

Lebenslagenbefragung der Bürgerinnen und Bürger 2023

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 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 ... von der Ipsos GmbH in Berlin.

Wir führen derzeit im Auftrag der Bundesregierung und des Statistischen Bundesamtes 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.“

_____ Jahre

- verweigert
 weiß nicht

2. Postleitzahl

„Als nächstes bräuchten wir die Postleitzahl und den Namen Ihres Wohnortes. Können Sie mir bitte zunächst Ihre Postleitzahl 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 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 als Privatperson Kontakt zu einer Behörde hatten. Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online oder über Formulare erfolgt sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt vom Amt ausging und nicht von Ihnen selbst?“

- Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld
- Berufsausbildung
- Studium, also eigenes Studium oder das eines Kindes
- Behinderung oder Schwerbehinderung
- 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
- Kinderbetreuung**
- Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen
- Pflegebedürftigkeit
- Scheidung
- 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 Erwerbsunfähigkeit
- Beantragung von Wohngeld
- Beantragung von deutschem Personalausweis oder Reisepass
- Kontakt mit dem Gesundheitsamt im Rahmen der Corona-Pandemie
- Beteiligung an einem Gerichtsverfahren
- Einreichen Ihrer Grundsteuererklärung
- Nichts davon
- verweigert
- weiß nicht

5. Vorschulische/ Schulische Betreuung

„Sie haben eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt Kinderbetreuung angegeben. Ging es dabei um ...?“

- ... **vorschulische Kinderbetreuung, z.B. Kindergarten oder Kinderkrippe**
- ... schulische Kinderbetreuung, z.B. Hort oder Offene Ganztagschule
- beides
- verweigert
- weiß nicht

6. Behörden

„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 ...? ...

- Kinderkrippe
- Kindergarten**
- Jobcenter
- Amt für Soziales
- Jugendamt
- Minijob-Zentrale
- Kommunalverwaltung
- nichts davon, hatte selbst (doch) keinen Ämterkontakt
- nichts davon, weil zu einem anderen Amt/ einer anderen Behörde Kontakt
- Anderes Anliegen
- verweigert / weiß nicht

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

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
Informationen erhalten oder übermittelt haben.“

Hatten Sie Kontakt ...

- ... durch persönlichen Besuch?
- ... telefonisch?
- ... 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 würden Sie bevorzugen?“
Es sind maximal 2 Antworten möglich.

- den persönlichen Besuch
- 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 Formulare wie z. B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?“

- ja
- 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?“

- ja
- nein
- verweigert
- weiß nicht

17. Nachweise liegen vor

„Lagen Ihnen diese Nachweise bereits vor oder mussten Sie diese extra beschaffen?“

- lagen vor
- mussten beschafft werden
- beides
- verweigert
- weiß nicht

18. Nachweisversand

„Wie haben Sie die Nachweise eingereicht?“

- per Post versendet
- persönlich beim Amt eingereicht
- online versendet
- Eine andere Person hat die Nachweise eingereicht.
- verweigert
- weiß nicht

19. Zufriedenheit Transaktion

„Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, Formulare und Nachweise zur Anmeldung des Kindes online beim Kindergarten einzureichen?“

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

20. Gründe gegen E-Government-Nutzung

„Aus welchen Gründen haben Sie die Formulare oder Nachweise zur Anmeldung des Kindes im Kindergarten nicht elektronisch bearbeitet oder versendet?“

Einleitung Faktoren

Im Folgenden soll es noch einmal detaillierter um Ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten bei der Anmeldung des Kindes in einem Kindergarten gehen.

Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit waren. Wenn einer der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.

21. Information

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen und relevanten Dokumenten bei der Anmeldung des Kindes in einem Kindergarten?“

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

22. Online-Angebot

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Online-Angebot zur Anmeldung des Kindes im Kindergarten?“

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

23. 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 unzufrieden
- sehr unzufrieden
- trifft nicht zu
- verweigert
- weiß nicht

24. Verständlichkeit des Formulars

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Formulare bei der Anmeldung des Kindes in einem Kindergarten?“

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

25. Öffnungszeiten

„Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?“

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

26. Wartezeiten

„Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?“

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

27. Räumliche Erreichbarkeit

„Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit des Kindergartens, z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?“

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

28. Vermittlung an zuständige Beschäftigte

„Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?“

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

29. Fachkompetenz

„Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der Anmeldung des Kindes im Kindergarten?“

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

30. Hilfsbereitschaft

„Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft der Beschäftigten?“

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

31. 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?“

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

32. Bearbeitungsdauer

„Wie lange war die Bearbeitungsdauer vom ersten bis zum letzten Kontakt?“

- Minuten
- Stunden
- Tage
- Wochen
- Monate
- 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?“

- ja, erreicht
- teilweise erreicht
- nein, nicht erreicht
- Das Verfahren läuft noch.
- verweigert
- weiß nicht

Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht zustimmen.

34. Vertrauen

„Ich vertraue der Arbeit des Kindergartens bei der Anmeldung des Kindes?“

- stimme voll zu
- stimme eher zu
- stimme teil/teils zu
- stimme eher nicht zu
- stimme gar nicht zu
- verweigert
- weiß nicht

35. Diskriminierung

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

- stimme voll zu
- stimme eher zu
- stimme teil/teils zu
- stimme eher nicht zu
- stimme gar nicht zu
- verweigert
- weiß nicht

36. Unbestechlichkeit

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

- stimme voll zu
- stimme eher zu
- stimme teil/teils zu
- stimme eher nicht zu
- stimme gar nicht zu
- verweigert
- weiß nicht

37. Erwartungen

„Das Ergebnis der Anmeldung im Kindergarten entspricht meinen Erwartungen.“

- stimme voll zu
- stimme eher zu
- stimme teil/teils zu
- stimme eher nicht zu
- stimme gar nicht zu
- verweigert
- weiß nicht

38. Kompliziertheit

„Die Anmeldung im Kindergarten war alles in allem kompliziert.“

- stimme voll zu
- stimme eher zu
- stimme teil/teils zu
- stimme eher nicht zu
- stimme gar nicht zu
- verweigert
- weiß nicht

39. Kompliziertheit - Erläuterung

„Was fanden Sie an der Anmeldung im Kindergarten kompliziert?“

- da gibt es nichts
- verweigert
- weiß nicht

40. Zeitaufwand

„Wie viel Zeitaufwand hatten Sie selbst? Gemeint ist die Zeit, in der Sie auch etwas anderes hätten erledigen können.“

Minuten

Stunden

Tage

- verweigert
- weiß nicht

41. Informationsquellen

„Welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt, um sich über die Anmeldung im Kindergarten zu informieren?“

- Beratung durch den Kindergarten
- Informationsbroschüren
- Internetseiten von Behörden und Ämtern
- Fachbücher
- Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen
- Verwandte und Bekannte
- Professionelle Beratung
- Originale Gesetzestexte
- Andere Quellen
- Nein, habe mich nicht informiert
- verweigert
- weiß nicht

42. Verständlichkeit des Rechts

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser originalen Gesetzestexte?“

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

43. Zufriedenheit mit der Quelle

„Wie zufrieden waren Sie mit der Informationsquelle, die Sie genutzt haben, um sich vorab zu informieren?“

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

44. Verbesserungsvorschläge

„Wie lässt sich die Anmeldung beim Kindergarten aus Ihrer Sicht verbessern? Können Sie das bitte in Ihren eigenen Worten beschreiben?“

- da gibt es nichts
- verweigert
- weiß nicht

Einleitung soziodemographische Merkmale

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

45. Erwerbsstatus

„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

46. Bildungsgrad

„Welchen höchsten allgemeinen Bildungsabschluss 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)
- Hochschulabschluss
- verweigert
- weiß nicht

47. Endgerät

„Über welches Endgerät nutzen Sie überwiegend das Internet?“

- PC oder Laptop
- Tablet
- Handy oder Smartphone
- Sonstiges
- Nutze das Internet nicht.
- verweigert
- weiß nicht

48. Staatsangehörigkeit

„Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?“

- Deutsch
- die eines anderen Landes der Europäischen Union
- die der Schweiz, von Norwegen, Liechtenstein oder Island
- die eines anderen Landes
- verweigert
- weiß nicht

49. Migrationshintergrund

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

- ja
- nein
- verweigert
- weiß nicht

50. 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

51. Haushaltsgröße

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

- Personen
- verweigert
- weiß nicht

52. Kinder unter 18

„Wie viele dieser Personen sind unter 18 Jahre alt?“

- Personen
- verweigert
- weiß nicht

53. Kinder 16 + 17 Jahre

„Wie viele davon sind 16 oder 17 Jahre alt?“

- Personen
- verweigert
- weiß nicht

54. Partner im Haushalt

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

- ja
- nein
- verweigert
- weiß nicht

55. 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

56. Nettohaushaltseinkommen

„Zu welcher Einkommensgruppe, die ich Ihnen gleich vorlese, gehört Ihr Haushalt?“

- 0 bis unter 1.000 Euro
- 1.000 bis unter 2.000 Euro
- 2.000 bis unter 3.000 Euro
- 3.000 bis unter 4.000 Euro
- 4.000 bis unter 5.000 Euro
- 5.000 bis unter 6.000 Euro
- 6.000 Euro und mehr
- verweigert
- weiß nicht

57. Geschlecht

„Welches Geschlecht darf ich hier für Sie eintragen?“

- männlich
- weiblich
- divers
- verweigert

58. Reduzierte Haushaltsgröße Design

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

- Personen
- verweigert
- weiß nicht

59. 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

60. 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