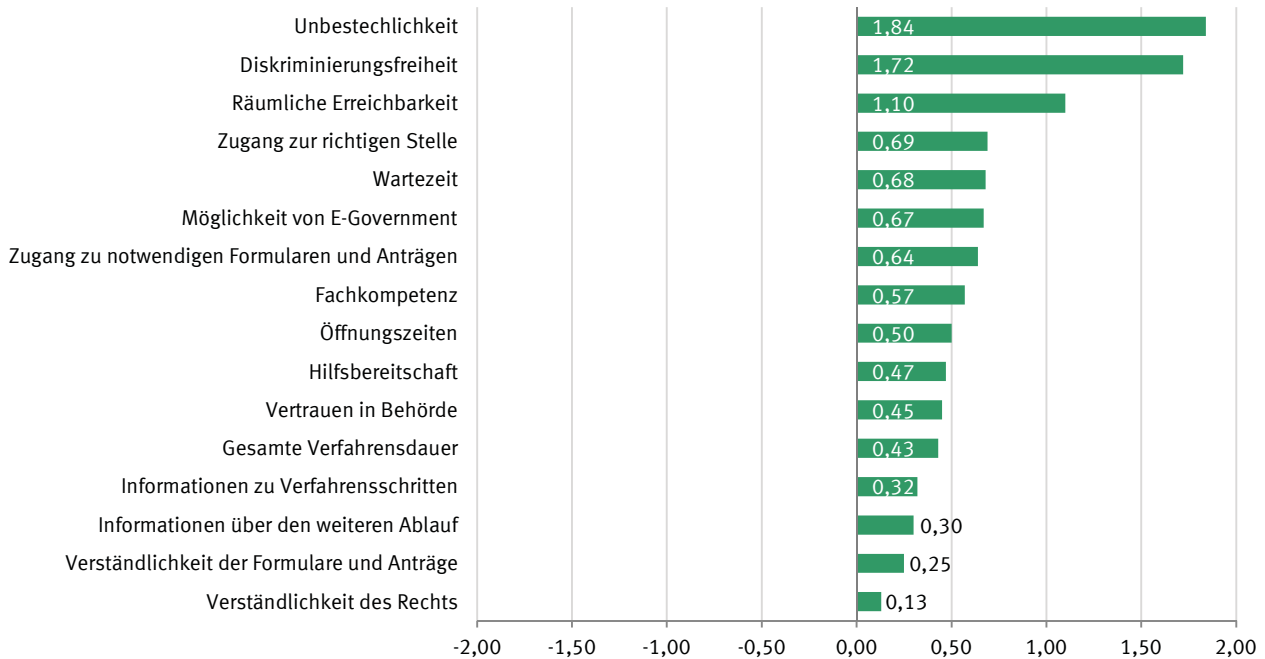
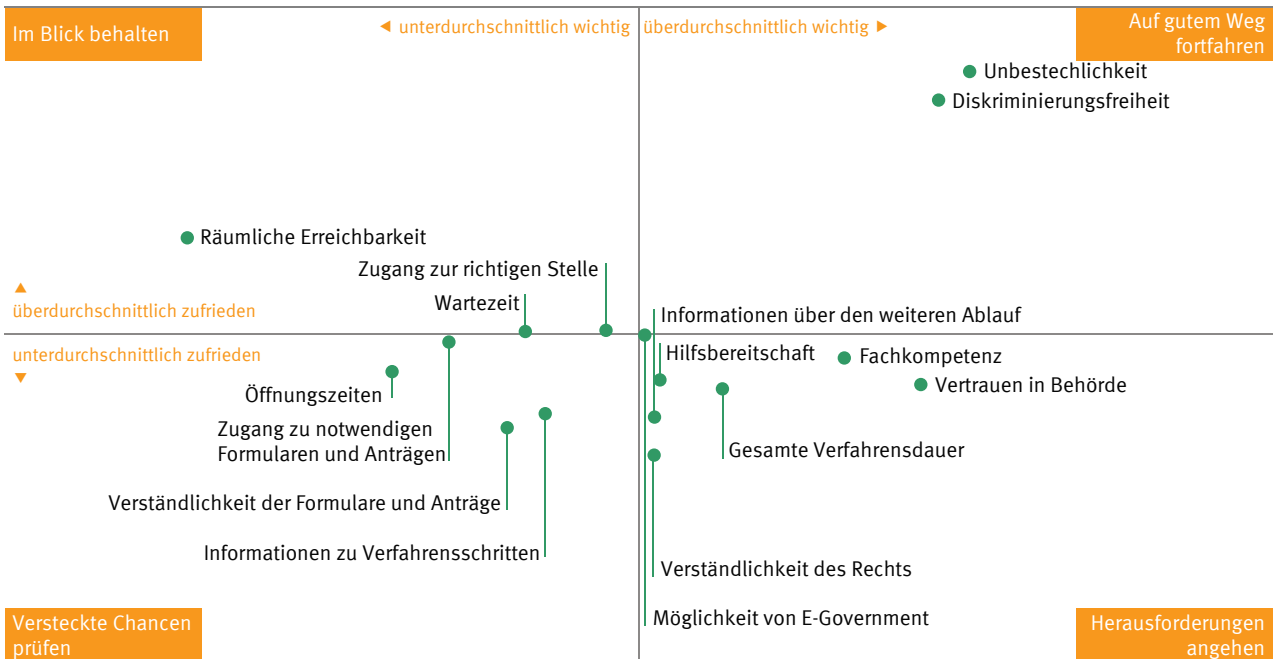


Abbildung 194: Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Geschäftsaufgabe oder -übergabe



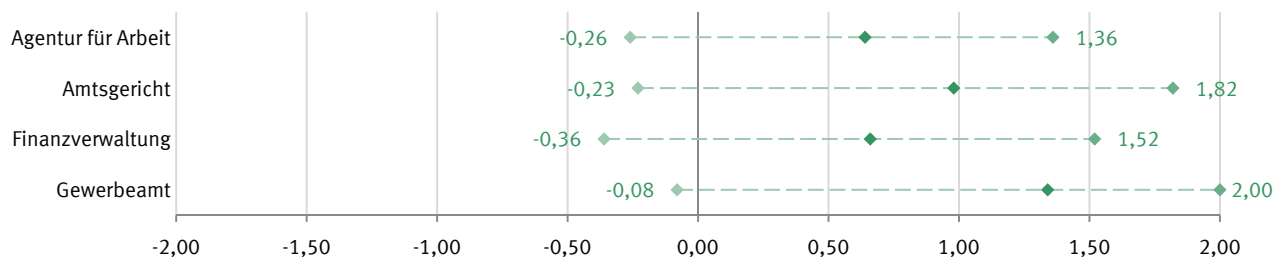
Fokus: Behörden

Die Möglichkeit von E-Government ist den Unternehmen bei den Agenturen für Arbeit wichtiger als bei anderen Behörden. Sie wird aber bei Amtsgerichten positiver bewertet. Auffällig ist die höhere Zufriedenheit mit der Finanzverwaltung von Unternehmen bei einer Geschäftsaufgabe gegenüber solchen bei einer Geschäftsübergabe. Umgekehrt verhält es sich bei den Dienstleistungen der Agenturen für Arbeit.

Abbildung 195: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden* – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



* Nachweis abhängig von der Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 196: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden* – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

	Finanzverwaltung		Amtsgericht		Agentur für Arbeit	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,37	51 %	0,28	49 %	0,16	54 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,10	47 %	0,71	25 %	0,28	57 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,57	39 %	0,68	25 %	0,69	46 %
Möglichkeit von E-Government	0,50	58 %	1,15	41 %	0,71	70 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,63	59 %	1,31	41 %	0,20	60 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,01	13 %	1,15	15 %	/	/
Öffnungszeiten	0,47	36 %	0,67	28 %	0,39	43 %
Wartezeit	0,63	53 %	1,09	41 %	0,43	55 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,18	61 %	0,63	51 %	0,32	68 %
Hilfsbereitschaft	0,37	64 %	0,73	51 %	0,51	68 %
Fachkompetenz	0,50	82 %	0,75	64 %	0,55	87 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,43	68 %	0,59	62 %	0,22	60 %
Vertrauen in Behörde	0,30	88 %	1,14	82 %	0,19	84 %
Diskriminierungsfreiheit	1,72	88 %	1,62	77 %	1,82	81 %
Unbestechlichkeit	1,85	90 %	1,87	85 %	1,83	89 %
Verständlichkeit des Rechts	0,14	55 %	0,08	58 %	0,17	54 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

* Für Arbeitsgericht und Gewerbeamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

Abbildung 197: Zufriedenheit nach Behörden und Geschäftsaufgabe oder Übergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

	Geschäftsaufgabe	Geschäftsübergabe
Finanzverwaltung	0,89	0,49
Agentur für Arbeit	0,28	0,92
Amtsgericht	1,03	0,92
Gewerbeamt	1,50	1,24

Fokus: Rechtsform / Unternehmensgröße

Personengesellschaften sind mit den behördlichen Dienstleistungen zufriedener als Unternehmen anderer Rechtsformen. Bei gleichzeitig hoher Wichtigkeit bewerten große Unternehmen die Fachkompetenz der Behörden positiver als kleinere Unternehmen. Unternehmen mit Umsätzen von 500 000 bis 1 Million Euro und unter 100 000 Euro sind unterdurchschnittlich zufrieden.

Abbildung 198: Zufriedenheit nach Rechtsform – Geschäftsaufgabe oder -übergabe
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

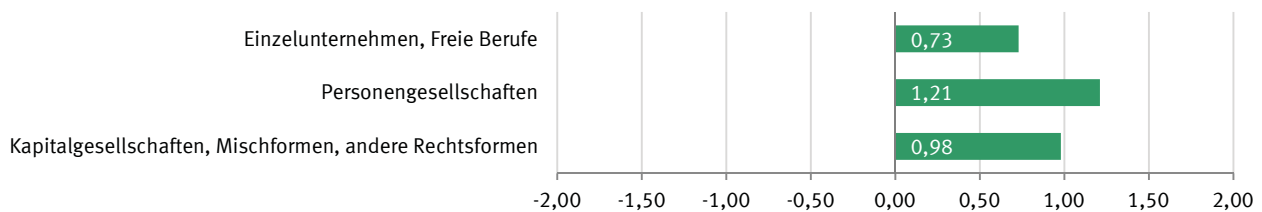
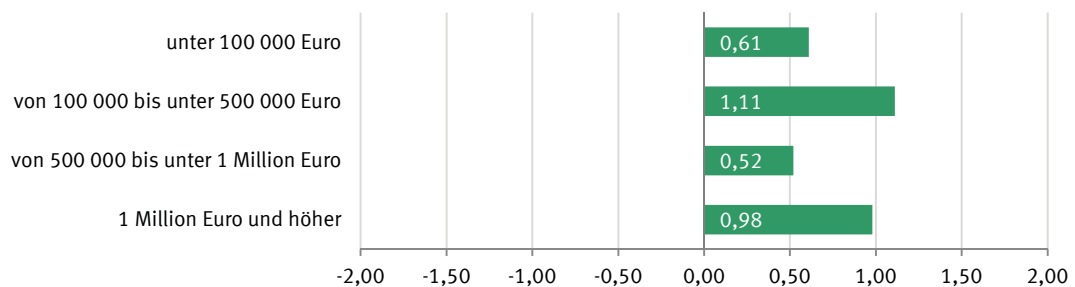


Abbildung 199: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Beschäftigtengrößenklassen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

	0 bis 9 Beschäftigte		10 bis 49 Beschäftigte		50 oder mehr Beschäftigte	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,26	43 %	0,38	55 %	0,74	59 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,26	36 %	0,60	43 %	0,45	63 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,53	32 %	0,56	44 %	0,96	17 %
Möglichkeit von E-Government	0,77	56 %	0,41	53 %	1,03	49 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,69	52 %	0,53	49 %	0,90	72 %
Räumliche Erreichbarkeit	1,15	13 %	0,88	14 %	/	/
Öffnungszeiten	0,48	31 %	-0,12	36 %	-0,43	55 %
Wartezeit	0,73	45 %	-0,17	49 %	0,43	52 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,34	55 %	0,83	51 %	0,92	79 %
Hilfsbereitschaft	0,49	57 %	0,48	61 %	1,14	71 %
Fachkompetenz	0,60	76 %	0,74	61 %	1,04	88 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,42	64 %	0,47	65 %	0,96	52 %
Vertrauen in Behörde	0,52	85 %	0,56	75 %	1,23	95 %
Diskriminierungsfreiheit	1,73	84 %	1,78	80 %	1,92	77 %
Unbestechlichkeit	1,85	89 %	1,73	80 %	1,85	98 %
Verständlichkeit des Rechts	0,10	55 %	0,03	58 %	0,60	39 %

/: Kein Nachweis aufgrund zu geringer Zahl der vorliegenden Antworten

Abbildung 200: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklassen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Fokus: Raumstruktur

Unternehmen im ländlichen Raum sind etwas zufriedener als Unternehmen im städtischen Raum. Bei beiden Gruppen gibt es einen großen Abstand in der Zufriedenheit des oberen und unteren Viertels. Unterschiedlich zufrieden sind die beiden Gruppen mit der Verständlichkeit des Rechts. Diese wird von Unternehmen im städtischen Raum deutlich positiver bewertet als von Unternehmen im ländlichen Raum. Gleiches gilt für die Verständlichkeit der Formulare und Anträge.

Abbildung 201: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Geschäftsaufgabe oder -übergabe
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

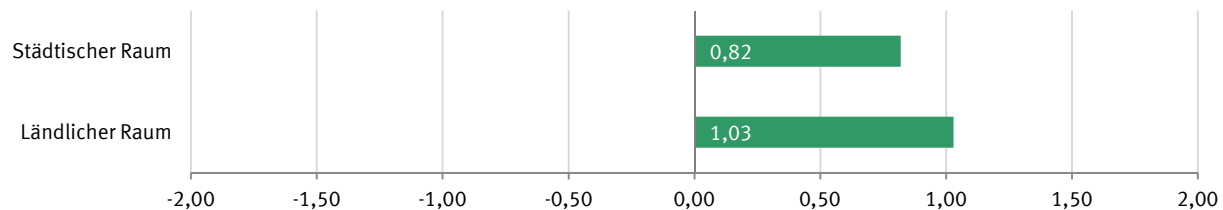


Abbildung 202: Streuung der Zufriedenheit nach Raumstruktur – Geschäftsaufgabe oder -übergabe
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

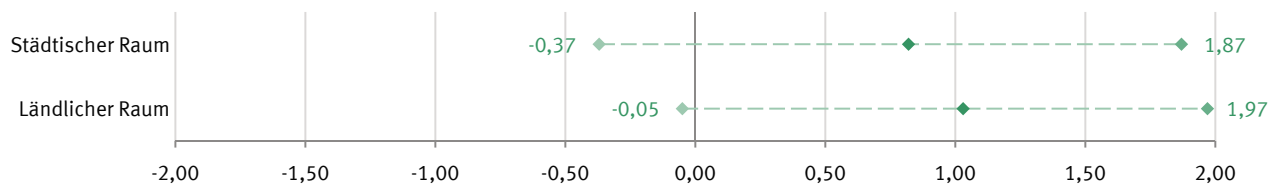


Abbildung 203: Zufriedenheit und Wichtigkeit von verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Raumstruktur – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

	Städtischer Raum		Ländlicher Raum	
	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit
Informationen zu Verfahrensschritten	0,40	49 %	0,29	38 %
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,47	40 %	-0,28	28 %
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,56	38 %	0,86	23 %
Möglichkeit von E-Government	0,80	66 %	0,38	30 %
Zugang zur richtigen Stelle	0,66	53 %	0,83	41 %
Räumliche Erreichbarkeit	0,95	13 %	1,51	11 %
Öffnungszeiten	0,44	31 %	0,80	24 %
Wartezeit	0,56	43 %	1,03	41 %
Informationen über den weiteren Ablauf	0,27	50 %	0,56	65 %
Hilfsbereitschaft	0,39	53 %	0,69	60 %
Fachkompetenz	0,62	74 %	0,55	73 %
Gesamte Verfahrensdauer	0,20	65 %	0,81	57 %
Vertrauen in Behörde	0,49	88 %	0,78	62 %
Diskriminierungsfreiheit	1,76	84 %	1,61	77 %
Unbestechlichkeit	1,83	89 %	1,75	81 %
Verständlichkeit des Rechts	0,41	60 %	-0,57	53 %

Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslagen

Informationen zu Verfahrensschritten

Fragestellung im Telefoninterview

Bevor Sie das Anliegen Ihres Unternehmens beim zuständigen Amt vorgebracht haben:

Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen zu Vorgehen, relevanten Dokumenten und Ansprechpartnern?

Abbildung 204: Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

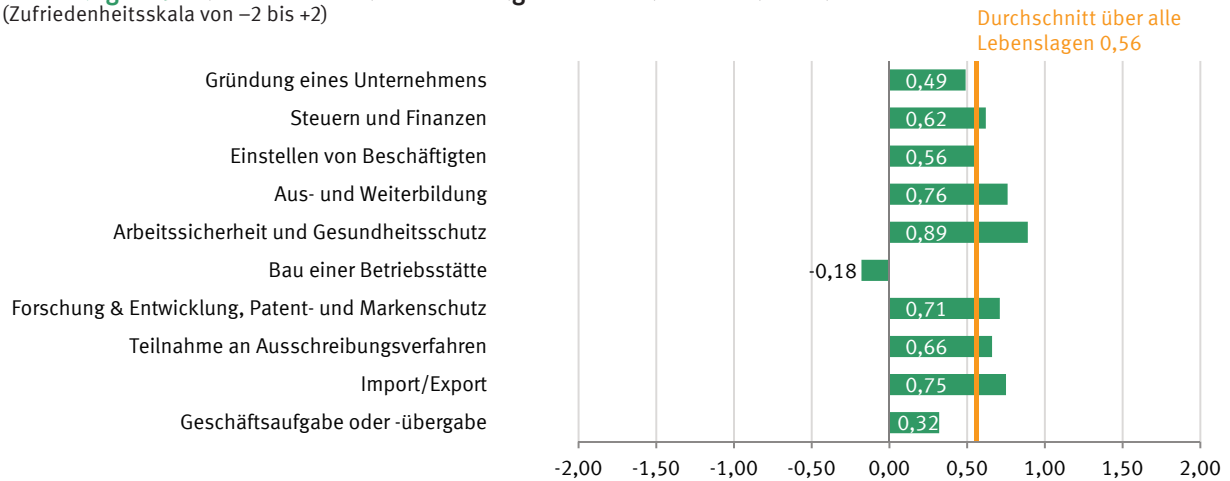


Abbildung 205: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

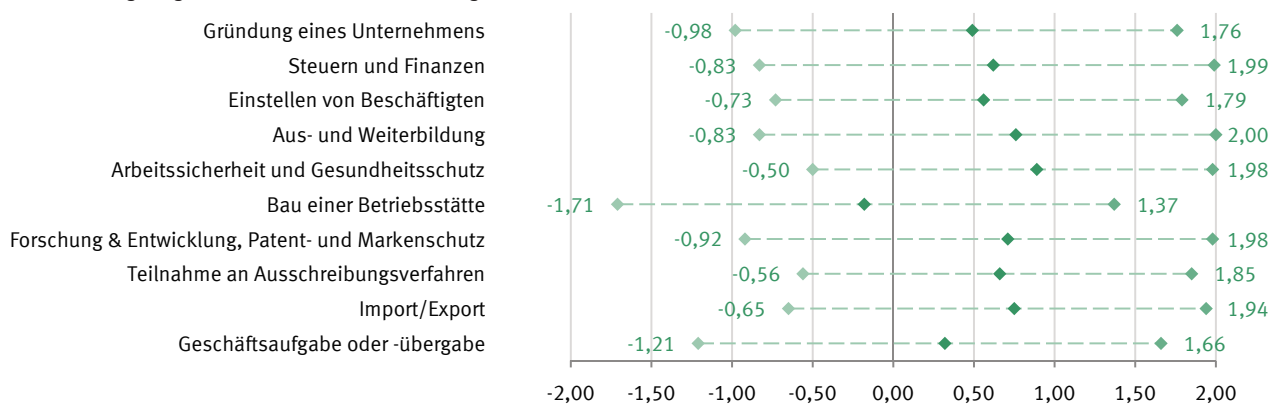
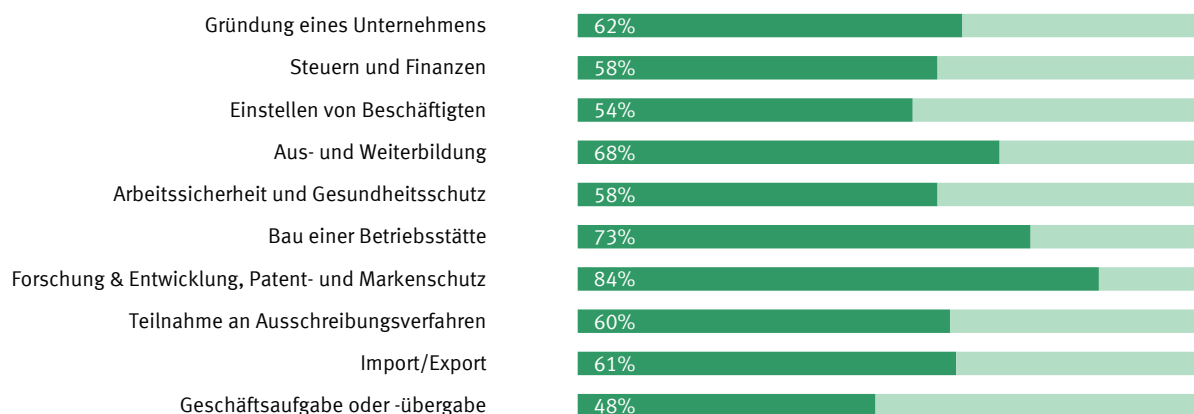


Abbildung 206: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

(Prozentangabe für „wichtig“)



Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des Formulars?

Abbildung 207: Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

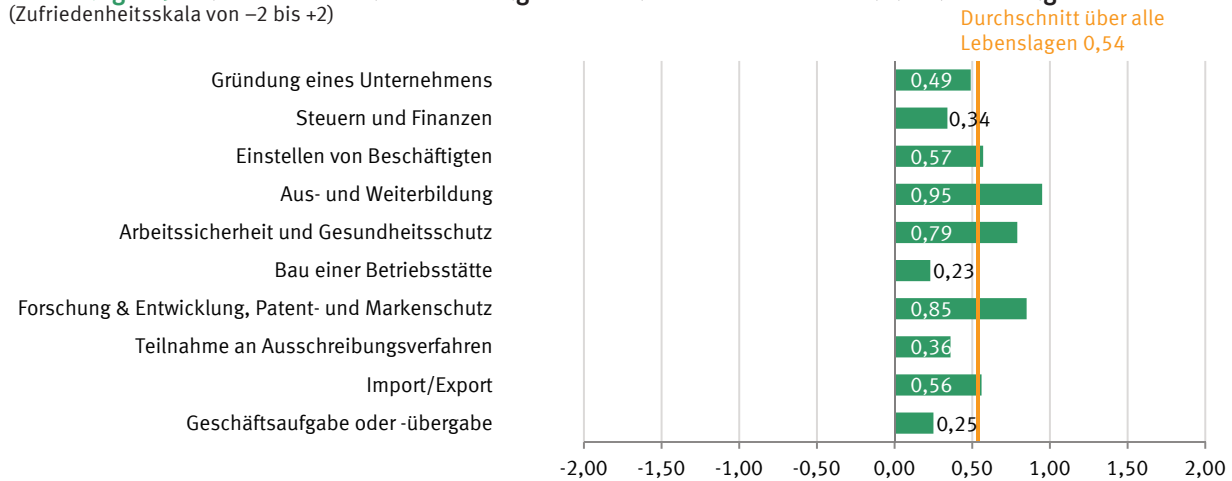


Abbildung 208: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

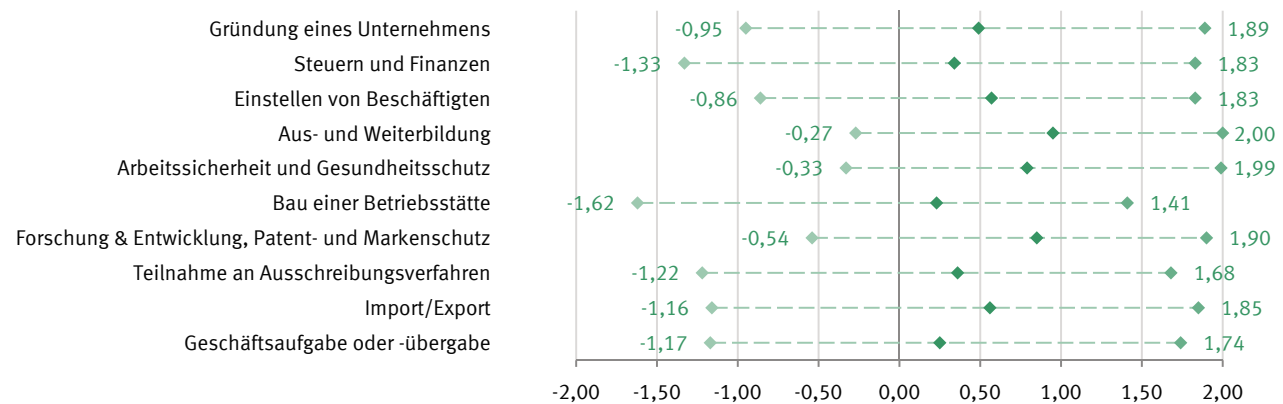
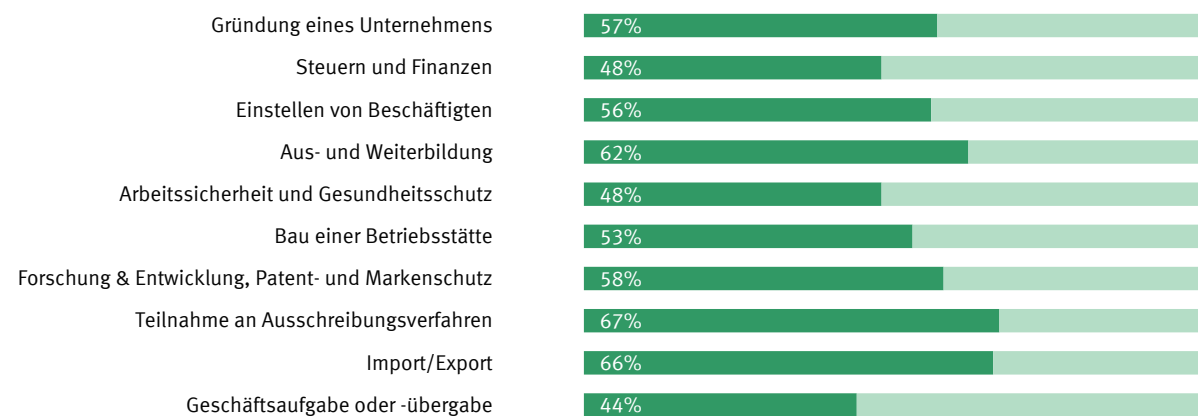


Abbildung 209: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge
(Prozentangabe für „wichtig“)



Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

Fragestellung im Telefoninterview

Bevor Sie das Anliegen Ihres Unternehmens beim zuständigen Amt vorgetragen haben:

Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen? Hier geht es darum, wie leicht Sie an Formulare oder Anträge gekommen sind.

Abbildung 210: Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

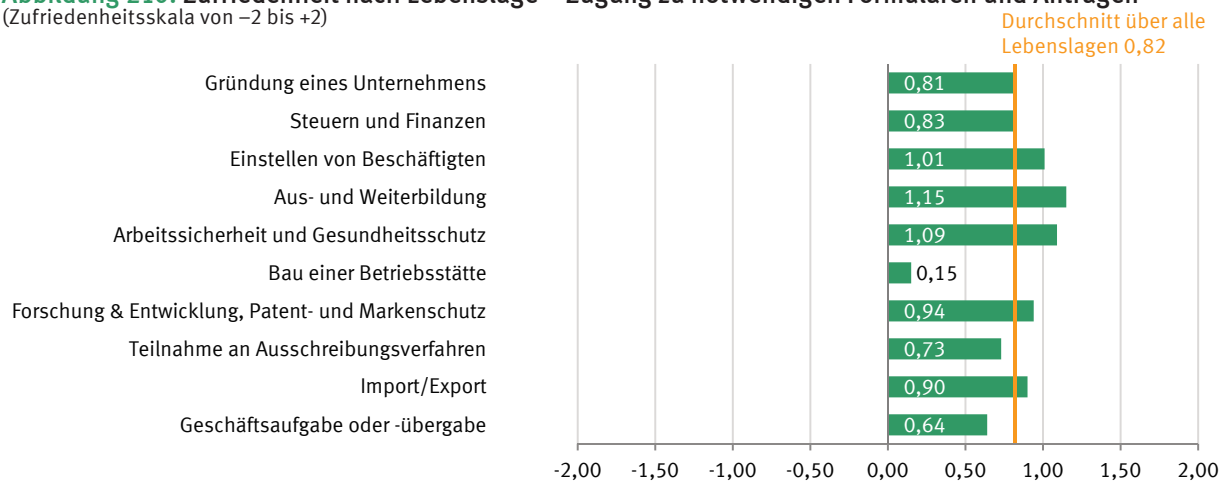


Abbildung 211: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

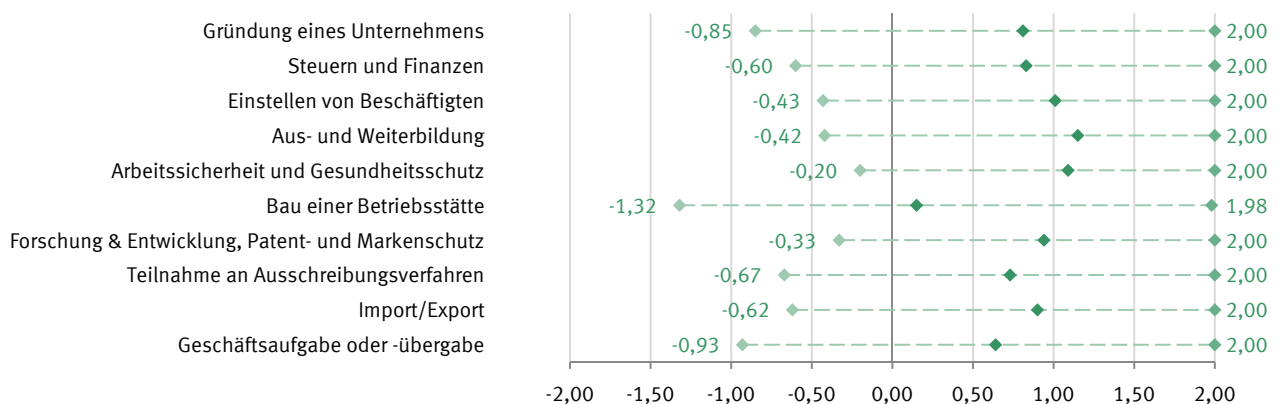
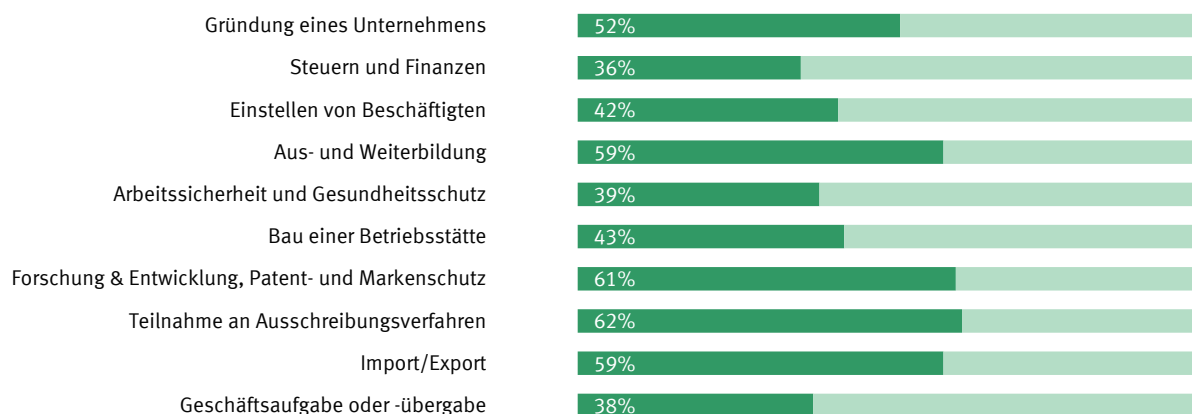


Abbildung 212: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Prozentangabe für „wichtig“)



Möglichkeit von E-Government

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie damit, das Formular auf Papier auszufüllen?

Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit, das Formular am Computer bearbeiten oder online stellen zu können? (Gestellte Frage abhängig davon, ob das Formular auf Papier oder am Computer bearbeitet wurde.)

Abbildung 213: Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

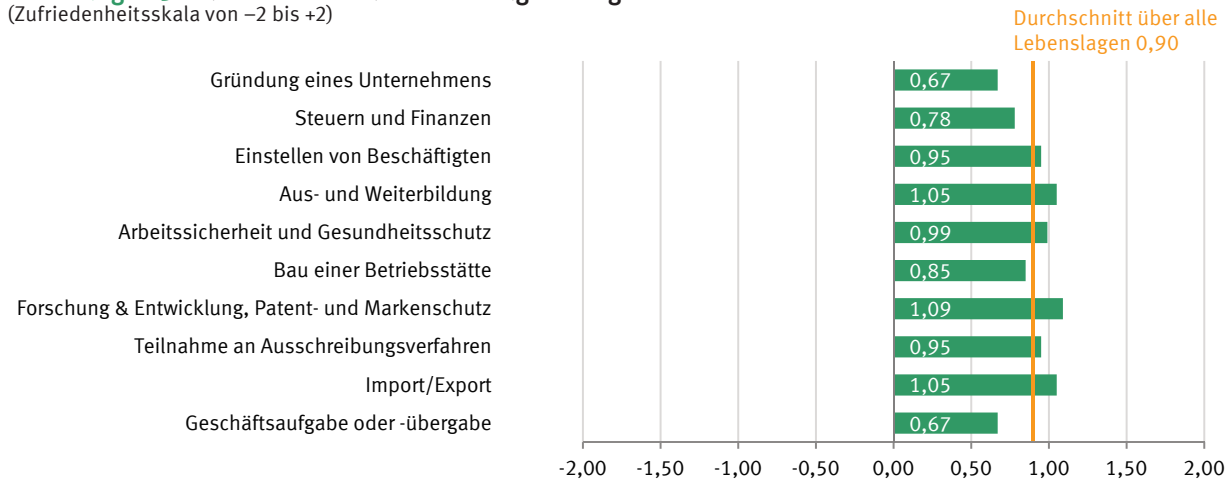


Abbildung 214: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

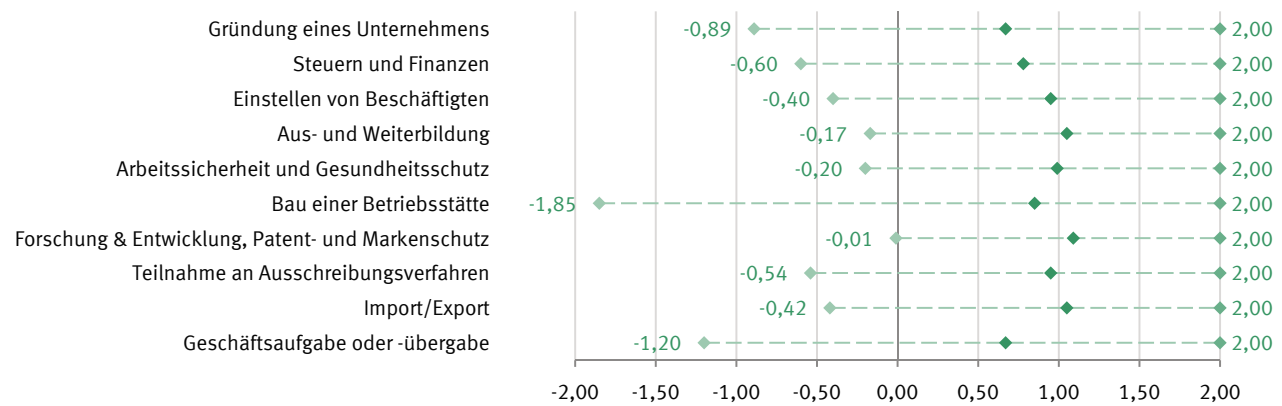
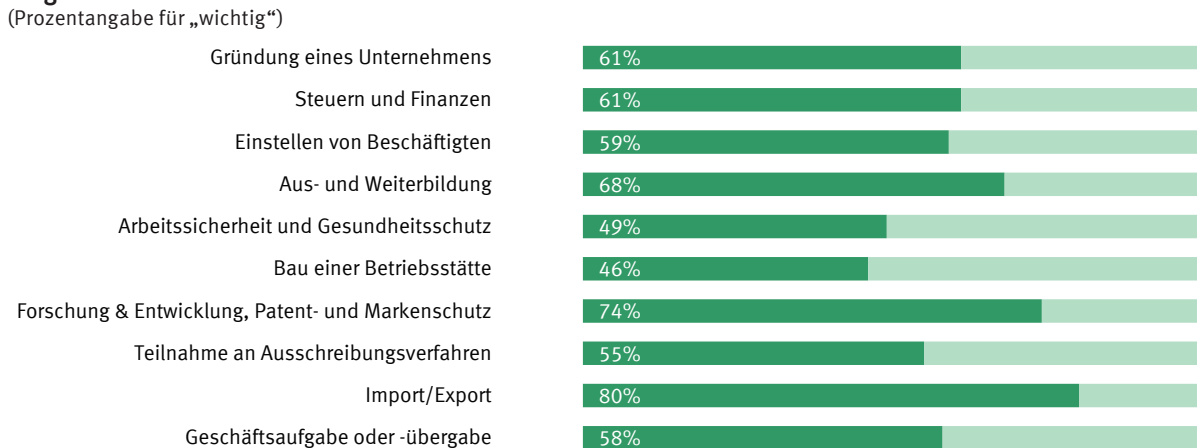


Abbildung 215: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government
(Prozentangabe für „wichtig“)



Zugang zur richtigen Stelle

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten des zuständigen Amtes? Hier geht es darum, ob Sie schnell an die zuständige Person weitergeleitet wurden.

Abbildung 216: Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

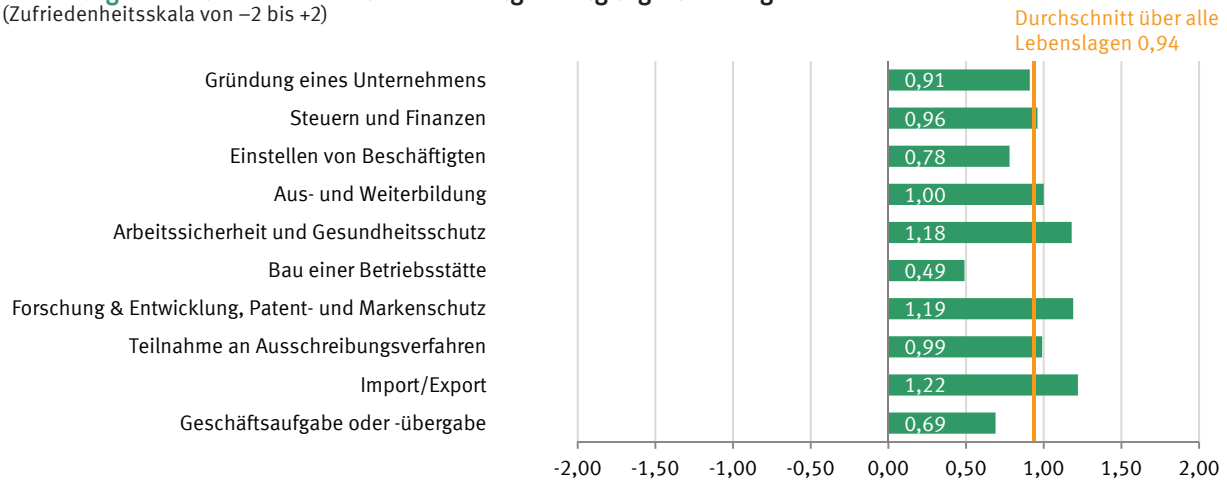


Abbildung 217: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

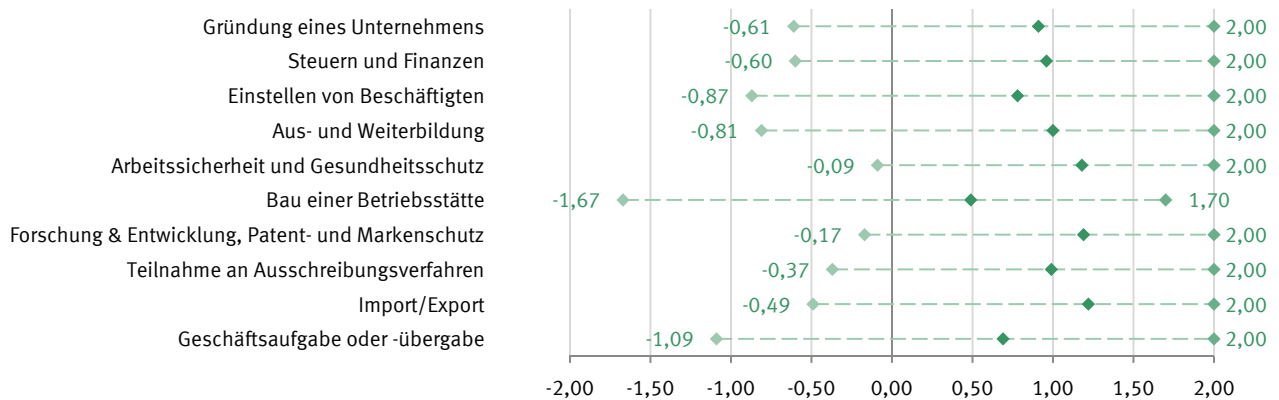
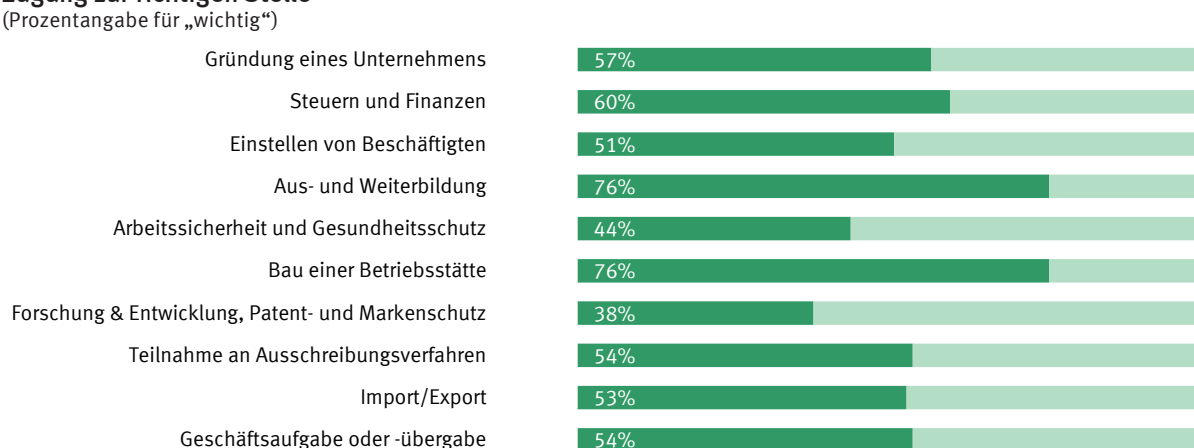


Abbildung 218: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle
(Prozentangabe für „wichtig“)



Räumliche Erreichbarkeit

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit des zuständigen Amts, z. B. mit dem Auto, dem Lkw, den öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Fahrrad oder zu Fuß?

Abbildung 219: Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

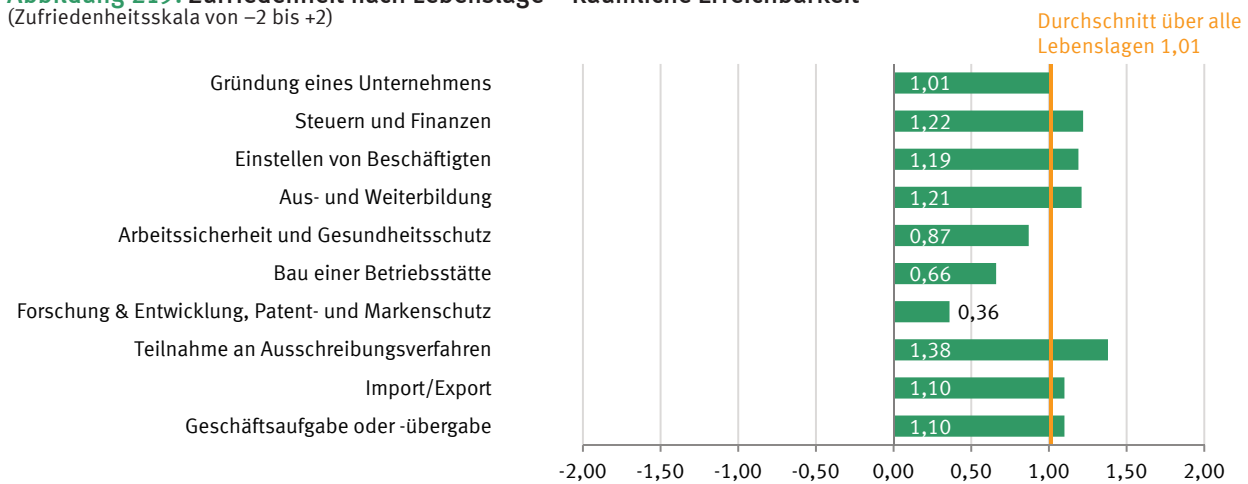


Abbildung 220: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

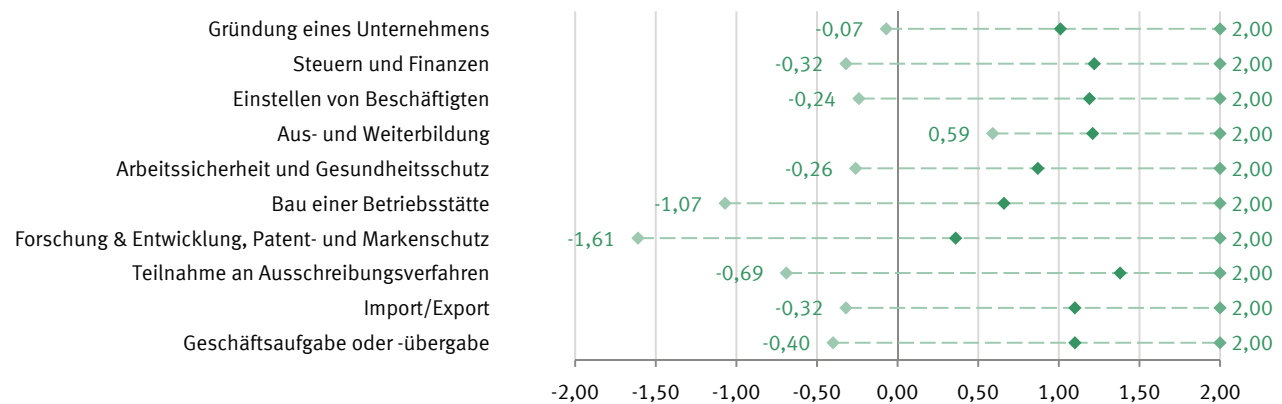
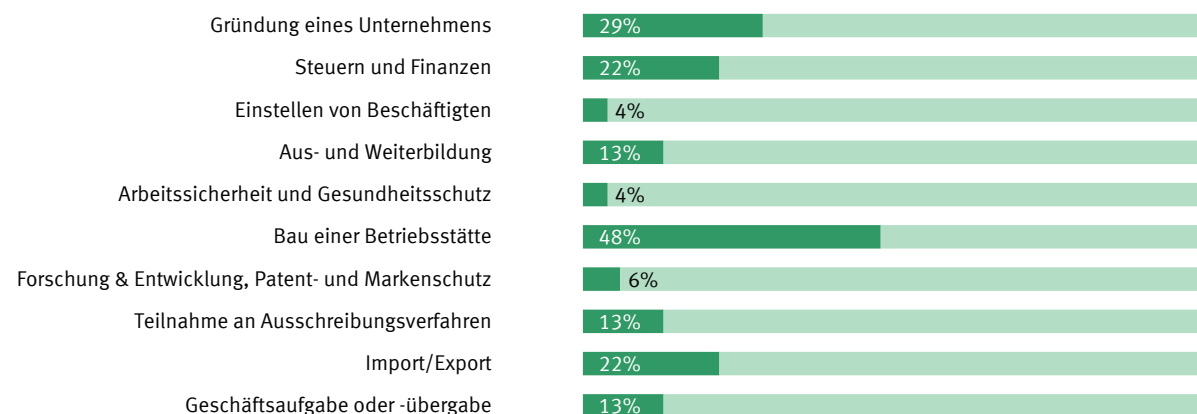


Abbildung 221: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)



Öffnungszeiten

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- oder Sprechzeiten des zuständigen Amtes? Gemeint sind hier auch telefonische Sprechzeiten.

Abbildung 222: Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

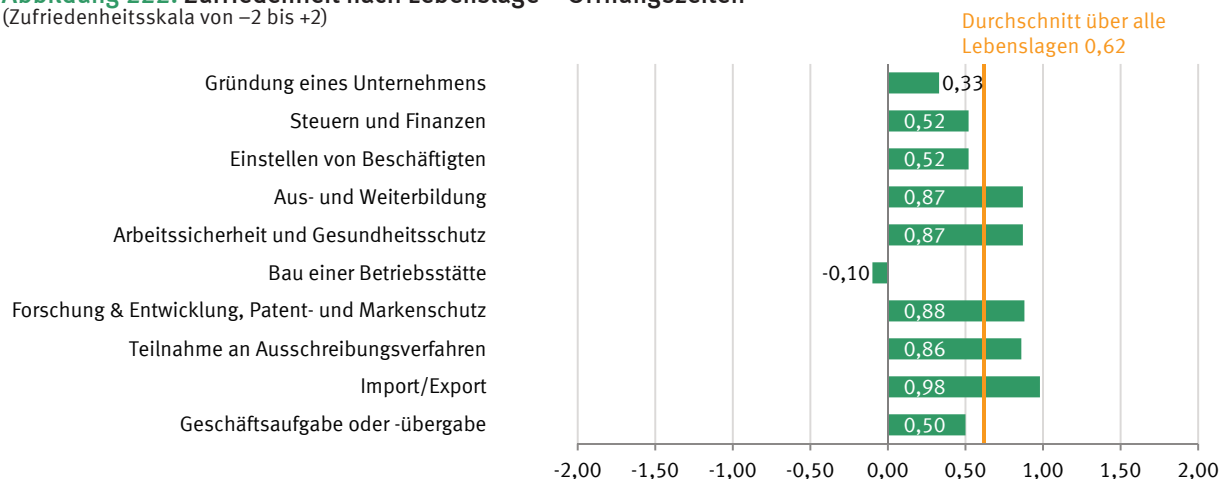


Abbildung 223: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

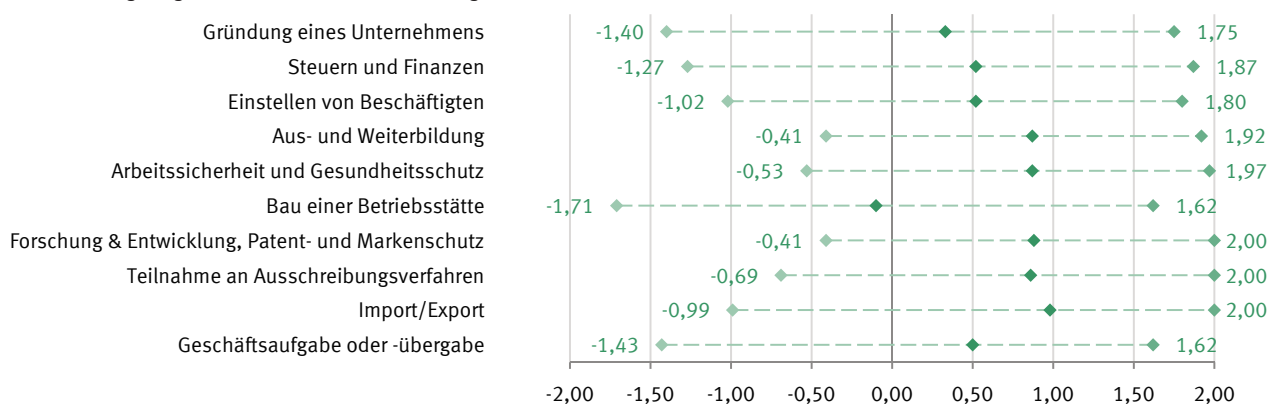
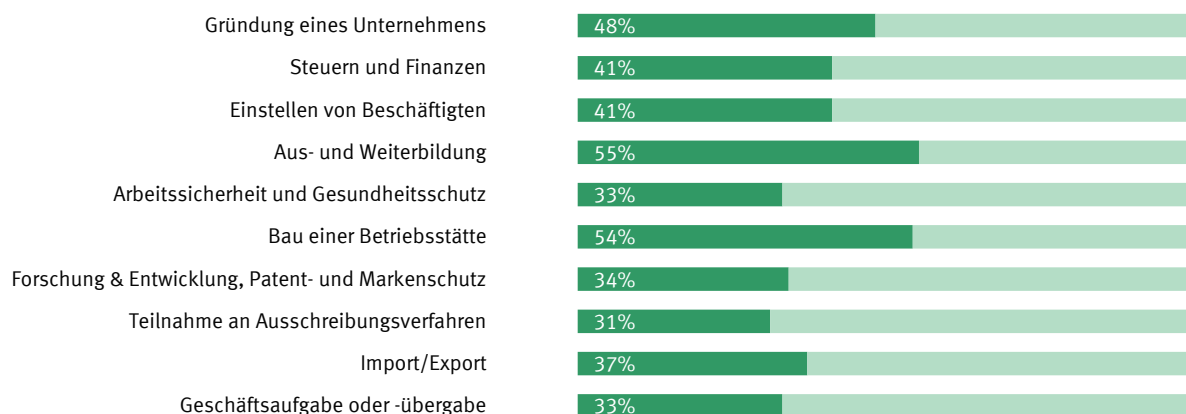


Abbildung 224: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Öffnungszeiten
(Prozentangabe für „wichtig“)



Wartezeit

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten? Gemeint sind sowohl Wartezeiten vor Ort als auch telefonische Warteschleifen.

Abbildung 225: Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

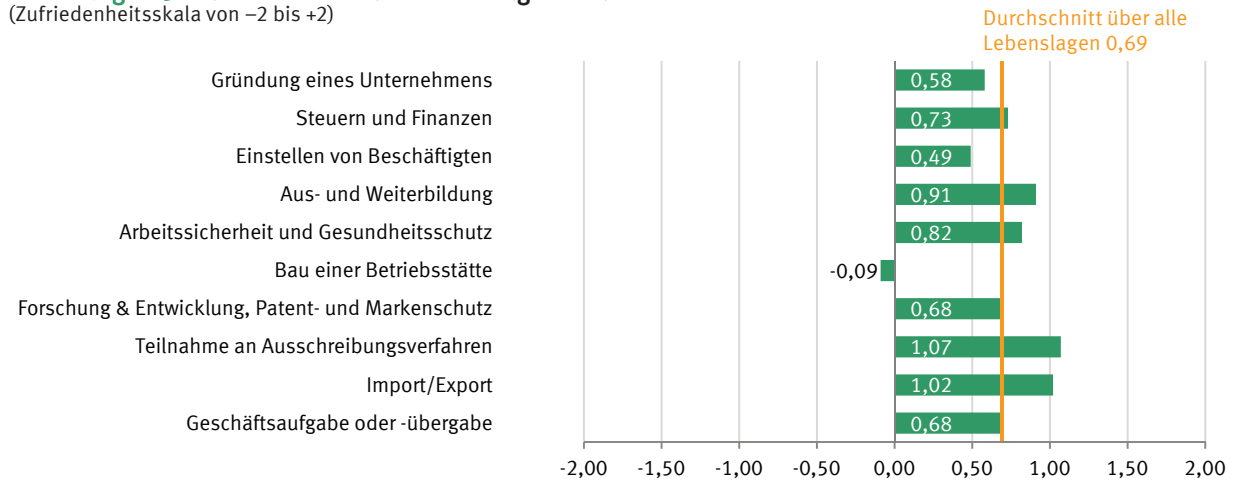


Abbildung 226: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

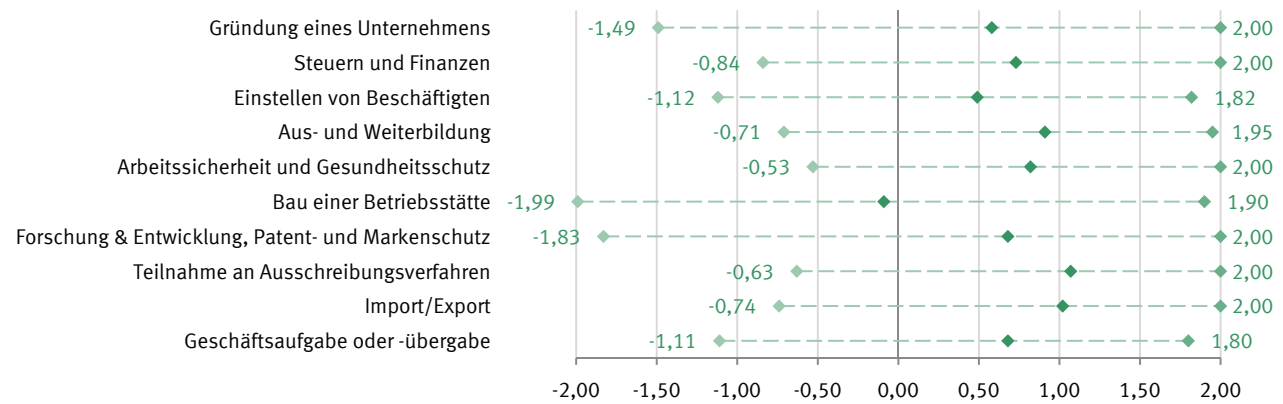
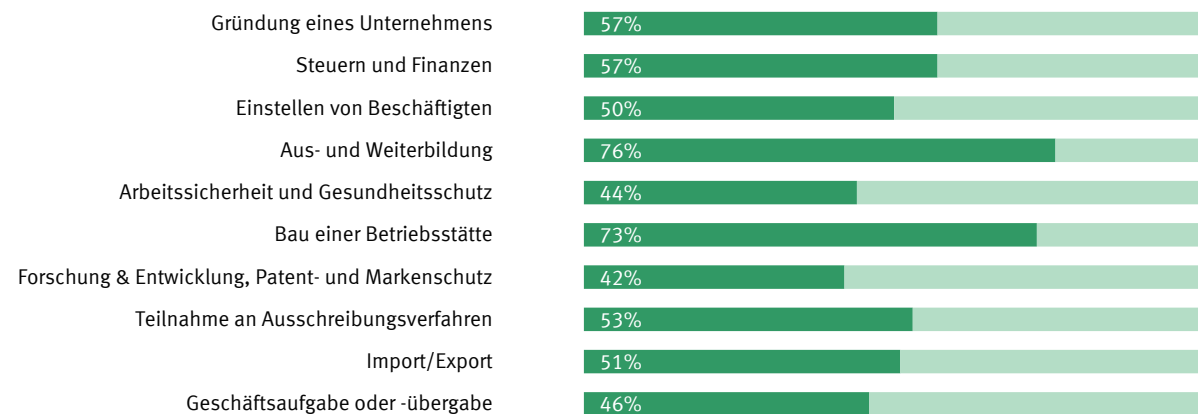


Abbildung 227: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Wartezeit
(Prozentangabe für „wichtig“)



Informationen über den weiteren Ablauf

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen durch die Beschäftigten des zuständigen Amtes über weitere notwendige Schritte? Hierzu zählen z. B. die Kontaktierung weiterer Behörden, Nachreichen von Dokumenten, voraussichtliche Dauer bzw. Fristen, mögliche Sanktionen usw.

Abbildung 228: Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

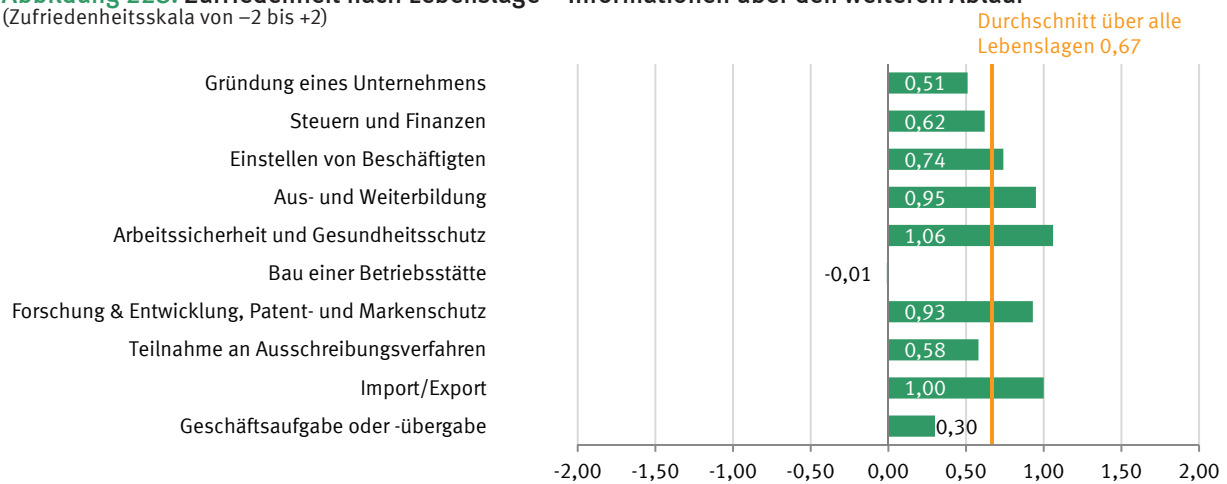


Abbildung 229: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

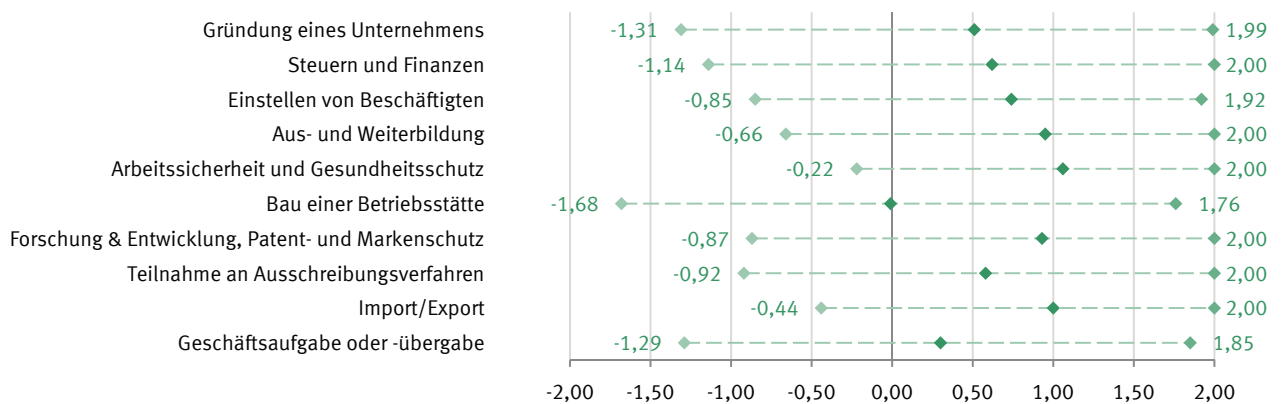
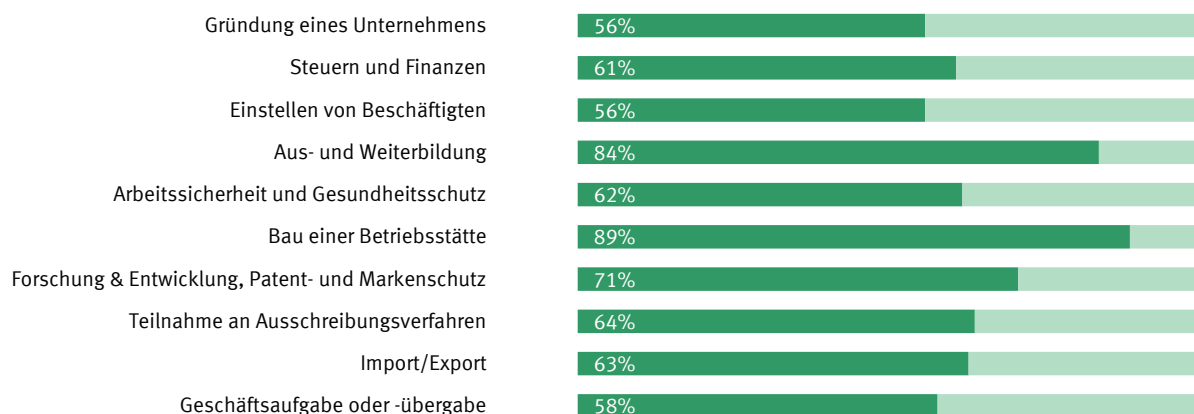


Abbildung 230: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf

(Prozentangabe für „wichtig“)



Hilfsbereitschaft

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft von Beschäftigten des zuständigen Amtes? Gemeint sind z. B. unaufgeforderte Tipps, die über die rein formale Antragstellung hinaus gehen.

Abbildung 231: Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

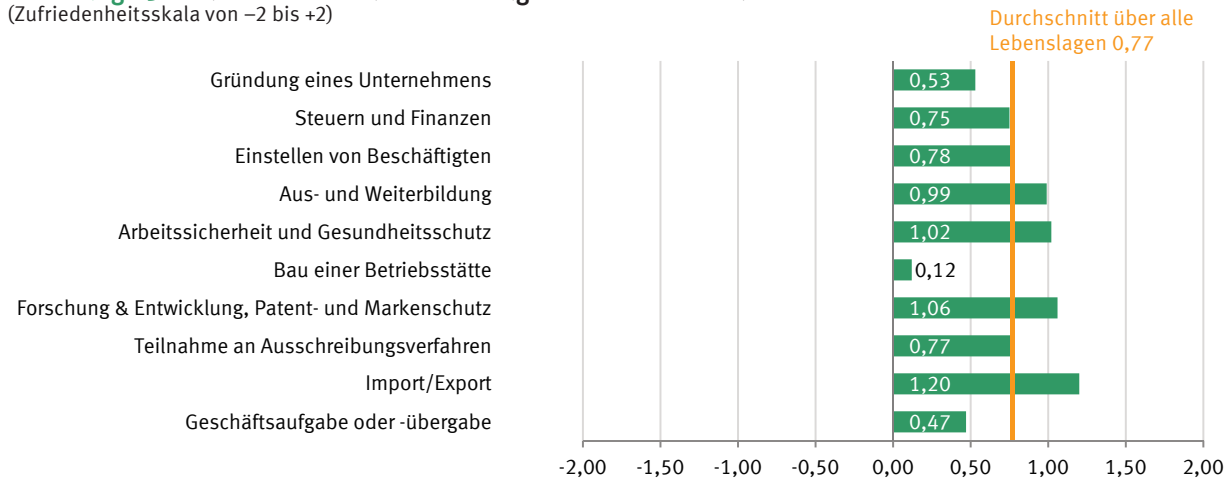


Abbildung 232: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

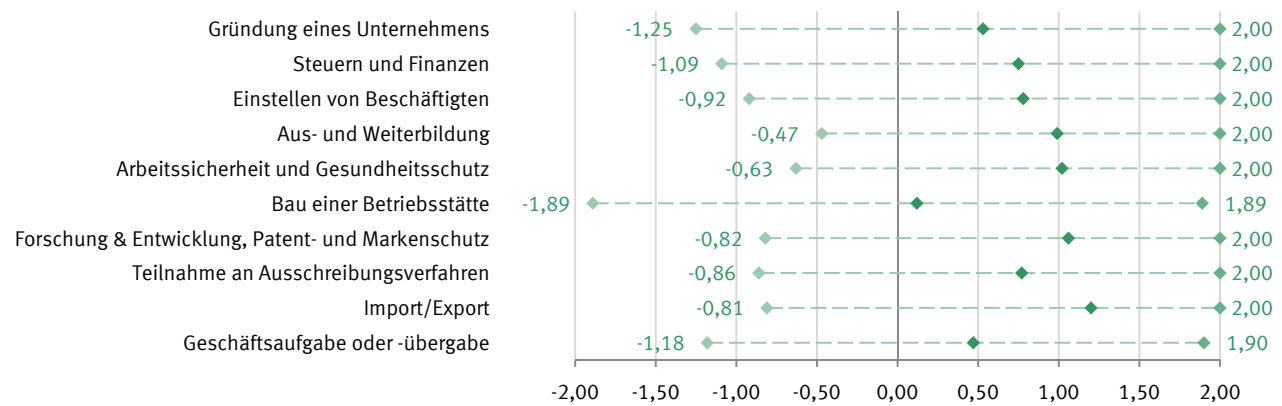
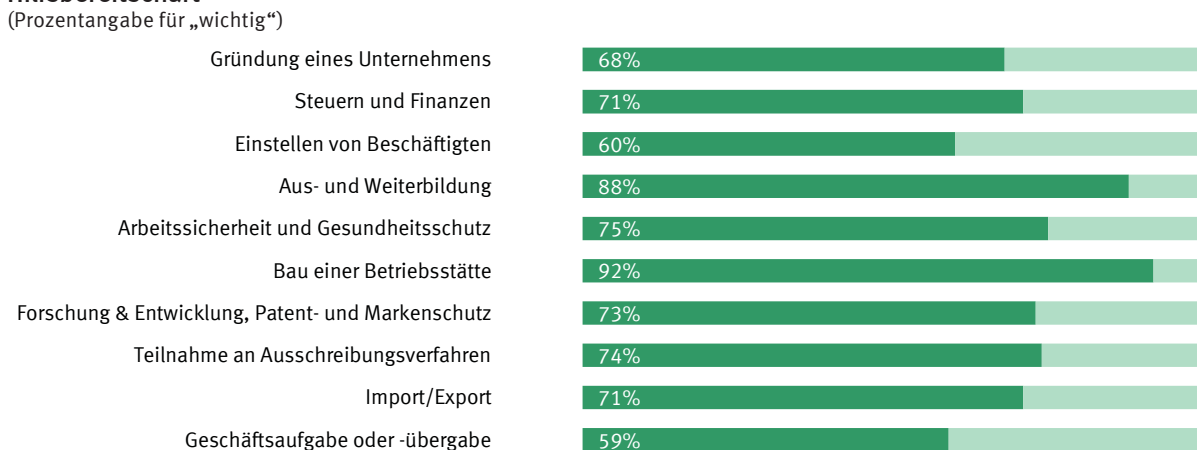


Abbildung 233: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft
(Prozentangabe für „wichtig“)



Fachkompetenz

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten?

Abbildung 234: Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

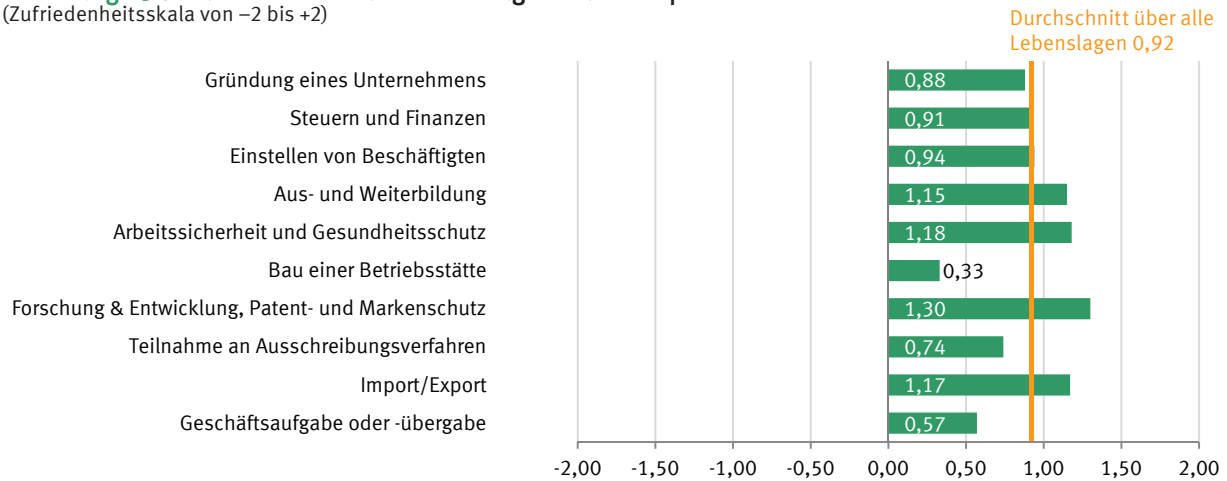


Abbildung 235: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

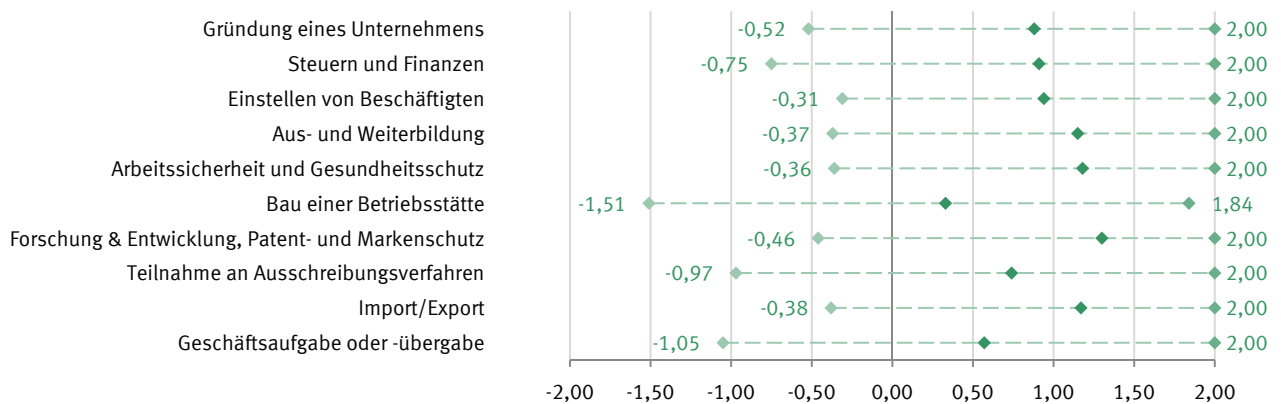
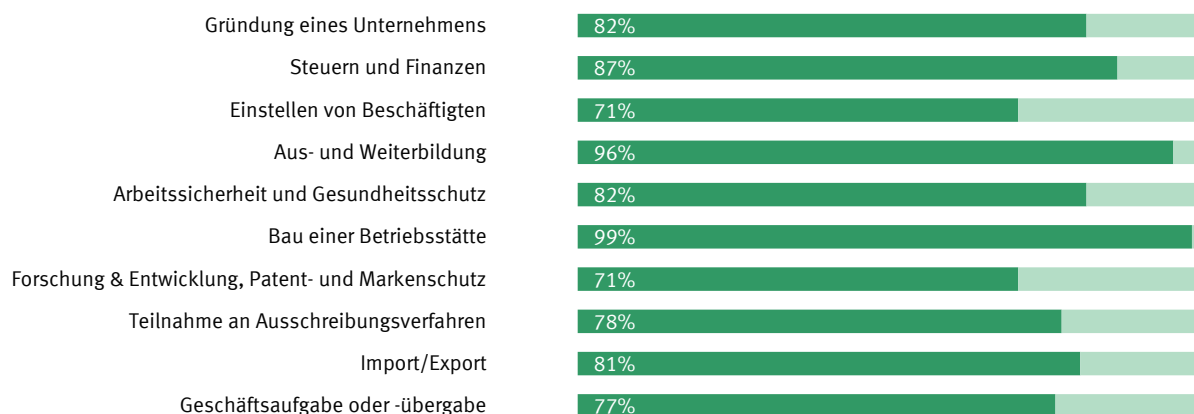


Abbildung 236: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Fachkompetenz

(Prozentangabe für „wichtig“)



Gesamte Verfahrensdauer

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Dauer der Bearbeitung des Anliegens Ihres Unternehmens von der Antragstellung oder Meldung bis zum Ergebnis? Mit Ergebnis ist ein offizielles Dokument gemeint, wie z. B. ein Bescheid.

Abbildung 237: Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

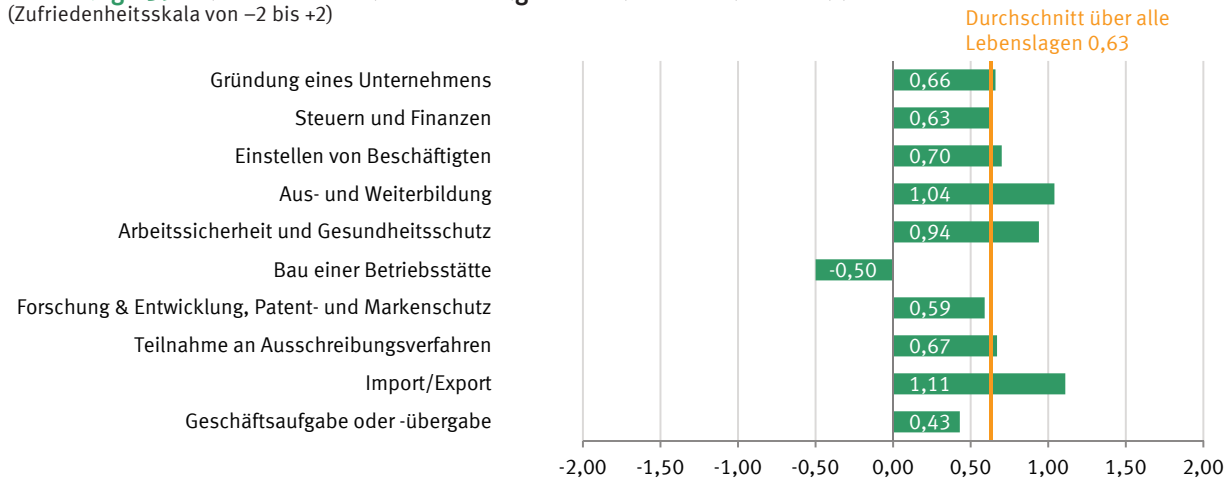


Abbildung 238: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

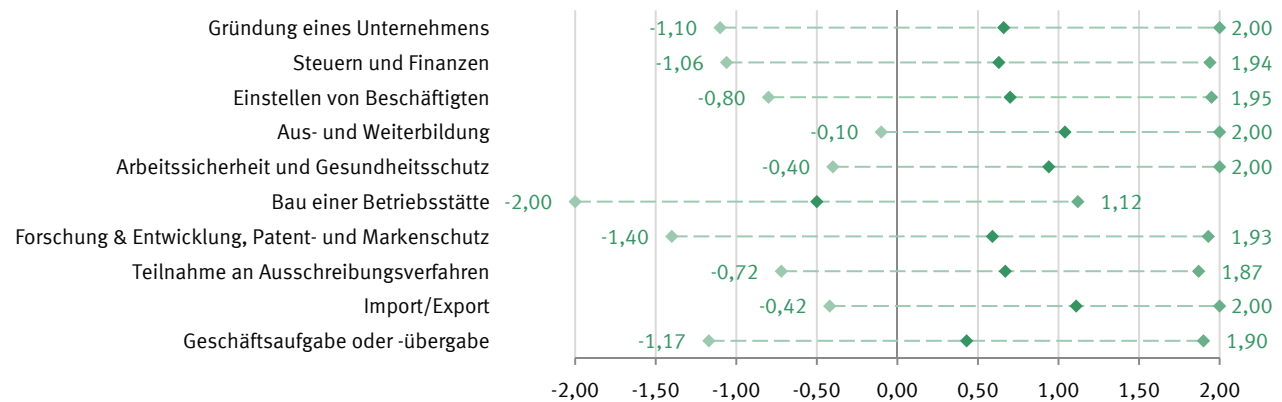
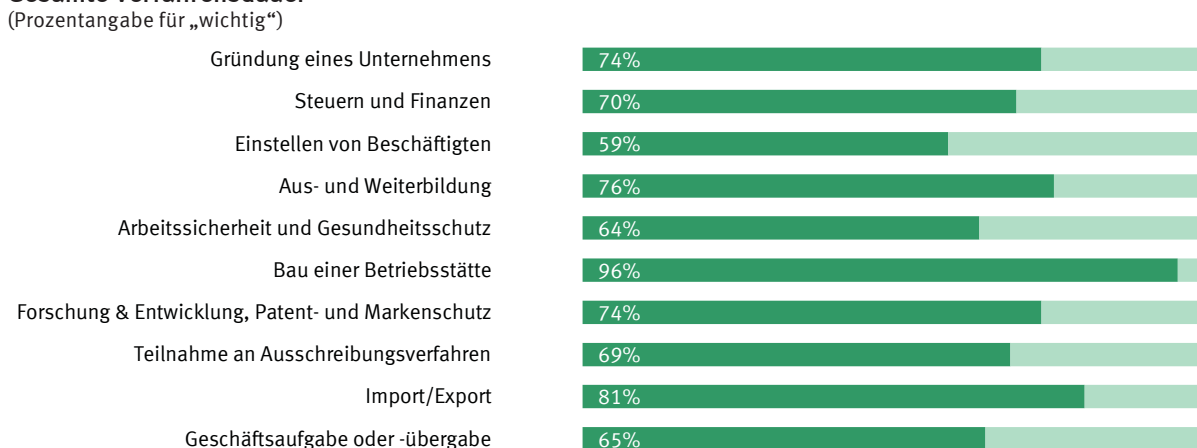


Abbildung 239: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer
(Prozentangabe für „wichtig“)



Vertrauen in Behörde

Fragestellung im Telefoninterview

Ich vertraue der Arbeit des zuständigen Amts. (Abgefragt wurde der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage; Zustimmung entspricht hier Zufriedenheit.)

Abbildung 240: Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

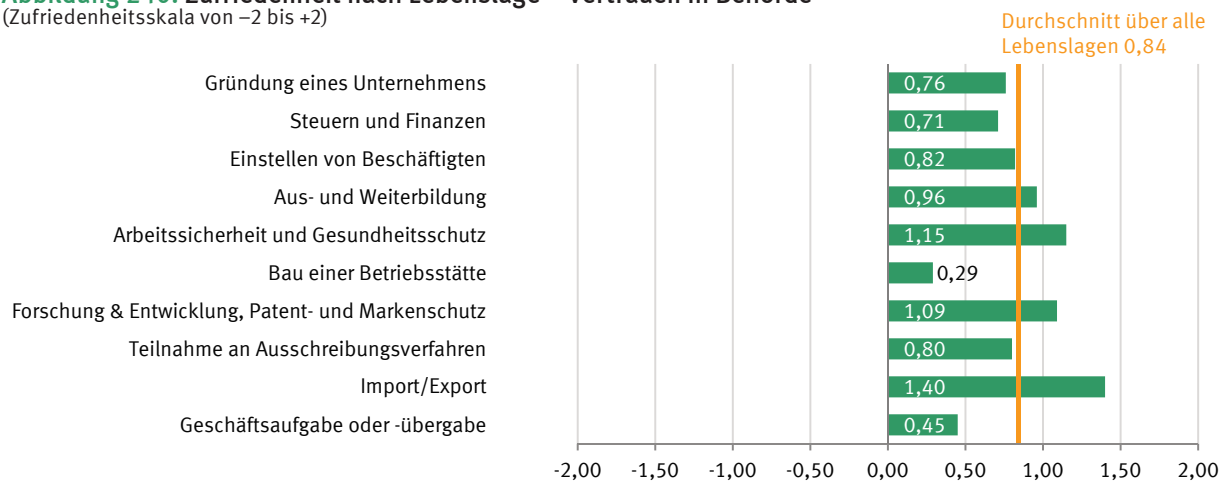


Abbildung 241: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

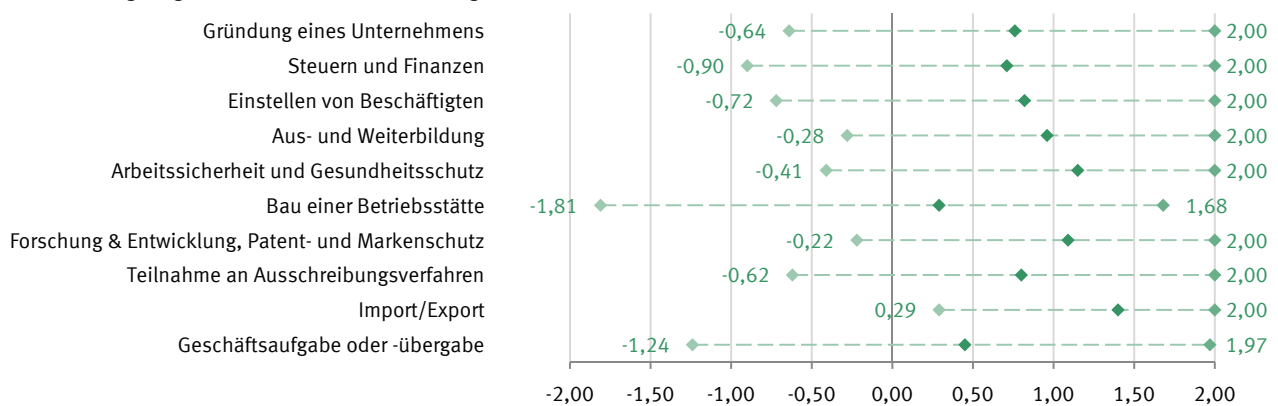
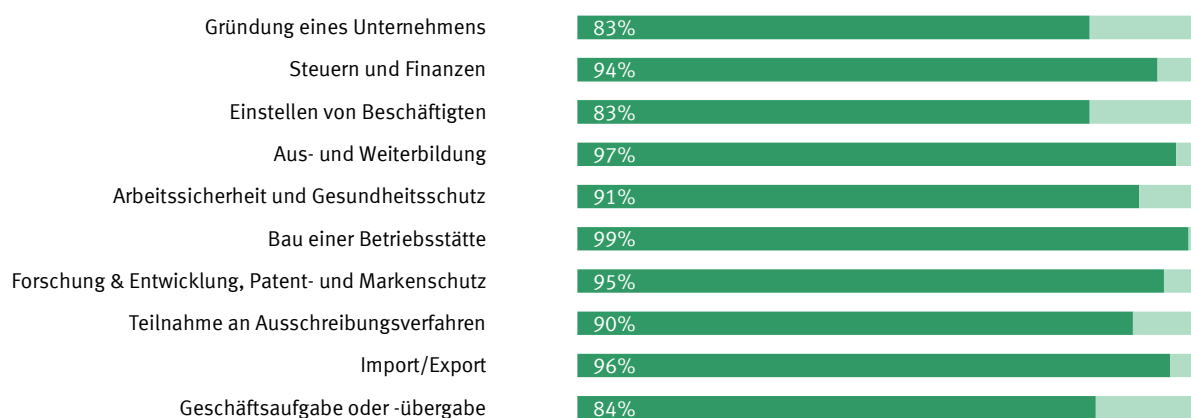


Abbildung 242: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

(Prozentangabe für „wichtig“)



Diskriminierungsfreiheit

Fragestellung im Telefoninterview

Im Rahmen des Anliegens meines Unternehmens habe ich mich persönlich benachteiligt gefühlt, z. B. aufgrund von Geschlecht, Alter, Behinderung, Herkunft, Religion oder sexueller Identität. (Abgefragt wurde der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage; Zustimmung entspricht hier Unzufriedenheit.)

Abbildung 243: Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

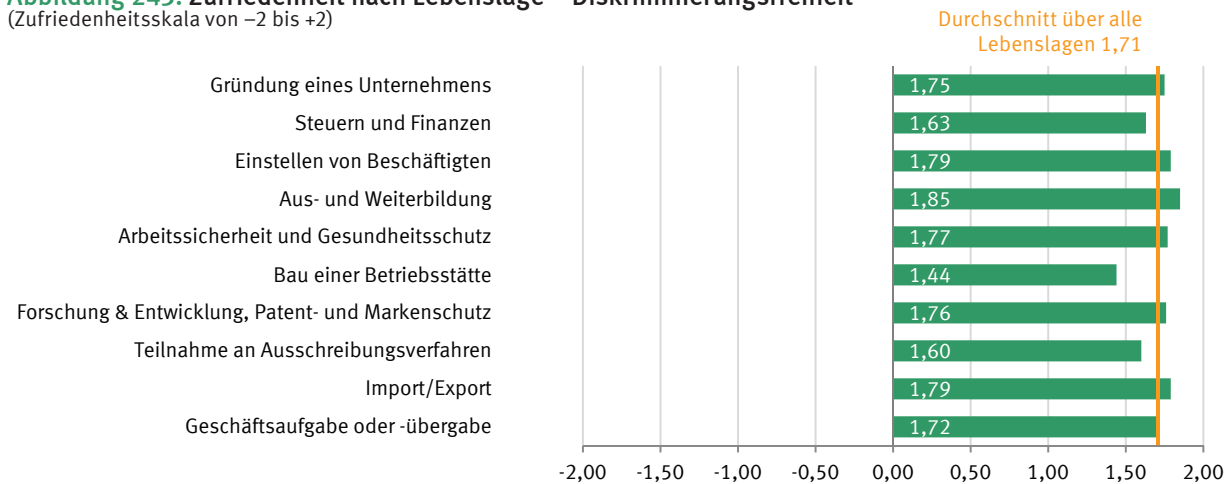


Abbildung 244: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

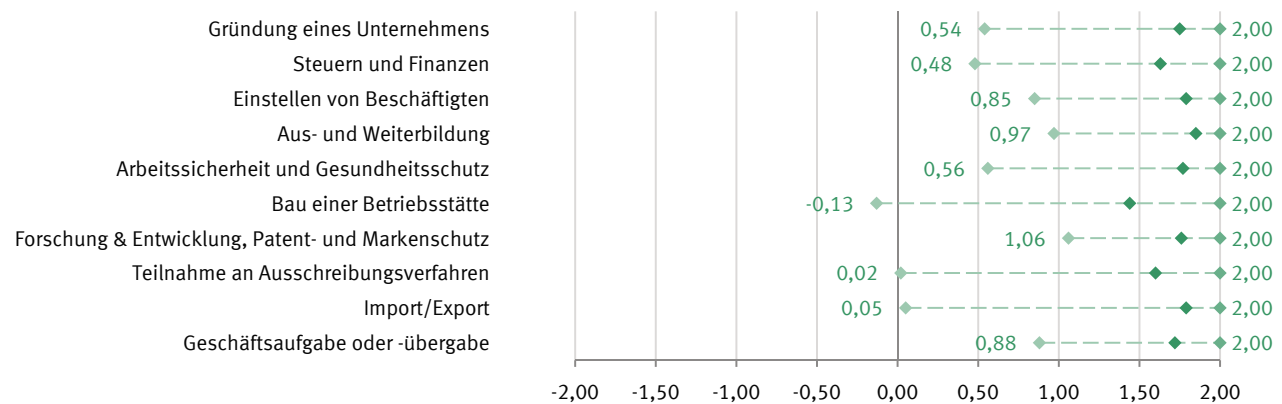
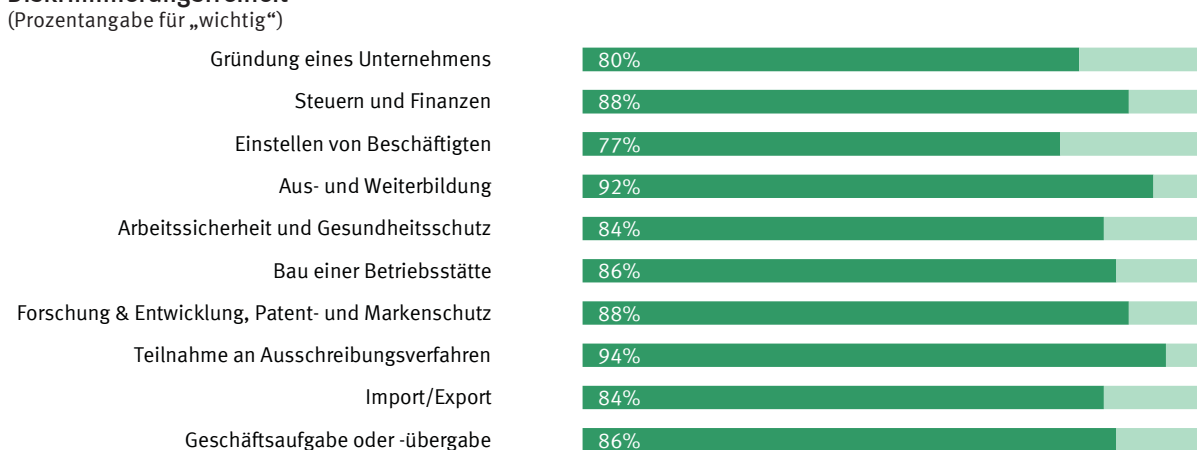


Abbildung 245: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit
(Prozentangabe für „wichtig“)



Unbestechlichkeit

Fragestellung im Telefoninterview

Ich habe den Eindruck, dass Unternehmen in meiner Branche Beschäftigte des zuständigen Amts bestochen haben. (Abgefragt wurde der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage; Zustimmung entspricht hier Unzufriedenheit.)

Abbildung 246: Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

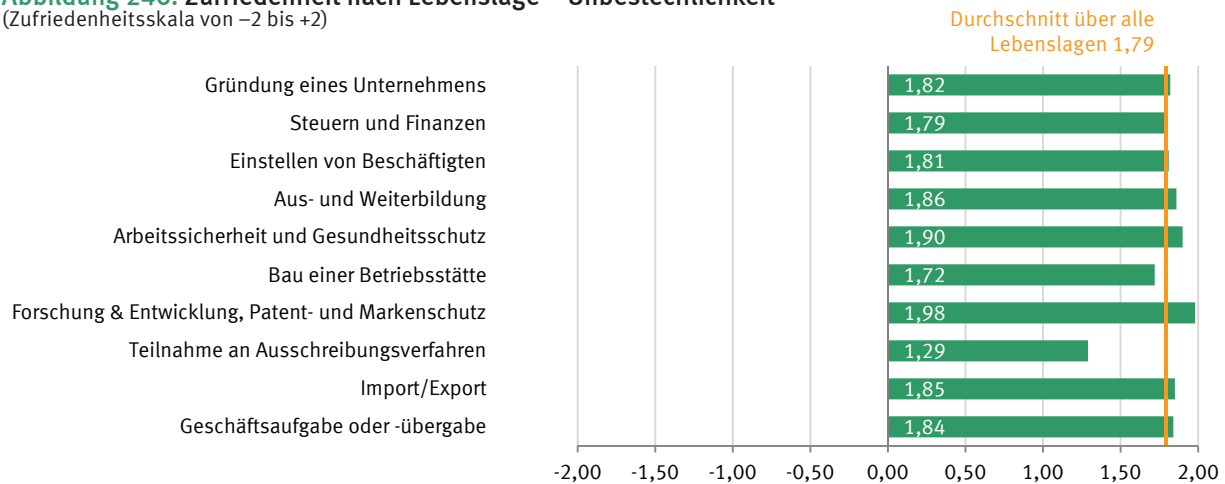


Abbildung 247: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

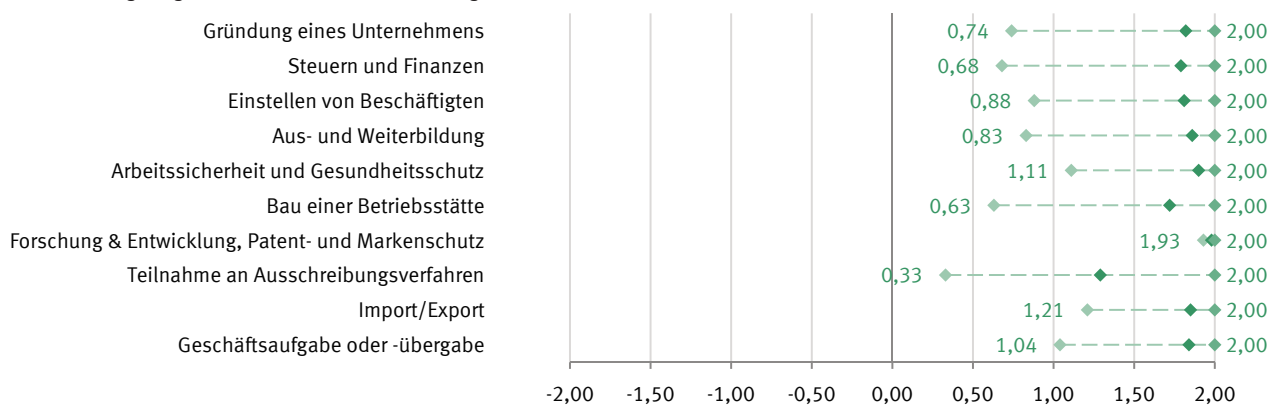
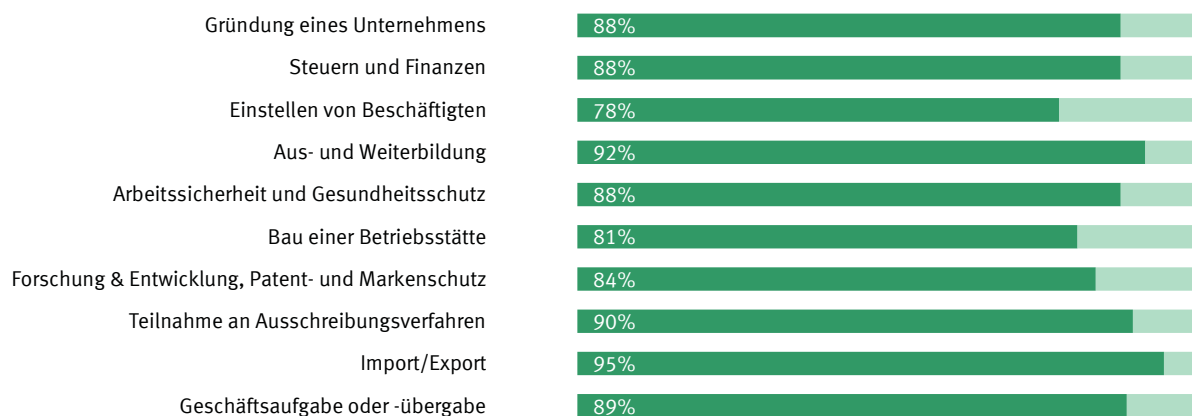


Abbildung 248: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Unbestechlichkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)



Verständlichkeit des Rechts

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der relevanten Gesetze?

Abbildung 249: Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

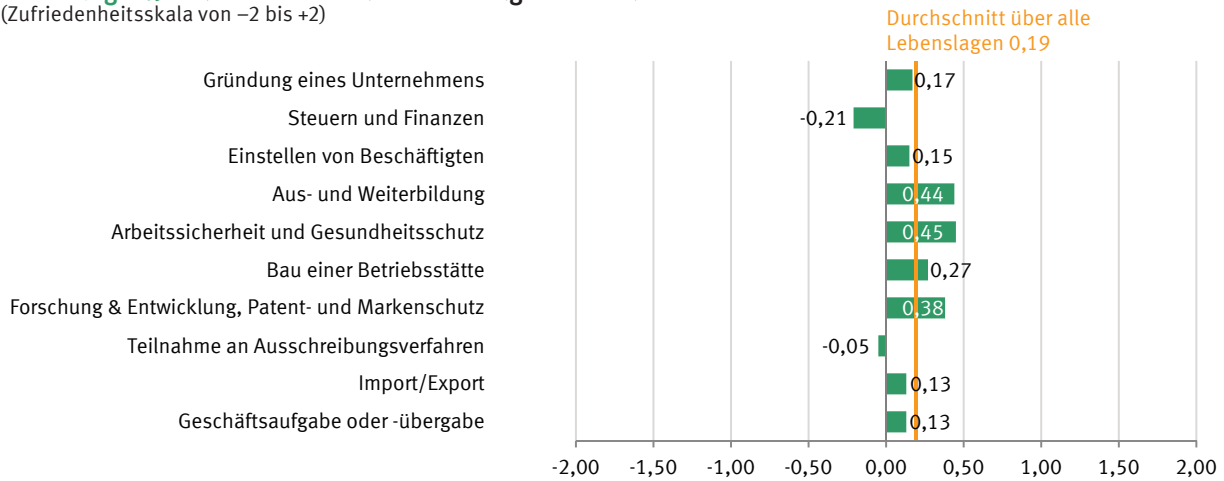


Abbildung 250: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

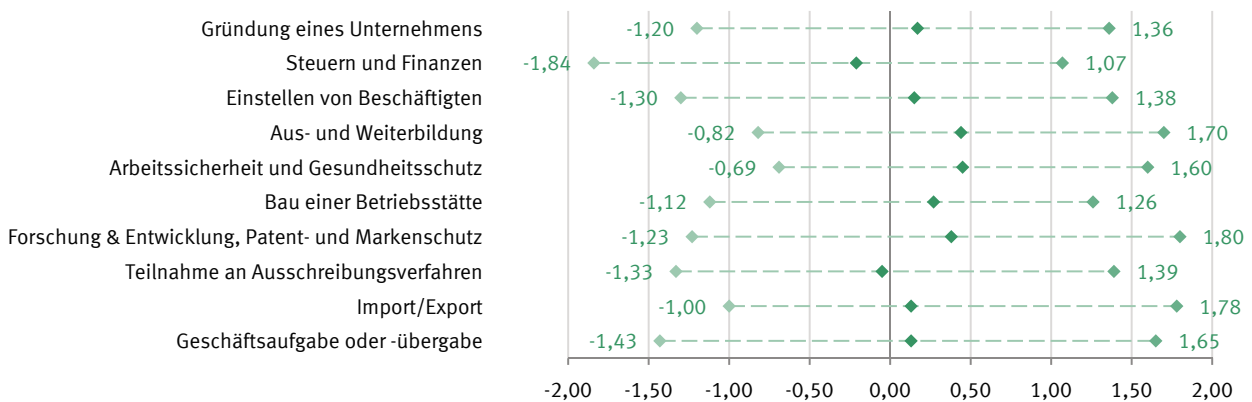


Abbildung 251: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

(Prozentangabe für „wichtig“)

