



Industrie- und Handelskammer  
Erfurt

# **Ergebnisse der Unternehmensbefragung „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung“ für die Stadt Sondershausen**

Abteilung Standortpolitik, Recht | Fair Play

Ansprechpartner: Frau Jana Pfalzgraf    Tel.: 0361 3484-217  
Herr Eberhard Frank    Tel.: 0361 3484-202

Erfurt im Mai 2007

## **Inhalt**

1. Einleitung
2. Methodik
3. Gesamtergebnis aller Städte und Landkreise
4. Ergebnisse für die Stadt Sondershausen
5. Anhang

## 1. Einleitung

Die Attraktivität eines Standortes stellt einen wesentlichen Bestimmungsfaktor für das wirtschaftliche Entwicklungspotenzial einer Region dar. Nicht nur bei Neuansiedlungen oder der Suche nach neuen Produktionsstätten, sondern auch bei der Entscheidung für Erweiterungen oder neue Anlagen, sind die Rahmenbedingungen vor Ort oftmals ausschlaggebend.

Vor diesem Hintergrund hat die Industrie- und Handelskammer Erfurt im Jahr 2004 eine repräsentative Standortzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Rund 16.000 Unternehmen bewerteten lokale Standortfaktoren nach ihrer Wichtigkeit und der Zufriedenheit in der Umsetzung. Im Ergebnis war festzustellen, dass den Firmenchefs die administrativen Rahmenbedingungen besonders wichtig sind. Gleichzeitig ergab sich jedoch ein deutliches Verbesserungspotenzial in der Zufriedenheit mit diesem Standortfaktor.

Dies nahm die IHK Erfurt zum Anlass, mit den Städten Weimar und Erfurt sowie den Landkreisen Sömmerda und Weimarer Land das Thema „Wirtschaftsfreundlichkeit“ im Rahmen eines Gemeinschaftsprojektes aufzugreifen. Im Mittelpunkt der Initiative „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung Mittelthüringen“, steht die Verbesserung der Rahmenbedingungen für die Unternehmen vor Ort.

Nach ersten Erfolgen in der Modellregion soll das Projekt nun auf die übrigen Landkreise und kreisfreien Städte des IHK-Bezirktes ausgedehnt werden. Im Vorfeld dessen wollte die Kammer den Handlungsbedarf und die Handlungsfelder anhand einer Unternehmensbefragung erfassen.

Ziel der Umfrage ist eine Beurteilung der Tätigkeit der kommunalen Verwaltung durch die regional ansässigen Unternehmen. Hierzu waren die Firmenchefs aufgefordert, die Wichtigkeit und die Zufriedenheit einzelner Aspekte des verwaltungstechnischen Handelns zu bewerten. Aus der Kombination lässt sich der Dringlichkeitsgrad für die Verbesserung der Rahmenbedingungen ablesen.

## 2. Methodik

In die Umfrage wurden rund 4.000 IHK-zugehörige Unternehmen - in der Regel mit mehr als vier Beschäftigten - aller Branchen aus den Landkreisen Eichsfeld, Nordhausen, Gotha, dem Wartburgkreis, dem Kyffhäuserkreis, dem Unstrut-Hainich-Kreis und der kreisfreien Stadt Eisenach einbezogen. Darüber hinaus gaben auch Firmenchefs der größeren Städte - mit mehr als 15.000 Einwohnern - ihr Votum ab. Dazu zählen Gotha, Nordhausen, Mühlhausen, Sondershausen, Leinefelde-Worbis, Bad Langensalza, Bad Salzungen und Heilbad Heiligenstadt.

Der Fragebogen gliederte sich in drei Teile:

1. allgemeine Fragen zur Beschäftigtenzahl, zur Hauptbranche und zum Kontakt mit der Verwaltung,
2. Gestaltung der Kontaktaufnahme,
3. Beurteilung der Wichtigkeit und Zufriedenheit bestimmter Aspekte.

Ein Muster des Fragebogens ist im Anhang zu finden.

Die Auswertung der Umfrageergebnisse erfolgte ungewichtet, d.h. die Antwort jedes Unternehmens ist in die Beurteilung mit der gleichen Wertigkeit eingeflossen. Allgemeine Fragen zur Kontaktaufnahme mit der Verwaltung sollten die Zuordnung zu Ämtern und Ansprechpartnern verdeutlichen sowie das Beratungsangebot der Kommunen einschätzen. Den Schwerpunkt der Befragung bildete die Beurteilung der Wichtigkeit und Zufriedenheit mit den örtlichen Rahmenbedingungen im Verwaltungsvollzug.

Die Bedeutung eines Faktors konnte von den Unternehmern als unwichtig, eher unwichtig, wichtig und sehr wichtig beurteilt werden. Die Antworten aller Befragten in einer Region bzw. Stadt sind zu Antwortquoten zusammengefasst (bspw. 10 Prozent unwichtig, 30 Prozent eher unwichtig, 40 Prozent wichtig, 20 Prozent sehr wichtig). Diese Quoten wurden dann zur besseren Vergleichbarkeit mithilfe einer Punkteskala von 1 (unwichtig), 2 (eher unwichtig), 3 (wichtig) und 4 (sehr wichtig) umgerechnet. Auf diese Weise lässt sich eine „durchschnittliche Wichtigkeit“ errechnen. Ein höherer Wert ist also mit einer als größer erachteten Wichtigkeit gleichbedeutend.

Als Extremfall ergäbe sich ein (schlechter) Mittelwert von 1,0, wenn alle Befragten den Faktor als „unwichtig“ beurteilten, bzw. ein (guter) Mittelwert von 4,0, wenn ihn alle Unternehmer als „sehr wichtig“ erachteten. Hielten sich die Einschätzungen bezüglich der Wichtigkeit bzw. der Unwichtigkeit die Waage, würde ein rechnerischer Durchschnitt von 2,5 erzielt.

Die durchschnittlichen Werte für die Wichtigkeit und die Zufriedenheit dienen im Rahmen dieser Befragung für die Städte und die Landkreise als Vergleichmaßstäbe.

Die möglichen Antwortkategorien im Fragebogen sind: sehr zufrieden (4), eher zufrieden (3), eher unzufrieden (2) und sehr unzufrieden (1). Die Umrechnung der Antwortquoten erfolgte wie oben erläutert auch bei der Beurteilung der Wichtigkeit.

Fast durchgängig lässt sich feststellen, dass ein Unternehmen einem verwaltungstechnischen Aspekt weniger Bedeutung beimisst und somit eine geringere Bewertung erteilt, wenn dieser Faktor für den Geschäftsbetrieb derzeit nur von geringer oder keiner Relevanz ist.

### **3. Gesamtergebnis aller Städte und Landkreise**

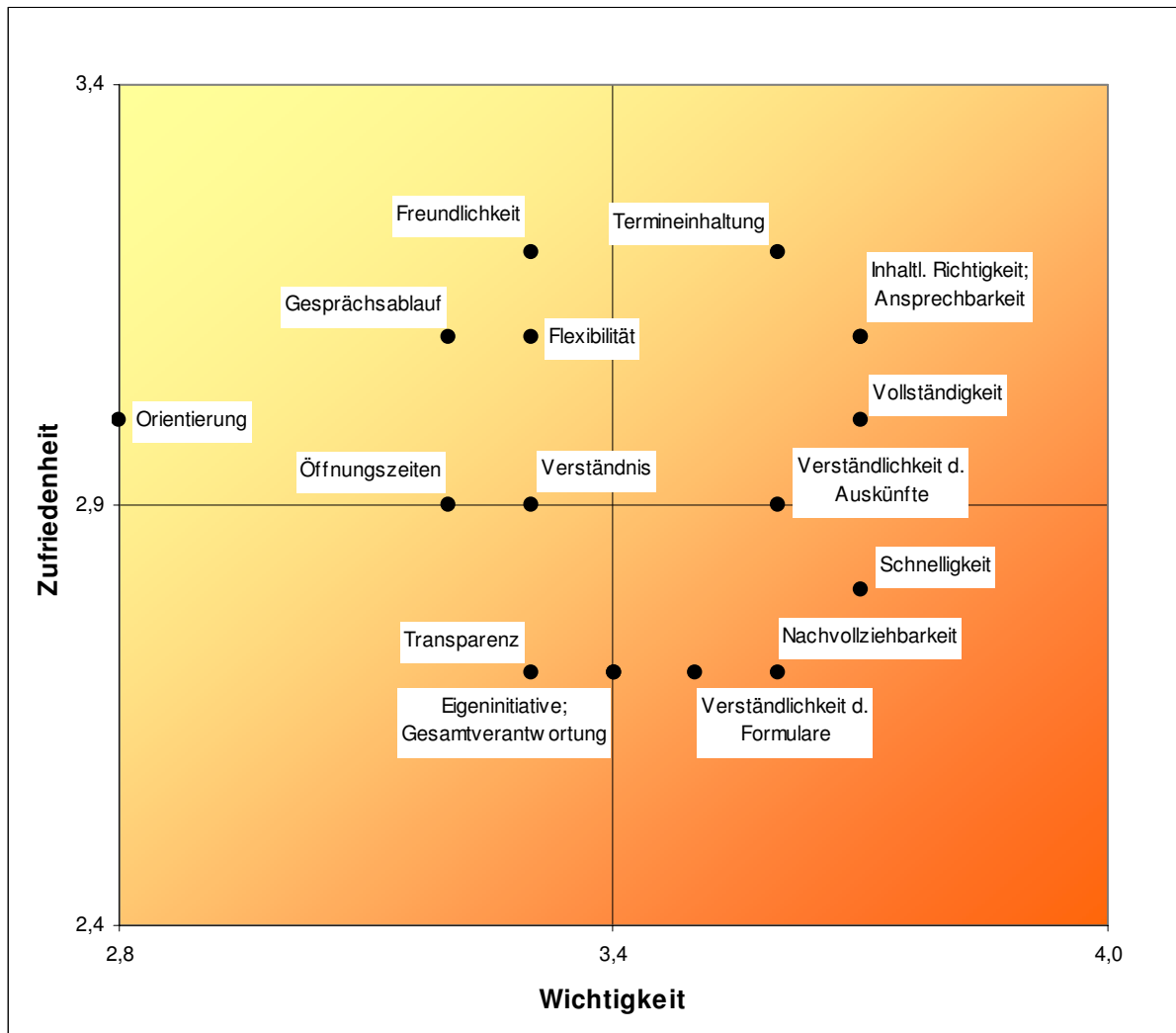
Rund drei Viertel aller befragten Unternehmer hatten in den letzten drei Jahren Kontakt zur kommunalen Verwaltung. Die Mehrzahl suchte die Behörden auf Grund von Genehmigungen, Bescheiden, usw. auf (51 Prozent). Für 45 Prozent war die Verwaltung Anlaufpunkt für die Klärung von Anliegen im Verkehrsbereich bzw. der Kfz-Zulassung, gefolgt von 43 Prozent, die sich wegen eines Bauvorhabens an die Kommune gewandt haben.

Für über die Hälfte der Befragten ist der Griff zum Telefon oder Faxgerät der Weg Nummer Eins zur Kontaktaufnahme. Mit einem Anteil von nur 12 Prozent bildet die E-Mail-Nutzung immer noch eine Ausnahme. 76 Prozent fanden in den Verwaltungen einen festen Ansprechpartner für ihr Anliegen. Bei 87 Prozent stellte sich die Kontaktaufnahme zum Bearbeiter auch relativ einfach dar. Entsprechend der zu klärenden Sachverhalte waren die Ansprechpartner am häufigsten den Verkehrs- oder Ordnungsämtern (37 Prozent in den Städten und 20 Prozent in den Landkreisen) bzw. den Bauämtern (29 Prozent in den Städten und 20 Prozent in den Landkreisen) zugeordnet.

Vor dem Gang zur Verwaltung hat sich fast die Hälfte der Unternehmer bei Fachleuten oder Spezialisten zur Problematik informiert, 43 Prozent nutzten dafür das Internet und 40 Prozent befragten Kollegen bzw. den Bekanntenkreis.

Der Internetauftritt der jeweiligen Verwaltung erhielt von den Firmenchefs überwiegend gute Noten. Die Mehrheit (57 Prozent) vergab eine „Eins“ oder „Zwei“. Allerdings fiel das Votum regional sehr unterschiedlich aus.

Die Wichtigkeits- und Zufriedenheitswerte der einzelnen Aspekte sind in den Tabellen (Seite 5 bis 10) im Anhang aufgeführt. Zur besseren Übersicht und Vergleichbarkeit wurden die untersuchten Rahmenbedingungen in einem Diagramm (Handlungsrelevanzmatrix) zusammengestellt und ausgewertet. Gesichtspunkte, für die der dringendste Handlungsbedarf besteht, befinden sich in der Handlungsrelevanzmatrix im Quadranten rechts unten (hohe Wichtigkeit und nur geringe Zufriedenheit). Die Faktoren, über die sich die Unternehmen am besten geäußert haben (hohe Zufriedenheit und eher geringe Wichtigkeit) sind in der oberen Hälfte der Matrix angesiedelt.



Im Gesamtergebnis aller befragten Regionen besteht vor allem bei der Nachvollziehbarkeit der getroffenen Entscheidungen, bei der Verständlichkeit der Formulare sowie in der schnellen Bearbeitung von Sachverhalten der größte Handlungsbedarf. Diese Aspekte erhalten in der Bewertung zwar überdurchschnittliche Noten in der Wichtigkeit - bei der Beurteilung der Zufriedenheit schneiden sie jedoch eher negativ ab.

Dagegen ist die Orientierung in den Räumlichkeiten, der Gesprächsablauf, die Flexibilität und die Freundlichkeit der Mitarbeiter weniger bedeutsam. Trotzdem sind die Befragten mit diesen Faktoren relativ zufrieden.

#### **4. Ergebnis für die Stadt Sondershausen**

In Sondershausen hatten 78 Prozent der befragten Unternehmer in den letzten drei Jahren Kontakt zur kommunalen Verwaltung. Dabei verteilten sich die Anliegen hauptsächlich auf Informationen zu Bescheiden oder Genehmigungen (59 Prozent) und den Verkehrsbereich (41 Prozent) und Bauvorhaben (35 Prozent).

Die Mehrzahl der Manager nutzte zur Kontaktaufnahme das Telefon oder das Faxgerät (69 Prozent), 15 Prozent suchten die Verwaltung persönlich auf und 8 Prozent wählten den Postweg. Ebenso viele wandten sich per E-Mail an die Behörden. Für 89 Prozent der Befragten gab es einen festen Ansprechpartner, dem sie ihr Anliegen schildern konnten. Der Großteil (93 Prozent) erachtete die Kontaktaufnahme zudem als relativ einfach. Den zuständigen Mitarbeiter fanden die Firmenchefs im Ordnungs-, Gewerbe- oder Verkehrsamt (64 Prozent) sowie im Bauamt und in der Wirtschaftsförderung (jeweils 39 Prozent).

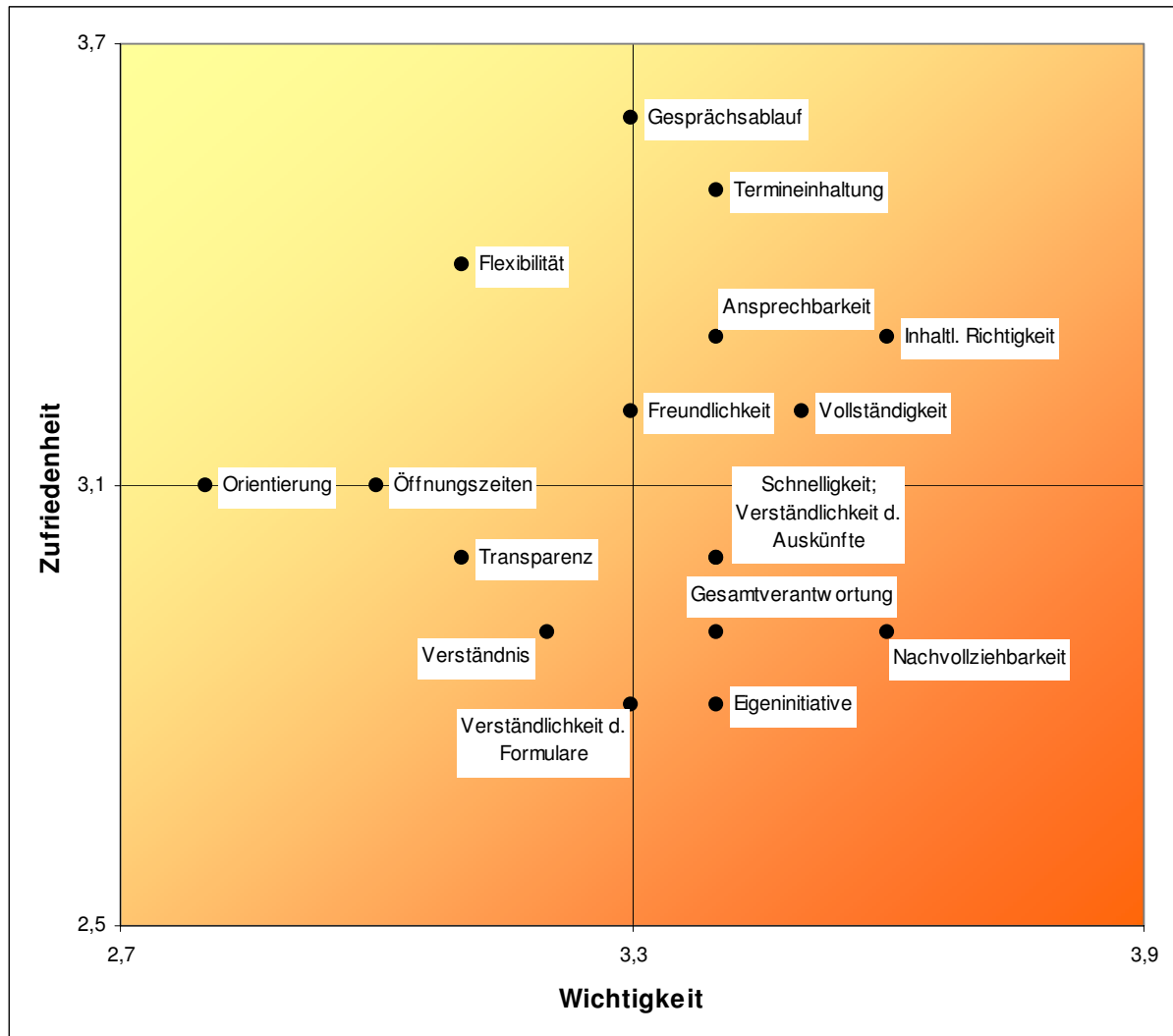
Über ein Drittel der Manager hatte sich bereits vor einem Gespräch mit der Verwaltung an anderer Stelle zur Thematik informiert. Am häufigsten wurden dabei Informationsveranstaltungen besucht (58 Prozent), die Beratung von Fachleuten oder Spezialisten in Anspruch genommen (50 Prozent) sowie auf Hinweise durch Kollegen oder aus dem Bekanntenkreis bzw. von Kammern und Verbände (42 Prozent) zurückgegriffen. Eine immer größere Rolle spielt auch im öffentlichen Bereich die Kommunikation über das Internet. Die Kunden- und Nutzerfreundlichkeit der Webseiten ist dabei von besonderer Bedeutung. In der Unternehmereinschätzung erhielten die Seiten der Stadt mehrheitlich gute Noten. Nur ein Viertel der Befragten urteilte mit befriedigend. Verbesserungen wünschen sich die Manager vor allem bei der Verwaltung der Veranstaltungsdatenbank. Ereignisse würden teilweise erst sehr spät bekannt gegeben.

Analog der Einschätzung der Gesamtergebnisse sind in den Tabellen im Anhang (Seite 5 bis 10) die Wichtigkeits- und Zufriedenheitswerte der einzelnen Aspekte angeordnet. Die Werte der Stadt Sondershausen wurden hervorgehoben. Zudem sind die untersuchten Rahmenbedingungen in einer Handlungsrelevanzmatrix zusammengestellt, in der die Wichtigkeits- und Zufriedenheitswerte die Koordinaten bilden.

Für die Unternehmer der Stadt haben die Nachvollziehbarkeit der getroffenen Entscheidungen, die Schnelligkeit bei der Bearbeitung, die Verständlichkeit von Auskünften, die Übernahme der Gesamtverantwortung und die Eigeninitiative eine hohe Relevanz. Diese Faktoren werden von den Befragten als wichtig eingeschätzt. Gleichzeitig beurteilen die Firmenchefs die Zufriedenheit aber nur unterdurchschnittlich. So erhält die Nachvollziehbarkeit der Entscheidungen auf der Wichtigkeitsskala einen überdurchschnittlichen Wert von 3,6. In der Zufriedenheit bekommt sie jedoch nur eine 2,9 und ordnet sich damit im unteren Drittel der Bewertungen ein. Ähnlich sieht es bei der Übernahme der Gesamtverantwortung und der Eigeninitiative mit einer Wichtigkeit von jeweils 3,4 und einer Zufriedenheit von 2,9 bzw. 2,8 aus. Eher negativ werden auch die Schnelligkeit bei der Bearbeitung und die Verständlichkeit von Auskünften eingeschätzt. Mit

einem Zufriedenheitswert von 3,0 Punkten schneiden beide Aspekte nur unterdurchschnittlich ab. Bei den genannten Faktoren besteht also aus Sicht der Unternehmer der größte Handlungsbedarf. Hier sollten konkrete Schritte zur schnellen Verbesserung der Bedingungen eingeleitet werden.

Weniger relevant sind dagegen die Orientierung in den Räumlichkeiten, die Öffnungszeiten und die Flexibilität der Mitarbeiter bei der Termingestaltung.





## **5. Anhang**

### **Tabellen**

Seite 1 bis 4: Allgemeine Fragen

Seite 5 bis 10: Bewertung der Wichtigkeit und Zufriedenheit

### **Muster Fragebogen**

**Hatten Sie in den letzten drei Jahren Kontakt zur kommunalen Verwaltung?**

	ja	nein
LK Eichsfeld	74,1	25,9
ST Heilbad Heiligenstadt	72,4	27,6
ST Leinefelde Worbis	70,7	29,3
LK Nordhausen	73,5	26,5
ST Nordhausen	76,9	23,1
LK Wartburgkreis	66,4	33,6
ST Bad Salzungen	63,2	36,8
ST Eisenach	84,9	15,1
LK Unstrut-Hainich-Kreis	63,2	36,8
ST Mühlhausen	79,7	20,3
ST Bad Langensalza	84,4	15,6
LK Kyffhäuserkreis	63,6	36,4
<b>ST Sondershausen</b>	<b>78,4</b>	<b>21,6</b>
LK Gotha	72,4	27,6
ST Gotha	78,7	21,3
<b>Gesamt</b>	<b>73,5</b>	<b>26,5</b>

**Mit welchem Anliegen haben Sie sich an die Verwaltung gewandt? (Mehrfachnennungen möglich)**

	Gewerbetätige n / -immobilien	Bauvorhaben	Fördermittel Existenz- gründung	Gewerbe- meldungen	Umweltfragen	Verkehr/ Kfz- Zulassung/ ÖPNV	Nachbarschafts- probleme	Unterneh. als Auftragnehmer d. Kommune	Kommunale Gebühren	Sonstiges
LK Eichsfeld	16,7	40,5	14,3	28,6	16,7	69,0	0,0	7,1	11,9	45,2
ST Heilbad Heiligenstadt	38,1	38,1	0,0	23,8	14,3	38,1	14,3	28,6	14,3	38,1
ST Leinefelde Worbis	31,0	48,3	6,9	6,9	3,4	20,7	10,3	31,0	27,6	51,7
LK Nordhausen	4,0	56,0	12,0	36,0	12,0	36,0	8,0	16,0	28,0	40,0
ST Nordhausen	21,1	45,6	19,3	15,8	24,6	35,1	7,0	19,3	31,6	36,8
LK Wartburgkreis	12,3	38,3	18,5	21,0	13,6	55,6	2,5	9,9	17,3	48,1
ST Bad Salzungen	18,2	36,4	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	27,3	36,4	45,5
ST Eisenach	8,2	47,5	8,2	31,1	11,5	44,3	6,6	18,0	27,9	67,2
LK Unstrut-Hainich-Kreis	9,3	32,6	11,6	25,6	14,0	62,8	0,0	14,0	23,3	60,5
ST Mühlhausen	21,6	41,2	9,8	39,2	5,9	37,3	3,9	11,8	15,7	60,8
ST Bad Langensalza	21,1	44,7	15,8	26,3	15,8	26,3	5,3	31,6	44,7	63,2
LK Kyffhäuserkreis	8,8	44,1	14,7	20,6	17,6	41,2	5,9	5,9	23,5	35,3
ST Sondershausen	17,2	34,5	17,2	27,6	13,8	41,4	10,3	13,8	17,2	58,6
LK Gotha	11,0	48,4	11,0	27,5	20,9	56,0	5,5	12,1	27,5	51,6
ST Gotha	20,8	41,7	8,3	29,2	9,7	40,3	2,8	18,1	20,8	48,6
<b>Gesamt</b>	<b>16,1</b>	<b>42,9</b>	<b>12,4</b>	<b>25,7</b>	<b>14,3</b>	<b>44,8</b>	<b>5,1</b>	<b>15,9</b>	<b>23,9</b>	<b>51,1</b>

**Auf welchem Weg haben Sie mit der Verwaltung Kontakt aufgenommen?**

	E-Mail	Telefon/ Fax	Postweg	Persön- lich
LK Eichsfeld	9,5	54,8	14,3	21,4
ST Heilbad Heiligenstadt	14,3	47,6	14,3	23,8
ST Leinefelde Worbis	6,9	55,2	3,4	34,5
LK Nordhausen	8,0	56,0	20,0	16,0
ST Nordhausen	16,9	49,2	16,9	16,9
LK Wartburgkreis	6,0	62,7	10,8	20,5
ST Bad Salzungen	18,2	54,5	18,2	9,1
ST Eisenach	14,5	64,5	12,9	8,1
LK Unstrut-Hainich-Kreis	7,0	51,2	20,9	20,9
ST Mühlhausen	9,8	52,9	19,6	17,6
ST Bad Langensalza	26,3	36,8	18,4	18,4
LK Kyffhäuserkreis	8,8	35,3	26,5	29,4
<b>ST Sondershausen</b>	<b>7,7</b>	<b>69,2</b>	<b>7,7</b>	<b>15,4</b>
LK Gotha	13,5	53,9	15,7	16,9
ST Gotha	16,4	39,7	15,1	28,8
<b>Gesamt</b>	<b>12,2</b>	<b>52,5</b>	<b>15,5</b>	<b>19,8</b>

**Gab es für Ihr Anliegen einen festen Ansprechpartner?**

	ja	nein
LK Eichsfeld	70,7	29,3
ST Heilbad Heiligenstadt	85,7	14,3
ST Leinefelde Worbis	78,6	21,4
LK Nordhausen	79,2	20,8
ST Nordhausen	82,8	17,2
LK Wartburgkreis	80,8	19,2
ST Bad Salzungen	60,0	40,0
ST Eisenach	66,1	33,9
LK Unstrut-Hainich-Kreis	72,5	27,5
ST Mühlhausen	76,0	24,0
ST Bad Langensalza	78,4	21,6
LK Kyffhäuserkreis	64,7	35,3
<b>ST Sondershausen</b>	<b>88,5</b>	<b>11,5</b>
LK Gotha	72,1	27,9
ST Gotha	78,1	21,9
<b>Gesamt</b>	<b>75,8</b>	<b>24,2</b>

**Welchem Amt war dieser zugeordnet?**

	Wirtschafts- förderung	Bauord- nungsamt/ Woh- nungsbauförd.	Verkehrsamt	Tiefbauamt	Umweltamt	Jugend-/ Schul-/ Sozialamt	Liegenschafts- amt	Lebensmittel- überwachung	Ordnungsamt	Gewerbe- aufsichtsamt	Sonstiges
LK Eichsfeld	21,6	37,8	56,8	2,7	10,8	5,4	13,5	5,4	40,5	24,3	8,1
LK Nordhausen	16,0	60,0	32,0	8,0	12,0	8,0	8,0	0,0	12,0	32,0	12,0
LK Wartburgkreis	28,6	37,7	44,2	7,8	20,8	10,4	6,5	7,8	16,9	24,7	6,5
LK Unstrut-Hainich-Kreis	12,5	37,5	40,0	12,5	10,0	5,0	17,5	10,0	27,5	20,0	12,5
LK Kyffhäuserkreis	15,2	42,4	33,3	6,1	33,3	9,1	12,1	9,1	21,2	9,1	9,1
LK Gotha	13,6	50,0	43,2	10,2	25,0	3,4	13,6	10,2	36,4	37,5	6,8
<b>Gesamt</b>	<b>8,7</b>	<b>20,2</b>	<b>19,6</b>	<b>3,8</b>	<b>9,1</b>	<b>3,0</b>	<b>5,3</b>	<b>3,7</b>	<b>12,3</b>	<b>12,2</b>	<b>3,8</b>

**Welchem Amt war dieser zugeordnet?**

	Ordnungs- Gewerbe- Verkehrsamt	Bauamt	Stadtplanungs- Stadtentwick- lungsamt	Umweltamt	Liegenschafts- amt	Wirtschafts- förderung	Amt f. Brand-/ Katastrophen-/ Arbeitsschutz	Amt f. Jugend/ Soziales/ Schule	Sonstiges
ST Heilbad Heiligenstadt	71,4	57,1	28,6	23,8	28,6	23,8	0,0	0,0	0,0
ST Leinefelde Worbis	65,5	62,1	10,3	0,0	24,1	17,2	0,0	0,0	17,2
ST Nordhausen	46,4	51,8	30,4	23,2	14,3	39,3	14,3	10,7	12,5
ST Bad Salzungen	81,8	90,9	9,1	0,0	0,0	9,1	9,1	9,1	9,1
ST Eisenach	70,2	57,9	17,5	17,5	17,5	3,5	15,8	3,5	24,6
ST Mühlhausen	70,0	48,0	24,0	10,0	20,0	18,0	4,0	6,0	12,0
ST Bad Langensalza	80,0	60,0	11,4	11,4	14,3	8,6	5,7	2,9	20,0
<b>ST Sondershausen</b>	<b>64,3</b>	<b>39,3</b>	<b>21,4</b>	<b>14,3</b>	<b>17,9</b>	<b>39,3</b>	<b>10,7</b>	<b>17,9</b>	<b>14,3</b>
ST Gotha	71,4	42,9	25,7	11,4	24,3	4,3	17,1	2,9	11,4
<b>Gesamt</b>	<b>36,7</b>	<b>28,6</b>	<b>11,9</b>	<b>7,5</b>	<b>10,4</b>	<b>9,4</b>	<b>5,6</b>	<b>3,0</b>	<b>8,1</b>

**War die Kontaktaufnahme zu Ihrem Ansprechpartner in der Verwaltung...**

	einfach	schwierig
LK Eichsfeld	84,6	15,4
ST Heilbad Heiligenstadt	90,5	9,5
ST Leinefelde Worbis	93,1	6,9
LK Nordhausen	84,0	16,0
ST Nordhausen	91,2	8,8
LK Wartburgkreis	92,7	7,3
ST Bad Salzungen	80,0	20,0
ST Eisenach	82,0	18,0
LK Unstrut-Hainich-Kreis	83,7	16,3
ST Mühlhausen	94,1	5,9
ST Bad Langensalza	94,6	5,4
LK Kyffhäuserkreis	79,4	20,6
<b>ST Sondershausen</b>	<b>92,9</b>	<b>7,1</b>
LK Gotha	84,4	15,6
ST Gotha	82,2	17,8
<b>Gesamt</b>	<b>87,4</b>	<b>12,6</b>

**Haben Sie sich vor der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung schon anderweitig über Ihr Anliegen informiert oder beraten lassen?**

	ja	nein
LK Eichsfeld	30,0	70,0
ST Heilbad Heiligenstadt	19,0	81,0
ST Leinefelde Worbis	41,4	58,6
LK Nordhausen	25,0	75,0
ST Nordhausen	45,8	54,2
LK Wartburgkreis	41,0	59,0
ST Bad Salzungen	27,3	72,9
ST Eisenach	46,8	53,2
LK Unstrut-Hainich-Kreis	36,6	63,4
ST Mühlhausen	42,0	58,0
ST Bad Langensalza	23,7	76,3
LK Kyffhäuserkreis	52,9	47,1
<b>ST Sondershausen</b>	<b>37,9</b>	<b>62,1</b>
LK Gotha	42,7	57,3
ST Gotha	43,1	56,9
<b>Gesamt</b>	<b>39,6</b>	<b>60,4</b>

**Wenn ja, welche Informations- und Beratungsmöglichkeiten haben Sie genutzt? (Mehrfachantworten möglich)**

	Internet	Beratungen im Kollegen-/Bekannteskreis	Beratung durch Verbände, Kammern usw.	Bücher, Fachzeitschriften, Broschüren	Teilnahme an Infoveranstaltungen	Beratung durch Fachleute/Spezialisten	Sonstiges
LK Eichsfeld	50,0	57,1	28,6	35,7	0,0	42,9	7,1
ST Heilbad Heiligenstadt	28,6	42,9	14,3	14,3	0,0	57,1	0,0
ST Leinefelde Worbis	36,4	45,5	18,2	0,0	9,1	45,5	9,1
LK Nordhausen	50,0	25,0	25,0	12,5	0,0	62,4	0,0
ST Nordhausen	37,9	37,9	37,9	13,8	24,1	44,8	10,3
LK Wartburgkreis	48,6	29,7	37,8	29,7	10,8	45,9	8,1
ST Bad Salzungen	66,7	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ST Eisenach	53,3	40,0	33,3	16,7	16,7	43,3	10,0
LK Unstrut-Hainich-Kreis	26,3	52,6	36,8	10,5	5,3	36,8	5,3
ST Mühlhausen	43,5	26,1	34,8	26,1	8,7	30,4	8,7
ST Bad Langensalza	36,4	18,2	45,5	27,3	18,2	63,6	0,0
LK Kyffhäuserkreis	50,0	38,9	33,3	44,4	27,8	66,7	0,0
<b>ST Sondershausen</b>	<b>25,0</b>	<b>41,7</b>	<b>41,7</b>	<b>8,3</b>	<b>58,3</b>	<b>50,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	47,4	39,5	42,1	23,7	15,8	57,9	5,3
ST Gotha	38,2	41,2	38,2	11,8	17,6	58,8	11,8
<b>Gesamt</b>	<b>42,9</b>	<b>38,4</b>	<b>35,4</b>	<b>20,4</b>	<b>15,6</b>	<b>49,0</b>	<b>6,8</b>

**Wie schätzen Sie den derzeitigen Internetauftritt Ihrer Verwaltung ein?**

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
LK Eichsfeld	6,5	38,7	32,3	16,1	6,5
ST Heilbad Heiligenstadt	0,0	43,8	43,8	6,3	6,3
ST Leinefelde Worbis	12,0	52,0	24,0	4,0	8,0
LK Nordhausen	0,0	47,4	36,8	5,3	10,5
ST Nordhausen	4,4	55,6	20,0	20,0	0,0
LK Wartburgkreis	4,8	55,6	27,0	11,1	1,6
ST Bad Salzungen	0,0	45,5	36,4	9,1	9,1
ST Eisenach	7,8	43,1	27,5	17,6	3,9
LK Unstrut-Hainich-Kreis	0,0	45,0	35,0	20,0	0,0
ST Mühlhausen	7,7	48,7	38,5	2,6	2,6
ST Bad Langensalza	12,0	64,0	16,0	8,0	0,0
LK Kyffhäuserkreis	0,0	48,1	29,6	14,8	7,4
<b>ST Sondershausen</b>	<b>0,0</b>	<b>76,2</b>	<b>23,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	0,0	59,7	29,9	7,8	2,6
ST Gotha	7,1	55,4	26,8	8,9	1,8
<b>Gesamt</b>	<b>4,4</b>	<b>52,6</b>	<b>28,9</b>	<b>11,0</b>	<b>3,1</b>

Wie wichtig sind Ihnen die Rahmenbedingungen, welche die Verwaltung bietet? Wie zufrieden sind Sie mit diesen Aspekten?

Ansprechbarkeit der zuständigen Mitarbeiter

	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	67,5	30,0	2,5	0,0	28,9	57,9	13,2	0,0
ST Heilbad Heiligenstadt	61,9	38,1	0,0	0,0	21,1	68,4	10,5	0,0
ST Leinefelde Worbis	65,4	34,6	0,0	0,0	41,7	50,0	8,3	0,0
LK Nordhausen	78,3	21,7	0,0	0,0	30,0	50,0	20,0	0,0
ST Nordhausen	61,0	37,3	0,0	2,0	20,7	70,7	6,9	1,7
LK Wartburgkreis	63,3	36,7	0,0	0,0	29,2	63,9	5,6	1,4
ST Bad Salzungen	58,3	41,7	0,0	0,0	25,0	58,3	16,7	0,0
ST Eisenach	80,7	17,5	1,8	0,0	32,1	50,0	16,0	1,8
LK Unstrut-Hainich-Kreis	56,1	43,9	0,0	0,0	26,8	56,1	14,6	2,4
ST Mühlhausen	76,0	24,0	0,0	0,0	25,5	66,0	8,5	0,0
ST Bad Langensalza	72,2	25,0	0,0	2,8	31,4	60,0	5,7	2,9
LK Kyffhäuserkreis	72,7	27,3	0,0	0,0	9,7	74,2	6,5	9,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>42,9</b>	<b>57,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>42,3</b>	<b>50,0</b>	<b>7,7</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	69,0	29,9	1,1	0,0	27,7	61,4	7,2	3,6
ST Gotha	65,7	32,9	0,0	1,4	23,8	60,3	12,7	3,2
<b>Gesamt</b>	<b>66,9</b>	<b>32,2</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>27,4</b>	<b>60,6</b>	<b>9,9</b>	<b>2,1</b>

Termineinhaltung

LK Eichsfeld	56,4	41,0	2,6	0,0	33,3	58,3	8,3	0,0
ST Heilbad Heiligenstadt	66,7	28,6	4,8	0,0	21,1	63,2	15,8	0,0
ST Leinefelde Worbis	57,7	42,3	0,0	0,0	37,5	58,3	4,2	0,0
LK Nordhausen	78,3	21,7	0,0	0,0	28,6	52,4	14,3	4,8
ST Nordhausen	60,3	39,7	0,0	0,0	25,5	65,5	5,5	3,6
LK Wartburgkreis	52,0	48,0	0,0	0,0	27,1	64,3	7,1	1,4
ST Bad Salzungen	66,7	33,3	0,0	0,0	27,3	63,6	9,1	0,0
ST Eisenach	58,9	41,1	0,0	0,0	38,2	47,3	12,7	1,8
LK Unstrut-Hainich-Kreis	70,7	29,3	0,0	0,0	27,5	60,0	5,0	7,5
ST Mühlhausen	64,0	36,0	0,0	0,0	23,4	70,2	6,4	0,0
ST Bad Langensalza	62,9	34,3	2,9	0,0	32,4	61,8	0,0	5,9
LK Kyffhäuserkreis	42,4	57,6	0,0	0,0	12,9	64,5	12,9	9,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>46,4</b>	<b>50,0</b>	<b>3,6</b>	<b>0,0</b>	<b>52,0</b>	<b>48,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	59,0	41,0	0,0	0,0	30,5	52,4	13,4	3,7
ST Gotha	58,8	38,2	2,9	0,0	27,9	60,7	9,8	1,6
<b>Gesamt</b>	<b>59,1</b>	<b>40,0</b>	<b>0,9</b>	<b>0,0</b>	<b>29,5</b>	<b>59,2</b>	<b>8,5</b>	<b>2,8</b>

Öffnungszeiten

LK Eichsfeld	57,0	32,5	10,0	0,0	14,3	37,1	37,1	11,4
ST Heilbad Heiligenstadt	42,9	42,9	14,3	0,0	10,5	36,8	47,4	5,3
ST Leinefelde Worbis	30,8	34,6	34,6	0,0	26,1	65,2	4,3	4,3
LK Nordhausen	45,5	54,5	0,0	0,0	4,8	52,4	33,3	9,5
ST Nordhausen	33,3	45,6	19,3	1,8	5,7	73,6	18,9	1,9
LK Wartburgkreis	31,6	43,4	22,4	2,6	8,6	70,0	17,1	4,3
ST Bad Salzungen	8,3	75,0	16,7	0,0	8,3	75,0	16,7	0,0
ST Eisenach	33,9	50,0	16,1	0,0	16,7	66,7	13,0	3,7
LK Unstrut-Hainich-Kreis	46,3	39,0	14,6	0,0	12,5	60,0	25,0	2,5
ST Mühlhausen	31,9	48,9	19,1	0,0	13,3	46,7	35,6	4,4
ST Bad Langensalza	25,0	61,1	13,9	0,0	14,3	57,1	25,7	2,9
LK Kyffhäuserkreis	54,8	29,0	16,1	0,0	6,5	67,7	19,4	6,5
<b>ST Sondershausen</b>	<b>14,3</b>	<b>71,4</b>	<b>10,7</b>	<b>3,6</b>	<b>26,9</b>	<b>57,7</b>	<b>15,4</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	36,5	52,9	10,6	9,9	63,0	23,5	3,7	0,0
ST Gotha	28,4	53,7	17,9	0,0	11,7	78,3	6,7	3,3
<b>Gesamt</b>	<b>34,0</b>	<b>49,0</b>	<b>15,8</b>	<b>1,2</b>	<b>16,4</b>	<b>58,0</b>	<b>21,5</b>	<b>4,1</b>

Wie wichtig sind Ihnen die Rahmenbedingungen, welche die Verwaltung bietet? Wie zufrieden sind Sie mit diesen Aspekten?

Zurechtfinden in den Räumlichkeiten der Verwaltung

	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	12,5	60,0	25,0	2,5	20,0	57,1	20,0	2,9
ST Heilbad Heiligenstadt	19,0	28,6	47,6	4,8	26,3	63,2	10,5	0,0
ST Leinefelde Worbis	19,2	34,6	38,5	7,7	12,5	79,2	8,3	0,0
LK Nordhausen	14,3	47,6	33,3	4,8	26,3	68,4	5,3	0,0
ST Nordhausen	14,5	50,9	30,9	3,6	13,5	73,1	11,5	1,9
LK Wartburgkreis	16,7	47,4	34,6	1,3	11,6	78,3	10,1	0,0
ST Bad Salzungen	25,0	25,0	50,0	0,0	16,7	50,0	33,3	0,0
ST Eisenach	16,4	40,0	40,0	3,6	30,2	60,4	9,4	0,0
LK Unstrut-Hainich-Kreis	30,8	48,7	15,4	5,1	10,5	76,3	10,5	2,6
ST Mühlhausen	6,5	63,0	23,9	6,5	11,6	48,8	34,9	4,7
ST Bad Langensalza	8,3	55,6	33,3	2,8	27,8	50,0	22,2	0,0
LK Kyffhäuserkreis	27,3	30,3	33,3	9,1	6,5	83,9	9,7	0,0
<b>ST Sondershausen</b>	<b>10,7</b>	<b>57,1</b>	<b>32,1</b>	<b>0,0</b>	<b>23,1</b>	<b>65,4</b>	<b>11,5</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	20,9	45,3	33,7	0,0	14,6	68,3	15,9	1,2
ST Gotha	13,4	47,8	32,8	6,0	11,7	78,3	10,0	0,0
<b>Gesamt</b>	<b>16,6</b>	<b>47,3</b>	<b>32,5</b>	<b>3,6</b>	<b>16,5</b>	<b>68,1</b>	<b>14,4</b>	<b>1,0</b>

Gesprächsablauf

LK Eichsfeld	33,3	53,8	12,8	0,0	21,6	70,3	8,1	0,0
ST Heilbad Heiligenstadt	30,0	65,0	5,0	0,0	11,1	77,8	11,1	0,0
ST Leinefelde Worbis	28,0	64,0	8,0	0,0	43,5	47,8	8,7	0,0
LK Nordhausen	28,6	61,9	9,5	0,0	20,0	70,0	10,0	0,0
ST Nordhausen	28,6	66,1	5,4	0,0	22,2	70,4	3,7	3,7
LK Wartburgkreis	36,5	58,1	2,7	2,7	23,9	70,1	6,0	0,0
ST Bad Salzungen	25,0	75,0	0,0	0,0	25,0	58,3	16,7	0,0
ST Eisenach	26,8	66,1	5,4	1,8	22,2	70,4	5,6	1,9
LK Unstrut-Hainich-Kreis	33,3	61,5	2,6	2,6	25,6	69,2	5,1	0,0
ST Mühlhausen	32,7	61,2	6,1	0,0	21,3	70,2	6,4	2,1
ST Bad Langensalza	36,1	55,6	8,3	0,0	35,3	61,8	2,9	0,0
LK Kyffhäuserkreis	34,4	46,9	15,6	3,1	10,0	66,7	10,0	13,3
<b>ST Sondershausen</b>	<b>40,7</b>	<b>51,9</b>	<b>7,4</b>	<b>0,0</b>	<b>58,3</b>	<b>41,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	37,2	60,5	2,3	0,0	30,5	53,7	12,2	3,7
ST Gotha	27,0	58,7	14,3	0,0	25,9	62,1	6,9	5,2
<b>Gesamt</b>	<b>32,4</b>	<b>60,0</b>	<b>6,8</b>	<b>0,8</b>	<b>26,0</b>	<b>64,4</b>	<b>7,2</b>	<b>2,3</b>

Flexibilität bei der Termingestaltung

LK Eichsfeld	50,0	50,0	0,0	0,0	30,6	55,6	11,1	2,8
ST Heilbad Heiligenstadt	61,9	33,3	4,8	0,0	16,7	55,6	27,8	0,0
ST Leinefelde Worbis	50,0	50,0	0,0	0,0	45,8	50,0	4,2	0,0
LK Nordhausen	59,1	40,9	0,0	0,0	19,0	47,6	23,8	9,5
ST Nordhausen	23,2	69,6	7,1	0,0	20,8	62,3	13,2	3,8
LK Wartburgkreis	34,7	53,3	10,7	1,3	19,1	72,1	8,8	0,0
ST Bad Salzungen	33,3	50,0	16,7	0,0	16,7	58,3	25,0	0,0
ST Eisenach	30,4	60,7	7,1	1,8	22,6	52,8	22,6	1,9
LK Unstrut-Hainich-Kreis	41,5	51,2	4,9	2,4	17,5	75,0	7,5	0,0
ST Mühlhausen	51,0	43,1	3,9	2,0	25,5	61,7	12,8	0,0
ST Bad Langensalza	33,3	63,9	2,8	0,0	34,3	62,9	2,9	0,0
LK Kyffhäuserkreis	37,5	53,1	9,4	0,0	19,4	54,8	16,1	9,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>22,2</b>	<b>70,4</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>50,0</b>	<b>42,3</b>	<b>7,7</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	43,0	50,0	7,0	0,0	18,1	63,9	13,3	4,8
ST Gotha	32,8	55,2	11,9	0,0	23,3	58,3	13,3	5,0
<b>Gesamt</b>	<b>38,7</b>	<b>54,0</b>	<b>6,5</b>	<b>0,8</b>	<b>24,1</b>	<b>60,3</b>	<b>13,0</b>	<b>2,6</b>

**Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte? Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens?**

Verständlichkeit von Formularen

	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	50,0	47,5	2,5	0,0	18,9	37,8	37,8	5,4
ST Heilbad Heiligenstadt	57,1	42,9	0,0	0,0	5,6	66,7	22,2	5,6
ST Leinefelde Worbis	37,5	58,3	4,2	0,0	13,0	82,6	4,3	0,0
LK Nordhausen	52,2	43,5	4,3	0,0	0,0	42,9	47,6	9,5
ST Nordhausen	37,5	60,7	1,8	0,0	7,7	65,4	25,0	1,9
LK Wartburgkreis	66,2	32,5	1,3	0,0	4,5	61,2	32,8	1,5
ST Bad Salzungen	41,7	41,7	16,7	0,0	8,3	66,7	25,0	0,0
ST Eisenach	58,2	41,8	0,0	0,0	13,0	48,1	35,2	3,7
LK Unstrut-Hainich-Kreis	57,5	42,5	0,0	0,0	10,5	57,9	26,3	5,3
ST Mühlhausen	43,8	52,1	4,2	0,0	2,3	72,1	25,6	0,0
ST Bad Langensalza	50,0	38,9	8,3	2,8	3,0	66,7	30,3	0,0
LK Kyffhäuserkreis	60,6	33,3	6,1	0,0	10,0	40,0	43,3	6,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>32,1</b>	<b>64,3</b>	<b>3,6</b>	<b>0,0</b>	<b>7,7</b>	<b>69,2</b>	<b>23,1</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	61,2	36,5	2,4	0,0	10,8	59,0	26,5	3,6
ST Gotha	45,3	50,0	4,7	0,0	6,3	57,8	31,3	4,7
<b>Gesamt</b>	<b>52,0</b>	<b>44,7</b>	<b>3,1</b>	<b>0,2</b>	<b>8,3</b>	<b>58,9</b>	<b>29,6</b>	<b>3,2</b>

Transparenz der Abläufe

LK Eichsfeld	37,5	52,5	10,0	0,0	13,9	50,0	30,6	5,6
ST Heilbad Heiligenstadt	38,9	61,1	0,0	0,0	5,9	58,8	35,3	0,0
ST Leinefelde Worbis	39,1	52,2	4,3	4,3	22,7	68,2	9,1	0,0
LK Nordhausen	39,1	52,2	8,7	0,0	0,0	61,9	23,8	14,3
ST Nordhausen	30,9	58,2	10,9	0,0	9,8	54,9	29,4	5,9
LK Wartburgkreis	40,0	56,0	4,0	0,0	4,4	67,6	26,5	1,5
ST Bad Salzungen	33,3	66,7	0,0	0,0	8,3	50,0	41,7	0,0
ST Eisenach	40,0	52,7	7,3	0,0	9,4	54,7	26,4	9,4
LK Unstrut-Hainich-Kreis	40,0	50,0	10,0	0,0	8,1	62,2	24,3	5,4
ST Mühlhausen	31,3	60,4	6,3	2,1	9,3	65,1	23,3	2,3
ST Bad Langensalza	30,6	58,3	11,1	0,0	5,9	70,6	23,5	0,0
LK Kyffhäuserkreis	40,6	56,3	3,1	0,0	9,7	48,4	25,8	16,1
<b>ST Sondershausen</b>	<b>25,9</b>	<b>63,0</b>	<b>11,1</b>	<b>0,0</b>	<b>12,0</b>	<b>76,0</b>	<b>12,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	34,5	65,5	0,0	0,0	6,1	58,5	29,3	6,1
ST Gotha	38,7	53,2	6,5	1,6	9,5	49,2	28,6	12,7
<b>Gesamt</b>	<b>36,2</b>	<b>57,1</b>	<b>6,2</b>	<b>0,5</b>	<b>8,6</b>	<b>59,3</b>	<b>26,2</b>	<b>5,9</b>

Schnelligkeit der Bearbeitung

LK Eichsfeld	58,5	41,5	0,0	0,0	29,7	35,1	27,0	8,1
ST Heilbad Heiligenstadt	71,4	28,6	0,0	0,0	5,3	68,4	26,3	0,0
ST Leinefelde Worbis	79,2	20,8	0,0	0,0	21,7	43,5	30,4	4,3
LK Nordhausen	65,2	34,8	0,0	0,0	14,3	47,6	28,6	9,5
ST Nordhausen	66,7	31,6	1,8	0,0	19,6	57,1	17,9	5,4
LK Wartburgkreis	65,4	34,6	0,0	0,0	13,0	59,4	27,5	0,0
ST Bad Salzungen	66,7	33,3	0,0	0,0	16,7	25,0	58,3	0,0
ST Eisenach	69,0	31,0	0,0	0,0	19,6	41,1	33,9	5,4
LK Unstrut-Hainich-Kreis	72,5	27,5	0,0	0,0	15,4	53,8	17,9	12,8
ST Mühlhausen	66,0	32,0	2,0	0,0	18,8	58,3	16,7	6,3
ST Bad Langensalza	62,9	34,3	2,9	0,0	22,9	57,1	20,0	0,0
LK Kyffhäuserkreis	66,7	33,3	0,0	0,0	9,7	35,5	35,5	19,4
<b>ST Sondershausen</b>	<b>39,3</b>	<b>60,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>20,0</b>	<b>60,0</b>	<b>20,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	71,4	28,6	0,0	0,0	16,9	48,2	25,3	9,6
ST Gotha	60,6	37,9	1,5	0,0	12,5	43,8	29,7	14,1
<b>Gesamt</b>	<b>65,7</b>	<b>33,7</b>	<b>0,6</b>	<b>0,0</b>	<b>17,2</b>	<b>49,8</b>	<b>26,1</b>	<b>7,0</b>



**Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte? Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens?**

Inhaltliche Richtigkeit der erteilten Auskünfte

	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	63,4	36,6	0,0	0,0	26,3	60,5	7,9	5,3
ST Heilbad Heiligenstadt	66,7	33,3	0,0	0,0	11,1	77,8	11,1	0,0
ST Leinefelde Worbis	75,0	25,0	0,0	0,0	34,8	60,9	4,3	0,0
LK Nordhausen	78,3	21,7	0,0	0,0	4,8	85,7	9,5	0,0
ST Nordhausen	63,6	34,5	1,8	0,0	27,8	59,3	11,1	1,9
LK Wartburgkreis	69,7	30,3	0,0	0,0	22,4	74,6	3,0	0,0
ST Bad Salzungen	66,7	33,3	0,0	0,0	16,7	75,0	8,3	0,0
ST Eisenach	78,9	21,1	0,0	0,0	21,8	63,6	12,7	1,8
LK Unstrut-Hainich-Kreis	67,5	32,5	0,0	0,0	21,1	68,4	5,3	5,3
ST Mühlhausen	72,0	26,0	2,0	0,0	21,3	61,7	17,0	0,0
ST Bad Langensalza	61,1	36,1	3,0	0,0	23,5	64,7	11,8	0,0
LK Kyffhäuserkreis	81,8	15,2	3,0	0,0	19,4	67,7	3,2	9,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>55,6</b>	<b>44,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,2</b>	<b>66,7</b>	<b>4,2</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	78,8	21,2	0,0	0,0	15,3	64,7	17,6	2,4
ST Gotha	70,3	28,1	1,6	0,0	9,7	71,0	14,5	4,8
<b>Gesamt</b>	<b>70,8</b>	<b>28,4</b>	<b>0,8</b>	<b>0,0</b>	<b>20,2</b>	<b>67,0</b>	<b>10,5</b>	<b>2,3</b>

Vollständigkeit der erteilten Auskünfte / Informationen

LK Eichsfeld	64,1	35,9	0,0	0,0	27,8	52,8	19,4	0,0
ST Heilbad Heiligenstadt	57,1	42,9	0,0	0,0	11,1	77,8	11,1	0,0
ST Leinefelde Worbis	62,5	37,5	0,0	0,0	26,1	65,2	8,7	0,0
LK Nordhausen	65,2	34,8	0,0	0,0	10,0	75,0	15,0	0,0
ST Nordhausen	62,5	37,5	0,0	0,0	23,6	60,0	14,5	1,8
LK Wartburgkreis	72,4	27,6	0,0	0,0	19,1	73,5	7,4	0,0
ST Bad Salzungen	58,3	41,7	0,0	0,0	8,3	83,3	8,3	0,0
ST Eisenach	68,4	31,6	0,0	0,0	21,8	60,0	12,7	5,5
LK Unstrut-Hainich-Kreis	67,5	32,5	0,0	0,0	15,4	69,2	12,8	2,6
ST Mühlhausen	62,7	37,3	0,0	0,0	14,9	76,6	8,5	0,0
ST Bad Langensalza	58,3	38,9	2,8	0,0	17,6	73,5	8,8	0,0
LK Kyffhäuserkreis	71,9	28,1	0,0	0,0	16,7	66,7	3,3	13,3
<b>ST Sondershausen</b>	<b>53,6</b>	<b>46,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>28,0</b>	<b>60,0</b>	<b>12,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	71,4	28,6	0,0	0,0	16,7	66,7	10,7	6,0
ST Gotha	73,4	26,6	0,0	0,0	12,7	58,7	23,8	4,8
<b>Gesamt</b>	<b>66,6</b>	<b>33,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>18,4</b>	<b>66,5</b>	<b>12,3</b>	<b>2,8</b>

Verständlichkeit der erteilten Auskünfte / Informationen

LK Eichsfeld	65,0	35,0	0,0	0,0	25,0	63,9	11,1	0,0
ST Heilbad Heiligenstadt	57,1	42,9	0,0	0,0	11,1	66,7	22,2	0,0
ST Leinefelde Worbis	70,8	29,2	0,0	0,0	31,8	54,5	13,6	0,0
LK Nordhausen	52,2	47,8	0,0	0,0	4,8	66,7	23,8	4,8
ST Nordhausen	57,4	42,6	0,0	0,0	22,6	67,9	7,5	1,9
LK Wartburgkreis	65,8	34,2	0,0	0,0	11,8	79,4	7,4	1,5
ST Bad Salzungen	50,0	50,0	0,0	0,0	8,3	75,0	16,7	0,0
ST Eisenach	63,2	36,8	0,0	0,0	23,6	56,4	16,4	3,6
LK Unstrut-Hainich-Kreis	65,0	35,0	0,0	0,0	15,8	71,1	7,9	5,3
ST Mühlhausen	58,3	41,7	0,0	0,0	13,6	70,5	15,9	0,0
ST Bad Langensalza	58,3	38,9	0,0	2,8	17,6	70,6	11,8	0,0
LK Kyffhäuserkreis	68,8	31,3	0,0	0,0	16,7	53,3	13,3	16,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>40,7</b>	<b>59,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>12,0</b>	<b>72,0</b>	<b>16,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	63,9	34,9	1,2	0,0	11,9	61,9	21,4	4,8
ST Gotha	52,3	47,7	0,0	0,0	12,7	60,3	15,9	11,1
<b>Gesamt</b>	<b>60,3</b>	<b>39,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>16,1</b>	<b>65,8</b>	<b>14,3</b>	<b>3,8</b>

**Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte? Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens?**

Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe

	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	62,5	37,5	0,0	0,0	21,1	50,0	21,1	7,9
ST Heilbad Heiligenstadt	66,7	28,6	4,8	0,0	0,0	72,2	27,8	0,0
ST Leinefelde Worbis	56,5	43,5	0,0	0,0	17,4	56,5	21,7	4,3
LK Nordhausen	60,9	39,1	0,0	0,0	5,0	55,0	30,0	10,0
ST Nordhausen	55,6	42,6	1,9	0,0	11,8	54,9	33,3	0,0
LK Wartburgkreis	61,8	36,8	1,3	0,0	7,5	65,7	23,9	3,0
ST Bad Salzungen	75,0	25,0	0,0	0,0	25,0	25,0	41,7	8,3
ST Eisenach	58,5	37,7	3,8	0,0	13,7	49,0	31,4	5,9
LK Unstrut-Hainich-Kreis	62,5	35,0	2,5	0,0	13,2	50,0	21,1	15,8
ST Mühlhausen	62,5	37,5	0,0	0,0	4,5	61,4	27,3	6,8
ST Bad Langensalza	64,7	29,4	2,9	2,9	15,2	51,5	30,3	3,0
LK Kyffhäuserkreis	62,5	28,1	9,4	0,0	6,5	48,4	29,0	16,1
<b>ST Sondershausen</b>	<b>57,7</b>	<b>42,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>12,0</b>	<b>64,0</b>	<b>24,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	65,9	31,7	2,4	0,0	8,3	57,1	28,6	6,0
ST Gotha	52,3	46,2	1,5	0,0	8,1	48,4	24,2	19,4
<b>Gesamt</b>	<b>60,9</b>	<b>36,9</b>	<b>2,1</b>	<b>0,2</b>	<b>10,6</b>	<b>54,9</b>	<b>27,1</b>	<b>7,4</b>

Freundlichkeit der Mitarbeiter

LK Eichsfeld	36,6	53,7	9,8	0,0	35,9	51,3	12,8	0,0
ST Heilbad Heiligenstadt	42,9	52,4	4,8	0,0	15,8	63,2	21,1	0,0
ST Leinefelde Worbis	29,2	54,2	16,7	0,0	47,8	52,2	0,0	0,0
LK Nordhausen	34,8	60,9	4,3	0,0	28,6	61,9	4,8	4,8
ST Nordhausen	44,6	48,2	7,1	0,0	27,3	69,1	1,8	1,8
LK Wartburgkreis	35,9	57,7	6,4	0,0	32,9	61,4	5,7	0,0
ST Bad Salzungen	50,0	41,7	8,3	0,0	33,3	41,7	25,0	0,0
ST Eisenach	47,3	45,5	7,3	0,0	32,1	60,4	3,8	3,8
LK Unstrut-Hainich-Kreis	45,0	50,0	5,0	0,0	35,9	48,7	10,3	5,1
ST Mühlhausen	37,3	58,8	3,9	0,0	21,3	68,1	6,4	4,3
ST Bad Langensalza	30,6	69,4	0,0	0,0	30,6	66,7	2,8	0,0
LK Kyffhäuserkreis	36,4	45,5	12,1	6,1	25,8	51,6	19,4	3,2
<b>ST Sondershausen</b>	<b>33,3</b>	<b>59,3</b>	<b>7,4</b>	<b>0,0</b>	<b>44,0</b>	<b>36,0</b>	<b>20,0</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	33,3	63,1	3,6	0,0	28,9	54,2	14,5	2,4
ST Gotha	35,4	58,5	6,2	0,0	32,8	50,5	13,1	3,3
<b>Gesamt</b>	<b>37,8</b>	<b>55,6</b>	<b>6,3</b>	<b>0,3</b>	<b>31,1</b>	<b>57,2</b>	<b>9,6</b>	<b>2,1</b>

Verständnis der Mitarbeiter

LK Eichsfeld	42,5	52,5	5,0	0,0	23,7	57,9	15,8	2,6
ST Heilbad Heiligenstadt	40,0	55,0	5,0	0,0	10,5	63,2	26,3	0,0
ST Leinefelde Worbis	25,0	62,5	8,3	4,2	30,4	56,5	8,7	4,3
LK Nordhausen	18,2	77,3	4,5	0,0	14,3	52,4	28,6	4,8
ST Nordhausen	38,9	51,9	9,3	0,0	17,6	64,7	13,7	3,9
LK Wartburgkreis	43,6	46,2	9,0	1,3	24,6	62,3	13,0	0,0
ST Bad Salzungen	41,7	50,0	8,3	0,0	25,0	41,7	33,3	0,0
ST Eisenach	45,5	50,9	3,6	0,0	23,1	53,8	15,4	7,7
LK Unstrut-Hainich-Kreis	42,5	47,5	10,0	0,0	17,9	64,1	12,8	5,1
ST Mühlhausen	36,7	57,1	4,1	2,0	15,2	56,5	19,6	8,7
ST Bad Langensalza	38,9	50,0	8,3	2,8	14,3	62,9	17,1	5,7
LK Kyffhäuserkreis	43,8	40,6	15,6	0,0	13,3	46,7	20,0	20,0
<b>ST Sondershausen</b>	<b>32,0</b>	<b>64,0</b>	<b>0,0</b>	<b>4,0</b>	<b>12,0</b>	<b>68,0</b>	<b>16,0</b>	<b>4,0</b>
LK Gotha	46,4	47,6	6,0	0,0	16,9	60,2	15,7	7,2
ST Gotha	29,2	60,0	10,8	0,0	15,9	49,2	17,5	17,5
<b>Gesamt</b>	<b>39,2</b>	<b>52,7</b>	<b>7,4</b>	<b>0,8</b>	<b>18,5</b>	<b>58,1</b>	<b>16,7</b>	<b>6,8</b>

**Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte? Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens?**

	Eigeninitiative der Verwaltung bei der Problemlösung							
	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	59,0	38,5	2,6	0,0	17,1	60,0	20,0	2,9
ST Heilbad Heiligenstadt	60,0	40,0	0,0	0,0	10,5	42,1	42,1	5,3
ST Leinefelde Worbis	45,8	50,0	4,2	0,0	21,7	47,8	26,1	4,3
LK Nordhausen	52,2	47,8	0,0	0,0	9,5	33,3	52,4	4,8
ST Nordhausen	41,1	55,4	3,6	0,0	14,5	54,5	23,6	7,3
LK Wartburgkreis	46,2	48,7	3,8	1,3	17,6	52,9	26,5	2,9
ST Bad Salzungen	66,7	25,0	8,3	0,0	16,7	33,3	41,7	8,3
ST Eisenach	57,4	40,7	0,0	1,9	15,7	47,1	27,5	9,8
LK Unstrut-Hainich-Kreis	48,7	46,2	5,1	0,0	7,7	66,7	12,8	12,8
ST Mühlhausen	42,9	57,1	0,0	0,0	11,1	53,3	26,7	8,9
ST Bad Langensalza	48,6	45,7	2,9	2,9	5,7	57,1	25,7	11,4
LK Kyffhäuserkreis	46,9	50,0	3,1	0,0	0,0	53,3	26,7	20,0
<b>ST Sondershausen</b>	<b>44,4</b>	<b>51,9</b>	<b>3,7</b>	<b>0,0</b>	<b>16,7</b>	<b>54,2</b>	<b>20,8</b>	<b>8,3</b>
LK Gotha	44,0	51,2	3,6	1,2	6,0	60,2	20,5	13,3
ST Gotha	45,5	50,0	3,0	1,5	6,5	50,0	24,2	19,4
<b>Gesamt</b>	<b>48,1</b>	<b>48,3</b>	<b>2,8</b>	<b>0,8</b>	<b>11,3</b>	<b>53,3</b>	<b>25,4</b>	<b>10,0</b>

	Übernahme der Gesamtverantwortung für Ihr Anliegen durch einen Ansprechpartner							
	sehr wichtig	wichtig	eher unwichtig	unwichtig	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	völlig unzufrieden
LK Eichsfeld	60,0	40,0	0,0	0,0	16,2	56,8	18,9	8,1
ST Heilbad Heiligenstadt	52,4	47,6	0,0	0,0	0,0	64,7	29,4	5,9
ST Leinefelde Worbis	62,5	33,3	4,2	0,0	26,1	47,8	21,7	4,3
LK Nordhausen	56,5	43,5	0,0	0,0	10,0	35,0	50,0	5,0
ST Nordhausen	50,9	41,8	7,3	0,0	17,0	50,9	24,5	7,5
LK Wartburgkreis	51,3	41,3	6,3	1,3	19,1	57,4	20,6	2,9
ST Bad Salzungen	41,7	50,0	8,3	0,0	16,7	41,7	41,7	0,0
ST Eisenach	43,4	49,1	7,5	0,0	16,0	52,0	24,0	8,0
LK Unstrut-Hainich-Kreis	57,5	35,0	2,5	5,0	8,3	66,7	16,7	8,3
ST Mühlhausen	50,0	43,8	6,3	0,0	7,0	60,5	23,3	9,3
ST Bad Langensalza	47,2	33,3	19,4	0,0	9,1	54,5	30,3	6,1
LK Kyffhäuserkreis	56,3	37,5	3,1	3,1	0,0	63,3	20,0	16,7
<b>ST Sondershausen</b>	<b>44,4</b>	<b>48,1</b>	<b>7,4</b>	<b>0,0</b>	<b>13,0</b>	<b>60,9</b>	<b>26,1</b>	<b>0,0</b>
LK Gotha	55,3	37,6	5,9	1,2	12,2	53,7	25,6	8,5
ST Gotha	43,1	49,2	7,7	0,0	10,9	50,0	23,4	15,6
<b>Gesamt</b>	<b>51,3</b>	<b>41,8</b>	<b>6,1</b>	<b>0,8</b>	<b>12,7</b>	<b>54,8</b>	<b>24,5</b>	<b>8,0</b>

# Umfrage zur Wirtschaftsfreundlichkeit der Verwaltung der

**Stadt Sondershausen**

**Bitte zurücksenden bis: 23.03.2007**

Industrie- und Handelskammer Erfurt  
Abteilung Standortpolitik  
Postfach 900155  
99104 Erfurt

**Fax 0361 3484 – 421**

**Fax 0361 3485 – 972**

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Anknüpfung an die Standortzufriedenheitsanalyse der IHK Erfurt aus dem Jahr 2004 führt die IHK gemeinsam mit der Stadt Sondershausen unter den Mitgliedsunternehmen eine Umfrage durch. Wir möchten gern von Ihnen wissen, welche Erfahrungen Ihr Unternehmen mit der Verwaltung der Stadt Sondershausen gemacht hat, um Anstoß zur Verbesserung der Servicefreundlichkeit der Verwaltung zu geben.

Bitte senden Sie daher die Fragebögen per Post oder Fax bis zum **23.03.2007** an uns zurück.

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.**

Die Angaben werden **STRENG VERTRAULICH** behandelt! Die Auswertung erfolgt nur in anonymisierter Form.

## I. Allgemeine Fragen

1. Gesamtzahl Ihrer Beschäftigten in der in der Anschrift angegebenen Stadt / Gemeinde

--	--	--	--	--	--

2. In welcher Hauptbranche sind Sie an Ihrem Hauptsitz tätig?

- |   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Industrie        | <input type="checkbox"/> Einzelhandel | <input type="checkbox"/> Verkehrsgewerbe |
| <input type="checkbox"/> Baugewerbe       | <input type="checkbox"/> Großhandel   | <input type="checkbox"/> Gastgewerbe     |
| <input type="checkbox"/> Dienstleistungen |                                       |  |

3. Hatten Sie in den letzten 3 Jahren Kontakt zur Verwaltung der Stadt Sondershausen?

- ja  nein

Wenn ja, beantworten Sie bitte die folgenden Fragen.

**Bitte nächste Seiten beachten!**

## II. Fragen zur Kontaktaufnahme mit der Verwaltung der Stadt Sondershausen

1. Mit welchem Anliegen haben Sie sich an die Verwaltung gewandt? (Mehrfachnennungen möglich)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gewerbeflächen / -immobilien    | <input type="checkbox"/> Verkehr / KFZ-Zulassung / ÖPNV             |
| <input type="checkbox"/> Bauvorhaben                     | <input type="checkbox"/> Nachbarschaftsprobleme                     |
| <input type="checkbox"/> Fördermittel / Existenzgründung | <input type="checkbox"/> Unternehmen als Auftragnehmer der Kommune  |
| <input type="checkbox"/> Gewerbean-, -um- und -abmeldung | <input type="checkbox"/> Kommunale Gebühren                         |
| <input type="checkbox"/> Umweltfragen                    | <input type="checkbox"/> Sonstiges (Genehmigungen, Bescheide, usw.) |

2. Auf welchem Weg haben Sie mit der Verwaltung Kontakt aufgenommen?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> Schriftlich auf dem Postweg |
| <input type="checkbox"/> Telefon / Fax | <input type="checkbox"/> Persönlich                  |

3. Gab es für Ihr Anliegen einen festen Ansprechpartner?

- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
|-----------------------------|-------------------------------|

4. Welchem Amt war dieser zugeordnet?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ordnungs- / Gewerbe- / Verkehrsamt    | <input type="checkbox"/> Wirtschaftsförderung                           |
| <input type="checkbox"/> Bauamt                                | <input type="checkbox"/> Amt für Brand- / Katastrophen- / Arbeitsschutz |
| <input type="checkbox"/> Stadtplanungs- / Stadtentwicklungsamt | <input type="checkbox"/> Amt für Jugend / Soziales / Schule             |
| <input type="checkbox"/> Umweltamt                             | <input type="checkbox"/> Sonstiges und zwar.....                        |
| <input type="checkbox"/> Liegenschaftsamt                      | .....   |

5. War die Kontaktaufnahme zu Ihrem Ansprechpartner in der Verwaltung ...

- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> einfach | <input type="checkbox"/> schwierig |
|----------------------------------|------------------------------------|

6. Haben Sie sich vor der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung schon anderweitig über Ihr Anliegen informiert oder beraten lassen?

- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
|-----------------------------|-------------------------------|

7. Wenn ja, welche Informations- und Beratungsmöglichkeiten haben Sie genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Internet                                 | <input type="checkbox"/> Teilnahme an Informationsveranstaltungen |
| <input type="checkbox"/> Beratungen im Kollegen- / Bekanntenkreis | <input type="checkbox"/> Beratung durch Fachleute / Spezialisten  |
| <input type="checkbox"/> Beratung durch Verbände, Kammern, usw.   | <input type="checkbox"/> Sonstiges und zwar.....                  |
| <input type="checkbox"/> Bücher, Fachzeitschriften, Broschüren    | .....   |

8. Wie schätzen Sie den derzeitigen Internetauftritt Ihrer Verwaltung ein?

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sehr gut     | <input type="checkbox"/> ausreichend |
| <input type="checkbox"/> gut          | <input type="checkbox"/> mangelhaft  |
| <input type="checkbox"/> befriedigend |                                      |

Verbesserungsvorschläge: .....





# Umfrage zur Wirtschaftsfreundlichkeit der Verwaltungen im Kammerbezirk der IHK Erfurt Stadt Sondershausen



## Ausgangspunkt der Befragung

- Ausweitung der Initiative „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung Mittelthüringen“
- Feststellung von Stärken und Schwächen in den Verwaltungen, um die Übernahme von Best-Practise-Lösungen aus der Initiativregion (z.B. Einzelmaßnahmen, mögliche RAL-Zertifizierung) auf eine sichere Basis stellen zu können
- Diskussion mit den Partnern





## Wer wurde befragt?

Rund 4.000 Unternehmen aus den Landkreisen:

Wartburgkreis,

Unstrut-Hainich-Kreis, Eichsfeld, Nordhausen, Kyffhäuserkreis,

Gotha

der kreisfreien Stadt Eisenach

den größeren Städten der Region mit mehr 15.000 Einwohnern:

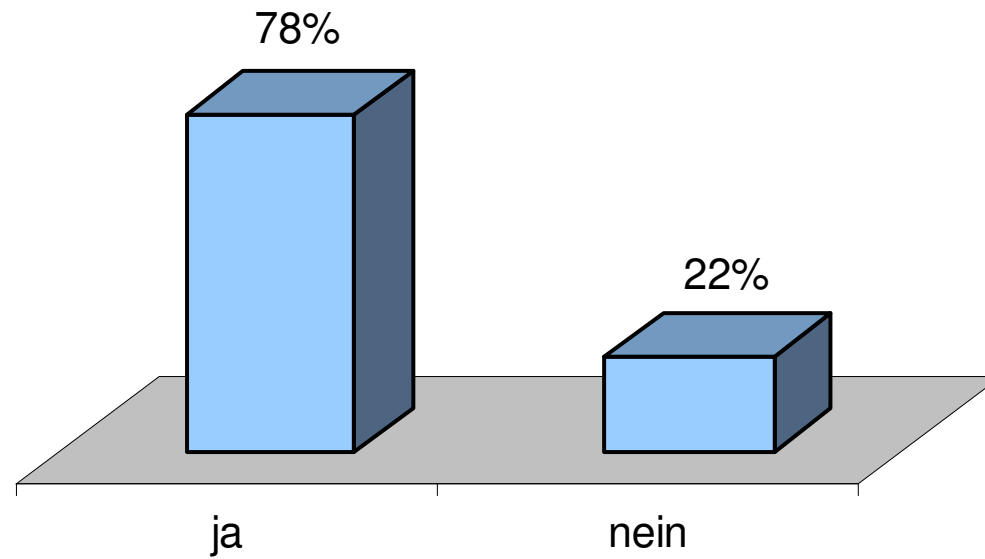
Gotha, Nordhausen, Mühlhausen, Sondershausen,

Leinefelde/Worbis, Bad Langensalza, Bad Salzungen, Heilbad

Heiligenstadt

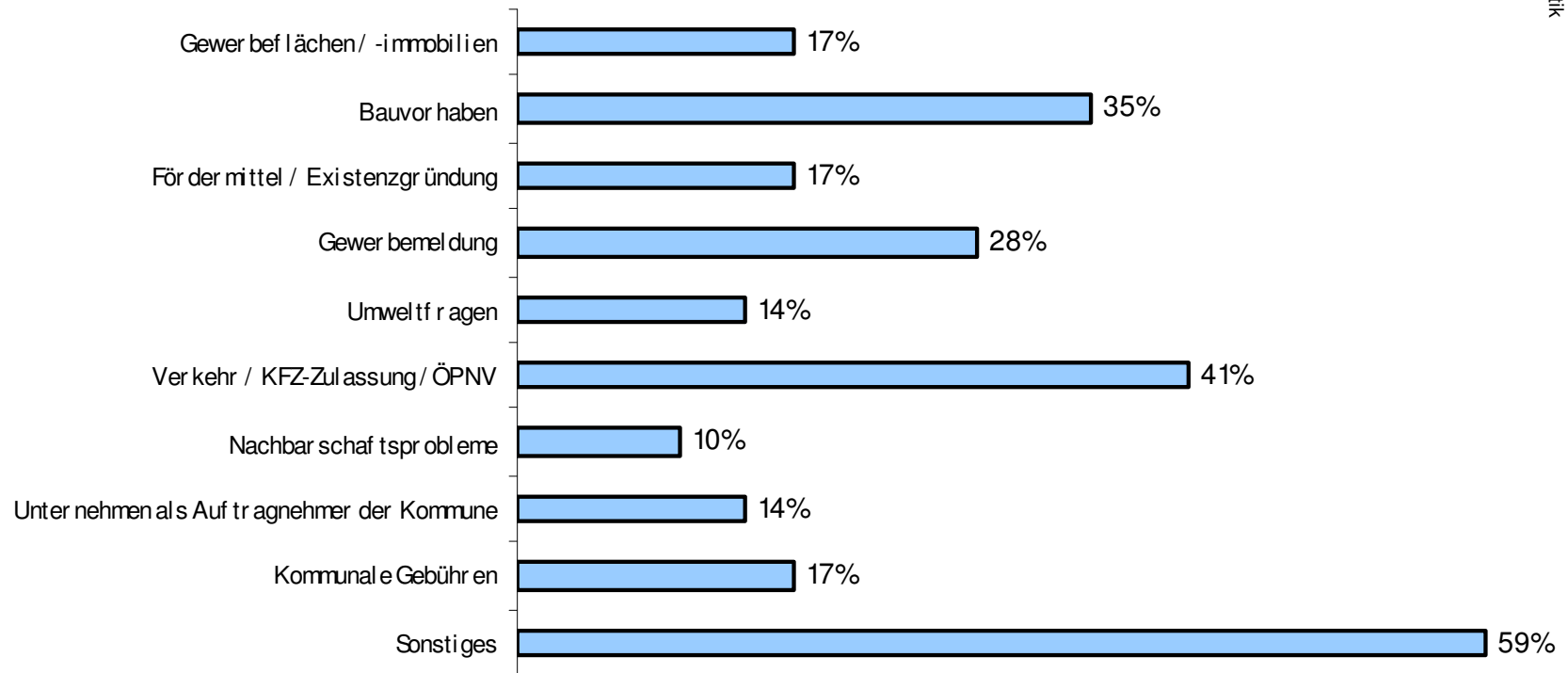


Hatten Sie in den letzten 3 Jahren Kontakt zu Ihrer Verwaltung?



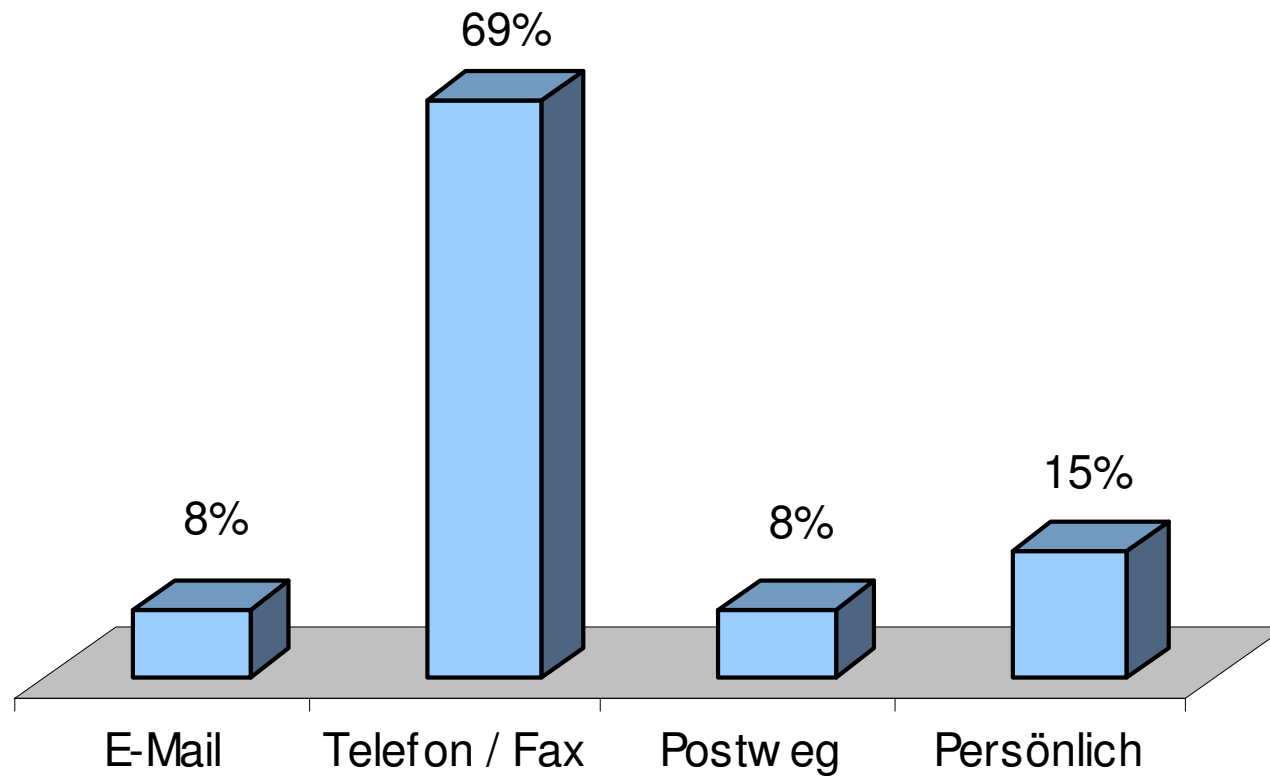


## Mit welchem Anliegen haben Sie sich an die Verwaltung gewandt?



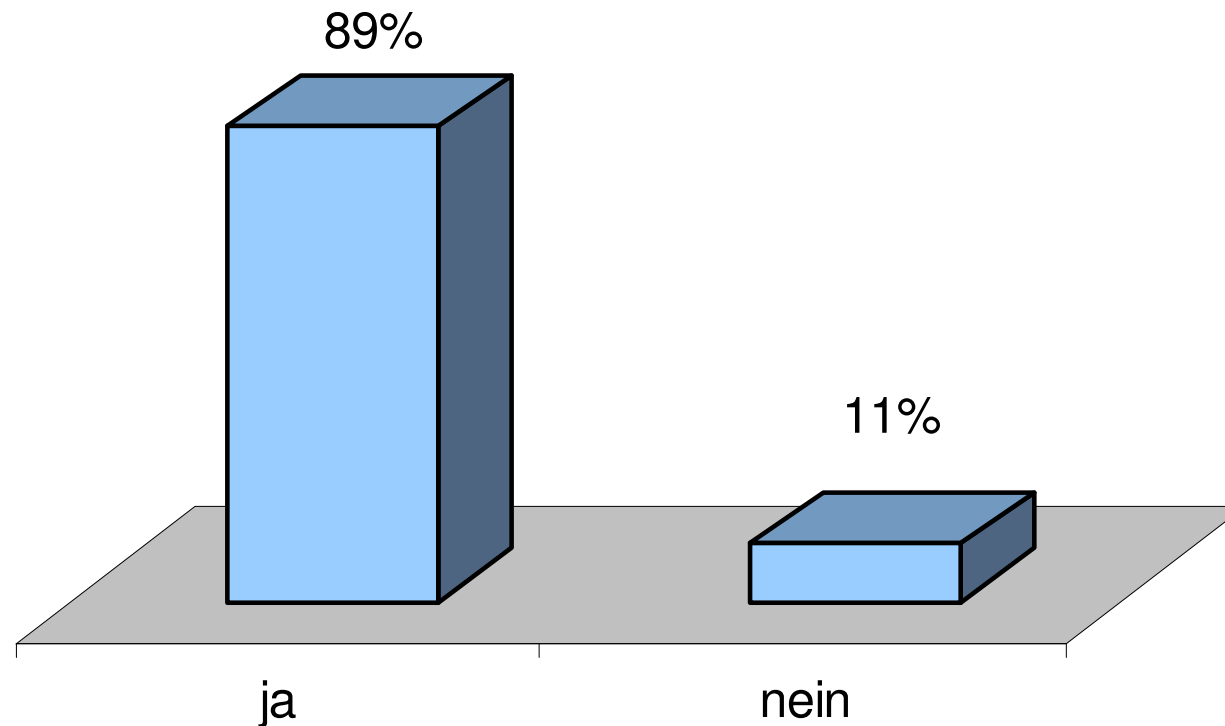


## Auf welchem Weg haben Sie mit der Verwaltung Kontakt aufgenommen?



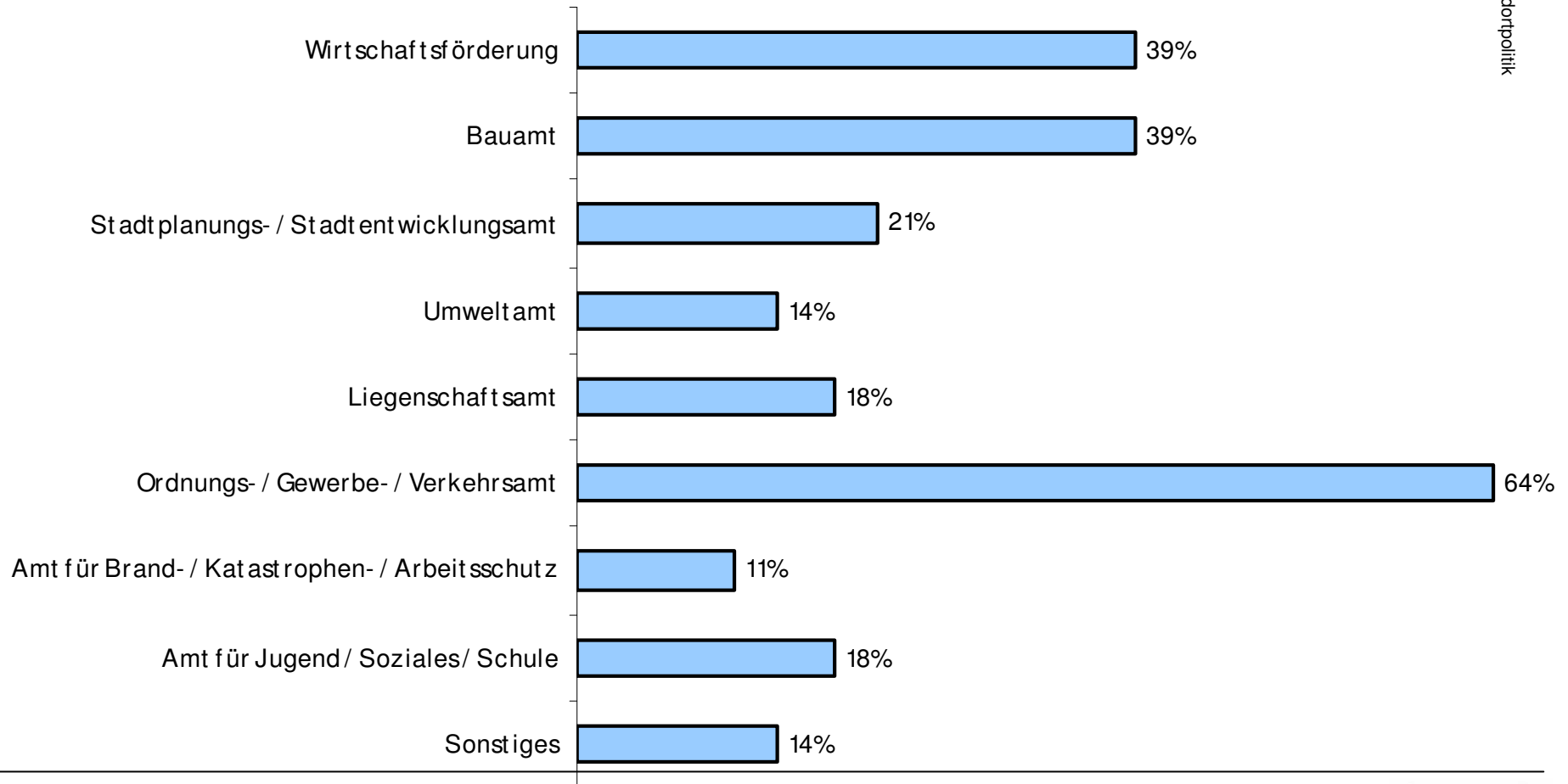


## Gab es für Ihr Anliegen einen festen Ansprechpartner?





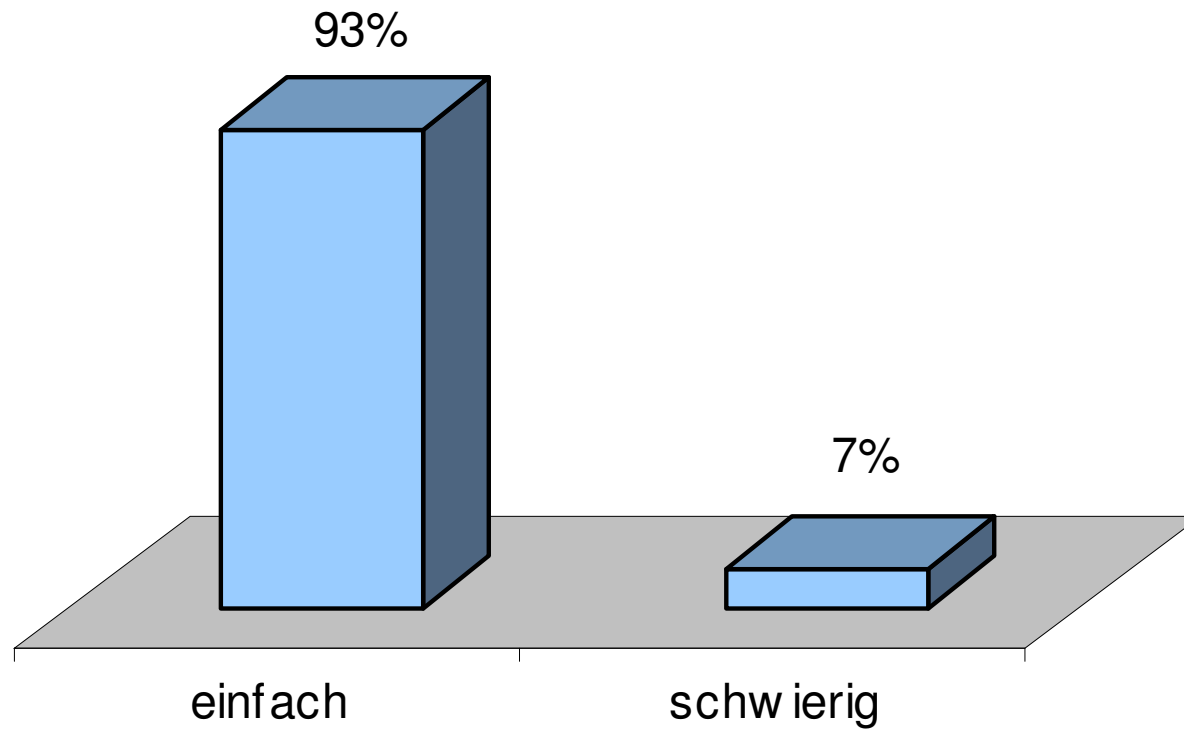
## Welchem Amt war dieser Ansprechpartner zugeordnet (Städte)?





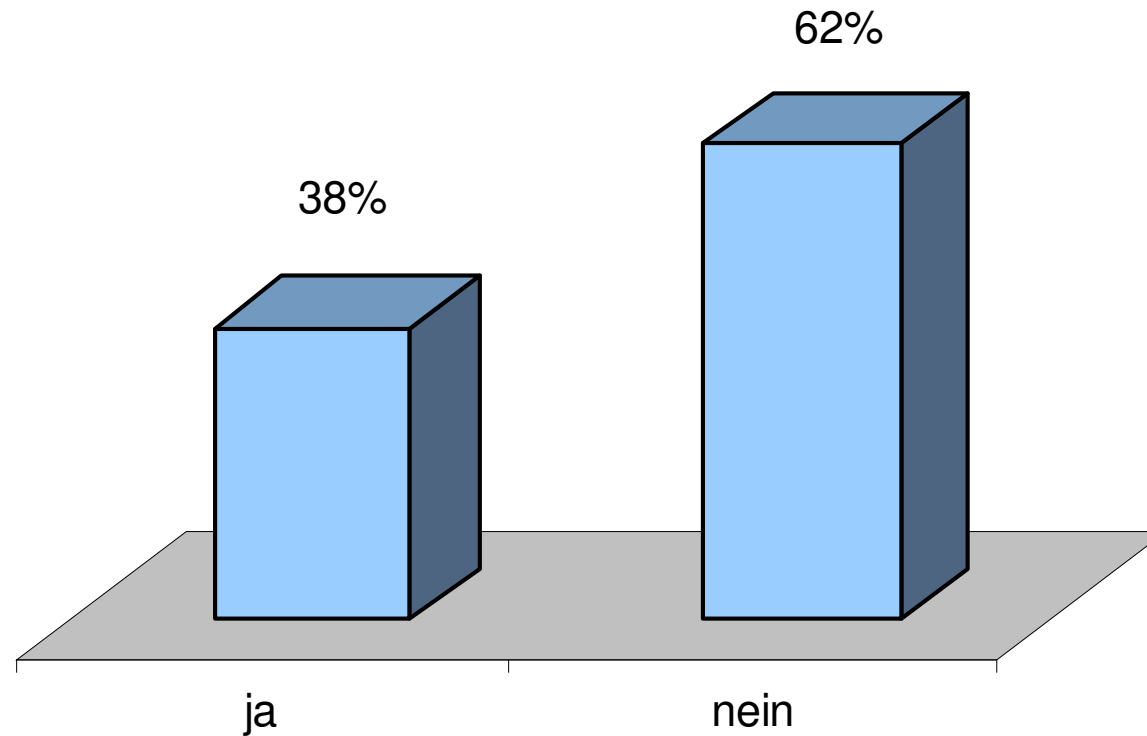
# War die Kontaktaufnahme zu Ihrem Ansprechpartner in der Verwaltung ...?

Standortpolitik





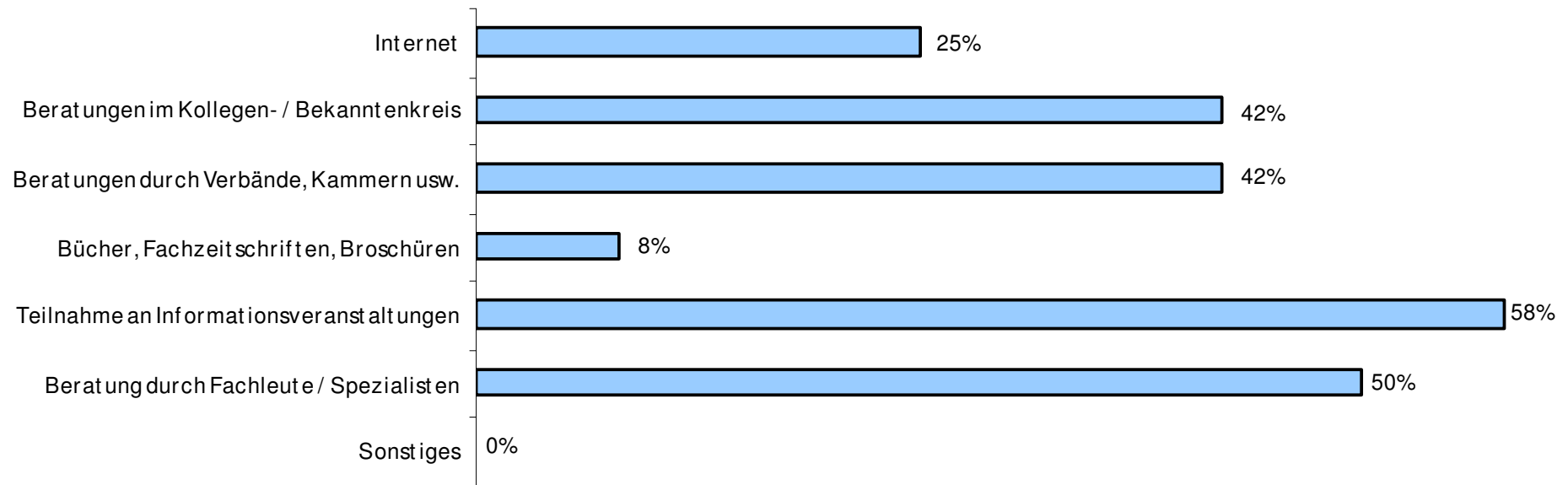
Haben Sie sich vor der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung schon anderweitig über Ihr Anliegen informiert oder beraten lassen?





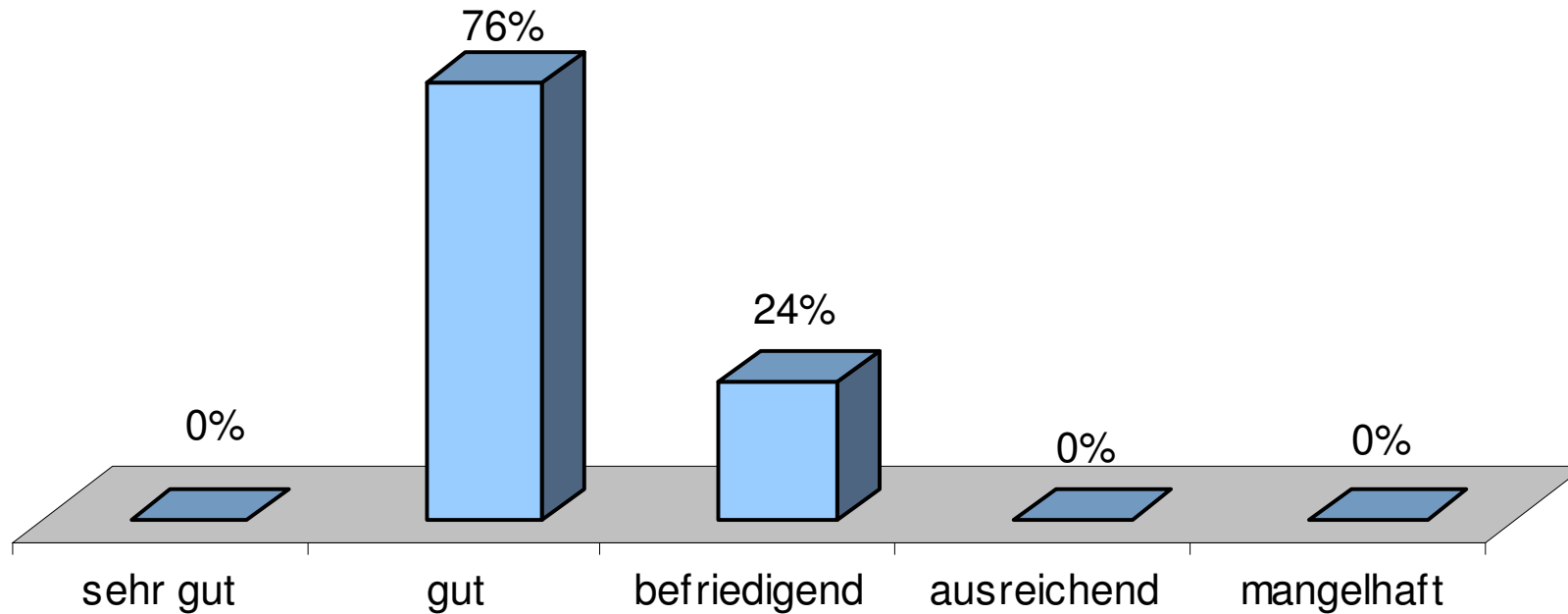


## Wenn ja, welche Informations-/Beratungsmöglichkeiten haben Sie genutzt?



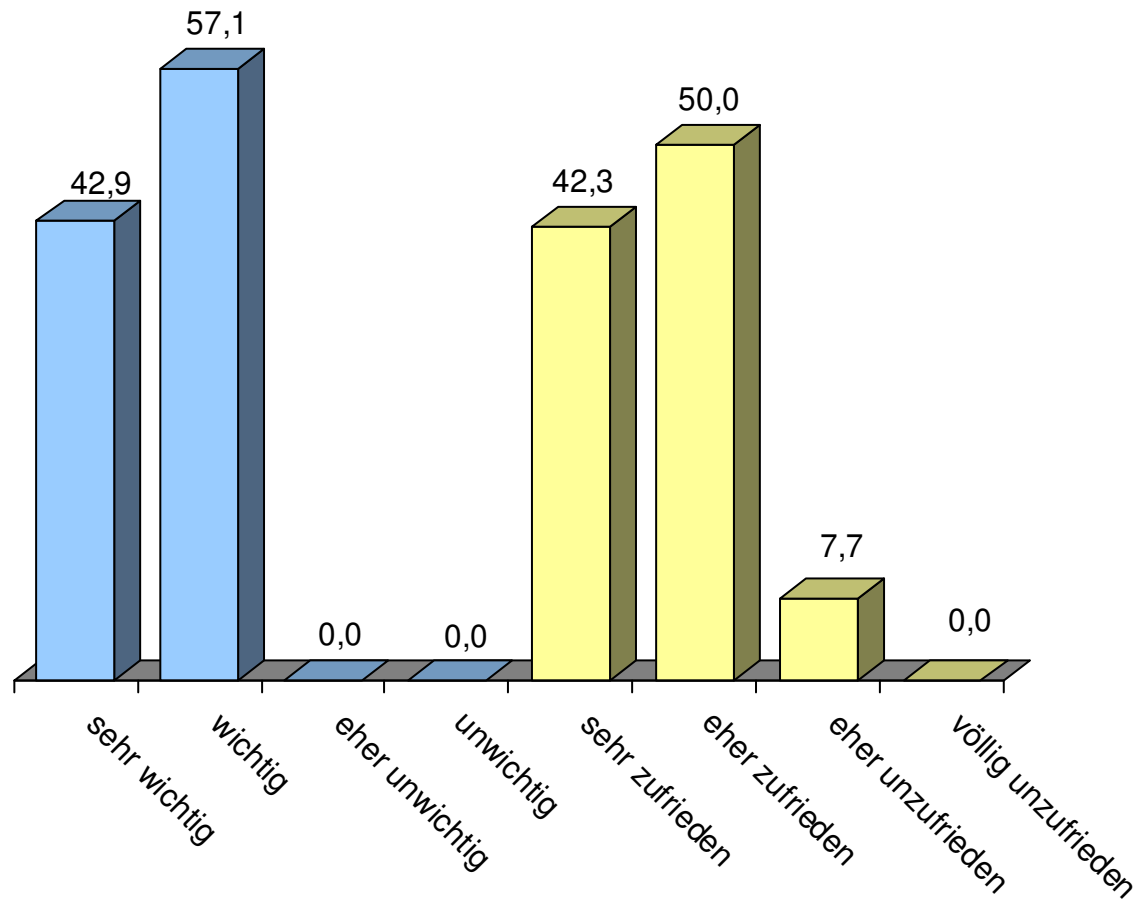


## Wie schätzen Sie den derzeitigen Internetauftritt Ihrer Verwaltung ein?



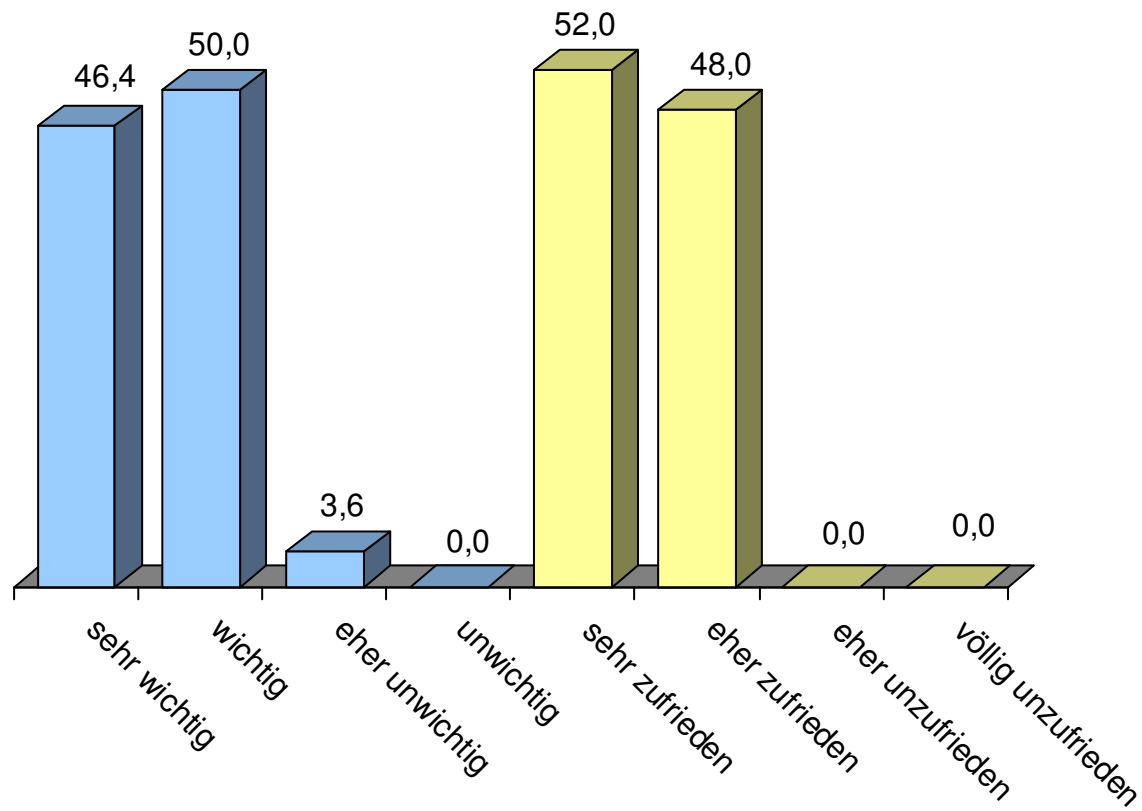


## Ansprechbarkeit der zuständigen Mitarbeiter



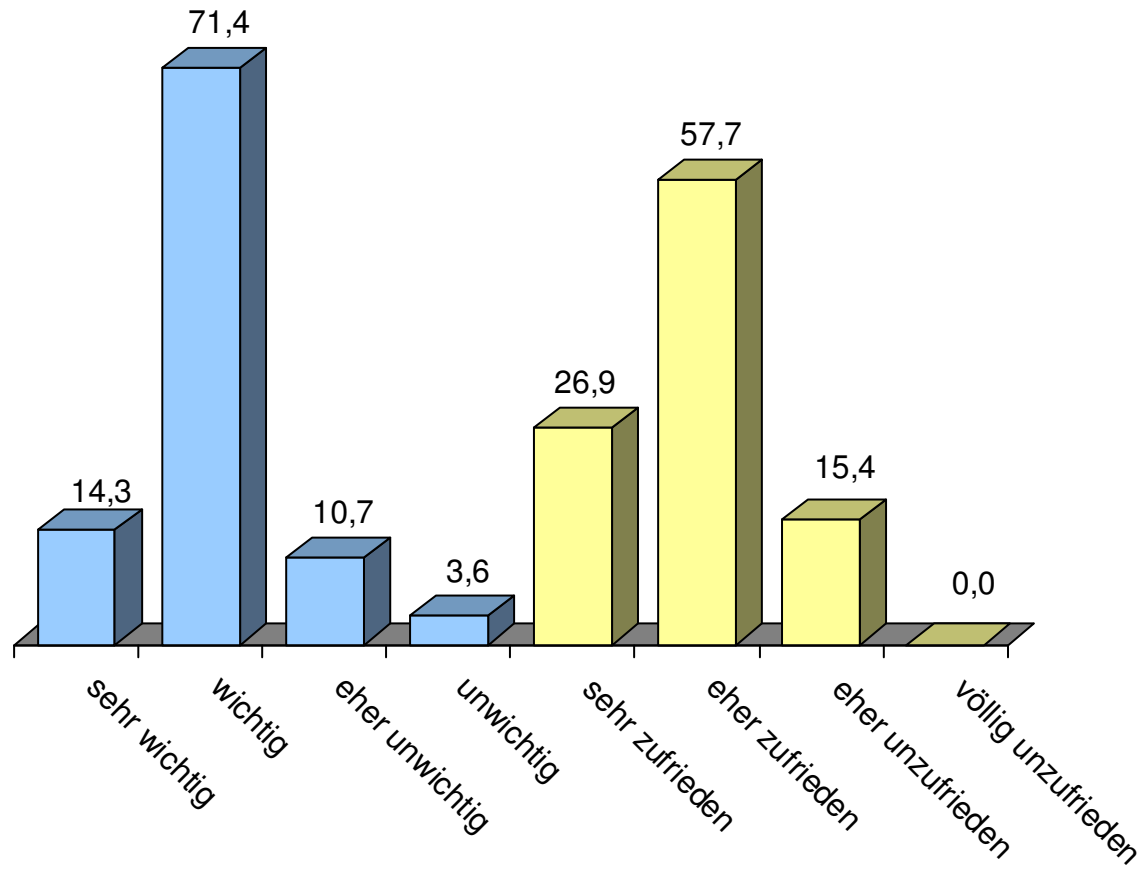


## Termineinhaltung



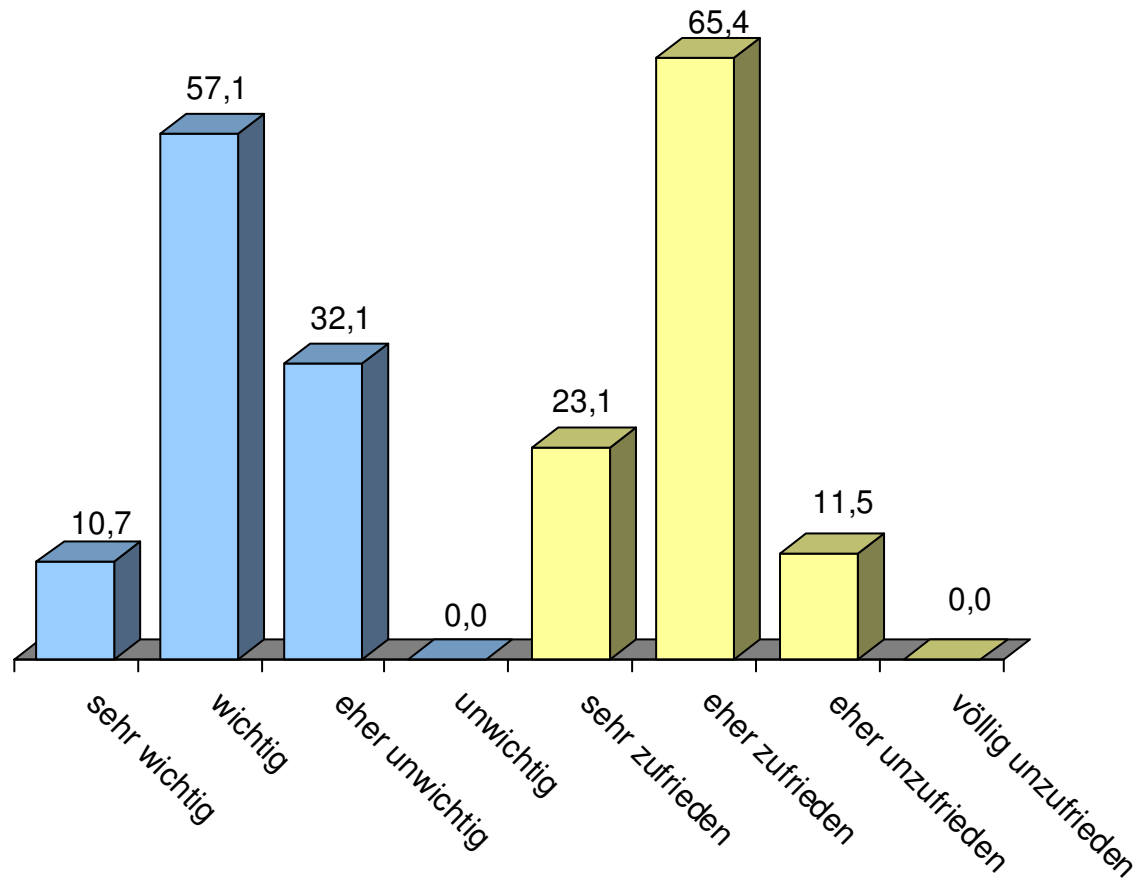


## Öffnungszeiten



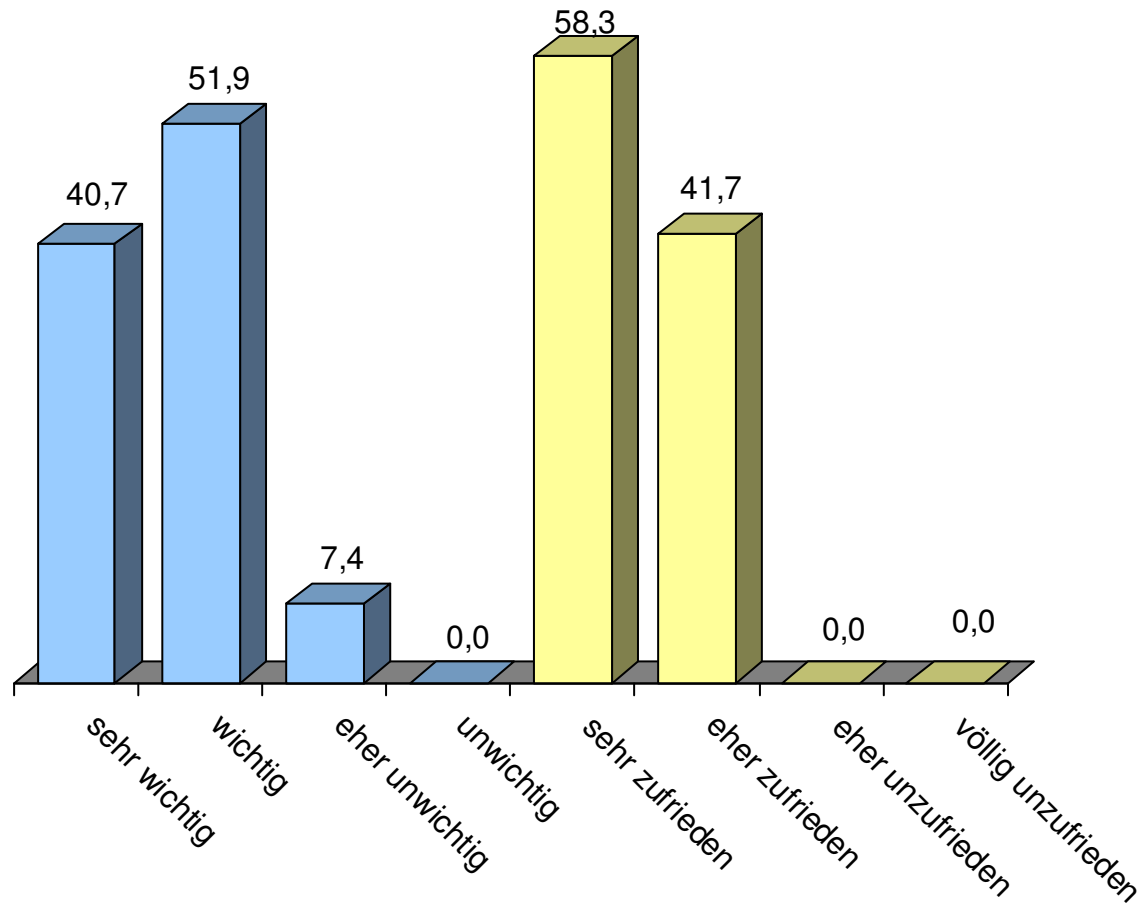


## Zurechtfinden in den Räumlichkeiten der Verwaltung



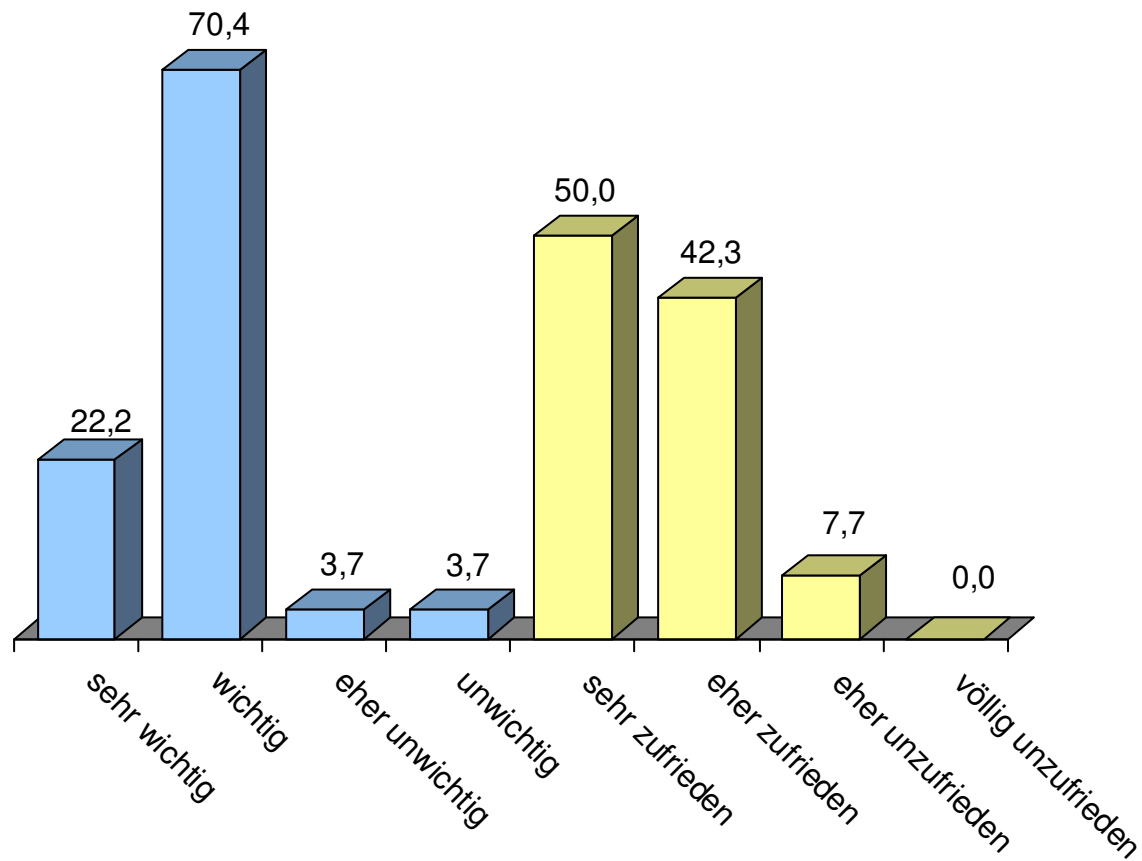


## Gesprächsablauf





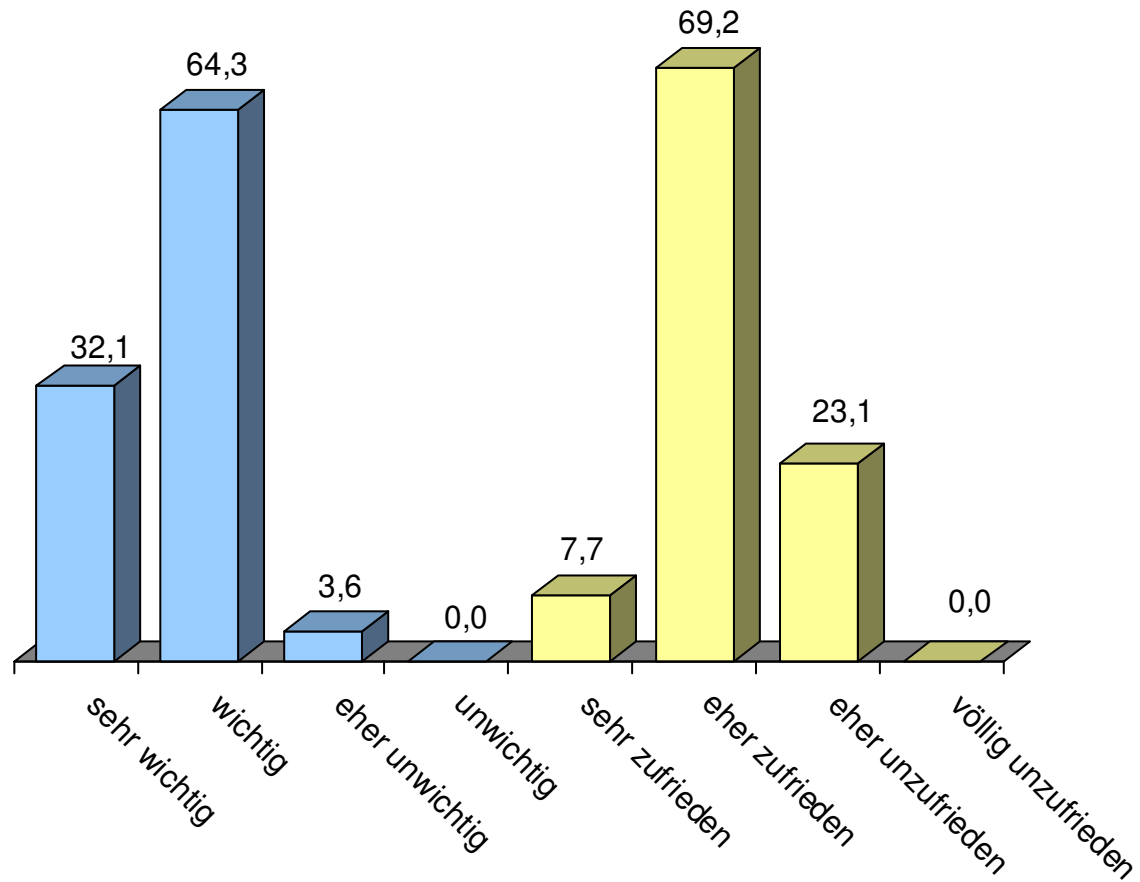
## Flexibilität bei der Termingestaltung





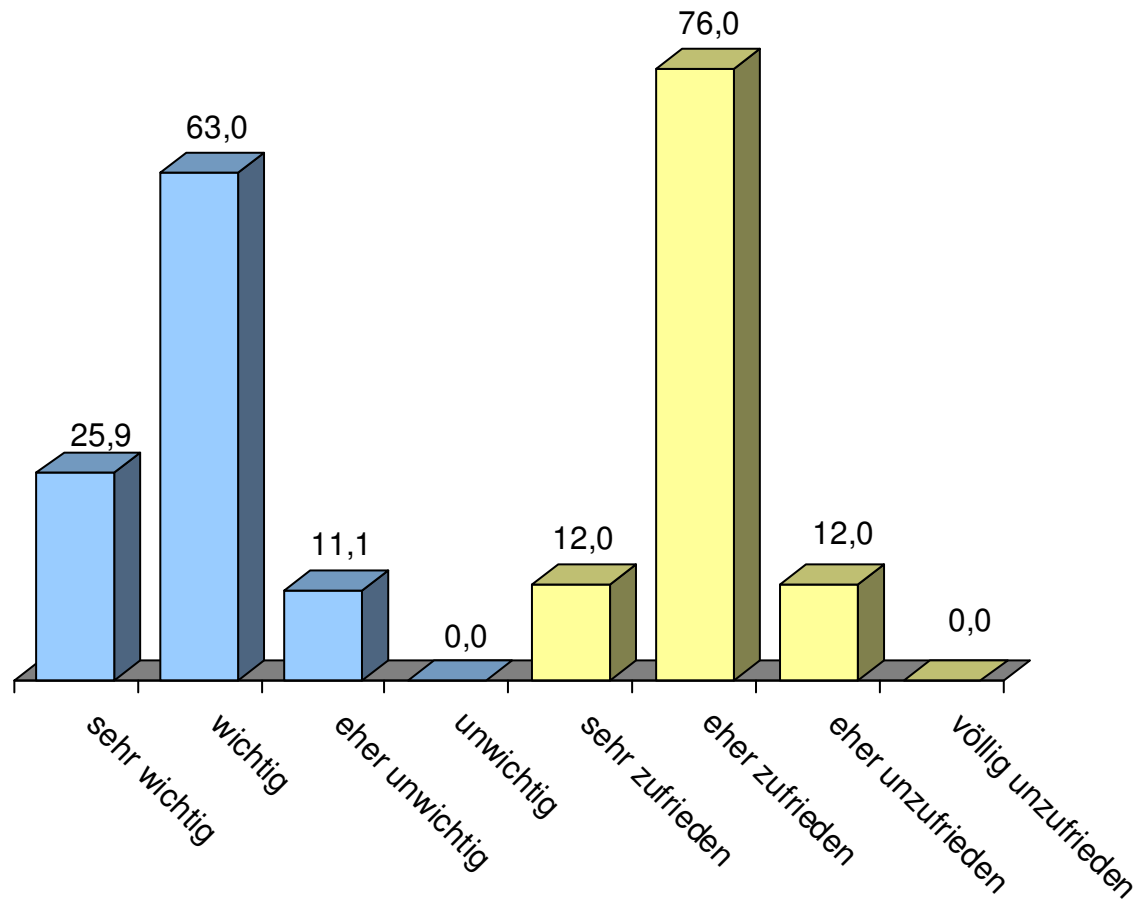


## Verständlichkeit von Formularen



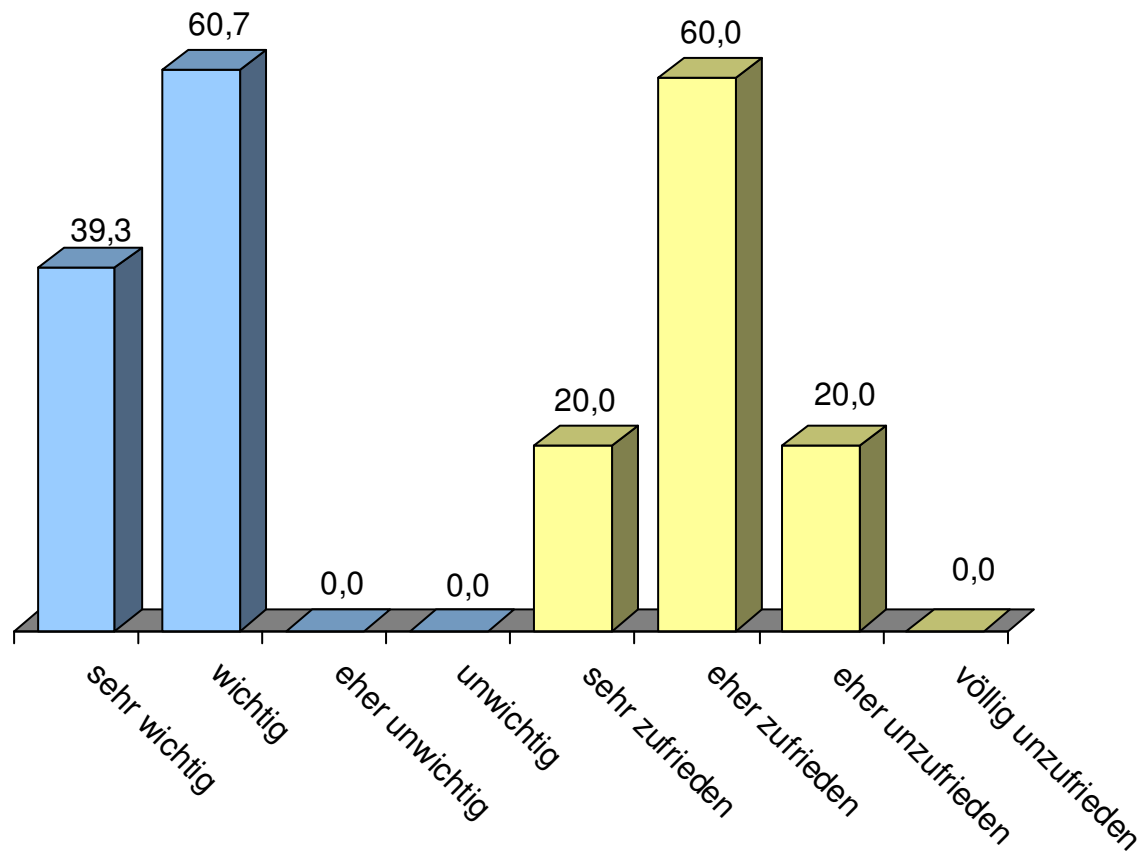


## Transparenz der Abläufe



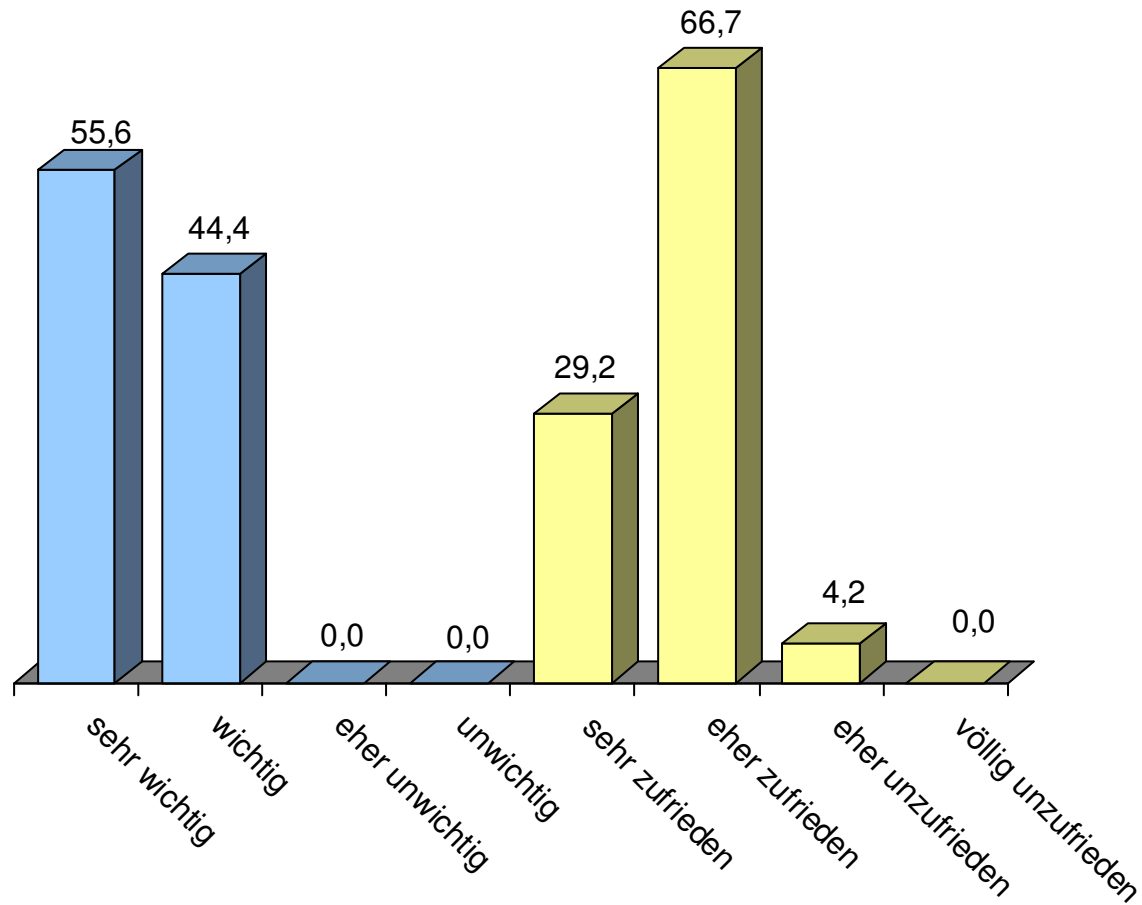


## Schnelligkeit der Bearbeitung



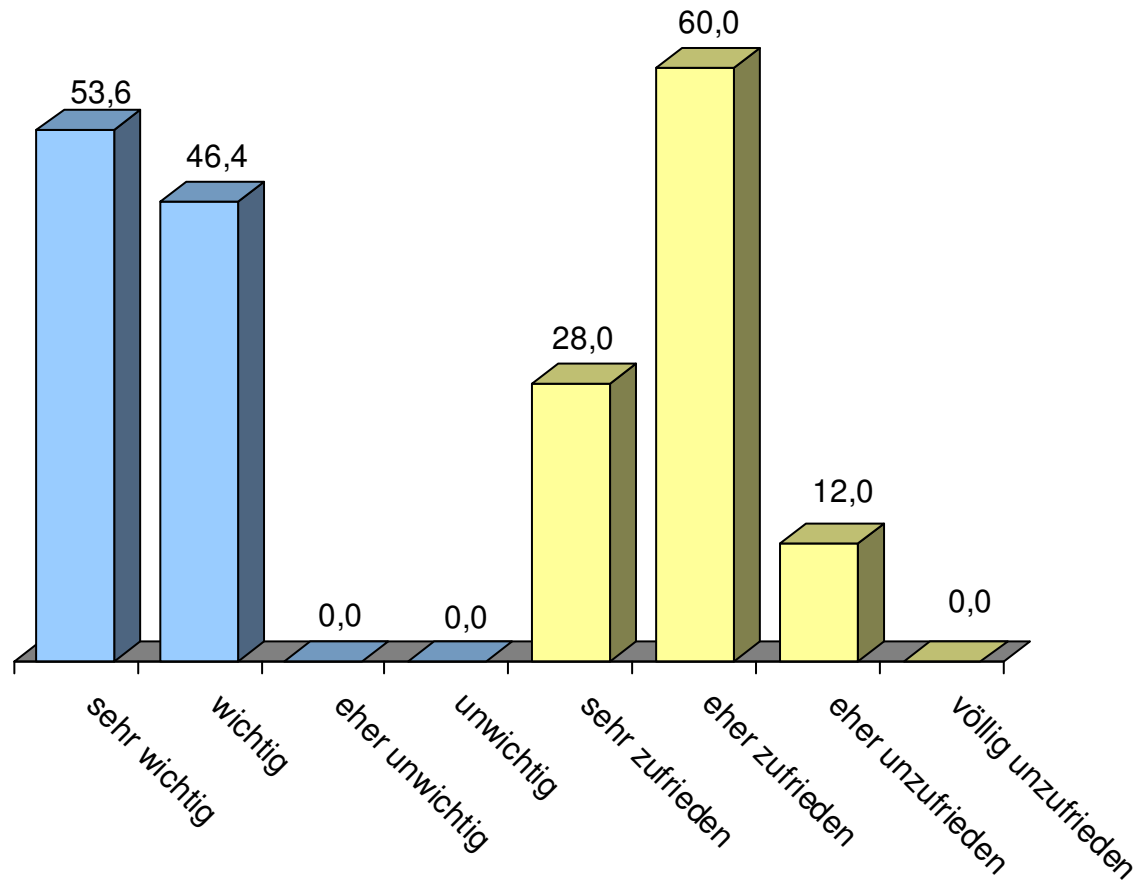


## Inhaltliche Richtigkeit der erteilten Auskünfte



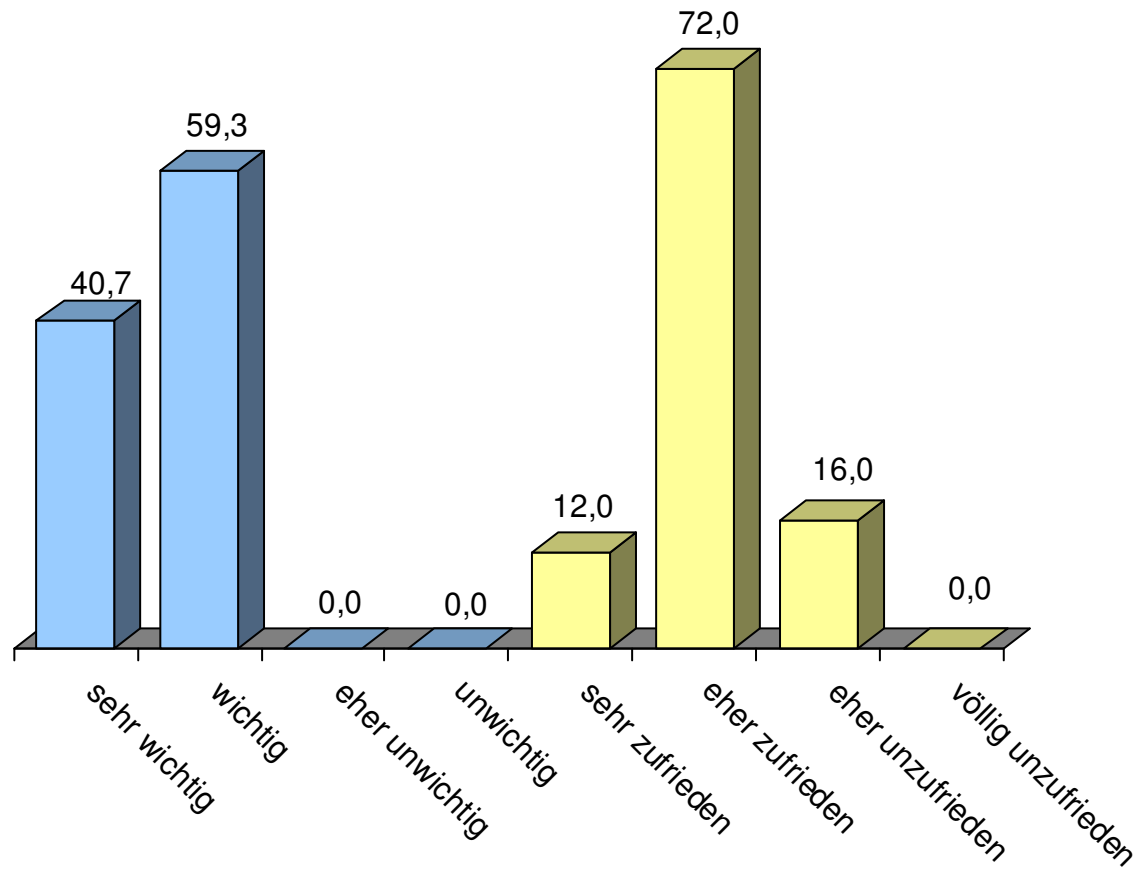


## Vollständigkeit der erteilten Auskünfte / Informationen



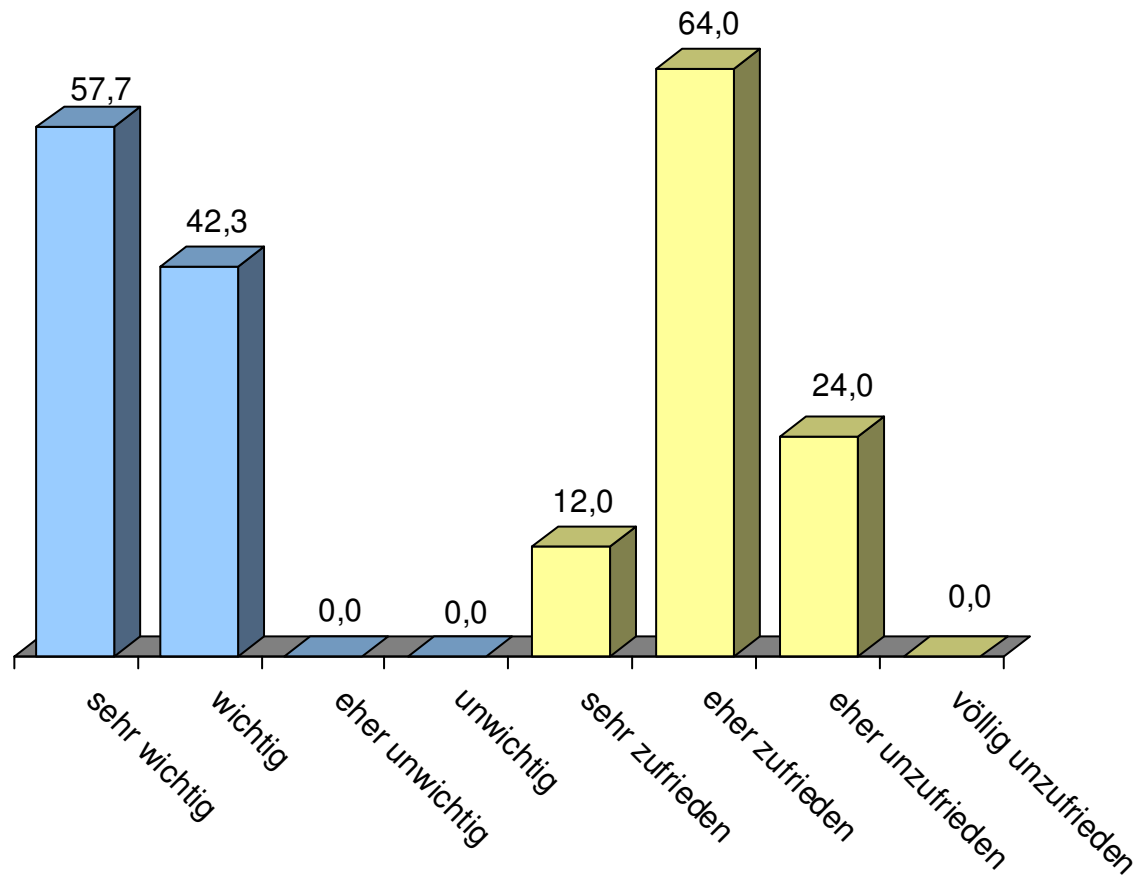


## Verständlichkeit der erteilten Auskünfte / Informationen



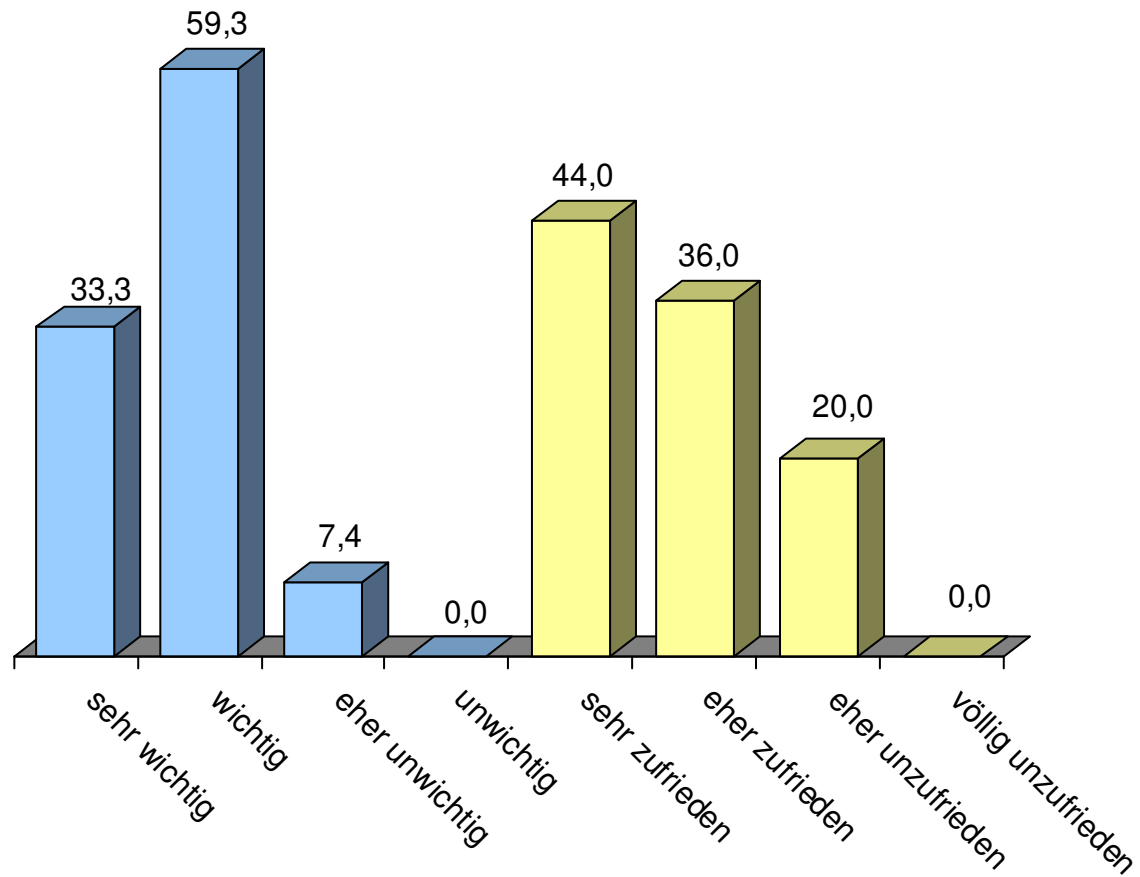


## Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe





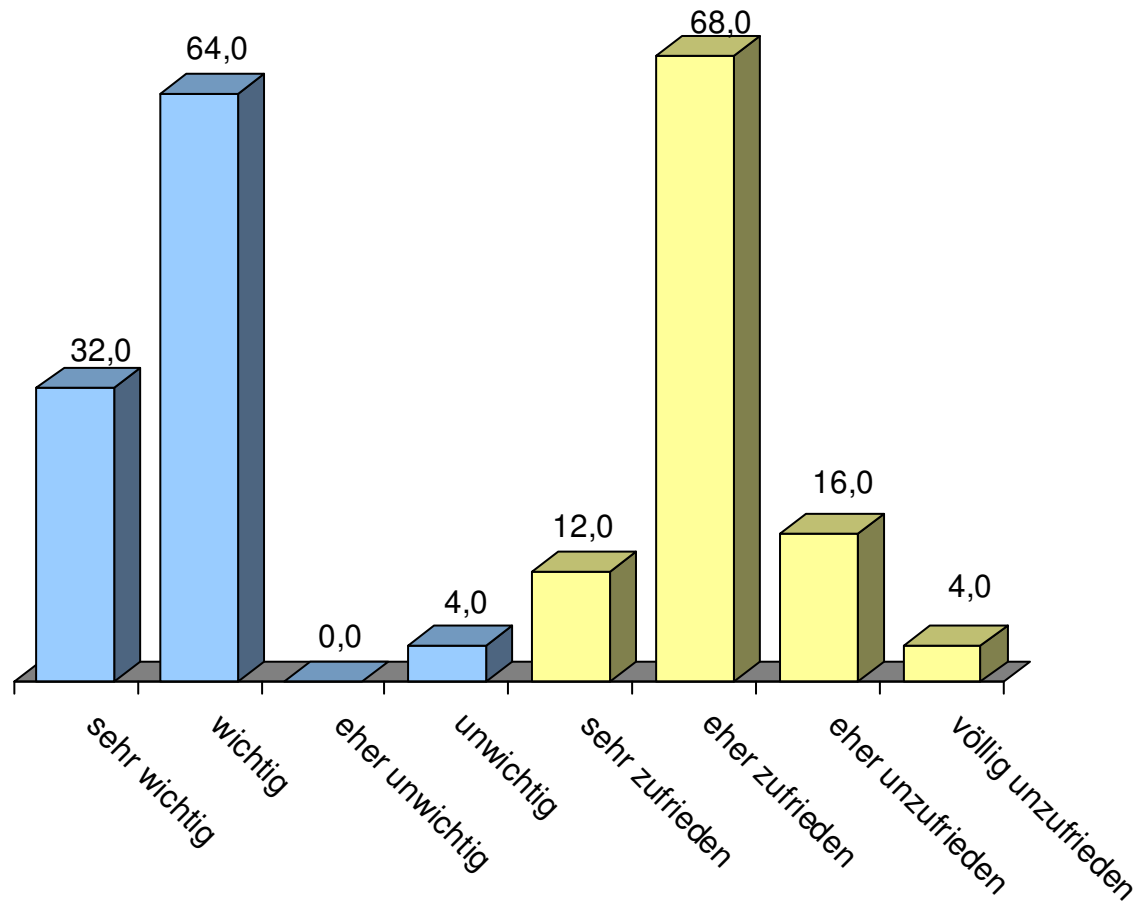
## Freundlichkeit der Mitarbeiter





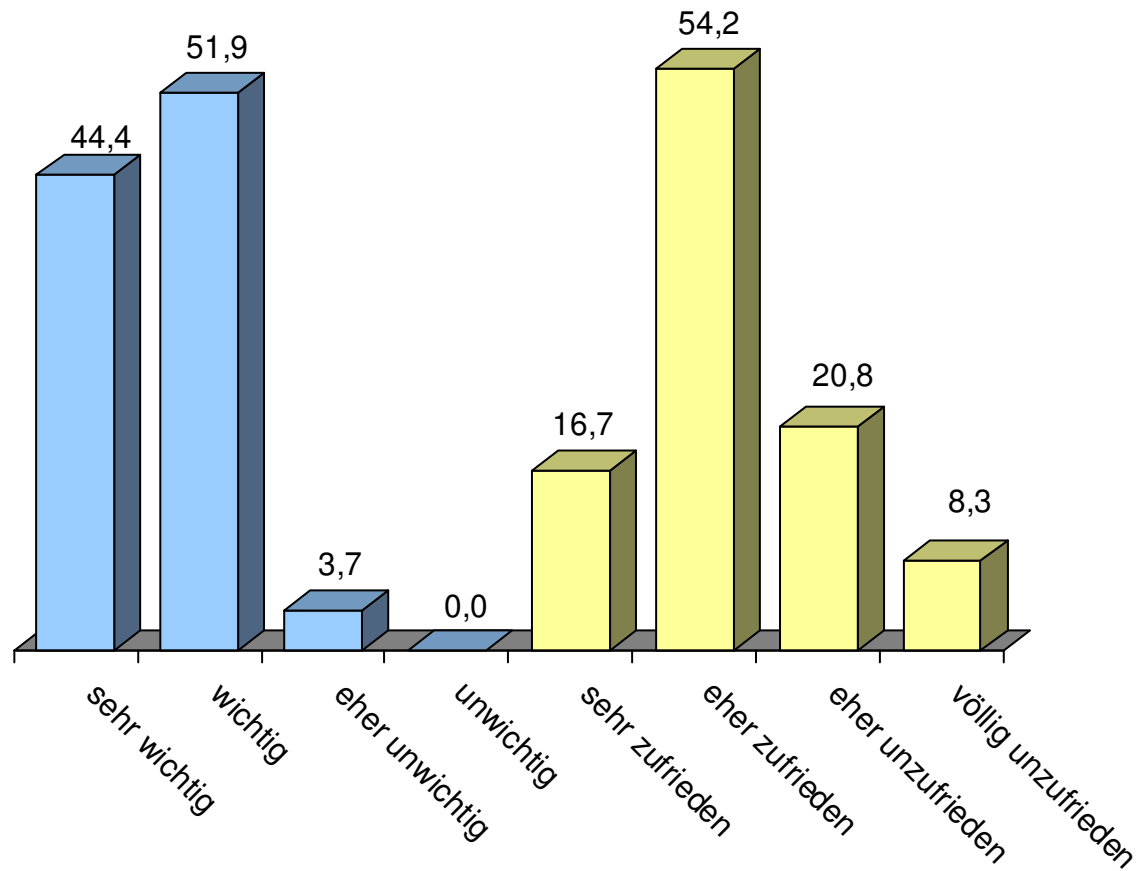


## Verständnis der Mitarbeiter



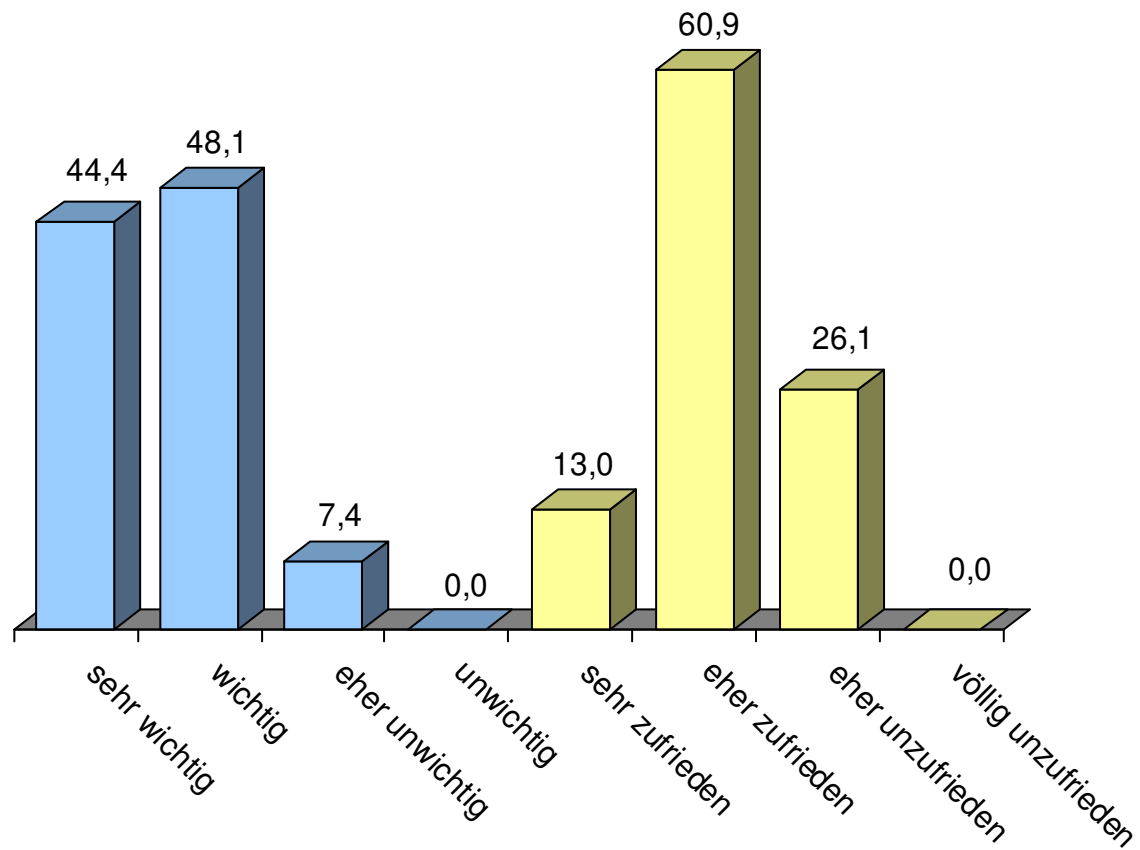


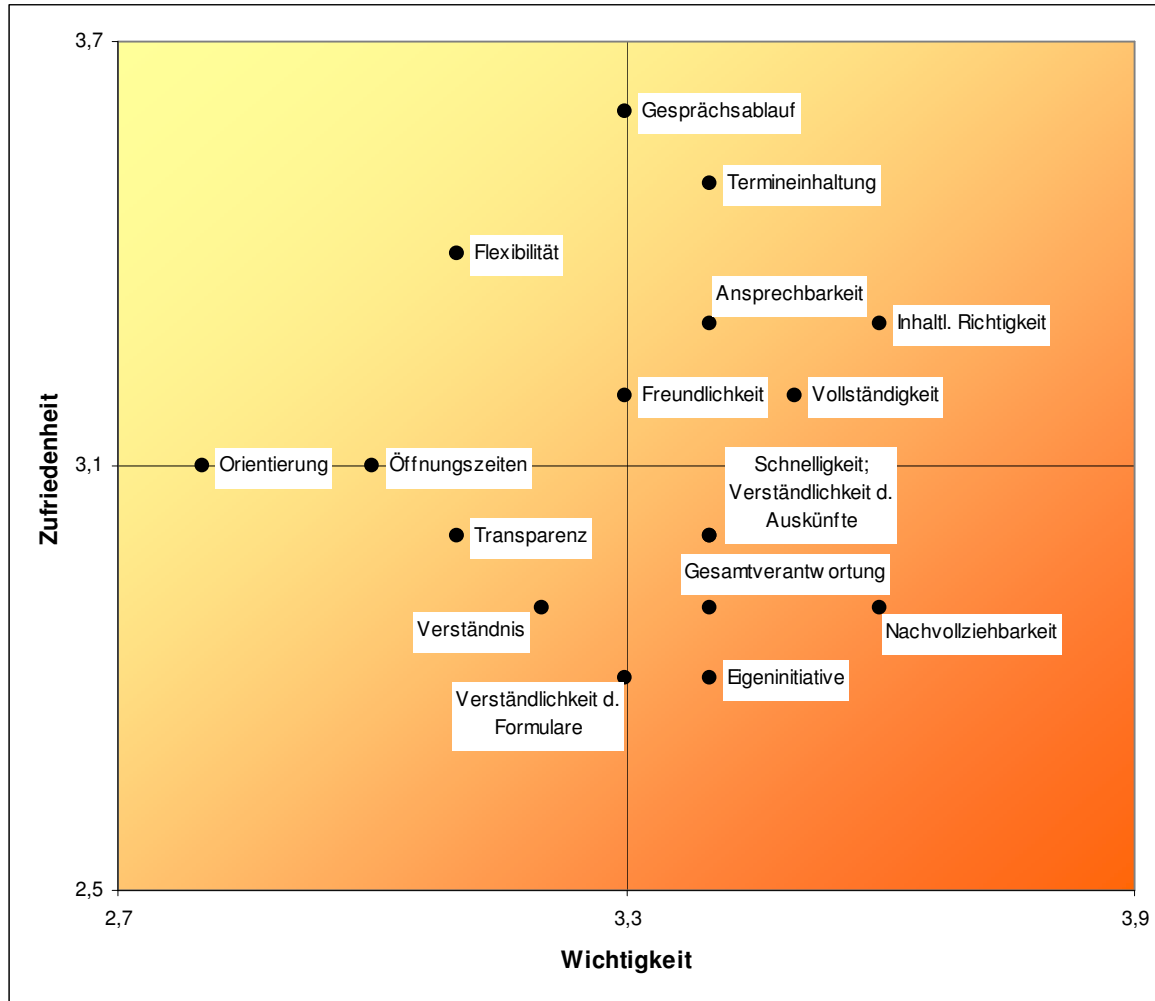
## Eigeninitiative der Verwaltung bei der Problemlösung





## Übernahme der Gesamtverantwortung





## Handlungsrelevanzmatrix für die Stadt Sondershausen