

Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich	TL*	HE
Anzahl Befragungsteilnehmer	187.485	18.561
1 Abgabe Einkommensteuererklärung		
1.3 Ist Ihnen bekannt, dass die gesetzliche Abgabefrist vom 31.5. auf den 31.7. verlängert wurde?		
ja	74%	72%
nein	25%	28%
keine Angabe	1%	0%
2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung		
2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung?		
ja	26%	24%
nein	74%	76%
2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert.	2,5	2,6
2.3 Was könnte Ihrer Meinung nach noch verbessert werden? [Mehrfachnennung möglich]		
Erläuterung der Fachbegriffe	51%	52%
Mehr persönliche und direkte Ansprache	40%	41%
Sätze könnten kürzer/ prägnanter sein	27%	27%
Mehr Absätze	9%	9%
Mehr gezielte Hervorhebungen	20%	20%
Verständlichere Erläuterung der Gesetzesgrundlagen	59%	56%
Keine Angabe	8%	8%
2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen.	2,7	2,8
2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert?		
unter 2 Wochen	8%	6%
bis 4 Wochen	25%	22%
bis 8 Wochen	28%	28%
bis 12 Wochen	16%	19%
länger als 12 Wochen	16%	18%
Keine Angabe	7%	7%
2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich.	2,7	2,8

Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich	TL*	HE
2.7 Wurde in den letzten drei Jahren von Ihrer Einkommensteuererklärung abgewichen?		
ja	32%	29%
nein	47%	50%
weiß nicht	21%	21%
2.8 Die Erläuterungen zu den Abweichungen in meinem Einkommensteuerbescheid sind verständlich.	3,4	3,4
2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?		
Verständlichkeit der Rückfragen meines Finanzamtes	1,6	1,6
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meiner Einkommensteuererklärung	2,1	2,1
Verständlichkeit des Einkommensteuerbescheides	1,6	1,6
Verständlichkeit der Erläuterungen zu den Abweichungen im Einkommensteuerbescheid	1,5	1,5
3 Bearbeitung von Einsprüchen		
3.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren Einspruch gegen Ihre Einkommensteuerbescheide eingelegt?		
ja	21%	20%
nein	79%	80%
3.2 Wurde Ihrem Anliegen entsprochen?		
Ja	47%	52%
Nein	14%	13%
Teilweise	25%	23%
Verfahren noch nicht abgeschlossen	12%	10%
Keine Angabe	2%	2%
3.3 Die Entscheidung über den Einspruch war für mich verständlich und nachvollziehbar.	2,6	2,5

Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich	TL*	HE
3.4 Die Bearbeitungsdauer meines letzten Einspruchs war angemessen.	2,6	2,4
3.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres letzten Einspruchs gedauert?		
bis 3 Monate	78%	83%
bis 6 Monate	11%	10%
bis 1 Jahr	4%	3%
bis 2 Jahre	2%	1%
länger als 2 Jahre	2%	2%
Keine Angabe	3%	1%
3.6 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?		
Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Entscheidung über den Einspruch	1,4	1,4
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meines Einspruchs	1,9	1,8
4 Erreichbarkeit		
4.1 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich zufrieden.	2,5	2,4
4.2 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich nicht zufrieden, weil mein Finanzamt [Mehrfachnennung möglich]		
an zu wenigen Tagen in der Woche geöffnet hat.	14%	11%
vormittags zu spät öffnet.	8%	9%
nachmittags zu früh schließt.	64%	62%
Keine Angabe	25%	27%
4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie?		
telefonisch	32%	30%
per Brief	7%	6%
per E-Mail	24%	22%
über Mein ELSTER	21%	21%
persönlich vor Ort	13%	17%
Keine Angabe	3%	4%
4.4 Hatten Sie in den letzten drei Jahren telefonischen Kontakt mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?		
ja	61%	58%
nein	39%	42%

Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich	TL*	HE
4.5 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich zufrieden.	2,6	2,7
4.6 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]		
häufig besetzt ist, wenn ich anrufe.	26%	27%
ich lange in der Telefonwarteschleife verweilen muss.	28%	52%
innerhalb der Sprechzeiten der Anruf nicht angenommen wird.	53%	39%
Keine Angabe	17%	14%
4.7 Hatten Sie in den letzten drei Jahren persönlichen Kontakt vor Ort mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?		
ja	32%	35%
nein	68%	65%
4.8 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich zufrieden.	2,1	2,1
4.9 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]		
ich lange warten muss.	31%	38%
mein Finanzamt mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht gut erreichbar ist.	7%	8%
nicht ausreichend Besucherparkplätze zur Verfügung stehen.	28%	28%
der Zugang nicht barrierefrei ist.	2%	2%
mein Finanzamt zu weit entfernt ist.	12%	9%
Keine Angabe	33%	30%

Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich	TL*	HE
4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?		
Öffnungszeiten meines Finanzamtes	2,9	2,7
Telefonische Erreichbarkeit	1,8	1,8
Persönliche Erreichbarkeit vor Ort	2,8	2,6
5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten		
5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich.	1,8	1,7
5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte.	2,0	2,0
5.3 Die Beschäftigten meines Finanzamtes setzen sich gewissenhaft mit meinen Anliegen auseinander.	2,1	2,1
5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich.	2,2	2,1
5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten?		
Höflichkeit	1,6	1,6
Fachliche Kompetenz	1,2	1,2
Gewissenhafte Erledigung meiner Anliegen	1,3	1,3
Unterstützungs- und Hilfsbereitschaft	1,4	1,4
6 Generelle Zufriedenheit		
6 Mit meinem Finanzamt bin ich insgesamt zufrieden.	2,3	2,3

**Bürgerbefragung 2019/2020
Ländervergleich**

TL*	HE
-----	----

7 Allgemeine Angaben		
7.1 Alter der Befragungsteilnehmer		
unter 30 Jahre	9%	9%
30-44 Jahre	25%	25%
45-65 Jahre	48%	49%
über 65 Jahre	17%	17%
Keine Angabe	1%	0%
7.2 Einkünfte der Befragungsteilnehmer [Mehrfachnennung möglich]		
Angestellte/-r allgemein, Arbeiter/-in	51%	51%
Angestellte/-r öffentlicher Dienst, Beamter/-in	24%	23%
Rentner/-in, Pensionär/-in	21%	21%
Land- und Forstwirt/-in	2%	1%
Gewerbetreibende/-r, Selbstständige/-r, Freiberufler/-in	27%	27%
Vermieter/-in	15%	15%
Sonstiges	7%	7%
Keine Angabe	2%	2%
7.3 Wie sind Sie auf diese Befragung aufmerksam geworden? [Mehrfachnennung möglich]		
Durch ELSTER	77%	75%
Durch eine Suchmaschine (z. B. Google, Bing)	1%	2%
Über einen Link von einer anderen Homepage	2%	3%
Über Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter)	1%	1%
Über Printmedien (z. B. Zeitungen, Zeitschriften)	2%	2%
Durch Schreiben des Finanzamts	9%	5%
Durch Aushänge im Finanzamt	3%	5%
Durch Flyer des Finanzamts	2%	2%
Über Kollegen/ Freunde/ Verwandte	2%	2%
Auf andere Weise	5%	6%
Keine Angabe	1%	1%

* TL = Gesamtergebnis der teilnehmenden Länder