

# ZUFRIEDENHEIT DER UNTERNEHMEN MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Ausgewählte Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2017





---

## Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2017

- 1 Die Unternehmen sind mit den Behörden und Ämtern in Deutschland zufrieden.** Auf der Zufriedenheitsskala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 0,93.
- 2 Im Vergleich zu 2015 ist die Bewertung der öffentlichen Verwaltung stabil.** Die durchschnittliche Zufriedenheit lag 2015 bei 0,94 und hat sich somit kaum verändert.
- 3 Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den zehn Lebenslagen.** Während die Behörden bei Ausbildung sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit 1,16 bzw. 1,11 die besten Bewertungen erhielten, liegen der Bau einer Betriebsstätte und die Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit 0,60 bzw. 0,77 auf den letzten Rängen.
- 4 Komplizierte Behördenkontakte führen tendenziell zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse.** Die befragten Unternehmen erachten die Verfahren beim Gewerbeamt und der Berufsschule als am einfachsten und bewerteten sie überdurchschnittlich. Der umgekehrte Fall trifft beispielsweise auf die Bauaufsichtsbehörde und die Ausländerbehörde zu.
- 5 Die Behörden erhalten die besten Werte bei der Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit.** Diese beiden Zufriedenheitsfaktoren liegen mit 1,86 bzw. 1,74 nahe am Maximalwert von 2.
- 6 Die Unternehmen kritisieren die Verständlichkeit des Rechts und der Formulare am deutlichsten.** Diese Zufriedenheitsfaktoren erhalten Werte von 0,24 bzw. 0,51. Währenddessen erzielten Informationsseiten im Internet mit 0,70 und Informationsbroschüren mit 0,85 deutlich bessere Werte bei der Verständlichkeit.
- 7 Informationen zu den Verfahrensschritten, dem weiteren Ablauf, die gesamte Verfahrensdauer und das Vertrauen in die Behörden sind prioritäre Herausforderungen.** Diese Faktoren erhalten unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte, während die Befragten sie gleichzeitig als überdurchschnittlich wichtig einstufen.
- 8 Rund zwei Drittel der Unternehmen nutzen das Internet, um mit Behörden zu kommunizieren.** Mehr als die Hälfte der unternehmerischen Nicht-Nutzer/-innen geben an den persönlichen Kontakt zu bevorzugen. Ferner erhalten die E-Government-Angebote mit 0,76 eine unterdurchschnittliche Bewertung.
- 9 Die Land- und Forstwirtschaft, Fischerei sowie die Kunst-, Unterhaltungs- und Erholungsbranche sind am wenigsten zufrieden.** Diese beiden Branchen bewerten ihre Behördenkontakte mit 0,68 bzw. 0,69. Die Unternehmen des Gesundheits- und Sozialwesens sowie Erziehung und Unterricht sind mit 1,31 bzw. 1,23 am zufriedensten.
- 10 Unternehmensgröße, Rechtsform und Unternehmensstandort spielen eine untergeordnete Rolle für die Zufriedenheit.** Diese drei Merkmale führen über alle Lebenslagen zu keinen deutlichen Unterschieden. Jedoch sind sie in einigen Lebenslagen von größerer Relevanz.

# Impressum

Herausgeber  
Statistisches Bundesamt, Wiesbaden  
Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung

Die Erhebungen sind Bestandteil der Initiative „amtlich einfach – Staat der kurzen Wege“ der Bundesregierung  
Internet: [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de)

## Ihr Kontakt zu uns

E-Mail: [buerokratiekostenmessung@destatis.de](mailto:buerokratiekostenmessung@destatis.de)  
Telefon: +49 (0) 611 / 75 22 55  
Fax: +49 (0) 611 / 72 40 00

Internet  
[www.destatis.de](http://www.destatis.de)  
Rubrik: Bürokratiekosten

## Informationen zur amtlichen Statistik

Internet: [www.destatis.de](http://www.destatis.de)  
Zentraler Auskunftsdienst  
Telefon: +49 (0) 611 / 75 24 05  
[www.destatis.de/kontakt](http://www.destatis.de/kontakt)

Erschienen im April 2018  
Bestellnummer: 0000186-18900-1

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018  
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

## Fotorechte

Umschlag  
© goodluz - Fotolia.com / 44575141

Piktogramme zu Abbildungen "Kommunikationswege" und  
"Informationsquellen"  
© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

S. 24 Gründung eines Unternehmens (Bildausschnitt)  
© iStock.com / shapecharge / 49039260

S. 28 Steuern und Finanzen (Bildausschnitt)  
© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

S. 32 Einstellen von Beschäftigten (Bildausschnitt)  
© Flying Colours Ltd / dv1867015

S. 36 Ausbildung (Bildausschnitt)  
© iStock.com / Yuri\_Arcurs / 180739290

S. 40 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Bildausschnitt)  
© Photographee.eu - Fotolia.com / 86279587

S. 44 Bau einer Betriebsstätte (Bildausschnitt)  
© Reinhard Berg / a\_3622

S. 48 Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Bildausschnitt)  
© WavebreakmediaMicro - Fotolia.com / 35348146

S. 52 Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (Bildausschnitt)  
© .shock - Fotolia.com / 59272749

S. 56 Import / Export (Bildausschnitt)  
© Daniel Ernst - Fotolia.com / 55119573

S. 60 Geschäftsaufgabe oder -übergabe (Bildausschnitt)  
© gettyimages / Westend61 / 515028233

## Auf- und Abrundungen

Generell ist in den Tabellen und Grafiken auf- bzw. abgerundet worden.

## Auf- und Ausgliederung

Die Bezeichnung „davon“ in einer Tabelle und Grafik gibt an, dass der vorstehende Wert vollständig in Unterpositionen aufgliedert ist.

Die Bezeichnung „darunter“ hingegen gibt an, dass nur Teilpositionen des Werts aufgelistet sind (Ausgliederung).

Auf die Bezeichnungen „davon“ und „darunter“ wurde verzichtet, wenn unmissverständlich aus dem Zusammenhang hervorgeht, ob es sich um eine Auf- bzw. Ausgliederung handelt.

### Zeichenerklärung in Tabellen

X = kein Nachweis, weil Aussage nicht sinnvoll  
– = Werte nicht vorhanden  
/ = kein Nachweis, weil weniger als zehn Antworten vorliegen

### Zeichenerklärung in Diagrammen

1 = Werte nicht ausgewiesen, weil Aussage nicht sinnvoll  
2 = Werte nicht vorhanden  
3 = Werte nicht ausgewiesen, weil weniger als zehn Antworten vorliegen

---

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2017</b>
<b>5</b>	<b>Einführung</b>
<b>9</b>	<b>Ergebnisse im Überblick</b>
<b>17</b>	<b>Ergebnisse nach ausgewählten Unternehmensmerkmalen</b>
<b>19</b>	<b>Im Fokus: E-Government</b>
<b>21</b>	<b>Im Fokus: Verständlichkeit des Rechts</b>
<b>23</b>	<b>Steckbriefe zu den Lebenslagen</b>
<b>24</b>	Gründung eines Unternehmens
<b>28</b>	Steuern und Finanzen
<b>32</b>	Einstellen von Beschäftigten
<b>36</b>	Ausbildung
<b>40</b>	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
<b>44</b>	Bau einer Betriebsstätte
<b>48</b>	Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz
<b>52</b>	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
<b>56</b>	Import / Export
<b>60</b>	Geschäftsaufgabe oder -übergabe
<b>65</b>	<b>Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslage</b>



---

## Einführung

Das Statistische Bundesamt hat 2007 die Bürokratiekosten der Wirtschaft aus Informationspflichten des Bundesrechts systematisch erhoben und schreibt diese seitdem fort. Die Bundesregierung hat den Fokus der Betrachtung 2011 auf den Erfüllungsaufwand erweitert. Durch diesen datenbasierten Ansatz ließen sich in allen Rechtsbereichen zielgerichtet Maßnahmen herausarbeiten, mit denen bis Ende 2011 die bürokratische Belastung der Unternehmen um ein Viertel reduziert wurde. Mit der 2015 eingeführten Bürokratiebremse hat die Bundesregierung ein Instrument im Gesetzgebungsprozess etabliert, mit dem in Zukunft unangemessener Bürokratieaufwuchs verhindert werden kann.

Trotz dieser nachweisbaren Erfolge beim Bürokratieabbau wird die subjektive Spürbarkeit der Maßnahmen häufig kritisiert. Die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes nimmt daher ganz bewusst die Perspektive der Unternehmen ein. Einmalige Anlässe wie die Gründung eines Unternehmens, aber auch alltägliche Situationen wie Steuerangelegenheiten bringen in der Regel eine Reihe an Behördenkontakten mit sich. Die betroffenen Unternehmen bewerten die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung in erster Linie aus der Perspektive dieser speziellen Situationen oder Lebenslagen, für die Bündel an Regelungen aus verschiedenen Rechtsbereichen zu beachten sind. Die Lebenslagenbefragung betrachtet die daraus folgenden vielschichtigen Interaktionen zwischen der Wirtschaft und den Behörden. Dazu befragt das Statistische Bundesamt die Betroffenen zu ihren persönlichen Erfahrungen mit der öffentlichen Verwaltung. Dieser auch international bewährte Ansatz soll gewährleisten, dass die Bundesregierung Maßnahmen für Verbesserungen in den Bereichen entwickelt, die aus Sicht der Unternehmen am dringlichsten sind und spürbare Entlastungseffekte erzielen. Darüber hinaus liefert die Erhebung wichtige statistische Informationen für die Datenlieferung Deutschlands an die Vereinten Nationen zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung (*Sustainable Development Goals*) und auch für die Indikatoren der nationalen Nachhaltigkeitsstrategie.

### 10 Lebenslagen – von der Gründung bis zur Geschäftsübergabe

Das Statistische Bundesamt befragte 2015 erstmalig Unternehmen im Rahmen der Lebenslagenbefragung, sodass mit den nun vorliegenden Ergebnissen aus 2017 ein Vergleich der Resultate über die Zeit hinweg möglich ist. Die befragten Unternehmen bewerteten dazu ihren Kontakt zu Behörden und Ämtern in den folgenden zehn Lebenslagen.

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

### 16 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis zur Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit

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 klassischen Dienstleistungsfaktoren gaben die Befragten auch Auskunft zu ganz grundsätzlichen Sachverhalten des Verwaltungshandelns wie Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und zum Vertrauen in die Arbeit der Behörden. Insgesamt bewerteten die befragten Personen die 16 folgenden Zufriedenheitsfaktoren.

- 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

Darüber hinaus gaben die Unternehmen auch an, wie wichtig ihnen die diversen Kriterien für ihre Zufriedenheitseinschätzung sind. Außerdem sollten die Betroffenen eine persönliche Einschätzung zur empfundenen Kompliziertheit bzw. zur Komplexität des Verwaltungsvorgangs abgeben und konnten auch konkrete Verbesserungen vorschlagen. Im Hinblick auf das Programm „Digitale Verwaltung 2020“ der Bundesregierung hat das Statistische Bundesamt zusätzliche Fragen zum Themenkomplex E-Government in den Fragebogen aufgenommen, um hier detailliertere Erkenntnisse zum Verhalten der E-Government-Nutzerinnen und -Nutzer, aber auch zu Gründen, die aus Sicht der Unternehmen gegen elektronische Behördenkontakte sprechen, zu gewinnen.



### 34 Behörden und Ämter aus Bund, Ländern und Kommunen sowie der europäischen Ebene

Die befragten Unternehmen bewerteten den Austausch mit insgesamt 34 Behörden und Ämtern des Bundes, der Länder sowie der Kommunen und der europäischen Ebene. Dabei waren ausschließlich die Kontakte der vergangenen zwei Jahre von Interesse, um möglichst aktuelle Informationen zu erhalten. In die Erhebung einbezogen wurden „typische“ Behördenkontakte innerhalb einer Lebenslage. Hierzu bestimmte das Statistische Bundesamt gemeinsam mit betroffenen Unternehmen sowie Expertinnen und Experten im Vorfeld der Befragungen für jede einzelne Lebenslage, welche Behörden die Wirtschaft gewöhnlich zu kontaktieren und welche Anforderungen sie dabei zu erfüllen hat, beispielsweise welche Unterlagen sie vorlegen muss. Als Ergebnis liegen für jede Lebenslage sogenannte „Reisen durch die Behördenlandschaft“ vor. Sie vermitteln einen Eindruck dessen, was Unternehmen wann und mit wem innerhalb einer Lebenslage zu veranlassen haben. Diese Informationen hat das Statistische Bundesamt bereits unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de) in Form von interaktiven Grafiken veröffentlicht. Abbildung 1 zeigt exemplarisch für die Lebenslagen „Import / Export“ eine derartige Behördenreise.

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



### 2023 befragte Unternehmen zu 2354 individuellen Lebenslagen

Im Auftrag des Statistischen Bundesamtes interviewte *Kantar Public*, ehemals *TNS Infratest Sozialforschung*, telefonisch 2023 Vertreterinnen und Vertreter von Unternehmen im Zeitraum von Februar bis März 2017. Die befragten Unternehmen wurden mittels einer repräsentativen Zufallsstichstichprobe ausgewählt. Um die Befragungsdauer zu begrenzen, konnte jedes befragte Unternehmen maximal bis zu drei typische Behördenkontakte detailliert anhand der 16 Zufriedenheitsfaktoren bewerten. Zu fünf weiteren Ämtern konnten die Befragten eine Grobeinschätzung ihrer Zufriedenheit in einer „Alles-in-allem“-Frage abgeben. Dabei nutzten sie eine fünfstufige Skala von „sehr zufrieden“ (+2) und „eher zufrieden“ (+1) über „teils/teils“ ( $\pm 0$ ) bis „eher unzufrieden“ (-1) und „sehr unzufrieden“ (-2). Der Fokus dieser Befragung liegt auf dem Ergebnisvergleich mit der Vorgängererhebung von 2015. Dementsprechend wurde der Fragebogen bewusst inhaltlich und bei der Behördenauswahl nur an wenigen Stellen geändert. Abweichungen in den Ergebnissen, die vermutlich auf Modifikationen am Erhebungsinstrument und nicht auf veränderte Einschätzungen der Unternehmen zurückgehen, sind kenntlich gemacht. Es werden ausschließlich Werte angegeben, hinter denen mindestens zehn Befragungspunkte stehen.

Der nun vorliegende Bericht beleuchtet zunächst die Ergebnisse über alle Lebenslagen hinweg und legt neben der Gesamtzufriedenheit mit den Behördenkontakten einen Schwerpunkt auf den Vergleich der aktuellen Resultate mit denen von 2015. Lebenslagenübergreifende Analysen zu den 16 Zufriedenheitsfaktoren, zu Unterschieden in den Ergebnissen der befragten Unternehmen in Abhängigkeit ausgewählter Merkmale wie Rechtsform und Branche sowie eine besondere Betrachtung der Themen E-Government und Verständlichkeit des Rechts runden den ersten Teil des Berichts ab. Den zweiten Teil bilden Steckbriefe zu den wichtigsten Ergebnissen für jede der zehn Lebenslagen. Sie zeigen die Zufriedenheit mit den typischen Behörden sowie nach ausgewählten inhaltlichen Aspekten. Zudem enthalten sie Angaben zu den gewählten Kommunikationsarten und genutzten Informationsquellen. Der dritte und letzte Abschnitt stellt die Zufriedenheitsfaktoren und ihre unterschiedliche Bewertungen in den zehn Lebenslagen in den Mittelpunkt.

Weitere Informationen und Ergebnisse finden sich online unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de).

## Ergebnisse im Überblick

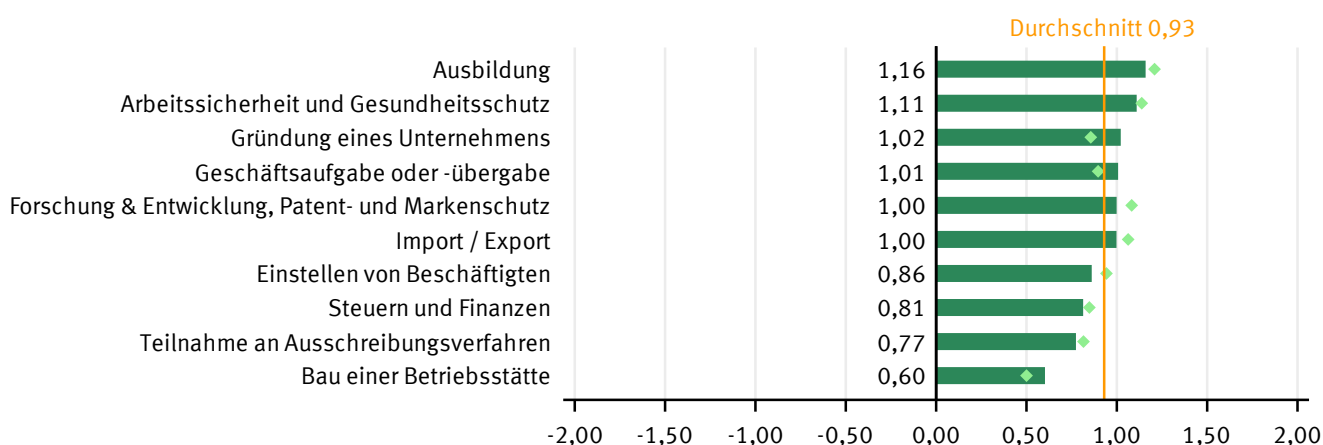
Die Unternehmen in Deutschland sind mit der öffentlichen Verwaltung weitgehend zufrieden. Auf der Zufriedenheitsskala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 0,93. Somit hat sicher dieser Wert im Vergleich zu 2015 kaum verändert. Damals betrug er 0,94.

Jedoch zeigen sich wie schon 2015 deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den zehn Lebenslagen. Die Unternehmen bewerten den Kontakt mit den Behörden und Ämtern sowie deren Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Ausbildung sowie der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz am besten. Die beiden Lebenslagen erreichten auch 2015 die Spitzenpositionen. Am unteren Ende der Liste finden sich wie bereits 2015 die Lebenslagen „Bau einer Betriebsstätte“ und „Teilnahme an Ausschreibungsverfahren“. Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse der betrachteten Lebenslagen für 2017 und illustriert die Veränderungen der einzelnen Lebenslagen. Insgesamt kam es verglichen mit der vorherigen Befragung von 2015 nur zu geringfügigen Differenzen.



**Abbildung 2: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in ausgewählten Lebenslagen 2017/2015**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ Wert für 2017 ◆ Wert für 2015)

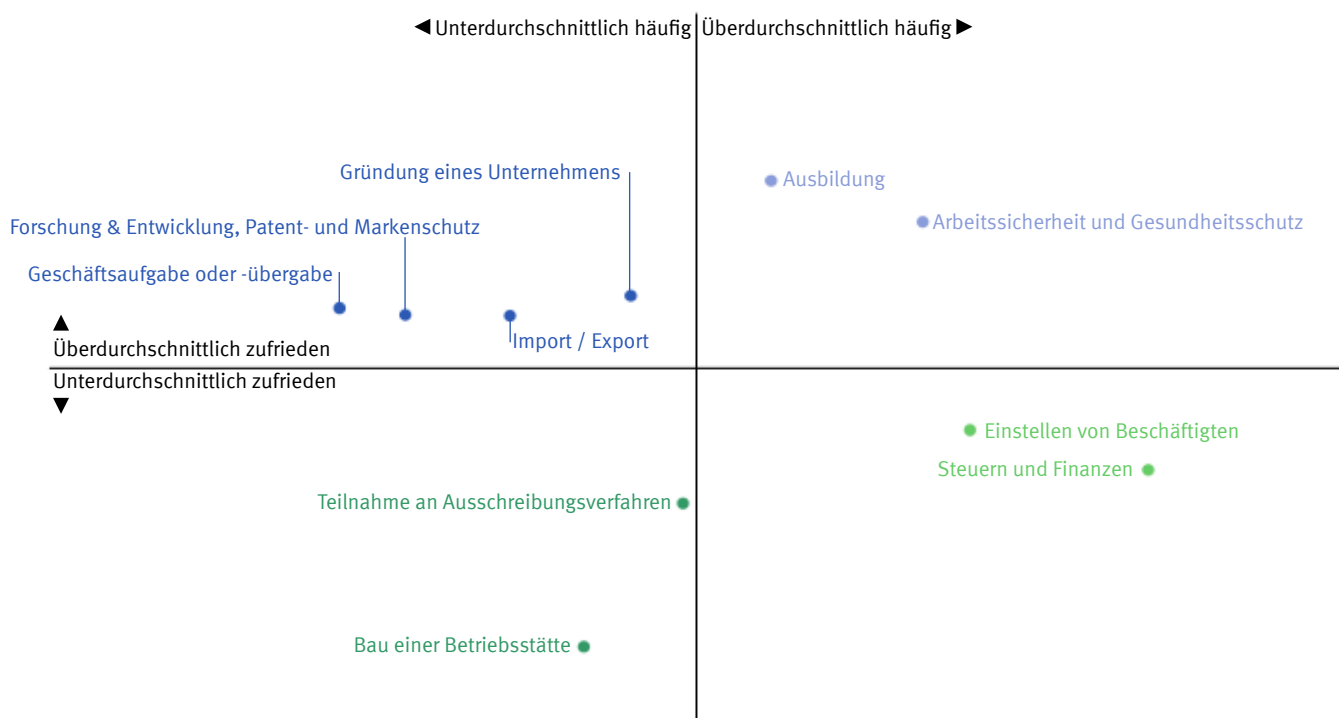


### Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 3 setzt die durchschnittliche Zufriedenheit der Unternehmen ins Verhältnis zur Häufigkeit des gesamtgesellschaftlichen Auftretens von Behördenkontakten der jeweiligen Lebenslagen in den letzten zwei Jahren. Die Lebenslagen verteilen sich relativ gleichmäßig über die vier Quadranten. Eine gewisse Häufung zeigt sich lediglich im linken, oberen Viertel, das Lebenslagen mit einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit enthält, die relativ selten auftreten. Dazu zählen die Gründung, Geschäftsaufgabe oder -übergabe, Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz sowie der Import und Export. Besonders Augenmerk sollte auf die beiden Lebenslagen „Einstellen von Beschäftigten“ und „Steuern und Finanzen“ im rechten, unteren Quadranten gelegt werden, die eine Vielzahl von Unternehmen betreffen und somit viele Behördenkontakte auslösen, aber hinsichtlich der Zufriedenheit unterdurchschnittlich abschneiden.

**Abbildung 3: Zufriedenheit mit und Häufigkeit von behördlichen Dienstleistungen der Lebenslagen**



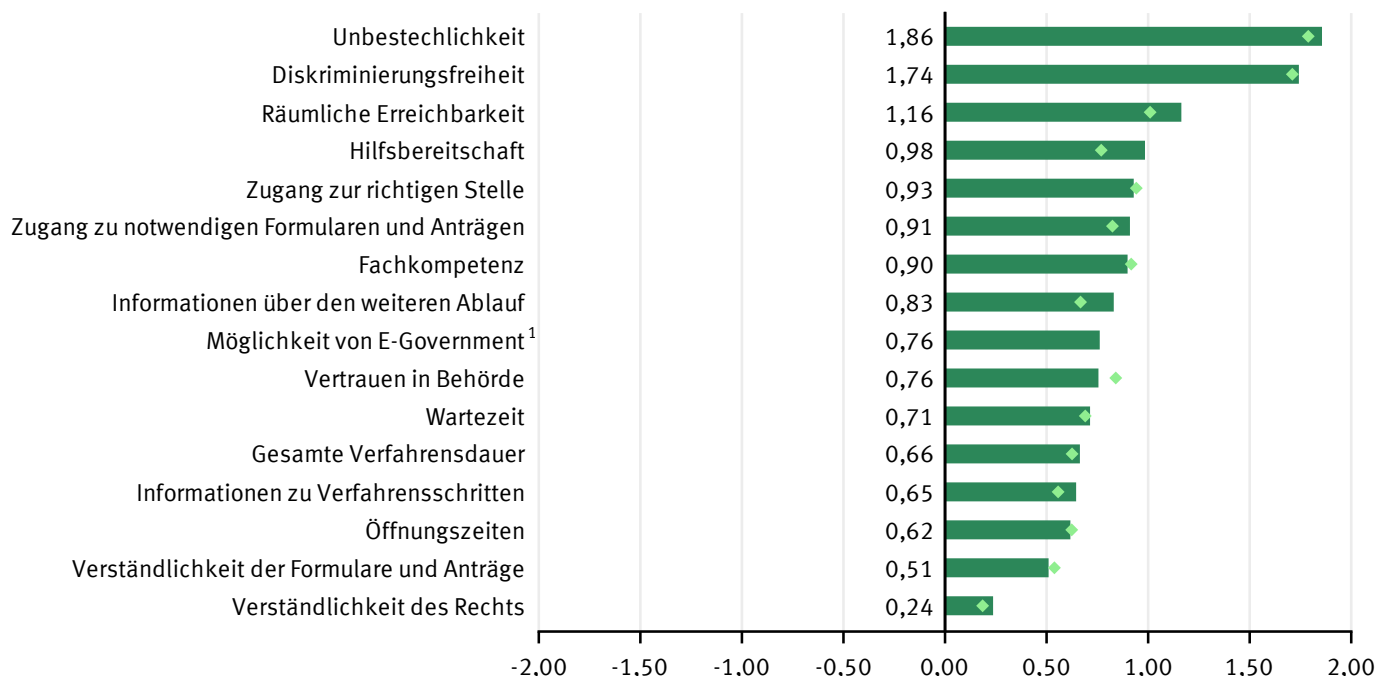
Die Analyse der 16 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen zeigt eine deutliche Spreizung in den Ergebnissen (s. Abbildung 4). Die Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit liegen mit 1,86 und 1,74 wie schon 2015 nahe am Höchstwert von 2. Auch die räumliche Erreichbarkeit und die Hilfsbereitschaft betrachten die Unternehmen als überdurchschnittlich positiv. Die negativste Einschätzung und damit die größten Herausforderungen sind wie schon 2015 mit der Verständlichkeit des Rechts mit einem Wert von 0,24 verbunden. Die Verständlichkeit der Formulare und Anträge (0,51), die Öffnungszeiten (0,62), die Informationen zu den Verfahrensschritten (0,65) sowie die gesamte Verfahrensdauer (0,66) schneiden ebenfalls weit unterdurchschnittlich ab und bieten somit in den Augen der Wirtschaft deutliches Verbesserungspotenzial. Das Bild von 2015 verfestigt sich: Die Unternehmen sind unzufrieden mit den bereitgestellten Informationen und kritisieren unverständliche Formulare sowie den Sachverhalt, dass das ihnen zugrunde liegende Recht nicht intuitiv nachvollziehbar erscheint.

**Schwächen**

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

Wesentliche Veränderungen der Bewertungen im Zeitablauf lassen sich bezogen auf die einzelnen Zufriedenheitsfaktoren nicht feststellen. Lediglich die Einschätzung der Hilfsbereitschaft mit einer Verbesserung um +0,22 zeigt im Vergleich zu 2015 überhaupt einen nennenswerten Anstieg. Beim Faktor „Möglichkeit von E-Government“ kam es zu methodischen Anpassungen, weshalb die Resultate von 2017 nicht mit denen von 2015 vergleichbar sind.

**Abbildung 4: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen 2017/2015**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ Wert für 2017 ◆ Wert für 2015)



Neben ihrer Zufriedenheit mit den 16 Faktoren bewerteten die befragten Unternehmen auch, wie wichtig die jeweiligen Faktoren für ihre Behördenkontakte waren (s. Abbildung 5). Dahinter steckt die Annahme, dass die 16 Faktoren die individuelle Gesamtzufriedenheit mit den Behörden unterschiedlich stark beeinflussen. Mit 90 % erachten die meisten Unternehmen wie schon 2015 das Vertrauen in die Behörde als wichtigen Faktor. Dahinter folgen mit jeweils 84 % die Faktoren "Diskriminierungsfreiheit", "Fachkompetenz" und "Unbestechlichkeit". Wenig wichtig ist den Unternehmen wie bereits 2015 die räumliche Erreichbarkeit (18 %), da nur ein knappes Drittel überhaupt die öffentliche Verwaltung besucht. Lediglich ein gutes Viertel der Unternehmen erachtet die Verständlichkeit des Rechts als wichtig für ihre Zufriedenheitseinschätzung.

**Abbildung 5: Wichtigkeit der Faktoren für die Zufriedenheitseinschätzung über alle Lebenslagen**

(Prozentangabe für „wichtig“)

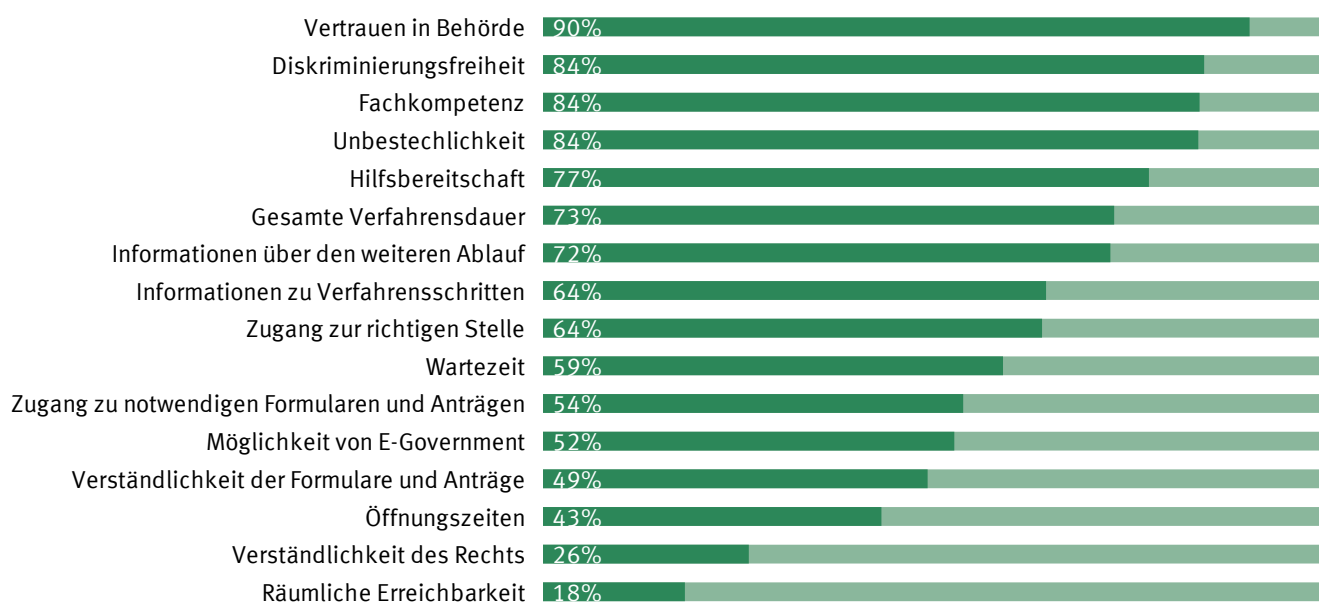


Abbildung 6 stellt die Zufriedenheit mit den 16 Zufriedenheitsfaktoren ins Verhältnis zur individuellen Wichtigkeitseinstufung des Faktors. Im rechten, oberen Quadranten finden sich die Faktoren, die die Unternehmen überdurchschnittlich positiv bewerten und gleichzeitig als überdurchschnittlich wichtig erachten. Dazu zählen neben der Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit auch die Hilfsbereitschaft, der Zugang zur richtigen Stelle und die Fachkompetenz. Für diese von den Befragten als besonders wichtig angesehenen Faktoren sollte die öffentliche Verwaltung in ihren Anstrengungen nicht nachlassen, um die guten Ergebnisse auch künftig zu erreichen. Die größten Herausforderungen liegen hingegen im rechten, unteren Quadranten, in dem sich die Informationen zu den Verfahrensschritten, die gesamte Verfahrensdauer, das Vertrauen in die Behörde und die Informationen über den weiteren Ablauf befinden. Da diese Faktoren den Unternehmen sehr wichtig sind, dürften sie Fortschritte in diesem Bereich besonders honorieren. Somit kommt der Verbesserung des Informationsangebots erhöhte Priorität zu.

Abbildung 6: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen

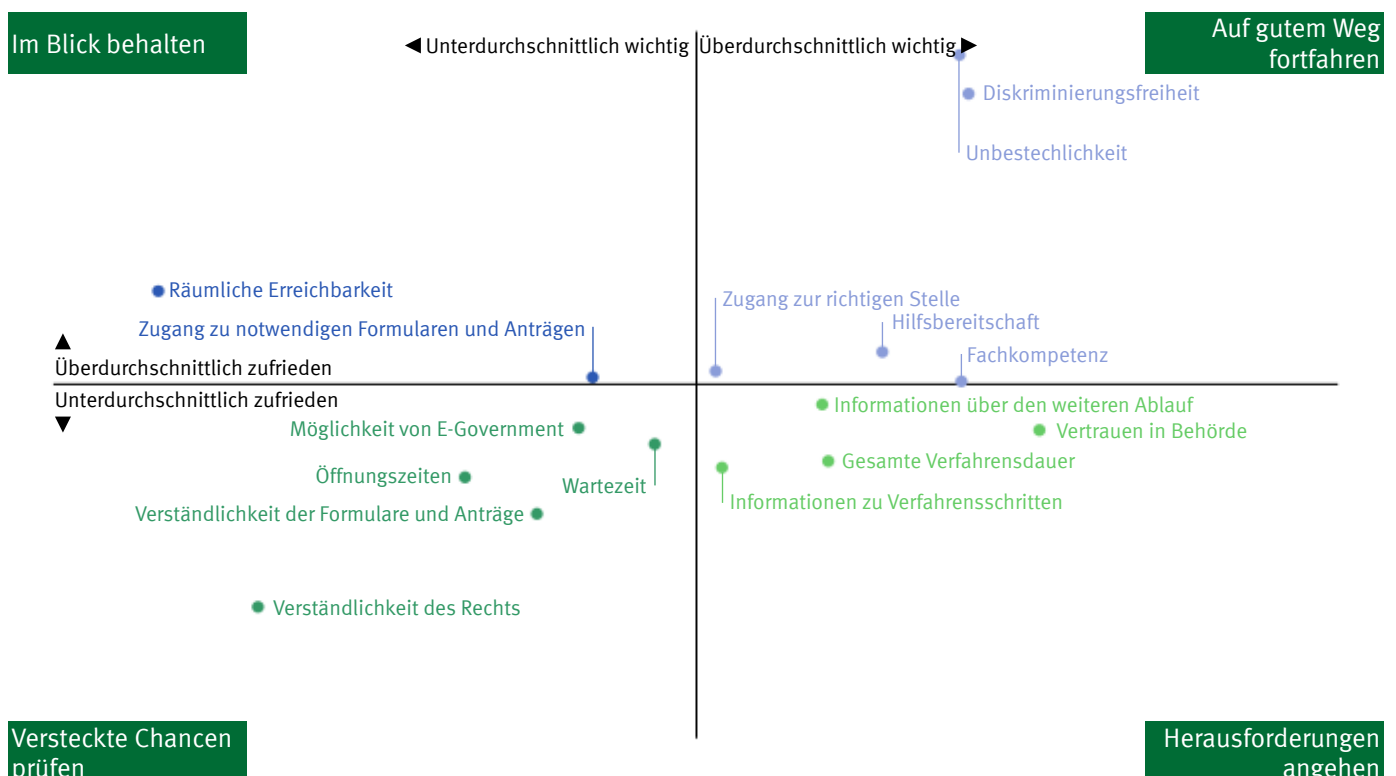


Tabelle 1 gibt Auskunft über die Zufriedenheitsbewertungen zu Ämtern, die in mehreren Lebenslagen Dienstleistungen erbringen. Sie erlaubt einen Vergleich der selben Behörde über mehrere Lebenslagen hinweg. Das Gewerbeamt erhält beispielsweise in den Lebenslagen „Gründung eines Unternehmens“ und „Geschäftsaufgabe oder -übergabe“ mit 1,33 bzw. 1,15 relativ ähnliche Werte. Das Amt ist in den jeweiligen Lebenslagen für die Gewerbeanmeldung bzw. die Anzeige der Betriebsaufgabe zuständig. Zu deutlich unterschiedlichen Ergebnissen kommt es hingegen z. B. bei den gesetzlichen Krankenkassen. Bei der Lebenslage „Einstellen von Beschäftigten“ erhalten sie mit 1,30 einen überdurchschnittlichen Wert. Dort nehmen sie eine zentrale Rolle bei der Anmeldung von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten ein. Bei der Lebenslage „Teilnahme an Ausschreibungsverfahren“ sind die Unternehmen unzufriedener, wodurch die Krankenkassen einen deutlich unterdurchschnittlichen Wert von –0,27 erhalten. Hier zeichnen sie sich für das Ausstellen von Bescheinigungen über die ordentlich abgeführten Sozialversicherungsbeiträge verantwortlich.

**Tabelle 1: Zufriedenheitswerte von Behörden, die in mehr als einer Lebenslage Dienstleistungen erbringen**

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Agentur für Arbeit	Amtsgericht	Ausländerbehörde	Finanzamt	Gewerbeamt	Gewerbeaufsichtsamt
Gründung eines Unternehmens	0,77	1,13	1,27	0,84	1,33	–
Steuern und Finanzen	–	–	–	0,92	–	–
Einstellen von Beschäftigten	0,54	–	0,68	0,52	–	–
Ausbildung	0,84	–	–	–	–	–
Arbeitssicherheit und Gesundheit	–	–	–	–	–	0,95
Bau einer Betriebsstätte	–	0,95	–	–	–	0,79
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren	–	0,53	–	1,04	–	–
Import / Export	–	–	–	–	–	–
Geschäftsaufgabe oder -übergabe	1,26	1,14	–	0,79	1,15	1,18

\* Der Durchschnitt lässt sich nicht aus den hier aufgeführten Werten berechnen, da in diesen auch Werte von Behörden einfließen, die nur in einer Lebenslage bewertet wurden.

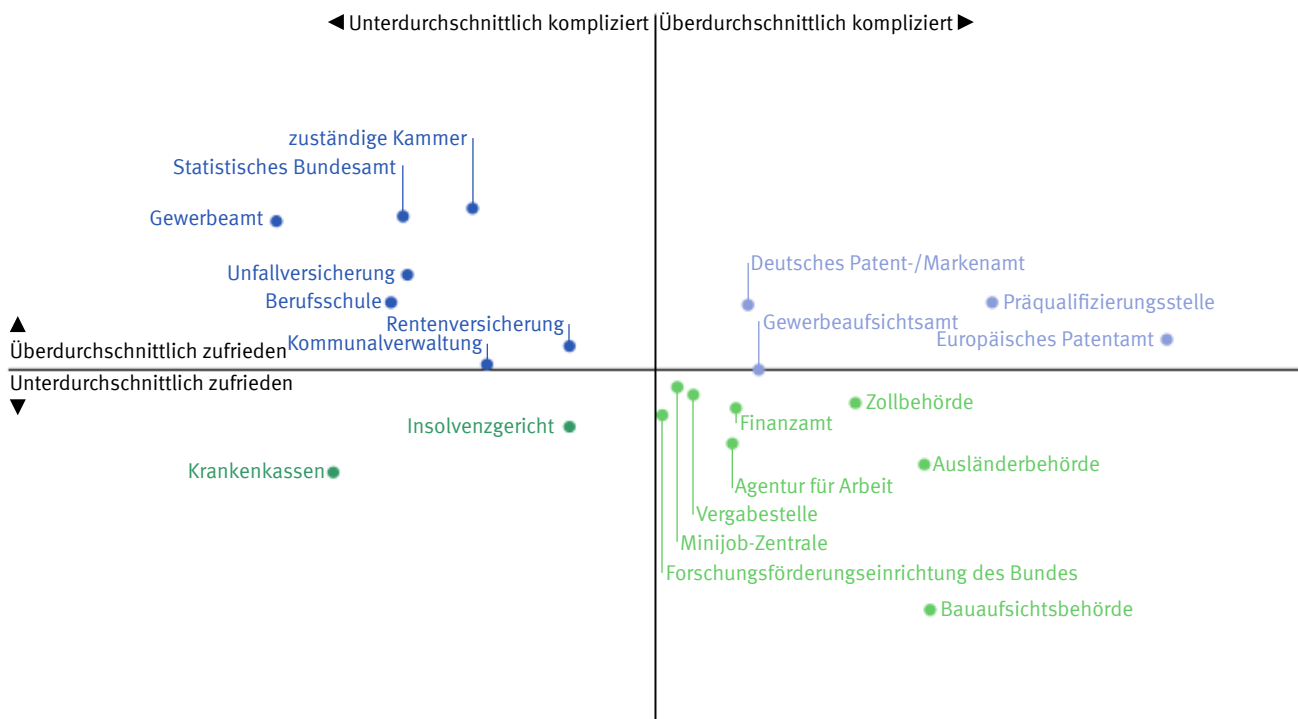


Kommunal- verwaltung	Krankenkassen	Unfallversicherung	Zollbehörde	zuständige Kammer	Durchschnitt*	
-	-	0,84	-	1,07	1,02	Gründung eines Unternehmens
0,97	-	-	0,37	-	0,81	Steuern und Finanzen
-	1,30	1,22	-	-	0,86	Einstellen von Beschäftigten
-	-	-	-	1,38	1,16	Ausbildung
-	-	1,17	-	-	1,11	Arbeitssicherheit und Gesundheit
-	-	-	-	-	0,60	Bau einer Betriebsstätte
0,92	-0,27	0,83	-	-	0,77	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
-	-	-	1,03	1,09	1,00	Import / Export
-	-	-	-	-	1,01	Geschäftsaufgabe oder -übergabe

Neben den bereits genannten Größen der Zufriedenheit und Wichtigkeit hat das Statistische Bundesamt auch Daten zur Einschätzung der Unternehmen zur empfundenen Kompliziertheit des Verwaltungsvorgangs beim jeweiligen Behördenkontakt erhoben. Dahinter steht die Hypothese, dass komplizierte Vorgänge zu schlechteren Bewertungen führen als einfachere Prozesse. Abbildung 7 geht dieser Vermutung nach und setzt die Zufriedenheit mit den Verwaltungskontakten ins Verhältnis zur individuell wahrgenommenen Kompliziertheit der jeweiligen Behördenkontakte. Diese These wird tendenziell bestätigt.

Im rechten, oberen Quadranten befinden sich lediglich vier Behörden. Die Unternehmen bewerten die Kontakte mit diesen Stellen überdurchschnittlich positiv, obwohl sie die Verwaltungsvorgänge in ihren Augen als recht kompliziert wahrgenommen haben. Bemerkenswert ist dabei, dass sich das Europäische Patentamt und die Präqualifizierungsstelle durch die kompliziertesten Prozesse der Untersuchung auszeichnen. Die übrigen acht Ämter mit relativ komplizierten Vorgängen erhalten hingegen allesamt unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte und befinden sich im rechten, unteren Viertel. Umgekehrt befinden sich im linken, oberen Quadranten sieben Behörden, die die Befragten überdurchschnittlich positiv bewerten und deren Vorgänge sie als verhältnismäßig einfach einstufen. Allerdings erhalten die Krankenkassen und das Insolvenzgericht unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte trotz relativ einfacher Behördenkontakte. Sie finden sich im linken, unteren Viertel.

**Abbildung 7: Kompliziertheit von und Zufriedenheit mit Dienstleistungen von Behörden**



Die Analyse über alle Lebenslagen hinweg belegt, dass die Werte von 2017 im Vergleich zu 2015 stabil sind. Dieses Ergebnis unterstreicht die Robustheit der Befragung, da der Zeitraum für umfassende Verbesserungsmaßnahmen in den Lebenslagen und bezogen auf bestimmte Faktoren der Dienstleistungserbringung kurz war. Bereits ergriffene Maßnahmen benötigen noch mehr Zeit, um ihre Wirkung zu entfalten und sich dann in den Zufriedenheitswerten widerzuspiegeln. Verbesserungspotenziale lassen sich vor allem durch den jeweiligen Vergleich der Behörden und der Zufriedenheitsfaktoren untereinander sowie der gemeinsamen Betrachtung von Zufriedenheit, Wichtigkeit und Kompliziertheit herausarbeiten.

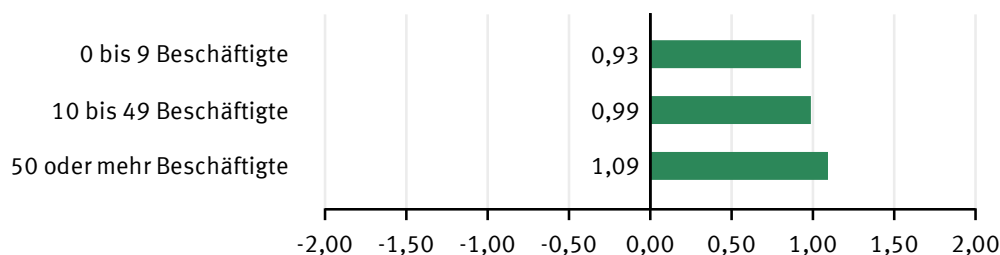
## Ergebnisse nach ausgewählten Unternehmensmerkmalen

Rechtliche Regelungen können sich für bestimmte Unternehmensarten unterscheiden. So sind kleine Unternehmen des Öfteren von Regelungen im Umsatzsteuerrecht ausgenommen, denen größere Unternehmen nachkommen müssen. Im Gegensatz dazu kann der Vollzug z. B. aufgrund unterschiedlicher räumlicher Gegebenheiten und Infrastrukturen zwischen Behörden in städtischen und ländlichen Regionen divergieren. Deshalb untersucht dieser Abschnitt die Ergebnisse nach ausgewählten Unternehmensmerkmalen über alle Lebenslagen hinweg.

Abbildungen 8 und 9 zeigen die Unterschiede in der Zufriedenheit nach der Größe der Unternehmen, Abbildung 10 stellt auf die Rechtsform ab. Alle drei Merkmale führen zu keinen substantiellen Unterschieden in den Zufriedenheitswerten. Bei den Ergebnissen nach Branchen kommt es hingegen zu teils gravierenden Abweichungen, wie Abbildung 11 darstellt. Vor allem die Land- und Forstwirtschaft sowie Fischerei ist relativ unzufrieden mit der öffentlichen Verwaltung und vergibt im Schnitt einen Wert von 0,68. Auch die Unternehmen der Kunst-, Unterhaltungs- und Erholungsbranche (0,69) bewerten die Behördenkontakte unterdurchschnittlich. Umgekehrt sind Unternehmen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen (1,31) sowie Erziehung und Unterricht (1,23) überdurchschnittlich zufrieden.

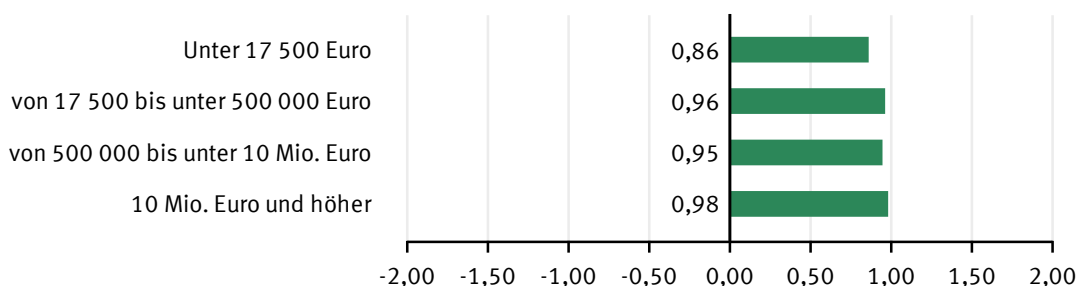
### Abbildung 8: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



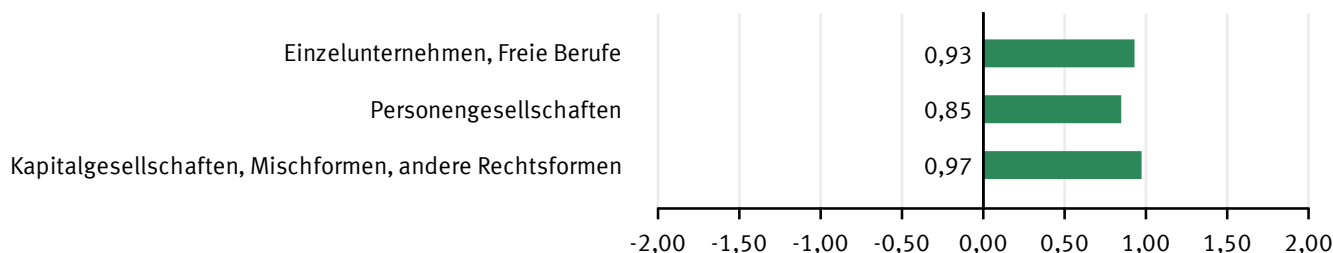
### Abbildung 9: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklasse über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



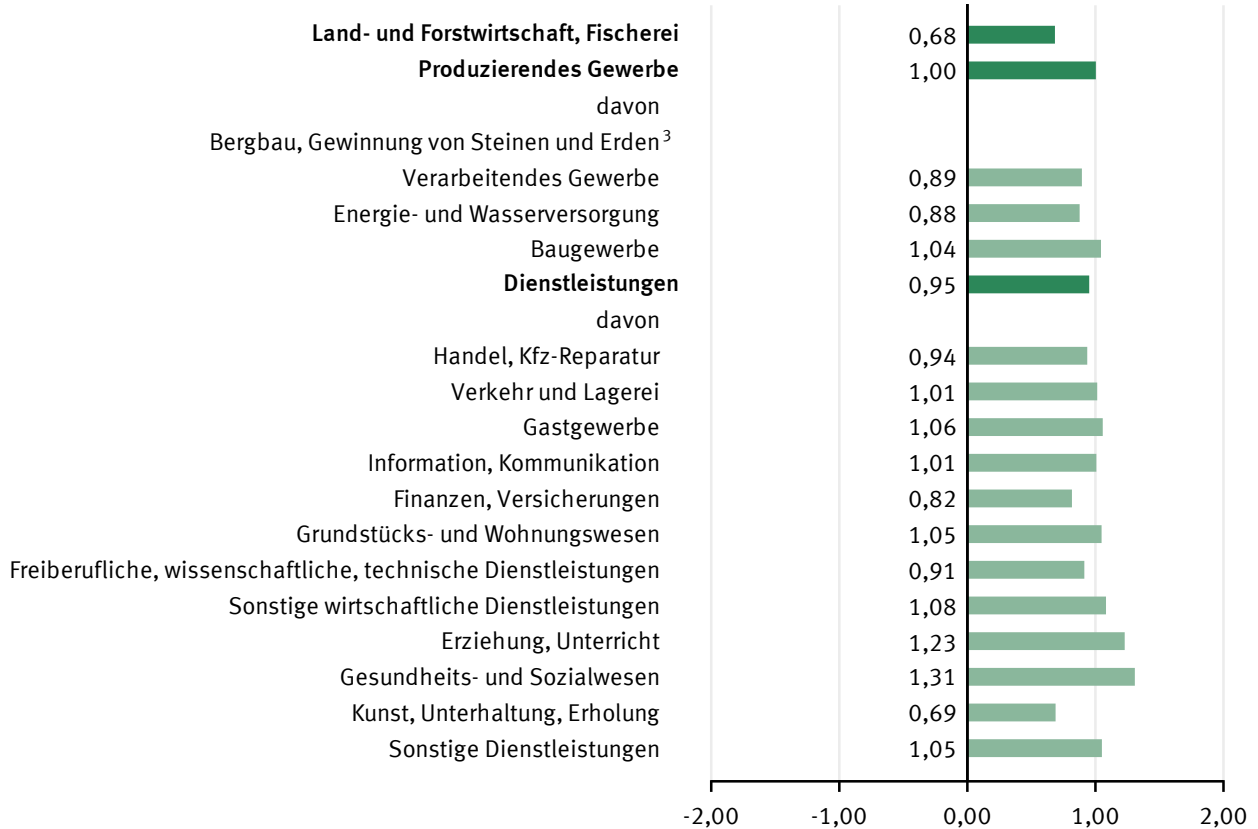
### Abbildung 10: Zufriedenheit nach Rechtsform über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 11: Zufriedenheit nach Branche über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

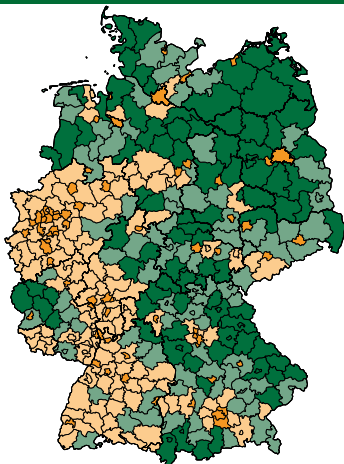
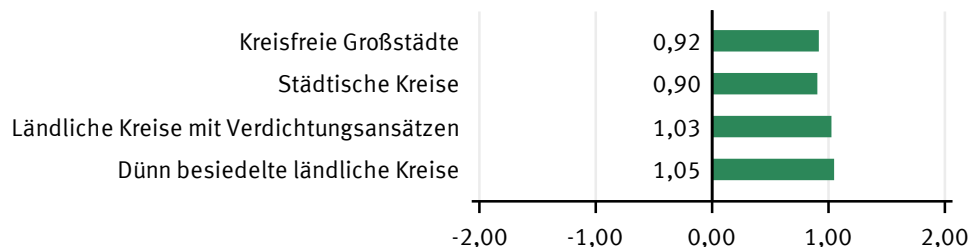


- Kreisfreie Großstädte
- Städtische Kreise
- Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen
- Dünn besiedelte ländliche Kreise

Das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung teilt die Landkreise und kreisfreien Städte anhand der folgenden Kriterien in vier siedlungsstrukturelle Kreistypen ein: Einwohnerzahl, Bevölkerungsanteil in Groß- und Mittelstädten, Einwohnerdichte der Kreisregion sowie Einwohnerdichte der Kreisregion ohne Berücksichtigung der Groß- und Mittelstädte. Abbildung 12 zeigt keine merklichen Unterschiede zwischen den städtisch und ländlich geprägten Regionen.

**Abbildung 12: Zufriedenheit nach Raumstruktur über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



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

## Im Fokus: E-Government

Nutzerfreundliche und effiziente Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung mittels digitaler Technologien bergen ein beachtliches Potenzial, den Austausch zu beschleunigen und die damit verbundenen Kosten zu reduzieren. Bereits mehr als zwei Drittel der Unternehmen nutzen die Möglichkeiten des Internets um mit Ämtern zu kommunizieren (s. Abbildung 13). Knapp davor liegt noch der telefonische Austausch mit 69 %. Dahinter rangiert die postalische Kommunikation mit 61 %. Mehr als ein Drittel der Befragten stattet den Behörden einen persönlichen Besuch ab, während ein Fünftel der Unternehmen Besuch von Ämtern erhält. Faxe versenden noch 17 % der Unternehmen. Dabei gilt zu beachten, dass Unternehmen verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, um mit der öffentlichen Verwaltung Kontakt aufzunehmen. Dabei sind je nach Sachverhalt auch kombinierte Wege wie eine telefonische Terminvereinbarung und ein darauffolgender persönlicher Besuch möglich.

Je nach Lebenslage unterscheiden sich die Werte deutlich. In der Lebenslage „Teilnahme an Ausschreibungsverfahren“ liegt der Wert für die Kommunikation mittels Internet-Angeboten bei 86 %. Dies liegt vermutlich in erster Linie an der Reform des Vergaberechts von 2016, die den elektronischen Prozess mittels E-Vergabe gestärkt hat. Der persönliche Austausch ist vor allem beim Bau einer Betriebsstätte von Bedeutung. In dieser Lebenslage suchen rund zwei Drittel aller Unternehmen Ämter persönlich auf. In der Lebenslage „Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“ und beim "Bau einer Betriebsstätte" erhielten 45 % bzw. 44 % der Unternehmen einen Besuch von den Ämtern.

Die digitale Kommunikation wurde bewusst breit definiert und behandelt neben dem Austausch per E-Mail auch die in Abbildung 14 aufgeführten Möglichkeiten des Formularversands. Mehr als die Hälfte der Unternehmen, die Formulare versenden, lädt diese herunter, druckt sie aus und schickt sie ausgefüllt postalisch oder per Fax an die zuständige Stelle. Ein Viertel gibt sie persönlich ab. Knapp die Hälfte der Unternehmen versendet die Formulare als E-Mail-Anhang. In allen drei Varianten kommt es zu Medienbrüchen, da die Behörden die übermittelten Daten im Regelfall nicht direkt in ihre IT-Systeme übertragen können. Dadurch verlangsamt sich der Informationsaustausch und wird fehleranfälliger. Rund 41 % der Unternehmen versenden die benötigten Informationen hingegen maschinenlesbar und medienbruchfrei direkt über ein Computerprogramm oder eine Internetseite, sodass die Ämter sie ohne zusätzlichen Übertrag bearbeiten können. Mit 61 % bzw. 56 % ist dieser Anteil in den Lebenslagen „Steuern und Finanzen“ sowie „Import / Export“ überdurchschnittlich hoch. Im Gegensatz dazu betragen diese Anteile lediglich 16 % bzw. 28 % in den Lebenslagen „Bau einer Betriebsstätte“ und „Ausbildung“.

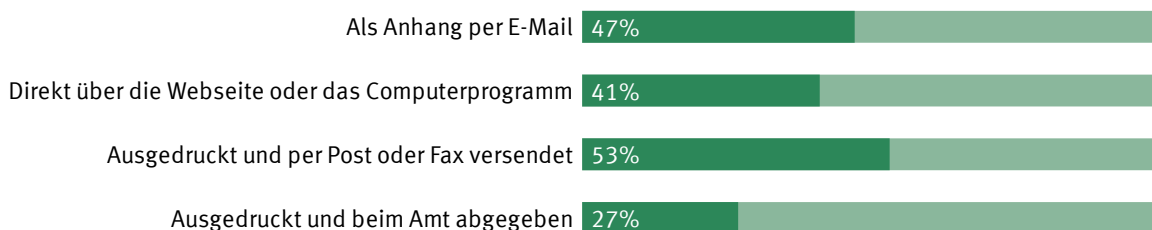


**Abbildung 13: Art der Kommunikation mit Behörden über alle Lebenslagen**

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

### Abbildung 14: Art des Formularversands

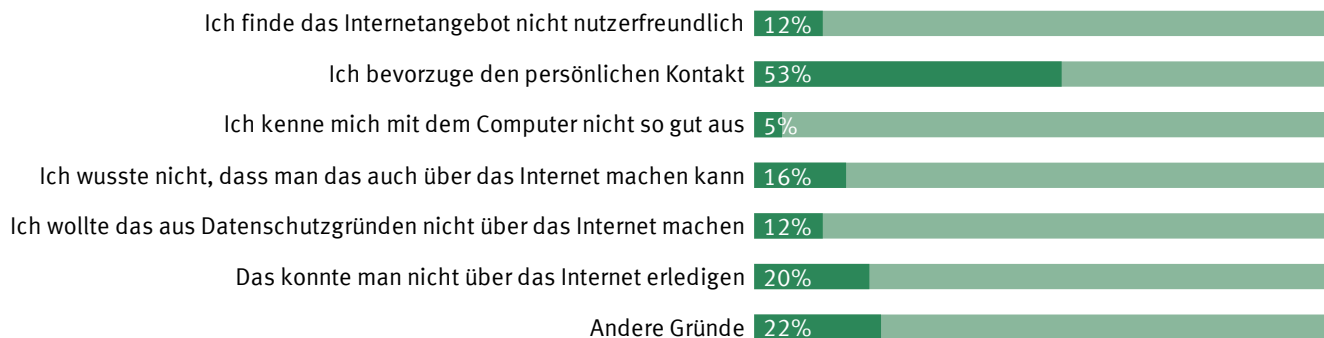
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nutzer/-innen eines Online-Formulars)



Die unterdurchschnittliche Bewertung der Möglichkeiten von E-Government macht deutlich, dass die enormen Potenziale der digitalen Verwaltung bisher nur unzureichend ausgeschöpft werden. Funktionale und gut durchdachte Anwendungen sind ein probates Mittel, um weitere Herausforderungen wie Öffnungs- und Wartezeiten anzugehen. Diese beiden Faktoren würden an Relevanz verlieren, wenn Unternehmen seltener telefonisch oder persönlich eine Behörde kontaktieren müssten und stattdessen vermehrt und verbessert elektronisch mit der Verwaltung kommunizieren könnten. Einschränkend muss aber erwähnt werden, dass mehr als die Hälfte der unternehmerischen Nicht-Nutzerinnen und -Nutzer angeben, dass sie auf Online-Angebote verzichten, weil sie den persönlichen Kontakt bevorzugen. Rund ein Fünftel der Befragten meinte, dass sie in ihrer Lebenslage auf keinerlei E-Government-Angebote zurückgreifen konnten, während 16 % das Angebot gar nicht bekannt war. Insofern besteht hier auch ein Informationsdefizit. Jeweils ein Zehntel machen für die Nicht-Nutzung von E-Government-Angeboten Datenschutzbedenken und mangelnde Nutzerfreundlichkeit geltend (s. Abbildung 15).

### Abbildung 15: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

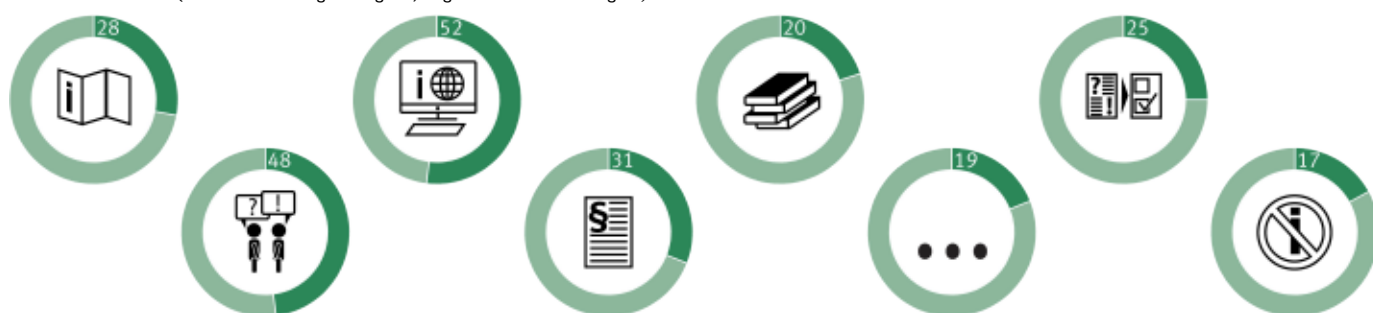


## Im Fokus: Verständlichkeit des Rechts

Die Unternehmen sind vergleichsweise unzufrieden mit der Verständlichkeit des sie betreffenden Rechts. Dies hat sich in der Befragung noch einmal bestätigt. Um die Zusammenarbeit mit staatlichen Stellen in diesem Zusammenhang zu erleichtern, lohnt sich der Blick auf die angebotenen und in Anspruch genommenen Informationen und Hilfen. Aus der Befragung in 2015 konnte nicht eindeutig entnommen werden, ob die Unternehmen die originären Gesetzestexte konsultieren oder doch eher begleitende Informationsbroschüren oder externe Beratung zu Rate ziehen. In der Erhebung 2017 wurden diese Sachverhalte differenziert abgefragt, sodass Ergebnisse über die Nutzung von Informationsquellen vorliegen. Dabei zeigt sich, dass weniger als ein Drittel der Befragten die originären Gesetzestexte im Rahmen des Behördenkontakts zu Rate zieht, während mehr als die Hälfte das Online-Informationsangebot nutzt und 28 % zu Informationsbroschüren greifen. Fast die Hälfte der Unternehmen nimmt externe Beratung in Anspruch und 20 % konsultieren Fachbücher. Die Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen ziehen rund ein Viertel der Befragten zu Rate. Hingegen geben 17 % der Befragten an, sich nicht über die Rechtslage informiert zu haben (s. Abbildung 16).

**Abbildung 16: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen**

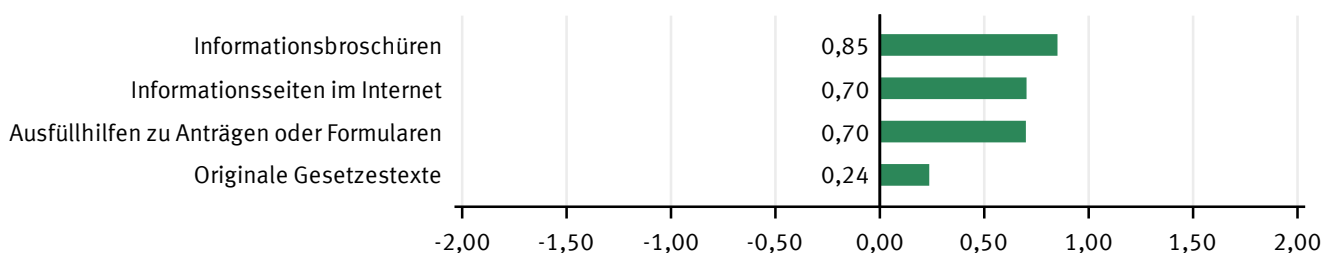
Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Während Unternehmensvertreterinnen und -vertreter, die den tatsächlichen Gesetzes- oder Verordnungstext gelesen haben, mit dessen Verständlichkeit relativ unzufrieden sind (Wert von 0,24), bewerten sie andere Informationsquellen zum Teil deutlich besser. So erzielen Informationsbroschüren einen Zufriedenheitswert von 0,85, Informationsseiten im Internet von 0,70 und Ausfüllhilfen zu Formularen und Anträgen ebenfalls von 0,70 (s. Abbildung 17).

**Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Verständlichkeit ausgewählter Informationsquellen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Daraus folgt, dass den Unternehmen die Rechtslage grundsätzlich über zwei Wege, die sich nicht gegenseitig ausschließen, einfacher vermittelt werden könnte. Einerseits könnte das Angebot an Informationsseiten im Internet ausgebaut werden, da diese gute Werte in der Zufriedenheit erzielen und die Unternehmen sie verstärkt nachfragen. Dies bietet sich besonders bei den Lebenslagen „Einstellen von Beschäftigten“ und „Import / Export“ an, in denen sich bereits 62 % bzw. 60 % der Unternehmen online informieren. Andererseits könnten Gesetzestexte verständlicher formuliert werden, mit dem Ziel, dass sich der deutlich unterdurchschnittliche Wert von 0,24 verbessert. In der Lebenslage „Geschäftsaufgabe oder -übergabe“ aber auch wiederum beim "Einstellen von Beschäftigten" konsultieren mit 37 % bzw. 36 % überdurchschnittlich viele Unternehmen die konkreten Rechtsgrundlagen, sodass deren Verständlichkeit für einen größeren Personenkreis von Relevanz ist als in anderen Lebenslagen.



# Steckbriefe zu den Lebenslagen

# Gründung eines Unternehmens

Möchte man ein Unternehmen gründen oder ein bestehendes übernehmen, so ähneln sich die anfallenden Behördenkontakte stark. Zu ihnen gehören in jedem Fall die Erteilung einer Steuernummer durch das Finanzamt und die Anmeldung des Gewerbes beim Gewerbeamt. Hinzu kommt außerdem der Beitritt bei Unfallversicherungsträger und zuständiger Kammer. Darüber hinaus können je nach individueller Situation weitere Kontakte notwendig sein. Beim Gewerbeamt beispielsweise sind zudem für überwachungsbedürftige oder genehmigungspflichtige Gewerbe gesonderte Nachweise zu erbringen. Für viele Behördengänge gibt es keine empfohlene Reihenfolge; mehrere Kontakte können oder sollten aus Zeitgründen gleichzeitig erfolgen.

Anzahl der befragten Unternehmen: 333

Mittelwert der Lebenslage

1,02

Veränderung zu 2015

+0,16

## Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

## Schwächen

- Öffnungszeiten
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Möglichkeit von E-Government

Wichtige Behördenkontakte:

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

Abbildung 18: Zufriedenheit nach Behörden – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

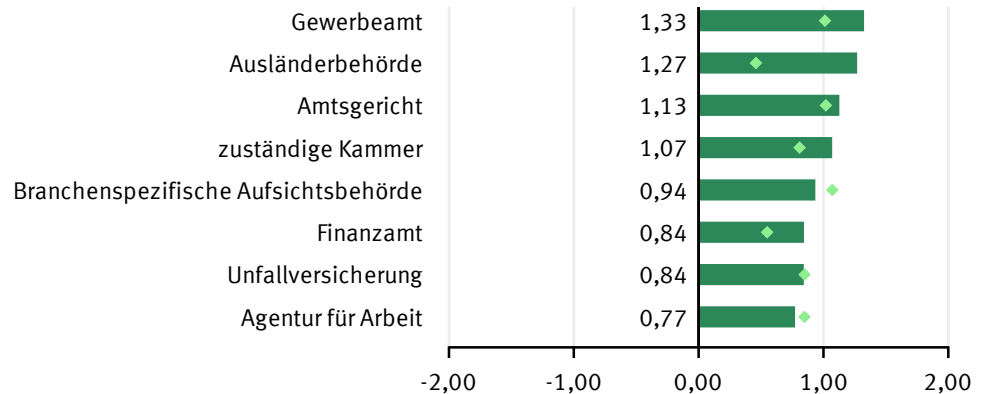
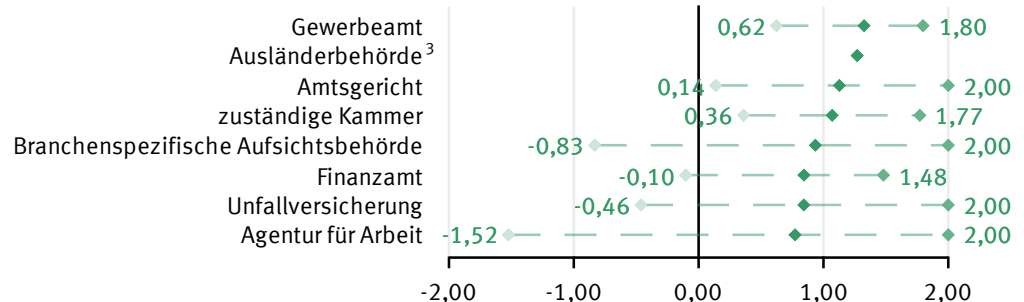


Abbildung 19: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

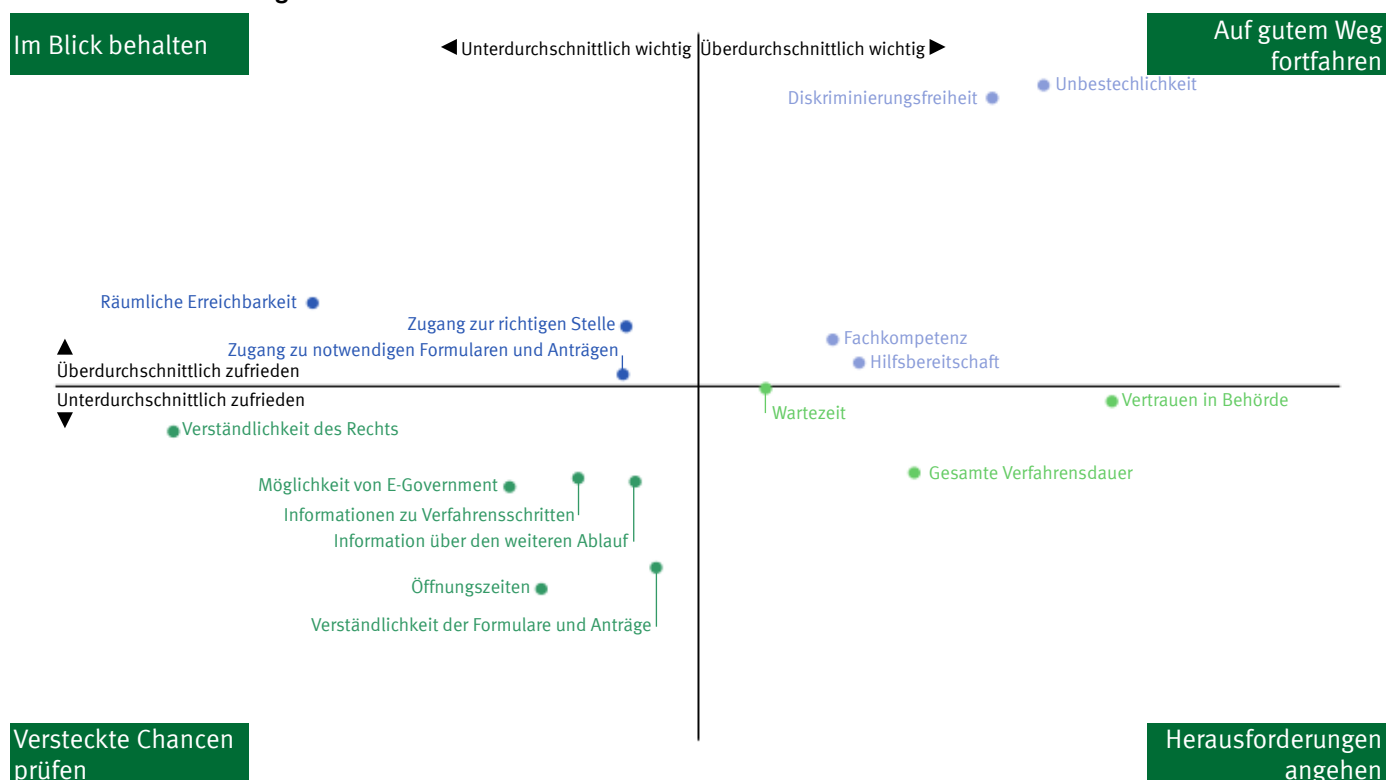
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



**Tabelle 2: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Gründung eines Unternehmens**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

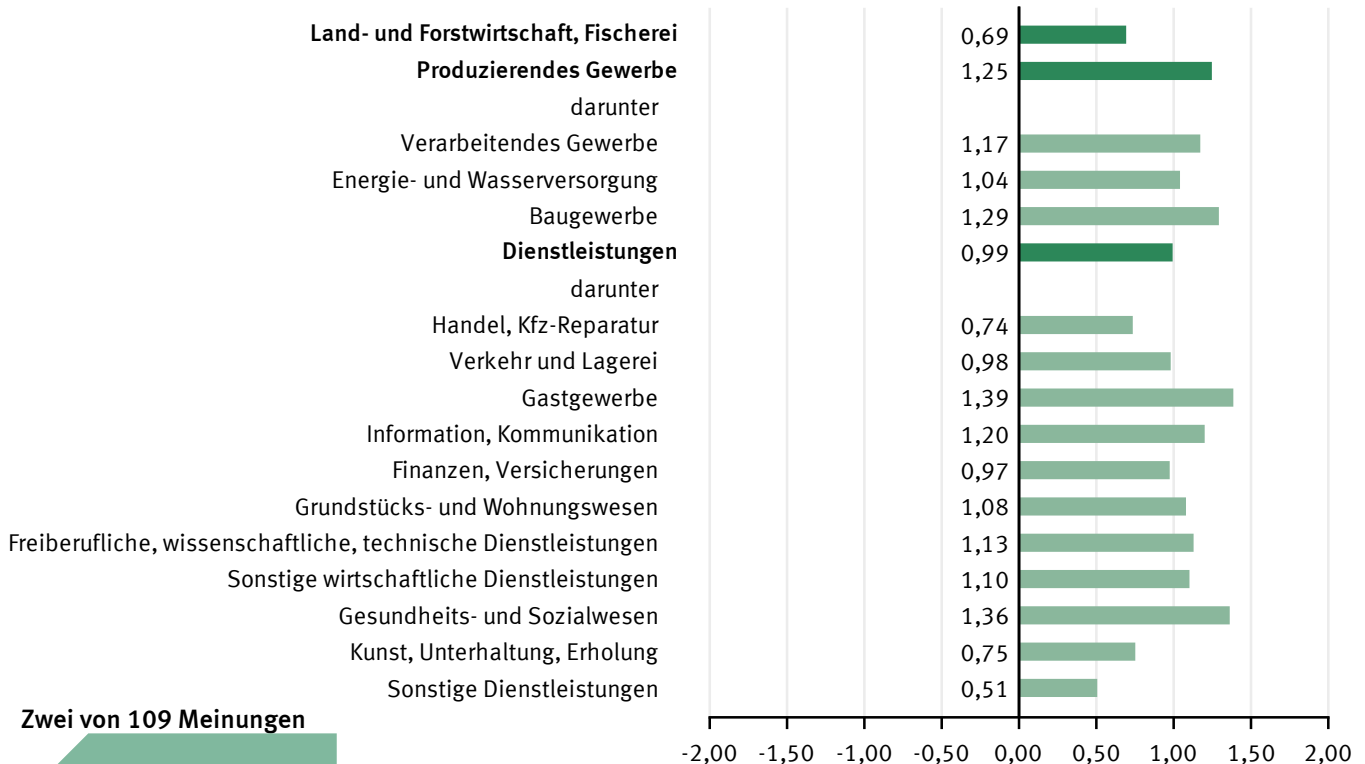
	Gewerbeamt		Finanzamt		zuständige Kammer		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,76	0,86	0,25	0,49	-	0,97	0,49	0,77
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,74	0,51	0,14	0,33	-	0,69	0,49	0,51
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,91	1,25	0,77	0,86	-	1,07	0,81	1,08
Möglichkeit von E-Government	X	0,79	X	0,55	-	0,90	X	0,75
Zugang zur richtigen Stelle	1,26	1,46	0,52	0,94	-	1,25	0,91	1,22
Räumliche Erreichbarkeit	1,18	1,61	0,76	1,25	-	0,98	1,01	1,28
Öffnungszeiten	0,53	0,55	0,09	0,13	-	0,70	0,33	0,45
Wartezeit	0,87	1,56	0,21	0,53	-	0,99	0,58	1,04
Informationen über den weiteren Ablauf	0,82	1,01	0,19	0,35	-	0,91	0,51	0,76
Hilfsbereitschaft	0,93	1,40	0,08	0,90	-	0,99	0,53	1,11
Fachkompetenz	1,15	1,50	0,66	0,87	-	1,13	0,88	1,18
Gesamte Verfahrensdauer	1,11	1,12	0,26	0,38	-	0,87	0,66	0,79
Vertrauen in Behörde	1,08	1,64	0,47	0,54	-	0,77	0,76	1,00
Diskriminierungsfreiheit	1,88	1,98	1,60	1,94	-	1,73	1,75	1,88
Unbestechlichkeit	1,90	1,94	1,77	1,90	-	1,92	1,82	1,92
Verständlichkeit des Rechts	0,17	0,84	0,20	1,02	-	0,78	0,17	0,91

**Abbildung 20: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Gründung eines Unternehmens**



**Abbildung 21: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Gründung eines Unternehmens**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



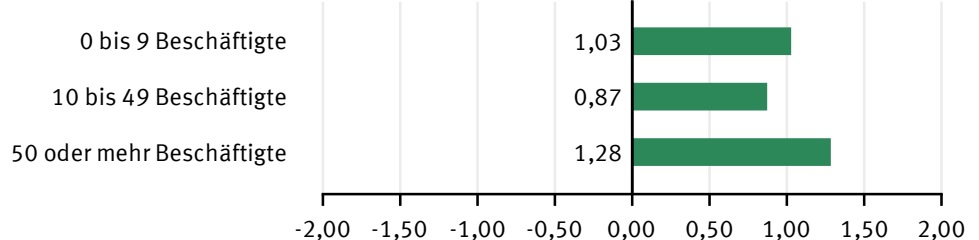
### Zwei von 109 Meinungen



„Die elektronische Kommunikation mit dem Finanzamt könnte verbessert und vereinfacht werden und die Bearbeitungsdauer könnte verkürzt werden.“

**Abbildung 22: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Gründung eines Unternehmens**

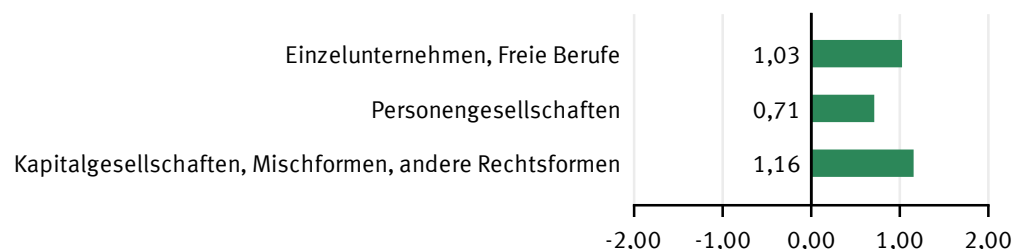
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



„Das Verfahren, bis mir die Steuernummer mitgeteilt wurde, dauerte zu lange.“

**Abbildung 23: Zufriedenheit nach Rechtsform – Gründung eines Unternehmens**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



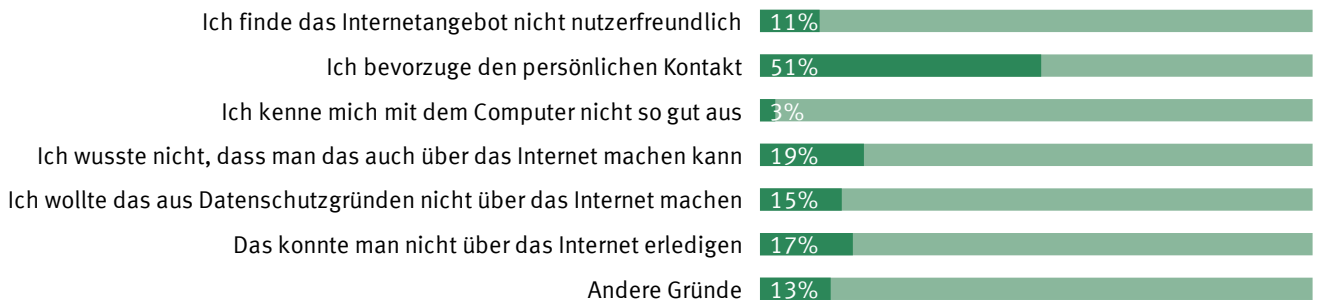
**Abbildung 24: Art der Kommunikation mit Behörden – Gründung eines Unternehmens**

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



**Abbildung 25: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Gründung eines Unternehmens**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



**Abbildung 26: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Gründung eines Unternehmens**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 27: Zufriedenheit nach Gründung oder Geschäftsübernahme – Gründung eines Unternehmens**

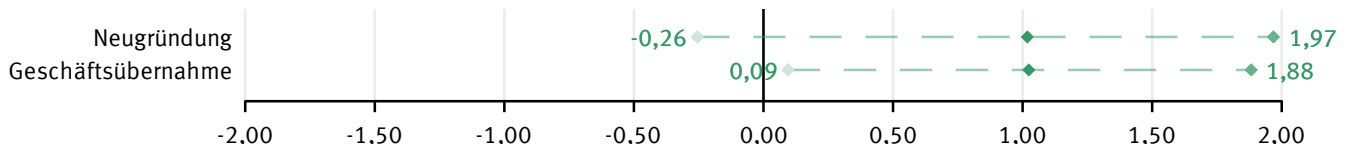
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 28: Streuung der Zufriedenheit nach Gründung oder Geschäftsübernahme – Gründung eines Unternehmens**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils;  
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



# Steuern und Finanzen

Zur Bilanzierung auf Basis der doppelten Buchführung sind in Deutschland neben eingetragenen Kaufleuten die Personen- und Kapitalgesellschaften verpflichtet. Freiberuflerinnen und Freiberufler sowie Kleingewerbetreibende dürfen ihren steuerpflichtigen Gewinn durch eine vereinfachte Gewinnermittlung (Einnahmenüberschussrechnung) ermitteln. In jedem Fall ist das Finanzamt in dieser Lebenslage Anlaufstelle für zahlreiche Dienstleistungen, etwa die Anmeldung und Abführung der Lohnsteuer. Die Gewerbesteuer hingegen ist an die jeweilige Kommune abzuführen, sogenannte Verbrauchsteuern an die Zollbehörde. Strebt ein Unternehmen Waren- oder Dienstleistungsverkehr ins EU-Ausland an, wird Kontakt mit dem Bundeszentralamt für Steuern notwendig.

Anzahl der befragten Unternehmen: 302



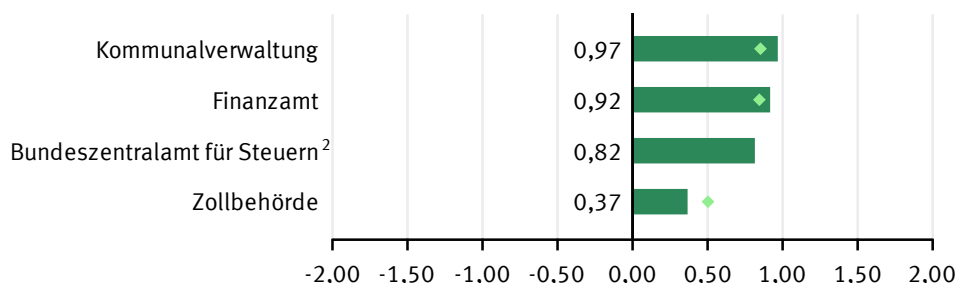
Wichtige Behördenkontakte:

- **Bundeszentralamt für Steuern** (Beantragung einer Umsatzsteuer-Identifikationsnummer)
- **Finanzamt** (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 29: Zufriedenheit nach Behörden – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

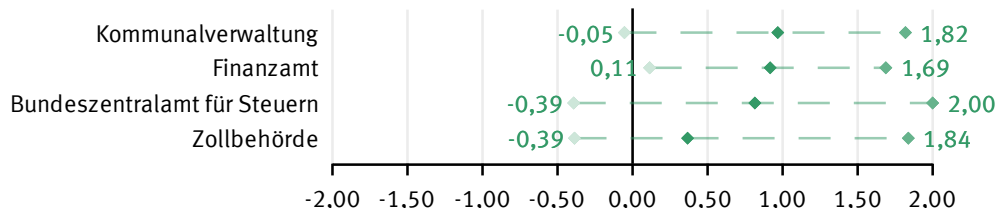


- Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 30: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

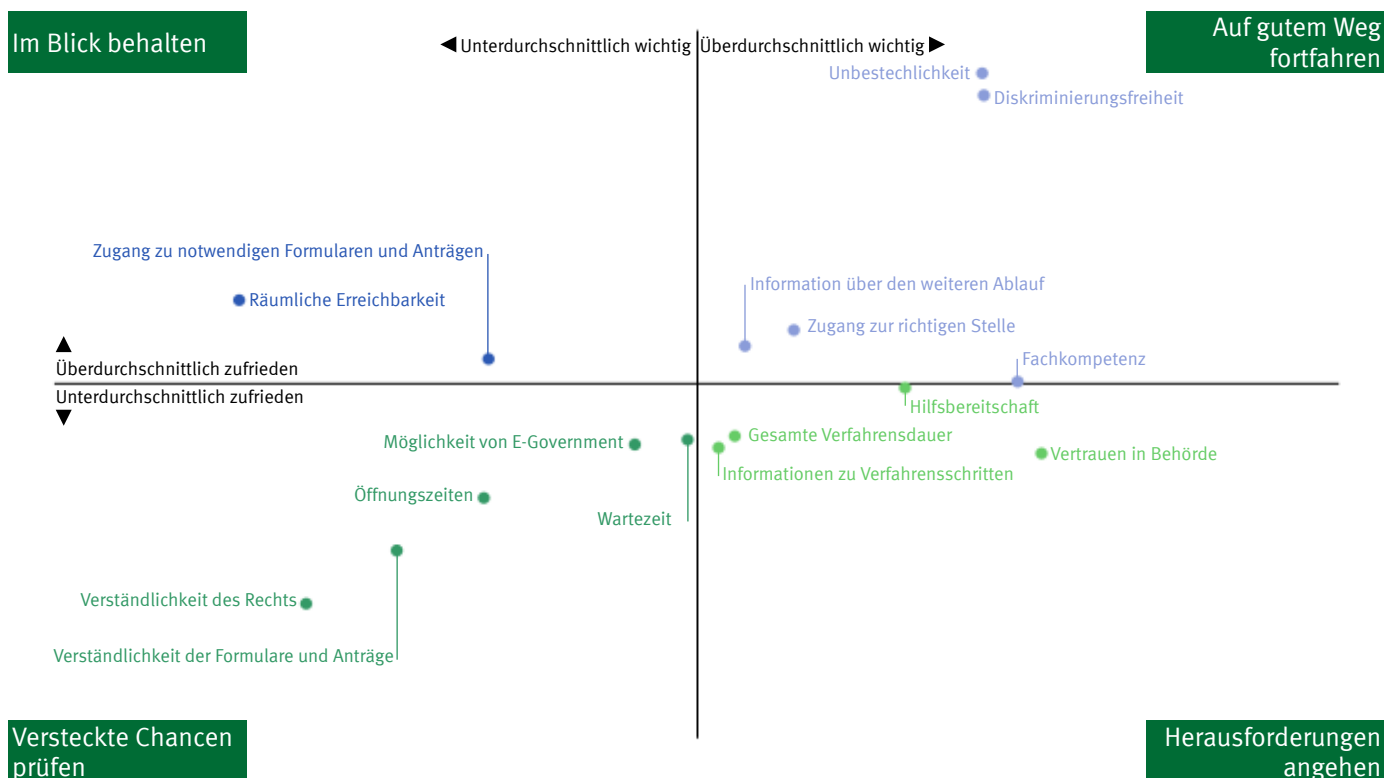


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
  - Verständlichkeit der Formulare und Anträge
  - Öffnungszeiten

**Tabelle 3: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Steuern und Finanzen**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

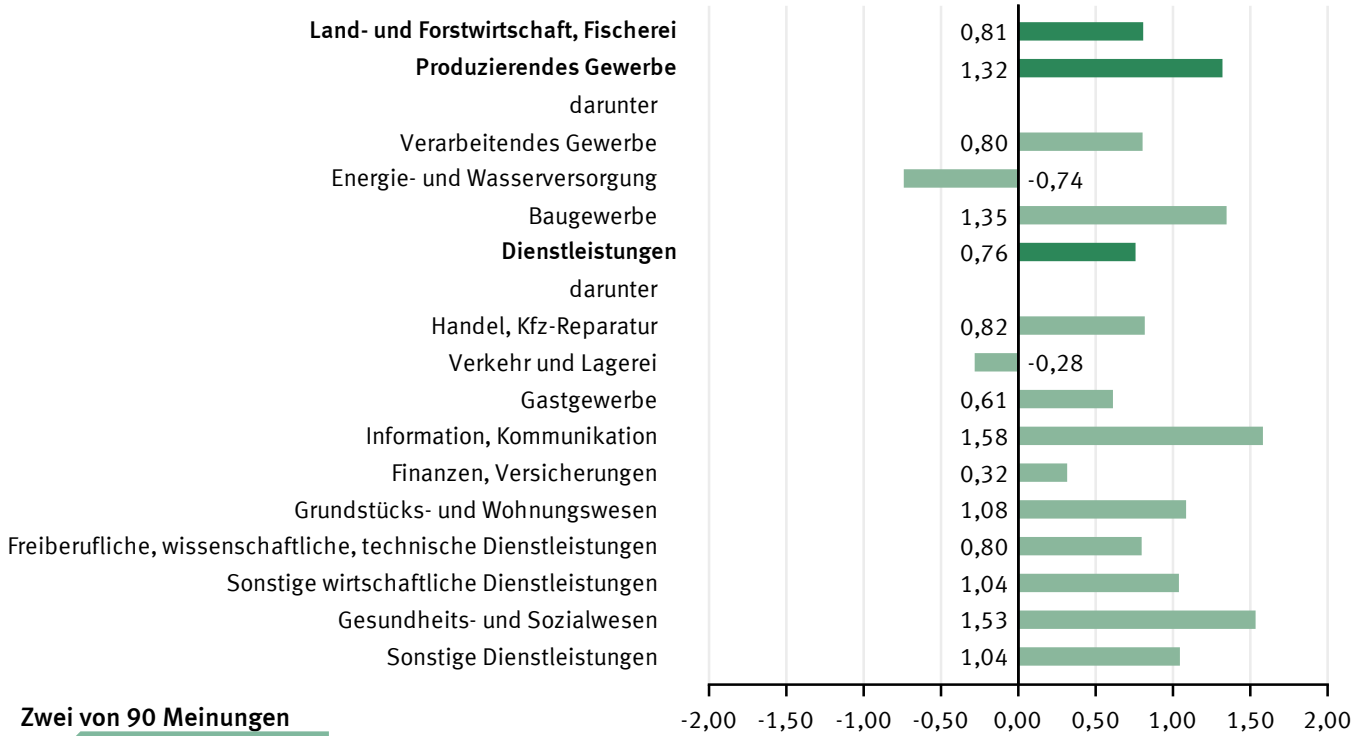
	Zollbehörde		Kommunalverwaltung		Finanzamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,10	0,38	0,76	0,45	0,67	0,58	0,62	0,52
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,03	-0,09	0,65	0,45	0,32	0,19	0,34	0,17
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,42	0,37	1,17	0,88	0,83	0,95	0,83	0,82
Möglichkeit von E-Government	X	-0,04	X	0,84	X	0,64	X	0,53
Zugang zur richtigen Stelle	0,12	0,39	0,95	1,38	1,12	0,98	0,96	0,92
Räumliche Erreichbarkeit	0,71	0,46	1,50	1,23	1,23	1,15	1,22	1,02
Öffnungszeiten	0,44	0,28	0,30	0,47	0,59	0,34	0,52	0,35
Wartezeit	0,14	-0,11	0,54	0,88	0,88	0,68	0,73	0,55
Informationen über den weiteren Ablauf	0,18	0,95	0,57	0,86	0,73	0,84	0,62	0,87
Hilfsbereitschaft	0,19	0,41	0,97	0,94	0,78	0,77	0,75	0,72
Fachkompetenz	0,36	0,03	0,98	0,91	0,99	0,93	0,91	0,75
Gesamte Verfahrensdauer	0,92	0,33	0,62	0,53	0,58	0,64	0,63	0,56
Vertrauen in Behörde	0,86	0,23	0,74	0,68	0,66	0,55	0,71	0,50
Diskriminierungsfreiheit	1,11	1,19	1,59	1,78	1,73	1,87	1,63	1,72
Unbestechlichkeit	1,78	2,00	1,53	1,76	1,86	1,74	1,79	1,80
Verständlichkeit des Rechts	0,09	-0,87	-0,10	0,37	-0,30	0,17	-0,21	-0,01

**Abbildung 31: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Steuern und Finanzen**



**Abbildung 32: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Steuern und Finanzen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



### Zwei von 90 Meinungen



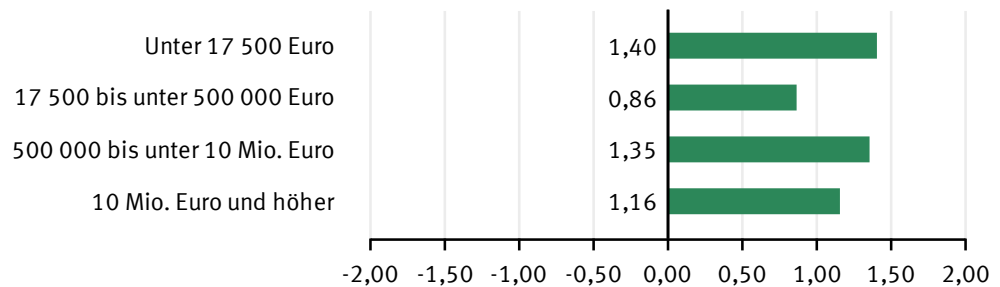
„Das Verfahren dauert zu lange, die Formulare sind schwer verständlich.“



„Mehr Personal, mehr Kompetenz, mehr Serviceorientiertheit, bessere Sprechzeiten.“

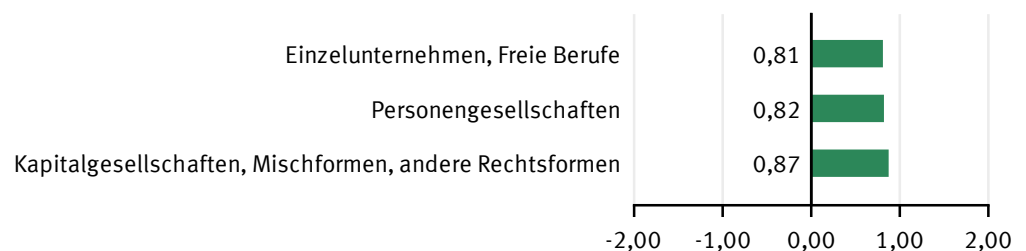
**Abbildung 33: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklasse – Steuern und Finanzen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 34: Zufriedenheit nach Rechtsform – Steuern und Finanzen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)





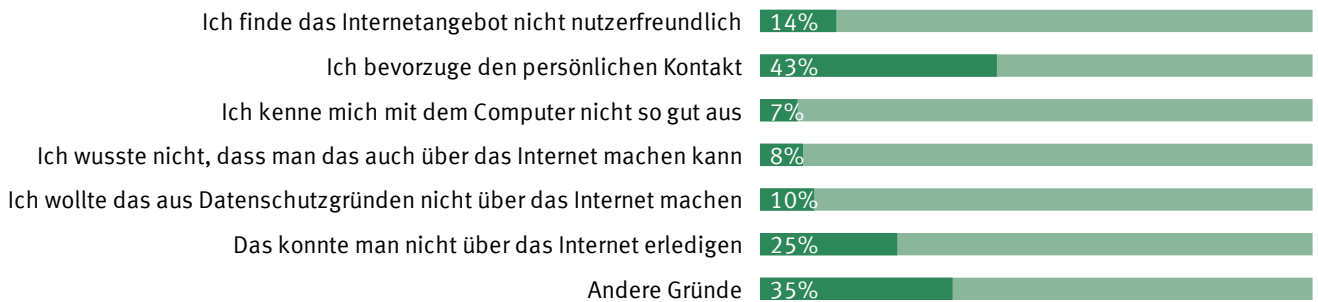
**Abbildung 35: Art der Kommunikation mit Behörden – Steuern und Finanzen**

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



**Abbildung 36: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Steuern und Finanzen**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



**Abbildung 37: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Steuern und Finanzen**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 38: Zufriedenheit nach Art der Gewinnermittlung – Steuern und Finanzen**

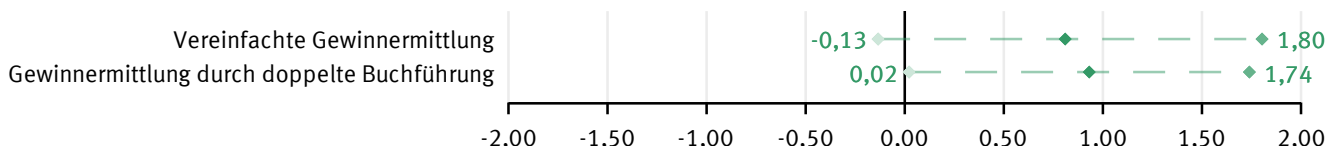
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 39: Streuung der Zufriedenheit nach Art der Gewinnermittlung – Steuern und Finanzen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils;  
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



# Einstellen von Beschäftigten

Unternehmen müssen neue Beschäftigte anmelden. Beim Finanzamt erfolgt die Anmeldung zur und die spätere Abführung der Lohnsteuer, sofern es sich nicht um geringfügig Beschäftigte handelt, für die sich Unternehmen an die Minijob-Zentrale wenden. Für die Abführung der Sozialversicherungsbeiträge werden Kontakte mit der Krankenkasse und – bei verkammerten Berufen – der berufsständischen Versorgungseinrichtung notwendig. Außerdem sind Beiträge an die Unfallversicherung abzuführen. Stellt ein Unternehmen erstmalig ein, muss es darüber hinaus beim Betriebsnummernservice der Agentur für Arbeit einmalig eine Betriebsnummer für das Unternehmen beantragen und beim Finanzamt u. a. eine Erklärung zur Teilnahme am elektronischen Lohnsteuerverfahren abgeben.

Anzahl der befragten Unternehmen: 403

Mittelwert der Lebenslage

0,86



Veränderung zu 2015

-0,08

## Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

## Schwächen

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

Wichtige Behördenkontakte:

- **Agentur für Arbeit** (Zustimmung bei Einstellung von Beschäftigten aus Nicht-EU-Staaten; Ermittlung des Tätigkeitsschlüssels für Beschäftigte; Beantragung eines Eingliederungszuschusses)
- **Ausländerbehörde** (Antrag auf Zustimmung zur Ausübung einer Beschäftigung)
- **Betriebsnummernservice** (Beantragung einer Betriebsnummer)
- **Finanzamt** (Anmeldung der Beschäftigten; Lohnsteueranmeldung und -abführung)
- **Krankenkasse, Berufsständische Versorgungseinrichtung** (Anmeldung der Beschäftigten zur Abführung der Sozialversicherungsbeiträge)
- **Minijob-Zentrale** (Lohnsteueranmeldung und -abführung für geringfügig Beschäftigte)
- **Rentenversicherung** (Beratung zur Sozialversicherungspflicht)
- **Unfallversicherung** (jährliche Abführung der Unfallversicherungsbeiträge)

Abbildung 40: Zufriedenheit nach Behörden – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

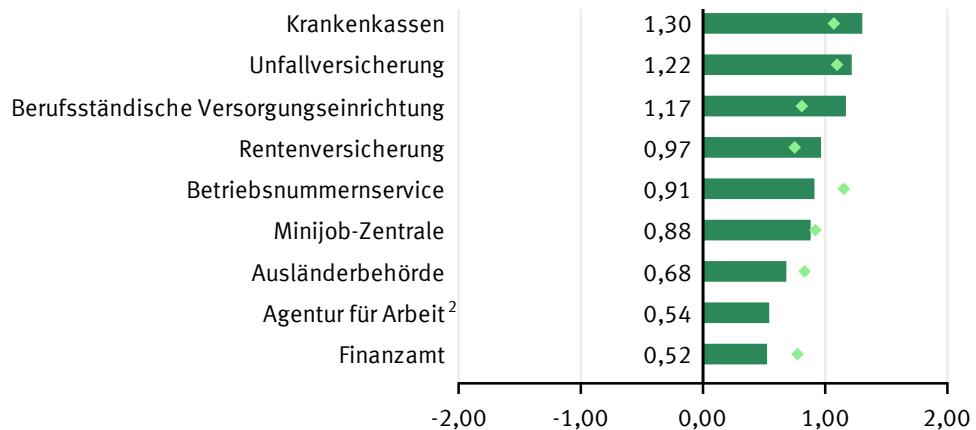
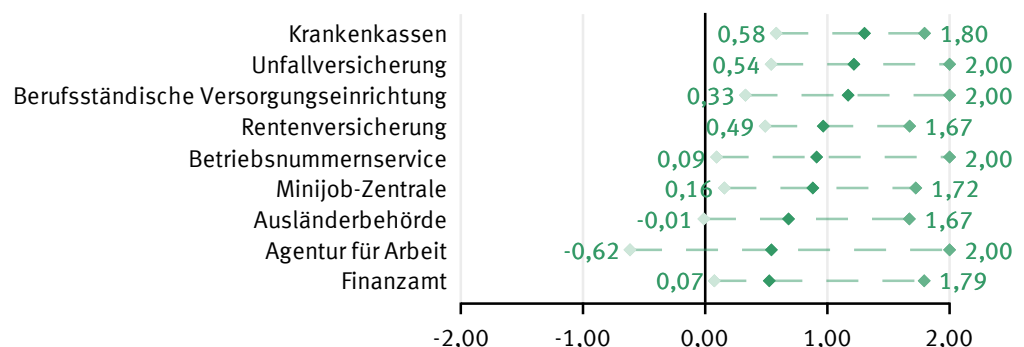


Abbildung 41: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

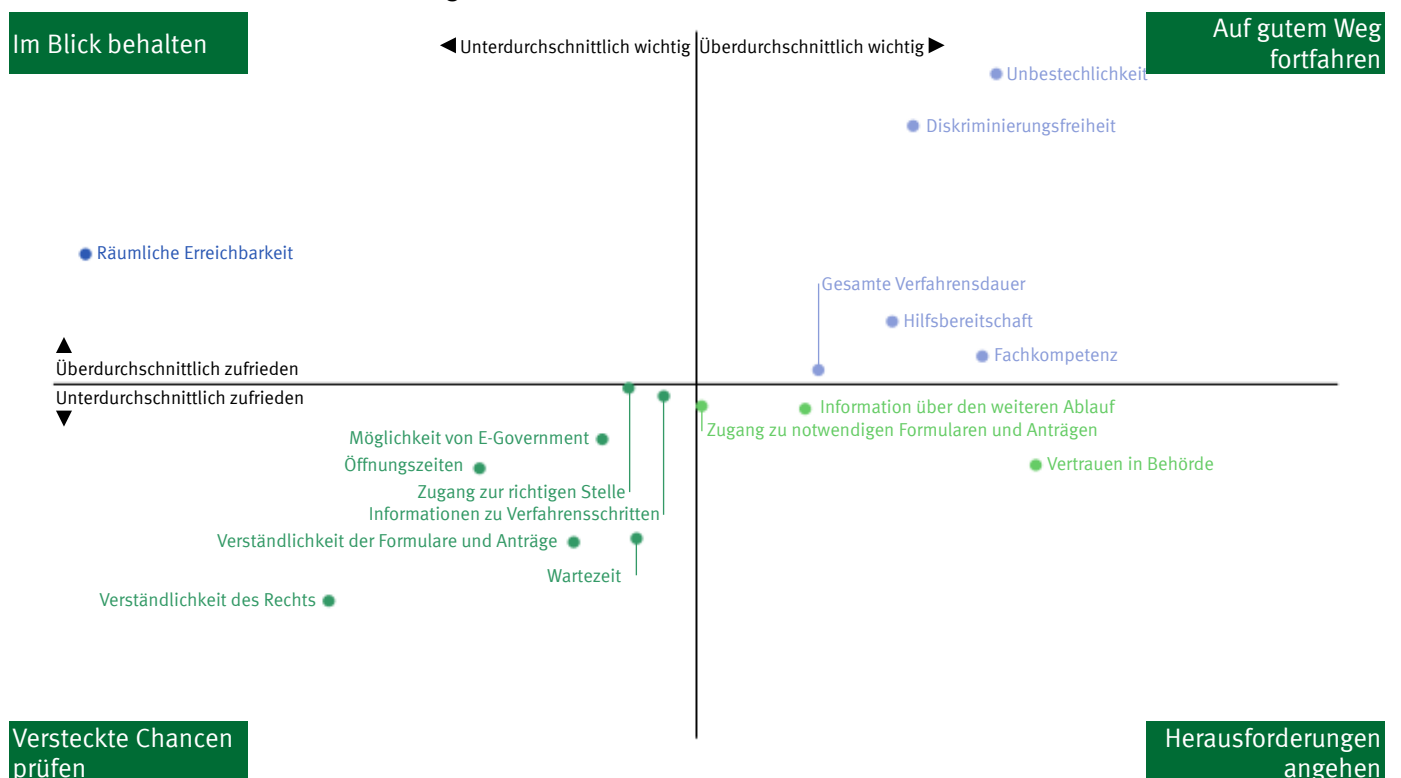
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



**Tabelle 4: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Einstellen von Beschäftigten**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

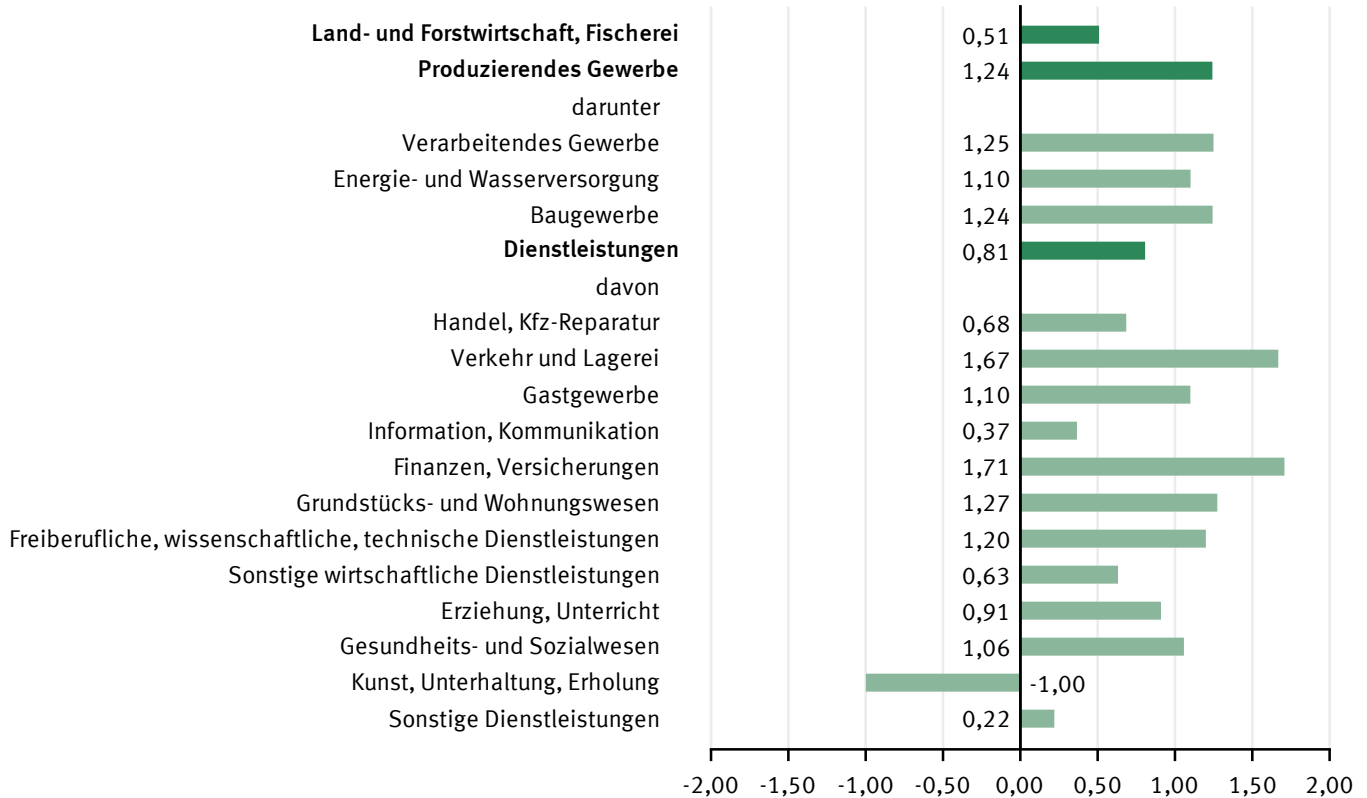
	Rentenversicherung		Minijob-Zentrale		Finanzamt		Ausländerbehörde		Krankenkassen		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,54	0,96	0,62	0,53	0,38	0,30	0,43	0,77	-	1,42	0,56	0,84
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,36	0,23	0,63	0,11	0,39	-0,05	0,87	0,77	-	0,90	0,57	0,36
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,88	0,91	1,10	0,74	0,89	0,26	0,84	0,54	-	1,28	1,01	0,80
Möglichkeit von E-Government	X	0,89	X	0,55	X	0,01	X	0,35	-	1,26	X	0,70
Zugang zur richtigen Stelle	0,25	0,84	0,91	0,88	0,85	0,59	0,74	-0,06	-	1,26	0,78	0,86
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	/	/	1,47	1,87	/	0,69	-	1,28	1,19	1,30
Öffnungszeiten	0,22	0,77	0,85	0,65	0,25	-0,12	0,44	0,34	-	1,10	0,52	0,60
Wartezeit	0,03	0,24	0,64	0,43	0,47	-0,01	0,73	-0,07	-	0,84	0,49	0,37
Informationen über den weiteren Ablauf	0,85	0,64	0,65	0,95	0,54	0,46	0,83	0,78	-	1,09	0,74	0,79
Hilfsbereitschaft	0,73	1,22	0,87	0,89	0,53	0,70	0,78	0,77	-	1,48	0,78	1,08
Fachkompetenz	0,93	1,08	0,97	0,79	0,82	0,64	0,86	0,45	-	1,37	0,94	0,97
Gesamte Verfahrensdauer	0,64	0,82	0,85	1,14	0,41	0,52	0,41	0,56	-	1,27	0,70	0,92
Vertrauen in Behörde	0,69	0,76	0,97	0,43	0,54	-0,19	0,82	0,73	-	1,25	0,82	0,61
Diskriminierungsfreiheit	1,75	1,86	1,77	1,85	1,79	1,63	1,84	1,50	-	1,65	1,79	1,72
Unbestechlichkeit	1,89	1,94	1,96	1,77	1,59	1,79	1,86	1,95	-	2,00	1,81	1,89
Verständlichkeit des Rechts	0,34	0,03	-0,06	0,25	0,33	0,12	-0,20	0,34	-	0,22	0,15	0,17

**Abbildung 42: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Einstellen von Beschäftigten**



**Abbildung 43: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Einstellen von Beschäftigten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 44: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Einstellen von Beschäftigten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Zwei von 129 Meinungen



„Man hat Probleme mit der Verständlichkeit der Formulare. Die Formulare sollten einfacher werden.“

0 bis 9 Beschäftigte  
10 bis 49 Beschäftigte  
50 oder mehr Beschäftigte

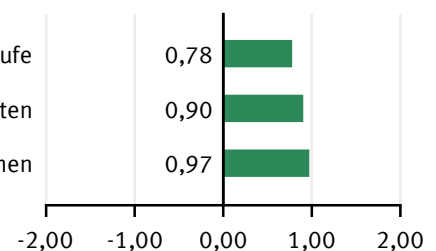


„Zuständigkeiten und weitere Vorgehensweisen waren nicht klar, und teilweise gab es keinen Ansprechpartner und es dauert zu lange.“

**Abbildung 45: Zufriedenheit nach Rechtsform – Einstellen von Beschäftigten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Einzelunternehmen, Freie Berufe  
Personengesellschaften  
Kapitalgesellschaften, Mischformen, andere Rechtsformen



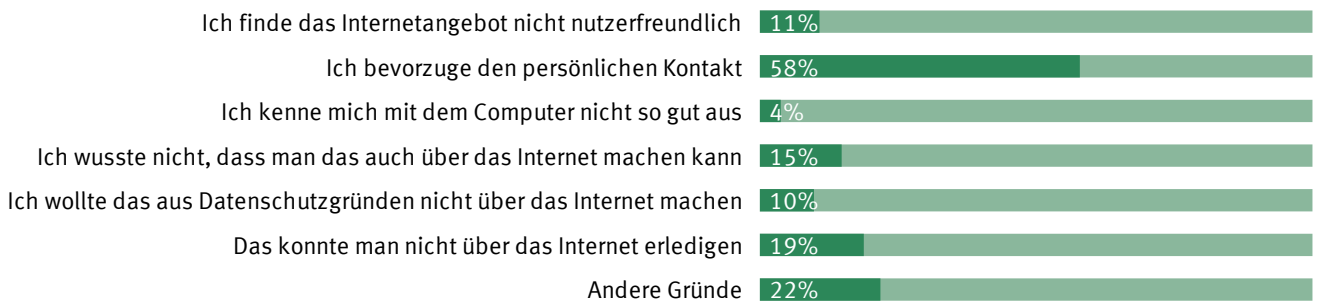
**Abbildung 46: Art der Kommunikation mit Behörden – Einstellen von Beschäftigten**

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



**Abbildung 47: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Einstellen von Beschäftigten**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



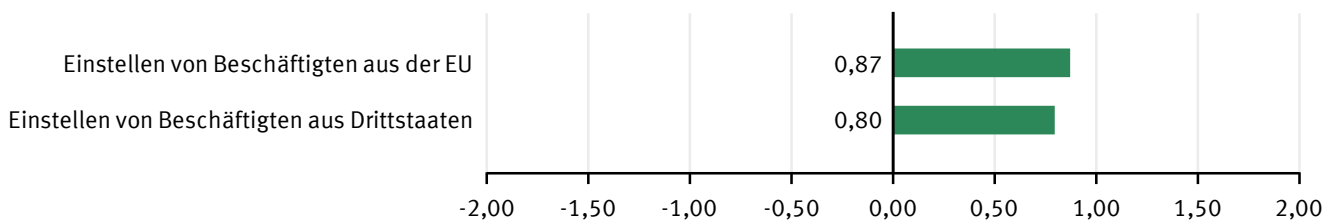
**Abbildung 48: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Einstellen von Beschäftigten**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 49: Zufriedenheit nach Staatsbürgerschaft der Beschäftigten – Einstellen von Beschäftigten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

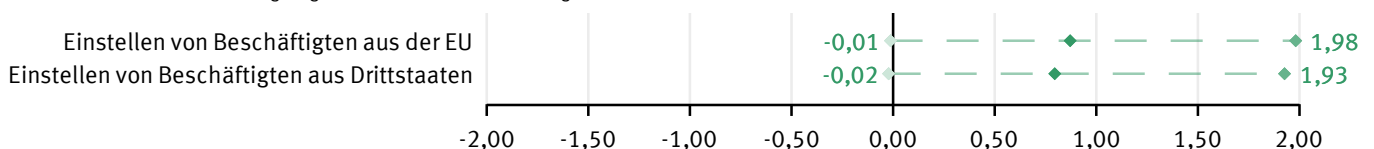


**Abbildung 50: Streuung der Zufriedenheit nach Staatsbürgerschaft der Beschäftigten – Einstellen von Beschäftigten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

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

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



# Ausbildung

Die duale Ausbildung ist eine wesentliche Komponente, um den Fachkräftebedarf in Deutschland zu decken. Ausbilden kann grundsätzlich jeder Betrieb. Bei der zuständigen Kammer ist jedoch zunächst ein Antrag auf Anerkennung als Ausbildungsbetrieb zu stellen. Rechtzeitig vor Beginn eines Ausbildungsjahres sollten Betriebe, die ausbilden möchten, ihre freien Ausbildungsstellen der zuständigen Kammer und der Agentur für Arbeit melden. Bei der zuständigen Kammer sind dann auch die Anmeldungen für Zwischen- und Abschlussprüfungen einzureichen. Über die Agentur für Arbeit können in besonderen Ausbildungssituationen staatliche Hilfen beantragt werden. Hierzu zählen etwa ausbildungsbegleitende Hilfen, zum Beispiel um Sprach- und Bildungsdefizite abzubauen.

Anzahl der befragten Unternehmen: 187

Mittelwert der Lebenslage

1,16

Wichtige Behördenkontakte:

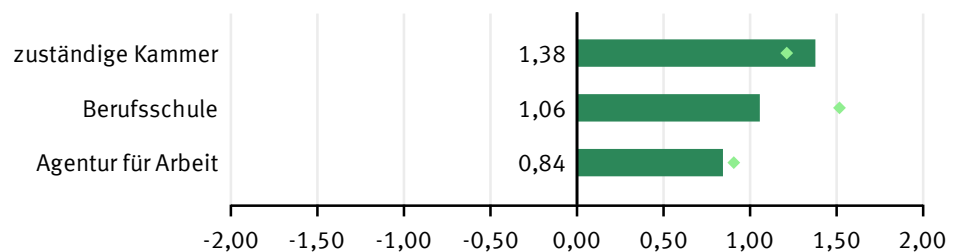
- **Agentur für Arbeit** (Beantragung von staatlicher Hilfe bei besonderen Ausbildungssituationen, z. B. ausbildungsbegleitende Hilfe (abH) für Jugendliche mit Ausbildungshemmnissen)
- **Berufsschule** (Anmeldung der Auszubildenden)
- **zuständige Kammer** (z. B. Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer, Ärztekammer: Antrag auf Anerkennung als Ausbildungsbetrieb; Ablegen von Fach- und Sachkundeprüfungen)

Veränderung zu 2015

-0,05

Abbildung 51: Zufriedenheit nach Behörden – Ausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



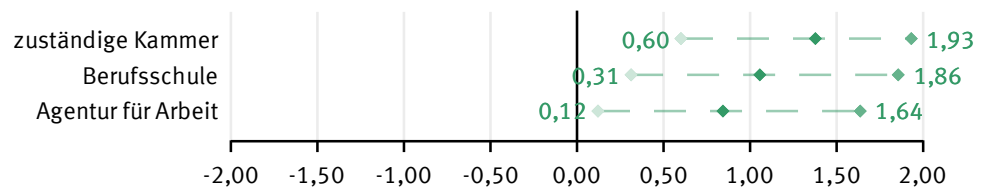
## Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Hilfsbereitschaft

Abbildung 52: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Ausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



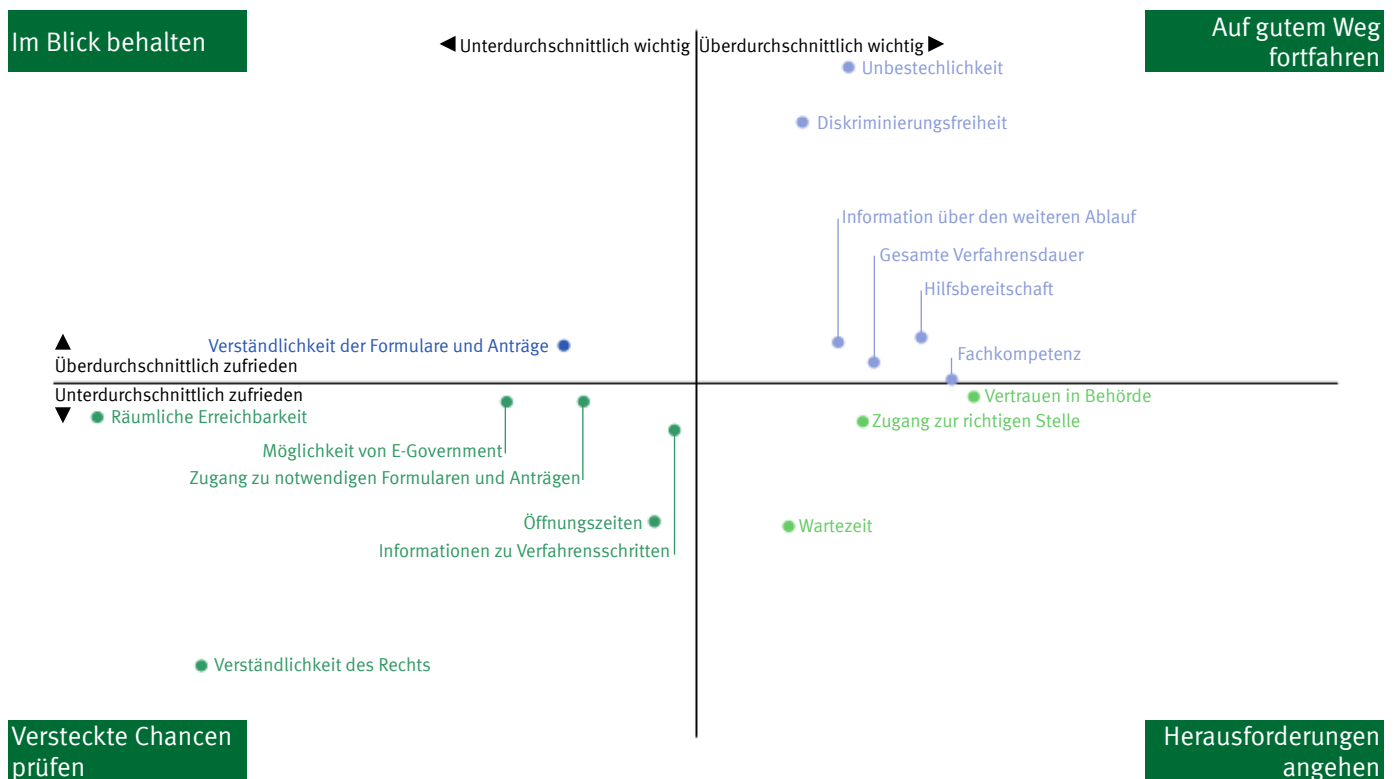
## Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Wartezeit
- Öffnungszeiten

**Tabelle 5: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Ausbildung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

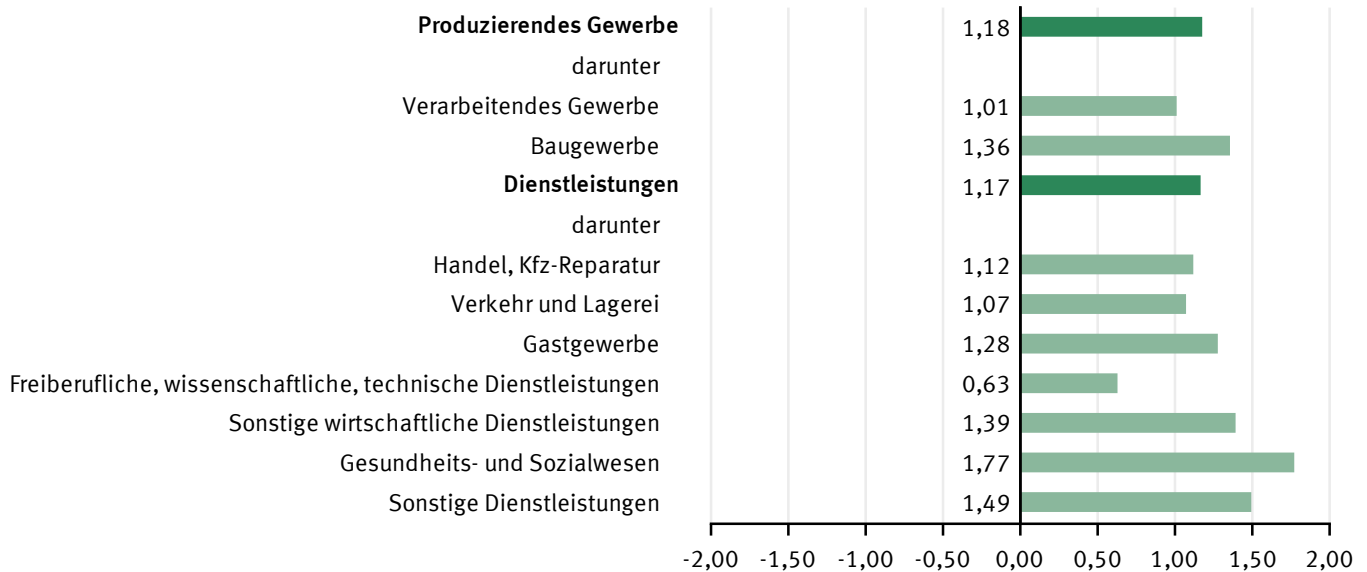
	zuständige Kammer		Agentur für Arbeit		Berufsschule		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,93	1,21	0,54	0,55	-	1,01	0,76	0,99
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,06	1,46	0,81	0,68	-	1,28	0,95	1,22
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,35	1,39	0,89	0,95	-	0,61	1,15	1,07
Möglichkeit von E-Government	X	1,35	X	1,01	-	0,62	X	1,07
Zugang zur richtigen Stelle	1,35	1,34	0,56	0,68	-	0,73	1,00	1,02
Räumliche Erreichbarkeit	1,21	1,33	1,20	1,43	-	0,12	1,21	1,03
Öffnungszeiten	1,14	1,10	0,52	0,38	-	0,44	0,87	0,75
Wartezeit	1,08	1,11	0,69	0,01	-	0,73	0,91	0,74
Informationen über den weiteren Ablauf	1,16	1,45	0,68	0,96	-	1,08	0,95	1,23
Hilfsbereitschaft	0,97	1,45	1,01	0,96	-	1,12	0,99	1,24
Fachkompetenz	1,32	1,32	0,94	0,91	-	0,99	1,15	1,13
Gesamte Verfahrensdauer	1,08	1,18	0,98	1,10	-	1,24	1,04	1,17
Vertrauen in Behörde	1,28	1,41	0,56	0,47	-	1,05	0,96	1,08
Diskriminierungsfreiheit	1,85	1,79	1,84	1,76	-	1,93	1,85	1,82
Unbestechlichkeit	1,82	1,94	1,92	1,98	-	1,99	1,86	1,97
Verständlichkeit des Rechts	0,43	0,30	0,45	-0,32	-	1,10	0,44	0,36

**Abbildung 53: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Ausbildung**



**Abbildung 54: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Ausbildung**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



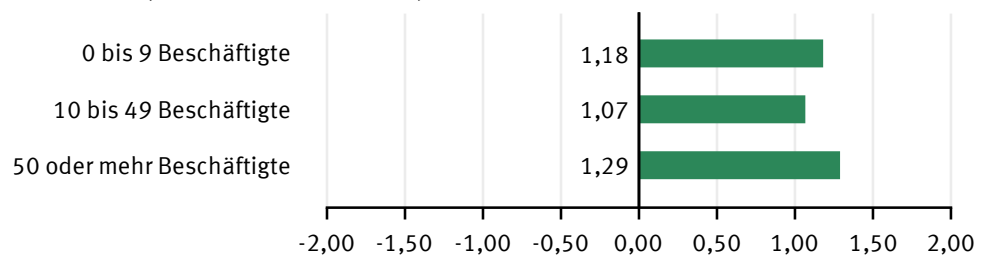
### Zwei von 42 Meinungen



„Die telefonische Erreichbarkeit ist schlecht und extrem oft werden die Ansprechpartner gewechselt, sodass kein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden kann.“

**Abbildung 55: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Ausbildung**

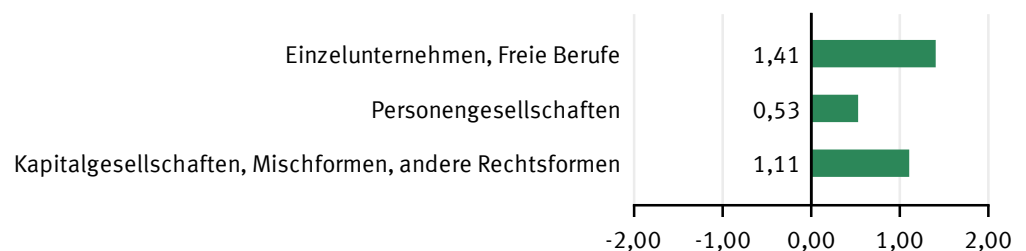
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



„Es war schwierig, den richtig Ansprechpartner ans Telefon zu bekommen und die Sprechzeiten zu erfahren.“

**Abbildung 56: Zufriedenheit nach Rechtsform – Ausbildung**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)





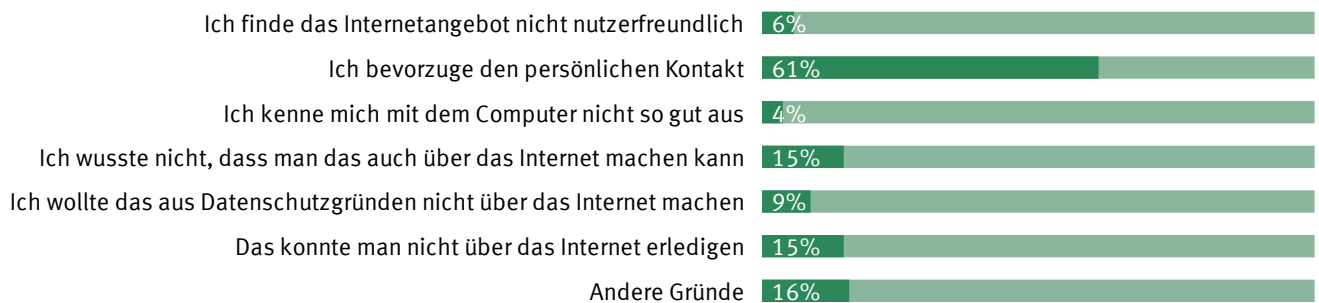
**Abbildung 57: Art der Kommunikation mit Behörden – Ausbildung**

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



**Abbildung 58: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Ausbildung**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



**Abbildung 59: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Ausbildung**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



# Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz



Die Sicherheit und Gesundheit von Beschäftigten ist ein hohes Gut. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind deshalb durch Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmaßnahmen zu schützen. Das Gewerbeaufsichtsamt überprüft die durchgeführten Arbeitssicherheitsmaßnahmen in Unternehmen und überwacht so die Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften. Ein weiterer wichtiger Träger sind die Unfallversicherungen, also die für die Unternehmen zuständigen Berufsgenossenschaften oder Unfallkassen. Dort müssen sich Unternehmen zur Abführung von Beiträgen anmelden; außerdem erfolgt dort auch die Unfallanzeige bei Eintritt eines Wege- oder Arbeitsunfalls. Die Unfallversicherungsträger leisten jedoch zum Beispiel auch Beratung zu Arbeitssicherheitsmaßnahmen.

Anzahl der befragten Unternehmen: 242



Wichtige Behördenkontakte:

- **Gewerbeaufsichtsamt** (Antrag auf Genehmigung zur Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen, Überprüfung der durchgeführten Arbeitssicherheitsmaßnahmen im Unternehmen)
- **Unfallversicherung** (Anmeldung des Unternehmens zur Abführung von Beiträgen, Unfallanzeige bei Eintritt eines Wege- oder Arbeitsunfalls)



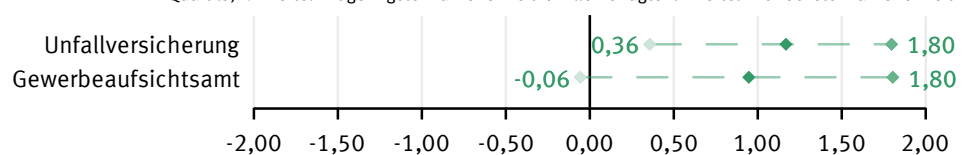
Abbildung 60: Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Informationen über den weiteren Ablauf

Abbildung 61: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

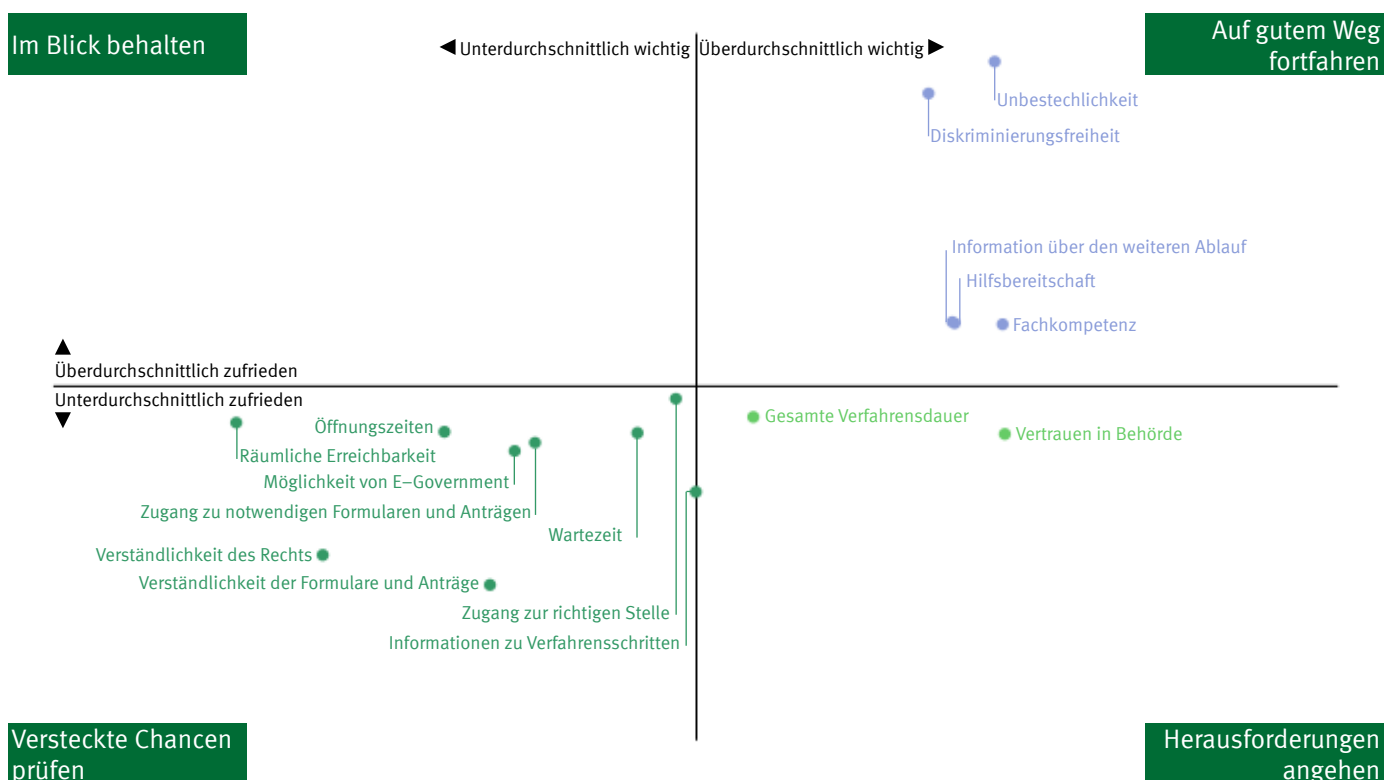


- Schwächen**
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
  - Verständlichkeit des Rechts
  - Informationen zu Verfahrensschritten

**Tabelle 6: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden –  
Arbeitsicherheit und Gesundheitsschutz**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

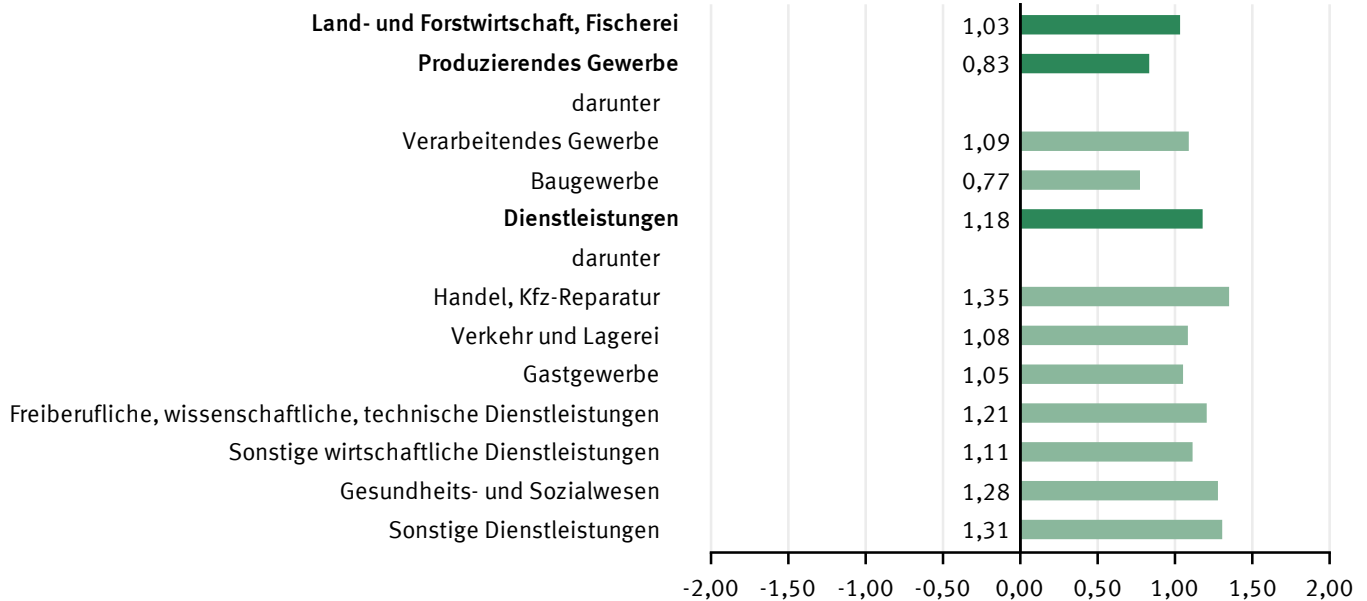
	Unfallversicherung		Gewerbeaufsichtsamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,94	0,77	0,79	0,50	0,89	0,70
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,85	0,54	0,60	0,17	0,79	0,44
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,06	0,76	1,09	1,06	1,09	0,84
Möglichkeit von E-Government	X	1,01	X	0,27	X	0,82
Zugang zur richtigen Stelle	1,09	0,98	1,29	0,91	1,18	0,96
Räumliche Erreichbarkeit	0,89	0,70	0,83	1,46	0,87	0,90
Öffnungszeiten	0,80	0,91	1,09	0,74	0,87	0,87
Wartezeit	0,66	0,81	1,18	1,04	0,82	0,87
Informationen über den weiteren Ablauf	1,11	1,22	0,95	1,04	1,06	1,18
Hilfsbereitschaft	1,04	1,33	0,95	0,72	1,02	1,17
Fachkompetenz	1,21	1,20	1,13	1,08	1,18	1,17
Gesamte Verfahrensdauer	1,06	1,07	0,74	0,45	0,94	0,91
Vertrauen in Behörde	1,23	1,06	0,99	0,32	1,15	0,86
Diskriminierungsfreiheit	1,79	1,83	1,71	1,77	1,77	1,82
Unbestechlichkeit	1,92	1,89	1,86	1,96	1,90	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,48	0,45	0,44	0,74	0,45	0,53

**Abbildung 62: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen –  
Arbeitsicherheit und Gesundheitsschutz**



**Abbildung 63: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



### Zwei von 30 Meinungen



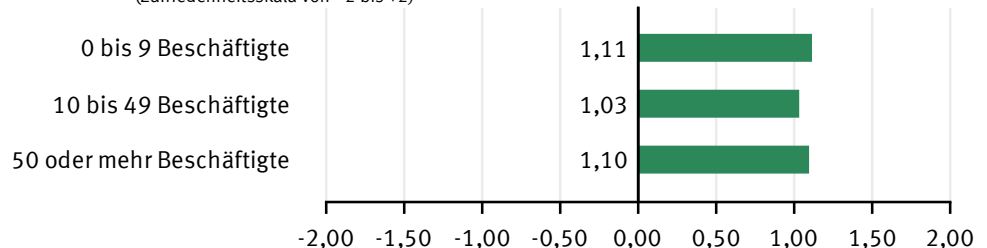
„Wichtig wäre, dass man sich im Internet vorab informieren kann über die Downloads diverser Formulare.“



„Die Gesetzlichkeiten wechseln zu oft. Der normale Mensch kann dem nicht mehr folgen. Statt es zu vereinfachen wird es verkompliziert.“

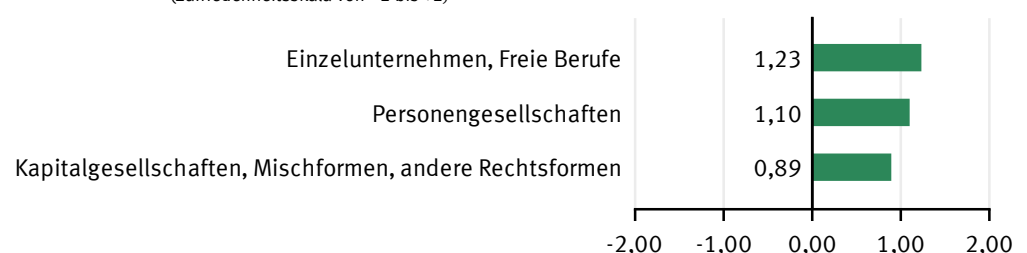
**Abbildung 64: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 65: Zufriedenheit nach Rechtsform – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



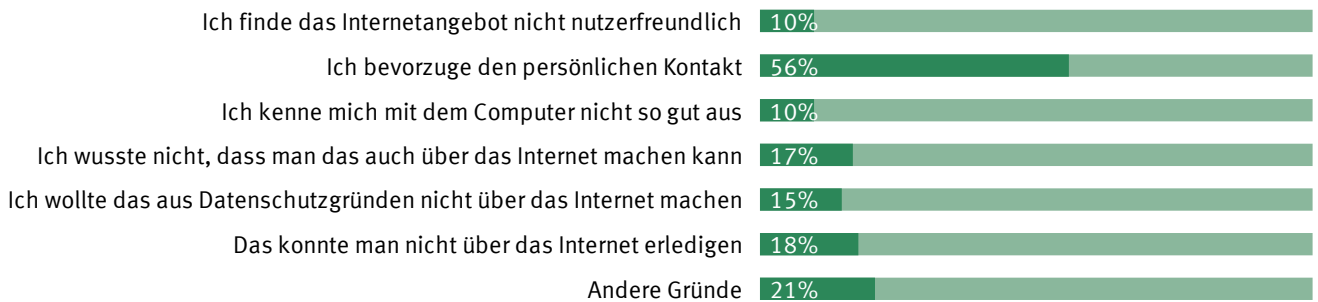
**Abbildung 66: Art der Kommunikation mit Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

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



**Abbildung 67: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



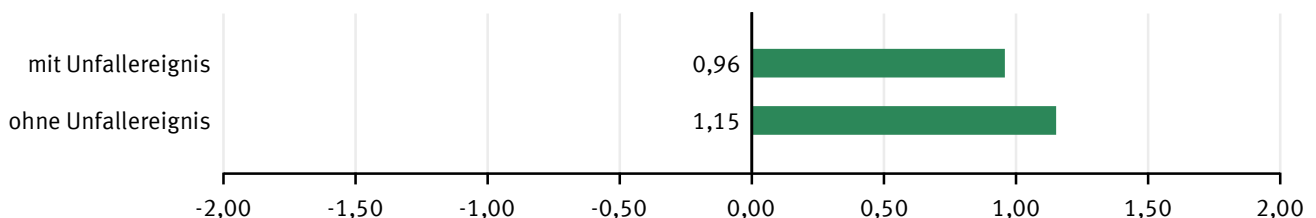
**Abbildung 68: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 69: Zufriedenheit nach Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

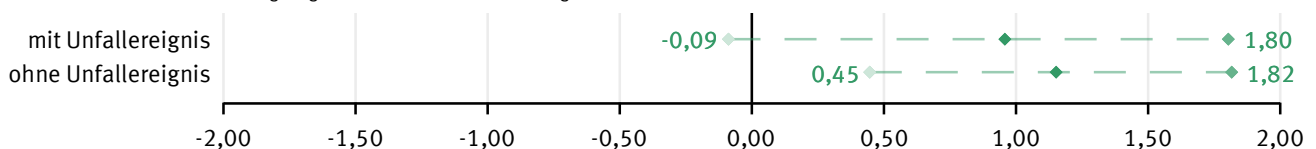
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 70: Streuung der Zufriedenheit nach Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils;  
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



# Bau einer Betriebsstätte



Plant ein Unternehmen im Rahmen seiner betrieblichen Expansion den Bau einer neuen Betriebsstätte oder eine bauliche Erweiterungsmaßnahme, so ist die Bauaufsichtsbehörde eine zentrale Anlaufstelle. Sie ist nicht nur für die Bauvoranfrage zur Prüfung auf planungsrechtliche Genehmigungsfähigkeit zuständig, sondern etwa auch für das Baugenehmigungsverfahren und die Prüfung der Einhaltung der Bauauflagen. Das Gewerbeaufsichtsamt prüft die Anlagensicherheit sowie den Schutz von Personen, der Allgemeinheit und der Umwelt. Erwirbt ein Unternehmen für den Bau ein Grundstück, muss der abgeschlossene Kaufvertrag notariell beglaubigt und die Eigentumsübertragung im Grundbuch vermerkt werden. Dies kann beim Grundbuchamt des Amtsgerichts veranlasst werden.

Anzahl der befragten Unternehmen: 124

Mittelwert der Lebenslage

0,60

Wichtige Behördenkontakte:

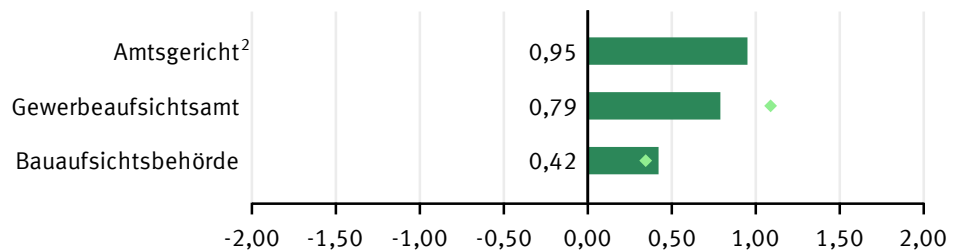
- **Amtsgericht** (Vorlage der notariellen Beglaubigung des Kaufvertrags zum Vermerk der Eigentumsübertragung im Grundbuch)
- **Bauaufsichtsbehörde** (auf Landes- oder Kommunalebene: Bauvoranfrage zur Prüfung auf planungsrechtliche Genehmigungsfähigkeit; Einreichen des Bauantrags inklusive der notwendigen Nachweise; Baugenehmigungsverfahren; Prüfung der Einhaltung der Bauauflagen)
- **Gewerbeaufsichtsamt** (oder auch Amt für Arbeitsschutz: Prüfung der Anlagensicherheit, Schutz von Personen, der Allgemeinheit und der Umwelt)

Veränderung zu 2015

+0,10

Abbildung 71: Zufriedenheit nach Behörden – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



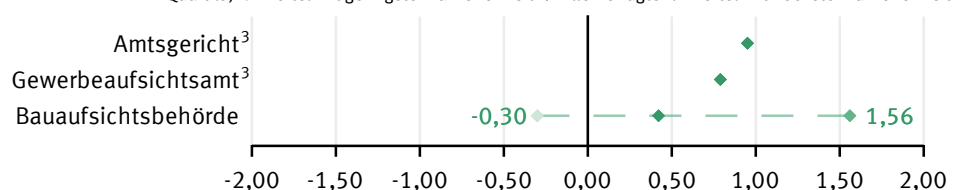
## Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

Abbildung 72: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



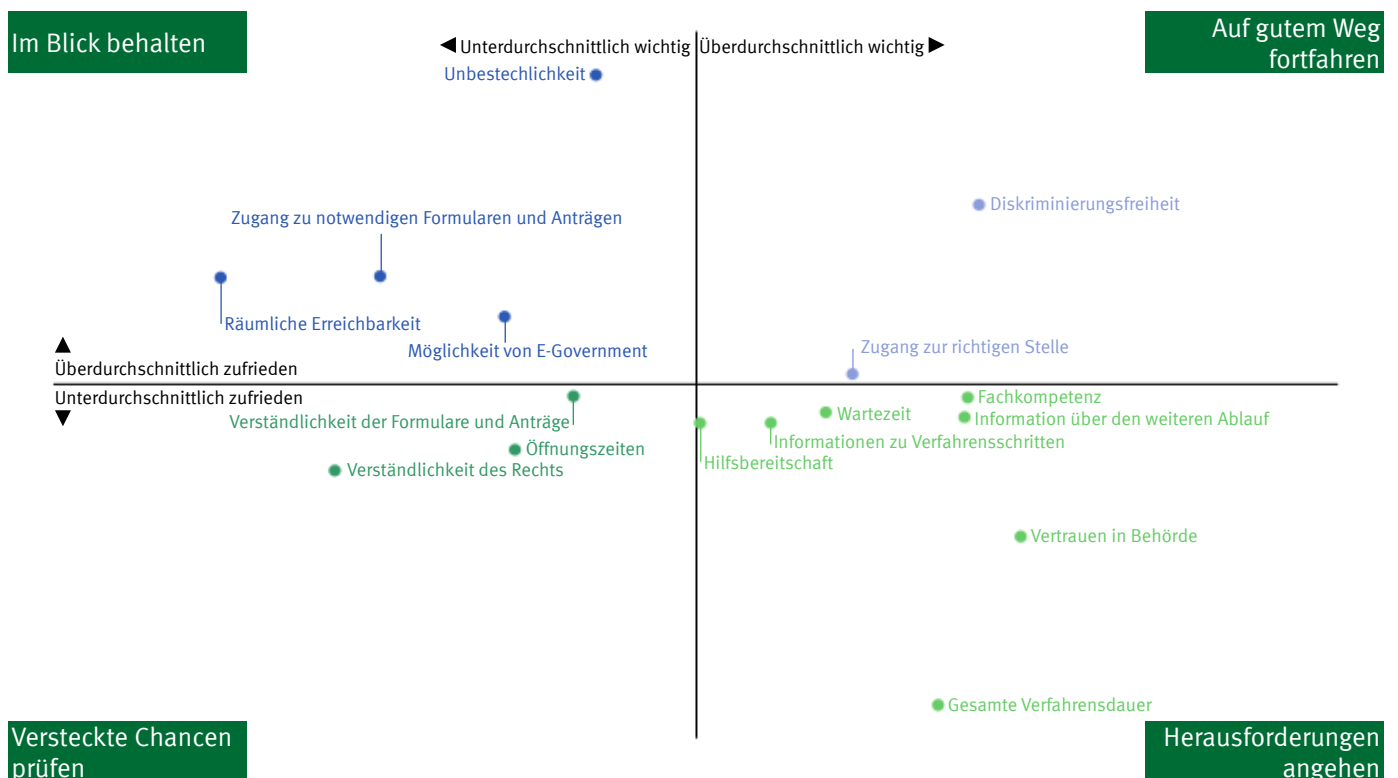
## Schwächen

- Gesamte Verfahrensdauer
- Vertrauen in Behörde
- Verständlichkeit des Rechts

**Tabelle 7: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Bau einer Betriebsstätte**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

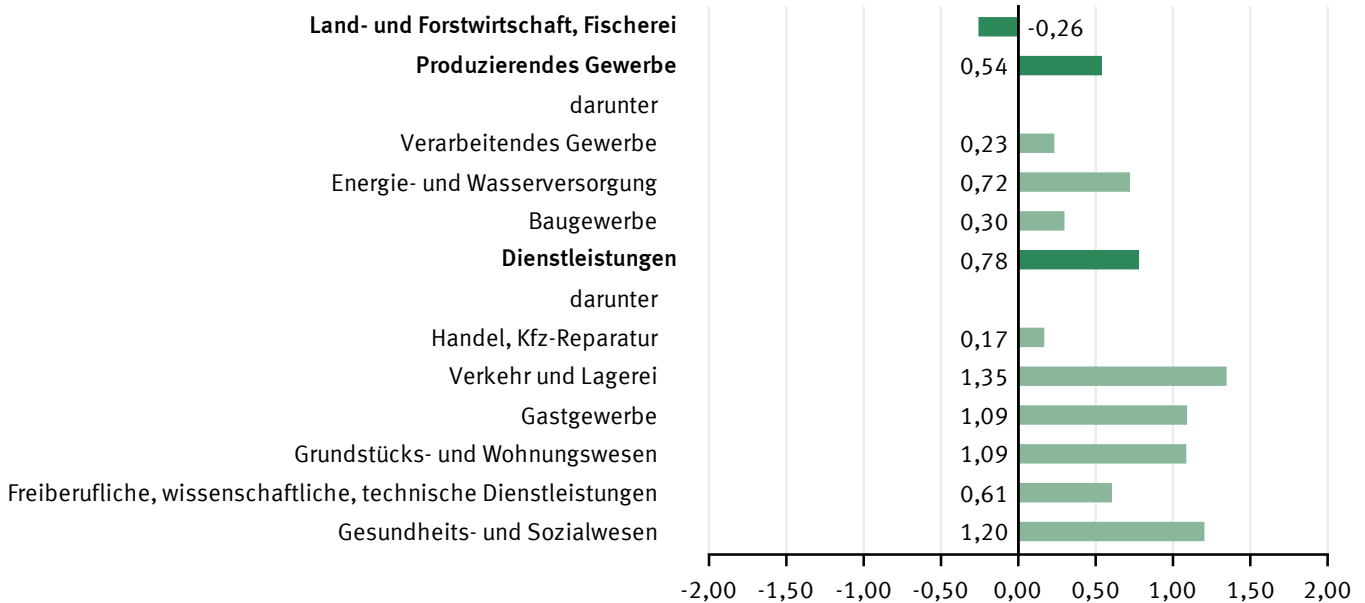
	Bauaufsichtsbehörde		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	-0,18	0,30	-0,18	0,30
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,23	0,42	0,23	0,42
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,15	0,96	0,15	0,96
Möglichkeit von E-Government	X	0,78	X	0,78
Zugang zur richtigen Stelle	0,49	0,52	0,49	0,52
Räumliche Erreichbarkeit	0,66	0,95	0,66	0,95
Öffnungszeiten	-0,10	0,18	-0,10	0,18
Wartezeit	-0,09	0,35	-0,09	0,35
Informationen über den weiteren Ablauf	-0,01	0,33	-0,01	0,33
Hilfsbereitschaft	0,12	0,30	0,12	0,30
Fachkompetenz	0,33	0,42	0,33	0,42
Gesamte Verfahrensdauer	-0,50	-0,95	-0,50	-0,95
Vertrauen in Behörde	0,29	-0,20	0,29	-0,20
Diskriminierungsfreiheit	1,44	1,28	1,44	1,28
Unbestechlichkeit	1,72	1,86	1,72	1,86
Verständlichkeit des Rechts	0,27	0,09	0,27	0,09

**Abbildung 73: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Bau einer Betriebsstätte**



**Abbildung 74: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Bau einer Betriebsstätte**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



### Zwei von 50 Meinungen



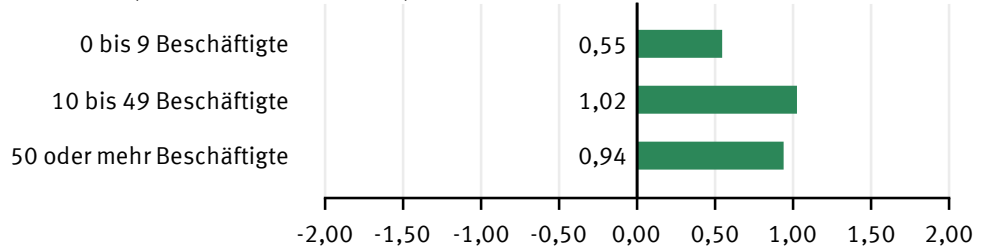
„Es dauert alles viel zu lange und es sind viel zu viele Stellen am Verfahren beteiligt.“



„Ich wünsche mir eine Beschleunigung des Verfahrens und eine bessere Abstimmung unter den beteiligten Fachbehörden.“

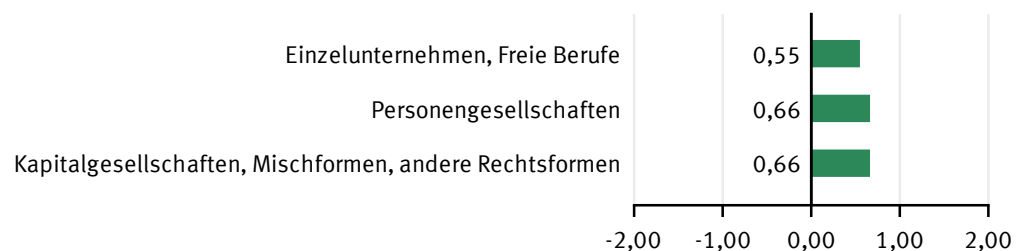
**Abbildung 75: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Bau einer Betriebsstätte**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 76: Zufriedenheit nach Rechtsform – Bau einer Betriebsstätte**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)





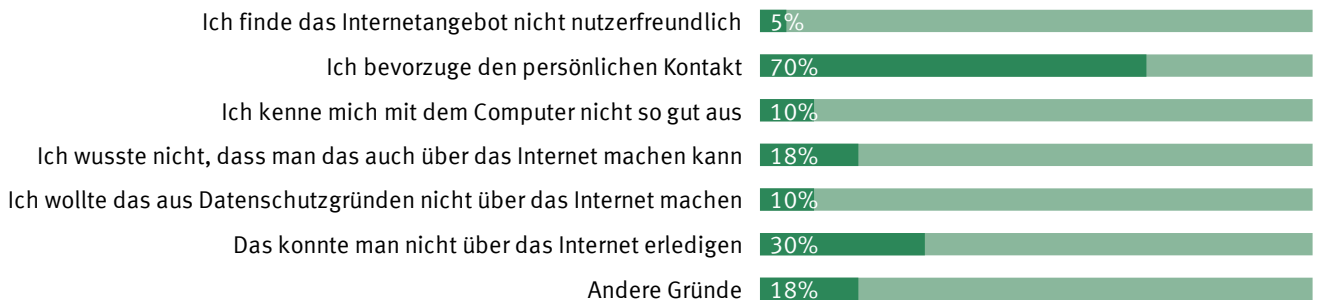
**Abbildung 77: Art der Kommunikation mit Behörden – Bau einer Betriebsstätte**

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



**Abbildung 78: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Bau einer Betriebsstätte**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



**Abbildung 79: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Bau einer Betriebsstätte**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



# Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz



Die Forschung oder die Entwicklung neuer Produkte stellt für Unternehmen eine wichtige Investition in die Zukunft dar. Neben der Frage nach der Finanzierung von Forschungsvorhaben beinhaltet diese Lebenslage vor allem die Genehmigung und Auszeichnung neuer Produkte. Um betriebliche Produktentwicklungen und Forschungsergebnisse vor einer fremden Nutzung zu schützen, können Unternehmen beim Deutschen Patent- und Markenamt bzw. beim Europäischen Patentamt einen Patentantrag stellen. Zur Finanzierung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten können Unternehmen bei Forschungsfördereinrichtungen der Länder, des Bundes und der Europäischen Union öffentliche Mittel beantragen. So stehen zum Beispiel Fördermittel aus dem Hightech-Gründerfonds zur Verfügung.

Anzahl der befragten Unternehmen: 127



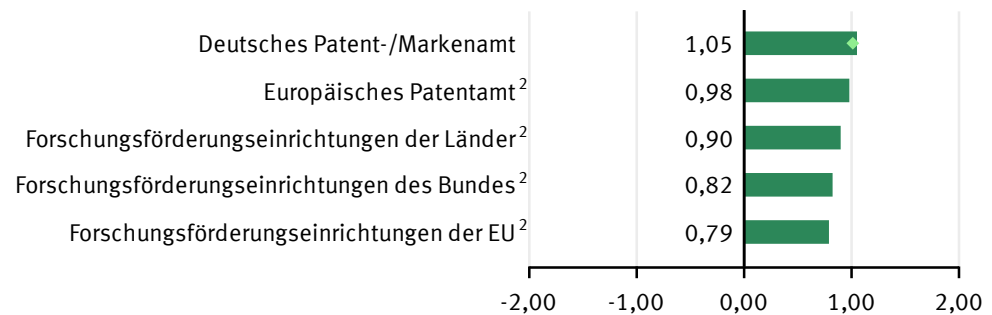
Wichtige Behördenkontakte:

- **Deutsches Patent-/Markenamt** (Beratung in der Forschungs- und Entwicklungsphase; Beantragung bzw. Verlängerung eines nationalen Patentbesitzes, des Schutzes eines Gebrauchsmusters, einer Marke und eines Designs)
- **Europäisches Patentamt** (Beratung in der Forschungs- und Entwicklungsphase; Beantragung bzw. Verlängerung eines europäischen Patentbesitzes)
- **Forschungsfördereinrichtungen des Bundes, der Länder sowie der Europäischen Union** (Beantragung von Mitteln zur Finanzierung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten)



Abbildung 80: Zufriedenheit nach Behörden – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



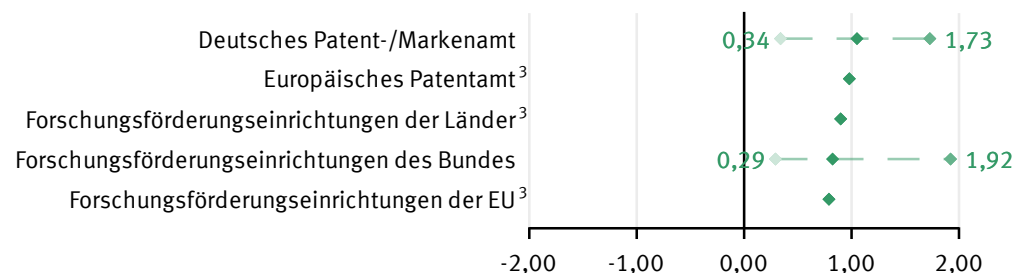
- Stärken**
- Diskriminierungsfreiheit
  - Unbestechlichkeit
  - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 81: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden –

Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



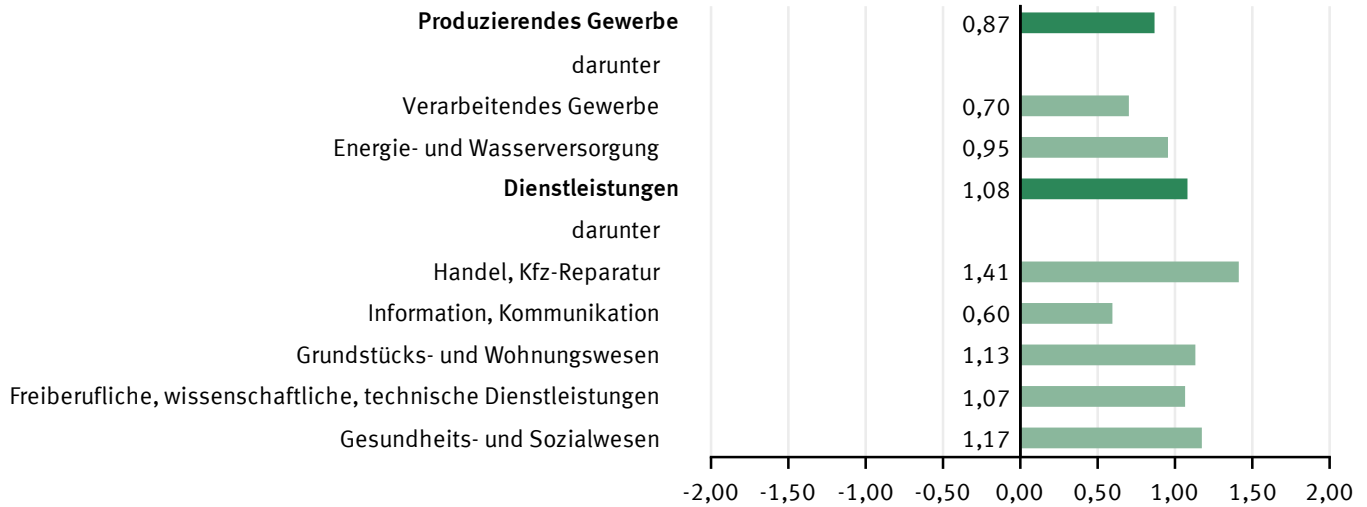
**Tabelle 8: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Deutsches Patent-/Markenamt		Europäisches Patentamt		Forschungsförderungseinrichtungen des Bundes		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,71	0,81	-	-0,09	-	0,66	0,71	0,66
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,85	1,04	-	1,70	-	0,92	0,85	1,12
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,94	0,81	-	1,62	-	0,77	0,94	0,93
Möglichkeit von E-Government	X	1,05	-	0,91	-	0,49	X	0,94
Zugang zur richtigen Stelle	1,19	0,59	-	0,15	-	0,18	1,19	0,46
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	-	/	-	0,46	0,36	1,60
Öffnungszeiten	0,88	1,13	-	0,37	-	0,55	0,88	0,92
Wartezeit	0,68	0,86	-	0,30	-	0,66	0,68	0,75
Informationen über den weiteren Ablauf	0,93	1,06	-	0,76	-	0,96	0,93	1,01
Hilfsbereitschaft	1,06	1,09	-	0,76	-	1,26	1,06	1,08
Fachkompetenz	1,30	0,83	-	0,40	-	0,56	1,30	0,73
Gesamte Verfahrensdauer	0,59	0,89	-	0,10	-	0,55	0,59	0,72
Vertrauen in Behörde	1,09	1,02	-	0,88	-	0,51	1,09	0,91
Diskriminierungsfreiheit	1,76	1,91	-	1,97	-	1,94	1,76	1,93
Unbestechlichkeit	1,98	1,65	-	1,99	-	1,77	1,98	1,73
Verständlichkeit des Rechts	0,38	0,12	-	/	-	0,14	0,38	0,13

**Abbildung 82: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**



**Abbildung 83: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

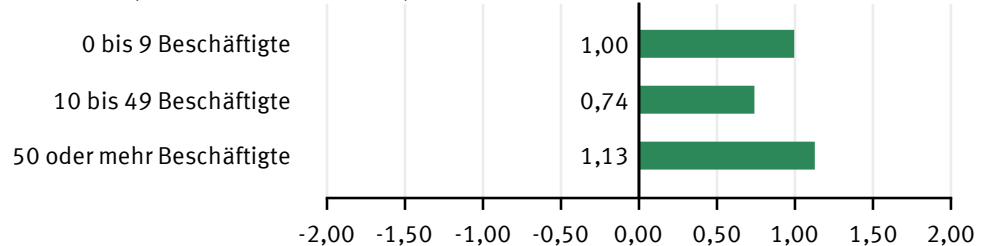


### Zwei von 35 Meinungen



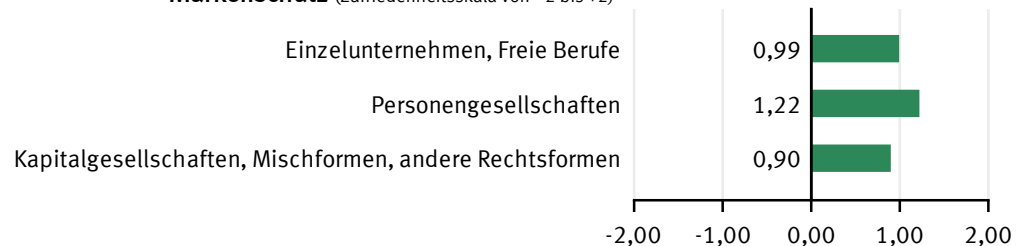
„Die Mitarbeiter sollten alle auf einem Level sein oder es sollte einen festen Ansprechpartner geben.“

**Abbildung 84: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



„Die Bearbeitungsdauer sollte verkürzt werden.“

**Abbildung 85: Zufriedenheit nach Rechtsform – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz** (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



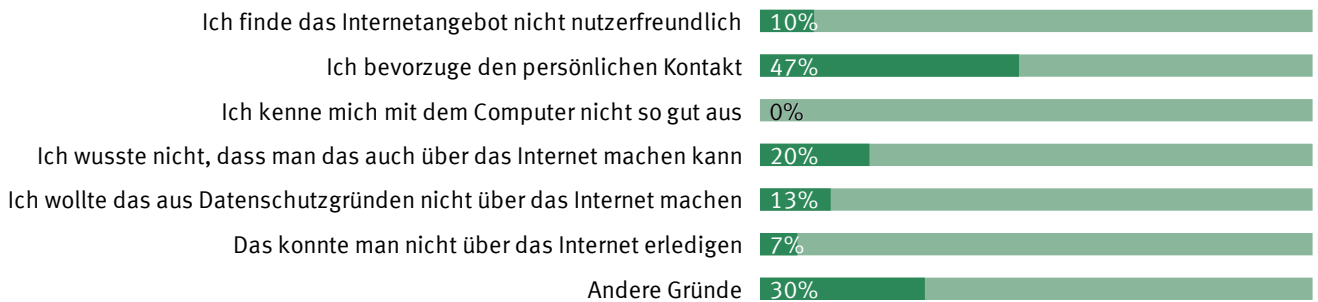
**Abbildung 86: Art der Kommunikation mit Behörden – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**

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



**Abbildung 87: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



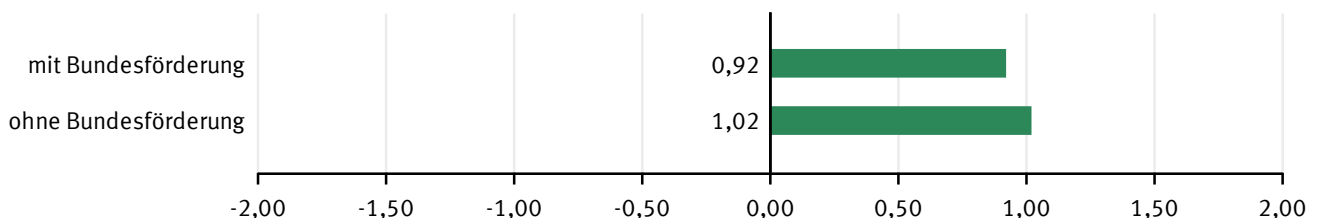
**Abbildung 88: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 89: Zufriedenheit nach Art der Förderung – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

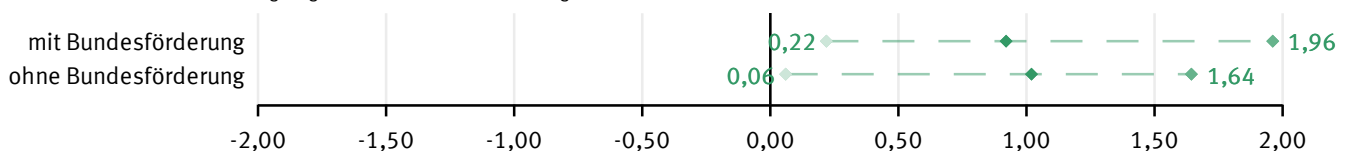


**Abbildung 90: Streuung der Zufriedenheit nach Art der Förderung – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

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

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



# 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 erforderlich, etwa das Einholen einer Bescheinigung über regelmäßig abgeführte Beiträge bei der Krankenkasse oder eine Unbedenklichkeitsbescheinigung der Unfallversicherung. Um nicht bei jeder Ausschreibung neue Nachweise beschaffen zu müssen, können sich Unternehmen bei Eignung eine Präqualifizierungsurkunde ausstellen lassen. Die Vergabeunterlagen selbst können bei der Vergabestelle angefordert werden. Dort ist dann auch das rechtsverbindliche Angebot abzugeben.

Anzahl der befragten Unternehmen: 170



Wichtige Behördenkontakte:

- **Amtsgericht** (Einholen einer Auskunft über eröffnete Insolvenz(plan)verfahren und Liquidationen)
- **Finanzamt** (Bescheinigung in Steuersachen)
- **Kommunalverwaltung** (z.B. Meldebehörde: Auszug aus dem Bundes- und Gewerbezentralregister)
- **Krankenkasse** (Bescheinigung über regelmäßig abgeführte Beiträge)
- **Präqualifizierungsstelle** (Beantragung und Vergabe der Präqualifizierungsurkunde)
- **Sozialkasse** (Baugewerbe: Einholen einer Unbedenklichkeitsbescheinigung)
- **Unfallversicherung** (z.B. Berufsgenossenschaft: Einholen einer Unbedenklichkeitsbescheinigung)
- **Vergabestelle** (Abgabe eines rechtsverbindlichen Angebots inklusive der dafür notwendigen Nachweise; Zuschlagserteilung)



Abbildung 91: Zufriedenheit nach Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

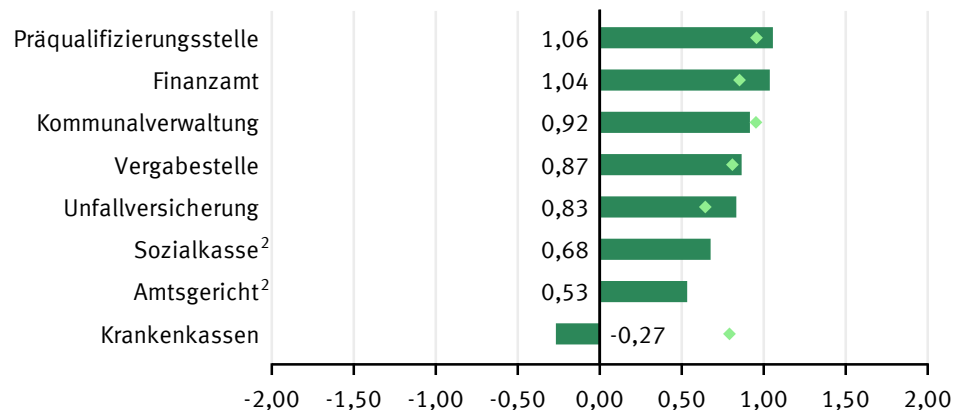
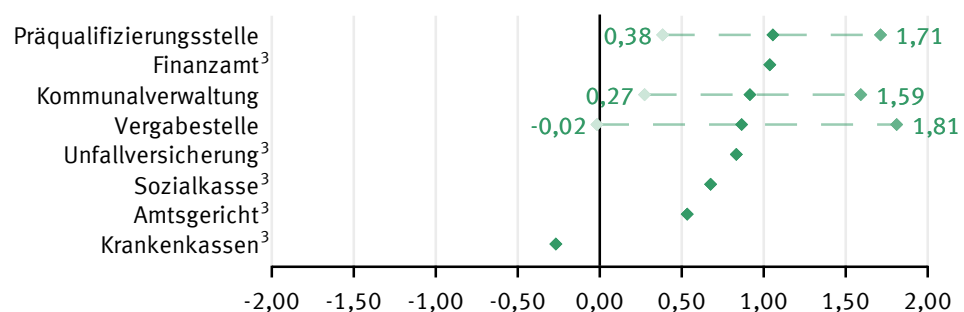


Abbildung 92: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



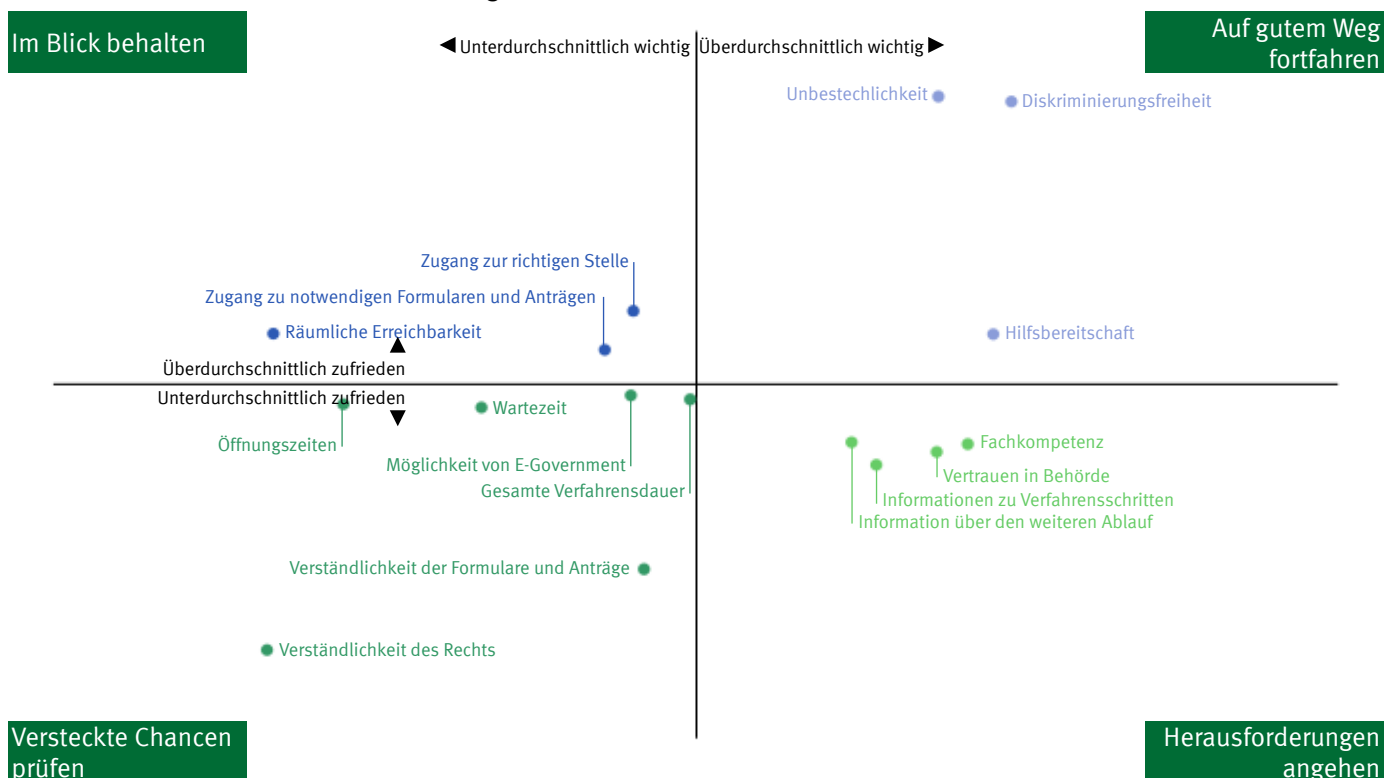
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Zugang zur richtigen Stelle

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

**Tabelle 9: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

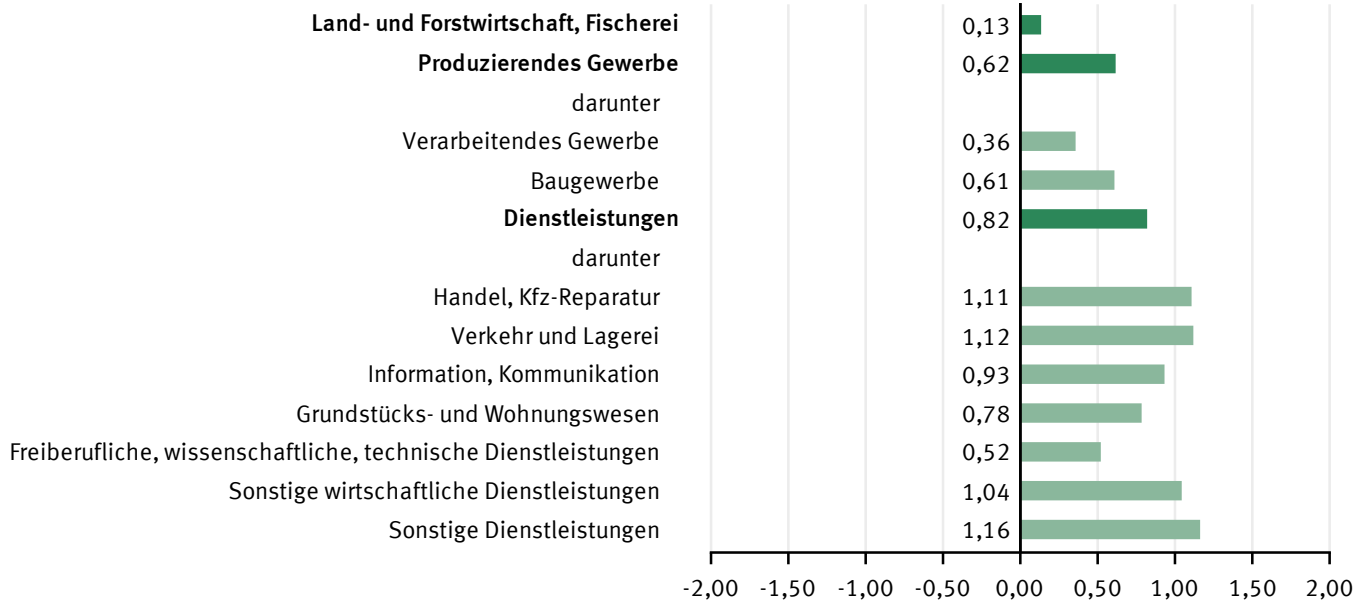
	Vergabestelle		Präqualifizierungsstelle		Kommunalverwaltung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,77	0,45	0,71	0,67	-	0,67	0,66	0,59
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,34	0,28	0,38	0,67	-	0,21	0,36	0,27
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,83	1,03	0,57	0,87	-	0,89	0,73	0,95
Möglichkeit von E-Government	X	0,89	X	0,65	-	0,77	X	0,81
Zugang zur richtigen Stelle	1,18	0,65	0,94	0,75	-	1,37	0,99	1,07
Räumliche Erreichbarkeit	1,51	1,33	/	/	-	0,77	1,38	1,00
Öffnungszeiten	0,89	0,50	0,98	0,97	-	0,95	0,86	0,78
Wartezeit	1,00	0,59	1,34	0,83	-	0,89	1,07	0,77
Informationen über den weiteren Ablauf	0,56	0,43	0,62	1,26	-	0,76	0,58	0,66
Hilfsbereitschaft	0,74	0,74	1,05	1,42	-	1,12	0,77	0,99
Fachkompetenz	0,78	0,61	0,84	1,36	-	0,60	0,74	0,66
Gesamte Verfahrensdauer	0,32	0,86	1,19	0,51	-	0,79	0,67	0,79
Vertrauen in Behörde	0,63	0,78	1,14	0,98	-	0,50	0,80	0,63
Diskriminierungsfreiheit	1,54	1,91	1,66	1,61	-	1,60	1,60	1,71
Unbestechlichkeit	1,40	1,91	1,44	1,85	-	1,60	1,29	1,73
Verständlichkeit des Rechts	-0,18	0,10	0,24	0,22	-	-0,05	-0,05	0,02

**Abbildung 93: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**



**Abbildung 94: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



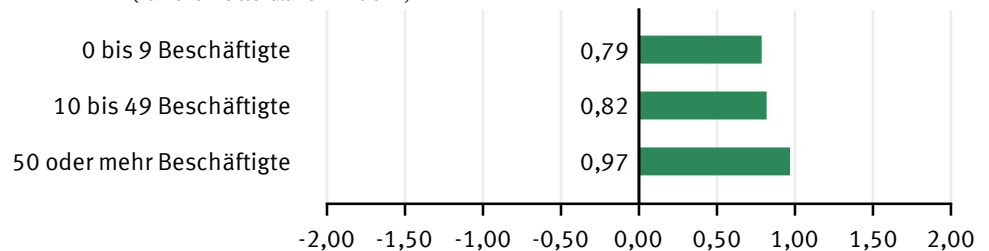
### Zwei von 56 Meinungen



„Die Formulare waren unverständlich und kompliziert. Das Verfahren hat insgesamt zu lange gedauert.“

**Abbildung 95: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

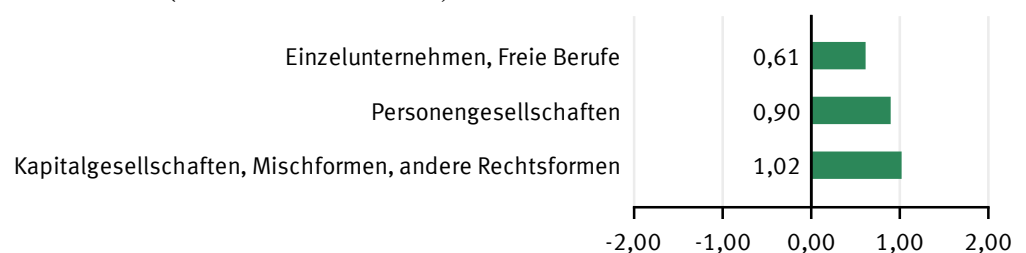
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



„Die ausreichende Information zu weiteren Schritten ist verbesserungswürdig.“

**Abbildung 96: Zufriedenheit nach Rechtsform – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)





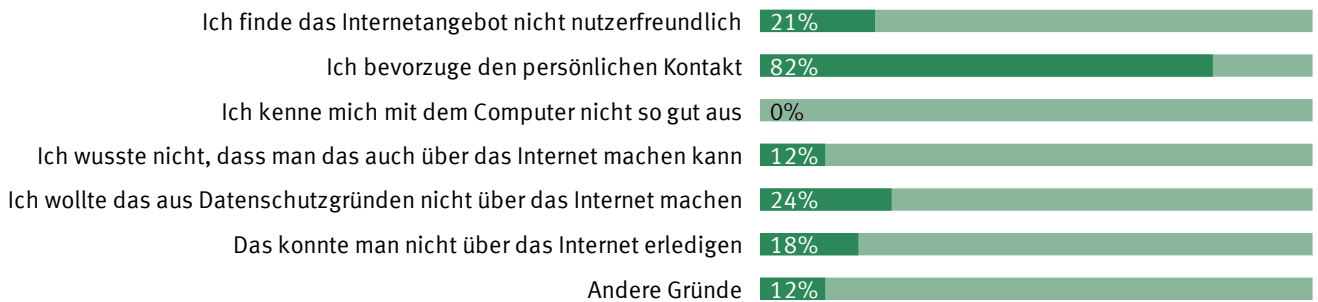
**Abbildung 97: Art der Kommunikation mit Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

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



**Abbildung 98: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



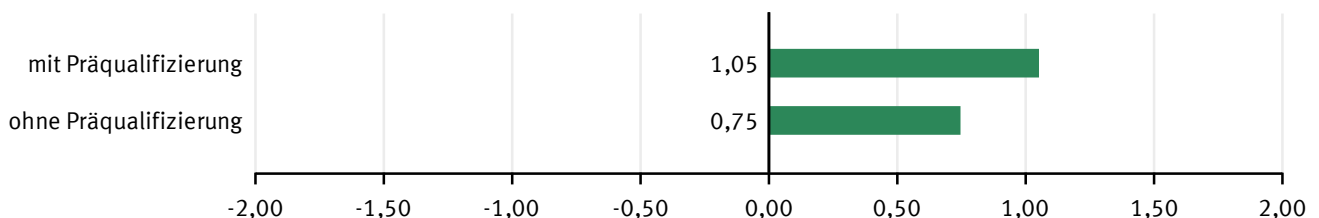
**Abbildung 99: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 100: Zufriedenheit nach Präqualifizierung – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

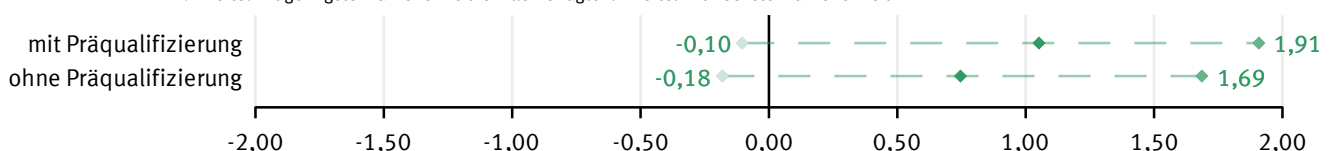
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 101: Streuung der Zufriedenheit nach Präqualifizierung – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils;  
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



# Import / Export

Möchten Unternehmen in Deutschland Waren aus dem Ausland einführen oder in das Ausland ausführen, haben sie vor allem Kontakt mit den Zollämtern und -behörden. Diese stehen nicht nur für Beratung sowie für Informationen über Verbote und Beschränkungen zur Verfügung, sondern sind zum Beispiel auch für die Anmeldung zur Ausfuhr von Waren zuständig. Generell unterscheiden sich die Anforderungen der Importeure bzw. Exporteure darin, ob sie Handelsgeschäfte mit Nicht-EU-Staaten (sogenannter Extrahandel) oder mit Mitgliedstaaten der Europäischen Union (Intrahandel) abwickeln. So kann beim Extrahandel eine Einfuhr- bzw. Ausfuhrgenehmigungspflicht bestehen, für deren Erteilung je nach Art der Waren unterschiedliche Behörden zuständig sind.

Anzahl der befragten Unternehmen: 303

Mittelwert der Lebenslage

1,00



Wichtige Behördenkontakte:

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

Veränderung zu 2015

-0,06

## Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Vertrauen in Behörde

## Schwächen

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

Abbildung 102: Zufriedenheit nach Behörden – Import / Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

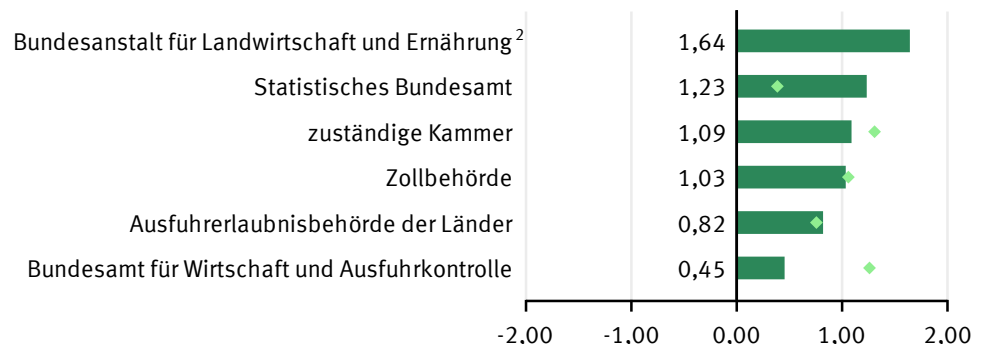
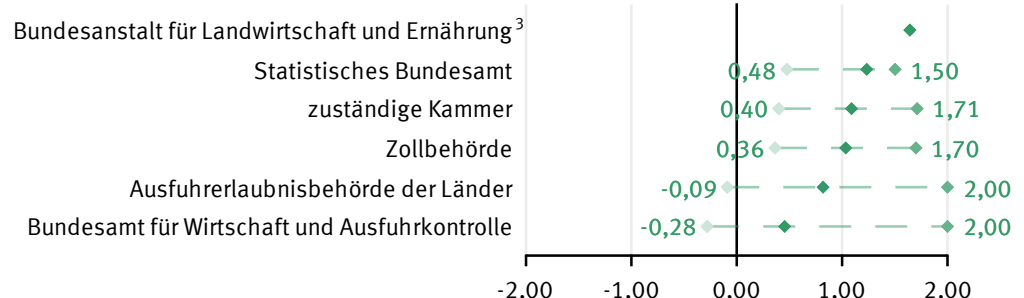


Abbildung 103: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Import / Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

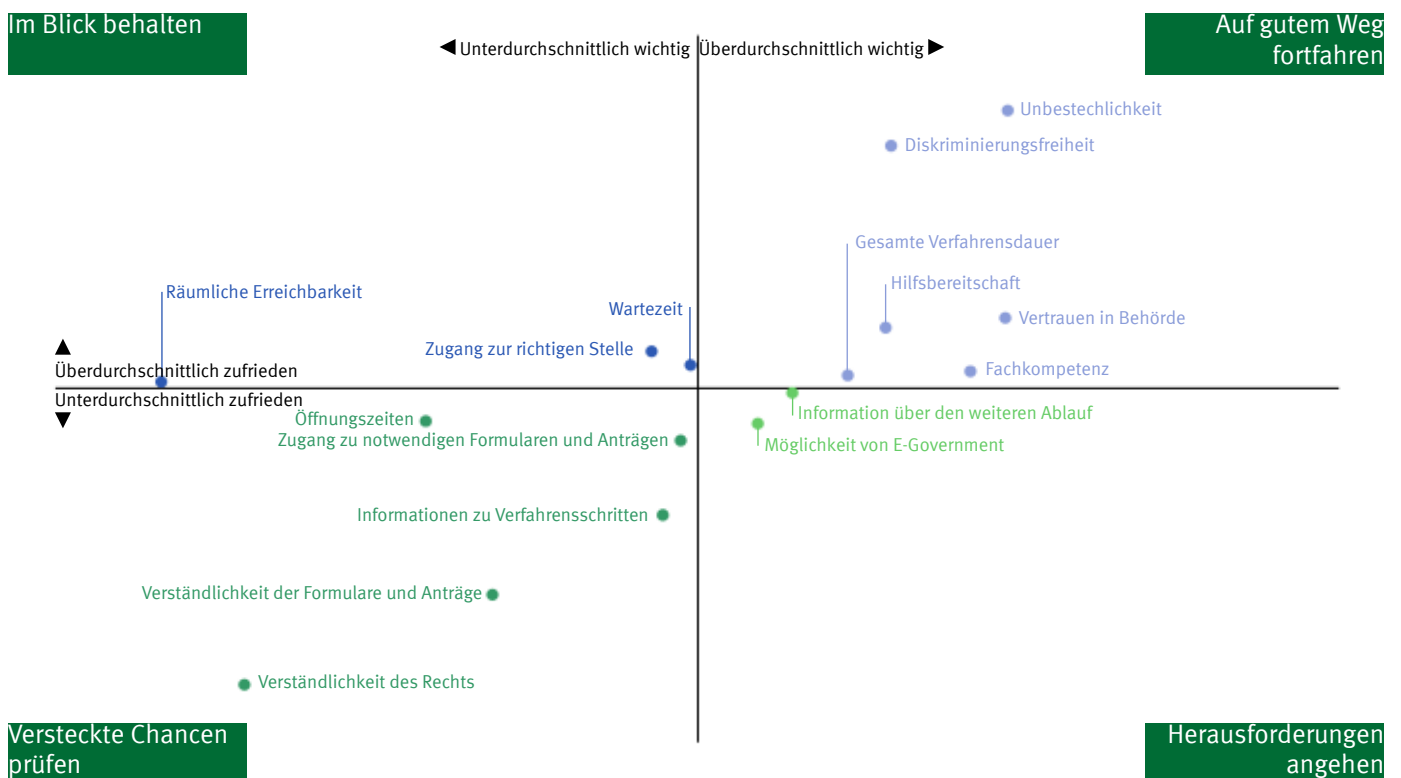
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



**Tabelle 10: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Import / Export**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

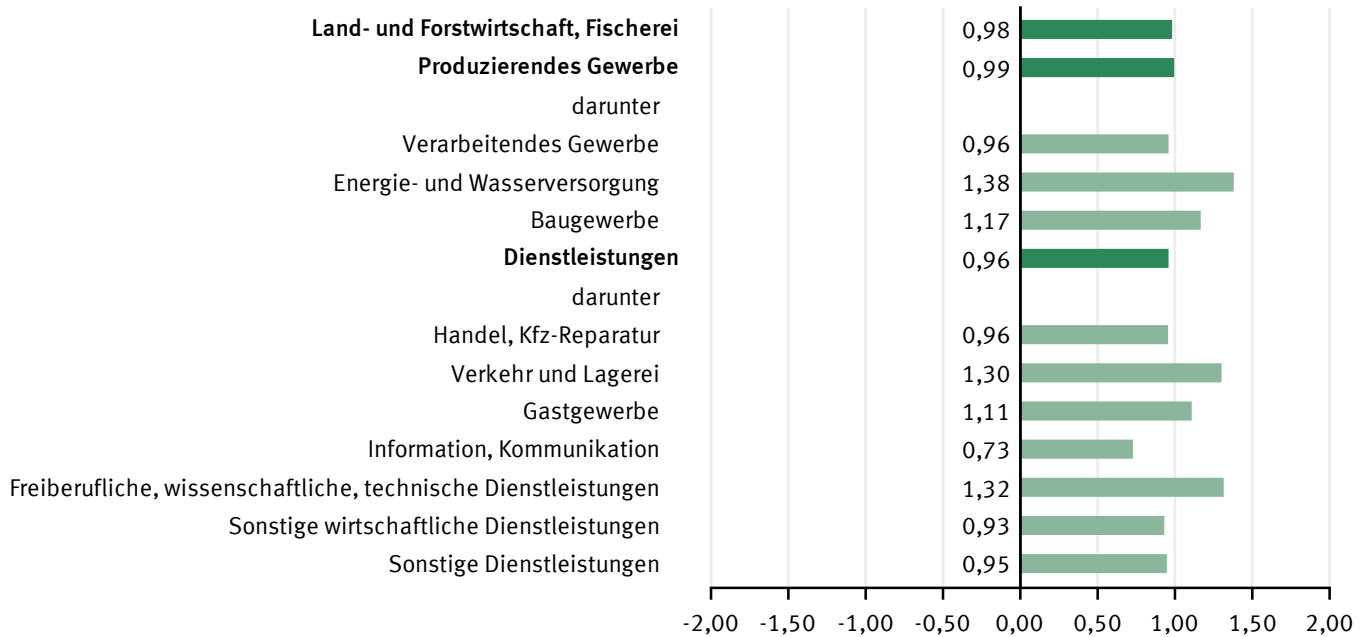
	Zollbehörde		zuständige Kammer		Statistisches Bundesamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,83	0,46	-	0,56	-	0,84	0,75	0,55
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,46	0,15	-	0,42	-	0,53	0,56	0,28
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,78	0,75	-	1,08	-	0,67	0,90	0,81
Möglichkeit von E-Government	X	0,89	-	0,73	-	0,96	X	0,87
Zugang zur richtigen Stelle	1,07	1,10	-	1,31	-	0,92	1,22	1,11
Räumliche Erreichbarkeit	1,07	0,92	-	1,25	-	/	1,10	1,01
Öffnungszeiten	0,86	0,84	-	0,89	-	0,99	0,98	0,87
Wartezeit	0,97	1,13	-	1,03	-	0,90	1,02	1,07
Informationen über den weiteren Ablauf	1,02	0,92	-	0,77	-	1,39	1,00	0,97
Hilfsbereitschaft	1,17	1,09	-	1,29	-	1,43	1,20	1,20
Fachkompetenz	1,20	0,99	-	1,09	-	1,19	1,17	1,05
Gesamte Verfahrensdauer	1,23	0,94	-	1,14	-	1,20	1,11	1,03
Vertrauen in Behörde	1,34	1,28	-	1,07	-	1,27	1,40	1,23
Diskriminierungsfreiheit	1,73	1,77	-	1,86	-	1,93	1,79	1,82
Unbestechlichkeit	1,91	1,93	-	1,94	-	1,97	1,85	1,94
Verständlichkeit des Rechts	0,11	0,05	-	-0,25	-	-0,04	0,13	-0,03

**Abbildung 104: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Import / Export**



**Abbildung 105: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Import / Export**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



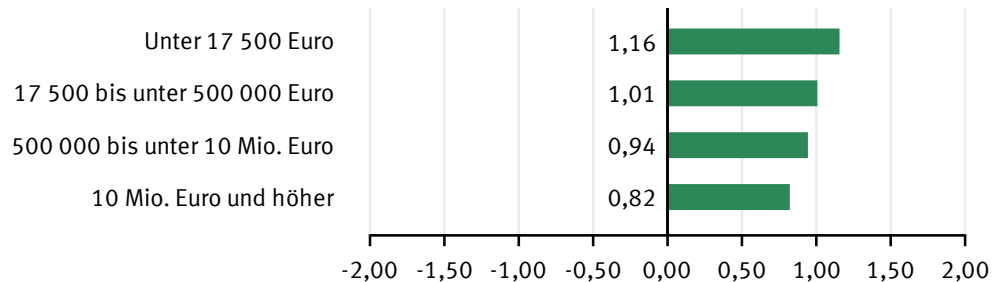
Zwei von 83 Meinungen



„Die Formulare sollten verständlicher und weniger umständlich aufgebaut sein. Einfach klare Worte!“

**Abbildung 106: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklasse – Import / Export**

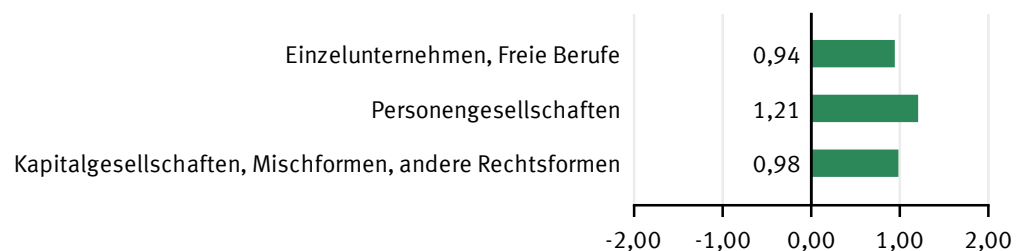
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



„Die zeitliche Erreichbarkeit sollte besser sein. Das Verfahren sollte online möglich sein, sodass ich nicht für einen Stempel zum Amt fahren muss.“

**Abbildung 107: Zufriedenheit nach Rechtsform – Import / Export**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



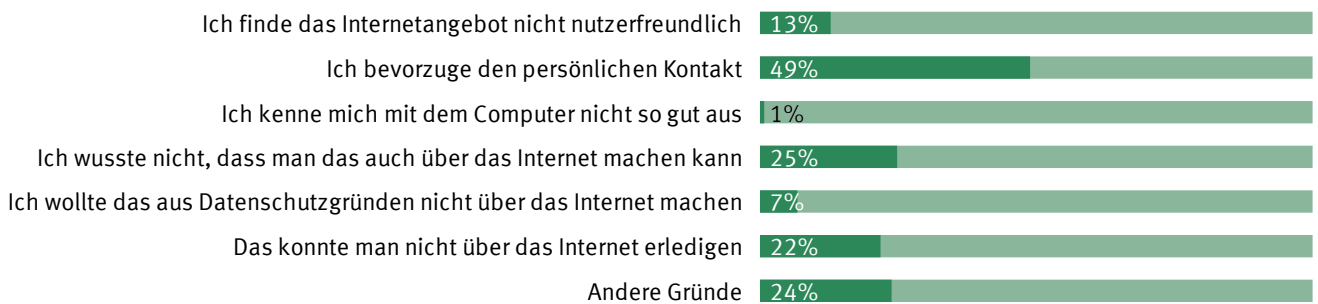
**Abbildung 108: Art der Kommunikation mit Behörden – Import / Export**

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



**Abbildung 109: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Import / Export**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



**Abbildung 110: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Import / Export**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



# Geschäftsaufgabe oder -übergabe



Betrachtet man die Gründung eines Unternehmens als Beginn seines Lebenszyklus, ist der Abschnitt der Unternehmensaufgabe dessen Ende. Gerade bei der Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz sind viele verschiedene Behörden-gänge parallel zu erledigen, da die Geschäftsaufgabe und die Entlassung von Beschäftigten bei verschiedenen Stellen anzuzeigen sind. Beispiele hierfür sind die Abmeldung der Beschäftigten bei Finanzamt oder – im Fall geringfügig Beschäftigter – Minijob-Zentrale sowie die Anzeige der Betriebsaufgabe beim Gewerbeamt. Bei einer Geschäftsaufgabe mit Insolvenz entstehen insbesondere Kontakte mit dem Insolvenzgericht. Ein Unternehmen muss aber nach Aufgabe nicht zwangsläufig schließen, es kann auch weitergegeben werden.

Anzahl der befragten Unternehmen: 223



Wichtige Behördenkontakte:

- **Agentur für Arbeit** (Anzeigepflicht bei Massenentlassungen zur Vermittlung von Anschlussarbeitsplätzen)
- **Amtsgericht** (Löschung oder Änderung des Eintrags im elektronischen Handelsregister)
- **Arbeitsgericht** (Verhandlungspflicht und Einigung bei Klage des Betriebsrates aufgrund anstehender Personalentlassungen)
- **Finanzamt** (Anzeige der Betriebsaufgabe zur Einstellung von Steuervorauszahlungen; Abmeldung der Beschäftigten)
- **Gewerbeamt** (Anzeige der Betriebsaufgabe)
- **Gewerbeaufsichtsamt** (Zustimmung bei Kündigung Schwangerer)
- **Insolvenzgericht** (Stellen eines Insolvenzantrags sowie eines Antrags auf Stundung der Verfahrenskosten; Stellen eines Gläubigerantrags)
- **Versorgungsamt** (Zustimmung bei Kündigung schwerbehinderter Menschen)



Abbildung 111: Zufriedenheit nach Behörden – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

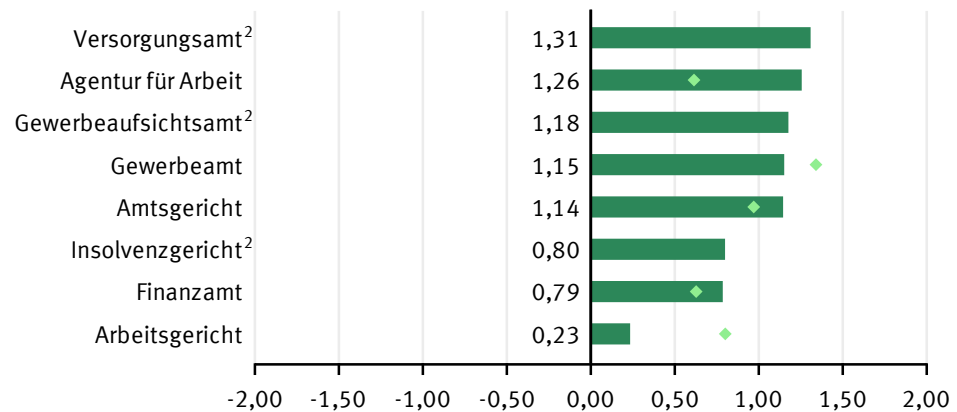
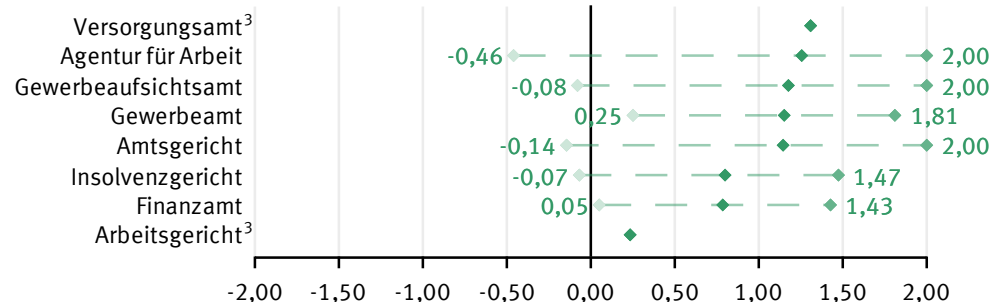


Abbildung 112: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



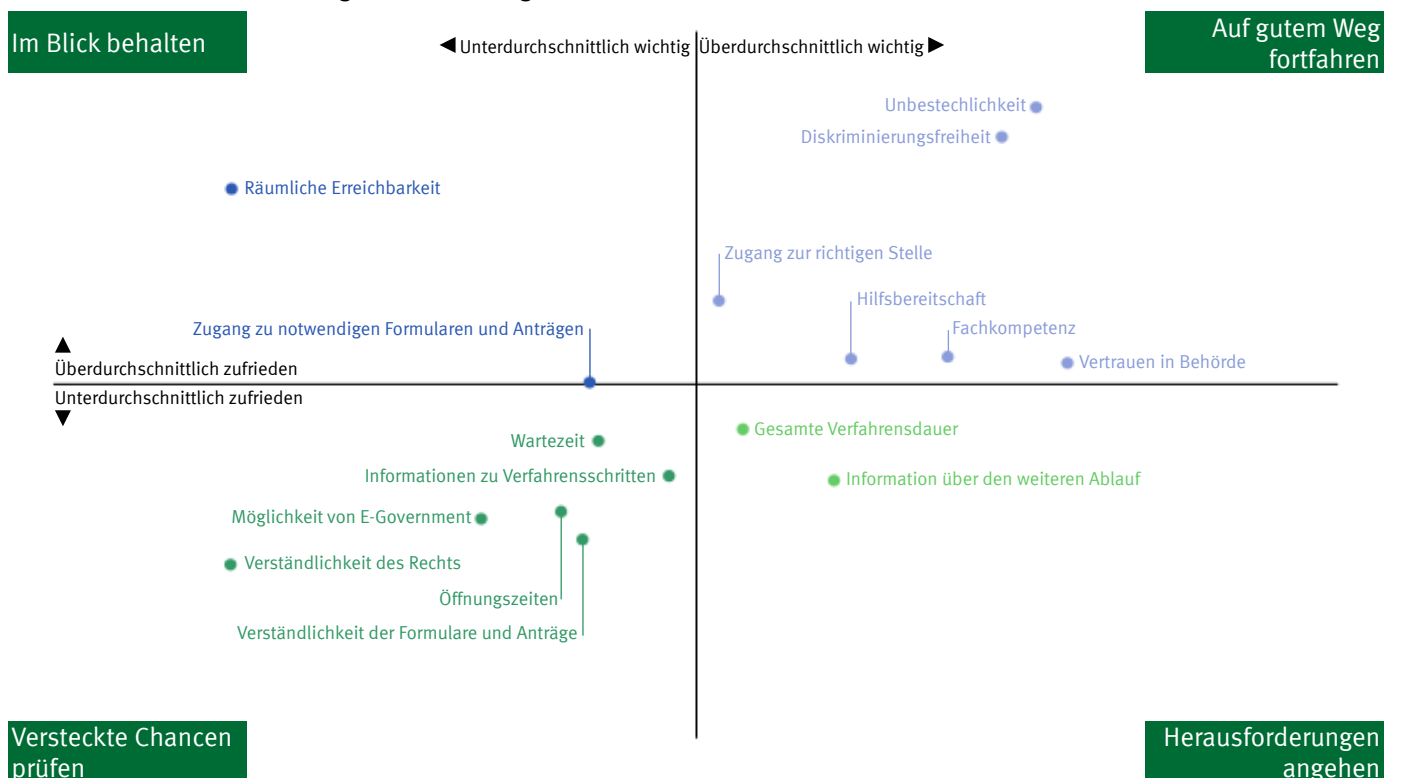
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
  - Verständlichkeit der Formulare und Anträge
  - Möglichkeit von E-Government

**Tabelle 11: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**  
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

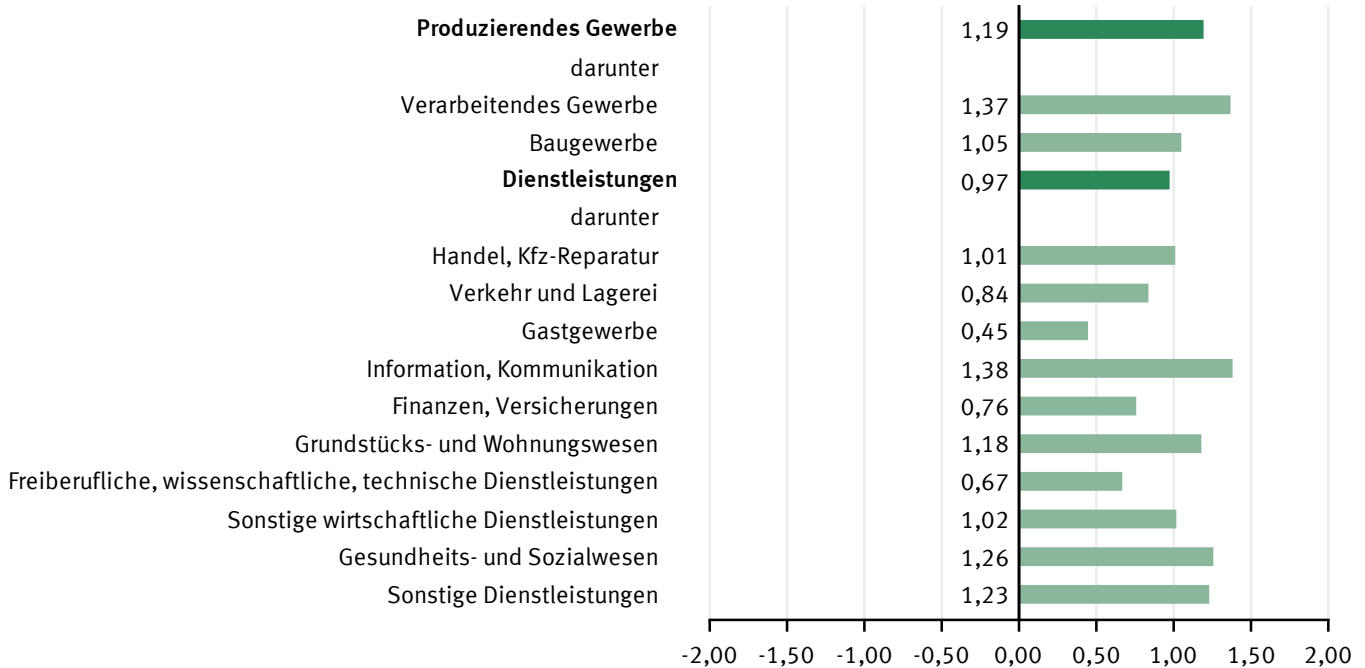
	Finanzamt		Gewerbeamt		Insolvenzgericht		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,37	0,37	–	0,75	–	0,28	0,32	0,52
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,10	–0,20	–	0,69	–	0,43	0,25	0,29
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,57	0,95	–	0,71	–	0,88	0,64	0,85
Möglichkeit von E-Government	X	0,48	–	0,40	–	–0,23	X	0,37
Zugang zur richtigen Stelle	0,63	0,99	–	1,42	–	0,94	0,69	1,15
Räumliche Erreichbarkeit	1,01	1,64	–	1,53	–	1,46	1,10	1,54
Öffnungszeiten	0,47	0,07	–	0,71	–	0,60	0,50	0,39
Wartezeit	0,63	0,33	–	0,98	–	0,65	0,68	0,65
Informationen über den weiteren Ablauf	0,18	0,21	–	0,95	–	0,22	0,30	0,50
Hilfsbereitschaft	0,37	0,89	–	1,05	–	1,00	0,47	0,94
Fachkompetenz	0,50	0,70	–	1,25	–	1,02	0,57	0,95
Gesamte Verfahrensdauer	0,43	0,44	–	1,11	–	0,33	0,43	0,69
Vertrauen in Behörde	0,30	0,76	–	1,22	–	0,58	0,45	0,92
Diskriminierungsfreiheit	1,72	1,66	–	1,72	–	1,89	1,72	1,73
Unbestechlichkeit	1,85	1,76	–	1,96	–	1,62	1,84	1,84
Verständlichkeit des Rechts	0,14	0,38	–	0,19	–	0,08	0,13	0,20

**Abbildung 113: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**



**Abbildung 114: Zufriedenheit nach ausgewählten Branchen<sup>3</sup> – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



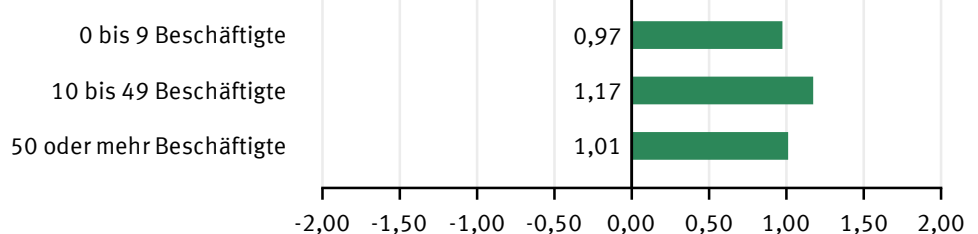
### Zwei von 66 Meinungen



„Kompetenzen und Fachkenntnisse sind sehr wichtig, diese fehlen bei einzelnen Mitarbeitern.“

**Abbildung 115: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

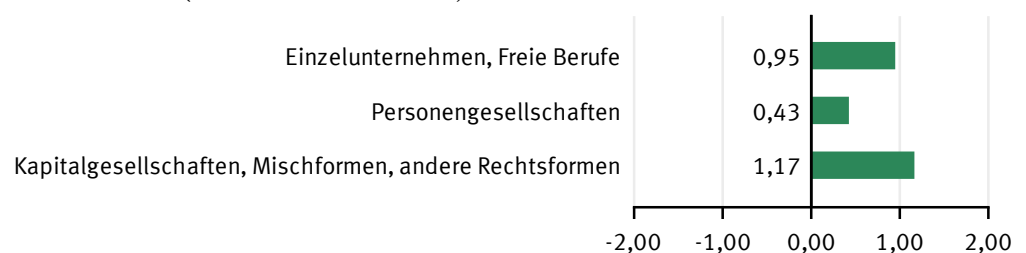
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



„Die Formulare sollten verständlicher sein. Ohne Steuerberater geht sowieso nichts, weil alles sehr kompliziert ist.“

**Abbildung 116: Zufriedenheit nach Rechtsform – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)





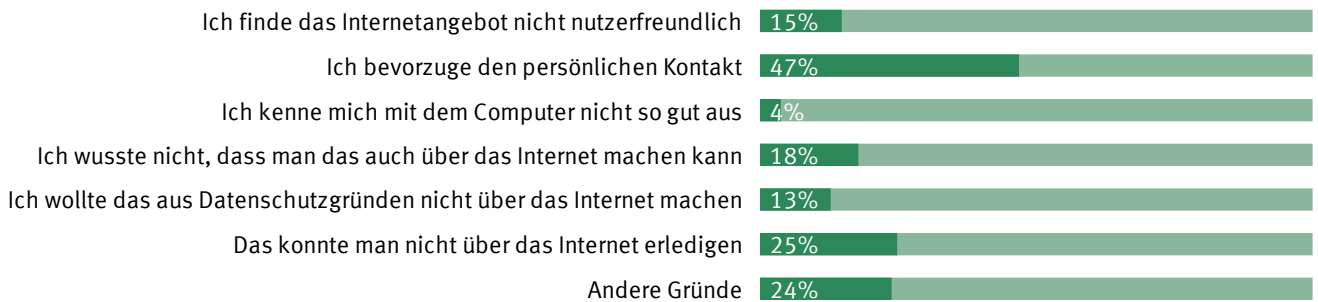
**Abbildung 117: Art der Kommunikation mit Behörden – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

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



**Abbildung 118: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)



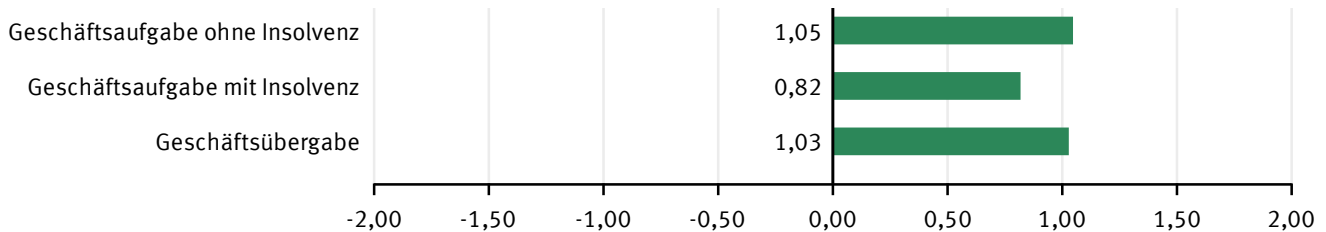
**Abbildung 119: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen  
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt  
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



**Abbildung 120: Zufriedenheit nach Art der Geschäftsaufgabe oder -übergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

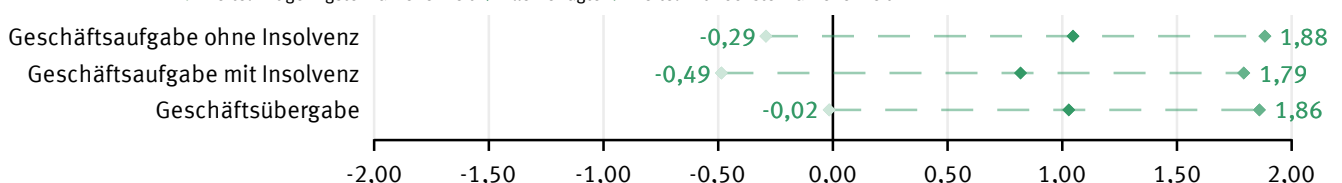
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 121: Streuung der Zufriedenheit nach Art der Geschäftsaufgabe oder -übergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils;  
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit





# Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslagen

## Informationen zu Verfahrensschritten

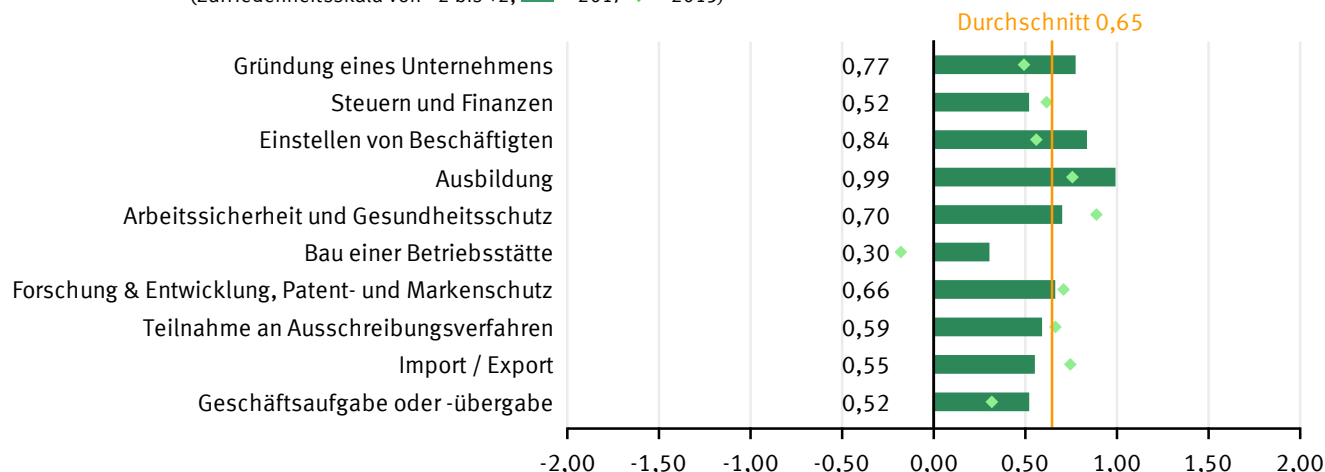
### Fragestellung im Telefoninterview

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 122: Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

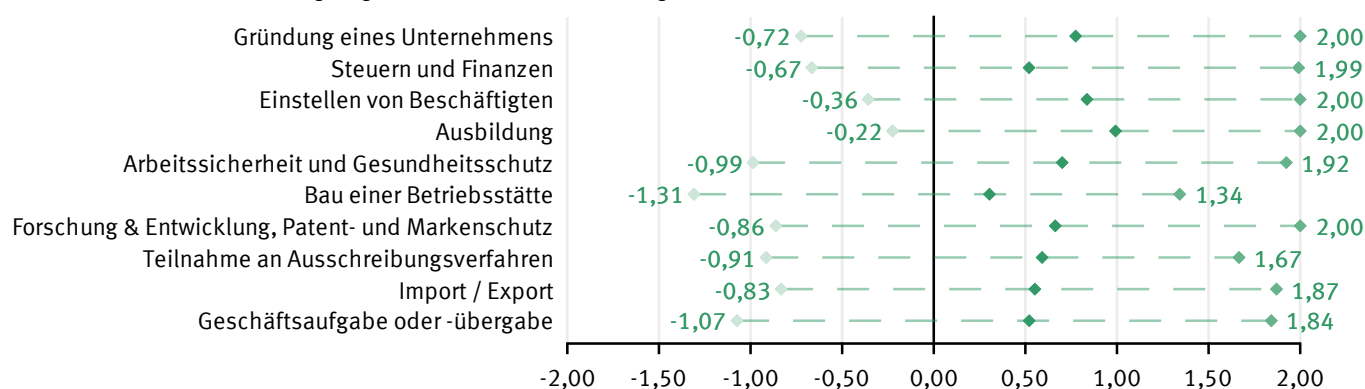


**Abbildung 123: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

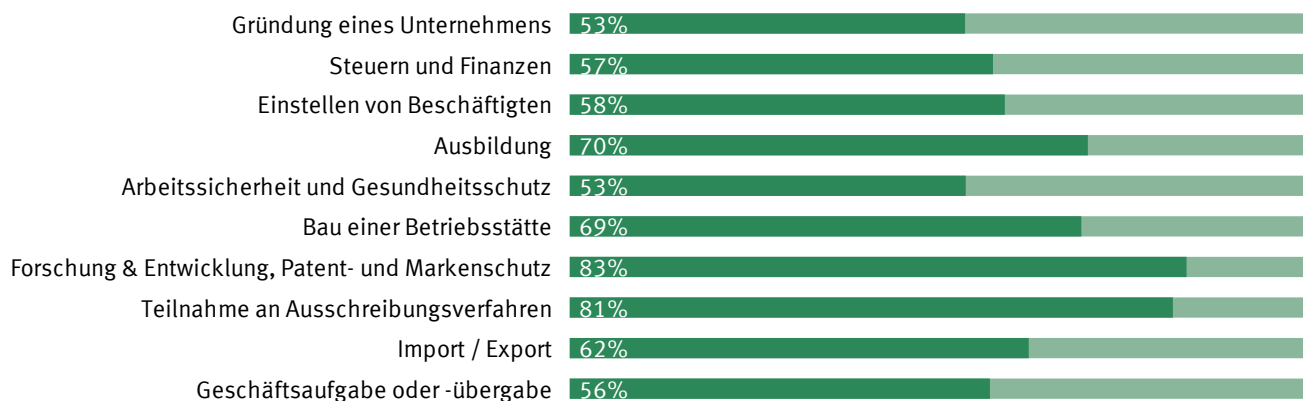
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 124: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten**

(Prozentangabe für „wichtig“)



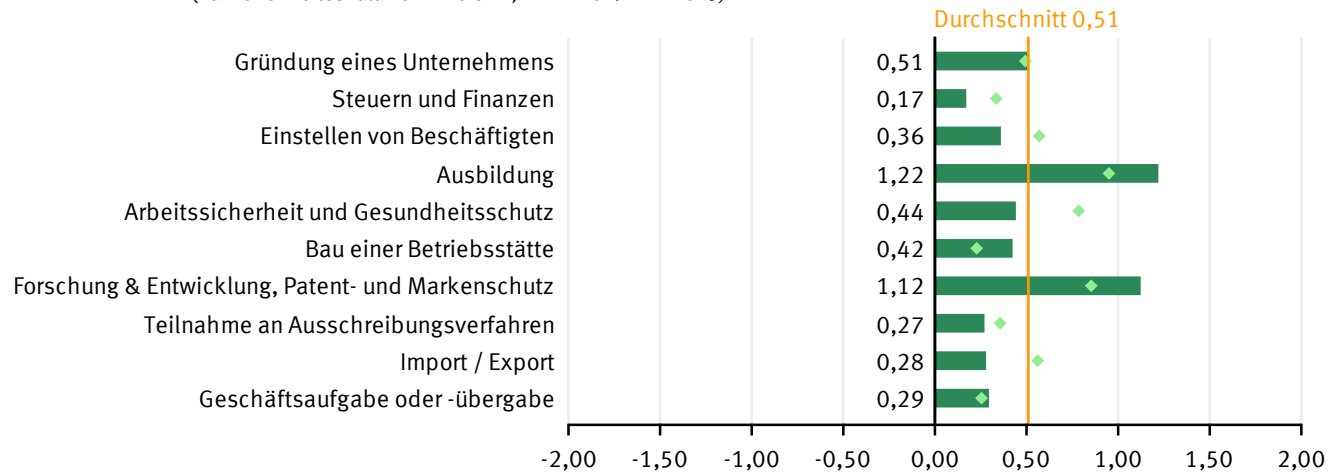
## Verständlichkeit der Formulare und Anträge

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des Formulars?

**Abbildung 125: Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

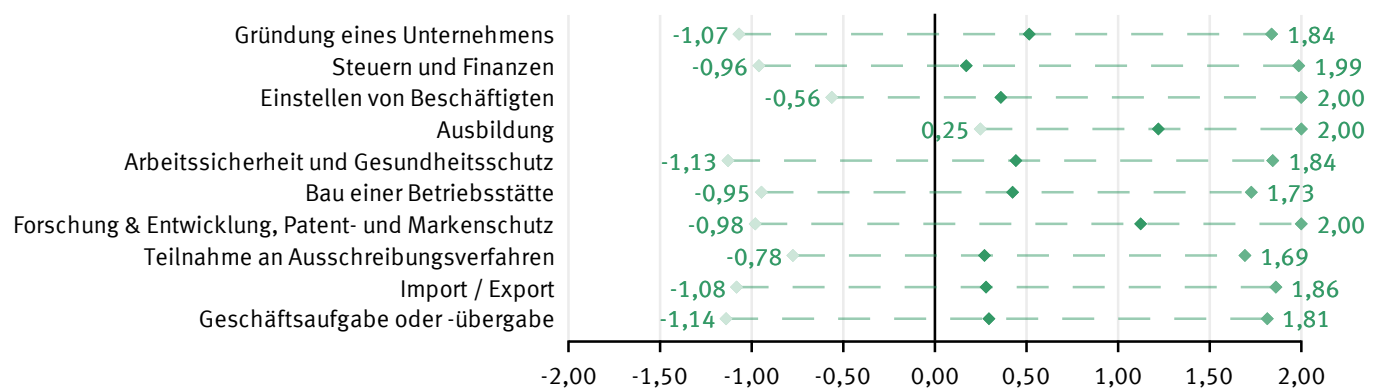


**Abbildung 126: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

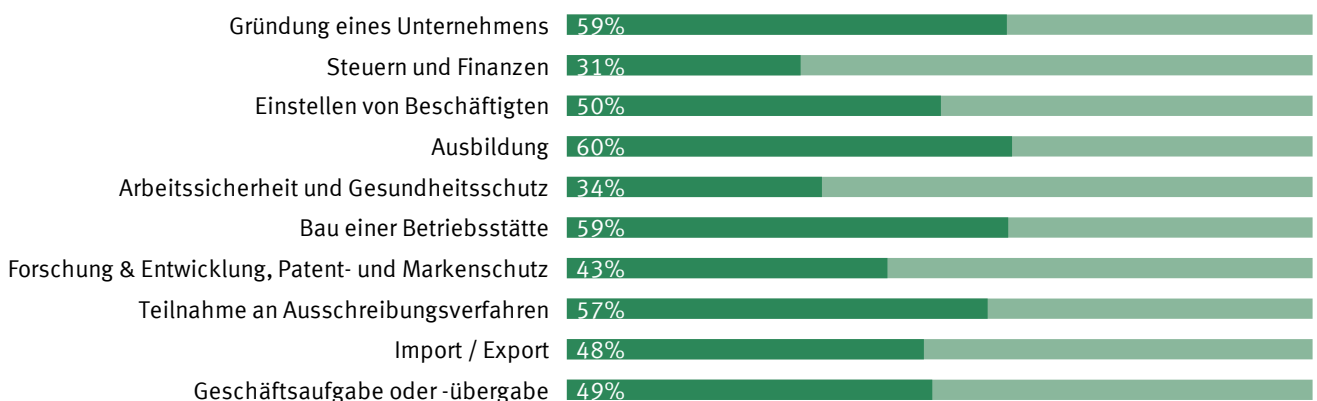
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 127: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge**

(Prozentangabe für „wichtig“)



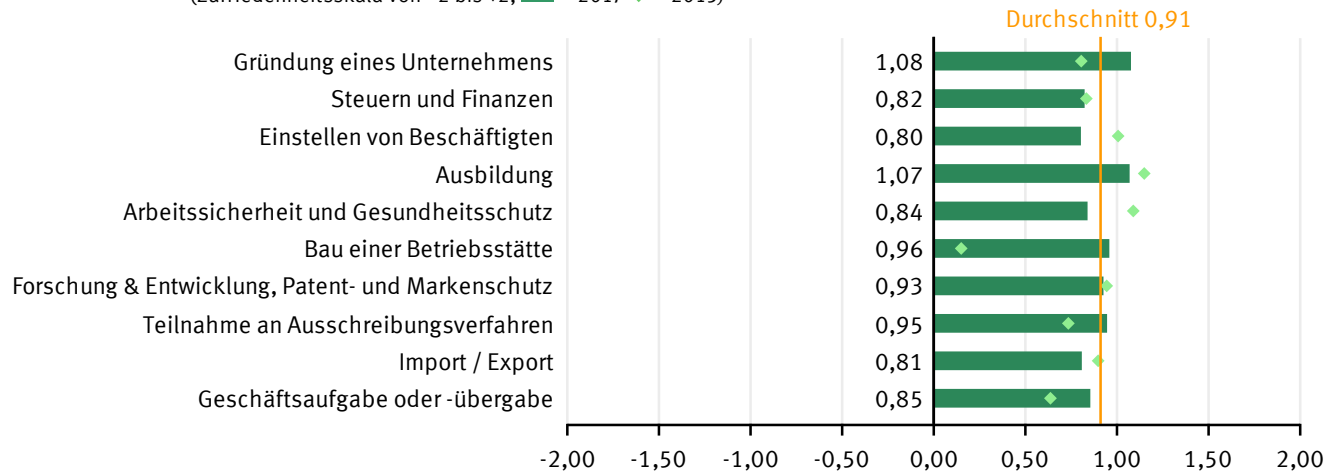
## Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

### 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?

**Abbildung 128: Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

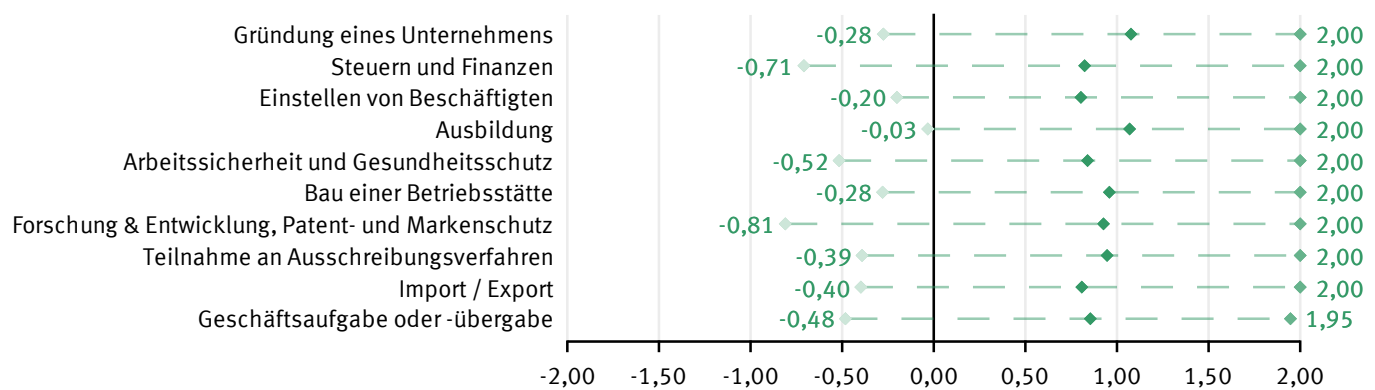


**Abbildung 129: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

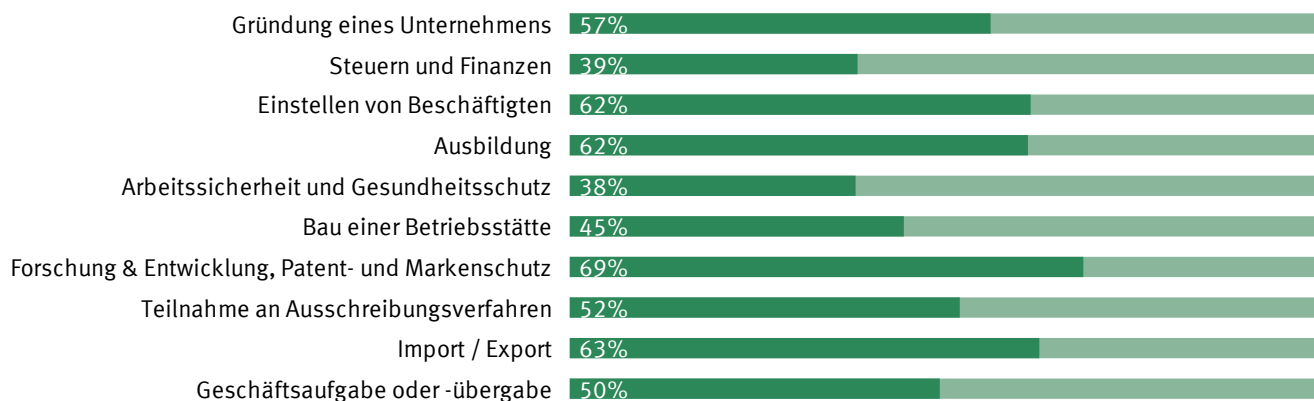
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 130: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen**

(Prozentangabe für „wichtig“)



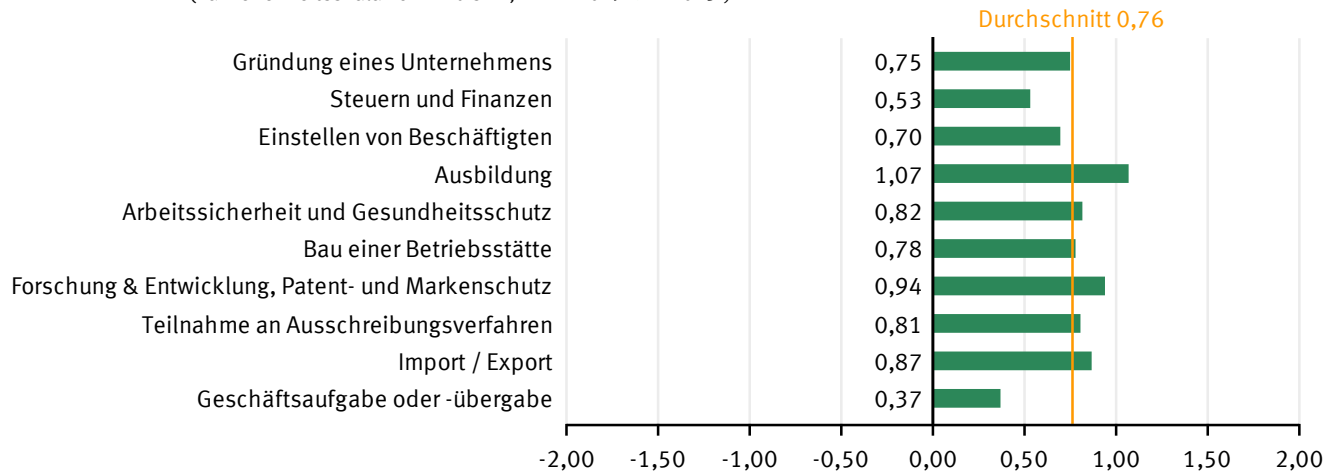
## Möglichkeit von E-Government

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit dem verfügbaren Angebot zum elektronischen Austausch oder Kontakt beispielsweise per E-Mail oder über das Internet mit dem zuständigen Amt?

**Abbildung 131: Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015<sup>1</sup>)

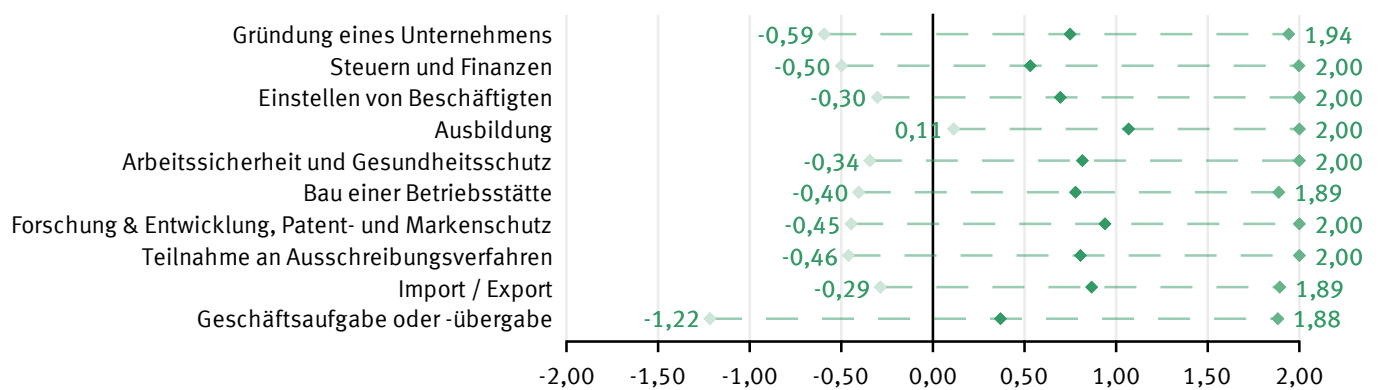


**Abbildung 132: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

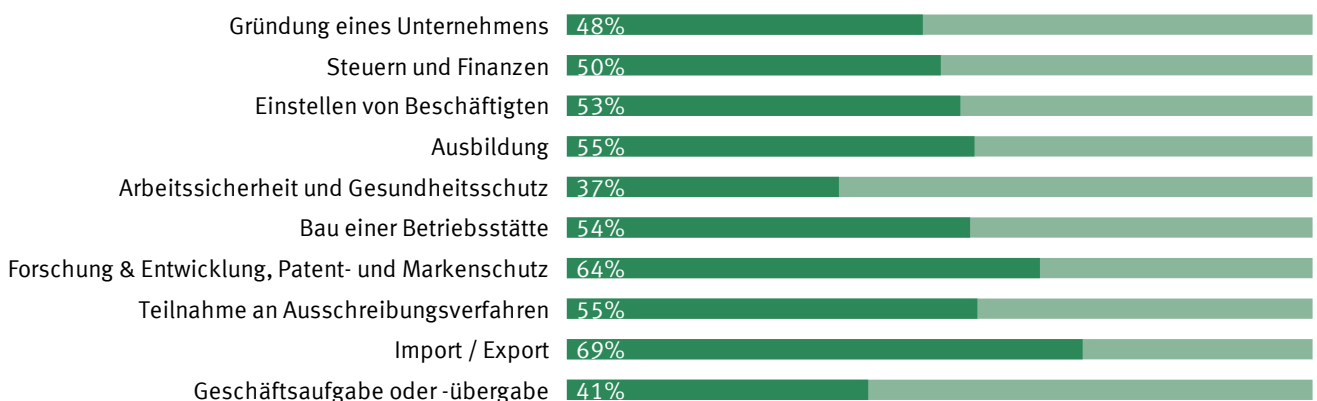
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 133: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government**

(Prozentangabe für „wichtig“)



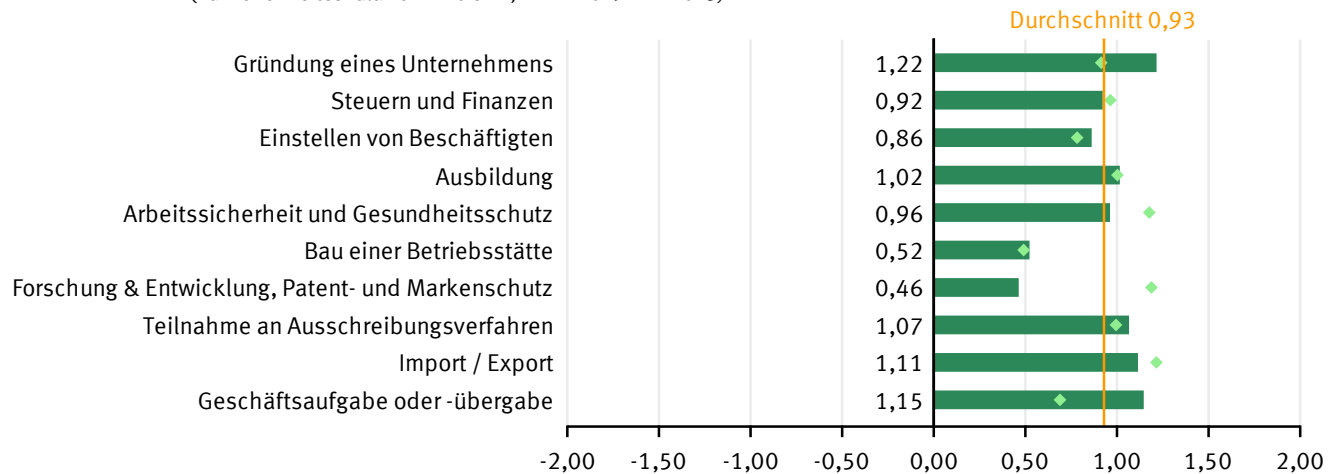
## Zugang zur richtigen Stelle

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten beim zuständigen Amt?

**Abbildung 134: Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

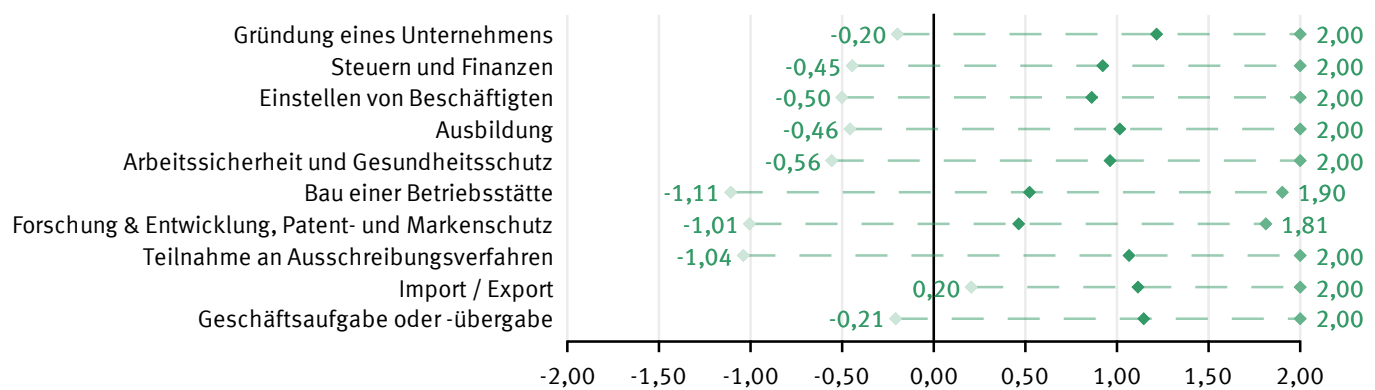


**Abbildung 135: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

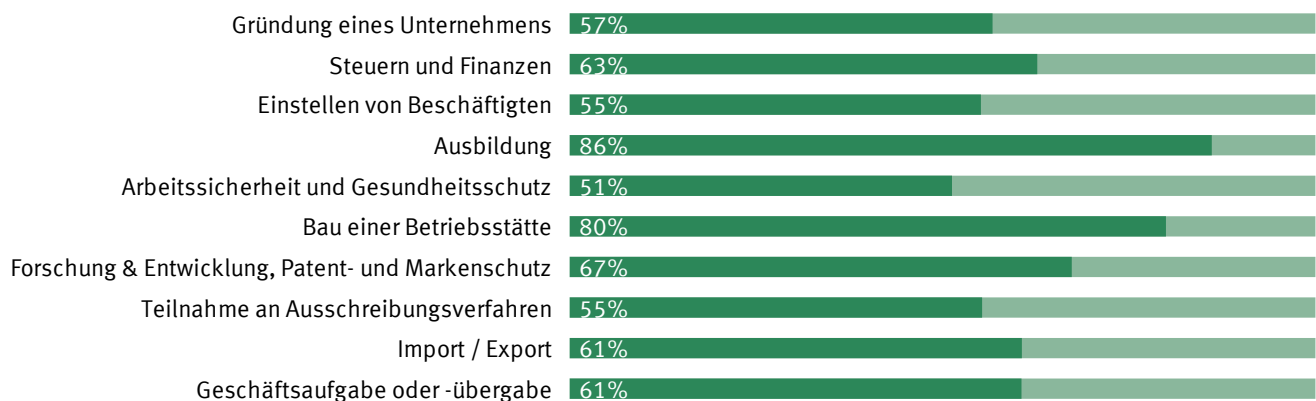
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 136: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle**

(Prozentangabe für „wichtig“)





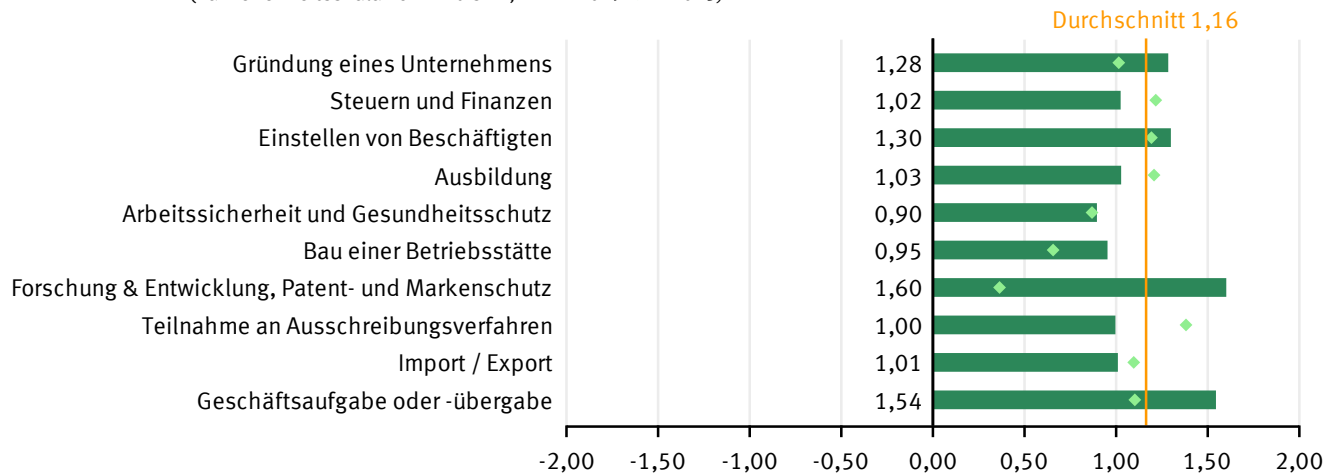
## Räumliche Erreichbarkeit

### Fragestellung im Telefoninterview

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

**Abbildung 137: Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

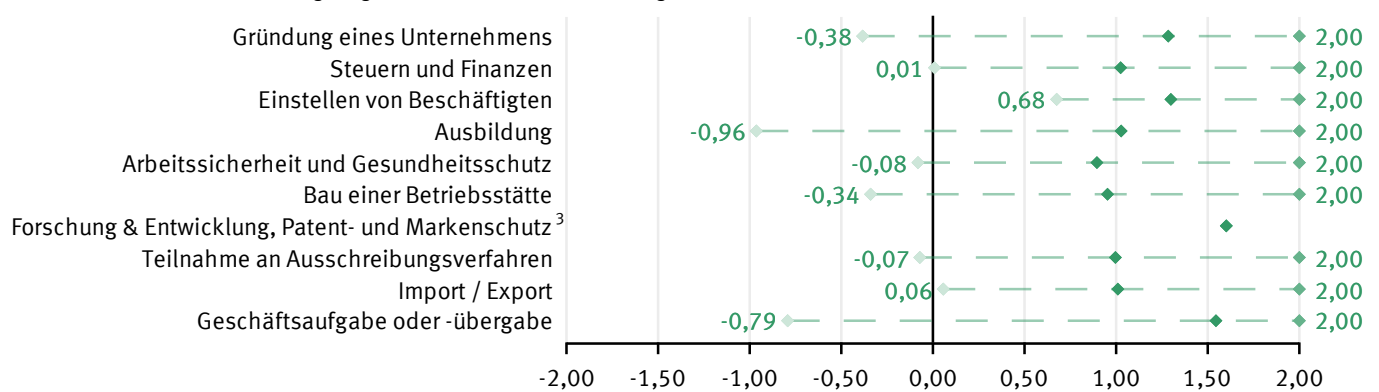


**Abbildung 138: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

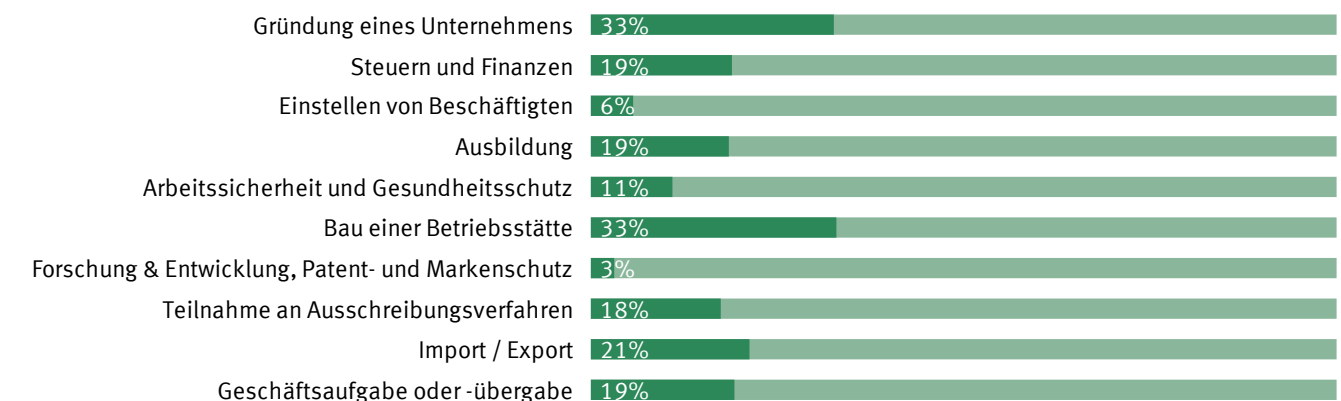
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 139: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit**

(Prozentangabe für „wichtig“)



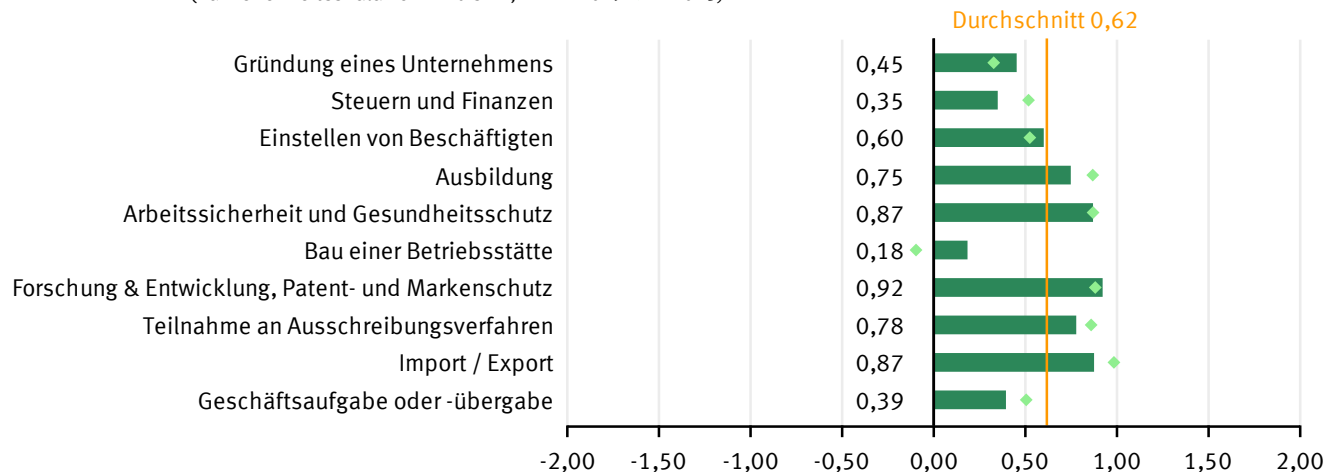
## Öffnungszeiten

### Fragestellung im Telefoninterview

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

**Abbildung 140: Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

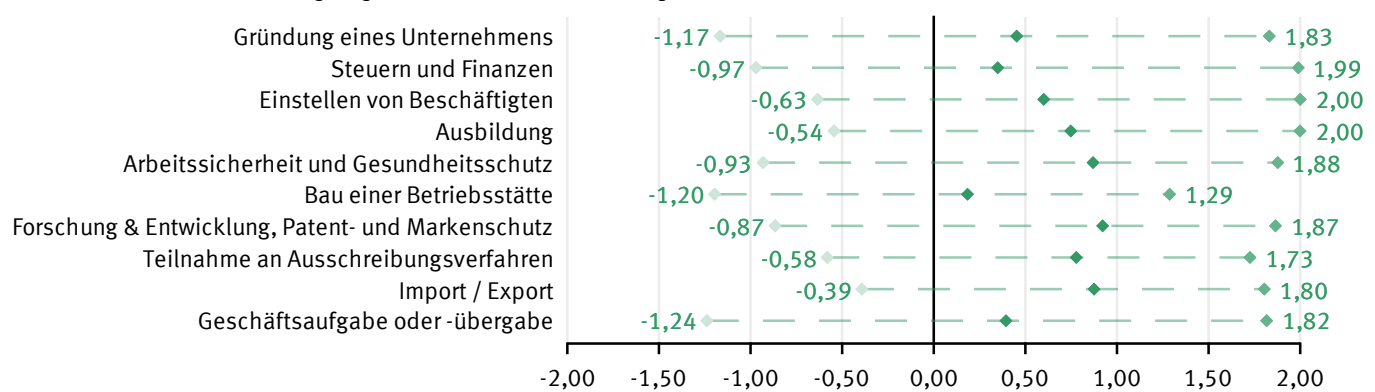


**Abbildung 141: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

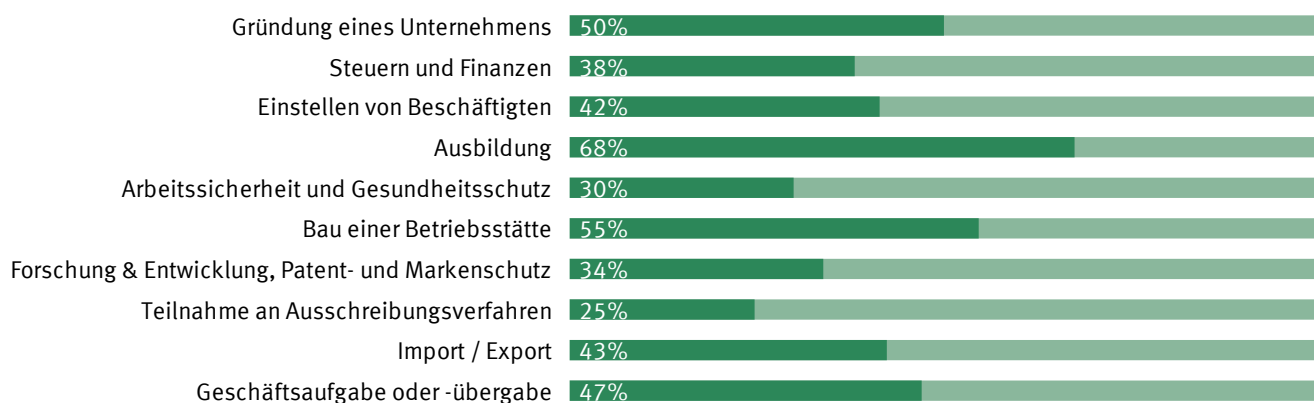
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 142: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Öffnungszeiten**

(Prozentangabe für „wichtig“)



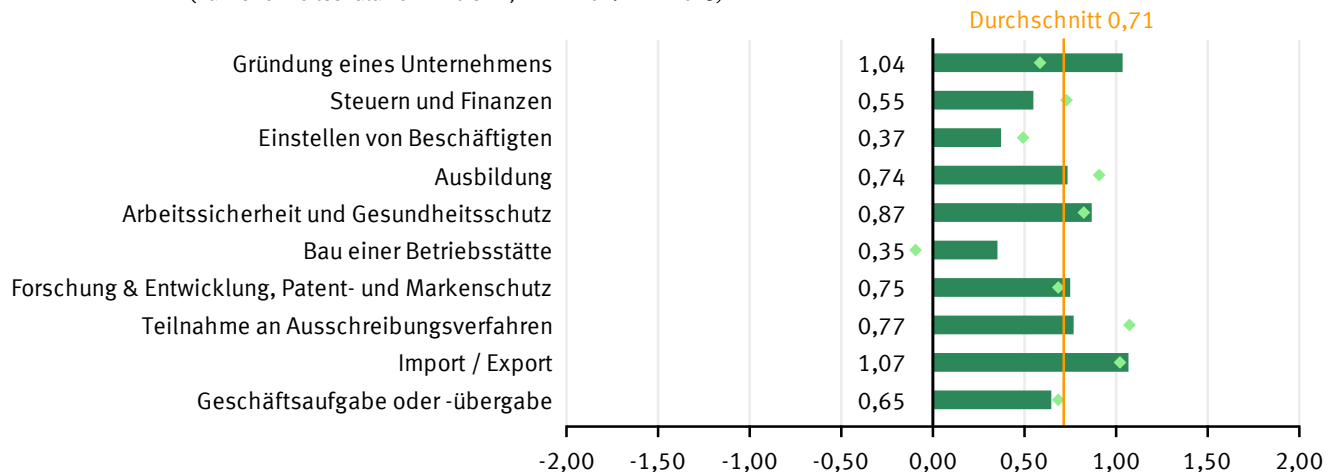
## Wartezeit

### Fragestellung im Telefoninterview

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

**Abbildung 143: Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

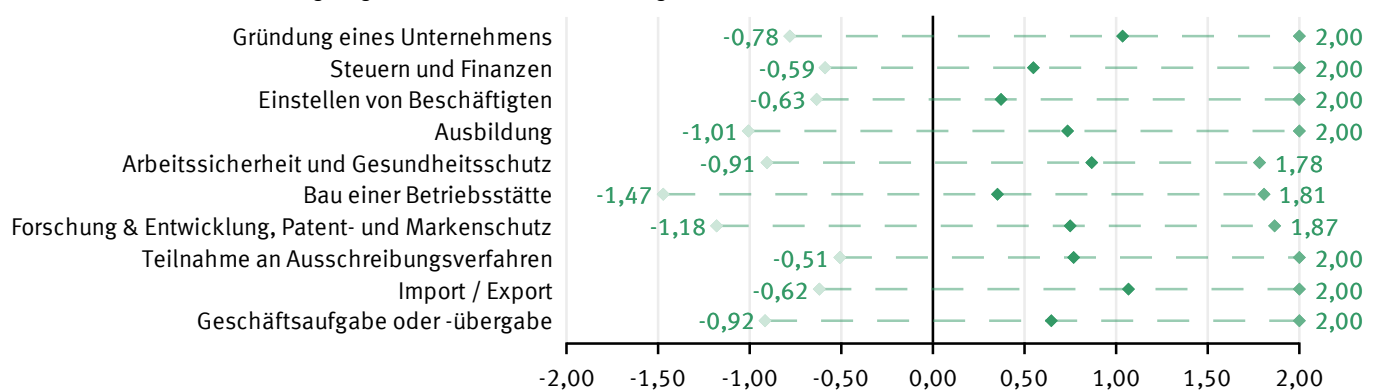


**Abbildung 144: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

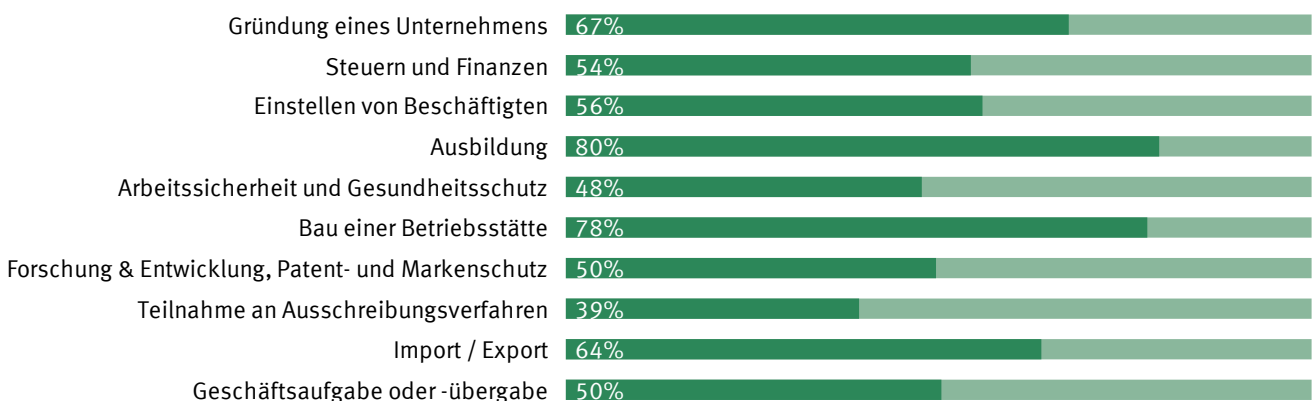
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 145: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Wartezeit**

(Prozentangabe für „wichtig“)



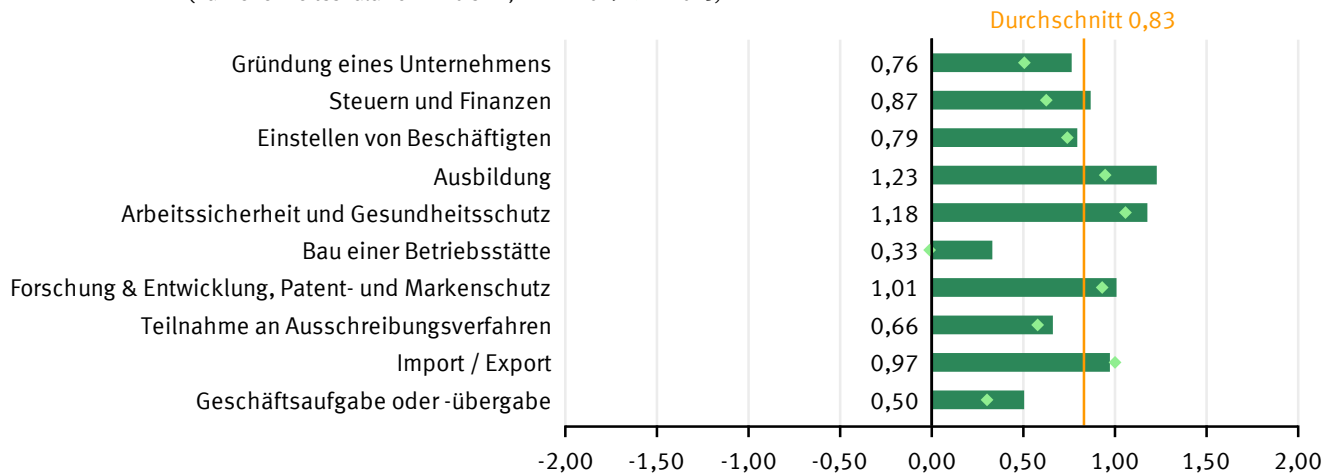
## Informationen über weiteren Ablauf

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit Informationen durch die Beschäftigten des zuständigen Amtes über weitere notwendige Schritte z. B. für die Kontaktierung weiterer Behörden oder zum Nachreichen von Dokumenten?

**Abbildung 146: Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über weiteren Ablauf**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

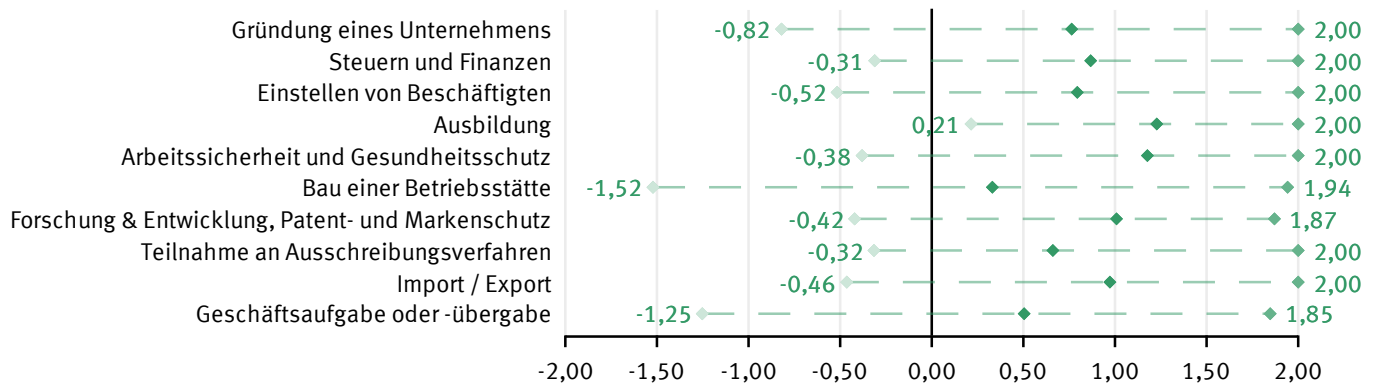


**Abbildung 147: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über weiteren Ablauf**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

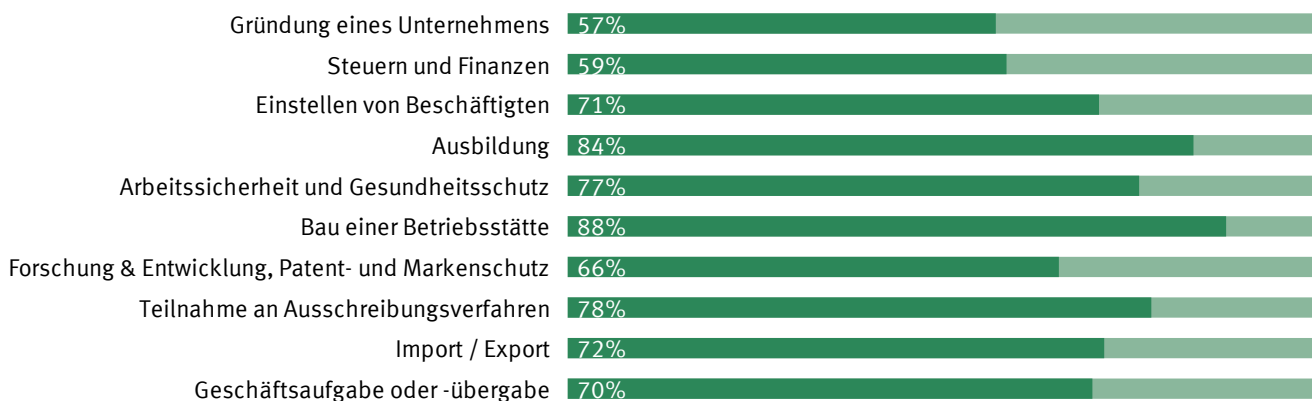
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 148: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen über weiteren Ablauf**

(Prozentangabe für „wichtig“)



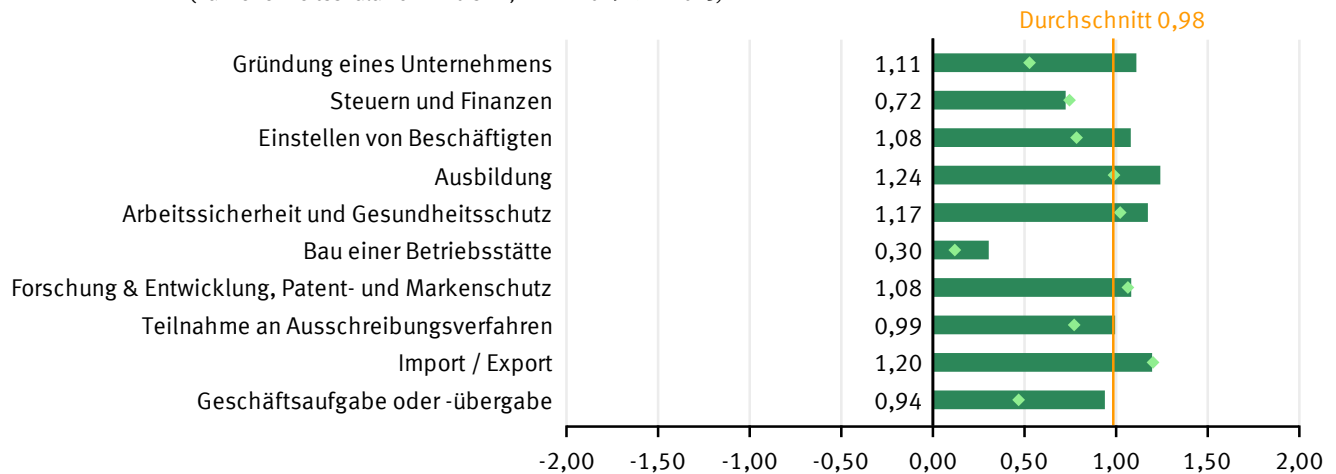
## Hilfsbereitschaft

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft von Beschäftigten des zuständigen Amts?

**Abbildung 149: Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

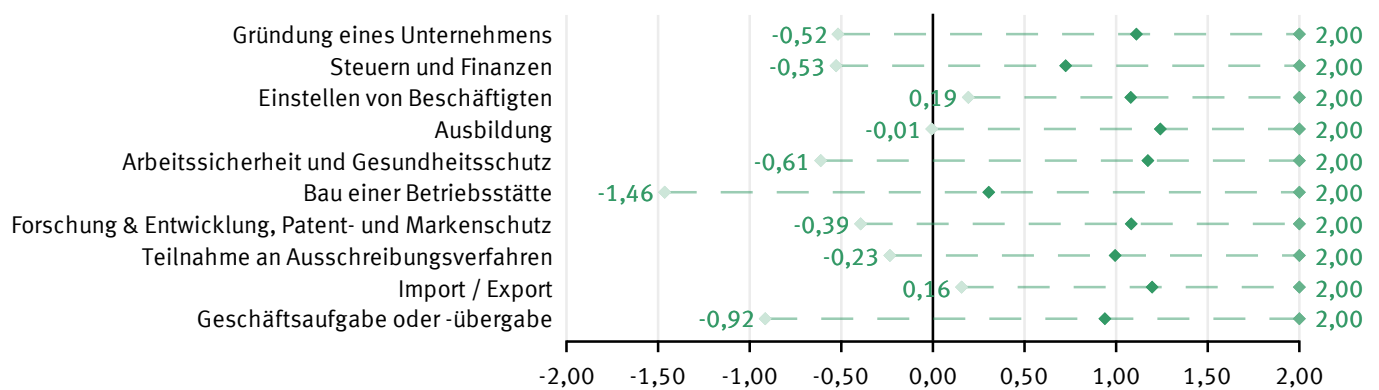


**Abbildung 150: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

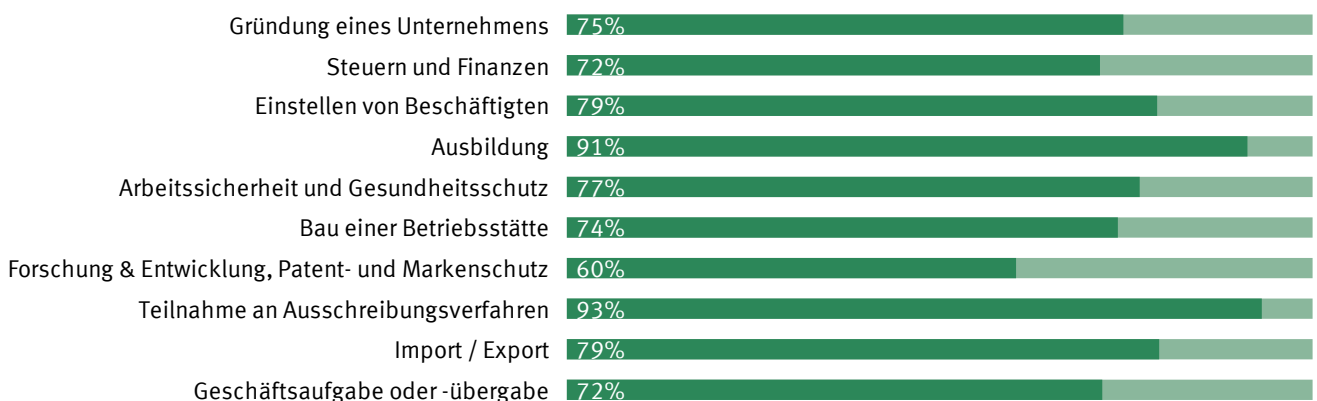
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 151: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft**

(Prozentangabe für „wichtig“)



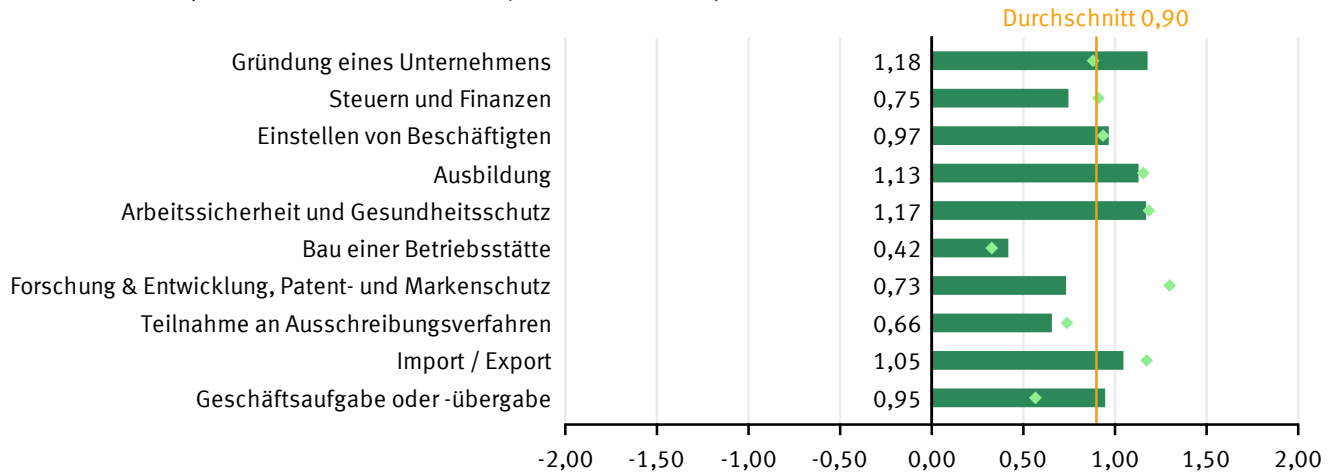
## Fachkompetenz

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten?

**Abbildung 152: Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

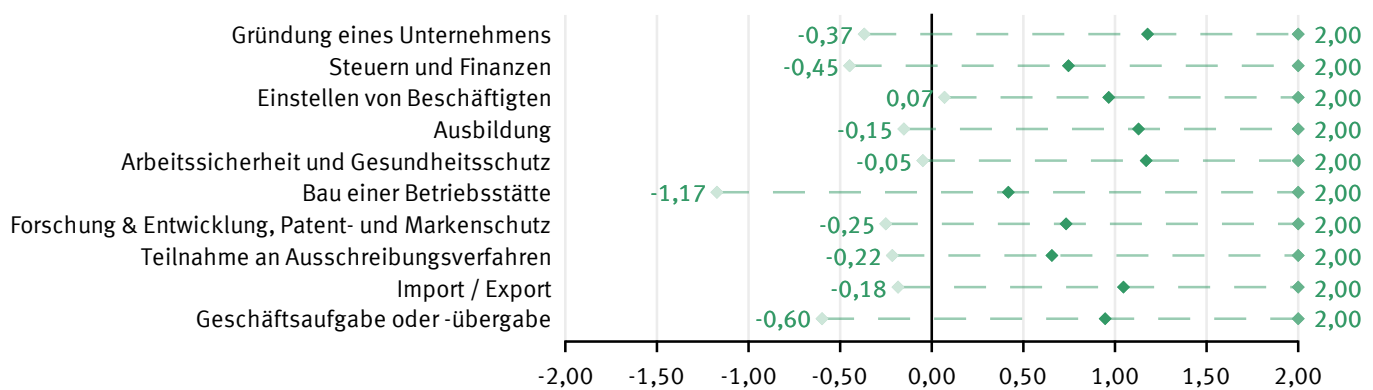


**Abbildung 153: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

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

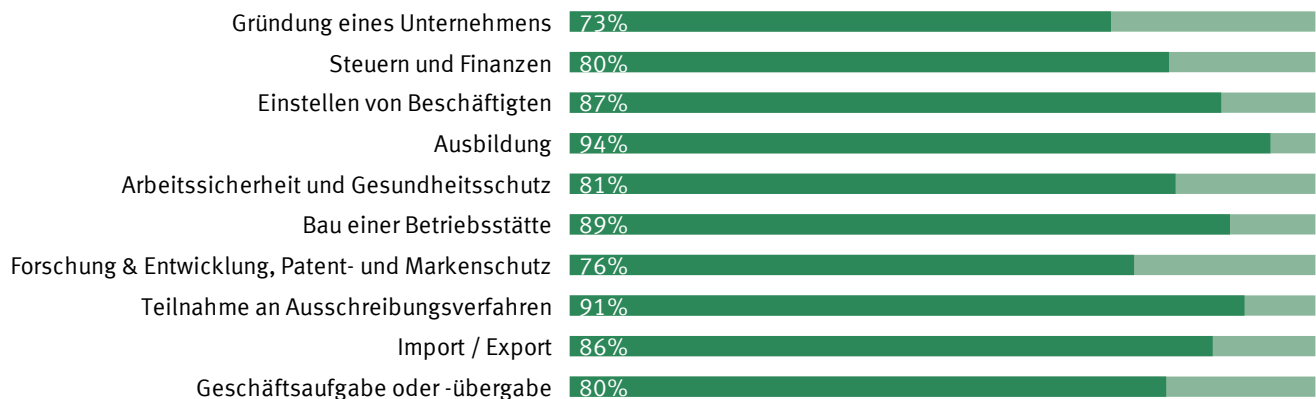
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



**Abbildung 154: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –**

### Fachkompetenz

(Prozentangabe für „wichtig“)



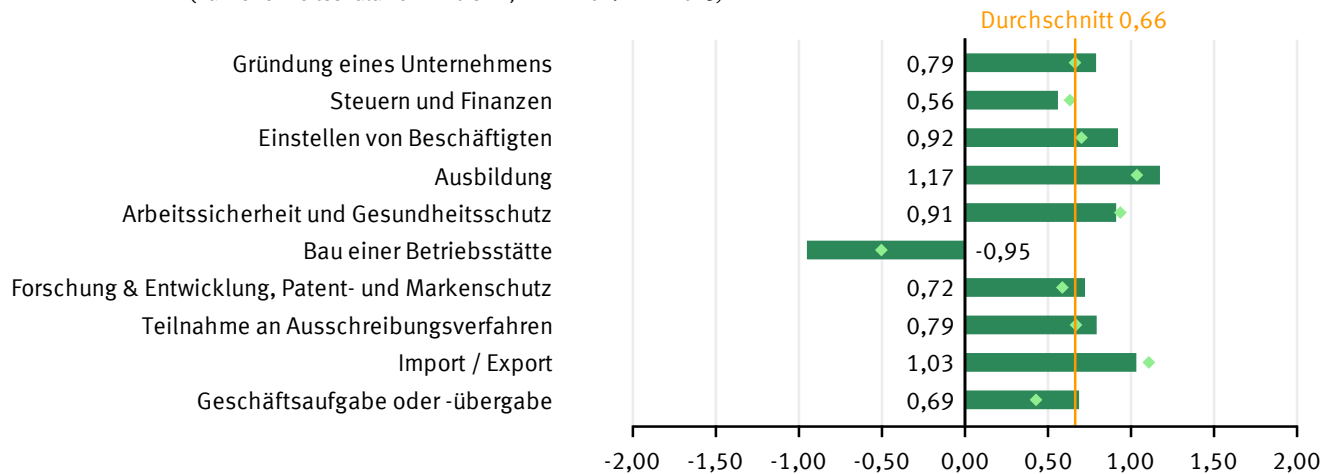
## Gesamte Verfahrensdauer

### 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 155: Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

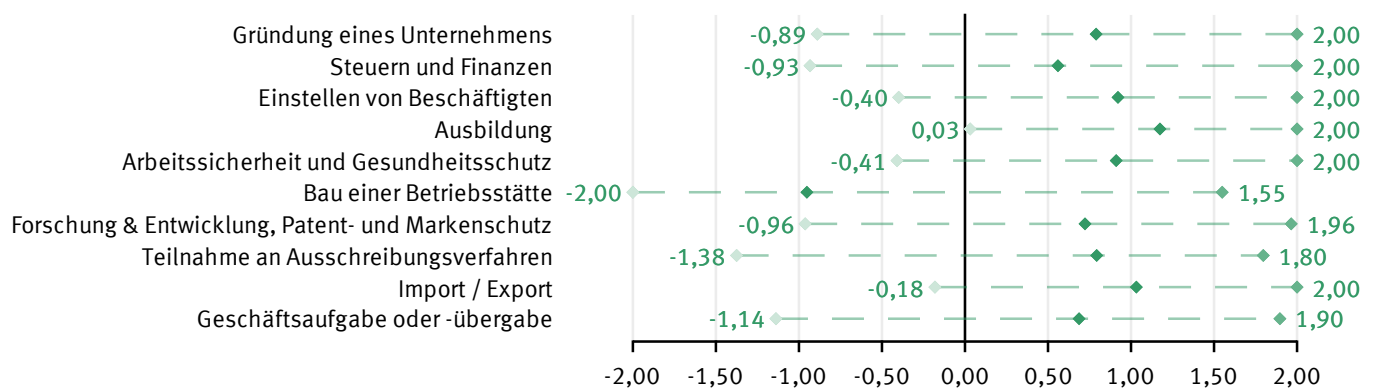


**Abbildung 156: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

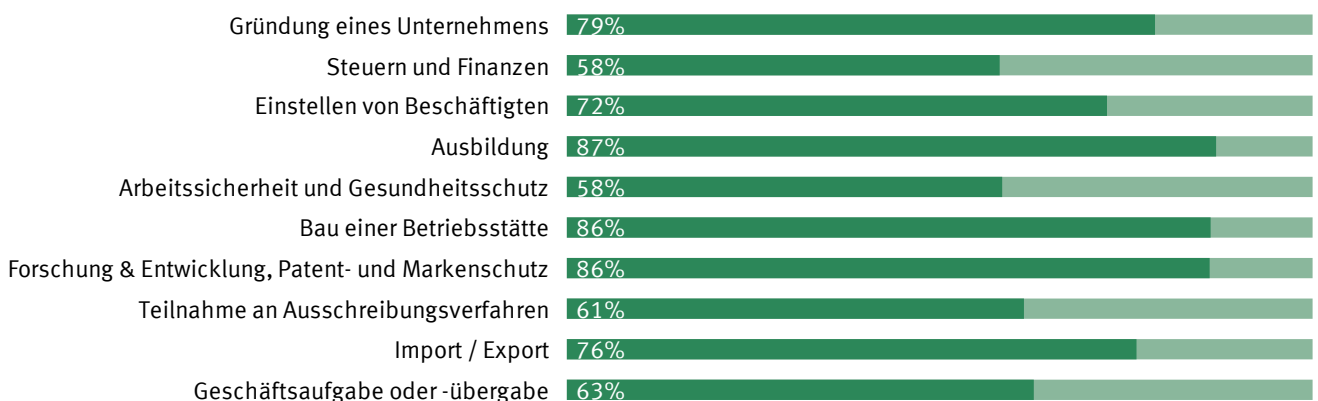
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 157: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer**

(Prozentangabe für „wichtig“)



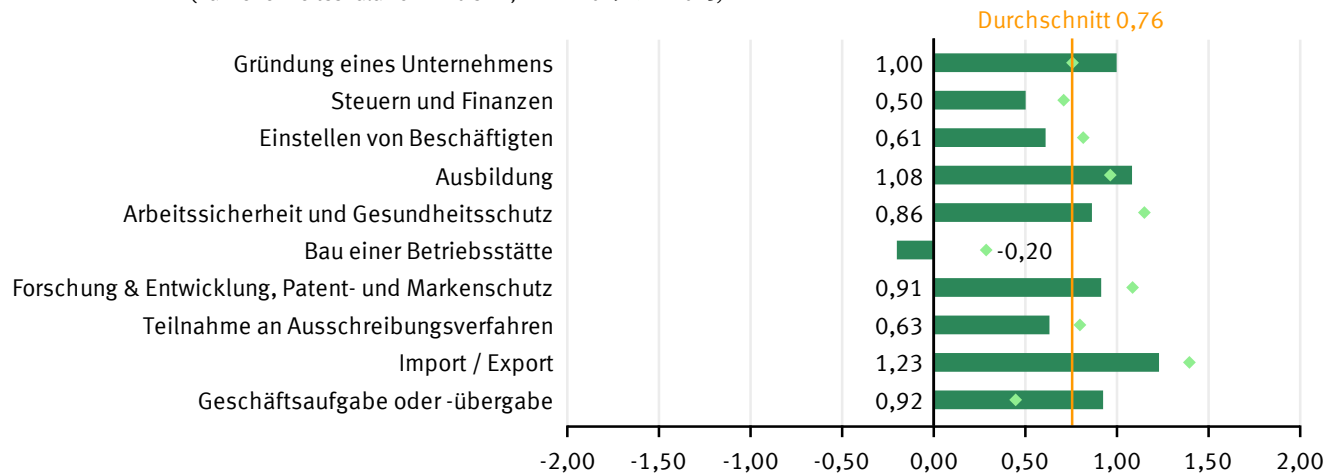
## Vertrauen in Behörde

### Fragestellung im Telefoninterview

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

**Abbildung 158: Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

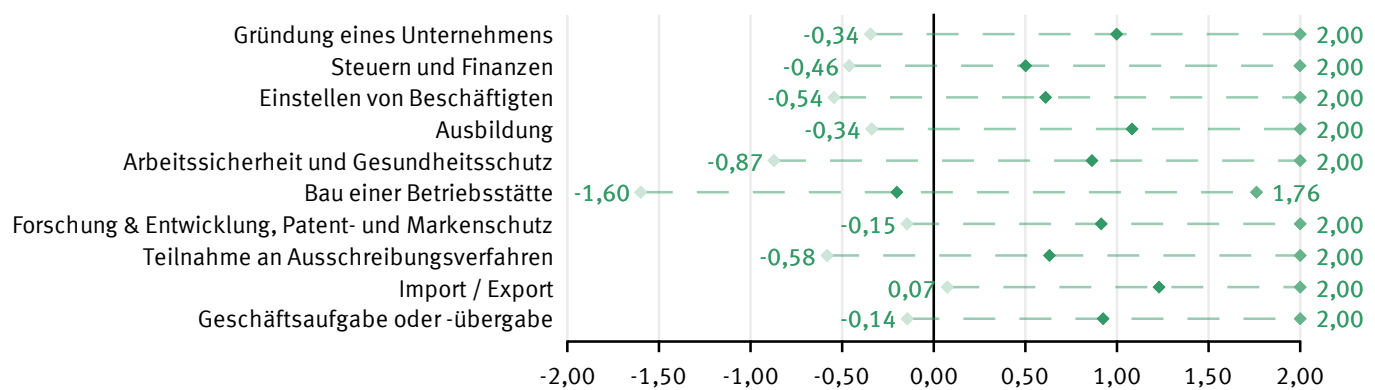


**Abbildung 159: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

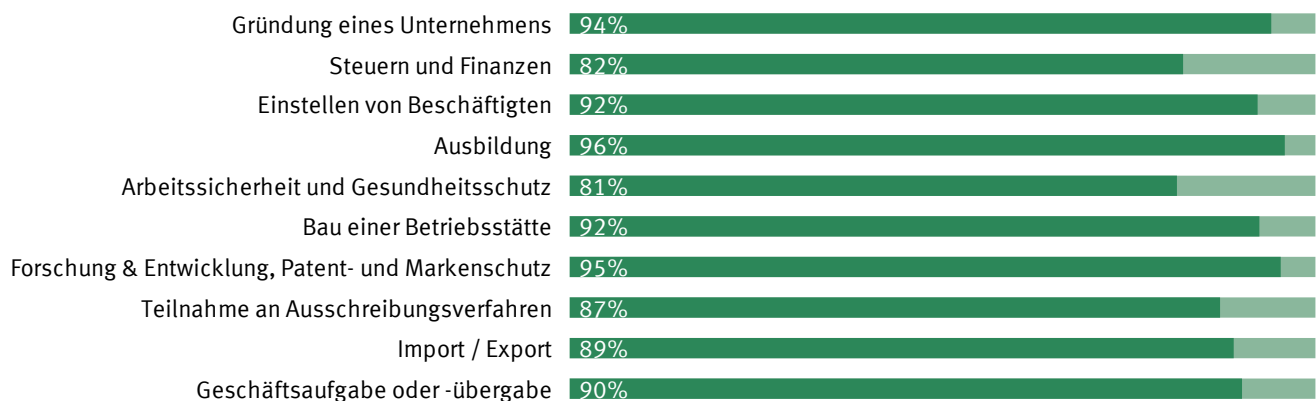
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 160: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde**

(Prozentangabe für „wichtig“)





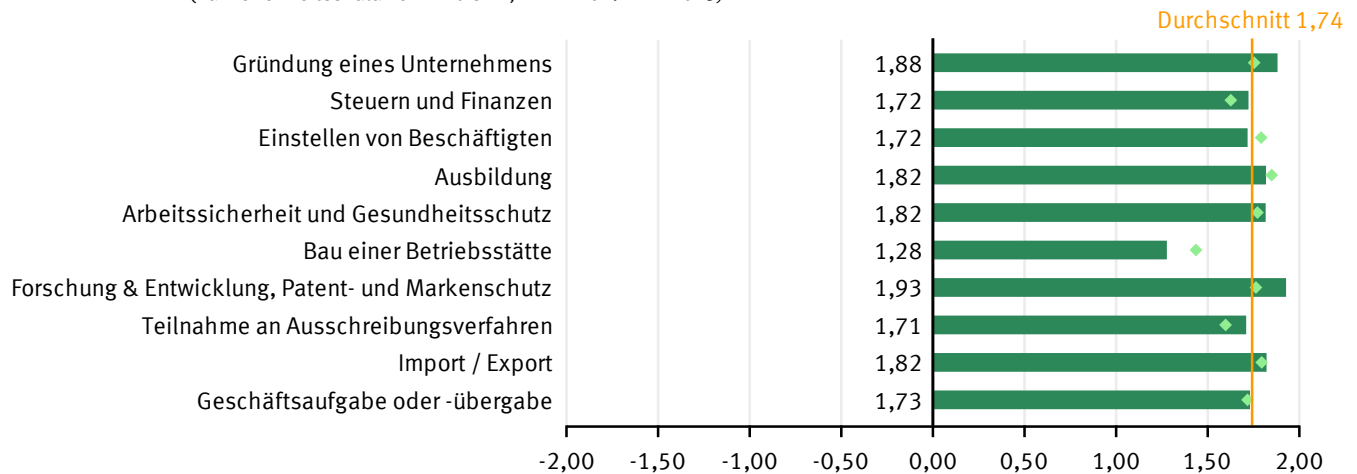
## Diskriminierungsfreiheit

### 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 161: Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

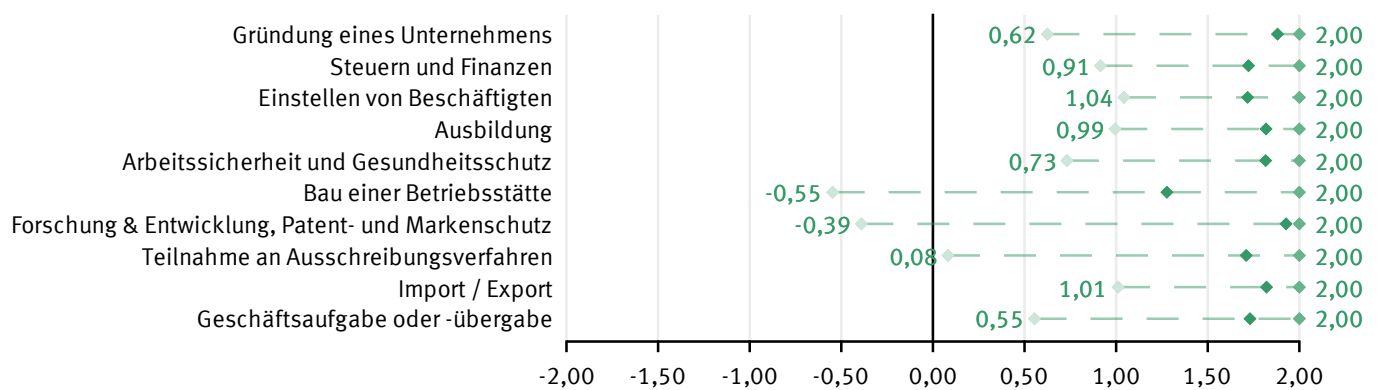


**Abbildung 162: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

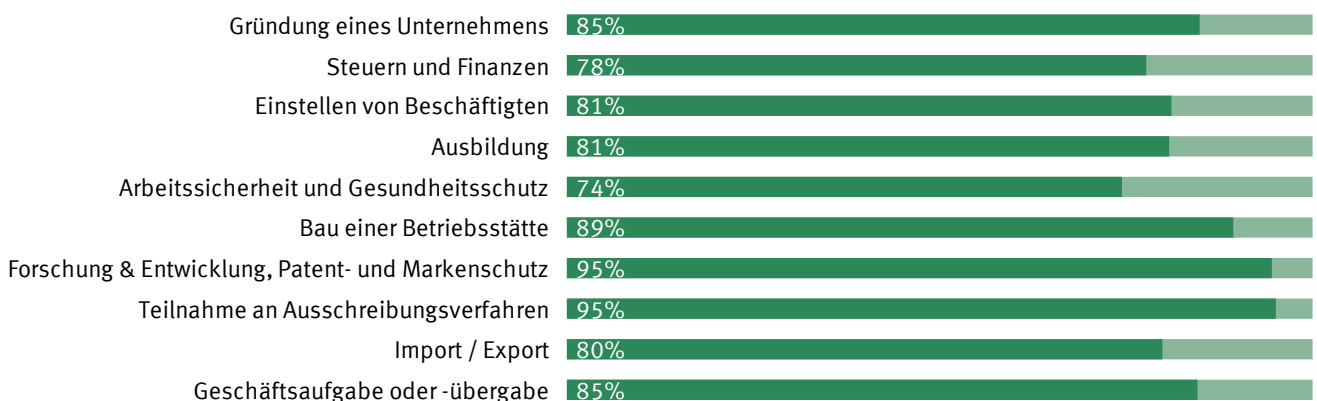
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 163: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit**

(Prozentangabe für „wichtig“)



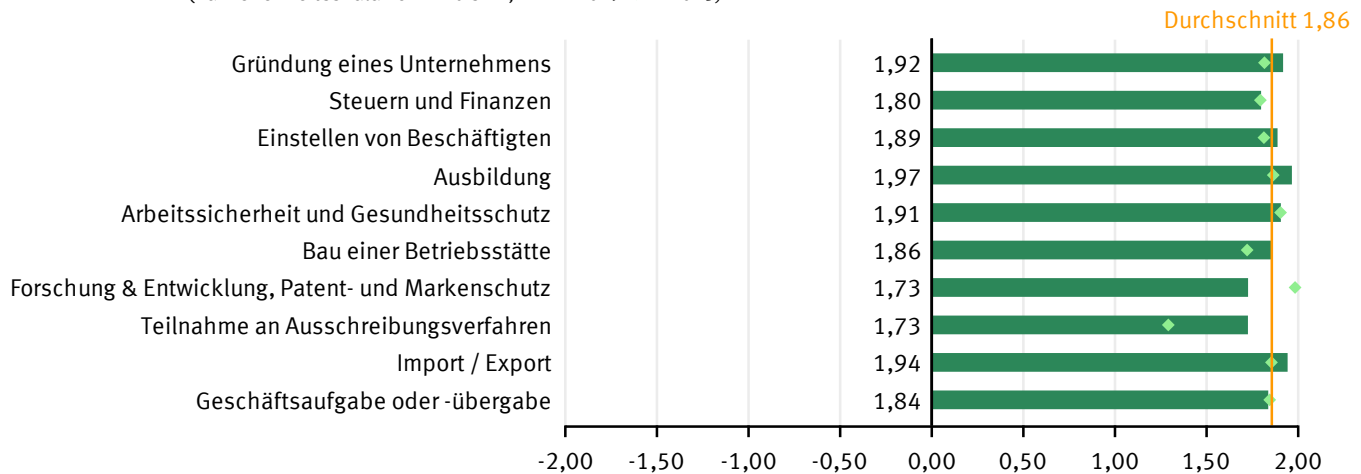
## Unbestechlichkeit

### Fragestellung im Telefoninterview

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

**Abbildung 164: Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

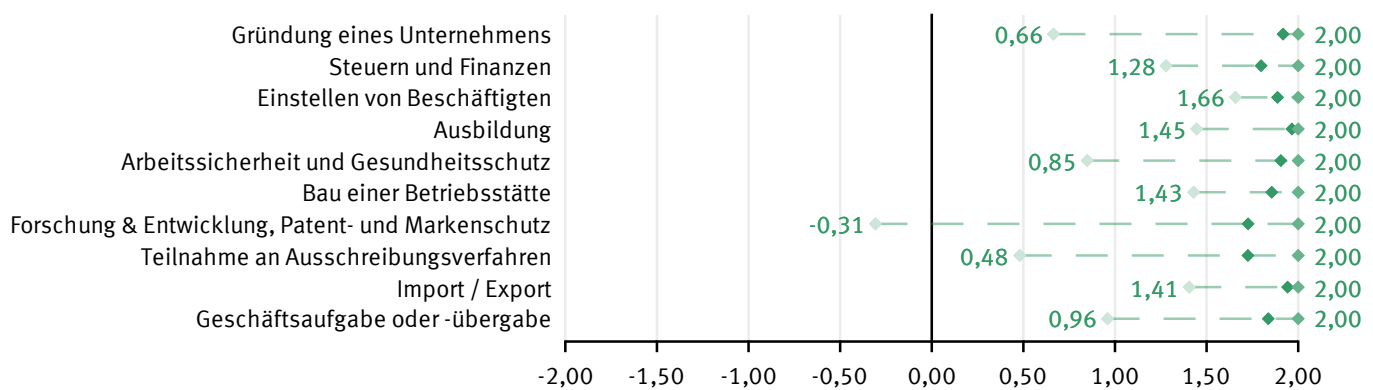


**Abbildung 165: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

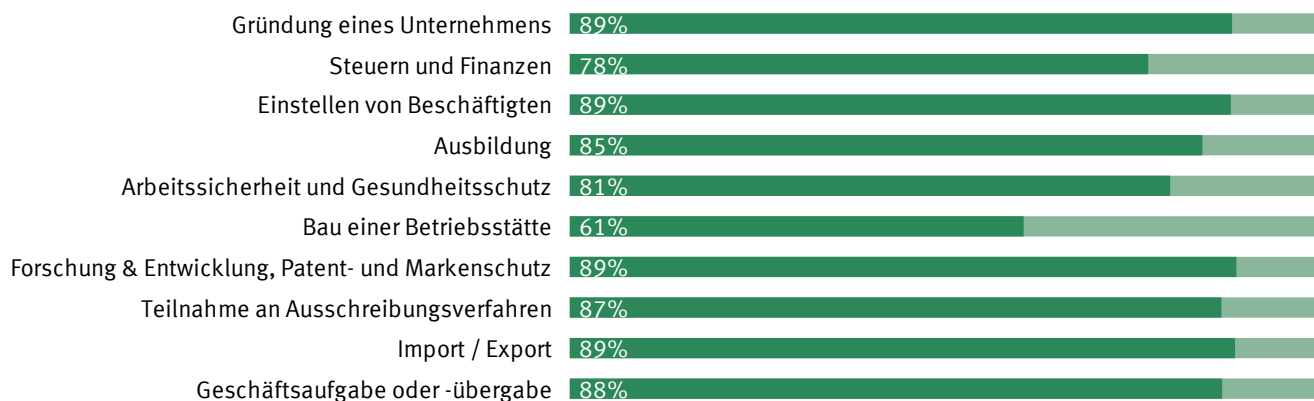
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

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



**Abbildung 166: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Unbestechlichkeit**

(Prozentangabe für „wichtig“)



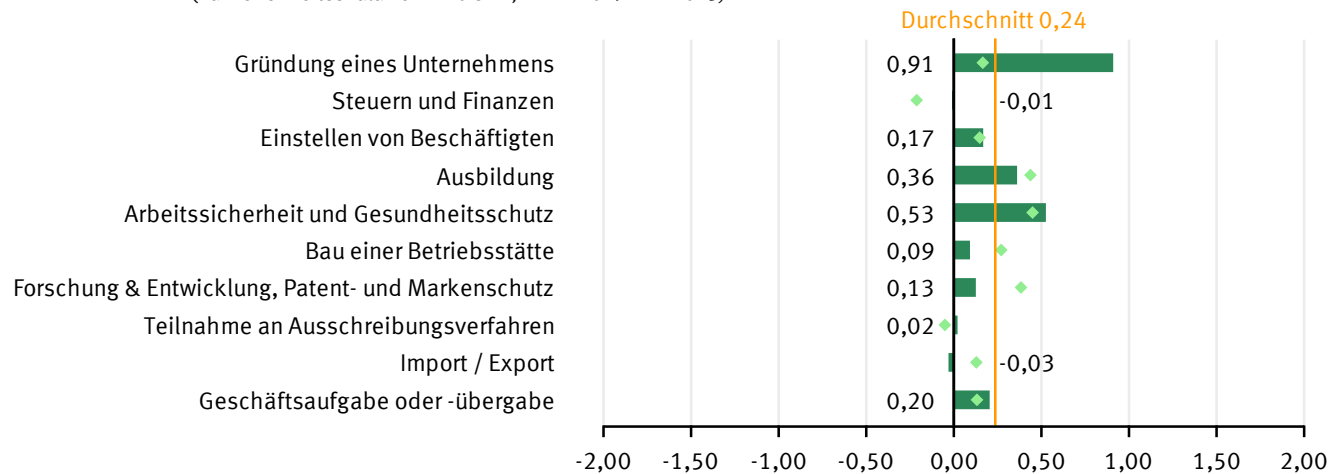
## Verständlichkeit des Rechts

### Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des relevanten Gesetzes?

**Abbildung 167: Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

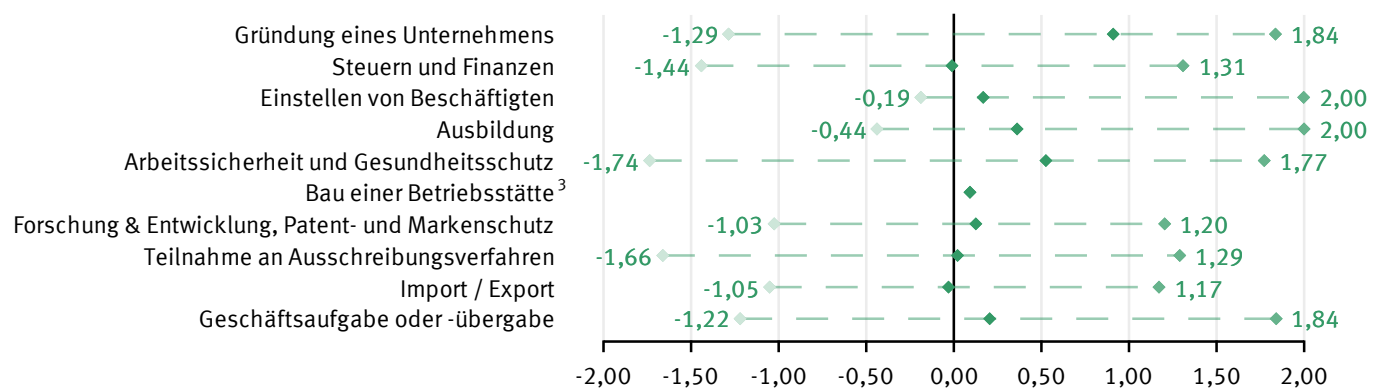


**Abbildung 168: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

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

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



**Abbildung 169: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts**

(Prozentangabe für „wichtig“)

