

Lebenslagenbefragung der Unternehmen 2019

Allgemeine Informationen

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

- Mehrfachauswahl möglich
 Mehrfachauswahl nicht möglich

Kontaktfragen zur Auswahl der Zielperson

Der Kontaktfragebogen zur Auswahl der Zielperson führt vom Erstkontakt mit dem Unternehmen bis zur Zielperson, die über ein Gesamtbild der Kontakte des Unternehmens mit Behörden und Ämtern verfügt. Dabei handelt es sich in der Regel, um die Geschäftsführung oder die kaufmännische Leitung. Die Telefonnummern der kontaktierten Unternehmen stammen aus einer kommerziellen Adressdatenbank. Deren Auswahl erfolgte zufällig.

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 Unternehmen mit Ämtern und Behörden durch.

Es handelt sich nicht um Statistische Landesämter oder Statistikpflichten, sondern um eine Untersuchung zur Zufriedenheit der Unternehmen mit öffentlichen Dienstleistungen.“

1. Rechtsform

„Welche Rechtsform hat Ihr Unternehmen?“

- Personengesellschaft wie GbR, KG und OHG
- Kapitalgesellschaft wie GmbH, AG, UG (haftungsbeschränkt)
- Mischformen wie z. B. GmbH & Co. KG
- Freie Berufe, Einzelunternehmer, eingetragene Kaufleute, Partnergesellschaft
- Genossenschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- Stiftung, eingetragener Verein
- Körperschaft des öffentlichen Rechts, Anstalt, Behörde, Amt
- Sonstiges
- verweigert
- weiß nicht

2. Beschäftigtengrößenklasse

„Wie viele Beschäftigte sind in Ihrem Unternehmen in Deutschland zurzeit tätig? Dazu zählen Arbeiter, Angestellte und geringfügig Beschäftigte, nicht aber die Inhaber des Unternehmens oder mithelfende Familienangehörige.“

- 0 Beschäftigte
- 1 – 9 Beschäftigte
- 10 – 19 Beschäftigte
- 20 – 49 Beschäftigte
- 50 – 249 Beschäftigte
- 250 oder mehr Beschäftigte
- verweigert
- weiß nicht

3. Lebenslagen-Screening

„Ich nenne Ihnen nun verschiedene Situationen, die den Alltag von Unternehmen betreffen können. Bitte geben Sie an, bei welchen dieser Ereignisse Sie selbst oder jemand anderes in Ihrem Unternehmen in den letzten 2 Jahren Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatten.

Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online oder über Formulare erfolgt sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt von einem Amt ausging und nicht von Ihrem Unternehmen selbst.“

- Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils
- Steuerangelegenheiten
- Neubau, An- oder Umbau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen
- Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung
- Einstellen von Beschäftigten
- Ausbildung
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren von Behörden oder Ämtern
- Import oder Export
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren
- Nichts davon
- verweigert
- weiß nicht

4. Einstellen von Nicht-EU-Bürgern

„Welche Staatsangehörigkeiten hatten die Beschäftigten, die Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren eingestellt hat? Die von ...“

- ... Deutschland
- ... einem anderen EU-Mitgliedsstaat
- ... der Schweiz, Norwegen, Liechtenstein oder Island
- ... einem anderen Staat
- verweigert
- weiß nicht

Einleitung Lebenslage

„Wir möchten jetzt mit Ihnen gerne über die Erfahrungen Ihres Unternehmens der letzten 2 Jahre mit Ämtern oder Behörden sprechen. Hierfür wurde aus den Themen, die Sie uns genannt hatten, das Thema Einstellen von Beschäftigten ausgewählt.“

5. Behörden

„Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie direkten Kontakt beim Thema Einstellen von Beschäftigten? Berücksichtigen Sie dabei alle Stellen, zu denen Sie in den letzten 2 Jahren persönlich, per Post, telefonisch, online oder über ein Formular Kontakt hatten.“

Wie ist das mit dem/der ...

- ... Finanzamt.
- ... Rentenversicherung.
- ... Minijob-Zentrale.
- ... Krankenkasse.
- ... Agentur für Arbeit.
- ... Unfallversicherung.
- nichts davon, hatte (selbst) doch keinen Ämterkontakt
- nichts davon, weil zu einem anderen Amt/ einer anderen Behörde Kontakt
- verweigert
- weiß nicht, wie das Amt/ die Behörde genau hieß

6. Dienstleistung

„Worum ging es im weitesten Sinne bei Ihrem Kontakt mit der Krankenkasse?“

- Anmeldung sozialversicherungspflichtig Beschäftigter
- Meldung der Sozialversicherungsbeiträge
- Anderes Anliegen
- verweigert
- weiß nicht

7. Gesamtzufriedenheit Dienstleistung

„Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Krankenkasse bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge?“

- sehr zufrieden
- eher zufrieden
- teils / teils
- eher unzufrieden
- sehr unzufrieden
- kann die Dienstleistung und / oder die Krankenkasse nicht genügend beurteilen
- verweigert
- weiß nicht

8. Gründe für Unzufriedenheit bei Dienstleistungen

„Warum waren Sie mit der Dienstleistung bei der Krankenkasse nicht zufrieden?“

- verweigert
- weiß nicht

9. Kommunikationsweg

„In welcher Form hatten Sie Kontakt mit der Krankenkasse bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge?
Denken Sie bitte auch an alle Gelegenheiten, in denen Sie Informationen von der Krankenkasse erhalten haben oder auch an die Krankenkasse übermittelt haben.“
Hatten Sie Kontakt ...

- ... durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen?
- ... durch Ihren persönlichen Besuch?
- ... telefonisch?
- ... per Brief?
- ... per Internet oder E-Mail?
- ... per Fax?
- Trifft nichts davon / anderes zu?
- Kann die Dienstleistung und / oder die Krankenkasse doch nicht genügend beurteilen.
- verweigert
- weiß nicht

10. Primärer Kommunikationsweg

„In welcher Form hatten Sie überwiegend Kontakt?“

- Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen.
- Durch Ihren persönlichen Besuch.
- telefonisch
- per Brief
- per Internet oder E-Mail
- per Fax
- zu gleichen Teilen
- verweigert
- weiß nicht

11. Bevorzugter Kommunikationsweg

„Welche Form des Kontakts bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge würden Sie bevorzugen?“

- Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen.
- Durch Ihren persönlichen Besuch.
- telefonisch
- per Brief
- per Internet oder E-Mail
- per Fax
- nichts davon / anderes
- kommt darauf an
- wie bisher
- verweigert
- weiß nicht

12. Formular ausgefüllt

„Wurden bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge auch Formulare wie z. B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?“

- ja
- nein
- verweigert
- weiß nicht

13. Formular selbst ausgefüllt

„Hat ihr Unternehmen...“

- ... die Formulare ausgefüllt?
- ... wurden die Formulare durch die Krankenkasse für Sie ausgefüllt?
- ... beides?
- verweigert
- weiß nicht

14. Digital oder analog ausgefüllt

- auf Papier
- am PC oder Laptop
- auf dem Tablet
- mit dem Handy oder Smartphone
- verweigert
- weiß nicht

15. Formular

„Wie haben Sie die Formulare bei der Krankenkasse eingereicht?“

- per Post versendet
- per Fax versendet
- persönlich bei der Krankenkasse 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

„Hat Ihr Unternehmen zur Meldung der Sozialversicherungsbeiträge auch Nachweise bei der Krankenkasse eingereicht?“

- ja
- nein
- verweigert
- weiß nicht

17. Nachweisversand

„Wie haben Sie die Nachweise eingereicht?“

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

18. Gründe gegen E-Government-Nutzung

„Aus welchen der folgenden Gründe haben Sie die Formulare oder Nachweise zur Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse nicht elektronisch bearbeitet oder versendet?“

- Das konnte man nicht über das Internet erledigen.
- Es war nicht bekannt, ob man das auch über das Internet erledigen kann.
- Das Internetangebot ist nicht nutzerfreundlich.
- Bevorzuge den persönlichen Kontakt.
- Bevorzuge Kontakt per Brief.
- Geringe Computer- oder Internetkenntnisse
- Datenschutzgründe
- Habe keinen Zugang zum Internet oder Computer.
- Andere Gründe
- verweigert
- weiß nicht

Einleitung Faktoren

„Im Folgenden soll es noch einmal detaillierter um Ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse gehen.

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
eher unzufrieden
sehr unzufrieden
trifft nicht zu
verweigert
weiß nicht

19. Vorabinformation

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen und relevanten Dokumenten bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

20. Online-Angebot

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Online-Angebot zur Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

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

21. Zugang zu Formularen

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

22. Verständlichkeit des Formulars

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Formulare bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

23. Öffnungszeiten

„Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

24. Wartezeiten

„Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

25. Dauer der Wartezeit

„Als Sie persönlich bei der Krankenkasse waren: Wie viele Minuten mussten Sie warten?“

in Minuten	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
------------	----------------------	-----------------------	-----------------------

26. Räumliche Erreichbarkeit

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

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

27. Vermittlung an zuständige Beschäftigte

„Wie zufrieden waren Sie mit den Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

28. Fachkompetenz

„Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

29. Hilfsbereitschaft

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

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

30. Informationen zum weiteren Ablauf

„Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen über die weitere Bearbeitung bei der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse?“

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

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

31. Bearbeitungsdauer

„Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer durch die Krankenkasse?“

32. Verständlichkeit offizielle Schreiben

„Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben der Krankenkasse, z. B. Bescheide 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 Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse erreicht oder läuft das Verfahren noch?“

Stimme voll zu
 stimme eher zu
 stimme teils / teils zu
 stimme eher nicht zu
 stimme gar nicht zu
 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 der Krankenkasse bei der Meldung von Sozialversicherungsbeiträgen.“

35. Diskriminierung

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

36. Unbestechlichkeit

„Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Unternehmen in meiner Branche Beschäftigte der Krankenkasse bestochen haben.“

Stimme voll zu
 stimme eher zu
 stimme teils / teils zu
 stimme eher nicht zu
 stimme gar nicht zu
 verweigert
 weiß nicht

37. Erwartungen

„Das Ergebnis der Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse entspricht meinen Erwartungen.“

38. Kompliziertheit

„Die Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse war alles in allem kompliziert.“

39. Informationsquelle

„Welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt, um sich über die Meldung von Sozialversicherungsbeiträgen bei der Krankenkasse zu informieren?“

- Beratung durch die Krankenkasse
- Informationsbroschüren
- Internetseiten von Behörden und Ämtern
- Fachbücher
- Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen
- andere Abteilung im eigenen Unternehmen
- Professionelle externe Beratung
- Originale Gesetzestexte
- Andere Quellen
- Nein, habe mich nicht informiert.
- verweigert
- weiß nicht

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

40. Verständlichkeit des Rechts

„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 Meldung der Sozialversicherungsbeiträge bei der Krankenkasse aus Ihrer Sicht verbessern? Können Sie das bitte in Ihren eigenen Worten beschreiben.“

- da gibt es nichts
- verweigert
- weiß nicht

„Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrem Unternehmen.“

43. Unternehmensalter

„Wie lange besteht Ihr Unternehmen schon?“

- 0 bis 3 Jahre (seit 2016)
- 4 bis 10 Jahre (2009 – 2015)
- 11 bis 20 Jahre (1999 – 2008)
- 20 bis 30 Jahre (1989 – 1998)
- 30 Jahre und länger (vor 1989)
- verweigert
- weiß nicht

44. Umsatz-Statistikfrage

„Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Geschäftsjahr?“

- 0 bis zu 17.500 Euro
- über 17.500 Euro bis zu 500.000 Euro
- über 500.000 bis zu 10 Mio. Euro
- über 10 Mio. bis zu 40 Mio. Euro
- über 40 Mio. Euro
- verweigert
- weiß nicht

45. Branche-Statistikfrage

„Welche Branche oder welcher Wirtschaftszweig trifft auf Ihr Unternehmen hauptsächlich zu?“

- Handel, Kfz-Reparatur
- Freiberufliche, wissenschaftliche oder technische Dienstleistungen
- Baugewerbe
- Grundstücks- und Wohnungswesen
- Land-/Forstwirtschaft
- Verarbeitendes Gewerbe
- Gastgewerbe
- Gesundheits- und Sozialwesen
- Information und Kommunikation
- Verkehr und Lagerei
- Kunst, Unterhaltung, Erholung
- Erziehung, Unterricht
- Finanzen, Versicherungen
- Energieversorgung
- Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung
- Bergbau
- Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen
- Sonstige Dienstleistungen
- Sonstiges, und zwar:

- verweigert
- weiß nicht