

Methodenbericht

Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen – Bevölkerungsbefragung

Methodenbericht für das Statistische Bundesamt

inf

as Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
D-53113 Bonn
Tel. +49 (0)228/38 22-0
Fax +49 (0)228/31 00 71
info@inf

as.de
www.infas.de

Bericht an

Statistisches Bundesamt
Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden

Vorgelegt von

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH
Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn

Kontakt

Janina Belz
Senior-Projektleiterin

Tel. +49 (0)228/3822-444
Fax +49 (0)228/310071
E-Mail j.belz@infas.de

Autoren

Janina Belz, Thorsten Brand

Projekt

7090
Bonn, Juli 2019
Bj, Bt, Bd, Mr, Nj

© infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH
Der Inhalt dieses Berichts darf ganz oder teilweise
nur mit unserer schriftlichen Genehmigung veröffentlicht,
vervielfältigt, gedruckt oder in Informations- und
Dokumentationssystemen (information storage and
retrieval systems) gespeichert, verarbeitet oder ausgegeben
werden.

infas ist zertifiziert
nach ISO 20252 für die Markt-,
Meinungs- und Sozialforschung

ISO 20252



infas ist Mitglied im
Arbeitskreis Deutscher Markt- und
Sozialforschungsinstitute e.V.
(ADM) und ESOMAR

ADM

ESOMAR
member

Vorbemerkung

Für 2019 hat das Statistische Bundesamt (Destatis) das infas-Institut mit der Durchführung einer repräsentativen Befragung zur Zufriedenheit der Bevölkerung mit behördlichen Dienstleistungen beauftragt. Diese vom Bundeskanzleramt initiierte Studie setzt die Untersuchungsreihe fort, die Destatis in zwei Vorgängeruntersuchungen in 2015 und 2017 angelegt hatte. Sie umfasst in 2019 zusätzlich erneut eine parallele Unternehmensbefragung, zu der ein gesonderter Methodenbericht vorliegt.

Die Erhebung der Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ wurde telefonisch von infas durchgeführt. Die Befragung der Bevölkerung fand vom 6. Februar bis 29. April 2019 statt. Insgesamt konnten 6.016 Langinterviews und 15.512 Kurzinterviews erzielt werden. Die Studie umfasst die Erfahrungen der Befragten aus den letzten 2 Jahren und bildet diese für insgesamt 7.704 Lebenslagen ab.

Der vorliegende Methodenbericht stellt Pretest und Fragebogen, Stichprobe, Feldarbeit, Ausschöpfung, Datenprüfung und Interviewerkontrollen umfassend dar und enthält das Erhebungsinstrument im Anhang.

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Inhaltsverzeichnis

1	Pretest und Fragebogenentwicklung	6
2	Stichprobenziehung, Auswahlverfahren	8
2.1	Grundgesamtheit und Stichprobenziehung	8
2.2	Auswahl der Person für das Interview	10
2.3	Tranchierung der Einsatzstichprobe	11
3	Feldorganisation und -durchführung	12
3.1	Interviewerschulung	12
3.2	Interviewereinsatz	12
3.3	Weitere Eckdaten der Feldarbeit	14
4	Ergebnisse der Feldarbeit und Ausschöpfung	15
4.1	Gruppierte Darstellung der Ausfallgründe nach AAPOR	15
4.2	Differenzierte Darstellung der Ausfallgründe	16
4.3	Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen	17
4.4	Abbruchstellen im Fragebogen	17
4.5	Verteilung der untersuchten Lebenslagen-Schichten	20
5	Vorgehensweise bei der Datenprüfung, Bereinigungsregeln, Datenaufbereitung	22
6	Dokumentation der Interviewerkontrollen	23
6.1	Kontrolle der durchgeführten Interviews	23
6.2	Audiomitschnitte für den Auftraggeber (Langinterviews)	23
	ANLAGEN	24
	Erhebungsinstrument	
	Anschreiben an Befragte	

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Eingesetzte Interviewer	13
Tabelle 2	Anzahl Interviews pro Interviewer	13
Tabelle 3	Ausschöpfung gruppiert nach AAPOR	15
Tabelle 4	Differenzierte Rücklaufstatistik	16
Tabelle 5	Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen	17
Tabelle 6	Abbruchstellen im Interview	18
Tabelle 7	Vergleich der angezielten und erreichten Interviews	21
Tabelle 8	Beanstandungen in den Interviewerkontrollen	23

1 Pretest und Fragebogenentwicklung

Der im Rahmen dieser Studie einzusetzende Fragebogen baute einerseits auf dem bereits durch die Vorgängeruntersuchung etablierten Instrument aus dem Jahr 2017 auf, andererseits war das Fragebogenkonzept durch Destatis in der Zwischenzeit ergänzt und erweitert worden. So sollten insbesondere neben den Lebenslagen der letzten 2 Jahre und abgeleiteten Lebenslagen-Schichten, zu denen die Befragten über ihren Behördenkontakt berichten sollten, die in Anspruch genommenen Dienstleistungen innerhalb dieser Lebenslagen-Schichten, und hierin wiederum insbesondere die Ämter eine Rolle spielen, mit denen die Befragten im Detail Kontakt hatten.

Zu dieser partiellen Weiterentwicklung des Fragebogens lagen keine Erfahrungswerte im Hinblick auf Machbarkeit und Befragungsdauer vor. Der Fragebogen wurde daher innerhalb eines gemeinsamen Redaktionstreffens diskutiert, in dessen Anschluss durch infas eine Programmiervorlage erstellt und für den Pretest abgestimmt wurde.

Der Pretest des telefonischen Fragebogens fand vom 28.01.2019 bis 29.01.2019 nach vorheriger Interviewerschulung unter zweitägiger Anwesenheit des Destatis-Projektteams statt. Zur Durchführung der Interviews im Pretest wurden 36 geschulte Interviewer und Interviewerinnen eingesetzt. Die Stichprobe wurde im Dual-Frame-Verfahren mit zufällig generierten Festnetz- und Mobilfunknummern gezogen.

Insgesamt wurden $n=39$ Interviews durchgeführt. Darunter waren 23 Langinterviews zu verzeichnen mit Befragten, die über einen solchen Behördenkontakt berichteten, sowie 16 Kurzinterviews mit Befragten, die entweder keinen relevanten Behördenkontakt zu einem der möglichen Anlässe hatten oder deren Behördenkontakt im Rahmen des Pretests aufgrund der gewünschten Streuung der Ereignisse nicht weiter vertieft werden konnte.

Dabei war der Fragebogen so angelegt, dass in mehreren Schleifen mehr als ein Ereignis betrachtet werden konnte. So konnten je nach Konstellation bis zu 3 Lebenslagen-Schichten im Detail thematisiert werden, innerhalb jeder Lebenslagen-Schicht bis zu 4 Dienstleistungen im Rahmen der Zufriedenheitsanalyse differenziert betrachtet werden. Dabei war der Fragebogen so aufgebaut, dass in der Zufriedenheitsanalyse jeweils die Kombination von Dienstleistung und Amt abgebildet wurde.

Der Fragebogen wurde im Anschluss an den Pretest optimiert und angepasst. Der resultierende Fragebogen hatte folgende Gliederung:

- Kontakt und Introfragen
- Kurze Fragen zur Einordnung des/der Befragten
- Zuordnung der Angaben des/der Befragten zu Lebenslagen. Diese sind:
 - Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld
 - Berufsausbildung
 - Studium, also eigenes Studium oder das eines Kindes

- Behinderung oder Schwerbehinderung
 - Betreuungs-/Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung
 - Ehrenamtliches Engagement im Verein
 - Eintritt in die Altersrente
 - Fahrzeug an-, ab- oder ummelden
 - Führerschein erhalten oder beantragt
 - Geburt eines Kindes
 - Heirat oder Eintragung einer Lebenspartnerschaft
 - Bauen oder Kaufen von Immobilien
 - Kinderbetreuung
 - Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen
 - Pflegebedürftigkeit
 - Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft
 - Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente
 - Tod einer nahestehenden Person
 - Umzug
 - Einreichen der Steuererklärung
 - Beantragung von Kinderzuschlag bei zu geringem Einkommen der Bundesagentur für Arbeit
 - Erwerbsminderung oder Erwerbsunfähigkeit
 - Beantragung von Wohngeld
 - Beantragung von deutschem Ausweis oder Pass
-
- Kontakte zu einzelnen Ämtern oder Behörden
 - innerhalb dieser Ämter in Anspruch genommene Dienstleistungen
 - differenzierte Zufriedenheitsanalyse zu den jeweiligen Dienstleistungen / Ämtern
 - Informationsquellen, die dabei genutzt wurden
 - Angaben zur Person und zum Haushalt

Der Fragebogen wird im Anhang dieses Methodenberichts dokumentiert.

2 Stichprobenziehung, Auswahlverfahren

2.1 Grundgesamtheit und Stichprobenziehung

Die Grundgesamtheit der Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ umfasst die in Deutschland lebende deutschsprachige Wohnbevölkerung im Alter ab 16 Jahren.

Der Studie liegt eine Telefonstichprobe nach dem Häder/Gabler-Verfahren, dem Standardverfahren der Institute des Arbeitskreises Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute (ADM), zugrunde¹. Bei diesem Verfahren werden alle im Feld eingesetzten Telefonnummern synthetisch generiert. Dieses Vorgehen ist notwendig, da allgemein zugängliche Verzeichnisse wie Telefonbücher nur einen eingeschränkten Auswahlrahmen bieten.

Verschiedene empirische Studien belegen, dass nicht alle Personen in allgemein zugänglichen Registern gelistet sind. Beispielsweise waren in Deutschland bereits Ende der 1990er Jahre 15 bis 25 Prozent der westdeutschen Haushalte mit einem Festnetzanschluss nicht in Telefonbüchern gelistet. In den ostdeutschen Bundesländern lag dieser Anteil aufgrund der im Schnitt jüngeren Telefonanschlüsse mit 25 bis 30 Prozent insgesamt noch höher. Am höchsten ist der Anteil nicht gelisteter Festnetzanschlüsse in Großstädten². Darüber hinaus sind jüngere Personen, Single-Haushalte und Personen mit niedrigem Bildungsniveau häufiger nicht im Telefonbuch eingetragen als ältere Personen oder Mehrpersonenhaushalte. Um mögliche Undercoverage-Probleme bestimmter Zielgruppen zu vermeiden, wendet infas, wie auch der ADM, ein Stichprobenverfahren an, das auch Anschlüssen, die nicht gelistet sind, eine Inklusionswahrscheinlichkeit größer Null gibt. Nach einem von Häder und Gabler entwickelten Verfahren werden zufällig Telefonnummern generiert, die sowohl gelistete als auch nicht gelistete Nummern beinhalten. Der Lösungsvorschlag von Häder/Gabler ist in der Praxis in großem Maßstab erprobt und gehört mittlerweile zur gängigen Forschungspraxis.

Darüber hinaus ist zu beobachten, dass eine eher wachsende Zahl an Haushalten und Personen nicht mehr über Festnetzanschlüsse verfügt und nur noch per Mobiltelefon erreichbar ist. Um auch diesen Personen eine vergleichbare Auswahlwahrscheinlichkeit zu geben, hat infas nach dem aktuellen Stand der Stichprobentheorie einen sogenannten Dual-Frame-Ansatz zugrunde gelegt. Die Bruttostichprobe umfasst sowohl Festnetz- als auch Mobilfunknummern. Jeder dieser beiden Stichproben, die im Rahmen des Dual-Frame-Ansatzes miteinander verbunden werden, liegt ein eigener Stichprobenansatz zugrunde. Die Grund-

¹ Häder, S. und S. Gabler (1998): Ein neues Stichprobendesign für telefonische Umfragen in Deutschland. In Gabler S., S. Häder und J.H.P. Hoffmeyer-Zlotnik (Hrsg.): Telefonstichproben in Deutschland. Opladen, Westdeutscher Verlag.

² Follmer R. und M. Smid (1998): „Nichteingetragene Telefonnummern: Ergebnisse eines Methodentests“ in: Gabler, S., S. Häder und J.H.P. Hoffmeyer-Zlotnik (Hrsg.): Telefonstichproben in Deutschland. Opladen, Westdeutscher Verlag, S.43-57.

idee wird im Folgenden skizziert. Dazu wird zunächst das Verfahren für die Erzeugung der Festnetzstichprobe und daran anschließend das Vorgehen für die Erstellung der Mobilfunkstichprobe beschrieben.

Ausgangspunkt für die Erzeugung der Auswahlgesamtheit von möglichen Festnetztelefonnummern sind allgemein zugängliche Verzeichnisse von Festnetzanschlüssen in Deutschland. Von den in Telefonnummernverzeichnissen gelisteten Telefonnummern werden die beiden letzten Ziffern entfernt und der so entstandene Nummernstamm mit allen 2-stelligen Endziffern von 00 bis 99 ergänzt, so dass sich aus jeder eingetragenen Nummer ein sogenannter „Nummernblock“ von 100 aufeinander folgenden potenziellen Telefonanschlüssen ergibt. Rufnummern mit demselben Nummernstamm erzeugen denselben Block, der aber nur einmal gespeichert wird. Zusätzlich werden diese Rufnummernblöcke um die Liste der Rufnummernblöcke der Bundesnetzagentur erweitert. Ist dort ein Nummernblock als vergeben gelistet, dann werden dort auch Rufnummern generiert, wenn es keinen Telefonbucheintrag gibt.

Die Menge aller so erzeugten Blöcke bildet die Auswahlgrundlage, aus der anschließend zufällig einzelne Nummern gezogen werden. Aufgrund dieser Anordnung der Auswahlgesamtheit hat jede darin enthaltene Rufnummer unabhängig von ihrer Länge dieselbe Auswahlchance. Da über die Vorwahl und die ersten Stellen des Rufnummernblocks eine kleinräumige regionale Zuordnung der generierten Nummern möglich ist, kann eine nach regionalen und regionalstrukturellen Merkmalen geschichtete Zufallsauswahl für die Festnetzstichprobe vorgenommen werden, sodass eine gute Streuung über verschieden große Gemeinden und Gemeindetypen sichergestellt werden kann.

Ein bekanntes Problem stellen Haushalte dar, die nur noch einen Mobilfunkanschluss haben und über keinen Festnetzanschluss mehr verfügen (sogenannte „Mobile onlys“). Sie haben nach der oben beschriebenen Logik der Stichprobenziehung aus der Menge aller Festnetznummern keine Inklusionswahrscheinlichkeit, wären also aus der Stichprobenziehung ausgeschlossen (Coverage-Problem). Das Problem ist, dass Erhebungen zufolge etwa 13 Prozent der Bevölkerung (vermutlich 18 Prozent der Haushalte) ausschließlich über Mobilfunknummern erreichbar sind. Diese Haushalte unterscheiden sich zudem in ihrer Zusammensetzung stark von denjenigen Haushalten, die nach wie vor über Festnetzanschlüsse erreichbar sind³. Es handelt sich demnach um ein systematisches Coverage-Problem.

Vor diesem Hintergrund wurde für die Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ zusätzlich eine Mobilfunkstichprobe gezogen. Da nur ein sehr kleiner Teil der Mobilfunknummern in einem Verzeichnis gelistet ist, handelt es sich aus den bereits oben beschriebenen Gründen auch bei den Mobilfunknummern um synthetisch generierte Nummern. Ausgangspunkt für

³ ADM (2012), ADM-Forschungsprojekt „Dual-Frame-Ansätze“ 2011/2012, Forschungsbericht; Download:

http://www.adm-ev.de/fileadmin/user_upload/PDFS/ADM_Dual_Frame_Projekt_-_Forschungsbericht.pdf

die Erzeugung der Auswahlgesamtheit der Mobilfunknummern bildet die Liste der von der Bundesnetzagentur vergebenen Nummernblöcke. Anders als im Auswahlrahmen für Festnetznummern sind die Rufnummernblöcke im Mobilfunkbereich aber größer gefasst. Es werden nicht 100er-Blöcke generiert (also die letzten beiden Stellen der Rufnummer), sondern 100.000er-Blöcke (also die letzten 6 Stellen der Rufnummer). Dies ist im Mobilfunkbereich insofern unproblematisch, da hier im Gegensatz zum Festnetzbereich alle Rufnummern eine einheitliche Länge haben.

Aus der Menge aller so erzeugten Mobilfunknummern können anschließend zufällig einzelne Nummern gezogen werden. Im Mobilfunkbereich ist allerdings keinerlei regionale Verortung über Vorwahl und Rufnummer möglich, sodass keine regionale bzw. regionalstrukturelle Schichtung und auch keine regionale Selektion möglich sind.

Die Auswahlrahmen für Festnetz- und Mobilfunkstichproben wurden von der Arbeitsgemeinschaft ADM-Telefonstichproben zur Verfügung gestellt. Aus diesen beiden beschriebenen Auswahlrahmen wurde die Bruttostichprobe der Telefonnummern für die Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ gezogen. Das beschriebene Auswahlverfahren führt dazu, dass sowohl in der Festnetz- als auch in der Mobilfunkstichprobe ein erheblicher Teil der Telefonnummern der Bruttostichprobe technisch nicht geschaltet ist. Für die Berechnung der Bruttostichprobengröße wurde anhand der vorliegenden Erfahrung mit den ADM-Auswahlgrundlagen ein Anteil von 68 Prozent nicht geschalteter Nummern in der Festnetzstichprobe und ein Anteil von 77 Prozent nicht geschalteter Nummern in der Mobilfunkstichprobe unterstellt.

Die Bruttoeinsatzstichprobe für die Basisstichprobe bestand aus insgesamt 1.121.249 Telefonnummern. Das Mischungsverhältnis von Festnetznummern zu Mobilfunknummern in der Basisstichprobe lag bei 62 Prozent Festnetznummern zu 38 Prozent Mobilfunknummern.

2.2 Auswahl der Person für das Interview

Der Haupterhebung lag eine Telefonstichprobe von Festnetz- und Mobilfunknummern zugrunde. Die Auswahl der Zielperson für die Befragung unterschied sich zwischen diesen beiden Teilstichproben:

- Bei der Teilstichprobe der Mobilfunknummern handelte es sich um eine Personenstichprobe, da eine Mobilnummer in der Regel nur einer Person (Hauptnutzer des Mobiltelefons) zuzuordnen ist. Über die zufällig generierten Mobilfunknummern ist also bereits eine zufällige Auswahl von Personen gewährleistet. Die Zielperson für das Interview ist in dieser Teilstichprobe daher diejenige Person, die das Mobiltelefon hauptsächlich nutzt, sofern sie zur Grundgesamtheit der deutschsprachigen Personen im Alter ab 16 Jahren zählt.

- Anders in der Stichprobe der Festnetznummern: Diese Telefonnummern führen in der Regel zu einem Haushalt, der mehrere Haushaltsmitglieder umfassen kann. Es handelt sich hier also zunächst um eine Haushaltsstichprobe. Um auch hier eine zufällige Auswahl der Zielperson für die Erhebung zu gewährleisten, kam in der Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“

gen“ das sogenannte „Last-Birthday-Verfahren“ zur Anwendung. Dabei fand die zufällige Auswahl der Zielperson erst im Kontakt mit den Haushalten statt. Zielperson für die Erhebung war diejenige anwesende Person im Haushalt, die ab 16 Jahre alt war und als letztes Geburtstag hatte. Da die Geburtstage annähernd zufällig über das Jahr verteilt sind, erreicht man mit diesem Vorgehen eine zufällige Auswahl derjenigen Person, mit der dann das Interview geführt werden kann.

2.3 Tranchierung der Einsatzstichprobe

Die Steuerung der Stichprobe erfolgte über 3 Einsatztranchen. Die erste Einsatzstichprobe war dabei mit einer hohen Ausschöpfung kalkuliert. Die weiteren Einsatztranchen wurden dann sukzessive ins Feld gegeben. Der Vorteil dieses Vorgehens bestand darin, dass garantiert werden konnte, möglichst viele eingesetzte Fälle der Bruttostichprobe vollständig bearbeiten zu können.

3 Feldorganisation und -durchführung

3.1 Interviewerschulung

Die Untersuchung erforderte eine passgenaue Auswahl, Schulung und Betreuung (Supervision) der durchführenden Interviewer und Interviewerinnen. Alle einzusetzenden Telefoninterviewer und -interviewerinnen wurden vor Studienbeginn geschult. Im Mittelpunkt der Schulung standen die Einführung in das Erhebungsinstrument und die methodischen Besonderheiten. Nach den Briefings wurden Testinterviews durchgeführt, um die Interviewer und Interviewerinnen mit den inhaltlichen Aspekten und der technischen Handhabbarkeit des Instruments vertraut zu machen.

Insgesamt wurden 994 Interviewer und Interviewerinnen für die Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ gebrieft. Von den gebrieften Interviewern und Interviewerinnen haben 882 zumindest ein Interview (Kurz- oder Langinterview) durchgeführt.

Nach Monaten betrachtet, wurden Ende Januar 112, im Februar 715, im März 155 und im April 12 Interviewer und Interviewerinnen für die Studie geschult. Dies fand innerhalb von insgesamt 78 überwiegend einstündigen Schulungsterminen statt. Die Schulungen erfolgten je nach Bedarf auch zusätzlich während der Erhebungsphase. Einige Schulungen fanden zum Pretest sowie schon vor dem Feldstart am 6. Februar statt, um die Studie zu diesem Termin mit einer hohen Kapazität starten zu können.

3.2 Interviewereinsatz

Die Erhebung der Bevölkerungsstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ wurde telefonisch von infas durchgeführt. Die Befragung der Bevölkerung fand vom 6. Februar bis 29. April 2019 statt. Insgesamt konnten 6.016 Langinterviews und 15.512 Kurzinterviews erzielt werden.

Für die telefonische Bevölkerungsbefragung wurden 944 der gebrieften Interviewer und Interviewerinnen eingesetzt. In der folgenden Tabelle werden diese Interviewer und Interviewerinnen nach soziodemografischen Merkmalen beschrieben.

Tabelle 1 Eingesetzte Interviewer

Anzahl Interviewer	944
Nach Geschlecht	
Männlich	379
Weiblich	565
Nach Altersgruppen	
bis 29 Jahre	735
30 bis 39 Jahre	38
40 bis 49 Jahre	37
50 bis 59 Jahre	62
60 Jahre und älter	72
Interviewertätigkeit	
seit unter 1 Jahr	522
seit 1 bis 5 Jahren	310
seit 5 bis 10 Jahren	57
über 10 Jahre	55

Die folgende Übersicht zeigt eine Verteilung zur Anzahl der durchgeführten Interviews, wie z. B. Mittelwerte der Interviewanzahl pro Interviewer. In der Auswertung berücksichtigt werden nur Interviewer und Interviewerinnen, die in der Studie zumindest ein Interview erfolgreich durchgeführt haben.

Tabelle 2 Anzahl Interviews pro Interviewer

Anzahl Interviewer mit erfolgreichem Kurz- oder Langinterview	882
Minimum Kurz- und Langinterviews	1
Maximum Kurz- und Langinterviews	325
Mittelwert Kurz- und Langinterviews	24
Fallzahl gesamt (Kurz- und Langinterviews)	21.528

243 Interviewer und Interviewerinnen wurden im Rahmen des Gesamtprojekts in beiden Befragungen, d. h. bei der Bevölkerung und bei den Unternehmen, eingesetzt. Sie haben in jeder der beiden Befragungen zumindest ein Kurz- oder Langinterview durchgeführt.

3.3 Weitere Eckdaten der Feldarbeit

Von Februar bis April wurden 17 Supervisoren und Supervisorinnen für das Monitoring und die Interviewerbetreuung eingesetzt. Es ergibt sich eine Relation von Supervisor zu eingesetzten Interviewern von ca. 1:55.

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden insgesamt 21.528 Interviews realisiert, darunter 15.512 Kurzinterviews und 6.016 Langinterviews. Die durchschnittliche Dauer der Langinterviews betrug 29,2 Minuten; die Kurzinterviews waren durchschnittlich 6,1 Minuten lang.

Im Schnitt sind die Langinterviews nach durchschnittlich etwa 3 Kontakten erzielt worden. Etwa ein Drittel der Langinterviews (32 Prozent) wurde bereits im ersten Kontakt erzielt, ein weiteres knappes Viertel (23 Prozent) im zweiten Kontakt. Die maximale Zahl der Kontakte lag bei der Dual-Frame-Stichprobe der Bevölkerungsbefragung bei 10 Kontakten.

Unterstützende Maßnahmen während der Feldzeit bestanden neben den kontinuierlichen Interviewerschulungen und der entsprechenden Supervision auch darin, dass den kontaktierten Personen umfassende Informationen zur Studie angeboten wurden. So war eine Studieninformation auf der infas-Webseite platziert; die (potenziellen) Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten sich über eine kostenfreie Hotline über die Untersuchung informieren, und es gab schließlich die Option, auf Wunsch eine E-Mail mit ausführlichen Studieninformationen zu erhalten. Hiervon machten 211 kontaktierte Personen dieser Bevölkerungsbefragung Gebrauch. Das entsprechende Anschreiben ist im Anhang dieses Berichts beigefügt.

4 Ergebnisse der Feldarbeit und Ausschöpfung

Auf Basis der differenzierten Erfassung der neutralen und systematischen Ausfälle liegen Ausschöpfungsstatistiken gemäß der Richtlinien der American Association for Public Opinion Research (AAPOR) vor. Diese werden im Folgenden in gruppierter und differenzierter Form dargestellt und es werden Verteilungen der Interviewabbrüche sowie der realisierten Interviews dokumentiert.

4.1 Gruppierete Darstellung der Ausfallgründe nach AAPOR

Im Folgenden werden die Ausfallgründe gruppiert dargestellt anhand der AAPOR-Systematik. Die inhaltliche Bedeutung der Kategorien ergibt sich aus der Beschreibung:

Tabelle 3 Ausschöpfung gruppiert nach AAPOR

	absolut	in % der Brutto- stichprobe	in % des bereinig- ten Brutto
Eingesetzte Adressen Gesamt	1.121.249	100,0	
Not Eligible (NE): nicht Grundgesamtheit	688.165	61,4	
um neutrale Ausfälle bereinigte Einsatzstichprobe	433.084	38,6	100,0
Nonresponse – Not Able (NR-NA): zur Teilnahme nicht in der Lage	1.566	0,1	0,4
Nonresponse – Non Contact (NR-NC): kein Kontakt	282.360	25,2	65,2
Nonresponse – Refusal (NR-R): Verweigerung	117.733	10,5	27,2
Nonresponse – Other (NR-O): anderer Ausfallgrund	9.893	0,9	2,3
Interview Partial (IP): Interviewabbruch	4	0,0	0,0
Interviews (I): Vollständige Interviews	21.528	1,9	5,0
davon:		100,0	
Kurzinterview	15.512	72,1	3,6
Langinterview	6.016	27,9	1,4

Über die Gesamtheit der Kurz- und Langinterviews wurde eine Ausschöpfung von 5 Prozent an der bereinigten Bruttoeinsatzstichprobe erzielt. Damit reiht sich diese Studie ein in die Resultate anderer, methodisch vergleichbarer Untersuchungen.

4.2 Differenzierte Darstellung der Ausfallgründe

Tabelle 4 Differenzierte Rücklaufstatistik

Gruppierung nach AAPOR	Inhalt	absolut	in % der Bruttostichprobe
	Eingesetzte Adressen Gesamt	1.121.249	100,0
NR-NE	kein Anschluss	602.181	53,7
NR-NE	falsche Telefonnummer	1.328	0,1
NR-NE	kein Privathaushalt	16.286	1,5
NR-NE	laut Auskunft bereits befragt	469	0,0
NR-NE	nicht geschaltete Nummer	56.200	5,0
NR-NE	unter Anschluss nur Fax/Modem	11.701	1,0
NR-NA	ZP (lt. Auskunft) nicht befragbar, dauerhaft krank	1.566	0,1
NR-NC	nicht abgehoben/nicht erreicht	273.475	24,4
NR-NC	Anrufbeantworter	1.365	0,1
NR-NC	besetzt/Anschluss vorübergehend nicht erreichbar	7.520	0,7
NR-R	ZP verweigert grundsätzlich	19.547	1,7
NR-R	ZP verweigert: keine Zeit, dauert zu lange	11.308	1,0
NR-R	ZP verweigert: will nicht telefonisch befragt werden	1.869	0,2
NR-R	ZP verweigert: krank	806	0,1
NR-R	Blocked by Blacklist	140	0,0
NR-R	Abbruch im Fragebogen	1.360	0,1
NR-R	legt sofort auf	30.715	2,7
NR-R	kein Zugang, Teilnahme untersagt, lt. Auskunft nicht bereit	15.573	1,4
NR-R	ZP verweigert: kein Interesse/ Thema	27.330	2,4
NR-R	ZP verweigert: Datenschutzgründe/ zu persönlich	751	0,1
NR-R	ZP verweigert: sonstige Gründe	8.334	0,7
NR-O	vager Termin	329	0,0
NR-O	definitiver Termin	32	0,0
NR-O	ZP in Feldzeit nicht zu erreichen	1.043	0,1
NR-O	Keine Verständigung möglich	8.489	0,8
IP	Interview unterbrochen - Wiederaufsetzen	4	0,0
I	Realisierte Interviews (Kurz- und Langinterviews)	21.528	100,0

Erklärung der Abkürzung ZP: Zielperson für das Interview

4.3 Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen

Insgesamt 15.512 Kurzinterviews führten trotz vorhandener Teilnahmebereitschaft der Befragten aus unterschiedlichen Gründen nicht in ein Langinterview. Die Gründe sind nachfolgend dargestellt. Im Wesentlichen lag entweder keine Lebenslage innerhalb der letzten 2 Jahre vor, oder aber die vorliegenden Lebenslagen-Schichten waren bereits gefüllt, sodass keine zusätzlichen Interviews mehr benötigt wurden.

Tabelle 5 Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen

	absolut	in %
Kurzinterview realisiert gesamt	15.512	100
unter 16 Jahre (Mobilfunkstichprobe)	345	2,2
keine Lebenslage in den letzten 2 Jahren	5.716	36,8
innerhalb der Lebenslage kann die Schicht nicht spezifiziert werden	1.096	7,1
Lebenslagen-Schicht ist bereits gefüllt	7.326	47,2
kein Kontakt mit den relevanten Ämtern	972	6,3
für keine Lebenslage ist die Dienstleistung genügend beurteilbar	57	0,4

4.4 Abbruchstellen im Fragebogen

Für die 1.360 Interviewabbrüche lassen sich die Abbruchstellen wie folgt dokumentieren:

Bereits etwa ein Viertel der Interviewabbrüche (24 Prozent) findet im Kontakt mit dem Haushalt oder der Zielperson statt oder während Klärung und Erlaubnis zum Mitschnitt des Interviews. Hierbei waren die Fälle nach Zufallsauswahl für den Mitschnitt ausgewählt worden. 10 Prozent brechen bei den ersten beiden inhaltlichen Fragen das Interview ab, wenn es um Angabe von Alter oder Postleitzahl geht.

Ein weiteres knappes Drittel der Interviewabbrüche (32 Prozent) fand während der Frage 4 zum Lebenslagen-Screening statt. Hier werden alle 24 Lebenslagen in randomisierter Reihenfolge vorgelesen und die Befragten geben jeweils an, ob sie anlässlich dieser Lebenssituation einen Ämterkontakt innerhalb der letzten 2 Jahre hatten oder nicht.

Demgegenüber sind sowohl bei der Auswahl von Amt und Dienstleistung als auch beim Wechsel in die jeweils nächste Lebenslagen-Schicht oder Dienstleistung nur geringere Abbrüche zu verzeichnen. Gleiches gilt auch für die abschließenden soziodemografischen Fragen.

Tabelle 6 Abbruchstellen im Interview

Variable vor Abbruch	abs.	in %	Inhalt
Anfang, scr1, scr3, scr4	222	16,3	Studienerläuterung und Kontakt zu Zielperson
Vmitschn, mitsa, mitsok	131	9,6	Erläuterung und Erlaubnis Mitschnitt
f1	93	6,8	Alter
f2	44	3,2	Postleitzahl Wohnort
f4	442	32,5	Lebenslagen-Screening
f5	4	0,3	Grad der Behinderung
f6	2	0,1	Pflege vor Ort/im Heim
f7	3	0,2	Minderjährige Kinder
f9	5	0,4	Haupteinkünfte
f9a	1	0,1	Bafög
f9b	2	0,1	Kauf oder Bau einer Immobilie
f12	3	0,2	Art des Arbeitslosengelds
f11_S1	40	2,9	Auswahl des Amts, LL-Schicht 1
f11_S2	7	0,5	Auswahl des Amts, LL-Schicht 2
f11_S3	1	0,1	Auswahl des Amts, LL-Schicht 3
f13_S1	26	1,9	DL-Auswahl, LL-Schicht 1
F13_S2	4	0,3	DL-Auswahl, LL-Schicht 2
f14_S1	3	0,2	anderes Anliegen, offen, LL-Schicht 1
f14_S1	1	0,1	anderes Anliegen, offen, LL-Schicht 2
f16_S1	2	0,1	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1
f20_S1	17	1,2	Informationsquellen, LL-Schicht 1
f20_S2	5	0,4	Informationsquellen, LL-Schicht 2
f20_S3	1	0,1	Informationsquellen, LL-Schicht 3
f21_S1	1	0,1	Verständlichkeit des Rechts, LL-Schicht 1
f22_S1	9	0,7	Verständlichkeit des Rechts, LL-Schicht 2
f22_S3	1	0,1	Verständlichkeit des Rechts, LL-Schicht 3
f23_S1	13	0,9	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
f23_S2	2	0,1	Kommunikationsweg, LL-Schicht 2
f24_S1	1	0,1	primärer Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
f25_S1	19	1,4	bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
f25_S2	2	0,1	bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 2
f25_S3	3	0,2	bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 3
f26_S1	4	0,3	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 1
f26_S2	1	0,1	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 2
f28_S1	2	0,1	Digital-analog ausgefüllt, LL-Schicht 1
f28_S2	1	0,1	Digital-analog ausgefüllt, LL-Schicht 2
f29_S1	5	0,4	Formular, LL-Schicht 1
f29_S2	1	0,1	Formular, LL-Schicht 2
F29_S3	1	0,1	Formular, LL-Schicht 3
f30_S1	2	0,1	Nachweise, LL-Schicht 1
f30_S2	1	0,1	Nachweise, LL-Schicht 2
f31_S1	11	0,8	Nachweisversand, LL-Schicht 1

f31_S2	2	0,1	Nachweisversand, LL-Schicht 2
f32_S1	14	1,0	Gründe gg. E-Government-Nutzung, LL-Schicht 1
f32_S2	1	0,1	Gründe gg. E-Government-Nutzung, LL-Schicht 2
f33_S1	8	0,6	Vorabinformation, LL-Schicht 1
f33_S2	1	0,1	Vorabinformation, LL-Schicht 2
f34_S1	4	0,3	Online-Angebot, LL-Schicht 1
f34_S2	1	0,1	Online-Angebot, LL-Schicht 2
f35_S1	5	0,4	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1
f35_S2	1	0,1	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 2
f36_S1	1	0,1	Verständlichkeit des Formulars, LL-Schicht 1
f37_S1	1	0,1	Öffnungszeiten, LL-Schicht 1
f37_S2	1	0,1	Öffnungszeiten, LL-Schicht 2
f38_S1	4	0,3	Wartezeiten, LL-Schicht 1
f38_S2	1	0,1	Wartezeiten, LL-Schicht 2
f39_S1	3	0,2	Dauer der Wartezeit, LL-Schicht 1
f39_S2	1	0,1	Dauer der Wartezeit, LL-Schicht 2
f40_S1	6	0,4	Räumliche Erreichbarkeit, LL-Schicht 1
f41_S1	3	0,2	Vermittlung an zuständige Beschäftigte, LL-Schicht 1
f42_S1	3	0,2	Fachkompetenz, LL-Schicht 1
f42_S2	1	0,1	Fachkompetenz, LL-Schicht 2
f43_S1	9	0,7	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 1
f43_S2	1	0,1	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 2
f44_S1	3	0,2	Informationen zum weiteren Ablauf, LL-Schicht 1
f45_S1	5	0,4	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1
f46_S1	3	0,2	Verständlichkeit Anschreiben, LL-Schicht 1
f46_S2	2	0,1	Verständlichkeit Anschreiben, LL-Schicht 2
f47_S1	11	0,8	Zielerreichung, LL-Schicht 1
f47_S2	7	0,5	Zielerreichung, LL-Schicht 2
f47_S3	2	0,1	Zielerreichung, LL-Schicht 3
f48_S1	3	0,2	Vertrauen, LL-Schicht 1
f48_S3	1	0,1	Vertrauen, LL-Schicht 3
f49_S1	5	0,4	Diskriminierung, Schicht 1
f50_S1	4	0,3	Unbestechlichkeit, LL-Schicht 1
f51_S1	5	0,4	Erwartungen, LL-Schicht 1
f53_S1, f53_S2, f53_S3	24	1,8	Verbesserungsvorschläge, LL-Schicht 1, 2, 3
dl_wechsel_S1	5	0,4	nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 1
naechste_llschicht_S2	11	0,8	Wechsel nächste Lebenslage, LL-Schicht 2
naechste_llschicht_S3	1	0,1	Wechsel nächste Lebenslage, LL-Schicht 3
f54 bis f69	31	2,3	Fragen zur Soziodemografie
text3_S1, text3_S2, text3_S3	11	0,8	Einleitung Zufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1, 2, 3
text4_S1	10	0,8	Einleitung Faktoren Dienstleistung, LL-Schicht 1
text6	5	0,4	Einleitung Soziodemografie
Gesamt	1.360	100	

Weitere Häufungen von inhaltlichen Abbruchgründen zeichneten sich nicht ab, sondern es ergibt sich – wie auch bei der Unternehmensbefragung – eher eine Dokumentation von Einzelfällen, die sich überwiegend im ersten Durchlauf der Lebenslagen-Schichten befinden.

4.5 Verteilung der untersuchten Lebenslagen-Schichten

Wichtiges Ziel der Fragebogen- und Feldsteuerung war es, nicht nur die Gesamtanzahl von 7.500 Lebenslagen-Schichten abzubilden, sondern zudem auch eine gewünschte Soll-Verteilung unter bestmöglicher Wahrung der Zufallsauswahl zu garantieren. Ursprünglich war auf Basis der Vorgängerstudie/n die Durchführung von 6.000 Langinterviews vorgesehen, um die Gesamtzahl von 7.500 Lebenslagen-Schichten entsprechend des Schichtungsplans von Destatis zu gewährleisten. Dies entspräche einer Mindest-Übersetzung von durchschnittlich 1,25 Lebenslagen-Schichten pro Langinterview.

Während der Feldarbeit von infas zeichnete sich ab, dass diese Annahme durch optimierte Auswahl-Algorithmen erfreulicherweise gehalten und sogar übertroffen werden konnte. So konnten auf der Basis von 6.016 Langinterviews insgesamt 7.704 Lebenslagen-Schichten realisiert werden, was einer Quote von 1,28 Lebenslagen-Schichten entspricht. Die nachfolgende Übersicht weist die Verteilung der Lebenslagen-Schichten auf die Schichtungszellen aus und stellt dabei die ursprüngliche Sollverteilung der Ist-Verteilung gegenüber. In den letzten Wochen der Feldzeit war zwischen Destatis und infas vereinbart worden, Überzeichnungen einzelner Zellen zuzulassen, um die sich bietenden Chancen von zusätzlichen Lebenslagen-Interviews umsetzen zu können.

Unterhalb der ursprünglich vorgesehenen Sollzahlen bleiben die Lebenslagen-Schichten 23 und 24 (Scheidung bzw. Aufhebung einer Lebenspartnerschaft *mit* bzw. *ohne* minderjährige Kinder). Hier konnten auch bei zusätzlichen Lebenslagen-Schichten die gewünschten Fallzahlen nicht in vollem Umfang realisiert werden. Es handelt sich hierbei um äußerst seltene Ereignisse, die in ihrem Umfang deutlich über den in der Vorgängerbefragung erzielten Verteilungen ange-setzt worden waren. Geringfügig wurde die Sollzahl auch für Schicht 3 unterschritten (Arbeitslosengeld II als Aufstockung). In allen anderen Zellen wurden die angestrebten Sollzahlen erfüllt oder übererfüllt.

Tabelle 7 Vergleich der angezielten und erreichten Interviews

Schicht-Nr.	Inhalt	SOLL	IST
1	Arbeitslosengeld I	170	173
2	Arbeitslosengeld II nicht als Aufstockung	220	220
3	Arbeitslosengeld II als Aufstockung	220	204
4	Berufsausbildung	270	299
5	Studium mit BAföG	270	271
6	Studium ohne Bafög	220	222
7	Behinderung mit Grad bis unter 50	270	271
8	Behinderung mit Grad ab 50	270	299
9	Gesundheitliche Willensbekundung	300	301
10	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	270	300
11	Eintritt in die Altersrente	220	220
12	Fahrzeugregistrierung	270	271
13	Führerschein	140	140
14	Geburt eines Kindes	270	289
15	Heirat oder Lebenspartnerschaft	170	172
16	Bau bzw. Um- oder Anbau von Immobilien	220	250
17	Kauf von Immobilien	220	250
18	Vorschulische Kinderbetreuung	270	300
19	Schulische Kinderbetreuung	220	221
20	Längerfristige Krankheit von länger als 6 Wochen	310	311
21	Pflege zu Hause	220	222
22	Pflege im Heim	170	170
23	Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft mit minderjährigen Kindern bzw. Kindern in der Ausbildung	220	191
24	Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft ohne minderjährige Kinder	170	121
25	Altersarmut	220	221
26	Tod einer nahestehenden Person	270	299
27	Umzug	220	270
28	Einkommenssteuererklärung nicht-selbstständige Arbeit	140	143
29	Einkommenssteuererklärung bei selbstständiger Arbeit	140	140
30	Einkommenssteuererklärung bei anderen Einkünften	140	140
31	Kinderzuschlag	140	140
32	Erwerbsunfähigkeit und Erwerbsminderung	300	300
33	Wohngeld	140	140
34	Beantragen von Ausweis oder Pass	220	223
Gesamt		7.500	7.704

5 Vorgehensweise bei der Datenprüfung, Bereinigungsregeln, Datenaufbereitung

Alle Studienergebnisse werden in Form von gelabelten Datensätzen dokumentiert. Darin sind Variablen für alle Befragten und alle erhobenen Merkmale sowie analytische Variablen enthalten. Die Datensätze wurden mittels einer CSV-Datei übergeben.

Ein wesentliches Merkmal bei der Umsetzung eines Fragebogens im Kontext der Projektabwicklung bei infas ist, dass neben dem Fragebogen selbst nicht nur die zukünftige Auswertungsstruktur berücksichtigt, sondern auch die Organisation des Datenflusses und der Datenablage mitgedacht wird. Die Verspaltung des Fragebogens und Variablendefinition erfolgt dabei nach einheitlichen Regeln, die eingehalten werden müssen. Die Vorgaben des Auftraggebers wurden dabei berücksichtigt und umgesetzt. Ziel ist in erster Linie, sämtliche Interview- und Prozessdaten nachvollziehbar zu hinterlegen.

Die Plausibilität und Konsistenz von Daten wird bereits während der Erhebung im Programmhintergrund bei der Dateneingabe geprüft. Auftretende Unplausibilitäten und Inkonsistenzen in den Antworten können unmittelbar thematisiert und durch die Interviewer und Interviewerinnen mit der befragten Person geklärt werden. Durch eine konsequente Nutzung des elektronischen Prüfungssystems wird aus der früher nachgelagerten Datenprüfung eine prozessnahe Qualitätssicherung.

Nach der Erhebung wurden die Daten einer abschließenden Prüfung unterzogen. Als Basis für die Datenprüfung dienen die in Stata eingelesenen und gelabelten Befragungsdaten. Die Prüfung der Datensätze gliedert sich in zwei wesentliche Bestandteile: die formale und die inhaltliche Datenprüfung. Bei der formalen Prüfung der Daten werden die laufenden Nummern (Fallnummern) auf doppelte Einträge sowie die Interviews auf ihre Vollständigkeit und korrekte Labelung hin geprüft. Es werden abschließend noch einmal die Datenablage sowie die Interviewdauer untersucht.

Außerdem wurde als inhaltliche Prüfung die korrekte Zuordnung von ausgewählter Lebenslage, dazugehöriger Dienstleistung sowie dem entsprechenden Amt geprüft. Aufgrund von Rücksprüngen im Interview und bei nach Terminlegungen fortgesetzten Interviews nach Änderungen am Instrument konnte es zu einzelnen inkorrekten Zuordnungen kommen, womit diese Interviews nicht mehr auswertbar waren. Aufgrund dieser Prüfungen wurden 12 Interviews von der Auswertung ausgeschlossen.

Darüber hinaus wurden jeweils sowohl vor dem Pretest als auch nach dem Start des Hauptfeldes eingehende Datenprüfungen zum programmierten Fragebogen und den ersten erhobenen Interviews durchgeführt. Dies gehört für infas zu den standardmäßigen Prüfrouinen bei jeder Erhebung, um mögliche Fehler bereits frühzeitig zu minimieren. Zusätzlich wurde dem Statistischen Bundesamt während der Erhebungsphase vereinbarungsgemäß mehrfach Datensätze mit Zwischenergebnissen zur Verfügung gestellt.

6 Dokumentation der Interviewerkontrollen

6.1 Kontrolle der durchgeführten Interviews

Alle Interviewer und Interviewerinnen haben unabhängig von einem Kontrollergebnis bei den Interviews ein Feedback erhalten.

404 Interviewer und Interviewerinnen mit einem ausführlichem Monitoring haben im Schnitt 31 Interviews realisiert (MIN=1; MAX=325). Bei ihnen wurden im Schnitt 1,6 Interviewerkontrollen durchgeführt (MIN=1; MAX=8). Interviewer und Interviewerinnen ohne umfassendes Monitoring haben im Durchschnitt 19 Interviews durchgeführt (MIN=1; MAX=208).

Von den 646 Interviews mit ausführlichem Monitoring konnten in 92 Prozent der Fälle (N=594) keine Auffälligkeiten beobachtet werden. Es wurden positive Kontrollergebnisse dokumentiert. Bei 52 kontrollierten Interviews von 48 Interviewern und Interviewerinnen wurden Mängel festgestellt, die einer Nachschulung bedurften.

Interviewer und Interviewerinnen, bei denen in keiner Interviewerkontrolle Mängel festgestellt worden sind, haben im Mittel 29 Interviews geführt. Interviewer und Interviewerinnen, bei denen man in mindestens einer Interviewerkontrolle einen Mangel festgestellt hat, haben im Schnitt 41 Interviews durchgeführt.

Tabelle 8 Beanstandungen in den Interviewerkontrollen

Art der Beanstandung (Mehrfachangaben möglich)	Betroffene Interviewer/-innen
Vorlesen der Fragen	31
Eingabe der Antworten	26
Gesprächsführung insgesamt	11
Reaktionen auf Nachfragen	11

6.2 Audiomitschnitte für den Auftraggeber (Langinterviews)

Laut Auftrag wurden insgesamt 50 Mitschnitte an den Kunden ausgeliefert. 1.322 Langinterviews wurden mitgeschnitten. Wenn Mängel festgestellt wurden, wurden die betroffenen Interviewer nachgeschult. Dies betraf sechs Interviewer und Interviewerinnen. Die Schwierigkeiten, die dokumentiert wurden, entsprechen denjenigen aus dem zuvor beschriebenen Kapitel.

ANLAGEN

Erhebungsinstrument

Anschreiben an Befragte

Fragebogen: Lebenslagenbefragung der Bürgerinnen und Bürger 2019

Statistisches Bundesamt

Hauptstudie

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
D-53113 Bonn
Tel. +49 (0)228/38 22-0
Fax +49 (0)228/31 00 71
info@infas.de
www.infas.de

Abschnitt 1: Kontakt und Introfragen

Nr.		Frage	Filter
SCR1		<p>Guten Tag, mein Name ist vom infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft in Bonn.</p> <p>Wir führen derzeit im Auftrag des Statistischen Bundesamtes und des Bundeskanzleramtes eine Befragung über die Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger mit Ämtern und Behörden durch.</p> <p><i>PROG: Wenn Festnetznummer (Variable „TEILSTP“ = 1):</i> Hierzu würde ich gerne mit einer anwesenden Person in Ihrem Haushalt sprechen, die mindestens 16 Jahre alt ist und als letzte Geburtstag hatte. Sind Sie diese Person?</p> <p><i>PROG: Wenn Handynummer (Variable „TEILSTP“ = 2):</i> Hierzu würde ich gerne mit dem Hauptnutzer des Handys sprechen, auf dem wir Sie jetzt erreicht haben. (INT: klären, ob Hauptnutzer mindestens 16 Jahre alt ist. Nutzer von Diensthandys können ebenfalls befragt werden.)</p> <p>1: ja, ZP am Apparat --> SCR3 2: nein, ZP nicht am Apparat --> SCR2 3: ZP erst später erreichbar --> Termin 4: ZP verweigert Teilnahme --> SCR4 5: kein privater Haushalt --> Endstatus (RC13) 6: ZP / KP legt auf --> Endstatus (RC51) 7: ZP in Feldzeit nicht erreichbar --> Endstatus (RC42) 8: ZP nicht befragbar /dauerhaft krank--> Endstatus (RC43) 9: KP spricht nicht ausreichend deutsch / keine Verständigung mögl. --> Endstatus (RC80) 10: KP verweigert/Zugang zu ZP / Haushalt verweigert --> Endstatus (RC52) 11: Haushalt bereits befragt --> Endstatus (RC17) 12: Hauptnutzer des Handys ist unter 16 Jahre --> Endstatus (RC13) 13: ZP / KP wünscht Mail-on-Demand --> Adresstool</p> <p><i>PROG: Hinweise zum Inhalt der Befragung, zur Auswahl der Haushalte und zum Datenschutz einblenden</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
1.	Alter der Zielperson	<p>Es beginnt mit einigen kurzen Fragen, die wir zur weiteren Steuerung des Interviews benötigen, damit alles genau für Sie passt.</p> <p>Sagen Sie mir bitte, wie alt Sie sind.</p> <p><i>PROG: gültiger Range 0 – 110</i> Alter in Jahren: ____ (<i>PROG: offen, dreistellig</i>)</p> <p>997: verweigert 998: weiß nicht</p>	
2.	Postleitzahl	<p>Als nächstes bräuchten wir die Postleitzahl und den Namen Ihres Wohnortes. Können Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf: Die Angabe dient einer groben regionalen Zuordnung der Ergebnisse.</i></p> <p><i>PROG: PLZ erfassen, Code 999997 für verweigert und 999998 für weiß nicht</i></p>	<i>nur bei Mobilfunkanschlüssen</i>
3.	Wohnort	<p>Und was ist Ihr Wohnort?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf: Die Angabe dient einer groben regionalen Zuordnung der Ergebnisse.</i></p> <p><i>PROG: Liste hinterlegen, Code 999997 für verweigert und 999998 für weiß nicht</i></p>	<i>nur bei Mobilfunkanschlüssen</i>
Variable1	Landkreis	<p>Landkreis bzw. kreisfreie Stadt der befragten Person</p> <p><i>PROG: Die Variable wird aus dem Wohnort der befragten Person hergeleitet und in Form der ersten fünf Ziffern des Amtlichen Gemeindegchlüssels gespeichert.</i></p>	

Abschnitt 2: Zuordnung zu Lebenslage, Schicht, Behörde und Dienstleistung

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
4.	Lebenslagen-Screening	<p>Ich nenne Ihnen nun einige Lebenssituationen. Bitte sagen Sie mir, bei welchen dieser Ereignisse Sie <u>in den letzten 2 Jahren Kontakt</u> zu einer Behörde oder einem Amt hatten.</p> <p>Die Ereignisse können auf Sie selbst oder auf andere Personen zutreffen. Wichtig ist, dass Sie selbst zu diesem Anlass als Privatperson den Kontakt zu einer Behörde hatten. Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online, oder über Formulare erfolgt sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt vom Amt ausging und nicht von Ihnen selbst.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung und Randomisierung bei Code 1 bis 24, Code 96 Einfachnennung und immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Ein Kontakt über Steuerberatung, Architekt o.ä. zählt hier nicht, nur direkter Kontakt des/der Befragten. Bitte alles einzeln nacheinander vorlesen, jeweils mit ja/nein abfragen und wenn Antwort „ja“ entsprechend anklicken.</i></p> <p>1: Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld (*) 2: Berufsausbildung 3: Studium, also eigenes Studium oder das eines Kindes 4: Behinderung oder Schwerbehinderung 5: Betreuungs-/Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung (*) 6: Ehrenamtliches Engagement im Verein 7: Eintritt in die Altersrente 8: Fahrzeug an-, ab- oder ummelden 9: Führerschein erhalten oder beantragt (*) 10: Geburt eines Kindes 11: Heirat oder Eintragung einer Lebenspartnerschaft (*) 12: Bauen oder Kaufen von Immobilien, auch An- oder Umbau von bestehenden Immobilien (*) 13: Kinderbetreuung 14: Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen 15: Pflegebedürftigkeit 16: Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (*) 17: Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente (*) 18: Tod einer nahestehenden Person 19: Umzug 20: Einreichen Ihrer Steuererklärung durch Sie selbst und nicht durch eine Steuerberatung (*) 21: Beantragung von Kinderzuschlag der Bundesagentur für Arbeit bei zu geringem Einkommen (*) 22: Erwerbsminderung oder Erwerbsunfähigkeit 23: Beantragung von Wohngeld* 24: Beantragung von deutschem Ausweis oder Pass (*)</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: nichts davon 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

PROG: Hilfeseite für Interviewer mit Hinweisen einrichten:

*** Arbeitslosigkeit/Aufstockung von Einkommen:**

Arbeitsuche über die Arbeitsagentur mit oder ohne Bezug von Arbeitslosengeld 1 und 2. Bei der Aufstockung von Einkommen sind Arbeitslosengeld-2-Leistungen, auch HartzIV genannt, gemeint, die zusätzlich zu Einkommen aus Erwerbstätigkeit oder aus staatlichen Hilfsleistungen wie z. B. Elterngeld usw. gezahlt werden.

*** Heirat/Scheidung:** *Lebenspartnerschaft bedeutet eine gleichgeschlechtliche Partnerschaft nach dem Lebenspartnerschaftsgesetz.*

*** Bauen oder Kaufen von Immobilien:** *Wenn Sie als Privatperson Immobilien gekauft, gebaut oder genehmigungspflichtig umgebaut haben. Dazu zählen Gebäude, Wohnungen und Grundstücke.*

*** Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente:** *Wenn die Rente im Alter nicht ausreicht, um Ihren Lebensunterhalt zu bestreiten und Sie zusätzlich die Grundsicherung im Alter als staatliche Sozialleistung beantragt haben oder beziehen.*

*** Betreuung-/Vorsorgevollmacht/Patientenverfügung:** *Hierbei kann man festlegen, wie man sich die Behandlung im Ernstfall vorstellt, also ob es z. B. lebensverlängernde Maßnahmen geben soll oder wer für einen die Entscheidungen trifft, wenn man sich nicht mehr selbst äußern kann.*

*** Führerschein erhalten oder beantragt:** *Nur die Beantragung bzw. der Erhalt eines neuen Führerscheins oder die Erweiterung eines Führerscheins um weitere Klassen sind hier gemeint. Hier ist nicht gemeint, wenn jemand seinen Führerschein abgeben oder umschreiben musste (z. B. auf EU-Führerschein).*

*** Steuererklärung:** *Hier ist auch die Abgabe der Steuererklärung gemeint, selbst wenn kein weiterer Kontakt zur Behörde stattfand. Die Abgabe über eine Steuerberatung zählt nicht als Kontakt.*

*** Beantragung von deutschem Ausweis oder Pass:** *Wird synonym mit Verlängerung verwendet.*

*** Kinderzuschlag:** *Kinderzuschlag ist eine ergänzende Geldleistung der Bundesagentur für Arbeit für Familien mit kleinem Einkommen. Eltern oder Erziehungsberechtigte, die Kindergeld erhalten, können sie zusätzlich beantragen, wenn sie nicht für den gesamten Bedarf ihrer Familie aufkommen können.*

*** Wohngeld:** *Wohngeld ist eine Sozialleistung für Personen, die aufgrund ihres geringen Einkommens einen Zuschuss zur Miete oder zu den Kosten selbst genutzten Wohneigentums erhalten.*

PROG:	Screen	Hierzu haben wir nun ein paar Nachfragen. Denken Sie dabei bitte immer an den Zeitraum der letzten 2 Jahre.	
5.	Grad der Behinderung	<p>Sie hatten eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt eine Behinderung bzw. Schwerbehinderung angegeben. Welcher Grad der Behinderung ist zuletzt anerkannt worden?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: bis unter 50 (<i>INT: auch „gar kein Grad anerkannt“</i>) 2: ab 50, d. h. eine Schwerbehinderung</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: anderes, z. B. das Verfahren läuft noch 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Behinderung“ Frage 4, Code 4</i>
6.	Pflege vor Ort vs. Im Heim	<p>Hat die pflegebedürftige Person während der letzten zwei Jahre <u>überwiegend</u> in einer stationären Betreuungseinrichtung oder zu Hause gewohnt?</p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i> 1: in einer stationären Betreuungseinrichtung 2: zu Hause</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Pflegebedürftigkeit“ Frage 4, Code 15</i>
7.	Minderjährige Kinder	<p>Hatten Sie zum Zeitpunkt Ihrer Scheidung bzw. der Aufhebung Ihrer Lebenspartnerschaft gemeinsame Kinder, die damals noch minderjährig waren oder sich in Erstausbildung bzw. Studium befanden?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Scheidung/ Aufhebung einer Lebenspartnerschaft“ Frage 4, Code 16</i>
8.	Vorschulische/ Schulische Betreuung	<p>Sie haben eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt Kinderbetreuung angegeben. Ging es dabei um ... ?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: ... vorschulische Kinderbetreuung, z.B. Kindergarten oder Kinderkrippe 2: ... schulische Kinderbetreuung, z.B. Hort oder Offene Ganztagschule 3: beides</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Kinderbetreuung“ Frage 4, Code 13</i>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
9.	Haupteinkünfte	<p>Welche Art von Einkünften, wegen derer Sie Ämterkontakt hatten, haben bei Ihnen während der letzten zwei Jahren <u>überwogen</u>:</p> <p><i>PROG: Einfachnennung, Randomisierung von Code 1 und 2</i> <i>INT: alles nacheinander vorlesen und dann überwiegende Antwort der/des Befragten anklicken</i> <i>INT: Falls Codes 1 und 2 aus Sicht der Befragten beide in gleichem Ausmaß in den letzten 2 Jahren vorkamen, bitte Code 2 angeben.</i></p> <p>1: Einkünfte aus <u>nicht-selbständiger</u> Arbeit als Arbeitnehmerin oder Arbeitnehmer, 2: Einkünfte aus <u>selbständiger</u> Arbeit oder dem Betreiben eines Gewerbes, 3: sonstige Einkünfte wie Renten, Kapitalerträge, Einkünfte aus Land- und Forstwirtschaft oder 4: aus Vermietung und Verpachtung?</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Abgabe Ihrer Steuererklärung ohne Steuerberatung“ Frage 4, Code 20</i></p>
9a. (neu)	Bafög	<p>Hatten Sie in den letzten zwei Jahren im Rahmen des Studiums Kontakt zum BAföG-Amt?</p> <p>1: Ja 2: Nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Studium“ Frage 4, Code 3</i></p>
9b. (neu)	Kauf_Bau	<p>Handelte es sich bei Ihnen um einen Kauf oder um einen Neu- bzw. An- oder Umbau einer Immobilie?</p> <p>1: Kauf einer Immobilie 2: Bau bzw. An-/Umbau einer Immobilie 3: beides</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Bau oder Kauf einer Immobilie“ Frage 4, Code 12</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
12.	Aufstocker	<p>Sie haben eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt eine Arbeitslosigkeit bzw. Arbeitslosengeld angegeben.</p> <p>Worum ging es dabei?</p> <p><i>INT-Hinweis: Unter Erwerbstätigkeit wird jede bezahlte bzw. mit einem Einkommen verbundene Tätigkeit verstanden. Es sollte die Situation gewählt werden, an die man sich am besten erinnern kann.</i></p> <p><i>INT: Beratung zählt auch als Behördenkontakt, auch wenn nicht gezahlt wurde.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: Arbeitslosengeld 1 2: Arbeitslosengeld 2 <u>als Aufstockung</u> zum Gehalt oder zum Arbeitslosengeld 1 3. Arbeitslosengeld 2 <u>ohne Aufstockung</u></p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld“</i></p> <p><i>Frage 4, Code 1</i></p>

		PROG: Bildung und Auswahl der LL-Schichten																																																																																																										
Regel		Auswahl von max. 3 LL-Schichten nach Priorisierungsregel, sofern Anzahl >1 und genannte LL-Schichten noch nicht voll sind.	<i>Basis: berichtete Prävalenzen und Sollzahlen von Destatis, Siehe XLS: „Lebenslagen und Schichten“</i>																																																																																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nr.</th> <th>Schicht</th> <th>Priorität</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Arbeitslosengeld I</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Arbeitslosengeld II (nicht als Aufstockung)</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Arbeitslosengeld II (als Aufstockung)</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Berufsausbildung</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Studium (mit BAföG)</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Studium (ohne BAföG)</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Behinderung (Grad bis unter 50)</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>Behinderung (Grad ab 50)</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>Gesundheitliche Willensbekundung</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>Eintritt in die Altersrente</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>Fahrzeugregistrierung</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>Führerschein</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>Geburt eines Kindes</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>Heirat oder Lebenspartnerschaft</td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>Bau von Immobilien</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>Kauf von Immobilien</td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>Vorschulische Kinderbetreuung</td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>Schulische Kinderbetreuung</td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td>Längerfristige Krankheit von länger als 6 Wochen</td><td></td></tr> <tr><td>21</td><td>Pflegebedürftigkeit (Pflege zu Hause)</td><td></td></tr> <tr><td>22</td><td>Pflegebedürftigkeit (Pflege im Heim)</td><td></td></tr> <tr><td>23</td><td>Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (mit minderjährigen Kindern)</td><td></td></tr> <tr><td>24</td><td>Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (ohne minderjährige Kinder)</td><td></td></tr> <tr><td>25</td><td>Altersarmut</td><td></td></tr> <tr><td>26</td><td>Tod einer nahestehenden Person</td><td></td></tr> <tr><td>27</td><td>Umzug</td><td></td></tr> <tr><td>28</td><td>Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich nicht-selbstständiger Arbeit)</td><td></td></tr> <tr><td>29</td><td>Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich selbstständiger Arbeit)</td><td></td></tr> <tr><td>30</td><td>Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich anderen Einkünften)</td><td></td></tr> <tr><td>31</td><td>Kinderzuschlag</td><td></td></tr> <tr><td>32</td><td>Erwerbunfähigkeit oder Erwerbsminderung</td><td></td></tr> <tr><td>33</td><td>Wohngeld</td><td></td></tr> <tr><td>34</td><td>Beantragen von Ausweis oder Pass</td><td></td></tr> </tbody> </table>		Nr.	Schicht	Priorität	1	Arbeitslosengeld I		2	Arbeitslosengeld II (nicht als Aufstockung)		3	Arbeitslosengeld II (als Aufstockung)		4	Berufsausbildung		5	Studium (mit BAföG)		6	Studium (ohne BAföG)		7	Behinderung (Grad bis unter 50)		8	Behinderung (Grad ab 50)		9	Gesundheitliche Willensbekundung		10	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein		11	Eintritt in die Altersrente		12	Fahrzeugregistrierung		13	Führerschein		14	Geburt eines Kindes		15	Heirat oder Lebenspartnerschaft		16	Bau von Immobilien		17	Kauf von Immobilien		18	Vorschulische Kinderbetreuung		19	Schulische Kinderbetreuung		20	Längerfristige Krankheit von länger als 6 Wochen		21	Pflegebedürftigkeit (Pflege zu Hause)		22	Pflegebedürftigkeit (Pflege im Heim)		23	Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (mit minderjährigen Kindern)		24	Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (ohne minderjährige Kinder)		25	Altersarmut		26	Tod einer nahestehenden Person		27	Umzug		28	Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich nicht-selbstständiger Arbeit)		29	Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich selbstständiger Arbeit)		30	Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich anderen Einkünften)		31	Kinderzuschlag		32	Erwerbunfähigkeit oder Erwerbsminderung		33	Wohngeld		34	Beantragen von Ausweis oder Pass	
	Nr.	Schicht		Priorität																																																																																																								
	1	Arbeitslosengeld I																																																																																																										
	2	Arbeitslosengeld II (nicht als Aufstockung)																																																																																																										
	3	Arbeitslosengeld II (als Aufstockung)																																																																																																										
	4	Berufsausbildung																																																																																																										
	5	Studium (mit BAföG)																																																																																																										
	6	Studium (ohne BAföG)																																																																																																										
	7	Behinderung (Grad bis unter 50)																																																																																																										
	8	Behinderung (Grad ab 50)																																																																																																										
	9	Gesundheitliche Willensbekundung																																																																																																										
	10	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein																																																																																																										
	11	Eintritt in die Altersrente																																																																																																										
	12	Fahrzeugregistrierung																																																																																																										
	13	Führerschein																																																																																																										
	14	Geburt eines Kindes																																																																																																										
	15	Heirat oder Lebenspartnerschaft																																																																																																										
	16	Bau von Immobilien																																																																																																										
	17	Kauf von Immobilien																																																																																																										
	18	Vorschulische Kinderbetreuung																																																																																																										
	19	Schulische Kinderbetreuung																																																																																																										
	20	Längerfristige Krankheit von länger als 6 Wochen																																																																																																										
	21	Pflegebedürftigkeit (Pflege zu Hause)																																																																																																										
	22	Pflegebedürftigkeit (Pflege im Heim)																																																																																																										
	23	Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (mit minderjährigen Kindern)																																																																																																										
	24	Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft (ohne minderjährige Kinder)																																																																																																										
	25	Altersarmut																																																																																																										
	26	Tod einer nahestehenden Person																																																																																																										
	27	Umzug																																																																																																										
	28	Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich nicht-selbstständiger Arbeit)																																																																																																										
	29	Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich selbstständiger Arbeit)																																																																																																										
	30	Einkommenssteuererklärung (bei hauptsächlich anderen Einkünften)																																																																																																										
	31	Kinderzuschlag																																																																																																										
	32	Erwerbunfähigkeit oder Erwerbsminderung																																																																																																										
33	Wohngeld																																																																																																											
34	Beantragen von Ausweis oder Pass																																																																																																											
PROG		<p><i>Wenn trotz Lebenslage keine eindeutige LL-Schicht zuordenbar ist durch die Fragen 4-9ff</i></p> <p><i>-> Abschnitt 6, Designgewicht, und Screenout 3</i></p> <p><i>Wenn alle genannten LL-Schichten bereits besetzt sind -</i></p> <p><i>-> Abschnitt 6, Designgewicht, und Screenout 4</i></p>																																																																																																										

Repeat-Block: LL-Schicht			
Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 2	Einleitung Lebenslage	<p><i>PROG: Nur bei erster LL-Schleife einblenden!</i></p> <p>Wir möchten jetzt mit Ihnen gerne über Ihre Erfahrungen der letzten 2 Jahre mit Ämtern oder Behörden sprechen.</p> <p>Hierfür wurde aus den Themen, die Sie uns schon genannt hatten, das Thema [<i>PROG: Schicht „Studium mit BAföG“</i>] ausgewählt.</p>	<p>Textbausteine siehe XLS</p> <p>LL-Schicht</p>
10.	Selbst/Dritte Behinderung	<p>Traf die Behinderung dabei auf Sie selbst oder auf jemand anderen zu?</p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: selbst 2: andere 3: beides</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>nur bei Lebenslage „Behinderung“ Frage 4, Code 4</p>
11.	Behörden	<p>Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie direkten Kontakt beim Thema [<i>PROG: Schicht „Studium mit BAföG“</i>]?</p> <p><i>PROG: Nur bei der ersten Lebenslage in der ersten Dienstleistungsbewertung einblenden:</i></p> <p>Berücksichtigen Sie dabei alle Stellen, zu denen Sie in den letzten 2 Jahren persönlich, per Post, telefonisch, online oder über ein Formular Kontakt hatten. Wie ist das mit dem/der ...?</p> <p><i>PROG: Ab der zweiten Lebenslage einblenden:</i></p> <p>Bitte denken Sie wieder nur an die letzten zwei Jahre. Wie ist das mit dem/der ...?</p> <p><i>INT: Bitte keine vagen Ämternennungen zuordnen, sondern nur Ämter, an die sich die Zielperson erinnert.</i></p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Randomisierung von Code 1 bis 4</i></p> <p><i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: mit dem BAföG-Amt 2: mit der Familienkasse 3: mit der gesetzlichen Krankenkasse 4: mit dem Bundesverwaltungsamt</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>95: nichts davon, hatte selbst (doch) keinen Ämterkontakt 96: nichts davon, weil zu einem anderen Amt/ einer anderen Behörde Kontakt (<i>INT: nur falls keine Zuordnung möglich</i>) 97: verweigert 98: weiß nicht, wie das Amt/die Behörde genau hieß</p>	<p>Textbausteine siehe XLS</p> <p>Textbausteine_BürgerInnen_Bearbeitung infas.xlsx</p> <p>„Behörde“</p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
13.	Dienstleistung	<p><i>PROG: Für alle ausgewählten Ämter aus Frage 11 erfragen, (zufällige) Reihenfolge wie in Frage 11.</i></p> <p>Worum ging es bei Ihrem Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] im weitesten Sinne?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Randomisierung der Codes sofern bei der jeweiligen Lebenslage 2 und mehr Antwortcodes außer „verweigert“ und „weiß nicht“ möglich sind, „anderes Anliegen“ immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Bei Unklarheiten oder weiteren Anliegen, bitte möglichst versuchen, den vorgegebenen Dienstleistungen zuzuordnen.</i></p> <p><i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i> 1: Beantragung von BAföG</p> <p><i>INT:Nicht vorlesen, nur anbieten, wenn der Rest gar nicht passt.</i> 2: Anderes Anliegen bei diesem Amt</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>siehe XLS</p> <p>„Textbaustein DL“</p>
14.	Anderes Anliegen	<p>Um welches andere Anliegen handelte es sich dabei?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren! Achtung: Dieser Text wird später eingeblendet!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort</i></p> <p><i>PROG: Button für</i> 6: da gibt es nichts 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>Frage 13 = 2 (bzw. der jeweils entsprechende Code für „Anderes Anliegen“)</p>

Abschnitt 3: ausgewählte Dienstleistung: Gesamtzufriedenheit, Kommunikation und Formulare

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG		<p><i>PROG: Bei der Auswahl der Dienstleistungen für die folgenden Fragen werden maximal 4 DL aus Frage 13 ausgewählt, sofern so viele genannt wurden. Falls in Frage 13 = anderes Anliegen: Textbaustein aus Frage 14 verwenden.</i></p> <p><i>1. Abgleich: Wenn max. 4 DL genannt wurden über alle Ämter dieser LL-Schicht, dann werden alle genannten DL für die jeweiligen Ämter weiter verfolgt. Reihenfolge zufällig.</i></p> <p><i>2. Wenn mehr als 4 DL genannt wurden und in Frage 11: n = 1-3 Ämter: -> pro Amt mindestens eine DL n = 4 Ämter -> pro Amt genau eine DL n = 5 und mehr Ämter: -> zufällige Auswahl von 4 Ämtern, darin jeweils 1 DL</i></p> <p><i>Bitte Sprung-Button zu Abschnitt 5 Soziodemographie einrichten. Falls befragte Person Ungeduld oder Abbruch signalisiert, kann das Interview ab der zweiten DL-Schleife verkürzt werden.</i></p>	
Text 3	Einleitung Vorabfragen	<p><i>PROG: Nur in der ersten DL-Schleife einblenden!</i></p> <p>Wir möchten nun mit Ihnen gerne über Ihre Erfahrungen mit [PROG: Dienstleistung „der Beantragung von BAföG“] beim [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] sprechen. Bitte denken Sie auch hierbei wieder an Ihre Behördenkontakte innerhalb der letzten 2 Jahre.</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
16.	Gesamt-zufriedenheit Dienstleistung	<p>Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] bei der [PROG: Dienstleistung „der Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>PROG: bei „anderem Anliegen“:</i> Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] bei Ihrem Anliegen [PROG in ROT: Dienstleistung „offener Text“]?</p> <p><i>INT:</i> Bei mehreren Ereignissen das auswählen, an das man sich am besten erinnert.</p> <p>Waren Sie ...</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>PROG: Button für</i> 6: kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen 7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>Code 6 = ist programmiert als Sprungstelle zur nächsten Dienstleistung, wenn bei Frage 16 (Gesamtzufriedenheit) keine Beurteilung möglich.</i></p>	
17.	Gründe für Unzufriedenheit Dienstleistung	<p>Warum waren Sie mit [PROG: Dienstleistung „der Beantragung von BAföG“] beim [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] nicht zufrieden?</p> <p><i>PROG: wenn Frage 16 Code 3, bitte „nicht so zufrieden“</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort, plus verweigert/weiß nicht als Button</i></p>	Frage 16 = 3,4,5

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
23.	Kommunikationsweg	<p>In welcher Form hatten Sie Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAFöG-Amt“] bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAFöG“] ?</p> <p>Denken Sie bitte auch an alle Gelegenheiten, in denen Sie Informationen von der Behörde erhalten haben oder auch an das Amt übermittelt haben.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>Hatten Sie Kontakt ... 1: Durch persönlichen Besuch? 2: Telefonisch? 3: Per Brief? 4: Per Internet oder E-Mail?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: nichts davon/anderes 96: kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>Code 96 = ist programmiert als Sprungstelle zur nächsten Dienstleistung, wenn bei Frage 23 keine Beurteilung möglich.</i></p>	
24.	Primärer Kommunikationsweg	<p>In welcher Form hatten Sie überwiegend Kontakt?</p> <p><i>PROG: Nur Antwortkategorien einblenden, die in Frage 23 ausgewählt wurden.</i></p> <p><i>INT: nur eine Nennung möglich, vorlesen</i> 1: Durch persönlichen Besuch? 2: Telefonisch? 3: Per Brief? 4: Per Internet oder E-Mail?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: zu gleichen Teilen 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 23 mehr als 1 Nennung (Codes 1-4)

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
25.	Bevorzugter Kommunikationsweg	<p>Welche Form des Kontakts bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] würden Sie bevorzugen?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, max. 2 Nennungen der Codes 1 bis 4,</i> <i>INT: max. 2 Nennungen möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Durch persönlichen Besuch? 2: Telefonisch? 3: Per Brief? 4: Per Internet oder E-Mail?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 94: nichts davon/anderes 95: kommt drauf an 96: wie bisher</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
26.	Formular ausgefüllt	<p>Wurden bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] auch Formulare wie z.B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
27.	Formular selbst ausgefüllt	<p>Wie war das: Haben Sie...?</p> <p><i>INT: Ausfüllen durch eine dritte Person oder durch das Amt bitte zu Code 2.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: die Formulare selbst ausgefüllt oder 2: wurden die Formulare für Sie von jemand anderem ausgefüllt?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>3: beides 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 26 =1

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
28.	Digital-analog ausgefüllt	<p>Wie haben Sie die Formulare ausgefüllt?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Auf Papier 2: Am PC oder Laptop 3: Auf dem Tablet 4: Mit dem Handy oder Smartphone</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 27 = 1 oder 3
29.	Formular-versand	<p>Wie haben Sie die Formulare bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] eingereicht?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung Code 6 Einfachnennung</i></p> <p><i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i> <i>INT-Hinweis: Wenn befragte Person den Antrag bei der Behörde gelassen hat, als „Persönlich beim Amt eingereicht“ auswählen.</i></p> <p>1: Per Post versendet 2: Persönlich bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] eingereicht 3: Als Anhang per E-Mail versendet 4: Direkt über die Webseite gesendet 5: Per Computer-Programm oder App gesendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: Eine andere Person hat das Formular eingereicht. 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 26 = 1
30.	Nachweise	<p>Haben Sie zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] auch Nachweise eingereicht?</p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
31.	Nachweis- versand	<p>Wie haben Sie die Nachweise eingereicht?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Code 6 Einfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Per Post versendet 2: Persönlich beim Amt eingereicht 3: Online versendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: Eine andere Person hat die Nachweise eingereicht. 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 30 = 1
32.	Gründe gegen E-Government- Nutzung	<p>Aus welchen der folgenden Gründe haben Sie die Formulare oder Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] nicht elektronisch bearbeitet oder versendet?</p> <p><i>PROG: Items bitte auf separaten Screens einblenden</i></p> <p><i>PROG: Wenn Item 1 = 1 (ja) oder Item 2 = 1 (ja), werden die Items 3 bis 9 nicht mehr vorgelegt. Wenn ZP bei Item 1 = 1 bereits angibt, dann bitte schon Code 2 mit überfiltern.</i></p> <p>1 Das konnte man nicht über das Internet erledigen. 2: Ich wusste nicht, ob man das auch über das Internet erledigen kann. 3: Internetangebot ist nicht nutzerfreundlich. 4: Bevorzuge persönlichen Kontakt 5: Bevorzuge Kontakt per Brief. 6: Kenne mich mit Computer oder Internet nicht genug aus. 7: Datenschutzgründe. 8: Habe keinen Zugang zum Internet/kein Computer. 9: Andere Gründe?</p> <p><i>INT: Bitte vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p>Wenn Frage 28 = nur Code 1</p> <p>ODER Frage 29 = nur Code 1 oder 2</p> <p>ODER Frage 31 = nur Code 1 oder 2</p>

Abschnitt 4: Zufriedenheitsfragen (Faktoren)

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 4	Einleitung Faktoren	<p>Im Folgenden soll es noch einmal detaillierter um Ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] gehen.</p> <p>Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit waren. Wenn einer der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.</p>	
33.	Vorab- information	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen und relevanten Dokumenten bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um Information, z. B. darüber, wo man wann welche Unterlagen einreichen kann.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: Ich habe mich nicht informiert. 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
34.	Online- Angebot	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Online-Angebot zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 32 nicht Code 6 und nicht Code 8

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
35.	Zugang zu Formularen	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen bei [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Ein Zugang zu Formularen kann bedeuten, dass man Antragsformulare von einer Internetseite herunterladen kann, sie von der Behörde zugeschickt bekomme oder sie persönlich abholen muss.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 26 = 1
36.	Verständlichkeit des Formulars	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Formulare zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Z. B.: War bei den Eintragungsfeldern immer klar, was gemeint ist? Wurde deutlich, welche Anlagen ggf. relevant sind?</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 27 = 1 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
37.	Öffnungszeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23=1 oder 2
38.	Wartezeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?</p> <p><i>PROG: Wenn Frage 23 = 2 „Telefonisch“:</i> Gemeint sind sowohl Wartezeiten vor Ort, als auch telefonische Warteschleifen.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1 oder 2
39.	Dauer der Wartezeit	<p>Als Sie persönlich beim [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] waren: Wie viele Minuten mussten Sie warten?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte notieren! Wenn ZP überhaupt nicht warten musste, bitte 0 Minuten eintragen! Bei mehreren Ereignissen das auswählen, an das man sich am besten erinnert.</i></p> <p><i>PROG: gültiger Range 0 – 995</i> Wartezeit in Minuten: ____ (<i>PROG: offen, dreistellig</i>)</p> <p>997: verweigert 998: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
40.	Räumliche Erreichbarkeit	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit [PROG: ausgewählte Behörde „des BAFöG-Amts“, z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1
41.	Vermittlung an zuständige Beschäftigte	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAFöG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Auch wenn die Vermittlung zufällig erfolgte, soll trotzdem eine Angabe zur Zufriedenheit gemacht werden.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1 oder 2

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
42.	Fachkompetenz	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um das fachliche Wissen, Ihre Fragen richtig zu beantworten und Ihr Anliegen korrekt zu bearbeiten.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
43.	Hilfsbereitschaft	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft der Beschäftigten?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
44.	Informationen zum weiteren Ablauf	<p>Wie zufrieden waren Sie bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] mit den Informationen über die weitere Bearbeitung im [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
45.	Bearbeitungs- dauer	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer durch das [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
46.	Verständlich- keit offizielle Schreiben	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben des [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amts“], z. B. Bescheide oder Antworten auf Anfragen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Wenn die befragte Person angibt, keine offiziellen Schreiben erhalten zu haben, bitte „trifft nicht zu“ auswählen.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
47.	Zielerreichung	<p>Haben Sie Ihr Ziel bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „des BAföG-Amts“] erreicht oder läuft das Verfahren noch?</p> <p><i>INT: nur eine Nennung, vorlesen</i></p> <p>1: Ja, erreicht. 2: Teilweise erreicht. 3: Nein, nicht erreicht. 4: Das Verfahren läuft noch.</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
48.	Vertrauen	<p>Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht zustimmen.</p> <p>Ich vertraue der Arbeit [PROG: ausgewählte Behörde „des BAföG-Amtes“] bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“].</p> <p><i>INT: Nur bei Bedarf zusätzlich vorlesen: Hier geht es unter anderem darum, ob Sie Zweifel an der korrekten Behandlung Ihres Anliegens haben.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
49.	Diskriminierung	<p>Im Rahmen meines Anliegens habe ich mich persönlich benachteiligt gefühlt, z. B. aufgrund von Geschlecht, Alter, Behinderung, Herkunft, Religion oder sexueller Identität.</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
50.	Unbestechlichkeit	<p>Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Beschäftigte [PROG: ausgewählte Behörde „des BAföG-Amts“] bestechlich sind.</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
51.	Erwartungen	<p>Das Ergebnis der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] entspricht meinen Erwartungen.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	An alle, außer wenn Frage 47 = 4
52.	Kompliziertheit	<p>Die [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] war alles in allem kompliziert.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
20.	Informationsquellen	<p>Welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt, um sich zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] zu informieren?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung bei Code 1 bis 9, Randomisierung von Code 2 bis 8, d. h. Code 1 bleibt immer zu Beginn und Code 9 immer am Schluss, Code 96 als Einfachnennung folgt dann ganz am Schluss</i></p> <p><i>INT: Bitte alles einzeln nacheinander vorlesen, jeweils mit ja/nein abfragen und wenn Antwort „ja“ entsprechend anklicken.</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Professionelle Beratung: z.B. Steuerberatung, ehrenamtliche Organisation, Verbände</i></p> <p>1: Beratung durch [PROG: ausgewählte Behörde „das BAföG-Amt“] 2: Informationsbroschüren 3: Internetseiten von Behörden und Ämtern 4: Fachbücher 5: Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 6: Verwandte und Bekannte 7: Professionelle Beratung 8: Originale Gesetzestexte 9: Andere Quellen</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: Nein, habe mich nicht informiert 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 33 = 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8
21.	Verständlichkeit des Rechts	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser originalen Gesetzestexte?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 20 = 8

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
22.	Zufriedenheit mit der Quelle	<p>Wie zufrieden waren Sie mit [PROG: Informationsquelle aus Frage 20 einblenden „...“]?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>nur für eine einzelne, zufällig ausgewählte Antwortkategorie aus Frage 20, Codes 1 bis 3 stellen</p>
53.	Verbesserungsvorschläge	<p>Wie lässt sich [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] aus Ihrer Sicht verbessern? Können Sie das bitte in Ihren eigenen Worten beschreiben.</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort</i></p> <p><i>PROG: als Button</i></p> <p>6: da gibt es nichts 7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Hier endet eine Schleife. Eine neue Schleife beginnt wie folgt:</i> <i>Nächste Dienstleistung oder Nächste Lebenslage: Ansonsten wird die Befragung fortgesetzt</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	DL-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Dienstleistung:</p> <p>Sie sagten ja eben, dass Sie bei Ihrer Lebenssituation [PROG: LL-Schicht „Studium“] in den letzten 2 Jahren auch folgende weitere Dienstleistung in Anspruch genommen haben: [PROG: Dienstleistung 2 „Text“] bei folgendem Amt: [PROG: Amt 2 „Text“]. Dürfen wir Sie hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>PROG: Hier noch einmal das offene Anliegen einblenden, falls ausgewählt für nächste Schleife.</i></p> <p><i>INT: Bitte eingeben:</i></p> <p>1: Befragung zu nächster Dienstleistung möglich [PROG: --> Sprung zu Frage 16]</p> <p>2: Befragung zu nächster Dienstleistung nicht möglich [PROG: --> Sprung zu nächster LL-Schicht sofern vorhanden, d.h. zu Frage „LL-Wechsel“, ansonsten zu Block 5 Soziodemographie]</p>	Wenn weitere DL vorhanden
PROG	LL-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Lebenslage:</p> <p>Sie sagten vorhin, dass Sie in den letzten 2 Jahren auch zu folgendem Thema Behördenkontakte hatten: [PROG: LL-Schicht „Kinderbetreuung“]. Dürfen wir Sie denn hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>INT: Bitte eingeben:</i></p> <p>1: Befragung zu nächstem Thema möglich [PROG: --> Sprung zu Frage 11 (bzw. bei Behinderung Frage 10)]</p> <p>2: Befragung zu nächstem Thema nicht möglich [PROG: --> Sprung zu nächster LL-Schicht, sofern vorhanden, oder zu Block 5 Soziodemographie]</p>	Wenn weitere LL-Schicht vorhanden

Abschnitt 5: Soziodemographie

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 6	Einleitung soziodemographische Merkmale	Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrer Person.	
54.	Erwerbsstatus	<p>Welche Erwerbssituation trifft auf Sie zu? Sind Sie zurzeit...</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Vollzeiterwerbstätig: auch Bundesfreiwilligendienst, Freiwilliges soziales/ökologisches Jahr, freiwilliger Wehrdienst, Vollzeitpraktikum nach einem Studium.</i> <i>Teilzeit: auch: Altersteilzeit, Ein-Euro-Job.</i> <i>Nichts davon: auch arbeitslos, Elternzeit, Mutterschutz oder Schüler/in</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: Vollzeiterwerbstätig 2: Teilzeiterwerbstätig inklusive Mini-Jobs 3: In einer Ausbildung oder im Studium 4: In Rente bzw. in Pension 5: Oder trifft nichts davon auf Sie zu? 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
55.	Bildungsgrad	<p>Welchen höchsten allgemeinen Bildungsabschluss haben Sie?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier sind keine beruflichen Bildungsabschlüsse wie Berufsschule oder Handelsschule gemeint.</i> <i>Hochschulabschluss bei Bedarf erläutern: Bachelor, Master, Diplom, Magister, Staatsexamen, Promotion oder auch Fachhochschule und Berufsakademie zählen dazu.</i></p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i> 1: Noch in Schulausbildung 2: Von der Schule abgegangen ohne Schulabschluss 3: Haupt- oder Volksschulabschluss 4: Mittlere Reife oder Abschluss der polytechnischen Oberschule 5: Abitur, Fachhochschulreife (Gymnasium oder erweiterte Oberschule EOS) 6: Hochschulabschluss</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
56.	Endgerät	<p>Über welches Endgerät nutzen Sie überwiegend das Internet?</p> <p><i>PROG: Einfachnennung, Randomisierung von Code 1 bis 3</i></p> <p><i>INT: vorlesen, nur eine Nennung</i> 1: PC oder Laptop 2: Tablet 3: Handy oder Smartphone</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 4: Sonstiges 5: Nutze das Internet nicht</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
57.	Staatsangehörigkeit	<p>Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung von Code 1 bis 3</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Mitgliedsstaaten der Europäischen Union: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Zypern</i></p> <p><i>INT: Mehrfachnennung möglich, nicht vorlesen, bitte zuordnen</i> 1: Deutsch 2: Die eines anderen Landes der Europäischen Union 3: Die eines anderen Landes außerhalb der Europäischen Union</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
58.	Migrationshintergrund	<p>Darf ich fragen: Sind Sie, Ihr Vater oder Ihre Mutter nach 1955 auf das heutige Gebiet Deutschlands zugezogen?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 57 = 1, 7, 8

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
59.	Behinderung	<p>Eine Frage zur Gesundheit: Liegt bei Ihnen eine körperliche oder geistige Behinderung vor?</p> <p><i>PROG: nur eine Nennung</i> <i>INT: vorlesen</i> 1: Nein. 2: Ja, bis unter Grad 50. 3: Ja, ab Grad 50, das heißt Schwerbehinderung.</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>an alle Befragten, außer wenn Frage 10 = Code 1, 7 oder 8</i></p>
60.	Haushaltsgröße	<p>Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Zum Haushalt zählen alle Personen, die hier gemeinsam wohnen und wirtschaften. Denken Sie dabei bitte auch an alle im Haushalt lebenden Kinder und Jugendliche.</i></p> <p><i>INT: notieren</i> Anzahl: __ [PROG: 1 bis 95]</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
61.	Kinder unter 18	<p>Wie viele dieser Personen sind unter 18 Jahre alt?</p> <p><i>INT: notieren</i> Anzahl: __ [PROG: 0 bis 95]</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p>Wenn Frage 60 > 1</p>
62.	Kinder 16+17 Jahre	<p>Wie viele davon sind 16 oder 17 Jahre alt?</p> <p><i>INT: notieren</i> Anzahl: __ [PROG: 0 bis 95]</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p>wenn Frage 61 > 0</p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
63.	Partner im Haushalt	<p>Leben Sie zurzeit mit einer Person aus Ihrem Haushalt in einer Partnerschaft?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	wenn Frage 60 > 1
64.	Familienstand	<p>Welchen Familienstand haben Sie? Sind Sie...</p> <p><i>INT: vorlesen, bis Person sich einordnet</i></p> <p>1: Ledig 2: Verheiratet 3: Geschieden 4: Verwitwet 5: In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft 6: In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft, die aufgehoben wurde 7: In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft, bei der Partner oder die Partnerin verstorben ist</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
65.	Nettohaushalts einkommen	<p>Zu welcher Einkommensgruppe, die ich Ihnen gleich vorlese, gehört Ihr Haushalt? Gemeint ist das durchschnittliche monatliche Haushalts-Nettoeinkommen, also <u>nach</u> Abzug von Steuern und Sozialversicherung.</p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Das Nettoeinkommen setzt sich zusammen aus Lohn, Gehalt, Einkommen aus selbstständiger Tätigkeit, Rente oder Pension, Einkünften aus öffentlichen Beihilfen, Einkommen aus Vermietung und Verpachtung, Vermögen, Wohngeld, Kindergeld, abzüglich Steuern und Sozialversicherungsbeiträge.</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Bei Selbständigen nach dem durchschnittlichen Netto-Einkommen des Haushalts abzüglich der Betriebsausgaben fragen.</i></p> <p><i>INT: vorlesen, bis Person sich einordnet</i></p> <p>1: 0 bis unter 1.000 Euro 2: 1.000 bis unter 1.500 Euro 3: 1.500 bis unter 2.000 Euro 4: 2.000 bis unter 2.500 Euro 5: 2.500 bis unter 3.000 Euro 6: 3.000 bis unter 4.000 Euro 7: 4.000 Euro und mehr</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
66.	Geschlecht	<p>Welches Geschlecht darf ich hier für Sie eintragen?</p> <p><i>INT-Hinweis: vorlesen</i></p> <p>1: männlich 2: weiblich 3: divers</p> <p>7: verweigert</p>	

Abschnitt 6: Fragen zur Designgewichtung:

Diese gehen an alle Befragten ab 16 Jahre, die mindestens in Frage 1 hineingelaufen sind.

67.	Reduzierte Haushaltsgröße Design	<p>Wie viele Personen ab 16 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Zum Haushalt zählen alle Personen, die hier gemeinsam wohnen und wirtschaften. Denken Sie dabei bitte auch an alle im Haushalt lebenden Kinder und Jugendliche.</i></p> <p><i>INT: notieren Anzahl: __ [PROG: 1 bis 95]</i></p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	An alle, außer wenn bereits Frage 60 gestellt wurde
68.	Mobilfunk Design	<p>Unter wie vielen Mobilfunknummern sind Sie persönlich erreichbar?</p> <p><i>INT-Hinweis: Wenn befragte Person unter einer Homezone-Nummer erreichbar ist, soll diese als Festnetznummer angegeben werden.</i></p> <p><i>INT: Erfasst wird die praktische Erreichbarkeit, d.h. wenn unter einer Nummer angerufen wird, muss das Handy klingeln. Nicht erfasst werden SIM-Karten, die zwar aktiv, aber nicht eingelegt sind.</i></p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: Nutze kein Handy 2: 1 Nummer 3: 2 Nummern 4: 3 Nummern 5: 4 oder mehr Nummern</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	An alle

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
69.	Festnetz Design	Über wie viele Festnetz-Telefonnummern ist Ihr Haushalt zu erreichen? <i>INT: bei Bedarf vorlesen</i> 1: Keine Festnetznummer 2: 1 Festnetznummer 3: 2 Festnetznummern 4: 3 Festnetznummern 5: 4 oder mehr Festnetznummern 7: verweigert 8: weiß nicht	An alle
Ende		Damit sind wir am Ende dieses Interviews angelangt. Ich danke Ihnen herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag/Abend.	



Bundeskanzleramt, 11012 Berlin

Dr. Alexander Schieferdecker
Referatsleiter 613
Bessere Rechtsetzung;
Geschäftsstelle Bürokratieabbau

HAUSANSCHRIFT Willy-Brandt-Straße 1, 10557 Berlin
POSTANSCHRIFT 11012 Berlin

TEL +49 (0) 30 18 400-1350
E-MAIL alexander.schieferdecker@bk.bund.de

Berlin, 31. Januar 2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Bundesregierung hat das Statistische Bundesamt beauftragt, ergänzend zu den bisher eingeführten quantitativen Verfahren des Regierungsprogramms Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung, regelmäßig Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu befragen. Das infas Institut für angewandte Sozialwissenschaften führt dazu eine bundesweite Studie zum Thema „Wahrnehmung von Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung“ durch.

Hiermit möchten wir auch Sie bitten, an dieser Studie teilzunehmen. Mit Ihnen werden in den nächsten Monaten über 5000 Bürgerinnen und Bürger telefonisch befragt. Mit der Teilnahme an der Studie tragen Sie dazu bei, dass die Ämter und Behörden in Deutschland ihren Service weiter verbessern können.

Ihre Telefonnummer wurde durch ein wissenschaftliches Zufallsverfahren ausgewählt. Die Befragungsergebnisse werden von infas ausschließlich anonym an das Statistische Bundesamt in Wiesbaden für die Analyse weitergeleitet. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie im Anhang.

Diese Befragung findet zum dritten Mal nach 2015 und 2017 statt. Die Ergebnisse der zweiten Befragung wurden vom Statistischen Bundesamt ausgewertet und in ausgewählten Fällen gemeinsam mit Bürgerinnen und Bürgern vertieft diskutiert. Aus diesen Diskussionen sind Beiträge für das Arbeitsprogramm Bessere

SEITE 2 VON 2 Rechtsetzung und Bürokratieabbau entstanden, das das Bundeskabinett im Dezember 2018 verabschiedet hat.

Wie geht es weiter?

In Kürze wird Sie nochmals ein Interviewer oder eine Interviewerin im Auftrag von infas anrufen, um mit Ihnen ein telefonisches Interview zu führen.

Selbstverständlich ist Ihre Teilnahme freiwillig. Für die Aussagekraft der Ergebnisse ist es allerdings sehr wichtig, dass möglichst alle ausgewählten Bürgerinnen und Bürger teilnehmen. Nur dann kann die Studie ein vollständiges und repräsentatives Bild der Beurteilung von Ämtern und Behörden in Deutschland vermitteln.

Wenn Sie zu den Zielen und Rahmenbedingungen des Projekts Fragen haben, können Sie sich gerne an das Statistische Bundesamt wenden. Die Ergebnisse der bisherigen Befragungen und viele weitere interessante Informationen finden Sie auf der Homepage des Statistischen Bundesamtes unter www.amtlich-einfach.de.

Terminwünsche für das Interview besprechen Sie bitte direkt mit Ihrem Interviewer oder Ihrer Interviewerin.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und bedanken uns schon jetzt ganz herzlich für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag



Dr. Alexander Schieferdecker

Erklärung zum Datenschutz und zur absoluten Vertraulichkeit Ihrer Angaben

Das infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft in Bonn führt die wissenschaftliche Studie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ im Auftrag des Statistischen Bundesamts unter Beteiligung des Bundeskanzleramtes durch. infas und das Statistische Bundesamt tragen die datenschutzrechtliche Verantwortung für diese Studie. Die Studie wird gemäß den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung durchgeführt. Die Wahrung der statistischen Geheimhaltung gemäß Bundesstatistikgesetz wird sichergestellt.

Die Telefonnummer Ihres Haushalts wurde durch ein statistisches Zufallsverfahren gebildet.

Ihre Teilnahme an der Studie ist freiwillig. Die Ergebnisse der Befragung werden ausschließlich ohne Namen und Kontaktdaten dargestellt.

Das bedeutet: Niemand kann aus den Ergebnissen erkennen, von welcher Person diese Angaben gemacht worden sind. Namen und Kontaktdaten werden im infas-Institut (strikt getrennt von den Interviews) nur bis zum Abschluss der Befragung aufbewahrt und anschließend gelöscht.

Selbstverständlich können Sie teilnehmen, aber einzelne Fragen unbeantwortet lassen. Aus der Nicht-Teilnahme entstehen Ihnen keine Nachteile. Ihr Einverständnis zur Teilnahme können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne weitere Konsequenzen bei infas mit Wirkung für die Zukunft wieder zurücknehmen. infas gibt Ihnen gemäß Art. 13 DSGVO auf Anfrage hin Auskunft über die dort vorliegenden Kontaktdaten und ändert oder löscht diese oder schränkt die Verarbeitung auf Ihren Wunsch hin ein. Wir weisen zudem auf das gesetzliche Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde hin.

Sie können absolut sicher sein, dass wir...:

- Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten nicht mit Ihren Interviewdaten zusammenführen, so dass niemand erfährt, welche Antworten Sie persönlich gegeben haben;
- Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten nicht an Dritte weitergeben;
- keine Einzeldaten, die einen Rückschluss auf Ihre Person zulassen, an Dritte weitergeben;
- die Daten ausschließlich zu Forschungszwecken nutzen werden.

Wir danken für Ihre Mitwirkung und für Ihr Vertrauen in unsere Arbeit!

Christian Dickmann
Datenschutzbeauftragter infas

Menno Smid
Geschäftsführer infas

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Postfach 240101
53154 Bonn
Tel. 0800/73 84-500
Fax 0228/38 22-894
E-Mail:
bevoelkerungszufriedenheit@infas.de
www.infas.de