

“Reform der Finanz- und Zollverwaltung“

5. August 2019

Sabine Beinschab, MA, MBA

0043 676 700 72 76

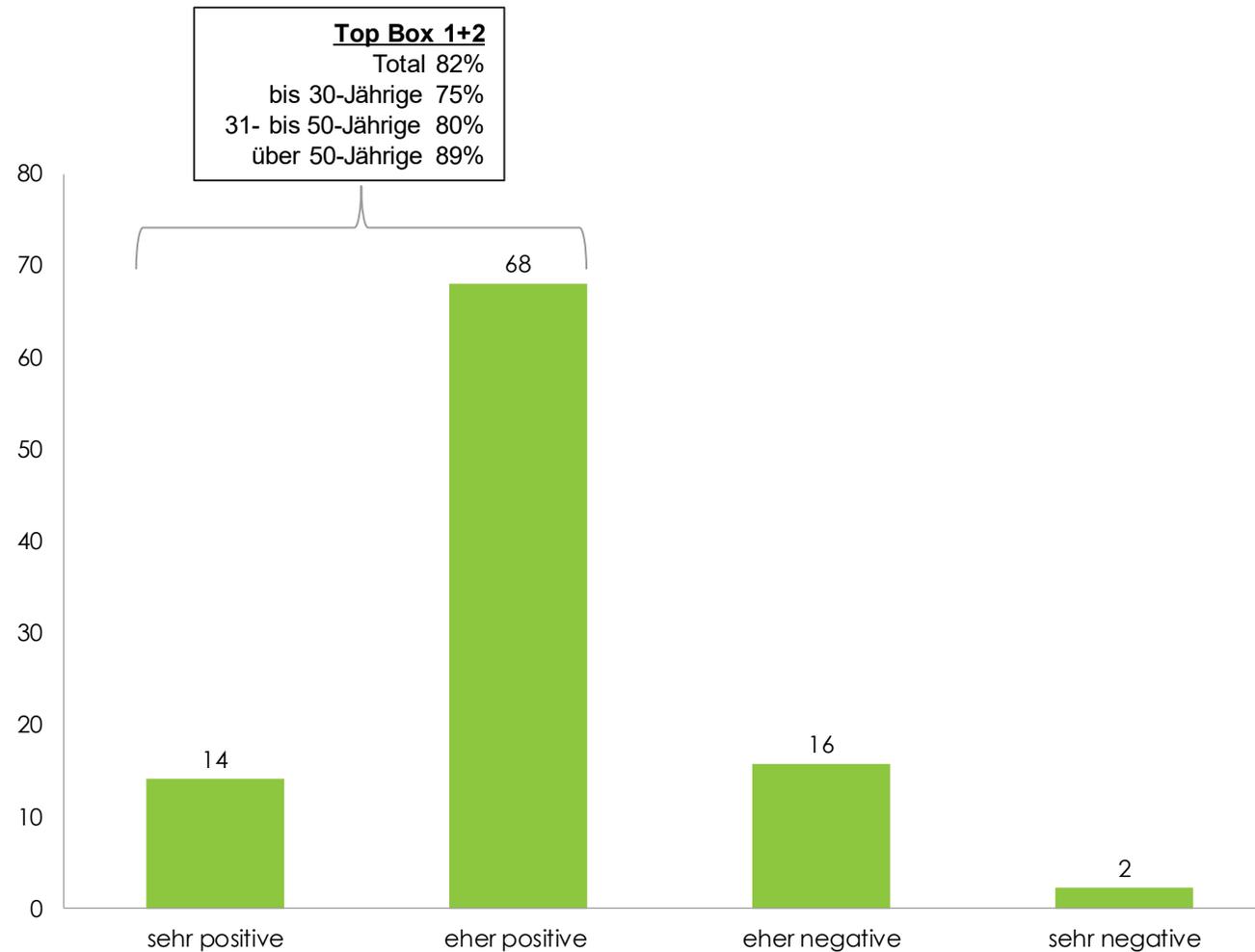
www.researchaffairs.at

sabine.beinschab@researchaffairs.at

Untersuchungsdesign

- n=2.000 Online-Interviews mit ÖsterreicherInnen rep. für die internetaffine Bevölkerung im Alter von 16 bis 69 Jahren.
- Durchführungszeitraum: 19. – 31. Juli 2019
- Schwankungsbreite: max. +/- 2,2%

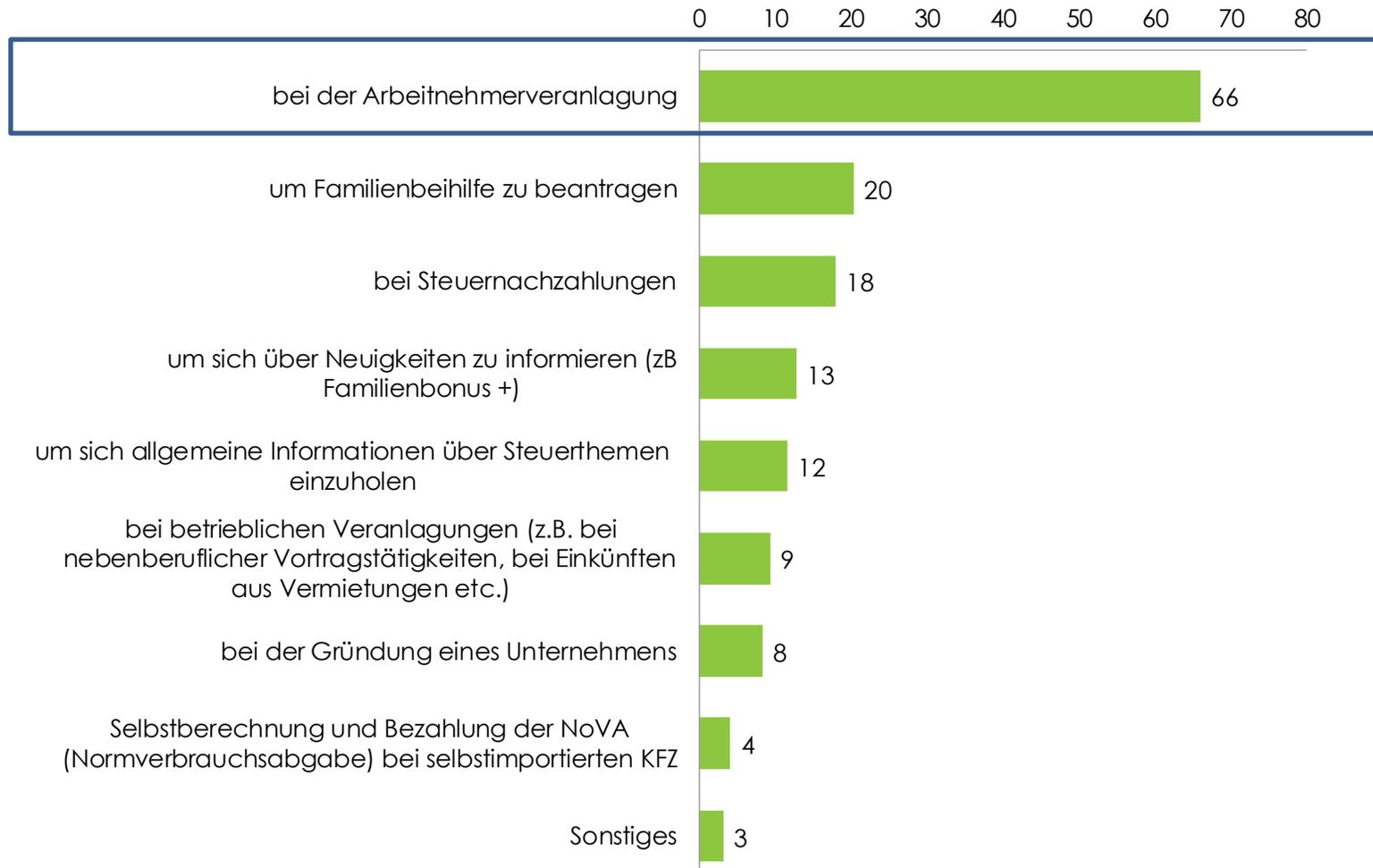
Die persönlichen Erfahrungen mit dem Finanzamt sind mehrheitlich positiv (82%).
Die Zufriedenheit nimmt mit ansteigendem Alter kontinuierlich zu.



n=2000

1. Welche Erfahrungen haben Sie persönlich mit dem Finanzamt?

Die Arbeitnehmerveranlagung ist der häufigste Anlass für einen Kontakt mit dem Finanzamt (66%).

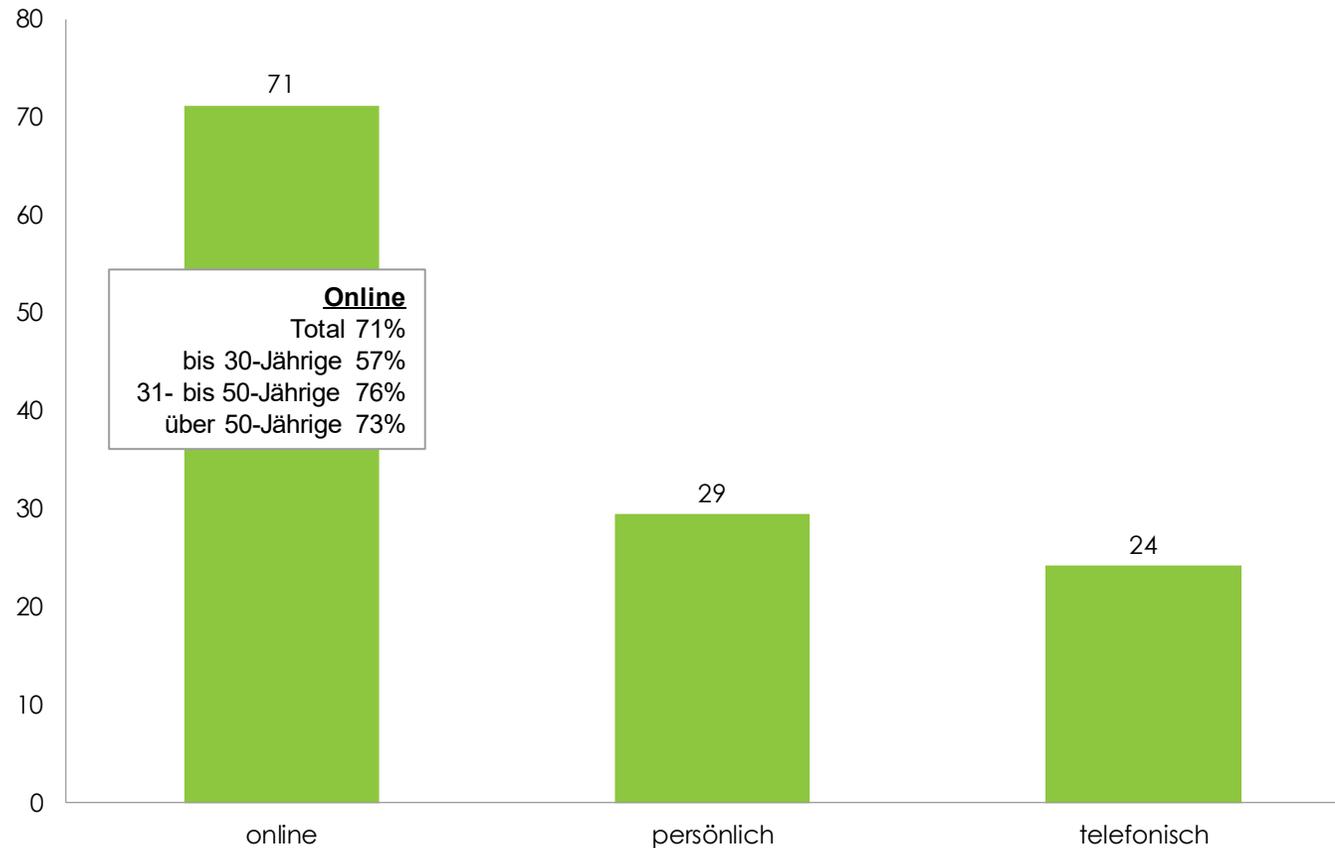


n=2000

2. Wann/In welchen Situationen hatten Sie in der Vergangenheit mit Finanzämtern in Österreich zu tun?
(Mehrfachnennung möglich, rotierte Vorgabe)

%-Werte

Der Großteil der Befragten war innerhalb des letzten Jahres mit dem Finanzamt online im Kontakt. Die Gruppe der 31- bis 50-Jährigen nutzt am öftesten den Online-Kontakt.

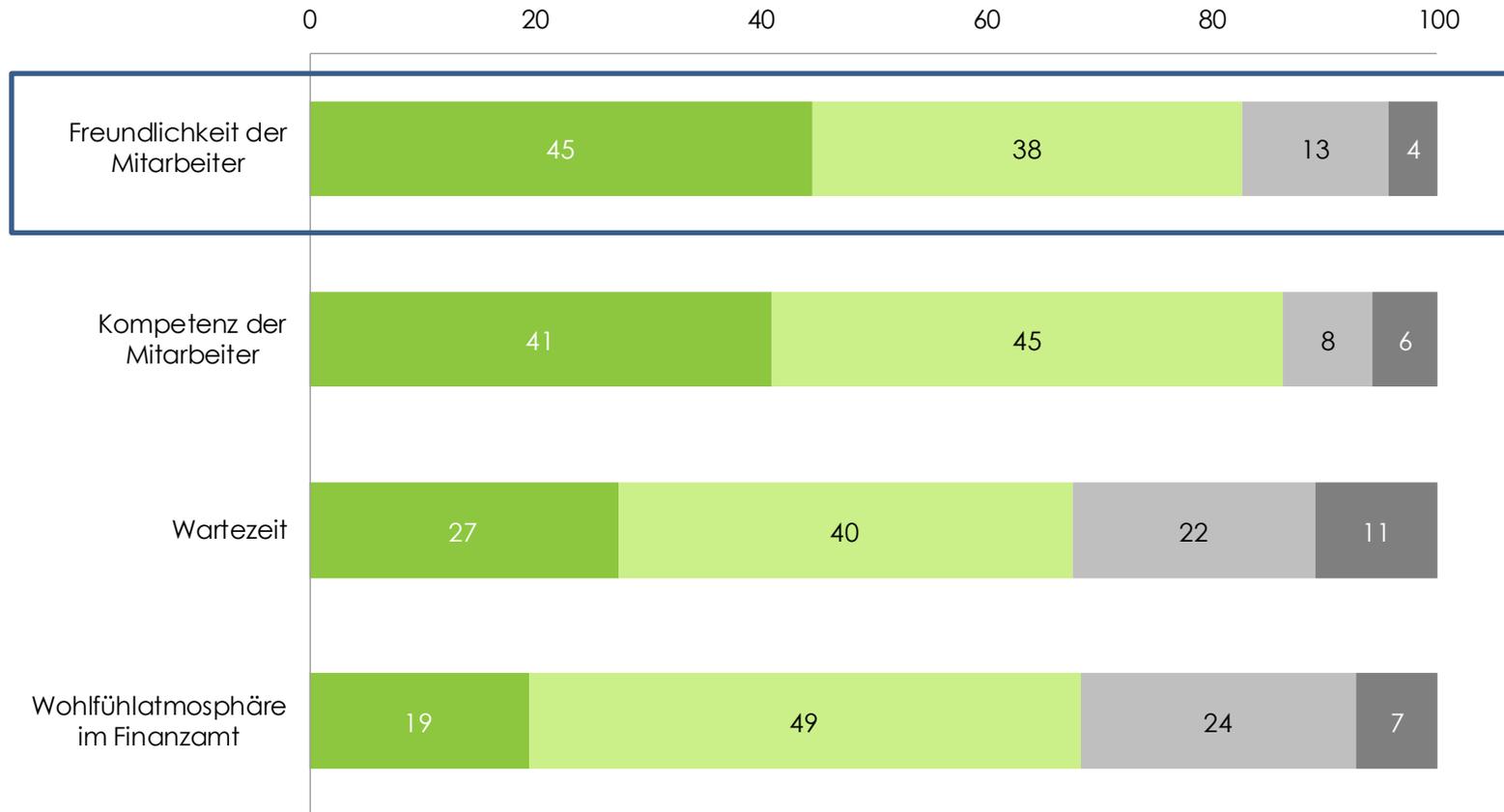


n=2000

3. In welcher Form hatten Sie innerhalb des letzten Jahres Kontakt mit dem Finanzamt?
(Basis: Personen, die in der Vergangenheit mit Finanzämtern laut Frage 2 zu tun hatten; Mehrfachnennung möglich, rotierte Vorgabe)

Persönlich waren die Befragten mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter am zufriedensten.

persönlicher
Kontakt



%-Werte

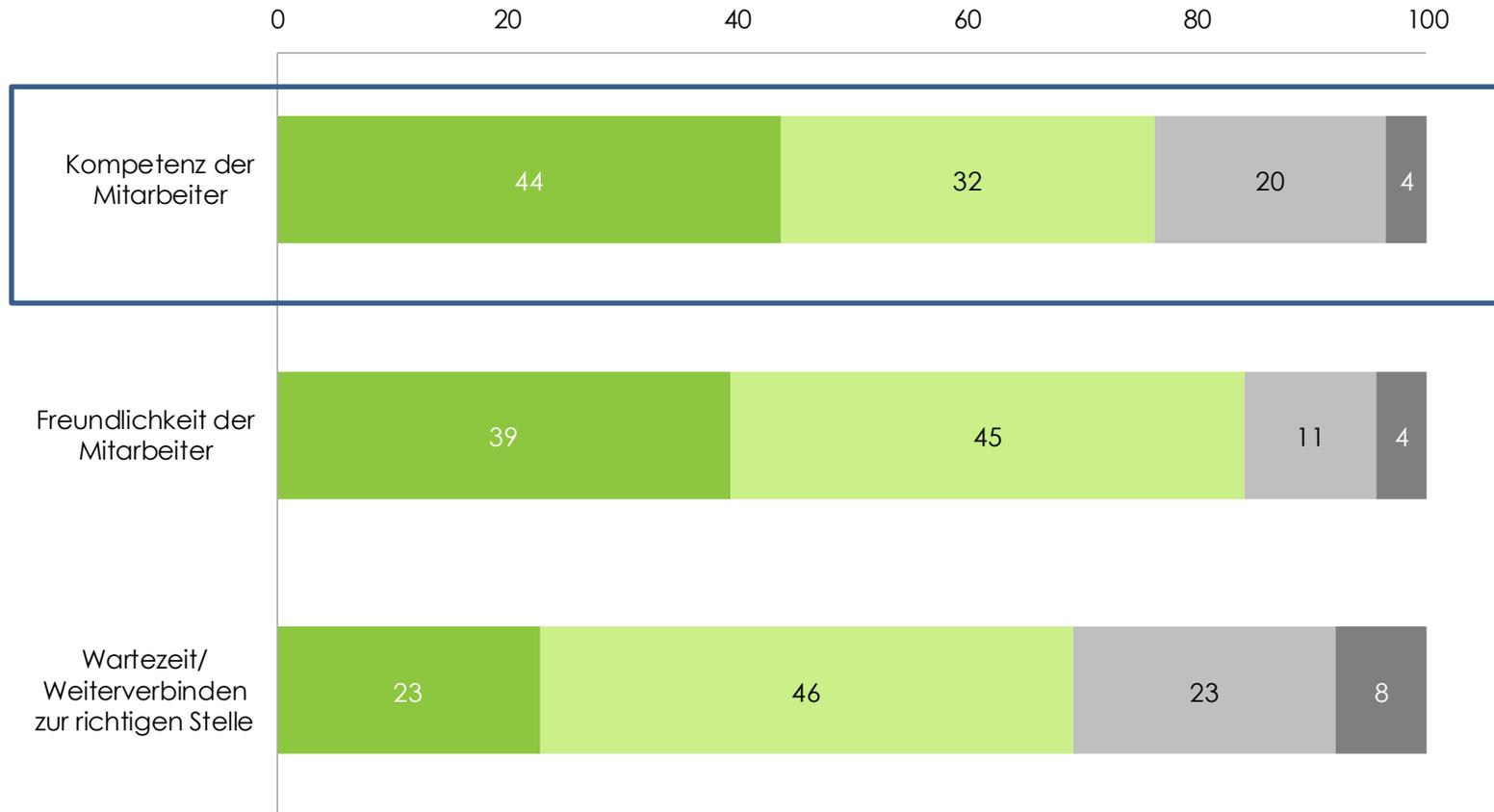
■ sehr zufrieden ■ eher zufrieden ■ eher unzufrieden ■ gar nicht zufrieden

n=580

4. Wie zufrieden waren Sie mit dem persönlichen Kontakt in Hinblick auf folgende Aspekte?
(Basis: Personen, die bereits persönlichen Kontakt mit Finanzämtern laut Frage 3 hatten; rotierte Vorgabe)

Im telefonischen Gespräch sind die Befragten am zufriedensten mit der Kompetenz der Mitarbeiter.

telefonischer Kontakt



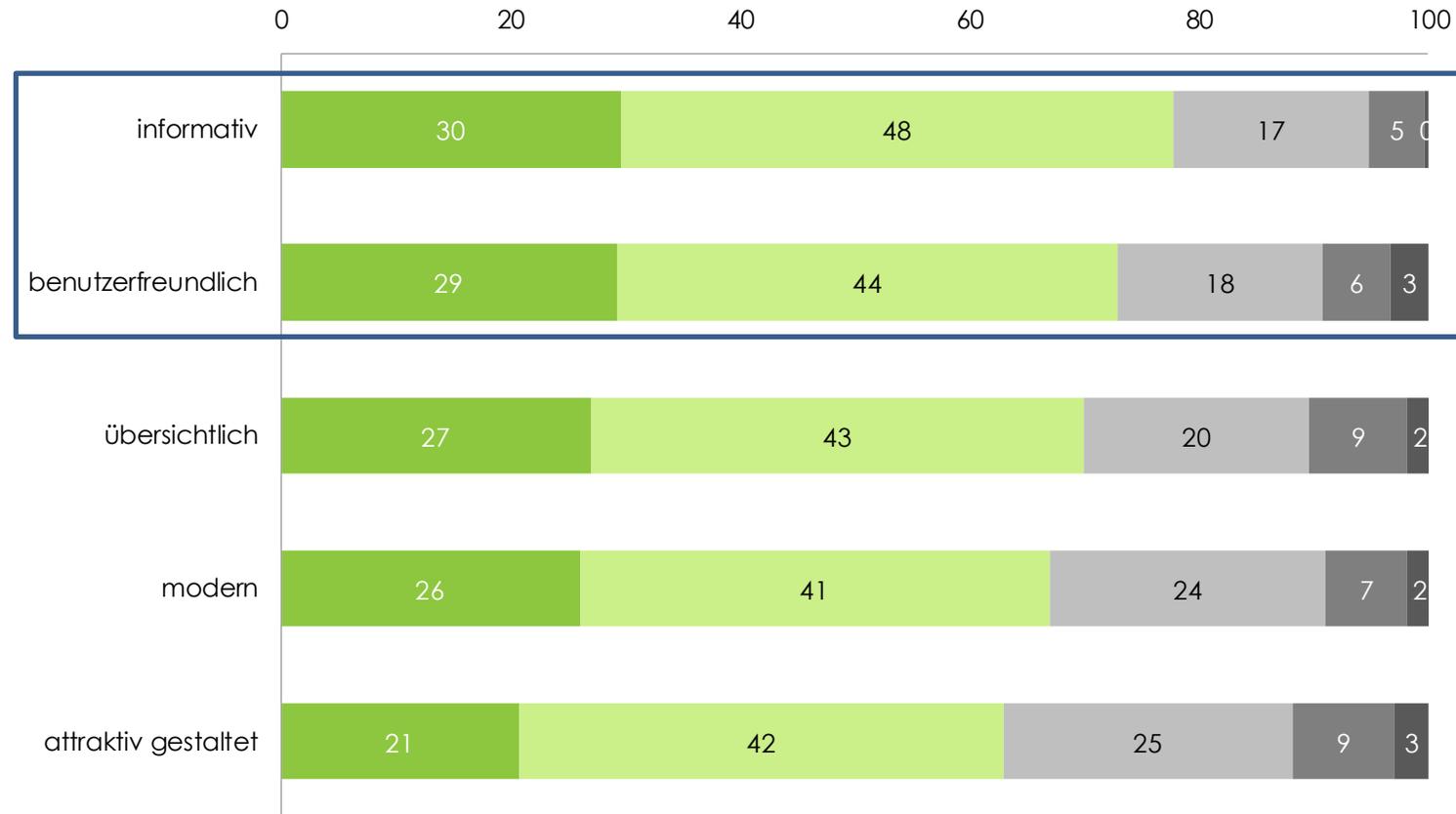
%-Werte

■ sehr zufrieden ■ eher zufrieden ■ eher unzufrieden ■ gar nicht zufrieden

n=480

5. Wie zufrieden waren Sie mit dem telefonischen Kontakt in Hinblick auf folgende Aspekte?
(Basis: Personen, die bereits telefonischen Kontakt mit Finanzämtern laut Frage 3 hatten; rotierte Vorgabe)

Für die Befragten ist FinanzOnline primär informativ (78%) und benutzerfreundlich (73%).



%-Werte

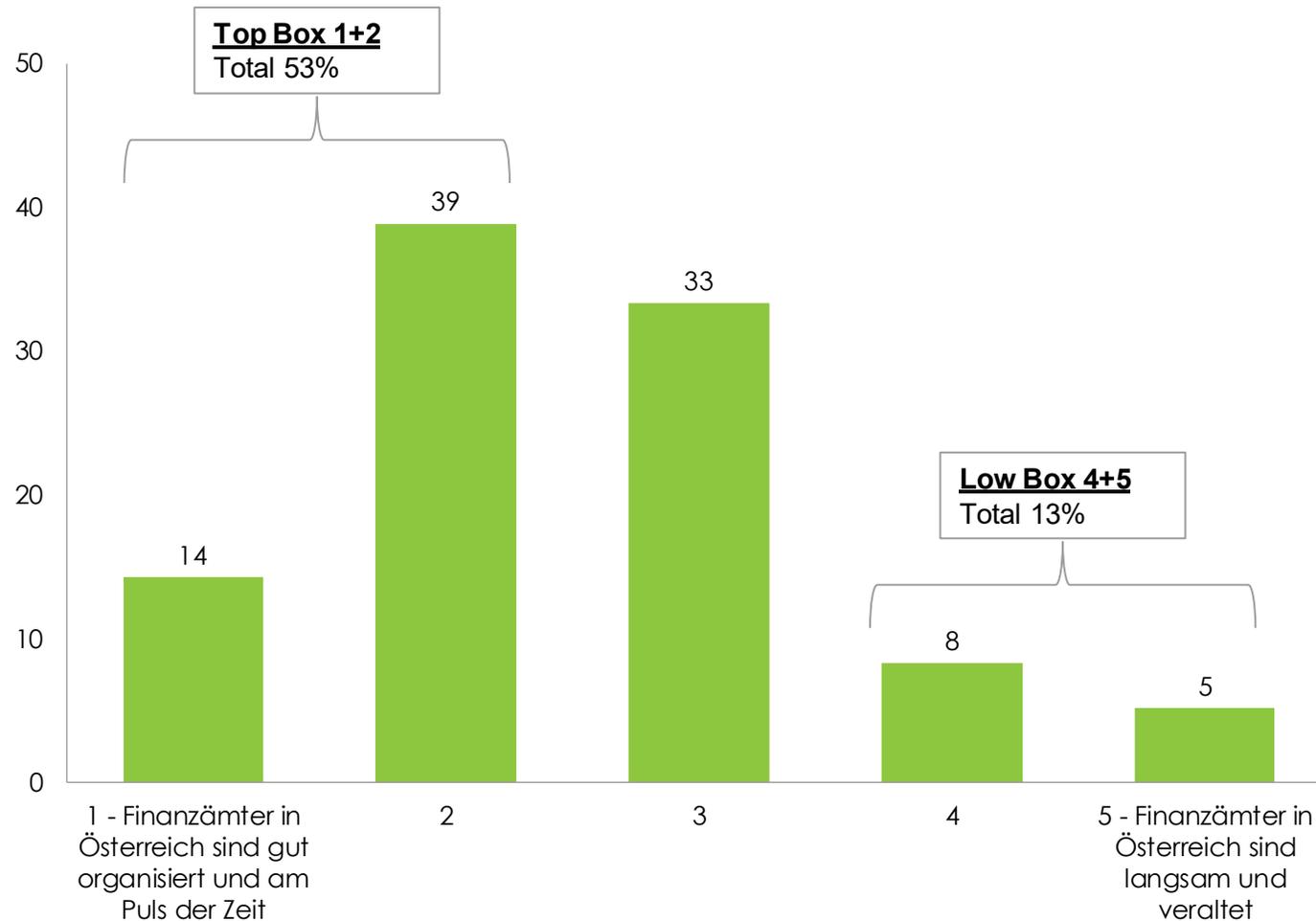
■ trifft sehr zu
 ■ trifft eher zu
 ■ trifft mittelmäßig zu
 ■ trifft eher nicht zu
 ■ trifft gar nicht zu

n=1.080

6. Wie bewerten Sie den FinanzOnline Zugang in Hinblick auf folgende Aspekte?

(Basis: Personen, die bereits online Kontakt mit Finanzämtern laut Frage 3 + Kontakt in Hinblick auf die Arbeitnehmerveranlagung laut Frage 2 hatten; rotierte Vorgabe)

Für 53% der Befragten sind die österreichischen Finanzämter organisiert und am Puls der Zeit.
13% sehen die Finanzämter als veraltet an.

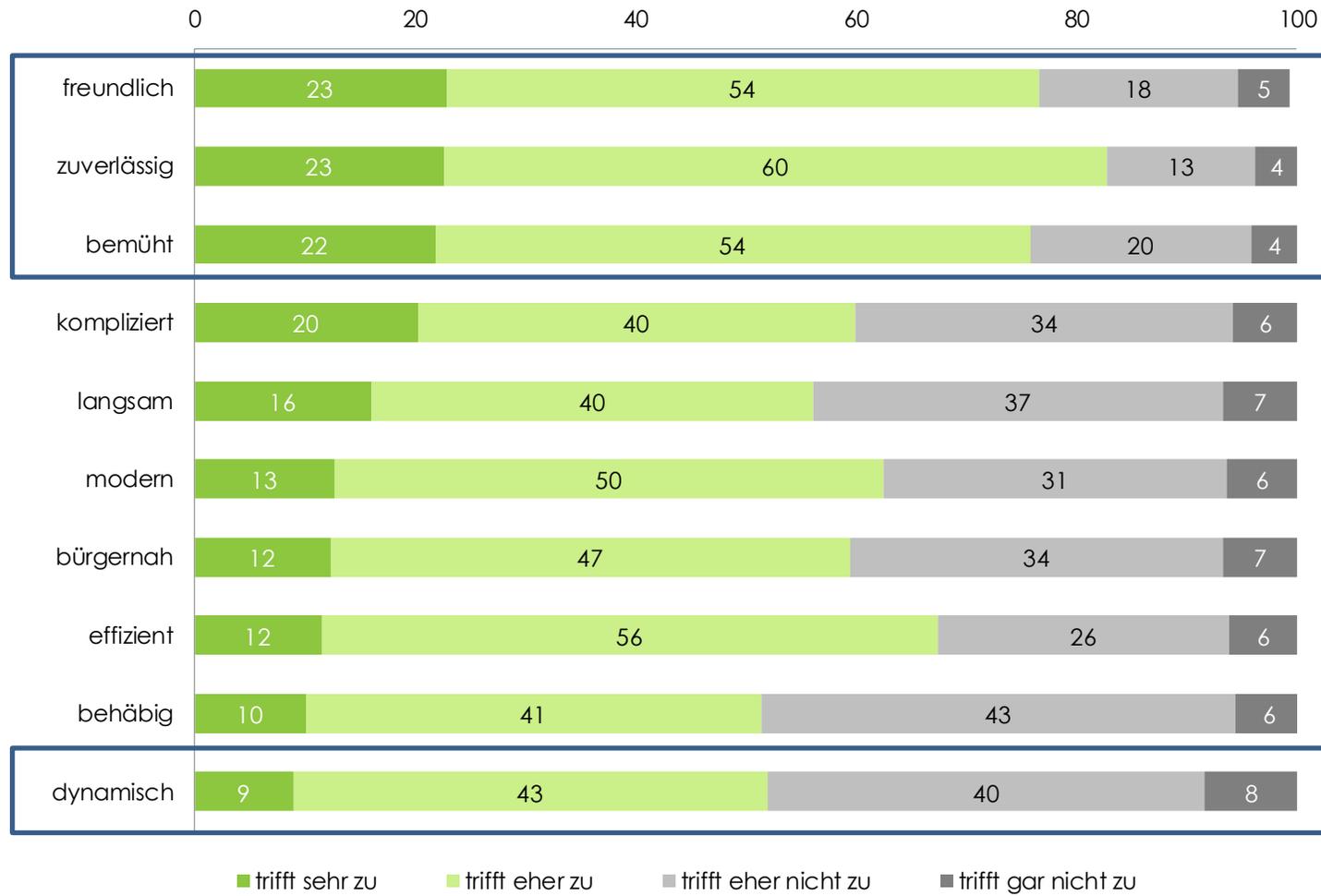


%-Werte

n=2000

7. Wie ist Ihr genereller Eindruck von Finanzämtern in Österreich?

Finanzämter in Österreich werden vor allem als freundlich, zuverlässig und bemüht wahrgenommen. Nur 9% bewerten Österreichs Finanzämter als sehr dynamisch.

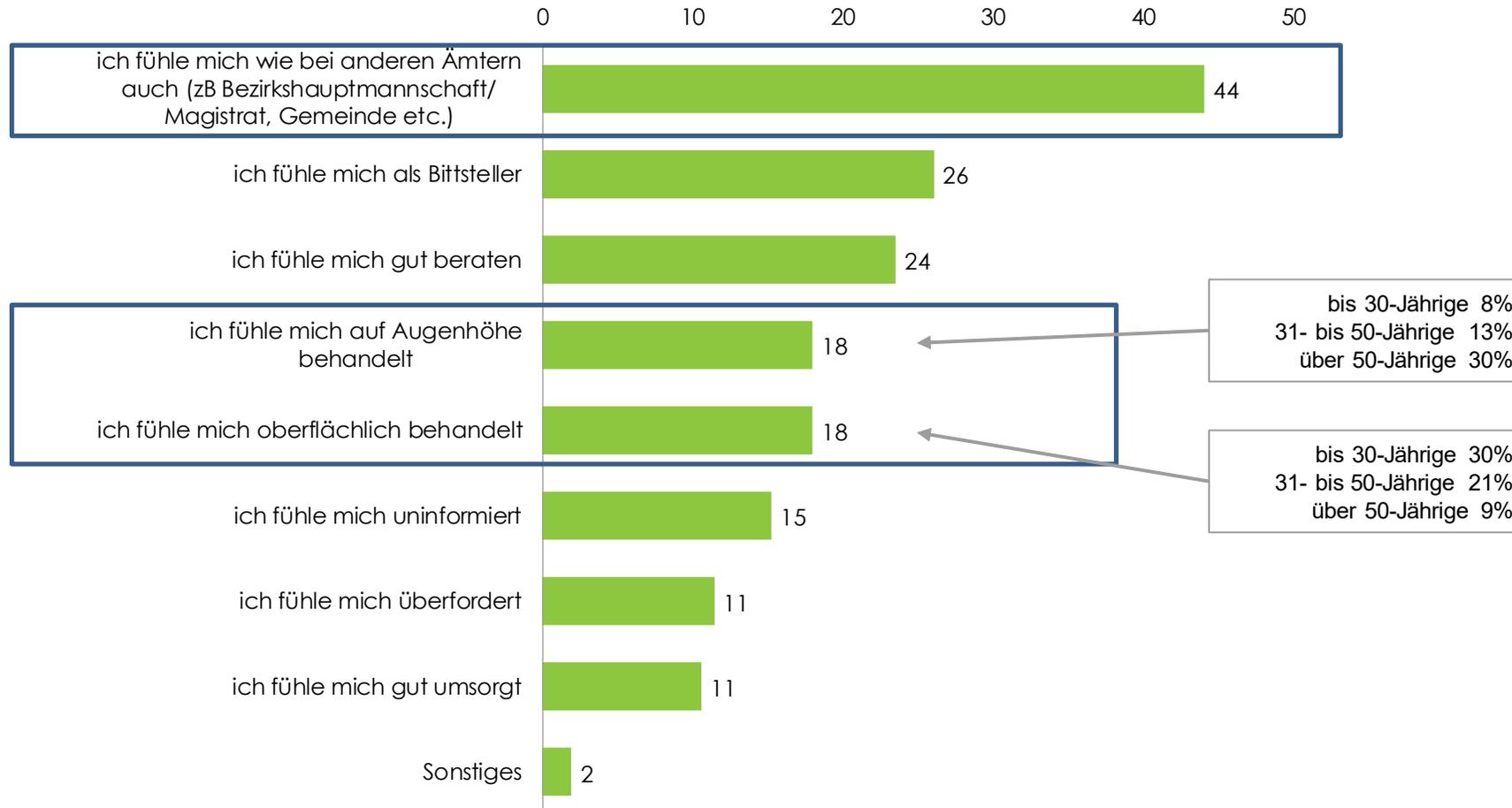


%-Werte

n=2000

8. Wie sehr treffen die folgenden Eigenschaften auf Finanzämter in Österreich zu?

44% der Befragten fühlen sich in Finanzämtern wie bei anderen Behördenstellen. Unter 30-Jährige geben tendenziell häufiger an, oberflächlich und nicht auf Augenhöhe behandelt zu werden.



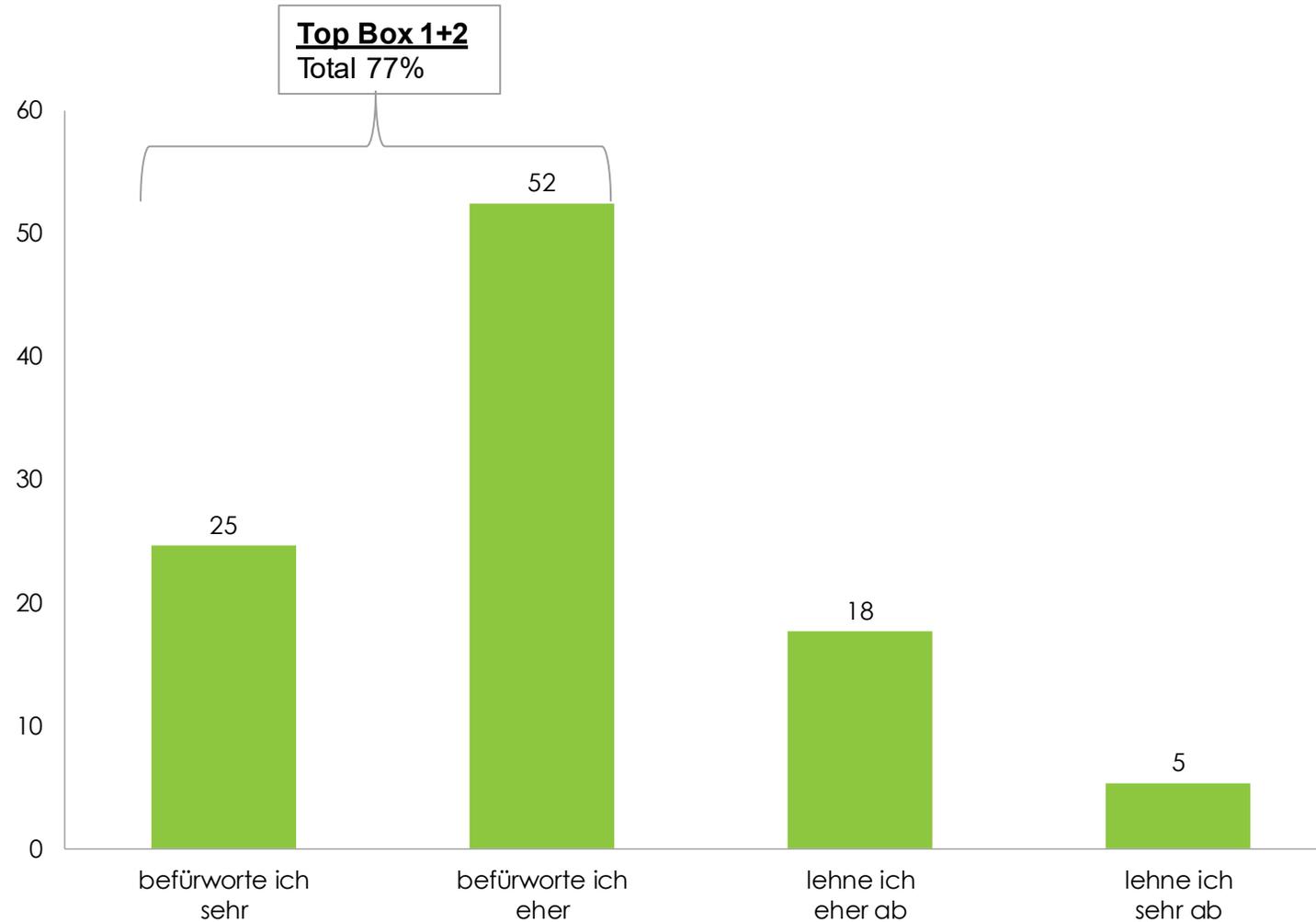
%-Werte

n=1.888

9. Wie fühlen Sie sich, wenn Sie mit einem Finanzamt in Kontakt sind?

(Basis: Personen, die in der Vergangenheit mit Finanzämtern laut Frage 2 zu tun hatten; Mehrfachnennung möglich, rotierte Vorgabe)

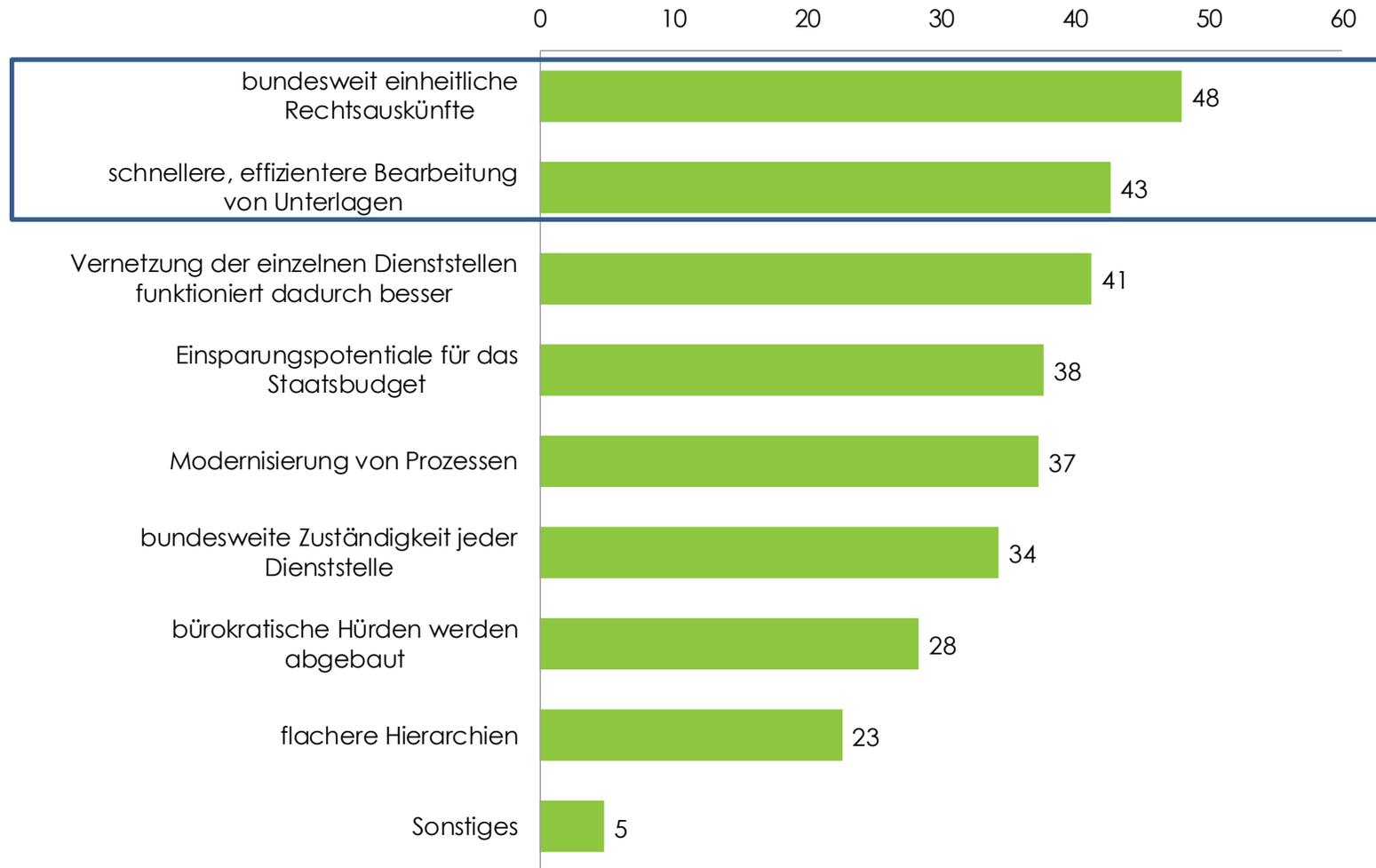
77% der Befragten befürworten die geplante Reform der Finanz- und Zollverwaltung.



n=2000

10. Derzeit liegt ein Initiativantrag zur Modernisierung der Finanz- und Zollverwaltung zur Entscheidung im Parlament. Dabei sollen u.A. die derzeit 40 Finanzämter zu einem „Finanzamt Österreich“ zusammengeführt werden. Dieses dient als „Zentrale“, die bisherigen Standorte in den Regionen bleiben erhalten. Damit wird die Arbeit auf die einzelnen Dienststellen besser verteilt und die Effizienz verbessert. Wie stehen Sie dieser geplanten Reform gegenüber?

Bundesweit einheitliche Rechtsauskünfte und Effizienz werden als meistgenannte Vorteile der Reform der Finanz- und Zollverwaltung angeführt.

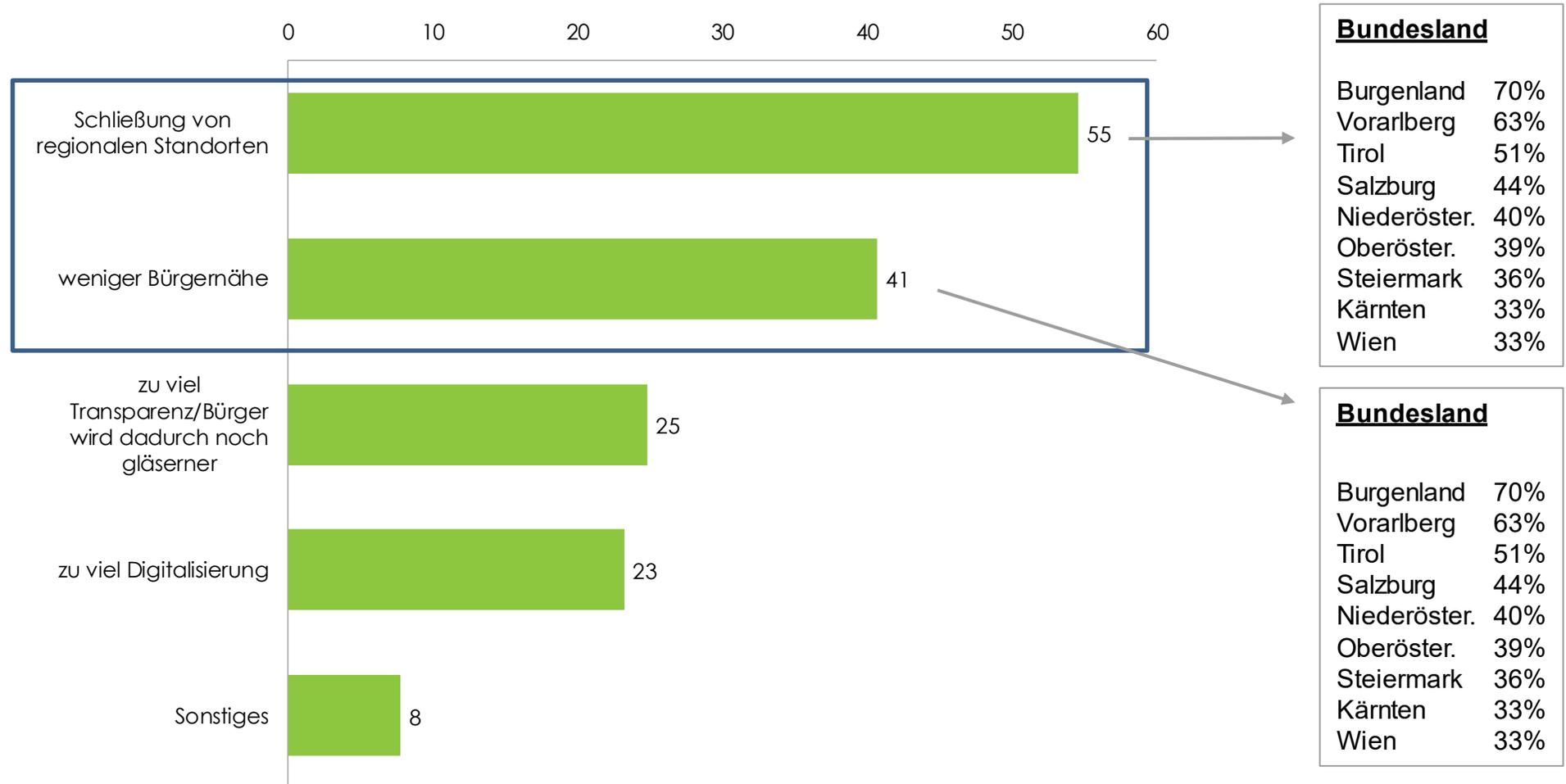


%-Werte

n=2000

11. Welche Vorteile bringt die geplante Reform der Finanz- und die Zollverwaltung aus Ihrer Sicht?
(Mehrfachnennung möglich, rotierte Vorgabe)

Die mögliche Schließung von regionalen Standorten, sowie der Verlust von Bürgernähe stellen die größten Bedenken dar. Diese Ängste sind besonders stark bei Burgenländern und Vorarlbergern ausgeprägt.

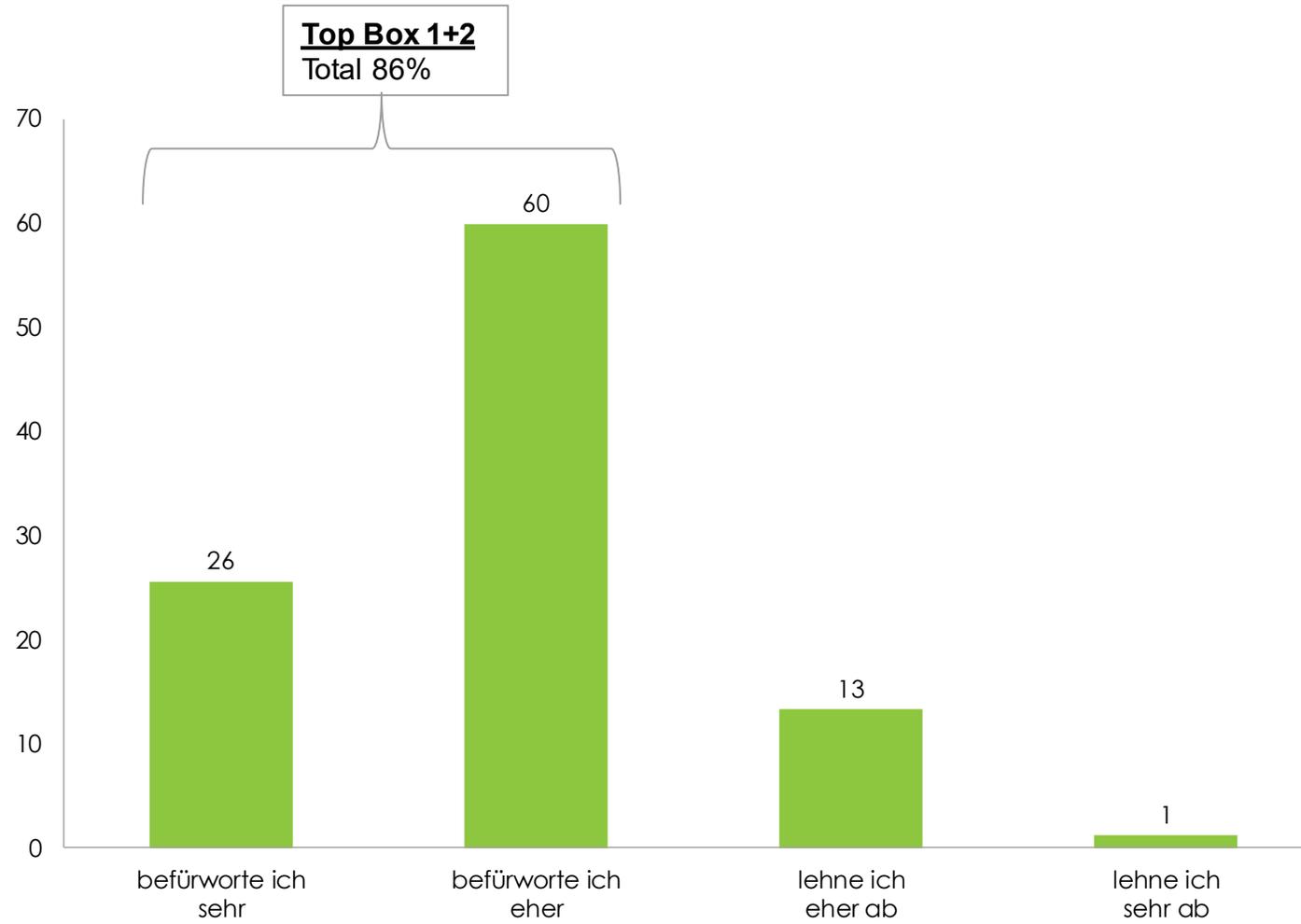


%-Werte

n=2000

12. Gibt es auch Ängste/Bedenken in Zusammenhang mit der geplanten Reform der Finanz- und die Zollverwaltung?
(Mehrfachnennung möglich, rotierte Vorgabe)

86% der Befragten befürworten eine entlastende Tätigkeitsumverteilung.

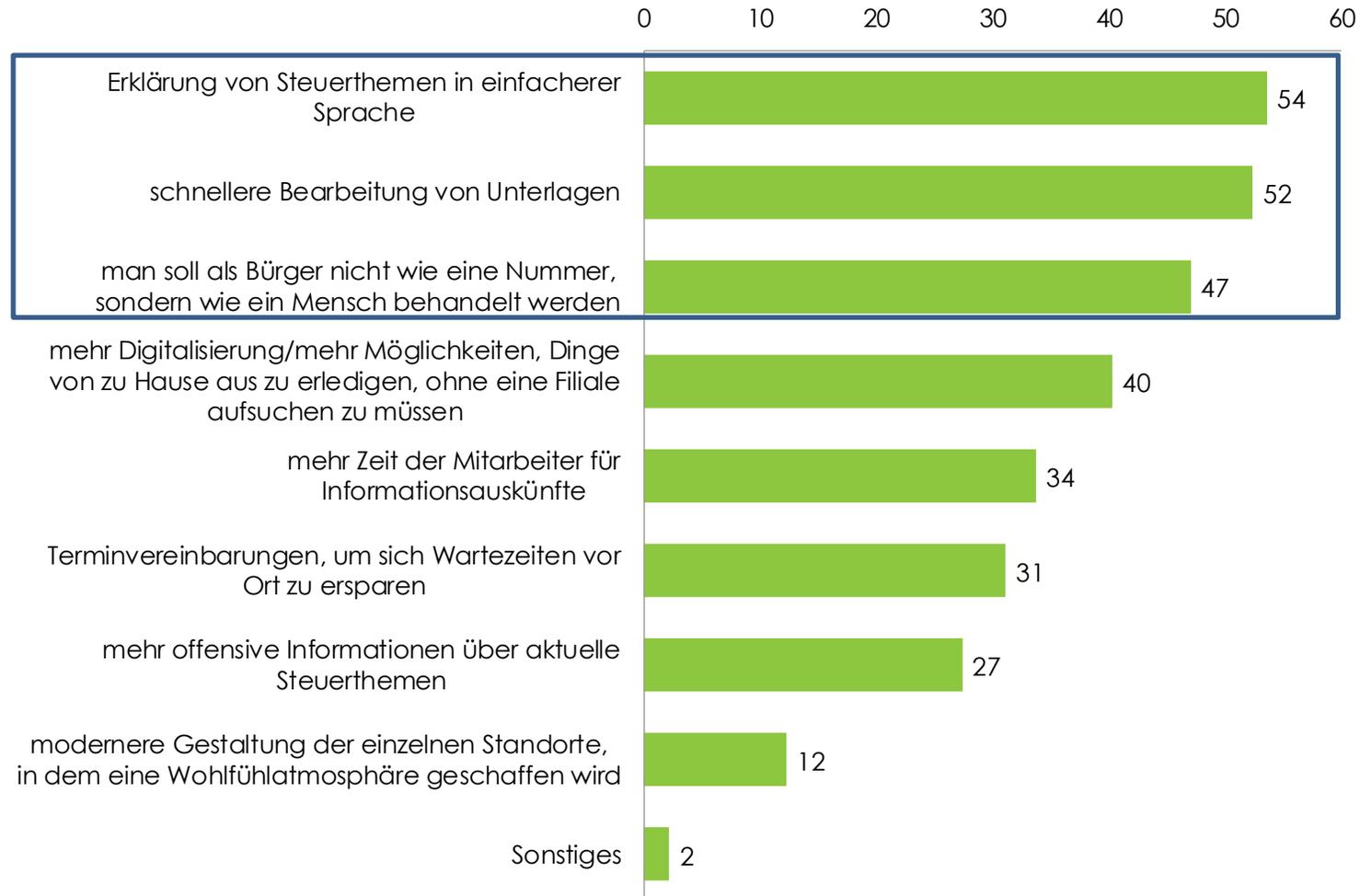


%-Werte

n=2000

13. Durch die Modernisierung der Finanzämter werden auch strukturschwache/ländliche Regionen durch die Beschäftigung von Mitarbeitern gefördert, da die Tätigkeiten der Finanzämter regional verteilt werden können. Das bedeutet, dass Standorte durch die Umverteilung von Tätigkeiten ausgelastet werden und Standorte mit viel Arbeit entlastet werden. Was halten Sie davon?

Eine einfacherer Sprache, eine schnellere Unterlagenbearbeitung sowie ein persönlicher Umgang werden von jedem Zweiten für die Zukunft gewünscht.



%-Werte

n=2000

14. Welche Wünsche haben Sie an ein Finanzamt in Zukunft? Bitte nennen Sie die drei wichtigsten Aspekte.

Zusammenfassung

Zufriedenheit mit den Finanzämtern

- Die Befragten zeigen sich mehrheitlich zufrieden (82%) mit den österreichischen Finanzämtern und kommen vor allem in Sachen Arbeitnehmerveranlagung in Kontakt (66%) mit ihnen.
- Die Kompetenz (41%) und Freundlichkeit (45%) der Mitarbeiter wird besonders positiv aufgenommen.
- Finanzämter in Österreich werden vor allem als freundlich (77%), zuverlässig (83%) und bemüht (76%) wahrgenommen.
Nur 9% bewerten Österreichs Finanzämter jedoch als sehr dynamisch.

Einstellung gegenüber der geplanten Finanz- und Zollverwaltungsreform

- Die geplante Finanz- und Zollverwaltungsreform wird von drei Viertel der Befragten befürwortet.
- 86% bewerten eine Aufgabenumverteilung durch die geplante Finanz- und Zollverwaltung positiv.
- Allerdings hegt ein großer Teil Bedenken bezüglich möglichen Schließungen regionaler Stellen (55%) und weniger Bürgernähe (41%).
- Für die Zukunft wünschen sich die Befragten, dass Steuerthemen einfacher erklärt werden, Unterlagen schneller bearbeitet werden und der Umgang persönlich ist.