



Bürgerbefragung der Finanzverwaltung NRW

Ergebnisse für das Land NRW



Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Erläuterungen und Beteiligung	3-4
Tabellarische Übersicht der Befragungsergebnisse	5-14
Grafische Darstellung der Antwortverteilung	15-18
Historischer Vergleich der Befragungsergebnisse 2010, 2012 und 2016	19-20
Ergebnisse zum persönlichen Steuersatz und zum entstandenen Aufwand	21-24
Ergebnisse zum Teilnehmerprofil	25-29



Allgemeine Erläuterungen und Beteiligung

Befragungsanliegen

Die Bürgerorientierung ist eines der vier strategischen Verwaltungsziele der Finanzverwaltung NRW. Die Befragung dient dazu, Impulse zur Optimierung der Bürgerorientierung zu gewinnen und den Erfolg bereits durchgeführter Maßnahmen zu messen, die aufgrund der vorangegangenen Befragungen ergriffen wurden.

Rahmenbedingungen der Befragung und Ergebnisanalyse

Befragungszeitraum	04.04.2016 bis 31.12.2016
Befragungsmethode	Online-Befragung
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen, denen ein Internetzugang zur Verfügung steht. Der Zugang zur Befragung ist abweichend zu den Vorbefragungen ohne Eingabe eines individuellen PIN möglich.
Bewerbung	Einkommensteuerbescheid, Briefumschläge, Plakate, Flyer, Presse, Telefonansagetext
Ergebnisse im historischen Vergleich	<ul style="list-style-type: none"> - Teilnehmerkreis und Fragenkatalog wurden im Vergleich zur Befragung 2012 erweitert bzw. verändert - Darstellung der Ergebnisse im historischen Vergleich, soweit möglich - Änderungen sind per Fußnote gekennzeichnet
Umgang mit den Ergebnissen	<ul style="list-style-type: none"> - Befragungsergebnisse liefern grundsätzlich verlässliche Handlungsimpulse für die jeweilige Dienststelle - Auswahl von erforderlichen, realistischen und umsetzbaren Maßnahmen unter Berücksichtigung der vor Ort gegebenen Möglichkeiten und des vertretbaren Aufwandes - Auch bei wenigen Meldungen je Dienststelle kann das Stimmungsbild - insbesondere bei Auswertung der Freitextanmerkungen - wertvolle Erkenntnisse liefern.



Allgemeine Erläuterungen und Beteiligung

Abkürzungsverzeichnis und Auswertungsregeln

N	Anzahl der Teilnehmenden, die die jeweilige Frage gestellt bekommen haben
n	Anzahl der Antworten innerhalb der Skala von 1 bis 5
Differenz zwischen N und n	Keine Angabe
MW	Arithmetischer Mittelwert
Orientierungsbandbreite	Korridor zwischen dem 1. und 3. Quartil über die Mittelwerte aller Finanzämter zur jeweiligen Frage. Der Korridor ist für alle Finanzämter gleich.
Verwendete Skalen	<ul style="list-style-type: none"> - 5-Stufen Skala von 1 „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 „trifft voll und ganz zu“ - Ja/Nein-Verteilungen und weitere Antwortkategorien - Zusätzlich „keine Angabe“
Mindestrücklauf für den Ergebnisausweis	Ergebnisse werden ausgewiesen, sofern 5 Fragebögen für die Dienststelle beantwortet wurden (Fragenebene, Organisationsebene). Ist diese Grenze unterschritten, zeigt dies ein Bindestrich in den Ergebnistabellen („-“) an.
Daten- und Anonymitätsschutz	Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig. Weder Name noch Steuernummer werden abgefragt. Die Auswertung der Daten erfolgt durch die d-NRW Besitz-GmbH & Co. KG.

Beteiligung 2016	Anzahl der Teilnehmenden
Land NRW	32.685



Befragungsergebnisse

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2012	MW 2010
1 Ich bin mit meinem Finanzamt generell zufrieden	32.685	31.591	3,5	3,4 - 3,6	3,7	3,9
2 Ich bin mit den Öffnungszeiten zufrieden	31.730	27.338	3,3	3,2 - 3,4	3,7	3,7
3 Mein Finanzamt ist für mich telefonisch gut zu erreichen*	14.819	14.618	3,1	2,9 - 3,3	3,8	3,9

*

Für alle, die im letzten Jahr telefonischen Kontakt zu ihrem Finanzamt hatten. In den vorangegangenen Befragungen wurde diese Einschränkung nicht vorgenommen. Die Ergebnisse sind damit nur bedingt vergleichbar.

Detaillierte Ergebnisse zur telefonischen Erreichbarkeit siehe Seite 6

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

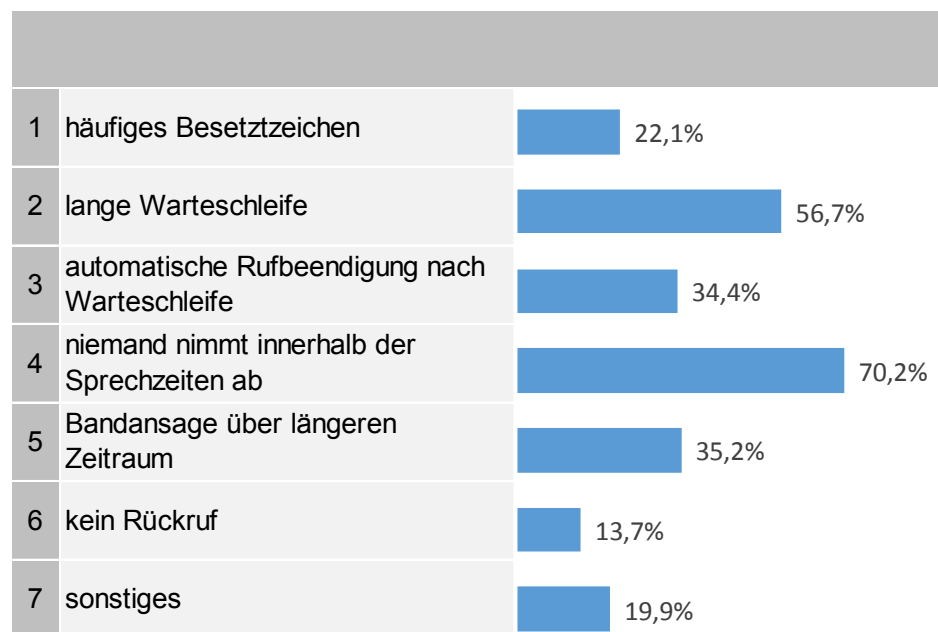
5 = trifft voll und ganz zu



Befragungsergebnisse

„Mein Finanzamt ist für mich telefonisch nicht gut zu erreichen, weil...“* (Mehrfachnennungen waren möglich)

n = 7.616



*

Befragte, die bei der Frage „Mein Finanzamt ist für mich telefonisch gut zu erreichen“ (Folie 5) einen Wert von 1, 2 oder 3 angegeben haben, wurden gebeten, diese Frage zu beantworten.



Befragungsergebnisse

Qualität im Allgemeinen – Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

		N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2012	MW 2010
1	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begegnen mir freundlich und zuvorkommend	32.071	25.736	3,7	3,6 - 3,8	4,0	4,2
2	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hilfsbereit und unterstützen mich	32.071	25.387	3,5	3,4 - 3,6	3,9	4,0
3	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fachlich kompetent	32.071	24.293	3,7	3,6 - 3,8	4,0	4,1
4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich gewissenhaft mit meinen Fragen auseinander	32.071	24.576	3,4	3,3 - 3,6	3,8	3,9
5	Die Bearbeitungszeit meiner Steuererklärung(en) ist angemessen*	32.071	29.522	3,0	2,9 - 3,3	3,5	3,9

*
Detaillierte Ergebnisse zur Bearbeitungszeit siehe Seite 8.

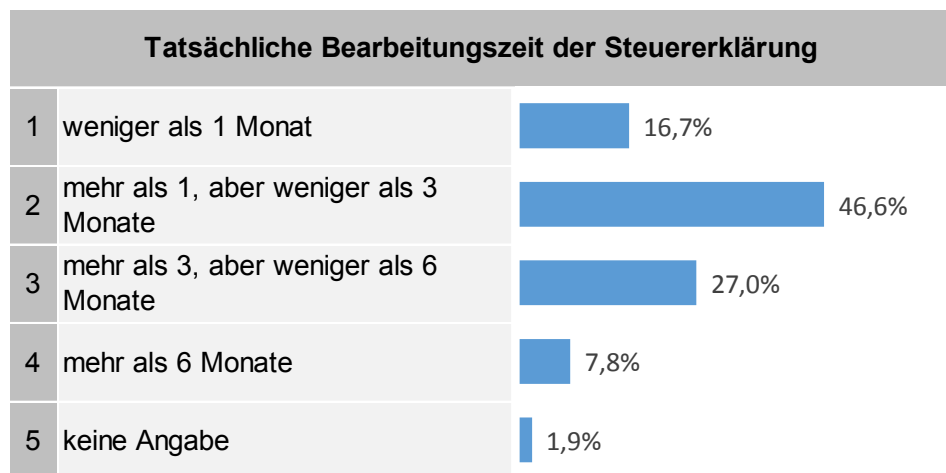
Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:
1 = trifft überhaupt nicht zu
5 = trifft voll und ganz zu



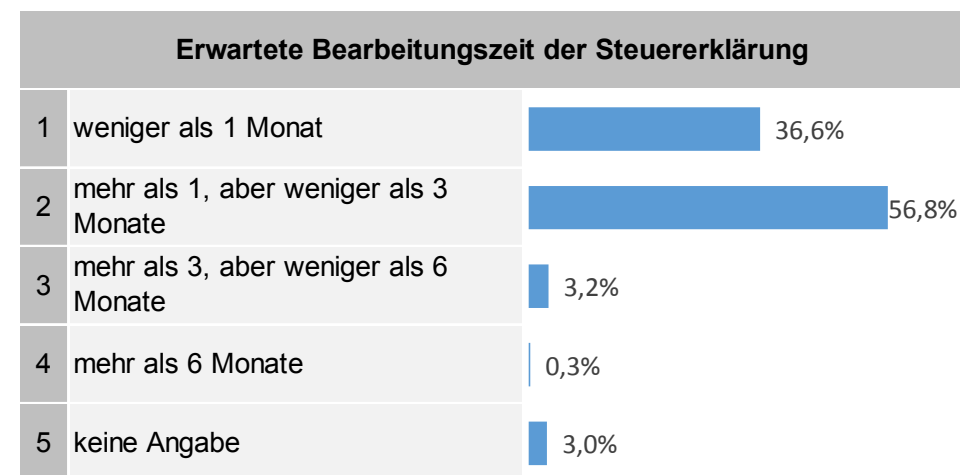
Befragungsergebnisse

Tatsächliche bzw. erwartete Bearbeitungszeit der Steuererklärung

n = 30505



n = 30505





Befragungsergebnisse

Qualität im Allgemeinen – Arbeit des Finanzamtes

		N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2012	MW 2010
1	Mein Finanzamt geht kleinlich bei der Anforderung von Belegen vor	32.071	27.532	2,6	2,5 - 2,7		
2	Mein Finanzamt geht kleinlich bei der Prüfung der Steuererklärung(en) vor	32.071	27.167	2,8	2,7 - 2,9	2,6	2,6
3	Schriftliche Rückfragen des Finanzamtes zu meiner Steuererklärung sind verständlich	32.071	20.272	3,3	3,2 - 3,4		
4	Sonstige Schreiben meines Finanzamtes sind verständlich	32.071	25.271	3,2	3,2 - 3,3		
5	Die Steuerklärungsvordrucke und die dazugehörigen Erläuterungen sind verständlich	32.071	28.444	2,7	2,6 - 2,8		

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll und ganz zu



Befragungsergebnisse

Abweichungen von der Steuererklärung

Abweichung von der Steuererklärung	absolut	in Prozent
ja	12.406	40,7%
nein	12.105	39,7%
keine Angabe	5.987	19,6%

	N	n	MW	Orientierungsbandbreite Land	MW 2012	MW 2010
1 Die Erläuterungen zu den Abweichungen im Steuerbescheid waren verständlich*	12.406	12.099	2,6	2,5 - 2,7		

*
wenn von der Steuererklärung abgewichen wurde.



Befragungsergebnisse

Verlauf des Einspruchsverfahrens

Es wurde Einspruch eingelegt	absolut	in Prozent
ja	5.085	16,7%
nein	23.373	76,6%
keine Angabe	2.051	6,7%

*
wenn Einspruch eingelegt wurde

**
bei abgeschlossenem Einspruchsverfahren

Den Einwänden wurde entsprochen*	absolut	in Prozent
ja	1.707	33,6%
nein	597	11,7%
teilweise	743	14,6%
weiß nicht	79	1,6%
Verfahren noch nicht abgeschlossen	1.920	37,8%
keine Angabe	38	0,7%

	N	n	MW	Orientierungsbandbreite Land	MW 2012	MW 2010
1 Der Ausgang des Einspruchsverfahrens war nachvollziehbar**	3.126	3.012	3,3	3,1 - 3,6		



Befragungsergebnisse

Allgemeine Einschätzungen zur Finanzverwaltung

		N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2012	MW 2010
1	Ich finde, dass man bei der Steuererklärung ehrlich sein sollte	30.461	29.479	4,7	4,7 - 4,7		
2	Ich finde gut, dass die Finanzverwaltung Steuer-CDs ankauft, um damit Steuerhinterziehung zu bekämpfen	30.461	28.731	4,3	4,3 - 4,4		
3	Das Informationsangebot der Finanzverwaltung bietet mir ausreichend Möglichkeiten, mich über steuerliche Änderungen zu informieren	30.461	25.136	2,9	2,8 - 2,9		
4	Ich finde gut, dass meine persönliche Steuerbelastung im Einkommensteuerbescheid genannt ist*	30.461	27.226	4,2	4,2 - 4,3		

*
Einschätzungen zum ausgewiesenen Steuersatz siehe Seite 21.

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

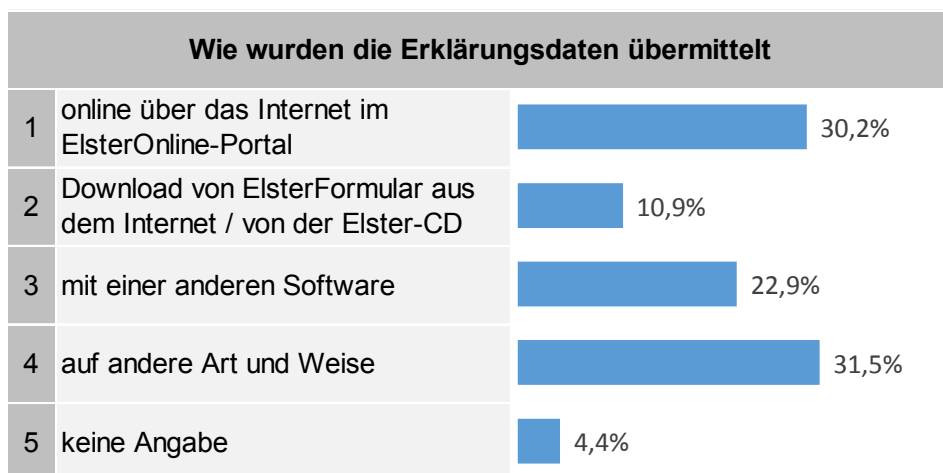
5 = trifft voll und ganz zu



Befragungsergebnisse

Erklärungsübermittlung (Mehrfachnennungen waren möglich)

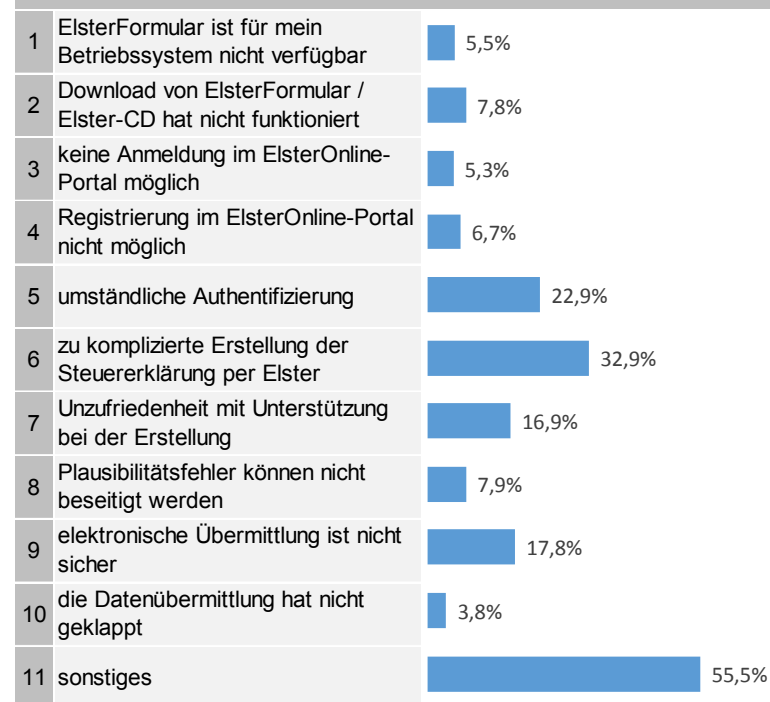
n = 29967



*
wenn die Steuererklärung „auf andere Art und Weise“ übermittelt wurde

n = 9450

Die Steuererklärung(en) wurde nicht elektronisch übermittelt, weil...*





Befragungsergebnisse

Nutzung von Elster (Mehrfachnennungen waren möglich)

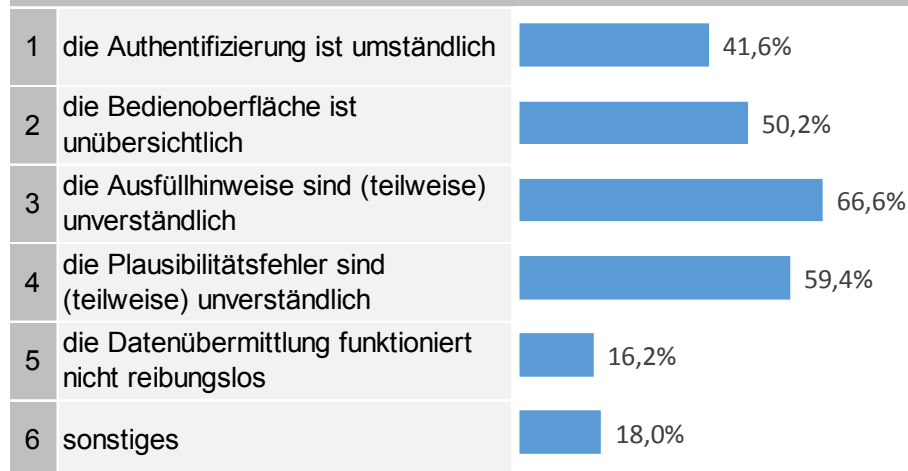
	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2012	MW 2010
1 Die Erstellung und Übermittlung der Steuererklärung mit Elster ist benutzerfreundlich*	12.328	11.935	3,6	3,5 - 3,7		

n = 4541

*
wenn die Erklärung mit Elster übermittelt wurde

**
Befragte, die bei der Frage nach der **Benutzerfreundlichkeit von Elster** einen Wert von 1, 2 oder 3 angegeben haben, wurden gebeten, diese Frage zu beantworten.

Die Erstellung und / oder Übermittlung der Steuererklärung per Elster ist nicht benutzerfreundlich, weil...**

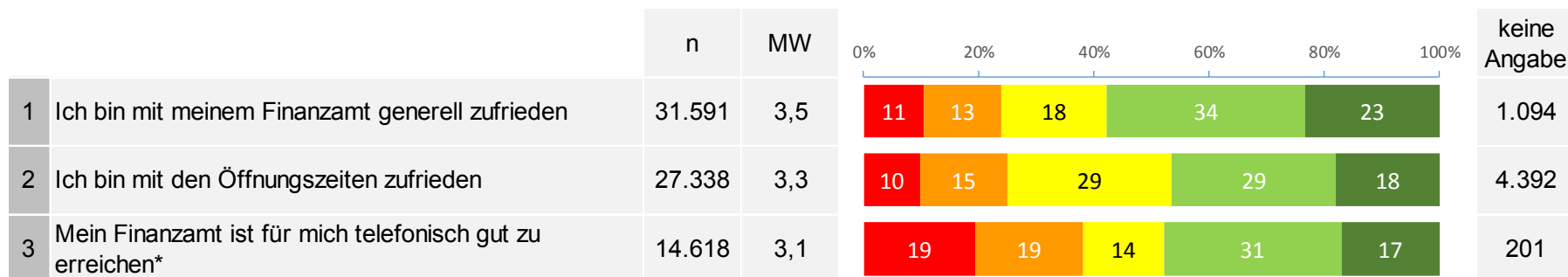


Ergebnisse für das Land NRW



Antwortverteilung

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt



*
Für alle, die im letzten Jahr telefonischen Kontakt zu ihrem Finanzamt hatten.
Detaillierte Ergebnisse zur telefonischen Erreichbarkeit siehe Seite 6.

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll und ganz zu



Werte im Graphen in vollen Prozent



Antwortverteilung

Qualität im Allgemeinen – Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

		n	MW	0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
1	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begegnen mir freundlich und zuvorkommend	25.736	3,7	7	10	19	34	31		6.335
2	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hilfsbereit und unterstützen mich	25.387	3,5	9	13	21	30	27		6.684
3	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fachlich kompetent	24.293	3,7	6	9	25	33	27		7.778
4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich gewissenhaft mit meinen Fragen auseinander	24.576	3,4	11	13	23	29	25		7.495
5	Die Erläuterungen zu den Abweichungen im Steuerbescheid waren verständlich*	12.099	2,6	24	29	18	21	8		307
6	Die Bearbeitungszeit meiner Steuererklärung(en) ist angemessen**	29.522	3,0	21	17	17	26	19		2.549
7	Der Ausgang des Einspruchsverfahrens war nachvollziehbar***	3.012	3,3	20	13	13	23	32		114

* wenn von der Steuererklärung abgewichen wurde

** Detaillierte Ergebnisse zur Bearbeitungszeit siehe Seite 8.

*** bei abgeschlossenem Einspruchsverfahren

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll und ganz zu

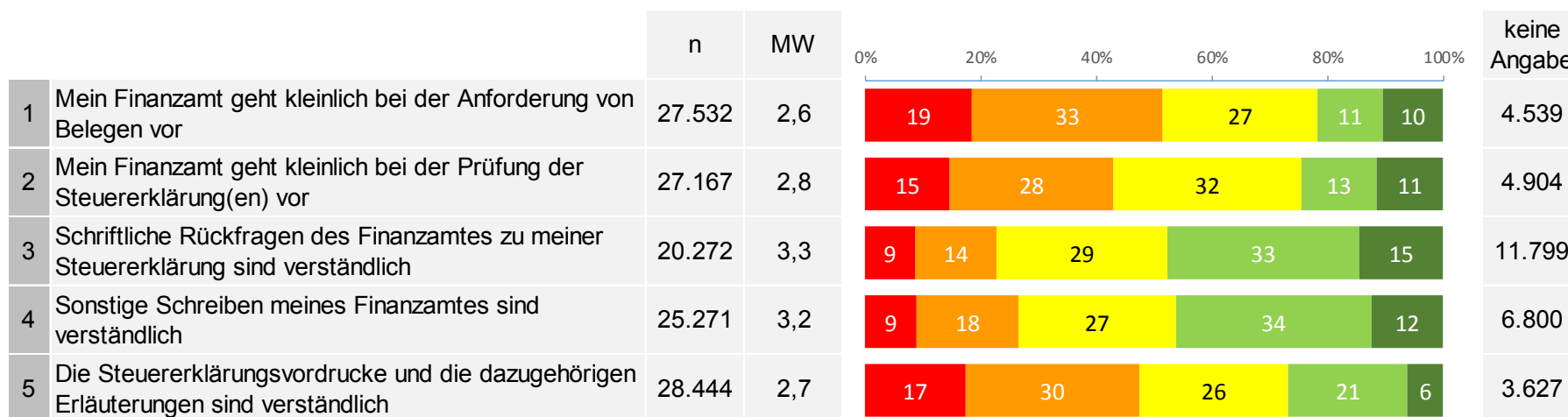


Werte im Graphen in vollen Prozent



Antwortverteilung

Qualität im Allgemeinen – Arbeit des Finanzamtes



Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll und ganz zu

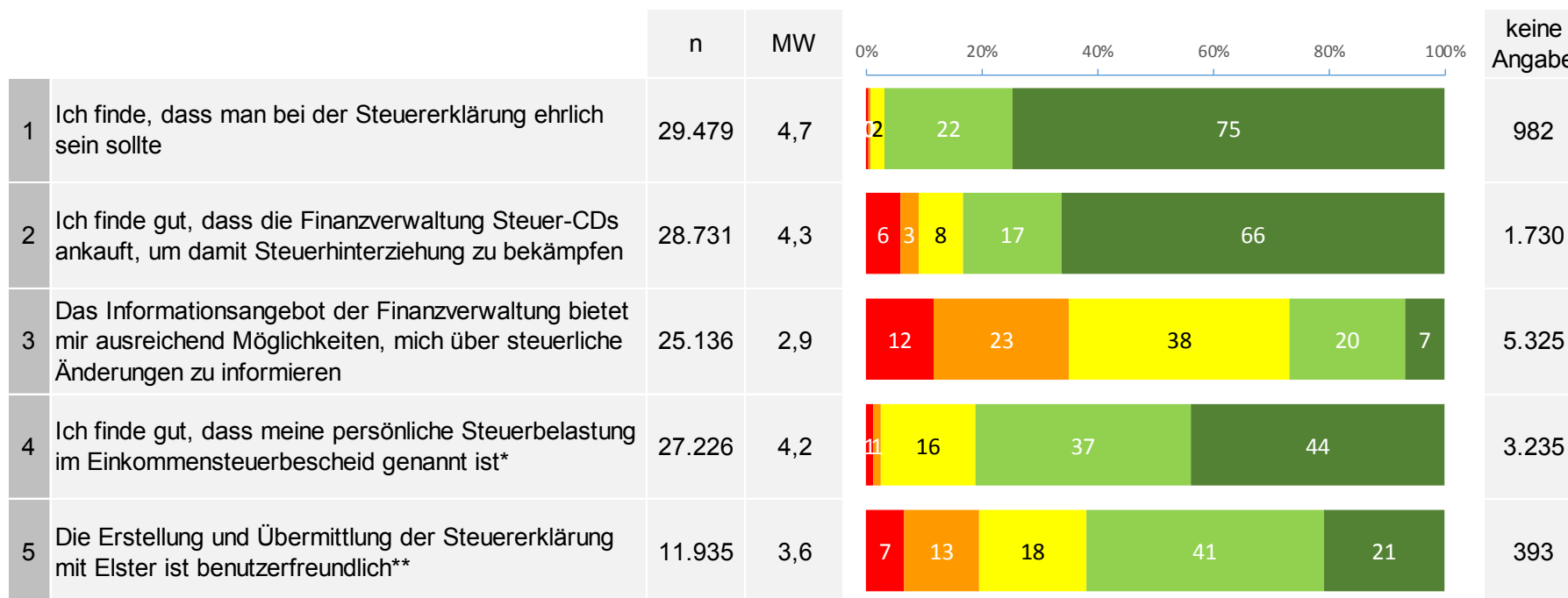


Werte im Graphen in vollen Prozent



Antwortverteilung

Allgemeine Einschätzungen zur Finanzverwaltung



*
für alle, die die Steuererklärung mit Elster gemacht haben

**
Einschätzungen zum ausgewiesenen Steuersatz siehe Seite 21.

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll und ganz zu

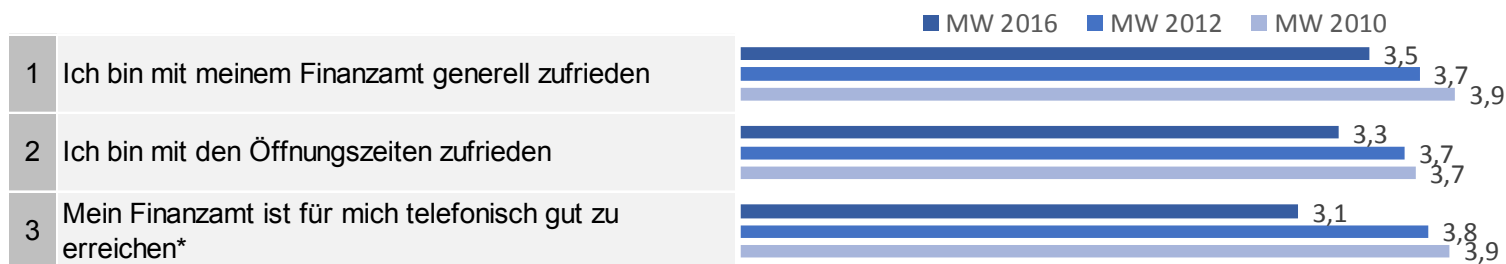


Werte im Graphen in vollen Prozent



Historischer Vergleich

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt



*

Für alle, die im letzten Jahr telefonischen Kontakt zu ihrem Finanzamt hatten. In den vorangegangenen Befragungen wurde diese Einschränkung nicht vorgenommen. Die Ergebnisse sind damit nur bedingt vergleichbar. Detaillierte Ergebnisse siehe zur telefonischen Erreichbarkeit siehe Seite 6.

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

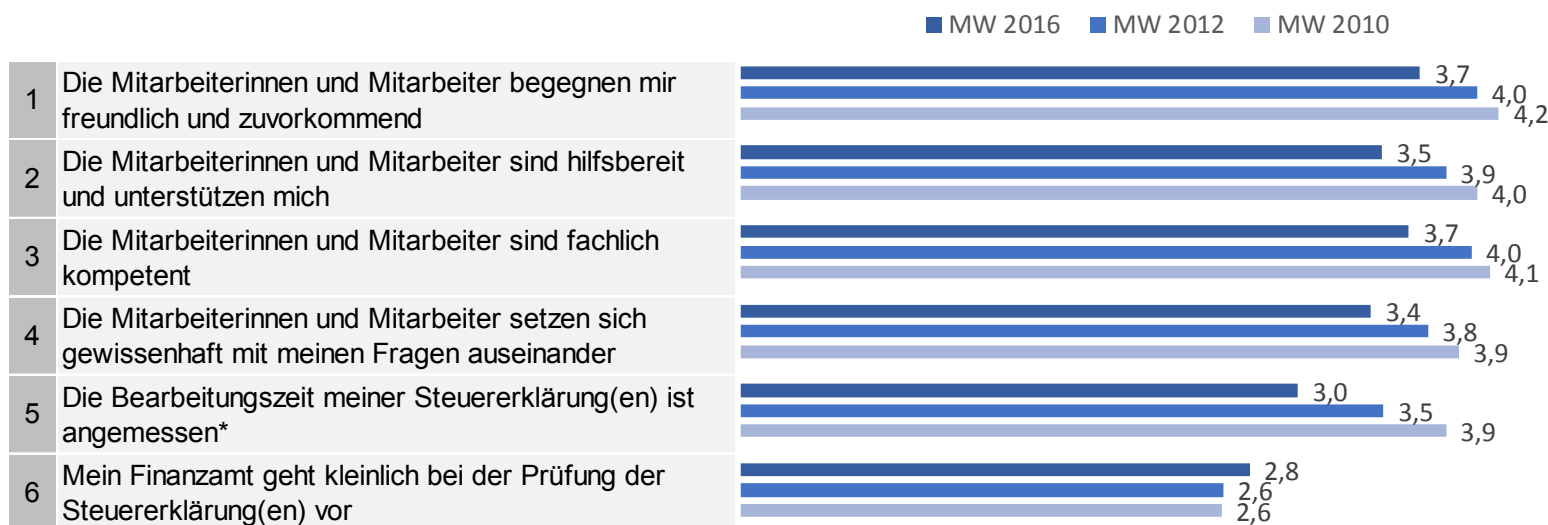
1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll und ganz zu



Historischer Vergleich

Qualität im Allgemeinen**



*

Detaillierte Ergebnisse zur Bearbeitungszeit siehe Seite 8.

**

Es werden nur die Aussagen aufgeführt, zu denen historische Werte existieren.

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

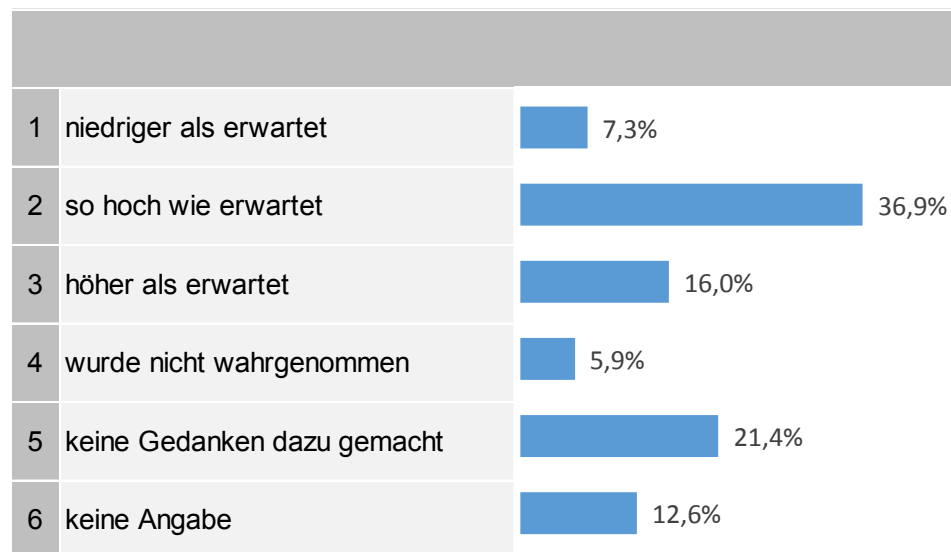
5 = trifft voll und ganz zu



Persönlicher Steuersatz

Der im Einkommensteuerbescheid ausgewiesene persönliche Steuersatz ist...

n = 30058

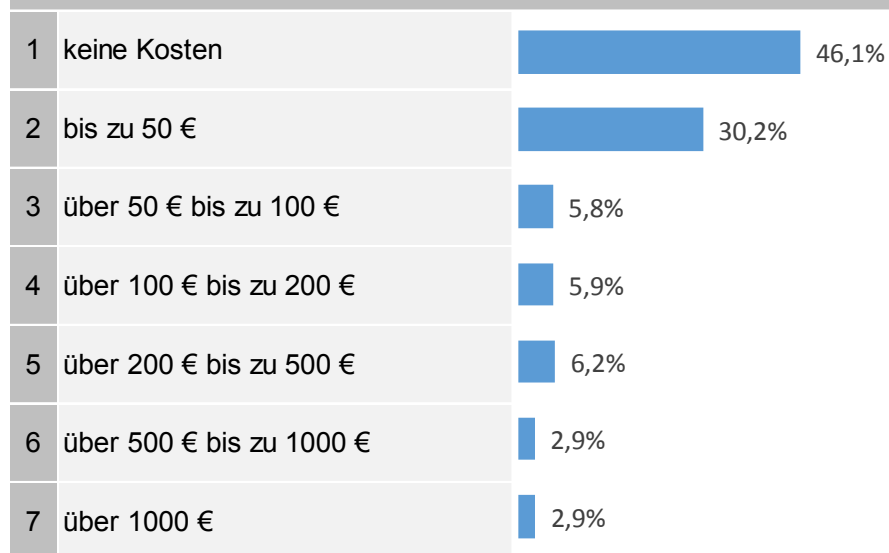




Aufwand für die Steuererklärung

n = 29988

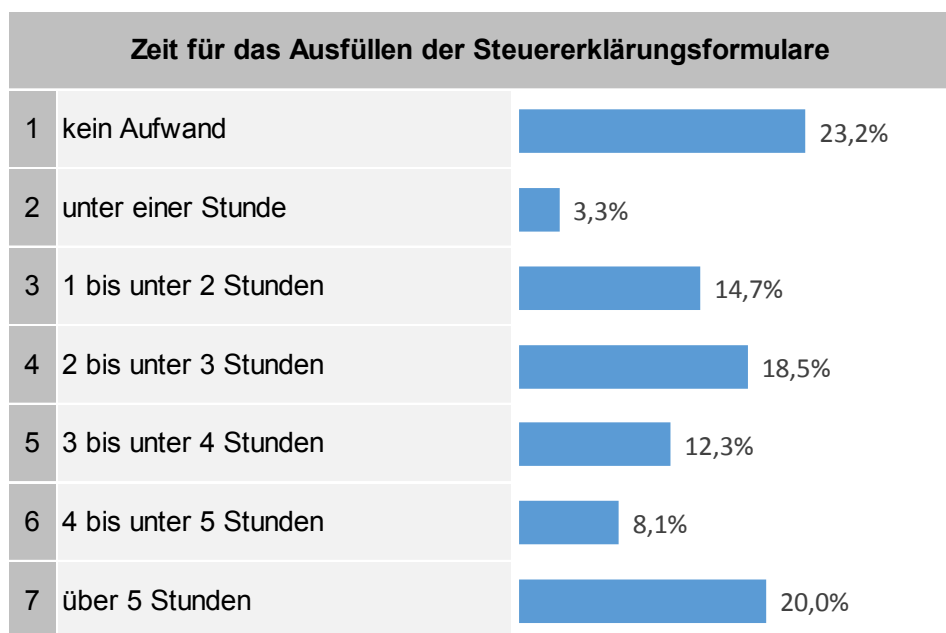
Kosten für z. B. professionelle Steuerberatung, Steuerratgeberbücher, PC-Steuersoftware oder Ähnliches



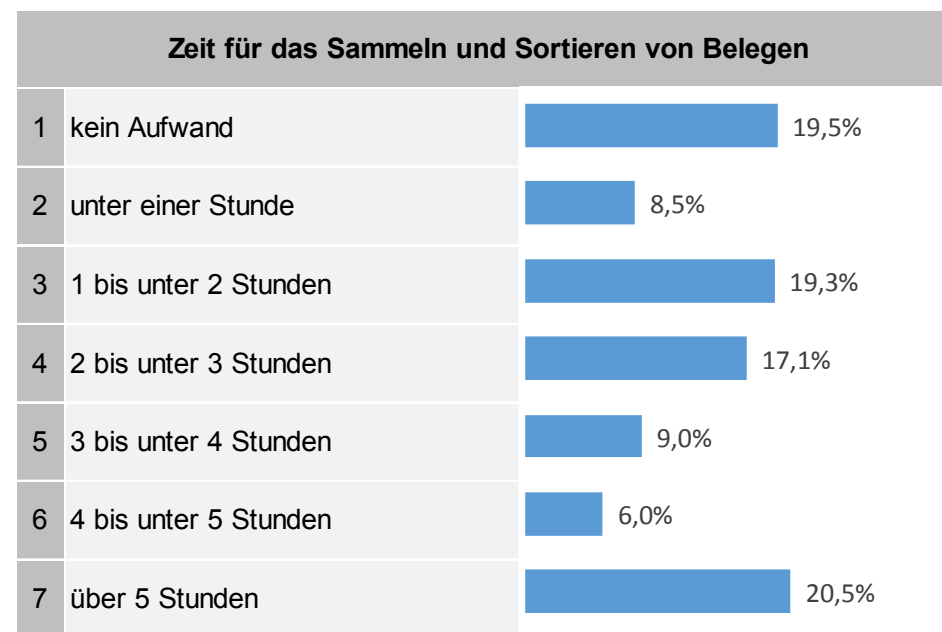


Aufwand für die Steuererklärung

n = 30468



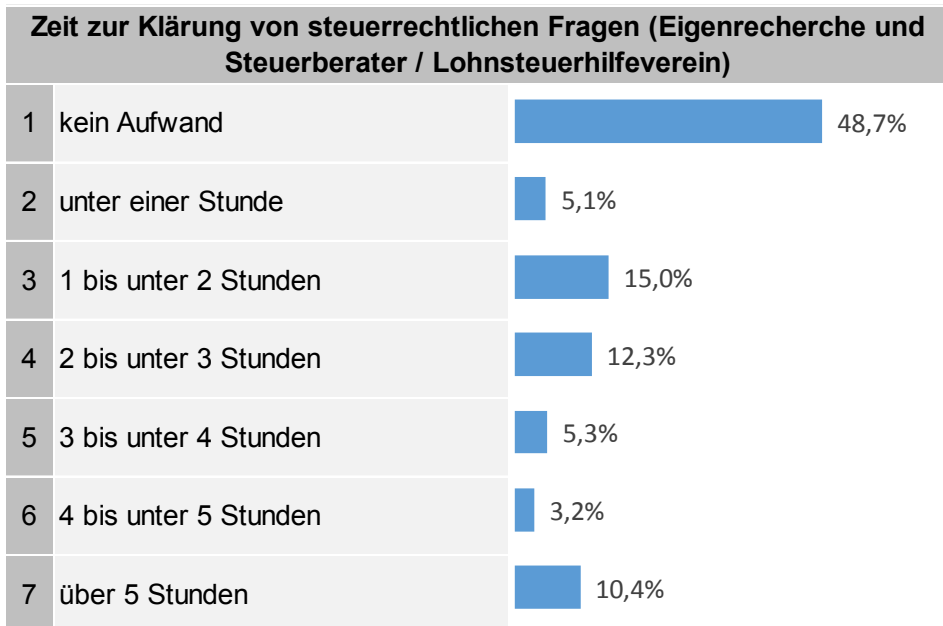
n = 30467



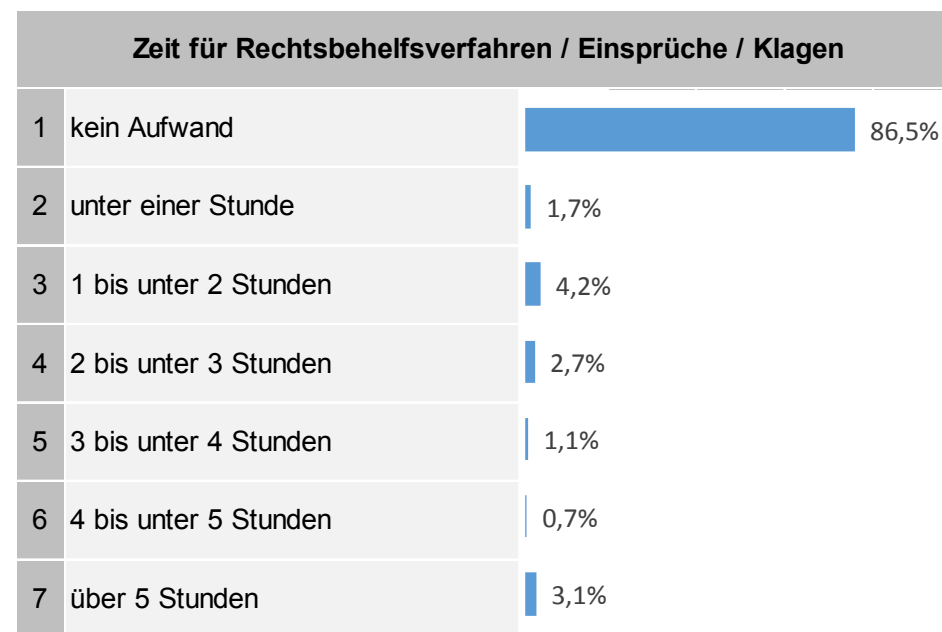


Aufwand für die Steuererklärung

n = 30468



n = 30468





Teilnehmerprofil

Letzter Kontakt zum Finanzamt

Letzter Kontakt zum Finanzamt	absolut	in Prozent
2016	28.895	88,4%
2015	2.835	8,7%
2014	393	1,2%
früher	346	1,1%
keine Angabe	216	0,7%

*
wenn der letzte Kontakt in 2015 oder 2016 war

**
wenn ein persönlicher Besuch in 2015 oder 2016 stattfand

Art des Kontaktes im letzten Jahr* (Mehrfachnennung)	absolut	in Prozent
persönlich	8.183	25,8%
telefonisch	14.819	46,7%
schriftlich	22.515	71,0%

Besuche des FA im letzten Jahr**	absolut	in Prozent
1 mal	4.720	57,7%
2-4 mal	3.050	37,3%
öfter als 4 mal	410	5,0%



Teilnehmerprofil

Informationen zu den Teilnehmenden und zur Einzel- oder Zusammenveranlagung mit der Lebenspartnerin / dem Lebenspartner oder der Ehegattin / dem Ehegatten

Altersklassen	absolut	in Prozent
bis 25 Jahre	786	2,7%
26 bis 35 Jahre	3.678	12,5%
36 bis 45 Jahre	4.867	16,5%
46 bis 55 Jahre	7.857	26,6%
56 bis 65 Jahre	6.929	23,5%
66 bis 75 Jahre	3.880	13,2%
über 75 Jahre	1.501	5,1%

Geschlecht	absolut	in Prozent
männlich	20.122	67,4%
weiblich	8.929	29,9%
keine Angabe	784	2,6%

Gemeinsame Steuererklärung	absolut	in Prozent
ja	17.969	60,2%
nein	10.222	34,3%
keine Angabe	1.646	5,5%



Teilnehmerprofil

Jahresbrutto-Einkommen bei Einzel- oder Zusammenveranlagung

Jahresbrutto bei Einzelveranlagung	absolut	in Prozent
0 € bis 15.000 €	617	6,0%
über 15.000 € bis 30.000 €	2.190	21,4%
über 30.000 € bis 50.000 €	3.408	33,4%
über 50.000 € bis 70.000 €	1.779	17,4%
über 70.000 € bis 150.000 €	1.187	11,6%
über 150.000 €	171	1,7%
keine Angabe	866	8,5%

Jahresbrutto bei Zusammenveranlagung	absolut	in Prozent
0 € bis 22.500 €	475	2,6%
über 22.500 € bis 45.000 €	3.606	20,1%
über 45.000 € bis 75.000 €	5.931	33,0%
über 75.000 € bis 105.000 €	3.765	21,0%
über 105.000 € bis 225.000 €	2.553	14,2%
über 225.000 €	308	1,7%
keine Angabe	1.329	7,4%



Teilnehmerprofil

Art der Einkünfte* und höchster Schulabschluss

Art der Einkünfte (Mehrfachnennung)	absolut	in Prozent
Anstellungsverhältnis / Rente	21.936	73,2%
Beamtenverhältnis / Pension	7.266	24,3%
Vermögensverwaltung (Kapital- oder Grundvermögen)	5.969	19,9%
Selbständigkeit (Landwirtschaft, Gewerbetrieb, freie Berufe)	5.875	19,6%
keine Angabe	2.788	9,3%

Höchster Schulabschluss	absolut	in Prozent
Hauptschulabschluss	1.911	6,4%
Realschulabschluss	4.816	16,1%
Abitur	4.250	14,2%
Berufsakademie / Duale Hochschule	1.380	4,6%
Fachhochschule	7.023	23,5%
Universität	8.453	28,3%
sonstiges	726	2,4%
keine Angabe	1.273	4,3%

*
Bei Ehegatten / Lebenspartnern sollten die Einkünfte beider zugrunde gelegt werden.



Teilnehmerprofil

Hilfe bei der Steuererklärung und Selbsteinschätzung steuerliches Wissen

Hilfe bei Steuererklärung	absolut	in Prozent
Steuerberater	5.199	17,4%
Lohnsteuerhilfeverein	991	3,3%
keine fremde Hilfe	20.975	70,3%
keine Angabe	2.669	8,9%

Einschätzung steuerliches Wissen	absolut	in Prozent
überhaupt keine Kenntnisse	939	3,2%
wenige Kenntnisse	5.886	20,1%
durchschnittliche Kenntnisse	13.832	47,3%
gute Kenntnisse	7.071	24,2%
Experte	1.535	5,2%