

Bürgerbefragung der **Finanzverwaltung NRW**

- Ergebnisse Steuerbürger 2008 -

Land NRW

August 2008

Inhaltsverzeichnis

■ Allgemeine Erläuterungen

■ Befragungsergebnisse

Tabellarische Darstellung

Mittelwerte des Landes und beider OFDen zu den Themen

■ Generelle Zufriedenheit	■ Qualität im Allgemeinen	■ Compliance
■ Persönlicher Kontakt	■ Elektronisches Abgabeverhalten	■ Hilfe bei der Erstellung der Steuererklärung

Grafische Darstellung

Mittelwerte des Landes, Standardabweichung und Streuung der Antworten zu den Themen

■ Generelle Zufriedenheit	■ Persönlicher Kontakt	■ Qualität im Allgemeinen
---------------------------	------------------------	---------------------------

Fragen zum elektronischen Abgabeverhalten, zu Compliance und zur Hilfe bei Erstellung der Steuererklärung konnten mit „ja“, „nein“ oder „keine Angabe“ beantwortet werden. Die prozentuale Verteilung der Antworten wird in Balkendiagrammen abgebildet.

■ Teilnehmerprofil

Soziodemografische Daten und ergänzende Angaben der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

■ Freitextangaben - Anlage

Frei formulierte Anregungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Allgemeine Erläuterungen

Das 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. Aufgrund vorangegangener Befragungen haben die Finanzämter bereits zahlreiche Maßnahmen ergriffen. Die Orientierung der Finanzverwaltung hin zum Bürger zeigt Wirkung.

Die Befragungsmethode

Die Befragung der Steuerbürger 2008 wurde, wie bereits die Besucherbefragung 2006, über das Internet durchgeführt. Zielgruppe der Befragung 2008 waren demnach Bürgerinnen und Bürger, denen ein Internetzugang zur Verfügung stand.

Die Bürgerinnen und Bürger wurden in der Zeit von Mitte Februar bis Mitte Juni 2008 per Einkommensteuerbescheid eingeladen, bis Ende Juni an der Befragung teilzunehmen. Im Anschluss an die Rechtsbehelfsbelehrung wurde eine so genannte „Umfragebox“ mit der Adresse der Befragungshomepage und einem einmalig verwendbaren Passwort aufgedruckt.

Die Befragungsergebnisse lassen erkennen, ob und inwieweit die Finanzverwaltung sich bei der Erledigung ihrer Aufgaben an den Belangen der Bürger, sowie deren Erwartungen und Wünschen orientiert. Aus ihnen können verlässliche Handlungsimpulse für das jeweilige Finanzamt gewonnen werden.

Die Nutzung der gewonnenen Informationen zur Auswahl von realistischen und umsetzbaren Maßnahmen erfordert eine sorgfältige Analyse. Ein Finanzamt kann nicht alle Wünsche und Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger erfüllen. So sollten die Möglichkeiten vor Ort und der vertretbare Aufwand in die Auswahl der Maßnahmen einbezogen werden.

Der Wechsel des Teilnehmerkreises und die partielle Veränderung des Fragenkataloges haben zur Folge, dass die Ergebnisse der Befragung 2008 nicht unmittelbar – im Sinne eines Zeitreihenvergleiches – mit den Ergebnissen der Besucherbefragung 2006 vergleichbar sind. Unter Berücksichtigung der vorgenannten Veränderungen können aus den Ergebnissen zu einzelnen Fragen jedoch Anhaltspunkte für positive und/oder negative Entwicklungen gewonnen werden.

Der Grundsatz, dass 45 abgegebene Meinungen je Dienststelle bei einer strukturierten Befragung gesicherte statistisch-repräsentative Werte darstellen, gilt nach Prüfung der Firma Globalpark auch für die aktuelle Befragung.

Allgemeine Erläuterungen

Die Beteiligung

Landesweit haben 27.510 Bürgerinnen und Bürger die Befragung aufgerufen. Die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die landesweit ihre Meinung zur Arbeit „ihres“ Finanzamtes geäußert haben, entnehmen Sie bitte der tabellarischen Ergebnisdarstellung (N-Wert).

Die Auswertung

In die Auswertung wurden alle gültigen Antworten je Frage einbezogen. Das heißt, dass auch Rückmeldungen von Personen, die die Befragung nicht beendet haben, in die Auswertung eingeflossen sind.

Die **Tabellen** weisen die Mittelwerte des Landes (mit Angabe der Standardabweichung) im Vergleich zu den Mittelwerten beider OFDen zu allen Fragen aus. Abgebildet werden auch die Anzahl der Teilnehmer, die landesweit ihre Meinung zur Arbeit „ihres“ Finanzamtes geäußert haben (N) und die Anzahl der gültigen Antworten je Frage (n).

In den **Grafiken** werden die Mittelwerte des Landes und die Standardabweichung vom Mittelwert aller Finanzämter des Landes nach oben und nach unten je als verbundene Linie abgebildet. Die daneben stehende Grafik gibt die Streuung der Antworten innerhalb des Landes wieder.

Die Ergebnisse zu Fragen, die lediglich mit „ja“, „nein“ oder „keine Angabe“ beantwortet werden konnten, werden in **Balkendiagrammen** abgebildet. Dies gilt auch für die Angaben zum Teilnehmerprofil.

Die Freitextangaben - Anlage

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten über die standardisierten Antworten zu den vorgegebenen Fragen hinaus die Möglichkeit, individuelle Anmerkungen in Freitextfeldern zu machen. Sie wurden aufgefordert, sowohl Verbesserungswünsche zu formulieren als auch Leistungen der Finanzämter zu benennen, mit denen sie besonders zufrieden sind. Die Auswertung umfasst alle Äußerungen, unabhängig von Inhalt und Aussagekraft.

Die Anmerkungen enthalten keine personenbezogenen Informationen über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzämter. Sollten Teilnehmerinnen oder Teilnehmer Namen einzelner Personen genannt haben, wurden diese ausgeblendet.

Befragungsergebnisse: Finanzämter Land NRW - Teil 1

	N = 27490 n	MW Land	MW Land -StAbw Land	MW Land +StAbw Land	MW OFD Rhld	MW OFD MS
Ich bin mit meinem Finanzamt generell zufrieden.	26423	3,9	3,8	4,0	3,9	3,9
Ich bin mit den Öffnungszeiten zufrieden.	24977	3,6	3,4	3,8	3,5	3,7
Die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für mich telefonisch leicht zu erreichen.	24296	3,6	3,4	3,8	3,6	3,7
Ich finde mich im Finanzamt zurecht.*	11515	4,1	3,9	4,3	4,1	4,2
Ich bin zügig an die Reihe gekommen.*	11447	4,1	3,9	4,3	4,1	4,1
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begegnen mir freundlich und zuvorkommend.	24336	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hilfsbereit und unterstützen mich.	24225	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen auf meine Fragen ein.	24116	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll zu

n = Anzahl der gültigen Antworten je Frage

N = Anzahl der Teilnehmer, die ein Finanzamt ausgewählt haben

* Ausssschließlich Aussagen von Personen, die ein Finanzamt innerhalb des letzten Jahres besucht haben

Befragungsergebnisse: Finanzämter Land NRW - Teil 2

	N = 27490 n	MW Land	MW Land -StAbw Land	MW Land +StAbw Land	MW OFD Rhld	MW OFD MS
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt sind fachlich kompetent.	23745	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich gewissenhaft mit meinen Einwänden auseinander.	23164	3,8	3,7	3,9	3,8	3,8
Die Anschreiben und Erläuterungen (mündlich und schriftlich) sind verständlich und nachvollziehbar.	25252	3,4	3,3	3,5	3,4	3,5
Die Bearbeitungszeit meiner Steuererklärung(en) ist angemessen.	25827	4,0	3,8	4,2	4,0	3,9
Das Finanzamt geht kleinlich bei der Prüfung der Steuererklärungen vor.	24826	2,7	2,5	2,9	2,7	2,7
Das Finanzamt prüft die Steuererklärung(en) auch zu meinen Gunsten.	24192	3,3	3,2	3,4	3,3	3,3
Im Finanzamt werden gleiche Sachverhalte auch gleich bewertet.	21053	3,4	3,3	3,5	3,4	3,5
Das Finanzamt ist ausreichend bemüht, Steuerunehrlichkeit aufzudecken.	21159	3,6	3,5	3,7	3,6	3,7
Ich habe ausreichend Möglichkeiten mich über Neuerungen zu informieren (z. B. durch Informationsveranstaltungen, persönliche Gespräche).	23370	3,0	2,9	3,1	3,0	3,0

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = trifft überhaupt nicht zu

5 = trifft voll zu

n = Anzahl der gültigen Antworten je Frage

N = Anzahl der Teilnehmer, die ein Finanzamt ausgewählt haben

Befragungsergebnisse: Elektronisches Abgabeverhalten und Compliance

	N = 27490 n	Ja in %			Nein in %			Keine Angabe in %		
		Land	Rhld	MS	Land	Rhld	MS	Land	Rhld	MS
Sind Sie grundsätzlich bereit, Ihre Steuererklärung elektronisch abzugeben?	25661	73,1	74,0	71,9	19,6	19,0	20,5	7,2	7,0	7,5
In vielen Ländern der Europäischen Union werden Daten anderer Institutionen für die Steuererklärung an das Finanzamt direkt elektronisch übermittelt (zum Beispiel Rentendaten). Würden Sie es begrüßen, wenn auch Sie eine vergleichbare Unterstützung erhielten, um Ihnen künftig Eintragungsaufwand in Ihrer Steuererklärung zu ersparen?	25523	67,0	67,3	66,7	22,0	22,0	22,0	11,0	10,8	11,4
Die Finanzverwaltung sollte ehrlichen Bürgern zusätzliche Erleichterungen bieten, um sich Freiräume zur intensiveren Prüfung unehrlicher Bürger zu verschaffen.	25037	71,3	71,0	71,7	5,7	5,8	5,5	23,0	23,1	22,8

n = Anzahl der gültigen Antworten je Frage

N = Anzahl der Teilnehmer, die ein Finanzamt ausgewählt haben

Befragungsergebnisse: Hilfe bei Erstellung der Steuererklärung

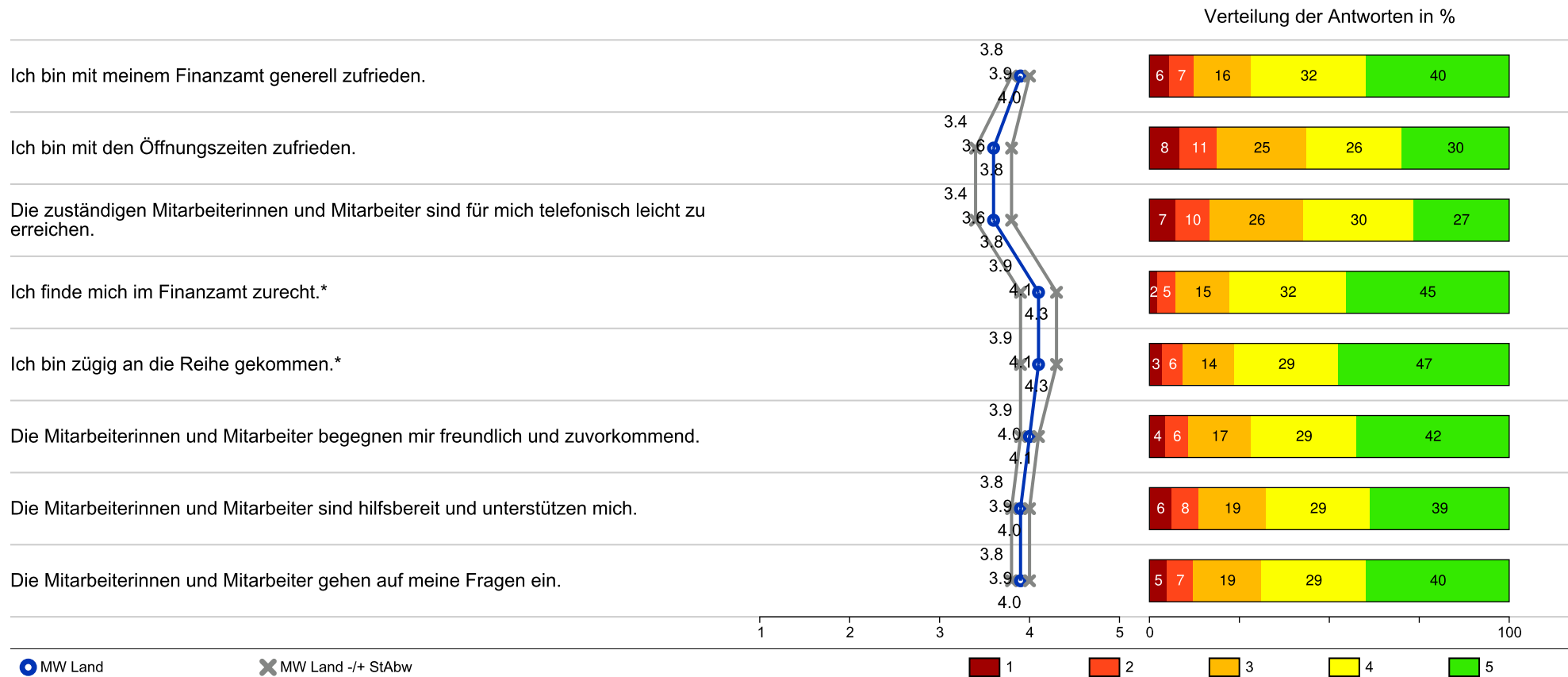
	N = 27490 n	Ja in %			Nein in %		
		Land	Rhld	MS	Land	Rhld	MS
Haben Sie einen Steuerberater oder einen Lohnsteuerhilfeverein bei der Erstellung Ihrer Steuererklärung(en) in Anspruch genommen?	26958	16,8	16,8	16,8	83,2	83,2	83,2

n = Anzahl der gültigen Antworten je Frage

N = Anzahl der Teilnehmer, die ein Finanzamt ausgewählt haben

Befragungsergebnisse: Finanzämter Land NRW

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt



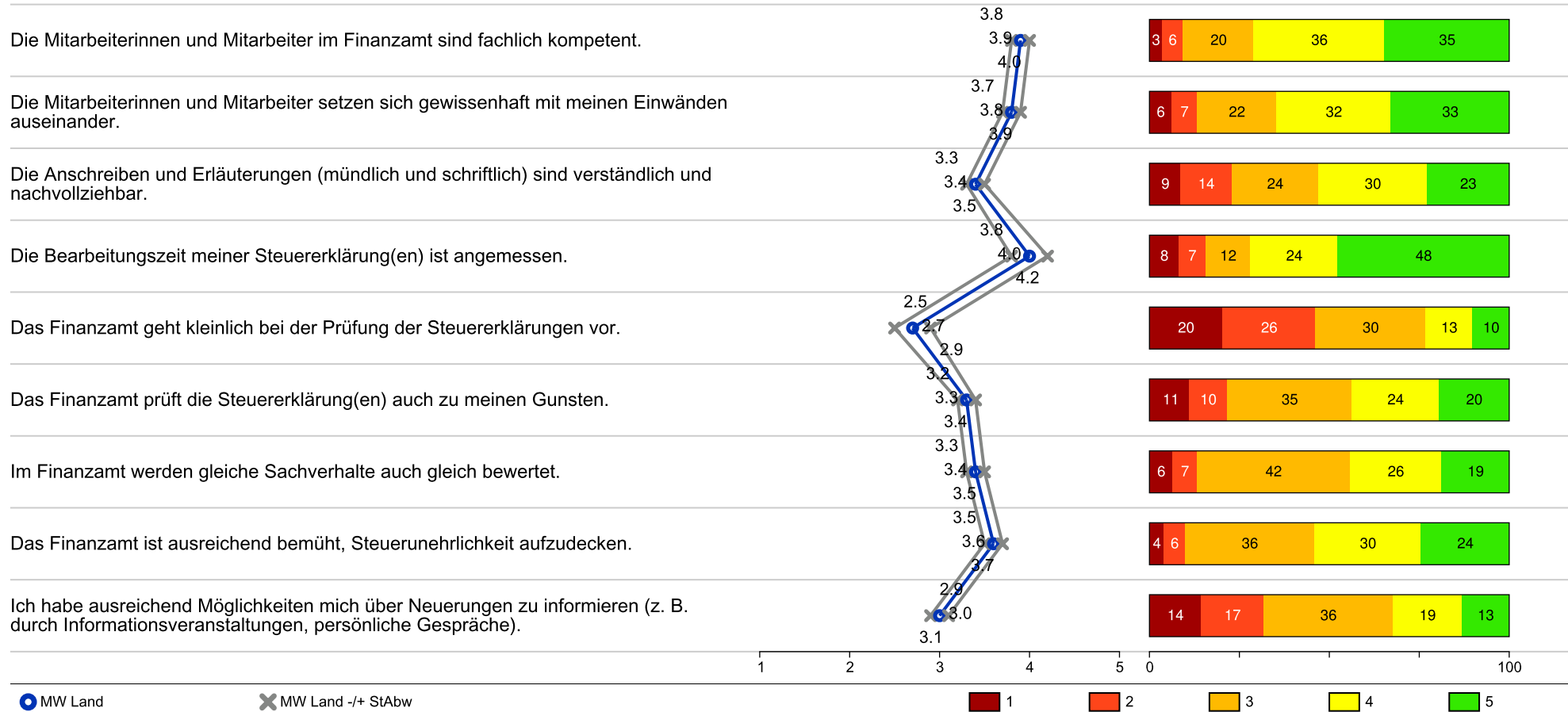
Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:
 1 = trifft überhaupt nicht zu
 5 = trifft voll zu

* Ausschließlich Aussagen von Personen, die ein Finanzamt innerhalb des letzten Jahres besucht haben

Befragungsergebnisse: Finanzämter Land NRW

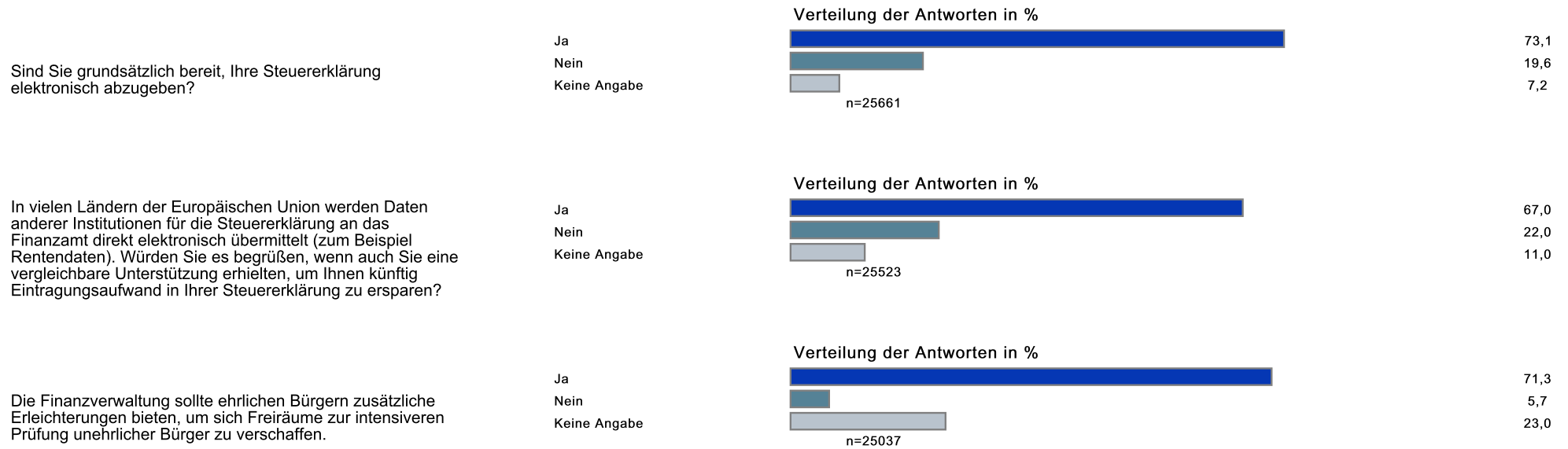
Qualität im Allgemeinen

Verteilung der Antworten in %



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

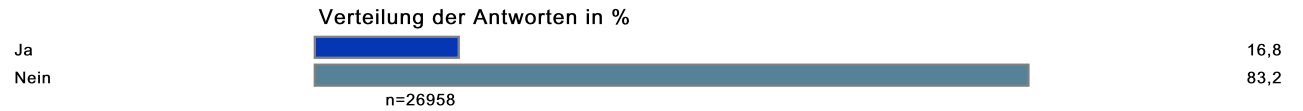
Befragungsergebnisse: Elektronisches Abgabeverhalten und Compliance



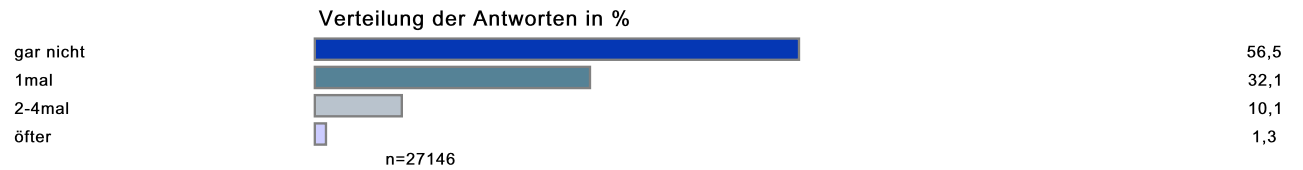
n = Anzahl der gültigen Antworten je Frage

Teilnehmerprofil

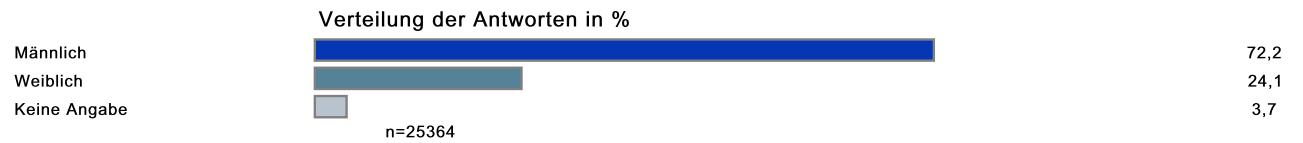
Haben Sie einen Steuerberater oder einen Lohnsteuerhilfeverein bei der Erstellung Ihrer Steuererklärung(en) in Anspruch genommen?



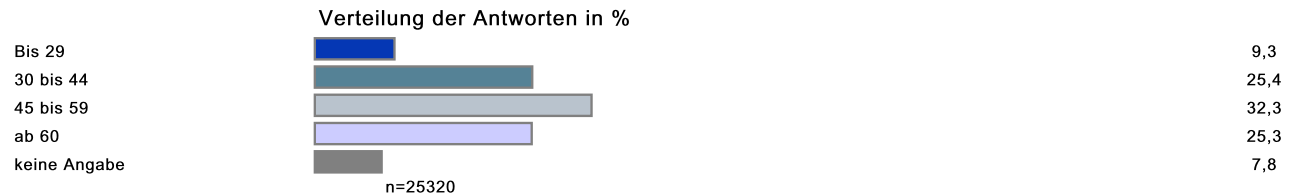
Wie oft haben Sie innerhalb des letzten Jahres Ihr Finanzamt besucht?



Welches Geschlecht haben Sie?



Wie alt sind Sie?



n = Anzahl der gültigen Antworten je Frage