

## Zufriedenheit der Unternehmen mit Ämtern und Behörden 2017

### Allgemeine Informationen

*Interviewerhinweise, Erläuterungen und Hilfstexte sind in diesem Muster nicht enthalten.  
Die konkrete Darstellung des Fragebogens erfolgt beispielhaft anhand der Lebenslage „Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils“. Die Kreuze in den Kästchen sind für das Beispiel der Lebenslage „Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils“ 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 Sozialforschung 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 oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils
- Finanzen und Steuerangelegenheiten
- Bau einer Betriebsstätte
- Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung
- Einstellen von Beschäftigten
- Ausbildung
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
- Import oder Export
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren
- 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?
- mit der zuständigen Kammer?
- mit der Agentur für Arbeit?
- mit dem Träger der Unfallversicherung?
- mit dem Amtsgericht?
- mit der Aufsichtsbehörde?
- 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.

Bei den im Folgenden genannten Lebenslagen werden einige zusätzliche Fragen gestellt. Dies ermöglicht die Zufriedenheit mit den Behörden besser nach inhaltlichen Kriterien auswerten zu können.

Nur bei den Lebenslagen:

- Einstellen von Beschäftigten (Staatsangehörigkeit der eingestellten Beschäftigten)
- Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Meldepflichtiger Arbeitsunfall)
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren
- Steuer- und Finanzangelegenheiten (Einnahmen-Überschuss-Rechnung)
- Import oder Export

### 4 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 Beschäftigte
- 1–9 Beschäftigte
- 10–19 Beschäftigte
- 20–49 Beschäftigte
- 50–249 Beschäftigte
- 250 oder mehr Beschäftigte
- Keine Angabe

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

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

sehr zufrieden	eher zufrieden	teils/teils zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	keine Angabe
----------------	----------------	-----------------------	------------------	------------------	--------------

### 5 Zufriedenheit insgesamt

„Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Gewerbeamt? Waren Sie ...“

     

### 6 Generelle Erwartungen

„Wenn Sie einmal daran denken, welche Erwartungen Ihr Unternehmen vor Ihrem ersten Kontakt mit dem Gewerbeamt zum Thema Unternehmensgründung hatten? Welche der folgenden Aussagen trifft auf Ihr Unternehmen zu?“

- Meine Erwartungen wurden nicht erfüllt
- Meine Erwartungen wurden erfüllt.
- Meine Erwartungen wurden übertroffen
- Hatte keine Erwartungen
- Keine Angabe

## 7 Kommunikation

„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, Computer bzw. Internet?
- Per Fax?
- Es gab doch keinen Behördenkontakt zu diesem Amt
- Keine Angabe / Weiß nicht

## 8 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

## 9 Formular ausgefüllt

„Wurden dabei auch Antragsformulare ausgefüllt? Was trifft auf Ihr Unternehmen zu?“

- Alleine ausgefüllt
- Zusammen mit jemandem ausgefüllt
- Jemand anderes hat ausgefüllt
- Es wurden keine Formulare ausgefüllt
- Keine Angabe / Weiß nicht

## 10 Online / Offline ausgefüllt

„Haben Sie das Formular oder die Formulare ...“

- Auf Papier ausgefüllt?
- Am Computer ausgefüllt?
- Oder beides?
- Keine Angabe / Weiß nicht

*Wenn das Formular am Computer ausgefüllt wurde, wird auch nach der Art des Formularversands gefragt.*

## 11 Formularversand

„Haben Sie das Formular oder die Formulare ...“

- Als Anhang per E-Mail versendet?
- Direkt über die Webseite oder das Computerprogramm gesendet?
- Ausgedruckt und per Post versendet?
- Ausgedruckt und beim Amt abgegeben?
- Keine Angabe / Weiß nicht

Wenn ein Unternehmen keine Online-Angebote genutzt hat, wird zum besseren Verständnis nach den Gründen dafür gefragt.

## 12 Gründe gegen E-Government Nutzung

„Ihr Unternehmen hat demnach bei diesem Vorgang weder das Internet noch den Computer genutzt. Welche der folgenden Gründe treffen auf die Situation Ihres Unternehmens zu?“

- Wir finden das Internetangebot nicht nutzerfreundlich.
- Wir bevorzugen den persönlichen Kontakt.
- Wir kennen uns mit dem Computer oder dem Internet nicht so gut aus.
- Wir wussten nicht, dass man das auch über das Internet machen kann.
- Wir wollten das aus Datenschutzgründen nicht übers Internet machen.
- Das konnte oder durfte man nicht über das Internet oder per E-Mail erledigen.
- Oder gibt es andere Gründe?
- 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, wie zufrieden Sie damit waren.“

„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
----------------	----------------	-----------------------	------------------	------------------	-----------------

## 13 E-Government

„Wie zufrieden waren Sie mit dem verfügbaren **Angebot zum elektronischen Austausch oder Kontakt** beispielsweise per E-Mail oder über das Internet mit der Gewerbeamt?“

     

## 14 Vorabinformationen

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

     

## 15 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**?“

     

## 16 Verständlichkeit des Formulars

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Verständlichkeit des Formulars**?“

     

## 17 Öffnungszeiten

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

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

## 18 Wartezeiten

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

     

## 19 Räumliche Erreichbarkeit

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

     

## 20 Vermittlung an zuständige Beschäftigte

„Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der **Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten** beim Gewerbeamt?“

     

## 21 Fachkompetenz

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Fachkompetenz der Beschäftigten**?“

     

## 22 Weitere notwendige Schritte

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

     

## 23 Hilfsbereitschaft

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Hilfsbereitschaft** von Beschäftigten des Gewerbeamts?“

     

## 24 Verfahrensdauer

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

     

## 25 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

## 26 Kompliziertheit

„Wie empfanden Sie das Verfahren mit dem Gewerbeamt? Als ...“

- Eher einfach
- Eher Kompliziert
- Weder / noch
- Keine Angabe

### 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
----------------	----------------	-----------------------	----------------------	---------------------	---------------------------

## 27 Vertrauen

„Ich vertraue der Arbeit des Gewerbeamts.“

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

     

## 28 Diskriminierung

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

     

## 29 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
--------------	-----------------	-----------	---------------------------

### 32 Wichtigkeit: Wichtigkeit: E-Government

„Das Angebot zum elektronischen Austausch, beispielsweise per E-Mail oder über das Internet“

   

### 30 Wichtigkeit: Vorabinformationen

„Vorab-Informationen über Vorgehen und Ansprechpartner“

   

### 31 Wichtigkeit: Zugang zu Formularen

„Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen“

   

### 33 Wichtigkeit: Verständlichkeit des Formulars

„Die Verständlichkeit des Formulars oder Antrags“

   

### 34 Wichtigkeit: Öffnungszeiten

„Günstige Öffnungs- und Sprechzeiten“

   

### 35 Wichtigkeit: Wartezeiten

„Kurze Wartezeiten“

   

### 36 Wichtigkeit: Räumliche Erreichbarkeit

„Gute räumliche Erreichbarkeit, z. B. mit dem Auto oder den öffentlichen Verkehrsmitteln“

   

### 37 Wichtigkeit: Vermittlung an Behördenbeschäftigte

„Direkte Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten“

   

### 38 Wichtigkeit: Fachkompetenz

„Fachkompetenz der Beschäftigten“

   

### 39 Wichtigkeit: Weitere notwendige Schritte

„Informationen durch Beschäftigte über weitere notwendige Schritte“

   

### 40 Wichtigkeit: Hilfsbereitschaft

„Hilfsbereitschaft der Beschäftigten“



sehr wichtig  
weniger wichtig  
unwichtig  
K.A. / weiß nicht

#### 41 Wichtigkeit: Verfahrensdauer

„Die Dauer des gesamten Verfahrens“

#### 42 Wichtigkeit: Vertrauen

„Der Arbeit des Gewerbeamts vertrauen zu können“

#### 43 Wichtigkeit: Diskriminierung

„Sich im Rahmen des Anliegens Ihres Unternehmens nicht benachteiligt zu fühlen“

#### 44 Wichtigkeit: Korruption

„Die Unbestechlichkeit der Beschäftigten des Gewerbeamts“

Bei den im Folgenden genannten Lebenslagen wird für ausgewählte Behörden nach dem hauptsächlichsten Anliegen des befragten Unternehmens gefragt. Dies ermöglicht die Zufriedenheit mit der Behörde konkreten Dienstleistungen des Amtes zuzuordnen.

- Ausbildung: Agentur für Arbeit
- Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils: Finanzamt
- Einstellen von Beschäftigten: Finanzamt
- Steuer- und Finanzangelegenheiten: Finanzamt, Zoll
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren: Finanzamt
- Import oder Export: Zoll

#### 45 Probleme beim Behördenkontakt

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

*Nennung*

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

#### 46 Andere Behörden

Ich würde nun gerne noch kurz nach Ihrer Zufriedenheit mit übrigen Behördenkontakten fragen:

Wie zufrieden waren Sie mit dem **Amtsgericht** zum Thema Unternehmensgründung?

## 47 Informationen zur Rechtslage

„Haben Sie sich zum besseren Verständnis der Rechtslage zum Thema Unternehmensgründung informiert?  
Falls ja, welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt?“

- Informationsbroschüren
- Informationsseiten im Internet
- Fachbücher
- Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen
- Externe Beratung
- Originale Gesetzestexte
- Andere Quellen
- Nein, habe mich nicht informiert
- Keine Angabe

## 48 Welche Gesetze gelesen

„Welche der folgenden Gesetze und Regelungen zum Thema Unternehmensgründung haben Sie vollständig oder in Auszügen gelesen? Hier ist der originale Gesetzestext gemeint.“

- das Einkommensteuergesetz
- das Handelsgesetzbuch
- das Bürgerliche Gesetzbuch
- das GmbH-Gesetz
- die Gewerbeordnung
- andere Gesetze und Regelungen
- Keine Angabe

## 49 Gesetze gelesen

„Haben Sie das Handelsgesetzbuch...“

- Vollständig oder
- Zum großen Teil oder
- Nur einzelne Paragraphen gelesen?
- Keine Angabe

sehr zufrieden

eher zufrieden

teils/teils zufrieden

eher unzufrieden

sehr unzufrieden

trifft nicht zu

## 50 Verständlichkeit des Rechts

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des Handelsgesetzbuches?“

sehr wichtig

weniger wichtig

unwichtig

weiß nicht

## 51 Wichtigkeit: Verständlichkeit des Rechts

„Wie wichtig ist Ihnen die Verständlichkeit des Handelsgesetzbuches?“

## 52 Probleme durch Kontakt mit mehreren Ämtern

„Sie hatten angegeben, dass Sie bei dem Thema Unternehmensgründung mit mehreren Behörden Kontakt hatten. Gab es da bei der Zusammenarbeit mit dem Gewerbeamt und dem Amtsgericht aus Ihrer Sicht Probleme oder gab es keine Probleme?“

- Keine Probleme
- Nur mit einer bestimmten Behörde
- Bei der (fehlenden) Zusammenarbeit zwischen den Behörden
- Informationen oder Nachweise wurden mehrfach von mir gefordert
- Die gesamte Verfahrensdauer war zu lang
- Sonstige Probleme, und zwar:  
*Nennung*
- Keine Angabe

*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 Lebenslagenschleifen 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.“

## 53 Unternehmensalter

„Wie lange besteht Ihr Unternehmen schon?“

- 0 bis 3 Jahre (seit 2014)
- 4 bis 10 Jahre (2007 - 2013)
- 11 bis 20 Jahre (1997 - 2006)
- 20 bis 30 Jahre (1987 - 1996)
- 30 Jahre und länger (vor 1987)
- Keine Angabe

## 54 Umsatz

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

- 0 bis zu 17.500 Euro
- über 17.500 bis zu 500.000 Euro
- über 500.000 bis zu 10 Mio. Euro
- über 10 Mio. bis zu 40 Mio. Euro
- über 40 Mio. Euro
- Keine Angabe

## 55 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

### Verabschiedung:

„Haben Sie vielen Dank für dieses Interview!“