

Ergebnisse der Bürgerbefragung der Finanzämter

der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen

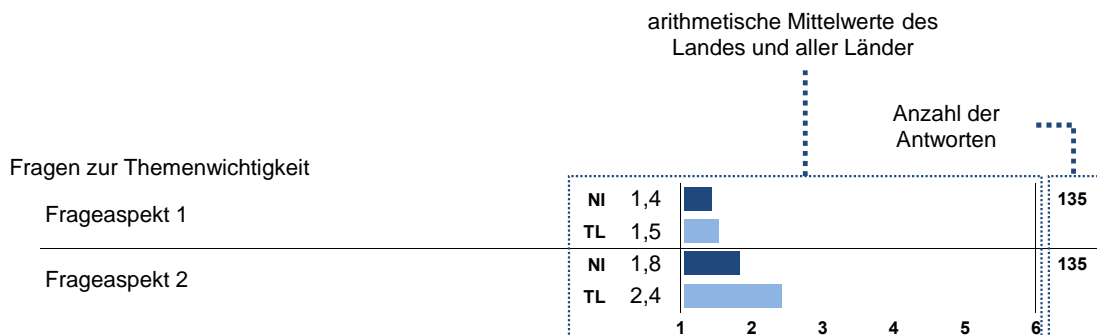
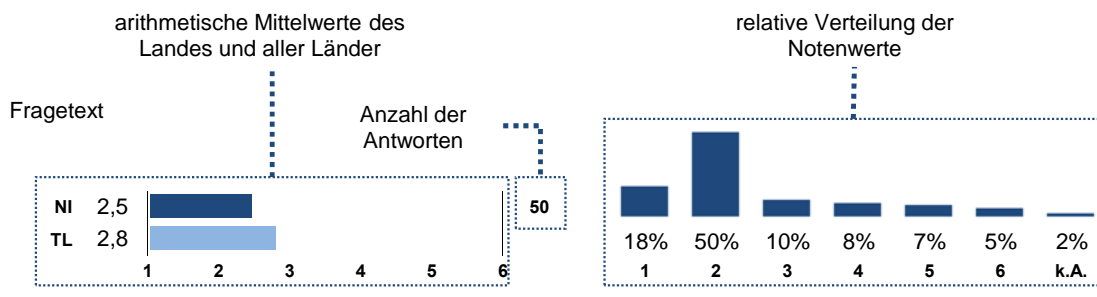
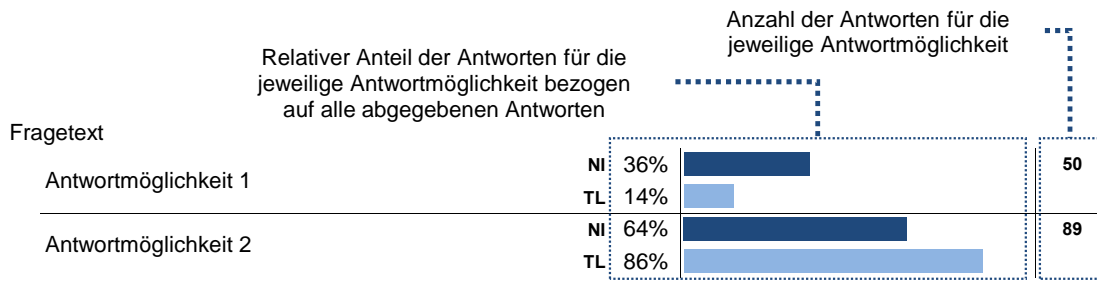
Landesübersicht Niedersachsen

Das Gesamtergebnis der Teilnehmerländer finden Sie auch unter: www.buergerbeteiligung.sachsen.de

Anzahl Befragungsteilnehmer:

Niedersachsen (NI)	18.904
Teilnehmende Länder (TL)	187.485

0 Erläuterung der Darstellungsformen



Bürgerbefragung 2019/2020

1 Abgabe Einkommensteuererklärung

1.1 Ich habe meine Steuererklärung mit dem Browser Mein ELSTER erstellt.

ja	NI	68%		12855
	TL	66%		
nein	NI	32%		6049
	TL	34%		

1.2 Wie zufrieden sind Sie bei Mein ELSTER mit

der Übersichtlichkeit der Benutzeroberfläche.	NI	2,5	
	TL	2,5	
der Verständlichkeit der Formulartexte.	NI	2,9	
	TL	2,9	
der Verständlichkeit der angezeigten Fehler.	NI	2,7	
	TL	2,7	

1.3 Ist Ihnen bekannt, dass die gesetzliche Abgabefrist vom 31.5. auf den 31.7. verlängert wurde?

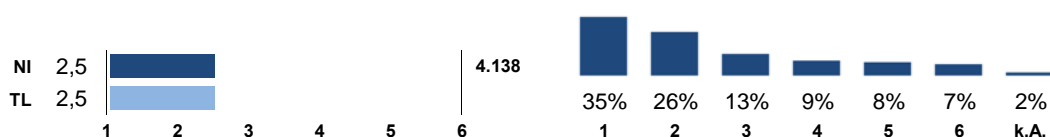
ja	NI	75%		14199
	TL	74%		
nein	NI	24%		4596
	TL	25%		
keine Angabe	NI	1%		109
	TL	1%		

2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung

2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung?

ja	NI	22%		4226
	TL	26%		
nein	NI	78%		14678
	TL	74%		

2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert.



2.3 Was könnte Ihrer Meinung nach noch verbessert werden? [Mehrfachnennung möglich]

Erläuterung der Fachbegriffe	NI	50%		768
	TL	51%		
Mehr persönliche und direkte Ansprache	NI	39%		605
	TL	40%		
Sätze könnten kürzer/ prägnanter sein	NI	25%		384
	TL	27%		
Mehr Absätze	NI	9%		133
	TL	9%		
Mehr gezielte Hervorhebungen	NI	20%		300
	TL	20%		
Verständlichere Erläuterung der Gesetzesgrundlagen	NI	59%		898
	TL	59%		
Keine Angabe	NI	9%		140
	TL	8%		

Bürgerbefragung 2019/2020

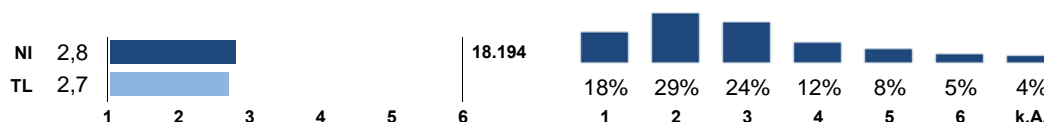
2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen.



2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert?

Kategorie	NI (%)	TL (%)	Anzahl
unter 2 Wochen	8%	8%	1.439
bis 4 Wochen	21%	25%	3.949
bis 8 Wochen	29%	28%	5.431
bis 12 Wochen	18%	16%	3.439
länger als 12 Wochen	18%	16%	3.487
Keine Angabe	6%	7%	1.159

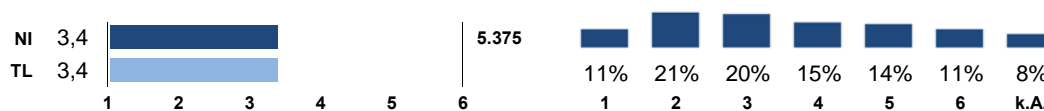
2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich.



2.7 Wurde in den letzten drei Jahren von Ihrer Einkommensteuererklärung abgewichen?

Antwort	NI (%)	TL (%)	Anzahl
ja	31%	32%	5879
nein	48%	47%	9140
weiß nicht	21%	22%	3885

2.8 Die Erläuterungen zu den Abweichungen in meinem Einkommensteuerbescheid sind verständlich.



2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

Thema	NI	TL	Anzahl
Verständlichkeit der Rückfragen meines Finanzamtes	1,6	1,6	17.101
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meiner Einkommensteuererklärung	2,1	2,1	18.514
Verständlichkeit des Einkommensteuerbescheides	1,6	1,6	18.581
Verständlichkeit der Erläuterungen zu den Abweichungen im Einkommensteuerbescheid	1,5	1,5	18.042

Bürgerbefragung 2019/2020

3 Bearbeitung von Einsprüchen

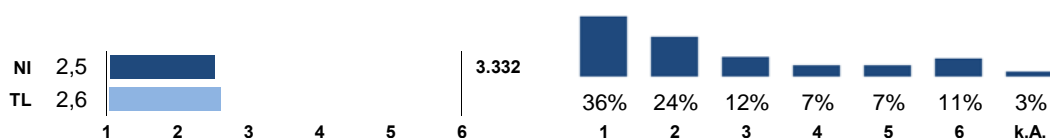
3.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren Einspruch gegen Ihre Einkommensteuerbescheide eingelegt?

ja	NI	21%		3928
	TL	21%		
nein	NI	79%		14976
	TL	79%		

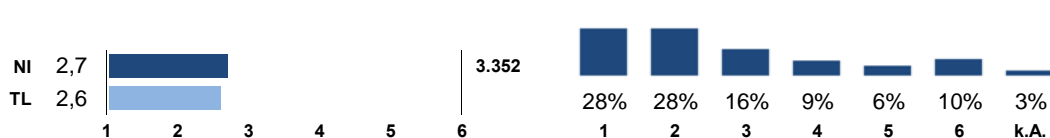
3.2 Wurde Ihrem Anliegen entsprochen?

Ja	NI	50%		1.974
	TL	47%		
Nein	NI	13%		516
	TL	14%		
Teilweise	NI	25%		970
	TL	25%		
Verfahren noch nicht abgeschlossen	NI	11%		420
	TL	12%		
Keine Angabe	NI	1%		48
	TL	2%		

3.3 Die Entscheidung über den Einspruch war für mich verständlich und nachvollziehbar.



3.4 Die Bearbeitungsdauer meines letzten Einspruchs war angemessen.



3.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres letzten Einspruchs gedauert?

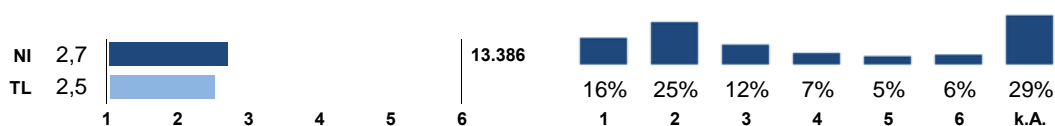
bis 3 Monate	NI	77%		2.678
	TL	78%		
bis 6 Monate	NI	14%		475
	TL	11%		
bis 1 Jahr	NI	4%		142
	TL	4%		
bis 2 Jahre	NI	2%		71
	TL	2%		
länger als 2 Jahre	NI	2%		57
	TL	2%		
Keine Angabe	NI	1%		37
	TL	3%		

3.6 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Entscheidung über den Einspruch	NI	1,4		3.811
	TL	1,4		
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meines Einspruchs	NI	1,9		3.805
	TL	1,9		

4 Erreichbarkeit

4.1 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich zufrieden.



4.2 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich nicht zufrieden, weil mein Finanzamt

[Mehrfachnennung möglich]

Grund	NI (%)	TL (%)	Anzahl
an zu wenigen Tagen in der Woche geöffnet hat.	12%	14%	695
vormittags zu spät öffnet.	9%	8%	534
nachmittags zu früh schließt.	66%	64%	3.746
Keine Angabe	24%	25%	1.330

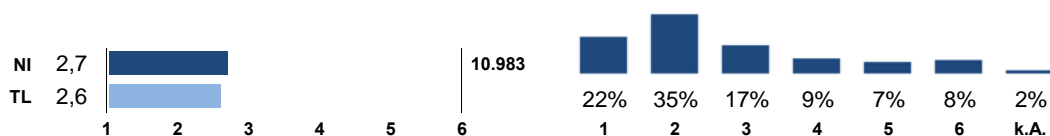
4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie?

Kontaktform	NI (%)	TL (%)	Anzahl
telefonisch	33%	32%	6.324
per Brief	6%	7%	1.154
per E-Mail	23%	24%	4.357
über Mein ELSTER	22%	21%	4.112
persönlich vor Ort	12%	13%	2.272
Keine Angabe	4%	3%	685

4.4 Hatten Sie in den letzten drei Jahren telefonischen Kontakt mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?

Antwort	NI (%)	TL (%)	Anzahl
ja	59%	61%	11.163
nein	41%	39%	7.741

4.5 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich zufrieden.



4.6 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]

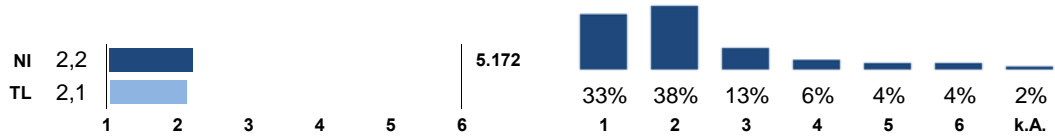
Grund	NI (%)	TL (%)	Anzahl
häufig besetzt ist, wenn ich anrufe.	29%	26%	1.337
ich lange in der Telefonwarteschleife verweilen muss.	29%	28%	1.325
innerhalb der Sprechzeiten der Anruf nicht angenommen wird.	54%	53%	2.500
Keine Angabe	17%	17%	778

Bürgerbefragung 2019/2020

4.7 Hatten Sie in den letzten drei Jahren persönlichen Kontakt vor Ort mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?

ja	NI	28%		5296
	TL	32%		
nein	NI	72%		13608
	TL	68%		

4.8 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich zufrieden.



4.9 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]

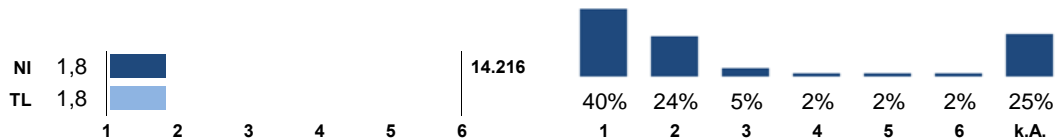
ich lange warten muss.	NI	31%		431
	TL	31%		
mein Finanzamt mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht gut erreichbar ist.	NI	7%		96
	TL	7%		
nicht ausreichend Besucherparkplätze zur Verfügung stehen.	NI	24%		339
	TL	28%		
der Zugang nicht barrierefrei ist.	NI	1%		16
	TL	2%		
mein Finanzamt zu weit entfernt ist.	NI	12%		163
	TL	12%		
Keine Angabe	NI	36%		503
	TL	33%		

4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

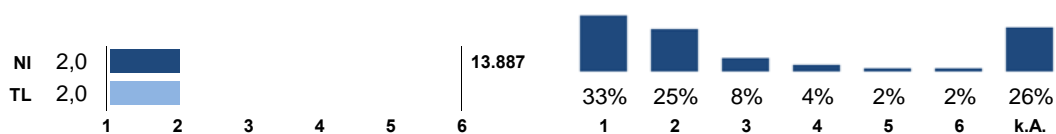
Öffnungszeiten meines Finanzamtes	NI	3,0		17.508
	TL	2,9		
Telefonische Erreichbarkeit	NI	1,9		18.162
	TL	1,8		
Persönliche Erreichbarkeit vor Ort	NI	2,9		17.583
	TL	2,8		

5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten

5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich.

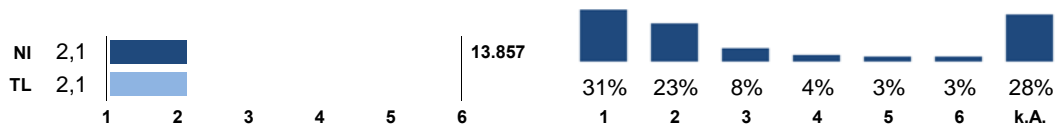


5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte.

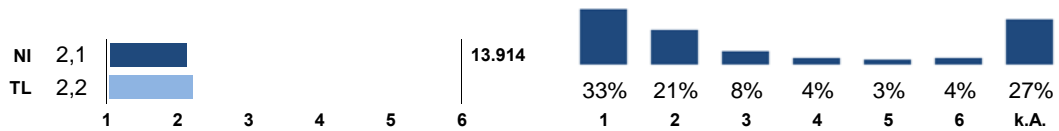


Bürgerbefragung 2019/2020

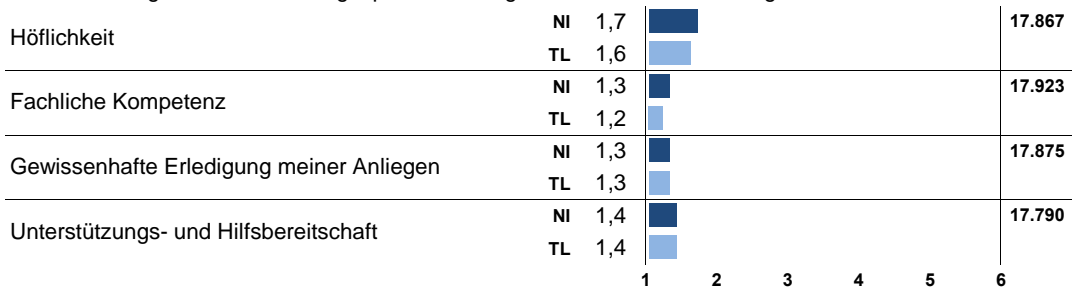
5.3 Die Beschäftigten meines Finanzamtes setzen sich gewissenhaft mit meinen Anliegen auseinander.



5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich.

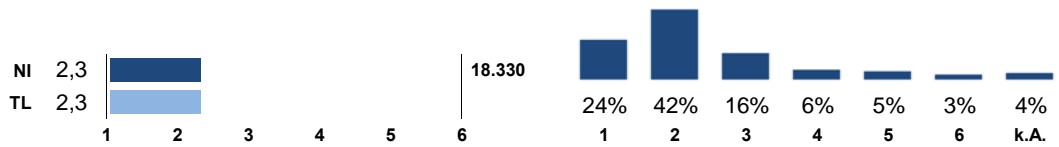


5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten?



6 Generelle Zufriedenheit










6 Mit meinem Finanzamt bin ich insgesamt zufrieden.



















Bürgerbefragung 2019/2020

7 Allgemeine Angaben























7.1 Alter der Befragungsteilnehmer

unter 30 Jahre	NI	9%		1.667
	TL	9%		
30-44 Jahre	NI	23%		4.282
	TL	25%		
45-65 Jahre	NI	49%		9.250
	TL	48%		
über 65 Jahre	NI	19%		3.575
	TL	17%		
Keine Angabe	NI	0%		130
	TL	1%		

7.2 Einkünfte der Befragungsteilnehmer [Mehrfachnennung möglich]

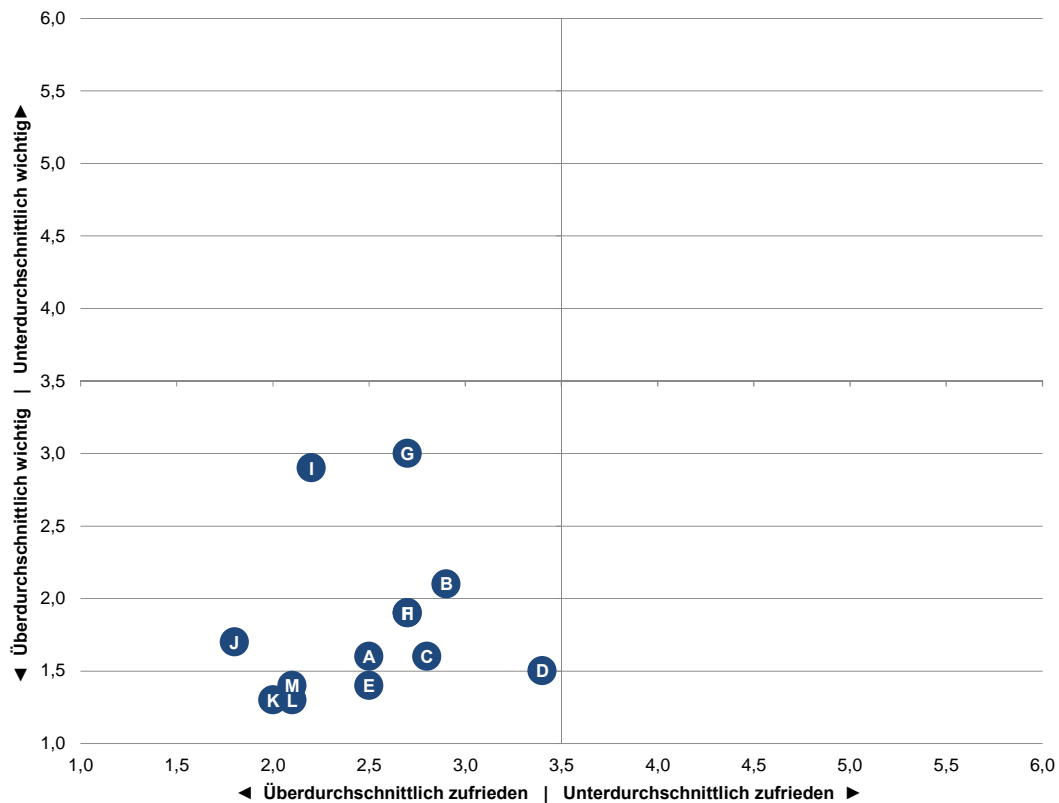
Angestellte/-r allgemein, Arbeiter/-in	NI	49%		9.263
	TL	51%		
Angestellte/-r öffentlicher Dienst, Beamter/-in	NI	26%		4.975
	TL	24%		
Rentner/-in, Pensionär/-in	NI	23%		4.422
	TL	21%		
Land- und Forstwirt/-in	NI	2%		320
	TL	2%		
Gewerbetreibende/-r, Selbstständige/-r, Freiberufler/-in	NI	24%		4.463
	TL	27%		
Vermieter/-in	NI	13%		2.411
	TL	15%		
Sonstiges	NI	6%		1.129
	TL	7%		
Keine Angabe	NI	1%		264
	TL	2%		

7.3 Wie sind Sie auf diese Befragung aufmerksam geworden? [Mehrfachnennung möglich]

Durch ELSTER	NI	83%		15.769
	TL	77%		
Durch eine Suchmaschine (z. B. Google, Bing)	NI	1%		245
	TL	1%		
Über einen Link von einer anderen Homepage	NI	2%		383
	TL	2%		
Über Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter)	NI	1%		125
	TL	1%		
Über Printmedien (z. B. Zeitungen, Zeitschriften)	NI	2%		458
	TL	2%		
Durch Schreiben des Finanzamts	NI	4%		738
	TL	9%		
Durch Aushänge im Finanzamt	NI	2%		302
	TL	3%		
Durch Flyer des Finanzamts	NI	2%		372
	TL	2%		
Über Kollegen/ Freunde/ Verwandte	NI	2%		331
	TL	2%		
Auf andere Weise	NI	4%		715
	TL	5%		
Keine Angabe	NI	1%		132
	TL	1%		

8 Matrix Zufriedenheit - Wichtigkeit

- | | |
|---|---|
| A = Verständlichkeit der Rückfragen | H = Telefonische Erreichbarkeit |
| B = Bearbeitungsdauer Erklärung | I = Erreichbarkeit vor Ort |
| C = Verständlichkeit Bescheid | J = Höflichkeit |
| D = Verständlichkeit Erläuterungen | K = Fachliche Kompetenz |
| E = Verständlich-/ Nachvollziehbarkeit EE | L = Gewissenhaftigkeit |
| F = Bearbeitungsdauer Einspruch | M = Unterstützungs- und Hilfsbereitschaft |
| G = Öffnungszeiten | |



Erläuterung der Darstellungsform

Die Matrix-Darstellung der Zufriedenheit in Verbindung mit der Wichtigkeit des Aspektes dient einer vereinfachten Darstellung der bestehenden Zusammenhänge.

Themenbereiche, die im unteren, linken Quadranten dargestellt sind, werden eher positiv beurteilt und von den Befragungsteilnehmern als wichtig eingeschätzt.

Themenbereiche, die im rechten unteren Quadranten dargestellt sind, sind den Befragungsteilnehmern wichtig. Mit diesem Aspekt sind sie allerdings eher unzufrieden.

Insoweit ist Handlungsbedarf angezeigt

Themenbereiche, die im oberen linken Quadranten dargestellt sind, werden eher positiv beurteilt aber von den Befragungsteilnehmern als eher unwichtig eingeschätzt.

Themenbereiche, die im oberen rechten Quadranten dargestellt sind, schätzen die Befragungsteilnehmer als unwichtig ein. Die gleichzeitige Unzufriedenheit ist daher nicht so hoch zu bewerten.