

Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit Ämtern und Behörden 2017

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.
Können Sie mir bitte zunächst Ihre Postleitzahl nennen?“ *Nennung*

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.“

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld | <input type="checkbox"/> Berufsausbildung |
| <input type="checkbox"/> Studium | <input type="checkbox"/> Behinderung oder Schwerbehinderung |
| <input type="checkbox"/> Betreuungs-/Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung | <input type="checkbox"/> Ehrenamtliches Engagement im Verein |
| <input type="checkbox"/> Einstieg ins Berufsleben oder Wiedereinstieg nach mindestens 5 Jahren Auszeit | <input type="checkbox"/> Eintritt in die Altersrente |
| <input type="checkbox"/> Fahrzeug an-, ab- oder ummelden | <input type="checkbox"/> Führerschein erhalten oder beantragt |
| <input checked="" type="checkbox"/> Geburt | <input type="checkbox"/> Heirat oder Eintragung einer Lebenspartnerschaft |
| <input type="checkbox"/> Immobilienerwerb | <input type="checkbox"/> Kinderbetreuung |
| <input type="checkbox"/> Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen | <input type="checkbox"/> Pflegebedürftigkeit |
| <input type="checkbox"/> Scheidung oder Auflösung einer Lebenspartnerschaft | <input type="checkbox"/> Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente |
| <input type="checkbox"/> Tod einer nahestehenden Person | <input type="checkbox"/> Umzug |
| <input type="checkbox"/> Zweitjob | <input type="checkbox"/> Abgabe Ihrer Steuererklärung ohne Steuerberatung |
| <input type="checkbox"/> Privatinsolvenz | <input type="checkbox"/> Erwerbsminderung oder Erwerbsunfähigkeit |
| <input type="checkbox"/> Bezug von Wohngeld | <input type="radio"/> Keine Angabe / Nichts davon |

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 ...“

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> mit der Elterngeldstelle? | <input type="checkbox"/> mit dem Einwohnermeldeamt? |
| <input type="checkbox"/> mit der Familienkasse? | <input type="checkbox"/> mit dem Jobcenter? |
| <input type="checkbox"/> mit dem Jugendamt? | <input type="checkbox"/> mit der gesetzlichen Krankenkasse? |
| <input checked="" type="checkbox"/> mit dem Standesamt? | <input type="radio"/> 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)
- Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld (Aufstocken von Arbeitslosengeld 2)
- Führerschein erhalten oder beantragt (Abfrage begleitendes Fahren mit 17)
- Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen (Behördenkontakt in Vertretung)
- Pflegebedürftigkeit (Pflege vor Ort oder im Heim, Behördenkontakt in Vertretung)
- Scheidung oder Auflösung einer Lebenspartnerschaft (Minderjährige Kinder)
- Abgabe Ihrer Steuererklärung ohne Steuerberatung (Haupteinkünfte)

[...]

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

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

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

6. Zufriedenheit insgesamt

„Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Elterngeldstelle?
Waren Sie ...“

7. Generelle Erwartungen

„Wenn Sie einmal daran denken, welche Erwartungen Sie vor Ihrem ersten Kontakt mit der Elterngeldstelle zum Thema Geburt hatten? Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?“

- Meine Erwartungen wurden nicht erfüllt
- Meine Erwartungen wurden erfüllt.
- Meine Erwartungen wurden übertroffen
- Hatte keine Erwartungen
- Keine Angabe

8. Kommunikation

„In welcher Form hatten Sie Kontakt mit der Elterngeldstelle? War das ...“

- Durch persönlichen Besuch?
- Per Telefon?
- Per Brief?
- Per Internet oder E-Mail?
- Keine Angabe / Weiß nicht

9. Formular ausgefüllt

„Wurden dabei auch Antragsformulare ausgefüllt? Was trifft auf Sie zu?“

- Alleine ausgefüllt
- Zusammen mit jemandem ausgefüllt
- Jemand anderes hat ausgefüllt
- Es wurden keine Formulare ausgefüllt
- Keine Angabe / Weiß nicht

10. Online/Offline ausgefüllt

„Haben Sie das Formular oder die Formulare ...“

- Auf Papier ausgefüllt?
- Am Computer ausgefüllt?
- Oder beides?
- Keine Angabe / Weiß nicht

Wenn das Formular am Computer ausgefüllt wurde, wird auch nach der Art des Formularversands gefragt.

11. Formularversand

„Haben Sie das Formular oder die Formulare ...“

- Als Anhang per E-Mail versendet?
- Direkt über die Webseite gesendet?
- Ausgedruckt und per Post versendet?
- Ausgedruckt und beim Amt abgegeben?
- Keine Angabe / Weiß nicht

Wenn eine befragte Person keine Online-Angebote genutzt hat, wird zum besseren Verständnis nach den Gründen dafür gefragt.

12. Gründe gegen E-Government-Nutzung

„Sie haben demnach weder das Internet noch den Computer genutzt. Welche der folgenden Gründe treffen auf Ihre Situation zu?“

- Ich finde das Internetangebot nicht nutzerfreundlich.
- Ich bevorzuge den persönlichen Kontakt.
- Ich kenne mich mit dem Computer oder dem Internet nicht so gut aus.
- Ich wusste nicht, dass man das auch über das Internet machen kann.
- Ich wollte das aus Datenschutzgründen nicht übers Internet machen.
- Das konnte man nicht über das Internet erledigen.
- Oder gibt es andere Gründe?
- Keine Angabe / Weiß nicht

Einleitung zu den Kennzahlen:

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

„Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit waren.“

„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
----------------	----------------	-----------------------	------------------	------------------	-----------------

13. E-Government

„Wie zufrieden waren Sie mit dem verfügbaren **Angebot zum elektronischen Austausch oder Kontakt** beispielsweise per E-Mail oder über das Internet mit der Elterngeldstelle?

14. Vorabinformationen

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

15. Zugang zu Formularen

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

16. Verständlichkeit des Formulars

„Wie zufrieden waren Sie mit der **Verständlichkeit des Formulars**?“

17. Öffnungszeiten

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

18. Wartezeiten

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

19. Räumliche Erreichbarkeit

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

20. Vermittlung an zuständige Beschäftigte

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

21. Fachkompetenz

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

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

22. Weitere notwendige Schritte

„Wie zufrieden waren Sie mit **Informationen** durch die Beschäftigten [DP: Amt einfügen, z. B. des BAföG-Amtes] **über weitere notwendige Schritte**, z. B. für die Kontaktierung weiterer Behörden oder zum Nachreichen von Dokumenten?“

23. Hilfsbereitschaft

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

24. 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.“

25. 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

26. Kompliziertheit

„Wie empfanden Sie das Verfahren mit der Elterngeldstelle? Als ...“

- Eher einfach
- Eher kompliziert
- Weder / noch
- Keine Angabe

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

27. Vertrauen

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

28. Diskriminierung

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

29. 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, wenn Sie mit der Elterngeldstelle zu tun haben? „

„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

30. Wichtigkeit: E-Government

„Das Angebot zum elektronischen Austausch, beispielsweise per E-Mail oder über
das Internet“

31. Wichtigkeit: Vorabinformationen

„Vorab-Informationen über Vorgehen und Ansprechpartner“

32. Wichtigkeit: Zugang zu Formularen

„Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen“

33. Wichtigkeit: Verständlichkeit des Formulars

„Die Verständlichkeit des Formulars oder Antrags“

sehr wichtig
weniger wichtig
unwichtig
keine Angabe / weiß nicht

34. Wichtigkeit: Öffnungszeiten

„Günstige Öffnungs- und Sprechzeiten“

35. Wichtigkeit: Wartezeiten

„Kurze Wartezeiten“

36. Wichtigkeit: Räumliche Erreichbarkeit

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

37. Wichtigkeit: Vermittlung an Behördenbeschäftigte

„Direkte Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten“

38. Wichtigkeit: Fachkompetenz

„Fachkompetenz der Beschäftigten“

39. Wichtigkeit: Weitere notwendige Schritte

„Informationen durch Beschäftigte über weitere notwendige Schritte“

40. Wichtigkeit: Hilfsbereitschaft

„Hilfsbereitschaft der Beschäftigten“

41. Wichtigkeit: Verfahrensdauer

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

42. Wichtigkeit: Vertrauen

„Der Arbeit der Elterngeldstelle vertrauen zu können“

43. Wichtigkeit: Diskriminierung

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

44. Wichtigkeit: Korruption

„Die Unbestechlichkeit der Beschäftigten der Elterngeldstelle“

Bei den im Folgenden genannten Lebenslagen wird für ausgewählte Behörden nach dem hauptsächlichsten Anliegen der befragten Person gefragt. Dies ermöglicht die Zufriedenheit mit der Behörde konkreten Dienstleistungen des Amtes zuzuordnen.

- Berufsausbildung: Agentur für Arbeit
- Einstieg in Beruf: Agentur für Arbeit
- Arbeitslosigkeit: Agentur für Arbeit, Jobcenter
- Längere Krankheit: Agentur für Arbeit, gesetzliche Krankenkasse
- Pflegebedürftigkeit: Agentur für Arbeit, Rentenversicherung, gesetzliche Pflege-/Krankenkasse
- Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein: Finanzamt
- Eintritt in die Altersrente: Rentenversicherung
- Tod: Rentenversicherung
- Behinderung: gesetzliche Pflege-/Krankenkasse

45. Probleme beim Behördenkontakt

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

Nennung

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

46. Andere Behörden

Ich würde nun gerne noch kurz nach Ihrer Zufriedenheit mit übrigen Behördenkontakten fragen:



Wie zufrieden waren Sie mit dem **Standesamt** zum Thema Geburt?

47. Informationen zur Rechtslage

„Haben Sie sich zum besseren Verständnis der Rechtslage zum Thema Geburt informiert?“

Falls ja, welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt?“

- Informationsbroschüren
- Informationsseiten im Internet
- Fachbücher
- Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen
- Externe Beratung
- Originale Gesetzestexte
- Andere Quellen
- Nein, habe mich nicht informiert
- Keine Angabe

48. Gesetze gelesen

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

- Vollständig
- Zum großen Teil
- Nur einzelne Paragraphen
- Keine Angabe

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

49. Verständlichkeit des Rechts

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

sehr wichtig
weniger wichtig
unwichtig
weiß nicht

50. Wichtigkeit: Verständlichkeit des Rechts

„Wie wichtig ist Ihnen die Verständlichkeit dieser Gesetze?“

51. Probleme durch Kontakt mit mehreren Ämtern

„Sie hatten angegeben, dass Sie bei dem Thema Geburt mit mehreren Behörden Kontakt hatten. Gab es da bei der Zusammenarbeit mit der Elterngeldstelle und dem Standesamt aus Ihrer Sicht Probleme oder gab es keine Probleme?“

- Keine Probleme
- Nur mit einer bestimmten Behörde
- Bei der (fehlenden) Zusammenarbeit zwischen den Behörden
- Informationen oder Nachweise wurden mehrfach von mir gefordert
- Die gesamte Verfahrensdauer war zu lang
- Sonstige Probleme, und zwar:
Nennung
- Keine Angabe

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.“

52. 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

53. 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

54. Studium der Zielperson

- „Haben Sie ein abgeschlossenes Studium?“
- Ja
 - Nein
 - Keine Angabe

55. Staatsangehörigkeit

- „Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?“
- Deutsch
 - Die, eines anderen Landes der Europäischen Union
 - Die, eines anderen Landes außerhalb der Europäischen Union
 - Keine Angabe

56. Migrationshintergrund

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

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

57. Haushaltgröße

„Wie viele Personen ab 16 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?“

Nennung

58. 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

59. Partner im Haushalt

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

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

60. Zahl der Kinder

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

Nennung

61. 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

62. Geschlecht

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

- Männlich
- Weiblich
- Keine Angabe

63. Anzahl Mobilfunknummern

„Unter wie vielen Mobilfunknummern sind Sie persönlich erreichbar?“

- Nutze kein Handy
- 1 Nummer
- 2 Nummern
- 3 Nummern
- 4 oder mehr Nummern
- Keine Angabe

64. 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 Festnetznummern
- 4 oder mehr Festnetznummern
- Keine Festnetznummer
- Keine Angabe

Verabschiedung:

„Haben Sie vielen Dank für dieses Interview!“