

Positionen



**Die Wahrnehmung wirtschaftsbezogener Aufgaben der
Bezirksverwaltungen aus Sicht der Hamburger Wirtschaft**

Die Wahrnehmung wirtschaftsbezogener Aufgaben der Bezirksverwaltung aus Sicht der Hamburger Wirtschaft

Handelskammer Hamburg
Geschäftsbereich Wirtschaftspolitik
Bearbeitung: Torsten König
Adolphsplatz 1 | 20457 Hamburg | Postfach 11 14 49 | 20414 Hamburg
Telefon: 040 / 36 13 8-367
Telefax: 040 / 36 13 8-325
E-Mail: torsten.koenig@hk24.de
Internet: www.hk24.de

Stand: November 2008

Vorwort

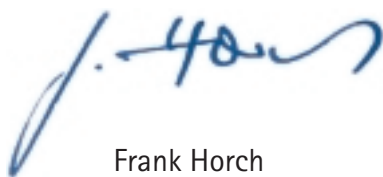
Die Verwaltungen der sieben Hamburger Bezirke Altona, Bergedorf, Eimsbüttel, Hamburg-Mitte, Hamburg-Nord, Harburg und Wandsbek sind – weit über Baugenehmigungen oder Gewerbemeldungen hinaus – in vielfältiger Weise Ansprechpartner für Anliegen Hamburger Unternehmen. Durch die im Jahr 2005 eingeleitete Hamburger Verwaltungsreform sind die Kompetenzen der Bezirksämter ausgeweitet worden. Die Organisationsstrukturen in den Bezirken wurden grundlegend geändert – dies schließt auch die Wirtschaftsförderung mit ein.

In der Erkenntnis, dass eine effizient arbeitende Verwaltung ein wichtiger Standortfaktor ist, um sich im Wettbewerb der Wirtschaftsräume um Investitionen und Arbeitsplätze erfolgreich zu behaupten, hat unsere Handelskammer durch eine repräsentative Befragung von Mitgliedsunternehmen ermittelt, wie diese die Wahrnehmung wirtschaftsbezogener Aufgaben durch die Bezirksverwaltungen beurteilen. Eine Wiederholung unserer Befragung in einigen Jahren ist vorgesehen, um Entwicklungen zwischen der derzeit noch anhaltenden Einführungsphase der Bezirksverwaltungsreform und deren künftiger Reifephase aufzeigen zu können.

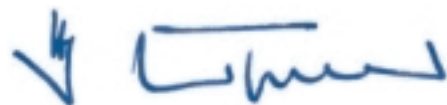
Im vorliegenden Positionspapier sind die Ergebnisse unserer ersten Mitgliederbefragung zusammengefasst und aus Sicht der Hamburger Wirtschaft bestehender Handlungsbedarf aufgezeigt. Laut unserer Umfrage misst fast jedes vierte Unternehmen der Hamburger Wirtschaft seiner Bezirksverwaltung bzw. seinem Bezirksamt eine sehr wichtige oder eher wichtige Bedeutung als Ansprechpartner für betriebliche Belange bei. Was die Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen anbelangt, überwiegen insgesamt die positiven Antworten der Unternehmen.

Mit unserem Positionspapier möchten wir auch die sichtbaren Anstrengungen der Hamburger Bezirksämter konstruktiv unterstützen, ihre Verwaltungen noch effizienter und wirtschaftsfreundlicher zu gestalten. In dem Bewusstsein, dass sich übermäßige Bürokratie negativ auf Wirtschaftswachstum und Beschäftigung auswirkt, plädiert unsere Handelskammer insbesondere für eine wirtschaftsfreundliche und wirtschaftskompetente Ausrichtung der Leitungsebenen der bezirklichen Dezernate Wirtschaft, Bau und Umwelt.

HANDELSKAMMER HAMBURG



Frank Horch
Präses



Prof. Dr. Hans-Jörg Schmidt-Trenz
Hauptgeschäftsführer

Inhaltsverzeichnis

1	Hamburger Verwaltungsreform im Überblick	7
2	Mitgliederbefragung – Ergebnisse	11
2.1	Bedeutung der Bezirksverwaltungen als Ansprechpartner für betriebliche Belange	11
2.2	Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen	11
2.3	Anzahl der Kontakte zwischen Unternehmen und Bezirksverwaltungen	15
2.4	Arten der Anliegen von Unternehmen	17
2.5	Wichtigste Anliegen von Unternehmen	20
2.6	Kommunikationswege zwischen Unternehmen und Bezirksverwaltungen	22
2.7	Bewertung der Bearbeitung der wichtigsten Anliegen durch die Bezirksverwaltungen	24
2.8	Vorschläge zur Verbesserung der wirtschaftsbezogenen Arbeit der Bezirksverwaltungen	27
3	Zusammenfassung	29
4	Anhang	31
	Mitgliederbefragung – Methodisches Vorgehen	31
	Mitgliederbefragung – Weitere Ergebnisse	32
	Fragebogen	42
	Hamburger Bezirke im Überblick	44

1 Hamburger Verwaltungsreform im Überblick

Im Juni 2005 hat der Hamburger Senat eine umfassende Verwaltungsreform auf den Weg gebracht.¹ Seitdem sind neben einer Reihe von Änderungen der Zuständigkeitsordnungen zugunsten der Bezirksämter insbesondere die Vorgaben für eine moderne und einheitliche Organisationsstruktur für die Bezirksverwaltung beschlossen worden.

Zur Umsetzung dieser Reform sind von der Hamburgischen Bürgerschaft die Neufassung des Bezirksverwaltungsgesetzes, die Novellierung des Bauleitplanungsfeststellungsgesetzes und das Gesetz über die räumliche Gliederung² verabschiedet worden. Weiter wurden die vorhandenen Ortsämter und Ortsdienststellen zum 1. Februar 2007 aufgelöst. Bis zum Jahr 2011 ist die Einrichtung eines Netzes von 50 verschiedenen Dienstleistungszentren geplant – davon 21 Kundenzentren mit drei Außenstellen, 18 Soziale Dienstleistungszentren sowie acht Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt.

Durch die Verwaltungsreform sollen vor allem eine Entflechtung von Verwaltungsaufgaben und eine Optimierung der Verwaltungsprozesse erreicht werden. In einem zweistufigen Verwaltungsaufbau werden die ministeriell-stuernden Aufgaben nunmehr durch die Fachbehörden und die Durchführungsaufgaben durch die Bezirksämter wahrgenommen. Ziel ist eine gesteigerte Transparenz der Verwaltungsabläufe durch eine klare Aufbauorganisation, die durch die Gründung von Dezernaten und die Einheitlichkeit der Grundorganisation in den Bezirksämtern gekennzeichnet ist. In den Dezernaten werden inhaltlich zusammengehörende Fachaufgaben der Bezirksämter gebündelt und ihre Durchführung koordiniert. Jedes Bezirksamt besteht aus drei Dezernaten (Abb. 1):

- Bürgerservice,
- Soziales, Jugend und Gesundheit sowie
- Wirtschaft, Bauen und Umwelt.

Das Dezernat Wirtschaft, Bauen und Umwelt gliedert sich in die Fachämter:

- Stadt- und Landschaftsplanung,
- Management des öffentlichen Raums,
- Verbraucherschutz, Gewerbe und Umwelt sowie
- Wirtschaftsförderung und Bauprüfung.

Eine wesentliche Neuerung ist, dass die Bezirksämter erste Anlaufstellen und zentrale Dienstleister für Bürger und Unternehmen sind. Bislang mussten sich zum Beispiel Unternehmen bei bau-, umwelt- oder gewerbe-rechtlichen Vorhaben an verschiedene staatliche Dienststellen wenden. Nun erledigen die Bezirksämter alle Aufgaben im öffentlichen Raum. Aus diesem Grund sind den Bezirksämtern eine Vielzahl von Aufgaben aus den Fachbehörden übertragen worden, wie beispielsweise Fragen rund um die Straßen- und Wegebenutzung, Baugenehmigungen, Umweltfragen oder Gewerbemeldungen. Jedes Hamburger Dienstleistungszentrum kann von den Bürgern und Unternehmen frei gewählt werden, unabhängig davon, wo der Bürger wohnt oder das Unternehmen seinen Sitz hat.

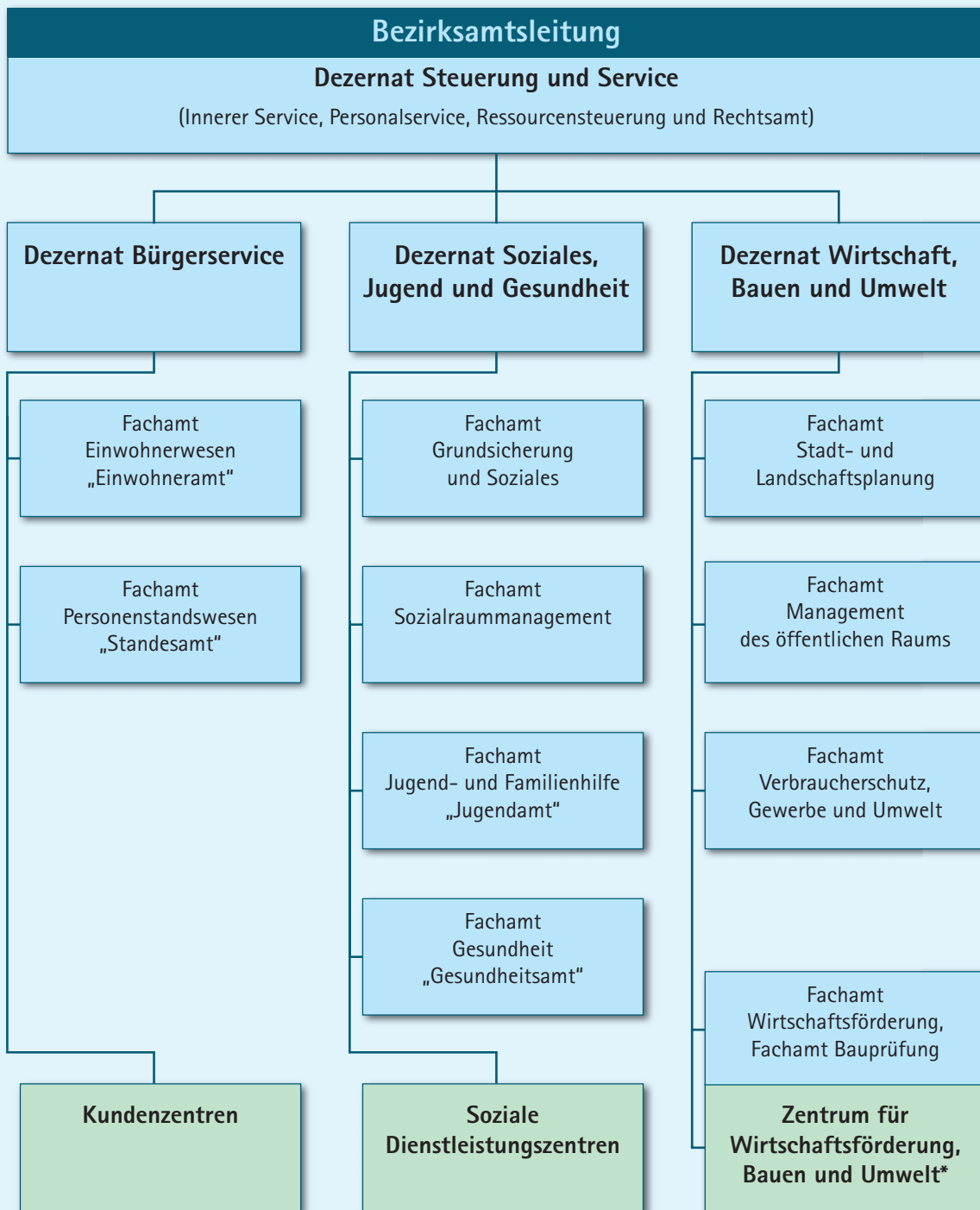
Gemäß dem Grundsatz „Dienstleistungen aus einer Hand“ stehen die neu eingerichteten Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt Hamburger Unternehmen auch bei komplexen Anliegen als Ansprechpartner zur Verfügung. In diesen Zentren werden alle Leistungen der räumlichen und landschaftlichen Planung, der Pflege und Instandhaltung der bezirklichen Infrastruktur, des Verbraucherschutzes inklusive der Gewerbeaufsicht sowie der Bauprüfung mit allen Nebengebieten und der bezirklichen Wirtschaftsförderung erbracht.

In jedem Bezirk ist ein Beauftragter für Wirtschaftsförderung tätig, der Unternehmen

¹ Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg, Drucksachen 18/7615 und 18/5011 (<http://www.buergerschaft-hh.de/parldok>)

² Mit Gesetz über die räumliche Gliederung der Freien und Hansestadt Hamburg (RäumGIG) vom 6. Juli 2006 wurde die Aufteilung der Stadt in Bezirke, Stadtteile und Ortsteile erstmals formell geregelt (<http://www.buergerschaft-hh.de/parldok>)

Hamburger Bezirksverwaltungen im Überblick



*Einrichtung von Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt in Hamburg

Ort	(voraussichtliches) Eröffnungsdatum	Ort	(voraussichtliches) Eröffnungsdatum	Ort	(voraussichtliches) Eröffnungsdatum
Hamburg-Mitte	Tel.: 4 28 54-23 31 bis Ende 2010	Hamburg-Nord	Tel.: 4 28 04-68 00 Dezember 2008	Harburg	Tel.: 4 28 28-0 vorauss. Ende 2010
Klosterwall 8		Kümmellstraße 6		Rathausplatz 4	
Wandsbek (WBZ I)	Tel.: 4 28 28-0	Altona	Tel.: 4 28 11-63 63 13.05.2008	Bergedorf	Tel.: 4 28 91-40 00 03.12.2007
Robert-Schuman-Brücke 8 IV. Quartal 2008		Jessenstraße 1-3		Wentdorfer Straße 38 a	
Wandsbek (WBZ II)	Tel.: 4 28 28-0	Eimsbüttel	Tel.: 4 28 28-0		
Wentzelpatz	II. Quartal 2009	Grindelberg 66	Juli 2009		

„Hamburg Service“ (direkter Weg in die Hamburger Verwaltung) Tel.: 4 28 28-0

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 1

berät und unterstützt bei verschiedenen Anliegen wie zum Beispiel Standort- und Finanzierungsfragen, Betriebserweiterungen, An- und Umsiedlungen, der Beschaffung von Grundstücken, Existenzgründungen oder der Sicherung vorhandener und Schaffung neuer Arbeitsplätze. Das Unternehmen soll mit dem Beauftragten für Wirtschaftsförderung nur einen Ansprechpartner haben („One-Face-to-the-Customer-Prinzip“).

Im Bezirksamt Bergedorf ist Ende 2007 das erste Hamburger Zentrum für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt in einem Erweiterungsbau beim Bergedorfer Rathaus realisiert worden. Weitere Zentren folgten im Jahr 2008 in Altona, Hamburg-Nord und Wandsbek. Spätestens bis zum Jahr 2011 sollen alle Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt fertiggestellt sein.

Über die eigentliche Verwaltungsreform hinaus ist auch die Hamburger Bauordnung (HBauO) mit Wirkung zum 1. April 2006 grundlegend überarbeitet worden, um ein einfacheres und schnelleres Bauen in Hamburg zu ermöglichen. Gleichzeitig hat der Senat eine schrittweise Vereinfachung des Gaststättenerlaubnis- und Gewerberegisterverfahrens sowie bei Maßnahmen und Genehmigungen im Zusammenhang mit Sondernutzungsgenehmigungen für öffentliche Wege und Plätze geplant. Dadurch soll die Bearbeitungsdauer für die Erteilung von Genehmigungen verkürzt werden, sodass eine frühere Aufnahme des Gewerbes durch den Unternehmer möglich ist.

Position:

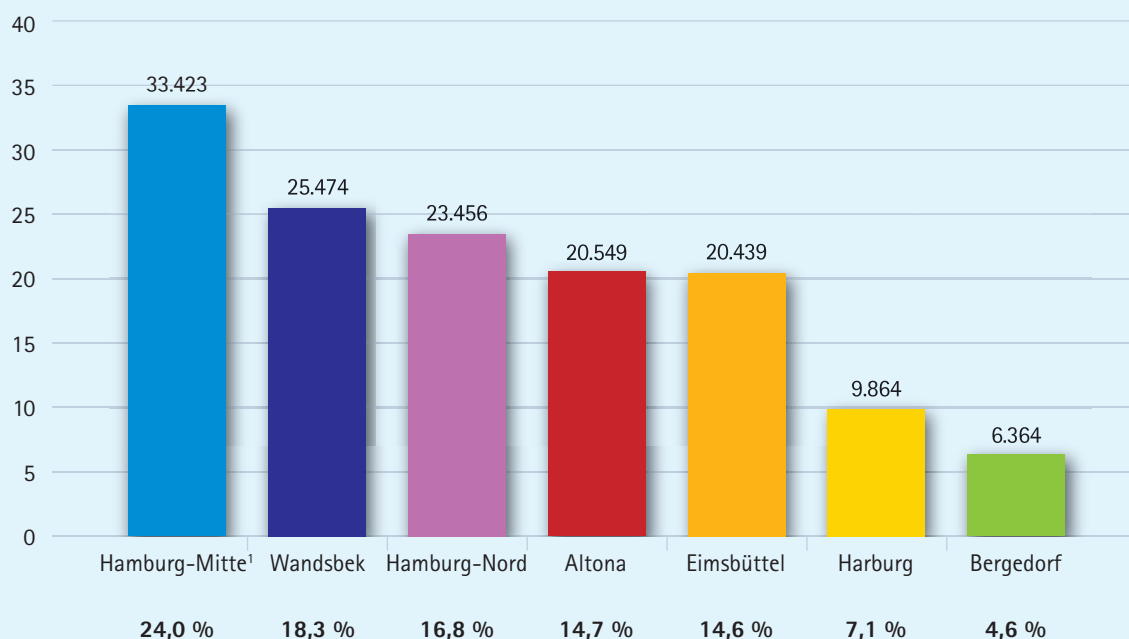
Unsere Handelskammer unterstützt ausdrücklich das Ziel der Hamburger Verwaltungsreform, eine moderne, effiziente, kundenfreundliche und ortsnahe Verwaltung für die Wachsende Stadt zu schaffen. Um behördliche Ermessensspielräume zugunsten der Wirtschaft auszulegen, bedarf es in der Praxis einer wirtschaftsfreundlichen Ausrichtung der Leitungsebenen der bezirklichen Dezernate Wirtschaft, Bau und Umwelt sowie entsprechender Beauftragter für Wirtschaftsförderung mit Durchsetzungsfähigkeit innerhalb des Dezernats.

Position:

Materielle Anreize sind notwendig, um die Selbstverantwortung und den Einsatz der Hamburger Bezirke für mehr Einwohner und Wertschöpfung zu erhöhen.³ Unsere Handelskammer begrüßt es daher, dass neben den beiden bestehenden Anreizsystemen „Fördersystem Wachsende Stadt“ und „Sonderinvestitionsfonds Bezirke“ ein drittes Anreizsystem geschaffen worden ist. Dafür ist eine angemessene finanzielle Ausstattung – durch Umschichtungen im Gesamthaushalt der Freien und Hansestadt Hamburg – zu schaffen. Um sowohl die spezifischen Ausgangssituationen der Bezirke als auch Entwicklungen im Zeitablauf berücksichtigen und bewerten zu können, ist aus unserer Sicht die Ergänzung des vorgesehenen Jury-Systems um einige statistische Kennzahlen sinnvoll. Zu prüfen wäre auch, ob die erfolgreiche Gründung von Business Improvement Districts (BIDs) entsprechend gewürdigt werden kann.

³ „Metropole der Dynamik – Hamburgs Weg in die europäische Spitze“, Handelskammer Hamburg, Standpunkte 2003, S. 20f
(<http://www.hk24.de>; Dokumenten-Nummer: 25965)

Räumliche Verteilung der Mitgliedsunternehmen unserer Handelskammer nach Bezirken



¹ Stand vor der im März 2008 in Kraft getretenen Gebietsreform, bei der u. a. der Stadtteil Wilhelmsburg in den Bezirk Hamburg-Mitte wechselte

Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 2

Die gut 140 000 Mitgliedsunternehmen unserer Handelskammer verteilen sich räumlich nicht gleichmäßig auf die sieben Hamburger Bezirke (Abb 2). Fast jedes vierte Unternehmen befindet sich bzw. hat seinen Hauptsitz im Bezirk Hamburg-Mitte (24,0 Prozent)⁴. Deutlich geringer ist die Anzahl der Unternehmen in den beiden südlichen Hamburger Bezirken: 4,6 Prozent unserer Mitgliedsunternehmen sind in Bergedorf und 7,1 Prozent in Harburg ansässig. In den übrigen Hamburger Bezirken ist der Unternehmensbestand quantitativ ähnlich: Von den Mitgliedsunternehmen unserer Handelskammer sind 18,3 Prozent Wandsbek, 16,8 Prozent Hamburg-Nord, 14,7 Prozent Altona und 14,6 Prozent Eimsbüttel zuzuordnen.

⁴ Stand vor der im März 2008 in Kraft getretenen Gebietsreform, bei der u. a. der Stadtteil Wilhelmsburg in den Bezirk Hamburg-Mitte wechselte

2 Mitgliederbefragung – Ergebnisse

2.1 Bedeutung der Bezirksverwaltungen als Ansprechpartner für betriebliche Belange

In der Erkenntnis, dass eine effizient arbeitende Verwaltung ein wichtiger Standortfaktor ist, hat unsere Handelskammer Mitgliedsunternehmen befragt, inwieweit diese mit der Wahrnehmung wirtschaftsbezogener Aufgaben durch die Bezirksverwaltungen zufrieden sind.

Laut unserer Mitgliederbefragung misst fast jedes vierte Unternehmen der Hamburger Wirtschaft seiner Bezirksverwaltung bzw. seinem Bezirksamt eine „sehr wichtige“ oder „eher wichtige“ Bedeutung (12,9 + 11,3 Prozent) als Ansprechpartner für betriebliche Belange bei (Abb. 3 bis 5). Hingegen wird von mehr als jedem zweiten Unternehmen die Bezirksverwaltung als „eher unwichtig“ oder „unbedeutend“ eingestuft (23,4 + 34,0 Prozent). Eine zentrale Erklärung für dieses auf den ersten Blick vielleicht überraschende Ergebnis dürfte darin liegen, dass Filialbetriebe und in Bürokomplexen angesiedelte kleinere Dienstleistungsunternehmen keine unmittelbaren Kontakte zur Bezirksverwaltung haben, da dies die jeweiligen Zentralen bzw. Hausverwaltungsfirmen übernehmen.

Beim Vergleich der Antworten, differenziert nach Bezirken (Abb. 3), fällt auf, dass im Hamburger Süden die befragten Unternehmen die Bedeutung ihrer Bezirksverwaltungen überdurchschnittlich hoch einschätzen. Für 40,7 Prozent (26,6 + 14,1 Prozent) der Bergedorfer und 37,1 Prozent (22,5 + 14,6 Prozent) der Harburger Unternehmen sind Bezirksverwaltungen als Ansprechpartner für betriebliche Belange „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“. Eventuell verbirgt sich hinter dieser gefühlten Nähe auch eine höhere Verbundenheit der Unternehmen und Bürger mit ihrem Bezirk im Allgemeinen – befördert durch spezifische sozioökonomische Strukturen in Bergedorf und Harburg wie zum Beispiel eigene Zeitungen mit ausgeprägter lokaler Berichterstattung oder Traditionsveranstaltungen.

Die Bedeutung der Bezirksverwaltungen variiert auch je nach Wirtschaftszweig der befragten Unternehmen (Abb. 4). Als „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ werden Bezirksverwaltungen von lediglich jedem elften Einzel-, Groß- und Außenhändler betrachtet (3,2 + 5,6 Prozent). Hingegen haben eine „sehr wichtige“ oder „eher wichtige“ Bedeutung als Ansprechpartner die Bezirksverwaltungen für fast jedes zweite Unternehmen aus Verarbeitendem Gewerbe und Baugewerbe (19,0 + 24,8 Prozent) sowie Hotel- und Gaststättengewerbe (je 22,9 Prozent für „sehr wichtig“ und „eher wichtig“).

Neben Bezirk und Branche beeinflusst auch die Unternehmensgröße den Umfang der Kontakte zu Bezirksverwaltungen (Abb. 5). Tendenziell steigt mit der Beschäftigtenengrößenklasse der Unternehmen die Bedeutung der Bezirksverwaltungen als Ansprechpartner für betriebliche Belange. „Sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ sind Bezirksverwaltungen für jedes neunte Unternehmen mit „1 bis 3 Beschäftigten“ (4,5 + 6,8 Prozent) – bei Unternehmen mit „20 und mehr Beschäftigten“ gilt dies für fast jeden zweiten Befragten (30,4 + 16,3 Prozent).

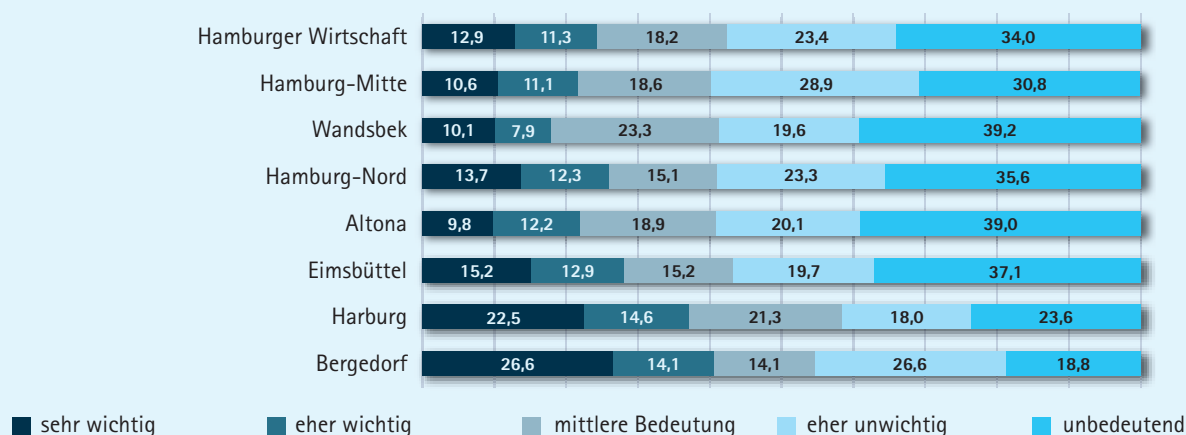
2.2 Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen

Auf die Frage „Ist Ihre Bezirksverwaltung bzw. Ihr Bezirksamt aus Ihrer Sicht wirtschaftsfreundlich?“ hat mehr als jedes zweite befragte Unternehmen der Hamburger Wirtschaft (54,7 Prozent) mit „weiß nicht“ geantwortet (Abb. 6). Dieses Ergebnis ist insofern plausibel, als zuvor auch gut die Hälfte der Unternehmen (57,4 Prozent) den Bezirksverwaltungen als Ansprechpartner für betriebliche Belange eine „eher unwichtige“ oder „unbedeutende“ Rolle beigemessen hat (Abb. 3).

Bezogen auf nur jene Unternehmen, die eine Einschätzung der generellen Wirtschaftsfreundlichkeit ihrer Bezirksverwaltung abgegeben haben, sieht die Gesamtbewertung wie folgt aus: Als „sehr“ bzw. „weitgehend“ wirtschaftsfreundlich sehen 6,9 bzw. 49,2 Prozent dieser Unternehmen ihre Bezirksver-

„Welche Bedeutung hat die Bezirksverwaltung als Ansprechpartner für Ihre betrieblichen Belange?“

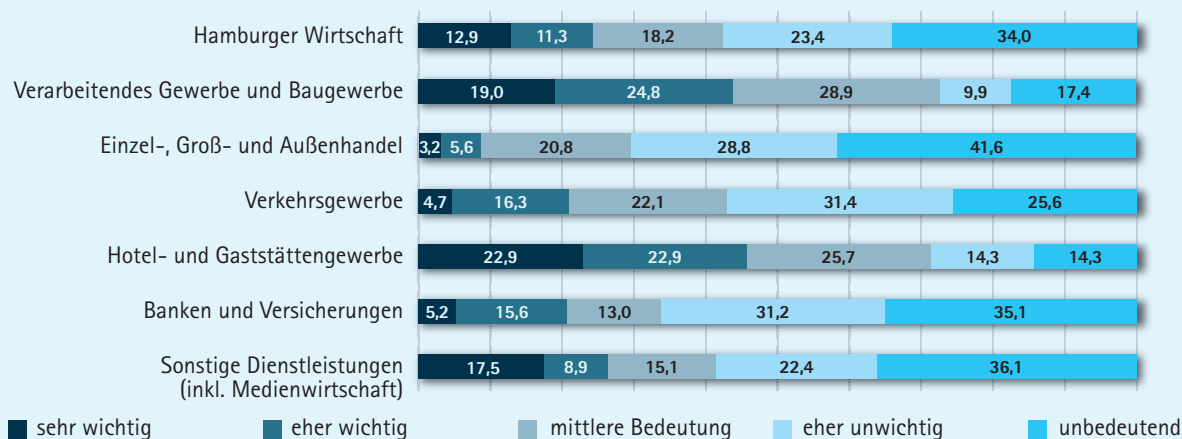
Antworten der Unternehmen nach **Bezirken**
Benennungen in Prozent



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008
Abbildung 3

© Handelskammer Hamburg 2008

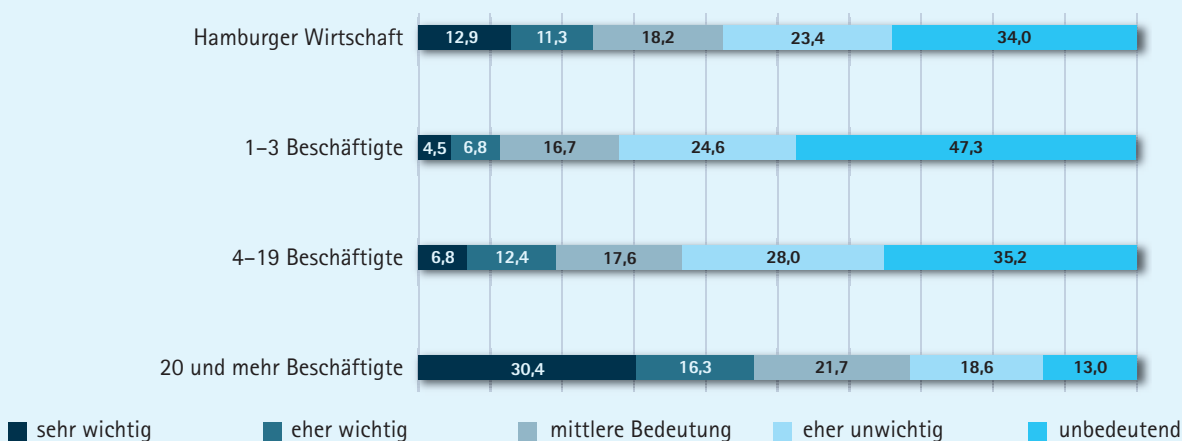
Antworten der Unternehmen nach **Wirtschaftszweigen**
Benennungen in Prozent



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008
Abbildung 4

© Handelskammer Hamburg 2008

Antworten nach **Unternehmensgröße**
Benennungen in Prozent



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008
Abbildung 5

© Handelskammer Hamburg 2008

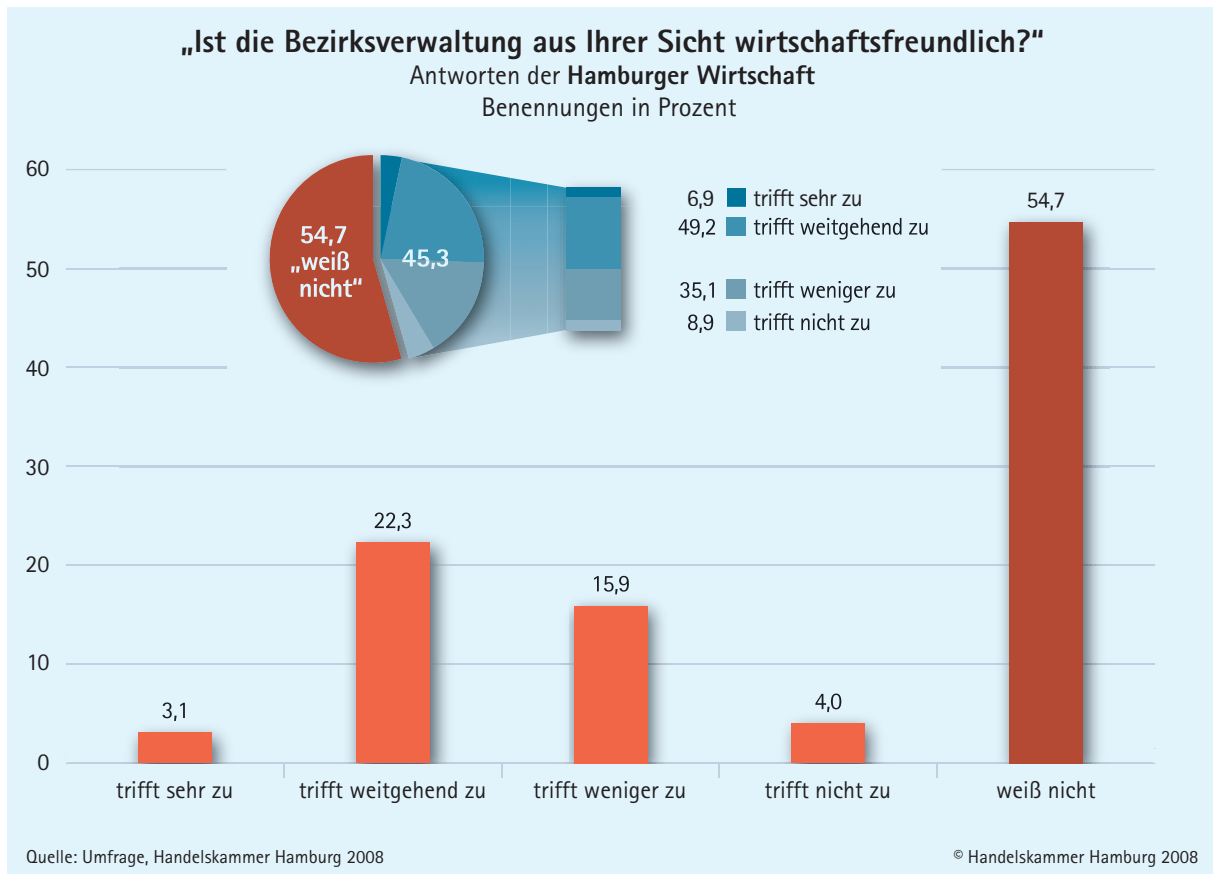


Abbildung 6

waltungen an. Hingegen empfinden 35,1 Prozent der Befragten ihre Bezirksverwaltungen als „weniger“ wirtschaftsfreundlich. Gar keine Wirtschaftsfreundlichkeit bescheinigen 8,9 Prozent der Unternehmen ihren Bezirksverwaltungen.

Die Häufigkeitsverteilungen der einzelnen Antworten, differenziert nach Bezirken, Wirtschaftszweigen und Unternehmensgröße, sind den Abbildungen 7 bis 9 zu entnehmen. Setzt man bei der Beurteilung der generellen Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen einerseits die Antworten „trifft sehr zu“ und „trifft weitgehend zu“ als positive Bewertungen und andererseits „trifft weniger zu“ und „trifft nicht zu“ als negative Bewertungen in Relation zueinander, ergibt sich ein positiver Saldo (56 versus 44 Prozent)⁵. Jeweils mehr Positiv- als Negativantworten sind auch für alle Bezirke und die drei Be-

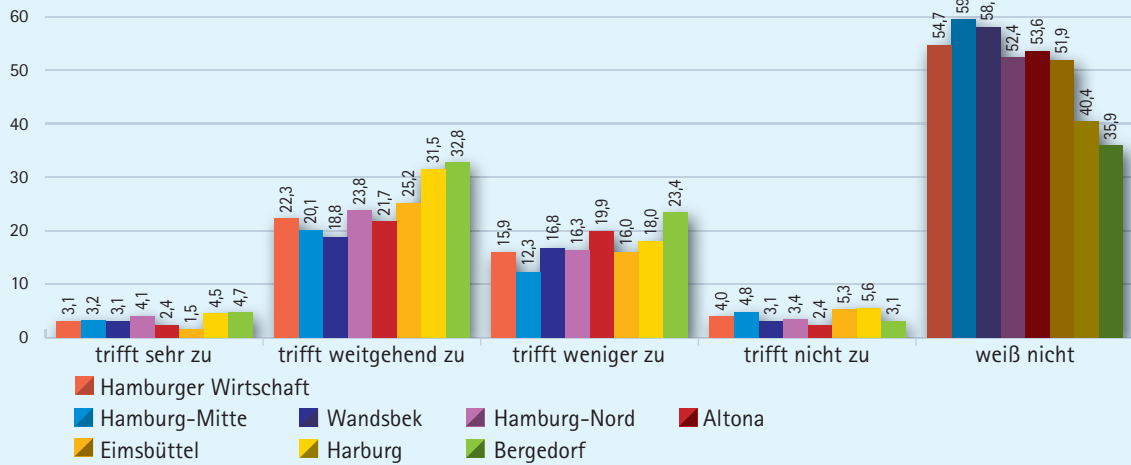
schäftigtengrößenklassen „1 bis 3“, „4 bis 19“ sowie „20 und mehr“ Beschäftigte zu verzeichnen (Abb. 10). Grundsätzlich überwiegen auch in den fünf Wirtschaftszweigen Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe, Einzel-, Groß- und Außenhandel, Verkehrsgewerbe, Banken und Versicherungen sowie Sonstige Dienstleistungen (inklusive Medienwirtschaft) jeweils die positiven Bewertungen (Abb. 8 und 10).

Lediglich im Hotel- und Gaststättengewerbe entfallen zur Frage der Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen mehr Stimmen auf „trifft weniger zu“ oder „trifft nicht zu“ (44,2 Prozent) als auf „trifft sehr zu“ oder „trifft weitgehend zu“ (35,3 Prozent). Nicht auszuschließen ist, dass der mit der gesetzlichen Neuregelung des Rauchens in der Gastronomie einhergehende Anpassungsbedarf für Befragte das Stimmungsbild nennenswert negativ beeinflusst hat. Im Vergleich zu den anderen fünf Branchen ist der Anteil der Unternehmen im Hotel- und Gaststättengewerbe, die keine Bewertung zur Wirtschaftsfreundlichkeit abgegeben haben, mit 20,6 Prozent am geringsten.

⁵ Laut einer ähnlichen Unternehmensbefragung der Initiative Neue Soziale Marktwirtschaft (INSM) zur Wirtschaftsfreundlichkeit deutscher Verwaltungen belegt Hamburg Platz 7 im Städte-Ranking 2008 unter 50 Großstädten. Die Anzahl der Positivantworten betrug 70,8 Prozent – im Bundesdurchschnitt waren es 62,7 Prozent (<http://www.insm-staedteranking.de/>)

„Ist die Bezirksverwaltung aus Ihrer Sicht wirtschaftsfreundlich?“

Antworten der Unternehmen nach **Bezirken**
Benennungen in Prozent

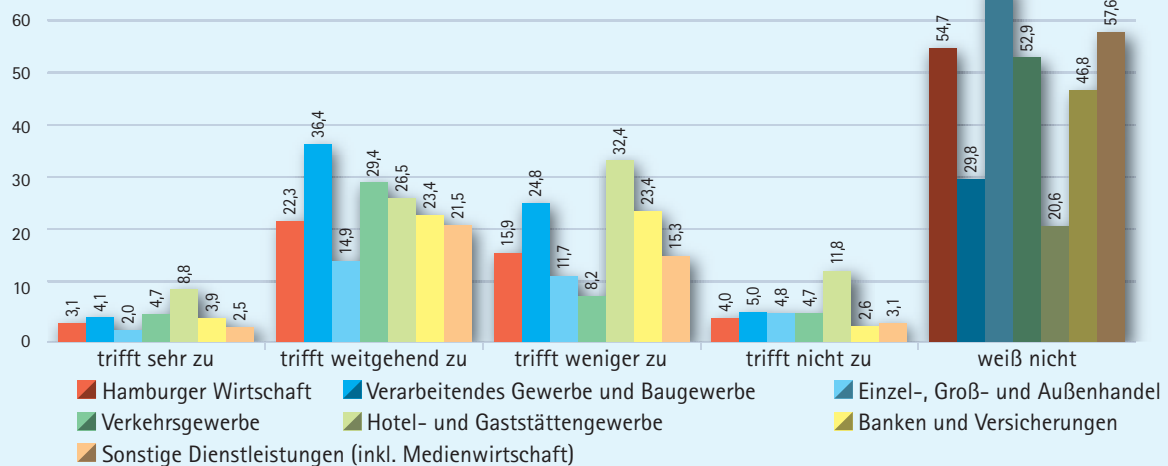


Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 7

Antworten der Unternehmen nach **Wirtschaftszweigen**
Benennungen in Prozent

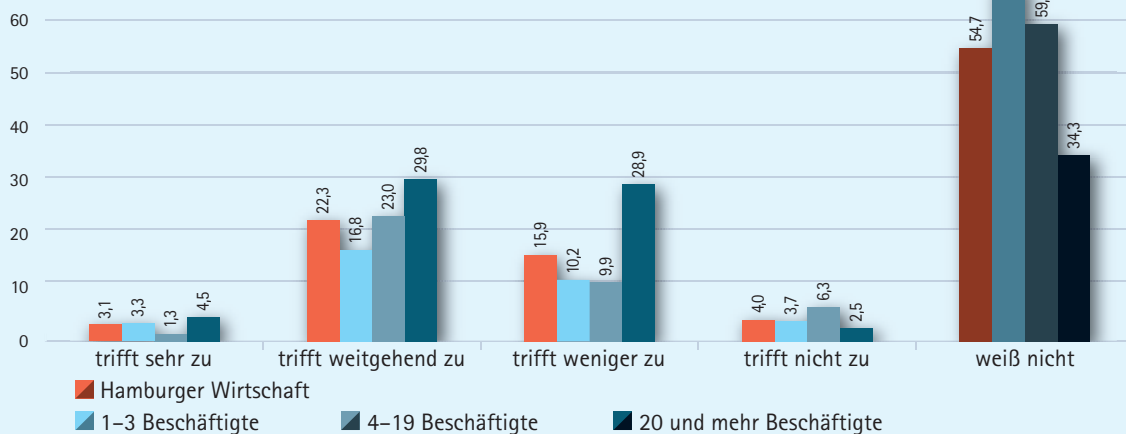


Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 8

Antworten nach **Unternehmensgröße**
Benennungen in Prozent



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 9

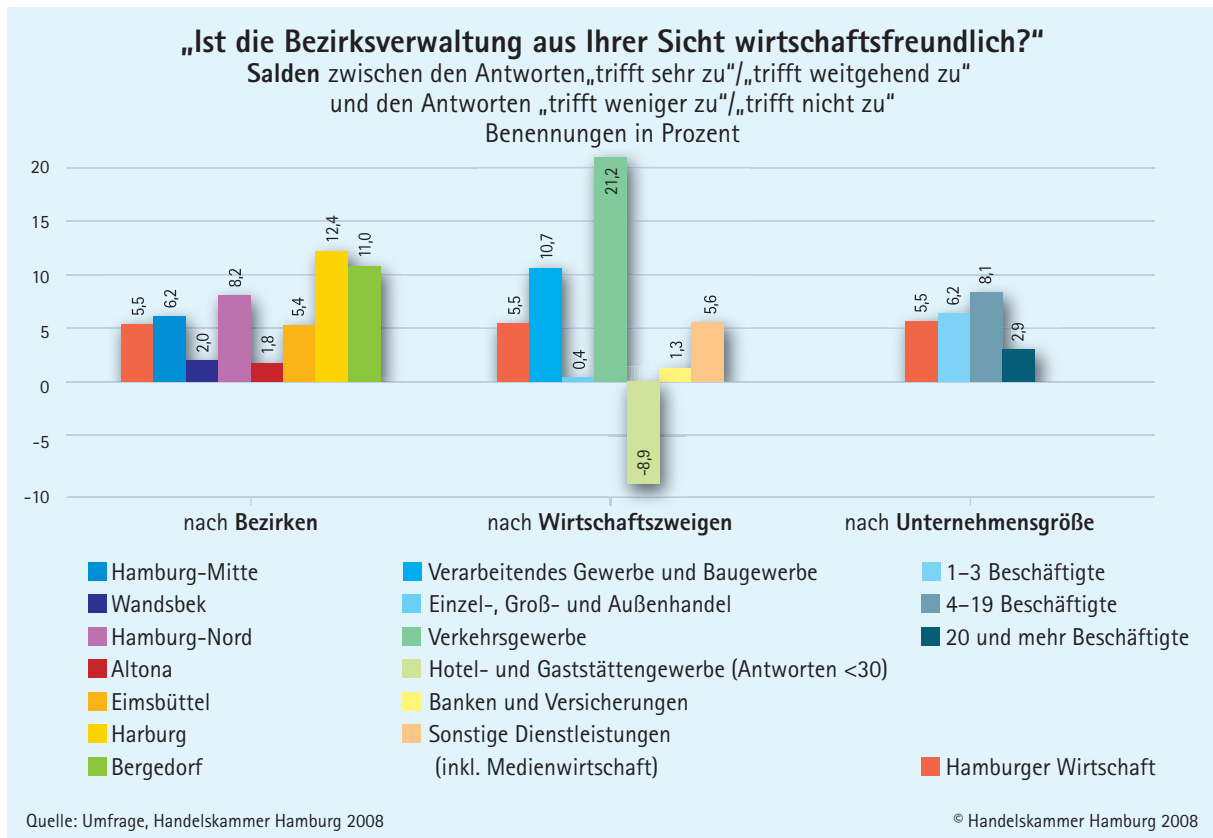


Abbildung 10

Position:

Unbeschadet vieler positiver Stimmen von Unternehmen zur Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen ist der Gesamteindruck noch verbesserungsfähig. Imagesteigernde Maßnahmen der Bezirksverwaltungen dürfen angesichts begrenzter Ressourcen allerdings nicht zulasten des Tagesgeschäftes gehen. Kundenbefragungen und Rückmeldungen von Unternehmen bieten die Möglichkeit zu organisatorischen Nachbesserungen, um auf dem Weg zu noch effizienteren und serviceorientierteren Hamburger Bezirksverwaltungen weiter voranzuschreiten. In Hamburg-Mitte und Harburg könnte eine zeitnahe Inbetriebnahme der geplanten Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt einen Beitrag zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit leisten.

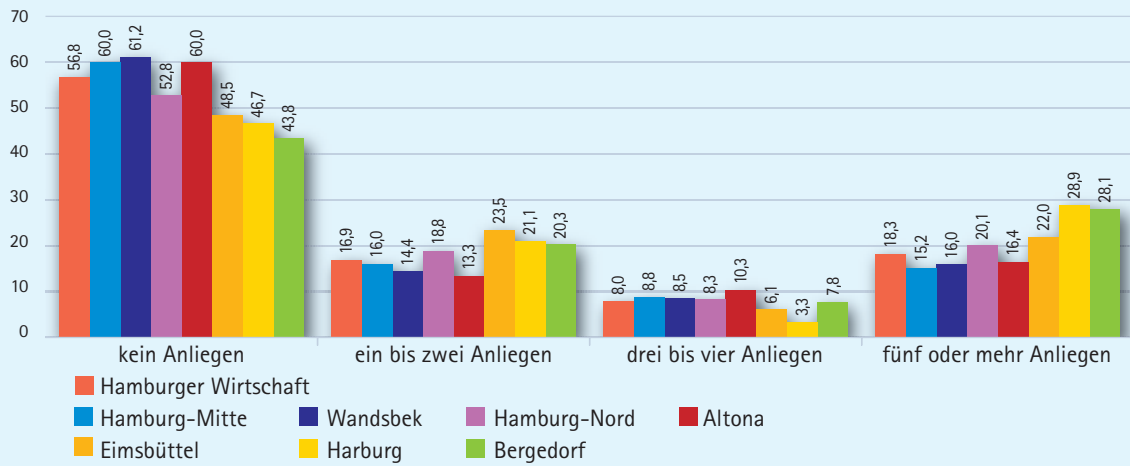
2.3 Anzahl der Kontakte zwischen Unternehmen und Bezirksverwaltungen

Mehr als jedes zweite (56,8 Prozent) der an unserer Befragung teilnehmenden Unternehmen der Hamburger Wirtschaft hatte kein konkretes Anliegen, das in den letzten drei Jahren zu Kontakten mit der Bezirksverwaltung führte (Abb. 11 bis 13). Etwas niedriger liegt der Anteil dieser Unternehmen in Harburg und Bergedorf (46,7 bzw. 43,8 Prozent), wo auch die Bedeutung der Bezirksverwaltung für betriebliche Belange höher als in den anderen Hamburger Bezirken eingestuft wurde. Beim Vergleich der Branchen fällt auf, dass der Anteil der Unternehmen mit keinen Kontakten zu Bezirksverwaltungen im Verarbeitenden Gewerbe und Baugewerbe (34,4 Prozent), Hotel- und Gaststättengewerbe (40,0 Prozent) sowie bei Banken und Versicherungen (42,5 Prozent) am geringsten ist.

16,9 Prozent aller befragten Unternehmen der Hamburger Wirtschaft hatten ein bis zwei Anliegen, aus denen Kontakte mit Bezirksverwaltungen in den letzten drei Jahren

„Wie viele konkrete Anliegen Ihres Unternehmens führten in den letzten drei Jahren zu Kontakten mit der Bezirksverwaltung?“

Antworten der Unternehmen nach **Bezirken**
Benennungen in Prozent

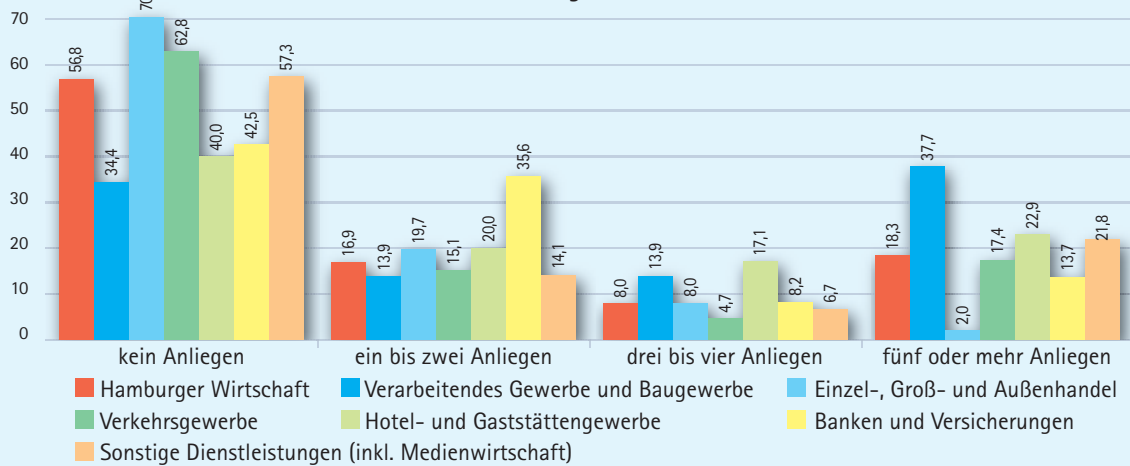


Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 11

Antworten der Unternehmen nach **Wirtschaftszweigen**
Benennungen in Prozent

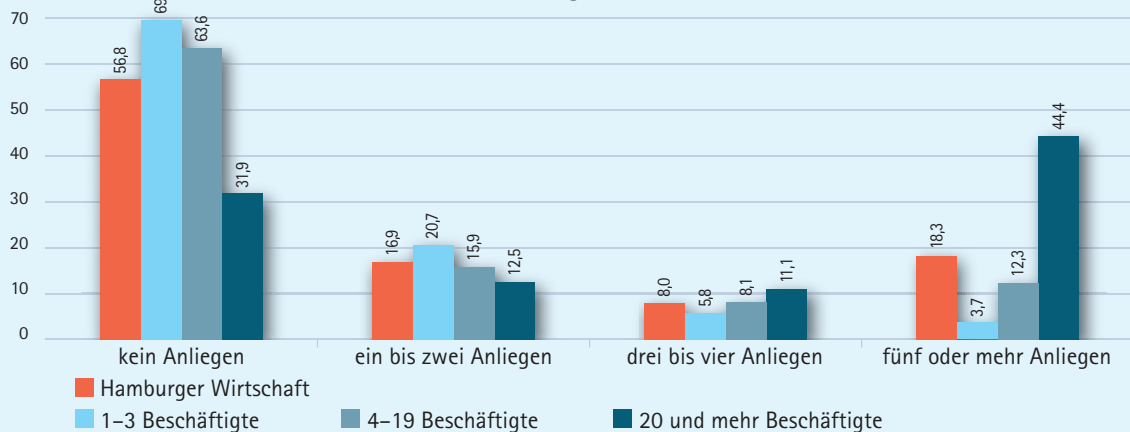


Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 12

Antworten nach **Unternehmensgröße**
Benennungen in Prozent



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

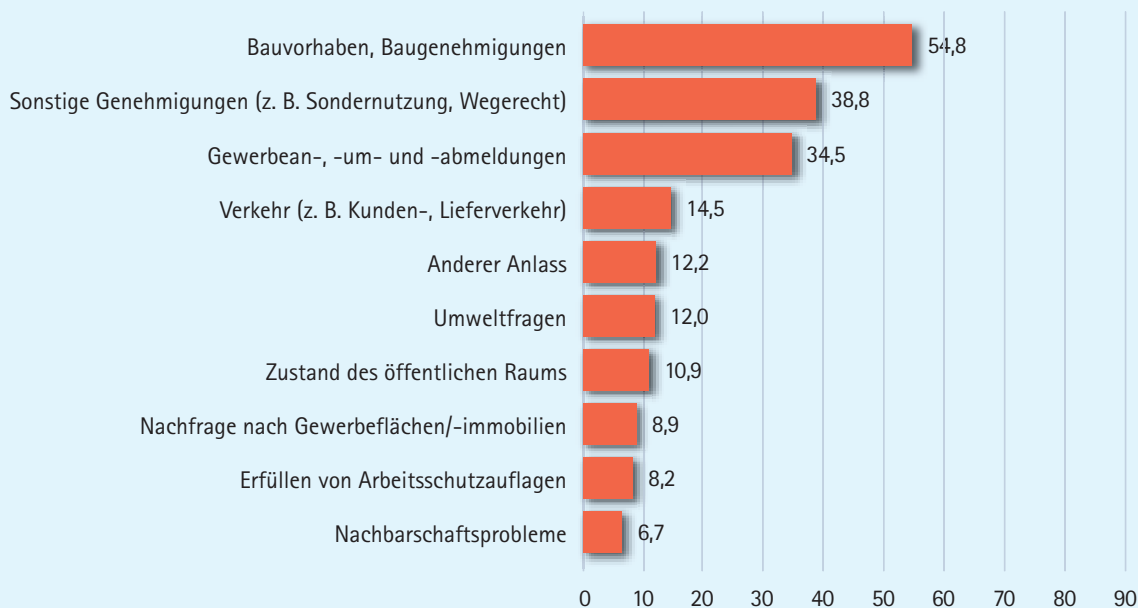
© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 13

„Um welche Arten von Anliegen hat es sich bei Ihren Kontakten mit der Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren gehandelt?“

Antworten der **Hamburger Wirtschaft** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent (aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 14

resultierten. Im Falle von 8,0 Prozent der Befragten führten drei bis vier Anliegen zu Interaktionen mit Bezirksverwaltungen. Bei 18,3 Prozent der Unternehmen waren es sogar fünf und mehr Anliegen. Über zeitnähere, praktische Erfahrungen im Umgang mit Bezirksverwaltungen verfügen somit insgesamt 43,2 Prozent aller befragten Unternehmen.

2.4 Arten der Anliegen von Unternehmen

Neben der Quantität ist insbesondere die Qualität der Anliegen von Unternehmen im Umgang mit Bezirksverwaltungen relevant. Unternehmen, die wegen mindestens eines konkreten Anliegens über praktische Erfahrungen mit ihrer Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren verfügen, wurden bei der Befragung gebeten, die Arten von Anliegen zu benennen (Mehrfachnennungen möglich) und anschließend die Bearbeitung des wichtigsten Anliegens durch die Bezirksverwaltung zu bewerten. In Abbildung 14 sind die genannten Arten von Anliegen für die Ham-

burger Wirtschaft insgesamt dargestellt. Nach Bezirken, Wirtschaftszweigen und Unternehmensgrößen differenzierte Ergebnisse sind den Tabellen 1a bis 1c im Anhang zu entnehmen.

Bauvorhaben bzw. Baugenehmigungen wurden von den Unternehmen insgesamt mit Abstand am häufigsten genannt. Für mehr als jedes zweite Unternehmen (54,8 Prozent) führte diese relativ komplexe Art von Anliegen zu Erfahrungen im Umgang mit ihrer Bezirksverwaltung. Von deutlich überdurchschnittlicher Relevanz sind Bauvorhaben bzw. Baugenehmigungen naheliegenderweise für Unternehmen des Sekundären Sektors (Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe), aber auch für das Hotel- und Gaststättengewerbe. In letzterem Fall ist allerdings ein möglicher Sondereffekt durch die gesetzliche Neuregelung des Rauchens in der Gastronomie zu beachten.

Bei mehr als jedem dritten Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren (38,8 Prozent) ging es (unter anderem) um die Einholung sonstiger Genehmigungen. Sondernutzungsgenehmigungen der Bezirksverwaltung sind erforderlich, wenn ein Unternehmen öffentlichen Grund wie Plätze oder Gehwege nutzen möchte. Anliegen von Unternehmen sind dabei zum Beispiel der Wunsch nach erweiterter Außen- gastronomie, Werbemaßnahmen, Veranstaltungen, Geschäftsauslagen im Freien oder Raumbedarf infolge von Baumaßnahmen. Überdurchschnittlich häufig waren sonstige Genehmigungen für Unternehmen aus dem Hotel- und Gaststättengewerbe (61,9 Prozent), Verkehrsgewerbe (58,1 Prozent) sowie Verarbeitendem Gewerbe und Baugewerbe (46,9 Prozent) Anlass für Kontakte zur Bezirksverwaltung (Anhang Tab. 1b).

Sondernutzung von Straßenraum

Straßen und Plätze dienen in erster Linie dem öffentlichen Verkehr. Daher braucht jeder, der im öffentlichen Raum Veranstaltungen durchführen möchte, eine Genehmigung. In der Regel sind eine straßen- und wegerechtliche Sondernutzungserlaubnis nach dem Hamburgischen Wegegesetz (HWG) und eine straßenverkehrsrechtliche Genehmigung erforderlich.⁶

Kontakte zur Bezirksverwaltung ergaben sich für jedes dritte Unternehmen (34,5 Prozent) durch Gewerbean-, -um- und -abmeldungen. Bei mehr als jedem zweiten Unternehmen mit ein bis drei Beschäftigten (55,6 Prozent) war dies sogar ein Grund für Verbindungen zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren (Anhang Tab. 1c). Im Vergleich zu anderen Branchen wurden Gewerbean-, -um- und -abmeldungen bei Sonstigen Dienstleistern inklusive der Medienwirtschaft (40,1 Prozent) sowie im Bereich Banken und Versicherungen (48,8 Prozent) überdurchschnittlich oft benannt (Anhang Tab. 1b).

⁶ Zu den Regelungen im Einzelnen: <http://www.hk24.de>, Dokumenten-Nr. 5085

Position:

Die klare Dominanz der baurechtlichen und sonstigen Genehmigungsverfahren legt es nahe, dass die Bezirksämter auf deren kundenfreundliche und unbürokratische Ausgestaltung besonderen Wert legen. Häufig handelt es sich dabei um besonders komplexe Vorgänge, gerade im Baubereich. Auch unter diesem Gesichtspunkt ist es folgerichtig, dass unsere Handelskammer die Bezirksämter bei den einfacher gelagerten Masseverfahren im Bereich der Gewerbemeldungen unterstützt und dass künftig durch die lotsenähnliche Funktion des einheitlichen Ansprechpartners eine weitere Flankierung zugunsten der Unternehmen erfolgen kann.

In der weiteren Rangliste der häufigsten Gründe für Kontakte zwischen Unternehmen und Bezirksverwaltungen in den letzten drei Jahren folgen mit deutlichem Abstand diese Arten von Anliegen⁷ (Abb. 14):

- Verkehrliche Anliegen wie zum Beispiel dauerhaft unberechtigte Nutzung von Kurzparkplätzen oder Be- und Entladezonen durch Dauerparker (14,5 Prozent),
- andere Anlässe wie öffentliche Aufträge, Lebensmittelüberwachung, Veterinärangelegenheiten oder Arbeits- und Aufenthaltsgenehmigungen für ausländische Mitarbeiter (12,2 Prozent),
- Umweltfragen (12,0 Prozent),
- der Zustand des öffentlichen Raums (10,9 Prozent),
- die Nachfrage nach Gewerbeflächen bzw. Gewerbeimmobilien (8,9 Prozent),
- das Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen (8,2 Prozent) sowie
- Nachbarschaftsprobleme (6,7 Prozent).

⁷ Vergleichbare Ergebnisse zu Arten betrieblicher Anliegen ergab eine infas-Unternehmensbefragung zur Verwaltung in Münster (http://www.muenster-move.de/media/umfrageergebnisse_muenster.pdf)

Zum Zustand des öffentlichen Raums ist anzumerken, dass dessen Gestaltung und Pflege eines der zentralen Anliegen der BID-Initiativen ist, die sich seit dem Inkrafttreten des Hamburgischen BID-Gesetzes⁸ 2005 in allen Bezirken gegründet haben. Mithilfe dieses Instrumentariums engagieren sich Grundeigentümer und Gewerbetreibende insbesondere auch finanziell für ihr Quartier. Allein durch die drei BIDs in Hamburg, die seitdem in Kraft getreten sind, konnten mehr als 10 Mio. Euro aus privaten Mitteln aufgebracht werden. In mehr als zehn weiteren Quartieren haben sich BID-Initiativen gegründet, die ebenfalls die Gründung eines BID anstreben. Gewerbetreibende und Grundeigentümer leisten damit einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in den Bezirks- und Stadtteilzentren; hiervon profitieren vor allem mittelständische Unternehmen.

Was ist ein BID?

Ein Business Improvement District (BID) ist ein räumlich klar umrissener Bereich, innerhalb dessen die Grundeigentümer und Gewerbetreibenden versuchen, die Standortqualität durch die Bereitstellung partieller öffentlicher Leistungen, die aus dem Aufkommen einer selbst auferlegten und zeitlich befristet erhobenen Abgabe finanziert werden, zu verbessern⁹ (Karte 1). Die rechtliche Grundlage für die Gründung von BIDs bildet das Hamburgische BID-Gesetz.

Die sieben Hamburger Bezirke haben BID-Beauftragte benannt, die für die BID-Initiativen der wichtigste Ansprechpartner in der Verwaltung sind. Sie unterstützen die ehrenamtlich aktiven Gewerbetreibenden und Grundeigentümer bei allen Fragen, die mit der Gründung eines BID verbunden sind.

Für viele Hamburger BID-Initiativen und Interessengemeinschaften gehören Veranstaltungen zu den wichtigsten Aktivitäten. Hierfür sind, sofern der öffentliche Raum in Anspruch genommen wird, regelmäßig Sondernutzungsgenehmigungen erforderlich, die von den Bezirksämtern erteilt werden.

Die Veranstaltungen im öffentlichen Raum werden nur dann ein Erfolg für die im Quartier ansässigen Einzelhändler, Gastronomen und Dienstleistungsbetriebe, wenn ihr Ladenlokal oder Betrieb weiterhin gut erreichbar und sichtbar ist. Die Erfahrung zeigt, dass das nicht bei allen Veranstaltungen gewährleistet ist. Daher ist bei der Vorbereitung der Feste ein Interessenausgleich zwischen dem stationären und dem ambulanten Gewerbe erforderlich.

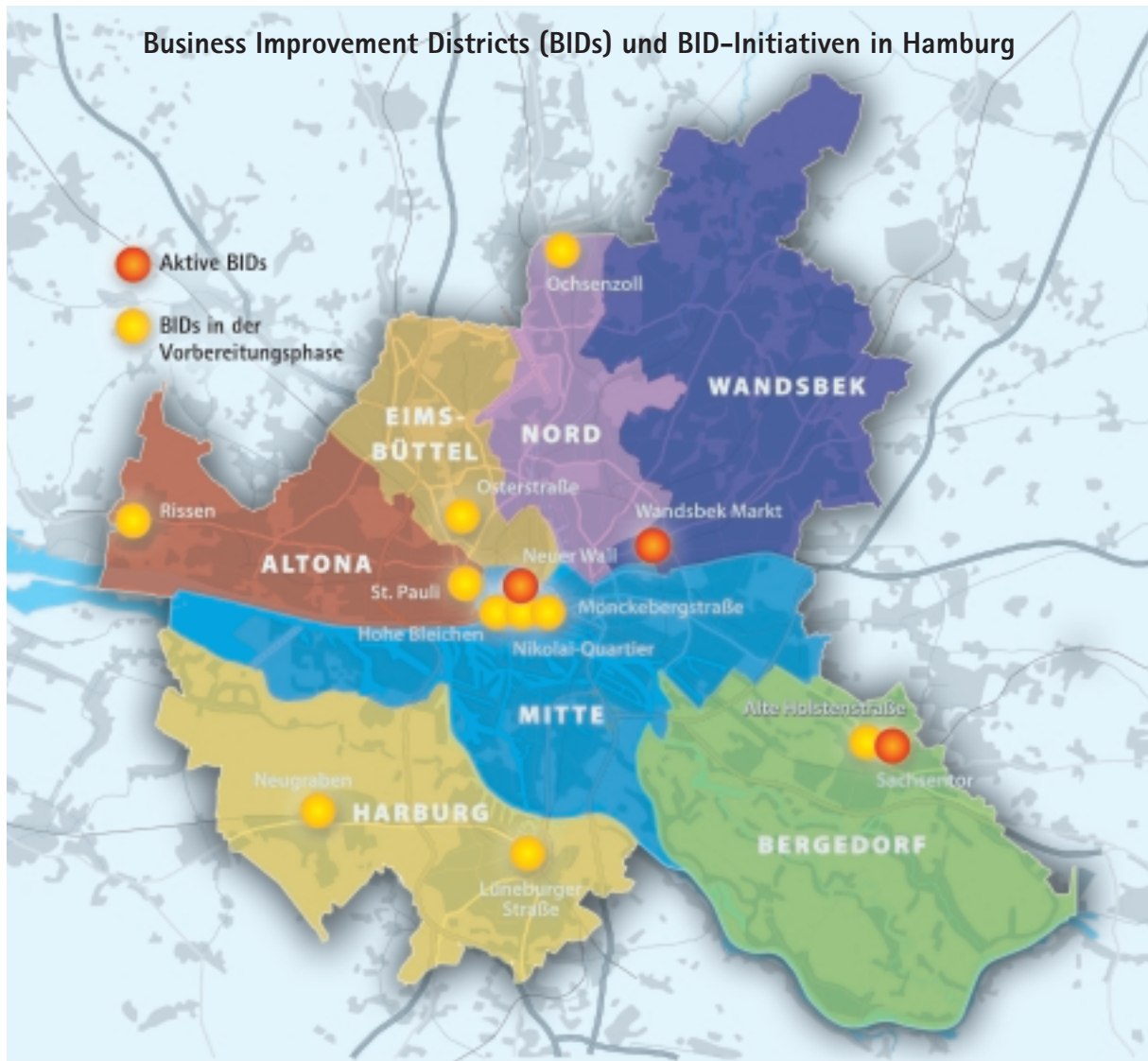
Für die Veranstalter – BID-Initiativen, Interessengemeinschaften oder Event-Agenturen – sind die Gebühren, die sie hierfür zu zahlen haben, vorab kaum zu ermitteln. So sind für die Benutzung von öffentlichen Flächen je nach Standort zwischen 0,04 und 1,50 Euro pro Quadratmeter und Tag zu entrichten.

Position:

Wir regen an, dass die BID-Initiativen und Interessengemeinschaften mit den Bezirksämtern Vereinbarungen über die Häufigkeit, die Dauer und die Ausgestaltung von Veranstaltungen im öffentlichen Raum treffen. Um für die Veranstalter mehr Transparenz zu schaffen, sollten die Kriterien, nach denen die Gebühren für Sondernutzungsgenehmigungen berechnet werden, veröffentlicht werden.

⁸ Gesetz zur Stärkung der Einzelhandels-, Dienstleistungs- und Gewerbezentren (GSED) vom 28.12.2004, HmbGVBl 2004, 525, zuletzt geändert am 27.11.2007, HmbGVBl 2007, 405 (<http://www.buergerschaft-hh.de/parldok>)

⁹ „Business Improvement District – Quartiersentwicklung durch Eigen(tüme)rinitiative“, Handelskammer Hamburg, 2004, S. 15



Karte 1

2.5 Wichtigste Anliegen von Unternehmen

Von den Unternehmen, die in den letzten drei Jahren wegen einem oder mehr als einem Anliegen Kontakte zur Bezirksverwaltung hatten, benannte fast jedes zweite (49 Prozent) Bauvorhaben bzw. Baugenehmigungen als bedeutendstes Anliegen (Abb. 15).

Mit deutlichem Abstand folgen in der Rangliste der wichtigsten Anliegen Sonstige Genehmigungen (16,3 Prozent) und Gewerbean-, -um- und -abmeldungen (11,2 Prozent). Für jeweils 7,4 Prozent der Unternehmen sind verkehrliche Anliegen oder andere Anlässe sowie für 4,3 Prozent Umweltfragen das wichtigste Anliegen bei Kontakten mit der Bezirksverwaltung. In der Rangliste der häu-

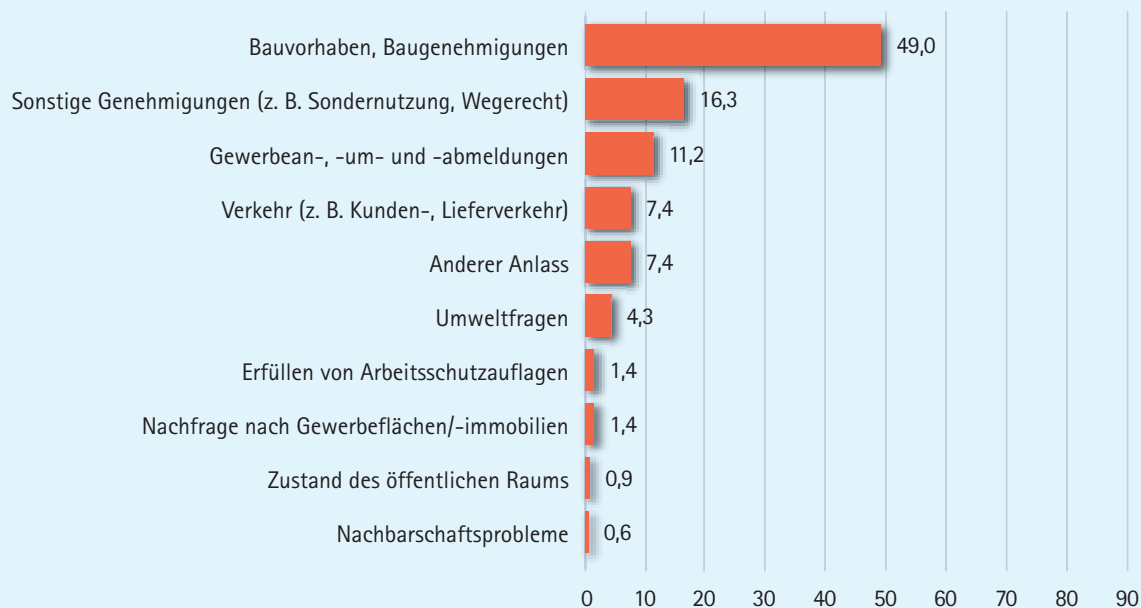
figsten Benennungen auf den untersten Plätzen finden sich die Nachfrage nach Gewerbeflächen bzw. Gewerbeimmobilien (1,4 Prozent), das Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen (1,4 Prozent), der Zustand des öffentlichen Raums (0,9 Prozent) sowie Nachbarschaftsprobleme (0,6 Prozent). Auch wenn diese Anliegen nicht für die Masse der Unternehmen von höchster Priorität sind, können diese Faktoren von existenzieller Bedeutung für einzelne Unternehmen sein.

Nach Bezirken, Wirtschaftszweigen und Unternehmensgrößen differenzierte Ergebnisse zur Frage nach dem aus Unternehmenssicht wichtigsten Anliegen bei Kontakten mit der Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren sind in den Tabellen 2a bis 2c im Anhang zusammengestellt.

„Welches war Ihr wichtigstes Anliegen (falls Ihr Unternehmen mehr als ein Anliegen hatte)?“

Hamburger Wirtschaft

Benennungen in Prozent (aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 15

Position:

Auf Empfehlung unserer Handelskammer hat die Bürgerschaft eine Evaluationsklausel in der 2005 erfolgten Novelle der Hamburgischen Bauordnung (HbauO) aufgenommen. Im Rahmen der nun anstehenden Überprüfung der Regelungen zum Bauordnungsrecht sind insbesondere die Regelungen zum Brandschutz und zum Baugenehmigungsverfahren als Schwachpunkte des Gesetzeswerkes identifiziert worden. Um die investitionshemmende Wirkung der Brandschutzregelungen auf-

zuheben, sollte dem Antragstellenden das Recht eingeräumt werden, ein eigenes Brandschutzgutachten vorzulegen, das von einem vereidigten Gutachter erstellt wird. Ein solcher Passus würde dem Bauherrn ermöglichen, sich vor überzogenen Forderungen zu schützen. Im Genehmigungsverfahren müssen vor allem die Regelungen zur Genehmigungsfiktion überarbeitet werden, die in den vergangenen drei Jahren nicht die gewünschte Wirkung der Verlässlichkeit von Baugenehmigungen erreicht haben.

Position:

Die Bezirke spielen bei der Vergabe von Gewerbe- und Industrieflächen an Unternehmen kaum eine direkte Rolle. Akteure sind hier vor allem die Hamburgische Gesellschaft für Wirtschaftsförderung und das Immobilienmanagement der Finanzbehörde. Allerdings haben die Bezirke die wichtige Aufgabe, das Planungsrecht für die Bebauung der Flächen aufzuarbeiten. Hierbei geht es vor allem darum, die Flächen zeitgerecht und in ausreichender Menge zu entwickeln. Bei der Dauer der Aufstellung der Bebauungspläne hat in den letzten Jahren eine positive Entwicklung stattgefunden. Allerdings gibt es nach wie vor erhebliche Unterschiede zwischen den Bezirken. Im Hinblick auf eine angebotsorientierte Gewerbeflächenpolitik müssen die Bezirke dafür gemeinsam Sorge tragen, dass der mit der Freien und Hansestadt Hamburg verabredete Flächenpuffer von 100 Hektar die Angebotsfähigkeit der Stadt dauerhaft sicherstellt. Da Bebauungspläne ein Standortfaktor sind, wird es in den nächsten Jahren zudem darum gehen, dass die Regelungstiefe in den Hamburger Bebauungsplänen auf ein wettbewerbsfähiges Maß begrenzt wird.

2.6 Kommunikationswege zwischen Unternehmen und Bezirksverwaltungen

Bei der Frage nach den von den Unternehmen hauptsächlich genutzten Kommunikationswegen bei ihren Kontakten mit Bezirksverwaltungen in den letzten drei Jahren waren Mehrfachnennungen als Antwort möglich (Abb. 16 bis 18).

Persönliche Gespräche gehörten für mehr als jedes zweite Unternehmen (52,9 Prozent) zu den wichtigsten Kommunikationsmitteln. Im Vergleich zu anderen Bezirken überdurchschnittlich bedeutend sind persönliche Gespräche für Unternehmen aus Harburg und Bergedorf (62,5 bzw. 69,0 Prozent). Insbeson-

dere im Verarbeitenden Gewerbe und Baugewerbe (61,0 Prozent), Hotel- und Gaststättengewerbe (68,4 Prozent) sowie im Verkehrsgewerbe (75,0 Prozent) zählten persönliche Gespräche zu den hauptsächlich genutzten Kommunikationswegen zwischen Unternehmen und Bezirksverwaltungen.

Schriftliche und telefonische Kontakte waren für 42,8 bzw. 38,3 Prozent der Unternehmen von zentraler Bedeutung. Der Kontakt zu Bezirksverwaltungen per E-Mail gehörte für 12,0 Prozent der Unternehmen zu den hauptsächlich genutzten Kommunikationsmitteln.

Position:

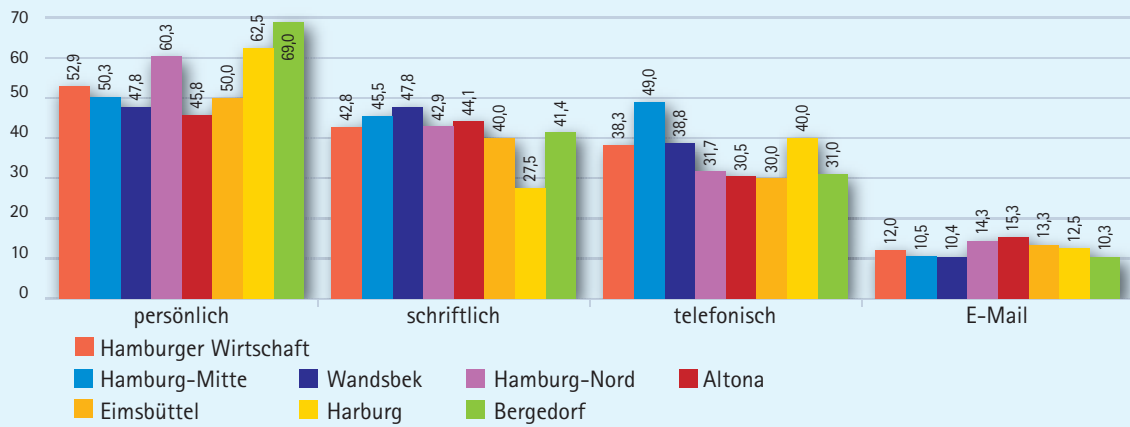
Die Palette an auf elektronischem Wege verfügbaren Produkten und Dienstleistungen bietet eine Möglichkeit, eine leistungsfähige, schnelle, kompetente und kundenorientierte Verwaltung zu erhalten und damit die Unternehmen zu entlasten. Elektronische Lösungen dürfen aber trotz aller Vorteile nicht ausschließlich digital zur Verfügung stehen, sondern immer nur ein ergänzendes Angebot darstellen. Die Ausweitung von elektronisch gestützten Angeboten der Bezirksverwaltungen muss dabei zu Effizienzgewinnen sowohl für die Verwaltung als auch für die Unternehmen führen. Wie wichtig auch der Ausbau des Marketings für die vorhandenen elektronischen Anwendungen ist, zeigen die Ergebnisse der Befragung. Mit der Aktualisierung des E-Government-Kataloges¹⁰ für die Wirtschaft noch in diesem Jahr wird die erforderliche Transparenz der elektronisch angebotenen Leistungen sichergestellt. Die Hamburger Verwaltung ist Vorbild beim Einsatz von E-Government-Angeboten und muss diesen Standortfaktor weiter ausbauen und festigen.

¹⁰ Weitere Informationen zum Thema E-Government unter www.hk24.de, Dokumenten-Nr. 35254

„Welchen Kommunikationsweg haben Sie bei Ihrem wichtigsten Anliegen hauptsächlich genutzt?“

Antworten der Unternehmen nach **Bezirken** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent (aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)



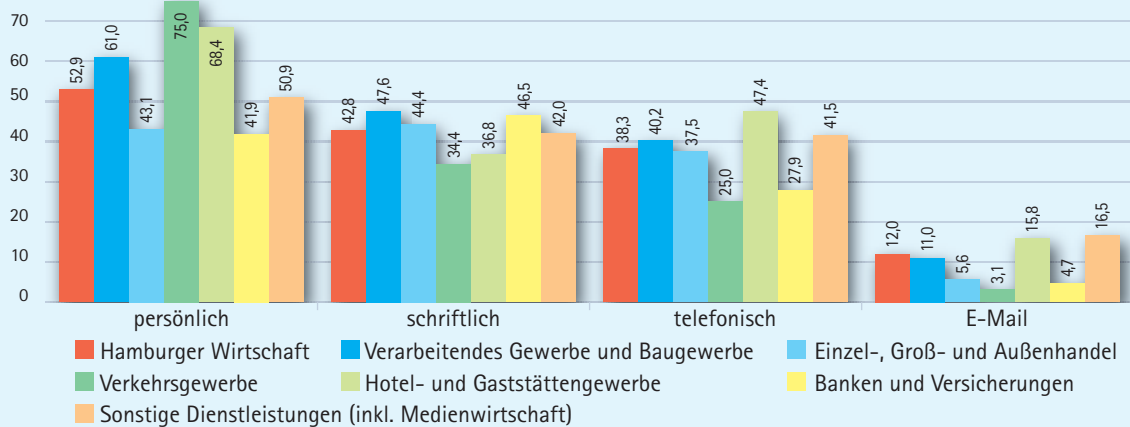
Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 16

Antworten der Unternehmen nach **Wirtschaftszweigen** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent (aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)



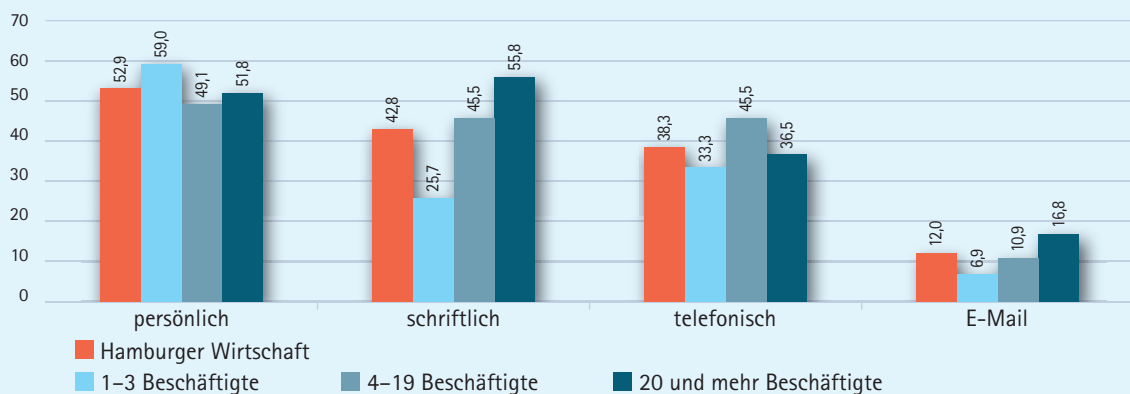
Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 17

Antworten nach **Unternehmensgröße** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent (aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)



Quelle: Umfrage, Handelskammer Hamburg 2008

© Handelskammer Hamburg 2008

Abbildung 18

2.7 Bewertung der Bearbeitung der wichtigsten Anliegen durch die Bezirksverwaltungen

Die von unserer Handelskammer befragten Unternehmen hatten die Gelegenheit, die Bearbeitung ihres wichtigsten Anliegens durch ihre Bezirksverwaltung nach Schulnoten zu bewerten (Abb. 19 bis 21).

Bei der Häufigkeitsverteilung der vergebenen Noten zur Gesamtbewertung des jeweils wichtigsten Anliegens fällt auf, dass die Note „gut“ von fast jedem dritten Unternehmen (30,4 Prozent) – und damit am meisten – vergeben wurde. Jedes vierte Unternehmen bewertete die Bearbeitung seines wichtigsten Anliegens durch die Bezirksverwaltung insgesamt mit „befriedigend“ (25,3 Prozent). Die Note „ausreichend“ vergab jedes fünfte Unternehmen (20,8 Prozent). Stärkere Unzufriedenheit äußerten insgesamt knapp ein Fünftel der Unternehmen durch die Bewertungen „mangelhaft“ oder „ungenügend“ (10,7 + 7,5 Prozent). Hohe Zufriedenheit mit der Bearbeitung ihres wichtigsten Anliegens durch ihre Bezirksverwaltung zeigten hingegen 3,9 Prozent der Unternehmen durch Vergabe der Note „sehr gut“.

Insgesamt dominieren bei dieser Häufigkeitsverteilung die positiv(er)en gegenüber den negativ(er)en Bewertungen: Die Noten „gut“ oder „sehr gut“ wurden von jedem dritten Unternehmen (34,3 Prozent) vergeben – „mangelhaft“ oder „ungenügend“ als Bewertungen stammen von knapp jedem fünften Befragten (18,2 Prozent). Beim Vergleich der Bezirke fällt auf, dass die generelle Wirtschaftsfreundlichkeit der Bergedorfer Bezirksverwaltung zwar überdurchschnittlich positiv bewertet wird (Abb. 7 und 10), bei der konkreten Bearbeitung der jeweils wichtigsten Anliegen aus Unternehmersicht aber noch ein hohes Potenzial zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit besteht¹¹ (Abb. 19).

¹¹ Zu berücksichtigen ist, dass bei unserer Mitgliederbefragung – absolut gesehen – weniger Unternehmen aus Bergedorf als aus anderen Bezirken geantwortet haben, sodass kritische Einzelstimmen eventuell bei der Gesamtbeurteilung stärker ins Gewicht fallen

Bei einer Differenzierung nach Branchen und Beschäftigtengrößenklassen zeigt sich, dass sowohl Unternehmen der Wirtschaftszweige Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe, Einzel-, Groß- und Außenhandel, Verkehrsgewerbe, Hotel- und Gaststättengewerbe, Banken und Versicherungen sowie Sonstige Dienstleistungen (inklusive Medienwirtschaft) als auch Unternehmen der Beschäftigtengrößenklassen „1 bis 3“, „4 bis 19“ sowie „20 und mehr“ Beschäftigte jeweils mehrheitlich häufiger die Noten „sehr gut“ oder „gut“ als „mangelhaft“ oder „ungenügend“ vergeben haben (Abb. 19 bis 21).

Neben der Gesamtbeurteilung der Bearbeitung des für die Unternehmen der Hamburger Wirtschaft jeweils wichtigsten Anliegens durch die Bezirksverwaltung erfolgte auch eine Bewertung dieses Anliegens anhand von sieben Einzelkriterien.

Die entsprechenden Häufigkeitsverteilungen der Noten je einzeltem Kriterium, differenziert nach Bezirken, sind den Tabellen 3a bis 3c im Anhang zu entnehmen.

Bei der Bildung von Durchschnittsnoten¹² ergibt sich folgende Reihenfolge bei der Bewertung der Einzelkriterien (Abb. 22):

- Finden und Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners¹³ (3,0),
- schnelle Bearbeitung des Anliegens (3,3),
- rechtssichere Entscheidung (3,5),
- transparentes und verständliches Verfahren (3,6),
- unbürokratisches und wirtschaftsfreundliches Verfahren (3,7),
- Verwirklichung des „One-Stop-Shop-Prinzips“ des durchgängig einheitlichen Ansprechpartners (3,7) und
- das Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government) (4,9).

¹² Diese Berechnung ist im Alltag – etwa im Schulbereich – üblich, wenngleich die ordinale Skalierung der Noten zu beachten ist

¹³ Der „Behördenfinder Hamburg“ im Internet nennt für alle behördlichen und öffentlichen Leistungen die zuständigen Ansprechpunkte und deren Öffnungszeiten und informiert, welche Dokumente und Formulare benötigt werden (<http://www.hamburg.de/buergerinfo-buergerservice/hamburg-service/behoerdenfinder-hamburg>)

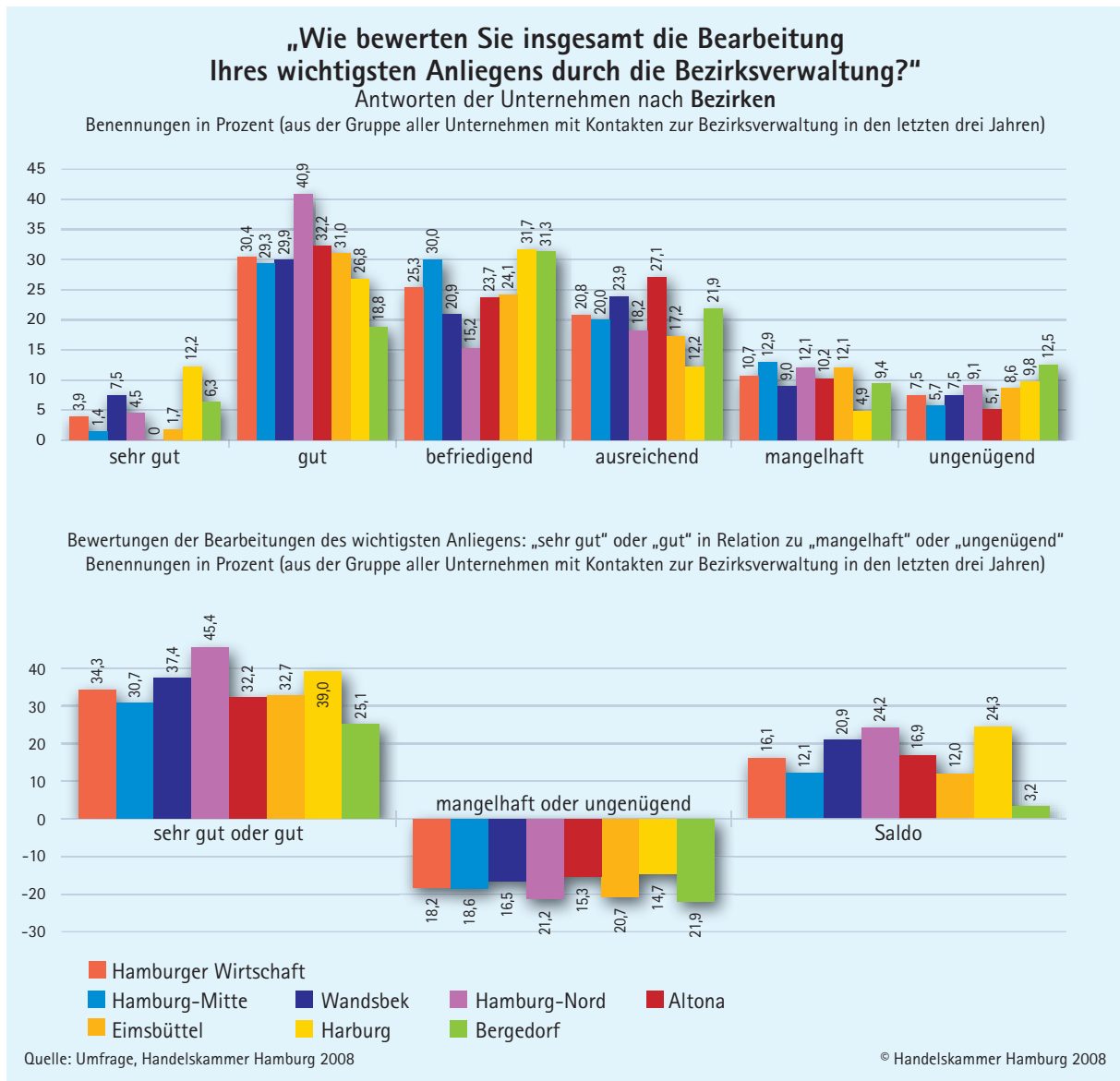


Abbildung 19

Die Durchschnittsnote für die von den Unternehmen – zusätzlich zur Beurteilung der sieben Einzelkriterien – vorgenommene Gesamtbewertung der Bearbeitung des jeweils wichtigsten betrieblichen Anliegens durch die Bezirksverwaltung lag im Vergleich hierzu bei 3,3.

In einem Stärken- und Schwächenprofil der Bezirksverwaltungen wurde die Beurteilung der Einzelkriterien in Relation gesetzt zu der jeweiligen Bedeutung, die die Unternehmen den Kriterien bei der Bearbeitung ihres jeweils wichtigsten Anliegens durch die Bezirksverwaltung beimessen. Auf einer Skala von „1,0 = sehr wichtig“ bis „5,0 = unbedeutend“ sieht die Rangfolge der einzelnen Kriterien wie folgt aus:

- rechtssichere Entscheidung (1,5),
- schnelle Bearbeitung des Anliegens (1,5),
- unbürokratisches und wirtschaftsfreundliches Verfahren (1,6),
- Finden und Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners (1,8),
- transparentes und verständliches Verfahren (1,8),
- Verwirklichung des „One-Stop-Shop-Prinzips“ des durchgängig einheitlichen Ansprechpartners (2,2) und
- das Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government) (2,9).

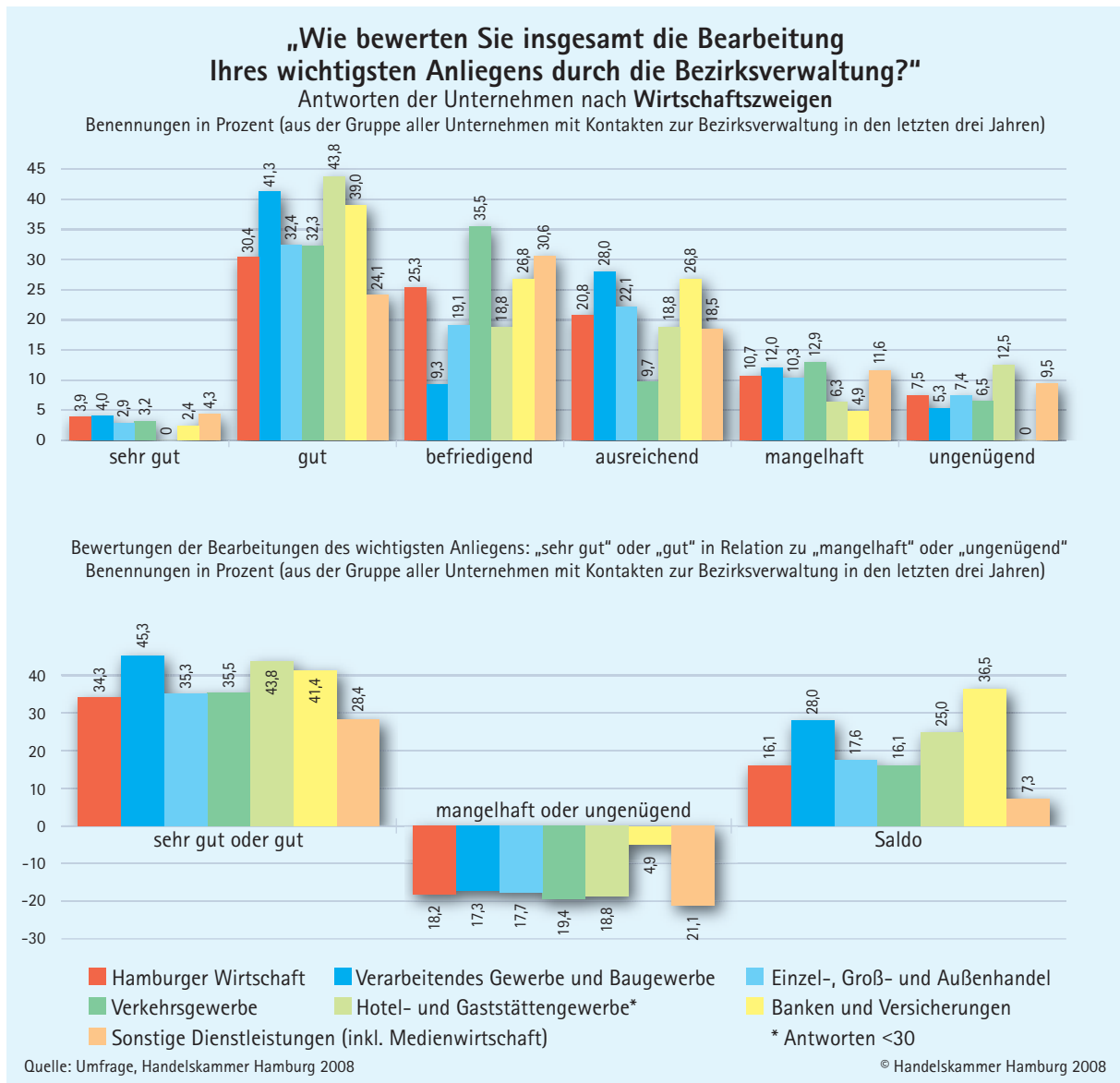


Abbildung 20

Beim Vergleich von jeweiliger „Bedeutung“ und „Zufriedenheit“ der einzelnen Kriterien fällt auf, dass aus Sicht der Unternehmen keine gravierenden negativen Abweichungen vorliegen, die dringenden Handlungsbedarf der Bezirksverwaltungen erfordern würden (Abb. 22). Lediglich bei der Beurteilung des bisherigen Angebotes mediengestützter Verwaltungsverfahren durch die Bezirksverwaltungen besteht große Unzufriedenheit (Note 4,9) – allerdings wird E-Government im Gegensatz zu den übrigen Kriterien auch nur eine mittlere Bedeutung beigemessen.

Die entsprechenden Stärken- und Schwächenprofile der einzelnen Bezirksverwaltungen finden Sie im Anhang unter den Abbildungen 4a bis 4g.

Bürokratieabbau

Staatliche Regulierungen beschränken die wirtschaftliche Freiheit von Unternehmen und sind nur gerechtfertigt, wenn der damit verbundene gesellschaftliche Nutzen höher ist als die gesellschaftlichen Kosten. Ein Übermaß an Bürokratie wirkt sich negativ auf Wirtschaftswachstum und Beschäftigung aus. Dies ist zwischenzeitlich auch Erkenntnis in Brüssel und Berlin. Die Europäische Union prämiert im Rahmen ihres 2007 gestarteten Aktionsprogramms zur Verringerung der Verwaltungslasten unter anderem die besten Vorschläge von Unternehmen zum Bürokratieabbau¹⁴. Auf nationaler Ebene beabsichtigt die Bundes-

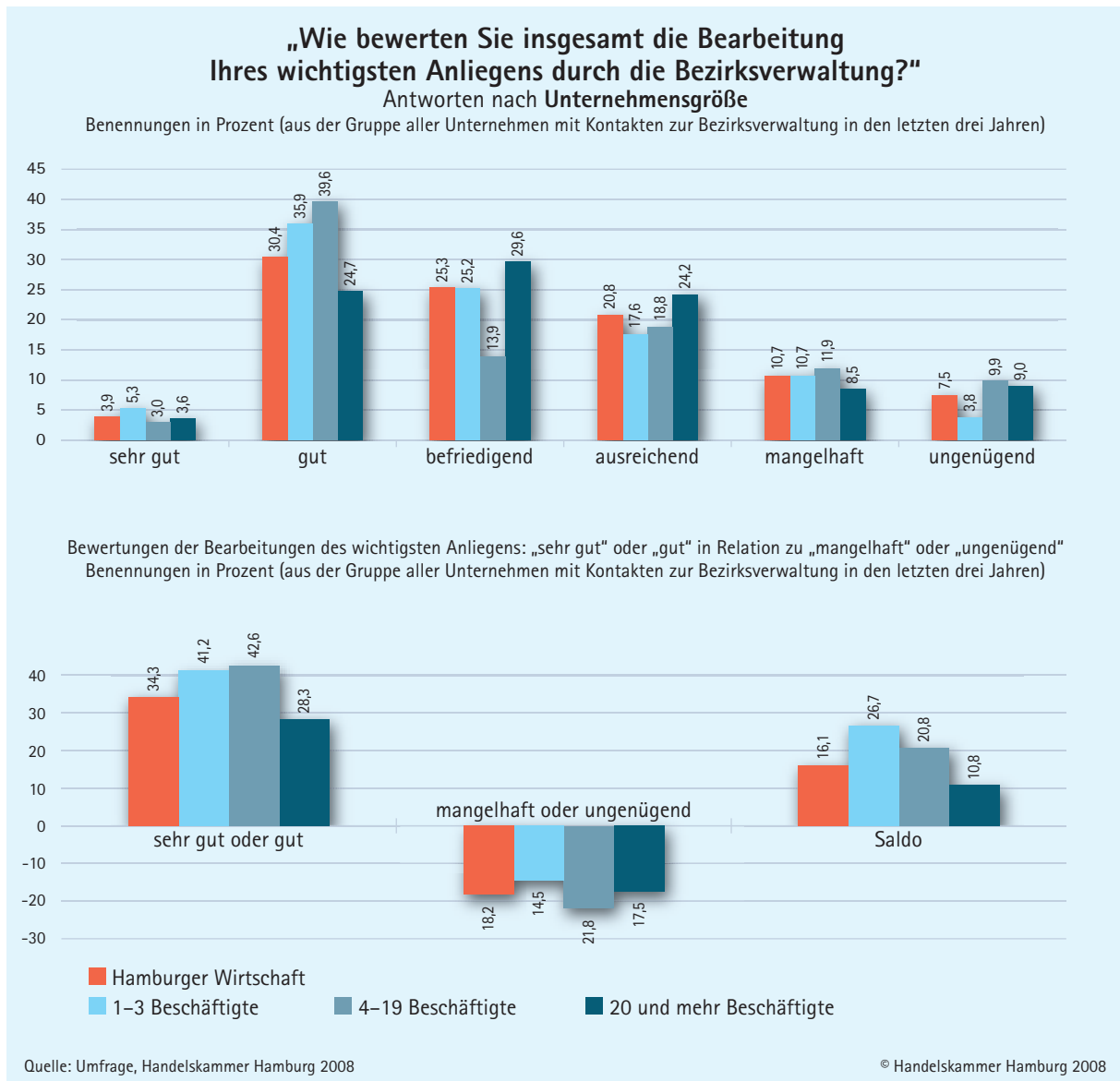


Abbildung 21

regierung, zur Entlastung der Wirtschaft die durch Gesetze verursachten Bürokratiekosten bis zum Jahr 2011 um ein Viertel zu reduzieren. Erst seit September 2006 – mit Berufung unabhängiger Mitglieder für den Nationalen Normenkontrollrat¹⁵ – werden die durch Gesetze verursachten Bürokratiekosten in unserem Land systematisch ermittelt. Diese Messungen und Bewertungen stellen eine wichtige Grundlage bei der Vermeidung neuer Bürokratiekosten und der Reduzierung bestehender Bürokratiekosten dar.

2.8 Vorschläge zur Verbesserung der wirtschaftsbezogenen Arbeit der Bezirksverwaltungen

Eine Reihe der befragten Unternehmen hat die Gelegenheit genutzt, die Frage „Haben Sie Vorschläge zur Verbesserung der wirtschaftsbezogenen Arbeit von Bezirksamt/Bezirksverwaltung?“ zu beantworten. Dabei wurden in erster Linie bereits im Fragebogen erwähnte Aspekte herausgegriffen und hervorgehoben. Der Grundtenor der Antworten lässt sich mit folgenden Stichwörtern charakterisieren: weniger Bürokratie, mehr

¹⁴ http://ec.europa.eu/enterprise/admin-burdens-reduction/online_consultation_de.htm

¹⁵ www.normenkontrollrat.de

Stärken- und Schwächenprofil der Bezirksverwaltungen Bearbeitung des wichtigsten Anliegen der Unternehmen

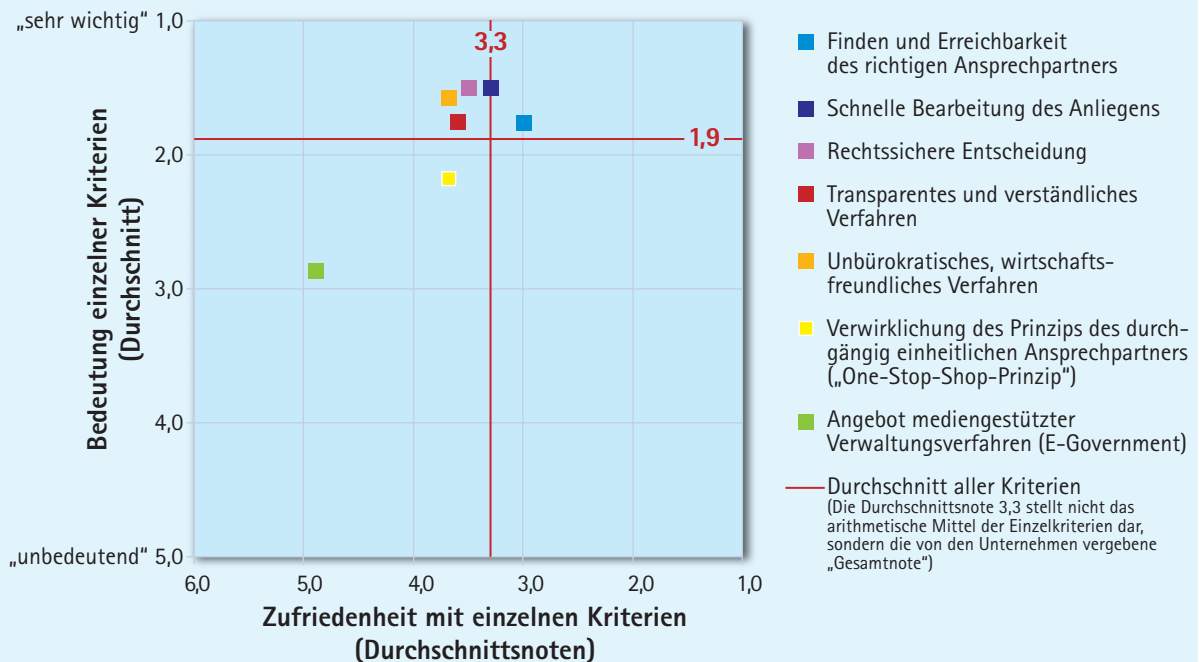


Abbildung 22

Transparenz und verständnisbildende Maßnahmen zwischen Bezirksamt und Unternehmen, „Es-geht-Haltung“, verbesserte Abstimmungsprozesse zwischen Bezirksamt und

Fachbehörden, bessere Qualifikation und leistungsabhängige Entlohnung der Mitarbeiter der Bezirksverwaltungen, mehr Online-Angebote sowie einheitliche Ansprechpartner.

Statements – Beispiele

- Aktives Verständnis für Wirtschaftsbelange fördern – sich als Dienstleister für Bürger und Betriebe verstehen
- Besuche in Unternehmen, um gegenseitige Sichtweisen kennenzulernen und Konflikte zu vermeiden
- Wirtschaftsfreundlichkeit trifft auf der Führungsebene zu, weniger auf der Arbeitsebene
- Mehr Mitarbeiter mit praktischer Wirtschaftserfahrung einstellen
- Mehr Leistungsanspruch an die Mitarbeiter

- Mehr Transparenz und Verständlichkeit von Verordnungen und deren Änderungen
- Weniger formale Entscheidungen, sondern individuell auf das konkrete Anliegen zugeschnittene Lösungen
- Auch mal Kompromisslösungen eingehen, die für beide Seiten vertretbar sind
- „Schlanker“ macht schneller
- Ausbau der bezirklichen Wirtschaftsförderung
- Bearbeitungszeiten verbindlich festlegen

3 Zusammenfassung

Im Wettbewerb der Wirtschaftsräume um Investitionen und Arbeitsplätze ist eine effizient arbeitende Verwaltung ein wichtiger Standortfaktor. Die im Jahr 2005 eingeleitete Verwaltungsreform in Hamburg führte auch in den sieben Bezirken zu organisatorischen Veränderungen. Vor diesem Hintergrund hat unsere Handelskammer durch eine repräsentative Befragung von Mitgliedsunternehmen ermittelt, inwieweit diese die Wahrnehmung wirtschaftsbezogener Aufgaben durch die Bezirksverwaltungen beurteilen.

Laut unserer Mitgliederbefragung misst fast jedes vierte Unternehmen der Hamburger Wirtschaft seiner Bezirksverwaltung bzw. seinem Bezirksamt eine „sehr wichtige“ oder „eher wichtige“ Bedeutung als Ansprechpartner für betriebliche Belange bei. Im Verarbeitenden Gewerbe und Baugewerbe sowie im Hotel- und Gaststättengewerbe gilt dies für fast jedes zweite Unternehmen. Überdurchschnittlich wichtig sind Bezirksverwaltungen auch für Bergedorfer und Harburger Unternehmen. Zudem steigt tendenziell mit der Beschäftigtengrößenklasse der Unternehmen die Bedeutung der Bezirksverwaltungen als Ansprechpartner für betriebliche Belange.

Setzt man bei der Beurteilung der generellen Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen einerseits die Antworten „trifft sehr zu“ und „trifft weitgehend zu“ als positive Bewertungen und andererseits „trifft weniger zu“ und „trifft nicht zu“ als negative Bewertungen in Relation zueinander, ergibt sich ein positiver Saldo (56 versus 44 Prozent). Jeweils mehr Positiv- als Negativantworten sind auch für alle Bezirke, die drei betrachteten Beschäftigtengrößenklassen sowie für die fünf Wirtschaftszweige Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe, Einzel-, Groß- und Außenhandel, Verkehrsgewerbe, Banken und Versicherungen sowie Sonstige Dienstleistungen (inklusive Medienwirtschaft) zu verzeichnen. Lediglich im Hotel- und Gaststättengewerbe überwiegen zur Frage der Wirtschaftsfreundlichkeit der Bezirksverwaltungen die negativen Stimmen. Nicht auszuschließen ist, dass der mit der gesetz-

lichen Neuregelung des Rauchens in der Gastronomie einhergehende Anpassungsbedarf für Befragte das Stimmungsbild nennenswert negativ beeinflusst hat.

Fast jedes zweite an unserer Mitgliederbefragung teilnehmende Unternehmen hatte in den letzten drei Jahren ein oder mehrere konkrete Anliegen, die zu Kontakten mit der Bezirksverwaltung führten. Für knapp die Hälfte der Unternehmen waren Bauvorhaben bzw. Baugenehmigungen das bedeutendste Anliegen – mit deutlichem Abstand folgen in der Rangliste der wichtigsten Anliegen Sonstige Genehmigungen und Gewerbe-, -um- und -abmeldungen.

Die Durchschnittsnote für die von den Unternehmen – zusätzlich zur Beurteilung von sieben Einzelkriterien – vorgenommene Gesamtbewertung der Bearbeitung des jeweils wichtigsten betrieblichen Anliegens durch die Bezirksverwaltung lag bei 3,3. Die Noten „gut“ oder „sehr gut“ wurden von jedem dritten Unternehmen vergeben – „mangelhaft“ oder „ungenügend“ als Bewertungen stammen von knapp jedem fünften Befragten. Auch bei den sieben Bezirken sowie allen betrachteten Wirtschaftszweigen und Unternehmensgrößen dominieren die positiv(er)en gegenüber den negativ(er)en Bewertungen.

Ausgehend von den Ergebnissen unserer Mitgliederbefragung sehen wir in einigen Bereichen Handlungsbedarf, um die Hamburger Bezirksverwaltungen noch effizienter und wirtschaftsfreundlicher zu gestalten:

Unsere Handelskammer

- unterstützt ausdrücklich das Ziel der Hamburger Verwaltungsreform, eine moderne, effiziente, kundenfreundliche und ortsnahe Verwaltung für die Wachsende Stadt zu schaffen;

- weist darauf hin, dass bei staatlichen Regulierungen der damit verbundene gesellschaftliche Nutzen höher als die gesellschaftlichen Kosten sein muss, da ein Übermaß an Bürokratie sich negativ auf Wirtschaftswachstum und Beschäftigung auswirkt;
- plädiert für eine zeitnahe Inbetriebnahme der Zentren für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt in Hamburg-Mitte und Harburg;
- befürwortet eine wirtschaftsfreundliche und wirtschaftskompetente Ausrichtung der Leitungsebenen der bezirklichen Dezernate Wirtschaft, Bau und Umwelt sowie entsprechende Beauftragte für Wirtschaftsförderung mit Durchsetzungsfähigkeit innerhalb des Dezernats;
- begrüßt, dass neben den beiden bestehenden Anreizsystemen „Fördersystem Wachsende Stadt“ und „Sonderinvestitionsfonds Bezirke“ ein drittes Anreizsystem für die Bezirke geschaffen wurde – eine angemessene finanzielle Ausstattung ist notwendig;
- tritt dafür ein, dass im Hinblick auf eine angebotsorientierte Gewerbeflächenpolitik die Bezirke dafür gemeinsam Sorge tragen, dass der mit der Freien und Hansestadt Hamburg verabredete Flächenpuffer von 100 Hektar die Angebotsfähigkeit der Stadt dauerhaft sicherstellt;
- plädiert bei Genehmigungsverfahren für eine Überarbeitung der Regelungen zur Genehmigungsfiktion;
- tritt für eine Begrenzung der Regelungstiefe in den Hamburger Bebauungsplänen auf ein wettbewerbsfähiges Maß ein;
- schlägt vor, dass bei Brandschutzregelungen dem Antragstellenden das Recht eingeräumt wird, ein eigenes Brandschutzgutachten vorzulegen, das von einem vereidigten Gutachter erstellt wird;
- betrachtet es als folgerichtig, dass künftig durch die Lotsenähnliche Funktion des einheitlichen Ansprechpartners eine weitere Flankierung zugunsten der Unternehmen erfolgen kann;
- unterstützt die Bezirksämter bei den einfacher gelagerten Masseverfahren im Bereich der Gewerbemeldungen;
- erkennt die bislang beim Einsatz von E-Government-Angeboten bundesweit vorbildliche Hamburger Verwaltung an und unterstützt den weiteren Ausbau;
- regt an, dass die BID-Initiativen und Interessengemeinschaften mit den Bezirksämtern Vereinbarungen über die Häufigkeit, die Dauer und die Ausgestaltung von Veranstaltungen im öffentlichen Raum treffen.

4 Anhang

Mitgliederbefragung – Methodisches Vorgehen

Unsere Umfrage umfasst einen repräsentativen Querschnitt der Mitgliedsunternehmen unserer Handelskammer aus den sieben Hamburger Bezirken. Die zufallsdeterminierte Stichprobe der von uns befragten Unternehmen erfolgte aus der Grundgesamtheit aller im Handelsregister eingetragenen Firmen sowie aller nicht im Handelsregister eingetragenen Firmen mit aktiver Steuernummer.

Die Auswertung unserer Befragung basiert auf 1 191 beantworteten Fragebögen. Dank dieses hohen Rücklaufs ist es grundsätzlich möglich, für die Hamburger Wirtschaft zu sprechen und differenzierte Aussagen sowohl zu den sieben Bezirken als auch zu sechs verschiedenen Branchen und drei Unternehmensgrößen (Unternehmen mit „1 bis 3“, „4 bis 19“ sowie „20 und mehr“ Beschäftigten) zu treffen. Zu den sechs betrachteten Wirtschaftszweigen zählen der Sekundäre Sektor (Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe), Einzel-, Groß- und Außenhandel, das Verkehrsgewerbe, das Hotel- und Gaststätten-gewerbe, Banken und Versicherungen sowie Sonstige Dienstleistungen (inklusive Medienwirtschaft).

Nicht für alle von unserer Handelskammer Befragten waren sämtliche Punkte des Fragebogens relevant. Unternehmen ohne konkrete Kontakte zu Bezirksverwaltung bzw. Bezirksamt in den letzten drei Jahren wurden lediglich um Einschätzungen zu genereller Bedeutung und Wirtschaftsfreundlichkeit ihrer Bezirksverwaltung gebeten. Unternehmen mit konkreten Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren sollten zusätzlich die Arten von Anliegen angeben und anschließend die Bearbeitung des wichtigsten Anliegens anhand verschiedener Einzelkriterien beurteilen.

Bei der Interpretation der Befragungsergebnisse ist zu beachten, dass in den Bezirksverwaltungen die organisatorischen Veränderungen erst zum 1. Februar 2007 in der Praxis realisiert wurden und dass derzeit noch nicht alle geplanten Dienstleistungszentren in Betrieb sind. Daher bewerteten die von uns befragten Hamburger Unternehmen – je nach Bezirk und je nach Zeitpunkt der Behördenkontakte – teils alte und teils neue Verwaltungsstrukturen. Auch dies spricht für eine Wiederholung unserer Befragung in einigen Jahren, um Einführungsphase und Reifephase der Hamburger Verwaltungsreform vergleichen zu können.

Der Fragenkatalog unserer Mitgliederbefragung, ergänzende Umfrageergebnisse sowie ein Überblick hinsichtlich wichtiger Kennzahlen der Hamburger Bezirke sind im Anhang zusammengestellt.

Mitgliederbefragung – Weitere Ergebnisse

Arten der Anliegen von Unternehmen (2.4)

Tab. 1a

„Um welche Arten von Anliegen hat es sich bei Ihren Kontakten mit der Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren gehandelt?“

Antworten nach **Bezirken** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Hamburg-Mitte	Wandsbek	Hamburg-Nord	Altona	Eimsbüttel	Harburg	Bergedorf	Hamburg
Bauvorhaben, Baugenehmigungen	49,6	58,7	53,3	61,4	48,3	62,2	59,3	54,8
Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzung, Wegerecht)	39,0	33,3	41,7	40,4	41,7	35,1	40,7	38,8
Gewerbean-, -um- und -abmeldungen	30,5	42,9	40,0	35,1	45,0	24,3	18,5	34,5
Verkehr (z. B. Kunden-, Lieferverkehr)	15,6	12,7	8,3	19,3	11,7	13,5	25,9	14,5
Anderer Anlass	12,8	6,3	13,3	15,8	13,3	5,4	18,5	12,2
Umweltfragen	11,3	6,3	8,3	12,3	16,7	13,5	22,2	12,0
Zustand des öffentlichen Raums	14,2	11,1	13,3	8,8	3,3	5,4	14,8	10,9
Nachfrage nach Gewerbeflächen, -immobilien	6,4	6,3	5,0	17,5	1,7	13,5	22,2	8,9
Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen	8,5	7,9	6,7	12,3	6,7	10,8	-	8,2
Nachbarschaftsprobleme	6,4	6,3	5,0	7,0	10,0	5,4	7,4	6,7

Tab. 1b

„Um welche Arten von Anliegen hat es sich bei Ihren Kontakten mit der Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren gehandelt?“

Antworten nach **Wirtschaftszweigen** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe	Einzel-, Groß- und Außenhandel	Verkehrsgewerbe	Hotel- und Gaststättengewerbe	Banken und Versicherungen	Sonstige Dienstleistungen inkl. Medienwirtschaft	Hamburg
Bauvorhaben, Baugenehmigungen	85,2	43,7	54,8	81,0	39,5	46,7	54,8
Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzung, Wegerecht)	46,9	35,2	58,1	61,9	32,6	32,5	38,8
Gewerbean-, -um- und -abmeldungen	21,0	38,0	16,1	28,6	48,8	40,1	34,5
Verkehr (z. B. Kunden-, Lieferverkehr)	13,6	22,5	35,5	14,3	-	11,7	14,5
Anderer Anlass	13,6	7,0	19,4	4,8	14,0	11,7	12,2
Umweltfragen	25,9	7,0	16,1	9,5	2,3	10,2	12,0
Zustand des öffentlichen Raums	8,6	16,9	35,5	4,8	7,0	7,1	10,9
Nachfrage nach Gewerbeflächen, -immobilien	16,0	8,5	12,9	19,0	2,3	6,1	8,9
Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen	6,2	7,0	6,5	14,3	11,6	8,6	8,2
Nachbarschaftsprobleme	8,6	4,2	6,5	4,8	-	8,1	6,7

Tab. 1c

„Um welche Arten von Anliegen hat es sich bei Ihren Kontakten mit der Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren gehandelt?“

Antworten nach **Unternehmensgröße** (Mehrfachnennungen möglich)

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	1 - 3 Beschäftigte	4 - 19 Beschäftigte	20 und mehr Beschäftigte	Hamburg
Bauvorhaben, Baugenehmigungen	34,7	50,0	75,6	54,8
Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzung, Wegerecht)	22,9	47,3	45,6	38,8
Gewerbean-, -um- und -abmeldungen	55,6	32,1	18,3	34,5
Verkehr (z. B. Kunden-, Lieferverkehr)	9,7	10,7	18,9	14,5
Anderer Anlass	13,2	8,9	13,3	12,2
Umweltfragen	0,7	7,1	24,4	12,0
Zustand des öffentlichen Raums	4,2	12,5	15,6	10,9
Nachfrage nach Gewerbeflächen, -immobilien	3,5	9,8	13,3	8,9
Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen	1,4	2,7	17,2	8,2
Nachbarschaftsprobleme	1,4	4,5	10,0	6,7

Wichtigste Anliegen von Unternehmen (2.5)

Tab. 2a

„Welches war Ihr wichtigstes Anliegen (falls Ihr Unternehmen mehr als ein Anliegen hatte)?“

Antworten nach **Bezirken**

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Hamburg-Mitte	Wandsbek	Hamburg-Nord	Altona	Eimsbüttel	Harburg	Bergedorf	Hamburg
Bauvorhaben, Baugenehmigungen	47,7	58,3	48,8	48,0	42,2	51,7*	41,7*	49,0
Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzung, Wegerecht)	17,4	16,7	22,0	12,0	13,3	10,3*	25,0*	16,3
Gewerbean-, -um- und -abmeldungen	11,0	10,4	17,1	8,0	20,0	6,9*	-	11,2
Verkehr (z. B. Kunden-, Lieferverkehr)	9,2	2,1	4,9	12,0	4,4	13,8*	4,2*	7,4
Anderer Anlass	7,3	2,1	7,3	12,0	4,4	3,4*	20,8*	7,4
Umweltfragen	3,7	2,1	-	6,0	13,3	3,4*	-	4,3
Zustand des öffentlichen Raums	0,9	2,1	-	2,0	-	-	-	0,9
Nachfrage nach Gewerbeflächen, -immobilien	-	4,2	-	-	-	3,4*	8,3*	1,4
Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen	1,8	-	-	-	2,2	6,9*	-	1,4
Nachbarschaftsprobleme	0,9	2,1	-	-	-	-	-	0,6

*Der Auswertung liegen weniger als 30 Antworten zugrunde

Tab. 2b

**„Welches war Ihr wichtigstes Anliegen
(falls Ihr Unternehmen mehr als ein Anliegen hatte)?“**

Antworten nach **Wirtschaftszweigen**

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe	Einzel-, Groß- und Außenhandel	Verkehrsgewerbe	Hotel- und Gaststättengewerbe	Banken und Versicherungen	Sonstige Dienstleistungen inkl. Medienwirtschaft	Hamburg
Bauvorhaben, Baugenehmigungen	63,5	37,5	36,0	52,6*	53,8*	47,1	49,0
Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzung, Wegerecht)	14,9	22,9	16,0	15,8*	7,7*	17,0	16,3
Gewerbean-, -um- und -abmeldungen	2,7	8,3	4,0	5,3*	23,1*	15,7	11,2
Verkehr (z. B. Kunden-, Lieferverkehr)	4,1	12,5	32,0	21,1*	-	3,3	7,4
Anderer Anlass	6,8	10,4	4,0	-	11,5*	6,5	7,4
Umweltfragen	5,4	-	-	-	-	7,2	4,3
Zustand des öffentlichen Raums	-	4,2	4,0	-	-	-	0,9
Nachfrage nach Gewerbeflächen, -immobilien	2,7	2,1	4,0	5,3*	-	-	1,4
Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen	-	-	-	-	3,8*	2,6	1,4
Nachbarschaftsprobleme	-	2,1	-	-	-	0,7	0,6

*Der Auswertung liegen weniger als 30 Antworten zugrunde

Tab. 2c

**„Welches war Ihr wichtigstes Anliegen
(falls Ihr Unternehmen mehr als ein Anliegen hatte)?“**

Antworten nach **Unternehmensgröße**

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	1 - 3 Beschäftigte	4 - 19 Beschäftigte	20 und mehr Beschäftigte	Hamburg
Bauvorhaben, Baugenehmigungen	38,9	39,3	59,4	49,0
Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzung, Wegerecht)	20,0	27,4	8,8	16,3
Gewerbean-, -um- und -abmeldungen	23,3	14,3	3,5	11,2
Verkehr (z. B. Kunden-, Lieferverkehr)	6,7	7,1	8,2	7,4
Anderer Anlass	7,8	4,8	8,2	7,4
Umweltfragen	-	2,4	7,6	4,3
Zustand des öffentlichen Raums	1,1	1,2	-	0,9
Nachfrage nach Gewerbeflächen, -immobilien	1,1	1,2	1,8	1,4
Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen	-	1,2	2,4	1,4
Nachbarschaftsprobleme	1,1	1,2	-	0,6

Bewertung der Bearbeitung der wichtigsten Anliegen durch die Bezirksverwaltungen (2.7)

Tab. 3a

Bewertung der Bearbeitung der wichtigsten Anliegen durch die Bezirksverwaltung

Antworten nach Bezirken

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Hamburg gesamt	Hamburg- Mitte	Wandsbek	Hamburg- Nord	Altona	Eimsbüttel	Harburg	Bergedorf
Antworten								
Finden und Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners								
1. sehr gut	9,5	6,8	8,8	9,1	11,5	6,3	16,3	17,6
2. gut	39,9	40,4	42,6	48,5	31,1	42,2	37,2	26,5
3. befriedigend	23,3	22,6	22,1	22,7	27,9	20,3	25,6	23,5
4. ausreichend	9,9	12,3	7,4	6,1	13,1	9,4	7,0	11,8
5. mangelhaft	7,8	10,3	7,4	4,5	8,2	9,4	4,7	5,9
6. ungenügend	8,2	6,2	10,3	9,1	8,2	7,8	7,0	14,7
Verwirklichung des Prinzips des durchgängig einheitlichen Ansprechpartners („One-Stop-Shop-Prinzip“)								
1. sehr gut	4,3	2,1	6,5	6,3	1,9	3,2	7,5	9,1
2. gut	30,5	31,7	24,2	42,2	31,5	31,7	20,0	21,2
3. befriedigend	14,5	20,4	14,5	9,4	14,8	9,5	15,0	9,1
4. ausreichend	20,1	14,8	19,4	20,3	29,6	17,5	25,0	27,3
5. mangelhaft	10,6	11,3	11,3	9,4	3,7	14,3	10,0	12,1
6. ungenügend	9,7	8,5	6,5	7,8	14,8	11,1	10,0	15,2
Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government)								
1. sehr gut	0,2	0,8	-	-	-	-	-*	-*
2. gut	13,7	15,4	10,7	15,5	20,4	12,5	10,8*	6,3*
3. befriedigend	17,1	18,5	17,9	12,1	22,4	16,1	13,5*	15,6*
4. ausreichend	13,5	14,6	5,4	13,8	16,3	12,5	16,2*	15,6*
5. mangelhaft	6,9	9,2	5,4	5,2	6,1	5,4	8,1*	6,3*
6. ungenügend	15,6	8,5	17,9	19,0	18,4	14,3	18,9*	31,3*
Transparentes, verständliches Verfahren								
1. sehr gut	4,1	0,7	9,4	3,2	-	3,2	14,6	6,1
2. gut	22,5	22,3	20,3	29,0	22,6	19,4	24,4	21,2
3. befriedigend	27,7	32,4	31,3	21,0	26,4	30,6	14,6	27,3
4. ausreichend	19,7	18,7	20,3	19,4	20,8	17,7	24,4	18,2
5. mangelhaft	12,4	12,9	9,4	14,5	15,1	11,3	7,3	15,2
6. ungenügend	9,0	7,2	7,8	8,1	13,2	9,7	9,8	9,1
Unbürokratisches, wirtschaftsfreundliches Verfahren								
1. sehr gut	6,8	5,6	12,7	7,7	-	-	16,7	11,8
2. gut	18,1	18,8	22,2	23,1	15,8	11,5	19,0	14,7
3. befriedigend	27,4	27,8	22,2	23,1	35,1	32,8	26,2	23,5
4. ausreichend	14,7	16,7	17,5	9,2	19,3	14,8	9,5	8,8
5. mangelhaft	20,2	18,8	20,6	21,5	21,1	18,0	14,3	29,4
6. ungenügend	8,3	9,0	3,2	10,8	5,3	11,5	9,5	8,8
Schnelle Bearbeitung des Anliegens								
1. sehr gut	7,7	6,2	13,0	9,1	-	6,3	14,3	8,8
2. gut	29,5	28,1	30,4	40,9	28,1	26,6	28,6	23,5
3. befriedigend	24,9	28,8	20,3	15,2	24,6	29,7	21,4	32,4
4. ausreichend	15,4	13,7	15,9	13,6	28,1	9,4	16,7	8,8
5. mangelhaft	10,6	10,3	11,6	10,6	14,0	9,4	4,8	14,7
6. ungenügend	10,2	12,3	8,7	10,6	5,3	9,4	9,5	11,8
Rechtssichere Entscheidung								
1. sehr gut	7,4	5,1	12,9	10,0	3,7	6,8	13,5	3,0*
2. gut	31,0	27,9	33,9	36,7	33,3	32,2	27,0	27,3*
3. befriedigend	20,4	29,4	9,7	13,3	22,2	20,3	16,2	18,2*
4. ausreichend	14,6	12,5	21,0	8,3	18,5	15,3	10,8	15,2*
5. mangelhaft	6,7	5,1	4,8	11,7	5,6	5,1	8,1	12,1*
6. ungenügend	7,0	5,1	8,1	8,3	5,6	8,5	10,8	6,1*
Gesamtbewertung des wichtigsten Anliegens								
1. sehr gut	3,9	1,4	7,5	4,5	-	1,7	12,2	6,3
2. gut	30,4	29,3	29,9	40,9	32,2	31,0	26,8	18,8
3. befriedigend	25,3	30,0	20,9	15,2	23,7	24,1	31,7	31,3
4. ausreichend	20,8	20,0	23,9	18,2	27,1	17,2	12,2	21,9
5. mangelhaft	10,7	12,9	9,0	12,1	10,2	12,1	4,9	9,4
6. ungenügend	7,5	5,7	7,5	9,1	5,1	8,6	9,8	12,5

*Der Auswertung liegen weniger als 30 Antworten zugrunde

Tab. 3b

Bewertung der Bearbeitung der wichtigsten Anliegen durch die Bezirksverwaltung

Antworten nach Wirtschaftszweigen

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Hamburg gesamt	Verarbeitendes Gewerbe und Baugewerbe	Einzel-, Groß- und Außen- handel	Verkehrs- gewerbe	Hotel- und Gaststätten- gewerbe	Banken und Versicherungen	Sonstige Dienstleistungen inkl. Medien- wirtschaft
Antworten							
Finden und Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners							
1. sehr gut	9,5	11,4	8,7	12,9	5,0*	9,5	8,8
2. gut	39,9	44,3	39,1	51,6	50,0*	47,6	34,6
3. befriedigend	23,3	26,6	20,3	12,9	10,0*	35,7	23,3
4. ausreichend	9,9	8,9	13,0	9,7	15,0*	4,8	10,0
5. mangelhaft	7,8	5,1	5,8	6,5	10,0*	2,4	10,4
6. ungenügend	8,2	3,8	8,7	6,5	10,0*	-	11,3
Verwirklichung des Prinzips des durchgängig einheitlichen Ansprechpartners („One-Stop-Shop-Prinzip“)							
1. sehr gut	4,3	5,4	6,2	-*	10,0*	4,9	3,5
2. gut	30,5	39,2	33,8	29,0*	40,0*	36,6	24,8
3. befriedigend	14,5	20,3	6,2	12,9*	5,0*	9,8	16,8
4. ausreichend	20,1	4,1	21,5	29,0*	20,0*	34,1	21,2
5. mangelhaft	10,6	13,5	7,7	16,1*	10,0*	2,4	11,5
6. ungenügend	9,7	9,5	10,8	6,5*	10,0*	-	11,9
Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government)							
1. sehr gut	0,2	1,5	-	-*	-*	-*	-
2. gut	13,7	33,8	13,3	10,3*	26,7*	10,5*	7,6
3. befriedigend	17,1	9,2	13,3	37,9	13,3*	47,4*	12,4
4. ausreichend	13,5	9,2	13,3	10,3*	13,3*	10,5*	15,7
5. mangelhaft	6,9	15,4	5,0	6,9*	-*	2,6*	6,2
6. ungenügend	15,6	6,2	5,0	3,4*	20,0*	5,3*	24,8
Transparentes, verständliches Verfahren							
1. sehr gut	4,1	4,2	4,9	3,4*	5,3*	5,1	3,9
2. gut	22,5	26,4	18,0	20,7*	26,3*	28,2	20,6
3. befriedigend	27,7	23,6	26,2	27,6*	21,1*	28,2	30,0
4. ausreichend	19,7	23,6	14,8	17,2*	15,8*	28,2	18,9
5. mangelhaft	12,4	9,7	19,7	13,8*	-*	7,7	13,3
6. ungenügend	9,0	9,7	8,2	10,3*	31,6*	-	8,6
Unbürokratisches, wirtschaftsfreundliches Verfahren							
1. sehr gut	6,8	4,3	8,8	6,5	15,0*	2,4	6,4
2. gut	18,1	20,3	22,1	16,1	15,0*	26,8	15,7
3. befriedigend	27,4	23,2	13,2	32,3	25,0*	29,3	31,8
4. ausreichend	14,7	14,5	22,1	9,7	30,0*	17,1	11,4
5. mangelhaft	20,2	27,5	16,2	16,1	5,0*	22,0	21,2
6. ungenügend	8,3	8,7	5,9	16,1	10,0*	2,4	8,9
Schnelle Bearbeitung des Anliegens							
1. sehr gut	7,7	3,8	7,4	12,9	10,0*	7,1	8,0
2. gut	29,5	41,0	32,4	16,1	25,0*	31,0	26,5
3. befriedigend	24,9	7,7	13,2	41,9	15,0*	26,2	32,4
4. ausreichend	15,4	10,3	20,6	6,5	20,0*	26,2	14,3
5. mangelhaft	10,6	25,6	8,8	9,7	10,0*	4,8	7,6
6. ungenügend	10,2	10,3	10,3	12,9	20,0*	2,4	10,5
Rechtssichere Entscheidung							
1. sehr gut	7,4	8,5	6,7	13,8*	29,4*	2,6	5,8
2. gut	31,0	26,8	38,3	44,8*	23,5*	31,6	28,8
3. befriedigend	20,4	25,4	11,7	17,2*	11,8*	21,1	22,1
4. ausreichend	14,6	15,5	15,0	6,9*	17,6*	2,6	16,8
5. mangelhaft	6,7	5,6	5,0	-*	-*	23,7	6,2
6. ungenügend	7,0	8,5	3,3	-*	11,8*	-	9,3
Gesamtbewertung des wichtigsten Anliegens							
1. sehr gut	3,9	4,0	2,9	3,2	-	2,4	4,3
2. gut	30,4	41,3	32,4	32,3	43,8	39,0	24,1
3. befriedigend	25,3	9,3	19,1	35,5	18,8*	26,8	30,6
4. ausreichend	20,8	28,0	22,1	9,7	18,8*	26,8	18,5
5. mangelhaft	10,7	12,0	10,3	12,9	6,3*	4,9	11,6
6. ungenügend	7,5	5,3	7,4	6,5	12,5*	-	9,5

*Der Auswertung liegen weniger als 30 Antworten zugrunde

Tab. 3c

Bewertung der Bearbeitung der wichtigsten Anliegen durch die Bezirksverwaltung

Antworten nach **Unternehmensgrößen**

Benennungen in Prozent

(aus der Gruppe aller Unternehmen mit Kontakten zur Bezirksverwaltung in den letzten drei Jahren)

	Hamburg gesamt	1 - 3 Beschäftigte	4 - 19 Beschäftigte	20 und mehr Beschäftigte
Antworten				
Finden und Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners				
1. sehr gut	9,5	11,5	10,1	8,4
2. gut	39,9	39,6	40,4	40,4
3. befriedigend	23,3	25,9	22,9	22,7
4. ausreichend	9,9	5,0	12,8	11,6
5. mangelhaft	7,8	11,5	8,3	5,3
6. ungenügend	8,2	5,0	3,7	10,7
Verwirklichung des Prinzips des durchgängig einheitlichen Ansprechpartners („One-Stop-Shop-Prinzip“)				
1. sehr gut	4,3	5,5	5,9	3,2
2. gut	30,5	34,4	35,3	26,5
3. befriedigend	14,5	21,1	11,8	12,8
4. ausreichend	20,1	11,7	21,6	24,7
5. mangelhaft	10,6	7,8	8,8	11,4
6. ungenügend	9,7	7,8	5,9	12,8
Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government)				
1. sehr gut	0,2	-	1,1	-
2. gut	13,7	14,7	18,3	11,4
3. befriedigend	17,1	23,3	14,0	14,9
4. ausreichend	13,5	8,6	15,1	15,9
5. mangelhaft	6,9	4,3	7,5	6,0
6. ungenügend	15,6	6,0	4,3	27,4
Transparentes, verständliches Verfahren				
1. sehr gut	4,1	5,3	6,2	2,8
2. gut	22,5	31,3	17,5	20,6
3. befriedigend	27,7	29,0	24,7	27,5
4. ausreichend	19,7	9,9	17,5	27,1
5. mangelhaft	12,4	10,7	15,5	10,6
6. ungenügend	9,0	6,1	12,4	9,6
Unbürokratisches, wirtschaftsfreundliches Verfahren				
1. sehr gut	6,8	5,9	10,0	6,3
2. gut	18,1	27,4	12,0	16,2
3. befriedigend	27,4	23,7	26,0	30,2
4. ausreichend	14,7	10,4	18,0	15,3
5. mangelhaft	20,2	19,3	16,0	23,9
6. ungenügend	8,3	5,2	12,0	6,8
Schnelle Bearbeitung des Anliegens				
1. sehr gut	7,7	12,3	5,6	5,8
2. gut	29,5	34,1	33,6	26,0
3. befriedigend	24,9	17,4	18,7	32,7
4. ausreichend	15,4	17,4	14,0	12,6
5. mangelhaft	10,6	9,4	8,4	12,6
6. ungenügend	10,2	7,2	15,9	9,9
Rechtssichere Entscheidung				
1. sehr gut	7,4	8,9	6,4	6,9
2. gut	31,0	35,0	31,9	30,1
3. befriedigend	20,4	17,9	18,1	20,8
4. ausreichend	14,6	13,0	16,0	15,3
5. mangelhaft	6,7	3,3	6,4	9,3
6. ungenügend	7,0	2,4	8,5	9,3
Gesamtbewertung des wichtigsten Anliegens				
1. sehr gut	3,9	5,3	3,0	3,6
2. gut	30,4	35,9	39,6	24,7
3. befriedigend	25,3	25,2	13,9	29,6
4. ausreichend	20,8	17,6	18,8	24,2
5. mangelhaft	10,7	10,7	11,9	8,5
6. ungenügend	7,5	3,8	9,9	9,0

Stärken- und Schwächenprofil der Bezirksverwaltungen Bearbeitung des wichtigsten Anliegens der Unternehmen (2.7)

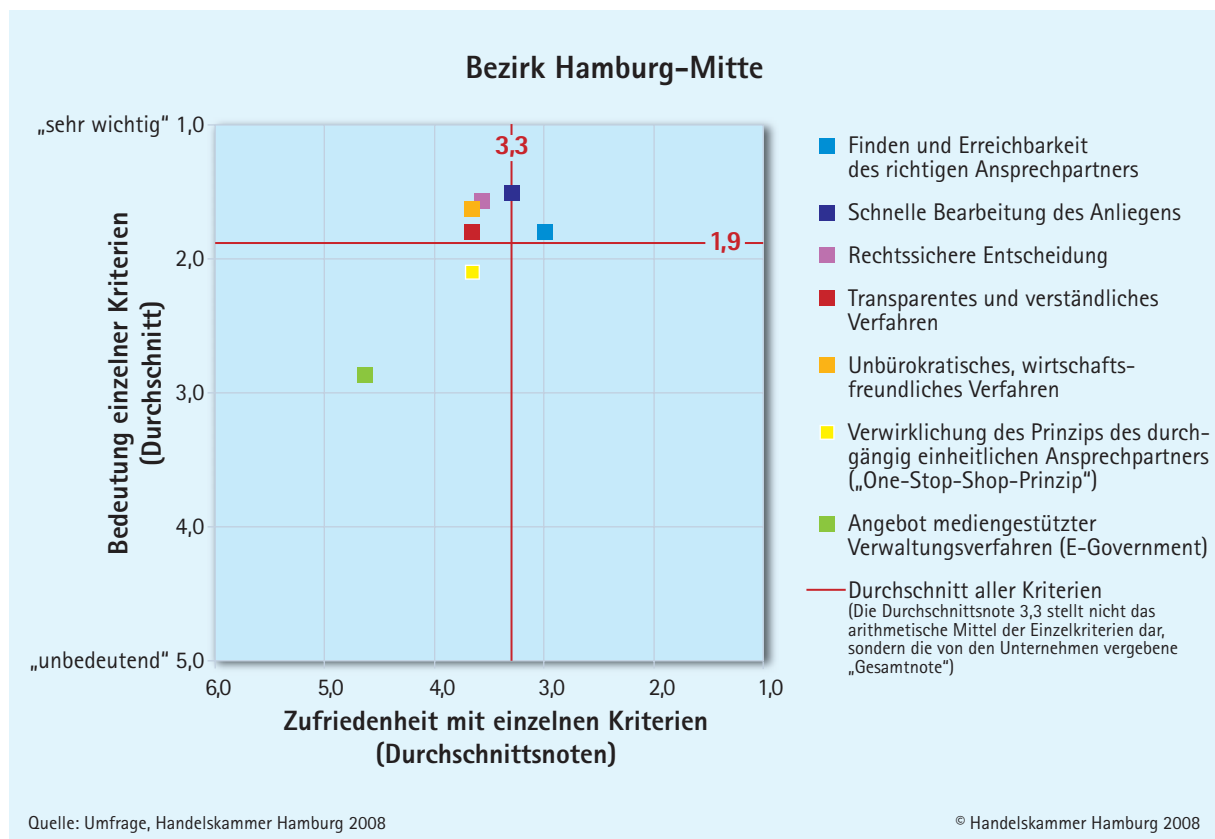


Abbildung 4a

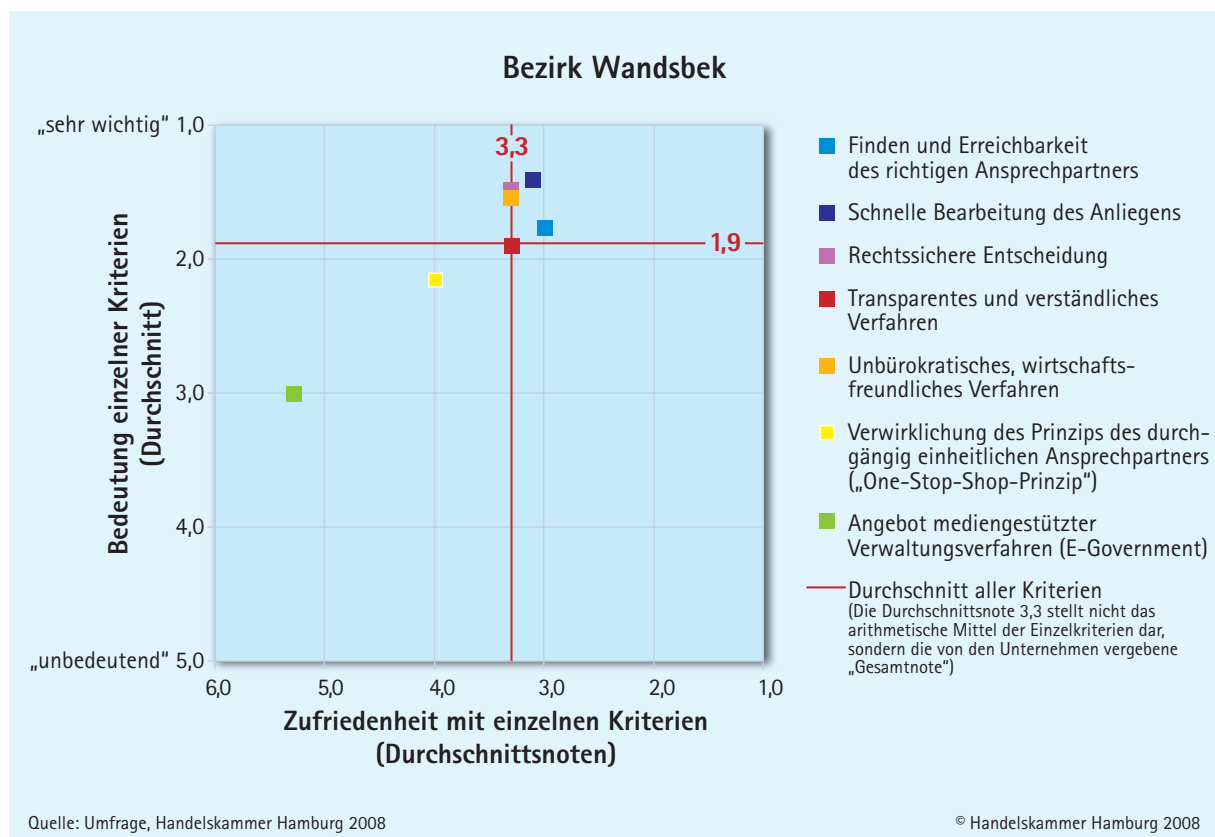


Abbildung 4b

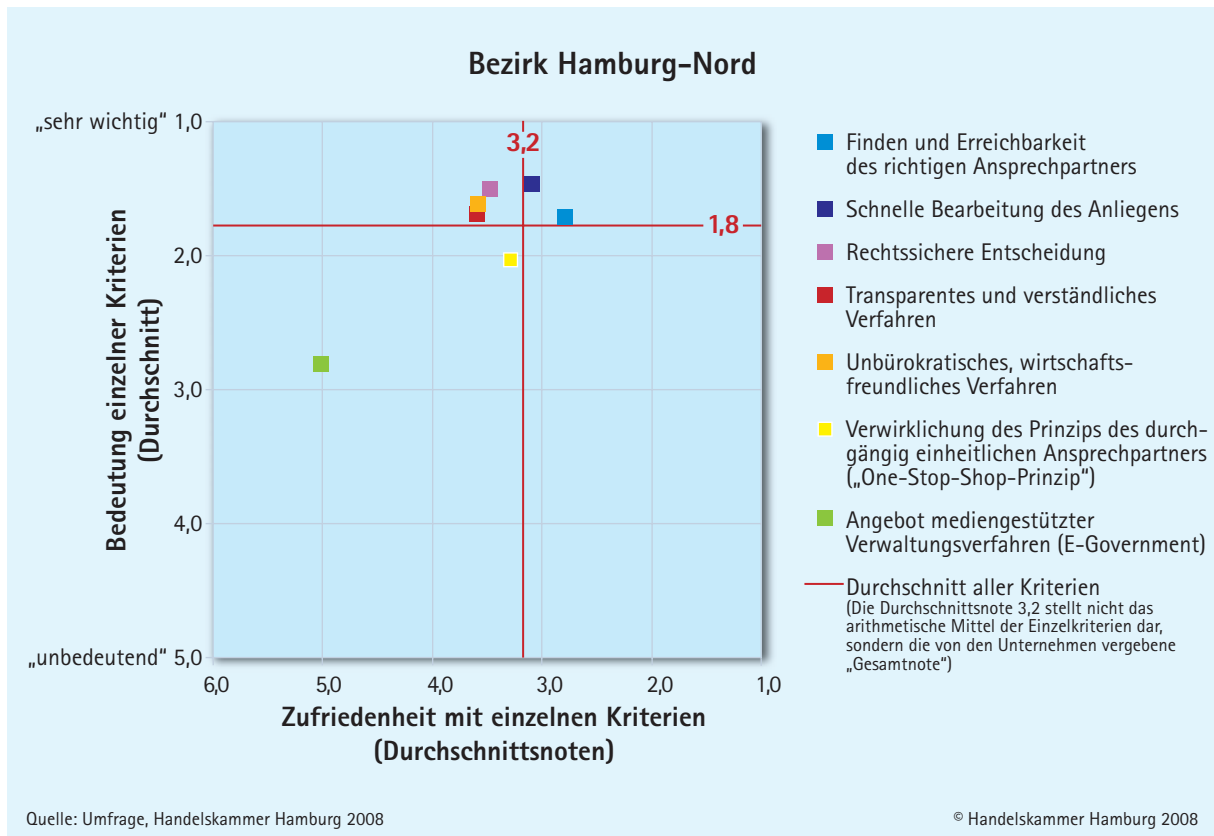


Abbildung 4c

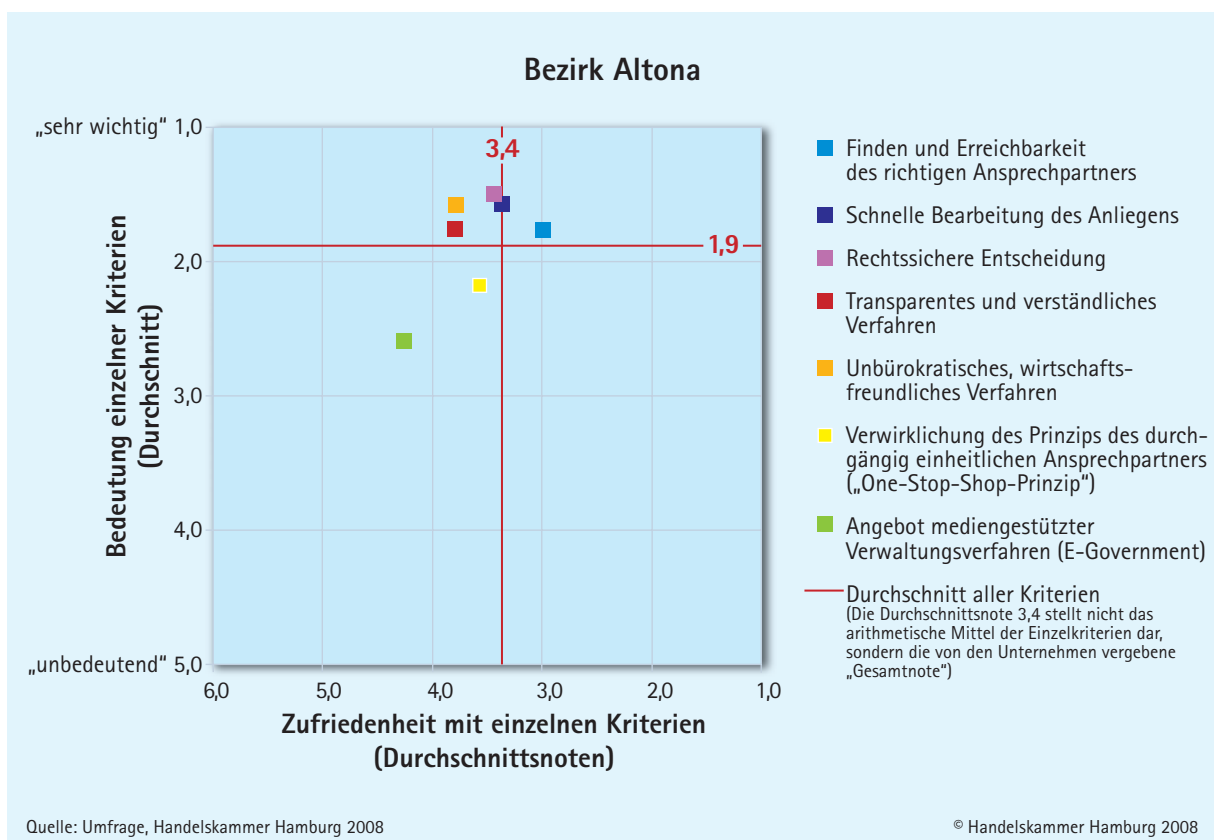


Abbildung 4d

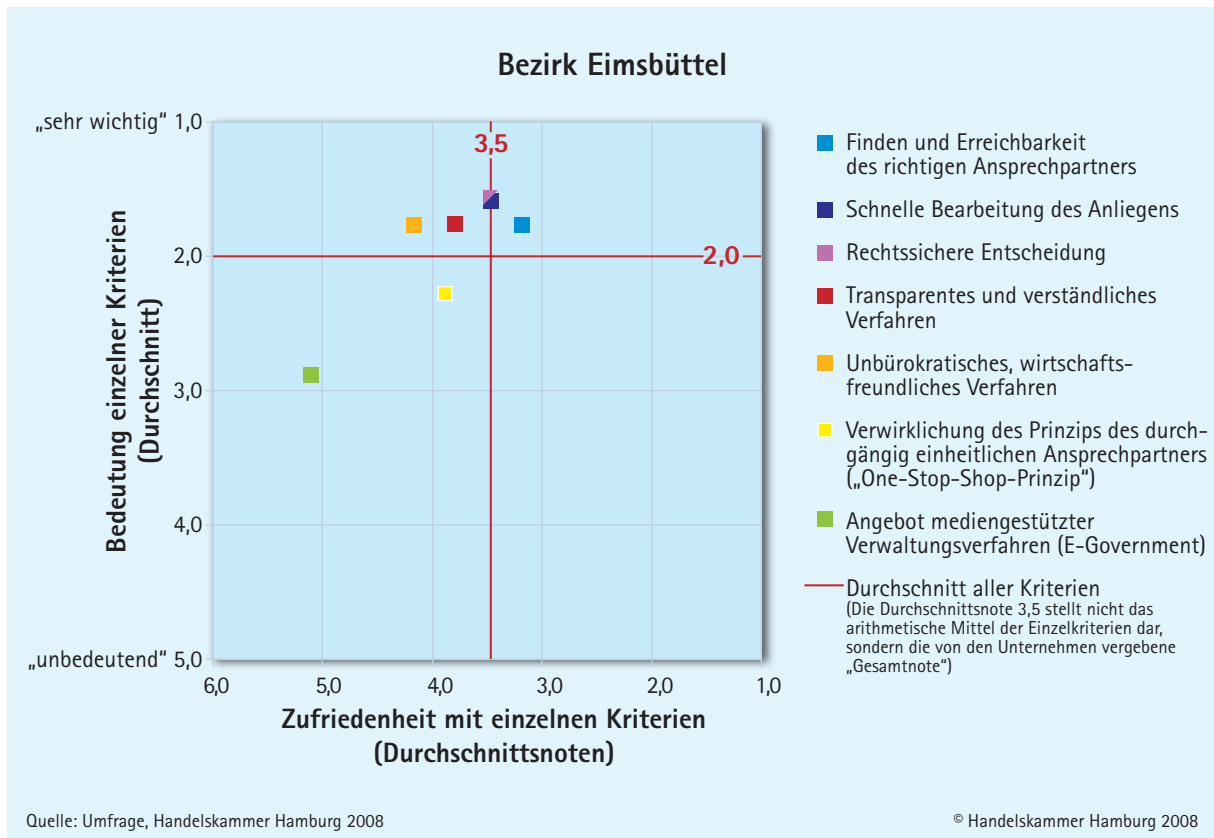


Abbildung 4e

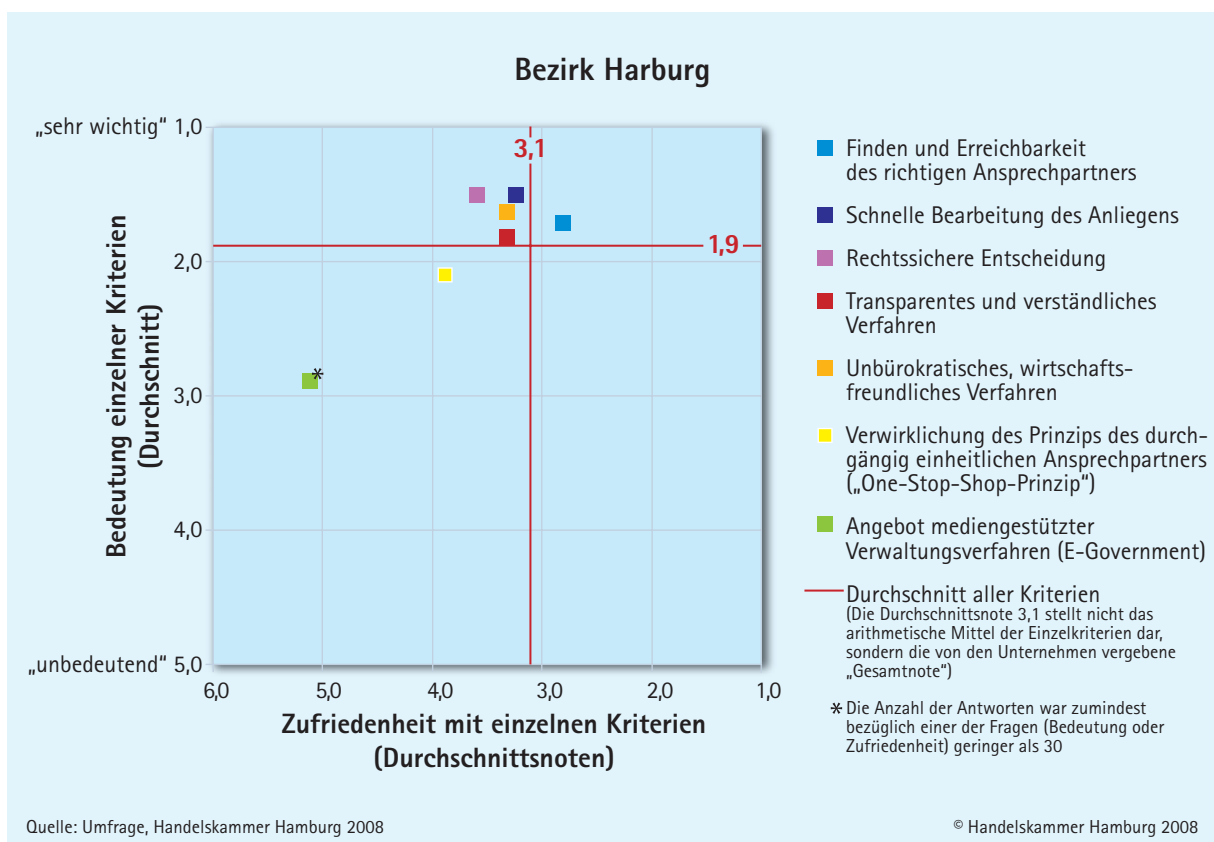


Abbildung 4f

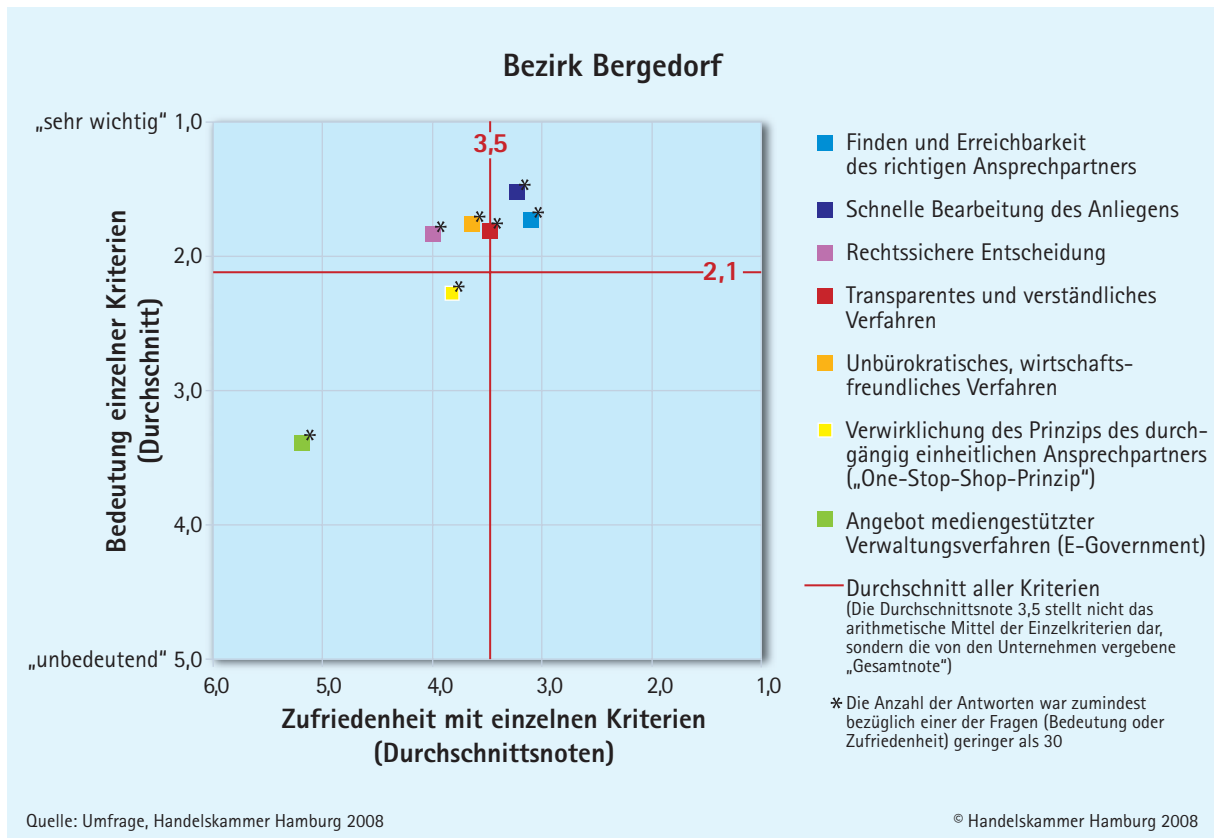


Abbildung 4g

Fragebogen „Die Wahrnehmung wirtschaftsbezogener Aufgaben der Bezirksverwaltungen aus Sicht der Hamburger Wirtschaft“

1. Angaben zu Ihrem Unternehmen

1.1 Beschäftigtengrößenklasse

- 1 bis 3 Beschäftigte 4 bis 6 7 bis 9 10 bis 19 20 bis 49
 50 bis 99 100 bis 199 200 bis 499 500 bis 999 1000 und mehr

1.2 Wirtschaftsbereich (Schwerpunkt/nur eine Nennung)

- Verarbeitendes Gewerbe Baugewerbe Einzelhandel
 Groß- und Außenhandel Verkehrsgewerbe Hotel- und Gaststättengewerbe
 Banken und Versicherungen Sonstige Dienstleistungen Medienwirtschaft

2. Bezirksamt/Bezirksverwaltung und Unternehmen

2.1 Welches Bezirksamt/welche Bezirksverwaltung ist Ihr Ansprechpartner?

(nur eine Nennung – bei Wunsch nach Mehrfachnennungen bitte Frage 2.6 beachten)

- Altona Bergedorf Eimsbüttel Hamburg-Mitte
 Hamburg-Nord Harburg Wandsbek

2.2 Welche Bedeutung haben Bezirksamt/Bezirksverwaltung als Ansprechpartner für Ihre betrieblichen Belange?

- sehr wichtig eher wichtig mittlere Bedeutung eher unwichtig unbedeutend

2.3 Ist Ihre Bezirksverwaltung bzw. Ihr Bezirksamt aus Ihrer Sicht wirtschaftsfreundlich?

- trifft sehr zu trifft weitgehend zu trifft weniger zu trifft nicht zu weiß nicht

2.4 Wie viele konkrete Anliegen Ihres Unternehmens führten in den letzten drei Jahren zu Kontakten mit der Bezirksverwaltung?

- kein Anliegen (In diesem Fall ist die Befragung für Sie beendet – vielen Dank für Ihre Unterstützung!)
 ein bis zwei Anliegen drei bis vier Anliegen fünf oder mehr Anliegen

2.5 Um welche Arten von Anliegen hat es sich dabei gehandelt? (Mehrfachnennungen möglich)

- Bauvorhaben, Baugenehmigungen Gewerbean-, -um- und -abmeldung
 Nachfrage nach Gewerbeflächen/-immobilien Umweltfragen
 Verkehr (z. B. Kunden- und Lieferverkehr) Zustand des öffentlichen Raums
 Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen Nachbarschaftsprobleme
 Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzungen, Wegerecht)
 Anderer Anlass, und zwar

2.6 Falls Sie mehr als ein Anliegen hatten, welches war aus Sicht Ihres Unternehmens das wichtigste?

- Bauvorhaben, Baugenehmigungen
- Nachfrage nach Gewerbeflächen/-immobilien
- Verkehr (z. B. Kunden- und Lieferverkehr)
- Erfüllen von Arbeitsschutzauflagen
- Sonstige Genehmigungen (z. B. Sondernutzungen, Wegerecht)
- Anderer Anlass, und zwar _____
- Gewerbean-, -um- und -abmeldung
- Umweltfragen
- Zustand des öffentlichen Raums
- Nachbarschaftsprobleme

2.7 Welchen Kommunikationsweg haben Sie bei Ihrem wichtigsten Anliegen hauptsächlich genutzt?

- telefonisch
- schriftlich
- persönlich
- E-Mail

2.8 Wie bewerten Sie anhand folgender Kriterien die Bearbeitung Ihres wichtigsten Anliegens durch die Bezirksverwaltung? (Bewertung nach Schulnoten)

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend	weiß nicht
Finden, Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwirklichung One-Stop-Shop-Prinzip „durchgängig einheitlicher Ansprechpartner“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparentes, verständliches Verfahren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unbürokratisches, wirtschaftsfreundliches Verfahren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnelle Bearbeitung des Anliegens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechtssichere Entscheidung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung der Bearbeitung Ihres wichtigsten Anliegens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.9 Wie wichtig waren Ihnen die einzelnen – oben genannten – Kriterien bei der Bearbeitung Ihres wichtigsten Anliegens durch Bezirksamt/Bezirksverwaltung?

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend	weiß nicht
Finden, Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwirklichung One-Stop-Shop-Prinzip „durchgängig einheitlicher Ansprechpartner“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angebot mediengestützter Verwaltungsverfahren (E-Government)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparentes, verständliches Verfahren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unbürokratisches, wirtschaftsfreundliches Verfahren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnelle Bearbeitung des Anliegens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechtssichere Entscheidung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung der Bearbeitung Ihres wichtigsten Anliegens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.10 Haben Sie Vorschläge zur Verbesserung der wirtschaftsbezogenen Arbeit von Bezirksamt/Bezirksverwaltung?

– Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung! –

Hamburger Bezirke im Überblick

Tab. 5

Hamburger Kennzahlen

	Hamburg-Mitte	Wandsbek	Hamburg-Nord	Altona	Eimsbüttel	Harburg	Bergedorf	Hamburg
Fläche								
in km ²	107,1	147,5	57,8	77,5	50,1	160,6	154,8	755,3
in vH von Hamburg	14,2	19,5	7,7	10,3	6,6	21,3	20,5	100,0
Bevölkerung (Ende 2007)								
insgesamt	244 741	412 066	287 873	250 394	252 688	203 102	119 765	1 770 629
in vH von Hamburg	13,8	23,3	16,3	14,1	14,3	11,5	6,8	100,0
je km ²	2 285	2 794	4 981	3 231	5 044	1 265	774	2 344
Bürgerschafts- und Bezirksversammlungswahl 2008 in vH (Sitze in Klammern)								
CDU	31,6 (17)	43,5 (25)	36,6 (19)	34,6 (18)	36,6 (19)	40,0 (21)	42,1 (21)	42,6 (56)
SPD	37,2 (21)	30,8 (18)	32,6 (17)	29,8 (16)	30,1 (15)	35,8 (18)	34,5 (17)	34,1 (45)
Bündnis 90/ Die Grünen	13,2 (7)	11,5 (7)	16,7 (8)	18,3 (9)	18,8 (10)	10,1 (5)	9,9 (5)	9,6 (12)
Die Linke	10,2 (6)	6,0 (3)	7,1 (4)	9,2 (5)	7,1 (4)	8,1 (4)	6,6 (3)	6,4 (8)
FDP	(2)	6,2 (4)	5,6 (3)	5,9 (3)	5,6 (3)	6,0 (3)	(1)	(-)

Herausgeber:
Handelskammer Hamburg
Adolphsplatz 1 | 20457 Hamburg
Postfach 11 14 49 | 20414 Hamburg
Telefon 040/36 13 8 138
Fax 040/36 13 8 401
service@hk24.de
www.hk24.de

Herstellung: Wertdruck GmbH & Co. KG, Hamburg

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier

November 2008