

## ZUFRIEDENHEIT DER UNTERNEHMEN MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Ausgewählte Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2019







### Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2019

- 1 Die Unternehmen sind mit den Behörden und Ämtern in Deutschland zufrieden. Auf einer Skala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,1.
- Insgesamt sind 83 Prozent der Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung eher oder sehr zufrieden. Teilweise zufrieden sind 14 Prozent und die übrigen 3 Prozent sind eher oder sehr unzufrieden.
- 3 Im Vergleich zu 2015 und 2017 hat sich die Bewertung der öffentlichen Verwaltung verbessert. Die durchschnittliche Zufriedenheit lag 2015 und 2017 bei 0,9.
- 4 Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den zehn Lebenslagen. Während die Behörden bei der Ausbildung sowie der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz mit 1,4 bzw. 1,3 die besten Ergebnisse erhielten, liegen die Lebenslagen Bau einer Betriebsstätte sowie Steuern und Finanzen mit 0,7 bzw. 1,0 auf den letzten Rängen.
- 5 Mehr als die Hälfte der Unternehmen empfanden ihre Behördenkontakte als sehr oder eher einfach, während die übrigen 43 Prozent sie als sehr, eher oder teilweise kompliziert wahrnahmen. Generell gilt, dass komplizierte Behördenkontakte zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse führen.
- 6 Die Behörden erhalten die besten Werte bei Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit. Diese beiden Zufriedenheitsfaktoren liegen mit 1,9 und 1,8 nahe am Höchstwert von 2.
- 7 Die befragten Unternehmen kritisieren neben der Verständlichkeit des Rechts sowie der Formulare und Anträge die E-Government-Angebote am deutlichsten. Diese Zufriedenheitsfaktoren erzielen Werte von 0,3 bis 0,6.
- Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf, die Verfahrensdauer, die Wartezeit, die E-Government-Angebote sowie der Zugang zu und die Verständlichkeit von Formularen und Anträgen sind die prioritären Herausforderungen. Mit diesen Faktoren sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, zugleich sind aus deren Sicht diese Faktoren überdurchschnittlich relevant.
- 9 60 Prozent der Befragten nutzen das Internet, um mit Behörden zu kommunizieren. In den Lebenslagen Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz, Import / Export und Ausbildung kommunizieren mehr als drei Viertel der Befragten online mit den Ämtern.
- 10 Knapp die Hälfte der Befragten nutzt die Internetseiten der Behörden, um sich zu informieren. Diese Informationsquelle erhielt einen unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswert von 0,6. Durch die Behörde ließ sich ein Drittel beraten. Der Zufriedenheitswert liegt bei durchschnittlichen 1,1.







- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Vertrauen in Behörde

### — Schwächen

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

#### Herausgeber

Statistisches Bundesamt, Wiesbaden Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung

Die Erhebung ist Teil der Initiative "amtlich einfach – Staat der kurzen Wege" der Bundesregierung.

Internet: www.amtlich-einfach.de

#### Ihr Kontakt zu uns

E-Mail: buerokratiekostenmessung@destatis.de

Telefon: +49 (0) 611 / 75 22 55 Fax: +49 (0) 611 / 72 40 00

Informationen zur amtlichen Statistik

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

Erschienen im Dezember 2019 Bestellnummer: 0000186-19900-1

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2019

Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

#### **Fotorechte**

Umschlag

© xixinxing / stock.adobe.com / 97050821

S. 7 © Presse- und Informationsamt der Bundesregierung / Münch

S. 20 Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung © GeoBasis-DE / BKG 2015 (Darstellung verändert)

S. 28 Gründung eines Unternehmens (Bildausschnitt) © iStock.com / shapecharge / 49039260

S. 34 Steuern und Finanzen (Bildausschnitt)
© Statistisches Bundesamt (Destatis) / Margies, 2018

S. 40 Einstellen von Beschäftigten (Bildausschnitt) © Flying Colours Ltd / dv1867015

S. 46 Ausbildung (Bildausschnitt) © iStock.com / Yuri\_Arcurs / 180739290

S. 52 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Bildausschnitt)

© Photographee.eu - Fotolia.com / 86279587

Internet

www.destatis.de

Rubrik: Staat / Bürokratiekosten

S. 58 Bau einer Betriebsstätte (Bildausschnitt)

© Reinhard Berg / a\_3622

S. 64 Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Bildausschnitt)

© WavebreakmediaMicro - Fotolia.com / 35348146

S. 70 Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (Bildausschnitt)

© .shock - Fotolia.com / 59272749

S. 76 Import / Export (Bildausschnitt) © Daniel Ernst - Fotolia.com / 55119573

S. 82 Geschäftsaufgabe oder - übergabe (Bildausschnitt)

© gettyimages / Westend61 / 515028233

#### Auf- und Abrundungen

Generell ist in den Tabellen und Graphiken – ohne Rücksicht auf die Endsumme – auf- bzw. abgerundet worden. Dadurch können sich bei der Summierung von Einzelangaben geringfügige Abweichungen in der Endsumme ergeben.

#### Durchschnitt

Der in den Tabellen und Graphiken angegebene Durchschnitt lässt sich nicht aus den aufgeführten Einzelangaben berechnen, da diese mit unterschiedlichen Gewichten in den Durchschnitt einfließen.

#### Zeichenerklärung in Tabellen

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

#### Inhalt

- 1 Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2019
- 4 Einführung
- 8 Ergebnisse im Überblick
- 19 Ergebnisse nach Unternehmensmerkmalen
- 22 Schwerpunkt: Digitalisierung
- 25 Schwerpunkt: Verständlichkeit
- 27 Lebenslagen im Fokus
- 28 Gründung eines Unternehmens
- 34 Steuern und Finanzen
- 40 Einstellen von Beschäftigten
- 46 Ausbildung
- 52 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- 58 Bau einer Betriebsstätte
- Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz
- 70 Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
- 76 Import / Export
- **82** Geschäftsaufgabe oder -übergabe

#### Einführung

Trotz nachweisbarer Erfolge beim Bürokratieabbau wird häufig kritisiert, dass die Unternehmen viele der Maßnahmen im Alltag nicht bemerken. Um die subiektive Spürbarkeit stärker in den Fokus zu rücken, nimmt die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes daher ganz bewusst die Perspektive der Firmen ein. Einmalige Anlässe wie die Gründung eines Unternehmens, aber auch alltägliche Situationen wie Steuerangelegenheiten bringen für die betroffenen Firmen Kontakte zu Behörden mit sich. Dabei sind sie je nach Anlass mit unterschiedlichen Stellen. Zuständigkeiten und Regelungen konfrontiert. Während für die Ämter vor allem die jeweiligen Rechtsgrundlagen im Fokus stehen, liegt das Augenmerk der betroffenen Unternehmen auf ihrer speziellen Situation - der sogenannten Lebenslage. Die Lebenslagenbefragung nimmt ihre vielschichtigen Interaktionen mit den Behörden in den Blick. Dazu bewerteten die befragten Firmen bereits zum dritten Mal, wie zufrieden oder unzufrieden sie mit der Zusammenarbeit mit den von ihnen kontaktierten Behörden waren. Dieser international bewährte Ansatz stellt somit die persönlichen Erfahrungen der betroffenen Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung und Bürokratie in den Mittelpunkt. Damit ergänzt er die objektive Ermittlung der Bürokratiekosten und des Erfüllungsaufwands um eine subjektive Komponente.

#### Bürokratiekosten und Erfüllungsaufwand

Das Statistische Bundesamt hat 2007 die Bürokratiekosten der Wirtschaft aus Informationspflichten des Bundesrechts systematisch erhoben und schreibt diese seitdem fort. Dazu zählt der typische Papierkram wie z. B. Dokumentations-, Melde- und Kennzeichnungspflichten oder die Mitwirkung bei Kontrollen. Die Bundesregierung hat den Fokus der Betrachtung 2011 auf den Erfüllungsaufwand erweitert, der den gesamten messbaren Zeitaufwand und Kosten umfasst. 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. Seitdem berechnet das Statistische Bundesamt den Bürokratiekostenindex, der zeigt, wie sich die Belastung entwickelt. Mit der 2015 eingeführten Bürokratiebremse (One in, one out) hat die Bundesregierung zudem ein Instrument etabliert, mit dem unangemessener Bürokratieaufwuchs verhindert werden soll.

Dadurch wird gewährleistet, dass die Bundesregierung ein umfassendes Bild von der bürokratischen Belastung der Wirtschaft erhält und Maßnahmen für Verbesserungen in den Bereichen entwickelt, die aus Sicht der betroffenen Unternehmen am dringlichsten sind, um spürbare Entlastungen zu erzielen. Darüber hinaus leistet die Befragung einen Beitrag zur Datenlieferung Deutschlands zum Nachhaltigkeitsziel (Sustainable Development Goal) der Vereinten Nationen "Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen".

## 10 Lebenslagen – von der Gründung bis zur Geschäftsaufgabe

Nach 2015 und 2017 befragte das Statistische Bundesamt 2019 zum dritten Mal Unternehmen zu ihrer Zufriedenheit mit Behördenkontakten. Die befragten Firmen bewerteten den Kontakt mit den 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 und -übergabe

### 17 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis zur Unbestechlichkeit

Aufschlussreiche Informationen zu Verfahren und notwendigen Schritten, verständliche Formulare, kurze Wartezeiten sowie hilfsbereite und kompetente Beschäftigte in den Ämtern sind einige der entscheidenden Faktoren für einen zufriedenstellenden Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung. Neben diesen Aspekten eines angenehmen und effizienten Services schätzen die befragten Unternehmen auch ein, ob ihr Behördenkontakt frei von Korruption oder Diskriminierung war. Insgesamt gaben die Firmen Auskunft zu den folgenden 17 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
- Verständlichkeit offizieller Schreiben

Dabei wurde die Verständlichkeit offizieller Schreiben wie Bescheide oder Antworten von Behörden neu aufgenommen. Um die Vergleichbarkeit der aktuellen mit den vorherigen Resultaten zu gewährleisten, werden die Ergebnisse für diesen Faktor zwar aufgeführt, in die Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit von Dienstleistungen, Behörden oder Lebenslagen fließt er hingegen nicht ein. Neben ihrer Zufriedenheit mit diesen Faktoren konnten die befragten Firmen auch die Kompliziertheit der Behördenkontakte einschätzen.

#### 83 Dienstleistungen bei 29 Behörden und Ämter aus Bund, Ländern, Kommunen und Europa

Die befragten Unternehmen bewerteten den Austausch mit insgesamt 29 Behörden des Bundes, der Länder, der Kommunen und aus Europa. Dabei waren ausschließlich Kontakte innerhalb der letzten zwei Jahre von Interesse, um möglichst aktuelle Informationen zu erhalten. Eine wichtige Neuerung der aktuellen Befragung bestand darin, auch detaillierte Angaben zu 83 Dienstleistungen zu erheben, die die untersuchten Ämter anbieten. Als Basis für deren Auswahl dienen die sogenannten Reisen durch die Behördenlandschaft, die das Statistische Bundesamt als interaktive Graphiken unter www.amtlich-einfach.de veröffentlicht hat ∠ Abbildung 1 auf Seite 6. Sie verschaffen einen Überblick darüber, welche Ämter Unternehmen in welchen Angelegenheiten gewöhnlich zu kontaktieren und welche Anforderungen sie dabei zu erfüllen haben, beispielsweise welche Unterlagen sie vorlegen müssen. Diese Informationen erarbeitete das Statistische Bundesamt gemeinsam mit Expertinnen und Experten, durch Recherchen in öffentlich zugänglichen Quellen und mittels Auswertungen der beiden vorangegangenen Befragungen.

## Methodische Anpassungen und ihre Auswirkungen auf die Vergleichbarkeit zu den Vorgängererhebungen

Das Statistische Bundesamt hat an einigen Stellen den Fragebogen geändert. Diese Modifikationen gehen auf Analysen und Diskussionen im Nachgang an die beiden Vorgängererhebungen zurück und steigern die Aussagekraft und Qualität der Daten. Die Veränderungen wurden bewusst zurückhaltend vorgenommen, um die Vergleichbarkeit mit den Befragungen von 2015 und 2017 zu gewährleisten. In den folgenden vier Bereichen kam es zu Anpassungen:

- Dienstleistungen: Die Befragten bewerteten 2015 und 2017 ihre Zufriedenheit mit der jeweiligen Behörde. Dabei wurde nicht direkt erfragt, um welche konkrete vom Amt angebotene Dienstleistung es sich handelte. Im Hinblick auf Verbesserungsmaßnahmen ist diese Information jedoch oftmals maßgeblich. Deshalb bewerteten die Befragten 2019 nicht mehr die Behörde allgemein, sondern die in Anspruch genommene Dienstleistung.
- Befragungstiefe: In den beiden Vorgängererhebungen bewerteten die Befragten maximal drei Behörden ausführlich anhand der Zufriedenheitsfaktoren und bis zu fünf Ämter oberflächlich mittels einer Alles-in-allem-Frage. Für die 2019 befragten Dienstleistungen der jeweiligen Behörden wurde diese Trennung aufgegeben, sodass stets detaillierte Daten auf Basis der Zufriedenheitsfaktoren vorliegen.
- Wichtigkeit: Neben der Zufriedenheit gaben die Befragten 2015 und 2017 auch Auskunft zur Wichtigkeit einzelner Zufriedenheitsfaktoren im Rahmen ihres Behördenkontakts. Bei der Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit ☑ Seite 9 wurde die Wichtigkeit für die Gewichtung herangezogen. Spätere Analysen zeigten jedoch, dass sich dies nur marginal auf die Resultate auswirkt und im Zeitverlauf relativ konstant bleibt. Zudem lassen sich diese Daten auch mit Hilfe statistischer Methoden verlässlich ermitteln ☑ Seite 12. Um zusätzliche Informationen in anderen Bereichen erheben zu können, wurden die Fragen zur Wichtigkeit gestrichen.

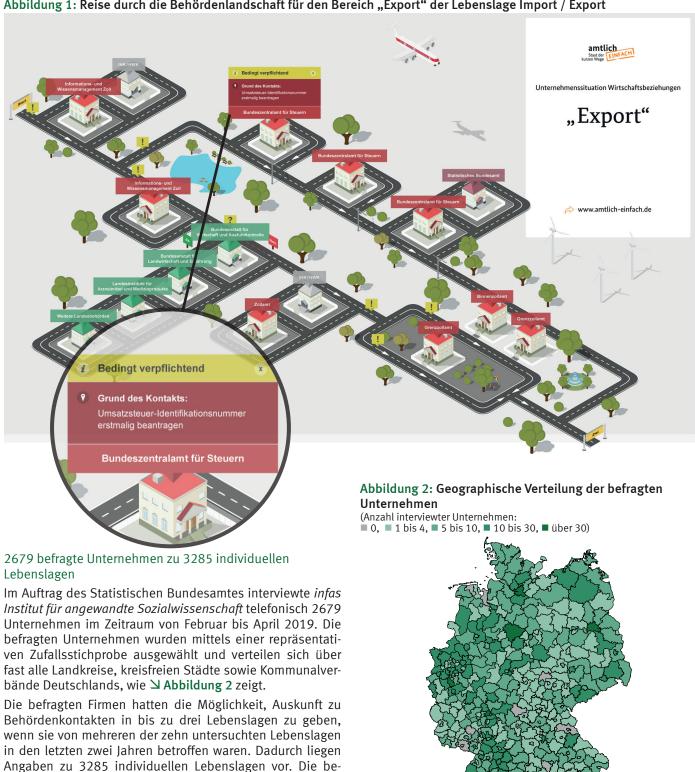


Abbildung 1: Reise durch die Behördenlandschaft für den Bereich "Export" der Lebenslage Import / Export

→ Abbildung 3 skizziert.

fragten Unternehmen bewerteten ihren Austausch mit der öffentlichen Verwaltung auf einer fünfstufigen Skala von sehr unzufrieden (-2) und eher unzufrieden (-1) über teils/ teils (±0) bis eher zufrieden (+1) und sehr zufrieden (+2), wie

## Abbildung 3: Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2)

sehr unzufrieden	eher unzufrieden	teils/teils	eher zufrieden	sehr zufrieden
-2		±0	+1	+2

Das Statistische Bundesamt hat den Fragebogen der aktuellen Erhebung im Verhältnis zu den beiden Vorgängerbefragungen zwar an einigen Stellen geändert, die Vergleichbarkeit der Ergebnisse ist aber weiterhin gewährleistet. Abweichungen in den Resultaten, die vermutlich auf Modifikationen am Erhebungsinstrument und nicht auf veränderte Einschätzungen der befragten Unternehmen zurückgehen, sind kenntlich gemacht. Es werden ausschließlich Werte angegeben, hinter denen mindestens 10 bzw. für einige Fragen mindestens 30 Nennungen stehen. Dies erlaubt differenzierte Auswertungen z. B. nach Zufriedenheitsfaktoren und Behörden. Allerdings geht eine größere Analysetiefe mit einer geringeren dahinterliegenden Zahl der Nennungen einher. Dadurch steigt die stichprobenbedingte Schwankungsbreite der Ergebnisse, was die Genauigkeit insbesondere im Zeitvergleich reduziert.

Der vorliegende Bericht beleuchtet zunächst die Ergebnisse über alle Lebenslagen hinweg. Lebenslagenübergreifende Analysen zur Gesamtzufriedenheit mit den Behördenkontakten, zu den 17 Zufriedenheitsfaktoren und der Kompliziertheit, zu Unterschieden in Abhängigkeit von Unternehmensmerkmalen wie Größe, Rechtsform oder Branche runden gemeinsam mit Auswertungen zu den Schwerpunktthemen Digitalisierung und Verständlichkeit den ersten Teil des Berichts ab. Der zweite Teil rückt die zehn Lebenslagen in den Fokus. Er zeigt insbesondere die Zufriedenheit mit den jeweiligen Behörden und Dienstleistungen und enthält Angaben zu den gewählten Kommunikationsarten und Informationsangeboten.

Weitere Informationen und Ergebnisse finden sich online unter www.amtlich-einfach.de. Dort werden neben interaktiven Graphiken auch alle Resultate in maschinenlesbarer Tabellenform angeboten.

## Workshops des Bundeskanzleramtes und Arbeitsprogramm der Bundesregierung 2018

Das Bundeskanzleramt nahm – unterstützt vom Statistischen Bundesamt – die Ergebnisse der Lebenslagenbefragung von 2017 zum Anlass, um mit betroffenen Unternehmen sowie Expertinnen und Experten aus Ländern, Kommunen, Behörden, Wissenschaft, Verbänden und den zuständigen Bundesministerien die Problemfelder und mögliche Verbesserungen ausgewählter behördlicher Dienstleistungen zu erörtern. Im Rahmen von Workshops standen die Lebenslagen und Themen im Vordergrund, die unterdurchschnittliche Ergebnisse erzielt hatten. Dies waren Lohn-, Umsatz- und Gewerbesteuer sowie das Einstellen von geringfügig Beschäftigten.

Dabei reichten die erarbeiteten Lösungsansätze von der Optimierung ausgewählter Formularfelder über die Digitalisierung einzelner Behördenkontakte bis zur Änderung des geltenden Rechts. Die Bundesregierung hat diese Erkenntnisse eingehend geprüft, diskutiert und bewertet. Zahlreiche Verbesserungsvorschläge sind in das Arbeitsprogramm "Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau 2018" eingeflossen. Dazu zählen unter anderem:

- Die Gewerbesteuer soll vereinfacht werden, etwa durch die Unterstützung der Kommunen bei der Vereinheitlichung von Gewerbesteuerbescheiden und deren elektronischer Übermittlung an die Unternehmen.
- Die Umsatzsteuer soll vereinfacht werden, unter anderem durch eine weitmögliche Angleichung der Kennzahlen für Umsatzsteuer-Voranmeldung und -erklärung.
- Papierbescheinigungen der privaten Krankenversicherungen für Zwecke des Lohnsteuerabzugs sollen digitalisiert werden.



### Ergebnisse im Überblick

Die Unternehmen in Deutschland sind mit der öffentlichen Verwaltung zufrieden. Auf der fünfstufigen Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (–2) bis sehr zufrieden (+2) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,1. Damit hat sich dieser Wert gegenüber 2017 und 2015 etwas erhöht. Damals betrug er jeweils 0,9.

Jedoch zeigen sich wie in den beiden Vorgängererhebungen deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den zehn Lebenslagen. Während die Unternehmen die Behördenkontakte im Rahmen der Ausbildung sowie der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes am besten bewerten, schneiden die Interaktionen mit der öffentlichen Verwaltung beim Bau einer Betriebsstätte sowie Steuer- und Finanzangelegenheiten am schlechtesten ab 🗀 Abbildung 4.

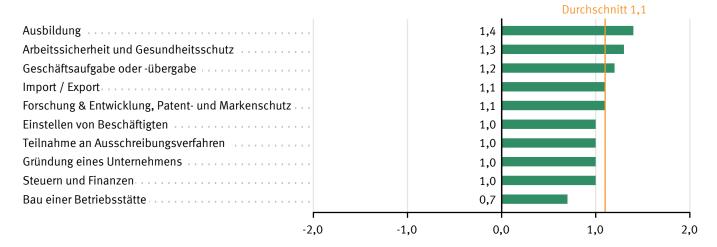
Insgesamt sind 83 Prozent der Unternehmen mit ihren Behördenkontakten eher oder sehr zufrieden, während 14 Prozent teilweise zufrieden und die übrigen 3 Prozent eher oder sehr unzufrieden sind. In allen untersuchten Lebenslagen war die Mehrheit der befragten Firmen eher oder sehr zufrieden mit den Behördenkontakten.

Allerdings zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den zehn Lebenslagen. Mit den Behördenkontakten zur Ausbildung waren 96 Prozent der befragten Firmen eher oder sehr zufrieden. Dieser Anteil beträgt bei allen übrigen Lebenslagen – außer der Gründung eines Unternehmens und dem Bau einer Betriebsstätte – mindestens drei Viertel.

Bei der Firmengründung sind 29 Prozent der befragten Unternehmen teilweise bzw. eher oder sehr unzufrieden. Diese Quote liegt beim Bau einer Betriebsstätte bei 31 Prozent 

→ Abbildung 5.

Abbildung 4: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



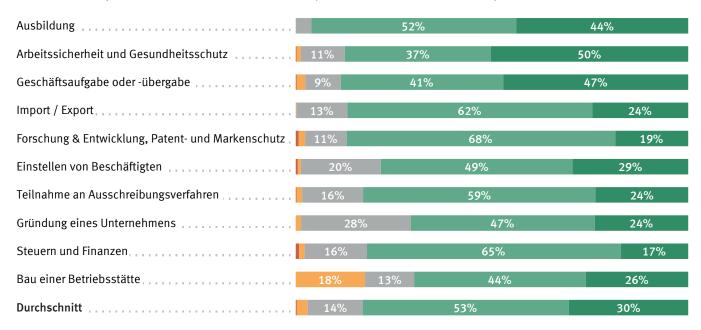
#### Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit

Die Befragten beurteilten die jeweilige behördliche Dienstleistung anhand von 17 Zufriedenheitsfaktoren. Aus dem einfachen arithmetischen Mittel dieser Angaben ergibt sich die durchschnittliche Zufriedenheit der befragten Person mit der spezifischen Dienstleistung, wobei aus Gründen der Vergleichbarkeit mit den Vorgängererhebungen der 2019 neu aufgenommene Faktor "Verständlichkeit offizieller Schreiben" bei dieser Berechnung nicht berücksichtigt wurde. Aus den Durchschnittswerten der Befragten wurde dann die durchschnittliche Zufriedenheit für die behördliche Dienstleistung errechnet. Anschließend wurden von den Dienstleistungen die Werte der Behörden, von diesen die Werte der Lebenslagen

und von diesen wiederum die Gesamtzufriedenheit über alle Lebenslagen abgeleitet. Das Stichprobendesign führt dazu, dass die Befragten mit einer unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit je nach Unternehmensgröße oder Branche für die Befragung ausgewählt werden. Innerhalb der Erhebung kommt es dazu, wenn für ein befragtes Unternehmen mehrere Lebenslagen, Schichten, Behörden und Dienstleistungen zutreffen und nur einzelne für das Interview ausgesucht werden. Mithilfe einer Designgewichtung werden die dadurch gegebenenfalls auftretenden Verzerrungen korrigiert.

Abbildung 5: Verteilung der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

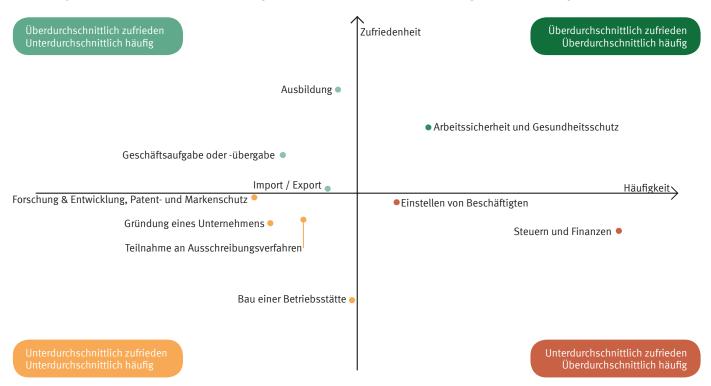


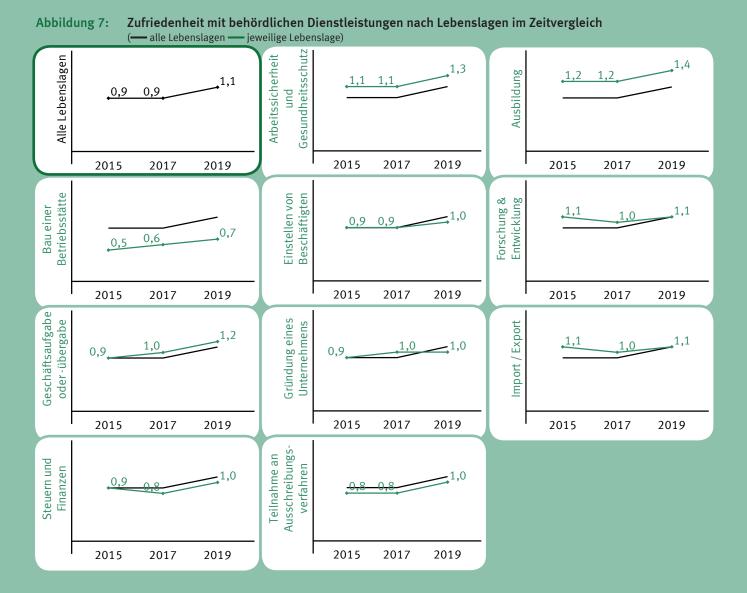
#### Ergebnisse im Überblick

Nabbildung 6 setzt die durchschnittliche Zufriedenheit der Unternehmen ins Verhältnis zur Häufigkeit des gesamtgesellschaftlichen Auftretens dieser Behördenkontakte in den letzten zwei Jahren. Die Lebenslagen verteilen sich relativ gleichmäßig über die vier Quadranten, sodass kein eindeutiger Zusammenhang erkennbar ist. Ein besonderes Augenmerk sollte auf die beiden Lebenslagen Einstellen von Beschäftigten sowie Steuern und Finanzen im unteren rechten Viertel gelegt werden. Diese beiden Lebenslagen betreffen eine Vielzahl von Unternehmen und lösen somit viele Behördenkontakte aus. Hinsichtlich ihrer Zufriedenheit schneiden sie jedoch unterdurchschnittlich ab.

Wie bereits beschrieben hat sich die Zufriedenheit über alle Lebenslagen von 2015 bis 2019 erhöht. Alle Lebenslagen haben verglichen mit 2015 entweder konstante oder bessere Zufriedenheitswerte erhalten. Auffällig ist dabei vor allem die Lebenslage Geschäftsaufgabe oder -übergabe, deren Bewertung sich von 0,9 für 2015 über 1,0 für 2017 bis 1,2 in der aktuellen Erhebung verbessert hat △ Abbildung 7.

Abbildung 6: Zufriedenheit mit und Häufigkeit von behördlichen Dienstleistungen der Lebenslagen



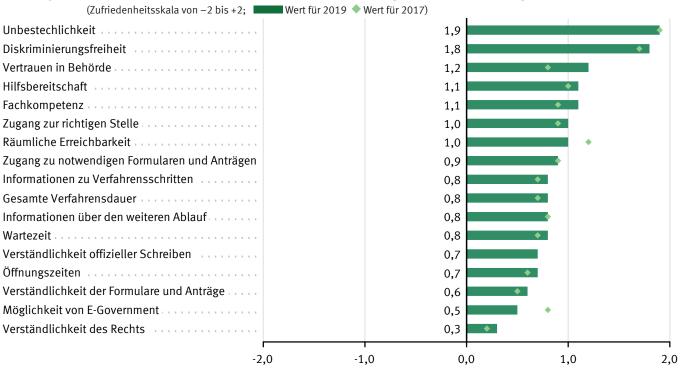


Statistisches Bundesamt, Lebenslagenbefragung 2019 – Unternehmen

Die Analyse der 17 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen zeigt eine deutliche Spreizung der Ergebnisse Abbildung 8. Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit liegen mit 1,9 und 1,8 wie schon 2017 nahe am Höchstwert von 2. Auch das Vertrauen in die Behörde, die Hilfsbereitschaft und die Fachkompetenz erhalten durchschnittliche oder überdurchschnittliche Werte. Das Vertrauen in die Behörde ist der Faktor mit der höchsten Steigerung. Während er 2017 noch bei einem unterdurchschnittlichen Wert von 0,8 lag, rangiert er nun bei einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit von 1,2. Die größte Herausforderung sehen die Unternehmen bei der Verständlichkeit des Rechts mit einem

Wert von 0,3 und der Möglichkeit von E-Government mit einem Wert von 0,5, der sich im Vergleich zu 2017 um 0,2 reduziert hat. Die Verständlichkeit der Formulare und Anträge sowie von offiziellen Schreiben schneiden mit 0,6 bzw. 0,7 ebenfalls unterdurchschnittlich ab und bieten somit in den Augen der Firmen beträchtliches Verbesserungspotenzial. Detailliertere Auswertungen zu den beiden Themen Digitalisierung und Verständlichkeit finden sich in den jeweiligen Schwerpunktkapiteln ab Seite 22. Ebenfalls kritisch bewerten die Unternehmen Öffnungs- und Wartezeiten mit Zufriedenheitswerten von 0,7 bzw. 0,8.

Abbildung 8: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen 2019/2017



#### Berechnung der Relevanz

Die Befragten bewerteten ihren Behördenkontakt anhand der 17 Zufriedenheitsfaktoren. Dadurch liegen detaillierte und nachvollziehbare Informationen zur Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung vor, auf denen die Berechnung der Durchschnittswerte basieren. Darüber hinaus gaben die Befragten in einer Alles-in-allem-Frage ergänzend an, wie zufrieden sie insgesamt mit der spezifischen behördlichen Dienstleistung waren. Aus dem Zusammenhang zwischen dieser Gesamtzufriedenheit und den Zufriedenheitswerten für die 17 Faktoren lässt sich näherungsweise ableiten, welche Relevanz der jeweilige Faktor für die Gesamtzufriedenheit aufweist. Zur Berechnung der Relevanz wurde das statistische Maß für einen linearen Zusammenhang verwendet – der Korrelationskoeffizient nach Pearson.

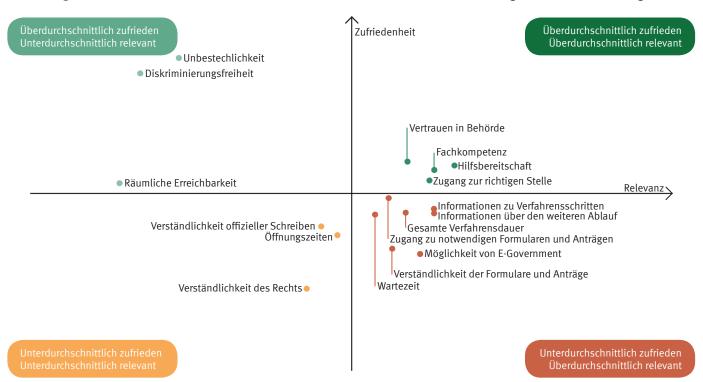


Abbildung 9: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen

△ Abbildung 9 stellt die Zufriedenheit mit den 17 Zufriedenheitsfaktoren ihrer Relevanz für die Zufriedenheit der befragten Firmen mit den Behördenkontakten gegenüber. Im oberen rechten Quadranten finden sich die Faktoren, mit denen die Unternehmen überdurchschnittlich zufrieden sind und die für sie eine überdurchschnittliche Relevanz haben. Dazu zählen die Hilfsbereitschaft und die Fachkompetenz der Behördenbeschäftigten, das Vertrauen in die Arbeit der Behörde sowie der Zugang zur richtigen Stelle. Für diese Faktoren sollte die öffentliche Verwaltung mit ihren Anstrengungen auf dem eingeschlagenen guten Weg fortfahren. Die größten Herausforderungen liegen jedoch bei den Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf, der Verfahrensdauer, der Wartezeit, den E-Government-Angeboten sowie dem Zugang zu und der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen im unteren rechten Viertel. Diese Faktoren sind besonders relevant und werden gleichzeitig unterdurchschnittlich bewertet. Aus diesem Grund dürften die Unternehmen Fortschritte in diesen Bereichen besonders honorieren, weshalb die Behörden diese Sachverhalte prioritär angehen sollten. Somit kommt einer verständlicheren Verwaltungssprache, einer schnelleren und transparenteren Bearbeitung sowie nutzerfreundlichen Online-Anwendungen eine erhöhte Priorität zu.

☐ Tabelle 1 auf Seite 14/15 gibt Auskunft über die Zufriedenheitsbewertungen mit Ämtern, die in mehreren Lebenslagen Dienstleistungen erbringen. Sie erlaubt einen Vergleich derselben Behörde über verschiedene Lebenslagen hinweg. Das Gewerbeamt erhält beispielsweise in den Lebenslagen Gründung eines Unternehmens und Geschäftsaufgabe oder -übergabe relativ ähnliche Werte von 1,2 und 1,1. Es ist dort für die Gewerbean- bzw. -abmeldung zuständig. Zu deutlich divergierenden Ergebnissen kommt es hingegen z. B. beim Finanzamt. Es erzielt in der Lebenslage Geschäftsaufgabe oder -übergabe einen überdurchschnittlichen Wert von 1,4 und bei der Teilnahme an Ausschreibungsverfahren einen durchschnittliches Ergebnis von 1,1. In diesen Situationen geht es um unterschiedliche Themen wie die Abmeldung des Unternehmens und seiner Beschäftigten bzw. die Bescheinigung in Steuersachen. Zwischen 0,5 und 0,9 und somit unterhalb des Durchschnitts liegen die Ergebnisse des Finanzamts jedoch bei den Lebenslagen Einstellen von Beschäftigten, Gründung eines Unternehmens sowie Steuern und Finanzen. Dabei geht es insbesondere um die Anzeige der Betriebsaufnahme sowie das Anmelden und Abführen der verschiedenen Steuerarten. Die abweichenden Resultate für das Finanzamt können sich möglicherweise auf die verschiedenen Dienstleistungen zurückführen lassen. Allerdings kann auch der unterschiedliche Adressatenkreis eine Rolle spielen.

Tabelle 1: Zufriedenheitswerte von Behörden, die in mehr als einer Lebenslage Dienstleistungen erbringen (Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Lebenslage	Agentur für Arbeit	Amtsgericht	Bundeszentralamt für Steuern	Finanzamt	Gewerbeamt	Gewerbeaufsichtsamt	
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	-	_	-	-	-	1,2	
Ausbildung	0,7	-	-	-	-	-	
Bau einer Betriebsstätte	-	-	-	-	_	0,8	
Einstellen von Beschäftigten	1,2	-	-	0,5	-	-	
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz	-	_	-	-	-	-	
Geschäftsaufgabe oder -übergabe	1,3	1,5	-	1,4	1,1	-	
Gründung eines Unternehmens	-	1,0	-	0,9	1,2	-	
Import / Export	-	_	1,1	-	-	-	
Steuern und Finanzen	-	-	1,2	0,9	-	-	
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren	-	_	-	1,1	-	_	
Durchschnitt*	1,1	1,2	1,1	1,0	1,2	1,2	

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

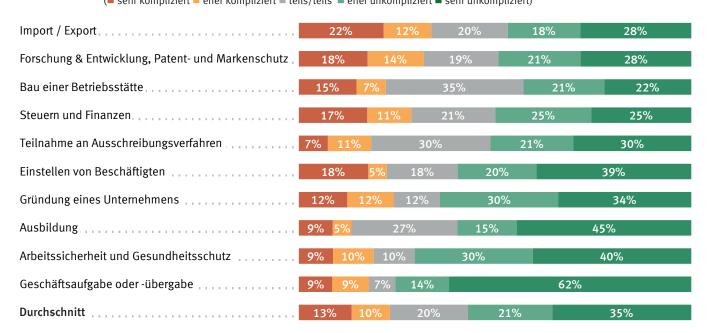
Kommunalverwaltung	Krankenkassen	Notariat	Unfallversicherung	Zollbehörde	zuständige Kammer	Durchschnitt*	Lebenslage
 _	1,0	_	1,5	_	_	1,3	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
-	_	_	_	_	1,5	1,4	Ausbildung
-	_	1,5	_	_	_	0,7	Bau einer Betriebsstätte
-	1,2	_	1,1	_	_	1,0	Einstellen von Beschäftigten
-	_	_	_	_	_	1,1	Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz
-	_	1,4	-	_	1,0	1,2	Geschäftsaufgabe oder -übergabe
-	_	_	0,8	-	0,9	1,0	Gründung eines Unternehmens
_	_	_	_	1,1	-	1,1	Import / Export
1,3	_	_	_	0,9	-	1,0	Steuern und Finanzen
 1,1	_	_	_	_	_	1,0	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
 1,1	1,1	1,5	1,3	1,1	1,4	1,1	Durchschnitt*

#### Ergebnisse im Überblick

Neben der Zufriedenheit schätzten die befragten Firmen auch die empfundene Kompliziertheit verschiedener Dienstleistungen ein. Dazu wurden sie gefragt, ob sie die jeweilige Dienstleistung als kompliziert wahrnahmen und konnten dieser Aussage voll, eher, teils/teils, eher nicht oder gar nicht zustimmen. Insgesamt empfanden 23 Prozent der befragten Unternehmen ihre Behördenkontakte als sehr oder eher kompliziert, 20 Prozent erachteten sie als teilweise kompliziert und mit 57 Prozent bewerteten mehr als die Hälfte der befragten Firmen den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung als eher oder sehr einfach Abbildung 10. Die Lebenslagen Import / Export und Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz bewerteten die befragten Unternehmen als vergleichsweise kompli-

ziert. Rund ein Drittel erachtet die Behördenkontakte jeweils als sehr oder eher kompliziert in diesen Lebenslagen. Demgegenüber stehen die Lebenslagen Geschäftsaufgabe oder -übergabe sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, die von mehr als 70 Prozent der befragten Unternehmen als sehr oder eher einfach bewertet werden.

Abbildung 10: Verteilung der Einschätzung zur Kompliziertheit von behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen (■ sehr kompliziert ■ eher kompliziert ■ teils/teils ■ eher unkompliziert ■ sehr unkompliziert)



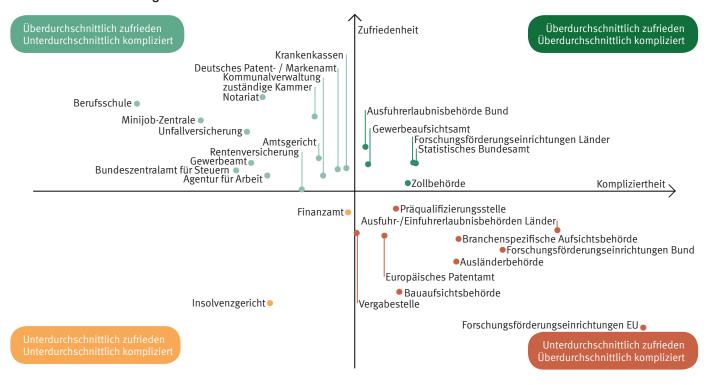
Aus diesen Ergebnissen ergibt sich die Frage, wie sich die empfundene Kompliziertheit auf die Zufriedenheit auswirkt. In der Lebenslagenbefragung von 2017 zeigte sich, dass komplizierte Behördengänge tendenziell mit einer geringeren Zufriedenheit einhergehen. 

Abbildung 11 beschreibt diesen Zusammenhang für die untersuchten Behörden und bestätigt das Ergebnis von 2017. Ausnahmen finden sich im oberen rechten Quadraten von 

Abbildung 11 mit der Ausfuhrerlaubnisbehörde des Bundes, den Forschungsförderungseinrichtungen der Länder, dem Gewerbeaufsichtsamt, dem Statistischen Bundesamt und der Zollbehörde, die überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen, obwohl die befragten Unter-

nehmen die mit ihnen verbundenen Behördenkontakte als überdurchschnittlich kompliziert wahrnehmen. Im unteren rechten Quadranten finden sich hingegen 9 Behörden, deren Kontakte als kompliziert eingestuft wurden und mit denen die befragten Unternehmen unterdurchschnittlich zufrieden waren. Umgekehrt enthält das obere linke Viertel 13 Behörden, die durch vergleichsweise einfache Behördenkontakte gekennzeichnet sind und überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen. Das Insolvenzgericht und das Finanzamt im unteren linken Quadranten bilden wiederum Ausnahmen, da ihre Behördenkontakte als vergleichsweise einfach wahrgenommen werden, sie aber unterdurchschnittlich in der Zufriedenheit abschneiden.

Abbildung 11: Kompliziertheit von und Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen von Behörden über alle Lebenslagen



In einer offenen Frage konnten befragte Unternehmen, die mit ihren Behördenkontakten unzufrieden waren, konkret angeben, welche Schwierigkeiten es gab und warum der Kontakt nicht zufriedenstellend verlief. Insgesamt gab es 1185 Rückmeldungen, die das Statistische Bundesamt in Kategorien zusammenfasste. 

Abbildung 12 illustriert die Antworten der befragten Firmen in Form einer Wortwolke. Dabei wird deutlich, dass die mit Abstand meisten Nennungen eine zu lange Bearbeitungsdauer und komplizierte Verfahren beklagen. Außerdem äußern die befragten Unternehmen Unmut über aus ihrer Sicht wenig kompetente Behördenbeschäftigte sowie langwierige, aufwendige und bürokratische Prozesse.

#### Abbildung 12: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit über alle Lebenslagen

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an)

unzureichende Informationen

aufwendiger Prozess aufwendige Bearbeitung bürokratisch Auflagen nicht nachvollziehbar

fehlende Rückmeldung zum Sachstand fehlende Kompetenz langwieriger Prozess Bearbeitungsfehler

schwierige Kontaktaufnahme unerfüllte Erwartungen unqualifizierte Arbeitnehmer vermittelt

#### Ergebnisse nach Unternehmensmerkmalen

Rechtliche Regelungen können sich für bestimmte Unternehmensarten unterscheiden. So gelten für kleine Unternehmen häufig Ausnahmen im Umsatzsteuerrecht. 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 Unternehmensmerkmalen wie der Unternehmensgröße, der Branche oder der Raumstruktur über alle Lebenslagen hinweg.

Nabbildungen 13 und 14 zeigen, dass sich die Zufriedenheitswerte der Unternehmen nicht aufgrund ihrer Größe voneinander unterscheiden. Auch die in Nabbildung 15 auf Seite 20 dargestellte Rechtsform hat keinen nennenswerten Einfluss auf die Zufriedenheit. Das Unternehmensalter führt ebenfalls allenfalls zu geringfügigen Unterschieden Nabbildung 16 auf Seite 20. Junge Firmen mit bis zu zehn Jahren Geschäftstätigkeit bewerten die Behördenkontakte leicht überdurchschnitt mit 1,2, während ältere Unternehmen durchschnittliche und leicht unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte von 1,0 bis 1,1 vergeben.

Größere Unterschiede ergeben sich jedoch zwischen den verschiedenen Branchen. Die befragten Unternehmen der Land- und Forstwirtschaft sowie Fischerei bewerten ihre Behördenkontakte mit dem Durchschnittswert von 1,1. Die befragten Firmen des produzierenden Gewerbes bewerten ihren Austausch mit der öffentlichen Verwaltung leicht unterdurchschnittlich mit 1,0, wobei es keine größeren Unterschiede zwischen den einzelnen Wirtschaftszweigen gibt. Ein heterogeneres Bild ergibt sich im Dienstleistungssektor, dessen Unternehmen die Behördenkontakte insgesamt mit einem durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 1,1 bewerten. Deutlich überdurchschnittliche Bewertungen vergeben dabei Unternehmen des Grundstücks- und Wohnungswesens mit 1,5, aus der Kunst-, Unterhaltungs- und Erholungsbranche sowie der sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen wie Vermietung von Fahrzeugen, Maschinen und Arbeitskräftevermittlung, Gebäudebetreuung. Wach- und Schließdienste sowie Reisebüros mit jeweils 1,4. Unterdurchschnittlich bewerten den Austausch mit Ämtern hingegen Firmen, die freiberufliche, wissenschaftliche und technische Dienstleistungen erbringen, mit einem Zufriedenheitswert von 0,8 sowie Unternehmen aus dem Wirtschaftszweig Erziehung und Unterricht mit 0,9 \( \) Abbildung 17 auf Seite 21.

Unternehmen in dünn besiedelten ländlichen Kreisen sind mit einem überdurchschnittlichen Zufriedenheitswert von 1,3 vergleichsweise zufriedener als Firmen in dichter bewohnten Kreisen und Städten deren Werte von 1,0 bis 1,1 reichen 

Abbildung 18 auf Seite 21.

Abbildung 13: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse über alle Lebenslagen

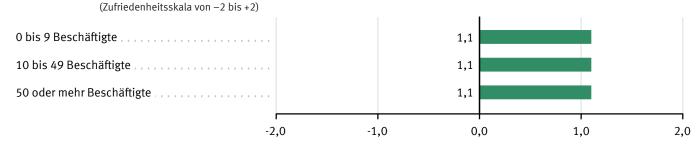
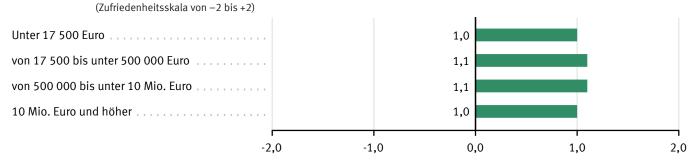
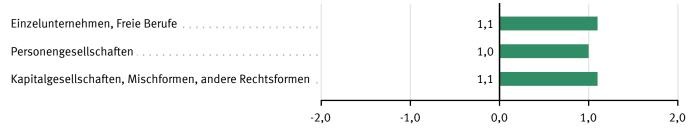


Abbildung 14: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklasse über alle Lebenslagen



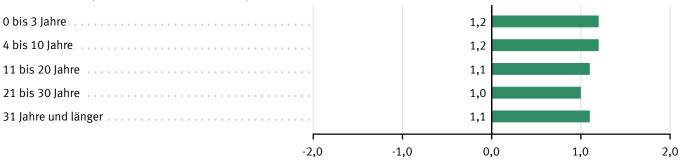
#### Abbildung 15: Zufriedenheit nach Rechtsform über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



#### Abbildung 16: Zufriedenheit nach Unternehmensalter über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



#### Siedlungsstrukturelle Kreistypen

Das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung teilt die Landkreise, kreisfreien Städte und Kommunalverbände anhand der folgenden Kriterien in vier siedlungsstrukturelle Kreistypen ein:

- Einwohnerzahl
- Bevölkerungsanteil in Groß- und Mittelstädten
- Einwohnerdichte der Kreisregion
- Einwohnerdichte der Kreisregion ohne Berücksichtigung von Groß- und Mittelstädten

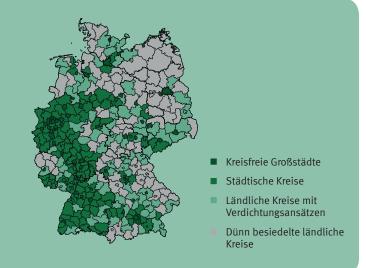
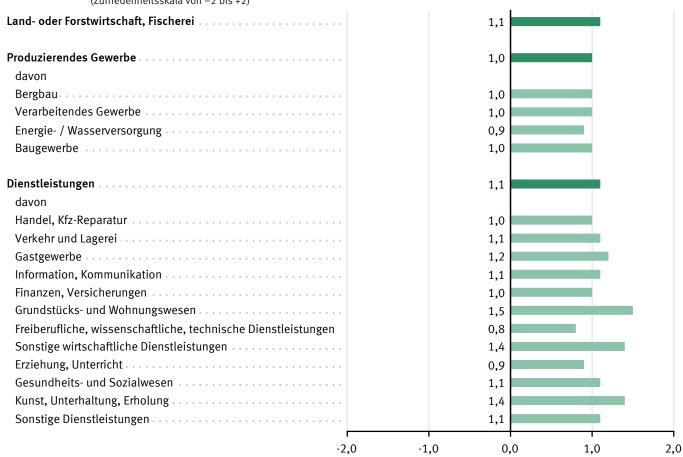
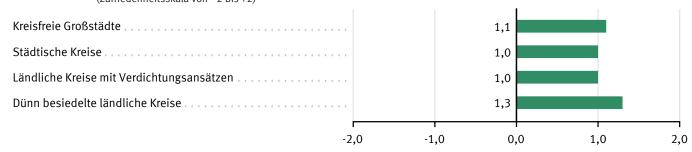


Abbildung 17: Zufriedenheit nach Branche über alle Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



## Abbildung 18: Zufriedenheit nach siedlungsstrukturellen Kreistypen über alle Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Schwerpunkt: Digitalisierung

Nutzerfreundliche und effiziente Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Unternehmen sowie der öffentlichen Verwaltung mittels digitaler Technologien bergen ein beachtliches Potential, den Austausch zu beschleunigen und den damit verbundenen Zeitaufwand für beide Seiten zu reduzieren. Bisher kommunizieren bereits 60 Prozent der befragten Firmen online mit Behörden, wie ≥ Abbildung 19 zeigt. Der Anteil hat sich verglichen mit den vorherigen Erhebungen zwar gesteigert, doch Telefon und Brief sind nach wie vor die beliebtesten Kommunikationsarten mit 66 bzw. 64 Prozent. Während 30 Prozent der befragten Unternehmen ein Amt persönlich aufgesucht haben, erhielten 23 Prozent der Firmen Besuch von Behörden beispielsweise im Rahmen von Kontrollen. Das Faxgerät nutzen noch 14 Prozent der befragten Unternehmen zum Austausch mit Ämtern. Dabei ist zu beachten, dass die Firmen zu einem Anliegen häufig verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, um mit der öffentlichen Verwaltung Kontakt aufzunehmen. Je nach Sachverhalt sind auch kombinierte Wege wie eine Online-Terminvereinbarung und ein darauffolgender persönlicher Besuch üblich.

Zwischen den Lebenslagen unterscheidet sich die Nutzung digitaler Austauschmöglichkeiten mit der öffentlichen Verwaltung teilweise deutlich Abbildung 20. In der Lebenslage Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz kommunizieren 86 Prozent der befragten Unternehmen online mit Behörden. Zudem nutzen drei Viertel der befragten Firmen in den Lebenslagen Import / Export, Ausbildung und Teilnahme an Ausschreibungsverfahren digitale Austauschmöglichkeiten. Bei der Lebenslage Geschäftsaufgabe oder -übergabe verwendet hingegen nur ein gutes Viertel der befragten Firmen das Internet, um mit Ämtern zu kommunizieren. Bei der Unternehmensgründung und in der Lebenslage Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nutzen 44 bzw. 46 Prozent der befragten Unterneh-

men Online-Angebote. In diesen drei Lebenslagen dominiert der postalische und telefonische Kontakt. Auffällig ist auch, dass die Lebenslagen Einstellen von Beschäftigten sowie Steuern und Finanzen mit 63 bzw. 53 Prozent Online-Nutzung im Mittelfeld liegen, obwohl der Behördenkontakt in der Regel gesetzlich verpflichtend online zu erfolgen hat. Jedoch beauftragen vor allem viele kleinere Unternehmen für den Austausch mit den zuständigen Behörden Steuerberaterinnen und -berater, sodass die Firmen häufig lediglich die postalischen Bescheide erhalten oder telefonische Rückfragen beantworten.

In der deutlichen Mehrheit von 63 Prozent der Behördenkontakte übermitteln die befragten Unternehmen Informationen über Formulare und Anträge an die öffentliche Verwaltung, während ein gutes Drittel der befragten Unternehmen bei ihren Anliegen keine Formulare ausfüllt 🛭 Abbildung 21. Die Mehrheit von 59 Prozent der Firmen, die Formulare ausfüllen, nutzt dafür teilweise oder vollständig digitale Möglichkeiten. Die übrigen 41 Prozent machen dies auf Papier. Auffällig ist, dass, wenn Unternehmen Formulare online ausfüllen, nur 18 Prozent die Behörden aufsuchen oder den Postweg wählen, um das Formular zu übermitteln. Die überwiegende Mehrheit versendet mit 82 Prozent die Anträge digital. Medienbrüche werden über diesen Weg vermieden, sodass Behörden die übermittelten Daten direkt in ihre IT-Systeme übertragen können. Dadurch beschleunigt sich der Informationsaustausch und er wird weniger fehleranfällig. Bei dieser Thematik zeigt sich, dass Behörden in der Lebenslage Steuern und Finanzen eine Vorreiterrolle einnehmen. Mit 88 Prozent hat die überwiegende Mehrheit der Unternehmen, die Formulare ausgefüllt haben, dies digital gemacht und von diesen übermittelten mit 97 Prozent fast alle Firmen die Informationen online an die Ämter. Bei den Lebenslagen Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz und Import / Export sind die Werte ebenfalls jeweils über 80 Prozent.

Abbildung 19: Art der Kommunikation mit Behörden über alle Lebenslagen im Zeitvergleich

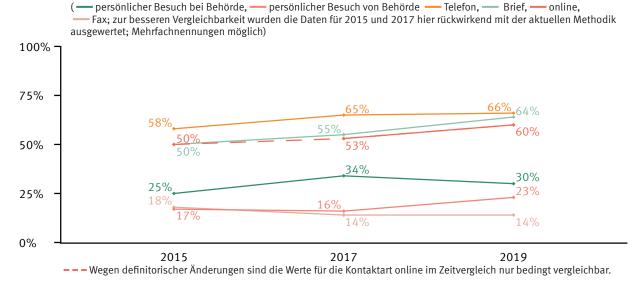


Abbildung 20: Nutzung von Internetangeboten beim Behördenkontakt nach Lebenslagen

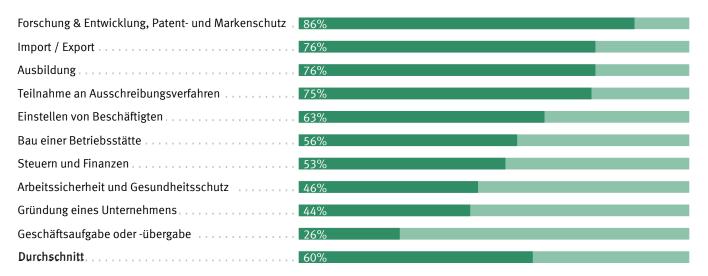
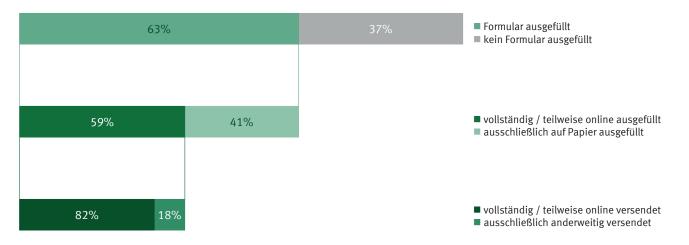


Abbildung 21: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung über alle Lebenslagen



Wie bereits beschrieben bewerten die befragten Unternehmen den Zufriedenheitsfaktor Möglichkeit von E-Government mit 0,5 am zweitschlechtesten. Dabei erhalten die drei Lebenslagen mit der höchsten Nutzung von Online-Angeboten – Ausbildung, Import / Export und Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz – auch die besten Zufriedenheitswerte mit 0,8 bis 0,9 Nabbildung 22 auf Seite 24. Deutlich unzufriedener sind die befragten Firmen mit den E-Government-Angeboten in den Lebenslagen Bau einer Betriebsstätte und Gründung eines Unternehmens mit Zufriedenheitswerten von –0,1 und 0,1. In beiden Lebenslagen nutzen die Firmen die Möglichkeiten der Online-Kommunikation unterdurchschnittlich.

Die hohen Werte für die Online-Nutzung spiegeln sich auch in den von den befragten Firmen bevorzugten Kommunikationsarten wider \(\simega\) Abbildung 23 auf Seite 24. Die Mehrheit der Unternehmen präferiert den digitalen Austausch.

Danach folgt der telefonische Austausch, den 37 Prozent bevorzugen.

Von den befragten Firmen, die das Internet nicht zum Behördenkontakt genutzt haben, geben mehr als zwei Drittel an, den persönlichen Kontakt zu bevorzugen, wie Abbildung 24 auf Seite 24 zeigt. Auf den postalischen Kontakt setzen 64 Prozent der befragten Unternehmen. In 45 bzw. 41 Prozent der Fälle griffen die befragten Firmen nicht auf das Online-Angebot zurück, weil sie es nicht kannten oder weil es nicht existierte. Ein gutes Viertel erachtet das Internetangebot hingegen als nicht nutzerfreundlich. Datenschutzgründe führen bei 44 Prozenten der befragten Firmen zum Verzicht auf digitale Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung. Darüber hinaus geben 34 bzw. 4 Prozent der befragten Unternehmen an, über keine ausreichenden Kenntnisse oder Infrastruktur zu verfügen, um sich digital mit Ämtern auszutauschen.

Abbildung 22: Zufriedenheit mit der Möglichkeit von E-Government nach Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

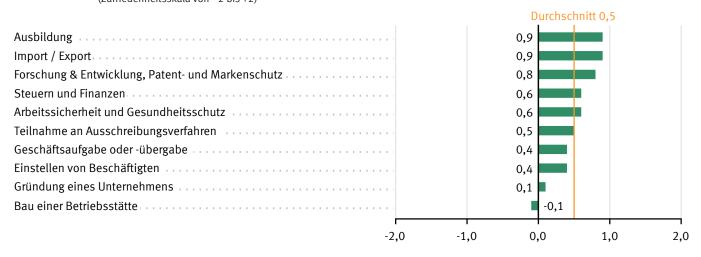


Abbildung 23: Zukünftig bevorzugte Kommunikationsarten für den Behördenkontakt über alle Lebenslagen (bis zu 2 Angaben möglich)

online
Telefon
persönlicher Besuch von Behörde
Brief
persönlicher Besuch bei Behörde
Fax
Nichts / Anderes

Abbildung 24: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten über alle Lebenslagen (Mehrfachnennungen möglich)

Ich bevorzuge den persönlichen Kontakt
Ich bevorzuge den Kontakt per Brief
Ich wusste nicht, dass man das auch über das Internet erledigen kann 45%
Ich wollte das aus Datenschutzgründen nicht über das Internet machen 44%
Das konnte man nicht über das Internet erledigen
Ich kenne mich mit dem Computer nicht so gut aus
Ich finde das Internetangebot nicht nutzerfreundlich
Ich habe keinen Computer / keinen Zugang zum Internet
Andere Gründe

#### Schwerpunkt: Verständlichkeit

Die Unternehmen sind vergleichsweise unzufrieden mit der Verständlichkeit der Formulare und Anträge sowie dem ihnen zu Grunde liegenden Recht. Das hat die Erhebung wie bereits 2015 und 2017 auch 2019 ergeben. Aber auch der 2019 erstmals untersuchte Faktor Verständlichkeit offizieller Schreiben, wie Bescheide, erhält eine unterdurchschnittliche Bewertung.

Allerdings zeigen sich wiederum große Unterschiede zwischen den verschiedenen Lebenslagen. Die Verständlichkeit von Formularen und Anträgen bewerten die befragten Firmen in den Lebenslagen Ausbildung, Einstellen von Beschäftigten sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz überdurchschnittlich mit Werten von 1,1, 0,8 und 0,7 Nabbildung 25. Deutlich unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erhalten hingegen die Lebenslagen Bau einer Betriebsstätte, Steuern und Finanzen sowie Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Werten von 0,0 bis 0,3.

Bei der Verständlichkeit offizieller Schreiben erreichen die Lebenslagen Ausbildung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie Einstellen von Beschäftigten mit Werten von 1,2 bis 0,9 ebenfalls wieder eine überdurchschnittliche Zufriedenheit Abbildung 26 auf Seite 26. Die Lebenslagen Steuern und Finanzen, Import / Export sowie Teilnahme an Ausschreibungsverfahren erhalten hingegen unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte von 0,1 bis 0,6.

Um die Verständlichkeit von Formularen, offiziellen Schreiben und des Rechts gezielt zu verbessern, lohnt sich ein Blick auf die von den befragten Firmen genutzten Informationsangeboten. Abbildung 27 auf Seite 26 zeigt, dass fast die Hälfte aller befragten Unternehmen Internetseiten von Behörden in Anspruch genommen haben. Digitale Informationen sind besonders beliebt in den Lebenslagen Forschung

& Entwicklung, Patent- und Markenschutz sowie Import / Export, in denen mehr als drei Viertel der Firmen darüber Rat suchen. Die professionelle externe Beratung durch z. B. Rechtsanwältinnen und -anwälte oder durch die zuständige Behörde nehmen mehr als ein Drittel der befragten Unternehmen in Anspruch. Sie spielt besonders in den Lebenslagen Steuern und Finanzen sowie Bau einer Betriebsstätte eine wichtige Rolle. Mehr als 70 Prozent der befragten Firmen setzen dabei auf die Unterstützung von beispielsweise Steuerberaterinnen und -beratern sowie Architektinnen und Architekten. Bei der Ausbildung sowie der Geschäftsaufgabe oder -übergabe lassen sich mit 67 bzw. 63 Prozent der befragten Firmen vergleichsweise viele Unternehmen von Behörden beraten. Ausfüllhilfen zu Formularen und Anträgen sowie Informationsbroschüren der Ämter lesen 26 bzw. 19 Prozent, während 19 bzw. 14 Prozent zu den originalen Gesetzestexten oder Fachbüchern greifen. Ein Zehntel der befragten Personen tauscht sich mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abteilungen in ihrem Unternehmen über Behördenkontakte aus. Je nach Sachverhalt konnten die Unternehmen auch mehrere Informationsangebote nutzen.

Die befragten Unternehmen bewerteten die Beratung durch die Behörde mit einem Zufriedenheitswert von 1,1 durchschnittlich. Mit unterdurchschnittlichen Werten von 0,7 bzw. 0,6 folgen die Informationsbroschüren der Ämter und deren Internetseiten. Die originalen Gesetzestexte erhalten einen Wert von 0,3 🖒 Abbildung 28 auf Seite 26.

Abbildung 25: Zufriedenheit mit der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen nach Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

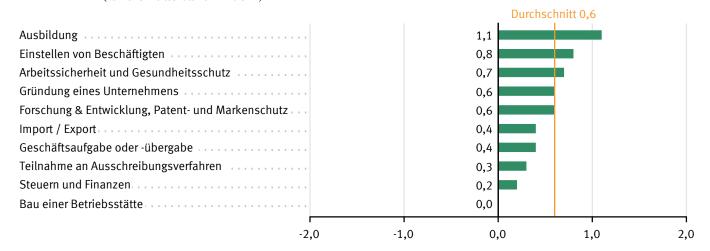


Abbildung 26: Zufriedenheit mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben nach Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

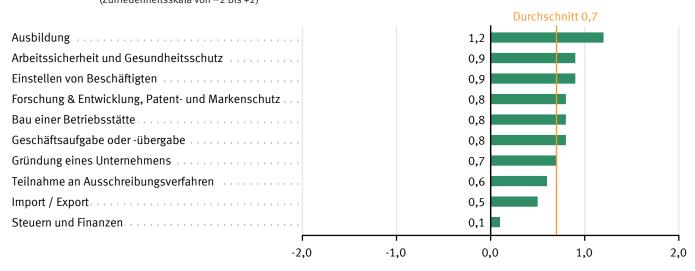


Abbildung 27: Nutzung von Informationsangeboten nach Quellen über alle Lebenslagen (Mehrfachnennungen möglich)

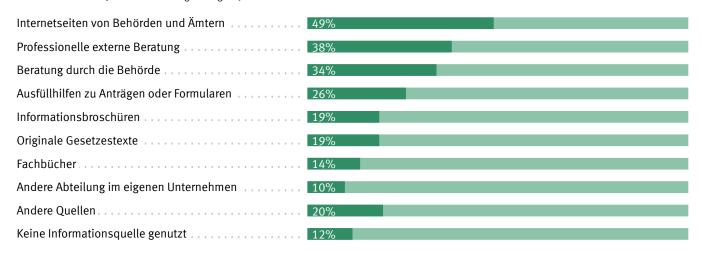
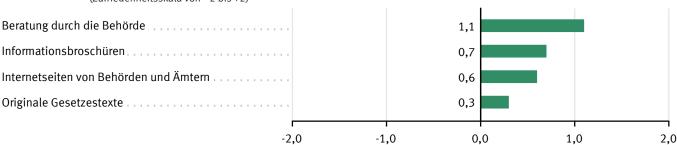
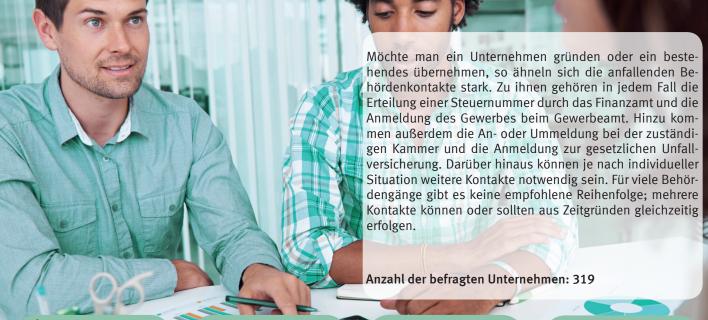


Abbildung 28: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten nach Quellen über alle Lebenslagen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



# Lebenslagen im Fokus

# Gründung eines Unternehmens



Mittelwert der Lebenslage

71% der befragten Unternehmen sind eher oder sehr zufrieden



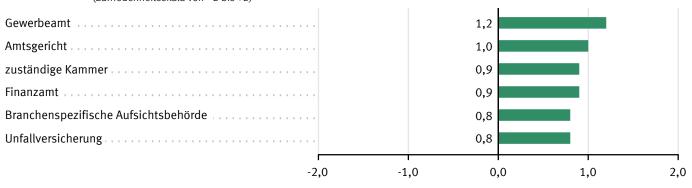
**Stärken** 

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Vertrauen in Behörde

Schwächen

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

### Abbildung 29: Zufriedenheit nach Behörden – Gründung eines Unternehmens (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Abbildung 30: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Gründung eines Unternehmens

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

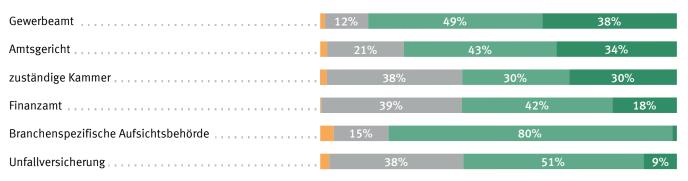


Abbildung 31: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Gründung eines Unternehmens (■ Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / ♠ Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

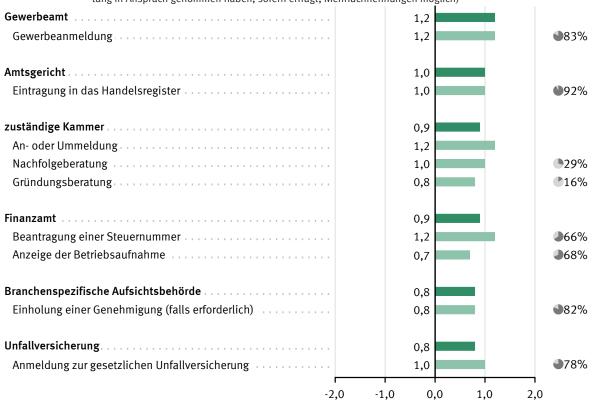
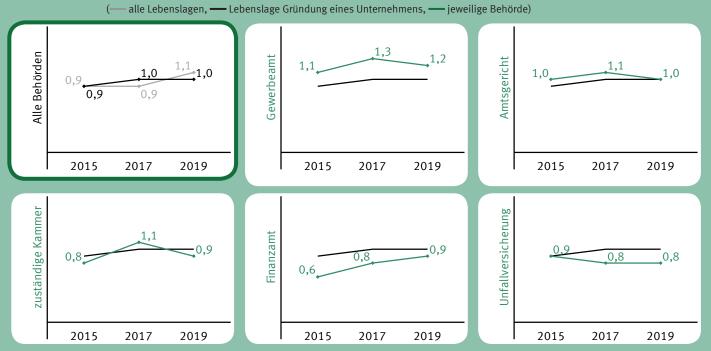


Abbildung 32: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden im Zeitvergleich – Gründung eines Unternehmens



#### Abbildung 33: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit - Gründung eines Unternehmens

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

fehlende Ansprechpersonpartner

aufwendiger Prozess bürokratisch überforderte Mitarbeiter

unfreundliches Personal

fehlende Hilfsbereitschaft langwieriger Prozess

kompliziertes Verfahren

fehlende Kompetenz
unzureichende Informationen schwierige Terminfindung schwi Bearbeitungsfehler

Wartezeiten

schwierige Kontaktaufnahme

fehlende Rückmeldung zum Sachstand

Tabelle 2: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden -**Gründung eines Unternehmens** 

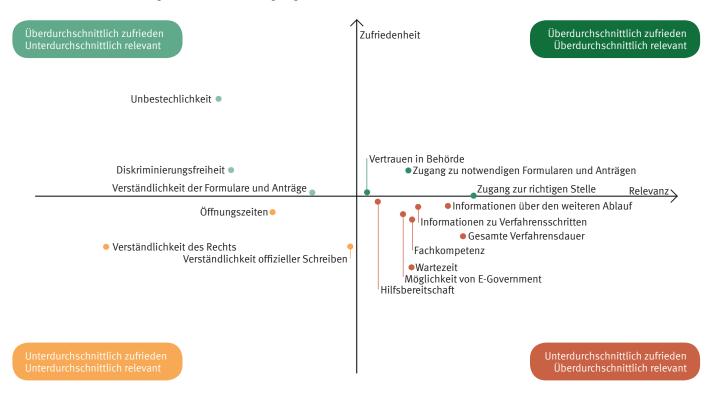
(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Gewerbeamt	Amtsgericht	zuständige Kammer	Finanzamt	Branchen- spezifische Aufsichts- behörde	Unfall- versicherung	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	2,0	1,8	1,8	1,9	2,0	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,9	1,7	1,8	0,9	1,5	1,2	1,4
Vertrauen in Behörde	1,4	1,1	0,6	1,3	0,9	1,0	1,2
Zugang zur richtigen Stelle	1,5	0,2	0,7	1,2	0,6	0,9	1,1
Wartezeit	1,4	0,6	0,9	1,2	1,2	0,1	1,1
Fachkompetenz	1,2	1,0	0,8	1,1	1,2	0,7	1,1
Hilfsbereitschaft	1,3	1,1	1,3	0,8	0,8	0,9	1,0
Gesamte Verfahrensdauer	1,2	0,2	0,9	0,9	0,3	0,5	0,8
Informationen über den weiteren Ablauf	1,0	0,2	0,9	0,6	0,2	0,8	0,7
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,8	1,0	1,0	0,4	0,5	1,2	0,7
Öffnungszeiten	0,5	0,9	0,7	0,8	0,9	0,7	0,7
Informationen zu Verfahrensschritten	1,1	0,7	0,4	0,4	0,1	0,8	0,7
Räumliche Erreichbarkeit	1,1	/	0,8	-0,5	1,3	/	0,6
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,3	/	0,6	0,7	1,1	1,0	0,6
Möglichkeit von E-Government	0,7	0,2	0,4	-0,5	0,0	0,7	0,1
Verständlichkeit des Rechts	-0,4	/	0,4	0,1	0,6	0,4	0,1
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	0,9	0,7	0,7	0,6	0,7	0,4	0,7
Durchschnitt	1,2	1,0	0,9	0,9	0,8	0,8	1,0

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 34: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Unfallversicherung – Gründung eines Unternehmens

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



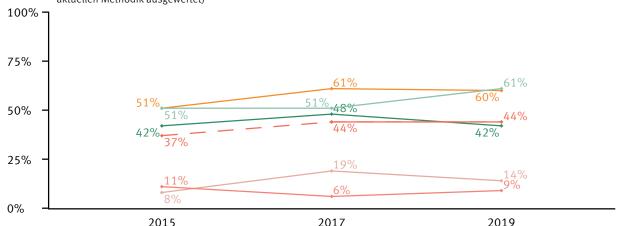
## Abbildung 35: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Gewerbeamt – Gründung eines Unternehmens

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



Abbildung 36: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich - Gründung eines Unternehmens

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



– – Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 37: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Gewerbeamts nach Quellen – Gründung eines Unternehmens

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

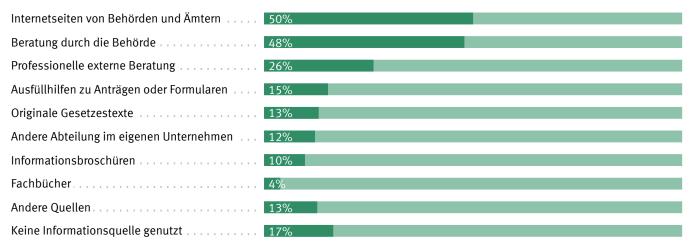


Abbildung 38: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Gewerbeamts nach Quellen – Gründung eines Unternehmens

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

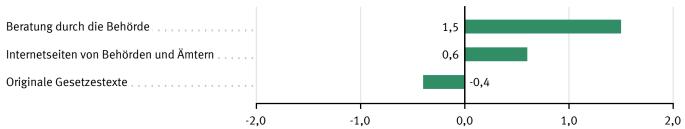
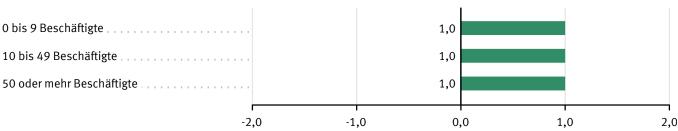
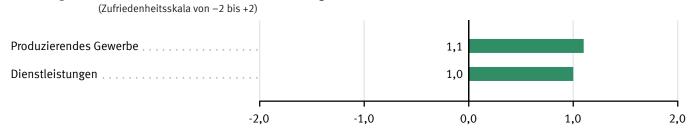


Abbildung 39: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Gründung eines Unternehmens (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Abbildung 40: Zufriedenheit nach Branche – Gründung eines Unternehmens



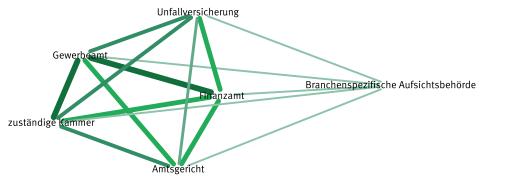
## Abbildung 41: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Gründung oder Geschäftsübernahme – Gründung eines Unternehmens



Neugründung	17%	56%	25%	1,0
Geschäftsübernahme	37%	40%	23%	1,0

## Abbildung 42: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen mit Neugründung – Gründung eines Unternehmens

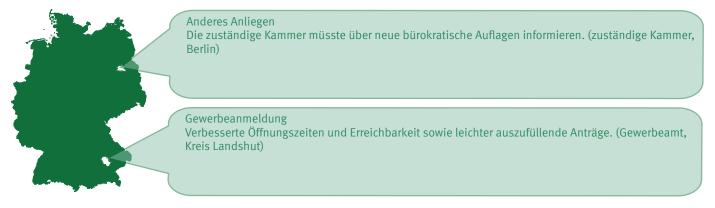
(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)





41 bis 50 51 bis 60 61 bis 70

Abbildung 43: Zwei von 251 Verbesserungsvorschläge von Befragten – Gründung eines Unternehmens



## Steuern und Finanzen



Abbildung 44: Zufriedenheit nach Behörden – Steuern und Finanzen (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

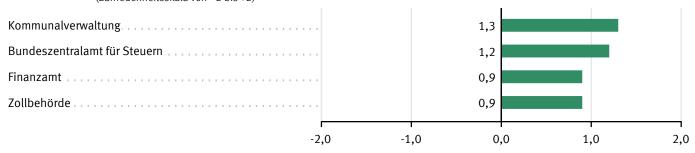


Abbildung 45: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden − Steuern und Finanzen (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Kommunalverwaltung	44%	54%	
Finanzamt	19%	63%	16%
Zollbehörde	6%	82%	9%

Abbildung 46: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Steuern und Finanzen

( Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

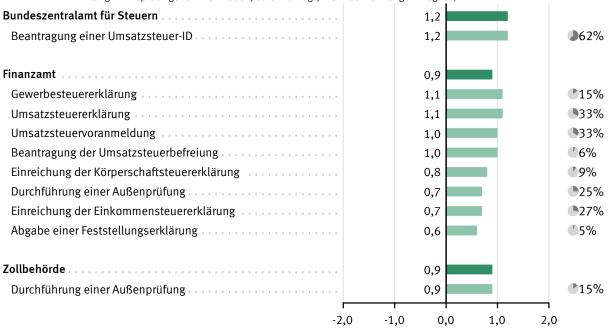


Abbildung 47: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Steuern und Finanzen

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Steuern und Finanzen, — jeweilige Behörde)



#### Abbildung 48: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Steuern und Finanzen

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen) akribische Suche nach Verstößen

aufwendige Bearbeitung

Bearbeitungsfehler

Meinungsverschiedenheit mit Amt

schwierige Kontaktaufnahme

fehlende Kompetenz

Bearbeitungsdauer

kompliziertes Verfahren viele Nachzahlung unerfüllte Erwartungen

Fehlberechnung hohe Steuern

Unterlagen unberücksichtigt

Tabelle 3: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Steuern und Finanzen

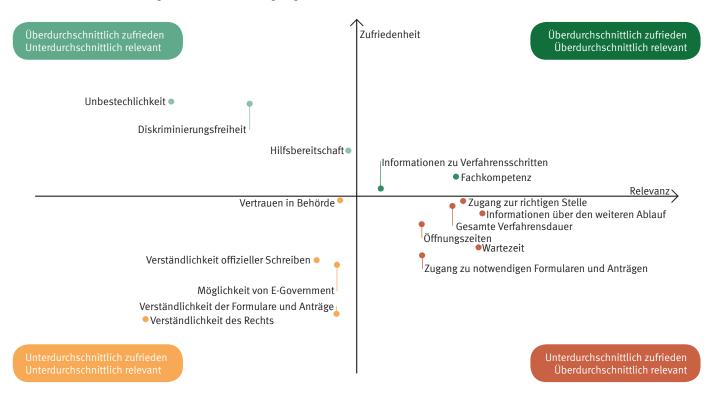
(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Kommunal- verwaltung	Bundes- zentralamt für Steuern	Finanzamt	Zollbehörde	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	2,0	1,9	2,0	1,9
Diskriminierungsfreiheit	2,0	2,0	1,8	1,9	1,8
Räumliche Erreichbarkeit	1,8	/	1,5	/	1,4
Hilfsbereitschaft	1,7	1,8	0,9	1,4	1,1
Zugang zur richtigen Stelle	1,7	1	0,8	0,9	0,9
Fachkompetenz	1,5	1,2	0,8	1,1	0,9
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,1	1	1,0	0,3	0,9
Vertrauen in Behörde	1,0	1,4	0,8	0,9	0,9
Gesamte Verfahrensdauer	1,1	1,3	0,6	0,8	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	1,2	1,0	0,6	0,7	0,7
Informationen zu Verfahrensschritten	0,5	0,9	0,5	1,0	0,6
Möglichkeit von E-Government	0,5	0,9	0,6	0,2	0,6
Wartezeit	1,2	/	0,5	0,4	0,5
Öffnungszeiten	0,7	1	0,4	0,6	0,5
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	-0,8	1	0,2	-0,4	0,2
Verständlichkeit des Rechts	-0,4	/	0,2	-0,4	0,1
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	-0,2	0,2	0,1	0,2	0,1
Durchschnitt	1,3	1,2	0,9	0,9	1,0

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

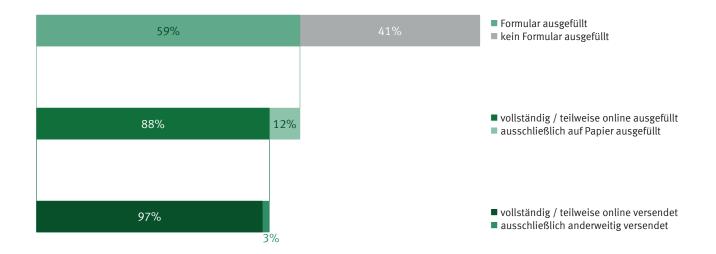
Abbildung 49: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Zollbehörde – Steuern und Finanzen

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



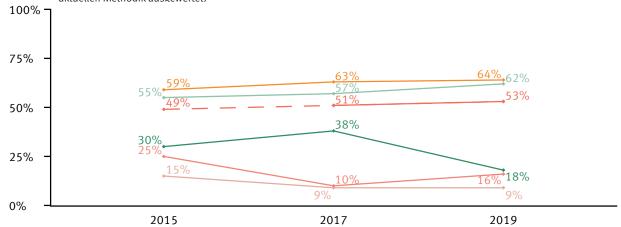
# Abbildung 50: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Finanzamt – Steuern und Finanzen

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)





( — persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 52: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Finanzamts nach Quellen – Steuern und Finanzen

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

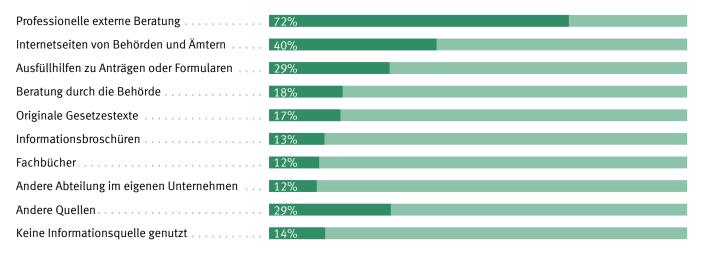


Abbildung 53: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Finanzamts nach Quellen – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

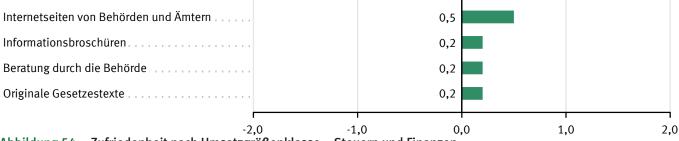
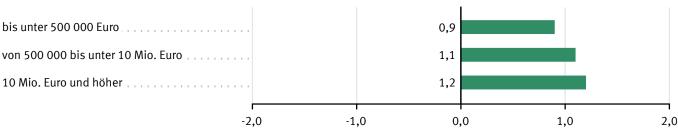
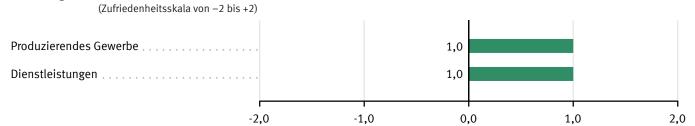


Abbildung 54: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklasse – Steuern und Finanzen

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Abbildung 55: Zufriedenheit nach Branche – Steuern und Finanzen

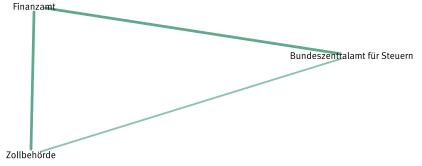


#### Abbildung 56: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Steuerart – Steuern und Finanzen



# Abbildung 57: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen mit Umsatz- und Verbrauchsteuer – Steuern und Finanzen

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)



- Linie: mindestens ein befragtes Unternehmen hatte Kontakt mit beiden Behörden
- Anteil der befragten Unternehmen in %:
  - 0 bis 10
  - 11 bis 20
  - **—** 21 bis 30
  - 31 bis 40
  - **4**1 bis 50
  - 51 bis 60 ■ 61 bis 70

Abbildung 58: Zwei von 473 Verbesserungsvorschläge von Befragten - Steuern und Finanzen



Durchführung einer Außenprüfung

Vor der Auswertung ein persönliches Gespräch mit dem Unternehmer. Feedback geben. Längere Prüfungszeiträume. (Finanzamt, Kreis Hersfeld-Rotenburg)

Einreichung der Einkommensteuererklärung

Verbesserung der Erreichbarkeit des Online-Zugangs, Vereinfachung der Identifizierungsdatei beim Online-Login; Vereinfachung der Einkommensteuererklärung online. (Finanzamt, München)

# Einstellen von Beschäftigten



Abbildung 59: Zufriedenheit nach Behörden – Einstellen von Beschäftigten (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

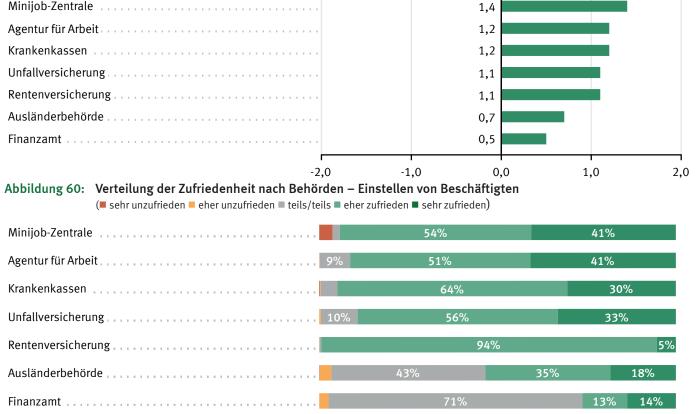


Abbildung 61: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Einstellen von Beschäftigten (■ Zufriedenheitsskala von −2 bis +2 / ♠ Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

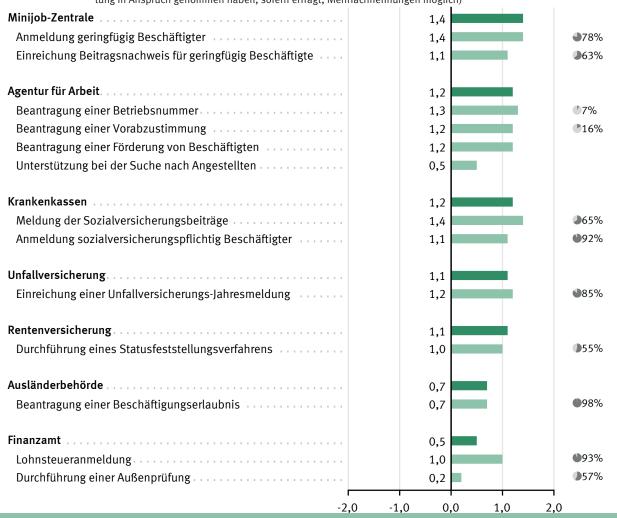
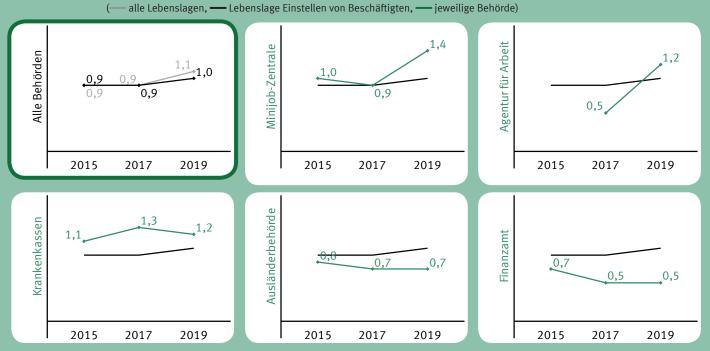


Abbildung 62: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden im Zeitvergleich – Einstellen von Beschäftigten



#### Abbildung 63: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Einstellen von Beschäftigten

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

unzureichende Informationen unklare Zuständigkeiten

schwierige Kontaktaufnahme

# te Personen vermittelt rtes Verfahren

beitungsdauer fehlende Hilfsbereitschaft

schwierige Terminfindung bürokratisch fehlende Kompetenz aufwendiger Prozess<sup>Bearbeitungsfehler</sup>

Ablehnungsbescheid

Tabelle 4: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden -Einstellen von Beschäftigten

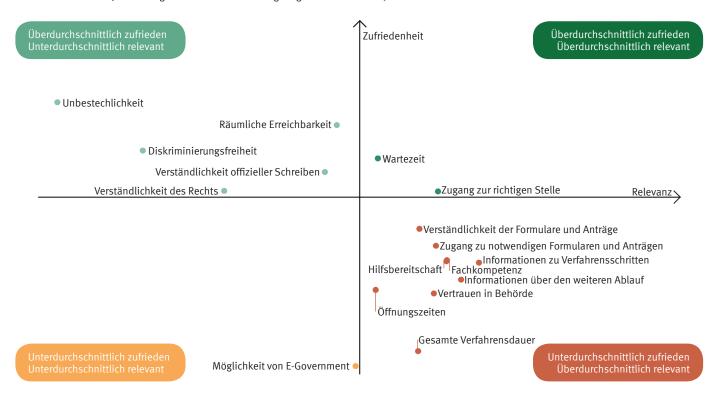
(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Minijob- Zentrale	Agentur für Arbeit	Kranken- kassen	Unfall- versicherung	Renten- versicherung	Ausländer- behörde	Finanzamt	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	2,0	1,9	2,0	1,8	2,0	2,0	2,0	2,0
Diskriminierungsfreiheit	2,0	2,0	2,0	1,8	1,9	2,0	1,4	1,8
Räumliche Erreichbarkeit	/	1,8	/	/	/	1,7	1,7	1,7
Hilfsbereitschaft	1,3	1,5	1,3	1,3	0,8	1,3	0,2	1,1
Zugang zur richtigen Stelle	1,3	1,3	1,1	1,1	1,1	-0,1	1,0	1,1
Vertrauen in Behörde	1,5	1,4	1,5	1,1	1,2	0,9	-0,1	1,1
Fachkompetenz	1,5	1,3	1,2	1,2	1,1	0,8	0,2	1,0
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,1	0,6	1,2	0,9	0,3	0,4	0,6	0,8
Informationen zu Verfahrensschritten	1,1	1,1	0,9	0,9	0,8	0,5	0,2	0,8
Wartezeit	1,1	0,7	0,5	-0,1	0,5	0,4	1,4	0,8
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,9	0,8	0,9	0,8	0,5	0,1	0,4	0,7
Verständlichkeit des Rechts	1,4	0,3	0,2	/	0,1	0,0	1,0	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	1,0	1,1	0,6	1,2	0,9	0,2	0,0	0,7
Gesamte Verfahrensdauer	1,4	1,3	0,9	1,2	0,9	0,0	-0,8	0,7
Öffnungszeiten	0,7	0,8	0,9	0,7	0,7	0,6	-0,1	0,5
Möglichkeit von E-Government	1,2	0,4	1,0	0,9	0,7	0,1	-0,9	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	0,9	0,9	0,8	0,7	0,5	0,7	1,2	0,9
Durchschnitt	1,4	1,2	1,2	1,1	1,1	0,7	0,5	1,0

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

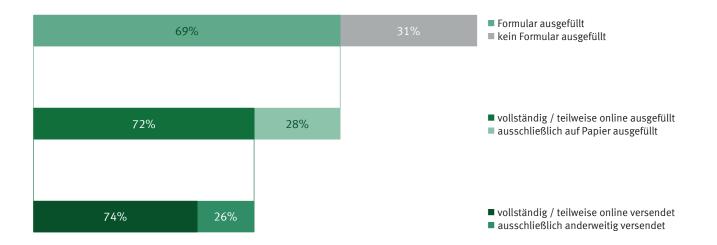
Abbildung 64: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Finanzamts – Einstellen von Beschäftigten

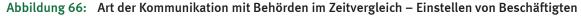
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



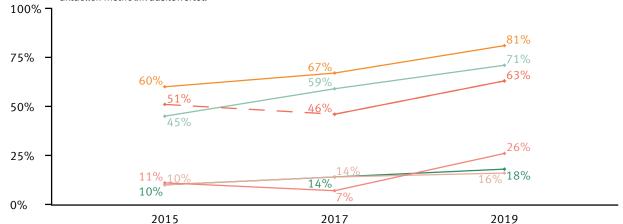
# Abbildung 65: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei den Krankenkassen – Einstellen von Beschäftigten

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)





(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 67: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Agentur für Arbeit nach Quellen – Einstellen von Beschäftigten

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

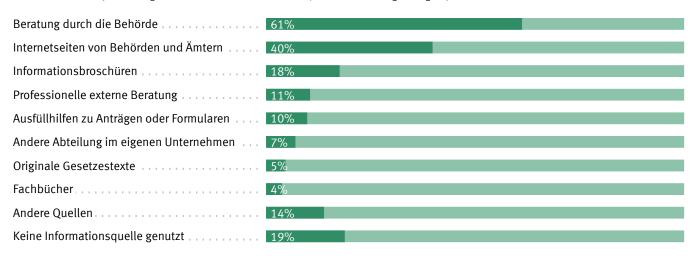


Abbildung 68: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Agentur für Arbeit nach Quellen – Einstellen von Beschäftigten

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

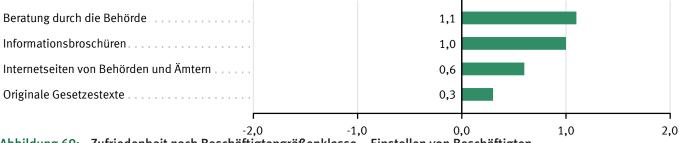
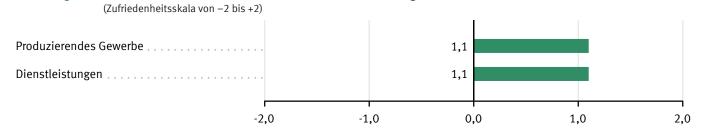


Abbildung 69: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Einstellen von Beschäftigten (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

#### Abbildung 70: Zufriedenheit nach Branche – Einstellen von Beschäftigten



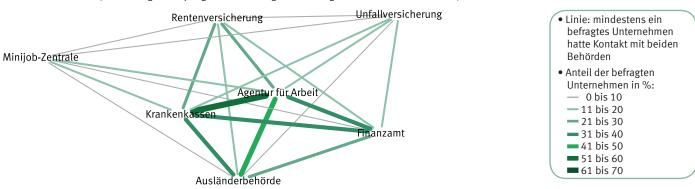
# Abbildung 71: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Staatsbürgerschaft der Beschäftigten – Einstellen von Beschäftigten

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, 🖵 Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Einstellen von Beschäftigten aus der EU	22%	49%	28%	1,0
Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten	14%	48%	35%	1,2

# Abbildung 72: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen die Beschäftigte aus Drittstaaten haben – Einstellen von Beschäftigten

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)



#### Abbildung 73: Zwei von 296 Verbesserungsvorschläge von Befragten - Einstellen von Beschäftigten

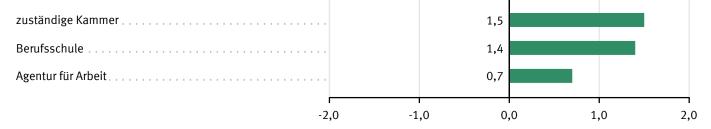


45

am Inn)

#### 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 Agentur für Arbeit melden. Die Auszubildenden selbst sind bei der Berufsschule anzumelden. Bei der zuständigen Kammer sind dann die Anmeldungen für Zwischen- und Abschlussprüfungen einzureichen. Über die Agentur für Arbeit können außerdem in besonderen Ausbildungssituationen staatliche Hilfen beantragt werden, zum Beispiel um Sprach- und Bildungsdefizite abzubauen. Anzahl der befragten Unternehmen: 124 Stärken Schwächen der befragten Unternehmen Mittelwert der sind eher oder Unbestechlichkeit Räumliche Erreichbarkeit Lebenslage sehr zufrieden Diskriminierungsfreiheit Verständlichkeit des Rechts Hilfsbereitschaft Möglichkeit von E-Government

# Abbildung 74: Zufriedenheit nach Behörden – Ausbildung (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



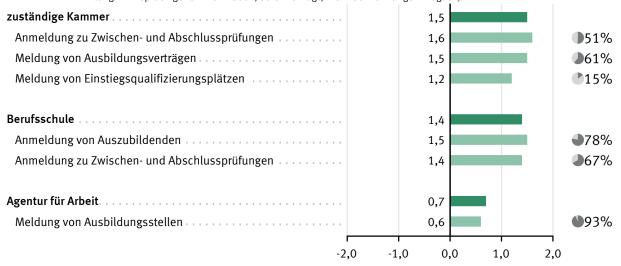
#### Abbildung 75: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Ausbildung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

zuständige Kammer	51%	4	7%
Berufsschule	64%		35%
Agentur für Arbeit	40%	40%	19%

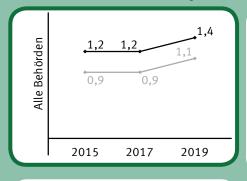
#### Abbildung 76: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen - Ausbildung

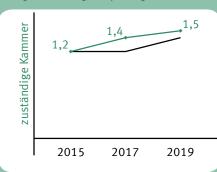
( Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

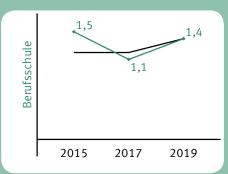


#### Abbildung 77: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich - Ausbildung

— alle Lebenslagen, — Lebenslage Ausbildung, — jeweilige Behörde)









#### Abbildung 78: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit - Ausbildung

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

# Bearbeitungsdauer aufwendiger Prozess

Tabelle 5: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Ausbildung

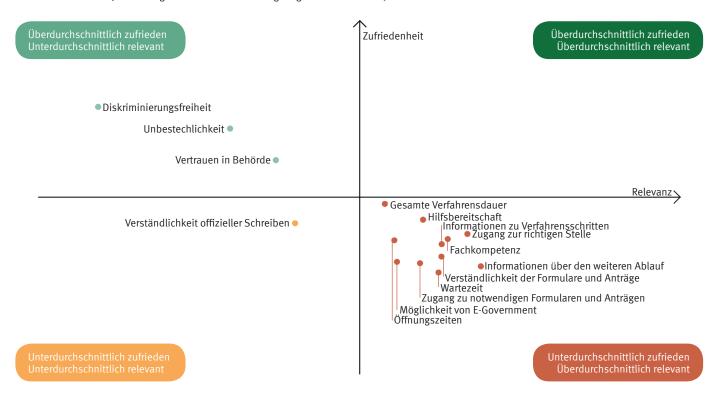
(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

	zuständige Kammer	Berufsschule	Agentur für Arbeit	Durchschnitt
Faktor		_		_
Unbestechlichkeit	2,0	2,0	1,7	2,0
Diskriminierungsfreiheit	1,7	2,0	1,9	1,8
Hilfsbereitschaft	1,8	1,3	0,7	1,7
Vertrauen in Behörde	1,7	1,4	1,3	1,7
Gesamte Verfahrensdauer	1,6	1,2	0,9	1,5
Informationen über den weiteren Ablauf	1,6	1,1	0,2	1,5
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,6	1,5	0,2	1,5
Informationen zu Verfahrensschritten	1,6	1,2	0,4	1,4
Fachkompetenz	1,4	1,3	0,5	1,3
Zugang zur richtigen Stelle	1,4	1,3	0,5	1,3
Wartezeit	1,5	1,1	0,1	1,3
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,1	1,3	0,3	1,1
Öffnungszeiten	0,9	1,5	0,4	0,9
Möglichkeit von E-Government	1,0	0,9	0,2	0,9
Verständlichkeit des Rechts	0,9	/	/	0,7
Räumliche Erreichbarkeit	-0,7	/	/	-0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,3	1,1	0,6	1,2
Durchschnitt	1,5	1,4	0,7	1,4

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

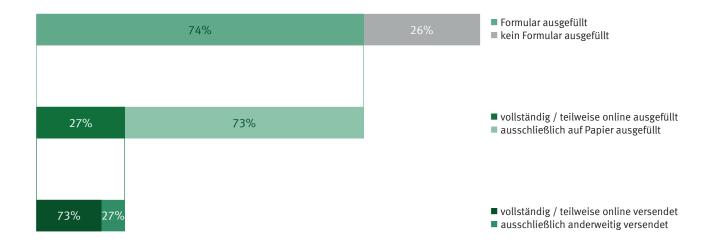
# Abbildung 79: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Agentur für Arbeit – Ausbildung

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



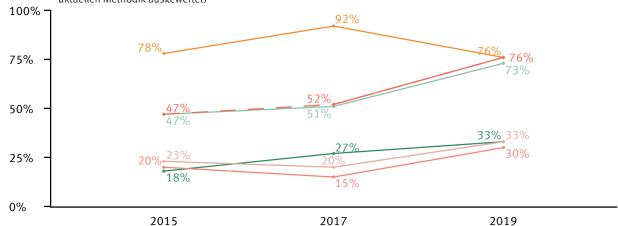
### Abbildung 80: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der

zuständigen Kammer – Ausbildung (Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)





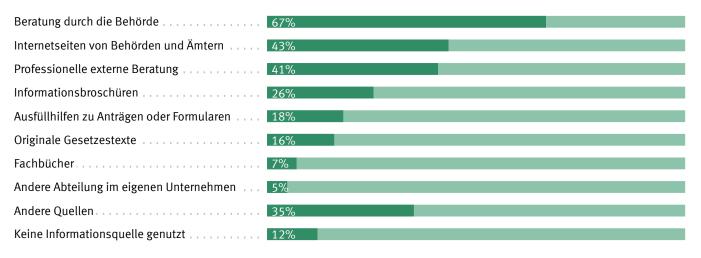
(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 82: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der zuständigen Kammer nach Quellen – Ausbildung

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



# Abbildung 83: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der zuständigen Kammer nach Quellen – Ausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

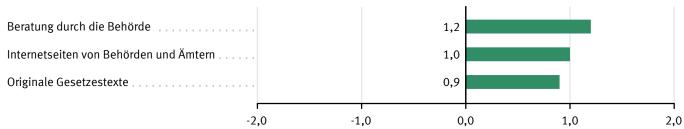


Abbildung 84: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Ausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

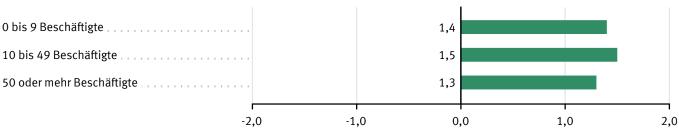
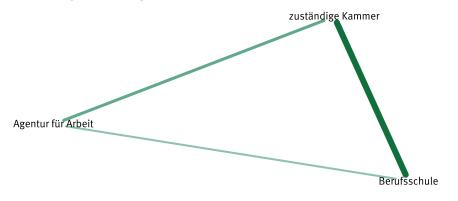


Abbildung 85: Zufriedenheit nach Branche – Ausbildung



Abbildung 86: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten - Ausbildung



- Linie: mindestens ein befragtes Unternehmen hatte Kontakt mit beiden Behörden
- Anteil der befragten Unternehmen in %:
  - 0 bis 10
  - 11 bis 20
  - **—** 21 bis 30
  - **—** 31 bis 40
  - 41 bis 5051 bis 60
  - 61 bis 70

Abbildung 87: Zwei von 54 Verbesserungsvorschläge von Befragten - Ausbildung



Meldung von Ausbildungsstellen

Ein Vor-Ort Besuch wäre wünschenswert, also dass der Kontaktpartner auch mal ins Unternehmen kommt und nicht alles anonym abläuft. (Agentur für Arbeit, Kreis Oder-Spree)

Anmeldungen zu Zwischen- und Abschlussprüfungen Man sollte einen Suchbegriff eingeben können auf der Website, damit alles schnell erreicht werden kann. Es sollte Links für Background-Infos geben. Statusabrufe sollten möglich sein. (zuständige

Kammer, Eisenach)

# 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: 288

Mittelwert der Lebenslage

1,3

der befragten Unternehmen sind eher oder sehr zufrieden



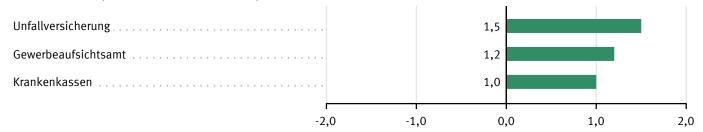
## **Stärken**

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Hilfsbereitschaft

#### Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Möglichkeit von E-Government
- Öffnungszeiten

## Abbildung 88: Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



# Abbildung 89: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

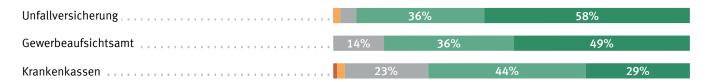


Abbildung 90: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(■ Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / • Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

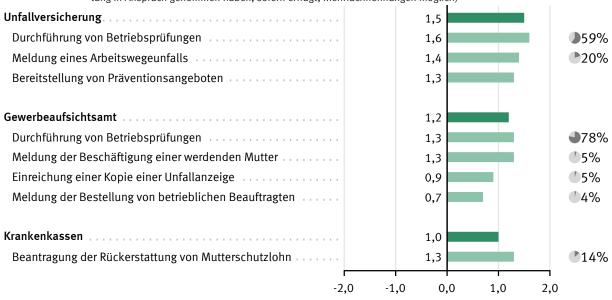


Abbildung 91: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

— alle Lebenslagen, — Lebenslage Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, — jeweilige Behörde)

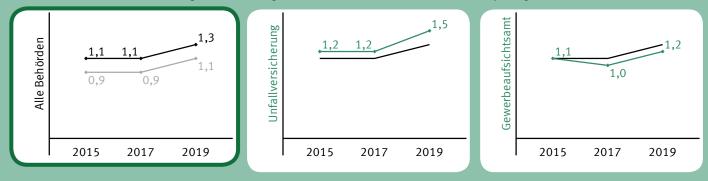


Abbildung 92: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

# Verzögerung durch Amt unpassende Schulungen hält von der Arbeit ab komplizierte Erklärungen

bürokratisch<sup>Personal</sup>
nicht objektiv penibelkein Feedback
langwieriger Prozess
Bearbeitungsfehler intransparent
Bearbeitungsdauer

Tabelle 6: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden -Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden) **Durchschnitt** Faktor Unbestechlichkeit 1,9 1.9 1.8 1.9 1,8 Diskriminierungsfreiheit 2,0 1,6 1,8 Hilfsbereitschaft 1,4 1,5 1,3 1,4 Fachkompetenz 1,4 1,5 1,0 1.4 Vertrauen in Behörde 1,0 1,6 1,1 1,3 Räumliche Erreichbarkeit 1,2 0,9 / 1,2 Gesamte Verfahrensdauer 1,5 0,8 1,0 1,1 Informationen zu Verfahrensschritten 0.9 0.8 1.3 Informationen über den weiteren Ablauf 1,3 0,8 0,8 1,0 Zugang zur richtigen Stelle 1.0 0.9 1.0 1.0 Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen 1,2 0,6 0,7 0,9 Wartezeit 1,0 0,6 0.7 Verständlichkeit der Formulare und Anträge 0,9 0.7 0,7 Öffnungszeiten 0.6 0.8 0.6 0,7 Möglichkeit von E-Government 0.8 0,6 Verständlichkeit des Rechts 0,7 Verständlichkeit offizieller Schreiben\* 1,2 0,7 0,6 0,9 Durchschnitt 1,5 1,0 1,2 1,3

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 93: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Krankenkassen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

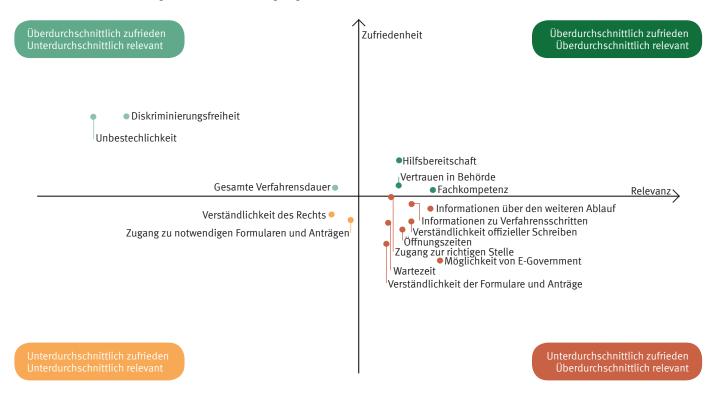
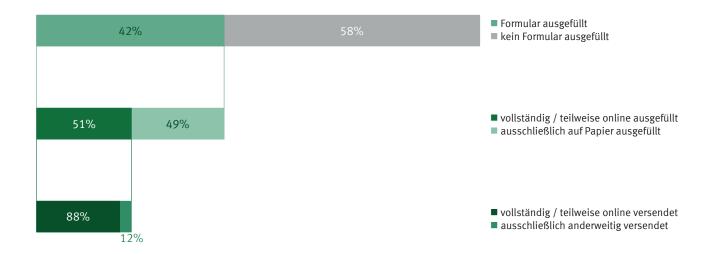
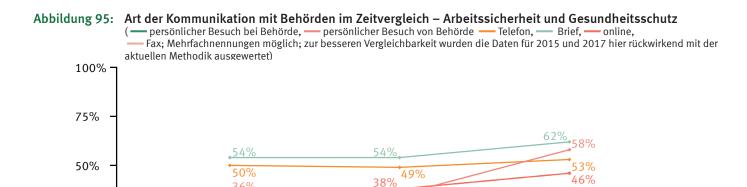


Abbildung 94: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Unfallversicherung – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



25%

0%



2015 2017 2019

--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

35%

20%

15% 7%

Abbildung 96: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Unfallversicherung nach Quellen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

32%

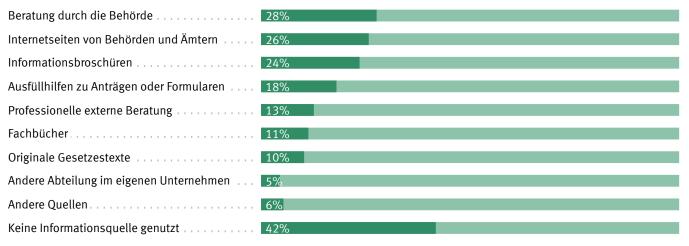


Abbildung 97: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Unfallversicherung nach Quellen – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

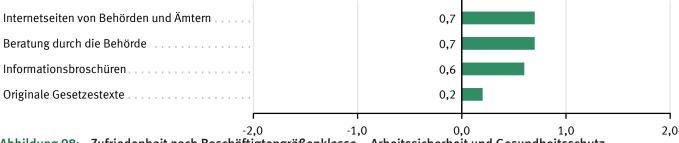
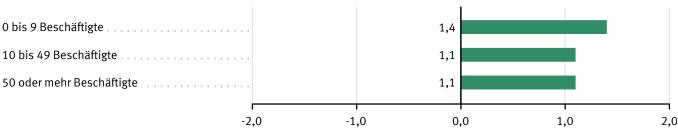
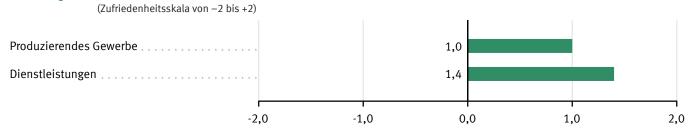


Abbildung 98: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Abbildung 99: Zufriedenheit nach Branche – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz



# Abbildung 100: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Unfallereignis − Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von −2 bis +2)

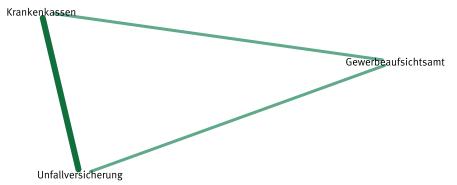
mit Unfallereignis 23% 47% 29% 1,0

35%



# Abbildung 101: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen mit Unfallereignis – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)



ohne Unfallereignis

#### Linie: mindestens ein befragtes Unternehmen hatte Kontakt mit beiden Behörden

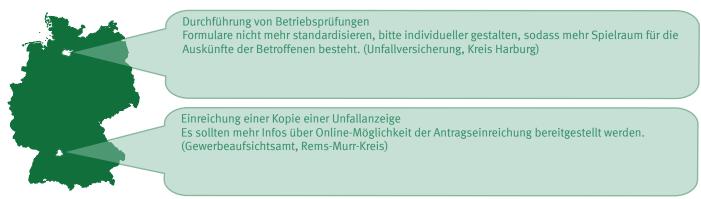
1,4

- Anteil der befragten Unternehmen in %:
  - -- 0 bis 10

56%

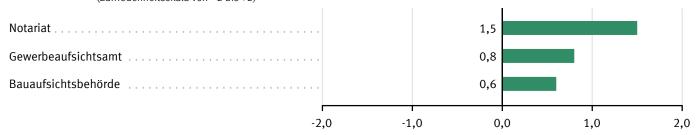
- 11 bis 20
- 21 bis 30
- **—** 31 bis 40
- **4**1 bis 50
- 51 bis 60 ■ 61 bis 70

Abbildung 102: Zwei von 138 Verbesserungsvorschläge von Befragten – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz





## Abbildung 103: Zufriedenheit nach Behörden – Bau einer Betriebsstätte (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Abbildung 104: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Bau einer Betriebsstätte

 Gewerbeaufsichtsamt
 16%
 16%
 55%
 14%

 Bauaufsichtsbehörde
 20%
 14%
 44%
 22%

64%

Abbildung 105: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen − Bau einer Betriebsstätte

(■ ■ Zufriedenheitsskala von −2 bis +2 / ● Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleis-

(■ Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleis tung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

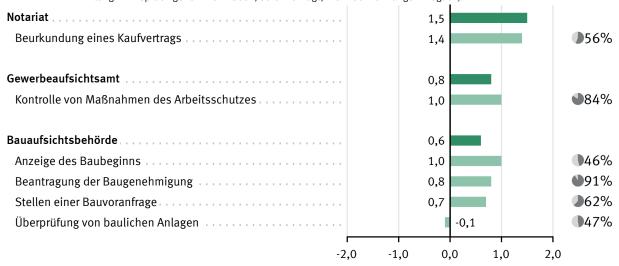
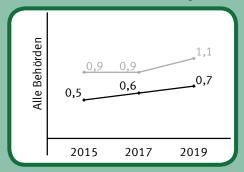
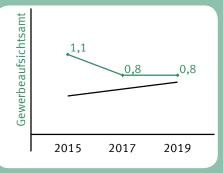
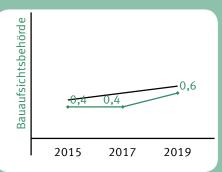


Abbildung 106: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich - Bau einer Betriebsstätte

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Bau einer Betriebsstätte, — jeweilige Behörde)







#### Abbildung 107: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Bau einer Betriebsstätte

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



Tabelle 7: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden) Bauaufsichts-Durchschnitt aufsichtsam Gewerbe-Notariat Faktor 1,6 Diskriminierungsfreiheit 1,7 1,6 1,7 Unbestechlichkeit 1,7 1,8 1,6 Räumliche Erreichbarkeit 1,5 1,4 Fachkompetenz 1,5 0,8 0.9 Zugang zur richtigen Stelle 1,8 0,8 0,7 Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen 1,4 0.9 0,6 0,6 Öffnungszeiten 0,6 1,3 Informationen über den weiteren Ablauf 0.8 0.6 1,4 Hilfsbereitschaft 1,6 0,6 Vertrauen in Behörde 1,5 0.8 Informationen zu Verfahrensschritten 0,8 Verständlichkeit des Rechts / 1.0 Wartezeit 1,3 Verständlichkeit der Formulare und Anträge / Gesamte Verfahrensdauer 1.6 Möglichkeit von E-Government Verständlichkeit offizieller Schreiben\* 1,2 1,0 0,7 0,8 Durchschnitt 1,5 0,8 0,6 0,7

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 108: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Bauaufsichtsbehörde – Bau einer Betriebsstätte

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

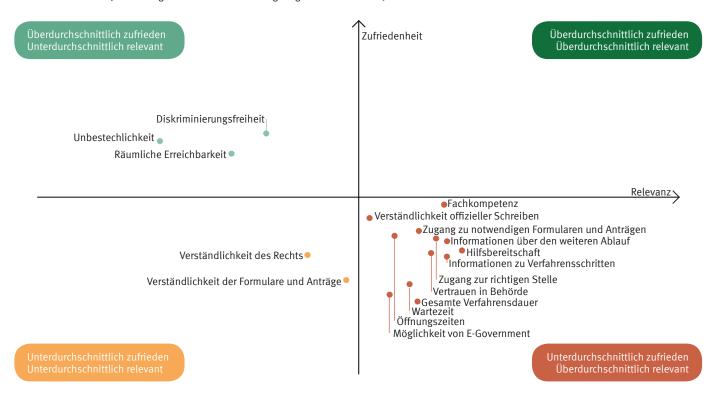
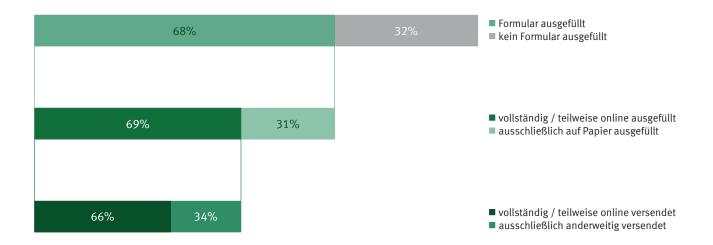


Abbildung 109: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Bauaufsichtsbehörde – Bau einer Betriebsstätte

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



#### Abbildung 110: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich - Bau einer Betriebsstätte

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)

75% — 76% — 77% — 72% — 63% — 57% 54% — 56% — 56% — 57% 56% —

2017

--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.
 Abbildung 111: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Bauaufsichtsbehörde nach Quellen – Bau einer Betriebsstätte

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

2015

Professionelle externe Beratung 71%

Beratung durch die Behörde 41%

Internetseiten von Behörden und Ämtern 40%

Fachbücher 36%

Originale Gesetzestexte 35%

Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 19%

Informationsbroschüren 19%

Andere Abteilung im eigenen Unternehmen 17%

Andere Quellen 26%

Keine Informationsquelle genutzt 2%

# Abbildung 112: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Bauaufsichtsbehörde nach Quellen – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

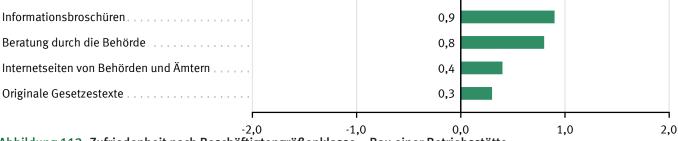
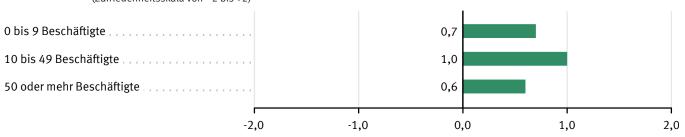


Abbildung 113: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Bau einer Betriebsstätte

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



2019

Abbildung 114: Zufriedenheit nach Branche – Bau einer Betriebsstätte

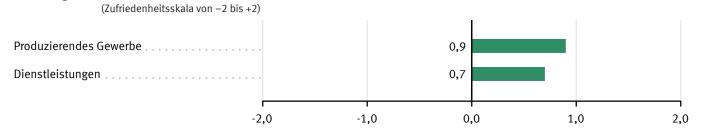


Abbildung 115: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten - Bau einer Betriebsstätte

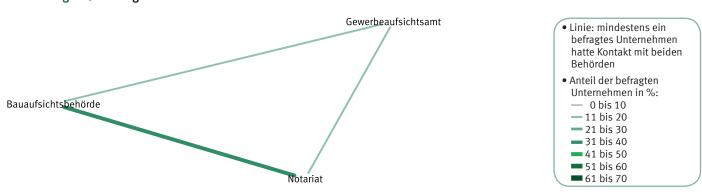
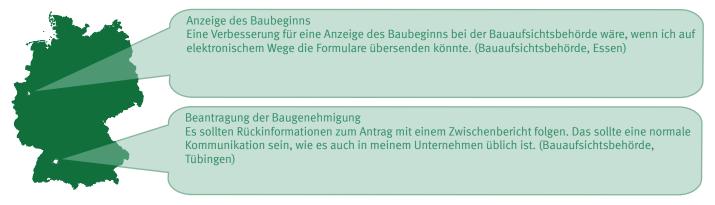


Abbildung 116: Zwei von 162 Verbesserungsvorschläge von Befragten – Bau einer Betriebsstätte



# Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

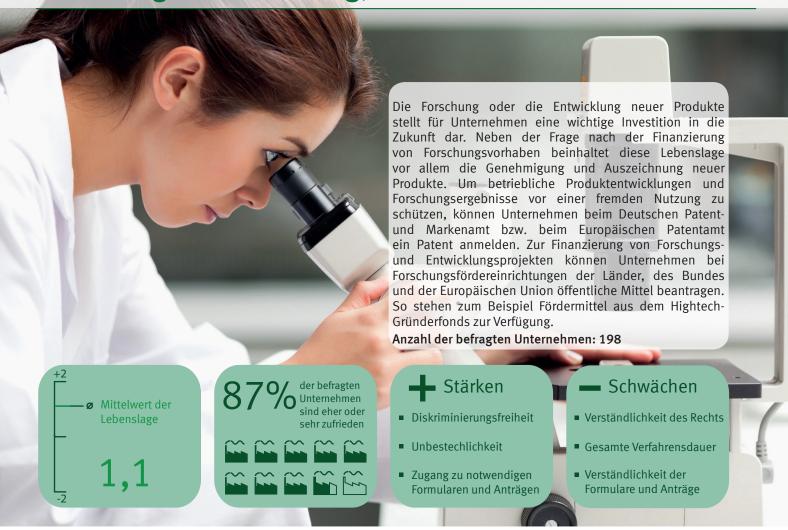


Abbildung 117: Zufriedenheit nach Behörden – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

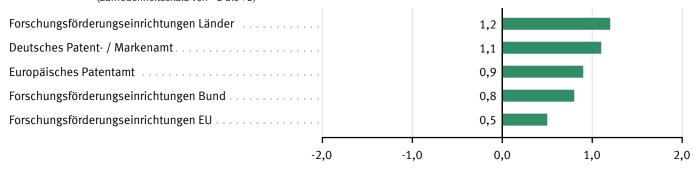


Abbildung 118: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden − Forschung & Entwicklung,
Patent- und Markenschutz

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Forschungsförderungseinrichtungen Länder 93%

Deutsches Patent- / Markenamt 68% 25%

Forschungsförderungseinrichtungen Bund 31% 61% 7%

Abbildung 119: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen - Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

■ Zufriedenheitsskala von −2 bis +2 / ● Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

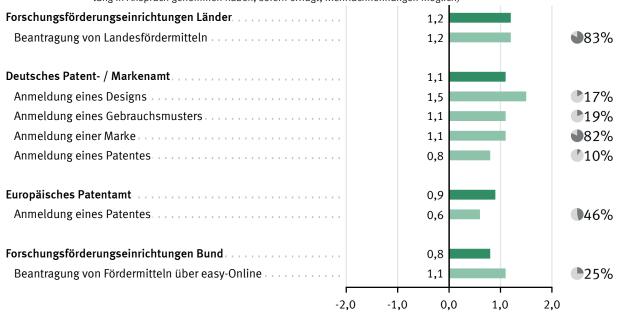
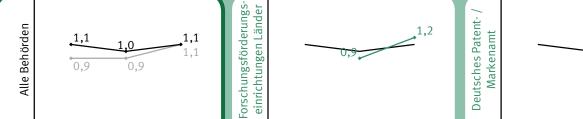
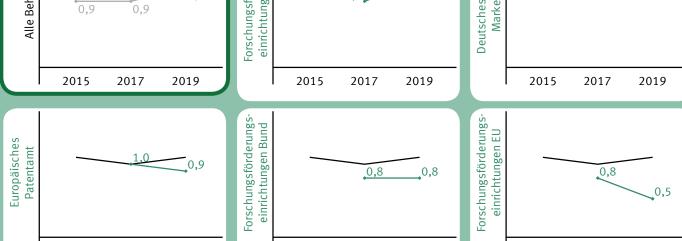


Abbildung 120: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz alle Lebenslagen, — Lebenslage Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz, — jeweilige Behörde)





2017

2019

2015

2017

2015

2019

2017

2015

2019

Abbildung 121: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

benutzerunfreundlicher Webauftritt

bürokratisch aufwendiger Prozess

# kompliziertes Verfahren Bearbeitungsdauer

langwieriger Prozess aufwendige Bearbeitung

Ablehnungsbescheid

Auflagen nicht nachvollziehbar

Tabelle 8: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Forschungs- förderungs- einrichtungen Länder	Deutsches Patent-/ Mar- kenamt	Europäisches Patentamt	Forschungs- förderungs- einrichtungen Bund	Forschungs- förderungs- einrichtungen der EU	Durchschnitt
Diskriminierungsfreiheit	1,6	1,9	2,0	2,0	2,0	1,9
Unbestechlichkeit	1,6	1,9	2,0	2,0	1,5	1,9
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,8	1,4	1,2	0,9	/	1,2
Vertrauen in Behörde	1,2	1,1	1,5	1,2	0,6	1,2
Hilfsbereitschaft	1,3	1,1	0,7	1,5	/	1,1
Fachkompetenz	0,9	1,1	0,7	1,0	/	1,0
Öffnungszeiten	1,0	0,9	1,2	1,1	/	1,0
Zugang zur richtigen Stelle	0,9	0,7	1,1	1,0	/	0,8
Möglichkeit von E-Government	0,6	1,0	0,8	0,2	0,6	0,8
Informationen zu Verfahrensschritten	1,0	0,9	0,5	0,2	0,8	0,8
Wartezeit	1,0	0,7	0,9	0,7	/	0,7
Räumliche Erreichbarkeit	0,7	1,6	/	0,4	/	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	0,5	0,8	0,6	0,6	-0,4	0,7
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,9	0,9	0,1	-0,2	/	0,6
Gesamte Verfahrensdauer	0,5	0,7	0,2	0,4	-0,3	0,6
Verständlichkeit des Rechts	0,5	0,5	0,1	0,3	/	0,2
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,1	0,9	0,5	0,9	-0,4	0,8
Durchschnitt	1,2	1,1	0,9	0,8	0,5	1,1

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 122: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Forschungsförderungseinrichtungen des Bundes – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)

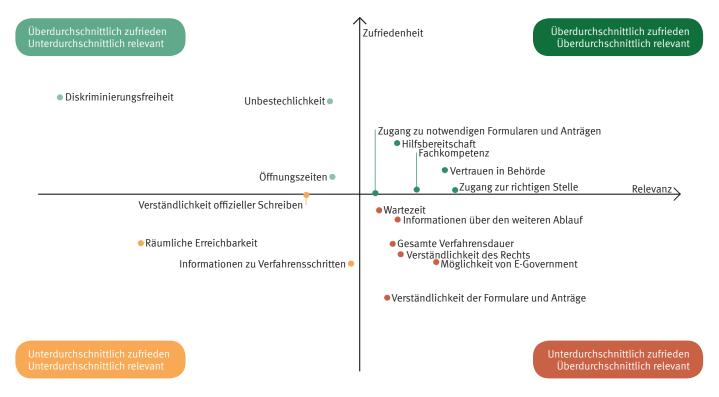


Abbildung 123: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Deutschen Patent- / Markenamt – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)

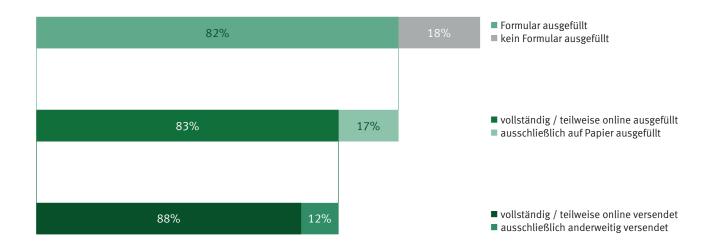
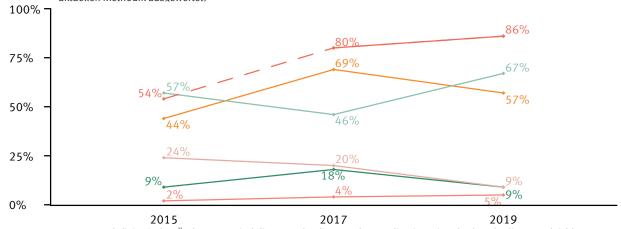


Abbildung 124: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

( — persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



- - Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.
 : Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Deutschen Patent- / Markenamts nach

Abbildung 125: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Deutschen Patent- / Markenamts nach Quellen – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

Internetseiten von Behörden und Ämtern 78%

Professionelle externe Beratung 27%

Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 21%

Informationsbroschüren 20%

Fachbücher 18%

Beratung durch die Behörde 10%

Originale Gesetzestexte 7%

Andere Abteilung im eigenen Unternehmen 3%

Andere Quellen 6%

Keine Informationsquelle genutzt 4%

Abbildung 126: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Deutschen Patent-/ Markenamts nach Quellen – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

Beratung durch die Behörde

1,5

Internetseiten von Behörden und Ämtern

1,1

Informationsbroschüren

0,5

-2,0

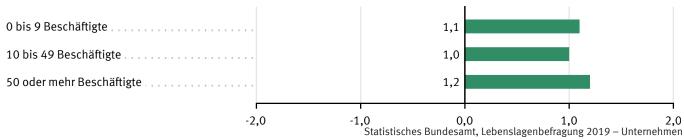
-1,0

0,0

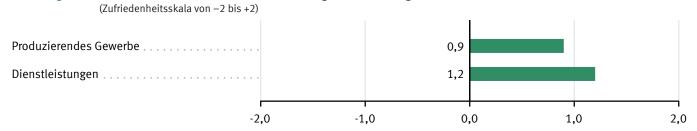
1,0

2,0

Abbildung 127: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



#### Abbildung 128: Zufriedenheit nach Branche – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz



#### Abbildung 129: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art der Förderung -

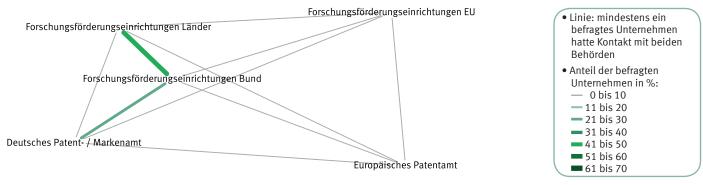
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, ☐ Zufriedenheitsskala von −2 bis +2)

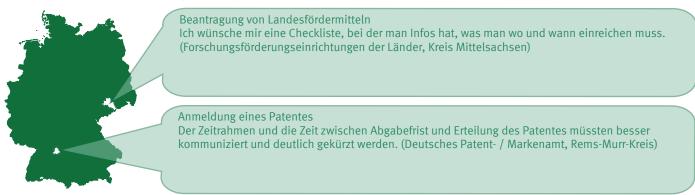
mit Bundesförderung	20%	70%	8%	6 0,9
ohne Bundesförderung	5%	67%	25%	1,1

# Abbildung 130: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen mit Bundesförderung – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)



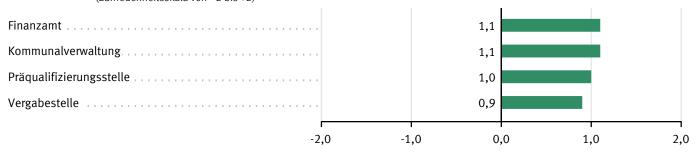
# Abbildung 131: Zwei von 143 Verbesserungsvorschläge von Befragten – Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz



# Teilnahme an Ausschreibungsverfahren



Abbildung 132: Zufriedenheit nach Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



# Abbildung 133: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden − Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden)

Kommunalverwaltung	5%	63%	30%	
Präqualifizierungsstelle	8%	76%	16%	
Vergabestelle	25%	57%	16%	

## Abbildung 134: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

( Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

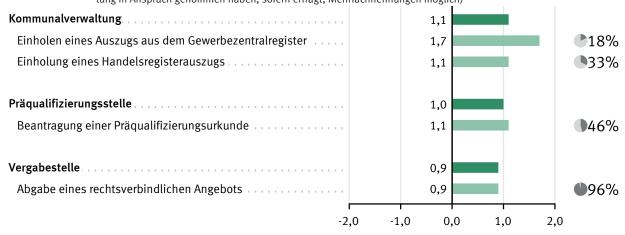


Abbildung 135: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Teilnahme an Ausschreibungsverfahren, — jeweilige Behörde)



### Abbildung 136: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

aufwendige Bearbeitung
aufwendiger Prozess

Unterlagen unberücksichtigt kompliziertes Online-Verfahren Bearbeitungsdauer Bearbeitungsdauer unrealistische Vorgaben unerfülte Erwartungen Unterline Verfahren Vorgaben unerfülte Erwartungen Verfahren Vorgaben unerfülte Erwartungen Verfahren Verfahren Vorgaben unerfülte Erwartungen Verfahren Ve

Bearbeitungsfehler intransparent

unzureichende Informationen

viel Papierkram komplizierte Schreiben vom Amt

fehlende Rückmeldung zum Sachstand

Tabelle 9: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Finanzamt	Kommunal- verwaltung	Präqualifizie- rungsstelle	Vergabe- stelle	Durchschnitt
Diskriminierungsfreiheit		1,7	1,5	1,9	1,8
Unbestechlichkeit	/	1,5	1,9	1,5	1,6
Räumliche Erreichbarkeit	/	1,3	/	1,5	1,3
Hilfsbereitschaft	/	1,2	1,2	1,0	1,1
Vertrauen in Behörde	1,4	1,1	1,1	1,1	1,1
Zugang zur richtigen Stelle	/	1,1	1,0	1,0	1,1
Öffnungszeiten	/	0,9	0,8	1,2	0,9
Wartezeit	/	0,8	1,0	1,0	0,9
Fachkompetenz	/	1,0	1,0	0,6	0,9
Informationen zu Verfahrensschritten	1,0	0,9	0,5	0,7	0,8
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	/	0,8	0,6	0,8	0,8
Gesamte Verfahrensdauer	1,4	0,7	0,7	0,6	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	/	0,8	0,8	0,5	0,7
Möglichkeit von E-Government	/	0,6	0,5	0,4	0,5
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	/	0,4	0,5	0,1	0,3
Verständlichkeit des Rechts	/	0,3	-0,3	0,2	0,0
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	/	0,7	0,7	0,6	0,6
Durchschnitt	1,1	1,1	1,0	0,9	1,0

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 137: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Vergabestelle – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

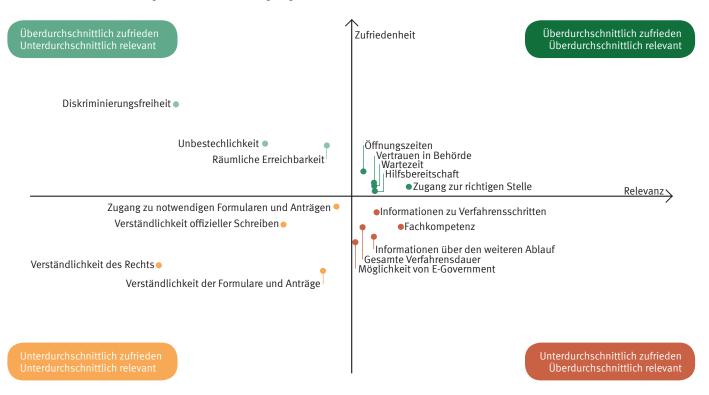
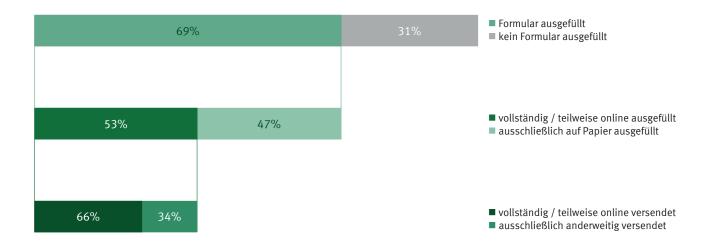


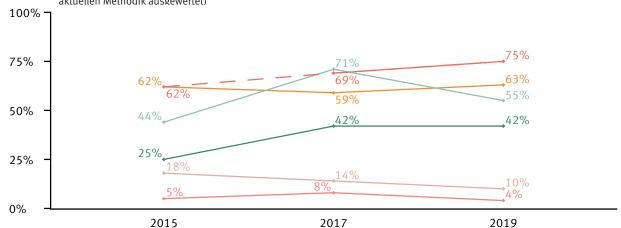
Abbildung 138: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Vergabestelle – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)





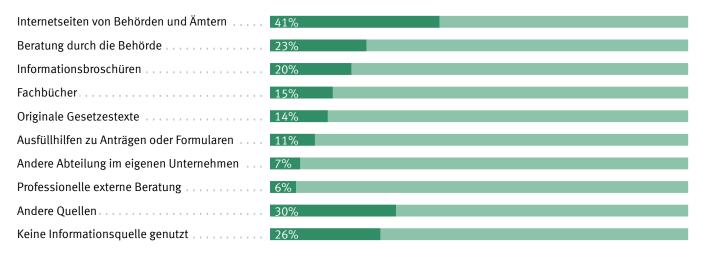
(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 140: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Vergabestelle nach Quellen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



## Abbildung 141: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Vergabestelle nach Quellen – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

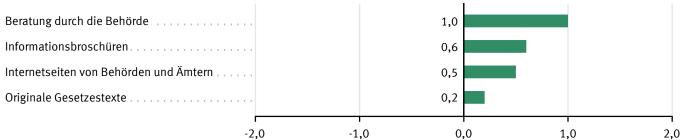
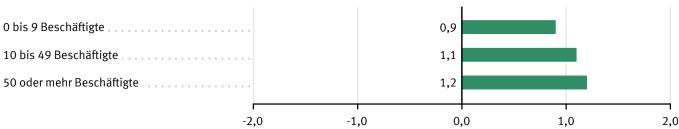
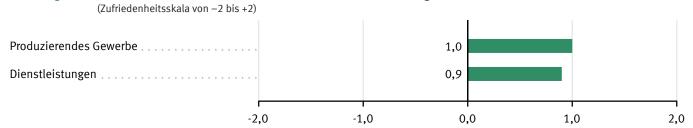


Abbildung 142: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



1,0

### Abbildung 143: Zufriedenheit nach Branche – Teilnahme an Ausschreibungsverfahren



## Abbildung 144: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Präqualifizierung − Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von −2 bis +2)



56%

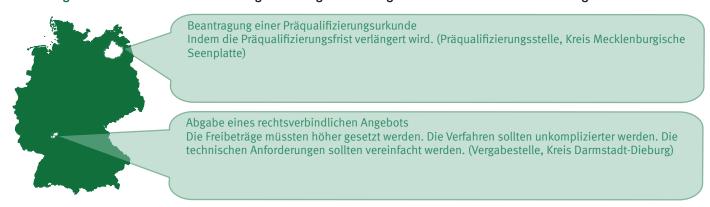
Abbildung 145: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen mit Präqualifizierung –

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

Teilnahme an Ausschreibungsverfahren



#### Abbildung 146: Zwei von 238 Verbesserungsvorschläge von Befragten - Teilnahme an Ausschreibungsverfahren

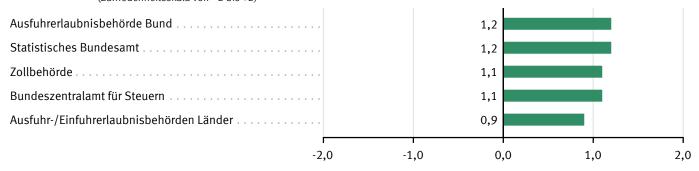


ohne Präqualifizierung

## Import / Export



### Abbildung 147: Zufriedenheit nach Behörden – Import / Export (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Vertrauen in Behörde

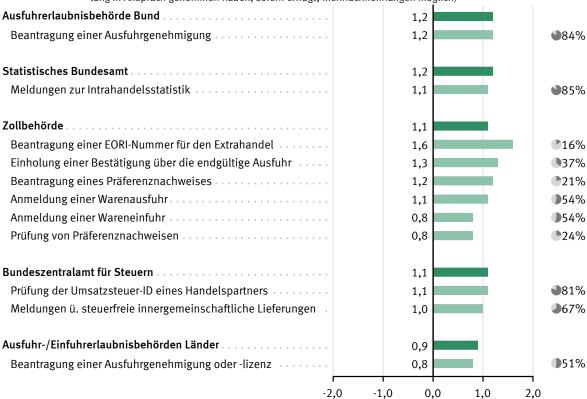
Wartezeit

## Abbildung 148: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden − Import / Export (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Statistisches Bundesamt	11%	63%	25%
Zollbehörde	13%	63%	24%
Bundeszentralamt für Steuern	20%	51%	30%

Abbildung 149: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Import / Export

( Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

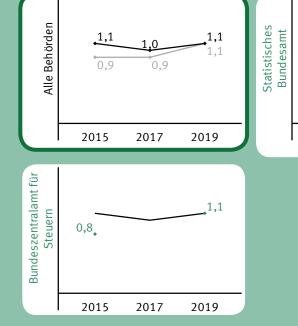


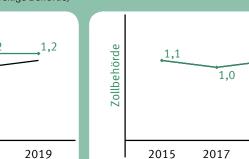
### Abbildung 150: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich - Import / Export

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Import / Export, — jeweilige Behörde)

2015

2017





2019

Abbildung 151: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Import / Export

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

unausgereiftes Online-Angebot

wiederholte Angaben
überflüssige Kontrollen fehlende Hilfsbereitschaft unnötiges Verfahren
langwieriger Prozess bürokratisch fehlende Kompetenz

Bearbeitungsdauer
Keine Zusammenarbeit unter Ämtern

Bearbeitungsdauer

Jorohungen Mahnungen SVerfahren

Komptziertes Verfahren

Zweck nicht erfüllt

Bearbeitungsfehler willkürliche Entscheidung

aufwendige Bearbeitungs

Verzögerung durch Amt Wartezeiten aufwendiger Prozess

Tabelle 10: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Import / Export

(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

nisbehörden Länder Statistisches **Durchschnitt** Ë Bund Zollbehörde laubnisbe-Bundesamt Bundeszen fuhrerlaub-Ausfuhrertralamt für Steuern Aus- und **Faktor** Unbestechlichkeit 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 1,9 2,0 1,9 1,9 Diskriminierungsfreiheit 2,0 2,0 1,4 Vertrauen in Behörde 1,5 1,4 1,1 0,9 Fachkompetenz 1,4 1,3 1,1 Gesamte Verfahrensdauer 1,2 0,9 0,7 1,0 1,0 Hilfsbereitschaft 1,2 1,5 1,0 0,8 1.0 1,0 1,4 0,9 Zugang zur richtigen Stelle 0,9 Öffnungszeiten 0.8 0,9 / 0.9 0.9 Räumliche Erreichbarkeit / / 1,0 / 0.9 Möglichkeit von E-Government 1.4 1,0 0,8 0.9 1.2 0.9 Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen 1,2 0,8 0,8 0,9 1,4 0,9 Informationen über den weiteren Ablauf 1,1 0,8 1,0 0,8 Informationen zu Verfahrensschritten 0,9 0,8 0,8 0,7 0,8 0,7 Wartezeit 0,8 0,8 0,7 Verständlichkeit der Formulare und Anträge 0.7 0,7 Verständlichkeit des Rechts / / / / Verständlichkeit offizieller Schreiben\* 0,7 0,8

1,2

1,2

1,1

Durchschnitt

1,1

0,9

1,1

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 152: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Bundeszentralamts für Steuern – Import / Export

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)

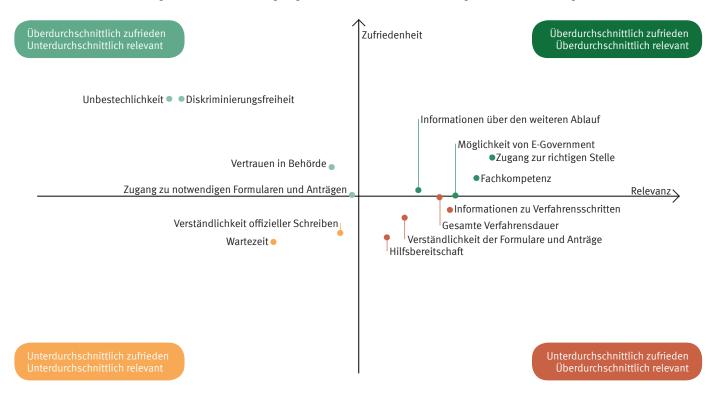
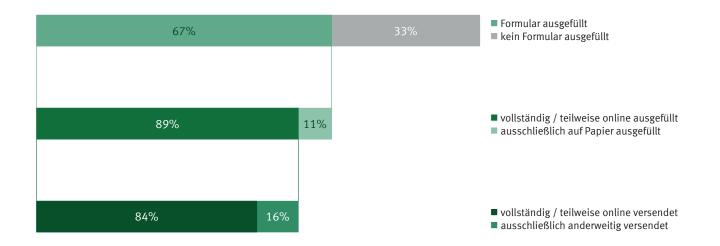


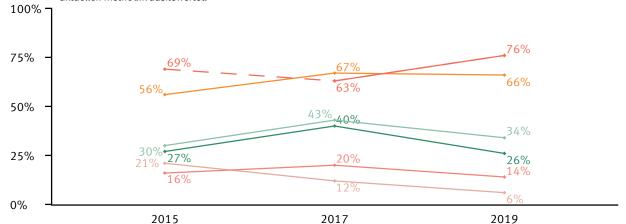
Abbildung 153: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Zollbehörde – Import / Export

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)





(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)



--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 155: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Zollbehörde nach Quellen – Import / Export
(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

Internetseiten von Behörden und Ämtern 75%

Beratung durch die Behörde 46%

Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 44%

Professionelle externe Beratung 40%

Originale Gesetzestexte 27%

Informationsbroschüren 20%

Andere Abteilung im eigenen Unternehmen 15%

Fachbücher 4%

Andere Quellen 21%

Abbildung 156: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Zollbehörde nach Quellen – Import / Export

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

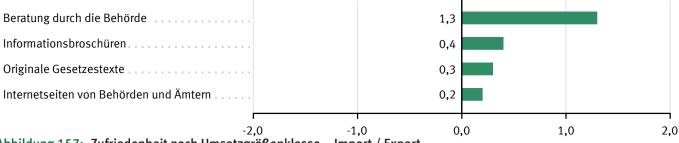
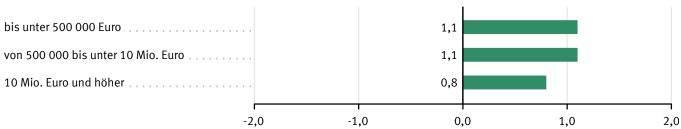


Abbildung 157: Zufriedenheit nach Umsatzgrößenklasse – Import / Export

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

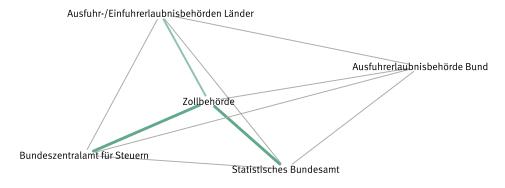
Keine Informationsquelle genutzt



### Abbildung 158: Zufriedenheit nach Branche - Import / Export

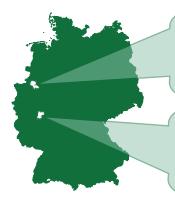


### Abbildung 159: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten - Import / Export



- Linie: mindestens ein befragtes Unternehmen hatte Kontakt mit beiden Behörden
- Anteil der befragten Unternehmen in %:
- 0 bis 10
- -11 bis 20
- 21 bis 30
- **31** bis 40
- **4**1 bis 50
- = 51 bis 60
- **6**1 bis 70

Abbildung 160: Zwei von 170 Verbesserungsvorschläge von Befragten – Import / Export



Anmeldung einer Wareneinfuhr

Sobald der Prozess ins Stocken gerät eine Nachricht schicken, damit die Leute Bescheid wissen und informiert werden, am besten mit einem QR-Code. (Zollbehörde, Kreis Coesfeld)

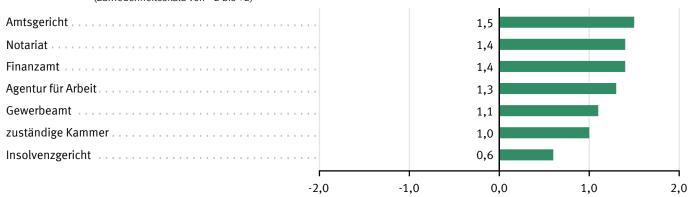
Meldungen über steuerfreie innergemeinschaftliche Lieferungen

Statt Brief-Zusendungen für jede einzelne Abfrage/Meldung sollten diese Abfrage- und Antwort-Informationen online zugänglich sein, z. B. interne Speicherung der Abfrage beim Amt und Zugang der Unternehmen über einen persönlichen Account. (Bundeszentralamt für Steuern, Westerwaldkreis)

## Geschäftsaufgabe oder - übergabe



### Abbildung 161: Zufriedenheit nach Behörden – Geschäftsaufgabe oder -übergabe (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



## Abbildung 162: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden − Geschäftsaufgabe oder -übergabe (■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden)

Notariat	8% 37%		55%
Finanzamt	8% 16%	75%	
Gewerbeamt		73%	19%
zuständige Kammer	18%	56%	24%
Insolvenzgericht	11% 19%	44%	24%

Abbildung 163: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

( Zufriedenheitsskala von –2 bis +2 / Anteil der befragten Unternehmen, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

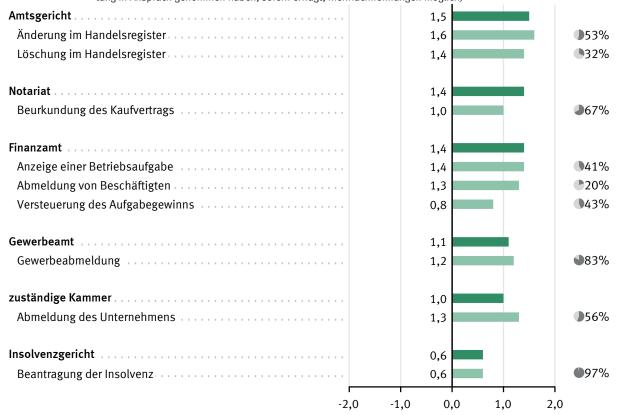


Abbildung 164: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

— alle Lebenslagen, — Lebenslage Geschäftsaufgabe oder -übergabe, — jeweilige Behörde)



### Abbildung 165: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit - Geschäftsaufgabe oder - übergabe

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

unfreundliches Personal keine Zusammenarbeit unter Ämtern fehlende Ansprechpersonen fehlende Hilfsbereitschaft

# Bearbeitungsdauer unmotiviert bürokratisch fehlende Kompetenz kompliziertes Verfahren

schlechte interne Organisation Schlechte Beratung hohe Steuern
Bearbeitungsfehler unerfüllte Erwartungen zweck nicht erfüllt Überblick verloren

oberflächliche Beratung unklare Gesetze unzureichende Informationen keine Antwort auf Fragen

Tabelle 11: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden -Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von −2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

**Durchschnitt Amtsgericht** Gewerbeam zuständige Agentur füı Finanzamt Kammer nsolvenz-Notariat gericht Faktor Unbestechlichkeit 2.0 2,0 2.0 2,0 1,9 2,0 2,0 1,3 2,0 1,9 1,0 1,9 1,6 Diskriminierungsfreiheit 1,7 2,0 1,6 2,0 1,4 Vertrauen in Behörde 1,7 1,7 1,5 1,1 0,8 Fachkompetenz 1,4 1,6 1,6 1,1 1,2 1,4 1,8 1,0 1,2 1,3 1,4 Zugang zur richtigen Stelle / 1,7 Hilfsbereitschaft 1,7 1,7 1,6 1,4 1,4 1,4 Räumliche Erreichbarkeit 1,3 1,3 / 1,4 1,8 1,8 0,9 1,0 0.7 0.9 0.6 Wartezeit Informationen zu Verfahrensschritten 1,0 1,4 1,4 1,2 0.9 0,8 0,7 Gesamte Verfahrensdauer 1,5 1.0 0.9 0,7 1,1 1,4 Informationen über den weiteren Ablauf 1,1 0,8 1,0 0,9 0,7 0,8 Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen / / 0,9 0,8 0,8 1,0 0,7 Verständlichkeit des Rechts 0,8 0,8 / 0,6 Möglichkeit von E-Government 0,9 0.8 0,8 Verständlichkeit der Formulare und Anträge / -0,9 0,6 0.9 Öffnungszeiten 0.9 0,7 1,2 0,7 Verständlichkeit offizieller Schreiben\* 0,9 1,1 0,9 0,8

1,5

1,4

1,4

1,3

Durchschnitt

1,1

1,0

0,6

1,2

<sup>\*</sup> Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 166: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Insolvenzgerichts – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

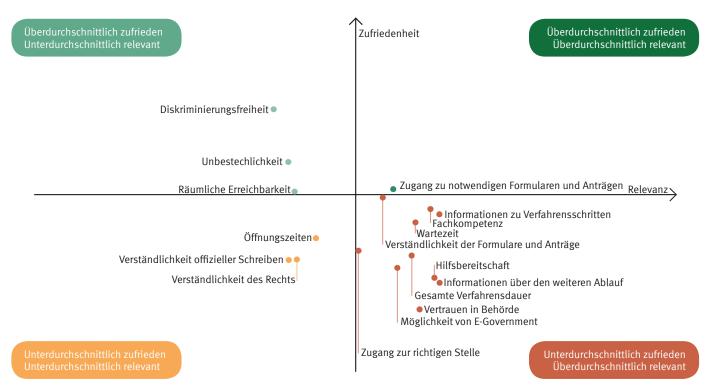


Abbildung 167: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Gewerbeamt – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)

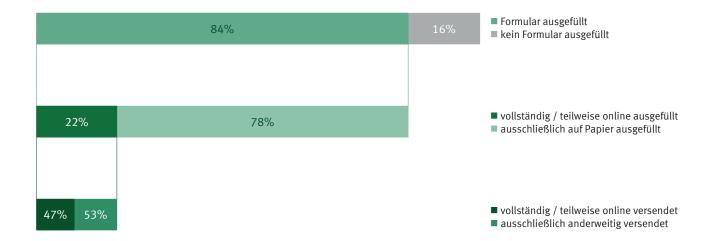


Abbildung 168: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

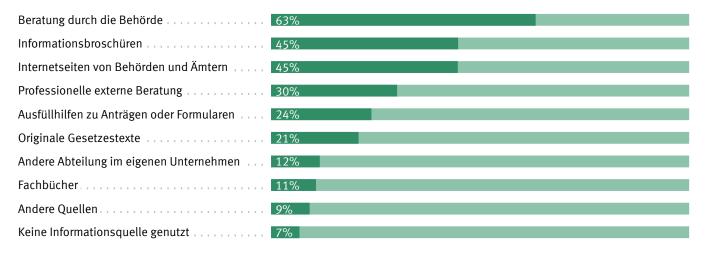
(— persönlicher Besuch bei Behörde, — persönlicher Besuch von Behörde — Telefon, — Brief, — online, — Fax; Mehrfachnennungen möglich; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet)

75% — 60% 58% 67% 56% 39% 37% 31% 26% 26% 26% 26% 26% 2015 2017 2019

- - Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitverlauf nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 169: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der zuständigen Kammer nach Quellen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



## Abbildung 170: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der zuständigen Kammer nach Quellen – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

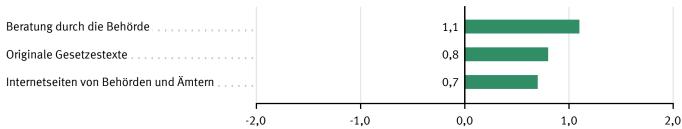
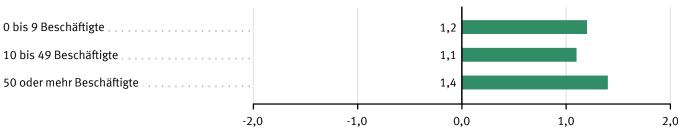
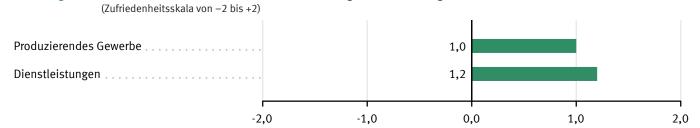


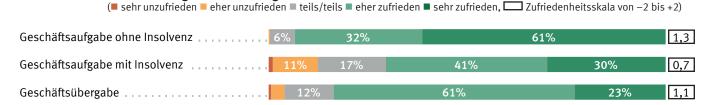
Abbildung 171: Zufriedenheit nach Beschäftigtengrößenklasse – Geschäftsaufgabe oder -übergabe (Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



### Abbildung 172: Zufriedenheit nach Branche – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

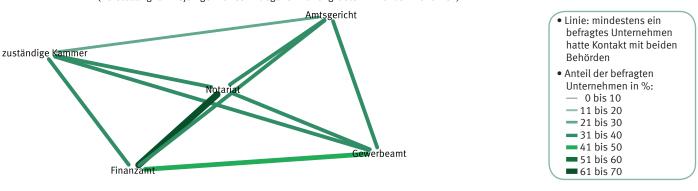


## Abbildung 173: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art der Geschäftsaufgabe oder -übergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe



## Abbildung 174: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für befragte Unternehmen nach Geschäftsübergabe – Geschäftsaufgabe oder -übergabe

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)



#### Abbildung 175: Zwei von 146 Verbesserungsvorschläge von Befragten - Geschäftsaufgabe oder - übergabe





