

Zufriedenheit der Unternehmen mit Ämtern und Behörden 2015

Allgemeine Informationen

Interviewerhinweise, Erläuterungen und Hilfstexte sind in diesem Muster nicht enthalten.

Die konkrete Darstellung des Fragebogens erfolgt beispielhaft anhand der Lebenslage „Gründung eines Unternehmens“. Die Kreuze in den Kästchen sind für das Beispiel der Lebenslage „Gründung eines Unternehmens“ fiktiv gesetzt.

- Mehrfachauswahl möglich
 Mehrfachauswahl nicht möglich

Kontaktfragen zur Auswahl der Zielperson

Der Kontaktfragebogen zur Auswahl der Zielperson führt vom Erstkontakt mit dem Unternehmen bis zur Zielperson, die über ein Gesamtbild der Kontakte des Unternehmens mit Behörden und Ämtern verfügt. Dabei handelt es sich in der Regel, um die Geschäftsführung oder die kaufmännische Leitung. Die Telefonnummern der kontaktierten Unternehmen stammen aus einer kommerziellen Adressdatenbank. Deren Auswahl erfolgte zufällig.

Begrüßung:

„Guten Tag, meine Name ist ...
Ich rufe im Auftrag von TNS Infratest an.

Es geht bei dieser Umfrage um die Erfahrungen, die Unternehmen im Kontakt mit Ämtern und Behörden machen. Wir führen diese Studie im Auftrag des Statistischen Bundesamtes und des Bundeskanzleramtes durch.

Wären Sie so freundlich mir ein paar Fragen zu beantworten?

Ihre Teilnahme ist natürlich freiwillig. Die Auswertung erfolgt anonym, also nicht in Verbindung mit Ihrem Namen oder Telefonnummer“

1. Rechtsform

„Welche Rechtsform hat Ihr Unternehmen?“

- Einzelfirma, Freie Berufe, Kaufleute (eK), Partnergesellschaft
- Personengesellschaft wie GbR, KG und OHG
- Kapitalgesellschaft wie GmbH, AG, UG (haftungsbeschränkt)
- Mischformen wie GmbH & Co. KG, UG & Co. KG, KGaA, AG & Co. KG
- Genossenschaft (eG), VvaG
- Stiftung, eingetragener Verein (eV)
- Körperschaft des öffentlichen Rechts, Anstalt, Behörde, Amt
- Sonstiges
- Keine Angabe

2. Lebenslagen-Screening

„Ich nenne Ihnen nun einige wichtige Situationen für Unternehmen. Bitte sagen Sie mir, bei welchen dieser Ereignisse Sie selbst oder jemand anderes in Ihrem Unternehmen **in den letzten 2 Jahren** Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatten.“

- Gründung eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils
- Finanzen und Steuerangelegenheiten
- Bau einer Betriebsstätte
- Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung
- Einstellen von Beschäftigten
- Aus- und Weiterbildung
- Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz
- Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
- Import oder Export
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe
- Keine Angabe / Nichts davon

Die hier abgefragten Behörden wurden in Fachgesprächen mit betroffenen Unternehmen sowie Expertinnen und Experten vorab als die bedeutsamsten für die jeweilige Lebenslage eingestuft.

3. Behörden pro Lebenslage

„Mit welcher Behörde hatten Sie direkten Kontakt beim Thema Unternehmensgründung?“

„Berücksichtigen Sie dabei alle Stellen, zu denen Sie in den letzten 2 Jahren persönlich oder per Post oder telefonisch oder online Kontakt hatten. Wie ist das ...“

- mit der Ausländerbehörde?
- mit dem Gewerbeamt?
- mit dem Finanzamt?
- oder mit anderen Behörde(n)?
- oder hatte jemand anderes in Ihrer Firma den Behördenkontakt zu diesem Thema?
- Keine Angabe / Keinen Behördenkontakt

Hauptfragen zur Lebenslage

Wenn das ausgewählte Unternehmen von mehreren Lebenslagen betroffen und auskunftsbereit ist, werden maximal 3 Lebenslagenschleifen durchlaufen. Dabei können auch unterschiedliche Personen im gleichen Unternehmen antworten.

Die nachfolgenden Fragen beziehen sich auf die Zufriedenheit mit den Behörden.

4. Kommunikation

„Lassen Sie uns nun über Ihre Erfahrungen mit dem Gewerbeamt zum Thema Unternehmensgründung sprechen.

Zunächst - in welcher Form hatten Sie Kontakt mit dem Gewerbeamt? War das ...“

- Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen?
- Durch Ihren persönlichen Besuch?
- Per Telefon?
- Per Brief?
- Per E-Mail?
- Per Fax?
- Über ein Antragsformular im Internet?
- Über ein Kontaktformular im Internet?
- Über ein spezielles Computer-Programm?
- Es gab doch keinen Behördenkontakt zu diesem Amt
- Keine Angabe / Weiß nicht

5. Software

„Mit welchen Computer-Programmen haben Sie mit der Behörde kommuniziert?“

- SAP
- Lexware
- Wiso
- Andere Programme
- Keine Angabe / Weiß nicht

6. Initiative

„Wenn Sie an den ersten Kontakt mit dem Gewerbeamt zurückdenken, ging die Initiative dazu von Ihnen aus oder ist zuerst das Gewerbeamt auf Sie zugekommen?“

- Initiative ging von mir/uns aus
- Behörde ist auf mich/uns zugekommen.
- Keine Angabe / Weiß nicht

7. Formular auf Papier / Computer ausgefüllt

„Hat dabei auch jemand für Sie ein Formular z.B. für einen Antrag ausgefüllt oder haben Sie selbst dabei ein Formular auf Papier oder am Computer ausgefüllt?“

- Jemand anderes hat für mich ein Formular ausgefüllt.
- Selbst auf Papier ausgefüllt
- Selbst am Computer ausgefüllt
- Es wurde überhaupt kein Formular ausgefüllt.
- Keine Angabe / Weiß nicht

Einleitung zu den Kennzahlen:

„Ich möchte nun gerne mit Ihnen über verschiedene Aspekte sprechen, die im Umgang mit Behörden relevant sein können.“

„Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie

- sehr zufrieden,
- eher zufrieden,
- teils/teils zufrieden,
- eher unzufrieden, oder
- sehr unzufrieden sind.“

„Wenn einer der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.“

sehr zufrieden
eher zufrieden
teils/teils zufrieden
eher unzufrieden
sehr unzufrieden
trifft nicht zu

8. Vorabinformationen

„Bevor Sie das Anliegen Ihres Unternehmens beim Gewerbeamt vorgebracht haben: Wie zufrieden waren Sie mit den **Informationen zu Vorgehen, relevanten Dokumenten und Ansprechpartnern?**“

9. Zugang zu Formularen

„Bevor Sie das Anliegen Ihres Unternehmens beim Gewerbeamt vorgetragen haben: Wie zufrieden waren Sie mit dem **Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen?**“

„Hier geht es darum, wie leicht Sie an Formulare oder Anträge gekommen sind.“
(Ein Zugang zu Formularen kann bedeuten, dass ich Antragsformulare von einer Homepage herunterladen kann, sie von der Behörde zugeschickt bekomme oder sie persönlich abholen muss.)

Abhängig von Frage 7 werden hier alternative Fragen nach der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, das Formular am Computer bearbeiten oder auf Papier ausfüllen zu können, gestellt.

10. E-Government – Papier / Online

„Wie zufrieden waren Sie damit, das **Formular auf Papier auszufüllen?**“
(Hier geht es darum, ob die Möglichkeit einen Antrag nur auf Papier ausfüllen zu können zufriedenstellend ist.)

„Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit, das **Formular am Computer** bearbeiten oder online stellen zu können?“
(Hierzu zählt auch die Zufriedenheit mit dem verwendeten Computer-Programm.)

11. Verständlichkeit des Formulars

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Verständlichkeit des Formulars?**“
(Hierzu zählt auch die Zufriedenheit mit dem verwendeten Computer-Programm. Z. B.: War bei den Eintragungsfeldern immer klar, was gemeint ist? Wurde deutlich, welche Anlagen ggf. relevant sind?)

12. Öffnungszeiten

„Wie zufrieden waren Sie mit den **Öffnungs- oder Sprechzeiten** des Gewerbeamts? Gemeint sind hier auch telefonische Sprechzeiten.“

13. Wartezeiten

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

14. Räumliche Erreichbarkeit

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

sehr zufrieden	eher zufrieden	teils/teils zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	trifft nicht zu
----------------	----------------	-----------------------	------------------	------------------	-----------------

15. Vermittlung an zuständige Beschäftigte

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten** beim Gewerbeamt?“
(Hier geht es darum, ob Sie schnell an die zuständige Person weitergeleitet wurden.)

16. Fachkompetenz

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Fachkompetenz der Beschäftigten**?“
(Hier geht es um das fachliche Wissen, um Ihre Fragen richtig zu beantworten und Ihr Anliegen korrekt zu bearbeiten.)

17. Weitere notwendige Schritte

„Wie zufrieden waren Sie mit **Informationen** durch die Beschäftigten des Gewerbeamts **über weitere notwendige Schritte**?“
 „Hierzu zählt z.B. die Kontaktierung weiterer Behörden, Nachreichen von Dokumenten, voraussichtliche Dauer usw. Wenn Sie keine zusätzlichen Informationen erhalten haben, geben Sie bitte „Trifft nicht zu“ an.“

18. Hilfsbereitschaft

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

19. Verfahrensdauer

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

20. Zufriedenheit insgesamt

„**Einmal alles zusammengenommen:**
 Wie zufrieden waren Sie mit dem Gewerbeamt?“

21. Ziel erreicht

„Bezüglich des Themas Unternehmensgründung: Haben Sie Ihr Ziel beim Gewerbeamt erreicht oder läuft das Verfahren noch?“

- Ja, erreicht
- Teilweise erreicht
- Nein, nicht erreicht
- Das Verfahren läuft noch
- Trifft nicht zu

Einleitung zu anderer Skala:

„Als nächstes lese ich Ihnen drei Aussagen vor.
Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage

- voll zustimmen,
- eher zustimmen,
- teils/teils zustimmen,
- eher nicht zustimmen, oder
- gar nicht zustimmen.“

voll zustimmen

eher zustimmen

teils/teils zustimmen

eher nicht zustimmen

gar nicht zustimmen

Keine Angabe / weiß nicht

22. Vertrauen

„Ich vertraue der Arbeit des Gewerbeamts.“

(Hier geht es unter anderem darum, ob Sie Zweifel an der korrekten Behandlung Ihres Anliegens haben.)

23. Diskriminierung

„Im Rahmen des Anliegens meines Unternehmens habe ich mich benachteiligt gefühlt, z.B. aufgrund von Geschlecht, Alter, Behinderung, Herkunft, Religion oder sexueller Identität.“

24. Korruption

„Ich habe den Eindruck, dass Unternehmen in meiner Branche Beschäftigte des Gewerbeamts bestochen haben.“

Einleitung zur Wichtigkeit

„Bei Kontakten mit dem Gewerbeamt kann einem ja manches wichtig oder eher unwichtig sein. Wie ist das mit Blick auf Ihr Unternehmen?“

„Ich lese Ihnen die einzelnen Aspekte kurz vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob der Aspekt für Sie

- sehr wichtig oder
- weniger wichtig oder
- unwichtig ist.“

sehr wichtig

weniger wichtig

unwichtig

Keine Angabe / weiß nicht

25. Wichtigkeit: Vorabinformationen

„Vorab-Informationen über Vorgehen und Ansprechpartner“

26. Wichtigkeit: Zugang zu Formularen

„Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen“

27. Wichtigkeit: Wichtigkeit: E-Government

„Das Formular am Computer bearbeiten oder online stellen zu können“

(Hier geht es darum, wie wichtig Sie es finden, wenn Sie auch die Möglichkeit hätten, ein Formular am Computer auszufüllen, oder ein spezielles Computer-Programm zu verwenden.)

28. Wichtigkeit: Verständlichkeit des Formulars

„Die Verständlichkeit des Formulars oder Antrags“

sehr wichtig	weniger wichtig	unwichtig	keine Angabe / weiß nicht
--------------	-----------------	-----------	---------------------------

29. Wichtigkeit: Öffnungszeiten
 „Günstige Öffnungs- und Sprechzeiten“

30. Wichtigkeit: Wartezeiten
 „Kurze Wartezeiten“

31. Wichtigkeit: Räumliche Erreichbarkeit
 „Gute räumliche Erreichbarkeit, z. B. mit dem Auto, dem Lkw, den öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Fahrrad oder zu Fuß“

32. Wichtigkeit: Vermittlung an Behördenbeschäftigte
 „Direkte Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten“

33. Wichtigkeit: Fachkompetenz
 „Fachkompetenz der Beschäftigten“

34. Wichtigkeit: Weitere notwendige Schritte
 „Informationen durch Beschäftigte über weitere notwendige Schritte“

35. Wichtigkeit: Hilfsbereitschaft
 „Hilfsbereitschaft der Beschäftigten durch zusätzliche Tipps oder Hinweise“

36. Wichtigkeit: Verfahrensdauer
 „Die Dauer des gesamten Verfahrens“

37. Wichtigkeit: Vertrauen
 „Der Arbeit des Gewerbeamts vertrauen zu können“

38. Wichtigkeit: Diskriminierung
 „Sich im Rahmen des Anliegens Ihres Unternehmens nicht benachteiligt zu fühlen“

39. Wichtigkeit: Korruption
 „Die Unbestechlichkeit der Beschäftigten des Gewerbeamts“

40. Probleme beim Behördenkontakt

„Gab es Schwierigkeiten bei Ihrem Kontakt mit dem Gewerbeamt? Falls ja, können Sie mir diese bitte nennen?“

Nennung

Wenn abhängig von der Lebenslage mehrere Behörden relevant sind und die betroffene Person auskunftsbereit ist, werden an dieser Stelle mittels der Fragen 4-40 Informationen zu maximal drei Behörden erhoben.

41. Andere Behörden

„Wenn es um das Thema Unternehmensgründung geht, gibt es Gründe, mehrere öffentliche Stellen zu kontaktieren. Mit welchen Behörden hatten Sie dazu auch noch Kontakt?“

- Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer oder andere Kammern
- Bundesagentur für Arbeit
- Amtsgericht**
- Veterinär-, Gesundheits- oder Umweltamt
- Berufsgenossenschaft
- oder gab es noch einen anderen Behördenkontakt zu diesem Thema? Wenn ja, welchen?
- Nichts davon
- Keine Angabe

sehr zufrieden

eher zufrieden

teils/teils zufrieden

eher unzufrieden

sehr unzufrieden

trifft nicht zu

42. Andere Behörden

„Wie zufrieden waren Sie mit dem **Amtsgericht** in diesem Zusammenhang?“

43. Gesetze gelesen

„Haben Sie die relevanten Gesetze zum Thema Unternehmensgründung vollständig oder in Auszügen gelesen?“

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

44. Verständlichkeit des Rechts

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser Gesetze?“

sehr wichtig

weniger wichtig

unwichtig

weiß nicht

45. Wichtigkeit: Verständlichkeit des Rechts

„Wie wichtig ist Ihnen die Verständlichkeit dieser Gesetze?“

46. Gesetze

„Welche Gesetze zum Thema Unternehmensgründung haben Sie gelesen?“

Nennung

47. Verbesserungsvorschläge

„Haben Sie Ideen, wie das Anliegen Ihres Unternehmens von den Behörden und Einrichtungen besser bearbeitet werden könnte?“

Nennung

Wenn bei Frage 2 mehr als eine Lebenslage angegeben wurde, werden an dieser Stelle alle zur neuen Lebenslage passenden Fragen in Bezug auf die neue Lebenslage wiederholt. Ist die Zielperson weiter auskunftsbereit, werden maximal drei Lebenslageschleifen mit entsprechenden Behördenbeurteilungen durchlaufen und abgefragt.

Die anschließenden Fragen werden zu statistischen Zwecken erhoben.

Einleitung zu Unternehmensmerkmalen:

„Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrem Unternehmen.“

48. Beschäftigtenklasse

„Wie viele Beschäftigte sind in Ihrem Unternehmen in Deutschland zurzeit tätig? Dazu zählen Arbeiter, Angestellte und geringfügig Beschäftigte, nicht aber die Inhaber des Unternehmens oder mithelfende Familienangehörige.“

(Jeder Mitarbeiter zählt als eine Person, egal ob es sich um eine Vollzeit- oder Teilzeitstelle handelt.)

- 0–9 Beschäftigte
- 10–19 Beschäftigte
- 20–49 Beschäftigte
- 50–249 Beschäftigte
- 250 oder mehr Beschäftigte
- Keine Angabe

49. Umsatz

„Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Geschäftsjahr?“

- 0 bis unter 100.000 Euro
- 100.000 bis unter 500.000 Euro
- 500.000 bis unter 1 Million Euro
- 1 Million Euro und höher
- Keine Angabe

50. Branche

„Welche Hauptbranche oder Wirtschaftszweig ist richtig?“

- Handel, Kfz-Reparatur
- Freiberufliche, wissenschaftliche oder technische Dienstleistungen
- Baugewerbe
- Grundstücks- und Wohnungswesen
- Land-/Forstwirtschaft
- Verarbeitendes Gewerbe
- Gastgewerbe
- Gesundheits- und Sozialwesen
- Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen
- Information und Kommunikation
- Verkehr und Lagerei
- Kunst, Unterhaltung, Erholung
- Erziehung, Unterricht
- Finanzen, Versicherungen
- Energieversorgung
- Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung
- Bergbau
- Sonstige Dienstleistungen
- Sonstiges, und zwar ...
- Weiß nicht / Keine Angabe