



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Hauptabteilung Mehrwertsteuer Partnerbefragung 2015

## Auswertungsbericht

21. Dezember 2015

Ausgewertet von:

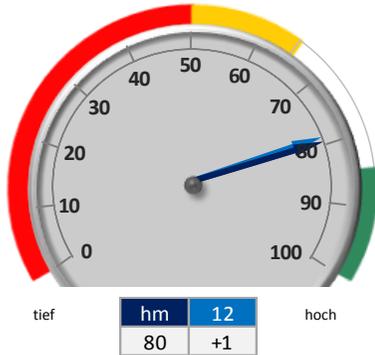
 empiricon

AG für Personal- und  
Marktforschung  
Langmauerweg 12  
CH-3011 Bern



<b>A</b>	Einleitung	<b>3</b>
<b>B</b>	Partnerzufriedenheit	<b>12</b>
<b>C</b>	Übersicht Themengebiete	<b>17</b>
<b>D</b>	Resultate pro Thema	<b>18</b>
<b>E</b>	Methodik	<b>49</b>

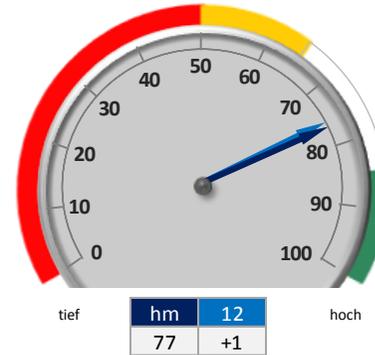
## Gesamtzufriedenheit



## Referenzzufriedenheit



## Partnerzufriedenheitsindex



### Rücklauf:

2015:  
n=1178, 36.0%

2012:  
n=1488, 45.6%

hm Hauptabteilung Mehrwertsteuer

12 Veränderung gegenüber 2012

## Verbesserungspotenziale

Steuerdeklaration	74
Webbasierte Publikationen	74

## Stärken pflegen

Kompetenz	82
Ablauf von Kontrollen	83
Freundlichkeit	85

## Grösste Veränderungen gegenüber 2012

Ablauf von Kontrollen	-2	Webbasierte Publikationen	+4
		Steuerdeklaration	+3
		Erreichbarkeit	+2

- Insgesamt wurden 3'300 steuerpflichtige Unternehmen und Körperschaften oder deren Vertreter angeschrieben. Einige Angeschriebene wollten an der Befragung explizit nicht teilnehmen bzw. haben ihren Fragebogen leer oder zu spät zurückgeschickt, was zu einer neuen Befragungsbasis von 3'275 Personen führte. Von dieser Basis haben insgesamt 1'178 Personen an der Befragung teilgenommen, was einem **Rücklauf von 36%** entspricht. Daraus lässt sich ein aussagekräftiges Bild zur Zufriedenheit der steuerpflichtigen Unternehmen mit der Hauptabteilung Mehrwertsteuer ableiten.
- Die Darstellung des Rücklaufs auf Seite 9 zeigt, wie sich die Antworten auf die einzelnen Kantonsgruppen verteilen.
- Der **Partnerzufriedenheitsindex** ist die zentrale Kenngrösse der Umfrage. Er setzt sich aus zwei Komponenten zusammen, einerseits aus der Gesamtzufriedenheit (erhoben durch die Frage 40), andererseits aus der Referenzzufriedenheit (erhoben durch die beiden Fragen 41 und 42). Für die Hauptabteilung Mehrwertsteuer (HA MWST) liegt der Partnerzufriedenheitsindex, gemessen auf einer Skala von 0 bis 100, bei 77 Punkten. Er hat sich gegenüber der Befragung von 2012 um einen Punkt erhöht.
- Das Thema **Freundlichkeit** wird mit 85 Punkten sehr hoch bewertet und hat sich gegenüber 2012 ebenfalls leicht verbessert (+1). Die befragten Personen sind der Ansicht, dass die Mitarbeitenden der HA MWST freundlich sind und ihre Anliegen ernst nehmen.
- Das Thema **Erreichbarkeit** wird etwas tiefer bewertet (77 Punkte), wobei auch hier im Zeitvergleich mit der Befragung von 2012 eine leichte Erhöhung des Punktwertes (zwischen +1 bis +3 bei den einzelnen Fragen und beim Themenwert) auszumachen ist. Die Befragungsteilnehmenden sind vor allem der Ansicht, dass die Informationen zur Kontaktaufnahme (Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postadressen) einfach zu finden sind und dass sie auf ihre Anfragen innert angemessener Frist eine Rückmeldung erhalten. Etwas tiefer schätzen sie die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden der HA MWST ein sowie die Frage, ob sie wissen, an wen sie sich bei Bedarf wenden können. Zwei Drittel der Personen geben an, dass sie mit der HA MWST hauptsächlich telefonisch Kontakt aufnehmen.
- Das Thema **Kompetenz** der Mitarbeitenden erhält einen hohen Wert von 82 Punkten (+1 Punkt gegenüber 2012). Die dazugehörigen drei Einzelfragen erreichen Werte zwischen 82 und 84 Punkten.
- Die **Homepage** ist das Thema, welches die tiefste Bewertung erhält (73 Punkte, keine Veränderung gegenüber 2012). Vor allem die Frage, ob man sich auf der Homepage der HA MWST gut zurechtfindet, fällt mit 66 Punkten etwas ab.

- Etwas ein Drittel der Befragungsteilnehmenden hat angegeben, die **webbasierten Publikationen** bereits verwendet zu haben. Das Thema wurde mit 74 Punkten bewertet und hat sich damit im Vergleich zu 2012 signifikant verbessert (+4 Punkte). Dabei ist zu beachten, dass sich das Thema 2012 auf die Online-Merkblätter im PDF-Format bezog und nicht auf die heutigen webbasierten Publikationen. Daraus resultierte eine leicht veränderte Fragestellung für die Befragung 2015. Wenn die Befragten die Wahl hätten, würden aktuell etwas mehr Personen die früheren Online-Merkblätter im PDF-Format gegenüber den heutigen webbasierten Publikationen bevorzugen (42% gegenüber 38%). Bei den Fragen, ob die webbasierten Publikationen einfach zu verstehen sind und ob man sich damit gut zurechtfindet, sehen die Befragten nach wie vor Raum für Verbesserungen (69 und 65 Punkte). Hoch bewertet wird dafür die Aktualität der webbasierten Publikationen (81 Punkte).
- Das Thema **Steuerdeklaration** wird – ähnlich wie die webbasierten Publikationen – zwar eher tief bewertet, weist aber ebenfalls eine signifikante Verbesserung gegenüber 2012 auf (74 Punkte, +3). Von den drei dazugehörigen Einzelfragen wird jene, ob die Deklaration der MWST mit angemessenem Zeitaufwand möglich ist, am höchsten bewertet (78 Punkte, +3). Die Fragen nach den gesamten administrativen Kosten (zeitlicher Aufwand, externe Beratung, Verwaltungsaufwand) wird am tiefsten bewertet (71 Punkte, +3). Die ausserhalb des Themas stehende Einzelfrage, ob die MWST alles unternimmt, um die administrativen Kosten der Steuerpflichtigen zu minimieren, schneidet mit 69 Punkten zwar relativ tief ab, weist aber gegenüber der letzten Befragung eine *markante* Verbesserung von 6 Punkten auf. Dies ist als Erfolg zu werten. Wichtig zu wissen ist, dass 56% der Befragten angeben, sich für die Deklaration der MWST immer oder gelegentlich extern beraten zu lassen.
- 89 Befragungsteilnehmende oder 8% haben das neue Programm zur **Online-Abrechnung** als ausgewählte Pilotkunden verwendet. Es wird mit 91 Punkten sehr gut bewertet. Sowohl das einfache Ausfüllen der Online-Abrechnung, als auch die Installation des Programms erhalten sehr hohe Werte. Trotz der hohen Akzeptanz zeigen die offenen Bemerkungen zu diesem Thema, dass aus Kunden- bzw. Partnersicht Verbesserungsmöglichkeiten bestehen. Oft genannt wird dabei das Thema «Runden der Rappen». Stellvertretend für mehrere Kommentare sei hier folgendes Statement zitiert: *«Das Formular rundet am Schluss auf 5 Rappen genau. Dies verursacht für uns einen Mehraufwand, da unser Abrechnungsprogramm genau abrechnet in Rappenschritten. Ausserdem ist es wenig übersichtlich und Einzahlungsscheine können nicht nachträglich nochmals gedruckt werden.»*
- Insgesamt haben 14% der Befragungsteilnehmenden angegeben, dass bei ihnen in den vergangenen 12 Monaten eine MWST-Kontrolle durchgeführt wurde. Diese Personen haben das Thema **Ablauf von Kontrollen** mit einem hohen Wert von 83 Punkten bewertet (-2 Punkte gegenüber 2012). Insbesondere sehr gute Werte erhalten die Einzelfragen, ob die Steuerpflichtigen während der Kontrolle mit dem nötigen Respekt behandelt wurden (88 Punkte), und ob sie auch über den weiteren Verlauf nach der Kontrolle gut informiert worden seien (85 Punkte). Bei der Auswertung der Kantonsgruppen fällt die Gruppe AG/AI/AR/SH mit 59 Punkten (-17 Punkte) nach unten ab, wobei dieser Wert durch eine *kleine Gruppe von 6 Personen* zustande gekommen ist.

### Fazit

- Die Bewertungen der Partnerbefragung 2015 fallen mehrheitlich in den weissen bis grünen Bereich (mittel bis hoch positive Beurteilung, Mittelwerte von 65 Punkten und höher). Insbesondere sind über die verschiedenen Fragen nur wenige rote, d. h. negative Werte auszumachen. Ebenfalls positiv zu werten ist die Tatsache, dass sich der Grossteil der Themen und Einzelfragen gegenüber der Befragung von 2012 leicht oder sogar signifikant verbessert hat. Alles in allem kann man daher von einer positiven Bewertung für die HA MWST sprechen.
- Die Themen mit den höchsten Werten sind die Freundlichkeit und die Online-Abrechnung. Die Themen mit den tiefsten Werten sind die Homepage, die webbasierten Publikationen und die Steuerdeklaration.
- Betrachten wir die Veränderungen zu 2012, ergibt sich folgendes Bild: Der Wert des Partnerzufriedenheitsindex und somit die Zufriedenheit mit der HA MWST haben im Vergleich zu 2012 leicht zugenommen (+1). Die Bewertung des Ablaufs der Kontrollen hat als einziges Thema im Vergleich zu 2012 abgenommen (-2). Die Homepage wird gleich beurteilt wie 2012. Die webbasierten Publikationen werden besser bewertet, als die im 2012 verfügbaren Informationsbroschüren (+4, aktualisierte Fragestellung, Fragetexte wurden angepasst). Die Beurteilung der Freundlichkeit (+1), der Erreichbarkeit (+2), der Kompetenz (+1) und der Steuerdeklaration (+3) haben im Vergleich zu 2012 ebenfalls zugenommen. Über alles gesehen hat ein Thema in der Beurteilung durch die Befragten abgenommen, ein zweites Thema ist gleich geblieben und fünf Themen haben sich im Vergleich zu 2012 verbessert.
- Diese Resultate gilt es in einem nächsten Schritt detaillierter anzuschauen und mit weiteren Daten, insbesondere mit der Einflussanalyse (Portfolio) zu verknüpfen.
- Grundsätzlich gilt: Ein Thema mit einem hohen Einfluss (auf den Partnerzufriedenheitsindex) und einem hohen Mittelwert ist eine Stärke. Ein Thema mit einem hohen Einfluss, aber einem tiefen Mittelwert weist auf ein mögliches Verbesserungspotenzial hin. Die detaillierten Ausführungen hierzu finden sich auf den Seiten 15 und 16. Wenn es der HA MWST gelingt, bei den Themen mit hohem Einfluss die Werte zu verbessern, resultiert daraus eine überdurchschnittliche Steigerung der Partnerzufriedenheit. Mit anderen Worten: Bei diesen Themen ist die Hebelwirkung für Verbesserungen am grössten.

Die Bewertungen werden als **Punktwerte** zwischen 0 und 100 (Mittelwert) ausgewiesen. Sie kennzeichnen den Grad der Zustimmung zu einer Aussage. Als Lesehilfe sind die Werte farblich wie folgt hinterlegt:

- Hohe positive Beurteilung  
(absolute Beurteilung von 85 oder mehr)
- Mittlere positive Beurteilung  
(absolute Beurteilung von 65 bis 84)
- Geringe positive Beurteilung  
(absolute Beurteilung von 50 bis 64)
- Geringe bis hohe negative Beurteilung  
(absolute Beurteilung von weniger als 50)

- Signifikanter Unterschied zwischen der Bewertung der beiden Messzeitpunkte ( $p < 0.05$ )  
(nur auf Gesamtebene)

hm	Hauptabteilung Mehrwertsteuer
12	Veränderung gegenüber 2012
bm	Benchmark
e	Einfluss
mw	Mittelwert
h	Handlungsbedarf
*	Nicht ausweisbar

Der **Benchmark** weist den Mittelwert der höheren 50% der Werte aus („die obere Hälfte der Antworten“).

Der **Einfluss auf den Partnerzufriedenheitsindex** zeigt auf, wie stark der Einfluss bzw. die Wirkung auf den Partnerzufriedenheitsindex ist.

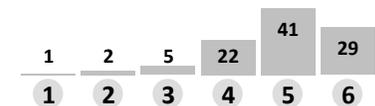
Bedeutung der Werte:

- Kein Einfluss
- + Geringer Einfluss
- ++ Mittlerer Einfluss
- +++ Grosser Einfluss

n: Anzahl Nennungen

Wo möglich ist die **prozentuale Verteilung der Antworten** angegeben. Von links nach rechts gelten die folgenden Ausprägungen:

- 1 stimme gar nicht zu
- 2 stimme grösstenteils nicht zu
- 3 stimme eher nicht zu
- 4 stimme eher zu
- 5 stimme grösstenteils zu
- 6 stimme voll zu



- Die Hauptabteilung Mehrwertsteuer hat 2012 erstmals eine Partnerbefragung durchführen lassen, um die Zufriedenheit der steuerpflichtigen Partnerunternehmen mit der Arbeit der Hauptabteilung Mehrwertsteuer zu eruieren. 2015 hat die Hauptabteilung Mehrwertsteuer beschlossen, die Partnerbefragung zu wiederholen.
- Die methodischen Grundlagen von 2012 wurden für die Befragung von 2015 im Wesentlichen übernommen:
  - Der Fragebogen von 2012 wurde grösstenteils beibehalten und partiell aktualisiert.
  - Von den bei der Hauptabteilung Mehrwertsteuer hinterlegten Partneradressen wurde analog zu 2012 eine Zufallsstichprobe von ca. 36'000 Adressen an empiricon übermittelt. Damit baute empiricon anhand verschiedener Kriterien eine Stichprobe von insgesamt 3'300 Adressen auf. Ein detaillierter Stichprobenplan wurde zusammen mit den Ergebnisobjekten an die Hauptabteilung Mehrwertsteuer geliefert.
  - Die Befragung wurde wiederum in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch realisiert.
  - Wie 2012 wurde auch 2015 eine kombinierte Online-Papier-Erhebung durchgeführt: Die Befragungsteilnehmenden hatten die Wahl und konnten mit einem Papier-Fragebogen oder über einen Online-Fragebogen mit persönlichem Zugangscode teilnehmen.
- Die Befragung fand vom **16.10.2015 bis zum 25.11.2015** statt. Um einen möglichst hohen Rücklauf zu generieren, wurde am 3.11.2015 an alle Befragungsteilnehmenden ein erster Reminderbrief verschickt. Am 19.11.2015 wurde an die fünf Kantonsgruppen (1) VS/FR (deutschsprachig), (2) BE/FR/VS/NE (französischsprachig), (3) LU/NW/OW/ZG, (4) AG/AI/AR/SH sowie (5) GE/JU ein zweiter Reminder versandt.
- Für Fragen stand während der gesamten Erhebungszeit eine von empiricon betriebene **Telefon-** und **E-Mail-Hotline** zur Verfügung.
- Die Befragung fand **anonym** statt. Die Hauptabteilung Mehrwertsteuer erhielt die Resultate in zusammengefasster Form.
- Als **Ergebnisobjekte** wurden ein grosser Auswertungsbericht, eine Mittelwertstabelle als Matrix, sowie eine Excel-Datei mit allen offenen Kommentaren (anonymisiert und nach Fragen und statistischen Kriterien geordnet) geliefert.

## Rücklauf

■ Grundgesamtheit (Anzahl verschickte Fragebogen)	<b>3300</b>
■ wollten explizit nicht teilnehmen	<b>-20</b>
■ leer zurückgeschickt	<b>-1</b>
■ zu spät eingetroffen	<b>-4</b>
<b>Neue Basis</b>	<b>3275</b>

	versandt	erhalten	
		abs.	in %
Deutschschweiz:			
■ BS, SO, TG, UR	381	132	34.6%
■ BL, GL, SZ, GR	264	85	32.2%
■ BE, SG, FR, VS	499	161	32.3%
■ ZH	588	150	25.5%
■ LU, NW, OW, ZG	356	97	27.2%
■ AG, AI, AR, SH	247	70	28.3%
Italienische Schweiz:			
■ GR, TI	178	72	40.4%
Westschweiz:			
■ VD	243	70	28.8%
■ BE, FR, VS, NE	257	80	31.1%
■ GE, JU	262	86	32.8%
ohne Angabe der Kantonszugehörigkeit		175	
<b>Rücklaufquote</b> (erhaltene Fragebogen)	<b>3275</b>	<b>1178</b>	<b>36.0%</b>

## Datenbasis

Stellung ggü. Hauptabt. MWST	absolut	in %
■ MWST-Verantwortliche eines Unternehmens/einer Org.	888	76.4%
■ Steuervertreter	174	15.0%
■ Anderes	101	8.7%
<b>Total</b>	<b>1163</b>	

Branche	absolut	in %
■ Finanzbereich/Versicherungswesen	91	9.4%
■ Transportwesen/Luftverkehr	22	2.3%
■ Telekommunikation/elektr. Dienstleistungen	31	3.2%
■ Gemeinwesen	88	9.1%
■ Gesundheitswesen	70	7.3%
■ Sport und Kultur	48	5.0%
■ Baugewerbe	186	19.3%
■ Liegenschaftsverwaltung/Immobilien	36	3.7%
■ Weitere Dienstleistungen	102	10.6%
■ Bildung/Forschung/Entwicklung	19	2.0%
■ Hotel- und Gastgewerbe	35	3.6%
■ Urproduktion (Landwirtschaft, Forstwirtschaft, Gärtnerei etc.)	8	0.8%
■ Detailhandel	46	4.8%
■ Anderes	181	18.8%
<b>Total</b>	<b>963</b>	

## Datenbasis (Fortsetzung)

Abrechnungsmethode	absolut	in %
■ effektive Abrechnungsmethode	596	61.5%
■ Saldosteuersatz	255	26.3%
■ Pauschalsteuersatz	118	12.2%
<b>Total</b>	<b>969</b>	

Im Schweizer MWST-Register eingetragen ...	absolut	in %
■ seit 6 Monaten oder weniger	38	3.8%
■ länger als 6 Monate	966	96.2%
<b>Total</b>	<b>1004</b>	

Umsatzkategorie	absolut	in %
■ bis und mit CHF 250'000.--.	309	31.2%
■ über CHF 250'000.-- bis CHF 1 Mio.	259	26.2%
■ über CHF 1 Mio. bis CHF 5 Mio.	164	16.6%
■ über CHF 5 Mio. bis CHF 10 Mio.	44	4.4%
■ über CHF 10 Mio. bis CHF 50 Mio.	61	6.2%
■ über CHF 50 Mio. bis CHF 100 Mio.	29	2.9%
■ über CHF 100 Mio.	83	8.4%
■ Das Unternehmen/die Org. wurde erst 2015 gegründet.	40	4.0%
<b>Total</b>	<b>989</b>	

Anzahl Mitarbeitende	absolut	in %
■ 1-4 Mitarbeitende	564	49.3%
■ 5-9 Mitarbeitende	187	16.3%
■ 10-49 Mitarbeitende	198	17.3%
■ 50-249 Mitarbeitende	121	10.6%
■ 250-999 Mitarbeitende	56	4.9%
■ 1'000 und mehr Mitarbeitende	19	1.7%
<b>Total</b>	<b>1145</b>	

Operative Ebene

Strategische Ebene

Langfristiges Ziel

A

Einzelthemen

- Freundlichkeit
- Erreichbarkeit
- Kompetenz
- Homepage
- Webbasierte Publikationen
- Steuerdeklaration
- Onlineabrechnung
- Ablauf von Kontrollen

Gesamtzufriedenheit  
(Frage 40)

Partnerzufriedenheitsindex

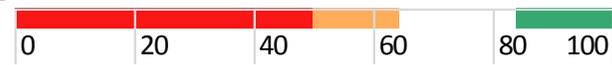
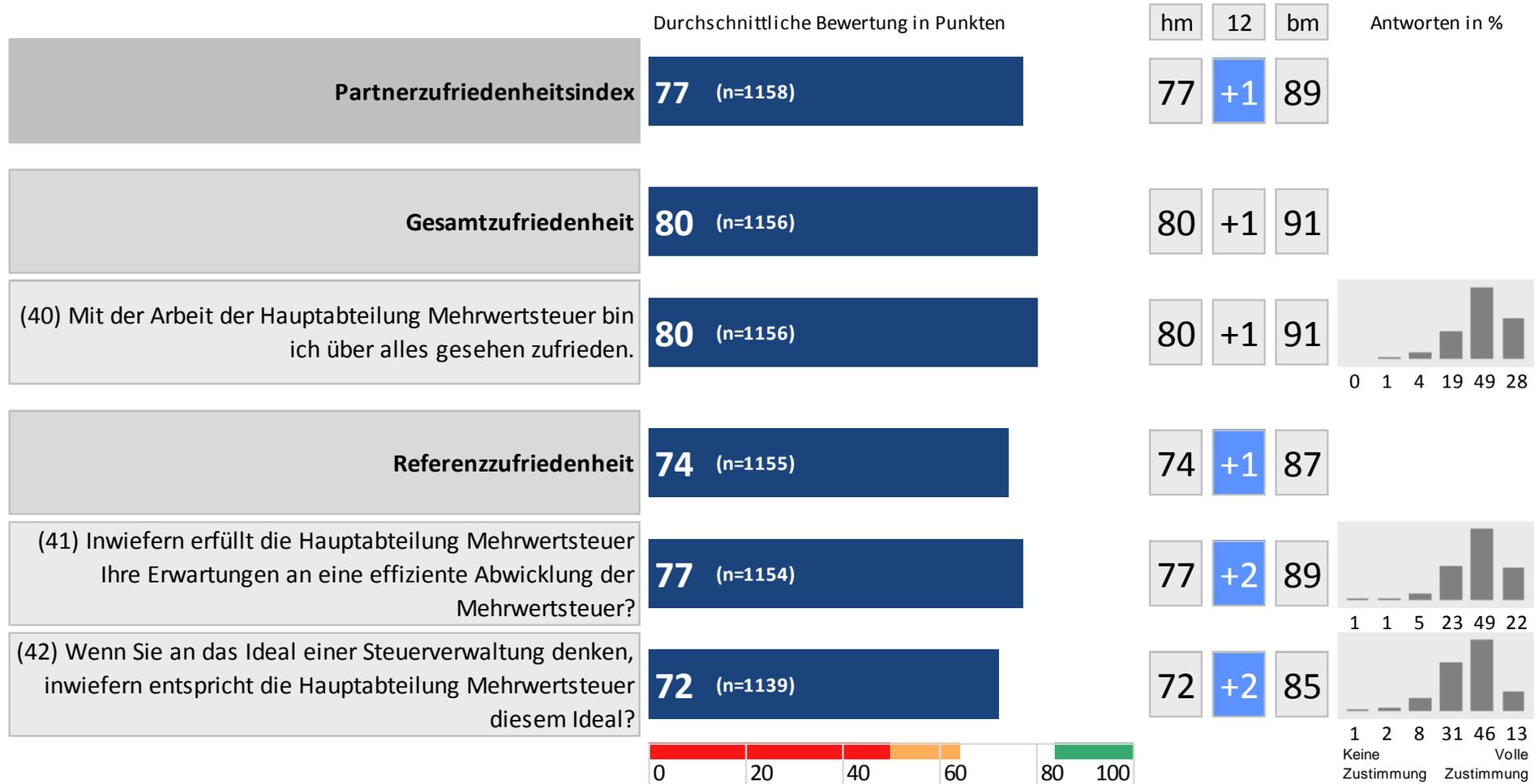
Referenzzufriedenheit  
(Frage 41 & Frage 42)

**Die Hauptabteilung  
Mehrwertsteuer als  
partnerschaftliche  
Steuerbehörde**

- Die steuerpflichtigen Firmen und Körperschaften fühlen sich von der Hauptabteilung Mehrwertsteuer als echte Partner wahrgenommen.
- Die Hauptabteilung Mehrwertsteuer wird im Sinne ihrer Vision beurteilt: kompetent, fortschrittlich und wirtschaftlich.
- Eine effiziente und schlanke Abwicklung des Mehrwertsteuerprozesses führt zu hoher Akzeptanz unter den Steuerpflichtigen.

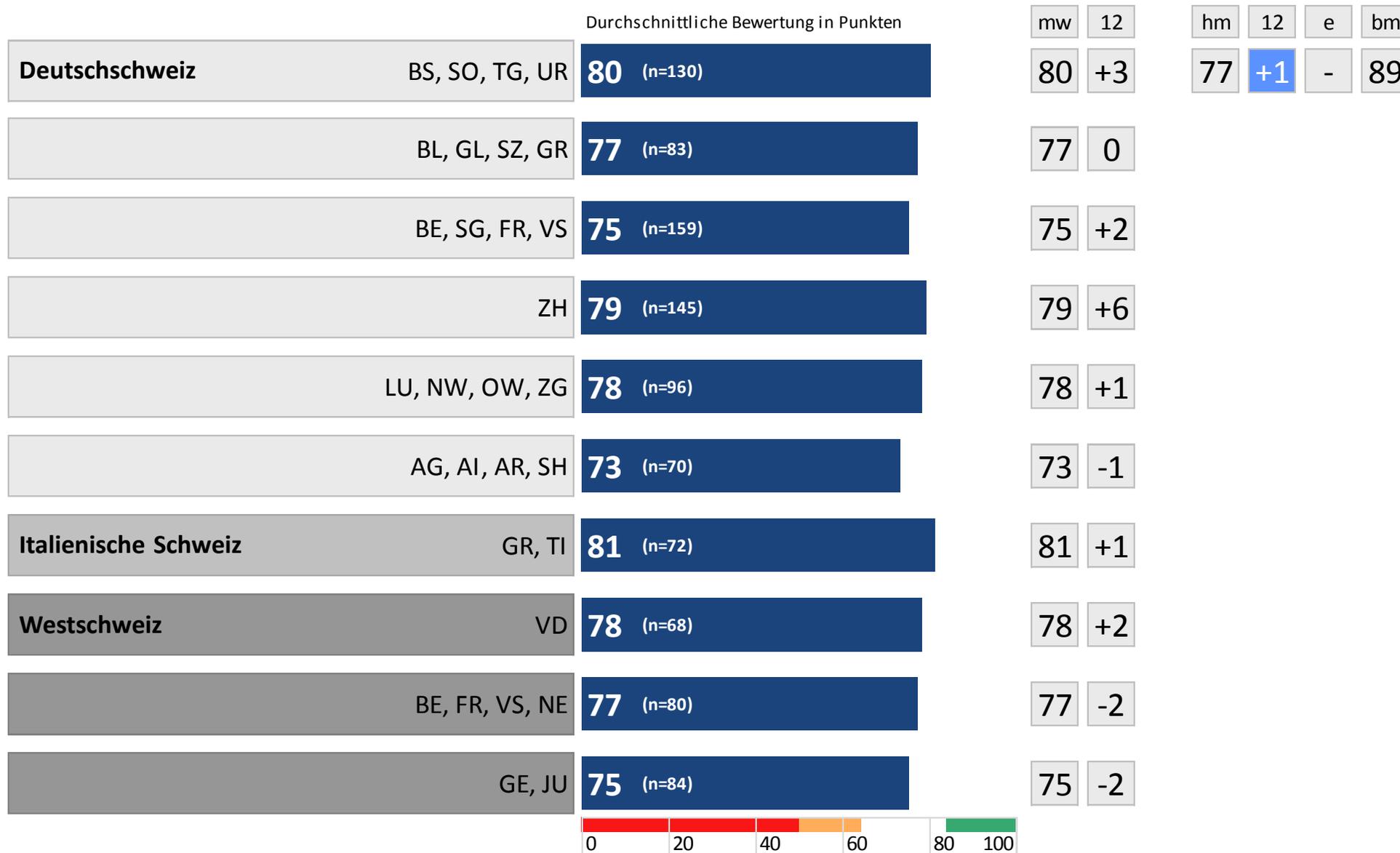
Der **Partnerzufriedenheitsindex** setzt sich zusammen aus der Verknüpfung der Gesamtzufriedenheit und der Referenzzufriedenheit.  
Die **Gesamtzufriedenheit** zeigt auf, wie zufrieden die Befragten über alles gesehen mit der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind.  
Die **Referenzzufriedenheit** ist ein Zusammenzug der Frage zur Erwartungserfüllung und zum (fiktiven) Ideal einer Steuerverwaltung.

B



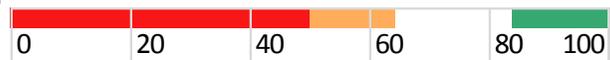
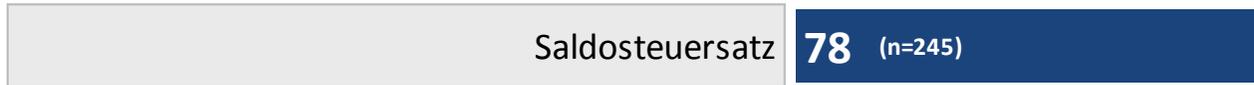
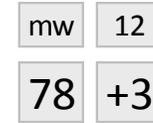
# Partnerzufriedenheitsindex nach Kantonsgruppen

B



# Partnerzufriedenheitsindex nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten



Anhand einer statistischen Einflussberechnung wird die Stärke des Einflusses eines Themas auf den Partnerzufriedenheitsindex berechnet (multiple lineare Regression). Die Stärke des Einflusses wird durch den Beta-Koeffizient ausgedrückt.

Nachfolgend werden die Themen nach ihrem Einfluss auf den Partnerzufriedenheitsindex aufgelistet (absteigend sortiert nach der Spalte Beta). Zu einfacheren Einordnung werden die Beta-Koeffizienten in Einflussstufen gruppiert (siehe Legende).

**B**

Themen:	Anzahl Antwortende	Beta	Einfluss- Stufen
Ablauf von Kontrollen	n=145	0.359	+++
Kompetenz	n=1071	0.294	+++
Steuerdeklaration	n=1156	0.268	+++
Freundlichkeit	n=1053	0.181	++
Webbasierte Publikationen	n=364	0.175	++
Erreichbarkeit	n=1136	0.140	+
Homepage	n=965	0.100	+

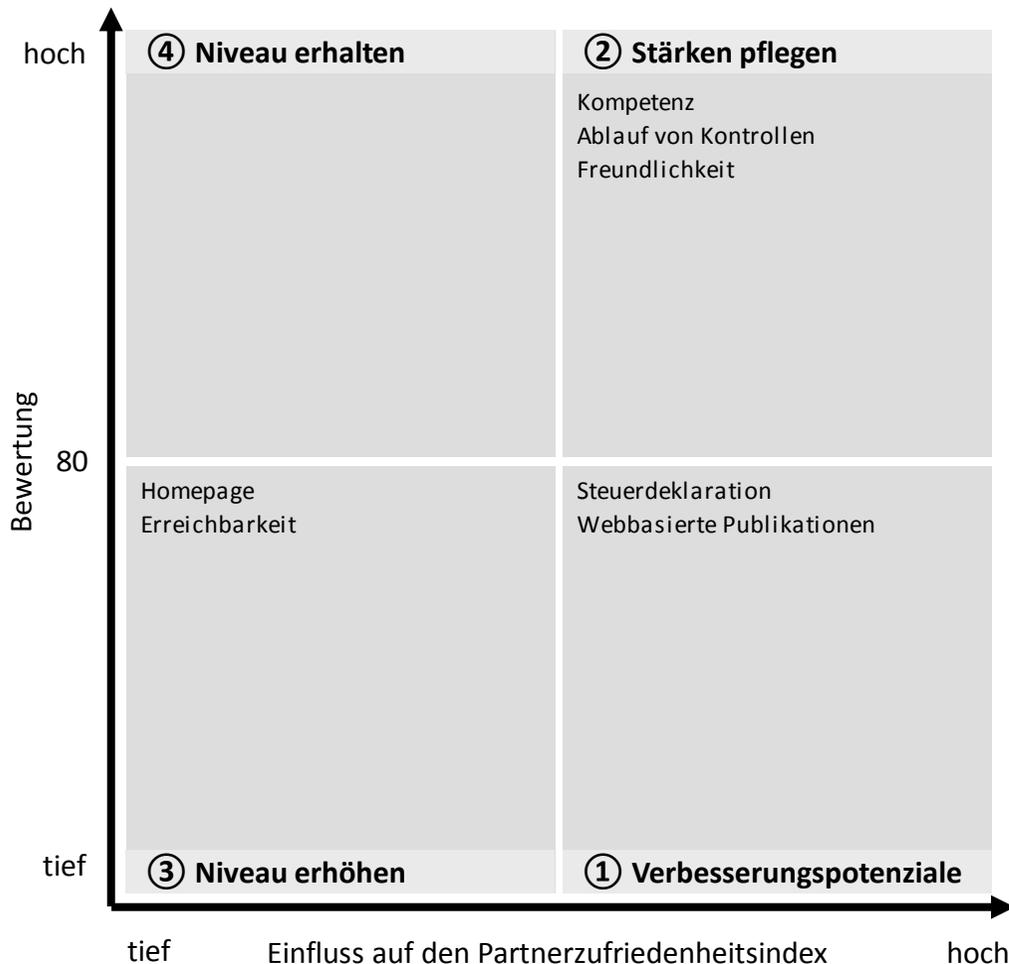


**Partnerzufriedenheits-  
index**

Das Thema „Onlineabrechnung“ wurde von 85 Personen bewertet (Pilotphase 2015) und aufgrund der tiefen Fallzahlen nicht in das Einfluss-Modell integriert.

Beta: Regressionskoeffizient (Stärke des Einflusses)

Dunkelgrau: Core Model / Kernmodell  
Hellgrau: Sub Models / Submodelle



Das Handlungsportfolio zeigt den Zusammenhang zwischen der Bewertung der Themen durch die Befragten (vertikale Achse) und dem Einfluss (Wichtigkeit) dieser Themen auf den Partnerzufriedenheitsindex (horizontale Achse).

Handlungsbedarf besteht primär dort, wo eine relativ kritische Beurteilung und ein hoher Einfluss vorhanden ist (Quadrant unten rechts).

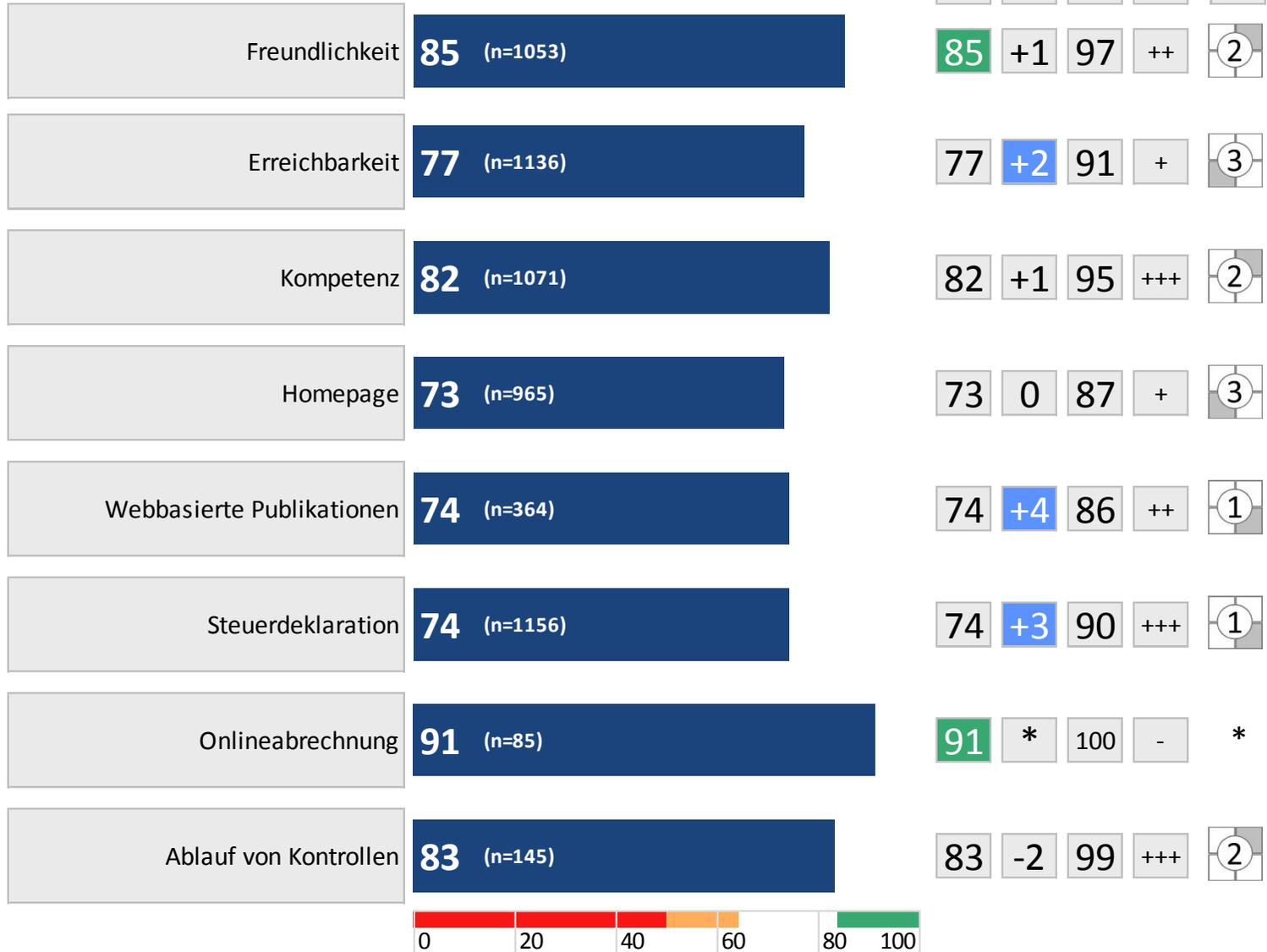
Insbesondere gilt es auch Stärken zu pflegen. Diese sind bei einer positiven Beurteilung und einem hohen Einfluss vorhanden (Quadrant oben rechts).

### Informationen zur Berechnung und Einteilung

Der Einfluss der befragten Themen auf den Partnerzufriedenheitsindex wird durch ein statistisches Verfahren berechnet (Regressionsanalyse, vgl. auch hinten, methodische Hinweise).

- ① Verbesserungspotenziale  
(Handlungsbedarf 1. Priorität)
- ② Stärken pflegen  
(Handlungsbedarf 2. Priorität)
- ③ Niveau erhöhen  
(Handlungsbedarf 3. Priorität)
- ④ Niveau erhalten  
(Handlungsbedarf 4. Priorität)

Durchschnittliche Bewertung in Punkten



## Handlungsbedarf

Handlungsbedarf (Spalte h) besteht primär dort, wo eine relativ kritische Beurteilung und ein hoher Einfluss (Spalte e) vorhanden ist. Insbesondere gilt es auch Stärken zu pflegen. Diese sind bei einer positiven Beurteilung und einer hohen Wichtigkeit vorhanden (vgl. dazu auch das Handlungsportfolio).

-  Verbesserungspotenziale (Handlungsbedarf 1. Priorität)
-  Stärken pflegen (Handlungsbedarf 2. Priorität)
-  Niveau erhöhen (Handlungsbedarf 3. Priorität)
-  Niveau erhalten (Handlungsbedarf 4. Priorität)

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

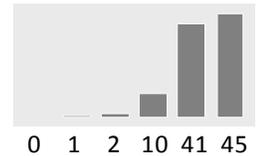
**Freundlichkeit** 85 (n=1053)

85 +1 97 ++

(1) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind freundlich.

85 (n=1044)

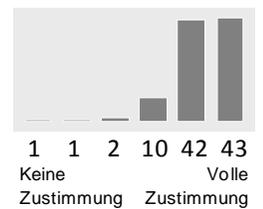
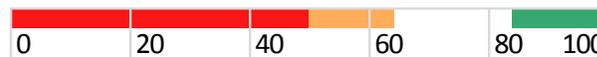
85 0 98



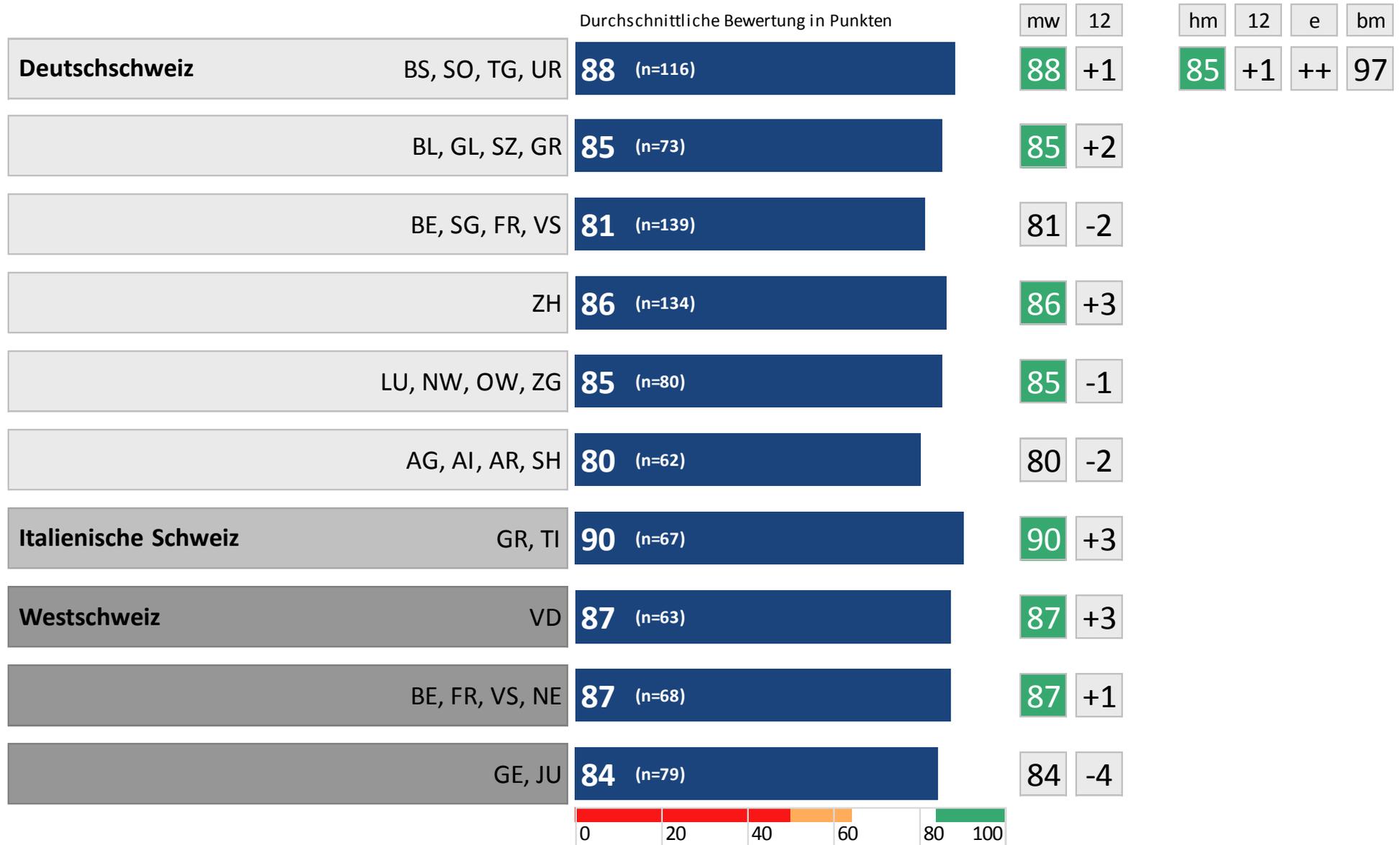
(4) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer nehmen meine Anliegen ernst.

84 (n=1013)

84 0 97



# Freundlichkeit nach Kantonsgruppen



# Freundlichkeit nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**86** (n=538)

mw 12  
**86** +1

hm 12 e bm  
**85** +1 ++ 97

Saldosteuersatz

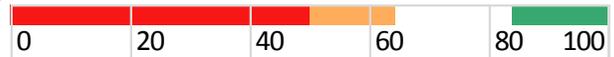
**84** (n=207)

84 0

Pauschalsteuersatz

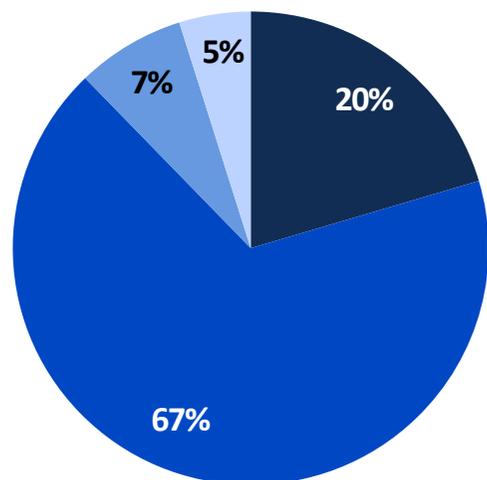
**85** (n=107)

**85** -1



(6) Kontakt mit der Hauptabteilung Mehrwertsteuer (Fragen, Unklarheiten, Reklamationen etc.) nehme ich hauptsächlich auf ...

n=1029



- per E-Mail/Online-Kontaktformular
- per Telefon
- per Briefverkehr
- Anderes

Hauptabteilung MWST	%	per E-Mail/Online-Kontaktformular		per Telefon		per Briefverkehr		Anderes	
		abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012
<b>Hauptabteilung MWST</b>		20%	+5%	67%	-7%	7%	0%	5%	0%
	abs.	210	+15	693	-274	76	-10	50	-9
<b>Nach Kantonsgruppe</b>									
BS, SO, TG, UR	27%	+9%	63%	-8%	5%	-2%	4%	0%	
BL, GL, SZ, GR	20%	+9%	61%	-11%	11%	+3%	8%	-2%	
BE, SG, FR, VS	21%	+6%	65%	-5%	6%	-4%	8%	+3%	
ZH	26%	+2%	64%	+2%	3%	-5%	7%	+1%	
LU, NW, OW, ZG	27%	+13%	59%	-22%	7%	+4%	7%	+5%	
AG, AI, AR, SH	22%	+6%	64%	-10%	13%	+7%	2%	-2%	
GR, TI	7%	-2%	77%	-8%	15%	+10%	2%	+1%	
VD	11%	-1%	75%	+1%	7%	0%	7%	-1%	
BE, FR, VS, NE	13%	-2%	73%	-3%	10%	+3%	4%	+3%	
GE, JU	25%	+15%	60%	-19%	12%	+7%	3%	-3%	
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>									
Effektive Abrechnungsmethode	22%	+6%	66%	-8%	6%	0%	6%	+2%	
Saldosteuersatz	18%	+5%	65%	-6%	11%	+1%	6%	-1%	
Pauschalsteuersatz	24%	+9%	63%	-7%	10%	-1%	3%	-1%	

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

**Erreichbarkeit**

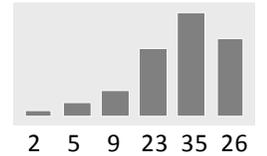
**77** (n=1136)

77 +2 91 +

(3) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind gut erreichbar.

**73** (n=1014)

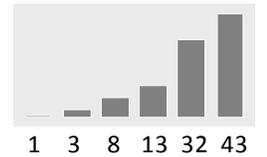
73 +2 90



(7) Die Informationen zur Kontaktaufnahme (Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postadressen) sind einfach zu finden.

**80** (n=1121)

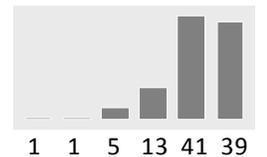
80 +2 97



(8) Ich erhalte innert angemessener Frist Rückmeldung zu meinen Anfragen.

**82** (n=1028)

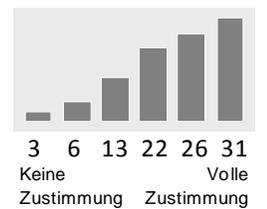
82 +1 96



(10) Ich weiss stets, an welche Person/welche Abteilung innerhalb der Hauptabteilung Mehrwertsteuer ich mich wenden kann.

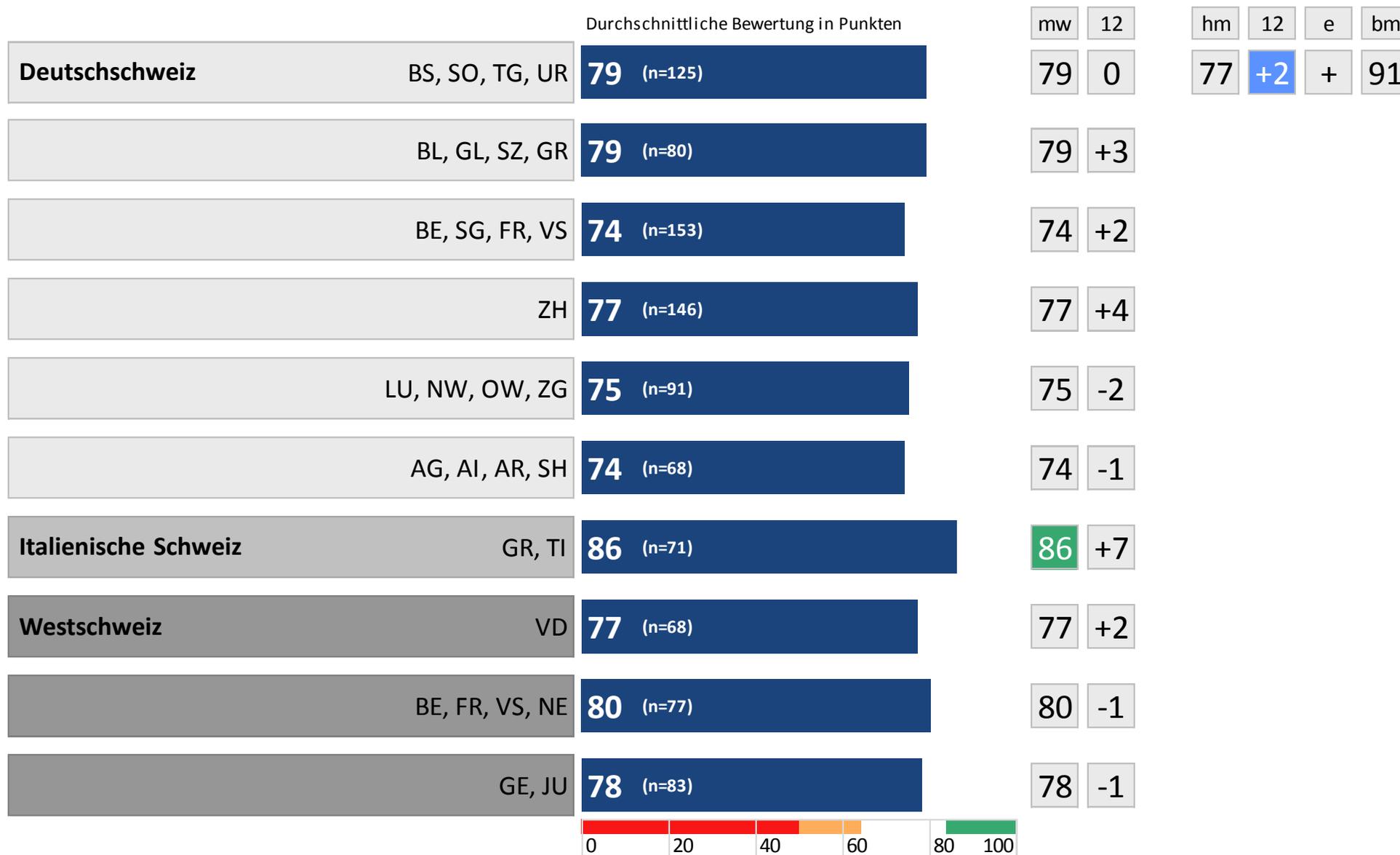
**71** (n=1017)

71 +3 92



# Erreichbarkeit nach Kantonsgruppen

D



# Erreichbarkeit nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**78** (n=574)

mw 12  
78 +3

hm 12 e bm  
77 +2 + 91

Saldosteuersatz

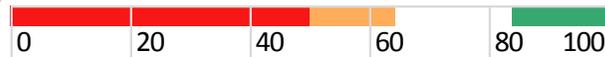
**78** (n=241)

78 0

Pauschalsteuersatz

**78** (n=114)

78 +2



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

**Kompetenz**

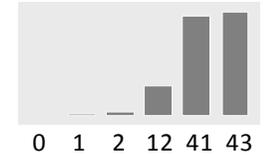
**82** (n=1071)

82 +1 95 +++

(2) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind kompetent.

**84** (n=1027)

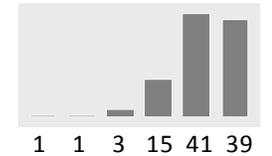
84 +1 97



(5) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer geben eine fundierte Antwort.

**82** (n=1022)

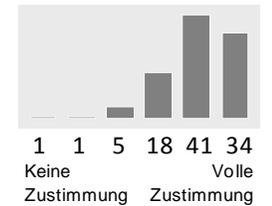
82 +1 96



(9) Die Auskünfte der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind konsistent (einheitlich).

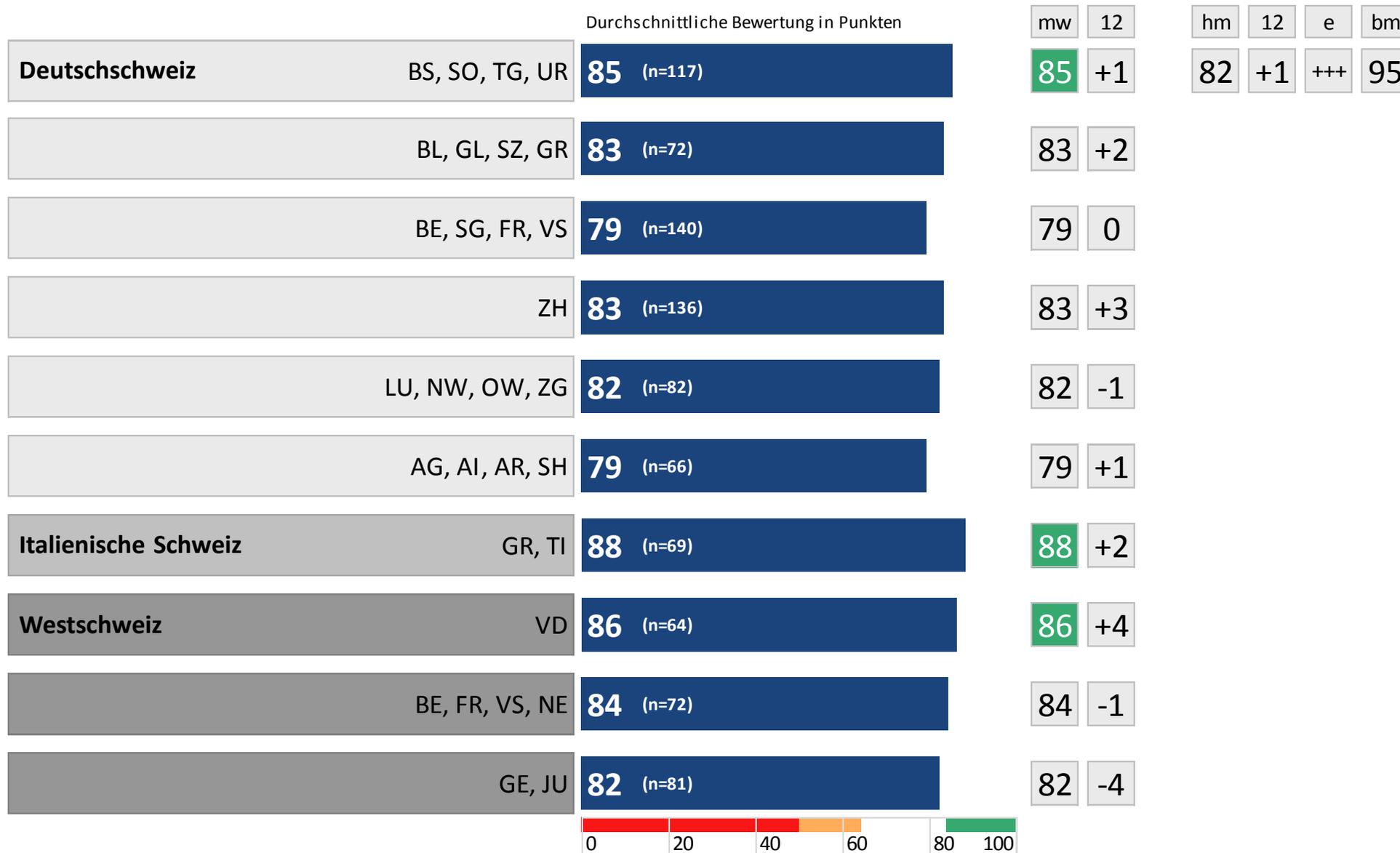
**80** (n=886)

80 +2 94



# Kompetenz nach Kantonsgruppen

D



# Kompetenz nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**84** (n=545)

mw 12  
84 +2

hm 12 e bm  
82 +1 +++ 95

D

Saldosteuersatz

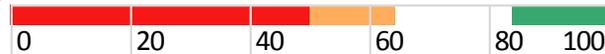
**82** (n=214)

82 -2

Pauschalsteuersatz

**82** (n=108)

82 +1



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

**Homepage**

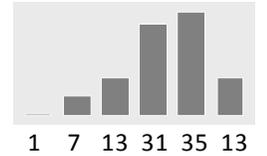
**73** (n=965)

73 0 87 +

(11) Auf der Homepage der Hauptabteilung Mehrwertsteuer finde ich mich gut zurecht.

**66** (n=942)

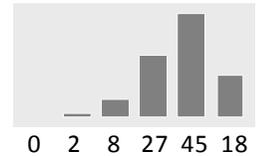
66 0 84



(12) Auf der Homepage der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind genügend Informationen vorhanden.

**73** (n=932)

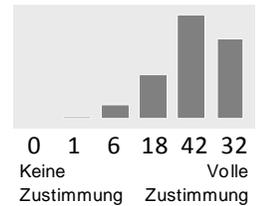
73 -1 87



(13) Auf der Homepage der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind alle wichtigen Dokumente und Texte in der von mir verwendeten Sprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) verfügbar.

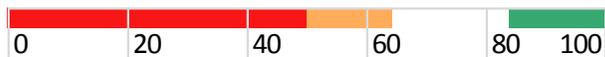
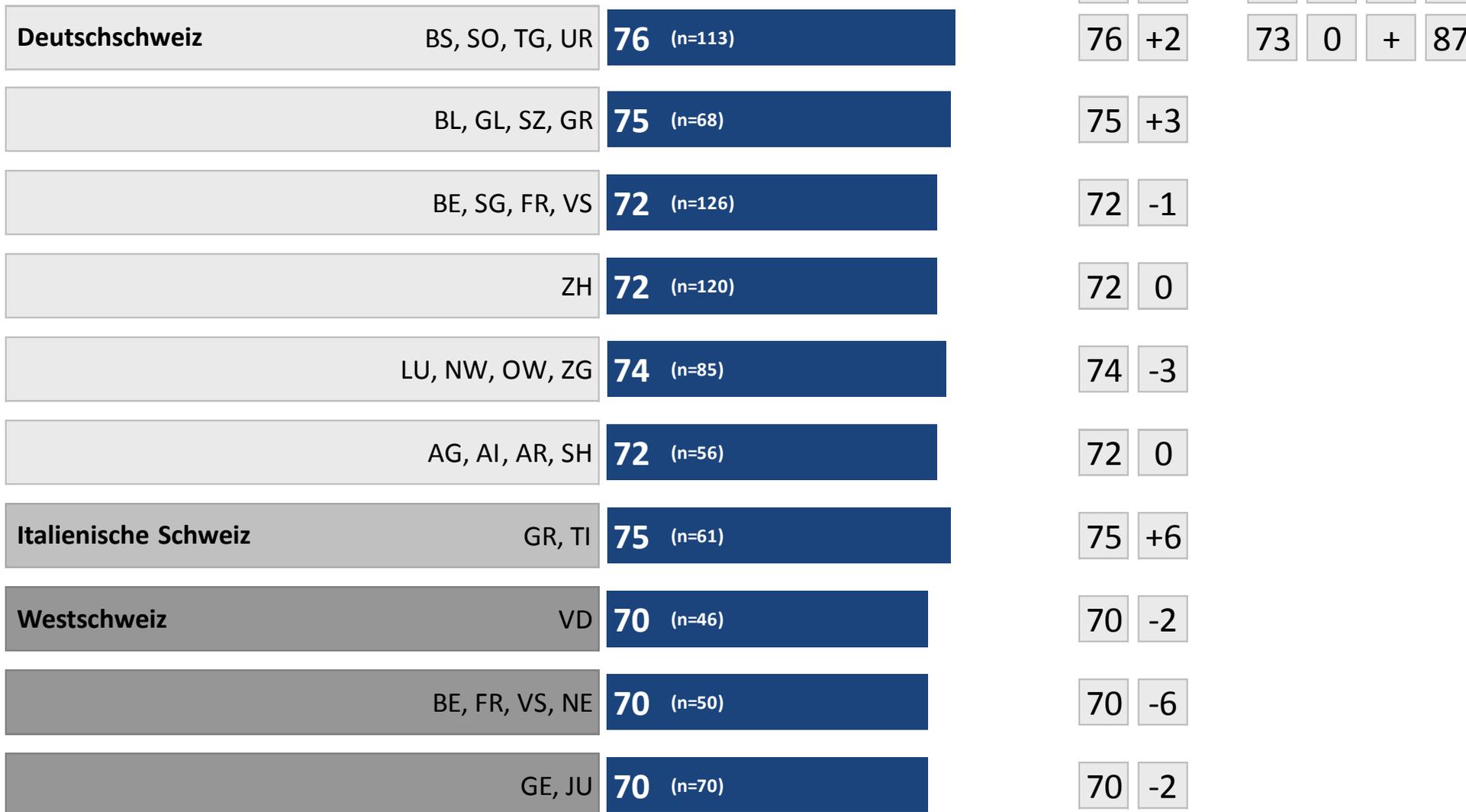
**79** (n=917)

79 -2 93



# Homepage nach Kantonsgruppen

Durchschnittliche Bewertung in Punkten



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**73** (n=498)

mw 12  
73 0

hm 12 e bm  
73 0 + 87

Saldosteuersatz

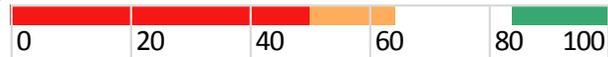
**73** (n=181)

73 0

Pauschalsteuersatz

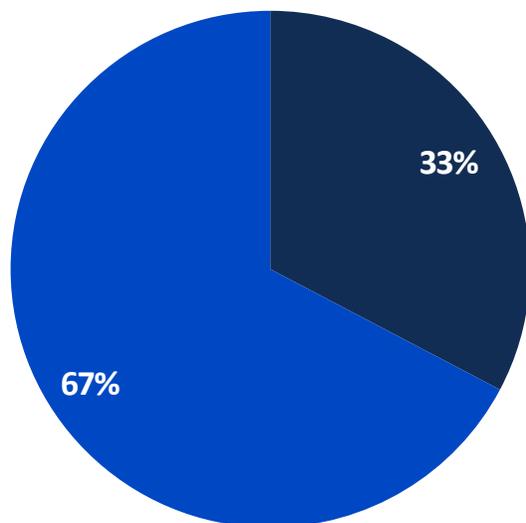
**71** (n=91)

71 -2



(14) Haben Sie die webbasierten Publikationen der Hauptabteilung Mehrwertsteuer bereits verwendet?

n=1155



ja  
nein

Hauptabteilung MWST	%	ja		nein	
		abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012
<b>Hauptabteilung MWST</b>		33%	*	67%	*
	abs.	378	*	777	*
<b>Nach Kantonsgruppe</b>					
BS, SO, TG, UR	33%	*	67%	*	
BL, GL, SZ, GR	24%	*	76%	*	
BE, SG, FR, VS	21%	*	79%	*	
ZH	28%	*	72%	*	
LU, NW, OW, ZG	27%	*	73%	*	
AG, AI, AR, SH	30%	*	70%	*	
GR, TI	32%	*	68%	*	
VD	31%	*	69%	*	
BE, FR, VS, NE	21%	*	79%	*	
GE, JU	33%	*	67%	*	
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>					
Effektive Abrechnungsmethode	31%	*	69%	*	
Saldosteuersatz	20%	*	80%	*	
Pauschalsteuersatz	28%	*	72%	*	

# Webbasierte Publikationen

## Webbasierte Publikationen<sup>1</sup>

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

(15) Die webbasierten Publikationen sind einfach zu verstehen.<sup>1</sup>

69 (n=364)

69 +6 85

(16) Die webbasierten Publikationen bringen das Wichtige zur Sprache.<sup>1</sup>

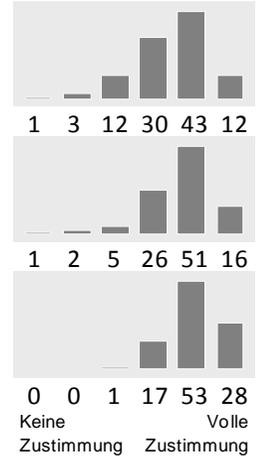
75 (n=358)

75 +3 86

(17) Die webbasierten Publikationen sind aktuell.<sup>1</sup>

81 (n=344)

81 +5 91



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm

Antworten in %

(18) Innerhalb der webbasierten Publikationen finde ich mich gut zurecht.\*\*

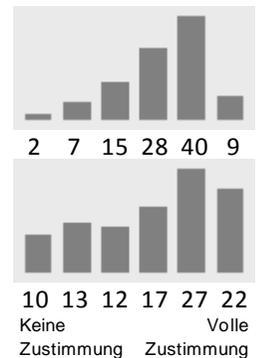
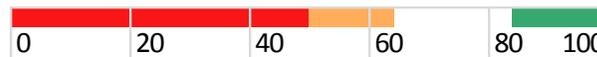
65 (n=362)

65 \* 83

(19) Wenn ich die Texte der webbasierten Publikationen konsultieren muss, drucke ich sie oft auf Papier aus.\*\*

60 (n=358)

60 \* \*



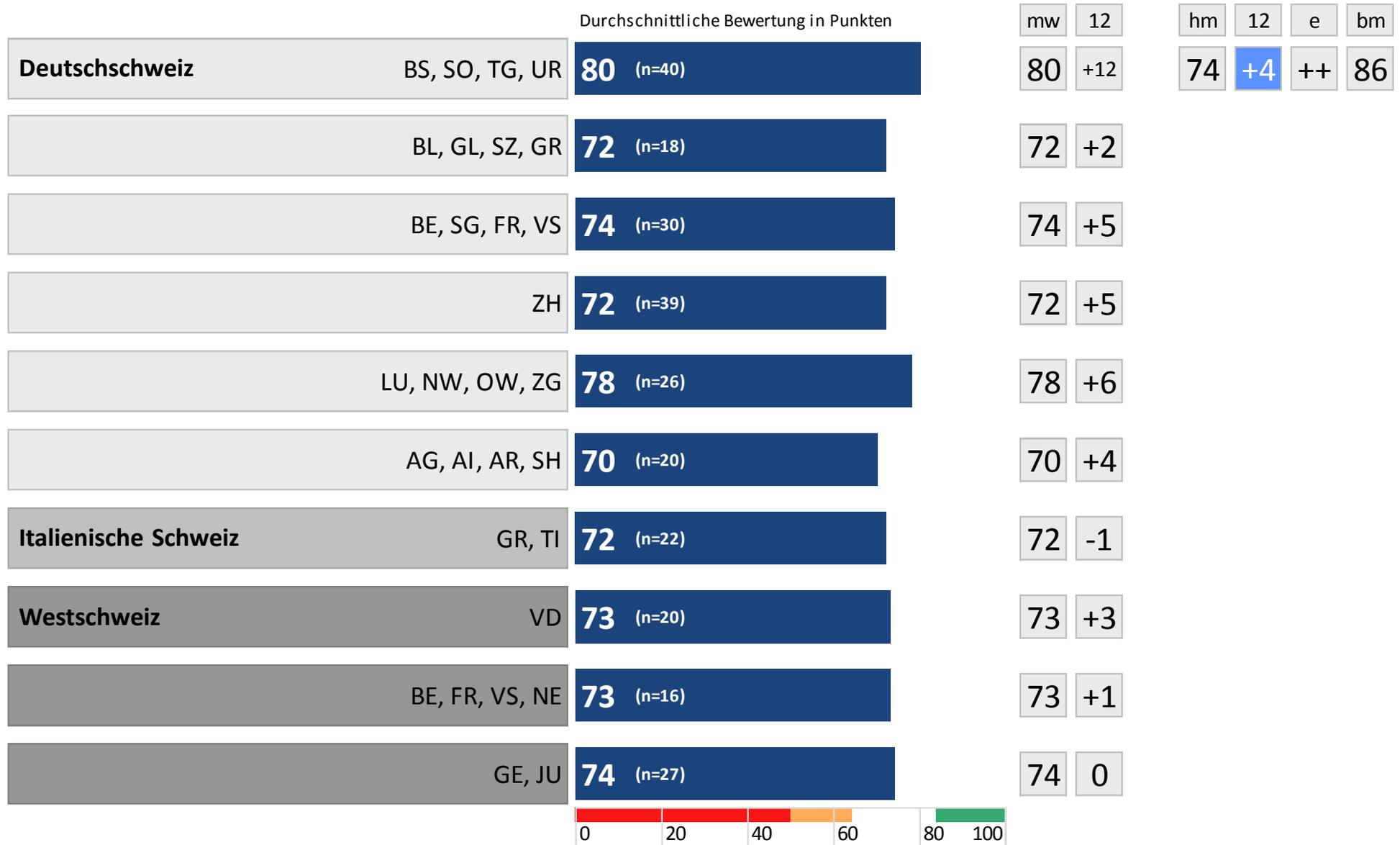
\*\* Diese Frage fließt nicht in die Berechnung des Themas ein.

<sup>1</sup> Wert unter Vorbehalt mit 2012 vergleichbar (leicht geänderte Fragestellung)

Frage 19: keine Einfärbung der Werte

# Webbasierte Publikationen nach Kantonsgruppen

D



# Webbasierte Publikationen nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**74** (n=175)

mw 12  
74 +4

hm 12 e bm  
74 +4 ++ 86

Saldosteuersatz

**73** (n=45)

73 +5

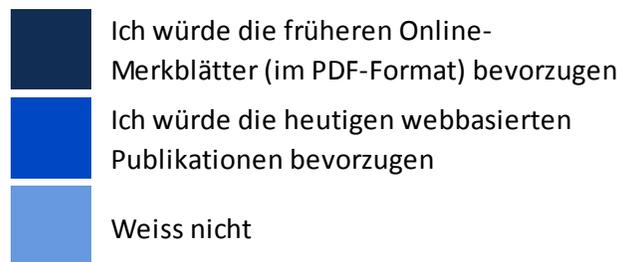
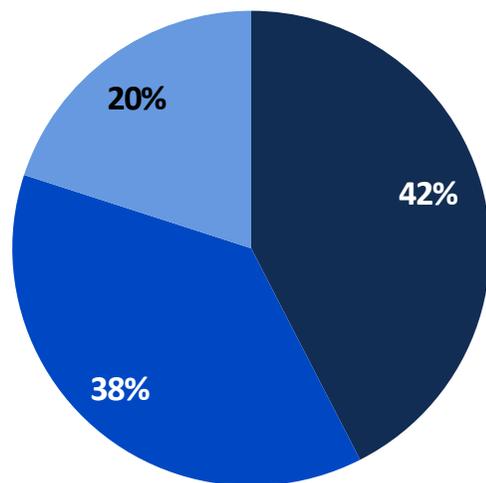
Pauschalsteuersatz

**75** (n=33)

75 +4



(20) Wenn Sie wählen könnten: Würden Sie für die Informationssuche die früheren Online-Merkblätter (im PDF-Format) oder die heutigen webbasierten Publikationen bevorzugen?



Hauptabteilung MWST	%	frühere Online-Merkblätter bevorzugen		heutige webbasierten Publikationen bevorzugen		Weiss nicht	
		abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012
<b>Nach Kantonsgruppe</b>							
BS, SO, TG, UR	34%	155	*	137	*	73	*
BL, GL, SZ, GR	39%	176	*	167	*	77	*
BE, SG, FR, VS	39%	176	*	167	*	77	*
ZH	28%	127	*	137	*	73	*
LU, NW, OW, ZG	38%	176	*	167	*	77	*
AG, AI, AR, SH	40%	186	*	177	*	83	*
GR, TI	45%	206	*	197	*	93	*
VD	55%	256	*	247	*	113	*
BE, FR, VS, NE	50%	226	*	217	*	103	*
GE, JU	33%	156	*	147	*	73	*
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>							
Effektive Abrechnungsmethode	39%	176	*	167	*	77	*
Saldosteuersatz	37%	166	*	157	*	73	*
Pauschalsteuersatz	30%	136	*	127	*	63	*

## Steuerdeklaration

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

**74** (n=1156)

74 +3 90 +++

(21) Die Deklaration der Mehrwertsteuer ist mit angemessenem Zeitaufwand möglich.

**78** (n=1133)

78 +3 93

(22) Mit den von mir verwendeten Computersystemen lässt sich die Deklaration der Mehrwertsteuer problemlos durchführen (Vorarbeit elektronisch, danach nur noch die Deklaration ausdrucken).

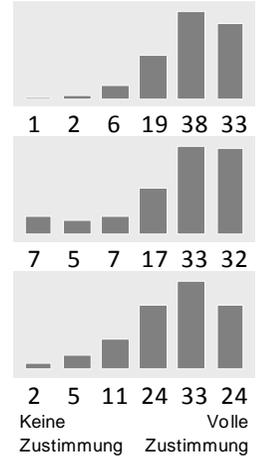
**72** (n=946)

72 +3 93

(23) Alles in allem sind meine administrativen Kosten für die Deklaration der Mehrwertsteuer (zeitlicher Aufwand, externe Beratung, Verwaltungsaufwand) angemessen.

**71** (n=1116)

71 +3 90



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

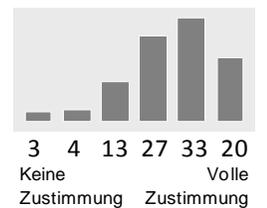
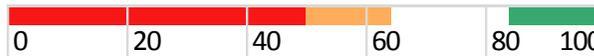
hm 12 bm

Antworten in %

(24) Die Hauptabteilung Mehrwertsteuer unternimmt meiner Meinung nach alles, um die administrativen Kosten der Steuerpflichtigen zu minimieren.\*\*

**69** (n=909)

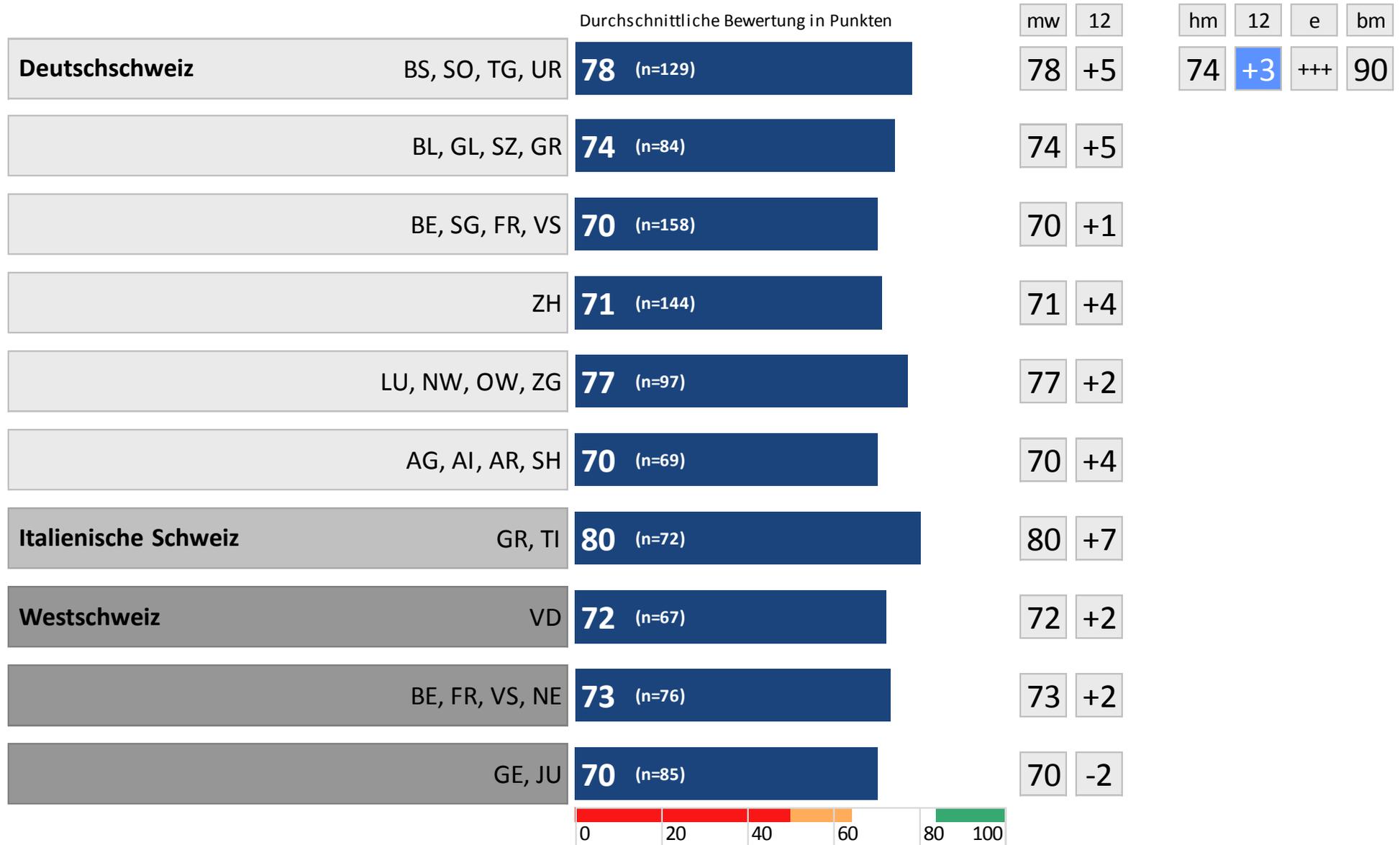
69 +6 88



\*\* Diese Frage fließt nicht in die Berechnung des Themas ein.

# Steuerdeklaration nach Kantonsgruppen

D



# Steuerdeklaration nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**74** (n=579)

mw 12  
74 +4

hm 12 e bm  
74 +3 +++ 90

D

Saldosteuersatz

**75** (n=251)

75 +4

Pauschalsteuersatz

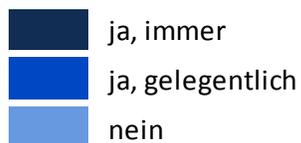
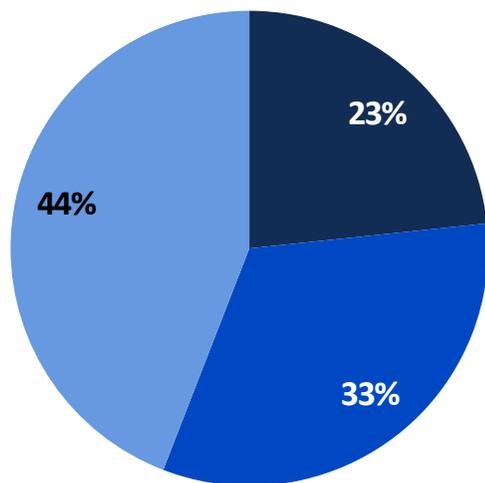
**71** (n=118)

71 0



(25) Lassen Sie sich für die Deklaration der Mehrwertsteuer jeweils extern beraten?

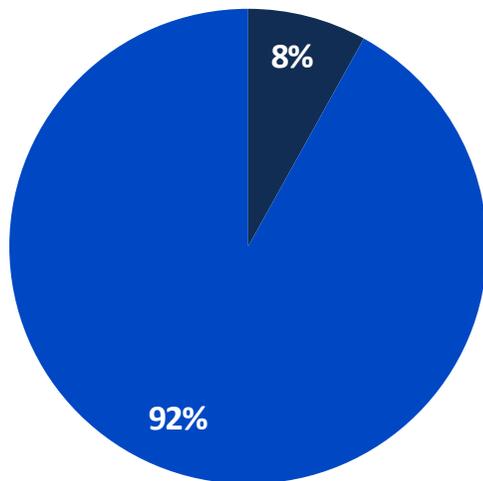
n=1149



Hauptabteilung MWST	%	ja, immer		ja, gelegentlich		nein	
		abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012
		23%	-2%	33%	-4%	44%	+6%
	abs.	268	-96	374	-164	507	-52
<b>Nach Kantonsgruppe</b>							
BS, SO, TG, UR	15%	-5%	35%	-4%	50%	+9%	
BL, GL, SZ, GR	19%	-8%	37%	+3%	43%	+3%	
BE, SG, FR, VS	21%	0%	37%	-4%	42%	+4%	
ZH	20%	-3%	35%	0%	45%	+3%	
LU, NW, OW, ZG	26%	+7%	34%	-11%	40%	+4%	
AG, AI, AR, SH	16%	0%	29%	-14%	55%	+14%	
GR, TI	15%	-5%	21%	-1%	64%	+6%	
VD	19%	-10%	32%	-12%	49%	+21%	
BE, FR, VS, NE	23%	-4%	39%	0%	38%	+3%	
GE, JU	24%	-1%	34%	-9%	41%	+9%	
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>							
Effektive Abrechnungsmethode	20%	-4%	36%	-4%	44%	+8%	
Saldosteuersatz	22%	-2%	27%	-5%	51%	+6%	
Pauschalsteuersatz	10%	+3%	41%	-1%	50%	-2%	

(26) Haben Sie das neue Programm zur Onlineabrechnung bereits verwendet?

n=1106



ja  
 nein

Hauptabteilung MWST	%	ja		nein	
		abs.	Δ ggü. 2012	abs.	Δ ggü. 2012
		8%	*	92%	*
	abs.	89	*	1017	*
<b>Nach Kantonsgruppe</b>					
BS, SO, TG, UR	41%	*	59%	*	
BL, GL, SZ, GR	4%	*	96%	*	
BE, SG, FR, VS	3%	*	97%	*	
ZH	1%	*	99%	*	
LU, NW, OW, ZG	7%	*	93%	*	
AG, AI, AR, SH	3%	*	97%	*	
GR, TI	3%	*	97%	*	
VD	0%	*	100%	*	
BE, FR, VS, NE	0%	*	100%	*	
GE, JU	0%	*	100%	*	
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>					
Effektive Abrechnungsmethode	11%	*	89%	*	
Saldosteuersatz	4%	*	96%	*	
Pauschalsteuersatz	4%	*	96%	*	

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

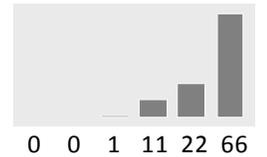
Antworten in %

**Onlineabrechnung** 91 (n=85)

91 \* 100 -

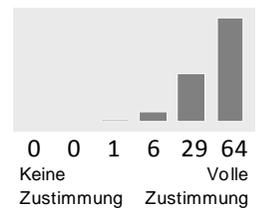
(27) Die Onlineabrechnung ist einfach auszufüllen. 91 (n=85)

91 \* 100



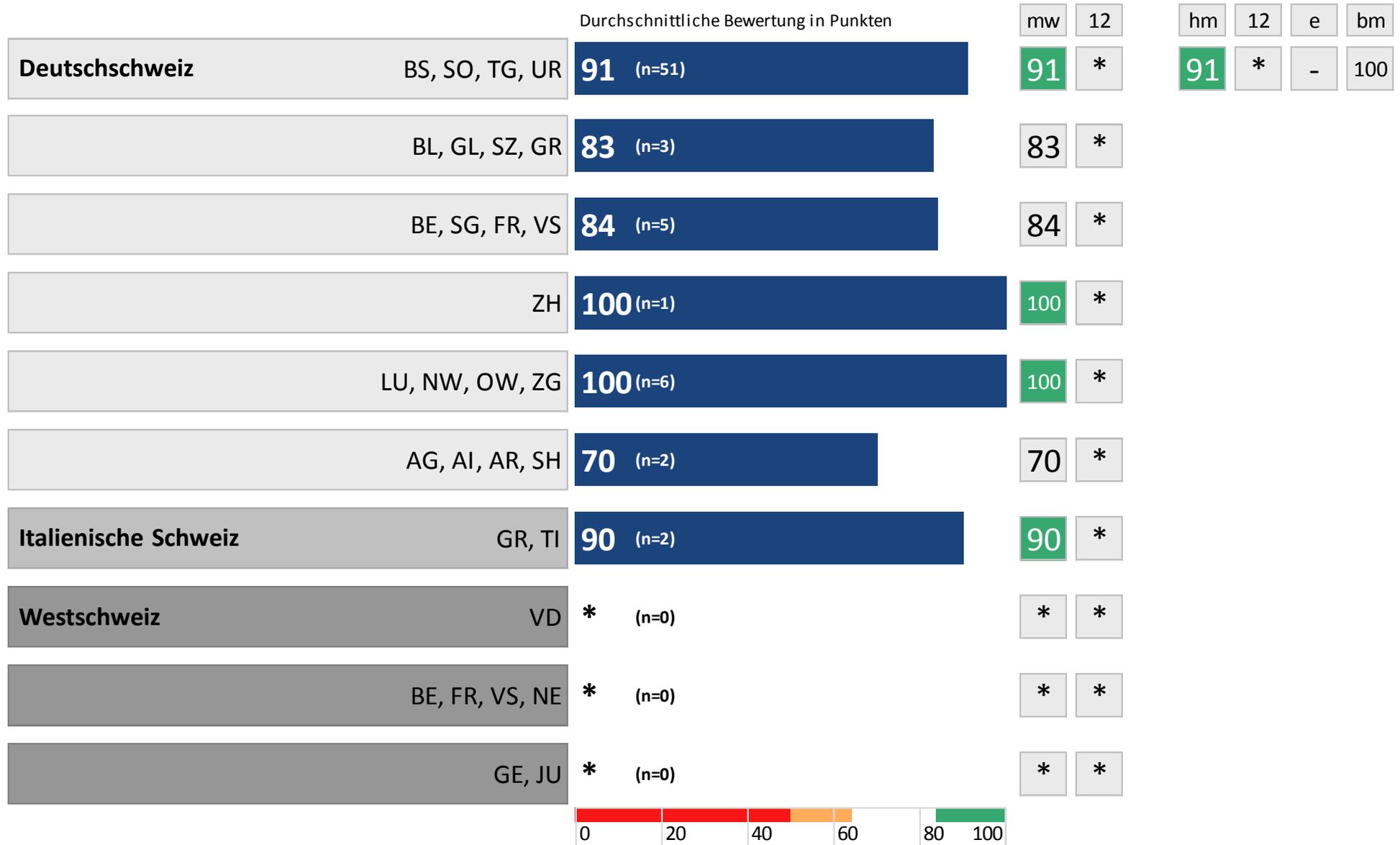
(28) Die Installation des Programms zur Onlineabrechnung ist problemlos möglich. 91 (n=80)

91 \* 100



# Onlineabrechnung nach Kantonsgruppen

D



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**91** (n=56)

mw 12  
**91** \*

hm 12 e bm  
**91** \* - 100

D

Saldosteuersatz

**91** (n=10)

**91** \*

Pauschalsteuersatz

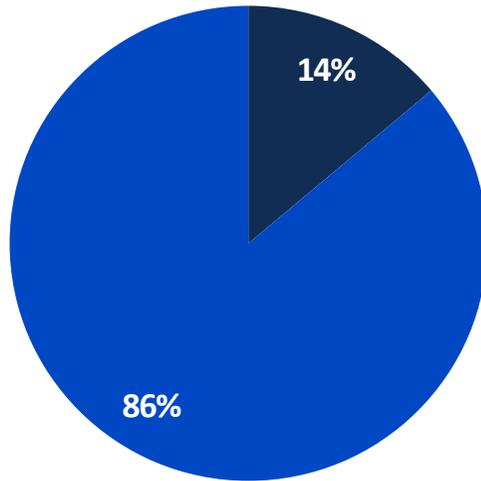
**82** (n=5)

**82** \*



(30) Wurde bei Ihnen in den vergangenen 12 Monaten eine MWST-Kontrolle durchgeführt?

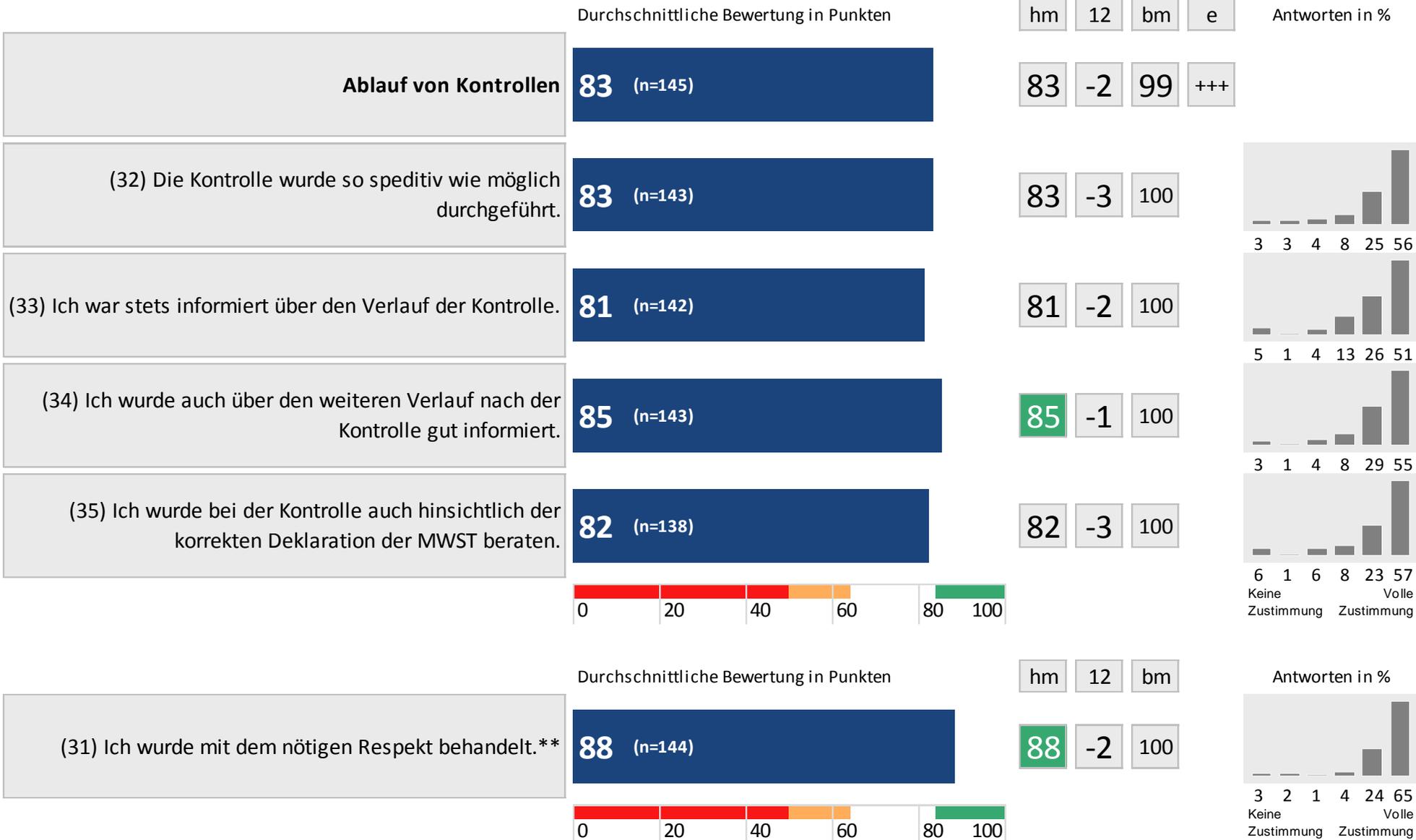
n=1110



ja  
 nein

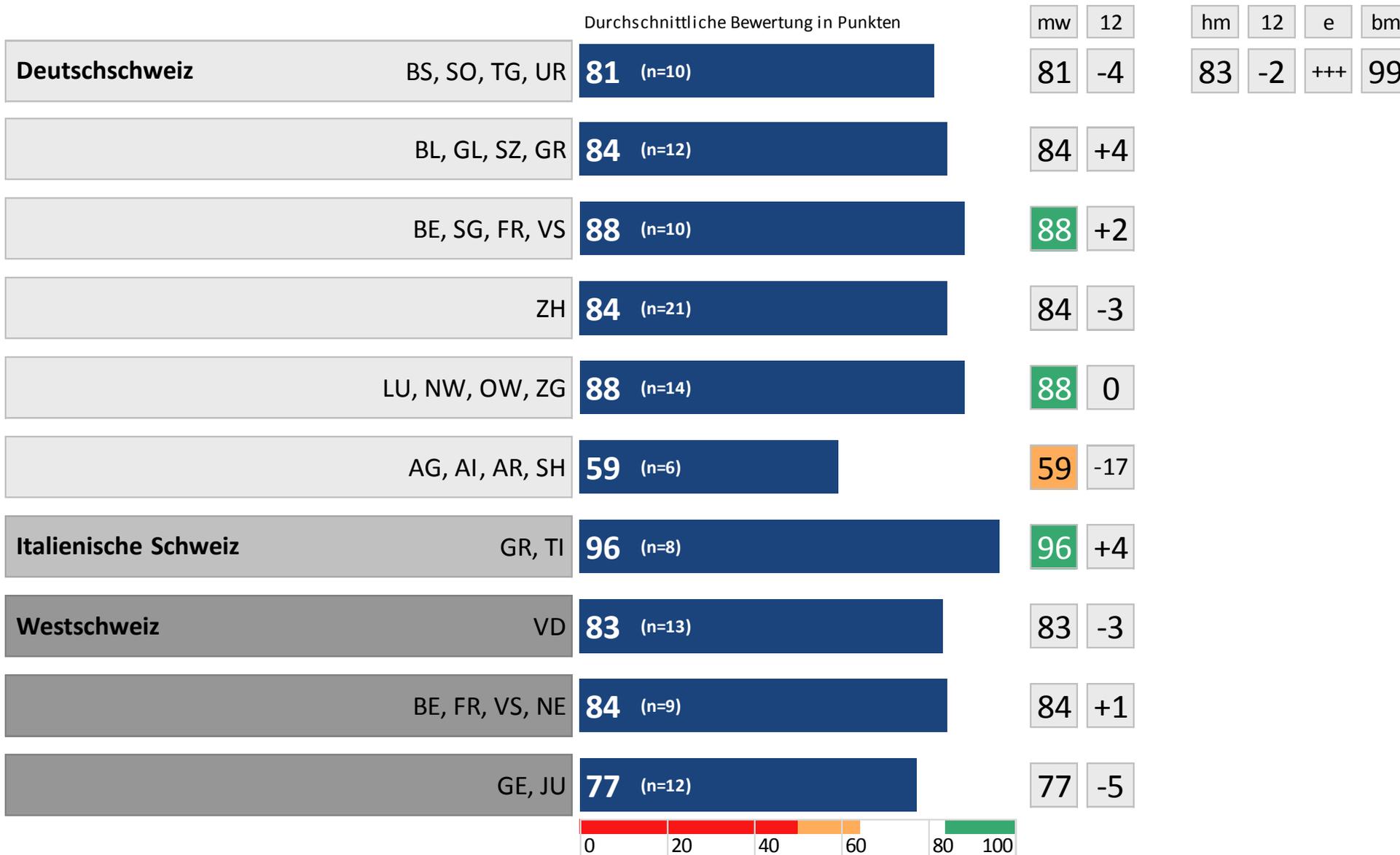
Hauptabteilung MWST	%	ja		nein	
		abs.	$\Delta$ ggü. 2012	abs.	$\Delta$ ggü. 2012
		14%	-4%	86%	+4%
	abs.	154	-110	956	-241
<b>Nach Kantonsgruppe</b>					
BS, SO, TG, UR	8%	-9%	92%	+9%	
BL, GL, SZ, GR	16%	+5%	84%	-5%	
BE, SG, FR, VS	7%	-8%	93%	+8%	
ZH	15%	-3%	85%	+3%	
LU, NW, OW, ZG	15%	-8%	85%	+8%	
AG, AI, AR, SH	9%	-6%	91%	+6%	
GR, TI	11%	-7%	89%	+7%	
VD	23%	+3%	77%	-3%	
BE, FR, VS, NE	13%	-1%	87%	+1%	
GE, JU	16%	-3%	84%	+3%	
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>					
Effektive Abrechnungsmethode	14%	-7%	86%	+7%	
Saldosteuersatz	15%	+5%	85%	-5%	
Pauschalsteuersatz	6%	-3%	94%	+3%	

# Ablauf von Kontrollen



\*\* Diese Frage fliesst nicht in die Berechnung des Themas ein.

# Ablauf von Kontrollen nach Kantonsgruppen



# Ablauf von Kontrollen nach Abrechnungsmethode

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

effektive Abrechnungsmethode

**87** (n=72)

mw 12  
**87** +2

hm 12 e bm  
83 -2 +++ 99

D

Saldosteuersatz

**77** (n=35)

77 -6

Pauschalsteuersatz

**82** (n=6)

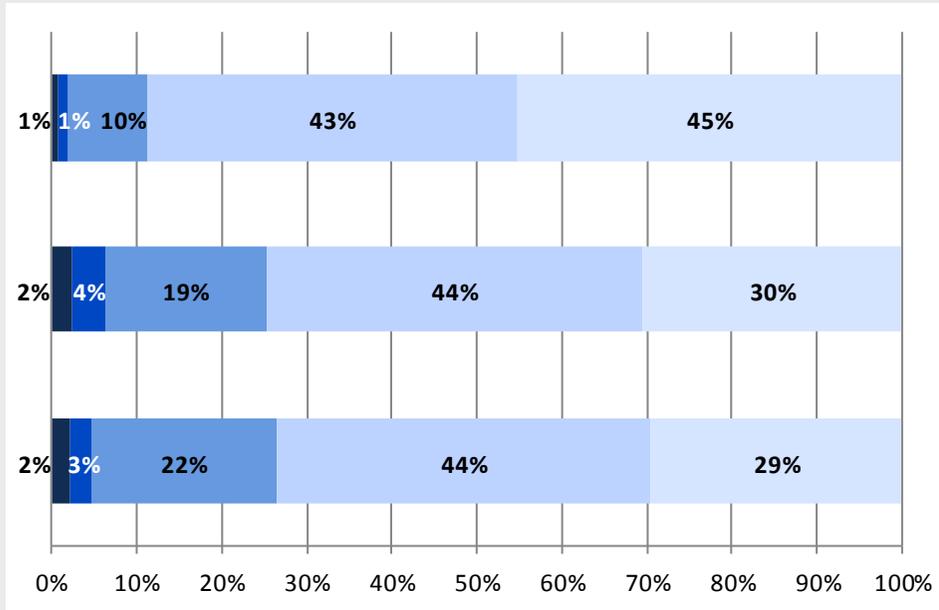
82 -10



(36 - 38) Beurteilen Sie spontan, welche der beiden Eigenschaften auf die Hauptabteilung Mehrwertsteuer am besten zutrifft. Sie können Ihr Urteil von 1 bis 10 abstufen.

Frage 36

inkompetent



Frage 37

rückständig

Frage 38

verschwenderisch

MW 2015

Δ ggü.  
2012

kompetent

n=1125

80

+1

fortschrittlich

n=1106

72

+4

wirtschaftlich

n=1086

71

+1

### Farbliche Hinterlegung der Fragebogenwerte:

rückständig (als Beispiel)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

fortschrittlich (als Beispiel)

Werte 1 und 2  
(z.B. sehr rückständig)

Werte 3 und 4  
(z.B. eher rückständig)

Werte 5 und 6  
(neutral)

Werte 7 und 8  
(z.B. eher fortschrittlich)

Werte 9 und 10  
(z.B. sehr fortschrittlich)

- Die Resultate basieren auf einer **schriftlichen Befragung** mit mehrheitlich standardisiertem Fragebogen. Der Fragebogen enthält Aussagen, die sich auf die individuelle Situation der Betroffenen beziehen. Die Befragten konnten die Aussagen mit Hilfe einer Likert-Skala beurteilen:

stimme gar nicht zu	stimme grösstenteils nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme grösstenteils zu	stimme voll zu	weiss nicht
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>0</sub>

- „**Weiss nicht**“-Antworten werden weder bei den Berechnungen noch bei der Angabe der n-Werte ausgewiesen.
- Die **Beurteilungen** werden für die Auswertung zur einfacheren Interpretation wie folgt **umgerechnet**: Minimal kann der Wert 0 (keine Zustimmung) und maximal der Wert 100 (volle Zustimmung) erreicht werden.
- Zur **Darstellung** der **Resultate** im Bericht werden **unterschiedliche Methoden** angewandt: In der Regel wird die Beurteilung von Aussagen in Balkendiagrammen gezeigt, wobei jeweils das arithmetische Mittel (Durchschnittswert) der Beurteilung in Punkten zwischen 0 und 100 ausgewiesen wird. Zusätzlich werden mehrheitlich die Anzahl der Nennungen pro Aussage und Kategorie in absoluten Zahlen und/oder Prozenten angegeben.
- Einzelfragen mit gleicher thematischer Bedeutung werden zu einem **Fragenkomplex (Themengebiet)** zusammengefasst. Die Bildung eines Themengebietes erfolgt durch die Gruppierung von Fragen mit gleicher thematischer Bedeutung, beruhend auf theoretischen Annahmen.

## Statistische Analysen

- Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann bei prozentualen Häufigkeitsauszählungen die Summe der einzelnen Prozentwerte leicht von 100 abweichen.
- Der **Einfluss der Themengebiete auf den Partnerzufriedenheitsindex** wird mittels einer Regressionsanalyse ermittelt und beim Erreichen des benötigten Signifikanzniveaus (5%) in drei Stufen kategorisiert (gering, mittel, hoch).
- Die **Signifikanz der Veränderung** gegenüber dem Vorjahreswert wird mit einem nicht-parametrischen Mittelwertsvergleich gemessen. Weisen die beiden Werte einen signifikanten Unterschied zwischen den beiden Messzeitpunkten auf, werden sie entsprechend grafisch hervorgehoben. Das Signifikanzniveau wird für diese Analyse mit 5% definiert ( $p < 0.05$ ).

## Portfolio

- In der vertikalen Achse (**Bewertung**) gilt als Grenze der Mittelwert aller Themen der Hauptabteilung Mehrwertsteuer. Die Einteilung erfolgt auf Basis der erzielten ungerundeten Werte der einzelnen Themen.
- Auf der horizontalen Achse werden Themen mit keinem bis geringem **Einfluss** (- und +) auf der linken, Themen mit mittlerem bis hohem Einfluss (++ und +++) auf der rechten Seite ausgewiesen.