

ZUFRIEDENHEIT DER UNTERNEHMEN MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2023



Herausgeber

Statistisches Bundesamt, Wiesbaden

Ihr Kontakt zu uns

Statistisches Bundesamt, Wiesbaden
Gruppe I2 – Dienstleistungszentrum der Bundesregierung für Bessere Rechtsetzung
Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden

amtlich-einfach@destatis.de
www.amtlich-einfach.de
www.destatis.de/buerokratiekosten

Erschienen im September 2024

Auf- und Abrundungen
Generell ist in den Tabellen und Grafiken auf- bzw. abgerundet worden.
Abweichungen in den Summen sind rundungsbedingt.

Zeichenerklärung in Tabellen

X = kein Nachweis, weil Aussage nicht sinnvoll

– = Werte nicht vorhanden

/ = kein Nachweis, weil weniger als zehn Antworten vorliegen

Fotorechte

Umschlag ©gpointstudio / stock.adobe.com / 267779908

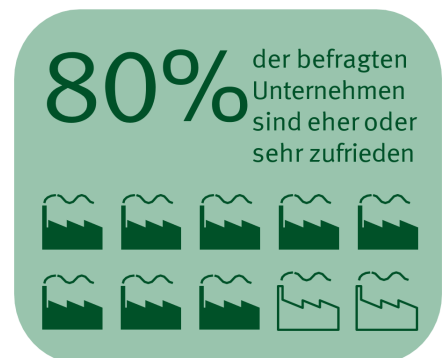
S. 4 ©amtlich-einfach / StBA (2023)

S. 5 ©GeoBasis-DE / BKG (2023)

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

Zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2023

- 1 Die Unternehmen sind mit den Behörden in Deutschland zufrieden. Auf einer Skala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,0.
- 2 Insgesamt sind 80 Prozent der Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung eher oder sehr zufrieden. Teilweise zufrieden sind 17 Prozent und die übrigen 3 Prozent sind eher oder sehr unzufrieden.
- 3 Seit 2015 ist die Bewertung der öffentlichen Verwaltung im Wesentlichen stabil. Sie lag in diesem Zeitraum bei Skalenwerten zwischen 0,9 und 1,1.
- 4 Es gibt deutliche Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen den elf Lebenslagen. Während die Behördenkontakte im Rahmen der Ausbildung sowie der Forschung & Entwicklung und dem Patent- und Markenschutz mit 1,4 bzw. 1,2 die besten Ergebnisse erhielten, liegen die Lebenslagen Bau einer Betriebsstätte sowie Steuern und Finanzen mit Skalenwerten von 0,6 bzw. 0,8 auf den letzten Rängen.
- 5 60 Prozent der Unternehmen empfanden ihre Behördenkontakte als sehr oder eher einfach, während die übrigen 40 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 jeweils 1,9 nahe am Höchstwert von 2.
- 7 Die Befragten kritisieren neben der Verständlichkeit des Rechts die Öffnungs- und Wartezeiten am deutlichsten. Diese Faktoren der Dienstleistungserbringung erzielen Werte von 0,3 bis 0,5. Die Informations- und Online-Angebote, die Verständlichkeit von Formularen und offiziellen Schreiben, Öffnungs- und Wartezeiten, die gesamte Verfahrensdauer und der Zugang zu Stellen und Formularen sind prioritäre Herausforderungen für die Behörden. Mit diesen Faktoren sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, zugleich sind diese Faktoren aus deren Sicht überdurchschnittlich relevant für die Zufriedenheit mit den Behörden.



+ Stärken

- Diskriminierungsfreiheit
- Unbestechlichkeit
- Vertrauen in Behörde

- Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Wartezeit
- Öffnungszeiten

Einführung

Die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes nimmt ganz bewusst die subjektive Perspektive der Firmen in den Fokus. Von einmaligen Anlässen wie der Gründung eines Unternehmens bis zu alltäglichen Situationen wie Steuerangelegenheiten werden die Kontakte von Unternehmen mit Behörden in den Blick genommen. Dabei begegnen sie je nach Anlass unterschiedlichen Stellen, Zuständigkeiten und Regelungen. Für die unterschiedlichen Firmen liegt das Augenmerk auf ihrer speziellen Situation – der sogenannten Lebenslage. Die Lebenslagenbefragung nimmt die vielschichtigen Interaktionen mit den Behörden in den Blick. Dazu bewerteten Unternehmen nach 2015, 2017, 2019 und 2021 bereits zum fünften Mal, wie zufrieden oder unzufrieden sie mit der Zusammenarbeit mit den von ihnen kontaktierten Behörden waren. Dieser Ansatz stellt somit die persönlichen Erfahrungen der betroffenen Unternehmen mit der öffentlichen Verwaltung in den Mittelpunkt.

Bürokratiekosten und Erfüllungsaufwand

Das Statistische Bundesamt hat 2007 im Auftrag der Bundesregierung die Bürokratiekosten der Wirtschaft aus Informationspflichten des Bundesrechts systematisch erhoben und schreibt diese seitdem fort. Dazu zählt der typische Papierkram. Dieser beinhaltet z. B. Dokumentations-, Melde- und Kennzeichnungspflichten oder die Mitwirkung bei Kontrollen. Durch diesen datenbasierten Ansatz ließen sich in allen Rechtsbereichen zielgerichtet Maßnahmen herausarbeiten, mit denen bis Ende 2011 die bürokratische Belastung der Unternehmen aus Informationspflichten um ein Viertel reduziert wurde.

Seitdem berechnet das Statistische Bundesamt den Bürokratiekostenindex, der zeigt, wie sich die Belastung aus Informationspflichten über die Zeit entwickelt. Die Bundesregierung hat den Fokus der Betrachtung 2011 auf den gesamten Erfüllungsaufwand erweitert, der den messbaren Zeitaufwand und die Sachkosten auch aus sonstigen Vorgaben umfasst. Mit der 2015 eingeführten Bürokratiebremse (One in, one out) hat die Bundesregierung zudem ein Instrument etabliert, mit dem unangemessener Bürokratieaufwuchs verhindert werden soll.

Darüber hinaus leistet die Befragung einen Beitrag zur Datenlieferung Deutschlands zum Nachhaltigkeitsziel (Sustainable Development Goal) der Vereinten Nationen „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“.

11 Lebenslagen – von der Gründung bis zur Geschäftsaufgabe

Seit 2015 befragte das Statistische Bundesamt zum fünften Mal Unternehmen zu ihrer Zufriedenheit mit Behördenkontakten. Die befragten Firmen bewerteten im Jahr 2023 den Kontakt mit den Behörden in den folgenden elf 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
- Beantragung von Corona-Hilfen

ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG



17 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis zur Unbestechlichkeit

Informationen zu Verfahren und notwendigen Schritten, verständliche Formulare, kurze Wartezeiten, hilfsbereite und kompetente Beschäftigte in den Behörden sowie eine kurze Verfahrensdauer sind einige der entscheidenden Faktoren für einen zufriedenstellenden Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung. Neben diesen Aspekten wurden die befragten Unternehmen auch gebeten, einzuschätzen, ob ihr Behördenkontakt frei vom Verdacht der

Korruption oder von Diskriminierung war. Insgesamt gaben die Firmen Auskunft zu den folgenden 17 Zufriedenheitsfaktoren der Dienstleistungserbringung:

- Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen
- Online-Angebote
- Digitale Transaktionsmöglichkeit
- Zugang zur richtigen Stelle
- Räumliche Erreichbarkeit
- Öffnungszeiten
- Wartezeit
- Hilfsbereitschaft
- Fachkompetenz
- Gesamte Verfahrensdauer
- Vertrauen in Behörde
- Diskriminierungsfreiheit
- Unbestechlichkeit
- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit offizieller Schreiben

Neben ihrer Zufriedenheit mit diesen Faktoren konnten die befragten Unternehmen auch die Kompliziertheit der und den zeitlichen Aufwand für die Behördenkontakte, sowie den Gründen für Unzufriedenheit angeben.

Methodische Anpassungen und ihre Auswirkungen auf die Vergleichbarkeit zu den Vorgängererhebungen

Das Statistische Bundesamt hat im Vergleich zu den vorangegangenen Befragungen an einigen Stellen den Fragebogen und die Erhebungsart geändert. Diese Modifikationen gehen auf Analysen und Diskussionen im Nachgang zu den Vorgängererhebungen zurück und steigern die Aussagekraft und Qualität der Daten. Die Veränderungen wurden bewusst zurückhaltend vorgenommen, um die Vergleichbarkeit mit den Befragungen seit 2015 zu gewährleisten. Abweichungen in den Resultaten, die vermutlich auf Modifikationen am Erhebungsinstrument und nicht auf veränderte Einschätzungen der befragten Unternehmen zurückgehen, sind kenntlich gemacht. In den folgenden Bereichen kam es zu Anpassungen:

Behörden und Dienstleistungen: Es gab Änderungen bei der Abfrage der relevanten Behördenkontakte. Diese basierten auf den Erfahrungen aus den Vorgängererhebungen und gesetzlichen Neuerungen.

Faktoren: Die Zahl der Faktoren wurde von 18 auf 17 reduziert. Die beiden Faktoren „Informationen zu den Verfahrensschritten“ und „Informationen über den weiteren Ablauf“ wurden zum neuen Faktor „Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf“ zusammengeführt, da es in der Vergangenheit allenfalls geringfügige Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den beiden Faktoren von höchstens 0,1 gab. Beim Faktor „Digitale Transaktionsmöglichkeit“ wurden zuvor alle Personen befragt, unabhängig davon, ob sie von diesen Möglichkeiten Gebrauch gemacht hatten. In der aktuellen Erhebung konnten ausschließlich Befragte antworten, die digitale Transaktionen getätigt haben.

Zusätzliche Fragen: Es wurde erstmals gefragt, wie lange die Bearbeitungszeit der Befragten und der Behörden für die jeweiligen Dienstleistungen war. Weiterhin wurden die Befragten gefragt, warum sie manche Behördenkontakte kompliziert fanden. Zudem gab es eine neue Frage danach, ob einzureichende Nachweise bereits vorlagen oder erst besorgt werden mussten.

Ergänzende Online-Erhebung: Neben den 2 677 telefonisch befragten Unternehmen wurden auch 457 Firmen mittels einer Online-Erhebung befragt. Die Ergebnisse beider Erhebungsmodi sind in die hier dargestellten Auswertungen eingeflossen, um eine größere Stichprobe zu realisieren. Differenzierte Analysen zeigen, dass die Zufriedenheits-einstufungen in der Online-Erhebung tendenziell kritischer vorgenommen wurden. Der Gesamteffekt auf die Zufriedenheit ist jedoch moderat (-0,1 auf der Zufriedenheitsskala über alle Lebenslagen) und wird mit Blick auf den größeren Stichprobenumfang hingenommen.

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



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

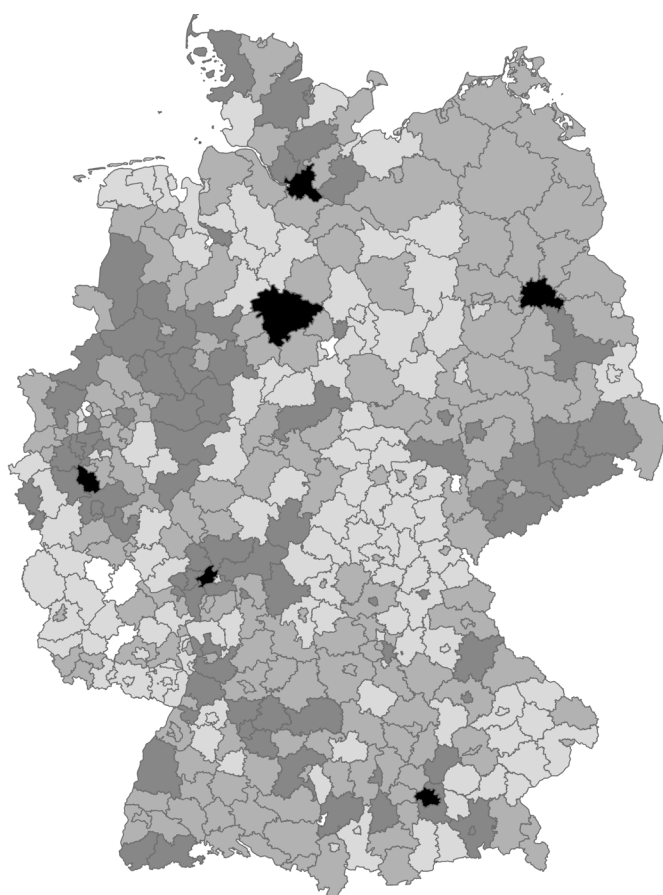
Die befragten Unternehmen bewerteten den Austausch mit insgesamt 29 Behörden des Bundes, der Länder, der Kommunen und aus Europa. Dabei waren ausschließlich Kontakte innerhalb der letzten zwei Jahre von Interesse, um möglichst aktuelle Informationen zu erhalten. Eine wichtige Neuerung der aktuellen Befragung bestand darin, auch detaillierte Angaben zu 83 Dienstleistungen zu erheben, die die untersuchten Behörden 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.** Sie verschaffen einen Überblick darüber, welche Behörden Unternehmen in welchen Angelegenheiten gewöhnlich 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 vorangegangenen Befragungen.

3 134 befragte Unternehmen zu 3 860 individuellen Lebenslagen

Im Auftrag des Statistischen Bundesamtes interviewte Ipsos Public Affairs 2 677 Unternehmen im Zeitraum von Mai bis Juli 2023. Zusätzlich wurden 457 Firmen im Juli 2023 online befragt. Die befragten Unternehmen wurden mittels einer repräsentativen Zufallsstichprobe ausgewählt und verteilen sich über 392 der 400 Landkreise, kreisfreien Städte sowie Kommunalverbände Deutschlands, wie [➤ Abbildung 2](#) zeigt.

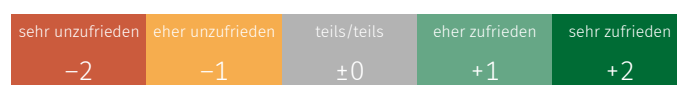
Abbildung 2: Geographische Verteilung der befragten Unternehmen

Anzahl interviewter Unternehmen: □ 0 ■ 1 bis 4 ■ 5 bis 10 ■ 11 bis 30 ■ über 30)



Die befragten Firmen hatten die Möglichkeit, Auskunft zu Behördenkontakten in bis zu drei Lebenslagen zu geben, wenn sie von mehreren der elf untersuchten Lebenslagen in den letzten zwei Jahren betroffen waren. Dadurch liegen Angaben zu 3 860 individuellen Lebenslagen vor. Die befragten 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](#) skizziert.

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



Es werden ausschließlich Werte angegeben, hinter denen mindestens 10 bzw. für einige Fragen mindestens 30 Befragungspunkte stehen.

Ergebnisse im Überblick

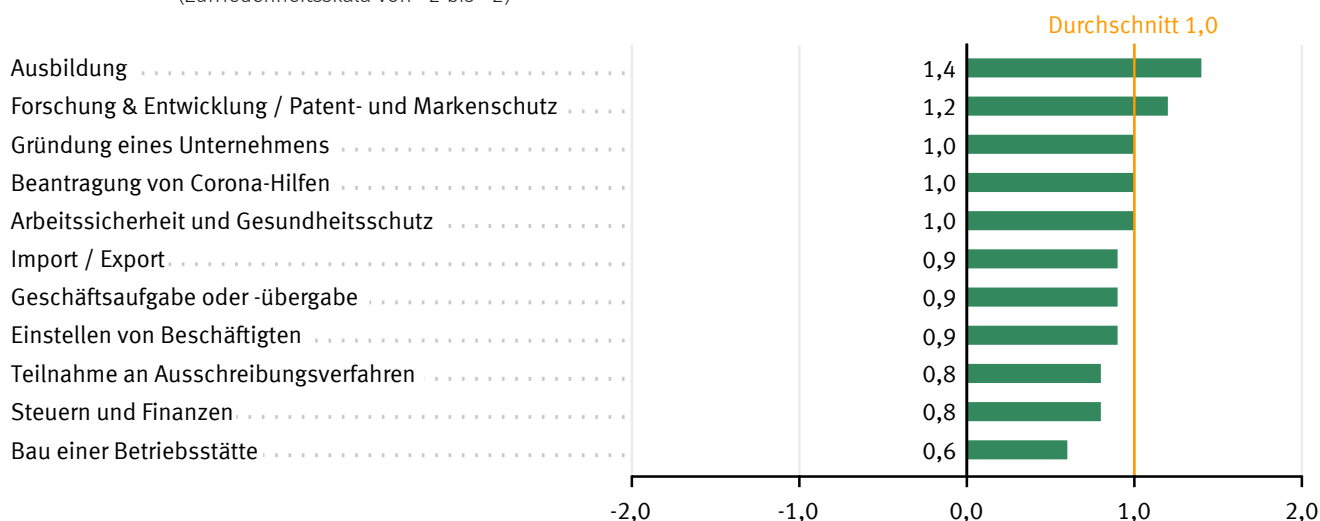
Die Unternehmen in Deutschland sind mit der öffentlichen Verwaltung überwiegend zufrieden. Auf der fünfstufigen Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (–2) bis sehr zufrieden (+2) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,0 und hat sich damit im Vergleich zu 2021 nicht verändert.

Jedoch zeigen sich wie in den Vorgängererhebungen deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den elf Lebenslagen. Während die Unternehmen die Behördenkontakte im Rahmen der Ausbildung sowie der Forschung und Entwicklung sowie des Patent- und Markenschutzes am besten bewerten, schneiden die Interaktionen mit der öffentlichen Verwaltung beim Bau einer Betriebsstätte sowie bei Steuer- und Finanzangelegenheiten am schlechtesten ab [↗ Abbildung 4](#). Insgesamt

sind 80 Prozent der Unternehmen mit ihren Behördenkontakten eher oder sehr zufrieden, während 17 Prozent teilweise zufrieden und die übrigen 3 Prozent eher oder sehr unzufrieden sind.

Allerdings unterscheiden sich die elf Lebenslagen auch voneinander: Mit den Behördenkontakten zur Ausbildung waren 93 Prozent der befragten Firmen eher oder sehr zufrieden. Dieser Anteil beträgt bei allen übrigen Lebenslagen – außer beim Bau einer Betriebsstätte – mehr als zwei Drittel. Bei Steuer- und Finanzangelegenheiten sind mit 29 Prozent vergleichsweise viele der befragten Unternehmen teilweise bzw. eher oder sehr unzufrieden. Die Quote liegt nur beim Bau einer Betriebsstätte mit 34 Prozent noch höher [↗ Abbildung 5](#).

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



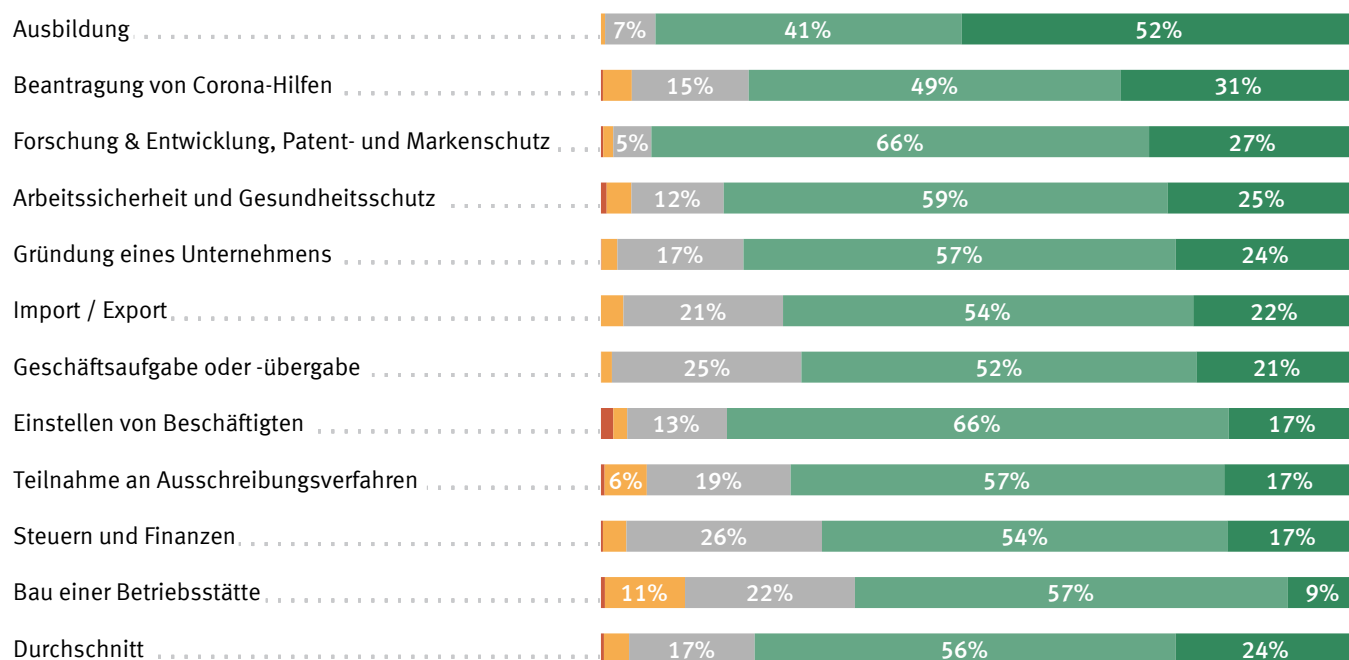
Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit

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. 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 zu Verzerrungen, wenn für ein befragtes Unternehmen mehrere Lebenslagen, Schichten, Behörden und Dienstleistungen zutreffen und nur einzelne für das Interview ausgesucht werden. Mithilfe einer Designgewichtung werden diese Effekte korrigiert.

Abbildung 5: Verteilung der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen
(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



Ergebnisse im Überblick

➤ **Abbildung 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 ist die Zufriedenheit verglichen mit 2021 konstant geblieben. Dies gilt auch für die meisten Lebenslagen, die ebenfalls stabile Zufriedenheitswerte aufweisen. Jedoch weicht die Lebenslage Import/Export von dieser generellen Entwicklung ab. Der Wert ging von 1,3 in der letzten Erhebung auf unterdurchschnittliche 0,9 in der aktuellen Befragung zurück. Dabei lässt sich nicht ausschließen, dass die größere Veränderung nicht auf strukturelle Effekte, sondern auf zufällige Schwankungen zurückzuführen ist ➤ **Abbildung 7**.

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

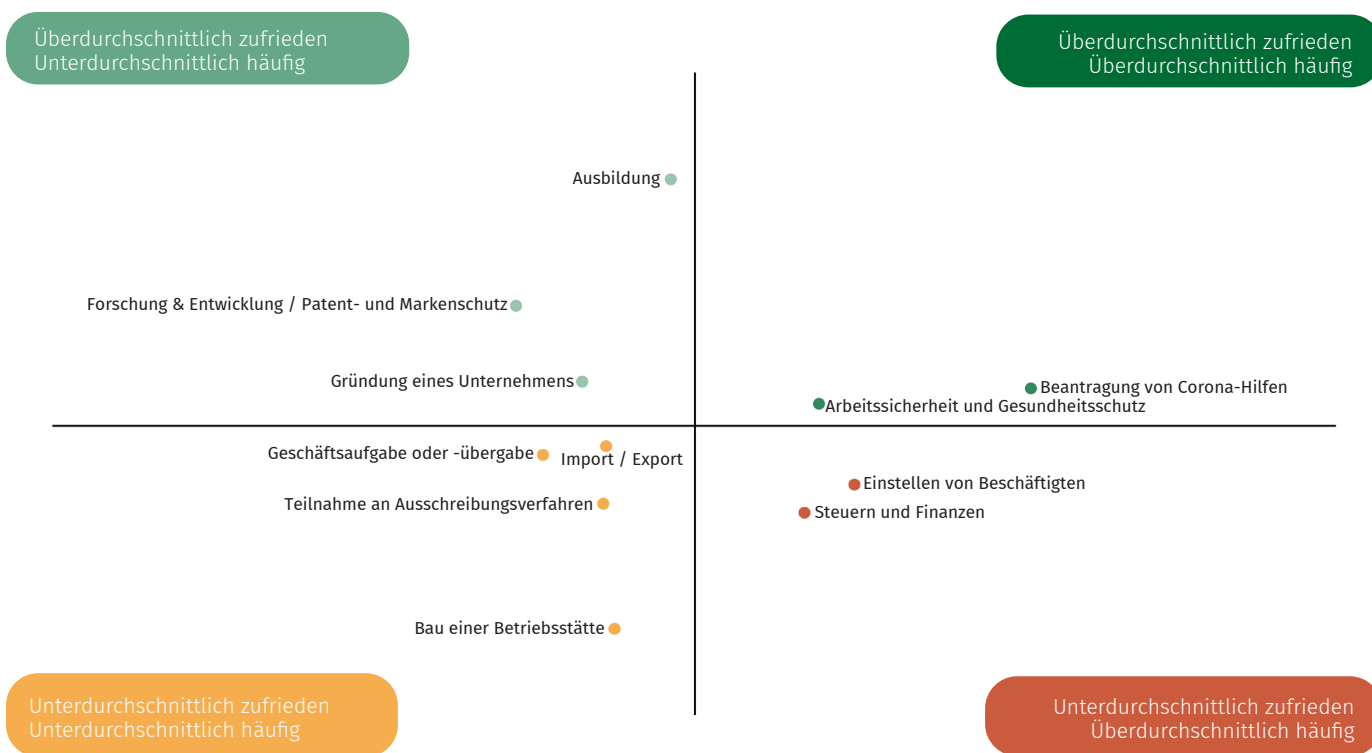
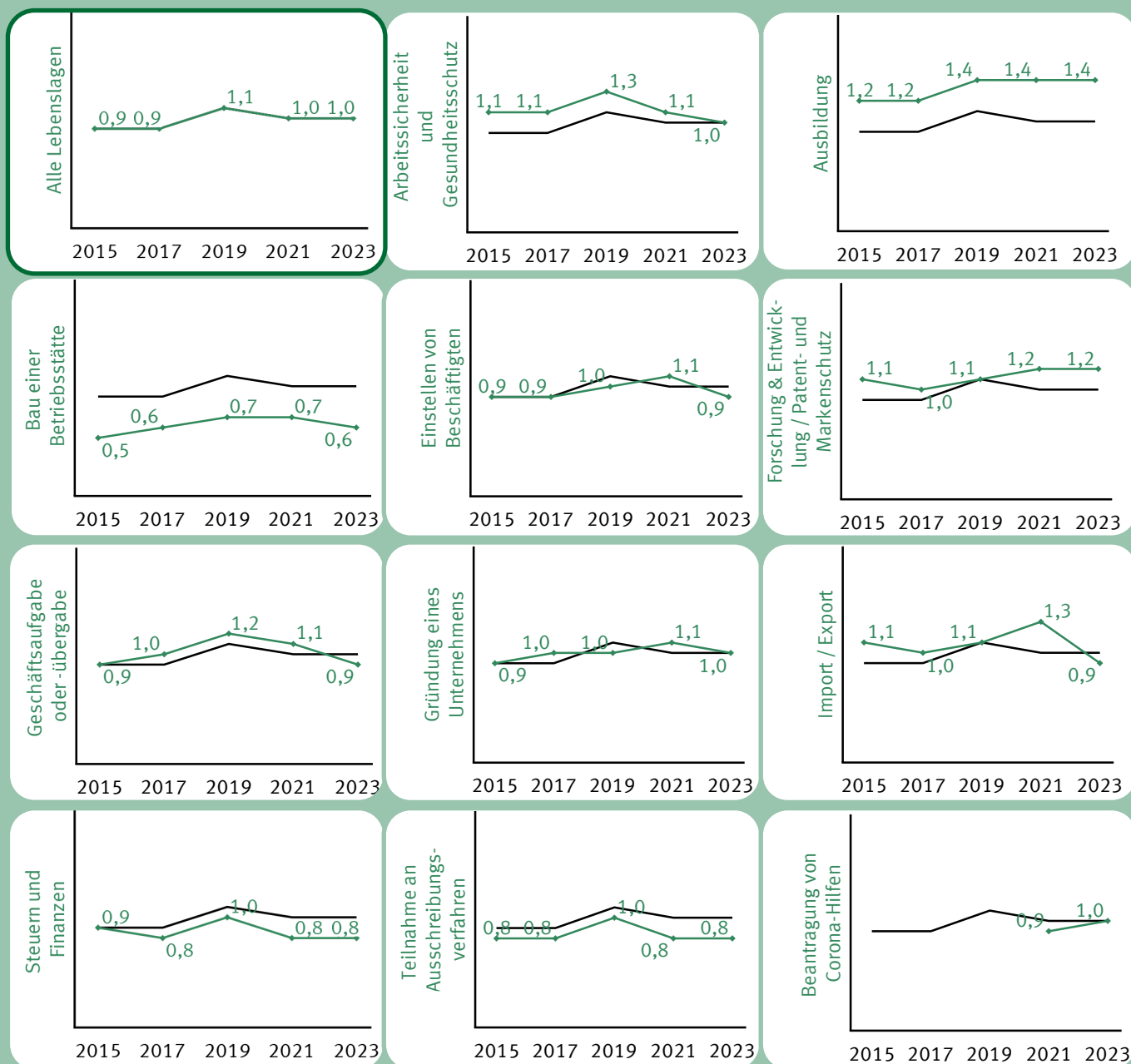


Abbildung 7: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen im Zeitvergleich
(— alle Lebenslagen — jeweilige Lebenslage, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Ergebnisse im Überblick

Die Analyse der 17 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen zeigt eine deutliche Spreizung der Ergebnisse [↗ Abbildung 8](#). Diskriminierungsfreiheit und Unbestechlichkeit liegen mit jeweils 1,9 wie schon 2021 nahe am Höchstwert von 2. Das Vertrauen in die Behörde, die Hilfsbereitschaft und die räumliche Erreichbarkeit erhalten durchschnittliche oder knapp überdurchschnittliche Werte. Die größte Herausforderung sehen die Unter-

nehmen bei der Verständlichkeit des Rechts mit einem Wert von 0,3 und der Wartezeit mit einem Wert von 0,4, der sich in 2019 noch auf 0,8 belief. Die Öffnungszeiten schneiden mit 0,5 ebenfalls unterdurchschnittlich ab und bieten somit in den Augen der Firmen beträchtliches Verbesserungspotenzial. Im Vergleich zu 2021 sind die Werte im Wesentlichen stabil und variieren höchstens um 0,2 Zufriedenheitspunkte, wie [↗ Abbildung 9](#) zeigt.

Abbildung 8: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

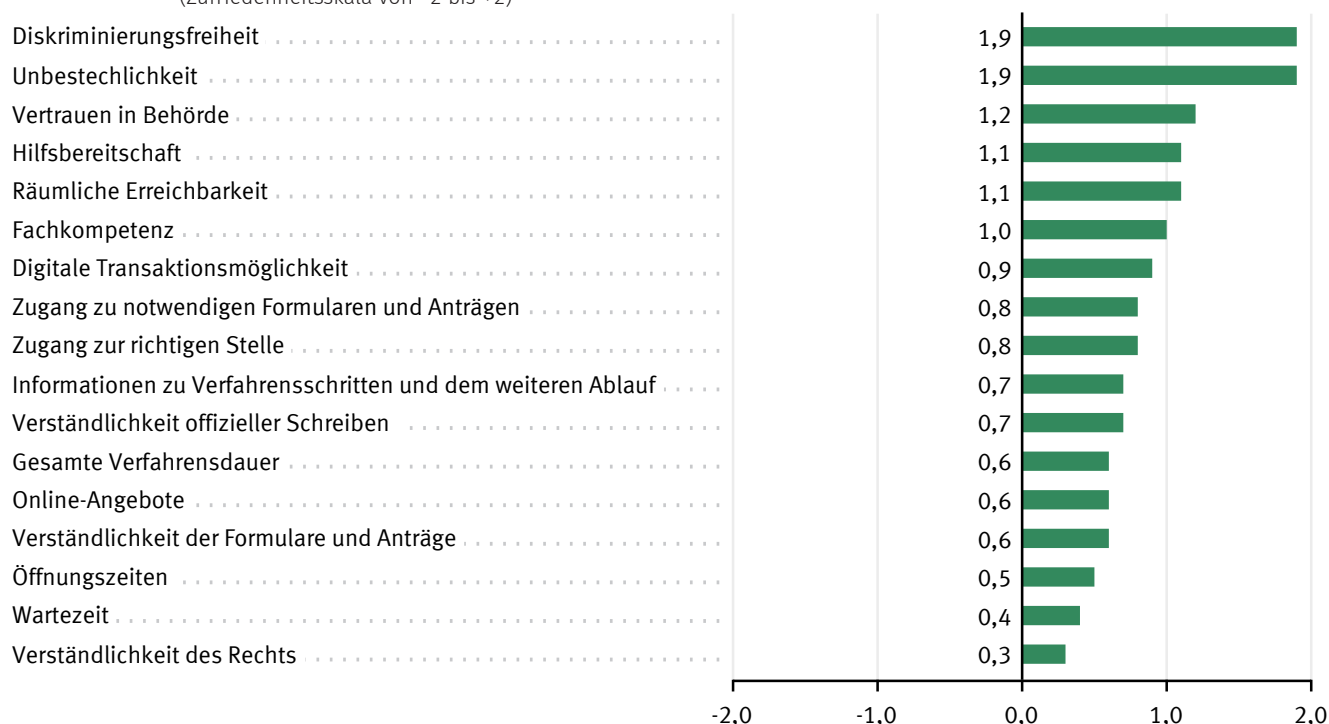


Abbildung 9: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen im Zeitvergleich

(— alle Lebenslagen — jeweilige Lebenslage, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

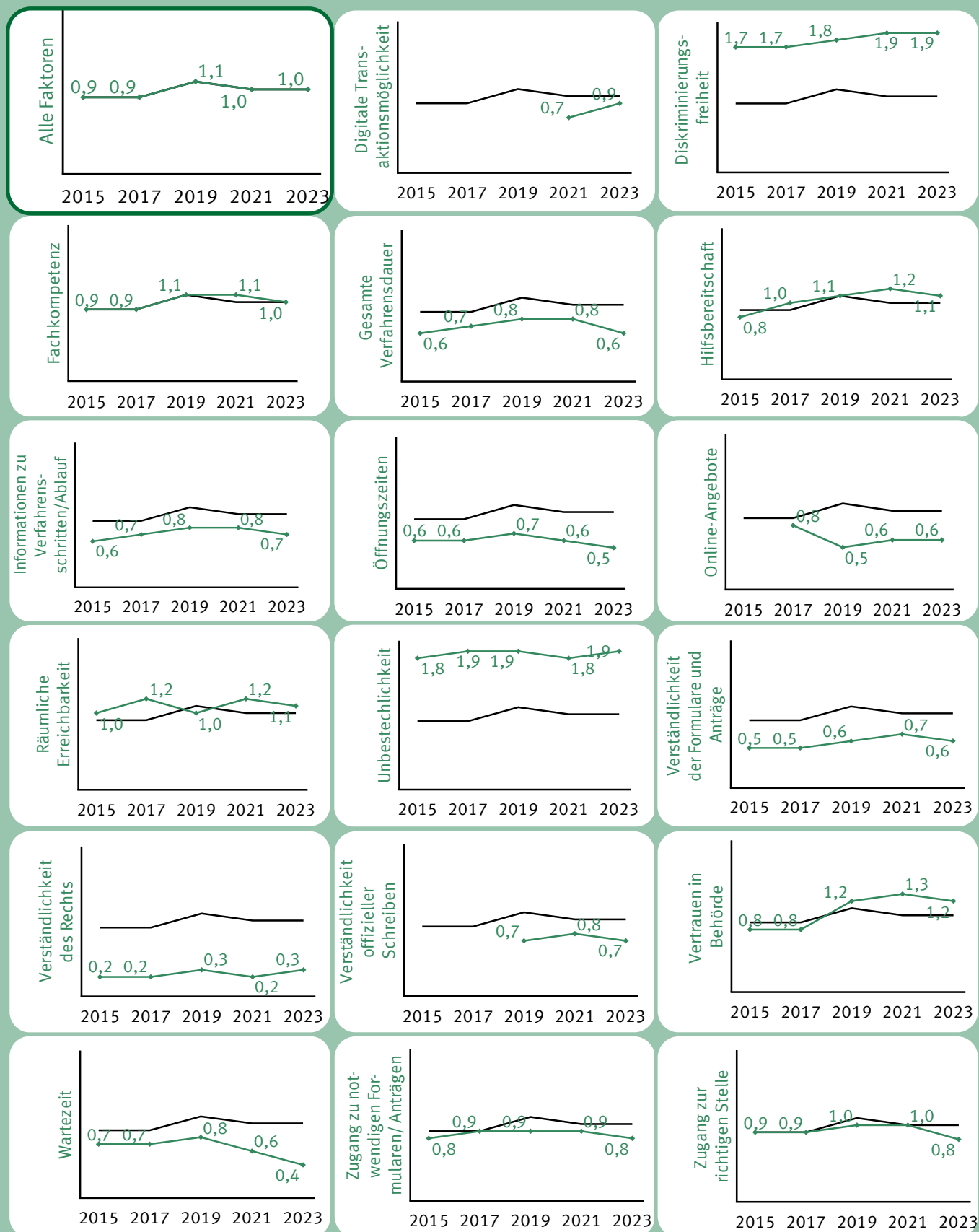
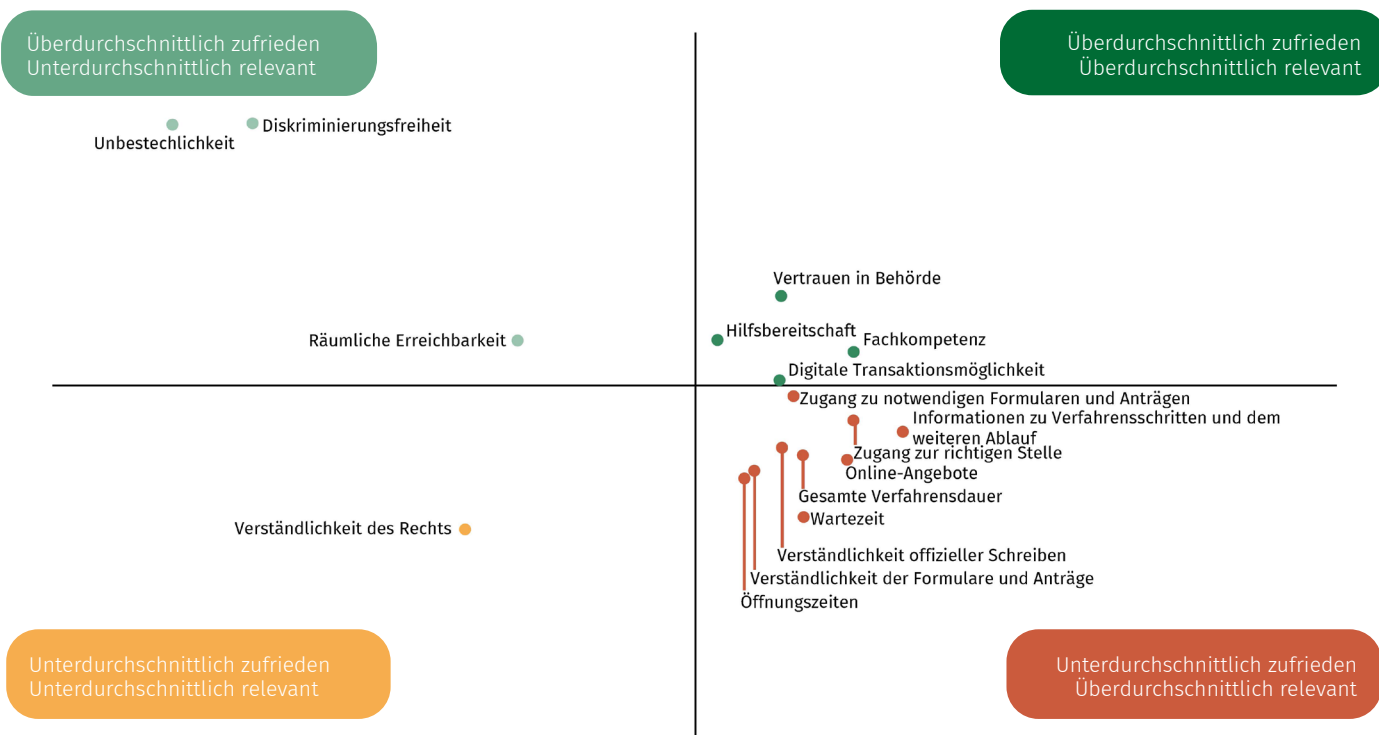


Abbildung 10: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen



➤ **Abbildung 10** stellt die Zufriedenheit mit den 17 Zufriedenheitsfaktoren ihrer Relevanz für die Zufriedenheitseinschätzung gegenüber. Im oberen rechten Quadranten finden sich die Faktoren, mit denen die Unternehmen überdurchschnittlich zufrieden sind und die für sie eine überdurchschnittliche Relevanz bzw. Bedeutung im Rahmen der Dienstleistungserbringung haben. Dazu zählen das Vertrauen in die Arbeit der Behörde, die Hilfsbereitschaft und die Fachkompetenz der Behördenbeschäftigten und die digitalen Transaktionsmöglichkeiten.

Die größten Herausforderungen liegen jedoch im Quadranten rechts unten bei den Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf, der gesamten Verfahrensdauer, den Öffnungs- und Wartezeiten, den Online-Angeboten, dem Zugang zu Formularen und der richtigen Stelle sowie der Verständlichkeit von Anträgen und offiziellen Schreiben. Diese Faktoren sind besonders relevant für die gesamte Zufriedenheitseinschätzung der Befragten und werden gleichzeitig unterdurchschnittlich bewertet. Aus diesem Grund dürften die Unternehmen Fortschritte und Verbesserungen in diesen Bereichen besonders honorieren.

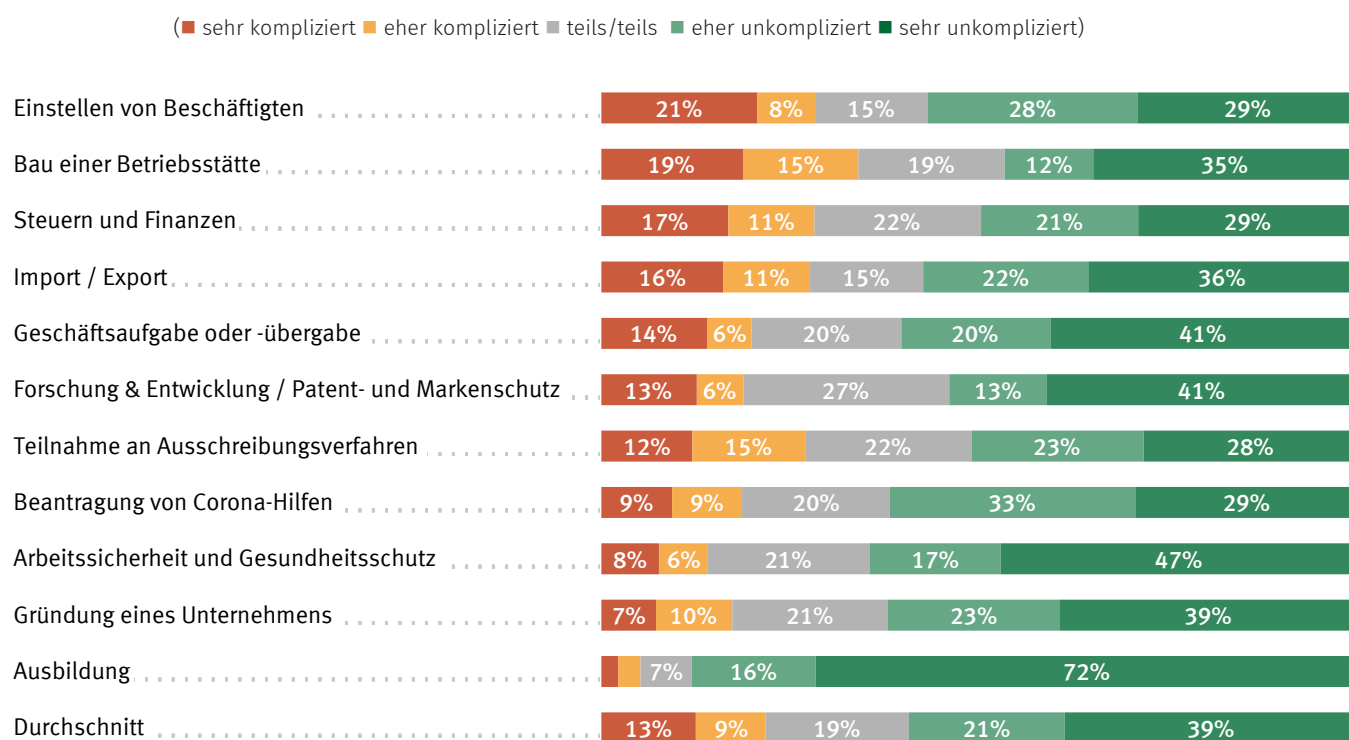
Berechnung der Relevanz

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.

Neben der Zufriedenheit schätzten die befragten Firmen auch die Kompliziertheit verschiedener Verwaltungsdienstleistungen und -kontakte ein. Konkret wurden die Unternehmen gefragt, ob sie die jeweilige Dienstleistung als kompliziert empfanden und konnten dieser Aussage voll, eher, teils/teils, eher nicht oder gar nicht zustimmen. Insgesamt empfanden 22 Prozent der befragten Unternehmen ihre Behördenkontakte als sehr oder eher kompliziert, 19 Prozent erachteten sie als teilweise kompliziert und mit 60 Prozent bewerteten mehr als die Hälfte der befragten Firmen den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung als eher oder sehr einfach ➤ **Abbildung 11**.

Die Behördenkontakte im Zusammenhang mit den Lebenslagen Einstellen von Beschäftigten und Bau einer Betriebsstätte sowie Steuern und Finanzen bewerteten die befragten Unternehmen als vergleichsweise kompliziert. Mindestens ein Viertel erachtet die Behördenkontakte jeweils als sehr oder eher kompliziert in diesen Lebenslagen. Demgegenüber stehen die Behördenkontakte der Lebenslagen Ausbildung, Gründung eines Unternehmens, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und Beantragung von Corona-Hilfen, die von mehr als 60 Prozent der befragten Unternehmen als sehr oder eher einfach bewertet werden.

Abbildung 11: Verteilung der Einschätzung zur Kompliziertheit von behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen



➤ **Tabelle 1 auf Seite 14/15** gibt Auskunft über die Zufriedenheit mit Faktoren nach Lebenslagen. Dabei zeigen sich ebenfalls deutliche Unterschiede zwischen den Lebenslagen. Beispielsweise bewerteten die Unternehmen die gesamte Verfahrensdauer im Rahmen der Ausbildung mit 1,3 überdurchschnittlich, während dieser Faktor beim Bau einer Betriebsstätte mit 0,0 klar unterdurchschnittlich abschneidet. Die Verständlichkeit des Rechts liegt bei der Forschung und Entwicklung sowie dem Patent- und Markenschutz bei 1,0. Im Rahmen von Steuer- und Finanzangelegenheiten wird der Faktor hingegen mit 0,0 bewertet und liegt somit klar unterhalb des Durchschnitts.

Tabelle 1: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Lebenslagen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktoren	Ausbildung	Forschung & Entwicklung/ Patent- und Markenschutz	Beantragung von Corona-Hilfen	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Gründung eines Unternehmens	Import / Export	Geschäftsaufgabe oder -übergabe	Einstellen von Beschäftigten	Teilnahme an Ausschreibungs-verfahren	Steuern und Finanzen	Bau einer Betriebsstätte	Durchschnitt	Faktoren
Digitale Transaktionsmöglichkeit	1,3	0,9	1,1	1,0	1,0	1,0	0,5	0,7	0,7	0,9	0,7	0,9	Digitale Transaktionsmöglichkeit
Diskriminierungsfreiheit	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,8	1,8	1,8	1,9	Diskriminierungsfreiheit
Fachkompetenz	1,3	1,4	0,8	1,1	1,2	1,1	1,0	1,0	0,8	0,9	0,5	1,0	Fachkompetenz
Gesamte Verfahrensdauer	1,3	0,5	0,9	1,0	0,8	0,5	0,5	0,5	0,4	0,6	0,0	0,6	Gesamte Verfahrensdauer
Hilfsbereitschaft	1,7	1,4	1,0	0,6	1,3	0,6	1,4	1,0	1,1	0,9	0,7	1,1	Hilfsbereitschaft
Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf	1,1	1,0	0,7	0,8	0,8	0,6	0,9	0,5	0,6	0,6	0,3	0,7	Informationen zu Verfahrensschritten und dem weiteren Ablauf
Öffnungszeiten	0,9	1,3	0,6	0,5	0,3	0,6	0,6	0,4	0,6	0,2	0,2	0,5	Öffnungszeiten
Online-Angebote	1,0	0,8	0,9	0,6	0,4	0,6	0,4	0,6	0,5	0,6	0,1	0,6	Online-Angebote
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,0	/	0,8	1,1	0,7	1,4	0,4	1,0	1,0	1,0	1,1	Räumliche Erreichbarkeit
Unbestechlichkeit	1,9	2,0	1,9	1,8	1,9	1,9	2,0	1,9	1,6	1,9	1,8	1,9	Unbestechlichkeit
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,4	0,9	0,6	0,5	0,7	0,1	0,3	0,3	0,4	0,4	0,5	0,6	Verständlichkeit der Formulare und Anträge
Verständlichkeit des Rechts	0,6	1,0	0,2	0,3	0,3	0,2	0,1	0,8	0,3	0,0	0,7	0,3	Verständlichkeit des Rechts
Verständlichkeit offizieller Schreiben	1,2	0,8	0,5	0,7	0,8	0,7	0,2	0,7	0,6	0,4	0,5	0,7	Verständlichkeit offizieller Schreiben
Vertrauen in Behörde	1,6	1,6	1,2	1,2	1,5	1,2	1,3	1,3	1,0	0,8	0,7	1,2	Vertrauen in Behörde
Wartezeit	1,1	0,9	0,0	0,0	0,6	0,3	0,5	0,0	0,4	0,5	-0,1	0,4	Wartezeit
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,3	0,9	1,0	0,7	0,9	0,8	0,6	0,8	0,6	0,9	0,5	0,8	Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen
Zugang zur richtigen Stelle	1,4	0,2	0,4	0,9	1,0	0,8	1,0	0,5	0,7	0,8	0,3	0,8	Zugang zur richtigen Stelle
Durchschnitt	1,4	1,2	1,0	1,0	1,0	0,9	0,9	0,9	0,8	0,8	0,6	1,0	Durchschnitt

Ergebnisse im Überblick

Es lässt sich die Frage anschließen, wie sich die empfundene Kompliziertheit auf die Zufriedenheit auswirkt. Bereits in den vorherigen Lebenslagenbefragungen zeigte sich, dass komplizierte Behördenkontakte in der Regel mit einer geringeren Zufriedenheit einhergehen. [Abbildung 12](#) beschreibt diesen Zusammenhang für die untersuchten behördlichen Dienstleistungen und bestätigt diese Ergebnisse.

Ausnahmen finden sich im oberen rechten Quadranten, beispielsweise mit dem Deutschen Patent- und Markenamt und dem Bundeszentralamt für Steuern, die überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen, obwohl die befragten Unternehmen die mit ihnen verbundenen Behördenkontakte als überdurchschnittlich kompliziert

wahrnehmen.

Im unteren rechten Quadranten finden sich die Dienstleistungen, deren Kontakte als kompliziert eingestuft wurden und mit denen die befragten Unternehmen unterdurchschnittlich zufrieden waren. Umgekehrt enthält das obere linke Viertel die Dienstleistungen, die durch vergleichsweise einfache Behördenkontakte gekennzeichnet sind und überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen. Beispielsweise die Forschungsförderungseinrichtungen der Länder im unteren linken Quadranten bilden wiederum die Ausnahme, da ihre Behördenkontakte als vergleichsweise einfach wahrgenommen werden, sie aber unterdurchschnittlich in der Zufriedenheit abschneiden.

Abbildung 12: Zufriedenheit mit und Kompliziertheit von behördlichen Dienstleistungen 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 1 463 Rückmeldungen, die das Statistische Bundesamt in Kategorien zusammenfasste.

➤ **Abbildung 13** illustriert die Antworten der befragten Firmen in Form einer Wortwolke. Dabei wird deutlich,

dass die mit Abstand meisten Nennungen Probleme mit dem Verständnis der Verfahren und eine zu lange Dauer der Prozesse beklagen. Außerdem äußern die befragten Unternehmen Unmut über die aus ihrer Sicht mangelnde Zugänglichkeit von Informationen und über das digitale Angebot. Die Antworten der befragten Unternehmen wurden mit Hilfe eines KI-Modelles kategorisiert.

Abbildung 13: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit über alle Lebenslagen
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an)

