



Bürgerbefragung der Finanzverwaltung NRW

Ergebnisse 2019/2020
Land NRW

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Erläuterungen und Beteiligung	3-4
Übersicht der Befragungsergebnisse	5-23
Antwortverteilung zu den Einschätzungsfragen	24-27
Ergebnisse zum Teilnehmerprofil	28-35

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	01.03.2019 bis 29.02.2020
Befragungsmethode	Online-Befragung
Zielgruppe	Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen, denen ein Internetzugang zur Verfügung steht. Der Zugang zur Befragung ist ohne Eingabe einer individuellen PIN möglich.
Werbung	Einkommensteuerbescheid, Briefumschläge, Plakate, Postkarten, Presse, ELSTER
Ergebnisse im historischen Vergleich	<ul style="list-style-type: none"> - Fragenkatalog wurde im Vergleich zur Befragung 2016 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; die Mittelwerte basieren auf der verwendeten Skala von 1 bis 5
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 „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 „stimme 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 Anstalt öffentlichen Rechts.

Beteiligung	Teilnehmende 2016	Teilnehmende 2019/2020
Land NRW	32.685	68.246

Befragungsergebnisse

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Ich bin mit meinem Finanzamt generell zufrieden	68.246	66.890	4,1	4,1 - 4,2	3,5	3,7
Ich bin mit den Öffnungszeiten für einen persönlichen Besuch zufrieden*	65.116	38.829	3,7	3,6 - 3,8	3,3	3,7
Mein Finanzamt ist für mich telefonisch gut zu erreichen*	21.399	21.131	3,6	3,5 - 3,8	3,1	3,8

* Befragte, die 2018/2019/2020 den letzten Kontakt zu ihrem Finanzamt hatten. In den Befragungen 2012 und 2016 wurden diese Einschränkungen nicht vorgenommen. Die Ergebnisse sind daher nur bedingt vergleichbar.

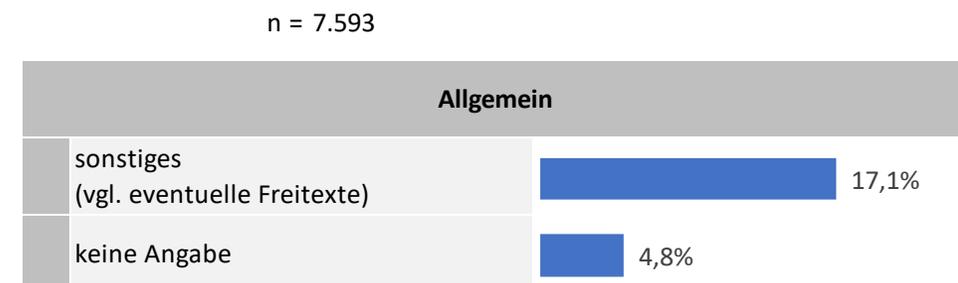
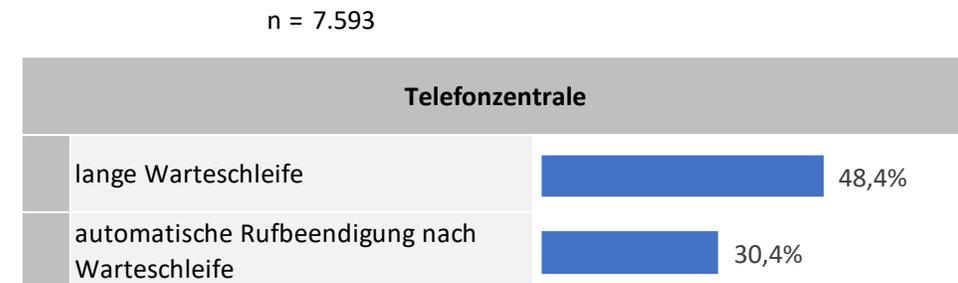
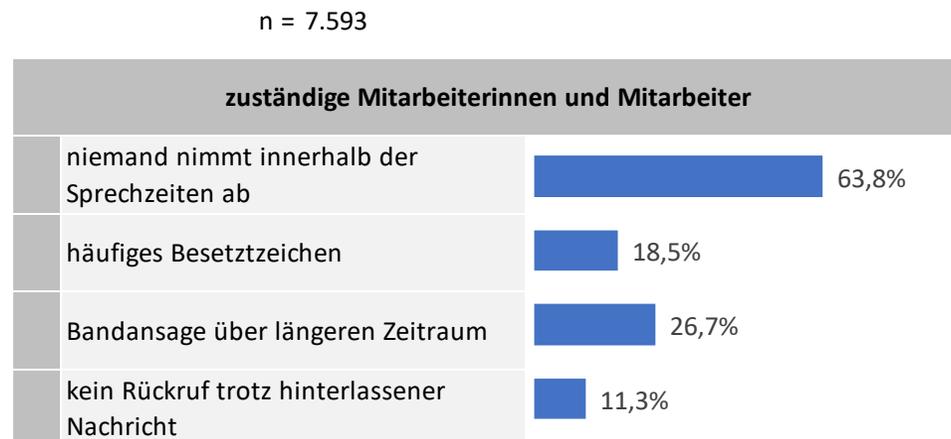
Wer mit den Öffnungszeiten 2018/2019/2020 nicht zufrieden war (1-3), konnte zudem eine Rückmeldung über ein Freitextfeld geben.

Detaillierte Ergebnisse zur telefonischen Erreichbarkeit siehe Seite 6.

Befragungsergebnisse

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

* Diese Frage wurde gestellt, soweit „Mein Finanzamt ist für mich telefonisch gut zu erreichen“ (Seite 5) mit einem Wert von 1, 2 oder 3 beantwortet wurde.



Befragungsergebnisse

Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Bearbeitungszeit der Steuererklärung

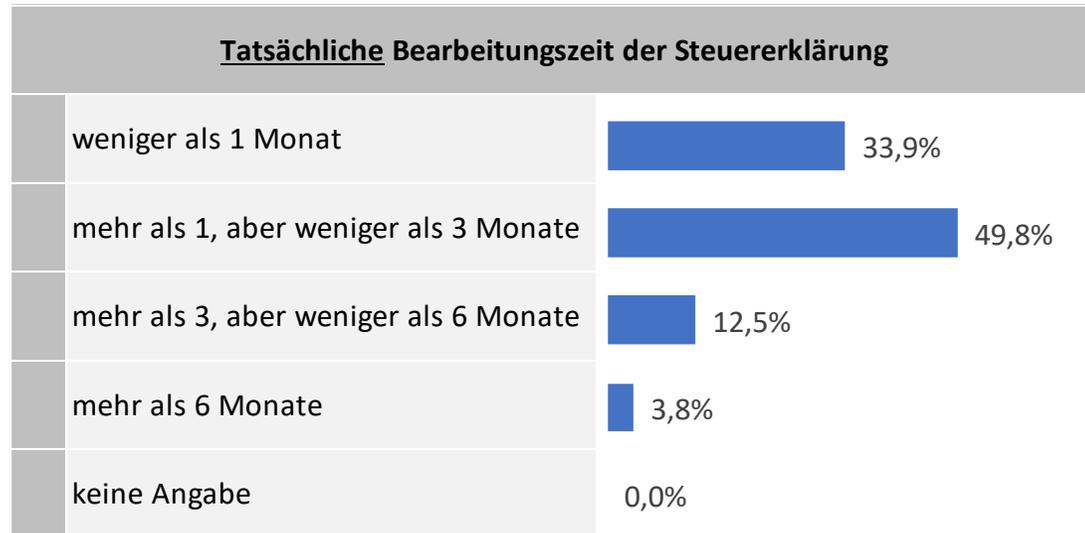
	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begegnen mir freundlich und zuvorkommend	68.246	50.560	4,3	4,2 - 4,3	3,7	4,0
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hilfsbereit und unterstützen mich	68.246	50.066	4,1	4,1 - 4,2	3,5	3,9
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fachlich kompetent	68.246	47.531	4,2	4,2 - 4,3	3,7	4,0
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich gewissenhaft mit meinen Fragen auseinander	68.246	48.068	4,1	4,0 - 4,2	3,4	3,8
Die Bearbeitungszeit meiner Steuererklärung(en) ist angemessen*	68.246	66.607	3,6	3,5 - 3,7	3,0	3,5

* detaillierte Ergebnisse zur Bearbeitungszeit siehe Seite 8

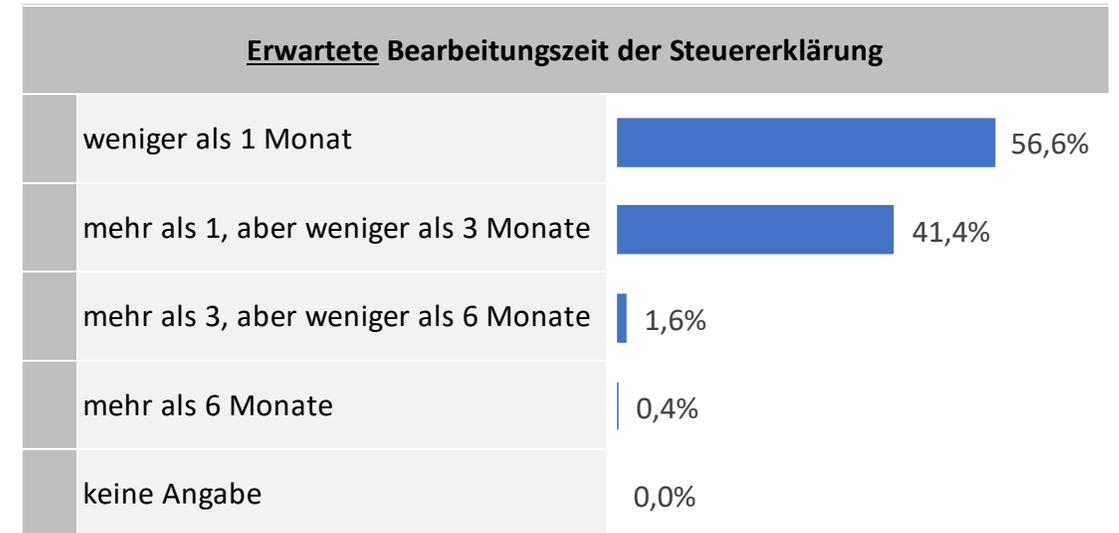
Befragungsergebnisse

Bearbeitungszeit der Steuererklärung

n = 60.363



n = 59.870



Befragungsergebnisse

Qualität der Arbeit des Finanzamtes

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Die Steuerklärungsvordrucke und die dazugehörigen Erläuterungen sind verständlich	68.246	63.586	3,2	3,2 - 3,3	2,7	
Mein Finanzamt geht kleinlich bei der Anforderung von Belegen vor	68.246	59.475	2,2	2,1 - 2,3	2,6	
Mein Finanzamt geht kleinlich bei der Prüfung der Steuererklärung(en) vor	68.246	57.528	2,4	2,3 - 2,5	2,8	2,6
Sonstige Schreiben meines Finanzamtes sind verständlich	68.246	61.222	3,7	3,7 - 3,8	3,2	
Mein Steuerbescheid ist verständlich	68.246	67.136	3,5	3,5 - 3,6		

Befragungsergebnisse

Abweichungen von der Steuererklärung

Abweichung von der Steuererklärung	absolut	in %
ja, zu meinen Gunsten	5.774	8,5
ja, zu meinen Lasten	16.797	24,6
nein	32.543	47,7
keine Angabe	13.132	19,2

	N	n	MW	Orientierungsbandbreite Land	MW 2016	MW 2012
Die Erläuterungen zu den Abweichungen im Steuerbescheid waren verständlich*	22.571	22.079	3,1	3,0 - 3,2	2,6	

* wenn von der Steuererklärung abgewichen wurde

Befragungsergebnisse

Verlauf des Einspruchsverfahrens

Es wurde Einspruch eingelegt	absolut	in %
ja	6.353	9,3
nein	58.226	85,3
keine Angabe	3.667	5,4

Den Einwänden wurde entsprochen*	absolut	in %
ja	2.582	40,6
nein	746	11,7
teilweise	983	15,5
weiß nicht	101	1,6
Verfahren noch nicht abgeschlossen	1.889	29,7
keine Angabe	52	0,8

* wenn Einspruch eingelegt wurde

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Der Ausgang des Einspruchsverfahrens war nachvollziehbar**	4.412	4.263	3,8	3,6 - 4,0	3,3	

** bei abgeschlossenem Einspruchsverfahren

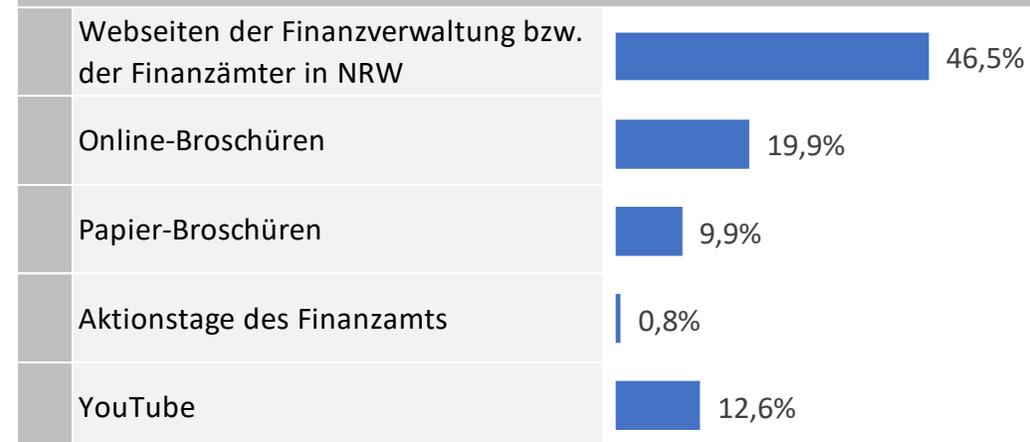
Befragungsergebnisse

Informationsangebote (Mehrfachnennungen waren möglich)

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Das Informationsangebot der Finanzverwaltung bietet mir ausreichend Möglichkeiten, mich über steuerliche Änderungen zu informieren	64.508	47.445	3,4	3,3 - 3,4	2,9	

n = 64.576

Folgende Informationsangebote der Finanzverwaltung zu steuerlichen Themen nutze ich bereits*

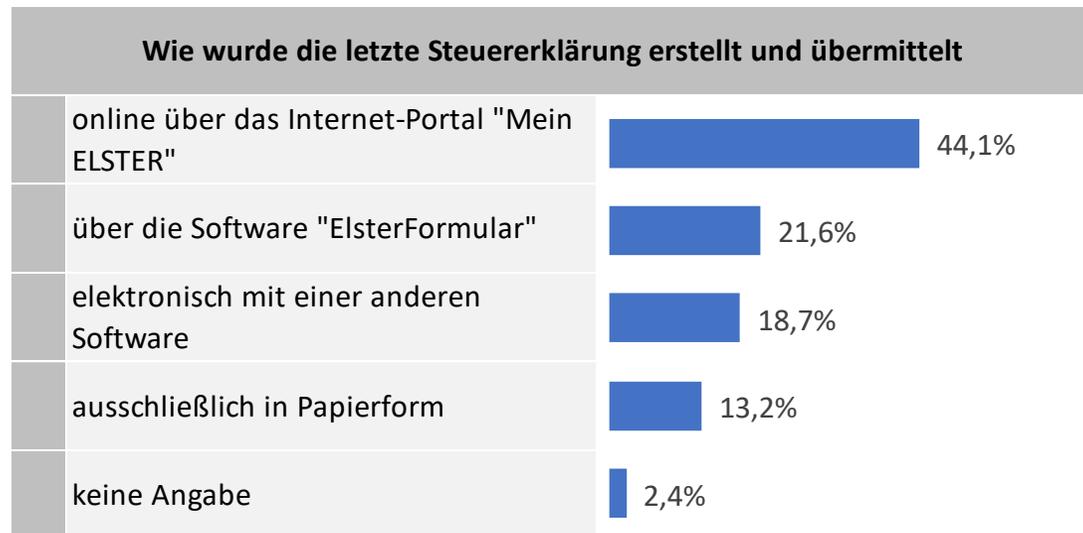


* vgl. ergänzend auch eventuelle Rückmeldungen aus Freitextfeld

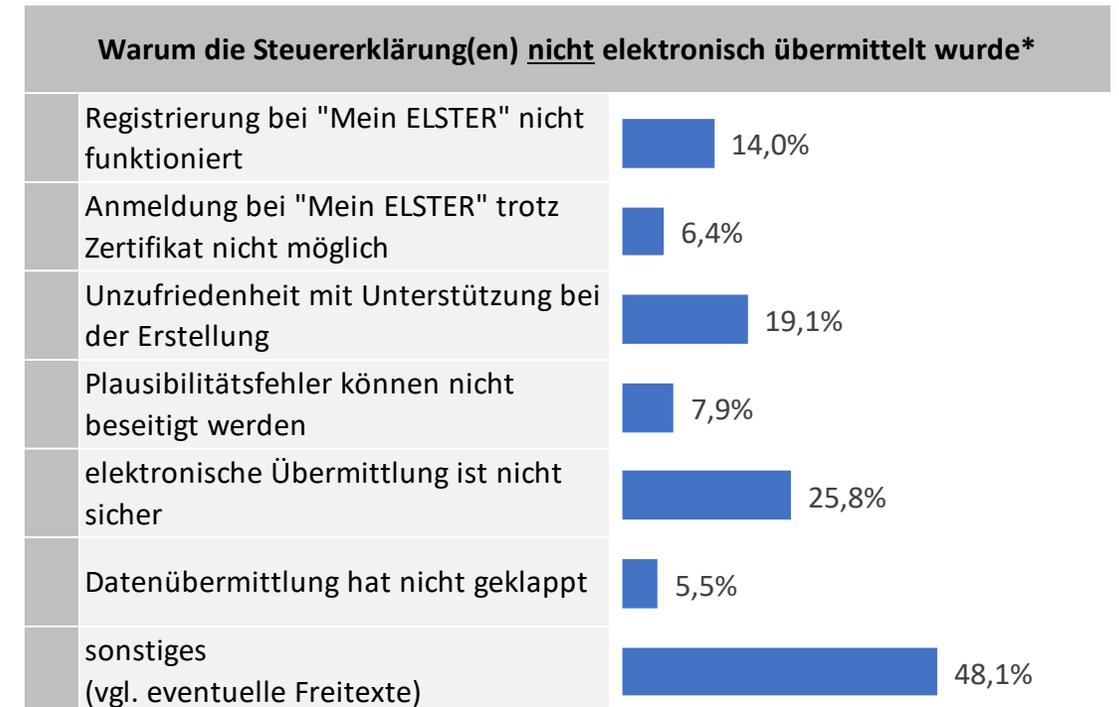
Befragungsergebnisse

Erklärungsübermittlung (Mehrfachnennungen waren möglich)

n = 63.616



n = 8.385



* wenn die Steuererklärung ausschließlich in Papierform erstellt und übermittelt wurde

Befragungsergebnisse

Nutzung von ELSTER (Mehrfachnennungen waren möglich)

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Die Erstellung und Übermittlung der Steuererklärung mit ELSTER ist benutzerfreundlich*	41.796	41.603	3,7	3,7 - 3,8	3,6	

* wenn die Steuererklärung mit „Mein ELSTER“/„ElsterFormular“ erstellt und übermittelt wurde

n = 14.423

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

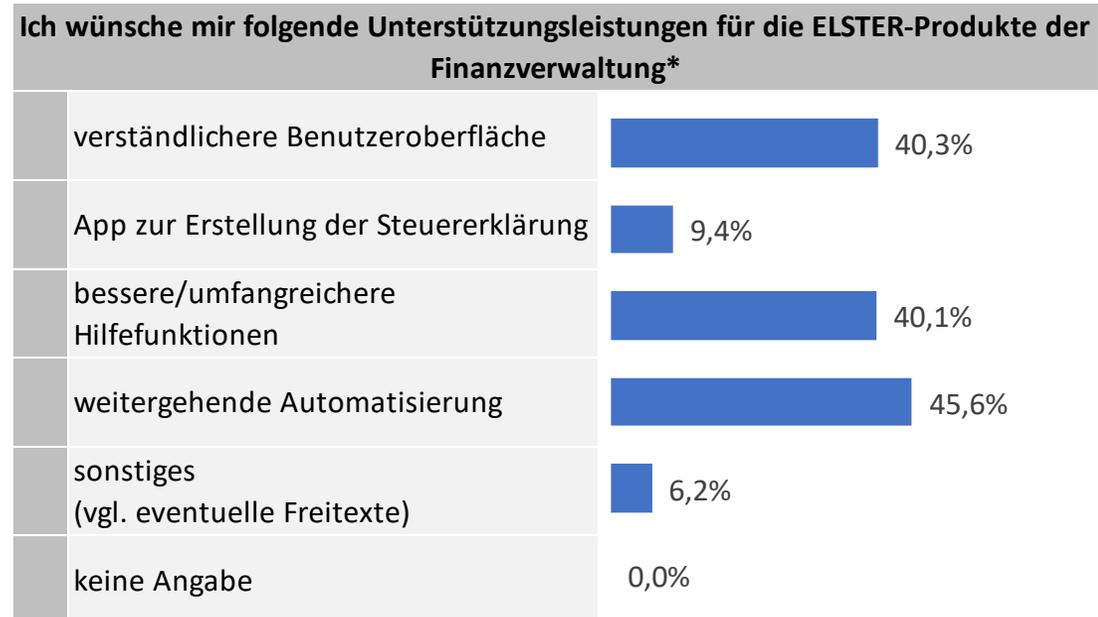


** Befragte, die bei der Frage nach der Benutzerfreundlichkeit von ELSTER einen Wert von 1, 2 oder 3 angegeben haben, wurden gebeten, diese Frage zu beantworten.

Befragungsergebnisse

Weitere Unterstützungsleistungen für ELSTER-Produkte

n = 63.601



* bis zu zwei Angaben waren möglich

Befragungsergebnisse

Vorausgefüllte Steuererklärung

Service „vorausgefüllte Steuererklärung“ genutzt*	absolut	in %
ja	21.560	39,0
nein	16.170	29,3
nein, Möglichkeit nicht bekannt	15.275	27,7
keine Angabe	2.213	4,0

* wenn Steuererklärung nicht „ausschließlich in Papierform“ übermittelt wurde

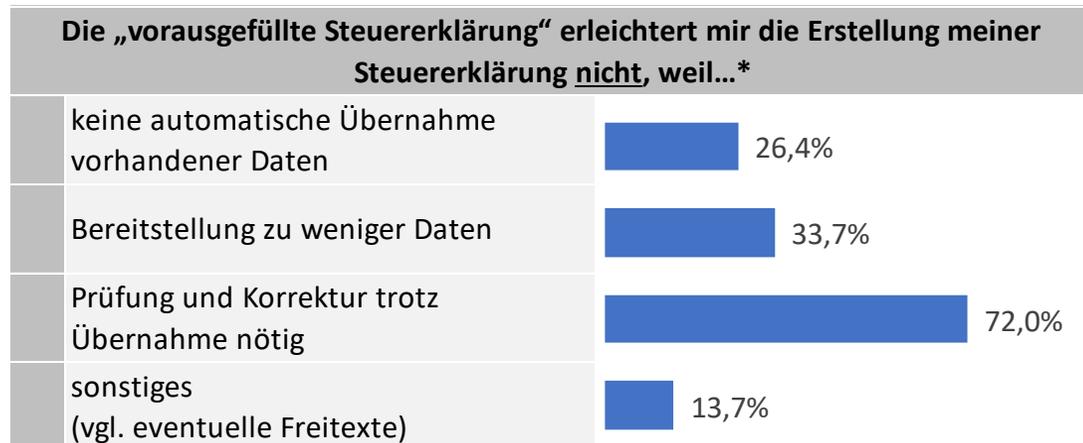
	N	n	MW	Orientierungsbandbreite Land	MW 2016	MW 2012
Die „vorausgefüllte Steuererklärung“ erleichtert mir die Erstellung meiner Steuererklärung.**	21.558	21.484	4,4	4,4 - 4,4		

** wenn Service genutzt wurde

Befragungsergebnisse

Vorausgefüllte Steuererklärung – Verzicht auf Belegübermittlung

n = 2.805



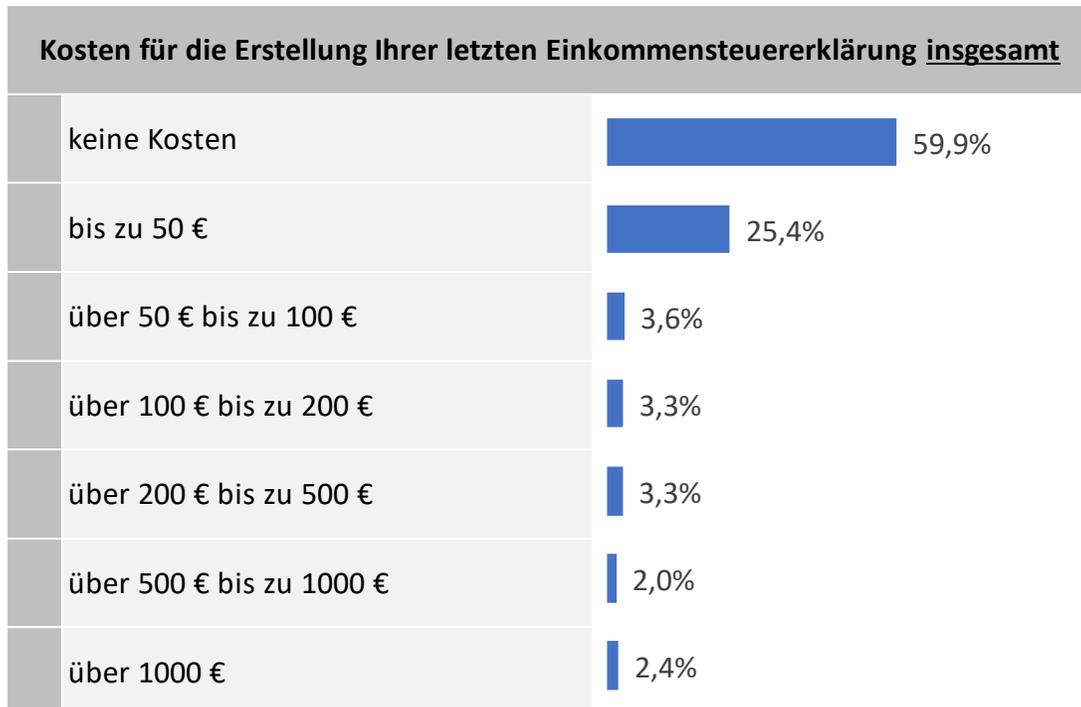
* wenn Service genutzt wurde und Frage nach der Erleichterung bei der Erstellung mit Wert 1, 2 oder 3 beantwortet wurde; Mehrfachnennung möglich

Verzicht auf Belegübermittlung	absolut	in %
ja	45.711	71,0
nein	11.748	18,2
nein, Möglichkeit nicht bekannt	4.468	6,9
keine Angabe	2.461	3,8

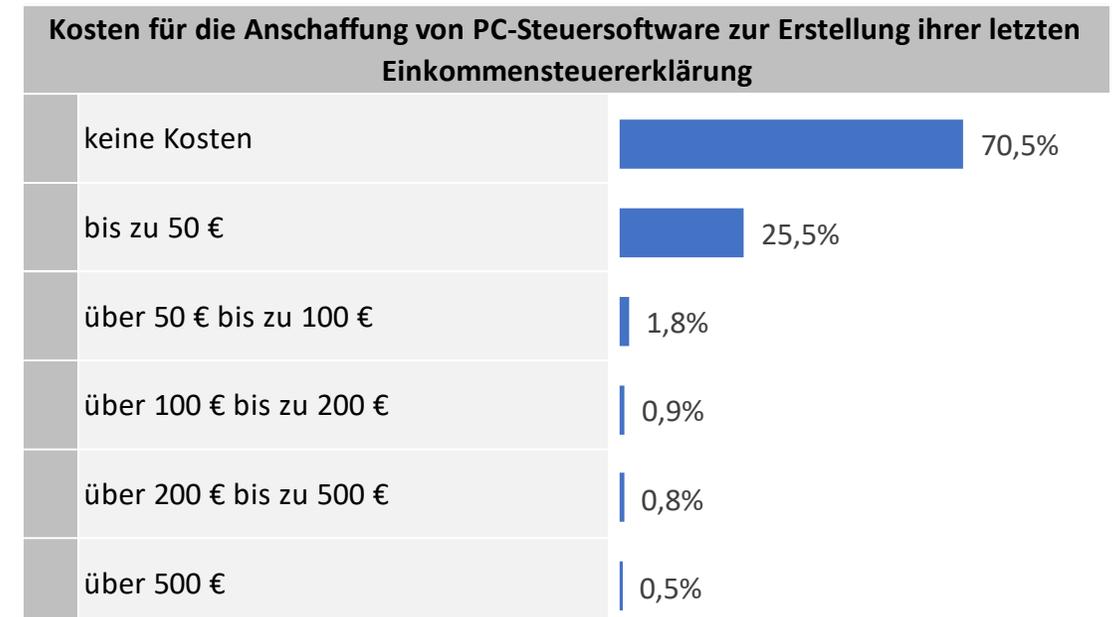
Befragungsergebnisse

Aufwand für die Steuererklärung

n = 59.090



n = 58.636



Befragungsergebnisse

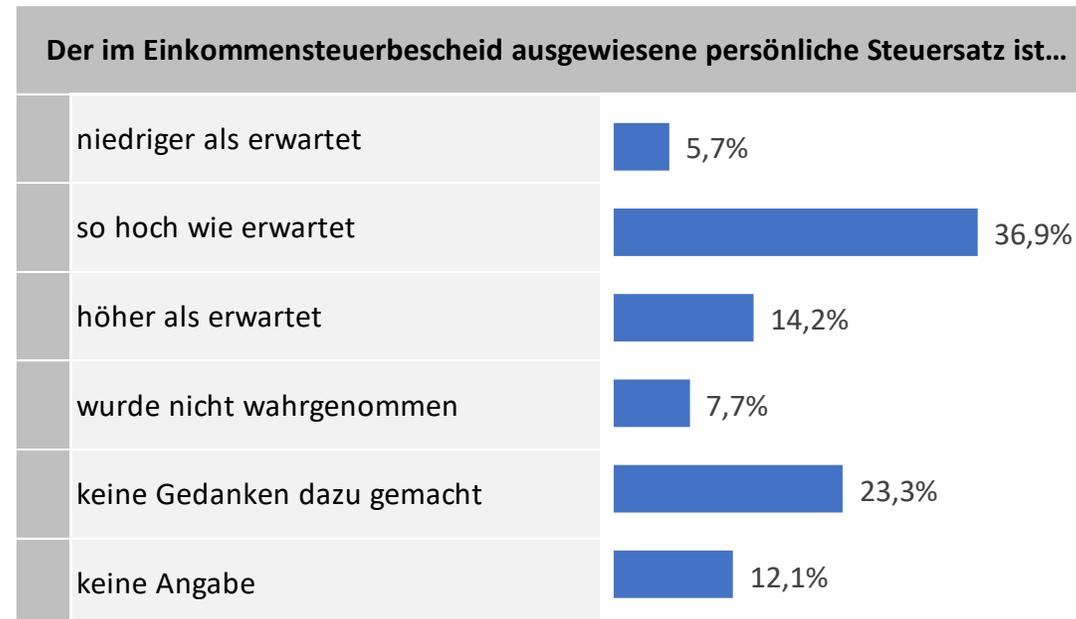
Aufwand für die Steuererklärung

		Ausfüllen der Formulare in %	Sammeln & Sortieren der Belege in %	Klärung steuerrechtl. Fragen in %	Kontrolle des Bescheids in %	Rechtsbehelfe (Einsprüche/Klagen) in %
zeitlicher Aufwand für die Steuererklärung		n = 60.752	n = 59.812	n = 52.754	n = 56.906	n = 47.506
	kein Aufwand	2,6	4,7	38,0	11,0	86,1
	unter einer Stunde	3,4	9,0	5,3	29,4	1,5
	1 bis unter 2 Stunden	20,2	26,9	20,1	45,9	5,2
	2 bis unter 3 Stunden	25,0	19,5	14,6	9,2	2,7
	3 bis unter 4 Stunden	14,4	9,2	5,4	1,5	1,0
	4 bis unter 5 Stunden	10,3	7,0	4,2	1,0	0,7
	über 5 Stunden	24,0	23,8	12,4	1,9	2,7

Befragungsergebnisse

Persönlicher Steuersatz

n = 64.485



Befragungsergebnisse

Imagewerbung

Die Imagewerbung der Finanzverwaltung wurde wahrgenommen	absolut	in %
ja	14.031	21,8
nein	44.536	69,2
keine Angabe	5.831	9,1

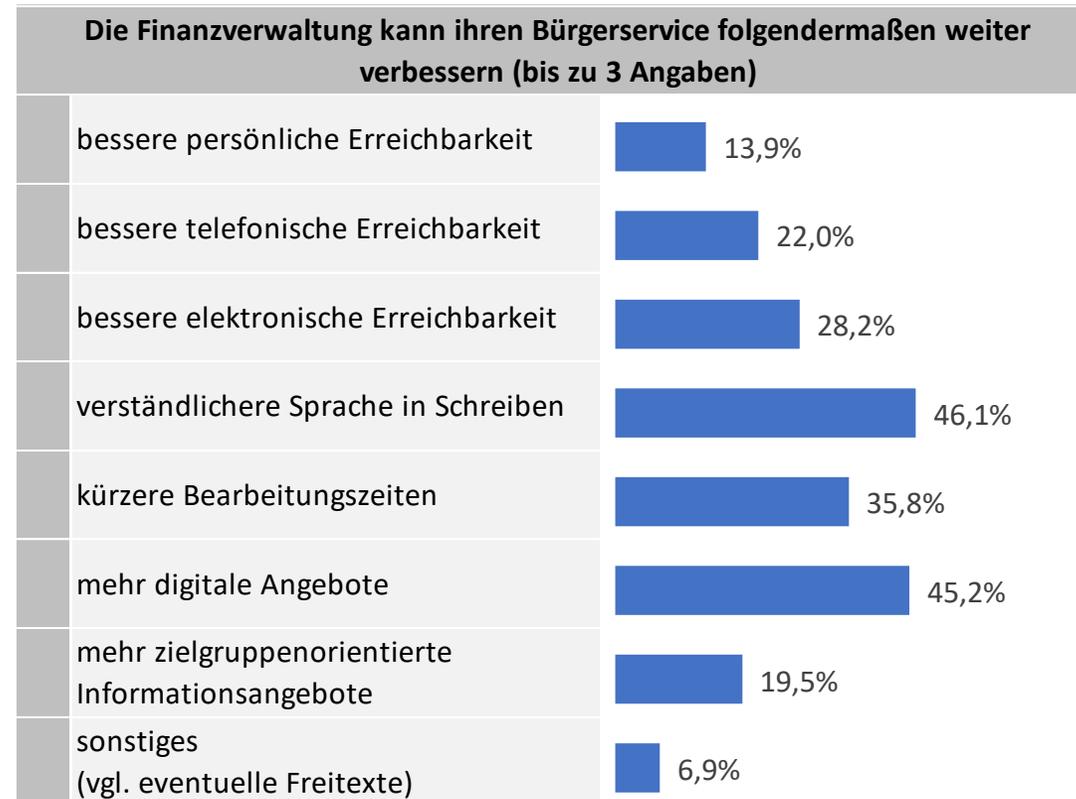
	N	n	MW	Orientierungsbandbreite Land	MW 2016	MW 2012
Ich finde gut, wie sich die Finanzverwaltung NRW durch Imagewerbung in der Öffentlichkeit präsentiert.*	14.031	13.248	3,9	3,9 - 4,0		

* wenn Imagewerbung wahrgenommen wurde

Befragungsergebnisse

Weitere Verbesserung Bürgerservice

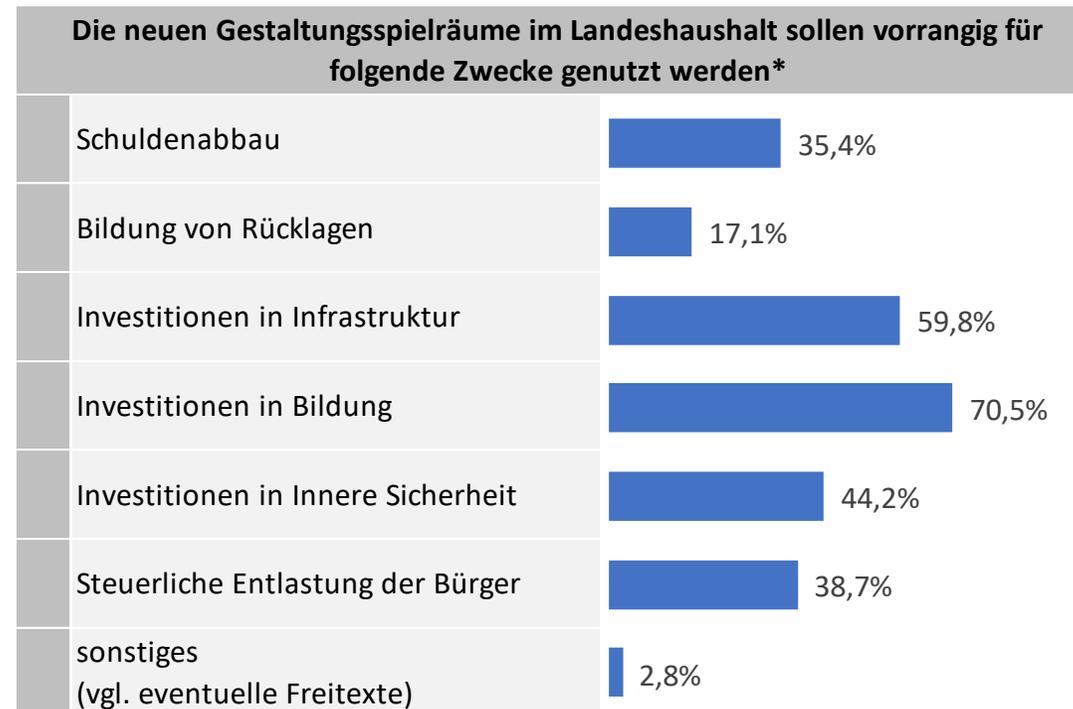
n = 64.576



Befragungsergebnisse

Finanzpolitik

n = 63.184



* bis zu drei Angaben waren möglich

Antwortverteilung

Generelle Zufriedenheit und persönlicher Kontakt



* Befragte, die 2018/2019/2020 den letzten Kontakt zu ihrem Finanzamt hatten. In den Befragungen 2012 und 2016 wurden diese Einschränkungen nicht vorgenommen. Die Ergebnisse sind daher nur bedingt vergleichbar.

Wer mit den Öffnungszeiten 2018/2019/2020 nicht zufrieden war (1-3), konnte zudem eine Rückmeldung über ein Freitextfeld geben.

Detaillierte Ergebnisse zur telefonischen Erreichbarkeit siehe Seite 6.

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = stimme überhaupt nicht zu

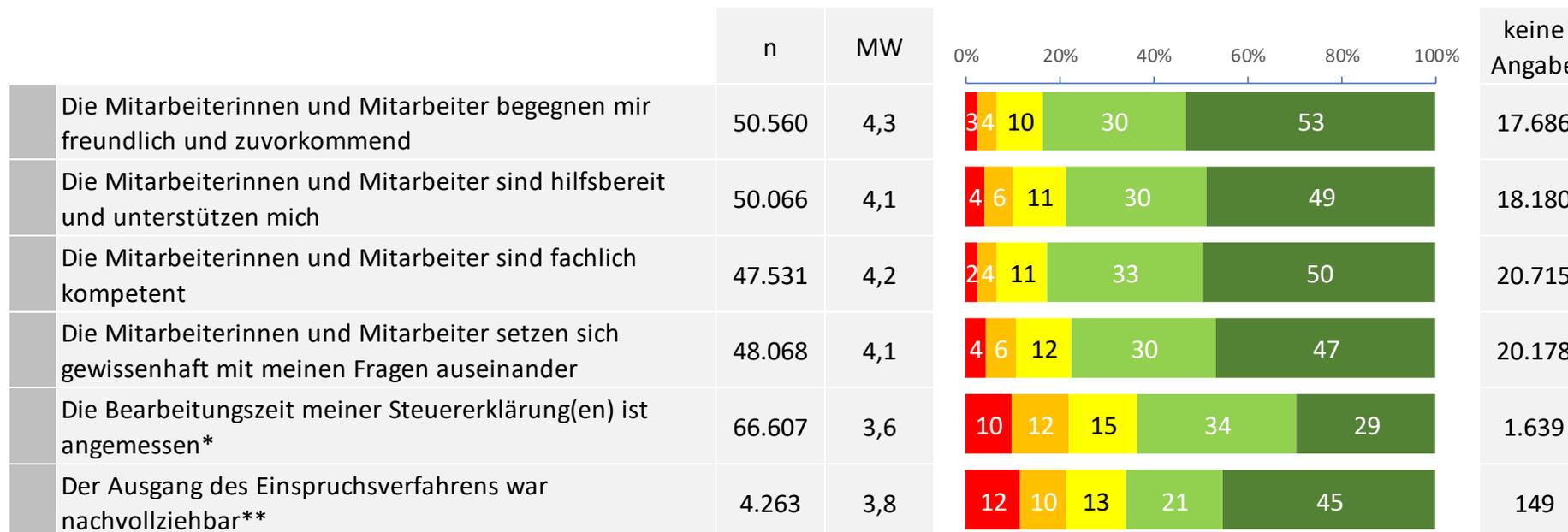


5 = stimme voll und ganz zu

Werte im Graphen in vollen Prozent

Antwortverteilung

Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – Bearbeitungszeit der Steuererklärung – Einspruchsverfahren



* detaillierte Ergebnisse zur Bearbeitungszeit siehe Seite 8.

** bei abgeschlossenem Einspruchsverfahren

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = stimme überhaupt nicht zu

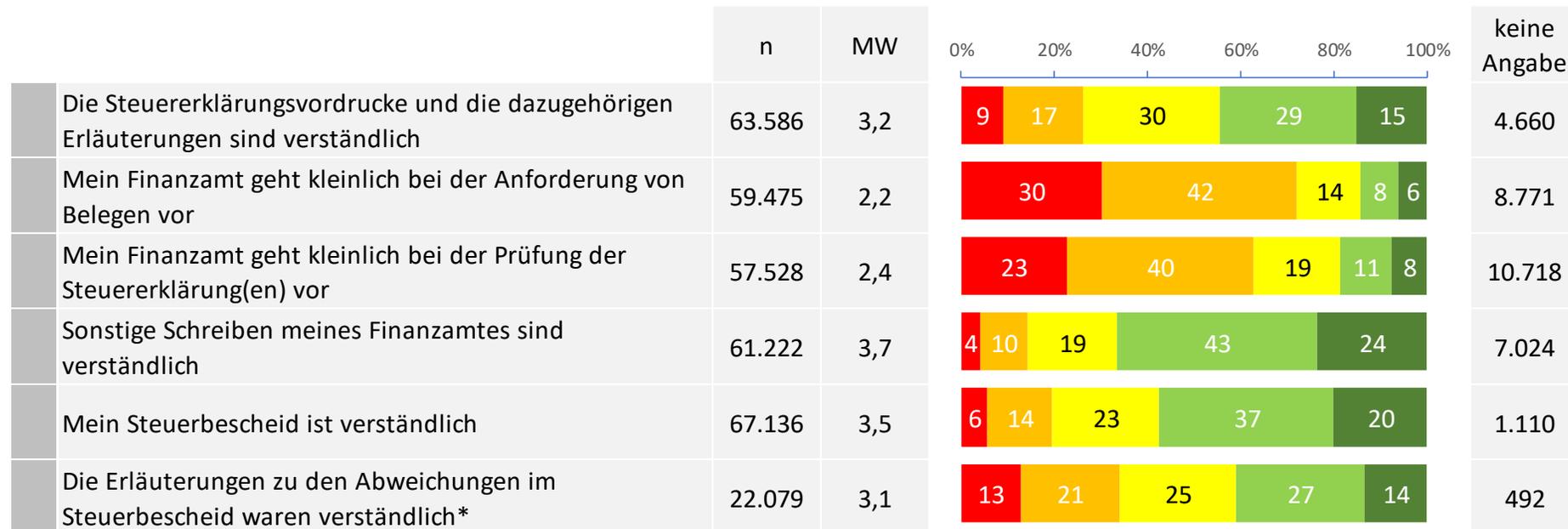


5 = stimme voll und ganz zu

Werte im Graphen in vollen Prozent

Antwortverteilung

Qualität der Arbeit des Finanzamtes



* wenn von der Steuerklärung abgewichen wurde

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = stimme überhaupt nicht zu

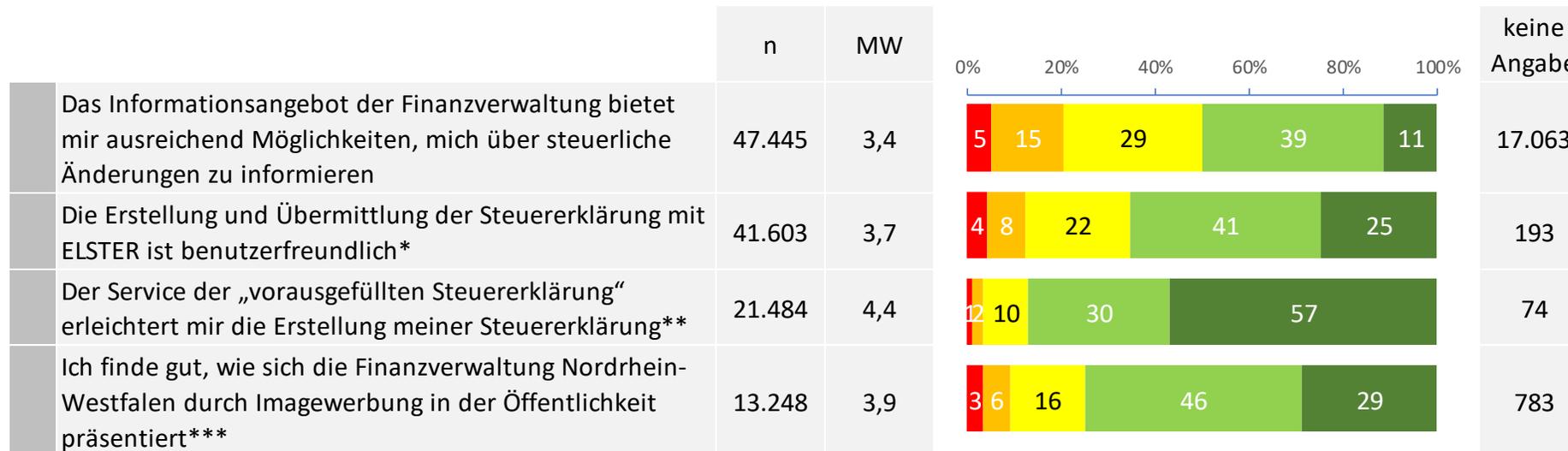
5 = stimme voll und ganz zu



Werte im Graphen in vollen Prozent

Antwortverteilung

Informationsangebote – elektronische Steuererklärung – Image



* wenn die Steuererklärung mit „Mein ELSTER“/„ElsterFormular“ erstellt und übermittelt wurde

** wenn Service genutzt wurde

*** wenn Imagewerbung wahrgenommen wurde

Die Mittelwerte basieren auf einer Skala von 1 bis 5:

1 = stimme überhaupt nicht zu

5 = stimme voll und ganz zu



Werte im Graphen in vollen Prozent

Teilnehmerprofil

Letzter Kontakt zum Finanzamt

Letzter Kontakt zum Finanzamt	absolut	in %
2019/2020	51.817	75,9
2018	13.299	19,5
2017	1.380	2,0
früher	1.345	2,0
keine Angabe	405	0,6

Art des Kontaktes in den letzten 12 Monaten*	absolut	in %
persönlich	10.756	12,9
telefonisch	21.399	25,6
schriftlich/elektronisch	51.316	61,5

* wenn der letzte Kontakt in 2018, 2019 oder 2020 war; Mehrfachnennung möglich

Besuche des FA in den letzten 12 Monaten**	absolut	in %
1 mal	7.147	66,4
2-4 mal	3.369	31,3
öfter als 4 mal	240	2,2

** wenn ein persönlicher Besuch in 2018, 2019 oder 2020 stattfand

Teilnehmerprofil

Grund für letzten Kontakt zum Finanzamt

Abgabe der Steuererklärung für das Jahr	absolut	in %
2018/2019	29.237	81,6
2017	5.263	14,7
früher	1.326	3,7

Erhalt des Steuerbescheids für das Jahr	absolut	in %
2018	14.922	65,9
2017	6.582	29,1
früher	1.124	5,0

Anderer Grund	absolut	in %
sonstiges	9.324	95,2
keine Angabe	468	4,8

Teilnehmerprofil

Alter – Geschlecht – Kinder

Altersklassen	absolut	in %
bis 25 Jahre	1.775	2,8
26 bis 35 Jahre	7.765	12,3
36 bis 45 Jahre	9.146	14,5
46 bis 55 Jahre	15.703	24,9
56 bis 65 Jahre	15.992	25,4
66 bis 75 Jahre	9.063	14,4
über 75 Jahre	3.251	5,2
keine Angabe	333	0,5

Geschlecht	absolut	in %
männlich	42.729	67,8
weiblich	19.226	30,5
divers	108	0,2
ohne Angabe	962	1,5

Haben Sie Kinder?	absolut	in %
ja	37.241	59,1
nein	23.767	37,7
keine Angabe	2.013	3,2

Teilnehmerprofil

Steuerehrlichkeit – Steuererklärung

	N	n	MW	Orientierungsband- breite Land	MW 2016	MW 2012
Ich finde, dass man bei der Steuererklärung ehrlich sein sollte	63.018	62.184	4,8	4,8 - 4,9	4,7	

Ergebnis der Steuererklärung	absolut	in %
Steuererstattung	42.573	67,6
Steuernachzahlung	13.114	20,8
keine Angabe	7.333	11,6

Gemeinsame Steuererklärung mit Ehegatte/Lebenspartner	absolut	in %
ja	37.154	59,0
nein	23.896	37,9
keine Angabe	1.973	3,1

Teilnehmerprofil

Jahresbruttoeinkommen

Jahresbrutto bei Einzelveranlagung*	absolut	in %
0 € bis 15.000 €	2.386	9,2
über 15.000 € bis 30.000 €	4.923	19,0
über 30.000 € bis 50.000 €	7.924	30,6
über 50.000 € bis 70.000 €	5.185	20,0
über 70.000 € bis 150.000 €	3.189	12,3
über 150.000 €	283	1,1
keine Angabe	1.977	7,6

Jahresbrutto bei Zusammenveranlagung*	absolut	in %
0 € bis 22.500 €	1.190	3,2
über 22.500 € bis 45.000 €	7.621	20,5
über 45.000 € bis 75.000 €	11.334	30,5
über 75.000 € bis 105.000 €	8.324	22,4
über 105.000 € bis 225.000 €	6.037	16,2
über 225.000 €	590	1,6
keine Angabe	2.057	5,5

* Fragen in Abhängigkeit von der Antwort auf die Frage zur „gemeinsamen Einkommensteuererklärung“

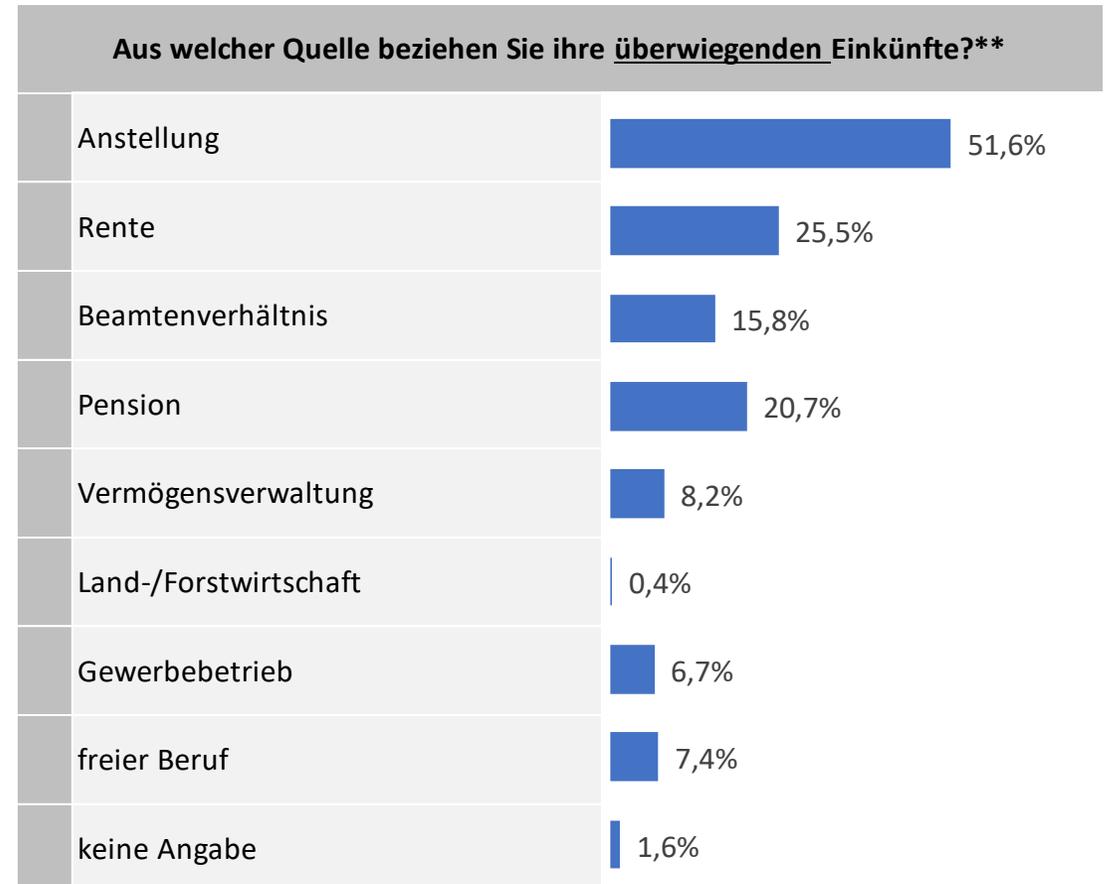
Teilnehmerprofil

Art und Quelle der Einkünfte* (Mehrfachnennung möglich)

Art der Einkünfte (Mehrfachnennung)*	absolut	in %
Anstellung	39.364	41,0
Rente	12.185	12,7
Beamtenverhältnis	7.950	8,3
Pension	8.815	9,2
Vermögensverwaltung	10.496	10,9
Land-/Forstwirtschaft	502	0,5
Gewerbebetrieb	6.907	7,2
freier Beruf	7.087	7,4
keine Angabe	2.787	2,9

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

n = 24.789



** sofern mehrere Einkunftsarten ausgewählt wurden; bei Ehegatten maximal zwei Antworten

Teilnehmerprofil

Bildungsabschluss

Höchster Bildungsabschluss	absolut	in %
Hauptschulabschluss	4.243	6,7
Realschulabschluss	10.067	16,0
Abitur	9.447	15,0
Berufsakademie/Duale Hochschule	2.738	4,3
Fachhochschule	14.462	22,9
Universität	19.125	30,3
sonstiges	1.316	2,1
keine Angabe	1.623	2,6

Teilnehmerprofil

Hilfe bei Steuererklärung – steuerliches Wissen

Hilfe bei Steuererklärung	absolut	in %
keine Hilfe in Anspruch genommen	47.801	75,9
Steuerberater	4.612	7,3
Lohnsteuerhilfeverein	568	0,9
Person im Haushalt	1.334	2,1
Familienangehörige	4.133	6,6
Bekannte	2.807	4,5
keine Angabe	1.764	2,8

Einschätzung steuerliches Wissen	absolut	in %
überhaupt keine Kenntnisse	1.074	1,7
wenige Kenntnisse	10.257	16,3
durchschnittliche Kenntnisse	32.122	51,0
gute Kenntnisse	16.952	26,9
Experte	2.222	3,5
keine Angabe	392	0,6