

# ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER IN DEUTSCHLAND MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Ausgewählte Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2015



# Impressum

Herausgeber  
Statistisches Bundesamt, Wiesbaden  
Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung

Internet  
[www.destatis.de](http://www.destatis.de)  
[www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de)

Ihr Kontakt zu uns  
[buerokratiekostenmessung@destatis.de](mailto:buerokratiekostenmessung@destatis.de)  
Tel.: +49 (0) 611 / 75 22 55  
Fax: +49 (0) 611 / 72 40 00

Erschienen im August 2015  
© Statistisches Bundesamt, Wiesbaden 2015  
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

## Bildrechte

Umschlag  
© OJO Images / [www.fotosearch.com](http://www.fotosearch.com)  
© plainpicture / ponton

Piktogramme Kommunikationswege  
© Statistisches Bundesamt

Symbole Frau/Mann  
Ocal – <http://www.clker.com/clipart-12291.html>  
– CC0 1.0  
Ocal – <http://www.clker.com/clipart-14899.html>  
– CC0 1.0

Berufsausbildung  
© ehrenberg-bilder – Fotolia.com

Studium / Inhaltsverzeichnis  
© Tom Merton Caia Image/F1online

Berufsstart  
© Yuri Arcurs – Fotolia.com

Führerschein  
© iStockphoto.com / Geber86

Fahrzeug an-, ab- oder ummelden  
/ Inhaltsverzeichnis  
© Statistisches Bundesamt

Arbeitslosigkeit  
© Maskot Maskot/F1online

Finanzielle Probleme / Inhaltsverzeichnis  
© Peter Atkins – Fotolia.com

Aufnahme eines Zweitjobs  
© Kadmy – Fotolia.com

Heirat / Lebenspartnerschaft  
© iStockphoto.com / iofoto

Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft  
© Reinhard Berg / a\_3148

Geburt eines Kindes / Inhaltsverzeichnis  
© OJO Images / [www.fotosearch.com](http://www.fotosearch.com)

Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung  
© Corbis / Veer / AYP1616655

Umzug  
© Florian Küttler Westend61/F1online

Immobilienwerb  
© Fancy / F1online / Bulding Our Home

Eintritt in Ruhestand  
© plainpicture / ponton

Altersarmut  
© iStockphoto.com / ozgurcankaya

Gesundheitliche Willensbekundung  
© iStockphoto.com / shapecharge

Längerfristige Krankheit  
© Photographee.eu – Fotolia.com

Behinderung  
Mosman Council – <https://www.flickr.com/photos/mosmancouncil/11216588465/> – CC BY 2.0

Pflegebedürftigkeit / Inhaltsverzeichnis  
© Alexander Raths - Fotolia.com

Tod einer nahestehenden Person  
© panthermedia.net / Marin Conic

Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein  
© Pamela Moore

Landkarten  
TUBS – CC BY-SA 3.0  
NordNordWest – CC BY-SA 3.0 de

Creative-Commons-Lizenzen abrufbar unter:  
CC0 1.0: <http://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/legalcode>  
CC BY 2.0: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/legalcode>  
CC BY-SA 3.0: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/legalcode>  
CC BY-SA 3.0 de: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/legalcode>

# ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER IN DEUTSCHLAND MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Ausgewählte Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2015

# Inhalt

2	Impressum
7	Einführung
9	Ergebnisse
9	Zusammenfassende Ergebnisse
13	Lebenslagen
14	Berufsausbildung
18	Studium
22	Berufsstart
26	Führerschein
30	Fahrzeug an-, ab- oder ummelden
34	Arbeitslosigkeit
38	Finanzielle Probleme
42	Aufnahme eines Zweitjobs
46	Heirat / Lebenspartnerschaft
50	Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
54	Geburt eines Kindes





58	Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung
62	Umzug
66	Immobilienwerb
70	Eintritt in Ruhestand
74	Altersarmut
78	Gesundheitliche Willensbekundung
82	Längerfristige Krankheit
86	Behinderung
90	Pflegebedürftigkeit
94	Tod einer nahestehenden Person
98	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein
103	<b>Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslagen</b>



# Einführung

Die Bundesregierung hat in ihrem Arbeitsprogramm „Bessere Rechtsetzung 2014“ das Statistische Bundesamt mit einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zur Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen auf der Grundlage eines Lebenslagen-Modells beauftragt. Der vorliegende Bericht zeigt ausgewählte Ergebnisse der Befragung für 22 Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger.

## Was wurde erfragt?

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 mit entscheidend für die Zufriedenheit der Betroffenen.

Neben diesen ganz offensichtlich relevanten Faktoren wurden aber auch Fragen gestellt zur Unbestechlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und zum Vertrauen in die Behörden sowie zur Verständlichkeit des Rechts.

In der Übersicht sind die berücksichtigten Faktoren der Zufriedenheit aufgelistet. Ein statistischer Wert für die Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen ergibt sich aus dem Zusammenspiel der 16 Faktoren, die einzeln abgefragt wurden.

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

## Zu welchen Lebenslagen wurden Bürgerinnen und Bürger befragt?

Eine ganz wesentliche Aufgabe bestand zunächst darin, geeignete Lebenslagen zu identifizieren und auszuwählen. Dabei handelt es sich um bedeutsame Ereignisse oder Situationen, die einen Behördenkontakt notwendig machen. Dazu wurden zunächst vom Statistischen Bundesamt viele Ereignisse zusammengetragen und mit Hilfe einer repräsentativen Umfrage unter 1 000 Personen im Hinblick auf ihre Relevanz und Bedeutung für die Bevölkerung bewertet. Daraus wurden die 22 wichtigsten Lebenslagen ausgewählt, die alle wesentlichen Lebensabschnitte von der Geburt bis zum Tod abdecken. Die folgende Übersicht zeigt die ausgewählten Lebenslagen.

- 
- |                                   |   |                                     |
|-----------------------------------|---|-------------------------------------|
| ● Berufsausbildung                | ● Heirat / Lebenspartnerschaft              | ● Gesundheitliche Willensbekundung  |
| ● Studium                         | ● Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft | ● Längerfristige Krankheit          |
| ● Berufsstart                     | ● Geburt eines Kindes                       | ● Behinderung                       |
| ● Führerschein                    | ● Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung      | ● Pflegebedürftigkeit               |
| ● Fahrzeug an-, ab- oder ummelden | ● Umzug                                     | ● Tod einer nahestehenden Person    |
| ● Arbeitslosigkeit                | ● Immobilienerwerb                          | ● Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein |
| ● Finanzielle Probleme            | ● Eintritt in Ruhestand                     |                                     |
| ● Aufnahme eines Zweitjobs        | ● Altersarmut                               |                                     |
-



# Ergebnisse

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung der Bürgerinnen und Bürger werden aus verschiedenen Perspektiven betrachtet. Der nachfolgende Abschnitt gibt einen zusammenfassenden Überblick über alle Lebenslagen hinweg.

Danach zeigen individuelle Steckbriefe für jede der 22 Lebenslagen ausgewählte detaillierte Resultate der Befragung. Dabei wird die Zufriedenheit mit jeweils besonders relevanten Behördenkontakten sowie mit der Art der Kontaktaufnahme beleuchtet. Darüber hinaus wird abhängig von der betrachteten Lebenslage die Zufriedenheit nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen oder inhaltlichen Merkmalen oder nach Altersgruppen dargestellt. Zudem werden Stärken und Schwächen benannt und Handlungsbedarf identifiziert. Prägnante Äußerungen betroffener Bürgerinnen und Bürger runden diese Präsentation ab.

Der Bericht schließt mit einzelnen Steckbriefen zu den 16 Faktoren der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen ab.

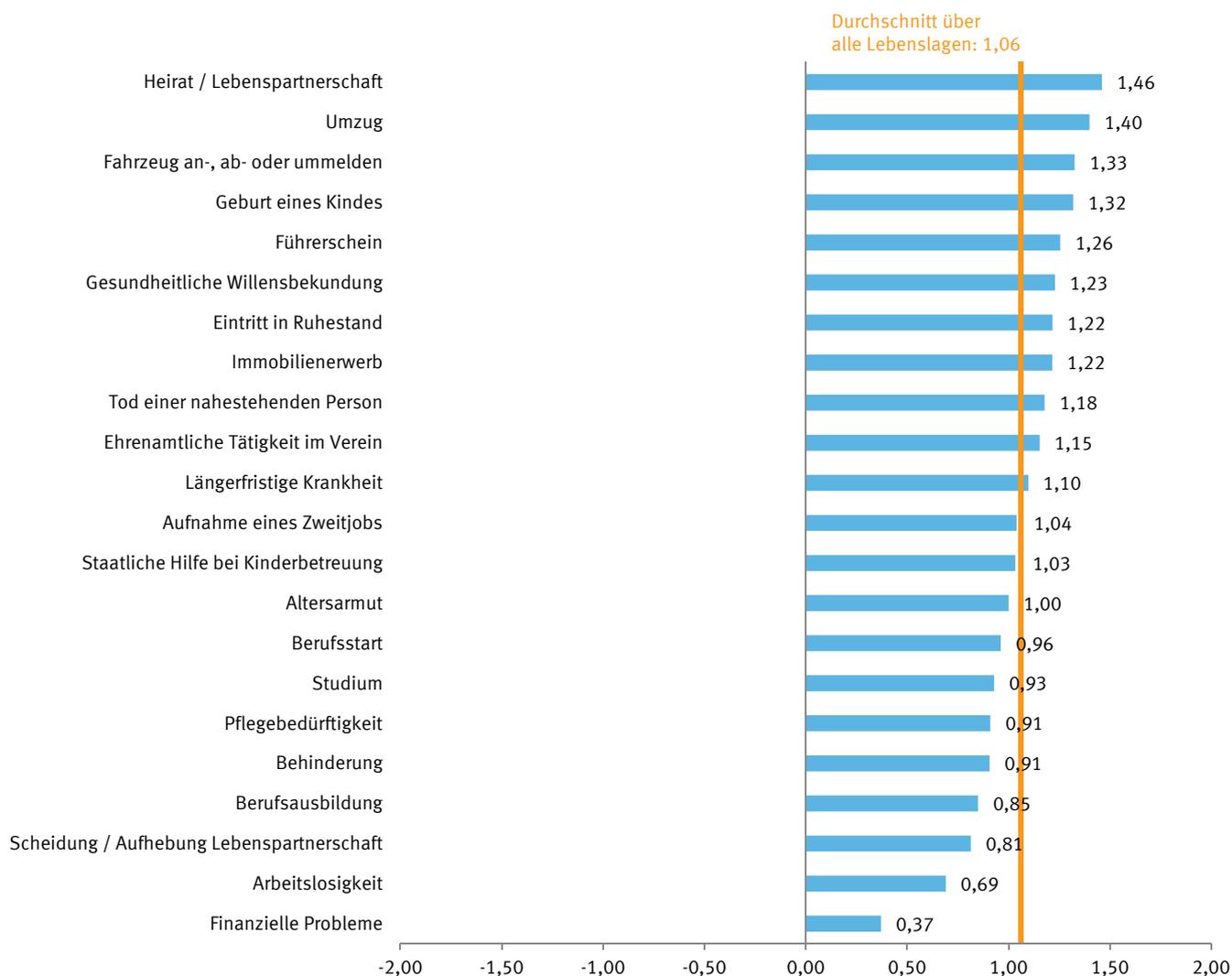
## Zusammenfassende Ergebnisse

**Wie steht es um die Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung in Deutschland?  
Gibt es Unterschiede in den verschiedenen Lebenslagen?**

**Schaubild 1** gibt für alle Lebenslagen einen ersten Eindruck über die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen. Es zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger überwiegend zufrieden sind. Auf einer Skala von -2 (sehr unzufrieden) bis +2 (sehr zufrieden) liegt der Gesamtindikator bei 1,06.

**Zufriedenheit mit den behördlichen Dienstleistungen im Rahmen ausgewählter Lebenslagen**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



In der Situation der Eheschließung bzw. der einzutragenden Lebenspartnerschaft sind die Betroffenen am zufriedensten mit den Behördenleistungen – gefolgt von den Diensten im Rahmen eines Umzugs und einer Fahrzeugan-, -um- bzw. -abmeldung. Die Kontakte mit Behörden bei finanziellen Problemen – zum Beispiel im Fall einer Privatinsolvenz – schneiden dagegen in der Bewertung weniger gut ab. Sie erreichen aber immer noch einen positiven Wert.

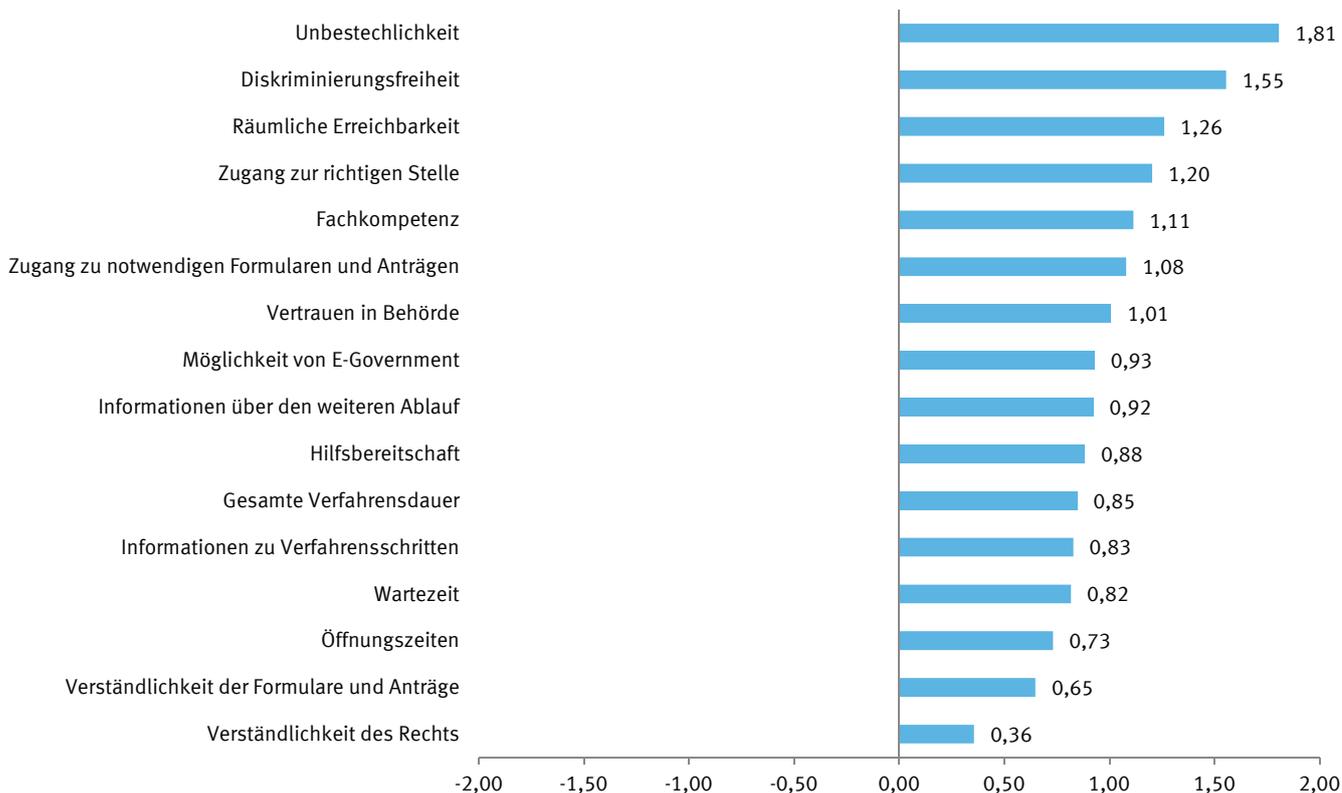
In allen betrachteten Lebenslagen gibt es Behördenleistungen, die besser beurteilt werden als andere. Einzelheiten hierzu können den nachfolgenden Steckbriefen (Seiten 13 bis 101) entnommen werden.

**Schaubild 2** zeigt, dass bei Betrachtung der einzelnen Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen die Zufriedenheit mit der Unbestechlichkeit und mit der Diskriminierungsfreiheit der Behörden am höchsten ist.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



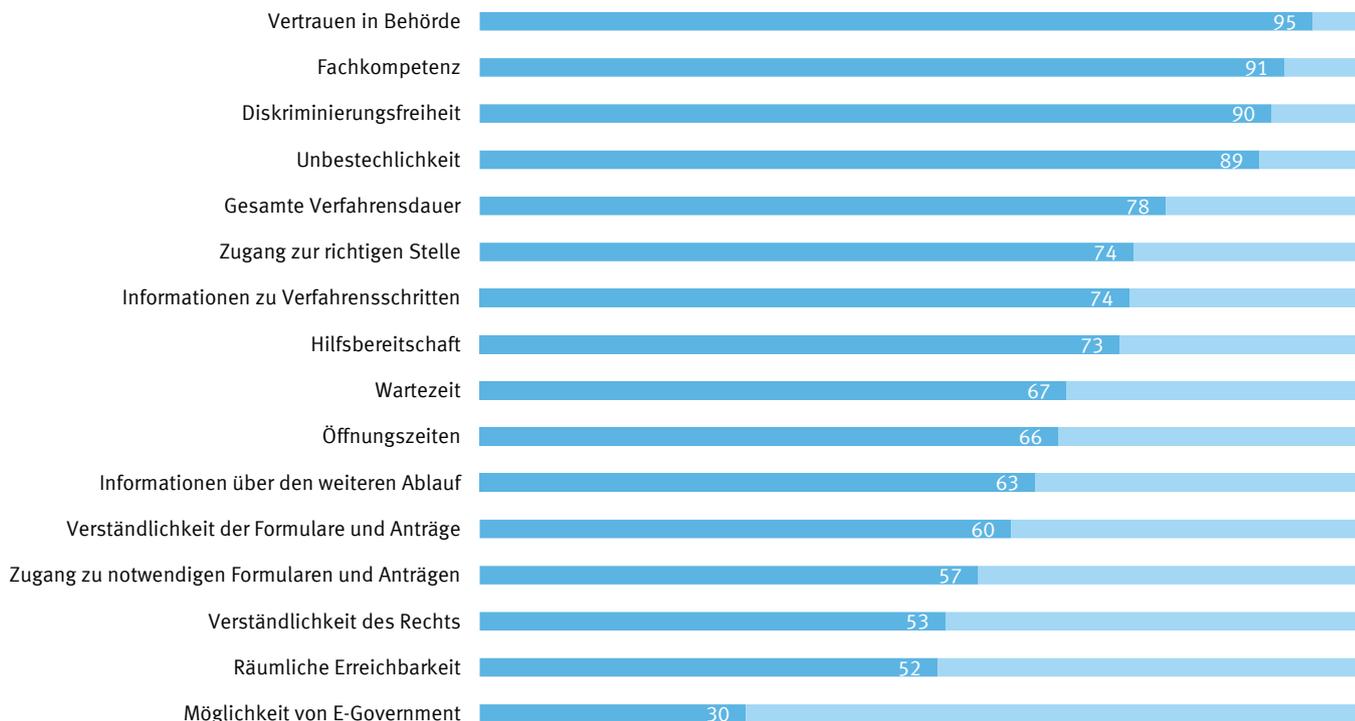
Nicht so zufrieden waren die Befragten mit der Verständlichkeit der Formulare und Anträge und vor allem mit der Verständlichkeit des zugrunde liegenden Rechts.

Auch bei den Zufriedenheitsfaktoren gibt es Differenzen in der Einschätzung je nach Lebenslage. Einzelheiten hierzu finden sich in diesem Bericht ab Seite 103.

**Schaubild 3** verdeutlicht, wie wichtig den Bürgerinnen und Bürgern die einzelnen Faktoren sind. Diese Information spielt eine zentrale Rolle für die Beurteilung der Gesamtzufriedenheit, weil nicht jeder der 16 Faktoren für die Bürgerinnen und Bürger die gleiche Bedeutung hat.

### Wichtigkeit der Faktoren für die Zufriedenheitseinschätzung der behördlichen Dienstleistungen (Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 3



Bei der Bewertung der Faktoren unter dem Aspekt wichtig/unwichtig zeigt sich, dass den Bürgerinnen und Bürgern das Vertrauen in die Verwaltung und die Fachkompetenz am wichtigsten sind. Für mehr als 90 % der Befragten sind diese beiden Faktoren essenziell für die Zufriedenheit mit einer behördlichen Dienstleistung. Sehr wichtig ist auch das Gebot der Neutralität (Diskriminierungsfreiheit) in den Behörden. Diese Faktoren werden einheitlich über alle Lebenslagen hinweg als die bedeutsamsten erachtet.

Die räumliche Erreichbarkeit hat eine vergleichsweise geringe Bedeutung. Das eingesetzte Medium spielt die geringste Rolle. Es scheint für viele Bürgerinnen und Bürger nicht entscheidend zu sein, ob Formulare noch per Hand oder bereits am Computer ausgefüllt werden können.

Aber auch bei der Beurteilung der Wichtigkeit einzelner Faktoren gibt es Unterschiede je nach Lebenslage. Weitere Details hierzu können ebenfalls den nachfolgenden Steckbriefen entnommen werden.

Schaubild 4 zeigt die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger in einer bestimmten Lebenslage mit behördlichen Dienstleistungen im Verhältnis zur Häufigkeit des Auftretens dieser Lebenslage in den letzten zwei Jahren. Für genauere Untersuchungen sind insbesondere diejenigen Lebenslagen interessant, von denen viele Menschen betroffen sind und sich über diese eher unzufrieden äußern.

### Allgemeine Zufriedenheit und Häufigkeit der Lebenslagen

Schaubild 4

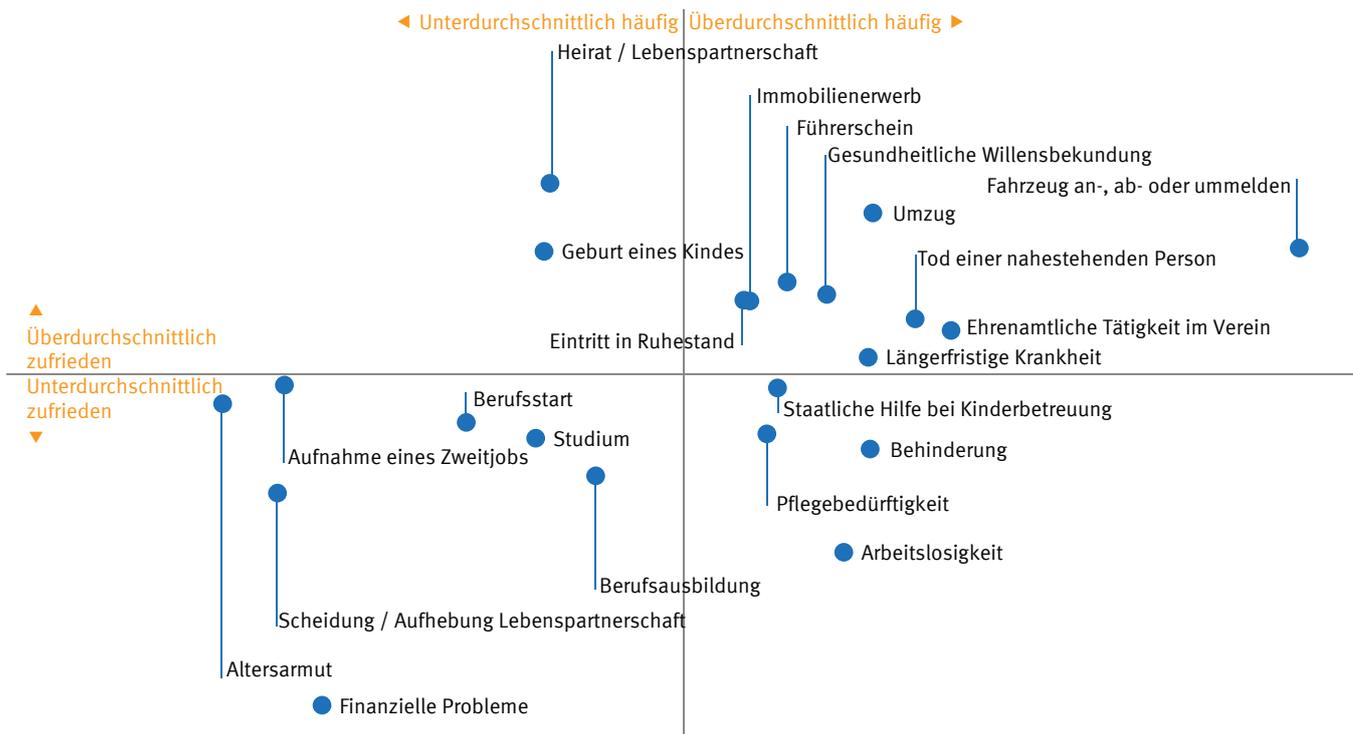
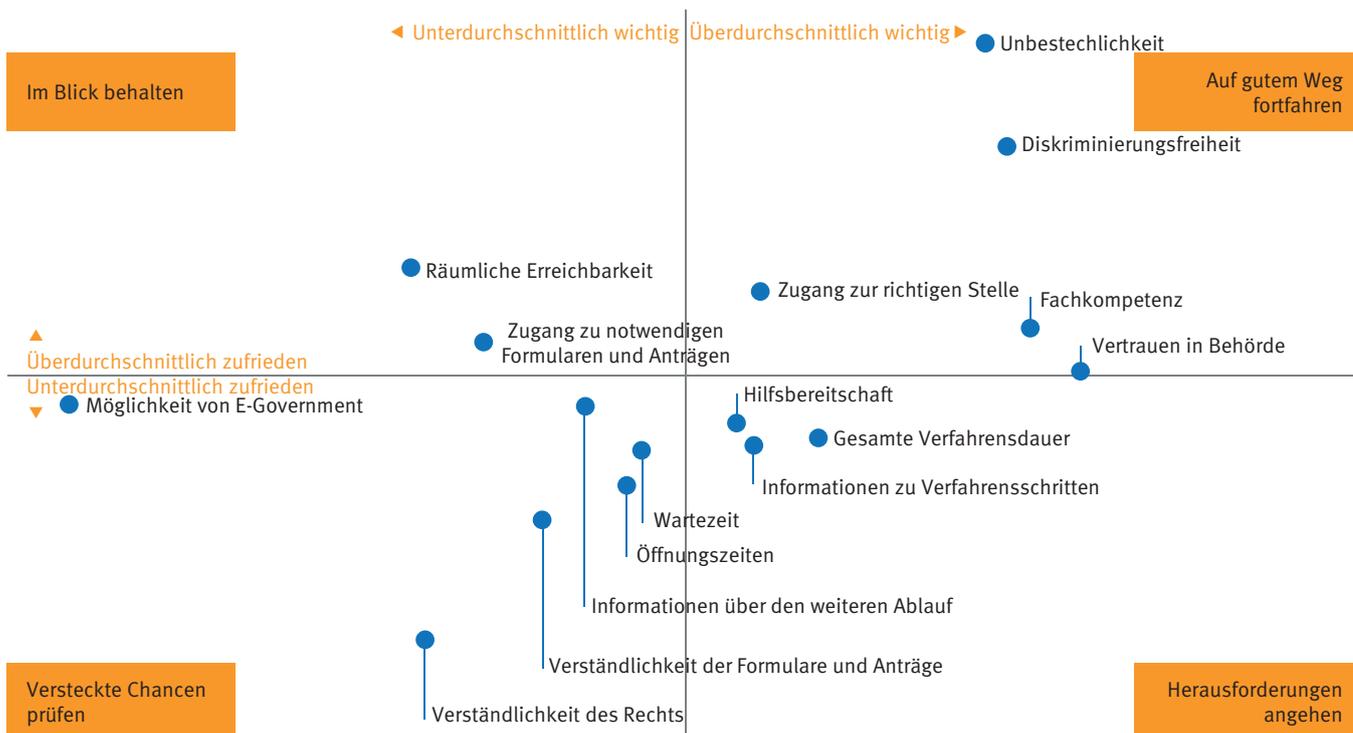


Schaubild 5 stellt die allgemeine Zufriedenheit mit einzelnen Faktoren und die Wichtigkeit dieser Faktoren für die Zufriedenheit über alle Lebenslagen dar. Entsprechende Darstellungen finden sich auch in den folgenden Steckbriefen der einzelnen Lebenslagen.

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren über alle Lebenslagen

Schaubild 5



# Lebenslagen



# Berufsausbildung

Zahl der befragten Personen: 408

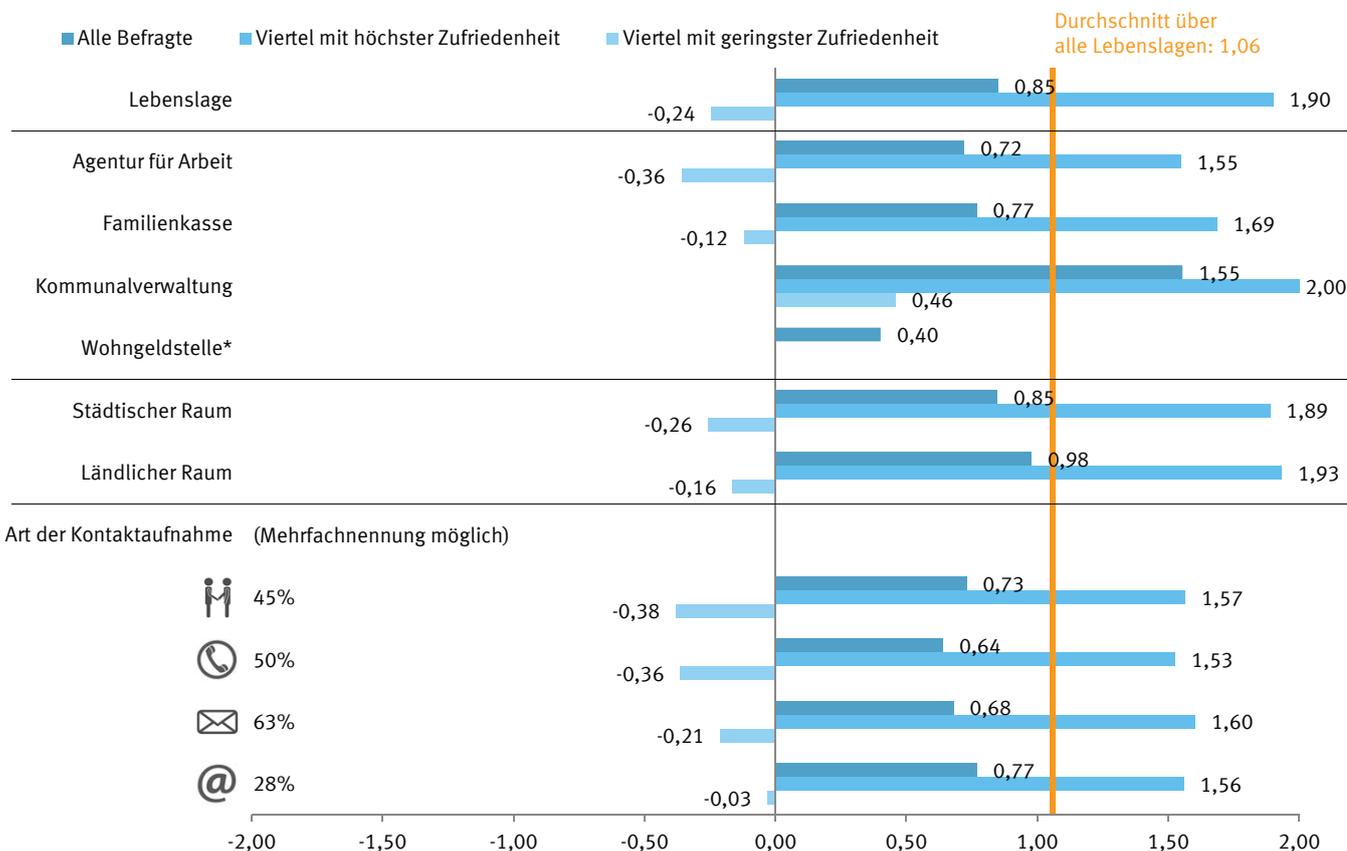
Nach dem Schulabschluss entschließen sich viele ehemalige Schülerinnen und Schüler, eine Berufsausbildung aufzunehmen. Auf dem Weg zum Abschluss eines Ausbildungsvertrags, im Ausbildungsverlauf und schließlich bei Ausbildungsabschluss sind viele Ämter und andere öffentliche Stellen eingebunden, welche von den Betroffenen aufgesucht und kontaktiert werden können oder müssen. Darunter fallen beispielsweise die Beschaffung erforderlicher Nachweise oder das Beantragen finanzieller Hilfen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



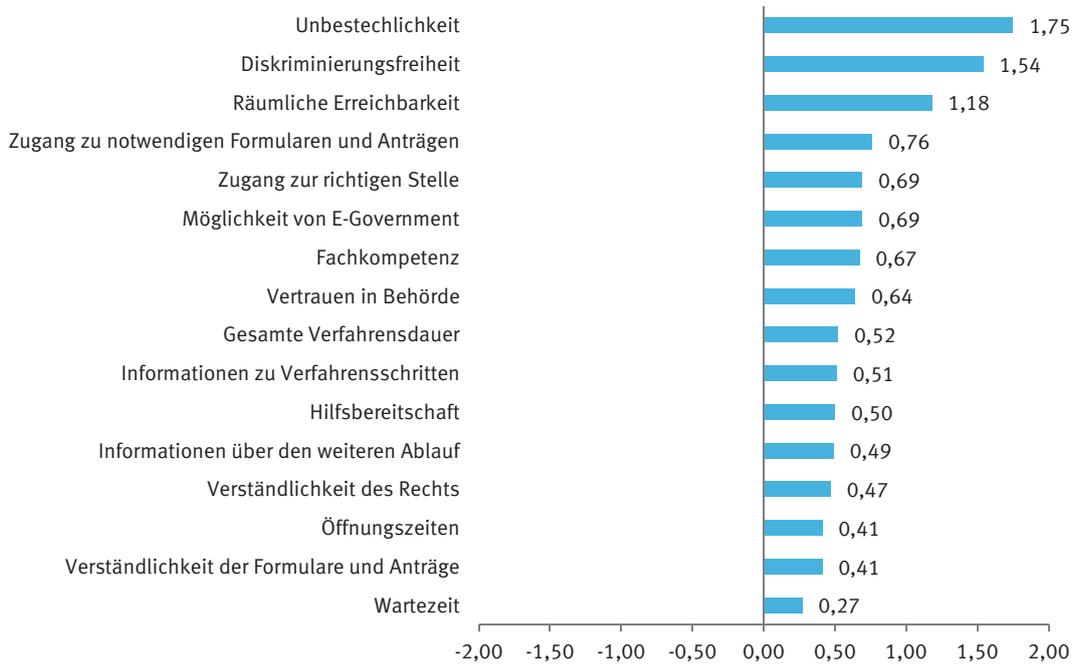
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

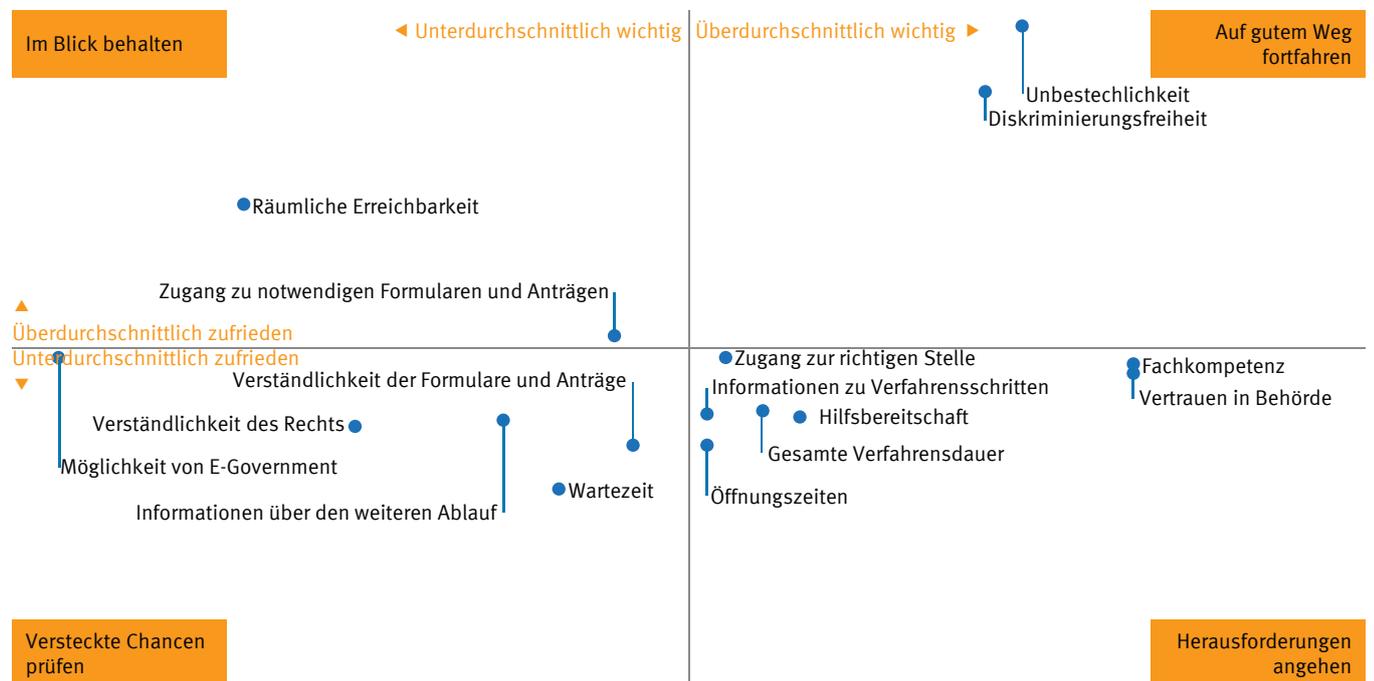
**Schwächen**

- Wartezeit
- Verständlichkeit der Formulare und Anträge
- Öffnungszeiten

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 330 Meinungen



„Ich wusste nicht genau, an wen man sich direkt wenden kann. Keiner fühlt sich direkt verantwortlich. Es sind auch zu lange Wartezeiten am Telefon. Ich hatte das Gefühl, wenn man nach Informationen fragen will, dass man störend ist.“ (Frankfurt am Main)



„Es hat ewig gedauert und ich habe keine Rückmeldung bekommen. Ich erhielt keine Informationen über fehlende Unterlagen und den Stand der Bearbeitung.“ (Ostalbkreis)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Agentur für Arbeit	Familienkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	0,47	0,60
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,36	0,52
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,72	0,82
Möglichkeit von E-Government	0,59	0,92
Zugang zur richtigen Stelle	0,66	0,73
Räumliche Erreichbarkeit	1,10	1,36
Öffnungszeiten	0,44	0,30
Wartezeit	0,31	0,14
Informationen über den weiteren Ablauf	0,48	0,49
Hilfsbereitschaft	0,54	0,41
Fachkompetenz	0,62	0,75
Gesamte Verfahrensdauer	0,58	0,34
Vertrauen in Behörde	0,51	0,94
Diskriminierungsfreiheit	1,56	1,50
Unbestechlichkeit	1,71	1,87
Verständlichkeit des Rechts	0,54	0,30

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Berufsausbildung

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Agentur für Arbeit	Familienkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	72	77
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	65	73
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	65	71
Möglichkeit von E-Government	36	45
Zugang zur richtigen Stelle	80	59
Räumliche Erreichbarkeit	58	12
Öffnungszeiten	76	59
Wartezeit	69	55
Informationen über den weiteren Ablauf	65	62
Hilfsbereitschaft	81	70
Fachkompetenz	96	91
Gesamte Verfahrensdauer	70	83
Vertrauen in Behörde	93	98
Diskriminierungsfreiheit	87	92
Unbestechlichkeit	87	90
Verständlichkeit des Rechts	57	54

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Kommunalverwaltung und Wohngeldstelle liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,45	0,68
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,39	0,50
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,81	0,77
Möglichkeit von E-Government	0,78	0,72
Zugang zur richtigen Stelle	0,70	0,76
Räumliche Erreichbarkeit	1,36	1,12
Öffnungszeiten	0,38	0,46
Wartezeit	0,17	0,35
Informationen über den weiteren Ablauf	0,45	0,62
Hilfsbereitschaft	0,38	0,63
Fachkompetenz	0,61	0,87
Gesamte Verfahrensdauer	0,37	0,64
Vertrauen in Behörde	0,67	0,83
Diskriminierungsfreiheit	1,63	1,38
Unbestechlichkeit	1,74	1,86
Verständlichkeit des Rechts	0,39	0,42

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Berufsausbildung

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,50	0,45	0,46	0,61
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,35	0,36	0,44	0,41
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,68	0,66	0,80	0,87
Möglichkeit von E-Government	0,59	0,51	0,74	0,72
Zugang zur richtigen Stelle	0,77	0,61	0,48	0,63
Räumliche Erreichbarkeit	1,13	0,92	0,92	1,23
Öffnungszeiten	0,42	0,21	0,17	0,26
Wartezeit	0,38	0,00	0,14	0,22
Informationen über den weiteren Ablauf	0,52	0,41	0,36	0,69
Hilfsbereitschaft	0,60	0,44	0,28	0,61
Fachkompetenz	0,68	0,60	0,55	0,69
Gesamte Verfahrensdauer	0,57	0,50	0,47	0,50
Vertrauen in Behörde	0,55	0,53	0,59	0,57
Diskriminierungsfreiheit	1,38	1,58	1,59	1,56
Unbestechlichkeit	1,69	1,77	1,76	1,80
Verständlichkeit des Rechts	0,47	0,38	0,47	0,46



# Studium

Zahl der befragten Personen: 408

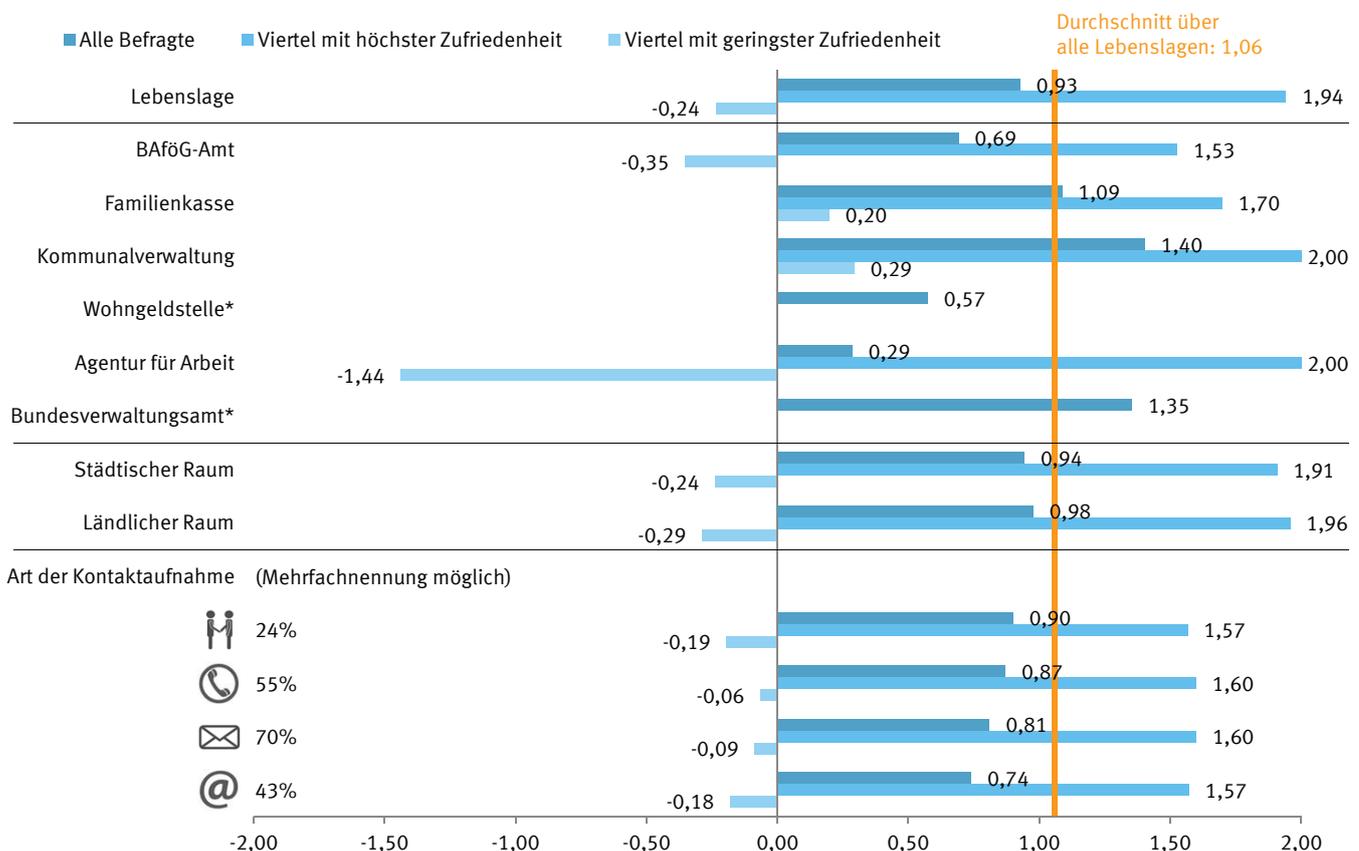
Nach dem Schulabschluss entschließen sich viele ehemalige Schülerinnen und Schüler, ein Studium aufzunehmen. Auf dem Weg zur Immatrikulation, während des Studienverlaufs und schließlich beim Hochschulabschluss sind viele Ämter und andere öffentliche Stellen eingebunden, welche von den Studierenden aufgesucht und kontaktiert werden können oder müssen. Darunter fallen beispielsweise die Beschaffung erforderlicher Nachweise oder das Beantragen finanzieller Hilfen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



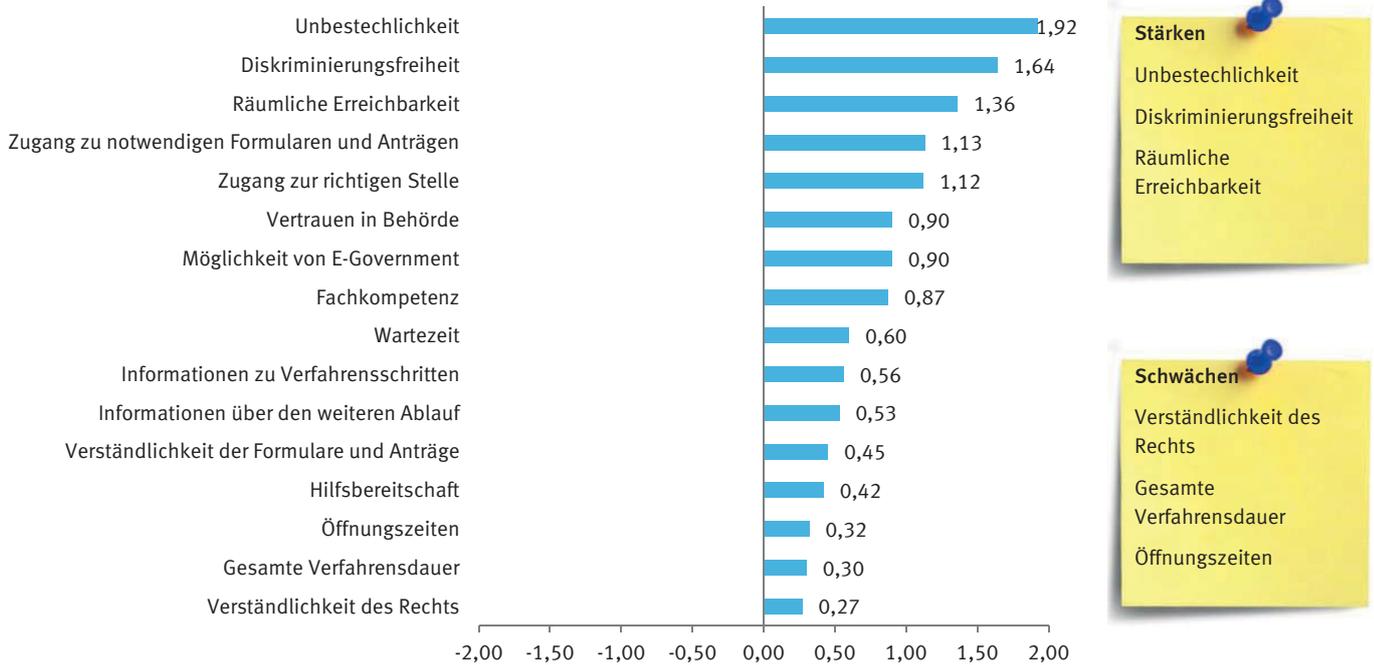
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

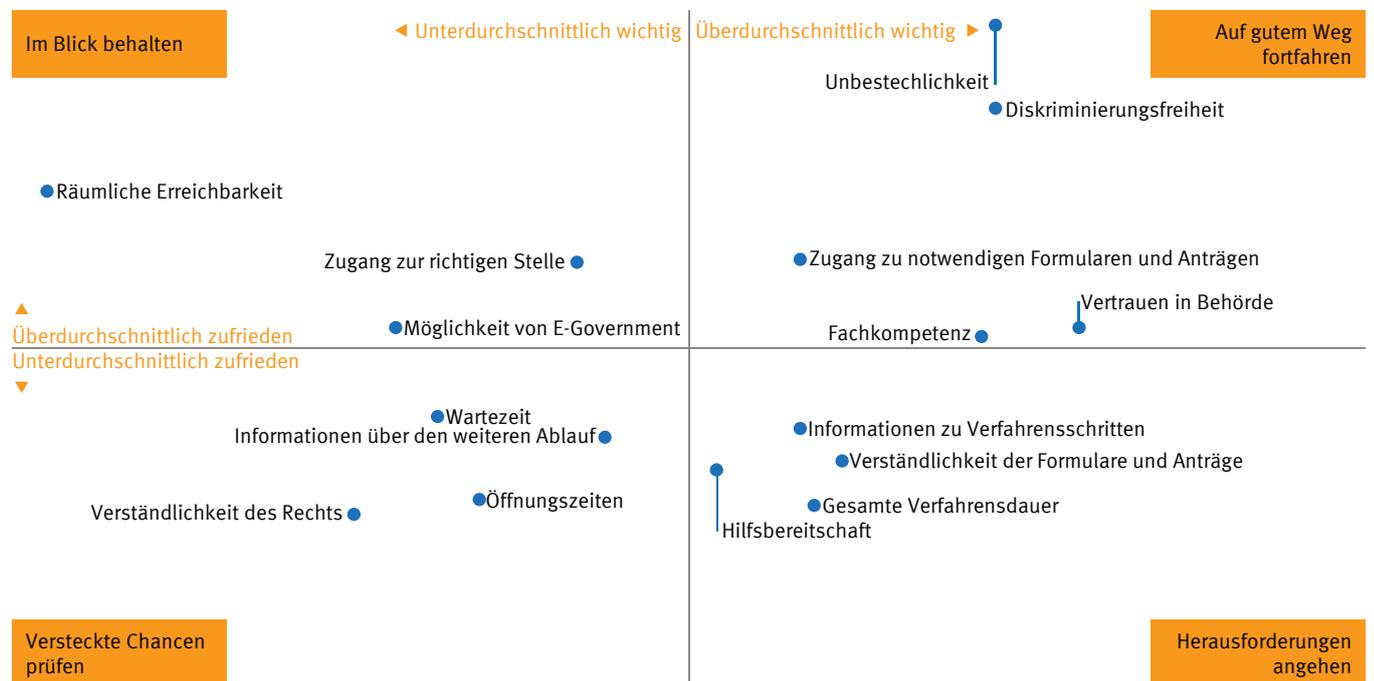
Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 302 Meinungen



„Ich habe den Antrag ausgefüllt. Es ist erst 6 Wochen gar nichts passiert. Dann kam ein Brief mit 10 Punkten, die ich nachreichen musste. Das war aber so unverständlich, dass ich mir Hilfe holen musste. Man sollte vorher Hinweise bekommen, welche Dokumente man dazu reichen muss.“ (Kreis Hof)



„Sehr wenig Unterstützung und keine Informationen, wo man sich hinwenden kann, wenn plötzlich Probleme auftreten. Sehr lange Reaktionszeiten des Amtes, was sehr kritisch sein kann, wenn man auf BAföG angewiesen ist.“ (Kreis Karlsruhe)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	BAföG-Amt	Familienkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	0,37	0,81
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,23	0,75
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,11	1,17
Möglichkeit von E-Government	0,83	1,02
Zugang zur richtigen Stelle	1,17	1,07
Räumliche Erreichbarkeit	1,34	1,38
Öffnungszeiten	0,04	0,68
Wartezeit	0,48	0,75
Informationen über den weiteren Ablauf	0,32	0,79
Hilfsbereitschaft	0,13	0,81
Fachkompetenz	0,67	1,15
Gesamte Verfahrensdauer	-0,13	0,87
Vertrauen in Behörde	0,70	1,18
Diskriminierungsfreiheit	1,50	1,82
Unbestechlichkeit	1,91	1,94
Verständlichkeit des Rechts	0,32	0,18

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Studium

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	BAföG-Amt	Familienkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	76	74
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	80	79
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	81	71
Möglichkeit von E-Government	51	43
Zugang zur richtigen Stelle	61	56
Räumliche Erreichbarkeit	28	8
Öffnungszeiten	58	42
Wartezeit	53	44
Informationen über den weiteren Ablauf	69	55
Hilfsbereitschaft	69	64
Fachkompetenz	89	84
Gesamte Verfahrensdauer	79	75
Vertrauen in Behörde	94	94
Diskriminierungsfreiheit	85	93
Unbestechlichkeit	84	93
Verständlichkeit des Rechts	47	39

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Kommunalverwaltung, Wohngeldstelle, Agentur für Arbeit und Bundesverwaltungsamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,54	0,69
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,48	0,53
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,07	1,20
Möglichkeit von E-Government	0,89	0,96
Zugang zur richtigen Stelle	1,06	1,16
Räumliche Erreichbarkeit	1,42	1,29
Öffnungszeiten	0,32	0,45
Wartezeit	0,57	0,68
Informationen über den weiteren Ablauf	0,53	0,63
Hilfsbereitschaft	0,44	0,57
Fachkompetenz	0,85	1,03
Gesamte Verfahrensdauer	0,31	0,53
Vertrauen in Behörde	0,86	1,07
Diskriminierungsfreiheit	1,68	1,69
Unbestechlichkeit	1,92	1,94
Verständlichkeit des Rechts	0,34	0,13

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Studium

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,61	0,61	0,55	0,47
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,59	0,46	0,32	0,41
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,30	1,14	1,12	1,13
Möglichkeit von E-Government	0,82	0,87	0,85	0,93
Zugang zur richtigen Stelle	1,27	1,05	1,02	0,96
Räumliche Erreichbarkeit	1,38	1,54	1,40	1,41
Öffnungszeiten	0,30	0,33	0,22	0,05
Wartezeit	0,64	0,56	0,45	0,44
Informationen über den weiteren Ablauf	0,59	0,66	0,50	0,31
Hilfsbereitschaft	0,39	0,58	0,34	0,18
Fachkompetenz	0,85	0,96	0,85	0,68
Gesamte Verfahrensdauer	0,35	0,25	0,25	0,13
Vertrauen in Behörde	0,92	0,95	0,86	0,78
Diskriminierungsfreiheit	1,54	1,65	1,67	1,58
Unbestechlichkeit	1,95	1,92	1,92	1,89
Verständlichkeit des Rechts	0,47	0,27	0,15	0,14



# Berufsstart

Zahl der befragten Personen: 208

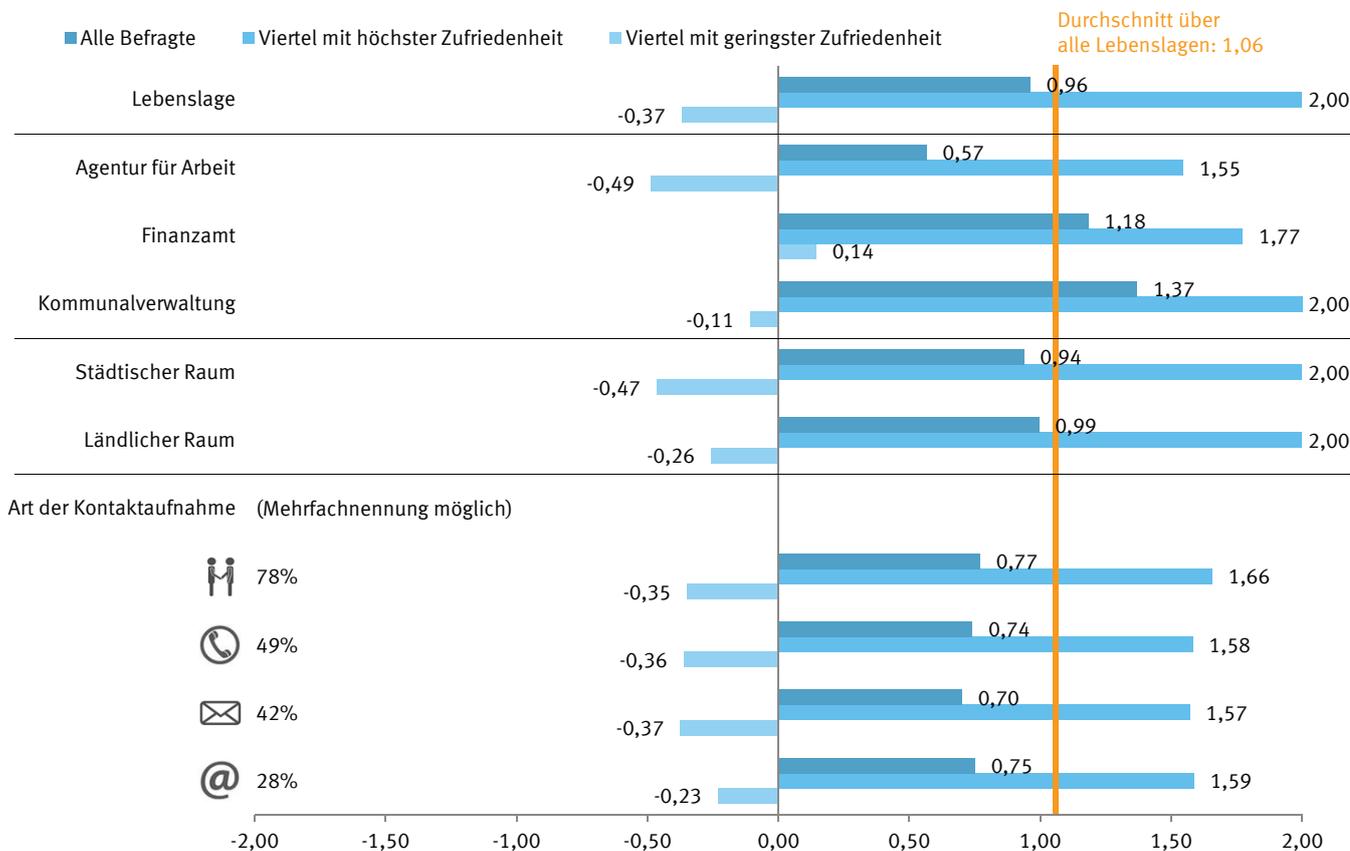
Der Berufsstart beginnt für junge Menschen nach der schulischen Laufbahn, einer Ausbildung oder einem Studium. Er beschreibt die erste Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses im Haupterwerb zu Beginn des Erwerbslebens. Hierbei sind unterschiedliche Behördengänge für den Berufsstart relevant.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

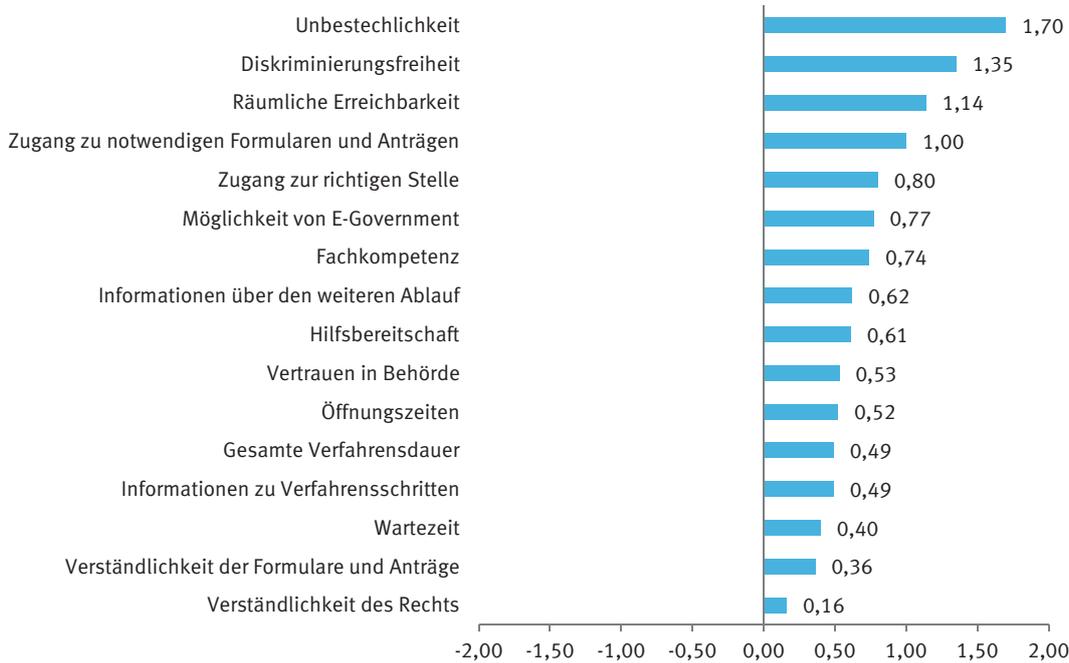
Schaubild 1



**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

**Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Berufsstart**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

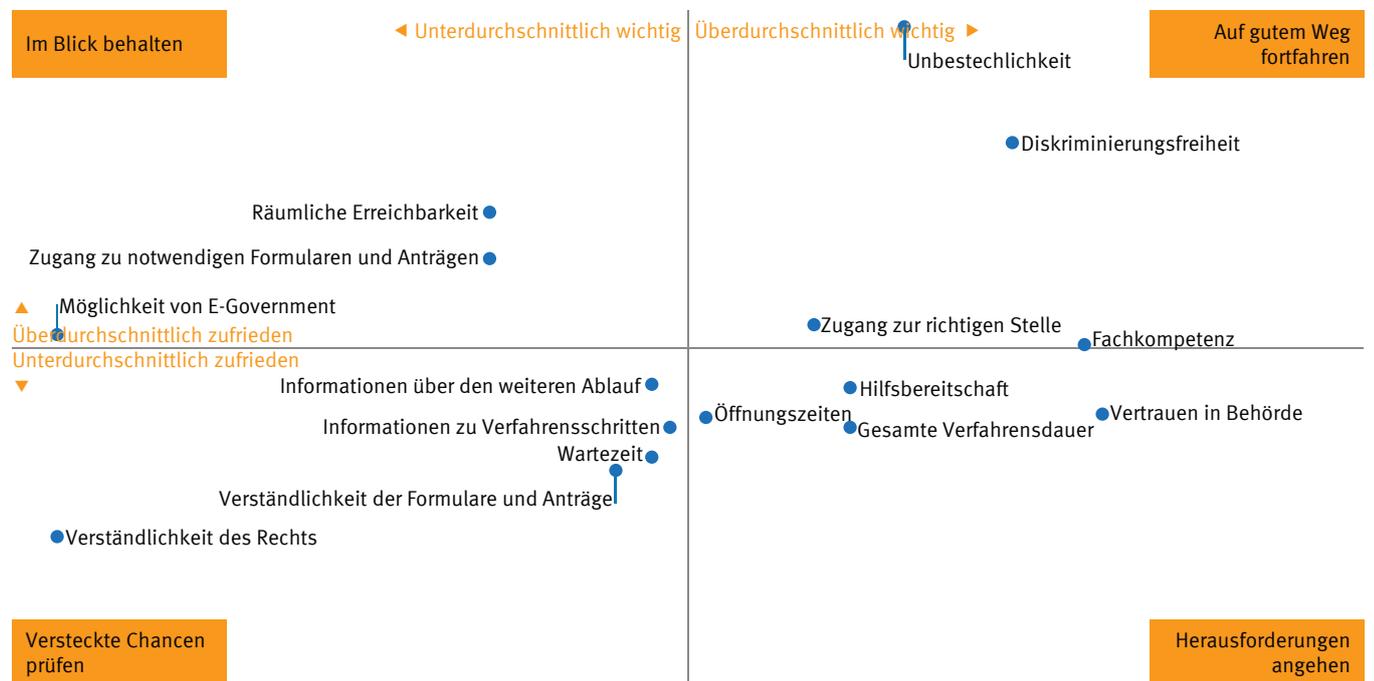
- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

**Schwächen**

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

**Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Berufsstart**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



**Zwei von 194 Meinungen**



„Es war schwierig, den zuständigen Mitarbeiter zu finden. Die Mitarbeiter haben oft gewechselt. Sie gaben keine weiteren Informationen zum weiteren Vorgehen. Die Bearbeitungszeit war lang.“ (Vogtlandkreis)



„Es wäre hilfreich über das Internet eine Checkliste zu finden, wo man entsprechende Formulare bekommt und welche Unterlagen benötigt werden.“ (Kreis Weißenburg-Gunzenhausen)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Agentur für Arbeit	Finanzamt
Informationen zu Verfahrensschritten	0,26	1,00
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,29	0,53
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,90	1,21
Möglichkeit von E-Government	0,64	1,06
Zugang zur richtigen Stelle	0,51	1,46
Räumliche Erreichbarkeit	1,07	1,31
Öffnungszeiten	0,43	0,71
Wartezeit	0,17	0,92
Informationen über den weiteren Ablauf	0,33	1,26
Hilfsbereitschaft	0,40	1,06
Fachkompetenz	0,48	1,29
Gesamte Verfahrensdauer	0,22	1,11
Vertrauen in Behörde	0,28	1,08
Diskriminierungsfreiheit	1,13	1,84
Unbestechlichkeit	1,63	1,85
Verständlichkeit des Rechts	0,09	0,30

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Berufsstart

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Agentur für Arbeit	Finanzamt
Informationen zu Verfahrensschritten	72	73
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	75	61
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	67	55
Möglichkeit von E-Government	44	31
Zugang zur richtigen Stelle	85	78
Räumliche Erreichbarkeit	68	51
Öffnungszeiten	77	67
Wartezeit	74	69
Informationen über den weiteren Ablauf	76	64
Hilfsbereitschaft	84	76
Fachkompetenz	96	96
Gesamte Verfahrensdauer	86	72
Vertrauen in Behörde	95	100
Diskriminierungsfreiheit	93	91
Unbestechlichkeit	84	93
Verständlichkeit des Rechts	38	35

\* Für die in Schaubild 1 genannte Behörde Kommunalverwaltung liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,51	0,46
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,41	0,30
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,99	1,00
Möglichkeit von E-Government	0,77	0,78
Zugang zur richtigen Stelle	0,84	0,76
Räumliche Erreichbarkeit	1,19	1,08
Öffnungszeiten	0,42	0,64
Wartezeit	0,33	0,49
Informationen über den weiteren Ablauf	0,65	0,58
Hilfsbereitschaft	0,66	0,54
Fachkompetenz	0,83	0,61
Gesamte Verfahrensdauer	0,53	0,45
Vertrauen in Behörde	0,60	0,44
Diskriminierungsfreiheit	1,35	1,36
Unbestechlichkeit	1,66	1,75
Verständlichkeit des Rechts	0,19	0,12

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Berufsstart

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,47	0,44	0,50	0,34
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,38	0,31	0,33	0,29
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,93	0,99	1,06	1,05
Möglichkeit von E-Government	0,77	0,70	0,82	0,74
Zugang zur richtigen Stelle	0,83	0,77	0,70	0,88
Räumliche Erreichbarkeit	1,12	1,16	1,02	1,24
Öffnungszeiten	0,59	0,33	0,37	0,37
Wartezeit	0,46	0,18	0,33	0,21
Informationen über den weiteren Ablauf	0,64	0,53	0,45	0,82
Hilfsbereitschaft	0,64	0,72	0,53	0,50
Fachkompetenz	0,74	0,80	0,70	0,58
Gesamte Verfahrensdauer	0,49	0,53	0,41	0,59
Vertrauen in Behörde	0,50	0,61	0,44	0,66
Diskriminierungsfreiheit	1,33	1,48	1,32	1,51
Unbestechlichkeit	1,73	1,77	1,66	1,72
Verständlichkeit des Rechts	0,15	0,01	0,10	-0,16



# Führerschein

Zahl der befragten Personen: 204

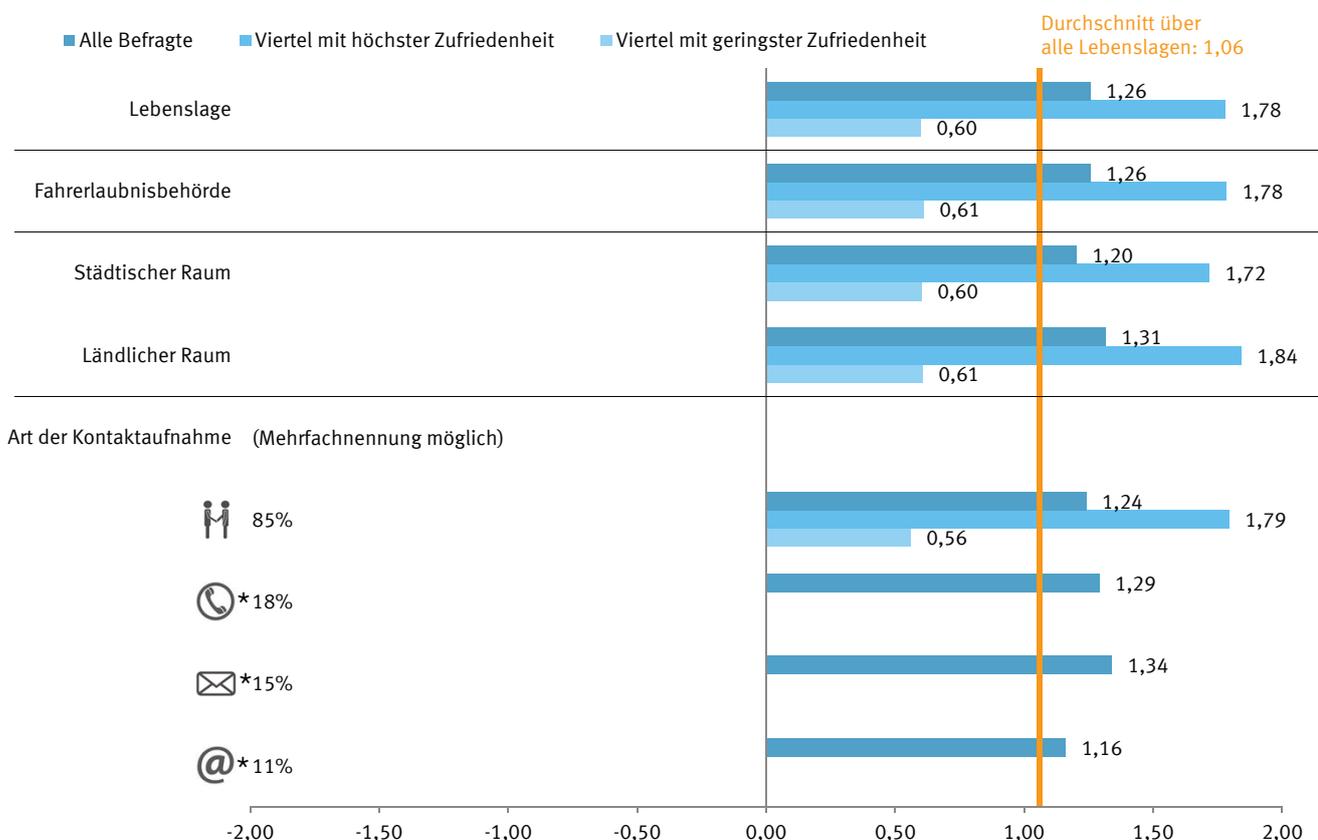
Um ein Fahrzeug führen zu dürfen, bedarf es zunächst einer gültigen Fahrerlaubnis. Nach Bestehen der Führerscheinprüfung wird diese durch die Fahrerlaubnisbehörde erteilt. Dies erfordert die Vorlage einiger wichtiger Dokumente.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Führerschein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



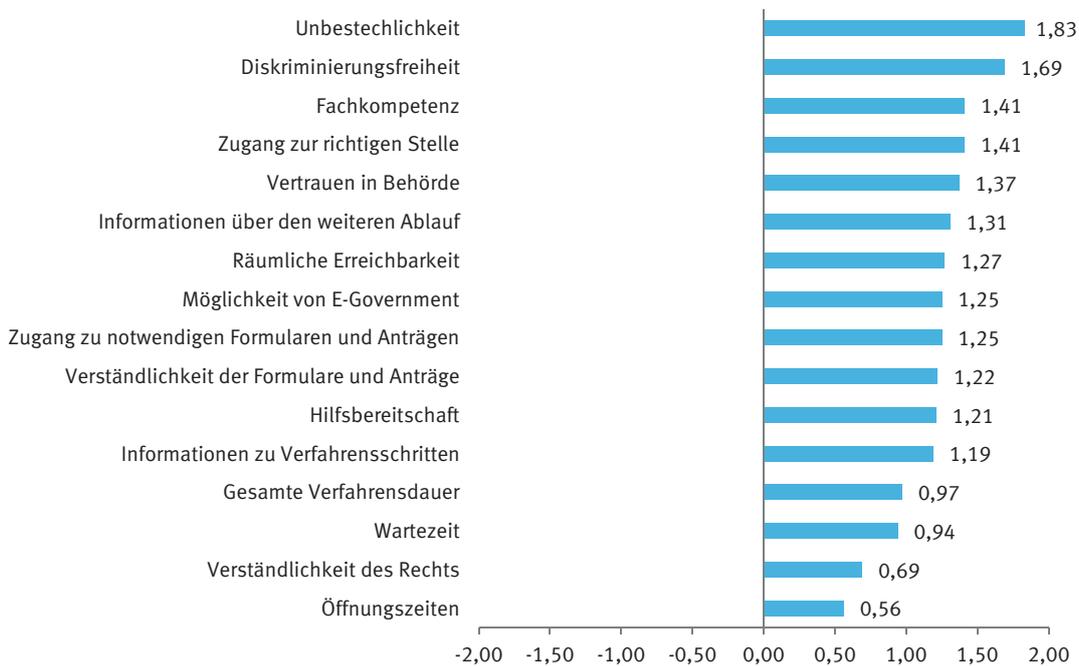
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Führerschein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Fachkompetenz

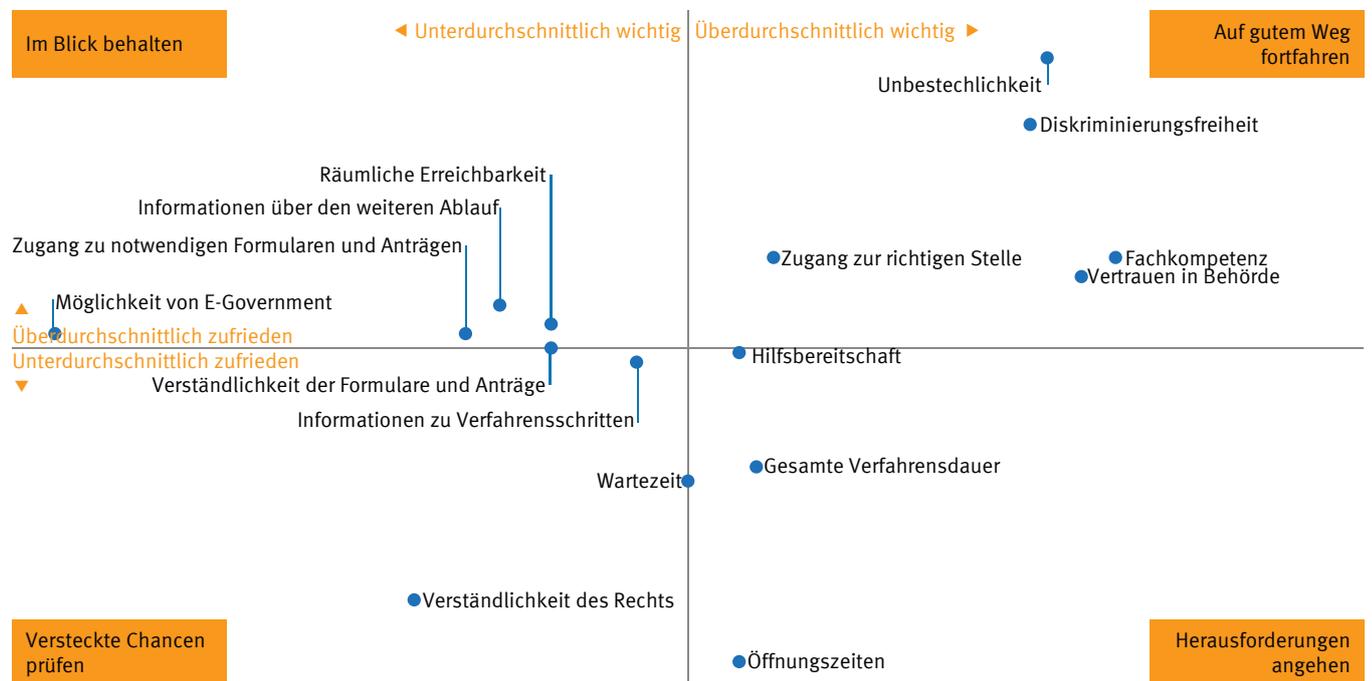
**Schwächen**

- Öffnungszeiten
- Verständlichkeit des Rechts
- Wartezeit

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Führerschein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 73 Meinungen



„Begleitende Informationen, bessere Öffnungszeiten, Onlineangebote.“ (Kreis Mayen-Koblenz)



„Ich habe keine Hinweise bekommen, wie ich weiter vorgehen kann. Ich wurde einfach nur abgewiesen ohne Hilfe oder Ratschlag zu erhalten.“ (Kreis Bautzen)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Führerschein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Fahrerlaubnis-behörde
Informationen zu Verfahrensschritten	1,19
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,22
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,25
Möglichkeit von E-Government	1,25
Zugang zur richtigen Stelle	1,41
Räumliche Erreichbarkeit	1,27
Öffnungszeiten	0,56
Wartezeit	0,94
Informationen über den weiteren Ablauf	1,31
Hilfsbereitschaft	1,21
Fachkompetenz	1,41
Gesamte Verfahrensdauer	0,97
Vertrauen in Behörde	1,37
Diskriminierungsfreiheit	1,69
Unbestechlichkeit	1,83
Verständlichkeit des Rechts	0,69

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden – Führerschein

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Fahrerlaubnis-behörde
Informationen zu Verfahrensschritten	65
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	58
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	55
Möglichkeit von E-Government	32
Zugang zur richtigen Stelle	72
Räumliche Erreichbarkeit	60
Öffnungszeiten	70
Wartezeit	67
Informationen über den weiteren Ablauf	55
Hilfsbereitschaft	69
Fachkompetenz	93
Gesamte Verfahrensdauer	70
Vertrauen in Behörde	90
Diskriminierungsfreiheit	87
Unbestechlichkeit	87
Verständlichkeit des Rechts	49

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Führerschein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	1,16	1,22
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,22	1,22
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,08	1,44
Möglichkeit von E-Government	1,18	1,33
Zugang zur richtigen Stelle	1,39	1,43
Räumliche Erreichbarkeit	1,22	1,34
Öffnungszeiten	0,46	0,68
Wartezeit	0,74	1,16
Informationen über den weiteren Ablauf	1,30	1,32
Hilfsbereitschaft	1,18	1,23
Fachkompetenz	1,36	1,47
Gesamte Verfahrensdauer	0,97	0,98
Vertrauen in Behörde	1,36	1,38
Diskriminierungsfreiheit	1,55	1,84
Unbestechlichkeit	1,82	1,85
Verständlichkeit des Rechts	0,77	0,61

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Führerschein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,14	1,07	1,33	1,06
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,21	1,11	1,45	1,25
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,21	1,53	1,40	1,47
Möglichkeit von E-Government	1,23	1,14	1,39	1,17
Zugang zur richtigen Stelle	1,41	1,43	0,99	1,36
Räumliche Erreichbarkeit	1,32	1,55	-	1,50
Öffnungszeiten	0,54	0,38	1,18	-0,17
Wartezeit	0,94	0,87	1,61	0,35
Informationen über den weiteren Ablauf	1,28	1,45	1,46	0,83
Hilfsbereitschaft	1,18	1,19	1,22	1,43
Fachkompetenz	1,42	1,46	1,34	1,25
Gesamte Verfahrensdauer	1,03	0,92	0,74	0,53
Vertrauen in Behörde	1,39	1,55	1,50	1,31
Diskriminierungsfreiheit	1,69	1,95	1,62	1,62
Unbestechlichkeit	1,83	1,86	1,80	1,86
Verständlichkeit des Rechts	0,62	0,60	0,67	1,00



## Fahrzeug an-, ab- oder ummelden

Zahl der befragten Personen: 304

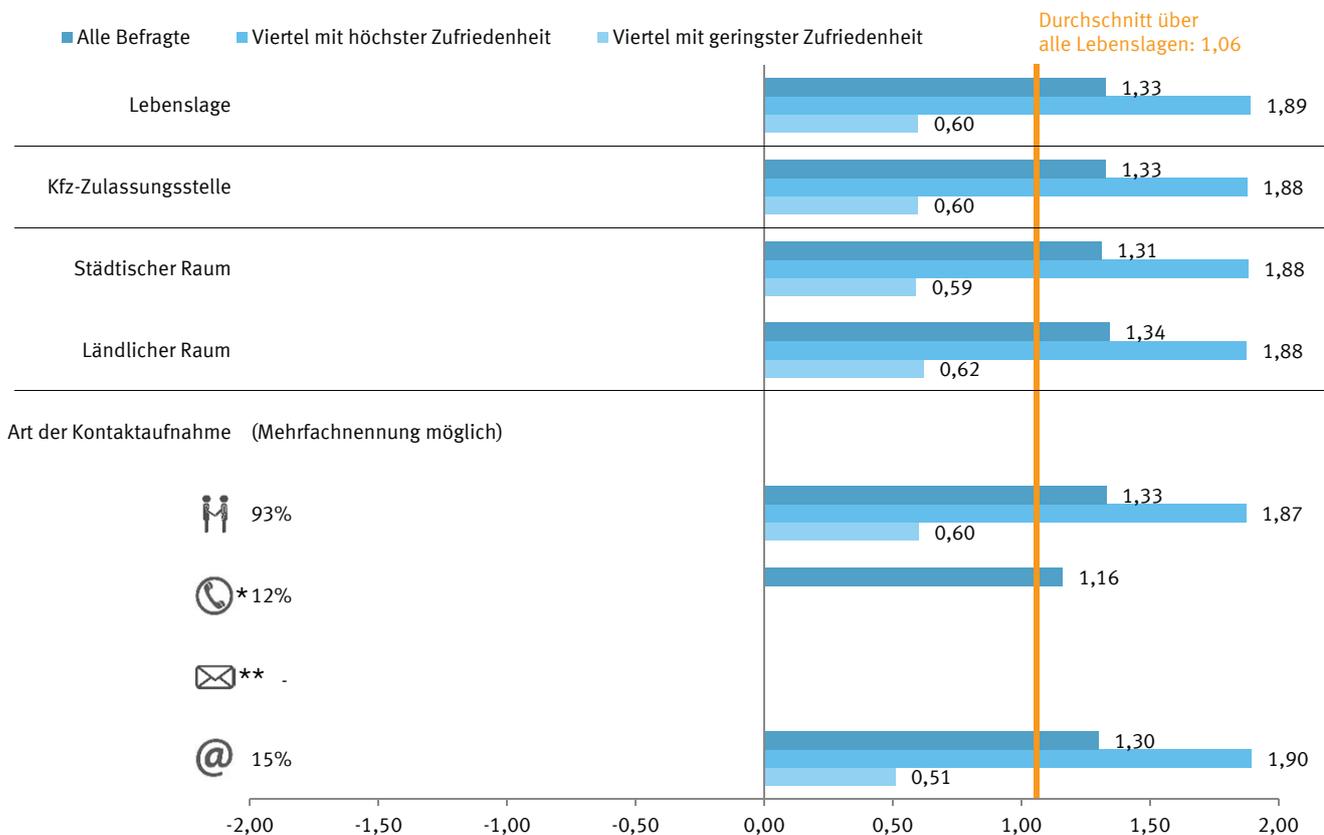
Um am öffentlichen Straßenverkehr teilnehmen zu dürfen, ist das zur Führung vorgesehene Kraftfahrzeug bei der örtlichen Zulassungsbehörde anzumelden. Bei einem Umzug muss das Fahrzeug umgemeldet werden. Eine Abmeldung ist notwendiger Bestandteil der Stilllegung eines Fahrzeugs.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

### Allgemeine Zufriedenheit – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



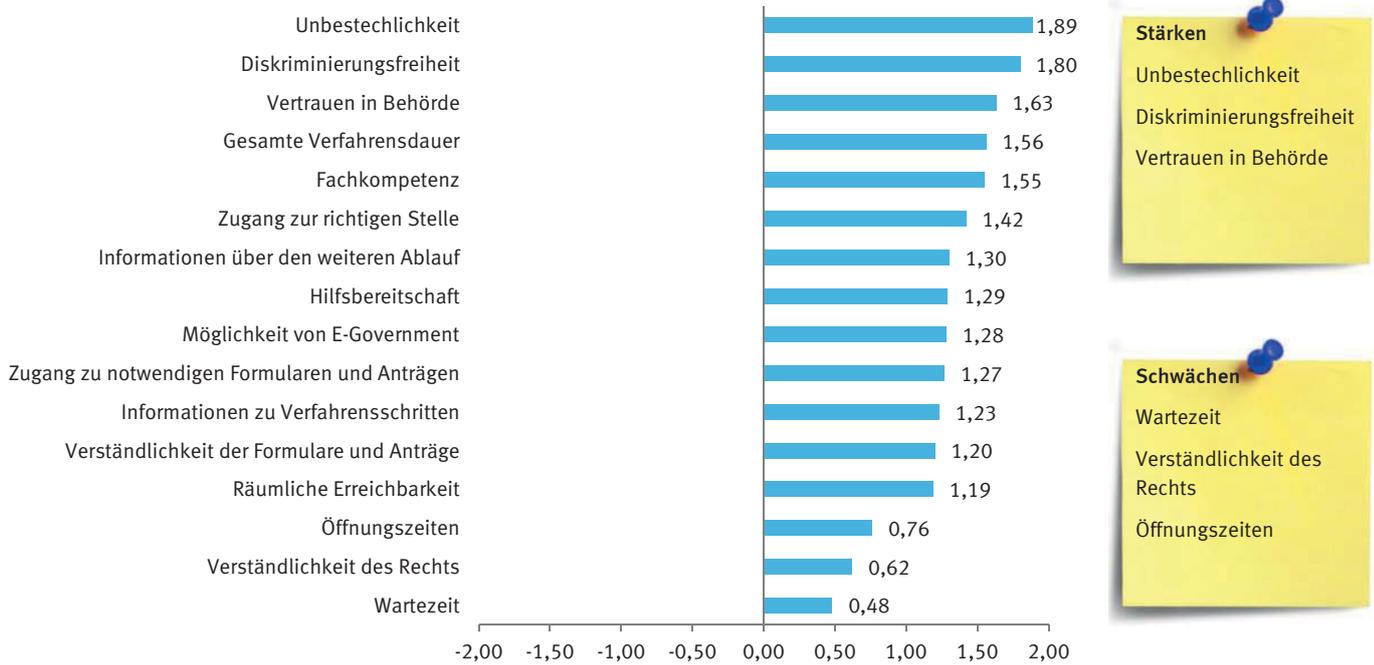
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

\*\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

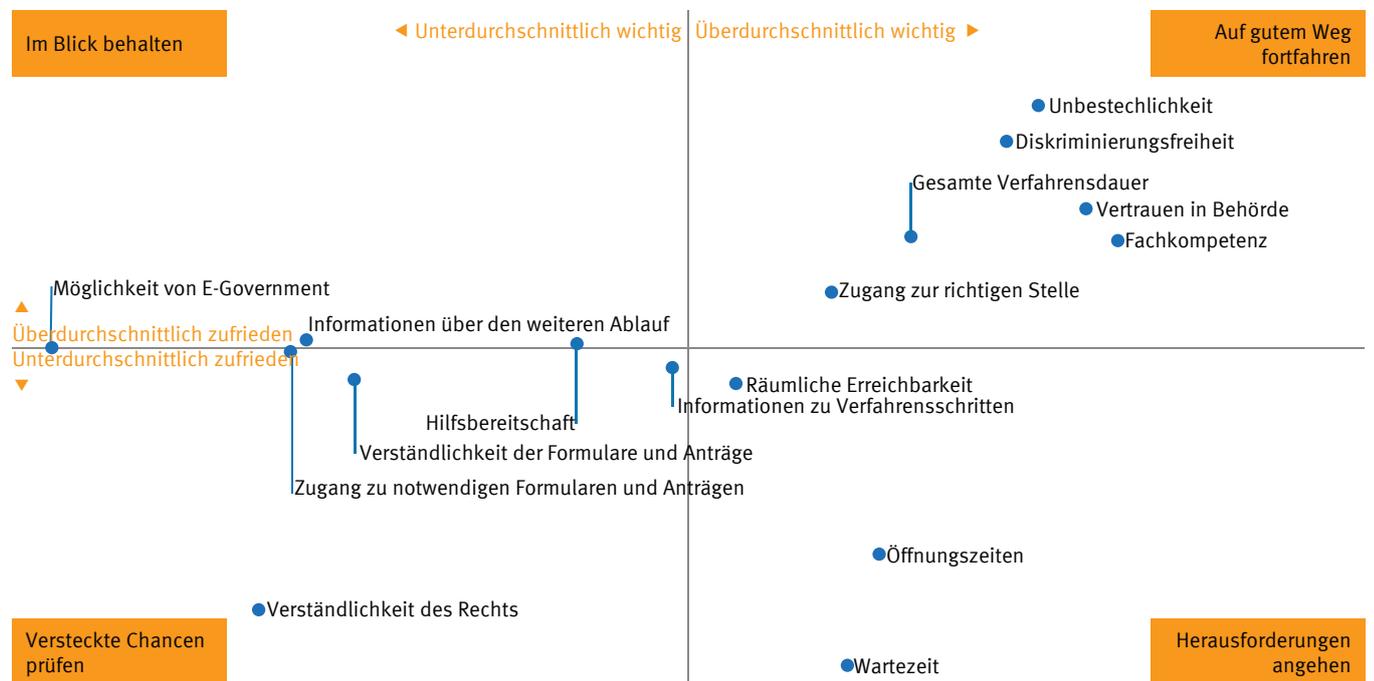
### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 113 Meinungen



„Sehr lange Wartezeiten, zu wenig Personal, eine ohne Auto nur sehr schlecht erreichbare Außenstelle.“ (Vogtlandkreis)



„Man sollte die Wartezeiten kürzer halten. Man sollte die Öffnungszeiten anders gestalten bzw. auch an Berufstätige anpassen, so dass man nicht extra Urlaub nehmen muss.“ (Kreis Helmstedt)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 1

	Kfz-Zulassungs- stelle
Informationen zu Verfahrensschritten	1,23
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,20
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,27
Möglichkeit von E-Government	1,28
Zugang zur richtigen Stelle	1,42
Räumliche Erreichbarkeit	1,19
Öffnungszeiten	0,76
Wartezeit	0,48
Informationen über den weiteren Ablauf	1,30
Hilfsbereitschaft	1,29
Fachkompetenz	1,55
Gesamte Verfahrensdauer	1,56
Vertrauen in Behörde	1,63
Diskriminierungsfreiheit	1,80
Unbestechlichkeit	1,89
Verständlichkeit des Rechts	0,62

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Kfz-Zulassungs- stelle
Informationen zu Verfahrensschritten	65
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	48
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	43
Möglichkeit von E-Government	30
Zugang zur richtigen Stelle	75
Räumliche Erreichbarkeit	70
Öffnungszeiten	80
Wartezeit	78
Informationen über den weiteren Ablauf	44
Hilfsbereitschaft	58
Fachkompetenz	94
Gesamte Verfahrensdauer	82
Vertrauen in Behörde	91
Diskriminierungsfreiheit	87
Unbestechlichkeit	88
Verständlichkeit des Rechts	37

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	1,23	1,22
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,21	1,19
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,26	1,27
Möglichkeit von E-Government	1,36	1,21
Zugang zur richtigen Stelle	1,46	1,39
Räumliche Erreichbarkeit	1,21	1,16
Öffnungszeiten	0,74	0,78
Wartezeit	0,56	0,40
Informationen über den weiteren Ablauf	1,19	1,41
Hilfsbereitschaft	1,22	1,37
Fachkompetenz	1,53	1,56
Gesamte Verfahrensdauer	1,50	1,61
Vertrauen in Behörde	1,60	1,65
Diskriminierungsfreiheit	1,78	1,82
Unbestechlichkeit	1,85	1,94
Verständlichkeit des Rechts	0,74	0,52

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Fahrzeug an-, ab- oder ummelden

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,23	0,93	–	1,17
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,19	1,13	–	1,21
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,27	0,67	–	1,16
Möglichkeit von E-Government	1,26	0,92	–	1,24
Zugang zur richtigen Stelle	1,43	1,41	–	1,42
Räumliche Erreichbarkeit	1,19	0,78	–	0,75
Öffnungszeiten	0,75	0,67	–	0,65
Wartezeit	0,47	0,74	–	0,84
Informationen über den weiteren Ablauf	1,33	0,61	–	0,90
Hilfsbereitschaft	1,33	1,01	–	0,98
Fachkompetenz	1,56	1,17	–	1,58
Gesamte Verfahrensdauer	1,57	1,38	–	1,54
Vertrauen in Behörde	1,63	1,59	–	1,49
Diskriminierungsfreiheit	1,80	1,87	–	1,93
Unbestechlichkeit	1,89	1,76	–	1,90
Verständlichkeit des Rechts	0,63	0,74	–	0,78

# Arbeitslosigkeit

Zahl der befragten Personen: 408

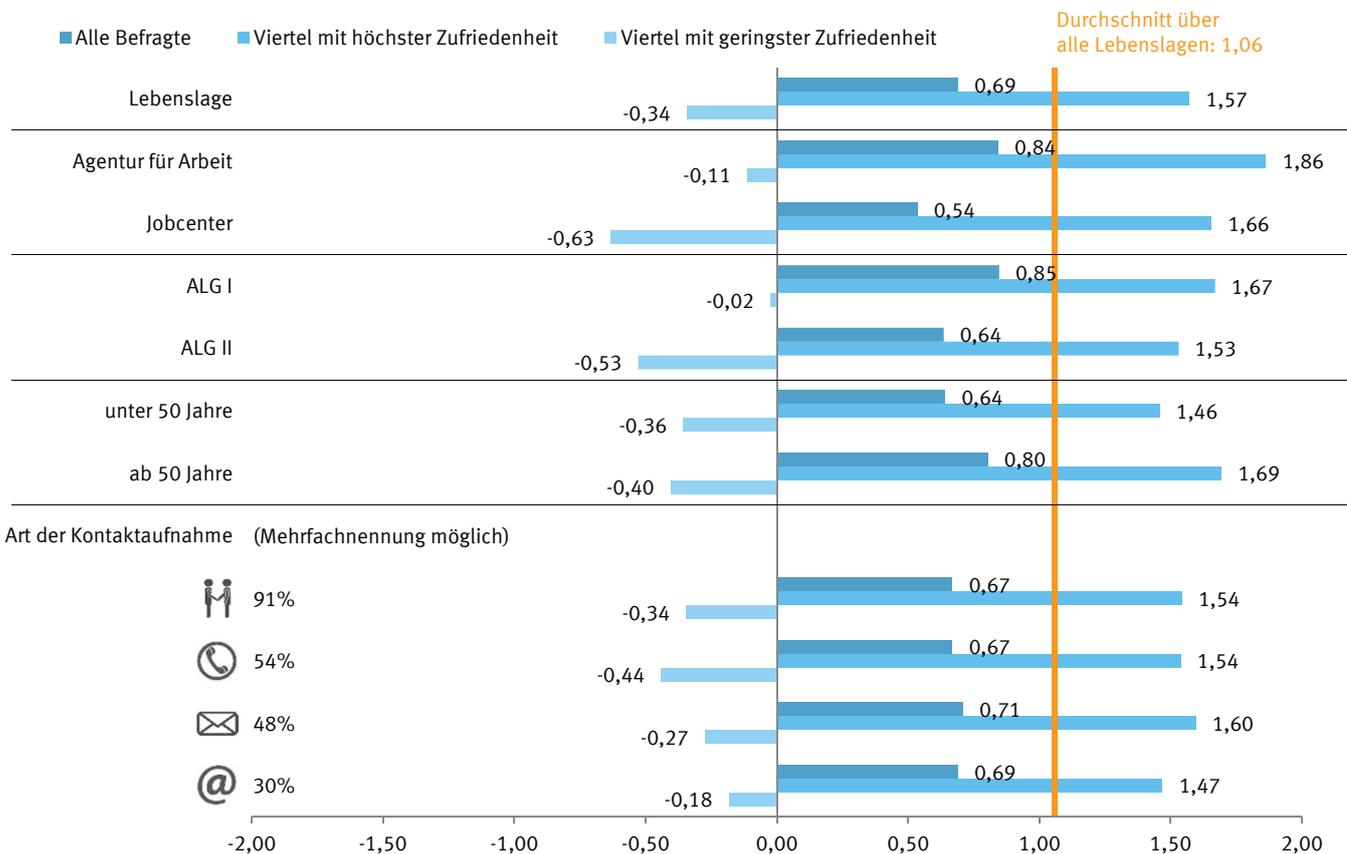
Tritt im erwerbsfähigen Alter Arbeitslosigkeit ein, können Menschen finanzielle Unterstützung vom Staat beantragen. Hierfür können verschiedene Unterhaltssicherungsmaßnahmen in Anspruch genommen werden, die mit der Zeitspanne der Arbeitssuche, dem Vermögen und der Erwerbsfähigkeit zusammenhängen. Grundsätzlich wird dabei zwischen dem Bezug von Arbeitslosengeld I (ALG I) und Arbeitslosengeld II (ALG II) unterschieden. Zu den Hauptthemen der Behördenkontakte gehören die Beantragung der Bezüge und Hilfen sowie die Teilnahme an Förderangeboten wie Umschulungen und Weiterbildungen mit dem Ziel, die Rückkehr ins Berufsleben zu erleichtern.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten inhaltlichen Merkmalen und Altersgruppen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

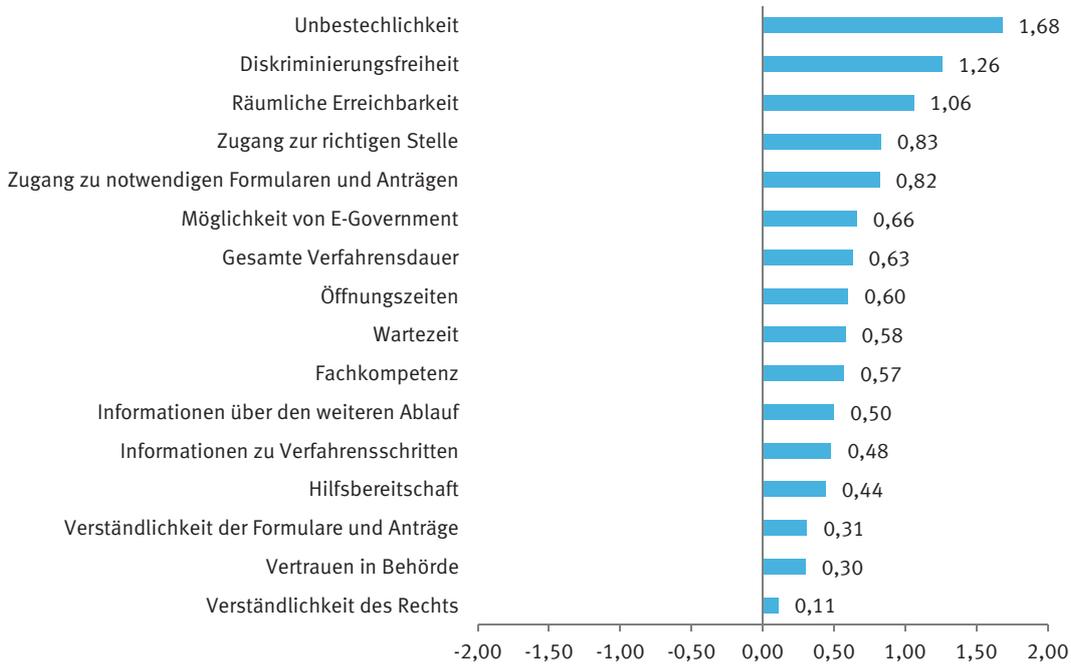


**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

**Schwächen**

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

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 375 Meinungen



„Falsche Vorabinformationen durch Hotline der Arbeitsagentur führt zu ärgerlich langen Bearbeitungszeiten.“ (Rheinisch-Bergischer Kreis)



„Dass man die Sachen komprimiert, dass man nicht öfters hinlaufen muss, Mitarbeiter schulen, direkt sagen, welche Formulare man braucht, am Image arbeiten.“ (Salzlandkreis)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Agentur für Arbeit	Jobcenter
Informationen zu Verfahrensschritten	0,67	0,30
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,44	0,15
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,00	0,61
Möglichkeit von E-Government	0,69	0,64
Zugang zur richtigen Stelle	1,04	0,61
Räumliche Erreichbarkeit	1,14	0,99
Öffnungszeiten	0,76	0,46
Wartezeit	0,78	0,38
Informationen über den weiteren Ablauf	0,66	0,33
Hilfsbereitschaft	0,60	0,25
Fachkompetenz	0,77	0,40
Gesamte Verfahrensdauer	0,81	0,45
Vertrauen in Behörde	0,49	0,16
Diskriminierungsfreiheit	1,37	1,13
Unbestechlichkeit	1,74	1,59
Verständlichkeit des Rechts	0,17	0,02

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden – Arbeitslosigkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Agentur für Arbeit	Jobcenter
Informationen zu Verfahrensschritten	75	73
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	74	78
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	67	71
Möglichkeit von E-Government	33	34
Zugang zur richtigen Stelle	88	85
Räumliche Erreichbarkeit	73	69
Öffnungszeiten	77	79
Wartezeit	75	75
Informationen über den weiteren Ablauf	74	71
Hilfsbereitschaft	81	79
Fachkompetenz	92	94
Gesamte Verfahrensdauer	81	82
Vertrauen in Behörde	93	93
Diskriminierungsfreiheit	90	91
Unbestechlichkeit	84	83
Verständlichkeit des Rechts	62	62

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten inhaltlichen Merkmalen und Altersgruppen – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	ALG I	ALG II	unter 50 Jahre	ab 50 Jahre
Informationen zu Verfahrensschritten	0,55	0,46	0,48	0,53
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,53	0,21	0,33	0,35
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,09	0,71	0,80	0,94
Möglichkeit von E-Government	0,65	0,69	0,56	0,80
Zugang zur richtigen Stelle	1,04	0,74	0,83	0,90
Räumliche Erreichbarkeit	1,16	1,04	1,01	1,17
Öffnungszeiten	0,67	0,61	0,40	0,86
Wartezeit	0,85	0,54	0,48	0,83
Informationen über den weiteren Ablauf	0,68	0,45	0,40	0,69
Hilfsbereitschaft	0,68	0,34	0,39	0,56
Fachkompetenz	0,70	0,56	0,44	0,80
Gesamte Verfahrensdauer	0,84	0,58	0,46	0,90
Vertrauen in Behörde	0,25	0,33	0,23	0,40
Diskriminierungsfreiheit	1,43	1,16	1,38	1,16
Unbestechlichkeit	1,84	1,58	1,71	1,66
Verständlichkeit des Rechts	0,31	0,03	0,15	0,15

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,45	0,53	0,50	0,51
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,30	0,23	0,34	0,26
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,77	0,73	0,78	0,83
Möglichkeit von E-Government	0,65	0,55	0,72	0,59
Zugang zur richtigen Stelle	0,82	0,86	0,83	0,71
Räumliche Erreichbarkeit	1,06	1,06	1,09	1,11
Öffnungszeiten	0,59	0,43	0,56	0,44
Wartezeit	0,58	0,55	0,62	0,72
Informationen über den weiteren Ablauf	0,47	0,52	0,58	0,48
Hilfsbereitschaft	0,39	0,47	0,53	0,53
Fachkompetenz	0,55	0,53	0,51	0,44
Gesamte Verfahrensdauer	0,59	0,63	0,70	0,74
Vertrauen in Behörde	0,27	0,25	0,27	0,13
Diskriminierungsfreiheit	1,24	1,31	1,33	1,49
Unbestechlichkeit	1,66	1,69	1,71	1,78
Verständlichkeit des Rechts	0,08	0,05	0,17	0,06

# Finanzielle Probleme

Zahl der befragten Personen: 408



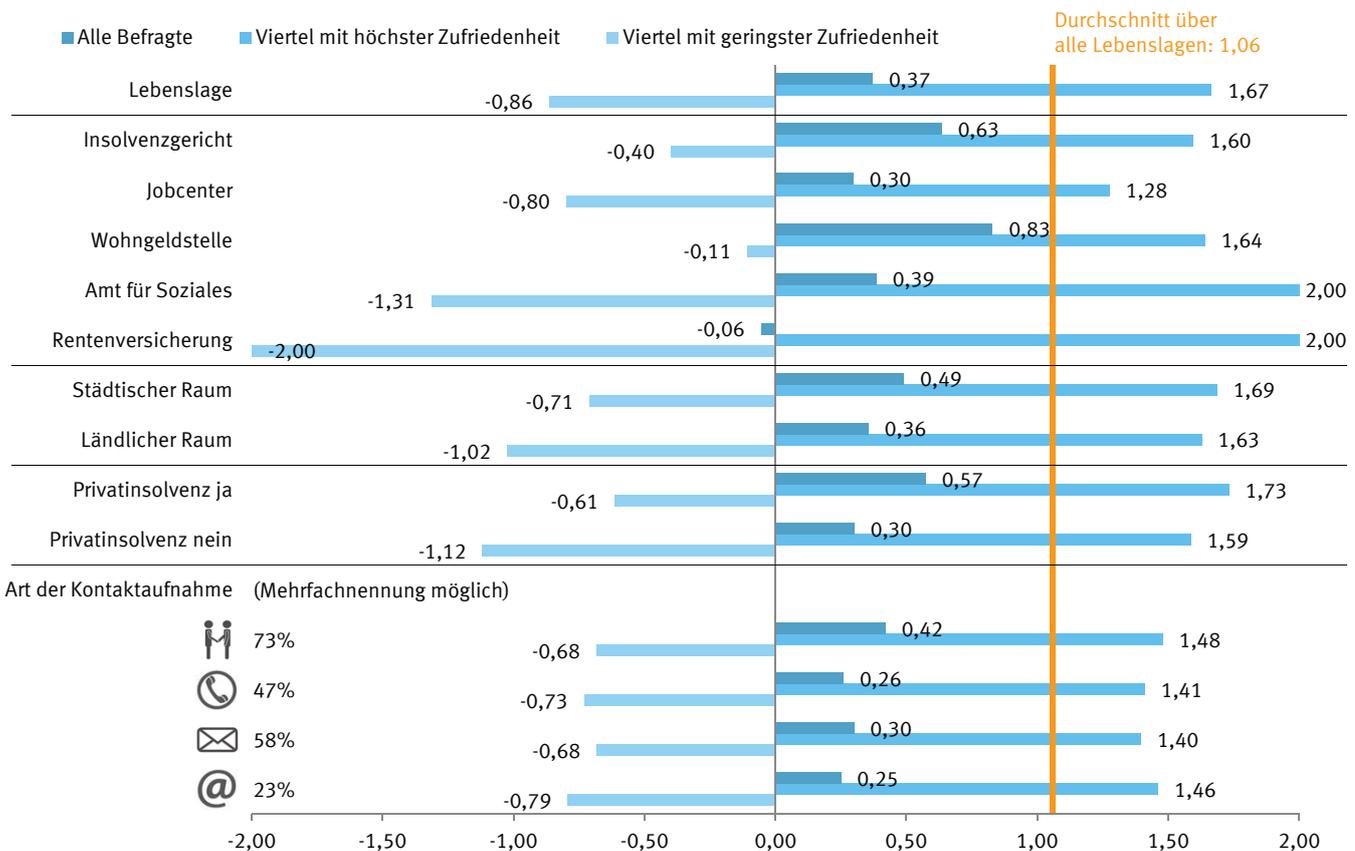
Finanzielle Probleme können selbstverschuldet oder durch externe Ereignisse hervorgerufen sein. Je nach persönlicher Lebenssituation helfen verschiedene Institutionen bei der Existenzsicherung. Zum Erhalt der Leistungen müssen mehrere Bedingungen erfüllt und entsprechende Nachweise erbracht werden.

**Schaubild 1** zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstruktur- und inhaltlichen Merkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

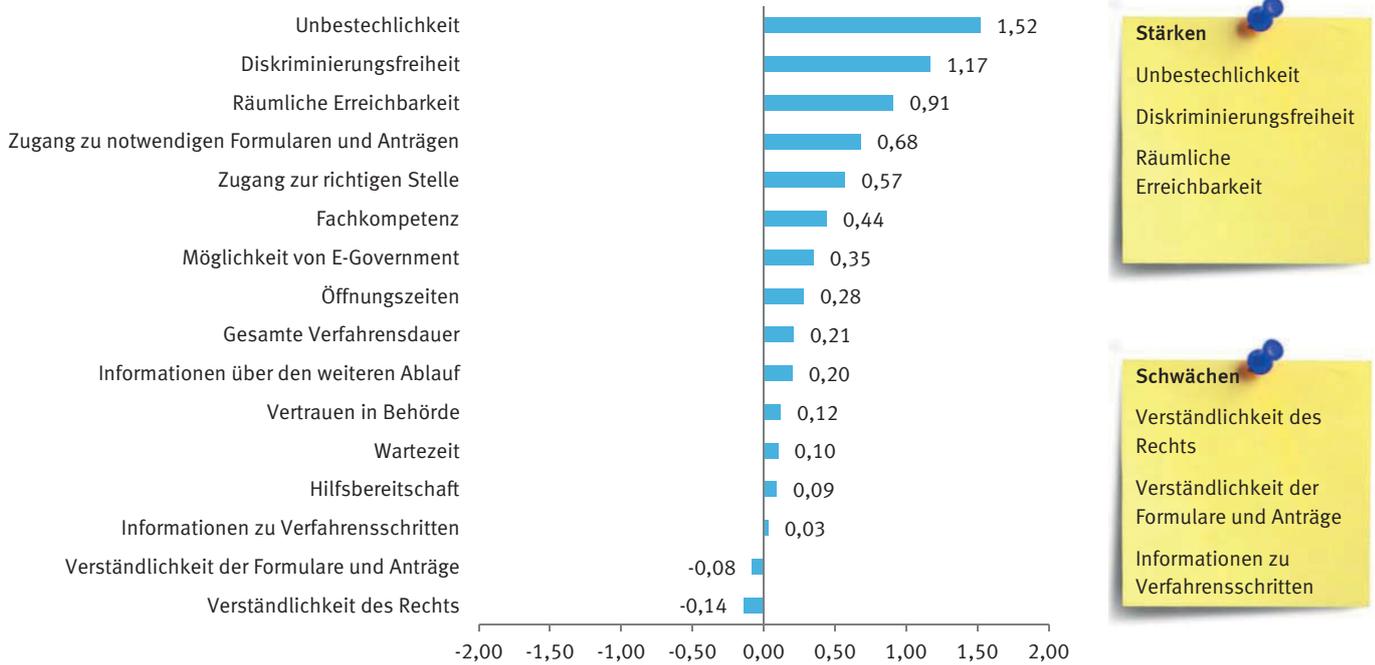


**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

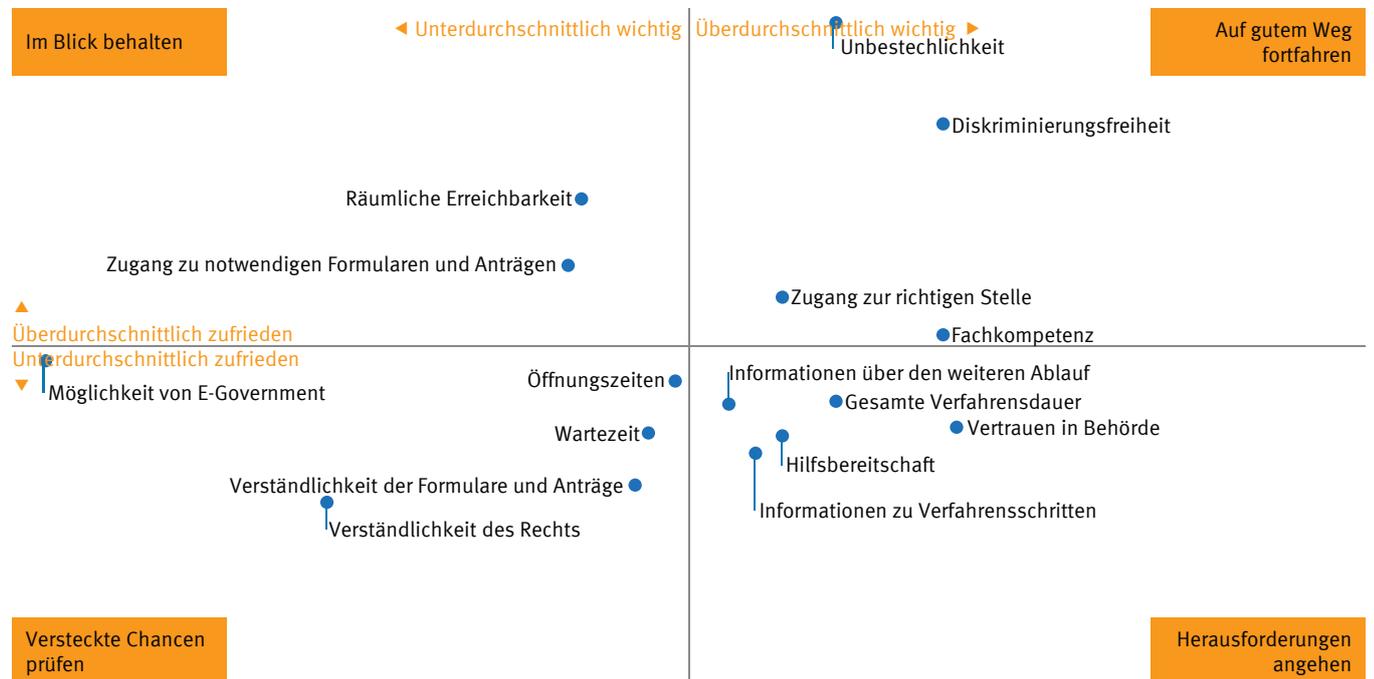
Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 483 Meinungen



„Der komplette Prozess war sehr schwerfällig, was die Geldsorgen, Kummer und Schmerz erheblich erschwerte.“ (Hamburg)



„Das hat damit angefangen, dass man nicht weiß, wer der Ansprechpartner ist. Anträge musste man selber zusammensuchen. Monatelanger Schriftverkehr zwecks Dokumenten und Unterlagen.“ (Rhein-Pfalz-Kreis)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Insolvenzgericht	Jobcenter	Wohngeldstelle
Informationen zu Verfahrensschritten	0,30	-0,15	0,60
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,05	-0,23	0,55
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,53	0,60	1,25
Möglichkeit von E-Government	0,37	0,20	1,16
Zugang zur richtigen Stelle	0,85	0,40	1,07
Räumliche Erreichbarkeit	0,52	0,95	1,24
Öffnungszeiten	0,35	0,26	0,35
Wartezeit	0,43	-0,07	0,50
Informationen über den weiteren Ablauf	0,69	0,00	0,64
Hilfsbereitschaft	0,44	-0,09	0,68
Fachkompetenz	0,82	0,17	1,29
Gesamte Verfahrensdauer	0,37	0,15	0,32
Vertrauen in Behörde	0,69	-0,12	0,75
Diskriminierungsfreiheit	1,30	1,08	1,45
Unbestechlichkeit	1,46	1,51	1,64
Verständlichkeit des Rechts	0,03	-0,15	-0,27

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Finanzielle Probleme

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Insolvenzgericht	Jobcenter	Wohngeldstelle
Informationen zu Verfahrensschritten	85	77	79
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	53	78	79
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	48	70	74
Möglichkeit von E-Government	25	30	33
Zugang zur richtigen Stelle	60	87	73
Räumliche Erreichbarkeit	41	74	60
Öffnungszeiten	50	78	71
Wartezeit	52	74	67
Informationen über den weiteren Ablauf	66	84	76
Hilfsbereitschaft	73	85	79
Fachkompetenz	88	96	92
Gesamte Verfahrensdauer	75	86	93
Vertrauen in Behörde	95	97	93
Diskriminierungsfreiheit	90	95	97
Unbestechlichkeit	86	85	85
Verständlichkeit des Rechts	54	50	60

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Amt für Soziales und Rentenversicherung liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstruktur- und inhaltlichen Merkmalen – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum	Privatinsolvenz ja	Privatinsolvenz nein
Informationen zu Verfahrensschritten	0,16	0,03	0,13	-0,01
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,01	-0,09	0,03	-0,12
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,65	0,66	0,59	0,73
Möglichkeit von E-Government	0,44	0,31	0,43	0,32
Zugang zur richtigen Stelle	0,66	0,61	0,73	0,49
Räumliche Erreichbarkeit	0,90	0,75	0,79	0,93
Öffnungszeiten	0,28	0,33	0,37	0,25
Wartezeit	0,14	0,24	0,25	0,05
Informationen über den weiteren Ablauf	0,38	0,26	0,54	0,06
Hilfsbereitschaft	0,28	0,10	0,42	-0,05
Fachkompetenz	0,56	0,53	0,68	0,35
Gesamte Verfahrensdauer	0,28	0,21	0,34	0,15
Vertrauen in Behörde	0,36	0,19	0,53	-0,04
Diskriminierungsfreiheit	1,17	1,26	1,28	1,14
Unbestechlichkeit	1,43	1,62	1,50	1,54
Verständlichkeit des Rechts	-0,09	-0,11	-0,01	-0,17

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	-0,06	-0,03	-0,17	-0,08
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	-0,16	-0,05	-0,12	0,09
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,65	0,65	0,56	0,69
Möglichkeit von E-Government	0,28	0,38	0,29	0,78
Zugang zur richtigen Stelle	0,59	0,26	0,47	0,34
Räumliche Erreichbarkeit	0,93	0,81	0,83	0,75
Öffnungszeiten	0,30	-0,05	0,06	-0,19
Wartezeit	0,14	-0,17	-0,04	-0,19
Informationen über den weiteren Ablauf	0,26	-0,02	0,04	0,03
Hilfsbereitschaft	0,15	-0,05	-0,12	-0,32
Fachkompetenz	0,41	0,23	0,26	0,06
Gesamte Verfahrensdauer	0,24	0,01	0,15	0,08
Vertrauen in Behörde	0,10	-0,12	0,07	-0,10
Diskriminierungsfreiheit	1,18	1,07	1,05	0,99
Unbestechlichkeit	1,49	1,37	1,39	1,48
Verständlichkeit des Rechts	-0,14	-0,26	-0,33	-0,41



## Aufnahme eines Zweitjobs

Zahl der befragten Personen: 208

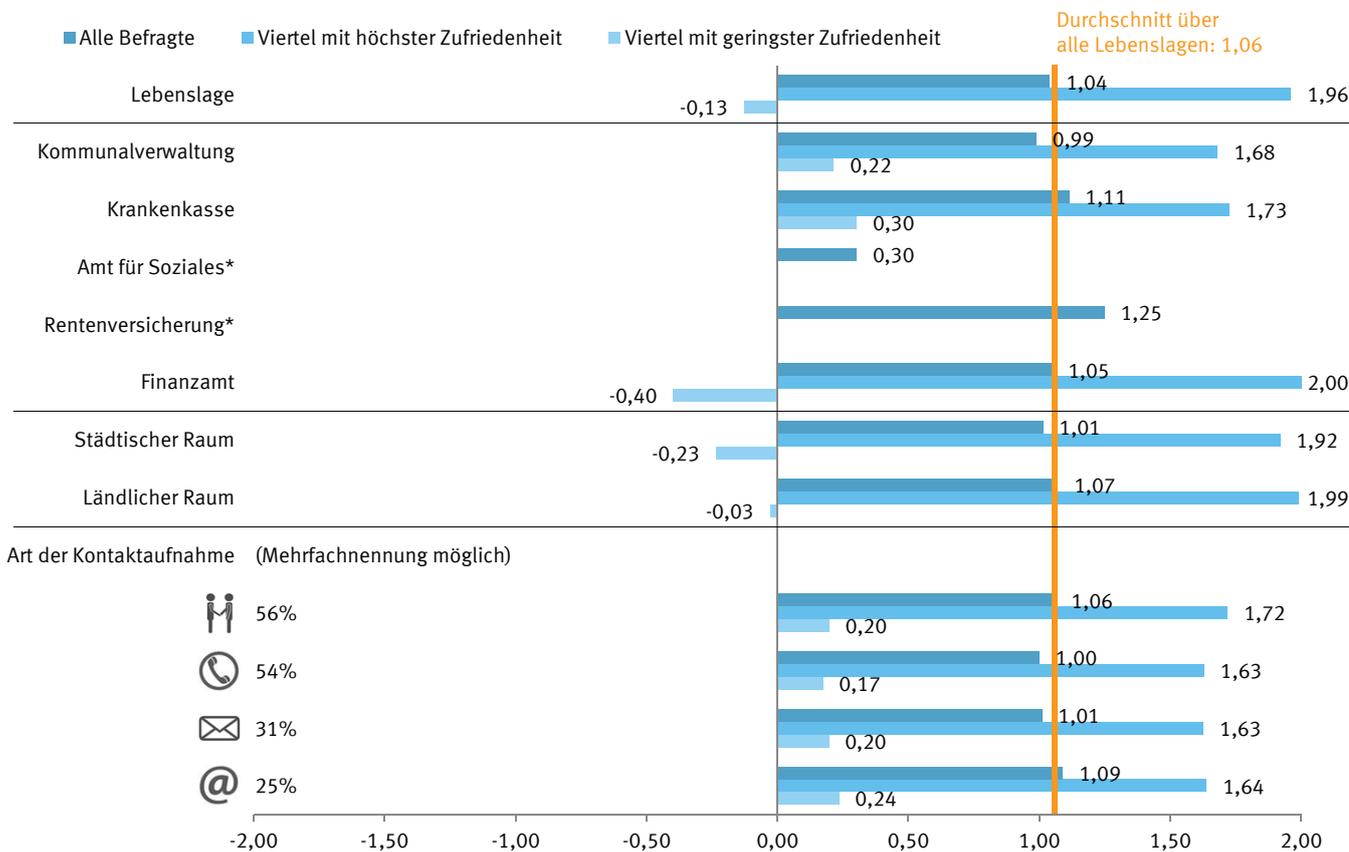
Entscheidet sich eine Person, neben dem Hauptarbeitsverhältnis einen weiteren Job aufzunehmen, fallen einige Behördenkontakte an. Ein Zweitjob ist definiert als eine Nebentätigkeit, die gegen Entgelt verrichtet und von einem Arbeitnehmer oder Beamten ausgeübt wird. Das erwirtschaftete Entgelt wird als Zuverdienst bezeichnet. Der ausgeübte Zweitjob kann dabei verschiedenen Kategorien zugeordnet werden: der kurzfristigen Beschäftigung, der geringfügigen Beschäftigung oder der Beschäftigung in der Gleitzone (Entgeltbetrag liegt zwischen 450 € und 850 €).

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

### Allgemeine Zufriedenheit – Aufnahme eines Zweitjobs

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



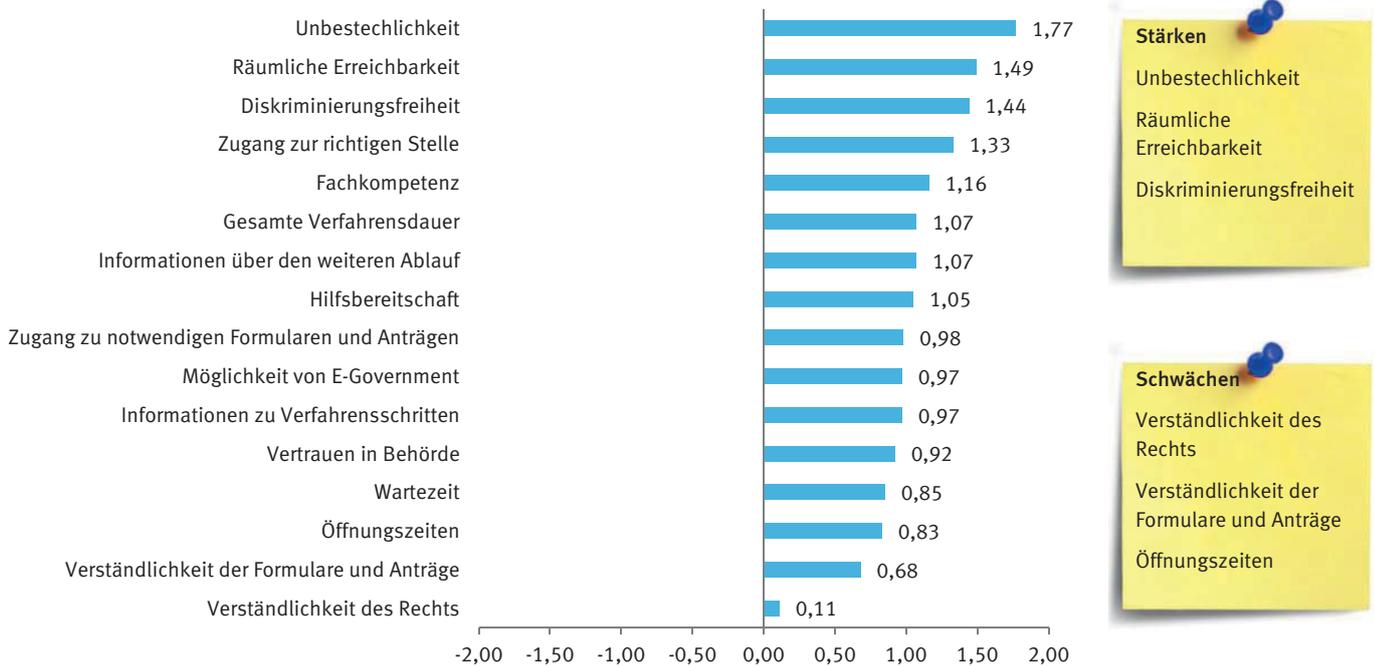
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Aufnahme eines Zweitjobs

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

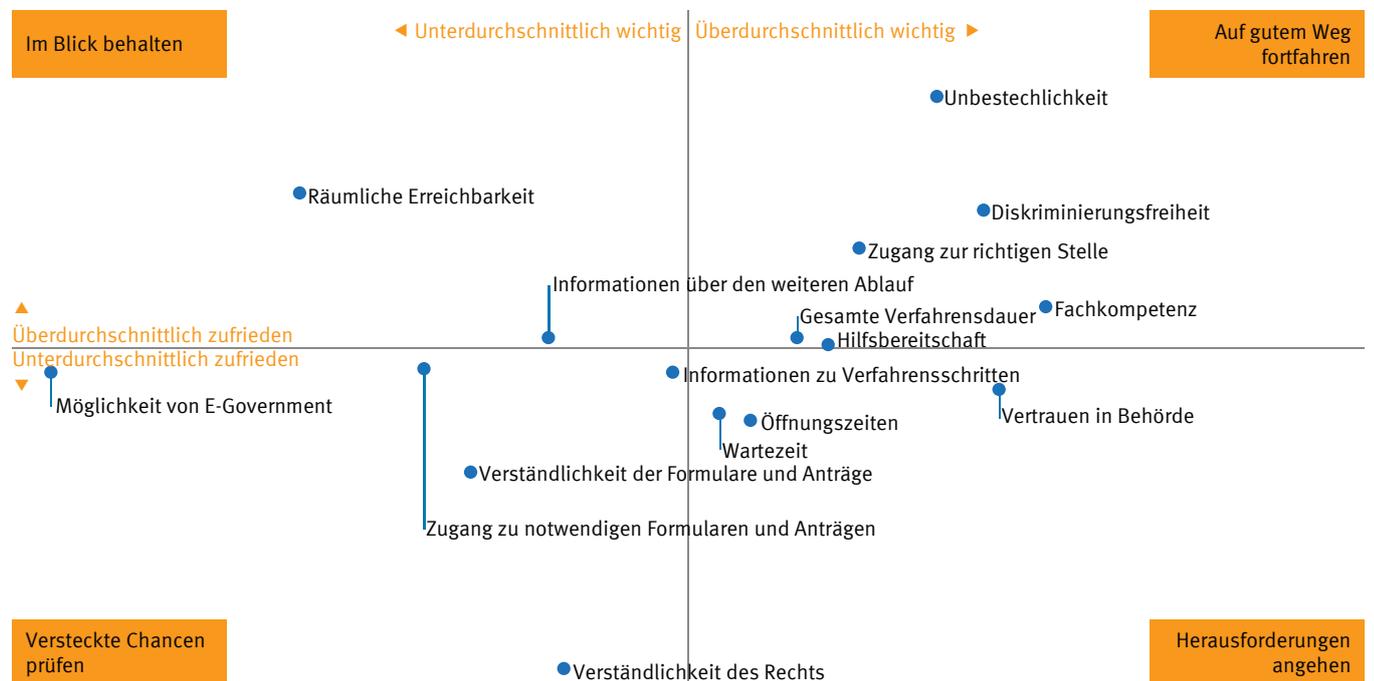
Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Aufnahme eines Zweitjobs

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 151 Meinungen



„Für ältere Personen längere Öffnungszeiten, persönlichen Kontakt wahren.“ (Berlin)



„Ich würde mich über mehr Onlinepräsenz freuen. Es ist bei den meisten Ämtern nicht möglich, online Anliegen mitzuteilen. Ich muss teilweise Urlaub nehmen, um zu Behörden zu gehen.“ (Kreis Herzogtum Lauenburg)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Aufnahme eines Zweitjobs

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Kommunal- verwaltung	Krankenkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	0,95	0,97
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,53	0,76
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,83	1,08
Möglichkeit von E-Government	0,95	0,99
Zugang zur richtigen Stelle	1,27	1,36
Räumliche Erreichbarkeit	1,43	1,53
Öffnungszeiten	0,49	1,03
Wartezeit	0,79	0,88
Informationen über den weiteren Ablauf	0,87	1,19
Hilfsbereitschaft	0,86	1,17
Fachkompetenz	1,01	1,26
Gesamte Verfahrensdauer	1,02	1,11
Vertrauen in Behörde	0,94	0,92
Diskriminierungsfreiheit	1,51	1,40
Unbestechlichkeit	1,66	1,83
Verständlichkeit des Rechts	0,22	0,04

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Aufnahme eines Zweitjobs

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Kommunal- verwaltung	Krankenkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	63	75
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	58	61
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	57	56
Möglichkeit von E-Government	39	32
Zugang zur richtigen Stelle	84	81
Räumliche Erreichbarkeit	69	33
Öffnungszeiten	78	72
Wartezeit	75	71
Informationen über den weiteren Ablauf	68	63
Hilfsbereitschaft	83	82
Fachkompetenz	93	95
Gesamte Verfahrensdauer	80	80
Vertrauen in Behörde	92	95
Diskriminierungsfreiheit	90	92
Unbestechlichkeit	89	86
Verständlichkeit des Rechts	66	61

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Amt für Soziales, Rentenversicherung und Finanzamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Aufnahme eines Zweitjobs

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,90	1,05
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,71	0,64
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,00	0,97
Möglichkeit von E-Government	1,11	0,80
Zugang zur richtigen Stelle	1,28	1,38
Räumliche Erreichbarkeit	1,58	1,39
Öffnungszeiten	0,81	0,85
Wartezeit	0,79	0,91
Informationen über den weiteren Ablauf	1,06	1,08
Hilfsbereitschaft	1,06	1,04
Fachkompetenz	1,25	1,05
Gesamte Verfahrensdauer	1,14	1,00
Vertrauen in Behörde	0,94	0,90
Diskriminierungsfreiheit	1,48	1,38
Unbestechlichkeit	1,78	1,76
Verständlichkeit des Rechts	0,09	0,13

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Aufnahme eines Zweitjobs

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,92	0,99	1,05	0,94
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,50	0,63	0,87	0,99
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,83	1,01	1,12	1,23
Möglichkeit von E-Government	0,82	0,94	1,09	1,37
Zugang zur richtigen Stelle	1,43	1,19	1,11	1,30
Räumliche Erreichbarkeit	1,46	1,23	1,50	1,38
Öffnungszeiten	0,67	0,92	0,87	0,94
Wartezeit	1,11	0,57	0,78	0,66
Informationen über den weiteren Ablauf	1,00	1,06	0,98	1,13
Hilfsbereitschaft	1,08	0,96	0,88	0,94
Fachkompetenz	1,09	1,16	1,19	1,27
Gesamte Verfahrensdauer	1,08	0,96	0,98	1,13
Vertrauen in Behörde	0,89	0,85	0,73	0,80
Diskriminierungsfreiheit	1,39	1,38	1,25	1,41
Unbestechlichkeit	1,74	1,73	1,61	1,70
Verständlichkeit des Rechts	0,10	0,10	0,27	0,15



# Heirat / Lebenspartnerschaft

Zahl der befragten Personen: 208

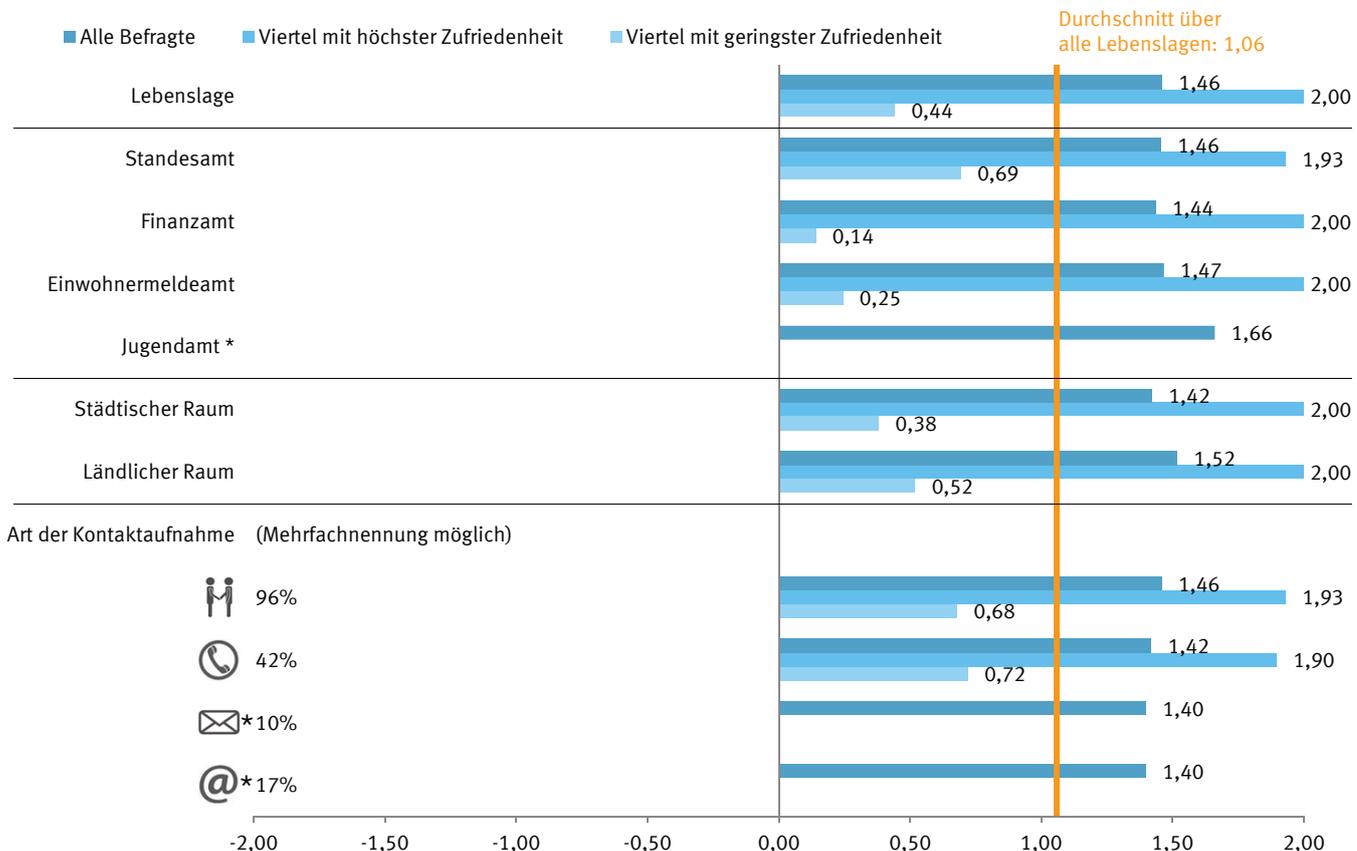
Wer heiraten oder seine gleichgeschlechtliche Lebenspartnerschaft eintragen lassen möchte, muss einige formale Bedingungen erfüllen. Behördenkontakte in dieser Lebenssituation sind vor allem die Anmeldung der Trauung bzw. die Anmeldung der Eintragung der Lebenspartnerschaft, die Beschaffung hierfür benötigter Dokumente sowie die Meldung des geänderten Familienstandes an weitere Stellen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Heirat / Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

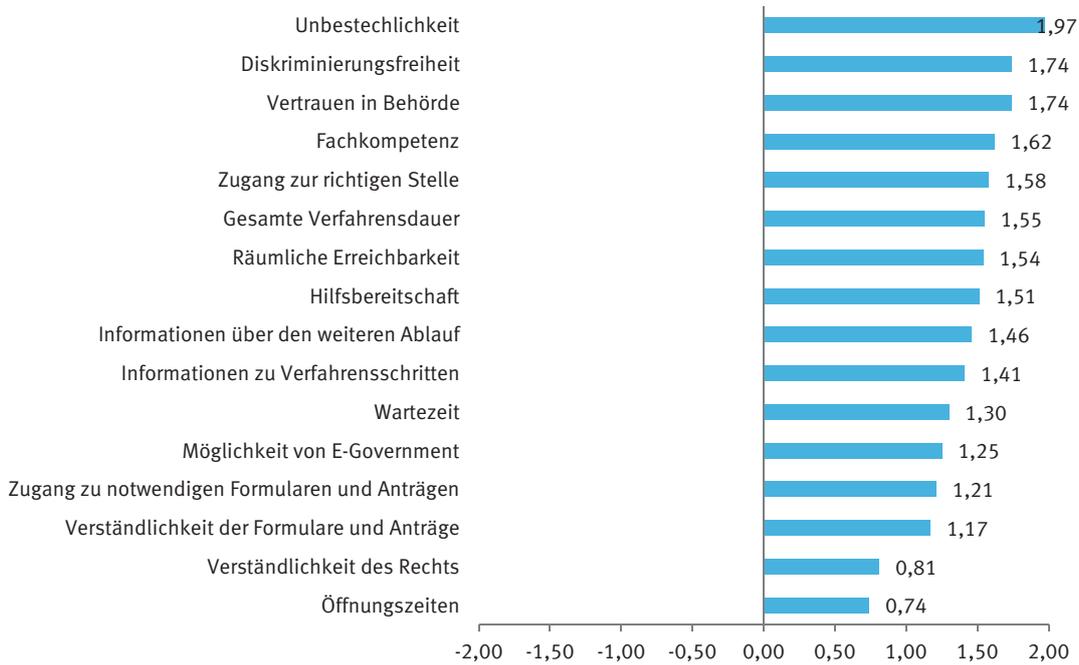


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Heirat / Lebenspartnerschaft (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

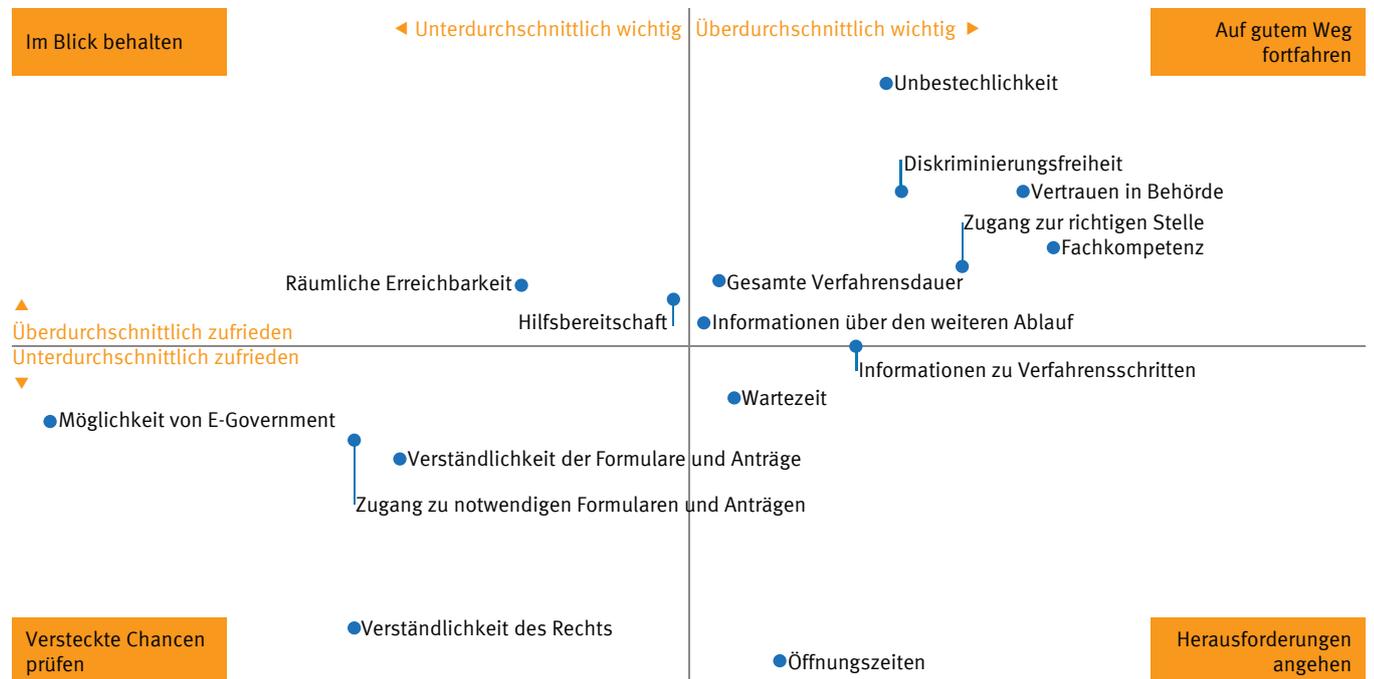
- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Vertrauen in Behörde

**Schwächen**

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

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Heirat / Lebenspartnerschaft (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 83 Meinungen



„Öffnungszeiten für normal arbeitende Menschen gewährleisten.“ (Kreis Vorpommern-Greifswald)



„Die Erstberatung muss viel umfangreicher und detaillierter sein. Mehr Zeit. Ich würde auch mehr zahlen.“ (München)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Heirat / Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Standesamt
Informationen zu Verfahrensschritten	1,41
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,17
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,21
Möglichkeit von E-Government	1,25
Zugang zur richtigen Stelle	1,58
Räumliche Erreichbarkeit	1,54
Öffnungszeiten	0,74
Wartezeit	1,30
Informationen über den weiteren Ablauf	1,46
Hilfsbereitschaft	1,51
Fachkompetenz	1,62
Gesamte Verfahrensdauer	1,55
Vertrauen in Behörde	1,74
Diskriminierungsfreiheit	1,74
Unbestechlichkeit	1,97
Verständlichkeit des Rechts	0,81

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Heirat / Lebenspartnerschaft

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Standesamt
Informationen zu Verfahrensschritten	82
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	55
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	51
Möglichkeit von E-Government	32
Zugang zur richtigen Stelle	90
Räumliche Erreichbarkeit	62
Öffnungszeiten	77
Wartezeit	76
Informationen über den weiteren Ablauf	74
Hilfsbereitschaft	71
Fachkompetenz	96
Gesamte Verfahrensdauer	75
Vertrauen in Behörde	95
Diskriminierungsfreiheit	85
Unbestechlichkeit	84
Verständlichkeit des Rechts	49

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Finanzamt, Einwohnermeldeamt und Jugendamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Heirat / Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	1,31	1,55
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,15	1,19
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,09	1,39
Möglichkeit von E-Government	1,26	1,24
Zugang zur richtigen Stelle	1,46	1,75
Räumliche Erreichbarkeit	1,43	1,69
Öffnungszeiten	0,59	0,97
Wartezeit	1,10	1,61
Informationen über den weiteren Ablauf	1,39	1,57
Hilfsbereitschaft	1,46	1,59
Fachkompetenz	1,58	1,68
Gesamte Verfahrensdauer	1,39	1,78
Vertrauen in Behörde	1,67	1,84
Diskriminierungsfreiheit	1,69	1,82
Unbestechlichkeit	1,99	1,93
Verständlichkeit des Rechts	0,76	0,89

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Heirat / Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,43	1,48	1,29	1,53
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,14	1,17	1,22	1,20
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,24	1,19	1,00	1,10
Möglichkeit von E-Government	1,21	1,20	1,49	1,37
Zugang zur richtigen Stelle	1,58	1,58	1,35	1,51
Räumliche Erreichbarkeit	1,55	1,58	1,54	1,31
Öffnungszeiten	0,73	0,66	0,87	0,52
Wartezeit	1,29	1,24	1,37	1,03
Informationen über den weiteren Ablauf	1,44	1,40	1,30	1,37
Hilfsbereitschaft	1,51	1,53	1,35	1,53
Fachkompetenz	1,62	1,65	1,52	1,58
Gesamte Verfahrensdauer	1,56	1,51	1,60	1,53
Vertrauen in Behörde	1,74	1,80	1,85	1,74
Diskriminierungsfreiheit	1,74	1,70	1,85	1,84
Unbestechlichkeit	1,97	1,95	1,86	2,00
Verständlichkeit des Rechts	0,85	0,51	0,66	0,44



# Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

Zahl der befragten Personen: 145

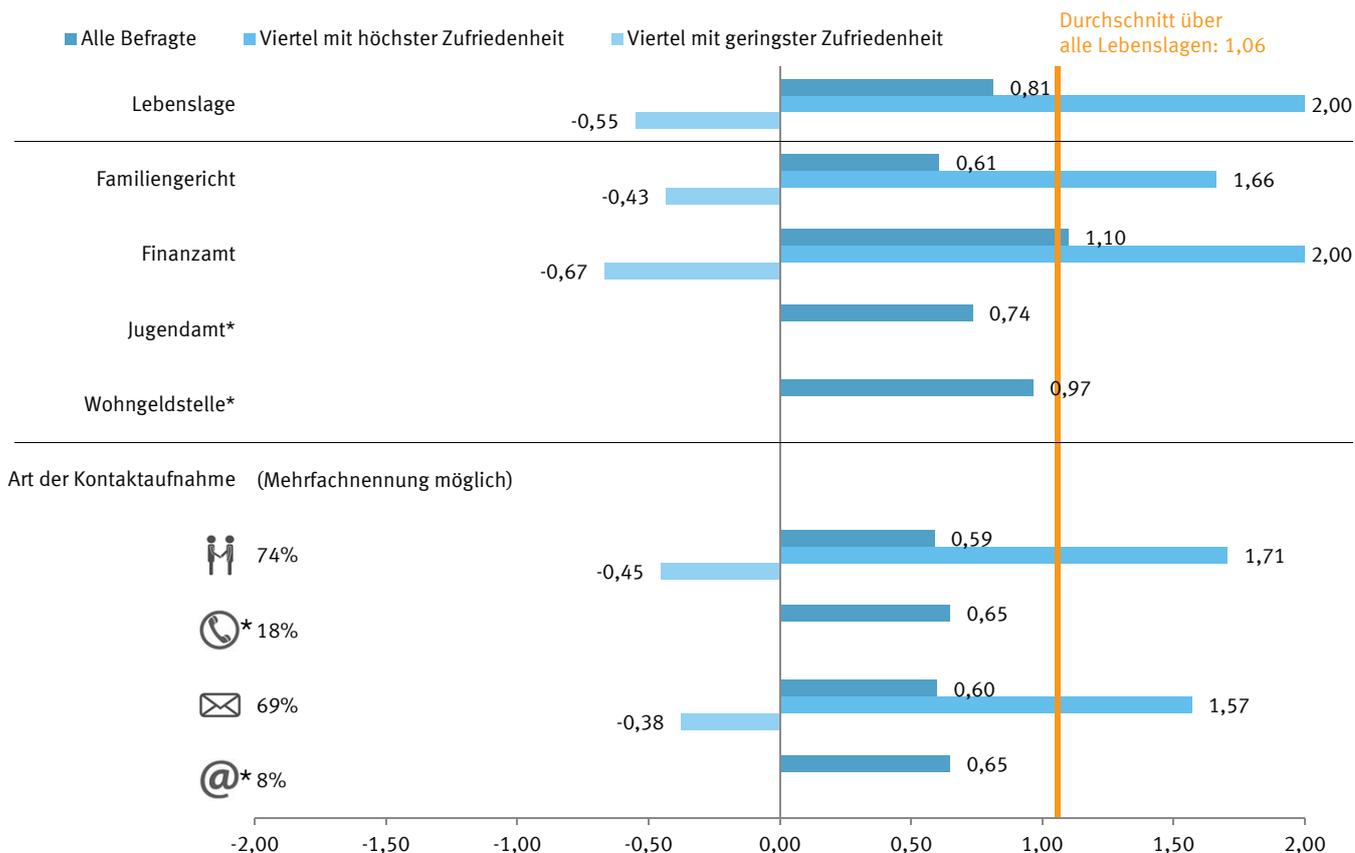
Bei einer Scheidung oder Aufhebung der Lebenspartnerschaft sind vor, während und nach der offiziellen Aufhebung der Partnerschaft diverse Behördengänge zu tätigen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden und nach der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung.

## Allgemeine Zufriedenheit – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



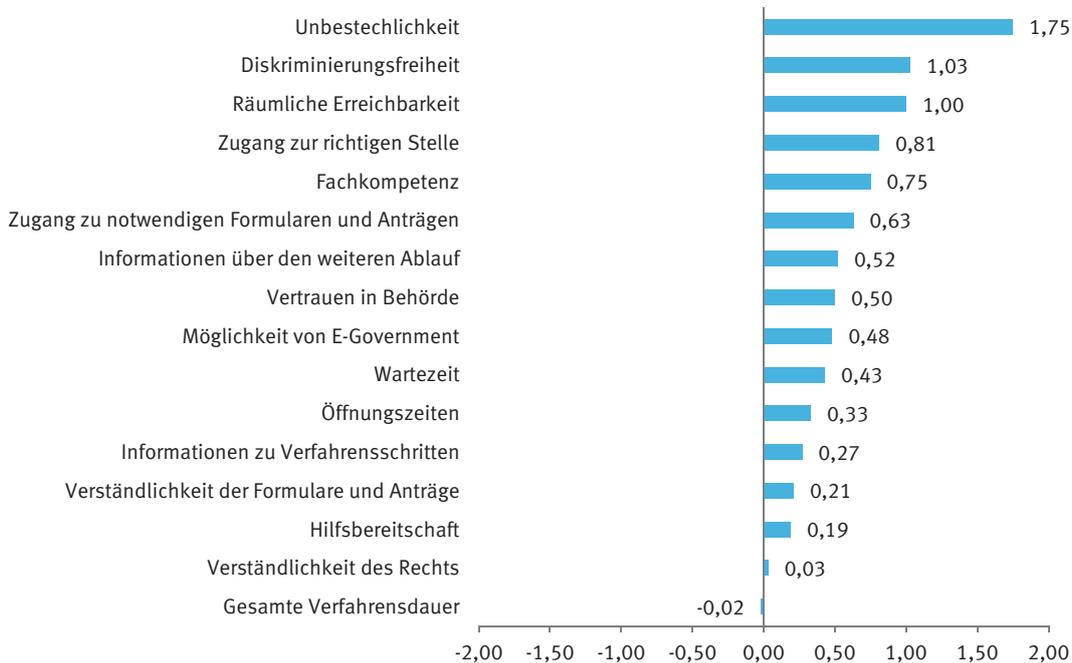
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

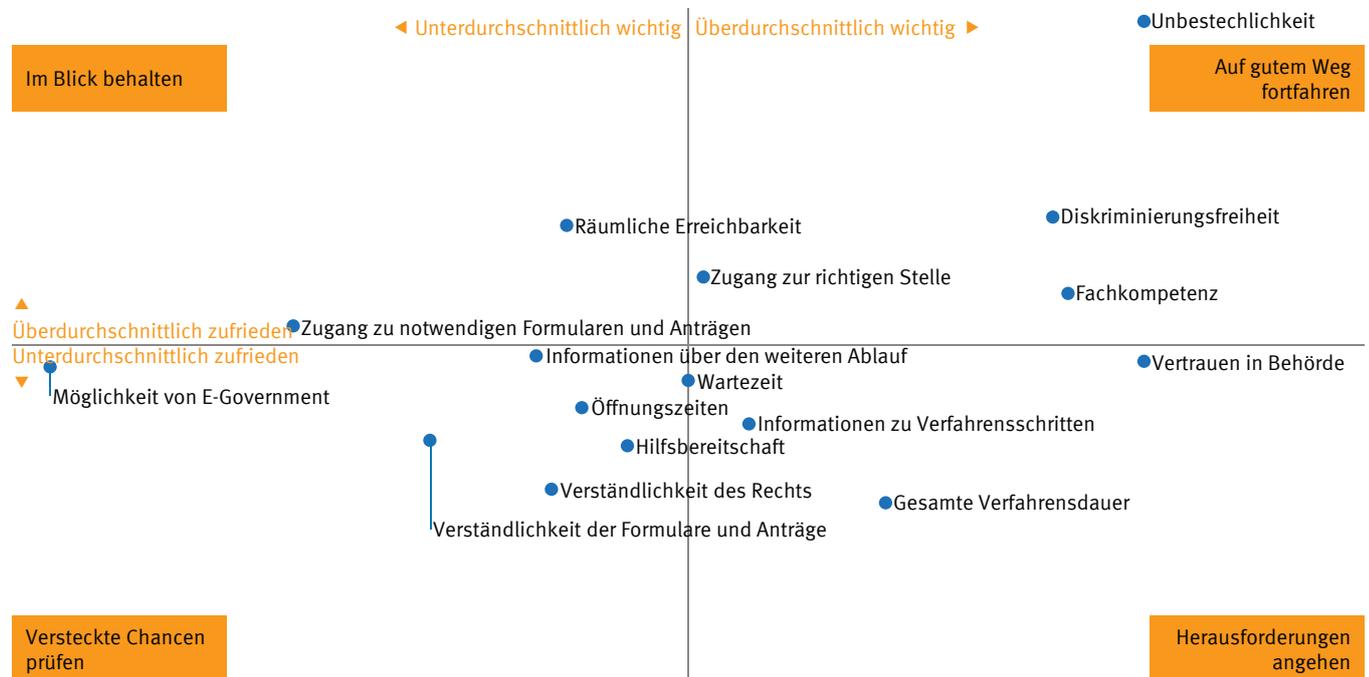
**Schwächen**

- Gesamte Verfahrensdauer
- Verständlichkeit des Rechts
- Hilfsbereitschaft

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



#### Zwei von 120 Meinungen



„Der sogenannte Scheidungstermin wurde aufgrund von Verhinderungen der Mitarbeiter mehr als dreimal verschoben. Wenn man berufstätig ist, macht das keinen Spaß.“ (Kreis Schleswig-Flensburg)



„Den Verfahrensablauf verkürzen, bessere Vorabinformierung, Verfahrenskostenhilfe, verständliche Formulare.“ (Hamburg)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Familiengericht
Informationen zu Verfahrensschritten	0,27
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,21
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,63
Möglichkeit von E-Government	0,48
Zugang zur richtigen Stelle	0,81
Räumliche Erreichbarkeit	1,00
Öffnungszeiten	0,33
Wartezeit	0,43
Informationen über den weiteren Ablauf	0,52
Hilfsbereitschaft	0,19
Fachkompetenz	0,75
Gesamte Verfahrensdauer	-0,02
Vertrauen in Behörde	0,50
Diskriminierungsfreiheit	1,03
Unbestechlichkeit	1,75
Verständlichkeit des Rechts	0,03

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Familiengericht
Informationen zu Verfahrensschritten	70
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	48
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	39
Möglichkeit von E-Government	26
Zugang zur richtigen Stelle	64
Räumliche Erreichbarkeit	55
Öffnungszeiten	53
Wartezeit	65
Informationen über den weiteren Ablauf	58
Hilfsbereitschaft	59
Fachkompetenz	89
Gesamte Verfahrensdauer	79
Vertrauen in Behörde	97
Diskriminierungsfreiheit	91
Unbestechlichkeit	95
Verständlichkeit des Rechts	55

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Finanzamt, Jugendamt und Wohngeldstelle liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,25	0,50	0,34	0,47
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,26	0,45	0,16	0,72
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,49	0,84	0,73	0,86
Möglichkeit von E-Government	0,53	0,77	0,57	-
Zugang zur richtigen Stelle	0,77	0,93	0,73	1,06
Räumliche Erreichbarkeit	1,04	0,93	0,96	0,99
Öffnungszeiten	0,32	0,58	0,31	0,54
Wartezeit	0,41	0,53	0,51	0,23
Informationen über den weiteren Ablauf	0,46	0,74	0,50	0,73
Hilfsbereitschaft	0,02	0,06	0,24	0,34
Fachkompetenz	0,66	0,90	0,75	0,47
Gesamte Verfahrensdauer	-0,08	-0,01	-0,15	-0,18
Vertrauen in Behörde	0,49	0,40	0,59	0,41
Diskriminierungsfreiheit	1,05	0,80	0,97	1,08
Unbestechlichkeit	1,77	1,48	1,74	1,54
Verständlichkeit des Rechts	0,08	0,18	0,02	0,04



# Geburt eines Kindes

Zahl der befragten Personen: 383

Bereits vor der Geburt eines Kindes fallen erste Behördenkontakte an: Die Schwangerschaft muss bei verschiedenen Stellen gemeldet werden; zur Zeit der Schwangerschaft können zudem spezielle Hilfeleistungen beantragt werden. Nach der Geburt ist das Neugeborene anzumelden. Die Eltern des Kindes sind nach der Geburt berechtigt, staatliche Unterstützung zu beziehen. Je nach Lebenssituation fallen zudem weitere Behördengänge an.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstruktur- und inhaltlichen Merkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

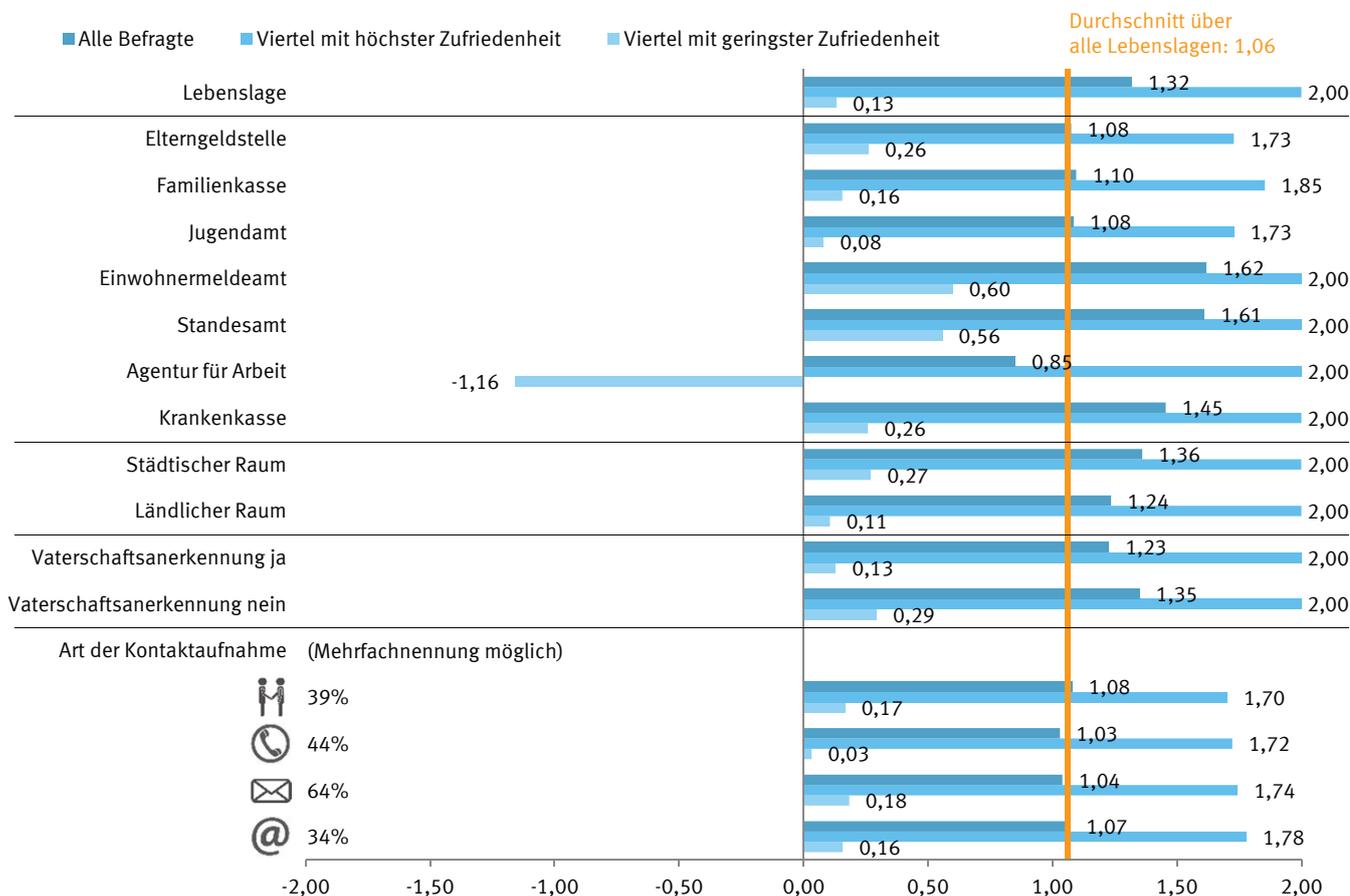
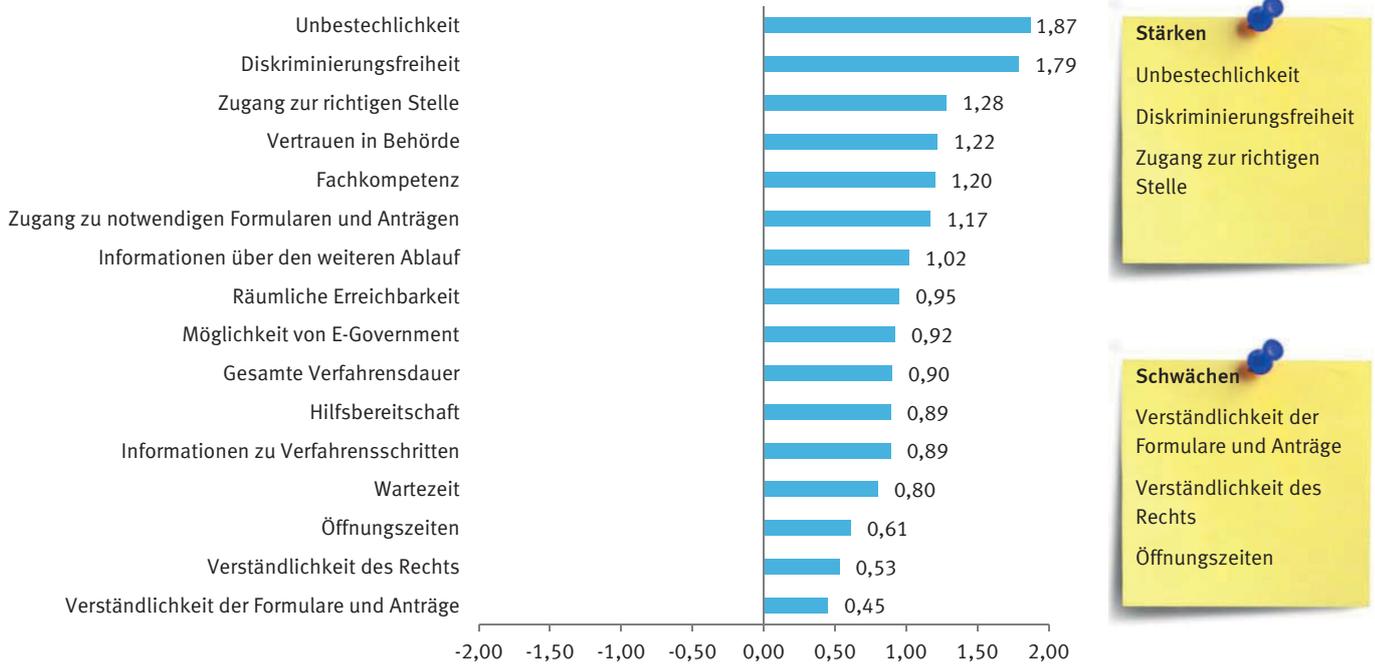


Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Geburt eines Kindes (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Geburt eines Kindes (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 291 Meinungen



„Es müsste eine Stelle geben, an die man sich wendet, die einem sagt, welche Dokumente man braucht und an welche Ämter man sich wenden muss.“ (Kreis Schweinfurt)



„Ständige Nachforderungen zu Formularen. Vorab den Bürger aufklären, was an Formularen und Nachweisen erforderlich ist. Das Verfahren vereinfachen.“ (Köln)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Elterngeldstelle	Familienkasse	Jugendamt
Informationen zu Verfahrensschritten	0,79	0,98	0,94
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,22	0,66	0,58
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,21	1,08	1,25
Möglichkeit von E-Government	0,88	0,94	0,96
Zugang zur richtigen Stelle	1,42	1,18	1,07
Räumliche Erreichbarkeit	1,01	0,74	1,27
Öffnungszeiten	0,61	0,62	0,60
Wartezeit	0,90	0,60	0,96
Informationen über den weiteren Ablauf	1,11	0,91	1,01
Hilfsbereitschaft	0,95	0,75	1,07
Fachkompetenz	1,20	1,18	1,22
Gesamte Verfahrensdauer	0,84	0,95	0,89
Vertrauen in Behörde	1,21	1,39	0,87
Diskriminierungsfreiheit	1,81	1,81	1,70
Unbestechlichkeit	1,91	1,85	1,79
Verständlichkeit des Rechts	0,54	0,52	0,55

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Geburt eines Kindes

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Elterngeldstelle	Familienkasse	Jugendamt
Informationen zu Verfahrensschritten	81	79	72
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	89	86	57
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	89	84	55
Möglichkeit von E-Government	52	48	30
Zugang zur richtigen Stelle	56	49	80
Räumliche Erreichbarkeit	23	18	54
Öffnungszeiten	50	42	73
Wartezeit	49	43	70
Informationen über den weiteren Ablauf	61	45	72
Hilfsbereitschaft	65	59	71
Fachkompetenz	86	79	97
Gesamte Verfahrensdauer	83	79	78
Vertrauen in Behörde	95	93	95
Diskriminierungsfreiheit	89	89	92
Unbestechlichkeit	88	89	91
Verständlichkeit des Rechts	47	42	48

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Einwohnermeldeamt, Standesamt, Agentur für Arbeit und Krankenkasse liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstruktur- und inhaltlichen Merkmalen – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum	Vaterschafts- anerkennung ja	Vaterschafts- anerkennung nein
Informationen zu Verfahrensschritten	0,93	0,84	0,87	0,90
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,50	0,42	0,45	0,45
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,18	1,15	1,11	1,20
Möglichkeit von E-Government	0,93	0,90	0,83	0,97
Zugang zur richtigen Stelle	1,35	1,08	1,11	1,31
Räumliche Erreichbarkeit	1,11	0,85	1,04	0,87
Öffnungszeiten	0,73	0,43	0,53	0,63
Wartezeit	0,86	0,68	0,70	0,84
Informationen über den weiteren Ablauf	1,07	0,90	0,96	1,01
Hilfsbereitschaft	0,90	0,93	0,97	0,87
Fachkompetenz	1,27	1,11	1,22	1,16
Gesamte Verfahrensdauer	0,81	0,95	0,74	1,01
Vertrauen in Behörde	1,18	1,18	1,11	1,27
Diskriminierungsfreiheit	1,79	1,76	1,73	1,82
Unbestechlichkeit	1,91	1,78	1,81	1,87
Verständlichkeit des Rechts	0,56	0,51	0,61	0,48

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,06	0,80	0,84	0,83
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,44	0,37	0,40	0,54
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,12	1,14	1,14	1,31
Möglichkeit von E-Government	0,87	0,93	0,82	1,11
Zugang zur richtigen Stelle	1,26	1,19	1,24	1,44
Räumliche Erreichbarkeit	0,95	0,90	0,76	1,52
Öffnungszeiten	0,53	0,59	0,60	0,54
Wartezeit	0,87	0,79	0,78	0,94
Informationen über den weiteren Ablauf	1,20	0,93	0,91	0,85
Hilfsbereitschaft	1,13	0,81	0,71	0,53
Fachkompetenz	1,35	1,16	1,11	1,10
Gesamte Verfahrensdauer	0,96	0,88	0,82	0,83
Vertrauen in Behörde	1,13	1,16	1,22	1,14
Diskriminierungsfreiheit	1,75	1,73	1,78	1,79
Unbestechlichkeit	1,84	1,87	1,86	1,86
Verständlichkeit des Rechts	0,48	0,62	0,48	0,47



# Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung

Zahl der befragten Personen: 210

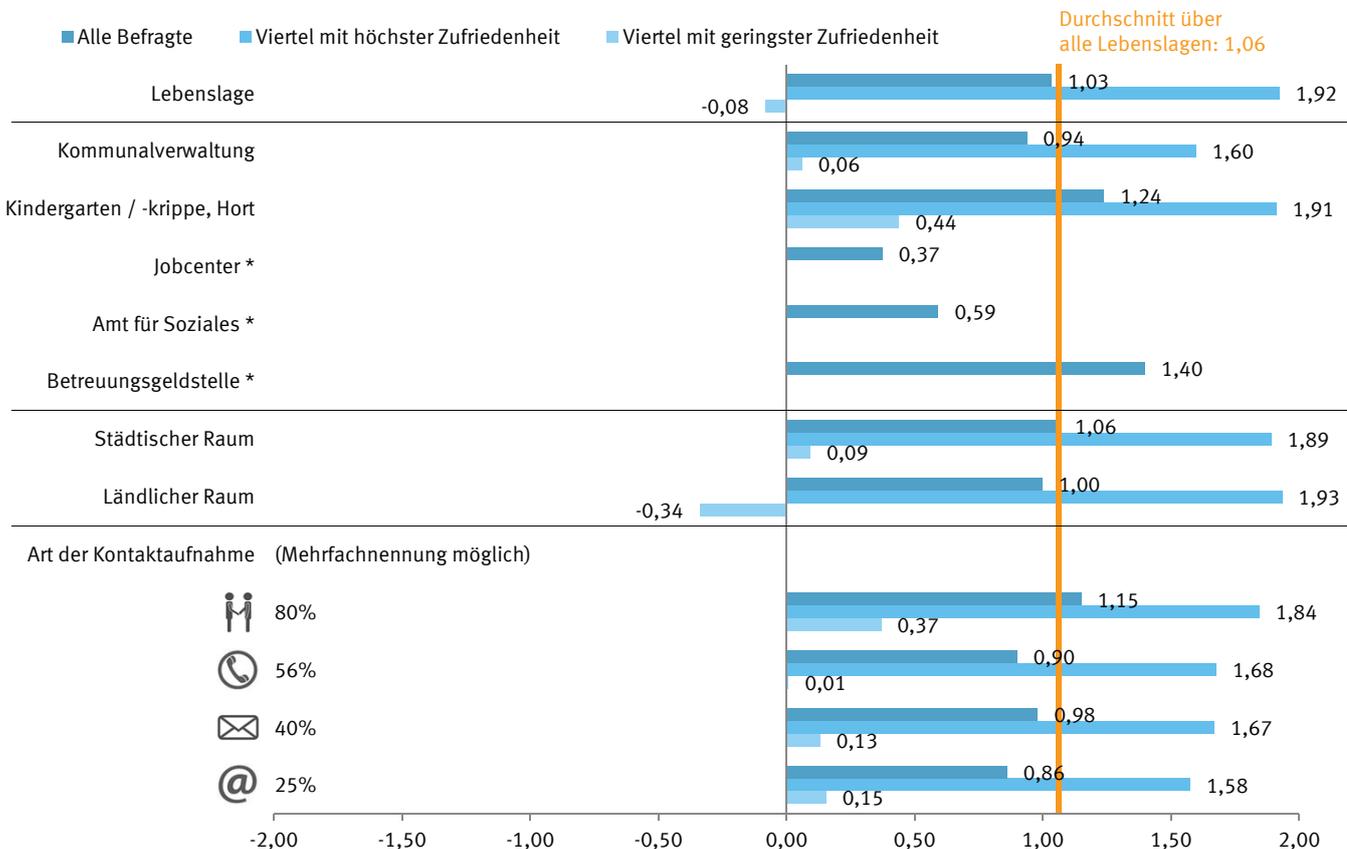
Wachsen Kinder aus dem Säuglingsalter heraus, stehen viele Eltern vor der Entscheidung, ob sie ihre Kinder bis zum Schuleintritt selbst weiterbetreuen wollen oder ob die Betreuung von Dritten übernommen werden soll. Je nach Entscheidung fallen Behördenkontakte an, die im Zusammenhang stehen mit der Betreuung des Kindes zu Hause, durch ein Au-Pair, in Kindertagesstätten, Kindergärten, durch Tagesmütter oder -väter oder in der Grundschule.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

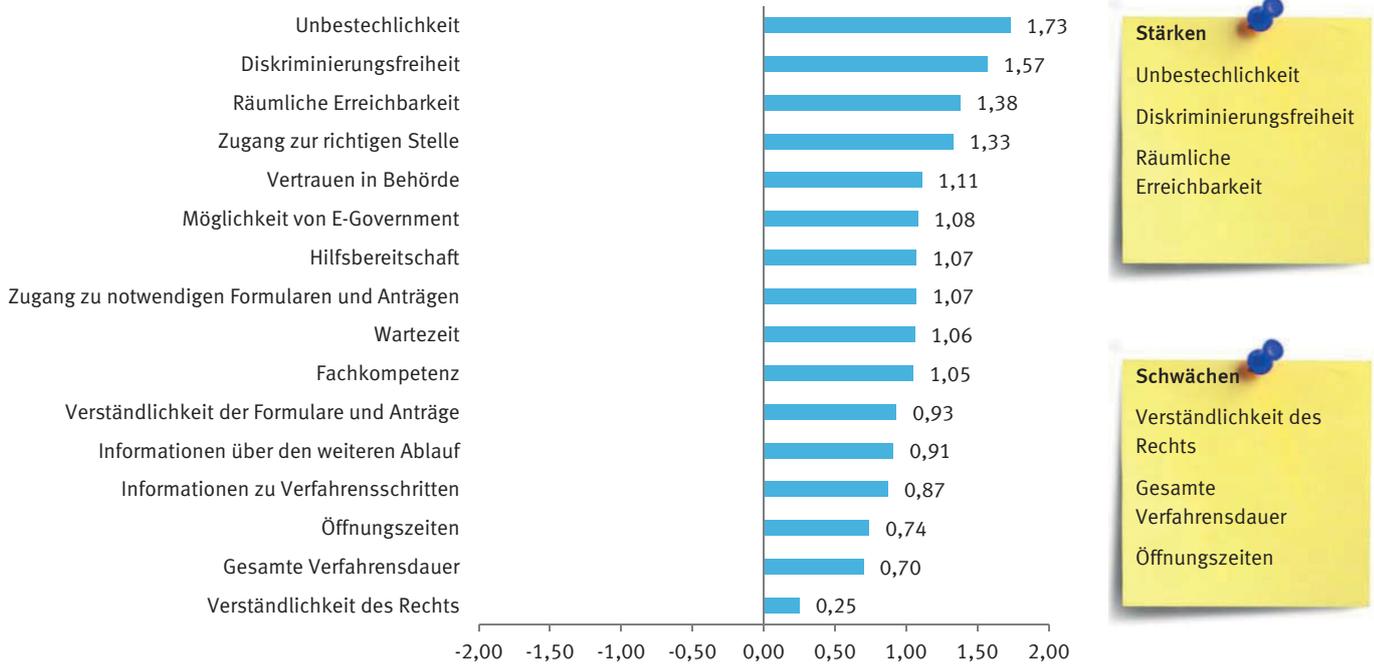


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitsentschätzung in Relation.

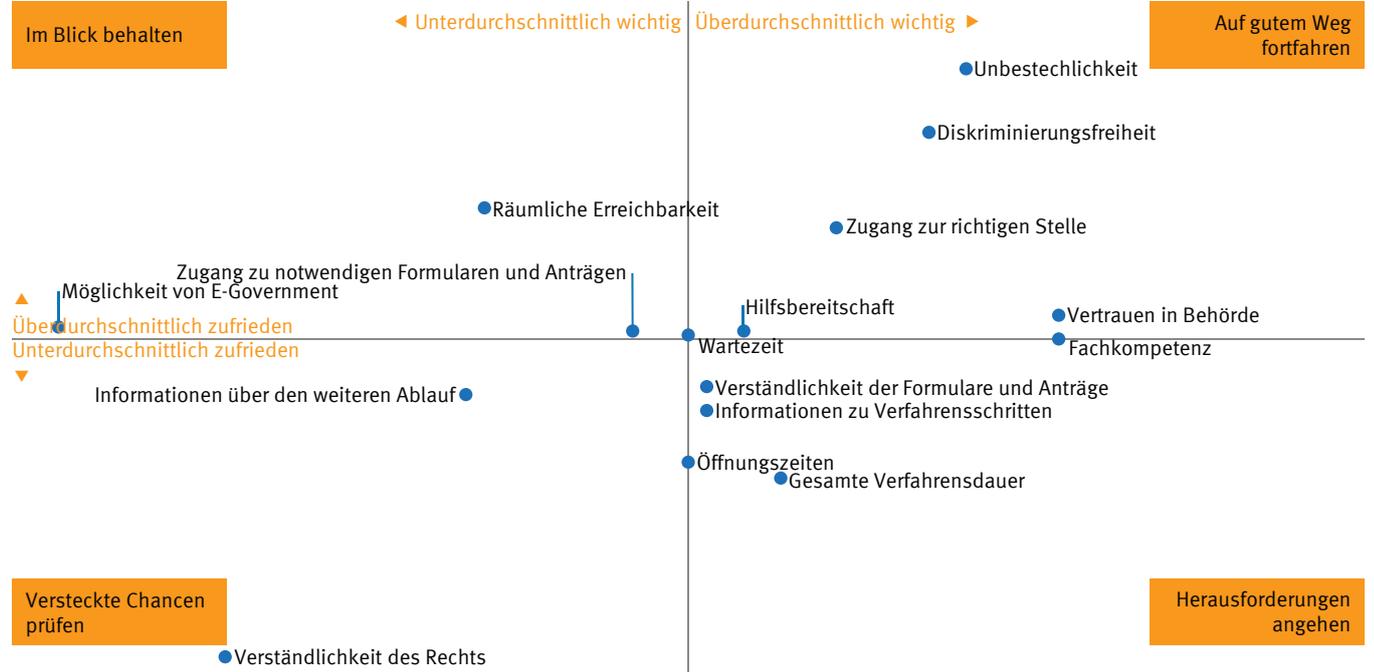
**Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



**Zwei von 142 Meinungen**



„Die zuständige Person war schwer zu finden. Das Anliegen wurde auf eine andere Behörde verschoben, der Prozess war sehr lang, man wurde hin- und hergeschoben zwischen den Behörden und nicht über den Stand der Dinge informiert.“ (Stuttgart)



„Die Zuteilung des Kita-Platzes war unklar. Man muss sich bei allen Plätzen gleichzeitig anmelden, damit die Vergabe entsprechend erfolgt. Das war sehr undurchsichtig. Vorabinformation fehlte.“ (Kreis Starnberg)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Kommunal- verwaltung	Kindergarten / -krippe, Hort
Informationen zu Verfahrensschritten	0,82	0,91
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,68	1,18
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,18	0,97
Möglichkeit von E-Government	1,16	1,00
Zugang zur richtigen Stelle	1,19	1,47
Räumliche Erreichbarkeit	1,28	1,48
Öffnungszeiten	0,27	1,22
Wartezeit	0,76	1,36
Informationen über den weiteren Ablauf	0,74	1,08
Hilfsbereitschaft	0,83	1,31
Fachkompetenz	0,96	1,15
Gesamte Verfahrensdauer	0,67	0,73
Vertrauen in Behörde	0,82	1,41
Diskriminierungsfreiheit	1,43	1,71
Unbestechlichkeit	1,69	1,78
Verständlichkeit des Rechts	0,08	0,43

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Kommunal- verwaltung	Kindergarten / -krippe, Hort
Informationen zu Verfahrensschritten	77	79
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	79	73
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	77	69
Möglichkeit von E-Government	48	34
Zugang zur richtigen Stelle	78	87
Räumliche Erreichbarkeit	49	72
Öffnungszeiten	72	77
Wartezeit	72	76
Informationen über den weiteren Ablauf	58	67
Hilfsbereitschaft	73	79
Fachkompetenz	91	99
Gesamte Verfahrensdauer	83	77
Vertrauen in Behörde	94	96
Diskriminierungsfreiheit	91	84
Unbestechlichkeit	92	88
Verständlichkeit des Rechts	51	52

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Jobcenter, Amt für Soziales und Betreuungsgeldstelle liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,59	1,23
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,86	1,02
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,06	1,09
Möglichkeit von E-Government	1,02	1,17
Zugang zur richtigen Stelle	1,13	1,59
Räumliche Erreichbarkeit	1,32	1,46
Öffnungszeiten	0,55	0,99
Wartezeit	0,76	1,45
Informationen über den weiteren Ablauf	0,78	1,08
Hilfsbereitschaft	0,93	1,25
Fachkompetenz	1,00	1,13
Gesamte Verfahrensdauer	0,55	0,89
Vertrauen in Behörde	0,98	1,29
Diskriminierungsfreiheit	1,55	1,60
Unbestechlichkeit	1,68	1,80
Verständlichkeit des Rechts	0,26	0,24

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Staatliche Hilfe bei Kinderbetreuung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,93	0,72	0,90	0,69
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,98	0,73	0,72	0,83
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,12	0,95	1,03	1,05
Möglichkeit von E-Government	1,03	1,02	1,18	0,95
Zugang zur richtigen Stelle	1,43	1,11	1,20	0,96
Räumliche Erreichbarkeit	1,39	1,19	1,31	1,18
Öffnungszeiten	0,86	0,58	0,45	0,35
Wartezeit	1,16	0,84	0,97	0,68
Informationen über den weiteren Ablauf	1,00	0,63	0,89	0,50
Hilfsbereitschaft	1,20	0,78	0,77	0,72
Fachkompetenz	1,15	0,78	1,00	0,79
Gesamte Verfahrensdauer	0,72	0,44	0,65	0,25
Vertrauen in Behörde	1,24	0,95	0,92	0,83
Diskriminierungsfreiheit	1,58	1,49	1,47	1,54
Unbestechlichkeit	1,71	1,71	1,75	1,74
Verständlichkeit des Rechts	0,29	0,20	0,04	0,30



# Umzug

Zahl der befragten Personen: 608

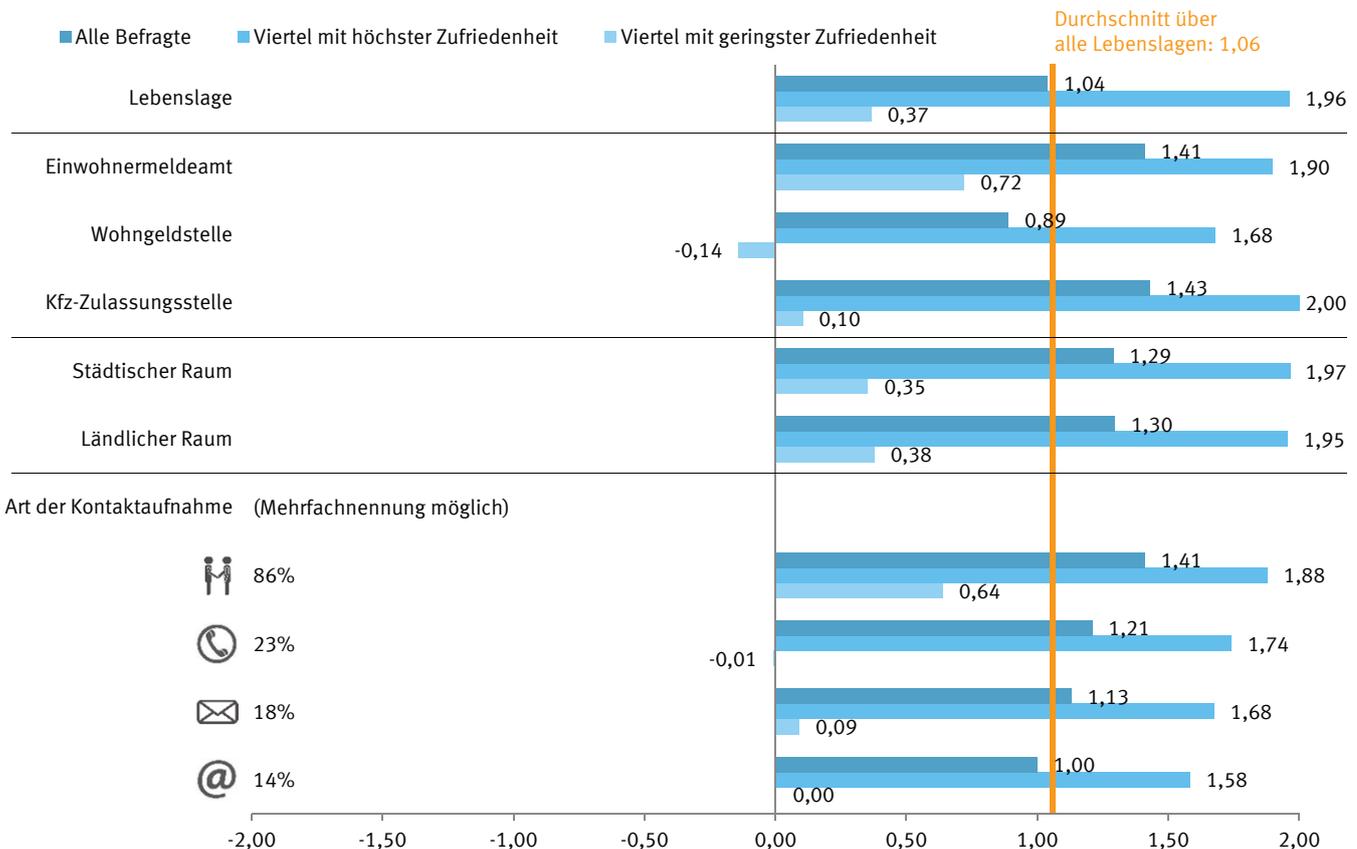
Der Umzug ins neue Heim muss gemeldet werden, wobei es unerheblich ist, ob es sich um ein Miet- oder Kaufobjekt handelt. Die Meldung erfolgt bei der zuständigen Kommunalverwaltung des neuen Wohnortes. Darüber hinaus sind je nach individueller Lebenssituation weitere Stellen über die Adressänderung zu informieren und Papiere umzuschreiben.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

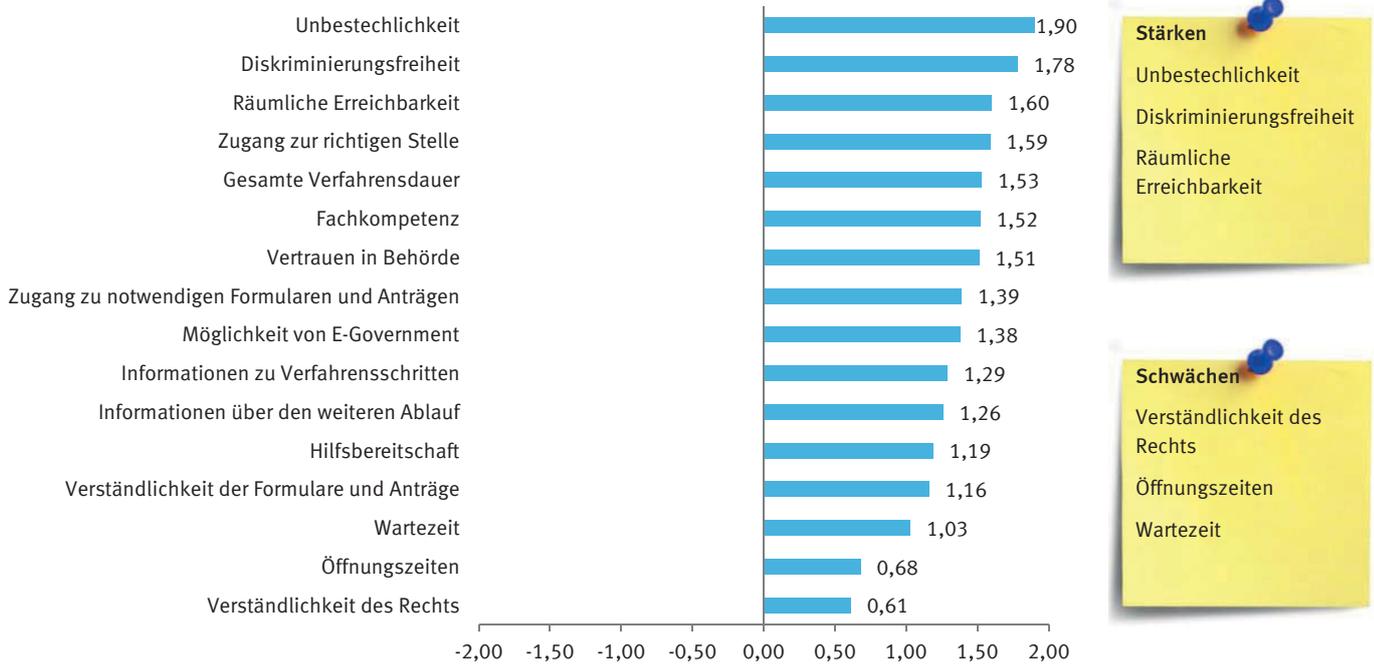


**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

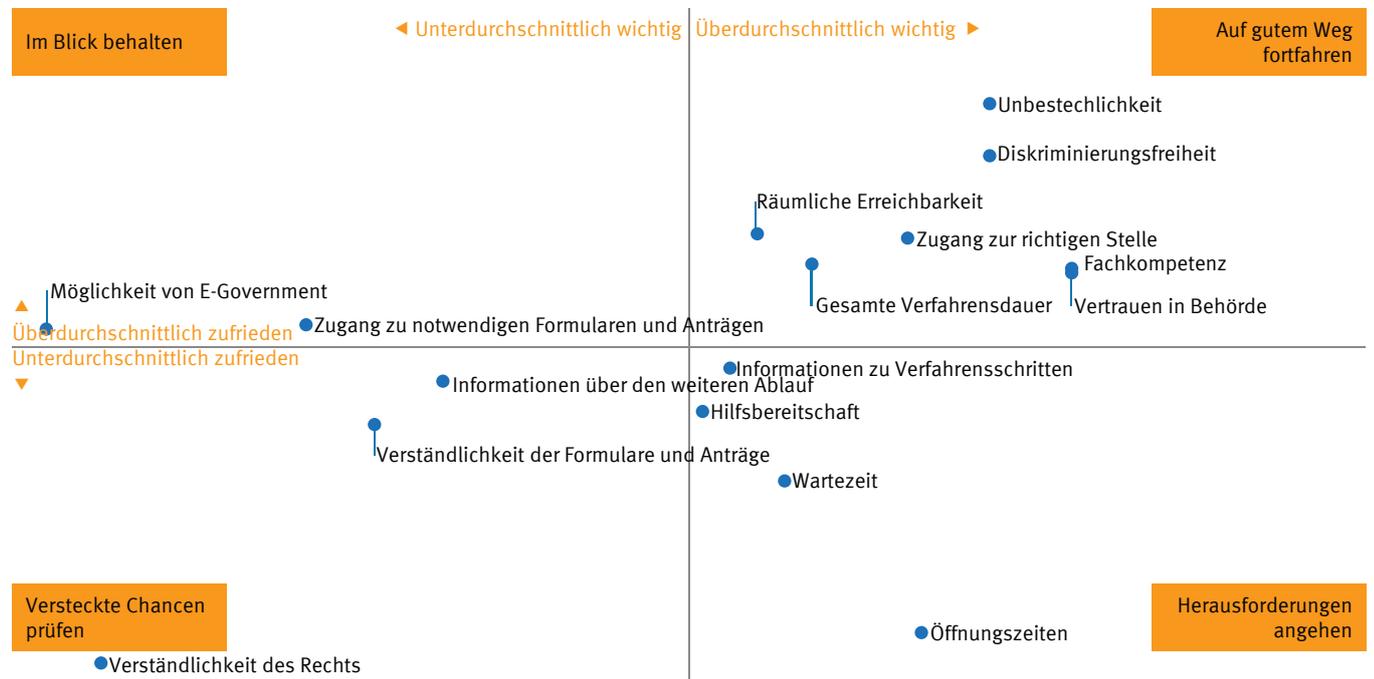
Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 293 Meinungen



„Die Öffnungszeit war zu kurz. Es war schwierig, dies mit meinen anderen Terminen zu arrangieren.“ (Vogtlandkreis)



„Die extrem langen Wartezeiten, die bis zu einer Stunde gedauert haben.“ (Kreis Aurich)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Einwohner- meldeamt	Wohngeldstelle
Informationen zu Verfahrensschritten	1,32	0,63
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,19	0,32
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,40	0,94
Möglichkeit von E-Government	1,40	0,82
Zugang zur richtigen Stelle	1,61	1,02
Räumliche Erreichbarkeit	1,62	1,14
Öffnungszeiten	0,69	0,55
Wartezeit	1,05	0,66
Informationen über den weiteren Ablauf	1,28	0,73
Hilfsbereitschaft	1,21	0,71
Fachkompetenz	1,54	1,03
Gesamte Verfahrensdauer	1,56	0,66
Vertrauen in Behörde	1,54	0,75
Diskriminierungsfreiheit	1,79	1,53
Unbestechlichkeit	1,91	1,67
Verständlichkeit des Rechts	0,60	0,86

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Umzug

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Einwohner- meldeamt	Wohngeldstelle
Informationen zu Verfahrensschritten	69	75
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	44	78
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	40	74
Möglichkeit von E-Government	23	36
Zugang zur richtigen Stelle	82	74
Räumliche Erreichbarkeit	72	52
Öffnungszeiten	85	72
Wartezeit	76	64
Informationen über den weiteren Ablauf	49	66
Hilfsbereitschaft	64	78
Fachkompetenz	94	93
Gesamte Verfahrensdauer	75	80
Vertrauen in Behörde	95	94
Diskriminierungsfreiheit	88	92
Unbestechlichkeit	88	86
Verständlichkeit des Rechts	25	35

\* Für die in Schaubild 1 genannte Behörde Kfz-Zulassungsstelle liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	1,13	1,11
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,93	0,94
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,24	1,30
Möglichkeit von E-Government	1,26	1,17
Zugang zur richtigen Stelle	1,37	1,54
Räumliche Erreichbarkeit	1,50	1,45
Öffnungszeiten	0,65	0,65
Wartezeit	0,79	1,18
Informationen über den weiteren Ablauf	1,13	1,11
Hilfsbereitschaft	1,05	1,09
Fachkompetenz	1,37	1,43
Gesamte Verfahrensdauer	1,27	1,37
Vertrauen in Behörde	1,27	1,40
Diskriminierungsfreiheit	1,71	1,72
Unbestechlichkeit	1,84	1,82
Verständlichkeit des Rechts	0,60	0,81

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,30	0,61	0,75	0,90
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,19	1,09	0,78	0,76
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,39	1,30	1,38	1,18
Möglichkeit von E-Government	1,39	1,38	1,00	1,19
Zugang zur richtigen Stelle	1,60	1,14	1,22	1,08
Räumliche Erreichbarkeit	1,60	1,55	1,24	1,61
Öffnungszeiten	0,69	0,68	0,87	0,19
Wartezeit	1,04	0,84	0,67	0,62
Informationen über den weiteren Ablauf	1,28	1,23	1,34	0,83
Hilfsbereitschaft	1,22	0,95	0,68	0,38
Fachkompetenz	1,55	1,24	0,85	0,93
Gesamte Verfahrensdauer	1,55	1,06	0,94	0,73
Vertrauen in Behörde	1,53	1,34	1,36	1,12
Diskriminierungsfreiheit	1,78	1,84	1,76	1,52
Unbestechlichkeit	1,90	1,88	1,89	1,81
Verständlichkeit des Rechts	0,64	0,79	0,60	0,35



## Immobilienwerb

Zahl der befragten Personen: 150

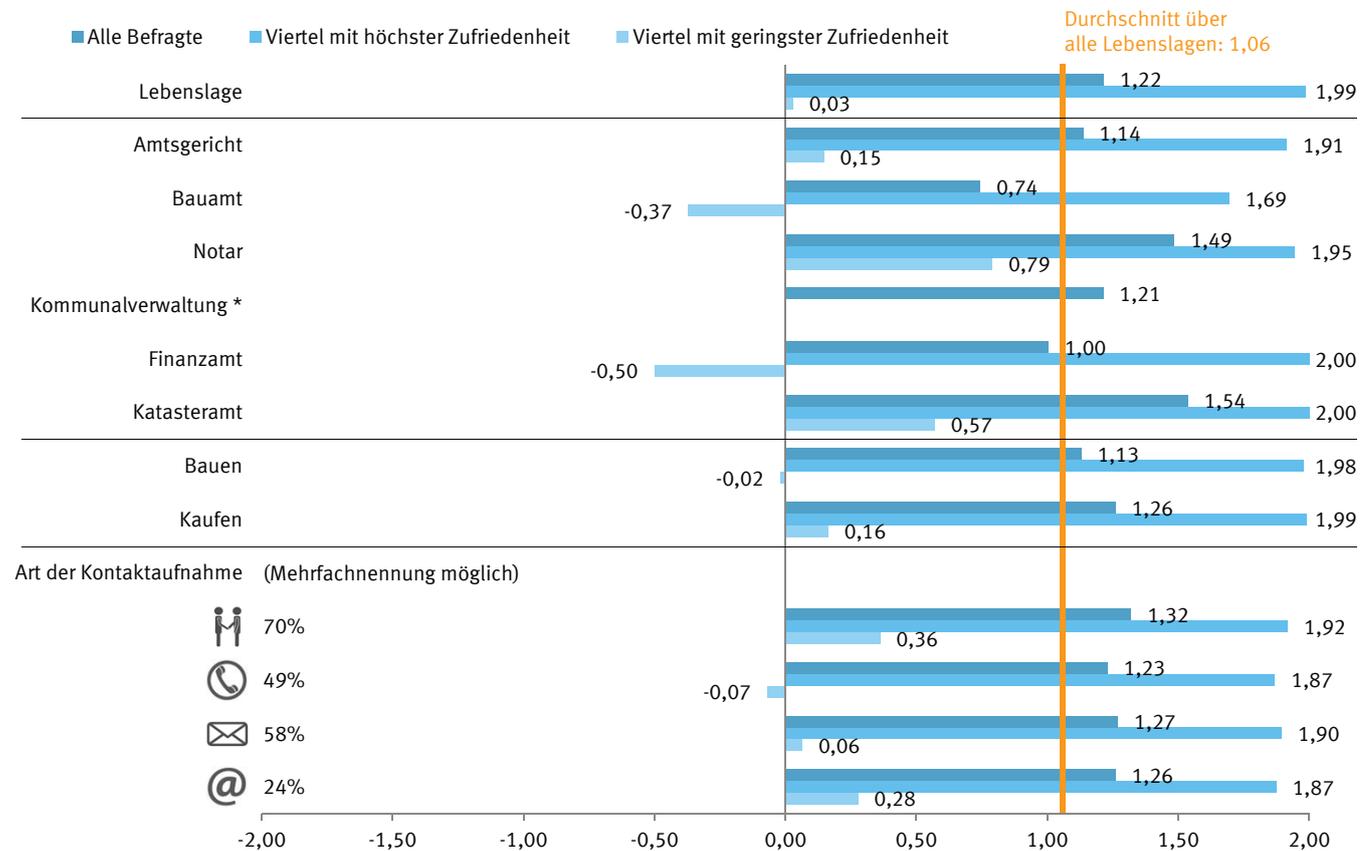
Das Wohnen in den eigenen vier Wänden beginnt mit einem Haus- oder Wohnungskauf bzw. mit dem Erwerb eines Grundstückes, auf dem anschließend in Eigenregie gebaut wird. Dabei entstehen vor allem Interaktionen mit Behörden der kommunalen Verwaltung sowie dem Finanzamt. Neben einigen zu erfüllenden Pflichten haben Wohneigentümer zudem die Möglichkeit, von staatlicher Seite finanzielle Zuschüsse für den Kauf oder Ausbau zu erhalten.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten inhaltlichen Merkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

### Allgemeine Zufriedenheit – Immobilienwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

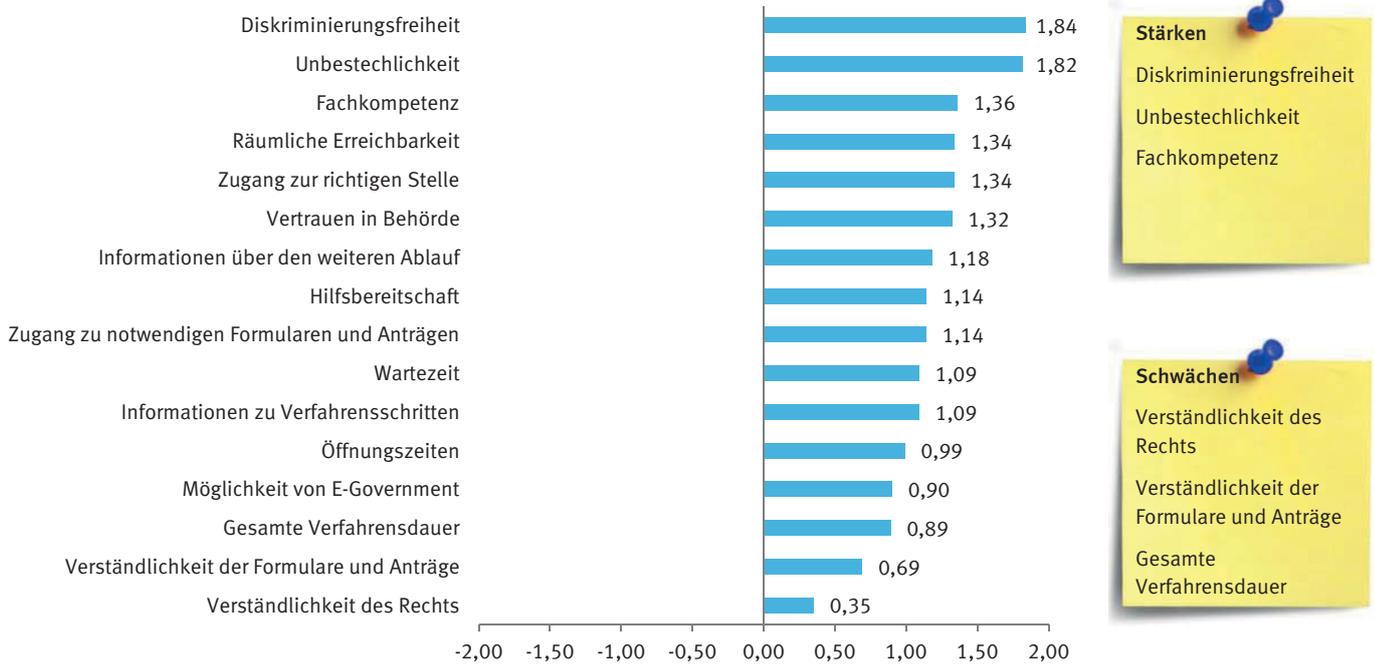


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Immobilienerwerb (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Immobilienerwerb (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 118 Meinungen



„Die Behörde steht sich manchmal selbst im Weg. Für einen Vorgang sind sehr oft verschiedene Entscheider nötig, dadurch werden die Verfahren unnötig in die Länge gezogen.“ (Kreis Plön)



„Einen Leitfaden erstellen, wie man Immobilien richtig erwerben kann. Wie z. B. einen Zeitplan bzw. einen Ansprechpartner, der einen unterstützt und die speziellen Kostenpunkte erklärt.“ (Kreis Coburg)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Immobilienerwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Amtsgericht	Bauamt	Notar
Informationen zu Verfahrensschritten	0,96	0,60	1,31
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,75	0,48	0,77
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,25	0,89	1,21
Möglichkeit von E-Government	1,16	0,41	0,93
Zugang zur richtigen Stelle	0,87	0,81	1,76
Räumliche Erreichbarkeit	0,82	1,37	1,60
Öffnungszeiten	0,32	0,20	1,56
Wartezeit	0,66	0,56	1,47
Informationen über den weiteren Ablauf	1,08	0,51	1,46
Hilfsbereitschaft	0,85	0,54	1,48
Fachkompetenz	1,06	0,79	1,69
Gesamte Verfahrensdauer	0,71	0,27	1,19
Vertrauen in Behörde	1,34	0,40	1,61
Diskriminierungsfreiheit	1,85	1,68	1,89
Unbestechlichkeit	1,81	1,56	1,92
Verständlichkeit des Rechts	0,55	0,44	0,24

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Immobilienerwerb

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Amtsgericht	Bauamt	Notar
Informationen zu Verfahrensschritten	57	76	72
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	28	51	28
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	21	48	24
Möglichkeit von E-Government	17	32	16
Zugang zur richtigen Stelle	29	77	78
Räumliche Erreichbarkeit	13	40	62
Öffnungszeiten	24	57	65
Wartezeit	27	63	76
Informationen über den weiteren Ablauf	57	68	73
Hilfsbereitschaft	48	69	70
Fachkompetenz	75	93	92
Gesamte Verfahrensdauer	80	75	77
Vertrauen in Behörde	97	96	98
Diskriminierungsfreiheit	93	87	95
Unbestechlichkeit	94	84	91
Verständlichkeit des Rechts	51	55	53

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Kommunalverwaltung, Finanzamt und Katasteramt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten inhaltlichen Merkmalen – Immobilienerwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Bauen	Kaufen
Informationen zu Verfahrensschritten	0,95	1,16
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,76	0,66
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,20	1,12
Möglichkeit von E-Government	0,70	1,00
Zugang zur richtigen Stelle	1,26	1,38
Räumliche Erreichbarkeit	1,48	1,26
Öffnungszeiten	0,74	1,12
Wartezeit	0,93	1,17
Informationen über den weiteren Ablauf	1,02	1,26
Hilfsbereitschaft	0,99	1,21
Fachkompetenz	1,17	1,46
Gesamte Verfahrensdauer	0,77	0,95
Vertrauen in Behörde	1,00	1,48
Diskriminierungsfreiheit	1,79	1,86
Unbestechlichkeit	1,73	1,87
Verständlichkeit des Rechts	0,46	0,29

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Immobilienerwerb

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,16	1,16	0,98	1,15
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,69	0,93	0,66	0,69
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,14	1,29	1,21	1,03
Möglichkeit von E-Government	0,87	1,26	0,88	1,09
Zugang zur richtigen Stelle	1,57	1,39	1,25	1,56
Räumliche Erreichbarkeit	1,53	1,61	1,67	1,57
Öffnungszeiten	1,23	1,13	0,98	1,05
Wartezeit	1,28	1,11	0,95	1,19
Informationen über den weiteren Ablauf	1,27	1,03	1,27	1,15
Hilfsbereitschaft	1,30	1,13	1,12	1,18
Fachkompetenz	1,53	1,24	1,30	1,27
Gesamte Verfahrensdauer	0,97	0,87	0,92	1,07
Vertrauen in Behörde	1,35	1,25	1,34	1,34
Diskriminierungsfreiheit	1,84	1,84	1,80	1,91
Unbestechlichkeit	1,82	1,83	1,82	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,29	0,17	0,53	-0,19



## Eintritt in Ruhestand

Zahl der befragten Personen: 208

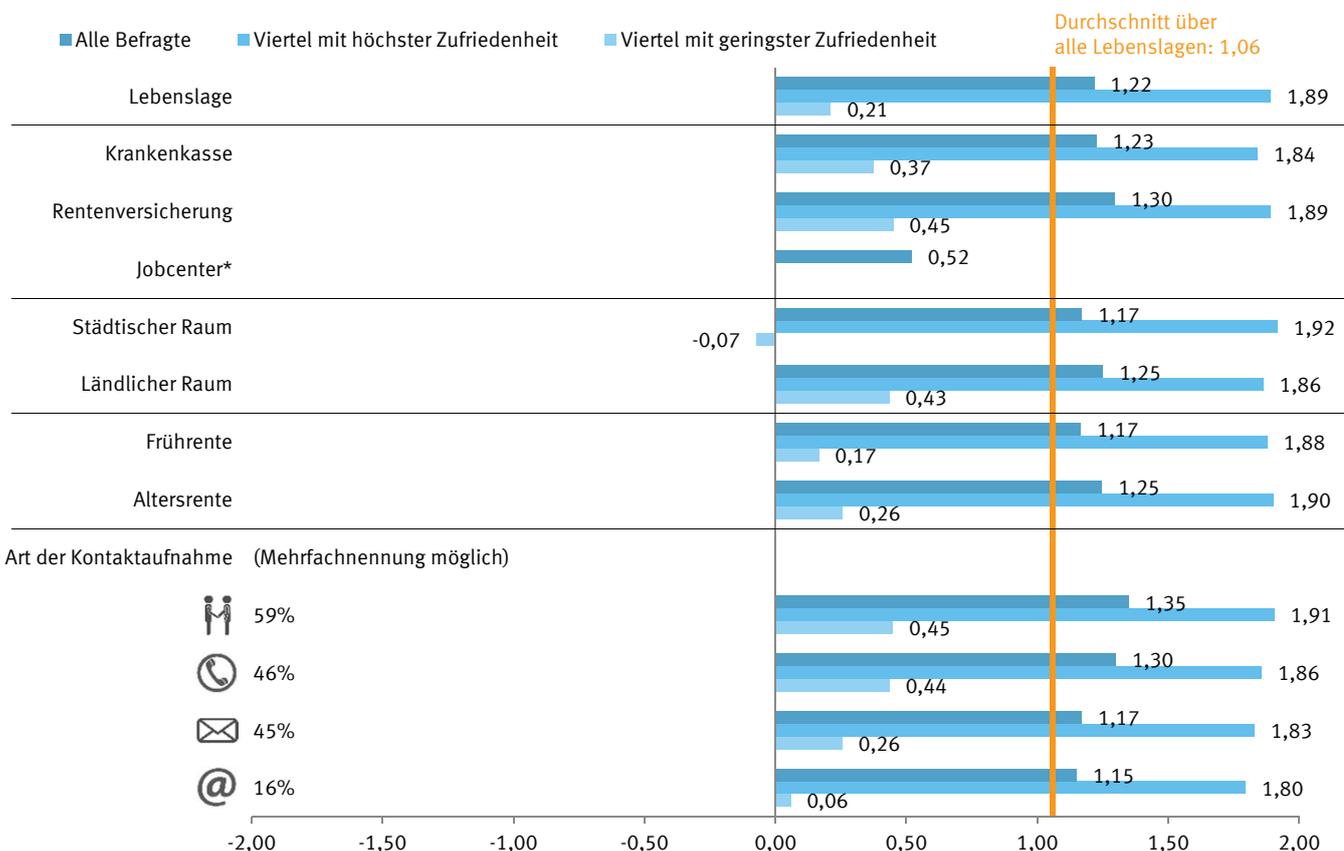
Nach den Jahren im Berufsleben steht es den Bürgerinnen und Bürgern zu, sich aus der Erwerbstätigkeit zurückzuziehen und in den Ruhestand einzutreten. Neben der Beantragung der „normalen“ Regelaltersrente gibt es auch andere Wege, um aus dem aktiven Erwerbsleben auszusteigen. Eine Alternative kann die Altersteilzeitrente oder auch die Erwerbsminderungsrente darstellen – letztere tritt in Kraft, wenn ein Arbeiten aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr möglich ist.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstruktur- und inhaltlichen Merkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

### Allgemeine Zufriedenheit – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



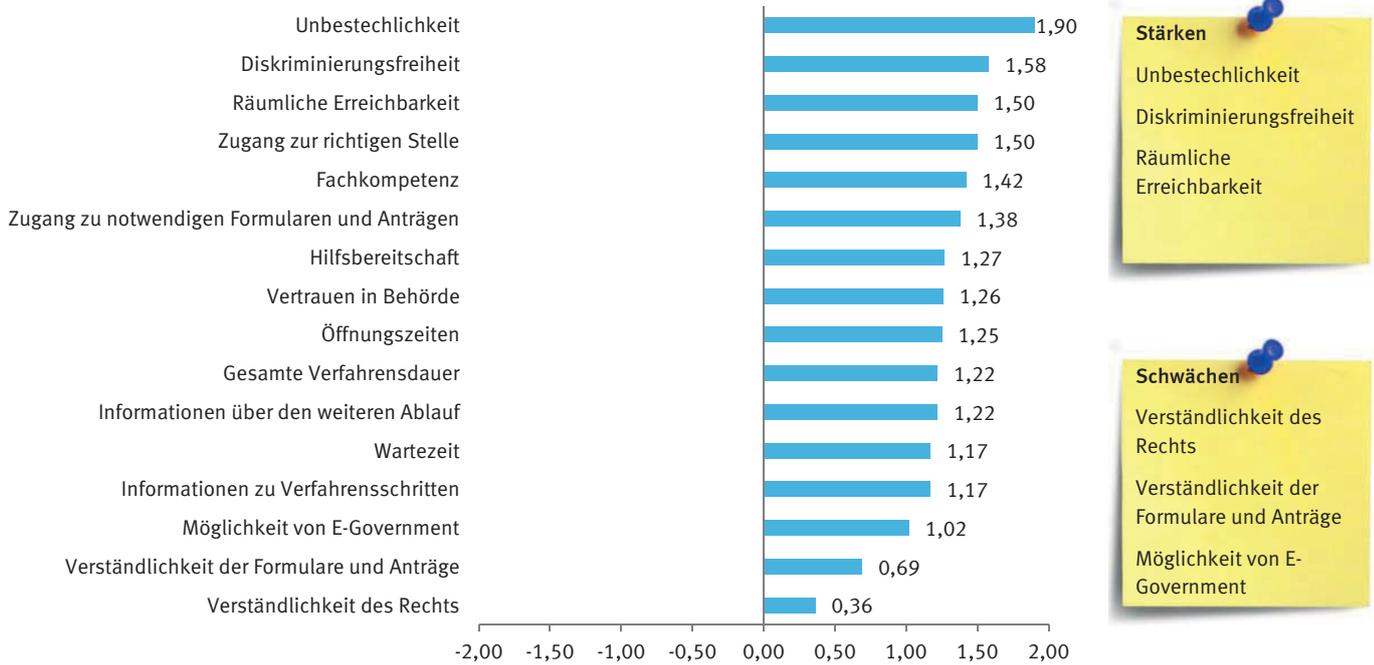
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

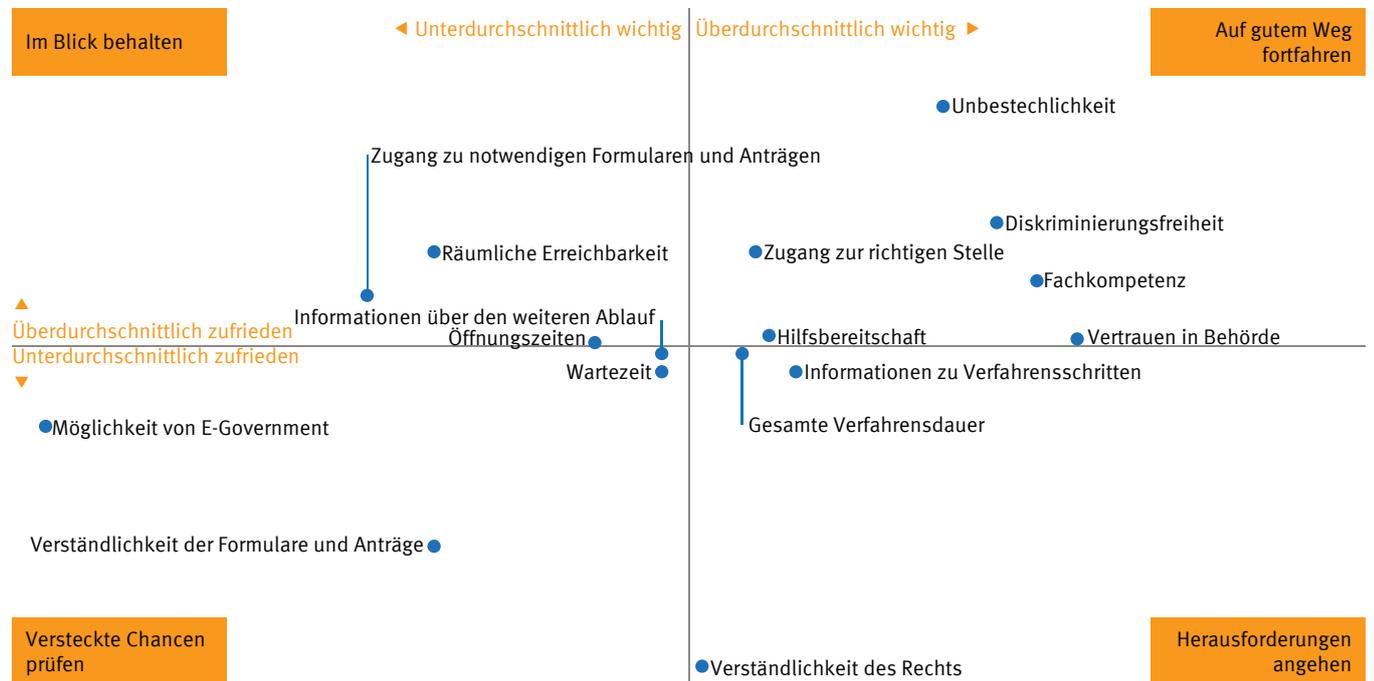
Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 117 Meinungen



„Man bräuchte beim Erstkontakt eine umfangreiche Aufklärung, welche Schritte noch zu unternehmen sind, z. B. Extra-Beantragung einer Mütterrente, was mir nicht gesagt wurde.“ (Bremen)



„Es sollte transparenter sein und Fallbeispiele genannt werden, so dass man weiß, was einem zusteht.“ (Kreis Neuwied)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Krankenkasse	Renten- versicherung
Informationen zu Verfahrensschritten	1,05	1,21
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,82	0,66
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,26	1,45
Möglichkeit von E-Government	1,09	1,00
Zugang zur richtigen Stelle	1,37	1,55
Räumliche Erreichbarkeit	1,75	1,41
Öffnungszeiten	1,33	1,22
Wartezeit	1,21	1,14
Informationen über den weiteren Ablauf	1,05	1,29
Hilfsbereitschaft	1,18	1,29
Fachkompetenz	1,32	1,47
Gesamte Verfahrensdauer	1,12	1,26
Vertrauen in Behörde	1,21	1,28
Diskriminierungsfreiheit	1,57	1,57
Unbestechlichkeit	1,88	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,26	0,40

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Eintritt in Ruhestand

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Krankenkasse	Renten- versicherung
Informationen zu Verfahrensschritten	78	76
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	47	52
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	46	46
Möglichkeit von E-Government	17	26
Zugang zur richtigen Stelle	78	72
Räumliche Erreichbarkeit	37	52
Öffnungszeiten	59	61
Wartezeit	74	63
Informationen über den weiteren Ablauf	68	66
Hilfsbereitschaft	76	72
Fachkompetenz	93	93
Gesamte Verfahrensdauer	77	77
Vertrauen in Behörde	96	98
Diskriminierungsfreiheit	94	90
Unbestechlichkeit	91	89
Verständlichkeit des Rechts	74	69

\* Für die in Schaubild 1 genannte Behörde Jobcenter liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstruktur- und inhaltlichen Merkmalen – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum	Frührente	Altersrente
Informationen zu Verfahrensschritten	1,14	1,21	1,14	1,21
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,61	0,75	0,75	0,65
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,22	1,52	1,39	1,41
Möglichkeit von E-Government	1,04	0,98	1,13	0,91
Zugang zur richtigen Stelle	1,54	1,47	1,42	1,57
Räumliche Erreichbarkeit	1,43	1,57	1,51	1,53
Öffnungszeiten	1,27	1,27	1,12	1,37
Wartezeit	1,20	1,13	1,09	1,21
Informationen über den weiteren Ablauf	1,17	1,27	1,25	1,20
Hilfsbereitschaft	1,23	1,31	1,28	1,25
Fachkompetenz	1,38	1,46	1,43	1,43
Gesamte Verfahrensdauer	1,12	1,31	1,20	1,24
Vertrauen in Behörde	1,24	1,30	1,16	1,36
Diskriminierungsfreiheit	1,70	1,52	1,33	1,78
Unbestechlichkeit	1,88	1,93	1,88	1,93
Verständlichkeit des Rechts	0,37	0,37	0,20	0,50

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Eintritt in Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,23	1,13	1,07	1,30
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,78	0,75	0,69	0,70
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,40	1,30	1,31	1,32
Möglichkeit von E-Government	1,25	0,96	0,95	1,26
Zugang zur richtigen Stelle	1,54	1,49	1,31	1,55
Räumliche Erreichbarkeit	1,46	1,55	1,51	1,19
Öffnungszeiten	1,34	1,15	1,19	1,06
Wartezeit	1,24	1,09	1,02	1,11
Informationen über den weiteren Ablauf	1,41	1,26	0,97	0,89
Hilfsbereitschaft	1,43	1,41	0,98	0,92
Fachkompetenz	1,44	1,38	1,33	1,23
Gesamte Verfahrensdauer	1,22	1,26	1,11	1,08
Vertrauen in Behörde	1,27	1,22	1,15	0,95
Diskriminierungsfreiheit	1,63	1,73	1,54	1,65
Unbestechlichkeit	1,91	1,96	1,89	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,50	0,30	0,35	0,24



# Altersarmut

Zahl der befragten Personen: 158

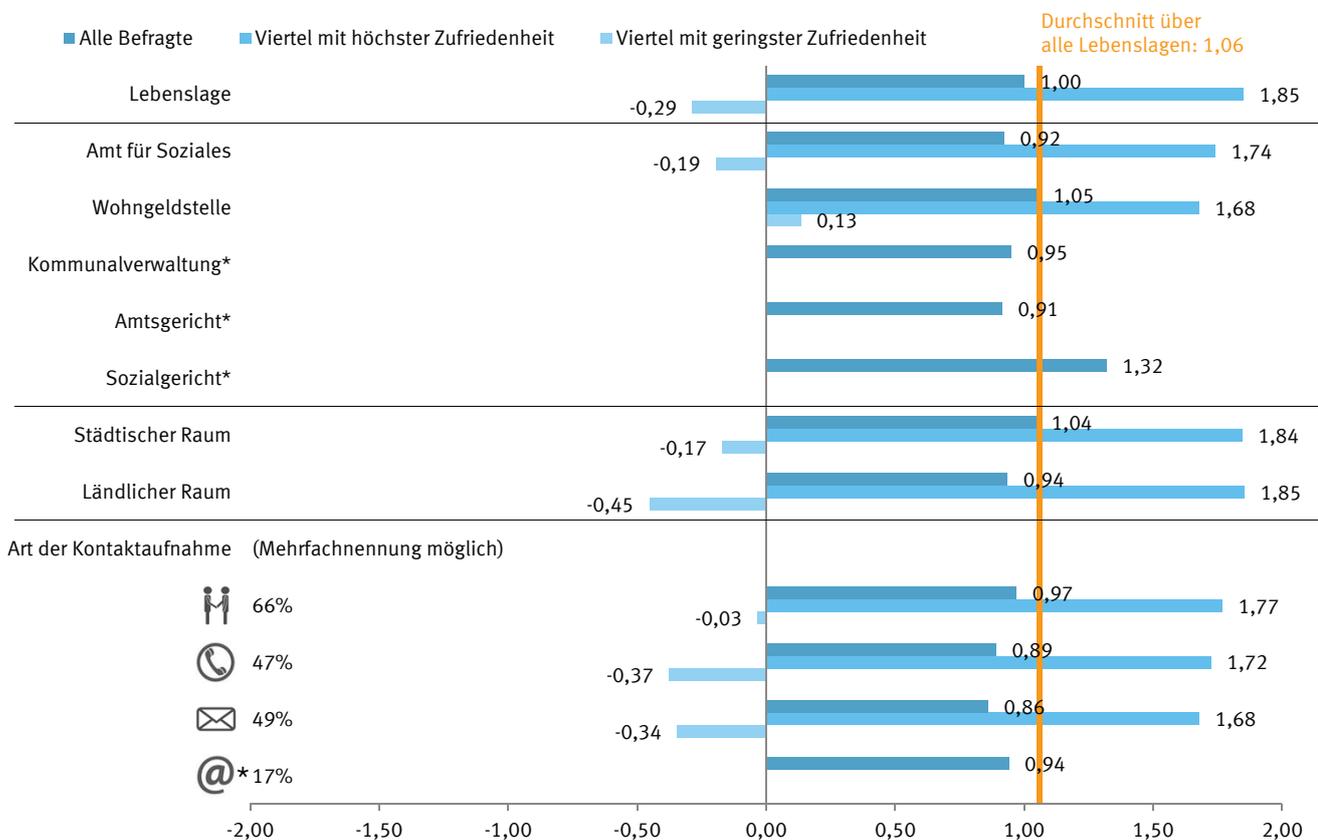
Für eine gleichberechtigte Teilhabe im Alter können von Armut bedrohte ältere Menschen beim Staat finanzielle Unterstützung beantragen: die sogenannte Grundsicherung im Alter. Der Antrag auf Grundsicherung im Alter wird auf kommunaler Ebene beim Amt für Soziales gestellt. Im Rahmen der Antragstellung bzw. Bewilligung können darüber hinaus noch weitere Behördenkontakte eine Rolle spielen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

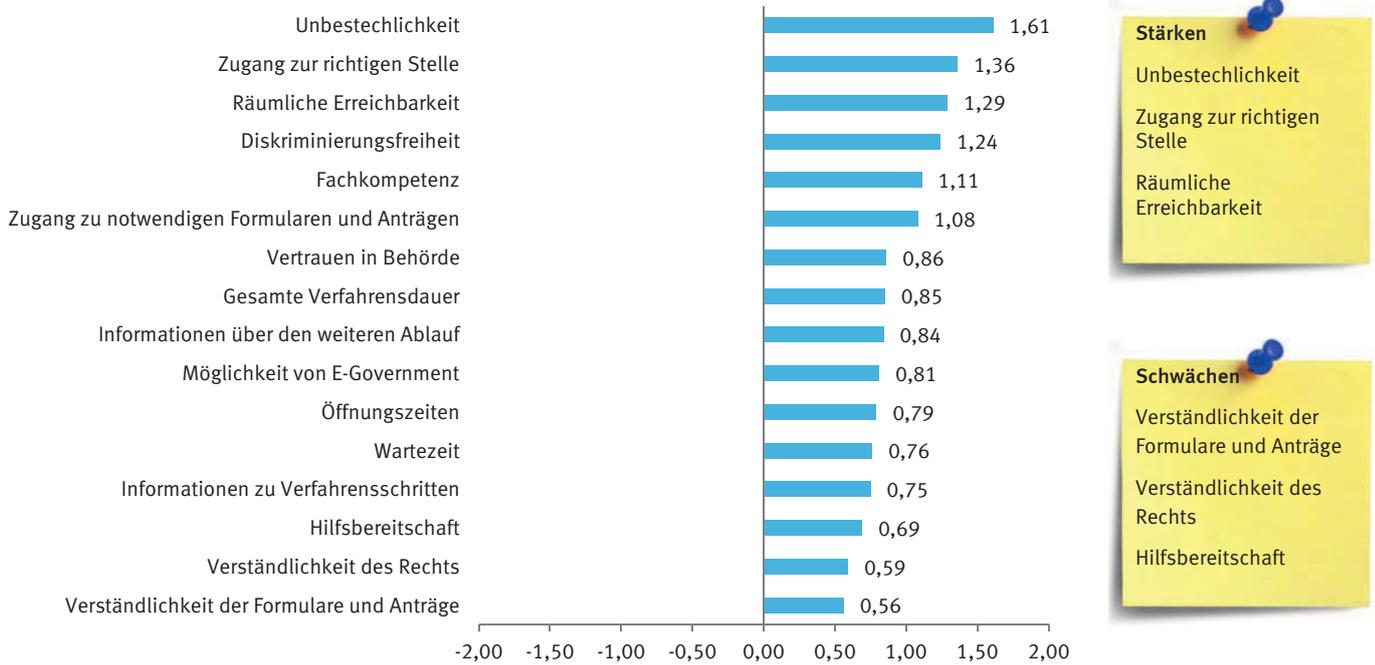


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

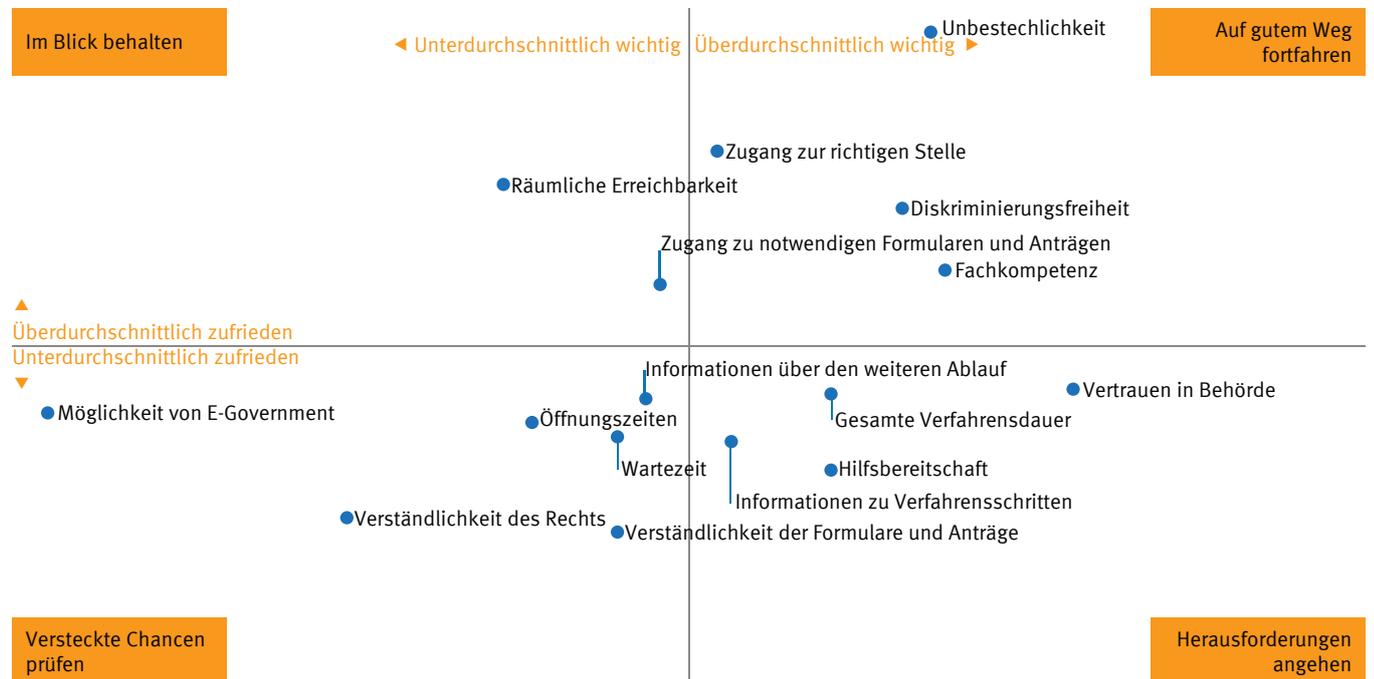
**Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Altersarmut**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Altersarmut**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



**Zwei von 138 Meinungen**



„Man hatte mich drei Monate warten lassen auf das Ergebnis. Erst als ich dann persönlich noch mal nachfragte, wurde der Antrag bearbeitet.“ (Berlin)



„Der Kontakt zu den Mitarbeitern könnte besser sein. Dass man sein Anliegen erklären kann. Dass man mehr Hilfe bekommt.“ (Kreis Uckermark)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Amt für Soziales	Wohngeldstelle
Informationen zu Verfahrensschritten	0,65	0,93
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,42	0,81
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,93	1,33
Möglichkeit von E-Government	0,61	1,15
Zugang zur richtigen Stelle	1,31	1,44
Räumliche Erreichbarkeit	1,30	1,27
Öffnungszeiten	0,74	0,88
Wartezeit	0,74	0,80
Informationen über den weiteren Ablauf	0,82	0,86
Hilfsbereitschaft	0,73	0,61
Fachkompetenz	0,99	1,32
Gesamte Verfahrensdauer	0,82	0,90
Vertrauen in Behörde	0,69	1,14
Diskriminierungsfreiheit	1,29	1,16
Unbestechlichkeit	1,71	1,43
Verständlichkeit des Rechts	0,57	0,64

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Altersarmut

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Amt für Soziales	Wohngeldstelle
Informationen zu Verfahrensschritten	72	74
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	63	71
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	59	77
Möglichkeit von E-Government	24	29
Zugang zur richtigen Stelle	76	67
Räumliche Erreichbarkeit	50	56
Öffnungszeiten	61	59
Wartezeit	63	67
Informationen über den weiteren Ablauf	73	55
Hilfsbereitschaft	78	79
Fachkompetenz	91	89
Gesamte Verfahrensdauer	77	77
Vertrauen in Behörde	97	96
Diskriminierungsfreiheit	89	87
Unbestechlichkeit	86	84
Verständlichkeit des Rechts	49	49

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Kommunalverwaltung, Amtsgericht und Sozialgericht liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,63	0,93
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,42	0,77
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,93	1,30
Möglichkeit von E-Government	0,68	1,00
Zugang zur richtigen Stelle	1,42	1,25
Räumliche Erreichbarkeit	1,45	1,03
Öffnungszeiten	0,82	0,75
Wartezeit	0,73	0,81
Informationen über den weiteren Ablauf	0,78	0,93
Hilfsbereitschaft	0,57	0,87
Fachkompetenz	1,13	1,08
Gesamte Verfahrensdauer	0,93	0,72
Vertrauen in Behörde	0,85	0,87
Diskriminierungsfreiheit	1,30	1,15
Unbestechlichkeit	1,52	1,74
Verständlichkeit des Rechts	0,55	0,66

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Altersarmut

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,76	0,70	0,58	0,92
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,58	0,38	0,46	0,94
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,02	1,10	1,09	1,40
Möglichkeit von E-Government	0,78	0,79	0,87	1,02
Zugang zur richtigen Stelle	1,35	1,18	1,17	1,21
Räumliche Erreichbarkeit	1,28	1,24	1,17	1,25
Öffnungszeiten	0,87	0,65	0,55	0,50
Wartezeit	0,74	0,79	0,79	0,68
Informationen über den weiteren Ablauf	0,89	0,78	0,67	0,51
Hilfsbereitschaft	0,69	0,57	0,62	0,67
Fachkompetenz	1,09	1,05	0,96	0,91
Gesamte Verfahrensdauer	0,93	0,66	0,53	0,51
Vertrauen in Behörde	0,91	0,80	0,77	0,67
Diskriminierungsfreiheit	1,09	1,15	1,32	1,58
Unbestechlichkeit	1,54	1,68	1,65	1,88
Verständlichkeit des Rechts	0,63	0,37	0,38	0,22



# Gesundheitliche Willensbekundung

Zahl der befragten Personen: 108

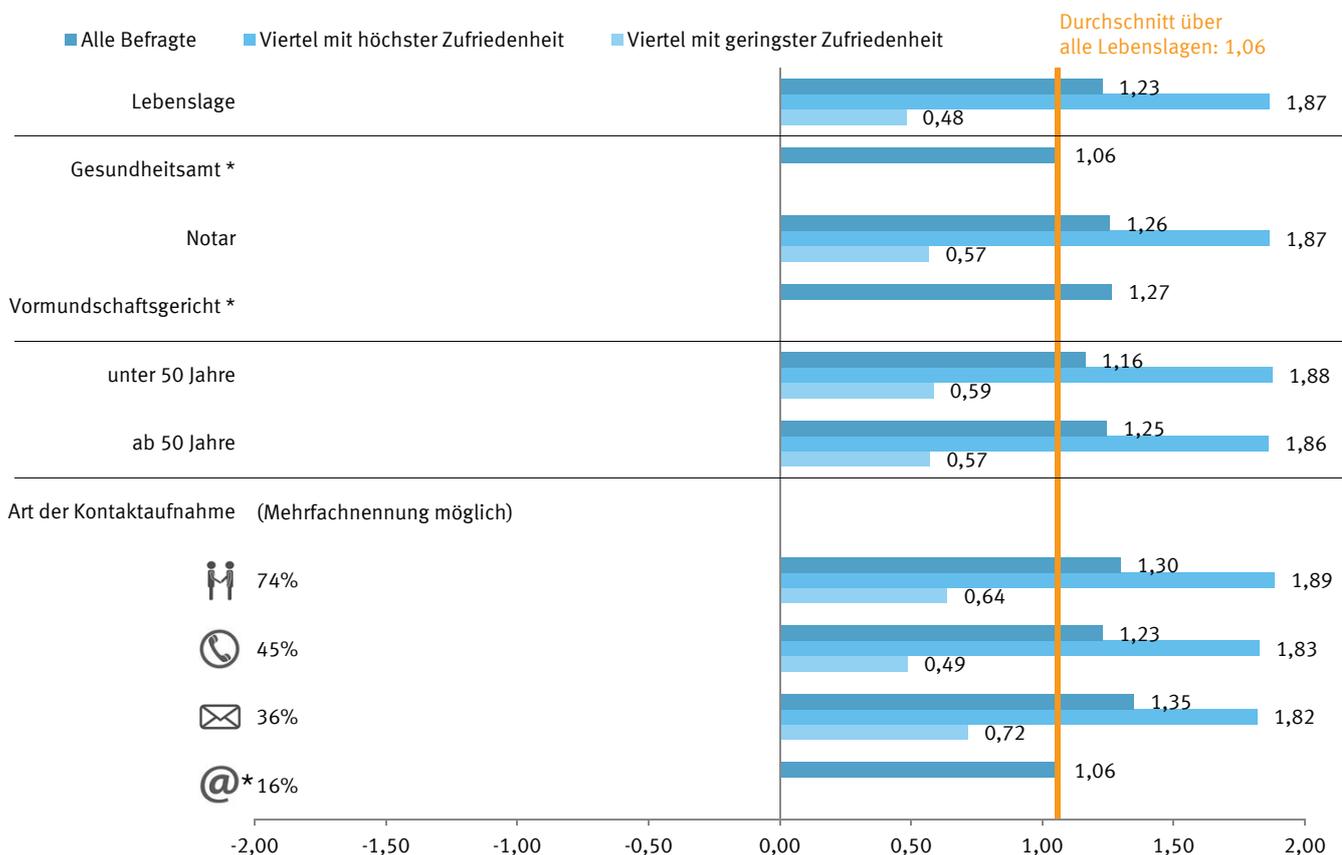
Jeder Mensch hat die Möglichkeit festzulegen, welche medizinischen Behandlungen an der eigenen Person durchgeführt werden dürfen. Die so formulierten Wünsche und Erwartungen kommen immer dann zum Tragen, wenn aus gesundheitlichen Gründen der eigene Wille nicht mehr selbstständig geäußert werden kann. Auch die Absicherung in Rechtsfragen kann auf diese Weise erfolgen. Für eine gesundheitliche Willensbekundung stehen drei voneinander unabhängige Möglichkeiten zur Verfügung: die Patientenverfügung, die Vorsorgevollmacht und die Betreuungsverfügung.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Altersgruppen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Gesundheitliche Willensbekundung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

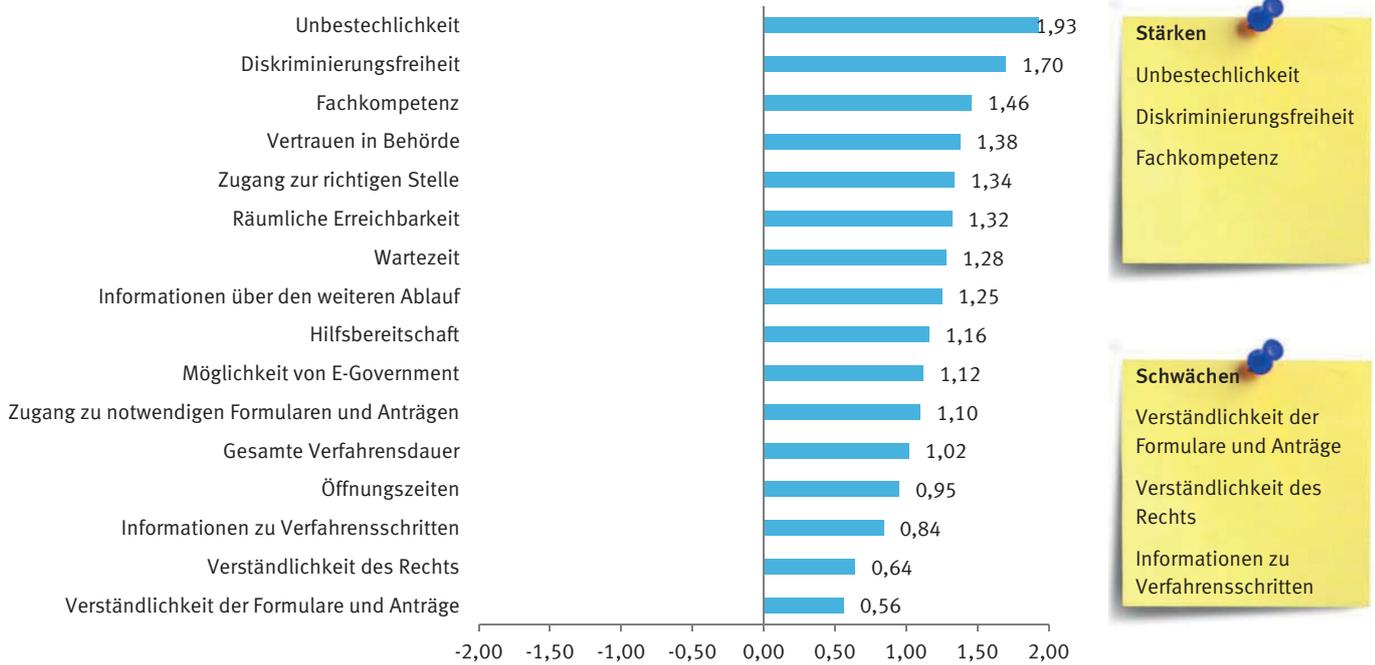


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

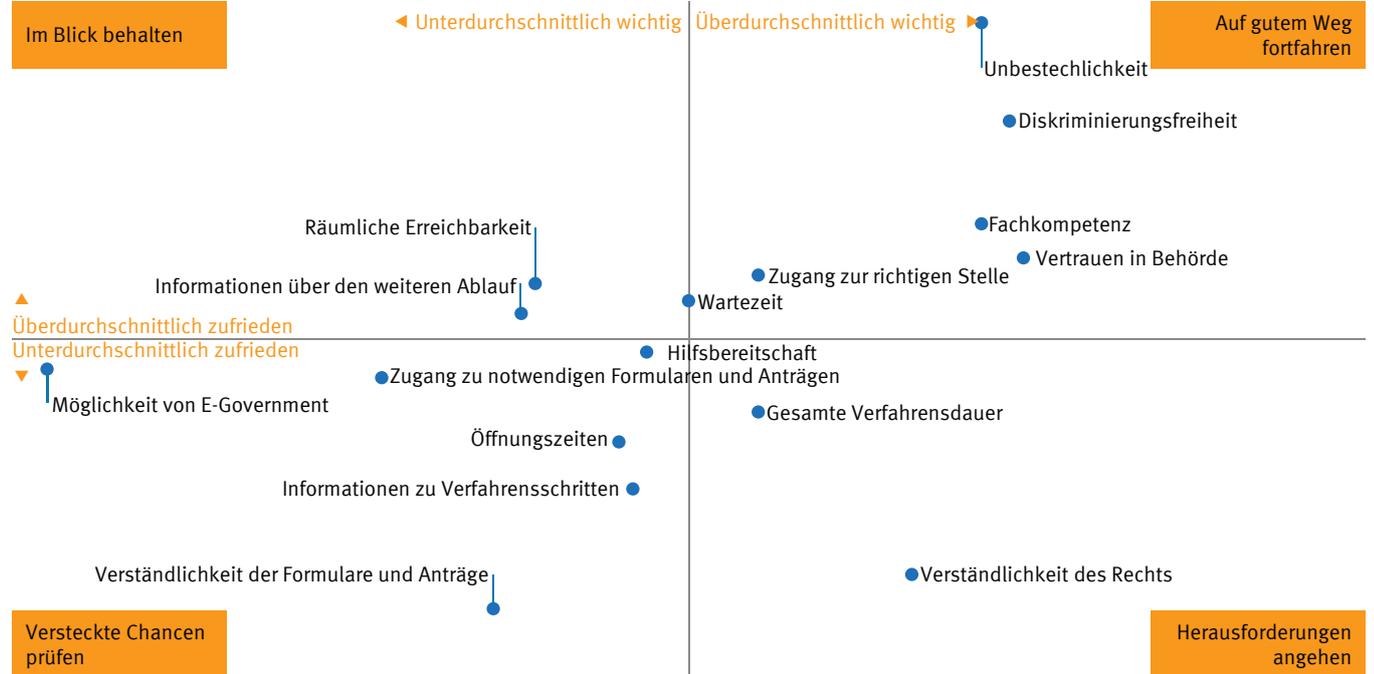
**Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Gesundheitliche Willensbekundung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Gesundheitliche Willensbekundung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



**Zwei von 49 Meinungen**



„Gesetzestexte verständlicher gestalten, dieses Paragraphen-Deutsch ist oft undeutlich, führt zu Fehlinterpretationen und ist sehr zeitaufwendig.“ (Kreis Mühldorf am Inn)



„Die Bearbeitung dauert zu lange.“ (Mannheim)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Gesundheitsamt	Notar	Vormundschaftsgericht
Informationen zu Verfahrensschritten	0,79	0,89	0,76
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,44	0,54	0,71
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,27	1,12	0,96
Möglichkeit von E-Government	1,09	1,07	1,26
Zugang zur richtigen Stelle	1,15	1,29	1,62
Räumliche Erreichbarkeit	1,08	1,41	1,27
Öffnungszeiten	1,00	1,10	0,51
Wartezeit	0,91	1,39	1,22
Informationen über den weiteren Ablauf	1,32	1,14	1,45
Hilfsbereitschaft	0,80	1,21	1,29
Fachkompetenz	1,34	1,36	1,83
Gesamte Verfahrensdauer	1,05	1,07	0,84
Vertrauen in Behörde	0,82	1,54	1,33
Diskriminierungsfreiheit	1,47	1,72	1,85
Unbestechlichkeit	2,00	1,89	1,97
Verständlichkeit des Rechts	0,35	0,65	0,77

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Gesundheitsamt	Notar	Vormundschaftsgericht
Informationen zu Verfahrensschritten	52	63	85
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	68	54	72
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	61	41	66
Möglichkeit von E-Government	39	33	22
Zugang zur richtigen Stelle	88	78	69
Räumliche Erreichbarkeit	50	67	45
Öffnungszeiten	54	66	56
Wartezeit	59	80	59
Informationen über den weiteren Ablauf	54	61	65
Hilfsbereitschaft	78	72	79
Fachkompetenz	90	90	94
Gesamte Verfahrensdauer	75	81	73
Vertrauen in Behörde	85	100	98
Diskriminierungsfreiheit	83	97	97
Unbestechlichkeit	75	96	100
Verständlichkeit des Rechts	71	91	87

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Altersgruppen – Gesundheitliche Willensbekundung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	unter 50 Jahre	ab 50 Jahre
Informationen zu Verfahrensschritten	0,81	0,85
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,58	0,56
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,03	1,12
Möglichkeit von E-Government	1,04	1,14
Zugang zur richtigen Stelle	1,32	1,35
Räumliche Erreichbarkeit	1,35	1,31
Öffnungszeiten	0,86	0,98
Wartezeit	1,06	1,34
Informationen über den weiteren Ablauf	1,04	1,30
Hilfsbereitschaft	1,10	1,18
Fachkompetenz	1,54	1,44
Gesamte Verfahrensdauer	0,84	1,07
Vertrauen in Behörde	1,26	1,41
Diskriminierungsfreiheit	1,92	1,64
Unbestechlichkeit	1,97	1,91
Verständlichkeit des Rechts	0,22	0,76

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Gesundheitliche Willensbekundung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,96	1,00	0,96	0,89
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,62	0,49	0,61	0,39
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,23	1,12	1,28	0,71
Möglichkeit von E-Government	1,18	0,87	1,53	0,99
Zugang zur richtigen Stelle	1,36	1,43	1,52	1,47
Räumliche Erreichbarkeit	1,33	1,38	1,29	1,33
Öffnungszeiten	1,03	1,17	1,30	1,20
Wartezeit	1,35	1,24	1,43	0,97
Informationen über den weiteren Ablauf	1,37	1,17	1,56	0,47
Hilfsbereitschaft	1,29	1,03	1,37	0,32
Fachkompetenz	1,51	1,56	1,76	1,12
Gesamte Verfahrensdauer	1,24	1,26	0,98	1,05
Vertrauen in Behörde	1,48	1,33	1,48	1,11
Diskriminierungsfreiheit	1,73	1,43	1,75	1,73
Unbestechlichkeit	1,92	1,97	2,00	1,96
Verständlichkeit des Rechts	0,63	0,45	0,72	0,34



# Längerfristige Krankheit

Zahl der befragten Personen: 408

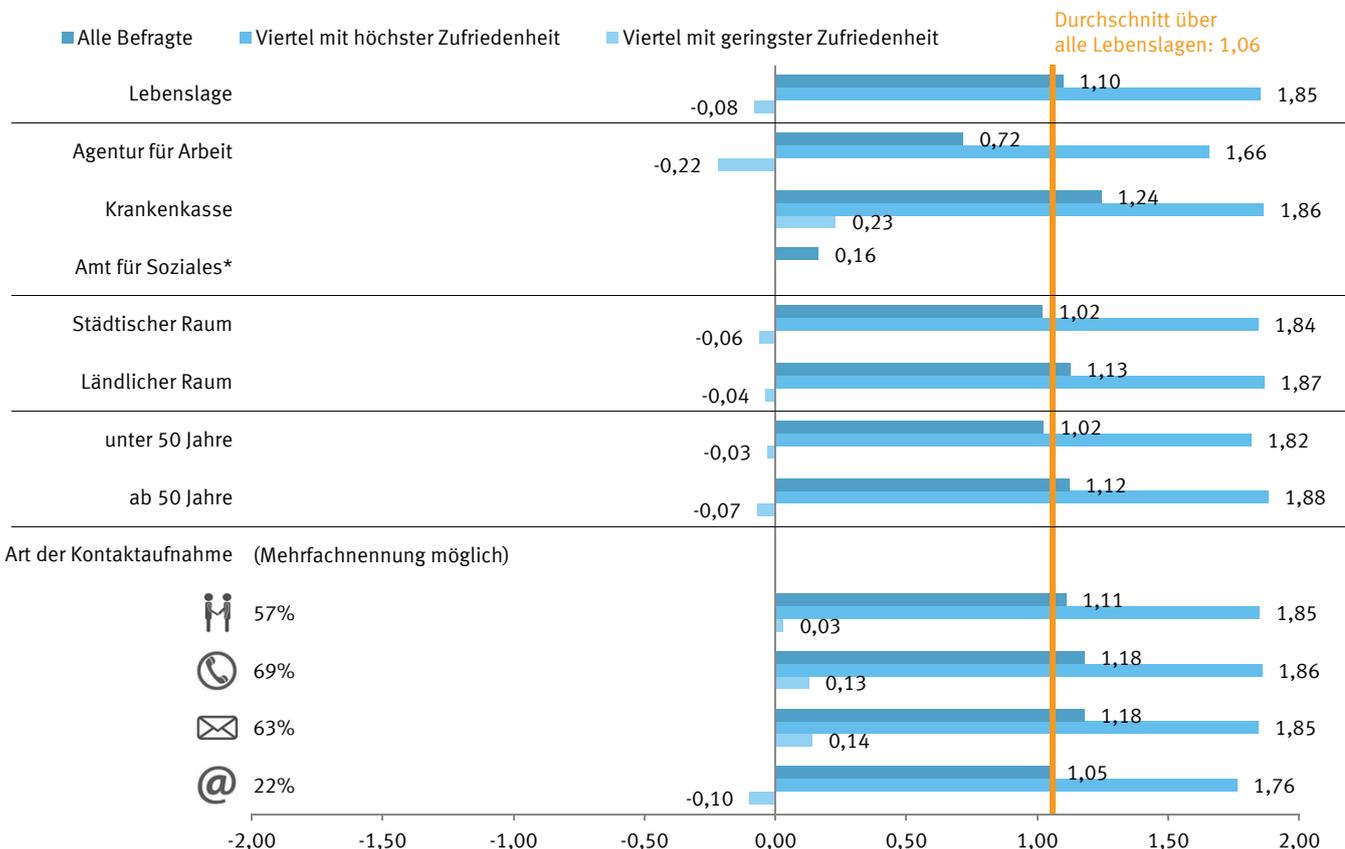
Krankheiten können in jedem Alter und in unterschiedlichen Formen auftreten. Dabei kann es sich um nur kurzfristige Erkrankungen handeln, aber auch um jene, die monatelang andauern oder einen chronischen Verlauf entwickeln. Führt die Krankheit zu einer Erwerbs- oder Berufsunfähigkeit, werden weitere Behördengänge notwendig. Um sich bestmöglich abzusichern, sind im Falle einer Krankheit Kontakte vor allem mit der Krankenkasse notwendig. Zudem können weitere Sozialleistungen beantragt werden. Auch bei der Erkrankung eines pflegebedürftigen Kindes können für die Eltern spezielle Behördenkontakte notwendig werden.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen, Altersgruppen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedenen und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Längerfristige Krankheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

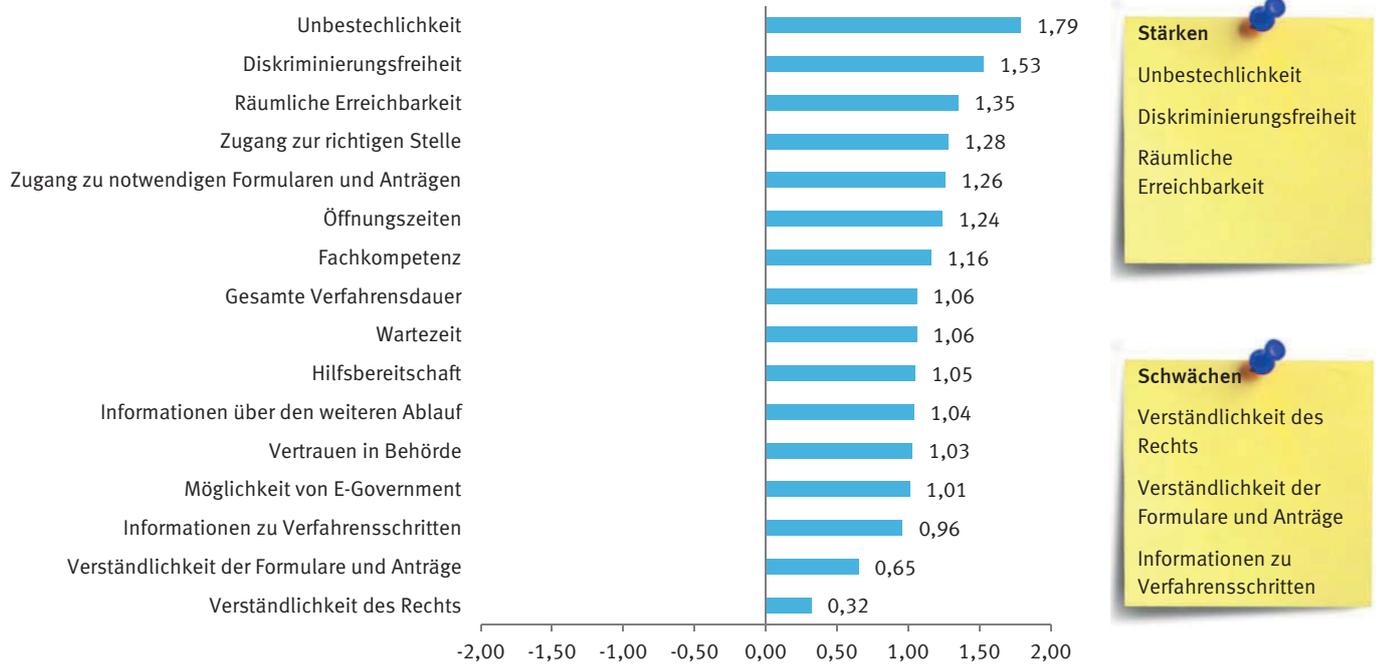


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

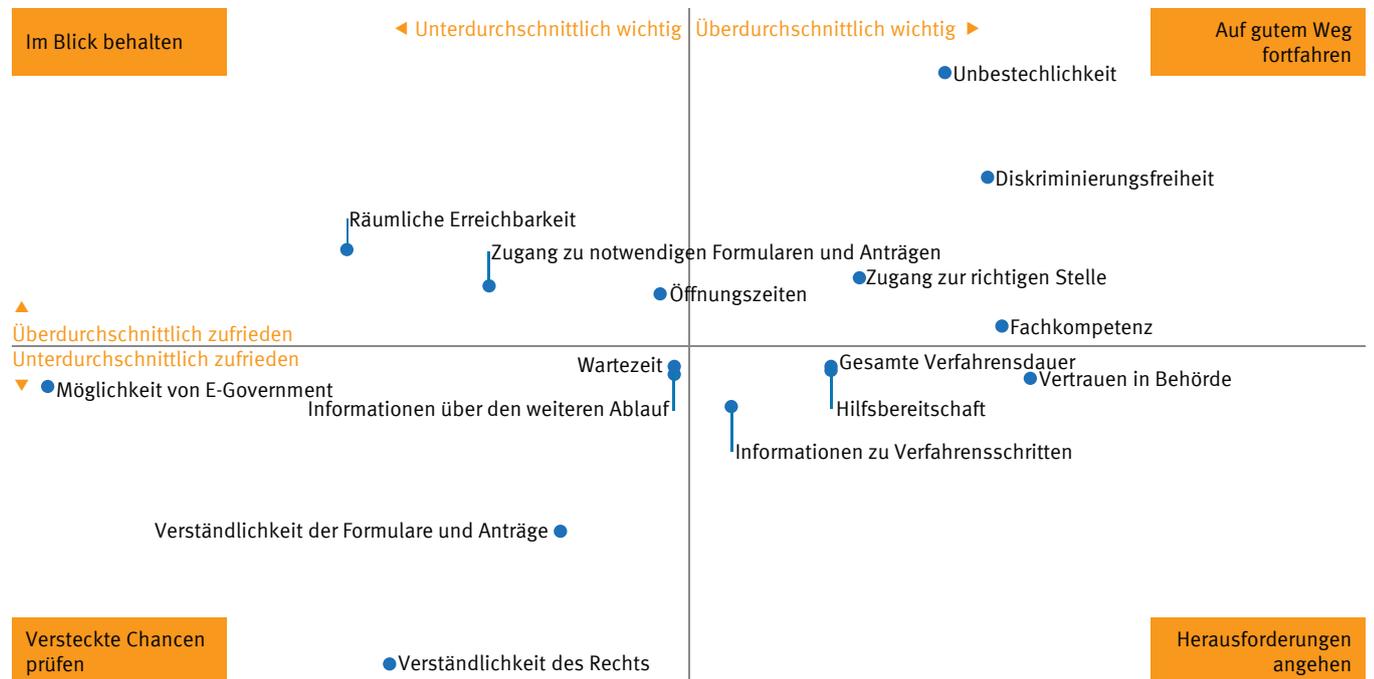
**Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Längerfristige Krankheit**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Längerfristige Krankheit**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



**Zwei von 342 Meinungen**



„Extreme Dauer, viele Unterlagen einzureichen, zu lange auf Unterstützung gewartet.“  
(Main-Taunus-Kreis)



„Direkter Kontakt sehr schwierig. Informationen gab es nur häppchenweise. Sehr, sehr lange Abläufe.“ (Hochsauerlandkreis)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Längerfristige Krankheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Agentur für Arbeit	Krankenkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	0,38	1,09
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,11	0,78
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,91	1,34
Möglichkeit von E-Government	0,69	1,09
Zugang zur richtigen Stelle	0,76	1,39
Räumliche Erreichbarkeit	1,38	1,35
Öffnungszeiten	0,75	1,36
Wartezeit	0,40	1,21
Informationen über den weiteren Ablauf	0,52	1,16
Hilfsbereitschaft	0,43	1,19
Fachkompetenz	0,64	1,28
Gesamte Verfahrensdauer	0,63	1,15
Vertrauen in Behörde	0,38	1,18
Diskriminierungsfreiheit	1,28	1,59
Unbestechlichkeit	1,69	1,82
Verständlichkeit des Rechts	0,23	0,34

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Längerfristige Krankheit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Agentur für Arbeit	Krankenkasse
Informationen zu Verfahrensschritten	80	76
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	69	65
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	62	60
Möglichkeit von E-Government	29	30
Zugang zur richtigen Stelle	83	84
Räumliche Erreichbarkeit	63	43
Öffnungszeiten	68	71
Wartezeit	66	72
Informationen über den weiteren Ablauf	76	72
Hilfsbereitschaft	80	83
Fachkompetenz	95	96
Gesamte Verfahrensdauer	83	84
Vertrauen in Behörde	92	97
Diskriminierungsfreiheit	93	94
Unbestechlichkeit	92	91
Verständlichkeit des Rechts	52	50

\* Für die in Schaubild 1 genannte Behörde Amt für Soziales liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und Altersgruppen – Längerfristige Krankheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum	unter 50 Jahre	ab 50 Jahre
Informationen zu Verfahrensschritten	0,86	0,95	0,74	1,05
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,66	0,62	0,64	0,65
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,20	1,27	1,17	1,30
Möglichkeit von E-Government	0,99	1,03	1,04	1,00
Zugang zur richtigen Stelle	1,18	1,29	1,13	1,33
Räumliche Erreichbarkeit	1,35	1,41	1,44	1,32
Öffnungszeiten	1,16	1,27	1,12	1,30
Wartezeit	0,98	1,02	0,78	1,18
Informationen über den weiteren Ablauf	0,91	1,09	0,87	1,10
Hilfsbereitschaft	0,89	1,13	0,92	1,09
Fachkompetenz	1,06	1,22	1,11	1,17
Gesamte Verfahrensdauer	0,94	1,06	0,74	1,19
Vertrauen in Behörde	0,88	1,10	0,89	1,08
Diskriminierungsfreiheit	1,52	1,56	1,64	1,48
Unbestechlichkeit	1,79	1,79	1,79	1,80
Verständlichkeit des Rechts	0,28	0,34	0,30	0,32

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Längerfristige Krankheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,92	0,98	1,06	0,83
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,50	0,80	0,78	0,81
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,23	1,33	1,32	1,14
Möglichkeit von E-Government	0,94	1,06	1,09	1,11
Zugang zur richtigen Stelle	1,28	1,29	1,29	1,37
Räumliche Erreichbarkeit	1,38	1,30	1,41	1,35
Öffnungszeiten	1,23	1,29	1,21	1,09
Wartezeit	1,13	1,04	0,97	0,80
Informationen über den weiteren Ablauf	1,02	1,06	1,02	0,81
Hilfsbereitschaft	0,96	1,10	1,11	1,01
Fachkompetenz	1,12	1,18	1,12	1,15
Gesamte Verfahrensdauer	1,03	1,08	1,02	0,92
Vertrauen in Behörde	0,96	1,06	1,11	0,76
Diskriminierungsfreiheit	1,43	1,57	1,61	1,48
Unbestechlichkeit	1,78	1,85	1,79	1,74
Verständlichkeit des Rechts	0,26	0,27	0,45	0,22



# Behinderung

Zahl der befragten Personen: 880

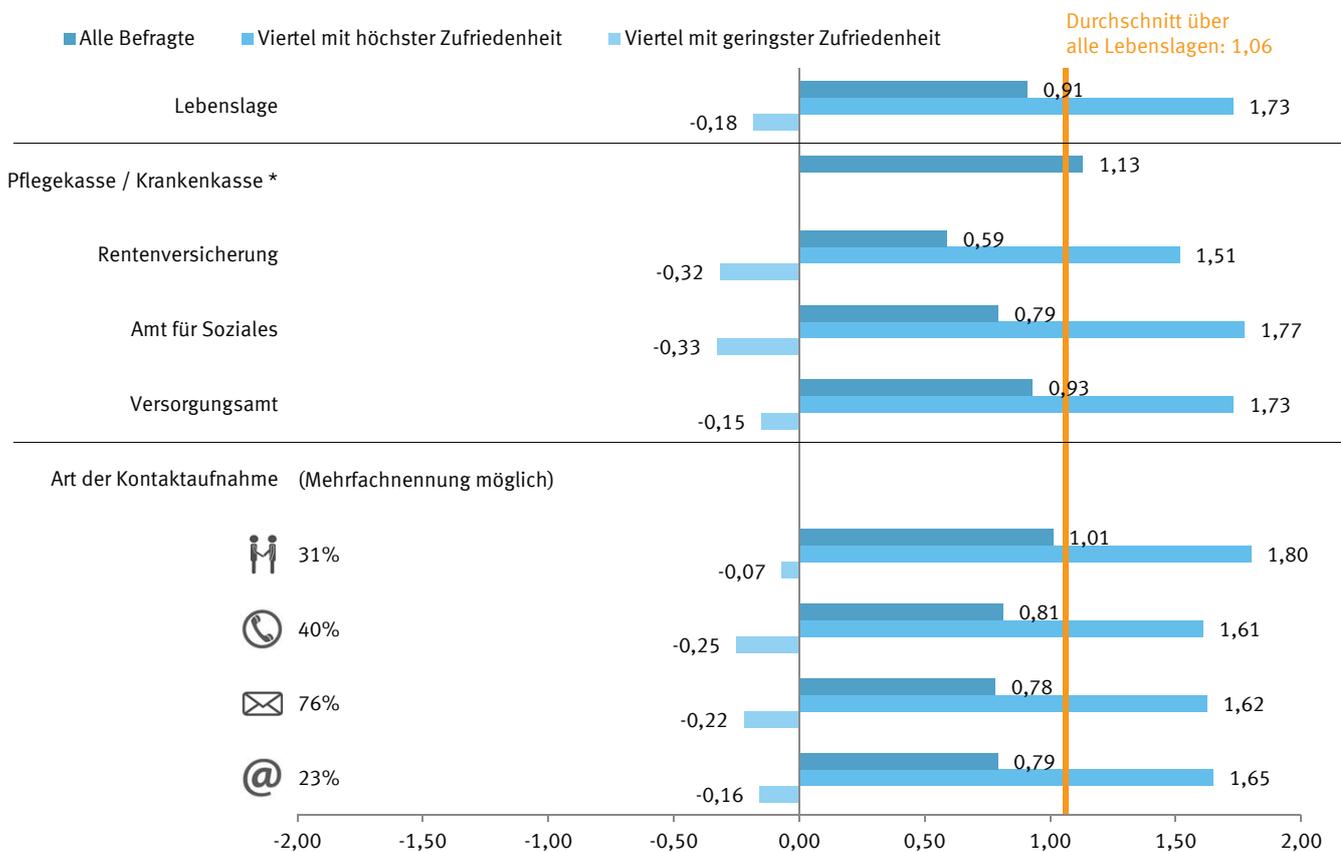
Zur gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft können Menschen mit einer Behinderung von staatlicher Seite finanzielle und materielle Unterstützungen im Alltag und im Arbeitsleben erhalten. Hierfür sind unterschiedliche Behördengänge notwendig. Der zentrale Antrag für Menschen mit einer Behinderung ist der Antrag auf Anerkennung des (Schwer-)Behindertenstatus. Im Folgenden können dann eine ganze Reihe weiterer Anträge auf Unterstützung gestellt werden, die Behördengänge nach sich ziehen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden und nach der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung.

## Allgemeine Zufriedenheit – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



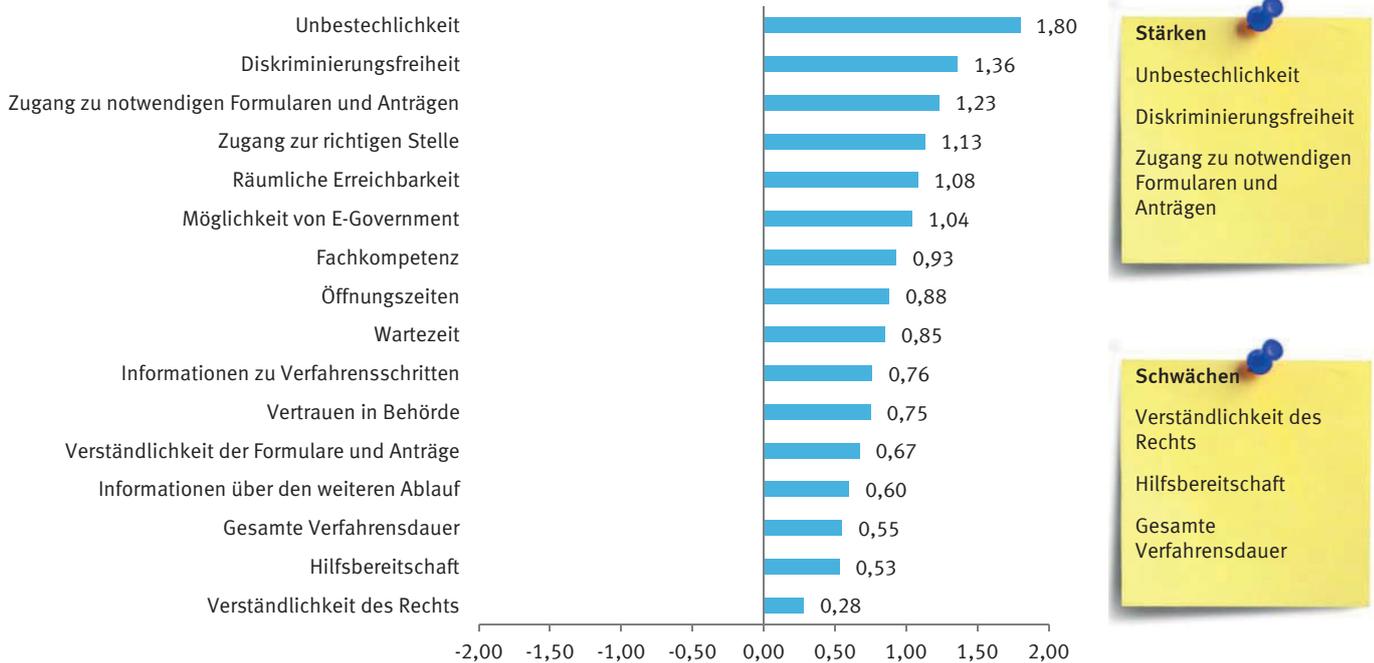
\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 712 Meinungen



„Wenn man anruft, wird einem keine Auskunft gegeben, wenn man schreibt, dauert es drei Wochen und das Ergebnis bekommt man nach einem halben oder dreiviertel Jahr. Man wird dort wie eine Nummer behandelt.“ (Berlin)



„Die Bearbeitungszeit war sehr, sehr lange (vier Monate). Formular sehr unverständlich, keine richtigen Informationen im Vorfeld durch Ämter, wie ich vorgehen soll, habe mich im Internet über Foren schlau gemacht.“ (Kiel)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Pflegekasse / Krankenkasse	Renten- versicherung	Amt für Soziales	Versorgungsamt
Informationen zu Verfahrensschritten	1,06	0,51	0,57	0,77
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,70	0,26	0,56	0,71
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,49	1,11	0,35	1,28
Möglichkeit von E-Government	1,22	0,67	0,69	1,09
Zugang zur richtigen Stelle	1,05	0,75	1,04	1,17
Räumliche Erreichbarkeit	1,57	0,98	1,13	1,06
Öffnungszeiten	1,38	0,71	1,01	0,86
Wartezeit	0,51	0,39	1,00	0,90
Informationen über den weiteren Ablauf	0,88	0,23	0,66	0,60
Hilfsbereitschaft	1,11	0,40	0,26	0,52
Fachkompetenz	1,07	0,65	1,06	0,94
Gesamte Verfahrensdauer	1,07	-0,07	0,48	0,58
Vertrauen in Behörde	1,34	0,24	0,76	0,76
Diskriminierungsfreiheit	1,17	1,08	1,14	1,41
Unbestechlichkeit	1,77	1,67	1,76	1,81
Verständlichkeit des Rechts	0,64	0,36	0,06	0,27

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden – Behinderung

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Pflegekasse / Krankenkasse	Renten- versicherung	Amt für Soziales	Versorgungsamt
Informationen zu Verfahrensschritten	89	85	80	77
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	47	62	68	68
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	53	60	64	66
Möglichkeit von E-Government	25	28	36	32
Zugang zur richtigen Stelle	78	70	64	46
Räumliche Erreichbarkeit	39	34	34	24
Öffnungszeiten	75	55	48	37
Wartezeit	75	57	52	39
Informationen über den weiteren Ablauf	64	79	45	56
Hilfsbereitschaft	78	77	68	67
Fachkompetenz	94	92	89	76
Gesamte Verfahrensdauer	83	89	84	79
Vertrauen in Behörde	94	98	91	93
Diskriminierungsfreiheit	97	91	93	91
Unbestechlichkeit	92	70	86	87
Verständlichkeit des Rechts	67	83	70	69

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Behinderung

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,87	0,68	0,61	0,66
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,69	0,54	0,66	0,73
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,04	1,19	1,23	1,18
Möglichkeit von E-Government	0,96	0,81	1,01	1,15
Zugang zur richtigen Stelle	1,25	0,97	0,97	0,80
Räumliche Erreichbarkeit	1,11	0,86	0,76	0,90
Öffnungszeiten	0,98	0,77	0,72	0,40
Wartezeit	0,96	0,66	0,72	0,41
Informationen über den weiteren Ablauf	0,70	0,60	0,42	0,47
Hilfsbereitschaft	0,96	0,55	0,22	0,28
Fachkompetenz	1,06	0,92	0,79	0,68
Gesamte Verfahrensdauer	0,70	0,37	0,37	0,23
Vertrauen in Behörde	0,96	0,66	0,57	0,66
Diskriminierungsfreiheit	1,31	1,21	1,29	1,45
Unbestechlichkeit	1,82	1,76	1,79	1,79
Verständlichkeit des Rechts	0,40	0,24	0,15	0,23



## Pflegebedürftigkeit

Zahl der befragten Personen: 408

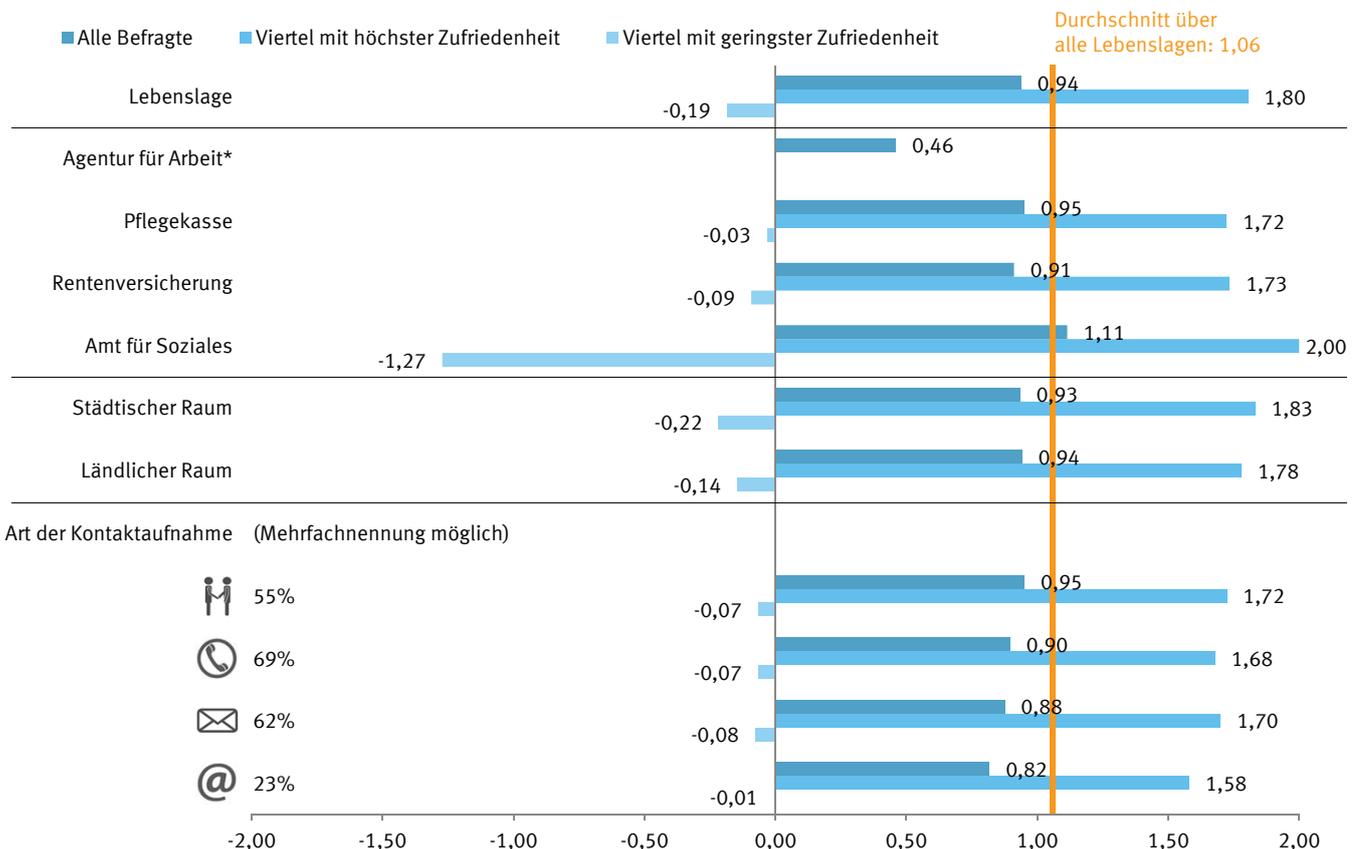
Pflegebedürftig sind nach dem Gesetz zur sozialen Absicherung des Risikos der Pflegebedürftigkeit (PflegeVG) solche Personen, die wegen einer körperlichen, geistigen oder seelischen Krankheit oder Behinderung in erheblichem oder höherem Maße der Hilfe bedürfen. Die Pflegebedürftigkeit einer Person muss dabei zunächst anerkannt werden, bevor entsprechende Hilfen und Mittel beantragt werden können. Hauptansprechpartner sind in dieser Lebenssituation die Pflegekassen. Pflegende Angehörige haben zudem gesonderte Ansprüche auf die Fortzahlung der Renten- und Arbeitslosenversicherungsbeiträge.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

### Allgemeine Zufriedenheit – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

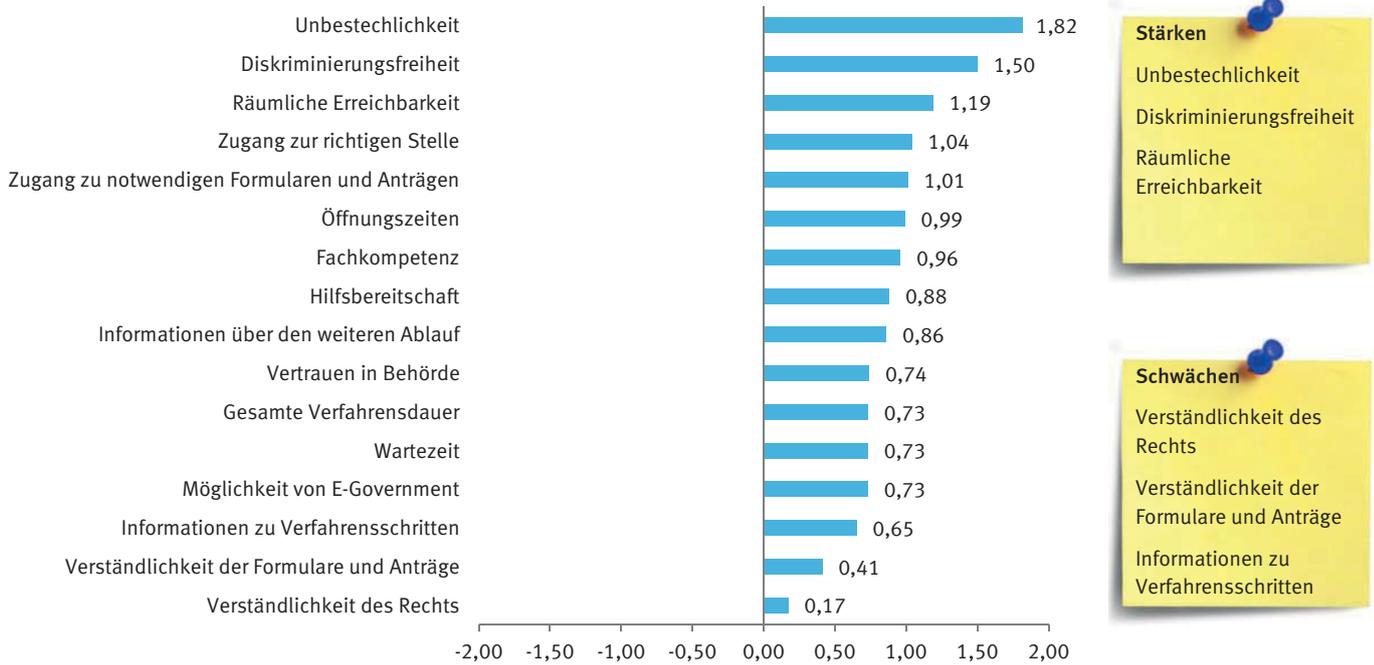


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

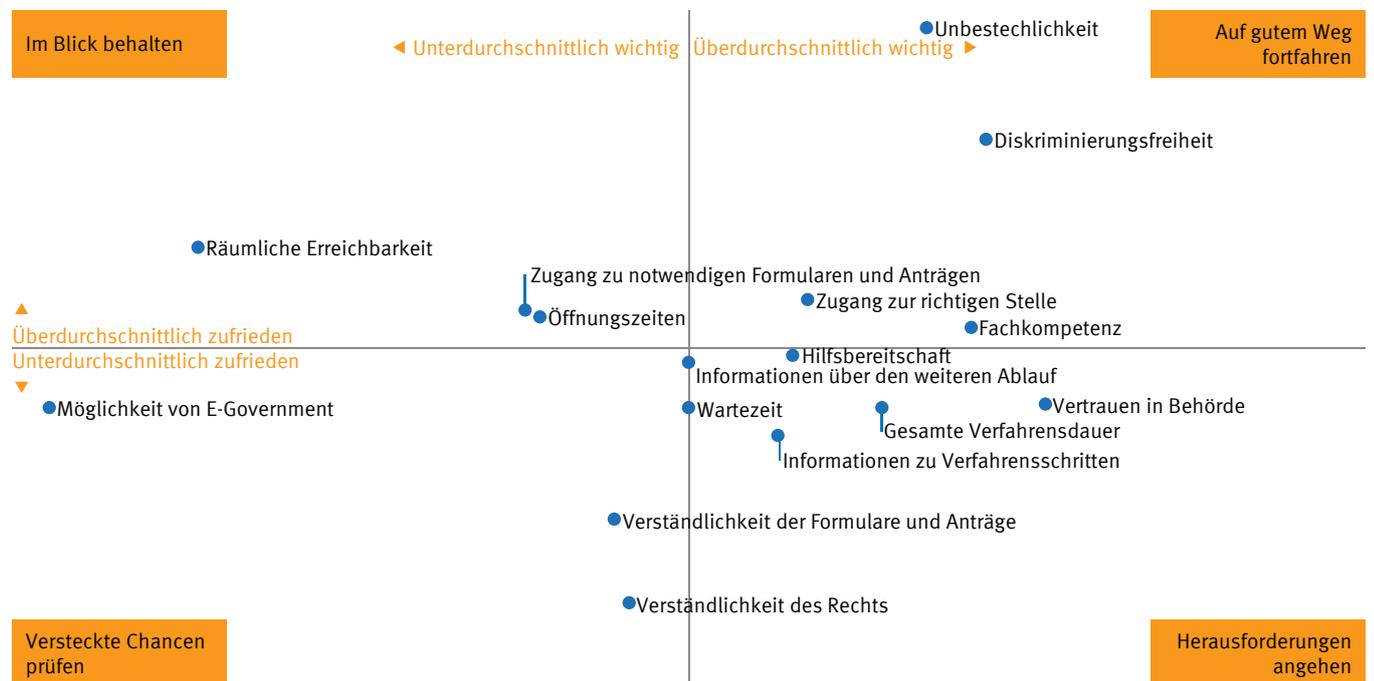
### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Pflegebedürftigkeit (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Pflegebedürftigkeit (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



### Zwei von 334 Meinungen



„Der behördliche Gang ist zu langwierig. Es müsste schneller gehandelt werden, weil es ja um einen Menschen geht und nicht um eine Sache.“ (Kreis Kitzingen)



„Eine Art Anlaufzettel mit Punkten, an was alles zu denken ist, wenn jemand pflegebedürftig wird.“ (Trier)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Agentur für Arbeit	Pflegekasse	Rentenversicherung
Informationen zu Verfahrensschritten	0,30	0,64	0,75
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,38	0,46	0,27
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,38	0,96	1,06
Möglichkeit von E-Government	-	0,76	0,75
Zugang zur richtigen Stelle	0,05	1,14	0,91
Räumliche Erreichbarkeit	0,86	1,20	1,21
Öffnungszeiten	-0,06	1,13	0,74
Wartezeit	-0,06	0,82	0,59
Informationen über den weiteren Ablauf	0,67	0,85	0,92
Hilfsbereitschaft	0,60	0,91	0,82
Fachkompetenz	0,24	0,94	1,17
Gesamte Verfahrensdauer	0,10	0,75	0,80
Vertrauen in Behörde	-0,03	0,79	0,75
Diskriminierungsfreiheit	1,15	1,52	1,51
Unbestechlichkeit	1,67	1,81	1,89
Verständlichkeit des Rechts	-0,36	0,28	-0,04

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Pflegebedürftigkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Agentur für Arbeit	Pflegekasse	Rentenversicherung
Informationen zu Verfahrensschritten	82	78	72
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	53	69	57
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	48	63	51
Möglichkeit von E-Government	-	31	29
Zugang zur richtigen Stelle	69	83	66
Räumliche Erreichbarkeit	26	43	23
Öffnungszeiten	56	64	52
Wartezeit	73	74	63
Informationen über den weiteren Ablauf	65	75	58
Hilfsbereitschaft	83	82	67
Fachkompetenz	73	95	83
Gesamte Verfahrensdauer	78	87	73
Vertrauen in Behörde	82	97	91
Diskriminierungsfreiheit	87	91	88
Unbestechlichkeit	78	89	83
Verständlichkeit des Rechts	61	70	64

\* Für die in Schaubild 1 genannte Behörde Amt für Soziales liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,67	0,63
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,34	0,48
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,99	1,02
Möglichkeit von E-Government	0,74	0,72
Zugang zur richtigen Stelle	0,96	1,11
Räumliche Erreichbarkeit	1,30	1,08
Öffnungszeiten	1,09	0,89
Wartezeit	0,70	0,76
Informationen über den weiteren Ablauf	0,87	0,85
Hilfsbereitschaft	0,87	0,88
Fachkompetenz	0,89	1,02
Gesamte Verfahrensdauer	0,71	0,75
Vertrauen in Behörde	0,71	0,78
Diskriminierungsfreiheit	1,49	1,51
Unbestechlichkeit	1,86	1,79
Verständlichkeit des Rechts	0,18	0,17

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Pflegebedürftigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	0,68	0,58	0,54	0,52
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,42	0,41	0,39	0,50
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,00	1,00	0,99	0,96
Möglichkeit von E-Government	0,72	0,75	0,70	0,72
Zugang zur richtigen Stelle	1,15	1,04	1,03	0,95
Räumliche Erreichbarkeit	1,18	1,30	1,28	1,20
Öffnungszeiten	1,12	0,98	0,89	0,80
Wartezeit	0,82	0,65	0,65	0,50
Informationen über den weiteren Ablauf	0,93	0,87	0,79	0,83
Hilfsbereitschaft	0,98	0,83	0,70	0,69
Fachkompetenz	0,90	0,96	0,93	1,01
Gesamte Verfahrensdauer	0,78	0,65	0,66	0,57
Vertrauen in Behörde	0,74	0,73	0,71	0,71
Diskriminierungsfreiheit	1,41	1,52	1,54	1,58
Unbestechlichkeit	1,76	1,83	1,81	1,71
Verständlichkeit des Rechts	0,21	0,17	0,22	-0,22



# Tod einer nahestehenden Person

Zahl der befragten Personen: 208

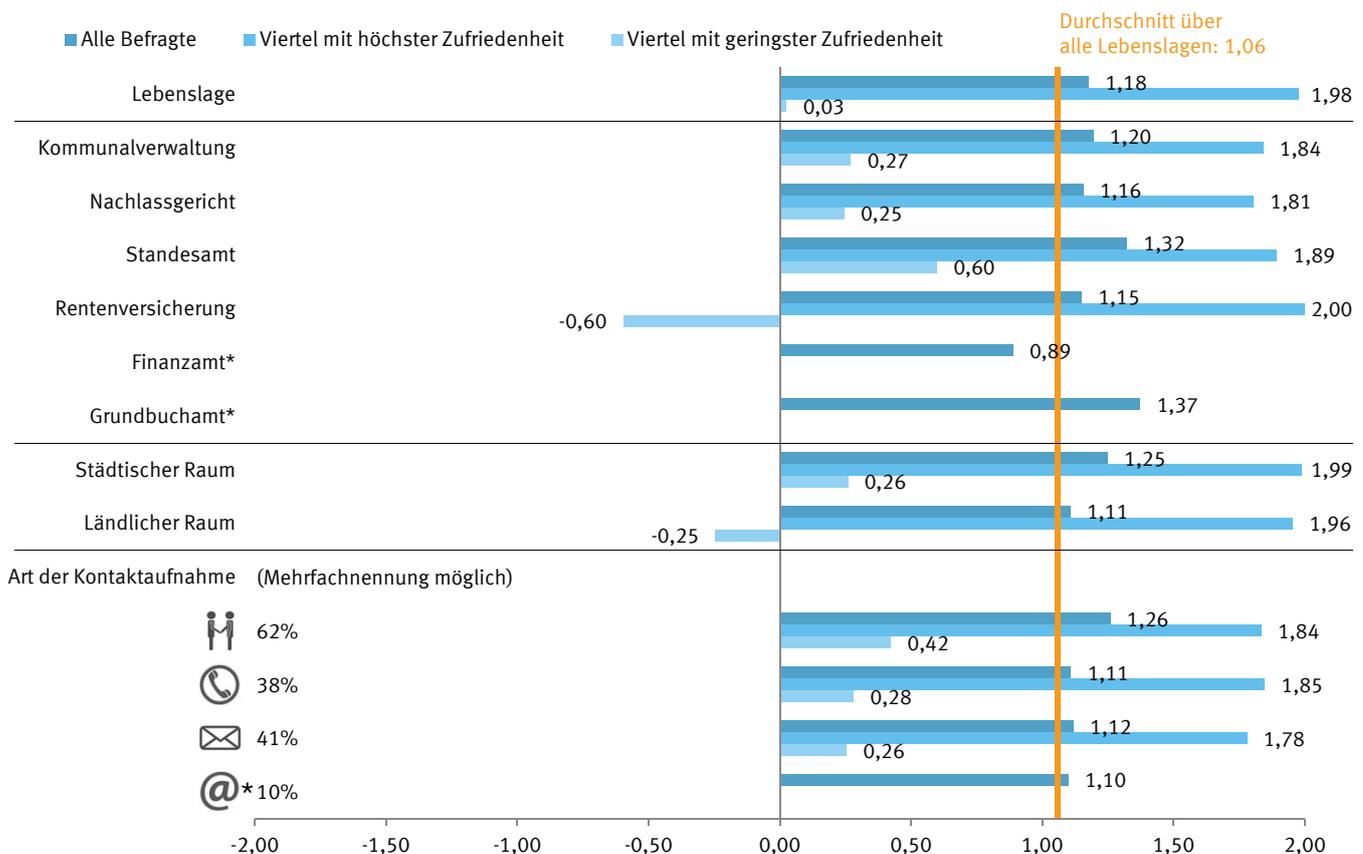
Ein Todesfall in der Familie oder im Freundeskreis ist ein tiefer Einschnitt im Leben. In Trauer fällt das Handeln schwer. Dennoch sind zeitnah wichtige Formalitäten zu erledigen, die Behördenkontakte erfordern.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

## Allgemeine Zufriedenheit – Tod einer nahestehenden Person

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1

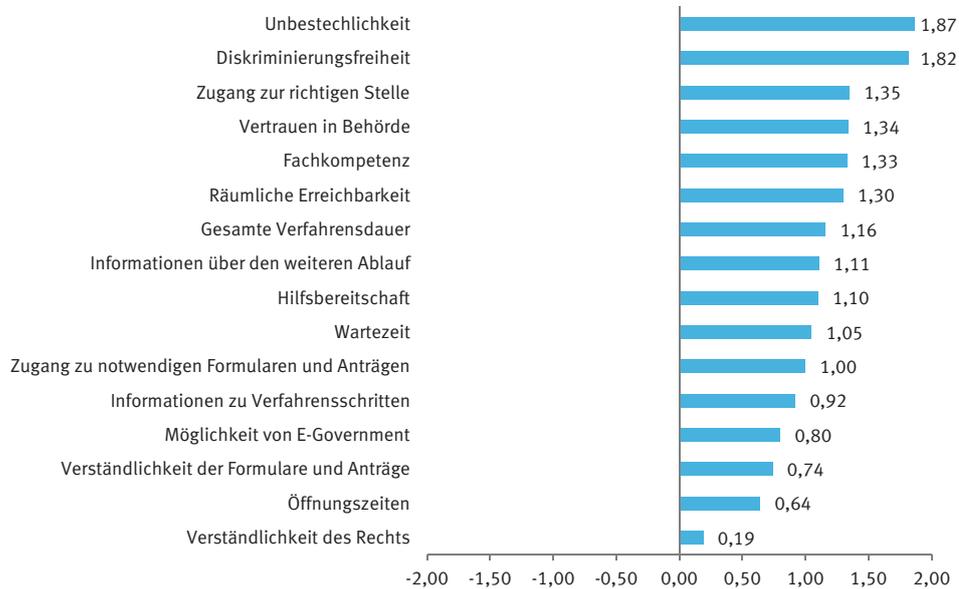


\* Aufgrund einer zu geringen Zahl von Antworten erfolgt kein Nachweis der Viertel mit höchster und geringster Zufriedenheit.

Schaubild 2 zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. Schaubild 3 stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

### Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Tod einer nahestehenden Person (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Stärken**

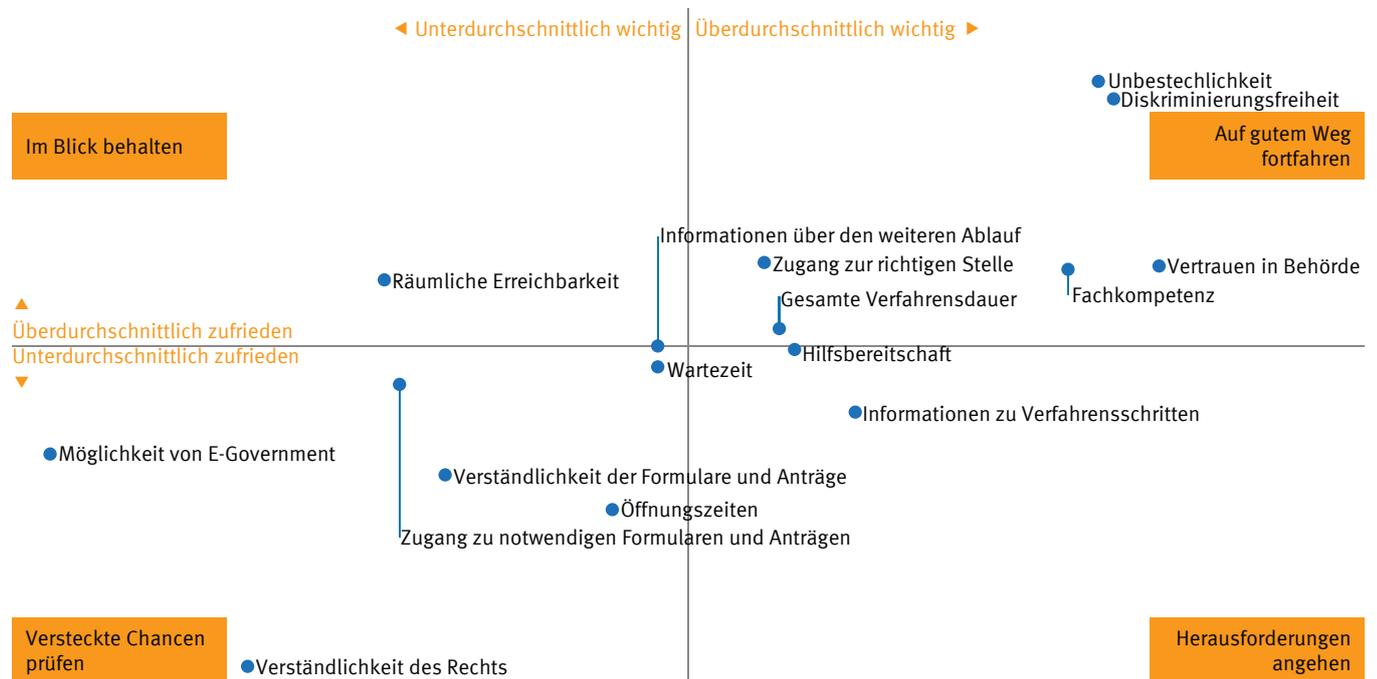
- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Zugang zur richtigen Stelle

**Schwächen**

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

### Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Tod einer nahestehenden Person (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



#### Zwei von 99 Meinungen



„Wünschenswert wäre es, wenn man einfach anrufen kann und man bekommt alles Schritt für Schritt erklärt.“ (Kreis Rosenheim)



„Ein kurzes und verständliches Merkblatt zu dem Thema in Papierform und online bereitstellen.“ (Kreis Nürnberger Land)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden\* – Tod einer nahestehenden Person

(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2)

Tabelle 1

	Kommunal- verwaltung	Nachlassgericht	Standesamt
Informationen zu Verfahrensschritten	0,93	0,81	1,13
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,64	0,85	0,75
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,01	0,96	1,10
Möglichkeit von E-Government	0,81	0,66	1,08
Zugang zur richtigen Stelle	1,34	1,33	1,42
Räumliche Erreichbarkeit	1,35	1,17	1,47
Öffnungszeiten	0,75	0,50	0,70
Wartezeit	1,06	1,06	1,00
Informationen über den weiteren Ablauf	1,12	0,95	1,42
Hilfsbereitschaft	1,16	0,99	1,20
Fachkompetenz	1,33	1,26	1,47
Gesamte Verfahrensdauer	1,32	0,85	1,44
Vertrauen in Behörde	1,09	1,45	1,67
Diskriminierungsfreiheit	1,81	1,84	1,78
Unbestechlichkeit	1,84	1,86	1,92
Verständlichkeit des Rechts	0,17	0,16	0,28

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden\* – Tod einer nahestehenden Person

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Kommunal- verwaltung	Nachlassgericht	Standesamt
Informationen zu Verfahrensschritten	71	75	71
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	46	53	51
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	44	49	49
Möglichkeit von E-Government	30	22	29
Zugang zur richtigen Stelle	78	64	73
Räumliche Erreichbarkeit	49	47	47
Öffnungszeiten	68	47	69
Wartezeit	70	53	66
Informationen über den weiteren Ablauf	63	60	67
Hilfsbereitschaft	75	67	69
Fachkompetenz	93	84	95
Gesamte Verfahrensdauer	71	70	80
Vertrauen in Behörde	94	96	96
Diskriminierungsfreiheit	95	91	95
Unbestechlichkeit	90	94	93
Verständlichkeit des Rechts	35	35	38

\* Für die in Schaubild 1 genannten Behörden Rentenversicherung, Finanzamt und Grundbuchamt liegen keine Ergebnisse nach einzelnen Zufriedenheitsfaktoren vor.

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen – Tod einer nahestehenden Person

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum
Informationen zu Verfahrensschritten	0,95	0,90
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,80	0,68
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,93	1,08
Möglichkeit von E-Government	0,88	0,73
Zugang zur richtigen Stelle	1,25	1,45
Räumliche Erreichbarkeit	1,30	1,30
Öffnungszeiten	0,61	0,68
Wartezeit	0,89	1,21
Informationen über den weiteren Ablauf	1,19	1,04
Hilfsbereitschaft	1,13	1,07
Fachkompetenz	1,39	1,27
Gesamte Verfahrensdauer	1,17	1,14
Vertrauen in Behörde	1,39	1,28
Diskriminierungsfreiheit	1,84	1,79
Unbestechlichkeit	1,91	1,82
Verständlichkeit des Rechts	0,42	-0,03

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Tod einer nahestehenden Person

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,04	0,73	0,80	0,63
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,52	0,82	0,82	0,58
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,06	0,85	0,95	1,01
Möglichkeit von E-Government	0,64	0,73	0,84	1,01
Zugang zur richtigen Stelle	1,41	1,24	1,23	1,23
Räumliche Erreichbarkeit	1,32	1,34	1,41	1,69
Öffnungszeiten	0,74	0,55	0,34	0,40
Wartezeit	1,15	0,89	0,90	1,33
Informationen über den weiteren Ablauf	1,25	1,01	0,89	1,17
Hilfsbereitschaft	1,34	0,93	0,86	0,75
Fachkompetenz	1,41	1,23	1,22	1,13
Gesamte Verfahrensdauer	1,26	1,05	0,89	1,03
Vertrauen in Behörde	1,40	1,17	1,21	1,06
Diskriminierungsfreiheit	1,84	1,84	1,78	1,48
Unbestechlichkeit	1,87	1,79	1,87	1,82
Verständlichkeit des Rechts	0,21	0,12	0,25	0,29



## Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

Zahl der befragten Personen: 612

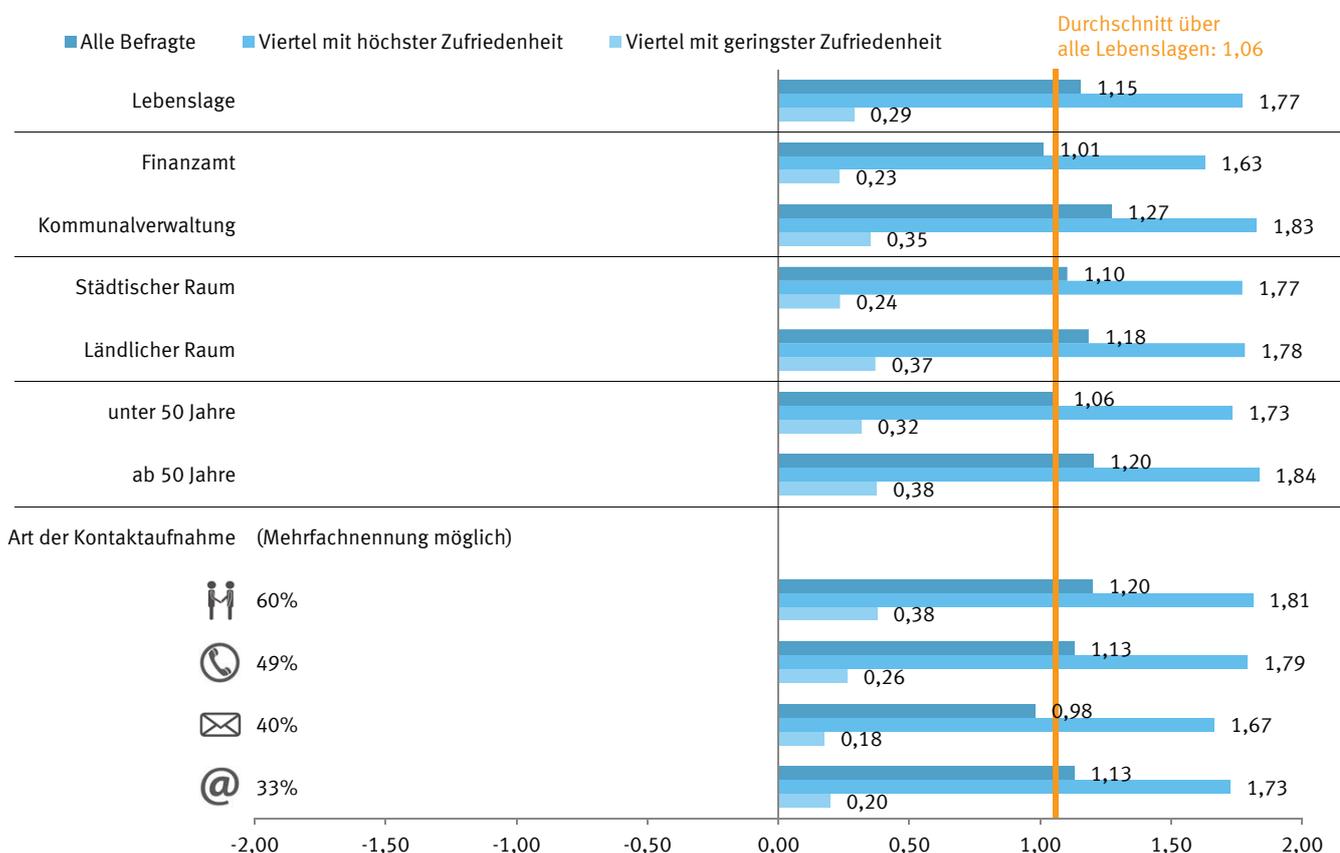
Die Tätigkeit in einem Verein kann sich auf vielfältige Weise gestalten. Neben der Position, welche man in einem Verein innehat, sind Zahl und Art der Behördenkontakte zudem von der Art und dem Zweck des Vereines abhängig. Die im Rahmen der Zufriedenheitsbefragung berücksichtigten Behördenkontakte können daher nur einen Auszug der möglichen Fallkonstellationen darstellen.

Schaubild 1 zeigt die allgemeine Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in dieser Lebenslage, die Zufriedenheit mit wesentlich beteiligten Behörden, nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen, Altersgruppen und der verwendeten Art der Kontaktaufnahme (persönlicher Besuch, telefonisch, per Brief, online) einschließlich ihrer prozentualen Verteilung. Abgebildet sind jeweils die Zufriedenheit aller befragten Personen und – soweit möglich – die des zufriedensten und des am wenigsten zufriedenen Viertels der Befragten.

### Allgemeine Zufriedenheit – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

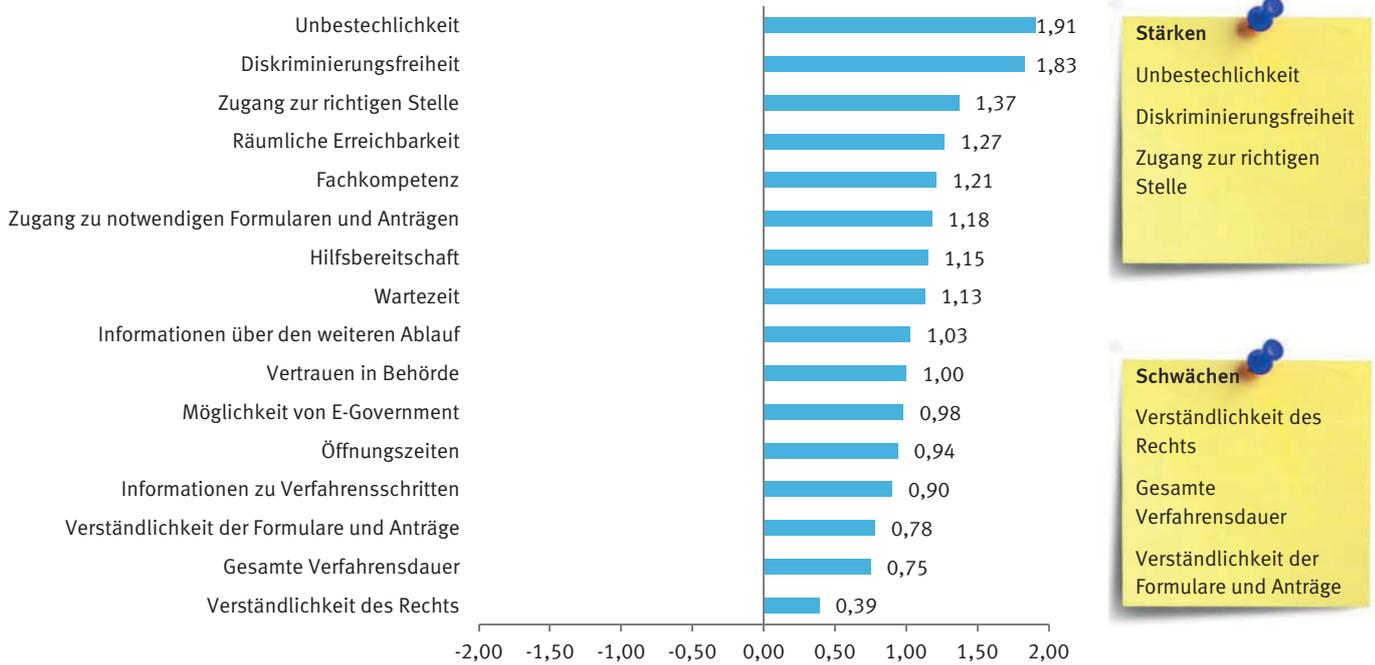
Schaubild 1



**Schaubild 2** zeigt die Zufriedenheit aller Befragten mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen. **Schaubild 3** stellt die Zufriedenheit mit diesen Faktoren und deren Wichtigkeit für die Zufriedenheitseinschätzung in Relation.

**Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 2



**Zufriedenheit und Wichtigkeit der Faktoren – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2, Prozentangaben für „wichtig“)

Schaubild 3



**Zwei von 331 Meinungen**



„Mehr Info-Blätter, im Gespräch mehr Kommunikation, Anlaufstelle, die Gesetze erklärt.“ (Kreis Rhön-Grabfeld)



„Die Fachkompetenz der Sachbearbeiter war nicht immer gegeben. Die Dauer der Bearbeitung war mir zu lange, und der Aufwand bis zum Ergebnis zu groß.“ (München)



## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 1

	Finanzamt	Kommunal- verwaltung
Informationen zu Verfahrensschritten	0,59	1,16
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,37	1,13
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,92	1,40
Möglichkeit von E-Government	0,75	1,18
Zugang zur richtigen Stelle	1,23	1,50
Räumliche Erreichbarkeit	0,84	1,63
Öffnungszeiten	0,85	1,00
Wartezeit	1,03	1,21
Informationen über den weiteren Ablauf	1,00	1,06
Hilfsbereitschaft	0,95	1,32
Fachkompetenz	1,15	1,25
Gesamte Verfahrensdauer	0,67	0,82
Vertrauen in Behörde	0,85	1,13
Diskriminierungsfreiheit	1,85	1,81
Unbestechlichkeit	1,92	1,90
Verständlichkeit des Rechts	0,36	0,41

## Wichtigkeit der verschiedenen Faktoren nach Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(Prozentangabe für „wichtig“)

Tabelle 2

	Finanzamt	Kommunal- verwaltung
Informationen zu Verfahrensschritten	78	71
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	64	47
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	62	49
Möglichkeit von E-Government	40	41
Zugang zur richtigen Stelle	59	88
Räumliche Erreichbarkeit	20	65
Öffnungszeiten	39	70
Wartezeit	48	75
Informationen über den weiteren Ablauf	59	60
Hilfsbereitschaft	67	79
Fachkompetenz	87	98
Gesamte Verfahrensdauer	64	71
Vertrauen in Behörde	96	96
Diskriminierungsfreiheit	93	90
Unbestechlichkeit	95	93
Verständlichkeit des Rechts	71	64

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach ausgewählten Raumstrukturmerkmalen und Altersgruppen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 3

	Städtischer Raum	Ländlicher Raum	unter 50 Jahre	ab 50 Jahre
Informationen zu Verfahrensschritten	0,91	0,86	0,73	1,00
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,69	0,85	0,68	0,85
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,10	1,21	1,06	1,25
Möglichkeit von E-Government	0,89	1,09	1,02	1,02
Zugang zur richtigen Stelle	1,35	1,38	1,26	1,43
Räumliche Erreichbarkeit	1,29	1,24	1,37	1,23
Öffnungszeiten	0,92	0,87	0,56	1,13
Wartezeit	0,99	1,21	1,04	1,15
Informationen über den weiteren Ablauf	0,84	1,18	0,93	1,07
Hilfsbereitschaft	1,00	1,22	0,91	1,27
Fachkompetenz	1,09	1,29	1,12	1,26
Gesamte Verfahrensdauer	0,61	0,83	0,64	0,80
Vertrauen in Behörde	0,94	1,05	0,95	1,03
Diskriminierungsfreiheit	1,86	1,78	1,79	1,84
Unbestechlichkeit	1,96	1,85	1,88	1,92
Verständlichkeit des Rechts	0,40	0,39	0,42	0,39

## Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Kommunikationsart – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Tabelle 4

	Persönlicher Kontakt	Per Telefon	Per Brief	Über das Internet
Informationen zu Verfahrensschritten	1,06	0,84	0,66	0,90
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,94	0,81	0,38	0,79
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,33	1,09	0,93	1,20
Möglichkeit von E-Government	1,08	0,93	0,63	0,95
Zugang zur richtigen Stelle	1,42	1,31	1,08	1,35
Räumliche Erreichbarkeit	1,41	1,27	0,90	1,36
Öffnungszeiten	0,97	0,93	0,89	1,00
Wartezeit	1,22	1,06	1,05	1,20
Informationen über den weiteren Ablauf	0,95	1,00	0,85	1,01
Hilfsbereitschaft	1,22	1,09	0,93	1,03
Fachkompetenz	1,26	1,18	1,02	1,17
Gesamte Verfahrensdauer	0,72	0,77	0,57	0,73
Vertrauen in Behörde	0,97	0,97	0,91	0,94
Diskriminierungsfreiheit	1,81	1,82	1,85	1,87
Unbestechlichkeit	1,90	1,92	1,91	1,89
Verständlichkeit des Rechts	0,44	0,47	0,18	0,34



# Zufriedenheitsfaktoren nach Lebenslagen

# Informationen zu Verfahrensschritten

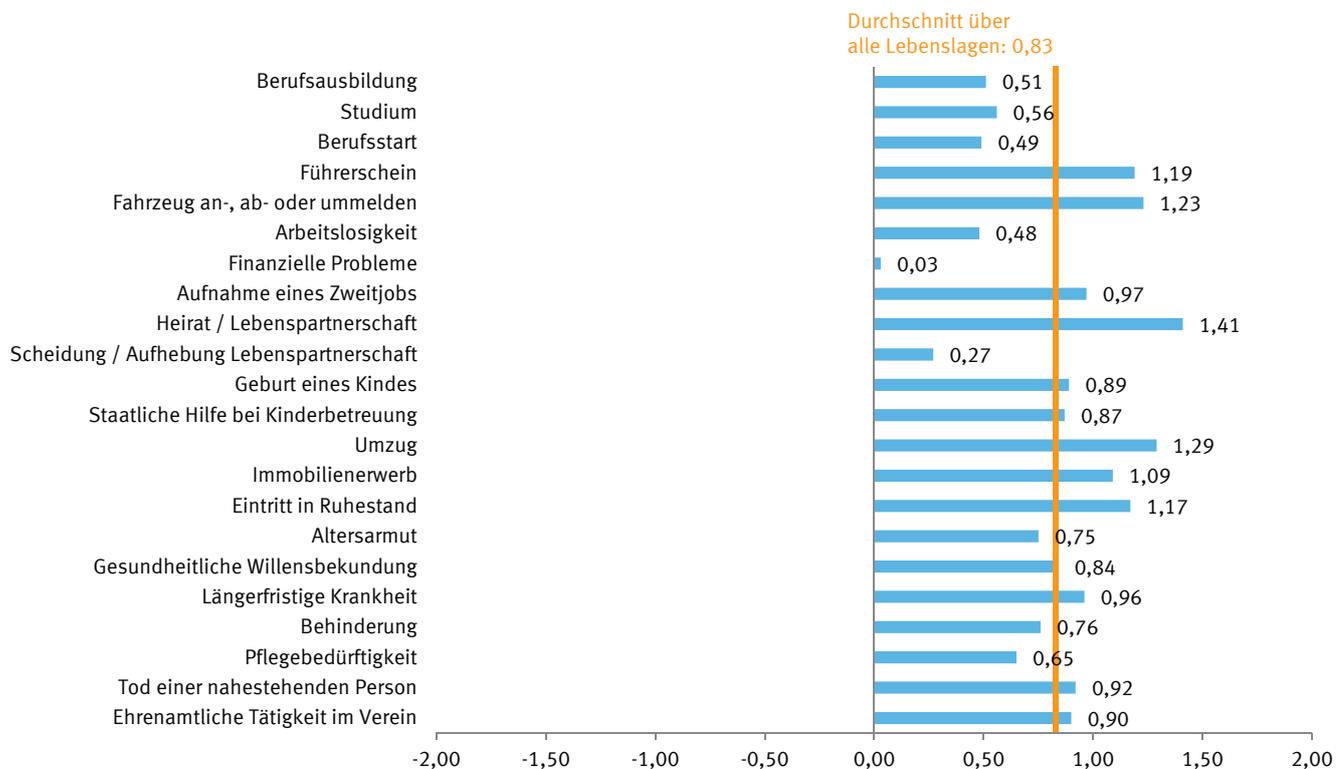
## Fragestellung im Telefoninterview

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

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

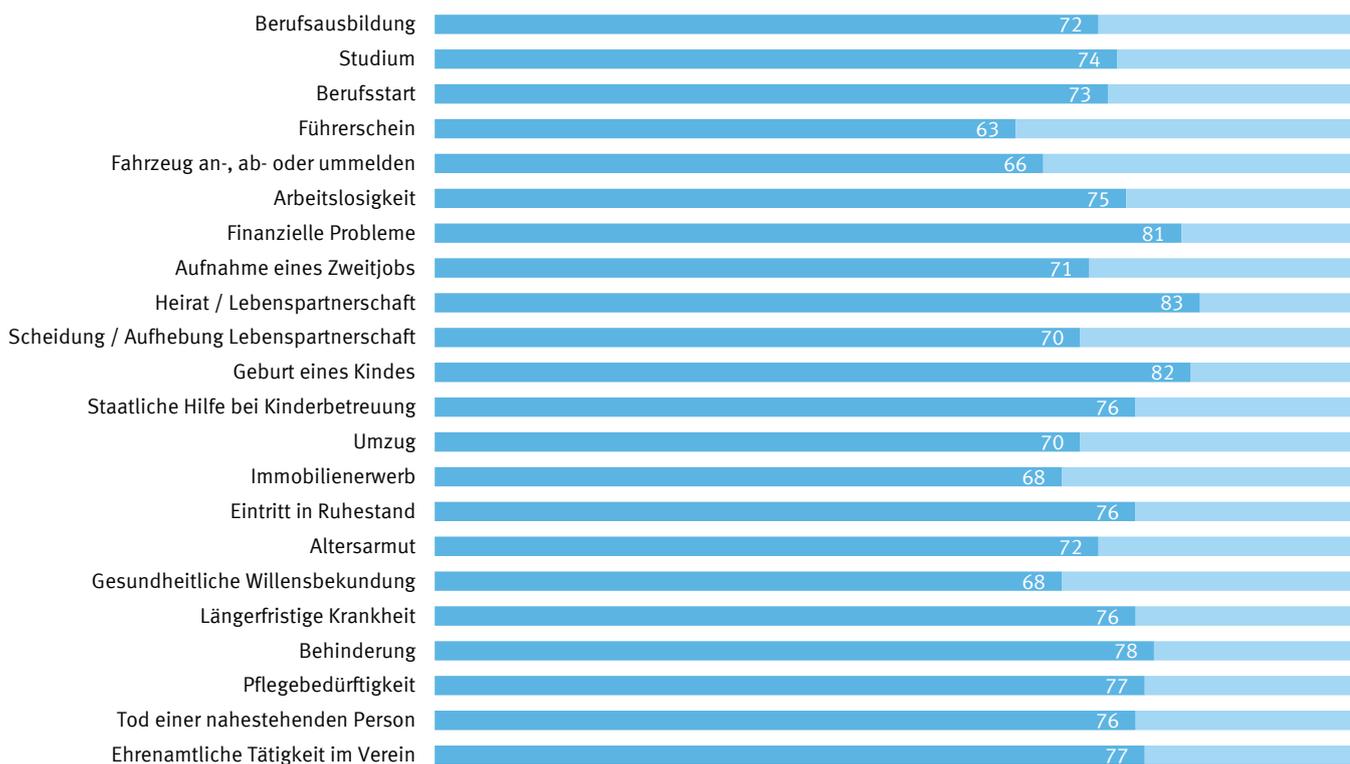
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen zu Verfahrensschritten

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Verständlichkeit der Formulare und Anträge

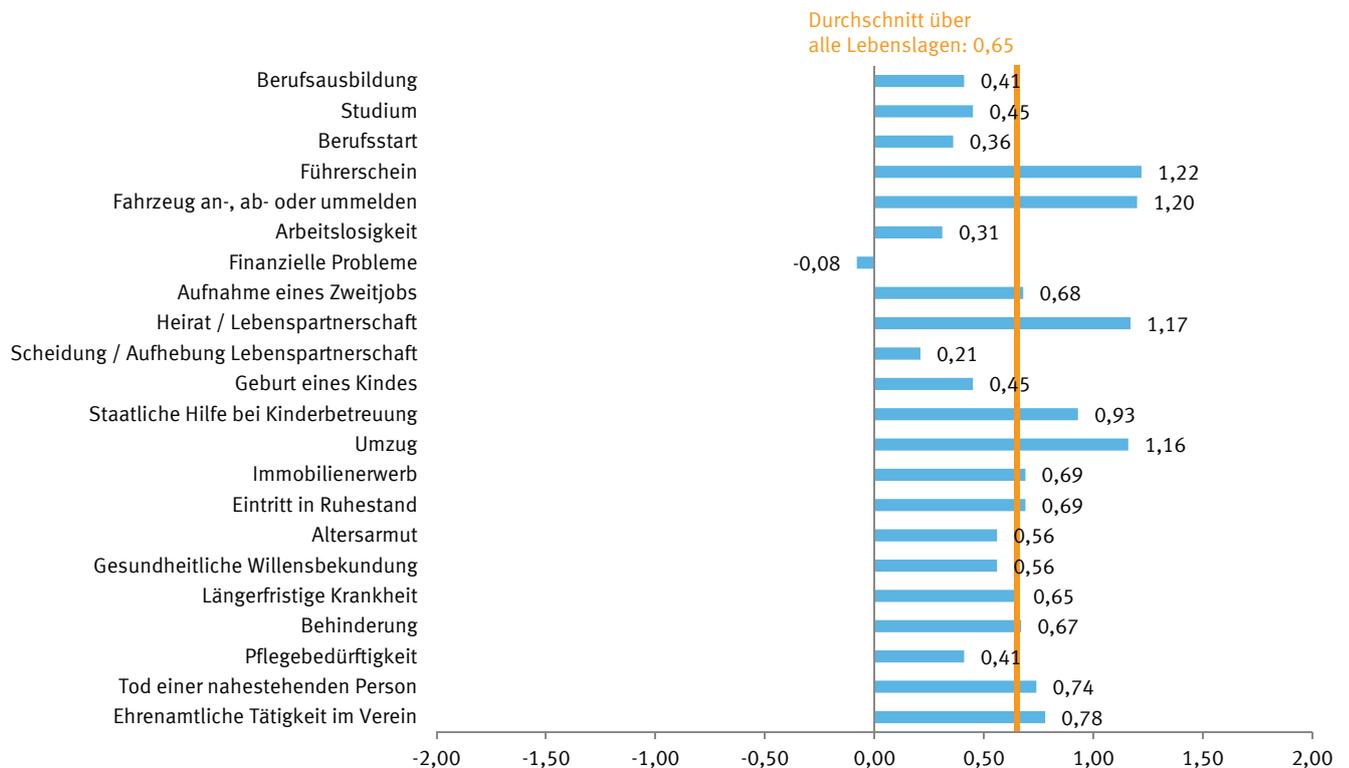
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des Formulars?

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

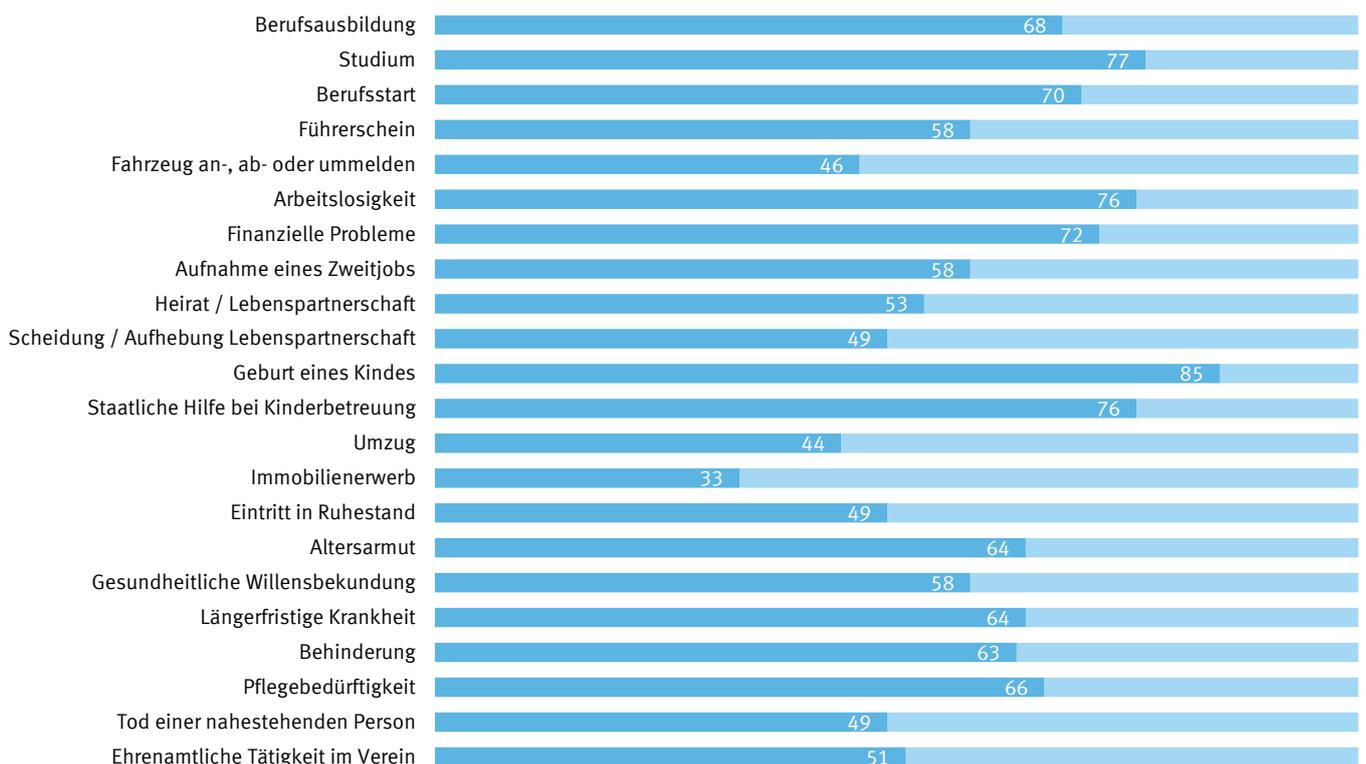
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit der Formulare und Anträge

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

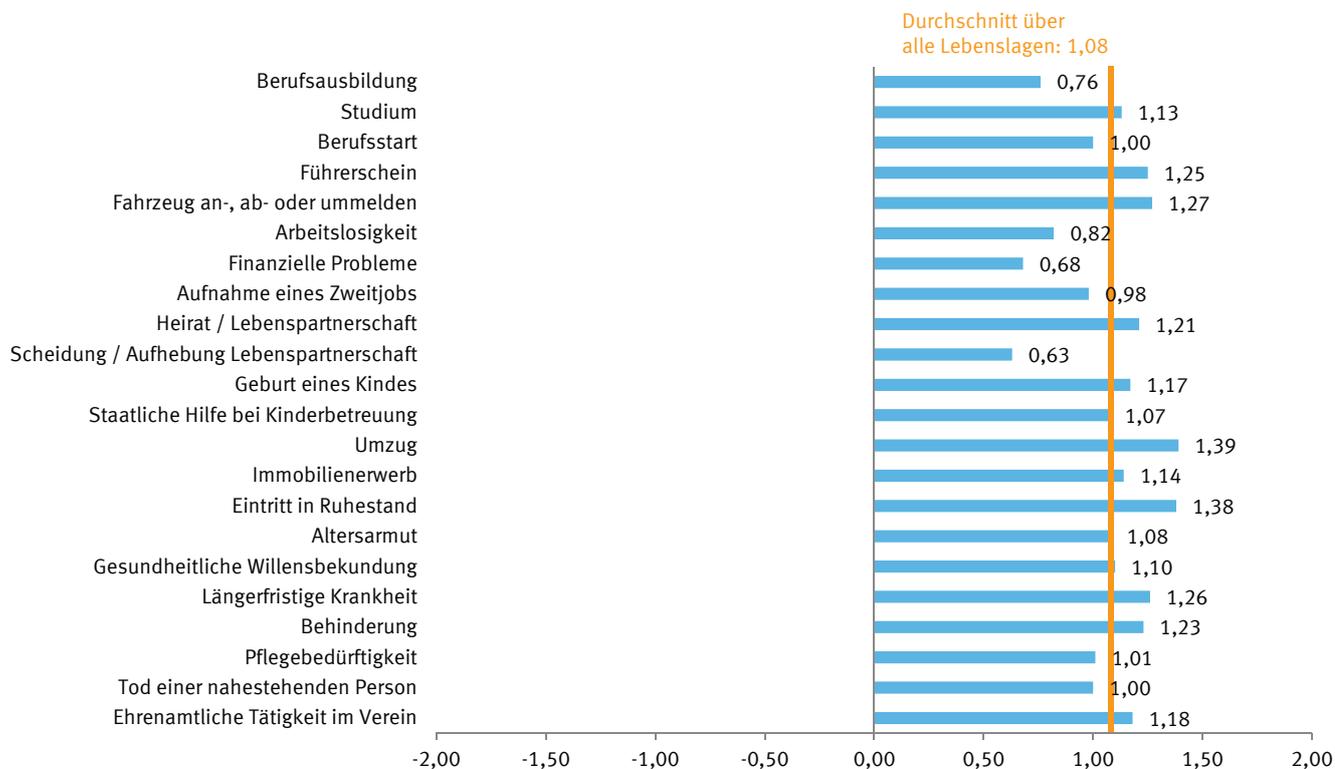
## Fragestellung im Telefoninterview

Bevor Sie Ihr Anliegen beim zuständigen Amt vorgetragen haben: Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen? Hier geht es darum, wie leicht Sie an Formulare oder Anträge gekommen sind.

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

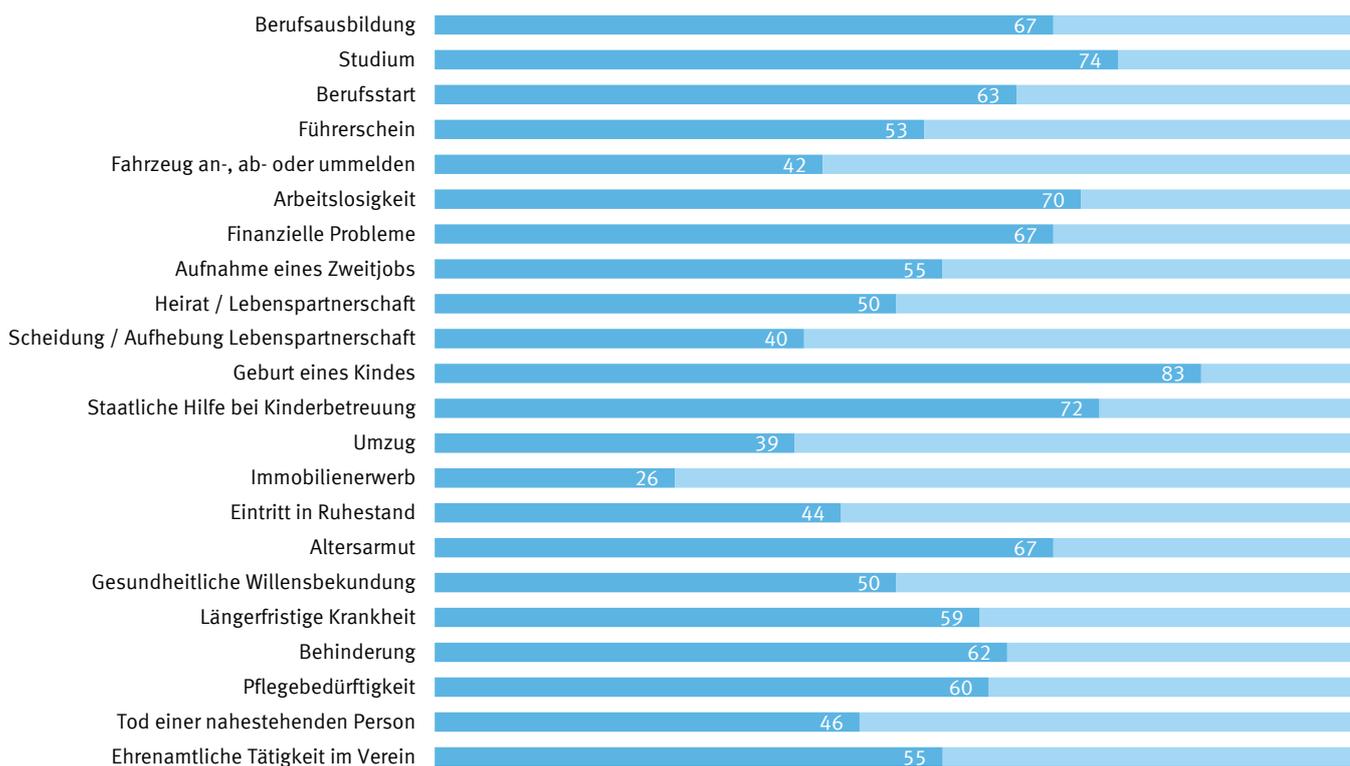
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Möglichkeit von E-Government

## Fragestellung im Telefoninterview

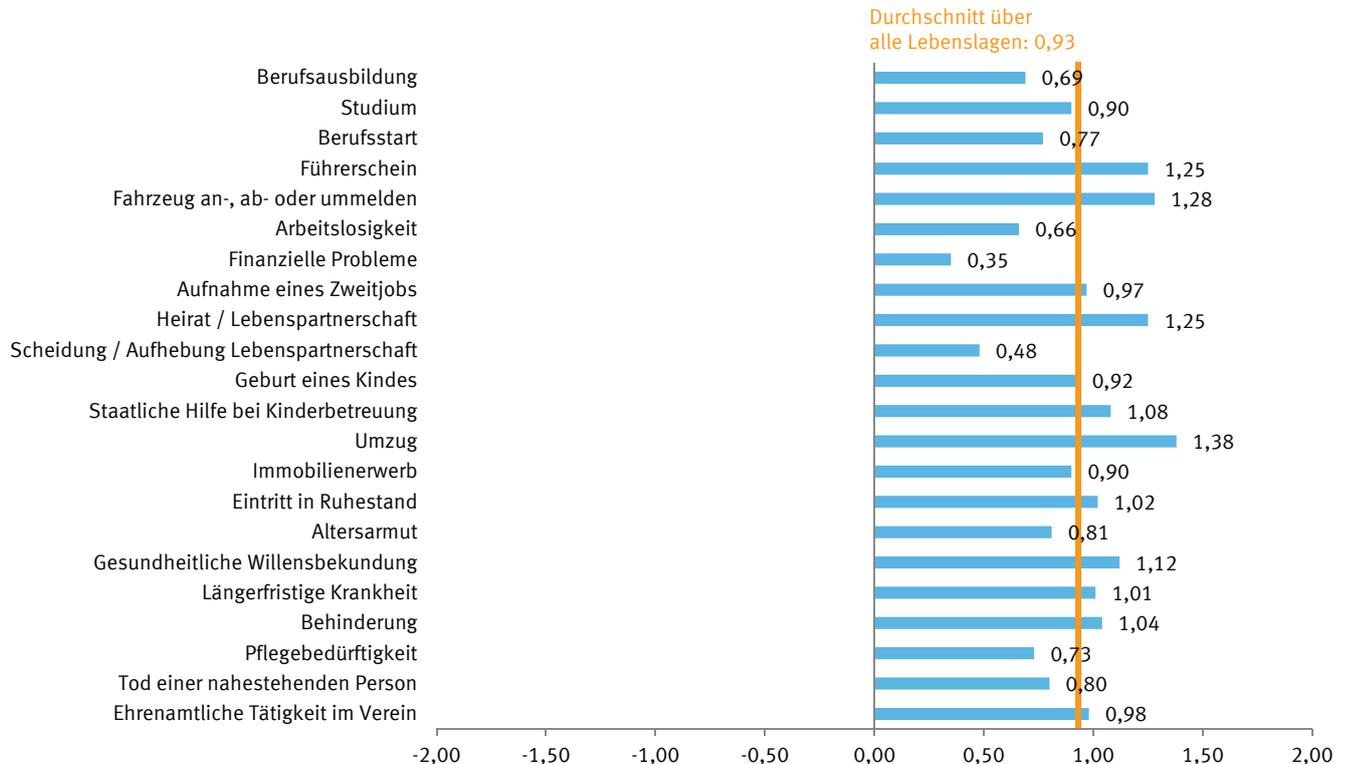
Wie zufrieden waren Sie damit, das Formular auf Papier auszufüllen?

Wie zufrieden waren Sie mit der Möglichkeit, das Formular am Computer bearbeiten oder online stellen zu können? (Gestellte Frage abhängig davon, ob das Formular auf Papier oder am Computer bearbeitet wurde.)

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

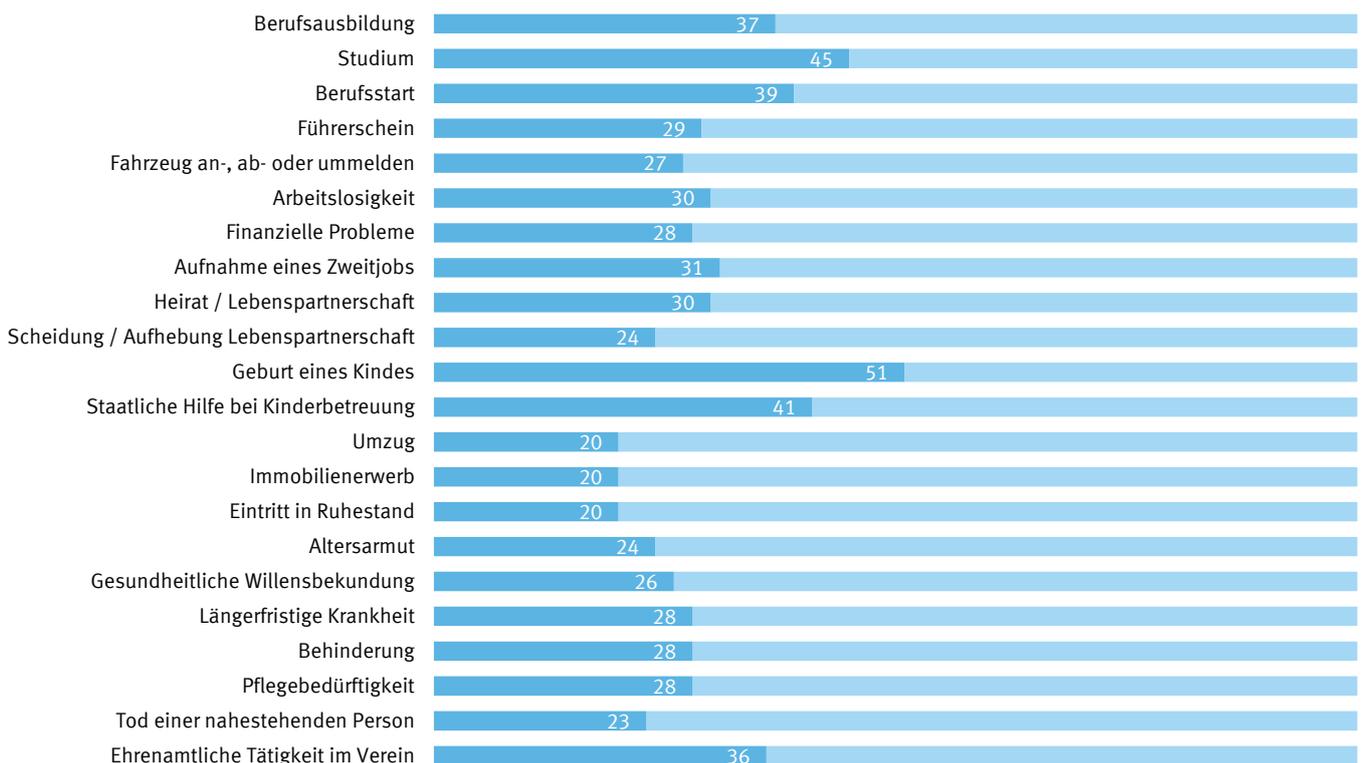
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Möglichkeit von E-Government

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Zugang zur richtigen Stelle

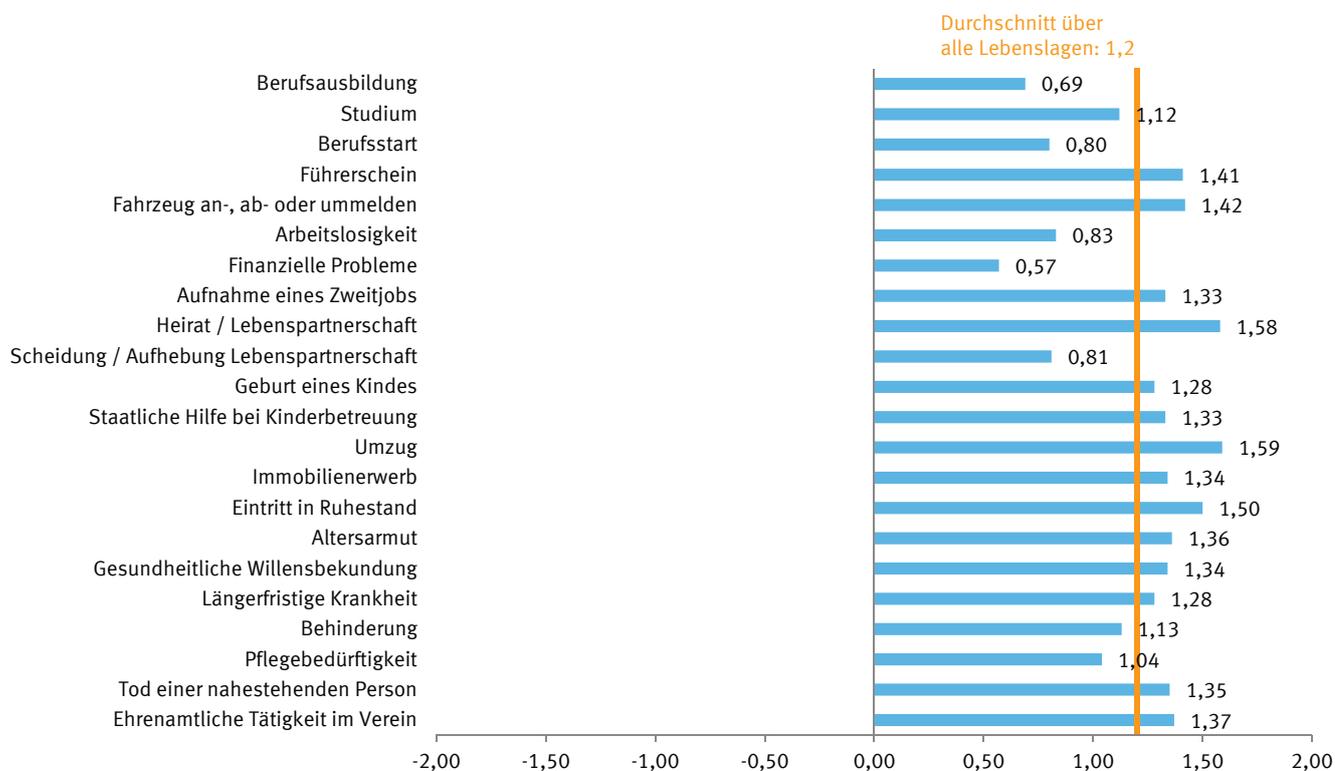
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten des zuständigen Amts? Hier geht es darum, ob Sie schnell an die zuständige Person weitergeleitet wurden.

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

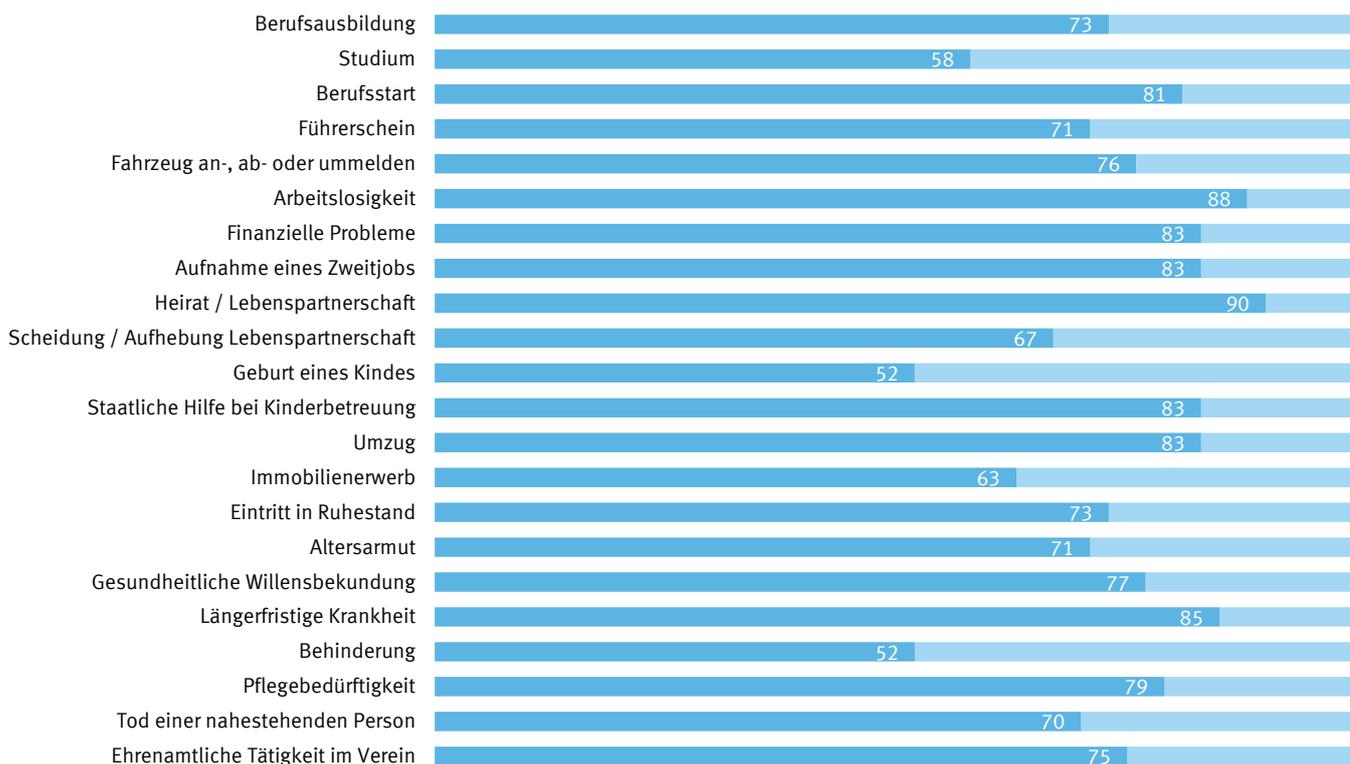
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Zugang zur richtigen Stelle

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Räumliche Erreichbarkeit

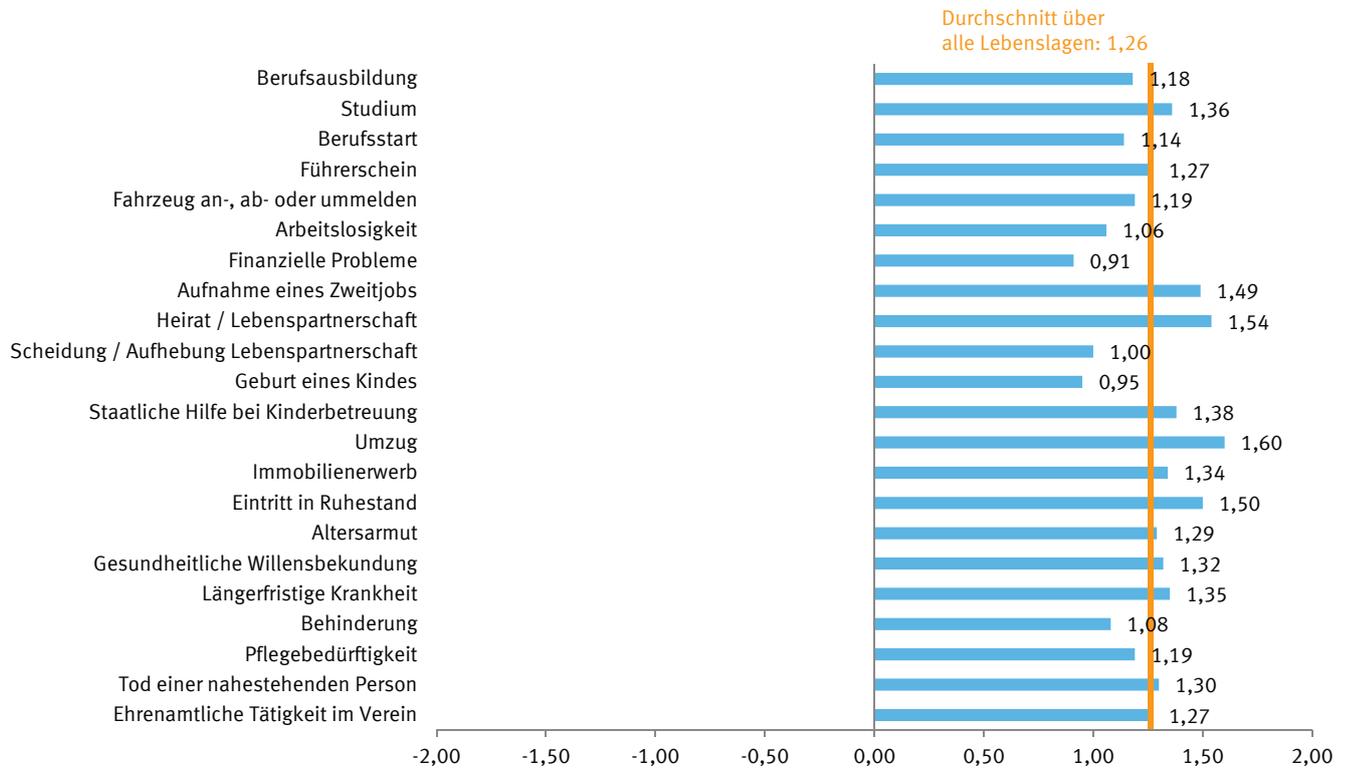
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit des zuständigen Amtes z.B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Auto, dem Fahrrad oder zu Fuß?

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

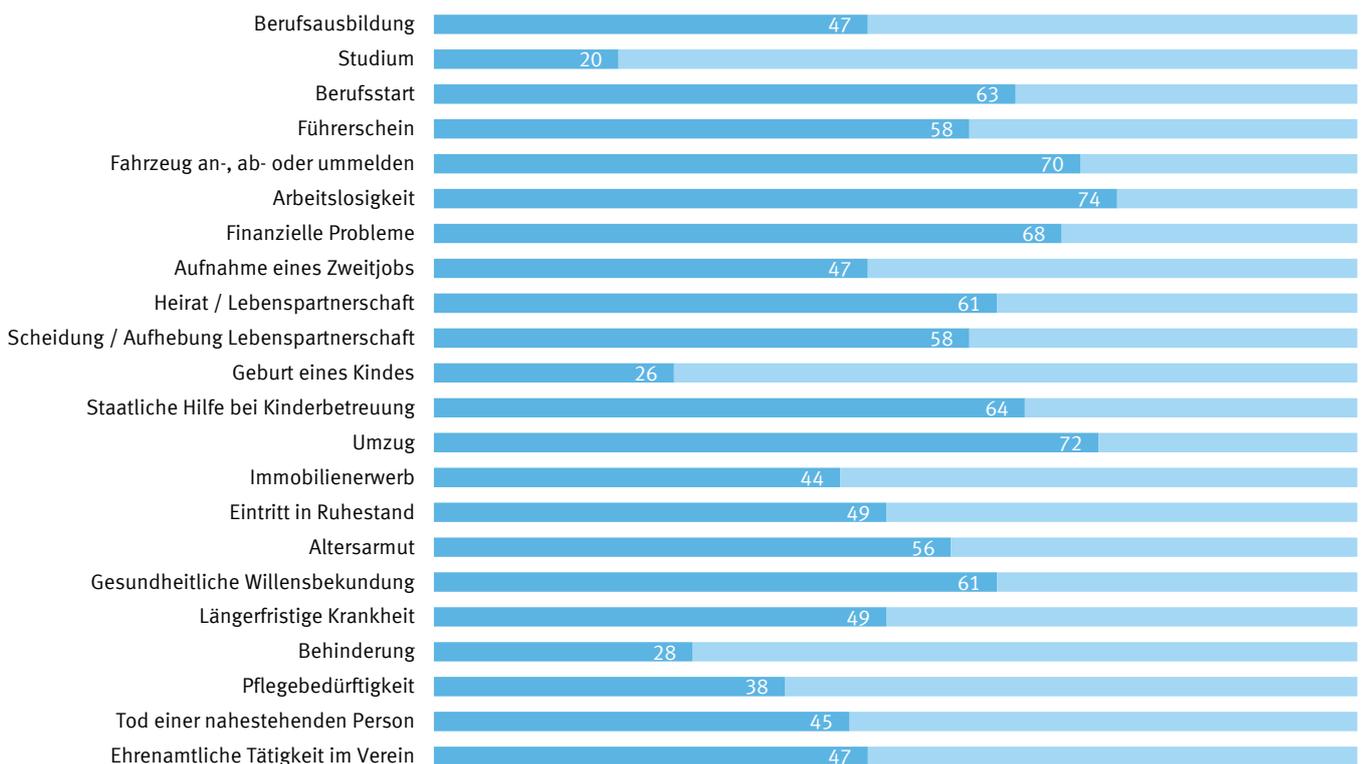
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Räumliche Erreichbarkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Öffnungszeiten

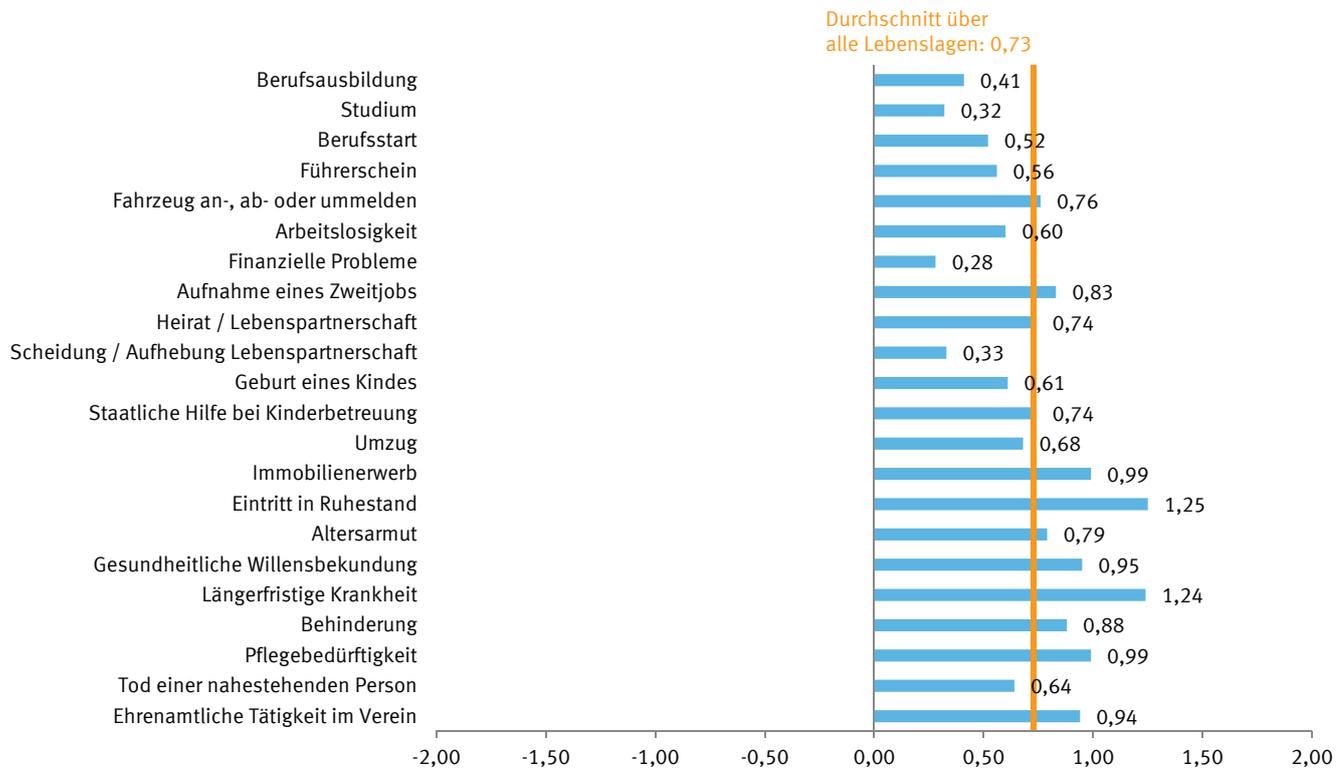
## Fragestellung im Telefoninterview

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

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Öffnungszeiten

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

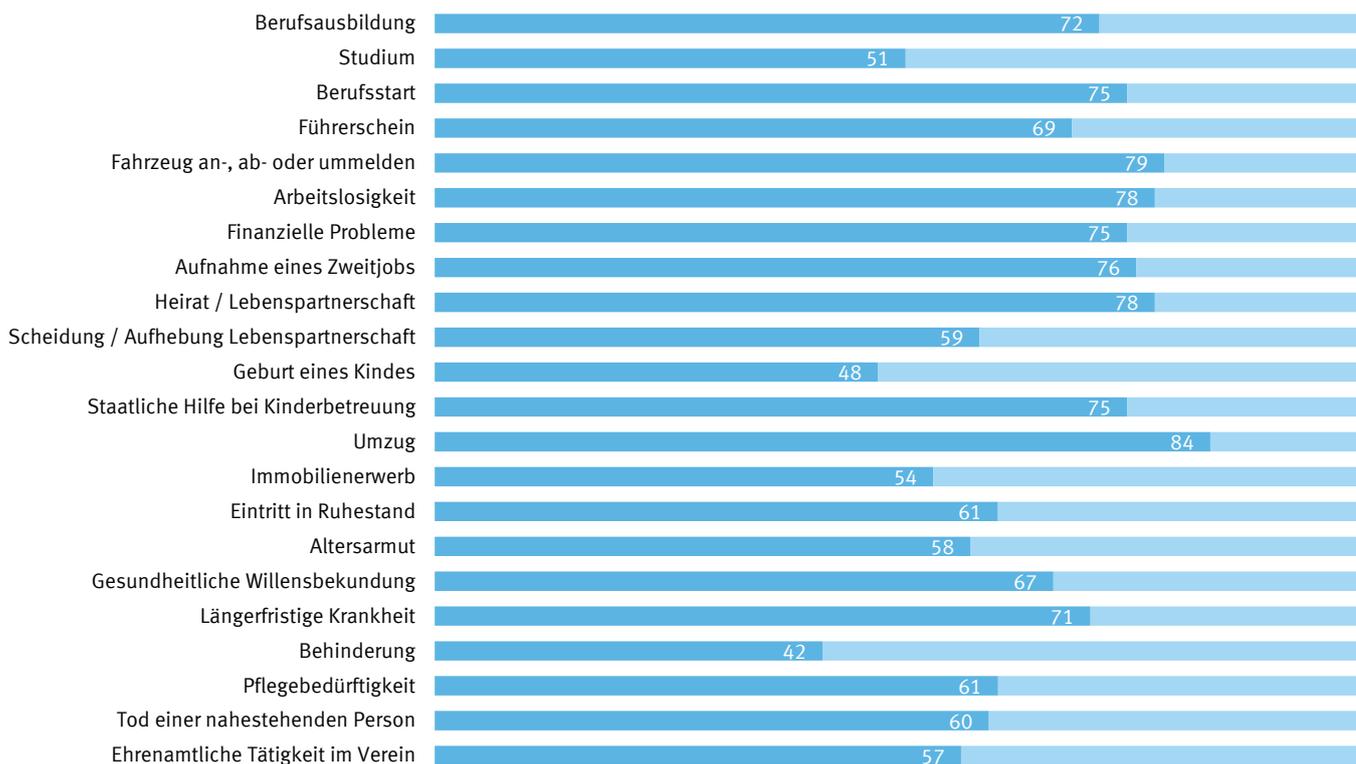
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Öffnungszeiten

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Wartezeit

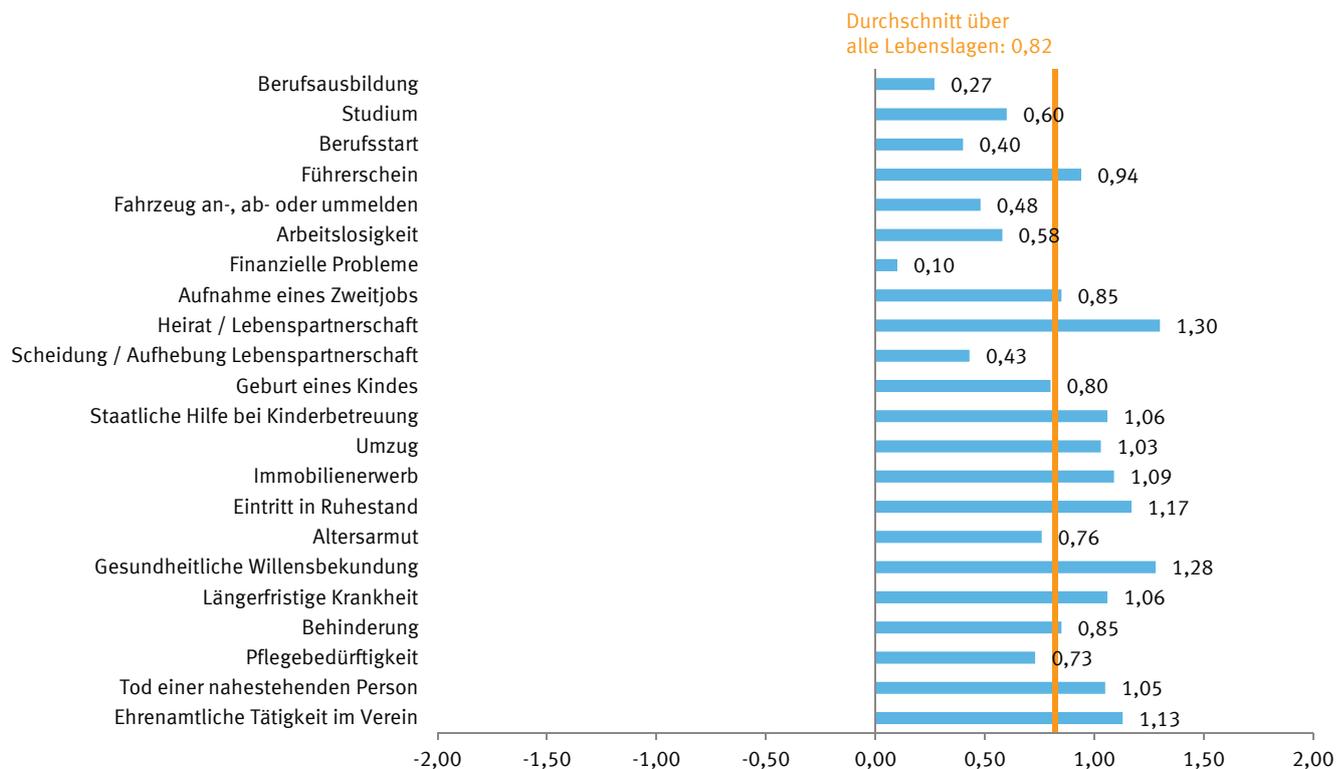
## Fragestellung im Telefoninterview

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

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Wartezeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

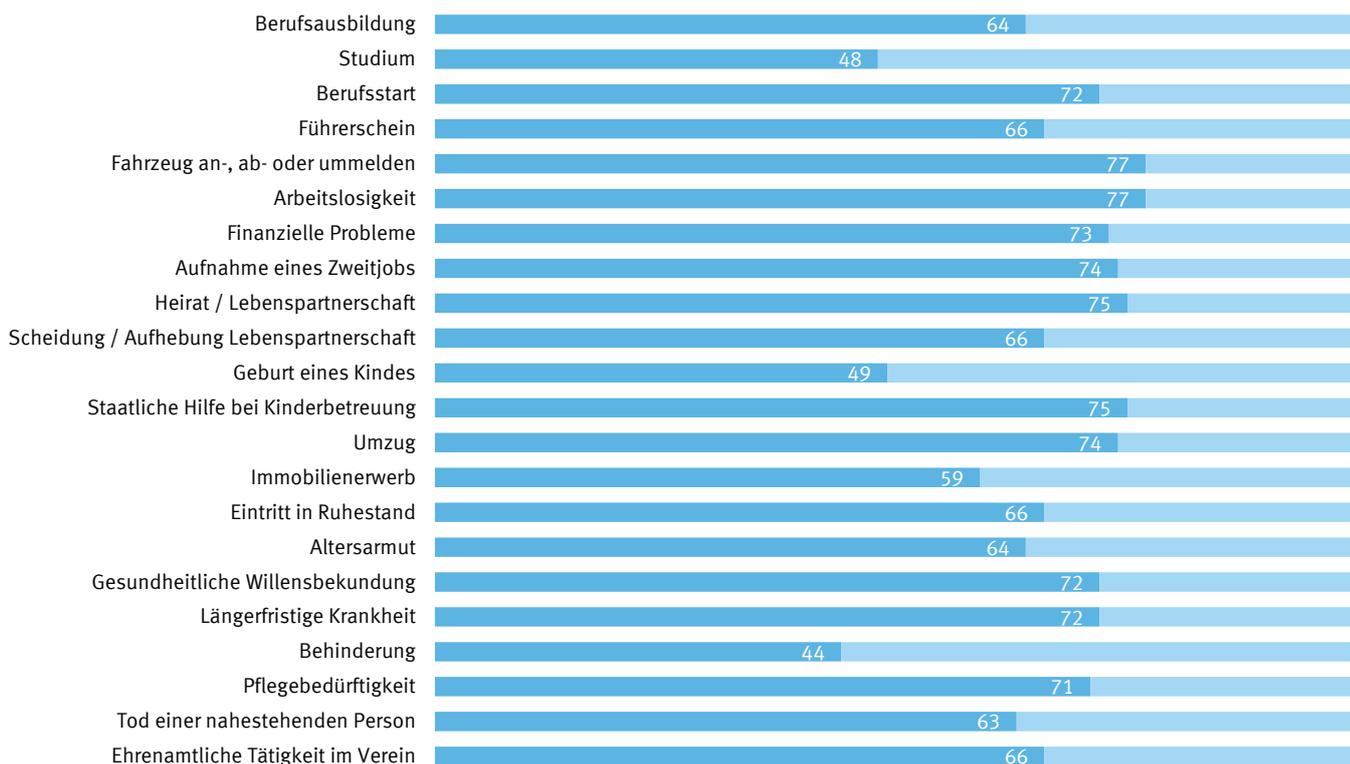
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Wartezeit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Informationen über den weiteren Ablauf

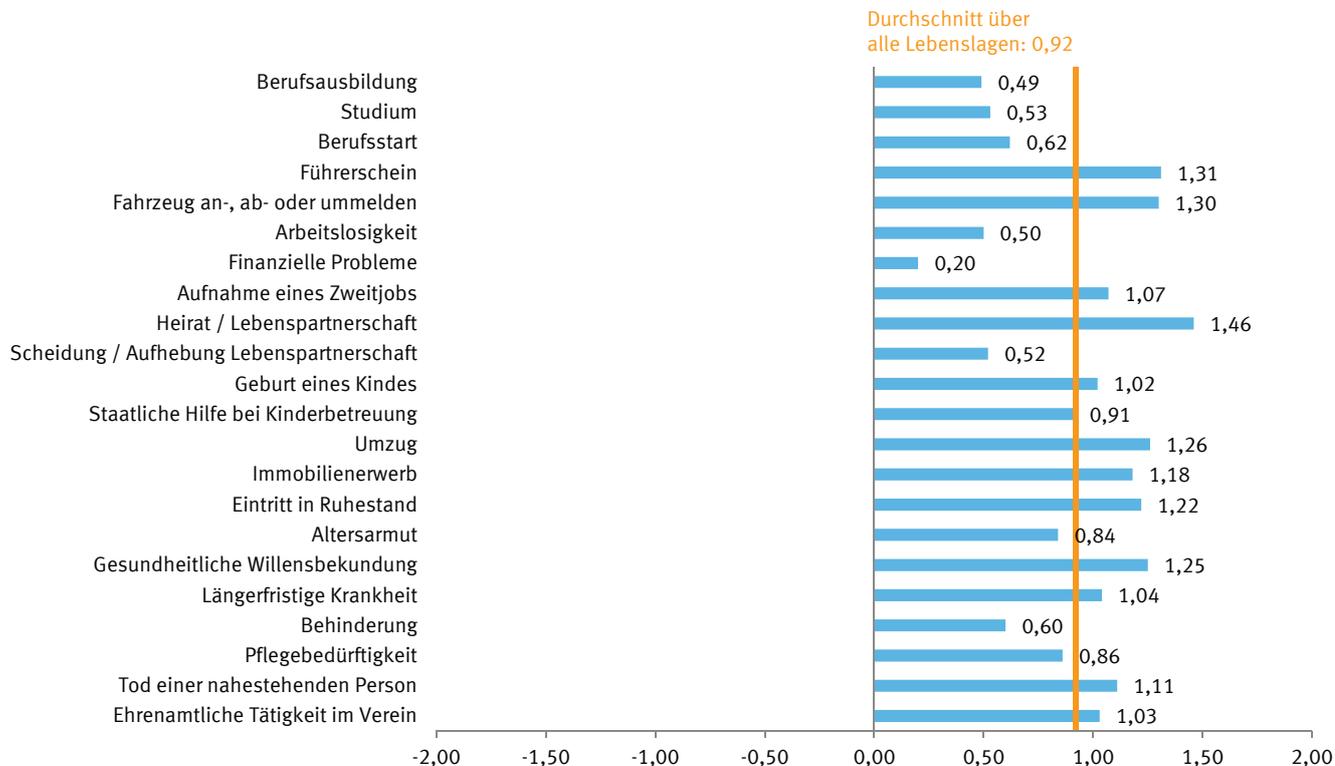
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit Informationen durch die Beschäftigten des zuständigen Amtes über weitere notwendige Schritte? Hierzu zählt z.B. die Kontaktierung weiterer Behörden, das Nachreichen von Dokumenten, die voraussichtliche Dauer usw.

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

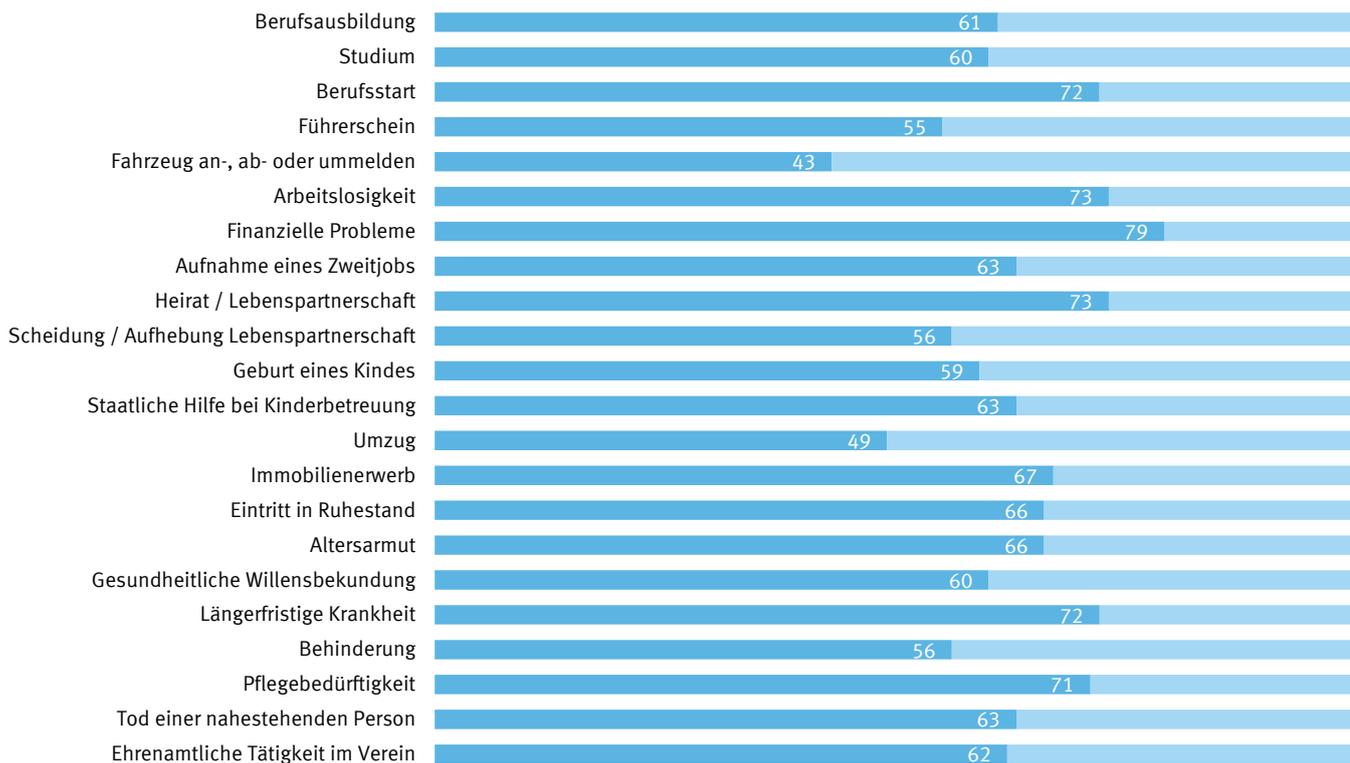
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Informationen über den weiteren Ablauf

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Hilfsbereitschaft

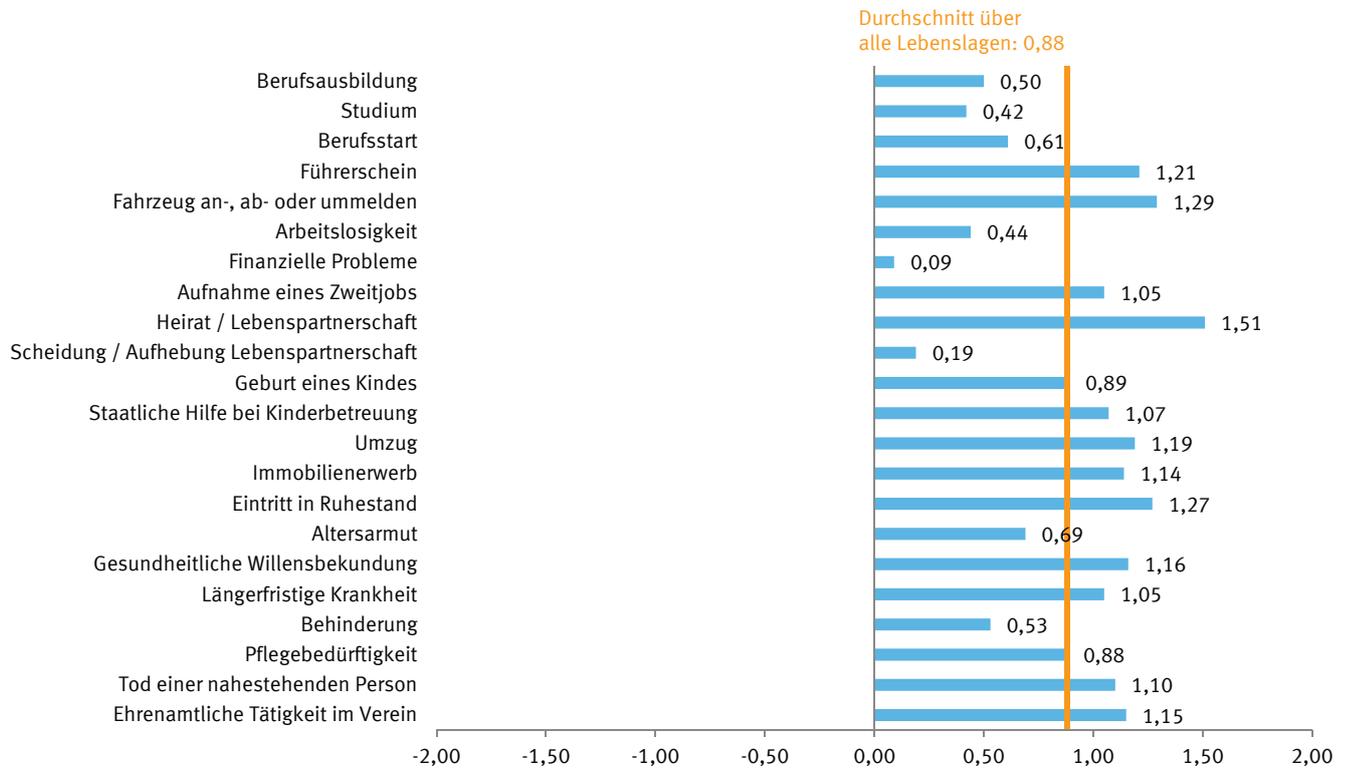
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft von Beschäftigten des zuständigen Amts? Gemeint sind z.B. unaufgeforderte Tipps, die über die rein formale Antragstellung hinausgehen.

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

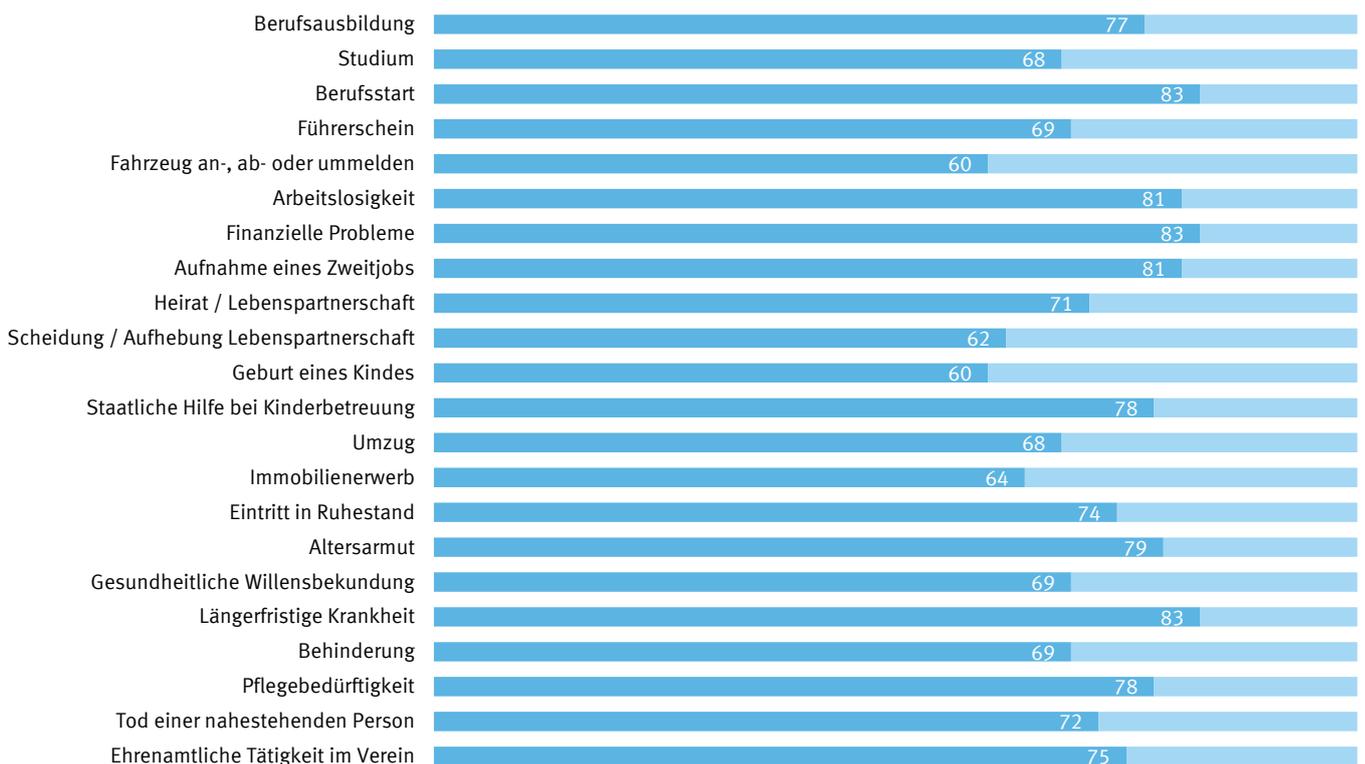
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Hilfsbereitschaft

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Fachkompetenz

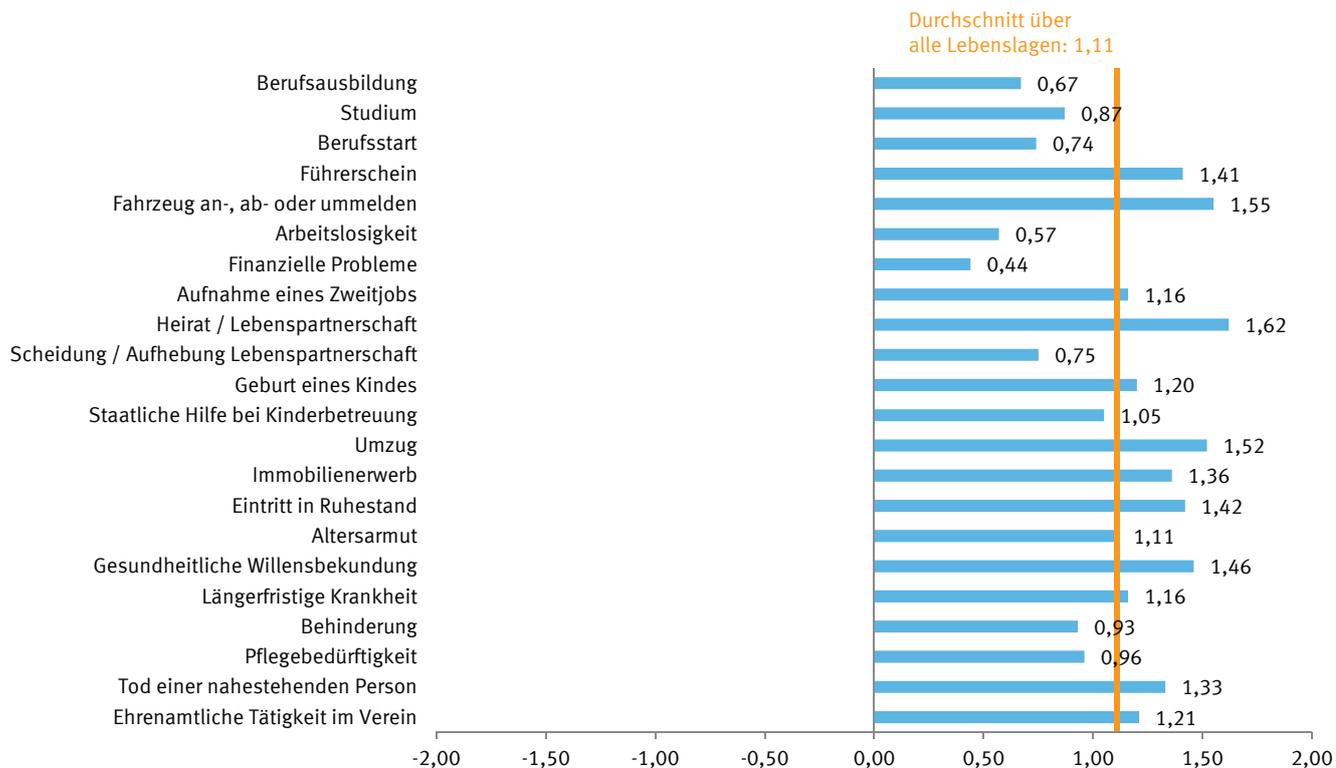
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten?

### Zufriedenheit nach Lebenslage – Fachkompetenz

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



### Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Fachkompetenz

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Gesamte Verfahrensdauer

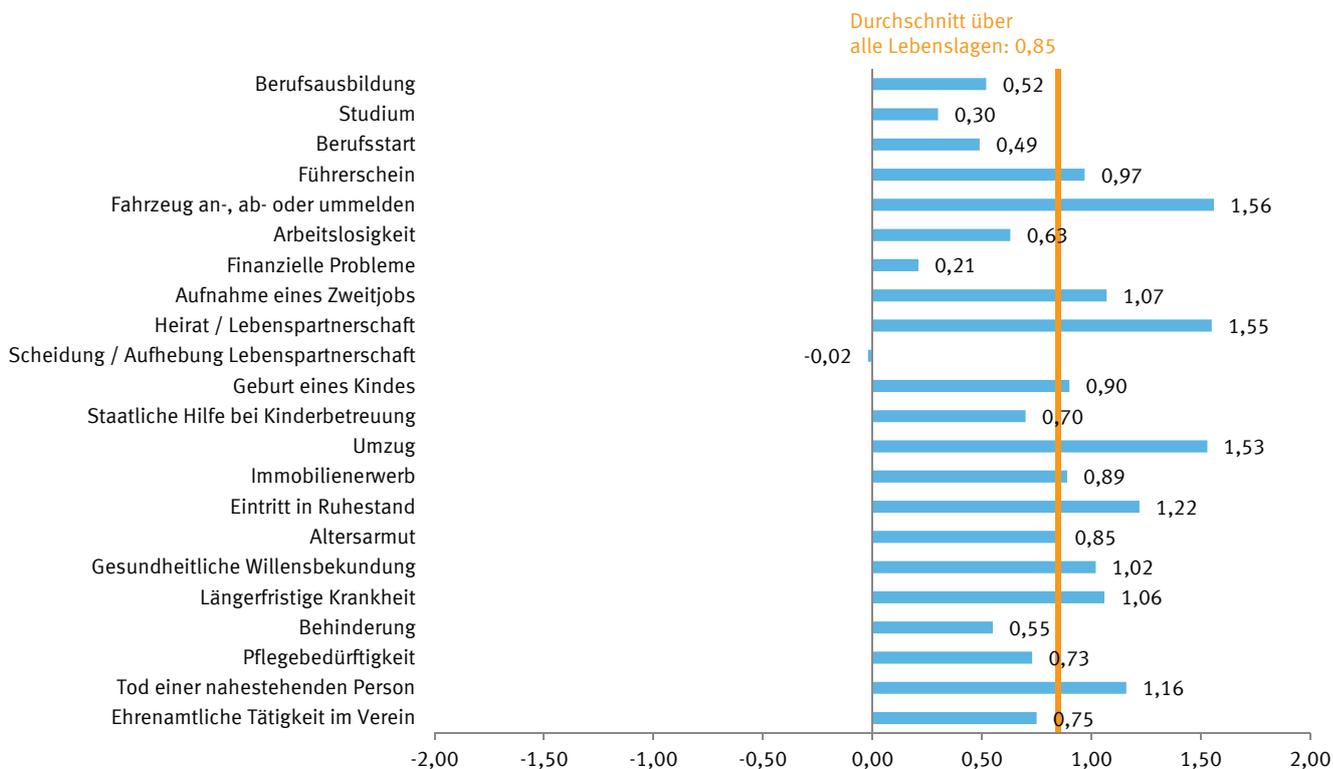
## Fragestellung im Telefoninterview

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.

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

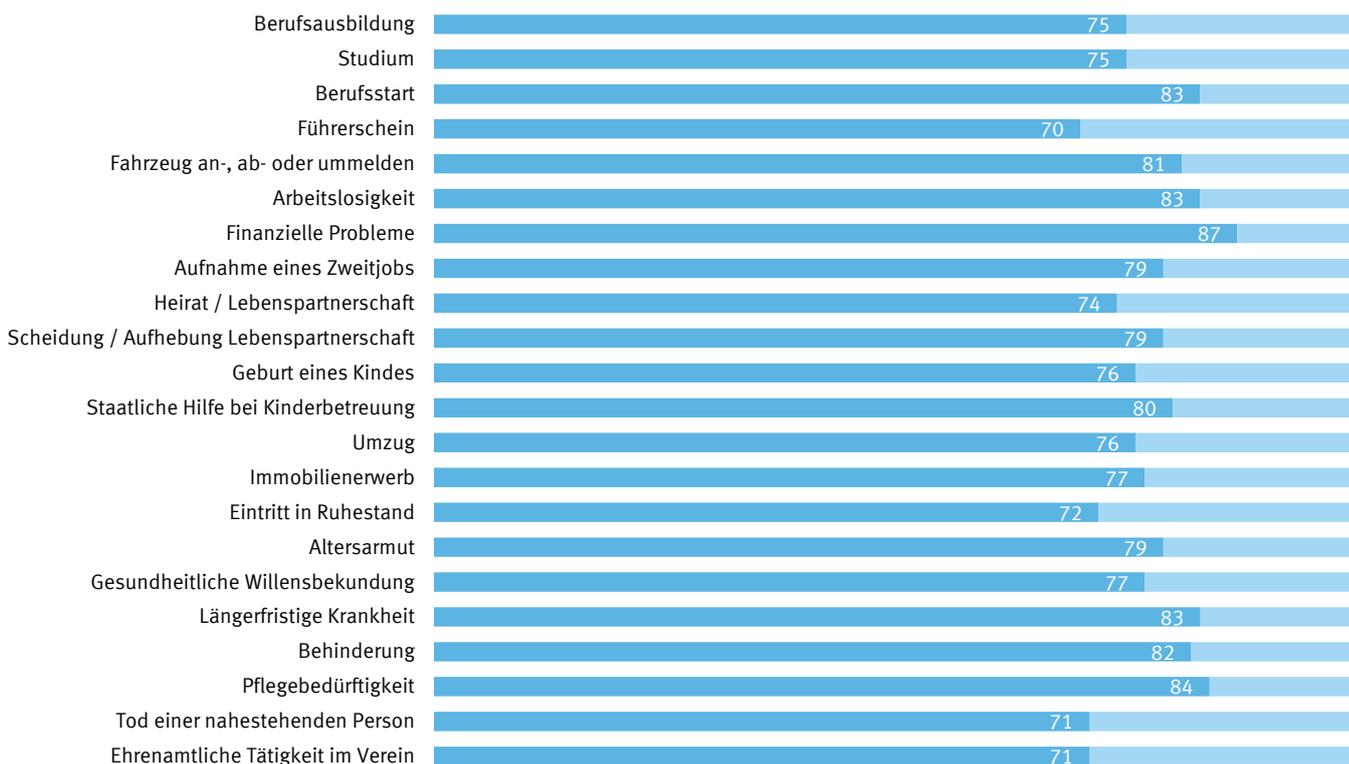
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Gesamte Verfahrensdauer

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Vertrauen in Behörde

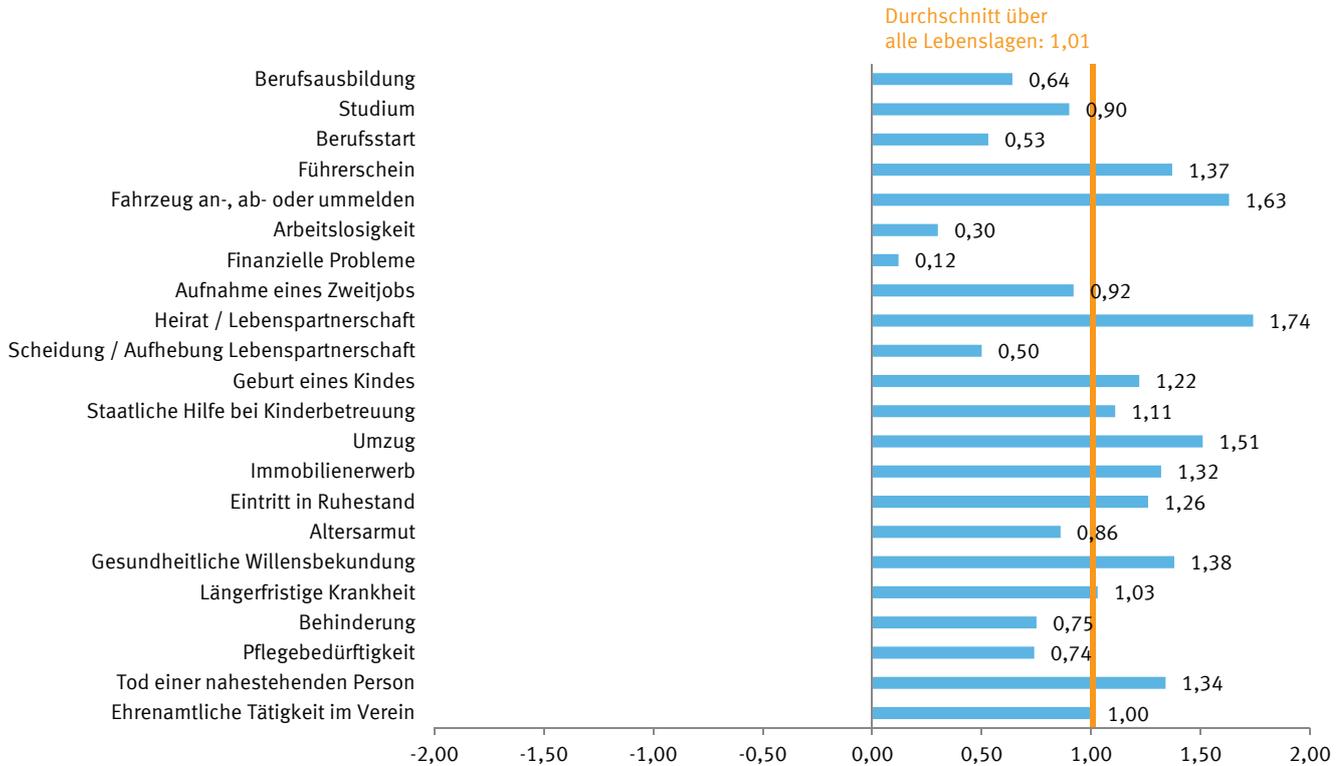
## Fragestellung im Telefoninterview

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

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Vertrauen in Behörde

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Diskriminierungsfreiheit

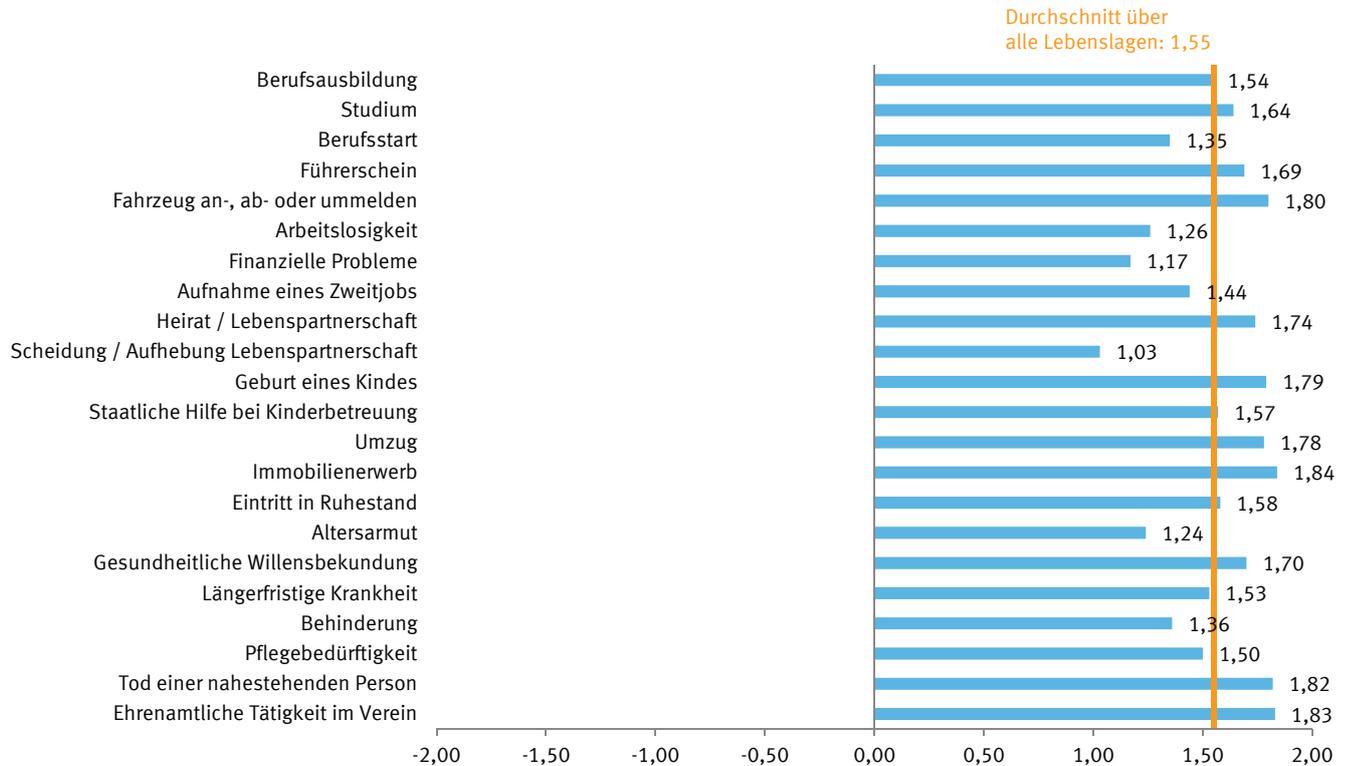
## Fragestellung im Telefoninterview

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.)

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Diskriminierungsfreiheit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Unbestechlichkeit

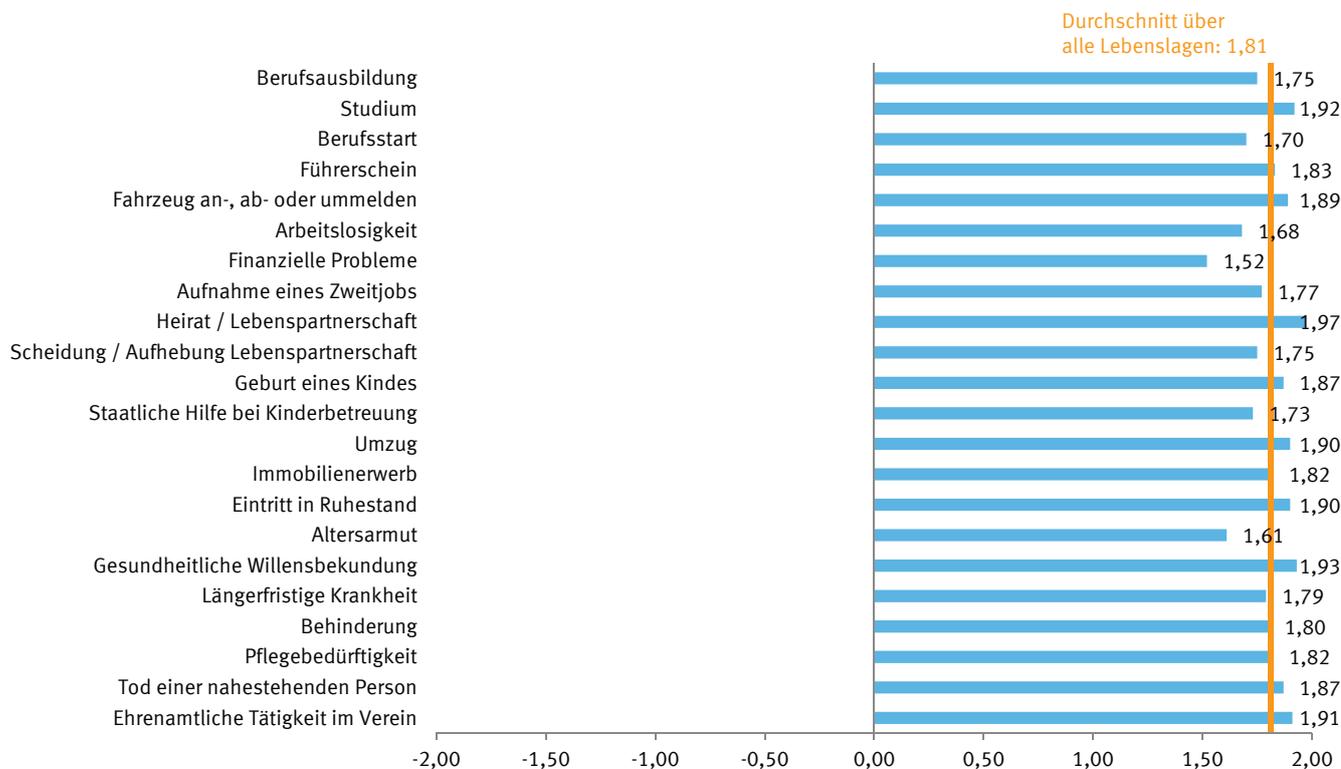
## Fragestellung im Telefoninterview

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.)

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Unbestechlichkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

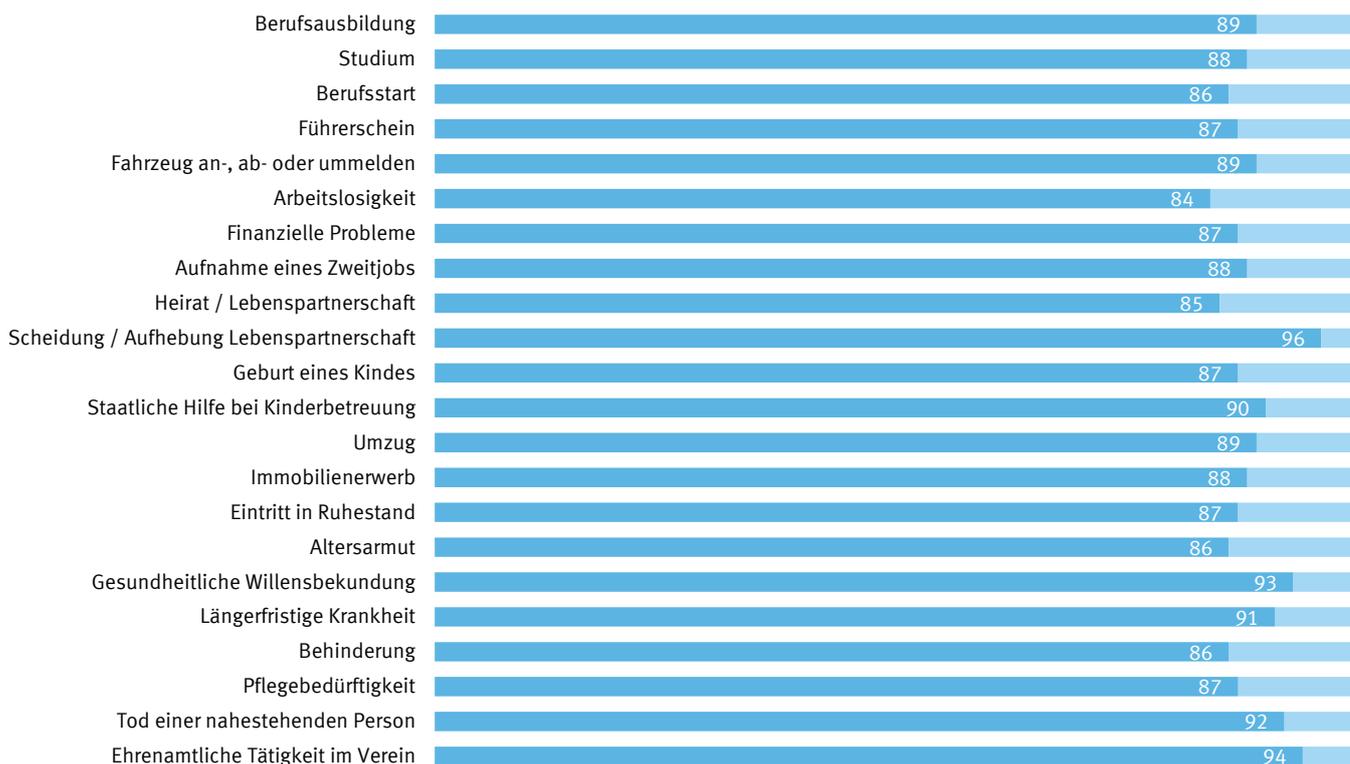
Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Unbestechlichkeit

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2



# Verständlichkeit des Rechts

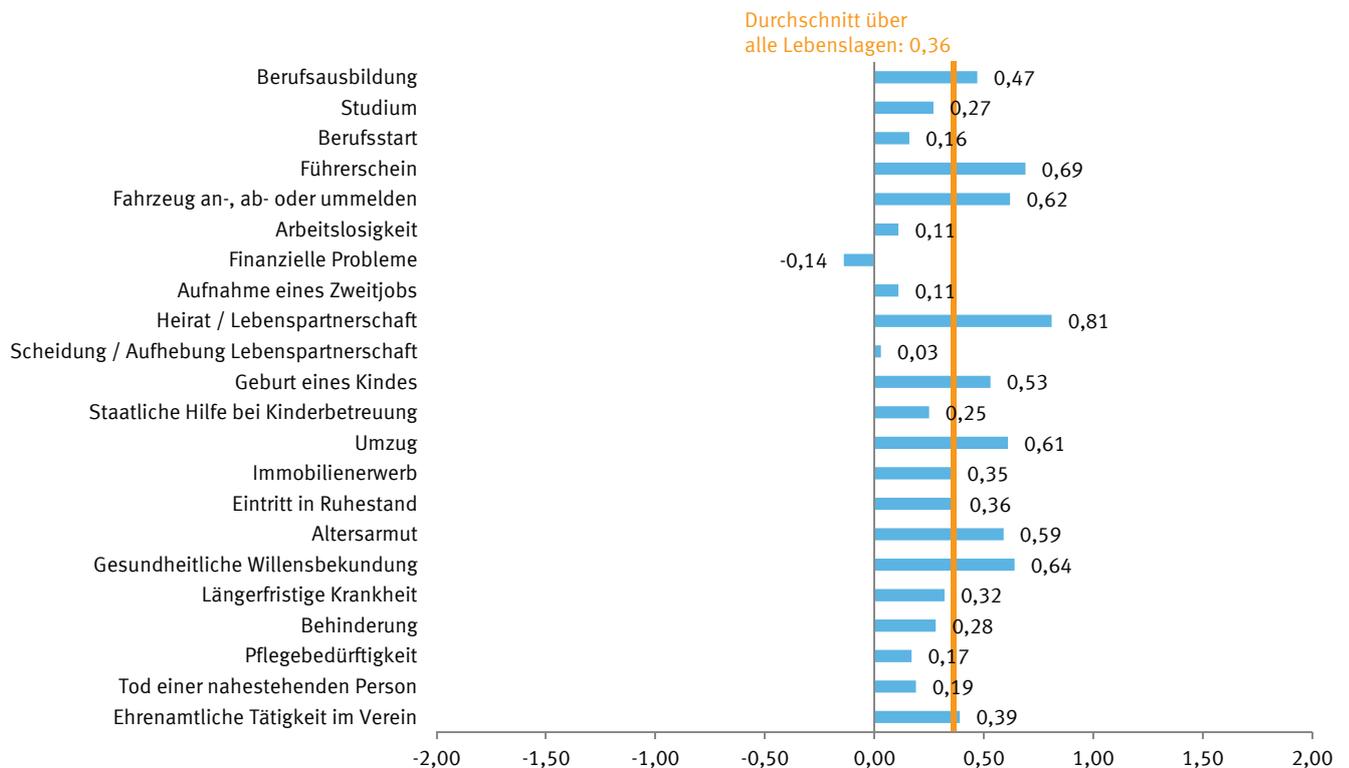
## Fragestellung im Telefoninterview

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der relevanten Gesetze?

## Zufriedenheit nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

Schaubild 1



## Wichtigkeit des Faktors für die Zufriedenheitseinschätzung nach Lebenslage – Verständlichkeit des Rechts

(Prozentangabe für „wichtig“)

Schaubild 2

