



Bürgerbefragung der Finanzverwaltung NRW

Ergebnisse Land NRW

Januar 2013



Inhaltsverzeichnis

Erläuterungen allgemein und Beteiligung	3-4
Tabellarische Übersicht der Befragungsergebnisse	5-7
Grafische Darstellung der Befragungsergebnisse und der Antwortverteilung	8-10
Historischer Vergleich der Befragungsergebnisse 2008, 2010 und 2012	11-13
Abgabeverhalten und Compliance	14
Ergebnisse der Zusatzfragen zur telefonischen Erreichbarkeit	15
Ergebnisse der Zusatzfragen zur Verständlichkeit von Anschreiben, Bescheiden und Erläuterungen	16
Teilnehmerprofil: Soziodemografische Daten und ergänzende Angaben der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	17



Erläuterungen allgemein

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 in den Dienststellen zu messen. Aufgrund vorangegangener Befragungen haben die Finanzämter bereits zahlreiche Maßnahmen ergriffen und sich damit hin zum Bürger orientiert.

Rahmenbedingungen der Befragung und Ergebnisanalyse

Befragungszeitraum	14. Februar bis 14. Oktober 2012
Befragungsmethode	Online-Befragung; Einladung per Steuerbescheid (Aufdruck einer Umfragebox mit Adresse der Befragungshomepage und einmalig verwendbarem Passwort)
Zielgruppe	Steuerbürger in Nordrhein-Westfalen, denen ein Internetzugang zur Verfügung steht
Ergebnisse im historischen Vergleich	<ul style="list-style-type: none"> - Teilnehmerkreis und Fragenkatalog sind seit 2008 nahezu unverändert; daher Darstellung der Ergebnisse im historischen Vergleich, soweit möglich - Änderungen sind per Fußnote gekennzeichnet
Repräsentativität	<p><u>Grundsatz:</u> Gesicherte statistisch-repräsentative Ergebnisse bei mind. 45 abgegebenen Meinungen je Dienststelle; dieser gilt nach Prüfung durch das Beratungsunternehmen tivian GmbH auch für die aktuelle Befragung</p>
Umgang mit den Ergebnissen	<ul style="list-style-type: none"> - Befragungsergebnisse liefern grds. 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 weniger als 45 abgegebenen Meinungen je Dienststelle kann das Stimmungsbild - insbesondere bei Auswertung der Freitextanmerkungen - wertvolle Erkenntnisse liefern



Erläuterungen allgemein und Beteiligung

Abkürzungsverzeichnis und Auswertungsregeln

N	Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die das Finanzamt ausgewählt haben
n	Anzahl der gültigen Antworten je Frage
MW	arithmetischer Mittelwert (durchschnittliche Beantwortung); wird auf Fragenebene berechnet
StAbw	Standardabweichung
Orientierungsbandbreite	Korridor aus Mittelwert abzüglich und Mittelwert zuzüglich Standardabweichung
verwendete Skalen	- 5-stufige Skala von 1 "trifft überhaupt nicht zu" bis 5 "trifft voll und ganz zu" - ja / nein
Mindestrücklauf für Ergebnisausweis	Ergebnisse liegen vor, sofern 5 Fragebögen 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; die Auswertung der Daten erfolgt durch die Firma tivian GmbH

Beteiligung	Anzahl versandter Steuerbescheide	Anzahl der Teilnehmerinnen/Teilnehmer	Beteiligungsquote
Land 2012	4.904.587	13.854	0,28%
Land 2010	3.524.705	20.936	0,59%

Befragungsergebnisse

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt



		N (Land) = 13.854				
		n	MW	Orientierungs- bandbreite Land	MW 2010	MW 2008
1	Ich bin mit meinem Finanzamt generell zufrieden.	13.583	3,7	3,5 - 4,0	4,0	3,9
2	Ich bin mit den Öffnungszeiten zufrieden.*	10.738	3,7	3,4 - 3,9	3,7	3,6
3	Mein Finanzamt ist für mich telefonisch leicht zu erreichen.**	10.882	3,8	3,5 - 4,0	3,9	3,6
4	Ich finde mich in meinem Finanzamt zurecht.***	6.818	4,2	4,0 - 4,4	4,2	4,1
5	Ich bin zügig an die Reihe gekommen.***	6.634	4,0	3,8 - 4,3	4,2	4,1



- * Detaillierte Ergebnisse siehe Anlage Freitextanmerkungen
- ** Detaillierte Ergebnisse siehe Kapitel „Telefonische Erreichbarkeit“ (Seite 15) und Anlage Freitextanmerkungen
- *** Ausschließlich Aussagen von Personen, die innerhalb des letzten Jahres ein Finanzamt besucht haben.

Land NRW

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



Befragungsergebnisse

Qualität im Allgemeinen – Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



		N (Land) = 13.854				
		n	MW	Orientierungs- bandbreite Land	MW 2010	MW 2008
1	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begegnen mir freundlich und zuvorkommend.	10.916	4,0	3,8 - 4,2	4,2	4,0
2	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hilfsbereit und unterstützen mich.	10.843	3,9	3,6 - 4,1	4,0	3,9
3	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen auf meine Fragen ein.	10.773	3,9	3,7 - 4,2	4,1	3,9
4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in meinem Finanzamt sind fachlich kompetent.	10.131	4,0	3,8 - 4,2	4,1	3,9
5	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich gewissenhaft mit meinen Einwänden auseinander.	9.729	3,8	3,5 - 4,0	3,9	3,8
6	Die Anschreiben, Bescheide und Erläuterungen sind verständlich und nachvollziehbar.*	13.032	3,3	3,1 - 3,5	3,5	3,4
7	Die Bearbeitungszeit meiner Steuererklärung(en) ist angemessen.	13.671	3,5	3,1 - 3,9	3,9	4,0



* Detaillierte Ergebnisse siehe Kapitel „Verständlichkeit von Anschreiben, Bescheiden und Erläuterungen“ (Seite 16)

Land NRW

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



Befragungsergebnisse

Qualität im Allgemeinen - Finanzamt



		N (Land) = 13.854				
		n	MW	Orientierungs- bandbreite Land	MW 2010	MW 2008
1	Mein Finanzamt geht kleinlich bei der Prüfung der Steuererklärung(en) vor.	11.155	2,6	2,4 - 2,8	2,6	2,7
2	Mein Finanzamt prüft die Steuererklärung(en) auch zu meinen Gunsten.	10.088	3,3	3,1 - 3,6	3,5	3,3
3	Mein Finanzamt beurteilt steuerliche Angelegenheiten gleichmäßig und korrekt.	9.599	3,9	3,7 - 4,1	3,7	3,4
4	Die Finanzverwaltung ist ausreichend bemüht, Steuerunehrlichkeit aufzudecken.	6.755	3,8	3,6 - 4,0	4,0	3,6
5	Ich habe ausreichend Möglichkeiten mich über Neuerungen zu informieren (z. B. durch Informationsveranstaltungen, persönliche Gespräche).	9.016	2,9	2,7 - 3,1	3,1	3,0
6	Ich bin mit der elektronischen Unterstützung zufrieden.*	6.375	4,1	3,9 - 4,2	4,0	-



* Ausschließlich Aussagen von Personen, die ihre Steuererklärung elektronisch übermittelt haben. Detaillierte Ergebnisse siehe Anlage Freitextanmerkungen.

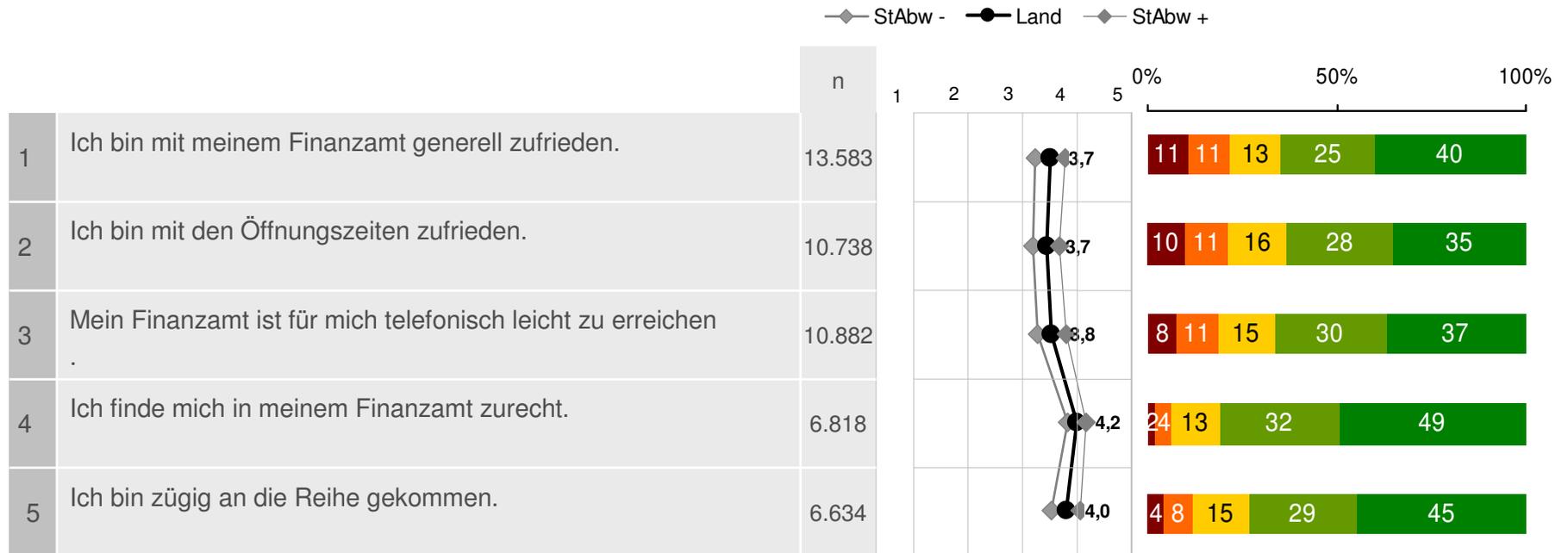
Land NRW

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



Antwortverteilung

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt



Land NRW

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1=„trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 = „trifft voll und ganz zu“



Antwortverteilung

Qualität im Allgemeinen – Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Land NRW

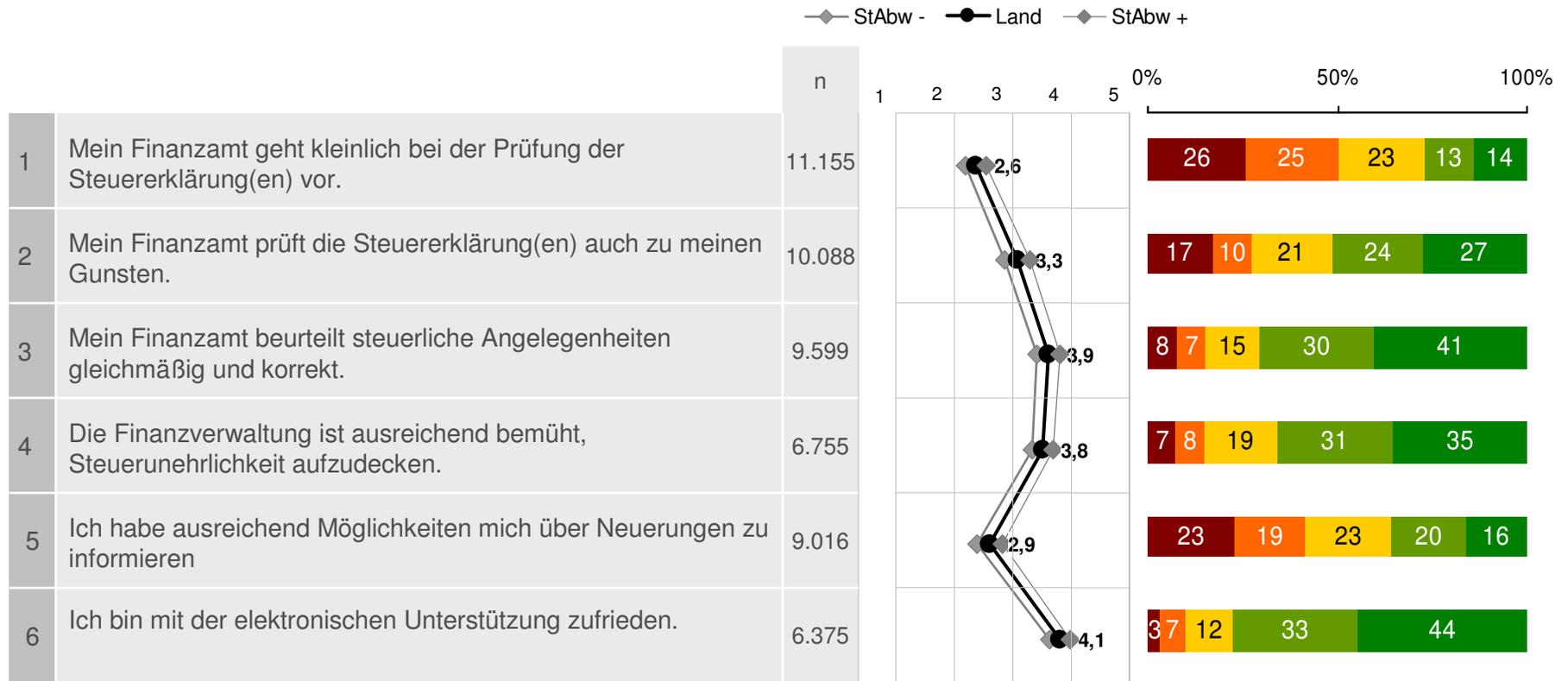
Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1=„trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 = „trifft voll und ganz zu“



Antwortverteilung

Qualität im Allgemeinen – Finanzamt



Land NRW

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1=„trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 = „trifft voll und ganz zu“



Historischer Vergleich

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt





Historischer Vergleich

Qualität im Allgemeinen – Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



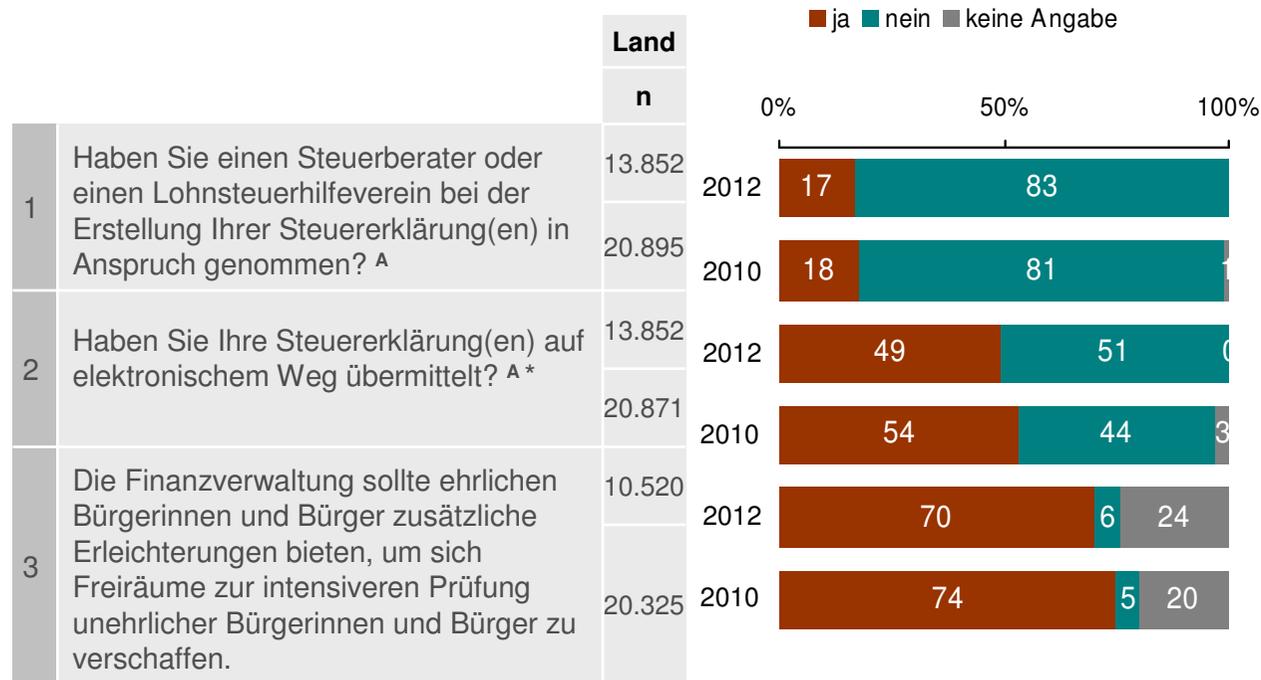
Historischer Vergleich

Qualität im Allgemeinen - Finanzamt





Abgabeverhalten und Compliance



A = „keine Angabe“ wurde bei dieser Frage gestrichen.

* Frage lautete 2010:

Haben Sie ein Programm (z. B. ElsterFormular) zur Erstellung Ihrer Steuererklärung(en) genutzt?

Land NRW



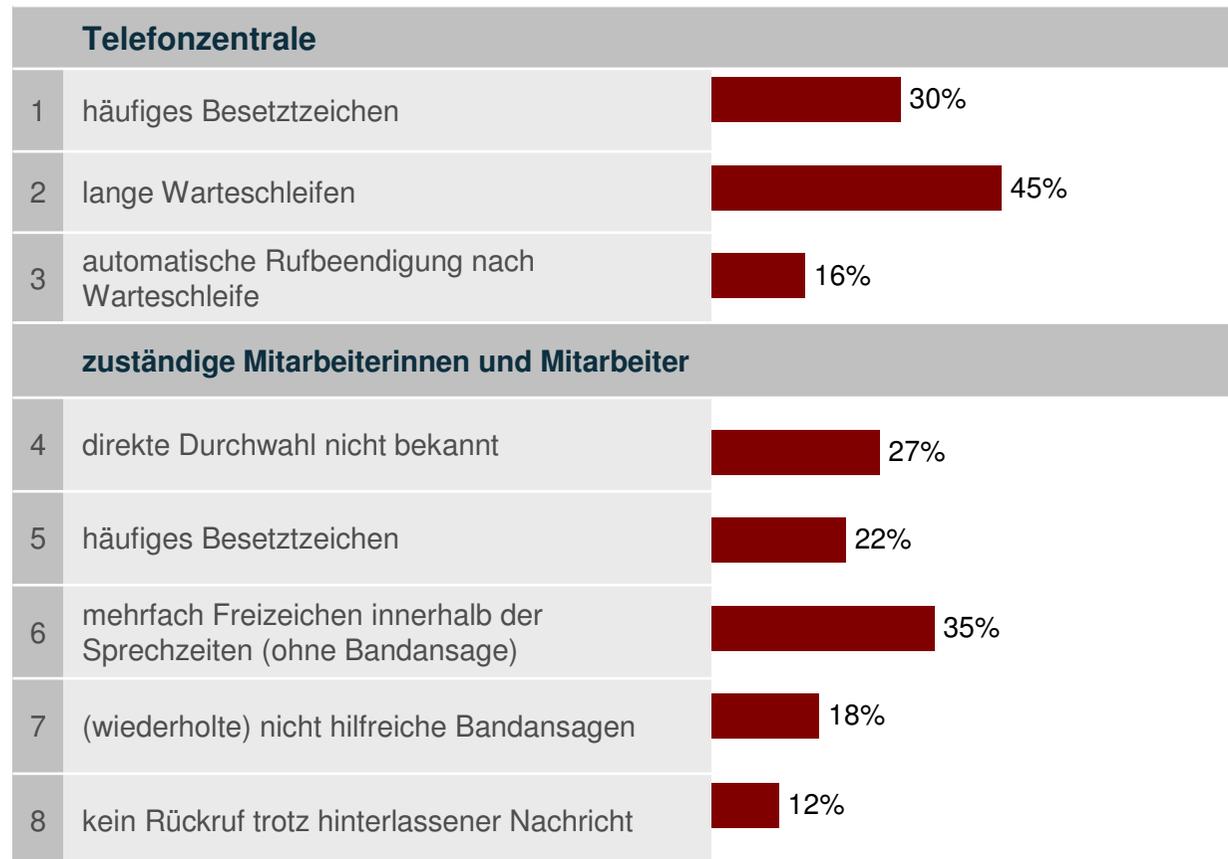
Telefonische Erreichbarkeit

„Bitte nennen Sie ggf. Gründe, warum Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Finanzamts nicht zufrieden sind.“ *

■ Land

(Mehrfachnennungen waren möglich)

n (Land) = 3.660

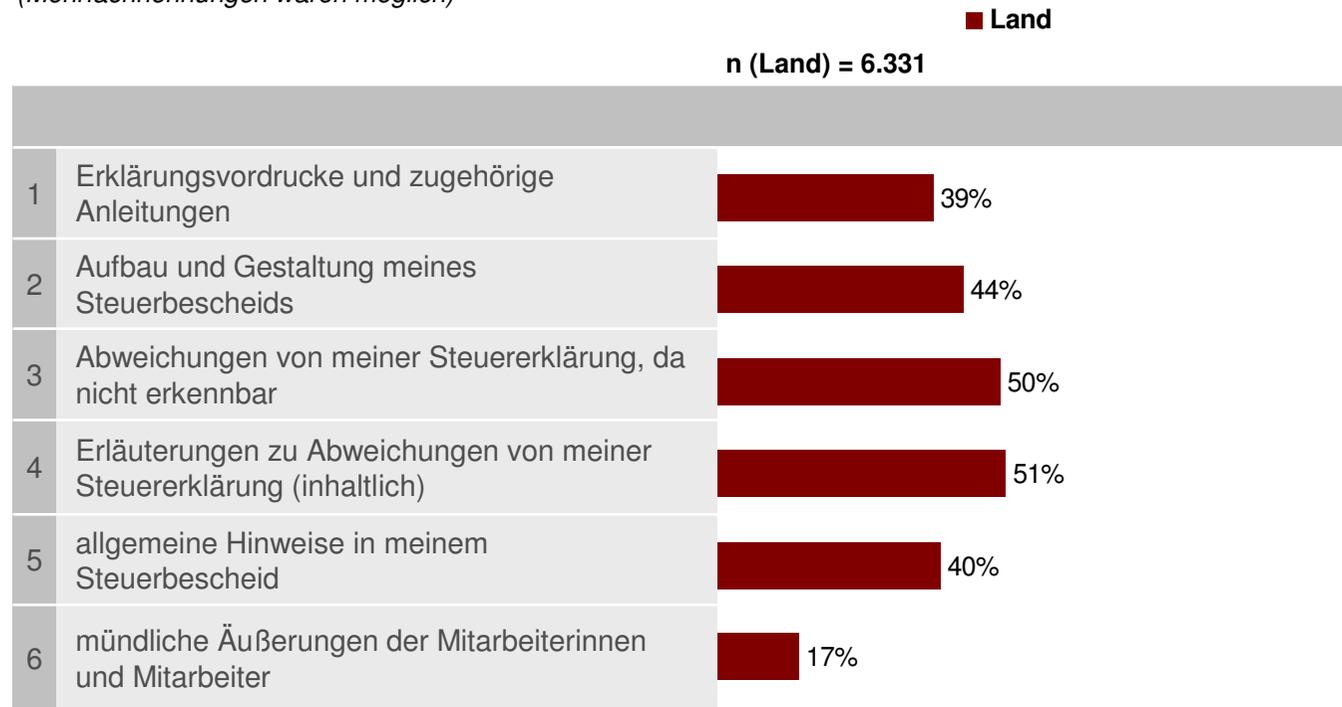




Verständlichkeit von Anschreiben, Bescheiden und Erläuterungen

Nicht verständlich und nachvollziehbar sind: *

(Mehrfachnennungen waren möglich)



* Befragte, die bei der Frage „**Die Anschreiben (...) sind verständlich und nachvollziehbar**“ einen Wert von 1, 2 oder 3 angegeben haben, wurden gebeten, diese Frage zu beantworten.



Teilnehmerprofil

Altersklassen	in Prozent
unter 29 Jahre	8,0%
30 bis 44 Jahre	20,1%
45 bis 59 Jahre	32,4%
60 Jahre oder älter	31,7%
keine Angabe	7,9%

Geschlecht	in Prozent
männlich	74,2%
weiblich	22,5%
keine Angabe	3,3%

Häufigkeit Finanzamtsbesuch	in Prozent
gar nicht	46,7%
1 mal	34,7%
2 – 4 mal	16,9%
öfter	1,7%
keine Angabe	0,0%