



Landkreis Potsdam-Mittelmark



# MoVe-Teilprojekt Servicekonzept

Ergebnisbericht  
Bevölkerungsbefragung



**Bürgerservice**



28.04.2023

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Ziel der Befragung.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Methodik und Rücklauf.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Hypothesen.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Ergebnisse.....</b>	<b>8</b>
Frage 1 - Kontakt in den letzten 12 Monaten .....	8
Frage 1.1 – Information zum Anliegen.....	9
Frage 1.2 – Bearbeitung des Anliegens.....	10
Frage 2.1 – Relevanz telefonische Erreichbarkeit.....	11
Frage 2.2 – Relevanz persönliche Erreichbarkeit .....	12
Frage 3 – Zeiten telefonischer Erreichbarkeit .....	13
Frage 4 – Zeiten persönlicher Erreichbarkeit.....	14
Frage 5.1 – Akzeptanz Standort Bad Belzig .....	16
Frage 5.2 – Akzeptanz Standort Beelitz-Heilstätten.....	17
Frage 6 – Akzeptanz Terminvereinbarung.....	18
Frage 7 – Akzeptanz Wartezeiten .....	19
Frage 8 – Nutzung Online-Dienste .....	23
Frage 9 – Zukünftige Informationsbeschaffung.....	24
Frage 10 – Zukünftige Anliegensbearbeitung .....	26
Frage 11 – Bearbeitungsart nach Anliegen .....	29
Frage 12 – Hinderungsgründe Nutzung Online-Angebote .....	39
Frage 13 – Verkehrsmittelnutzung.....	41
Frage 14.1 – Erreichbarkeit ÖPNV Standort Bad Belzig .....	43
Frage 14.1 – Erreichbarkeit ÖPNV Standort Beelitz-Heilstätten .....	44
Fragen 15 bis 17 – Soziodemografie .....	45
Verteilung auf Kommunen .....	46
<b>Anlage 1 – Fragebogen .....</b>	<b>47</b>

## 1. Ziel der Befragung

Mit dem Modernisierungsprojekt MoVe PM strebt der Landkreis Potsdam-Mittelmark eine umfassende Modernisierung seiner Verwaltung an. Hierbei stehen auch umfangreiche Verbesserungen im Bereich des Bürgerservice im Fokus der Bemühungen.

Aus dem im Jahr 2018 beschlossenen Masterplan PM resultiert die Vorgabe, dass die Kreisverwaltung die zukünftige Leistungserbringung in einem Servicekonzept darzustellen hat. Dieses Konzept wird somit umfassende Vorgaben für die Strukturen und Abläufe innerhalb der Kreisverwaltung festlegen, welche die Bürgerinnen und Bürger bei der Bearbeitung ihres Anliegens erwarten können.

Das Servicekonzept soll bis zum 30. Juni 2024 formuliert und beschlossen werden. Um die konkreten Bedarfe und Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an die Arbeit der Kreisverwaltung zu ermitteln, führt der Landkreis seit Oktober 2022 umfangreiche Erhebungen und Analysen durch, wobei unterschiedlichste Gruppen und Sichtweisen betrachtet werden.

Ein Baustein dieser umfassenden Bedarfserhebung war die Durchführung einer repräsentativen Befragung der Bevölkerung. Zum einen war es zentrales Ziel die Einstellungen der Bevölkerung bezüglich der Nutzung von Online-Diensten zu ermitteln. Zum anderen sollten die konkreten Erwartungen an den Service der Kreisverwaltung herausgearbeitet werden (z.B. Terminsysteme, persönliche und telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung, usw.). Die Ergebnisse sollen dabei helfen, die richtigen Maßnahmen für das zukünftige Service- und Leistungsangebot der Kreisverwaltung auszuwählen und im Servicekonzept zu verankern.

## 2. Methodik und Rücklauf

Um eine professionelle Begleitung sowie eine wissenschaftliche Aufbereitung und Auswertung der Daten sicherzustellen, wurde das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg mit der Durchführung der Befragung beauftragt.

Im Rahmen des Stichprobenverfahrens einer geschichteten Zufallsstichprobe wurde die Grundgesamtheit (hier alle Bürgerinnen und Bürger des Landkreises Potsdam-Mittelmark) in mehrere Untergruppen (Schichten) aufgeteilt, aus denen jeweils zufällig Stichproben (hier Adresdaten der Bürgerinnen und Bürger des Landkreises Potsdam-Mittelmark) gezogen wurden. Bei der Art der Schichtung handelt es sich um eine proportional geschichtete Stichprobe, d. h. jede Schicht ist im gleichen Verhältnis wie in der Grundgesamtheit auch in der Stichprobe vertreten.

Die Stichprobenziehung erfolgte mit einem proportional geschichteten Stichprobenplan, basierend auf der Bevölkerungsfortschreibung des Zensus vom 9. Juni 2011 (Gebietsstand 31.12.2021). Geschichtet wurde nach den 38 Gemeinden des Landkreises Potsdam-Mittelmark (1. Schicht - geographisch) sowie nach drei Alterskategorien: 18 bis 34 Jahre, 35 bis 64 Jahre und 65 Jahre und älter (2. Schicht - soziodemographisch). Hieraus ergaben sich insgesamt 114 Schichten. Da für die Gemeinde Görzke keine Stichprobendaten zur Verfügung gestellt wurden, verringerte sich die Anzahl der Schichten auf 111.

Als Auswahlgrundlage wurde das Einwohnermelderegister des Landkreises Potsdam-Mittelmark verwendet. Alle melderechtlich registrierten Personen, die zum Zeitpunkt der Stichprobenziehung ihren Hauptwohnsitz im Landkreis Potsdam-Mittelmark hatten und mindestens 18 Jahre alt waren, hatten die gleiche Auswahlwahrscheinlichkeit in die Stichprobe zu gelangen. Der Stichprobenumfang betrug nach der Ziehung 11.913 Personen. Der Fragebogen bestand hauptsächlich aus geschlossenen Fragen. Insgesamt gab es fünf

Hybrid-Fragen (Items mit der Möglichkeit neben vorgegebenen Antwortmöglichkeiten eine Freitext-Antwort einzutragen). Die Fragen behandelten dabei sieben Schwerpunktthemen: Allgemeine Fragen zum letzten Anliegen, Erreichbarkeit der Kreisverwaltung, Terminvereinbarung und Wartezeiten, Nutzung von Online-Diensten, Kommunikation mit der Kreisverwaltung sowie Mobilität und Soziodemographie.

Die Feldphase der Befragung startete am 5. Dezember 2022 und endete am 30. Januar 2023. Die Teilnahme an der Befragung war freiwillig. Für die Beantwortung des Fragebogens wurden in etwa 15 Minuten kalkuliert. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgte durch die befragte Person selbst. Es wurden weder Interviewer noch Incentives eingesetzt.

Zunächst wurden 7.952 Personen zur Teilnahme an der Befragung postalisch eingeladen. Die Möglichkeit zur Teilnahme beim ersten Befragungsaufwurf bestand nur online mit Eingabe eines individuellen Zugangsschlüssels. Mit einem postalischen Erinnerungsschreiben, welches am 11. Januar 2023 jenen Personen übermittelt wurde, die bis zum 4. Januar 2023 nicht an der Befragung teilgenommen hatten, wurden den potentiellen Befragungsteilnehmenden zudem die Möglichkeit geboten einen beigelegten Papierfragebogen auszufüllen und kostenlos an den Landkreis Potsdam-Mittelmark zurückzusenden.

Für Schichten, welche bis zur Feststellung des Rücklaufs am 4. Januar 2023 eine sehr geringe Rücklaufquote aufwiesen (< 7,6 %), wurde auf Basis der noch vorhandenen und noch nicht angeschriebenen 3.961 Adressdaten, weitere Personen zufällig proportional nachgezogen. Der Einladung zur Online-Befragung war ebenfalls ein Papierfragebogen inklusive Rückumschlag mit Kostenübernahmebestätigung „Entgelt zahlt Empfänger“ beigelegt. Insgesamt wurden dadurch **8.954** Personen zur Teilnahme an der Befragung eingeladen.

Die um neutrale Ausfälle bereinigte Stichprobe (z.B. unzustellbare Briefe oder verstorbene Personen) betrug **8.761 Personen**. Davon haben sich insgesamt **2.414** Personen beteiligt. Der Rücklauf (Ausschöpfungsquotient) beträgt somit **27,6 %**.

Der Rücklauf via Online-Fragebogen beträgt 16,0 % der bereinigten Bruttostichprobe bzw. 58 % der Teilnehmenden (1.396 Fragebögen). Der Rücklauf via Papierfragebogen beträgt 11,6 % der bereinigten Bruttostichprobe bzw. 42 % der Teilnehmenden (1.018 Fragebögen).

Um den unterschiedlichen Rücklauf in den einzelnen Schichten zu berücksichtigen und dadurch Verzerrungen der Ergebnisse zu vermeiden, wurden die Stichprobendaten gewichtet.

### 3. Hypothesen

Zur Erstellung der Inhalte des Fragebogens wurden sieben Hypothesen erarbeitet, welche im folgenden Abschnitt kurz dargestellt werden. Die Hypothesen sollten anhand der Ergebnisse der Umfrage bestätigt oder widerlegt werden. Hierzu erfolgte eine gesonderte und vertiefte Auswertung durch das Amt für Statistik, welche im Folgenden wiedergegeben wird.

#### **Hypothese 1**

##### ***Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger informiert sich zu Anliegen schwerpunktmäßig über das Internet.***

62% der Bürgerinnen und Bürger gaben an, sich zu ihrem letzten Anliegen u.a. über die Internetseite des Landkreises informiert zu haben.

Von jenen Personen, die sich über die Internetseite des Landkreises informiert haben, haben 34% mindestens eine weitere Informationsquelle verwendet. 66% haben sich hingegen ausschließlich über die Internetseite des Landkreises informiert.

Neben der Internetseite diente jenen Bürgerinnen und Bürgern, die angegeben haben die Internetseite als Informationsquelle genutzt zu haben, hauptsächlich eine Beratung durch die Kreisverwaltung (18%) sowie eine Beratung durch eine Gemeinde- oder Amtsverwaltung (14%) als weitere Informationsquelle.

#### **Hypothese 2**

##### ***Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger bevorzugt zur Informationsgewinnung bzw. zur Bearbeitung ihres Anliegens ein Online-Angebot gegenüber einem persönlichen Kontakt zur Verwaltung.***

Die Internetseite des Landkreises (80%) sowie persönliche Beratungen durch die Kreisverwaltung (80%) oder eine Gemeinde-/Amtsverwaltung (84%) sind die favorisierten Kommunikationswege der Bürgerinnen und Bürger.

Der bevorzugte Kommunikationsweg um zur Bearbeitung von Anliegen mit der Kreisverwaltung in Kontakt zu treten ist „telefonisch“.

In 16 von 19 Aufgabenbereichen der Kreisverwaltung wird die Bearbeitung eines Anliegens über ein Online-Angebot präferiert (gegenüber telefonisch und persönlich vor Ort). Bei 4 Leistungen liegt dieser Anteil über 50% (KfZ-Zulassung/Führerschein, Verkehrsbehörde, Schülerbeförderung, Kultur-/Sportförderung).

In den Bereichen „Gesundheit und Vorsorge“, „Bauen, Kataster und Vermessung“ und „Kinder- und Jugendhilfe“ wird eine persönliche Bearbeitung (telefonisch oder persönlich vor Ort) einem Online-Angebot vorgezogen.

#### **Hypothese 3**

##### ***Mit einem umfangreichen digitalen Leistungsangebot der Kreisverwaltung ist es für die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger in Ordnung, dass für eine persönliche Beratung die Standorte Beelitz-Heilstätten oder Bad Belzig aufgesucht werden muss.***

42% der Bürgerinnen und Bürger gab an, dass es für sie in Ordnung ist, bei Anliegen, die eine persönliche Kontaktaufnahme erfordern, den Standort Bad Belzig aufzusuchen – vorausgesetzt es gibt ein umfangreiches digitales Leistungsangebot.

55% der Bürgerinnen und Bürger gab an, dass es für sie in Ordnung ist, bei Anliegen, die eine persönliche Kontaktaufnahme erfordern, den Standort Beelitz-Heilstätten aufzusuchen – vorausgesetzt es gibt ein umfangreiches digitales Leistungsangebot.

67% der Bürgerinnen und Bürger, die Bad Belzig als Standort zur persönlichen Kontaktaufnahme akzeptieren würden, würden ebenfalls Beelitz-Heilstätten als Standort zur persönlichen Kontaktaufnahme akzeptieren.

49% der Bürgerinnen und Bürger, die Beelitz-Heilstätten als Standort zur persönlichen Kontaktaufnahme akzeptieren würden, würden ebenfalls Bad Belzig als Standort zur persönlichen Kontaktaufnahme akzeptieren.

Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger, die angegeben haben, dass sie den Standort Bad Belzig bzw. Beelitz-Heilstätten nicht als Standort zur Bearbeitung von Anliegen, die eine persönliche Kontaktaufnahme erfordern, akzeptieren würden, haben die Erreichbarkeit mit dem ÖPNV zum jeweiligen Standort schlecht (eher schlecht, schlecht oder sehr schlecht) bewertet (88% bzw. 90%).

Bei einer Verbesserung der ÖPNV-Erreichbarkeit des Standortes Bad Belzig ist die Chance, Bad Belzig als Standort zu akzeptieren, um den Faktor 1,6 erhöht (Planregion 1: Vergleichsfaktor 1, Planregion 2: Faktor 1,1; Planregion 3: Faktor 6,6; Planregion 4: Faktor 19,9).

Bei einer Verbesserung der ÖPNV-Erreichbarkeit des Standortes Beelitz-Heilstätten ist die Chance, diesen Standort zu akzeptieren, um den Faktor 1,9 erhöht (Planregion 1: Vergleichsfaktor 1, Planregion 2: Faktor 2,1; Planregion 3: Faktor 1,4; Planregion 4: Faktor 1,1).

#### **Hypothese 4**

##### ***Bürgerinnen und Bürger, welche Anliegen in sozialen Bereichen bearbeiten lassen möchten, bevorzugen ein persönliches Angebot der Kreisverwaltung gegenüber einem Online-Angebot.***

Ausschließlich in den Bereichen „Kinder- und Jugendhilfe“ (54%) sowie „Gesundheit und Vorsorge“ (55%) bevorzugt eine Mehrheit der Bürgerinnen einen persönlichen Kontakt zur Kreisverwaltung (telefonisch und persönlich vor Ort kombiniert).

Im Bereich „Kinder- und Jugendhilfe“ wird der persönliche Kontakt vor Ort (40%) bzw. der persönliche Kontakt telefonisch oder vor Ort (54%) bevorzugt. Dem folgen die Bereiche „Gesundheit und Vorsorge“ (25% bzw. 55%), „Arbeitslosengeld II oder Sozialhilfe“ (27% bzw. 42%) sowie „Wohngeld“ (25% bzw. 40%).

#### **Hypothese 5**

##### ***Bürgerinnen und Bürger über 65 Jahre nutzen mehrheitlich Online-Dienste.***

Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger ab 65 Jahren nutzen digitale Angebote seltener als einmal pro Woche. Allerdings ist insbesondere bei den Chats- und Messenger-Diensten die Standardabweichung besonders hoch. Dies deutet darauf hin, dass die Bürgerinnen und Bürger dieser Altersgruppe eher heterogen in der Nutzung dieses Online-Angebotes sind.

Die Bürgerinnen und Bürger ab 65 Jahre bevorzugen eine persönliche Beratung zum Erhalt von Informationen. Unter den Online-Angeboten wurde lediglich die Internetseite des Landkreises als Informationsquelle von der Mehrheit dieser Altersgruppe befürwortet.

Für die Bearbeitung von Anliegen bevorzugt diese Altersgruppe eine telefonische Kontaktaufnahme (92%), gefolgt von postalisch (84%) und persönlich vor Ort (64%). Unter den Online-Angeboten wurde lediglich der Kommunikationsweg „per E-Mail“ von der Mehrheit der Bevölkerungsgruppe befürwortet (64%).

Bürgerinnen und Bürger ab 65 Jahren bevorzugen eine persönliche Bearbeitung ihres Anliegens (telefonisch oder persönlich) gegenüber der Nutzung eines Online-Angebotes. Im Vergleich zu den jüngeren Altersgruppen wurde besonders häufig „Ist mir egal“ ausgewählt.

### **Hypothese 6**

***Eine ausschließlich terminierte Vorsprache (persönlich vor Ort) wird von der Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger akzeptiert, wenn die Wartezeit für einen Termin akzeptabel ist (Notfälle ausgenommen).***

Für 80% der Bürgerinnen und Bürger ist es akzeptabel, dass sie für ein Gespräch (persönlich vor Ort) immer einen Termin vereinbaren müssen – vorausgesetzt die Wartezeiten für einen Termin sind angemessen. Dabei geben 58% an, eine Wartezeit von 3 bis 5 Werktagen zu akzeptieren. Für weitere 15% ist auch eine Wartezeit von 6 bis 10 Werktagen akzeptabel.

### **Hypothese 7**

***Mangelndes Vertrauen und fehlende IT-Technik hindert die Bürgerinnen und Bürger nicht an der Nutzung von Online-Angeboten der Kreisverwaltung.***

50% der Bürgerinnen und Bürger gaben an, dass sie nichts an der Nutzung von Online-Diensten, die von der Kreisverwaltung angeboten werden, hindert bzw. hindern würde.

25% der Bürgerinnen und Bürger, die angaben, dass sie etwas an der Nutzung von Online-Diensten der Kreisverwaltung hindert bzw. hindern würde, begründeten dies mit fehlenden IT-Kenntnissen. „Zu aufwendig in der Anwendung“, „fehlendes Vertrauen in den Datenschutz“ sowie „fehlende Technik zu Hause“ wurden von ca. 20% der Befragten als (potentielle) Hinderungsgründe genannt.

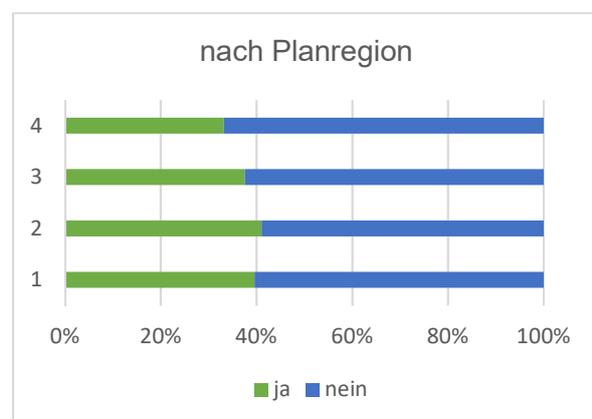
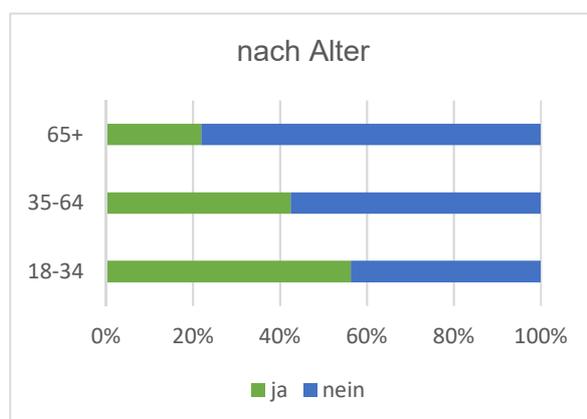
## 4. Ergebnisse

Im Folgenden Abschnitt erfolgt eine detaillierte Darstellung der Antworten auf die Fragen des in Anlage 1 dargestellten Fragebogens.

Für jede Frage erfolgt zuerst eine Darstellung der Gesamtergebnisse und im Anschluss eine Aufschlüsselung dieser Ergebnisse nach Altersgruppen (18-34 Jahre, 35-64 Jahre, 65+) sowie nach den Planregionen des Landkreises:

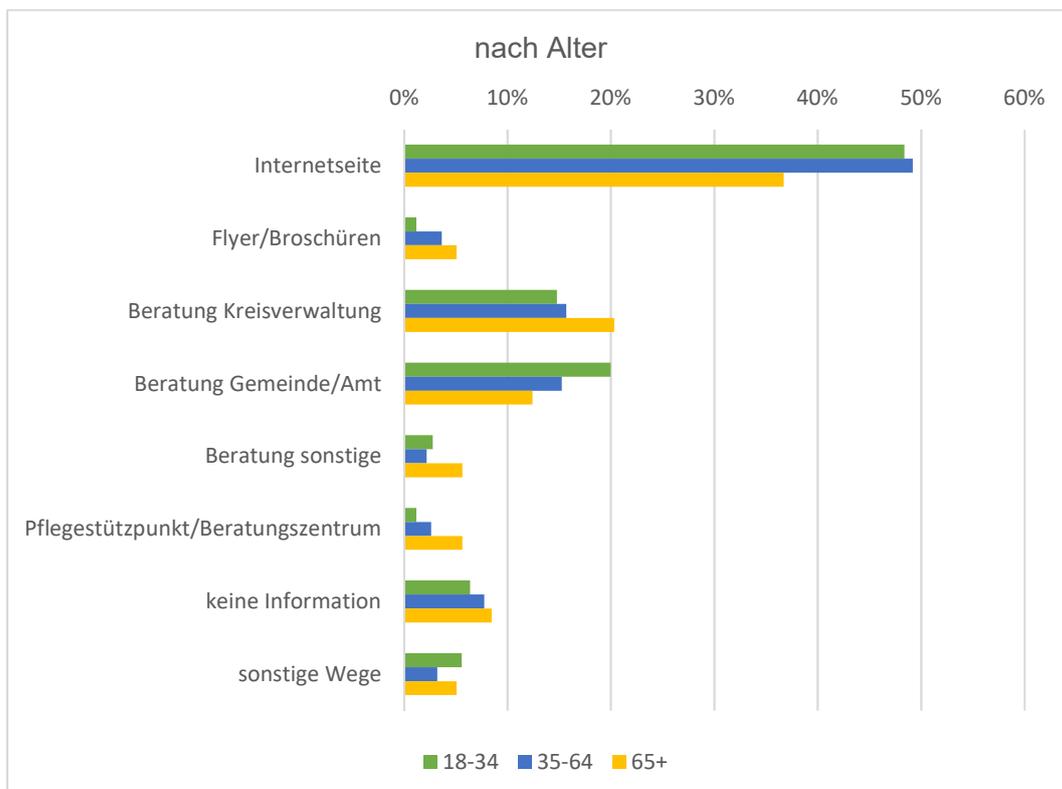
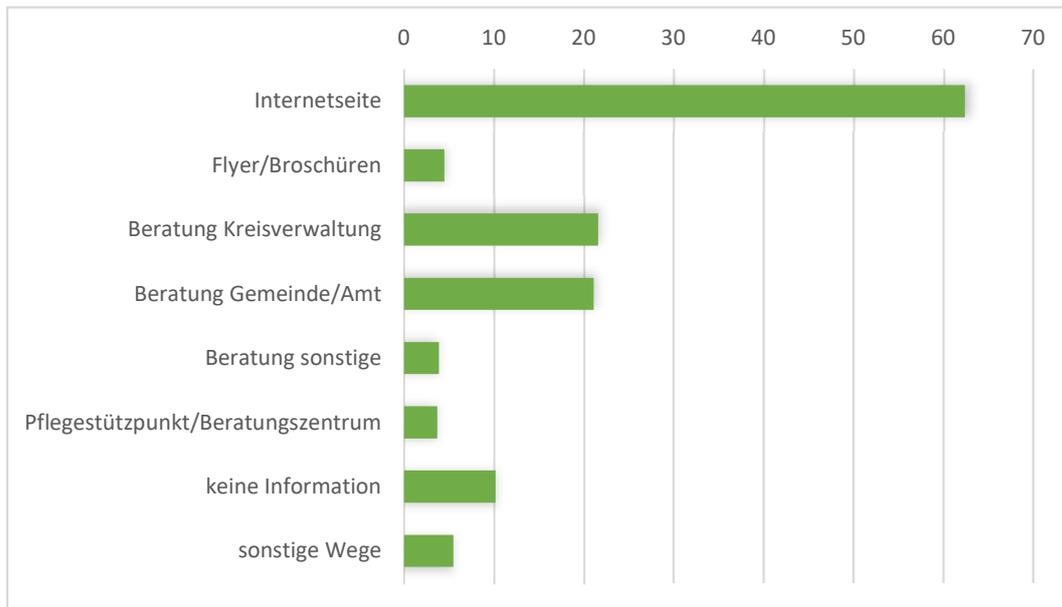
- Planregion 1: Kleinmachnow, Teltow, Stahnsdorf, Nuthetal
- Planregion 2: Werder (Havel), Schwielowsee, Michendorf, Seddiner See, Beelitz
- Planregion 3: Groß Kreutz (Havel), Kloster Lehnin, Amt Beetzsee, Amt Wusterwitz, Amt Ziesar
- Planregion 4: Amt Brück, Bad Belzig, Amt Niemegk, Treuenbrietzen, Wiesenburg/Mark

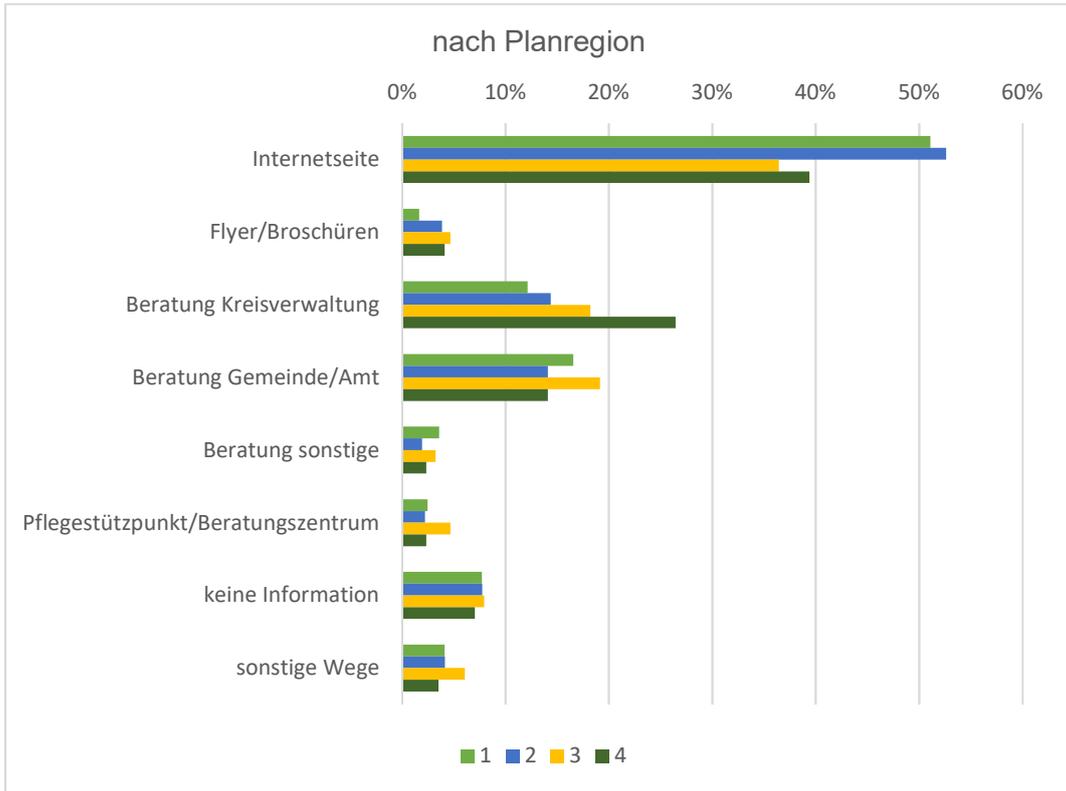
### Frage 1 - Kontakt in den letzten 12 Monaten



**Frage 1.1 – Information zum Anliegen**

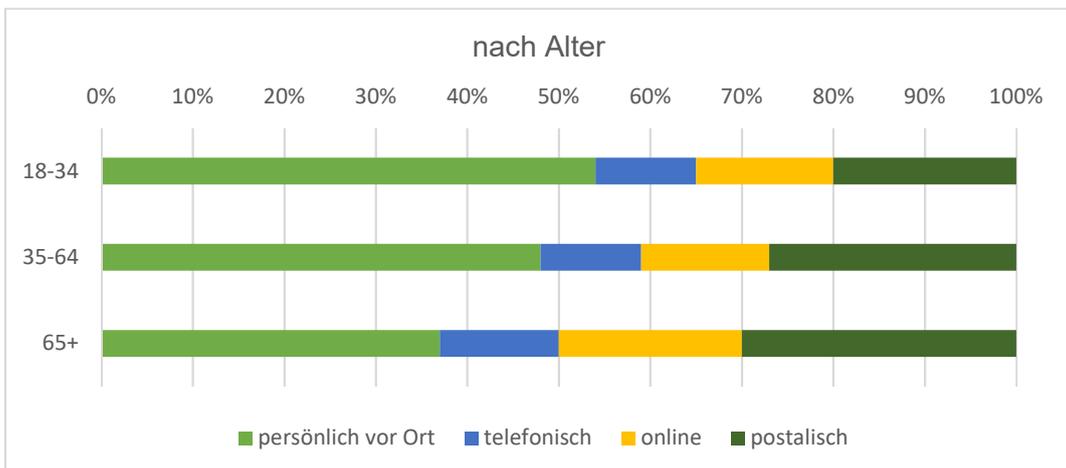
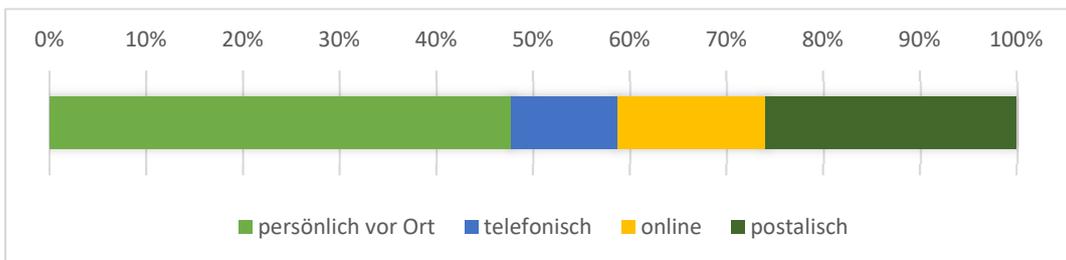
Die Frage zielt darauf ab, auf welchem Weg sich die Bürgerinnen und Bürger zu ihrem Anliegen informiert haben. Es wurden nur die Antworten von jenen 851 Personen ausgewertet, welche die Frage 1 (Kontakt zur Kreisverwaltung in den letzten 12 Monaten) mit „ja“ beantwortet haben.

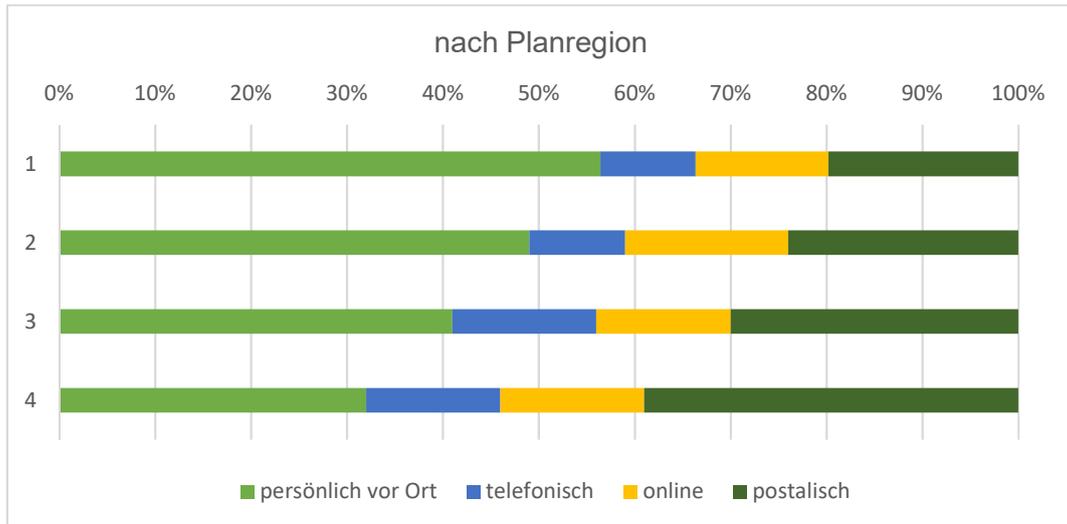




**Frage 1.2 – Bearbeitung des Anliegens**

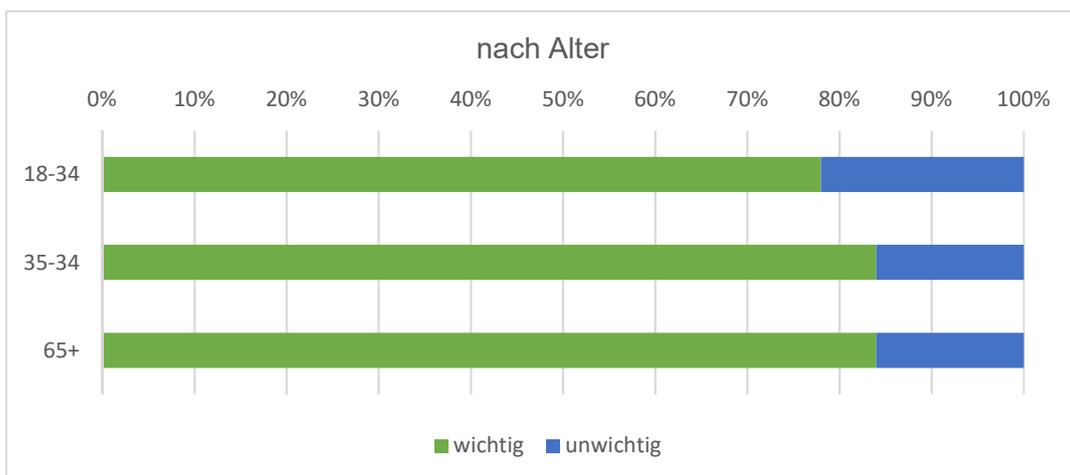
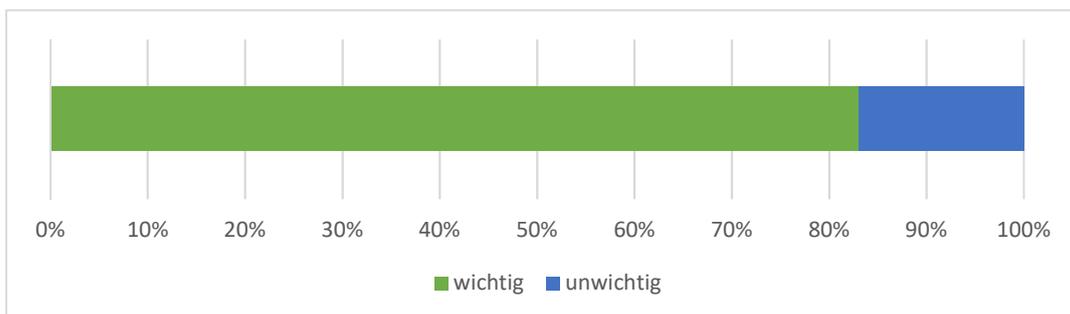
Die Frage zielt darauf ab, auf welchem Weg das Anliegen der Bürgerinnen und Bürger durch die Kreisverwaltung bearbeitet wurde. Es wurden nur die Antworten von jenen 767 Personen ausgewertet, welche die Frage 1 (Kontakt zur Kreisverwaltung in den letzten 12 Monaten) mit „ja“ beantwortet haben.

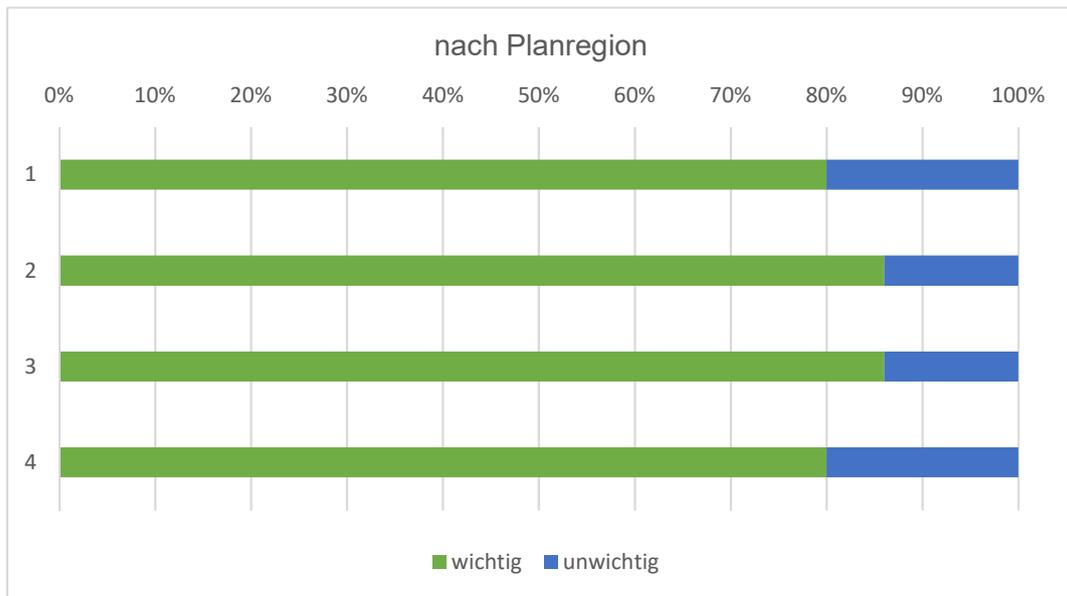




**Frage 2.1 – Relevanz telefonische Erreichbarkeit**

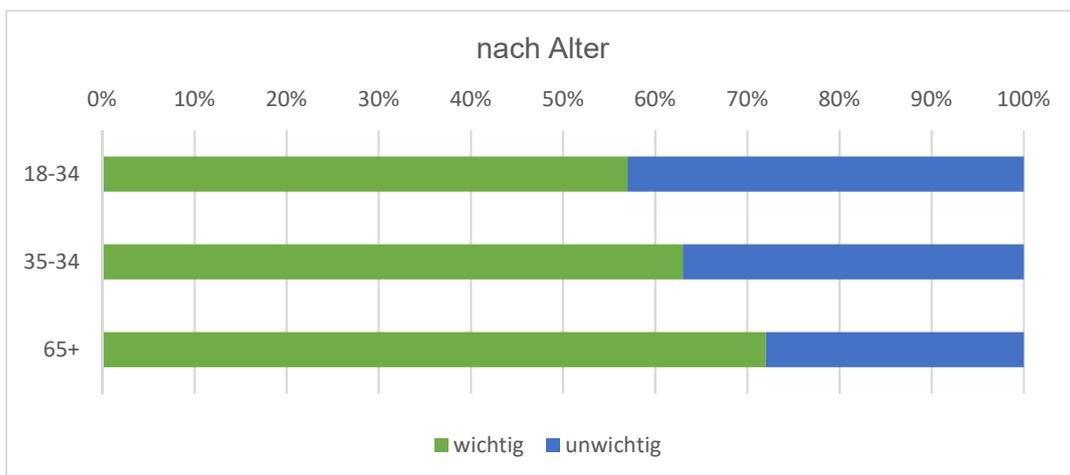
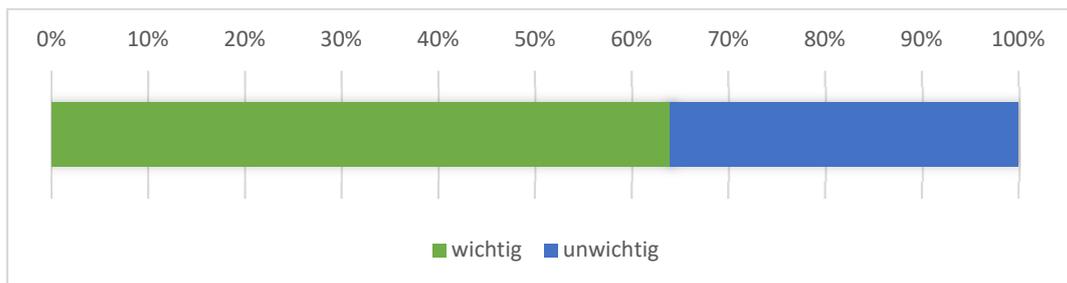
Der Fokus der Frage lag auf der Relevanz einer telefonischen Erreichbarkeit der Kreisverwaltung, wenn es ein umfangreiches digitales Angebot gibt. Es wurden nur die Antworten von jenen 2.249 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.

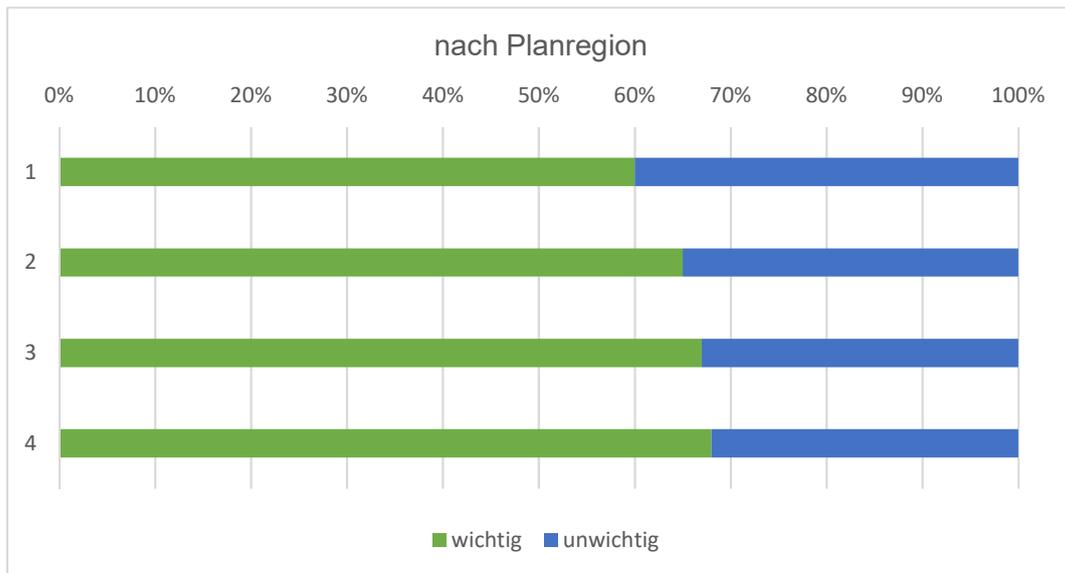




**Frage 2.2 – Relevanz persönliche Erreichbarkeit**

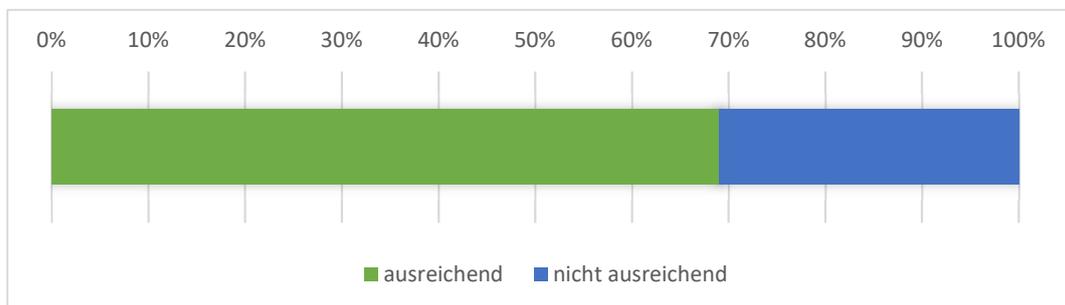
Der Fokus der Frage lag auf der Relevanz einer persönlichen Erreichbarkeit der Kreisverwaltung, wenn es ein umfangreiches digitales Angebot gibt. Es wurden nur die Antworten von jenen 2.104 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.





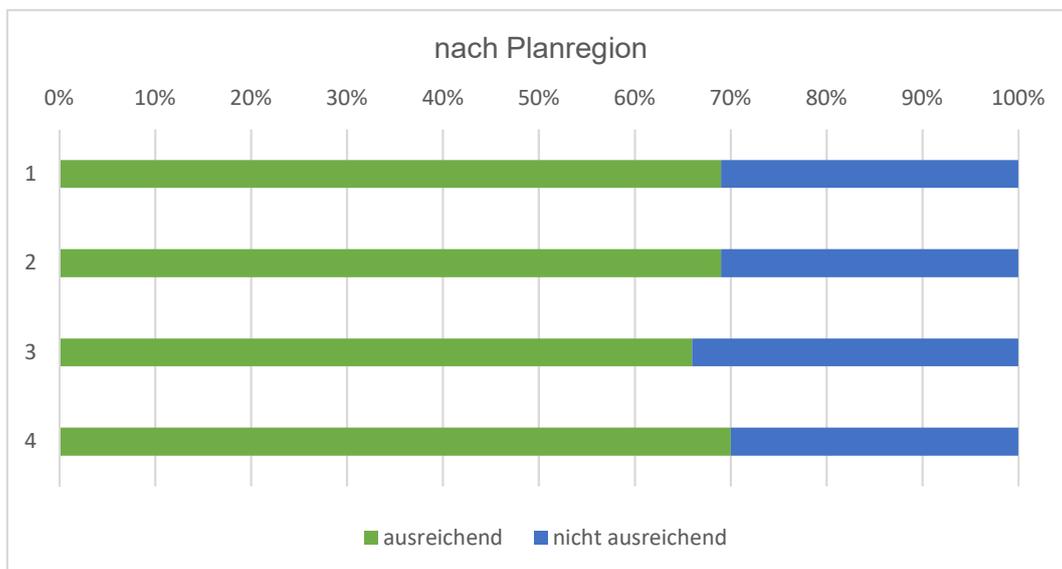
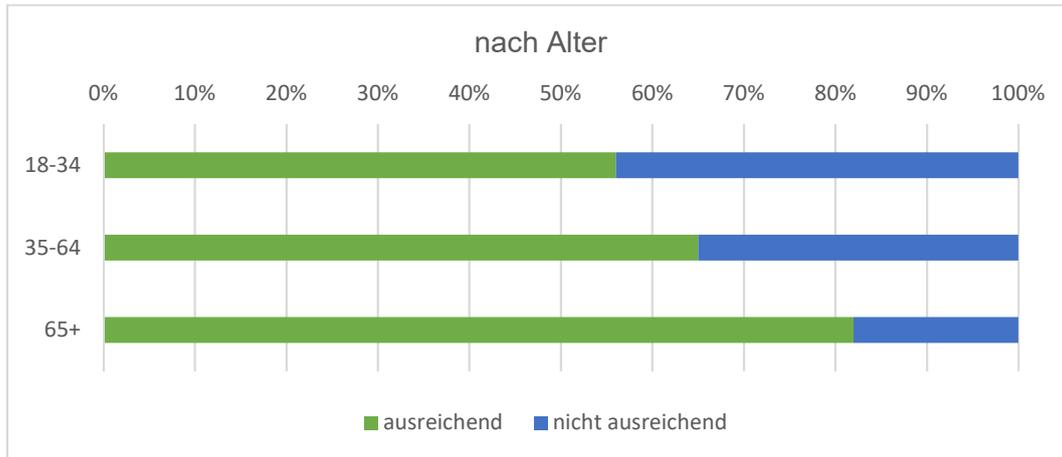
### Frage 3 – Zeiten telefonischer Erreichbarkeit

Der Fokus der Frage lag auf der Angemessenheit einer telefonischen Erreichbarkeit der Kreisverwaltung montags bis freitags in den Zeiten zwischen 8 Uhr und 16 Uhr. Es wurden nur die Antworten von jenen 2.286 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.



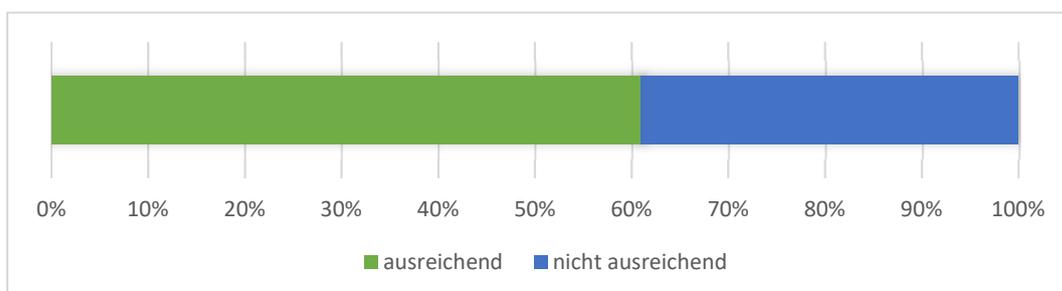
Gewünschte Zeiten, welche über eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags von 8 Uhr bis 16 Uhr hinausgingen (1.058 Antworten):

Täglich montags bis freitags vor 8 Uhr	12 %
Täglich montags bis freitags nach 16 Uhr	35 %
Mind. 1 Tag in der Woche nach 16 Uhr	67 %
Mind. Einmal im Monat samstags bis 13 Uhr	27 %
Jeden Samstag bis 13 Uhr	9 %



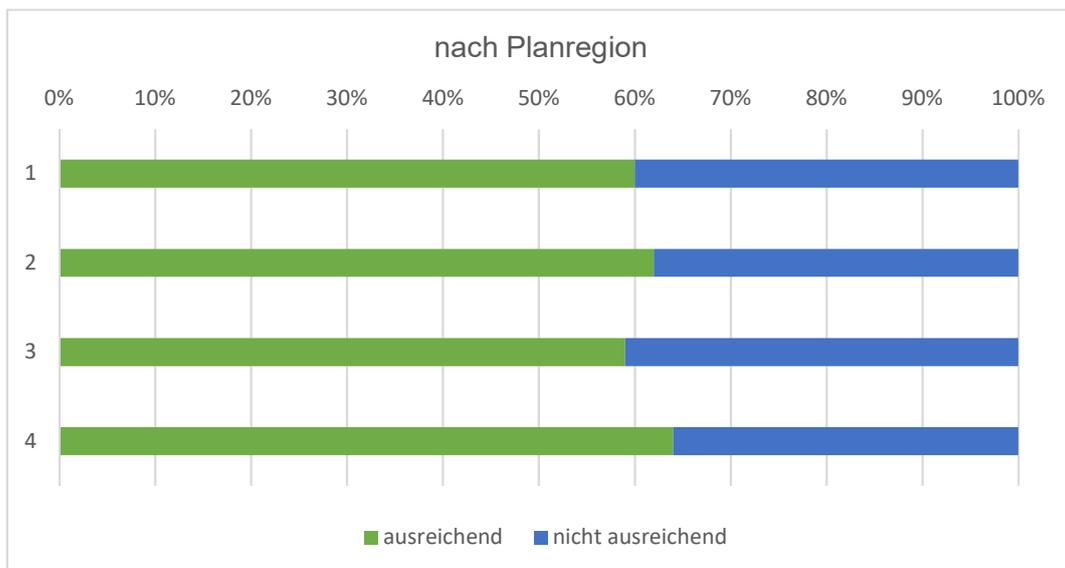
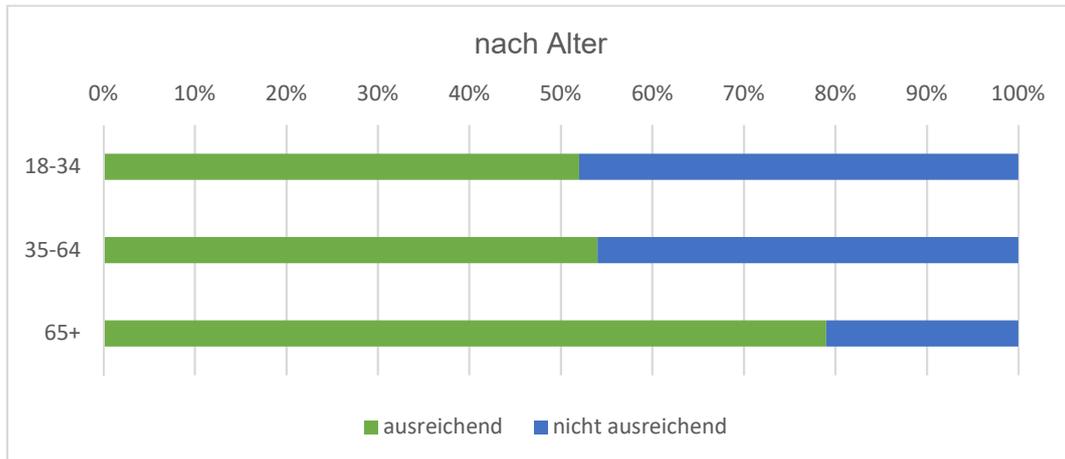
**Frage 4 – Zeiten persönlicher Erreichbarkeit**

Der Fokus der Frage lag auf der Angemessenheit einer persönlichen Erreichbarkeit der Kreisverwaltung montags bis freitags in den Zeiten zwischen 8 Uhr und 16 Uhr. Es wurden nur die Antworten von jenen 2.224 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.



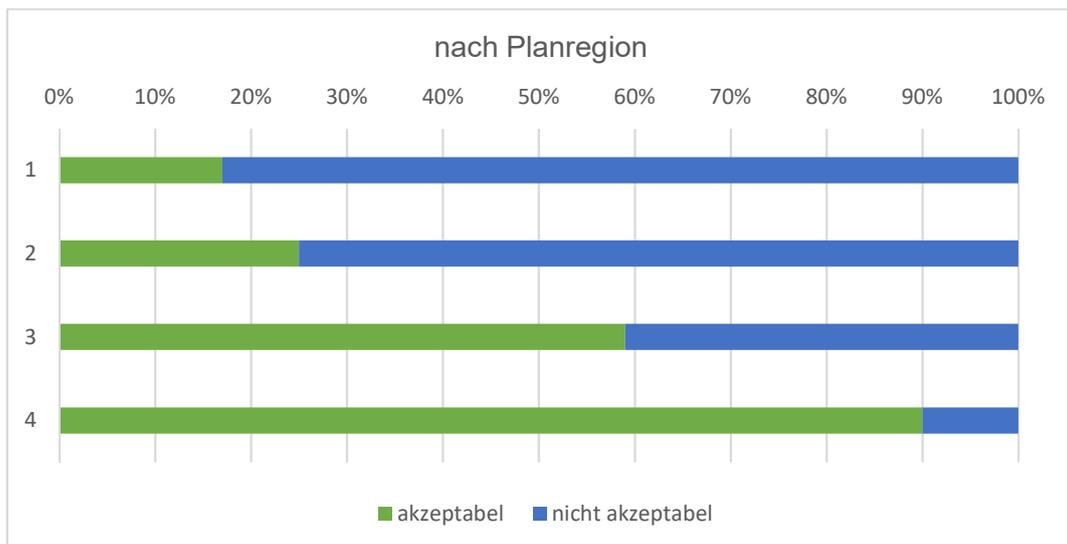
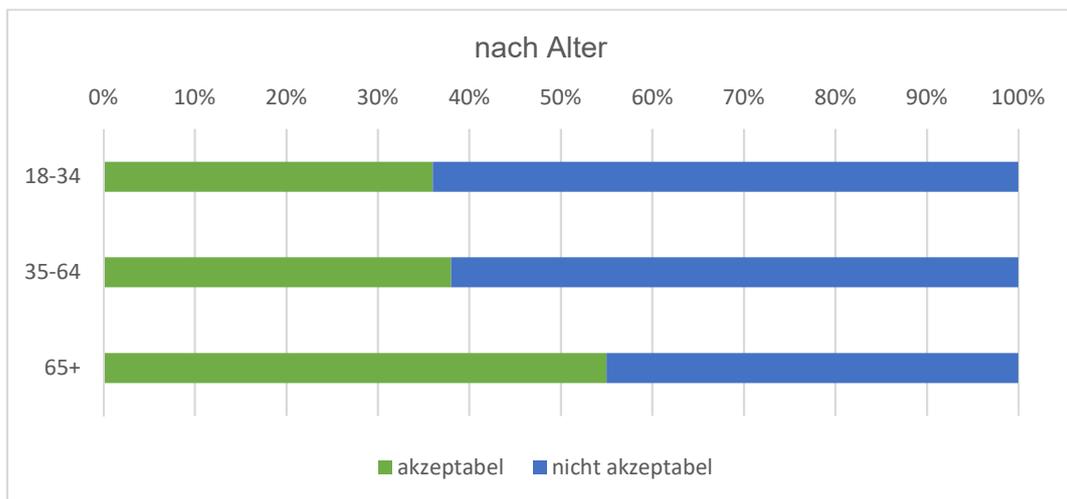
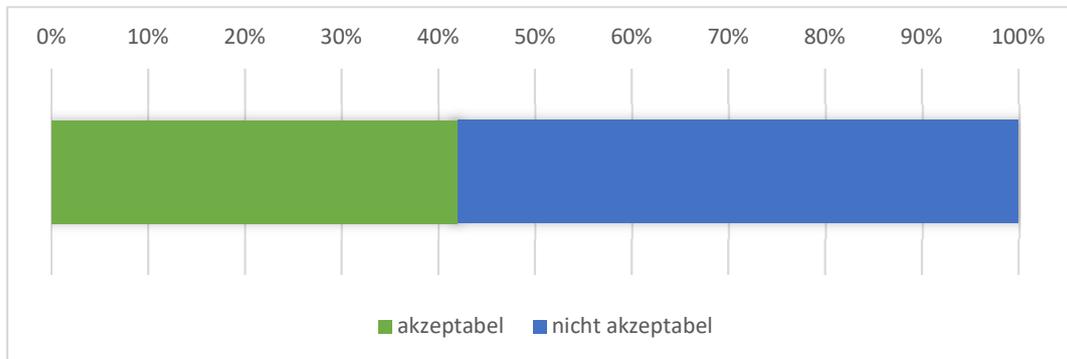
Gewünschte Zeiten, welche über eine persönliche Erreichbarkeit montags bis freitags von 8 Uhr bis 16 Uhr hinausgingen (1.216 Antworten):

Täglich montags bis freitags vor 8 Uhr	7 %
Täglich montags bis freitags nach 16 Uhr	22 %
Mind. 1 Tag in der Woche nach 16 Uhr	78 %
Mind. Einmal im Monat samstags bis 13 Uhr	31 %
Jeden Samstag bis 13 Uhr	7 %



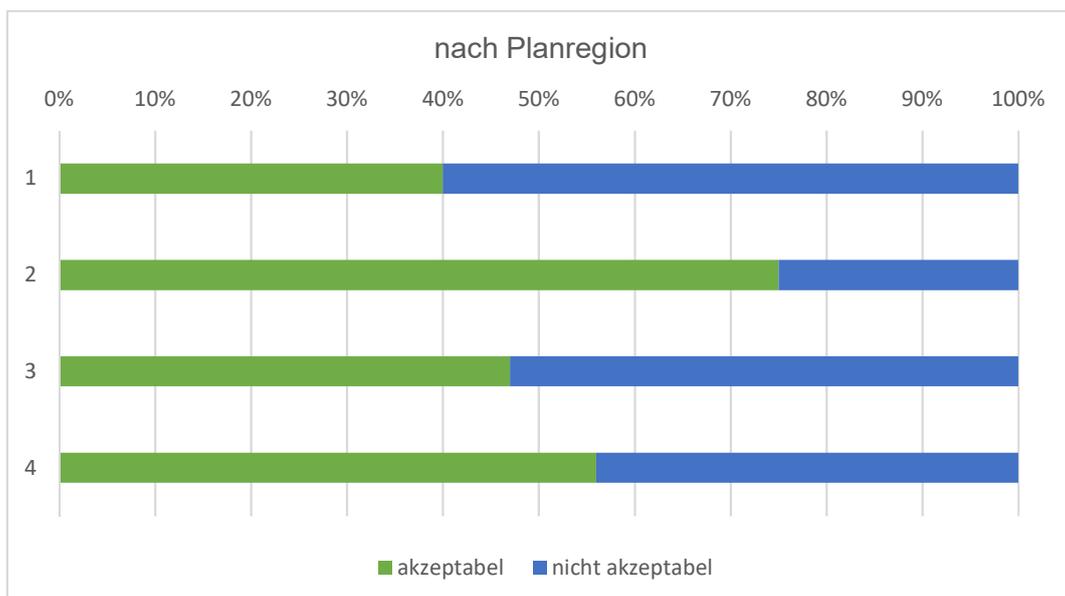
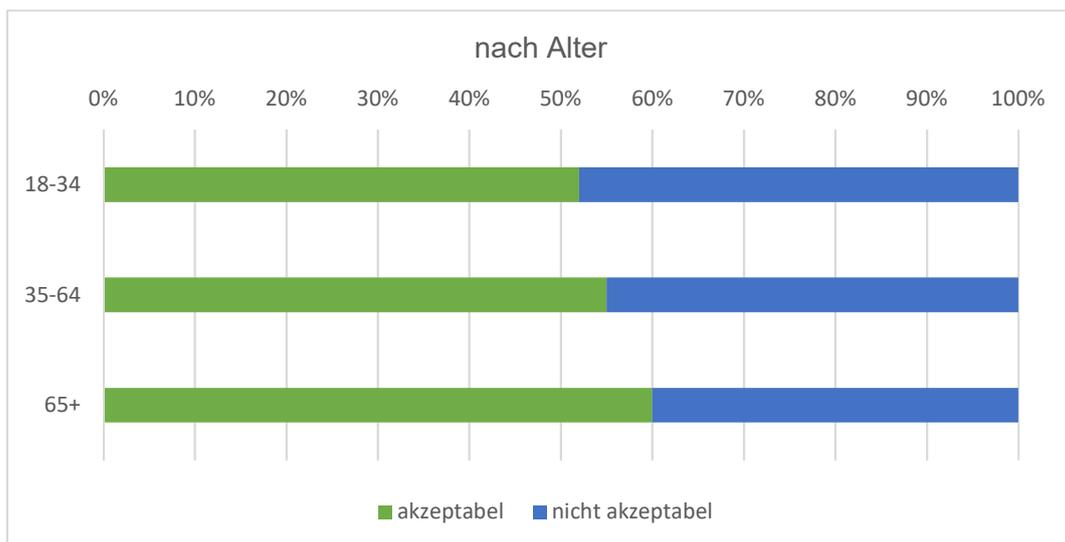
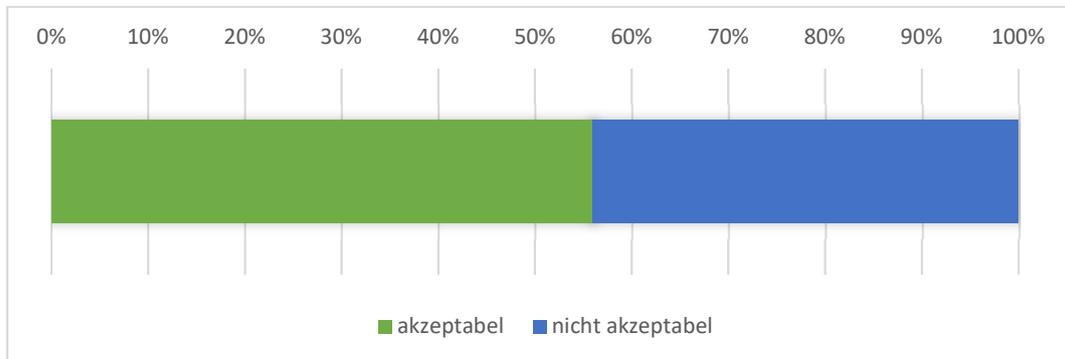
**Frage 5.1 – Akzeptanz Standort Bad Belzig**

Der Fokus der Frage lag auf der Akzeptanz des Aufsuchens des Standortes Bad Belzig für Anliegen, welche eine persönliche Beratung erfordern. Es wurden nur die Antworten von jenen 1.899 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.



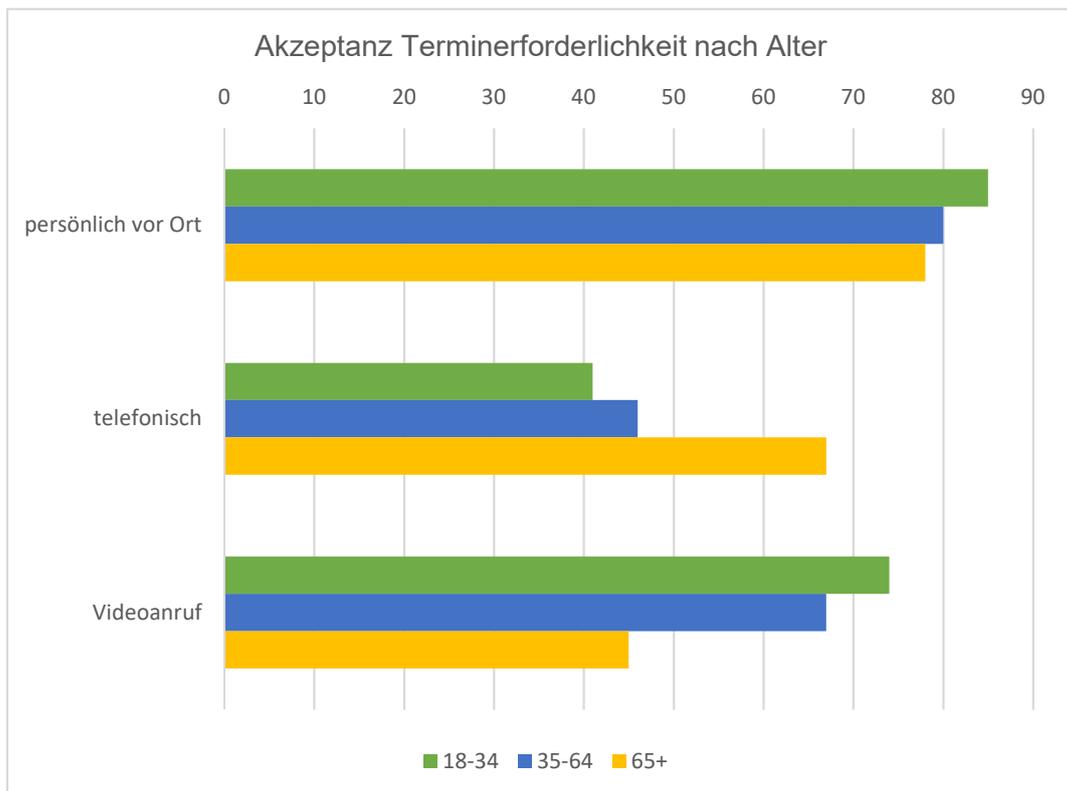
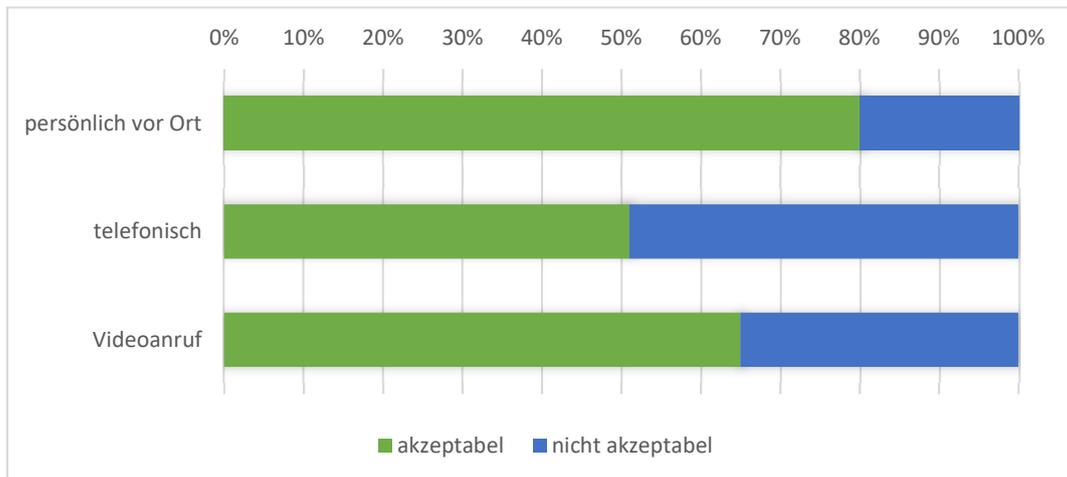
### Frage 5.2 – Akzeptanz Standort Beelitz-Heilstätten

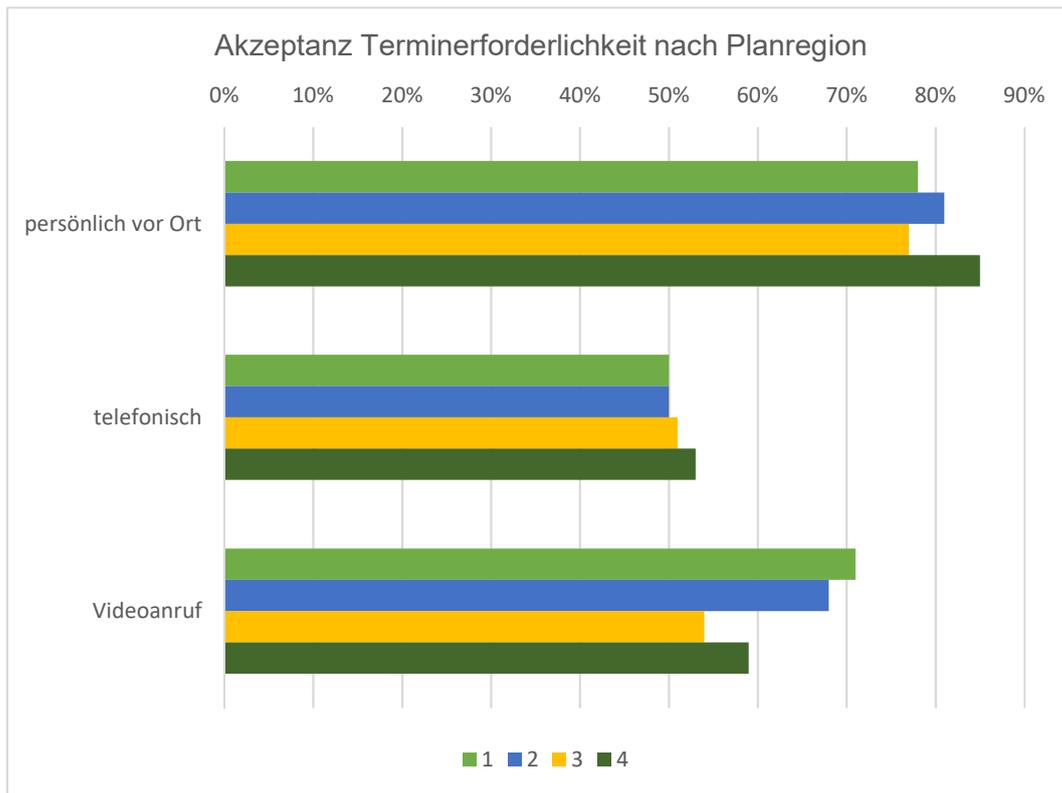
Der Fokus der Frage lag auf der Akzeptanz des Aufsuchens des Standortes Beelitz-Heilstätten für Anliegen, welche eine persönliche Beratung erfordern. Es wurden nur die Antworten von jenen 1.991 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.



**Frage 6 – Akzeptanz Terminvereinbarung**

Der Fokus der Frage lag auf der Akzeptanz der Erforderlichkeit einer Terminvereinbarung bei Kontakten mit der Kreisverwaltung. Es wurden nur die Antworten von jenen Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben (persönlich: 2.014, telefonisch: 2.176, Videoanruf: 1.607).

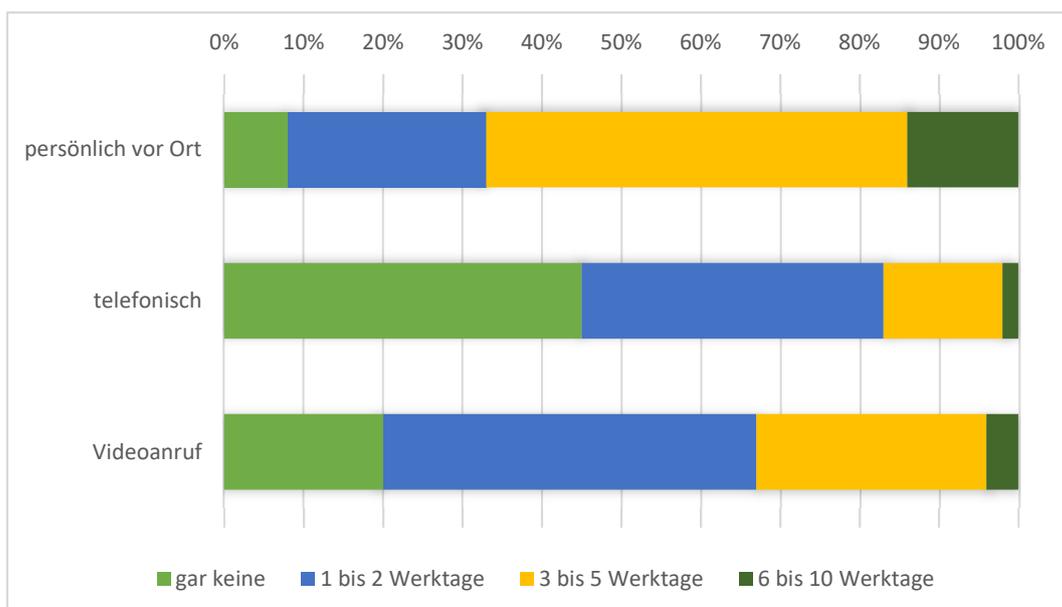


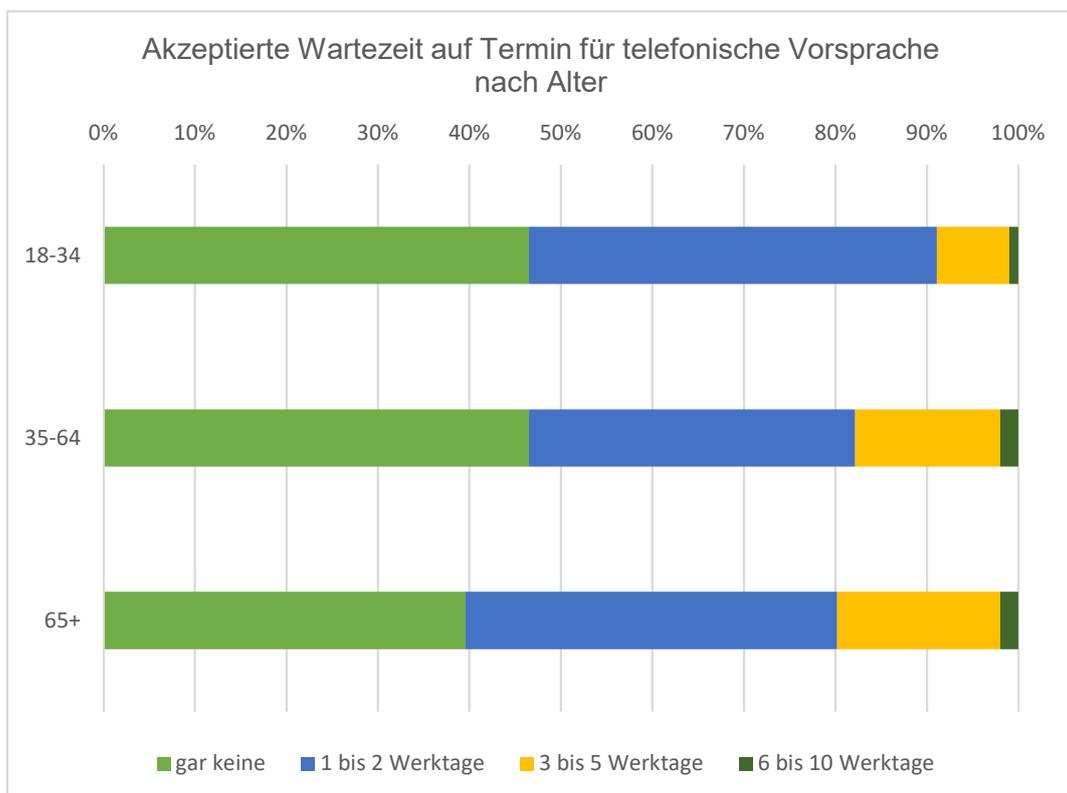
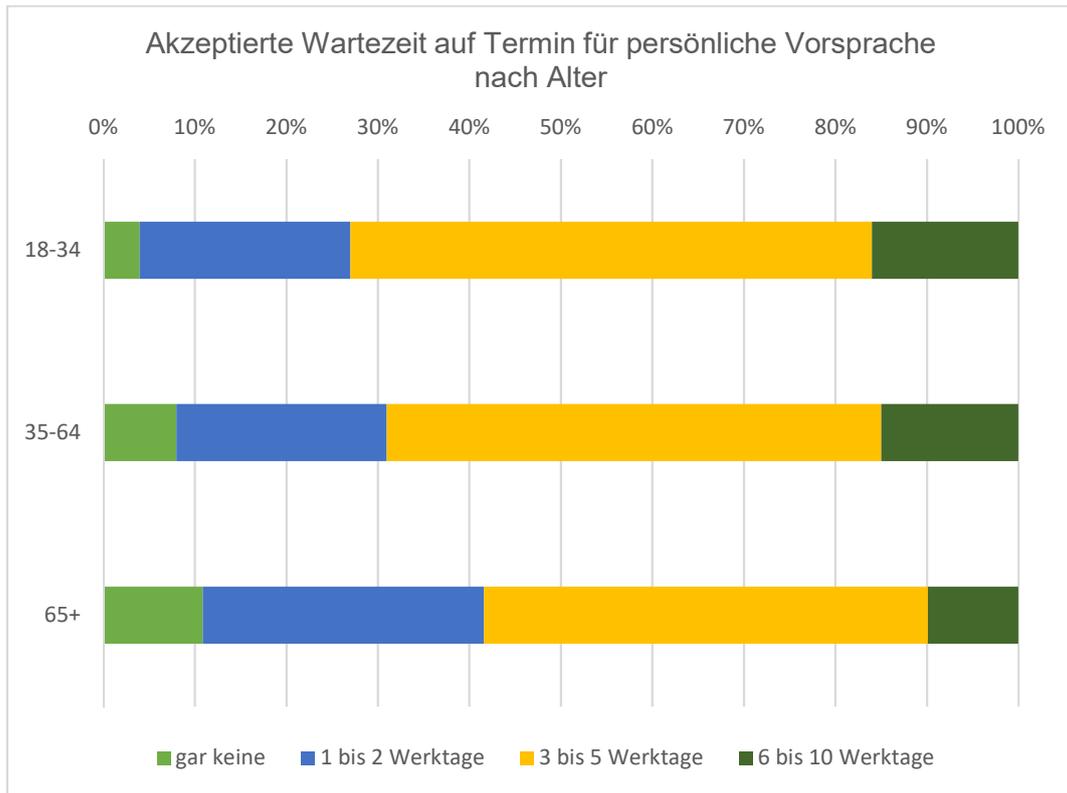


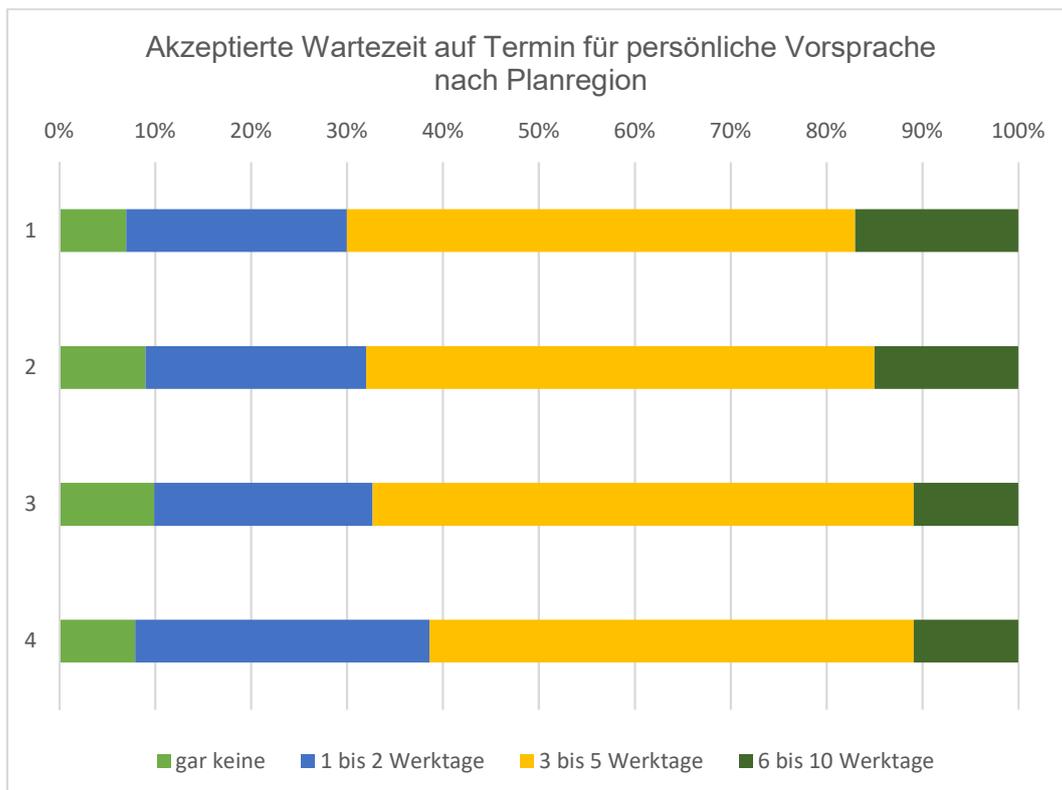
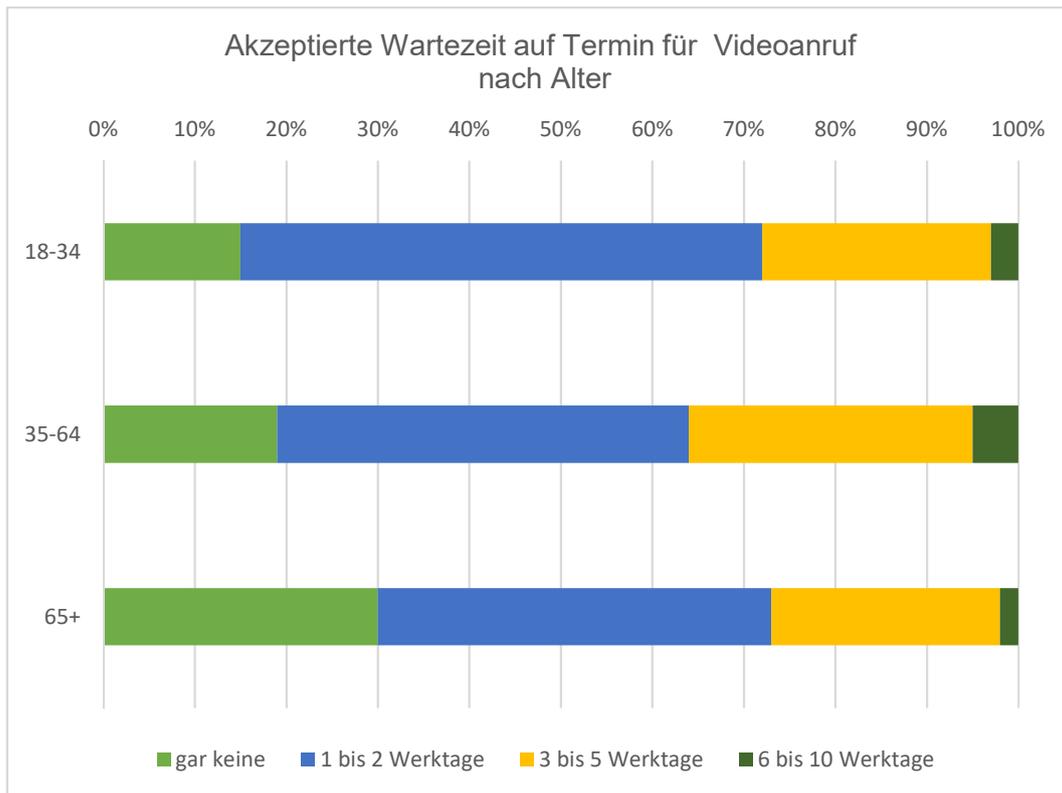
**Frage 7 – Akzeptanz Wartezeiten**

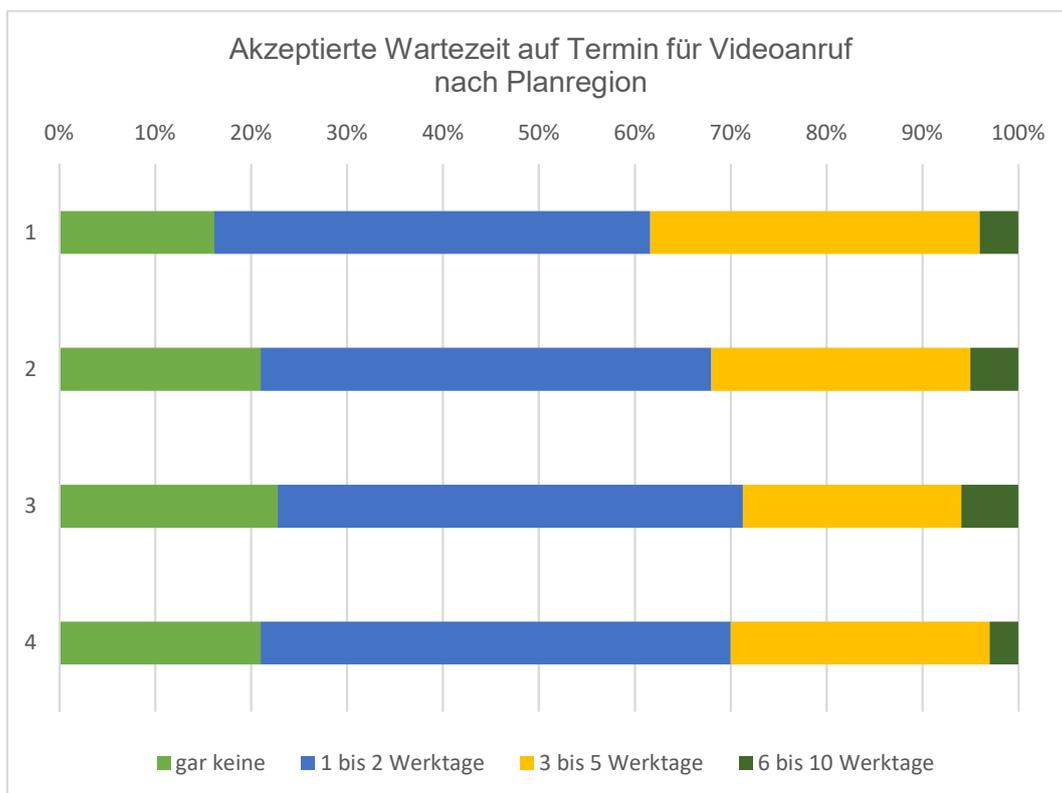
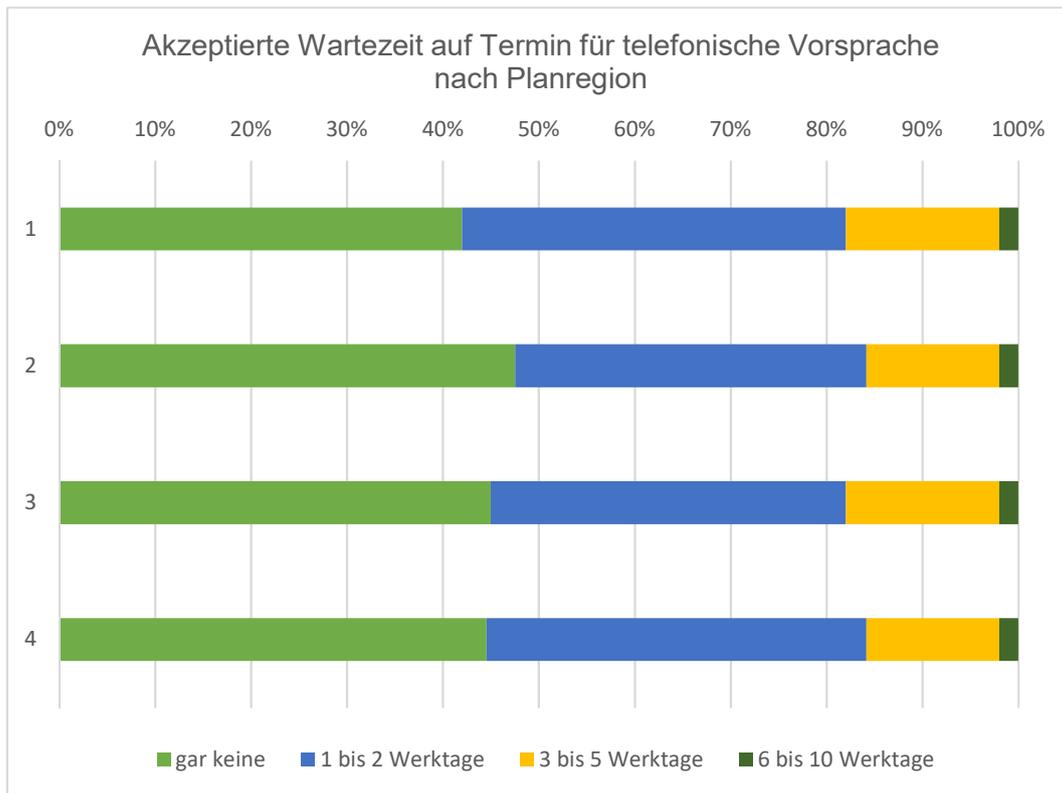
Der Fokus der Frage lag auf der Akzeptanz möglicher Wartezeiten für einen Termin bei Kontakten mit der Kreisverwaltung.

Es wurden nur die Antworten von jenen Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben (persönlich: 2.093, telefonisch: 2.178, Videoanruf: 1.448).



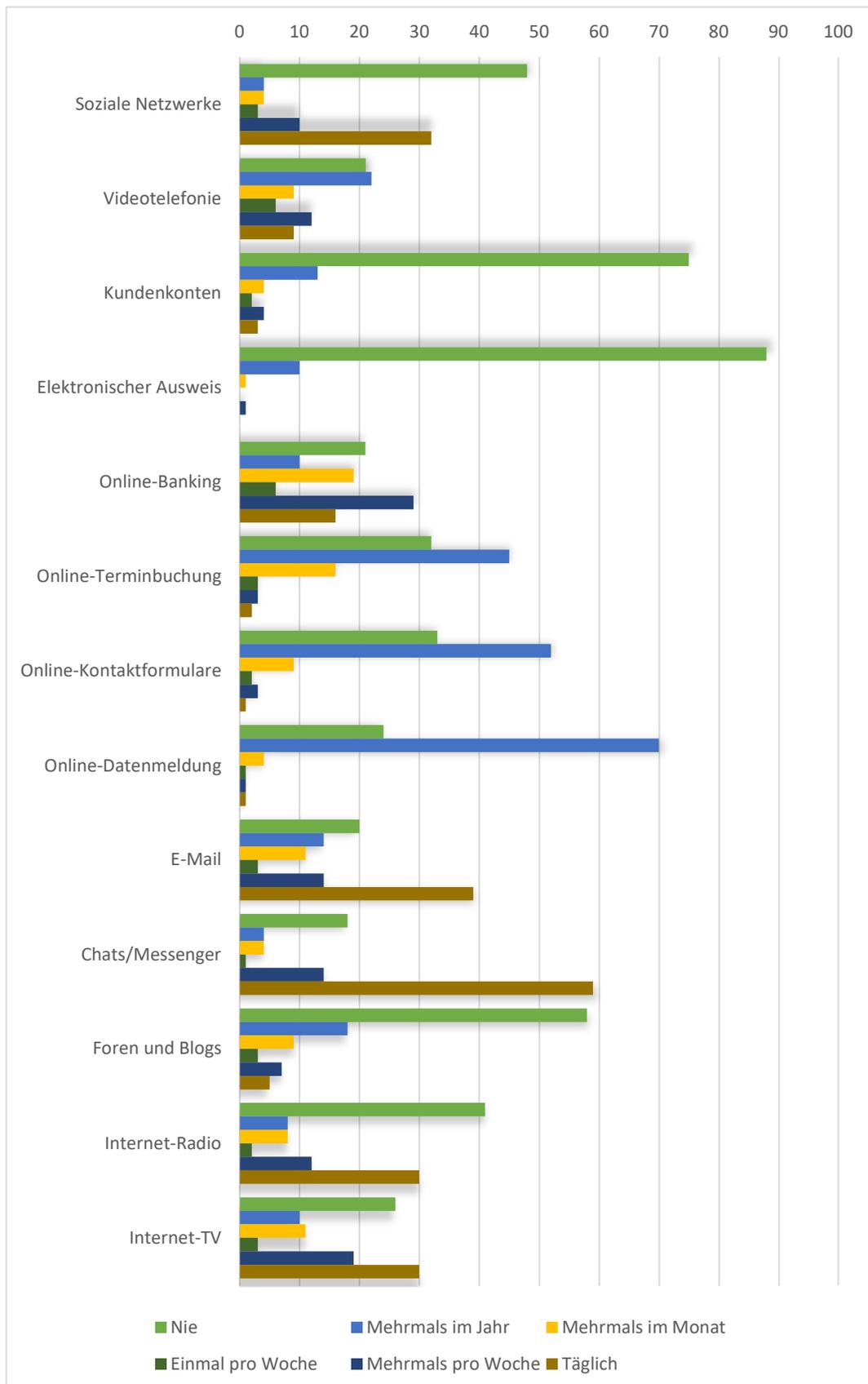






### Frage 8 – Nutzung Online-Dienste

Der Fokus der Frage lag auf der aktuellen Nutzung von Online-Diensten durch die Bürgerinnen und Bürger im Alltag. Es wurden nur die Antworten von jenen max. 2.266 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.

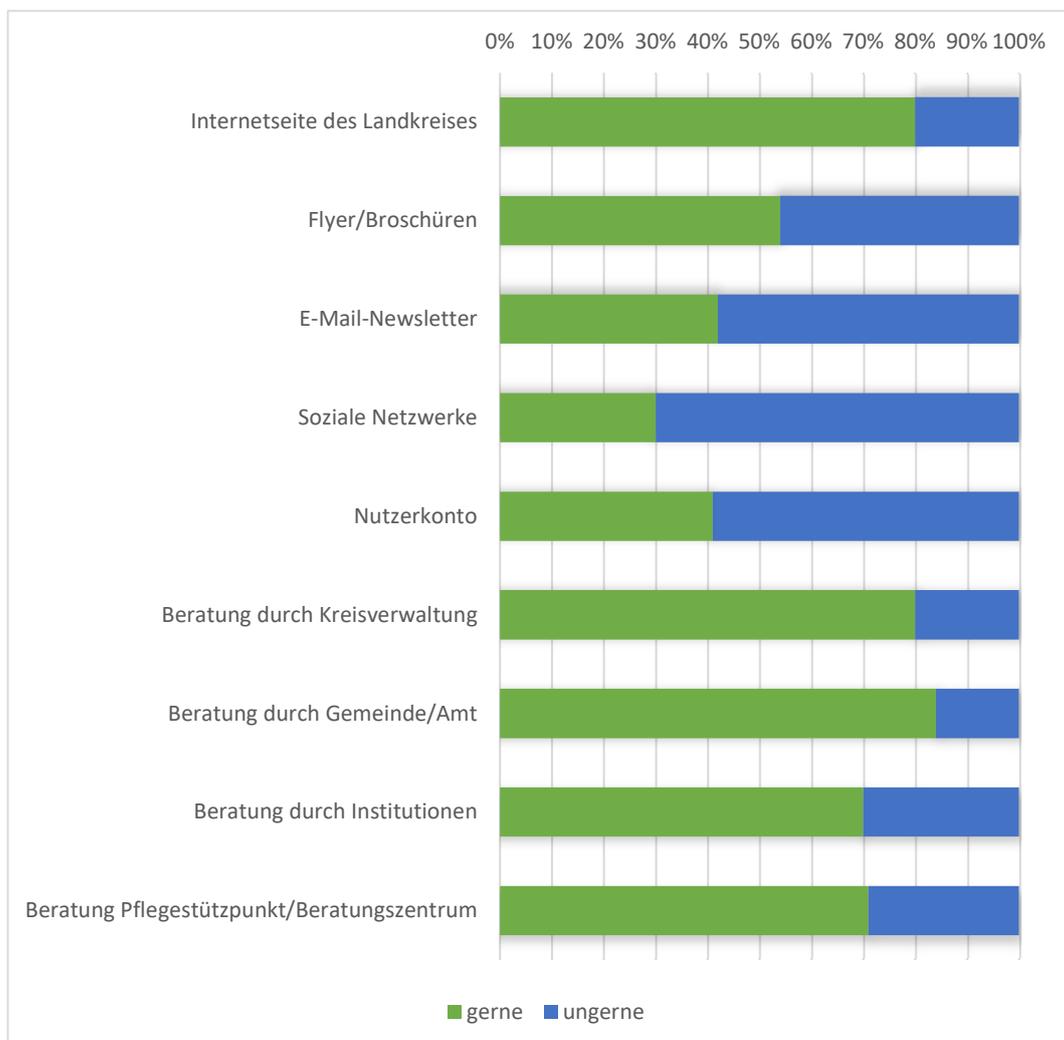


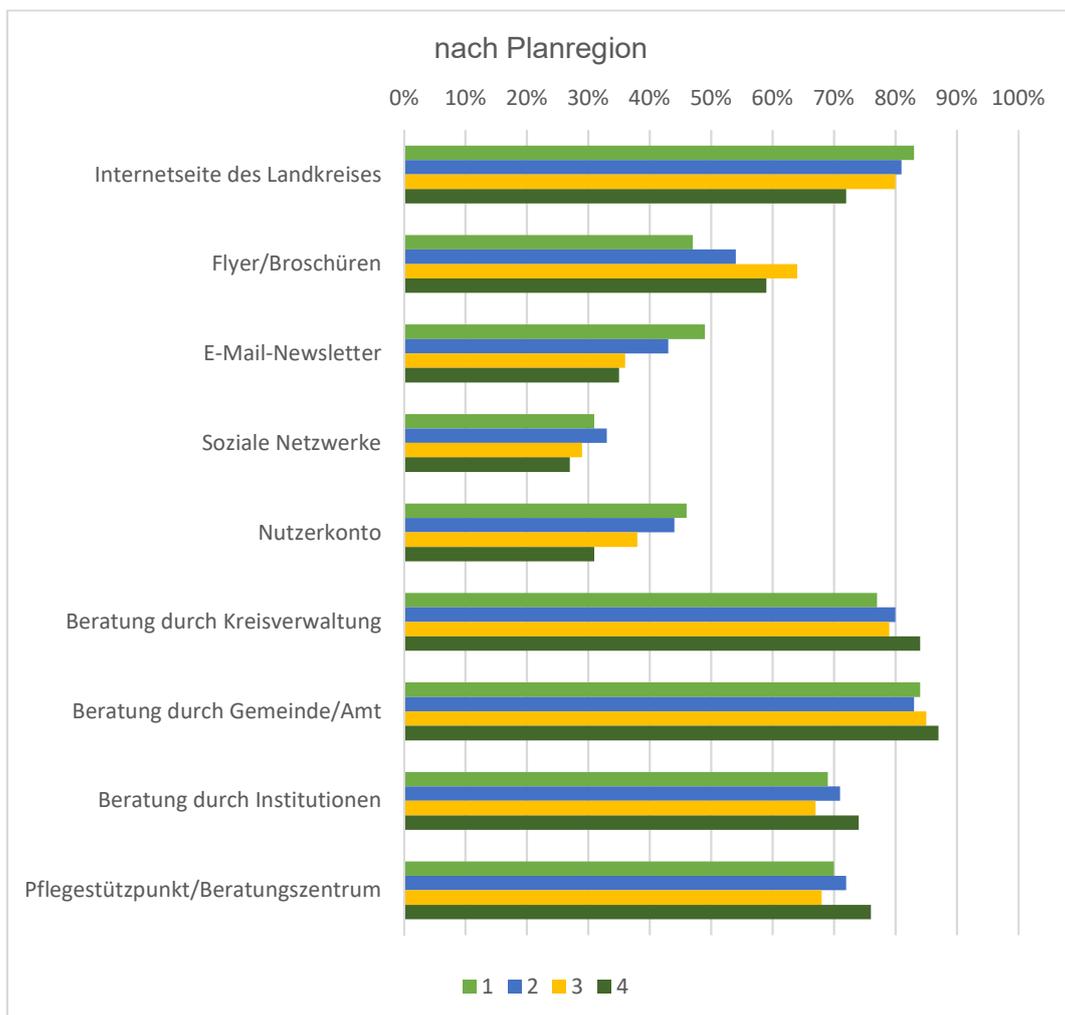
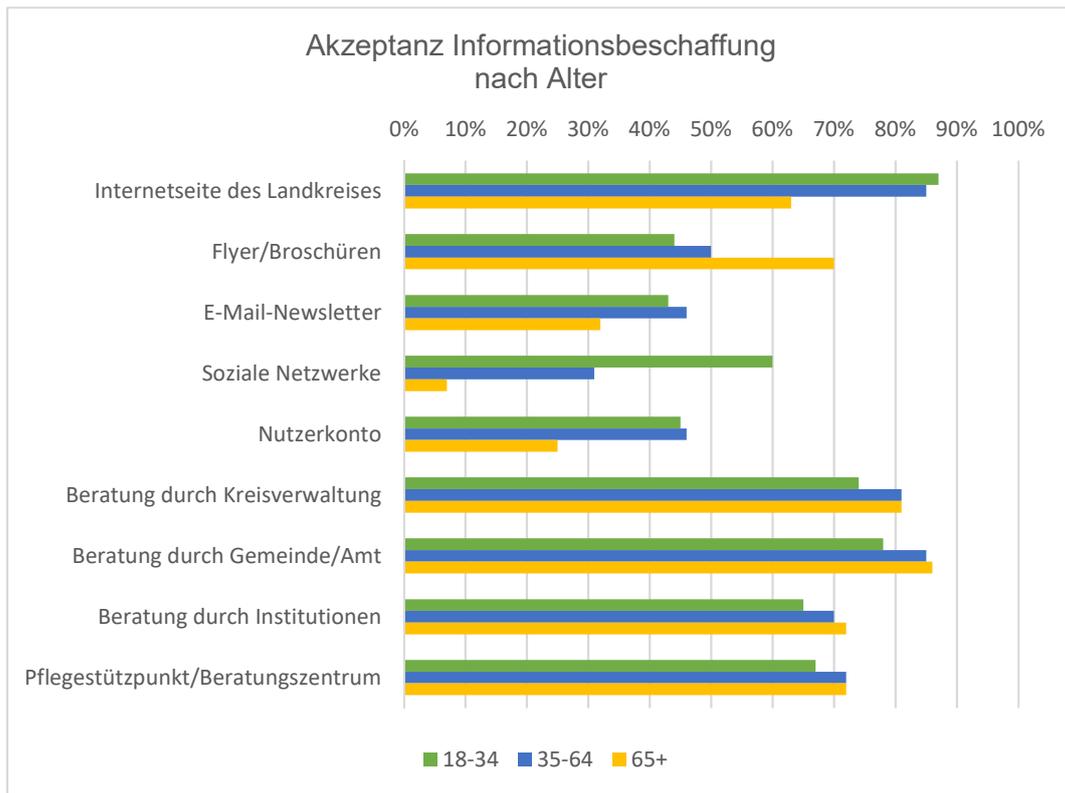
Bei der Beantwortung dieser Frage hatten die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeiten weitere Online-Dienste in einem Freitextfeld zu erfassen. Insgesamt wurden 191 Freitextantworten erfasst. Neben der häufigen Antwort „keine“ wurden an dieser Stelle meist folgende Angaben gemacht:

- Apps für Verkehr/Navigation
- Apps für Postdienstleistungen
- Apps anderer öffentlicher Verwaltungen (Geoportale, ELSTER, Märker)
- Online-Zeitungen
- Karriereportale
- Cloudanbieter
- Online-Shopping

**Frage 9 – Zukünftige Informationsbeschaffung**

Inhalt der Frage war der gewünschte Kommunikationskanal, auf welchem die Bürgerinnen und Bürger sich zukünftig über die Leistungen der Kreisverwaltung informieren möchten. Es wurden nur die Antworten von jenen Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben (max. 2.077).



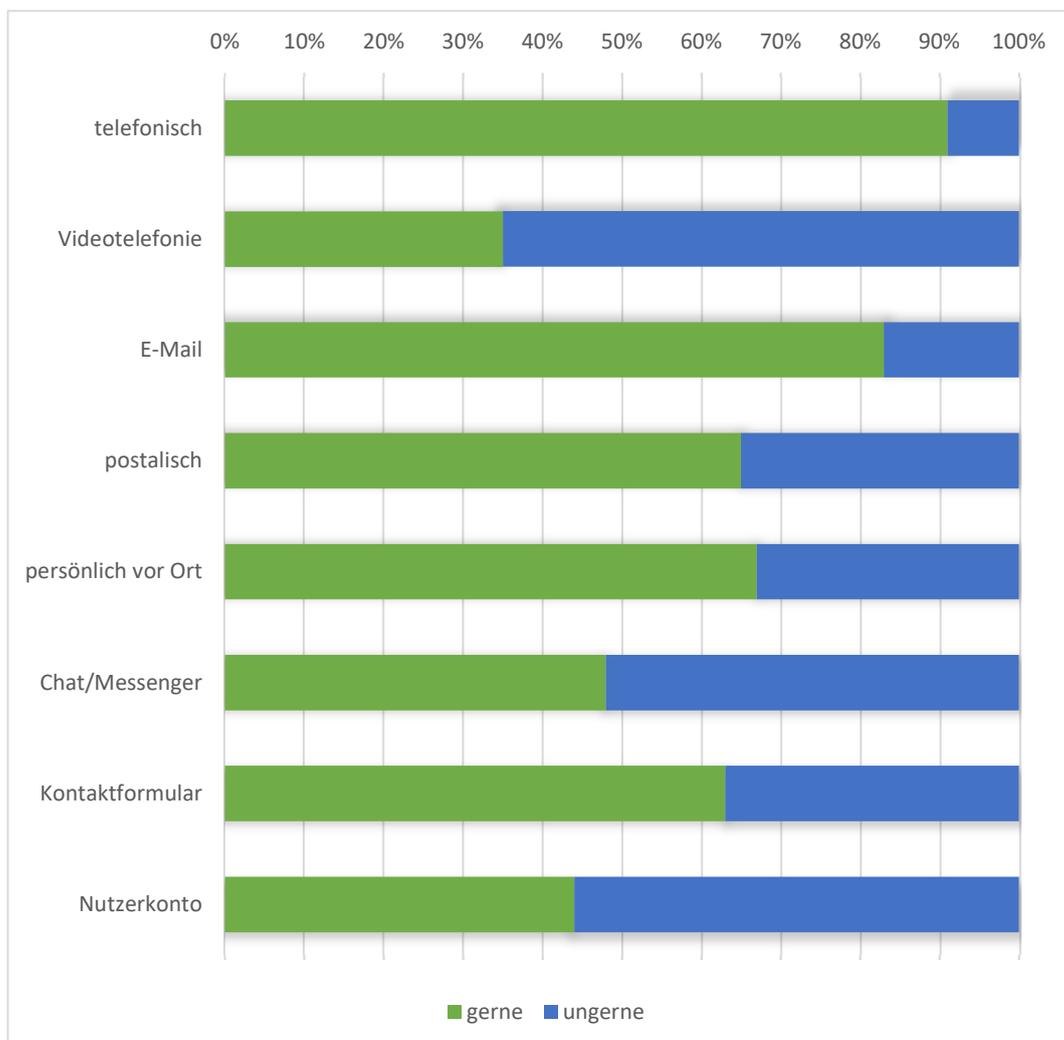


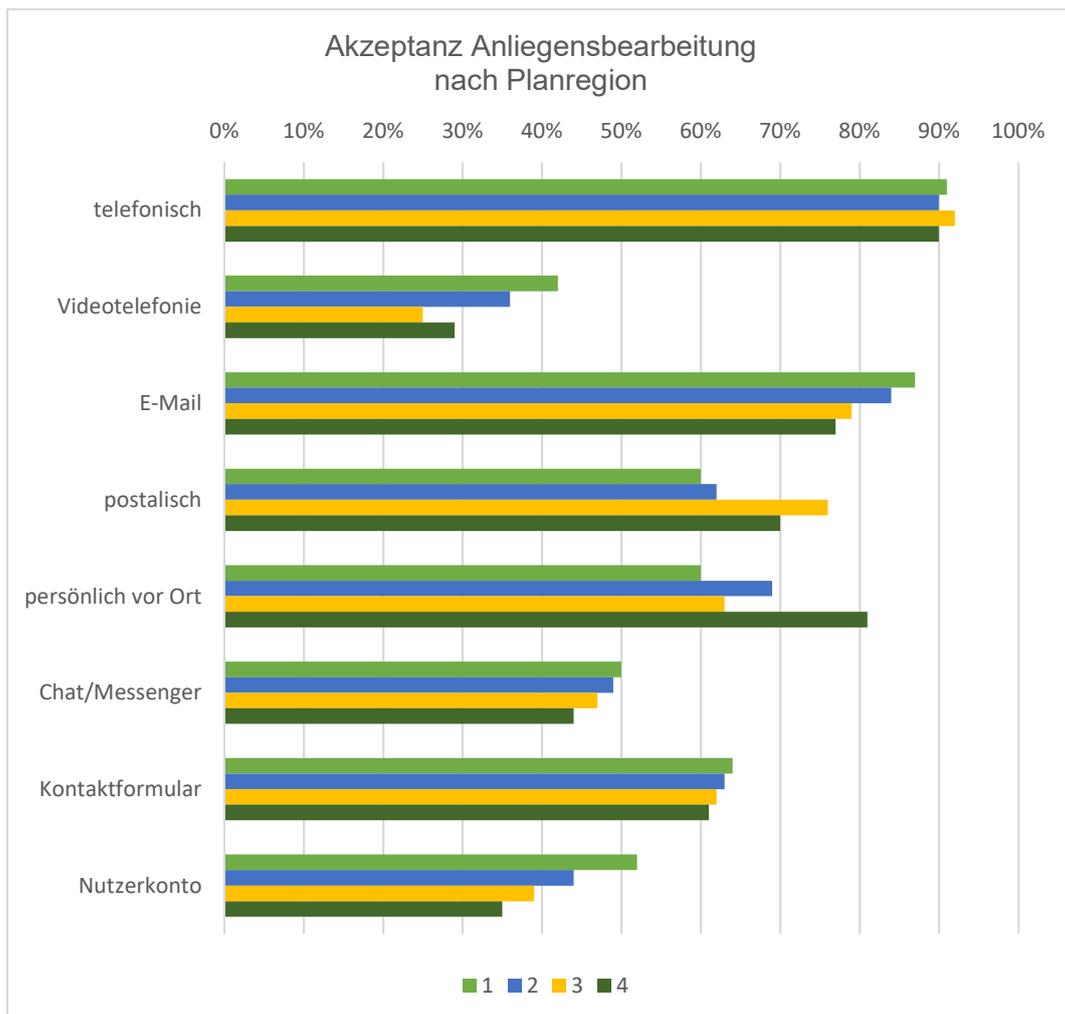
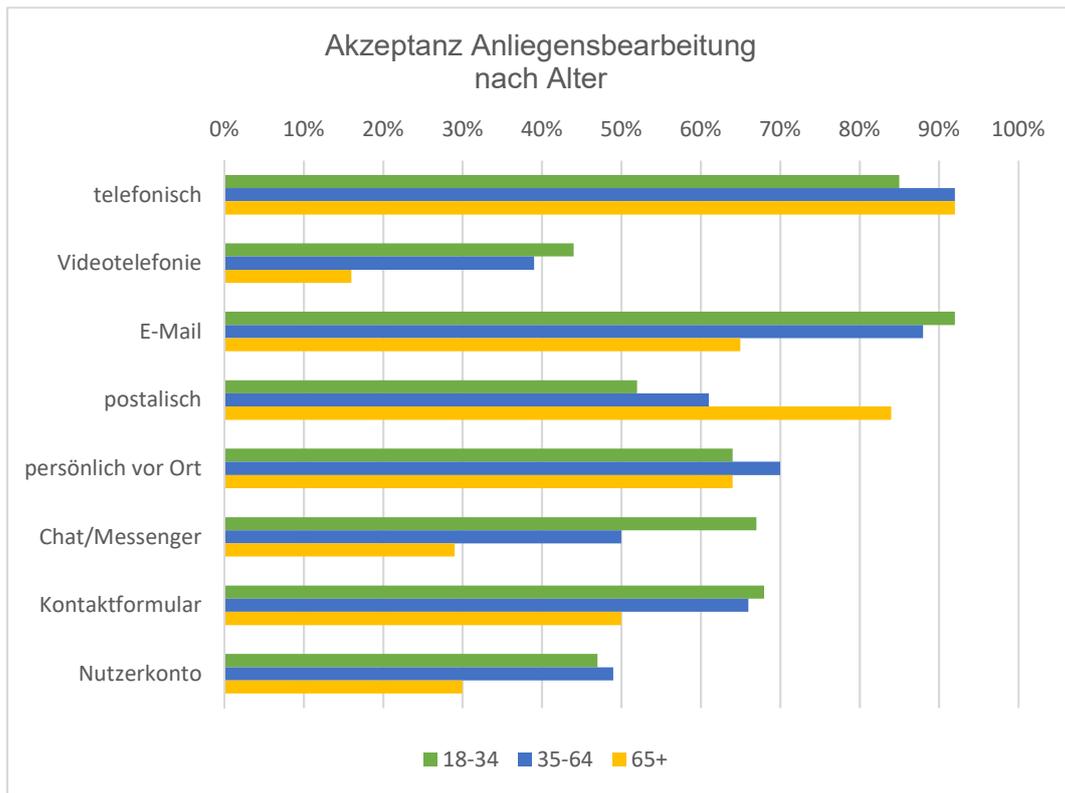
Im Zusammenhang mit dieser Frage hatten die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit weitere Kanäle zur Informationsbeschaffung in Form einer Freitextantwort zu nennen. Von dieser Möglichkeit wurde in 159 Fällen Gebrauch gemacht. Dabei konzentrieren sich die Antworten auf folgende Kanäle:

- Newsletter/E-Mail
- eigene App der Kreisverwaltung (ggf. über Apps der Gemeinden)
- Medien der Kommunen (Aushänge, Amtsblätter, usw.)
- kostenlose Lokalzeitungen
- TV/Radio

**Frage 10 – Zukünftige Anliegenbearbeitung**

Inhalt der Frage war die Akzeptanz der Art und Weise, auf welche die Bürgerinnen und Bürger sich zukünftig eine Bearbeitung ihres Anliegens wünschen. Es wurden nur die Antworten von jenen Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben (max. 2.276).



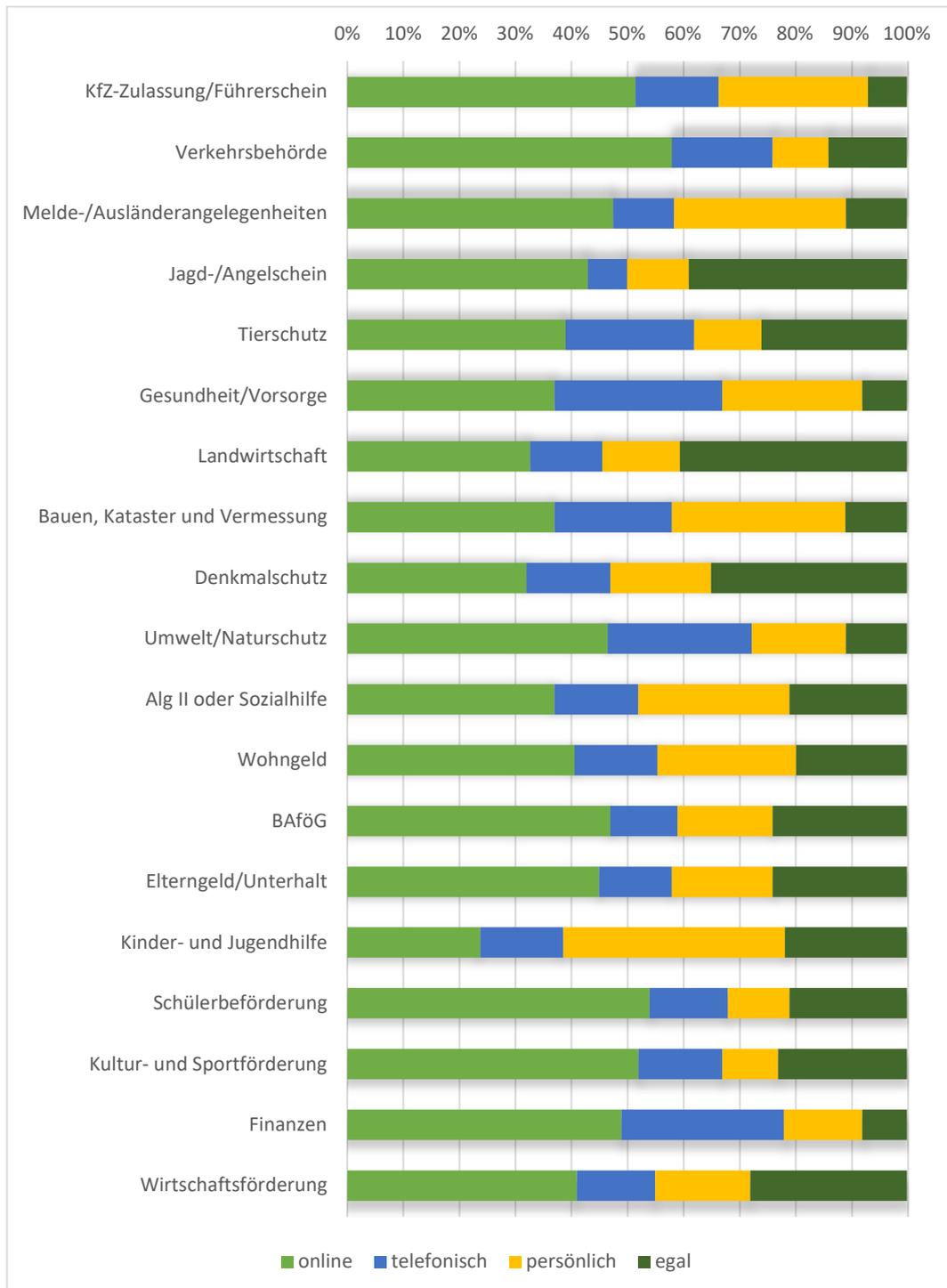


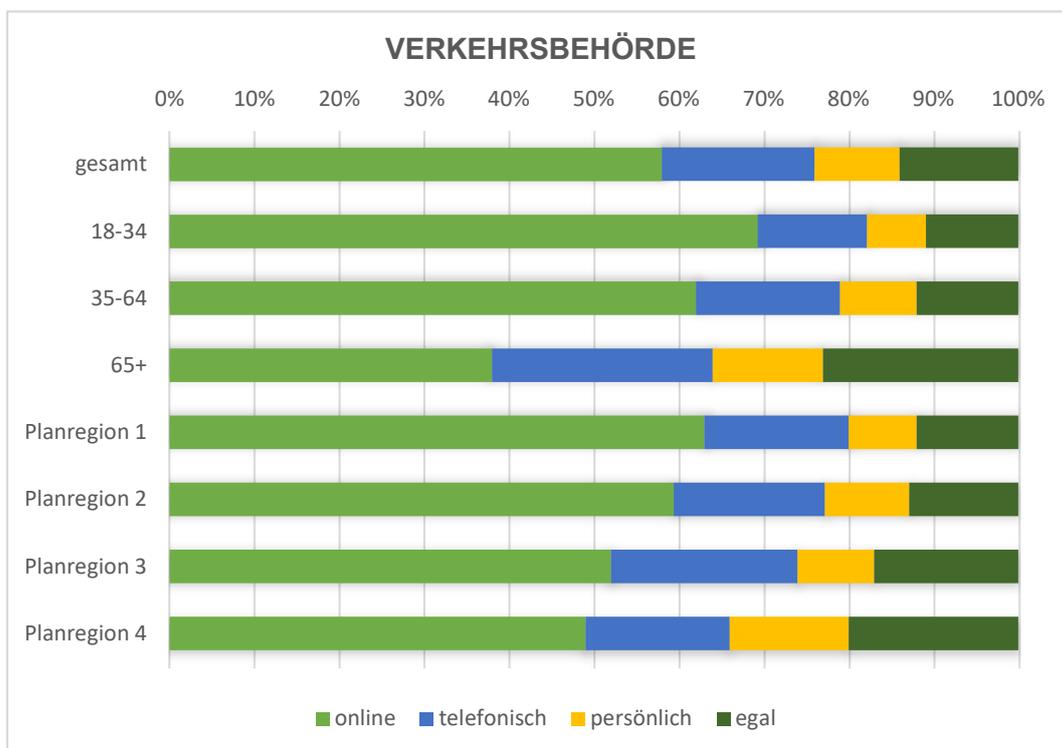
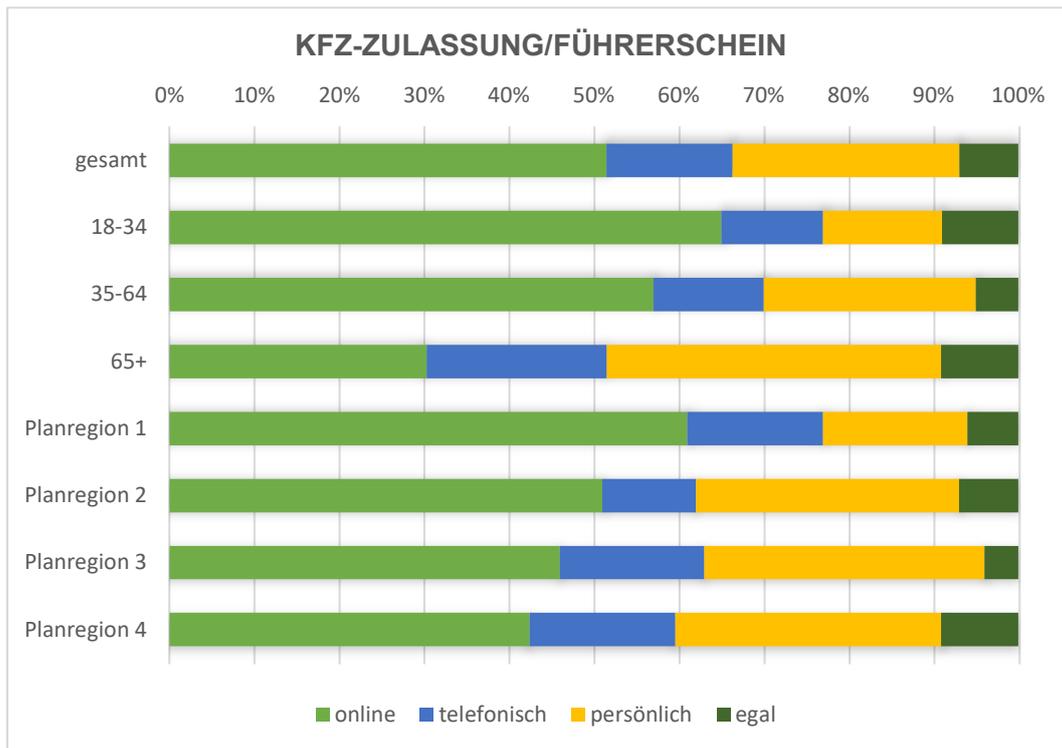
Im Zusammenhang mit dieser Frage hatten die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit weitere Kanäle zur Informationsbeschaffung in Form einer Freitextantwort zu nennen. Von dieser Möglichkeit wurde in 81 Fällen Gebrauch gemacht. Dabei konzentrieren sich die Antworten auf folgende Kanäle:

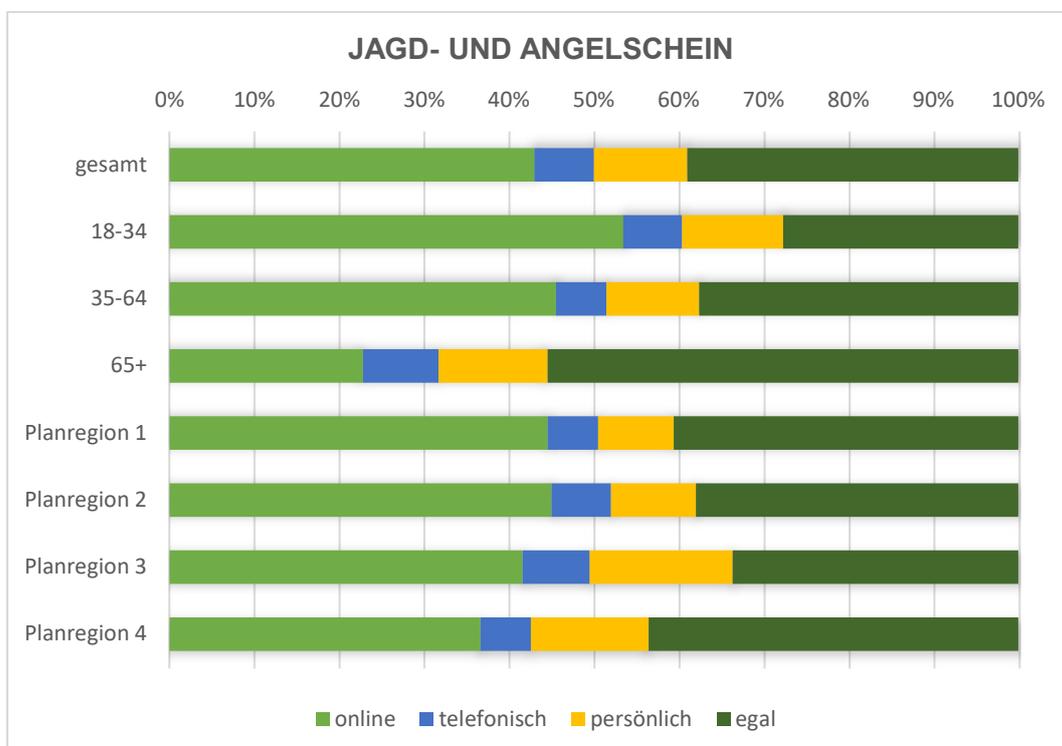
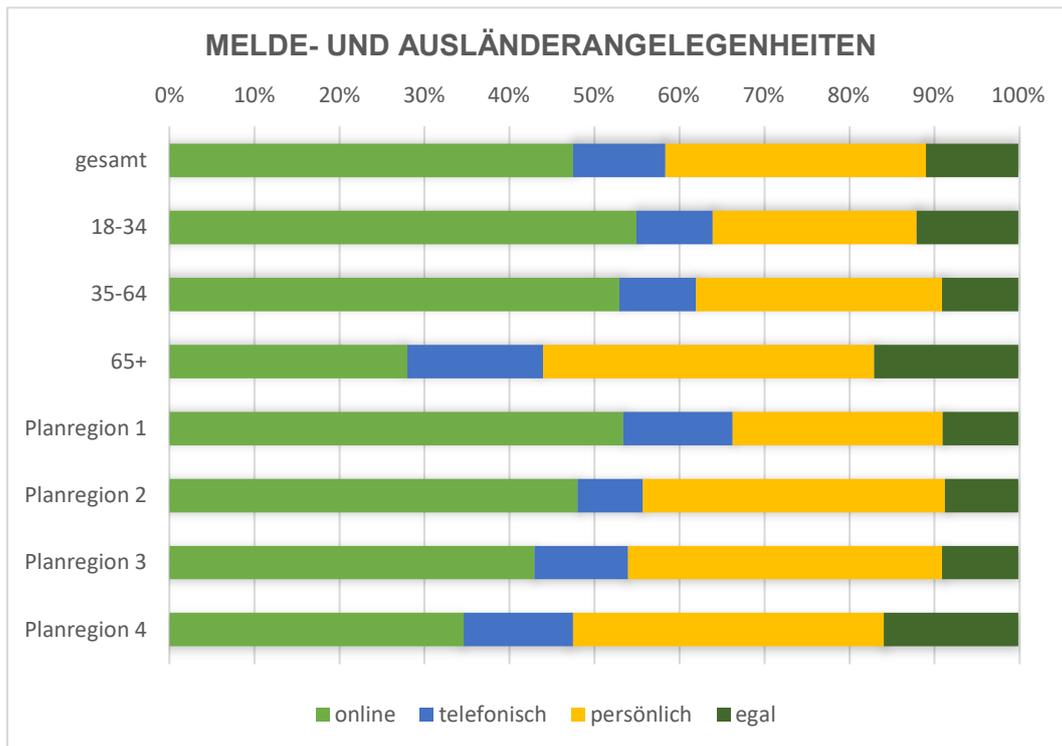
- keine
- eigene App der Kreisverwaltung
- Sprechzeiten in den Gemeinden
- Nutzer-/Bürgerkonto

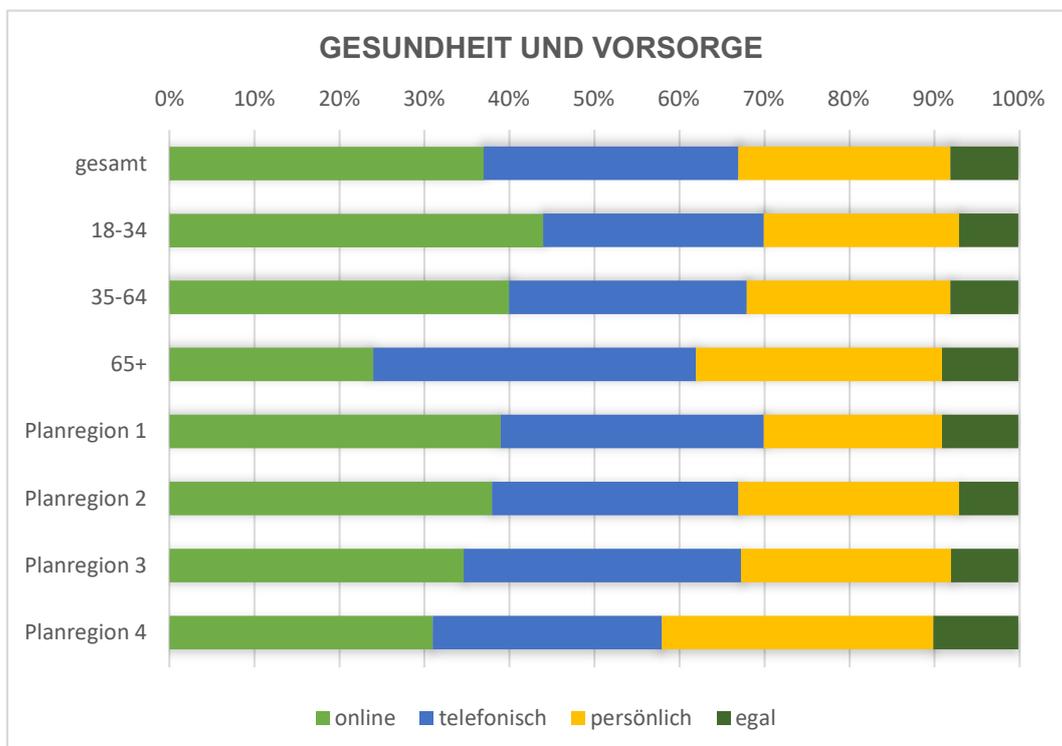
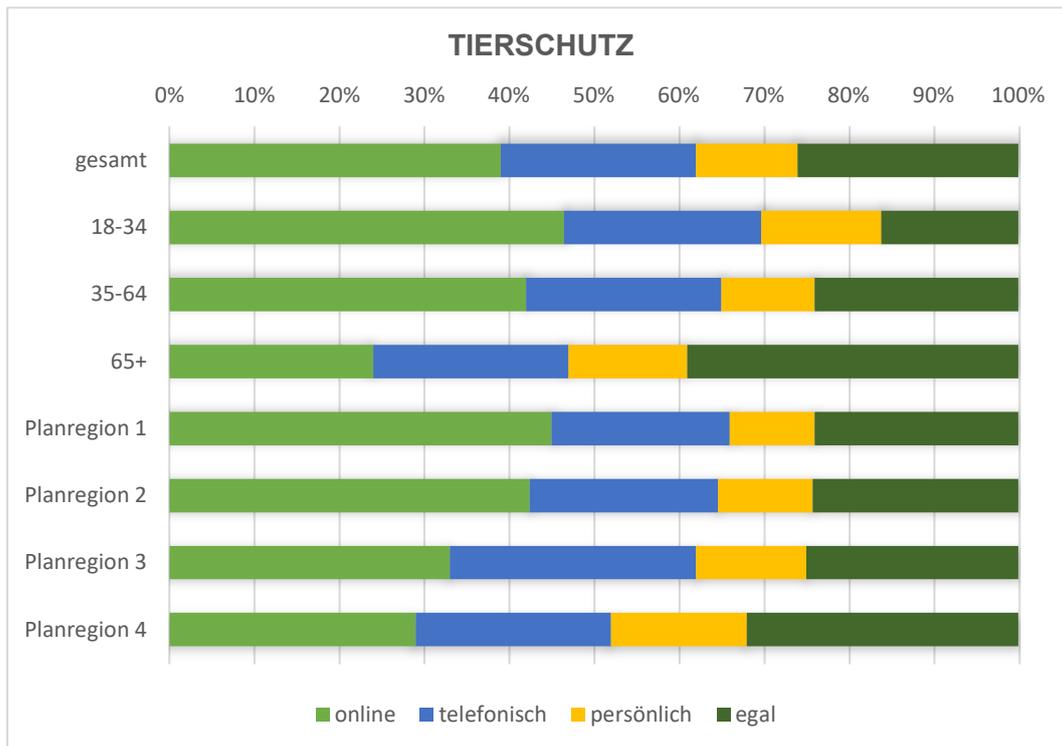
**Frage 11 – Bearbeitungsart nach Anliegen**

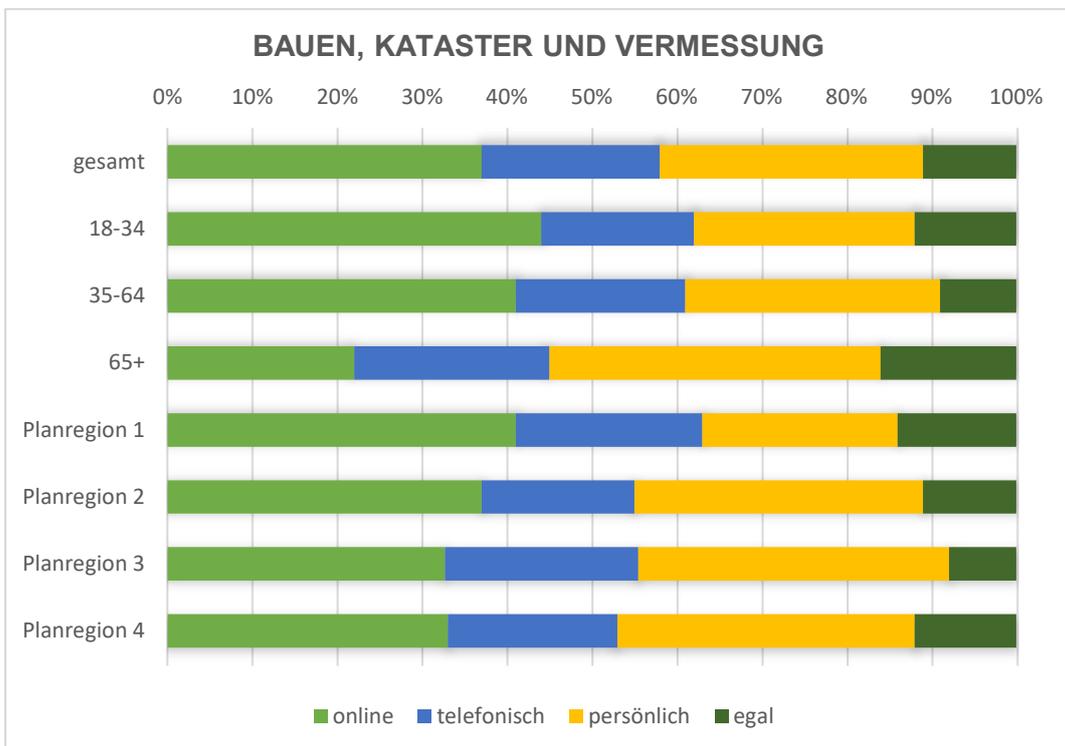
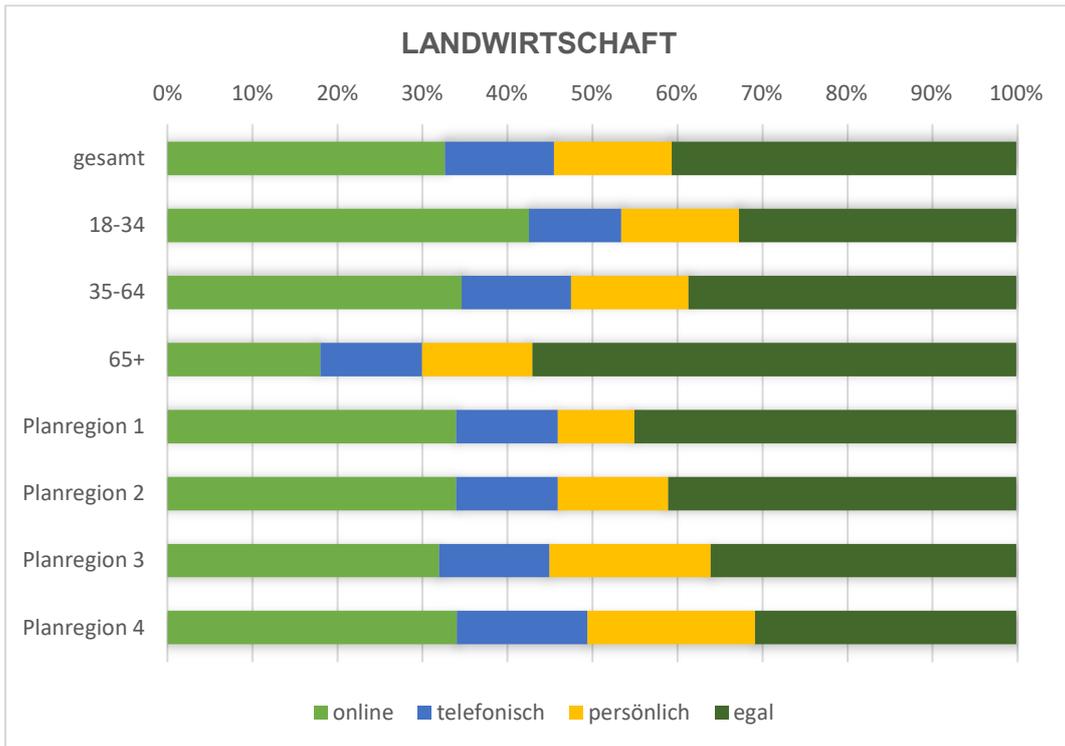
Inhalt der Frage war die Akzeptanz der Art und Weise, auf welche die Bürgerinnen und Bürger sich zukünftig eine Bearbeitung ihres Anliegens in bestimmten Bereichen wünschen. Es wurden nur die Antworten von jenen Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben (max. 2.158).

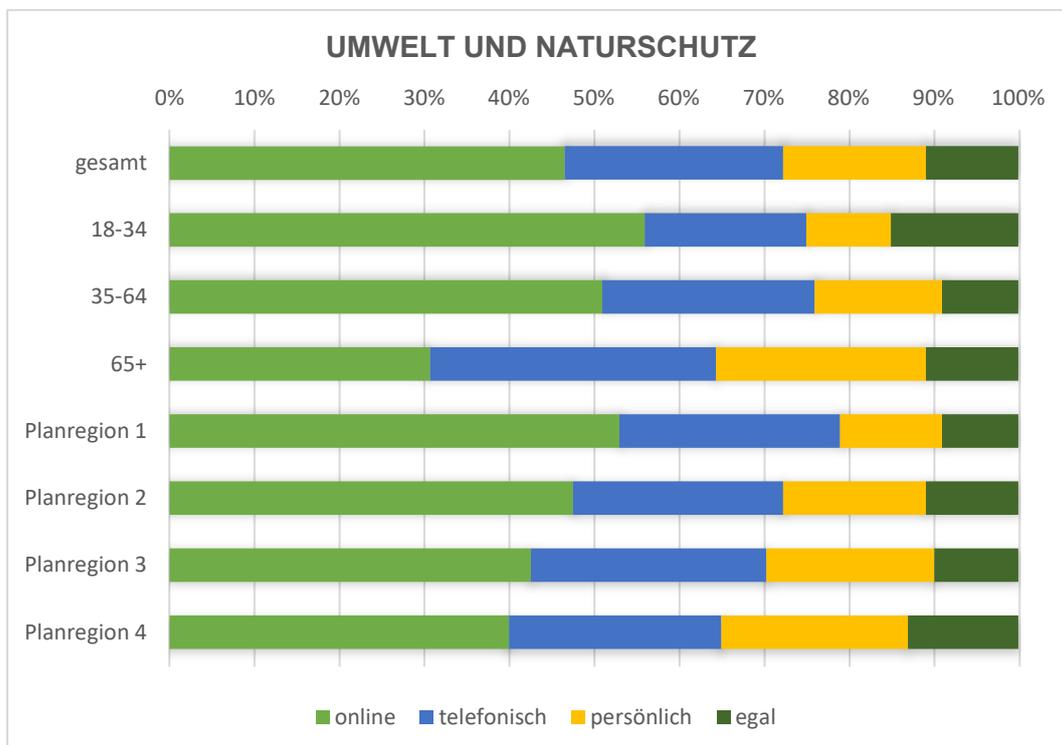
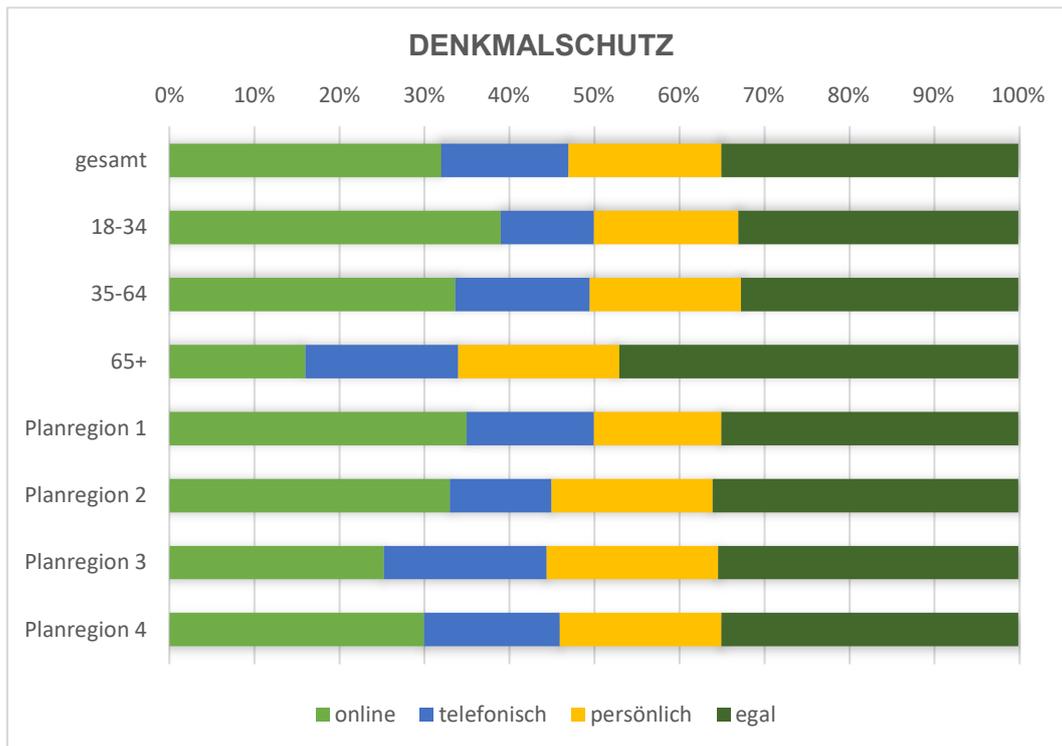


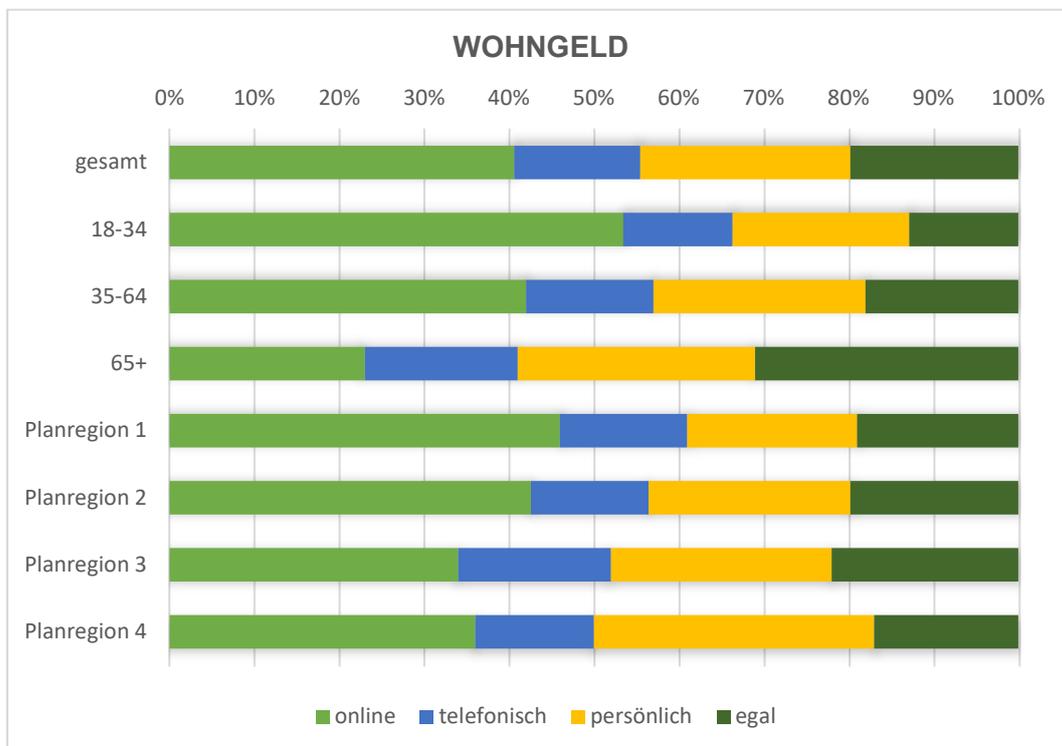
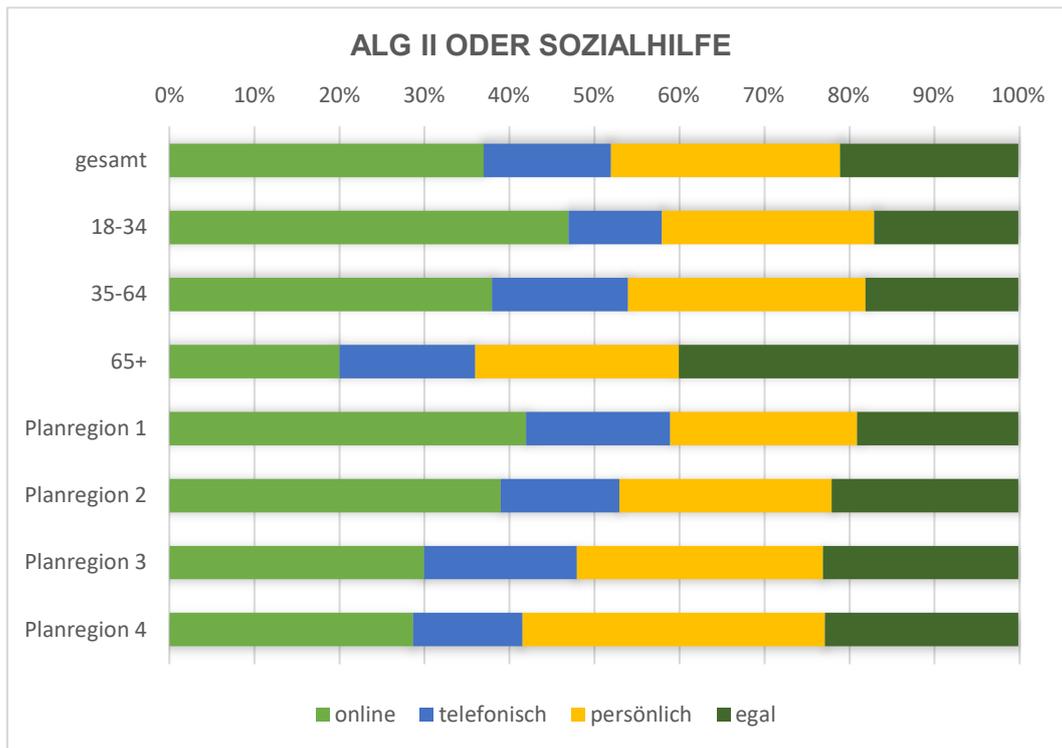


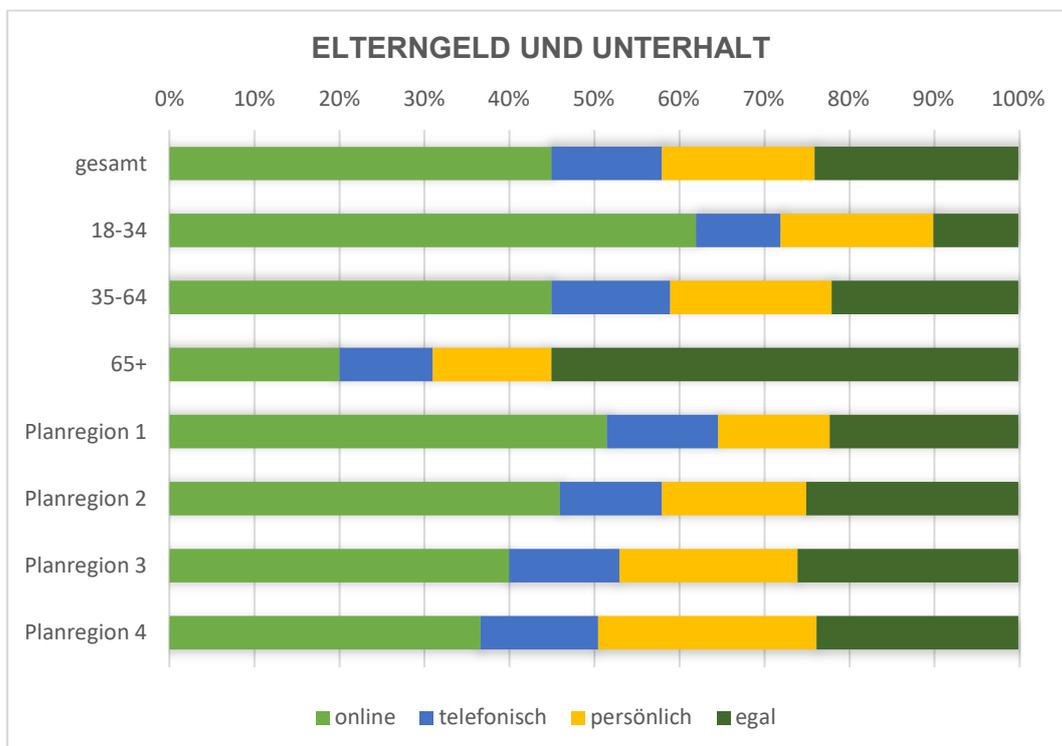
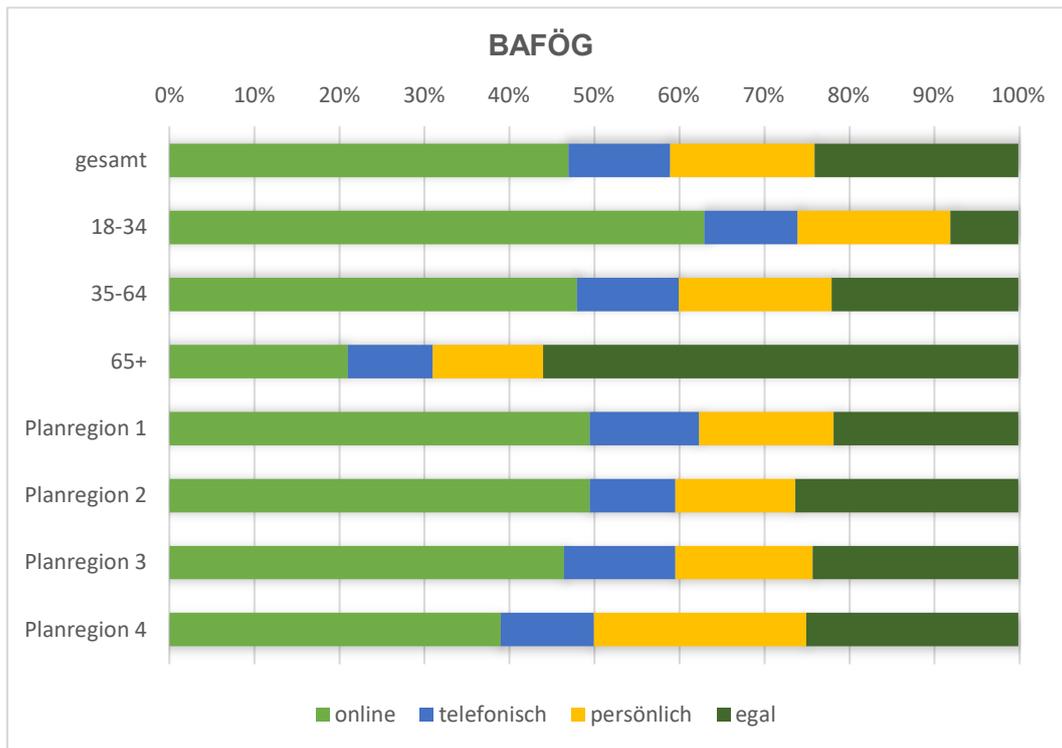


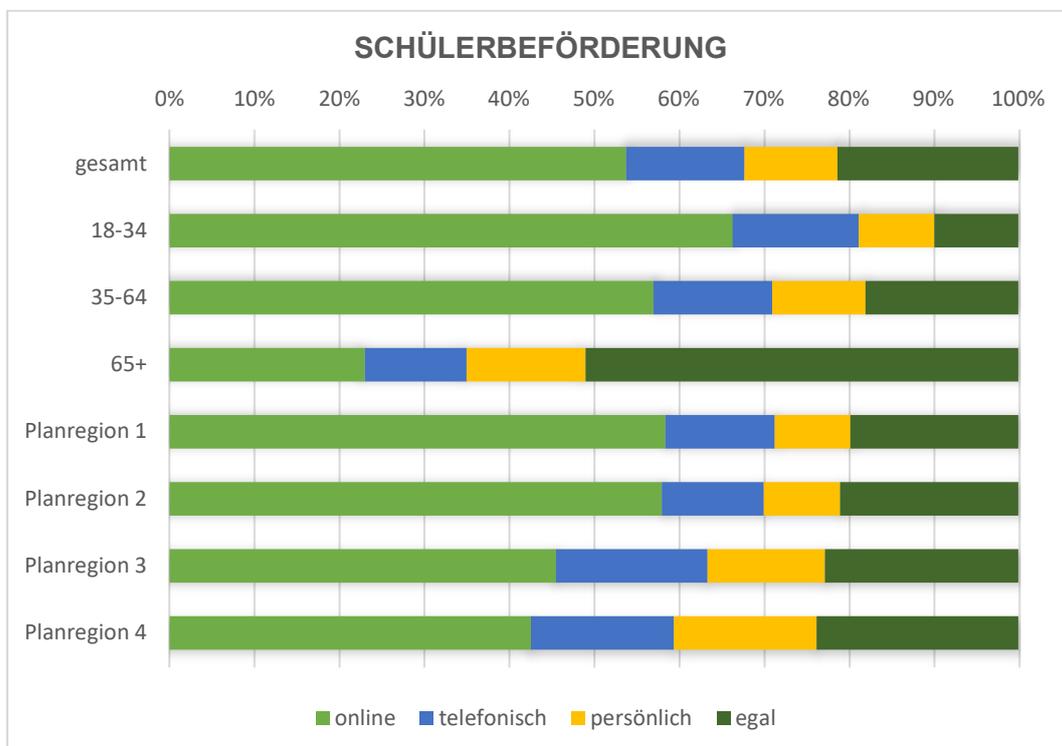
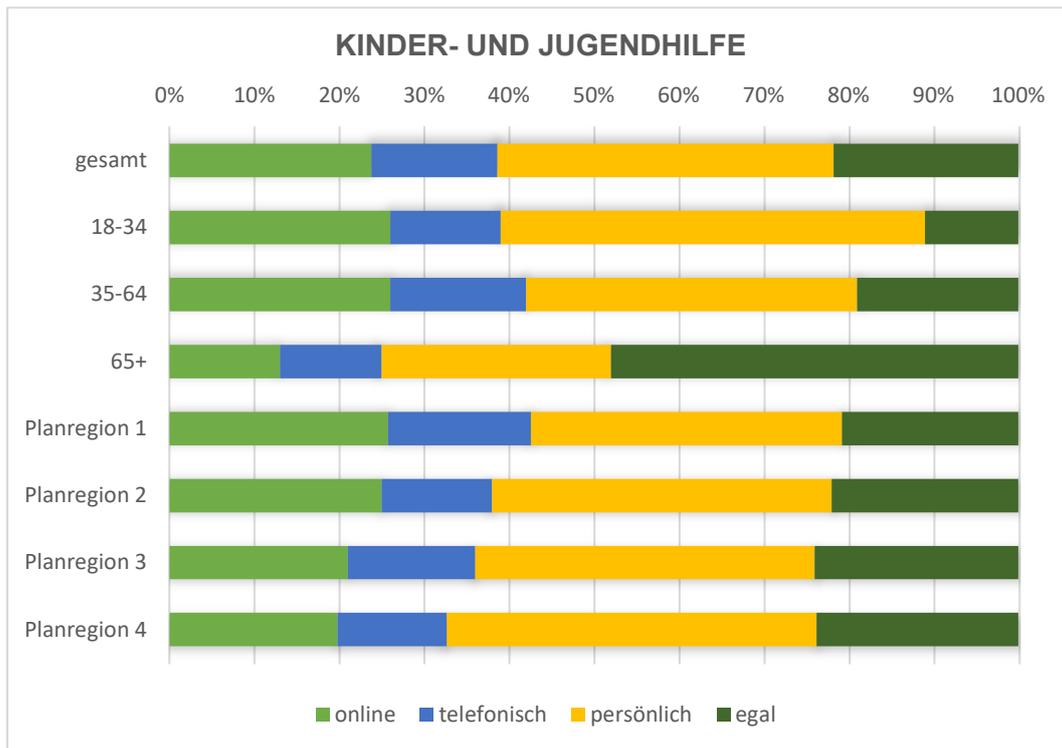


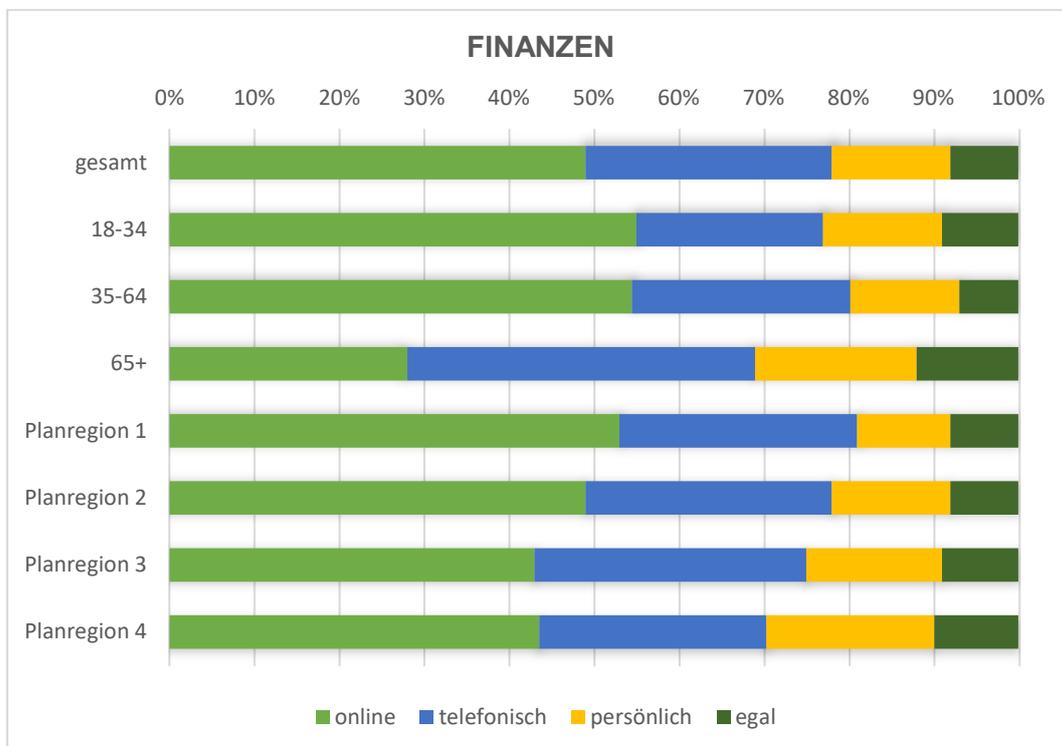
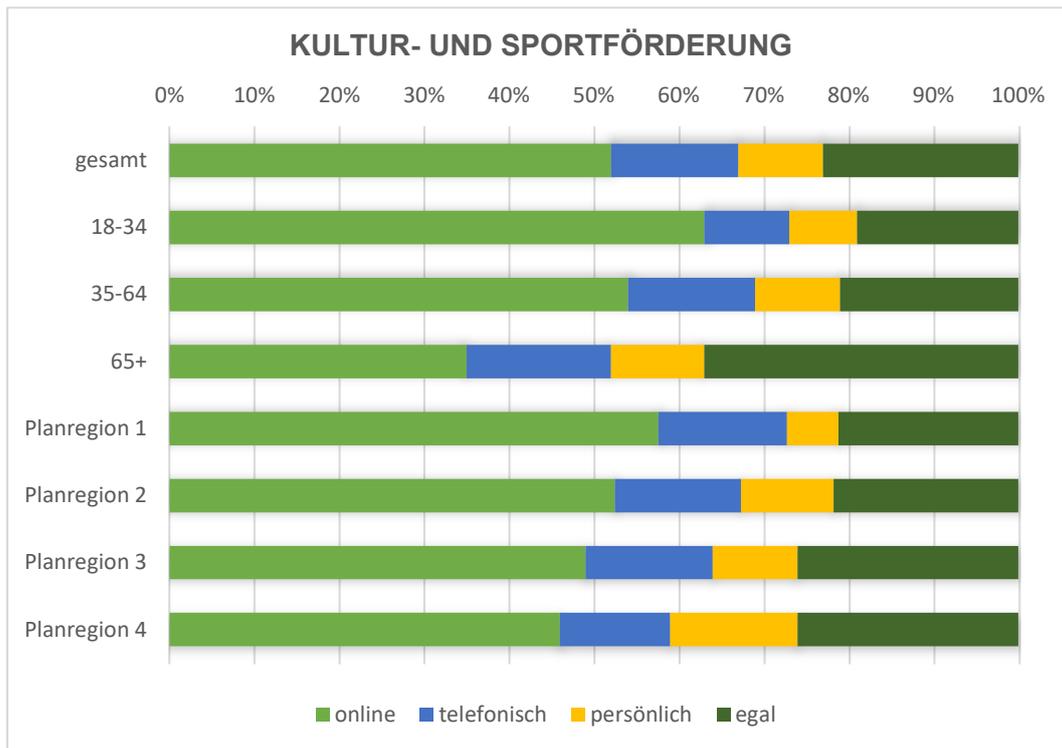


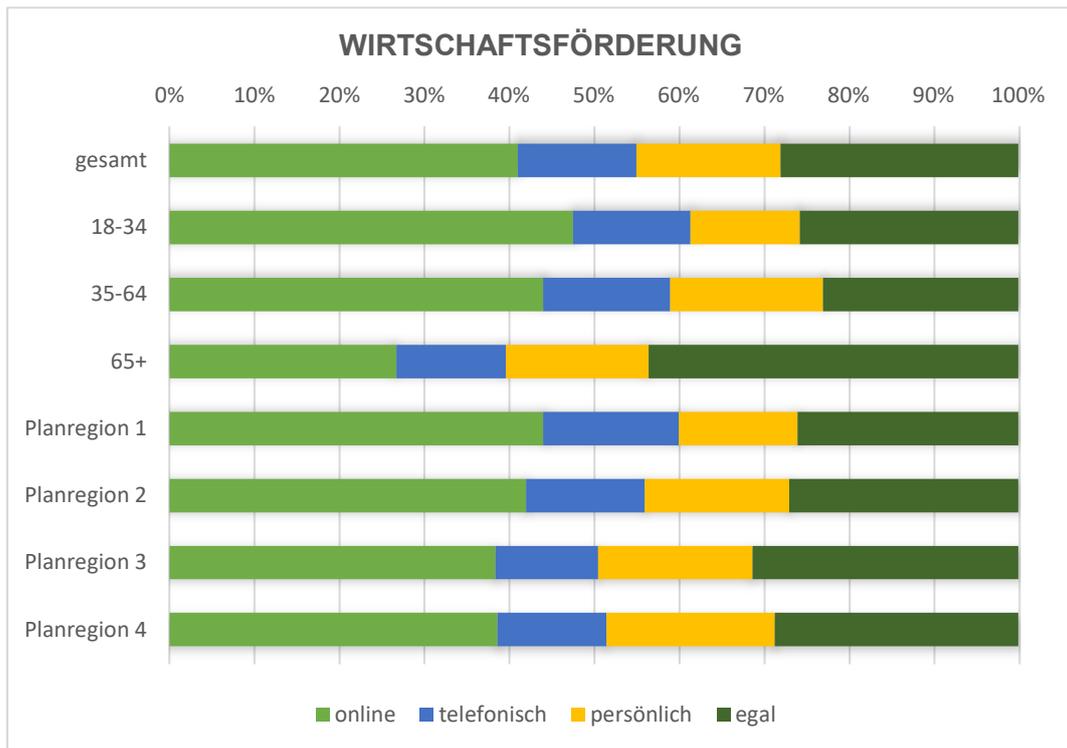






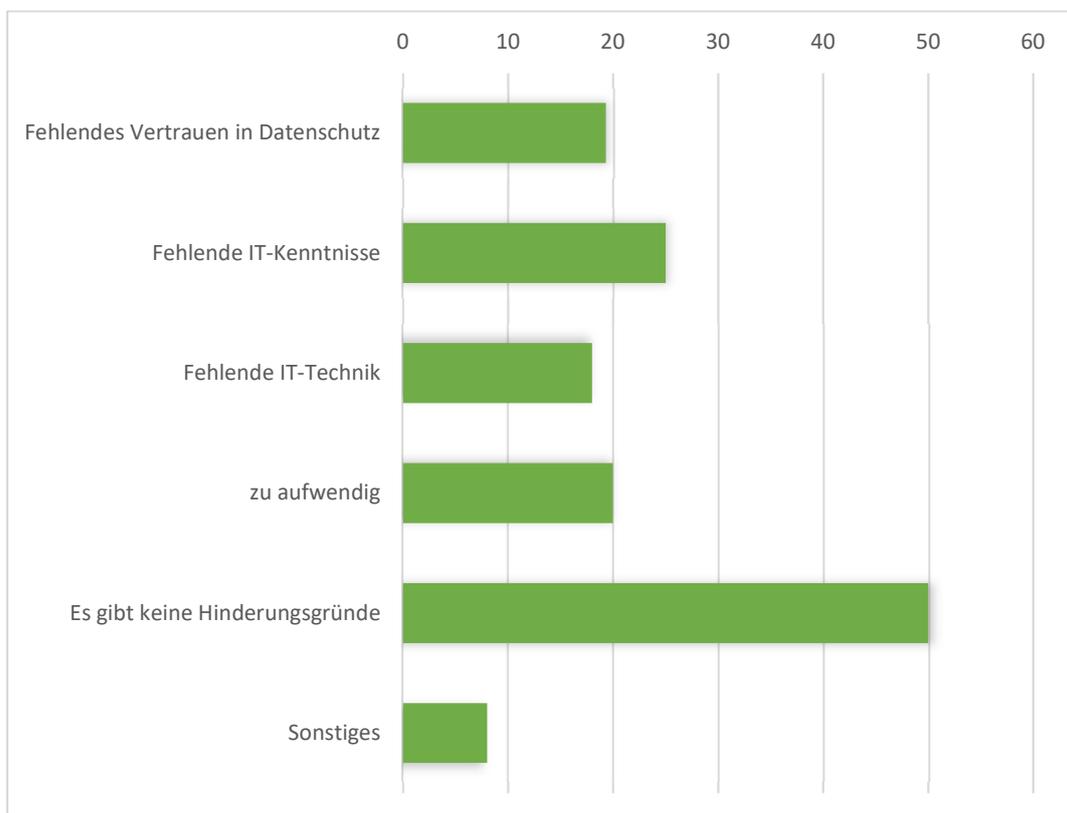


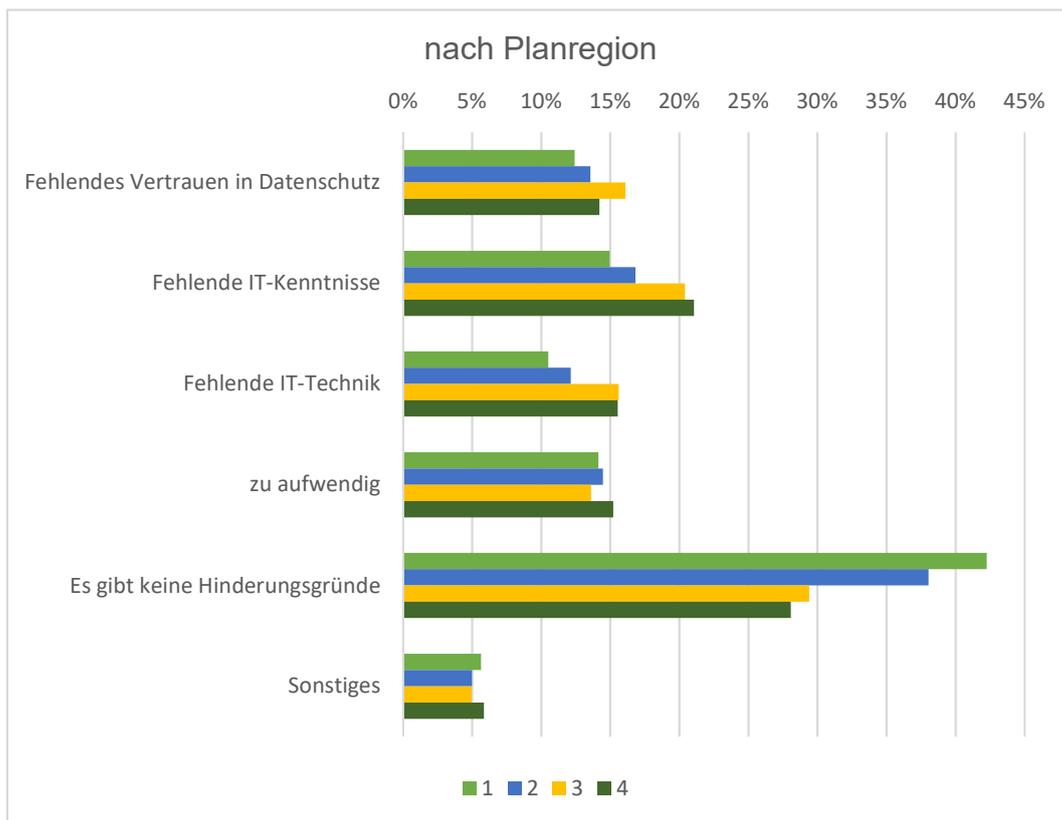
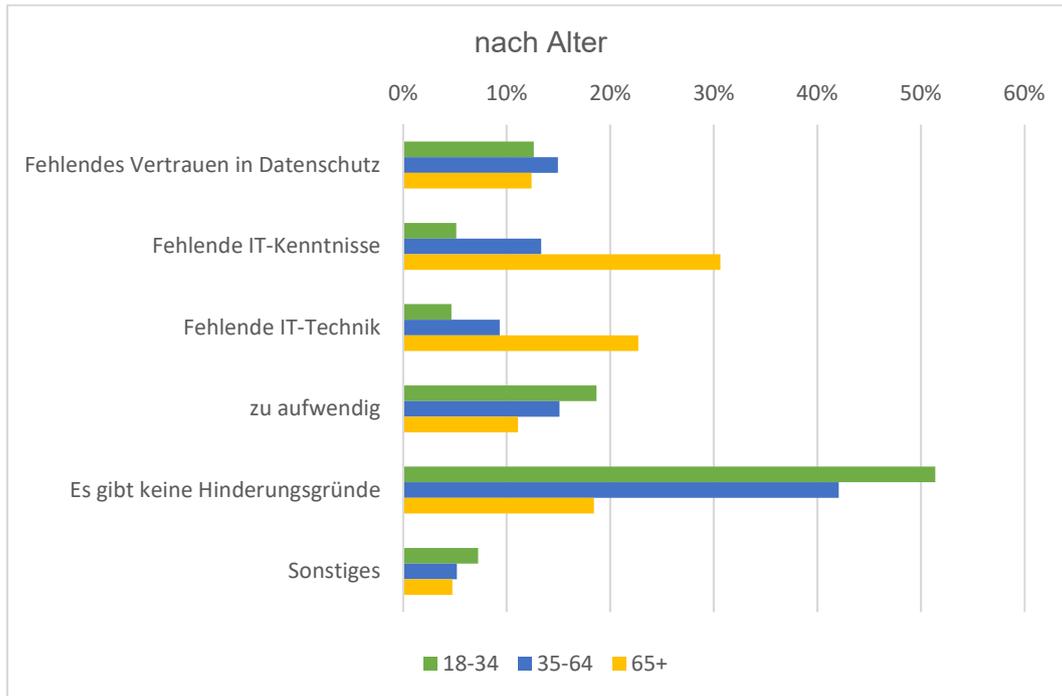




### Frage 12 – Hinderungsgründe Nutzung Online-Angebote

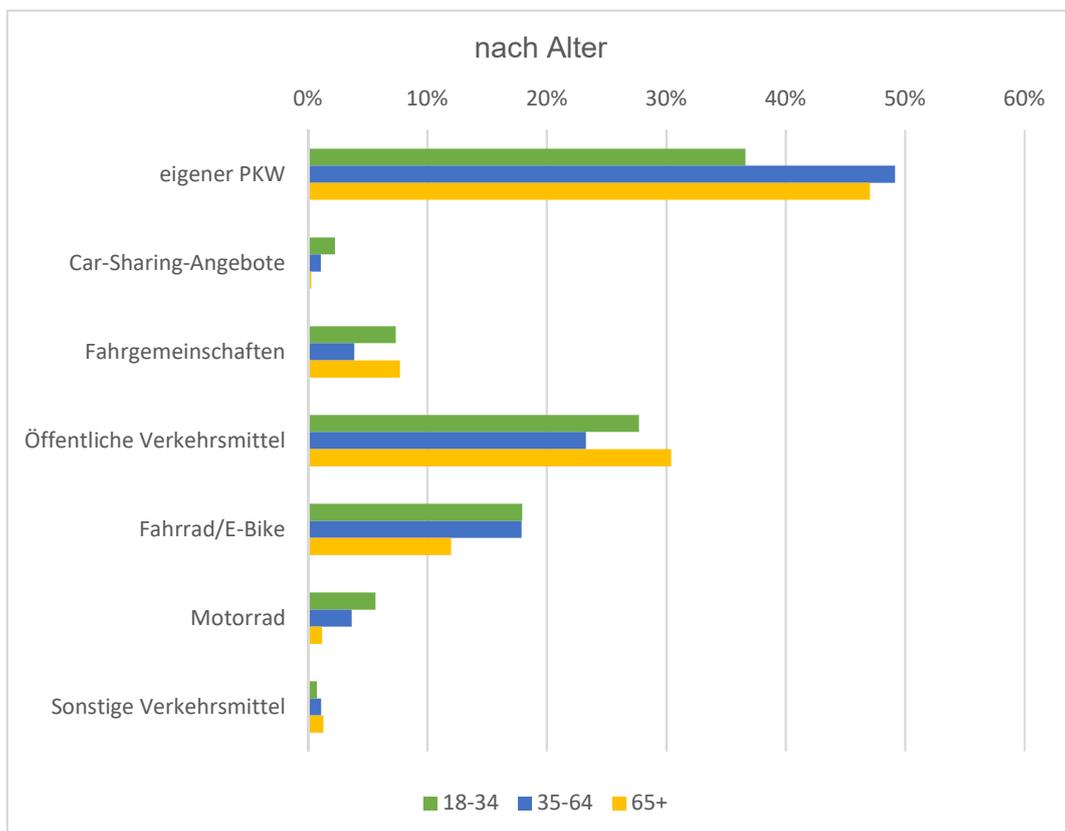
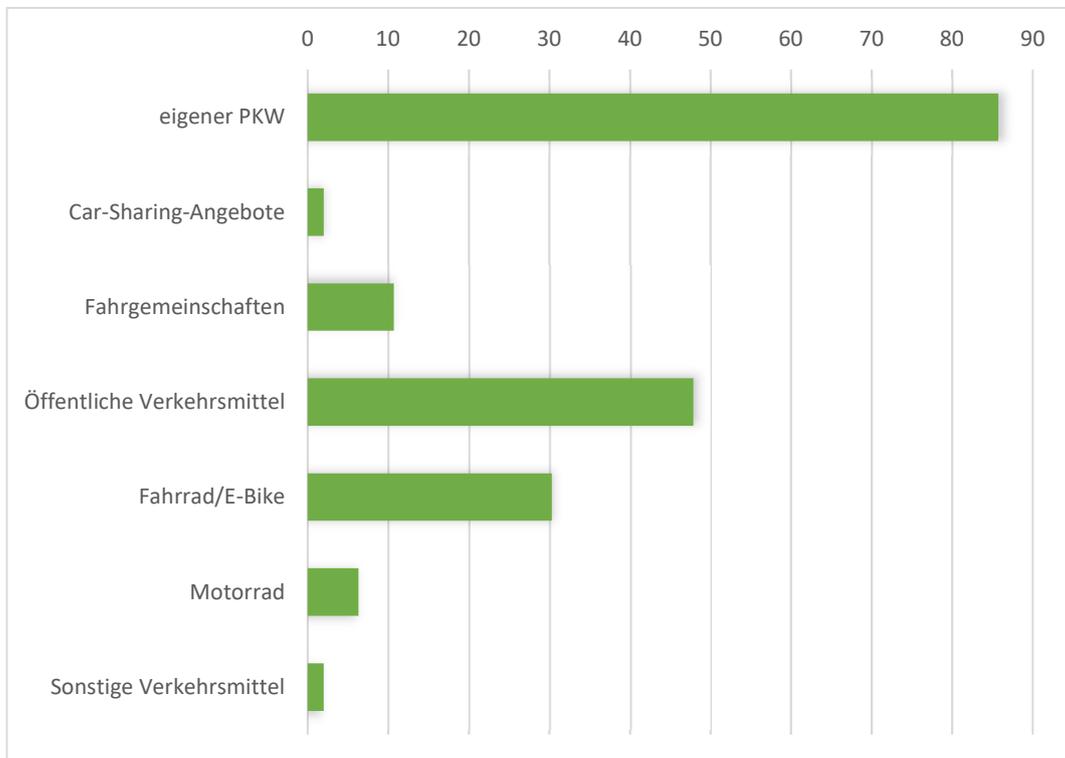
Inhalt der Frage waren mögliche Gründe, welche die Bürgerinnen und Bürger an der Nutzung von Online-Angeboten abhalten. Es wurden nur die Antworten von jenen 1.506 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.

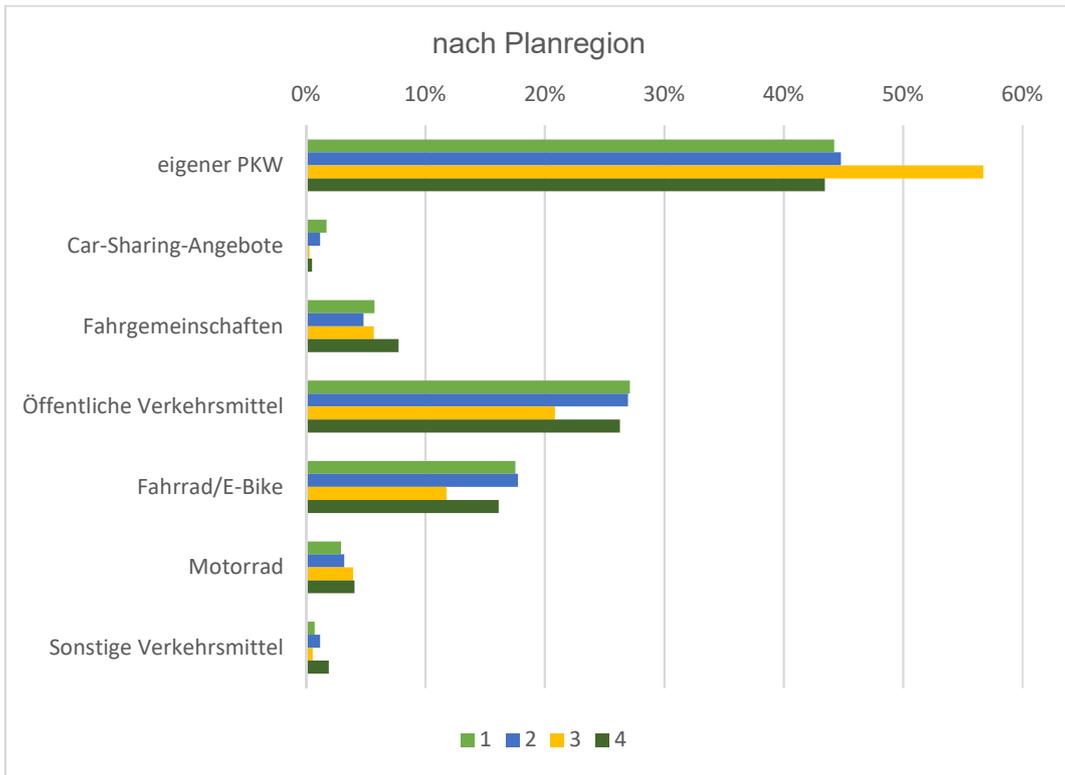




**Frage 13 – Verkehrsmittelnutzung**

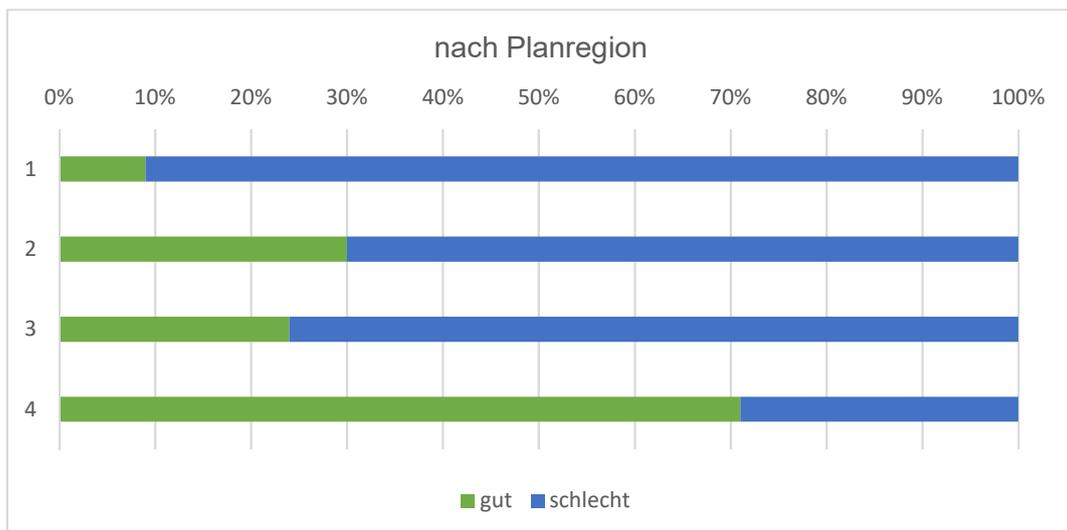
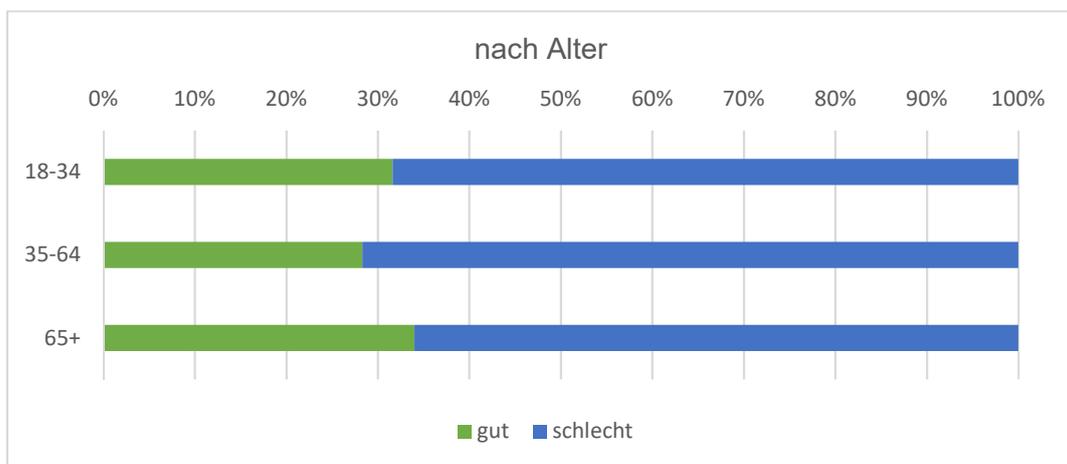
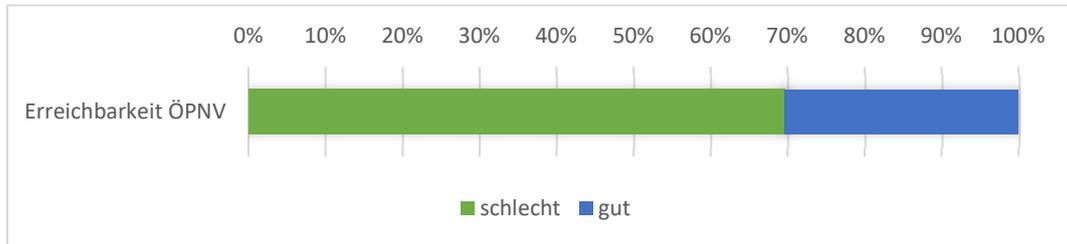
Hintergrund der Fragestellung war das Verhalten der Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich der Nutzung unterschiedlicher Verkehrsmittel. An dieser Stelle waren Mehrfachnennungen möglich, so dass die angegebenen Prozente sich immer auf die Zahl der Gesamtantworten beziehen.





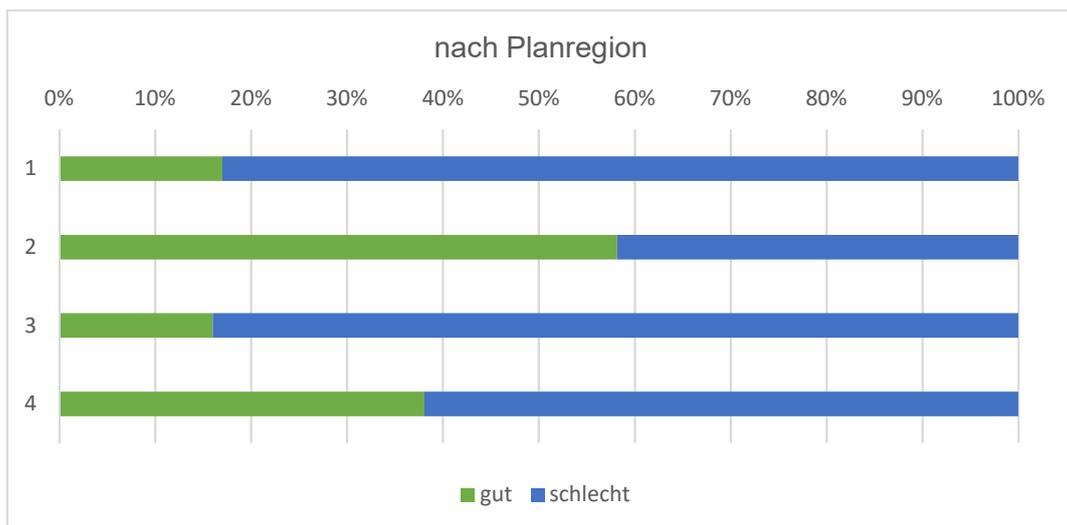
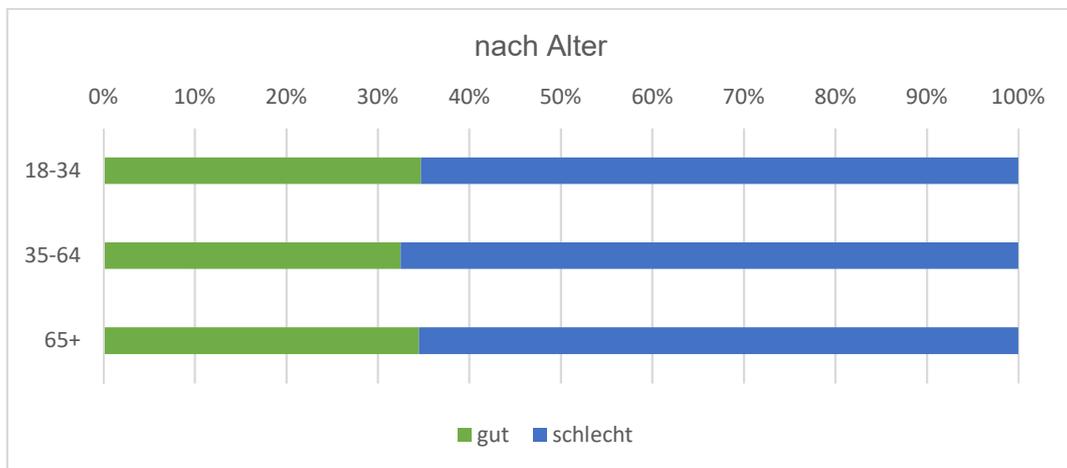
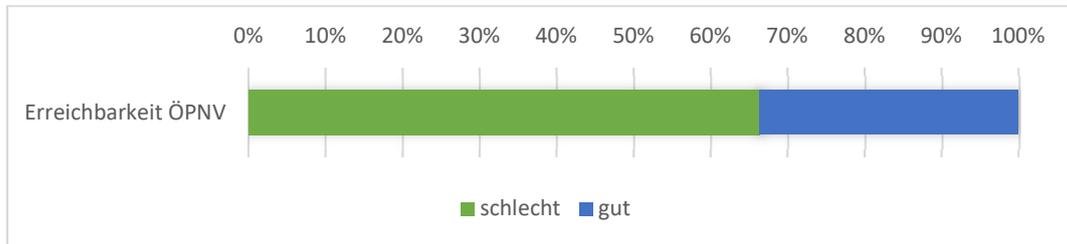
**Frage 14.1 – Erreichbarkeit ÖPNV Standort Bad Belzig**

Inhalt der Frage war, inwieweit der Standort Bad Belzig gut oder schlecht mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist. Es wurden nur die Antworten von jenen 2.047 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.



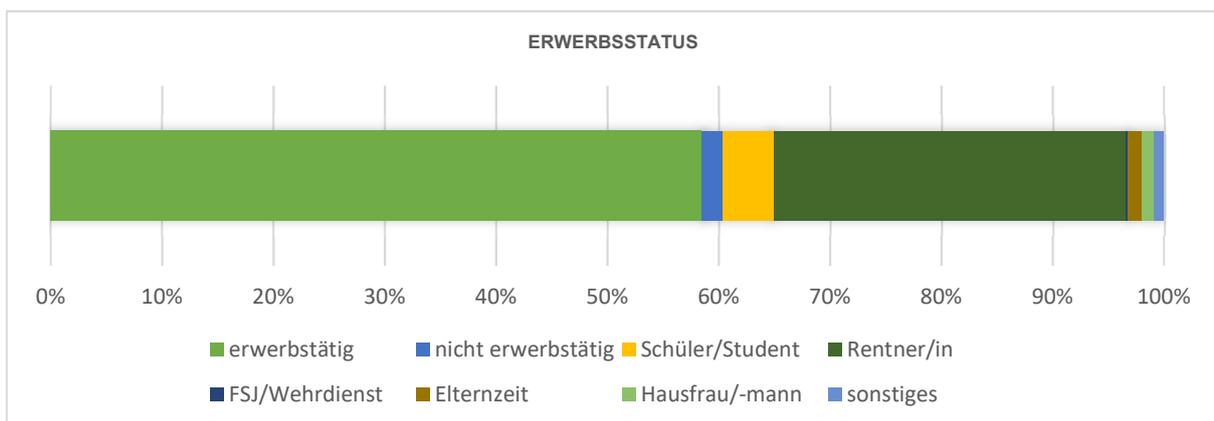
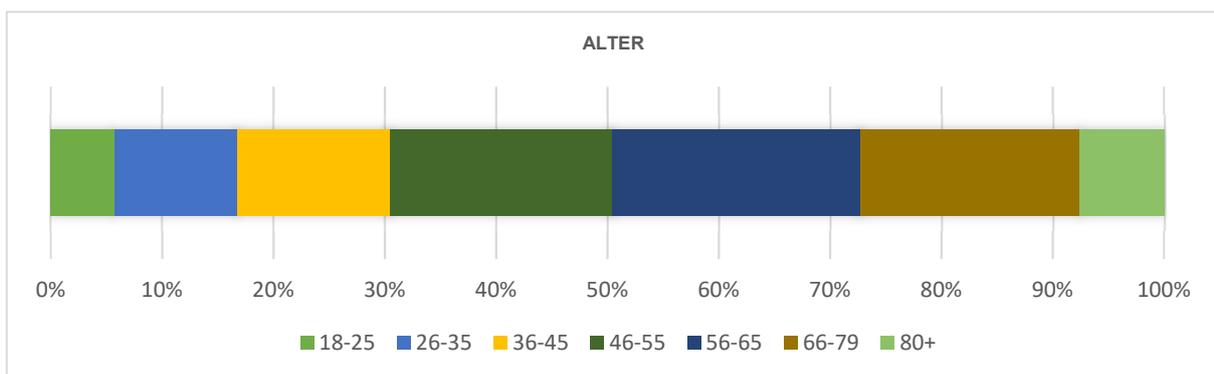
**Frage 14.1 – Erreichbarkeit ÖPNV Standort Beelitz-Heilstätten**

Inhalt der Frage war, inwieweit der Standort Beelitz-Heilstätten gut oder schlecht mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist. Es wurden nur die Antworten von jenen 1.922 Personen ausgewertet, welche die Frage beantwortet haben.



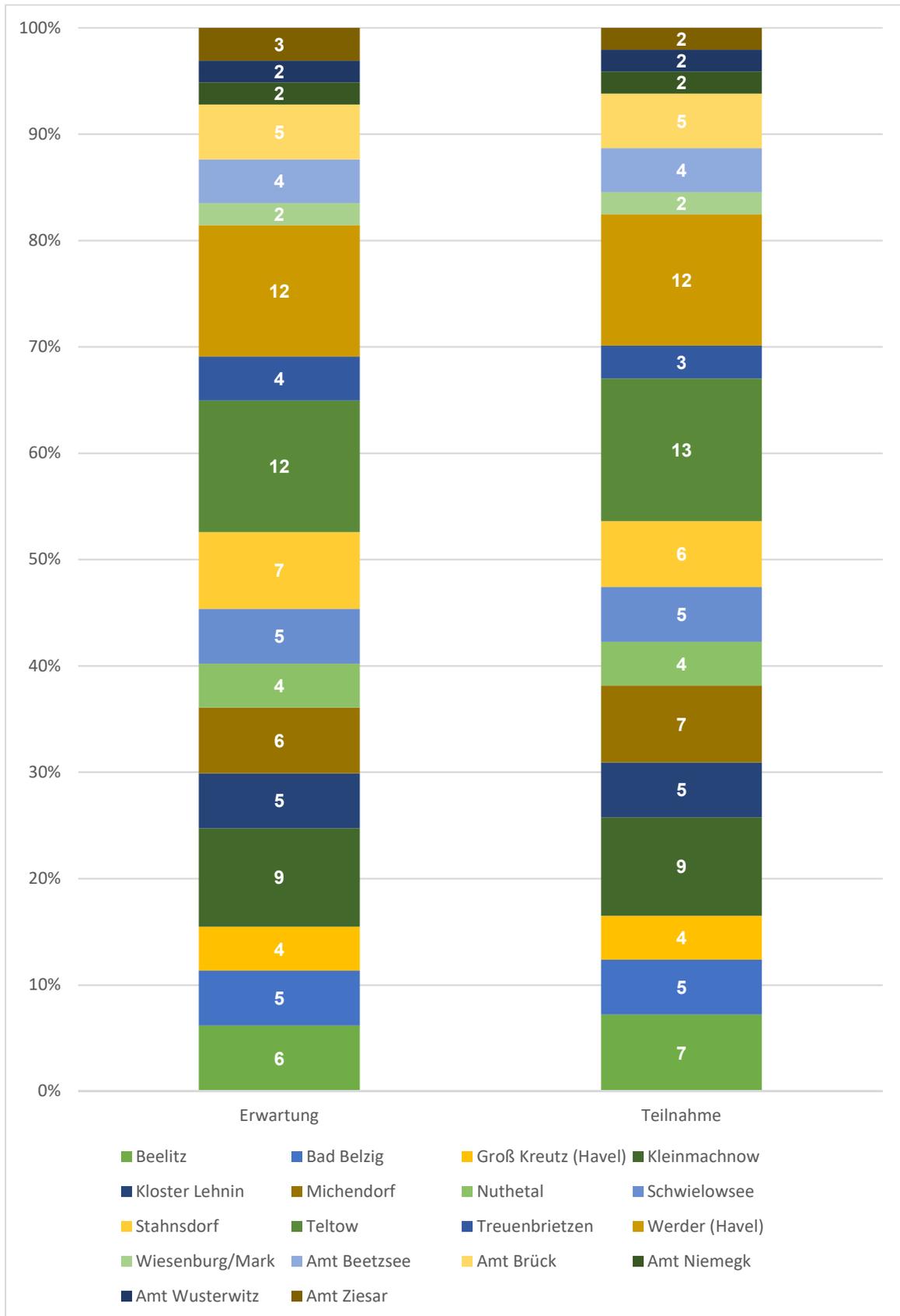
**Fragen 15 bis 17 – Soziodemografie**

Die nachfolgenden Angaben geben Aufschluss über die soziodemografischen Eigenschaften der Bürgerinnen und Bürger, welche an der Befragung teilgenommen haben.



**Verteilung auf Kommunen**

Mit den nachfolgenden Informationen wird die statistisch erwartete und tatsächliche Teilnahme auf Ebene der Gemeinden/Ämter dargestellt.



Anlage 1 – Fragebogen

# Umfrage zum Bürgerservice Ihrer Kreisverwaltung

## Befragung der Bevölkerung des Landkreises Potsdam-Mittelmark 2022/2023

### Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Beim Ausfüllen dieses Fragebogens beachten Sie bitte die folgenden Punkte:

- Es gibt keine richtigen oder falschen Angaben. Kreuzen Sie bitte die Antwortvorgaben an, die am ehesten Ihrer Meinung entsprechen.
- Geben Sie bitte möglichst immer eine Antwort.
- Bitte wählen Sie immer nur eine Antwort je Frage. Fragen, mit der Möglichkeit mehrere Antworten auszuwählen, sind entsprechend mit „Mehrfachnennung möglich“ gekennzeichnet.
- Bitte beachten Sie die Hinweise zu den einzelnen Fragen. Alle Hinweise sind *kursiv* dargestellt.
- Geben Sie bitte zu Beginn des Fragebogens Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Angaben. Hierfür kreuzen Sie bitte das danebenliegende Kästchen an. Ohne dieses Kreuz können Ihre Angaben nicht in die Auswertung einfließen.

Gehen Sie beim Ausfüllen des Fragebogens wie folgt vor:

Beantworten Sie die Fragen, indem Sie ...

... die zutreffenden Antworten ankreuzen, zum Beispiel -----



... eine Freitextangabe eintragen, zum Beispiel -----

Beispiel

Falls Sie eine Antwort korrigieren müssen, nehmen Sie die Korrektur deutlich sichtbar vor, zum Beispiel -----



Erläuterungen zu einzelnen Fragen finden Sie jeweils als Fußnote am Seitenende. Diese sind im Text mit einem Verweis gekennzeichnet, zum Beispiel -----

Wort<sup>1</sup>

**Wir danken Ihnen für Ihre Bereitschaft, den Fragebogen auszufüllen.**



Landkreis Potsdam-Mittelmark

Fachbereich Innerer Service, Zentrale Steuerung und Schulmanagement

Team MoVe PM - Projekt Bürgerservice

Papendorfer Weg 1, 14806 Bad Belzig

E-Mail: [movepm@potsdam-mittelmark.de](mailto:movepm@potsdam-mittelmark.de)

Internet: [www.potsdam-mittelmark.de](http://www.potsdam-mittelmark.de)

Postanschrift: Niemöllerstraße 1, 14806 Bad Belzig



## Einwilligung



Im Rahmen der Befragung können Sie freiwillig Angaben zu Ihrer Person im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 DSGVO machen. Weiterhin besteht die Möglichkeit der Eingabe von Antworten in Freitextfeldern. Alle Angaben sind freiwillig. Ihre Angaben werden für eine anonymisierte Gesamtauswertung des Landkreises Potsdam-Mittelmark verwendet, darunter fallen auch Auswertungen nach Gemeinden und Altersgruppen. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung.

**Ich gebe meine Einwilligung gemäß Datenschutzgrundverordnung zur Verwendung meiner Angaben wie in der diesem Fragebogen beigefügten Datenschutzerklärung beschrieben und bestätige, dass ich mindestens 18 Jahre alt bin (Pflichtfeld: Bitte nebenstehend mit einem Kreuz bestätigen).**

 1

## Allgemeine Fragen zu Ihrem letzten Anliegen

Als Bürgerin oder Bürger des Landkreises Potsdam-Mittelmark können oder müssen Sie gelegentlich unterschiedliche Anliegen durch Ihre Kreisverwaltung bearbeiten lassen. Als **Anliegen** werden dabei alle Dienstleistungen oder Verwaltungsvorgänge bezeichnet, die durch Ihre Kreisverwaltung erbracht oder durchgeführt werden. Hierzu zählen zum Beispiel Beratungen oder Auskünfte zu verschiedenen Themen sowie das Übermitteln von Zahlungen an den Landkreis, aber auch die Bearbeitung von Baugenehmigungen oder Elterngeldanträgen.

Im Folgenden möchten wir gerne von Ihnen wissen, ob Sie in der Vergangenheit bereits ein Anliegen von Ihrer Kreisverwaltung<sup>1</sup> bearbeitet haben lassen, wie Sie sich zu Ihrem Anliegen im Vorfeld informiert haben und wie Sie mit der Kreisverwaltung in Kontakt getreten sind. Dabei spielt es keine Rolle ob dieser Kontakt mit der Kreisverwaltung aus Ihrem persönlichen oder beruflichen Umfeld heraus erfolgt ist.

1. Wurde innerhalb der letzten 12 Monaten ein Anliegen durch Ihre Kreisverwaltung bearbeitet?

Ja

 1

Nein

 2

<sup>1</sup> **Kreisverwaltung** meint die Verwaltungseinheit, die kommunale Aufgaben für Ihr Kreisgebiet, hier „Potsdam-Mittelmark“, übernimmt. Das Kreisverwaltung gliedert sich in verschiedene Fachbereiche, welche Aufgaben in verschiedensten Bereichen wahrnimmt: Sicherheit, Ordnung und Verkehr, Landwirtschaft, Veterinärwesen, Gesundheit und Schülerbeförderung, Recht, Bauen, Umwelt, Kataster und Vermessung oder Soziales.

Keine Angabe oder weiß nicht 99

*Die folgende Frage beantworten Sie bitte nur, wenn Sie die Frage 1 mit „ja“ beantwortet haben.*

**1.1 Wie haben Sie sich zu Ihrem letzten Anliegen informiert? (Mehrfachnennung möglich)**

- 1 Internetseite des Landkreises Potsdam-Mittelmark
- 2 Flyer oder Broschüren (zum Beispiel Familienwegweiser, Amtsblatt)
- 3 Beratung durch Beschäftigte der Kreisverwaltung
- 4 Beratung durch eine Amts-, Gemeinde- oder Stadtverwaltung
- 5 Beratung durch Institutionen (zum Beispiel Wohlfahrtsverbände, Vereine, Ärzte oder Ähnliches)
- 6 Beratung durch Pflegestützpunkt, Regionales Beratungszentrum Potsdam-Mittelmark oder Familienzentrum
- 7 Ich habe mich nicht informiert.
- 99 Keine Angabe oder weiß nicht

*Die folgende Frage beantworten Sie bitte nur, wenn Sie die Frage 1 mit „ja“ beantwortet haben*

**1.2 Wie wurde Ihr letztes Anliegen überwiegend bearbeitet?**

- 1 Persönlich vor Ort
- 2 Telefonisch
- 3 Online (zum Beispiel per E-Mail oder über ein Online-Formular)
- 4 Postalisch
- 99 Keine Angabe oder weiß nicht

## Erreichbarkeit der Kreisverwaltung

Nun möchten wir gerne von Ihnen erfahren, wie wichtig Ihnen der persönliche Kontakt Ihrer Kreisverwaltung (telefonisch oder vor Ort) ist und welche Servicezeiten Sie sich wünschen.

**2. Angenommen die Kreisverwaltung stellt für ihre Dienstleistungen ein umfangreiches digitales Informationsangebot zur Verfügung. Wie wichtig wäre Ihnen dann eine telefonische oder persönliche Auskunft vor Ort?**

		Äußerst unwichtig	Unwichtig	Eher unwichtig	Eher wichtig	Wichtig	Äußerst wichtig	Keine Angabe oder weiß nicht
2.1	Telefonische Auskunft	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
2.2	Persönliche Auskunft vor Ort	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99

**3. Halten Sie eine telefonische Erreichbarkeit Ihrer Kreisverwaltung montags bis freitags zwischen 8 und 16 Uhr für ausreichend?**

- Ja  1
- Nein  2
- Keine Angabe oder weiß nicht  99

Die folgende Frage beantworten Sie bitte nur, wenn Sie die **Frage 3** mit „nein“ beantwortet haben.

**3.1 Welche telefonische Erreichbarkeit** wünschen Sie sich? (Mehrfachnennung möglich)

- Täglich montags bis freitags vor 8 Uhr  1
- Täglich montags bis freitags nach 16 Uhr  2
- An mindestens einem Tag in der Woche nach 16 Uhr  3
- Mindestens einmal im Monat auch samstags bis 13 Uhr  4
- Jede Woche samstags bis 13 Uhr  5
- Keine Angabe oder weiß nicht  99

**4. Halten Sie eine persönliche Erreichbarkeit (vor Ort) Ihrer Kreisverwaltung montags bis freitags zwischen 8 und 16 Uhr für ausreichend?**

- Ja  1
- Nein  2
- Keine Angabe oder weiß nicht  99

Die folgende Frage beantworten Sie bitte nur, wenn Sie die **Frage 4** mit „nein“ beantwortet haben.

**4.1 Welche persönliche Erreichbarkeit (vor Ort) wünschen Sie sich?**  
(Mehrfachnennung möglich)

- Täglich montags bis freitags vor 8 Uhr  1
- Täglich montags bis freitags nach 16 Uhr  2
- An mindestens einem Tag in der Woche nach 16 Uhr  3
- Mindestens einmal im Monat auch samstags bis 13 Uhr  4
- Jede Woche samstags bis 13 Uhr  5
- Keine Angabe oder weiß nicht  99

**Bad Belzig und Beelitz-Heilstätten** werden die **zukünftigen Standorte** Ihrer Kreisverwaltung sein.

**5. Angenommen es gibt ein umfangreiches digitales Dienstleistungsangebot Ihrer Kreisverwaltung, ist es dann für Sie in Ordnung, bei Anliegen, die eine persönliche Kontaktaufnahme erfordern, einen dieser Standorte aufzusuchen?**

	Ja	Nein	Keine Angabe
--	----	------	--------------

5.1	Bad Belzig	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
5.2	Beelitz-Heilstätten	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

## Terminvereinbarung und Wartezeiten

Im Folgenden geht es um die Terminvereinbarung und die damit gegebenenfalls verbundene Wartezeit.

6. Angenommen die Wartezeiten für einen Termin sind angemessen, ist es dann für Sie in Ordnung, dass Sie für ein Gespräch (persönlich vor Ort, telefonisch oder Videoanruf) immer einen Termin vereinbaren müssen (Notfälle ausgenommen)?				
	Terminvereinbarung für ein Gespräch:	Ja	Nein	Keine Angabe
6.1	Persönlich vor Ort	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
6.2	Per Telefon	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
6.3	Per Videoanruf	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

7. Welche Wartezeit auf einen Termin ist für Sie vertretbar (Notfälle ausgenommen)?						
	Wartezeit für ein Gespräch:	Gar keine	1 bis 2 Werktag <sup>2</sup>	3 bis 5 Werktag <sup>2</sup>	6 bis 10 Werktag <sup>2</sup>	Keine Angabe oder weiß
7.1	Persönlich vor Ort	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
7.2	Per Telefon	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
7.3	Per Videoanruf	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

## Nutzung von Online-Diensten

In diesem Abschnitt möchten wir zunächst wissen, welche Online-Dienste Sie bereits in Ihrem Alltag nutzen.

8. Wie häufig nutzen Sie im Alltag folgende <b>Online-Dienste</b> ?								
		Nie	Mehrm als im Jahr	Mehrm als im Monat	Einmal pro Woche	Mehrm als in der Woche	Täglich	Keine Angabe oder weiß
8.1	Soziale Netzwerke (zum Beispiel Facebook, Xing, TikTok, Instagram, Twitter)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

<sup>2</sup> Als Werktage gelten Montag bis Samstag

8.2	<b>Videotelefonie</b> (zum Beispiel Skype, Facetime, Zoom)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.3	<b>Nutzer- oder Kundenkonten</b> (zum Beispiel Servicekonto Brandenburg (Bürgerkonto))	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.4	<b>Elektronischer Personalausweis</b>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.5	<b>Online-Banking oder Online-Bezahlverfahren</b> (zum Beispiel PayPal, Sofortüberweisung, Klarna)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.6	<b>Online-Terminbuchung</b> (zum Beispiel Arzttermin)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.7	<b>Online-Kontaktformulare</b> (zum Beispiel von Behörden oder Unternehmen)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.8	<b>Online-Datenmeldungen</b> (zum Beispiel Ablesen von Strom- oder Gaszählern)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.9	<b>E-Mail-Dienste, einschließlich E-Mail-Verteiler und Newsletter</b>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.10	<b>Chat (elektronische Kommunikation in Echtzeit), Messengerdienste</b> (zum Beispiel WhatsApp, Telegram)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.11	<b>Foren und Blogs</b>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.12	<b>Internet-Radio oder Musikstreaming</b> (zum Beispiel iTunes, Spotify, SoundCloud)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
8.13	<b>Internetfernsehen oder Video-on-Demand</b> (zum Beispiel Mediatheken, Netflix, Amazon)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99

8.14 **Fallen Ihnen weitere oder sonstige **Online-Dienste** ein, die Sie im Alltag nutzen? Wenn ja, benennen Sie diese bitte.**

## Kommunikation mit Ihrer Kreisverwaltung

Nun möchten wir gerne von Ihnen erfahren, wie Sie in Zukunft mit Ihrer Kreisverwaltung in Kontakt treten wollen. Dabei geht es nicht nur um die Art der Bearbeitung Ihrer Anliegen, sondern auch darum, wie Sie Informationen rund um die Dienstleistungen oder auch aktuelle Informationen aus Ihrem Landkreis, wie zum Beispiel zu den vergangenen Waldbränden, erhalten möchten.

9. Bitte teilen Sie uns mit, wie gerne Sie zukünftig über die folgenden Kommunikationswege **Informationen rund um das Dienstleistungsangebot der Kreisverwaltung** oder auch **Informationen zu aktuellen Ereignissen in Ihrem Landkreis** erhalten möchten.

		Äußerst ungerne	Ungern e	Eher ungerne	Eher gerne	Gerne	Äußerst gerne	Keine Angabe oder weiß nicht
9.1	Internetseite des Landkreises Potsdam-Mittelmark	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.2	Ausliegende Flyer oder Broschüren (zum Beispiel Familienwegweiser, Amtsblatt)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.3	Newsletter per E-Mail	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.4	Soziale Netzwerke (zum Beispiel Facebook, Xing, TikTok, Instagram, Twitter)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.5	Nutzer- oder Kundenkonten (zum Beispiel Servicekonto Brandenburg (Bürgerkonto))	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.6	Beratung durch Beschäftigte der Kreisverwaltung	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.7	Beratung durch eine Amts-, Gemeinde- oder Stadtverwaltung	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.8	Beratung durch Institutionen (zum Beispiel Wohlfahrtsverbände, Vereine, Ärzte oder Ähnliches)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
9.9	Beratung durch Pflegestützpunkt, Regionales Beratungszentrum Potsdam-	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

Mittelmark Familienzentrum	oder							
-------------------------------	------	--	--	--	--	--	--	--

9.10 Fallen Ihnen weitere oder sonstige Kommunikationswege ein über die Sie zukünftig **Informationen rund um das Dienstleistungsangebot der Kreisverwaltung** oder auch **Informationen zu aktuellen Ereignissen in Ihrem Landkreis** erhalten möchten?  
Wenn ja, benennen Sie diese bitte.

---



---

10. Bitte teilen Sie uns mit, wie gerne Sie zukünftig über die folgenden Kommunikationswege mit Ihrer Kreisverwaltung zur **Bearbeitung Ihrer Anliegen** in Kontakt treten möchten.

		Äußerst ungerne	Ungern e	Eher ungerne	Eher gerne	Gerne	Äußerst gerne	Keine Angabe oder weiß nicht
10.1	Telefonisch	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.2	Videotelefonie (zum Beispiel Skype, FaceTime, Zoom)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.3	Per E-Mail	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.4	Postalisch	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.5	Persönlich vor Ort in der Kreisverwaltung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.6	Chat (elektronische Kommunikation in Echtzeit), Messengerdienste (zum Beispiel WhatsApp, Telegram)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.7	Allgemeines Kontaktformular auf der Internetseite	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99
10.8	Nutzer- oder Kundenkonten (zum Beispiel Servicekonto Brandenburg (Bürgerkonto))	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 99

10.9 Fallen Ihnen weitere oder sonstige Kommunikationswege ein über die Sie zukünftig mit Ihrer Kreisverwaltung zur **Bearbeitung Ihrer Anliegen** in Kontakt treten möchten?  
 Wenn ja, benennen Sie diese bitte.

11. Bevorzugen Sie für die **Bearbeitung eines Anliegens in den folgenden Bereichen** eher ein persönliches Gespräch (telefonisch oder vor Ort) oder eher ein Online-Angebot<sup>3</sup> der Kreisverwaltung?

		Online-Angebot	Persönlich telefonisch	Persönlich vor Ort	Ist mir egal	Keine Angabe oder weiß nicht
11.1	KfZ-Zulassung und Fahrerlaubnis	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.2	Verkehrsüberwachung (zum Beispiel Bewohnerparkausweise, Straßensperrungen, Verkehrsordnungswidrigkeiten)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.3	Melde- und Ausländerangelegenheiten (zum Beispiel Namensänderung, Aufenthaltserlaubnisse)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.4	Jagd- und Angelschein	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.5	Tierschutz (zum Beispiel Beratung zur Tierhaltung und Tierschutz)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.6	Gesundheit und Vorsorge (zum Beispiel Impfberatung, Beratungen zu Krankheiten und gesundheitlichen Einschränkungen)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.7	Landwirtschaft (zum Beispiel Fördermittelberatung, Investitionsförderung)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.8	Bauen, Kataster und Vermessung (zum Beispiel Baugenehmigung, Grundstückswertermittlung)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.9	Denkmalschutz (zum Beispiel Beratung, Denkmalförderung)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.10	Umwelt und Naturschutz (zum Beispiel Baumfällgenehmigung, Brunngenehmigung, Kleinkläranlagen, illegale Abfallablagerungen)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

<sup>3</sup> **Online-Angebot:** Zum Beispiel Kontaktformulare, E-Mail, Online-Datenmeldungen oder Messenger-Dienste

11.11	Arbeitslosengeld II oder Sozialhilfe	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.12	Wohngeld	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.13	Schüler- und Meister-BAföG	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.14	Elterngeld und Unterhaltsvorschuss	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.15	Kinder- und Jugendhilfe (zum Beispiel Beratung bei familiären Problemen, Adoptionsvermittlung)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.16	Schülerbeförderung (zum Beispiel Ausstellung Schülerfahrkarten, Zuschüsse bei Unterbringung in einem Internat)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.17	Kultur- und Sportförderung	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.18	Finanzen (zum Beispiel Zahlungen an den Landkreis, Mahnungen, Stundungen)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>
11.19	Wirtschaftsförderung (zum Beispiel Beratung von Unternehmen, Tourismusförderung, Wanderwege)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>99</sub>

12. Was hindert Sie beziehungsweise was könnte Sie an der Nutzung von Online-Diensten hindern, die von Ihrer Kreisverwaltung angeboten werden?  
(Mehrfachnennung möglich)

- Kein Vertrauen in den Datenschutz <sub>1</sub>
- Fehlende IT-Kenntnisse <sub>2</sub>
- Fehlende Technik zu Hause <sub>3</sub>
- Zu aufwendig in der Anwendung <sub>4</sub>
- Mich hindert nichts an der Nutzung von Online-Diensten. <sub>5</sub>
- Keine Angabe oder weiß nicht <sub>99</sub>
- Sonstiges: \_\_\_\_\_ <sub>6</sub>

## Mobilität

Nun möchten wir von Ihnen wissen, welche Verkehrsmittel Sie nutzen und wie gut Sie die Standorte Bad Belzig und Beelitz-Heilstätten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen können.

13. Bitte geben Sie an, welche Verkehrsmittel Sie nutzen. (Mehrfachnennung möglich)

Eigener PKW	<input type="checkbox"/>	1
Car-Sharing-Angebote oder Mietwagen (zum Beispiel Miles, Sharenow, Car2Go oder Avis, Hertz, Sixt)	<input type="checkbox"/>	2
Fahrgemeinschaften (zum Beispiel mit Familie, Freunden oder Nachbarn)	<input type="checkbox"/>	3
Öffentliche Verkehrsmittel wie Bus oder Bahn	<input type="checkbox"/>	4
Fahrrad oder Scooter (einschließlich E-Bike und E-Scooter)	<input type="checkbox"/>	5
Kraftrad (Motorrad, Mofa, Roller)	<input type="checkbox"/>	6
Sonstige	<input type="checkbox"/>	7
Keine Angabe oder weiß nicht	<input type="checkbox"/>	99

**14. Wie gut können Sie die Standorte Bad Belzig und Beelitz-Heilstätten von Ihrem Wohnort aus mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen?**

		Sehr schlecht	Schlecht	Eher schlecht	Eher gut	Gut	Sehr gut	Keine Angabe oder weiß nicht
14.1	Standort Bad Belzig	<input type="checkbox"/>						
14.2	Standort Beelitz-Heilstätten	<input type="checkbox"/>						

**Soziodemografie**

Abschließend möchten wir Sie noch um ein paar allgemeine Angaben zu Ihrer Person bitten.

**15. Sind Sie ... ?**

Weiblich	<input type="checkbox"/>	1
Männlich	<input type="checkbox"/>	2
Divers	<input type="checkbox"/>	3
Keine Angabe	<input type="checkbox"/>	99

**16. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?**

18 bis 25 Jahre	<input type="checkbox"/>	1
26 bis 35 Jahre	<input type="checkbox"/>	2
36 bis 45 Jahre	<input type="checkbox"/>	3
46 bis 55 Jahre	<input type="checkbox"/>	4
56 bis 65 Jahre	<input type="checkbox"/>	5
66 bis 79 Jahre	<input type="checkbox"/>	6

80 Jahre und älter	<input type="checkbox"/>	7
Keine Angabe	<input type="checkbox"/>	99

17. Bitte geben Sie Ihren derzeitigen Erwerbsstatus an.

Erwerbstätig in Teilzeit oder Vollzeit (selbstständig oder angestellt)	<input type="checkbox"/>	1
Arbeitsuchend beziehungsweise nicht erwerbstätig	<input type="checkbox"/>	2
Schüler oder Schülerin, in Ausbildung, Student oder Studentin	<input type="checkbox"/>	3
Rentner oder Rentnerin, Pensionärin oder Pensionär, im Vorruhestand	<input type="checkbox"/>	4
Freiwillig Wehrdienstleistende oder Wehrdienstleistender, Freiwilliges Soziales oder Ökologisches Jahr, Bundesfreiwilligendienst	<input type="checkbox"/>	5
In Elternzeit, Mutterschutz oder sonstiger Beurlaubung	<input type="checkbox"/>	6
Hausfrau oder Hausmann	<input type="checkbox"/>	7
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	8
Keine Angabe	<input type="checkbox"/>	99

**Wir möchten uns für Ihre Teilnahme an der Befragung zum Bürgerservice bedanken.**

**Weitere Informationen zum Modernisierungsprojekt MoVe PM finden Sie auf der Internetseite des Landkreises (<https://www.potsdam-mittelmark.de>).**

