

# ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

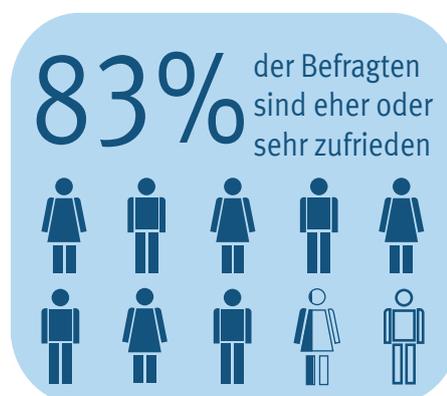
Ausgewählte Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2019





## Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2019

- 1 Die Bürgerinnen und Bürger sind mit den Behörden und Ämtern in Deutschland zufrieden.** Auf einer Skala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2) liegt der durchschnittliche Wert bei 1,2.
- 2 Insgesamt sind 83 Prozent der Bürgerinnen und Bürger mit der öffentlichen Verwaltung eher oder sehr zufrieden.** Die restlichen 17 Prozent sind nur teilweise bzw. eher oder sehr unzufrieden.
- 3 Im Vergleich zu 2015 und 2017 ist die Bewertung der öffentlichen Verwaltung stabil.** Die durchschnittliche Zufriedenheit lag 2015 und 2017 bei gerundet 1,1.
- 4 Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den 21 Lebenslagen.** Während die Behörden bei der Beantragung von Ausweisdokumenten und der gesundheitlichen Willensbekundung mit 1,6 bzw. 1,5 die besten Ergebnisse erhielten, liegen die Lebenslagen Finanzielle Probleme und Arbeitslosigkeit mit 0,7 bzw. 0,8 auf den letzten Rängen.
- 5 Knapp zwei Drittel der Bürgerinnen und Bürger empfanden ihre Behördenkontakte als sehr oder eher einfach, während das übrige Drittel sie als sehr, eher oder teilweise kompliziert wahrnahm.** Generell gilt, dass komplizierte Behördenkontakte zu einer geringeren Zufriedenheit als einfache Prozesse führen.
- 6 Die Behörden erhalten die besten Werte bei Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit.** Beide Zufriedenheitsfaktoren liegen mit 1,8 und 1,7 nahe am Höchstwert von 2.
- 7 Die Befragten kritisieren neben den E-Government-Angeboten die Verständlichkeit des Rechts sowie der Formulare und Anträge am deutlichsten.** Diese Zufriedenheitsfaktoren erzielten Werte von 0,5 bis 0,7.
- 8 Informationen zu Verfahrensschritten sowie über den weiteren Ablauf, die gesamte Verfahrensdauer, die Wartezeit und der Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen sind prioritäre Herausforderungen.** Mit diesen Faktoren sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, zugleich sind diese Faktoren aus deren Sicht überdurchschnittlich relevant.
- 9 Ein gutes Viertel der Befragten nutzt das Internet, um mit Behörden zu kommunizieren.** In den Lebenslagen Steuererklärung und Arbeitslosigkeit kommuniziert fast die Hälfte der Befragten online mit den Behörden. Der medienbruchfreie Formularversand ist eine Ausnahme.
- 10 Knapp die Hälfte der Befragten ließ sich durch die Behörden beraten.** Diese Informationsquelle erhielt einen überdurchschnittlichen Zufriedenheitswert von 1,3. Internetseiten nutzten 45 Prozent. Der Zufriedenheitswert liegt bei unterdurchschnittlichen 0,7.



## Herausgeber

Statistisches Bundesamt, Wiesbaden  
Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung

Die Erhebung ist Teil der Initiative „amtlich einfach – Staat der kurzen Wege“ der Bundesregierung.  
Internet: [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de)

## Ihr Kontakt zu uns

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

## Internet

[www.destatis.de](http://www.destatis.de)  
Rubrik: Staat / Bürokratiekosten

## Informationen zur amtlichen Statistik

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

Erschienen im Dezember 2019  
Bestellnummer: 0000187-19900-1

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2019

Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

## Fotorechte

Umschlag (Bildausschnitt)  
© Tempura / E+ / Getty Images / 674102684

S. 7 © Presse- und Informationsamt der  
Bundesregierung / Münch

S. 30 Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung  
© GeoBasis-DE / BKG 2015 (Darstellung verändert)

S. 30 Berufsausbildung (Bildausschnitt)  
© ehrenberg-bilder - Fotolia.com / 47040077

S. 36 Studium (Bildausschnitt)  
© Tom Merton Caia Image / F1online / 8530326

S. 42 Beantragung von Ausweisdokumenten  
(Bildausschnitt)  
© cameris / stock.adobe.com / 185423088

S. 48 Führerschein/ Fahrzeugregistrierung  
(Bildausschnitt)  
© iStock.com / Geber86 / 28956672

S. 54 Steuererklärung (Bildausschnitt)  
© goodluz - Fotolia.com / 67915433

S. 60 Arbeitslosigkeit (Bildausschnitt)  
© Maskot Maskot / F1online / 7947726

S. 66 Finanzielle Probleme (Bildausschnitt)  
© Peter Atkins - Fotolia.com / 44934399

S. 72 Heirat / Lebenspartnerschaft (Bildausschnitt)  
© iStock.com / iofoto / 6675383

S. 78 Geburt eines Kindes (Bildausschnitt)  
© OJO Images / www.fotosearch.com / pe0079657

S. 84 Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft  
(Bildausschnitt)  
© Reinhard Berg / a\_3148

S. 90 Kinderbetreuung (Bildausschnitt)  
© Corbis / Veer / AYP1616655

S. 96 Umzug (Bildausschnitt)  
© Florian Küttler Westend61 / F1online / 8443279

S. 102 Immobilienerwerb (Bildausschnitt)  
© Fancy by Veer / Building Our Home / FAN2041178

S. 108 Eintritt in Ruhestand (Bildausschnitt)  
© plainpicture / ponton / p6580381f

S. 114 Altersarmut (Bildausschnitt)  
© iStock.com / ozgurcankaya / 19040479

S. 120 Gesundheitliche Willensbekundung  
(Bildausschnitt)  
© iStock.com / shapecharge / 41764582

S. 126 Längerfristige Krankheit (Bildausschnitt)  
© Photographee.eu - Fotolia.com / 71298752

S. 132 Behinderung (Bildausschnitt)  
© Francesco83 - Fotolia.com / 57268572

S. 138 Pflegebedürftigkeit (Bildausschnitt)  
© Alexander Rath - Fotolia.com / 30839435

S. 144 Tod einer nahestehenden Person  
(Bildausschnitt)  
© panthermedia.net / Marin Conic / 7644870

S. 150 Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein  
(Bildausschnitt)  
© gettyimages / Pamela Moore / 462576333

## Auf- und Abrundungen

Generell ist in den Tabellen und Graphiken – ohne Rücksicht auf die Endsumme – auf- bzw. abgerundet worden. Dadurch können sich bei der Summierung von Einzelangaben geringfügige Abweichungen in der Endsumme ergeben.

## Durchschnitt

Der in den Tabellen und Graphiken angegebene Durchschnitt lässt sich nicht aus den aufgeführten Einzelangaben berechnen, da diese mit unterschiedlichen Gewichten in den Durchschnitt einfließen.

## Zeichenerklärung in Tabellen

X = kein Nachweis, weil Aussage nicht sinnvoll

– = Werte nicht vorhanden

/ = kein Nachweis, weil weniger als zehn Antworten vorliegen

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Zehn zentrale Erkenntnisse der Lebenslagenbefragung 2019</b>
<b>4</b>	<b>Einführung</b>
<b>8</b>	<b>Ergebnisse im Überblick</b>
<b>19</b>	<b>Ergebnisse nach soziodemographischen Merkmalen</b>
<b>22</b>	<b>Schwerpunkt: Digitalisierung</b>
<b>27</b>	<b>Schwerpunkt: Verständlichkeit</b>
<b>29</b>	<b>Lebenslagen im Fokus</b>
<b>30</b>	Berufsausbildung
<b>36</b>	Studium
<b>42</b>	Beantragung von Ausweisdokumenten
<b>48</b>	Führerschein / Fahrzeugregistrierung
<b>54</b>	Steuererklärung
<b>60</b>	Arbeitslosigkeit
<b>66</b>	Finanzielle Probleme
<b>72</b>	Heirat / Lebenspartnerschaft
<b>78</b>	Geburt eines Kindes
<b>84</b>	Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft
<b>90</b>	Kinderbetreuung
<b>96</b>	Umzug
<b>102</b>	Immobilienwerb
<b>108</b>	Eintritt in den Ruhestand
<b>114</b>	Altersarmut
<b>120</b>	Gesundheitliche Willensbekundung
<b>126</b>	Längerfristige Krankheit
<b>132</b>	Behinderung
<b>138</b>	Pflegebedürftigkeit
<b>144</b>	Tod einer nahestehenden Person
<b>150</b>	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

## Einführung

Freudige Ereignisse wie die Geburt eines Kindes, die Heirat oder der erfolgreiche Studienabschluss haben mit tragischen Situationen wie dem Tod einer nahestehenden Person oder dem Verlust des Arbeitsplatzes aber auch mit der alljährlichen Steuererklärung gemein, dass sie für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger mit Kontakten zu Behörden verbunden sind. Dabei sind sie je nach Anlass mit unterschiedlichen Stellen, Zuständigkeiten und Regelungen konfrontiert. Während für die Ämter vor allem die jeweiligen Rechtsgrundlagen im Fokus stehen, liegt das Augenmerk der betroffenen Personen auf ihrer speziellen Lebenslage. Aus diesem Grund nimmt die Lebenslagenbefragung des Statistischen Bundesamtes bewusst die Perspektive der Bürgerinnen und Bürger ein und nimmt ihre vielschichtigen Interaktionen mit den Behörden in den Blick. Dazu bewerteten die befragten Personen bereits zum dritten Mal nach 2015 und 2017 wie zufrieden oder unzufrieden sie mit der Zusammenarbeit mit den von ihnen kontaktierten Behörden waren. Dieser international bewährte Ansatz stellt somit die persönlichen Erfahrungen der betroffenen Bürgerinnen und Bürger mit der öffentlichen Verwaltung und Bürokratie in den Mittelpunkt. Damit ergänzt er die objektive Ermittlung der Bürokratiekosten und des Erfüllungsaufwands um eine subjektive Komponente. Dadurch wird gewährleistet, dass die Bundesregierung ein umfassendes Bild von der bürokratischen Belastung der Bevölkerung erhält und Maßnahmen für Verbesserungen in den Bereichen entwickelt, die aus Sicht der betroffenen Personen am dringlichsten sind und spürbare Entlastungen erzielen. Darüber hinaus leistet die Befragung einen Beitrag zur Datenlieferung Deutschlands zum Nachhaltigkeitsziel (*Sustainable Development Goal*) der Vereinten Nationen „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“.

## ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG



### 21 Lebenslagen – von der Ausbildung bis zum Erwerbsende

Nach 2015 und 2017 befragte das Statistische Bundesamt 2019 zum dritten Mal Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Zufriedenheit mit Behördenkontakten. Im Vergleich zur vorherigen Erhebung wurde die Lebenslage „Beantragung von Ausweisdokumenten“ in der aktuellen Befragung neu aufgenommen, während die Themen Berufsstart und Aufnahme eines Zweitjobs wegfielen. Somit bewerteten die befragten Personen den Kontakt mit den Behörden und Ämtern in den folgenden 21 Lebenslagen:

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

### 17 Zufriedenheitsfaktoren – von der Verständlichkeit der Formulare bis zur Unbestechlichkeit

Aufschlussreiche Informationen zu Verfahren und notwendigen Schritten, verständliche Formulare, kurze Wartezeiten sowie hilfsbereite und kompetente Beschäftigte in den Ämtern sind einige der entscheidenden Faktoren für einen zufriedenstellenden Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung. Neben diesen Aspekten eines angenehmen und effizienten Services bewerteten die befragten Personen auch, ob ihr Behördenkontakt frei von Korruption oder Diskriminierung war. Insgesamt gaben die Bürgerinnen und Bürger zu den folgenden 17 Zufriedenheitsfaktoren Auskunft.

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

Dabei wurde die Verständlichkeit offizieller Schreiben wie Bescheide oder Antworten von Behörden neu aufgenommen. Um die Vergleichbarkeit der aktuellen mit den vorherigen Resultaten zu gewährleisten, werden die Ergebnisse für diesen Faktor zwar aufgeführt, in die Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit von Dienstleistungen, Behörden oder Lebenslagen fließt er hingegen nicht ein. Neben ihrer Zufriedenheit mit diesen Faktoren konnten die befragten Personen auch die Kompliziertheit der Behördenkontakte angeben.

#### 164 Dienstleistungen bei 39 Behörden und Ämtern aus Bund, Ländern und Kommunen

Die befragten Bürgerinnen und Bürger bewerteten den Austausch mit insgesamt 39 Behörden des Bundes, der Länder und der Kommunen. Dabei waren ausschließlich Kontakte innerhalb der letzten zwei Jahre von Interesse, um möglichst aktuelle Informationen zu erhalten. Eine wichtige Neuerung der aktuellen Befragung bestand darin, auch detaillierte Angaben zu 164 ausgewählten Dienstleistungen zu erheben, die die untersuchten Ämter anbieten. Als Basis für deren Auswahl dienen die sogenannten Reisen durch die Behördenlandschaft, die das Statistische Bundesamt als interaktive Graphiken unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de) veröffentlicht hat [↘ Abbildung 1 auf Seite 6](#). Sie verschaffen einen Überblick darüber, welche Ämter Bürgerinnen und Bürger in welchen Angelegenheiten gewöhnlich zu kontaktieren und welche Anforderungen sie dabei zu erfüllen haben, beispielsweise welche Unterlagen sie vorlegen müssen. Diese Informationen erarbeitete das Statistische Bundesamt gemeinsam mit Expertinnen und Experten, durch Recherchen in öffentlich zugänglichen Quellen und mittels Auswertungen der beiden vorangegangenen Befragungen.

#### Methodische Anpassungen und ihre Auswirkungen auf die Vergleichbarkeit zu den Vorgängererhebungen

Das Statistische Bundesamt hat an einigen Stellen den Fragebogen geändert. Diese Modifikationen gehen auf Analysen und Diskussionen im Nachgang an die beiden Vorgängererhebungen zurück und steigern die Aussagekraft und Qualität der Daten. Die Veränderungen wurden bewusst zurückhaltend vorgenommen, um die Vergleichbarkeit mit den Befragungen von 2015 und 2017 zu gewährleisten. In den folgenden vier Bereichen kam es zu Anpassungen:

- **Lebenslagen:** Wie bereits beschrieben wurde das Thema Beantragung von Ausweisdokumenten neu in die Erhebung aufgenommen, während zu den Lebenslagen Berufsstart und Aufnahme eines Zweitjobs keine Daten mehr erhoben wurden.
- **Dienstleistungen:** Die Befragten bewerteten 2015 und 2017 ihre Zufriedenheit mit der jeweiligen Behörde. Dabei wurde nicht direkt erfragt, um welche konkrete vom Amt angebotene Dienstleistung es sich handelte. Im Hinblick auf Verbesserungsmaßnahmen ist diese Information jedoch oftmals maßgeblich. Deshalb bewerteten die Befragten 2019 nicht mehr die Behörde allgemein, sondern die in Anspruch genommene Dienstleistung.
- **Befragungstiefe:** In den beiden Vorgängererhebungen bewerteten die Befragten maximal drei Behörden ausführlich anhand der Zufriedenheitsfaktoren und bis zu fünf Ämter oberflächlich mittels einer Alles-in-allem-Frage. Für die 2019 befragten Dienstleistungen der jeweiligen Behörden wurde diese Trennung aufgegeben, sodass stets detaillierte Daten auf Basis der Zufriedenheitsfaktoren vorliegen.
- **Wichtigkeit:** Neben der Zufriedenheit gaben die Befragten 2015 und 2017 auch Auskunft zur Wichtigkeit einzelner Zufriedenheitsfaktoren im Rahmen ihres Behördenkontakts. Bei der Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit [↘ Seite 9](#) wurde die Wichtigkeit für die Gewichtung herangezogen. Spätere Analysen zeigten jedoch, dass sich dies nur marginal auf die Resultate auswirkt und im Zeitverlauf relativ konstant bleibt. Zudem lassen sich diese Daten auch mit Hilfe statistischer Methoden verlässlich ermitteln [↘ Seite 12](#). Um zusätzliche Informationen in anderen Bereichen erheben zu können, wurden die Fragen zur Wichtigkeit gestrichen.



**Abbildung 3: Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2)**

sehr unzufrieden	eher unzufrieden	teils/teils	eher zufrieden	sehr zufrieden
-2	-1	±0	+1	+2

Dabei waren auch Behördenkontakte im Namen einer anderen Person von Interesse, wie beispielsweise im Rahmen der Beantragung von BAföG, an der neben den Studierenden in der Regel auch deren Eltern mitwirken. Das Statistische Bundesamt hat den Fragebogen der aktuellen Erhebung im Verhältnis zu den beiden Vorgängerbefragungen zwar an einigen Stellen geändert, die Vergleichbarkeit der Ergebnisse ist aber weiterhin gewährleistet. Abweichungen in den Resultaten, die vermutlich auf Modifikationen am Erhebungsinstrument und nicht auf veränderte Einschätzungen der befragten Personen zurückgehen, sind kenntlich gemacht. Es werden ausschließlich Werte angegeben, hinter denen mindestens 10 bzw. für einige Fragen mindestens 30 Nennungen stehen. Dies erlaubt differenzierte Auswertungen z. B. nach Zufriedenheitsfaktoren und Behörden. Allerdings geht eine größere Analysetiefe mit einer geringeren dahinterliegenden Zahl der Nennungen einher. Dadurch steigt die stichprobenbedingte Schwankungsbreite der Ergebnisse, was die Genauigkeit insbesondere im Zeitvergleich reduziert.

Der vorliegende Bericht beleuchtet zunächst die Ergebnisse über alle Lebenslagen hinweg. Lebenslagenübergreifende Analysen zur Gesamtzufriedenheit mit den Behördenkontakten, zu den 17 Zufriedenheitsfaktoren und der Kompliziertheit, zu Unterschieden in Abhängigkeit soziodemographischer Merkmale der befragten Personen wie Geschlecht, Alter und Bildung runden gemeinsam mit Auswertungen zu den Schwerpunktthemen Digitalisierung und Verständlichkeit den ersten Teil des Berichts ab. Der zweite Teil rückt die 21 Lebenslagen in den Fokus. Er zeigt insbesondere die Zufriedenheit mit den jeweiligen Behörden und Dienstleistungen und enthält Angaben zu den gewählten Kommunikationsarten und Informationsangeboten.

Weitere Informationen und Ergebnisse finden sich online unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de). Dort werden neben interaktiven Graphiken auch alle Resultate in maschinenlesbarer Tabellenform angeboten.

### Workshops des Bundeskanzleramtes und Arbeitsprogramm der Bundesregierung 2018

Das Bundeskanzleramt nahm – unterstützt vom Statistischen Bundesamt – die Ergebnisse der Lebenslagenbefragung von 2017 zum Anlass, um mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern sowie Expertinnen und Experten aus Ländern, Kommunen, Behörden, Wissenschaft, Verbänden und den zuständigen Bundesministerien die Problemfelder und mögliche Verbesserungen ausgewählter behördlicher Dienstleistungen zu erörtern. Im Rahmen von Workshops standen die Lebenslagen und Themen im Vordergrund, die unterdurchschnittliche Ergebnisse erzielt hatten. Behandelt wurden Pflegebedürftigkeit, Arbeitslosengeld I und II, ehrenamtliche Tätigkeit im Verein, Studium, Berufsausbildung und Wohngeld.

Dabei reichten die erarbeiteten Lösungsansätze von der Optimierung ausgewählter Formularfelder über die Digitalisierung einzelner Behördenkontakte bis zur Änderung des geltenden Rechts. Die Bundesregierung hat diese Ansätze eingehend geprüft, diskutiert und bewertet. Zahlreiche Verbesserungsvorschläge sind in das Arbeitsprogramm „Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau 2018“ eingeflossen. Dazu zählen unter anderem:

- Der Bezug von Wohngeld soll vereinfacht werden, unter anderem durch eine regelmäßige Prüfung der Kriterien für dessen Anpassung.
- Die Bundesregierung strebt für die BAföG-Antragstellung einen medienbruchfreien Prozess an, der zu einem vollständig elektronischen Verwaltungsverfahren führt.
- In der Finanzverwaltung soll eine bürgernahe Sprache gefördert werden.



## Ergebnisse im Überblick

Die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland sind mit der öffentlichen Verwaltung zufrieden. Auf der fünfstufigen Zufriedenheitsskala von sehr unzufrieden (-2) bis sehr zufrieden (+2) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei 1,2. Damit hat sich dieser Wert gegenüber 2017 und 2015 allenfalls geringfügig erhöht. Damals betrug er jeweils gerundet 1,1.

Jedoch zeigen sich wie in den beiden Vorgängererhebungen deutliche Unterschiede in den Zufriedenheitswerten zwischen den 21 Lebenslagen. Während die Bürgerinnen und Bürger die Behördenkontakte im Rahmen der Beantragung von Ausweisdokumenten und der gesundheitlichen Willensbekundung am besten bewerten, schneiden die Interaktionen mit der öffentlichen Verwaltung bei finanziellen Problemen, Altersarmut und Arbeitslosigkeit am schlechtesten ab.

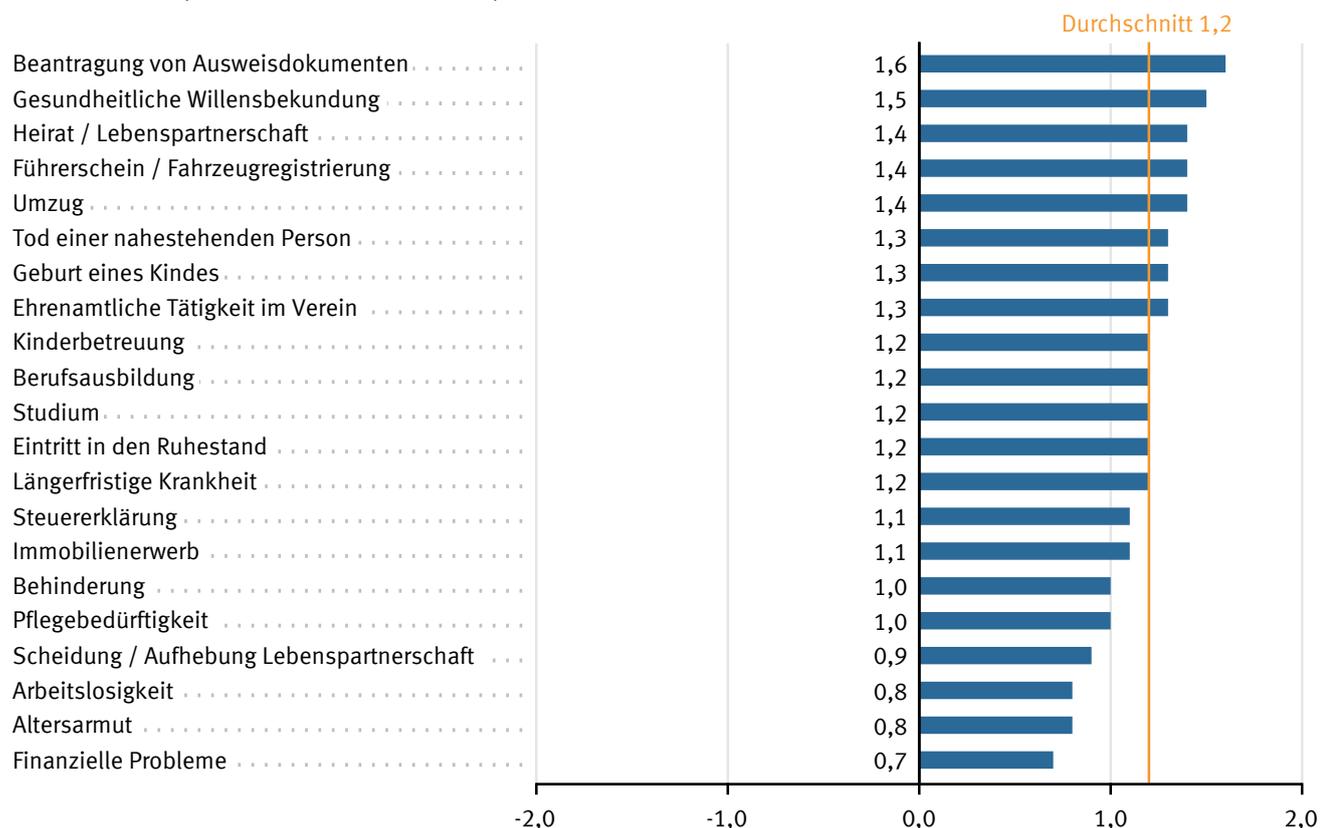
↘ **Abbildung 4**

Insgesamt sind 83 Prozent der Bürgerinnen und Bürger mit ihren Behördenkontakten eher oder sehr zufrieden, während 13 Prozent teilweise zufrieden und die übrigen 4 Prozent eher oder sehr unzufrieden sind. In allen untersuchten Lebenslagen war die Mehrheit der befragten Personen eher oder sehr zufrieden mit den Behördenkontakten.

Allerdings zeigen sich auch hier klare Unterschiede zwischen den 21 Lebenslagen. Mit den Behördenkontakten zur Beantragung von Ausweisdokumenten und zur gesundheitlichen Willensbekundung waren 95 Prozent der befragten Personen eher oder sehr zufrieden. Dagegen war jeweils rund ein Drittel der befragten Bürgerinnen und Bürger unzufrieden oder höchstens teilweise zufrieden mit den behördlichen Dienstleistungen im Rahmen von finanziellen Problemen, der Altersarmut und Arbeitslosigkeit.

**Abbildung 4: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



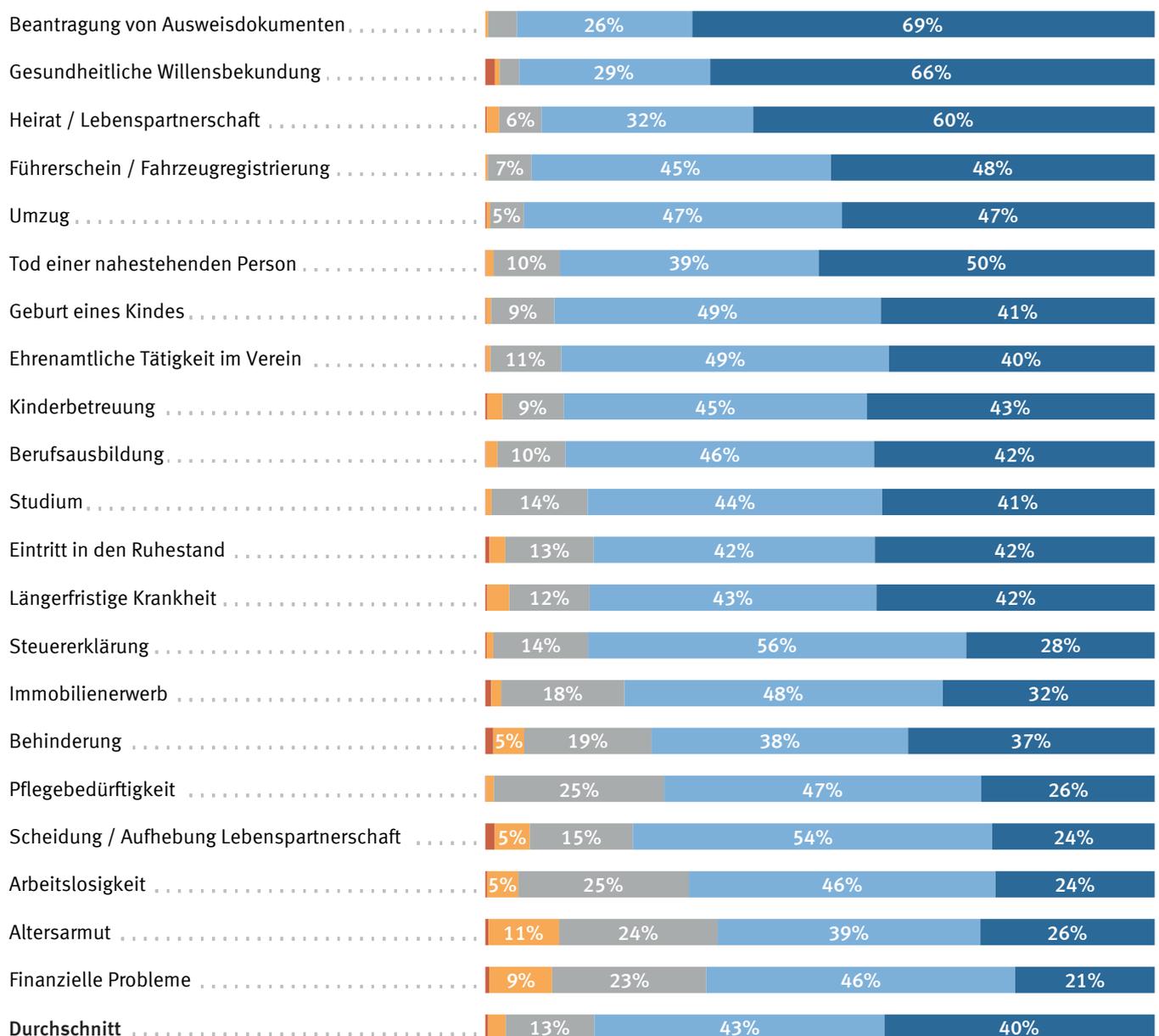
### Berechnung der durchschnittlichen Zufriedenheit

Die Befragten beurteilten die jeweilige behördliche Dienstleistung anhand der 17 Zufriedenheitsfaktoren. Aus dem einfachen arithmetischen Mittel dieser Angaben ergibt sich die durchschnittliche Zufriedenheit der befragten Person mit der spezifischen Dienstleistung, wobei aus Gründen der Vergleichbarkeit mit den Vorgängererhebungen der 2019 neu aufgenommene Faktor „Verständlichkeit offizieller Schreiben“ bei dieser Berechnung nicht berücksichtigt wurde. Aus den Durchschnittswerten der Befragten wurde dann die durchschnittliche Zufriedenheit für die behördliche Dienstleistung errechnet. Anschließend wurden von den Dienstleistungen die Werte der Behörden, von diesen die Werte der Lebenslagen

und von diesen wiederum die Gesamtzufriedenheit über alle Lebenslagen abgeleitet. Das Stichprobendesign führt dazu, dass die Befragten mit einer unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit für die Befragung ausgewählt werden. Dies hängt mit der Festnetz- und Mobilfunkstichprobe sowie der Auswahl des Haushalts und seiner Mitglieder zusammen. Innerhalb der Erhebung kommt es dazu, wenn für eine befragte Person mehrere Lebenslagen, Schichten, Behörden und Dienstleistungen zutreffen und nur einzelne für das Interview ausgesucht werden. Mithilfe einer Designgewichtung werden die dadurch gegebenenfalls auftretenden Verzerrungen korrigiert.

**Abbildung 5: Verteilung der Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen**

■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden



↳ **Abbildung 6** setzt die durchschnittliche Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ins Verhältnis zur Häufigkeit des gesamtgesellschaftlichen Auftretens dieser Behördenkontakte in den letzten zwei Jahren. Im oberen rechten Quadranten befinden sich die fünf überdurchschnittlich häufig auftretenden Lebenslagen, in denen die befragten Personen überdurchschnittlich zufrieden sind. Umgekehrt treten die sieben Lebenslagen im unteren linken Quadranten unterdurchschnittlich oft auf und erhalten unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte. Die Behördenkontakte im Rahmen der Steuererklärung, im unteren rechten Viertel, erhalten unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte und sind ein häufig auftretendes Ereignis. Acht Lebenslagen, die sich unterdurchschnittlich oft zutragen und bei denen die Zufriedenheit dennoch vergleichsweise hoch ist, befinden sich im oberen linken Quadranten.

Wie bereits beschrieben, hat sich die Zufriedenheit über alle Lebenslagen von 2015 bis 2019 kaum verändert. Das gilt auch für die meisten Lebenslagen, die ebenfalls stabile Zufriedenheitswerte aufweisen. ↳ **Abbildung 7** Jedoch weichen drei Lebenslagen von dieser generellen Entwicklung ab. Die Lebenslage Berufsausbildung bewerteten die befragten Personen 2015 mit einem unterdurchschnittlichen Zufriedenheitswert von 0,9 und 2017 mit 0,8, jeweils gerundet. In der aktuellen Befragung liegt die Lebenslage genau im Durchschnitt von 1,2. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Lebenslage Studium, die 2015 und 2017 gerundet jeweils einen Zufriedenheitswert von 0,9 und 2019 von 1,2 erhielt. Die Zufriedenheit mit der gesundheitlichen Willensbekundung ist seit 2015 von 1,2 über 1,4 bis 1,5 in der Erhebung von 2019 kontinuierlich gestiegen. Da die Lebenslage Beantragung von Ausweisdokumenten 2019 erstmalig untersucht wurde, wird sie in ↳ **Abbildung 7** nicht ausgewiesen.

**Abbildung 6: Zufriedenheit mit und Häufigkeit von behördlichen Dienstleistungen der Lebenslagen**

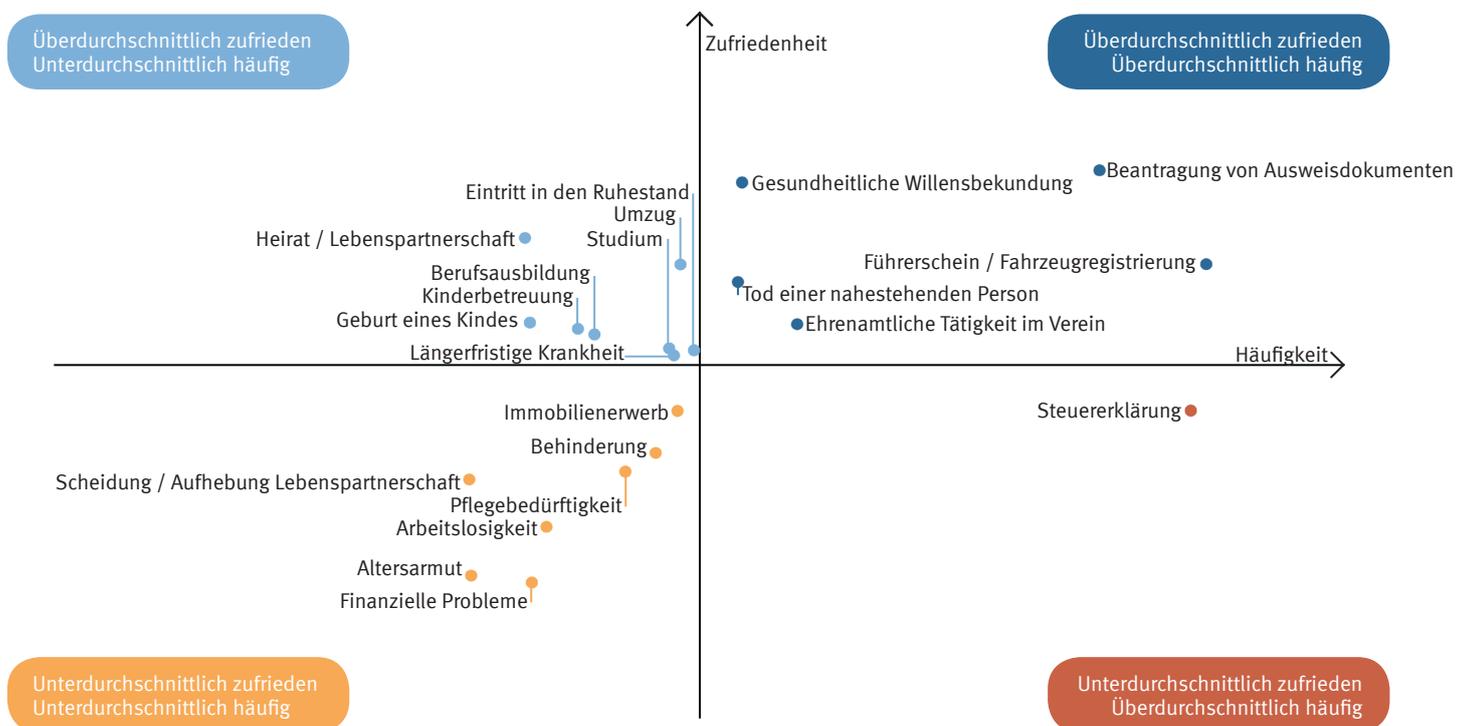
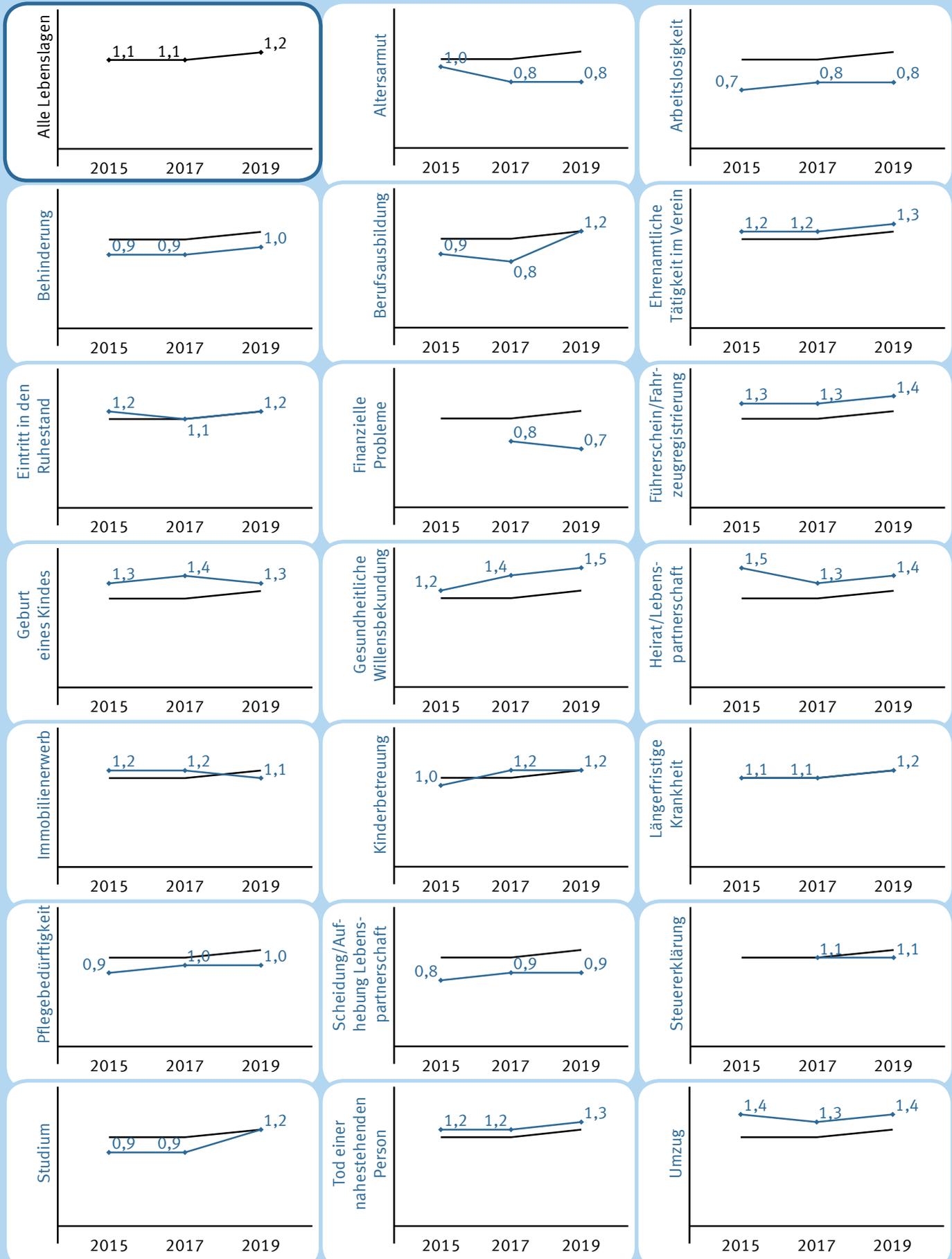


Abbildung 7: Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen im Zeitvergleich

(— alle Lebenslagen — jeweilige Lebenslage)

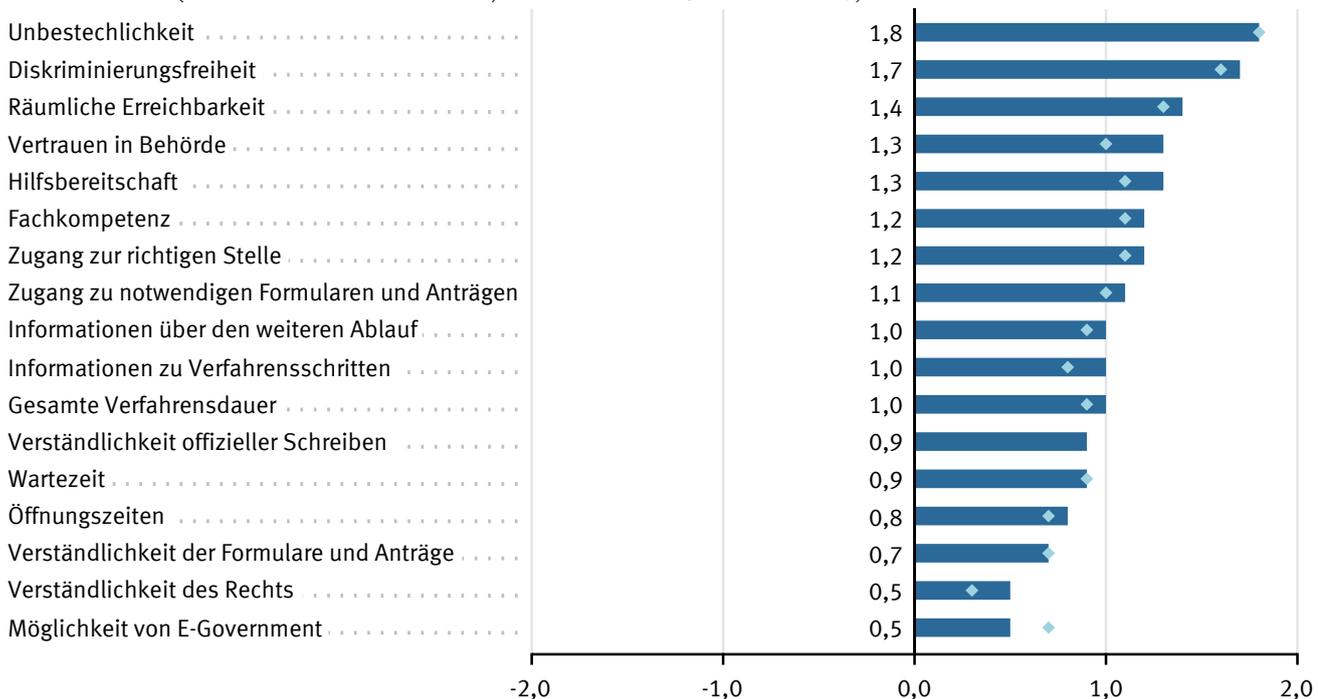


Die Analyse der 17 Zufriedenheitsfaktoren über alle Lebenslagen zeigt eine deutliche Spreizung der Ergebnisse. [↘ Abbildung 8](#) Unbestechlichkeit und Diskriminierungsfreiheit liegen mit 1,8 und 1,7 wie schon 2015 und 2017 nahe am Höchstwert von 2. Auch die räumliche Erreichbarkeit, das Vertrauen in die Behörde und die Hilfsbereitschaft erhalten überdurchschnittliche Werte. Das Vertrauen in die Behörde ist der Faktor mit der höchsten Steigerung. Während er 2015 und 2017 noch bei einem unterdurchschnittlichen Wert von jeweils gerundet 1,0 lag, liegt er nun bei einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit von 1,3. Die größte Herausfor-

derung sehen die Bürgerinnen und Bürger bei der Möglichkeit von E-Government mit einem Wert von 0,5, der sich im Vergleich zu 2017 um 0,2 reduziert hat. Die Verständlichkeit des Rechts sowie der Formulare und Anträge schneiden mit 0,5 bzw. 0,7 ebenfalls unterdurchschnittlich ab und bieten somit in den Augen der Bürgerinnen und Bürger beträchtliches Verbesserungspotenzial. Detailliertere Auswertungen zu den beiden Themen Digitalisierung und Verständlichkeit finden sich in den jeweiligen Schwerpunktkapiteln ab [↘ Seite 22](#).

**Abbildung 8: Zufriedenheit mit Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen 2019/2017**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ Wert für 2019 ◆ Wert für 2017)

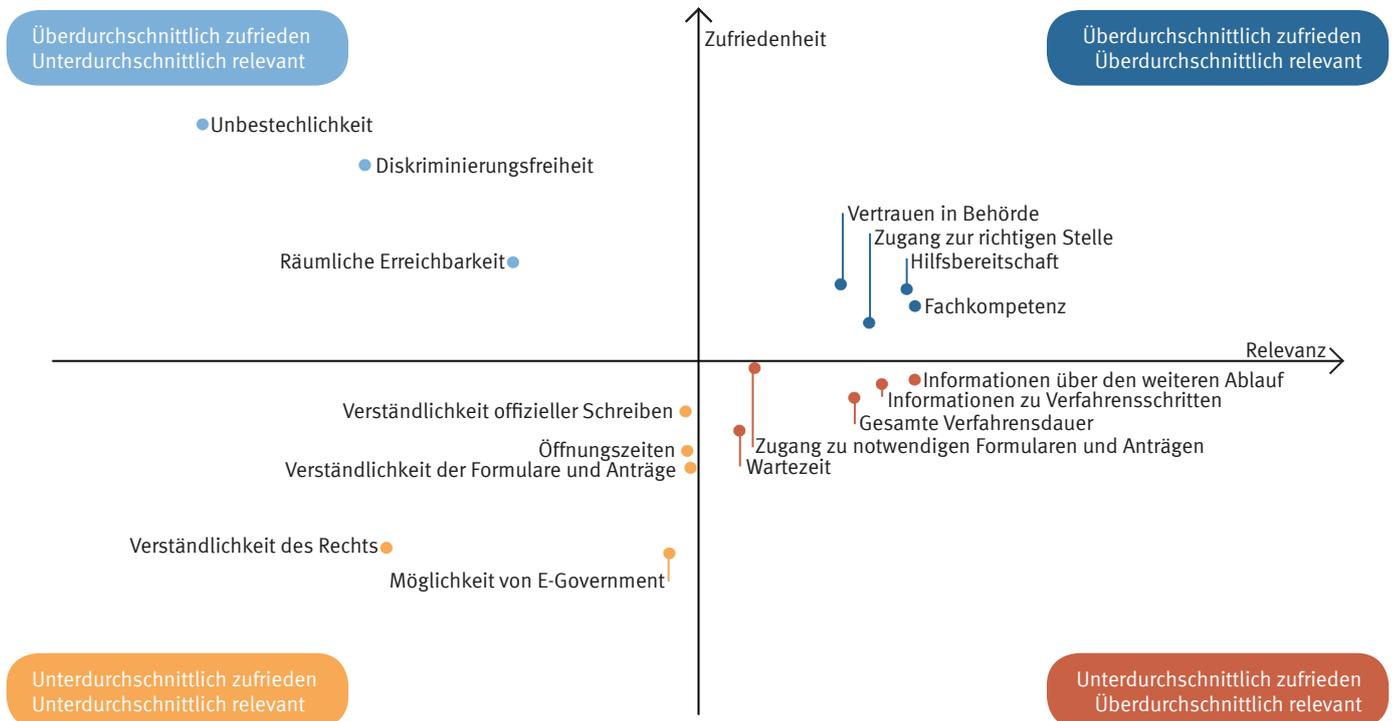


### Berechnung der Relevanz

Die Befragten bewerteten ihren Behördenkontakt anhand der 17 Zufriedenheitsfaktoren. Dadurch liegen detaillierte und nachvollziehbare Informationen zur Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung vor, auf denen die Berechnung der Durchschnittswerte basieren. Darüber hinaus gaben die Befragten in einer Alles-in-allem-Frage ergänzend an, wie zufrieden sie insgesamt mit der spezifischen behördlichen Dienstleistung waren. Aus dem Zusammenhang zwischen dieser Gesamtzufriedenheit und den Zufriedenheitswerten für die 17 Faktoren lässt sich näherungsweise ableiten, welche Relevanz der jeweilige Faktor für die Gesamtzufriedenheit aufweist. Zur Berechnung der Relevanz wurde das statistische Maß für einen linearen Zusammenhang verwendet – der Korrelationskoeffizient nach Pearson.

[↘ Abbildung 9](#) stellt die Zufriedenheit mit den 17 Faktoren ihrer Relevanz für die Zufriedenheit der befragten Personen mit den Behördenkontakten gegenüber. Im oberen rechten Quadranten finden sich die Faktoren, mit denen die Bürgerinnen und Bürger überdurchschnittlich zufrieden sind und die für sie eine überdurchschnittliche Relevanz haben. Dazu zählen die Fachkompetenz und die Hilfsbereitschaft der Behördenbeschäftigten, der Zugang zur richtigen Stelle sowie das Vertrauen in die Arbeit der Behörde. Für diese Faktoren sollte die öffentliche Verwaltung mit ihren Anstrengungen auf dem eingeschlagenen guten Weg fortfahren. Die größten Herausforderungen liegen jedoch bei den Informationen zu Verfahrensschritten und über den weiteren Ablauf, der Verfahrensdauer, der Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen und der Wartezeit im unteren rechten Viertel. Diese Faktoren sind besonders relevant und werden gleichzeitig unterdurchschnittlich bewertet. Aus diesem Grund dürften die Bürgerinnen und Bürger Fortschritte in diesen Bereichen besonders honorieren, weshalb die Behörden diese Sachverhalte prioritär angehen sollten. Somit kommen einem besseren Informationsangebot sowie einer schnelleren und transparenteren Bearbeitung eine erhöhte Bedeutung zu.

Abbildung 9: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen über alle Lebenslagen



↳ **Tabelle 1 auf Seite 14/15** gibt Auskunft über die Zufriedenheitsbewertungen mit Ämtern, die in mehreren Lebenslagen Dienstleistungen erbringen. Sie erlaubt einen Vergleich derselben Behörde über verschiedene Lebenslagen hinweg. Das Finanzamt erhält beispielsweise in den Lebenslagen Immobilienerwerb, Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft, ehrenamtliche Tätigkeit im Verein, Steuererklärung, Tod einer nahestehenden Person und Heirat / Lebenspartnerschaft relativ ähnliche Werte zwischen 1,0 und 1,3. Es ist in diesen Lebenssituationen vor allem für die Bearbeitung der Steuererklärungen zu den verschiedenen Steuerarten oder den Vollzug des Steuerklassenwechsels zuständig. Zu deutlich divergierenden Ergebnissen kommt es hingegen beispielsweise beim Amt für Soziales. Es erzielt in der Lebenslage Kinderbetreuung einen überdurchschnittlichen Wert von 1,2. Bei diesem Anliegen handelt es sich um die Gebührenermäßigung für Betreuungseinrichtungen. Zwischen 0,6 und 1,0 und somit unterhalb des Durchschnitts liegen die Ergebnisse dagegen bei den Lebenslagen Finanzielle Probleme, Eintritt in den Ruhestand, Altersarmut, Behinderung und Pflegebedürftigkeit. Hier geht es in einigen Lebenslagen um die Grundsicherung und die Hilfe zum Lebensunterhalt, aber auch andere Unterstützungsleistungen wie zur Bildung und Teilhabe oder Hilfe zur Pflege. Die abweichenden Resultate für das Amt für Soziales können sich möglicherweise auf verschiedene Dienstleistungen zurückführen lassen. Allerdings kann auch der unterschiedliche Adressatenkreis eine Rolle spielen.

## Ergebnisse im Überblick

**Tabelle 1: Zufriedenheitswerte von Behörden, die in mehr als einer Lebenslage Dienstleistungen erbringen**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Lebenslage	Agentur für Arbeit	Amt für Soziales	Amtsgericht	Einwohnermeldeamt	Familienkasse	Finanzamt	Jobcenter	Jugendamt	Kfz-Zulassungsstelle
Altersarmut	-	0,8	-	-	-	-	-	-	-
Arbeitslosigkeit	0,9	-	-	-	-	-	0,6	-	-
Beantragung von Ausweisdokumenten	-	-	-	1,6	-	-	-	-	-
Behinderung	0,8	0,9	-	-	-	-	-	-	-
Berufsausbildung	1,0	-	-	-	1,1	-	-	-	-
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	-	-	1,2	-	-	1,0	-	-	-
Eintritt in den Ruhestand	-	0,6	-	-	-	-	-	-	-
Finanzielle Probleme	0,6	1,0	-	-	1,0	-	0,4	-	-
Führerschein / Fahrzeugregistrierung	-	-	-	-	-	-	-	-	1,4
Geburt eines Kindes	-	-	-	-	1,2	-	0,7	1,2	-
Gesundheitliche Willensbekundung	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Heirat / Lebenspartnerschaft	-	-	-	-	-	1,3	-	-	1,5
Immobilienwerb	-	-	-	-	-	1,0	-	-	-
Kinderbetreuung	-	1,2	-	-	-	-	0,9	1,0	-
Längerfristige Krankheit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pflegebedürftigkeit	-	0,9	-	-	-	-	-	-	-
Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft	-	-	0,8	-	1,0	1,0	-	0,8	-
Steuererklärung	-	-	-	-	-	1,1	-	-	-
Studium	-	-	-	-	1,1	-	-	-	-
Tod einer nahestehenden Person	-	-	-	-	-	1,2	-	-	-
Umzug	-	-	-	1,4	-	-	-	-	1,3
Durchschnitt*	0,9	0,8	1,0	1,5	1,1	1,1	0,6	1,0	1,4

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

Lebenslage	Kommunalverwaltung								
	Kranken- kasse	Notariat	Rentenversicherung	Rundfunkbeitrags- service	Standesamt	Unfallversicherung	Versorgungsamt	Wohnungsamt	Durchschnitt*
Altersarmut	-	-	-	0,9	-	-	0,7	0,4	0,8
Arbeitslosigkeit	-	-	-	1,0	-	-	-	-	0,8
Beantragung von Ausweisdokumenten	-	-	-	-	-	-	-	-	1,6
Behinderung	1,0	-	-	-	-	-	1,0	-	1,0
Berufsausbildung	1,3	1,4	-	-	-	-	-	-	1,2
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	1,3	-	1,5	-	-	-	-	-	1,3
Eintritt in den Ruhestand	-	1,2	-	1,2	-	1,0	-	-	1,2
Finanzielle Probleme	-	-	-	1,3	-	-	-	1,0	0,7
Führerschein / Fahrzeugregistrierung	-	-	-	-	-	-	-	-	1,4
Geburt eines Kindes	-	1,4	-	0,9	-	1,4	-	-	1,3
Gesundheitliche Willensbekundung	-	-	1,7	-	-	-	-	-	1,5
Heirat / Lebenspartnerschaft	-	1,2	-	-	-	1,4	-	-	1,4
Immobilienwerb	-	-	1,5	-	-	0,9	-	-	1,1
Kinderbetreuung	1,1	-	-	-	-	-	-	-	1,2
Längerfristige Krankheit	-	1,3	-	1,1	-	0,7	-	-	1,2
Pflegebedürftigkeit	-	1,0	-	0,9	-	-	-	-	1,0
Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft	-	-	-	1,0	-	-	-	-	0,9
Steuererklärung	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1
Studium	-	1,4	-	-	-	-	-	-	1,2
Tod einer nahestehenden Person	-	-	-	1,4	-	1,6	-	-	1,3
Umzug	-	-	-	-	-	-	-	-	1,4
Durchschnitt*	1,3	1,2	1,6	0,9	1,5	0,8	0,9	0,6	1,2

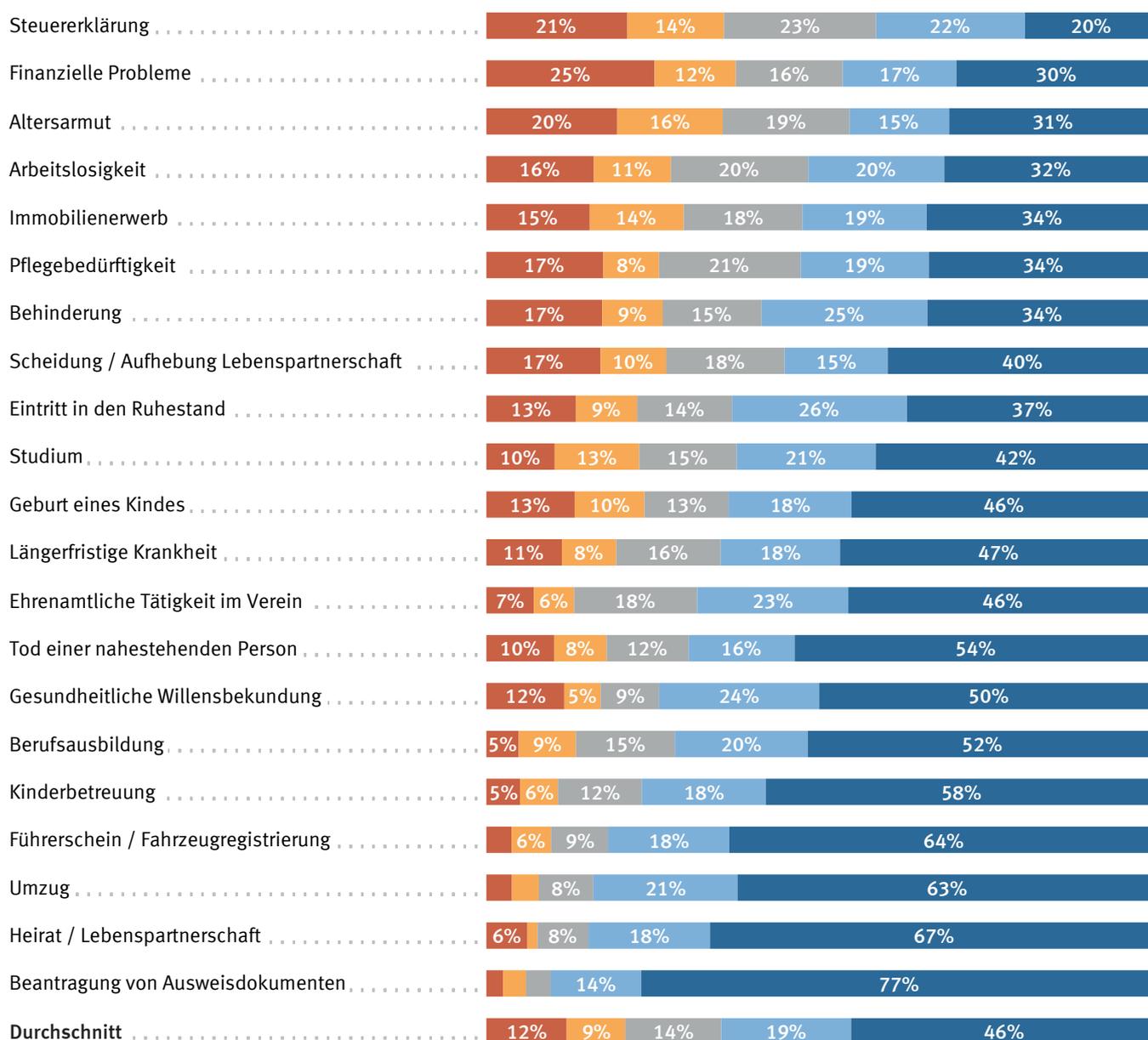
## Ergebnisse im Überblick

Neben der Zufriedenheit schätzten die befragten Personen auch die empfundene Kompliziertheit verschiedener Dienstleistungen ein. Dazu wurden sie gefragt, ob sie die jeweilige Dienstleistung als kompliziert wahrnahmen und konnten dieser Aussage „voll“, „eher“, „teils/teils“, „eher nicht“ oder „gar nicht“ zustimmen. Insgesamt empfanden 21 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger ihre Behördenkontakte als sehr oder eher kompliziert, 14 Prozent erachteten sie als teilweise kompliziert und knapp zwei Drittel der befragten Personen bewerteten den Austausch mit der öffentlichen Verwaltung als eher oder sehr unkompliziert. [↘ Abbildung 10](#) Die Behördenkontakte im Rahmen der Lebenslagen Steuererklärung, Finanzielle Probleme und Altersarmut bewerteten die befragten Personen als ver-

gleichsweise kompliziert. Mehr als ein Drittel erachteten die Behördenkontakte in diesen Lebenslagen als sehr oder eher kompliziert. Demgegenüber stehen die Lebenslagen Beantragung von Ausweisdokumenten, Heirat / Lebenspartnerschaft, Umzug und Führerschein / Fahrzeugregistrierung, bei denen mehr als 80 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger die Behördenkontakte als sehr oder eher einfach bewerteten.

**Abbildung 10: Verteilung der Einschätzung zur Kompliziertheit von behördlichen Dienstleistungen nach Lebenslagen**

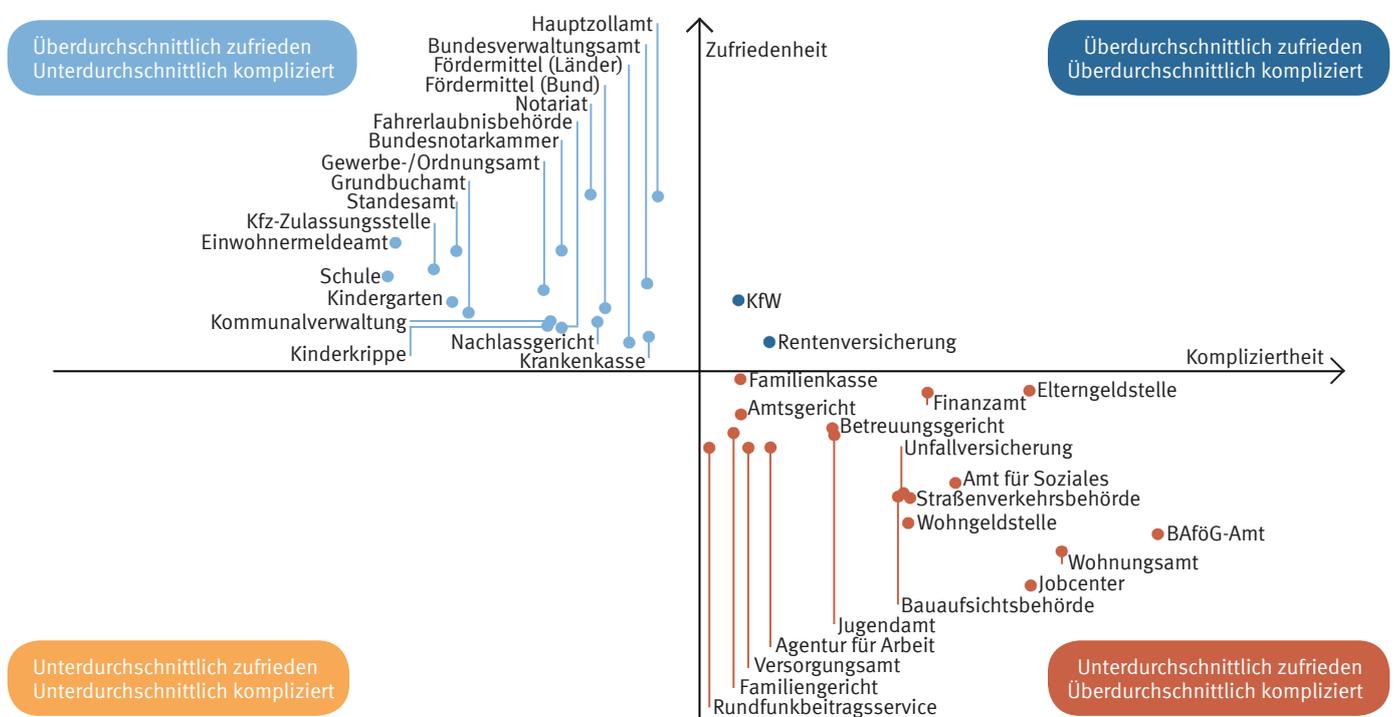
(■ sehr kompliziert ■ eher kompliziert ■ teils/teils ■ eher unkompliziert ■ sehr unkompliziert)



Aus diesen Ergebnissen lässt sich die Frage anschließen, wie sich die empfundene Kompliziertheit auf die Zufriedenheit auswirkt. Bereits in der Lebenslagenbefragung von 2017 zeigte sich, dass komplizierte Behördenkontakte in der Regel mit einer geringeren Zufriedenheit einhergehen. **Abbildung 11** beschreibt diesen Zusammenhang für die untersuchten Behörden und bestätigt das Ergebnis von 2017. Ausnahmen finden sich ausschließlich im rechten oberen Quadranten mit der KfW sowie der Rentenversicherung, die überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen, obwohl die befragten Bürgerinnen und Bürger die mit

ihnen verbundenen Behördenkontakte als überdurchschnittlich kompliziert wahrnehmen. Im rechten unteren Quadranten finden sich hingegen 18 Behörden, deren Kontakte als kompliziert eingestuft wurden und mit denen die befragten Personen unterdurchschnittlich zufrieden waren. Umgekehrt enthält das linke obere Viertel ebenfalls 18 Behörden, die durch vergleichsweise einfache Behördenkontakte gekennzeichnet sind und überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erzielen.

**Abbildung 11: Kompliziertheit von und Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen von Behörden über alle Lebenslagen**





## Ergebnisse nach soziodemographischen Merkmalen

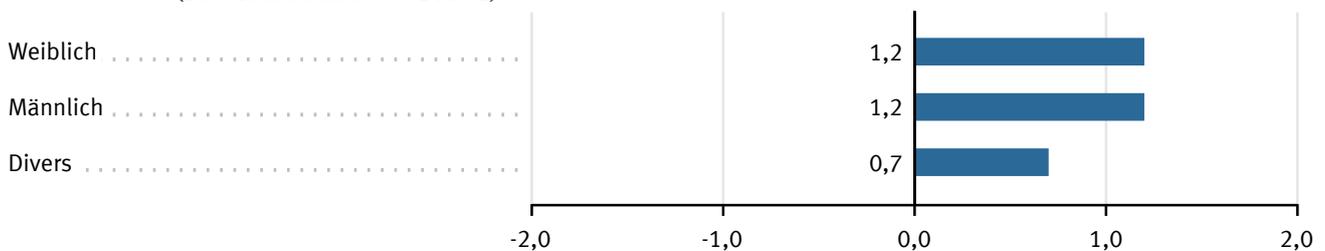
Rechtliche Regelungen können sich für bestimmte Bevölkerungsgruppen unterscheiden. So gelten im Steuerrecht andere Vorschriften für Rentnerinnen und Rentner als für Erwerbstätige. Aber auch der Wohnort kann beispielsweise für die räumliche Erreichbarkeit der zuständigen Behörden relevant sein. Deshalb untersucht dieser Abschnitt die Ergebnisse nach soziodemographischen Merkmalen wie dem Erwerbsstatus oder den siedlungsstrukturellen Kreistypen über alle Lebenslagen hinweg.

Erstmals wurde 2019 den befragten Personen neben dem weiblichen und männlichen auch das dritte Geschlecht als Antwortoption angeboten. [Abbildung 13](#) zeigt, dass Personen des dritten Geschlechts mit einem Zufriedenheitswert von 0,7 unzufriedener sind als die übrigen befragten Bürgerinnen und Bürger mit einem Wert von je 1,2.

[Abbildung 14 bis 19](#) zeigen keine bedeutsamen Unterschiede in den Ergebnissen nach Alter, Haushaltstyp, Bildungsgrad, Erwerbsstatus, Einkommen oder Wohnort. Eine Ausnahme bilden Personen ohne Schulabschluss, deren Zufriedenheitswerte mit 0,9 klar unterhalb des Durchschnittswerts liegen. Sie bewerten vor allem die Unbestechlichkeit der Ämter deutlich schlechter als die übrigen Bürgerinnen und Bürger. [Abbildung 16 auf Seite 20](#) Auch wenn sich aufgrund des Nettoeinkommens keine größeren Unterschiede ergeben, zeigt [Abbildung 18 auf Seite 21](#), dass Haushalte mit einem Nettoäquivalenzeinkommen von mehr als 1000 Euro monatlich mit Werten von 1,2 bis 1,3 etwas zufriedener mit der öffentlichen Verwaltung sind als Haushalte mit einem geringeren Einkommen und einem Zufriedenheitswert von 1,1.

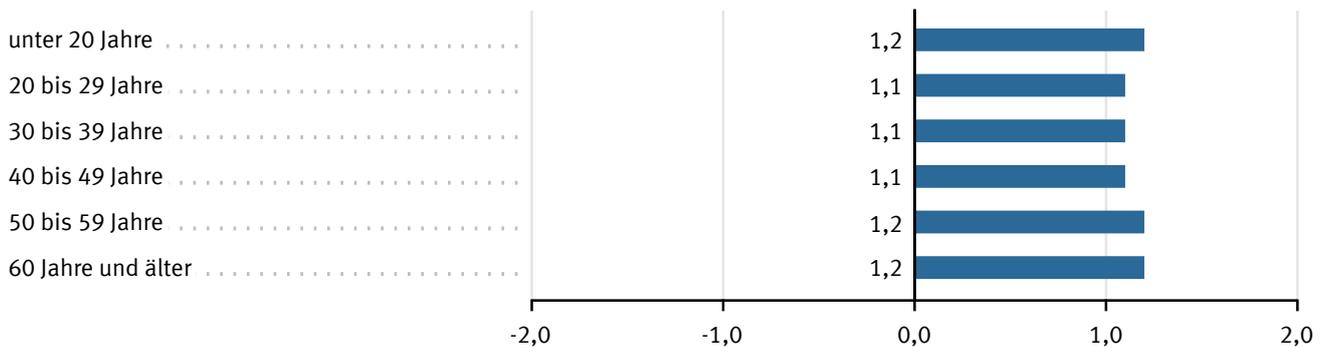
**Abbildung 13: Zufriedenheit nach Geschlecht über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



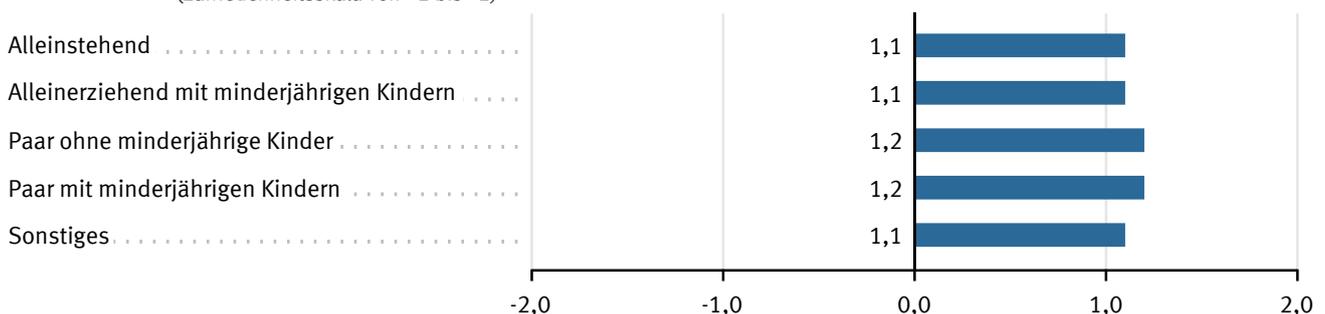
**Abbildung 14: Zufriedenheit nach Alter über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 15: Zufriedenheit nach Haushaltstyp über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



## Nettoäquivalenzeinkommen

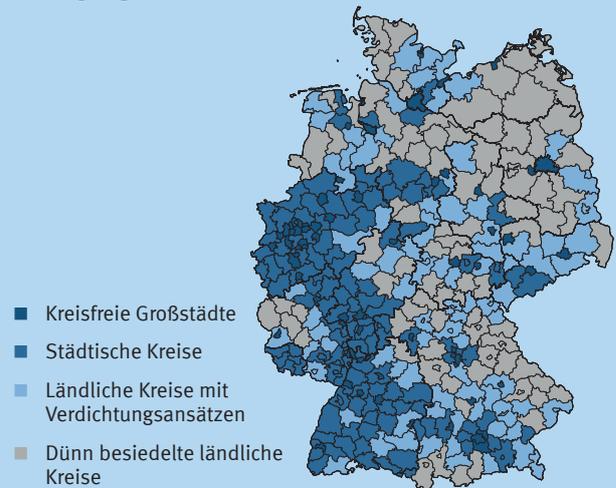
Das Nettoäquivalenzeinkommen teilt das Haushaltsnettoeinkommen durch die Anzahl der Haushaltsmitglieder. Dabei werden im Gegensatz zum Pro-Kopf-Einkommen die Personen nicht gleich gewichtet, sondern der erste Erwachsene erhält ein Gewicht von 1, alle weiteren volljährigen Personen sowie 16- und 17-jährige Jugendliche ein Gewicht von 0,5 und alle Minderjährigen unter 15 Jahren ein Gewicht von 0,3. Dadurch wird den Einspareffekten größerer Haushalte aufgrund von z. B. der gemeinsamen Nutzung von Wohnraum und Haushaltsgeräten Rechnung getragen. Eine Familie bestehend aus zwei Erwachsenen, einem 16-jährigen Jugendlichen und einem 12-jährigen Kind hat beispielsweise ein Gewicht von 2,3 (= 1,0 + 0,5 + 0,5 + 0,3).

Die Zufriedenheit unterscheidet sich nur geringfügig nach der Staatsangehörigkeit oder dem Migrationshintergrund. [↘ Abbildung 20 und 21](#) Deutsche sind mit einem Zufriedenheitswert von 1,2 etwas zufriedener als Personen mit einer Staatsangehörigkeit eines anderen EU-Mitgliedsstaats oder eines Drittstaats. Sie bewerten die öffentliche Verwaltung leicht unterdurchschnittlich mit 1,0. Personen mit Migrationshintergrund bewerten ihre Behördenkontakte mit 1,0 ebenfalls etwas kritischer als Befragte ohne Migrationshintergrund mit 1,2. Bürgerinnen und Bürger ohne Behinderung sind mit einem Zufriedenheitswert von 1,2 zufriedener als Personen mit Behinderung, die ihre Zufriedenheit mit einem Wert von 1,0 einstufen. [↘ Abbildung 22](#) Obwohl sich behördliche Dienstleistungen und Prozesse oftmals bei einem Grad der Behinderung ab 50 unterscheiden, ergeben sich nach dem Grad der Behinderung keine Unterschiede in der durchschnittlichen Zufriedenheit.

## Siedlungsstrukturelle Kreistypen

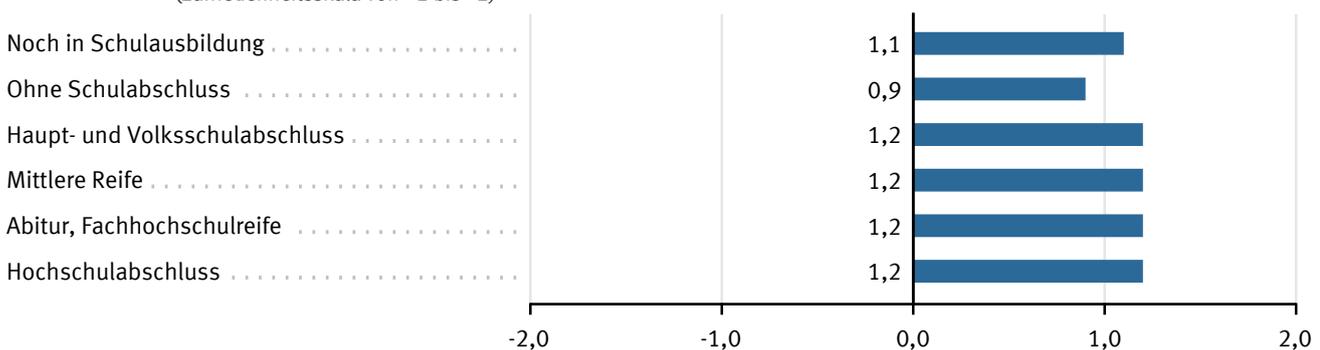
Das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung teilt die Landkreise, kreisfreien Städte und Kommunalverbände anhand der folgenden Kriterien in vier siedlungsstrukturelle Kreistypen ein:

- Einwohnerzahl
- Bevölkerungsanteil in Groß- und Mittelstädten
- Einwohnerdichte der Kreisregion
- Einwohnerdichte der Kreisregion ohne Berücksichtigung von Groß- und Mittelstädten



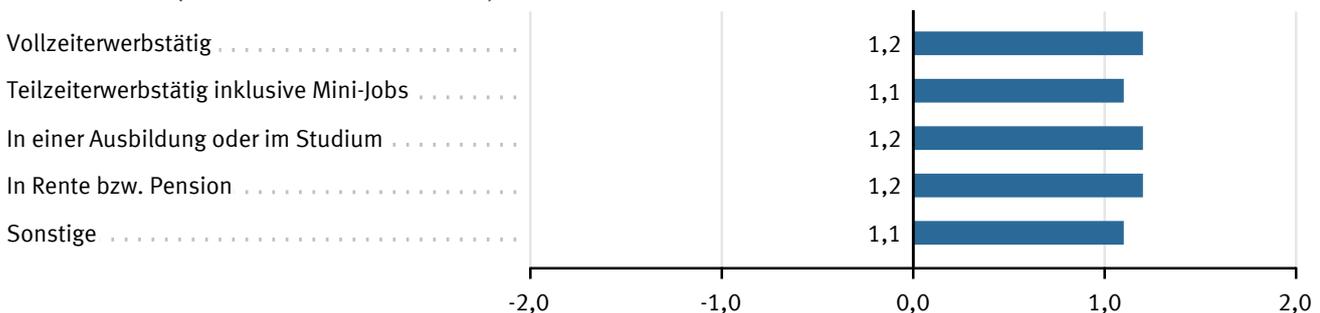
**Abbildung 16: Zufriedenheit nach Bildungsgrad über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



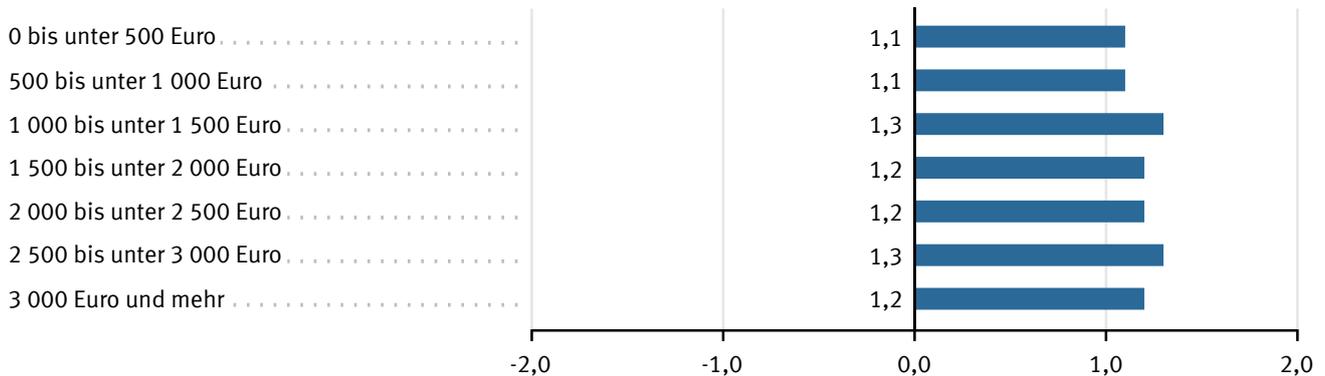
**Abbildung 17: Zufriedenheit nach Erwerbsstatus über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



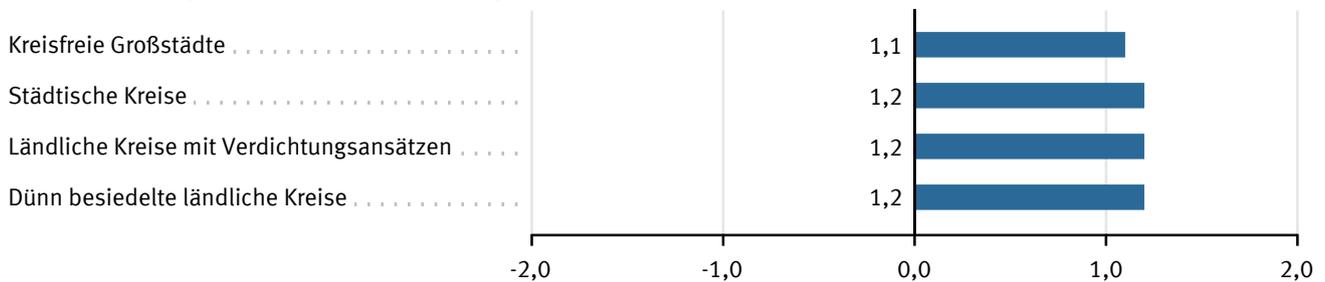
**Abbildung 18: Zufriedenheit nach Nettoäquivalenzeinkommen über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



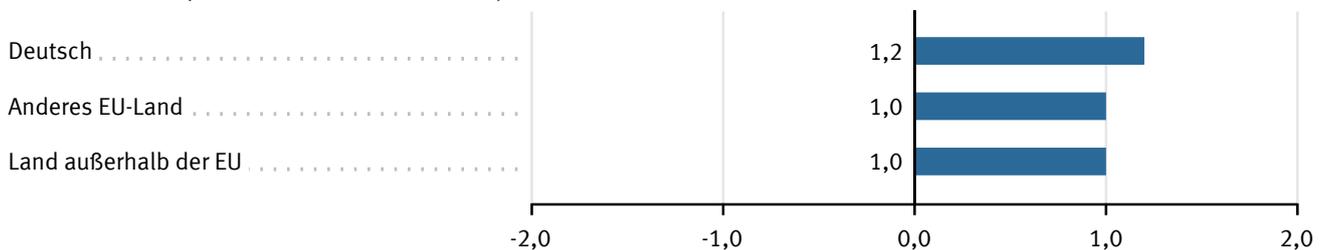
**Abbildung 19: Zufriedenheit nach siedlungsstrukturellen Kreistypen über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



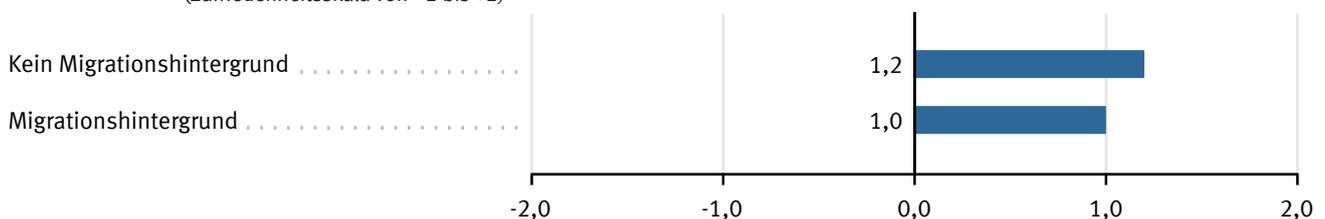
**Abbildung 20: Zufriedenheit nach Staatsangehörigkeit über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



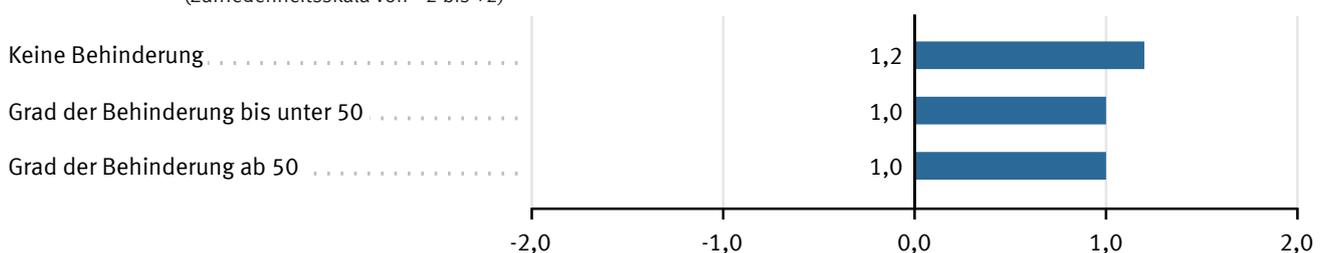
**Abbildung 21: Zufriedenheit nach Migrationshintergrund über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 22: Zufriedenheit nach Grad der Behinderung über alle Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



## Schwerpunkt: Digitalisierung

Nutzerfreundliche und effiziente Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der öffentlichen Verwaltung mittels digitaler Technologien bergen ein beachtliches Potential, den Austausch zu beschleunigen und den damit verbundenen Zeitaufwand für beide Seiten zu reduzieren. Mit 59 Prozent suchen allerdings nach wie vor die meisten Bürgerinnen und Bürger Ämter persönlich auf, wie [Abbildung 23](#) zeigt. In mehreren Lebenslagen wie bei der Beantragung von Ausweisdokumenten oder der Ummeldung nach einem Umzug schreiben gesetzliche Regelungen diese Kommunikationsart vor. Knapp dahinter rangiert der postalische Behördenkontakt mit 54 Prozent und einer steigenden Tendenz. Etwas weniger als die Hälfte der befragten Personen nutzt den telefonischen Austausch. Lediglich ein gutes Viertel der befragten Personen kommuniziert online mit Behörden. Dieser Wert hat sich verglichen mit der Erhebung von 2017 geringfügig gesteigert. Dabei ist die Online-Nutzung bei befragten Personen unter 40 Jahren mit einem Anteil von rund einem Drittel ausgeprägter als bei älteren Bürgerinnen und Bürgern mit einer Quote von 21 bis 30 Prozent. Zu beachten ist, dass die Lebenslagenbefragung eine enge Definition von Online-Kommunikation nutzt, bei der ausschließlich der aktive Austausch mit Ämtern berücksichtigt wird. Wenn man zusätzlich auch die Informationssuche im Internetangebot der öffentlichen Verwaltung einbezieht, erhöht sich der Anteil auf 86 Prozent. Generell ist zu beachten, dass die Bürgerinnen und Bürger zu einem Anliegen häufig verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, um mit der öffentlichen Verwaltung Kontakt aufzunehmen. Je nach Sachverhalt sind auch kombinierte Wege wie eine Online-Terminvereinbarung und ein darauffolgender persönlicher Besuch üblich.

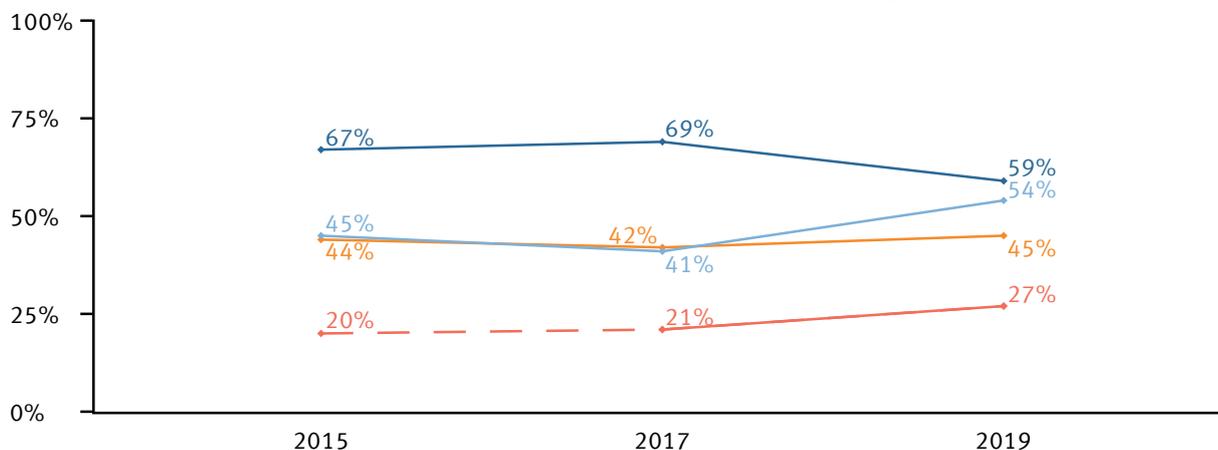
Zwischen den Lebenslagen unterscheidet sich die Nutzung digitaler Austauschmöglichkeiten mit der öffentlichen Verwaltung teilweise deutlich. [Abbildung 24](#) In den Lebenslagen Steuererklärung und Arbeitslosigkeit

kommuniziert fast die Hälfte der befragten Personen online mit den zuständigen Behörden. Diese vergleichsweise hohen Werte spiegeln vermutlich den Erfolg der Angebote *eServices* der Bundesagentur für Arbeit und *ELSTER* der Finanzverwaltung wider. Bei den Lebenslagen Tod einer nahestehenden Person und der Scheidung / Aufhebung einer Lebenspartnerschaft verwenden hingegen nur 8 bzw. 14 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger das Internet, um mit Ämtern zu kommunizieren. In beiden Situationen dominiert der postalische Kontakt. Hinter diesen Fällen könnte sich Potential für E-Government verbergen, wenn es gelänge, die Verfahren onlinefähig und nutzerfreundlich zu gestalten.

In der deutlichen Mehrheit der Behördenkontakte übermitteln 70 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger Informationen über Formulare und Anträge an die öffentliche Verwaltung [Abbildung 25](#). Drei Viertel der Personen, die Formulare ausfüllen, machen dies auf Papier, sodass die vollständige oder teilweise Nutzung der Online-Formulare weiterhin eher die Ausnahme bildet. Bemerkenswert ist jedoch auch, dass selbst wenn Bürgerinnen und Bürger Formulare online ausfüllen, immer noch 42 Prozent diese Anträge postalisch versenden oder persönlich abgeben. Die übrigen 58 Prozent versenden die Dokumente hingegen digital. Medienbrüche sind somit weiterhin dominierend, sodass Behörden die übermittelten Daten nicht direkt in ihre IT-Systeme übertragen können. Dadurch verlangsamt sich der Informationsaustausch und er wird fehleranfälliger. Auch hier zeigt sich, dass Behörden in den Lebenslagen Steuererklärung und Arbeitslosigkeit eine Vorreiterrolle einnehmen. Mehr als zwei Drittel der Personen, die Formulare im Rahmen ihrer Steuererklärung ausgefüllt haben, machten dies digital und von diesen übermittelten 80 Prozent die Informationen online an die Ämter. Bei der Arbeitslosigkeit sind die Werte nur etwas geringer.

**Abbildung 23: Art der Kommunikation mit Behörden über alle Lebenslagen im Zeitvergleich**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennung möglich)



--- Wegen definitorischer Änderungen sind die Werte für die Kontaktart online im Zeitvergleich nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 24: Nutzung von Internetangeboten beim Behördenkontakt nach Lebenslagen

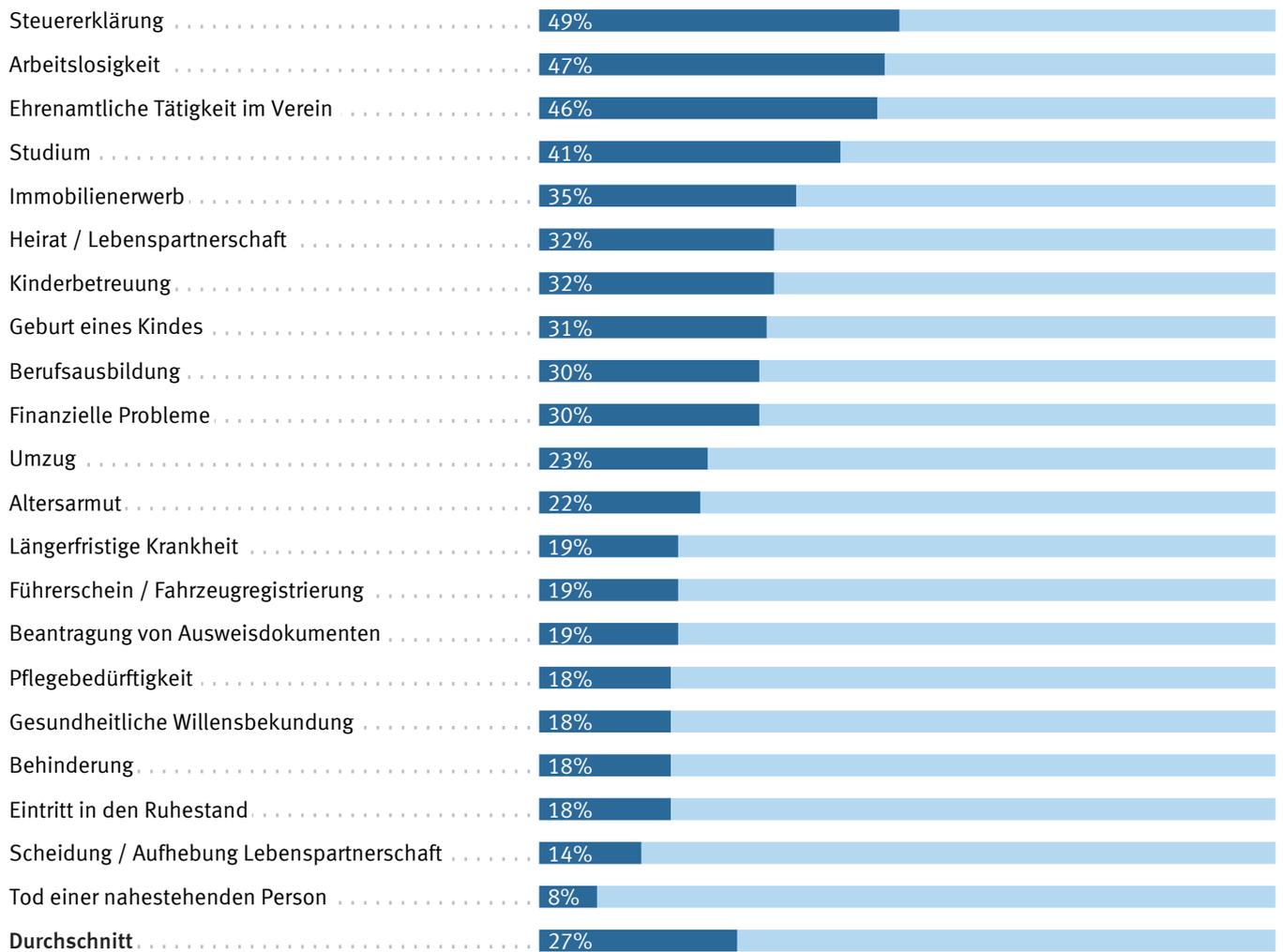
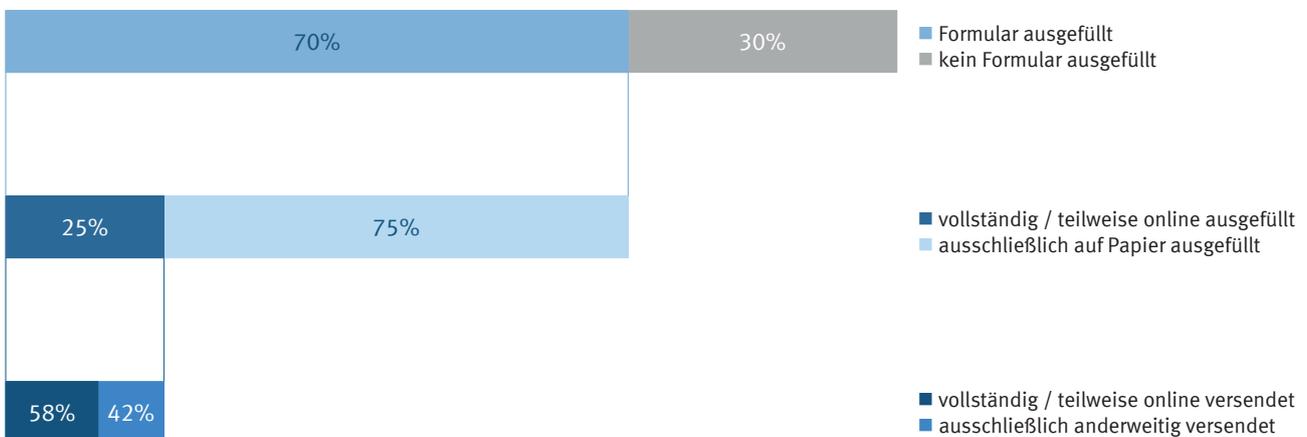


Abbildung 25: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung über alle Lebenslagen



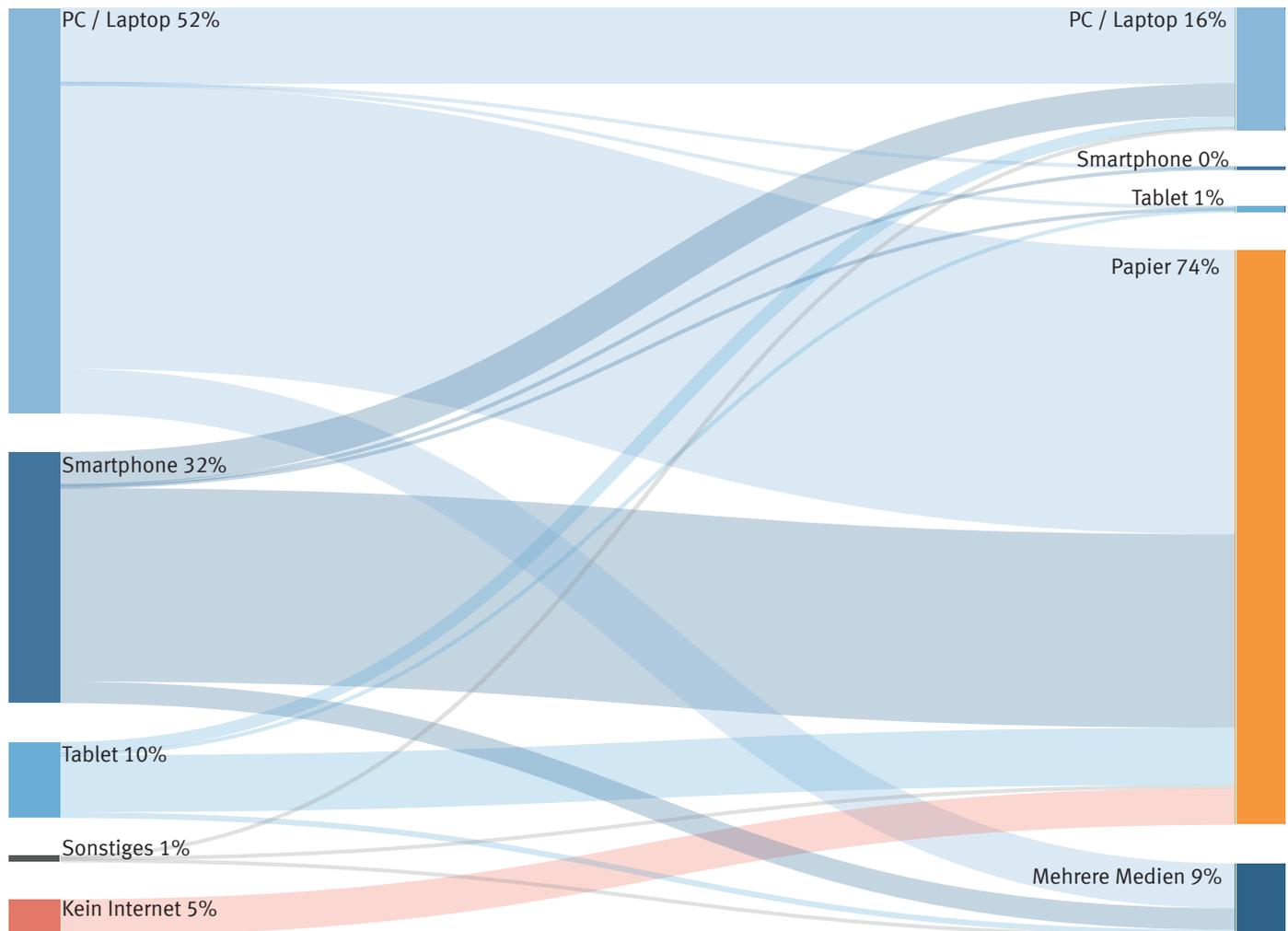
Eine deutliche Diskrepanz zeigt sich zwischen den genutzten Medien zum Austausch mit der öffentlichen Verwaltung und denen zur übrigen, privaten Kommunikation, wie [Abbildung 26](#) illustriert. Die Werte auf der linken Seite der Abbildung machen deutlich, dass mit 94 Prozent die weit überwiegende Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger PCs, Laptops, Smartphones und Tablets zum allgemeinen Austausch mit anderen Personen wie Familie, Freunde und Bekannten, aber auch mit Unternehmen beispielsweise zum Einkaufen oder für Bankgeschäfte, favorisiert. Von diesen Bürgerinnen und Bürgern greifen allerdings mehr als zwei Drittel bei der Kommunikation mit Behörden auf den herkömmlichen Papierweg zurück, wie die Werte auf der rechten Seite der Abbildung zeigen. Die Nutzerinnen und Nutzer von Smartphones oder Tablets im privaten Bereich verwenden diese mobilen Endgeräte so gut wie gar nicht, um mit Ämtern zu kommunizieren. Stattdessen kommt hier bei drei Viertel der befragten Personen der Papierweg zum Einsatz, während das übrige Viertel den PC bzw. Laptop oder mehrere Medien nutzt.

Die beschriebenen Hemmnisse wirken sich nicht nur auf die Nutzung von Online-Angeboten aus, sondern auch auf die

Zufriedenheit mit diesen, wie [Abbildung 27](#) zeigt. Die Möglichkeit von E-Government erhält mit 0,5 den schlechtesten Wert aller Zufriedenheitsfaktoren. Auch hier erhält die Steuererklärung wieder eine der besten Bewertungen mit 0,8. Zum gleichen Wert kommen auch die Lebenslagen Gesundheitliche Willensbekundung sowie Heirat / Lebenspartnerschaft. Am vergleichsweise unzufriedensten sind befragte Personen mit den E-Government-Angeboten bei den Lebenslagen Altersarmut, Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft und Finanzielle Probleme mit Werten von 0,0 bis 0,1. Somit geht bei der Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft der klar unterdurchschnittliche Zufriedenheitswert mit einer geringen Nutzung von Online-Angeboten einher.

Allerdings schätzen die befragten Bürgerinnen und Bürger den persönlichen Kontakt mit den Behörden sehr. Auf die Frage, welche Kommunikationswege man zukünftig bevorzugen würde, gab die Mehrheit den persönlichen Austausch an, wobei auch hier mehrere Kontaktarten genannt wurden. [Abbildung 28 auf Seite 26](#) Etwas mehr als ein Drittel der befragten Personen wünscht sich eine vermehrte Online-Kommunikation. Dahinter folgen der telefonische und postalische Austausch mit 23 bzw. 21 Prozent.

**Abbildung 26: Nutzung von Medien zur privaten Kommunikation (Werte links) und zur Kommunikation mit Behörden (Werte rechts) über alle Lebenslagen**  
(Angabe des überwiegend genutzten Mediums)



**Ergebnisse zur E-Government-Nutzung in der Lebenslagenbefragung und der IKT-Erhebung**

Laut der Lebenslagenbefragung nutzen 86 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger E-Government-Angebote, wenn man die weite Abgrenzung verwendet. Diese beinhaltet neben der direkten Interaktion mit den Behörden wie beispielsweise beim Versand von Formularen oder bei E-Mails zur Klärung von Fragen auch das Einholen von Informationen auf den Internetseiten der Ämter. Die Befragung über die private Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT-Erhebung) des Statistischen Bundesamtes beziffert diese Nutzung hingegen auf 56 Prozent. Die Diskrepanz entsteht insbesondere aufgrund der unterschiedlichen methodischen Ausrichtung der Erhebungen:

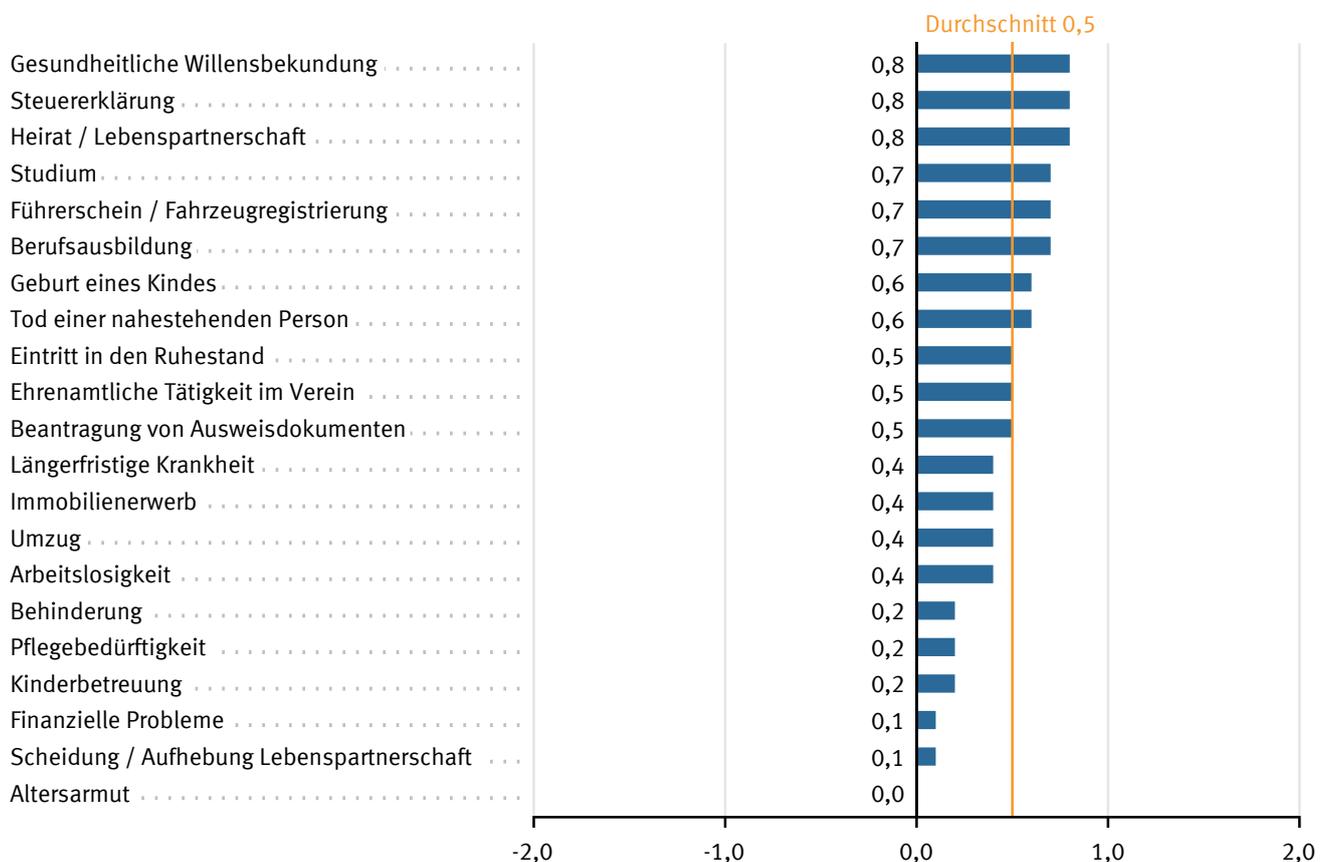
- Grundgesamtheit: Die Lebenslagenbefragung richtet sich an Personen ab 16 Jahren, die in den letzten beiden Jahren Kontakt zu einer Behörde hatten. Bürgerinnen und Bürger ohne eine solche Interaktion wurden folglich ausgeschlossen. Die IKT-Erhebung untersucht die Gesamtbevölkerung ab 10 Jahren.

- Untersuchungszeitraum: Die IKT-Erhebung erhebt Informationen zum Kommunikationsverhalten des vergangenen Jahres, während die Lebenslagenbefragung die letzten zwei Jahre in den Blick nimmt.
- Fragebogendesign: Die IKT-Erhebung fragt direkt, ob die Befragten online mit Behörden Formulare ausgetauscht oder auf deren Internetseiten nach Informationen gesucht haben. Die Lebenslagenbefragung erhebt dagegen den Online-Kontakt im Rahmen von zufällig ausgewählten behördlichen Dienstleistungen. Dabei wird E-Government etwas breiter definiert und umfasst z. B. auch den E-Mail-Kontakt mit Behörden.

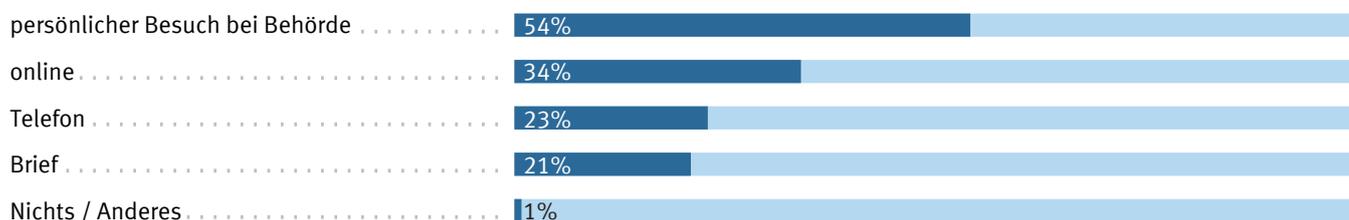
Da die Lebenslagenbefragung den Fokus auf Personen mit Behördenkontakt setzt und 10-bis 15-Jährige, die selten mit der öffentlichen Verwaltung interagieren, ausschließt, ist der Anteil an der Grundgesamtheit mit E-Government-Nutzung höher als bei der IKT-Erhebung. Auch der längere Untersuchungszeitraum erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass eine befragte Person in dieser Periode Online-Angebote in Anspruch genommen hat. Die verschiedene Fragebogengestaltung in beiden Studien trägt ebenfalls zur Erklärung der unterschiedlichen Ergebnisse bei.

**Abbildung 27: Zufriedenheit mit der Möglichkeit von E-Government nach Lebenslagen**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

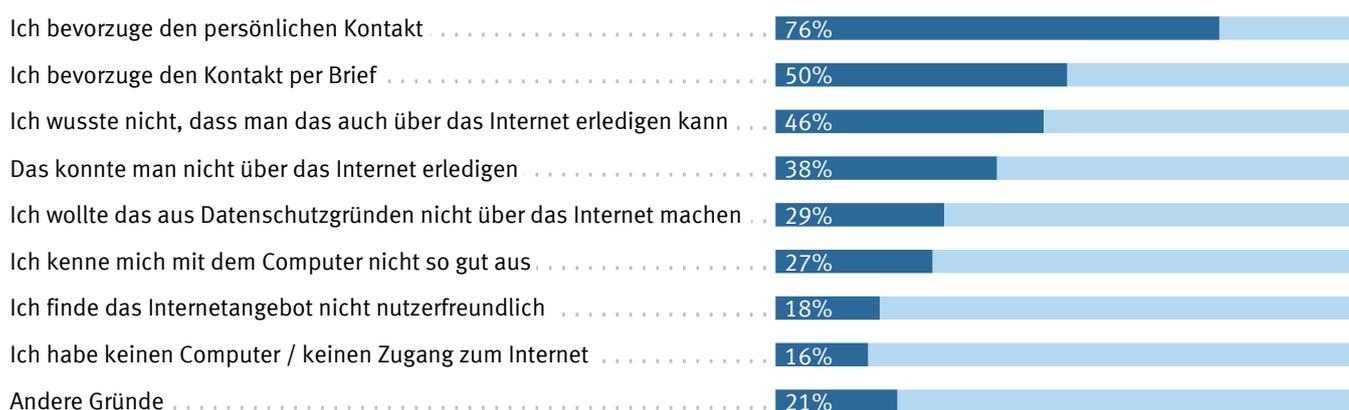


**Abbildung 28: Zukünftig bevorzugte Kommunikationsarten für den Behördenkontakt über alle Lebenslagen**  
(bis zu 2 Angaben möglich)



Dieses Bild bestätigt sich auch, wenn man die Bürgerinnen und Bürger fragt, warum sie Online-Angebote nicht in Anspruch genommen haben. Mehr als drei Viertel der befragten Personen gaben an, den persönlichen Kontakt zu bevorzugen, wie [Abbildung 29](#) zeigt. Die Hälfte präferiert hingegen den postalischen Austausch. In 46 bzw. 38 Prozent der Fälle griffen die befragten Bürgerinnen und Bürger nicht auf das Online-Angebot zurück, weil sie es nicht kannten oder weil es nach deren Einschätzung nicht existierte. Ein knappes Fünftel erachtet das Internetangebot hingegen als nicht nutzerfreundlich. Datenschutzgründe führen bei 29 Prozenten der befragten Personen zum Verzicht auf digitale Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung. Darüber hinaus gaben 27 bzw. 16 Prozent der befragten Personen an, über keine ausreichenden Kenntnisse oder Infrastruktur zu verfügen, um sich digital mit Ämtern auszutauschen.

**Abbildung 29: Gründe gegen die Nutzung von Online-Angeboten über alle Lebenslagen**  
(Mehrfachnennungen möglich)



## Schwerpunkt: Verständlichkeit

Die Bürgerinnen und Bürger sind vergleichsweise unzufrieden mit der Verständlichkeit der Formulare und Anträge sowie dem ihnen zu Grunde liegenden Recht. Das hat die Erhebung wie bereits 2015 und 2017 nun auch 2019 ergeben. Aber auch der 2019 erstmals untersuchte Faktor Verständlichkeit offizieller Schreiben, wie beispielsweise Bescheide, erhält eine unterdurchschnittliche Bewertung.

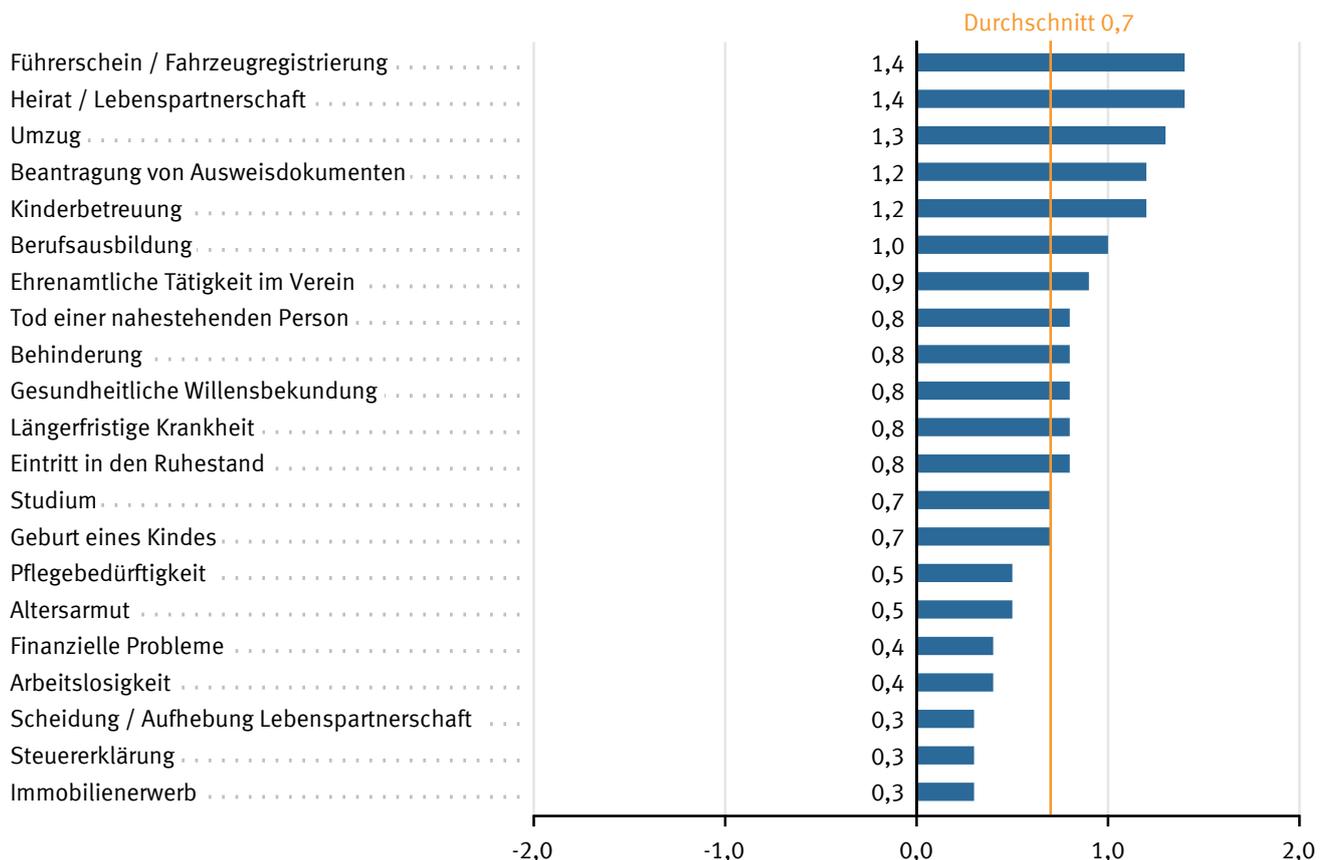
Allerdings zeigen sich auch hier große Unterschiede zwischen den verschiedenen Lebenslagen. Die Verständlichkeit von Formularen und Anträgen bewerten die befragten Bürgerinnen und Bürger in den Lebenslagen Führerschein / Fahrzeugregistrierung, Heirat / Lebenspartnerschaft und Umzug klar überdurchschnittlich mit Werten von 1,3 bis 1,4. [↘ Abbildung 30](#) Deutlich unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte erhalten hingegen die Lebenslagen Immobilienerwerb, Steuererklärung und Scheidung / Aufhebung einer Lebenspartnerschaft mit Werten von je 0,3.

Bei der Verständlichkeit offizieller Schreiben erreichen die Lebenslagen Heirat / Lebenspartnerschaft und Umzug mit Werten von je 1,4 ebenfalls wieder eine überdurchschnittliche Zufriedenheit. [↘ Abbildung 31 auf Seite 28](#) Übertroffen wird dies nur von der Lebenslage Beantragung von Ausweisdokumenten, die einen Wert von 1,5 erzielt. Die Lebenslagen Altersarmut, Arbeitslosigkeit und Finanzielle Probleme erhalten hingegen unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte von je 0,5.

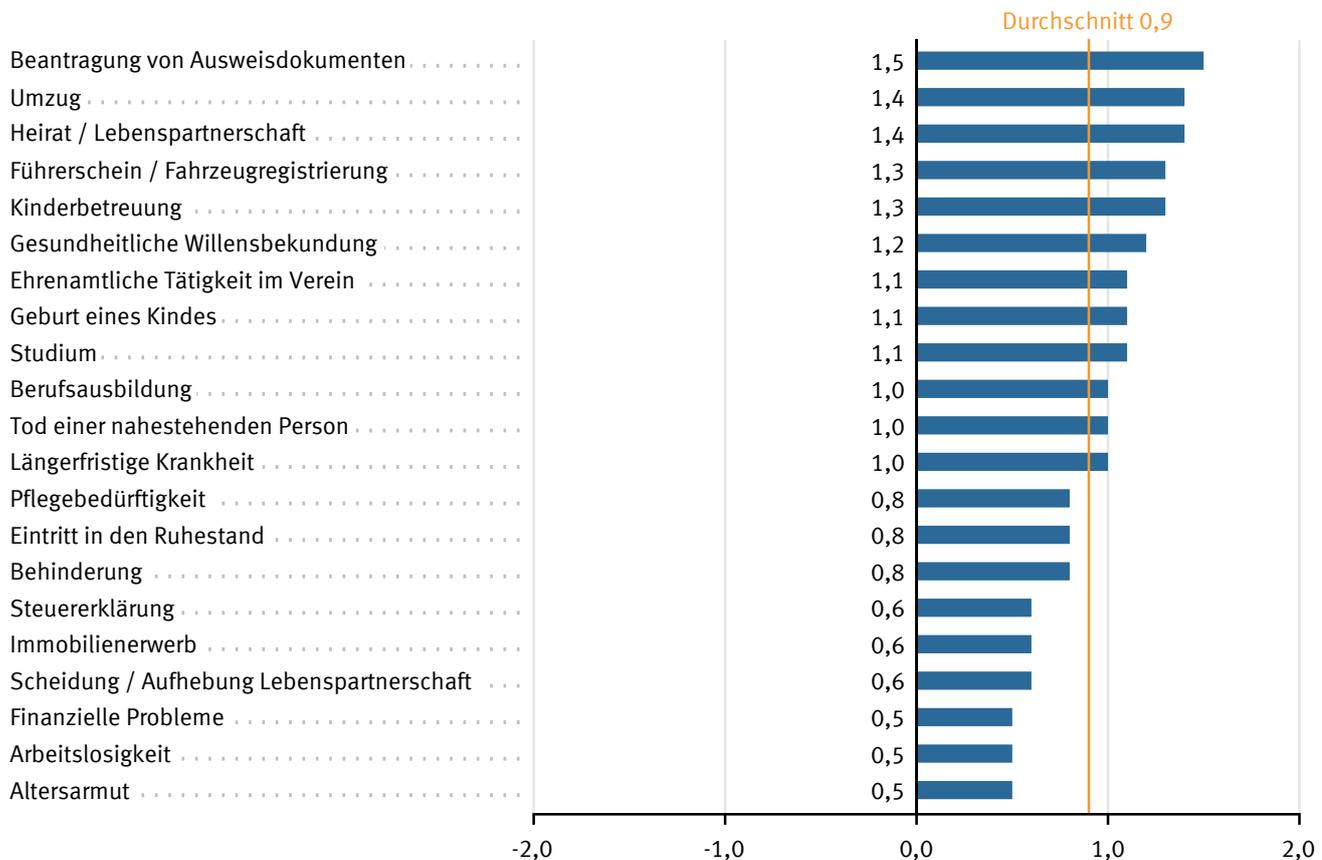
Um Ansatzpunkte zu finden, die Verständlichkeit von Formularen, offiziellen Schreiben und des Rechts gezielt zu verbessern, lohnt sich ein Blick auf die von den befragten Personen genutzten Informationsangebote. [↘ Abbildung 32 auf Seite 28](#) zeigt, dass fast die Hälfte aller befragten Bürgerinnen und Bürger sich durch die jeweilige Behörde haben beraten lassen. Dieses persönliche Gespräch ist vor allem bei den Lebenslagen Gesundheitliche Willensbekundung und Kinderbetreuung von Bedeutung. Knapp dahinter mit 45 Prozent rangieren die Internetseiten der Ämter. Sie sind vor allem in den Lebenslagen Arbeitslosigkeit und Umzug beliebt. Auf Informationsbroschüren von Behörden greifen 30 Prozent der Bürgerinnen und Bürger zurück. Ein knappes Drittel konsultierte Verwandte und Bekannte und 22 Prozent nehmen professionelle Beratung, beispielsweise durch Rechtsanwältinnen und -anwälte oder eine Steuerberatung, in Anspruch. Die Ausfüllhilfen zu Anträgen ziehen 19 Prozent der befragten Personen zu Rate und 14 Prozent die originalen Gesetzestexte. Je nach Sachverhalt haben die Bürgerinnen und Bürger auch mehrere Informationsangebote genutzt.

Die befragten Bürgerinnen und Bürger bewerteten die Beratung durch die Behörde mit einem Zufriedenheitswert von 1,3 klar überdurchschnittlich. Mit bereits unterdurchschnittlichen Werten von 0,9 bzw. 0,7 folgen die Informationsbroschüren der Ämter und deren Internetseiten. Die originalen Gesetzestexte erhalten einen Wert von lediglich 0,5. [↘ Abbildung 33 auf Seite 28](#)

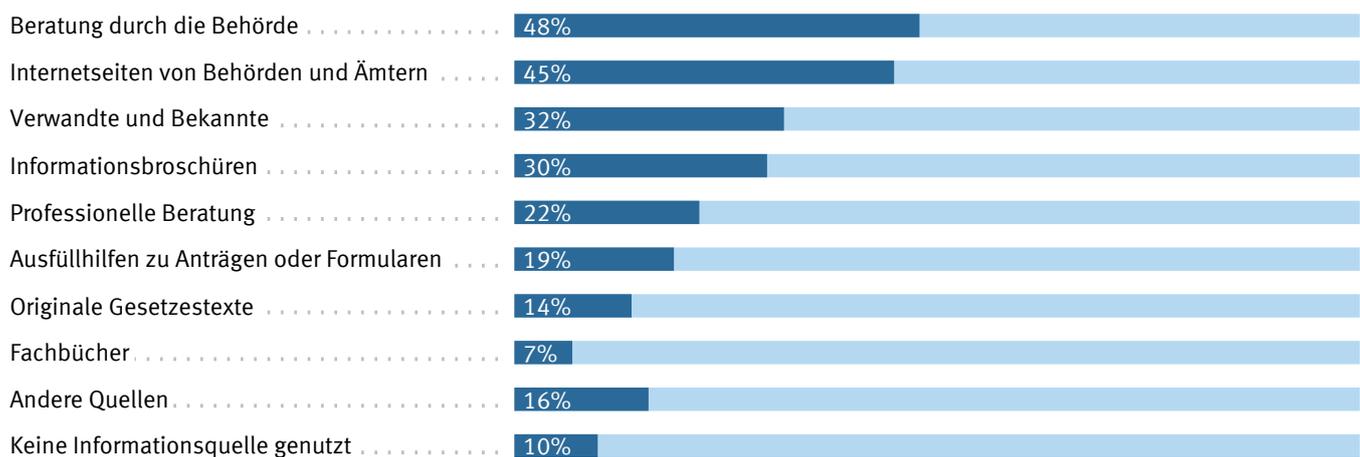
**Abbildung 30: Zufriedenheit mit der Verständlichkeit von Formularen und Anträgen nach Lebenslagen**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



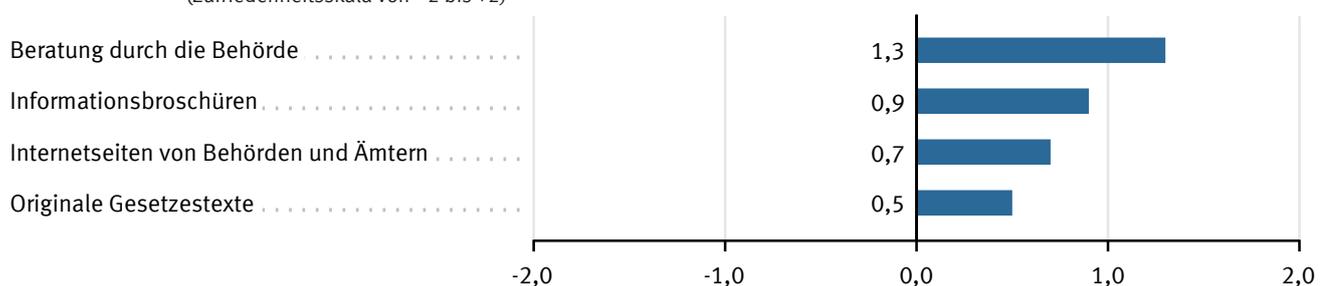
**Abbildung 31: Zufriedenheit mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben nach Lebenslagen**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 32: Nutzung von Informationsangeboten nach Quellen über alle Lebenslagen**  
(Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 33: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten nach Quellen über alle Lebenslagen**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



# Lebenslagen im Fokus

# Berufsausbildung



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

Anzahl der Befragten: 299



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 34: Zufriedenheit nach Behörden – Berufsausbildung (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

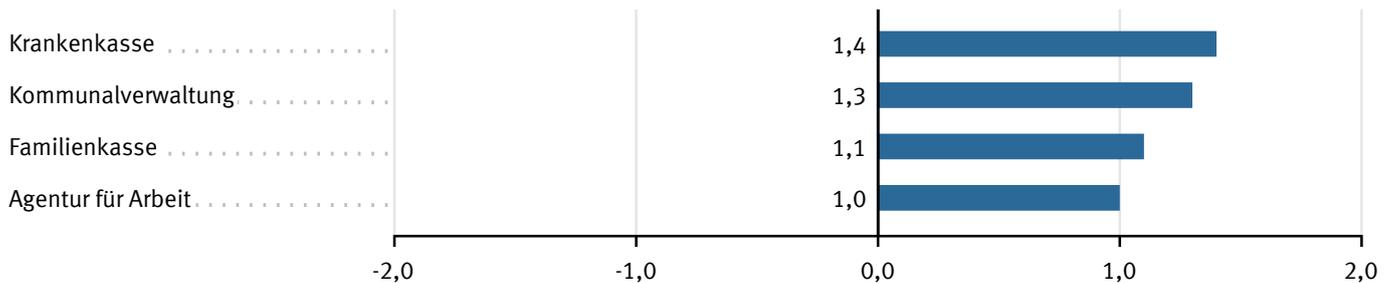
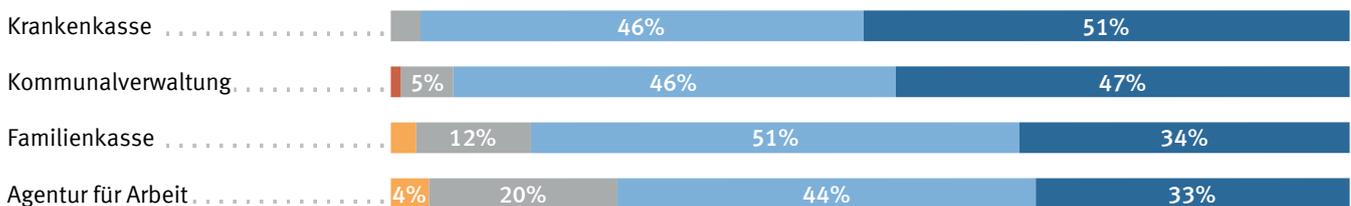


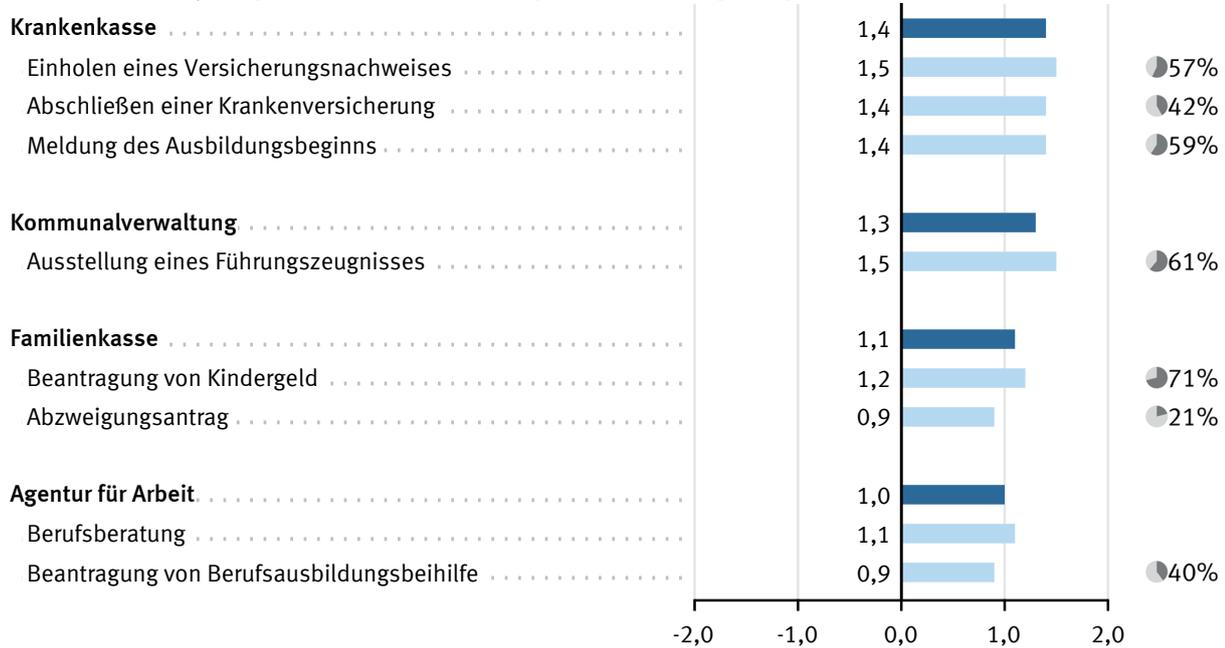
Abbildung 35: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Berufsausbildung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



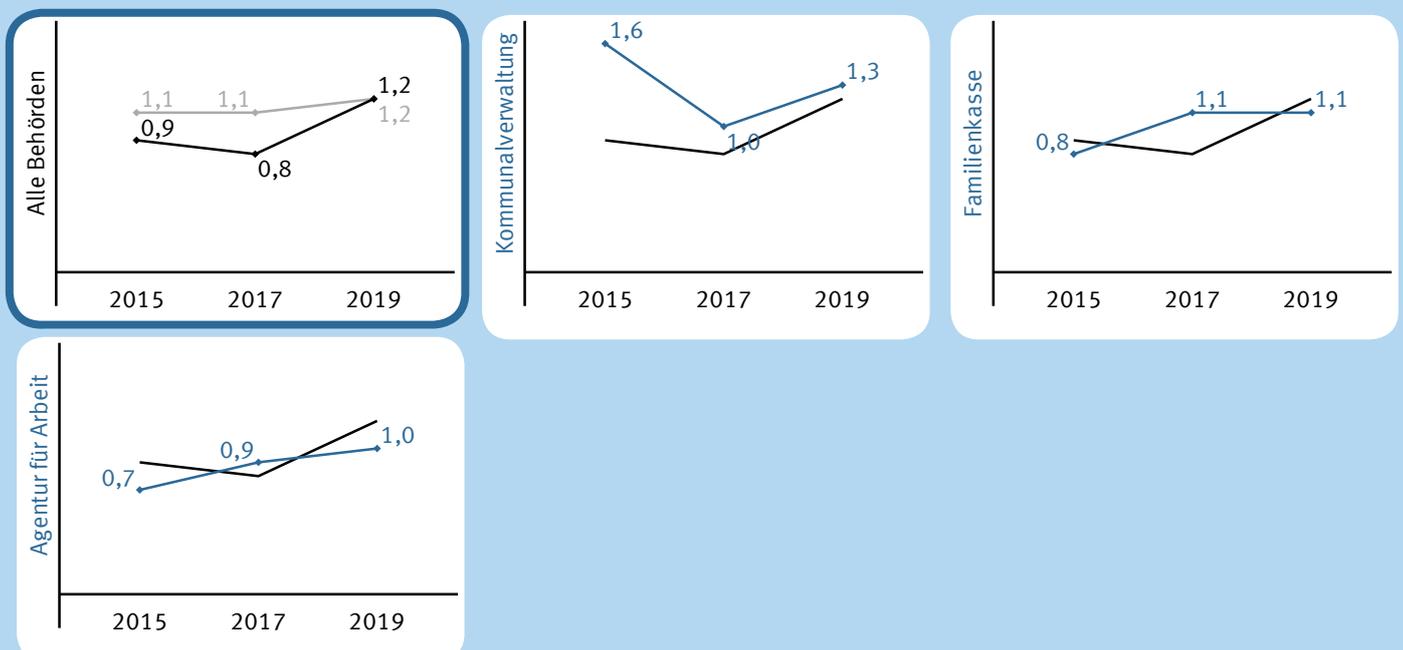
**Abbildung 36: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Berufsausbildung**

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 37: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Berufsausbildung**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Berufsausbildung, — jeweilige Behörde)



**Abbildung 38: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Berufsausbildung**  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

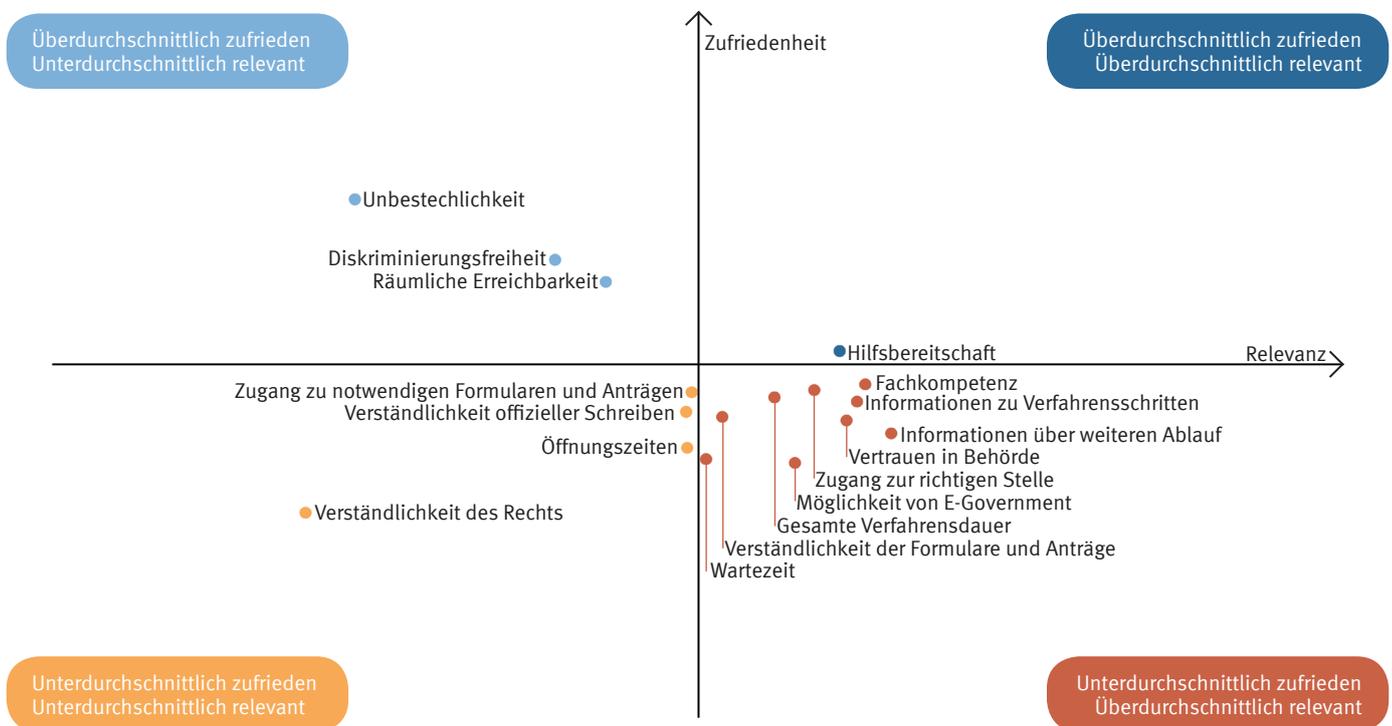


**Tabelle 2: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Berufsausbildung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

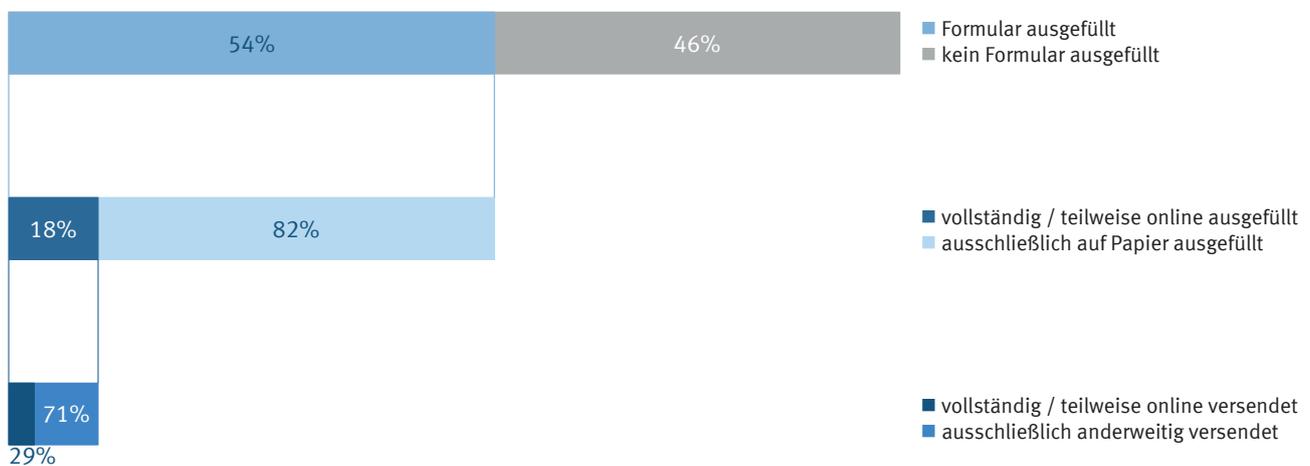
Faktor	Kranken- kasse	Kommunal- verwaltung	Familien- kasse	Agentur für Arbeit	Durch- schnitt
Unbestechlichkeit	1,8	1,7	1,8	1,8	1,8
Diskriminierungsfreiheit	1,8	1,9	1,8	1,5	1,7
Räumliche Erreichbarkeit	1,7	1,4	/	1,4	1,4
Hilfsbereitschaft	1,6	1,6	1,0	1,1	1,4
Vertrauen in Behörde	1,7	1,8	1,2	0,8	1,3
Zugang zur richtigen Stelle	1,5	1,5	1,1	0,9	1,2
Fachkompetenz	1,5	1,5	1,1	0,9	1,2
Informationen zu Verfahrensschritten	1,4	1,0	1,1	0,9	1,1
Gesamte Verfahrensdauer	1,2	1,4	0,8	0,9	1,0
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,2	1,1	0,9	0,9	1,0
Informationen über den weiteren Ablauf	1,3	1,2	0,9	0,7	1,0
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,2	1,5	0,8	0,8	1,0
Wartezeit	1,2	1,2	0,8	0,6	0,9
Öffnungszeiten	1,2	0,9	0,4	0,7	0,9
Möglichkeit von E-Government	1,0	0,2	0,4	0,6	0,7
Verständlichkeit des Rechts	/	-	/	0,4	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,1	1,1	0,8	0,8	1,0
Durchschnitt	1,4	1,3	1,1	1,0	1,2

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 39: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Agentur für Arbeit – Berufsausbildung**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

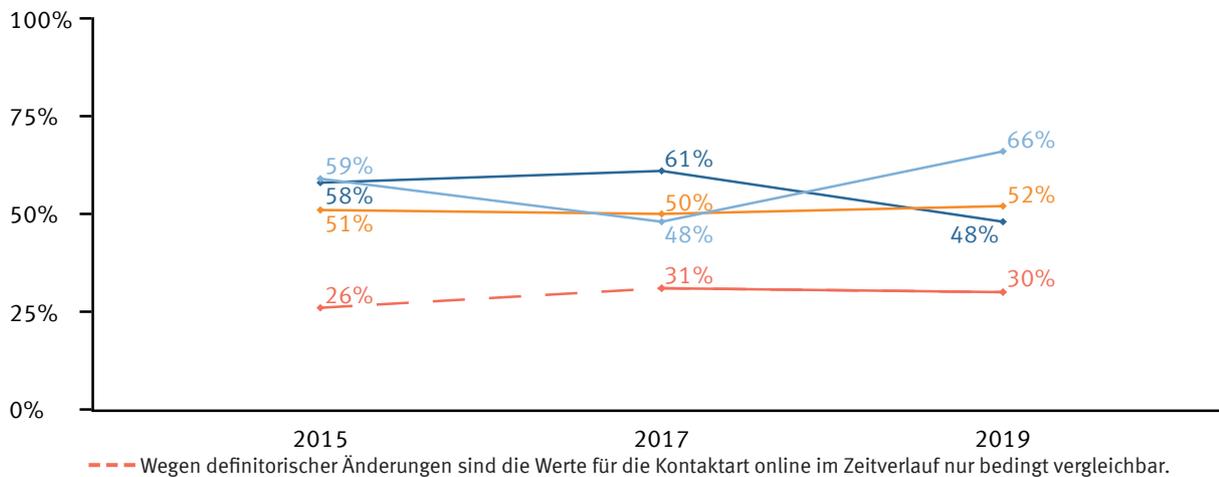


**Abbildung 40: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Krankenkasse – Berufsausbildung**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



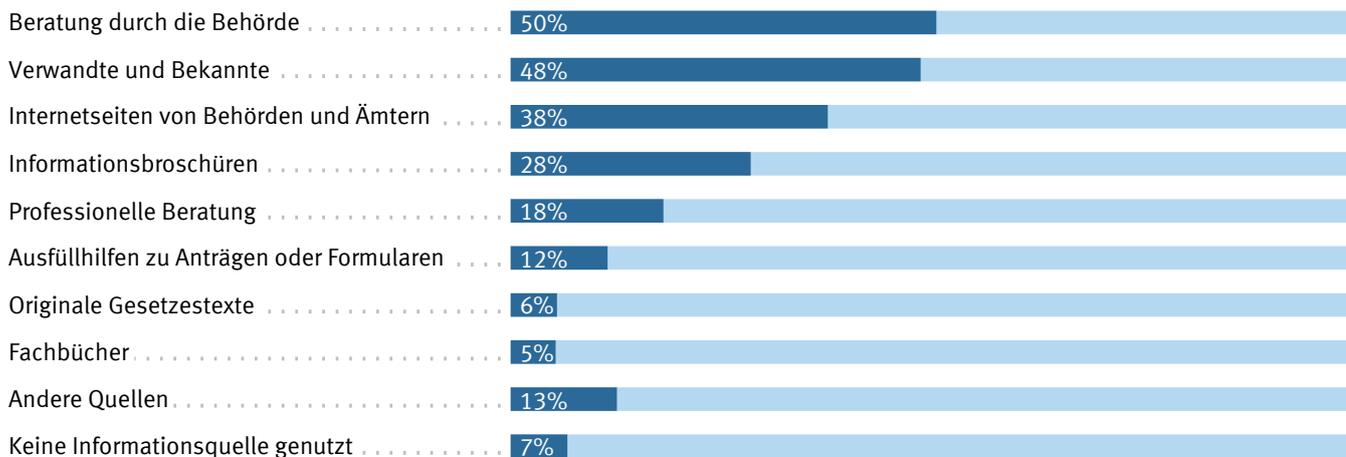
**Abbildung 41: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Berufsausbildung**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 42: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Krankenkasse nach Quellen – Berufsausbildung**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 43: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Krankenkasse nach Quellen – Berufsausbildung**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

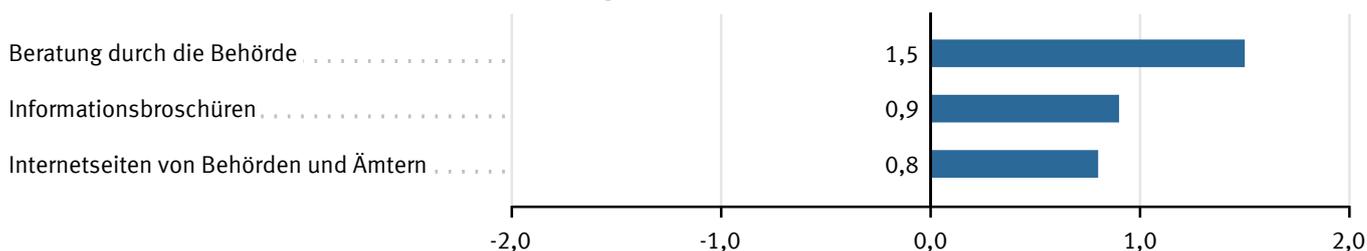


Abbildung 44: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Berufsausbildung

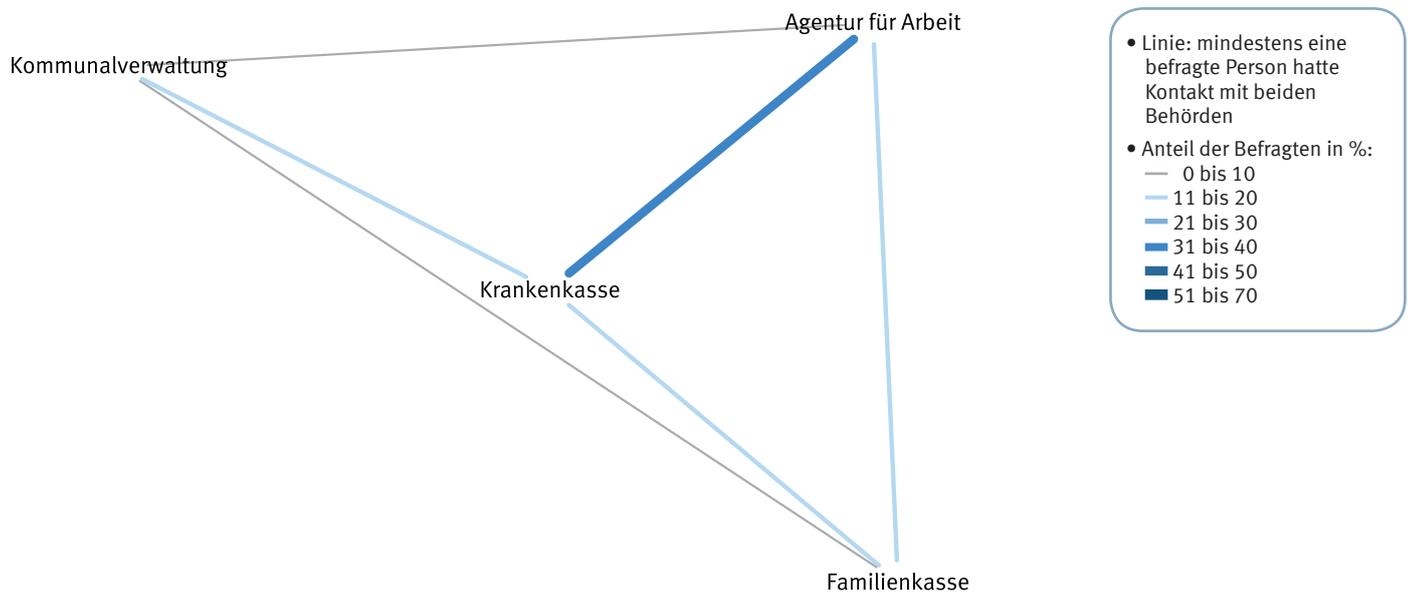


Abbildung 45: Vier von 219 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Berufsausbildung



# Studium

Vor Beginn eines Studiums müssen der Hochschule beglaubigte Kopien verschiedener Dokumente (etwa Zeugnisse) vorgelegt werden. Die Aufnahme des Studiums ist danach der Familienkasse zu melden. Sind Studierende auf finanzielle Unterstützung angewiesen, können unterschiedliche Leistungen beantragt werden. Hierzu gehört BAföG, für das im Fall der Bewilligung durch das BAföG-Amt ein jährlicher Folgeantrag zu stellen ist. Andere Möglichkeiten sind ein Antrag auf Bildungskredit beim Bundesverwaltungsamt oder auf Abzweigung des Kindergelds bei der Familienkasse.

Anzahl der Befragten: 493

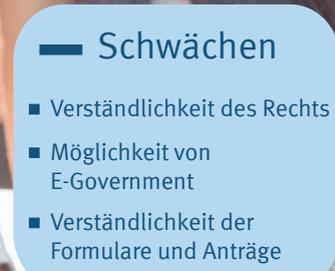


Abbildung 46: Zufriedenheit nach Behörden – Studium  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

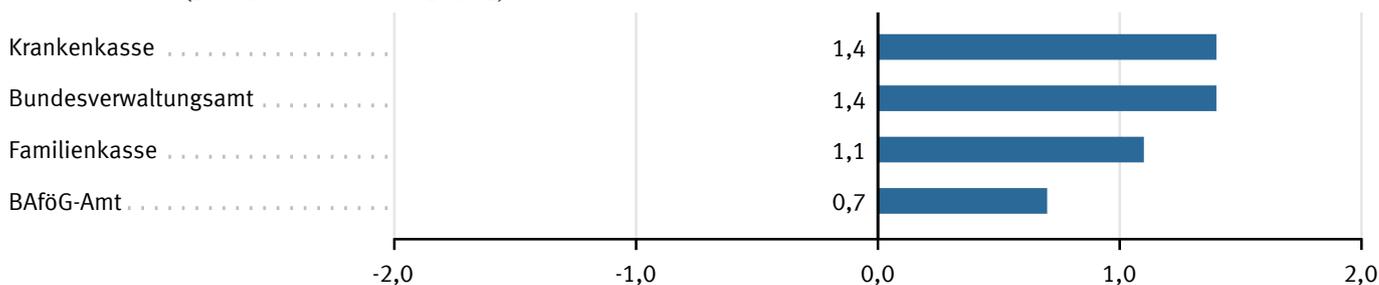
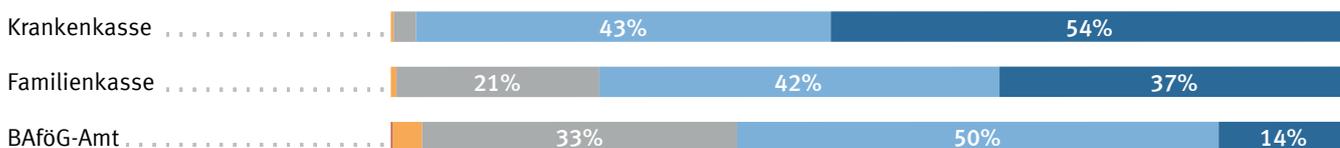


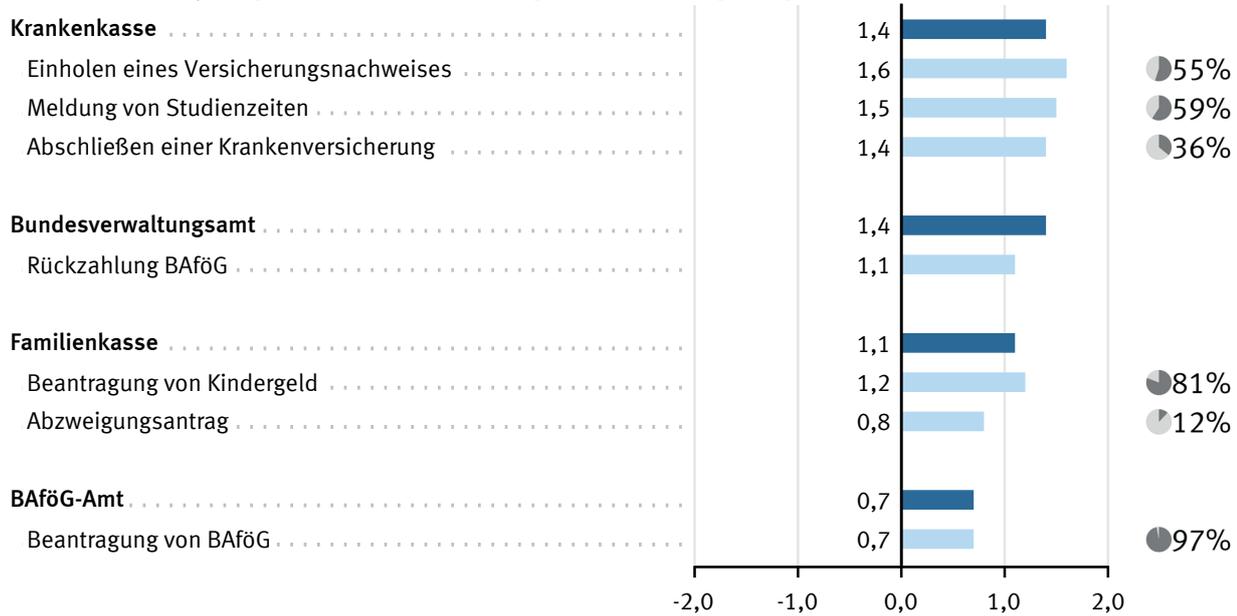
Abbildung 47: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Studium

(sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)



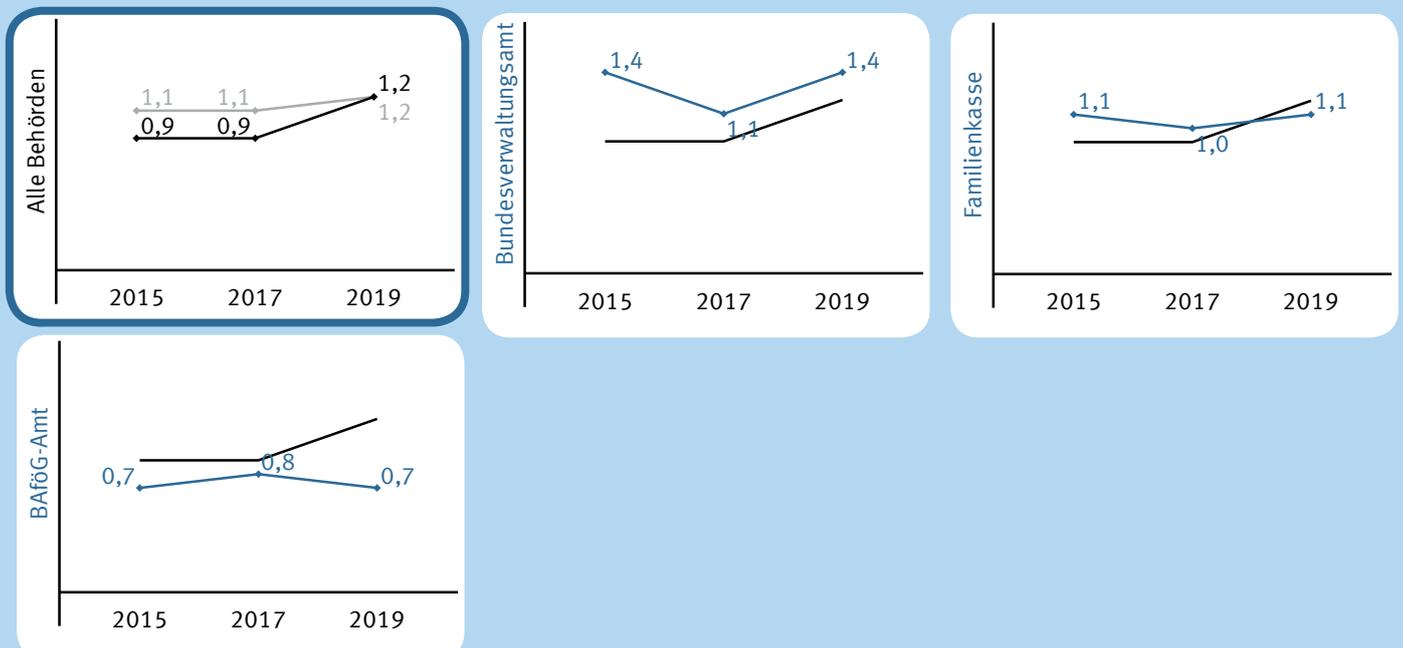
**Abbildung 48: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Studium**

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 49: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Studium**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Studium, — jeweilige Behörde)



**Abbildung 50: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Studium**  
 (Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

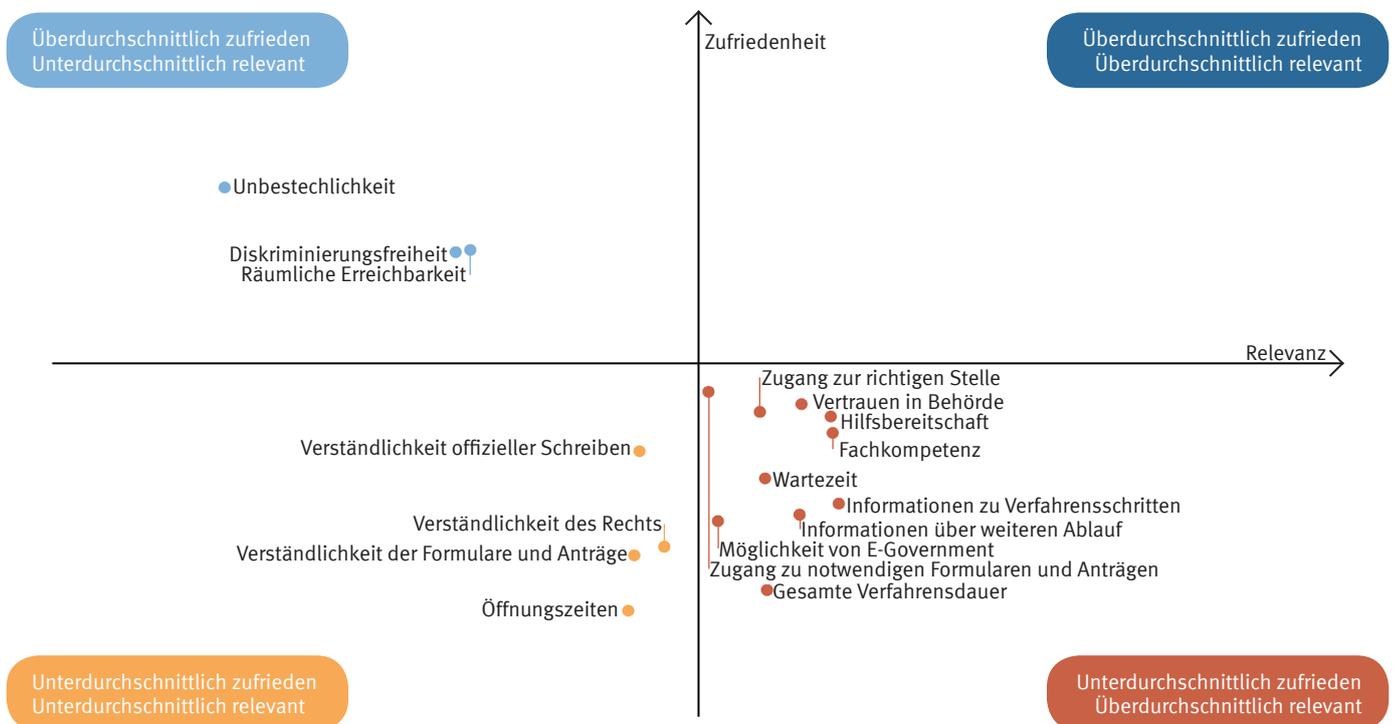


**Tabelle 3: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Studium**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

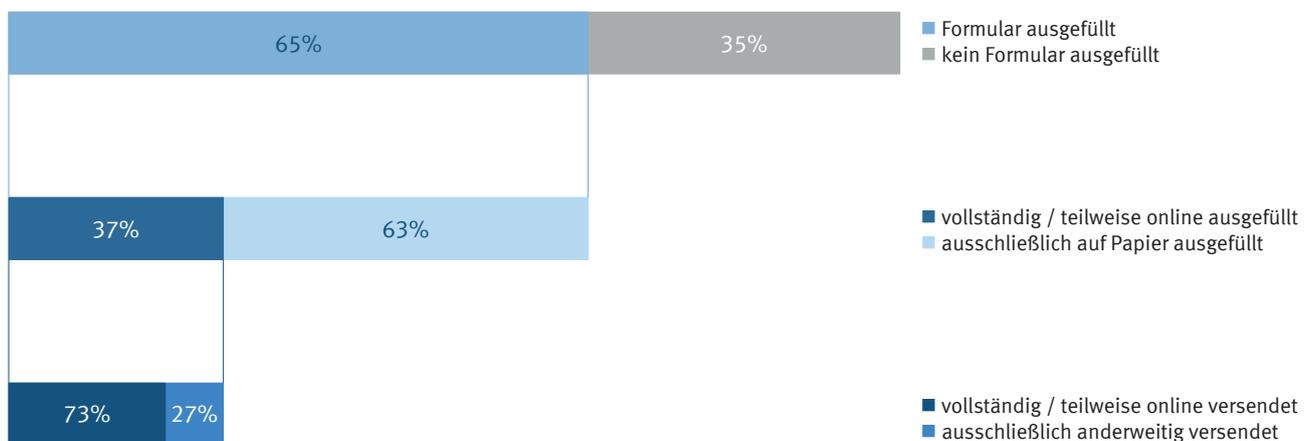
Faktor	Kranken- kasse	Bundes- verwal- tungsamt	Familien- kasse	BAföG- Amt	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	2,0	1,9	1,9	1,8	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,9	1,9	1,9	1,5	1,8
Räumliche Erreichbarkeit	1,7	/	1,3	1,5	1,6
Vertrauen in Behörde	1,7	1,5	1,5	0,8	1,5
Hilfsbereitschaft	1,7	1,3	1,2	0,8	1,4
Fachkompetenz	1,5	1,4	1,2	0,7	1,3
Zugang zur richtigen Stelle	1,3	/	0,7	0,8	1,1
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,3	/	0,9	0,9	1,1
Gesamte Verfahrensdauer	1,4	1,0	0,9	0,0	1,0
Informationen über den weiteren Ablauf	1,3	1,2	1,0	0,3	1,0
Informationen zu Verfahrensschritten	1,1	1,4	0,8	0,4	0,9
Öffnungszeiten	1,3	/	0,6	-0,1	0,8
Wartezeit	1,1	/	0,6	0,5	0,8
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,3	1,7	0,5	0,2	0,7
Möglichkeit von E-Government	1,0	0,5	0,4	0,3	0,7
Verständlichkeit des Rechts	0,9	/	0,3	0,2	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,4	1,1	0,9	0,6	1,1
Durchschnitt	1,4	1,4	1,1	0,7	1,2

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 51: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des BAföG-Amtes – Studium**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

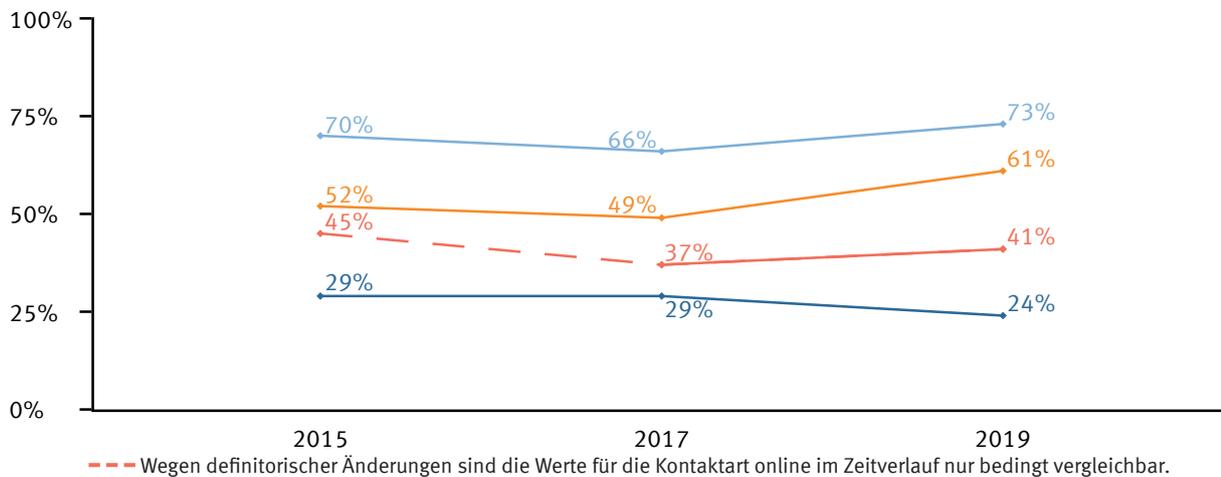


**Abbildung 52: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Krankenkasse – Studium**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



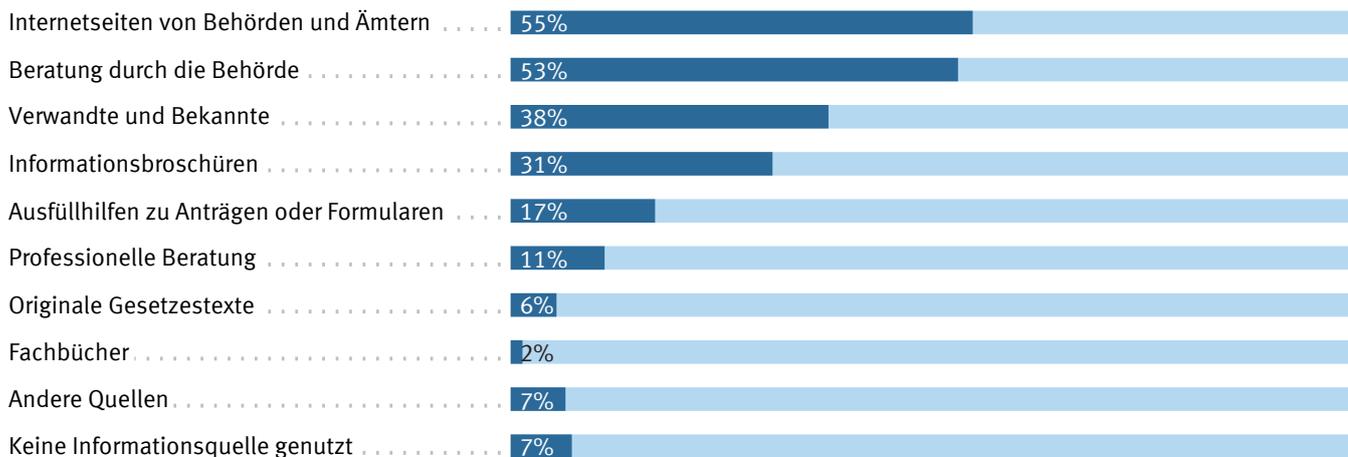
**Abbildung 53: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Studium**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 54: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Krankenkasse nach Quellen – Studium**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 55: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Krankenkasse nach Quellen – Studium**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

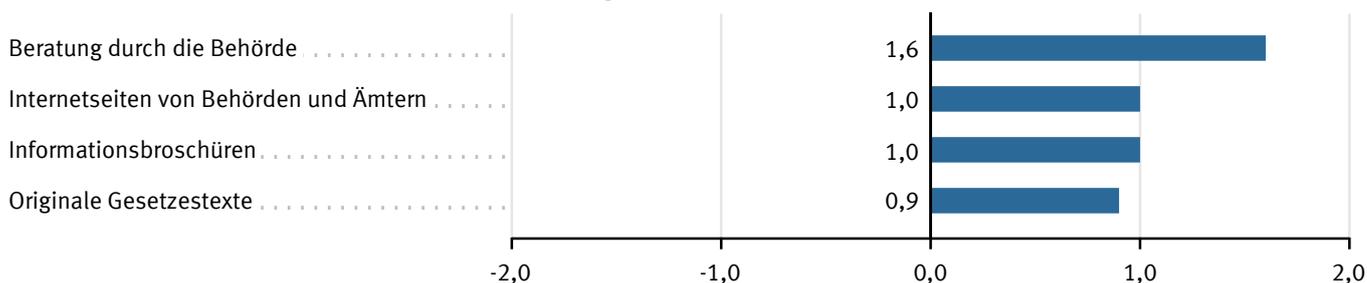


Abbildung 56: Zufriedenheit und ihre Verteilung mit und ohne BAföG-Bezug – Studium

(sehr unzufrieden eher unzufrieden teils/teils eher zufrieden sehr zufrieden, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

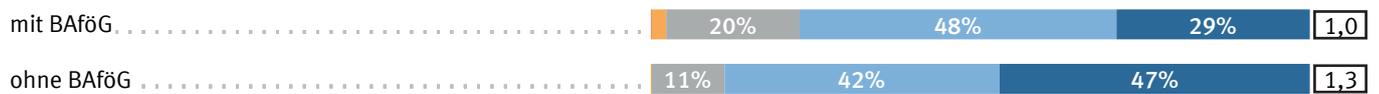


Abbildung 57: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit BAföG – Studium

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

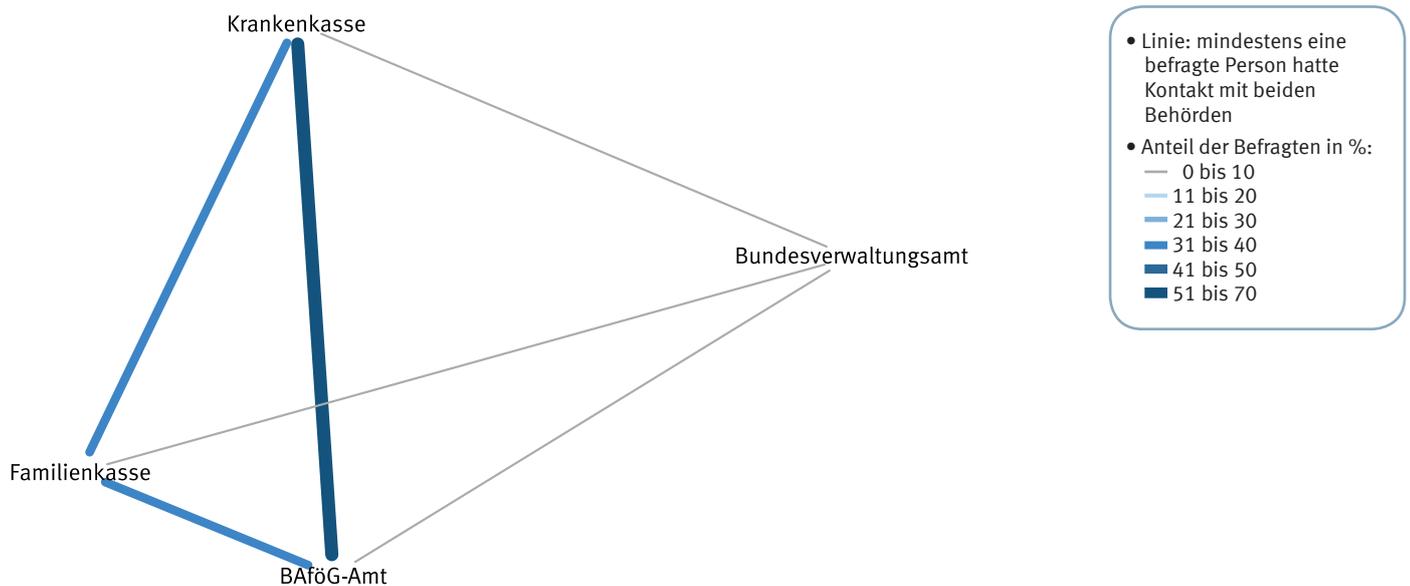


Abbildung 58: Vier von 487 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Studium



# Beantragung von Ausweisdokumenten



Ein häufiger Grund für Behördenkontakte ist die Beantragung von Ausweisdokumenten, sieht das Personalausweisgesetz für Deutsche ab dem vollendeten 16. Lebensjahr doch eine Ausweispflicht vor. Plant man aus beruflichen oder privaten Gründen eine grenzüberschreitende Reise, so kann auch das Beantragen eines Reisepasses relevant sein. Zuständig für das Ausstellen des Ausweisdokuments ist in beiden Fällen das örtliche Einwohnermeldeamt. Zur Lebenslage Beantragung von Ausweisdokumenten wurden die Befragten 2019 erstmalig befragt.

Anzahl der Befragten: 223

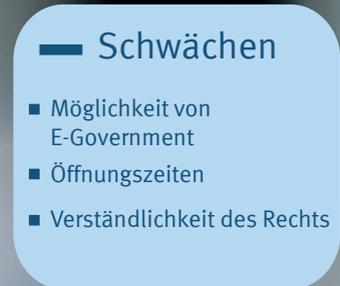


Abbildung 59: Zufriedenheit nach Behörden – Beantragung von Ausweisdokumenten (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

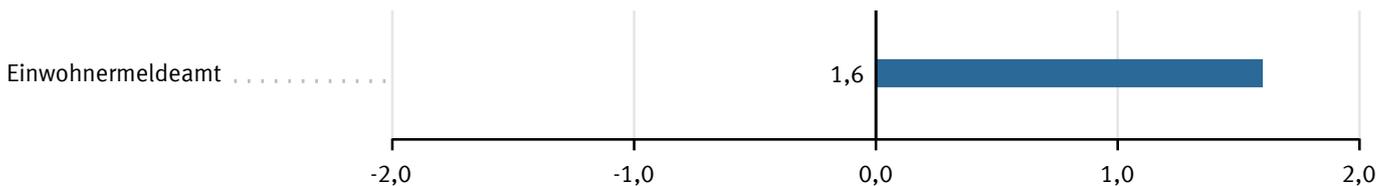


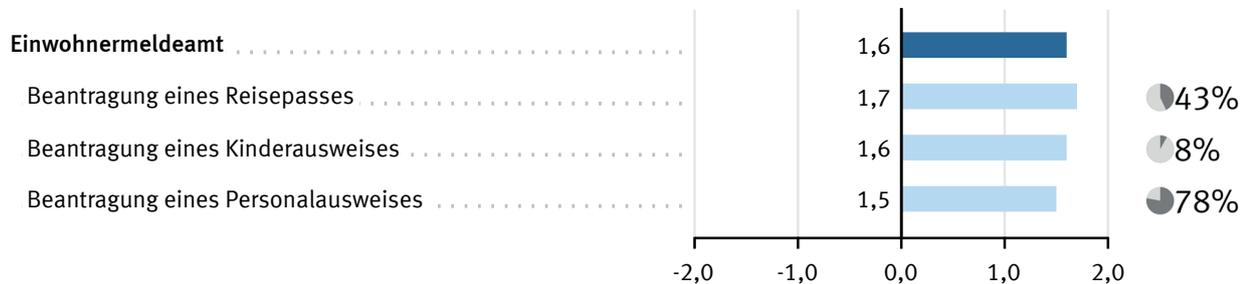
Abbildung 60: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Beantragung von Ausweisdokumenten

(sehr unzufrieden eher unzufrieden teils/teils eher zufrieden sehr zufrieden)



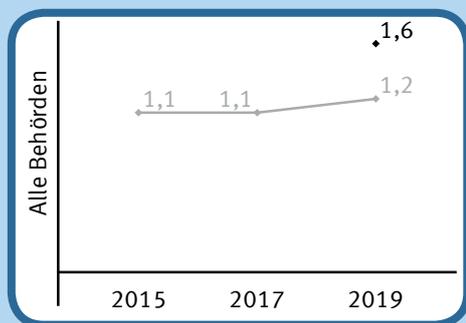
**Abbildung 61: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Beantragung von Ausweisdokumenten**

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 62: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Beantragung von Ausweisdokumenten**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Beantragung von Ausweisdokumenten)



**Abbildung 63: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

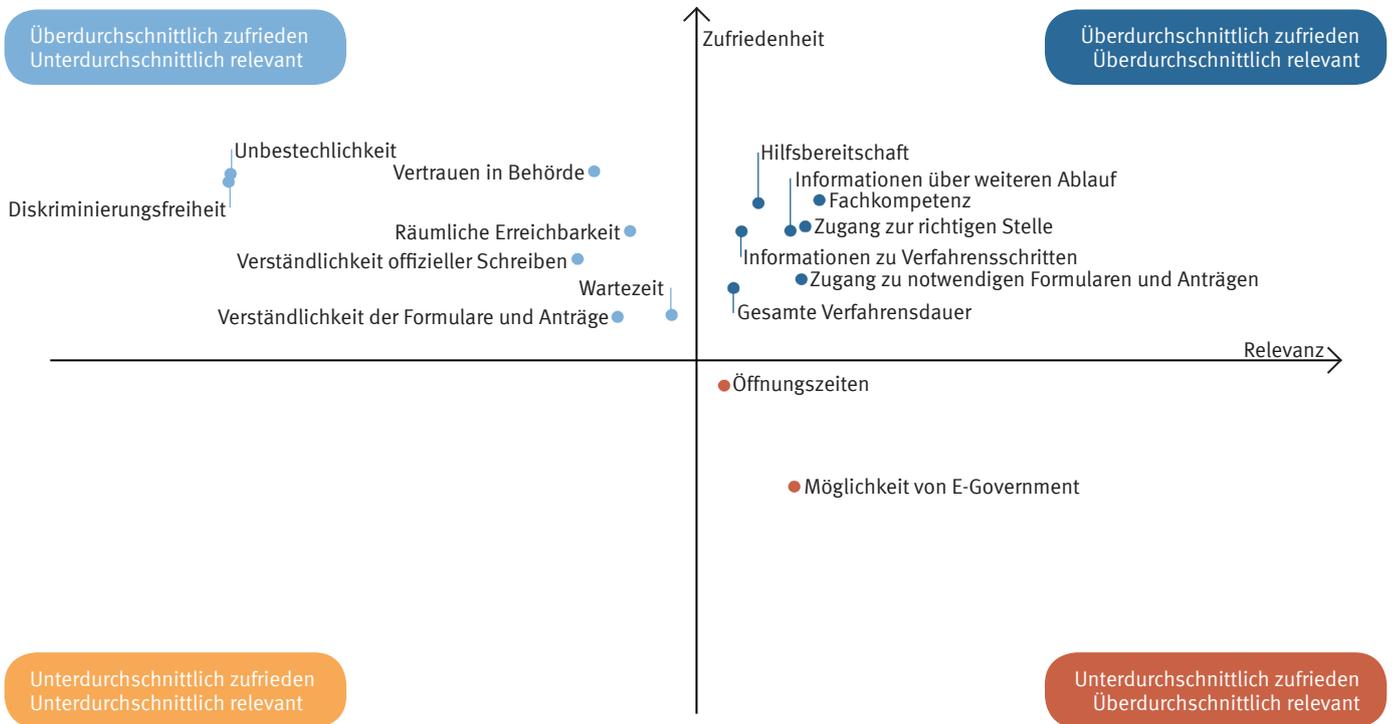


**Tabelle 4: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(Zufriedenheitsskala von –2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

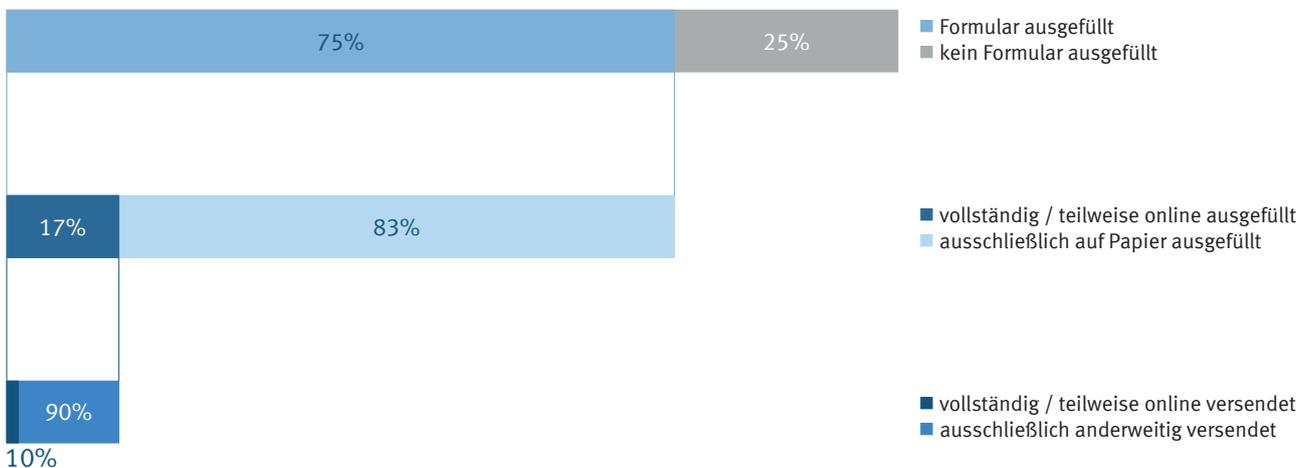
Faktor	Einwohner- meldeamt
Vertrauen in Behörde	1,9
Unbestechlichkeit	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,8
Fachkompetenz	1,8
Hilfsbereitschaft	1,7
Zugang zur richtigen Stelle	1,6
Informationen über den weiteren Ablauf	1,6
Räumliche Erreichbarkeit	1,6
Informationen zu Verfahrensschritten	1,6
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,4
Gesamte Verfahrensdauer	1,4
Wartezeit	1,2
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,2
Verständlichkeit des Rechts	/
Öffnungszeiten	0,9
Möglichkeit von E-Government	0,5
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,5
Durchschnitt	1,6

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

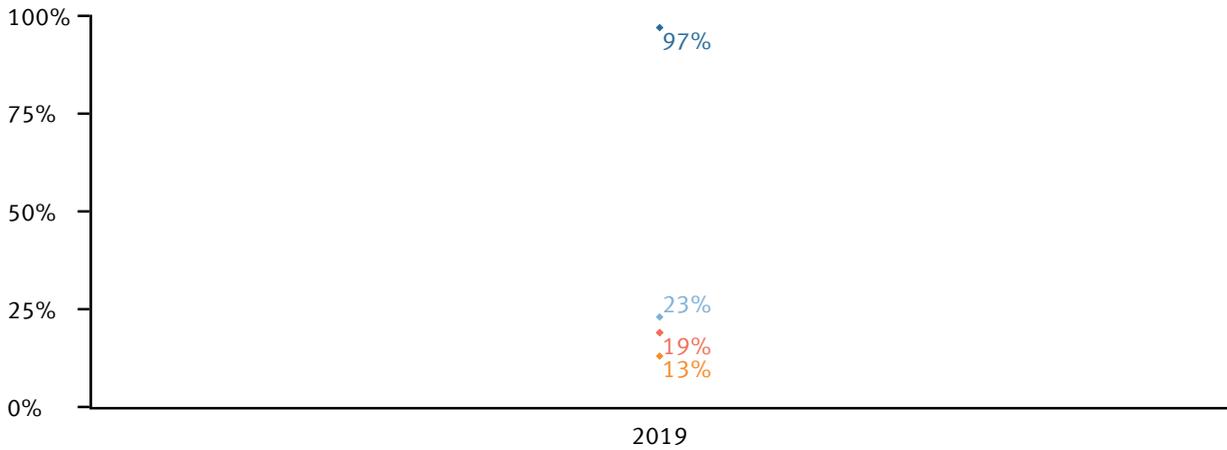
**Abbildung 64: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Einwohnermeldeamts – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



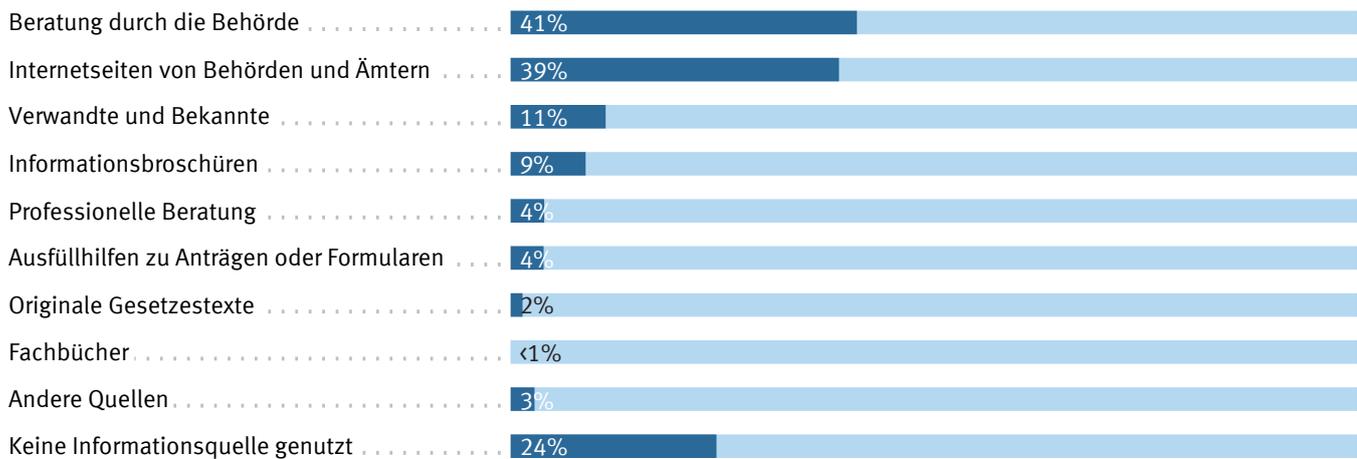
**Abbildung 65: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Einwohnermeldeamt – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



**Abbildung 66: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; Mehrfachnennungen möglich)



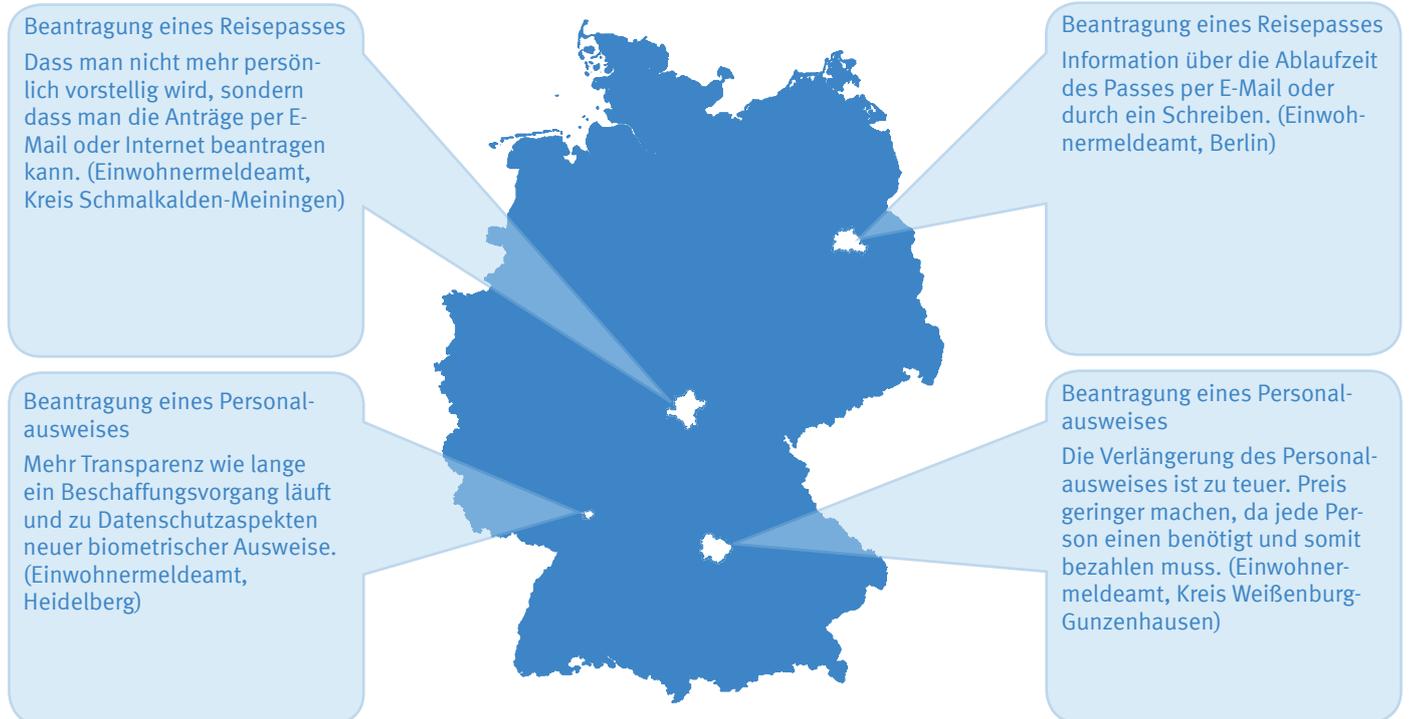
**Abbildung 67: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Einwohnermeldeamts nach Quellen – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 68: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Einwohnermeldeamts nach Quellen – Beantragung von Ausweisdokumenten**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



Abbildung 69: Vier von 119 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Beantragung von Ausweisdokumenten



# Führerschein / Fahrzeugregistrierung



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

Anzahl der Befragten: 411



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

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

Abbildung 70: Zufriedenheit nach Behörden – Führerschein / Fahrzeugregistrierung (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

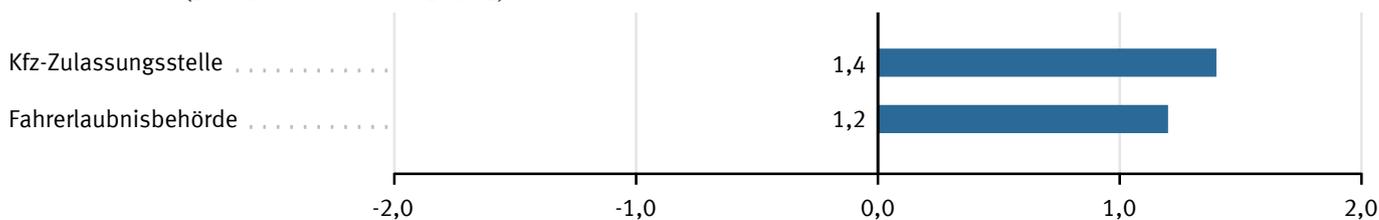
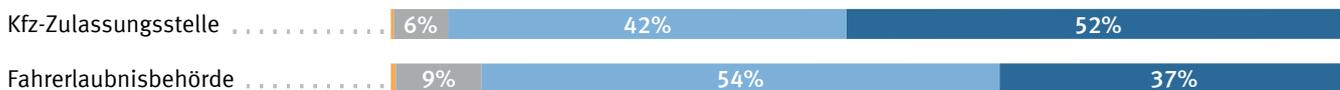


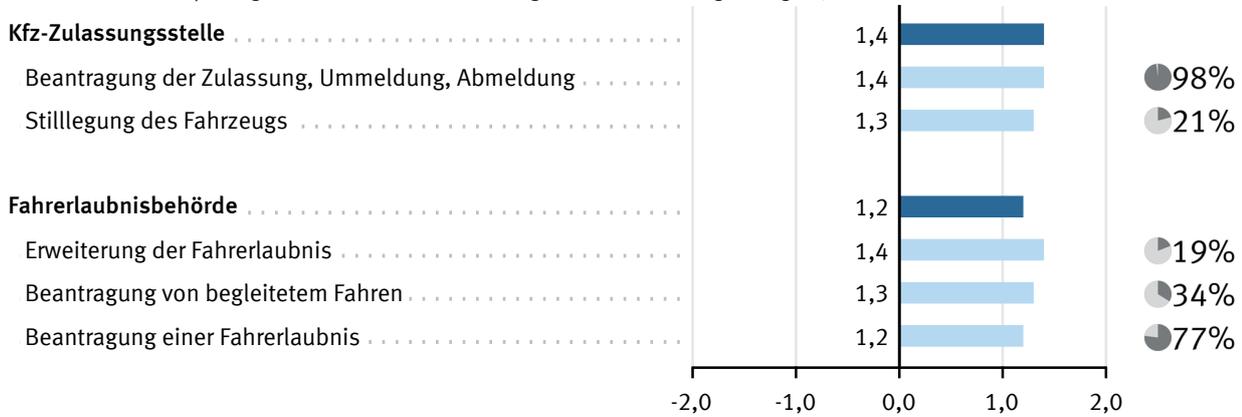
Abbildung 71: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Führerschein / Fahrzeugregistrierung

(sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)



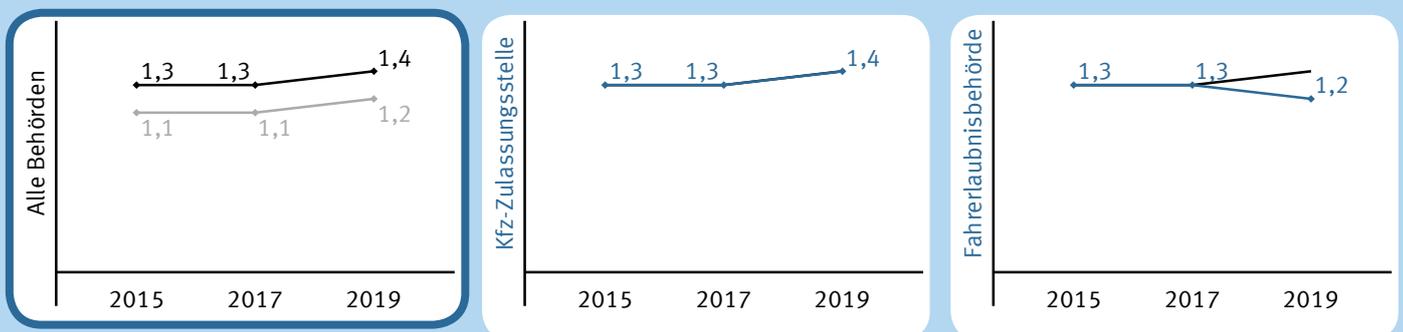
**Abbildung 72: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 73: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Führerschein / Fahrzeugregistrierung, — jeweilige Behörde)



**Abbildung 74: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

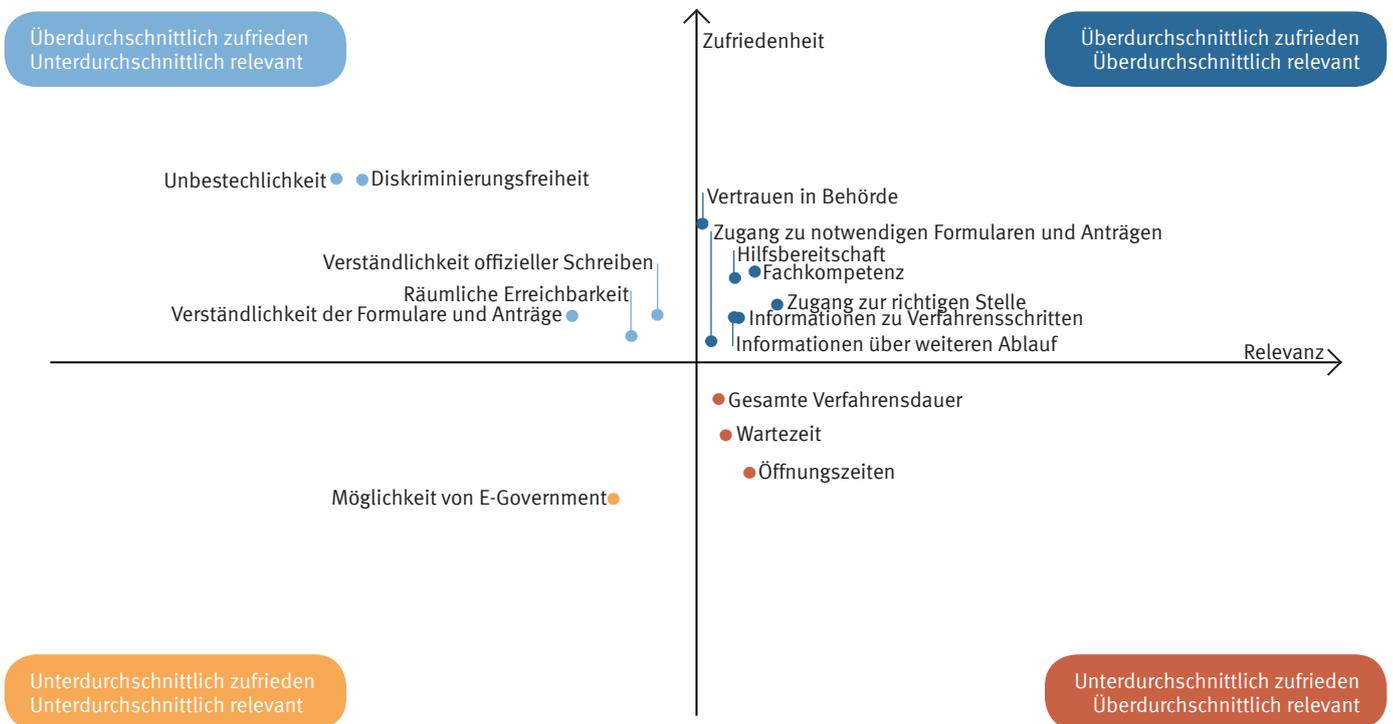


**Tabelle 5: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

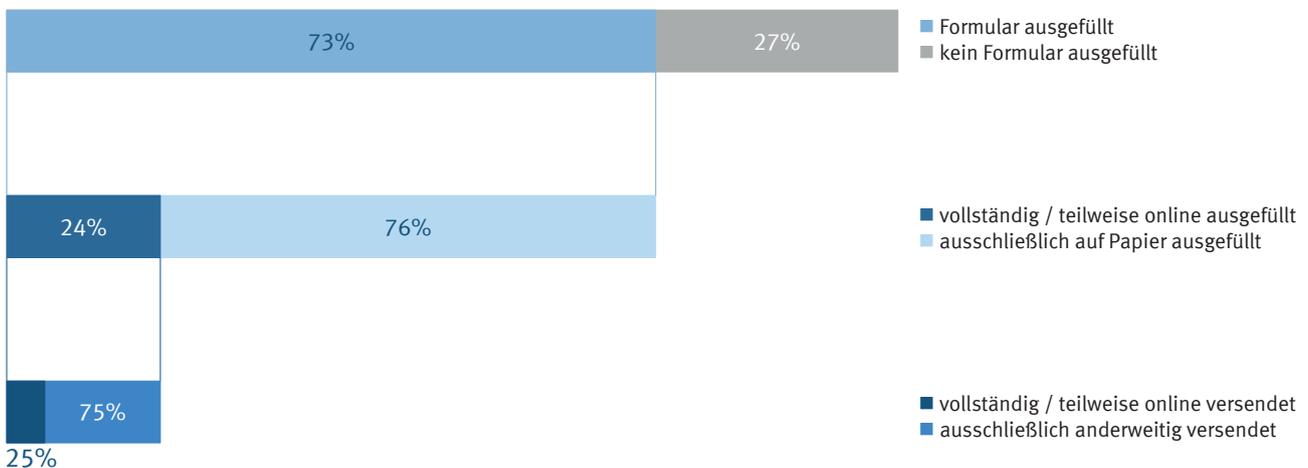
Faktor	Kfz-Zulassungsstelle	Fahrerlaubnisbehörde	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	1,9	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,8	1,9	1,8
Vertrauen in Behörde	1,8	1,7	1,7
Fachkompetenz	1,6	1,4	1,6
Hilfsbereitschaft	1,6	1,4	1,6
Informationen über den weiteren Ablauf	1,6	1,2	1,5
Gesamte Verfahrensdauer	1,6	0,9	1,4
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,5	1,2	1,4
Zugang zur richtigen Stelle	1,4	1,3	1,4
Informationen zu Verfahrensschritten	1,4	1,2	1,4
Räumliche Erreichbarkeit	1,3	1,1	1,3
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,3	1,1	1,3
Öffnungszeiten	0,8	0,5	0,7
Möglichkeit von E-Government	0,8	0,4	0,7
Wartezeit	0,6	0,7	0,6
Verständlichkeit des Rechts	/	/	0,3
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,3	1,2	1,3
<b>Durchschnitt</b>	<b>1,4</b>	<b>1,2</b>	<b>1,4</b>

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

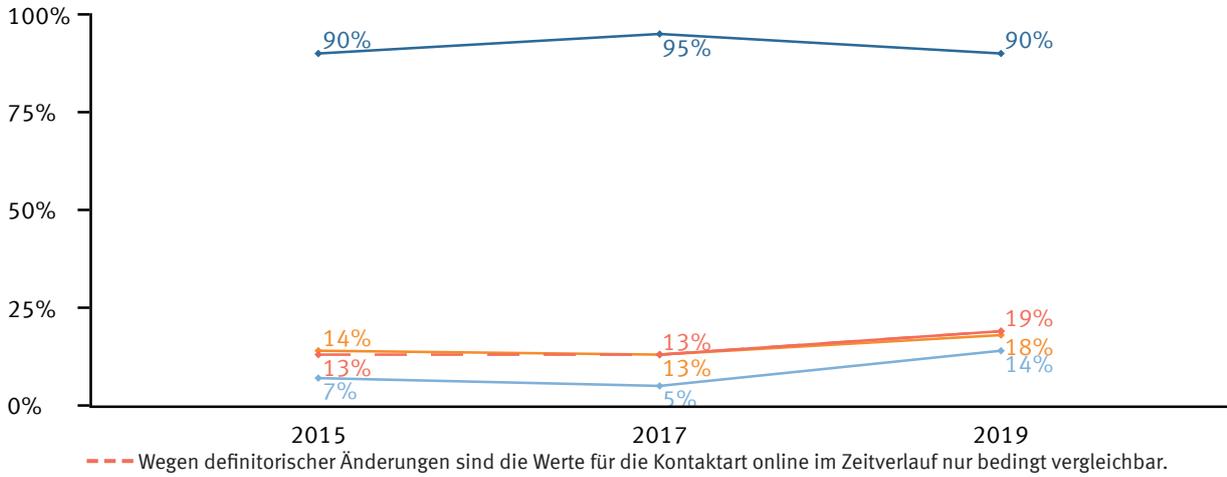
**Abbildung 75: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Fahrerlaubnisbehörde – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



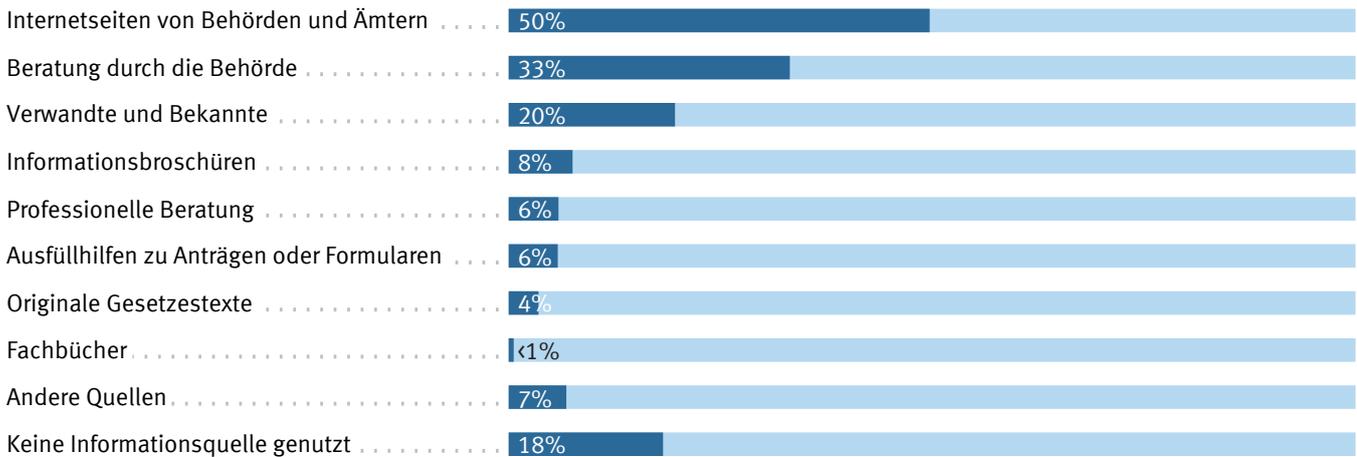
**Abbildung 76: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Kfz-Zulassungsstelle – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



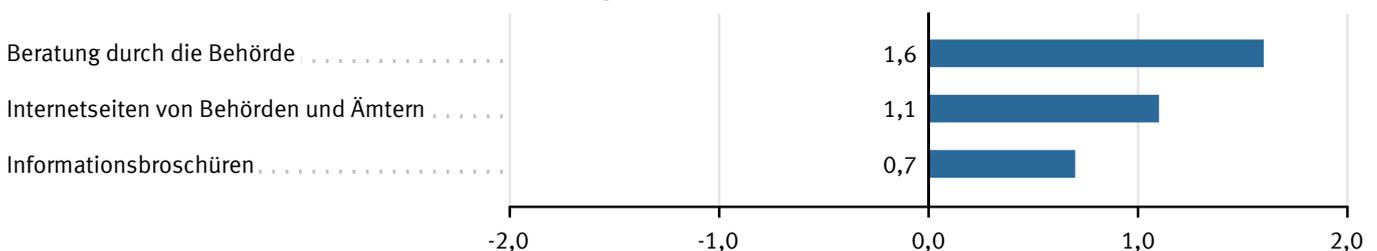
**Abbildung 77: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
 (— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 78: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Kfz-Zulassungsstelle nach Quellen – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
 (Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

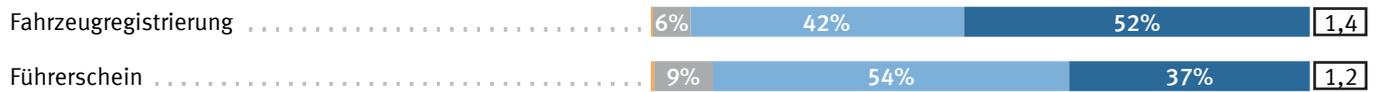


**Abbildung 79: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Kfz-Zulassungsstelle nach Quellen – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



**Abbildung 80: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art des Anliegens – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 81: Vier von 280 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Führerschein / Fahrzeugregistrierung**



# Steuererklärung

Grundsätzlich gilt: Wer vom Finanzamt aufgefordert wird, muss auch eine Steuererklärung abgeben. Wer keine Aufforderung erhält, der ist davon aber nicht automatisch befreit, denn verschiedene Einkommenssituationen verpflichten auch ohne Aufforderung zur Abgabe einer Steuererklärung. Zu einer Einkommensteuererklärung verpflichtet sind zum Beispiel alle Selbstständigen, freiberuflich Tätigen, Beschäftigte in Land- und Forstwirtschaft sowie Gewerbetreibende. Denn anders als bei Angestellten wird bei ihnen nicht jeden Monat ein Teil des Einkommens als Lohnsteuer einbehalten. Die Steuererklärung selbst kann dabei digital und weitgehend belegfrei abgegeben werden. Die klassische Steuererklärung in Papierform ist jedoch weiterhin möglich. Diese Lebenslage wurde 2017 erstmalig untersucht.

Anzahl der Befragten: 423



Abbildung 82: Zufriedenheit nach Behörden – Steuererklärung (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

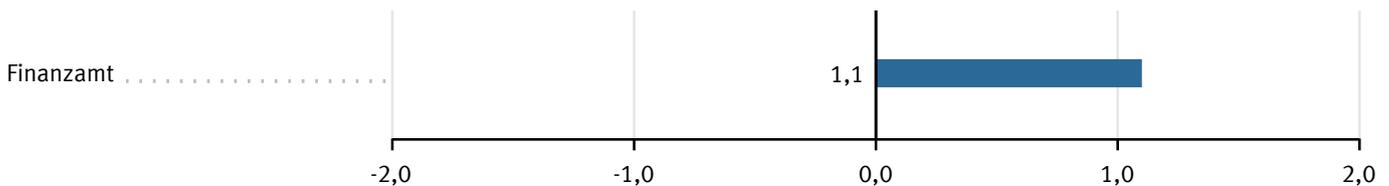


Abbildung 83: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Steuererklärung

(sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)



Abbildung 84: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Steuererklärung

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

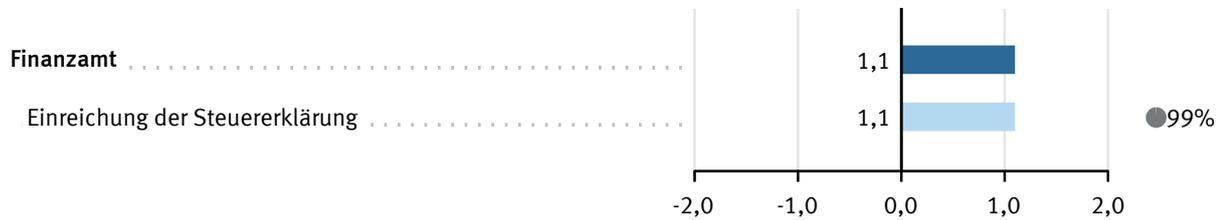
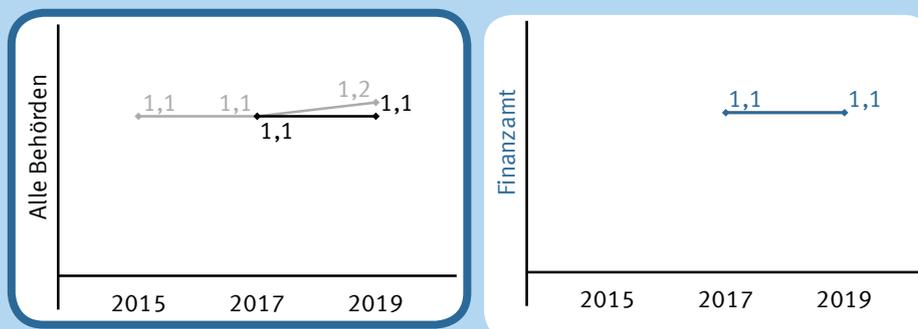


Abbildung 85: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Steuererklärung

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Steuererklärung, — jeweilige Behörde)



**Abbildung 86: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Steuererklärung**  
 (Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



**Tabelle 6: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Steuererklärung**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

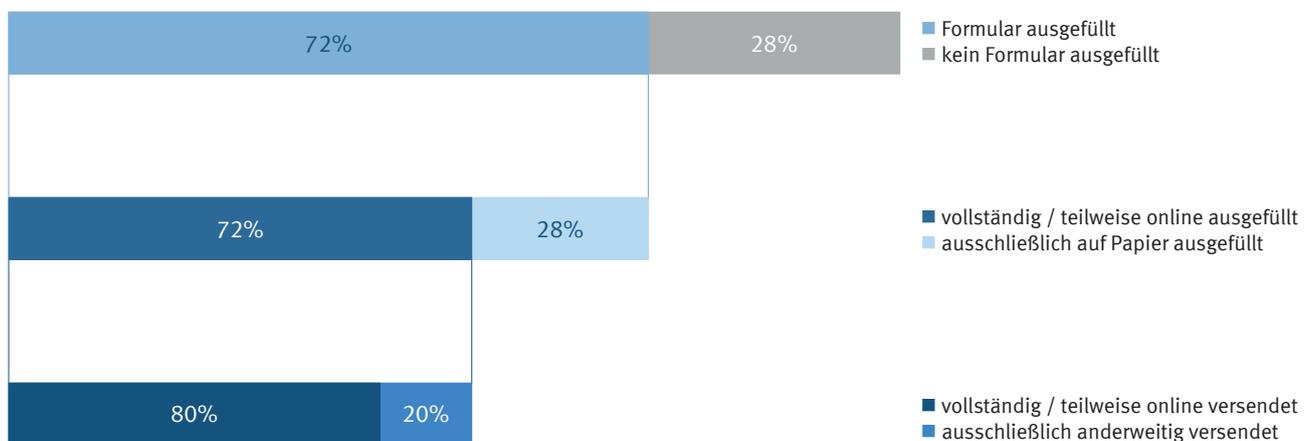
Faktor	Finanzamt
Unbestechlichkeit	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,8
Räumliche Erreichbarkeit	1,3
Hilfsbereitschaft	1,1
Zugang zur richtigen Stelle	1,1
Fachkompetenz	1,1
Vertrauen in Behörde	1,1
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,1
Wartezeit	1,0
Informationen zu Verfahrensschritten	0,9
Öffnungszeiten	0,8
Möglichkeit von E-Government	0,8
Informationen über den weiteren Ablauf	0,8
Gesamte Verfahrensdauer	0,7
Verständlichkeit des Rechts	0,3
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,3
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	0,6
Durchschnitt	1,1

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

Abbildung 87: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Finanzamts – Steuererklärung

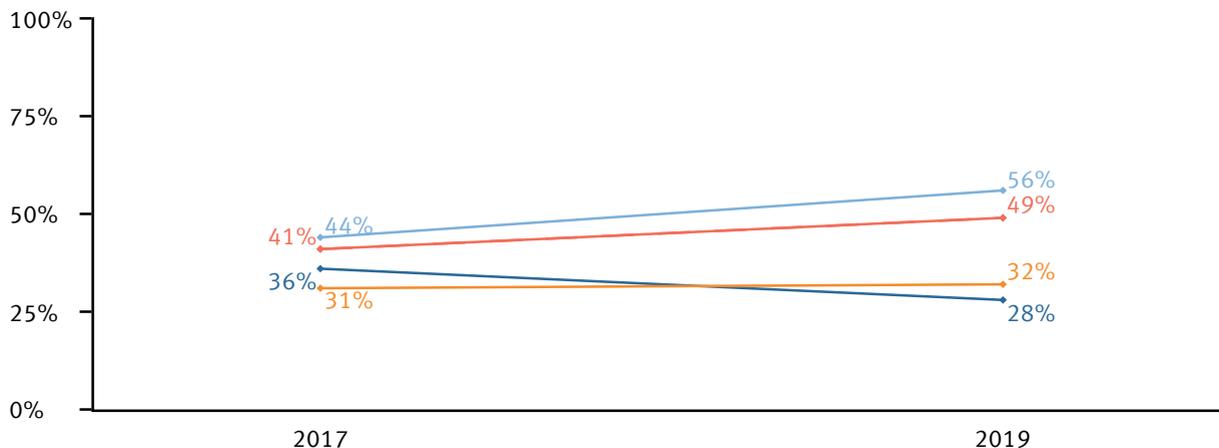


Abbildung 88: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Finanzamt – Steuererklärung  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



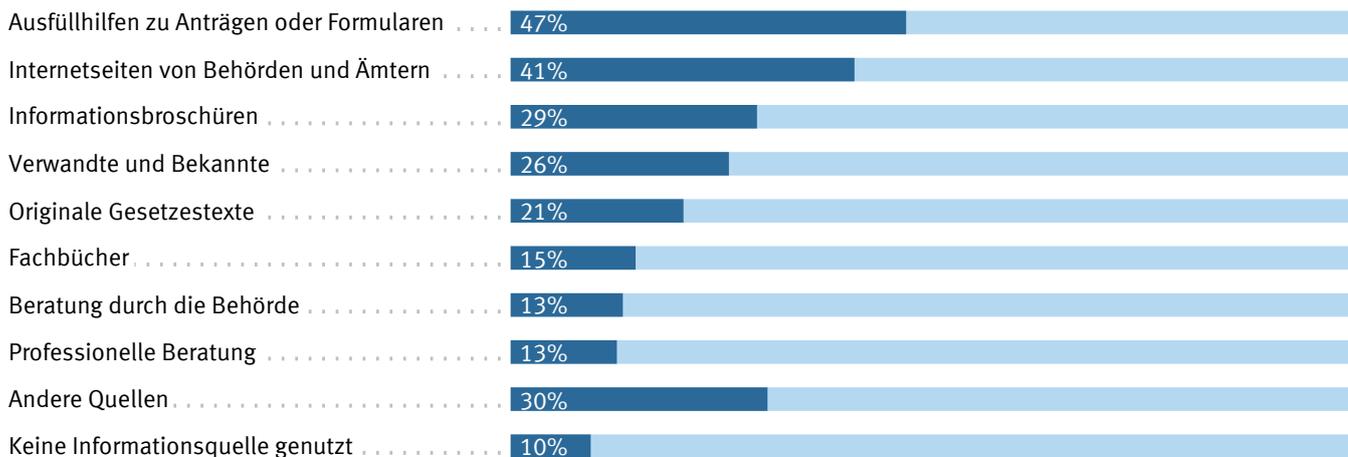
**Abbildung 89: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Steuererklärung**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



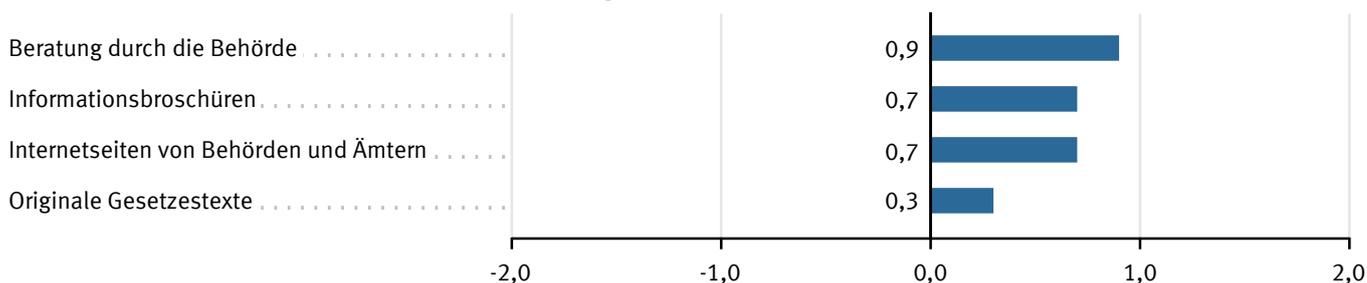
**Abbildung 90: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Finanzamts nach Quellen – Steuererklärung**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



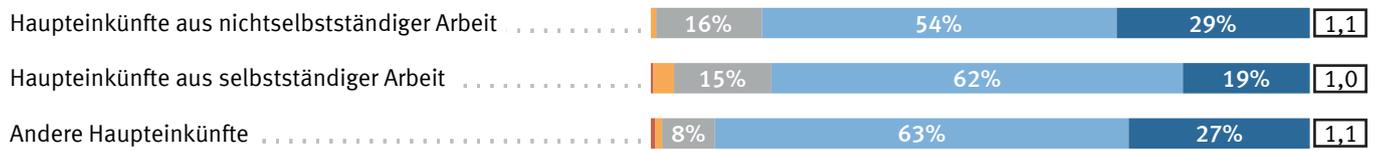
**Abbildung 91: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Finanzamts nach Quellen – Steuererklärung**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



**Abbildung 92: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Haupteinkünften – Steuererklärung**

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



**Abbildung 93: Vier von 339 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Steuererklärung**



# Arbeitslosigkeit

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

Anzahl der Befragten: 393



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 94: Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitslosigkeit  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

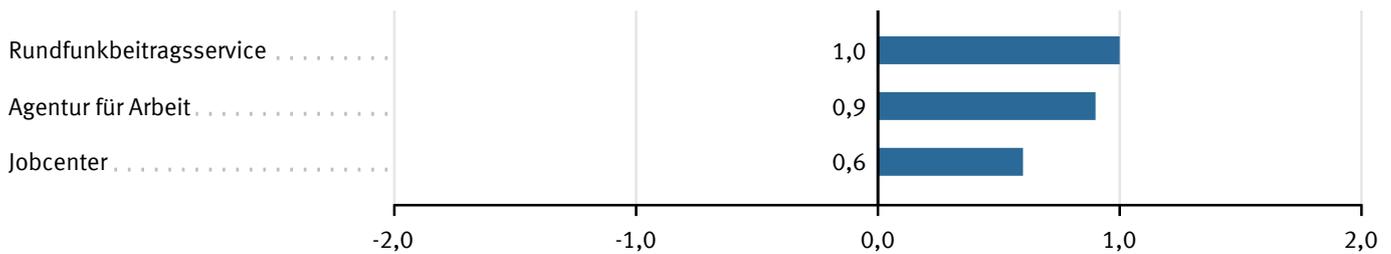
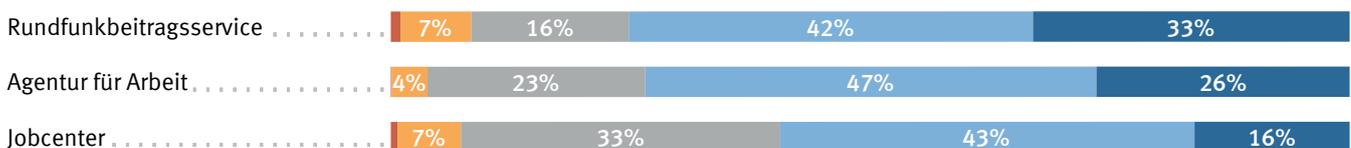


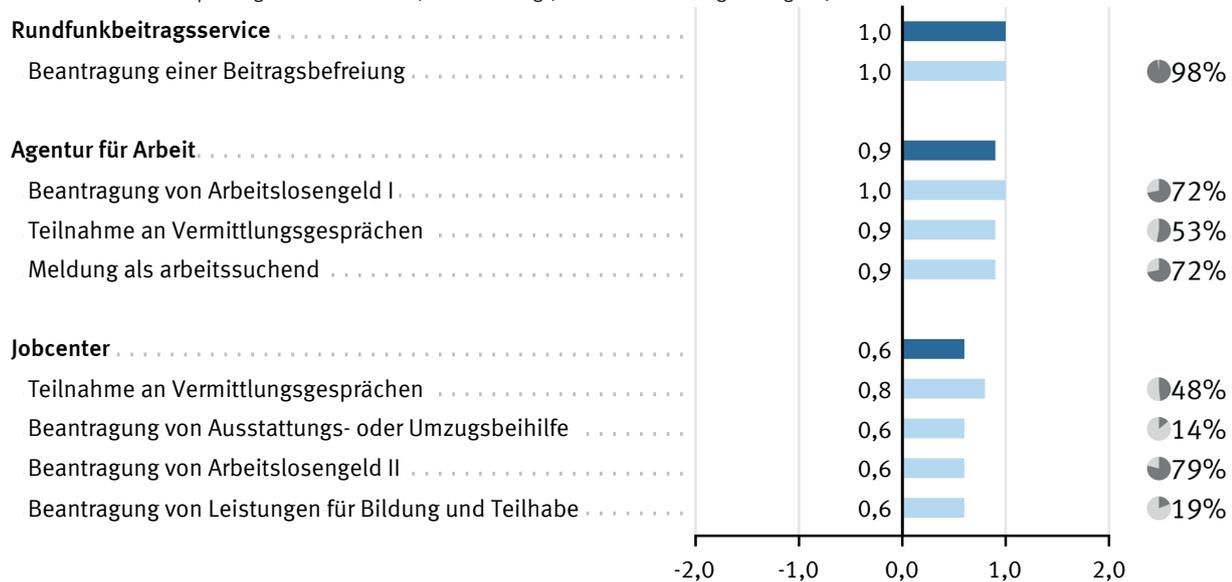
Abbildung 95: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Arbeitslosigkeit

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



**Abbildung 96: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Arbeitslosigkeit**

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 97: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Arbeitslosigkeit**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Arbeitslosigkeit, — jeweilige Behörde)

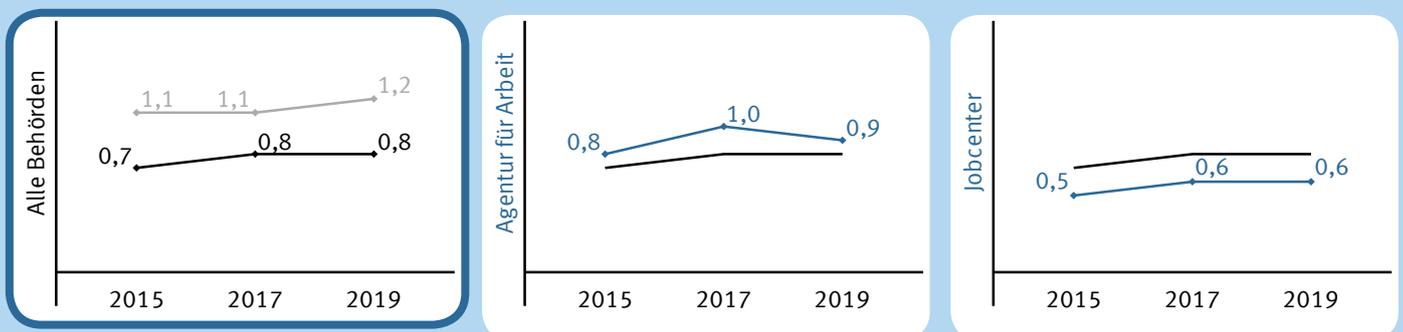


Abbildung 98: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Arbeitslosigkeit



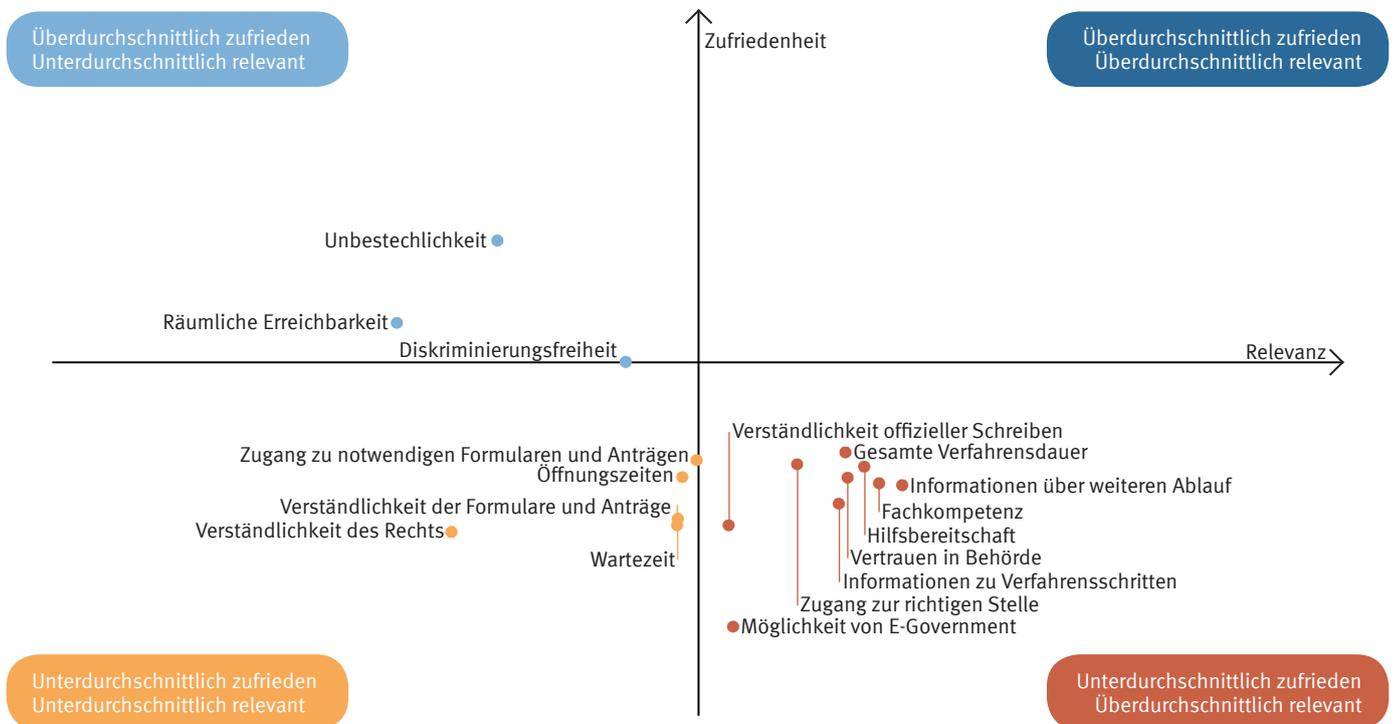
Tabelle 7: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Arbeitslosigkeit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

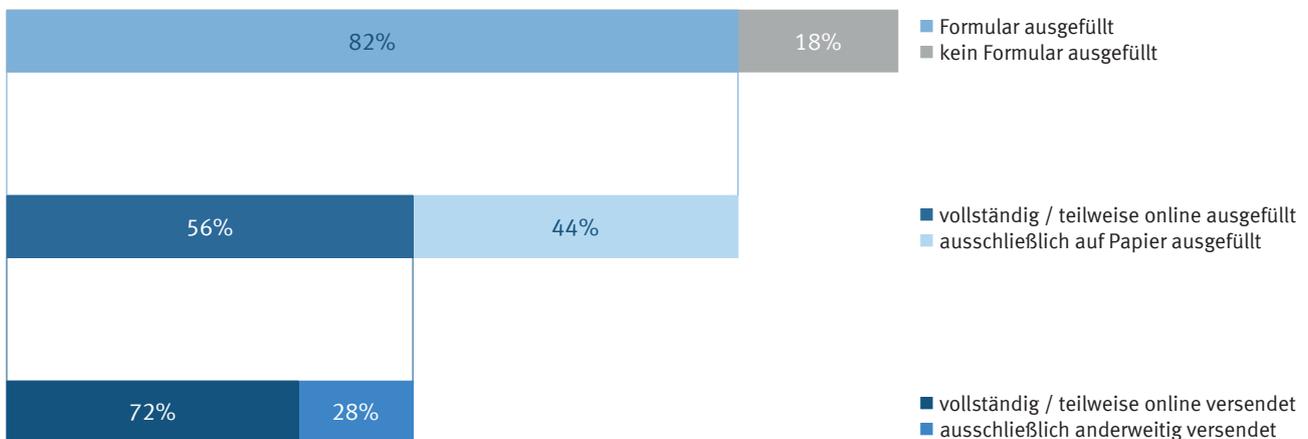
Faktor	Rundfunkbeitrags-service	Agentur für Arbeit	Jobcenter	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,8	1,8	1,6	1,7
Diskriminierungsfreiheit	1,7	1,6	1,0	1,5
Räumliche Erreichbarkeit	/	1,2	1,2	1,2
Hilfsbereitschaft	0,9	1,0	0,6	0,9
Zugang zur richtigen Stelle	0,5	1,0	0,6	0,9
Vertrauen in Behörde	0,7	0,9	0,5	0,8
Öffnungszeiten	/	0,8	0,5	0,7
Gesamte Verfahrensdauer	1,0	0,8	0,6	0,7
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,2	0,7	0,6	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	0,8	0,8	0,5	0,7
Fachkompetenz	0,8	0,8	0,5	0,7
Wartezeit	0,4	0,7	0,3	0,6
Informationen zu Verfahrensschritten	0,8	0,6	0,4	0,6
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,2	0,4	0,3	0,4
Verständlichkeit des Rechts	/	0,4	0,3	0,4
Möglichkeit von E-Government	0,1	0,5	-0,2	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,1	0,5	0,3	0,5
Durchschnitt	1,0	0,9	0,6	0,8

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 99: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Jobcenters – Arbeitslosigkeit**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

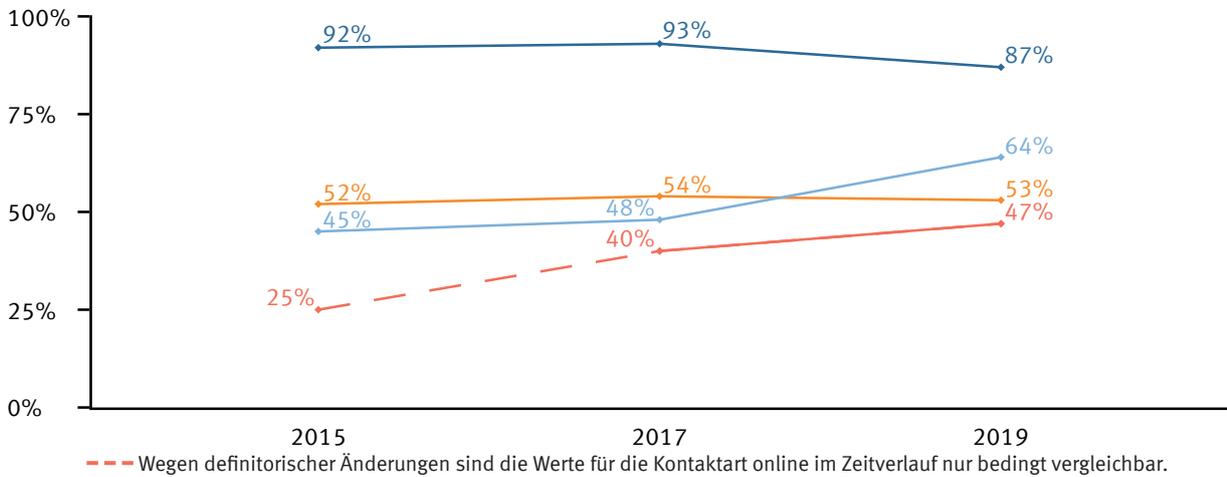


**Abbildung 100: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Agentur für Arbeit – Arbeitslosigkeit**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



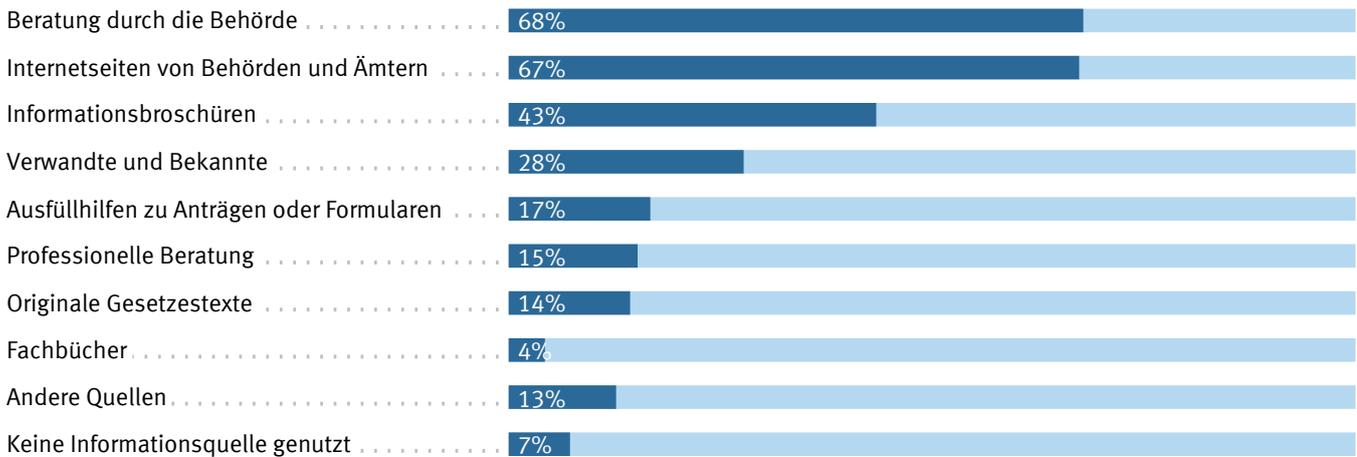
**Abbildung 101: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Arbeitslosigkeit**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 102: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Agentur für Arbeit nach Quellen – Arbeitslosigkeit**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 103: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der der Agentur für Arbeit nach Quellen – Arbeitslosigkeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



Abbildung 104: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art des Arbeitslosengelds – Arbeitslosigkeit

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

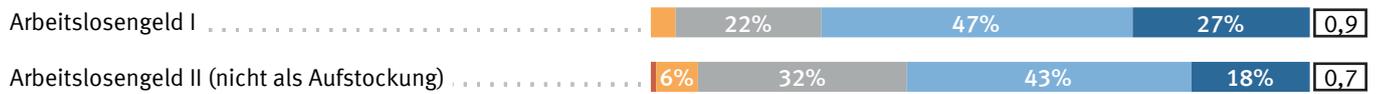


Abbildung 105: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit Bezug von Arbeitslosengeld II (nicht als Aufstockung) – Arbeitslosigkeit

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

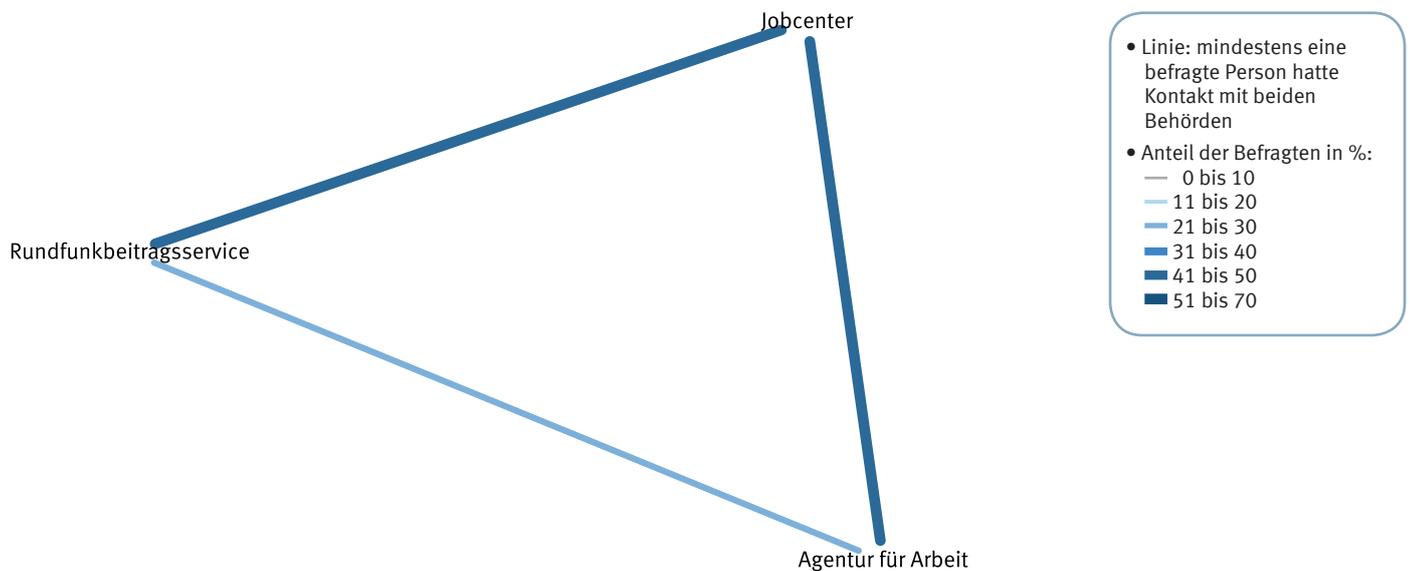


Abbildung 106: Vier von 496 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Arbeitslosigkeit



# Finanzielle Probleme

Finanzielle Probleme von Bürgerinnen und Bürgern können, müssen aber nicht selbst verschuldet sein. Neben privater Überschuldung zählt etwa ein geringes Einkommen zu den möglichen Ursachen. Je nach persönlicher Lebenssituation greifen dabei unterschiedliche staatliche Mechanismen zur Existenzsicherung. Bei der Wohngeldstelle können Bedürftige Wohngeld erhalten, während beim Jobcenter Arbeitslosengeld II als Aufstockung eines geringen Einkommens beantragt werden kann. Weitere Unterstützungsleistungen hält etwa das Amt für Soziales in Form von Leistungen für Bildung und Teilhabe bereit.

Anzahl der Befragten: 484



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

- Schwächen**
- Möglichkeit von E-Government
  - Wartezeit
  - Gesamte Verfahrensdauer

Abbildung 107: Zufriedenheit nach Behörden – Finanzielle Probleme  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

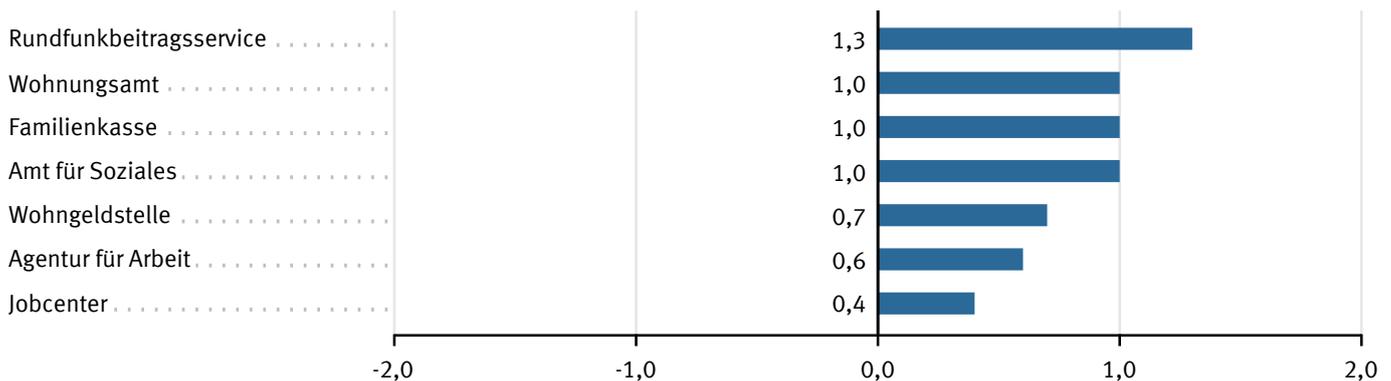


Abbildung 108: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Finanzielle Probleme

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

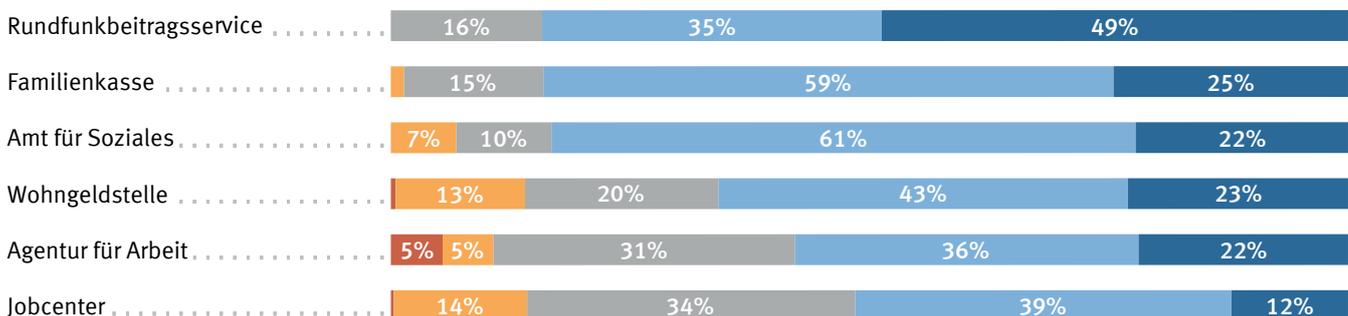


Abbildung 109: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Finanzielle Probleme

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

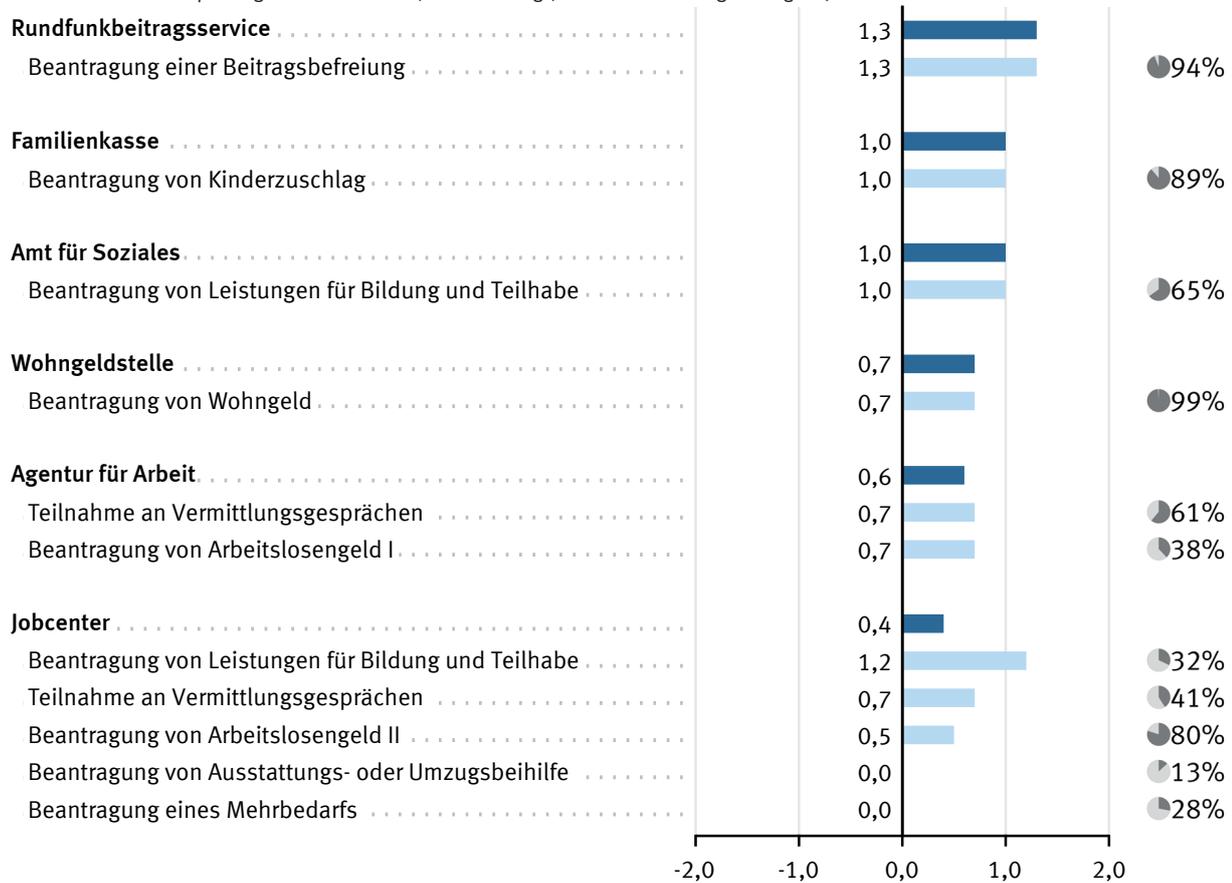


Abbildung 110: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Finanzielle Probleme

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Finanzielle Probleme, — jeweilige Behörde)

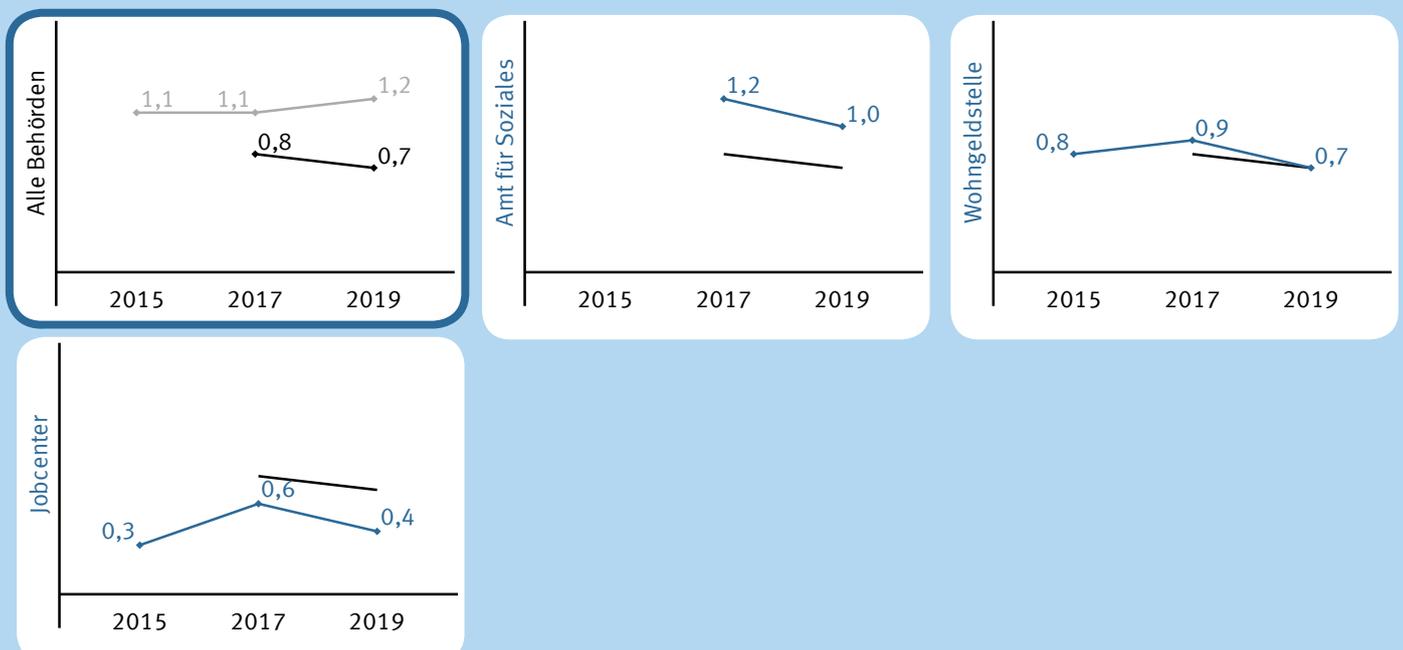


Abbildung 111: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Finanzielle Probleme

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



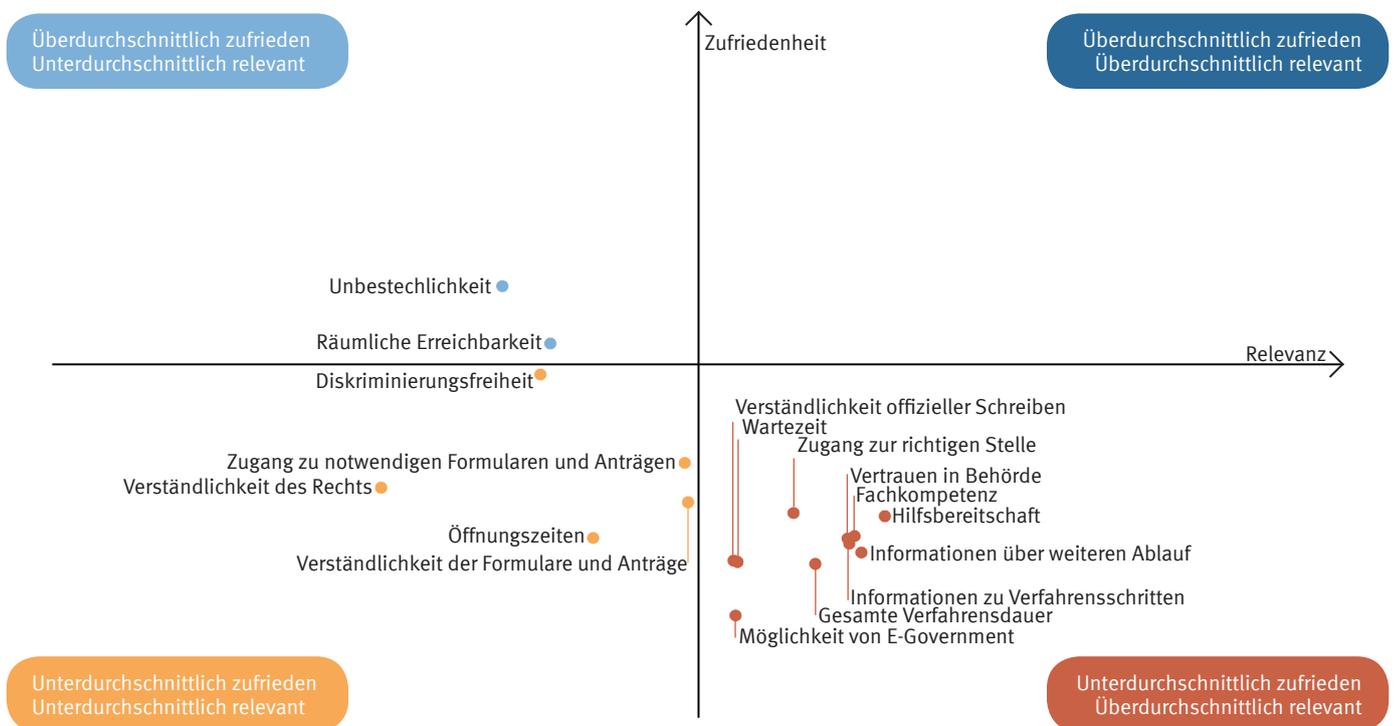
Tabelle 8: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Finanzielle Probleme

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

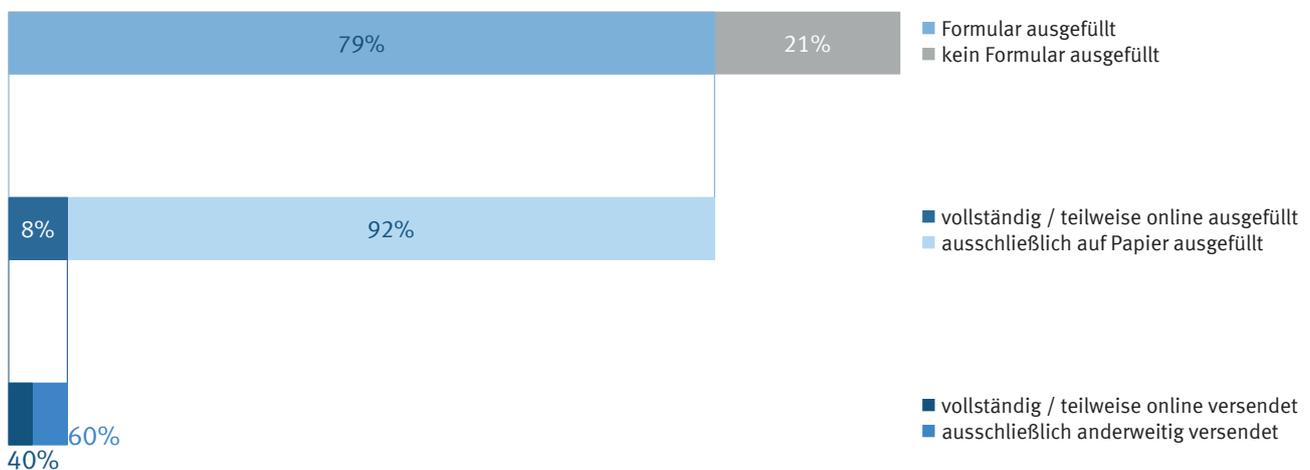
Faktor	Rundfunk-beitrags-service	Wohnungs-amt	Familien-kasse	Amt für Soziales	Wohngeld-stelle	Agentur für Arbeit	Jobcenter	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,8	/	1,8	1,6	1,6	1,6	1,4	1,6
Diskriminierungsfreiheit	1,9	1,8	1,6	1,4	1,3	1,2	1,0	1,3
Räumliche Erreichbarkeit	/	/	0,9	1,5	1,2	1,2	1,1	1,2
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,4	1,2	1,2	1,0	0,8	0,8	0,6	0,9
Vertrauen in Behörde	1,1	1,3	1,2	1,3	0,8	0,7	0,2	0,7
Hilfsbereitschaft	1,1	1,3	1,0	1,0	0,9	0,4	0,3	0,7
Fachkompetenz	1,0	1,3	1,2	1,0	0,8	0,4	0,2	0,7
Verständlichkeit des Rechts	/	/	0,8	1,1	0,5	0,4	0,5	0,6
Zugang zur richtigen Stelle	/	0,9	1,0	1,0	0,6	0,7	0,4	0,6
Informationen zu Verfahrensschritten	1,1	1,0	0,8	1,2	0,5	0,4	0,2	0,6
Informationen über den weiteren Ablauf	0,6	1,1	0,7	0,9	0,4	0,6	0,2	0,5
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,4	/	0,5	0,4	0,4	0,3	0,4	0,4
Öffnungszeiten	/	0,5	0,7	0,6	0,4	0,6	0,2	0,4
Gesamte Verfahrensdauer	1,2	1,1	0,7	0,8	0,3	0,1	0,1	0,4
Wartezeit	/	0,5	0,5	0,5	0,6	0,3	0,1	0,4
Möglichkeit von E-Government	0,4	/	0,6	0,1	-0,2	0,3	-0,1	0,1
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,2	0,9	0,7	1,0	0,6	0,3	0,1	0,5
Durchschnitt	1,3	1,0	1,0	1,0	0,7	0,6	0,4	0,7

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 112: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Jobcenters – Finanzielle Probleme**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

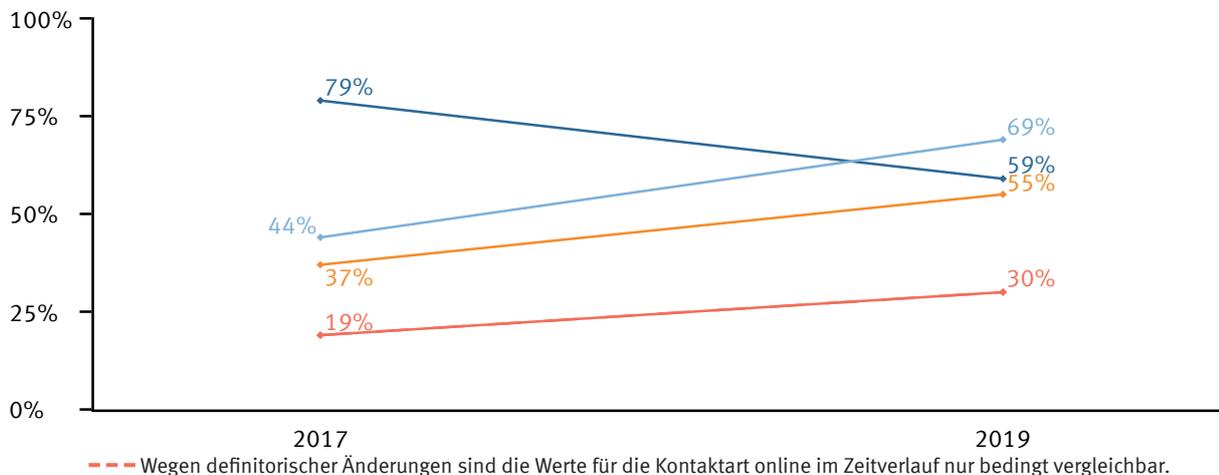


**Abbildung 113: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Jobcenter – Finanzielle Probleme**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



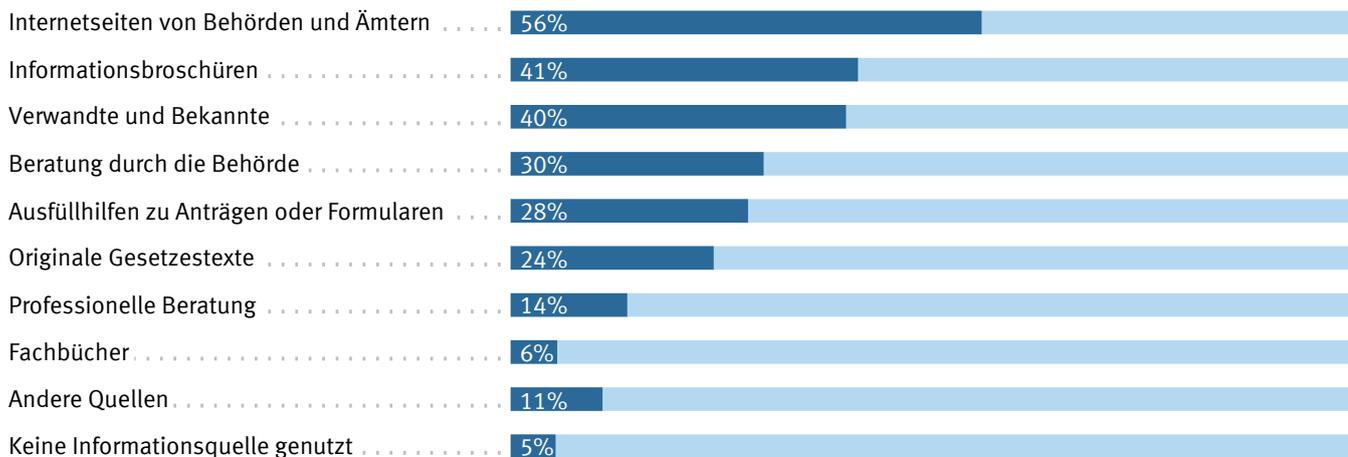
**Abbildung 114: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Finanzielle Probleme**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 115: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Familienkasse nach Quellen – Finanzielle Probleme**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 116: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Familienkasse nach Quellen – Finanzielle Probleme**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

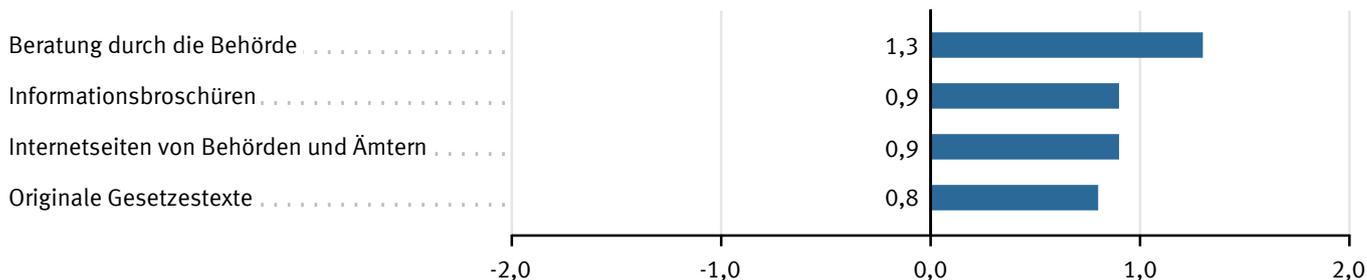


Abbildung 117: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art des Anliegens – Finanzielle Probleme

■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2

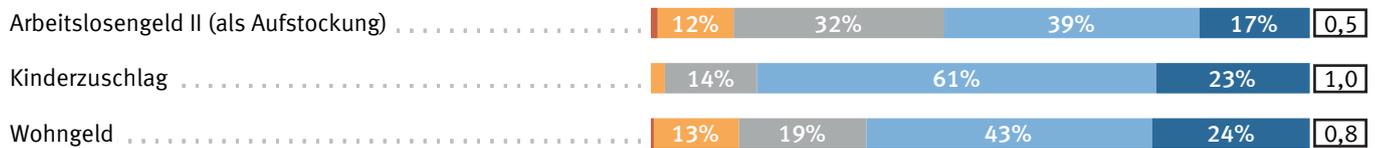


Abbildung 118: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit Bezug von Arbeitslosengeld II (als Aufstockung) – Finanzielle Probleme

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

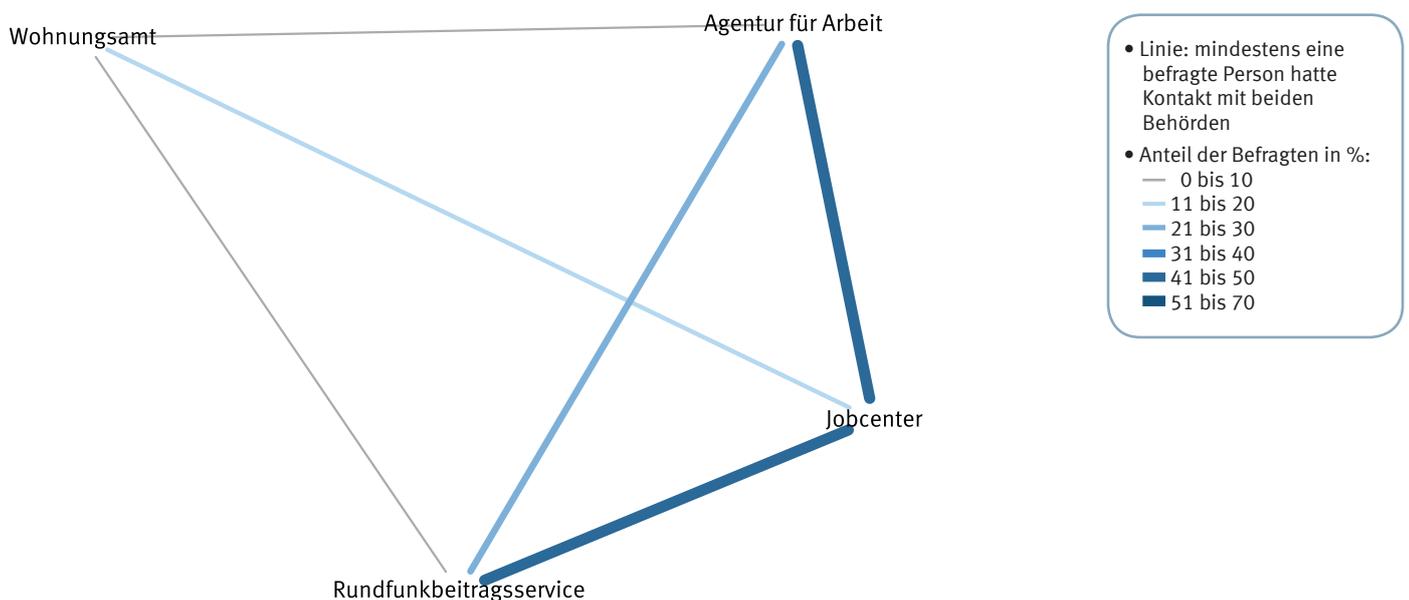
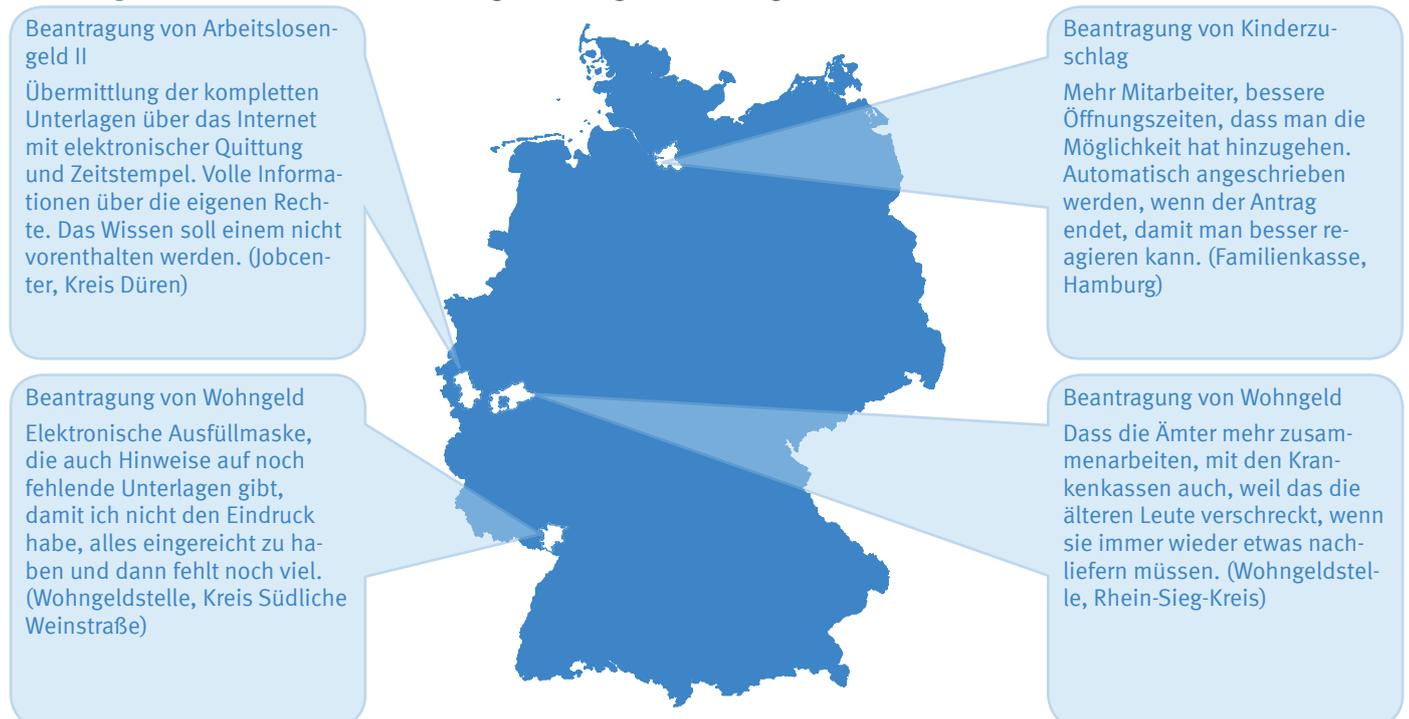


Abbildung 119: Vier von 471 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Finanzielle Probleme



# Heirat / Lebenspartnerschaft



Wer heiraten (oder ehemals seine gleichgeschlechtliche Lebenspartnerschaft eintragen lassen) möchte, hat in der Regel zunächst mit dem Standesamt zu tun. Beim Standesamt des Geburtsorts ist zunächst eine beglaubigte Abschrift aus dem Geburtenregister einzuholen, bevor die Trauung an einem der Wohnsitze des Paares angemeldet werden kann. Die Trauung selbst kann übrigens bei jedem beliebigen Standesamt vollzogen werden. Im Anschluss daran kann das Finanzamt auf Antrag eine neue Steuerklasse vergeben.

Anzahl der Befragten: 172



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

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

Abbildung 120: Zufriedenheit nach Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

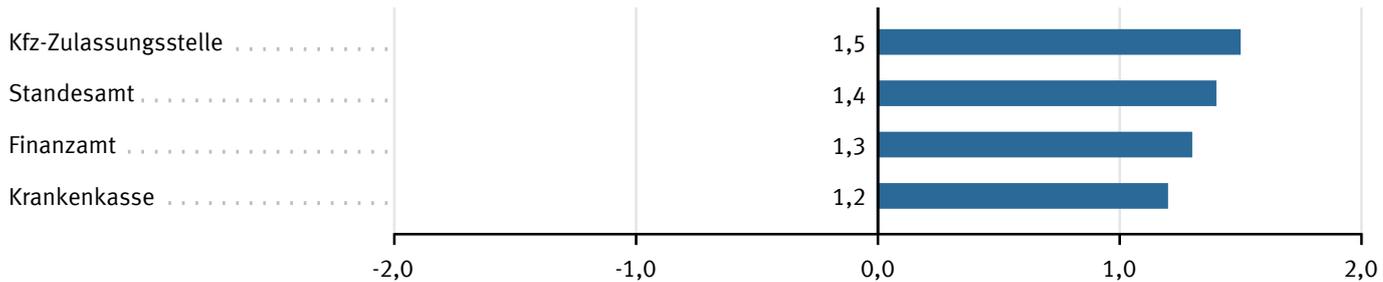
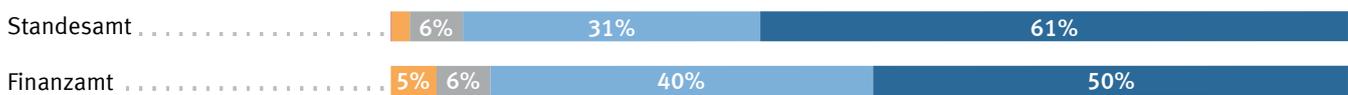
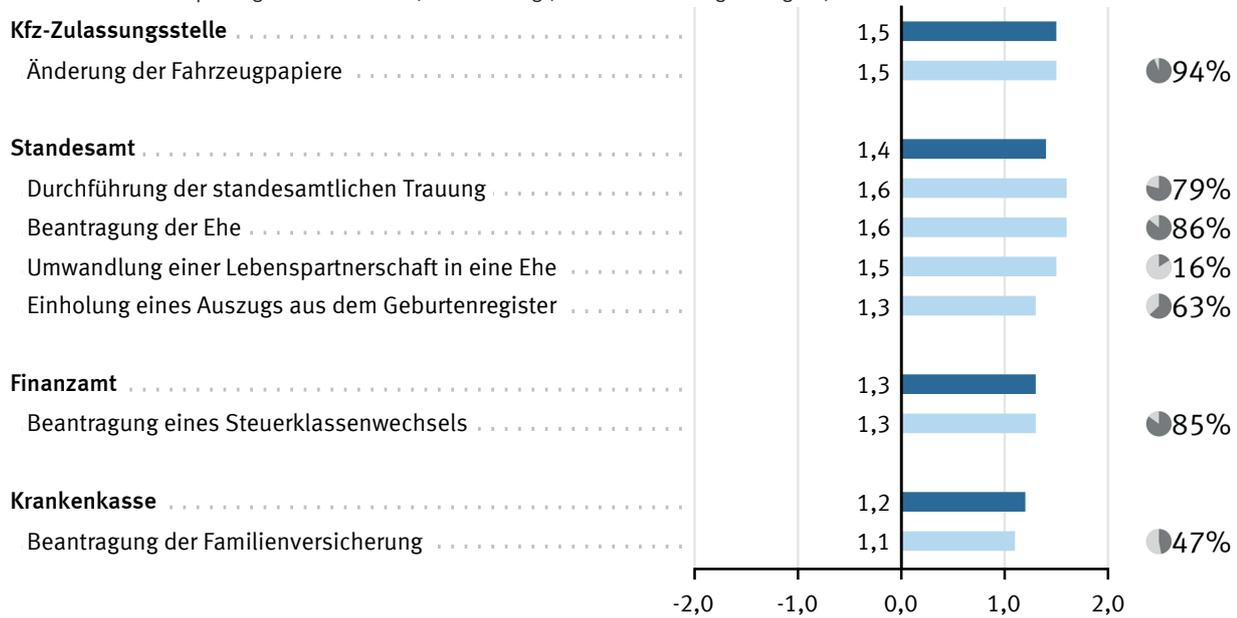


Abbildung 121: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft

(sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)



**Abbildung 122: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Heirat / Lebenspartnerschaft**  
(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 123: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Heirat / Lebenspartnerschaft**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Heirat / Lebenspartnerschaft, — jeweilige Behörde)

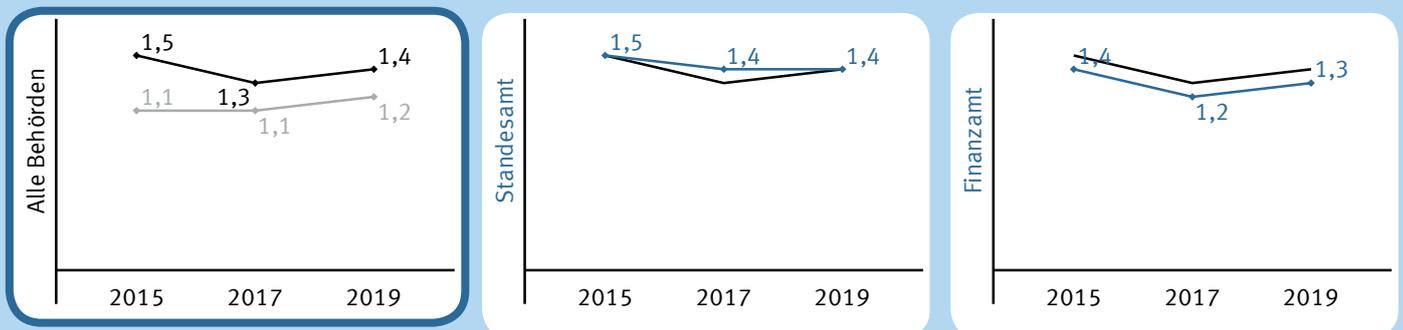


Abbildung 124: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Heirat / Lebenspartnerschaft  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



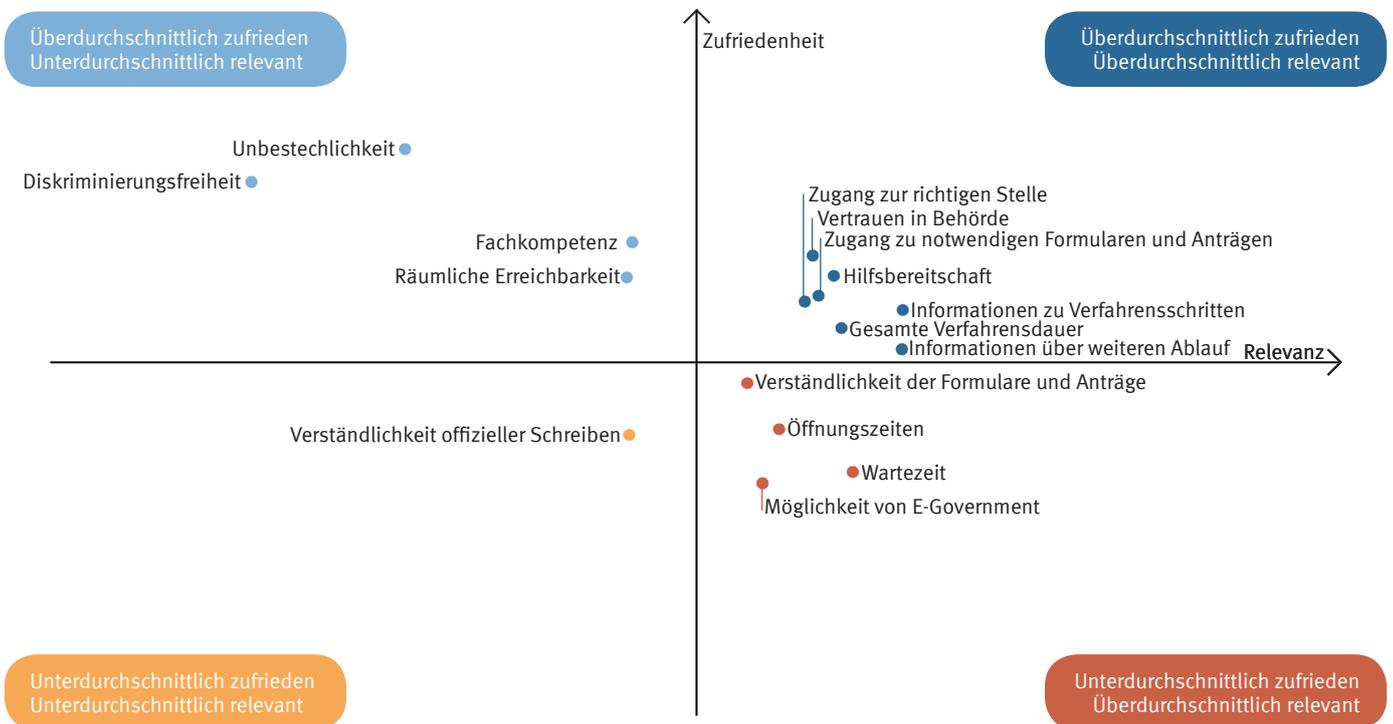
Tabelle 9: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Heirat / Lebenspartnerschaft  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Kfz-Zulassungsstelle	Standesamt	Finanzamt	Krankenkasse	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	2,0	1,8	2,0	2,0	1,8
Diskriminierungsfreiheit	1,8	1,8	1,8	1,6	1,8
Vertrauen in Behörde	1,9	1,8	1,5	1,1	1,7
Fachkompetenz	1,8	1,6	1,6	1,1	1,6
Hilfsbereitschaft	1,7	1,6	1,4	1,5	1,6
Zugang zur richtigen Stelle	1,2	1,5	1,3	1,3	1,5
Gesamte Verfahrensdauer	1,5	1,5	1,2	1,3	1,4
Informationen über den weiteren Ablauf	1,7	1,4	1,1	1,2	1,4
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,4	1,4	/	1,4
Informationen zu Verfahrensschritten	1,7	1,4	1,3	1,0	1,4
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	/	1,5	0,9	/	1,4
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,5	1,2	1,3	0,1	1,2
Wartezeit	0,7	1,0	0,5	0,7	1,0
Möglichkeit von E-Government	/	0,8	0,5	/	0,8
Verständlichkeit des Rechts	/	0,6	/	-	0,6
Öffnungszeiten	0,1	0,6	0,7	1,0	0,6
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,7	1,5	0,7	0,7	1,4
Durchschnitt	1,5	1,4	1,3	1,2	1,4

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

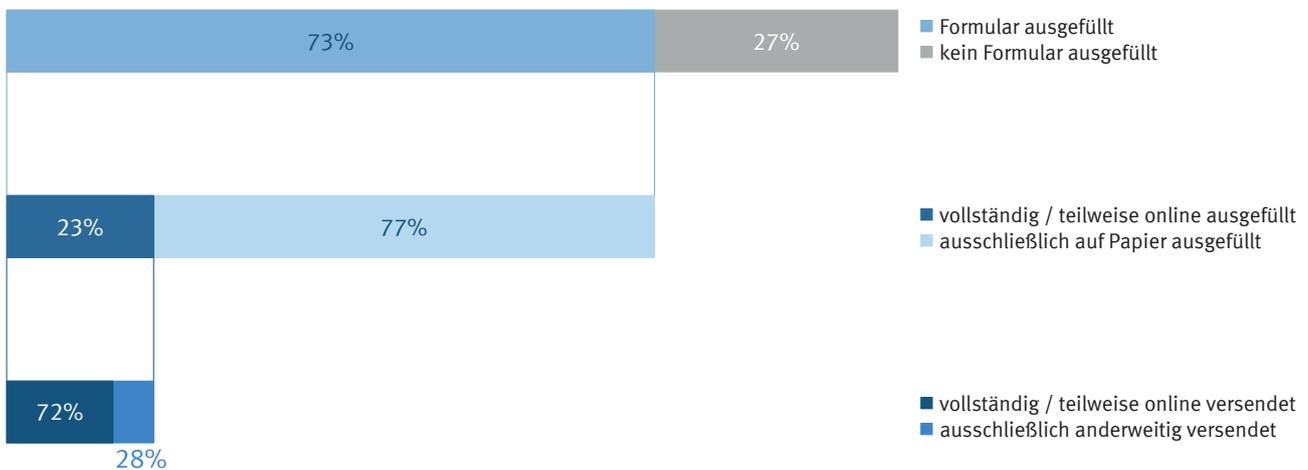
**Abbildung 125: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Finanzamts – Heirat / Lebenspartnerschaft**

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)



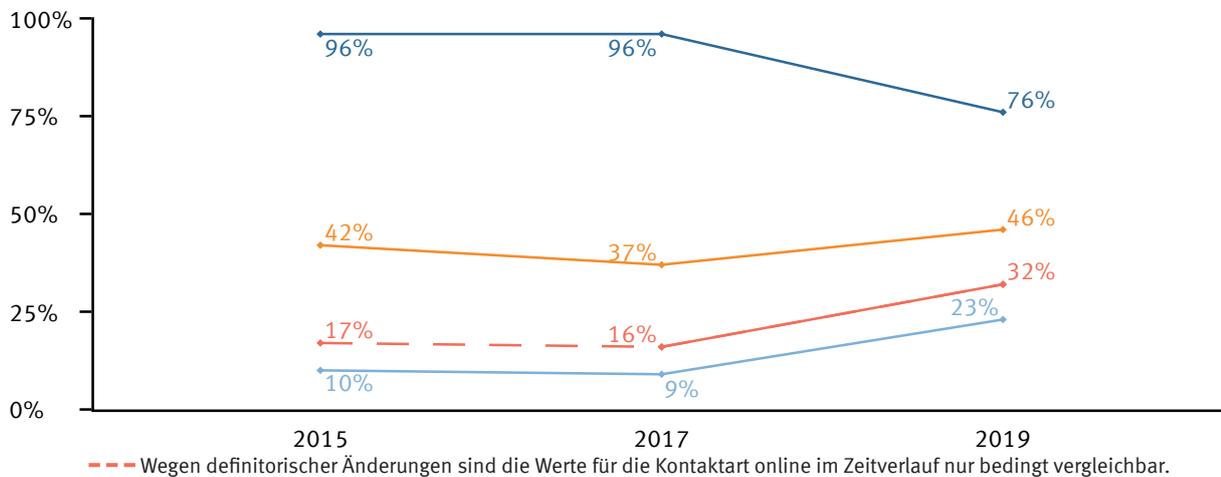
**Abbildung 126: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Standesamt – Heirat / Lebenspartnerschaft**

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



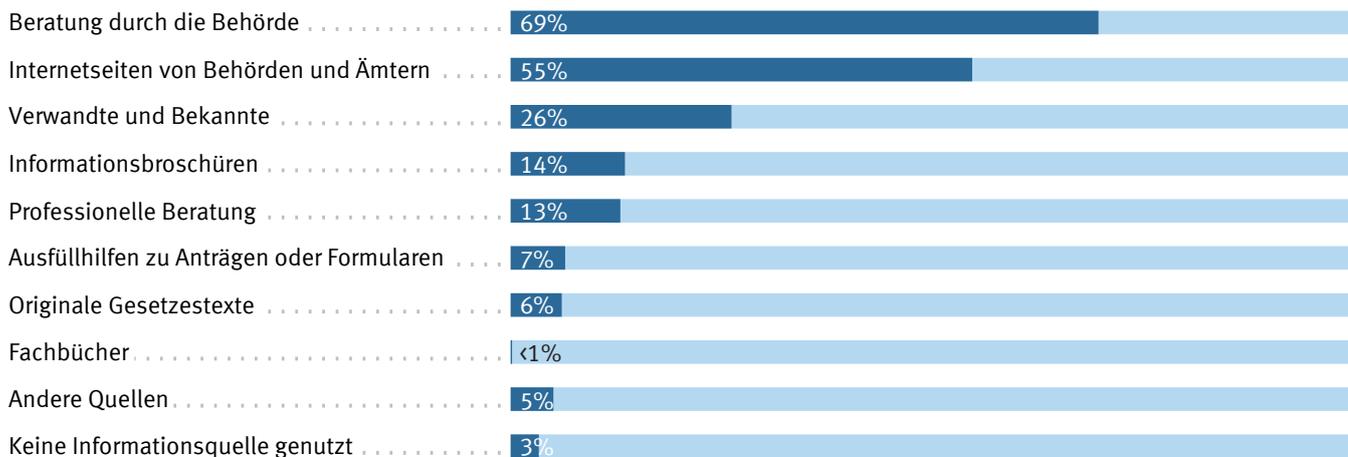
**Abbildung 127: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Heirat / Lebenspartnerschaft**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 128: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Standesamts nach Quellen – Heirat / Lebenspartnerschaft**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 129: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Standesamts nach Quellen – Heirat / Lebenspartnerschaft**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

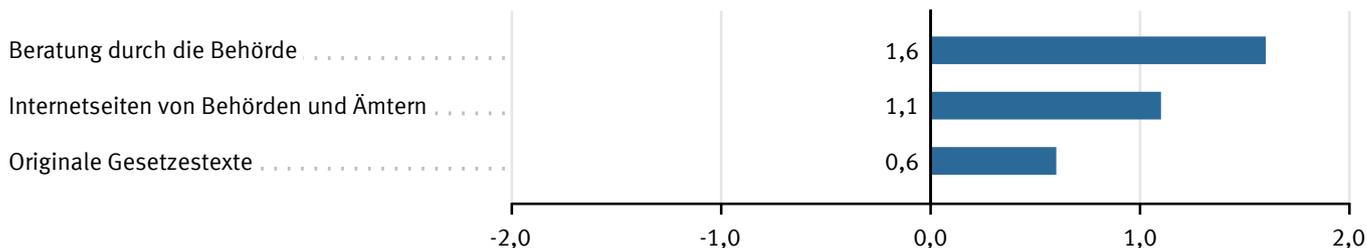


Abbildung 130: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Heirat / Lebenspartnerschaft

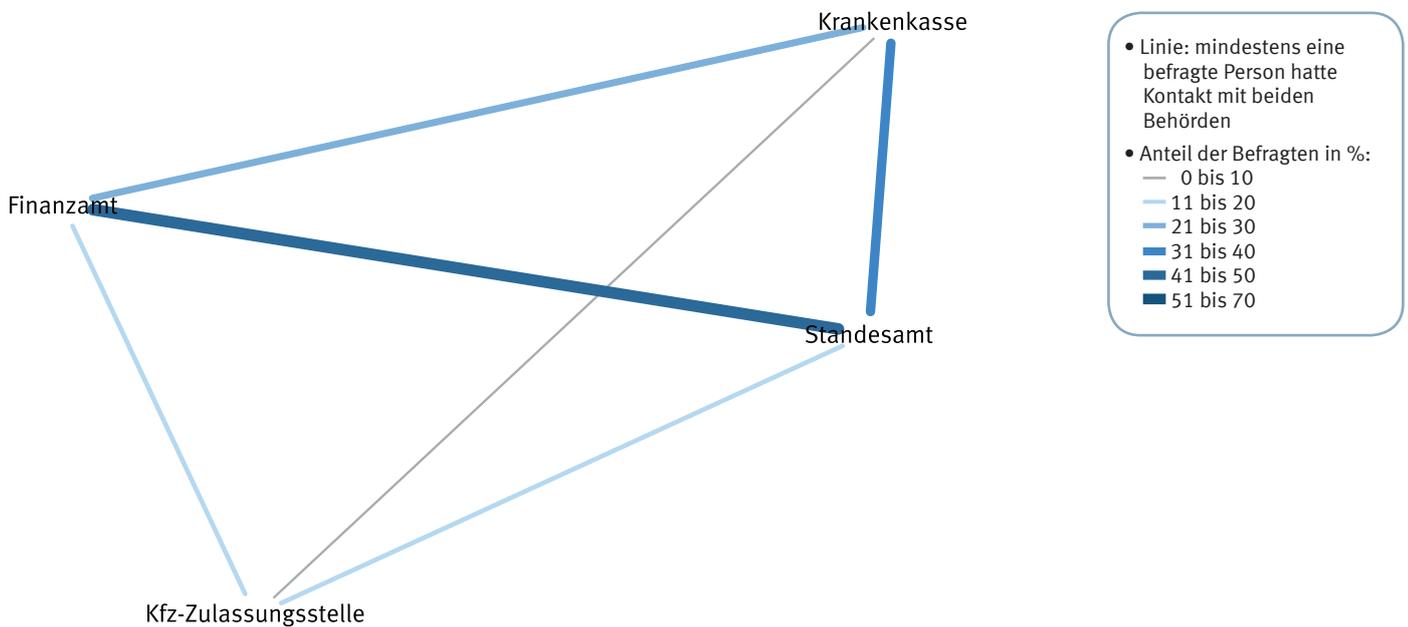
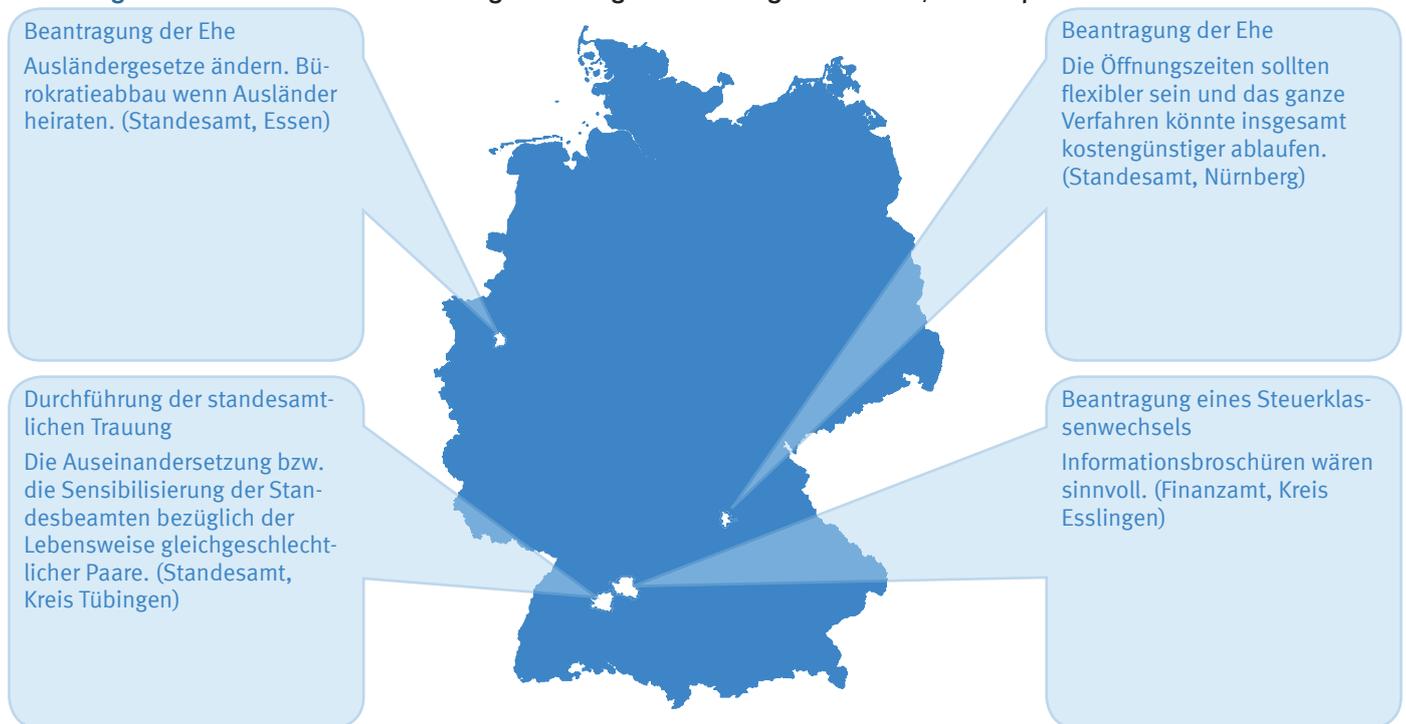


Abbildung 131: Vier von 142 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Heirat / Lebenspartnerschaft



# Geburt eines Kindes

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

Anzahl der Befragten: 289

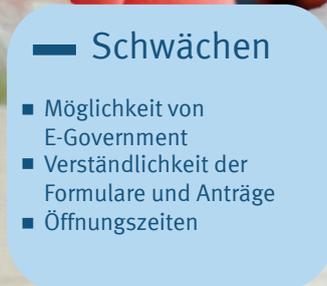


Abbildung 132: Zufriedenheit nach Behörden – Geburt eines Kindes  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

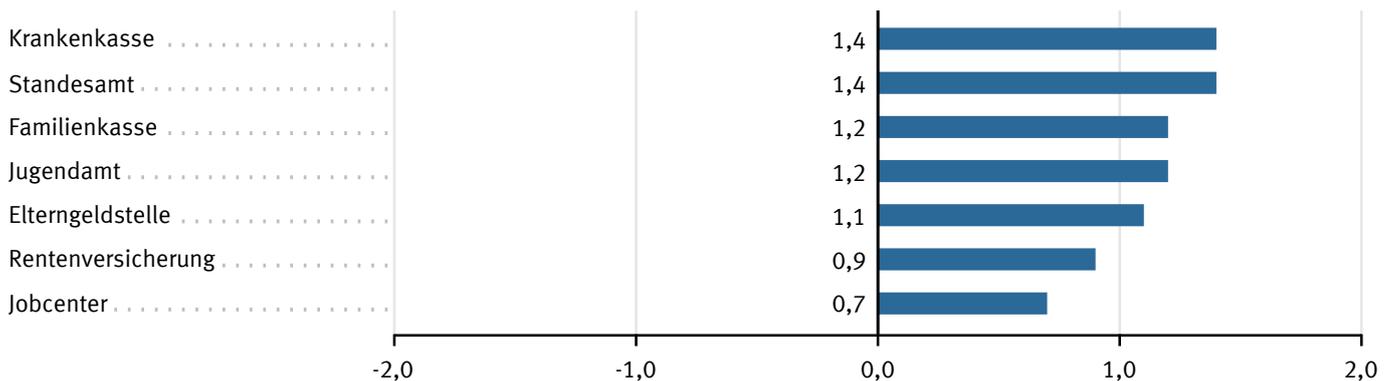


Abbildung 133: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Geburt eines Kindes

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

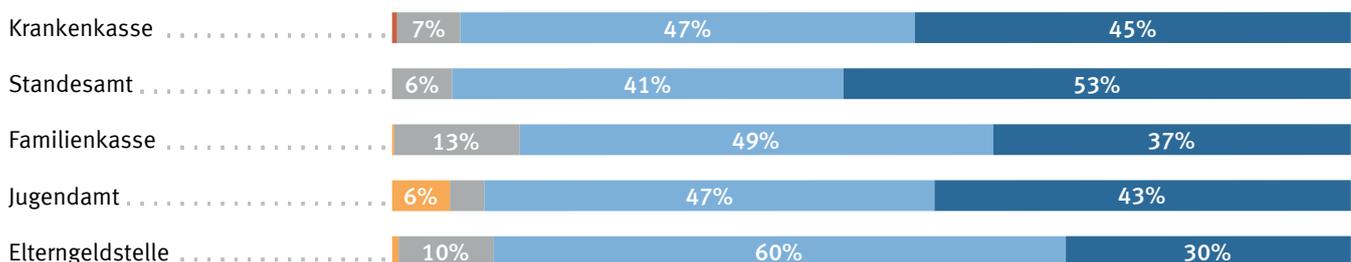


Abbildung 134: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Geburt eines Kindes

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

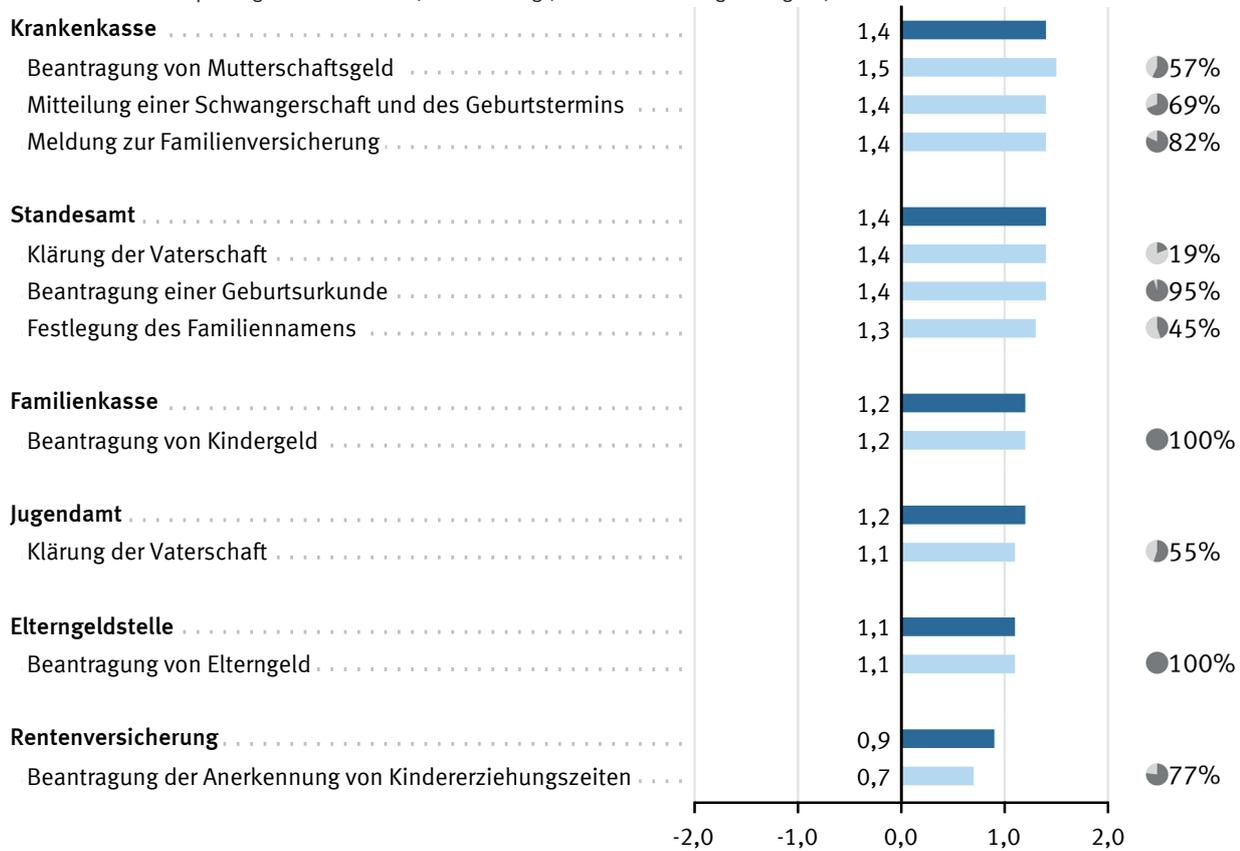


Abbildung 135: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden im Zeitvergleich – Geburt eines Kindes

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Geburt eines Kindes, — jeweilige Behörde)

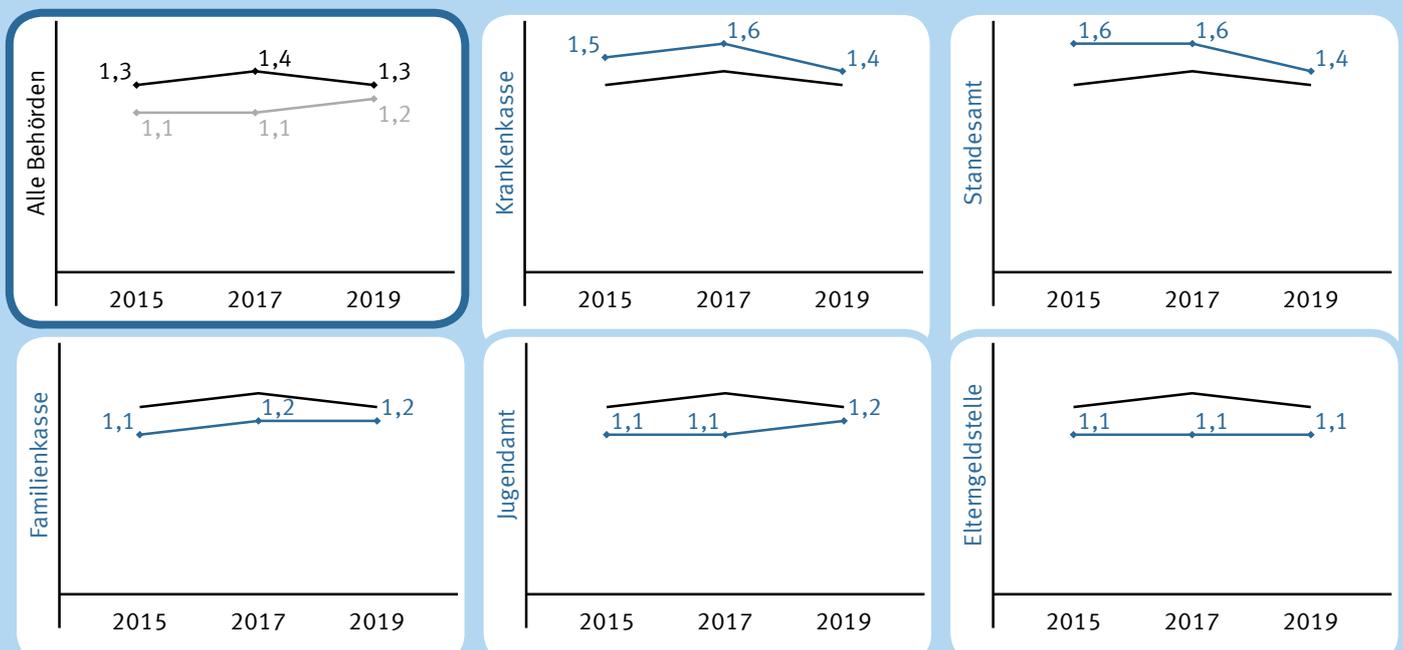


Abbildung 136: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Geburt eines Kindes

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



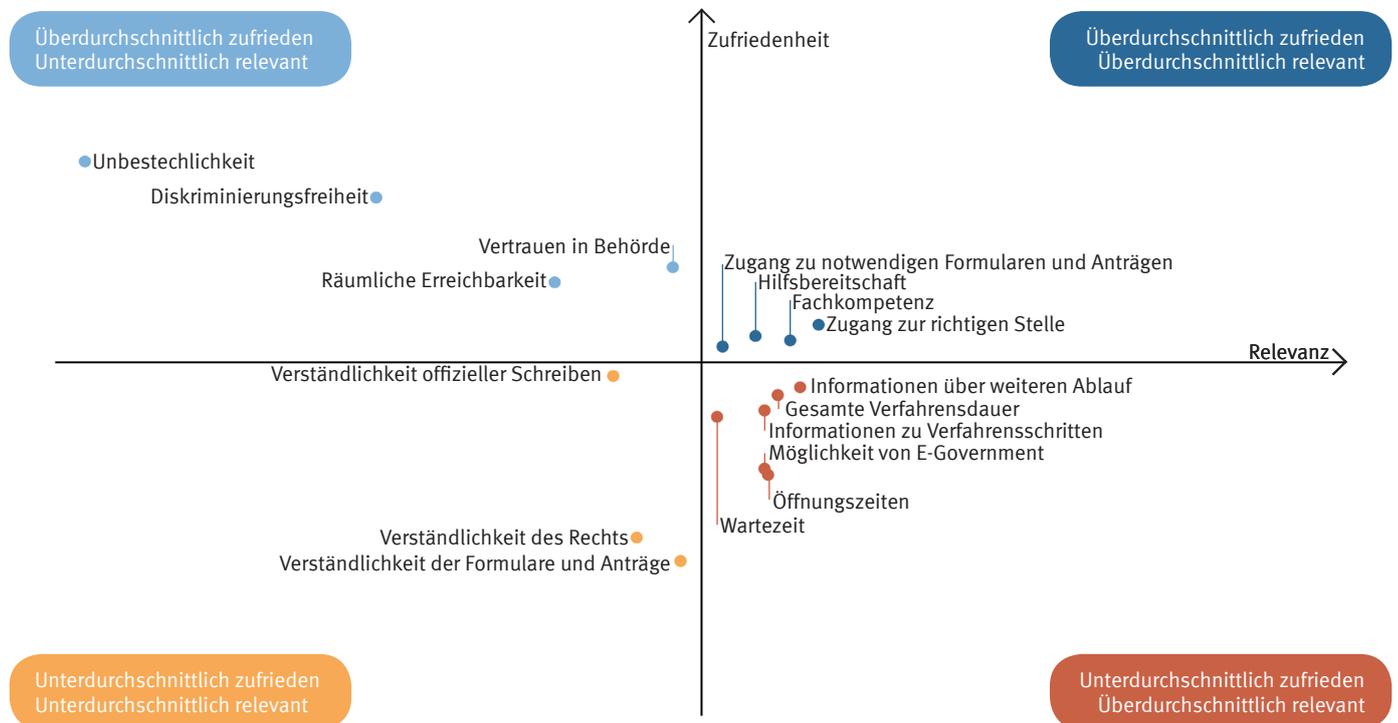
Tabelle 10: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Geburt eines Kindes

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

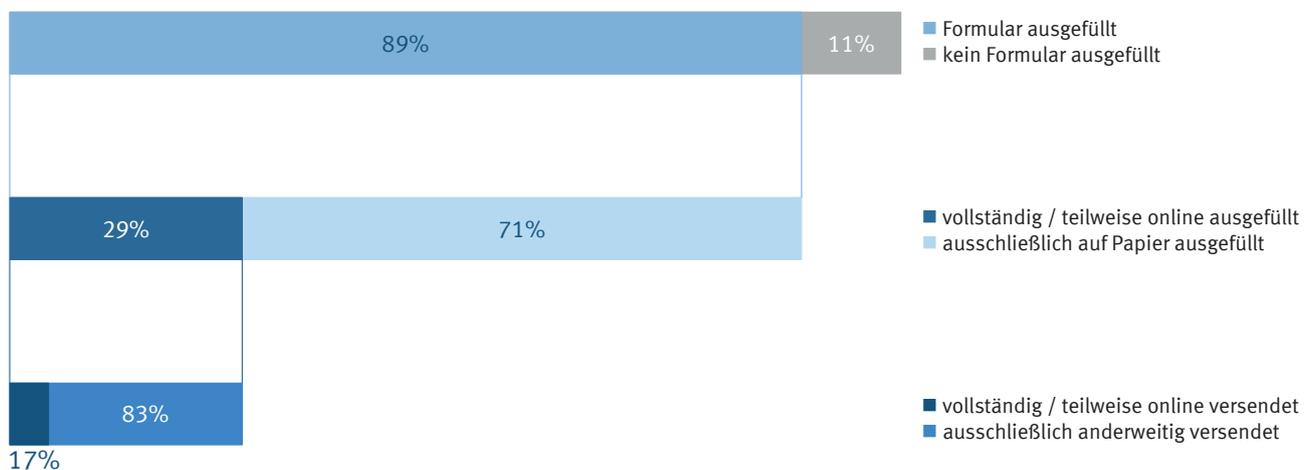
Faktor	Kranken- kasse	Standesamt	Familien- kasse	Jugendamt	Elterngeld- stelle	Renten- versicherung	Jobcenter	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,6	1,8	1,8	1,5	1,9	1,8	1,0	1,7
Diskriminierungsfreiheit	1,6	1,8	1,8	1,5	1,8	1,7	0,7	1,7
Vertrauen in Behörde	1,7	1,7	1,6	1,3	1,5	1,3	0,8	1,6
Räumliche Erreichbarkeit	1,6	1,4	0,8	1,6	1,4	/	/	1,4
Hilfsbereitschaft	1,6	1,6	1,0	1,3	1,1	1,1	/	1,4
Fachkompetenz	1,4	1,5	1,0	1,4	1,1	0,5	/	1,3
Zugang zur richtigen Stelle	1,6	1,2	0,8	1,2	1,2	/	/	1,3
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,4	1,2	1,3	0,7	1,1	0,6	/	1,2
Gesamte Verfahrensdauer	1,4	1,2	1,1	0,9	0,9	0,4	0,2	1,1
Informationen zu Verfahrensschritten	1,3	1,3	1,1	0,9	0,8	0,4	0,6	1,1
Informationen über den weiteren Ablauf	1,2	1,2	1,0	1,1	0,9	0,6	0,4	1,1
Wartezeit	1,2	1,2	0,7	1,4	0,8	/	/	1,1
Verständlichkeit des Rechts	/	/	1,0	/	0,2	/	/	0,9
Öffnungszeiten	1,3	0,6	0,8	0,3	0,5	/	/	0,8
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,1	1,2	0,8	1,4	0,1	-0,1	/	0,7
Möglichkeit von E-Government	0,8	0,3	1,0	0,5	0,5	0,5	/	0,6
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,3	1,4	1,1	0,9	1,0	0,2	/	1,1
Durchschnitt	1,4	1,4	1,2	1,2	1,1	0,9	0,7	1,3

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 137: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Elterngeldstelle – Geburt eines Kindes**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)

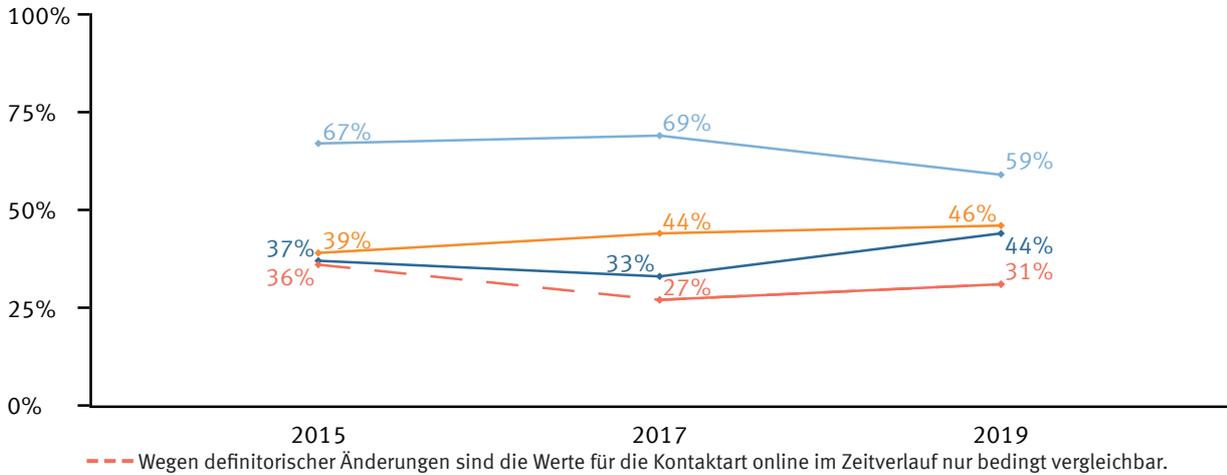


**Abbildung 138: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Elterngeldstelle – Geburt eines Kindes**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



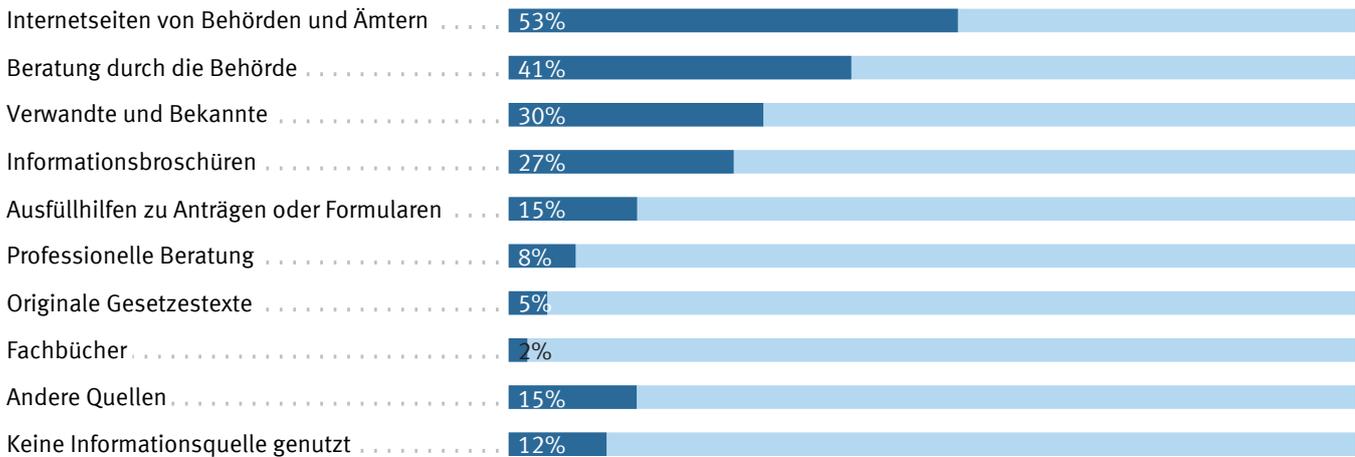
**Abbildung 139: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Geburt eines Kindes**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 140: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Standesamts nach Quellen – Geburt eines Kindes**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 141: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Standesamts nach Quellen – Geburt eines Kindes**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

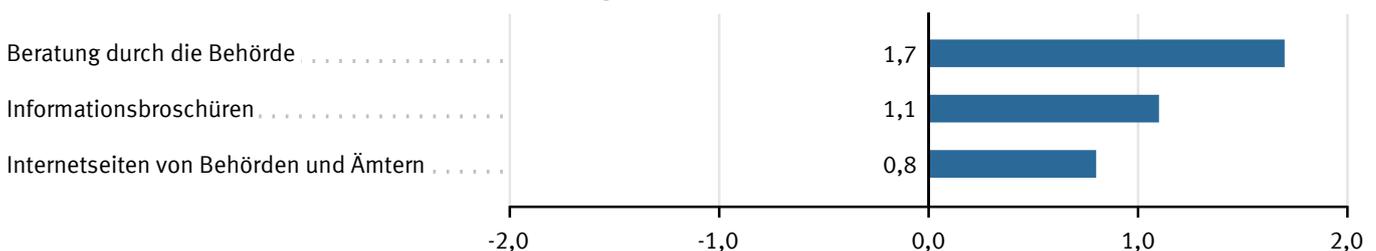


Abbildung 142: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Geburt eines Kindes

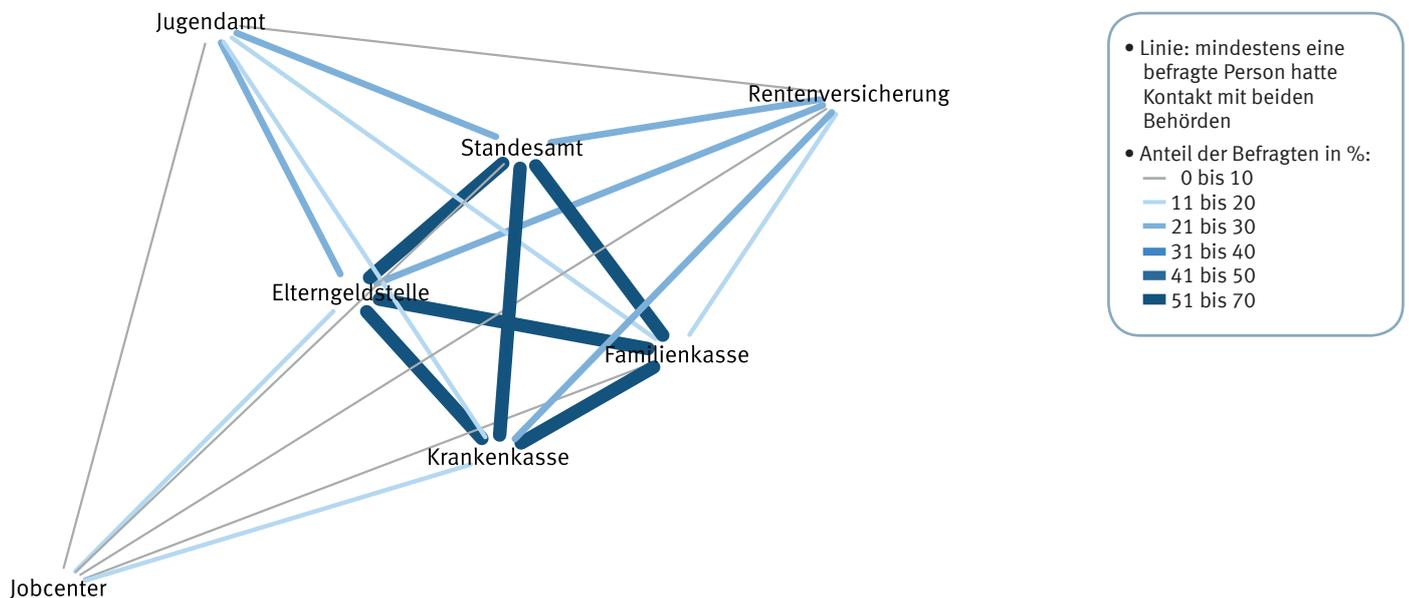


Abbildung 143: Vier von 314 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Geburt eines Kindes

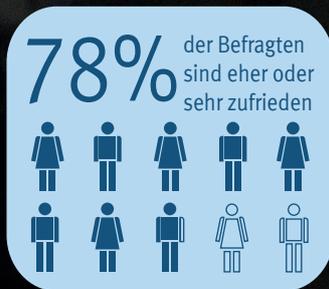


# Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft



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

Anzahl der Befragten: 312



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 144: Zufriedenheit nach Behörden – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

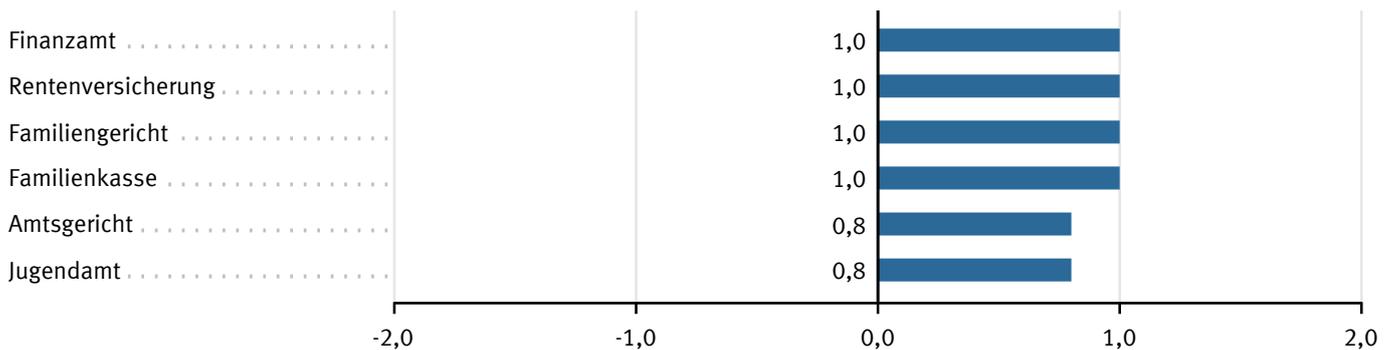


Abbildung 145: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft (sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)

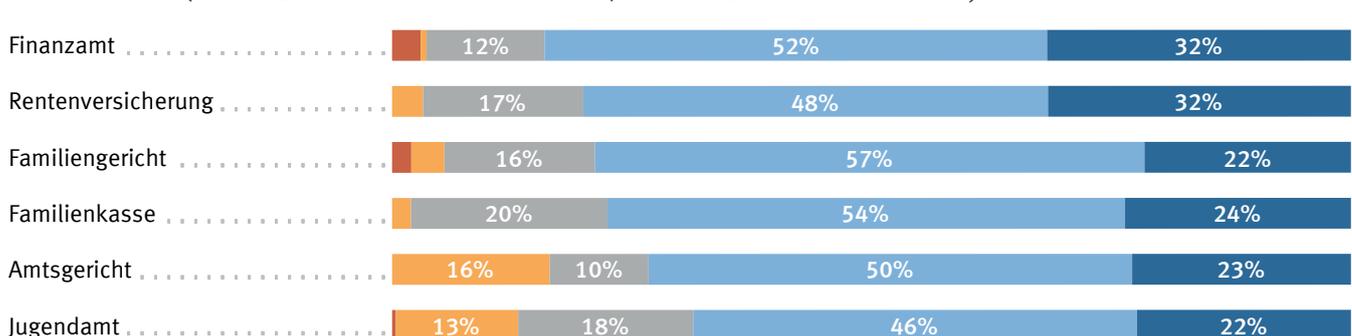


Abbildung 146: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen –  
Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

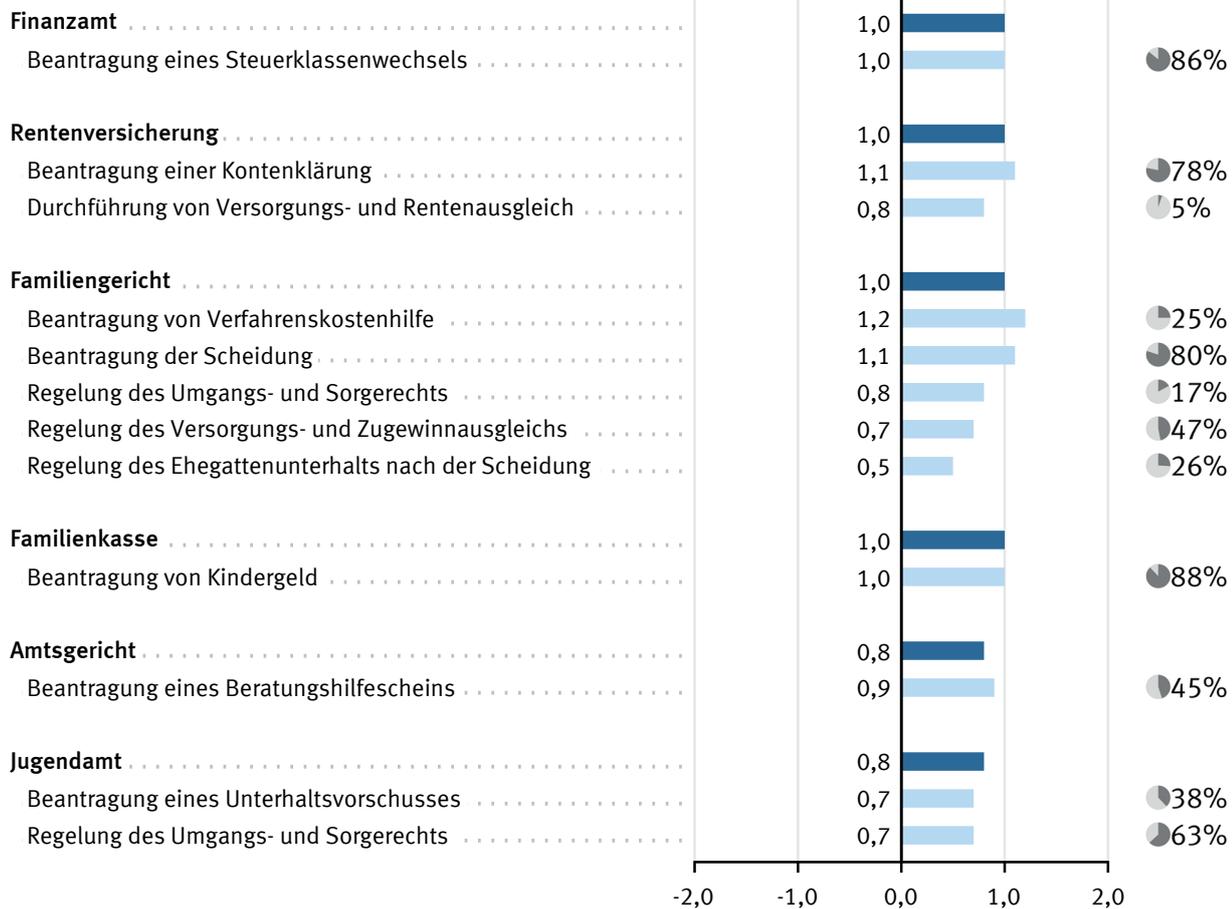


Abbildung 147: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft, — jeweilige Behörde)

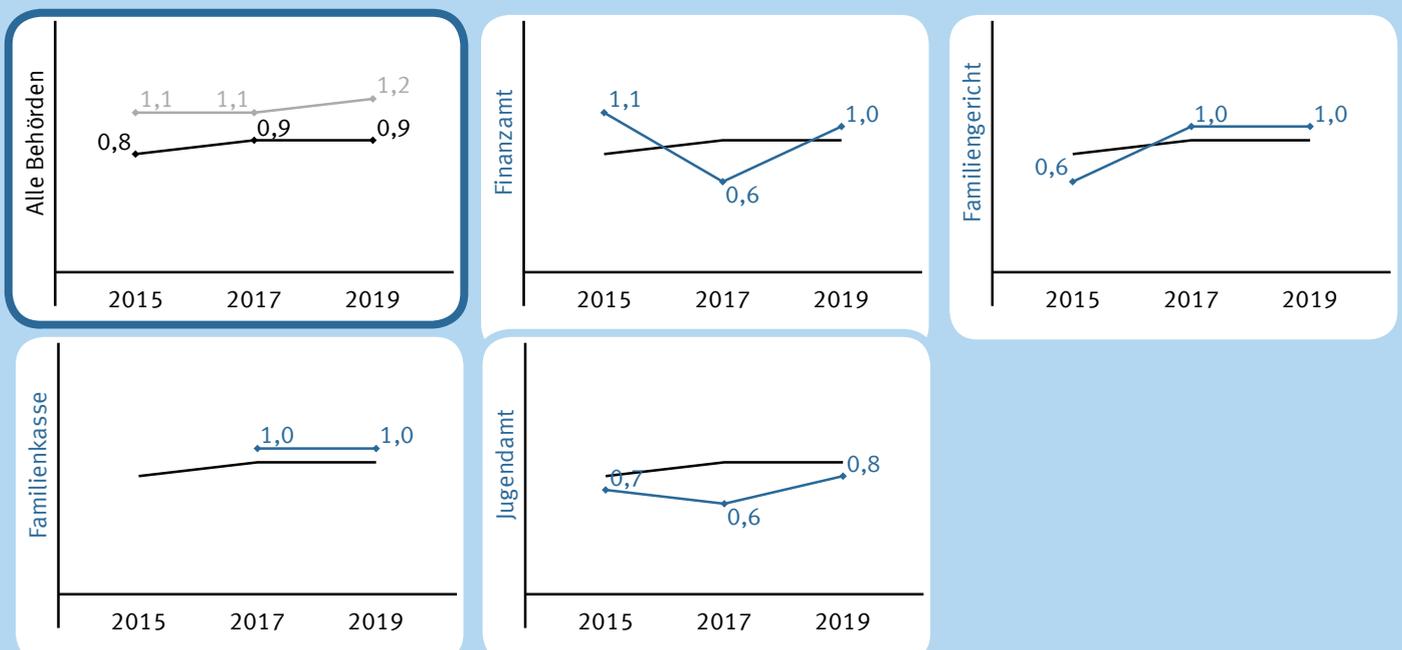


Abbildung 148: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

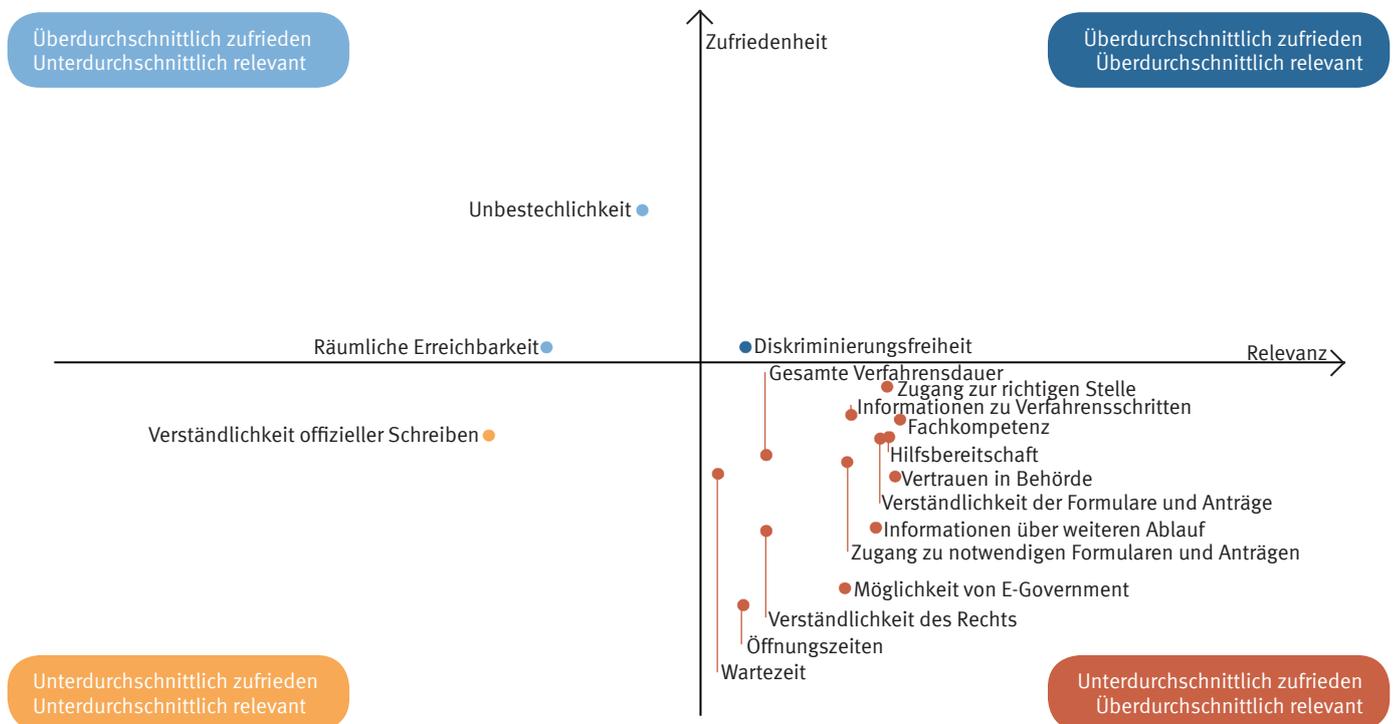


Tabelle 11: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

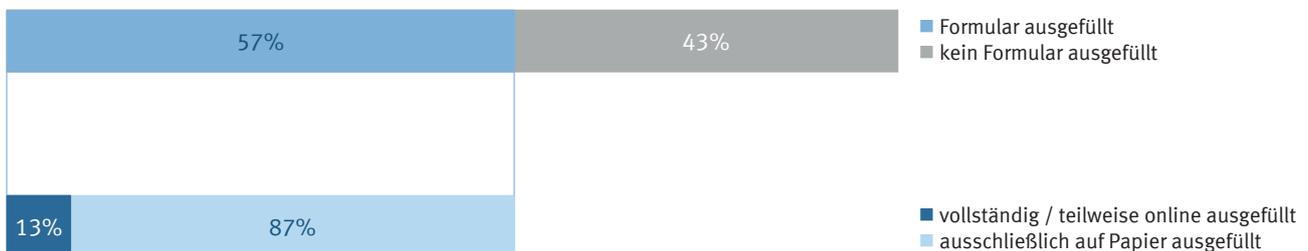
Faktor	Finanzamt	Rentenversicherung	Familiengericht	Familienkasse	Amtsgericht	Jugendamt	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,7	1,6	1,7	2,0	1,4	1,7	1,7
Diskriminierungsfreiheit	1,7	1,7	1,4	1,8	1,1	1,1	1,4
Räumliche Erreichbarkeit	1,3	1,5	1,5	/	1,2	1,1	1,3
Fachkompetenz	1,2	1,4	1,2	0,8	1,2	0,8	1,2
Hilfsbereitschaft	1,1	1,4	1,2	0,7	1,1	0,7	1,1
Vertrauen in Behörde	1,5	1,2	1,1	1,2	0,9	0,5	1,1
Zugang zur richtigen Stelle	1,2	1,1	1,1	0,7	0,7	0,9	1,0
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	0,7	0,8	0,8	1,2	0,5	0,6	0,7
Informationen zu Verfahrensschritten	0,8	0,7	0,7	0,7	0,6	0,8	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	0,7	1,0	0,7	0,6	0,7	0,3	0,7
Gesamte Verfahrensdauer	1,1	0,8	0,4	1,1	0,3	0,6	0,6
Öffnungszeiten	0,4	0,9	0,7	0,7	0,4	-0,1	0,5
Wartezeit	1,0	0,1	0,6	-0,2	0,4	0,5	0,5
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,2	0,2	0,3	0,4	0,5	0,7	0,3
Verständlichkeit des Rechts	/	0,3	0,4	/	-0,2	0,3	0,3
Möglichkeit von E-Government	0,2	-0,2	0,1	0,5	0,0	0,0	0,1
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	0,7	0,5	0,6	0,8	0,3	0,7	0,6
Durchschnitt	1,0	1,0	1,0	1,0	0,8	0,8	0,9

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

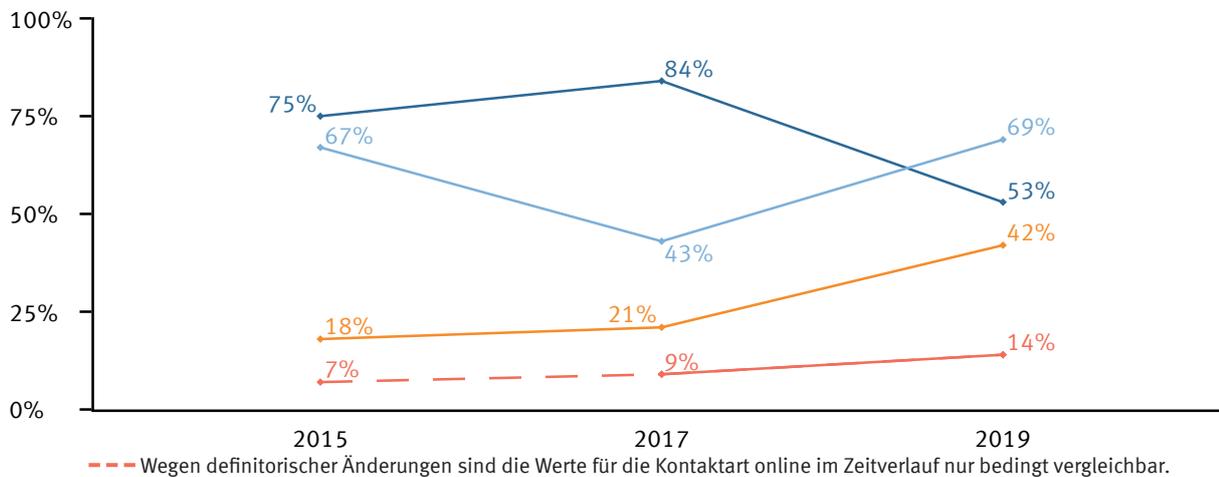
**Abbildung 149: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Jugendamts – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



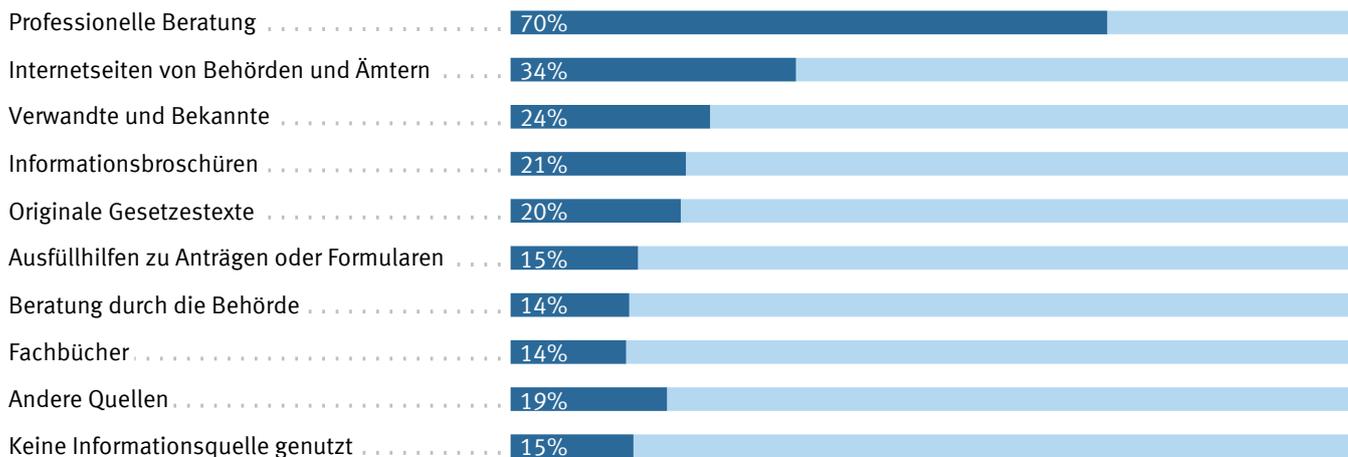
**Abbildung 150: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Familiengericht – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



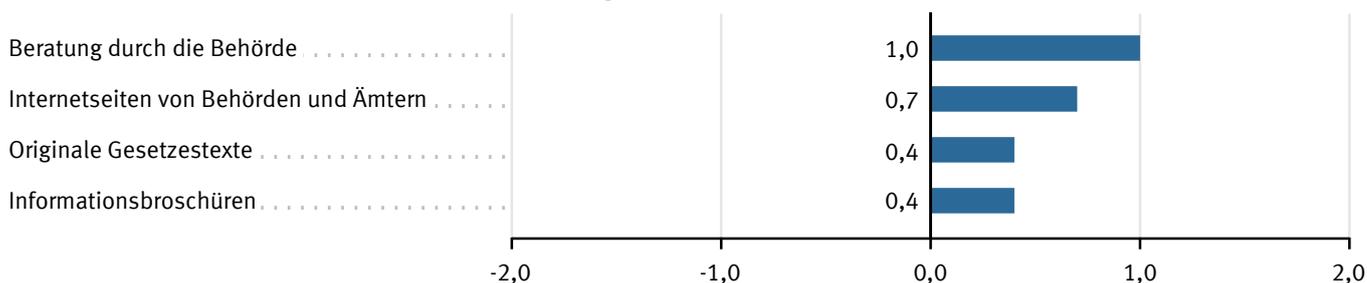
**Abbildung 151: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**  
 (— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 152: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Familiengerichts nach Quellen – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**  
 (Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 153: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Familiengerichts nach Quellen – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



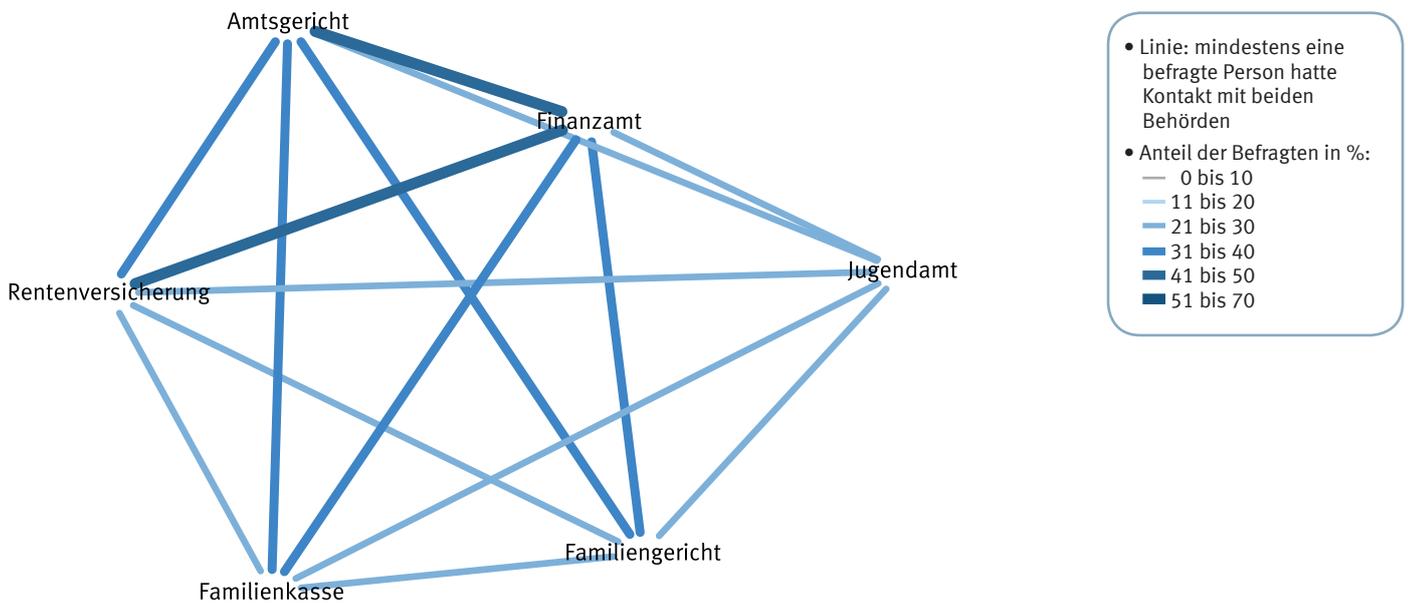
**Abbildung 154: Zufriedenheit und ihre Verteilung mit und ohne minderjährige Kinder – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

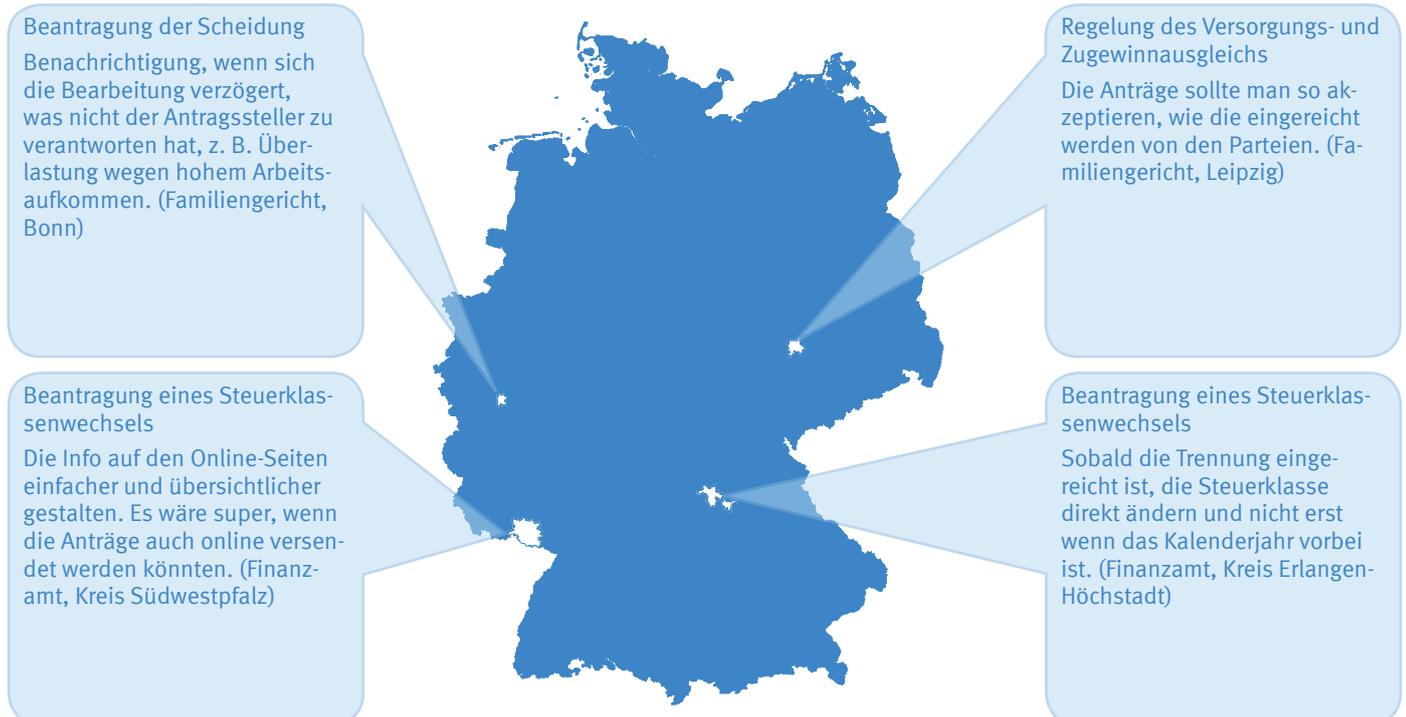


**Abbildung 155: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit minderjährigen Kindern – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)



**Abbildung 156: Vier von 289 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft**

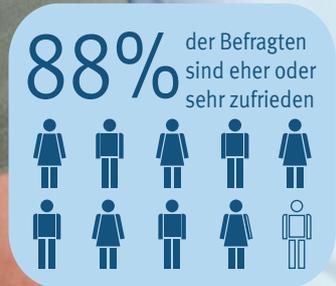


# Kinderbetreuung



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

Anzahl der Befragten: 521



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 157: Zufriedenheit nach Behörden – Kinderbetreuung  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

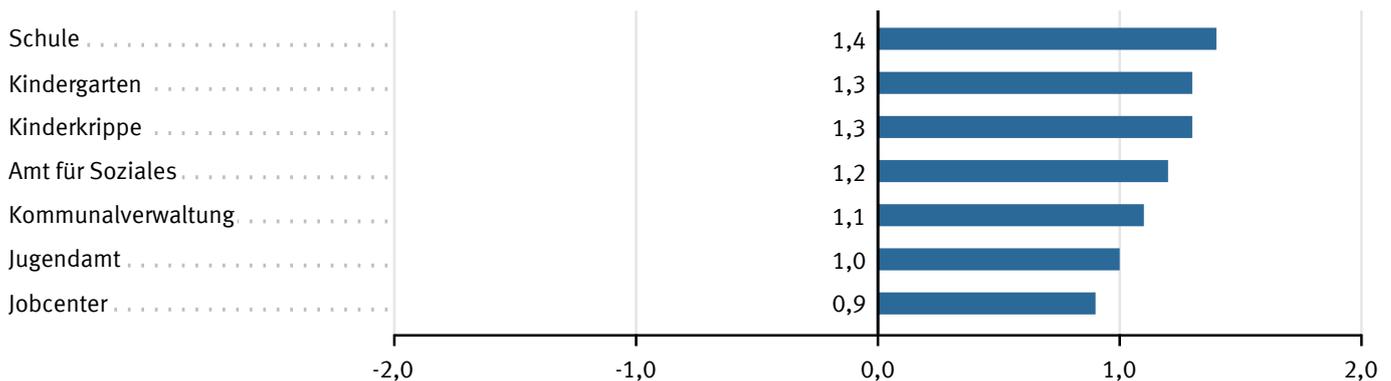


Abbildung 158: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Kinderbetreuung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

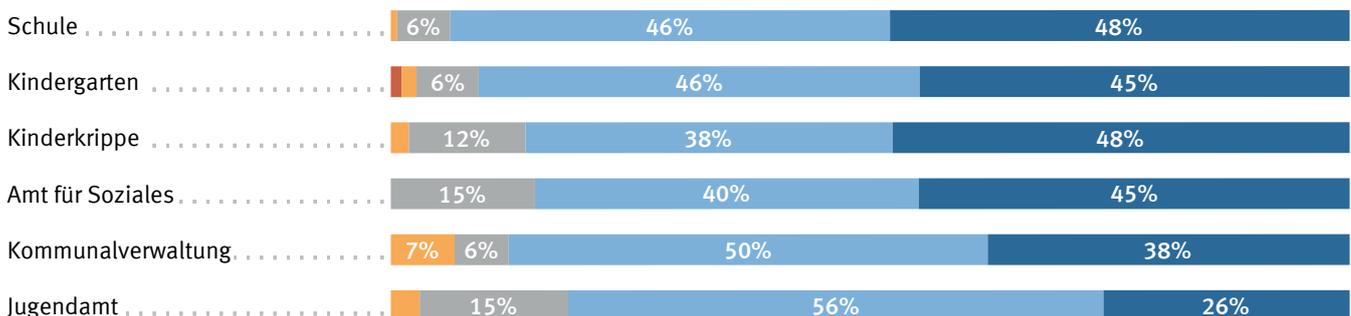


Abbildung 159: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Kinderbetreuung

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

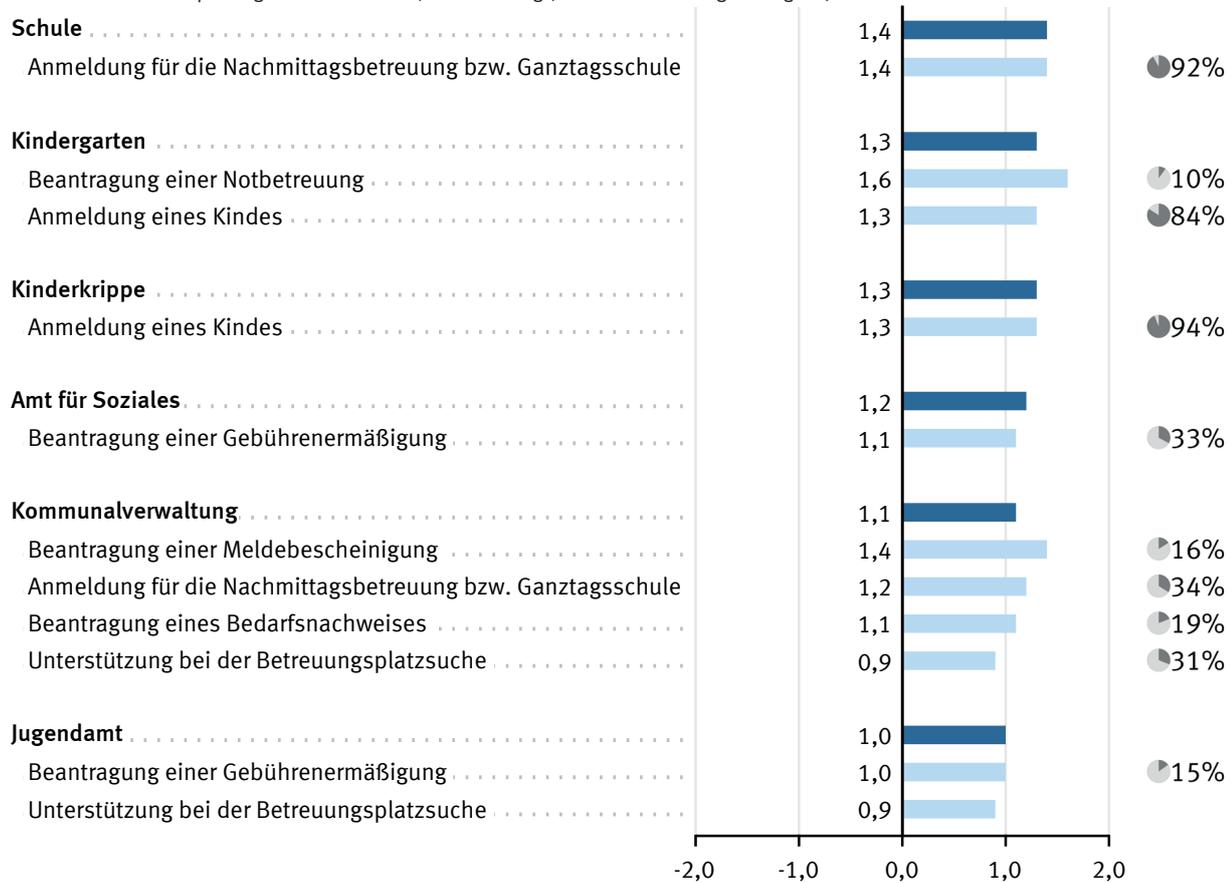


Abbildung 160: Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden im Zeitvergleich – Kinderbetreuung

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Kinderbetreuung, — jeweilige Behörde)

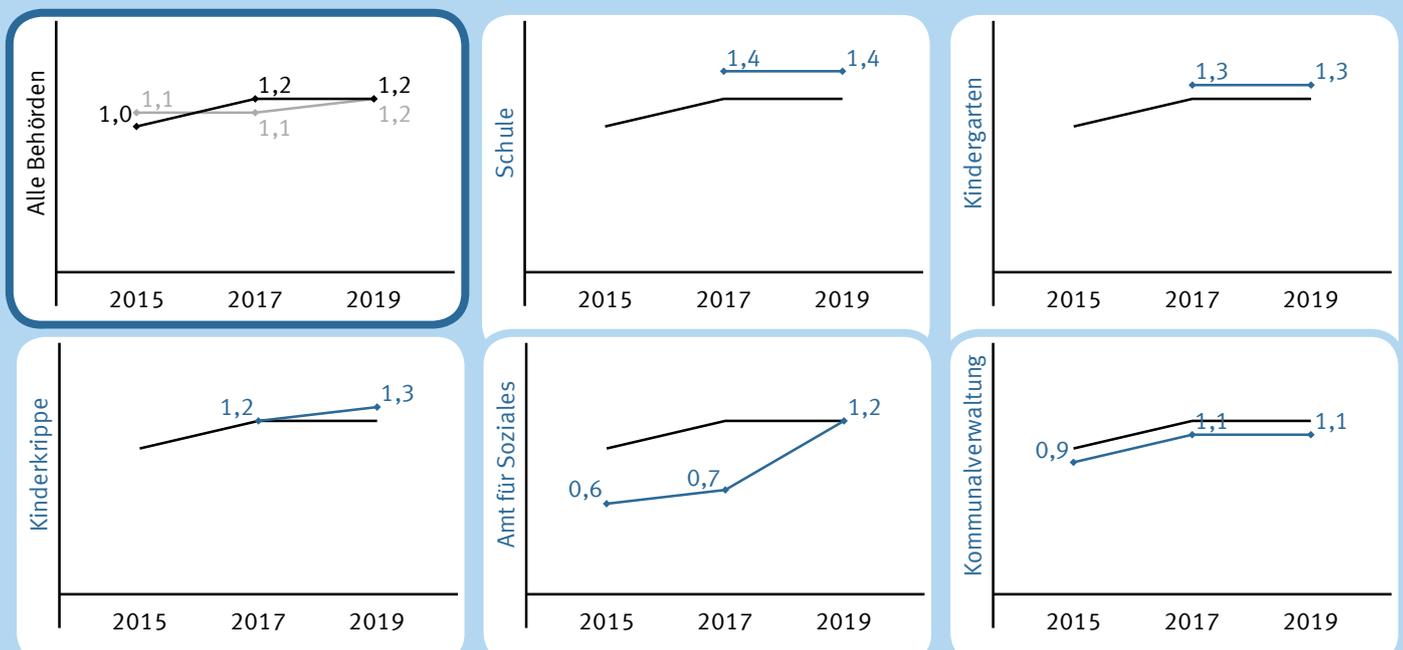


Abbildung 161: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Kinderbetreuung

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



Tabelle 12: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Kinderbetreuung

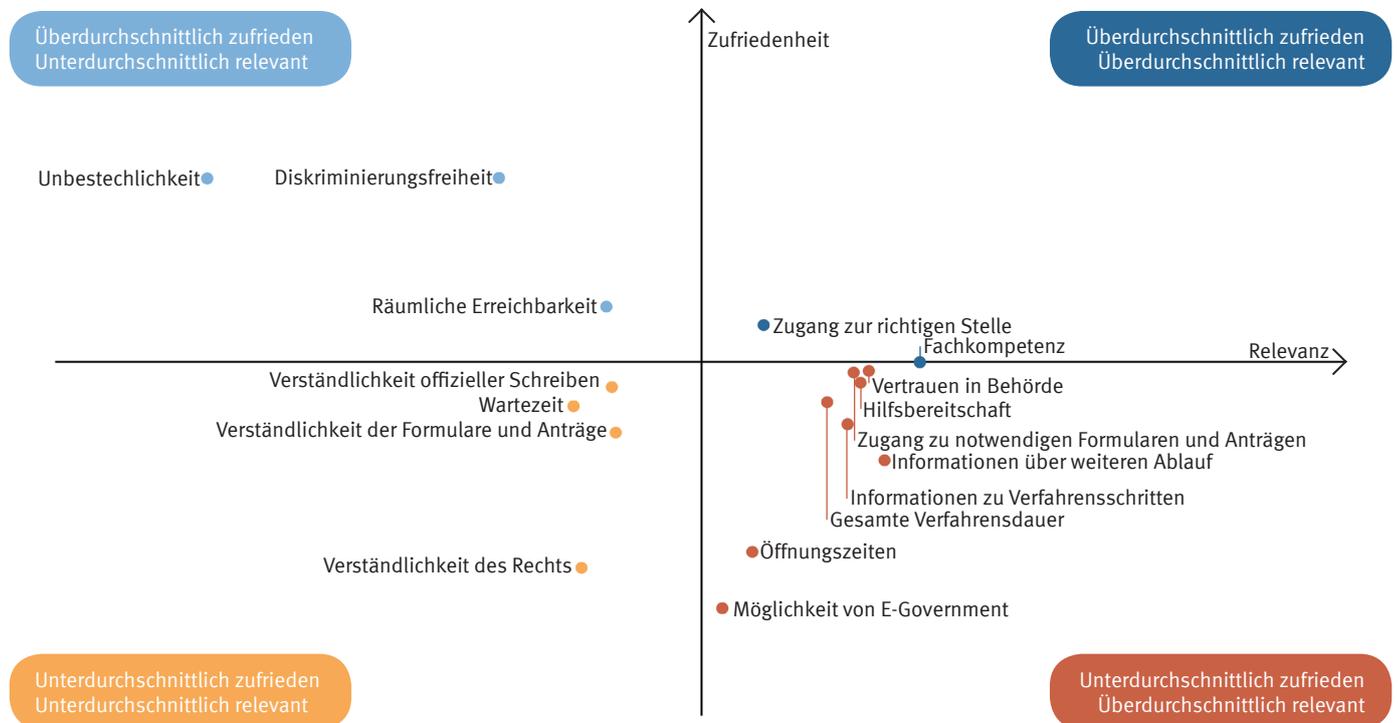
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Schule	Kindergarten	Kinderkrippe	Amt für Soziales	Kommunalverwaltung	Jugendamt	Jobcenter	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	1,8	1,9	1,9	2,0	1,9	1,8	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,7	1,7	1,8	2,0	1,9	1,9	1,7	1,8
Räumliche Erreichbarkeit	1,6	1,6	1,8	/	1,4	1,3	/	1,6
Hilfsbereitschaft	1,6	1,6	1,5	1,3	1,3	0,9	1,1	1,5
Vertrauen in Behörde	1,6	1,5	1,5	1,4	1,3	1,0	0,8	1,4
Zugang zur richtigen Stelle	1,6	1,5	1,3	1,4	1,1	1,2	/	1,4
Fachkompetenz	1,4	1,5	1,4	1,4	1,2	1,0	1,0	1,4
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,3	1,3	1,1	1,3	1,3	0,7	/	1,2
Wartezeit	1,3	1,3	1,2	0,8	0,6	0,8	/	1,1
Informationen zu Verfahrensschritten	1,3	1,1	1,1	1,4	0,8	0,7	0,9	1,1
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,2	0,9	1,0	1,3	1,0	1,0	/	1,0
Informationen über den weiteren Ablauf	1,2	1,1	1,0	0,9	1,0	0,6	/	1,0
Gesamte Verfahrensdauer	1,3	1,0	0,8	0,7	0,9	0,8	/	1,0
Öffnungszeiten	0,8	1,1	0,9	0,5	0,4	0,2	/	0,8
Verständlichkeit des Rechts	0,7	0,7	-0,2	/	/	0,1	/	0,4
Möglichkeit von E-Government	0,3	0,0	0,4	0,5	0,1	-0,1	/	0,2
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,4	1,3	1,3	1,3	1,2	0,9	0,9	1,3
Durchschnitt	1,4	1,3	1,3	1,2	1,1	1,0	0,9	1,2

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

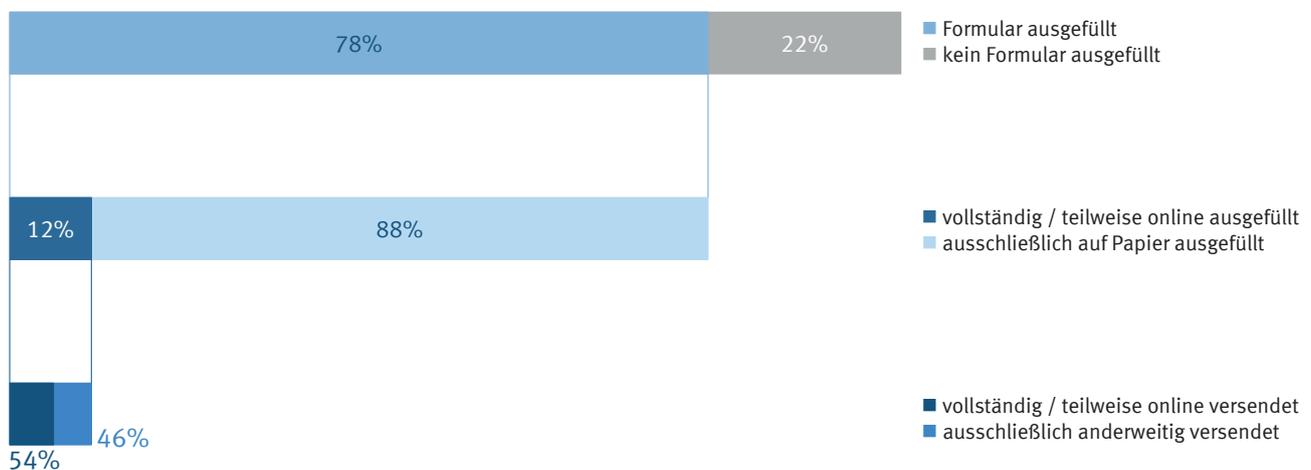
**Abbildung 162: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Jugendamts – Kinderbetreuung**

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)



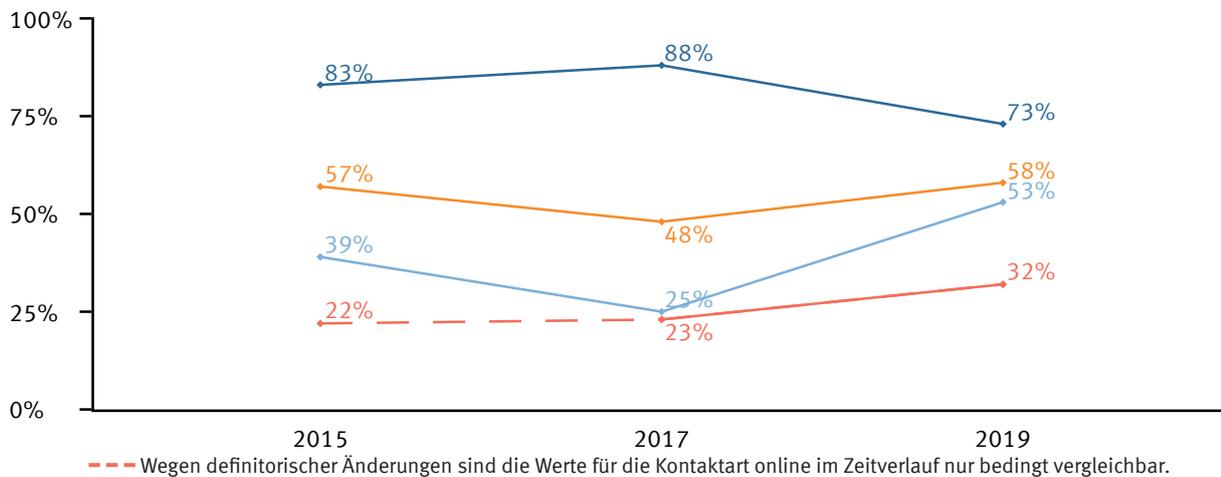
**Abbildung 163: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Kindergarten – Kinderbetreuung**

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



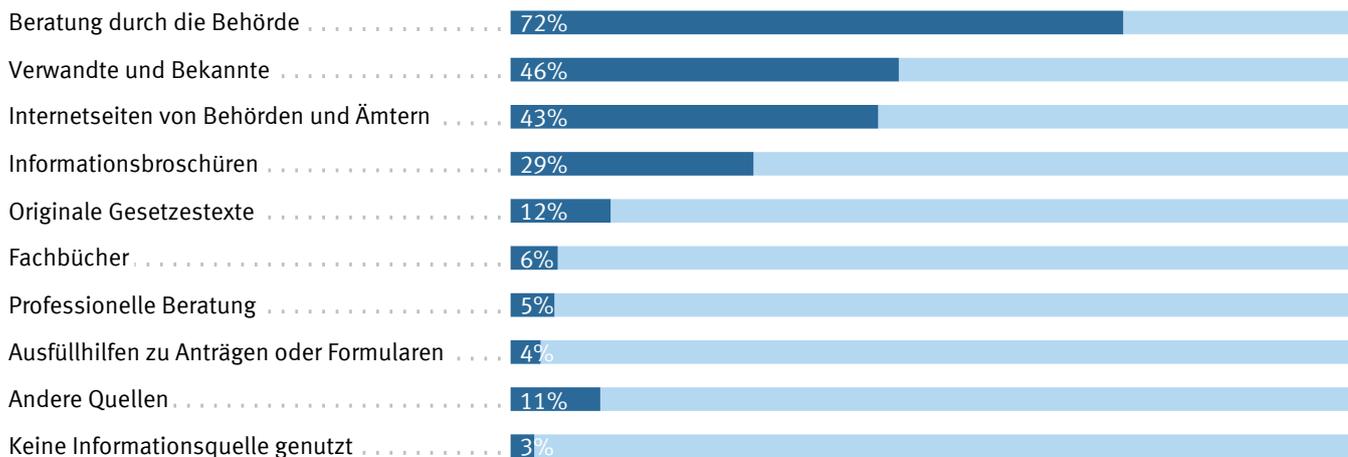
**Abbildung 164: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Kinderbetreuung**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 165: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Kindergartens nach Quellen – Kinderbetreuung**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 166: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Kindergartens nach Quellen – Kinderbetreuung**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

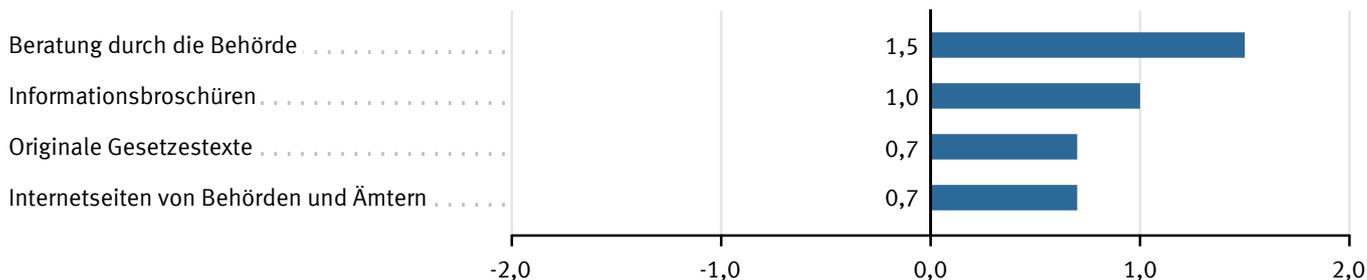


Abbildung 167: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art der Kinderbetreuung – Kinderbetreuung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

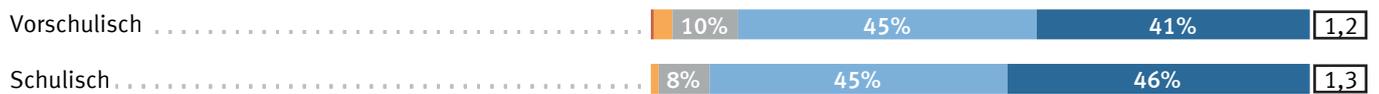


Abbildung 168: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit vorschulischer Betreuung – Kinderbetreuung

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

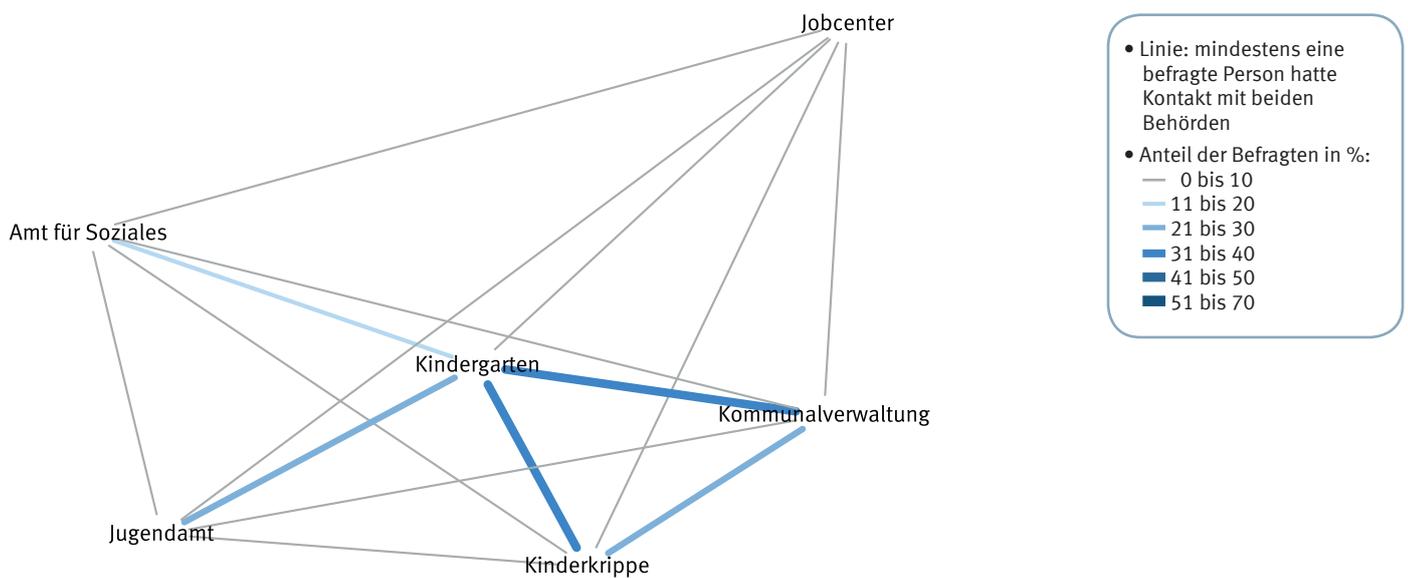


Abbildung 169: Vier von 436 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Kinderbetreuung



# Umzug



Bei einem Umzug in eine neue Wohnung oder in das eigene Haus ist es in jedem Fall notwendig, die Wohnsitzänderung dem Einwohnermeldeamt des neuen Wohnortes mitzuteilen. Darüber hinaus können weitere Behördengänge anfallen. Bei Besitz eines eigenen Autos etwa fällt die Ummeldung bei der Kfz-Zulassungsstelle an, sofern das Einwohnermeldeamt die Anschriftenänderung in den Fahrzeugpapieren nicht vornimmt.

Anzahl der Befragten: 270



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

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

Abbildung 170: Zufriedenheit nach Behörden – Umzug  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

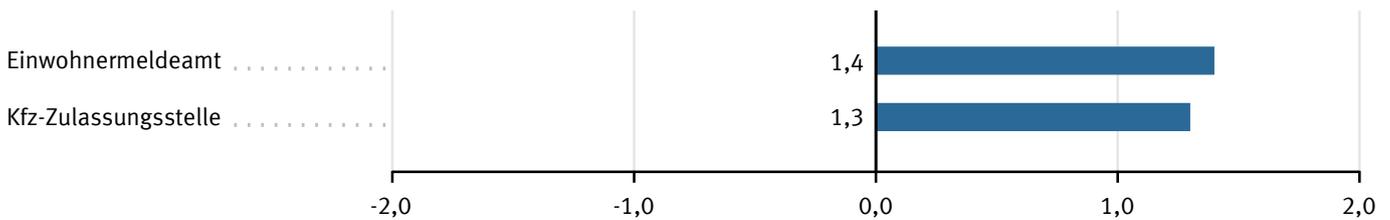


Abbildung 171: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Umzug

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

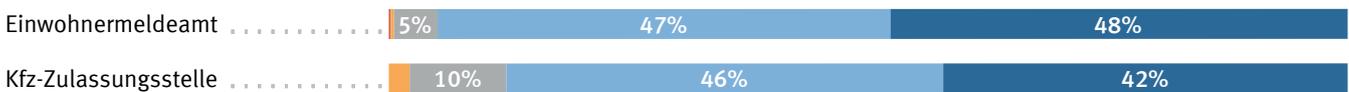


Abbildung 172: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Umzug

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

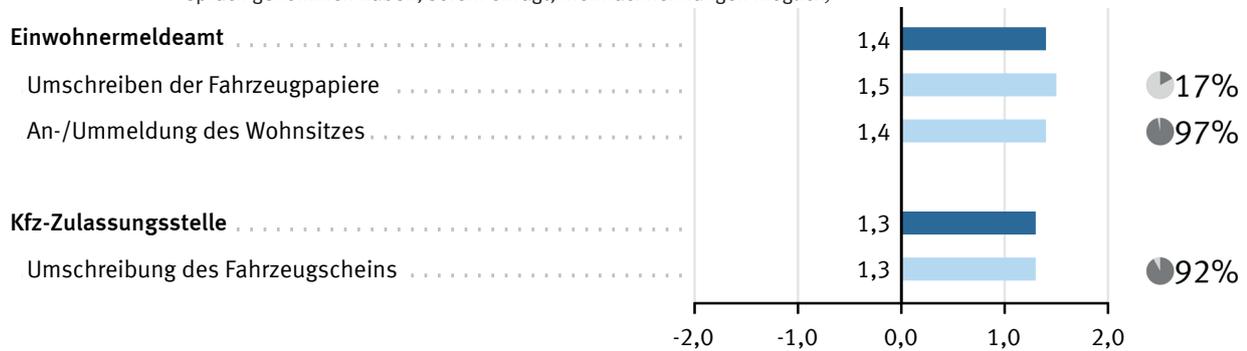


Abbildung 173: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Umzug

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Umzug, — jeweilige Behörde)

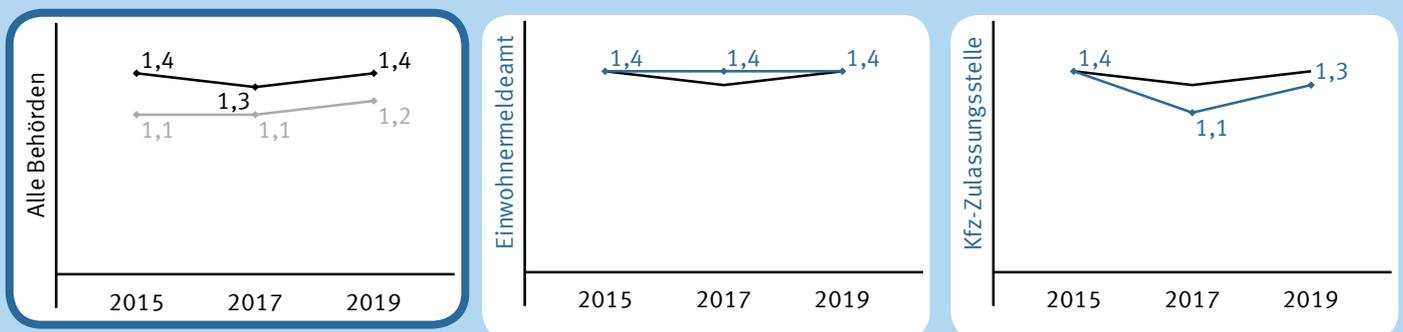


Abbildung 174: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Umzug

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



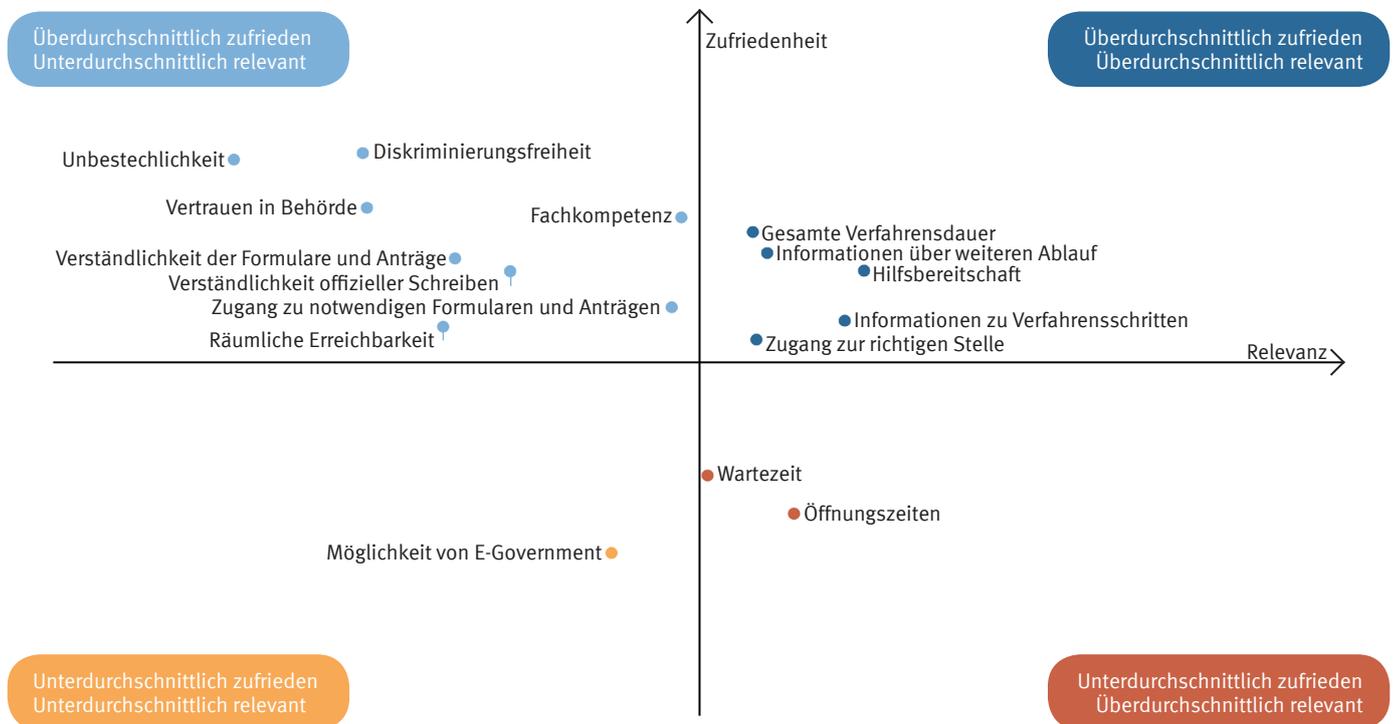
Tabelle 13: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Umzug

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

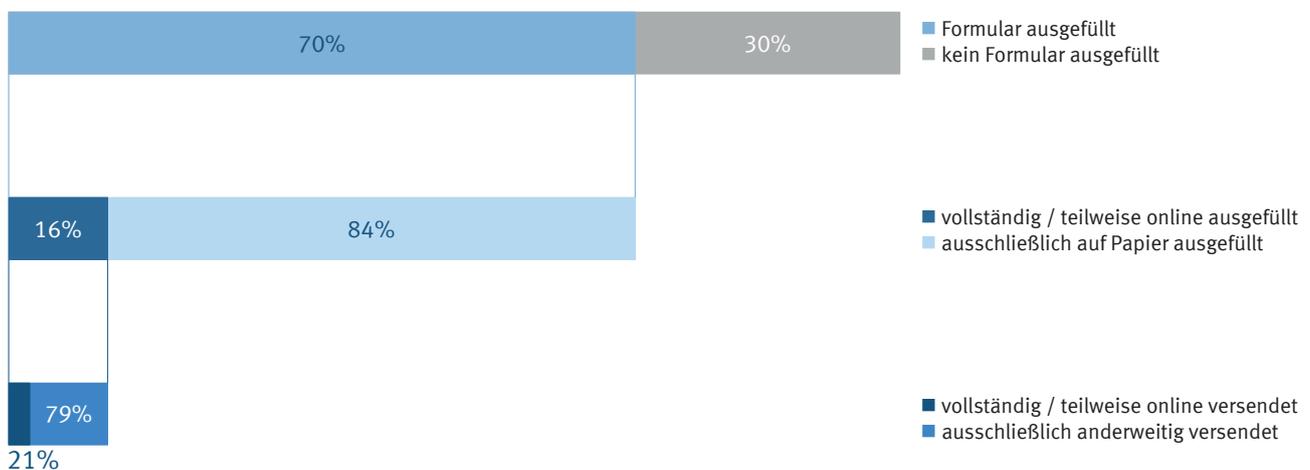
Faktor	Einwohnermeldeamt	Kfz-Zulassungsstelle	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,8	2,0	1,8
Diskriminierungsfreiheit	1,7	2,0	1,8
Vertrauen in Behörde	1,7	1,7	1,7
Gesamte Verfahrensdauer	1,6	1,6	1,6
Fachkompetenz	1,6	1,7	1,6
Hilfsbereitschaft	1,5	1,4	1,5
Informationen über den weiteren Ablauf	1,5	1,5	1,5
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,2	1,5
Zugang zur richtigen Stelle	1,4	1,1	1,4
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,3	1,5	1,3
Informationen zu Verfahrensschritten	1,3	1,2	1,3
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,1	1,3	1,2
Wartezeit	0,8	0,5	0,7
Verständlichkeit des Rechts	/	/	0,7
Öffnungszeiten	0,7	0,3	0,6
Möglichkeit von E-Government	0,4	0,2	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,4	1,4	1,4
Durchschnitt	1,4	1,3	1,4

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 175: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Kfz-Zulassungsstelle – Umzug**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

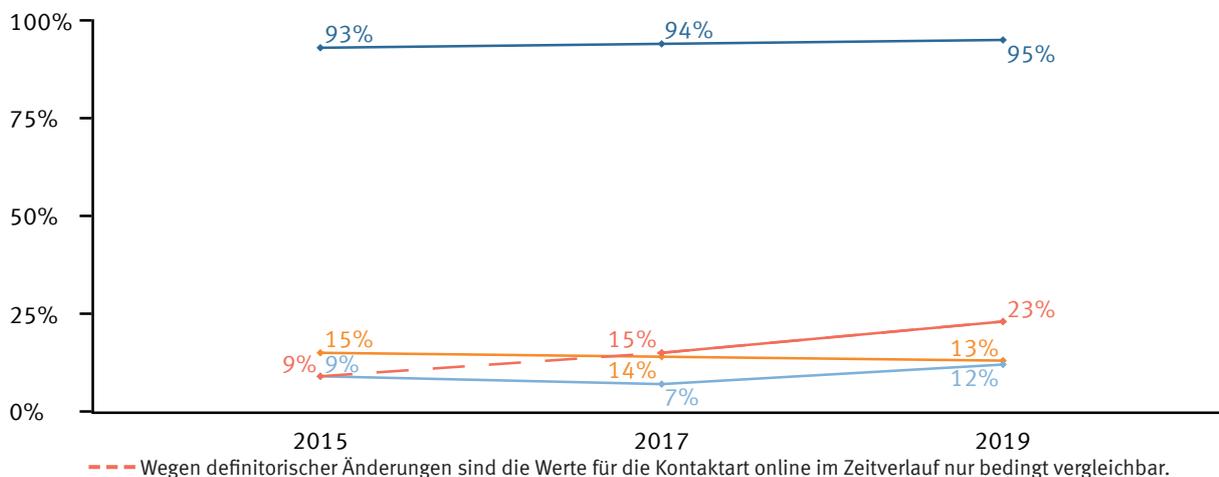


**Abbildung 176: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Einwohnermeldeamt – Umzug**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



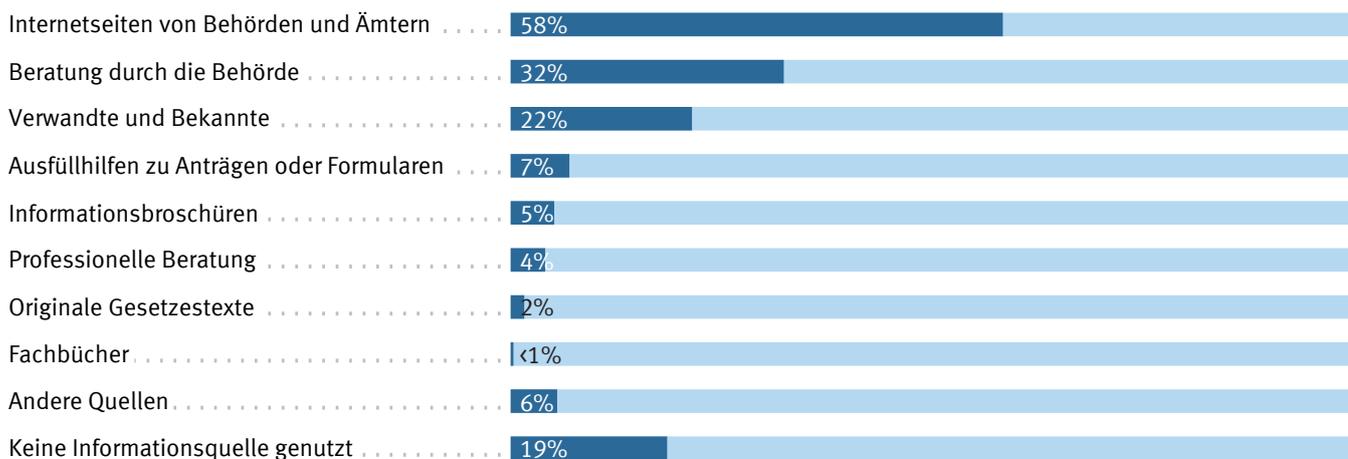
**Abbildung 177: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Umzug**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 178: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Einwohnermeldeamts nach Quellen – Umzug**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)

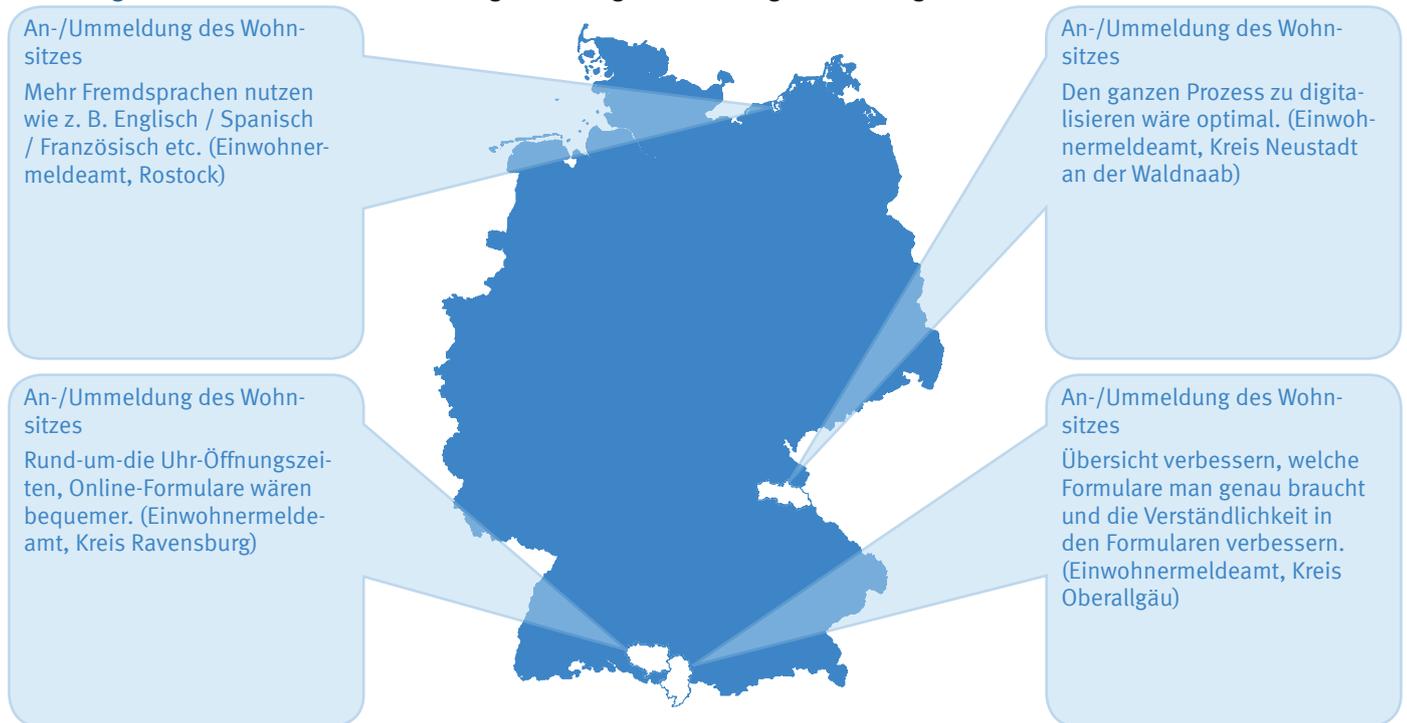


**Abbildung 179: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Einwohnermeldeamts nach Quellen – Umzug**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



Abbildung 180: Vier von 185 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Umzug



# Immobilienenerwerb



Das Wohnen in den eigenen vier Wänden beginnt häufig mit einem Haus- oder Wohnungskauf bzw. mit dem Erwerb eines Grundstücks, auf dem man anschließend selbst baut. Die Finanzierung kann dann durch staatliche oder öffentliche Gelder (z. B. Fördergelder der Kreditanstalt für Wiederaufbau KfW) bezuschusst werden. Der Kaufvertrag selbst wird notariell beglaubigt. Anschließend erfolgt die Eintragung ins Grundbuch. Wegen der einmalig fälligen Grunderwerbsteuer ist der Kauf auch dem Finanzamt anzuzeigen. Möchte man selbst bauen, muss man sich u. a. für die Baugenehmigung an die Bauaufsichtsbehörde wenden.

Anzahl der Befragten: 500



- + Stärken**
- Diskriminierungsfreiheit
  - Unbestechlichkeit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 181: Zufriedenheit nach Behörden – Immobilienenerwerb (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

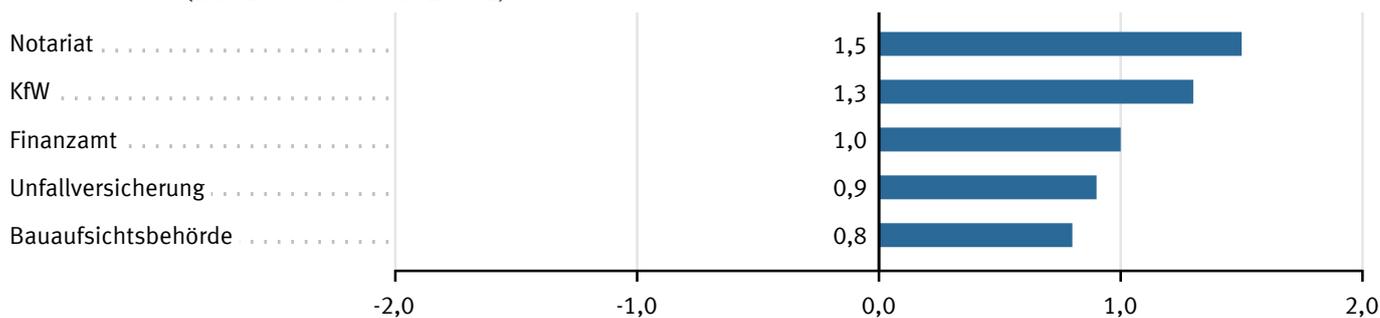


Abbildung 182: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Immobilienenerwerb

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

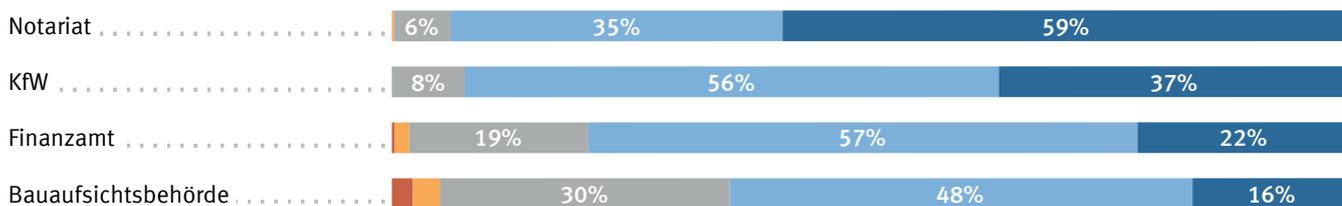


Abbildung 183: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Immobilienwerb

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

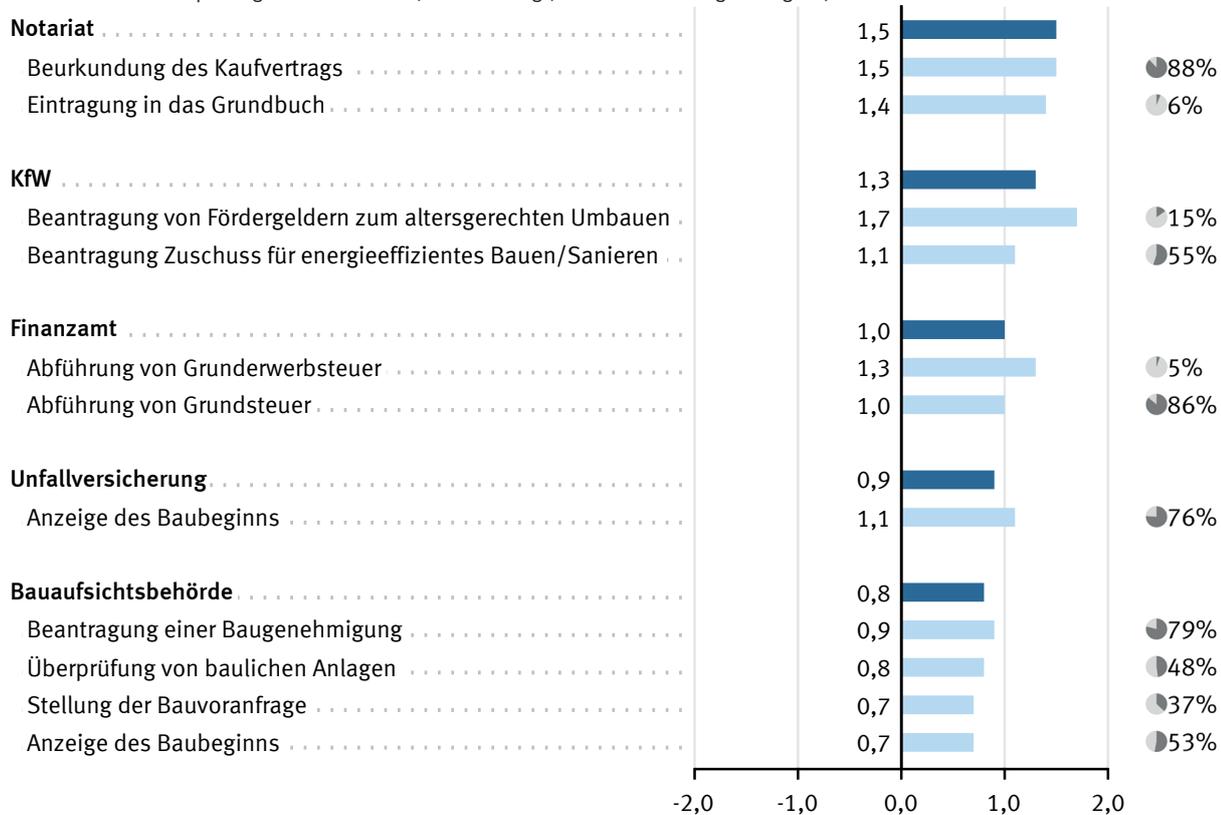
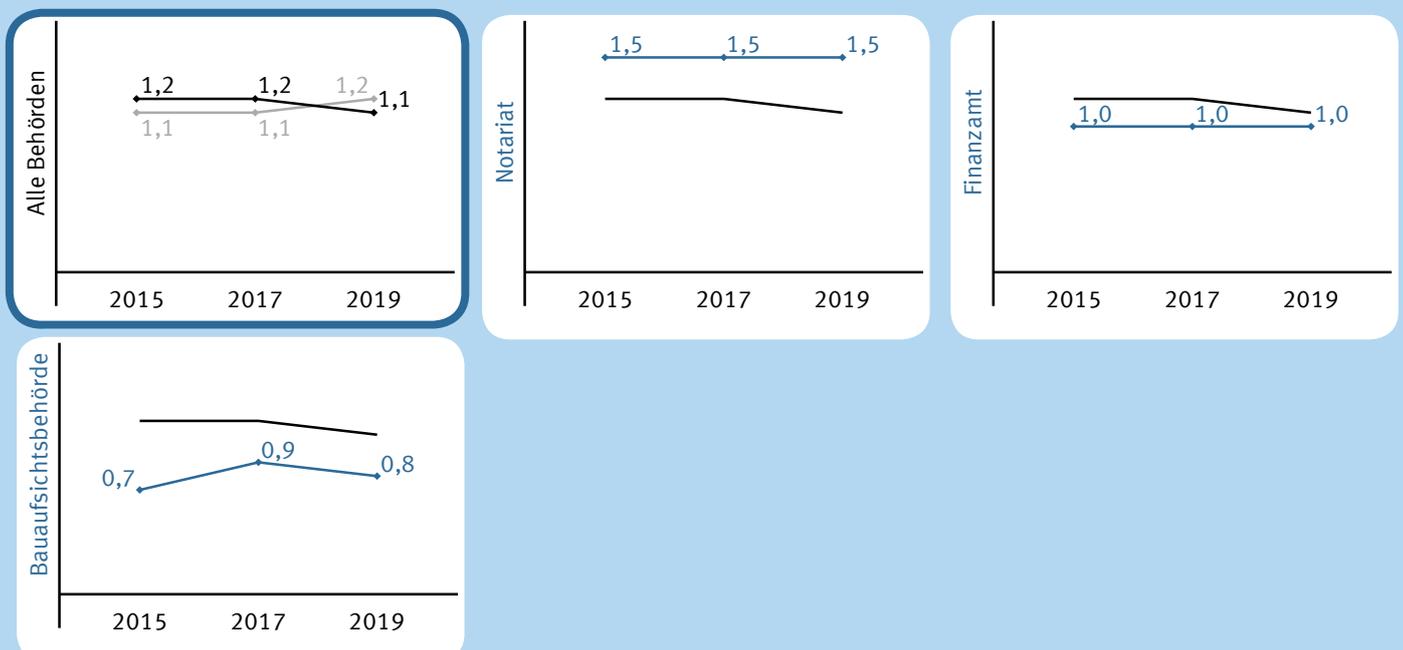


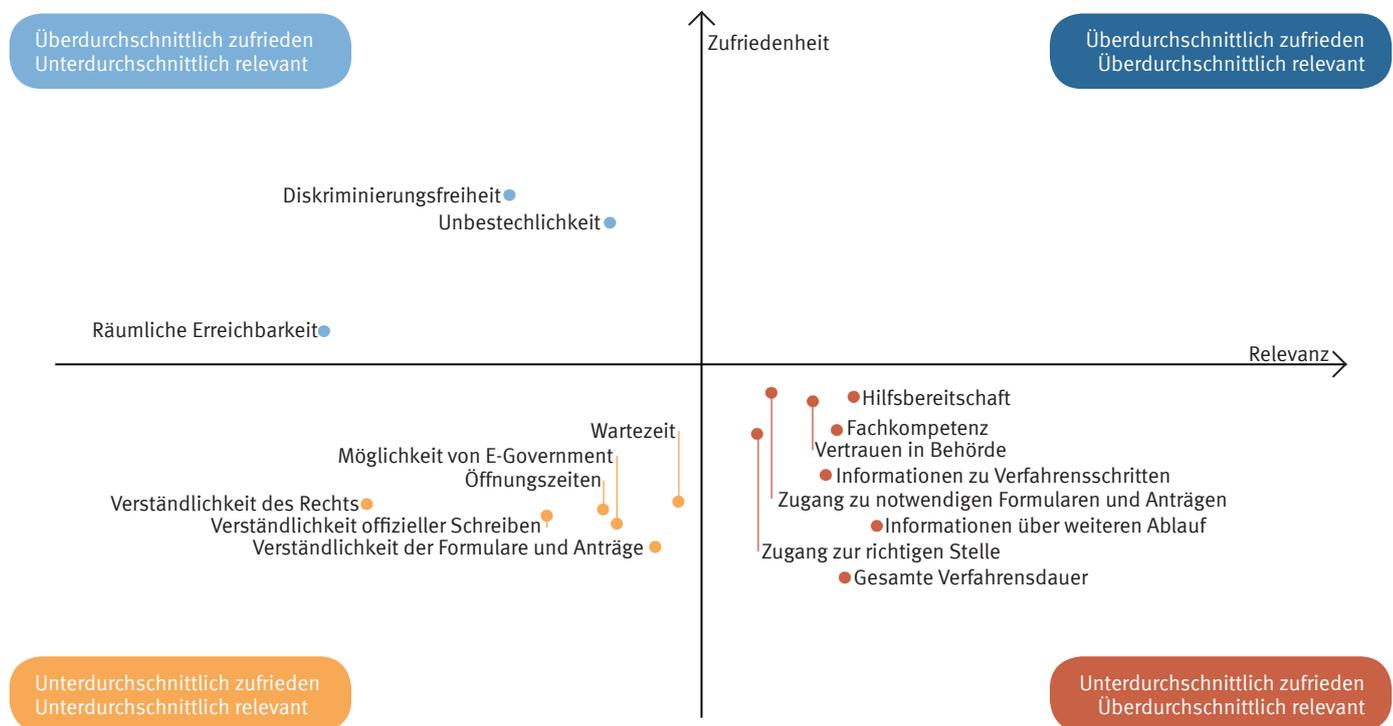
Abbildung 184: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Immobilienwerb

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Immobilienwerb, — jeweilige Behörde)

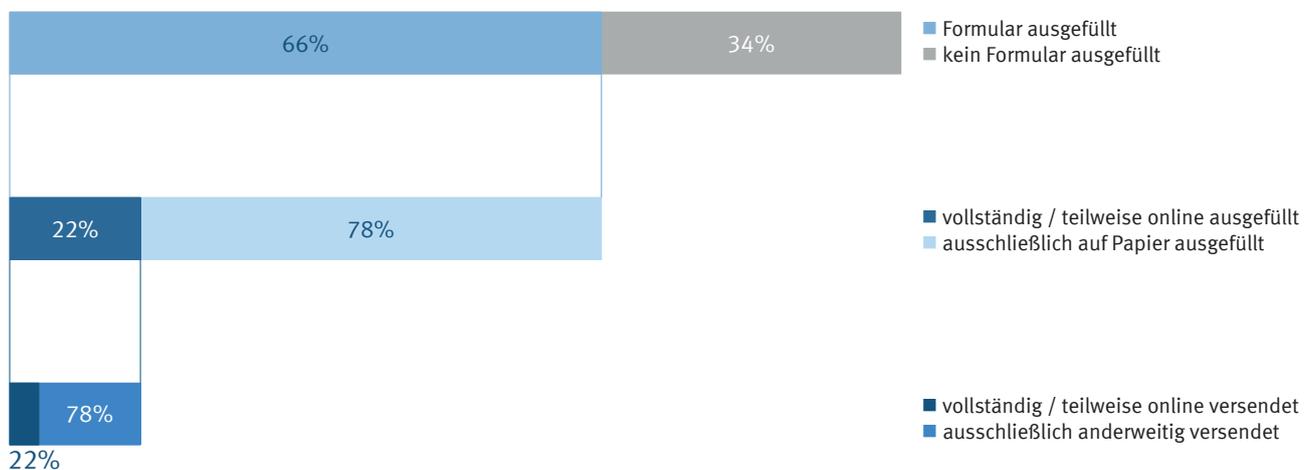




**Abbildung 186: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Bauaufsichtsbehörde – Immobilienwerb**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

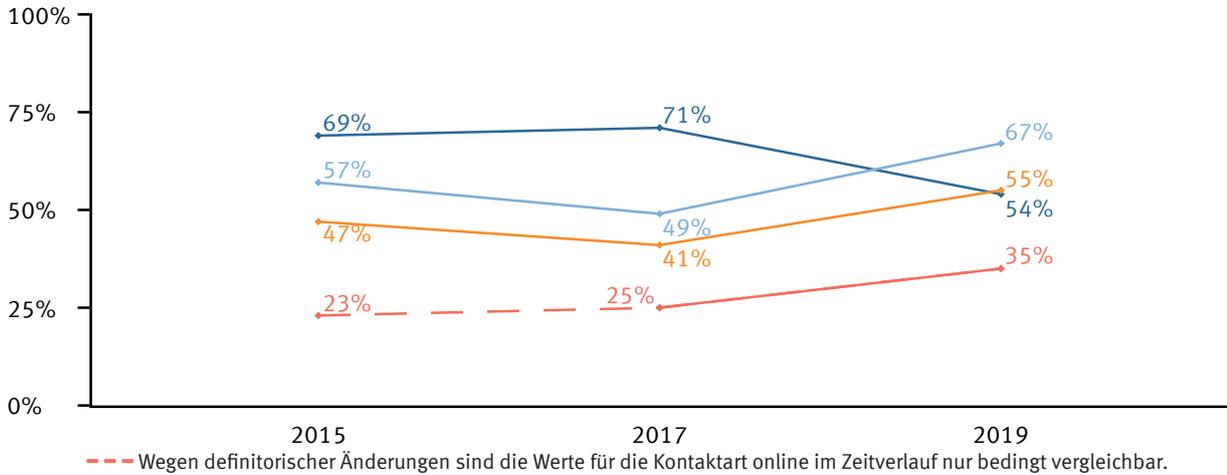


**Abbildung 187: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Bauaufsichtsbehörde – Immobilienwerb**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



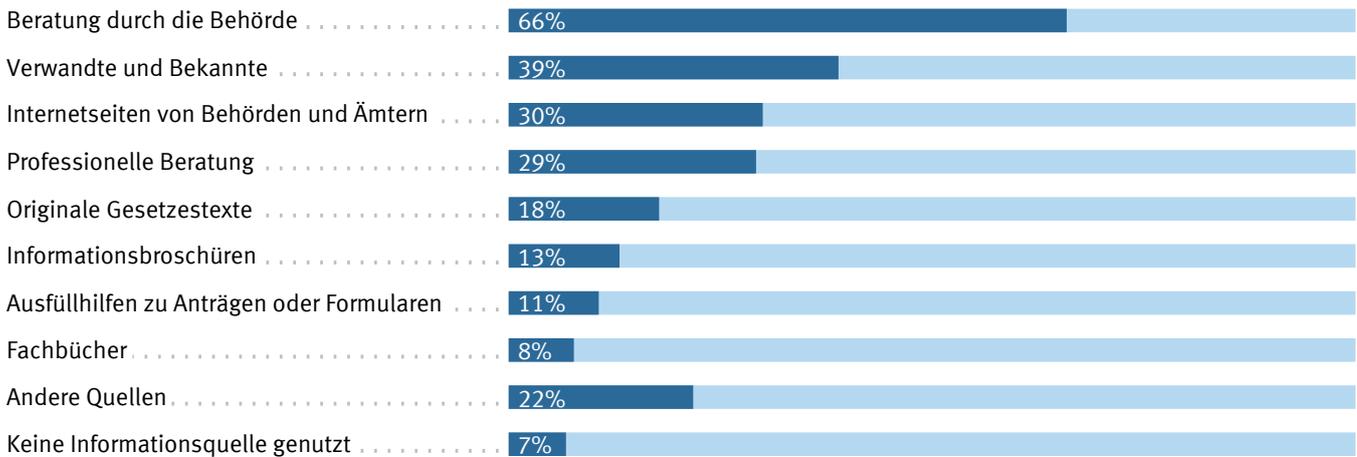
**Abbildung 188: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Immobilienwerb**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 189: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Notariats nach Quellen – Immobilienwerb**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 190: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Notariats nach Quellen – Immobilienwerb**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)



Abbildung 191: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art des Immobilienerwerbs – Immobilienerwerb

(sehr unzufrieden eher unzufrieden teils/teils eher zufrieden sehr zufrieden, Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

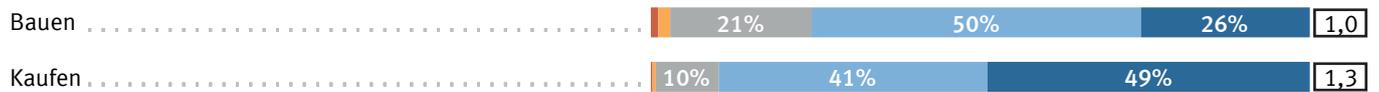


Abbildung 192: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte die Bauen – Immobilienerwerb

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

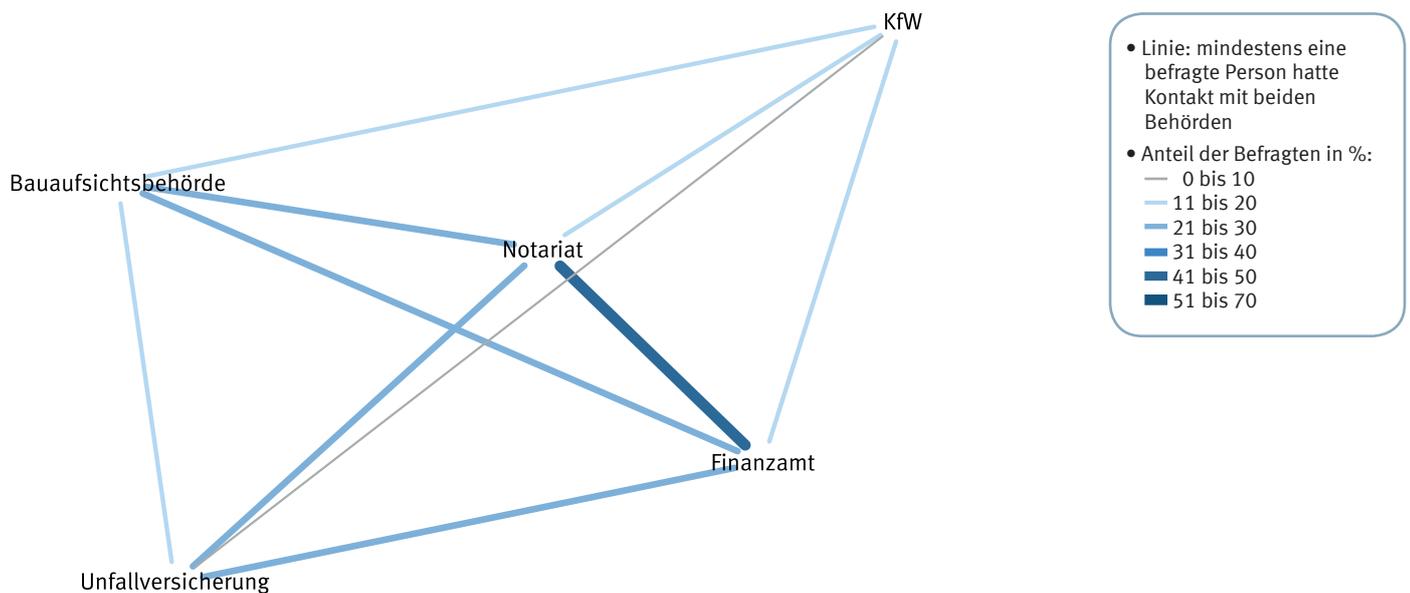
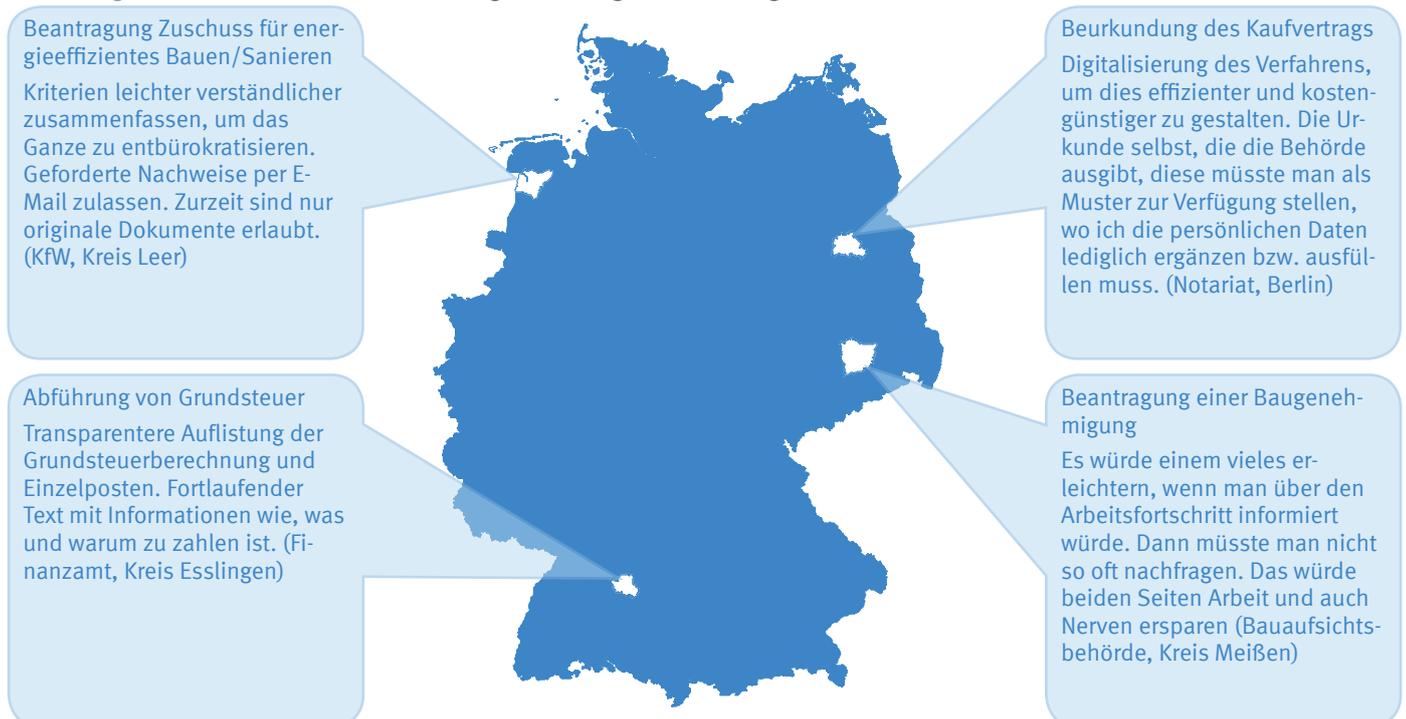
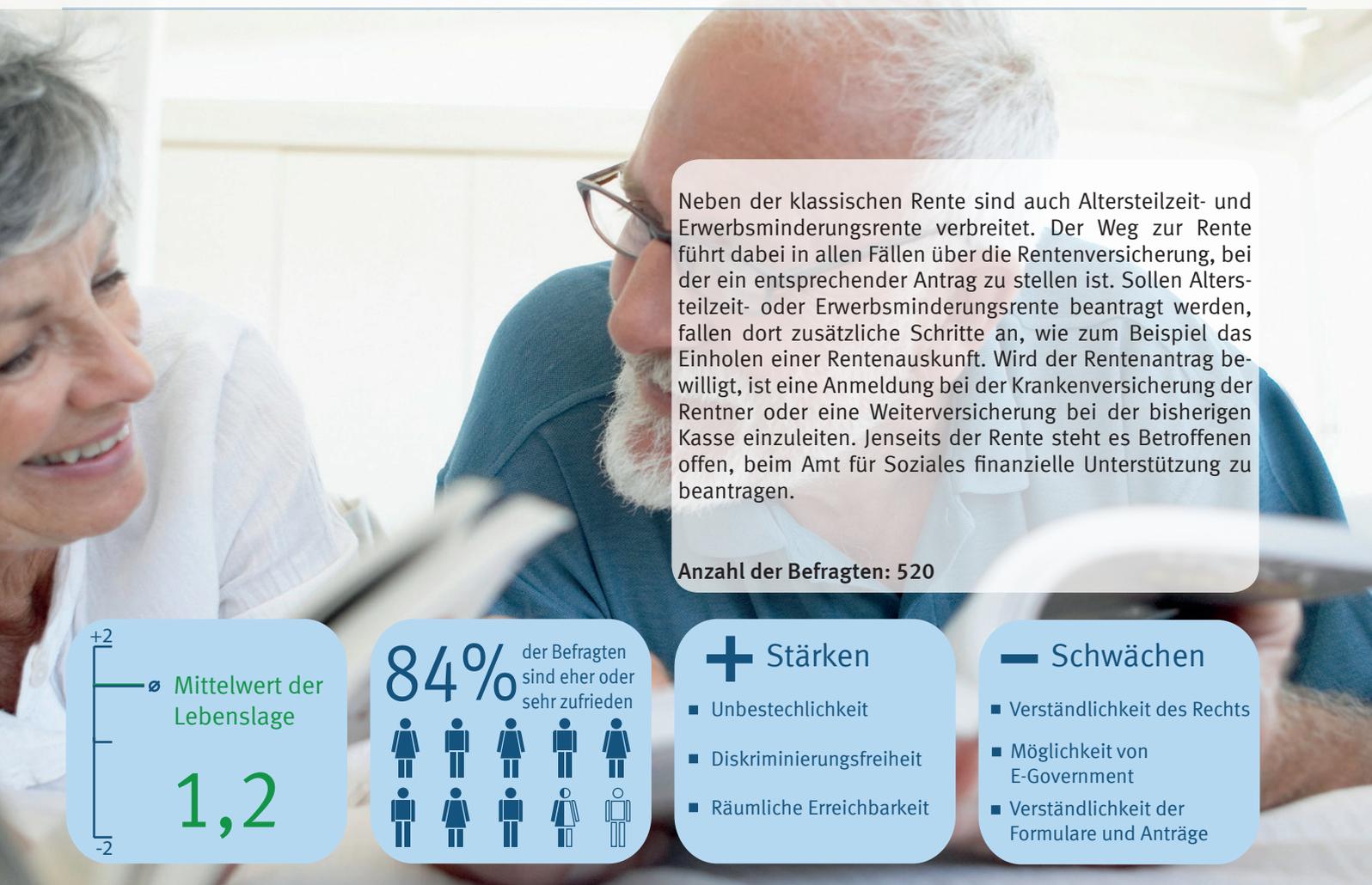


Abbildung 193: Vier von 447 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Immobilienerwerb



# Eintritt in den Ruhestand



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

Anzahl der Befragten: 520



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 194: Zufriedenheit nach Behörden – Eintritt in den Ruhestand  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)



Abbildung 195: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Eintritt in den Ruhestand

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

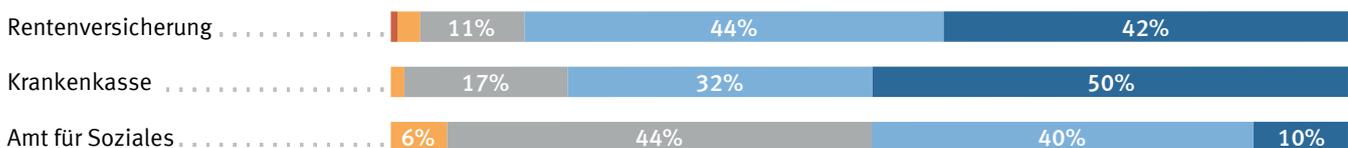


Abbildung 196: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Eintritt in den Ruhestand

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

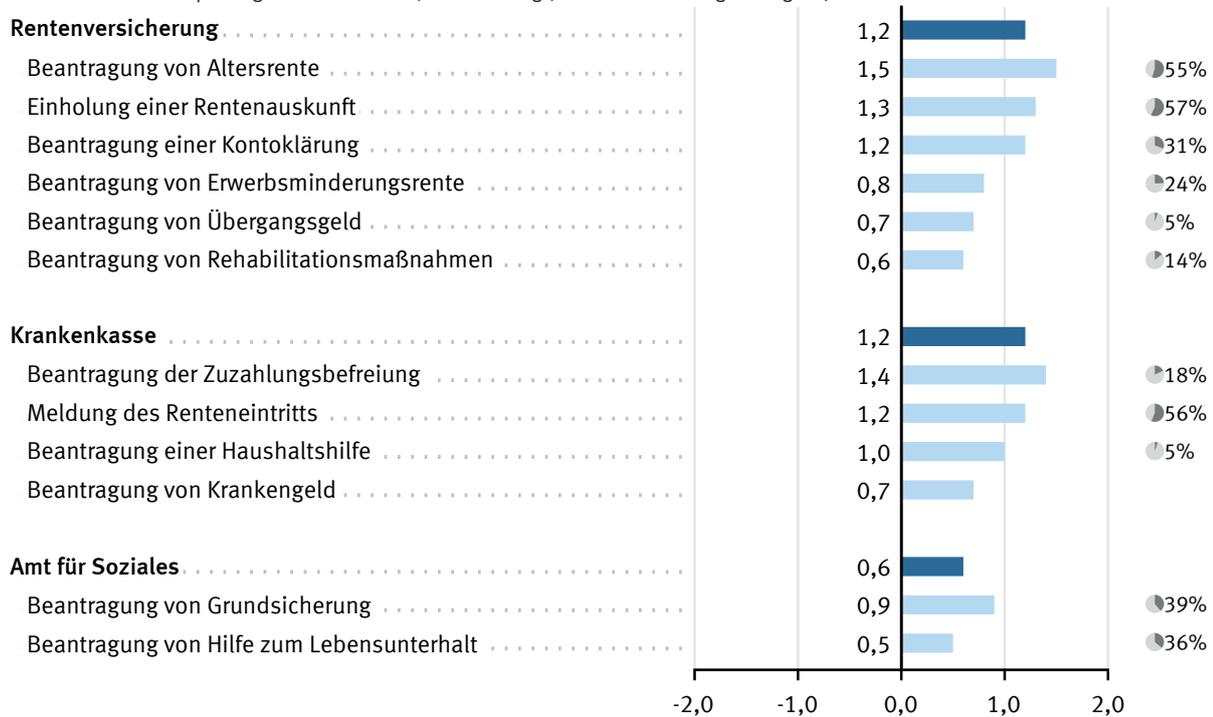


Abbildung 197: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Eintritt in den Ruhestand

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Eintritt in den Ruhestand, — jeweilige Behörde)

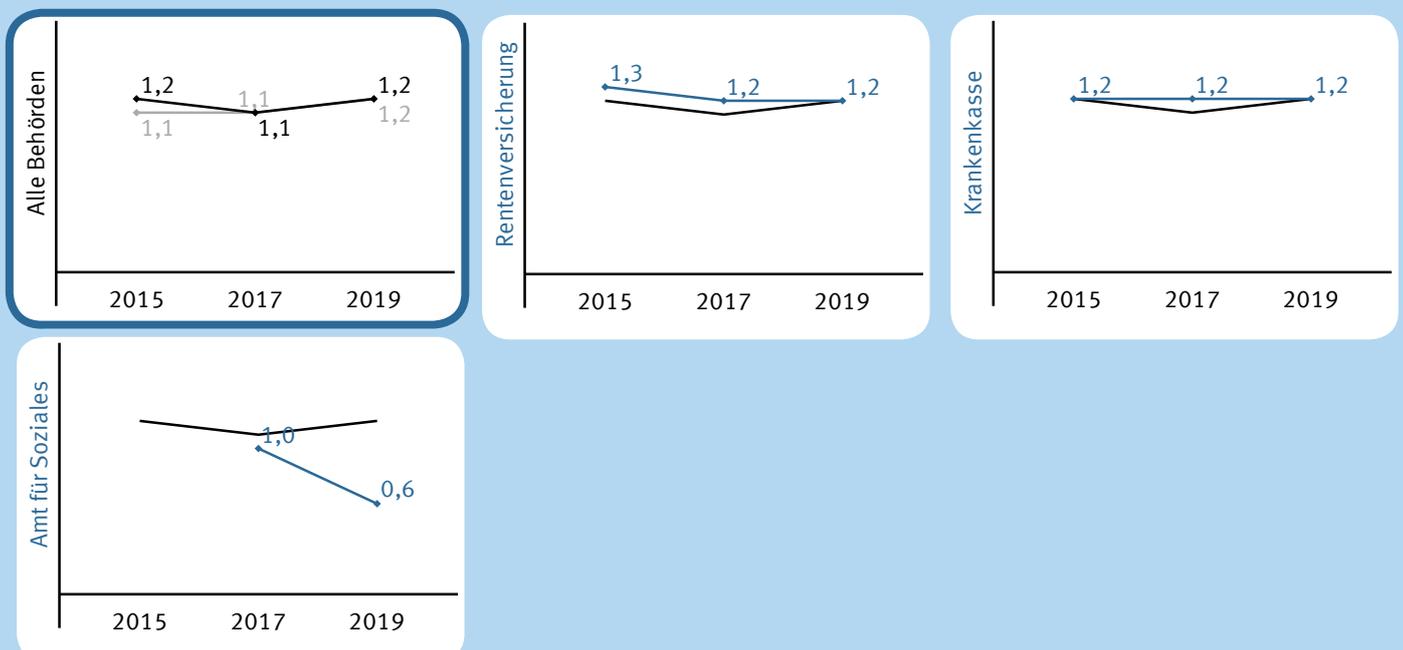


Abbildung 198: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Eintritt in den Ruhestand

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



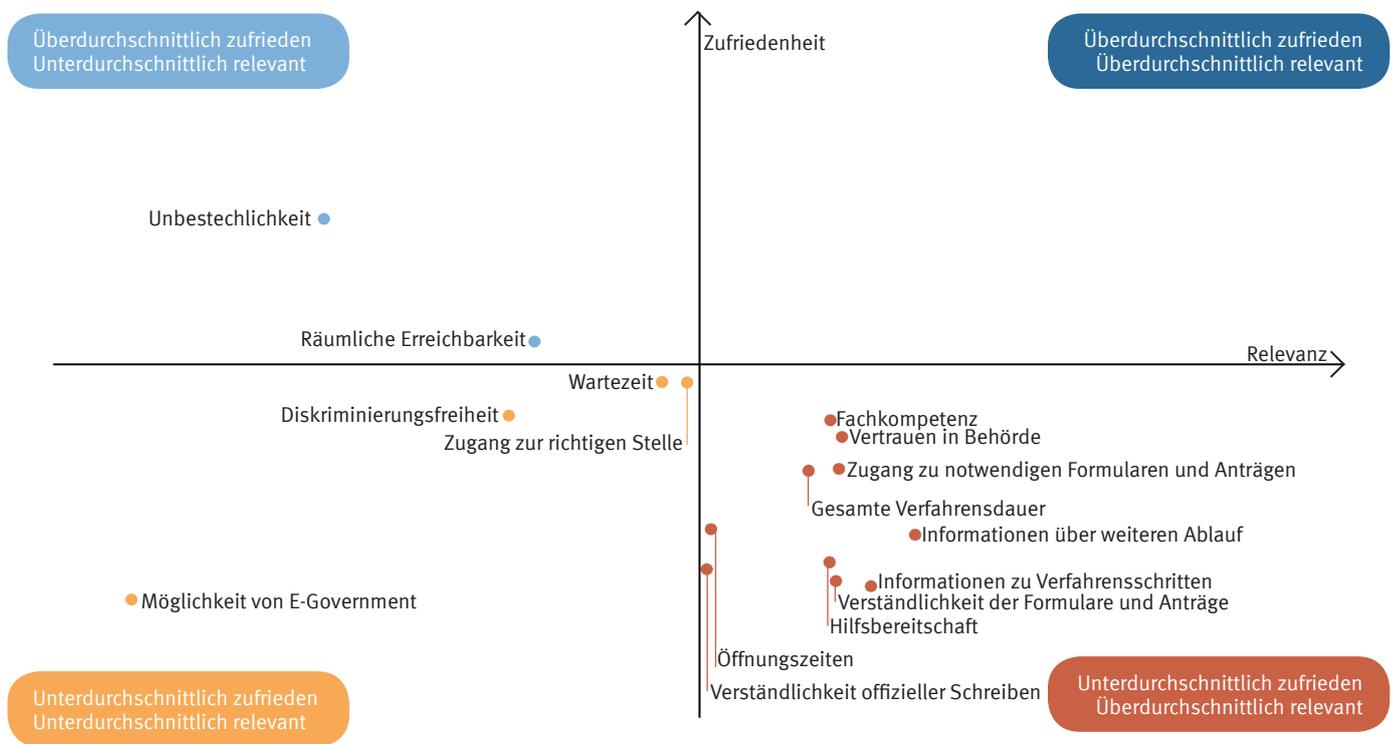
Tabelle 15: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Eintritt in den Ruhestand

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

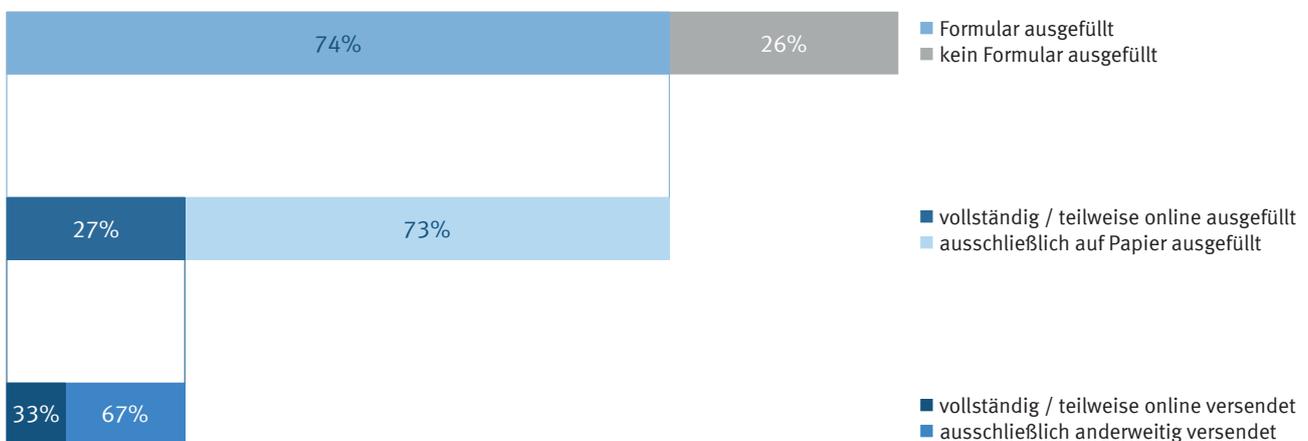
Faktor	Rentenversicherung	Krankenkasse	Unfallversicherung	Amt für Soziales	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,8	1,8	1,7	1,7	1,8
Diskriminierungsfreiheit	1,7	1,7	1,7	0,8	1,7
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,1	/	1,1	1,4
Hilfsbereitschaft	1,5	1,5	1,4	0,1	1,4
Fachkompetenz	1,4	1,2	1,1	0,8	1,4
Zugang zur richtigen Stelle	1,3	1,2	0,9	0,9	1,2
Vertrauen in Behörde	1,2	1,3	1,1	0,7	1,2
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,2	1,0	1,0	0,6	1,1
Informationen über den weiteren Ablauf	1,2	1,0	1,1	0,3	1,1
Informationen zu Verfahrensschritten	1,2	1,0	1,0	0,0	1,1
Öffnungszeiten	1,1	1,2	0,9	0,3	1,1
Gesamte Verfahrensdauer	0,9	1,1	0,7	0,5	0,9
Wartezeit	0,8	1,0	0,6	0,9	0,9
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,8	0,9	/	0,0	0,8
Möglichkeit von E-Government	0,6	0,5	-0,2	0,0	0,5
Verständlichkeit des Rechts	0,4	0,3	/	/	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	0,7	1,2	1,1	0,1	0,8
Durchschnitt	1,2	1,2	1,0	0,6	1,2

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 199: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Amts für Soziales – Eintritt in den Ruhestand**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

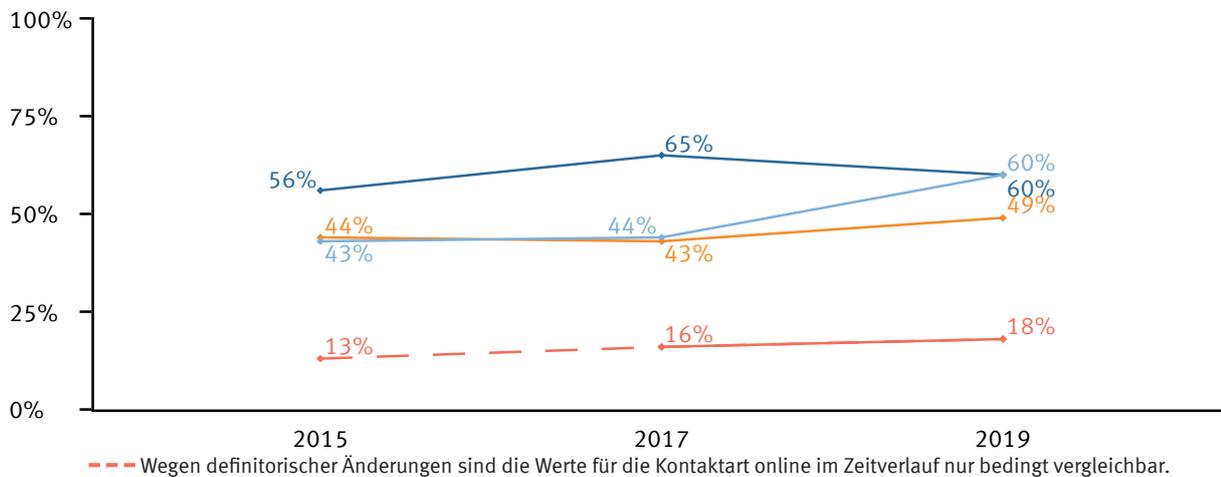


**Abbildung 200: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Rentenversicherung – Eintritt in den Ruhestand**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



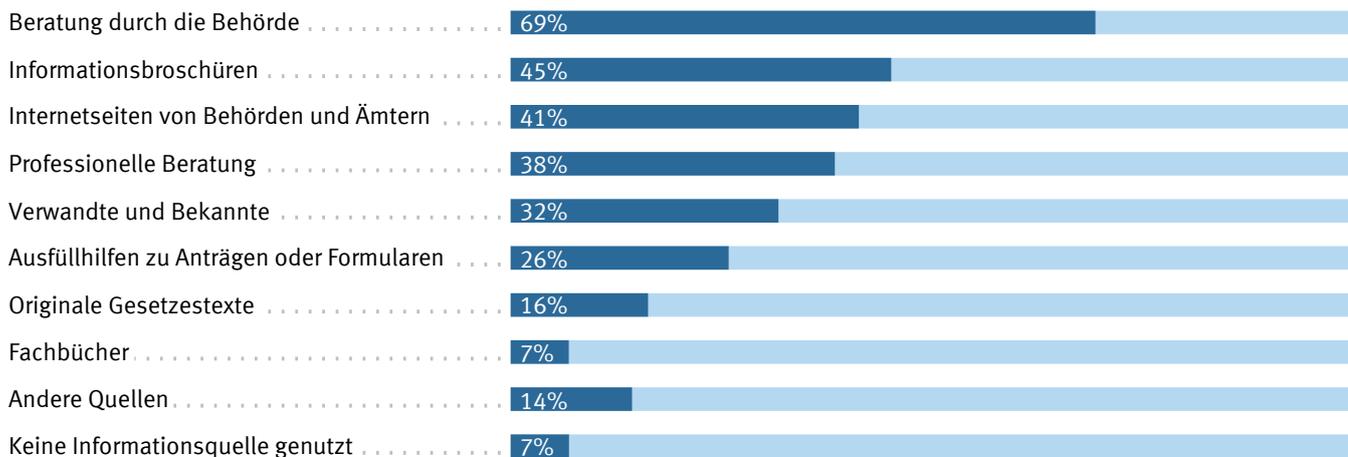
**Abbildung 201: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Eintritt in den Ruhestand**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 202: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Rentenversicherung nach Quellen – Eintritt in den Ruhestand**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 203: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Rentenversicherung nach Quellen – Eintritt in den Ruhestand**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

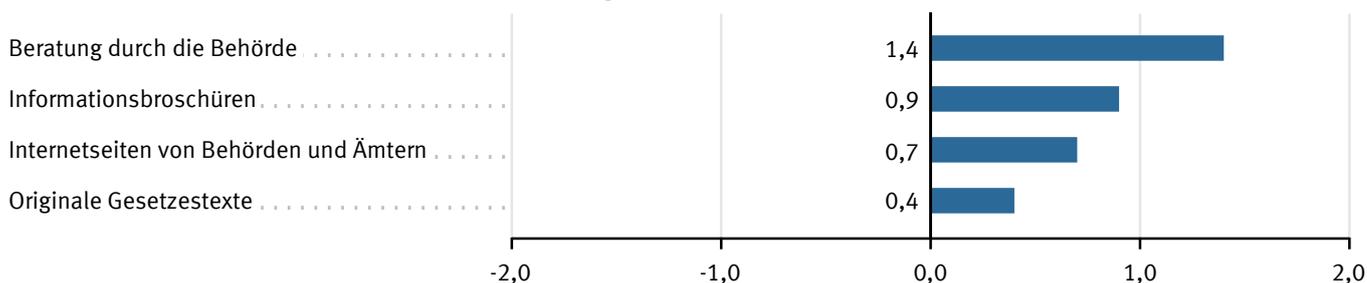


Abbildung 204: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Rentenart – Eintritt in den Ruhestand

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

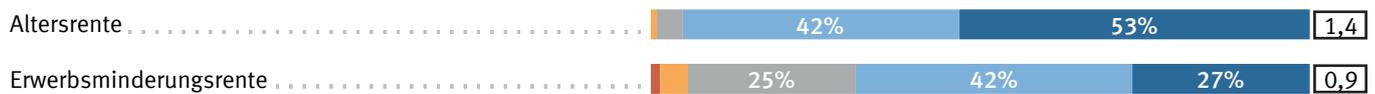


Abbildung 205: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit Erwerbsminderungsrente – Eintritt in den Ruhestand

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

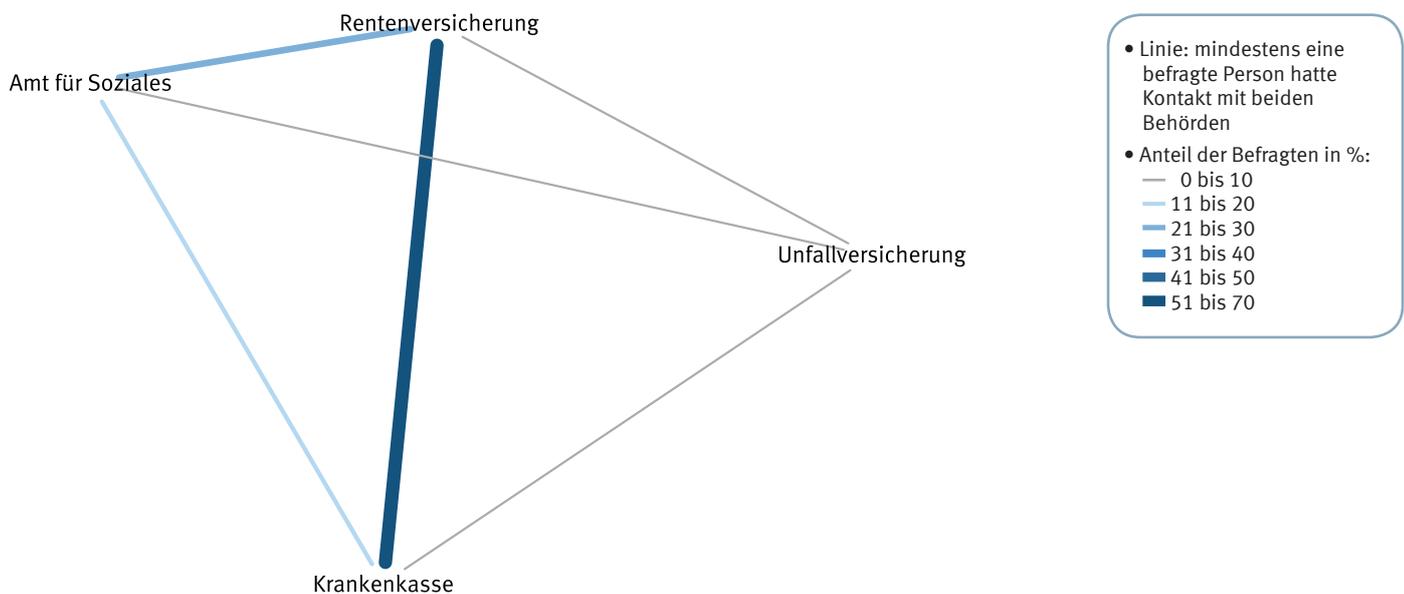


Abbildung 206: Vier von 477 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Eintritt in den Ruhestand



# Altersarmut

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

Anzahl der Befragten: 221



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 207: Zufriedenheit nach Behörden – Altersarmut  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

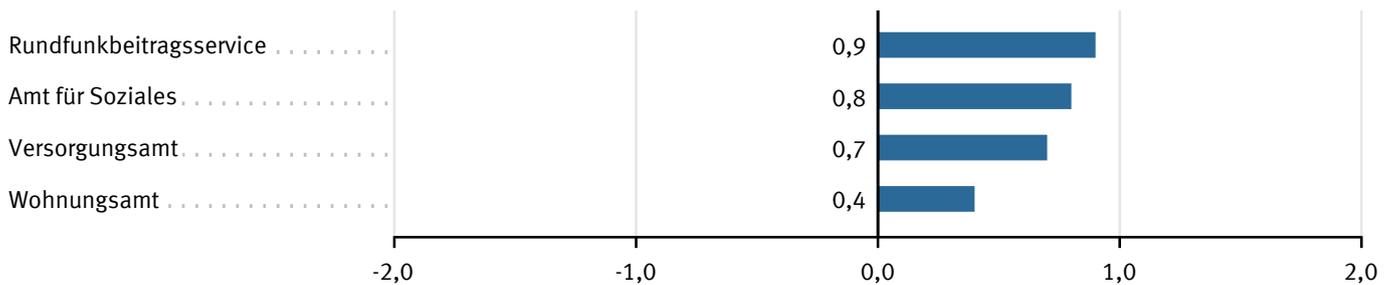


Abbildung 208: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Altersarmut

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

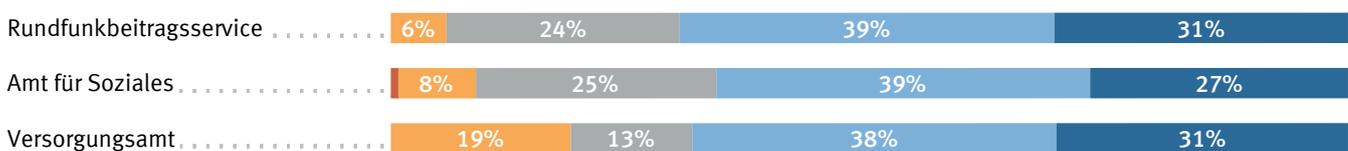


Abbildung 209: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Altersarmut

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

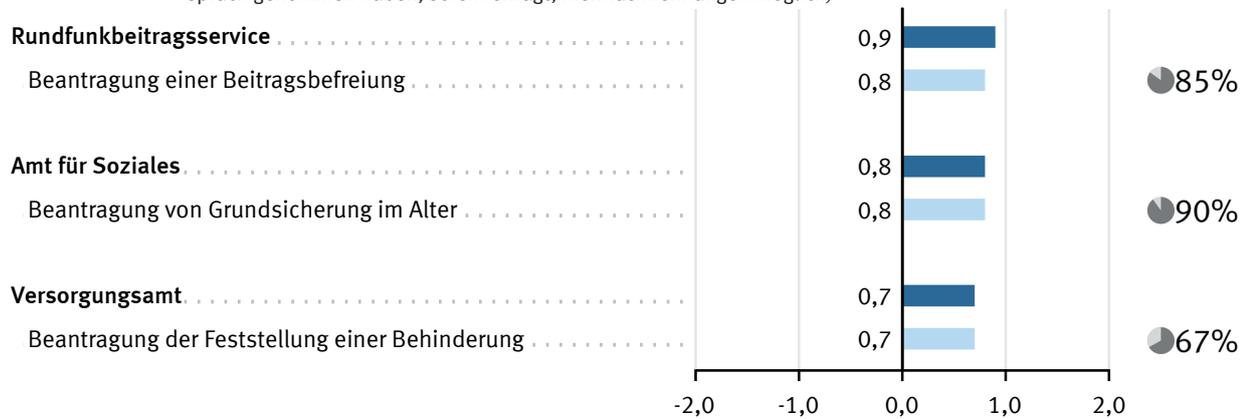


Abbildung 210: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Altersarmut

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Altersarmut, — jeweilige Behörde)

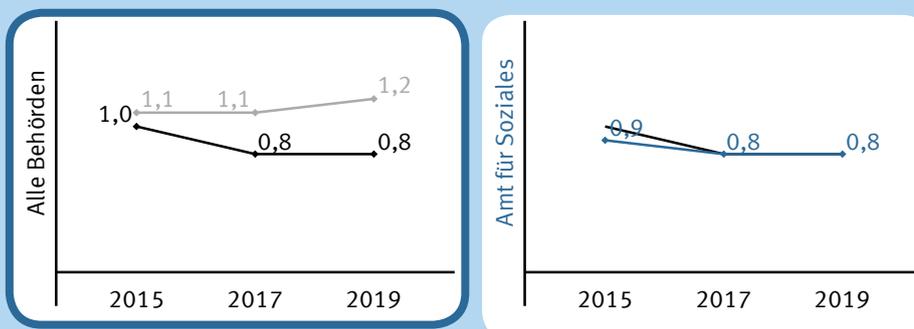


Abbildung 211: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Altersarmut

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



Tabelle 16: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Altersarmut

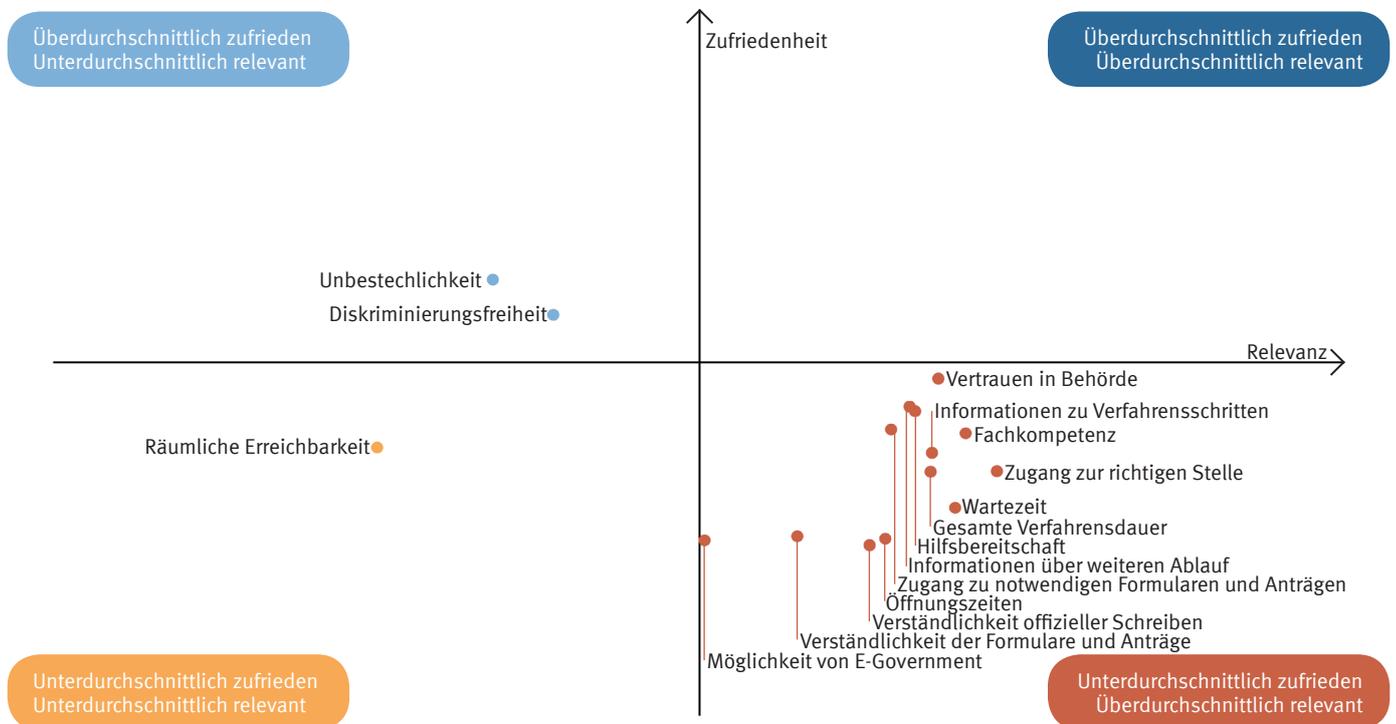
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Rundfunk-beitrags-service	Amt für Soziales	Versorgungs-amt	Wohnungs-amt	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,6	1,7	1,4	1,9	1,7
Diskriminierungsfreiheit	1,3	1,2	1,2	0,3	1,2
Räumliche Erreichbarkeit	/	1,1	0,6	/	1,0
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,0	0,9	0,7	/	0,9
Hilfsbereitschaft	0,7	0,8	0,8	0,1	0,8
Vertrauen in Behörde	0,6	0,8	1,0	0,5	0,7
Fachkompetenz	0,7	0,8	0,7	0,3	0,7
Zugang zur richtigen Stelle	0,8	0,8	0,5	0,0	0,7
Informationen über den weiteren Ablauf	0,5	0,6	0,8	0,3	0,6
Informationen zu Verfahrensschritten	0,6	0,6	0,6	0,4	0,6
Gesamte Verfahrensdauer	0,7	0,6	0,5	-0,1	0,5
Wartezeit	0,1	0,7	0,4	-0,2	0,5
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,2	0,3	0,2	/	0,5
Öffnungszeiten	0,5	0,5	0,2	0,4	0,4
Verständlichkeit des Rechts	/	0,3	/	/	0,4
Möglichkeit von E-Government	0,2	-0,3	0,2	/	0,0
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,0	0,4	0,2	/	0,5
Durchschnitt	0,9	0,8	0,7	0,4	0,8

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 212: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Versorgungsamts – Altersarmut**

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)



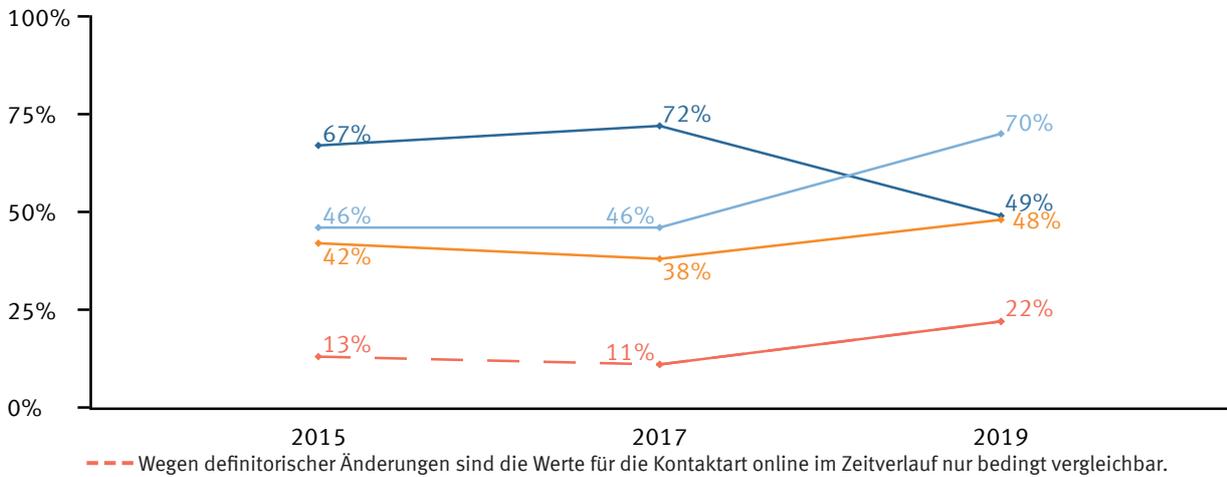
**Abbildung 213: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Amt für Soziales – Altersarmut**

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



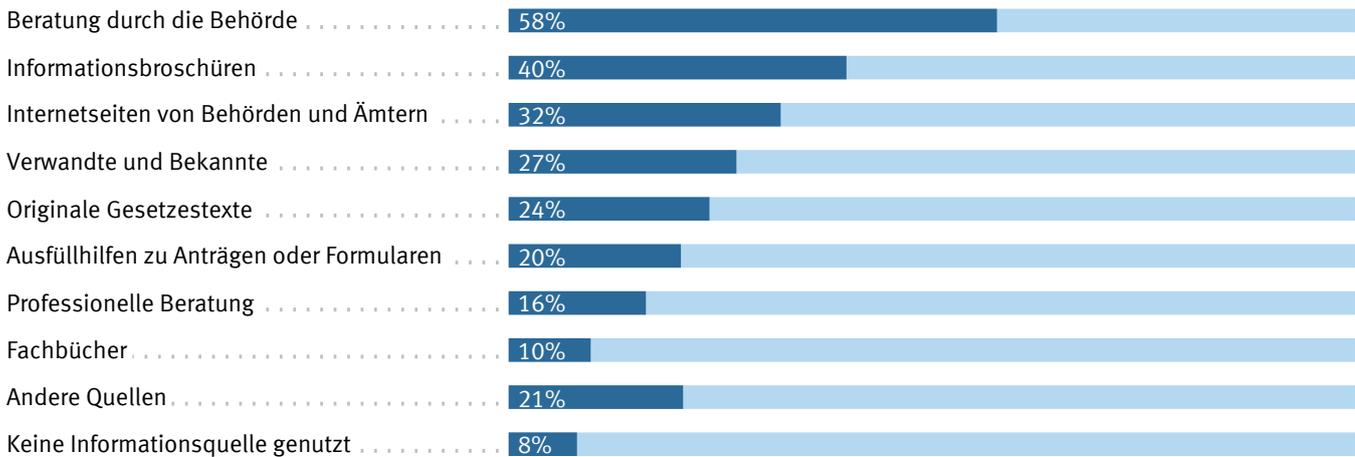
**Abbildung 214: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Altersarmut**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 215: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Amts für Soziales nach Quellen – Altersarmut**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 216: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Amts für Soziales nach Quellen – Altersarmut**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

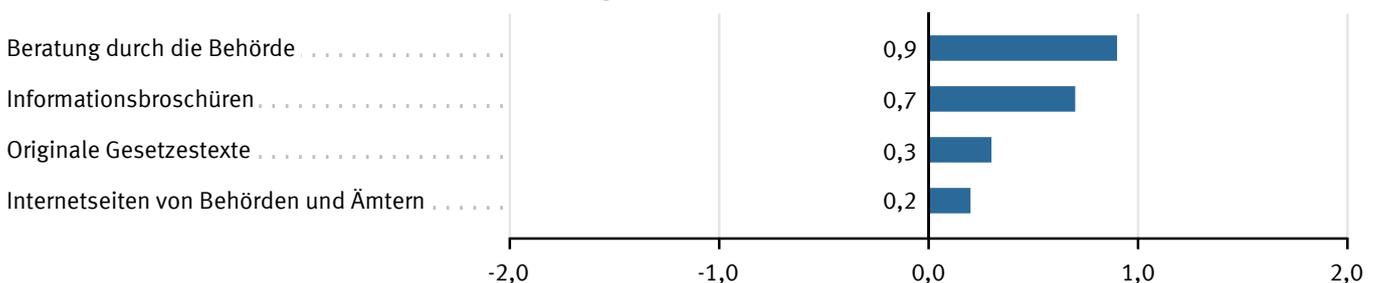


Abbildung 217: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Altersarmut

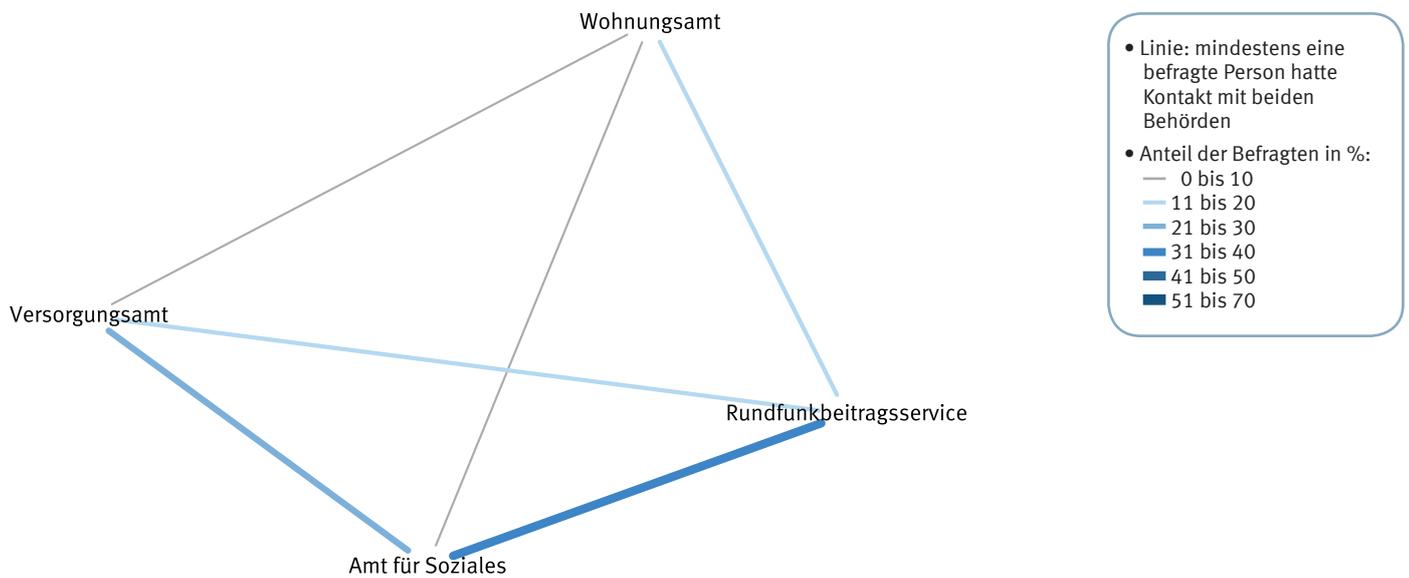
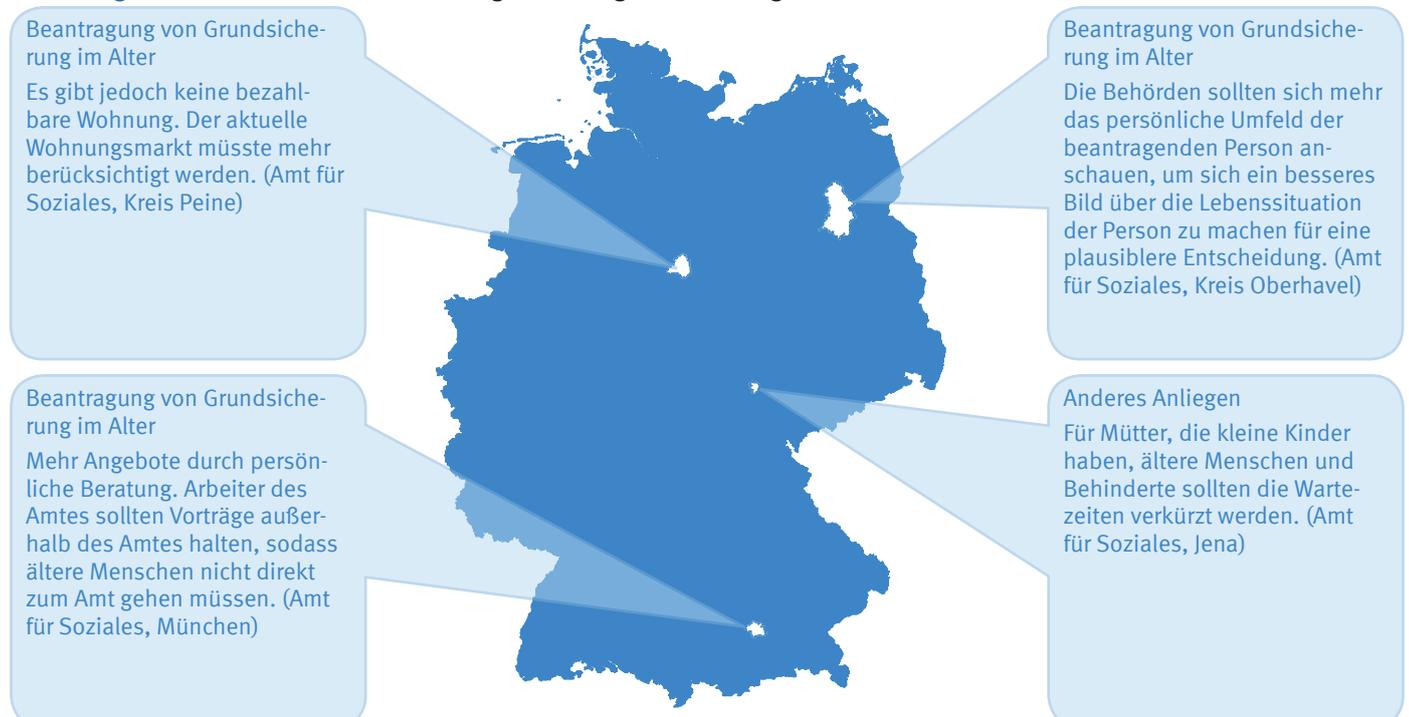


Abbildung 218: Vier von 154 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Altersarmut



# Gesundheitliche Willensbekundung



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

Anzahl der Befragten: 301

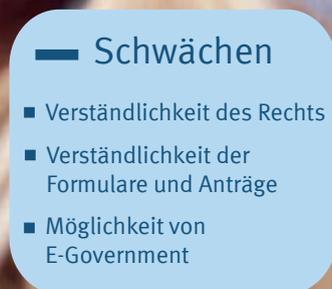
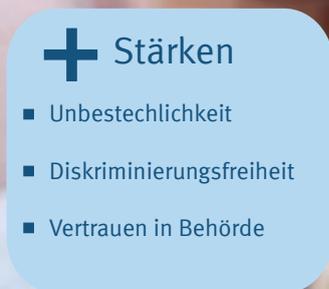


Abbildung 219: Zufriedenheit nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

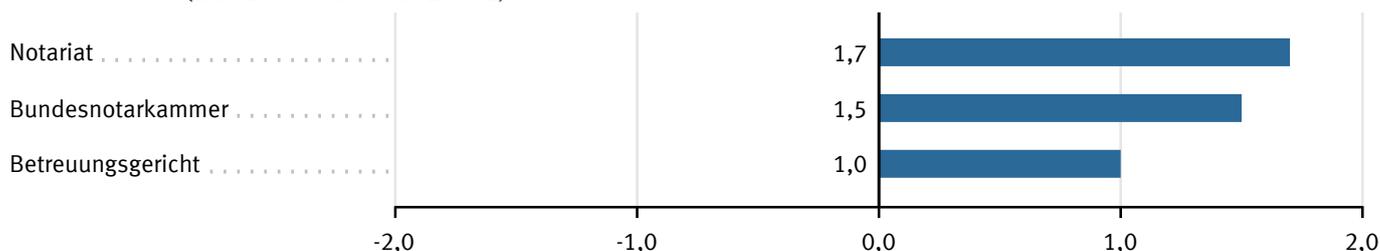
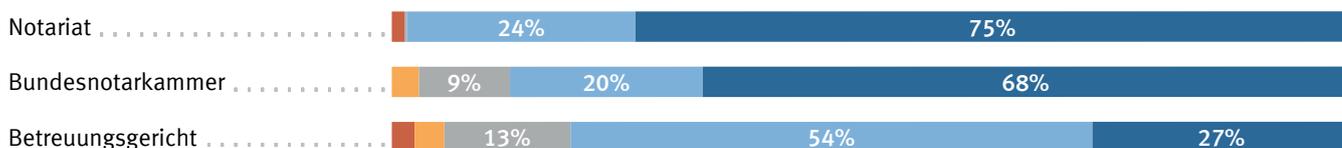


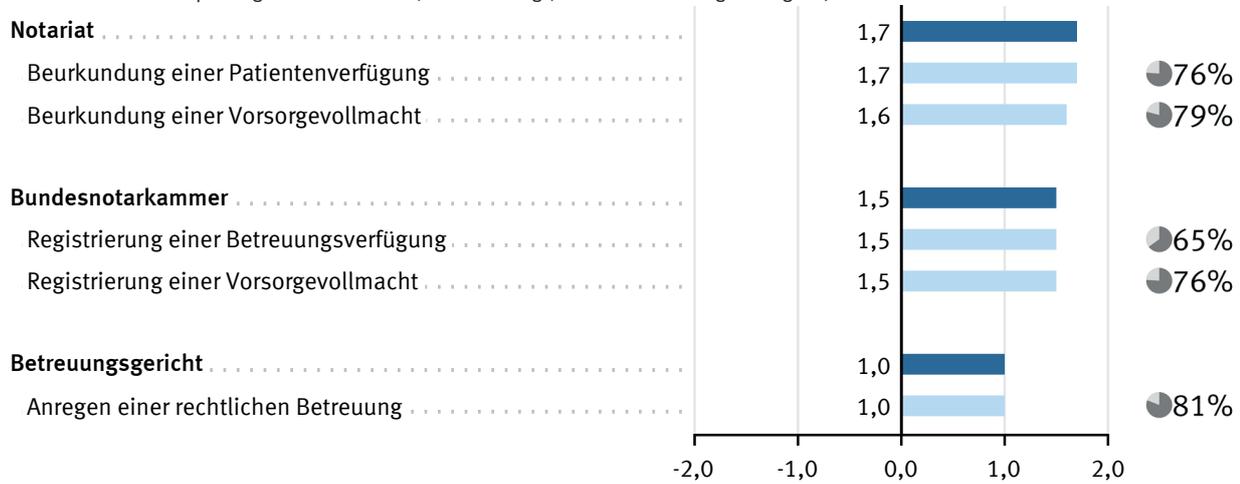
Abbildung 220: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



**Abbildung 221: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Gesundheitliche Willensbekundung**

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 222: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Gesundheitliche Willensbekundung**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Gesundheitliche Willensbekundung, — jeweilige Behörde)

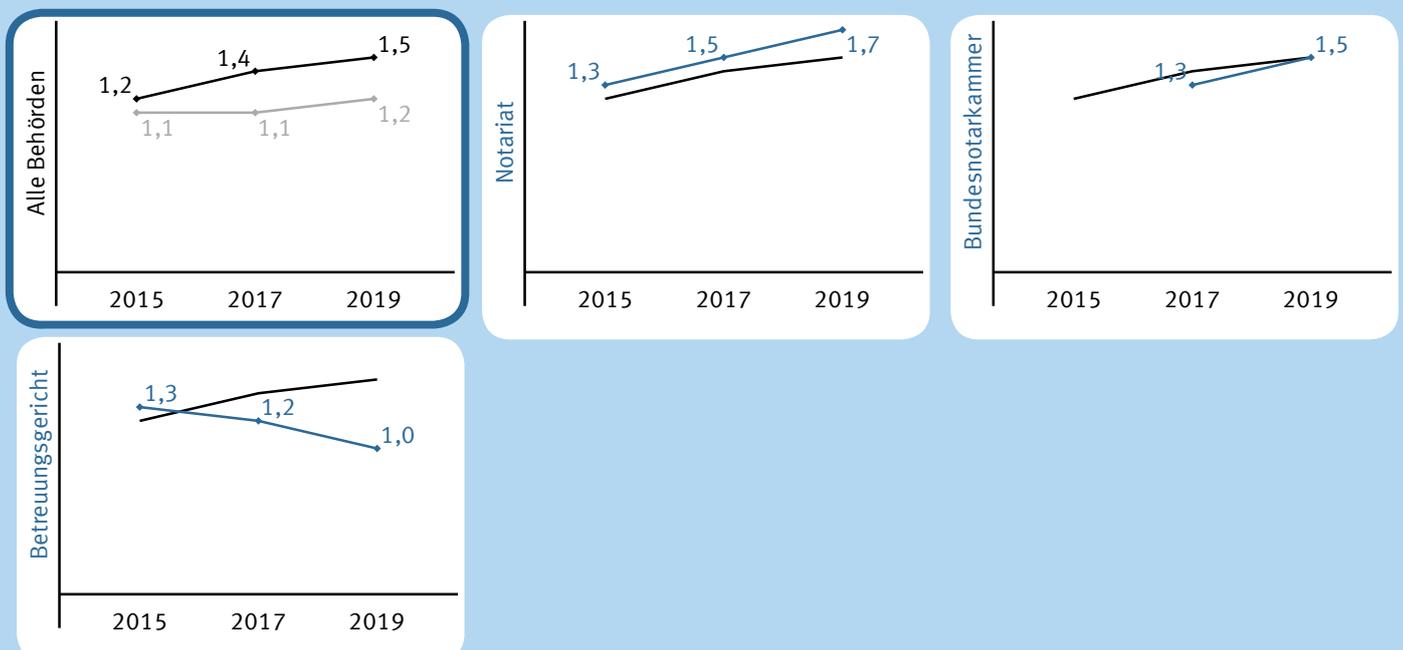


Abbildung 223: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Gesundheitliche Willensbekundung  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

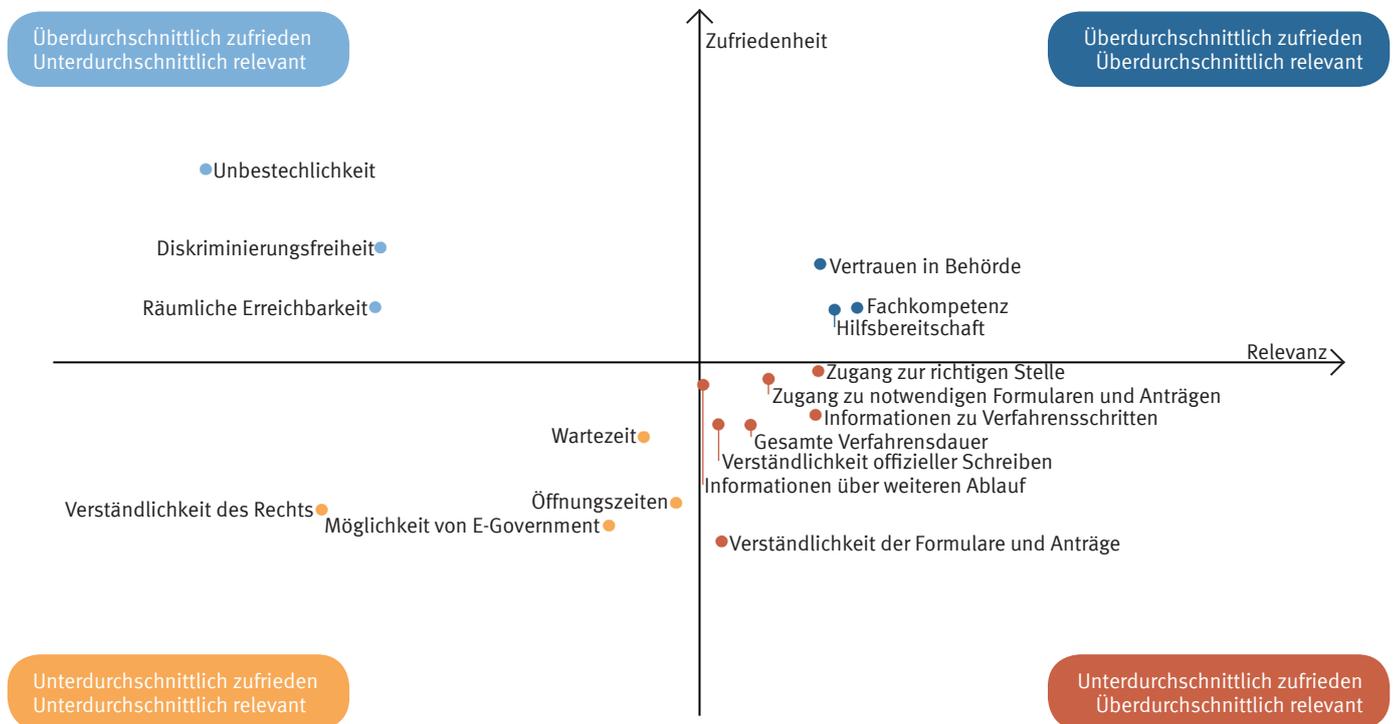


Tabelle 17: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Gesundheitliche Willensbekundung  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

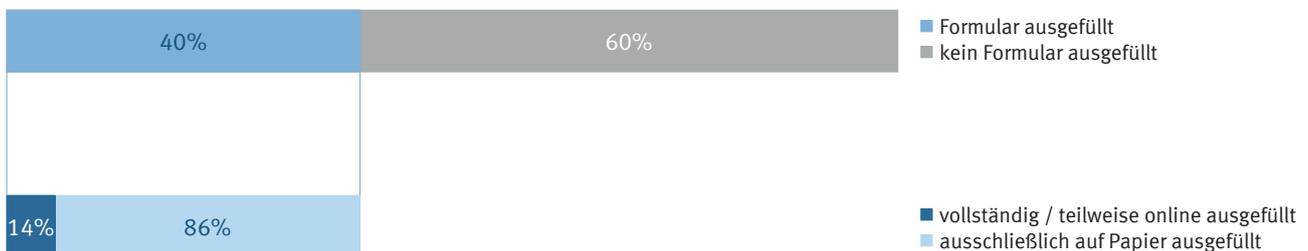
Faktor	Notariat	Bundesnotarkammer	Betreuungsgericht	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	1,8	1,9	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,8	1,8	1,6	1,8
Vertrauen in Behörde	1,8	1,5	1,5	1,7
Hilfsbereitschaft	1,8	1,4	1,3	1,7
Fachkompetenz	1,7	1,2	1,3	1,6
Räumliche Erreichbarkeit	1,7	/	1,3	1,6
Informationen über den weiteren Ablauf	1,7	1,5	0,9	1,6
Zugang zur richtigen Stelle	1,7	/	1,0	1,5
Wartezeit	1,7	/	0,7	1,5
Gesamte Verfahrensdauer	1,6	1,4	0,7	1,4
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,6	1,5	1,0	1,4
Informationen zu Verfahrensschritten	1,6	1,3	0,8	1,4
Öffnungszeiten	1,5	/	0,4	1,3
Möglichkeit von E-Government	1,0	1,1	0,3	0,8
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,1	1,4	0,2	0,8
Verständlichkeit des Rechts	0,8	/	0,4	0,7
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,4	0,9	0,7	1,2
Durchschnitt	1,7	1,5	1,0	1,5

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

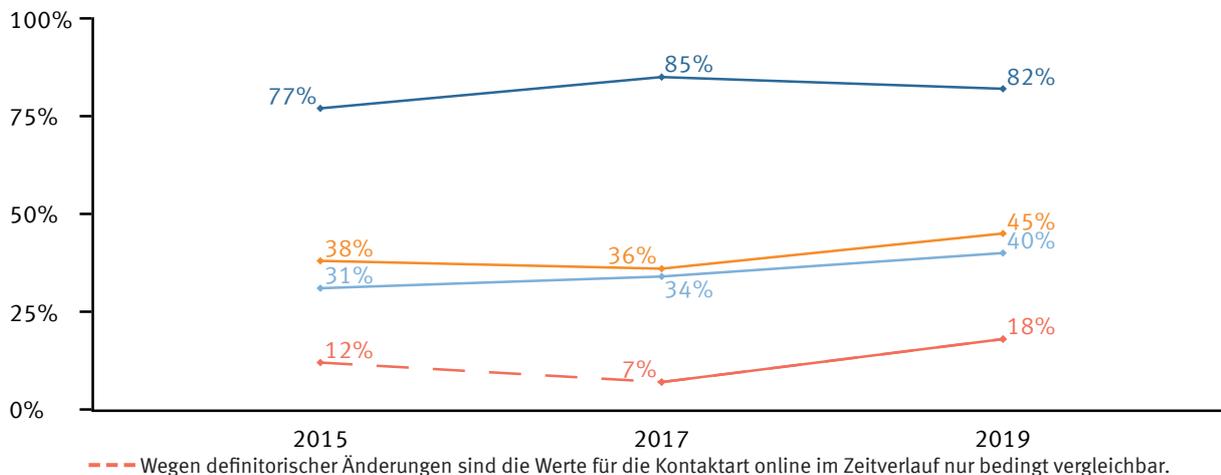
**Abbildung 224: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Betreuungsgerichts – Gesundheitliche Willensbekundung**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



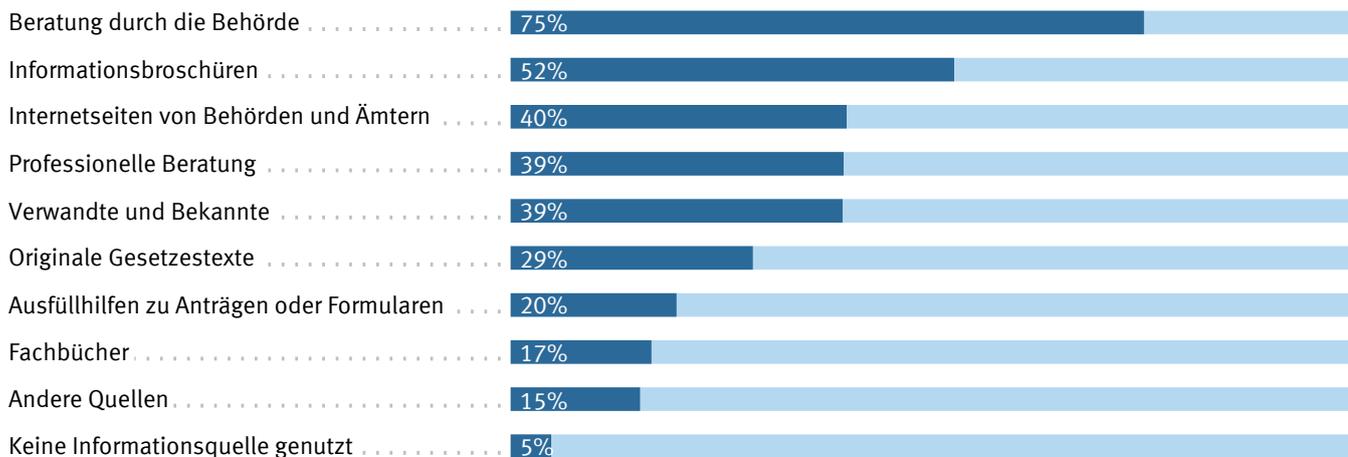
**Abbildung 225: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Notariat – Gesundheitliche Willensbekundung**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



**Abbildung 226: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Gesundheitliche Willensbekundung**  
 (— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 227: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Notariats nach Quellen – Gesundheitliche Willensbekundung**  
 (Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 228: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Notariats nach Quellen – Gesundheitliche Willensbekundung**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

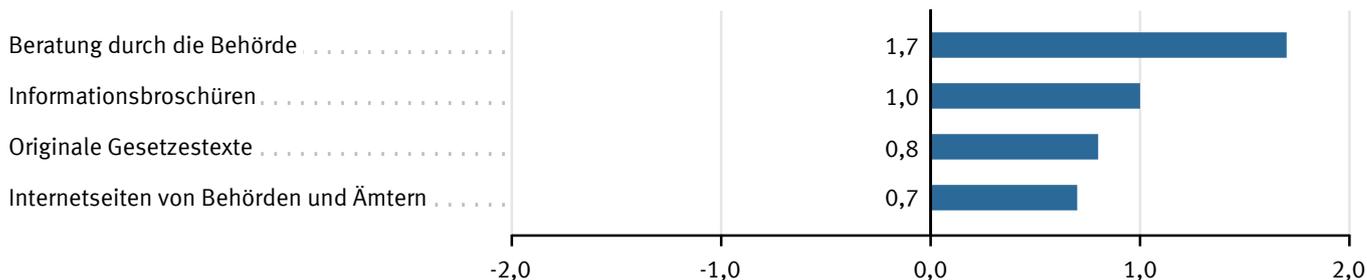


Abbildung 229: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Gesundheitliche Willensbekundung

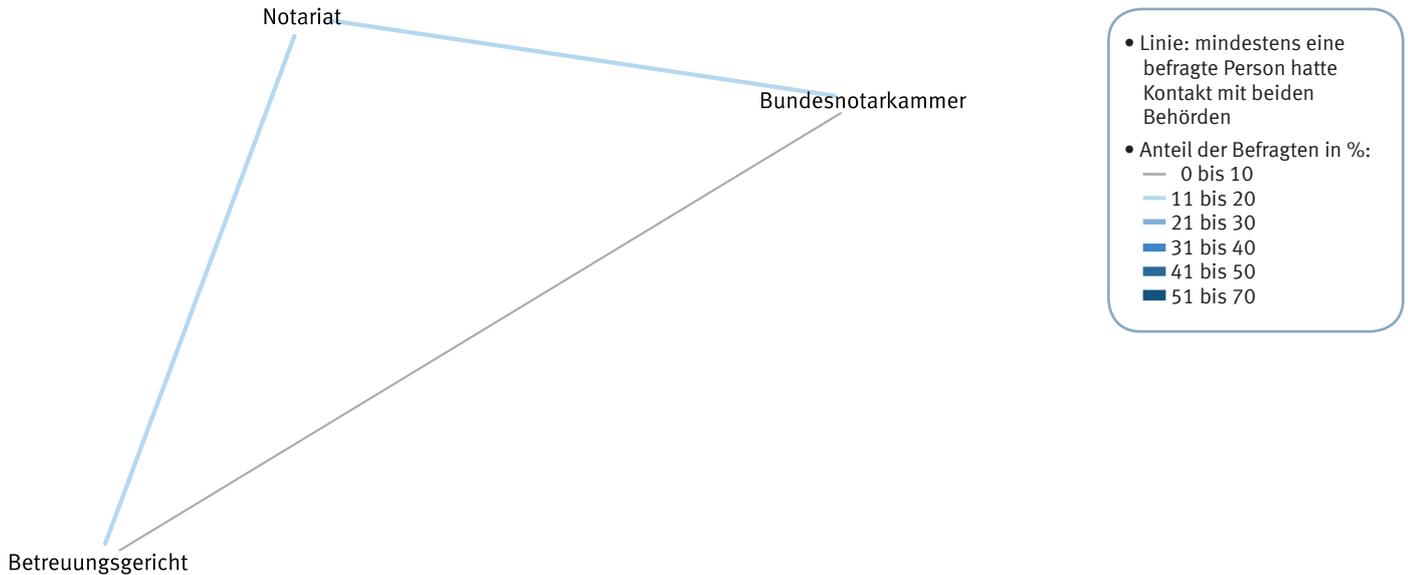


Abbildung 230: Vier von 158 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Gesundheitliche Willensbekundung

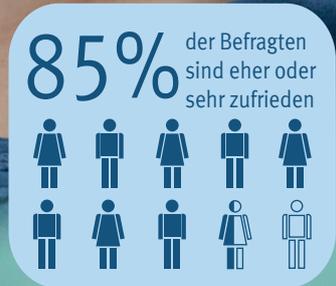


# Längerfristige Krankheit



Hält eine Erkrankung länger als sechs Wochen an, stellt der Arbeitgeber die Lohnfortzahlung in der Regel ein, sodass bei der Krankenkasse Krankengeld beantragt werden muss. Neben finanzieller Hilfe besteht für Betroffene die Möglichkeit, dort eine Haushaltshilfe zu beantragen. Auch Rentenversicherung und Unfallversicherung halten Unterstützung bereit. So können dort Reha-Maßnahmen sowie im Fall der Rentenversicherung auch Übergangsgeld beantragt werden.

Anzahl der Befragten: 311



- + Stärken**
- Unbestechlichkeit
  - Diskriminierungsfreiheit
  - Räumliche Erreichbarkeit

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

Abbildung 231: Zufriedenheit nach Behörden – Längerfristige Krankheit  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

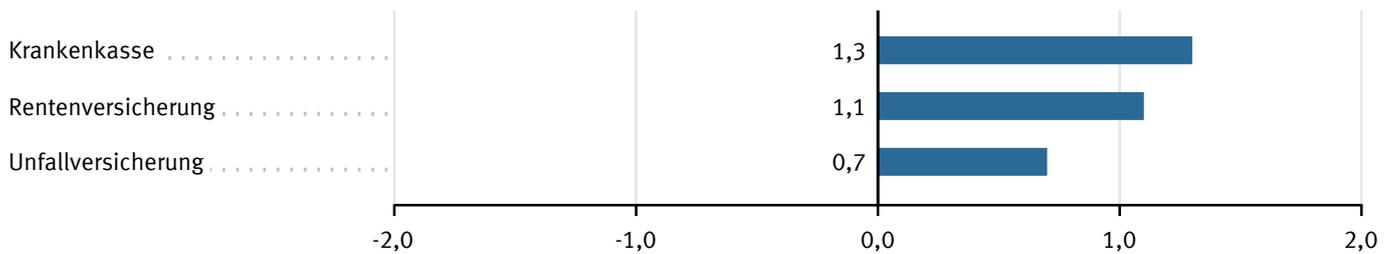


Abbildung 232: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Längerfristige Krankheit

(sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)

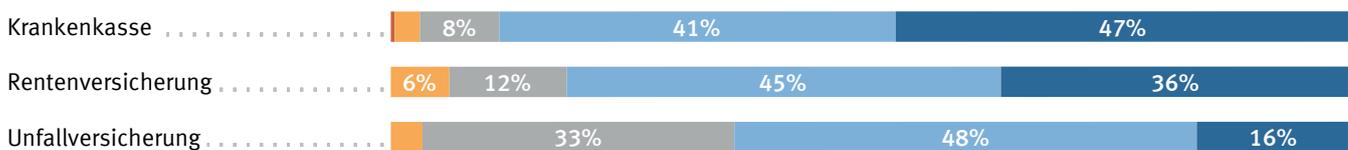


Abbildung 233: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Längerfristige Krankheit

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

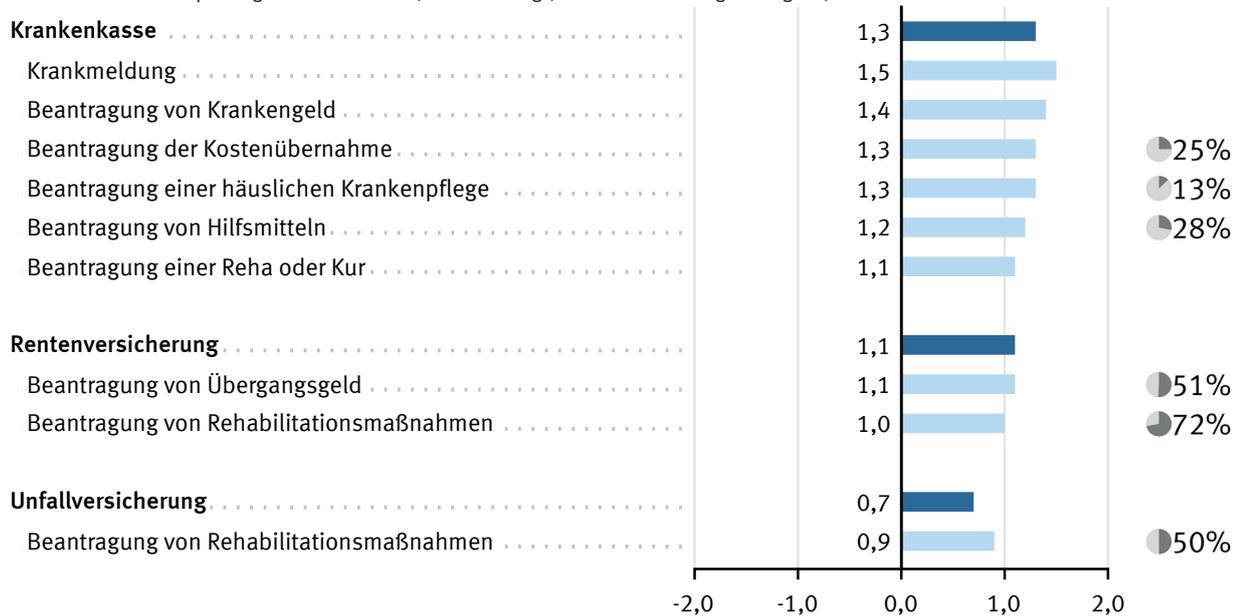


Abbildung 234: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Längerfristige Krankheit

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Längerfristige Krankheit, — jeweilige Behörde)

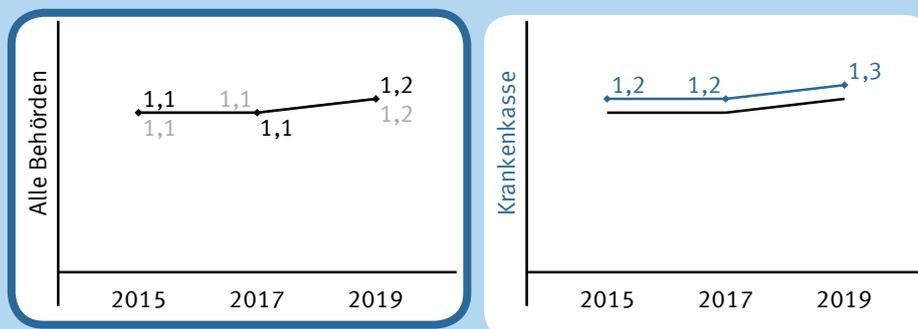


Abbildung 235: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Längerfristige Krankheit

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)



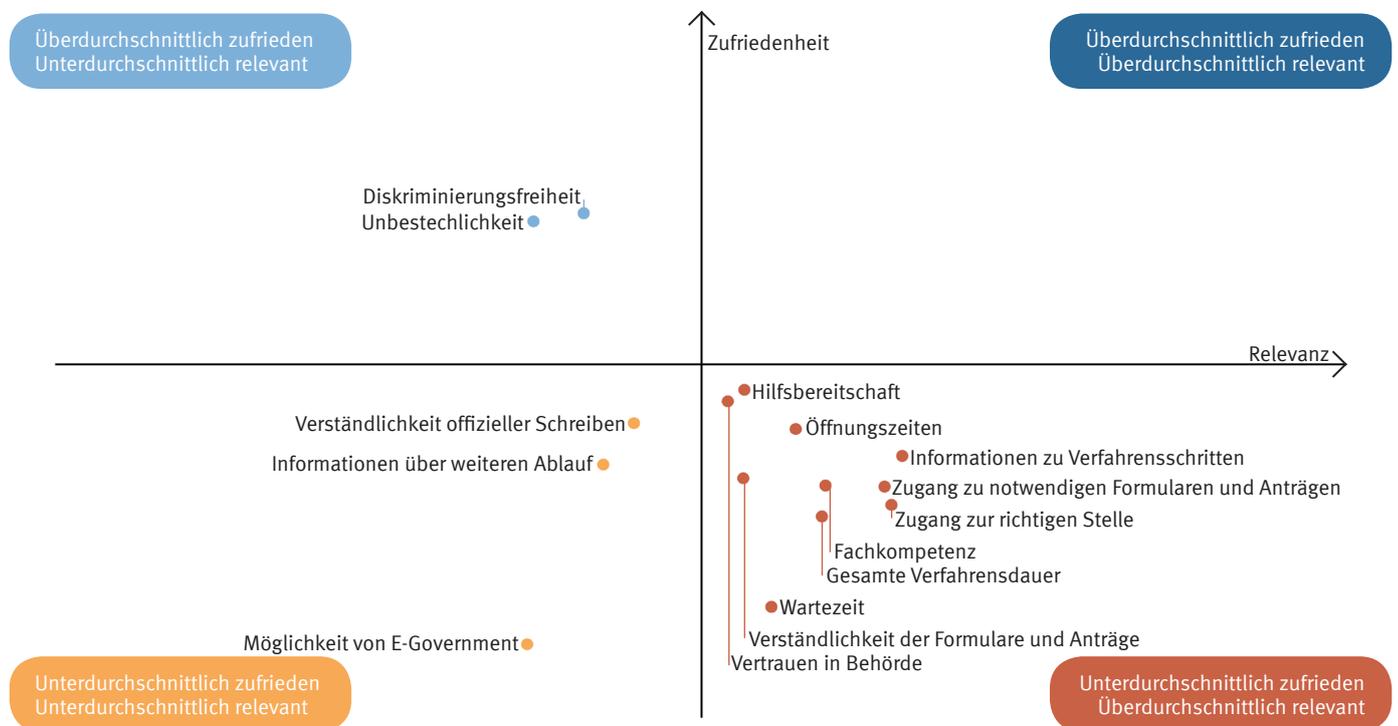
Tabelle 18: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Längerfristige Krankheit

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

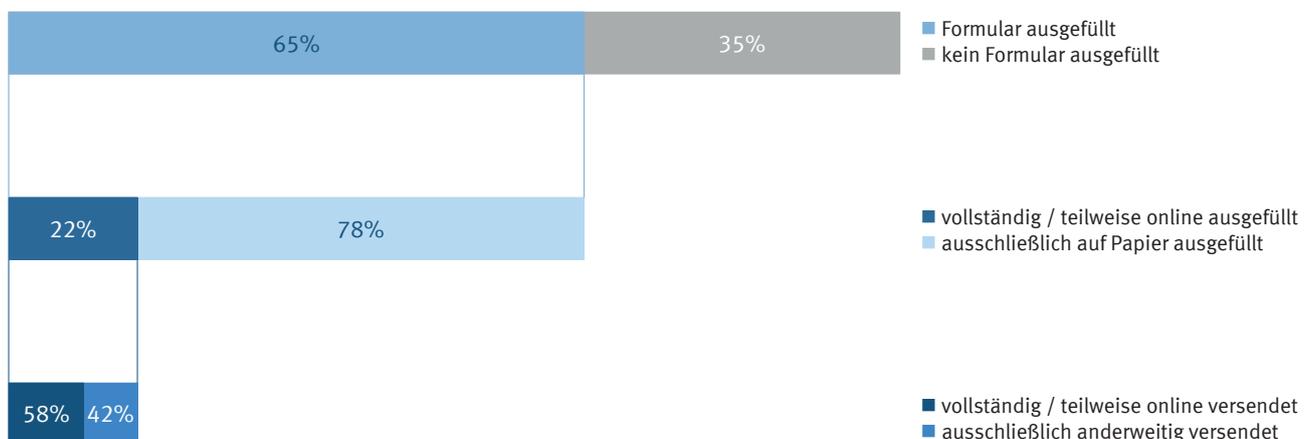
Faktor	Kranken- kasse	Renten- versicherung	Unfall- versicherung	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	1,9	1,7	1,8
Diskriminierungsfreiheit	1,7	1,7	1,7	1,7
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,5	/	1,5
Hilfsbereitschaft	1,5	1,1	0,9	1,4
Zugang zur richtigen Stelle	1,5	0,9	0,4	1,3
Vertrauen in Behörde	1,3	1,2	0,9	1,2
Fachkompetenz	1,3	1,1	0,5	1,2
Öffnungszeiten	1,3	0,6	0,7	1,2
Gesamte Verfahrensdauer	1,2	0,6	0,3	1,0
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,1	1,0	0,5	1,0
Informationen über den weiteren Ablauf	1,1	0,6	0,6	0,9
Wartezeit	1,2	0,2	-0,1	0,9
Informationen zu Verfahrensschritten	0,9	0,8	0,6	0,9
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,9	0,7	0,5	0,8
Verständlichkeit des Rechts	0,8	0,7	/	0,7
Möglichkeit von E-Government	0,7	0,2	-0,2	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,1	0,6	0,8	1,0
Durchschnitt	1,3	1,1	0,7	1,2

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 236: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Unfallversicherung – Längerfristige Krankheit**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

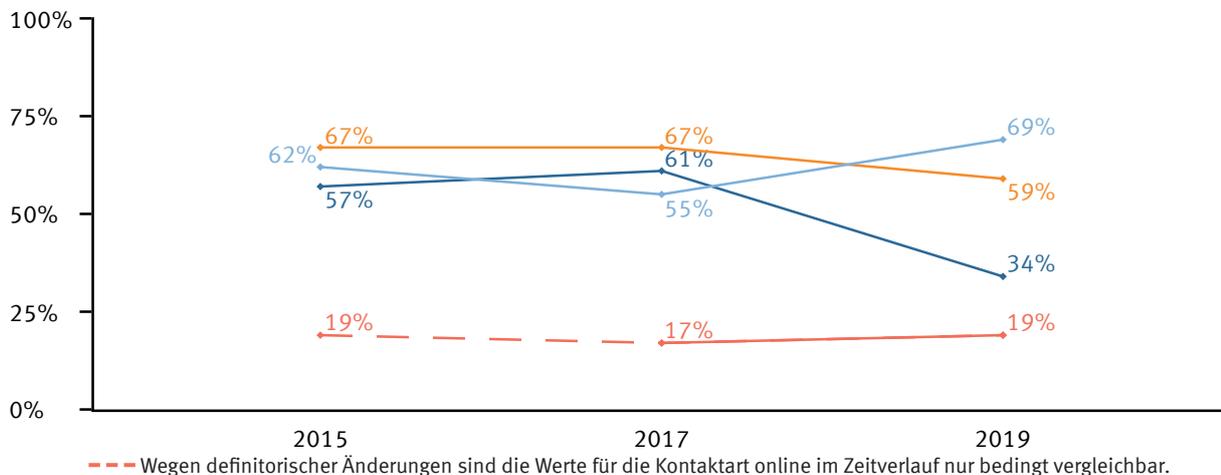


**Abbildung 237: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Krankenkasse – Längerfristige Krankheit**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



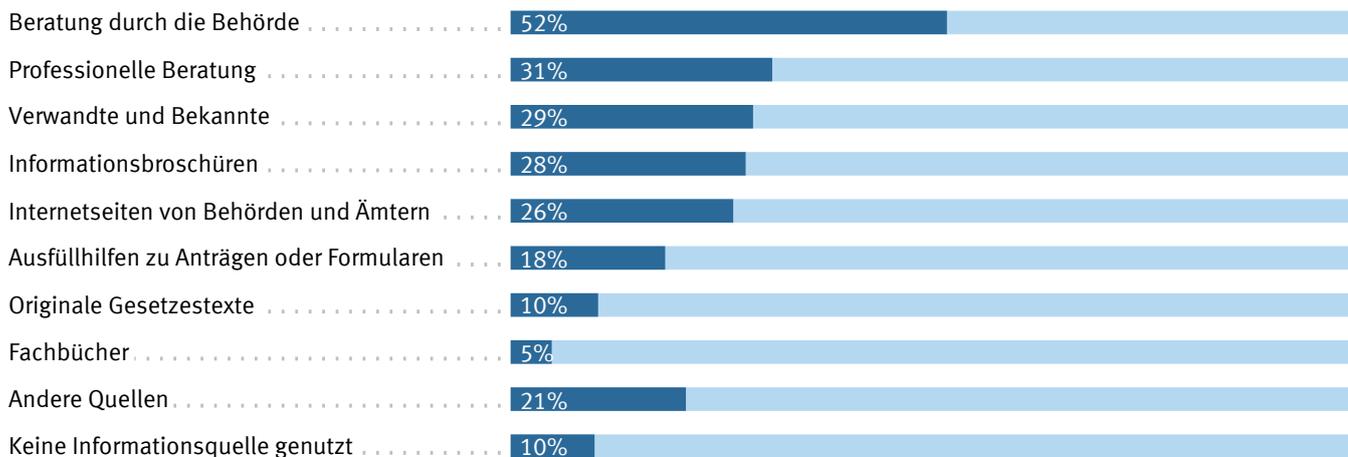
**Abbildung 238: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Längerfristige Krankheit**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 239: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Krankenkasse nach Quellen – Längerfristige Krankheit**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 240: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Krankenkasse nach Quellen – Längerfristige Krankheit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

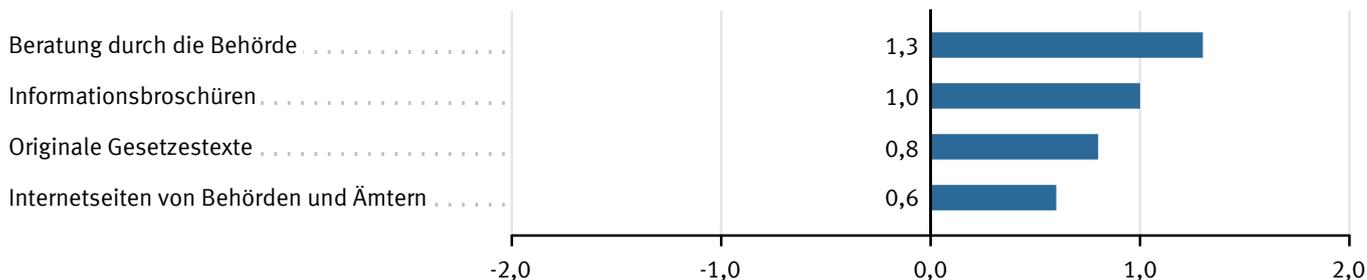


Abbildung 241: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Längerfristige Krankheit

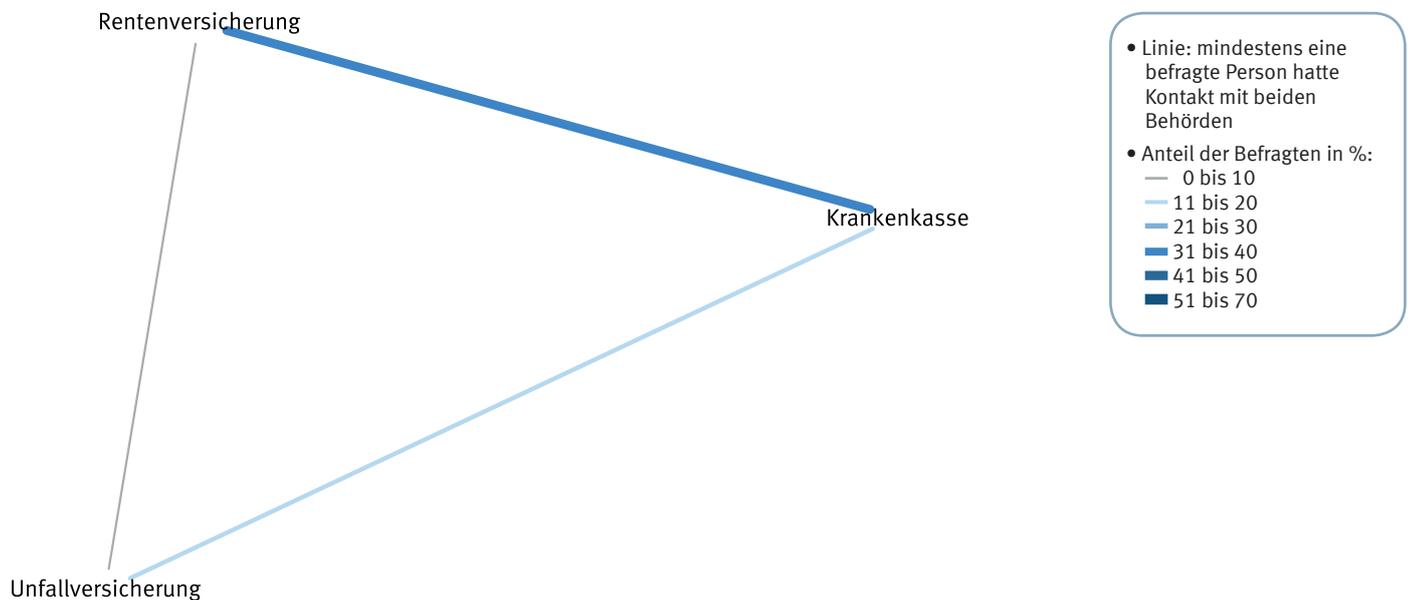


Abbildung 242: Vier von 208 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Längerfristige Krankheit



# Behinderung



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

Anzahl der Befragten: 570



## + Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Räumliche Erreichbarkeit

## — Schwächen

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

Abbildung 243: Zufriedenheit nach Behörden – Behinderung  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

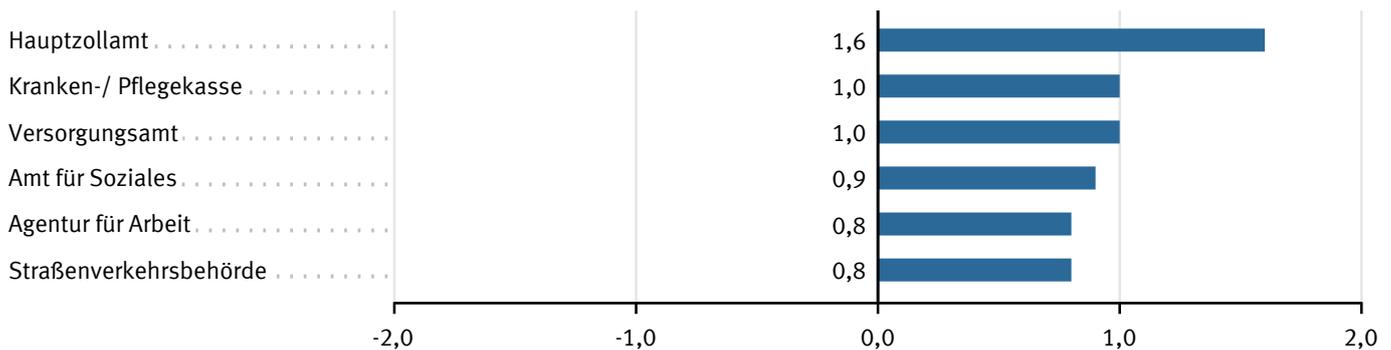


Abbildung 244: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Behinderung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

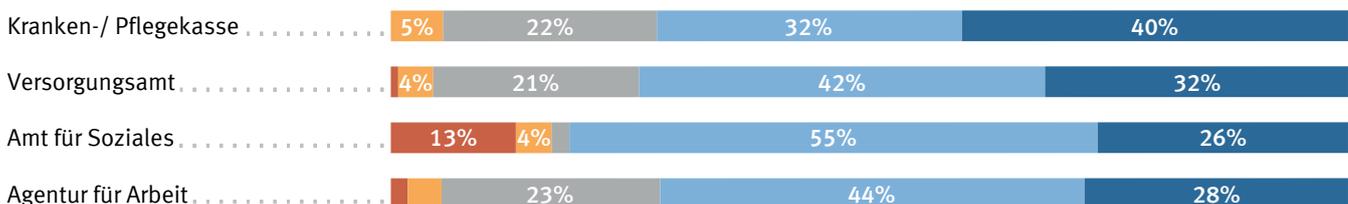


Abbildung 245: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Behinderung

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

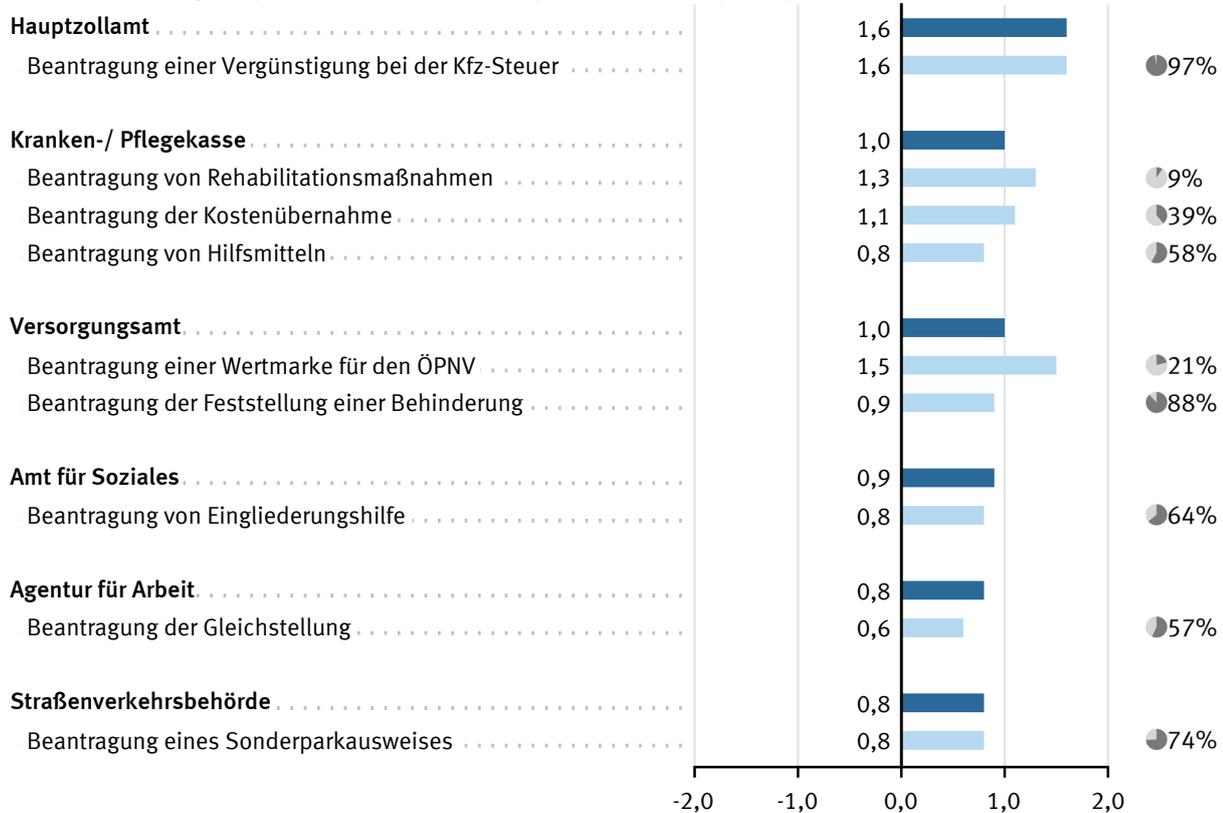


Abbildung 246: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Behinderung

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Behinderung, — jeweilige Behörde)

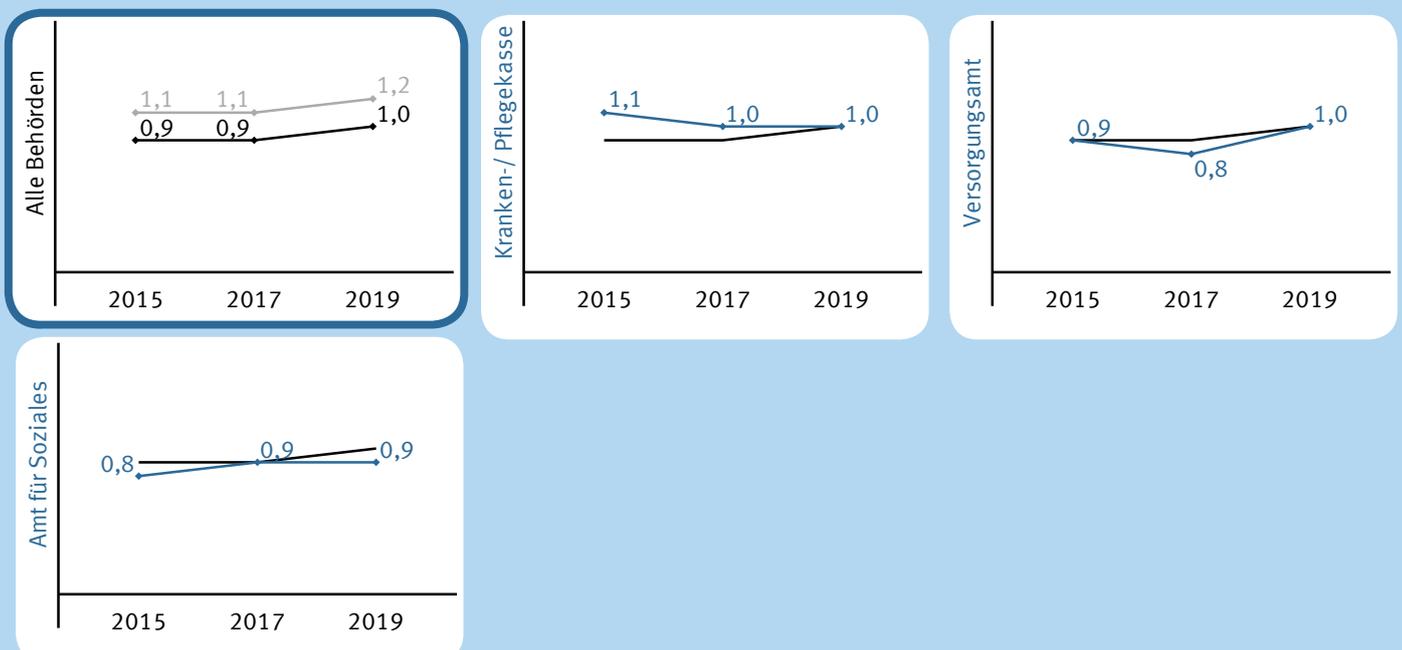


Abbildung 247: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Behinderung

(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

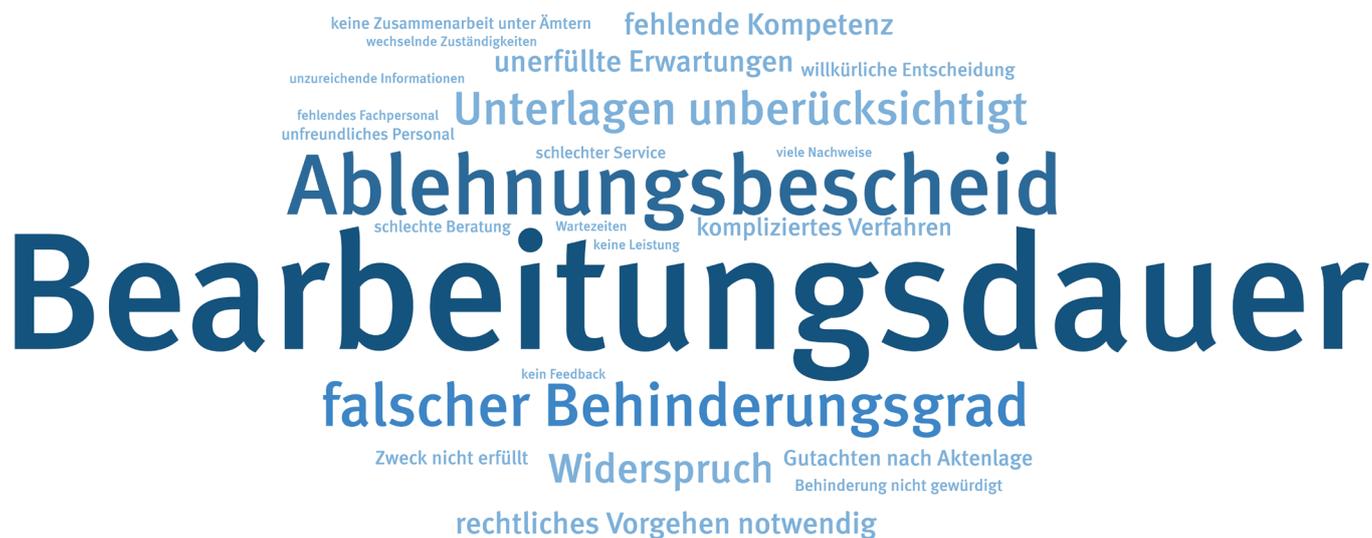


Tabelle 19: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Behinderung

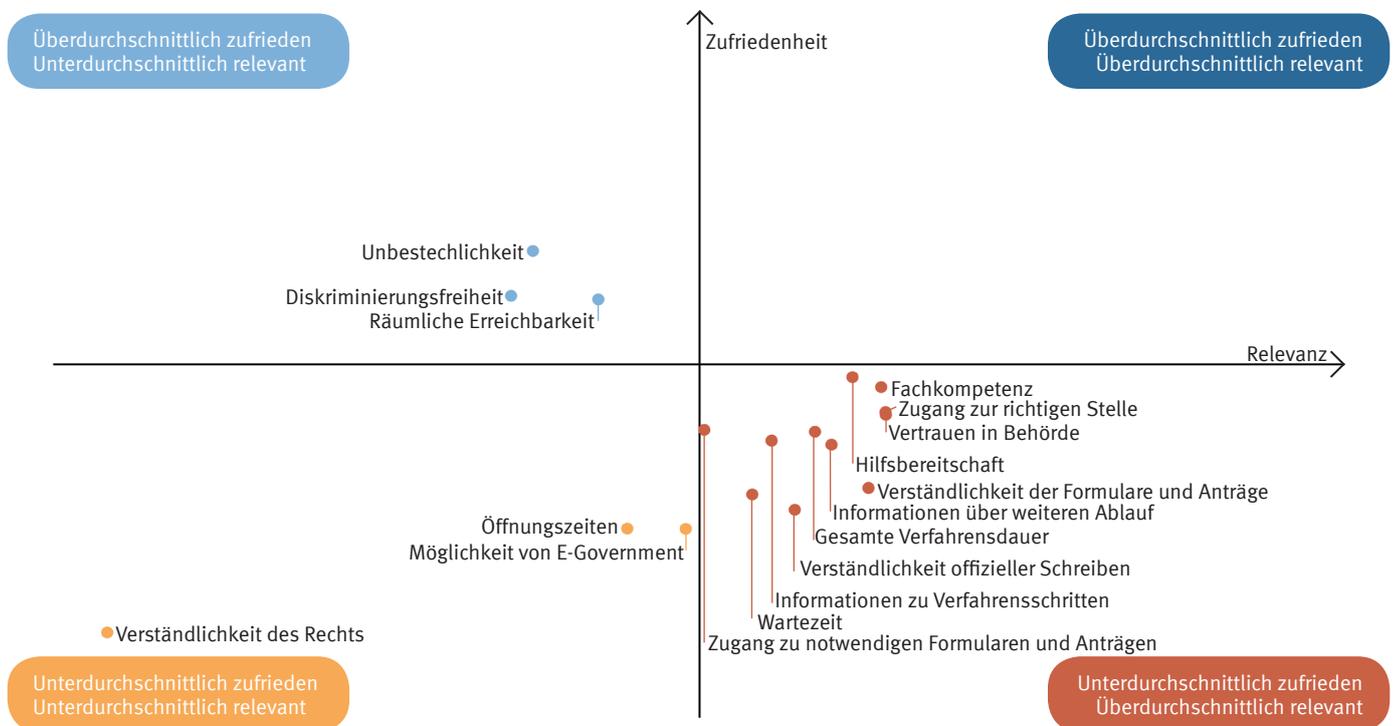
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

Faktor	Hauptzoll- amt	Kranken-/ Pflegekasse	Versorgungs- amt	Amt für Soziales	Agentur für Arbeit	Straßen- verkehrs- behörde	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	2,0	1,8	1,8	1,8	1,5	1,6	1,8
Diskriminierungsfreiheit	1,7	1,4	1,6	0,9	1,3	0,8	1,5
Räumliche Erreichbarkeit	1,1	1,3	1,0	/	1,3	/	1,2
Hilfsbereitschaft	1,7	1,2	1,0	0,8	1,0	1,5	1,1
Fachkompetenz	1,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,2	1,0
Zugang zur richtigen Stelle	1,6	1,1	0,9	0,4	0,8	0,9	1,0
Vertrauen in Behörde	1,9	0,9	0,9	0,9	0,8	1,0	0,9
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,3	0,9	1,1	0,5	0,7	/	0,9
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	/	1,0	0,8	1,0	0,5	/	0,8
Öffnungszeiten	1,6	0,9	0,7	0,8	0,3	0,6	0,8
Informationen über den weiteren Ablauf	1,2	0,8	0,7	0,6	0,7	0,7	0,8
Informationen zu Verfahrensschritten	1,6	0,6	0,8	0,4	0,7	0,9	0,8
Wartezeit	1,6	0,9	0,5	0,4	0,4	0,8	0,7
Gesamte Verfahrensdauer	1,3	0,7	0,5	0,6	0,7	0,5	0,6
Verständlichkeit des Rechts	/	1,0	0,4	/	-0,2	/	0,6
Möglichkeit von E-Government	/	0,4	0,3	-0,7	0,3	/	0,2
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,3	0,8	0,7	0,5	0,4	0,6	0,8
Durchschnitt	1,6	1,0	1,0	0,9	0,8	0,8	1,0

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

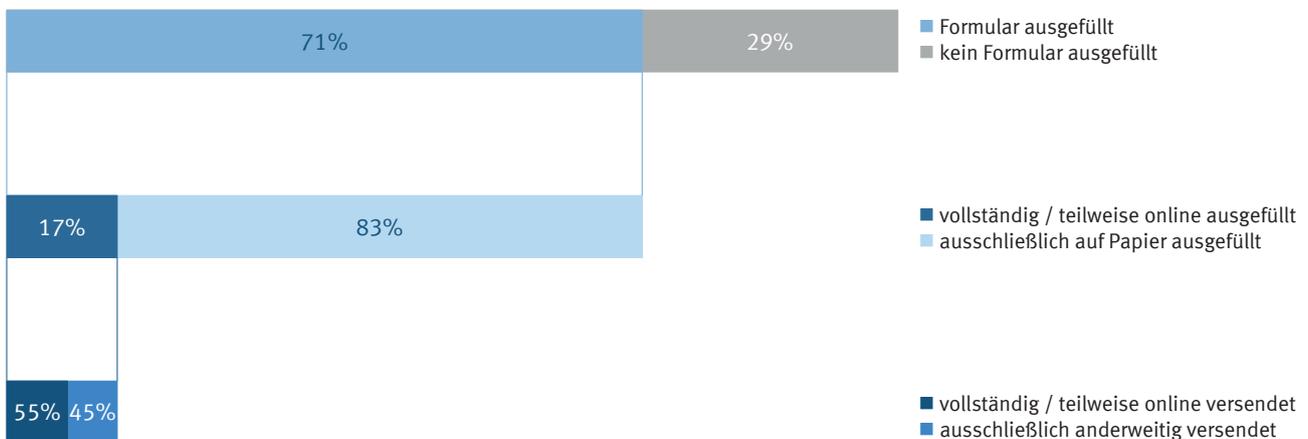
**Abbildung 248: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen der Agentur für Arbeit – Behinderung**

(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit und ausreichend großer Anzahl von Befragten)



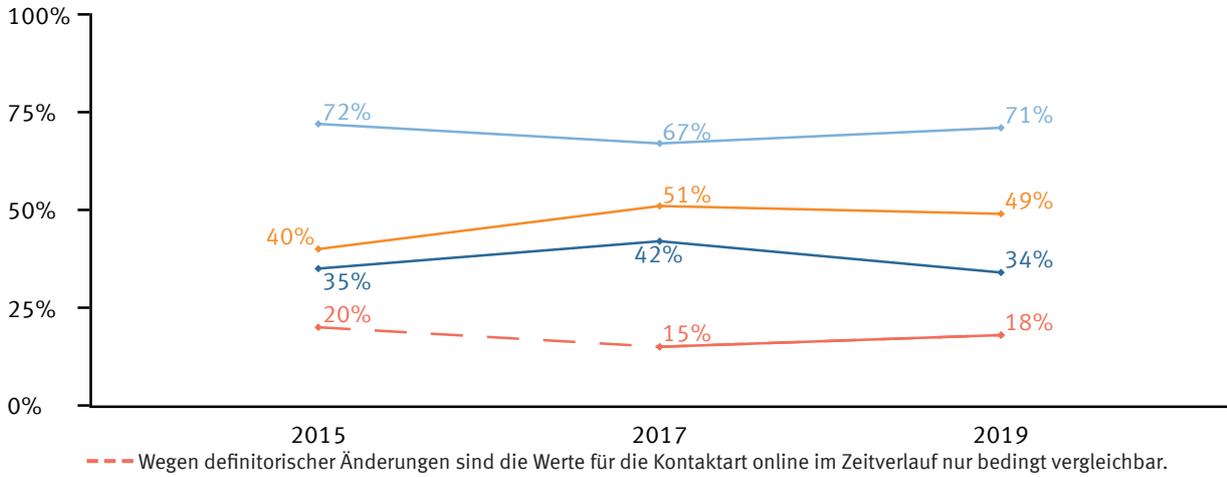
**Abbildung 249: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei dem Versorgungsamt – Behinderung**

(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



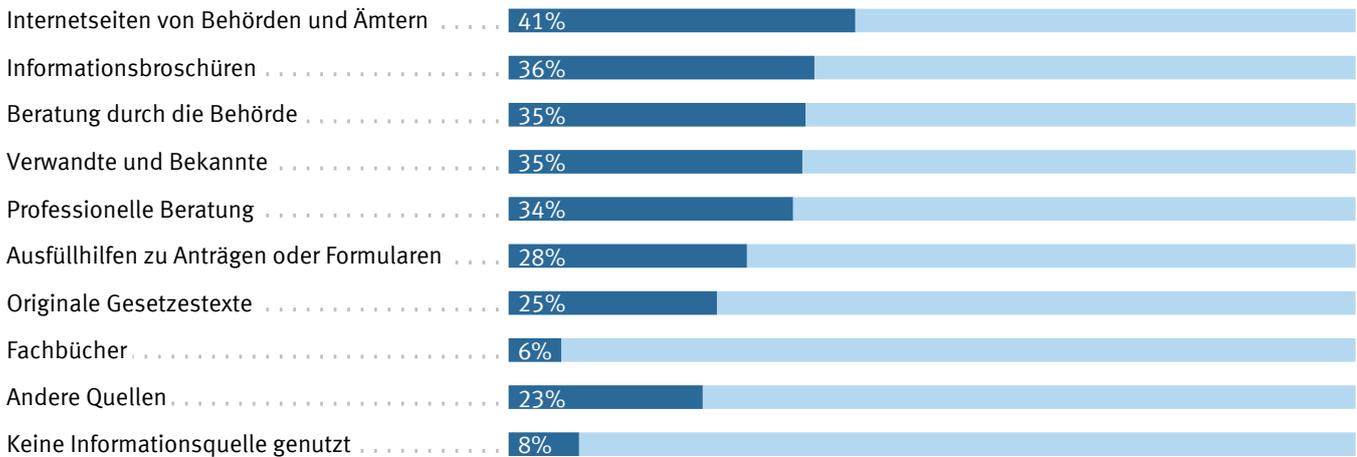
**Abbildung 250: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Behinderung**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 251: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Versorgungsamts nach Quellen – Behinderung**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 252: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Versorgungsamts nach Quellen – Behinderung**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

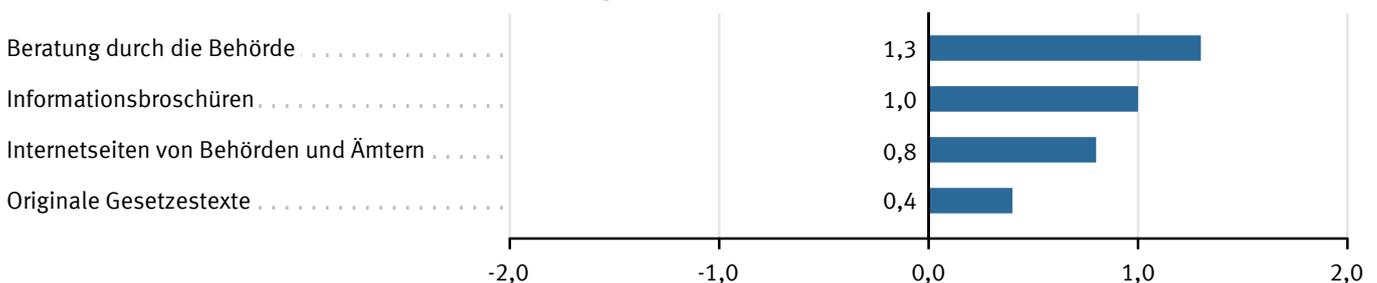


Abbildung 253: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Grad der Behinderung – Behinderung

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

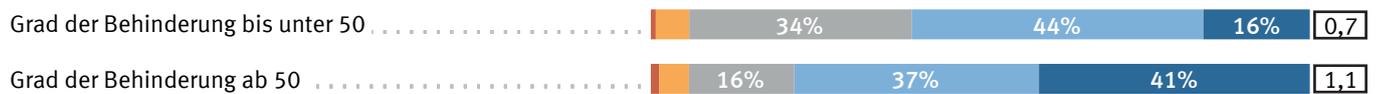


Abbildung 254: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit Grad der Behinderung ab 50 – Behinderung

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

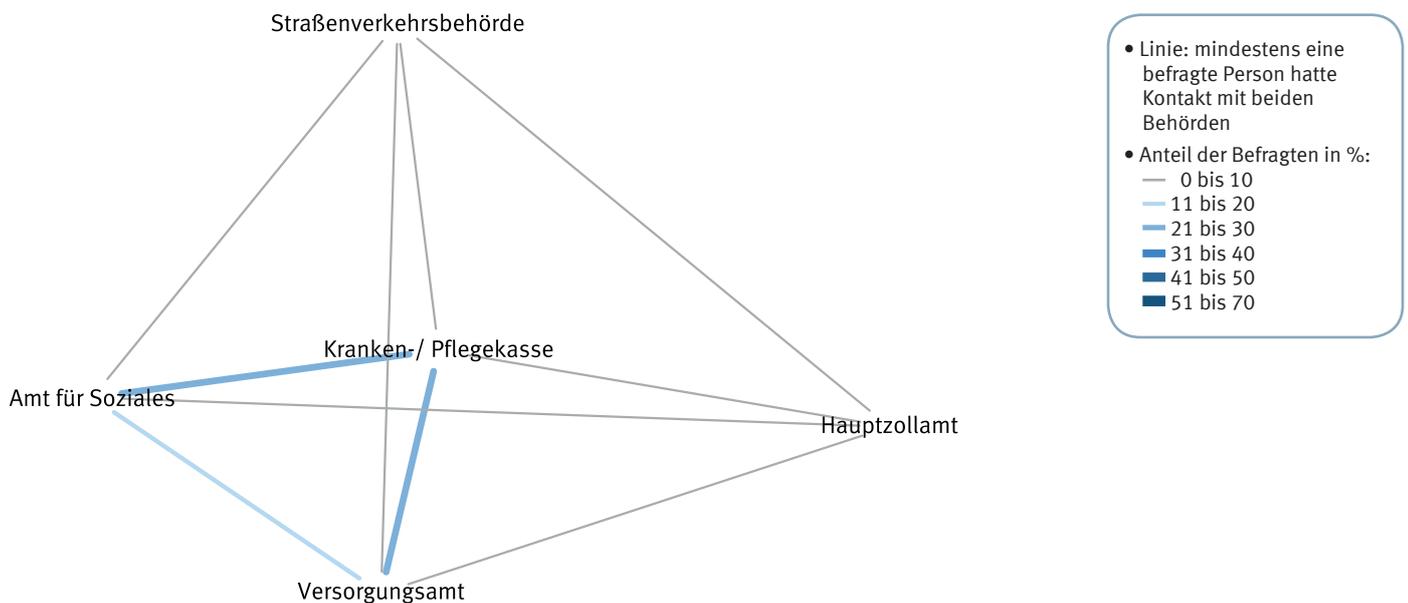


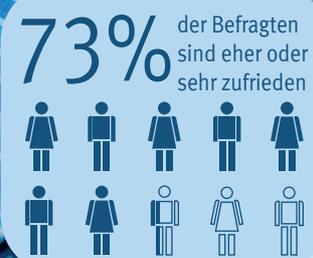
Abbildung 255: Vier von 472 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Behinderung



# Pflegebedürftigkeit

Die Pflegebedürftigkeit einer Person muss zunächst anerkannt werden, bevor sie entsprechende Hilfen und Mittel beantragen kann. Zuständig hierfür ist die jeweilige Pflegekasse (Teil der Krankenkassen). Je nach Ausmaß der Bedürftigkeit entsteht dann ein Anspruch auf Geldleistungen, Sachmittel oder Rehabilitationsmaßnahmen. Hierzu können zum Beispiel ein Zuschuss der Pflegekasse für Wohnungsanpassungsmaßnahmen (etwa für den Einbau breiterer Türen für rollstuhlgerechtes Wohnen) oder Pflegeunterstützungsgeld zählen. Pflegenden Angehörigen haben zudem gesonderte Ansprüche auf die Fortzahlung der Rentenversicherungsbeiträge. Die zuständige Behörde in diesem Fall ist die Rentenversicherung.

Anzahl der Befragten: 392



## + Stärken

- Unbestechlichkeit
- Diskriminierungsfreiheit
- Hilfsbereitschaft

## — Schwächen

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

Abbildung 256: Zufriedenheit nach Behörden – Pflegebedürftigkeit  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

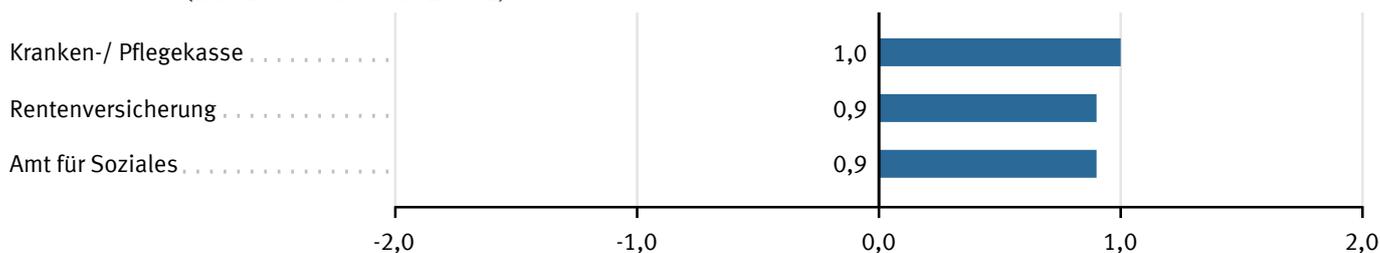


Abbildung 257: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Pflegebedürftigkeit

(sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils/teils, eher zufrieden, sehr zufrieden)

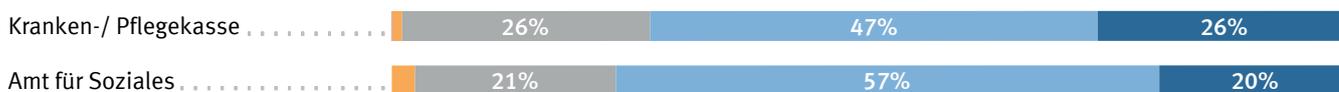


Abbildung 258: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Pflegebedürftigkeit

(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)

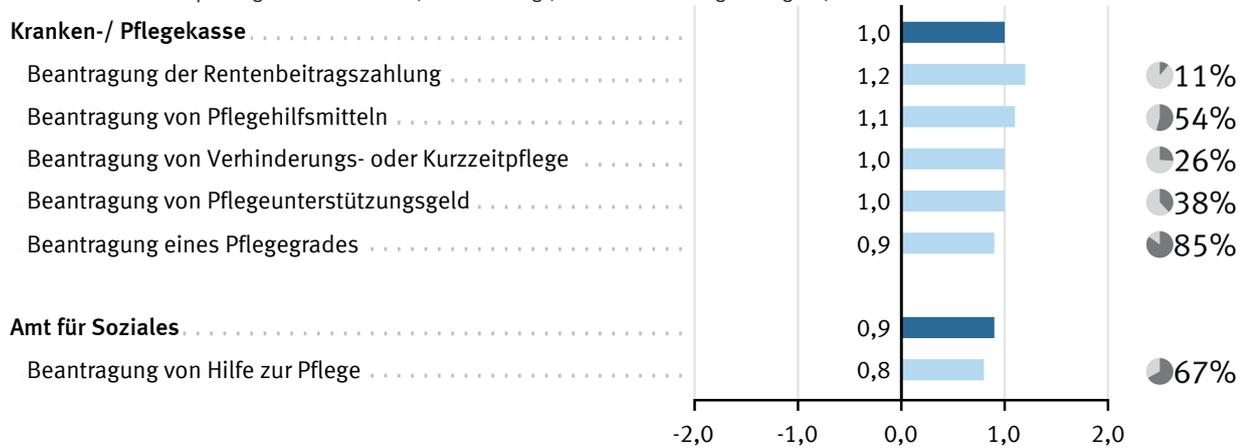
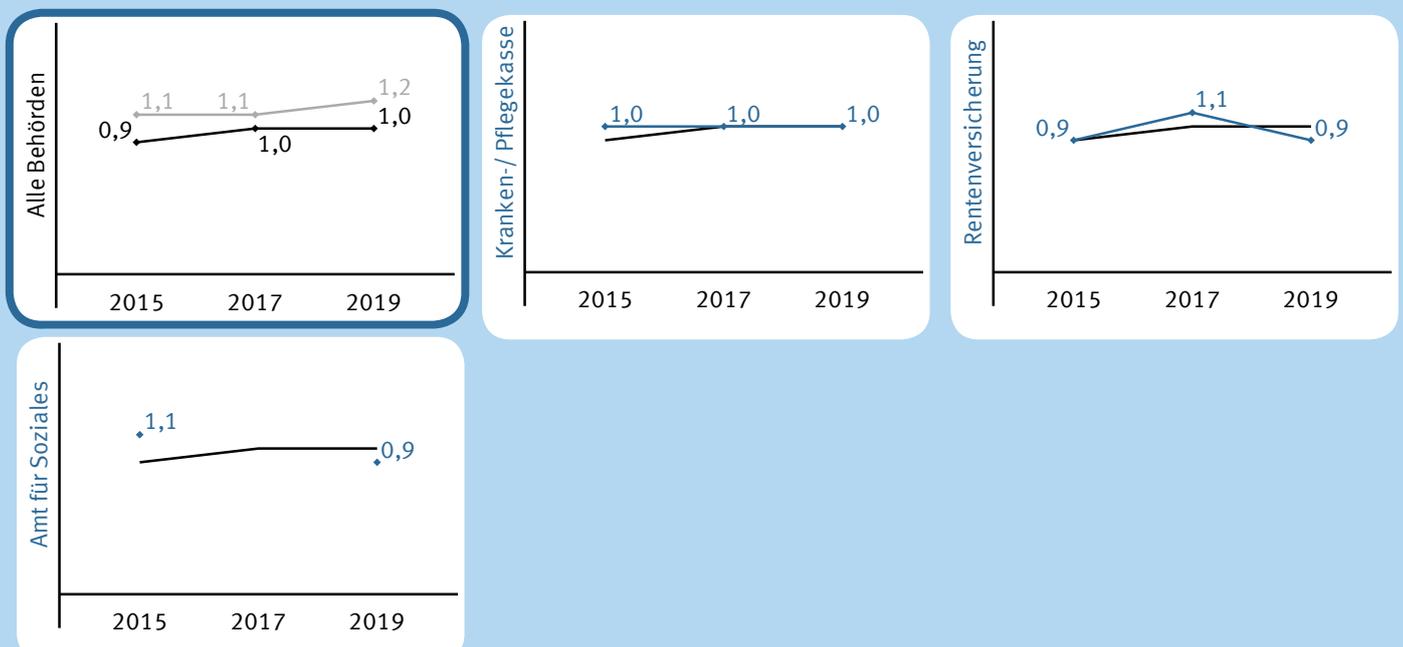


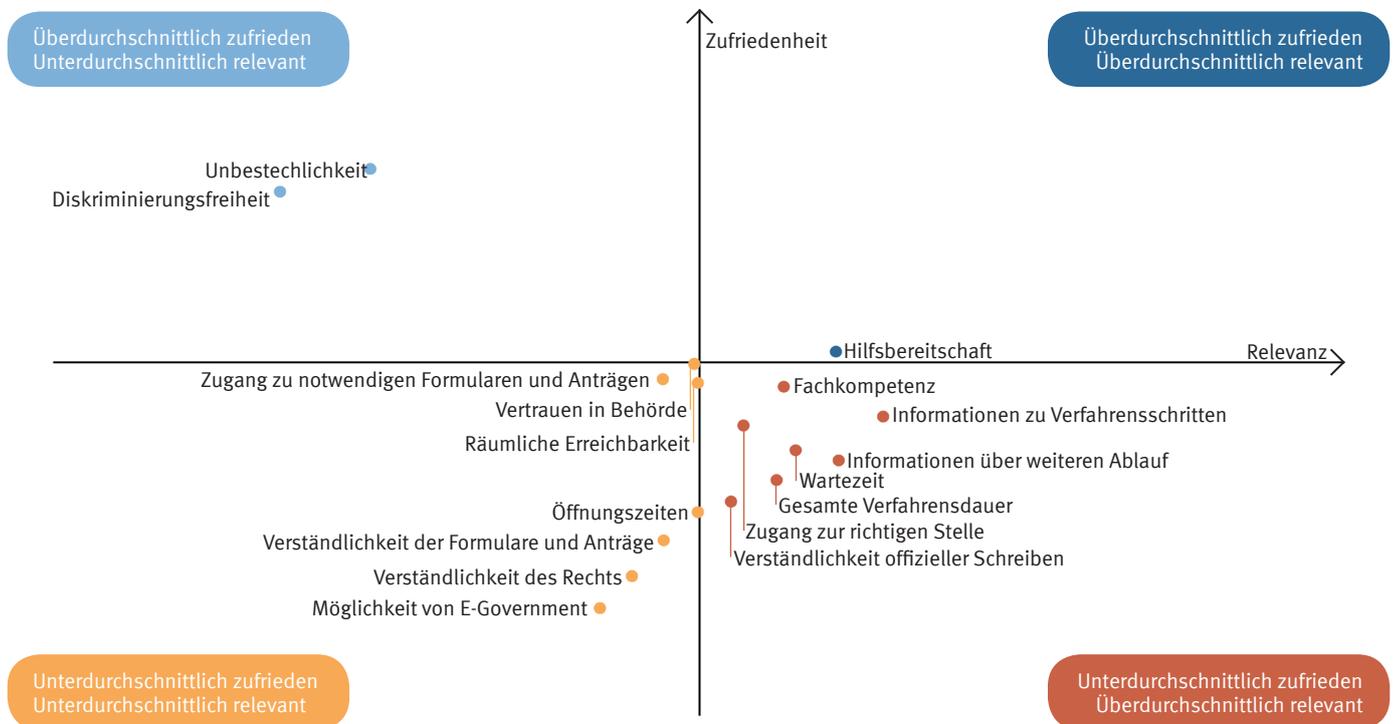
Abbildung 259: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Pflegebedürftigkeit

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Pflegebedürftigkeit, — jeweilige Behörde)

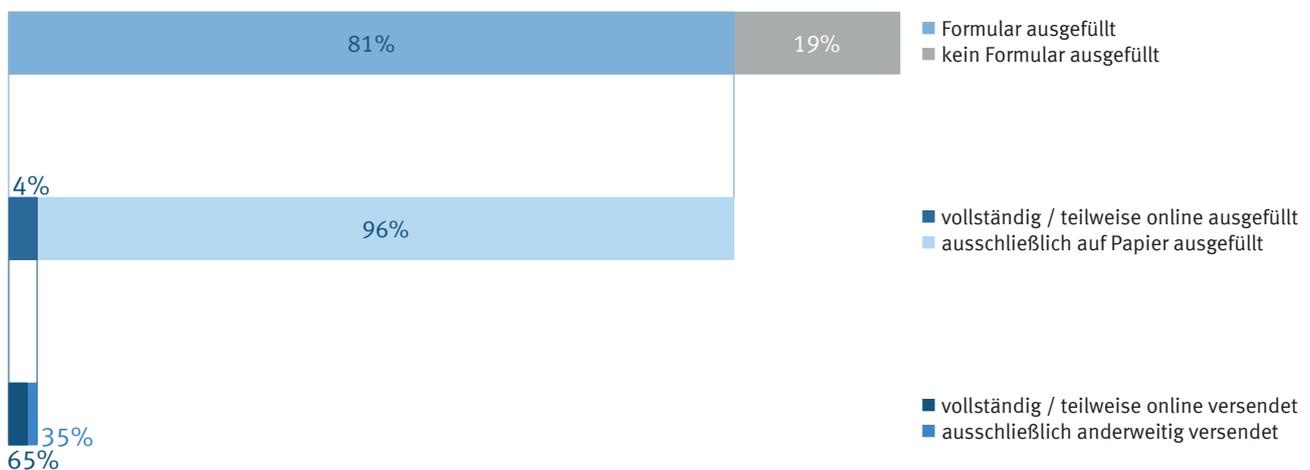




**Abbildung 261: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Amts für Soziales – Pflegebedürftigkeit**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

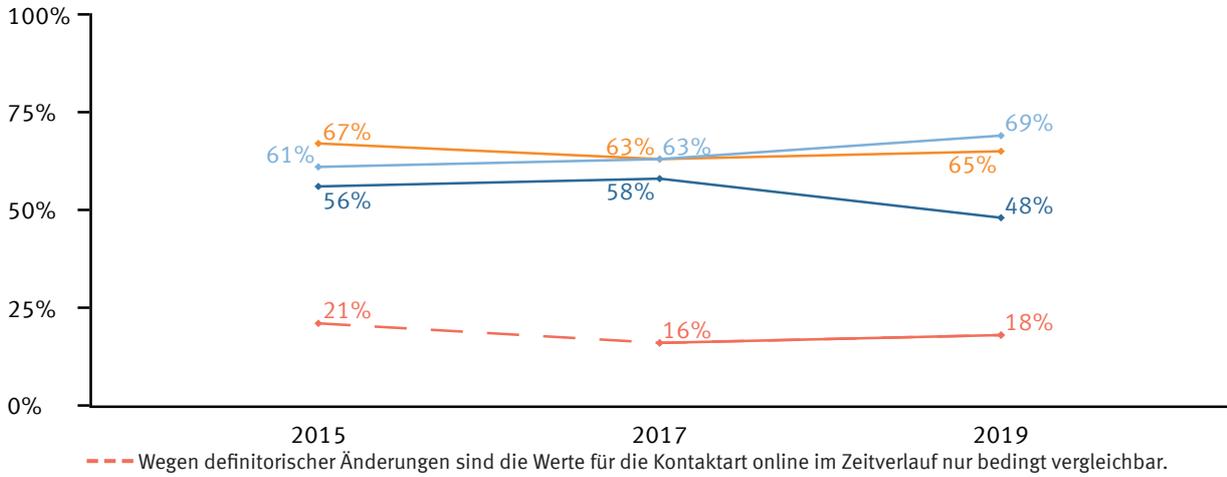


**Abbildung 262: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Kranken-/ Pflegekasse – Pflegebedürftigkeit**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



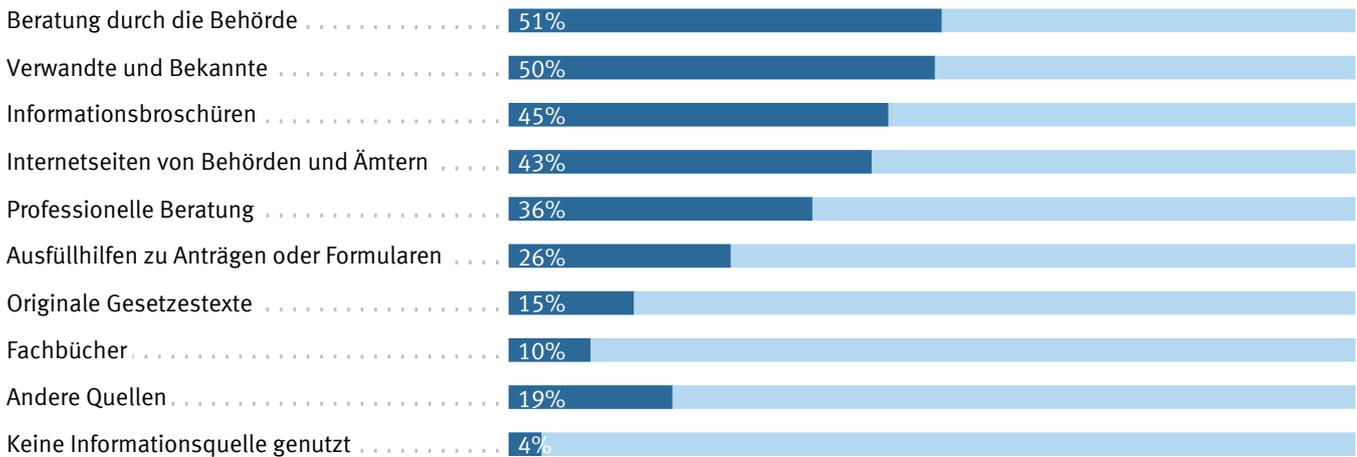
**Abbildung 263: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Pflegebedürftigkeit**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 264: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Kranken-/ Pflegekasse nach Quellen – Pflegebedürftigkeit**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 265: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Kranken-/ Pflegekasse nach Quellen – Pflegebedürftigkeit**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

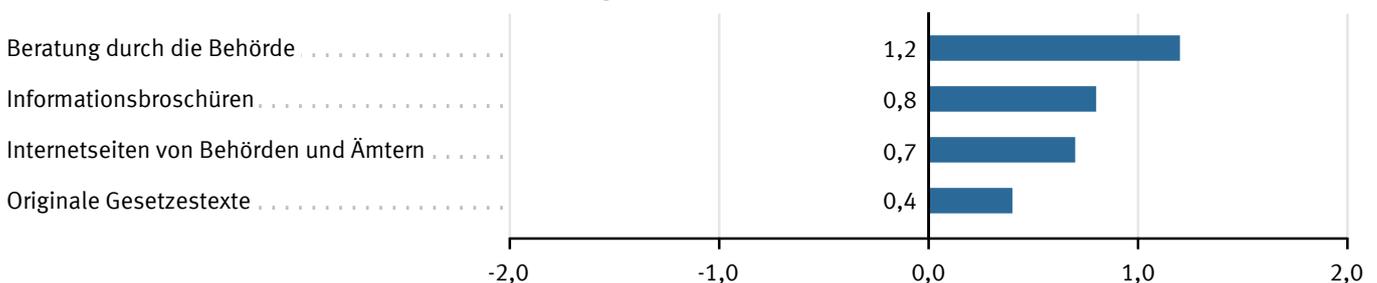


Abbildung 266: Zufriedenheit und ihre Verteilung nach Art der Pflege – Pflegebedürftigkeit

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden, □ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

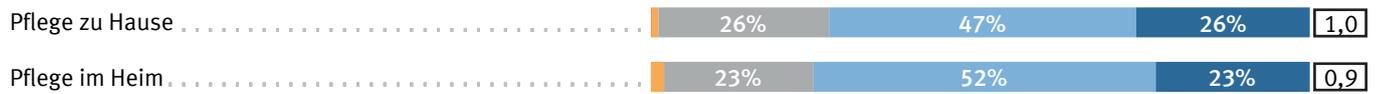


Abbildung 267: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten für Befragte mit Pflege zu Hause – Pflegebedürftigkeit

(Darstellung für diejenige Art des Anliegens mit der größten Anzahl an Behörden)

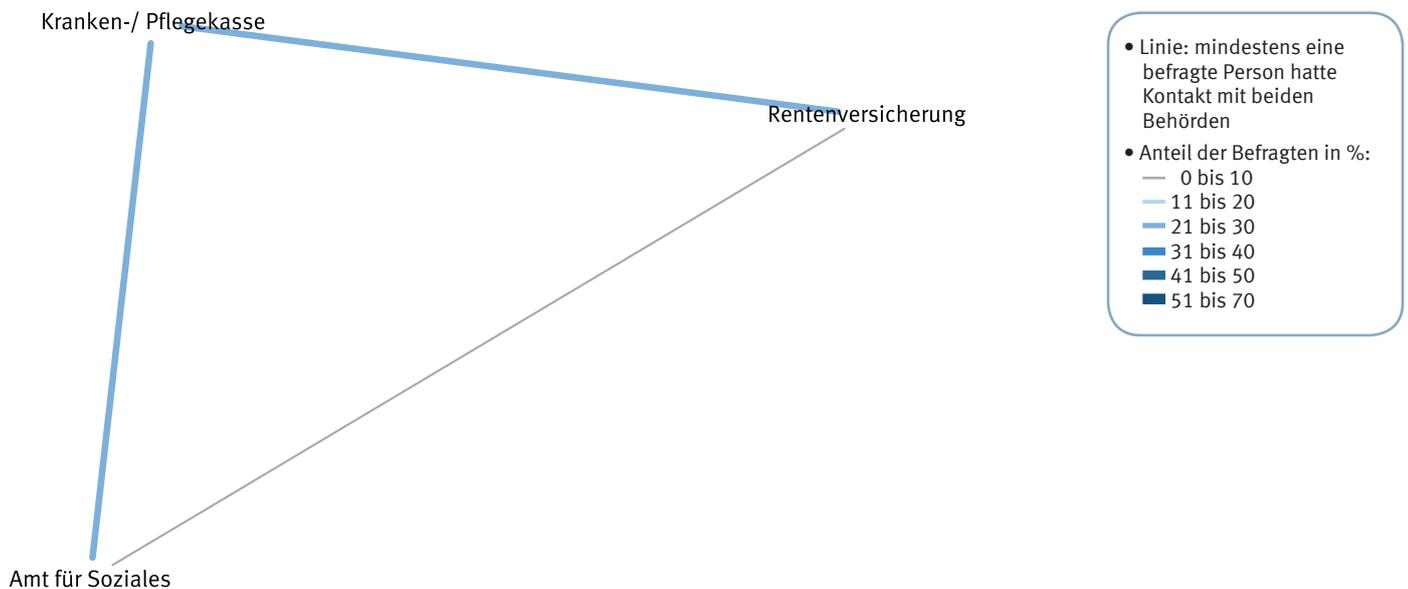
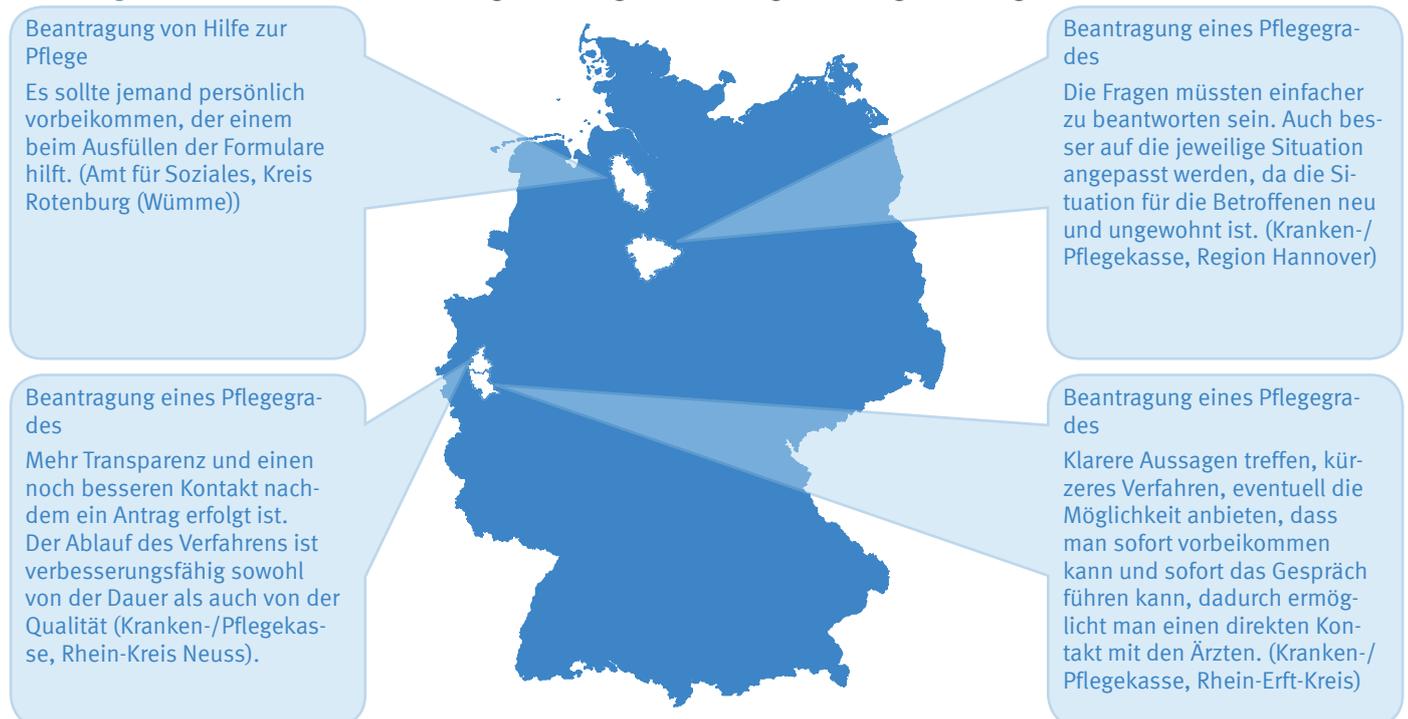
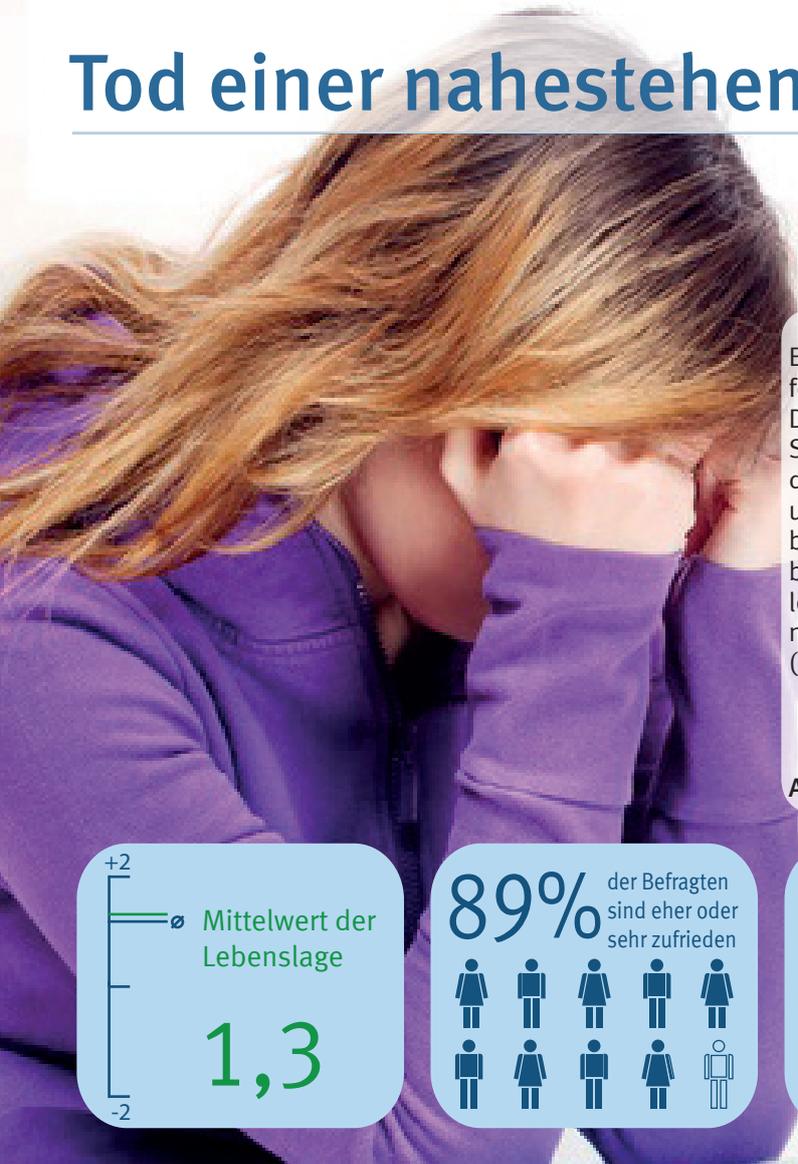


Abbildung 268: Vier von 357 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Pflegebedürftigkeit

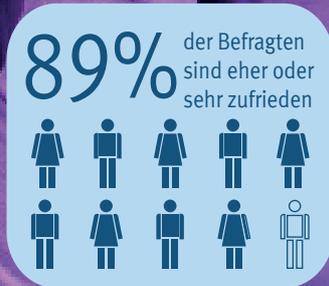


# Tod einer nahestehenden Person



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

Anzahl der Befragten: 299



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

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

Abbildung 269: Zufriedenheit nach Behörden – Tod einer nahestehenden Person (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

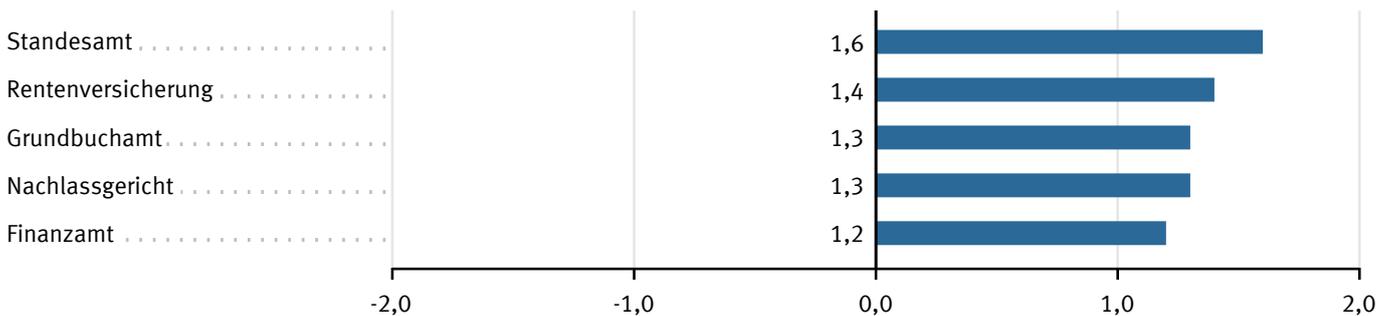
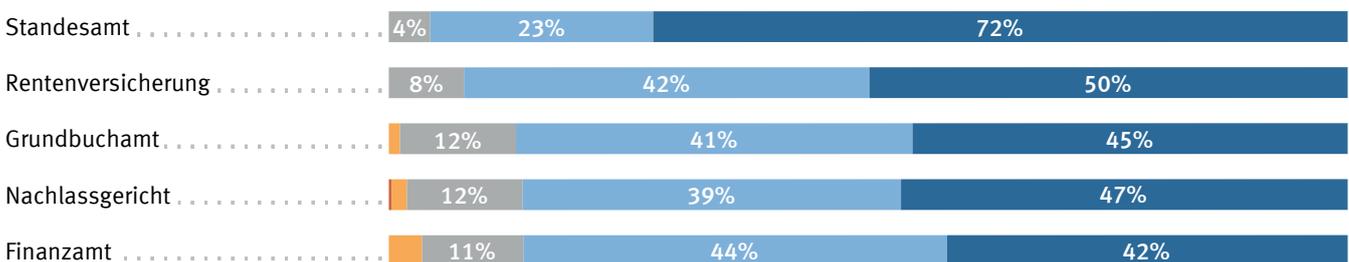
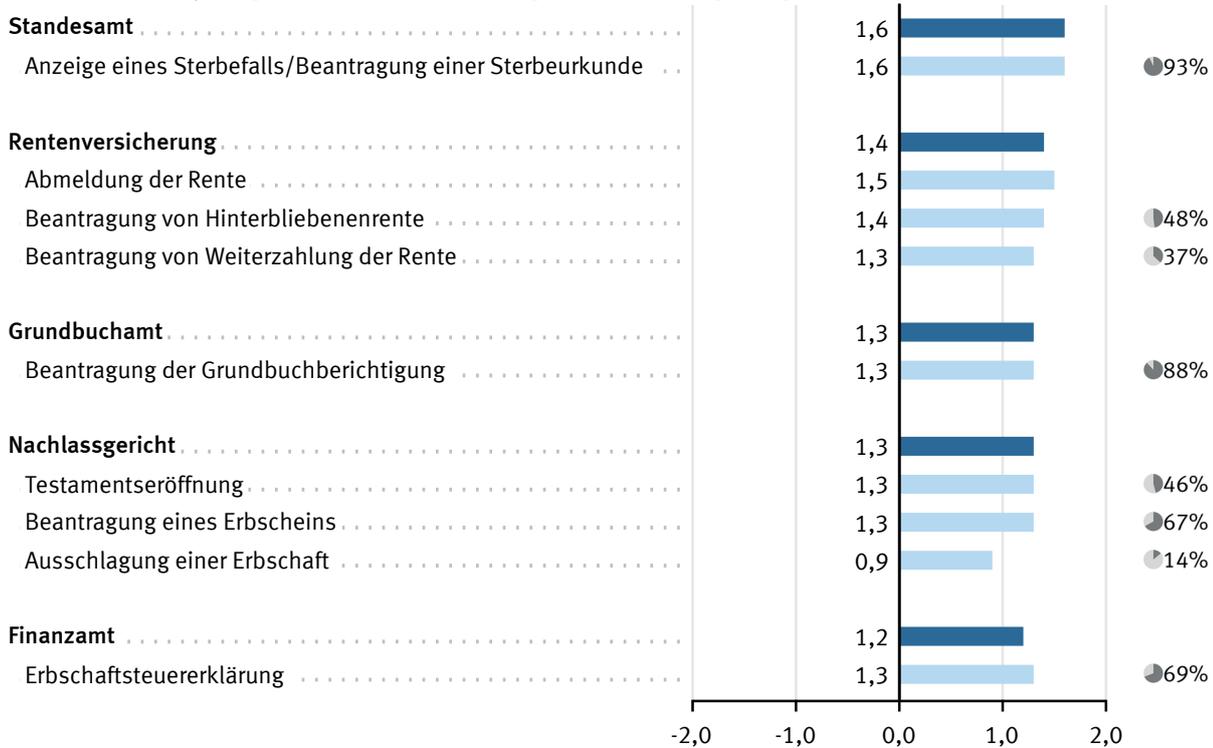


Abbildung 270: Verteilung der Zufriedenheit nach Behörden – Tod einer nahestehenden Person

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



**Abbildung 271: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Tod einer nahestehenden Person**  
 (■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 272: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Tod einer nahestehenden Person**

(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Tod einer nahestehenden Person, — jeweilige Behörde)

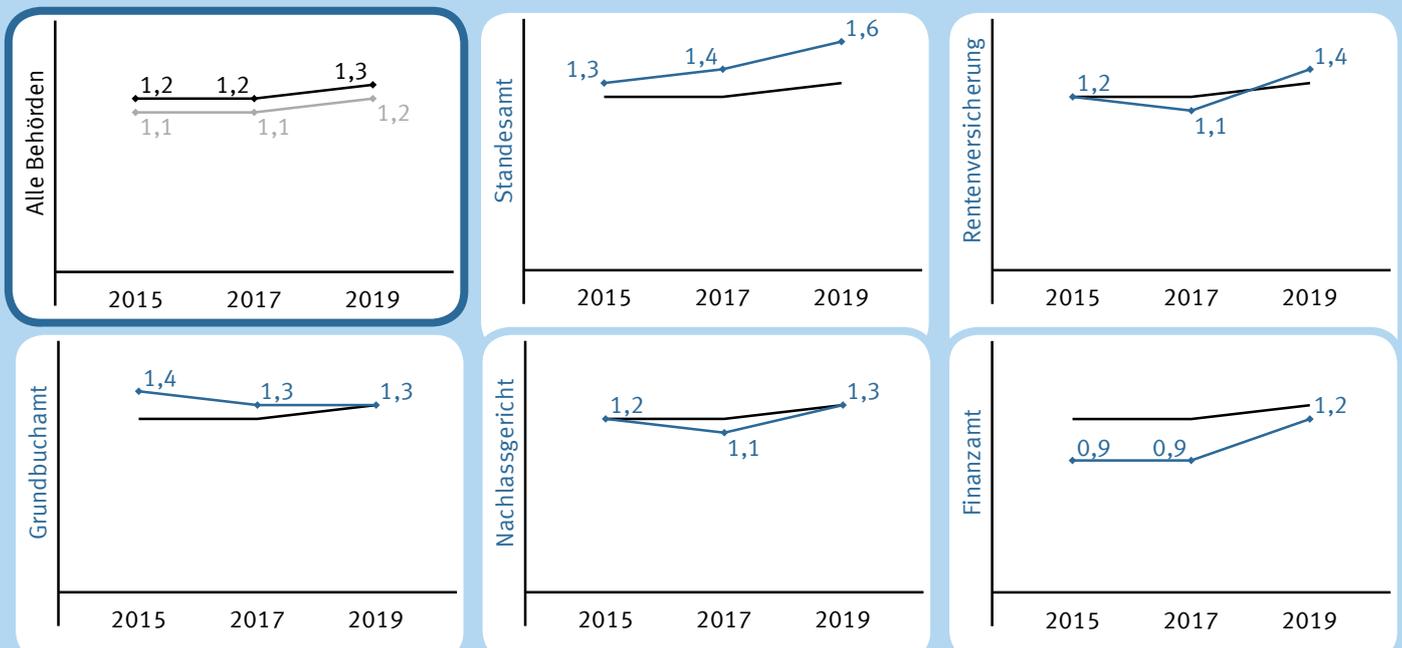


Abbildung 273: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Tod einer nahestehenden Person  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

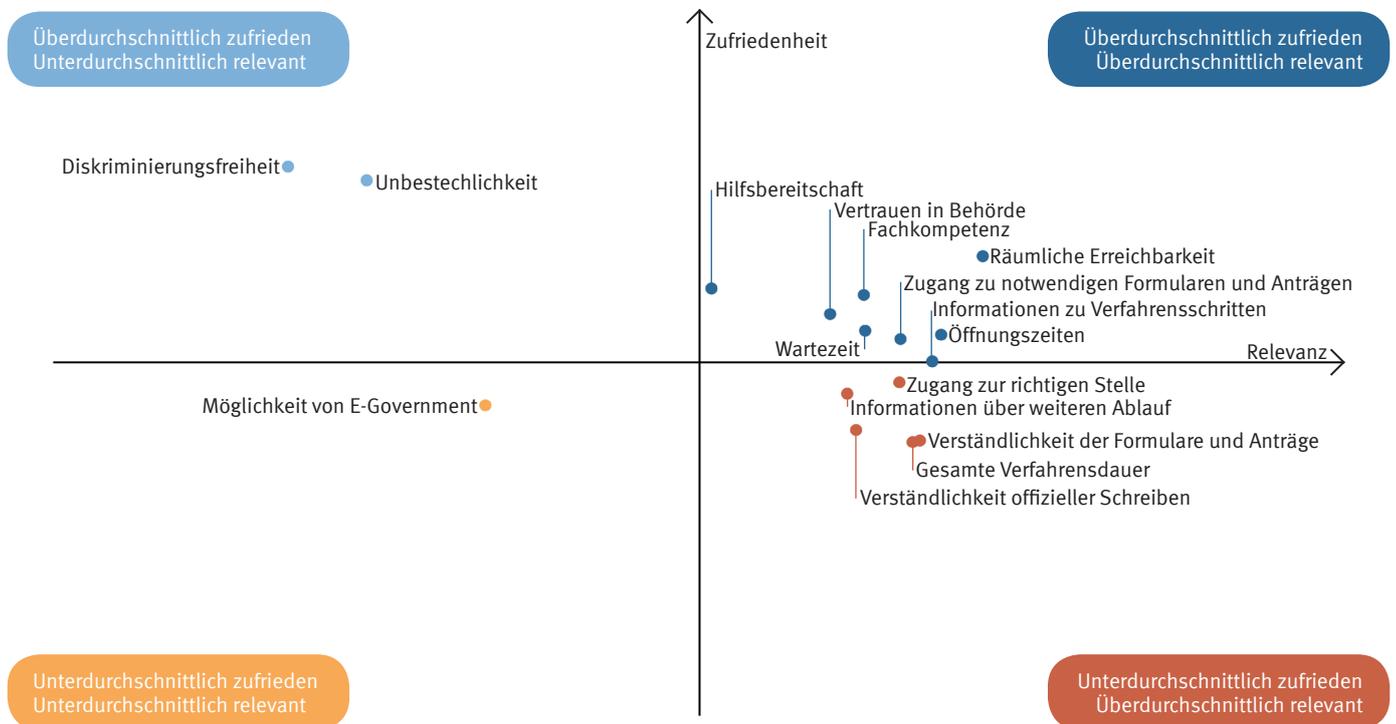


Tabelle 21: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Tod einer nahestehenden Person  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

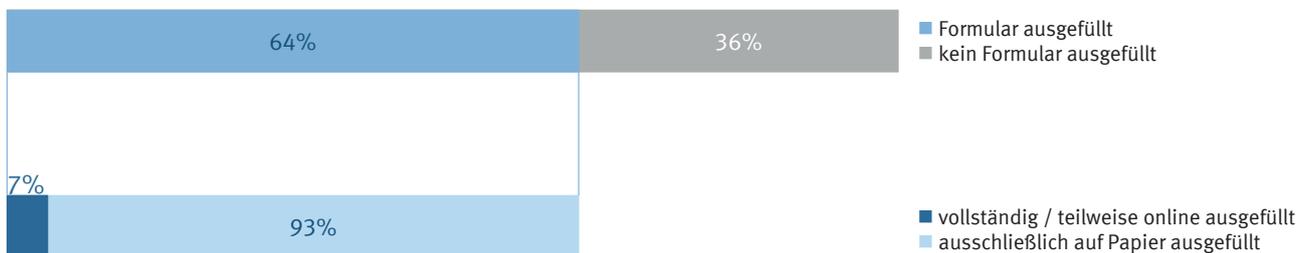
Faktor	Standesamt	Rentenversicherung	Grundbuchamt	Nachlassgericht	Finanzamt	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	1,9	1,8	1,6	1,9	1,9	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,9	1,7	1,8	1,9	1,9	1,8
Vertrauen in Behörde	1,8	1,4	1,6	1,6	1,2	1,6
Räumliche Erreichbarkeit	1,6	1,7	1,5	1,4	1,5	1,5
Hilfsbereitschaft	1,7	1,7	1,3	1,3	1,4	1,4
Fachkompetenz	1,8	1,5	1,3	1,3	1,3	1,4
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,2	1,5	1,1	1,1	1,1	1,2
Informationen über den weiteren Ablauf	1,6	1,3	0,9	1,2	0,9	1,2
Zugang zur richtigen Stelle	1,6	1,3	1,2	1,1	0,9	1,2
Informationen zu Verfahrensschritten	1,5	1,1	1,4	1,0	1,0	1,1
Gesamte Verfahrensdauer	1,6	1,3	0,7	0,9	0,7	1,1
Wartezeit	1,5	0,9	1,2	0,7	1,2	0,9
Öffnungszeiten	1,1	1,1	0,9	0,7	1,2	0,9
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	0,9	0,6	1,2	0,9	0,7	0,8
Verständlichkeit des Rechts	/	1,1	/	0,7	/	0,8
Möglichkeit von E-Government	1,1	0,9	0,2	0,2	0,8	0,6
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,4	0,9	1,1	0,9	0,7	1,0
Durchschnitt	1,6	1,4	1,3	1,3	1,2	1,3

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

**Abbildung 274: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Finanzamts – Tod einer nahestehenden Person**  
 (Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)

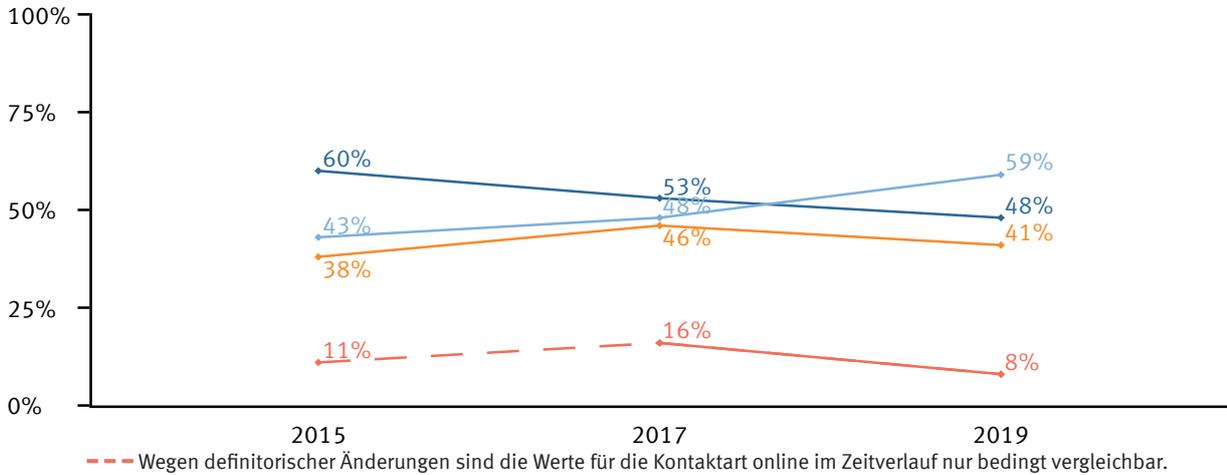


**Abbildung 275: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung beim Nachlassgericht – Tod einer nahestehenden Person**  
 (Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



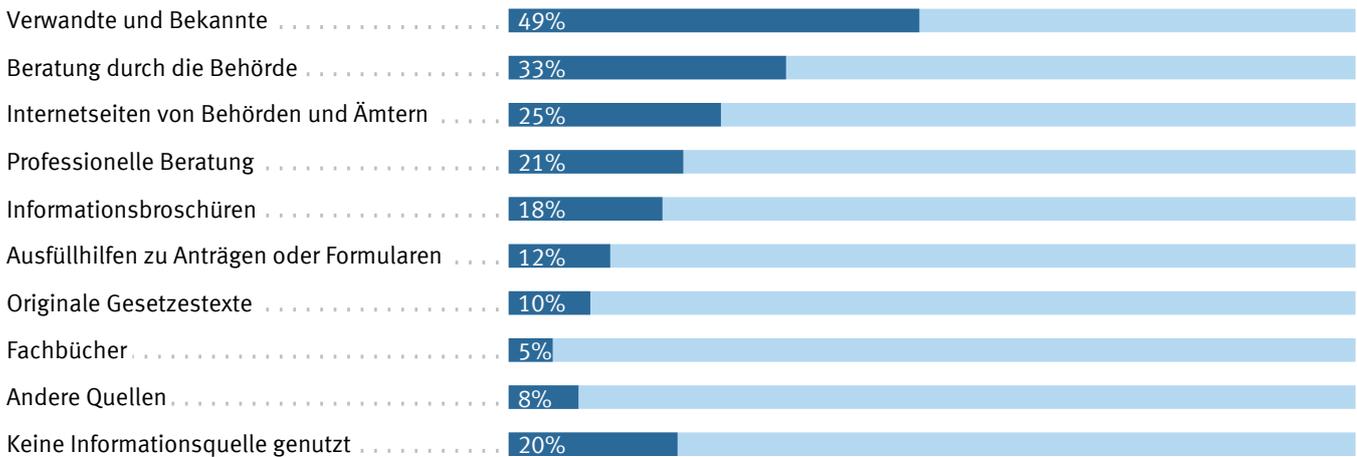
**Abbildung 276: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Tod einer nahestehenden Person**

(— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 277: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Nachlassgerichts nach Quellen – Tod einer nahestehenden Person**

(Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 278: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen des Nachlassgerichts nach Quellen – Tod einer nahestehenden Person**

(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

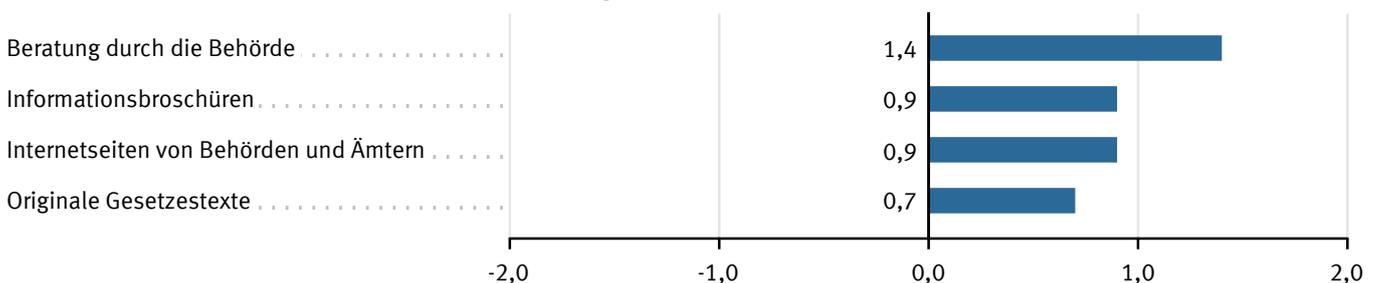


Abbildung 279: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Tod einer nahestehenden Person

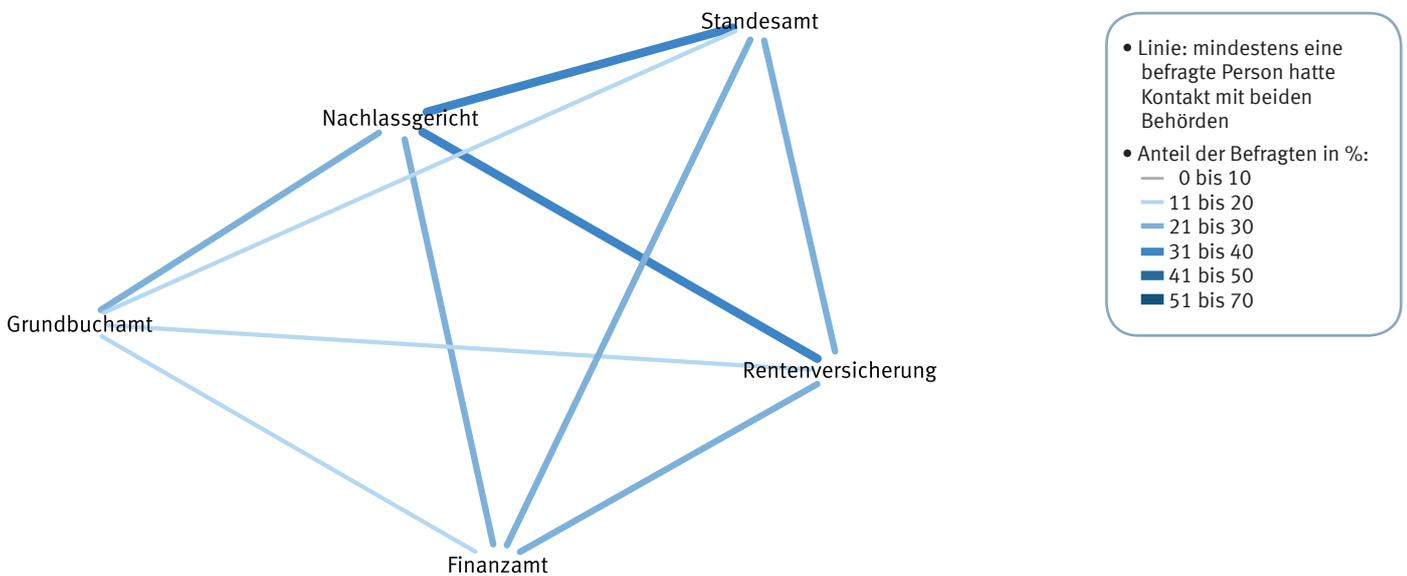


Abbildung 280: Vier von 220 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Tod einer nahestehenden Person

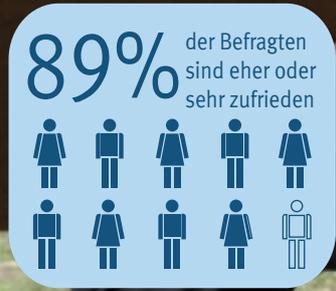


# Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein



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

Anzahl der Befragten: 300



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

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

Abbildung 281: Zufriedenheit nach Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2)

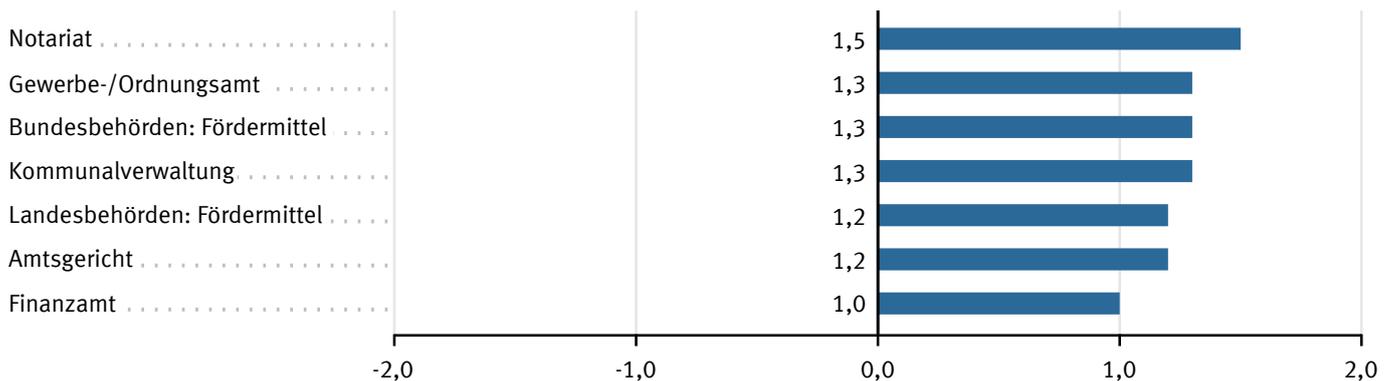
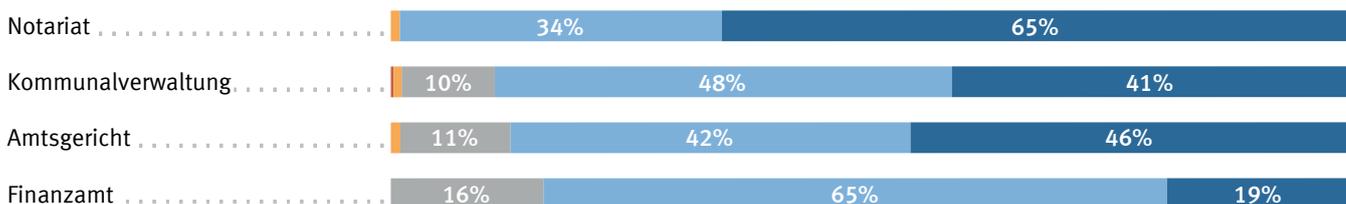
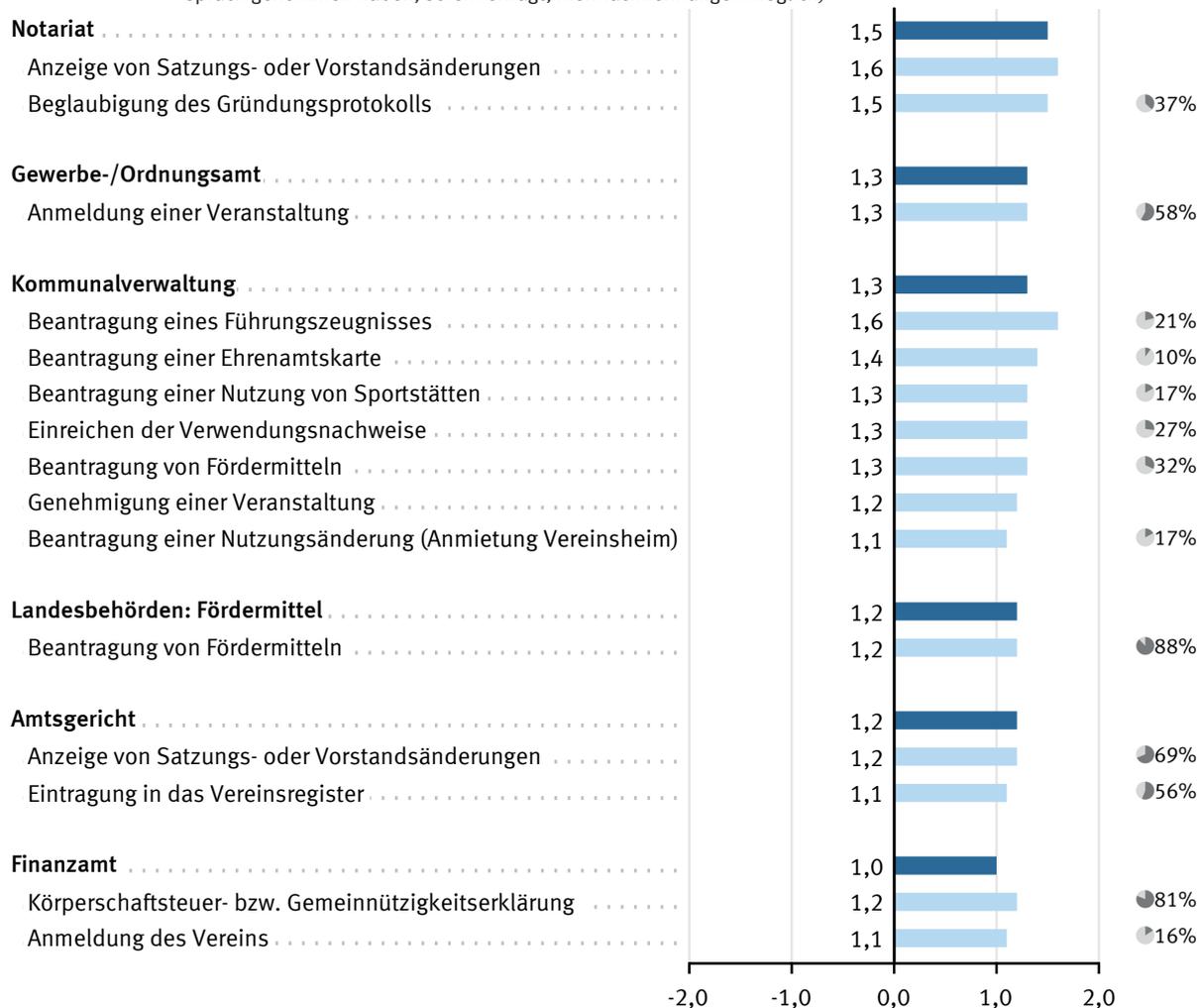


Abbildung 282: Verteilung der Zufriedenheit nach ausgewählten Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

(■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)



**Abbildung 283: Zufriedenheit nach Behörden und häufig genannten Dienstleistungen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
(■ Zufriedenheitsskala von -2 bis +2 / ● Anteil der Befragten, die innerhalb der Behörde die jeweilige Dienstleistung in Anspruch genommen haben, sofern erfragt; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 284: Zufriedenheit nach Behörden im Zeitvergleich – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
(— alle Lebenslagen, — Lebenslage Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein, — jeweilige Behörde)

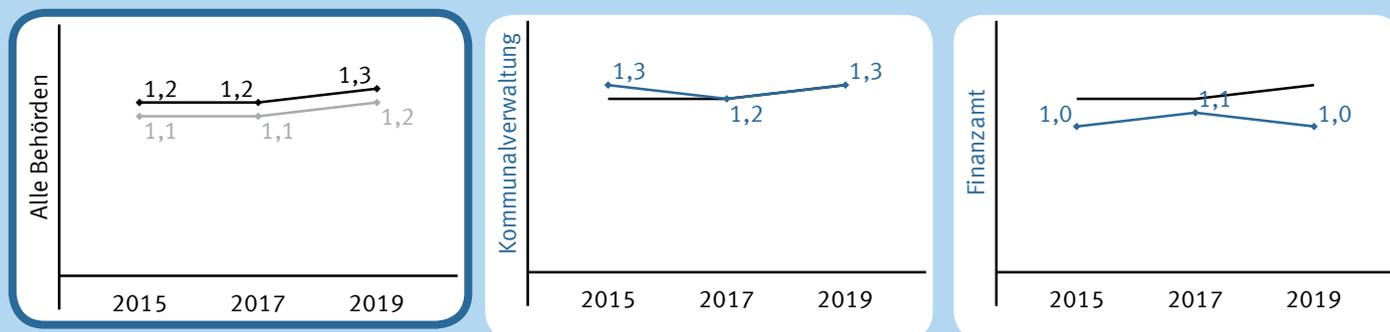


Abbildung 285: Angegebene Gründe bei Unzufriedenheit – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein  
(Schriftgröße zeigt Häufigkeit der Begriffsnennungen an; Begriffe werden ab zwei Nennungen ausgewiesen)

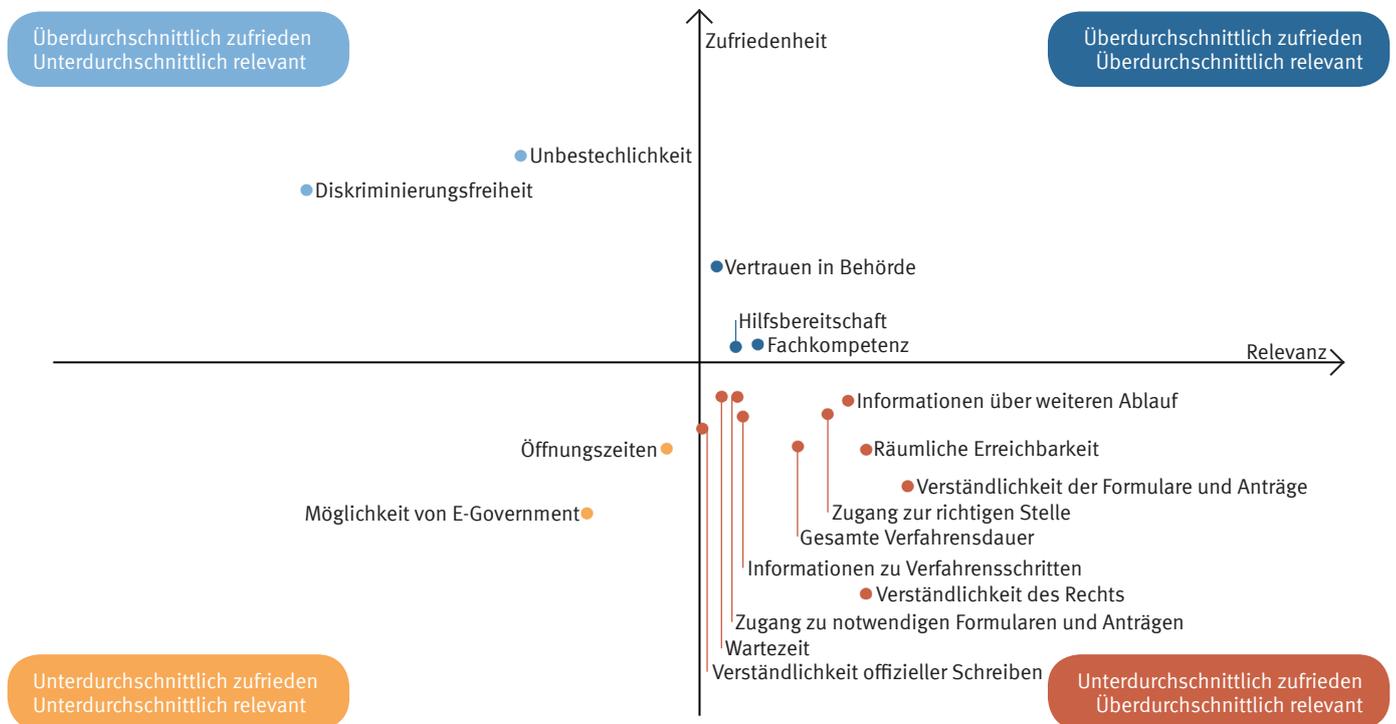


Tabelle 22: Zufriedenheit mit verschiedenen Faktoren behördlicher Dienstleistungen nach Behörden – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein  
(Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; ■ sehr unzufrieden ■ eher unzufrieden ■ teils/teils ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden)

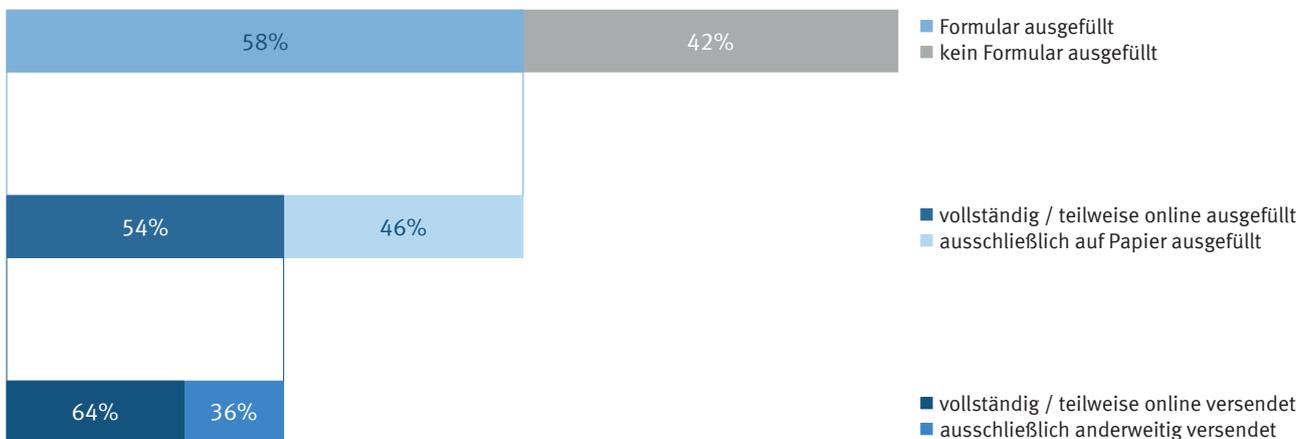
Faktor	Notariat	Gewerbe-/ Ordnungsamt	Bundesbehörden: Fördermittel	Kommunalverwaltung	Landeshörden: Fördermittel	Amtsgericht	Finanzamt	Durchschnitt
Unbestechlichkeit	2,0	1,8	2,0	1,9	1,9	2,0	2,0	1,9
Diskriminierungsfreiheit	1,9	1,3	1,9	1,9	1,9	1,8	1,8	1,8
Vertrauen in Behörde	1,9	1,4	1,8	1,4	1,7	1,6	1,5	1,5
Räumliche Erreichbarkeit	1,5	1,8	/	1,5	/	1,5	0,6	1,5
Hilfsbereitschaft	1,7	1,4	1,3	1,5	1,5	1,2	1,1	1,4
Zugang zur richtigen Stelle	1,8	1,9	/	1,4	0,1	1,3	0,8	1,3
Fachkompetenz	1,8	1,3	1,6	1,3	1,4	1,4	1,1	1,3
Wartezeit	1,5	1,6	/	1,2	0,7	0,7	0,9	1,1
Zugang zu notwendigen Formularen und Anträgen	1,2	1,4	/	1,1	1,5	1,0	0,9	1,1
Informationen zu Verfahrensschritten	1,5	1,4	0,9	1,2	1,5	0,9	0,8	1,1
Informationen über den weiteren Ablauf	1,3	1,2	1,1	1,1	0,6	1,1	0,9	1,0
Gesamte Verfahrensdauer	1,5	0,8	0,9	1,1	0,4	0,9	0,6	1,0
Öffnungszeiten	1,1	1,3	/	0,9	1,4	0,6	0,6	0,9
Verständlichkeit der Formulare und Anträge	1,0	1,2	/	0,9	0,9	0,9	0,5	0,9
Möglichkeit von E-Government	0,3	0,8	0,9	0,5	0,8	0,2	0,3	0,5
Verständlichkeit des Rechts	/	/	/	0,5	-	0,7	0,0	0,4
Verständlichkeit offizieller Schreiben*	1,4	1,3	1,7	1,2	1,3	1,0	0,7	1,1
<b>Durchschnitt</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,0</b>	<b>1,3</b>

\* Um methodische Konsistenz zu gewährleisten, fließt dieser erstmals abgefragte Faktor nicht in den Durchschnitt ein.

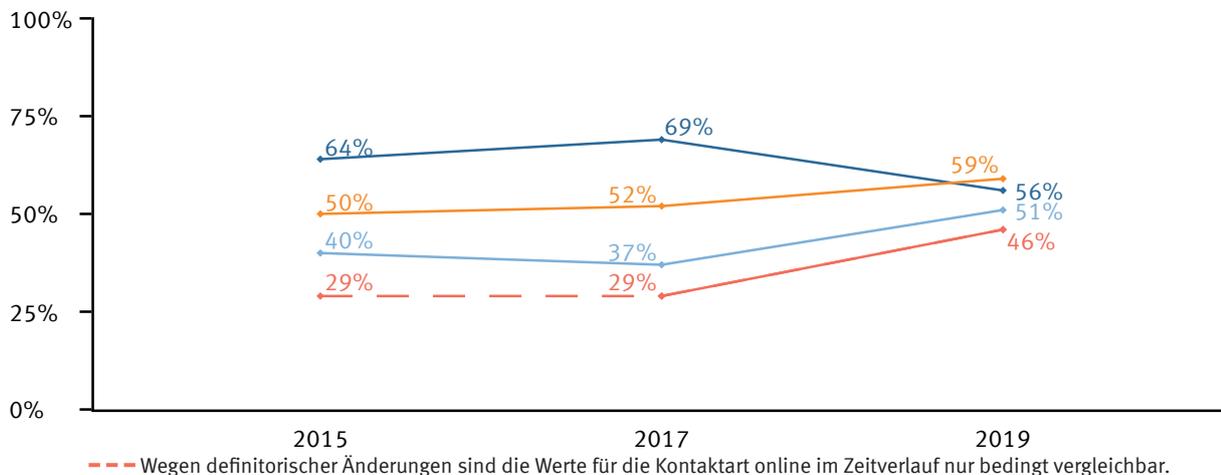
**Abbildung 286: Zufriedenheit mit und Relevanz von Faktoren behördlicher Dienstleistungen des Finanzamts – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
(Darstellung für die Behörde mit der geringsten Zufriedenheit)



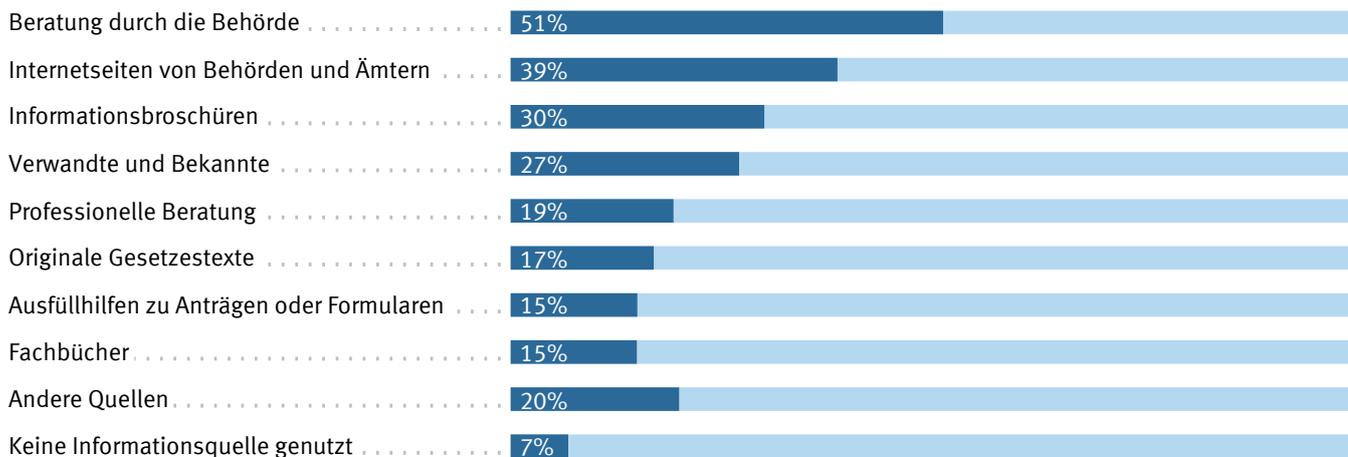
**Abbildung 287: Häufigkeit und Art des Ausfüllens von Formularen sowie Art ihrer Versendung bei der Kommunalverwaltung – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
(Darstellung für die Behörde, bei der am häufigsten Formulare ausgefüllt wurden)



**Abbildung 288: Art der Kommunikation mit Behörden im Zeitvergleich – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
 (— persönlicher Besuch bei Behörde, — Telefon, — Brief, — online; zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Daten für 2015 und 2017 hier rückwirkend mit der aktuellen Methodik ausgewertet; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 289: Nutzung von Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Kommunalverwaltung nach Quellen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
 (Darstellung für die meistkontaktierte Behörde; Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 290: Zufriedenheit mit ausgewählten Informationsangeboten zu Dienstleistungen der Kommunalverwaltung nach Quellen – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein**  
 (Zufriedenheitsskala von -2 bis +2; Darstellung für die meistkontaktierte Behörde)

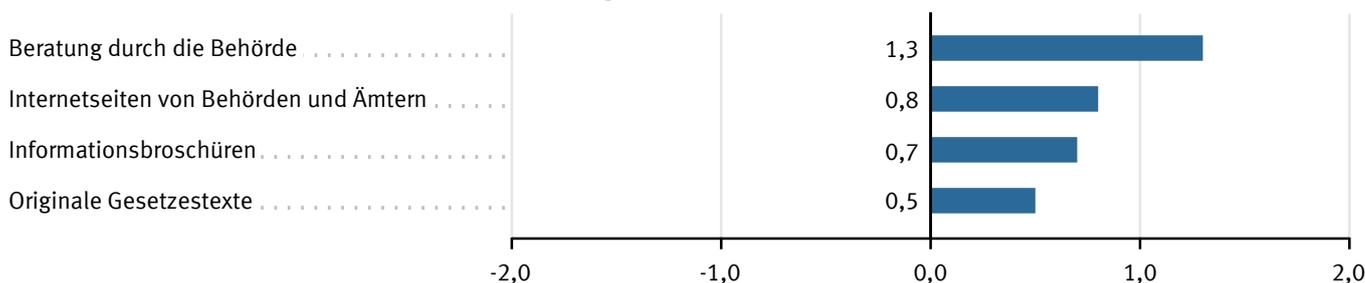


Abbildung 291: Häufigkeit der Kombinationen von Behördenkontakten – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein

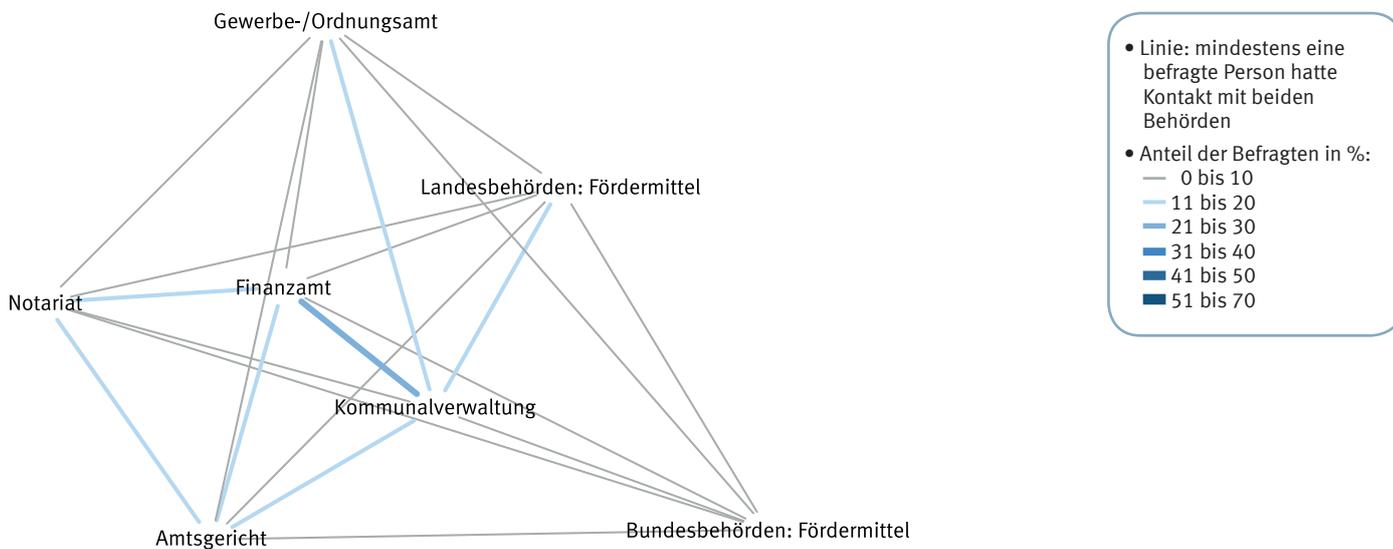


Abbildung 292: Vier von 229 Verbesserungsvorschlägen von Befragten – Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein



