infas



## Lebenslagenbefragung der Bürgerinnen und Bürger 2021

## Allgemeine Informationen

Interviewerhinweise, Erläuterungen und Hilfstexte sind in diesem Muster nicht enthalten. Die konkrete Darstellung des Fragebogens erfolgt beispielhaft anhand der Lebenslage Kinderbetreuung. Die Kreuze in den Kästchen sind für das Beispiel der Lebenslage Kinderbetreuung fiktiv gesetzt.
Mehrfachauswahl möglich  Mehrfachauswahl nicht möglich
Kontaktfragen zur Auswahl der Zielperson
Der Kentaktfragehagen zur Auswahl der Zielnersen führt vom Erstkentakt mit der

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 62 % aus Festnetznummern und zu rund 28 % aus Mobilfunkanschlüssen. Im Falle der Festnetznummer wird mit einer anwesenden Person gesprochen, die mindestens 16 Jahre alt ist und als letzte Geburtstag hatte. Im Falle der Mobilfunknummern wird mit dem Hauptnutzer des Handys gesprochen. Der Hauptnutzer sollte mindestens 16 Jahre alt sein.

## Begrüßung:

"Guten Tag, mein Name ist … vom infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft in Bonn.

Wir führen derzeit im Auftrag des Statistischen Bundesamtes und des Bundeskanzleramtes eine Befragung über die Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger mit Ämtern und Behörden durch.

Es beginnt mit einigen kurzen Fragen, die wir zur weiteren Steuerung des Interviews benötigen, damit alles genau für Sie passt."

1.	Alter der Zielperson	
	"Sagen Sie mir bitte, wie alt Sie sind."	Alter in Jahren  verweigert  weiß nicht
2.	Postleitzahl	
	"Als nächstes bräuchten wir die Postleitzahl und den Namen Ihres Wohnortes. Können Sie mir bitte zunächst Ihre Postleit- zahl nennen?"	verweigert weiß nicht
3.	Wohnort	
	"Und was ist Ihr Wohnort?"	verweigert weiß nicht

4.	Lebenslagen-Screening		
	"Ich nenne Ihnen nun einige Lebenssituationen. Bitte sagen Sie mir bei welchen dieser Ereignisse Sie in den letzten 2 Jahren		Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld
	Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatten.		Berufsausbildung
	Die Ereignisse können auf Sie selbst oder auf andere Personen zutreffen. Wichtig ist, dass Sie selbst zu diesem Anlass als		Studium, also eigenes Studium oder das eines Kindes
	Privatperson Kontakt zu einer Behörde hatten. Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online oder über Formulare erfolgt		Behinderung oder Schwerbehinderung
	sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt vom Amt ausging und nicht von Ihnen selbst."		Betreuungs-/Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung
			Ehrenamtliches Engagement im Verein
			Eintritt in die Altersrente
			Fahrzeug an-, ab- oder ummelden
			Führerschein erhalten oder beantragt
			Geburt eines Kindes
			Heirat
			Bauen oder Kaufen von Immobilien, auch An- oder Umbau von bestehenden Immobilien
		$\boxtimes$	Kinderbetreuung
			Kontakt mit dem Gesundheitsamt im Rahmen der Corona-Pandemie
			Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen
			Pflegebedürftigkeit
			Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft
			Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente
			Tod einer nahestehenden Person
			Umzug
			Einreichen Ihrer Steuererklärung durch Sie selbst und nicht durch eine Steuerberatung
			Beantragung von Kinderzuschlag der Bundesagentur für Arbeit bei zu geringem Einkommen
			Erwerbsminderung oder Erwerbs- unfähigkeit
			Beantragung von Wohngeld
			Beantragung von deutschem Ausweis oder Pass
			nichts davon
			verweigert
			weiß nicht

5.	Vorschulische/ Schulische Betreuung	
	"Sie haben eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt Kinderbetreuung angegeben. Ging es dabei um …?"	<ul> <li> vorschulische Kinderbetreuung, z.B. Kindergarten oder Kinderkrippe</li> <li> schulische Kinderbetreuung, z.B. Hort oder Offene Ganztagsschule</li> <li>beides</li> <li>verweigert</li> <li>weiß nicht</li> </ul>
6.	Behörden	
0.	"Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie direkten Kontakt beim Thema Kinderbetreuung?" Berücksichtigen Sie dabei alle Stellen, zu denen Sie in den letzten 2 Jahren persönlich, per Post, telefonisch, online oder über ein Formular Kontakt hatten. Bitte denken Sie wieder nur an die letzten zwei Jahre.  Wie ist das mit dem/der …?	<ul> <li>Kinderkrippe</li> <li>Kindergarten</li> <li>Jobcenter</li> <li>Amt für Soziales</li> <li>Jugendamt</li> <li>Minijob-Zentrale</li> <li>Kommunalverwaltung</li> <li>nichts davon, hatte selbst (doch) keinen Ämterkontakt</li> <li>nichts davon, weil zu einem anderen Amt/ einer anderen Behörde Kontakt</li> <li>verweigert / weiß nicht</li> </ul>
7.	Dienstleistung	
	"Worum ging es bei dem Kontakt mit dem Kindergarten?"	Anmeldung eines Kindes  Anderes Anliegen bei diesem Amt  verweigert  weiß nicht
8.	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung	
	"Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Kindergarten bei der Anmeldung des Kindes?"	sehr zufrieden eher zufrieden teils / teils eher unzufrieden sehr unzufrieden Kann die Dienstleistung und / oder den Kindergarten nicht genügend beurteilen. verweigert
		weiß nicht

9.	Gründe für Unzufriedenheit bei Dienstleistungen	
	"Warum waren Sie mit der Dienstleistung beim Kindergarten nicht zufrieden?"	verweigert
		weiß nicht
		Wolld Horit
10.	Kommunikationsweg	
	"In welcher Form hatten Sie Kontakt mit dem Kindergarten bei der Anmeldung des Kindes? Denken Sie bitte auch an alle Gelegenheiten, in denen Sie	durch persönlichen Besuch? telefonisch?
	Informationen erhalten oder übermittelt haben."  Hatten Sie Kontakt	per Brief?
		per Internet oder E-Mail?
		Trifft nichts davon / anderes zu?
		Kann die Dienstleistung und / oder den Kindergarten nicht genügend beurteilen.
		verweigert
		weiß nicht
11.	Bevorzugter Kommunikationsweg	
	"Welche Form des Kontakts bei der Anmeldung des Kindes	den persönlichen Besuch
	würden Sie bevorzugen?" Es sind maximal 2 Antworten möglich.	telefonisch
		per Brief
		per Internet oder E-Mail
		keine davon / andere
		kommt darauf an
		wie bisher
		verweigert
		weiß nicht
12.	Formular ausgefüllt	
	"Wurden bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten auch	ja
	Formulare wie z.B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?"	nein
		verweigert
		weiß nicht

13.	Formular selbst ausgefüllt		
	"Haben Sie… "		die Formulare selbst ausgefüllt? wurden die Formulare für Sie von jemand anderem ausgefüllt? beides? verweigert weiß nicht
14.	Digital oder analog ausgefüllt		
	"Wie haben Sie die Formulare ausgefüllt?"		auf Papier am PC oder Laptop auf dem Tablet mit dem Handy oder Smartphone verweigert weiß nicht
15.	Formularversand		
	"Wie haben Sie die Formulare beim Kindergarten eingereicht?"		per Post versendet  persönlich beim Kindergarten eingereicht  als Anhang per E-Mail versendet  direkt über die Webseite gesendet  per Computer-Programm oder App gesendet  Eine andere Person hat das Formular eingereicht.  verweigert  weiß nicht
16.	Nachweis		
	"Haben Sie zur Anmeldung des Kindes auch Nachweise eingereicht?"	0	ja nein verweigert weiß nicht

17.	Nachweisversand								
	"Wie haben Sie die Nachweise eingereicht?"	personling control on the control on	sönliche vereige veige	rsendere Peht.	m Am let ersor	n hat (	gereid	cht achwe	eise
		sehr zufrieden	eher zufrieden	teils / teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	trifft nicht zu	verweigert	weiß nicht
18.	Zufriedenheit mit Transaktion								
	"Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, Formulare und Nachweise zur Anmeldung des Kindes online beim Kindergar- ten einzureichen?"								
19	Gründe gegen E-Government-Nutzung								
10.	"Aus welchen Gründen haben Sie die Formulare oder Nachweise zur Anmeldung des Kindes im Kindergarten nicht elektronisch bearbeitet oder versendet? "								
Im F Zufr Kind	leitung Faktoren Folgenden soll es noch einmal detaillierter um Ihre iedenheit mit verschiedenen Aspekten bei der Anmeldung des des in einem Kindergarten gehen. e sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit waren. Wenn er der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils / teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	trifft nicht zu	verweigert	weiß nicht
20.	Vorabinformation								
	"Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen und relevanten Dokumenten bei der Anmeldung des Kindes in einem Kindergarten?"								
21.	Online-Angebot								
	"Wie zufrieden waren Sie mit dem Online-Angebot zur Anmeldung des Kindes im Kindergarten?"								
22.	Zugang zu Formularen								
	"Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen bei der Anmeldung eines Kindes im Kindergarten?"								

		sehr zufrieden	eher zufrieden	teils / teils	eher unzufriede	sehr unzufriede	trifft nicht zu	verweigert	weiß nicht
23.	Verständlichkeit des Formulars								
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Formulare bei der Anmeldung des Kindes in einem Kindergarten?"								
24.	Öffnungszeiten								
	"Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?"								
25.	Wartezeiten								
	"Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?"								
26.	Räumliche Erreichbarkeit								
	"Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit des Kindergarten, z.B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?"								
27.	Vermittlung an zuständige Beschäftigte								
	"Wie zufrieden waren Sie mit den Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?"				$\bigcirc$				
28.	Fachkompetenz								
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?"								
29.	Hilfsbereitschaft								
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft der Beschäftigten?"								
30.	Informationen zum weiteren Ablauf								
	"Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen über die weitere Bearbeitung bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?"								
31.	Bearbeitungsdauer								
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer durch den Kindergarten?"								
32.	Verständlichkeit offizielle Schreiben								
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten, z.B. bei Bescheiden oder Antworten auf Anfragen?"								

		ja, erreicht	teilweise erreicht	nein, nicht erreicht	Das Verfahren läuft noch.		verweigert	weiß nicht
33.	Zielerreichung							
	"Haben Sie Ihr Ziel bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten erreicht oder läuft das Verfahren noch?"							
	ese Ihnen nun einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, iie der Aussage zustimmen oder nicht zustimmen.	Stimme voll zu	stimme eher zu	stimme teils / teilszu	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	verweigert	weiß nicht
34.	Vertrauen							
	"Ich vertraue der Arbeit des Kindergartens bei der Anmeldung des Kindes?"							
35.	Diskriminierung							
	"Im Rahmen meines Anliegens habe ich mich persönlich be- nachteiligt gefühlt, z. B. aufgrund von Geschlecht, Alter, Behin- derung, Herkunft, Religion oder sexueller Identität."							
36.	Unbestechlichkeit							
	"Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Beschäftigte des Kindergartens bestechlich sind."							
37.	Erwartungen							
	"Das Ergebnis der Anmeldung im Kindergarten entspricht meinen Erwartungen."							
38.	Kompliziertheit							
	"Die Anmeldung im Kindergarten war alles in allem kompliziert."							

39.	Informationsquelle									
	"Welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt, um sich über die Anmeldung im Kindergarten zu informieren?"		Bera	atung	durc	h den	Kind	lerga	rten	
			Info	rmati	onsbi	rosch	üren			
			Inter	netse	eiten	von B	ehörd	len u	nd Än	ntern
			Facl	hbücl	ner					
				füllhil nular		u Antı	rägen	oder	-	
			Verv	wand	te un	d Bek	annte	<del>)</del>		
			Prof	essic	nelle	Bera	tung			
			Orig	jinale	Ges	etzes	texte			
			And	ere C	Quelle	en				
			Neir	n, hab	oe mi	ch nic	cht inf	ormie	ert.	
				veige						
			weil	3 nich	nt					
			sehr zufrieden	eher zufrieden	teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden		igert	icht
			ehr z	her z	teils / teils	her u	ehr u		verweigert	weiß nicht
40.	Verständlichkeit des Rechts		S	Φ	<u> </u>	Φ	S		>	>
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser originalen Gesetzestexte?"									
41.	Zufriedenheit mit der Quelle									
	"Wie zufrieden waren Sie mit der Informationsquelle, die Sie genutzt haben, um sich vorab zu informieren?"									
42.	Verbesserungsvorschläge									
	"Wie lässt sich die Anmeldung beim Kindergarten aus Ihrer Sicht verbessern? Können Sie das bitte in Ihren eigenen Wor- ten beschreiben."									
			da g	jibt es	s nich	nts				
				veige						
		C	weiß	3 nich	nt					

43. Zeitpunkt des Behördenkontakts	
"Wann hatten Sie im Rahmen der Anmeldung eines Kindes Kontakt mit dem Kindergarten?"	<ul> <li>2019</li> <li>Mitte März bis Mitte Mai 2020</li> <li>Januar bis Mitte März 2020</li> <li>Mitte März bis Mitte Mai 2020</li> <li>Mitte Mai bis Ende Oktober 2020</li> <li>ab November 2020</li> <li>verweigert</li> <li>weiß nicht</li> </ul>
44. Einfluss der Corona-Pandemie	
"Hatten Sie den Eindruck, dass die Bearbeitung Ihres Anlie- gens beim Kindergarten durch die Corona-Pandemie beein- flusst wurde?"	ja, beeinflusst.  nein, nicht beeinflusst  Das kann ich nicht beurteilen  verweigert  weiß nicht
45. Art des Einflusses der Corona-Pandemie	
"Wurde Ihr Anliegen dadurch…? "	sehr positiv beeinflusst eher positiv beeinflusst eher negativ beeinflusst sehr negativ beeinflusst weder/noch es war einfach anders verweigert weiß nicht

	Einleitung soziodemographische Merkmale Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrer Person.						
46.	Erwerbssatus						
	"Welche Erwerbssituation trifft auf Sie zu? Sind Sie zurzeit?"	vollzeiterwerbstätig					
		teilzeiterwerbstätig inklusive Mini-Jobs					
		in einer Ausbildung oder im Studium					
		in Rente bzw. in Pension					
		Oder trifft nichts davon auf Sie zu?					
		verweigert					
		weiß nicht					
47.	Bildungsgrad						
	"Welchen höchsten allgemeinen Bildungsabschluss	Noch in Schulausbildung					
	haben Sie?"	Von der Schule abgegangen ohne Schulabschluss					
		Haupt- oder Volksschulabschluss					
		Mittlere Reife oder Abschluss der polytechnischen Oberschule					
		Abitur, Fachhochschulreife (Gymnasium oder erweiterte Oberschule EOS)					
		Hochschulabschluss					
		verweigert					
		weiß nicht					
48.	Endgerät						
	"Über welches Endgerät nutzen Sie überwiegend das Internet?"	PC oder Laptop					
		Tablet					
		Handy oder Smartphone					
		Sonstiges					
		Nutze das Internet nicht.					
		verweigert					
		weiß nicht					
49	Staatsangehörigkeit						
	"Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?"	Deutsch					
	"voidile Gladisaligenengion nabeli ele:	die eines anderen Landes der					
		Europäischen Union.					
		die eines anderen Landes außerhalb der Europäischen Union.					
		die des Vereinigten Königreichs (UK), der Schweiz, von Norwegen, Liechten-					
		stein oder Island					
		verweigert					
		weiß nicht					

<b>50</b> .	Migrationshintergrund	
	"Darf ich fragen: Sind Sie, Ihr Vater oder Ihre Mutter nach 1955 auf das heutige Gebiet Deutschlands zugezogen?"	ja nein verweigert weiß nicht
<b>51</b> .	Behinderung	
	"Eine Frage zur Gesundheit: Liegt bei Ihnen eine körperliche oder geistige Behinderung vor?"	nein ja, bis unter Grad 50. ja, ab Grad 50, das heißt Schwerbehinderung. verweigert weiß nicht
<b>52</b> .	Haushaltsgröße	
	"Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?"	Anzahl verweigert weiß nicht
<b>53</b> .	Kinder unter 18	
	"Wie viele dieser Personen sind unter 18 Jahre alt?"	Anzahl verweigert weiß nicht
54.	Kinder 16 + 17 Jahre	
	"Wie viele davon sind 16 oder 17 Jahre alt?"	Anzahl  verweigert  weiß nicht
55.	Partner im Haushalt	
	"Leben Sie zurzeit mit einer Person aus Ihrem Haushalt in einer Partnerschaft?"	ja nein verweigert weiß nicht

56.	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. verweigert weiß nicht
<b>57</b> .	Nettohaushaltseinkommen	
	"Zu welcher Einkommensgruppe, die ich Ihnen gleich vorlese, gehört Ihr Haushalt?"	0 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 verweigert weiß nicht
<b>5</b> 8.	Geschlecht	
	"Welches Geschlecht darf ich hier für Sie eintragen?"	männlich weiblich divers verweigert
59.	Reduzierte Haushaltsgröße Design	
	"Wie viele Personen ab 16 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?"	Anzahl verweigert weiß nicht

60.	Mobilfunk Design	
	"Unter wie vielen Mobilfunknummern sind Sie persönlich erreichbar?"	Ich nutze kein Handy.  1 Handynummer  2 Handynummern  3 Handynummern  4 oder mehr Handynummern  verweigert  weiß nicht
61.	Festnetz Design	
	"Über wie viele Festnetz-Telefonnummern ist Ihr Haushalt zu erreichen?"	Keine Festnetznummer  1 Festnetznummer  2 Festnetznummern  3 Festnetznummern  4 oder mehr Festnetznummern  verweigert  weiß nicht