

| Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich | TL* | HB |
|---|------------|-----------|
| Anzahl Befragungsteilnehmer | 187.485 | 1.606 |
| 1 Abgabe Einkommensteuererklärung | | |
| 1.3 Ist Ihnen bekannt, dass die gesetzliche Abgabefrist vom 31.5. auf den 31.7. verlängert wurde? | | |
| ja | 74% | 68% |
| nein | 25% | 31% |
| keine Angabe | 1% | 1% |
| 2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung | | |
| 2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung? | | |
| ja | 26% | 19% |
| nein | 74% | 81% |
| 2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert. | 2,5 | 2,3 |
| 2.3 Was könnte Ihrer Meinung nach noch verbessert werden? [Mehrfachnennung möglich] | | |
| Erläuterung der Fachbegriffe | 51% | 55% |
| Mehr persönliche und direkte Ansprache | 40% | 41% |
| Sätze könnten kürzer/ prägnanter sein | 27% | 26% |
| Mehr Absätze | 9% | 10% |
| Mehr gezielte Hervorhebungen | 20% | 21% |
| Verständlichere Erläuterung der Gesetzesgrundlagen | 59% | 54% |
| Keine Angabe | 8% | 12% |
| 2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen. | 2,7 | 3,0 |
| 2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert? | | |
| unter 2 Wochen | 8% | 11% |
| bis 4 Wochen | 25% | 21% |
| bis 8 Wochen | 28% | 22% |
| bis 12 Wochen | 16% | 14% |
| länger als 12 Wochen | 16% | 24% |
| Keine Angabe | 7% | 8% |
| 2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich. | 2,7 | 2,8 |

| Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich | TL* | HB |
|---|------------|-----------|
| 2.7 Wurde in den letzten drei Jahren von Ihrer Einkommensteuererklärung abgewichen? | | |
| ja | 32% | 29% |
| nein | 47% | 48% |
| weiß nicht | 21% | 23% |
| 2.8 Die Erläuterungen zu den Abweichungen in meinem Einkommensteuerbescheid sind verständlich. | 3,4 | 3,5 |
| 2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen? | | |
| Verständlichkeit der Rückfragen meines Finanzamtes | 1,6 | 1,6 |
| Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meiner Einkommensteuererklärung | 2,1 | 2,2 |
| 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% | 14% |
| Teilweise | 25% | 21% |
| Verfahren noch nicht abgeschlossen | 12% | 12% |
| Keine Angabe | 2% | 1% |
| 3.3 Die Entscheidung über den Einspruch war für mich verständlich und nachvollziehbar. | 2,6 | 2,6 |

| Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich | TL* | HB |
|--|------------|-----------|
| 3.4 Die Bearbeitungsdauer meines letzten Einspruchs war angemessen. | 2,6 | 2,5 |
| 3.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres letzten Einspruchs gedauert? | | |
| bis 3 Monate | 78% | 80% |
| bis 6 Monate | 11% | 12% |
| bis 1 Jahr | 4% | 4% |
| 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 | 1,9 |
| 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% | 10% |
| nachmittags zu früh schließt. | 64% | 54% |
| Keine Angabe | 25% | 35% |
| 4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie? | | |
| telefonisch | 32% | 28% |
| per Brief | 7% | 5% |
| per E-Mail | 24% | 25% |
| über Mein ELSTER | 21% | 25% |
| persönlich vor Ort | 13% | 14% |
| Keine Angabe | 3% | 3% |
| 4.4 Hatten Sie in den letzten drei Jahren telefonischen Kontakt mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt? | | |
| ja | 61% | 53% |
| nein | 39% | 47% |

| Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich | TL* | HB |
|--|------------|-----------|
| 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% | 25% |
| ich lange in der Telefonwarteschleife verweilen muss. | 28% | 32% |
| innerhalb der Sprechzeiten der Anruf nicht angenommen wird. | 53% | 52% |
| Keine Angabe | 17% | 13% |
| 4.7 Hatten Sie in den letzten drei Jahren persönlichen Kontakt vor Ort mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt? | | |
| ja | 32% | 34% |
| nein | 68% | 66% |
| 4.8 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich zufrieden. | 2,1 | 2,2 |
| 4.9 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich] | | |
| ich lange warten muss. | 31% | 32% |
| mein Finanzamt mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht gut erreichbar ist. | 7% | 6% |
| nicht ausreichend Besucherparkplätze zur Verfügung stehen. | 28% | 22% |
| der Zugang nicht barrierefrei ist. | 2% | 1% |
| mein Finanzamt zu weit entfernt ist. | 12% | 15% |
| Keine Angabe | 33% | 41% |

| Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich | TL* | HB |
|--|------------|-----------|
| 4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen? | | |
| Öffnungszeiten meines Finanzamtes | 2,9 | 2,9 |
| Telefonische Erreichbarkeit | 1,8 | 2,0 |
| Persönliche Erreichbarkeit vor Ort | 2,8 | 2,7 |
| 5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten | | |
| 5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich. | 1,8 | 1,8 |
| 5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte. | 2,0 | 2,1 |
| 5.3 Die Beschäftigten meines Finanzamtes setzen sich gewissenhaft mit meinen Anliegen auseinander. | 2,1 | 2,2 |
| 5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich. | 2,2 | 2,2 |
| 5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten? | | |
| Höflichkeit | 1,6 | 1,7 |
| Fachliche Kompetenz | 1,2 | 1,3 |
| 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 | 2,5 |

| Bürgerbefragung 2019/2020 Ländervergleich | TL* | HB |
|--|------------|-----------|
| 7 Allgemeine Angaben | | |
| 7.1 Alter der Befragungsteilnehmer | | |
| unter 30 Jahre | 9% | 10% |
| 30-44 Jahre | 25% | 27% |
| 45-65 Jahre | 48% | 45% |
| über 65 Jahre | 17% | 17% |
| Keine Angabe | 1% | 1% |
| 7.2 Einkünfte der Befragungsteilnehmer [Mehrfachnennung möglich] | | |
| Angestellte/-r allgemein, Arbeiter/-in | 51% | 48% |
| Angestellte/-r öffentlicher Dienst, Beamter/-in | 24% | 26% |
| Rentner/-in, Pensionär/-in | 21% | 20% |
| Land- und Forstwirt/-in | 2% | 0% |
| Gewerbetreibende/-r, Selbstständige/-r, Freiberufler/-in | 27% | 26% |
| Vermieter/-in | 15% | 12% |
| Sonstiges | 7% | 6% |
| Keine Angabe | 2% | 1% |
| 7.3 Wie sind Sie auf diese Befragung aufmerksam geworden? [Mehrfachnennung möglich] | | |
| Durch ELSTER | 77% | 80% |
| Durch eine Suchmaschine (z. B. Google, Bing) | 1% | 1% |
| Über einen Link von einer anderen Homepage | 2% | 5% |
| Über Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter) | 1% | 1% |
| Über Printmedien (z. B. Zeitungen, Zeitschriften) | 2% | 2% |
| Durch Schreiben des Finanzamts | 9% | 2% |
| Durch Aushänge im Finanzamt | 3% | 1% |
| Durch Flyer des Finanzamts | 2% | 2% |
| Über Kollegen/ Freunde/ Verwandte | 2% | 2% |
| Auf andere Weise | 5% | 5% |
| Keine Angabe | 1% | 1% |

* TL = Gesamtergebnis der teilnehmenden Länder