

21.04.2020

Bürgerbefragung:

Große Zufriedenheit mit der Arbeit der Finanzämter in Hamburg

Die Hamburger Finanzämter bekommen von Hamburgs Steuerpflichtigen gute Noten. Im Rahmen einer bundesweiten Bürgerbefragung konnte die Arbeit der Finanzämter mit Schulnoten von 1 bis 6 bewertet werden. Die Ergebnisse der Befragung zeichnen in vielen Facetten ein sehr positives Bild über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den Hamburger Finanzämtern. 70% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer vergaben in Bezug auf die generelle Zufriedenheit mit dem Finanzamt die Note „sehr gut“ oder „gut“. Die Beschäftigten der Finanzämter in Hamburg erhalten für ihre Höflichkeit und fachliche Kompetenz Bestnoten (Note 1,7 bzw. 2,0). Zudem werden sie als gewissenhaft und hilfsbereit bewertet (jeweils Note 2,1). Die Befragung macht zudem deutlich, dass fachliche Kompetenz und gewissenhafte Erledigung der persönlichen Anliegen den Befragten am Wichtigsten ist. Daneben ist den Befragten auch wichtig, dass die verwendete „Fachsprache“ beispielsweise in Einkommensteuerbescheiden und Rückfragen verständlich ist (Note 1,5 und 1,6). Das bereits im Jahr 2019 initiierte Kooperationsprojekt zwischen den Finanzministerien aller Länder und dem Mannheimer Leibniz-Institut für Deutsche Sprache erarbeitet derzeit Lösungen, wie Texte der Steuerverwaltung verständlicher gestaltet werden können.

Finanzsenator Dr. Andreas Dressel: „Die Rückmeldung ist ein tolles Zeugnis für die Arbeit der über 3500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Steuerverwaltung, den ich gerne ein großes Dankeschön aussprechen möchte. Das Ergebnis ist zudem Anspruch und Verpflichtung, gerade in der jetzigen Krise dafür zu sorgen, dass die unverzichtbaren steuerlichen Corona-Hilfen unbürokratisch und zielgerichtet diejenigen erreichen, die es besonders nötig haben. Dass die steuerlichen Corona-Maßnahmen durch Vorauszahlungsanpassungen und Stundungen den Steuerpflichtigen aktuell rund 1,4 Mrd. Euro mehr Liquidität geben, zeigt, dass unsere Finanzämter die Nöte von Unternehmen und Steuerpflichtigen sehr gut im Blick haben. Kunden- oder Bürgerbefragungen sind vor diesem Hintergrund immer ein gutes Mittel, damit wir in der Finanz- und Bezirksverwaltung gut bleiben oder noch besser werden: Nach unserer Kundenbefragung in den bezirklichen Kundenzentren ist diese bundesweite Befragung für die Steuerverwaltung eine gute Grundlage, um die gute Arbeit der Steuerverwaltung gezielt weiterzuentwickeln.“

Hintergrund:

An der Bürgerbefragung beteiligten sich von März 2019 bis Februar 2020 6.229 Bürgerinnen und Bürger aus Hamburg.

Ausführlichere Ergebnisse der Bürgerbefragung können Sie [hier](#) herunterladen.

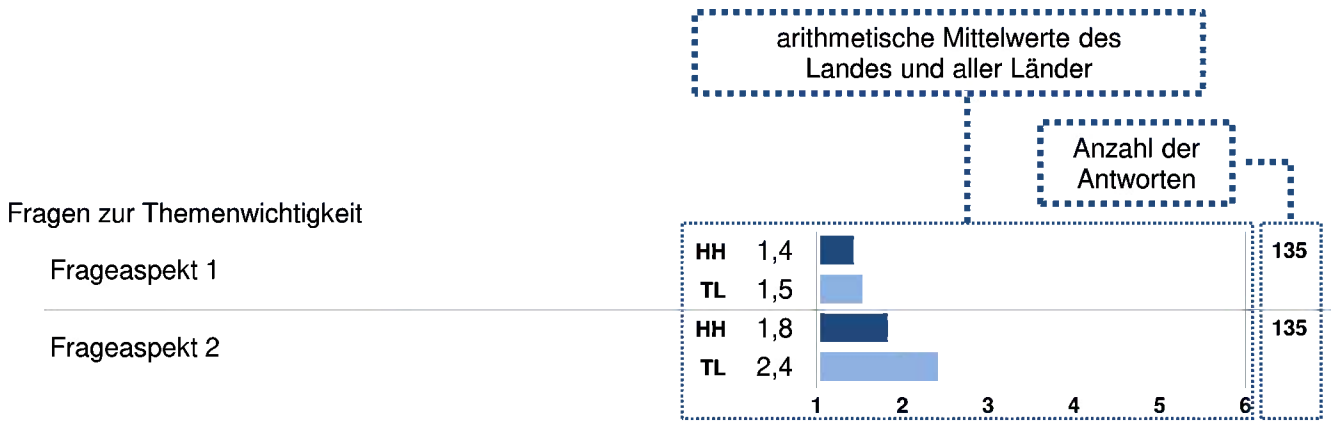
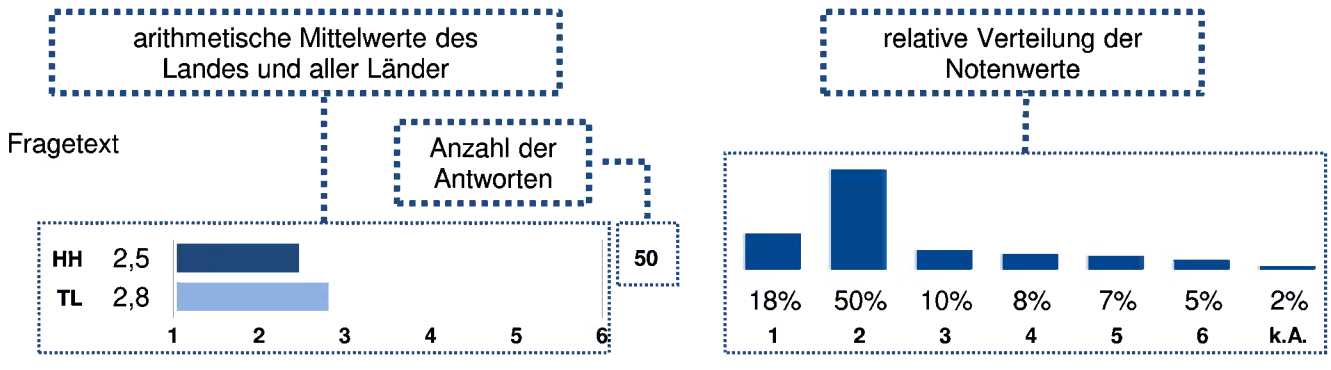
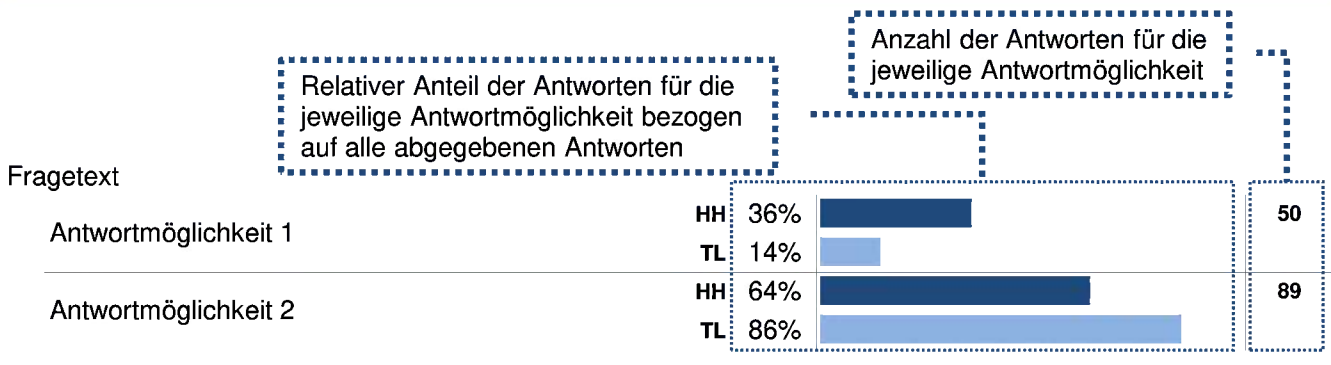
Landesübersicht

Hamburg

Anzahl Befragungsteilnehmer

Hamburg (HH)	6.229
Teilnehmende Länder (TL)	187.485

0 Erläuterung der Darstellungsformen



1 Abgabe Einkommensteuererklärung

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

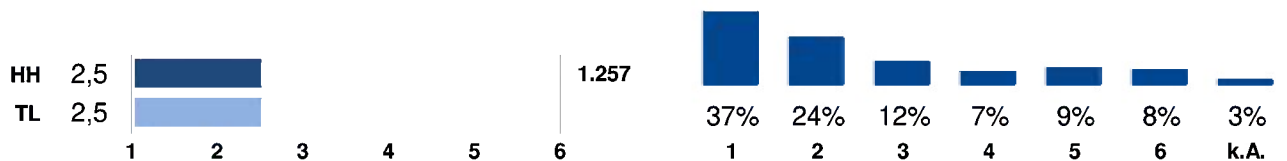
ja	HH	70%		4344
	TL	74%		
nein	HH	30%		1850
	TL	25%		
keine Angabe	HH	0%		35
	TL	1%		

2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung

2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung?

ja	HH	21%		1291
	TL	26%		
nein	HH	79%		4938
	TL	74%		

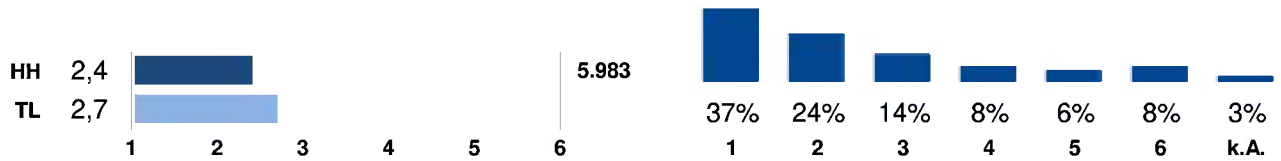
2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert.



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

Erläuterung der Fachbegriffe	HH	54%		252
	TL	51%		
Mehr persönliche und direkte Ansprache	HH	42%		196
	TL	40%		
Sätze könnten kürzer/ prägnanter sein	HH	27%		123
	TL	27%		
Mehr Absätze	HH	8%		36
	TL	9%		
Mehr gezielte Hervorhebungen	HH	24%		111
	TL	20%		
Verständlichere Erläuterung der Gesetzesgrundlagen	HH	64%		295
	TL	59%		
Keine Angabe	HH	8%		36
	TL	8%		

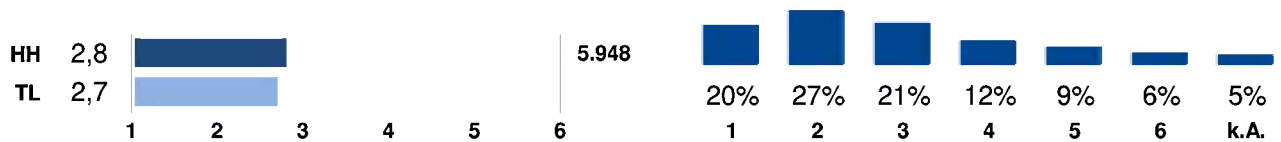
2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen.



2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert?

Kategorie	HH (%)	TL (%)	Anzahl
unter 2 Wochen	15%	8%	922
bis 4 Wochen	29%	25%	1.830
bis 8 Wochen	23%	28%	1.422
bis 12 Wochen	12%	16%	766
länger als 12 Wochen	13%	16%	789
Keine Angabe	8%	7%	500

2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich.











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

Kategorie	HH (%)	TL (%)	Anzahl
ja	29%	32%	1826
nein	46%	47%	2864
weiß nicht	25%	22%	1539

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



2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?











Verständlichkeit der Rückfragen meines Finanzamtes	HH	1,6		5.688
	TL	1,6		
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meiner Einkommensteuererklärung	HH	2,2		6.122
	TL	2,1		
Verständlichkeit des Einkommensteuerbescheides	HH	1,6		6.130
	TL	1,6		
Verständlichkeit der Erläuterungen zu den Abweichungen im Einkommensteuerbescheid	HH	1,5		5.944
	TL	1,5		

3 Bearbeitung von Einsprüchen

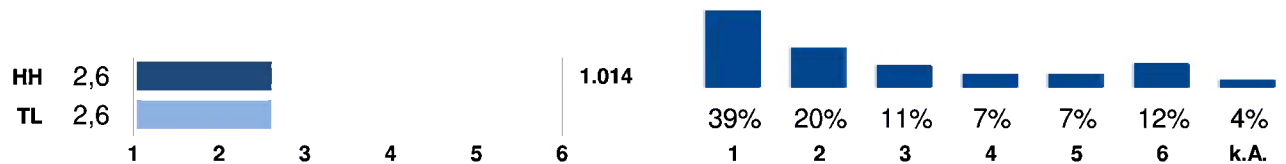
3.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren Einspruch gegen Ihre Einkommensteuerbescheide eingelegt?

ja	HH	19%		1209
	TL	21%		
nein	HH	81%		5020
	TL	79%		

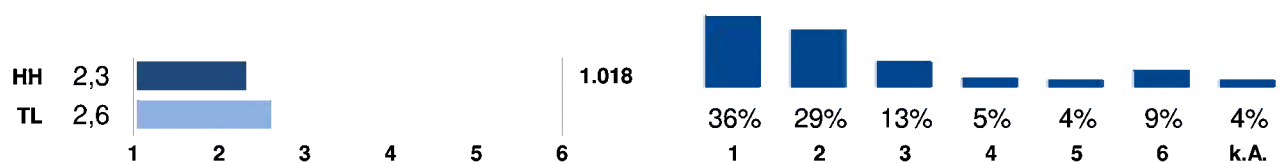
3.2 Wurde Ihrem Anliegen entsprochen?

Ja	HH	50%		602
	TL	47%		
Nein	HH	15%		187
	TL	14%		
Teilweise	HH	22%		267
	TL	25%		
Verfahren noch nicht abgeschlossen	HH	11%		138
	TL	12%		
Keine Angabe	HH	2%		15
	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	HH	83%		875
	TL	78%		
bis 6 Monate	HH	9%		100
	TL	11%		
bis 1 Jahr	HH	3%		30
	TL	4%		
bis 2 Jahre	HH	2%		18
	TL	2%		
länger als 2 Jahre	HH	2%		18
	TL	2%		
Keine Angabe	HH	1%		15
	TL	3%		

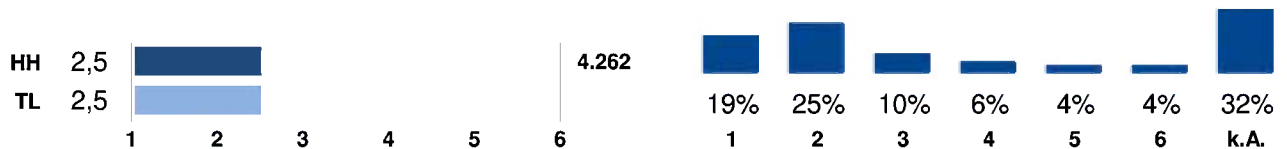
3.6 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Entscheidung über den Einspruch	HH	1,3		1.165
	TL	1,4		
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meines Einspruchs	HH	1,9		1.164
	TL	1,9		

1 2 3 4 5 6

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]

an zu wenigen Tagen in der Woche geöffnet hat.	HH	18%		269
	TL	14%		
vormittags zu spät öffnet.	HH	8%		127
	TL	8%		
nachmittags zu früh schließt.	HH	63%		959
	TL	64%		
Keine Angabe	HH	24%		367
	TL	25%		

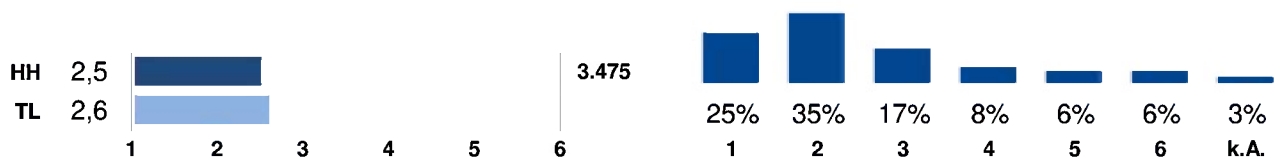
4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie?

telefonisch	HH	29%		1.829
	TL	32%		
per Brief	HH	7%		407
	TL	7%		
per E-Mail	HH	27%		1.700
	TL	24%		
über Mein ELSTER	HH	21%		1.330
	TL	21%		
persönlich vor Ort	HH	13%		780
	TL	13%		
Keine Angabe	HH	3%		183
	TL	3%		

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

ja	HH	57%		3561
	TL	61%		
nein	HH	43%		2668
	TL	39%		

4.5 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich zufrieden.



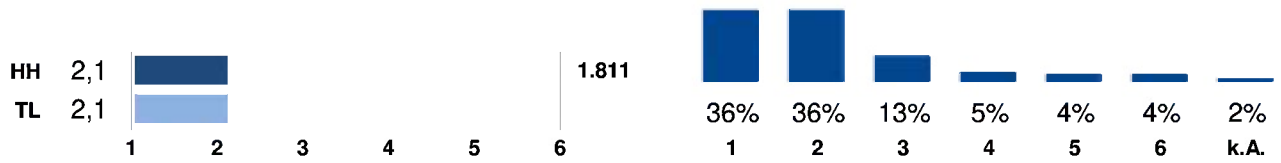
4.6 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]

häufig besetzt ist, wenn ich anrufe.	HH	24%		322
	TL	26%		
ich lange in der Telefonwarteschleife verweilen muss.	HH	23%		307
	TL	28%		
innerhalb der Sprechzeiten der Anruf nicht angenommen wird.	HH	55%		748
	TL	53%		
Keine Angabe	HH	19%		251
	TL	17%		

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

ja	HH	30%		1856
	TL	32%		
nein	HH	70%		4373
	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]

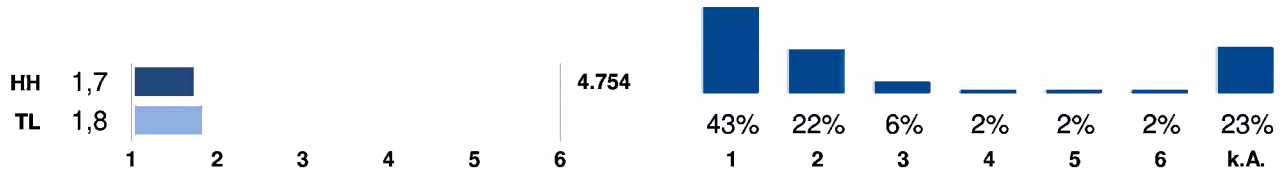
ich lange warten muss.	HH	28%	132
	TL	31%	
mein Finanzamt mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht gut erreichbar ist.	HH	12%	59
	TL	7%	
nicht ausreichend Besucherparkplätze zur Verfügung stehen.	HH	30%	140
	TL	28%	
der Zugang nicht barrierefrei ist.	HH	2%	8
	TL	2%	
mein Finanzamt zu weit entfernt ist.	HH	24%	113
	TL	12%	
Keine Angabe	HH	28%	131
	TL	33%	

4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

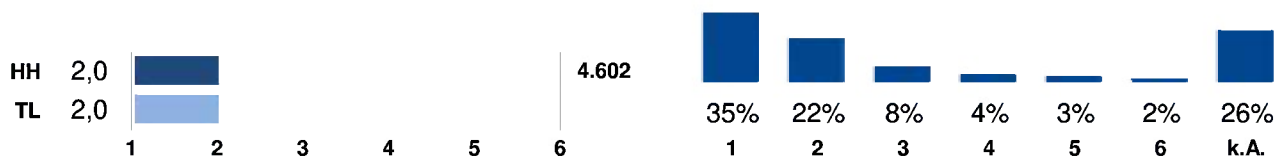
Öffnungszeiten meines Finanzamtes	HH	3,0	5.798
	TL	2,9	
Telefonische Erreichbarkeit	HH	1,9	5.999
	TL	1,8	
Persönliche Erreichbarkeit vor Ort	HH	2,9	5.837
	TL	2,8	

5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten

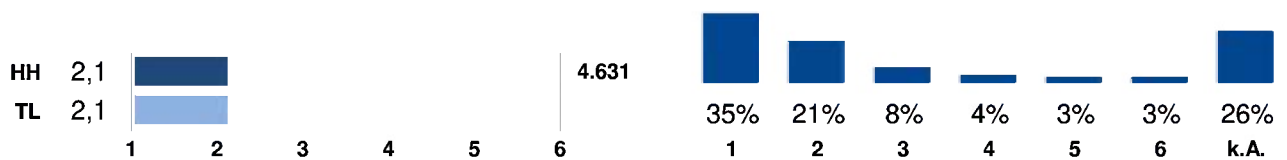
5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich.



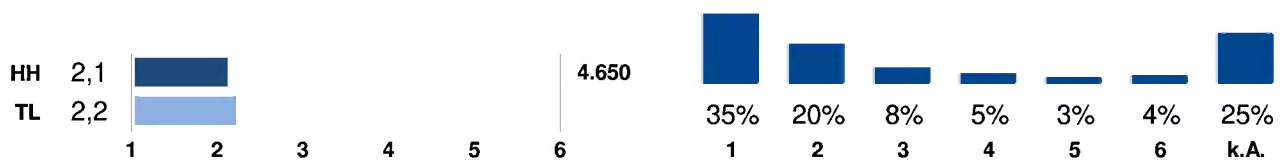
5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte.



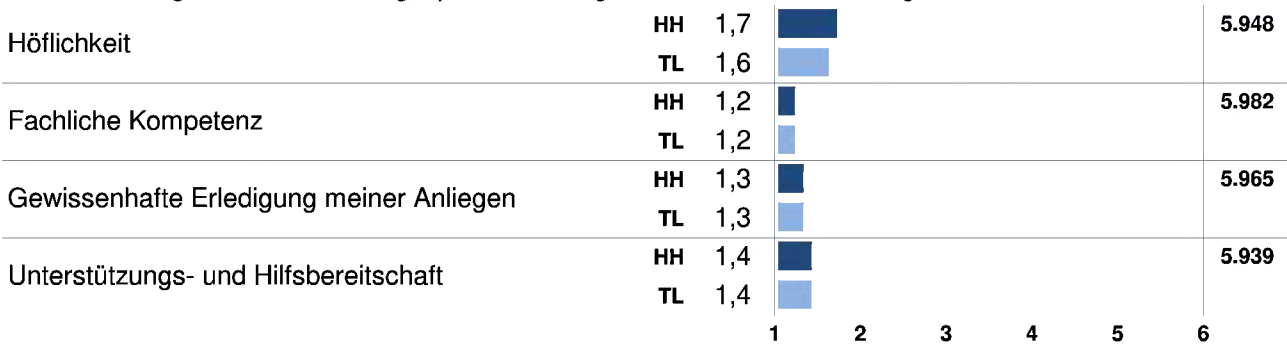
5.3 Die Beschäftigten meines Finanzamtes setzen sich gewissenhaft mit meinen Anliegen auseinander.



5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich.

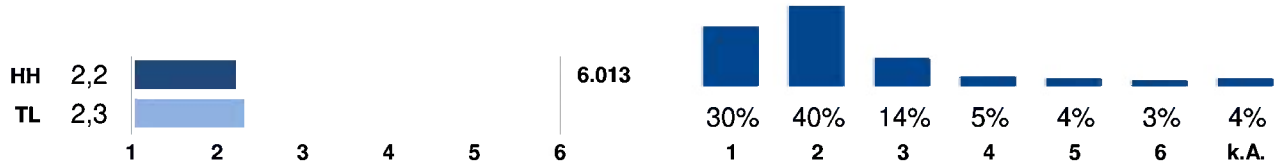


5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten?



6 Generelle Zufriedenheit

6 Mit meinem Finanzamt bin ich insgesamt zufrieden.



7 Allgemeine Angaben























7.1 Alter der Befragungsteilnehmer

Alter	HH (%)	TL (%)	Anzahl
unter 30 Jahre	9%	9%	590
30-44 Jahre	30%	25%	1.851
45-65 Jahre	44%	48%	2.732
über 65 Jahre	16%	17%	1.008
Keine Angabe	1%	1%	48

7.2 Einkünfte der Befragungsteilnehmer [Mehrfachnennung möglich]

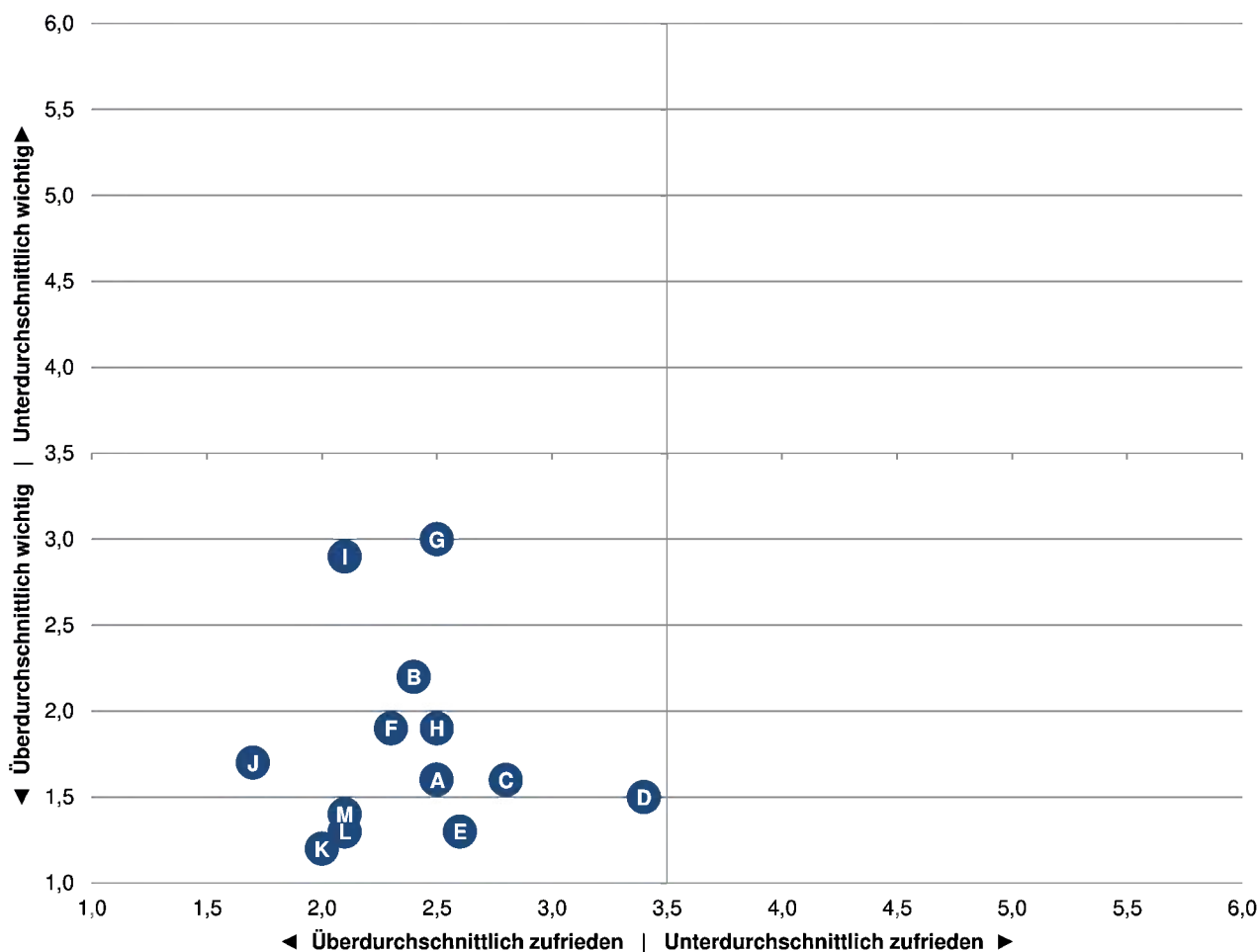
Einkunftsart	HH (%)	TL (%)	Anzahl
Angestellte/-r allgemein, Arbeiter/-in	52%	51%	3.215
Angestellte/-r öffentlicher Dienst, Beamter/-in	19%	24%	1.168
Rentner/-in, Pensionär/-in	19%	21%	1.157
Land- und Forstwirt/-in	0%	2%	16
Gewerbetreibende/-r, Selbstständige/-r, Freiberufler/-in	30%	27%	1.866
Vermieter/-in	11%	15%	681
Sonstiges	7%	7%	429
Keine Angabe	1%	2%	84

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

Durch ELSTER	HH	76%		4.715
	TL	77%		
Durch eine Suchmaschine (z. B. Google, Bing)	HH	1%		79
	TL	1%		
Über einen Link von einer anderen Homepage	HH	4%		221
	TL	2%		
Über Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter)	HH	1%		64
	TL	1%		
Über Printmedien (z. B. Zeitungen, Zeitschriften)	HH	1%		53
	TL	2%		
Durch Schreiben des Finanzamts	HH	9%		587
	TL	9%		
Durch Aushänge im Finanzamt	HH	2%		128
	TL	3%		
Durch Flyer des Finanzamts	HH	3%		182
	TL	2%		
Über Kollegen/ Freunde/ Verwandte	HH	2%		115
	TL	2%		
Auf andere Weise	HH	4%		278
	TL	5%		
Keine Angabe	HH	1%		34
	TL	1%		

8 Matrix Zufriedenheit - Wichtigkeit

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



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.