



Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung zum Bewacherregister

Ergebnisbericht



Juni 2021

Herausgeber:

Statistisches Bundesamt (Destatis)

im Auftrag des Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

Statistisches Bundesamt

Gruppe I2 Dienstleistungszentrum der Bundesregierung für Bessere Rechtsetzung

Gustav-Stresemann-Ring 11

65189 Wiesbaden

erfuellungsaufwand@destatis.de

www.destatis.de

Erschienen im Juni 2021

Fotorechte:

© Statistisches Bundesamt

Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis	4
Anhangsverzeichnis	5
Abkürzungsverzeichnis	6
1 Einleitung	8
1.1 Hintergrund	8
1.2 Ziele der Befragung.....	9
2 Vorgehensweise und Methodik.....	10
2.1 Vorbereitung der Befragung.....	10
2.2 Feldphase.....	11
2.3 Datenaufbereitung und -auswertung.....	13
2.4 Struktur der Befragten.....	13
3 Stimmung zum Bewacherregister.....	15
4 Nutzung.....	17
4.1 Arbeitsschritte	17
4.2 Zeitaufwand.....	19
5 Zufriedenheit	21
5.1 Zufriedenheit nach Kategorien.....	21
5.2 Stärken des BWR	22
5.3 Schwächen des BWR.....	23
6 Handlungsfelder.....	25
6.1 Prioritärer Handlungsbedarf.....	25
6.2 Weitere Handlungsfelder	26
7 Unterstützungsangebot	28
7.1 Nutzung	28
7.2 Bewertung	28
8 Globalzufriedenheit	30
9 Verbesserungsvorschläge der Befragten.....	33
9.1 Vorschläge aus der Verwaltung.....	33
9.2 Vorschläge aus der Wirtschaft.....	36
10 Ausblick.....	37
Anhang.....	39

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklaufquote der 34a-Behörden nach Bundesländern.....	11
Abbildung 2: Rücklaufquote der Gewerbebetriebe nach Bundesländern	12
Abbildung 3: Zuständigkeiten Verwaltung	14
Abbildung 4: Umsatzklassen Wirtschaft.....	14
Abbildung 5: Beschäftigtenzahl Wirtschaft	15
Abbildung 6: Bewertung von Arbeitsschritten der Verwaltung	17
Abbildung 7: Bewertung von Arbeitsschritten der Wirtschaft.....	18
Abbildung 8: Zeitaufwand Verwaltung.....	19
Abbildung 9: Zeitaufwand Wirtschaft (innerbetrieblich)	19
Abbildung 10: Zeitaufwand Wirtschaft (Gesamtverfahren).....	20
Abbildung 11: Zufriedenheit Verwaltung	21
Abbildung 12: Zufriedenheit Wirtschaft.....	22
Abbildung 13: Handlungsfelder Verwaltung	27
Abbildung 14: Handlungsfelder Wirtschaft	27
Abbildung 15: Bewertung Unterstützungsangebot durch Verwaltung.....	29
Abbildung 16: Bewertung Unterstützungsangebot durch Wirtschaft	29
Abbildung 17: Globalzufriedenheit Verwaltung.....	30
Abbildung 18: Globalzufriedenheit Wirtschaft	32

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Stimmung zum Bewacherregister.....	16
Tabelle 2: Zeitaufwand Erfassung neue WP Wirtschaft (in Minuten).....	20
Tabelle 3: Nutzung Unterstützungsangebot durch Verwaltung.....	28
Tabelle 4: Nutzung Unterstützungsangebot durch Wirtschaft	28

Anhangsverzeichnis

Fragebogen für die Verwaltung (§ 34a-Behörden)

Fragebogen für die Wirtschaft (Bewachungsgewerbetreibende)

Abkürzungsverzeichnis

BAFA	Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
BB	Brandenburg
BE	Berlin
BewachV	Bewachungsverordnung
BfV	Bundesamt für Verfassungsschutz
BMI	Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
BW	Baden-Württemberg
BWR	Bewacherregister
BY	Bayern
DIHK	Deutscher Industrie- und Handelskammertag
GewO	Gewerbeordnung
HB	Bremen
HE	Hessen
HH	Hamburg
IHK	Industrie- und Handelskammer
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
LuftSiG	Luftsicherheitsgesetz
MV	Mecklenburg-Vorpommern
NADIS	Nachrichtendienstliche Informationssystem
NI	Niedersachsen
NW	Nordrhein-Westfalen
OWi	Ordnungswidrigkeit
SH	Schleswig-Holstein
SL	Saarland
SN	Sachsen

ST	Sachsen-Anhalt
StBA	Statistisches Bundesamt
TH	Thüringen
USB-DB	Datenbank für Unterrichtungen und Sachkundeprüfungen im Bewachungsgewerbe
UStG	Umsatzsteuergesetz
UX-Design	User Experience Design
WP	Wachperson

1 Einleitung

1.1 Hintergrund

Ziel des Bewacherregisters

Das Bewacherregister (BWR) nach § 11b GewO wird seit dem 01.06.2019 beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) geführt. Mit der Einführung des BWR durch das Gesetz zur Änderung bewachungsrechtlicher Vorschriften vom 4. November 2016 (BGBl. I, S. 2456) und das Zweite Gesetz zur Änderung bewachungsrechtlicher Vorschriften vom 29. November 2018 (BGBl. I, S. 2666) sollte der Vollzug des Bewachungsrechts verbessert werden. Insbesondere bei Vor-Ort-Kontrollen der Vollzugsbehörden sollten Wachpersonen schneller und einfacher überprüft werden können. Zudem sollte das BWR einen Beitrag zur Entbürokratisierung des Erlaubnisverfahrens leisten.

Datenpflege über Nutzer-selbstverwaltung

Zur Unterstützung der für den Vollzug des § 34a GewO zuständigen Behörden (§ 34a-Behörden) werden im BWR Daten zur Identifizierung und Erreichbarkeit der Gewerbetreibenden und der Wachpersonen sowie Angaben zur Qualifikation und Zuverlässigkeit elektronisch gespeichert. Die Daten sind stets auf dem aktuellen Stand zu halten. Die Unternehmen sind deshalb gesetzlich verpflichtet, Informationen über die von ihnen eingesetzten Wachpersonen über ein über das Internet erreichbares Portal im BWR einzutragen. Die Behörden müssen ihre Entscheidungen im Erlaubnisverfahren im Register ebenfalls eigenverantwortlich vermerken. Die für das Register notwendige technische Infrastruktur wird von der Registerbehörde zur Verfügung gestellt. Sie trifft im gesamten Erlaubnisverfahren und bei der Überprüfung von Wachpersonen nach § 34a GewO keine Entscheidungen.

Schnittstellen zum DIHK und BfV

Um das Erlaubnisverfahren und die Überprüfung der Wachpersonen zu beschleunigen und qualitativ zu verbessern, bestehen Schnittstellen zum Nachrichtendienstlichen Informationssystem (NADIS), welches durch das Bundesamt für Verfassungsschutz (BfV) betrieben wird, und zur Datenbank für Unterrichtungen und Sachkundeprüfungen (USB-DB) des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK). § 34a-Behörden müssen über die Schnittstelle zum BfV abfragen, ob Erkenntnisse über Gewerbetreibende und, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen aufgrund der Tätigkeitsmerkmale erfüllt sind, die vom Unternehmen gemeldete Wachperson vorliegen. Sie können über die USB-DB prüfen, ob der übermittelte IHK-Qualifikationsnachweis echt ist.

Zuständigkeitswechsel

Zeitgleich mit Einführung des BWR wurde die Zuständigkeit für die Durchführung des Erlaubnisverfahrens nach § 34a GewO neu geregelt. Nach altem Recht oblag den für den Betriebssitz des Unternehmens zuständigen Behörden auch die Überprüfung der dort angestellten Wachpersonen. Nach der Reform ist die Behörde am Hauptwohnsitz der Wachperson mit dieser Aufgabe betraut. Dadurch stieg die Anzahl der in der Praxis für den Vollzug des § 34a GewO zuständigen Behörden stark an. Rund 2.000 Behörden der Länder sind nunmehr zuständig. Die Länder regeln die sachliche und örtliche Zuständigkeit dieser Behörden (§ 155 Abs. 2 GewO).

Kritik an der Umsetzung

Insbesondere von den Verbänden der Sicherheitswirtschaft wurde die praktische Umsetzung des BWR über einen längeren Zeitraum hinweg kritisiert. Es bestünden

zahlreiche technische Unzulänglichkeiten, die zu weitreichenden Problemen bei den betroffenen Unternehmen führten. Auch habe sich die Dauer des Erlaubnisverfahrens nach Einführung des BWR nicht verkürzt. Insbesondere in Bundesländern, in denen nicht Behörden auf Kreisebene, sondern die Ämter kleinerer Gemeinden zuständig seien, ziehe sich aus Sicht der Verbände das Verfahren weit über ein vertretbares Maß hinaus in die Länge.

1.2 Ziele der Befragung

Zum 1. Juli 2020 hat das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) die Zuständigkeit für das Bewachungsrecht vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) übernommen. Im Zuge dessen soll mittelfristig das BWR beim Statistischen Bundesamt (StBA) unter der Fachaufsicht des BMI geführt werden. Das StBA wurde 2020 vom BMI beauftragt, in Zusammenarbeit mit allen Verfahrensbeteiligten die Übernahme des BWR durch das StBA in Wiesbaden vorzubereiten. Derzeit wird das BWR weiter beim BAFA unter der Fachaufsicht des BMWi geführt. Um einen reibungslosen Übergang zwischen alter und neuer Registerbehörde zu gewährleisten, haben das BAFA und das StBA bereits eine enge Zusammenarbeit etabliert.

neues Ressort, neue Registerbehörde

Das StBA möchte frühzeitig auch aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer einen fundierten Überblick über den Status quo des Bewacherregisters gewinnen. Deshalb wurde unter Federführung des BMI diese Befragung zum Sachstand und zur Zufriedenheit mit dem Bewacherregister durchgeführt. Die Erkenntnisse aus der Befragung sollen beim Aufbau und dauerhaften Betrieb des Registers beim StBA berücksichtigt werden.

Erfahrungswissen aus der Praxis einbinden

Um einen fundierten Überblick über den Status quo aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer erhalten zu können, wurden Wirtschaft (Bewachungsgewebetreibende) und Verwaltung (§ 34a-Behörden) von Oktober bis Dezember 2020 möglichst spiegelbildlich interviewt. Die bei der Nutzung des BWR gesammelten Erfahrungen sollten erfasst werden. Dabei sollte durch die Befragten auch eingeschätzt werden, welche Auswirkungen die Einführung des BWR auf die Dauer des Erlaubnisverfahrens hatte. Die Zufriedenheit, etwa mit der Dateneingabe, der Suchfunktion, aber auch mit der Übersichtlichkeit und Optik, sollte erfragt werden. Prioritäre Handlungsfelder aus Nutzersicht sollten identifiziert werden. Darüber hinaus sollten die Erfahrungen mit den bestehenden Unterstützungsangeboten differenziert erfasst werden. Abschließend kann die Globalzufriedenheit mit dem BWR aus der persönlichen Perspektive der Befragten begründet zum Ausdruck gebracht werden.

Interviews mit Wirtschaft und Verwaltung

Die Antworten der Befragten sollen auch zur Evaluierung des Zweiten Gesetzes zur Änderung bewachungsrechtlicher Vorschriften beitragen. Im Sinne des Beschlusses des Staatssekretärsausschusses Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung soll durch die Evaluierung die Wirkung des Regelungsvorhabens und die Zielerreichung überprüft werden. Neben BMI und StBA sind deshalb auch das Bundeskanzleramt und das BMWi Projektbeteiligte. Die in der Befragung gewonnenen Erkenntnisse fließen zudem in die Erstellung eines Referentenentwurfs des BMI zur Neuregelung des Sicherheitsgewerberechts ein.

Beitrag zur Gesetzesevaluierung

2 Vorgehensweise und Methodik

2.1 Vorbereitung der Befragung

Fragebogenentwicklung

Um die Interviews mit Wirtschaft und Verwaltung realisieren zu können, wurde ein komplexer Gesprächsleitfaden entwickelt (siehe Anhang), der sowohl offene als auch halboffene und geschlossene Fragen beinhaltet. Die Fragen wurden auf Basis der Projektziele formuliert. Erkenntnisse aus explorativen Gesprächen mit Expertinnen und Experten flossen in die Entwicklung des Gesprächsleitfadens ein. Das BMWi und das BAFA waren bei Erstellung der Fragen eingebunden. Bei der Formulierung der Fragen wurde darauf geachtet, dass die Interviews mit Personen aus den unterschiedlichsten Milieus geführt werden sollten. Fachausdrücke, die bestimmte Vorkenntnisse voraussetzen, mussten deshalb sehr sparsam eingesetzt werden, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten die Fragen erfassen können. Nach der Zufriedenheit mit dem „UX-Design“ des BWR konnte beispielsweise nicht direkt gefragt werden. Insgesamt musste sichergestellt sein, dass die Fragen von Verwaltungsangestellten und Unternehmensvertretern, von thematischen Neueinsteigern und bewährten Kräften und darüber hinaus sowohl in Berlin-Mitte als auch im hessischen Vogelsberg im gleichen Maße aufgefasst werden. Der Leitfaden wurde so aufgebaut, dass er ohne Erläuterungen selbständig ausgefüllt werden konnte. Vor Beginn der Feldphase wurde der Gesprächsleitfaden umfangreich getestet. Dazu wurden persönlich Probeinterviews in verschiedenen Bundesländern mit Verwaltungs- und Wirtschaftsvertretern durchgeführt. Abschließend wurden einzelne Fragen überarbeitet.

Stichprobenproblematik

Aufgrund der für eine repräsentative Umfrage insgesamt kleinen Grundgesamtheit von rund 2.000 zuständigen Behörden und einer vierstelligen Anzahl an Unternehmen (darunter auch sehr viele Soloselbständige und umsatzsteuerbefreite Kleinunternehmer nach § 19 Abs. 3 UStG) war aus methodischen Gründen die Ziehung einer Zufallsstichprobe ausgeschlossen. Die notwendige Stichprobengröße für eine repräsentative Umfrage stünde in einem nicht akzeptablen Verhältnis zur Grundgesamtheit. Es musste also eine Vollerhebung durchgeführt werden. Dank der engen Zusammenarbeit mit dem BAFA konnten die Kontaktdaten aller im BWR registrierten § 34a-Behörden direkt von der Registerbehörde bezogen werden. Aus Datenschutzgründen war dies bei den Bewachungsgewerbetreibenden nicht möglich. Auch ein Bezug der Kontaktdaten vom beim StBA geführten Unternehmensregister war aus diesem Grund ausgeschlossen. Deshalb wurden die Daten der Unternehmen – wie in solchen Konstellationen üblich – von der Bureau van Dijk Electronic Publishing GmbH bezogen.

schriftliche Befragung

Da bei einer Vollerhebung alle Mitglieder der Grundgesamtheit kontaktiert werden müssen, waren telefonisch oder persönlich durchgeführte Interviews von vornherein aufgrund der beschränkten Ressourcen ausgeschlossen. Eine begrenzte, dann aber auch willkürliche Auswahl der Befragten führt zwangsläufig zu nicht hinnehmbaren Verzerrungen der Ergebnisse und kam deshalb als Alternative nicht in Betracht. Es wurde dementsprechend entschieden, die Befragung schriftlich durchzuführen. Um über die Ziele der Befragung zu informieren und um eine möglichst

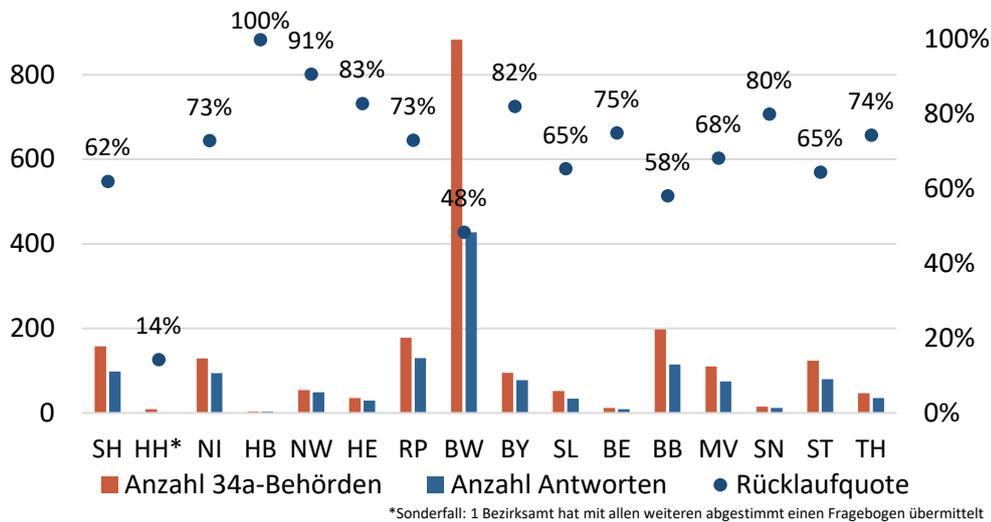
breite Teilnahme zu werben, hat das BMI als federführendes Ressort ein mit allen Beteiligten abgestimmtes Anschreiben formuliert, dass den Befragungsunterlagen hinzugefügt wurde.

2.2 Feldphase

Sofern von den Unternehmen E-Mail-Adressen vorlagen, wurden die Unterlagen elektronisch an die Bewachungsgewerbetreibenden übermittelt. In diesen Fällen bestand technisch die Möglichkeit, die Antworten in Form eines ausfüllbaren PDF-Dokuments zu übermitteln. Für zahlreiche Unternehmen, insbesondere für Kleinst- und Kleinunternehmen, konnte keine E-Mail-Adresse recherchiert werden. In diesen Fällen wurde der Fragebogen mit Begleitschreiben (und mit einem bereits freigemachten Rückumschlag) postalisch versandt. Aus methodischen Gründen wurden die Papiere an die § 34a-Behörden ausschließlich per Post übermittelt.

Übermittlung der Unterlagen

Abbildung 1: Rücklaufquote der 34a-Behörden nach Bundesländern

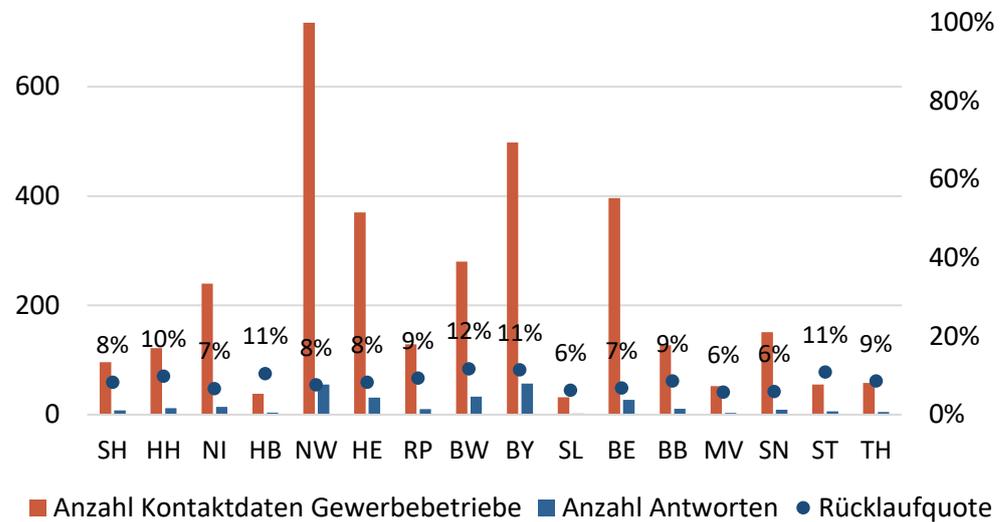


Die vom BAFA übermittelte Kontaktdaten der Verwaltung wurde kursorisch plausibilisiert. Insgesamt konnte die Qualität der übermittelten Kontaktliste den Ansprüchen an eine methodisch sauber durchzuführende Studie vollauf genügen. Es ist jedoch nicht gelungen, alle fehlerhaften Datensätze in diesem Arbeitsschritt herauszufiltern. Dies hatte zur Folge, dass auch an Behörden Befragungsunterlagen versandt wurden, denen nicht oder nicht mehr der Vollzug des § 34a GewO obliegt. So wurden beispielsweise Unterlagen an Aufsichtsbehörden, an bereits fusionierte Verbandsgemeinden oder an Mitglieder einer bestehenden Verwaltungsgemeinschaft übermittelt. Diese Änderungen wurden der Registerbehörde zuvor nicht mitgeteilt. Jede § 34a-Behörde hatte die Chance, an der Befragung teilzunehmen. Von ihrer Möglichkeit zur Teilnahme machten rund 60 % der Behörden Gebrauch, was einer weit überdurchschnittlichen Rücklaufquote entspricht. Über alle Bundesländer hinweg konnte eine ähnlich hohe Beteiligungsrate generiert werden. Nur in Baden-Württemberg lag die Quote mit rund 50 % unter dem Durchschnitt. Dieses regionalspezifische Phänomen kann mit der zum 01.07.2021 anstehenden Zuständigkeitsreform im Südwesten der Republik erklärt werden. Zahlreiche kleine Gemeinden geben ihre Zuständigkeit an die 35 Landratsämter in BW ab, sodass es dem ein

Rücklaufquote Verwaltung

oder anderen vermutlich nicht mehr opportun erschien, an der Befragung teilzunehmen. Dennoch sind allein aus Baden-Württemberg 427 der insgesamt 1.268 Antworten zu verzeichnen.

Abbildung 2: Rücklaufquote der Gewerbebetriebe nach Bundesländern



Rücklaufquote Wirtschaft

Die Bewachungsgewerbetreibenden beteiligten sich deutlich seltener als die § 34a-Behörden an der Befragung. Die Rücklaufquote beträgt bei der Wirtschaft insgesamt rund 8,5 %, was jedoch für eine freiwillige Erhebung einen erwartbaren und zugleich auch einen methodisch vertretbaren Wert darstellt. Dagegen kamen überdurchschnittlich viele E-Mails bzw. Briefumschläge als „unzustellbar“ wieder zurück zum StBA¹. Dies spricht für eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation innerhalb der Branche. Gerade im Bereich der Kleinstunternehmen werden Betriebe zum Teil rasch gegründet und wieder geschlossen. Beachtlich sind auch die personellen Verflechtungen zwischen den einzelnen Unternehmen. Nicht selten ist eine Person Geschäftsführer mehrerer Firmen. Die Rücklaufquoten waren – abweichend vom Antworteingang der Verwaltung – nach Bundesländern nicht einheitlich. Aus diesem Grund musste in Bundesländern mit unterdurchschnittlicher Beteiligung telefonisch gezielt um Beteiligung an der Umfrage geworben werden.

Hotline für Rückfragen

Während der gesamten Feldphase bestand für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Möglichkeit, per Telefon oder E-Mail Rückfragen an das StBA zu stellen. Von dieser Möglichkeit wurde rege Gebrauch gemacht. Dies unterstreicht nochmals das hohe Interesse der Zielgruppe an der Befragung. In einigen wenigen Fällen konnten Hinweise zu schon länger anhaltenden Problemen – etwa die unzutreffenden Regionalschlüsselzuordnung einer Gemeinde – anlässlich der Befragung auf dem kurzen Dienstweg an die Kollegen des BAFA weitergeleitet werden und so eine kurzfristige Abhilfe erreicht werden.

¹ Da die Daten zu den Unternehmen aus Datenschutzgründen nicht vom BAFA bezogen werden konnten, kann daraus keine Aussage zur Datenqualität des BWR abgeleitet werden.

2.3 Datenaufbereitung und -auswertung

Die per Post oder E-Mail eingegangenen Antworten wurden in einer Kontaktliste erfasst. Die in Papierform eingegangenen Fragebögen mussten händisch digitalisiert werden. Aus Qualitätssicherungsgründen erfolgte die umfangreiche Dateneingabe nach dem Vier-Augen-Prinzip. Nach der Digitalisierung wurden die offenen formulierten Angaben der Befragten zusammengefasst und in vorgegebene Kategorien kodiert. Aufgrund der Verpflichtung zur Geheimhaltung werden in den folgenden Ergebnistabellen ausschließlich aggregierte Angaben dargestellt, die keine Rückschlüsse auf einzelne Befragte zulassen.

Datenerfassung und Qualitätssicherung

Die erfassten und qualitätsgesicherten Daten wurden nach einem Auswertungsplan elektronisch ausgewertet. Zur Einschätzung der Datenqualität wurden während der von Oktober bis Dezember 2020 laufenden Feldphase interne Zwischenauswertungen durchgeführt. Die eintreffenden Antworten waren über mehrere Wochen hinweg stabil. Zwischen Behörden bzw. Unternehmen, die frühzeitig den ausgefüllten Fragebogen zurücksandten, bestand gegenüber der Gruppe, die erst kurz vor dem Ende des Befragungszeitraumes antworteten, keine erkennbaren Unterschiede. Auch tagesaktuelle Ereignisse, wie zum Beispiel eine ungewöhnlich stark verminderte Reaktionsgeschwindigkeit des BWR im Nachgang zu einem Update, hatten keine signifikanten Auswirkungen auf das Antwortverhalten.

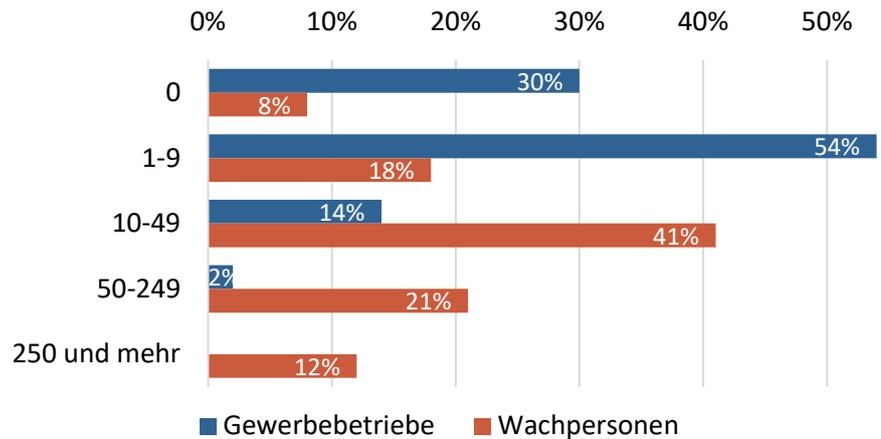
Auswertungen

2.4 Struktur der Befragten

Die Struktur der antwortenden § 34a-Behörden spiegelt die in jeweiligen Verordnungen der Länder festgelegten Zuständigkeiten wider (siehe auch Abbildung 1, Seite 11). Für die bundesweit geschätzt rund 7.000 Unternehmen und über 200.000 Wachpersonen sind insgesamt 2.000 kommunale Behörden zuständig. Einige Bundesländer haben die Zuständigkeit auf der Ebene der einzelnen Gemeinden angesiedelt, andere auf der Kreisebene. Eine dritte Gruppe hat eine Mischform konzipiert, in der kreisangehörige Gemeinden ab zum Beispiel einer bestimmten Einwohneranzahl zuständig sind. Die Folgewirkungen dieser äußerst kleinteiligen Verwaltungsstruktur werden anhand der Antworten der Verwaltung auf die Frage, für wie viele Gewerbebetriebe bzw. Wachpersonen sie örtlich zuständig sind, deutlich: 30 % der Behörden sind für keinen einzigen Gewerbebetrieb zuständig; 8 % der Behörden sind darüber hinaus auch für keine einzige Wachperson zuständig. Dennoch sind diese Behörden verpflichtet, im BWR registriert zu sein und dort in regelmäßigen Abständen zu prüfen, ob ein zu bearbeitender Vorgang eingegangen ist. Es liegt in der Natur der Sache, dass hier kein breites Erfahrungswissen vorhanden ist und wohl auch nicht aufgebaut werden kann. Die Mehrheit der Behörden – 54 % der Befragten – sind für ein bis neun Gewerbebetriebe zuständig, 14 % für zehn bis 49 und 2 % für 50 bis zu 249 Betriebe. Keine § 34a-Behörde gab an, für mehr als 250 Unternehmen örtlich zuständig zu sein. 18 % sind für ein bis neun Wachpersonen, 41 % für zehn bis 49, 21 % für 50 bis 249, und schließlich sind 12 % der Behörden für 250 und mehr Wachpersonen zuständig.

Zuständigkeitsumfang der Behörden

Abbildung 3: Zuständigkeiten Verwaltung



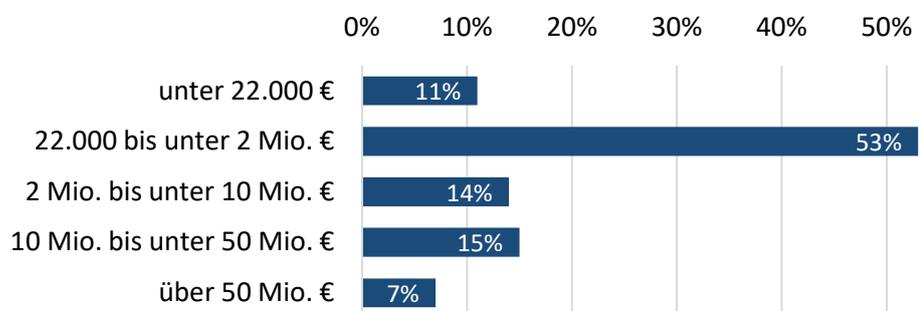
Personal: Neuanfang und Kontinuität

Die Antworten auf die Frage, seit wann der jeweilige Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin persönlich mit Erlaubnisverfahren nach § 34a GewO betraut sind, verdeutlichen, dass zwei Jahre nach Einführung des Wohnsitzprinzips nicht nur auf der Ebene der Behörden, sondern auch auf der persönlichen Ebene insgesamt noch wenig Erfahrungswissen vorhanden ist. Mehr als die Hälfte der Befragten arbeitet seit maximal drei Jahren in diesem Sachgebiet. Rund 15 % hatten dort sogar erst im Jahr der Befragung ihre Tätigkeit aufgenommen. Gleichwohl gibt es auch hier Beschäftigte, die auf eine jahrzehntelange Verwaltungspraxis zurückblicken können. Der mit Abstand dienstälteste Sachbearbeiter nahm 1975 seine Tätigkeit auf.

Gründungszeitraum der Unternehmen

Auf der Seite der Unternehmen herrscht eine beachtliche Fluktuation vor. Die Mehrheit der antwortenden Gewerbebetriebe wurde 2010 und danach gegründet (52 %). 17 % wurden zwischen 2000 und 2009 gegründet, 19 % nahmen ihre Tätigkeit zwischen 1990 und 1999 auf. Jeweils rund 6 % sind seit den 80er- bzw. den 70er-Jahren in diesem Gewerbebereich geschäftlich aktiv. Einige wenige Unternehmen können auf eine Firmenhistorie zurückblicken, die bereits vor 1945 ihre Anfänge nahm.

Abbildung 4: Umsatzklassen Wirtschaft

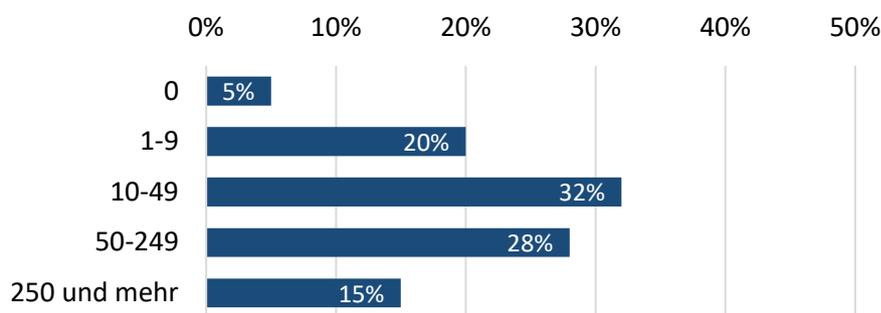


Umsatz und Beschäftigte der Unternehmen

Die Branche wird von Kleinunternehmen dominiert. 53 % der teilnehmenden Betriebe gaben an, im letzten Geschäftsjahr einen Umsatz von 22.000 bis unter 2 Mio. Euro erzielt zu haben. 11 % konnten aufgrund eines Umsatzes von unter 22.000 Euro nach § 19 Abs. 3 UStG von Möglichkeit Gebrauch machen, umsatzsteuerbe-

freit am Geschäftsleben teilzunehmen. Jeweils rund 15 % erzielten einen Jahresumsatz von 2 Mio. bis unter 10 Mio. bzw. von 10 Mio. bis unter 50 Mio. Euro. 7 % konnten einen Umsatz von mehr 50 Mio. erreichen und sind in dieser Hinsicht nach der Definition der EU-Kommission kein KMU mehr. Der vergleichsweise große Anteil an kleinsten, kleinen und mittleren Unternehmen spiegelt sich auch bei den Angaben zur Anzahl der Beschäftigten wider. 250 und mehr Personen werden von 15 % der interviewten Unternehmen der Branche beschäftigt. 28 % hatten 50 bis 249 Beschäftigte, 32 % hatten 10 bis 49, und 20 % der Unternehmen 1 bis 9 Beschäftigte. Gar keine Beschäftigte hatten 5 % der an der Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung teilnehmenden Bewachungsgewerbetreibenden.

Abbildung 5: Beschäftigtenzahl Wirtschaft



3 Stimmung zum Bewacherregister

Mit dem Zweiten Gesetz zur Änderung bewachungsrechtlicher Vorschriften vom 29.11.2018 waren mehrere Zielsetzungen verbunden. Verwaltung und Wirtschaft wurden zum Einstieg in den inhaltlichen Teil der Befragung gebeten, Aussagen zur Zielerreichung des Gesetzes auf einer fünf Stufen umfassenden Skala von „stimme voll und ganz zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“ zu verorten. Die Antworten geben die persönliche Meinung der Befragten und nicht die Auffassung der jeweiligen Behörde bzw. des Unternehmens wieder.

persönliches Stimmungsbild zur Zielerreichung

Tabelle 1: Stimmung zum Bewacherregister

<i>Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bewacherregister insgesamt ...?</i>		Zahlen in Prozent				
		<i>voll und ganz zu</i>	<i>eher zu</i>	<i>teils/teils zu</i>	<i>eher nicht zu</i>	<i>überhaupt nicht zu</i>
Vollzug des Bewachungsrecht wird verbessert.	Verwaltung	24	43	25	6	2
	Wirtschaft	29	29	25	8	9
Einsatz ausschließlich zuverlässiger Wachpersonen.	Verwaltung	29	37	20	9	5
	Wirtschaft	38	21	14	17	10
Schnellere und einfachere Überprüfung der Wachpersonen.	Verwaltung	20	31	28	17	4
	Wirtschaft	10	11	23	29	27
Beitrag zur Entbürokratisierung.	Verwaltung	12	25	32	21	10
	Wirtschaft	12	25	22	20	21

Einschätzungen von Verwaltung und Wirtschaft

Auf Verwaltungsseite stimmten zwei Drittel der antwortenden Behördenvertreter der Aussage zu, das BWR verbessere den Vollzug des Bewachungsrecht. Die Zustimmungsrates der Unternehmensvertreter lag hier etwas niedriger: 58 % der Befragten stimmten dort dieser Aussage zu. Dass das BWR sicherstellt, dass ausschließlich Wachpersonen eingesetzt werden, die über die erforderliche Zuverlässigkeit verfügten, bejahten zwei Drittel der Befragten der Verwaltung und sechs von zehn Unternehmen. Rund die Hälfte der § 34a-Behörden stimmten (voll und ganz oder eher) der Aussage zu, seit Einführung des BWR werden Wachpersonen schneller und einfacher überprüft. Abweichend davon können nur ein Fünftel der Unternehmensvertreter eine schnellere und einfachere Überprüfung der Wachpersonen erkennen. Mit je 37 % lag die Zustimmungquote zu der Aussage: „Das Bewacherregister leistet einen Beitrag zur Entbürokratisierung.“ bei 34a-Behörden und Bewachungsgewerbetreibenden auf einer Ebene. Jedoch war die Ablehnung hier auf Seiten der Unternehmen deutlich stärker ausgeprägt: 41 % stimmten (eher oder überhaupt) nicht zu, während sich hier 31 % der Verwaltung ablehnend äußerten. Sogar mehrheitlich widersprachen die Gewerbetreibenden der Aussage, dass nun eine schnellere und einfachere Überprüfung der Wachpersonen stattfindet.

Bewertung zur Zielerreichung nicht möglich

Eine Bewertung hinsichtlich der Fragestellung, ob nun – aus der Perspektive der zwei Hauptnutzergruppen – die Ziele des Zweiten Gesetzes zur Änderung bewachungsrechtlicher Vorschriften mit dem gegenwärtigen Stand der Dinge erreicht wurde, kann an dieser Stelle nicht vorgenommen werden. Im Gesetzesentwurf wurden keine Zielwerte definiert, die im Zuge einer Evaluierung in Nutzerumfragen erreicht werden sollen, um ein zufriedenstellendes Ergebnis zu erreichen. Umso mehr lohnt ein detaillierter, aber auch differenzierter Blick auf die Resultate der Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung in den nächsten Kapiteln dieses Berichts.

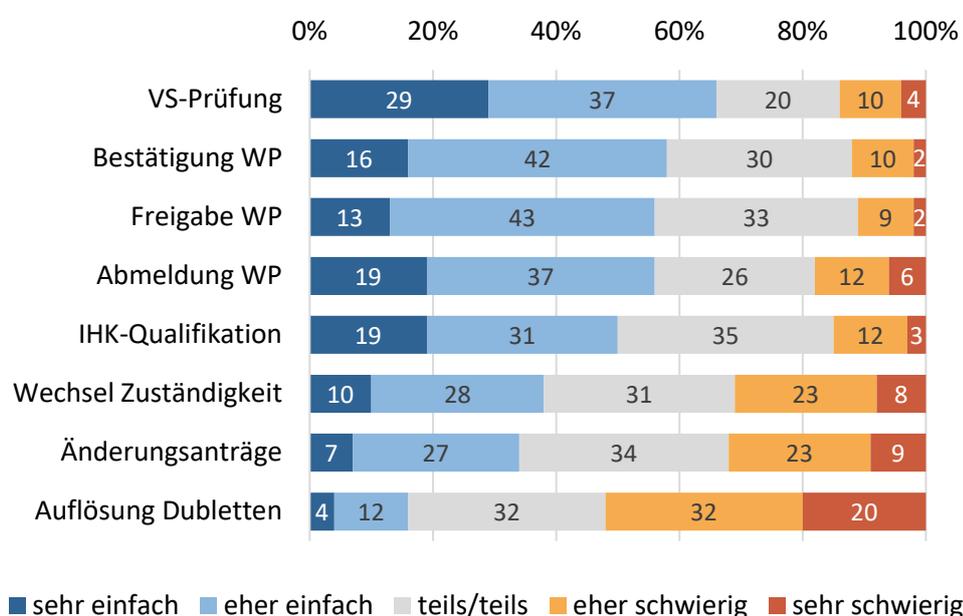
4 Nutzung

4.1 Arbeitsschritte

70 % der Behörden und 67 % der Unternehmen melden sich mindestens einmal wöchentlich im BWR an. Einer der häufigsten Vorgänge ist auf Seiten der Unternehmen die Erfassung einer neuen Wachperson (WP) und auf der Behördenseite die anschließende Prüfung und Freigabe dieser Wachpersonen. Dabei fallen für alle Beteiligten regelmäßig typische Arbeitsschritte an, die aufgrund der vorliegenden Erfahrungswerte – natürlich immer geprägt von der jeweils individuellen Wahrnehmung – auf einer fünfstufigen Antwortskala von „sehr einfach“ bis „sehr schwierig“ verortet werden können.

Nutzungshäufigkeit

Abbildung 6: Bewertung von Arbeitsschritten der Verwaltung

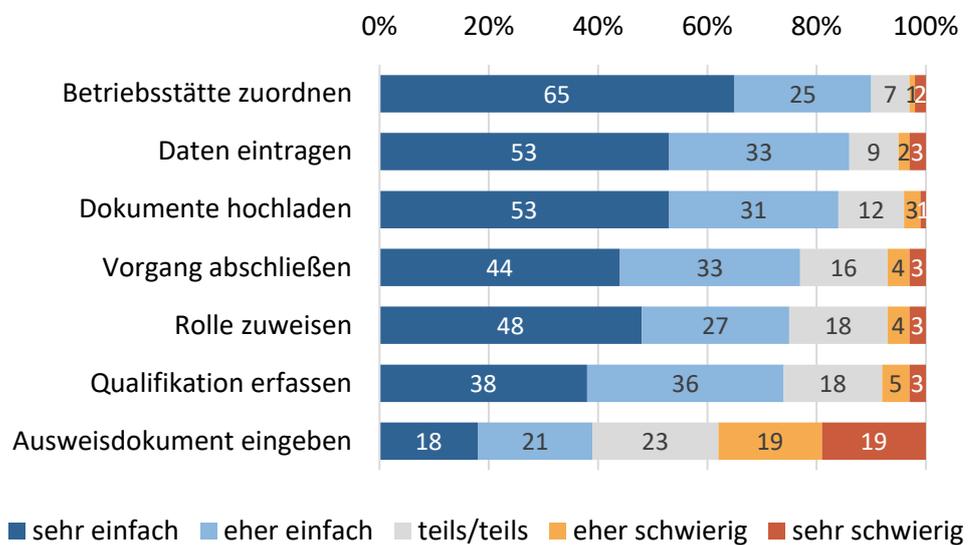


In den Hintergrundgesprächen zur Vorbereitung dieser Befragung konnten für die Verwaltung acht häufig auftretende Arbeitsschritte identifiziert werden. Von dieser Auswahl wird der Durchführung der Verfassungsschutz-Prüfung („VS-Prüfung“) als am einfachsten wahrgenommen. Zwei Drittel der Befragten sind hier der Auffassung, es handele sich um einen sehr bzw. eher einfachen Arbeitsschritt. Bei der Einordnung der Ergebnisse muss immer auch die vorherige Erwartungshaltung der Befragten hinsichtlich der Komplexität des Arbeitsschrittes beachtet werden. So war vor Einführung der BWR-Schnittstelle zum BfV die Einholung einer Stellungnahme des Verfassungsschutzes eine herausfordernde Aufgabe, die nun deutlich unbürokratischer vonstattengehen kann. Dagegen beschränkte sich die Prüfung der IHK-Qualifikation in den meisten Fällen auf eine Inaugenscheinnahme der ausgestellten Urkunde. Heute ist zusätzlich eine Prüfung über die USB-DB vorgesehen, die nur

Bewertung der Arbeitsschritte durch die Verwaltung

von der Hälfte der Befragten als einfacher Arbeitsschritt wahrgenommen wird.² Von der Bewertung der Nutzerinnen und Nutzer kann also nicht direkt auf möglicherweise bestehenden Handlungsbedarf bei der BWR-Anwendung geschlossen werden. Bevor aus den Werten aus dem Mittelfeld der Abbildung 1, beispielsweise „Abmeldung einer Wachperson“ oder „Wechsel der Zuständigkeit“, Rückschlüsse hinsichtlich eines Verbesserungsbedarfes gezogen werden, müssen zunächst umfassendere Betrachtungen der Problemfelder erfolgen. Allerdings dürfen Werte, wie sie beim Arbeitsschritt „Auflösung von Dubletten“ gemessen wurden, aufgrund ihrer Klarheit bereits jetzt nicht außer Acht gelassen werden: Hier vertraten mehr als die Hälfte der Befragten die Ansicht, es handle sich um einen schwierigen Arbeitsschritt (eher schwierig: 32 %, sehr schwierig: 20 %).³

Abbildung 7: Bewertung von Arbeitsschritten der Wirtschaft



Bewertung der Arbeitsschritte durch die Wirtschaft

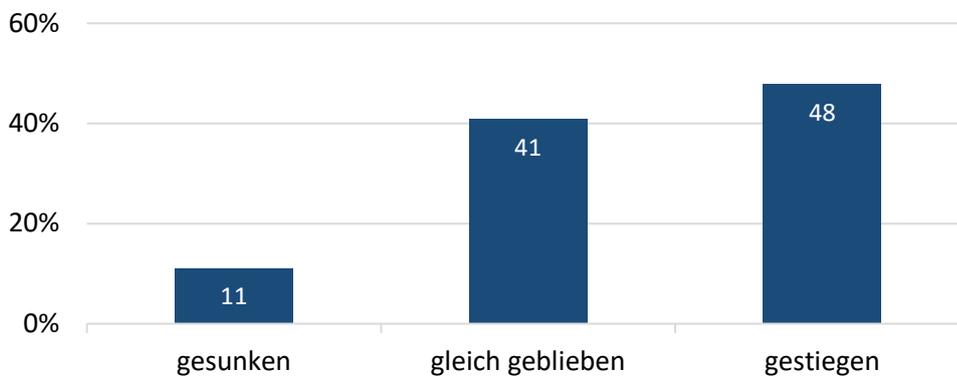
Die Wirtschaft schätzt die bei sich anfallenden Arbeitsschritte im Vergleich zur Verwaltung als deutlich einfacher ein. Bis auf eine Ausnahme nehmen die Befragten mehrheitlich die Erledigung der sieben typischen Arbeitsschritte zur Erfassung einer Wachperson als sehr bzw. eher einfach wahr. So vertreten an der Spitze 90 % die Auffassung, die Zuordnung einer Wachperson zu einer Betriebsstätte sei einfach. Noch 74 % sind beim Erfassen der Qualifikation dieser Meinung. Dieses Bild dreht sich beim Arbeitsschritt „Ausweisdokument eingeben“: 39 % betrachten das händische Abtippen der maschinenlesbaren Zone von amtlichen Ausweispapieren als einfachen Vorgang; 38 % sind der gegenteiligen Auffassung und melden zurück, dies sei eher schwierig bzw. sehr schwierig. Auch hier ist bereits an dieser Stelle vorrangiger Handlungsbedarf klar erkennbar.

² Nach Erkenntnissen des BAFA wird darüber hinaus von den § 34a-Behörden nur in rund der Hälfte der Fälle überhaupt eine Anfrage über die IHK-Schnittstelle an die USB-DB zur Überprüfung vorgelegten Urkunde gestellt. Die Durchführung der Anfrage über die Schnittstelle ist nicht obligatorisch.

³ Das BAFA arbeitet zur Zeit der Berichterstellung bereits an einer Verbesserung der Dublettenauflösung.

4.2 Zeitaufwand

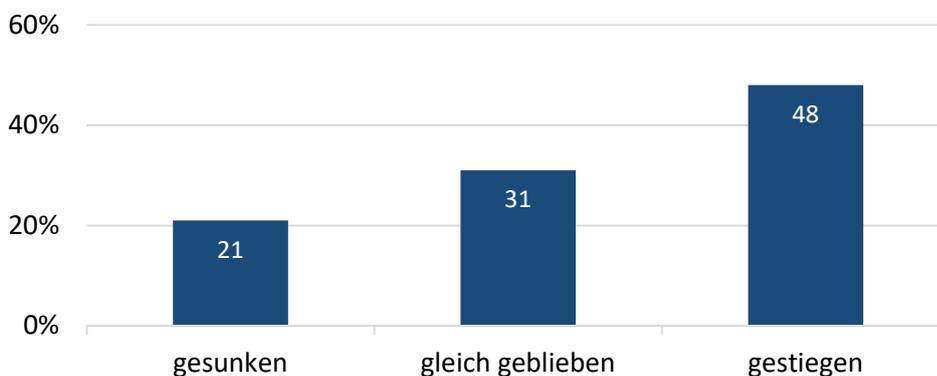
Abbildung 8: Zeitaufwand Verwaltung



Das BWR sollte nicht die Arbeitsschritte vereinfachen, sondern durch eine Zeiterparnis auch das gesamte Verfahren beschleunigen. Nach Einführung des BWR ist jedoch nach Einschätzung der Verwaltung der Zeitaufwand für die Durchführung eines Erlaubnisverfahrens eher gestiegen: 48 % der Befragten gaben an, der Aufwand sei insgesamt gestiegen. Nur eine Minderheit von rund einem Zehntel konnte einen gesunkenen Zeitaufwand verzeichnen. 4 von 10 Befragten vertraten die Auffassung, der Zeitaufwand sei gleichgeblieben. Die Antworten korrespondieren hier deutlich mit den Einschätzungen zur Frage, ob das BWR einen Beitrag zur Entbürokratisierung leistet (siehe Seite 16, Tabelle 1).

Zeitaufwand der Verwaltung eher gestiegen

Abbildung 9: Zeitaufwand Wirtschaft (innerbetrieblich)



Auch 48 % der Bewachungsgewerbetreibenden kamen zu dem Schluss, der Zeitaufwand sei seit der Einführung des BWR gestiegen. 21 % benötigen weniger Zeit, für 31 % hat sich in dieser Hinsicht nichts geändert. Abgefragt wurde an dieser Stelle ausschließlich der innerbetriebliche Zeitaufwand für die Erfassung einer Wachperson mit Hilfe der IT-Anwendung. Vorbereitende Schritte, wie die Einarbeitung in die Rechtsgrundlagen, die Prüfung der Unterlagen des neuen Mitarbeiters auf Vollständigkeit oder auch Abrechnung der erhobenen Verwaltungsgebühren wurden an dieser Stelle ausdrücklich nicht in die Betrachtung miteinbezogen.

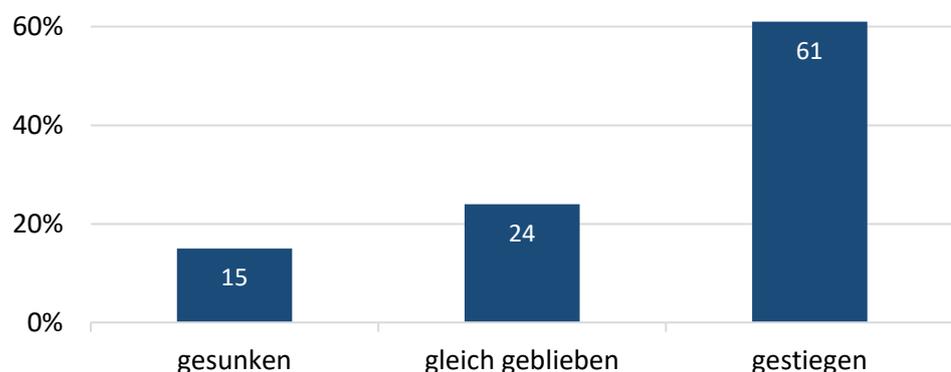
Zeitaufwand der Wirtschaft eher gestiegen

Tabelle 2: Zeitaufwand Erfassung neue WP Wirtschaft (in Minuten)

Minimalwert	2 Min.
erstes Quartil	10 Min.
Modellwert	10 Min.
Median	13 Min.
arithmetisches Mittel	16,7 Min.
Drittes Quartil	20 Min.
Maximalwert	180 Min.

Zeitaufwand für die Erfassung einer Wachperson in Minuten

Wie hoch ist nun, in Minuten ausgedrückt, dieser innerbetriebliche Zeitaufwand für die Erfassung einer neuen Wachperson im BWR? Um normaleffizientes Verhalten abzubilden, ist der Median am besten geeignet. Der Median ist der Mittelwert, der die unteren 50 % einer Verteilung von den oberen 50 % trennt. Im Vergleich zum arithmetischen Mittel wird der Median nicht durch Extremwerte nach unten oder oben verzerrt. Für die Erfassung einer Wachperson haben die Gewerbetreibenden im Median 13 Minuten benötigt. Die Hälfte der Befragten benötigte zwischen 10 und 20 Minuten. Durch einige wenige Ausreißer nach oben liegt das arithmetische Mittel bei 16,7 Minuten.

Abbildung 10: Zeitaufwand Wirtschaft (Gesamtverfahren)

Dauer des gesamten Erlaubnisverfahrens

Hauptkritikpunkt der Unternehmen am BWR war jedoch nicht primär der innerbetriebliche Zeitaufwand für die Eingabe der Daten neuer Wachpersonen über die Benutzeroberfläche des BWR, sondern die Dauer des gesamten Erlaubnisverfahrens. 61 % der Unternehmen gaben an, die Gesamtdauer dieses Verfahrens sei nach Einführung des BWR gestiegen. Dieser im Vergleich zur Steigerung des innerbetrieblichen Zeitaufwands (48 %) nochmals höhere Wert deutet klar darauf hin, dass das BWR vor allem dann einen Beitrag zur Entbürokratisierung leisten kann, wenn durch eine gut konzipierte IT-Anwendung ein effizienteres Zusammenwirken aller Verfahrensbeteiligter ermöglicht wird. Da die Komplexität des Verfahrens durch die Verschärfung des Bewachungsrecht zeitgleich mit Einführung des BWR gewachsen ist, kommt dieser Aufgabe besondere Bedeutung zu.

weitere Arbeitsschritte

Neben den hier abgefragten Arbeitsschritten fallen im Arbeitsalltag weitere Vorgänge an: 69 % der Betriebe erklärten, bereits eine Wachperson wieder abgemeldet zu haben. Änderungen bei Wachpersonen haben bereits 63 % vorgenommen.

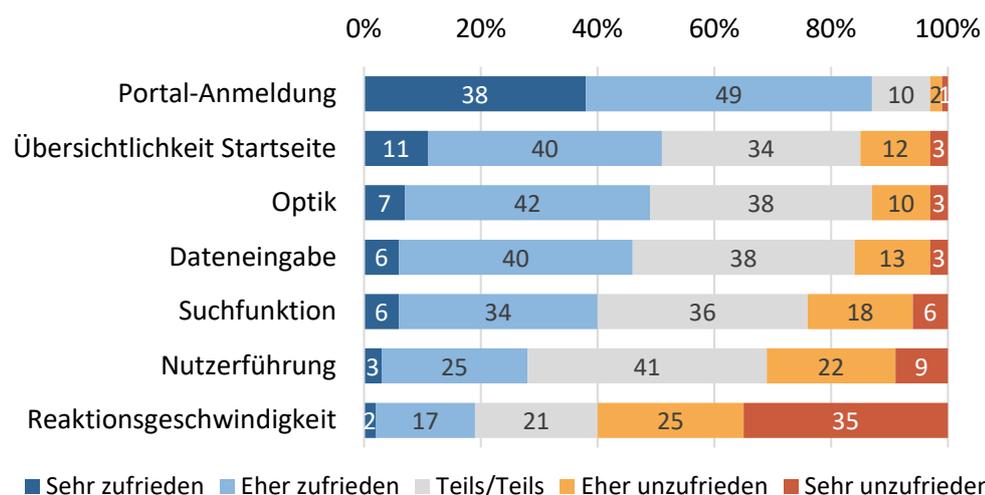
Einen neuangestellten Mitarbeiter haben bereits 62 % mit einem Bestandsdatensatz im BWR verknüpft. Die Zahlen unterstreichen nochmals die durchaus beachtliche Personalfuktuation innerhalb der Branche. Die Verwaltungsseite hat dazu korrespondierend in 53 % der Fälle bereits einen Gewerbebetrieb erfasst. 17 % der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter haben seit 2019 im BWR auch eine Abmeldung eines Betriebes vermerkt. Unabhängig davon gaben 12 % der Befragten an, bereits ein neues Passwort (über die Registerbehörde) angefordert zu haben.

5 Zufriedenheit

Dieses Kapitel widmet sich der persönlichen Zufriedenheit der Anwenderinnen und Anwender aus Wirtschaft und Verwaltung mit dem BWR. Die Zufriedenheit wurde mit einer geschlossen und zwei offen formulierten Fragen erfasst. Zunächst wurde auf einer fünfstufigen Skala von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“ die Zufriedenheit in sieben verschiedenen Kategorien erfragt. Bei der Interpretation der Werte ist zu beachten, dass die Zufriedenheit mit dem BWR auch durch subjektive Eindrücke, die vor dem Erhebungszeitraum von Oktober bis Dezember 2020 entstanden sind, geprägt sein kann. Anschließend konnten die Befragten zum Ausdruck bringen, was ihnen am BWR besonders gefällt bzw. missfällt. Um neben den Zahlen hier auch einen unmittelbaren Eindruck transportieren zu können, wird je Kategorie eine Antwort der Befragten zitiert.

5.1 Zufriedenheit nach Kategorien

Abbildung 11: Zufriedenheit Verwaltung

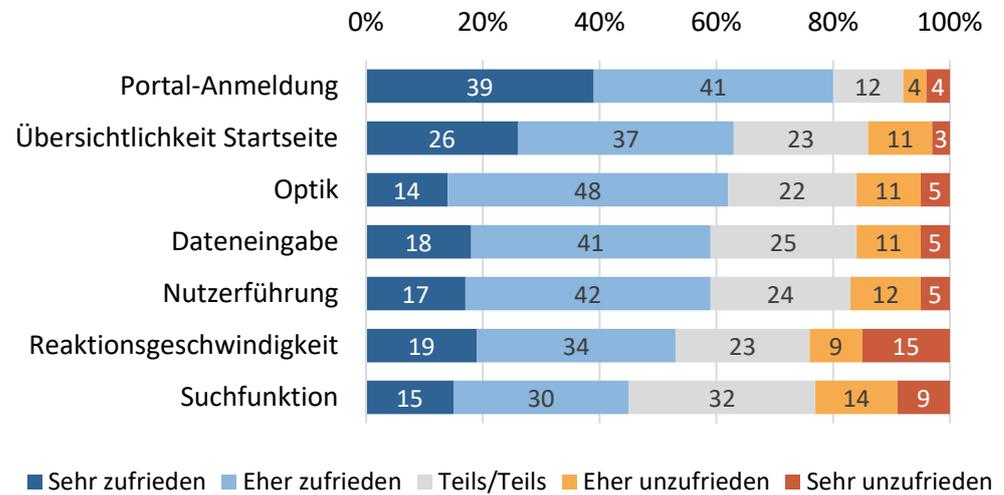


Die Verwaltungsangestellten sind mit deutlichen Abstand mit der Portal-Anmeldung am zufriedensten. 87 % sind sehr bzw. eher mit dem Login-Vorgang auf der Internetseite des BAFA zufrieden. Danach folgen mit 51 % Zufriedenheit die Übersichtlichkeit der Startseite, mit 49 % die Optik des BWR, und mit 46 % positivem Feedback die Dateneingabe. Auf den letzten drei Plätzen dieses Zufriedenheitsran-

Zufriedenheit der Verwaltung

kings finden sich die Suchfunktion, die Nutzerführung und die Reaktionsgeschwindigkeit des Systems wieder. Insbesondere die Reaktionsgeschwindigkeit des BWR sticht negativ hervor: 35 % sind hier sehr unzufrieden, 25 % sind eher unzufrieden.

Abbildung 12: Zufriedenheit Wirtschaft



Zufriedenheit der Wirtschaft

Die Reihenfolge weicht bei den Bewachungsgewerbetreibenden vom Befund der § 34a-Behörden nicht wesentlich ab. Auch hier sind die Befragten mit der Portal-Anmeldung am zufriedensten (39 % sehr zufrieden, 41 % eher zufrieden). Im Mittelfeld folgen wieder die Übersichtlichkeit der Startseite mit einem Zufriedenheitswert von 63 %, die Optik des BWR mit 62 % und schließlich die Dateneingabe mit 59 %. Auf den letzten drei Plätzen liegen hier die Nutzerführung (59 %), die Reaktionsgeschwindigkeit (53 %) und die Suchfunktion des Systems (45 % Zufriedenheit). Insgesamt ist jedoch die Zufriedenheit bei der Wirtschaft im Hinblick auf die hier vorgegebenen Kategorien im Durchschnitt stärker ausgeprägt als bei der Verwaltung.

5.2 Stärken des BWR

Was gefällt der Verwaltung besonders?

Auf die Frage, was ihnen am BWR besonders gefalle, gaben 29 % der Behördenvertreter an, dass die umfassende Übersicht zu den Wachpersonen positiv hervorsteht. „Alle gemeldeten Wachpersonen in DE erfasst, sehr guter Überblick über die gemeldeten Personen/Firmen“, so eine exemplarische Antwort aus dieser Antwortkategorie. Auch die Digitalisierung des Verfahrens fällt positiv auf. 23 % freuen sich über mehr Standards und Struktur. „Durch die Einführung des Bewacherregisters wird genauer und behördeneinheitlicher geprüft“, lautet die Anmerkung eines Befragten. Eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe durch die BWR-Schnittstellen heben 16 % hervor. „Die Abfrage beim Verfassungsschutz und der IHK an sich ist gut, da Papierform entfällt und man schneller ein Ergebnis hat“, brachte dazu jemand zu Papier. 11 % finden Gefallen an der Erweiterung der Kontrollmöglichkeiten. Eine beispielhafte Antwort dazu: „Schneller Zugriff bei Überprüfungen von Wachpersonal, ob dieses registriert ist, z.B. bei Beantragung von Security bei Festen oder Objektbewachung.“ Auch die zentrale Datenverfügbarkeit stößt bei den Befragten auf Zustimmung. „Dass die Daten zusammengefügt sind, damit für alle ein schneller

Zugriff“, so der ausformulierte Stichpunkt eines Teilnehmers der Befragung. 8 % fanden diesen Aspekt erwähnenswert. Nicht unerwähnt wiederum ließen 2 % der Befragten die Qualitätssteigerungen des BWR in letzter Zeit. Eine subjektive Einschätzung lautet dazu: „Die Darstellung und die Performance haben im 4. Quartal deutlich zugelegt.“ 3 % nutzen die Gelegenheit, um unsachliche Kritik niederzuschreiben, beispielsweise durch den Kommentar: „Bisher gar nichts!“ 8 % der Aussagen konnten keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden. Insgesamt konnten 464 Antworten verzeichnet werden.

Den Bewachungsgewerbetreibenden gefällt besonders die Gesamtübersicht über die eigenen Wachpersonen. 29 % antworteten mit Bemerkungen wie z.B. „Alle angemeldeten Wachpersonen sind auf einem Blick und auf einer Seite zusammengefasst. Erspart uns die Arbeit, eigene Listen zu führen.“ auf diese Frage. Trotz einiger Kritik heben dennoch 20 % die Verknüpfungsmöglichkeit positiv hervor. „Nichts, außer vielleicht die Verknüpfung und damit die sofortige Freigabe von neuen Mitarbeitern“, so eine exemplarisch ausgewählte Antwort aus dieser Kategorie. Für 19 % ist die Digitalisierung des Erlaubnisverfahrens positiv konnotiert. „Kann alles vom Büro aus gemacht werden – keine Fahrten mehr für die Abgabe (zust. Behörde)“, lautet die Anmerkung eines Unternehmens dazu. 9 % gefallen die zusätzlichen Kontrollmöglichkeiten besonders. Eine Notiz dazu: „Die Grundidee, um schwarze Schafe aus dem Verkehr zu ziehen, da diese den Markt kaputt machen.“ Auch unter den Wirtschaftsvertreten gibt es Befragungsteilnehmer, welche die Qualitätssteigerungen des BWR in letzter Zeit hervorheben. 6 % antworten mit Aussagen wie: „Wenn es hinhaut, ist es prima. Am Anfang war es schwierig“ auf die Frage, was ihnen am BWR besonders gefällt. Ein ähnlich großer Anteil hebt die einfache Bedienung des Registers hervor. „Die einfach zu bedienende Benutzeroberfläche und die nahezu 100%ige Verfügbarkeit der Seite“ ist einem Befragten ins Auge gefallen. Dennoch äußern auch 6 % unsachliche Kritik. Ein Beispiel: „Leider gefällt uns an diesem fehlerdurchzogenen Bürokratiemonsterregister gar nichts.“ Weitere 6 % bringen sonstige Punkte an. 158 Antwortbeiträge konnten insgesamt erfasst werden.

Was gefällt der Wirtschaft besonders?

5.3 Schwächen des BWR

Deutlich mehr Teilnehmende äußerten sich zu der Frage, was ihnen am BWR besonders missfällt. 677 Mitarbeitende von § 34a-Behörden füllten das entsprechende Freitextfeld aus. Hauptkritikpunkt ist die zu langsame Reaktionsgeschwindigkeit des Systems. 24 % der Antworten fallen in diese Kategorie. Ein O-Ton lautet: „Die Arbeitsschritte sind teilweise sehr schleppend. Wir haben die bestmögliche Technik, trotz dessen ist für jeden Prozess ein Warteintervall von ein paar Minuten bemerkbar.“ Auch die spärliche Unterstützung wird häufig moniert. „Das Verfahren ist nicht immer leicht nachzuvollziehen, sofern man bei der Einrichtung des BWR nicht bereits damit vertraut war. Die Leitfäden waren als Neuling nicht ausreichend. Fehlende Schulung.“, so eine Antwort, die für 16 % der Antworten steht. Weitere 12 % kritisieren die fehlende Mitteilung über neue Ereignisse. „Die Arbeit im Bewacherregister wird erschwert, weil keine Mail/Erinnerungen/Hinweise vom System

Was missfällt der Verwaltung besonders?

abgesetzt werden, wenn neue Anträge vorliegen oder bspw. VS-Prüfungen abgeschlossen sind. Als Anwender muss man sämtliche Personalkarteien regelmäßig aufrufen, um den aktuellen Bearbeitungsstand abzurufen“, so die Einschätzung eines Sachbearbeiters. Die als unzureichend empfundene Benutzerführung wird von 12 % bemängelt. „Man muss sich auch mal durch viele Punkte durchklicken, um an die Stelle zu gelangen, an die man will. Die Auswahl ‚Status‘ verhindert oft eine logische Anzeige wegen Voreinstellungen, die man nicht erwartet“, schreibt eine Verwaltungsangestellte. 6 % stören sich an zu fehleranfälligen Schnittstellen. „IHK-Qualifikationsnachweis funktioniert nicht gut. Ganz oft wurde im BWR mitgeteilt, dass Nachweis nicht vorhanden ist/phonetische Ähnlichkeit vorliegt. Auf telefonische Nachfrage war der Nachweis doch vorhanden“, so eine Antwort aus dieser Kategorie. Auch oftmals fehlerhafte Datensätze werden von 6 % der Antwortenden kritisiert. Eine Schilderung aus der Praxis lautet: „Sofern ein Datensatz fehlerhaft erfasst wurde und dieser nicht mehr änderbar ist, bitten wir die Bewachungsfirma entweder um die Stellung eines Änderungsantrages oder im Falle eines nicht durch einen Änderungsantrag korrigierbaren Fehlers um Storno und Neufassung der Wachperson“. 4 % sind der Auffassung, die Dublettenauflösung sei an zu später Stelle im Bearbeitungsprozess platziert. Jeweils 3 % vermissen eine Druck- bzw. Exportfunktion, sind über ständige Änderungen oder Updates irritiert, bemängeln das Fehlen einer Schnittstelle zur Polizei, regen sich über häufige Programmabstürze auf oder sind der Ansicht, dass Erlaubnisverfahren werde im BWR nur unvollständig abgebildet. Rund 1 % kritisiert, dass keine direkte Kommunikation mit weiteren Verfahrensbeteiligten über das BWR möglich ist. „Das ist ein Bananenprogramm!“, und weitere unsachliche Kritik bringen 1 % der Befragten zu Papier. 3 % bewegen sonstige Kritikpunkte.

Was missfällt der Wirtschaft besonders?

Auch die Wirtschaftsvertreter äußern sich häufiger zu der Frage, was ihnen am BWR besonders missfällt als zu der Frage, was ihnen besonders gefällt. 211 Antworten konnten hier verzeichnet werden. 29 % nutzen die Gelegenheit, um sich über die – aus ihrer Sicht – zu lange Verfahrensdauer zu beschweren. „Alles!!! Ich habe bislang keinen einzigen angemeldeten Mitarbeiter freigeschaltet bekommen & kann nicht gegen jedes Ordnungsamt wegen Untätigkeit verklagen!“, schreibt ein Normadressat. Die Eingabe der Ausweisdaten führt zu Kritik bei den Nutzern. „Vielleicht ist es möglich, gerade im Bereich Personalausweis die Zeilen so zu bearbeiten, dass man sich die Eingabe der Zeichen ‚>‘ sparen kann. Das hält auf.“, lautet eine Meinungsäußerung. 11 % beanstanden die unzureichende Benutzerführung. „Es ist sehr umständlich, die Mitarbeiter einzupflegen. Und wenn die Mitarbeiter wegen eines Formfehlers abgelehnt werden, kann man diesen nicht einfach ändern, man muss alles neu eingeben, ist sehr schlecht geregelt“, schreibt ein Befragter hierzu auf. Die Verknüpfungsfunktion wird von 10 % als zu umständlich wahrgenommen. Eine exemplarische Antwort: „Ein großes Problem ist, dass beim Verknüpfen von Wachpersonal ‚Bewacher-ID‘ ein Pflichtfeld ist. Nicht alle Bewerber können uns aber ihre Nummer geben, da sie ihnen durch ihren früheren Arbeitgeber nicht mitgeteilt wurde.“ Auch der als unklar empfundene Bearbeitungsstatus stößt negativ auf. „Teilweise sind die Bearbeitungsstände unklar oder müssen abgefragt werden“, so die Auffassung von 9 % der Befragten. Ein ebenso großer Anteil bemängelt die feh-

lende Kommunikationsmöglichkeit mit den Behörden über das BWR. „Ansprechpartner sollte ergänzt werden, falls Rückfragen bzgl. Zuverlässigkeit einer Wachperson bestehen“, regt ein Teilnehmer an. Die fehlende Druckfunktion missfällt 7 % am BWR besonders. „Kopier- bzw. Druckfunktion fehlt. Behörden und Kunden wünschen häufig einen Nachweis für die Freigabe. [...] Bei einer Verknüpfung gibt es keinen schriftlichen Nachweis“, so die Botschaft in einem Freitextfeld. Dass Änderungsmöglichkeiten im laufenden Prozess ausgeschlossen sind, monieren 5 % der Befragten. In Worten eines Interviewten ausgedrückt: „Änderungen sind nicht so einfach durchzuführen. Man kann nur eine Änderung vornehmen. Wenn diese Änderung genehmigt ist, kann man die nächste Änderung vornehmen.“ 1 % fehlt die nicht vorhandene Exportfunktion; 6 % haben Aussagen getroffen, die in die Kategorie „Sonstiges“ fallen.

6 Handlungsfelder

6.1 Prioritärer Handlungsbedarf

Nicht alle Punkte aus diesem vielfältigen Problempanorama können im Hinblick auf die begrenzten zeitlichen, finanziellen und personellen Ressourcen sofort behoben werden. Die Befragten aus Wirtschaft und Verwaltung wurden deshalb gebeten, in einem Freitextfeld anzugeben, welches konkrete Problem der IT-Anwendung als Erstes gelöst werden soll.

Die Verwaltung kommt hier zu einem sehr einmütigen Meinungsbild: Die Reaktionsgeschwindigkeit muss erhöht werden! 48 % vertreten diese Auffassung. „Die quälend langsame Geschwindigkeit erinnert teilweise an uralte ISDN-Modems“, so eine Einschätzung aus einer § 34a-Behörde. An zweiter Stelle folgt mit deutlichem Abstand mit 14 % der Wunsch nach einer Info per E-Mail über neue Vorgänge im BWR. Die Notiz eines Sachbearbeiters dazu: „Freigabe von Wachpersonen: Es sollte eine Meldung per E-Mail kommen. Man bekommt nicht mit, wenn etwas reinkommt.“ Auf Platz drei folgt mit 6 % die Aufforderung nach Optimierung der Dublettenauflösung. „Dubletten werden erst im Nachgang, nach der Prüfung, angezeigt; hier sollten diese direkt beim Hochladen durch die Firma angezeigt und abgewirtschaftet/beglichen werden“, so der Wunsch eines Behördenmitarbeiters. Die „Anbindung an die LKAs zur elektronischen Abfrage“ sollte nach Auffassung von rund 5 % der Befragten als Erstes in Angriff genommen werden. Ein etwa gleich großer Anteil setzt sich primär für die Verbesserung der IHK-Schnittstelle ein. „Vereinzelte bleiben diese bei ‚in Prüfung‘ stehen und es muss eine direkte Anfrage bei der jeweiligen IHK erfolgen bzgl. des vorgelegten Qualifikationsnachweises“, so die Beobachtung aus der Praxis. Auch die „klare Trennung der Datensätze in ‚Aktiv‘, ‚Abgemeldet, Stornier, Abgelehnt‘, ‚in Prüfung‘ mit eigenem Menü (keine Trennung durch Suchfunktion)“ und andere Verbesserungen der Übersichtlichkeit sollten nach der Auffassung von 3 % der Befragten vorrangig verbessert werden. Weitere Handlungsfelder sind die Einrichtung einer Druckfunktion (2 %), die Erweiterung der Hilfsfunktion und -felder (2 %), die Schaffung einer Schnittstelle zu den Fachverfahren der Behörden (2 %), das Hinzufügen einer Rückfragefunktion innerhalb

Probleme der Verwaltung, die als Erstes gelöst werden sollen

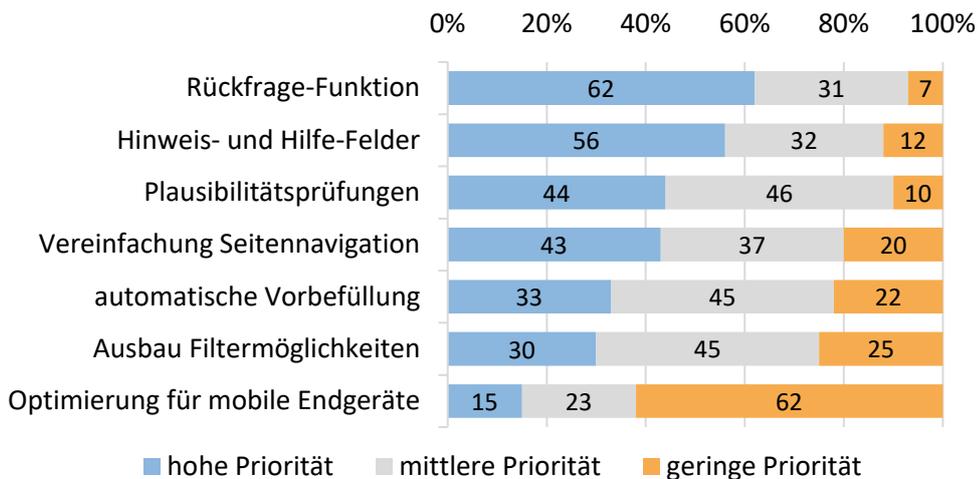
des BWR (1 %), die Möglichkeit, Datensätze selbstständiger zu korrigieren (1 %), schließlich wird auch die richtige Zuständigkeitserfassung der Behörden angemahnt (1 %). 7 % der Angaben können keiner dieser Kategorien zugeordnet werden. Obwohl kein Problem der IT-Anwendung, setzen sich 3 % der Befragten an dieser Stelle für die Schaffung eines Schulungsangebots ein.

Probleme der Wirtschaft, die als Erstes gelöst werden sollen

Mit höchster Priorität soll nach Vorstellung von 16 % der Unternehmensvertreter die Eingabe der Ausweisdaten vereinfacht werden. „Die maschinenlesbare Zeile 3 muss mehrmals angeklickt werden, damit die Angaben angenommen werden können. Anderenfalls wird man mit einer Fehlermeldung verunsichert“, meldet ein Bewachungsgewerbetreibender zurück. Eine Information per E-Mail über neue Vorgänge setzen 14 % auf ihrer Prioritätenliste an die erste Stelle. Darauf folgt direkt mit 13 % der Wunsch nach einer verbesserten Verknüpfungsfunktion. „Wir können nicht überprüfen, wer bereits angemeldet war und wer nicht. Man kann daher nur Dubletten erstellen und somit hat evtl. ein Mitarbeiter gleich drei Nummern“, so die Formulierung eines Interviewteilnehmers. Auch die Anwenderinnen und Anwender aus der Wirtschaft nehmen die Reaktionsgeschwindigkeit des Systems als konkretes IT-Problem wahr. Nach Ansicht von 8 % der Befragten soll es als Erstes gelöst werden. 7 % setzen sich für einfachere Änderungen bei Wachpersonen besonders ein. Zur Begründung führt ein Teilnehmer aus: „Änderungen ‚Personenbezogene Daten‘ und ‚Einsatzarten/Qualifikation‘ können nicht gemeinsam bearbeitet werden, sondern nur in zwei getrennten Schritten, wobei die Person erst jeweils wieder freigegeben sein muss.“ Weitere 7 % sehen bei der Verbesserung der Such- und Filterfunktionen prioritären Verbesserungsbedarf. Es sollte beispielsweise „die Möglichkeit geben, mehrere Mitarbeiter gleichzeitig öffnen zu können.“ 6 % sehen vordringlichen Handlungsbedarf bei der Verbesserung der IHK-Schnittstelle. Eine verbesserte Übersichtlichkeit soll nach Einschätzung von 6 % vor allen anderen Dingen erreicht werden. „Nach Anmeldung im BWR sollten aktuelle Änderungen zum Status der Wachperson angezeigt werden, um unnötige manuelle Suche über Listenübersicht zu vermeiden“, so eine Äußerung zu diesem Problemfeld. 4 % vertreten die Meinung, dass die Zuständigkeit der Behörden dringend richtig erfasst werden müsse. So gebe es nach wie vor einen Ortsnamen, der regelmäßig vom System fälschlicherweise einer Behörde in einem gleichnamigen Ort zugeordnet werde. 9 % bringen „Sonstiges“ an. Obwohl kein konkretes Problem der IT-Anwendung, fordern an dieser Stelle 10 % der Befragten in den Freitextfeldern eine schnellere Bearbeitung ihrer Anträge durch die zuständigen Behörden.

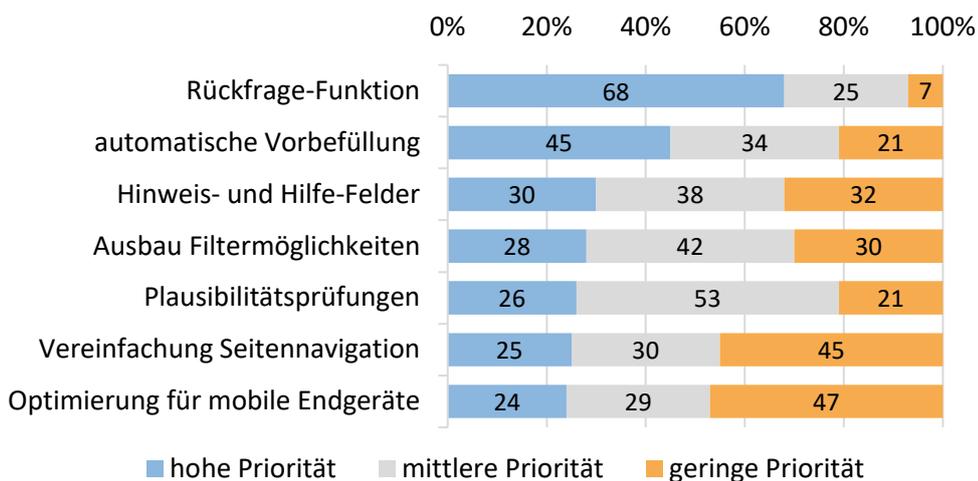
6.2 Weitere Handlungsfelder

Neben diesen umfassenden Einlassungen zu den konkreten IT-Problemen wurden potentielle Handlungsfelder auch mit einer geschlossenen Frage behandelt, bei der die Befragten auf einer drei Stufen umfassenden Skala („hohe Priorität“, „mittlere Priorität“, „geringe Priorität“) zu sieben möglichen Verbesserungsmaßnahmen Stellung beziehen konnten.

Abbildung 13: Handlungsfelder Verwaltung

Die § 34a-Behörden wünschen sich mehrheitlich mit hoher Priorität die Entwicklung einer Rückfragen-Funktion innerhalb des BWR (62 %) und die Schaltung von Hinweis- und Hilfe-Feldern (56 %). Danach folgen die Stärkung der Plausibilitätsprüfungen bei Dateneingaben (44 %), die Errichtung einer vereinfachten Seitennavigation (43 %) und die Unterstützung der Dateneingabe durch automatische Vorbefüllungen (33 %). Der Ausbau der Filtermöglichkeiten (Suchfunktion) betrachten 30 % als Handlungsfeld, dass mit hoher Priorität angegangen werden sollte. Einer Maßnahme ordnen die Befragten mehrheitlich eine geringe Priorität zu: Die Optimierung des BWR für die Nutzung mobiler Endgerät hat für 62 % nur eine geringe Priorität.

Einschätzung der Verwaltung zu möglichen Handlungsfeldern

Abbildung 14: Handlungsfelder Wirtschaft

Auch aus der Perspektive der Bewachungsgewerbetreibenden sollte die Schaffung einer Rückfrage-Funktion mit hoher Priorität verfolgt werden. 68 % vertreten diese Meinung. Mit größerem Abstand folgen die automatische Vorbefüllung (45 %). Bei den anderen fünf angedachten Maßnahmen können jeweils nur weniger als ein Drittel der Befragten eine hohe Priorität erkennen: 30 % sehen vordringlichen Handlungsbedarf bei der Schaffung von Hinweis- und Hilfe-Feldern, 28 % beim Ausbau der Filtermöglichkeiten, 26 % beim Einbau weiterer Plausibilitätsprüfungen und 25 % bei der Vereinfachung der Seitennavigation. An letzter Stelle steht auch hier

Einschätzung der Wirtschaft zu möglichen Handlungsfeldern

die Optimierung des BWR für die Nutzung mobiler Endgeräte. 24 % sehen dort eine hohe, 47 % dagegen eine geringe Priorität.

7 Unterstützungsangebot

7.1 Nutzung

Inanspruchnahme durch Verwaltung

Insgesamt besteht ein beachtliches Ausmaß an Unterstützungsbedarf. 52 % der Befragten aus den § 34a-Behörden haben bereits zur Lektüre der Info-Briefe gegriffen. 43 % haben mindestens einmal fernmündlich Kontakt zum BAFA aufgenommen. Auf elektronischem Weg haben 42 % bereits Anfragen an die Registerbehörde übermittelt. Die PDF-Anleitungen der Registerbehörde haben sich 42 % der Teilnehmenden zu Gemüte geführt. Keines der Angebote haben 19 % genutzt. Nicht erfasst wurden an dieser Stelle Unterstützungsangebote, die von Dritten verantwortet werden.

Tabelle 3: Nutzung Unterstützungsangebot durch Verwaltung

Info-Briefe	52 %
Hotline	43 %
E-Mail	42 %
PDF-Anleitungen	42 %
keines der Angebote	19 %

Inanspruchnahme durch Wirtschaft

Auch die Bewachungsgewerbetreibenden haben bereits auf vielfältige Art und Weise das bestehende Unterstützungsangebot des BAFA genutzt. 39 % haben mindestens einmal über die Hotline eine Anfrage gestellt. Ein Drittel der Befragten hat bereits einen der Info-Briefe gelesen. In gleichem Maße wurde Rat in den PDF-Anleitungen gesucht. 31 % erklärten, sich bereits per E-Mail mit einer Anfrage an das BWR-Team des BAFA gewandt zu haben. Mehrfachnennungen waren möglich. Auch hier sind weitere Unterstützungsangebote, beispielsweise Seminare oder der Telefon-Support eines Wirtschafts- und Arbeitgeberverbandes, nicht beinhaltet. Es wurde ausschließlich die Nutzung der BAFA-Unterstützungsangebote abgefragt.

Tabelle 4: Nutzung Unterstützungsangebot durch Wirtschaft

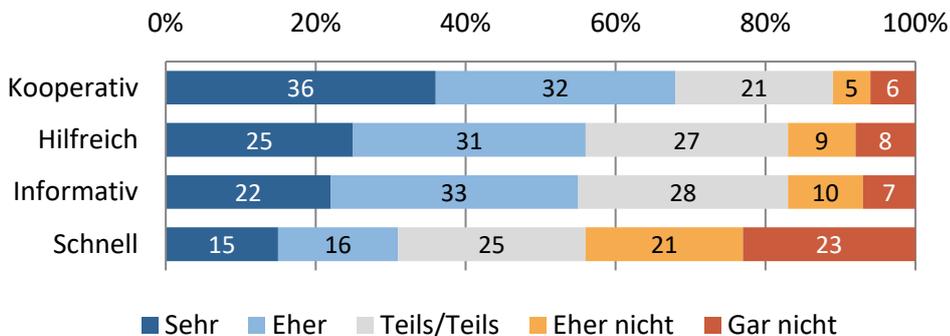
Hotline	39 %
keines der Angebote	38 %
Info-Briefe	34 %
PDF-Anleitungen	34 %
E-Mail	31 %

7.2 Bewertung

Um im Geiste von „Lessons Learned“ möglichst viele Impulse für die Fortentwicklung des Unterstützungsangebots beim StBA zu erhalten, wurden die Nutzerinnen

und Nutzer der Hotline und des E-Mail-Supports gebeten, ihre individuellen Eindrücke in vier verschiedenen Dimensionen zum Ausdruck zu bringen. Auf einer Fünfer-Skala von „sehr“ bis „gar nicht“ bestand jeweils die Möglichkeit, den Kontakt mit dem BAFA zu bewerten.

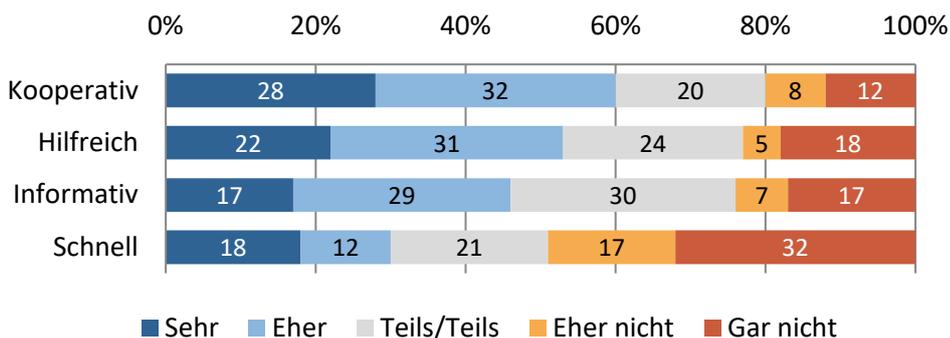
Abbildung 15: Bewertung Unterstützungsangebot durch Verwaltung



68 % der Mitarbeitenden der Verwaltung empfanden den Kontakt als kooperativ. Nur 11 % vertraten hier eine gegenteilige Auffassung. Mehrheitlich gaben die Befragten die Rückmeldung, der Kontakt sei hilfreich und informativ gewesen. 56 % bzw. 55 % setzten hier ein entsprechendes Kreuz auf dem Fragebogen ein. Kritischer wird die Schnelligkeit des Service-Angebots bewertet: 31 % sind der Meinung, eine Rückmeldung sei sehr oder eher schnell erfolgt. Dagegen blieb bei 44 % der Befragten der Eindruck zurück, die Bearbeitung des Anliegens sei (eher oder gar) nicht schnell vorangegangen.

Beurteilungen der Verwaltung

Abbildung 16: Bewertung Unterstützungsangebot durch Wirtschaft



Die Bewachungsgewerbetreibenden haben ähnliche Erfahrungen mit dem Unterstützungsangebot sammeln können. 60 % melden zurück, der Kontakt mit dem BAFA sei kooperativ gewesen. Ein Fünftel verneint dies. 53 % geben an, der Austausch mit der Registerbehörde sei hilfreich gewesen. Weitere 46 % können vermelden, dass der Kontakt als sehr oder eher informativ empfunden wurde. Auch bei dieser Nutzergruppe sticht die Schnelligkeit negativ hervor: 49 % sind der Meinung, dass der Vorgang (eher oder gar) nicht schnell in Angriff genommen wurde.

Beurteilungen der Wirtschaft

Knapp die Hälfte der § 34a-Behörden (47 %) und 4 von 10 Unternehmensvertretern konnten ihr Problem mithilfe des BAFA-Angebots lösen. 37 % bzw. 34% konnten die

Problemlösungsquote

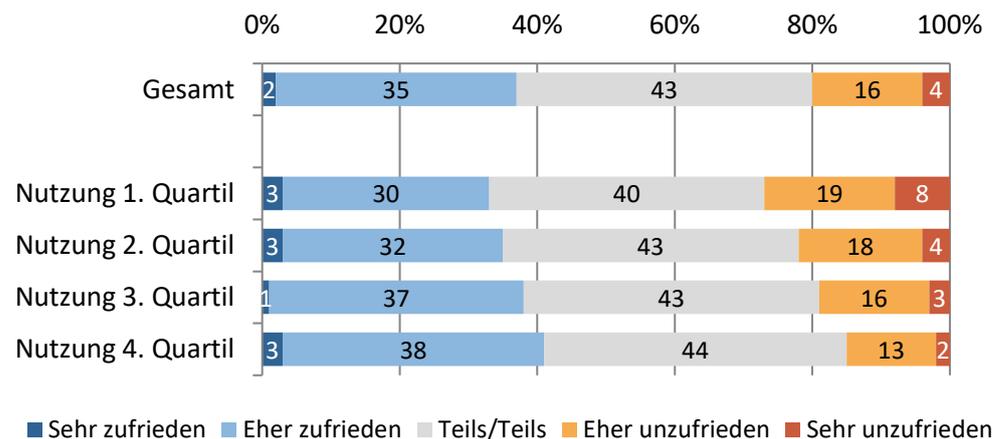
nicht selten verzwickte Angelegenheit zumindest teilweise wieder glattziehen. Konnte das Problem nicht oder nicht vollumfänglich gelöst werden, lag dies nach Auskunft der Ratsuchenden zum einen an der fehlenden Zuständigkeit des BAFA. Wenn zum Beispiel eine Behörde in einem Einzelfall partout einen Antrag nicht bearbeitet oder ein Unternehmen nicht in der Lage ist, vollständige und zugleich korrekte Daten über eine Wachperson im BWR einzutragen, dann sind hier auch der Registerbehörde die Hände gebunden. Zum anderen konnte aber auch in manchen Fällen das Problem aufgrund technischer Schwachstellen noch nicht gelöst werden. Zum Start des BWR konnten noch nicht alle Anforderungen vollumfänglich technisch umgesetzt werden. In diesen Fällen wurde nach Auskunft der Befragten zu meist auf in Kürze anstehende Updates, die das einzelne Problem beheben würden, verwiesen.

8 Globalzufriedenheit

Verwaltung: Zufriedenheit alles in allem

Wie zufrieden sind nun die Nutzerinnen und Nutzer alles in allem mit dem BWR? Die Antwort nach der Globalzufriedenheit fällt bei den zwei Hauptnutzergruppen ähnlich, aber nicht gleich aus. Zunächst der Blick auf die Antworten der § 34a-Behörden: Nur eine sehr kleine Minderheit von 2 % ist sehr zufrieden, der Anteil der sehr unzufriedenen ist mit 4 % ebenso überschaubar. Die größte Gruppe der Befragten ist mit dem BWR teils/teils zufrieden (43 %). Der Anteil der eher zufriedenen ist etwa doppelt so groß wie der Anteil der eher unzufriedenen (16 %).

Abbildung 17: Globalzufriedenheit Verwaltung



Verwaltung: Zufriedenheit nach Nutzungshäufigkeit

Bei detaillierter Betrachtung wird ein Zusammenhang deutlich: Je größer die Erfahrung mit dem BWR, desto größer ist in der Tendenz auch die Zufriedenheit mit dem Programm. Wurden bislang 0 bis 5 Wachpersonen persönlich freigegeben (Nutzung 1. Quartil) dann liegt die Zufriedenheit bei unterdurchschnittlichen 33 %. Sie steigt im 2. Quartil (6-15 freigegebene Wachpersonen) auf 35 %, liegt im 3. Quartil (16-50) bei 38 % und liegt schließlich im 4. Quartil bei einem Wert 41 %. In dieser Gruppe der Befragten wurden zwischen 51 und 3.500 Fälle bearbeitet.

Die Befragten wurden gebeten, ihre persönliche Einschätzung kurz zu begründen. Um wieder einen unmittelbaren Eindruck zu ermöglichen, wird an dieser Stelle je Antwortkategorie exemplarisch eine Antwort abgedruckt:

Verwaltung: Begründungen der persönlichen Meinung

Sehr zufrieden:

„Digitalisierung und Übersichtlichkeit der Daten sowie dezentraler Zugriff auf die Daten ermöglichen eine schnellere Abarbeitung. Ebenfalls sind die Bewachungsfirmen involviert und können Wachpersonen schneller einsetzen. Im Außendienst ist es eine deutliche Erleichterung durch direkten Zugriff auf die Daten der Wachperson und Gewerbetreibenden.“

Eher zufrieden:

„Zu Beginn der Einführung des Registers war das Arbeiten mit dem Portal sehr schwerfällig, mühselig und zeitintensiv, weil viele Funktionen noch nicht eingerichtet waren und dies seitens der Registerbehörde nicht an die 34a-Behörden weitergegeben wurde. Der Aufbau und die Systematik wurden zwischenzeitlich deutlich verbessert.“

Teils/Teils:

„Ich finde es sehr gut, dass es eine Gesamtübersicht pro Wachperson gibt [...] und dass die Wachpersonen nicht jedes Mal erneut geprüft werden müssen, nur weil der Gewerbebetrieb gewechselt wird. Allerdings finde ich es sehr unübersichtlich. Dazu kommen die häufigen Änderungen und es gibt keine verständlichen Info-Briefe dazu oder PDF-Anleitungen oder Infofelder im Programm. Außerdem nervt die extrem langsame Reaktionsgeschwindigkeit vom Bewacherregister.“

Eher unzufrieden:

„Zusätzlicher bürokratischer Arbeitsaufwand. Die Überprüfung ist auch im Verwaltungsverfahren möglich.“

Sehr unzufrieden:

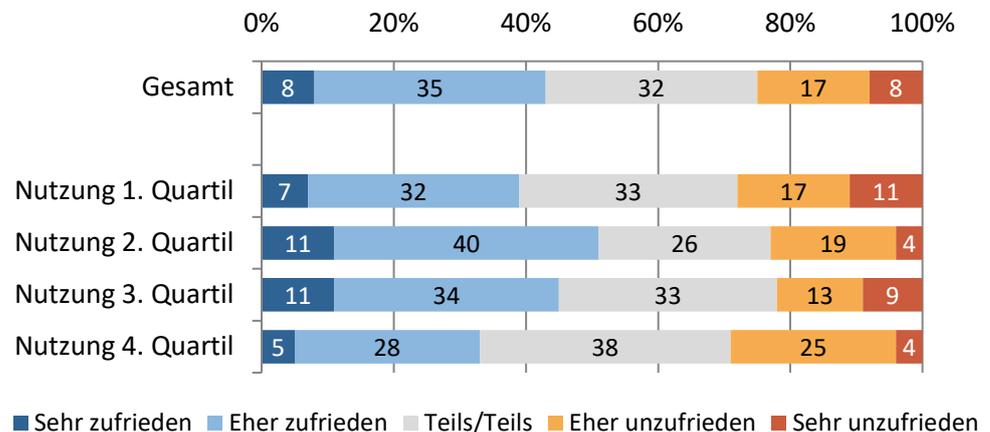
„Die technische Umsetzung des BWR ist mangelhaft und sorgt im normalen Dienstbetrieb für Probleme in vielerlei Hinsicht. An Anwendungsszenarien, über die bloße Freigabe von Wachpersonen hinaus, wie z.B. die Durchführung von Vor-Ort-Kontrollen oder die Sicherung beweiserheblicher Daten aus dem BWR für OWi- und Strafverfahren, hat man offensichtlich nicht oder nicht ausreichend nachgedacht [...]. In der Praxis ergeben sich durch den Einsatz des BWR daher wenig bis keine Vorteile i.S. einer ökonomischen Gestaltung der Bearbeitungsprozesse einer 34a-Behörde.“

Auch bei den Bewachungsgewerbetreibenden sind nur eine Minderheit sehr zufrieden bzw. sehr unzufrieden mit dem BWR. Die Werte liegen hier mit jeweils 8 % jedoch über den Werten der Verwaltung. Dafür ist die Gruppe der Befragten, die teils/teils zufrieden sind, mit 32 % kleiner. Auch hier sind wiederum rund doppelt so viele mit dem BWR eher zufrieden (35 %) als eher unzufrieden (17 %). Bemerkenswert ist die Betrachtung der Zufriedenheit nach Nutzungshäufigkeit. Während

Wirtschaft: Zufriedenheit alles in allem

der Anteil der Zufriedenen vom 1. zum 2. Quartil⁴ – wie bei den § 34a-Behörden – steigt, geht er dann von 51 % im 2. Quartil über 45 % im 3. Quartil auf 33 % im 4. Quartil zurück. Diejenigen, die am häufigsten Wachpersonen im BWR erfasst haben, sind also alles in allem auch am unzufriedensten.

Abbildung 18: Globalzufriedenheit Wirtschaft



Wirtschaft: Begründungen der persönlichen Meinung

Auch die Vertreter der Wirtschaft wurden gebeten, ihre persönlichen Einschätzungen zu begründen. Eine beispielgebende Auswahl der Antworten:

Sehr zufrieden:

„Wir sind mit dem Bewacherregister sehr zufrieden, da es um einiges angenehmer ist. Das Bewacherregister ist umweltschonender. Die Anmeldungen der Wachpersonen erfolgen um einiges schneller.“

Eher zufrieden:

„Das Bewacherregister ist eine gute und erleichternde Alternative, die manche Prozesse verbessert und schneller macht. Die Website des Bewacherregisters ist ausbaufähig, um noch besser und schneller die Prozesse zu vereinfachen.“

Teils/Teils:

„Das Ziel des Bewacherregisters, die Transparenz im Bewachungsgewerbe bezüglich der Wachpersonen, die Zeitersparnis, sofern es bereits erfasste Wachpersonen betrifft, verspricht allgemein eine Erleichterung in der Personalverwaltung als auch die Absicherung der Einhaltung der Bestimmungen der BewachV bzw. des § 34a GewO. Die „Startphase“/Umstellung hat sich allerdings eher als Hindernis dargestellt, zum einen durch zu Beginn vermehrt auftretende Systemfehler und zum anderen aufgrund der Personalsituation der bearbeitenden Behörden. Auch die Anwendungssicherheit auf der behördlichen Seite des Bewacherregisters ist teilweise noch hinderlich und führt zu Verzögerungen. In den letzten 2 Monaten konnte man

⁴ 1. Quartil: 0 bis 10 persönlich erfasste Wachpersonen; 2. Quartil: 11 bis 25 Wachpersonen; 3. Quartil: 26 bis 80 Wachpersonen; 4. Quartil: 81 bis 2.000 Wachpersonen

bereits eine Verbesserung bzw. Verkürzung der Prüfzeiten feststellen, jedoch nur auf individuelle Nachfrage bei den bearbeitenden Stellen parallel zum Register.“

Eher unzufrieden:

„Die Zahl der Unternehmen, die im Bewacherregister nicht gemeldet sind, ist nach wie vor hoch. Aus diesem Grund haben die angemeldeten Unternehmen mehr Arbeit, die sogenannten „schwarzen Schafe“ der Branche machen so weiter wie vorher und setzen unangemeldetes und ungeschultes Personal ein.“

Sehr unzufrieden:

„Sehr langwieriger und umständlicher Registrierungs- und Freigabeprozess und langwierige Dauer der Freigabe.“

9 Verbesserungsvorschläge der Befragten

Ein reichhaltiges Kompendium an Verbesserungsvorschlägen ging ein. Aufgrund der Vielzahl der Antworten ist an dieser Stelle nur eine kursorische Darstellung ausgewählter Antworten zur Illustration der Gesamtsituation möglich. Die Verbesserungsvorschläge geben die Meinungen der Befragten wieder.

9.1 Vorschläge aus der Verwaltung

Von den § 34a-Behörden wurden 284 Anregungen in Richtung Registerbehörde, also jetzt an das BAFA und nach Übergang des BWR an das StBA, formuliert. Neben den schon ausgeführten Themenfeldern, wie zum Beispiel die Erhöhung der Reaktionsgeschwindigkeit der Anwendung, die Verbesserung der Dublettenauflösung, und eine Kapazitätssteigerung der BAFA-Hotline, wird u.a. die Überarbeitung und Zusammenfassung der Info-Briefe angeregt. Die Papiere hätten ein unüberblickbares Ausmaß erreicht und seien oftmals nicht mehr auf dem aktuellen Stand. Wirtschaft und Verwaltung sollten bei der Hotline unterschiedliche Durchwahlen erhalten, damit sich besser auf die verschiedenen Anliegen eingestellt werden könne. Im Gespräch wird eine Fernwartungsmöglichkeit des Systems angeraten. Mehrfach werden Schulungen durch die Registerbehörde angeregt. Notfalls seien auch Webinare vor neuen Updates ein Anfang. Bei den Anleitungen sollten weniger Fachbegriffe und Abkürzungen verwendet werden. Dies irritiere vor allem Neueinsteiger. Im BWR sollte eine Wiedervorlage-Möglichkeit geschaffen werden, damit der Vorgang fristgemäß bearbeitet werden könne. Bislang behelfe man sich mit eigens konstruierten Excel-Tabellen. In diesem Zusammenhang wird von Behördenseite auch die Schaffung eines Kommentarfeldes angeregt, um Bearbeitungsnotizen im System vermerken zu können. Bei abgelaufenen Ausweisen sollte eine Systemnachricht die Beteiligten, auch in den Unternehmen, informieren. Man erhofft sich dadurch weniger Dubletten im System. Gerne wollen auch manche Behörden ihre Bescheide aus dem System heraus generieren können. Eine Druckfunktion sei dafür aber unumgänglich. Insbesondere wird der Ausdruck von Übersichten zu einzelnen Wachpersonen (für die Papierakte) und Gesamtübersichten aller ortsansässigen

Richtung Registerbehörde

Wachpersonen gewünscht. Einige regen darüber hinaus die Einführung einer bundeseinheitlichen E-Akte an. Auch solle die Logout-Time von 30 auf 60 Minuten nach Ansicht einer Befragten erhöht werden. Wenn etwa ein plötzlicher Anruf über das Servicetelefon hereinkomme, müsse man sich anschließend mühselig von vorne durchklicken. Ähnlich wie bei Word sollte zudem ein Button „Rückgängig“ eingefügt werden, um kleine Fehler zeitnah wieder beheben zu können, ohne eine Storno-Welle auszulösen. Schlimm sei es, wenn bei einer Betriebsstättenverlagerung die noch zuständige Betriebsstättenbehörde den gesamten Betrieb kurzerhand abmeldet anstatt einen Zuständigkeitswechsel vorzunehmen. Dann seien zugleich auch alle Wachpersonen abgemeldet und müssten händisch neu eingepflegt werden. Die Anforderung des Führungszeugnisses sollte mit einem Mausklick über das BWR gestartet werden könne, bislang seien hier umständliche Doppel- und Dreifachvorgänge vonnöten. Neue Funktionen sollten zunächst mit einigen Pilotbehörden praktisch erprobt werden. Nicht alles was gut gemeint sei, sei auch gut umgesetzt. Neue Funktionen müssten rechtzeitig vorher angekündigt werden.

Richtung Bewachungsge- werbetreibende

153 Verbesserungsvorschläge sind von den § 34a-Behörden an die Bewachungsge-
werbetreibenden gerichtet. Die Angabe direkter Ansprechpartner wird empfohlen. Oftmals seien die eingereichten Unterlagen unvollständig oder fehlerhaft. So werde ein Dokumentenupload vergessen oder die Ausweisdaten fehlerhaft eingetragen. Mehr Gewissenhaftigkeit sei geboten. Auch die Qualität der hochgeladenen Dateien lasse in manchen Fällen zu wünschen übrig. Mehr Sorgfalt werde angeraten. Die dann erforderlichen Rückfragen erreichten nicht immer die zuständige Kontaktperson im Unternehmen. Einige Behörden haben den Eindruck, dass nicht alle Unternehmen im Zuge der Erstbefüllung die Daten aller Wachpersonen gemeldet haben. Die Anzahl der Datenbestände im Register würden nicht zur Anzahl der Akten passen. Auch hier müssten die betroffenen Firmen dringend nacharbeiten. Das Befüllen von Feldern, die von der Registerbehörde nicht als Pflichtfeld deklariert wurden, sei für einen reibungslosen Ablauf des Verfahrens empfehlenswert. Angeraten sei zudem eine bessere Pflege der Personaldaten im Register. Oftmals würden die Bestandsdaten nicht aktualisiert. Vor allem Umzüge und neue Ausweisdaten müssten im Register zeitnah erfasst werden. Abgelaufene Ausweisdaten dürften erst gar nicht im BWR erfasst werden. Ärgerlich ist für manche Behörden die Erfassung von Wachpersonen ohne bereits abgeschlossene IHK-Schulung. Dies sollte unterlassen werden. Auch könne eine Wachperson nicht Wochen nach Aufnahme ihrer Tätigkeit überhaupt im BWR angemeldet werden. Einige Behörden empfehlen den Unternehmen darüber hinaus insgesamt eine sorgsamere Auswahl ihres Personals. Dadurch könne viel Arbeitsaufwand für alle Beteiligten gespart werden.

Richtung Bundesministerien

An das BMWi bzw. das BMI wurden weitere 153 Vorschläge gerichtet. Die zuständigen Ministerien sollten aus Sicht der § 34a-Behörden für mehr Rechtsklarheit sorgen. Der Zuverlässigkeitsbegriff müsse nach Ansicht einiger Behörden konkretisiert werden. Die Anpassung der Verwaltungsvorschrift an die neue Rechtslage wird dringend angeraten. Der einzelne Sachbearbeiter habe, so die Meinung einiger Befragter, zu viel Entscheidungsspielraum. Die rechtliche Lage sei oftmals im Erlaubnisverfahren unklar. Dies überfordere den Einzelnen und verzögere das Verfahren

insgesamt. Auch die Vollzugsbekanntmachung müsse dabei ins Auge gefasst werden. Als Vorbild könne hier das LuftSiG (§ 7) dienen. Es sei etwa darüber hinaus unverständlich, wie eine Verknüpfung einer Wachperson verwaltungsrechtlich eingeordnet werden solle. Liegt hier ein Verwaltungsakt oder ein Realakt vor? Wenn ein Verwaltungsakt vorliegt, ist er dann feststellend oder begünstigend? Es bestünde darüber hinaus Unklarheit, wie mit der Regelüberprüfung von Wachpersonen umgegangen werden solle, die gerade bei keiner Firma beschäftigt seien. Wer ist da am Verfahren beteiligt? Wer trägt da die Kosten? Unklar sei aber auch, wer die Regelüberprüfung zahlen müsse, wenn die Wachperson gerade mehr als einen Arbeitgeber hätte. Ein anderer Punkt: Wenn sich die Unzuverlässigkeit einer Wachperson abzeichne, werde diese häufig vom Betrieb storniert. Ein Eintrag im BWR sei dann nicht möglich. Fängt die Person bei einer anderen Firma an, begänne das gesamte Verfahren erneut. Viele sind der Ansicht, dass BWR passe nicht in die Systematik des Verwaltungsrechts. Wie kann für solche Konstellationen Abhilfe geschaffen werden? Mittel- bis langfristig sollte nach Ansicht einiger Behördenvertreter die Anmeldepflicht im BWR von den Unternehmen deshalb auf die Wachpersonen selbst übergehen. Aber auch kleinere Anregungen werden vorgebracht: Ein automatischer Abgleich mit den Meldedaten wird angeregt. Auch ein Abgleich, ob die betreffende Person einen Waffenschein besitzt, sei im Erlaubnisverfahren hilfreich. Mehr Musteranschriften, aber auch einheitlichere Gebührenbescheide, werden gewünscht. Unabhängig davon wird eine Verkürzung des Zeitintervalls bis zur nächsten Regelüberprüfung angeraten. Fünf Jahre seien in dieser Branche zu lang. Neue Ordnungswidrigkeitstatbestände werden eingefordert, z.B. eine versäumte bzw. unvollständige Erstbefüllung des Registers solle in den entsprechenden Katalog aufgenommen werden. Für mehr Akzeptanz bei den Unternehmen seien einheitlichere Gebühren notwendig. Der Bund müsse hier vermittelnd auf die Länder einwirken. Andere setzen sich wiederum für die Rückkehr zum Betriebsstättenprinzip ein. Da wisse man auch besser, mit wem man es zu tun habe. Auch sei gerade für kleinere Gemeinden die Aufgabe nicht adäquat zu leisten. In diesem Zusammenhang bringen viele Behörden in Baden-Württemberg ihre Freude über die Zuständigkeitsreform zum Ausdruck. Im Juli übernehmen dort die Landratsämter für viele kleinere Gemeinden die Zuständigkeit. Bei einem neuen Gesetzgebungsverfahren des Bundes sollte die Gelegenheit genutzt werden, veraltete Übergangsregelungen endlich abzuschaffen. Auch ein Endtermin für die noch nicht abgeschlossene Erstbefüllung des Registers sollte verbindlich festgelegt werden. Zwischeninformationen zum Gesetzgebungsverfahren werden gewünscht. Es sollten umfassende Seminare, Schulungen und Anleitungen zum Gesetz angeboten werden.

95 Verbesserungsvorschläge wurden schließlich gegenüber anderen Verfahrensbeteiligten geäußert. So wurde beispielsweise der Polizei angeraten, eine Registrierung im BWR zu vollziehen. Dadurch könnten Anfragen bei den § 34a-Behörden im Nachgang zu Kontrollen entfallen und somit eine Arbeitsentlastung für alle Beteiligten entstehen. Die Behördenmitarbeiter wünschen sich von der Justiz zudem eine schnellere Bereitstellung der erforderlichen Akten. Man müsse hier teilweise sehr lange warten. Den Ländern wird angeraten, die Zuständigkeiten auf einer höheren Verwaltungsebene anzusiedeln. Landkreis statt Gemeinde, so häufig die Lösung der Befragten. Die Industrie- und Handelskammern sollten nach Auffassung

Richtung weiterer Verfahrensbeteiligter

der § 34a-Behörden dafür Sorge tragen, dass alle Qualifikationsnachweise umgehend in der USB-DB digital vorgehalten werden. In einigen Regionen funktioniere dies noch nicht umfassend. Auch ältere Dokumente sollten hinterlegt werden. Wenn dies nicht möglich sei, wird zumindest eine Übersicht gewünscht, welche IHK bis zu welchem Stichtag alte Qualifikationsnachweise digital erfasst hat. Unklar sei der Umgang mit Ausbildungsqualifikationen und anderen Nachweisen. Hier könne ein Konzept hilfreich sein. Es seien auch nicht alle Aufsichtsbehörde im BWR registriert. Zumindest erhalte man von dort die Auskunft, ein Zugriff auf das BWR sei nicht möglich, was der Klärung eines Einzelfalls nicht zuträglich war. Eine Schnittstelle zu den verschiedenen Fachverfahren der Behörden wird verschiedentlich angedacht.

9.2 Vorschläge aus der Wirtschaft

Richtung § 34a-Behörden

Die meisten Verbesserungsvorschläge der Bewachungsgewerbetreibenden wurden nicht gegenüber der Registerbehörde, sondern in Richtung der § 34a-Behörden zum Ausdruck gebracht. 134 Vorschläge konnten hier registriert werden. Die Behörden müssten zunächst ein Bewusstsein dafür schaffen, dass an den Erlaubnisverfahren die Jobs von zahlreichen Beschäftigten hingen. Solange die Überprüfung nicht abgeschlossen sei, könne auch kein Geld verdient werden. Aufgrund der Bedeutung dieser Aufgabe sollten ausreichende Kapazitäten bereitgehalten werden. An Urlaubsvertretungen mangle es oftmals, ein erheblicher Bearbeitungsrückstau sei dann die Folge. Eine Bearbeitungszeit, die sich über Monate hinziehe, sei nicht akzeptabel. Eine schärfere Überprüfung sei notwendig, da in der Branche viele schwarze Schafe – auch mit gefälschten Ausweisen – unterwegs seien. Auch die Vor-Ort-Kontrollen müssten bei Veranstaltungen intensiviert werden; in vielen Landkreisen habe schon lange keine Kontrolle mehr stattgefunden. Komme es zu einer Zurückweisung einer Wachperson, wird sich eine besser nachvollziehbare Begründung durch die Behörde gewünscht. Oftmals fehle das notwendige Wissen im Umgang mit dem BWR auf Behördenseite. Schon oft seien Sätze wie „ich bin nicht so im Thema“ gefallen. Einigen Behörden sei das BWR bis heute völlig unbekannt und hätten sich dementsprechend dort auch nicht angemeldet. Bei Rückfragen höre man häufig die Aussage, als kleine Behörde sei es nicht möglich, im hinreichenden Maße Personal für diese Aufgabe vorzuhalten und adäquat zu schulen. Generell müsse die telefonische Erreichbarkeit der Behörden gesteigert werden. Über Rückrufe der Behörden freue man sich. Die Gebühren sollten vereinheitlicht werden. Die Spannweite sei hier nicht mehr nachvollziehbar. Nicht nachvollziehbar sei auch, dass manche Behörden neben der Ausweis- und Qualifikationsnachweisdatei auch den Upload eines Führungszeugnisses (gerne mitunter auch aus dem Ausland) verlangen würden. Hilfreich sei bei einer erweiterten Zuverlässigkeitsüberprüfung als Zwischenschritt auch die Freigabe für einfache Bewachungstätigkeiten, damit das eingestellte Personal schneller eingesetzt werden könne.

Richtung Registerbehörde

82 Vorschläge werden an die Registerbehörde gerichtet. Zumeist werden dort bereits getätigte Aussagen repliziert. Darüber hinaus wird angeregt, jedem Vorgang eine Bearbeitungsnummer zuzuteilen, damit bei Rückfragen die Identifikation des

Problems erleichtert werden kann. Ein anderes Unternehmen regt an, eine BewacherID erst nach erteilter Erlaubnis im BWR anzuzeigen. Heute könne beobachtet werden, dass auf der Straße Wachpersonen mit BewacherID unterwegs seien, die noch gar nicht freigegeben wurden. Es solle darüber hinaus geprüft werden, ob die Meldedaten der erfassten Wachpersonen direkt von den dafür zuständigen Behörden an die Registerbehörde gemeldet werden können. Dies erhöhe die Datenqualität und reduziere den Arbeitsaufwand.

In Richtung der zuständigen Bundesministerien wurden 64 Vorschläge platziert. Zur Verminderung von immer mehr Billig-Anbietern sollte bei Firmengründung wieder ein Eigenkapitalnachweis vorgelegt werden müssen. Auch verpflichtende IHK-Kurse („BWL-Grundlagen“) seien sinnvoll. Andere fordern die Abschaffung der verpflichtenden IHK-Kurse für angehende Wachpersonen. Die Kammern hätten auf Herausforderungen der Corona-Krise nicht angemessen reagiert und keine Online-Kurse angeboten. Mehr Wettbewerb und Flexibilität seien hier geboten. Gegenüber den Bundesministerien wird von einzelnen Stimmen die Einführung einer Meisterpflicht angeregt, um die Markteintrittsbarrieren zu erhöhen. Die Möglichkeit eine Vorabprüfung der Wachpersonen solle geschaffen werden. Es sei ärgerlich, wenn neuen Mitarbeitern die IHK-Schulung finanziert werden und sich dann herausstelle, dass die Person wegen Vorstrafen als unzuverlässig eingestuft werden muss. Auch solle eine maximal zulässige Bearbeitungszeit für die Durchführung eines Erlaubnisverfahrens festgelegt werden. Zumindest verpflichtende Statusmeldungen über den Stand der Arbeiten sollten über das BWR möglich sein. Auch hier wird von einigen Unternehmen gefordert, dass zukünftig die Wachperson selbst und nicht länger der Gewerbebetrieb das Erlaubnisverfahren anstößt und finanziert.

Richtung Bundesministerien

An andere Verfahrensbeteiligte werden abschließend 32 Verbesserungsvorschläge gerichtet. Zumeist richten sich die Punkte an die IHK. So wird eine Verbesserung der USB-DB von einem Unternehmen angeregt. Es sollten mehr Plausibilitätsüberprüfungen eingebaut werden; häufig werde Vor- und Nachname vertauscht. Der Geburtsort solle als Angabe entfallen, da er häufig auf den Urkunden fehle oder fehlerhaft eingetragen sei. Andere regen die Abschaffung der Pflicht, die Urkunde in gescannter Form einzureichen, an. Die Überprüfung der Daten müsse auch vollständig auf dem digitalen Wege möglich sein. Von den Polizeibehörden, dem Bundesamt für Justiz und den Verfassungsschutzbehörden wird sich eine schnellere Bearbeitung gewünscht. Zudem solle die Justiz den Behörden schneller die benötigten Gerichtsakten zur Verfügung stellen. Ein Unternehmen regt an, Umfragen wie diese Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung zum BWR zukünftig zu unterlassen.

Richtung weiterer Verfahrensbeteiligter

10 Ausblick

Auch wenn die Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung mit einem zeitlichen Aufwand für Behörden und Unternehmen von rund 20 Minuten verbunden war, hat

sich die Teilnahme bereits heute – aus Sicht des StBA – für die Beteiligten ausgezahlt. Durch die Befragung ist es gelungen, einen umfassenden Blick aus der Perspektive der zwei Hauptnutzergruppen auf den aktuellen Umsetzungsstand des BWR zu erhalten. Da von Oktober bis Dezember 2020 sowohl sämtliche § 34a-Behörde als auch alle Unternehmen aus der Branche, unabhängig von einer etwaigen Verbandsmitgliedschaft, die gleichen Chancen zur Teilnahme an dieser Befragung hatten, konnte erstmals ein umfassendes Bild der Lage gezeichnet werden. Einerseits wurde dabei deutlich, welche Funktionen bereits in einem guten Zustand sind. Nicht jede einzelne Kritik, die oftmals laut und deutlich geäußert wurde, wird auch mehrheitlich von den Nutzerinnen und Nutzern mitgetragen. Viele positive Aspekte und neuere Entwicklungen lagen deshalb außerhalb der öffentlichen Wahrnehmung. Das BWR wird fortlaufend weiterentwickelt. Andererseits wurde durch die Befragung aber auch deutlich, an welchen Punkten Verbesserungspotential besteht. Daraus ergibt sich eine differenzierte Agenda zur Weiterentwicklung des BWR.

Eine abschließende Bewertung und Einordnung der Ergebnisse war nicht Teil des Untersuchungsauftrages. Daher kann dieser Bericht dazu keine Aussage treffen. Gleichwohl werden die gewonnenen Erkenntnisse bei den Planungen zum Aufbau des BWR beim StBA umfassend berücksichtigt. Ziel ist es, die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer und damit auch die Akzeptanz des BWR weiter zu steigern. Bei den nun anstehenden Entscheidungen über die Weiterentwicklung des Registers durch das StBA werden die Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer eine maßgebliche Rolle spielen.

Anhang

Fragebogen für die Verwaltung (§ 34a-Behörden)

Bewacherregister: Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung

Fragebogen-ID

Datum:

Bearbeitungsvermerk

Statistisches Bundesamt
A3-Projekt-BWR
Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden

freiwillige Angabe:
Kontaktdaten einer Ansprechperson für eventuelle Rückfragen:

Name der Behörde

Bundesland

Name

Anschrift

Kreis

Telefonnummer

E-Mail

A Allgemeine Fragen

A1 Seit wann sind Sie persönlich mit Erlaubnisverfahren nach § 34a GewO betraut?

Kalenderjahr

A2 Für wie viele Gewerbebetriebe ist Ihre Behörde örtlich zuständig?

Eine Schätzung ist ausreichend.

Anzahl

A3 Für wie viele Wachpersonen ist Ihre Behörde örtlich zuständig?

Bitte zählen Sie hier auch Personen, die mit der Leitung des Betriebs oder einer Zweigniederlassung beauftragt sind, hinzu. Eine Schätzung ist ausreichend.

Anzahl

A4 Wie viele Anträge auf Erteilung einer Erlaubnis nach § 34a Abs. 1 GewO wurden von Ihrer Behörde im letzten Kalenderjahr bearbeitet?

Eine Schätzung ist ausreichend.

Anzahl

B Stimmen zum Bewacherregister

Mit der Errichtung des bundesweiten Bewacherregisters waren mehrere Zielsetzungen verbunden. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bewacherregister insgesamt...

... überhaupt nicht zu
... eher nicht zu
... teils/teils zu
... eher zu
... voll und ganz zu
keine Angabe

- B1 Das Bewacherregister verbessert den Vollzug des Bewachungsrechts.
- B2 Seit Einführung des Bewacherregisters werden Wachpersonen schneller und einfacher überprüft.
- B3 Das Bewacherregister stellt sicher, dass ausschließlich Wachpersonen eingesetzt werden, die über die erforderliche Zuverlässigkeit verfügen.
- B4 Das Bewacherregister leistet einen Beitrag zur Entbürokratisierung.

C Nutzung

- C1 Wann haben Sie sich zuletzt beim Bewacherregister angemeldet? diese Woche diesen Monat dieses Jahr noch nie ► weiter mit 11

C2 Wie viele Wachpersonen haben Sie persönlich bereits im Bewacherregister freigegeben? *Eine Schätzung ist ausreichend.*

C3 Wie bewerten Sie die folgenden Arbeitsschritte?

sehr einfach
eher einfach
teils/teils
eher schwierig
sehr schwierig
keine Angabe

- .1 Bestätigung von Wachpersonen (Erstbefüllung)
- .2 Freigabe von Wachpersonen
- .3 Durchführung von VS-Prüfungen
- .4 Prüfung des IHK-Qualifikationsstatus
- .5 Auflösung von Dubletten
- .6 Bearbeitung von Änderungsanträgen
- .7 Abmeldung von Wachpersonen
- .8 Wechsel der Zuständigkeit

... beurteilen
... gleich geblieben
... bestreuen
keine Angabe

C4 Ist der Zeitaufwand für die Durchführung eines Erlaubnisverfahrens nach Einführung des Bewacherregisters insgesamt...

C5 Haben Sie bereits...

- .1 ... einen Gewerbebetrieb erfasst? Ja Nein
- .2 ... einen Gewerbebetrieb abgemeldet? Ja Nein
- .3 ... ein neues Passwort angefordert? Ja Nein

D Zufriedenheit

D1 Wie zufrieden sind Sie beim Bewacherregister mit der...

.1 ... Portal-Anmeldung?

.2 ... Übersichtlichkeit der Startseite?

.3 ... Nutzerführung durch den Arbeitsprozess?

.4 ... Dateneingabe?

.5 ... Reaktionsgeschwindigkeit?

.6 ... Suchfunktion?

.7 ... Optik?

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

D2 Was gefällt Ihnen am Bewacherregister besonders?

D3 Was missfällt Ihnen am Bewacherregister besonders?

E Handlungsfelder

E1 Welches konkrete Problem der IT-Anwendung soll als Erstes gelöst werden?

E2 Welches konkrete Problem der IT-Anwendung soll als Zweites gelöst werden?

E3 Welches konkrete Problem der IT-Anwendung soll als Drittes gelöst werden?

E4 Bitte priorisieren Sie die aufgeführten möglichen Maßnahmen zur Verbesserung des Bewacherregisters.

hohe Priorität
mittlere Priorität
geringe Priorität
keine Angabe

- | | | | | | |
|---|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Unterstützung der Dateneingabe durch automatische Vorfüllung | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Ausbau der Filtermöglichkeiten (Suchfunktion) | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Stärkung der Plausibilisierungsprüfungen bei Dateieingaben | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Entwicklung einer Rückfragen-Funktion innerhalb des Bewacherregisters | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Optimierung des Bewacherregisters für die Nutzung mobiler Endgeräte | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Schaltung von Hinweis- und Hilfe-Feldern | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Errichtung einer vereinfachten Seitennavigation | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

F Unterstützung

F1 Sind Ihnen die verfügbaren Unterstützungsangebote für Nutzerinnen und Nutzer des Bewacherregisters bekannt?

Ja, nämlich:

Nein

F2 Hatten Sie selbst Unterstützungsbedarf?

Ja Nein

F3 Haben Sie eines der BAFA-Unterstützungsangebote genutzt?

Ja, und zwar:

- Hotline
- E-Mail
- PDF-Anleitung
- Info-Briefe

Nein, keines der Angebote

F4 Wie empfanden Sie den Kontakt mit dem BAFA?

Nur wenn BAFA-Hotline / E-Mail genutzt wurde

.1 ...Kooperativ

sehr... eher... teils/teils... eher nicht... gar nicht... keine Angabe

.2 ...Hilfreich

.3 ...Informativ

.4 ...Schnell

F5 Konnten Sie mithilfe des Angebots Ihr Problem lösen?

Ja

Teils/ teils, weil...

Nein, weil...

G Globalzufriedenheit

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

G1 Wie zufrieden sind Sie alles in allem derzeit mit dem Bewacherregister?

G2 Bitte begründen Sie Ihre persönliche Einschätzung!

H Ressourcen

	MAK	
H1 Wie viele Mitarbeiterkapazitäten („MAK“) stehen Ihrer Behörde für den Vollzug des Bewachungsrechts zur Verfügung? Bitte nennen Sie die Gesamtzahl und gliedern Sie weiter nach Laufbahngruppen. <i>Eine Schätzung ist ausreichend.</i>	0 ; 0 0	Gesamt
	0 ; 0 0	mittlerer Dienst
	0 ; 0 0	gehobener Dienst
	0 ; 0 0	höherer Dienst

H2 Welche Version des Microsoft Office-Pakets nutzen Sie?

- Version 2007
- Version 2010
- Version 2013
- Version 2016
- Andere MS Office Version und zwar:
- Ich nutze kein MS Office
- Anderes Programm und zwar:
- Keine Angabe

H3 Nutzt Ihre Behörde eine Software zur Unterstützung des Erlaubnisverfahrens?

- Ja, und zwar:
- Nein

I Verbesserungsvorschläge

I1 Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Anregungen zum Bewachungsrecht an...

.1 ... die Registerbehörde (BAFA / StBA)?

.2 ... die Bewachungsgewerbebetreibenden?

.3 ... das für das Bewachungsrecht zuständige Bundesministerium?

.4 ... andere Verfahrensbeteiligte?

J Datenschutzhinweise

Datenschutzhinweise

Datenschutzrechtliche Hinweise

Mit diesem Hinweis kommen wir unseren Informationspflichten nach Art. 13 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) über die von uns erhobenen personenbezogenen Daten nach. Personenbezogene Daten sind alle angegebenen Daten, solange diese auf Sie beziehbar sind.

Zweckbestimmung und Rechtsgrundlage

Das Statistische Bundesamt führt diese Befragung zum Bewacherregister unter Federführung des Bundesministeriums des Inneren, für Bau und Heimat und unter Beteiligung des Bundeskanzleramtes sowie des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie durch, um eine Datengrundlage zur Evaluierung des Zweiten Gesetzes zur Änderung bewachungsrechtlicher Vorschriften vom 29.11.2019 zu schaffen. Mit Hilfe der in der Erhebung gewonnenen Erkenntnisse ist es möglich, besonders belastende Regelungen und Verfahren zu identifizieren, unnötige Bürokratie abzubauen und neue Rechtsvorschriften möglichst belastungsarm umzusetzen.

Ohne die Möglichkeit, die Normadressaten (Bewachungsgewerbetreibende und die für Vollzug des Bewachungsrechts zuständigen Behörden) zu ihrer Einschätzung hinsichtlich des Bewacherregisters zu befragen, könnte das Statistische Bundesamt seinem Auftrag nicht bzw. nicht vollständig nachkommen, da dann keinerlei Anhaltspunkte über die zu beurteilenden Sachverhalte vorlägen. Es werden nur die Daten erhoben, die für das konkrete Vorhaben unerlässlich sind (Grundsatz der Datenvermeidung und Datensparsamkeit).

Das Statistische Bundesamt hat auch gem. § 8 NKRGG u. a. die Aufgabe, Bundesregierung, Bundestag und Bundesrat bei den sich aus dem NKRGG ergebenden Aufgaben, insbesondere durch Auswertung vorliegender Daten und die Durchführung von Aufwandsschätzungen zu unterstützen. Das Statistische Bundesamt nimmt diese Aufgaben im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen wahr.

Ihre Daten werden dabei ausschließlich für die genannten Zwecke verarbeitet. Die Teilnahme an der Erhebung ist freiwillig. Das schließt das Recht der Befragten ein, das Interview zu jedem Zeitpunkt abbrechen zu können. Das Verweigern von Auskünften hat keinerlei unmittelbare oder mittelbare rechtlichen Auswirkungen. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt davon unberührt.

Datenverarbeitung und Datenempfänger

Die erhobenen Daten werden elektronisch gespeichert und ausschließlich vom Statistischen Bundesamt genutzt.

Ihre Angaben werden im Hinblick auf den oben stehenden gesetzlichen Auftrag verarbeitet. Nach der Erhebung werden Ihre Kontaktdaten und die von Ihnen gemachten Angaben aus Datenschutzgründen unmittelbar getrennt voneinander aufbewahrt.

Die Einzeldaten werden nach Art. 17 DSGVO gelöscht, wenn die Aufbewahrung zu den angegebenen Zwecken nicht mehr notwendig ist.

Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die sicherstellen, dass die Vorschriften über den Datenschutz sowohl von uns, als auch von unserem externen Dienstleister beachtet werden. Für die Vorhaltung Ihrer Daten ist dies für uns das Informationstechnikzentrum Bund als zentralem IT-Dienstleister für die Bundesverwaltung, An der Kuppe 2, 53225 Bonn.

Verantwortlich für die Verarbeitung der angegebenen Daten ist das Statistische Bundesamt, Gustav-Stresemann-Ring 11, 65189 Wiesbaden, vertreten durch den Präsidenten. Unsere behördliche Datenschutzbeauftragte erreichen Sie unter datschutzbeauftragter@destatis.de.

Ihre Rechte

Ihren stehen gemäß den Art. 15 ff. DSGVO hinsichtlich der Sie betreffenden Daten und bei Vorliegen der dort genannten Voraussetzungen gegenüber uns die folgende Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung sowie Datenübertragbarkeit zu. Liegt aus Ihrer Sicht ein Verstoß gegen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen vor, haben Sie zudem das Recht, sich bei der Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Husarenstr. 30, 53117 Bonn, über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu melden und eine Beschwerde vorzubringen (Art. 77 DSGVO).

Fragebogen für die Wirtschaft (Bewachungsgewerbetreibende)

Bewacherregister: Sachstands- und Zufriedenheitsbefragung

Fragebogen-ID <input type="text"/>	Diese Felder füllen wir für Sie aus.	Bearbeitungsmerkmale <input type="text"/>	Statistisches Bundesamt A3-Projekt-BWR Gustav-Stresemann-Ring 11 65189 Wiesbaden
Datum <input type="text"/>			
Firmenname <input type="text"/>	Rechtsform <input type="text"/>	Name <input type="text"/>	
Anschrift <input type="text"/>		Telefonnummer <input type="text"/>	
		E-Mail <input type="text"/>	

freiwillige Angabe:
Kontaktdaten einer Ansprechperson für eventuelle Rückfragen:

A Allgemeine Fragen

A1 In welchem Jahr wurde Ihr Unternehmen gegründet?

A2 Hat Ihr Unternehmen neben dem Hauptsitz weitere Betriebsstätten?

Ja

Wie viele?

Nein

A3 Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Geschäftsjahr?

Unter 22.000 Euro

100.000 bis unter 2 Mio. Euro

5 Mio. bis unter 10 Mio. Euro

Über 50 Mio. Euro

22.000 bis unter 100.000 Euro.

2 Mio bis unter 5 Mio. Euro

10 Mio. Euro bis unter 50 Mio. Euro

Keine Angabe

Anzahl ◀ oder ▶ Prozent
eine Schätzung ist ausreichend

A4 Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen gegenwärtig?

A5 Wie viele sind davon als Wachperson beschäftigt?

A6 Wie viele sind davon bereits erfasst und freigegeben?

A7 Nutzt Ihr Unternehmen eine Software zur Unterstützung der Personalverwaltung?

Ja, und zwar:

Nein

B Stimmen zum Bewacherregister

Mit der Errichtung des bundesweiten Bewacherregisters waren mehrere Zielsetzungen verbunden. Stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bewacherregister insgesamt...

... überhaupt nicht zu
... eher nicht zu
... teils/teils zu
... eher zu
... voll und ganz zu
keine Angabe

- B1 Das Bewacherregister verbessert den Vollzug des Bewachungsrechts.
- B2 Wachpersonen werden seit Einführung des Bewacherregisters schneller und einfacher überprüft.
- B3 Das Bewacherregister stellt sicher, dass ausschließlich Wachpersonen eingesetzt werden, die über die erforderliche Zuverlässigkeit verfügen.
- B4 Das Bewacherregister leistet einen Beitrag zur Entbürokratisierung.

C Nutzung

- C1 Wann haben Sie sich zuletzt beim Bewacherregister angemeldet? diese Woche diesen Monat dieses Jahr noch nie ► weiter mit H1

C2 Wie viele Wachpersonen haben Sie persönlich bereits im Bewacherregister erfasst? *Eine Schätzung ist ausreichend.*

C3 Wie bewerten Sie die folgenden Arbeitsschritte?

sehr einfach
eher einfach
teils/teils
eher schwierig
sehr schwierig
keine Angabe

- .1 Rolle (Einsatzgebiete) zuweisen
- .2 Personendaten und Meldeanschrift eintragen
- .3 Ausweisdokument eingeben
- .4 Qualifikation erfassen
- .5 Betriebsstätte zuordnen
- .6 Dokumente hochladen
- .7 Vorgang abschließen

C4 Wie viel Zeit haben Sie für die Erfassung der letzten Wachperson benötigt? Minuten

... beurteilen
... gleich geblieben
... bestiegen
keine Angabe

- C5 Der innerbetriebliche Zeitaufwand für die Erfassung einer neuen Wachperson nach Einführung des Bewacherregisters ist...
- C6 Die Gesamtdauer des Erlaubnisverfahrens nach Einführung des Bewacherregisters ist...
- C7 Haben Sie bereits...
 - .1 ... Änderungen bei Wachpersonen vorgenommen? Ja Nein
 - .2 ... Wachpersonen verknüpft? Ja Nein
 - .3 ... Wachpersonen abgemeldet? Ja Nein

D Zufriedenheit

D1 Wie zufrieden sind Sie beim Bewacherregister mit der...

.1 ... Portal-Anmeldung?

.2 ... Übersichtlichkeit der Startseite?

.3 ... Nutzerführung durch den Arbeitsprozess?

.4 ... Dateneingabe?

.5 ... Reaktionsgeschwindigkeit?

.6 ... Suchfunktion?

.7 ... Optik?

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

D2 Was gefällt Ihnen am Bewacherregister besonders?

D3 Was missfällt Ihnen am Bewacherregister besonders?

E Handlungsfelder

E1 Welches konkrete Problem der IT-Anwendung soll als Erstes gelöst werden?

E2 Welches konkrete Problem der IT-Anwendung soll als Zweites gelöst werden?

E3 Welches konkrete Problem der IT-Anwendung soll als Drittes gelöst werden?

E4 Bitte priorisieren Sie die aufgeführten möglichen Maßnahmen zur Verbesserung des Bewacherregisters.

hohe Priorität
mittlere Priorität
geringe Priorität
keine Angabe

- | | |
|---|---|
| 1 Unterstützung der Dateneingabe durch automatische Vorfüllung | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 2 Ausbau der Filtermöglichkeiten (Suchfunktion) | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 3 Stärkung der Plausibilisierungsprüfungen bei Dateieingaben | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 4 Entwicklung einer Rückfragen-Funktion innerhalb des Bewacherregisters | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 5 Optimierung des Bewacherregisters für die Nutzung mobiler Endgeräte | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 6 Schaltung von Hinweis- und Hilfe-Feldern | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| 7 Errichtung einer vereinfachten Seitennavigation | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

F Unterstützung

F1 Sind Ihnen die verfügbaren Unterstützungsangebote für Nutzerinnen und Nutzer des Bewacherregisters bekannt?

Ja, nämlich:



Nein

F2 Hatten Sie selbst Unterstützungsbedarf?

Ja Nein

F3 Haben Sie eines der BAFA-Unterstützungsangebote genutzt?

Ja, und zwar:

- Hotline
- E-Mail
- PDF-Anleitung
- Info-Briefe

Nein, keines der Angebote

F4 Wie empfanden Sie den Kontakt mit dem BAFA?

Nur wenn BAFA-Hotline / E-Mail genutzt wurde

	sehr...	eher...	teils/teils...	eher nicht...	gar nicht...	keine Angabe
.1 ...Kooperativ	<input type="radio"/>					
.2 ...Hilfreich	<input type="radio"/>					
.3 ...Informativ	<input type="radio"/>					
.4 ...Schnell	<input type="radio"/>					

F5 Konnten Sie mithilfe des Angebots Ihr Problem lösen?

- Ja
- Teils/ teils, weil...
- Nein, weil...

G Globalzufriedenheit

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

G1 Wie zufrieden sind Sie alles in allem derzeit mit dem Bewacherregister?

G2 Bitte begründen Sie Ihre persönliche Einschätzung!

H Verbesserungsvorschläge

H1 Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Anregungen zum Bewachungsrecht an...

.1 ... die Registerbehörde (BAFA / DESTATIS)?

.2 ... die für das Erlaubnisverfahren nach § 34a GewO zuständigen Behörden?

.3 ... das für das Bewachungsrecht zuständige Bundesministerium?

.4 ... andere Verfahrensbeteiligte?

I Datenschutzhinweise

Datenschutzhinweise

Datenschutzrechtliche Hinweise

Mit diesem Hinweis kommen wir unseren Informationspflichten nach Art. 13 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) über die von uns erhobenen personenbezogenen Daten nach. Personenbezogene Daten sind alle angegebenen Daten, solange diese auf Sie beziehbar sind.

Zweckbestimmung und Rechtsgrundlage

Das Statistische Bundesamt führt diese Befragung zum Bewacherregister unter Federführung des Bundesministeriums des Inneren, für Bau und Heimat und unter Beteiligung des Bundeskanzleramtes sowie des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie durch, um eine Datengrundlage zur Evaluierung des Zweiten Gesetzes zur Änderung bewacherrechtlicher Vorschriften vom 23.11.2018 zu schaffen. Mit Hilfe der in der Erhebung gewonnenen Erkenntnisse ist es möglich, besonders belastende Regelungen und Verfahren zu identifizieren, unnötige Bürokratie abzubauen und neue Rechtsvorschriften möglichst belastungsarm umzusetzen.

Ohne die Möglichkeit, die Normadressaten (Bewachungsbetriebe) und die für Vollzug des Bewacherrechts zuständigen Behörden zu ihrer Einschätzung hinsichtlich des Bewacherregisters zu befragen, könnte das Statistische Bundesamt seinem Auftrag nicht bzw. nicht vollständig nachkommen, da dann keinerlei Anhaltspunkte über die zu beurteilenden Sachverhalte vorlägen. Es werden nur die Daten erhoben, die für das konkrete Vorhaben unerlässlich sind (Grundsatz der Datenvermeidung und Datensparsamkeit).

Das Statistische Bundesamt hat auch gem. § 8 NKRG u. a. die Aufgabe, Bundesregierung, Bundestag und Bundesrat bei den sich aus dem NKRG ergebenden Aufgaben, insbesondere durch Auswertung vorliegender Daten und die Durchführung von Aufwandsschätzungen zu unterstützen. Das Statistische Bundesamt nimmt diese Aufgaben im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen wahr.

Ihre Daten werden dabei ausschließlich für die genannten Zwecke verarbeitet. Die Teilnahme an der Erhebung ist freiwillig. Das schließt das Recht der Befragten ein, das Interview zu jedem Zeitpunkt abzubrechen zu können. Das Verweigern von Auskünften hat keinerlei unmittelbare oder mittelbare rechtlichen Auswirkungen. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt davon unberührt.

Datenverarbeitung und Datenempfänger

Die erhobenen Daten werden elektronisch gespeichert und ausschließlich vom Statistischen Bundesamt genutzt.

Ihre Angaben werden im Hinblick auf den oben stehenden gesetzlichen Auftrag verarbeitet. Nach der Erhebung werden Ihre Kontaktdaten und die von Ihnen gemachten Angaben aus Datenschutzgründen unmittelbar getrennt voneinander aufbewahrt.

Die Einzeldaten werden nach Art. 17 DSGVO gelöscht, wenn die Aufbewahrung zu den angegebenen Zwecken nicht mehr notwendig ist.

Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die sicherstellen, dass die Vorschriften über den Datenschutz sowohl von uns, als auch von unserem externen Dienstleister beachtet werden. Für die Vorhaltung Ihrer Daten ist dies für uns das Informationstechnikzentrum Bund als zentralem IT-Dienstleister für die Bundesverwaltung, An der Küppe 2, 53225 Bonn.

Verantwortlich für die Verarbeitung der angegebenen Daten ist das Statistische Bundesamt, Gustav-Stresemann-Ring 11, 85189 Wiesbaden, vertreten durch den Präsidenten. Unsere behördliche Datenschutzbeauftragte erreichen Sie unter datschutzbeauftragter@destatis.de.

Ihre Rechte

Ihnen stehen gemäß den Art. 15 ff. DSGVO hinsichtlich der Sie betreffenden Daten und bei Vorliegen der dort genannten Voraussetzungen gegenüber uns die folgende Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung sowie Datenübertragbarkeit zu. Liegt aus Ihrer Sicht ein Verstoß gegen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen vor, haben Sie zudem das Recht, sich bei der Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Husarenstr. 30, 53117 Bonn, über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu melden und eine Beschwerde vorzubringen (Art. 77 DSGVO).

Herausgeber:

Statistisches Bundesamt (Destatis)
im Auftrag des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat

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

erfuellungsaufwand@destatis.de
www.destatis.de