

ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Ausgewählte Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2017



Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2017

- 1 Die Bürgerinnen und Bürger sind mit den Behörden und Ämtern in Deutschland zufrieden.** Auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,07.
- 2 Im Vergleich zu 2015 ist die Bewertung der öffentlichen Verwaltung stabil.** Die durchschnittliche Zufriedenheit lag 2015 bei 1,06 und hat sich damit kaum verändert.
- 3 Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den 22 Lebenslagen.** Während die Behörden bei „Geburt eines Kindes“ und „Gesundheitliche Willensbekundung“ mit 1,38 bzw. 1,36 die besten Bewertungen erhielten, liegen „Altersarmut“ und „Finanzielle Probleme“ mit 0,76 bzw. 0,82 auf den letzten Rängen.
- 4 Freudige Ereignisse führen zu besseren Bewertungen als traurige Anlässe.** Eltern und frisch vermählte Ehe- bzw. Lebenspartner bewerten die Behördenkontakte deutlich besser als von Altersarmut oder Arbeitslosigkeit betroffene Personen.
- 5 Häufige Verfahren erzielen eine höhere Zufriedenheit als seltene Ereignisse.** Gesamtgesellschaftlich häufige Ereignisse erhalten mit wenigen Ausnahmen auch bei traurigen Anlässen wie dem Tod einer nahestehenden Person überdurchschnittliche Werte. Seltenerere Ereignisse wie die Scheidung bzw. Aufhebung einer Lebenspartnerschaft schneiden deutlich schlechter ab.
- 6 Komplizierte Behördenkontakte führen zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse.** Die Befragten erachten die Verfahren beim Einwohnermeldeamt und Hort als am einfachsten und bewerten sie überdurchschnittlich gut. Das Jobcenter und das BAföG-Amt zeichnen sich durch die kompliziertesten Prozesse bei gleichzeitig unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten aus.
- 7 Die Behörden erhalten die besten Werte bei Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit.** Diese beiden Zufriedenheitsfaktoren liegen mit 1,83 bzw. 1,64 nahe am Maximalwert von 2.
- 8 Die Befragten kritisieren neben den E-Government-Angeboten die Verständlichkeit des Rechts und der Formulare am deutlichsten.** Diese beiden Zufriedenheitsfaktoren erhalten Werte von 0,27 bzw. 0,69. Währenddessen erzielen Ausfüllhilfen zu Formularen, Informationsbroschüren und Internetseiten mit 0,89 bis 1,01 Punkten deutlich bessere Werte bei der Verständlichkeit.
- 9 Informationen zu Verfahrensschritten, dem weiteren Ablauf und die gesamte Verfahrensdauer sind prioritäre Herausforderungen.** Mit diesen Faktoren sind die Bürgerinnen und Bürger unterdurchschnittlich zufrieden, während sie diese gleichzeitig als überdurchschnittlich wichtig einstufen.
- 10 Ein Drittel der Befragten nutzt das Internet, um mit Behörden zu kommunizieren.** Mehr als zwei Drittel der Nicht-Nutzerinnen und -Nutzer geben an den persönlichen Kontakt zu bevorzugen. Ferner erhalten die E-Government-Angebote mit 0,68 eine klar unterdurchschnittliche Bewertung.

Impressum

Herausgeber
Statistisches Bundesamt, Wiesbaden
Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung

Die Erhebungen sind Bestandteil der Initiative „amtlich einfach – Staat der kurzen Wege“ der Bundesregierung.
Internet: www.amtlich-einfach.de

Ihr Kontakt zu uns

E-Mail: buerokratiekostenmessung@destatis.de
Telefon: +49 (0) 611 / 75 22 55
Fax: +49 (0) 611 / 72 40 00

Internet
www.destatis.de
Rubrik: Bürokratiekosten

Informationen zur amtlichen Statistik

Internet: www.destatis.de
Zentraler Auskunftsdienst
Telefon: +49 (0) 611 / 75 24 05
www.destatis.de/kontakt

Erschienen im April 2018
Bestellnummer: 0000187-18900-1

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

Fotorechte

Umschlag (Bildausschnitt)
© auremar - Fotolia.com / 134265710

Piktogramme zu Abbildungen
"Kommunikationswege" und "Informationsquellen"
© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2018

S. 24 Berufsausbildung (Bildausschnitt)
© ehrenberg-bilder - Fotolia.com / 47040077

S. 28 Studium (Bildausschnitt)
© Tom Merton Caia Image / F1online / 8530326

S. 32 Berufsstart (Bildausschnitt)
© Yuri Arcurs - Fotolia.com / 20567878

S. 36 Führerschein/ Fahrzeugregistrierung
(Bildausschnitt)
© iStock.com / Geber86 / 28956672

S. 40 Arbeitslosigkeit (Bildausschnitt)
© Maskot Maskot / F1online / 7947726

S. 44 Finanzielle Probleme (Bildausschnitt)
© Peter Atkins - Fotolia.com / 44934399

S. 48 Aufnahme eines Zweitjobs (Bildausschnitt)
© Kadmy - Fotolia.com / 33650822

S. 52 Steuererklärung (Bildausschnitt)
© goodluz - Fotolia.com / 67915433

S. 56 Heirat / Lebenspartnerschaft (Bildausschnitt)
© iStock.com / iofoto / 6675383

S. 60 Geburt eines Kindes (Bildausschnitt)
© OJO Images / www.fotosearch.com / pe0079657

S. 64 Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Bildausschnitt)
© Reinhard Berg / a_3148

S. 68 Kinderbetreuung (Bildausschnitt)
© Corbis / Veer / AYP1616655

S. 72 Umzug (Bildausschnitt)
© Florian Küttler Westend61 / F1online / 8443279

S. 76 Immobilienerwerb (Bildausschnitt)
© Fancy by Veer / Building Our Home / FAN2041178

S. 80 Eintritt in Ruhestand (Bildausschnitt)
© plainpicture / ponton / p6580381f

S. 84 Altersarmut (Bildausschnitt)
© iStock.com / ozgurcankaya / 19040479

S. 88 Gesundheitliche Willensbekundung
(Bildausschnitt)
© iStock.com / shapecharge / 41764582

S. 92 Längerfristige Krankheit (Bildausschnitt)
© Photographee.eu - Fotolia.com / 71298752

S. 96 Behinderung (Bildausschnitt)
© Francesco83 - Fotolia.com / 57268572

S. 100 Pflegebedürftigkeit (Bildausschnitt)
© Alexander Raths - Fotolia.com / 30839435

S. 104 Tod einer nahestehenden Person
(Bildausschnitt)
© panthermedia.net / Marin Conic / 7644870

S. 108 Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Bildausschnitt)
© gettyimages / Pamela Moore / 462576333

Auf- und Abrundungen

Generell ist in den Tabellen und Grafiken auf- bzw. abgerundet worden.

Zeichenerklärung in Tabellen	Zeichenerklärung in Diagrammen
X = kein Nachweis, weil Aussage nicht sinnvoll	1 = Werte nicht ausgewiesen, weil Aussage nicht sinnvoll
– = Werte nicht vorhanden	2 = Werte nicht vorhanden
/ = kein Nachweis, weil weniger als zehn Antworten vorliegen	3 = Werte nicht ausgewiesen, weil weniger als zehn Antworten vorliegen

Inhalt

1	Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2017
4	Einführung
8	Ergebnisse im Überblick
17	Ergebnisse nach ausgewählten soziodemografischen Merkmalen
19	Fokus: E-Government
21	Fokus: Verständlichkeit des Rechts
23	Steckbriefe zu den Lebenslagen
24	Berufsausbildung
28	Studium
32	Berufsstart
36	Führerschein / Fahrzeugregistrierung
40	Arbeitslosigkeit
44	Finanzielle Probleme
48	Aufnahme eines Zweitjobs
52	Steuererklärung
56	Heirat / Lebenspartnerschaft
60	Geburt eines Kindes
64	Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
68	Kinderbetreuung
72	Umzug
76	Immobilienwerb
80	Eintritt in Ruhestand
84	Altersarmut
88	Gesundheitliche Willensbekundung
92	Längerfristige Krankheit
96	Behinderung
100	Pflegebedürftigkeit
104	Tod einer nahestehenden Person
108	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
113	Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslage

Einführung

Spätestens wenn Bürgerinnen und Bürger eine Behörde aufsuchen, nehmen sie Bürokratie ganz unmittelbar wahr. Persönliche oder familiäre Anlässe, wie zum Beispiel die Geburt eines Kindes, die Hochzeit, aber auch tragische Anlässe wie der Tod einer nahestehenden Person oder der Verlust des Arbeitsplatzes sind in der Regel mit einer ganzen Reihe an Behördenkontakten verbunden. Die betroffenen Personen bewerten die Zusammenarbeit in erster Linie aus der Perspektive dieser speziellen Lebenslage oder Lebenssituation, in der sie Bündel an Regelungen aus verschiedenen Rechtsbereichen zu beachten haben. Die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes nimmt daher ganz bewusst die daraus folgenden vielschichtigen Interaktionen zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Behörden in den Blick. Sie betrachtet persönliche Erfahrungen der Betroffenen mit der öffentlichen Verwaltung. Dieser auch international bewährte Ansatz soll gewährleisten, dass die Bundesregierung Maßnahmen für Verbesserungen in den Bereichen entwickelt, die aus Sicht der Betroffenen am dringlichsten sind und spürbare Entlastungseffekte erzielen. Darüber hinaus liefert die Erhebung wichtige statistische Informationen für die Datenlieferung Deutschlands an die Vereinten Nationen zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung (*Sustainable Development Goals*) und auch für die Indikatoren der nationalen Nachhaltigkeitsstrategie.

22 Lebenslagen – vom Karrierestart bis zum Erwerbsende

Das Statistische Bundesamt befragte 2015 zum ersten Mal Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Zufriedenheit mit Behördenkontakten, sodass mit den nun vorliegenden Ergebnissen aus 2017 ein Vergleich der Ergebnisse über die Zeit möglich ist. Die befragten Personen bewerteten dazu ihren Kontakt zu Behörden und Ämtern in den folgenden 22 Lebenslagen. Neu hinzugenommen wurde in der aktuellen Befragung das Thema „Steuererklärung“.

- Berufsausbildung
- Studium
- Berufsstart
- Führerschein / Fahrzeugregistrierung
- Arbeitslosigkeit
- Finanzielle Probleme
- Aufnahme eines Zweitjobs
- Steuererklärung
- Heirat / Lebenspartnerschaft
- Geburt eines Kindes
- Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
- Kinderbetreuung
- Umzug
- Immobilienerwerb
- Eintritt in Ruhestand
- Altersarmut
- Gesundheitliche Willensbekundung
- Längerfristige Krankheit
- Behinderung
- Pflegebedürftigkeit
- Tod einer nahestehenden Person
- Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

16 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis zur Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit

Im direkten Kontakt mit den Behörden sind Faktoren wie die Verständlichkeit der Formulare und Anträge, die Erreichbarkeit, die Hilfsbereitschaft und die Fachkompetenz in den Ämtern mitentscheidend für die Zufriedenheit der betroffenen Bürgerinnen und Bürger. Neben diesen klassischen Dienstleistungsfaktoren gaben die Befragten auch Auskunft zu ganz grundsätzlichen Sachverhalten des Verwaltungshandelns wie Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und zum Vertrauen in die Arbeit der Behörden. Insgesamt bewerteten die befragten Personen die 16 folgenden Zufriedenheitsfaktoren.

- Informationen zu Verfahrensschritten
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen
- Möglichkeit von E-Government
- Zugang zur richtigen Stelle
- Räumliche Erreichbarkeit
- Öffnungszeiten
- Wartezeit
- Informationen über den weiteren Ablauf
- Hilfsbereitschaft
- Fachkompetenz
- Gesamte Verfahrensdauer
- Vertrauen in Behörde
- Diskriminierungsfreiheit
- Unbestechlichkeit
- Verständlichkeit des Rechts

Darüber hinaus gaben die Bürgerinnen und Bürger auch an, wie wichtig ihnen die diversen Kriterien für ihre Zufriedenheitseinschätzung sind. Außerdem sollten die Betroffenen eine persönliche Einschätzung zur empfundenen Kompliziertheit bzw. zur Komplexität des Verwaltungsvorgangs abgeben und konnten auch konkrete Verbesserungen vorschlagen. Im Hinblick auf das Programm „Digitale Verwaltung 2020“ der Bundesregierung hat das Statistische Bundesamt zusätzliche Fragen zum Themenkomplex E-Government in den Fragebogen aufgenommen. Auf diese Weise lassen sich detailliertere Erkenntnisse zum Verhalten der E-Government-Nutzerinnen und -Nutzer gewinnen, aber auch zu Gründen, die aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger gegen elektronische Behördenkontakte sprechen.

34 Behörden und Ämter aus Bund, Ländern und Kommunen

Die befragten Personen bewerteten den Austausch mit insgesamt 34 Behörden und Ämtern des Bundes, der Länder und der Kommunen. Dabei waren ausschließlich die Kontakte der vergangenen zwei Jahre von Interesse, um möglichst aktuelle Informationen zu erhalten. In die Erhebung einbezogen wurden „typische“ Behördenkontakte innerhalb einer Lebenslage. Hierzu bestimmte das Statistische Bundesamt gemeinsam mit betroffenen Personen sowie Expertinnen und Experten im Vorfeld der Befragung für jede einzelne Lebenslage, welche Behörden Bürgerinnen und Bürger gewöhnlich zu kontaktieren und welche Anforderungen sie dabei zu erfüllen haben, beispielsweise welche Unterlagen sie vorlegen müssen. Als Ergebnis liegen für jede Lebenslage daraus resultierende sogenannte „Reisen durch die Behördenlandschaft“ vor. Sie vermitteln einen Eindruck dessen, was Bürgerinnen und Bürger wann und mit wem innerhalb einer Lebenslage zu veranlassen haben. Diese Informationen hat das Statistische Bundesamt bereits unter www.amtlich-einfach.de in Form von interaktiven Grafiken veröffentlicht. Abbildung 1 zeigt exemplarisch für die Lebenslage „Studium“ eine solche Behördenreise.

Abbildung 1: Reise durch die Behördenlandschaft für die Lebenslage „Studium“



5965 befragte Personen zu 7499 individuellen Lebenslagen

Im Auftrag des Statistischen Bundesamtes interviewte *Kantar Public*, ehemals *TNS Infratest Sozialforschung*, telefonisch 5965 Personen im Zeitraum von Januar bis März 2017. Die befragten Bürgerinnen und Bürger wurden mittels einer repräsentativen Zufallsstichprobe ausgewählt. Um die Befragungsdauer zu begrenzen, konnte jede befragte Person maximal drei typische Behördenkontakte detailliert anhand der 16 Zufriedenheitsfaktoren bewerten. Für bis zu fünf weitere Ämter konnten die Befragten eine Grobeinschätzung ihrer Zufriedenheit in einer „Alles-in-allem“-Frage abgeben. Dafür nutzten sie eine fünfstufige Skala von „sehr zufrieden“ (+2) und „eher zufrieden“ (+1) über „teils/teils“ (± 0) bis „eher unzufrieden“ (-1) und „sehr unzufrieden“ (-2). Dabei waren auch Behördenkontakte im Namen einer anderen Person wie beispielsweise im Rahmen der Pflegebedürftigkeit und die Kontakte aller beteiligten Personen bei einer gemeinsamen Antragsstellung wie z. B. Studierende und deren Eltern beim BAFöG-Antrag von Interesse. Der Fokus dieser Befragung liegt auf dem Ergebnisvergleich mit der Vorgängererhebung von 2015. Dementsprechend wurde der Fragebogen bewusst inhaltlich und bei der Behördenauswahl nur an wenigen Stellen geändert. Abweichungen in den Ergebnissen, die vermutlich auf Modifikationen am Erhebungsinstrument und nicht auf veränderte Bürgereinschätzungen zurückgehen, sind kenntlich gemacht. Es werden ausschließlich Werte angegeben, hinter denen mindestens zehn Befragungspunkte stehen.

Der nun vorliegende Bericht beleuchtet zunächst die Ergebnisse über alle Lebenslagen hinweg und legt neben der Gesamtzufriedenheit mit den Behördenkontakten einen Schwerpunkt auf den Vergleich der aktuellen Resultate mit denen von 2015. Lebenslagenübergreifende Analysen zu den 16 Zufriedenheitsfaktoren, zu Unterschieden in den Ergebnissen der befragten Personen in Abhängigkeit ausgewählter soziodemographischer Merkmale wie Geschlecht, Alter und Bildung sowie eine besondere Betrachtung der Themen E-Government und Verständlichkeit des Rechts runden den ersten Teil des Berichts ab. Den zweiten Teil bilden Steckbriefe zu den wichtigsten Ergebnissen für jede der 22 Lebenslagen. Sie zeigen die Zufriedenheit mit den typischen Behörden sowie nach ausgewählten inhaltlichen und soziodemografischen Aspekten. Zudem enthalten sie Angaben zu den gewählten Kommunikationsarten und genutzten Informationsquellen. Der dritte und letzte Abschnitt stellt die Zufriedenheitsfaktoren und ihre unterschiedlichen Bewertungen in den Lebenslagen in den Mittelpunkt.

Weitere Informationen und Ergebnisse finden sich online unter www.amtlich-einfach.de.

Ergebnisse im Überblick



Die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland sind mit der öffentlichen Verwaltung weitgehend zufrieden. Auf der Zufriedenheitsskala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,07. Somit hat sich dieser Wert im Vergleich zu 2015 kaum verändert. Damals betrug er 1,06.

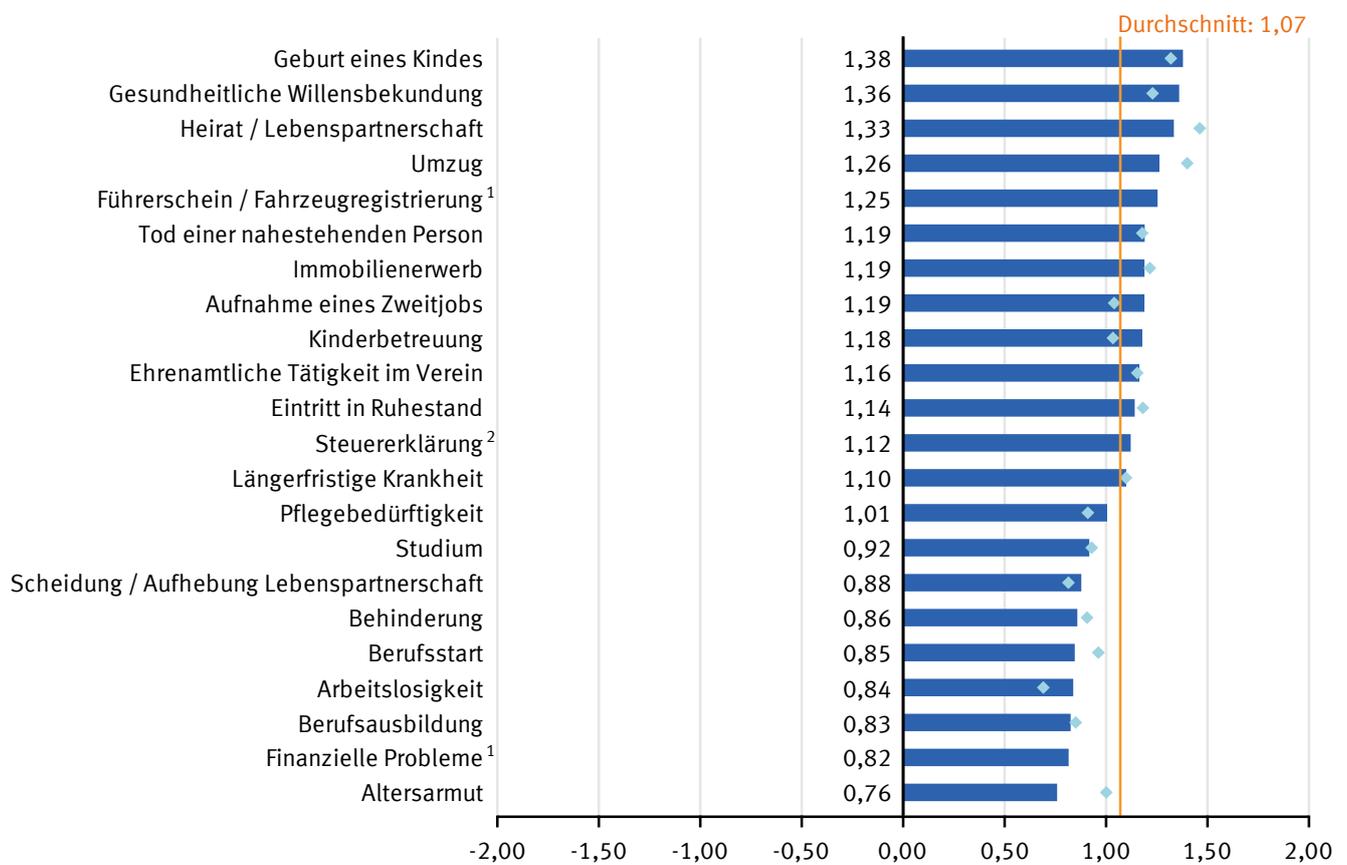


Jedoch zeigen sich wie schon 2015 deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den 22 Lebenslagen. Die Bürgerinnen und Bürger bewerteten die Kontakte mit den Verwaltungen und die Dienstleistungserbringung im Zusammenhang mit der Geburt eines Kindes, der gesundheitlichen Willensbekundung sowie der Heirat bzw. Eintragung einer Lebenspartnerschaft am besten. Während die Lebenslage „Heirat / Lebenspartnerschaft“ 2015 noch die Spitzenposition innehatte, erreicht diesen Platz nun die Geburt eines Kindes. Am unteren Ende der Liste finden sich die Lebenslagen Altersarmut, Finanzielle Probleme und Berufsausbildung.

Bis auf die Lebenslage „Altersarmut“, die einen Rückgang in der Zufriedenheit um 0,24 Punkte verzeichnet, kam es lediglich zu geringfügigen Veränderungen. Für die neu aufgenommene Lebenslage „Steuererklärung“ ist noch kein Vergleich über die Zeit möglich. Aufgrund methodischer Änderungen lassen sich die Resultate für die Lebenslagen „Finanzielle Probleme“ und „Führerschein / Fahrzeugregistrierung“ nicht mit den Werten von 2015 vergleichen. Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse der ausgewählten Lebenslagen für 2017 und 2015.

Abbildung 2: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in ausgewählten Lebenslagen 2017/2015

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ Wert für 2017 ◆ Wert für 2015)

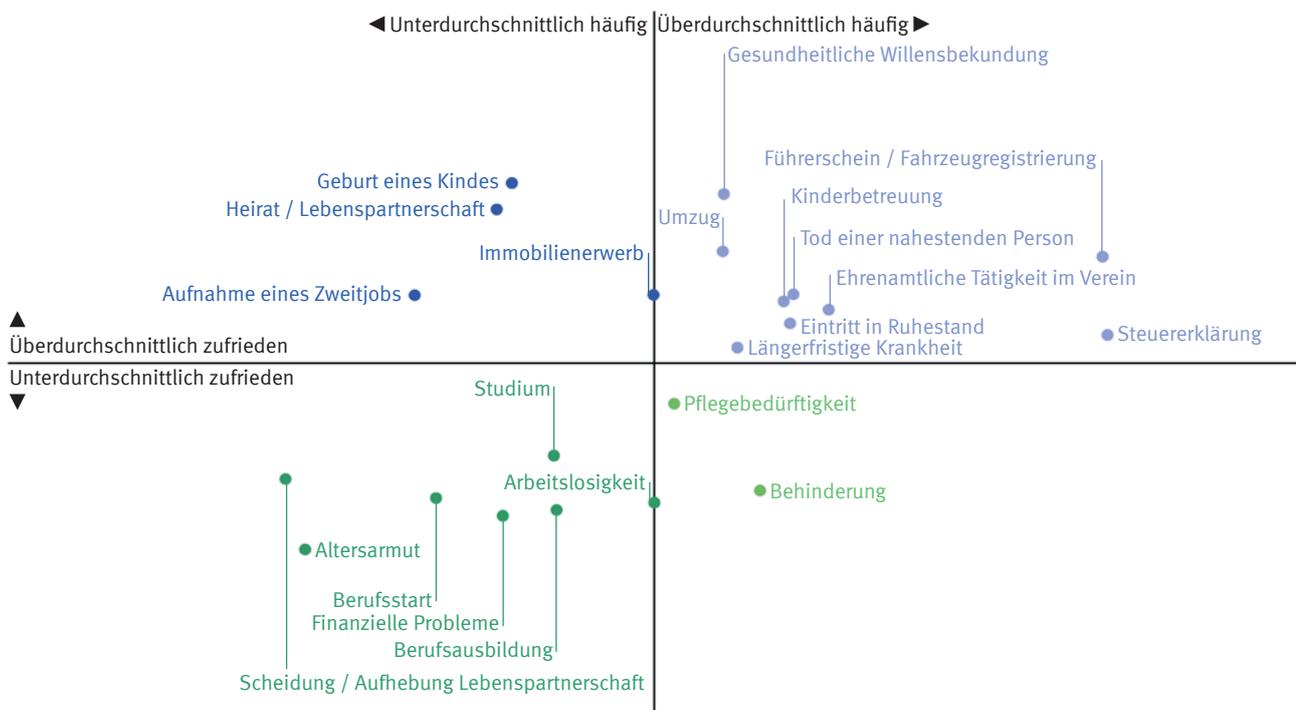


Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 3 stellt die durchschnittliche Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ins Verhältnis zur Häufigkeit des gesamtgesellschaftlichen Auftretens von Behördenkontakten der jeweiligen Lebenslagen in den letzten zwei Jahren. Wie schon 2015 zeigt sich auch für 2017, dass die befragten Personen vor allem mit den Lebenslagen überdurchschnittlich zufrieden waren, die relativ viele Menschen betrafen und somit viele Behördenkontakte notwendig machten. Diese Lebenslagen finden sich im rechten, oberen Quadranten. Der Zusammenhang trifft auch auf traurige Anlässe wie dem Tod einer nahestehenden Person zu. Umgekehrt gilt, dass die Bürgerinnen und Bürger relativ seltene Ereignisse tendenziell unterdurchschnittlich bewerten. Sie finden sich im linken, unteren Viertel. Hierbei kommt es oftmals zu Einzelfallentscheidungen wie beispielsweise bei der Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft mit einem Verfahren vor dem Familiengericht. Besonderes Augenmerk sollte auf die Lebenslagen im rechten, unteren Quadranten gelegt werden, die eine Vielzahl von Menschen betreffen und somit potenziell viele Behördenkontakte auslösen, aber hinsichtlich der Zufriedenheit unterdurchschnittlich abschneiden. Hierzu zählen Verwaltungskontakte und Dienstleistungen in den Lebenssituationen einer Behinderung und Pflegebedürftigkeit.

Abbildung 3: Zufriedenheit mit und Häufigkeit von behördlichen Dienstleistungen der Lebenslagen



Schwächen

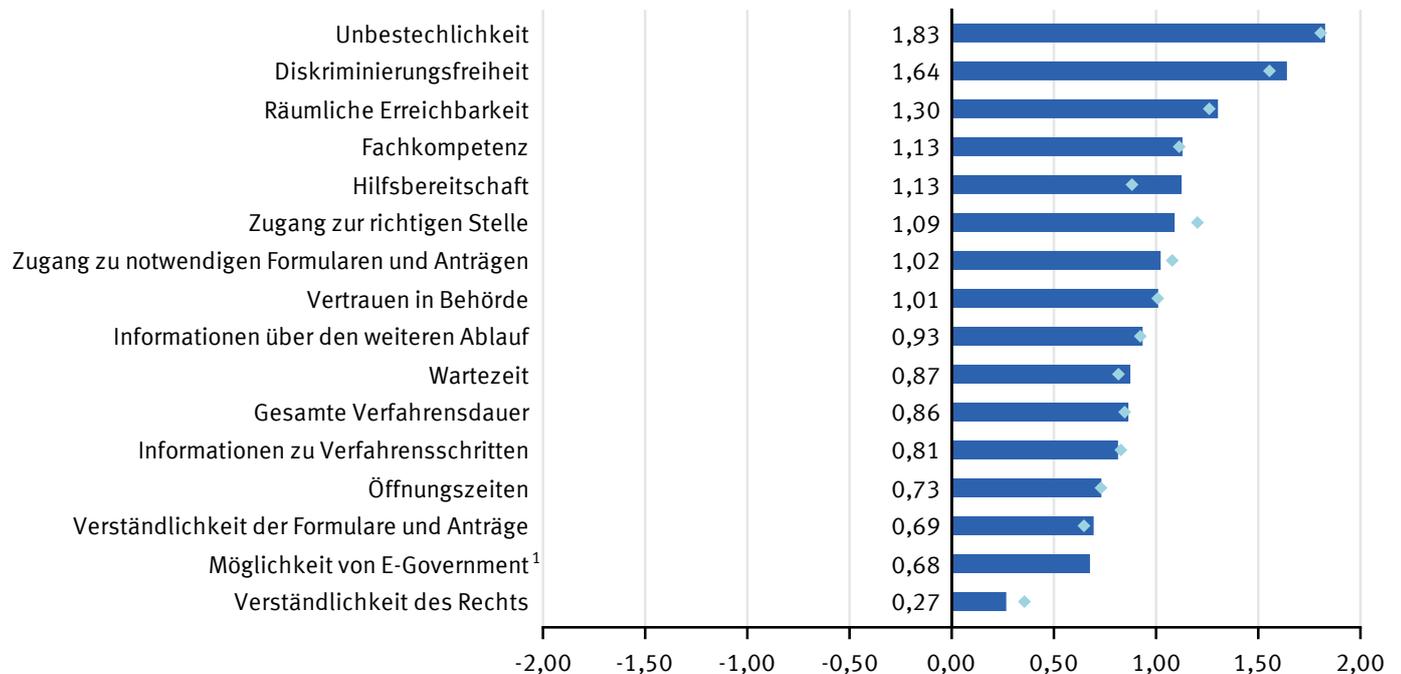
- Verständlichkeit des Rechts
- Möglichkeit von E-Government
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Die Analyse der 16 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen zeigt eine deutliche Spreizung in den Ergebnissen (s. Abbildung 4). Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit liegen mit 1,83 und 1,64 wie schon 2015 nahe am Höchstwert von 2. Auch die räumliche Erreichbarkeit, die Fachkompetenz und die Hilfsbereitschaft werden klar überdurchschnittlich bewertet. Die größten Herausforderungen sind wie schon 2015 mit der Verständlichkeit des Rechts mit einem Wert von 0,27 verbunden. Die Möglichkeiten von E-Government (0,68) ebenso wie die Verständlichkeit der Formulare und Anträge (0,69) schneiden ebenfalls weit unterdurchschnittlich ab und bieten somit in den Augen der Bürgerinnen und Bürgern deutliches Verbesserungspotenzial. Da auch die Informationen zu den Verfahrensschritten auf einem der hinteren Ränge liegen, verfestigt sich das Bild von 2015: Die Bürgerinnen und Bürger sind unzufrieden mit den bereitgestellten Informationen und kritisieren unverständliche Formulare sowie den Sachverhalt, dass das den Leistungen zugrunde liegende Recht nicht intuitiv nachvollziehbar erscheint.

Lediglich die Hilfsbereitschaft mit einer Verbesserung um 0,24 Punkte zeigt im Vergleich zu 2015 überhaupt nennenswerte Veränderungen. Beim Faktor „Möglichkeit von E-Government“ kam es zu methodischen Anpassungen, weshalb die Resultate von 2017 nicht mit denen von 2015 vergleichbar sind.

Abbildung 4: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen 2017/2015

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ Wert für 2017 ◆ Wert für 2015)



Neben ihrer Zufriedenheit mit den 16 Faktoren bewerteten die befragten Bürgerinnen und Bürger auch, wie wichtig die jeweiligen Faktoren für ihren Behördenkontakt waren. Dahinter steckt die Annahme, dass die 16 Faktoren die individuelle Gesamtzufriedenheit mit den Behörden unterschiedlich stark beeinflussen. Mit 95 % erachteten fast alle Bürgerinnen und Bürger das Vertrauen in die Behörde als wichtig für ihre Zufriedenheitseinschätzung, wie Abbildung 5 zeigt. Dahinter folgt mit 89 % der Faktor Unbestechlichkeit, der 2015 ganz oben stand. Gleich große Bedeutung messen die Befragten der Fachkompetenz und Diskriminierungsfreiheit bei. Wenig wichtig ist den Bürgerinnen und Bürgern die Verständlichkeit des Rechts. Diesen Faktor schätzt lediglich knapp ein Fünftel der Befragten als wichtig für ihre Zufriedenheitseinschätzung ein. Nur ein knappes Drittel der Bürgerinnen und Bürger und damit genauso viele wie 2015 erachteten den Faktor „Möglichkeit von E-Government“ als wichtig. Das geringe Angebot von E-Government-Anwendungen und/oder dessen spärliche Nutzung könnten ein Grund für diese Bewertung sein, denn nur ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger kommuniziert momentan überhaupt online mit Behörden. Möglicherweise messen die Befragten einem Sachverhalt, den sie nicht in Anspruch nehmen, nur eine geringe Wichtigkeit bei.

Abbildung 5: Wichtigkeit der Faktoren für die Zufriedenheitseinschätzung über alle Lebenslagen

(Prozentangabe für „wichtig“)



Abbildung 6 stellt die Zufriedenheit mit den 16 Zufriedenheitsfaktoren ins Verhältnis zur Wichtigkeitseinstufung des Faktors. Im rechten, oberen Quadranten finden sich die Faktoren, die die Bürgerinnen und Bürger überdurchschnittlich positiv bewerten und gleichzeitig als überdurchschnittlich wichtig erachten. Dazu zählen neben Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit auch Fachkompetenz, Hilfsbereitschaft, der Zugang zur richtigen Stelle und das Vertrauen in die Arbeit der Behörde. Für diese von den Befragten als besonders wichtig bewerteten Faktoren sollte die öffentliche Verwaltung in ihren Anstrengungen nicht nachlassen, um die guten Ergebnisse auch zukünftig zu erreichen. Die größten Herausforderungen liegen hingegen im rechten, unteren Quadranten, in dem sich die Informationen über den weiteren Ablauf und zu den Verfahrensschritten sowie die gesamte Verfahrensdauer befinden. Da diese Faktoren den Bürgerinnen und Bürgern sehr wichtig sind, dürften sie Fortschritte in diesen Bereichen besonders honorieren. Somit kommt der Verbesserung des Informationsangebots erhöhte Priorität zu.

Abbildung 6: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen

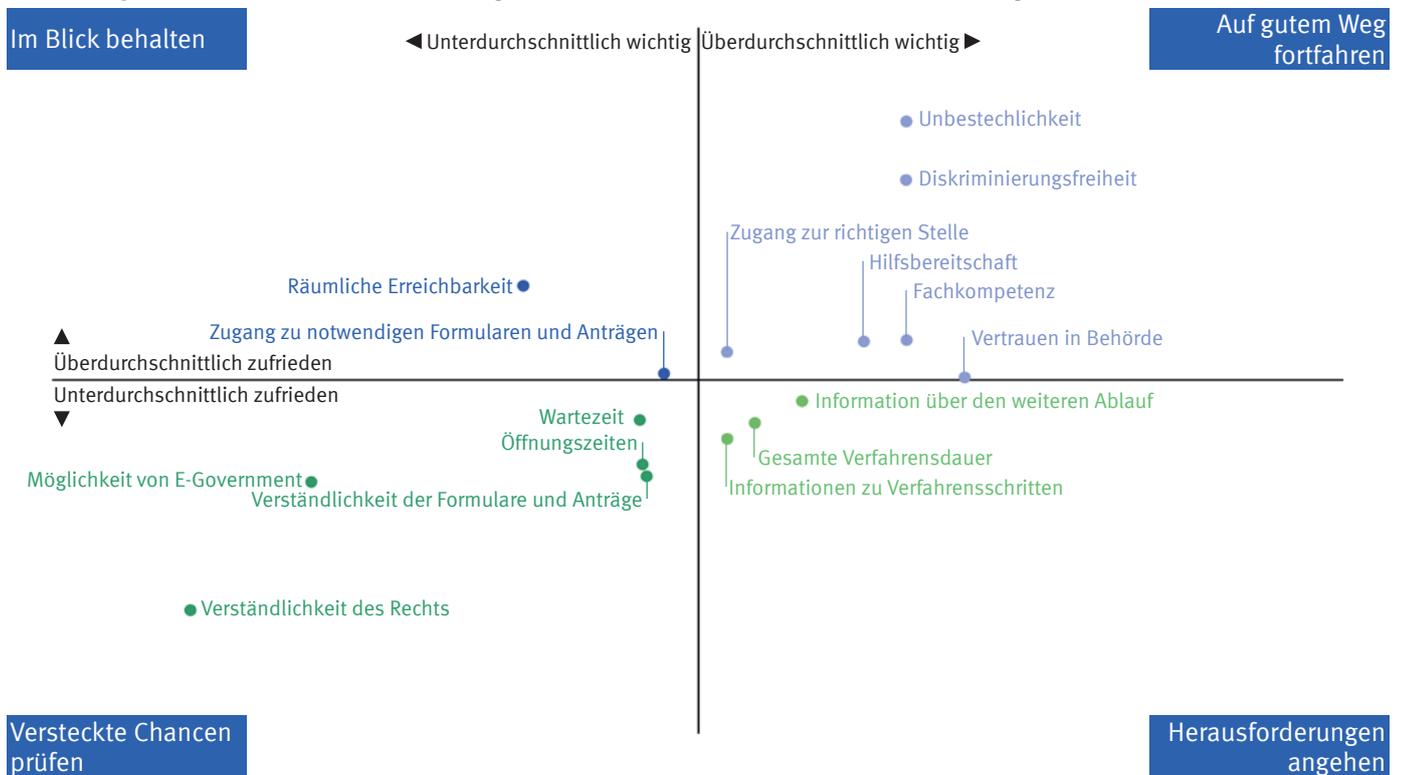


Tabelle 1 gibt Auskunft über die Zufriedenheitsbewertungen mit Ämtern, die in mehreren Lebenslagen Dienstleistungen erbringen. Sie erlaubt einen Vergleich der selben Behörde über mehrere Lebenslagen hinweg. Die Familienkasse erhält beispielsweise relativ ähnliche Werte in den Lebenslagen Berufsausbildung, Studium, Scheidung / Aufhebung einer Lebenspartnerschaft und Geburt eines Kindes. Sie ist dort vor allem für die Antragsbearbeitung und Auszahlung des Kindergelds verantwortlich. Zu deutlich unterschiedlichen Ergebnissen kommt es hingegen z. B. beim Jugendamt. Es erhält bei der Dienstleistung der Vaterschaftsanerkennung im Rahmen der Geburt eines Kindes mit 1,10 einen überdurchschnittlichen Wert, allerdings bewerteten die Bürgerinnen und Bürger das Amt mit 0,58 deutlich schlechter im Rahmen der Scheidung bzw. Aufhebung der Lebenspartnerschaft. In dieser Lebenslage berät das Jugendamt regelmäßig das Familiengericht in Fragen des Sorgerechts sowie der Umgangsregelungen und gewährt Unterhaltsvorschuss.

Tabelle 1: Zufriedenheitswerte von Behörden, die in mehr als einer Lebenslage Dienstleistungen erbringen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

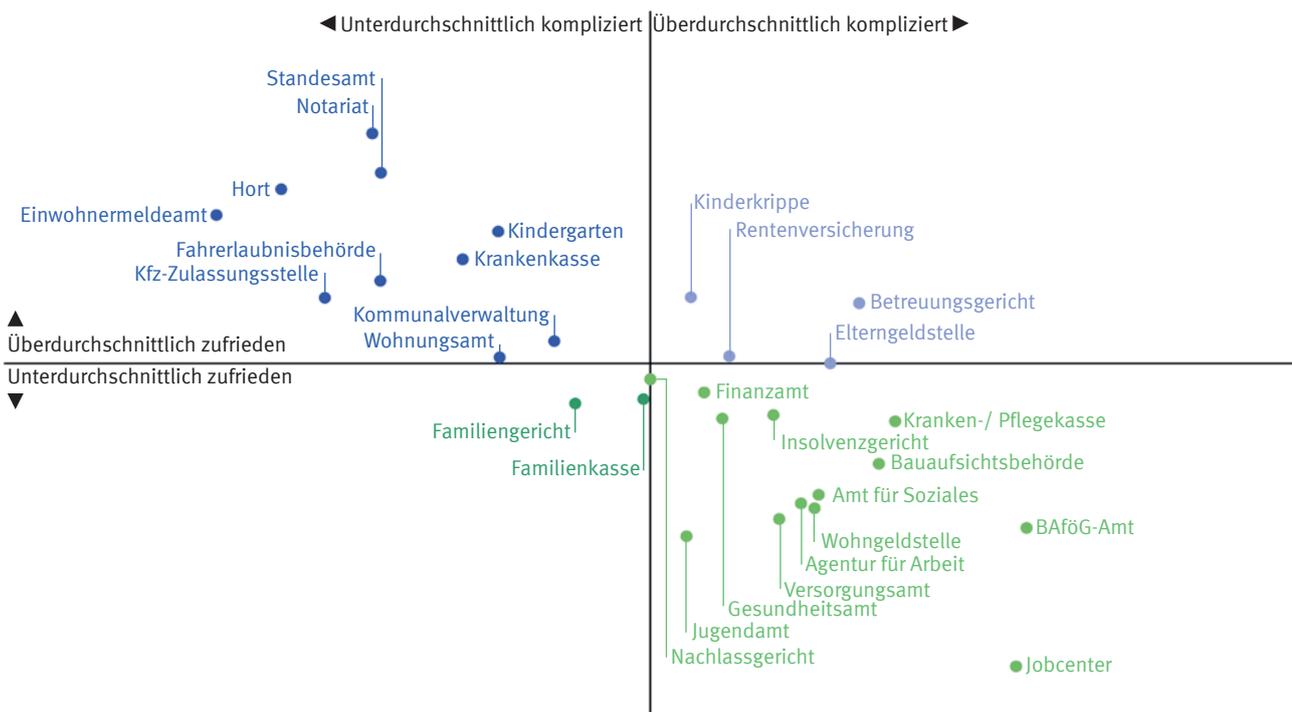
	Agentur für Arbeit	Amt für Soziales	Einwohnermeldeamt	Familienkasse	Finanzamt	Jobcenter	Jugendamt
Berufsausbildung	0,89	-	-	1,05	-	0,46	-
Studium	-	-	-	0,97	-	0,43	-
Berufsstart	0,75	-	-	-	0,94	-	-
Führerschein / Fahrzeugregistrierung	-	-	-	-	-	-	-
Arbeitslosigkeit	0,95	1,18	-	-	-	0,59	-
Finanzielle Probleme	-	1,15	-	-	-	0,55	-
Aufnahme eines Zweitjobs	-	/	-	-	1,06	-	-
Steuererklärung	-	-	-	-	1,12	-	-
Heirat / Lebenspartnerschaft	-	-	1,29	-	1,24	-	/
Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft	-	-	-	1,00	0,58	-	0,58
Geburt eines Kindes	-	-	1,55	1,17	-	0,47	1,10
Kinderbetreuung	-	0,74	-	-	-	0,40	-
Umzug	-	-	1,35	-	-	-	-
Immobilienwerb	-	-	-	-	0,99	-	-
Eintritt in Ruhestand	-	0,99	-	-	-	0,51	-
Altersarmut	-	0,75	-	-	-	-	-
Gesundheitliche Willensbekundung	-	-	-	-	-	-	-
Längerfristige Krankheit	0,63	-	-	-	-	-	-
Behinderung	-	0,90	-	-	-	-	-
Pflegebedürftigkeit	0,66	-	-	-	-	-	-
Tod einer nahestehenden Person	-	-	-	-	0,92	-	-
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	-	-	-	-	1,07	-	-

* Der Durchschnitt lässt sich nicht aus den hier aufgeführten Werten berechnen, da in diesen auch Werte von Behörden einfließen, die nur in einer Lebenslage bewertet wurden.

Kfz-Zulassungs- stelle	Kommunal-verwal- tung	Kranken-/ Pflege- kasse	Notariat	Rentenversicherung	Standesamt	Wohngeldstelle	Durchschnitt*	
-	0,98	-	-	-	-	0,34	0,83	Berufsausbildung
-	1,27	-	-	-	-	0,45	0,92	Studium
-	1,04	-	-	-	-	-	0,85	Berufsstart
1,26	-	-	-	-	-	-	X	Führerschein / Fahrzeugregistrierung
-	-	-	-	-	-	-	0,84	Arbeitslosigkeit
-	-	-	-	-	-	0,89	0,82	Finanzielle Probleme
-	1,31	1,27	-	1,11	-	-	1,19	Aufnahme eines Zweitjobs
-	-	-	-	-	-	-	1,12	Steuererklärung
-	-	-	-	-	1,40	-	1,33	Heirat / Lebenspartnerschaft
-	-	-	-	-	-	/	0,88	Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
-	-	1,64	-	-	1,58	-	1,38	Geburt eines Kindes
-	1,12	-	-	-	-	-	1,18	Kinderbetreuung
1,06	-	-	-	-	-	0,48	1,26	Umzug
-	1,11	-	1,48	-	-	-	1,19	Immobilienwerb
-	-	1,24	-	1,18	-	-	1,14	Eintritt in Ruhestand
-	0,76	-	-	-	-	0,85	0,76	Altersarmut
-	-	-	1,54	-	-	-	1,36	Gesundheitliche Willensbekundung
-	-	1,21	-	-	-	-	1,10	Längerfristige Krankheit
-	-	0,95	-	0,78	-	-	0,86	Behinderung
-	-	1,00	-	1,09	-	-	1,01	Pflegebedürftigkeit
-	1,31	-	-	1,11	1,43	-	1,19	Tod einer nahestehenden Person
-	1,20	-	-	-	-	-	1,16	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

Neben den bereits genannten Größen der Zufriedenheit und Wichtigkeit hat das Statistische Bundesamt auch Daten zur Einschätzung der befragten Personen zur empfundenen Kompliziertheit des Verwaltungsvorgangs beim jeweiligen Behördenkontakt erhoben. Dahinter steht die Hypothese, dass komplizierte Vorgänge zu tendenziell schlechteren Bewertungen durch die Bürgerinnen und Bürger führen als einfachere Prozesse. Abbildung 7 geht dieser Vermutung nach und setzt die Zufriedenheit mit den Verwaltungskontakten ins Verhältnis zur individuell wahrgenommenen Kompliziertheit der jeweiligen Behördenkontakte. Mit wenigen Ausnahmen wird die Hypothese bestätigt. Im rechten, oberen Quadranten befinden sich mit der Elterngeldstelle, der Kinderkrippe, der Rentenversicherung und dem Betreuungsgericht lediglich vier Behörden. Bürgerinnen und Bürger bewerten die Kontakte mit diesen Stellen überdurchschnittlich positiv, obwohl sie die Verwaltungsvorgänge in ihren Augen als relativ kompliziert wahrnehmen. Die übrigen 13 Ämter mit relativ komplizierten Vorgängen erhalten hingegen allesamt unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte und befinden sich im rechten, unteren Quadranten. Umgekehrt befinden sich im linken, oberen Viertel zehn Behörden, die die Befragten überdurchschnittlich positiv bewerten und deren Vorgänge sie als relativ einfach einstufen. Lediglich zwei Ämter erhalten leicht unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte trotz relativ einfacher Behördenkontakte (Familiengericht und Familienkasse). Sie finden sich im linken, unteren Quadranten.

Abbildung 7: Kompliziertheit von und Zufriedenheit mit Dienstleistungen von Behörden



Die Analyse über alle Lebenslagen hinweg belegt, dass die Werte von 2017 im Vergleich zu 2015 stabil sind. Dieses Ergebnis unterstreicht die Robustheit der Befragung, da der Zeitraum für umfassende Verbesserungsmaßnahmen in den Lebenslagen und bezogen auf bestimmte Faktoren der Dienstleistungserbringung kurz war. Bereits ergriffene Maßnahmen benötigen noch mehr Zeit, um ihre Wirkung zu entfalten, um sich dann in den Zufriedenheitswerten deutlich sichtbar widerzuspiegeln. Besonders durch den Vergleich der Behörden und der Zufriedenheitsfaktoren untereinander sowie dem Vergleich von Zufriedenheit mit Wichtigkeit und Kompliziertheit lässt sich jedoch das Verbesserungspotenzial herausarbeiten.

Ergebnisse nach ausgewählten soziodemografischen Merkmalen

Rechtliche Regelungen können sich für bestimmte Bevölkerungsgruppen unterscheiden. So gelten im Bereich der sozialen Sicherung andere Vorschriften für Rentnerinnen und Rentner als für Erwerbstätige. Andererseits kann sich der Vollzug zum Beispiel aufgrund unterschiedlicher räumlicher Gegebenheiten und Infrastrukturen zwischen Behörden in städtischen und ländlichen Regionen unterscheiden. Deshalb untersucht dieser Abschnitt die Ergebnisse nach soziodemografischen Merkmalen wie Erwerbsstatus oder Wohnort über alle Lebenslagen hinweg.

Die befragten Frauen und Männer kommen mit 1,06 bzw. 1,07 zur fast gleichen Bewertung der öffentlichen Verwaltung, wie Abbildung 8 illustriert. Die Zufriedenheit unterscheidet sich somit nicht nennenswert nach Geschlecht. Auch in Abhängigkeit vom Alter zeigen sich ebenfalls keine bedeutsamen Unterschiede (s. Abbildung 9). Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Zufriedenheit nach der Schulbildung und dem Erwerbsstatus (s. Abbildungen 10 und 11).

Abbildung 8: Zufriedenheit nach Geschlecht über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

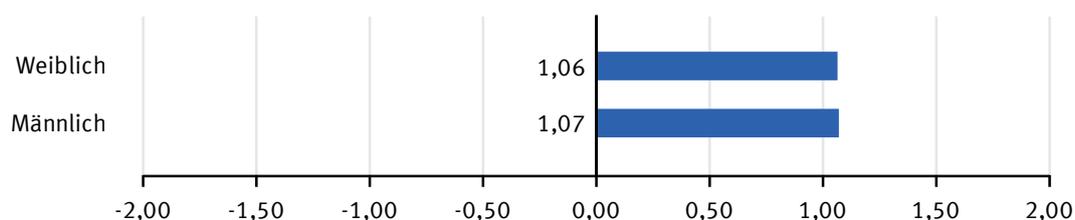


Abbildung 9: Zufriedenheit nach Alter über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

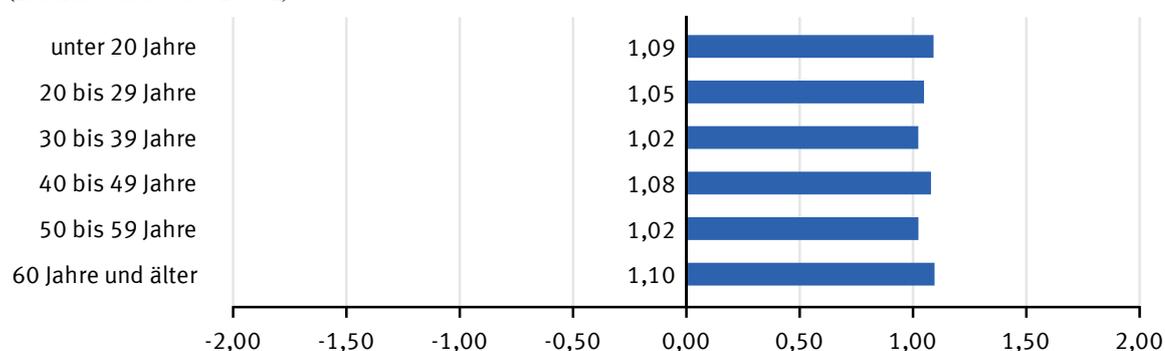


Abbildung 10: Zufriedenheit nach Schulbildung über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

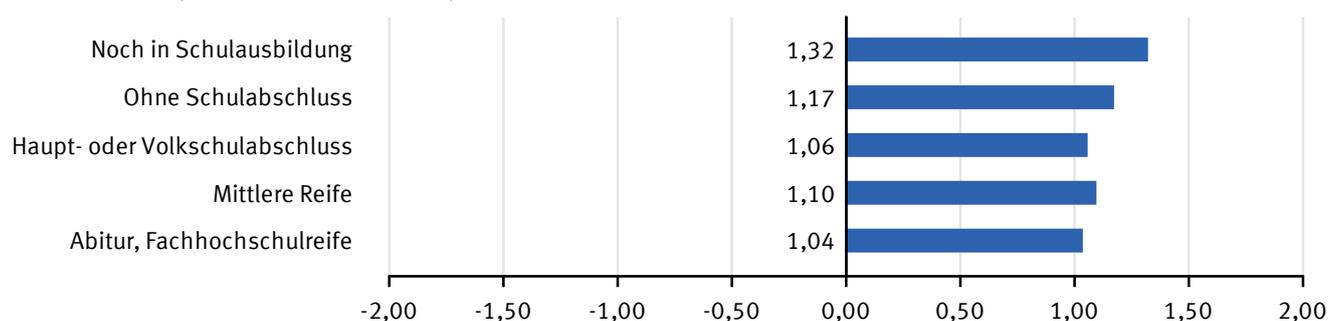
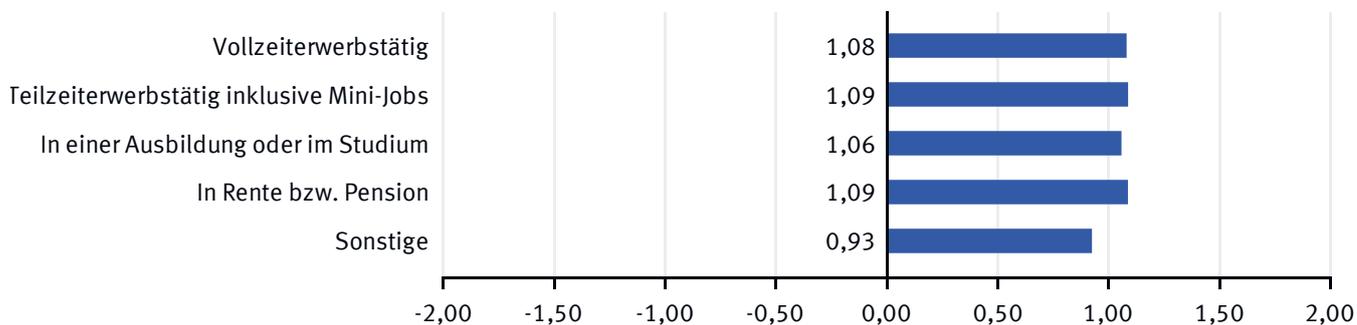


Abbildung 11: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



- Kreisfreie Großstädte
- Städtische Kreise
- Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen
- Dünn besiedelte ländliche Kreise

Das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung teilt die Landkreise und kreisfreien Städte anhand der folgenden Kriterien in vier siedlungsstrukturelle Kreistypen ein: Einwohnerzahl, Bevölkerungsanteil in Groß- und Mittelstädten, Einwohnerdichte der Kreisregion sowie Einwohnerdichte der Kreisregion ohne Berücksichtigung der Groß- und Mittelstädte. Abbildung 12 zeigt keine merklichen Unterschiede zwischen den städtisch und ländlich geprägten Regionen.

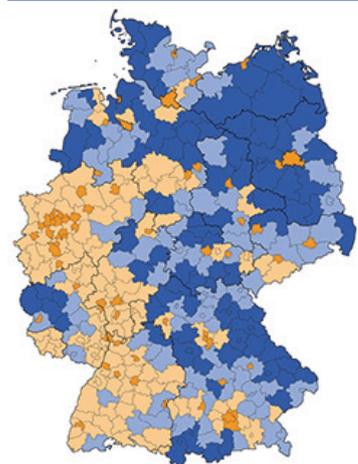
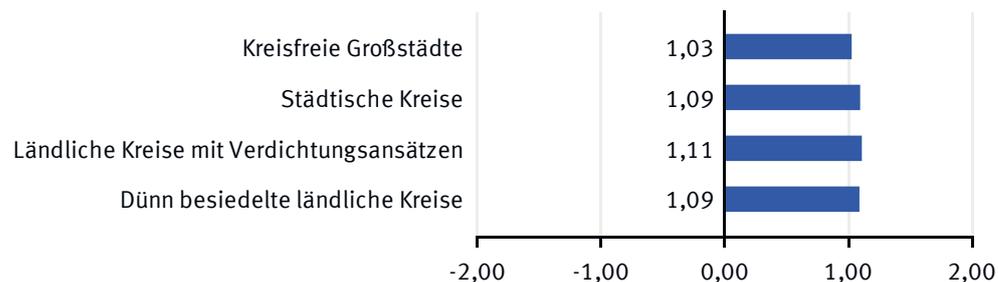


Abbildung 12: Zufriedenheit nach Raumstruktur über alle Lebenslagen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Soziodemografische Merkmale spielen also für die Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen trotz teilweise unterschiedlicher Betroffenheit insgesamt nur eine untergeordnete Rolle.

Quelle: Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung
© GeoBasis-DE / BKG 2015 (Darstellung verändert)

Im Fokus: E-Government

Nutzerfreundliche und effiziente Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der öffentlichen Verwaltung mittels digitaler Technologien bergen ein beachtliches Potential, den Austausch zu beschleunigen und den damit verbundenen Zeitaufwand zu reduzieren. Bisher kommuniziert allerdings lediglich ein Drittel der befragten Personen online mit den Behörden (s. Abbildung 13). Zwei Drittel und damit die meisten Personen suchen hingegen die Behörden persönlich auf. In mehreren Lebenslagen wie der Heirat / Lebenspartnerschaft und der Arbeitslosigkeit schreiben gesetzliche Regelungen diese Kommunikationsart vor. Dahinter rangieren fast gleichauf der postalische und telefonische Kontakt, den jeweils knapp die Hälfte der Bürgerinnen und Bürger in Anspruch nimmt. Dabei ist zu beachten, dass die Bürgerinnen und Bürger zu einem Anliegen häufig verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, um mit der öffentlichen Verwaltung Kontakt aufzunehmen. Je nach Sachverhalt sind auch kombinierte Wege wie eine telefonische Terminvereinbarung und ein darauffolgender persönlicher Besuch üblich.

Zwischen den Lebenslagen unterscheiden sich die Werte teilweise deutlich. Bei den erwähnten Lebenslagen Heirat / Lebenspartnerschaft und Arbeitslosigkeit, aber auch bei der Anmeldung eines Umzugs sind persönliche Besuche bei den zuständigen Behörden gesetzlich vorgeschrieben. Dementsprechend liegt der Wert hier bei über 90 %. Darüber hinaus weisen die Lebenslagen Studium, Pflegebedürftigkeit und Behinderung mit rund 70 % einen hohen Anteil an postalischer Kommunikation auf. Hinter diesen Fällen könnte sich Potenzial für E-Government verbergen, wenn es gelänge, die Verfahren onlinefähig und nutzerfreundlich zu gestalten.

Die digitale Kommunikation wurde bewusst breit definiert und behandelt neben dem Austausch per E-Mail auch die in Abbildung 14 aufgeführten Möglichkeiten Formulare bei den Behörden einzureichen. Knapp die Hälfte der befragten Personen, die Formulare versenden, lädt diese aus dem Internet herunter, druckt sie aus und schickt sie ausgefüllt per Post an das Amt. Rund zwei Fünftel geben sie persönlich ab und mehr als ein Viertel übermittelt das Formular als E-Mail-Anhang. In allen drei Varianten kommt es zu Medienbrüchen, da die Behörden die übermittelten Daten im Regelfall nicht direkt in ihre IT-Systeme übertragen können. Dadurch verlangsamt sich der Informationsaustausch und wird fehleranfälliger. Ein Fünftel der befragten Personen versendet die benötigten Informationen hingegen maschinenlesbar und medienbruchfrei direkt über eine Internetseite, sodass die Ämter sie ohne zusätzlichen Übertrag bearbeiten können. Mit 43 % bzw. 40 % ist dieser Anteil bei den Lebenslagen Arbeitslosigkeit und Berufsstart überdurchschnittlich hoch. Die Online-Anträge der Bundesagentur für Arbeit, die in beiden Lebenslagen die zentrale Behörde ist, erlauben eine Registrierung per einfacher E-Mail-Bestätigung und somit ohne elektronische Signatur, neuen elektronischen Personalausweis (nPA) oder De-Mail. Diese niedrigere Schwelle scheint sich positiv auf die Nutzungszahlen auszuwirken. Bei den Lebenslagen „Gesundheitliche Willensbekundung“ und „Umzug“ liegt die medienbruchfreie Datenübermittlung bei jeweils drei Prozent. In beiden Lebenslagen suchen die betroffenen Personen in der Regel die zuständigen Stellen persönlich auf und bringen das heruntergeladene und ausgedruckte Formular dorthin mit. Für die Lebenslage „Steuererklärung“ wurden Informationen über den Formularversand in dieser Form nicht erhoben.

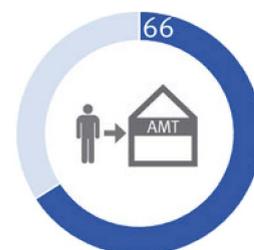
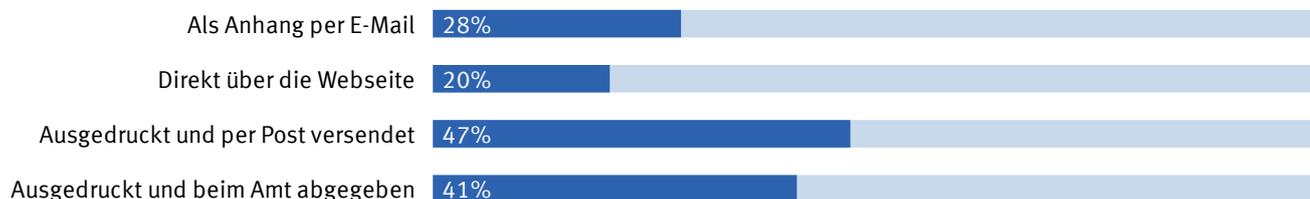


Abbildung 13: Art der Kommunikation mit Behörden über alle Lebenslagen

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

Abbildung 14: Art des Formularversands

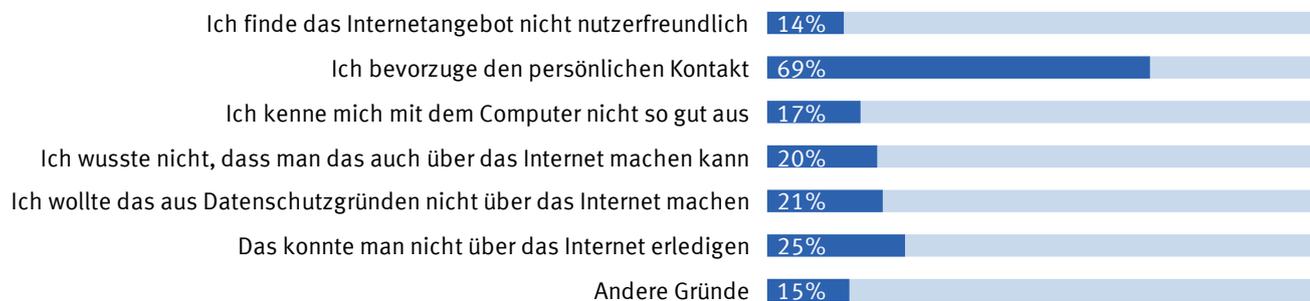
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nutzer/-innen eines Online-Formulars)



Die unterdurchschnittliche Bewertung der Möglichkeit von E-Government mit 0,68 gibt einen Hinweis darauf, dass insgesamt die enormen Potenziale der digitalen Verwaltung bisher nur unzureichend ausgeschöpft werden. Funktionale und gut durchdachte Anwendungen sind ein probates Mittel, um weitere Herausforderungen wie die unterdurchschnittlich bewerteten Öffnungs- und Wartezeiten anzugehen. Diese beiden Faktoren würden an Relevanz verlieren, wenn Bürgerinnen und Bürger seltener persönlich oder telefonisch eine Behörde kontaktieren müssten und stattdessen vermehrt und verbessert elektronisch mit der Verwaltung kommunizieren könnten. Einschränkend muss aber erwähnt werden, dass mehr als zwei Drittel der Nicht-Nutzerinnen und -Nutzer angeben, dass sie auf Online-Angebote verzichten, weil sie den persönlichen Kontakt bevorzugen. Rund ein Viertel der Befragten meinte, dass es in der relevanten Lebenslage auf keinerlei E-Government-Angebote zurückgreifen konnte, während ein Fünftel Datenschutzbedenken anführte. Ebenfalls einem Fünftel sind derartige Angebote in den jeweils abgefragten Lebenslagen zum Zeitpunkt der Befragung nicht bekannt gewesen (s. Abbildung 15). Insofern besteht hier auch ein Informationsdefizit, das es zu beseitigen gilt.

Abbildung 15: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

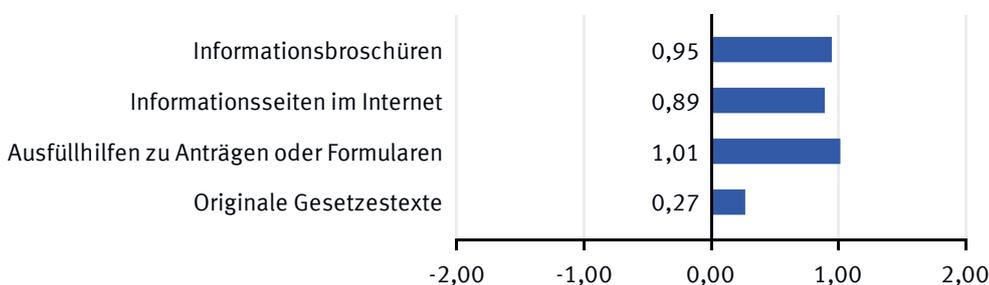


Im Fokus: Verständlichkeit des Rechts

Die Bürgerinnen und Bürger sind vergleichsweise unzufrieden mit der Verständlichkeit des sie betreffenden Rechts. Dies hat sich in der Befragung noch einmal bestätigt. Um die Zusammenarbeit mit staatlichen Stellen in diesem Zusammenhang zu erleichtern, lohnt sich der Blick auf die angebotenen und in Anspruch genommenen Informationen und Hilfen. Aus der Befragung in 2015 konnte nicht eindeutig entnommen werden, ob Bürgerinnen und Bürger die originären Gesetzestexte konsultieren oder doch eher begleitende Informationsbroschüren oder externe Beratung zu Rate ziehen. In der Erhebung von 2017 wurden diese Sachverhalte differenziert abgefragt, sodass Ergebnisse über die Nutzung von Informationsquellen vorliegen. Dabei zeigt sich, dass lediglich ein Fünftel der befragten Personen die originären Gesetzestexte im Rahmen des Behördenkontakts zu Rate zieht, während fast die Hälfte das Online-Informationsangebot nutzt und 35 % zu Informationsbroschüren greifen. Mehr als ein Viertel der befragten Personen nimmt externe Beratung in Anspruch und 10 % konsultieren Fachbücher. Die Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen ziehen ebenfalls rund ein Fünftel der befragten Personen zu Rate. Ein knappes Viertel gibt an, sich nicht über die Rechtslage informiert zu haben (s. Abbildung 16).

Während Personen, die den tatsächlichen Gesetzes- oder Verordnungstext gelesen haben, mit dessen Verständlichkeit relativ unzufrieden sind (0,27), werden andere Informationsquellen hingegen deutlich besser bewertet. So erzielen Ausfüllhilfen zu Formularen oder Anträgen einen Zufriedenheitswert von 1,01, Informationsbroschüren von 0,95 und Informationsseiten im Internet 0,89 (s. Abbildung 17).

Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Verständlichkeit ausgewählter Informationsquellen
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Daraus folgt, dass den Bürgerinnen und Bürgern die Rechtslage grundsätzlich über zwei Wege, die sich nicht gegenseitig ausschließen, einfacher vermittelt werden könnte. Einerseits könnte das Angebot an Informationsseiten im Internet und Broschüren ausgebaut werden, da diese gute Werte in der Zufriedenheit erzielen und die Bürgerinnen und Bürger sie verstärkt nachfragen. Dies bietet sich besonders bei den Lebenslagen Berufsausbildung und Studium an, in denen sich bereits 62 % bzw. 67 % der befragten Personen online informierten. Informationsbroschüren hingegen sind vor allem in den Lebenslagen Gesundheitliche Willensbekundung und Pflegebedürftigkeit beliebt. Hier informierten sich mehr als die Hälfte der befragten Personen über dieses Medium. Andererseits könnten Gesetzestexte verständlicher formuliert werden, mit dem Ziel, dass sich der deutlich unterdurchschnittliche Wert von 0,27 verbessert. In den Lebenslagen Behinderung, Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein und Immobilienerwerb konsultieren mit 28 % bis 31 % überdurchschnittlich viele Bürgerinnen und Bürger die konkreten Rechtsgrundlagen, sodass deren Verständlichkeit für einen größeren Personenkreis von Relevanz ist, als in anderen Lebenslagen.

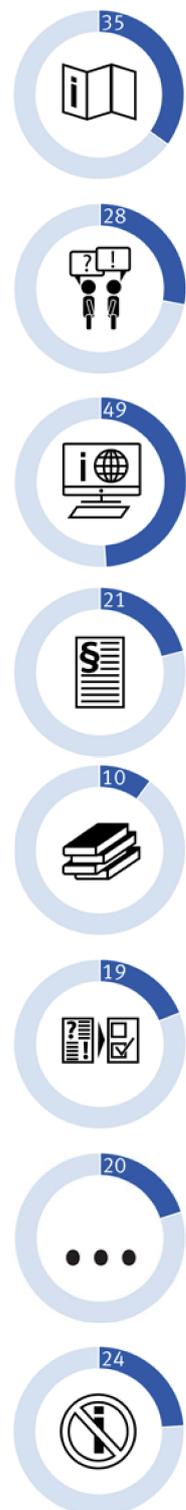


Abbildung 16: Art der genutzten Informationsquellen

Von oben nach unten: Informationsbroschüren, Externe Beratung, Informationsseiten im Internet, Originale Gesetzestexte, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

Steckbriefe zu den Lebenslagen

Berufsausbildung

Nach erfolgreicher Bewerbung müssen angehende Auszubildende ihrem Ausbildungsbetrieb verschiedene Nachweise vorlegen, etwa beglaubigte Kopien von Zeugnissen. Beglaubigungen nimmt zum Beispiel die Kommunalverwaltung vor. Der Beginn der Ausbildung ist dann der Familienkasse zu melden. Benötigen Auszubildende finanzielle Unterstützung, können sie bei der Agentur für Arbeit u. a. Berufsausbildungsbeihilfe erhalten. Außerdem steht es ihnen in diesem Fall offen, bei der Familienkasse die Abzweigung des Kindergelds zu beantragen. Dann würde das Kindergeld an das Kind selbst ausgezahlt. Weitere Möglichkeiten sind ein Antrag auf Wohngeld bei der Wohngeldstelle oder auf Aufstockung des Einkommens durch Arbeitslosengeld II beim Jobcenter.

Anzahl der befragten Personen: 220

Mittelwert der Lebenslage

0,83

Wichtige Behördenkontakte:

- **Agentur für Arbeit** (Antrag auf Rückerstattung der Bewerbungskosten; Antrag auf Berufsausbildungsbeihilfe; Meldung als arbeitssuchend)
- **Familienkasse** (Antrag auf Abzweigung des Kindergelds)
- **Jobcenter** (Antrag auf Arbeitslosengeld II)
- **Kommunalverwaltung** (Beglaubigung von Kopien; Beantragung eines behördlichen Führungszeugnisses; Untersuchungsberechtigungsschein beschaffen)
- **Wohngeldstelle** (Antrag auf Wohngeld)

Veränderung zu 2015

-0,02

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Wartezeit
- Öffnungszeiten

Abbildung 18: Zufriedenheit nach Behörden – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

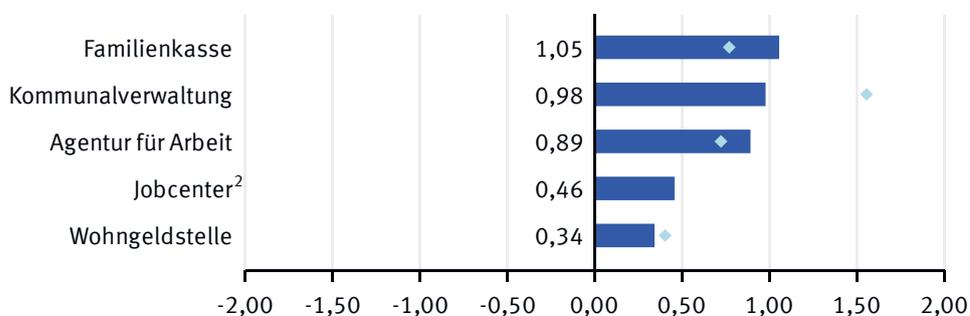


Abbildung 19: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

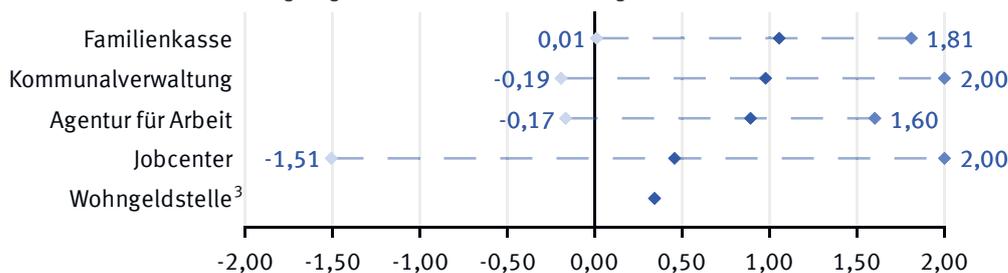
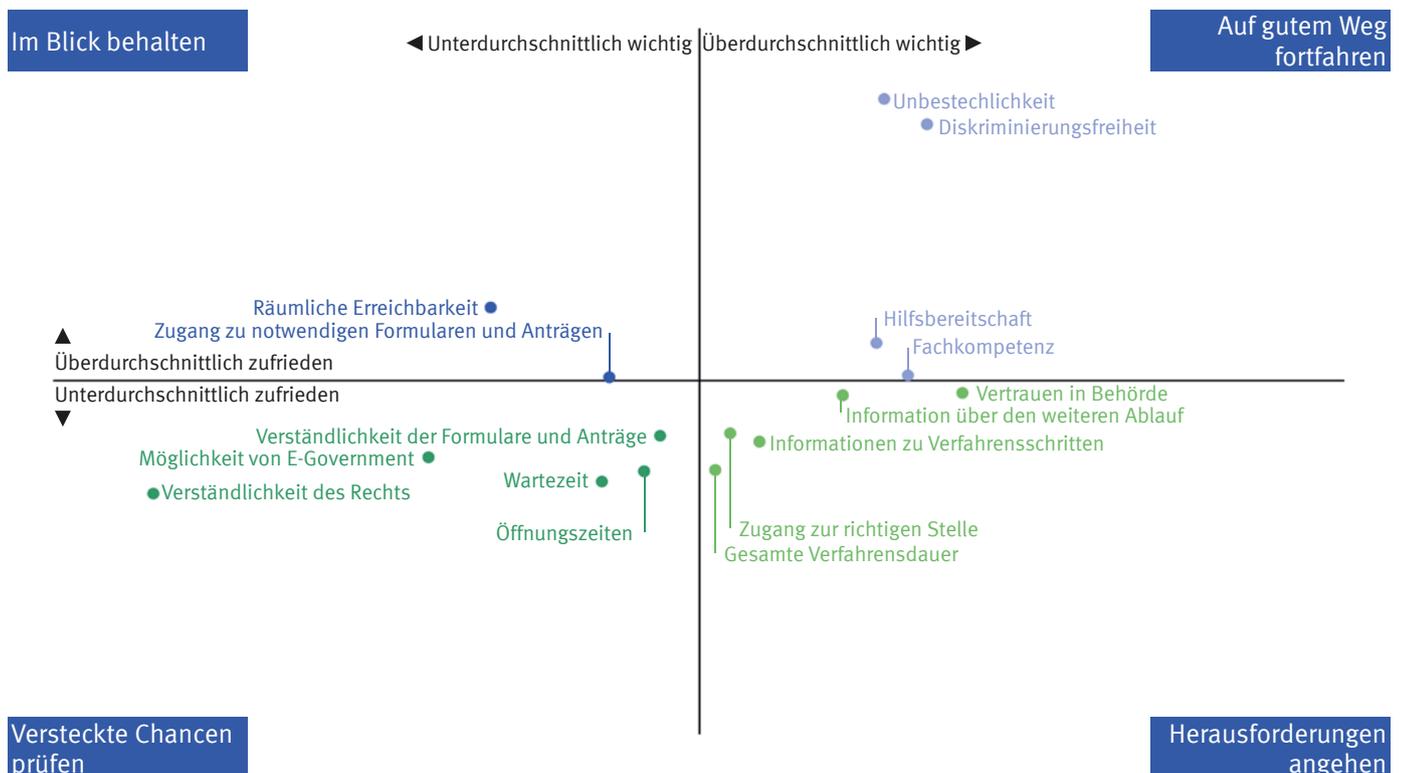


Tabelle 2: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Berufsausbildung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Agenur für Arbeit		Familienkasse		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,47	0,68	0,60	0,70	0,51	0,68
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,36	0,67	0,52	0,77	0,41	0,71
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,72	0,81	0,82	1,05	0,76	0,90
Möglichkeit von E-Government	X	0,73	X	0,46	X	0,63
Zugang zur richtigen Stelle	0,66	0,74	0,73	0,67	0,69	0,71
Räumliche Erreichbarkeit	1,10	1,20	1,36	1,02	1,18	1,13
Öffnungszeiten	0,44	0,55	0,30	0,65	0,41	0,59
Wartezeit	0,31	0,56	0,14	0,54	0,27	0,55
Informationen über den weiteren Ablauf	0,48	0,70	0,49	1,07	0,49	0,84
Hilfsbereitschaft	0,54	0,94	0,41	1,15	0,50	1,01
Fachkompetenz	0,62	0,83	0,75	1,04	0,67	0,91
Gesamte Verfahrensdauer	0,58	0,47	0,34	0,79	0,52	0,59
Vertrauen in Behörde	0,51	0,63	0,94	1,22	0,64	0,85
Diskriminierungsfreiheit	1,56	1,74	1,50	1,76	1,54	1,75
Unbestechlichkeit	1,71	1,81	1,87	1,87	1,75	1,83
Verständlichkeit des Rechts	0,54	0,42	0,30	0,68	0,47	0,51

Abbildung 20: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Berufsausbildung



Zwei von 95 Meinungen



„Es gab terminliche Schwierigkeiten: Es dauerte zu lange, bis man überhaupt einen Termin bekam. Besonders war die telefonische Erreichbarkeit schlecht, je nach Belastung des Ansprechpartners wurde dieser unfreundlich.“ (Augsburg)



„Informationen zu fehlenden Unterlagen kamen nur stückchenweise auf eigene Nachfrage. Das hat sich über vier Monate hingezogen. Es ging um Fortzahlung des Kindergeldes.“ (Kreis Trier-Saarburg)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

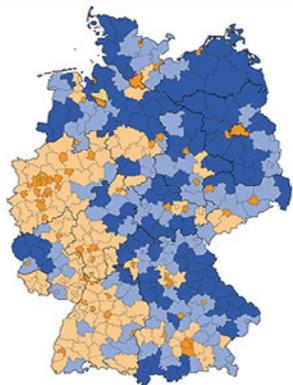


Abbildung 21: Zufriedenheit nach Geschlecht – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

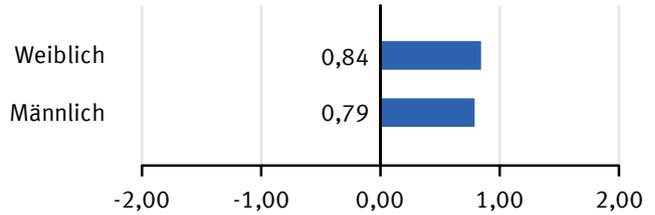


Abbildung 22: Zufriedenheit nach Alter – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

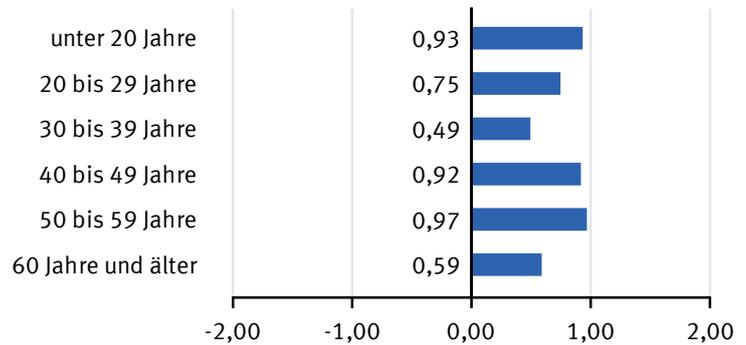


Abbildung 23: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

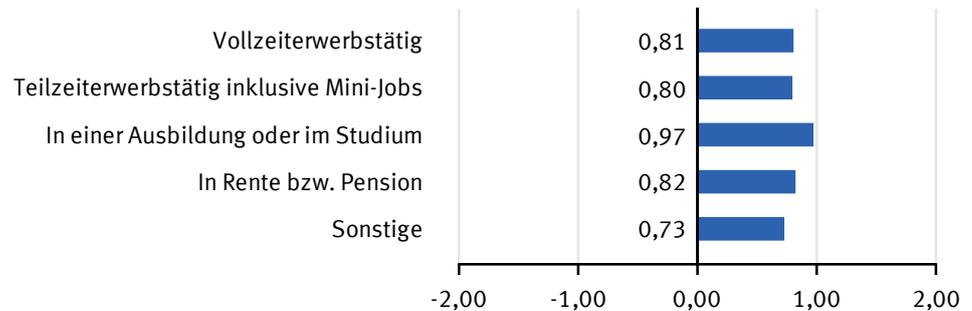


Abbildung 24: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

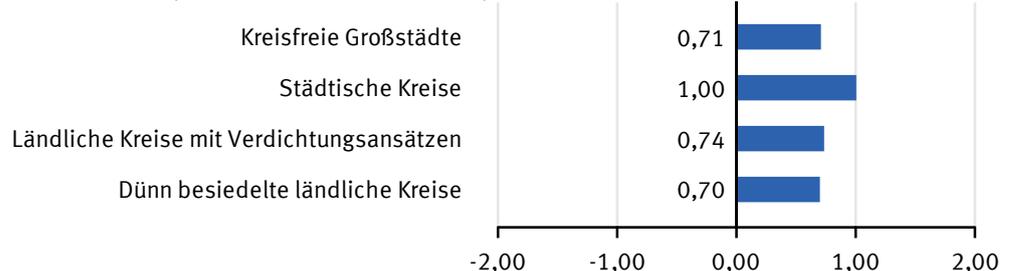


Abbildung 25: Art der Kommunikation mit Behörden – Berufsausbildung

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

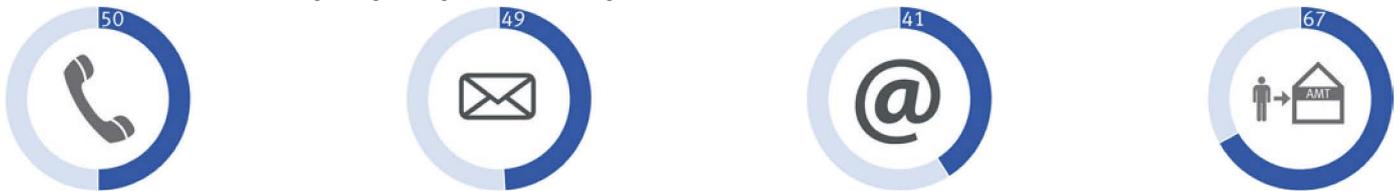


Abbildung 26: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Berufsausbildung

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

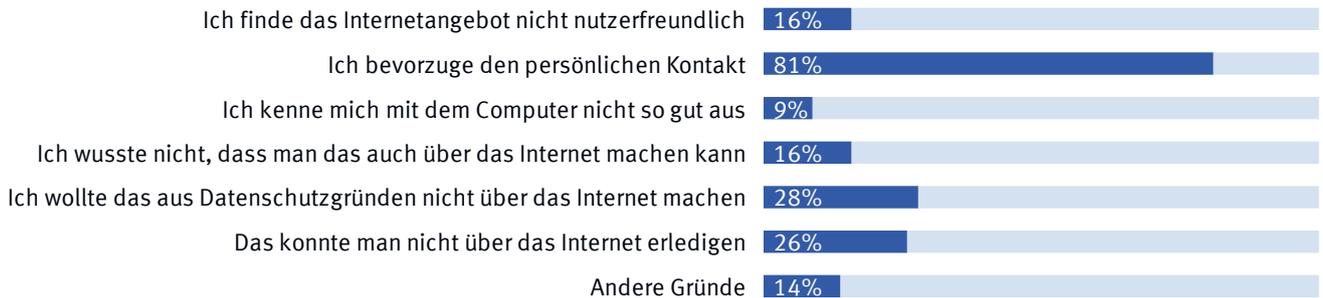
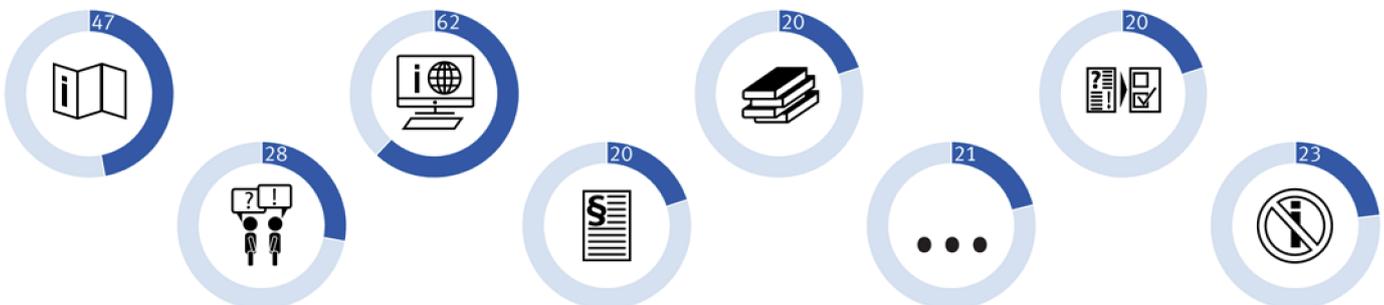


Abbildung 27: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Berufsausbildung

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Vor Beginn eines Studiums müssen der Hochschule beglaubigte Kopien verschiedener Dokumente (etwa Zeugnisse) vorgelegt werden. Für die Beglaubigungen können sich angehende Studierende zum Beispiel an die Kommunalverwaltung wenden. Die Aufnahme des Studiums ist danach der Familienkasse zu melden. Sind Studierende auf finanzielle Unterstützung angewiesen, können unterschiedliche Leistungen beantragt werden. Hierzu gehört BAFöG, für das im Fall der Bewilligung durch das BAFöG-Amt ein jährlicher Folgeantrag zu stellen ist. Andere Möglichkeiten sind ein Antrag auf Bildungskredit beim Bundesverwaltungsamt, auf Abzweigung des Kindergelds bei der Familienkasse oder gegebenenfalls auf Wohngeld bei der Wohngeldstelle. In bestimmten Fällen kann beim Jobcenter Arbeitslosengeld II beantragt werden.

Anzahl der befragten Personen: 360

Mittelwert der Lebenslage

0,92

Wichtige Behördenkontakte:

- BAFöG-Amt (Antrag auf BAFöG)
- Bundesverwaltungsamt (Antrag auf Bildungskredit)
- Familienkasse (Meldung des Studienbeginns; Antrag auf Abzweigung des Kindergelds)
- Jobcenter (Antrag auf Arbeitslosengeld II)
- Kommunalverwaltung (Beglaubigung von Kopien)
- Wohngeldstelle (Antrag auf Wohngeld)

Veränderung zu 2015

-0,01

Abbildung 28: Zufriedenheit nach Behörden – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

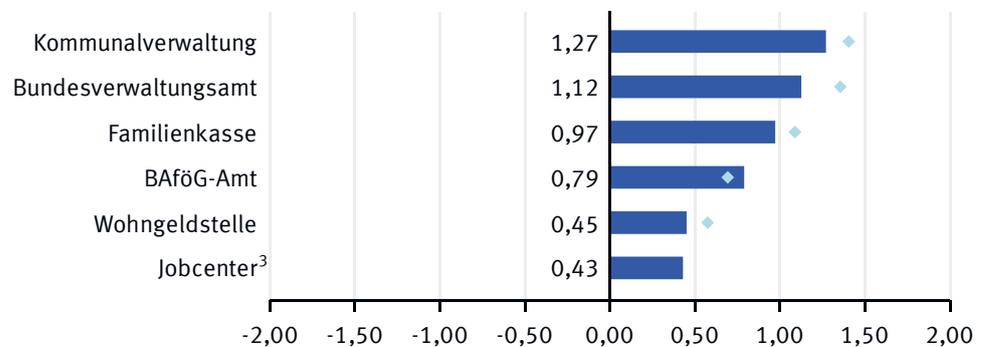
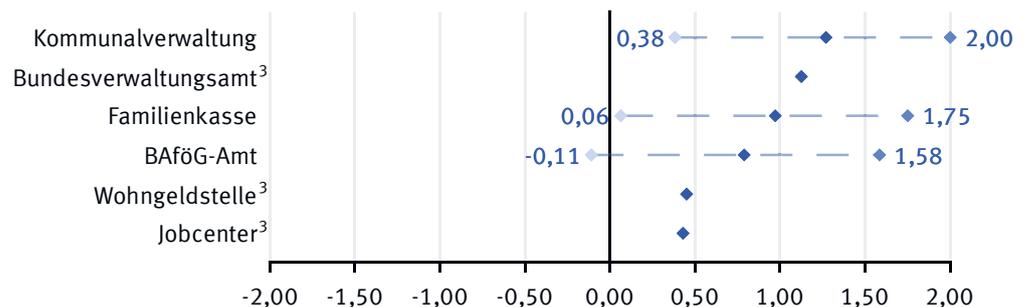


Abbildung 29: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

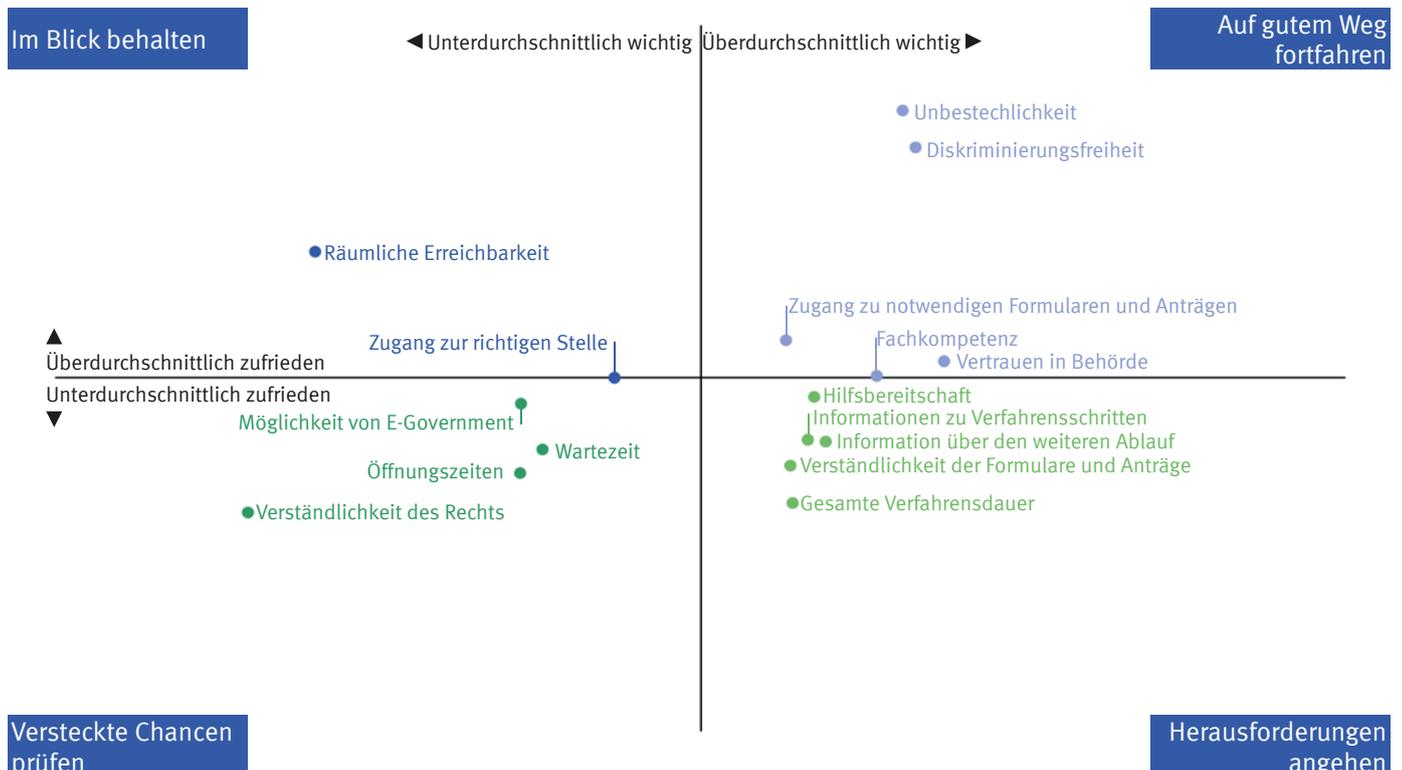
Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Gesamte Verfahrensdauer
- Öffnungszeiten

Tabelle 3: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Studium
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	BAföG-Amt		Familienkasse		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,37	0,48	0,81	0,67	0,56	0,59
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,23	0,37	0,75	0,57	0,45	0,48
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,11	1,10	1,16	0,92	1,13	0,99
Möglichkeit von E-Government	X	0,72	X	0,74	X	0,73
Zugang zur richtigen Stelle	1,17	0,72	1,07	0,92	1,12	0,84
Räumliche Erreichbarkeit	1,34	1,20	1,38	1,46	1,36	1,35
Öffnungszeiten	0,04	0,15	0,68	0,67	0,32	0,45
Wartezeit	0,48	0,66	0,75	0,47	0,60	0,55
Informationen über den weiteren Ablauf	0,32	0,54	0,79	0,61	0,53	0,58
Hilfsbereitschaft	0,13	0,73	0,81	0,79	0,42	0,76
Fachkompetenz	0,67	0,79	1,15	0,89	0,87	0,85
Gesamte Verfahrensdauer	-0,13	-0,13	0,87	0,66	0,30	0,33
Vertrauen in Behörde	0,70	0,77	1,18	1,01	0,90	0,91
Diskriminierungsfreiheit	1,50	1,70	1,82	1,83	1,64	1,78
Unbestechlichkeit	1,91	1,91	1,94	1,94	1,92	1,93
Verständlichkeit des Rechts	0,32	0,11	0,18	0,42	0,27	0,29

Abbildung 30: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Studium



Zwei von 146 Meinungen



„Das ganze Verfahren hat sehr lange gedauert. Die Formulare wurden bzw. mussten doppelt ausgefüllt werden. Kein Kontakt, wegen Überlastung (E-Mail). Berechnungen haben nicht gestimmt, man muss sehr viel selber kontrollieren.“
(Kreis Böblingen)



„Probleme bei der telefonischen Erreichbarkeit, da nur kurze Anrufzeiten.“
(Kreis Zwickau)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

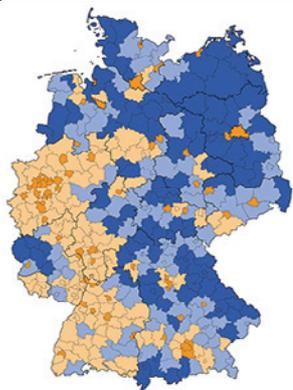


Abbildung 31: Zufriedenheit nach Geschlecht – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

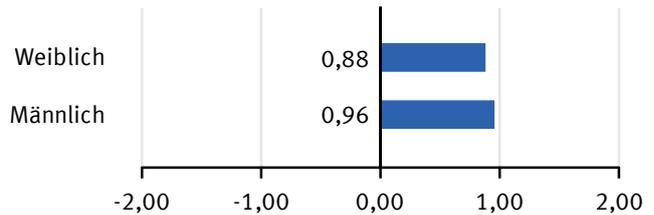


Abbildung 32: Zufriedenheit nach Alter – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

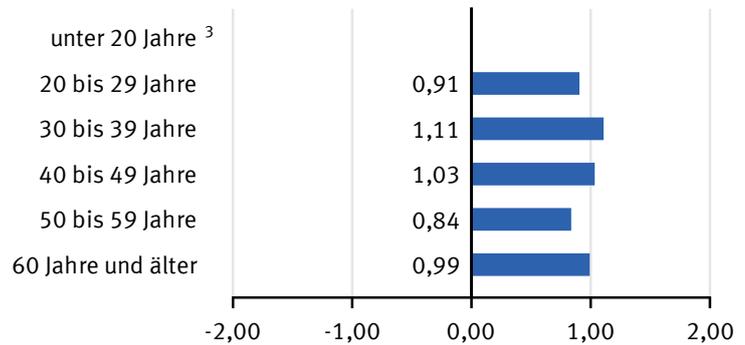


Abbildung 33: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

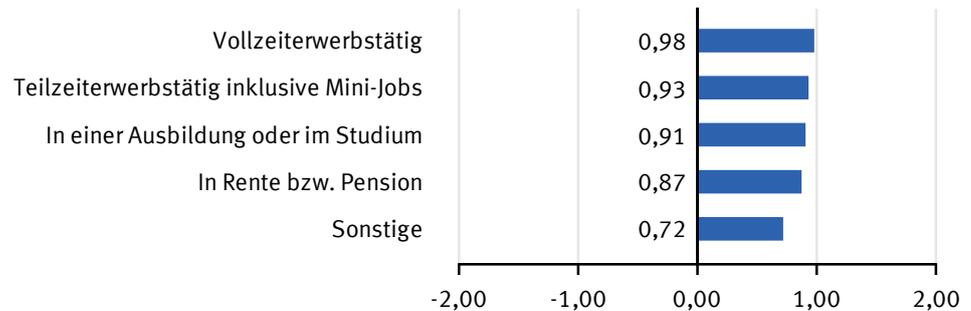


Abbildung 34: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

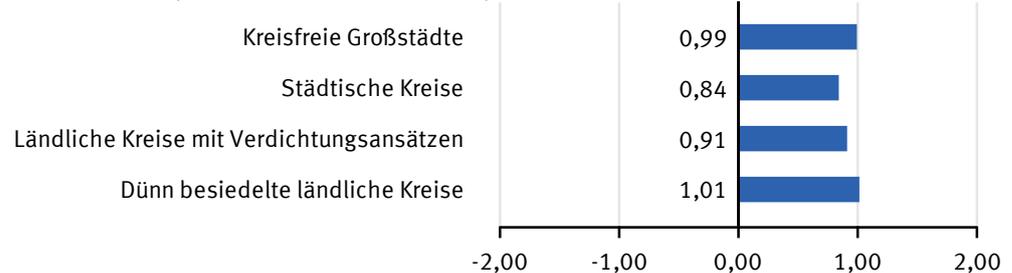


Abbildung 35: Art der Kommunikation mit Behörden – Studium

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

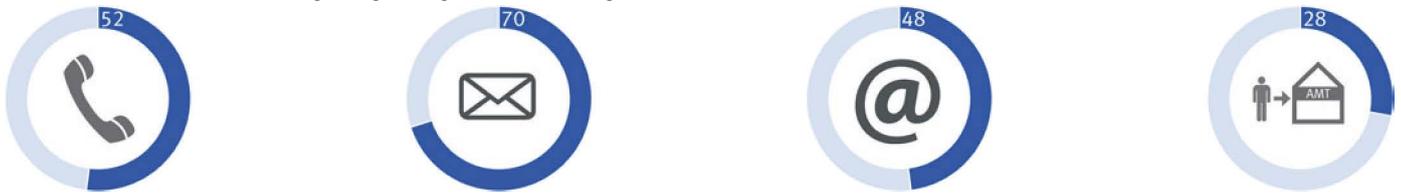


Abbildung 36: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Studium

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

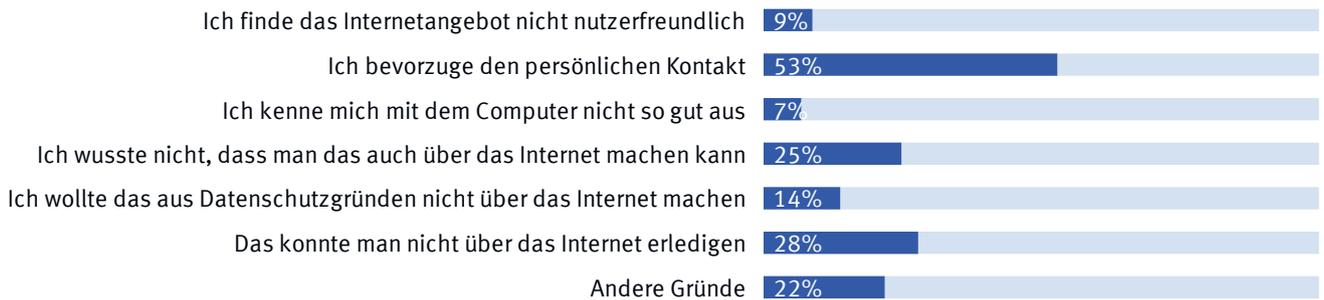


Abbildung 37: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Studium

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

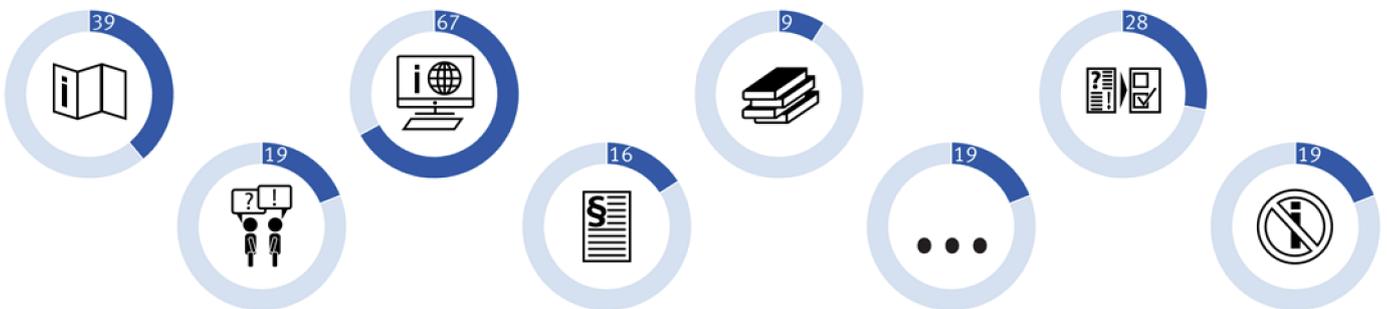


Abbildung 38: Zufriedenheit nach Relevanz eines BAföG-Bezugs – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

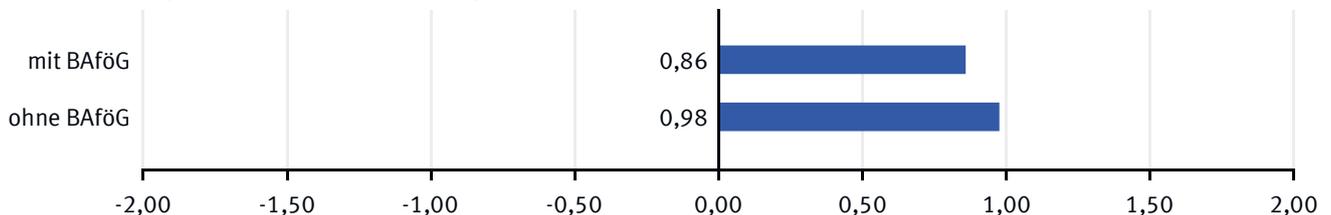
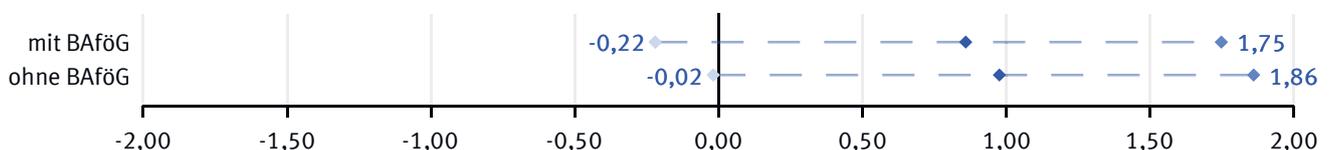


Abbildung 39: Streuung der Zufriedenheit nach Relevanz eines BAföG-Bezugs – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Berufsstart

Bereits vor dem eigentlichen Berufsstart stehen behördliche Dienstleistungen unterstützend zur Verfügung. So bietet die Agentur für Arbeit für junge Menschen, die nach schulischer Laufbahn, Ausbildung oder Studium bei der Berufswahl noch unentschlossen sind, einen Test zur Berufsfindung an. Im Zuge des Bewerbungsprozesses kann dann zum Beispiel die Vorlage eines behördlichen Führungszeugnisses erforderlich werden, das man bei der Kommunalverwaltung erhalten kann. Diese nimmt auch die Beglaubigung von Kopien vor. Während der Beschäftigung ist etwa für die Abgabe der Einkommensteuererklärung das Finanzamt zu kontaktieren.

Anzahl der befragten Personen: 180

Mittelwert der Lebenslage

0,85



Wichtige Behördenkontakte:

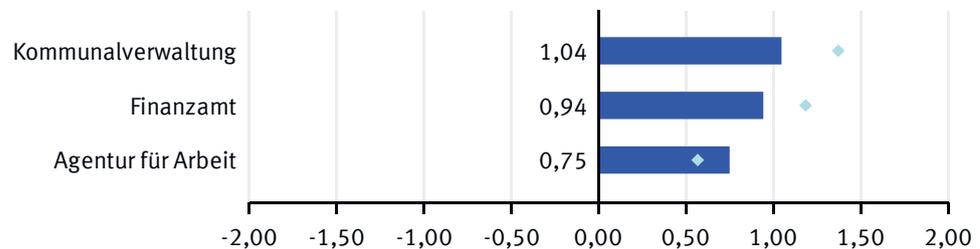
- **Agentur für Arbeit** (Berufswahltest)
- **Finanzamt** (Einreichen der Einkommensteuererklärung; Antrag auf Steuerklassenwechsel)
- **Kommunalverwaltung** (Beglaubigung von Kopien; Beantragung eines behördlichen Führungszeugnisses)

Veränderung zu 2015

-0,12

Abbildung 40: Zufriedenheit nach Behörden – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



Stärken

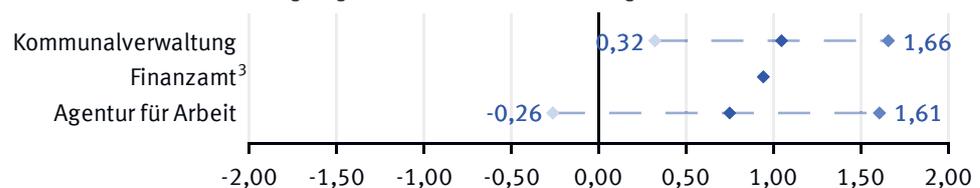
- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 41: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



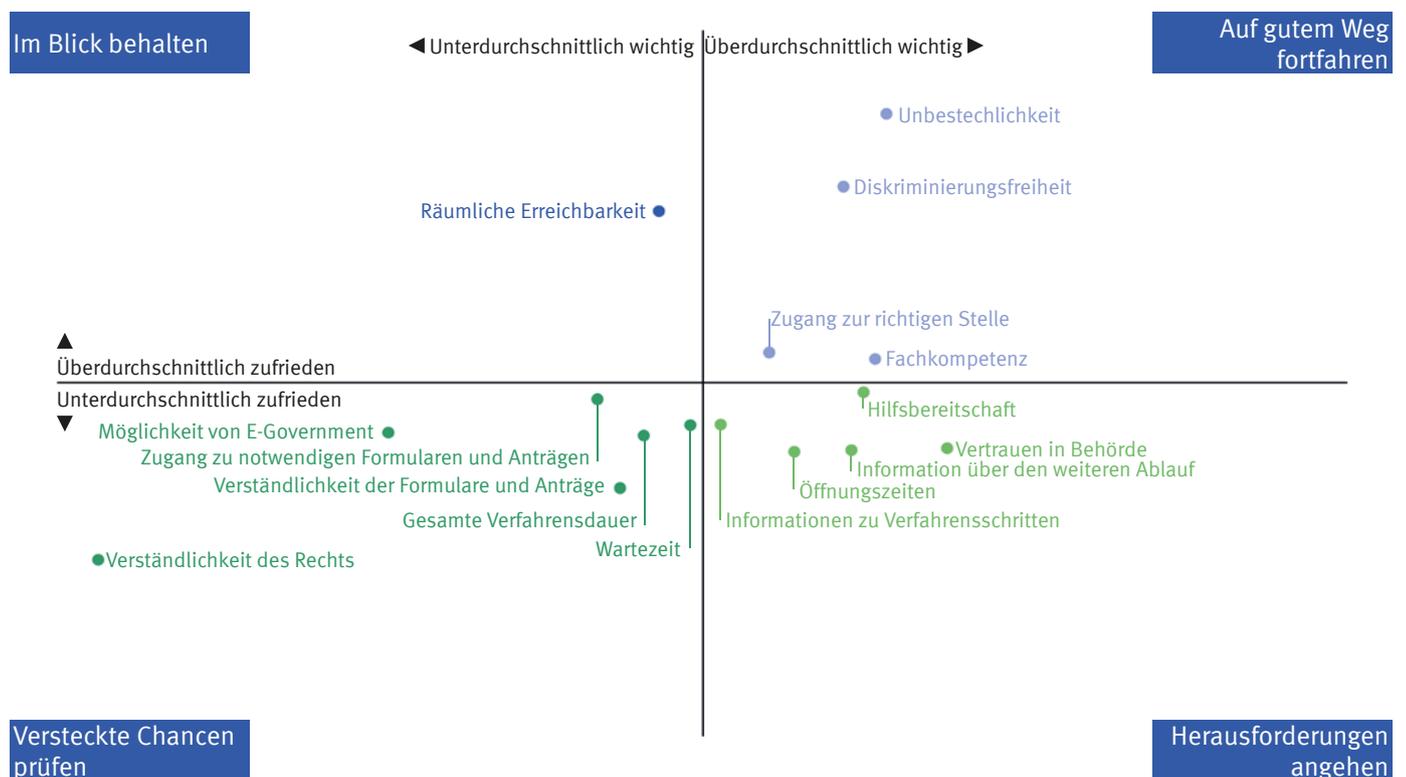
Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Öffnungszeiten

Tabelle 4: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Berufsstart
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Agentur für Arbeit		Finanzamt		Kommunalverwaltung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,26	0,56	1,00	0,75	–	0,85	0,49	0,65
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,29	0,42	0,53	–0,10	–	0,83	0,36	0,43
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,90	0,71	1,21	0,69	–	0,85	1,00	0,74
Möglichkeit von E-Government	X	0,53	X	1,09	–	0,56	X	0,63
Zugang zur richtigen Stelle	0,51	0,74	1,46	1,21	–	1,13	0,80	0,90
Räumliche Erreichbarkeit	1,07	1,36	1,31	1,46	–	1,41	1,14	1,39
Öffnungszeiten	0,43	0,62	0,71	0,76	–	0,26	0,52	0,56
Wartezeit	0,17	0,56	0,92	0,78	–	0,64	0,40	0,61
Informationen über den weiteren Ablauf	0,33	0,42	1,26	0,43	–	1,04	0,62	0,56
Hilfsbereitschaft	0,40	0,66	1,06	0,58	–	1,19	0,61	0,76
Fachkompetenz	0,48	0,60	1,29	1,62	–	1,12	0,74	0,88
Gesamte Verfahrensdauer	0,22	0,53	1,11	0,84	–	0,84	0,49	0,65
Vertrauen in Behörde	0,28	0,23	1,08	1,23	–	1,05	0,53	0,57
Diskriminierungsfreiheit	1,13	1,44	1,84	1,33	–	1,67	1,35	1,48
Unbestechlichkeit	1,63	1,73	1,85	1,66	–	1,76	1,70	1,73
Verständlichkeit des Rechts	0,09	0,31	0,30	/	–	/	0,16	0,19

Abbildung 42: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Berufsstart



Zwei von 73 Meinungen



„Ich hatte Schwierigkeiten, Hilfsbereitschaft zu finden. Die Verständlichkeit der Formulare und des Antragsverfahrens ist schlecht.“ (Kreis Lippe)



„Die telefonische Erreichbarkeit ist nicht gegeben. Der zuständige Sachbearbeiter ist nicht direkt erreichbar. Auch E-Mail-Kontakt ist nicht möglich, weil der Sachbearbeiter nur eingeschränkt erreichbar ist.“ (Osnabrück)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

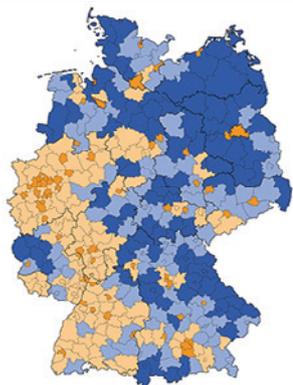


Abbildung 43: Zufriedenheit nach Geschlecht – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

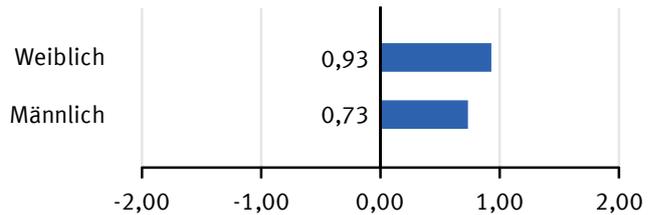


Abbildung 44: Zufriedenheit nach Alter – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

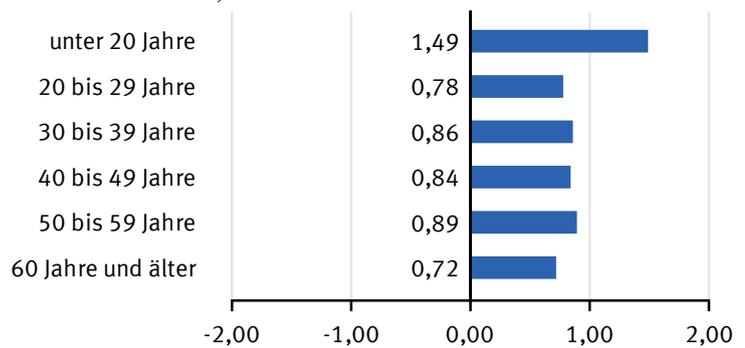


Abbildung 45: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

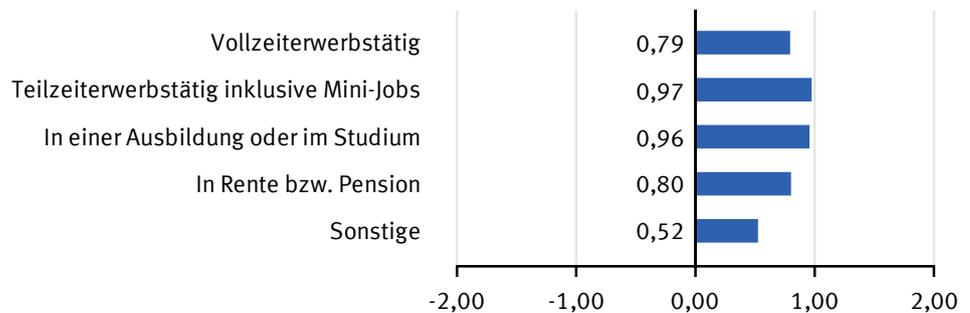


Abbildung 46: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)



Abbildung 47: Art der Kommunikation mit Behörden – Berufsstart

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

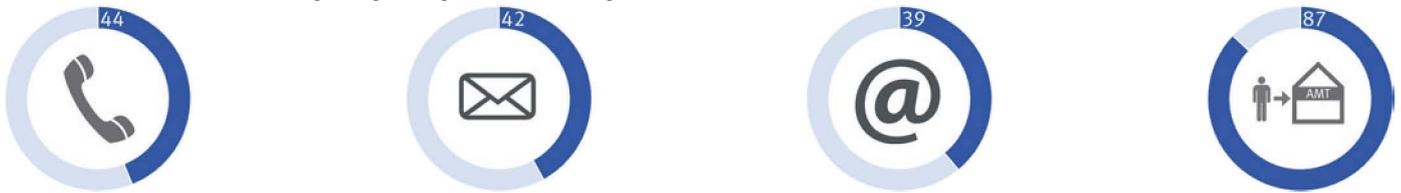


Abbildung 48: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Berufsstart

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

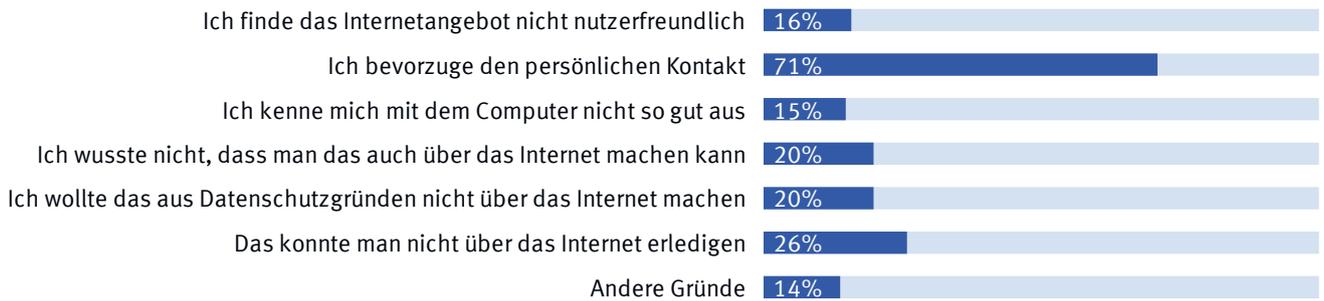
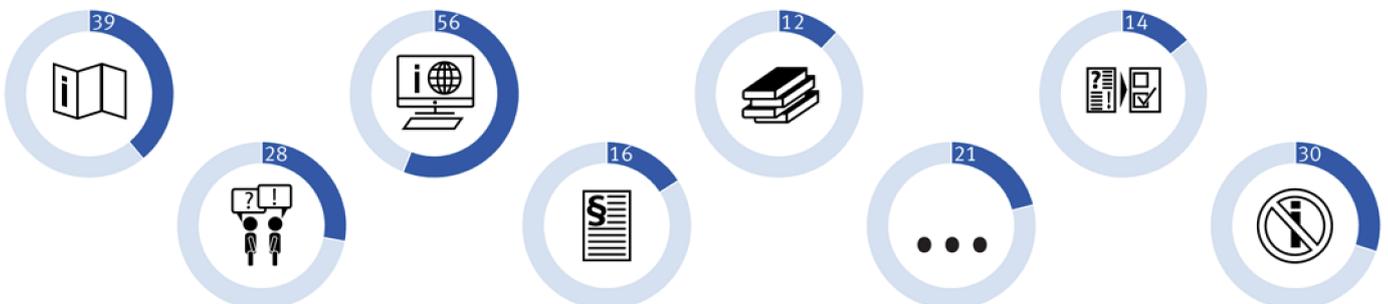


Abbildung 49: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Berufsstart

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Führerschein / Fahrzeugregistrierung



Um ein Fahrzeug führen zu dürfen, bedarf es zunächst einer gültigen Fahrerlaubnis. Zuständig hierfür ist die Fahrerlaubnisbehörde, bei der ein Antrag auf Erteilung der Fahrerlaubnis (oder bei Minderjährigen auf begleitetes Fahren mit 17) zu stellen ist. Künftige Fahrzeughalterinnen und -halter sind darüber hinaus verpflichtet, bei der örtlichen Kfz-Zulassungsstelle einen Antrag auf Zulassung ihres Fahrzeugs zu stellen. Auch die Ummeldung, Abmeldung (Außerbetriebsetzung) sowie endgültige Stilllegung ist dort vorzunehmen. Der Antrag zur Außerbetriebsetzung kann darüber hinaus auch bereits online über das zentrale Zulassungsportal des Kraftfahrt-Bundesamtes an die zuständige Zulassungsbehörde gesendet werden, sodass der persönliche Besuch entfällt.

Anzahl der befragten Personen: 347



Wichtige Behördenkontakte:

- Fahrerlaubnisbehörde (Antrag auf Erteilung der Fahrerlaubnis; Antrag auf „begleitetes Fahren ab 17“)
- Kfz-Zulassungsstelle (Antrag auf Zulassung, Ummeldung, Abmeldung oder Stilllegung des Fahrzeugs)

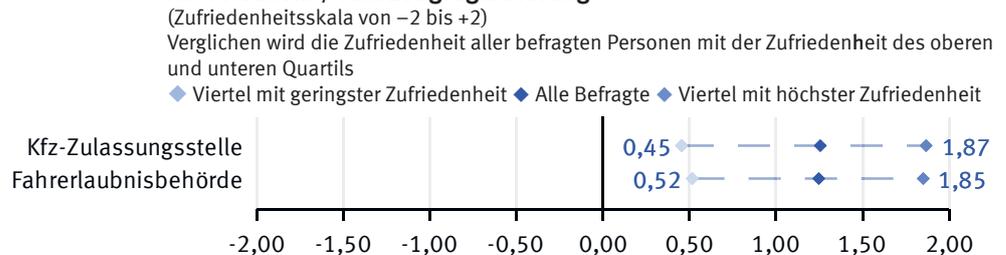
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Vertrauen in Behörde

Abbildung 50: Zufriedenheit nach Behörden – Führerschein / Fahrzeugregistrierung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Öffnungszeiten
 - Wartezeit

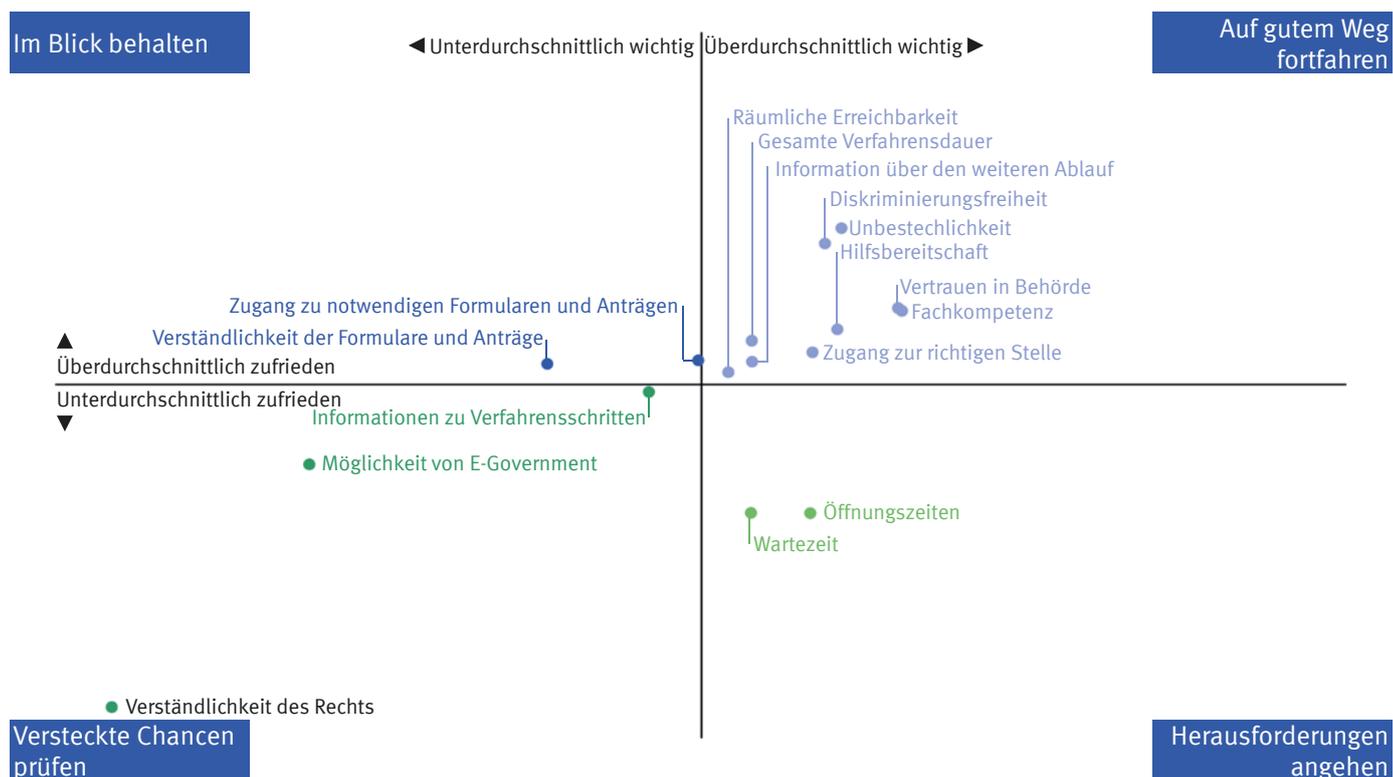
Abbildung 51: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Führerschein / Fahrzeugregistrierung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Tabelle 5: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden –
Führerschein / Fahrzeugregistrierung**
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Kfz-Zulassungsstelle		Fahrerlaubnisbehörde		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	1,23	1,08	1,19	1,14	-	1,09
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,20	1,23	1,22	1,17	-	1,22
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,27	1,24	1,25	1,21	-	1,24
Möglichkeit von E-Government	X	0,75	X	0,78	-	0,76
Zugang zur richtigen Stelle	1,42	1,26	1,41	1,32	-	1,27
Räumliche Erreichbarkeit	1,19	1,21	1,27	1,07	-	1,18
Öffnungszeiten	0,76	0,55	0,56	0,46	-	0,53
Wartezeit	0,48	0,49	0,94	0,73	-	0,53
Informationen über den weiteren Ablauf	1,30	1,23	1,31	1,21	-	1,23
Hilfsbereitschaft	1,29	1,38	1,21	1,38	-	1,38
Fachkompetenz	1,55	1,46	1,41	1,47	-	1,46
Gesamte Verfahrensdauer	1,56	1,39	0,97	1,05	-	1,33
Vertrauen in Behörde	1,63	1,47	1,37	1,51	-	1,48
Diskriminierungsfreiheit	1,80	1,78	1,69	1,75	-	1,77
Unbestechlichkeit	1,89	1,84	1,83	1,87	-	1,85
Verständlichkeit des Rechts	0,62	/	0,69	/	-	-0,36

**Abbildung 52: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen –
Führerschein / Fahrzeugregistrierung**



Zwei von 59 Meinungen



„Die Informationen auf den Webseiten sind nicht leicht zu finden, etwas mehr Transparenz wäre wünschenswert.“
(Kreis Offenbach)



„Online waren keine Formulare vorhanden. Vor Ort musste man ewig warten, man konnte online keinen Termin vereinbaren.“
(Berlin)

Abbildung 53: Zufriedenheit nach Geschlecht – Führerschein / Fahrzeugregistrierung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

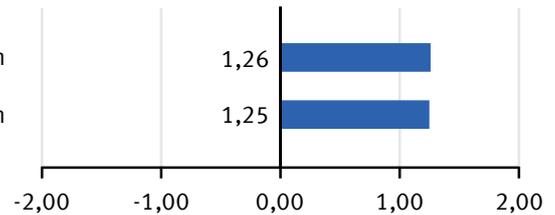


Abbildung 54: Zufriedenheit nach Alter – Führerschein / Fahrzeugregistrierung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

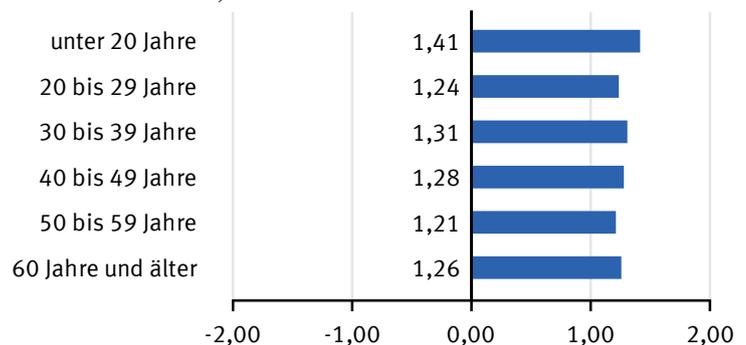


Abbildung 55: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Führerschein / Fahrzeugregistrierung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

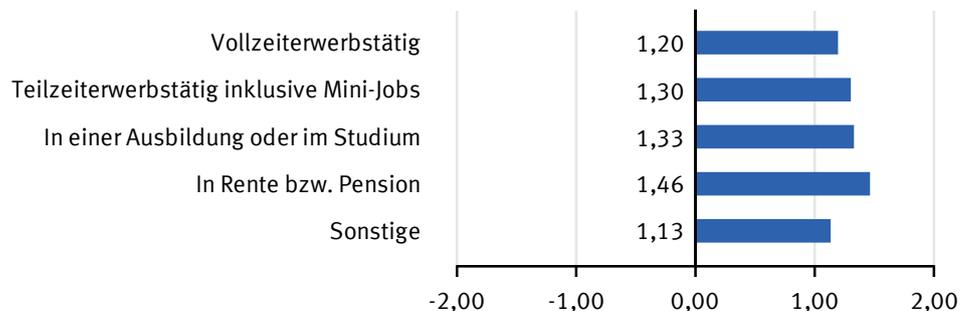


Abbildung 56: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Führerschein / Fahrzeugregistrierung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

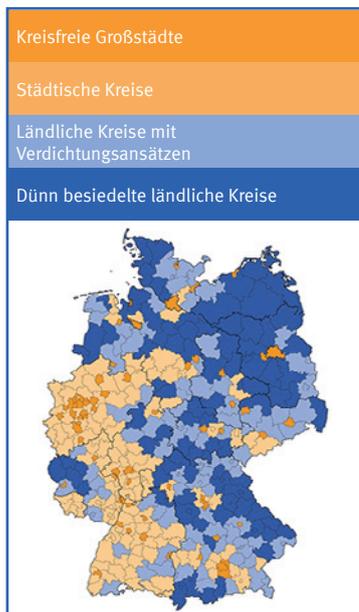
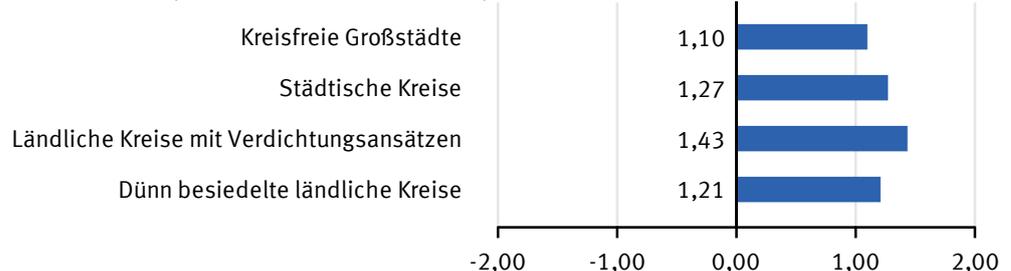


Abbildung 57: Art der Kommunikation mit Behörden – Führerschein / Fahrzeugregistrierung

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

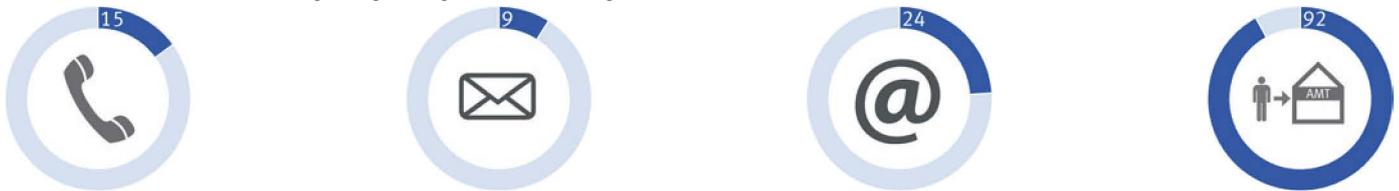


Abbildung 58: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Führerschein / Fahrzeugregistrierung

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

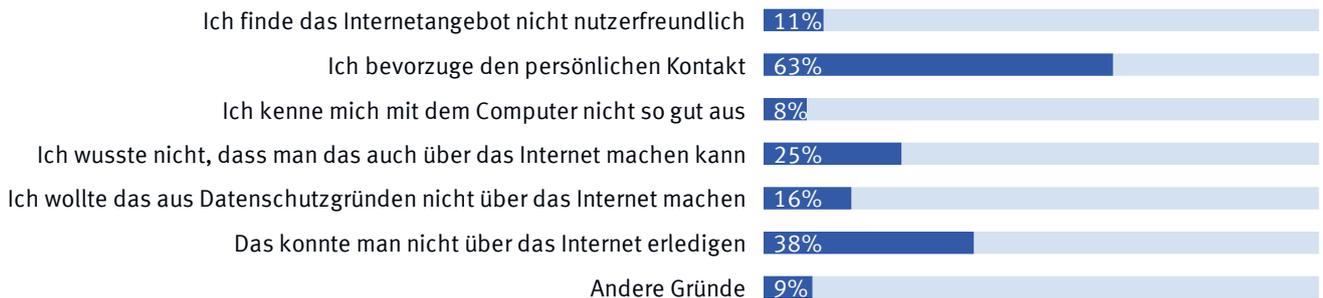


Abbildung 59: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Führerschein / Fahrzeugregistrierung

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

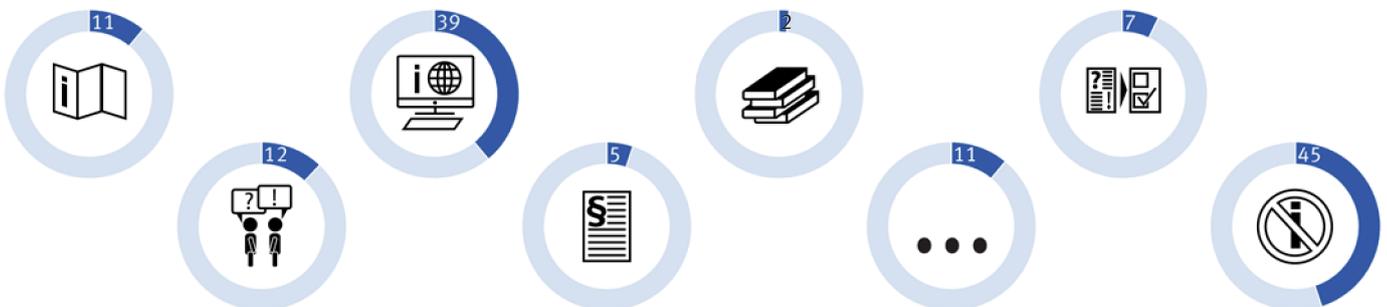


Abbildung 60: Zufriedenheit nach Art des Anliegens – Führerschein / Fahrzeugregistrierung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

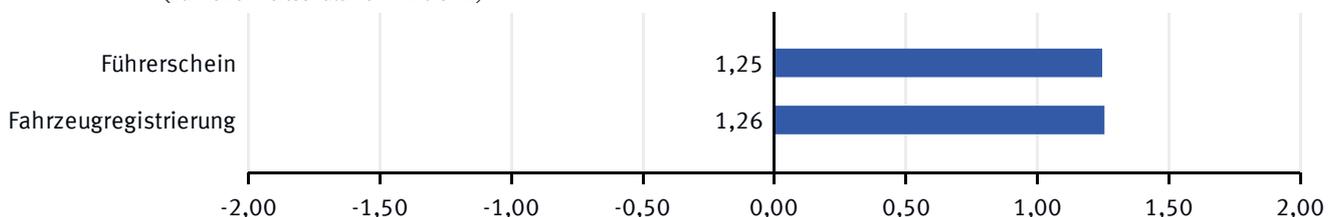
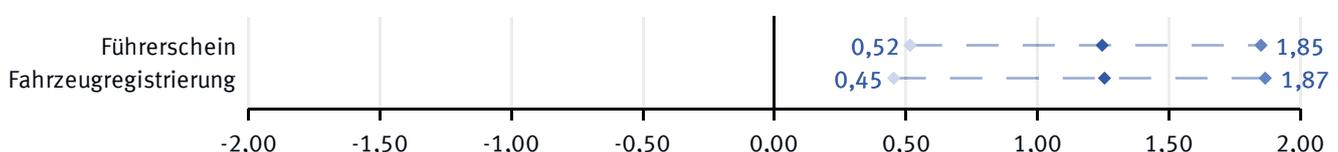


Abbildung 61: Streuung der Zufriedenheit nach Art des Anliegens – Führerschein / Fahrzeugregistrierung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Arbeitslosigkeit

Werden Menschen im erwerbsfähigen Alter arbeitslos, so können sie finanzielle Unterstützung vom Staat beantragen. Dabei ist zu unterscheiden zwischen Arbeitslosengeld I, Arbeitslosengeld II und Sozialhilfe. Während der Antrag auf Arbeitslosengeld I bei der Agentur für Arbeit zu stellen ist, ist Arbeitslosengeld II beim Jobcenter zu beantragen. In der Regel können Menschen in Arbeitslosengeld-II-Bezug für ihre Kinder (auch Jugendliche und junge Erwachsene) dort auch einen Antrag auf Bildungs- und Teilhabeleistungen stellen. Behördenkontakte bei Agentur für Arbeit und Jobcenter betreffen zudem u. a. die Teilnahme an Förderangeboten wie Umschulungen und Weiterbildungen.

Anzahl der befragten Personen: 499

Mittelwert der Lebenslage

0,84

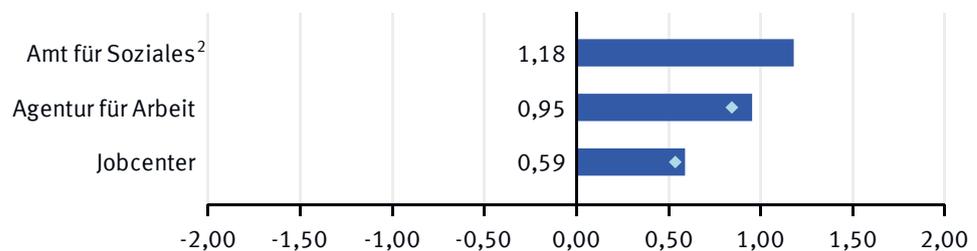
Wichtige Behördenkontakte:

- **Agentur für Arbeit** (Antrag auf Arbeitslosengeld I; Teilnahme an Vermittlungsgesprächen; Antrag auf Gründungszuschuss; Antrag auf Mobilitätshilfen oder auf Zuschüsse bei der Arbeitssuche)
- **Amt für Soziales** (Antrag auf Bildungs- und Teilhabeleistungen)
- **Jobcenter** (Antrag auf Arbeitslosengeld II; Antrag auf Aufstockung durch Arbeitslosengeld II; Antrag auf Zuschuss zum Lebensunterhalt; Antrag auf Zuschuss zur Arbeitssuche und Arbeitsaufnahme; Teilnahme an Vermittlungsgesprächen; Antrag auf Bildungs- und Teilhabeleistungen)

Veränderung zu 2015

+0,15

Abbildung 62: Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitslosigkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

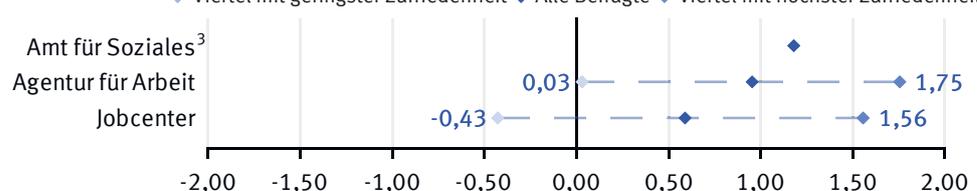


Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 63: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitslosigkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



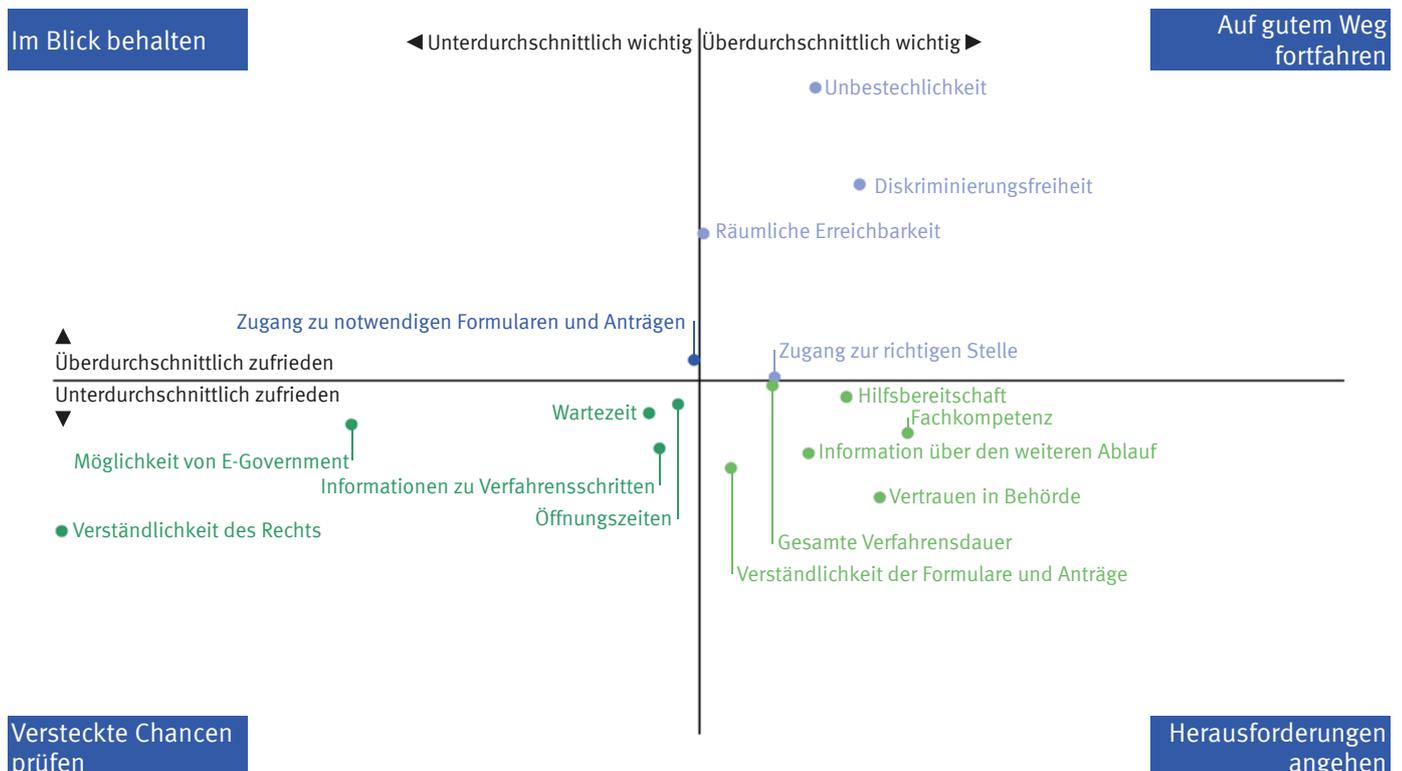
Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Vertrauen in Behörde
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Tabelle 6: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Arbeitslosigkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Agentur für Arbeit		Jobcenter		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,67	0,66	0,30	0,39	0,48	0,56
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,44	0,63	0,15	0,27	0,31	0,49
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,00	0,94	0,61	0,70	0,82	0,85
Möglichkeit von E-Government	X	0,81	X	0,35	X	0,64
Zugang zur richtigen Stelle	1,04	0,94	0,61	0,56	0,83	0,79
Räumliche Erreichbarkeit	1,14	1,34	0,99	1,14	1,06	1,27
Öffnungszeiten	0,76	0,80	0,46	0,54	0,60	0,71
Wartezeit	0,78	0,83	0,38	0,42	0,58	0,68
Informationen über den weiteren Ablauf	0,66	0,72	0,33	0,25	0,50	0,54
Hilfsbereitschaft	0,60	0,84	0,25	0,53	0,44	0,73
Fachkompetenz	0,77	0,80	0,40	0,29	0,57	0,61
Gesamte Verfahrensdauer	0,81	0,92	0,45	0,50	0,63	0,77
Vertrauen in Behörde	0,49	0,62	0,16	0,03	0,30	0,40
Diskriminierungsfreiheit	1,37	1,58	1,13	1,19	1,26	1,43
Unbestechlichkeit	1,74	1,81	1,59	1,66	1,68	1,75
Verständlichkeit des Rechts	0,17	0,28	0,02	0,30	0,11	0,29

Abbildung 64: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Arbeitslosigkeit



Zwei von 225 Meinungen



„Meine Daten beim Jobcenter stehen nicht dauerhaft zur Verfügung, das heißt bei Verletzung der Einkommenskriterien muss immer wieder neu beantragt werden. Es gibt keinen dauerhafter Ansprechpartner.“ (Memmingen)



„Die Erreichbarkeit per E-Mail und die Telefon war problematisch.“ (Dresden)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

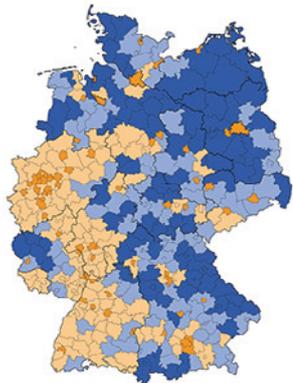


Abbildung 65: Zufriedenheit nach Geschlecht – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

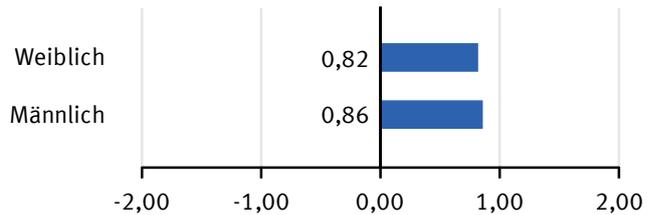


Abbildung 66: Zufriedenheit nach Alter – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

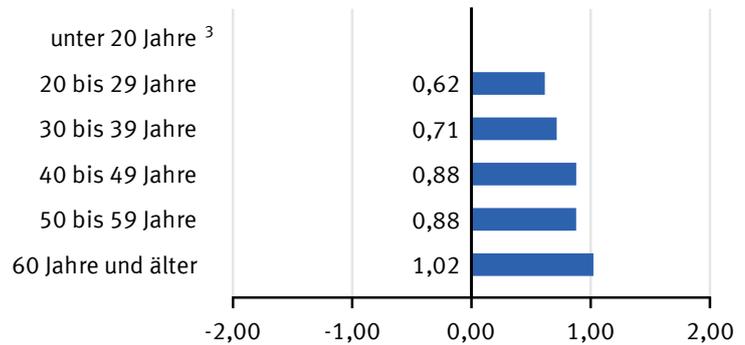


Abbildung 67: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

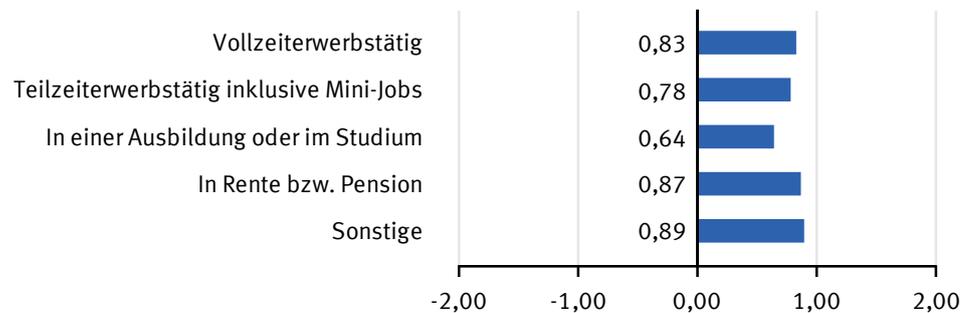


Abbildung 68: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

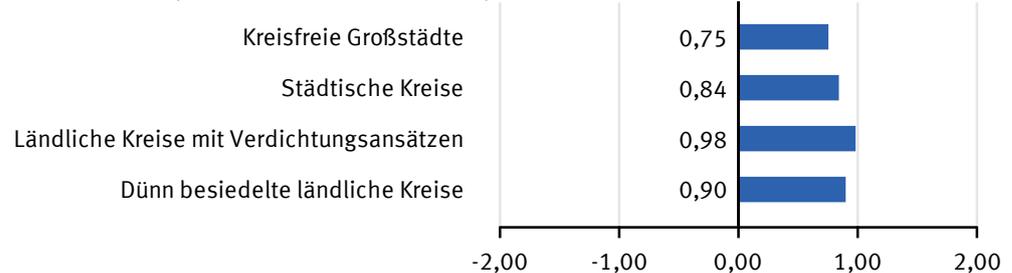


Abbildung 69: Art der Kommunikation mit Behörden – Arbeitslosigkeit

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

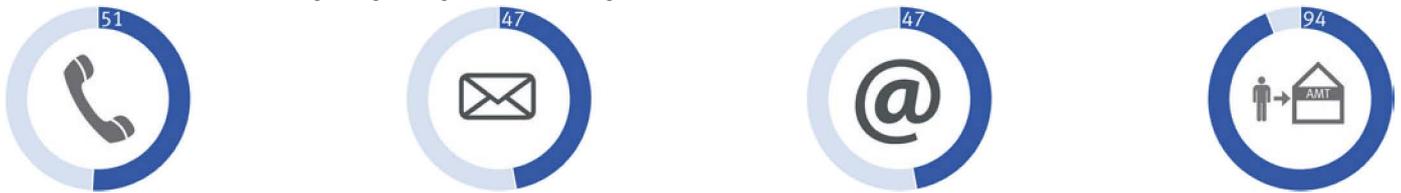


Abbildung 70: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Arbeitslosigkeit

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

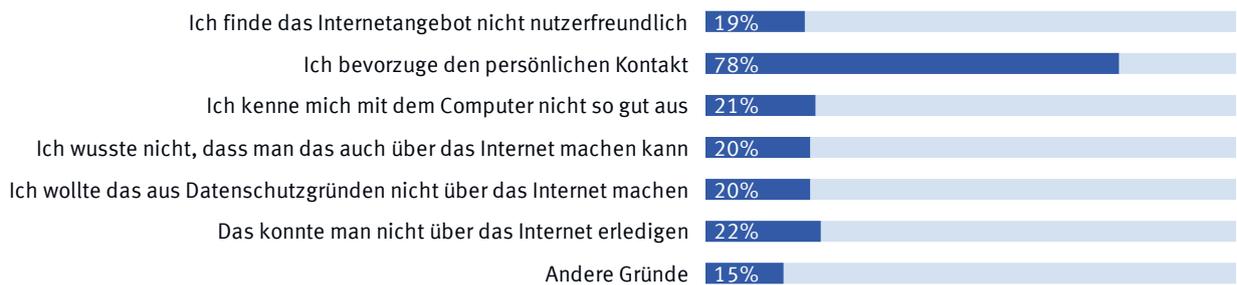


Abbildung 71: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Arbeitslosigkeit

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

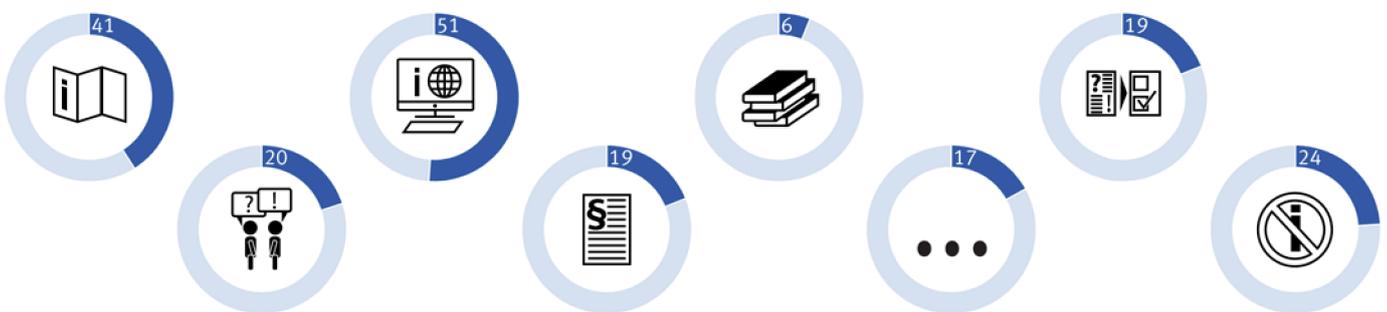


Abbildung 72: Zufriedenheit nach Art des Arbeitslosengelds – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

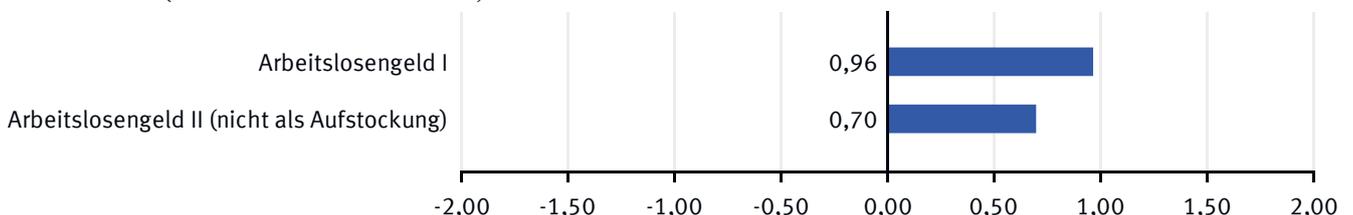


Abbildung 73: Streuung der Zufriedenheit nach Art des Arbeitslosengelds – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Finanzielle Probleme

Finanzielle Probleme von Bürgerinnen und Bürgern können, müssen aber nicht selbst verschuldet sein. Neben privater Überschuldung zählt etwa ein geringes Einkommen zu den möglichen Ursachen. Je nach persönlicher Lebenssituation greifen dabei unterschiedliche staatliche Mechanismen zur Existenzsicherung. Kommt zum Beispiel bei überschuldeten Personen keine außergerichtliche Einigung zustande, folgt ein Verbraucherinsolvenzverfahren beim Insolvenzgericht. Bei der Wohngeldstelle können Bedürftige Wohngeld erhalten, während beim Jobcenter Arbeitslosengeld II als Aufstockung eines geringen Einkommens beantragt werden kann. Weitere Unterstützungsleistungen hält das Amt für Soziales bereit.

Anzahl der befragten Personen: 455

Mittelwert der Lebenslage

0,82

Wichtige Behördenkontakte:

- **Amt für Soziales** (Antrag auf Bildungs- und Teilhabeleistungen)
- **Insolvenzgericht** (gerichtlicher Einigungsversuch vor Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens (Zwangsvergleich); Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens; Antrag auf Stundung der Verfahrenskosten)
- **Wohngeldstelle** (Antrag auf Wohngeld)
- **Jobcenter** (Antrag auf Aufstockung durch Arbeitslosengeld II; Antrag auf Zuschuss zum Lebensunterhalt; Antrag auf Zuschuss zur Arbeitssuche und Arbeitsaufnahme; Teilnahme an Vermittlungsgesprächen; Antrag auf Bildungs- und Teilhabeleistungen)

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Möglichkeit von E-Government

Abbildung 74: Zufriedenheit nach Behörden – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015¹)

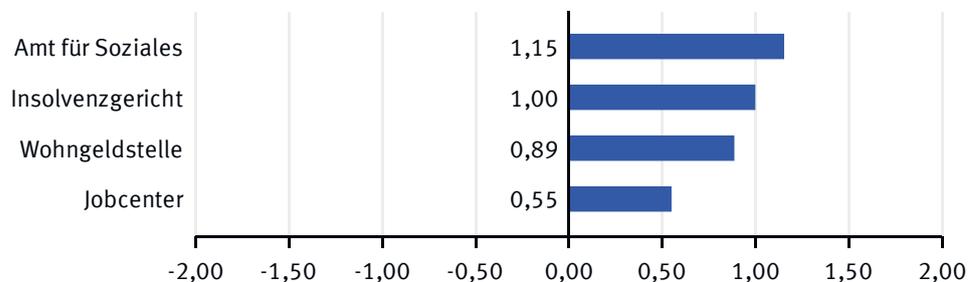


Abbildung 75: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

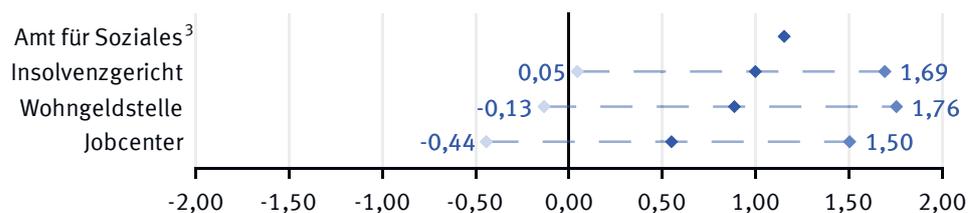
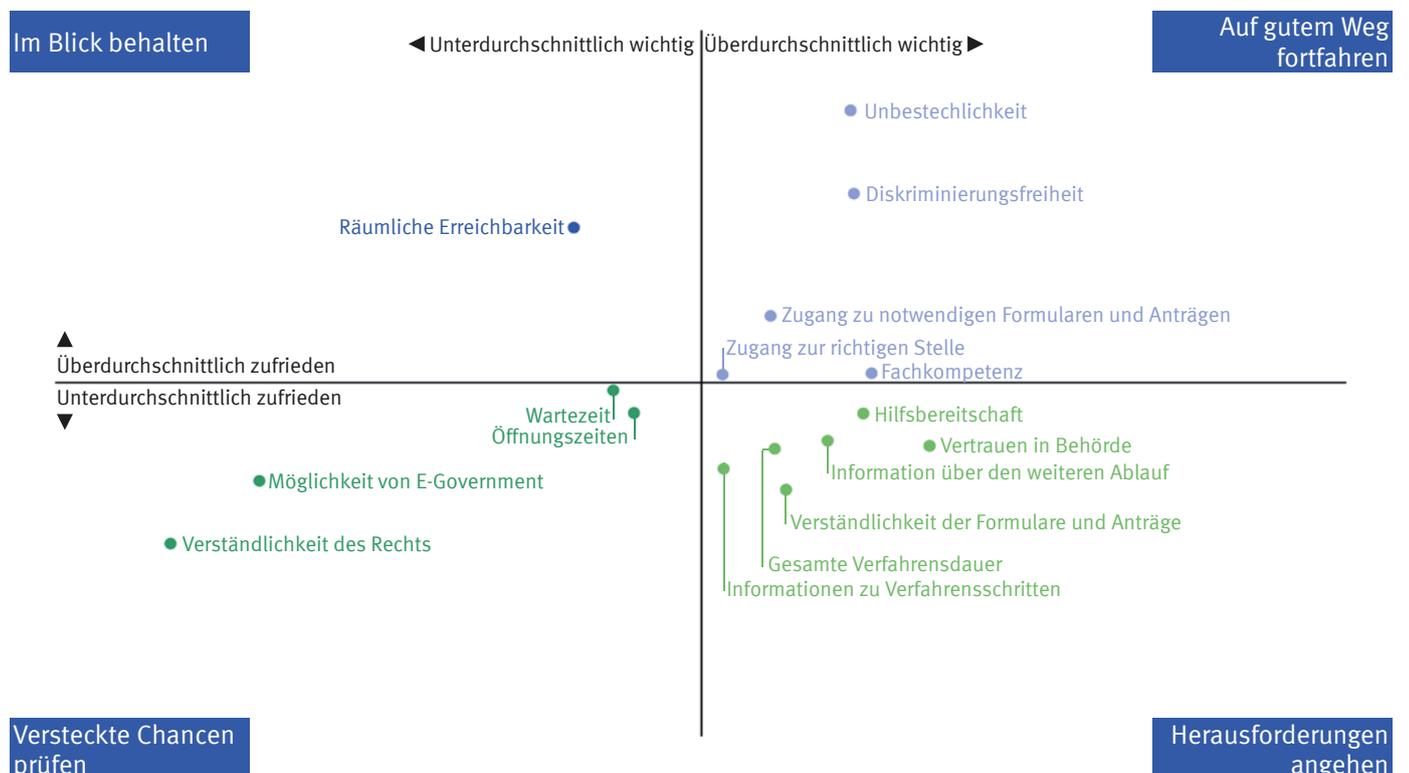


Tabelle 7: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Finanzielle Probleme
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Insolvenzgericht		Jobcenter		Wohngeldstelle		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	X	0,83	X	0,26	X	0,48	X	0,45
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	X	0,58	X	0,17	X	0,47	X	0,38
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	X	1,02	X	0,73	X	1,12	X	0,97
Möglichkeit von E-Government	X	0,74	X	0,24	X	0,45	X	0,41
Zugang zur richtigen Stelle	X	0,85	X	0,40	X	0,98	X	0,77
Räumliche Erreichbarkeit	X	1,01	X	1,20	X	1,38	X	1,27
Öffnungszeiten	X	1,23	X	0,44	X	0,64	X	0,64
Wartezeit	X	0,98	X	0,37	X	0,88	X	0,72
Informationen über den weiteren Ablauf	X	0,75	X	0,19	X	0,73	X	0,55
Hilfsbereitschaft	X	0,97	X	0,40	X	0,72	X	0,64
Fachkompetenz	X	1,03	X	0,36	X	0,98	X	0,78
Gesamte Verfahrensdauer	X	0,89	X	0,43	X	0,50	X	0,52
Vertrauen in Behörde	X	0,82	X	0,07	X	0,75	X	0,53
Diskriminierungsfreiheit	X	1,42	X	1,42	X	1,36	X	1,39
Unbestechlichkeit	X	1,68	X	1,62	X	1,70	X	1,67
Verständlichkeit des Rechts	X	0,21	X	0,01	X	0,31	X	0,20

Abbildung 76: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Finanzielle Probleme



Zwei von 190 Stimmen



„Es traten lange Wartezeiten im Schriftverkehr auf und die Sachbearbeiter haben wenig Überblick über die von ihnen bearbeiteten Akten.“
(Kreis Stormarn)



„Ich habe keine Hilfe bekommen. Auf meinen Einzelfall wurde nicht eingegangen.“
(Kreis Kelheim)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

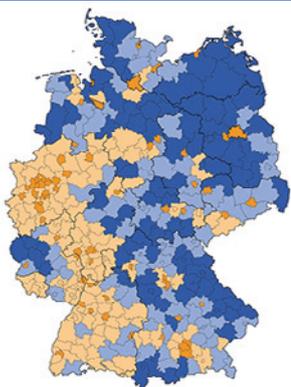


Abbildung 77: Zufriedenheit nach Geschlecht – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

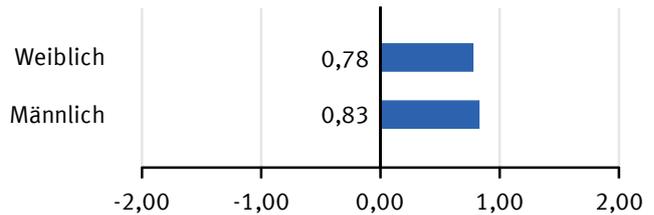


Abbildung 78: Zufriedenheit nach Alter – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

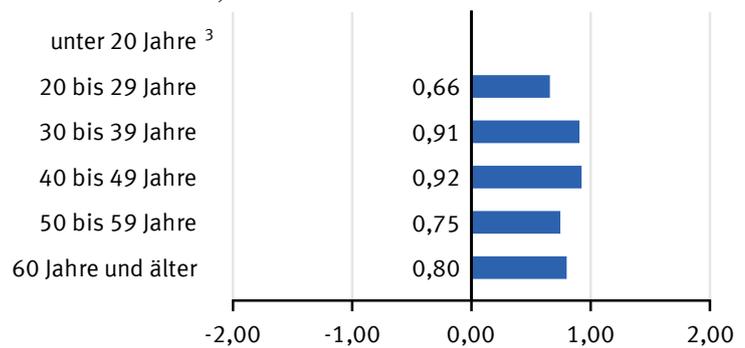


Abbildung 79: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

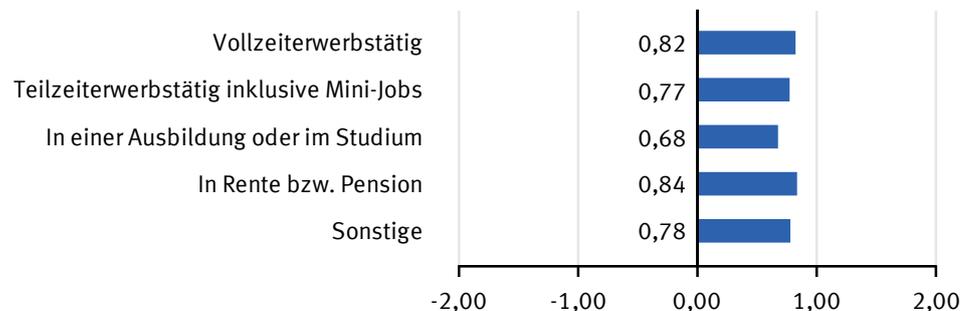


Abbildung 80: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

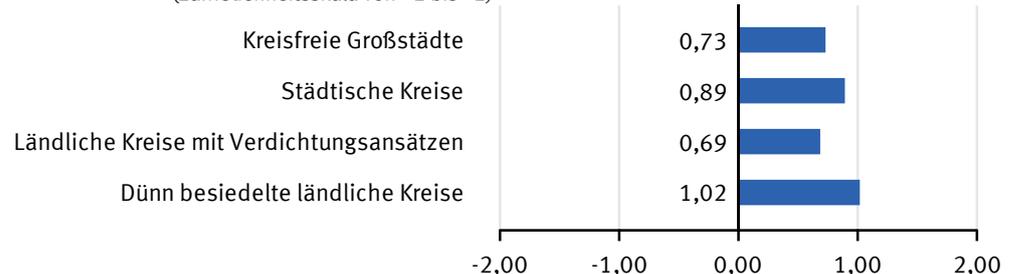


Abbildung 81: Art der Kommunikation mit Behörden – Finanzielle Probleme

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

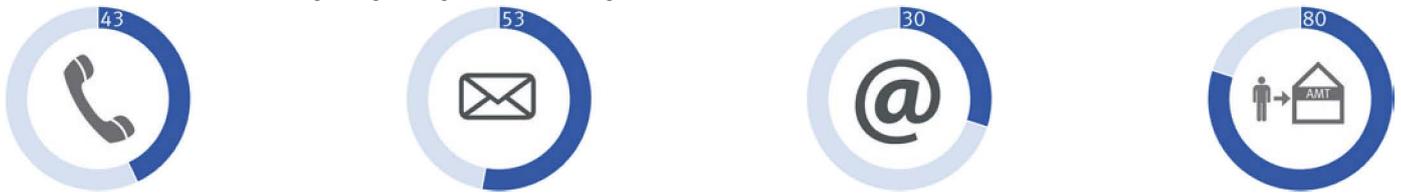


Abbildung 82: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Finanzielle Probleme

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

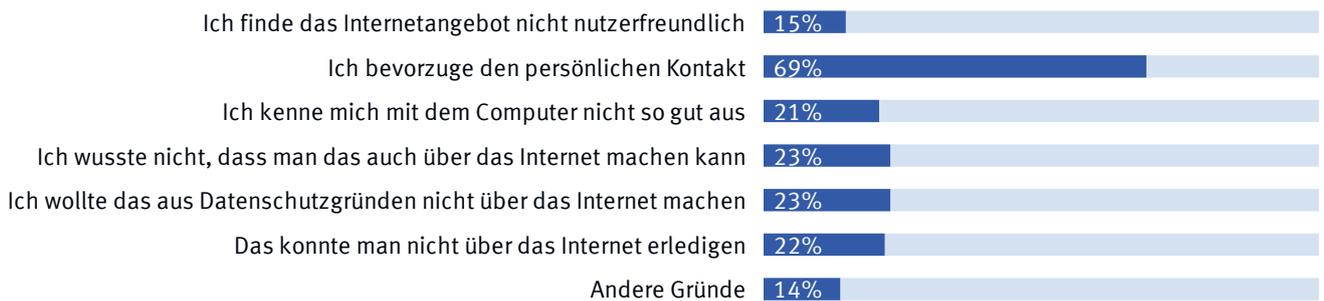


Abbildung 83: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Finanzielle Probleme

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen

Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

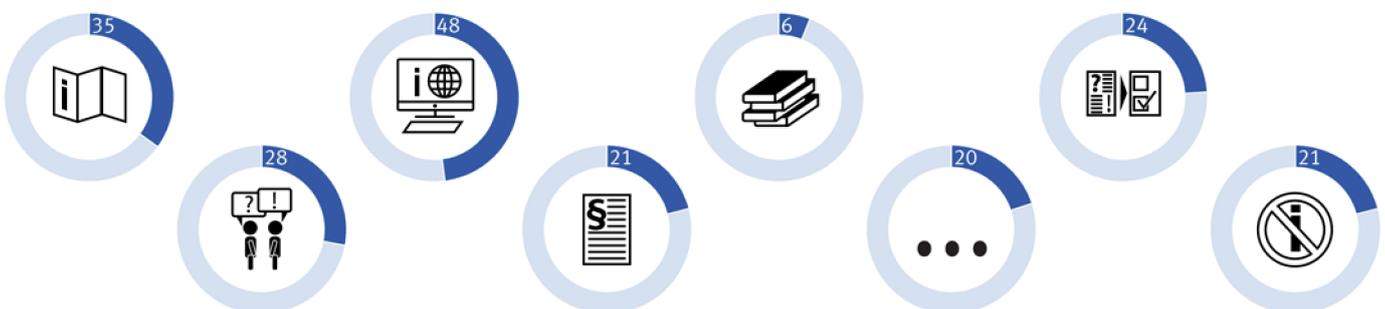


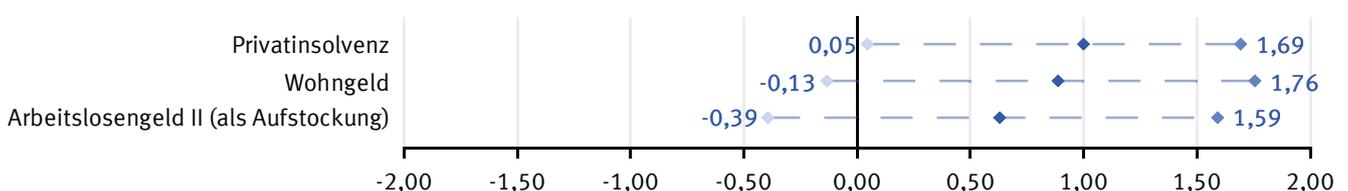
Abbildung 84: Zufriedenheit nach Art des Anliegens – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Abbildung 85: Streuung der Zufriedenheit nach Art des Anliegens – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Aufnahme eines Zweitjobs

Entscheidet sich eine Person, neben dem Hauptarbeitsverhältnis einen weiteren Job aufzunehmen, fallen einige Behördenkontakte an. Hierzu gehören häufig die Beglaubigung von Zeugniskopien oder das Beantragen des behördlichen Führungszeugnisses bei der Kommunalverwaltung im Zuge des Bewerbungs- und Einstellungsprozesses. Handelt es sich bei dem Zweitjob um eine geringfügige Beschäftigung oder eine Beschäftigung in der Gleitzone, so ist bei der Krankenkasse eine Mitgliedsbescheinigung anzufordern. Unabhängig von der Art des Zweitjobs können Beschäftigte je nach steuerlicher Leistungsfähigkeit nach Ablauf des Jahres über die Einkommensteuererklärung durch das Finanzamt eine Erstattung der einbehaltenen und abgeführten Lohnsteuer erhalten.

Anzahl der befragten Personen: 140

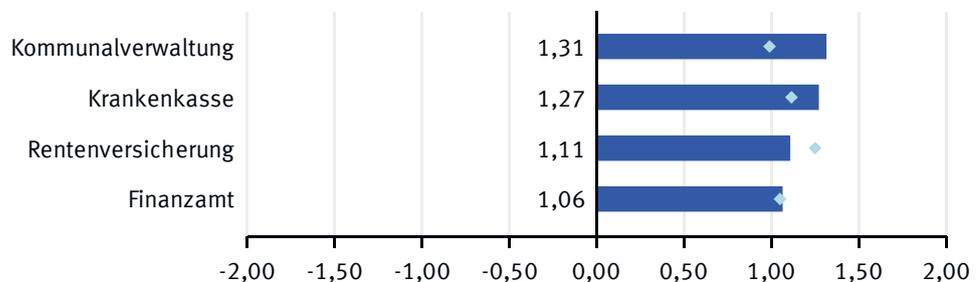


Wichtige Behördenkontakte:

- **Finanzamt** (Anmeldung der Aufnahme eines Zweitjobs, Einkommenssteuererklärung)
- **Kommunalverwaltung** (Beglaubigung von Kopien; Beantragung eines behördlichen Führungszeugnisses)
- **Krankenkasse** (Beantragung einer Mitgliedsbescheinigung)
- **Rentenversicherung** (Abmeldung bei der Rentenversicherung für den Zweitjob)

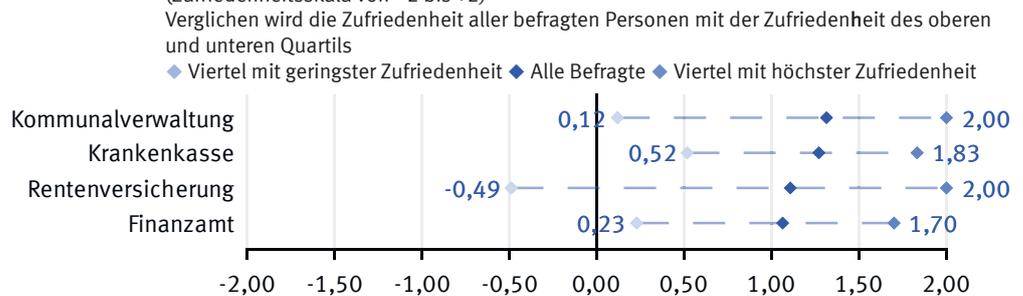


Abbildung 86: Zufriedenheit nach Behörden – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Hilfsbereitschaft

Abbildung 87: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

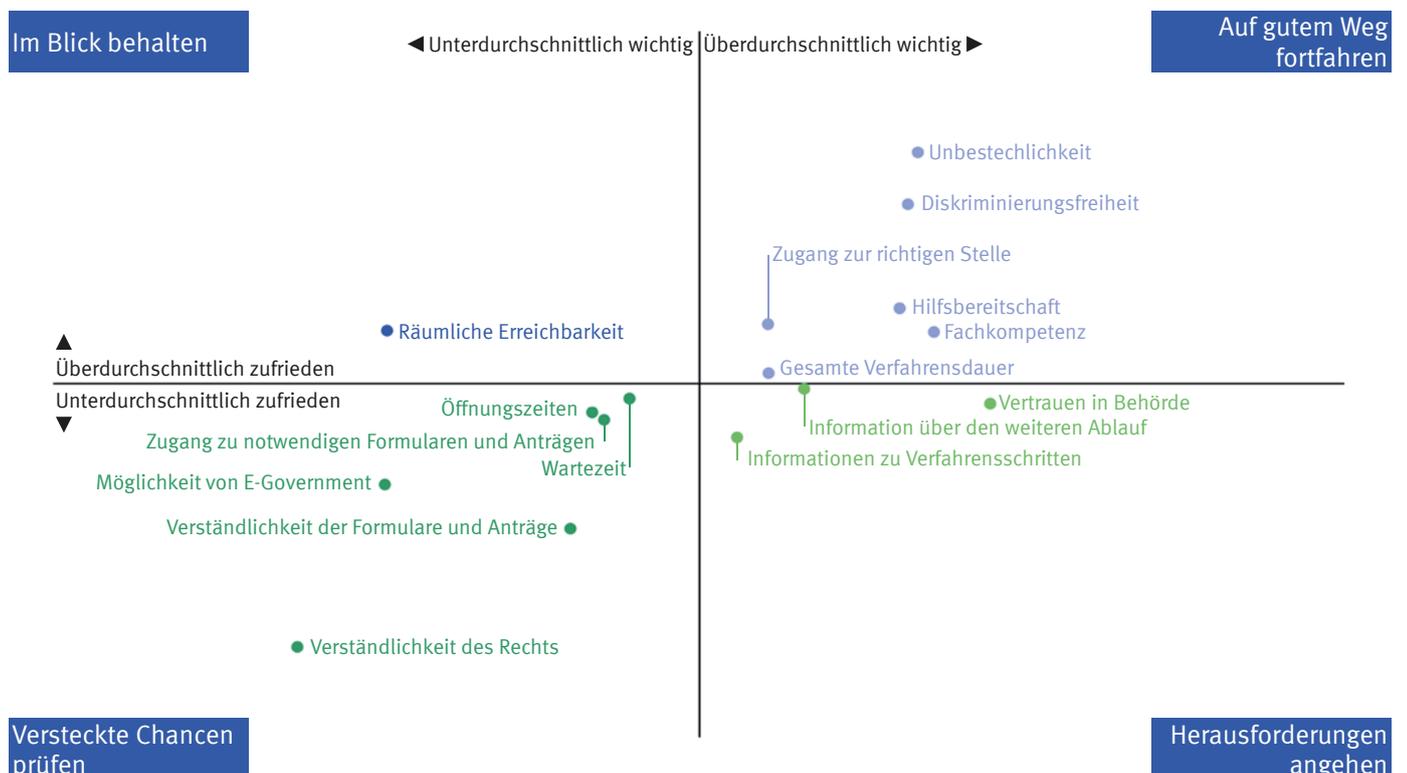


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge
 - Möglichkeit von E-Government

Tabelle 8: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Finanzamt		Krankenkasse		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	–	0,77	0,97	1,01	0,97	0,89
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	–	0,32	0,76	0,83	0,68	0,57
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	–	0,89	1,08	1,00	0,98	0,95
Möglichkeit von E-Government	–	0,57	X	0,88	X	0,72
Zugang zur richtigen Stelle	–	1,16	1,36	1,41	1,33	1,28
Räumliche Erreichbarkeit	–	1,23	1,53	1,30	1,49	1,26
Öffnungszeiten	–	0,67	1,03	1,29	0,83	0,97
Wartezeit	–	0,88	0,88	1,18	0,85	1,02
Informationen über den weiteren Ablauf	–	1,05	1,19	1,06	1,07	1,06
Hilfsbereitschaft	–	1,27	1,17	1,41	1,05	1,34
Fachkompetenz	–	1,22	1,26	1,30	1,16	1,26
Gesamte Verfahrensdauer	–	0,92	1,11	1,31	1,07	1,11
Vertrauen in Behörde	–	0,87	0,92	1,14	0,92	1,00
Diskriminierungsfreiheit	–	1,71	1,40	1,69	1,44	1,70
Unbestechlichkeit	–	1,88	1,83	1,89	1,77	1,89
Verständlichkeit des Rechts	–	–0,03	0,04	0,34	0,11	0,15

Abbildung 88: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Aufnahme eines Zweitjobs



Zwei von 38 Meinungen



„Ich hatte erst telefonisch versucht, Auskunft zu erhalten, leider vergeblich. Auch der zugesagt Rückruf ist nicht passiert. Ich musste mich dann persönlich an die Krankenkassen wenden.“ (Flensburg)



„Die vorbeugende Beratung beim Finanzamt war mäßig bis schlecht und die Empfehlungen zum weiteren Vorgehen waren ungenügend.“ (Kreis Diepholz)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

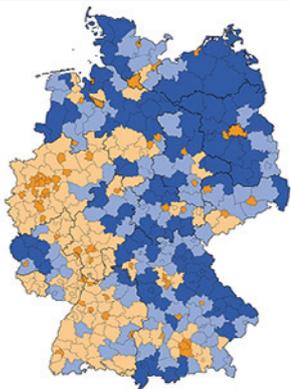


Abbildung 89: Zufriedenheit nach Geschlecht – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

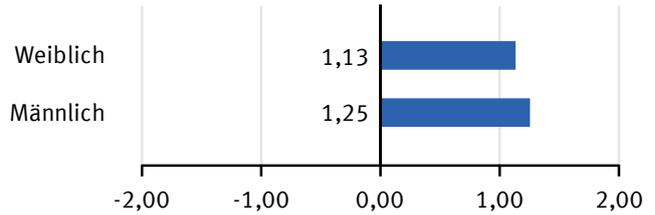


Abbildung 90: Zufriedenheit nach Alter – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

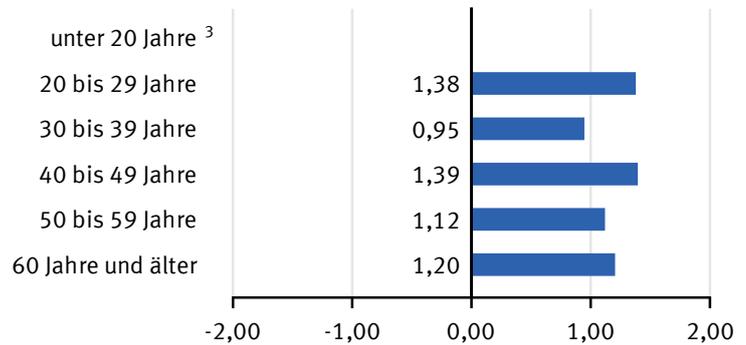


Abbildung 91: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

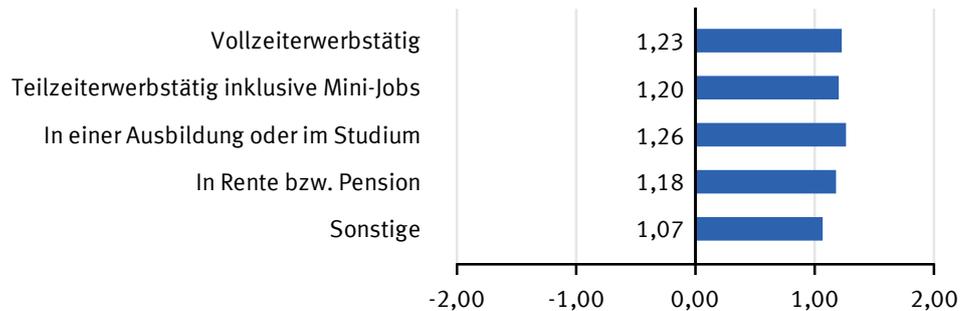


Abbildung 92: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Aufnahme eines Zweitjobs
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

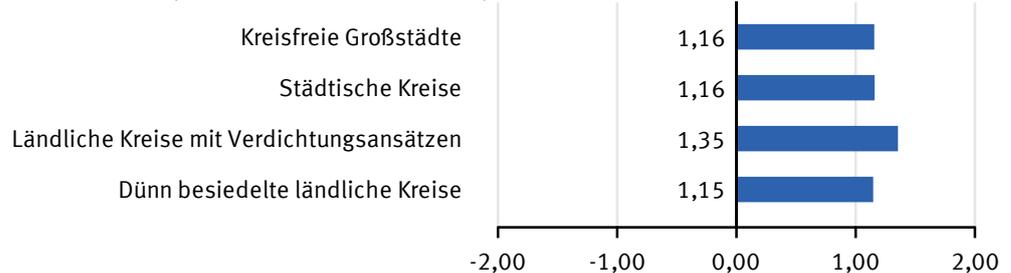


Abbildung 93: Art der Kommunikation mit Behörden – Aufnahme eines Zweitjobs

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

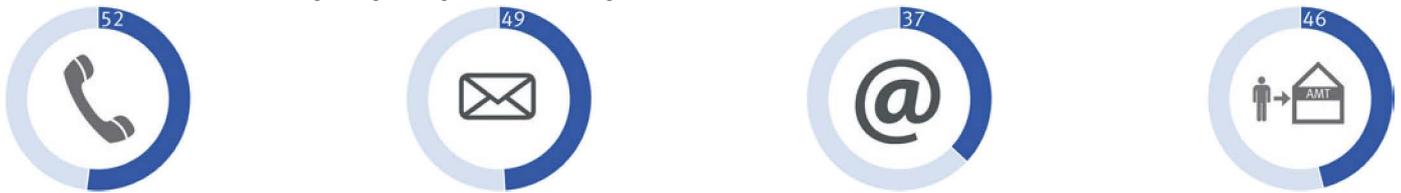


Abbildung 94: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Aufnahme eines Zweitjobs

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

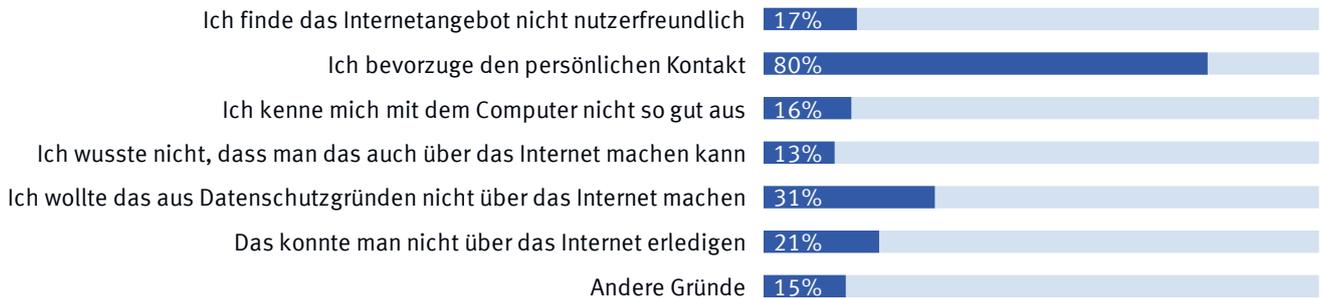
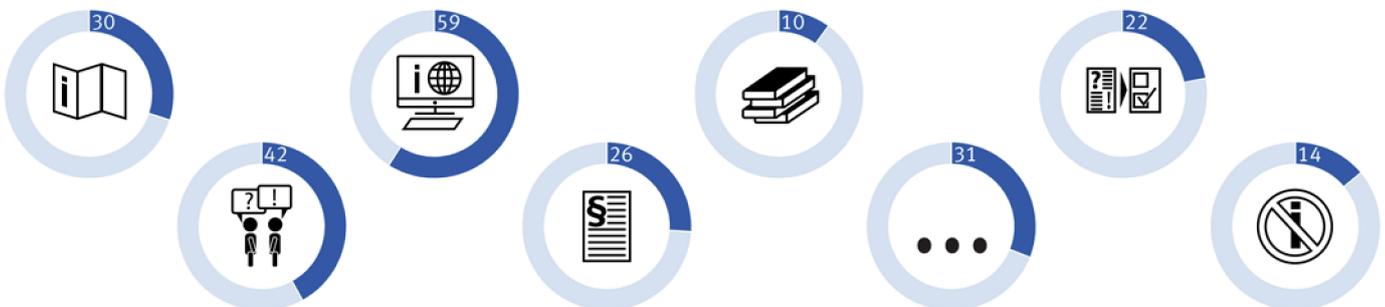


Abbildung 95: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Aufnahme eines Zweitjobs

Aufnahme eines Zweitjobs

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Steuererklärung

Grundsätzlich gilt: Wer vom Finanzamt aufgefordert wird, muss auch eine Steuererklärung abgeben. Wer keine Aufforderung erhält, der ist davon aber nicht automatisch befreit, denn verschiedene Einkommenssituationen verpflichten auch ohne Aufforderung zur Abgabe einer Steuererklärung. Zu einer Einkommensteuererklärung verpflichtet sind zum Beispiel alle Selbstständigen, freiberuflich Tätigen, Beschäftigte in Land- und Forstwirtschaft sowie Gewerbetreibende. Denn anders als bei Angestellten wird bei ihnen nicht jeden Monat ein Teil des Einkommens als Lohnsteuer einbehalten. Die Steuererklärung selbst kann dabei digital und weitgehend belegfrei abgegeben werden. Die klassische Steuererklärung in Papierform ist jedoch weiterhin möglich. Diese Lebenslage wurde erstmalig untersucht.

Anzahl der befragten Personen: 510

Mittelwert der Lebenslage

1,12

Wichtige Behördenkontakte:

- Finanzamt (Einreichen der Steuererklärung)

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Öffnungszeiten
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Abbildung 96: Zufriedenheit nach Behörden – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

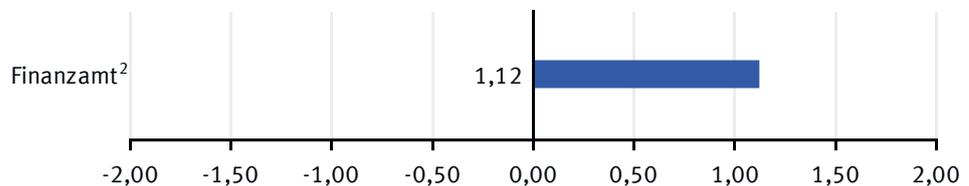


Abbildung 97: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

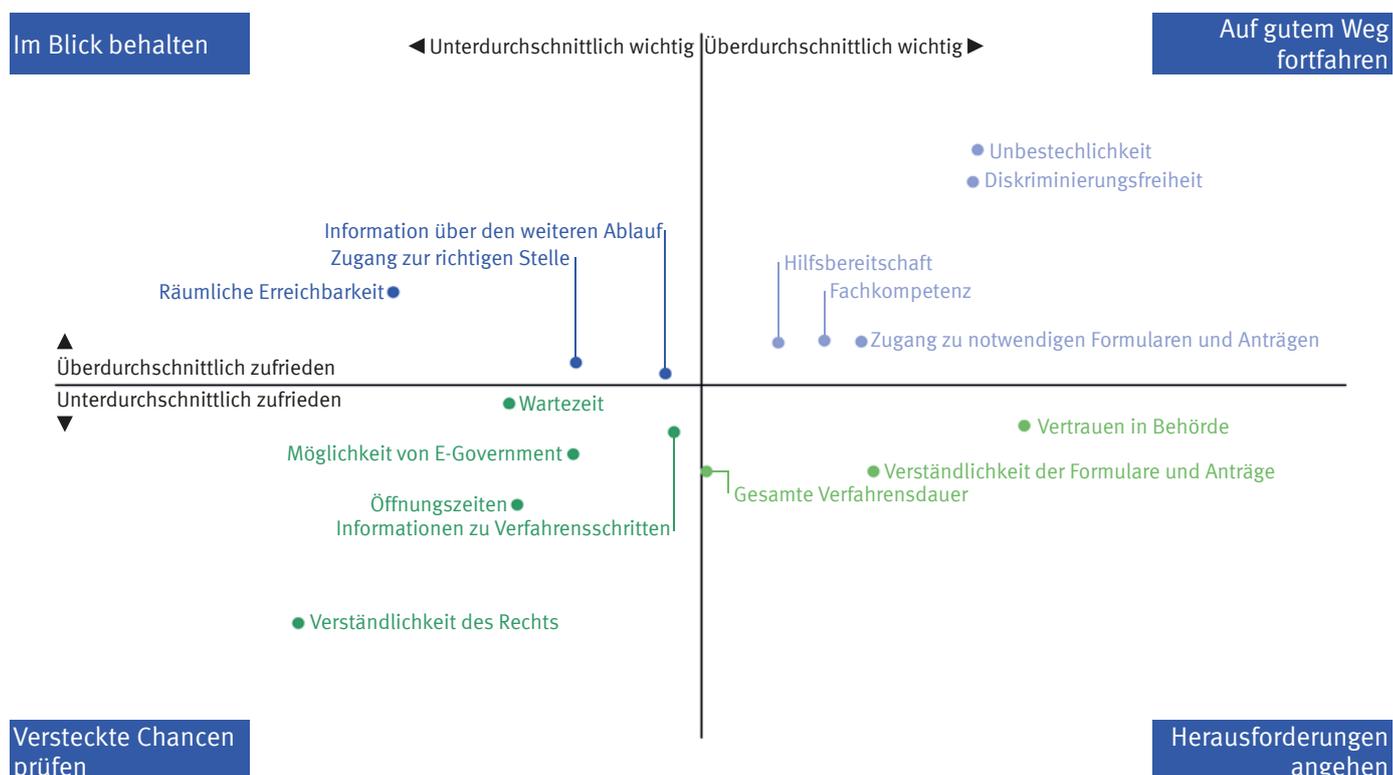
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Tabelle 9: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Steuererklärung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Finanzamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	-	0,88	-	0,88
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	-	0,74	-	0,74
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	-	1,20	-	1,20
Möglichkeit von E-Government	-	0,80	-	0,80
Zugang zur richtigen Stelle	-	1,12	-	1,12
Räumliche Erreichbarkeit	-	1,37	-	1,37
Öffnungszeiten	-	0,62	-	0,62
Wartezeit	-	0,98	-	0,98
Informationen über den weiteren Ablauf	-	1,08	-	1,08
Hilfsbereitschaft	-	1,19	-	1,19
Fachkompetenz	-	1,20	-	1,20
Gesamte Verfahrensdauer	-	0,74	-	0,74
Vertrauen in Behörde	-	0,90	-	0,90
Diskriminierungsfreiheit	-	1,76	-	1,76
Unbestechlichkeit	-	1,88	-	1,88
Verständlichkeit des Rechts	-	0,20	-	0,20

Abbildung 98: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Steuererklärung



Zwei von 90 Meinungen



„Im Rahmen des Elsterprogramms gab es Schwierigkeiten. Teilweise werden die Angaben nicht akzeptiert und sie kommen zurück, dann ist es unklar was für ein Fehler vorlag und man weiß nicht, was man tun soll.“ (Berlin)



„Es dauert alles einfach zu lange. Die Kompetenz der Mitarbeiterin war eher unbefriedigend. Die Wartezeiten waren lang.“ (Augsburg)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

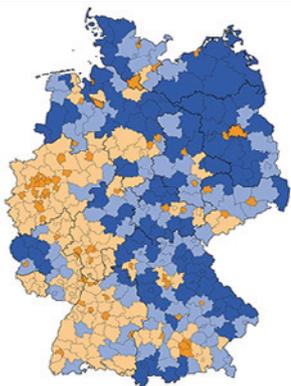


Abbildung 99: Zufriedenheit nach Geschlecht – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

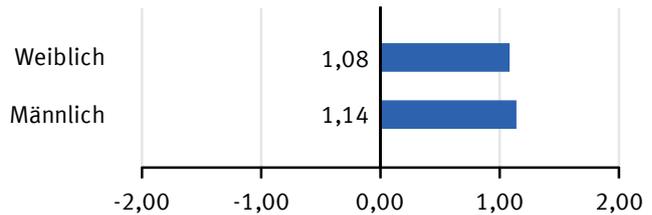


Abbildung 100: Zufriedenheit nach Alter – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

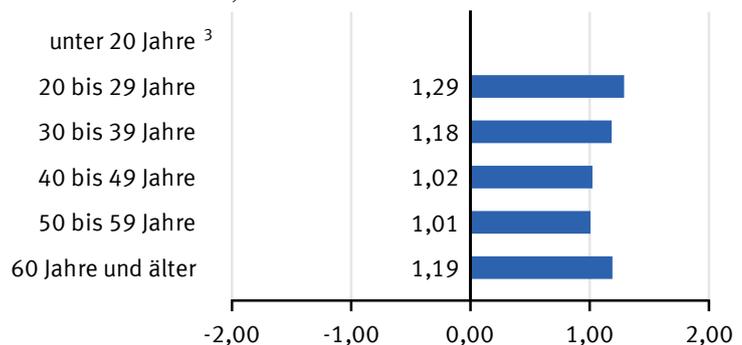


Abbildung 101: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

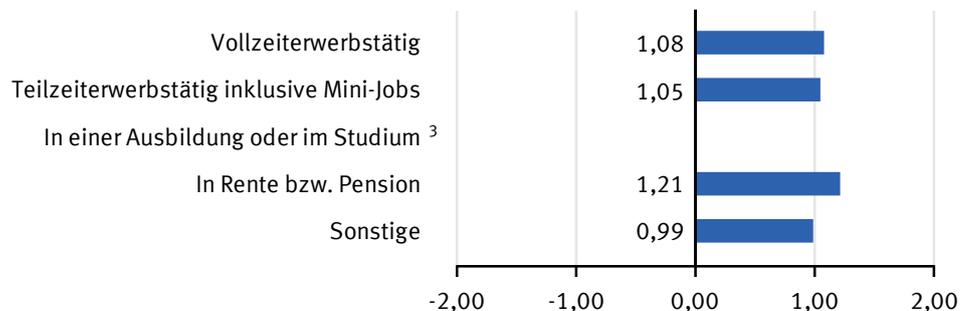


Abbildung 102: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

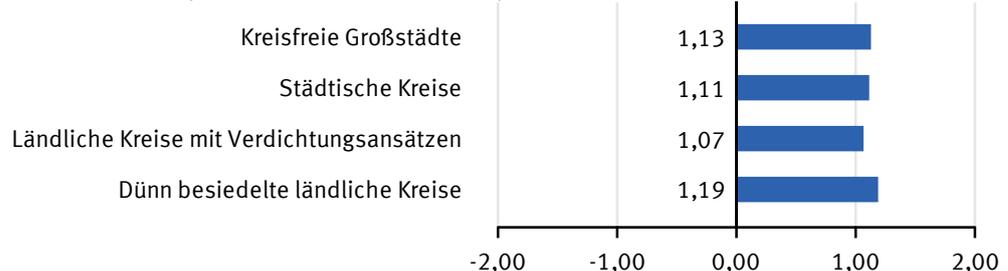


Abbildung 103: Art der Kommunikation mit Behörden – Steuererklärung

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten; Jahr 2017)

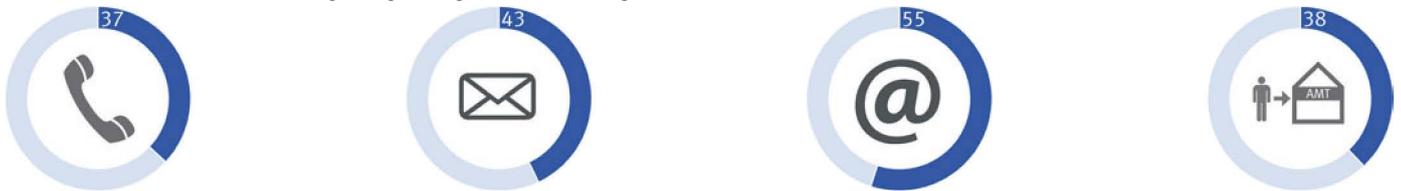


Abbildung 104: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Steuererklärung

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

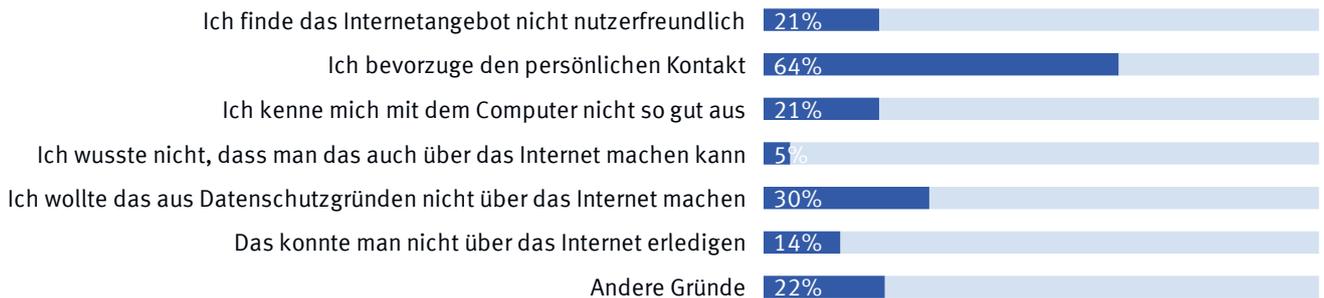


Abbildung 105: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Steuererklärung

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

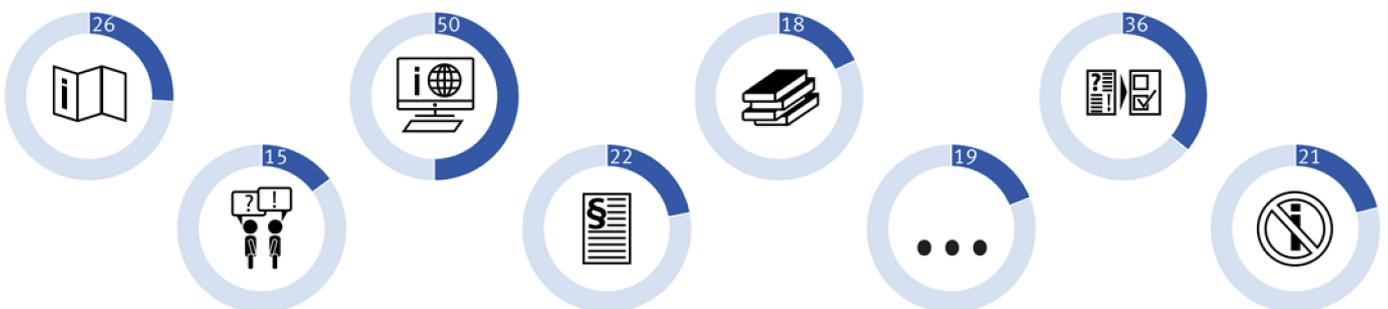


Abbildung 106: Zufriedenheit nach Haupteinkünften – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

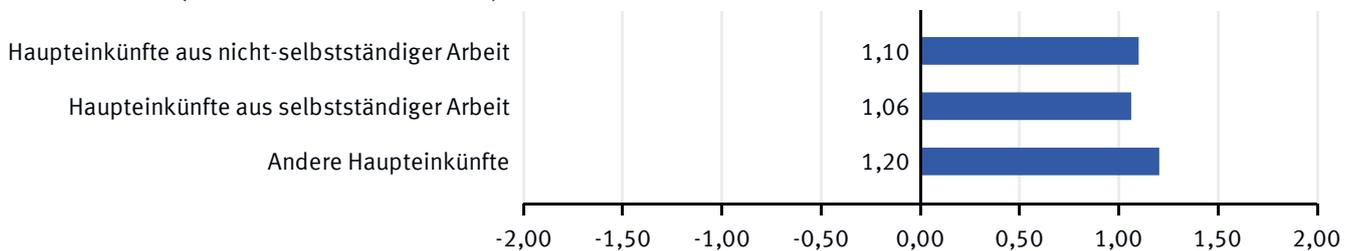
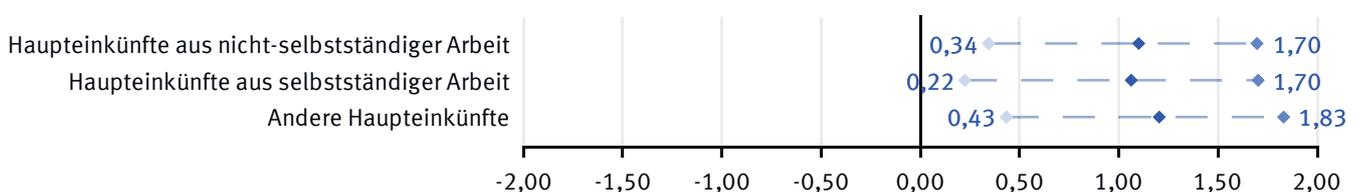


Abbildung 107: Streuung der Zufriedenheit nach Haupteinkünften – Steuererklärung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Heirat / Lebenspartnerschaft



Wer heiraten (oder ehemals seine gleichgeschlechtliche Lebenspartnerschaft eintragen lassen) möchte, hat in der Regel zunächst mit dem Standesamt zu tun. Beim Standesamt des Geburtsorts ist zunächst eine beglaubigte Abschrift aus dem Geburtenregister einzuholen, bevor die Trauung an einem der Wohnsitze des Paares angemeldet werden kann. Die Trauung selbst kann übrigens bei jedem beliebigen Standesamt vollzogen werden. Im Anschluss daran kann das Finanzamt auf Antrag eine neue Steuerklasse vergeben. Kontakt zum Einwohnermeldeamt ist zum Beispiel dann erforderlich, wenn wegen Namensänderung ein neuer Personalausweis auszustellen ist. Das Recht auf Eheschließung für Personen gleichen Geschlechts wurde nach Abschluss der Befragung zum Oktober 2017 eingeführt.

Anzahl der befragten Personen: 180

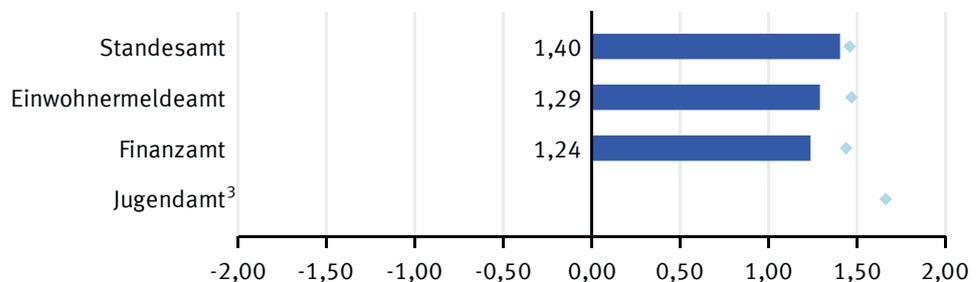


Wichtige Behördenkontakte:

- **Einwohnermeldeamt** (Meldung des Familienstandes; Meldung einer Namensänderung und Umschreiben von Dokumenten)
- **Finanzamt** (Antrag auf Steuerklassenwechsel)
- **Jugendamt** (Beurkundung der Vaterschaftsanerkennung; Ausstellen einer Negativbescheinigung)
- **Standesamt** (Einholen einer beglaubigten Abschrift aus dem Geburtenregister; Anmeldung und Durchführung der Trauung, Eintragung der Lebenspartnerschaft; Ausstellung der Eheurkunde/Lebenspartnerschaftsurkunde; Eintrag ins Eheregister/Lebenspartnerschaftsregister)

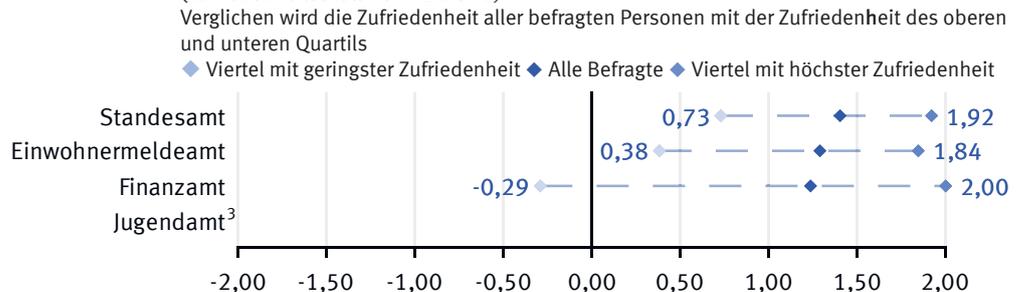


Abbildung 108: Zufriedenheit nach Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Vertrauen in Behörde

Abbildung 109: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

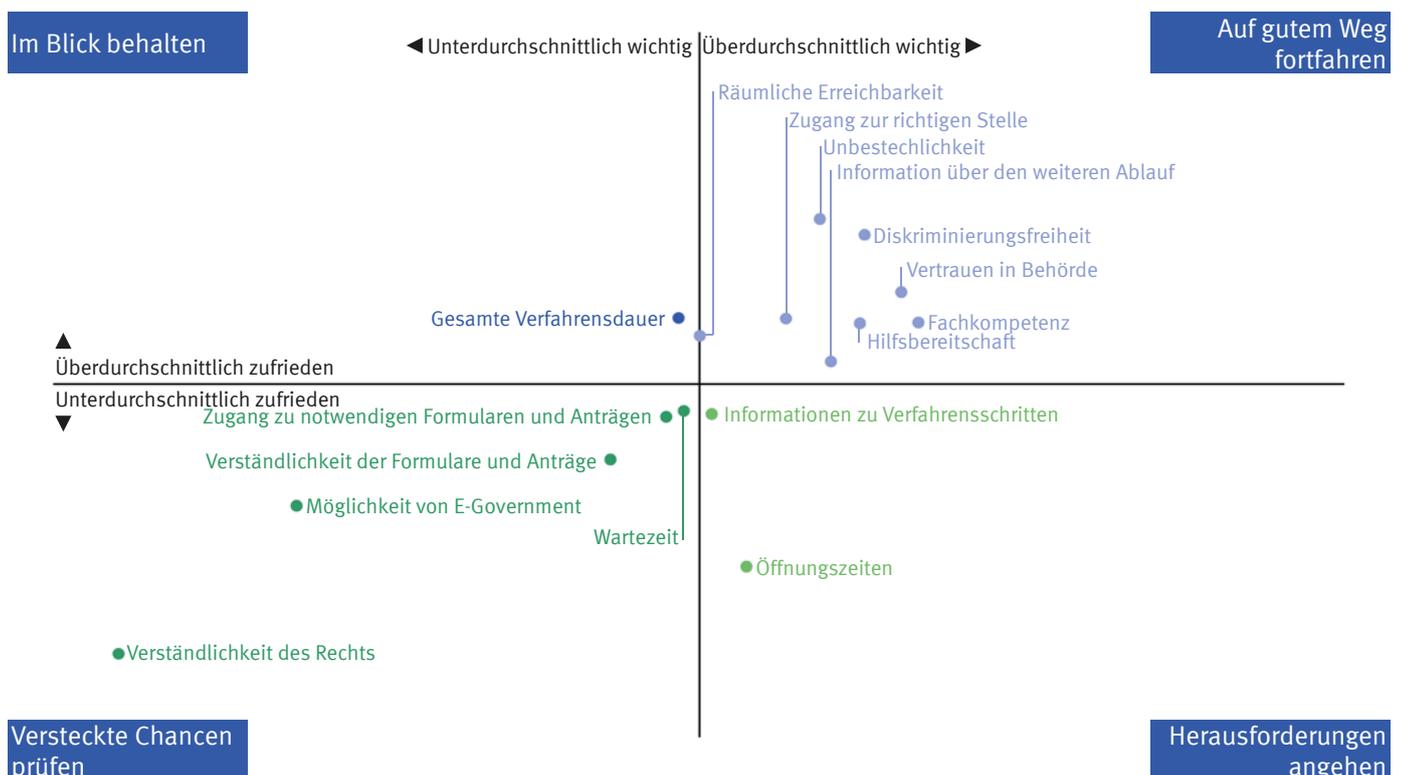


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Öffnungszeiten
 - Möglichkeit von E-Government

Tabelle 10: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Einwohnermeldeamt		Standesamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	-	1,15	1,41	1,19	1,41	1,18
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	-	0,80	1,17	1,12	1,17	1,03
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	-	1,02	1,21	1,24	1,21	1,17
Möglichkeit von E-Government	-	0,87	X	0,88	X	0,87
Zugang zur richtigen Stelle	-	1,44	1,58	1,52	1,58	1,50
Räumliche Erreichbarkeit	-	1,53	1,54	1,41	1,54	1,44
Öffnungszeiten	-	0,71	0,74	0,66	0,74	0,67
Wartezeit	-	0,97	1,30	1,28	1,30	1,19
Informationen über den weiteren Ablauf	-	1,25	1,46	1,40	1,46	1,36
Hilfsbereitschaft	-	1,40	1,51	1,52	1,51	1,48
Fachkompetenz	-	1,28	1,62	1,57	1,62	1,49
Gesamte Verfahrensdauer	-	1,43	1,55	1,53	1,55	1,50
Vertrauen in Behörde	-	1,44	1,74	1,65	1,74	1,59
Diskriminierungsfreiheit	-	1,70	1,74	1,81	1,74	1,78
Unbestechlichkeit	-	1,84	1,97	1,83	1,97	1,83
Verständlichkeit des Rechts	-	0,40	0,81	0,37	0,81	0,38

Abbildung 110: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Heirat / Lebenspartnerschaft



Zwei von 55 Meinungen



„Die Öffnungszeiten waren katastrophal.“ (Köln)



„Die Auskunft, welche Papiere benötigt werden, fehlte. Ansprechpartner waren nicht bekannt und es gab lange Wartezeiten. Es war schwer Termine zu bekommen, Online-Termine waren nicht verfügbar.“ (Hamburg)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

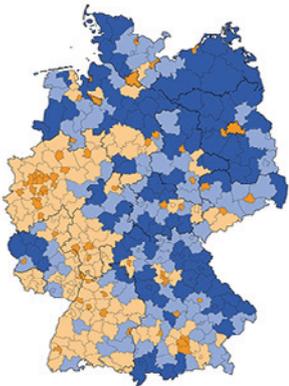


Abbildung 111: Zufriedenheit nach Geschlecht – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

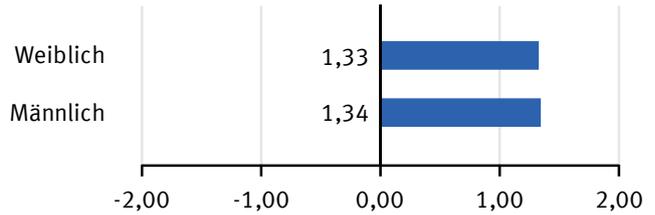


Abbildung 112: Zufriedenheit nach Alter – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

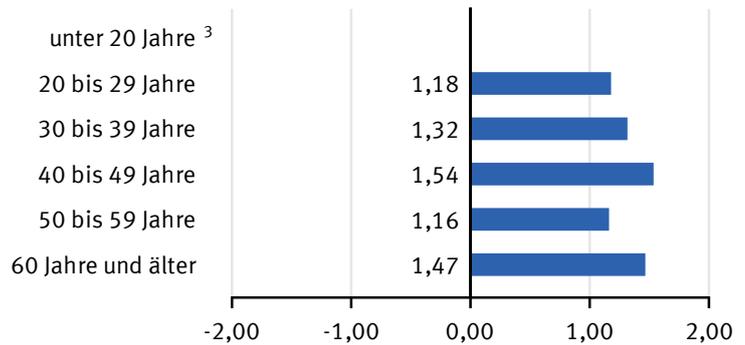


Abbildung 113: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

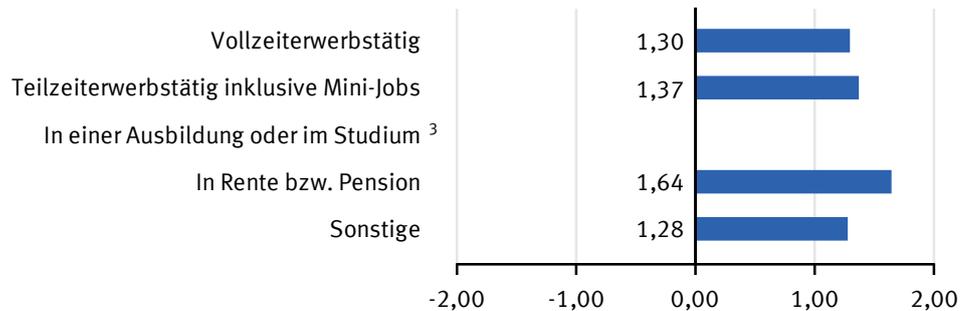


Abbildung 114: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Heirat / Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

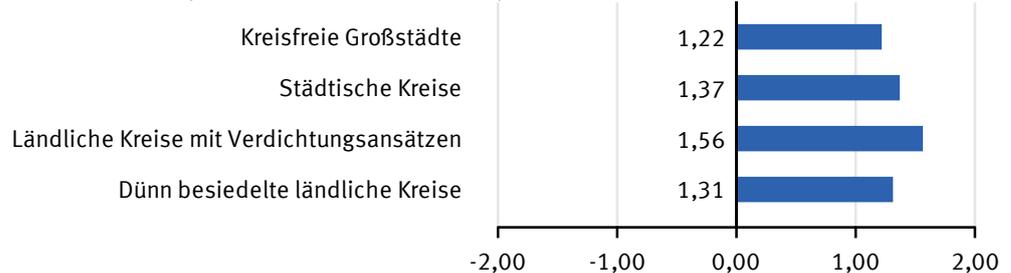


Abbildung 115: Art der Kommunikation mit Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

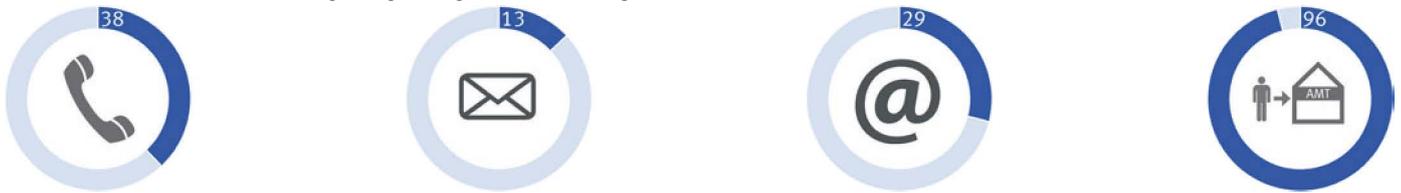


Abbildung 116: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Heirat / Lebenspartnerschaft

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

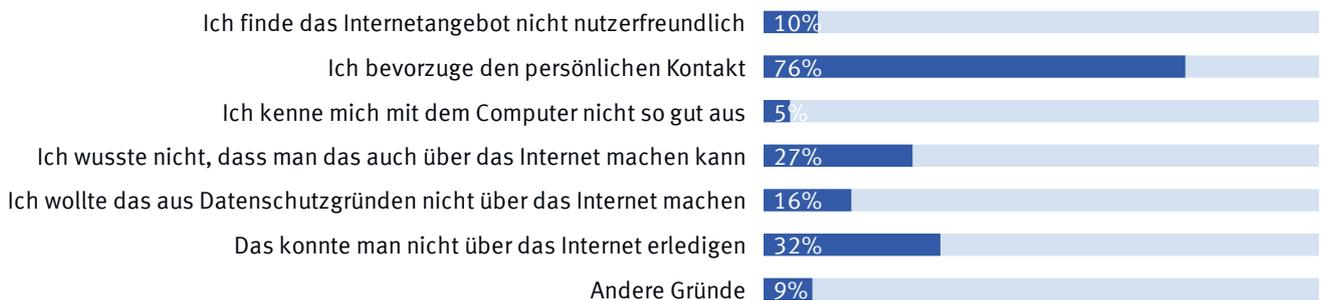
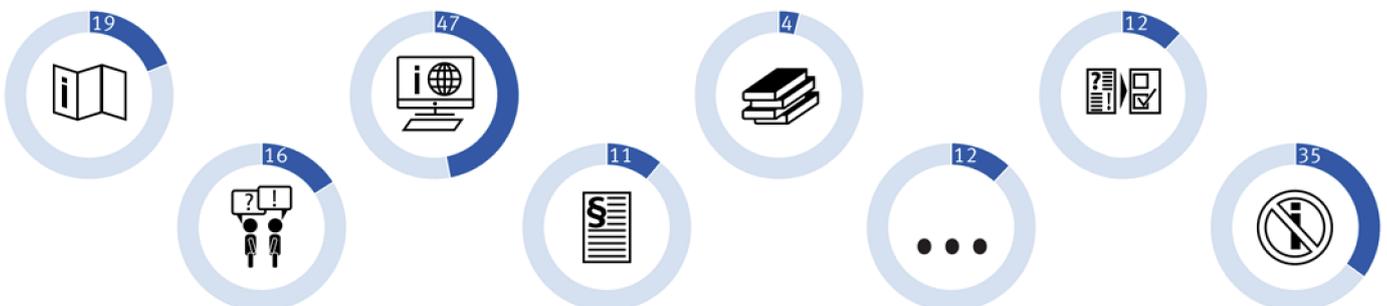


Abbildung 117: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Heirat / Lebenspartnerschaft

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Geburt eines Kindes



Schon während einer Schwangerschaft fallen Behördenkontakte an. So ist zunächst der Krankenkasse der voraussichtliche Geburtstermin mitzuteilen. Erwerbslose Schwangere wenden sich hierfür auch an das Jobcenter. Die Geburt selbst ist dann ggf. dem Standesamt und dem Einwohnermeldeamt zu melden. Außerdem gilt es, das Kind bei der Krankenkasse anzumelden. Um Kindergeld zu erhalten, ist ein Antrag bei der Familienkasse zu stellen. Außerdem können Eltern für die Betreuung ihres Kindes in den ersten 14 Monaten Basiselterngeld beziehen oder darüber hinaus ElterngeldPlus. Hierfür richten sie sich an die Elterngeldstelle. Beim Jugendamt erfolgt ggf. die Klärung von Vaterschaft und Sorgerecht sowie die Beantragung einer Vorleistung des Unterhalts.

Anzahl der befragten Personen: 380

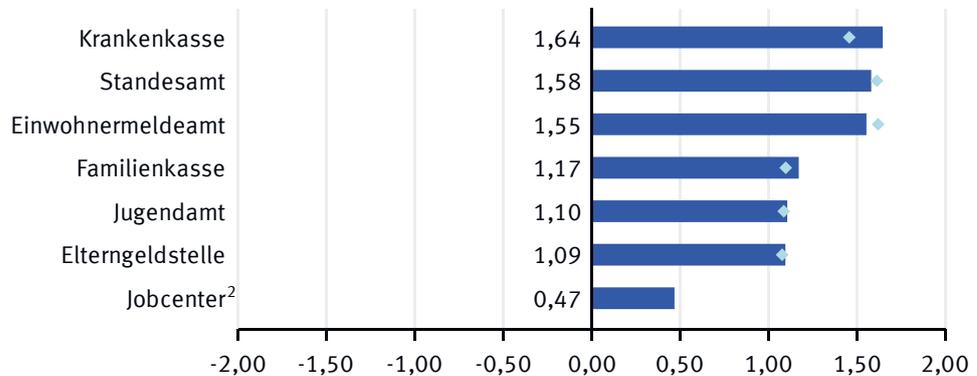


Wichtige Behördenkontakte:

- **Einwohnermeldeamt** (Anmeldung des Kindes; Ausstellung eines Kinderausweises)
- **Elterngeldstelle** (Antrag auf Elterngeld)
- **Familienkasse** (Antrag auf Kindergeld/-zuschlag)
- **Jobcenter** (Bezug ALG II: Mitteilung des Geburtstermins; Antrag auf Zuschuss für die Erstausrüstung)
- **Jugendamt** (bei unverh. Eltern: Abgabe einer Sorgeerklärung, Feststellung der Vaterschaft; bei minderj. Eltern: Bestimmung eines Vormunds; bei Alleinerz.: Antrag auf Vorleistung des Unterhalts)
- **Krankenkasse** (Meldung der Schwangerschaft; Antrag auf Mutterschaftsgeld; Beantragung einer Haushaltshilfe)
- **Standesamt** (bei Lebendgeburt: Anzeige der Geburt, Festlegung des Namens, Ausstellung der Geburtsurkunde; bei Totgeburt: Ausstellung einer Sterbeurkunde)



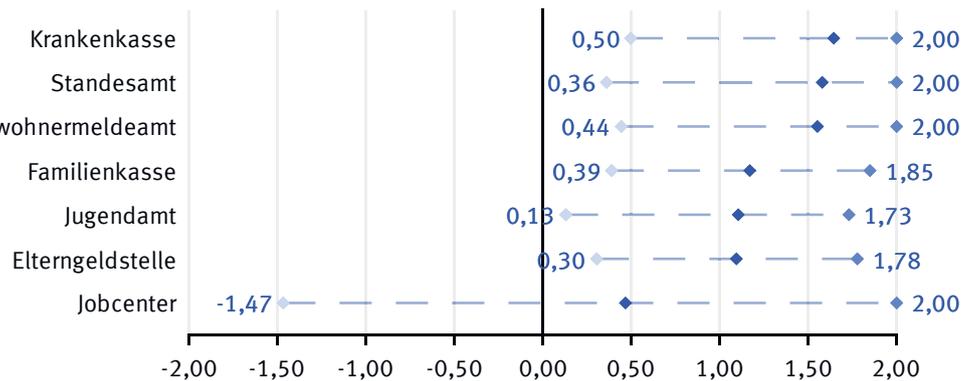
Abbildung 118: Zufriedenheit nach Behörden – Geburt eines Kindes
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 119: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Geburt eines Kindes
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

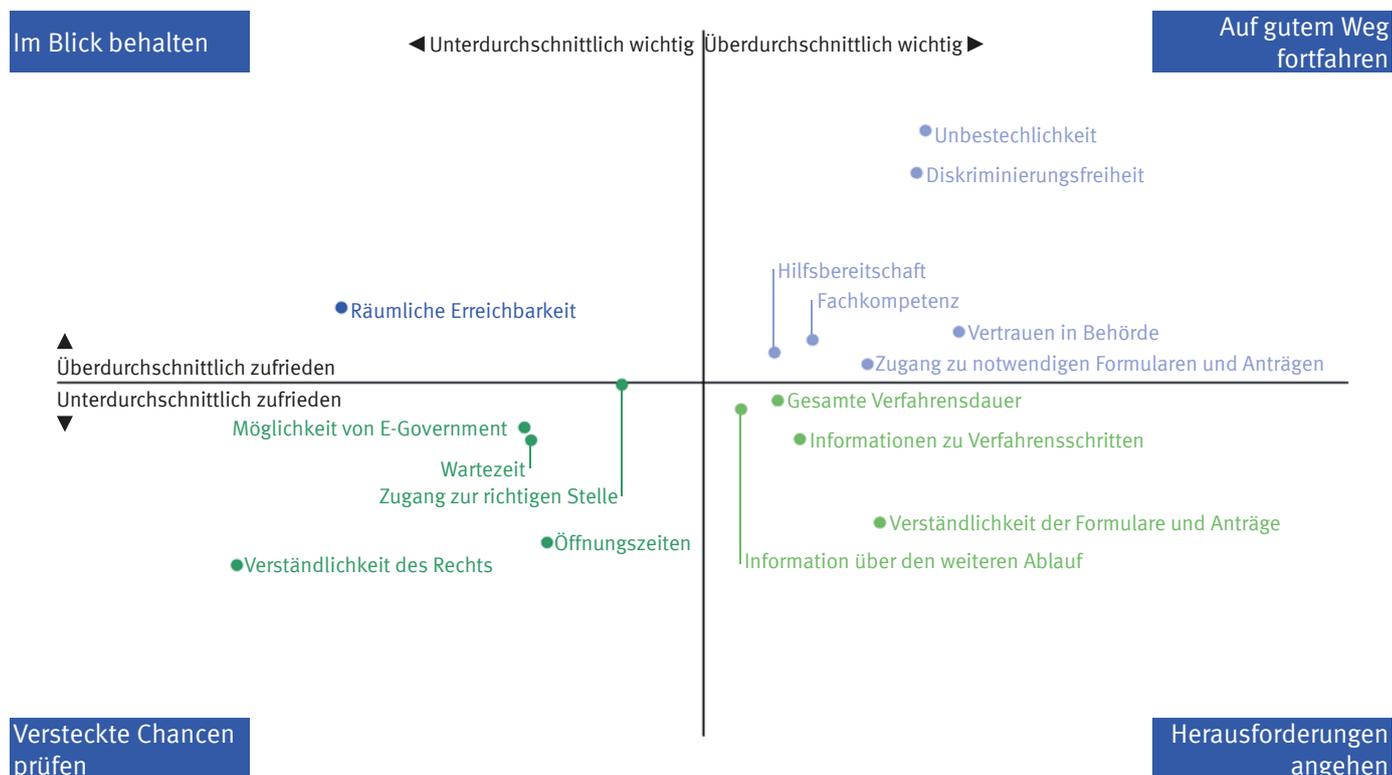


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Öffnungszeiten
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Tabelle 11: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Geburt eines Kindes
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Elterngeldstelle		Familienkasse		Jugendamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,79	0,82	0,98	0,89	0,94	0,91	0,89	0,86
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,22	0,42	0,66	0,82	0,58	0,51	0,45	0,58
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,21	1,08	1,08	1,17	1,25	1,08	1,17	1,11
Möglichkeit von E-Government	X	0,89	X	0,92	X	0,88	X	0,90
Zugang zur richtigen Stelle	1,42	1,12	1,18	0,93	1,07	1,08	1,28	1,04
Räumliche Erreichbarkeit	1,01	1,34	0,74	1,28	1,27	1,25	0,95	1,30
Öffnungszeiten	0,61	0,40	0,62	0,67	0,60	0,52	0,61	0,51
Wartezeit	0,90	0,81	0,60	0,87	0,96	0,98	0,80	0,86
Informationen über den weiteren Ablauf	1,11	1,03	0,91	0,83	1,01	1,06	1,02	0,96
Hilfsbereitschaft	0,95	1,15	0,75	1,12	1,07	1,23	0,89	1,15
Fachkompetenz	1,20	1,26	1,18	1,08	1,22	1,26	1,20	1,19
Gesamte Verfahrensdauer	0,84	0,90	0,95	1,07	0,89	1,10	0,90	0,99
Vertrauen in Behörde	1,20	1,26	1,39	1,32	0,87	0,82	1,22	1,22
Diskriminierungsfreiheit	1,81	1,71	1,81	1,80	1,70	1,77	1,79	1,75
Unbestechlichkeit	1,91	1,86	1,85	1,96	1,79	1,84	1,87	1,89
Verständlichkeit des Rechts	0,54	0,32	0,52	0,59	0,55	0,44	0,53	0,44

Abbildung 120: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Geburt eines Kindes



Zwei von 156 Meinungen



„Die Formulare der Elterngeldstelle und die Voraussetzungen waren sehr missverständlich und nicht klar genug formuliert.“ (Rheinisch-Bergischer-Kreis)



„Es hat sich alles ewig in die Länge gezogen. Wir mussten neue Sachen nachreichen, da man uns am Anfang nicht richtig informiert hat, was man alles braucht.“ (Kreis Weilheim-Schongau)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

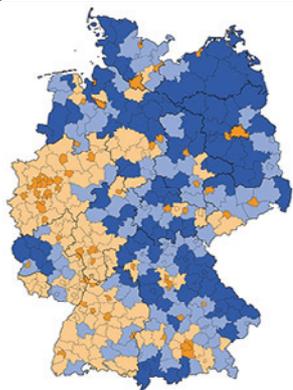


Abbildung 121: Zufriedenheit nach Geschlecht – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

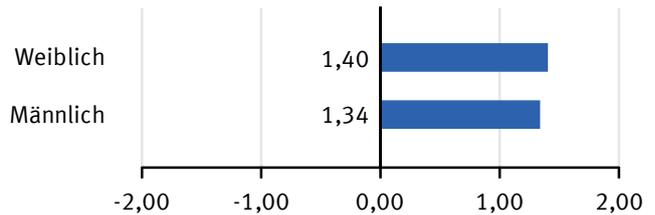


Abbildung 122: Zufriedenheit nach Alter – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

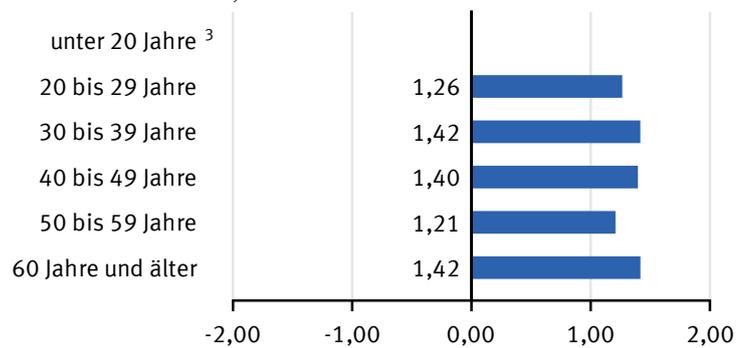


Abbildung 123: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

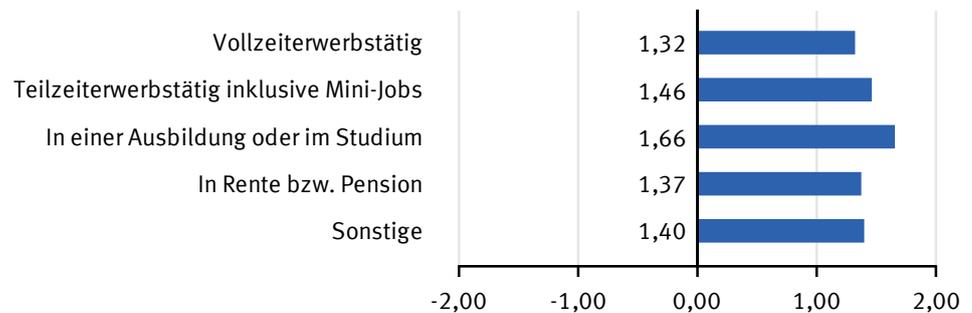


Abbildung 124: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

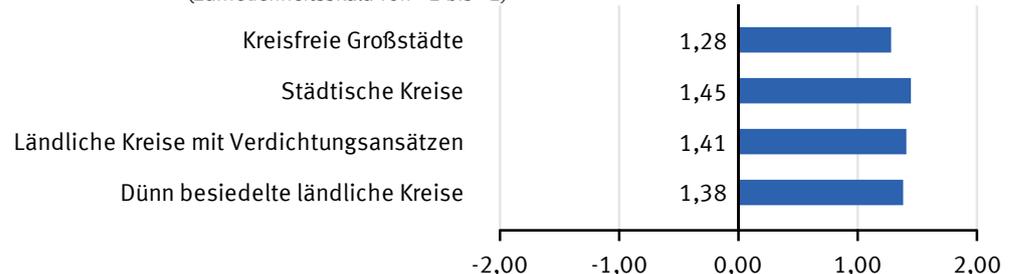


Abbildung 125: Art der Kommunikation mit Behörden – Geburt eines Kindes

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

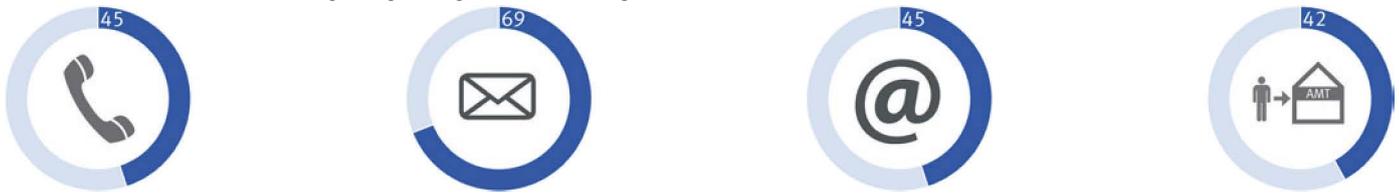


Abbildung 126: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Geburt eines Kindes

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

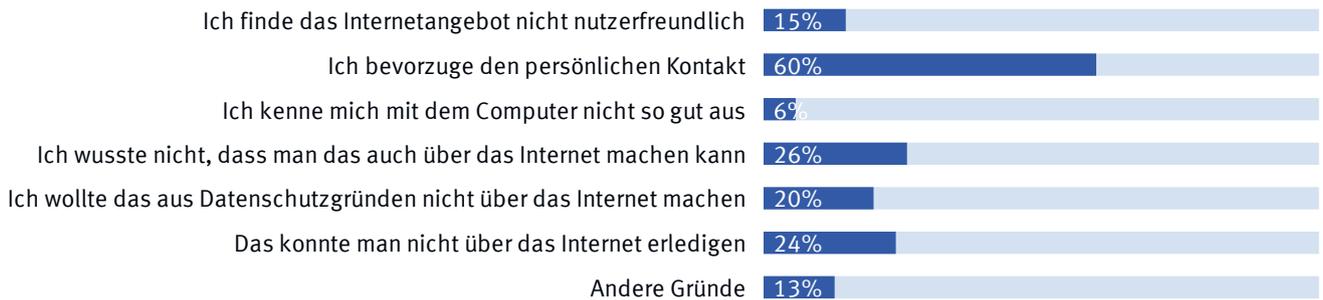


Abbildung 127: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Geburt eines Kindes

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

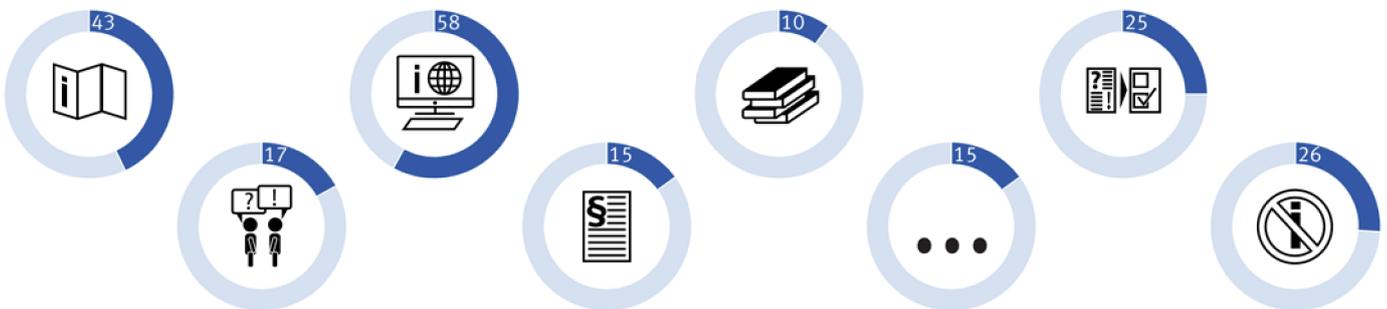


Abbildung 128: Zufriedenheit nach Vaterschaftsanerkennung – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

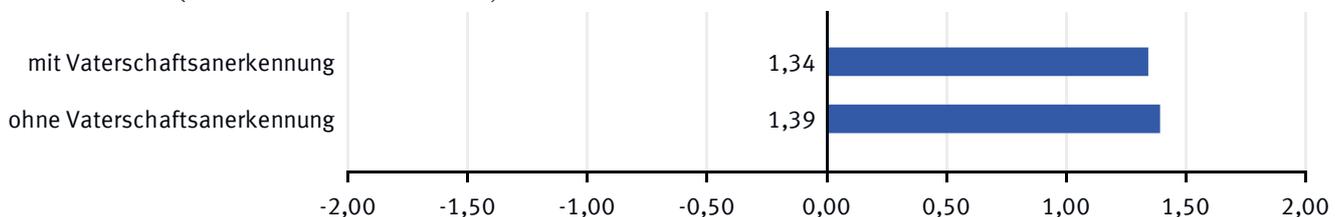
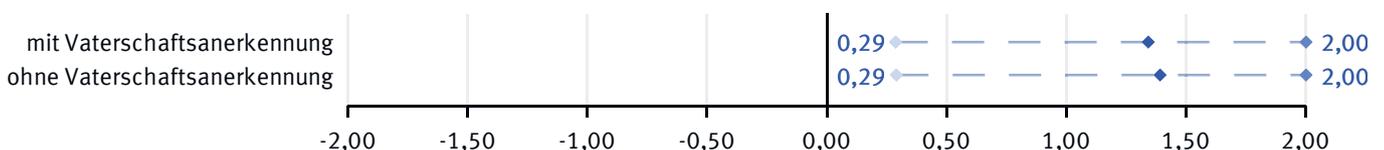


Abbildung 129: Streuung der Zufriedenheit nach Vaterschaftsanerkennung – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft



Sowohl während des in der Regel abzuwartenden Trennungsjahres als auch während der Scheidung bzw. Aufhebung der Lebenspartnerschaft und danach fallen Behördengänge an. Bereits während des Trennungsjahres können zum Beispiel beim Familiengericht die Festsetzung von Unterhalt für ein minderjähriges Kind oder beim Jugendamt die Gewährung von Unterhaltsvorschuss durch das Jugendamt beantragt werden, falls der/die bisherige Partner/-in keinen Unterhalt zahlt. Der Antrag auf Scheidung bzw. Aufhebung der Lebenspartnerschaft selbst ist beim Familiengericht einzureichen. Ist diese erfolgt, können Alleinerziehende u. a. bei der Familienkasse einen Antrag auf finanzielle Hilfen stellen. Das Finanzamt ist für den Steuerklassenwechsel zuständig.

Anzahl der befragten Personen: 220



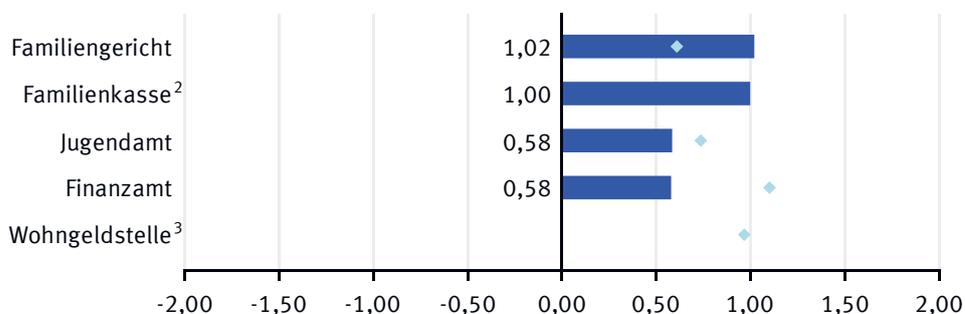
Wichtige Behördenkontakte:

- **Familiengericht** (Antrag auf Festsetzung von Unterhalt für ein minderjähriges Kind im vereinfachten Verfahren; Antrag auf Trennungsunterhalt; Antrag auf Verfahrenskostenhilfe; Klärung von Versorgungsausgleich und weiteren nahehelichen Regelungen; Festsetzen eines Scheidungstermins)
- **Familienkasse** (Antrag auf Kinderzuschlag/Kindergeld)
- **Finanzamt** (Antrag auf Steuerklassenwechsel)
- **Jugendamt** (Antrag auf Unterhaltsvorschuss; Regelung des Umgangs- und Sorgerechts)
- **Wohngeldstelle** (Antrag auf Wohngeld)



Abbildung 130: Zufriedenheit nach Behörden –

Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



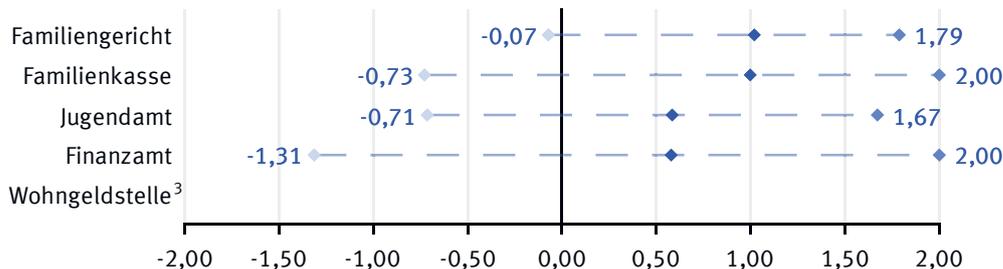
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 131: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden –

Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

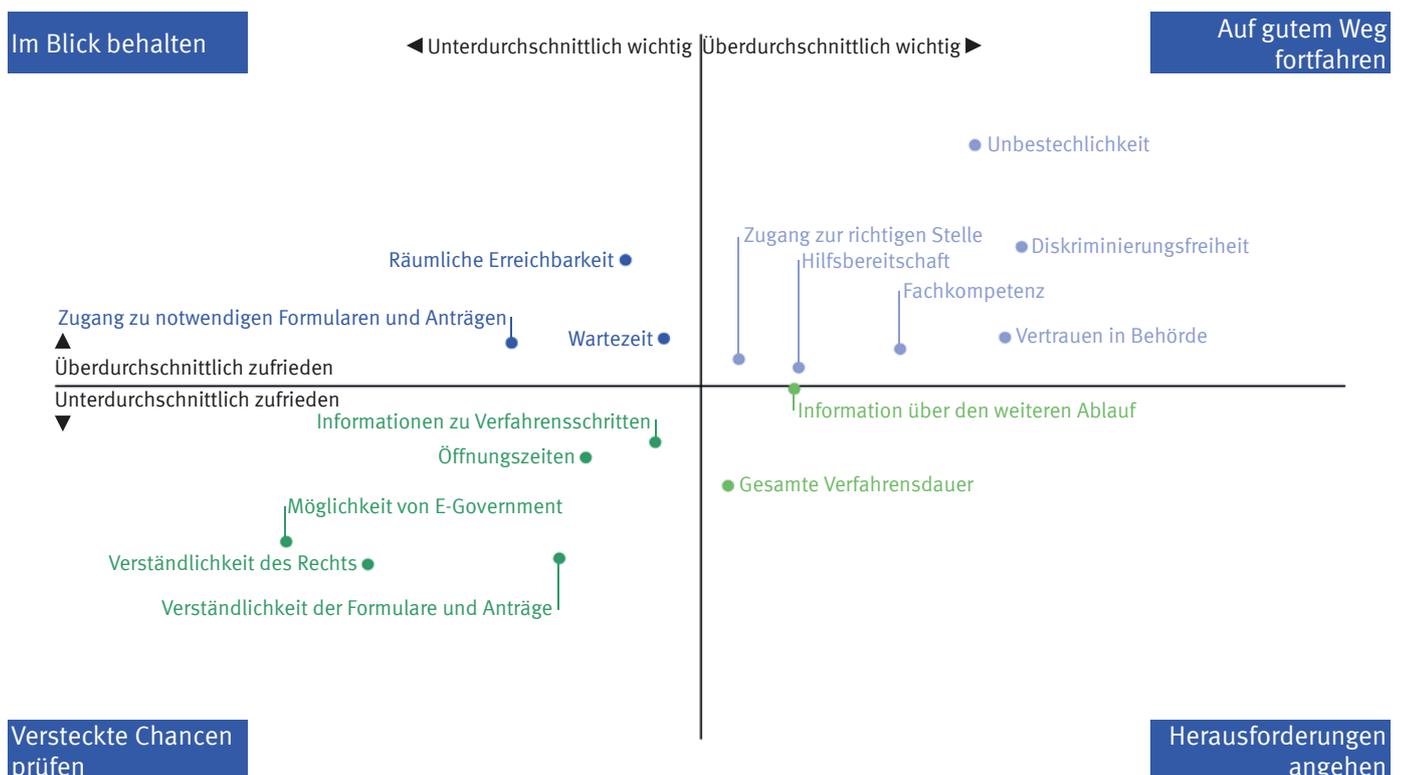


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge
 - Möglichkeit von E-Government

Tabelle 12: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Familiengericht		Jugendamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,27	0,71	-	0,11	0,27	0,58
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,21	0,09	-	0,31	0,21	0,12
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,63	1,02	-	0,80	0,63	0,98
Möglichkeit von E-Government	X	0,15	-	0,37	X	0,19
Zugang zur richtigen Stelle	0,81	1,00	-	0,57	0,81	0,91
Räumliche Erreichbarkeit	1,00	1,36	-	1,09	1,00	1,31
Öffnungszeiten	0,33	0,64	-	0,07	0,33	0,52
Wartezeit	0,43	1,06	-	0,71	0,43	1,00
Informationen über den weiteren Ablauf	0,52	0,95	-	0,19	0,52	0,80
Hilfsbereitschaft	0,19	1,04	-	0,24	0,19	0,88
Fachkompetenz	0,75	1,15	-	0,18	0,75	0,96
Gesamte Verfahrensdauer	-0,02	0,36	-	0,60	-0,02	0,41
Vertrauen in Behörde	0,50	1,19	-	0,29	0,50	1,00
Diskriminierungsfreiheit	1,03	1,35	-	1,57	1,03	1,36
Unbestechlichkeit	1,75	1,81	-	1,65	1,75	1,77
Verständlichkeit des Rechts	0,03	0,15	-	-0,11	0,03	0,10

Abbildung 132: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft



Zwei von 69 Meinungen



„Man konnte nichts über das Internet erledigen. Die Wartezeit war sehr lang. Meine Ansprechpartnerin hat mich warten lassen, obwohl sie keinen Kunden betreut hat. Das Formular konnte man nicht vor Ort ausfüllen, deswegen musste ich eine Stunde vor Ort warten.“ (Mainz)



„Die Öffnungszeiten sind ungünstig, da ich berufstätig und allein erziehend bin.“ (Kreis Wesel)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

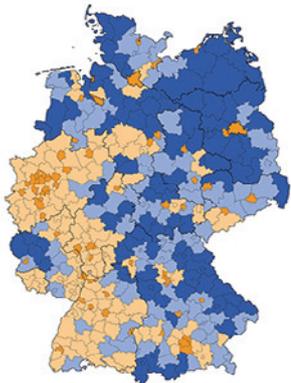


Abbildung 133: Zufriedenheit nach Geschlecht – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

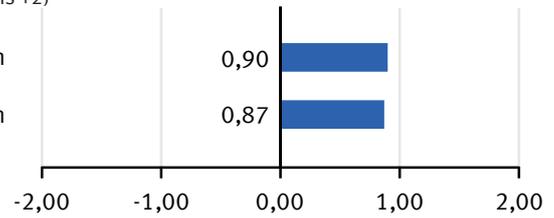


Abbildung 134: Zufriedenheit nach Alter – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

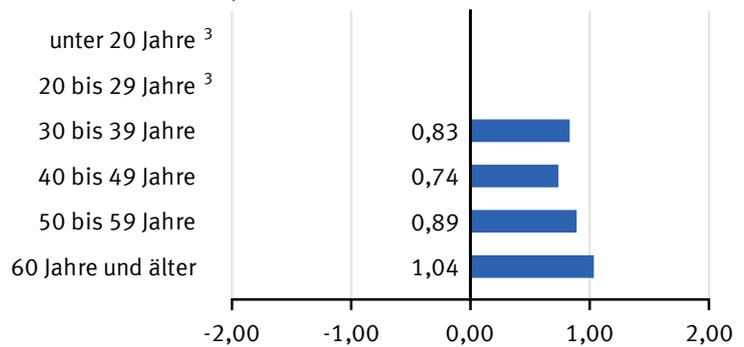


Abbildung 135: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

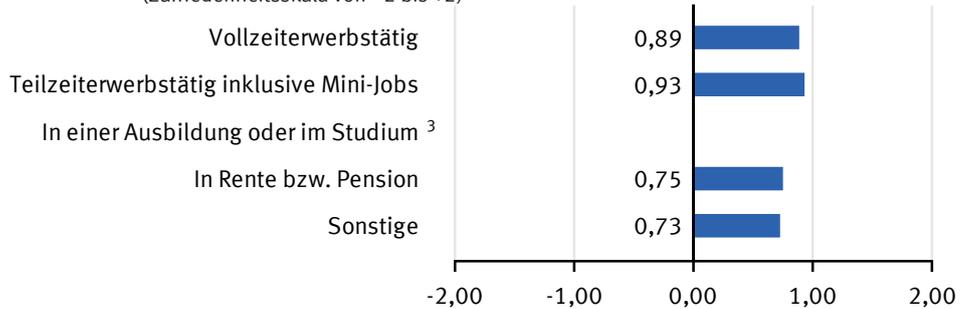


Abbildung 136: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Abbildung 137: Art der Kommunikation mit Behörden – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

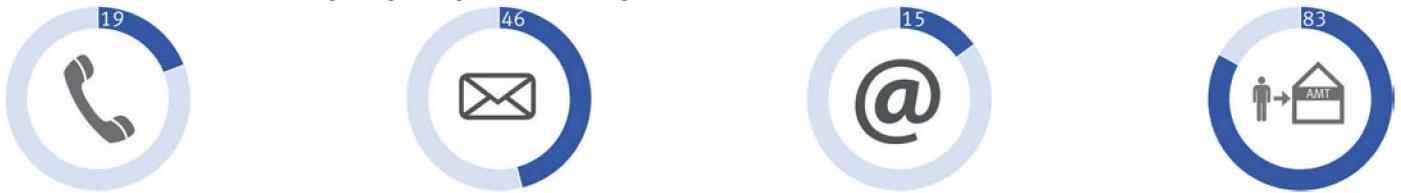


Abbildung 138: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

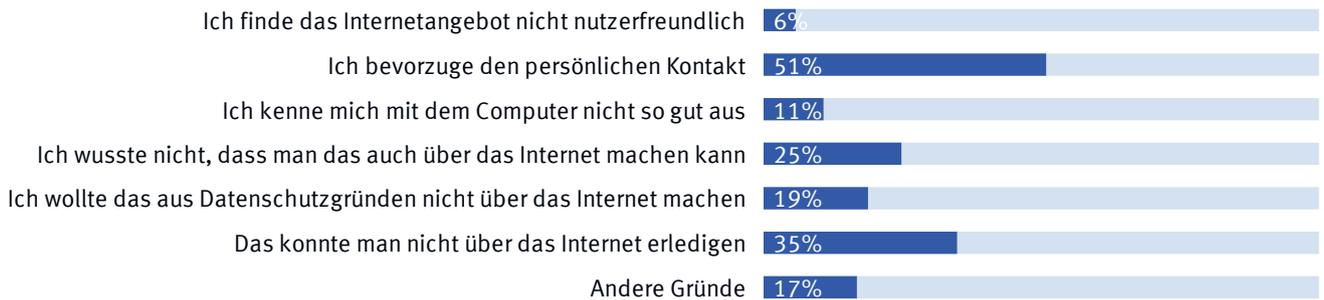


Abbildung 139: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

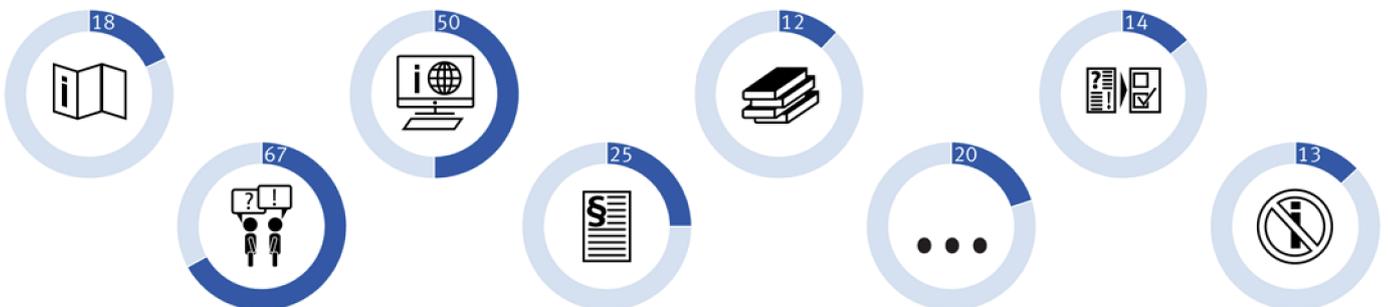


Abbildung 140: Zufriedenheit nach Relevanz von minderjährigen Kindern – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

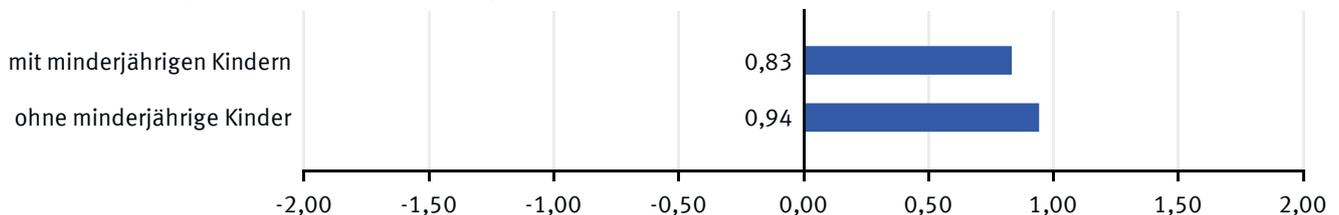
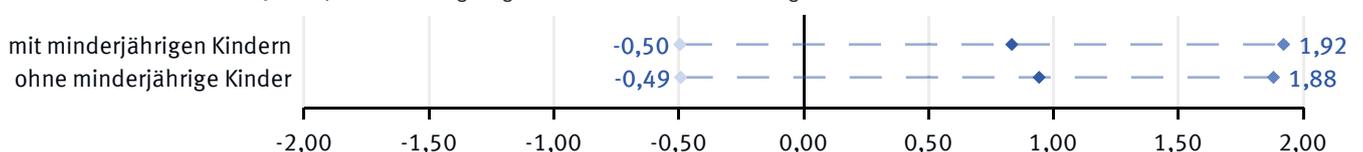


Abbildung 141: Streuung der Zufriedenheit nach Relevanz von minderjährigen Kindern – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Kinderbetreuung

Wachsen Kinder aus dem Säuglingsalter heraus, stehen viele Eltern vor der Entscheidung, ob sie ihre Kinder bis zum Schuleintritt selbst weiterbetreuen möchten oder ob die Betreuung von Dritten übernommen werden soll. Die Kommunalverwaltung leistet Unterstützung bei der Suche nach einer Kinderbetreuungsmöglichkeit. Die Anmeldung selbst kann dann entweder direkt bei der Betreuungseinrichtung oder ebenfalls über die Kommunalverwaltung erfolgen. Beim Amt für Soziales und dem Jobcenter lassen sich finanzielle Hilfen beantragen, zum Beispiel aus dem Bildungs- und Teilhabepaket.

Anzahl der befragten Personen: 360

Mittelwert der Lebenslage

1,18

Wichtige Behördenkontakte:

- **Amt für Soziales** (Antrag auf Gebührenermäßigung/-befreiung; Antrag auf Zuschüsse aus dem Bildungs- und Teilhabepaket; Suche einer Hausaufgabenhilfe/eines Fördervereins)
- **Hort** (Anmeldung beim Hort)
- **Jobcenter** (Antrag auf Zuschüsse aus dem Bildungs- und Teilhabepaket)
- **Kindergarten/-krippe** (Anmeldung bei Kindergarten/-krippe; Antrag auf Notbetreuung)
- **Kommunalverwaltung** (Unterstützung bei der Suche eines Kinderbetreuungsplatzes; Antrag auf Meldebescheinigung, Impfnachweis, Nachweis über die Gesundheit; Bescheinigung über die Arbeitszeit sowie Nachweis über den Betreuungsbedarf)

Veränderung zu 2015

+0,14

Abbildung 142: Zufriedenheit nach Behörden – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

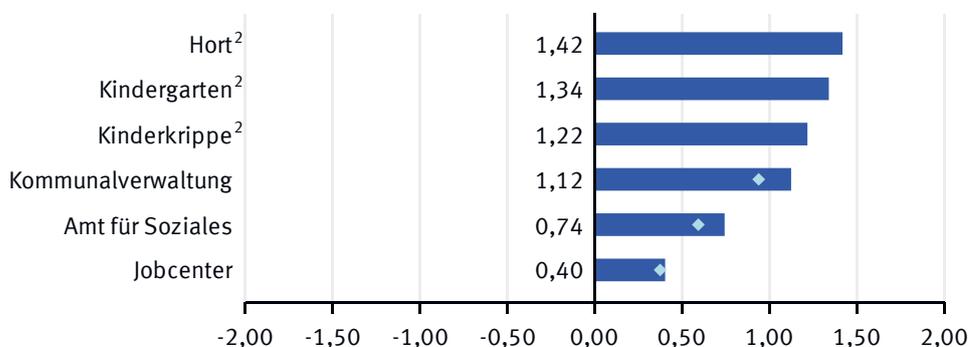
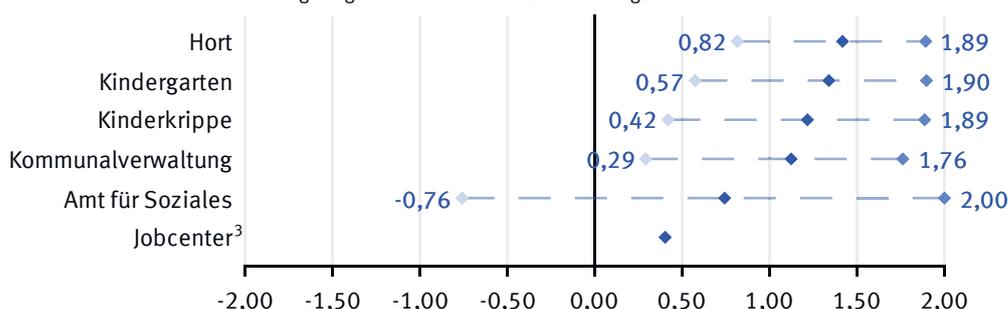


Abbildung 143: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

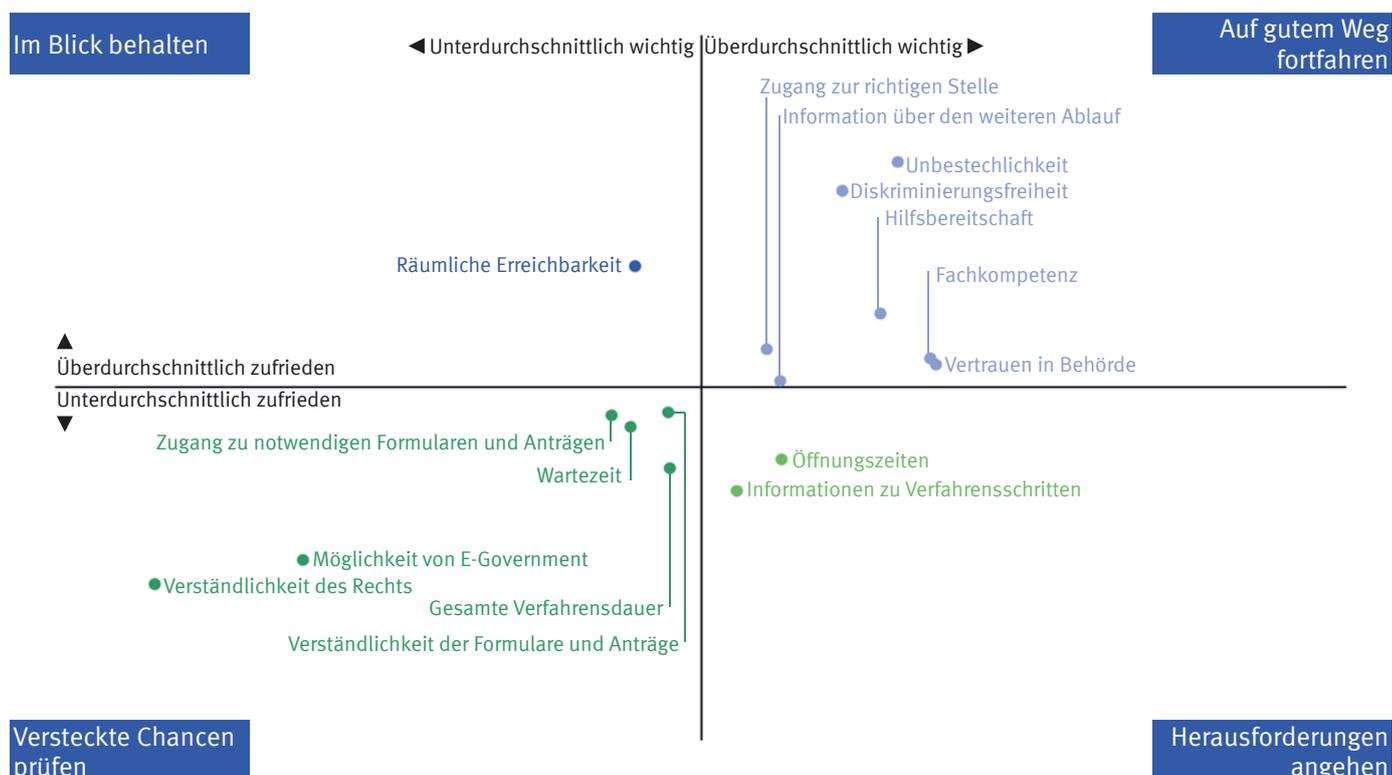
Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Möglichkeit von E-Government
- Informationen zu Verfahrensschritten

Tabelle 13: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Kinderbetreuung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Kindergarten / -krippe, Hort		Kommunalverwaltung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,91	0,87	0,82	0,79	0,87	0,85
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,18	1,18	0,68	0,95	0,93	1,10
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,97	1,00	1,18	1,23	1,07	1,09
Möglichkeit von E-Government	X	0,58	X	0,71	X	0,62
Zugang zur richtigen Stelle	1,47	1,37	1,19	1,17	1,33	1,30
Räumliche Erreichbarkeit	1,48	1,60	1,28	1,49	1,38	1,56
Öffnungszeiten	1,22	1,15	0,27	0,59	0,74	0,95
Wartezeit	1,36	1,22	0,76	0,73	1,06	1,05
Informationen über den weiteren Ablauf	1,08	1,32	0,74	0,98	0,91	1,20
Hilfsbereitschaft	1,31	1,56	0,83	1,16	1,07	1,41
Fachkompetenz	1,15	1,36	0,96	1,11	1,05	1,27
Gesamte Verfahrensdauer	0,73	0,98	0,67	0,81	0,70	0,92
Vertrauen in Behörde	1,41	1,39	0,82	1,00	1,11	1,25
Diskriminierungsfreiheit	1,71	1,83	1,43	1,76	1,57	1,80
Unbestechlichkeit	1,78	1,89	1,69	1,90	1,73	1,90
Verständlichkeit des Rechts	0,43	0,35	0,08	0,89	0,25	0,55

Abbildung 144: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Kinderbetreuung



Zwei von 112 Meinungen



„Verfahren hat sehr lange gedauert. Online gab es die aktuellen Formulare nicht.“ (Berlin)



„Die telefonischen Sprechzeiten und auch die Möglichkeiten des elektronischen Austausches sind sehr eingeschränkt.“ (Kreis Ansbach)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

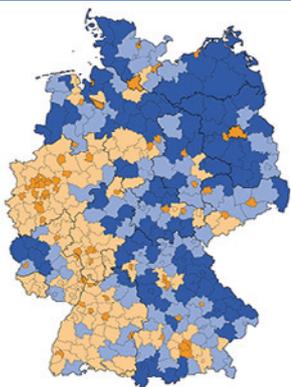


Abbildung 145: Zufriedenheit nach Geschlecht – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

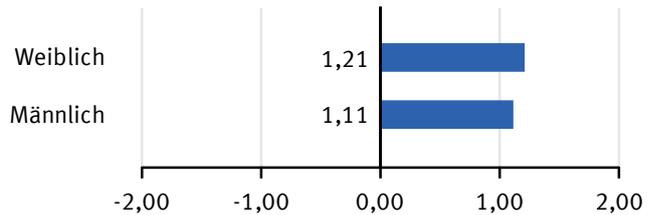


Abbildung 146: Zufriedenheit nach Alter – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

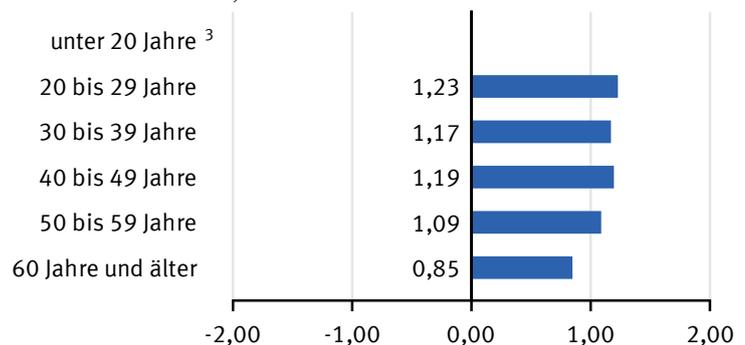


Abbildung 147: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

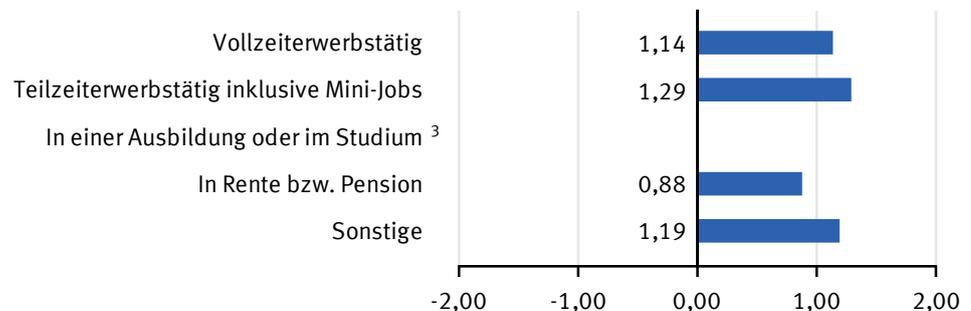


Abbildung 148: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

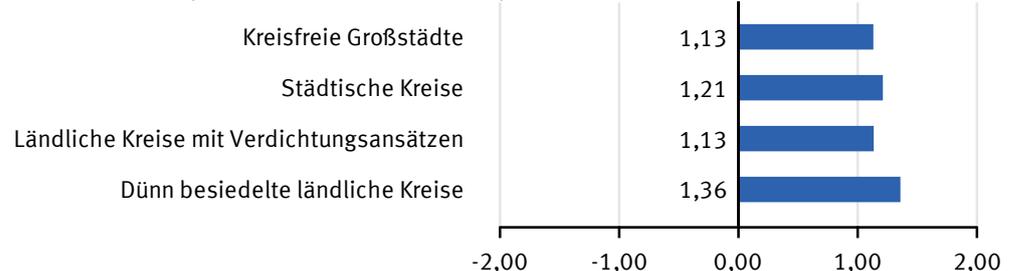


Abbildung 149: Art der Kommunikation mit Behörden – Kinderbetreuung

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

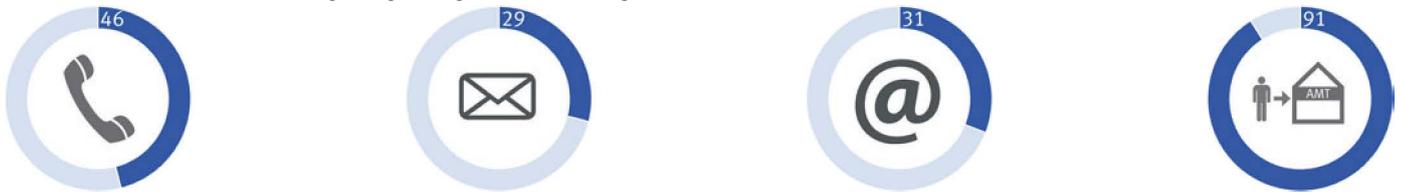


Abbildung 150: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Kinderbetreuung

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

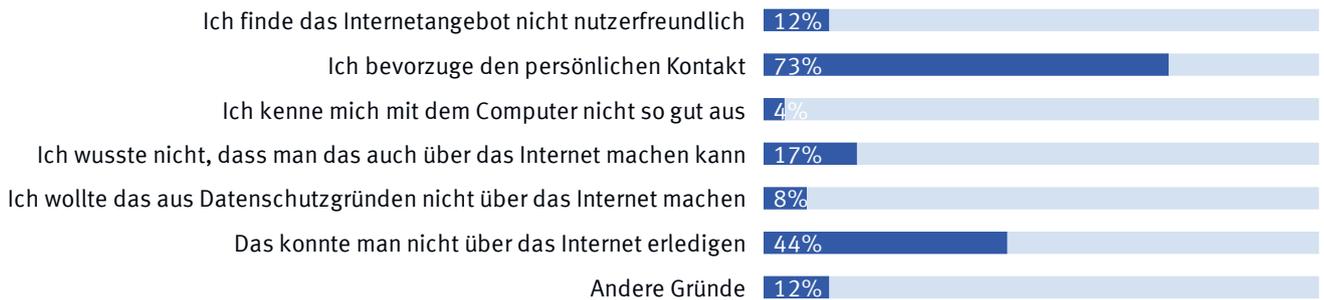


Abbildung 151: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Kinderbetreuung

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

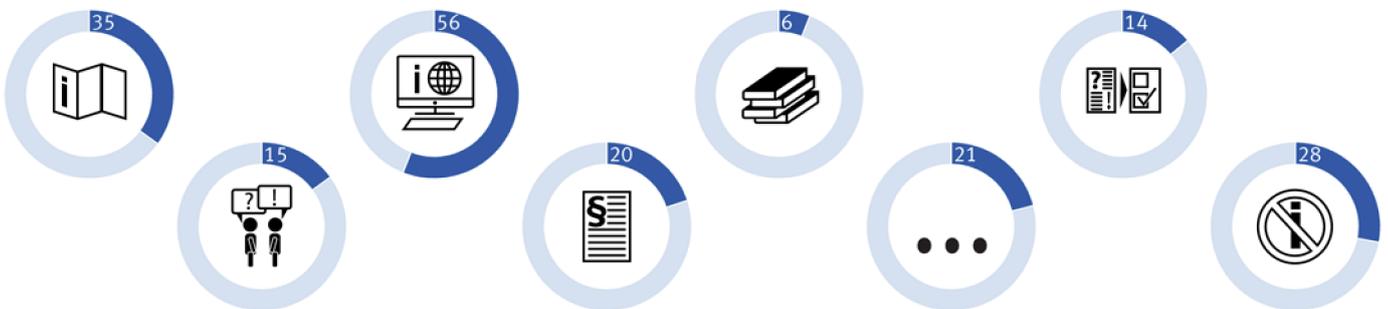


Abbildung 152: Zufriedenheit nach Stelle für Anmeldung – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

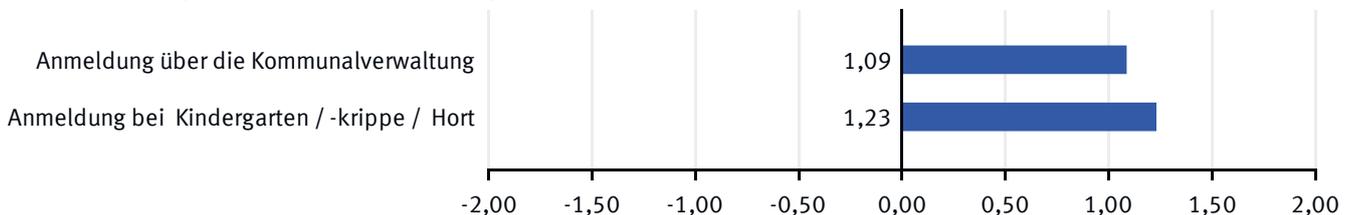
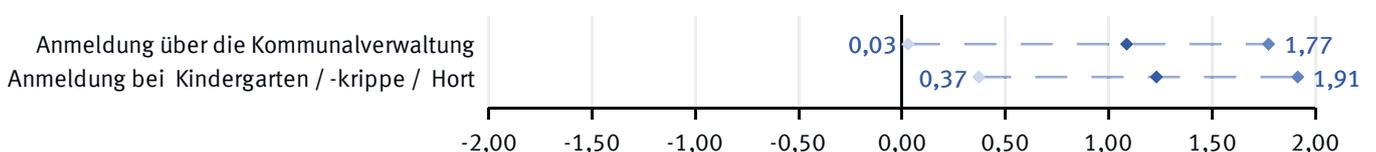
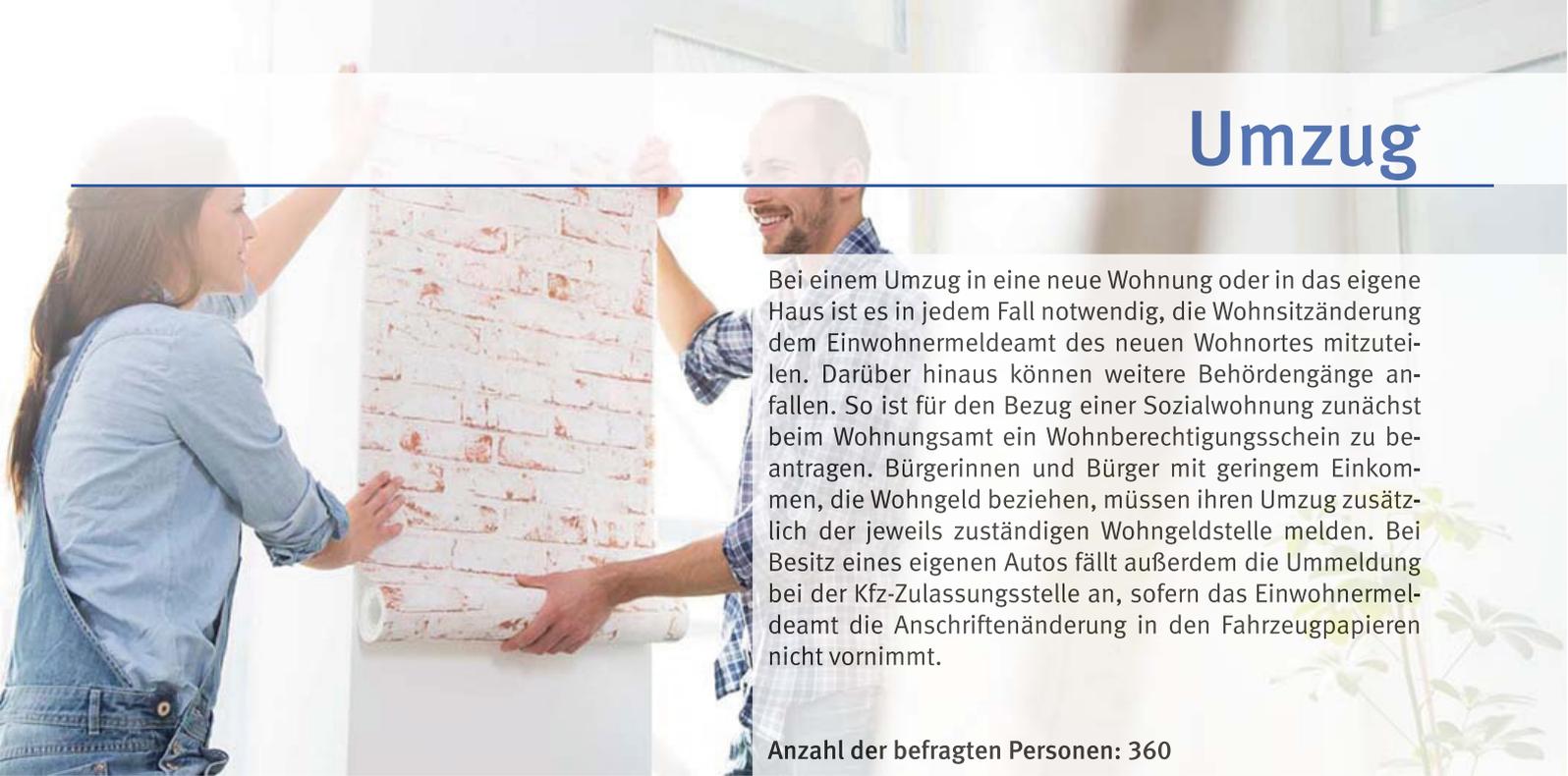


Abbildung 153: Streuung der Zufriedenheit nach Stelle für Anmeldung – Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit





Bei einem Umzug in eine neue Wohnung oder in das eigene Haus ist es in jedem Fall notwendig, die Wohnsitzänderung dem Einwohnermeldeamt des neuen Wohnortes mitzuteilen. Darüber hinaus können weitere Behördengänge anfallen. So ist für den Bezug einer Sozialwohnung zunächst beim Wohnungsamt ein Wohnberechtigungsschein zu beantragen. Bürgerinnen und Bürger mit geringem Einkommen, die Wohngeld beziehen, müssen ihren Umzug zusätzlich der jeweils zuständigen Wohngeldstelle melden. Bei Besitz eines eigenen Autos fällt außerdem die Ummeldung bei der Kfz-Zulassungsstelle an, sofern das Einwohnermeldeamt die Anschriftenänderung in den Fahrzeugpapieren nicht vornimmt.

Anzahl der befragten Personen: 360



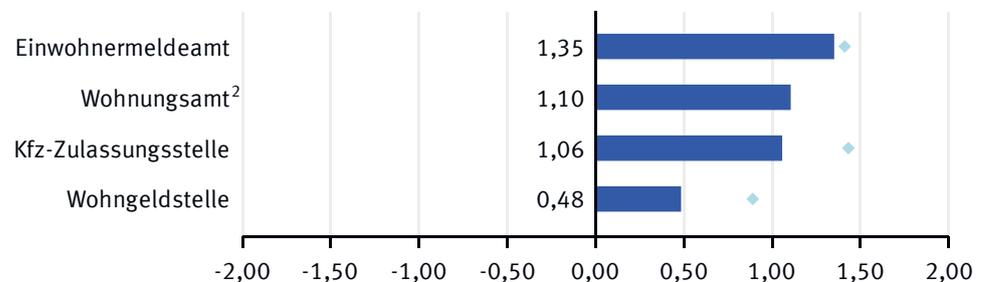
Wichtige Behördenkontakte:

- **Einwohnermeldeamt** (Ummeldung des Hauptwohnsitzes; Anmeldung eines Zweitwohnsitzes)
- **Kfz-Zulassungsstelle** (Umschreiben des Fahrzeugscheins)
- **Wohnungsamt** (Antrag auf einen Wohnberechtigungsschein)
- **Wohngeldstelle** (Mitteilung des neuen Wohnsitzes)



Abbildung 154: Zufriedenheit nach Behörden – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



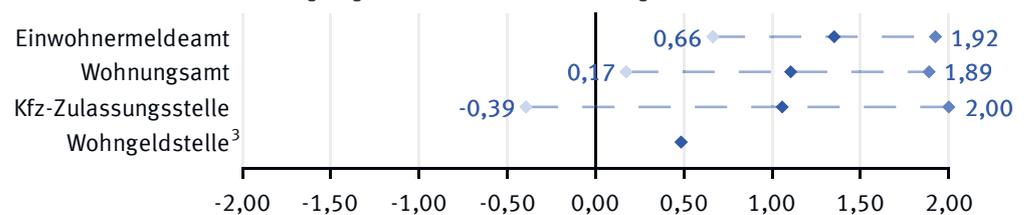
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Fachkompetenz

Abbildung 155: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

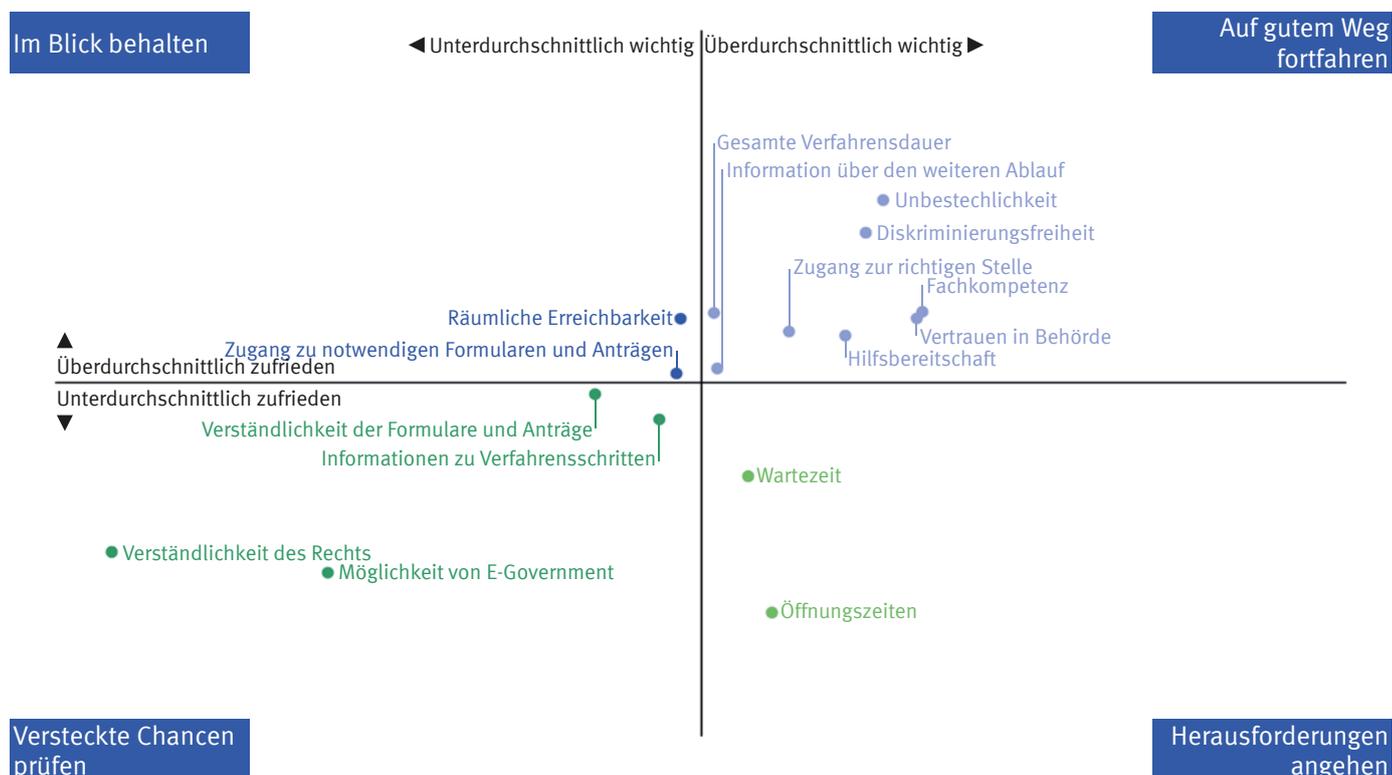


- Schwächen**
- Öffnungszeiten
 - Möglichkeit von E-Government
 - Verständlichkeit des Rechts

Tabelle 14: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Umzug
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Einwohnermeldeamt		Wohngeldstelle		Wohnungsamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	1,32	1,14	0,63	0,25	–	0,83	1,29	1,10
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,19	1,23	0,32	1,14	–	0,56	1,16	1,19
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,40	1,27	0,94	1,39	–	1,06	1,39	1,27
Möglichkeit von E-Government	X	0,58	X	/	–	0,75	X	0,55
Zugang zur richtigen Stelle	1,61	1,42	1,02	/	–	1,10	1,59	1,42
Räumliche Erreichbarkeit	1,62	1,45	1,14	/	–	1,46	1,60	1,46
Öffnungszeiten	0,69	0,42	0,55	/	–	0,75	0,68	0,41
Wartezeit	1,05	0,89	0,66	/	–	0,63	1,03	0,90
Informationen über den weiteren Ablauf	1,28	1,31	0,73	0,63	–	1,06	1,26	1,28
Hilfsbereitschaft	1,21	1,46	0,71	–0,37	–	1,14	1,19	1,40
Fachkompetenz	1,54	1,52	1,03	0,69	–	1,28	1,52	1,49
Gesamte Verfahrensdauer	1,56	1,55	0,66	–0,23	–	1,11	1,53	1,48
Vertrauen in Behörde	1,54	1,53	0,75	–0,33	–	1,08	1,51	1,46
Diskriminierungsfreiheit	1,79	1,82	1,53	–0,14	–	1,73	1,78	1,77
Unbestechlichkeit	1,91	1,89	1,67	1,97	–	1,74	1,90	1,89
Verständlichkeit des Rechts	0,60	0,69	0,86	/	–	–0,50	0,61	0,63

Abbildung 156: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Umzug



Zwei von 85 Meinungen



„Kurze Öffnungszeiten störten, sowie dass eine Erledigung über das Internet nicht möglich war.“
(Kreis Konstanz)



„Der Aufwand ist relativ hoch und es braucht viel Zeit. Die Wartezeiten im Amt waren sehr lang.“
(Leipzig)

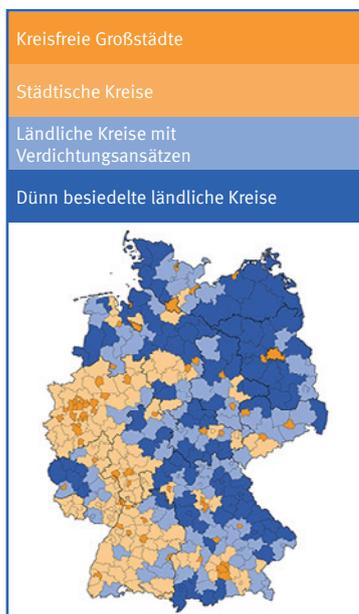


Abbildung 157: Zufriedenheit nach Geschlecht – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

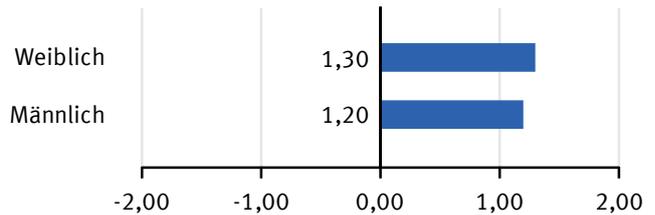


Abbildung 158: Zufriedenheit nach Alter – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

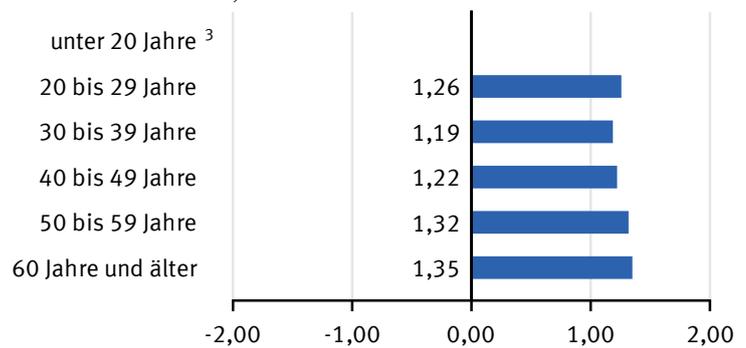


Abbildung 159: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

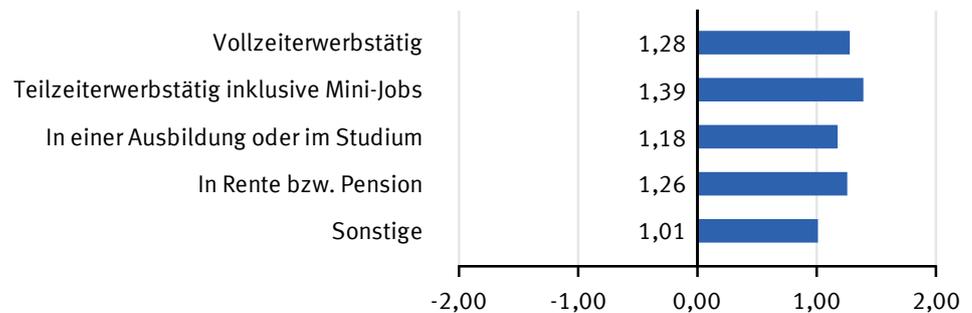


Abbildung 160: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

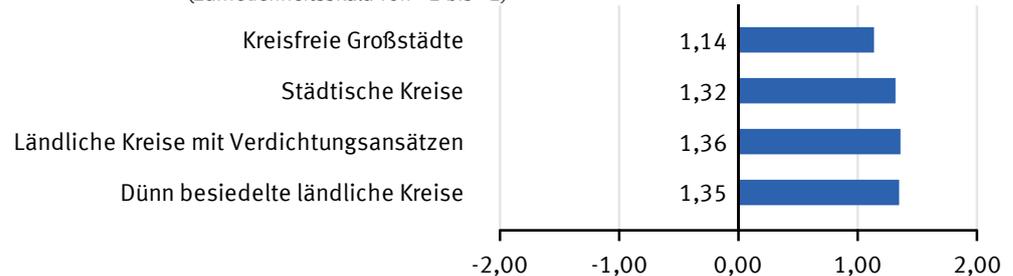


Abbildung 161: Art der Kommunikation mit Behörden – Umzug

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

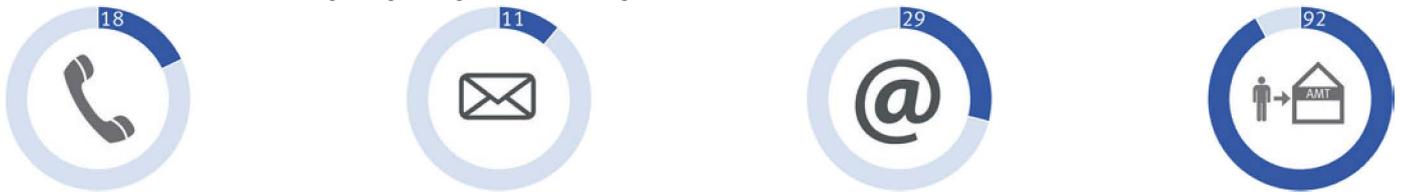


Abbildung 162: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Umzug

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

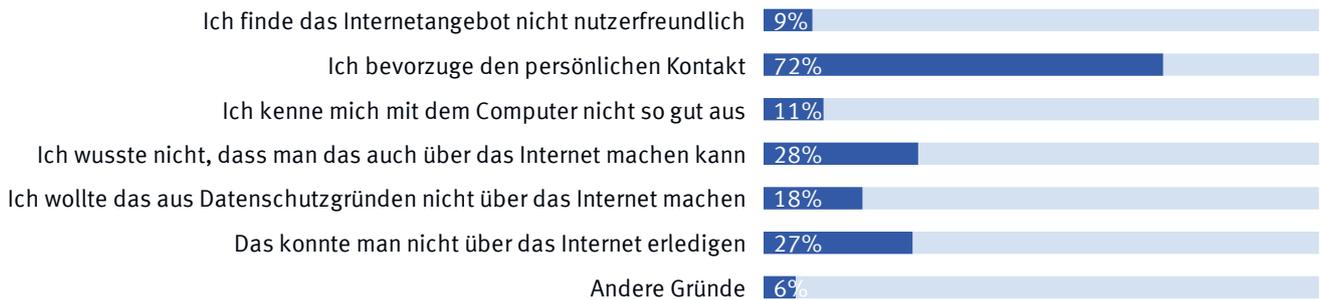


Abbildung 163: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Umzug

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

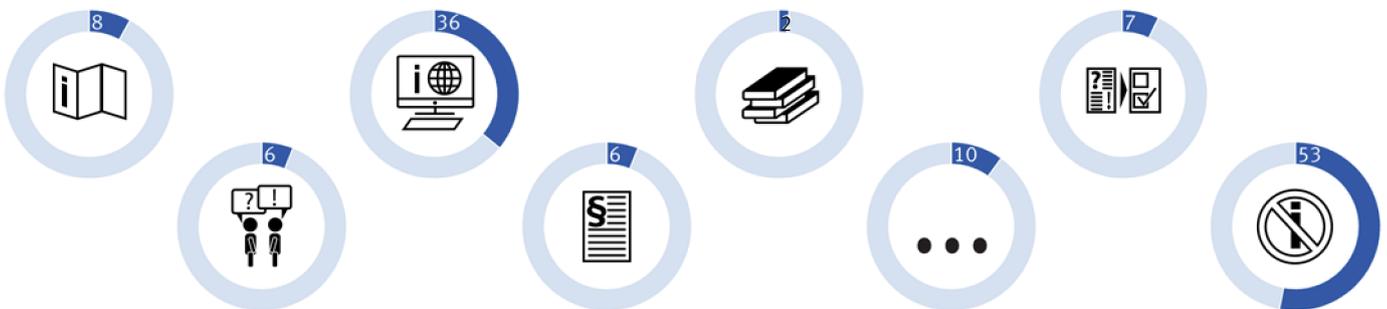


Abbildung 164: Zufriedenheit nach Relevanz einer Sozialwohnung – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

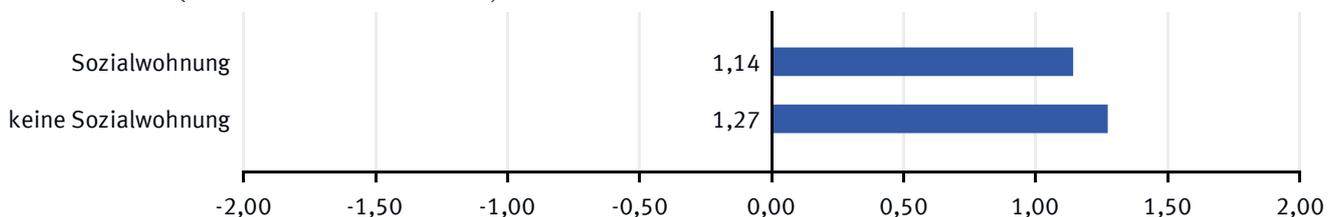
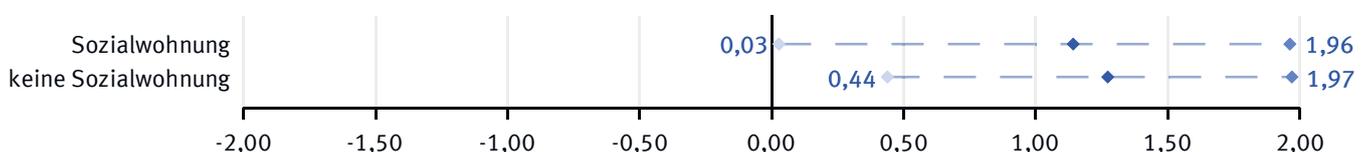


Abbildung 165: Streuung der Zufriedenheit nach Relevanz einer Sozialwohnung – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Immobilienenerwerb

Das Wohnen in den eigenen vier Wänden beginnt häufig mit einem Haus- oder Wohnungskauf bzw. mit dem Erwerb eines Grundstücks, auf dem man anschließend selbst baut. Bei der Suche nach Grundstück oder Immobilie lassen sich bei den Katasterämtern hilfreiche Informationen (z. B. aus dem Flächennutzungsplan) beziehen. Die Finanzierung kann dann durch staatliche oder öffentliche Gelder (z. B. Fördergelder von Kommunen) bezuschusst werden. Der Kaufvertrag selbst wird notariell beglaubigt. Anschließend erfolgt die Eintragung ins Grundbuch durch das Amtsgericht. Wegen der einmalig fälligen Grunderwerbsteuer ist der Kauf auch dem Finanzamt anzuzeigen. Möchte man selbst bauen, muss man sich u. a. für die Baugenehmigung an die Bauaufsichtsbehörde wenden.

Anzahl der befragten Personen: 320

Mittelwert der Lebenslage

1,19

Wichtige Behördenkontakte:

- **Amtsgericht** (Eintragung ins Grundbuch)
- **Katasteramt** (Beantragung einer Flurkarte)
- **Bauaufsichtsbehörde** (Stellen der Bauvoranfrage; Antrag auf Baugenehmigung; Anzeige des Baubeginns)
- **Finanzamt** (Anzeige des Immobilienenerwerbs; Abführen von Grunderwerbsteuer und Grundsteuer)
- **Kommunalverwaltung** (Beantragung eines Negativzeugnisses für die Nutzung eines Grundstücks)
- **Notariat** (Beglaubigung des Kaufvertrags; Übergabe des Grundbuchs)

Veränderung zu 2015

-0,03

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Fachkompetenz

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Öffnungszeiten
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Abbildung 166: Zufriedenheit nach Behörden – Immobilienenerwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

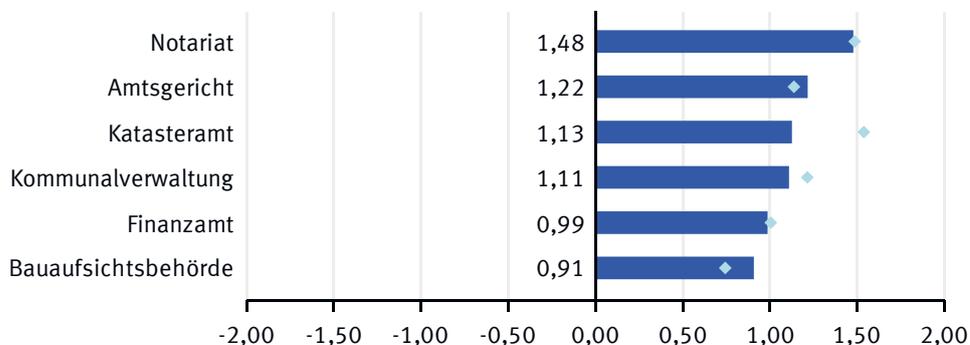


Abbildung 167: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Immobilienenerwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

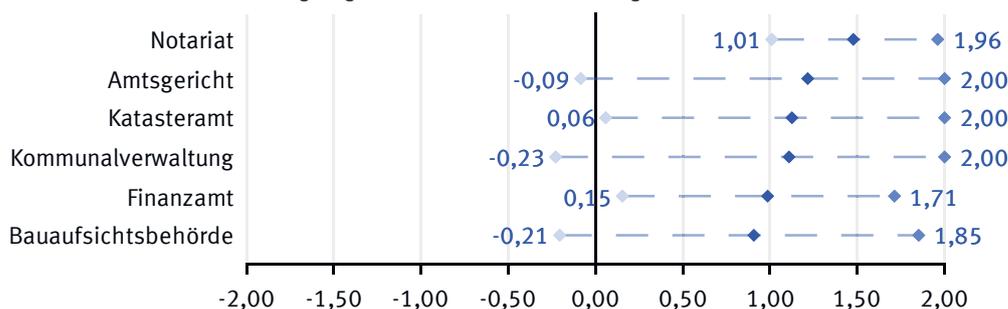
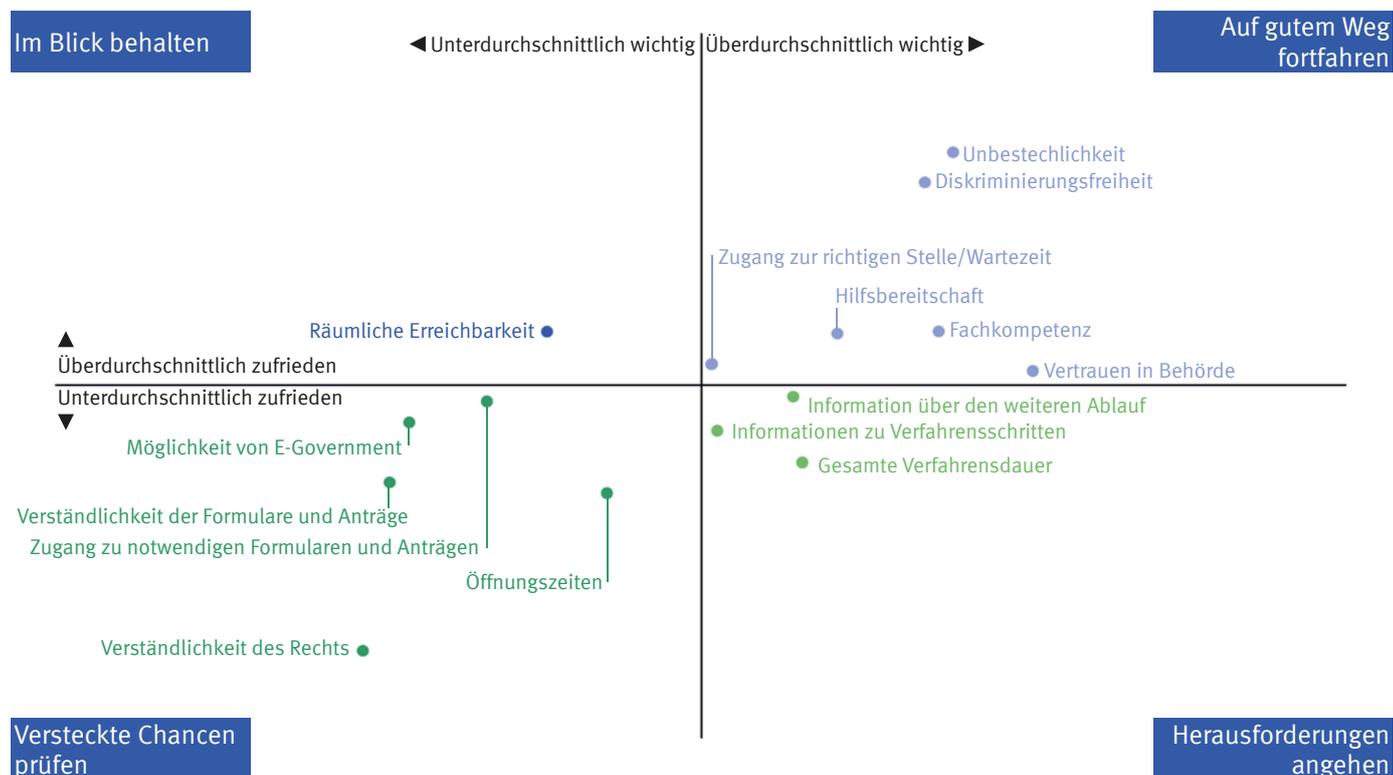


Tabelle 15: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Immobilienwerb
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Bauaufsichtsbehörde		Finanzamt		Notariat		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,60	0,75	–	0,69	1,31	1,24	1,09	0,99
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,48	0,49	–	0,50	0,77	1,13	0,69	0,83
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,89	0,78	–	0,92	1,21	1,28	1,14	1,08
Möglichkeit von E-Government	X	0,83	–	0,84	X	1,18	X	1,02
Zugang zur richtigen Stelle	0,81	0,87	–	0,68	1,76	1,59	1,34	1,20
Räumliche Erreichbarkeit	1,37	1,35	–	0,87	1,60	1,50	1,34	1,30
Öffnungszeiten	0,20	0,37	–	0,00	1,56	1,38	0,99	0,80
Wartezeit	0,56	0,96	–	0,67	1,47	1,56	1,09	1,20
Informationen über den weiteren Ablauf	0,51	0,64	–	0,88	1,46	1,38	1,18	1,10
Hilfsbereitschaft	0,54	0,90	–	1,00	1,48	1,59	1,14	1,29
Fachkompetenz	0,79	0,90	–	1,08	1,69	1,56	1,36	1,30
Gesamte Verfahrensdauer	0,27	0,37	–	0,64	1,19	1,22	0,89	0,89
Vertrauen in Behörde	0,40	0,78	–	0,78	1,61	1,53	1,32	1,18
Diskriminierungsfreiheit	1,68	1,68	–	1,89	1,89	1,72	1,84	1,76
Unbestechlichkeit	1,56	1,70	–	1,93	1,92	1,87	1,82	1,85
Verständlichkeit des Rechts	0,44	0,26	–	0,18	0,24	0,40	0,35	0,31

Abbildung 168: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Immobilienwerb



Zwei von 142 Meinungen



„Die gesamten Öffnungszeiten, bis auf den Kontakt zum Notar, sind für Arbeitende sehr ungünstig. Mir wären Öffnungszeiten nachmittags nicht bloß bis 16 Uhr sondern bis 18 Uhr und das an allen Werktagen lieber.“ (Landkreis Lindau (Bodensee))



„Die Bearbeitung von Anfang bis zum Schluss dauert zu lange.“ (Leipzig)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

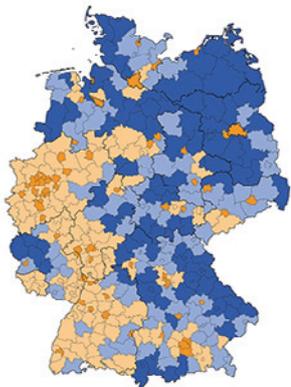


Abbildung 169: Zufriedenheit nach Geschlecht – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

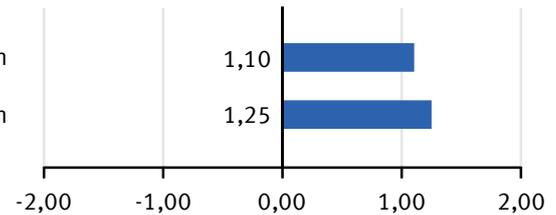


Abbildung 170: Zufriedenheit nach Alter – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

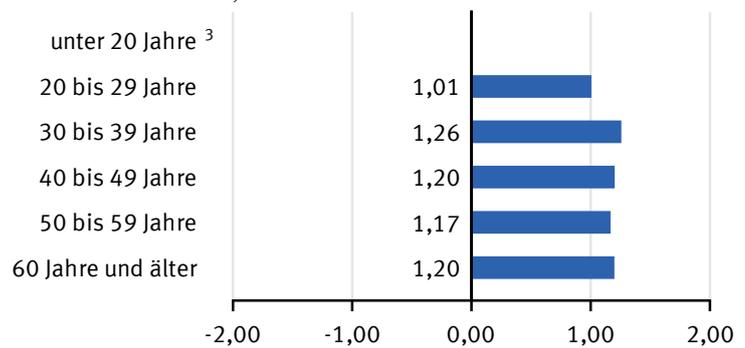


Abbildung 171: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

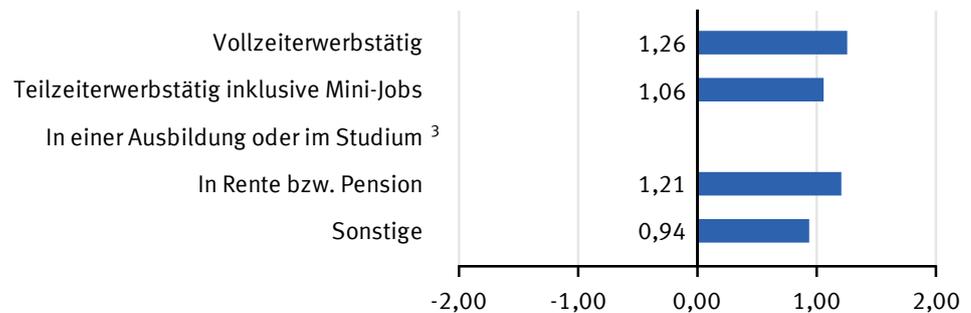


Abbildung 172: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

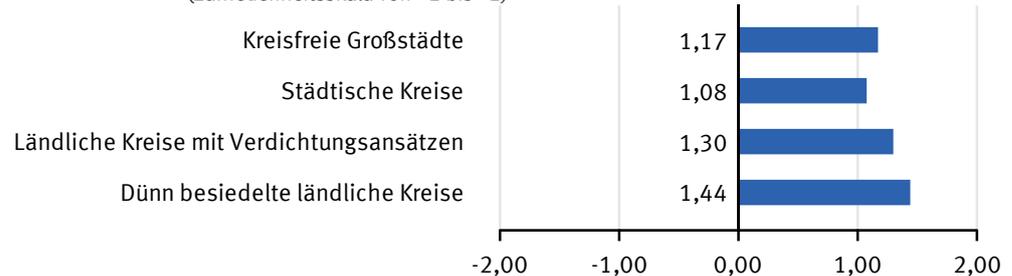


Abbildung 173: Art der Kommunikation mit Behörden – Immobilienwerb

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

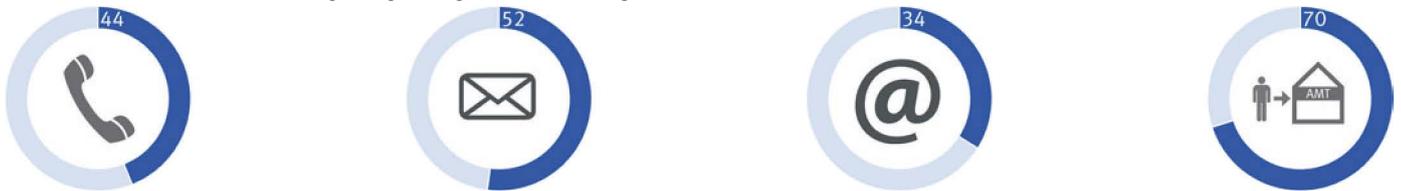


Abbildung 174: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Immobilienwerb

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

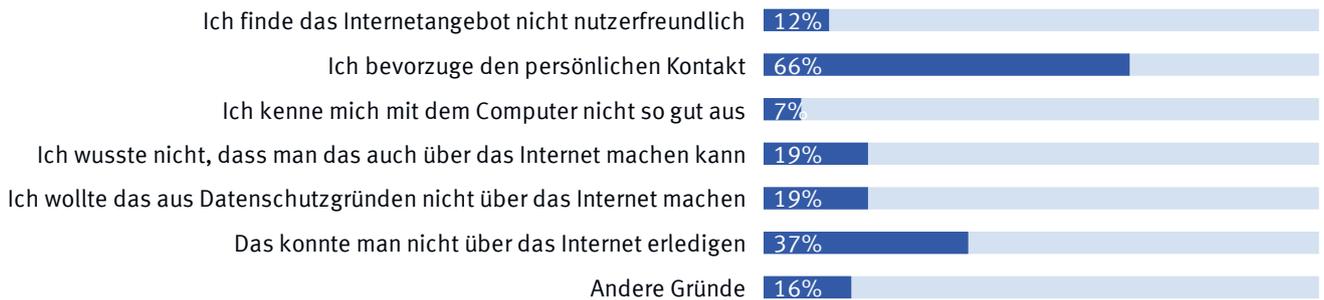


Abbildung 175: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Immobilienwerb

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

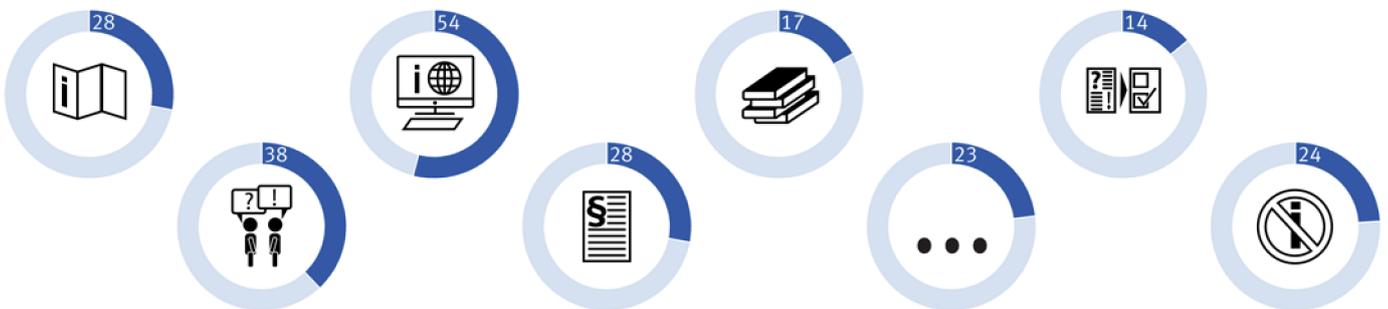


Abbildung 176: Zufriedenheit nach Art des Immobilienwerbs – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

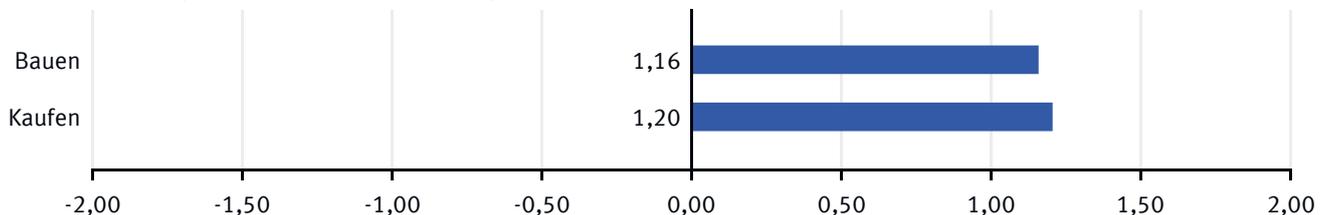
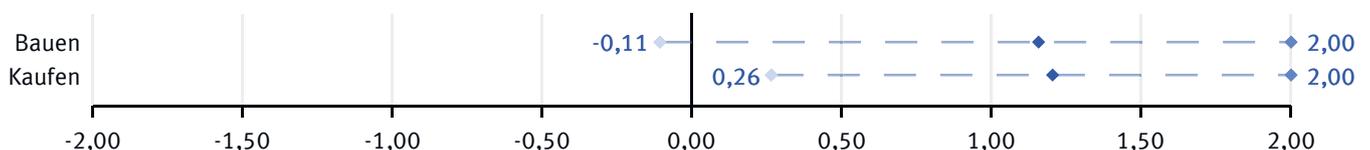
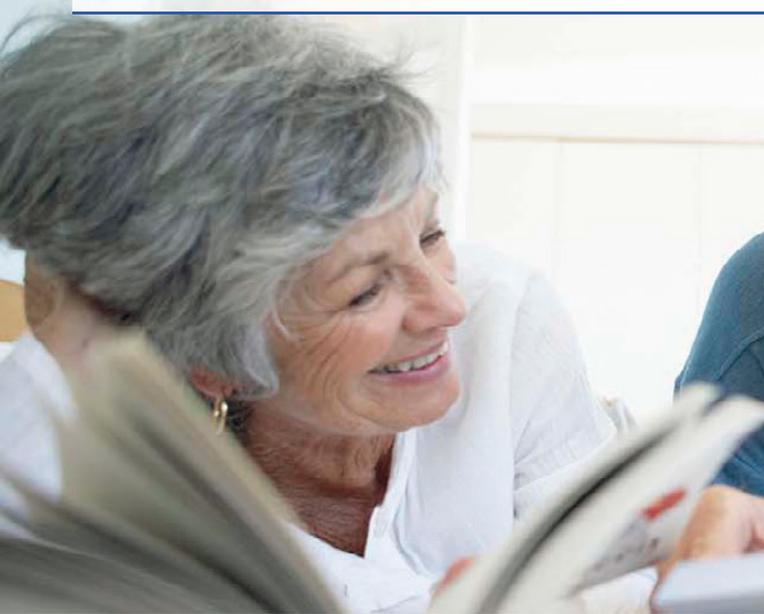


Abbildung 177: Streuung der Zufriedenheit nach Art des Immobilienwerbs – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Eintritt in Ruhestand



Neben der klassischen Rente sind auch Altersteilzeit- und Erwerbsminderungsrente verbreitet. Der Weg zur Rente führt dabei in allen Fällen über die Rentenversicherung, bei der ein entsprechender Antrag zu stellen ist. Sollen Altersteilzeit- oder Erwerbsminderungsrente beantragt werden, fallen dort zusätzliche Schritte an, wie zum Beispiel das Einholen einer Rentenauskunft. Wird der Rentenanspruch bewilligt, ist eine Anmeldung bei der Krankenversicherung der Rentner oder eine Weiterversicherung bei der bisherigen Kasse einzuleiten. Jenseits der Rente steht es Betroffenen offen, beim Jobcenter oder beim Amt für Soziales finanzielle Unterstützung zu beantragen.

Anzahl der befragten Personen: 606

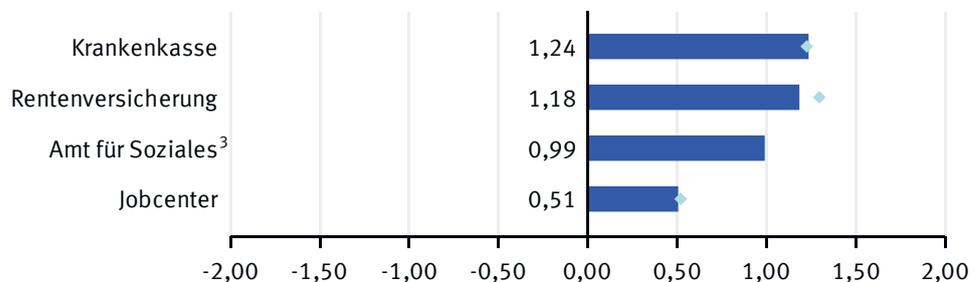


Wichtige Behördenkontakte:

- Amt für Soziales (Antrag auf Sozialleistungen)
- Jobcenter (Antrag auf Sozialleistungen)
- Krankenkasse (Anmeldung zur Krankenversicherung der Rentner)
- Rentenversicherung (Antrag auf Regelaltersrente; Antrag auf Kontoklärung; Meldung eines Hinzuverdiensts bei Altersrente; Abgabe einer Zahlungserklärung für Zahlungen ins Ausland)

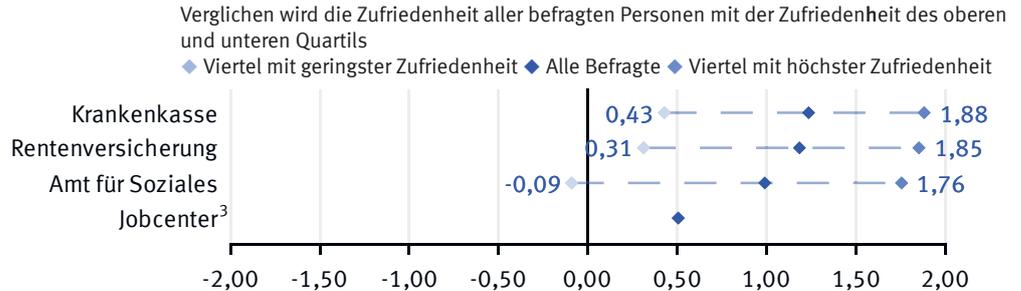


Abbildung 178: Zufriedenheit nach Behörden – Eintritt in Ruhestand
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Hilfsbereitschaft

Abbildung 179: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Eintritt in Ruhestand
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

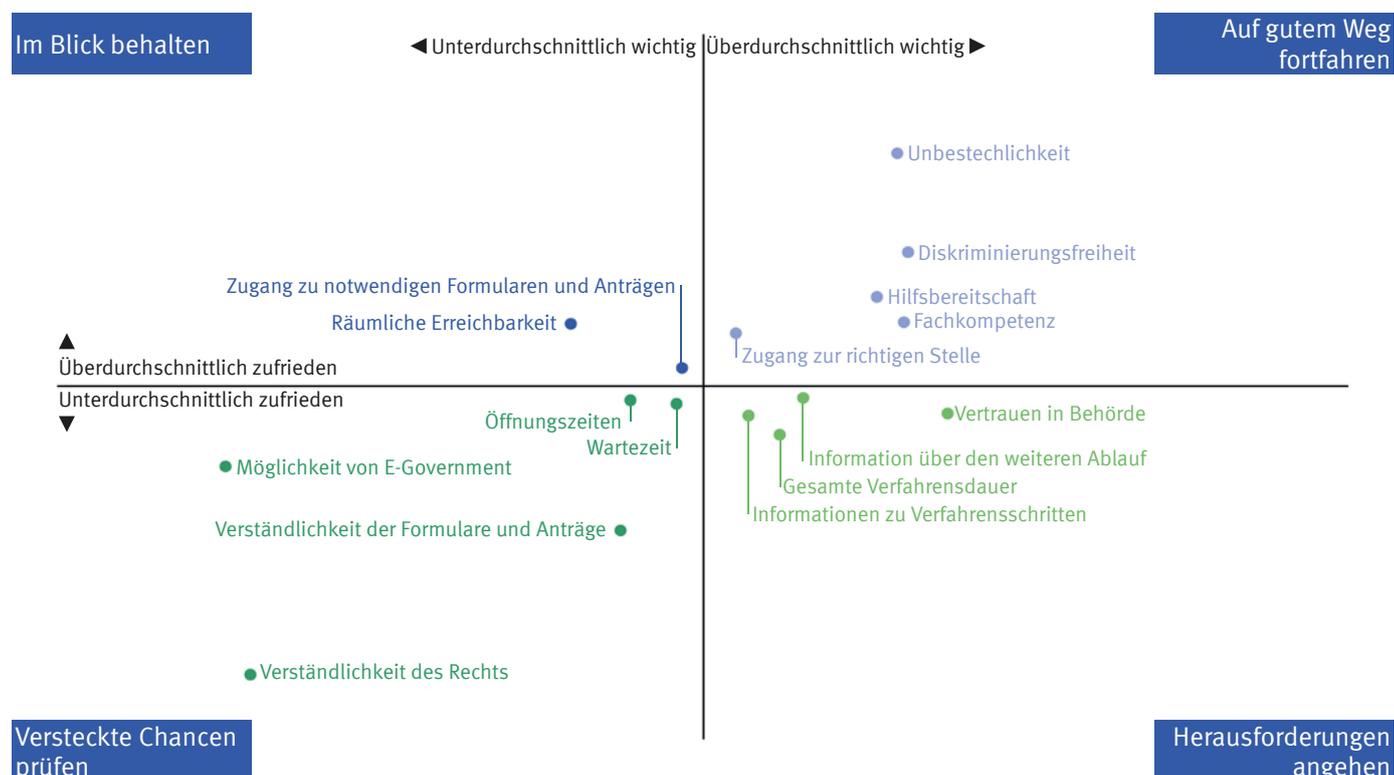


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge
 - Möglichkeit von E-Government

Tabelle 16: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Eintritt in Ruhestand
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Amt für Soziales		Krankenkasse		Rentenversicherung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	–	0,66	1,05	1,21	1,21	1,01	1,17	1,01
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	–	0,57	0,82	0,96	0,66	0,60	0,69	0,66
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	–	0,96	1,26	1,14	1,45	1,19	1,38	1,16
Möglichkeit von E-Government	–	1,07	X	0,86	X	0,82	X	0,86
Zugang zur richtigen Stelle	–	1,15	1,37	1,28	1,55	1,27	1,50	1,27
Räumliche Erreichbarkeit	–	1,13	1,75	1,23	1,41	1,33	1,50	1,30
Öffnungszeiten	–	0,68	1,33	1,23	1,22	1,07	1,25	1,06
Wartezeit	–	0,83	1,21	0,95	1,14	1,10	1,17	1,05
Informationen über den weiteren Ablauf	–	0,92	1,05	1,15	1,29	1,07	1,22	1,07
Hilfsbereitschaft	–	1,06	1,18	1,51	1,29	1,39	1,27	1,38
Fachkompetenz	–	0,93	1,32	1,22	1,47	1,37	1,42	1,30
Gesamte Verfahrensdauer	–	0,64	1,12	1,29	1,26	0,91	1,22	0,96
Vertrauen in Behörde	–	0,79	1,21	1,15	1,28	1,02	1,26	1,02
Diskriminierungsfreiheit	–	1,67	1,57	1,52	1,57	1,49	1,58	1,52
Unbestechlichkeit	–	1,73	1,88	1,82	1,91	1,83	1,90	1,82
Verständlichkeit des Rechts	–	0,20	0,26	0,10	0,40	0,24	0,36	0,22

Abbildung 180: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Eintritt in Ruhestand



Zwei von 195 Meinungen



„Die Schwierigkeit lag in der langen Bearbeitungsdauer. Beim Übergang von Hartz IV zur Rente entstand ein Loch von einem Monat. Das war finanziell schwierig für mich.“
(Bremen)



„Es war schwer, die richtigen Formulare zu finden und richtig auszufüllen.“
(Kreis Freising)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

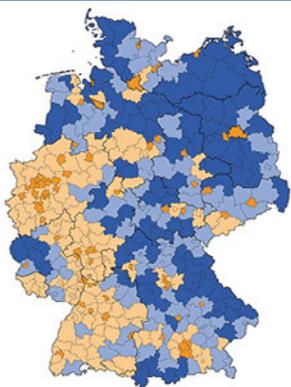


Abbildung 181: Zufriedenheit nach Geschlecht – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

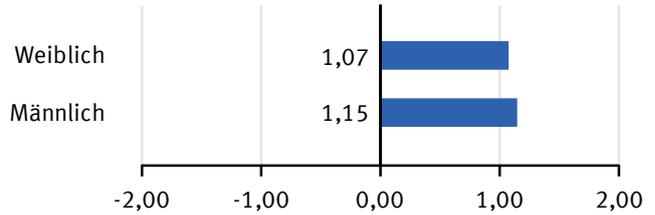


Abbildung 182: Zufriedenheit nach Alter – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

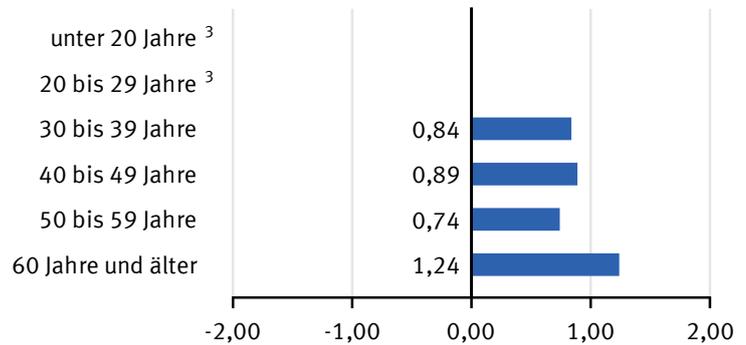


Abbildung 183: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

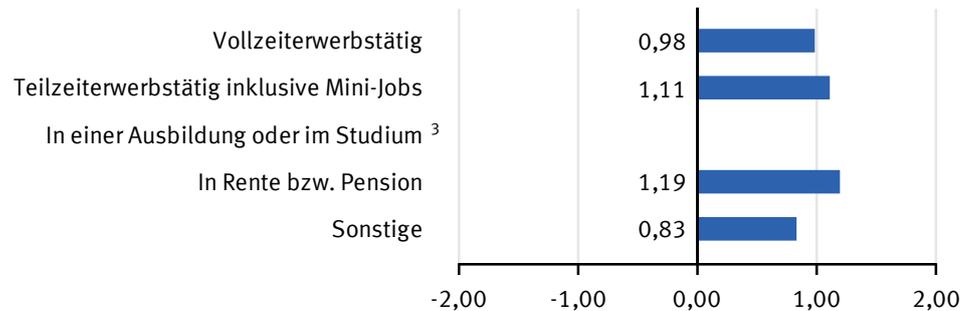


Abbildung 184: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

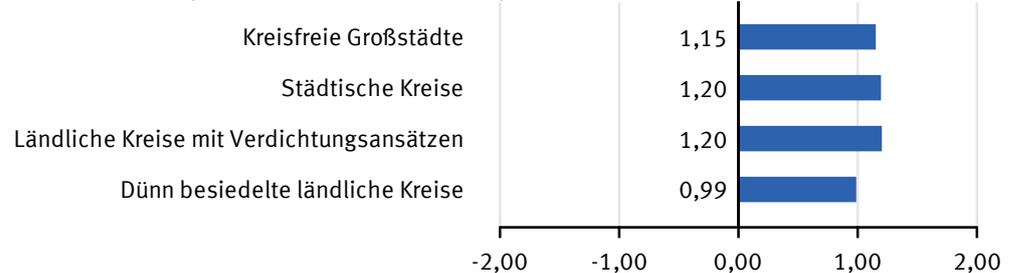


Abbildung 185: Art der Kommunikation mit Behörden – Eintritt in Ruhestand

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

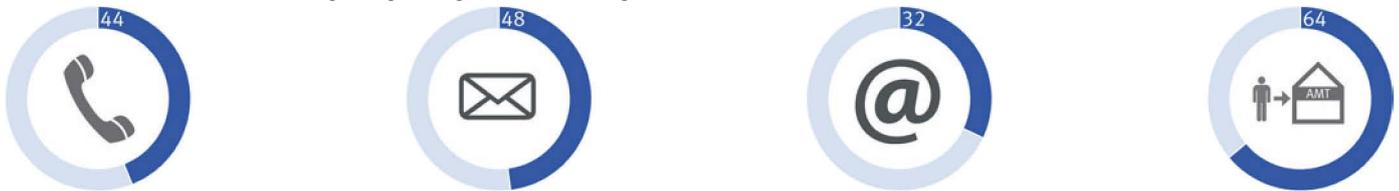


Abbildung 186: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Eintritt in Ruhestand

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

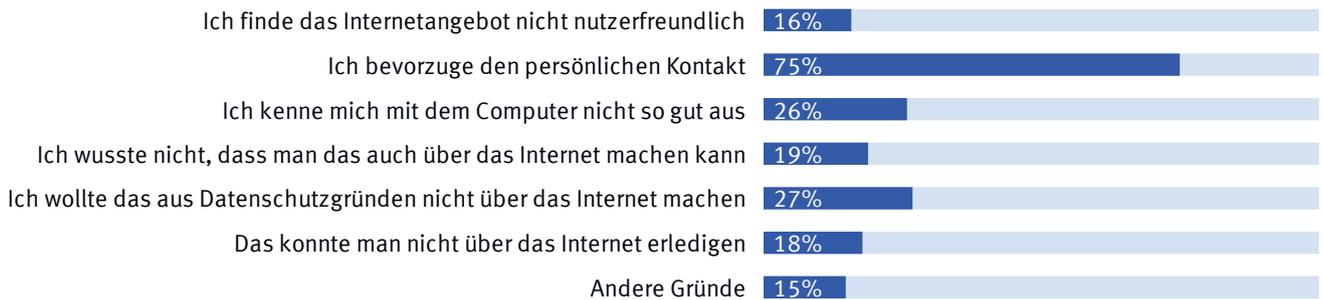


Abbildung 187: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Eintritt in Ruhestand

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

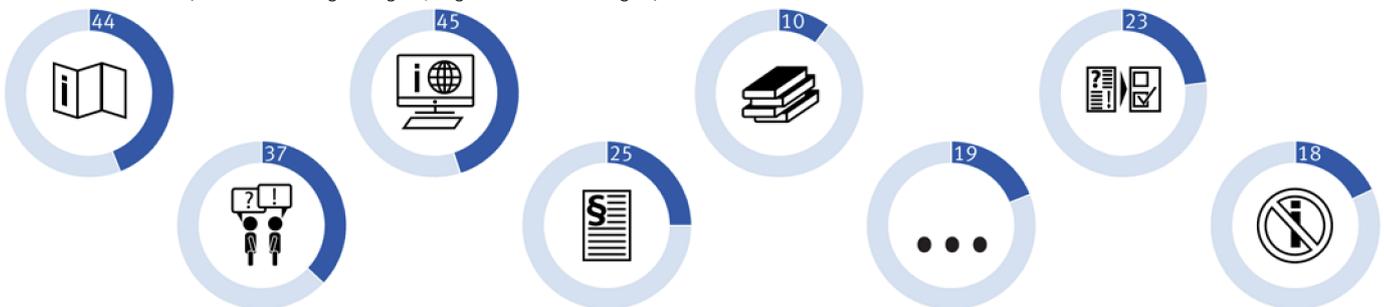


Abbildung 188: Zufriedenheit nach Rentenart – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

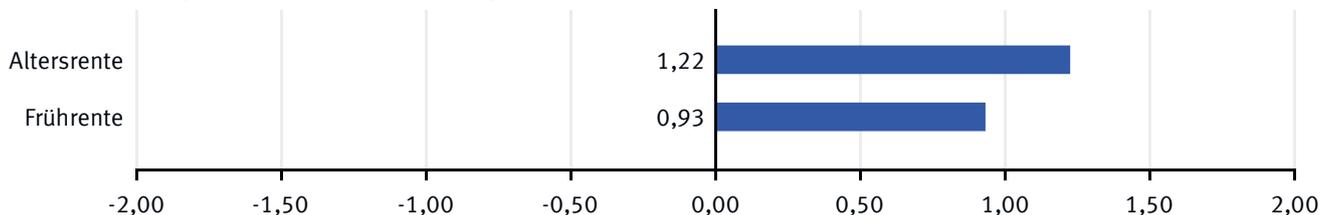


Abbildung 189: Streuung der Zufriedenheit nach Rentenart – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Altersarmut



Reicht das eigene Einkommen und Vermögen nicht aus, um im Rentenalter den Lebensunterhalt zu bestreiten, können Betroffene durch Grundsicherung im Alter finanzielle Unterstützung erhalten. Der entsprechende Antrag ist dabei auf kommunaler Ebene beim Amt für Soziales zu stellen. Mit dem Bescheid auf Grundsicherung im Alter können Betroffene verschiedene weitere Vergünstigungen erhalten. Dazu zählen etwa Ermäßigungen in kommunalen Einrichtungen, z. B. in Schwimmbädern. Leistungen aus der Grundsicherung im Alter sind jedoch einzustellen, wenn durch den Bezug einer vorrangigen Sozialleistung (hier: Wohngeld) die Hilfebedürftigkeit überwunden werden kann.

Anzahl der befragten Personen: 140



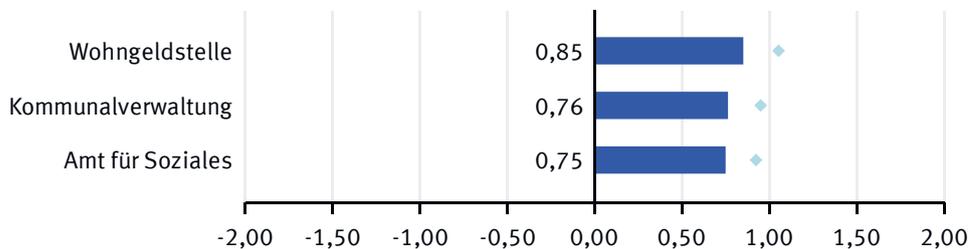
Wichtige Behördenkontakte:

- Amt für Soziales (Antrag auf Grundsicherung im Alter)
- Kommunalverwaltung (Antrag auf besondere Ermäßigungen)
- Wohngeldstelle (Antrag auf Wohngeld)



Abbildung 190: Zufriedenheit nach Behörden – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



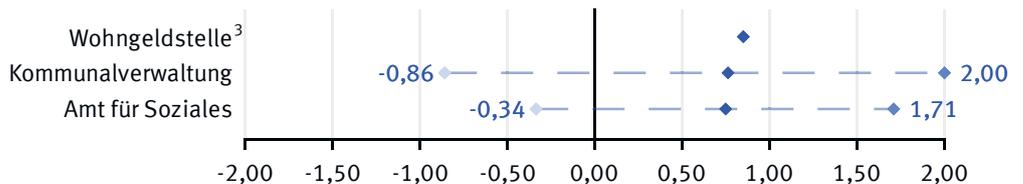
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 191: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Informationen zu Verfahrensschritten
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Tabelle 17: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Altersarmut
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Amt für Soziales		Wohngeldstelle		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,65	0,35	0,93	0,41	0,75	0,36
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,42	0,47	0,81	0,26	0,56	0,44
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,93	0,62	1,33	0,88	1,08	0,65
Möglichkeit von E-Government	X	0,51	X	0,64	X	0,53
Zugang zur richtigen Stelle	1,31	0,89	1,44	0,99	1,36	0,90
Räumliche Erreichbarkeit	1,30	1,14	1,27	0,96	1,29	1,11
Öffnungszeiten	0,74	0,49	0,88	0,72	0,79	0,52
Wartezeit	0,74	0,58	0,80	0,64	0,76	0,59
Informationen über den weiteren Ablauf	0,82	0,52	0,86	0,70	0,84	0,55
Hilfsbereitschaft	0,73	0,70	0,61	0,94	0,69	0,73
Fachkompetenz	0,99	0,78	1,32	1,06	1,11	0,82
Gesamte Verfahrensdauer	0,82	0,50	0,90	0,75	0,85	0,53
Vertrauen in Behörde	0,69	0,59	1,14	0,65	0,86	0,60
Diskriminierungsfreiheit	1,29	1,36	1,16	1,37	1,24	1,36
Unbestechlichkeit	1,71	1,58	1,43	1,72	1,61	1,59
Verständlichkeit des Rechts	0,57	0,11	0,64	/	0,59	0,13

Abbildung 192: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Altersarmut



Zwei von 61 Meinungen



„Die Warteschleifen sind zu lang und die Mitarbeiter wissen untereinander nicht mehr, was bearbeitet wurde.“
(Kreis Fürstenfeldbruck)



„Wissen um Gesetzestexte und Beratung fehlte. Es gab nur einen schlechten Wissensaustausch zwischen den Ämtern.“
(Kreis Celle)

Abbildung 193: Zufriedenheit nach Geschlecht – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

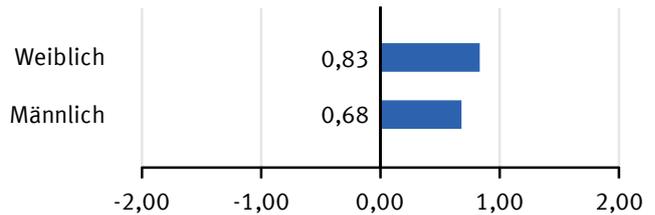


Abbildung 194: Zufriedenheit nach Alter – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

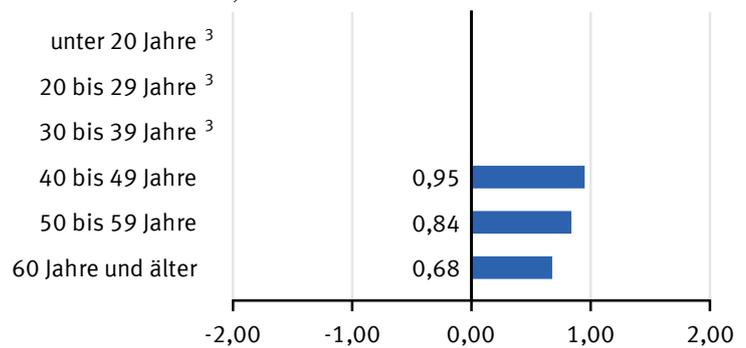


Abbildung 195: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

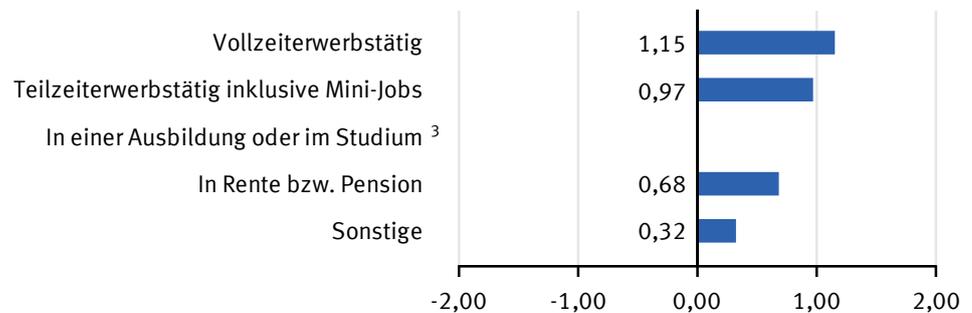


Abbildung 196: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

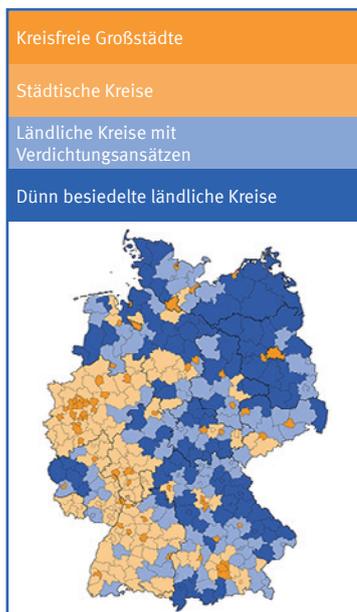
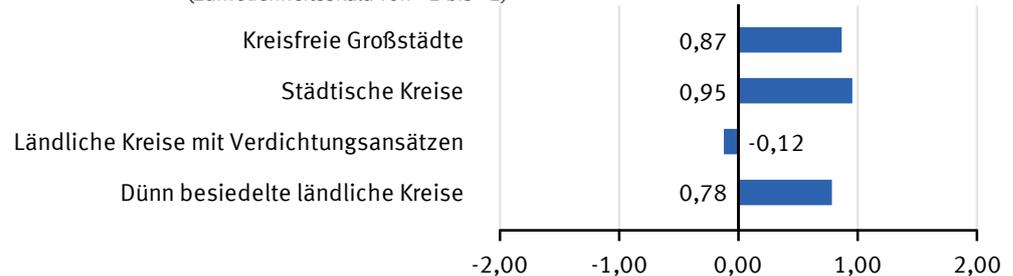


Abbildung 197: Art der Kommunikation mit Behörden – Altersarmut

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

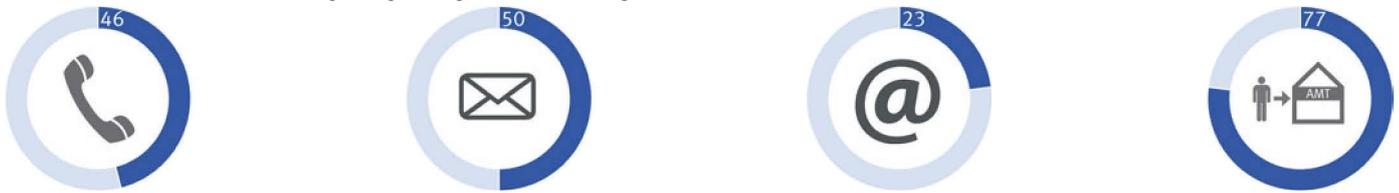


Abbildung 198: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Altersarmut

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

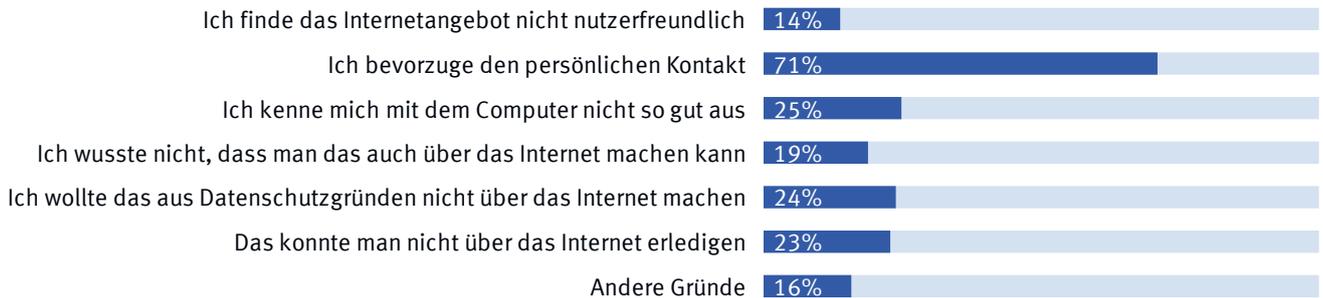
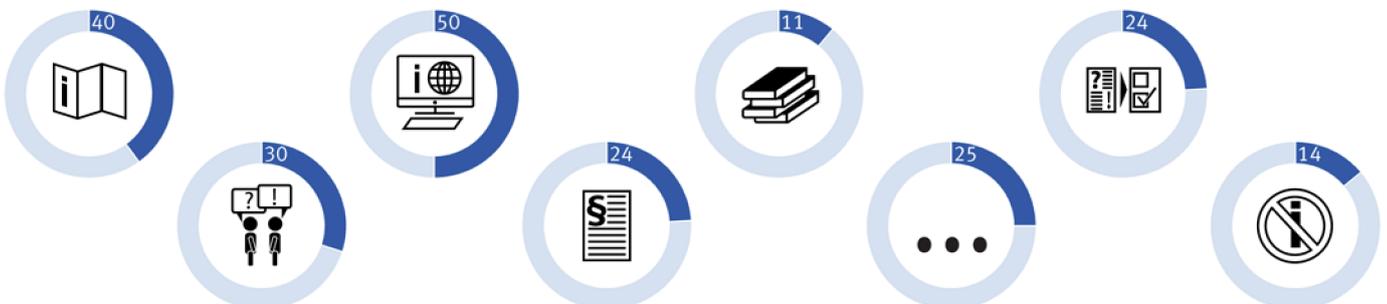


Abbildung 199: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Altersarmut

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Gesundheitliche Willensbekundung

Bürgerinnen und Bürger können festhalten, welche medizinischen Behandlungen an der eigenen Person durchgeführt werden dürfen. Die so formulierten Wünsche und Erwartungen kommen immer dann zum Tragen, wenn aus gesundheitlichen Gründen der eigene Wille nicht mehr selbstständig geäußert werden kann. Dabei stehen mit der Patientenverfügung, der Vorsorgevollmacht und der Betreuungsverfügung drei voneinander unabhängige Instrumente zur Verfügung. In allen drei Fällen können sich Bürgerinnen und Bürger im Vorfeld beim Gesundheitsamt beraten lassen. Beim Verfassen der Verfügung bzw. Vollmacht können sie sich von einem Notariat unterstützen lassen, das auch eine Beurkundung vornimmt. Für die Klärung von Rechtsfragen ist das Betreuungsgericht zuständig.

Anzahl der befragten Personen: 230

Mittelwert der Lebenslage

1,36

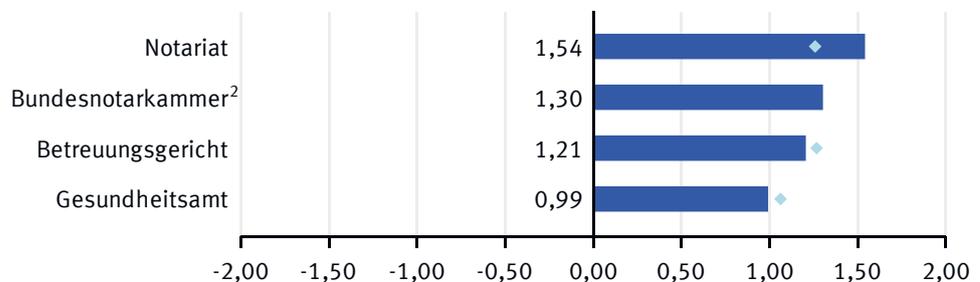
Wichtige Behördenkontakte:

- **Betreuungsgericht** (Erklärung der Rechtswirksamkeit von Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung; Erwirken einer Betreuungsverfügung)
- **Bundesnotarkammer** (Registrierung von Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Betreuungsverfügung im zentralen Vorsorgeregister)
- **Gesundheitsamt** (Beratung zu Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Betreuungsverfügung)
- **Notariat** (Beglaubigung von Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Betreuungsverfügung)

Veränderung zu 2015

+0,13

Abbildung 200: Zufriedenheit nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



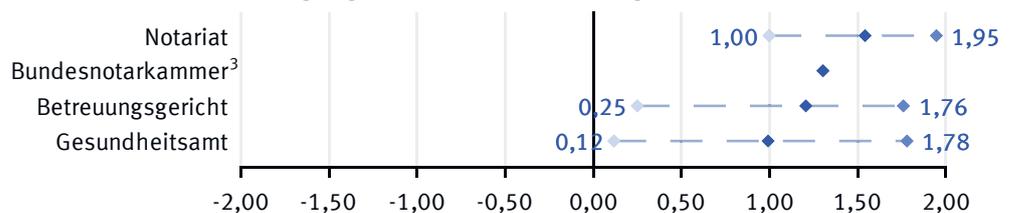
Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Vertrauen in Behörde

Abbildung 201: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



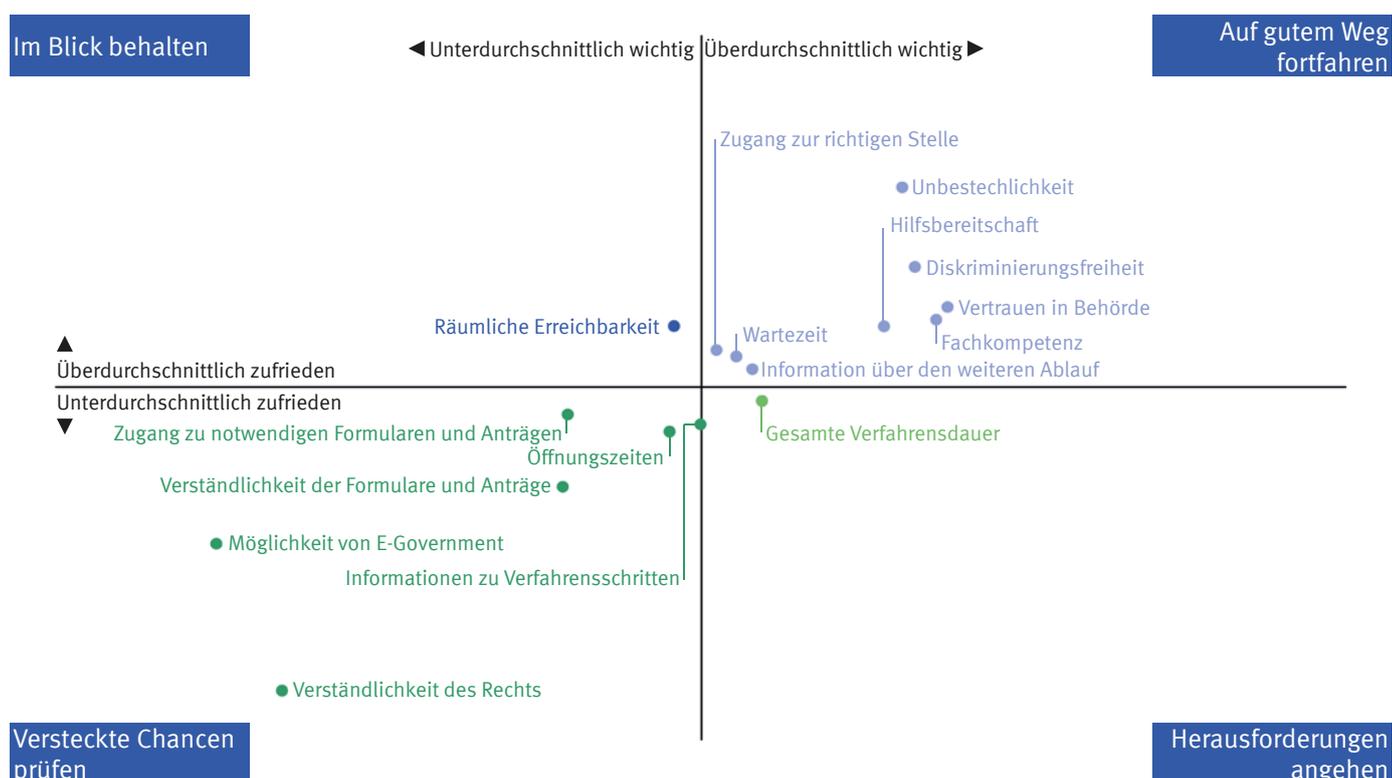
Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Möglichkeit von E-Government
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Tabelle 18: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Betreuungsgericht		Gesundheitsamt		Notariat		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,76	0,89	0,79	0,88	0,89	1,31	0,84	1,13
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,71	0,89	0,44	0,66	0,54	1,02	0,56	0,92
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,96	1,01	1,27	1,00	1,12	1,28	1,10	1,16
Möglichkeit von E-Government	X	0,18	X	0,32	X	1,09	X	0,74
Zugang zur richtigen Stelle	1,62	1,22	1,15	0,91	1,29	1,58	1,34	1,38
Räumliche Erreichbarkeit	1,27	1,39	1,08	1,07	1,41	1,60	1,32	1,45
Öffnungszeiten	0,51	0,80	1,00	0,64	1,10	1,37	0,95	1,11
Wartezeit	1,22	1,20	0,91	0,71	1,39	1,61	1,28	1,35
Informationen über den weiteren Ablauf	1,45	1,15	1,32	0,89	1,14	1,50	1,25	1,31
Hilfsbereitschaft	1,29	1,25	0,80	1,20	1,21	1,62	1,16	1,45
Fachkompetenz	1,83	1,26	1,34	1,26	1,36	1,63	1,46	1,48
Gesamte Verfahrensdauer	0,84	0,87	1,05	0,70	1,07	1,50	1,02	1,21
Vertrauen in Behörde	1,33	1,36	0,82	1,00	1,54	1,74	1,38	1,52
Diskriminierungsfreiheit	1,85	1,76	1,47	1,23	1,72	1,73	1,70	1,65
Unbestechlichkeit	1,97	1,93	2,00	1,75	1,89	1,95	1,93	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,77	0,27	0,35	0,23	0,65	0,25	0,64	0,25

Abbildung 202: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Gesundheitliche Willensbekundung



Zwei von 51 Meinungen



„Es gab Probleme bei der Wartezeit bezüglich der Bewilligung, also im Antragsverfahren. Die Formulare waren schwer zugänglich und nur händisch auszufüllen, es müsste auch die Möglichkeit über das Internet geben.“
(Kreis Offenbach)



„Teilweise eine komplizierte Ausdrucksweise, das Fachdeutsch war schwierig zu verstehen.“
(Kreis Günzburg)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

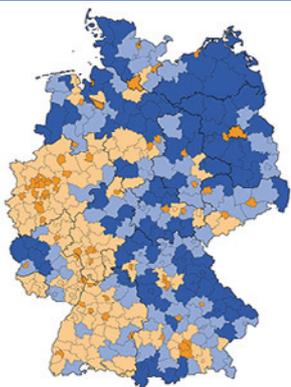


Abbildung 203: Zufriedenheit nach Geschlecht – Gesundheitliche Willensbekundung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

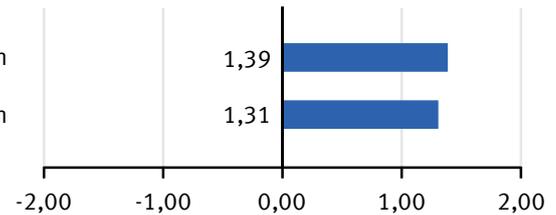


Abbildung 204: Zufriedenheit nach Alter – Gesundheitliche Willensbekundung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

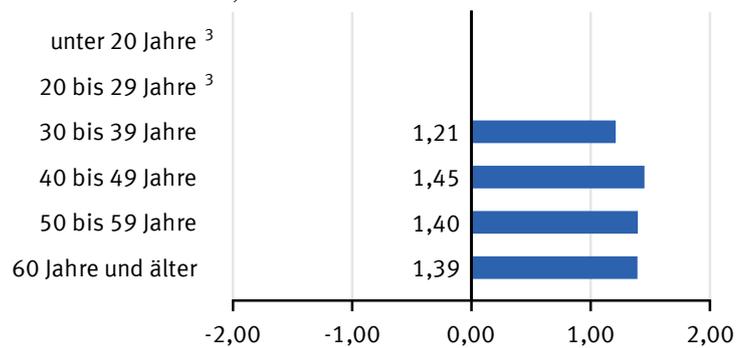


Abbildung 205: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Gesundheitliche Willensbekundung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

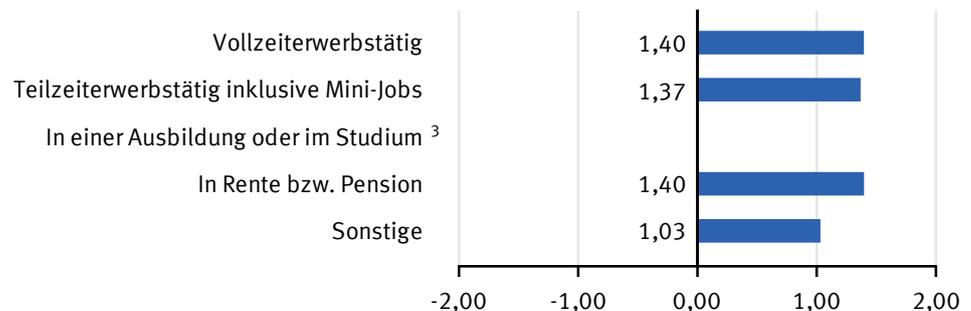


Abbildung 206: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Gesundheitliche Willensbekundung
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Abbildung 207: Art der Kommunikation mit Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

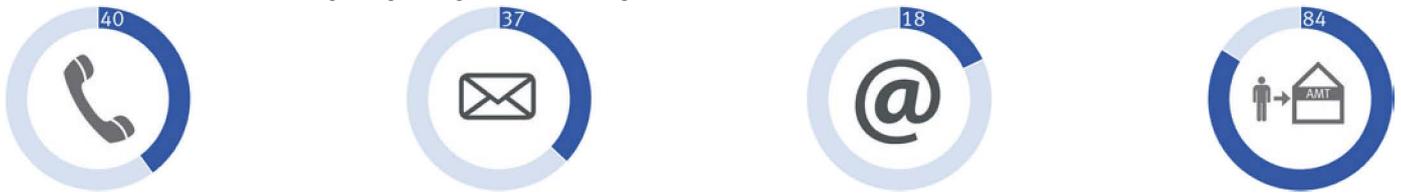


Abbildung 208: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Gesundheitliche Willensbekundung

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

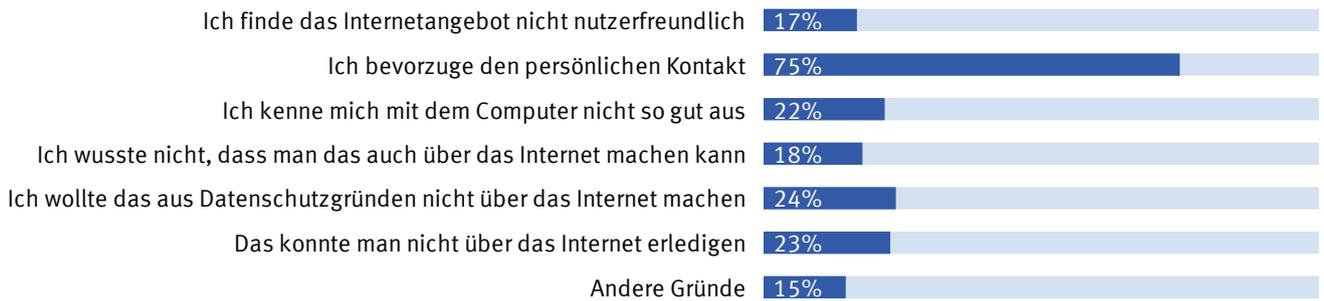
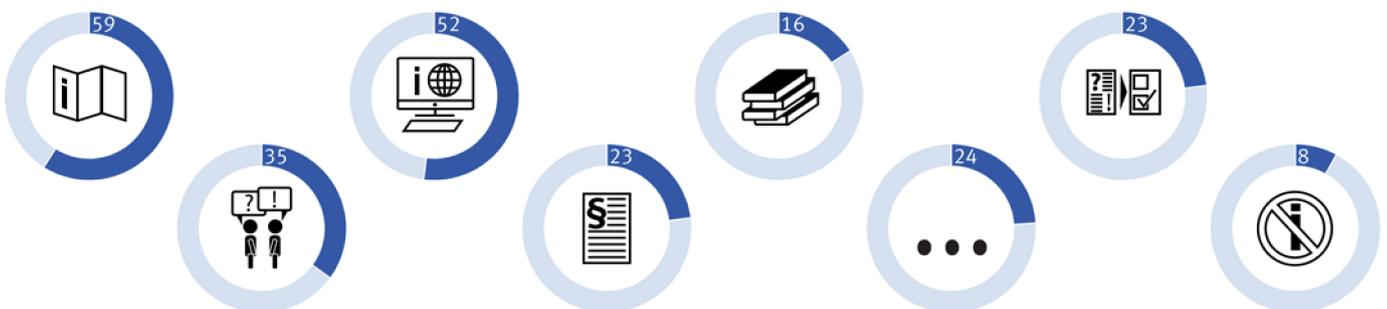


Abbildung 209: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Gesundheitliche Willensbekundung

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Längerfristige Krankheit



Hält eine Erkrankung länger als sechs Wochen an, stellt der Arbeitgeber die Lohnfortzahlung in der Regel ein, sodass bei der Krankenkasse Krankengeld beantragt werden muss. Neben finanzieller Hilfe besteht für Betroffene die Möglichkeit, dort eine Haushaltshilfe zu beantragen. Auch die Agentur für Arbeit hält in bestimmten Fällen Unterstützung bereit. So besteht für Menschen mit Behinderung im Fall der Teilnahme an einer beruflichen Reha-Maßnahme die Möglichkeit, dort Übergangsgeld zu beantragen.

Anzahl der befragten Personen: 370

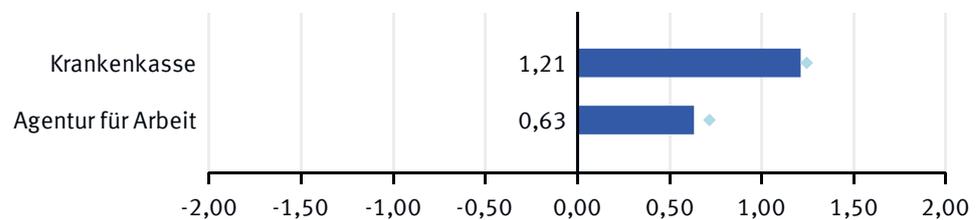


Wichtige Behördenkontakte:

- **Agentur für Arbeit** (Meldung einer Erkrankung; Antrag auf Übergangsgeld; Antrag auf Maßnahmen zur Teilnahme am Arbeitsleben; Antrag auf Leistungsfortzahlung)
- **Krankenkasse** (Meldung einer Erkrankung; Antrag auf Zuzahlungsbefreiung für Medikamente; Antrag auf Haushaltshilfe; Antrag auf Krankengeld)

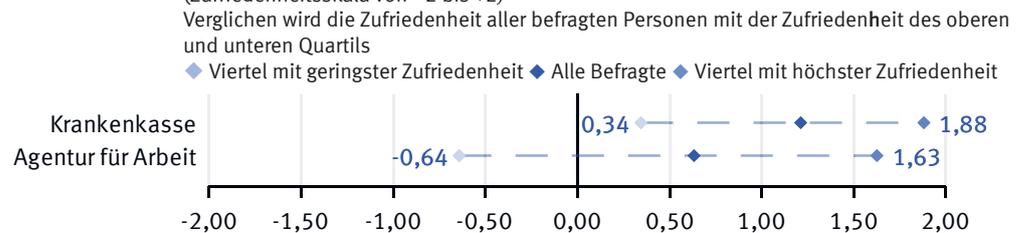


Abbildung 210: Zufriedenheit nach Behörden – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 211: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

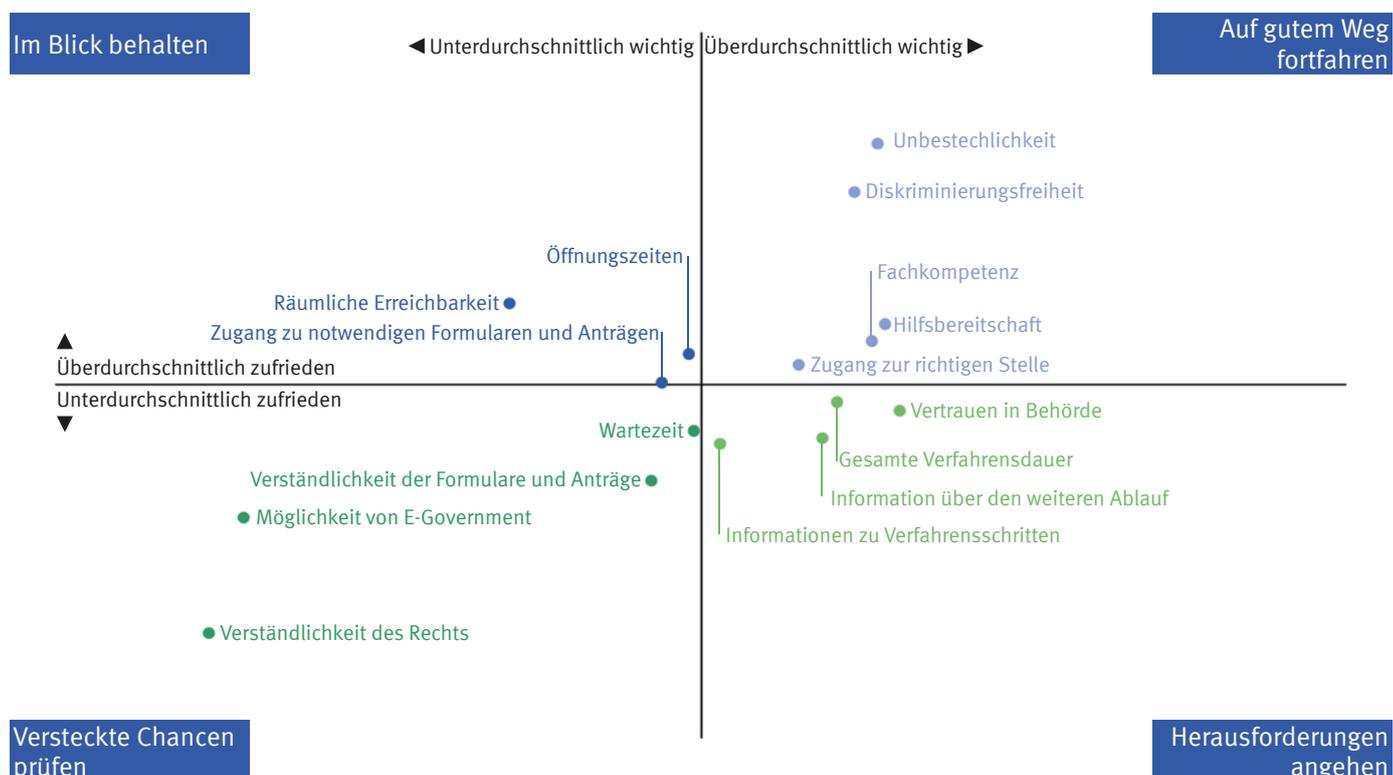


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Möglichkeit von E-Government
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Tabelle 19: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Agentur für Arbeit		Krankenkasse		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,38	0,14	1,09	1,01	0,96	0,84
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,11	0,26	0,78	0,84	0,65	0,73
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,91	0,61	1,34	1,13	1,26	1,03
Möglichkeit von E-Government	X	0,08	X	0,74	X	0,62
Zugang zur richtigen Stelle	0,76	0,46	1,39	1,24	1,28	1,09
Räumliche Erreichbarkeit	1,38	1,20	1,35	1,29	1,35	1,27
Öffnungszeiten	0,75	0,62	1,36	1,24	1,24	1,12
Wartezeit	0,40	0,22	1,21	1,04	1,06	0,88
Informationen über den weiteren Ablauf	0,52	0,38	1,16	0,98	1,04	0,86
Hilfsbereitschaft	0,43	0,59	1,19	1,36	1,05	1,21
Fachkompetenz	0,64	0,52	1,28	1,31	1,16	1,16
Gesamte Verfahrensdauer	0,63	0,67	1,15	1,04	1,06	0,97
Vertrauen in Behörde	0,38	0,22	1,18	1,12	1,03	0,95
Diskriminierungsfreiheit	1,28	1,58	1,59	1,62	1,53	1,61
Unbestechlichkeit	1,69	1,52	1,82	1,82	1,79	1,76
Verständlichkeit des Rechts	0,23	0,28	0,34	0,26	0,32	0,26

Abbildung 212: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Längerfristige Krankheit



Zwei von 130 Meinungen



„Es ist sehr anstrengend sich bei einem schwerwiegenden Krankheitsfall um die ganzen Formulare und Anträge kümmern zu müssen. Das habe ich schon als Schikane empfunden.“
(Hochsauerlandkreis)



„Es dauerte lange, bis Leistungen kamen, obwohl ich es frühzeitig angemeldet habe.“
(Kreis Bernkastel-Wittlich)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

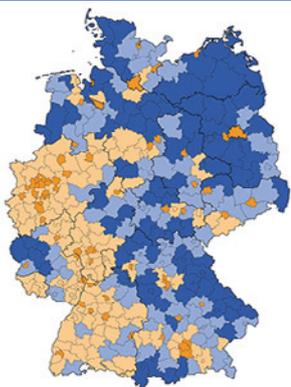


Abbildung 213: Zufriedenheit nach Geschlecht – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

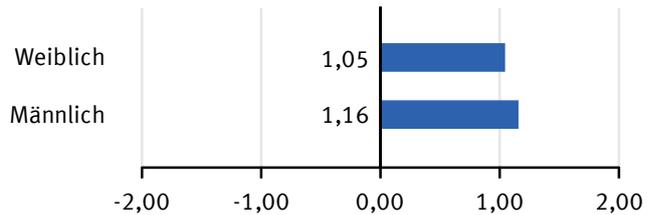


Abbildung 214: Zufriedenheit nach Alter – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

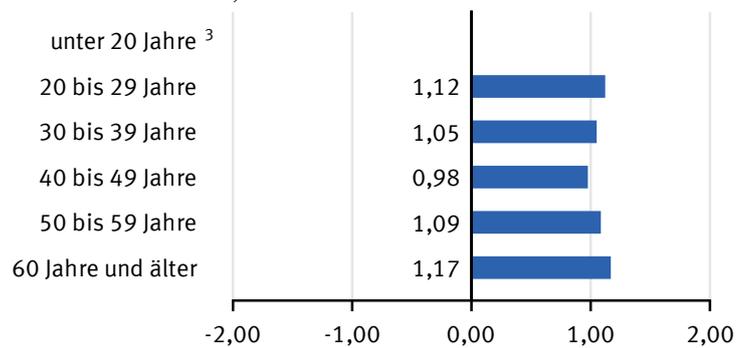


Abbildung 215: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

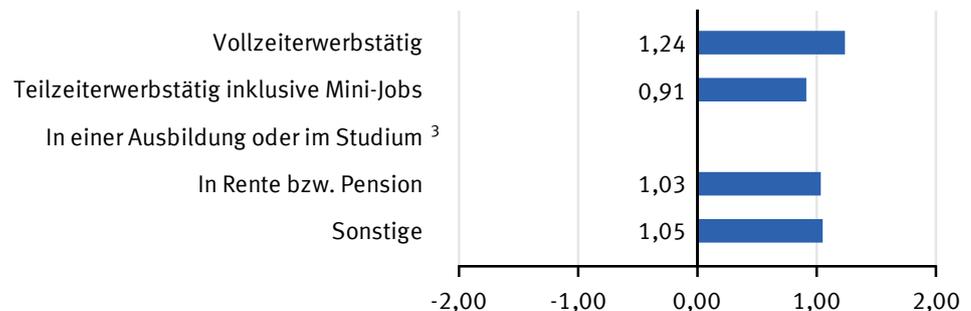


Abbildung 216: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Längerfristige Krankheit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

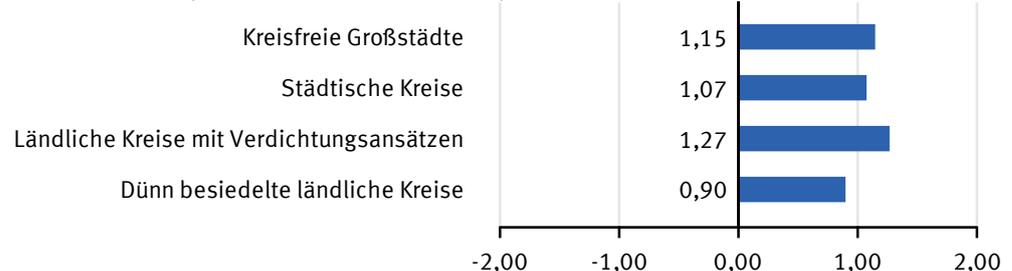


Abbildung 217: Art der Kommunikation mit Behörden – Längerfristige Krankheit

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

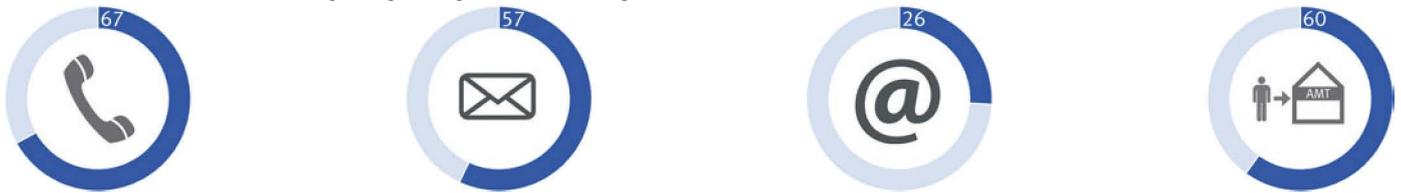


Abbildung 218: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Längerfristige Krankheit

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

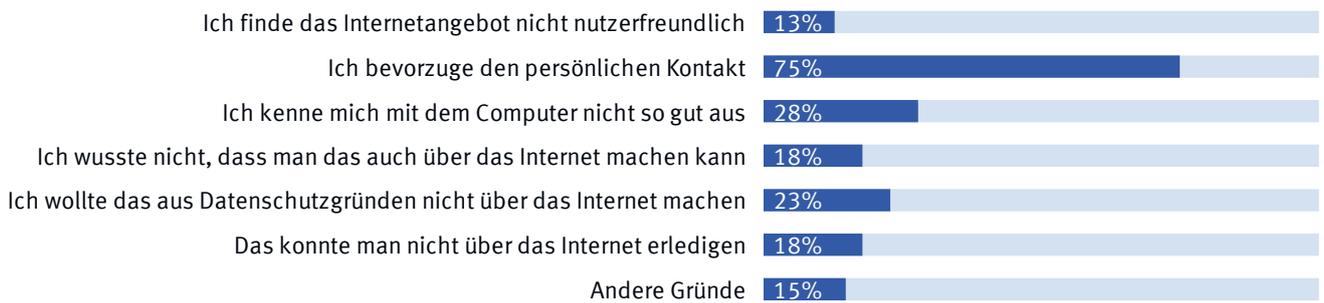
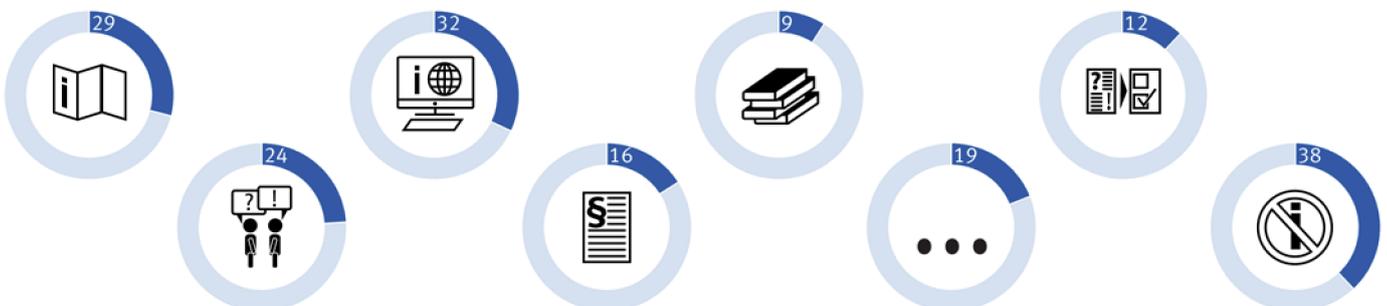


Abbildung 219: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Längerfristige Krankheit

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Behinderung



Zur gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft können Menschen mit einer Behinderung von staatlicher Seite finanzielle Unterstützungen im Alltag und im Arbeitsleben erhalten. Von zentraler Bedeutung ist hierbei zunächst die Anerkennung der Behinderung durch die Versorgungsämter. Diese stellen ggf. auch den Schwerbehindertenausweis aus. Dabei stellen sie mit dem „Grad der Behinderung“ (GdB) auch den Umfang der Einschränkung fest. Menschen, deren GdB 50 und mehr beträgt, werden als schwerbehindert eingestuft. Der Ausweis bildet die Grundlage für finanzielle und anderweitige Unterstützung. Bei der Krankenkasse etwa können schwerbehinderte Menschen mit GdB 60 und mehr u. a. einen Antrag auf Zuzahlungsbefreiung stellen.

Anzahl der befragten Personen: 579



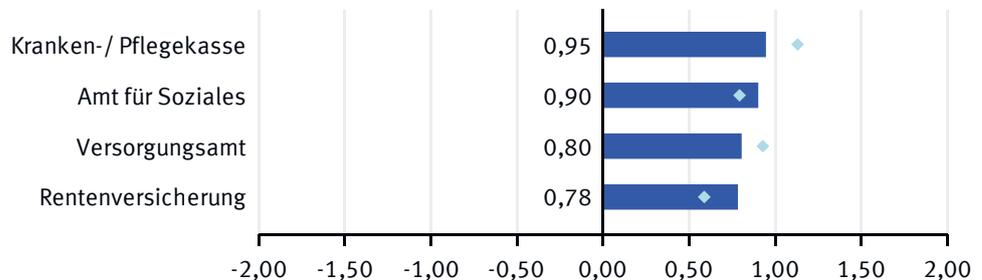
Wichtige Behördenkontakte:

- **Amt für Soziales** (Antrag auf Hilfe zum Lebensunterhalt; Antrag auf Leistungen der Grundsicherung; Antrag auf Eingliederungshilfe für behinderte Menschen; Antrag auf Blindenhilfe)
- **Kranken-/Pflegekasse** (Antrag auf Pflegegeld; Antrag auf Rückerstattung zu viel gezahlter Zuzahlungen; Antrag auf Befreiung von Zuzahlungen)
- **Rentenversicherung** (Antrag auf Waisenrente bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres; Antrag auf Wohnbauförderung)
- **Versorgungsamt** (Antrag auf Ausstellung eines Schwerbehindertenausweises; Antrag auf Feststellung der dauernden Einbuße der körperlichen Beweglichkeit; Antrag auf kostenlose Beförderung im öffentlichen Personennahverkehr)



Abbildung 220: Zufriedenheit nach Behörden – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



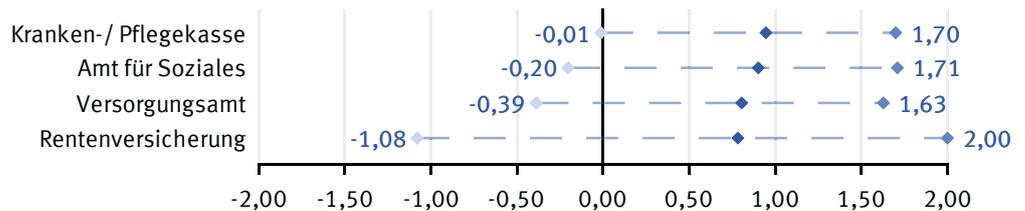
- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 221: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

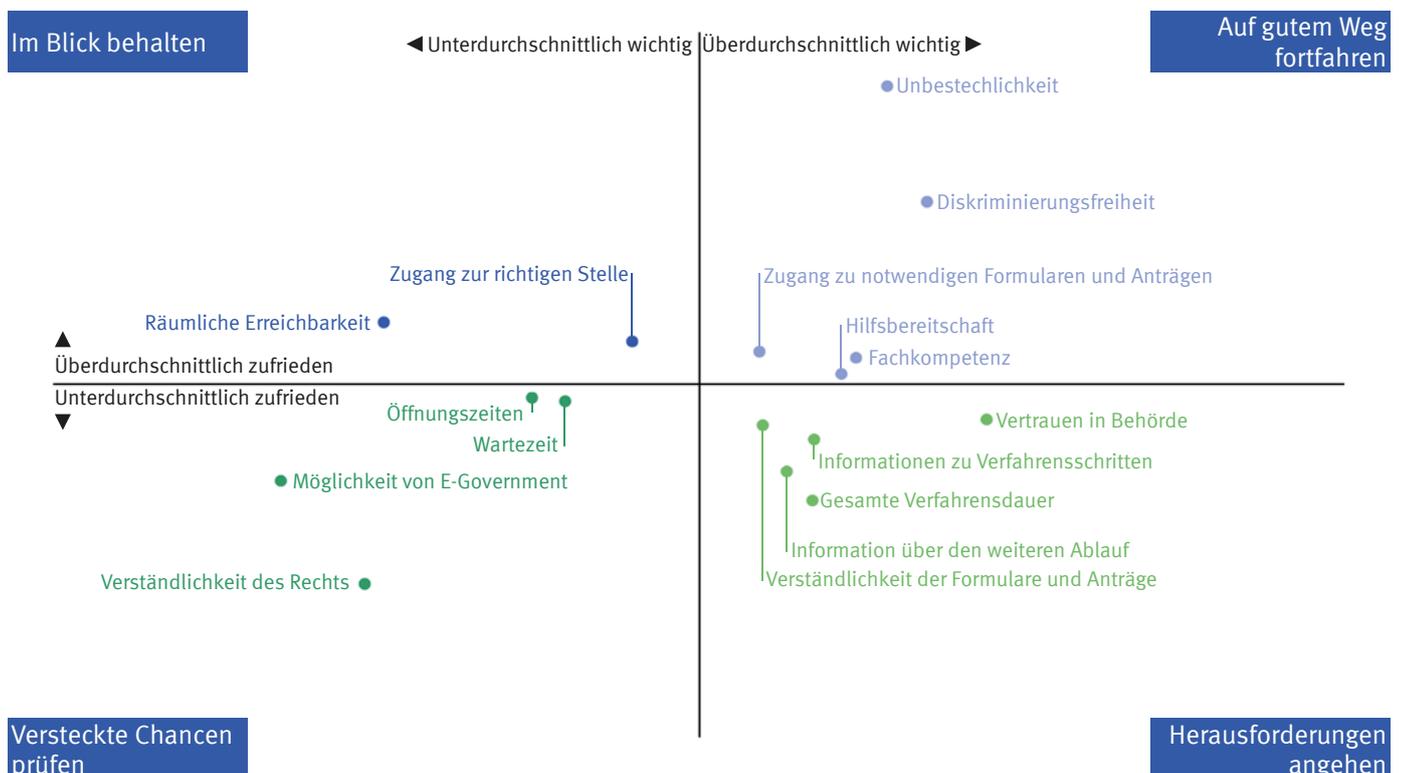


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Gesamte Verfahrensdauer
 - Möglichkeit von E-Government

Tabelle 20: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Behinderung
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Amt für Soziales		Kranken-/ Pflegekasse		Versorgungsamt		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,57	0,72	1,06	0,73	0,77	0,53	0,76	0,64
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,56	0,83	0,70	0,70	0,71	0,58	0,67	0,69
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,35	0,94	1,49	0,94	1,28	0,91	1,23	0,93
Möglichkeit von E-Government	X	0,49	X	0,61	X	0,44	X	0,50
Zugang zur richtigen Stelle	1,04	1,01	1,05	1,01	1,17	0,91	1,13	0,96
Räumliche Erreichbarkeit	1,13	1,00	1,57	1,10	1,06	0,99	1,08	1,03
Öffnungszeiten	1,01	0,60	1,38	1,05	0,86	0,73	0,88	0,78
Wartezeit	1,00	0,82	0,51	0,87	0,90	0,67	0,85	0,77
Informationen über den weiteren Ablauf	0,66	0,56	0,88	0,72	0,60	0,40	0,60	0,53
Hilfsbereitschaft	0,26	0,86	1,11	1,05	0,52	0,73	0,53	0,86
Fachkompetenz	1,06	0,97	1,07	1,06	0,94	0,77	0,93	0,91
Gesamte Verfahrensdauer	0,48	0,43	1,07	0,64	0,58	0,32	0,55	0,44
Vertrauen in Behörde	0,76	0,79	1,34	0,69	0,76	0,66	0,75	0,71
Diskriminierungsfreiheit	1,14	1,48	1,17	1,24	1,41	1,51	1,36	1,42
Unbestechlichkeit	1,76	1,85	1,77	1,75	1,81	1,80	1,80	1,80
Verständlichkeit des Rechts	0,06	0,02	0,64	0,13	0,27	0,29	0,28	0,16

Abbildung 222: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Behinderung



Zwei von 255 Meinungen



„Die Wartezeiten von der Antragsstellung bis zur Ausstellung des Behindertenausweises waren enorm lang.“
(Kreis Wesel)



„Es mussten immer wieder neue Unterlagen vorbeigebracht werden, obwohl diese bereits vorlagen.“
(Bottrop)

Abbildung 223: Zufriedenheit nach Geschlecht – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

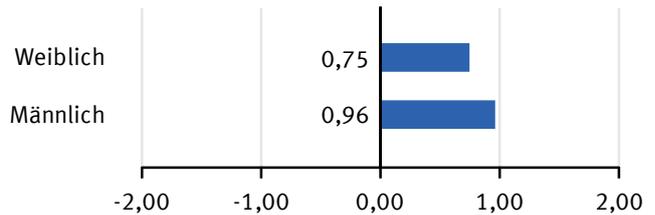


Abbildung 224: Zufriedenheit nach Alter – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

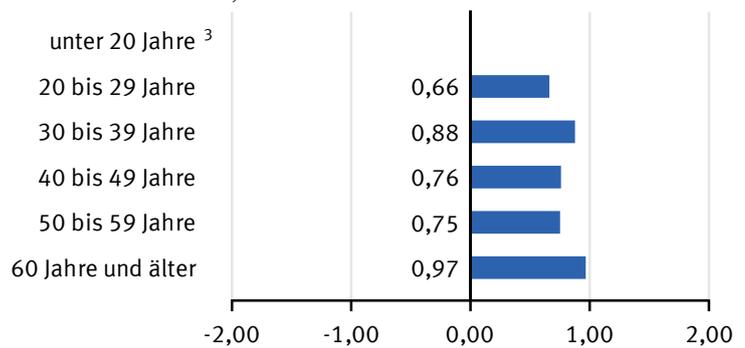


Abbildung 225: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

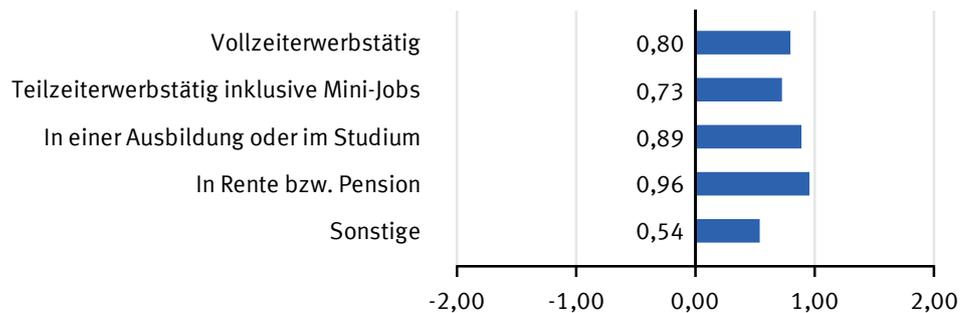


Abbildung 226: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

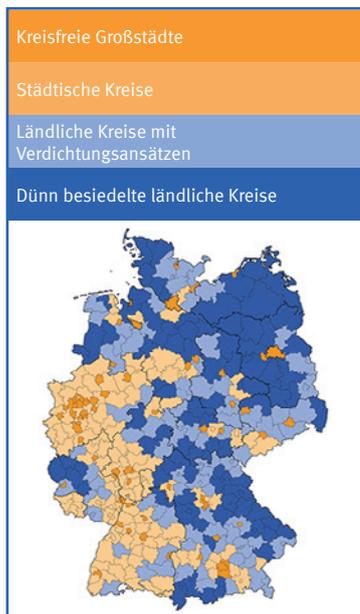
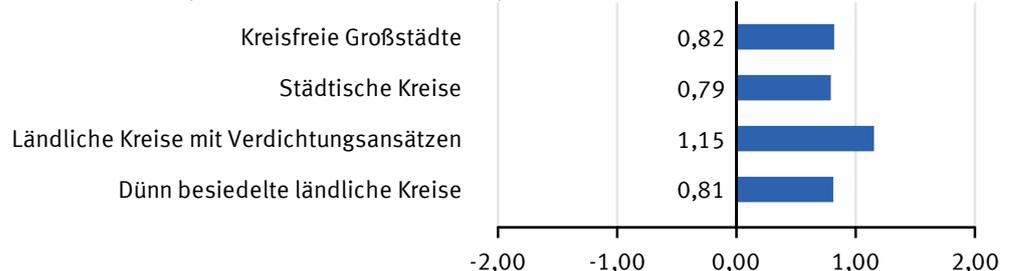


Abbildung 227: Art der Kommunikation mit Behörden – Behinderung

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

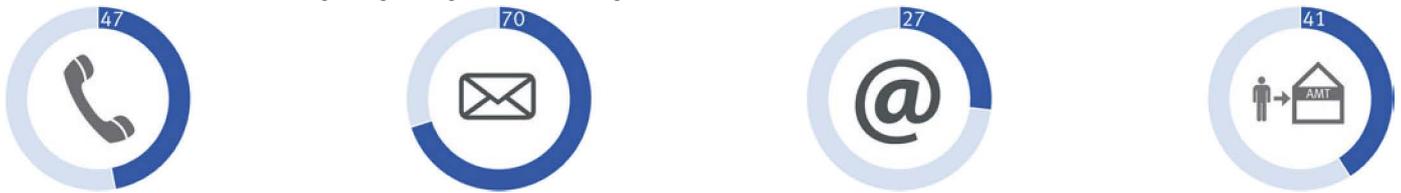


Abbildung 228: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Behinderung

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

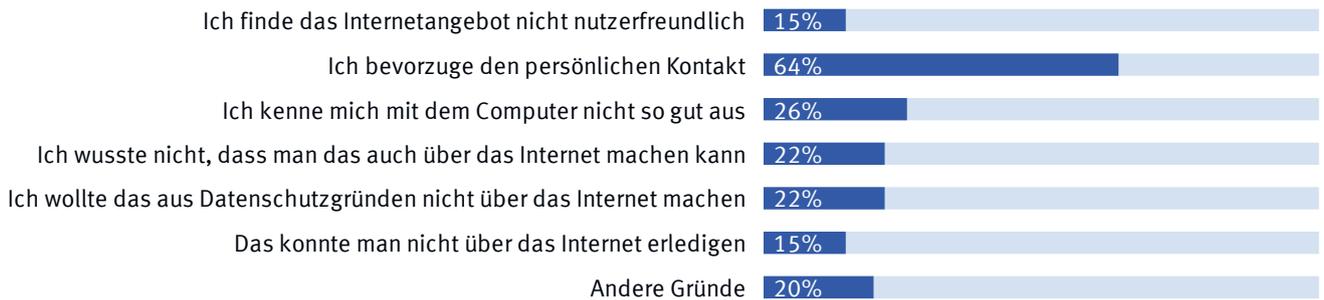


Abbildung 229: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Behinderung

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

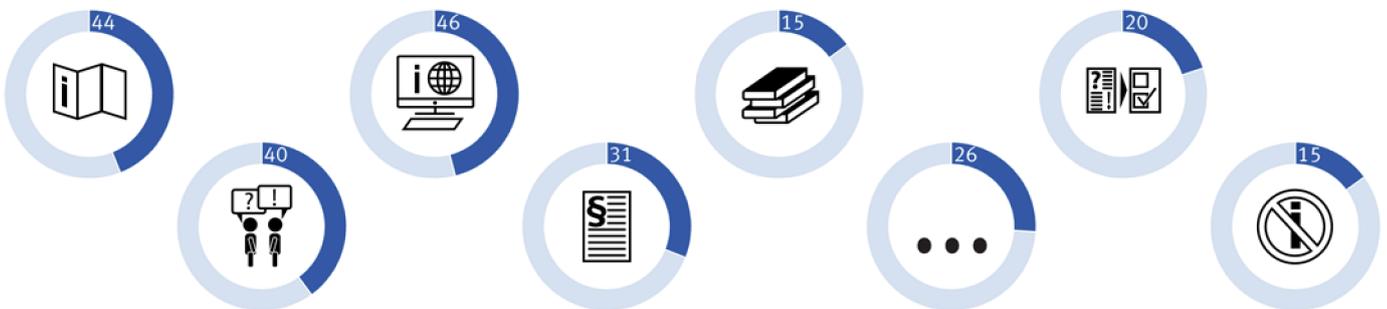


Abbildung 230: Zufriedenheit nach Grad der Behinderung – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

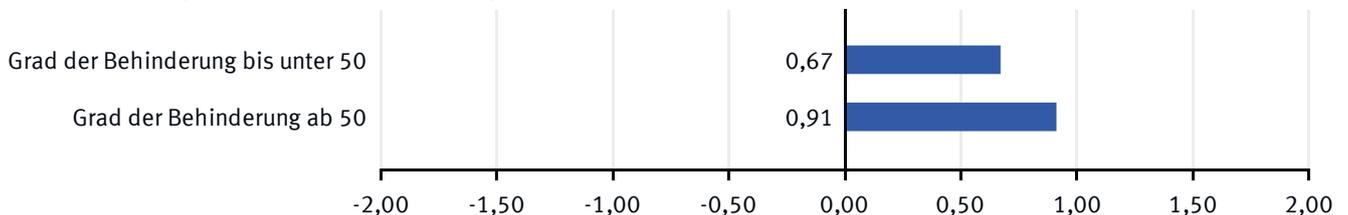


Abbildung 231: Streuung der Zufriedenheit nach Grad der Behinderung – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Pflegebedürftigkeit



Die Pflegebedürftigkeit einer Person muss zunächst anerkannt werden, bevor sie entsprechende Hilfen und Mittel beantragen kann. Zuständig hierfür ist die jeweilige Pflegekasse (Teil der Krankenkassen). Je nach Ausmaß der Bedürftigkeit entsteht dann ein Anspruch auf Geldleistungen, Sachmittel oder Rehabilitationsmaßnahmen. Hierzu können zum Beispiel ein Zuschuss der Pflegekasse für Wohnungsanpassungsmaßnahmen (etwa für den Einbau breiterer Türen für rollstuhlgerechtes Wohnen) oder eine Zuzahlungsbefreiung durch die Krankenkasse zählen. Pflegenden Angehörige haben zudem gesonderte Ansprüche auf die Fortzahlung der Renten- und Arbeitslosenversicherungsbeiträge. Die zuständigen Behörden in diesem Fall sind Rentenversicherung und Agentur für Arbeit.

Anzahl der befragten Personen: 540

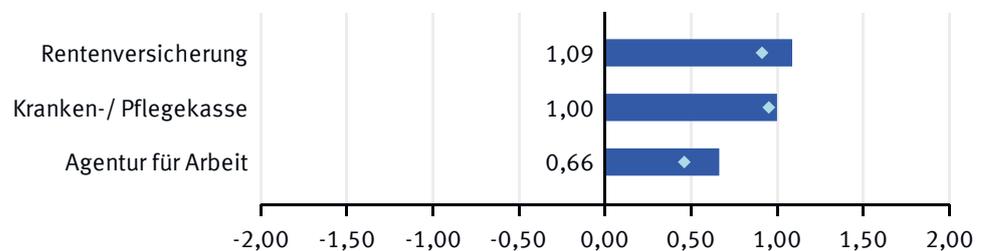


Wichtige Behördenkontakte:

- **Agentur für Arbeit** (Pflegepersonen: Antrag auf Aufnahme in die Arbeitslosenversicherung)
- **Kranken-/Pflegekasse** (Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung; Antrag auf Zuschuss zu Wohnungsanpassungsmaßnahmen; Antrag auf Kurzzeitpflege; Antrag auf Verhinderungspflege; Antrag auf Zuzahlungsbefreiung/Rückerstattung zu viel gezahlter Zuzahlungen; Beantragung von Hospiz- und Palliativleistungen; Antrag auf Übernahme der Kosten von Krankenfahrten; Pflegepersonen: Antrag auf Zahlung der Rentenbeiträge sowie der Beiträge zur Arbeitslosenversicherung)
- **Rentenversicherung** (Antrag auf Flexi-rente für die Pflegeperson)



Abbildung 232: Zufriedenheit nach Behörden – Pflegebedürftigkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)



- Stärken**
- Unbestechlichkeit
 - Diskriminierungsfreiheit
 - Hilfsbereitschaft

Abbildung 233: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)
Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

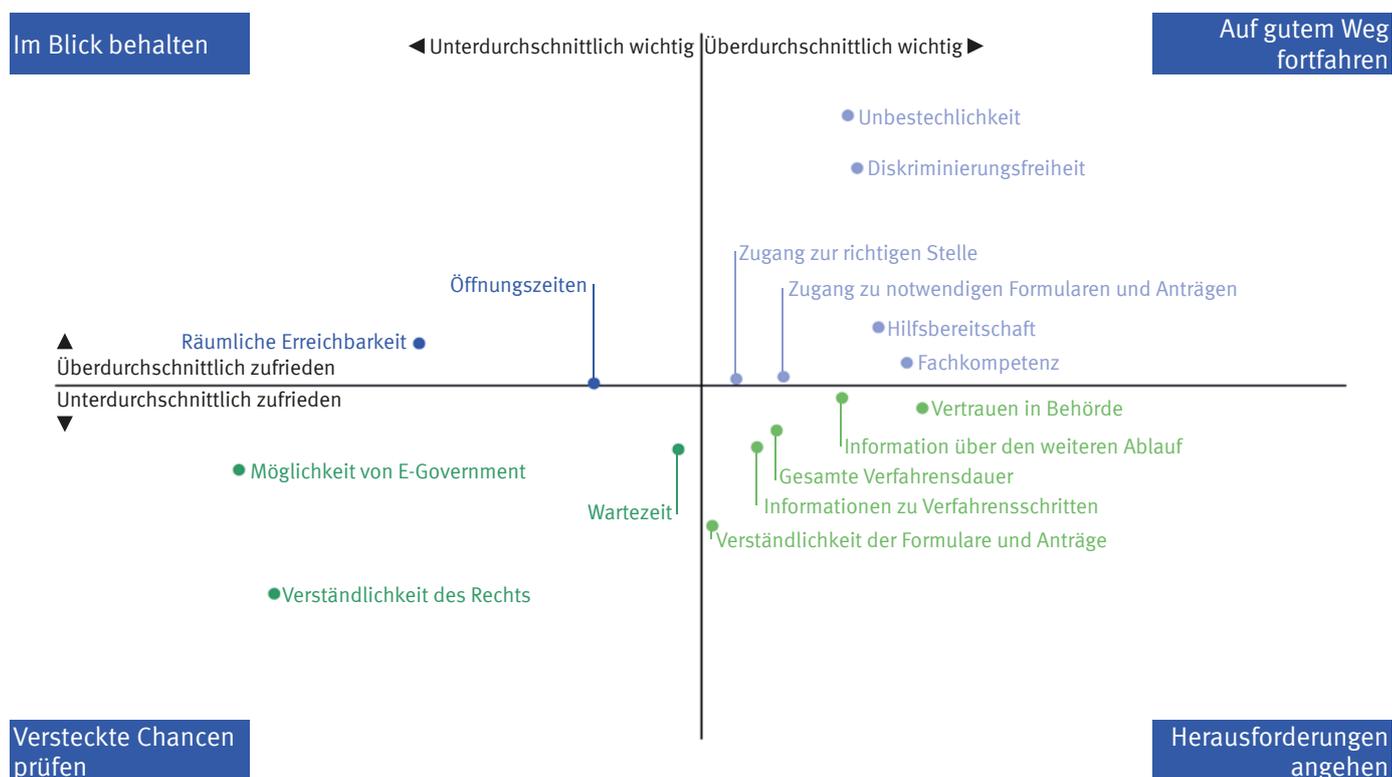


- Schwächen**
- Verständlichkeit des Rechts
 - Verständlichkeit der Formulare und Anträge
 - Möglichkeit von E-Government

Tabelle 21: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Pflegebedürftigkeit
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

	Agentur für Arbeit		Kranken-/ Pflegekasse		Rentenversicherung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,30	-0,78	0,64	0,75	0,75	0,84	0,65	0,72
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,38	/	0,46	0,44	0,27	0,38	0,41	0,44
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,38	/	0,96	0,90	1,06	1,23	1,01	0,96
Möglichkeit von E-Government	X	0,10	X	0,61	X	0,85	X	0,64
Zugang zur richtigen Stelle	0,05	0,70	1,14	0,96	0,91	1,06	1,04	0,97
Räumliche Erreichbarkeit	0,86	1,13	1,20	1,07	1,21	1,19	1,19	1,09
Öffnungszeiten	-0,06	0,43	1,13	0,99	0,74	0,85	0,99	0,95
Wartezeit	-0,06	0,38	0,82	0,72	0,59	0,73	0,73	0,71
Informationen über den weiteren Ablauf	0,67	0,40	0,85	0,87	0,92	1,09	0,86	0,90
Hilfsbereitschaft	0,60	1,02	0,91	1,12	0,82	1,27	0,88	1,15
Fachkompetenz	0,24	0,65	0,94	0,97	1,17	1,28	0,96	1,02
Gesamte Verfahrensdauer	0,10	0,64	0,75	0,80	0,80	0,73	0,73	0,78
Vertrauen in Behörde	-0,03	0,38	0,79	0,87	0,75	0,89	0,74	0,86
Diskriminierungsfreiheit	1,15	1,16	1,52	1,75	1,51	1,68	1,50	1,72
Unbestechlichkeit	1,67	2,00	1,81	1,90	1,89	1,93	1,82	1,91
Verständlichkeit des Rechts	-0,36	/	0,28	0,26	-0,04	0,11	0,17	0,20

Abbildung 234: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Pflegebedürftigkeit



Zwei von 149 Meinungen



„Es herrschte Informationsmangel bei den Beschäftigten. Ohne jegliche Kommentare wurde eine Veränderung gemacht: Es wurde ohne weitere Erörterung eine neue Pflegestufe und Leistungsgröße festgelegt.“ (Berlin)



„Ich wurde von einem Mitarbeiter zum nächsten geschickt, habe dabei aber keine verwertbaren Informationen erhalten.“ (Kreis Schwandorf)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

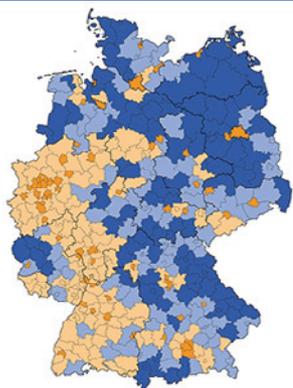


Abbildung 235: Zufriedenheit nach Geschlecht – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

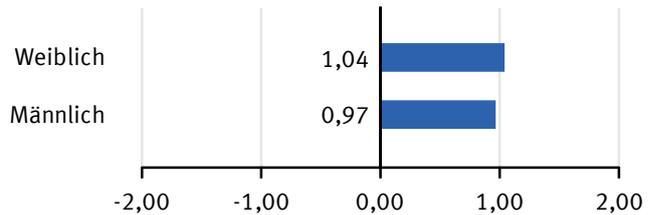


Abbildung 236: Zufriedenheit nach Alter – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

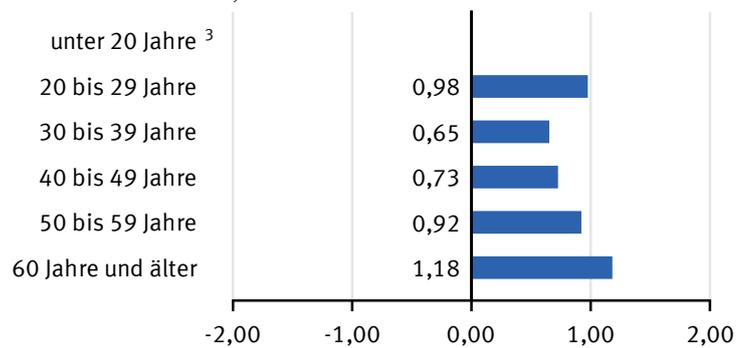


Abbildung 237: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

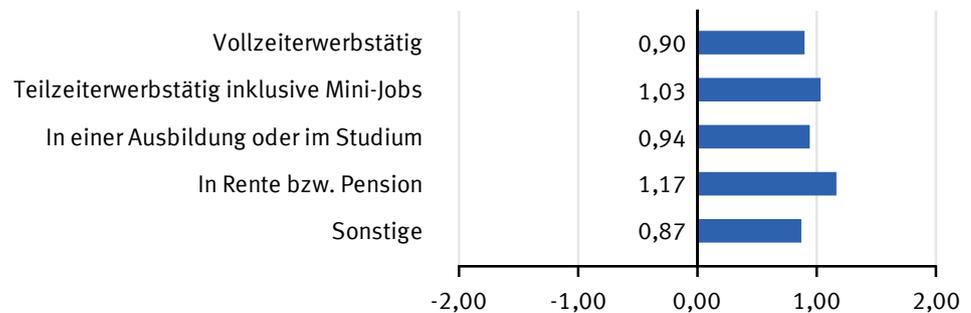


Abbildung 238: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

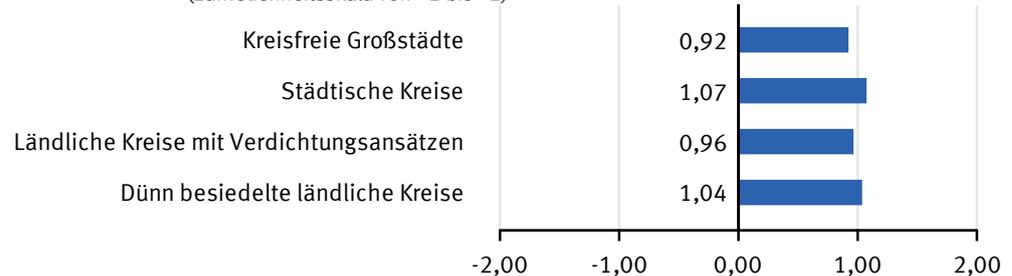


Abbildung 239: Art der Kommunikation mit Behörden – Pflegebedürftigkeit

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

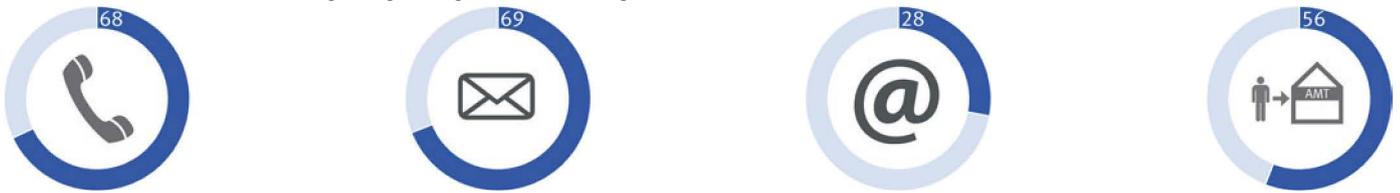


Abbildung 240: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Pflegebedürftigkeit

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

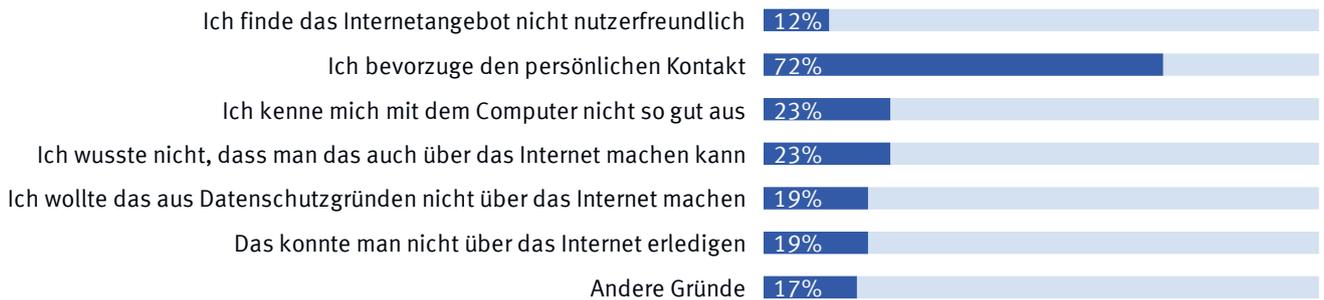


Abbildung 241: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Pflegebedürftigkeit

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

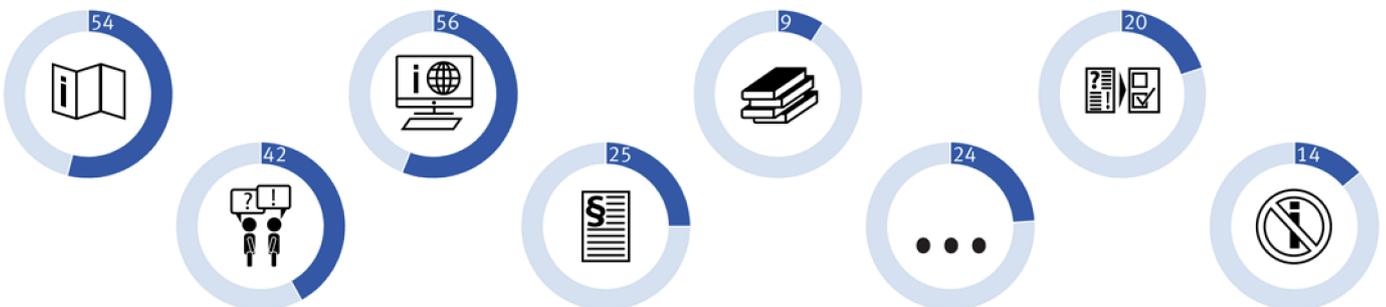


Abbildung 242: Zufriedenheit nach Art der Pflege – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

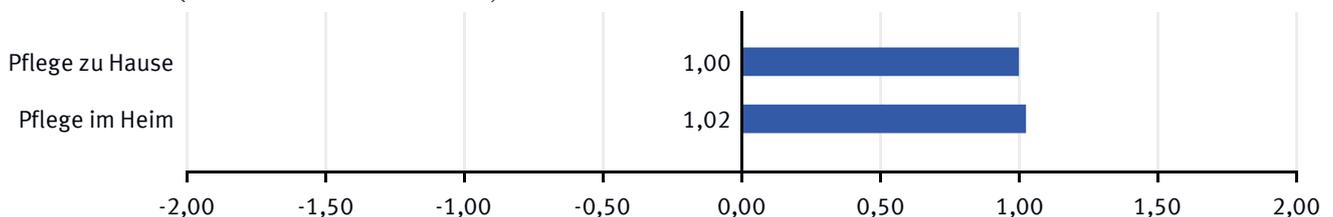
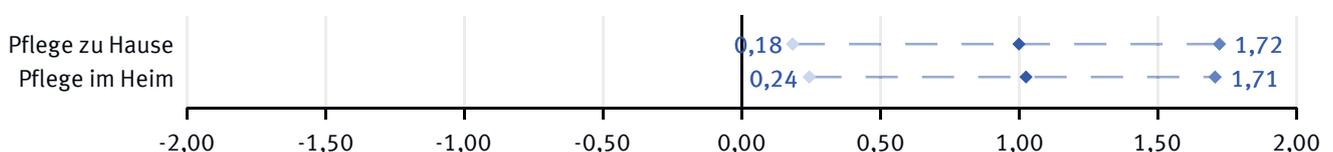


Abbildung 243: Streuung der Zufriedenheit nach Art der Pflege – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2) Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils; ♦ Viertel mit geringster Zufriedenheit ♦ Alle Befragte ♦ Viertel mit höchster Zufriedenheit



Tod einer nahestehenden Person

Ein Todesfall in der Familie oder im Freundeskreis ist ein tiefer Einschnitt im Leben. In Trauer fällt das Handeln schwer. Dennoch sind zeitnah einige Formalitäten zu erledigen. So besteht eine gesetzliche Verpflichtung, spätestens am dritten Werktag nach dem Eintreten des Todes die Sterbeurkunde anzufordern. Dies kann beim Standesamt oder bei der Kommunalverwaltung des Sterbeortes geschehen. Der Antrag auf Bestattung ist an die Kommunalverwaltung zu richten. Weitere mögliche Behördenkontakte betreffen Klärungen finanzieller Art oder Erbschaftsangelegenheiten. Behörden, von denen der oder die Verstorbene finanzielle Leistungen erhalten hat, sind zu informieren (etwa die Rentenversicherung, falls Rente bezogen wurde).

Anzahl der befragten Personen: 260

Mittelwert der Lebenslage

1,19



Wichtige Behördenkontakte:

- **Finanzamt** (Geltendmachung einer außergewöhnlichen Belastung zur Deckung der Beerdigungskosten eines nahen Verwandten, falls das Erbe nicht ausreicht; Abgabe einer Erbschaftsteuererklärung)
- **Grundbuchamt** (Antrag auf Grundbuchberichtigung beim Erben von Immobilien)
- **Kommunalverwaltung** (Beantragung der Sterbeurkunde; Beantragung eines Bestattungsplatzes auf dem Friedhof)
- **Nachlassgericht** (Beantragung eines Erbscheins; Testamentseröffnung)
- **Rentenversicherung** (Antrag auf Weiterzahlung der Rente der verstorbenen Person im Sterbevierteljahr; Antrag auf Witwen-, Witwer-, Waisen- oder Halbwaisenrente)
- **Standesamt** (Anzeige des Sterbefalls; Beantragung der Sterbeurkunde)

Veränderung zu 2015

+0,01

Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Fachkompetenz

Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Möglichkeit von E-Government
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Abbildung 244: Zufriedenheit nach Behörden – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

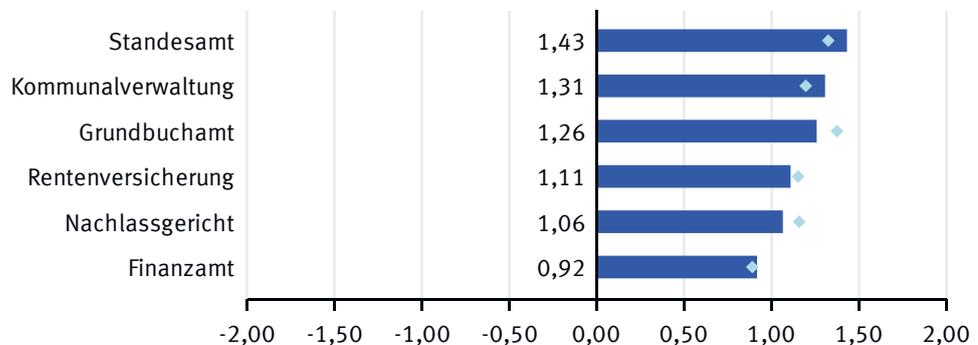


Abbildung 245: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

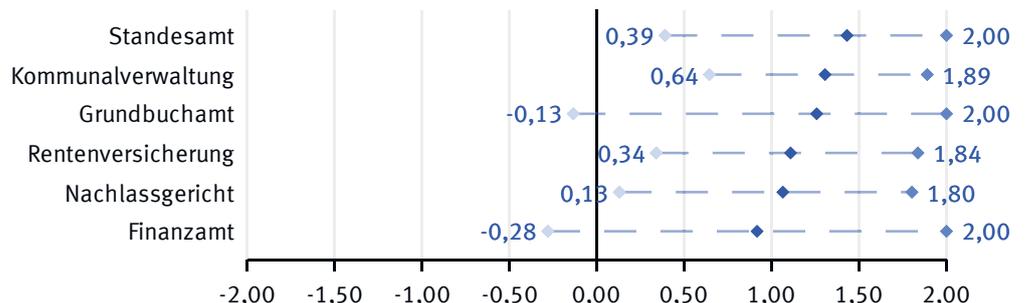
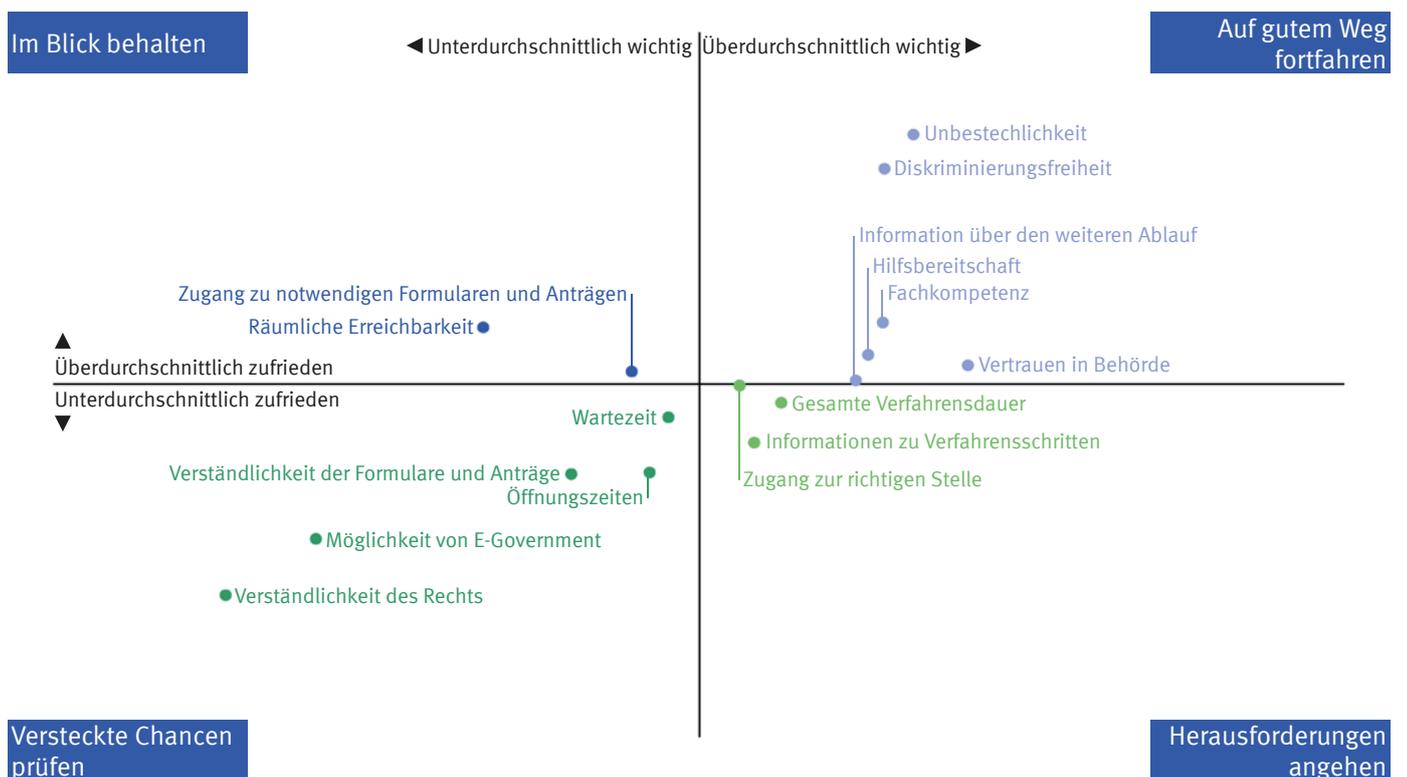


Tabelle 22: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Kommunalverwaltung		Nachlassgericht		Rentenversicherung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,93	1,06	0,81	0,75	–	0,82	0,92	0,89
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,64	0,98	0,85	0,65	–	0,67	0,74	0,78
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,01	1,22	0,96	0,91	–	1,22	1,00	1,12
Möglichkeit von E-Government	X	0,84	X	0,01	–	0,81	X	0,56
Zugang zur richtigen Stelle	1,34	1,31	1,33	0,94	–	0,93	1,35	1,08
Räumliche Erreichbarkeit	1,35	1,36	1,17	1,02	–	1,42	1,30	1,27
Öffnungszeiten	0,75	0,90	0,50	0,44	–	1,01	0,64	0,79
Wartezeit	1,06	1,07	1,06	0,91	–	0,91	1,05	0,97
Informationen über den weiteren Ablauf	1,12	1,31	0,95	0,94	–	0,98	1,11	1,09
Hilfsbereitschaft	1,16	1,43	0,99	0,99	–	1,06	1,10	1,18
Fachkompetenz	1,33	1,43	1,26	1,15	–	1,25	1,33	1,29
Gesamte Verfahrensdauer	1,32	1,27	0,85	0,89	–	0,84	1,16	1,02
Vertrauen in Behörde	1,09	1,32	1,45	1,26	–	0,81	1,34	1,14
Diskriminierungsfreiheit	1,81	1,76	1,84	1,89	–	1,77	1,82	1,80
Unbestechlichkeit	1,84	1,89	1,86	1,92	–	1,93	1,87	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,17	0,20	0,16	0,39	–	0,58	0,19	0,38

Abbildung 246: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Tod einer nahestehenden Person



Steckbriefe zu den Lebenslagen

Tod einer nahestehenden Person

Zwei von 75 Meinungen



„Es gab keine ordentlichen Aussagen zu den Öffnungszeiten. Zudem war die Dauer zu lange, bis ich den richtigen Beschäftigten gefunden habe.“
(Rhein-Pfalz-Kreis)



„Die Öffnungszeiten sind zu unflexibel. Formulare müssten bei älteren Menschen auch zugestellt werden können.“
(Frankfurt am Main)

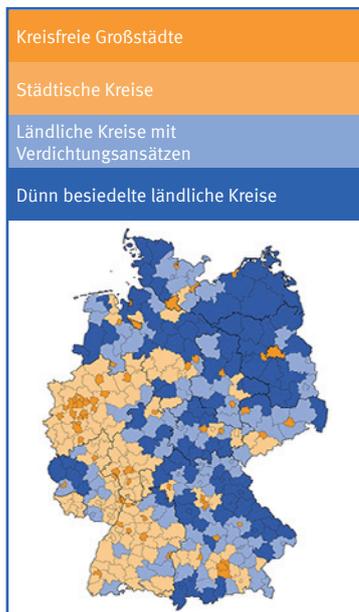


Abbildung 247: Zufriedenheit nach Geschlecht – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

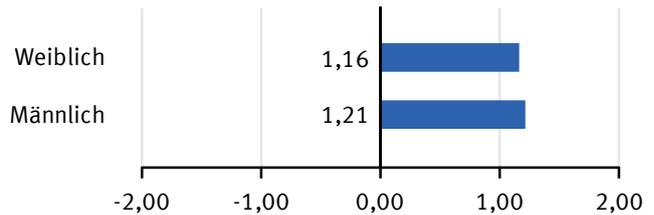


Abbildung 248: Zufriedenheit nach Alter – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

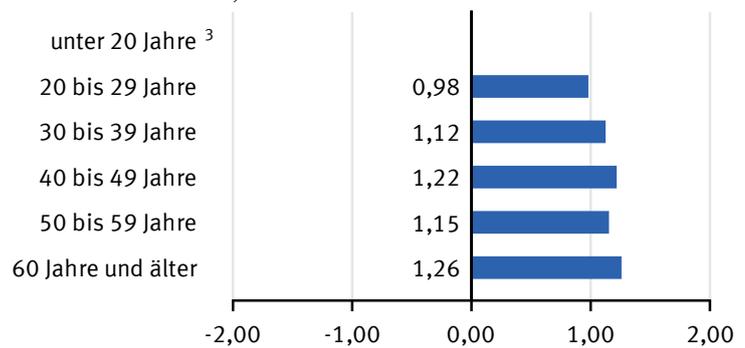


Abbildung 249: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

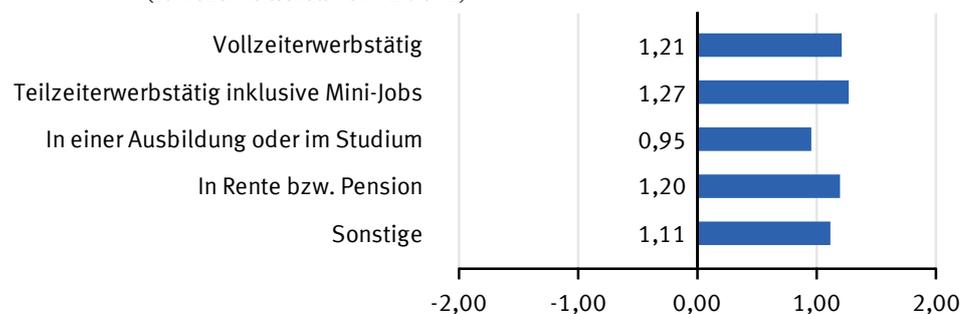


Abbildung 250: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Tod einer nahestehenden Person
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

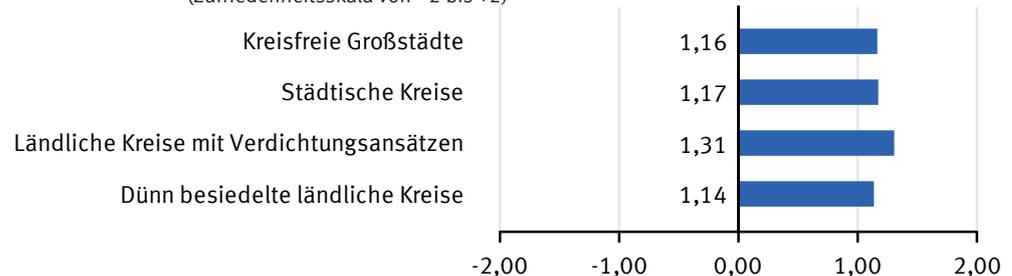


Abbildung 251: Art der Kommunikation mit Behörden – Tod einer nahestehenden Person

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

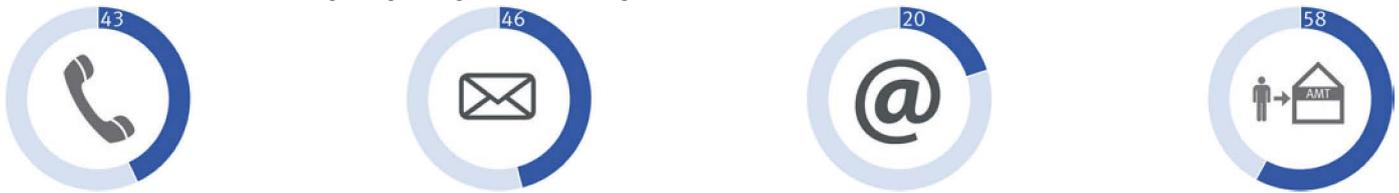


Abbildung 252: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Tod einer nahestehenden Person

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

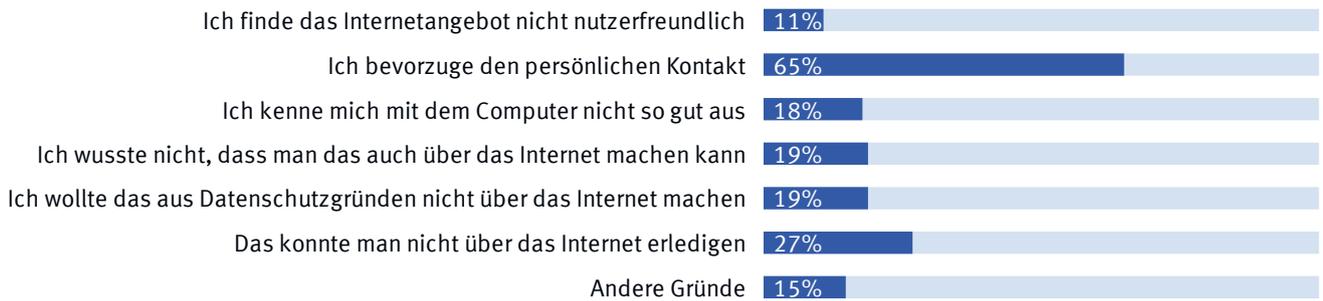
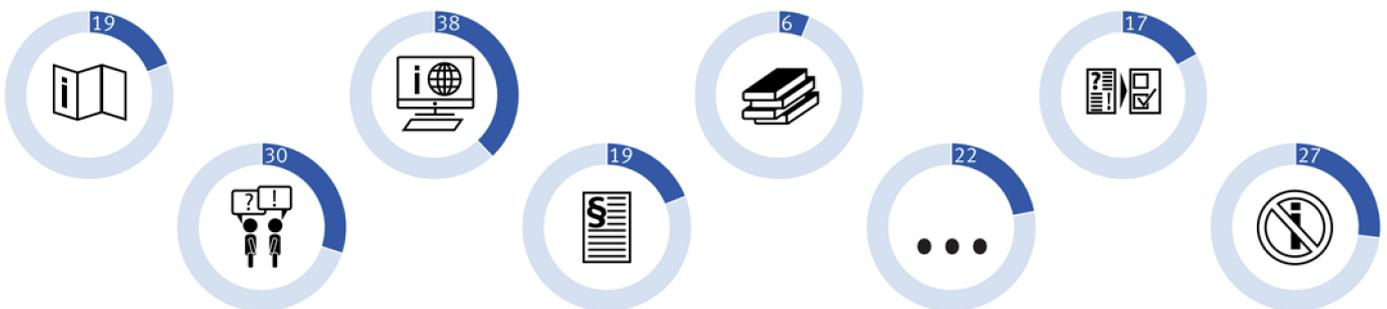


Abbildung 253: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Tod einer nahestehenden Person

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

Häufigkeit und Art der Behördenkontakte hängen hier grundsätzlich von der Stellung einer ehrenamtlich tätigen Person innerhalb des Vereins, aber auch von der Art des Vereins selbst ab. Erhalten Ehrenamtliche etwa eine Aufwandsentschädigung, so ist diese bis zu einer bestimmten Höhe steuerfrei. In der Steuererklärung gegenüber dem Finanzamt können entsprechende Eintragungen gemacht werden. Nutzt der Verein Sportstätten wie Hallen oder Sportplätze, ist deren Nutzung mit der Kommunalverwaltung abzustimmen. Auch bei Gründung eines neuen Vereins fallen diverse Behördenkontakte an, etwa die Anmeldung des Vereins beim Finanzamt. Sofern gemeinnütziges Handeln angestrebt wird, erfolgt hier auch die Prüfung auf Gemeinnützigkeit.

Anzahl der befragten Personen: 270

Mittelwert der Lebenslage

1,16

Wichtige Behördenkontakte:

- **Finanzamt** (Steuerliche Anmeldung des Vereins; Nachweis der Gemeinnützigkeit des Vereins; Antrag auf Befreiung des Vereins von der Körperschaftsteuer; Nachweis der Einnahmen und Ausgaben des Vereins; Anmeldung von steuerpflichtigem Einkommen aus dem Ehrenamt)
- **Kommunalverwaltung** (bei Anmietung eines Vereinsheims: Beantragung einer Nutzungsänderung; Beantragung von Zuschüssen; Abstimmung bei Nutzung von kommunalen Sportstätten; Antrag auf Erteilung einer Ehrenamtskarte; Beantragung eines behördlichen Führungszeugnisses)

Veränderung zu 2015

+0,01

Abbildung 254: Zufriedenheit nach Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ = 2017 ◆ = 2015)

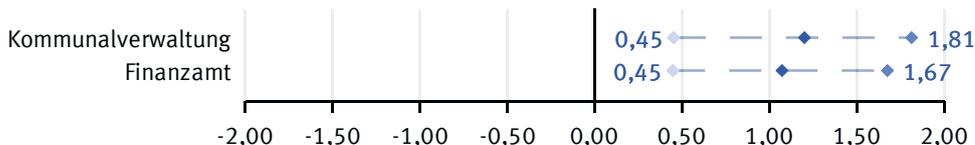


Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

Abbildung 255: Streuung der Zufriedenheit nach Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Personen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils
◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit



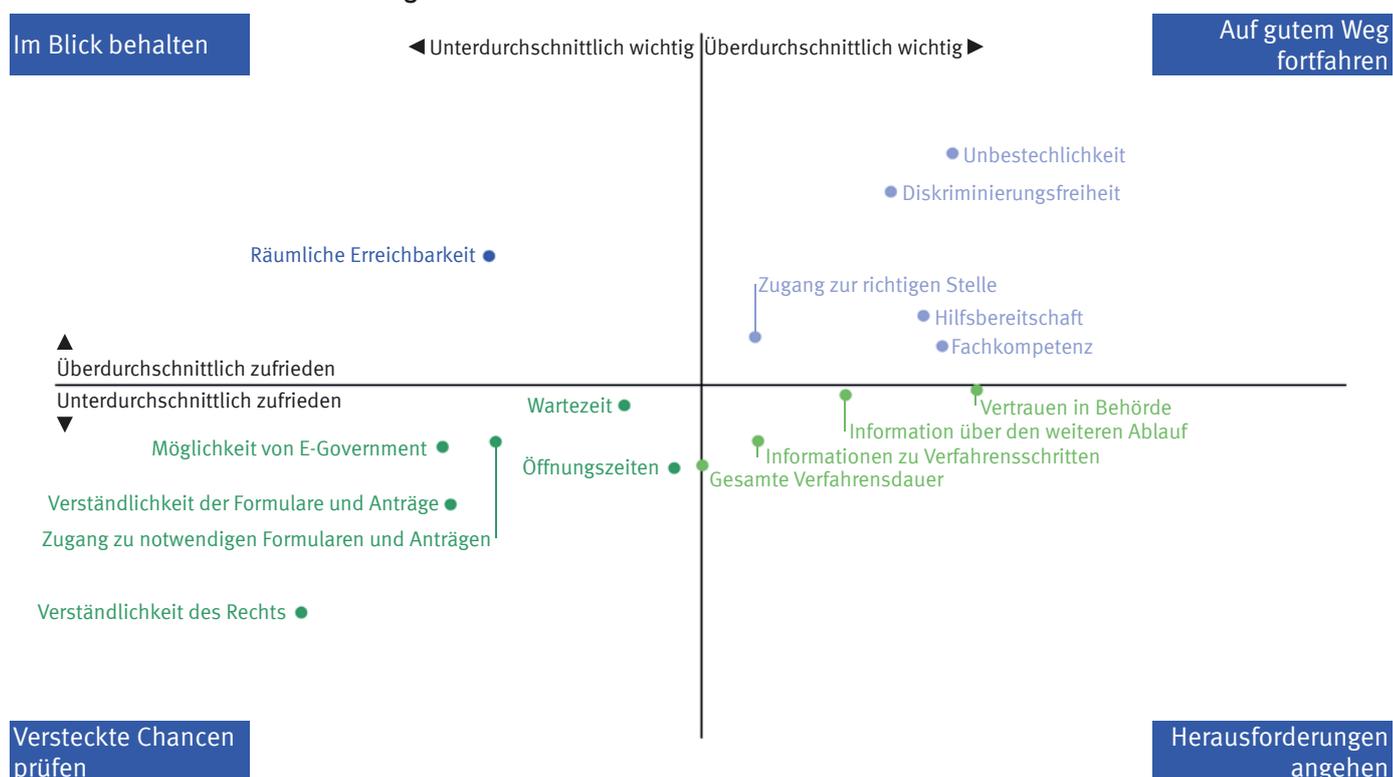
Schwächen

- Verständlichkeit des Rechts
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Öffnungszeiten

Tabelle 23: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

	Finanzamt		Kommunalverwaltung		Durchschnitt	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Informationen zu Verfahrensschritten	0,59	0,75	1,16	0,99	0,90	0,92
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,37	0,27	1,13	0,89	0,78	0,72
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,92	0,78	1,40	0,97	1,18	0,92
Möglichkeit von E-Government	X	0,67	X	0,99	X	0,90
Zugang zur richtigen Stelle	1,23	1,28	1,50	1,24	1,37	1,25
Räumliche Erreichbarkeit	0,84	1,34	1,63	1,57	1,27	1,51
Öffnungszeiten	0,85	0,61	1,00	0,92	0,94	0,84
Wartezeit	1,03	0,81	1,21	1,12	1,13	1,04
Informationen über den weiteren Ablauf	1,00	1,05	1,06	1,08	1,03	1,07
Hilfsbereitschaft	0,95	1,14	1,32	1,39	1,15	1,32
Fachkompetenz	1,15	1,20	1,25	1,23	1,21	1,22
Gesamte Verfahrensdauer	0,67	0,76	0,82	0,88	0,75	0,85
Vertrauen in Behörde	0,85	1,18	1,13	1,05	1,00	1,08
Diskriminierungsfreiheit	1,85	1,77	1,81	1,69	1,83	1,71
Unbestechlichkeit	1,92	1,90	1,90	1,81	1,91	1,83
Verständlichkeit des Rechts	0,36	0,48	0,41	0,34	0,39	0,38

Abbildung 256: Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein



Zwei von 61 Meinungen



„Ich wurde innerhalb der Behörde immer nur zwischen Mitarbeitern verschiedener Abteilungen hin und her verwiesen. Insgesamt dauert die Bearbeitung meines Anliegens schon mehr als drei Jahre.“ (Kreis Storman)



„Es gab zum Teil Schwierigkeiten, da der Informationsfluss nicht so stattgefunden hat, wie ich es mir vorgesellt habe und teilweise nur zögerlich reagiert wurde.“ (Kreis Celle)

Kreisfreie Großstädte

Städtische Kreise

Ländliche Kreise mit Verdichtungsansätzen

Dünn besiedelte ländliche Kreise

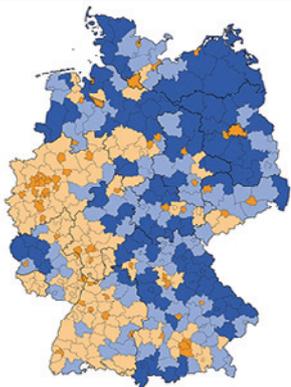


Abbildung 257: Zufriedenheit nach Geschlecht – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

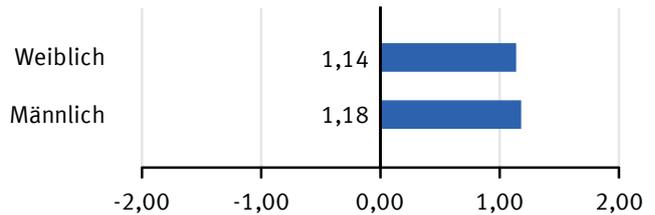


Abbildung 258: Zufriedenheit nach Alter – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

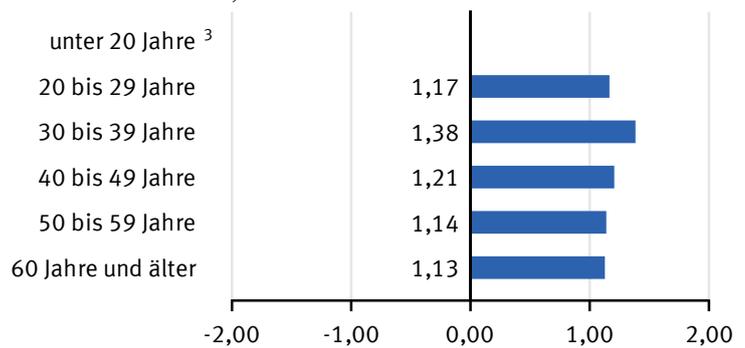


Abbildung 259: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

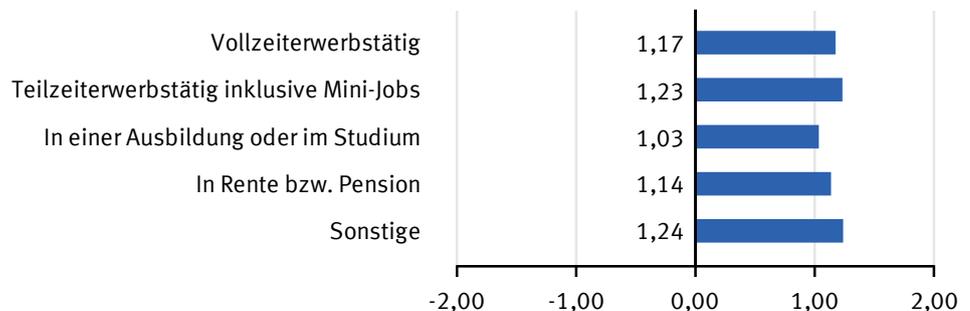


Abbildung 260: Zufriedenheit nach Raumstruktur – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Abbildung 261: Art der Kommunikation mit Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

Telefon, Brief, online, persönlicher Besuch bei Behörde
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)

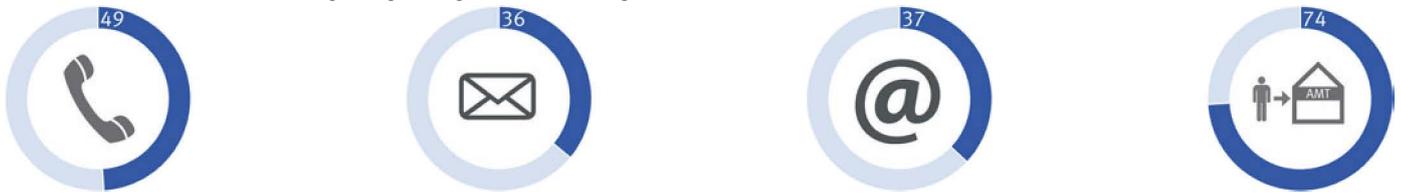


Abbildung 262: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der befragten Nicht-Nutzer/-innen)

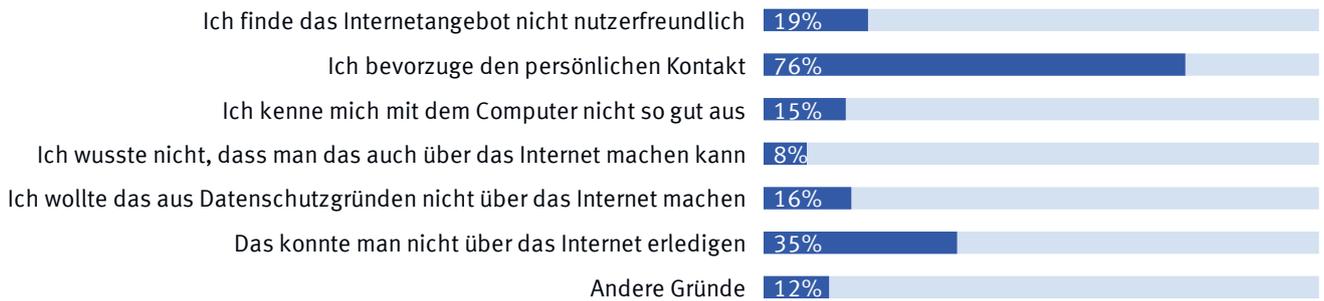
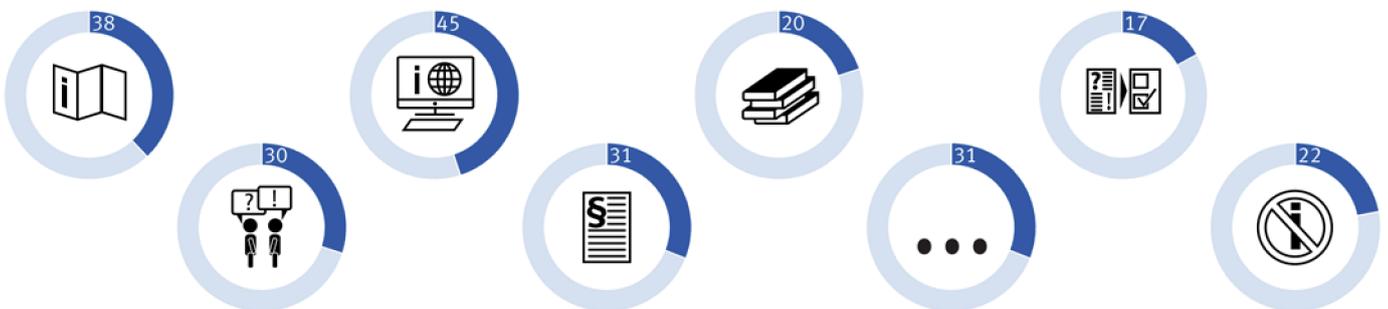


Abbildung 263: Nutzung von Informationsangeboten zum Verständnis der Rechtslage nach Quellen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

Obere Reihe von links nach rechts: Informationsbroschüren, Informationsseiten im Internet, Fachbücher, Ausfüllhilfen zu Anträgen und Formularen
Untere Reihe von links nach rechts: Externe Beratung, Originale Gesetzestexte, Sonstiges, keine Informationsquelle genutzt
(Mehrfachnennungen möglich, Angaben in % der Befragten)



Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslage

Informationen zu Verfahrensschritten

Fragestellung im Telefoninterview

Bevor Sie Ihr Anliegen beim zuständigen Amt vorgebracht haben: Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen zu Vorgehen, relevanten Dokumenten und Ansprechpartnern?

Abbildung 264: Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

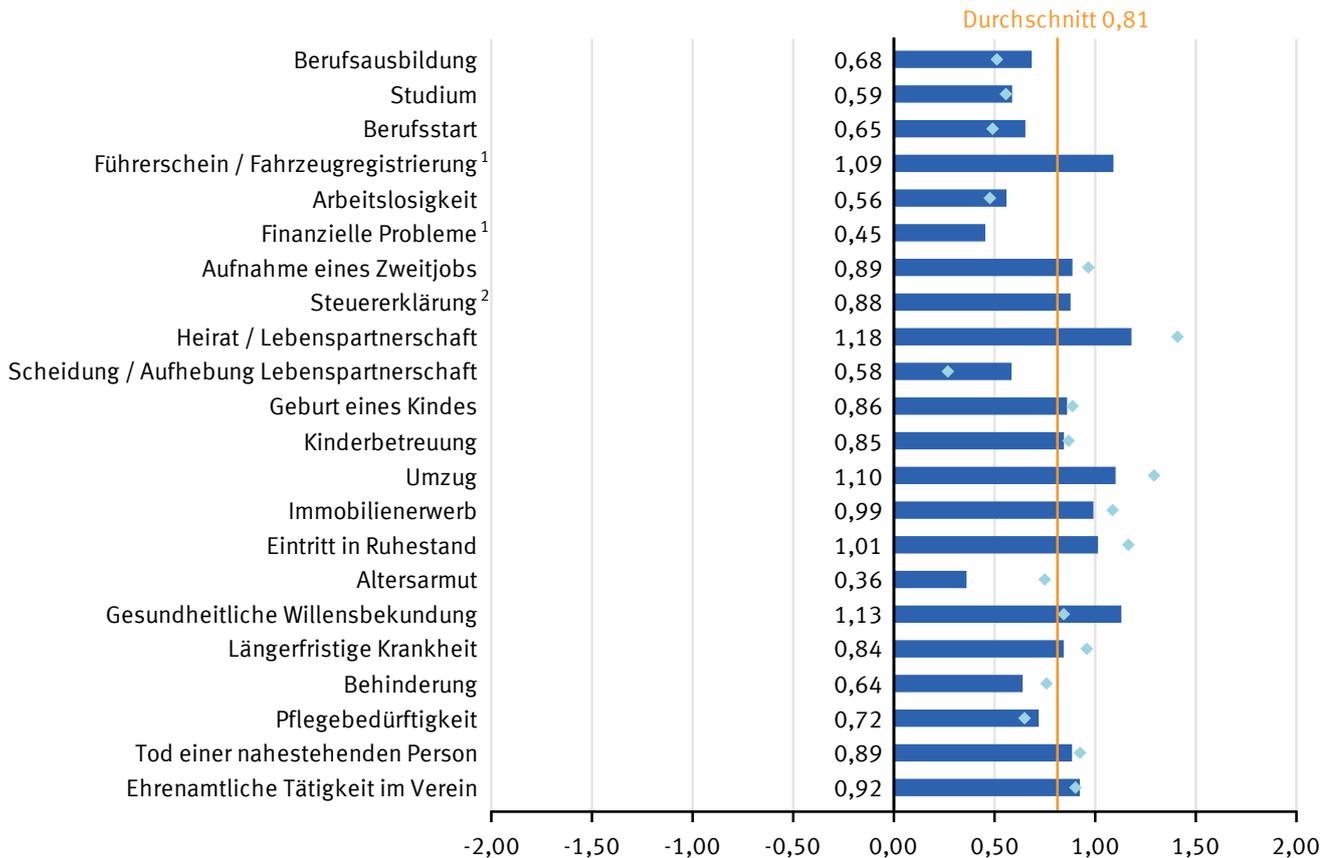


Abbildung 265: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

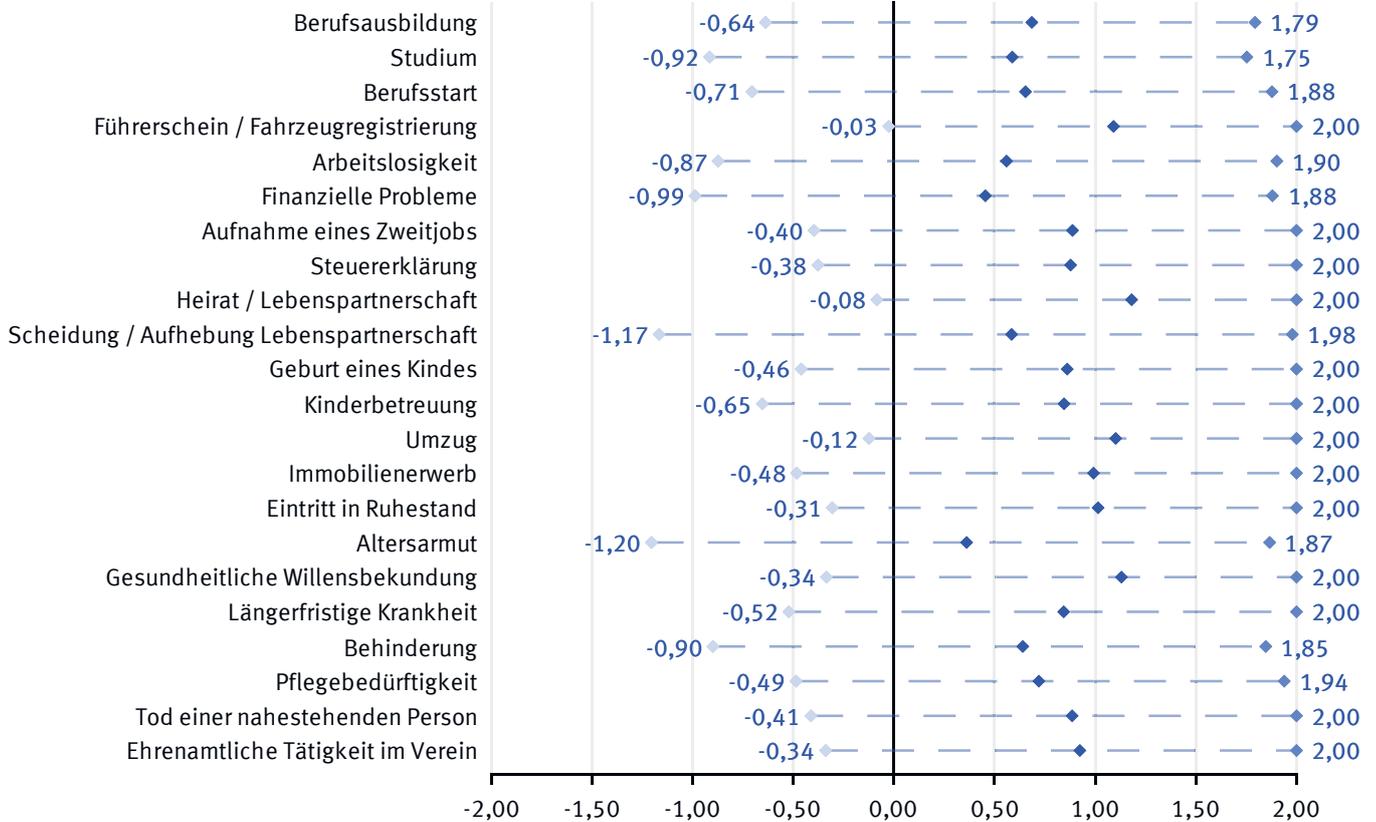
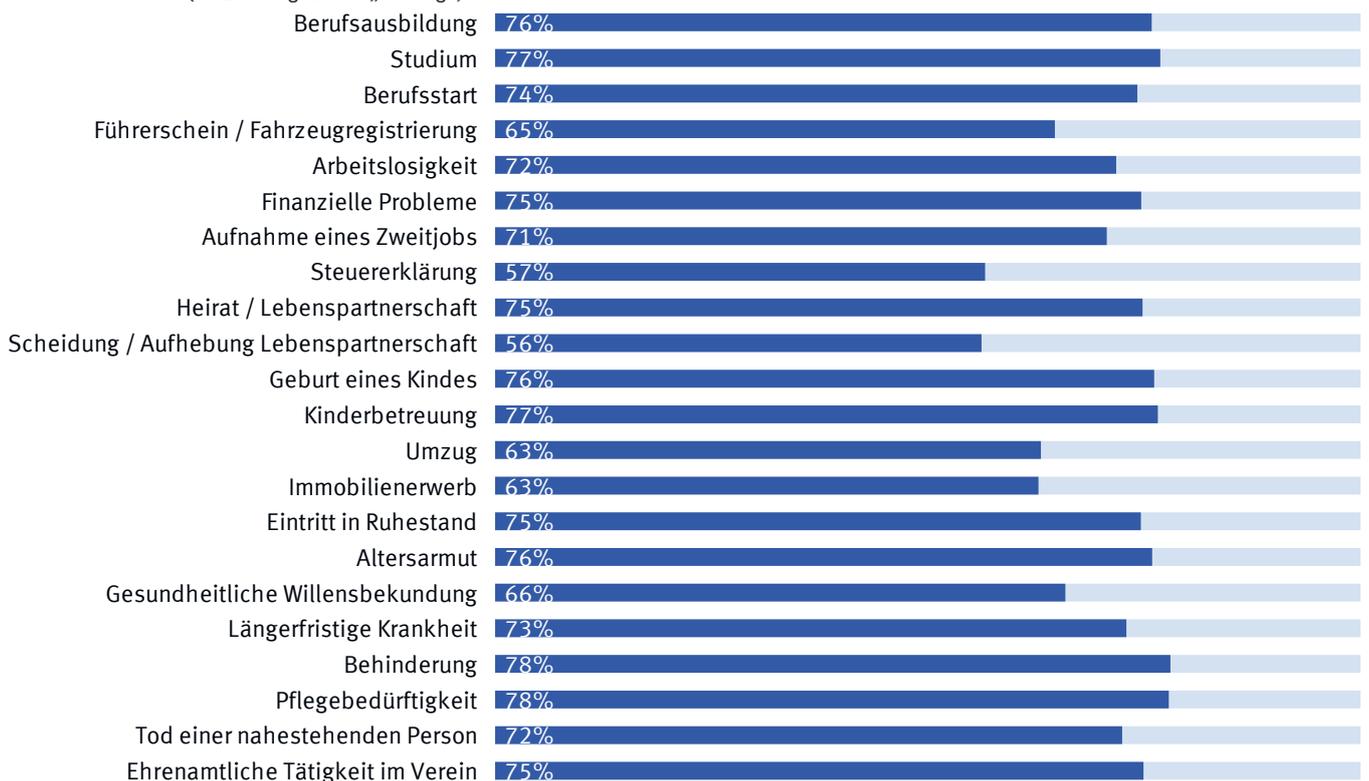


Abbildung 266: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

(Prozentangabe für „wichtig“)



Verständlichkeit der Formulare und Anträge

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des Formulars?

Abbildung 267: Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

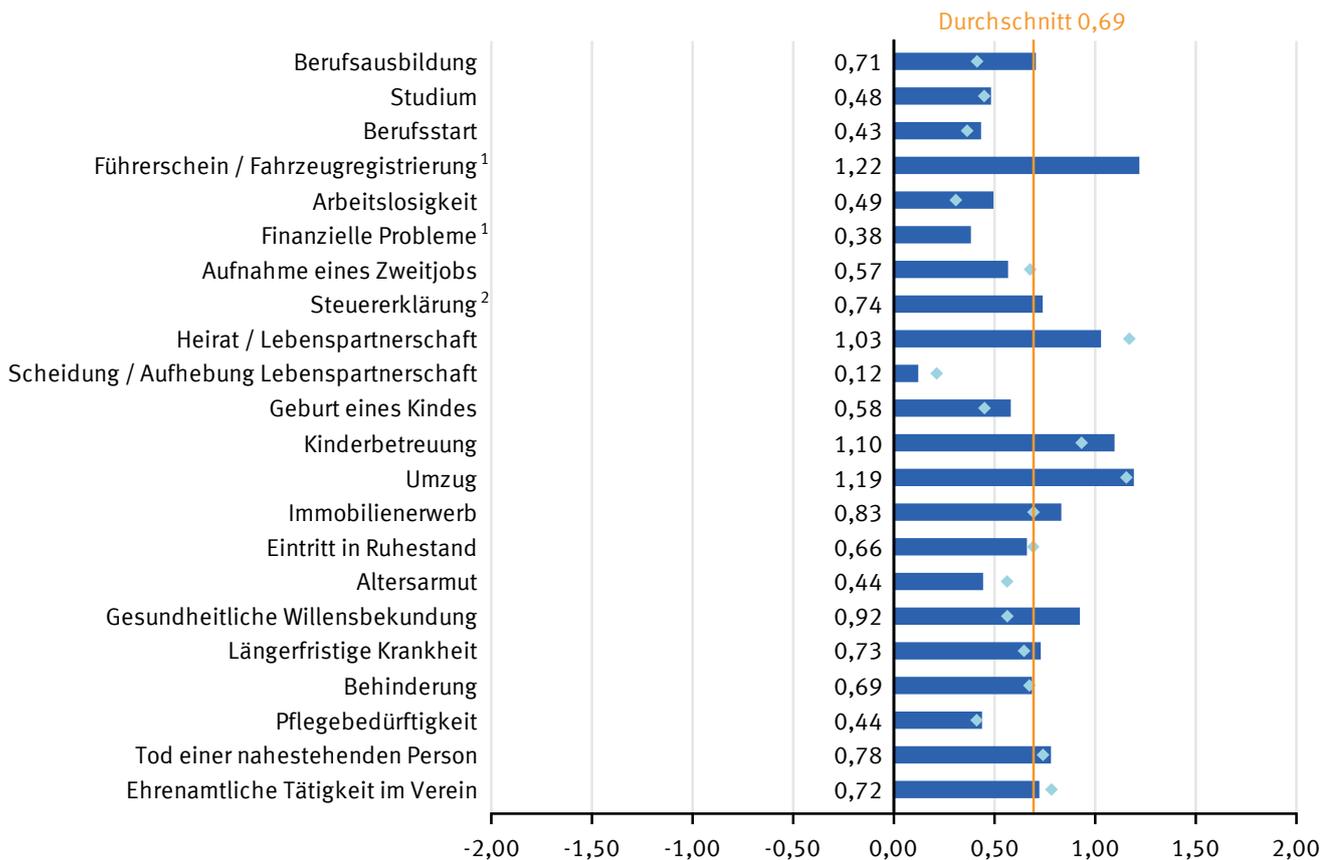


Abbildung 268: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

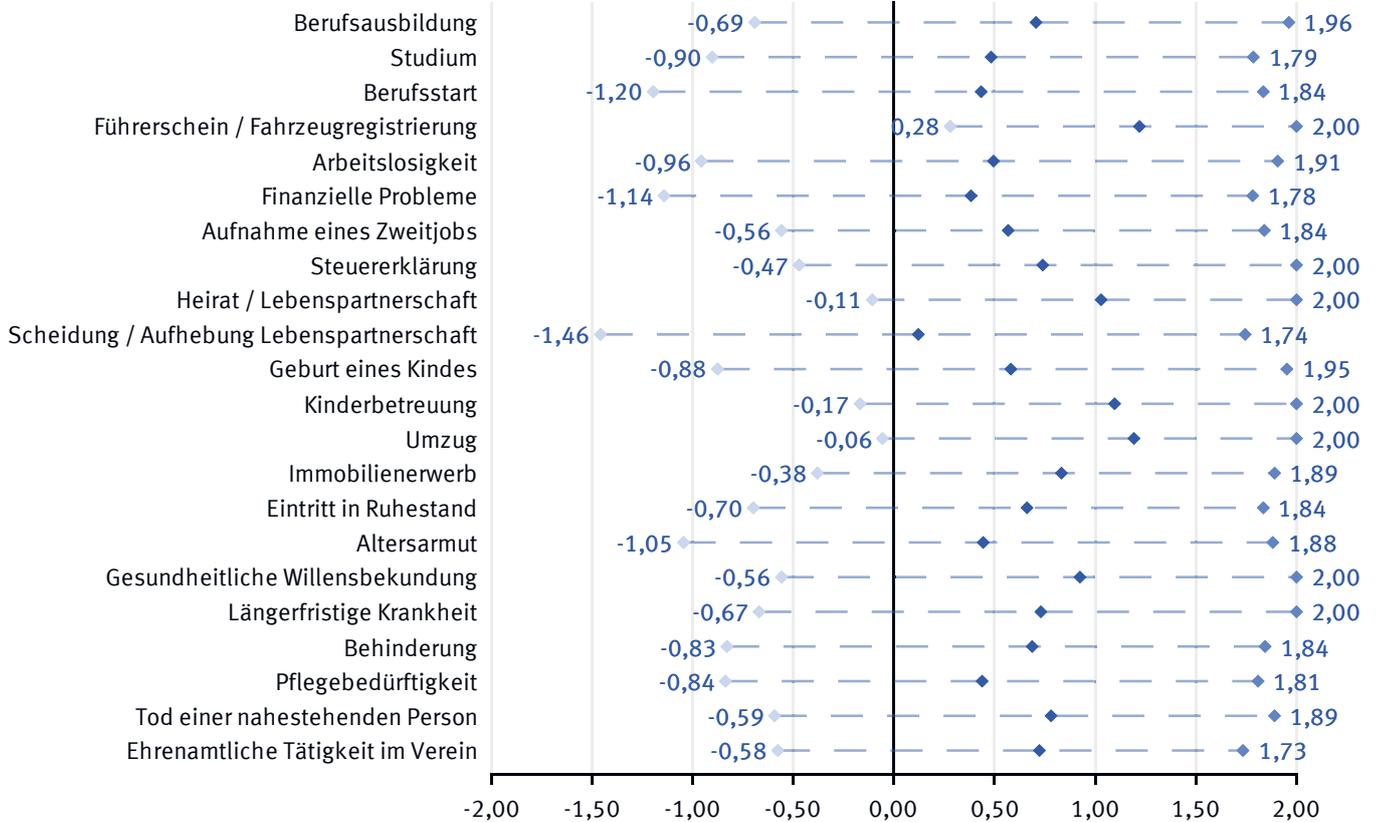
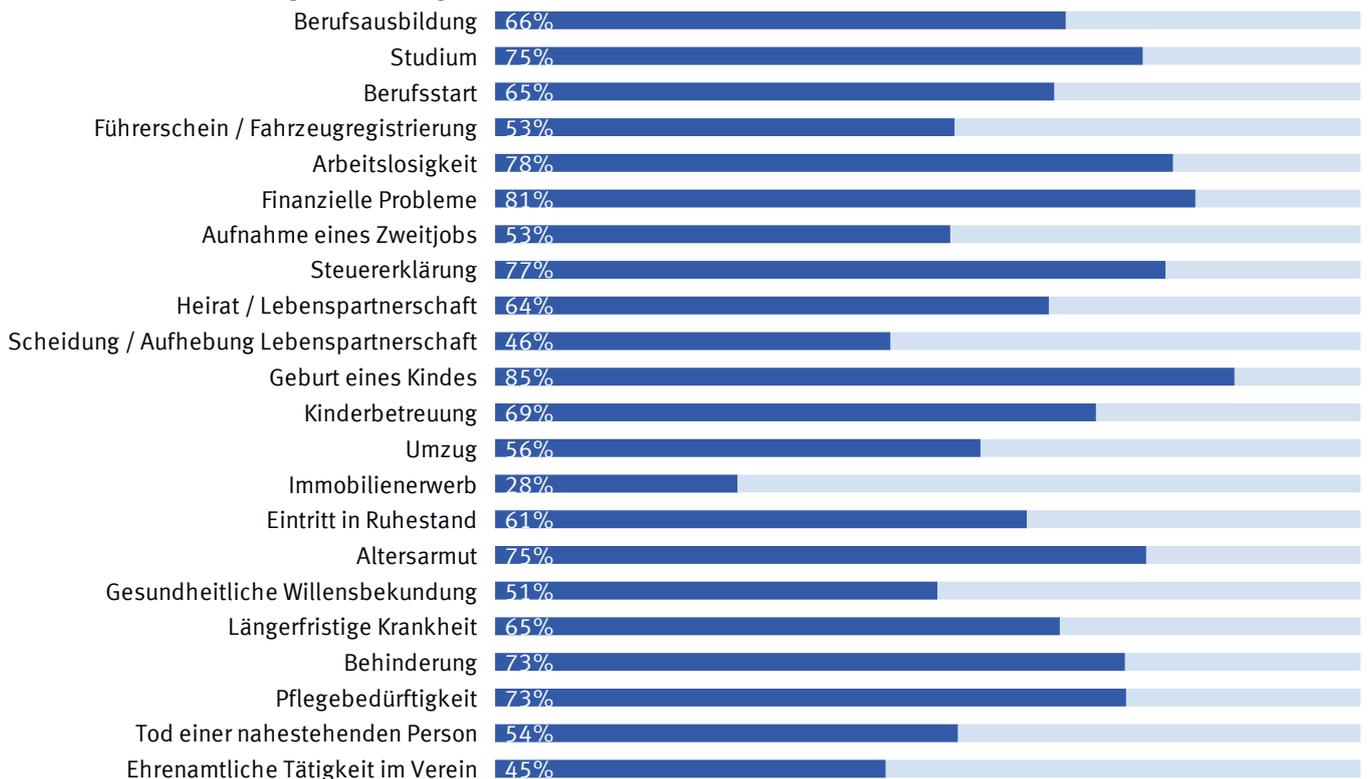


Abbildung 269: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge

(Prozentangabe für „wichtig“)



Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

Fragestellung im Telefoninterview

Bevor Sie Ihr Anliegen beim zuständigen Amt vorgetragen haben: Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen?

Abbildung 270: Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

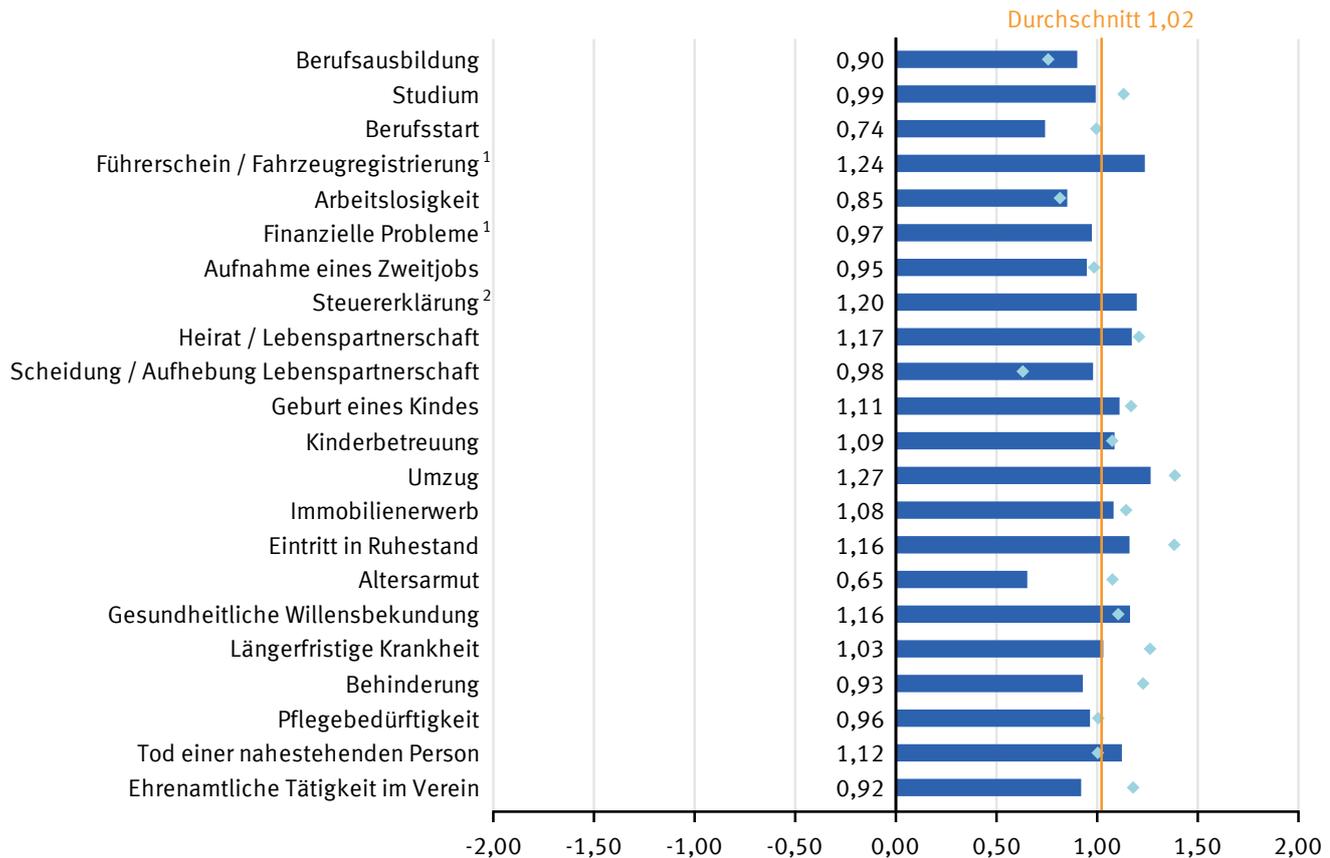


Abbildung 271: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

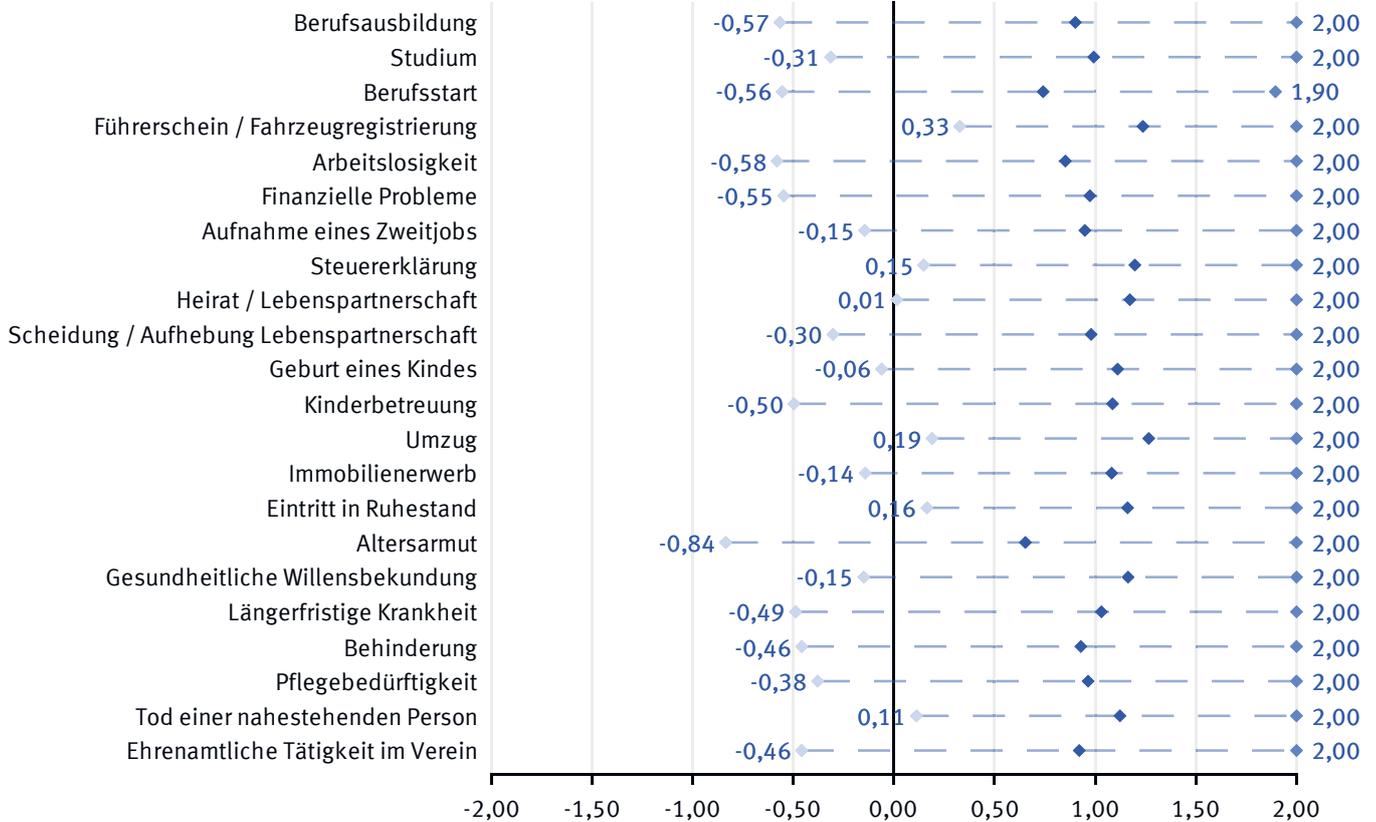
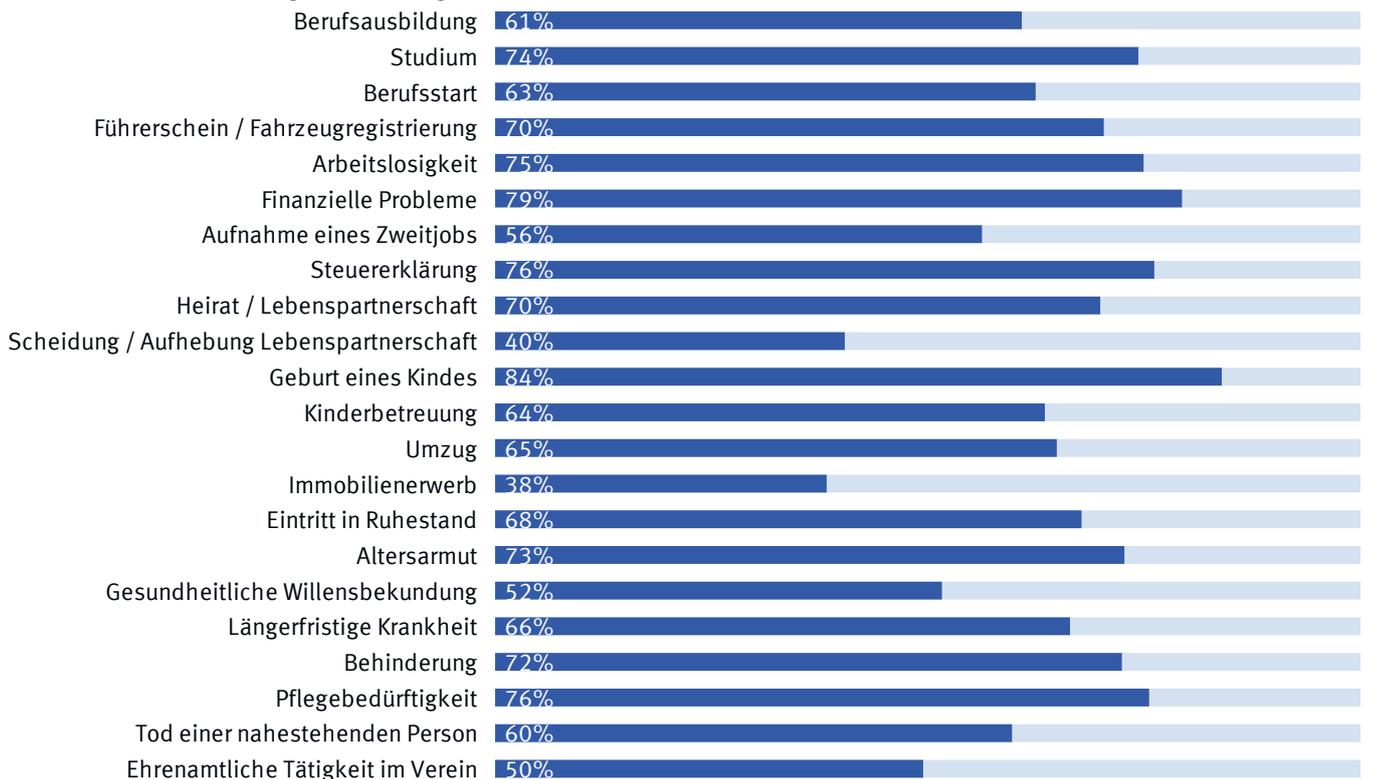


Abbildung 272: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Prozentangabe für „wichtig“)



Möglichkeit von E-Government

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit dem verfügbaren Angebot zum elektronischen Austausch oder Kontakt beispielsweise per E-Mail oder über das Internet mit dem zuständigen Amt?

Abbildung 273: Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015¹)

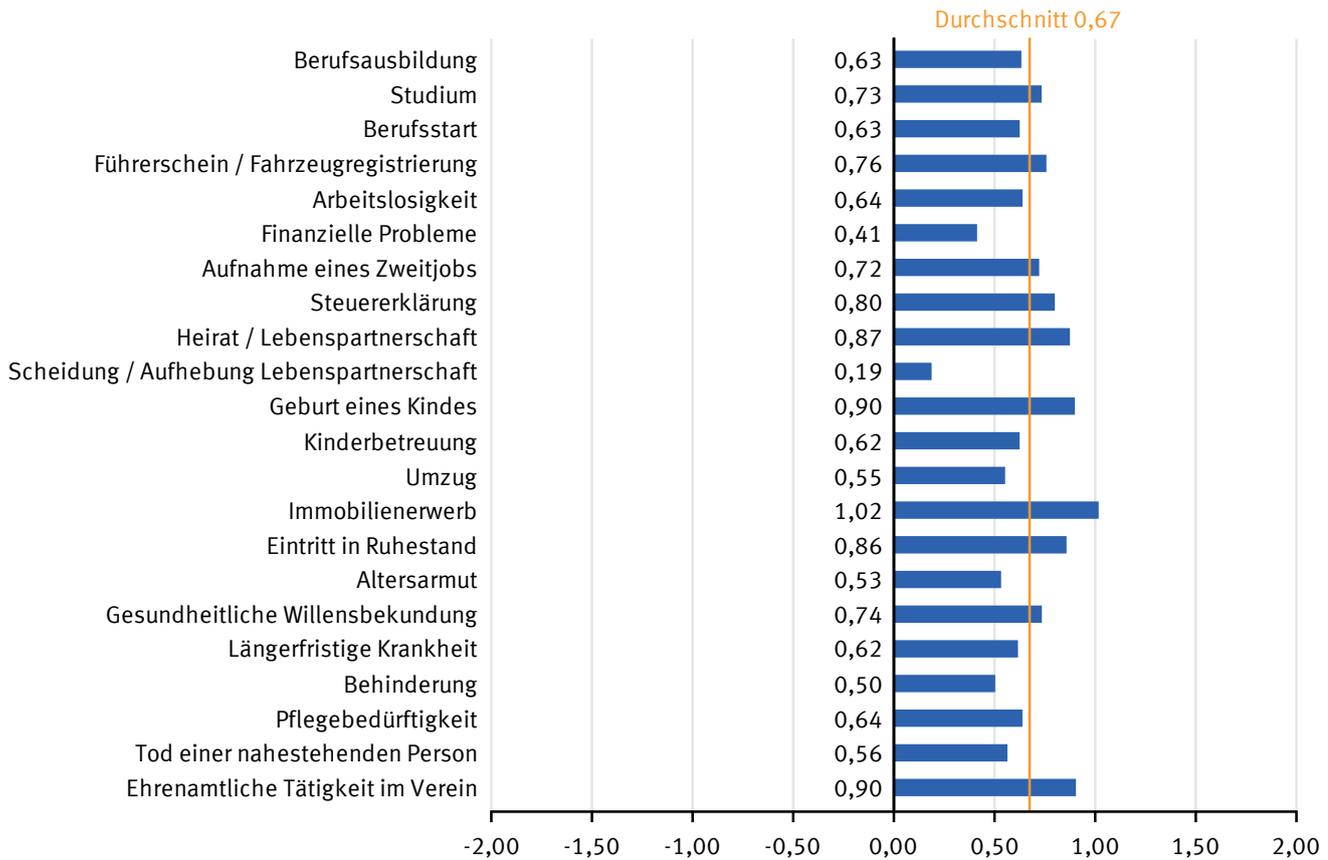


Abbildung 274: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

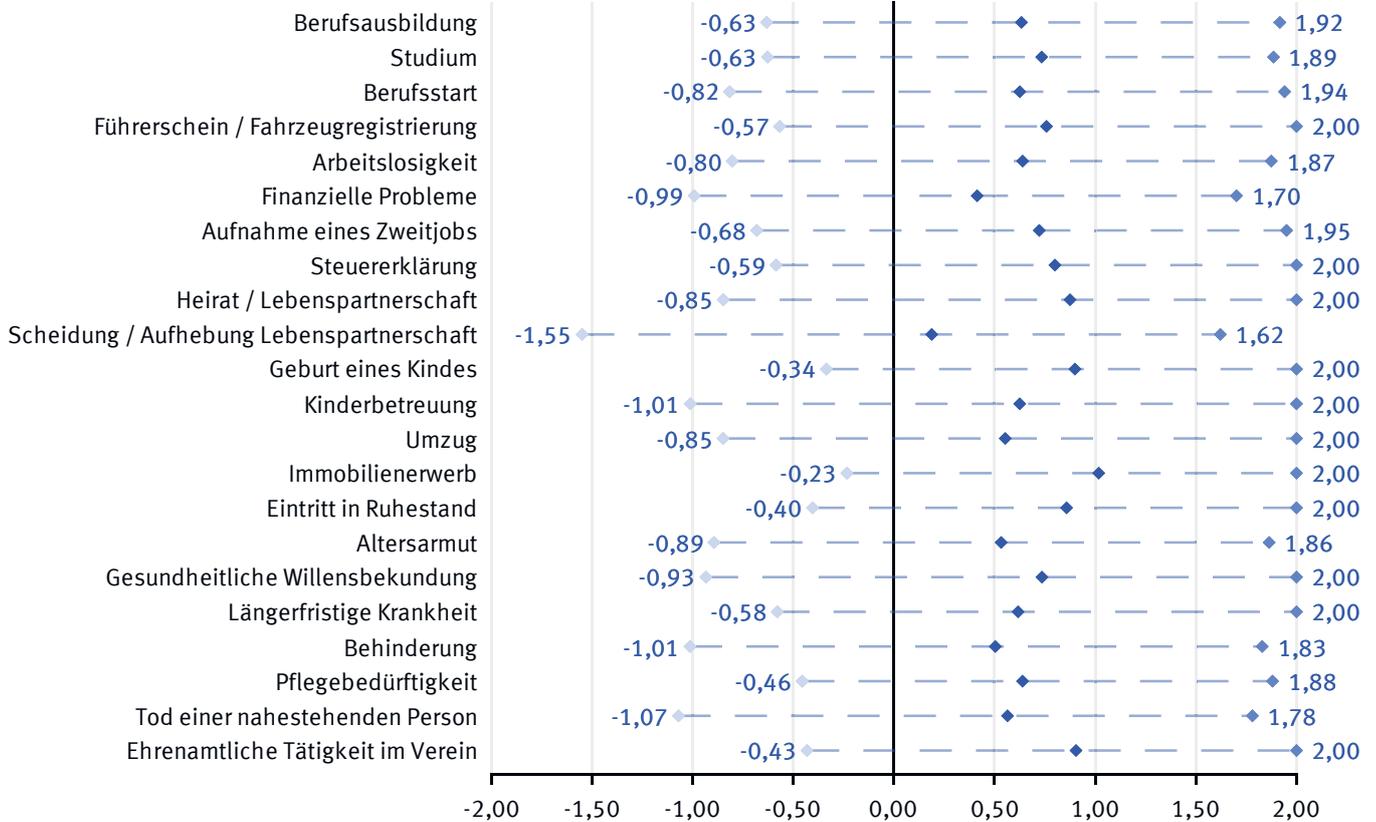
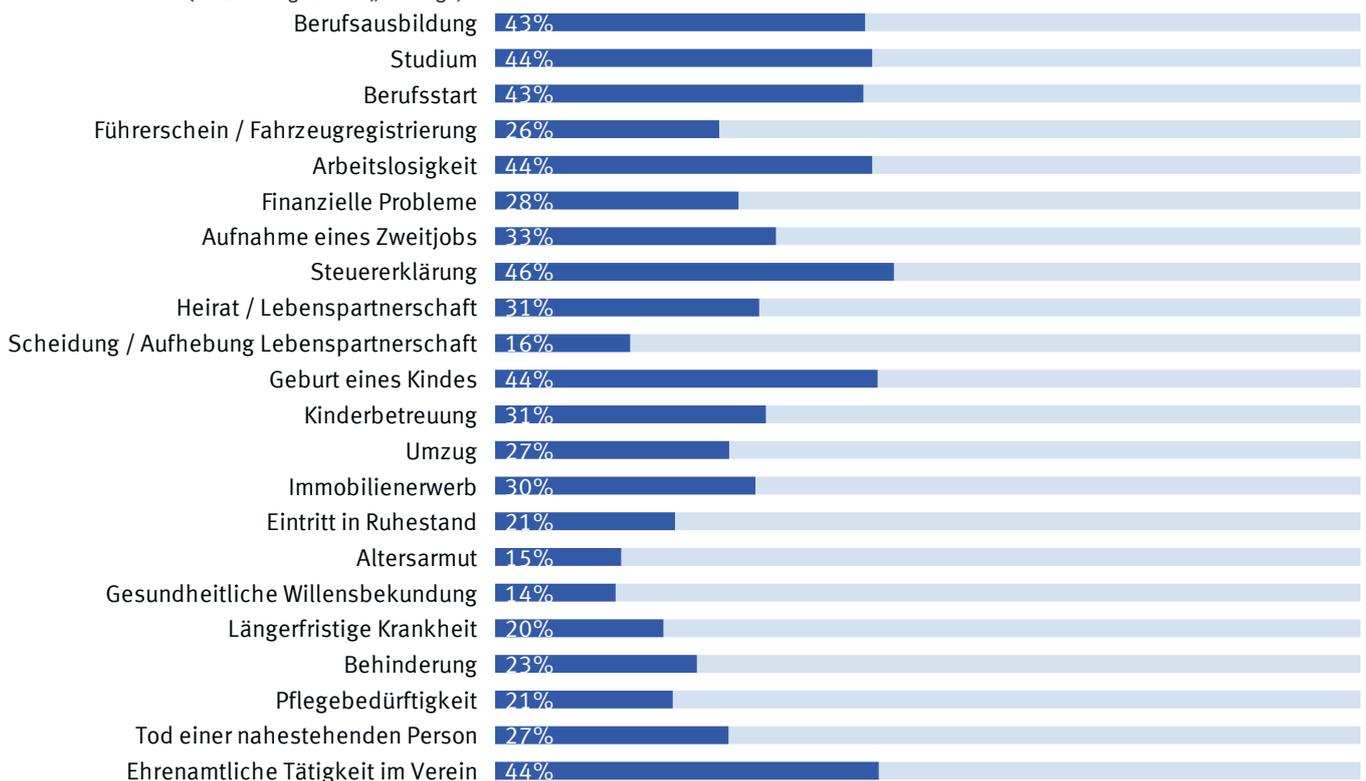


Abbildung 275: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government

(Prozentangabe für „wichtig“)



Zugang zur richtigen Stelle

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten beim zuständigen Amt?

Abbildung 276: Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

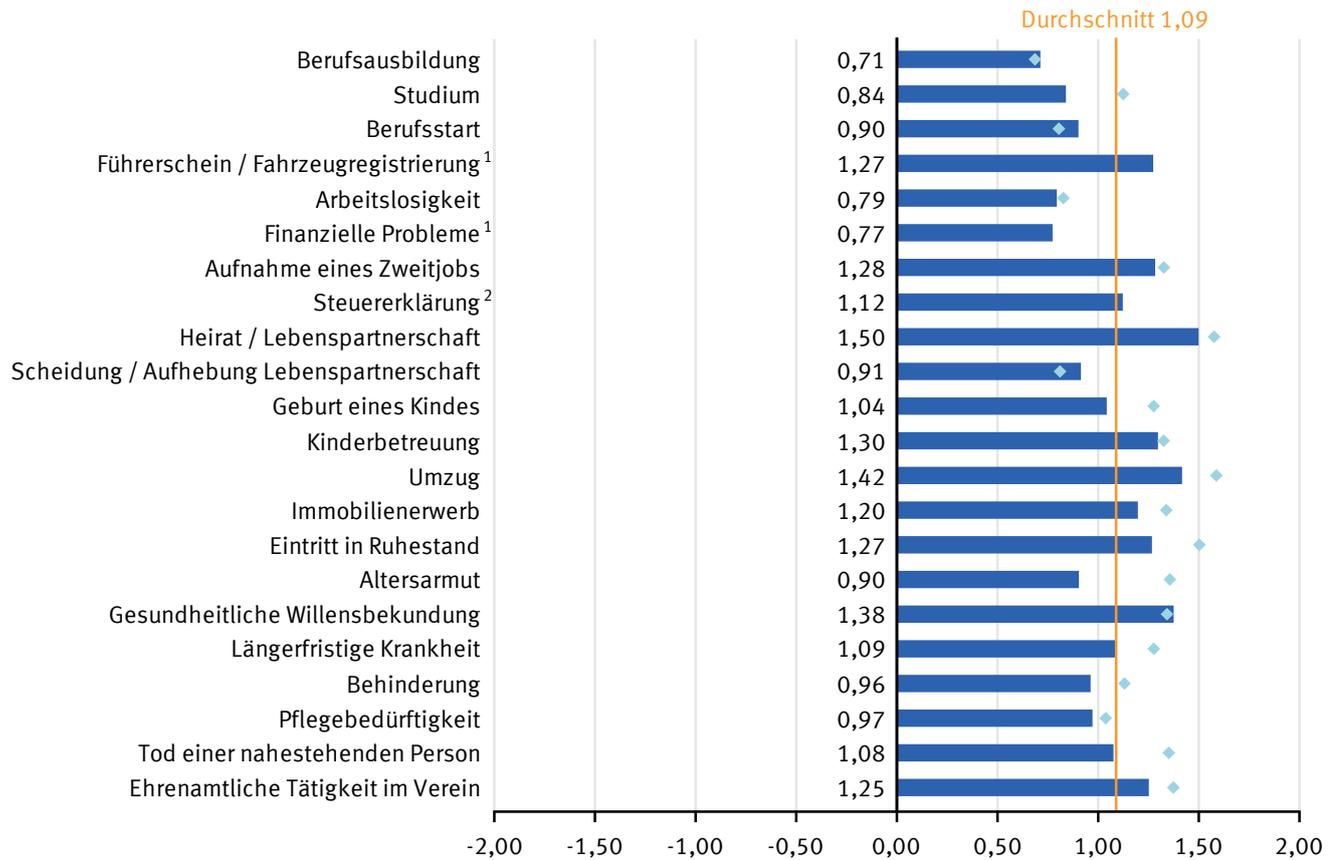


Abbildung 277: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

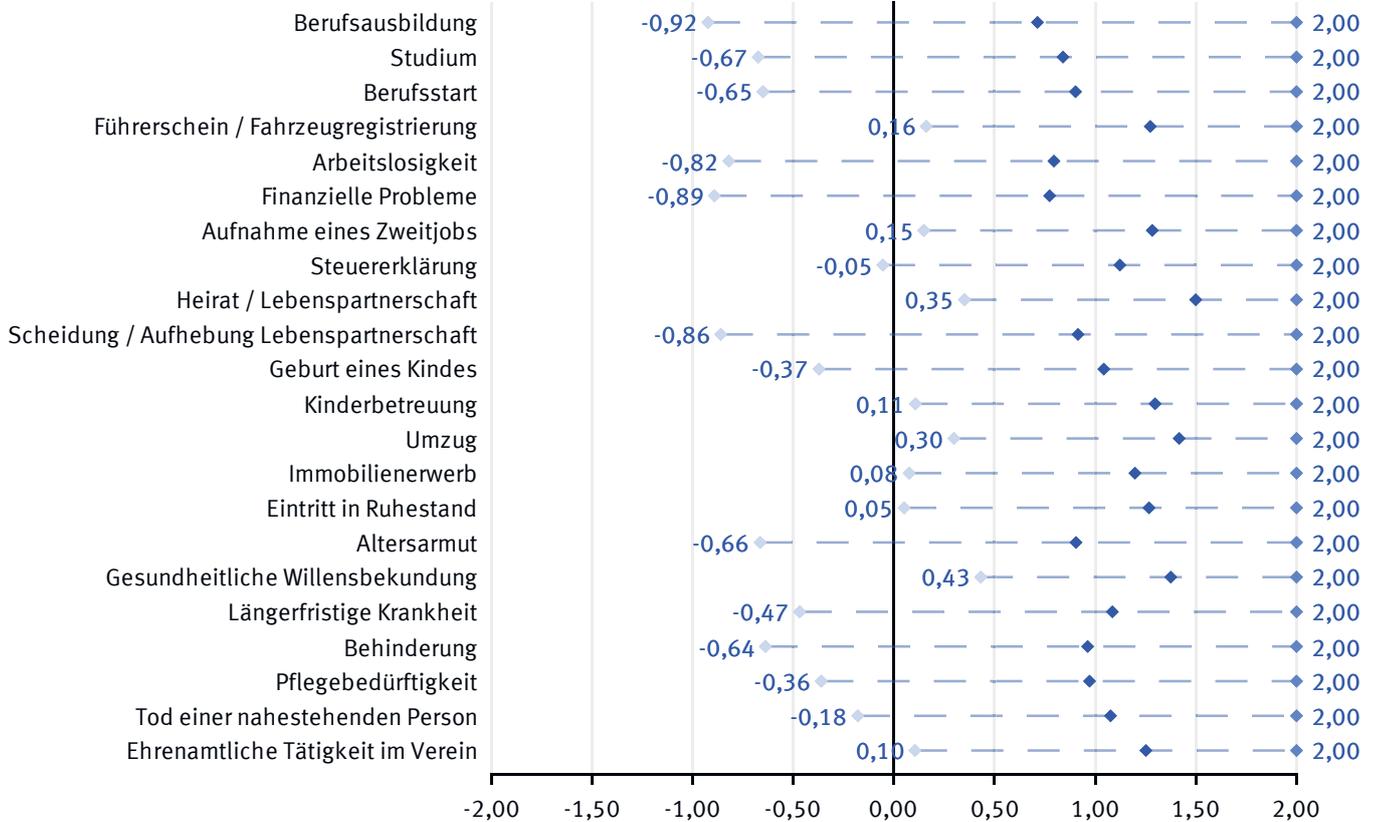
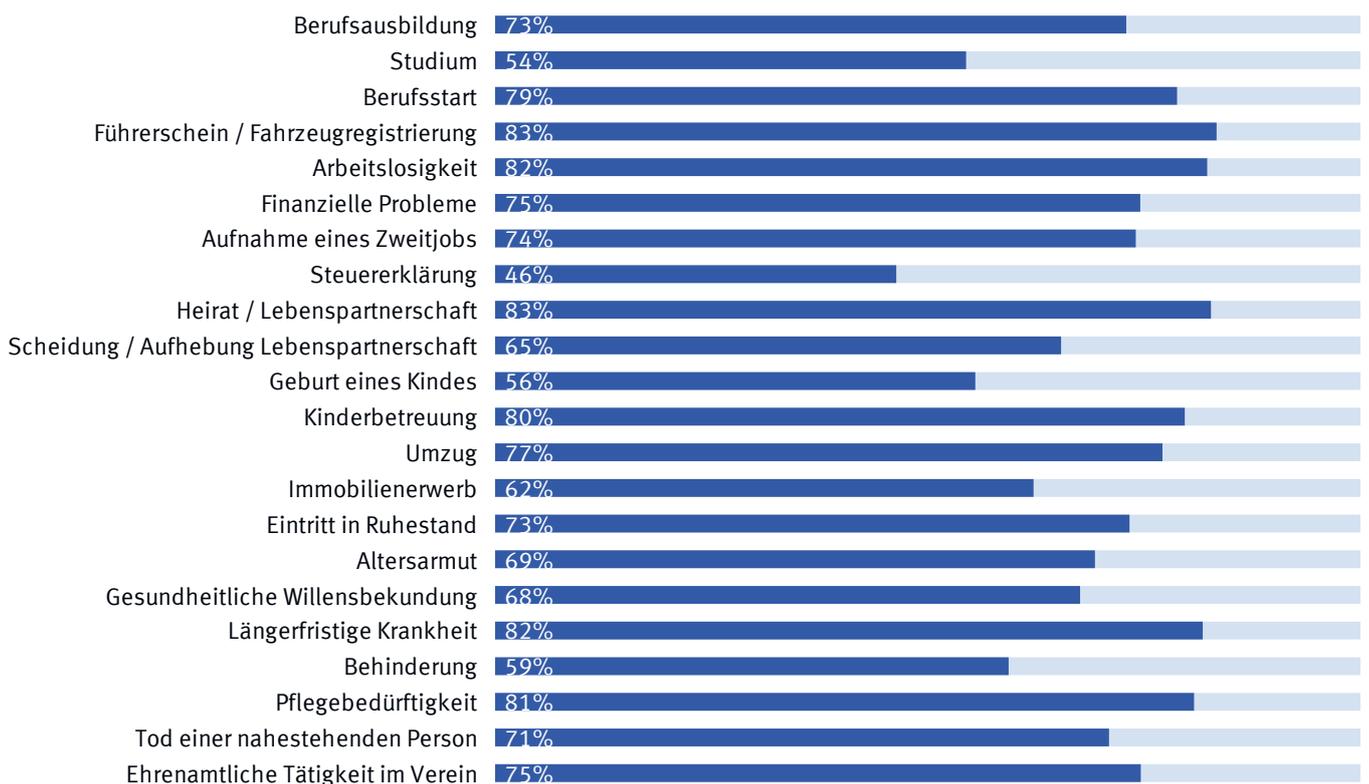


Abbildung 278: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle

(Prozentangabe für „wichtig“)



Räumliche Erreichbarkeit

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit des zuständigen Amts, z. B. mit dem Auto oder den öffentlichen Verkehrsmitteln?

Abbildung 279: Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

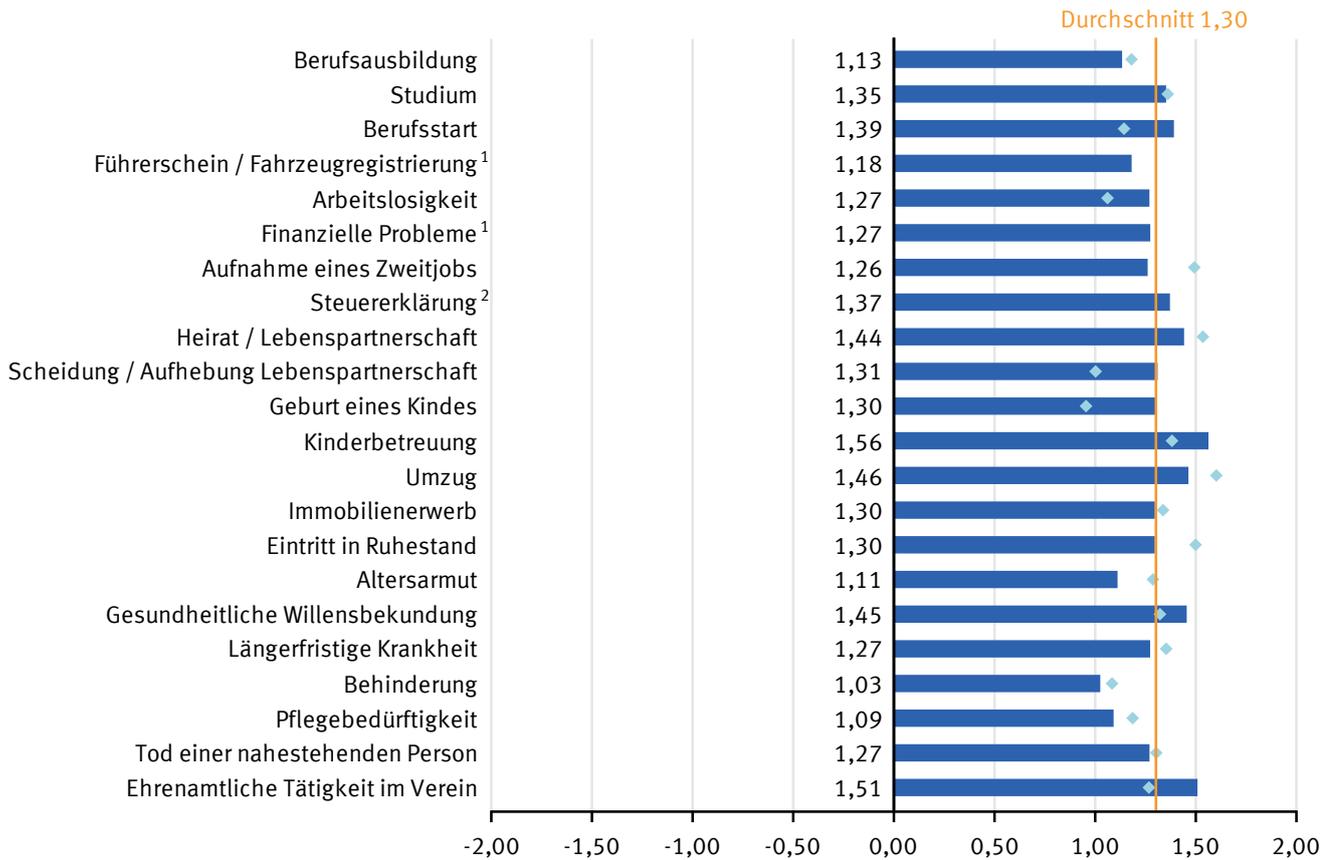


Abbildung 280: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

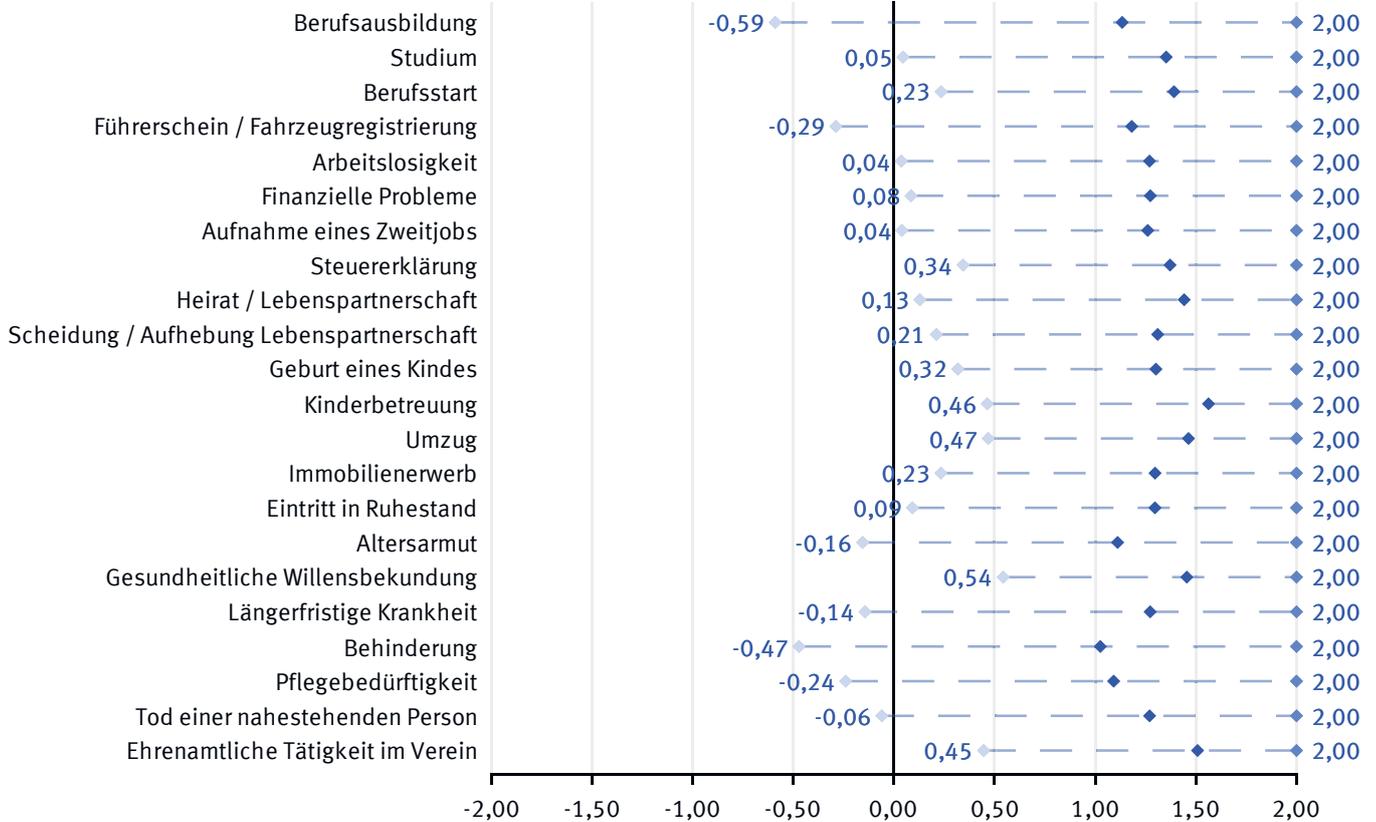
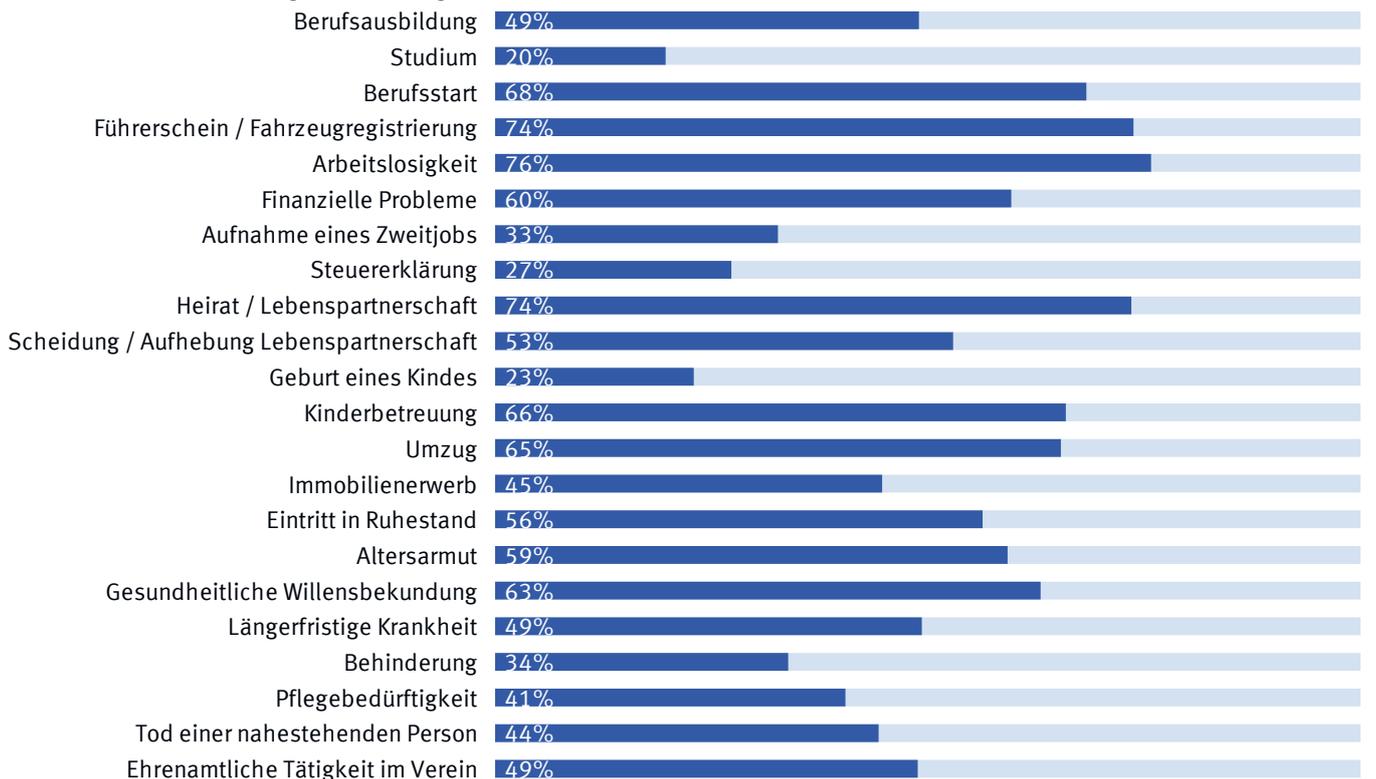


Abbildung 281: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Räumliche Erreichbarkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)



Öffnungszeiten

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- oder Sprechzeiten des zuständigen Amtes? Gemeint sind hier auch telefonische Sprechzeiten.

Abbildung 282: Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

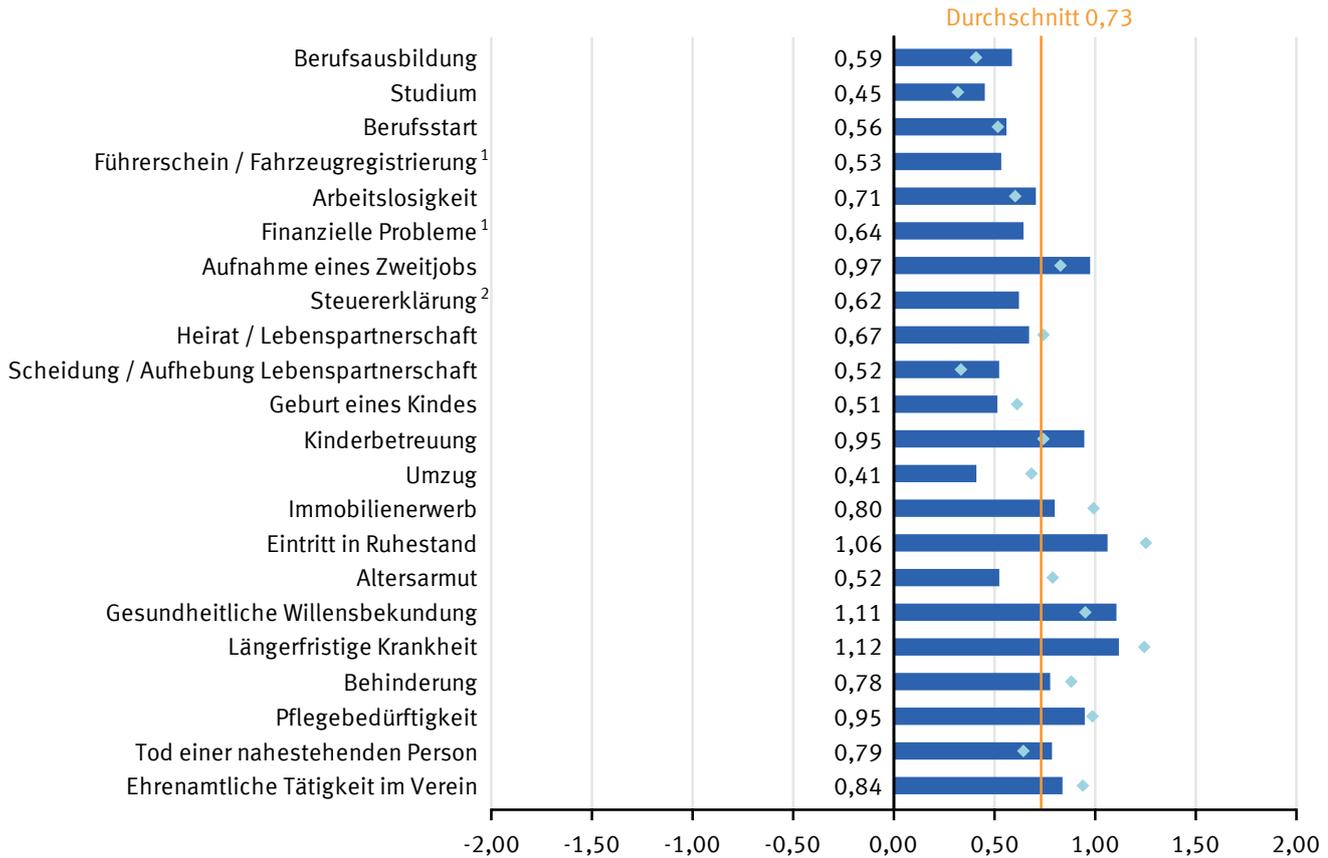


Abbildung 283: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

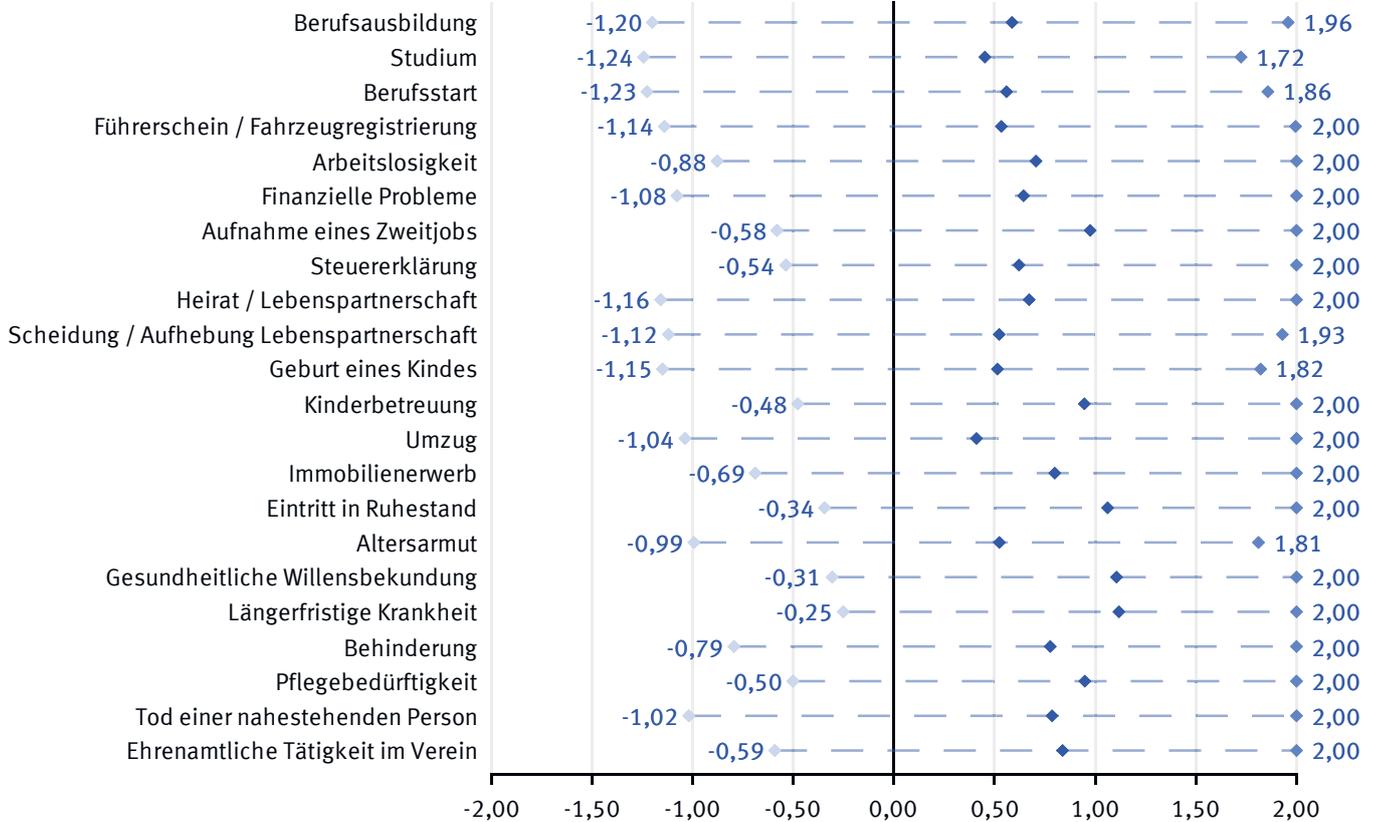
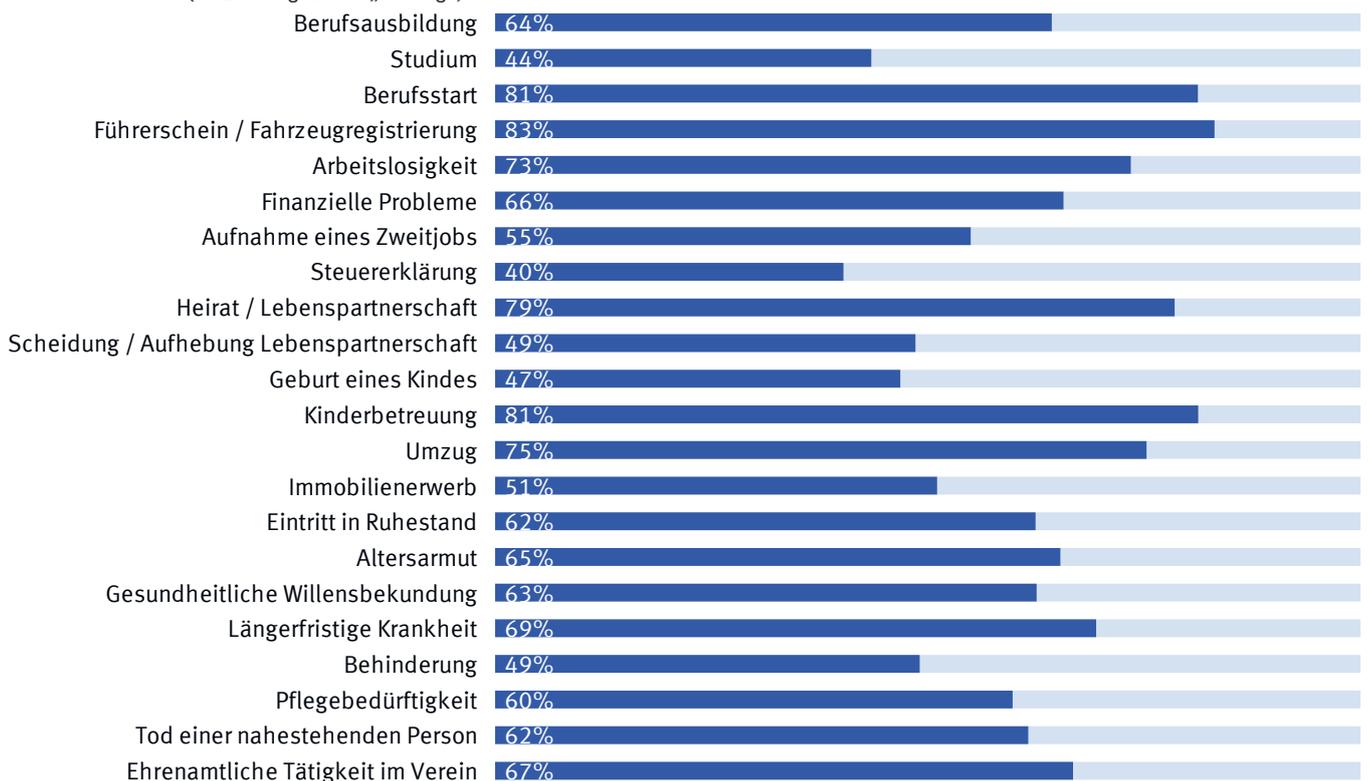


Abbildung 284: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Öffnungszeiten

(Prozentangabe für „wichtig“)



Wartezeit

Fragestellung im Telefoninterview

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

Abbildung 285: Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

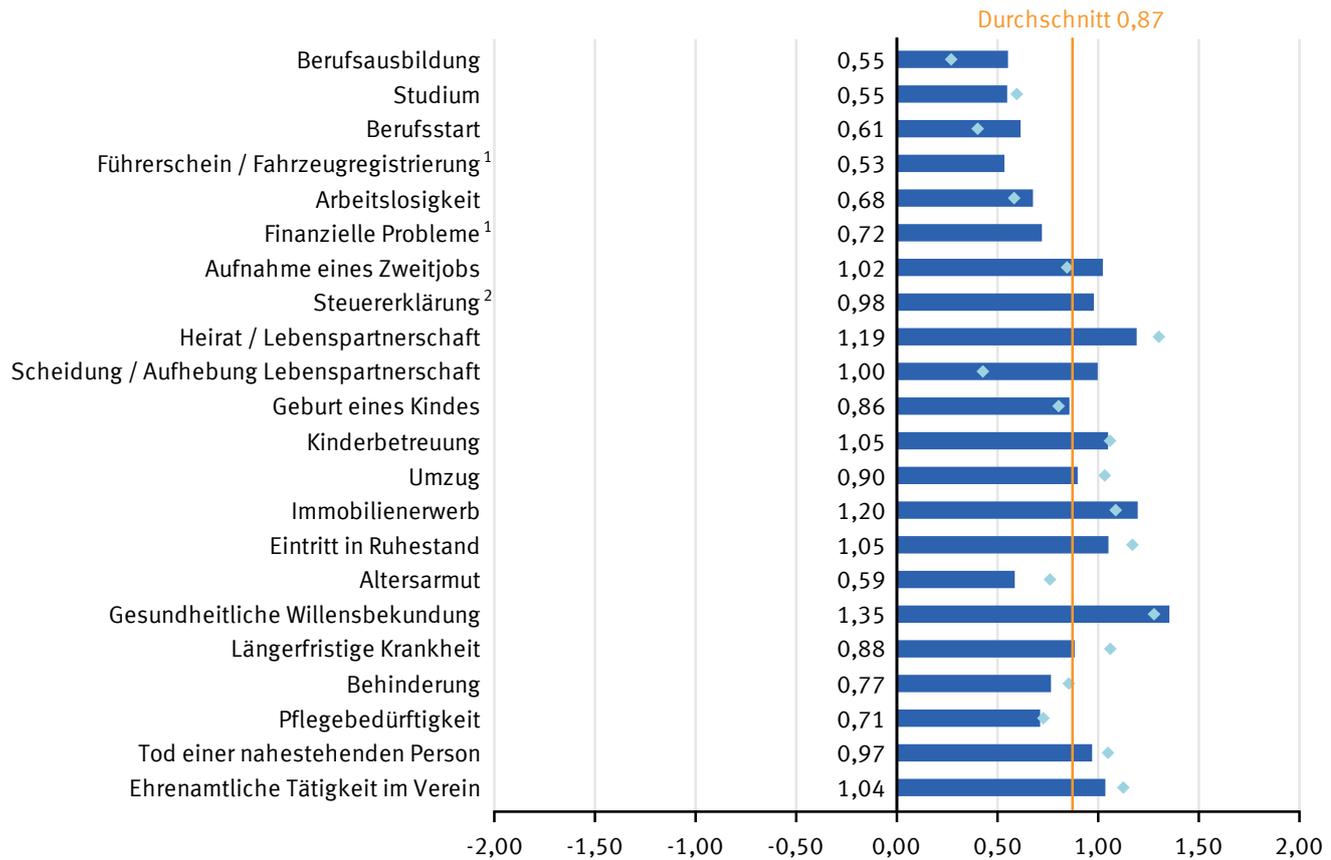


Abbildung 286: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

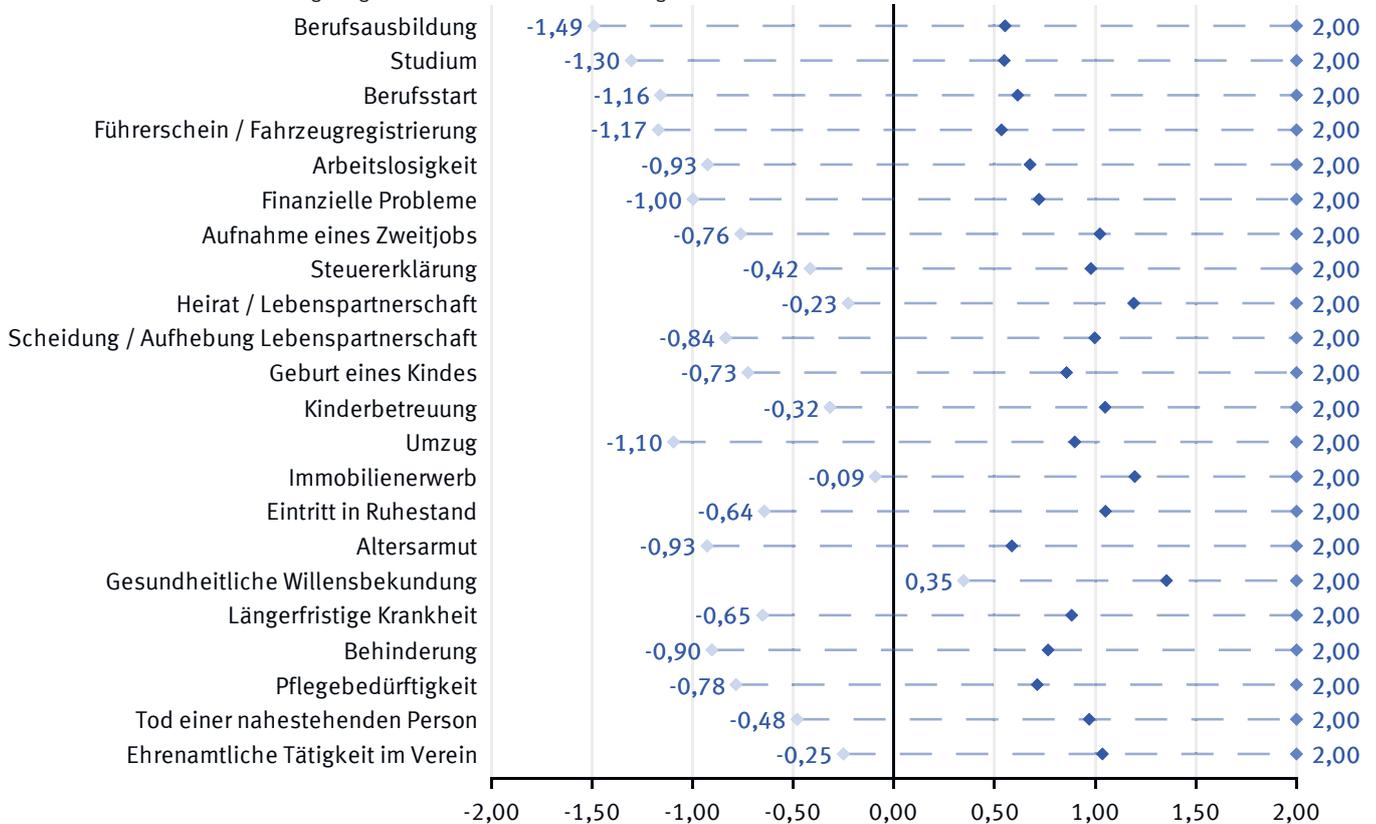
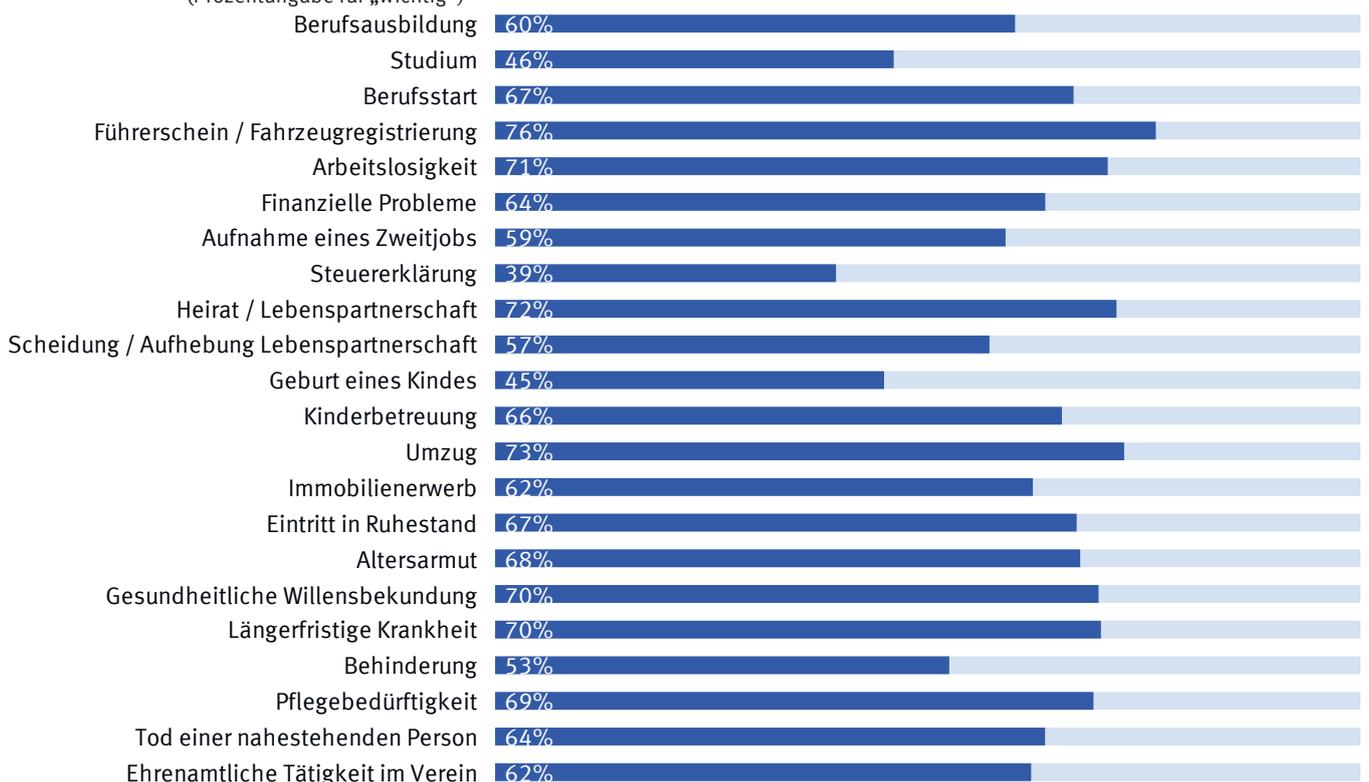


Abbildung 287: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Wartezeit

(Prozentangabe für „wichtig“)



Informationen über den weiteren Ablauf

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit Informationen durch die Beschäftigten des zuständigen Amts über weitere notwendige Schritte, z. B. für die Kontaktierung weiterer Behörden oder zum Nachreichen von Dokumenten?

Abbildung 288: Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

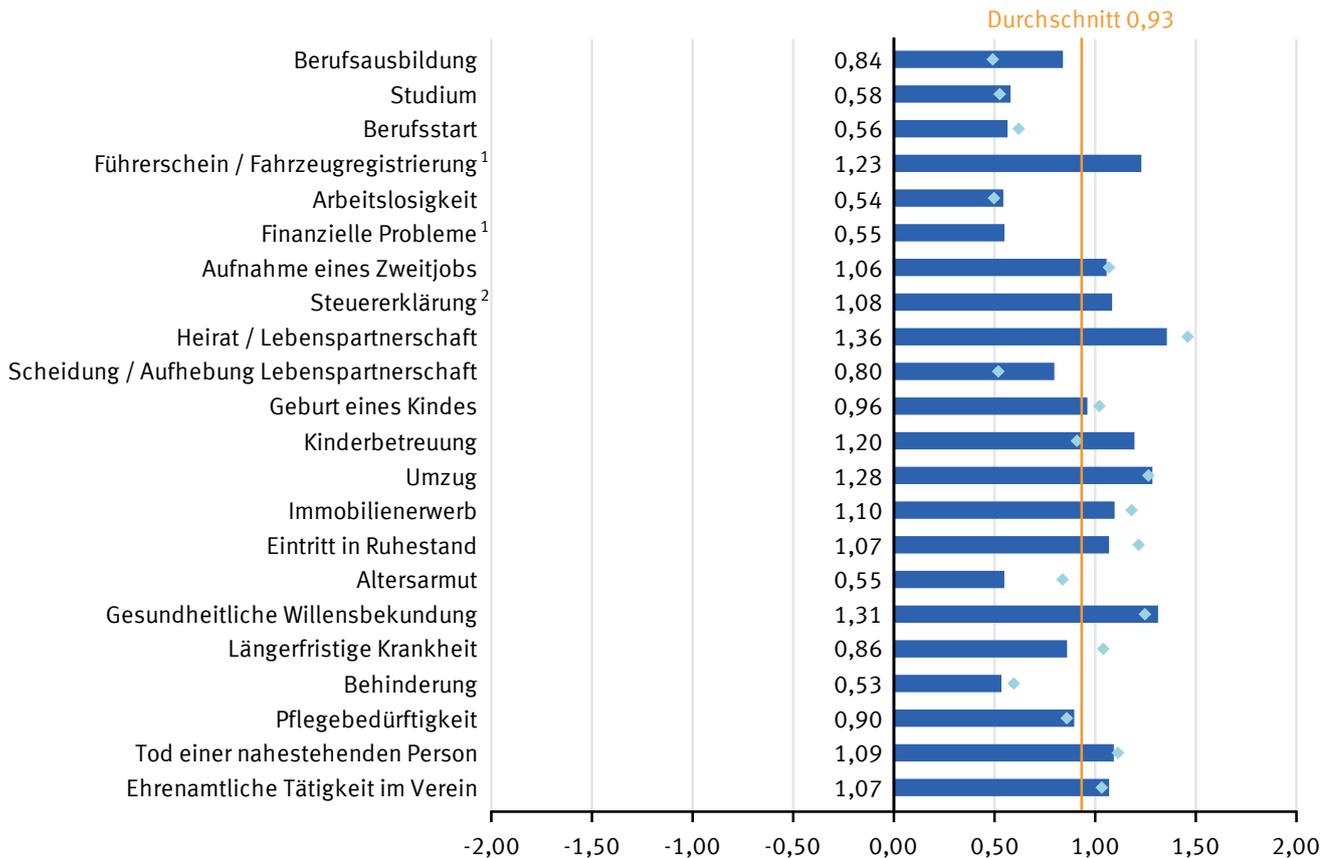


Abbildung 289: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

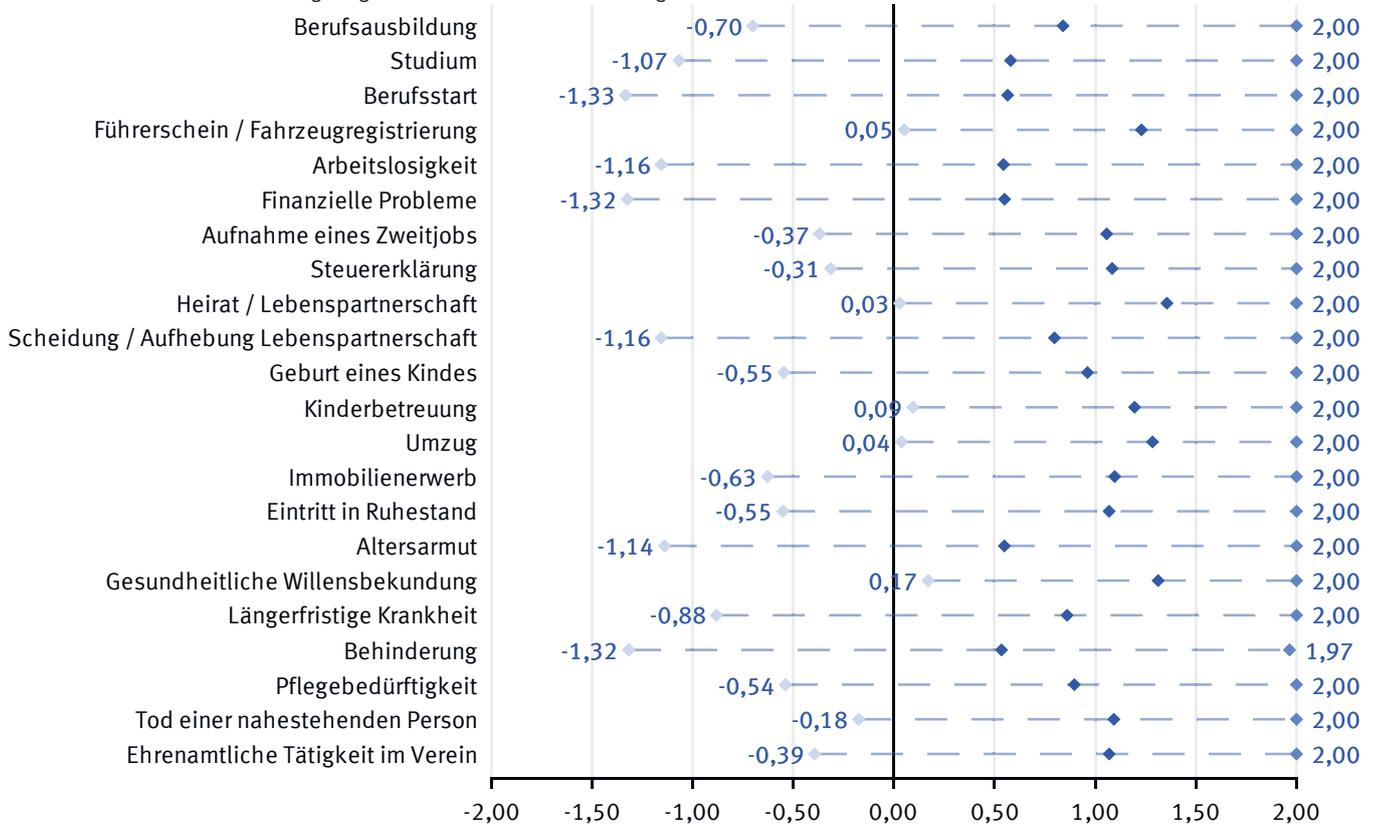
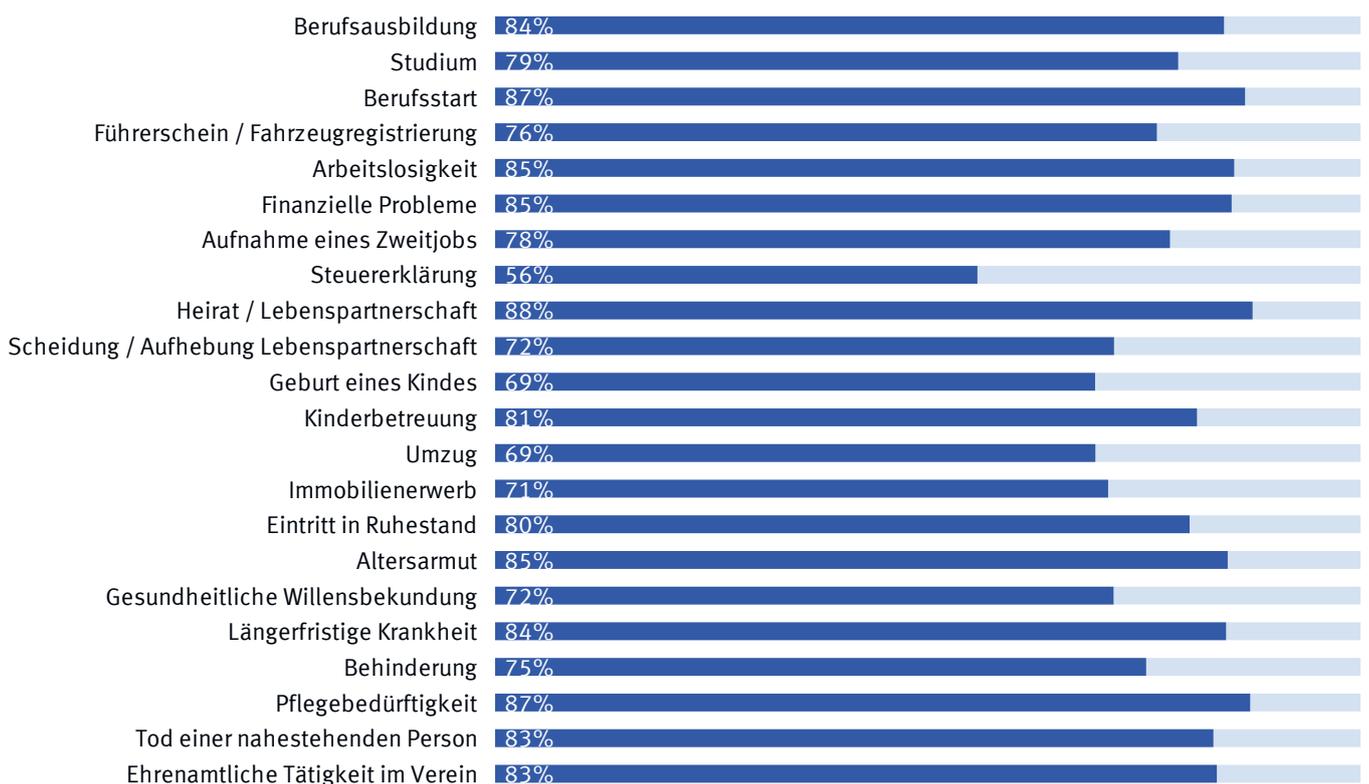


Abbildung 290: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Informationen über den weiteren Ablauf

(Prozentangabe für „wichtig“)



Hilfsbereitschaft

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft von Beschäftigten des zuständigen Amts?

Abbildung 291: Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

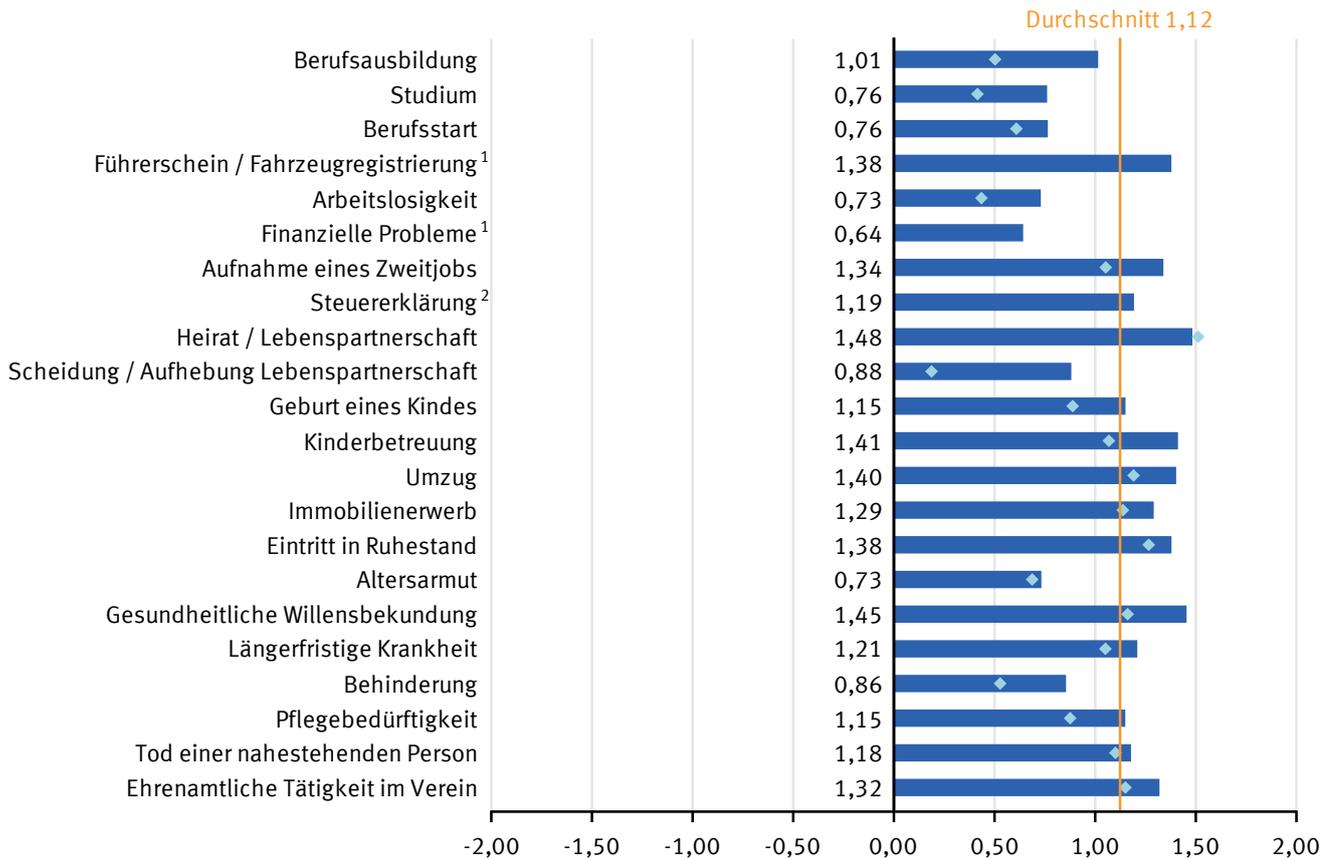


Abbildung 292: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

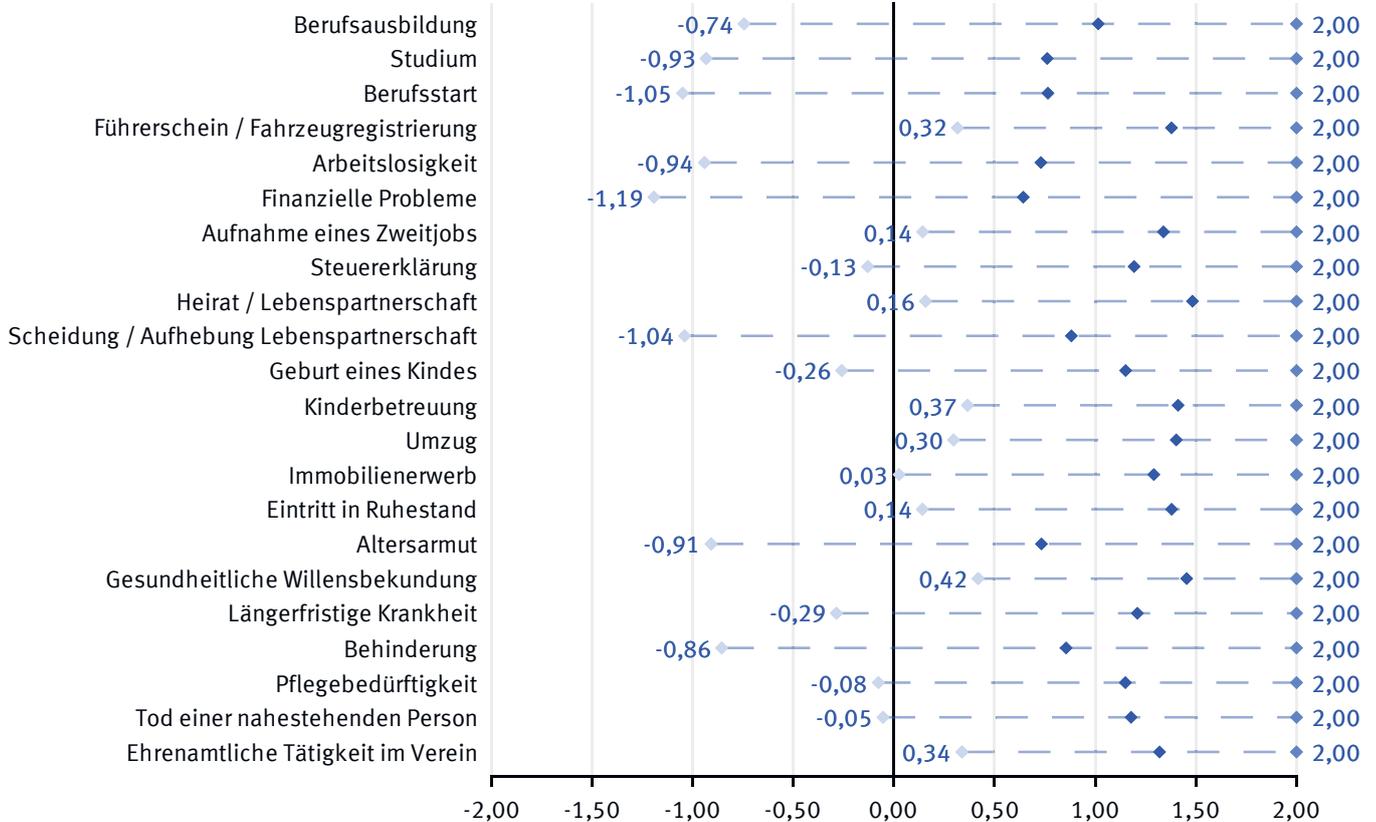
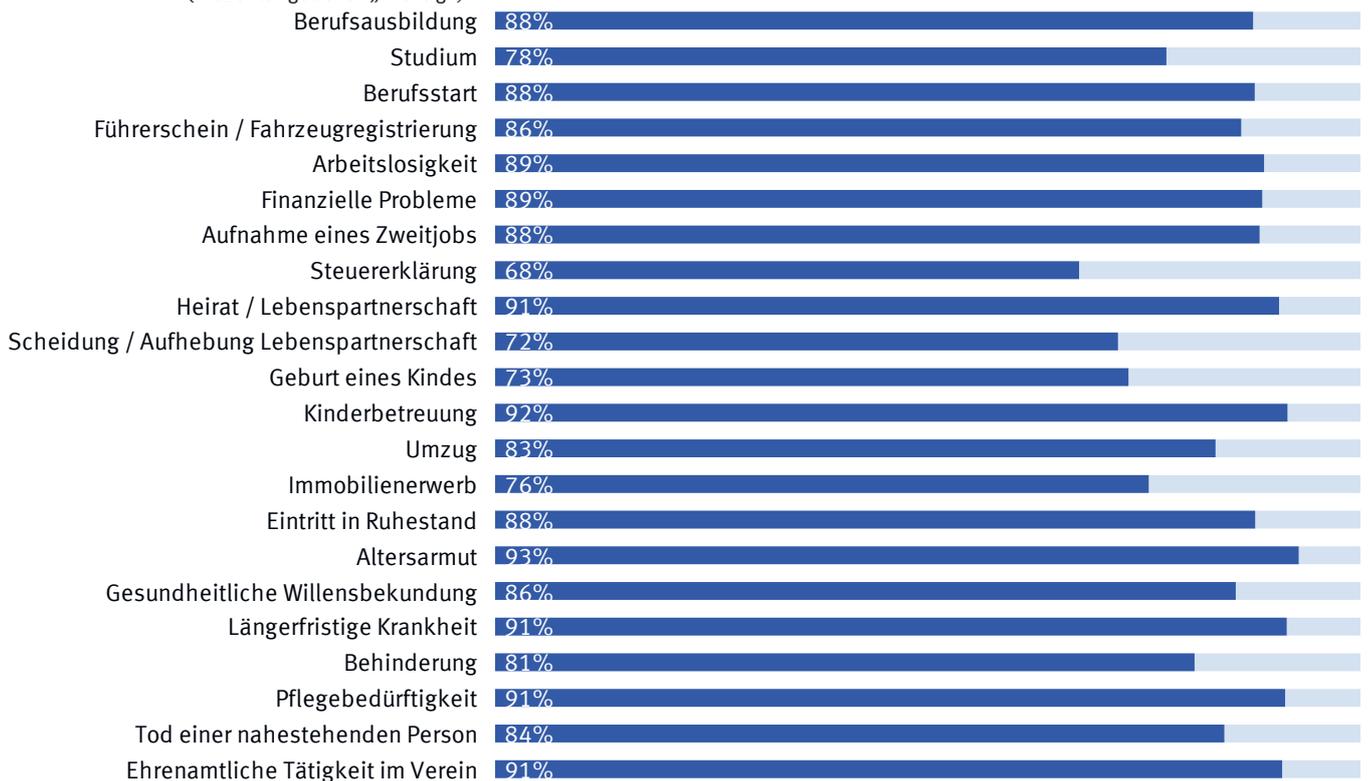


Abbildung 293: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft

(Prozentangabe für „wichtig“)



Fachkompetenz

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten?

Abbildung 294: Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

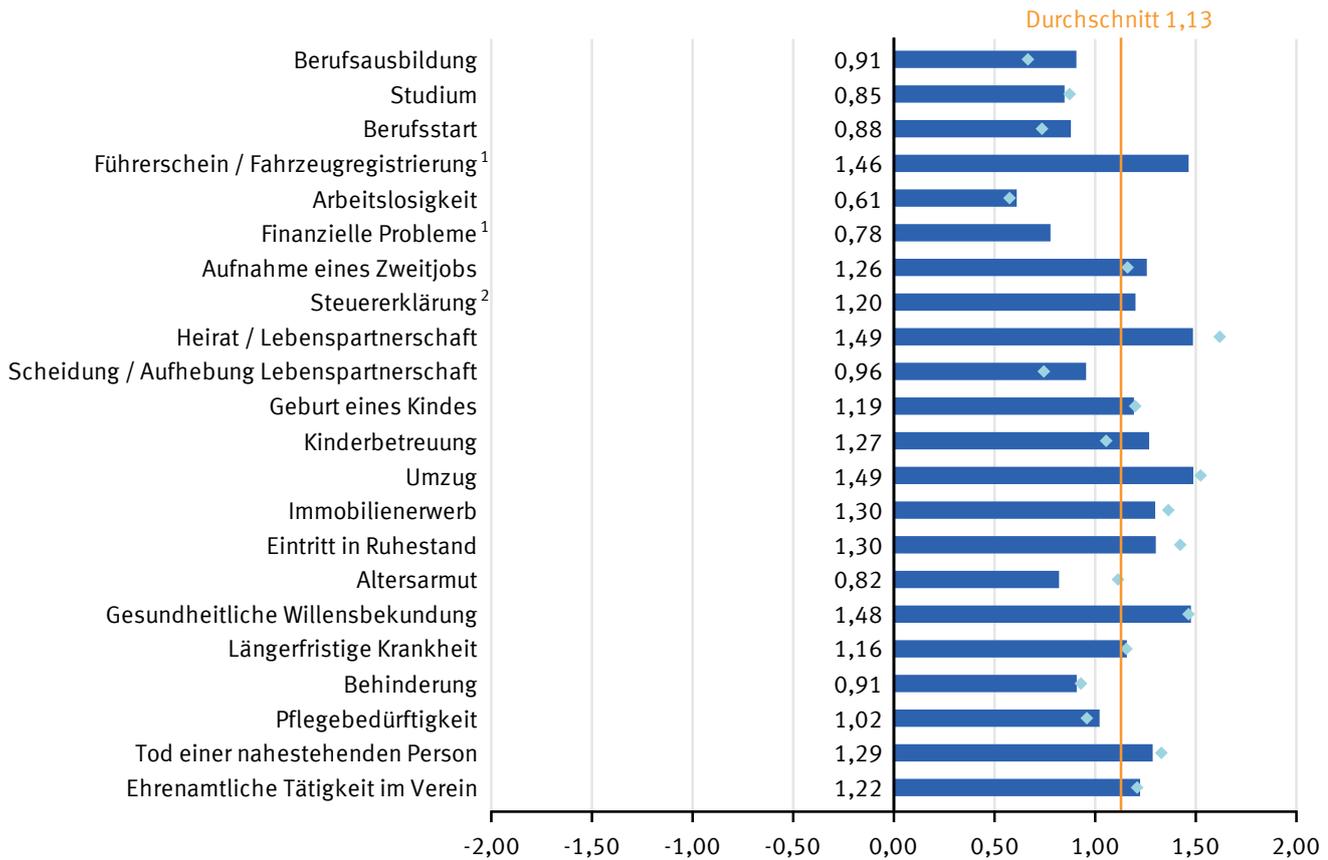


Abbildung 295: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

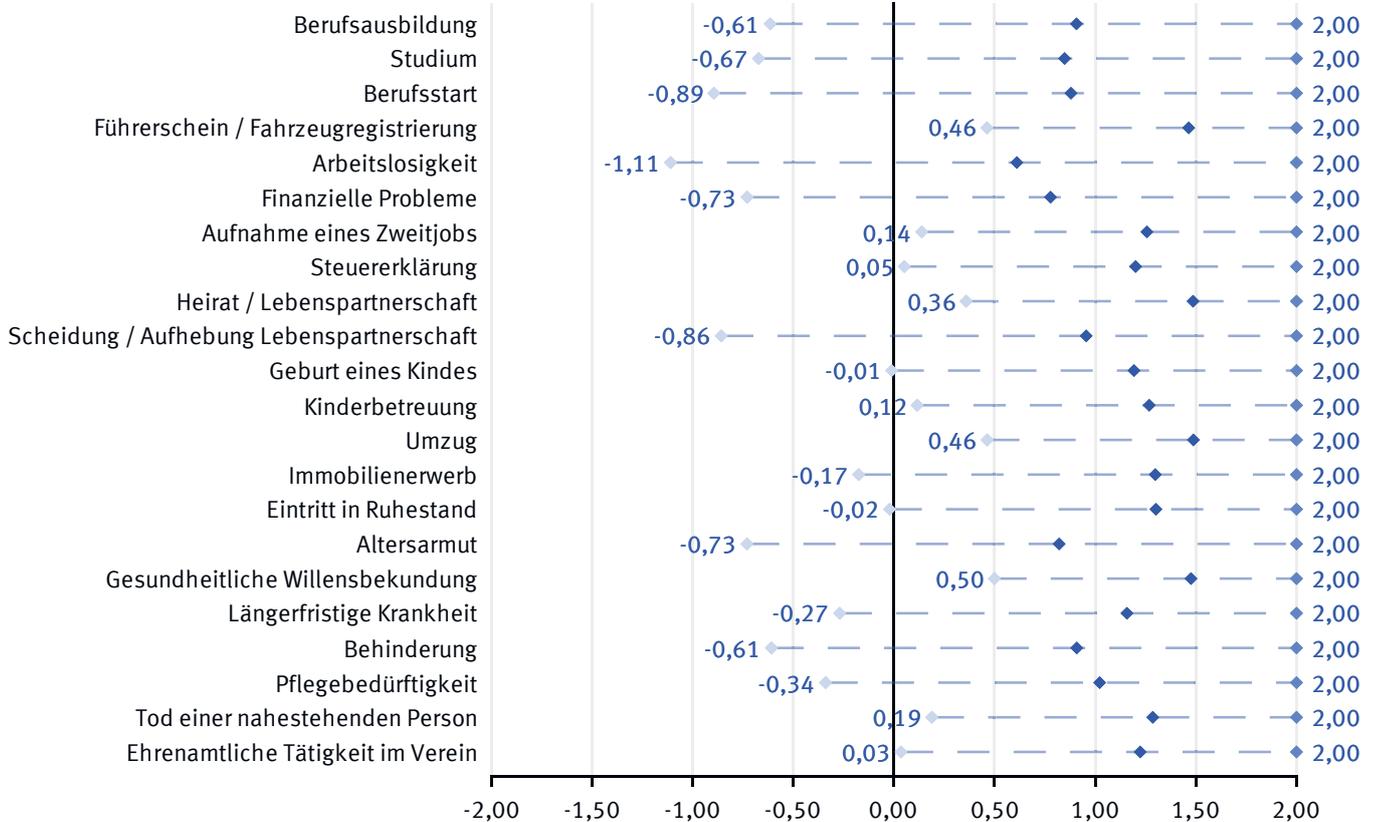
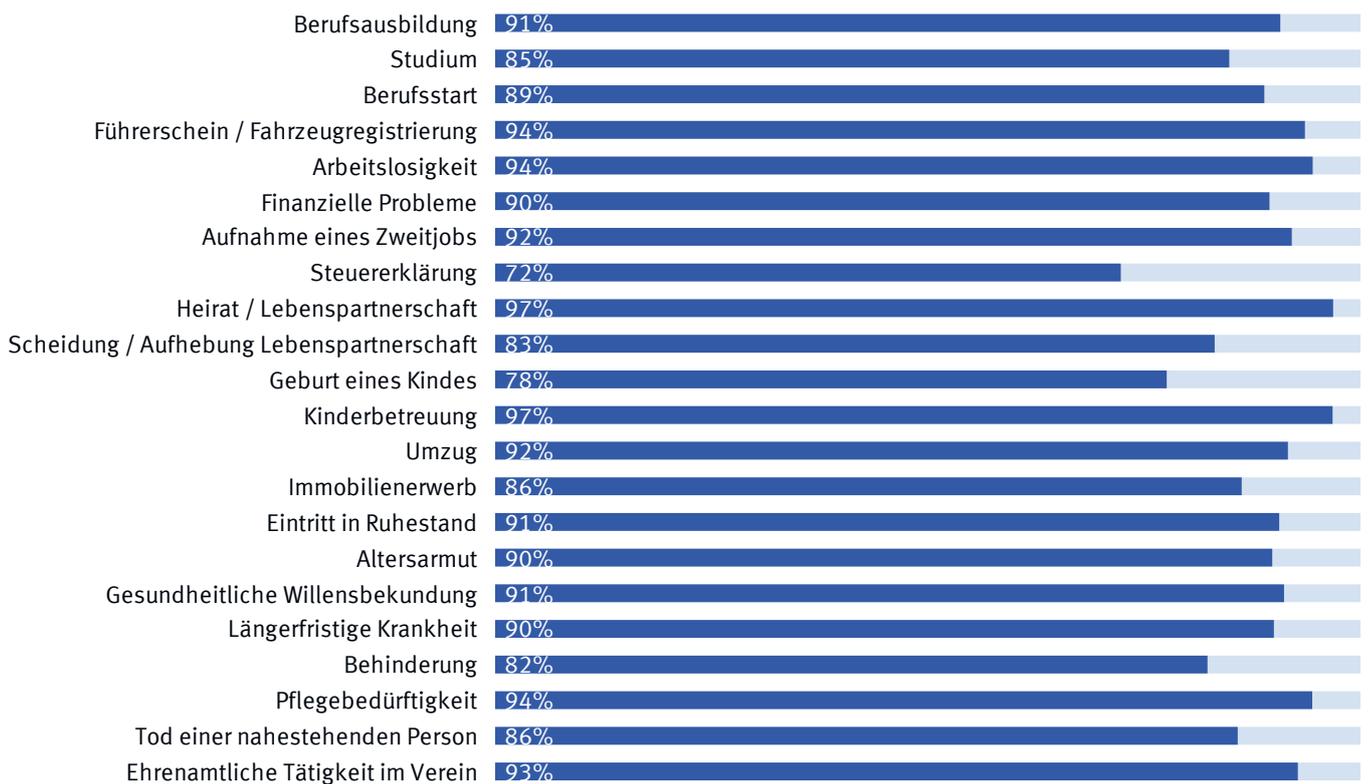


Abbildung 296: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Fachkompetenz

(Prozentangabe für „wichtig“)



Gesamte Verfahrensdauer

Fragestellung im Telefoninterview

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. ein Bescheid.

Abbildung 297: Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

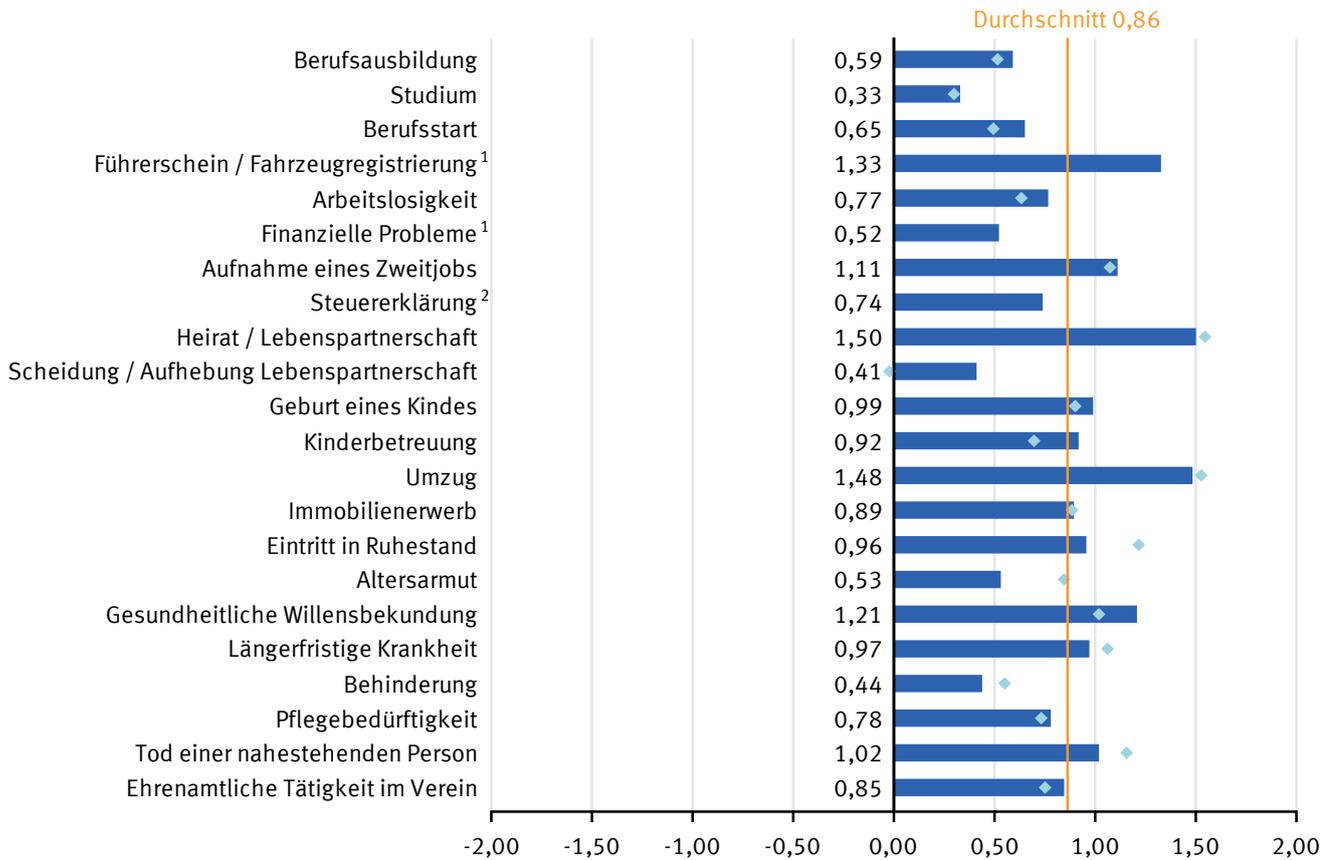


Abbildung 298: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

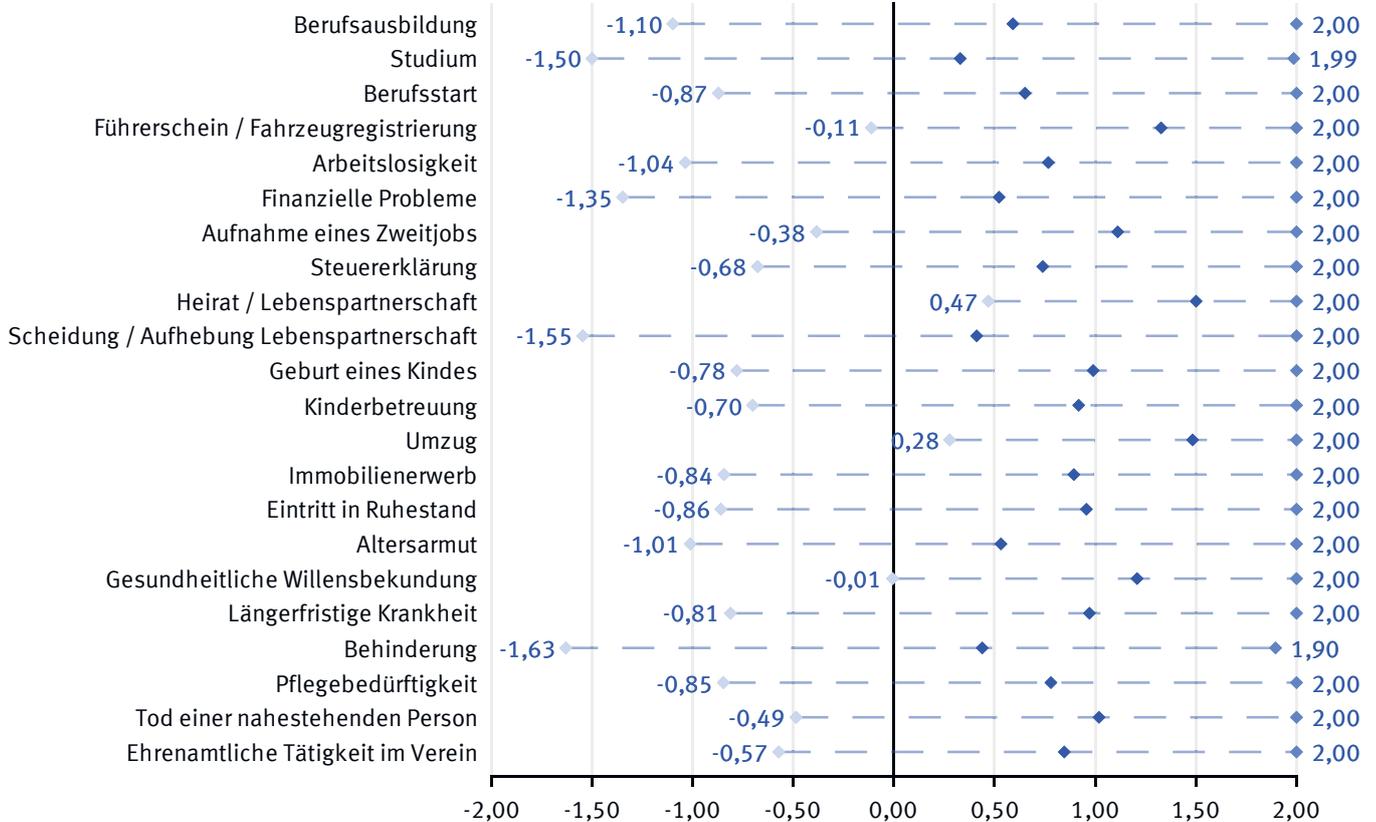
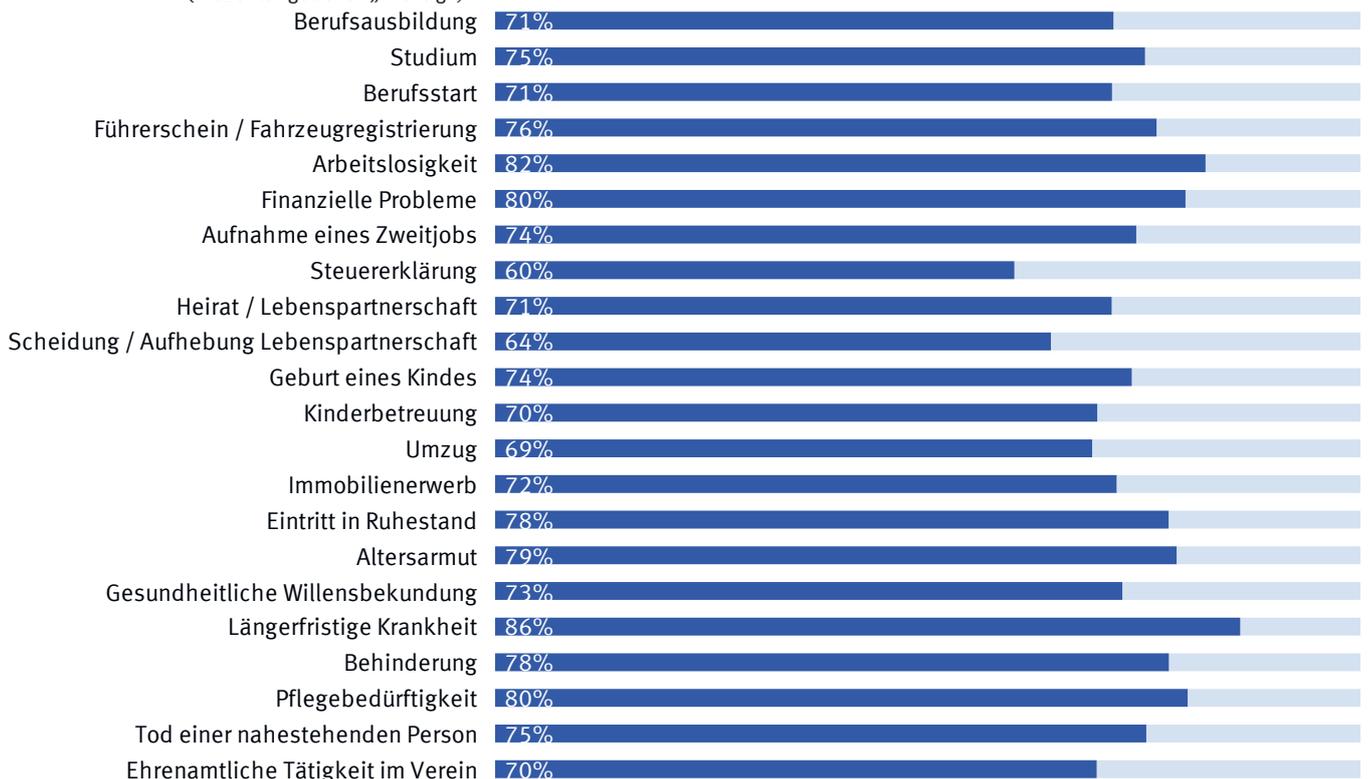


Abbildung 299: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Gesamte Verfahrensdauer

(Prozentangabe für „wichtig“)



Vertrauen in Behörde

Fragestellung im Telefoninterview

Ich vertraue der Arbeit des zuständigen Amts. (Abgefragt wurde der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage, Zustimmung entspricht hier Zufriedenheit.)

Abbildung 300: Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

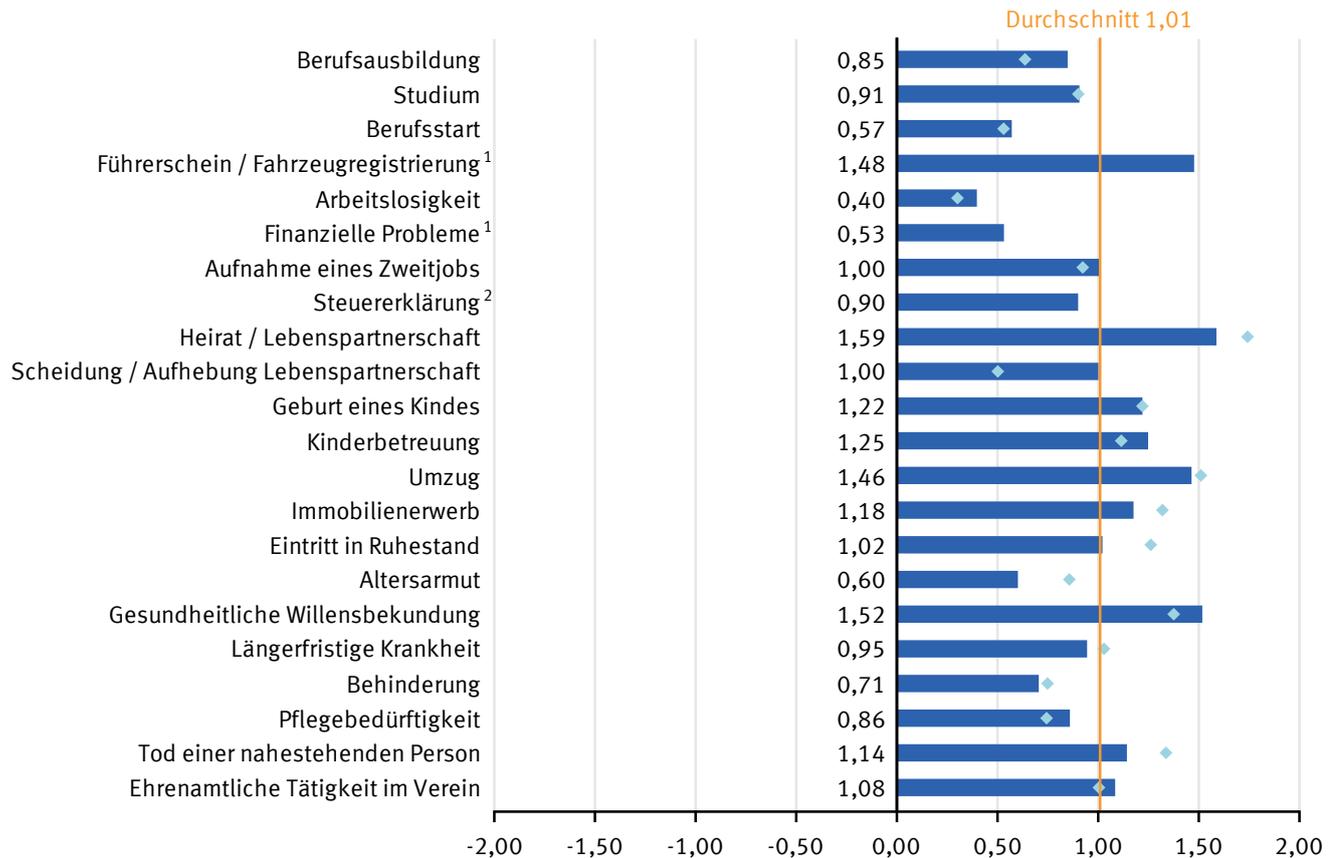


Abbildung 301: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

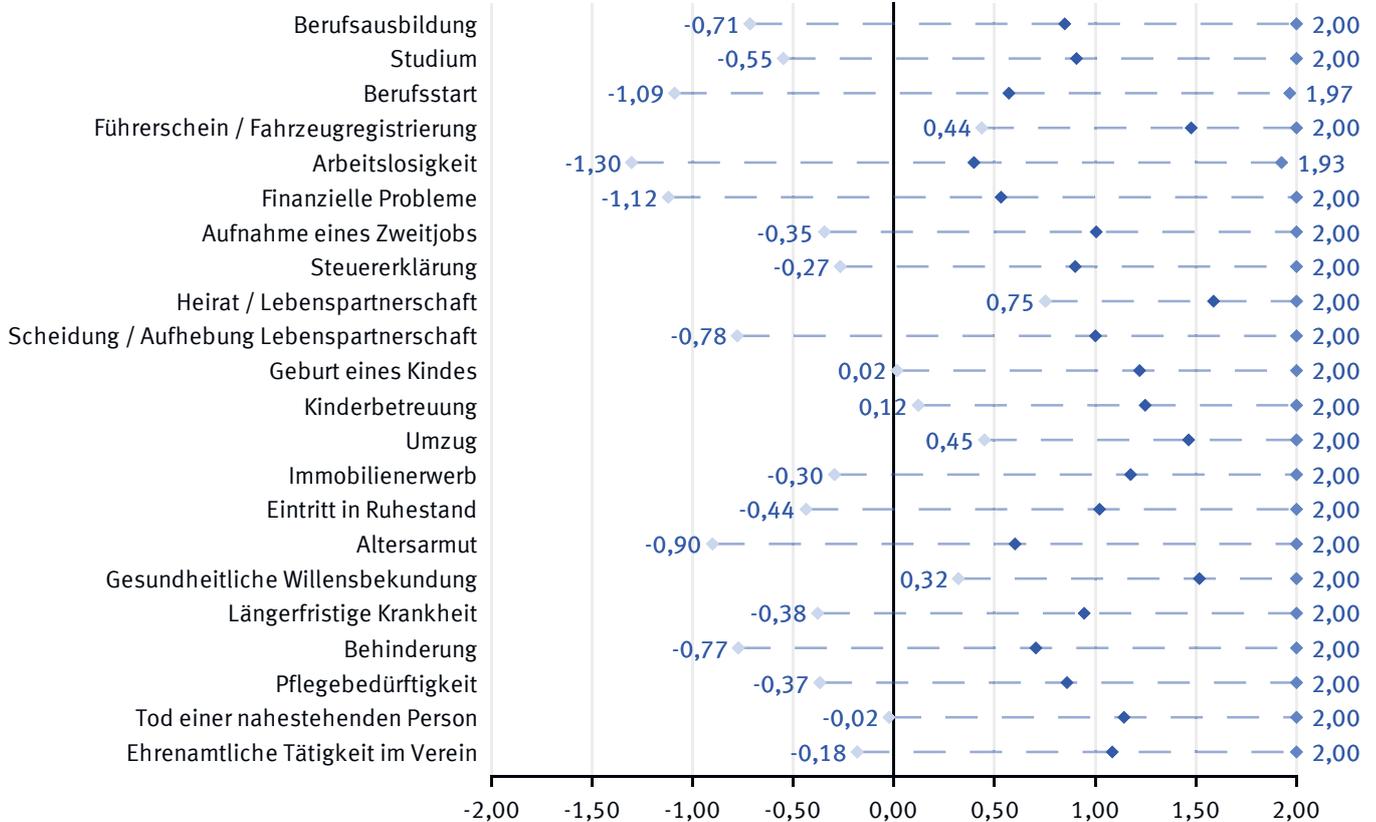
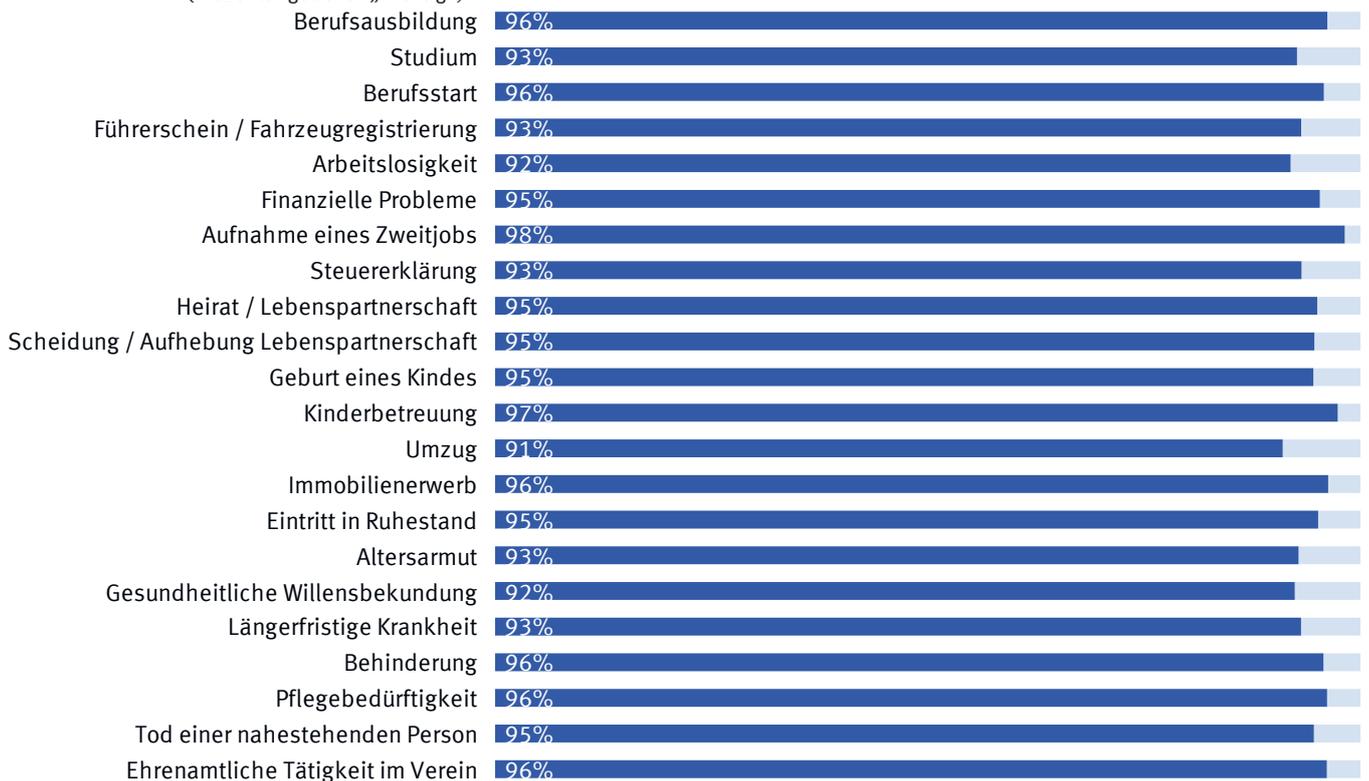


Abbildung 302: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

(Prozentangabe für „wichtig“)



Diskriminierungsfreiheit

Fragestellung im Telefoninterview

Im Rahmen meines Anliegens habe ich mich benachteiligt gefühlt, z.B. aufgrund von Geschlecht, Alter, Behinderung, Herkunft, Religion oder sexueller Identität. (Abgefragt wurde der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage, Zustimmung entspricht hier Unzufriedenheit.)

Abbildung 303: Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

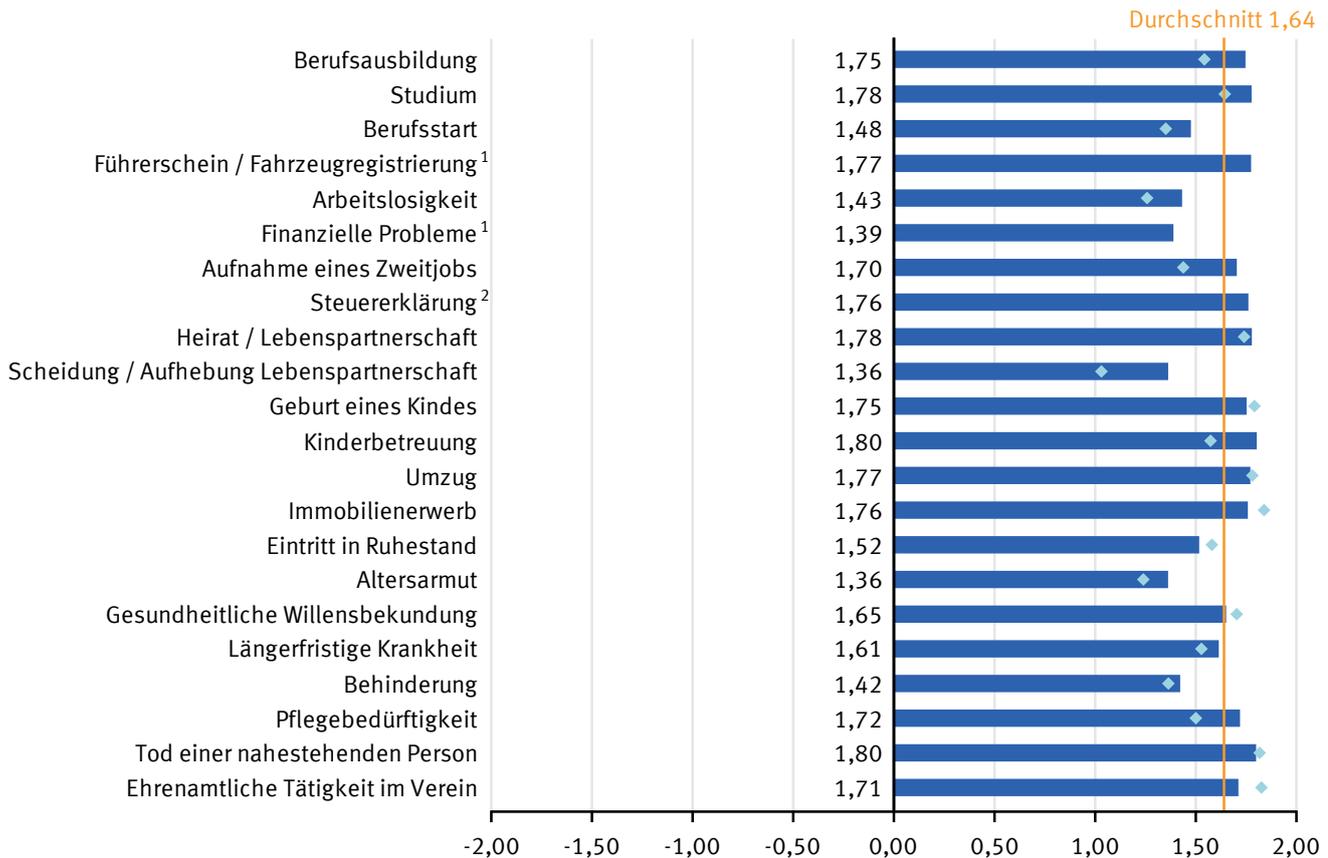


Abbildung 304: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

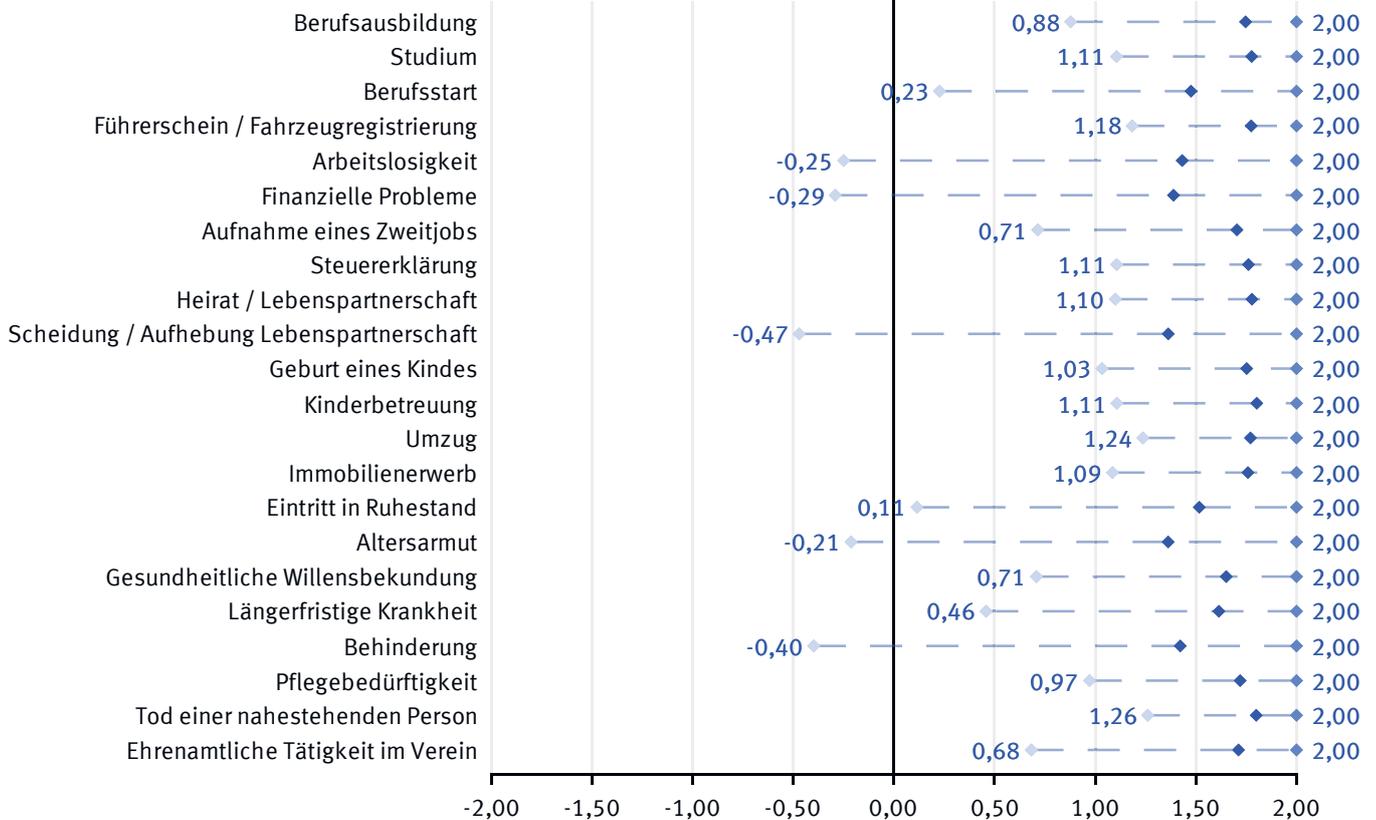


Abbildung 305: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Diskriminierungsfreiheit

(Prozentangabe für „wichtig“)



Unbestechlichkeit

Fragestellung im Telefoninterview

Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Beschäftigte des zuständigen Amts bestechlich sind. (Abgefragt wurde der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage, Zustimmung entspricht hier Unzufriedenheit.)

Abbildung 306: Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

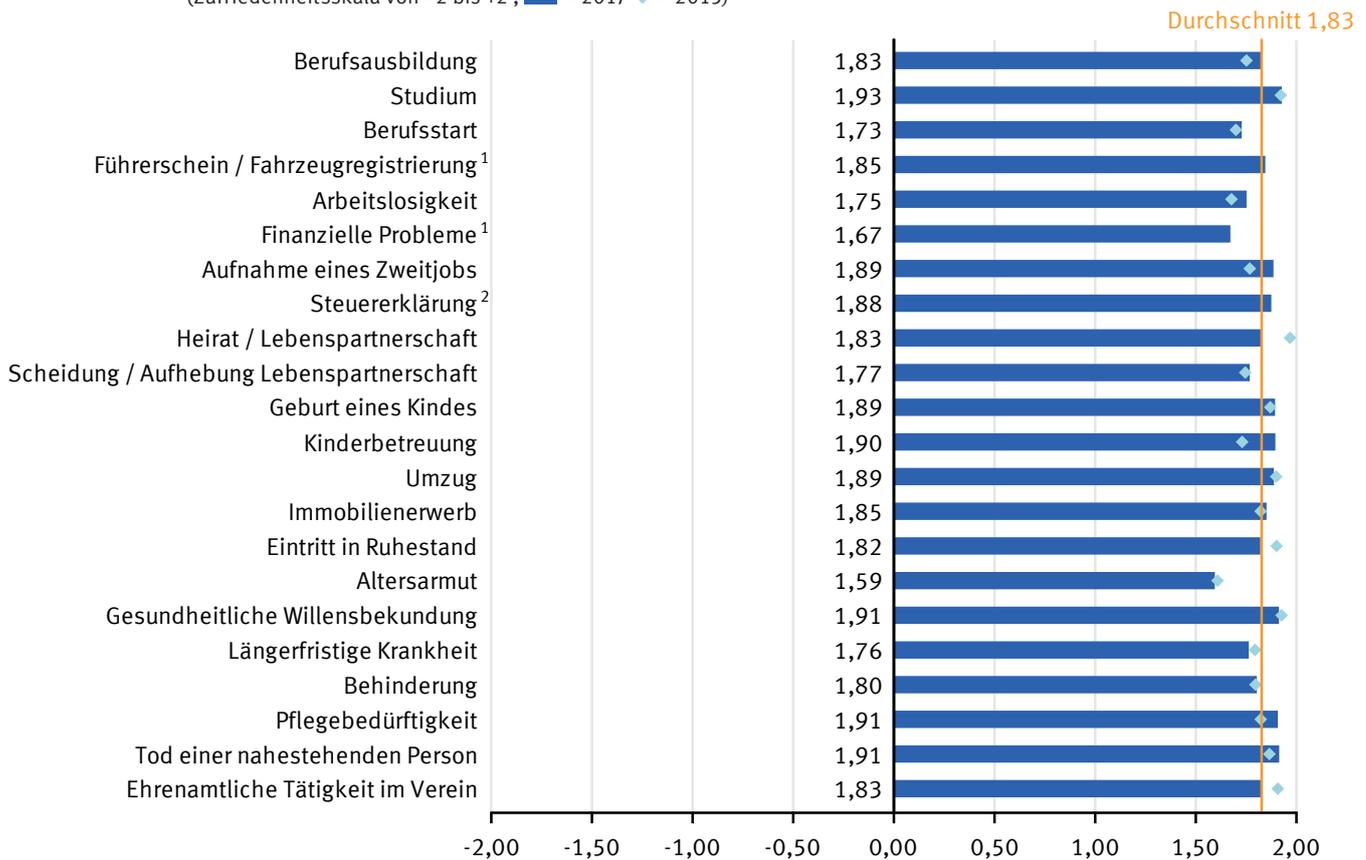


Abbildung 307: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

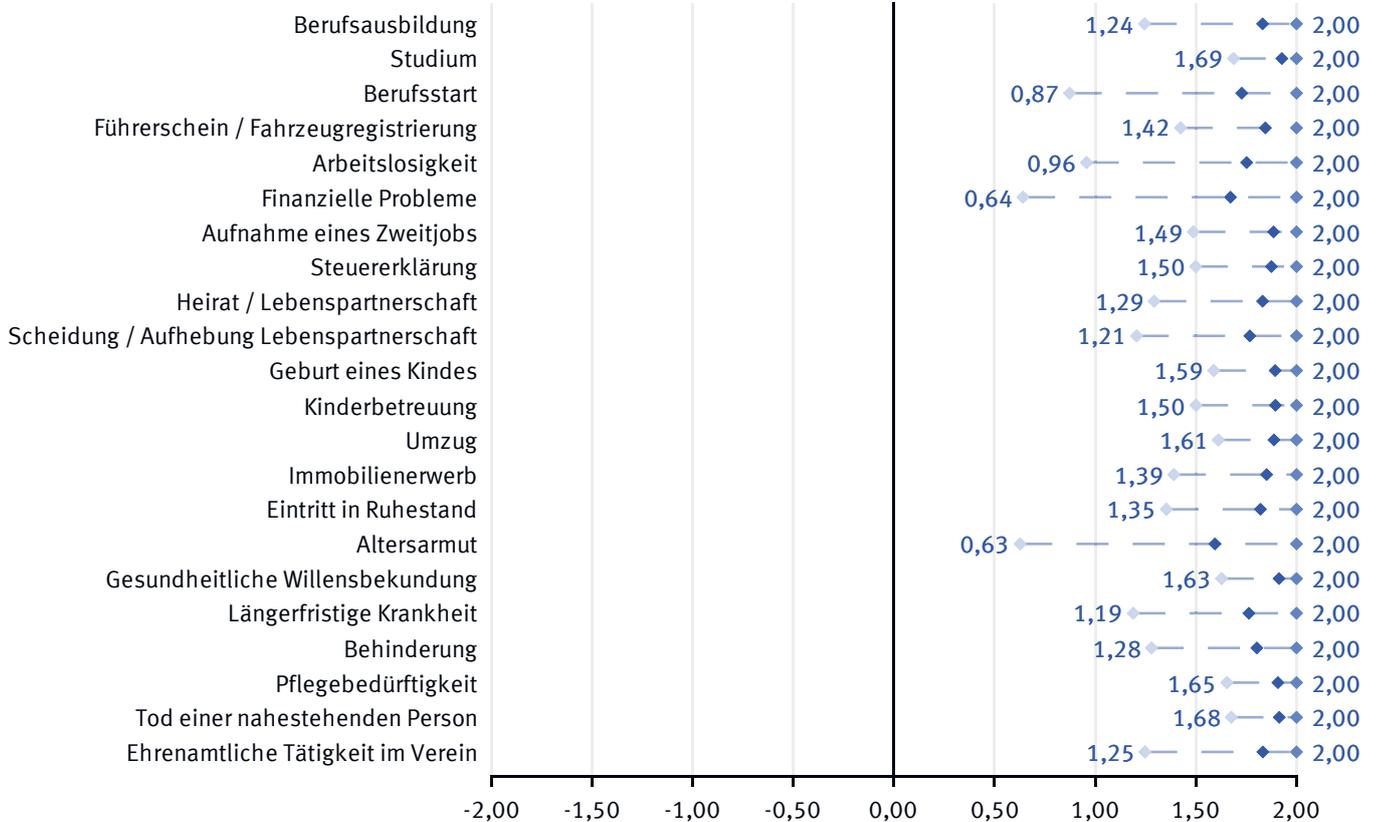


Abbildung 308: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage –

Unbestechlichkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)



Verständlichkeit des Rechts

Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des relevanten Gesetzes?

Abbildung 309: Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 ; ■ = 2017 ◆ = 2015)

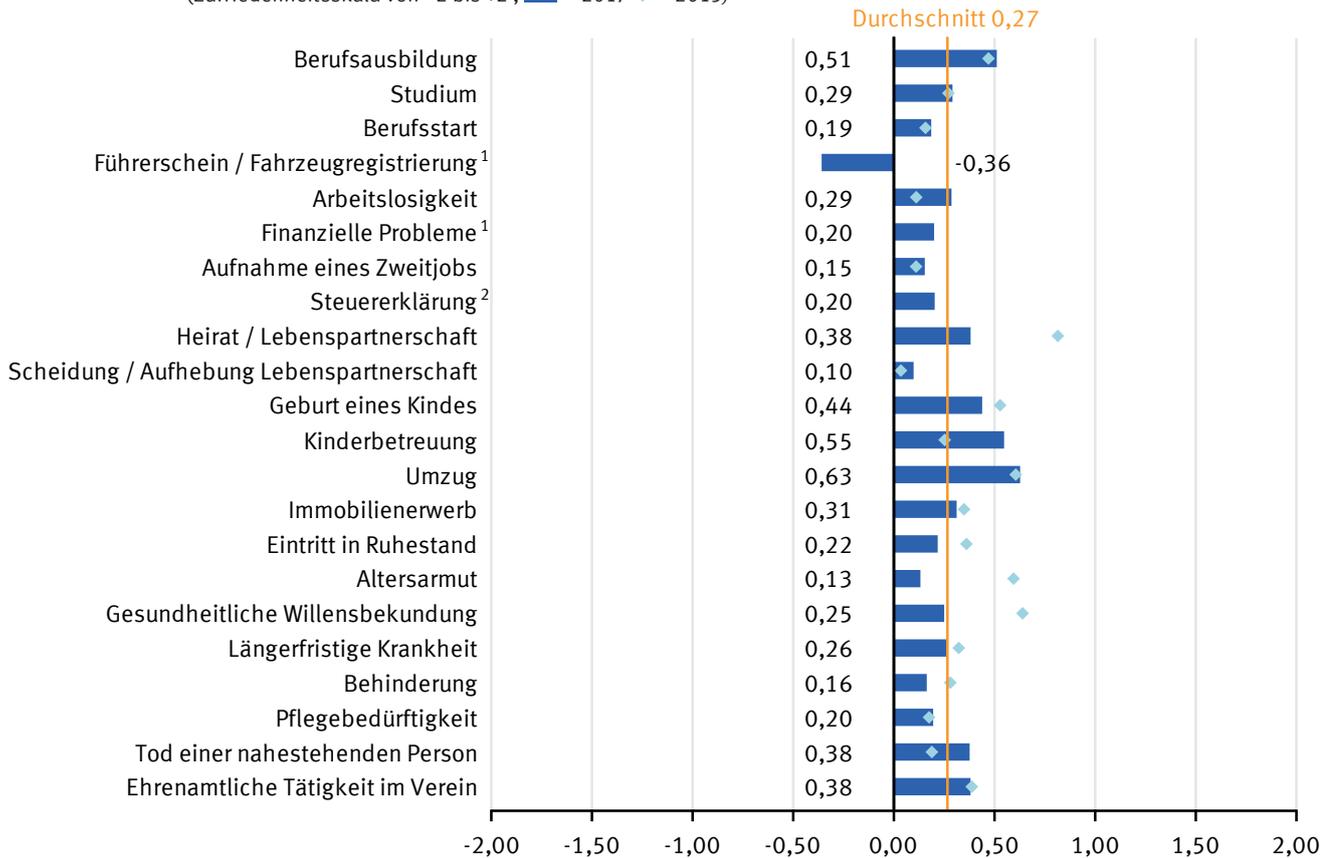


Abbildung 310: Streuung der Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Verglichen wird die Zufriedenheit aller befragten Unternehmen mit der Zufriedenheit des oberen und unteren Quartils

◆ Viertel mit geringster Zufriedenheit ◆ Alle Befragte ◆ Viertel mit höchster Zufriedenheit

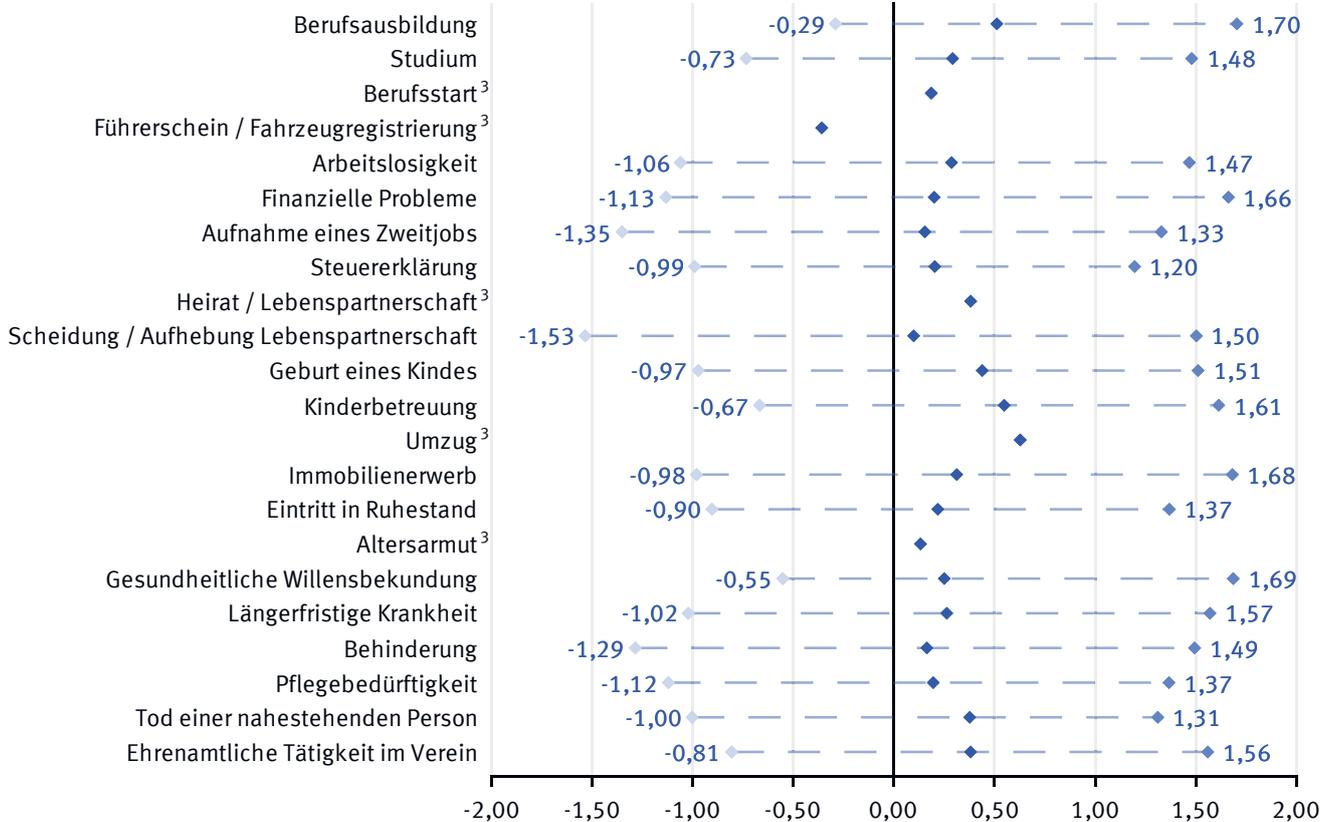


Abbildung 311: Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

(Prozentangabe für „wichtig“)

