

## Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit Ämtern und Behörden 2015

### Allgemeine Informationen

*Interviewerhinweise, Erläuterungen und Hilfstexte sind in diesem Muster nicht enthalten.  
Die konkrete Darstellung des Fragebogens erfolgt beispielhaft anhand der Lebenslage Geburt.  
Die Kreuze in den Kästchen sind für das Beispiel der Lebenslage Geburt fiktiv gesetzt.*

- Mehrfachauswahl möglich  
 Mehrfachauswahl nicht möglich

### Kontaktfragen zur Auswahl der Zielperson

*Der Kontaktfragebogen zur Auswahl der Zielperson führt vom Erstkontakt mit der Kontaktperson bis zur zufällig ausgewählten Zielperson. Sowohl die Festnetz- als auch die Mobilfunknummern werden zufällig generiert (Random-Digit-Dialing). Die Stichprobe besteht zu etwa 80 % aus Festnetznummern und zu rund 20 % aus Mobilfunkanschlüssen. Im Falle von Mehrpersonenhaushalten wird die Zielperson zufällig ausgewählt. Der Computer generiert eine Zufallszahl zwischen 1 und der Anzahl der im Haushalt anwesenden Personen ab 16 Jahren. In einem Vier-Personen-Haushalt würde die Ziehung der Zahl 3, dazu führen, dass die Interviewerin oder der Interviewer nach der drittältesten Person für die Teilnahme fragt.*

### Begrüßung:

„Guten Tag / Abend, mein Name ist ...“

Ich rufe im Auftrag von TNS Infratest an.  
Sie kennen uns vielleicht aus der Wahlforschung für die ARD.  
Heute geht es um eine **Umfrage über die Erfahrungen mit Ämtern und Behörden**,  
die wir im Auftrag des **Statistischen Bundesamtes** und des **Bundeskanzleramtes** durchführen.

Ihre Telefonnummer wurde von einem Computer zufällig erzeugt.“

### 1. Geburtsjahr der Zielperson

„Darf ich als erstes fragen, in welchem Jahr Sie geboren sind?“ *Nennung*

*Wenn eine Mobilfunknummer angerufen wurde, ist nicht ersichtlich, aus welcher Region die kontaktierte Person stammt. Aus diesem Grund wird die Zielperson nach der Postleitzahl und dem Wohnort gefragt.*

### 2. Postleitzahl

„Als nächstes bräuchten wir die Postleitzahl und den Namen  
Ihres Wohnortes. *Nennung*  
Können Sie mir bitte zunächst Ihre Postleitzahl nennen?“

### 3. Wohnort

„Und was ist Ihr Wohnort?“ *Nennung*

## 4. Lebenslagen-Screening

„Ich nenne Ihnen nun einige Lebenssituationen. Bitte sagen Sie mir bei welchen dieser Ereignisse Sie in den letzten 2 Jahren Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatten.“

Die Ereignisse können auf Sie selbst oder auf andere Personen zutreffen. Wichtig ist, dass Sie selbst zu diesem Anlass den Kontakt zu einer Behörde hatten.“

- Arbeitslosigkeit
- Berufsausbildung
- Studium
- Behinderung oder Schwerbehinderung
- Betreuungs-/Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung
- Ehrenamtliches Engagement im Verein
- Einstieg ins Berufsleben oder Wiedereinstieg nach mindestens 5 Jahren Auszeit
- Eintritt in den Ruhestand
- Fahrzeug an-, ab- oder ummelden
- Führerschein erhalten oder beantragt
- Finanzielle Probleme
- Geburt
- Heirat oder Eintragung einer Lebenspartnerschaft
- Immobilienerwerb
- Kinderbetreuung
- Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen
- Pflegebedürftigkeit
- Scheidung oder Auflösung einer Lebenspartnerschaft
- Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente
- Tod einer nahestehenden Person
- Umzug
- Zweitjob
- Keine Angabe / Nichts davon

*Die hier abgefragten Behörden wurden in Diskussionen mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern sowie Expertinnen und Experten als die bedeutsamsten für die jeweilige Lebenslage eingestuft. Aus diesem Grund wird an dieser Stelle ausschließlich zu dieser Auswahl von Behörde gefragt.*

## 5. Behörden pro Lebenslage

„Mit welcher Behörde hatten Sie direkten Kontakt beim Thema Geburt?“

„Berücksichtigen Sie dabei alle Stellen, zu denen Sie in den letzten 2 Jahren persönlich oder per Post oder telefonisch oder online Kontakt hatten. Wie ist das ...“

- mit der Elterngeldstelle
- mit der Familienkasse?
- mit dem Jugendamt?
- oder mit anderen Behörde(n)?
- Keine Angabe / Hatte doch keinen Behördenkontakt

## Hauptfragen zur Lebenslage

Wenn die befragte Person von mehreren Lebenslagen betroffen und auskunftsbereit ist, werden maximal 3 Lebenslageschleifen durchlaufen und abgefragt.

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

Nur bei den Lebenslagen:

- Behinderung oder Schwerbehinderung (Grad der Behinderung, Behördenkontakt in Vertretung)
- Fahrzeug an-, ab- oder ummelden
- Führerschein erhalten oder beantragt (Abfrage begleitendes Fahren mit 17)
- Heirat oder Eintragung einer Lebenspartnerschaft (Erstheirat oder erste Eintragung)
- Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen (Behördenkontakt in Vertretung)
- Pflegebedürftigkeit (Behördenkontakt in Vertretung)
- Zweitjob (Abfrage Minijob)
- Eintritt in den Ruhestand (Frührente oder Altersrente)

[...]

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

### 6. Kommunikation

„Lassen Sie uns nun über Ihre Erfahrungen mit der Elterngeldstelle zum Thema Geburt sprechen.“

Zunächst – in welcher Form hatten Sie Kontakt mit der Elterngeldstelle? War das ...“

- Durch persönlichen Besuch?
- Per Telefon?
- Per Brief?
- Per E-Mail?
- Über ein Kontaktformular im Internet?
- Über ein Antragsformular im Internet?
- Keine Angabe / Weiß nicht

### 7. Formular auf Papier / Computer ausgefüllt

„Hat dabei auch jemand für Sie ein Formular z.B. für einen Antrag ausgefüllt oder haben Sie selbst dabei ein Formular auf Papier oder am Computer ausgefüllt?“

- Kein Formular selbst ausgefüllt / hat jemand anderes ausgefüllt
- Selbst auf Papier ausgefüllt
- Selbst am Computer ausgefüllt
- Keine Angabe / Weiß nicht

## Einleitung zu den Kennzahlen:

„Ich möchte nun gerne mit Ihnen über verschiedene Aspekte sprechen, die im Umgang mit Behörden relevant sein können.“

„Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie

- sehr zufrieden,
- eher zufrieden,
- teils/teils zufrieden,
- eher unzufrieden, oder
- sehr unzufrieden sind.“

„Wenn einer der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.“

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

## 8. Vorabinformationen

„Bevor Sie Ihr Anliegen bei der Elterngeldstelle vorgebracht haben: Wie zufrieden waren Sie mit den **Informationen zu Vorgehen, relevanten Dokumenten und Ansprechpartnern?**“

## 9. Zugang zu Formularen

„Bevor Sie Ihr Anliegen der Elterngeldstelle vorgetragen haben: Wie zufrieden waren Sie mit dem **Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen?**“

„Hier geht es darum, wie leicht Sie an Formulare oder Anträge gekommen sind.“  
(Ein Zugang zu Formularen kann bedeuten, dass ich Antragsformulare von einer Homepage herunterladen kann, sie von der Behörde zugeschickt bekomme oder sie persönlich abholen muss.)

Abhängig von Frage 7 werden hier alternative Fragen nach der Zufriedenheit mit der Möglichkeit, das Formular am Computer bearbeiten oder auf Papier ausfüllen zu können, gestellt.

## 10. E-Government – Papier / Online

„Wie zufrieden waren Sie damit, das **Formular auf Papier auszufüllen?**“  
(Hier geht es darum, ob die Möglichkeit einen Antrag nur auf Papier ausfüllen zu können zufriedenstellend ist.)

„Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit, das **Formular am Computer** bearbeiten oder online stellen zu können?“

## 11. Verständlichkeit des Formulars

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Verständlichkeit des Formulars?**“  
(Z. B.: War bei den Eintragungsfeldern immer klar, was gemeint ist? Wurde deutlich, welche Anlagen ggf. relevant sind?)

## 12. Öffnungszeiten

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

## 13. Wartezeiten

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

## 14. Räumliche Erreichbarkeit

„Wie zufrieden waren Sie mit der **räumlichen Erreichbarkeit** der Elterngeldstelle z.B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Auto, dem Fahrrad oder zu Fuß?“

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

### 15. Vermittlung an zuständige Beschäftigte

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten** in der Elterngeldstelle?“

     

„Hier geht es darum, ob Sie schnell an die zuständige Person weitergeleitet wurden.“

*(Auch wenn die Vermittlung zufällig erfolgte, soll trotzdem eine Angabe zur Zufriedenheit gemacht werden.)*

### 16. Fachkompetenz

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

     

*(Hier geht es um das fachliche Wissen, um Ihre Fragen richtig zu beantworten und Ihr Anliegen korrekt zu bearbeiten.)*

### 17. Weitere notwendige Schritte

„Wie zufrieden waren Sie mit **Informationen** durch die Beschäftigten der Elterngeldstelle **über weitere notwendige Schritte**?“

     

„Hierzu zählt z.B. die Kontaktierung weiterer Behörden, Nachreichen von Dokumenten, voraussichtliche Dauer usw. Wenn Sie keine zusätzlichen Informationen erhalten haben, geben Sie bitte „Trifft nicht zu“ an.“

### 18. Hilfsbereitschaft

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

     

„Gemeint sind z.B. unaufgeforderte Tipps, die über die rein formale Antragstellung hinaus gehen.“

### 19. Verfahrensdauer

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Dauer der Bearbeitung Ihres Anliegens** von der Antragstellung bis zum Ergebnis?“

     

„Mit Ergebnis ist ein offizielles Dokument gemeint, wie z.B. der Bescheid über das Elterngeld.“

### 20. Zufriedenheit insgesamt

„**Einmal alles zusammengekommen:**

Wie zufrieden waren Sie mit der Elterngeldstelle?“

     

### 21. Ziel erreicht

„Haben Sie Ihr Ziel bei der Elterngeldstelle erreicht oder läuft das Verfahren noch?“

- Ja, erreicht
- Teilweise erreicht
- Nein, nicht erreicht
- Das Verfahren läuft noch
- Trifft nicht zu

## Einleitung zu neuer Skala:

„Als nächstes lese ich Ihnen drei Aussagen vor.  
Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage

- voll zustimmen,
- eher zustimmen,
- teils/teils zustimmen,
- eher nicht zustimmen, oder
- gar nicht zustimmen.“

voll zustimmen	eher zustimmen	teils/teils zustimmen	eher nicht zustimmen	gar nicht zustimmen	Keine Angabe / weiß nicht
----------------	----------------	-----------------------	----------------------	---------------------	---------------------------

### 22. Vertrauen

„Ich vertraue der Arbeit der Elterngeldstelle.“  
(Hier geht es unter anderem darum, ob Sie Zweifel an der korrekten Behandlung Ihres Anliegens haben.)

     

### 23. Diskriminierung

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

     

### 24. Korruption

„Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Beschäftigte der Elterngeldstelle bestechlich sind.“

     

## Einleitung zur Wichtigkeit

„Bei Kontakten mit Behörden kann einem ja manches wichtig oder eher unwichtig sein. Wie ist das bei Ihnen?“

„Ich lese Ihnen die einzelnen Aspekte kurz vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob der Aspekt für Sie

- sehr wichtig oder
- weniger wichtig oder
- unwichtig ist.

sehr wichtig	weniger wichtig	unwichtig	Keine Angabe / weiß nicht
--------------	-----------------	-----------	---------------------------

### 25. Wichtigkeit: Vorabinformationen

„Vorab-Informationen über Vorgehen und Ansprechpartner“

   

### 26. Wichtigkeit: Zugang zu Formularen

„Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen“

   

### 27. Wichtigkeit: Wichtigkeit: E-Government

„Das Formular am Computer bearbeiten oder online stellen zu können“  
(Hier geht es darum, wie wichtig Sie es finden, wenn Sie auch die Möglichkeit hätten, ein Formular am Computer auszufüllen.)

   

### 28. Wichtigkeit: Verständlichkeit des Formulars

„Die Verständlichkeit des Formulars oder Antrags“

sehr wichtig  
weniger wichtig  
unwichtig  
keine Angabe / weiß nicht

**29. Wichtigkeit: Öffnungszeiten**

„Günstige Öffnungs- und Sprechzeiten“

**30. Wichtigkeit: Wartezeiten**

„Kurze Wartezeiten“

**31. Wichtigkeit: Räumliche Erreichbarkeit**

„Gute räumliche Erreichbarkeit, z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Auto, dem Fahrrad oder zu Fuß“

**32. Wichtigkeit: Vermittlung an Behördenbeschäftigte**

„Direkte Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten“

**33. Wichtigkeit: Fachkompetenz**

„Fachkompetenz der Beschäftigten“

**34. Wichtigkeit: Weitere notwendige Schritte**

„Informationen durch Beschäftigte über weitere notwendige Schritte“

**35. Wichtigkeit: Hilfsbereitschaft**

„Hilfsbereitschaft der Beschäftigten durch zusätzliche Tipps oder Hinweise“

**36. Wichtigkeit: Verfahrensdauer**

„Die Dauer des gesamten Verfahrens von der Antragstellung bis zum Ergebnis“

**37. Wichtigkeit: Vertrauen**

„Der Arbeit der Elterngeldstelle vertrauen zu können“

**38. Wichtigkeit: Diskriminierung**

„Sich im Rahmen des eigenen Anliegens nicht benachteiligt zu fühlen“

**39. Wichtigkeit: Korruption**

„Die Unbestechlichkeit der Beschäftigten der Elterngeldstelle“

## 40. Probleme beim Behördenkontakt

„Gab es Schwierigkeiten bei Ihrem Kontakt mit der Elterngeldstelle? Falls ja, können Sie mir diese bitte nennen?“ *Nennung*

*Wenn abhängig von der Lebenslage mehrere Behörden relevant sind und die betroffene Person auskunftsbereit ist, werden an dieser Stelle mittels der Fragen 6-40 Informationen zu maximal 3 Behörden erhoben.*

## 41. Andere Behörden

„Wenn es um das Thema Geburt geht, gibt es Gründe mehrere öffentliche Stellen zu kontaktieren. Welche der folgenden Anliegen treffen auch auf Sie zu? Haben Sie ...“

- die bestehende Schwangerschaft der Bundesagentur für Arbeit gemeldet?
- die bestehende Schwangerschaft einer Krankenkasse oder dem Bundesversicherungsamt gemeldet?
- dem Standesamt die Geburt des Kindes angezeigt?
- dem Einwohnermeldeamt die Geburt des Kindes angezeigt und eine Meldebescheinigung eingeholt?
- Oder gab es noch einen anderen Behördenkontakt zu diesem Thema? Wenn ja, welchen?
- Nichts davon
- Keine Angabe

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

## 42. Andere Behörden

„Wie zufrieden waren Sie mit dem **Standesamt** in diesem Zusammenhang?“

## 43. Gesetze gelesen

„Haben Sie die relevanten Gesetze zum Thema Geburt vollständig oder in Auszügen gelesen?“

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

## 44. Verständlichkeit des Rechts

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser Gesetze?“

sehr wichtig  
weniger wichtig  
unwichtig  
weiß nicht

## 45. Wichtigkeit: Verständlichkeit des Rechts

„Wie wichtig ist Ihnen die Verständlichkeit dieser Gesetze?“



## 46. Verbesserungsvorschläge

„Haben Sie Ideen, wie Ihr Anliegen von den Behörden und Einrichtungen besser bearbeitet werden könnte?“

*Nennung*

*Wenn bei Frage 4 mehr als eine Lebenslage angegeben wurde, werden an dieser Stelle alle zur neuen Lebenslage passenden Fragen in Bezug auf die neue Lebenslage wiederholt. Ist die Zielperson weiter auskunftsbereit, werden maximal 3 Lebenslageschleifen mit entsprechenden Behördenbeurteilungen durchlaufen und abgefragt.*

*Die anschließenden Fragen werden zu statistischen Zwecken erhoben.*

## Einleitung zu soziodemographischen Merkmalen:

„Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrer Person.“

## 47. Erwerbsstatus der Zielperson

„Welche Erwerbssituation trifft auf Sie zu? Sind Sie zur Zeit ...“

- Vollzeitbeschäftigt
- Teilzeitbeschäftigt inklusive Mini-Jobs
- In einer Ausbildung oder im Studium
- In Rente bzw. in Pension
- Oder trifft nichts davon auf Sie zu?
- Keine Angabe

## 48. Bildung der Zielperson

„Welchen höchsten allgemeinen Schulabschluss haben Sie?“

- Noch in Schulausbildung
- Von der Schule abgegangen ohne Schulabschluss
- Haupt- oder Volksschulabschluss
- Mittlere Reife oder Abschluss der polytechnischen Oberschule
- Abitur, Fachhochschulreife (Gymnasium oder erweiterte Oberschule EOS)
- Keine Angabe

## 49. Studium der Zielperson

„Haben Sie ein abgeschlossenes Studium?“

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

## 50. Staatsangehörigkeit

„Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?“

- Deutsch
- Die, eines anderen Landes der Europäischen Union
- Die, eines anderen Landes außerhalb der Europäischen Union
- Keine Angabe

## 51. Migrationshintergrund

„Darf ich fragen: Sind Sie, Ihr Vater oder Ihre Mutter nach 1955 auf das heutige Gebiet Deutschlands zugezogen?“

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

## 52. Familienstand

„Welchen Familienstand haben Sie? Sind Sie ...“

- Ledig
- Verheiratet
- Geschieden
- Verwitwet
- In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft
- In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft, die aufgehoben wurde
- In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft, bei der der Partner oder die Partnerin verstorben ist
- Keine Angabe

## 53. Haushaltsgröße

„Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?“

*Nennung*

## 54. Zahl der Kinder

„Wie viele Kinder unter 18 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt?“ selbst eingeschlossen?“

*Nennung*

## 55. Partner im Haushalt

„Leben Sie zurzeit mit einer Person aus Ihrem Haushalt in einer Partnerschaft?“

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

## 56. Nettoeinkommen Haushalt

„Zu welcher Einkommensgruppe, die ich Ihnen gleich vorlese, gehört Ihr Haushalt? Gemeint ist das monatliche Haushalts-Nettoeinkommen, also NACH Abzug von Steuern und Sozialversicherung.“

- Bis unter 1.000 EURO
- 1.000 bis unter 1.500 EURO
- 1.500 bis unter 2.000 EURO
- 2.000 bis unter 2.500 EURO
- 2.500 bis unter 3.000 EURO
- 3.000 bis unter 4.000 EURO
- 4.000 EURO und mehr
- Keine Angabe

## 57. Geschlecht

Eingabe des Geschlechts der Zielperson nach Einschätzung der Interviewerin bzw. des Interviewers

- Männlich
- Weiblich
- Keine Angabe

## 58. Handy-Erreichbarkeit

„Wie viele Handys nutzen Sie persönlich?“

- Nutze kein Handy
- 1 Handy
- 2 Handys
- 3 oder mehr Handys
- Keine Angabe

## 59. Anzahl Festnetznummern

„Wie viele unterschiedliche Festnetznummern gibt es derzeit in Ihrem Haushalt?  
Wir meinen damit keine Rufnummern, die zu einem Mobiltelefon oder Faxgerät gehören.  
Bitte zählen Sie hierzu alle Rufnummern für die Festnetztelefone Ihrer Haushaltsmitglieder, inklusive der Kinder.“

- 1 Festnetznummer
- 2 Festnetznummern
- 3 oder mehr Festnetznummern
- Keine Festnetznummer
- Keine Angabe

## 60. ISDN-Anschluss

„Ist Ihr Festnetz-Telefonanschluss ein ISDN-Anschluss?“

- Ja
- Nein
- Weiß nicht
- Keine Angabe

## Verabschiedung:

„Haben Sie vielen Dank für dieses Interview!“