

# Sind Finanzämter „kundenfreundlich“?

## Umfrage zur Zufriedenheit der Steuerzahler

Ein zentrales Betätigungsfeld des Bundes der Steuerzahler ist der Einsatz einer bürger-nahen und steuerzahlerorientierten Finanzverwaltung. Diesem Ziel ein kleines Stück näher gekommen war man, als um die Jahrtausendwende von Entscheidungsträgern aus Politik und Finanzverwaltung in Baden-Württemberg das Motto ausgegeben wurde „Von der Ämterverwaltung zur Serviceverwaltung“. Unter diesem Motto sollte bei der baden-württembergischen Finanzverwaltung ein Wandel vom obrigkeitstaatlichen Denken hin zu einem modernen, serviceorientierten und den Bürger mehr als „Kunden“ denn als „Steuerpflichtigen“ behandelnden Dienstleister herbeigeführt werden.

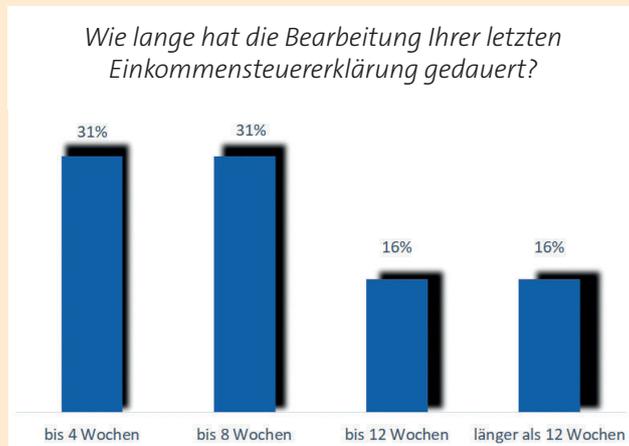
Zwar konnte man im Laufe dieser rund 20 Jahre, auch durch Aussagen zahlreicher Mitglieder untermauert, feststellen, dass sich bei der Finanzverwaltung in dieser Richtung etwas bewegt hat, aber weitere Veränderungen notwendig sind, damit die Finanzverwaltung tatsächlich als moderner Dienstleister wahrgenommen wird. Auch die Ergebnisse einer vor Kurzem abgeschlossenen Umfrage der Finanzverwaltung zur Zufriedenheit der Steuerzahler mit den Finanzämtern zeigen auf, dass noch Verbesserungsbedarf besteht.

### Länderübergreifende Umfrage

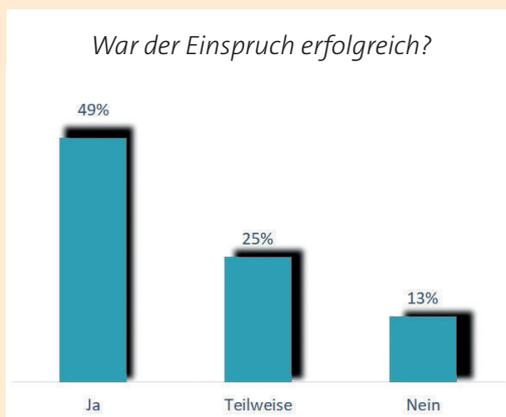
Im Zeitraum vom 1. März 2019 bis 29. Februar 2020 hat Baden-Württemberg zusammen mit 14 anderen Bundesländern eine Befragung zur Zufriedenheit mit den Finanzämtern durchgeführt. An der Online-

Befragung haben rund 188.000 Steuerzahler – davon mehr als 36.000 aus Baden-Württemberg – teilgenommen und anonym die Servicequalität ihres Finanzamtes mit Schulnoten von eins bis sechs bewertet. Im Durchschnitt wurde die Note 2,2 vergeben.

Das Ergebnis der Umfrage ist zwar nicht repräsentativ, gleichwohl liefert es wertvolle Hinweise auf die Erwartungen an die Steuerverwaltung und soll dazu beitragen, den Bürgerservice weiter zu verbessern.



Umfrage dieser unbefriedigenden Situation kommt. Hoffnung macht, dass die baden-württembergische Finanzverwaltung im Rahmen von Pilotprojekten an mehreren Finanzämtern die Digitalisierung vorantreiben will. Erklärtes Ziel ist es hierbei, den Service gegenüber den Bürgern zu verbessern und die Bearbeitungszeiten von Steuererklärungen zu reduzieren.



### Bearbeitung von Einsprüchen

Von rund 36.000 baden-württembergischen Steuerzahlern, die an der Umfrage teilnahmen, haben 20 Prozent in den letzten drei Jahren Einspruch gegen ihren Einkommensteuerbescheid eingelegt. Das sich die Einsprüche in den meisten Fällen gelohnt haben, zeigt die Auswertung der Antworten. Bei 74 Prozent war der Einspruch erfolgreich bzw. teilweise erfolgreich. Nur in 13 Prozent wurde dem Anliegen der Steuerzahler nicht entsprochen. In 11 Prozent der Fälle war das Verfahren noch nicht abgeschlossen bzw. in zwei Prozent der Fälle wurden keine Angaben gemacht.

### Bearbeitungsdauer von Steuererklärungen

Ein wichtiges Element der Befragung war die Bearbeitungsdauer von Einkommensteuererklärungen. Das Ergebnis hat nicht überrascht. Nach wie vor dauert die Bearbeitung von Einkommensteuererklärungen in vielen Fällen zu lange. Der Finanzverwaltung gelingt es trotz zunehmend automatisierter Bearbeitung von Steuererklärungen nicht, die Bearbeitungsdauer zu verkürzen. Dies ist insbesondere für die Steuerzahler ärgerlich, die auf ihre Steuererstattung warten.

Bei 82 Prozent der Einsprüche lag die Bearbeitungsdauer des letzten Einspruchs unter drei Monaten, was durchaus als positiv zu werten ist. Anzumerken ist allerdings auch, dass in dieser Zahl viele Fälle stecken, die auf ein Versehen, eine nachgereichte Unterlage oder einen Zahlendreher bei der Einkommensteuererklärung zurückzuführen sind, bei denen also die Korrektur relativ zügig und ohne weitere Prüfung möglich war.

Seit 2017 verharrt die durchschnittliche Bearbeitungszeit bei 49 Tagen. Im Moment ist noch nicht abzusehen, ob es in den Folgejahren trotz verstärktem EDV-Einsatz zu einer Verbesse-

