

empiricon

# Partnerbefragung ESTV 2019

Auswertungsbericht

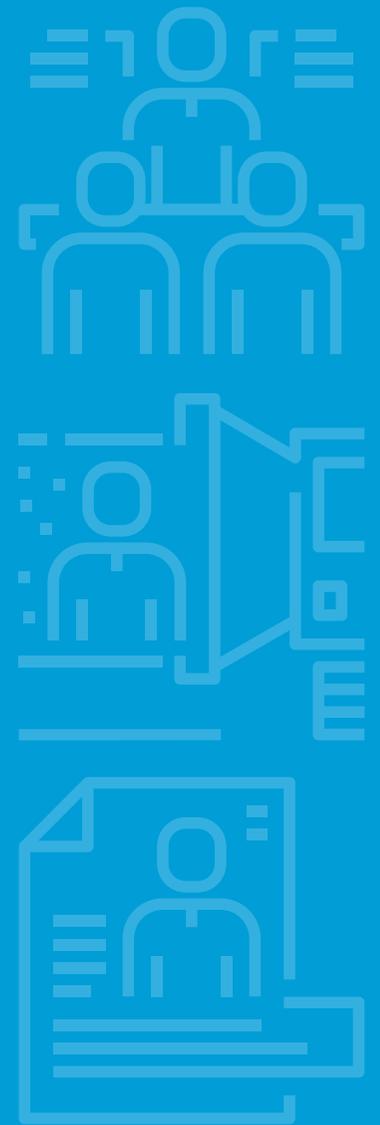
Juli 2019

Empiricon AG

Befragen. Beraten. Umsetzen.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---



Im Auftrag von



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Inhaltsverzeichnis

## Auswertungsbericht

**A Einleitung**

---

**B Partnerzufriedenheit**

---

**C Übersicht der Themengebiete**

---

**D Eidgenössische Steuerverwaltung**

---

**E Mehrwertsteuer**

---

**F Verrechnungssteuer, Stempelabgaben für Versicherungen und Umsatzabgaben für Banken**

---

**G Anhang**

---

# A Einleitung

# Cockpit

## Wichtigste Kennzahlen im Überblick

A

Die wichtigsten Ergebnisse auf einer Seite

### Gesamtzufriedenheit



### Rücklauf:

ESTV 2019	27.7%	n=2089
MWST 2015	36.0%	n=1178

### Verbesserungspotenziale (Handlungsbedarf 1. Priorität)

Webbasierte Publikationen	<b>71</b>
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	<b>73</b>

### Stärken pflegen (Handlungsbedarf 2. Priorität)

Kontrolle vor Ort	<b>84</b>
Mitarbeitende	<b>79</b>
MWST-Deklaration	<b>75</b>

### Höchste Werte

Kontrolle vor Ort	<b>84</b>
Mitarbeitende	<b>79</b>
Online-Variante	<b>76</b>

### Tiefste Werte

Homepage	<b>67</b>
Webbasierte Publikationen	<b>71</b>
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	<b>73</b>

# Management Summary (1/6)

## Eckdaten der Befragung

- Im Rahmen der Partnerbefragung 2019 bei der Eidgenössischen Steuerverwaltung (ESTV) wurden im Rahmen einer Stichprobe insgesamt 8099 Partner per Brief (Login-Code zum Online-Fragebogen) angeschrieben. Davon wurden 541 Briefe an die ESTV zurückgesandt, 6 Retoursendungen gingen bei Empiricon ein (Aktivitäten eingestellt: 3; zu wenig Kontakt mit ESTV: 2; verstorben: 1). Dadurch reduzierte sich die Grundgesamtheit auf 7552 Partner.
- Die Befragung fand vom 22. April bis zum 25. Juni 2019 statt.
- Insgesamt waren 2089 Fragebogen auswertbar, was einer Rücklaufquote von 28% entspricht.

## Höchste / tiefste Werte

- Die besten Ergebnisse resultieren bei den Themen «Kontrolle vor Ort», «Mitarbeitende» sowie «Online-Variante».
- Die tiefsten Werte entfallen auf die Homepage, die webbasierten Publikationen und den Kontakt mit der ESTV.

## Stärken / Verbesserungspotenziale

- Als Stärken aus Datensicht zeigen sich die Themen «Kontrolle vor Ort», «Mitarbeitende» sowie «MWST-Deklaration».
- Verbesserungspotenziale lassen sich bei den webbasierten Publikationen und beim Kontakt mit der ESTV identifizieren.

# Management Summary (2/6)

## Gesamtzufriedenheit

- Insgesamt sind 20% der Befragten mit der ESTV über alles gesehen sehr zufrieden. 47% sind grösstenteils, 27% eher zufrieden. Nur 6% sind mit der ESTV insgesamt eher nicht bis gar nicht zufrieden (Mittelwert: 76 Punkte).

## Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung

- Die Partner nehmen nach wie vor am häufigsten (73%) per Telefon mit der ESTV Kontakt auf, rund ein Drittel (64%) nutzt hierzu auch E-Mail. Deutlich seltener dienen Brief (27%) oder das Online-Kontaktformular (23%) als Kommunikationsmittel.
- Über die Hälfte (57%) der Befragten sucht primär zur Hauptabteilung Mehrwertsteuer Kontakt, deutlich weniger (30%) zur Hauptabteilung Direkte Bundessteuer, Verrechnungssteuer und Stempelabgaben.
- Der Kontakt mit der ESTV (Kontaktinformationen, Kenntnis der Kontaktperson, Reaktionszeit sowie Konsistenz der Auskünfte) wird insgesamt positiv beurteilt. Jedoch weiss gut ein Viertel nicht genau, an wen sie sich bei Bedarf wenden können.

## Mitarbeitende

- Die Mitarbeitenden der ESTV erhalten von den Partnern sehr gute Noten. Insbesondere werden die Kontaktpersonen als freundlich und kompetent wahrgenommen und eine überwiegende Mehrheit der Befragten fühlt sich respektvoll behandelt und mit ihren Anliegen ernst genommen.

# Management Summary (3/6)

## Homepage

- Die Homepage ist ein wichtiges Kommunikationsmittel: 74% der Partner haben diese in den letzten beiden Jahren besucht. Die auf der Homepage vorhandenen Informationen werden von 85% als verständlich bezeichnet, ein Viertel tut sich jedoch schwer mit deren Auffinden.
- Ein Ausbau der englischsprachigen Seiten auf der Homepage würde bloss von 16% der Partner begrüsst, 60% finden dies nicht notwendig. Rund ein Viertel antwortete bei dieser Frage mit «weiss nicht».

## Online-Variante

- Rund zwei Drittel (64%) erledigen die Steuerformalitäten online.
- Die restlichen 746 Personen nennen als Gründe für die herkömmliche Methode unter anderem das fehlende Wissen um die Existenz der Online-Variante (22%) sowie den zu geringen Nutzen (18%). Für weitere 10% ist die Handhabung zu kompliziert.
- Besonders geschätzt an der Online-Variante werden die Zeitersparnis sowie die klare Übersicht über die Steuerformalitäten.
- 62% der Partner nehmen für die Erledigung ihrer Steuerformalitäten regelmässig oder gelegentlich externe Hilfe in Anspruch.

# Management Summary (4/6)

## Kontrolle vor Ort

- Bei knapp der Hälfte der Befragten (44%) wurde in den letzten drei Jahren eine Kontrolle durchgeführt. Diese betraf hauptsächlich die Mehrwertsteuer (82%), deutlich seltener die Verrechnungssteuer und die Umsatzabgabe (24% bzw. 19%). Bloss 7% aller Kontrollen entfiel auf die Stempelabgabe auf Versicherungsprämien.
- Die Durchführung der Kontrollen wurde von einer klaren Mehrheit gut erlebt. Hervorzuheben sie insbesondere die respektvolle Behandlung durch die Kontrollpersonen sowie die kompetente Beratung und die verständlichen Informationen zum Kontrollergebnis.

## Webbasierte Publikationen

- Bei fachlichen Fragen zur Mehrwertsteuer wird zur Hauptsache (57%) der direkte Kontakt mit der ESTV genutzt. Knapp die Hälfte informiert sich Online via Web-Publikationen bzw. Homepage oder sucht bei ihrem Berater/Treuhänder Rat. Gedruckte MWST-Infos nutzen bloss 17% der Partner.
- Die webbasierten Publikationen sind einer Mehrheit (56%) bekannt, davon sind rund drei Viertel der Meinung, der Link dazu sei einfach zu finden.
- Die webbasierten Publikationen werden als aktuell (80 Punkte) wahrgenommen und bringen nach Ansicht von gut 90% der Partner das Wesentliche zur Sprache.
- Etwas mehr als die Hälfte druckt die webbasierten Publikationen für den Gebrauch aus.

# Management Summary (5/6)

## MWST-Deklaration

- Diese wird mit einem Mittelwert von 75 Punkten insgesamt positiv beurteilt. So ist die Deklaration für jene, die sie nicht online erledigen, einfach und mit angemessenem Zeitaufwand auszufüllen.
- Bezüglich der durch die Deklaration verursachten Kosten sind zwischen der Online- und der herkömmlichen Deklaration keine Unterschiede feststellbar. Hingegen sind mehr Online- als Offline-Nutzer der Meinung, die ESTV bemühe sich, die administrativen Kosten für die Steuerpflichtigen zu senken.
- 56% der Partner nehmen für die Deklaration der MWST regelmässig oder gelegentlich externe Beratung in Anspruch.

## Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter

- 47% der Partner haben die Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter der ESTV bereits verwendet.
- Sie bewerten diese positiv und bestätigen deren Aktualität, Fokussierung auf das Wichtige sowie deren Verständlichkeit. Zudem findet sich eine klare Mehrheit innerhalb dieser Dokumente gut zurecht.
- Wie bei fachlichen Fragen zur Mehrwertsteuer wird auch bei fachlichen Fragen bezüglich Verrechnungssteuer, Stempelabgaben für Versicherungen und Umsatzabgaben für Banken zur Hauptsache (54%) der direkte Kontakt mit der ESTV genutzt. Vielen suchen auch bei ihrem Berater/Treuhänder Rat (51%) oder informieren sich im Internet (32%). Die Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter werden bloss von rund einem Viertel konsultiert.

# Management Summary (6/6)

## Deklaration Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe

- Diese wird mit einem Mittelwert von 74 Punkten insgesamt positiv beurteilt. So ist die Deklaration für jene, die sie offline erledigen, einfach und mit angemessenem Zeitaufwand auszufüllen.
- Bezüglich der durch die Deklaration verursachten Kosten gilt Dasselbe wie bereits bei der Deklaration der MWST: Zwischen der Online- und der herkömmlichen Deklaration sind keine Unterschiede feststellbar. Zudem sind auch bei der Deklaration der Verrechnungssteuer, der Stempelabgaben auf Versicherungsprämien und der Umsatzabgabe mehr Online- als Offline-Nutzer der Meinung, die ESTV bemühe sich, die administrativen Kosten für die Steuerpflichtigen zu senken.
- 61% der Partner nehmen für die Deklaration der Verrechnungssteuer, der Stempelabgaben auf Versicherungsprämien und der Umsatzabgabe zumindest gelegentlich externe Beratung in Anspruch.

## Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer

- Wie die Deklaration der MWST bzw. die Deklaration der Verrechnungssteuer, der Stempelabgaben auf Versicherungsprämien und der Umsatzabgabe ist gemäss der Antwortenden auch der Antrag auf Rückerstattung der VST einfach und mit angemessenem Zeitaufwand auszufüllen. Auch die dadurch anfallenden administrativen Kosten erachten die Allermeisten als angemessen.
- Optimierungspotenzial wird am ehesten bei der Zeitdauer zwischen Antrag und Rückerstattung identifiziert: Für rund einen Viertel ist diese Dauer nicht angemessen.

# Legende

## Wichtige Erklärungen

Zum Einstieg einige wichtige Erklärungen zu den verwendeten Darstellungen.

Weitere Erläuterungen zu Grafiken und der Einordnung von Werten sind jeweils direkt auf den entsprechenden Seiten enthalten.

### Farbliche Hinterlegung

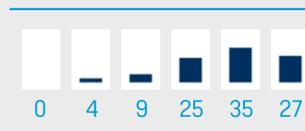
Die Bewertungen werden als Punktwerte zwischen 0 und 100 (Mittelwert) ausgewiesen. Sie kennzeichnen den Grad der Zustimmung zu einer Aussage. Als Lesehilfe sind die Werte farblich wie folgt hinterlegt:

-  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).

### Häufigkeitsverteilung

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

- 0 stimme gar nicht zu
- 4 stimme grösstenteils nicht zu
- 9 stimme eher nicht zu
- 25 stimme eher zu
- 35 stimme grösstenteils zu
- 27 stimme voll zu



### Abkürzungen

Eidgenössische Steuerverwaltung	ESTV
Handlungsbedarf	h
Nicht ausweisbar	*
Diese Frage fliesst nicht in die Berechnung des Themas ein.	**

# Eckdaten der Befragung

## Rücklauf

A

Rücklauf	Basis	erhalten	
		abs.	in %
<b>Grundgesamtheit</b>			
Anzahl verschickte Fragebogen	8099		
aus Grundgesamtheit ausgeschlossen (wollen explizit nicht teilnehmen, Firma existiert nicht mehr, Ansprechperson verstorben etc.)	547		
neue Basis	7552		
<b>Rücklaufquote</b> (erhaltene Fragebogen)	<b>7552</b>	<b>2089</b>	<b>27.7%</b>

# Eckdaten der Befragung

## Datenbasis

A

### Datenbasis

Steuerart	absolut	in %
– MWST (MWST_RefNr)	253	12.1%
– VST (DVS_DossierNr)	430	20.6%
– beide	1355	64.9%
– unbekannt	51	2.4%

### VST Deklaration

– wenig Kontakt (Anzahl Formulare $\leq 2$ )	554	61.4%
– viel Kontakt (Anzahl Formulare $> 2$ )	348	38.6%

### VST Rückerstattung

– wenig Kontakt (Anzahl Formulare $\leq 2$ )	648	85.4%
– viel Kontakt (Anzahl Formulare $> 2$ )	111	14.6%

### MWST Deklaration

– wenig Kontakt (Anzahl Formulare $\leq 2$ )	313	20.2%
– viel Kontakt (Anzahl Formulare $> 2$ )	1237	79.8%

### Kontrolle in den letzten 3 Monaten

– Kontrolle MWST (MWExtPr)	393	18.8%
– Kontrolle VST (ULX_Revision)	277	13.3%
– beide	60	2.9%
– Keine Kontrolle in den letzten 3 Monaten	1359	65.1%

### Abrechnungsmethode

– Online MWST (eGovVolIM_MWST)	474	22.7%
– Online VST (eGovVolIM_VST)	95	4.5%
– beide	362	17.3%
– keine online Abrechnung	1158	55.4%

### Branche

– Steuerspezialisten	442	24.4%
– Andere	1369	75.6%

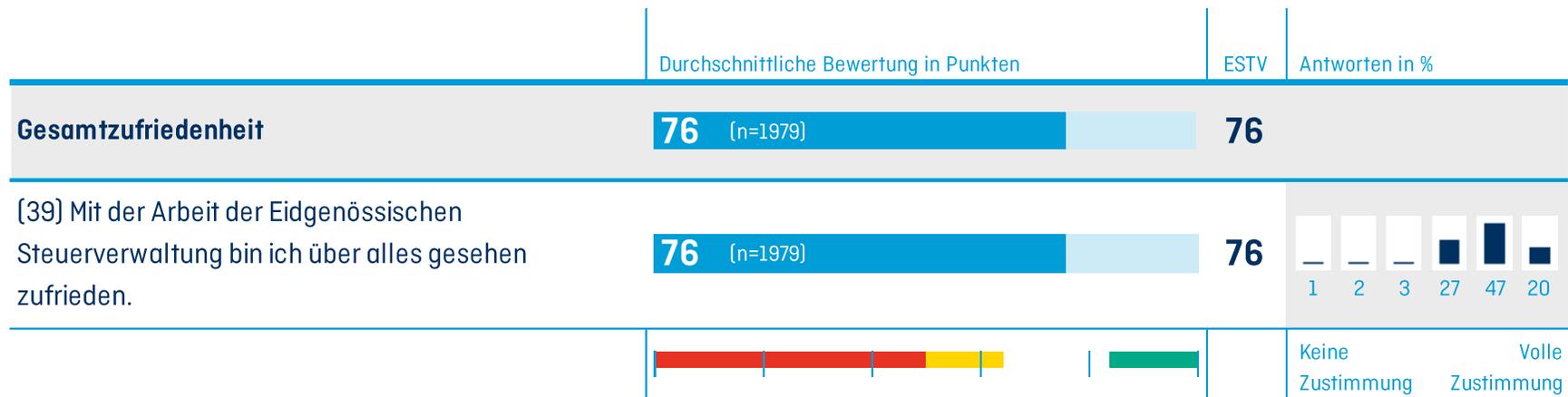
### Sprache

– deutsch	1225	58.6%
– französisch	503	24.1%
– italienisch	361	17.3%

# B Partnerzufriedenheit

# Gesamtzufriedenheit

Die **Gesamtzufriedenheit** zeigt auf, wie zufrieden die Befragten über alles gesehen mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung sind.



# Handlungsportfolio

## Strategische Handlungsschwerpunkte



Das Handlungsportfolio zeigt: Zusammenhang zwischen der Bewertung der Themen (vertikale Achse) und deren Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit (horizontale Achse).

Handlungsbedarf besteht: Primär bei relativ kritischer Beurteilung und hoher Wichtigkeit. Es gilt aber auch, Stärken zu pflegen.

Zur Berechnung und Einteilung: Die Wichtigkeit (horizontale Achse) wird mittels eines statistischen Verfahrens berechnet. Bei der Bewertung (vertikale Achse) gilt als Grenze der Mittelwert aller Themen (Einteilung der Themen auf Basis der ungerundeten Werte)

# C Übersicht der Themengebiete

# Themengebiete

## Übersicht

C

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	ESTV	h
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	73 (n=2001)	73	1
Mitarbeitende	79 (n=1450)	79	2
Homepage	67 (n=1528)	67	3
Online-Variante	76 (n=1269)	76	4
Kontrolle vor Ort	84 (n=850)	84	2
Webbasierte Publikationen	71 (n=1002)	71	1
MWST-Deklaration	75 (n=617)	75	2
Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter	73 (n=901)	73	3
Deklaration Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe	74 (n=923)	74	3
Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer	74 (n=909)	74	3

Die zur Steuerung des strategieorientierten, zielkonformen Verhaltens notwendigen Faktoren müssen identifiziert und deren Ursache-Wirkungs- Zusammenhänge aufgezeigt werden.

Berechnet werden hierzu die Einflüsse der befragten Themengebiete auf das zielorientierte Verhalten.

Die Einflüsse zeigen die Wirkung (Hebel) eines Themas/einer Massnahme auf das zielorientierte Verhalten der Mitarbeitenden.

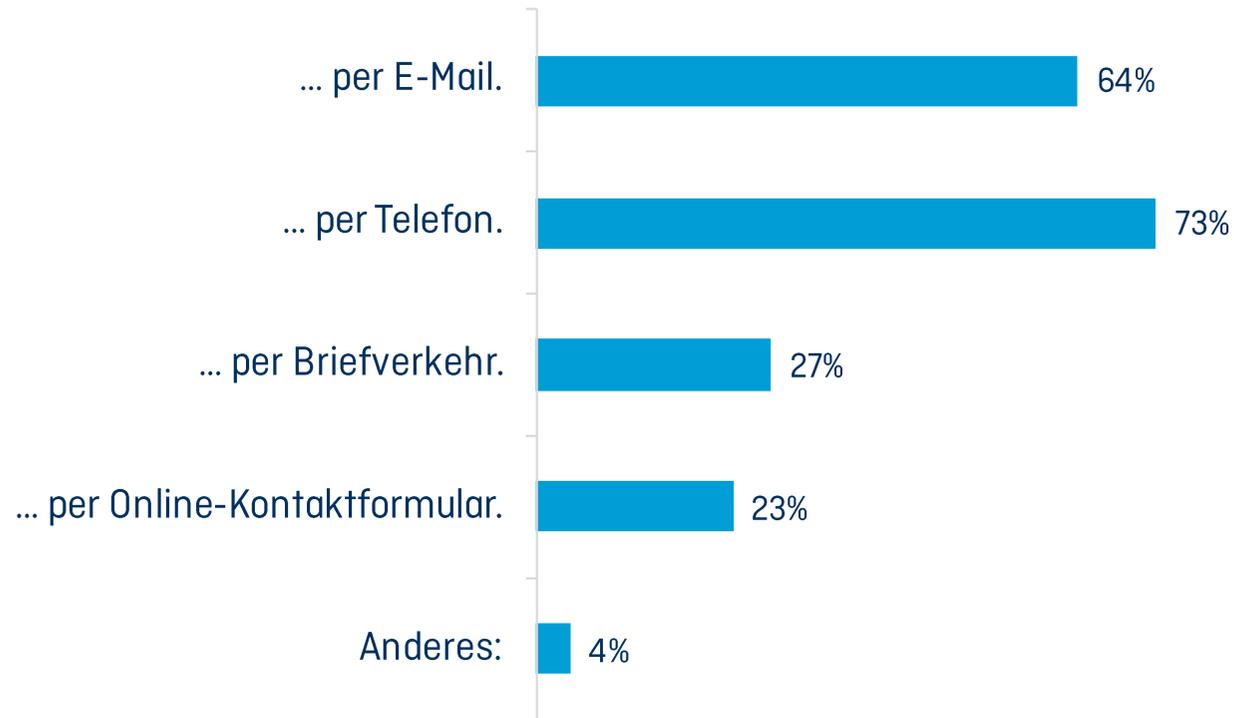
Das Handlungspotenzial eines Themengebiete (Spalte H) wächst mit zunehmendem Einfluss und abnehmender Beurteilung.

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

# D Eidgenössische Steuerverwaltung

# Resultate pro Themengebiet

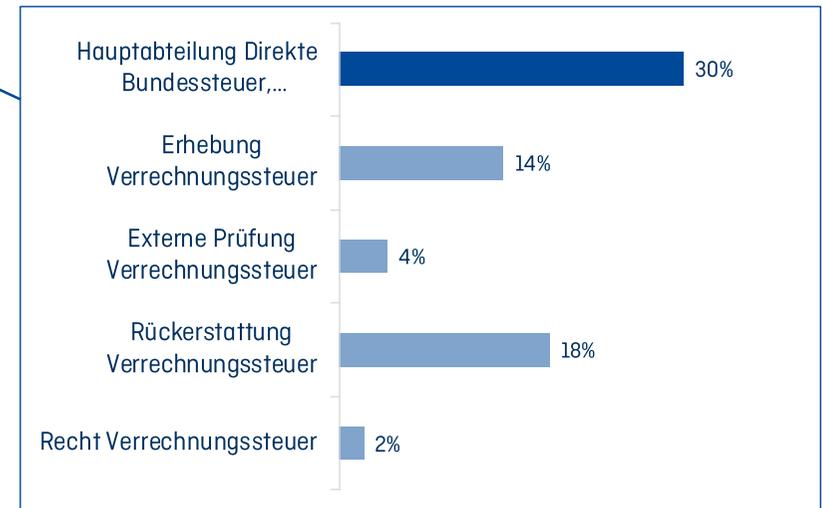
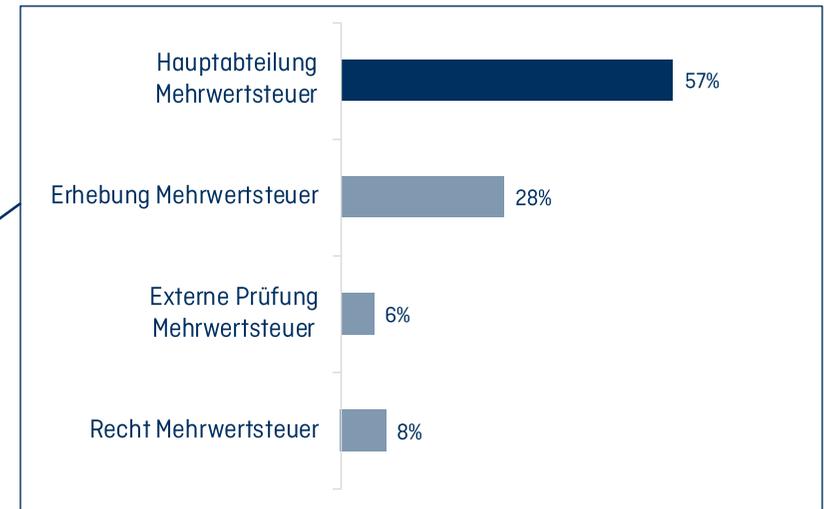
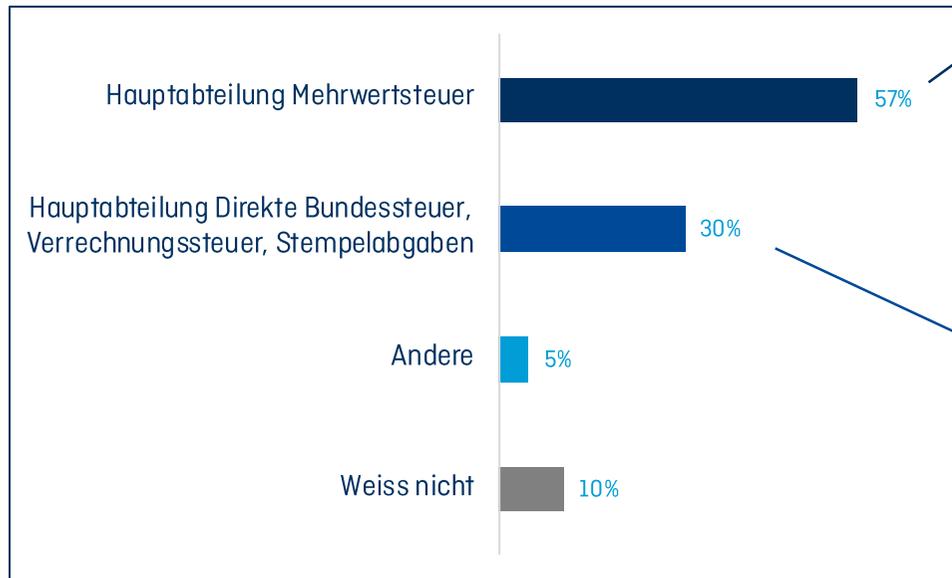
(1) Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung (Fragen, Unklarheiten, Reklamationen etc.) nehme ich auf ...  
[Mehrfachantworten möglich]



n=2088

# Resultate pro Themengebiet

(2) Ich habe hauptsächlich Kontakt mit der ...  
(Mehrfachantworten möglich)

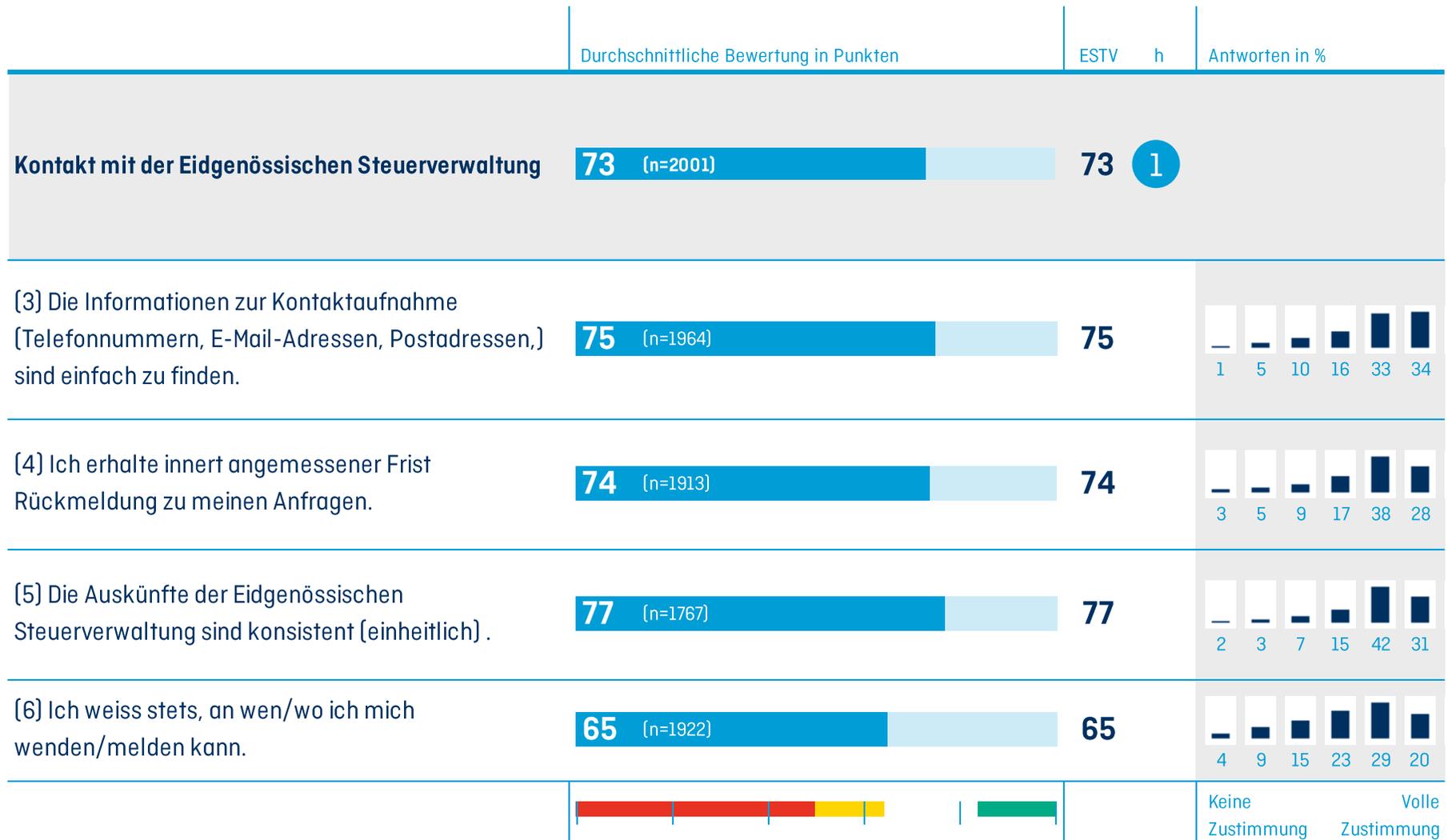


n=2071

# Resultate pro Themengebiet

## Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung

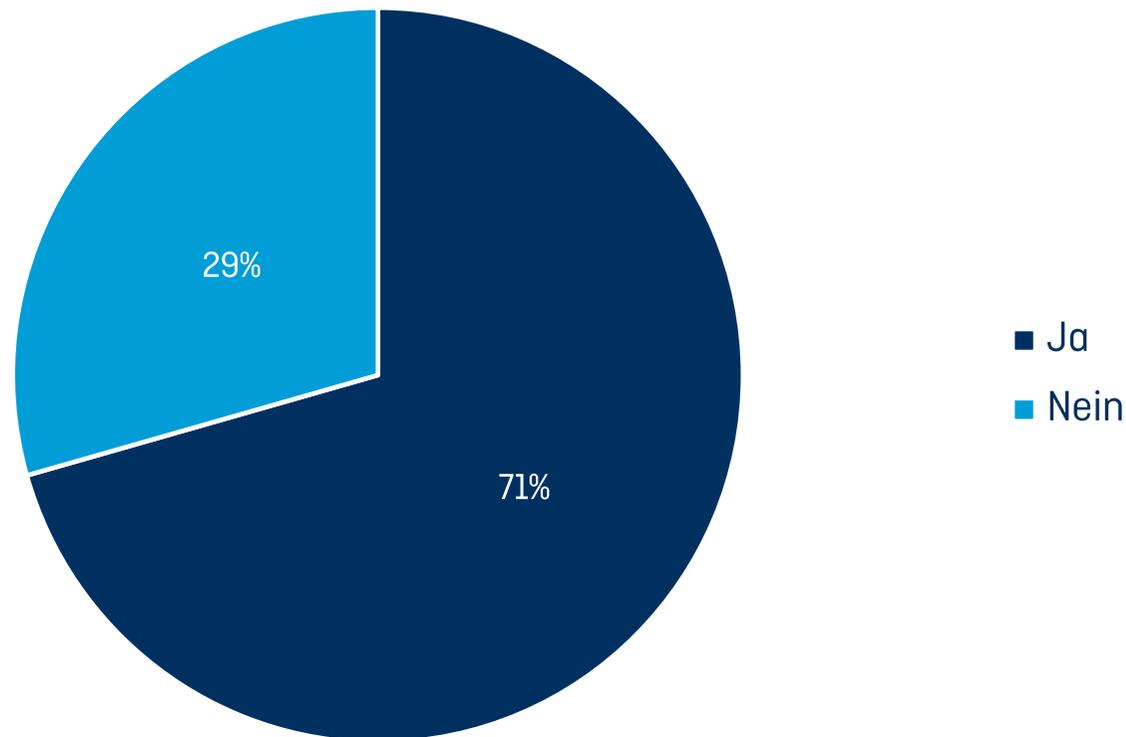
D



# Resultate pro Themengebiet

D

(7) Hatten Sie in den letzten 24 Monaten mit Mitarbeitenden der Eidgenössischen Steuerverwaltung Kontakt?



n=2085

# Resultate pro Themengebiet

## Mitarbeitende (1/2)

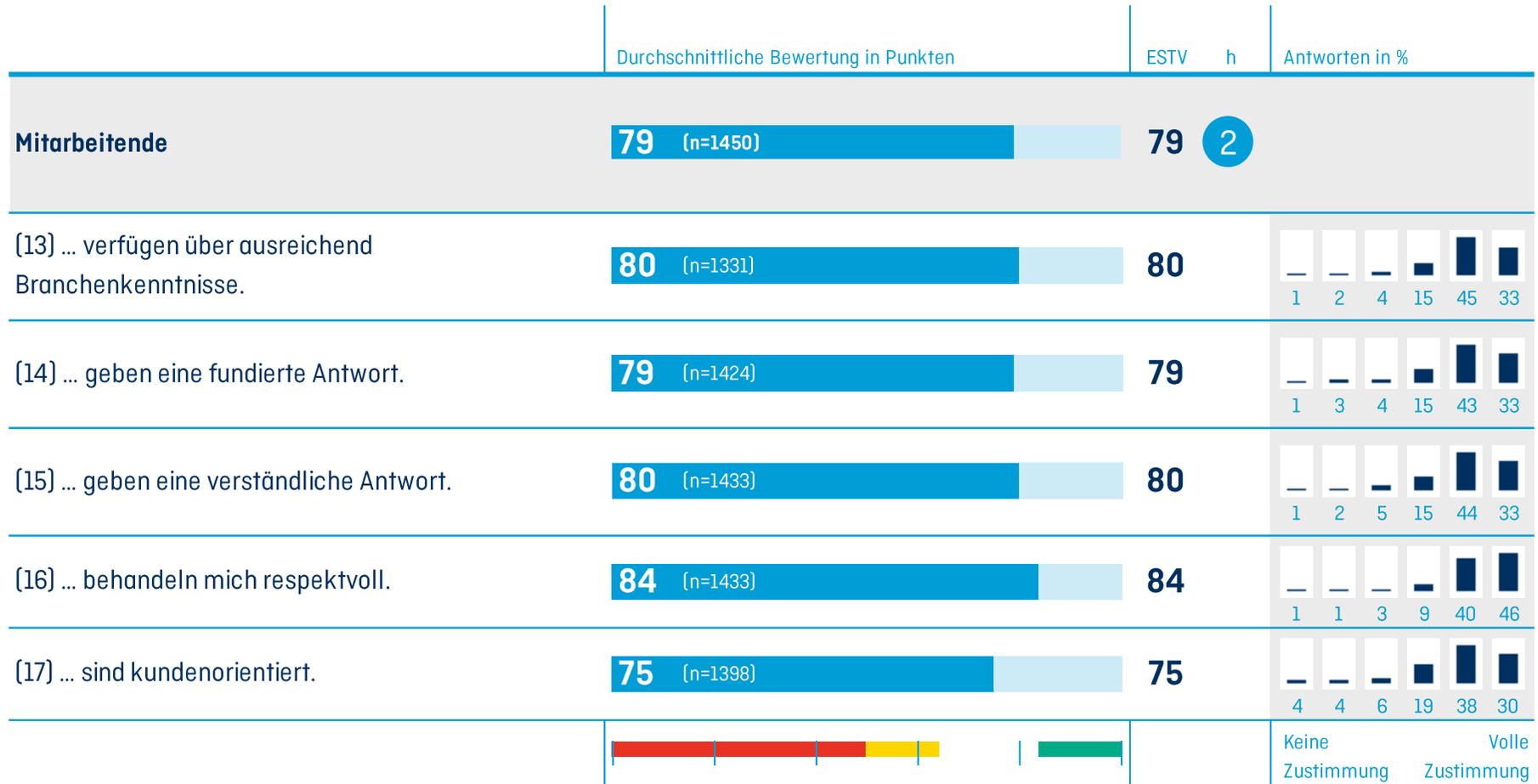
D

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	ESTV	h	Antworten in %
<b>Mitarbeitende</b>	<b>79</b> (n=1450)	<b>79</b>	<b>2</b>	
[8] Die Mitarbeitenden der Eidgenössischen Steuerverwaltung ... sind gut erreichbar.	<b>67</b> (n=1431)	<b>67</b>		 3 9 12 22 36 18
[9] ... sind freundlich.	<b>83</b> (n=1439)	<b>83</b>		 1 2 3 12 41 42
[10] ... verstehen meine Fragen.	<b>82</b> (n=1437)	<b>82</b>		 1 2 3 12 45 38
[11] ... nehmen meine Anliegen ernst.	<b>82</b> (n=1411)	<b>82</b>		 1 3 4 11 42 39
[12] ... sind fachlich kompetent.	<b>83</b> (n=1404)	<b>83</b>		 1 2 2 11 45 38
				Keine Zustimmung      Volle Zustimmung

# Resultate pro Themengebiet

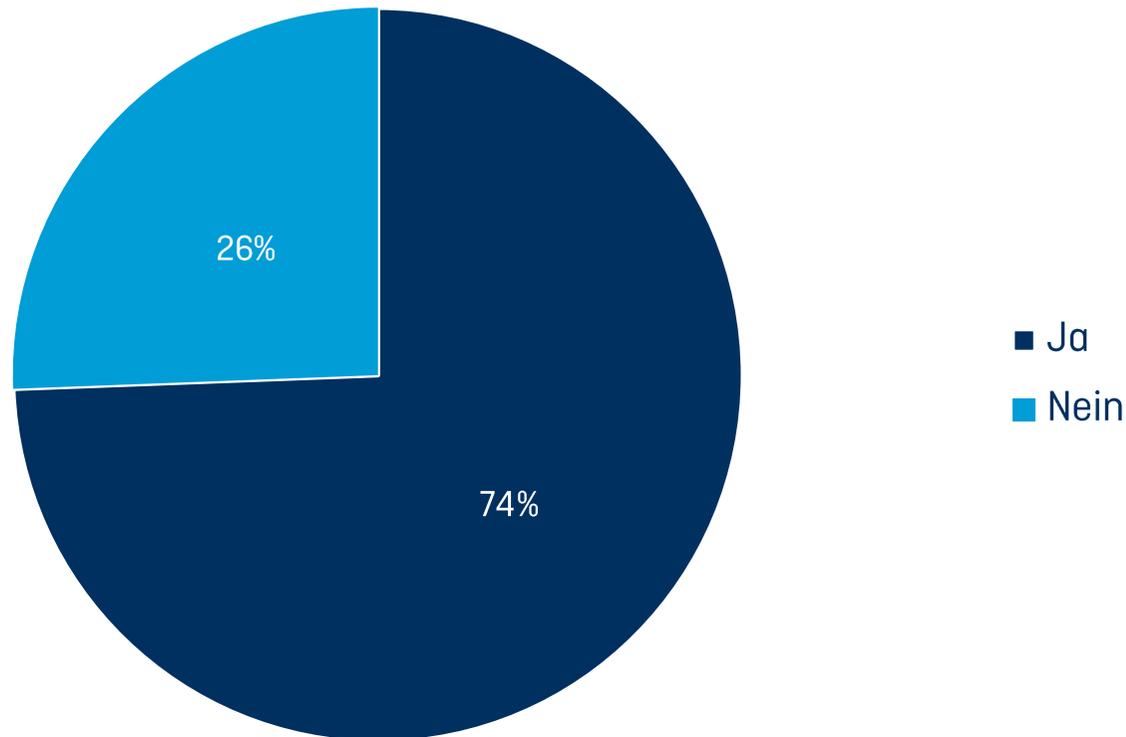
## Mitarbeitende (2/2)

D



# Resultate pro Themengebiet

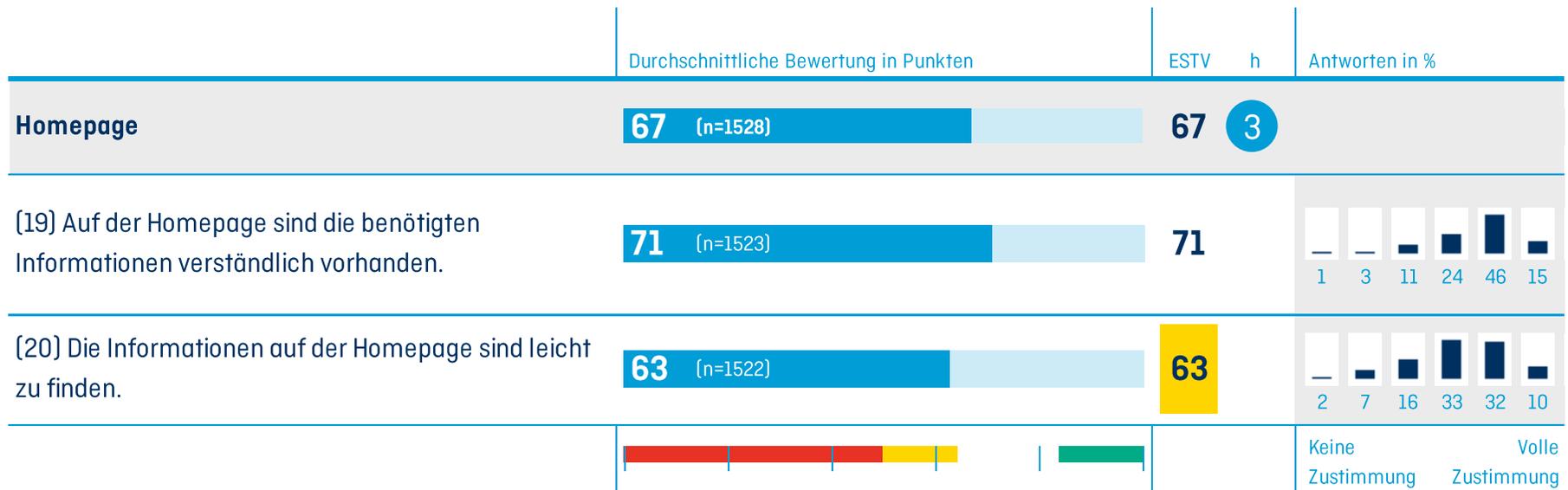
(18) Haben Sie die Homepage in den letzten 24 Monaten besucht?  
(<https://www.estv.admin.ch/estv/de/home.html>)



n=2067

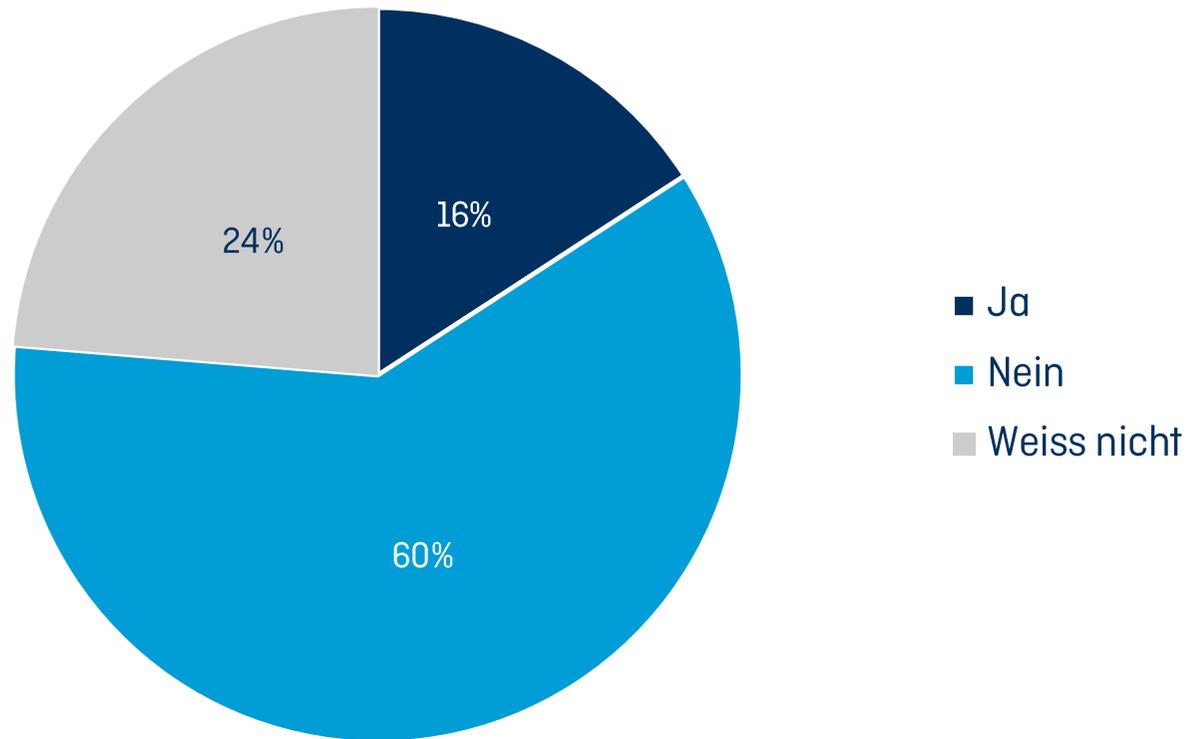
# Resultate pro Themengebiet

## Homepage



# Resultate pro Themengebiet

(21) Ich würde einen Ausbau der englischsprachigen Seiten auf der Homepage begrüßen.

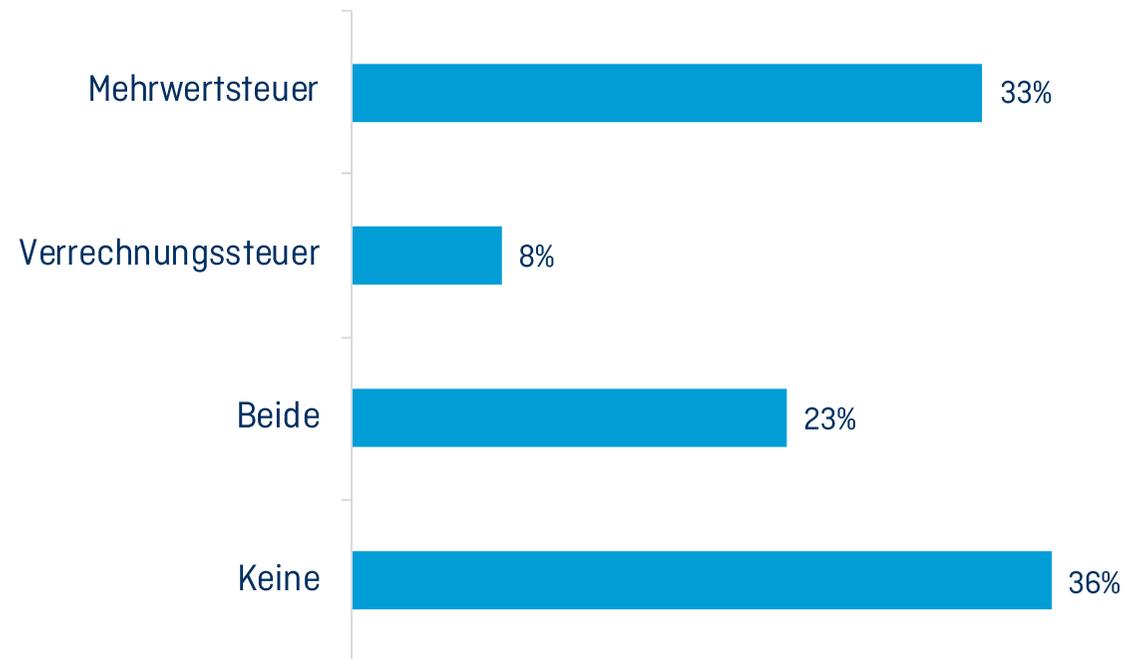


n=1531

# Resultate pro Themengebiet

D

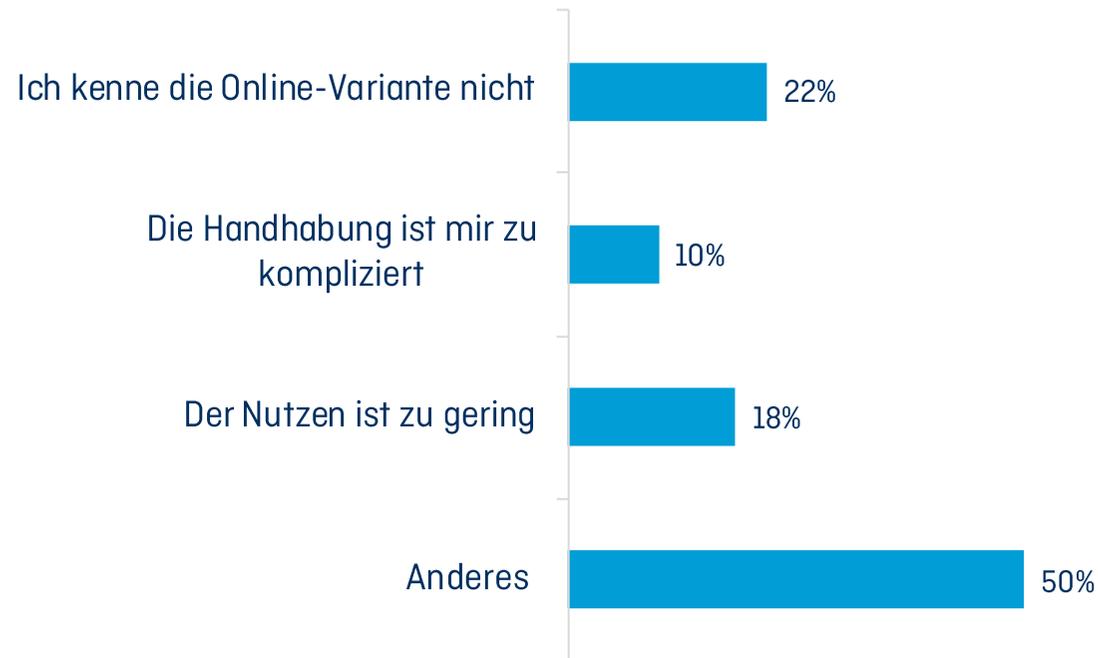
[22] Welche Steuerformalitäten erledigen Sie online?



n=2064

# Resultate pro Themengebiet

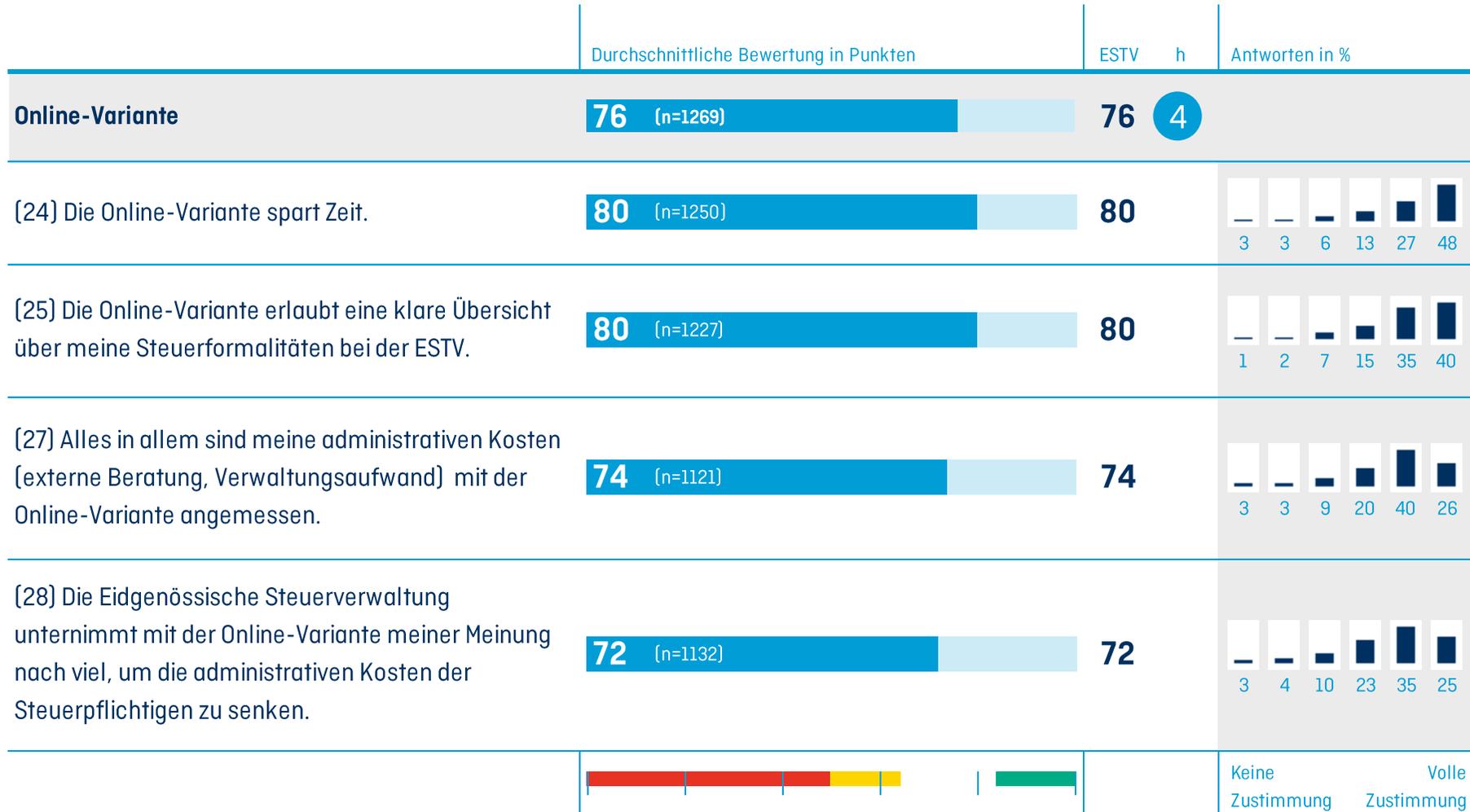
[23] Aus welchem Grund erledigen Sie die Steuerformalitäten nicht online?



n=746

# Resultate pro Themengebiet

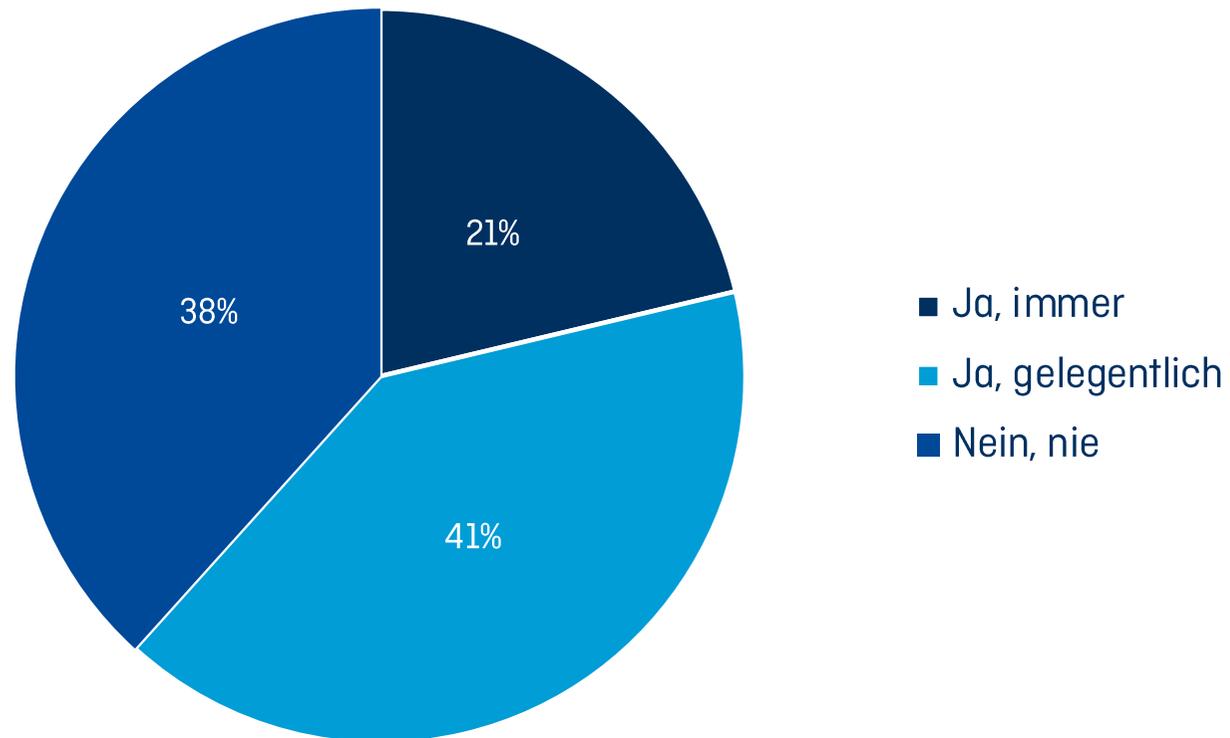
## Online-Variante



# Resultate pro Themengebiet

D

(29) Lassen Sie sich für Ihre Steuerformalitäten jeweils extern beraten?



n=1292



# Resultate pro Themengebiet

D

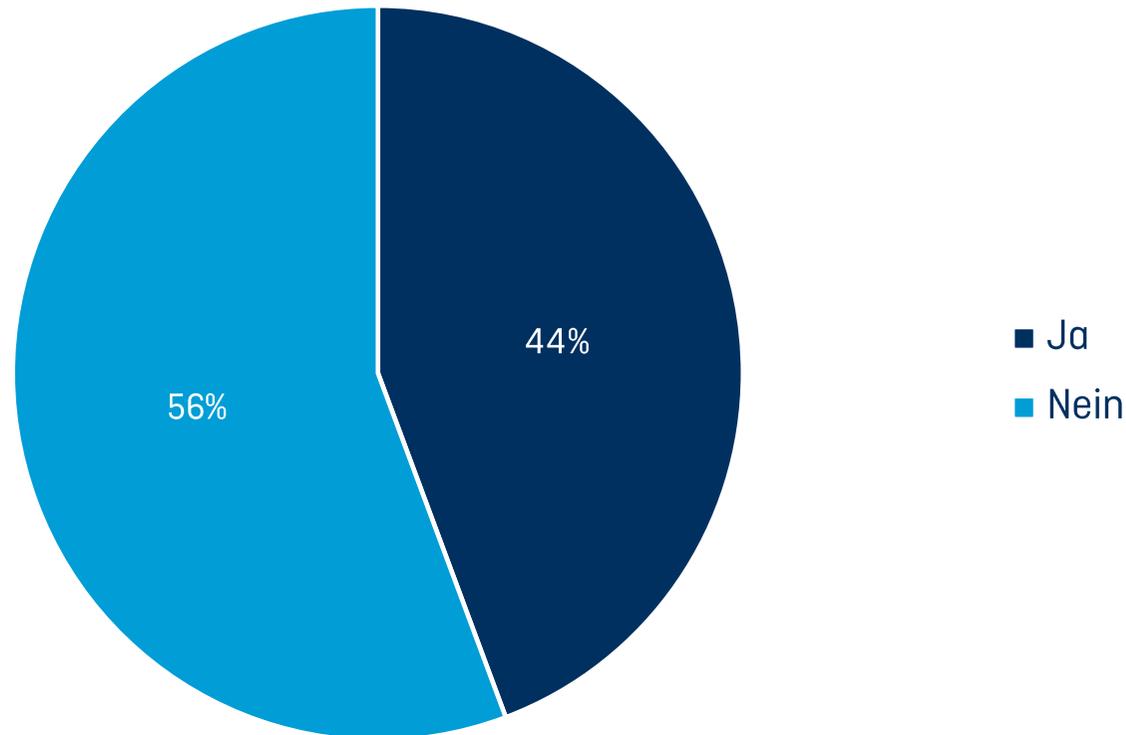
Wo sehen Sie die grössten Schwierigkeiten bzw. was würden Sie verbessern bei der Benutzung der Online-Variante?



# Resultate pro Themengebiet

D

[30] Wurde bei Ihnen in den letzten 3 Jahren eine Kontrolle durchgeführt?

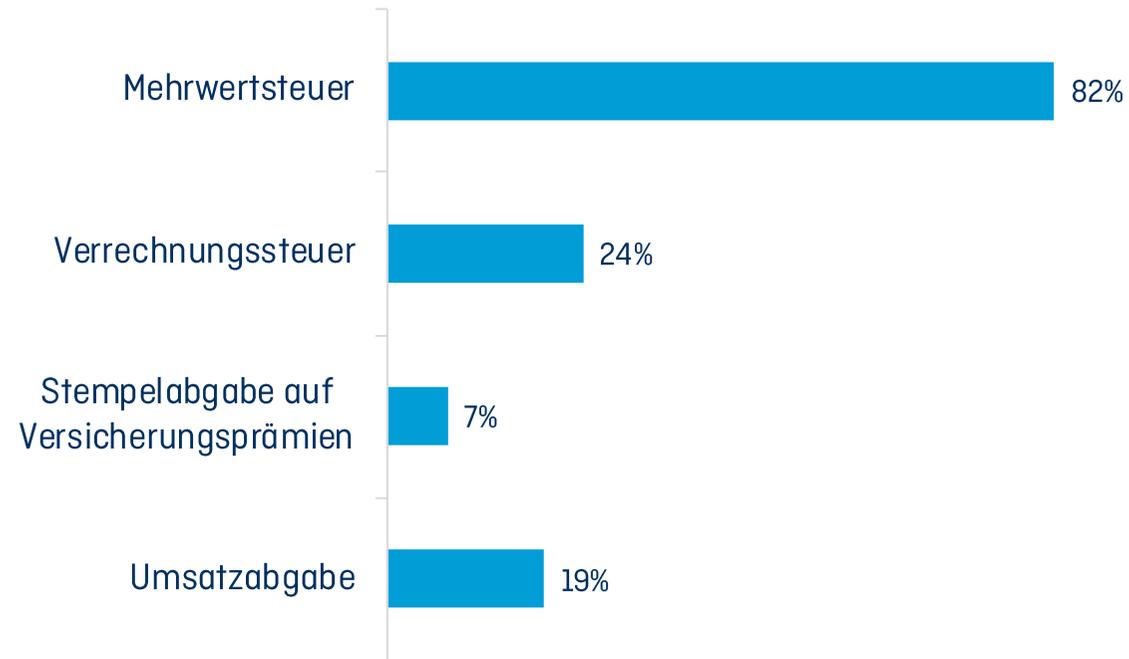


n=2020

# Resultate pro Themengebiet

D

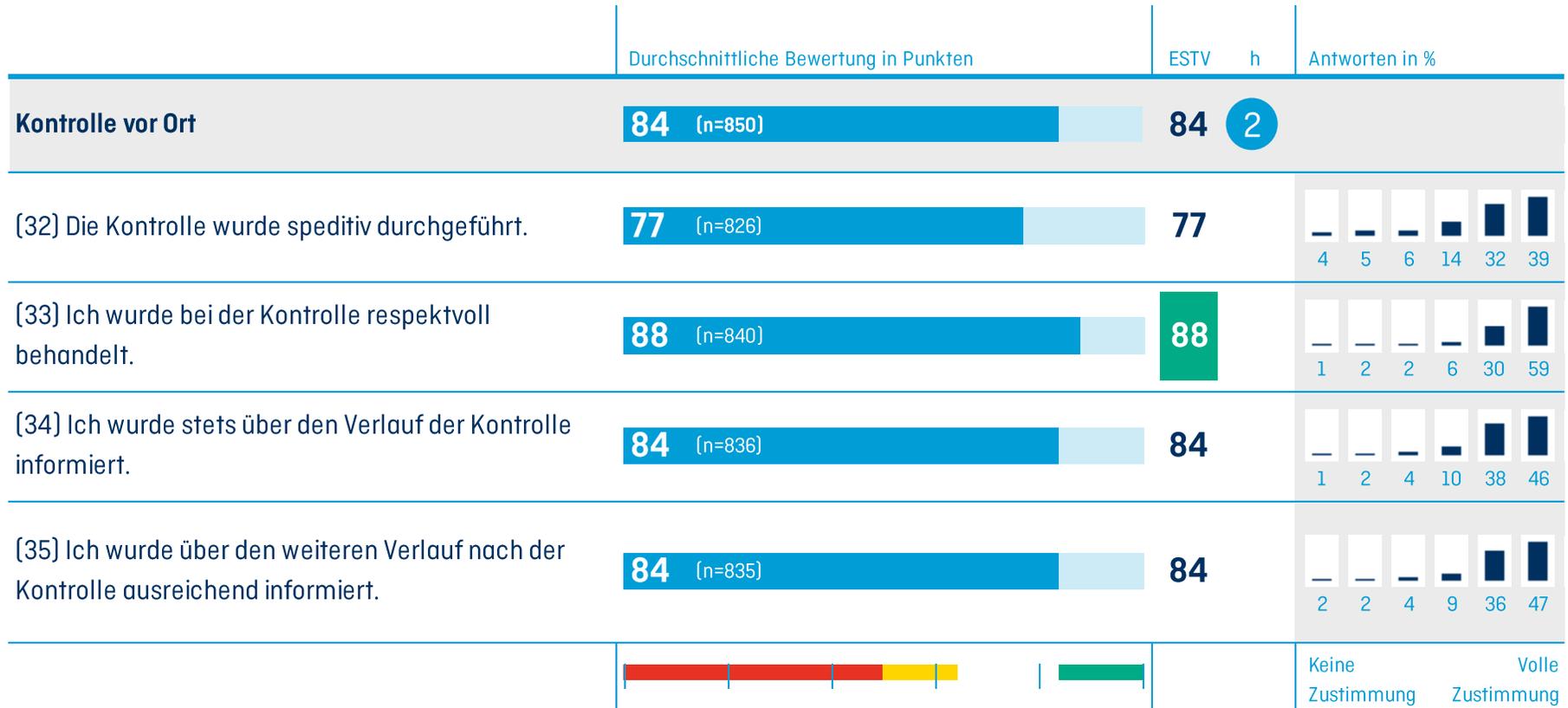
(31) Welche Steuerart wurde kontrolliert (Mehrfachantworten möglich)?



n=843

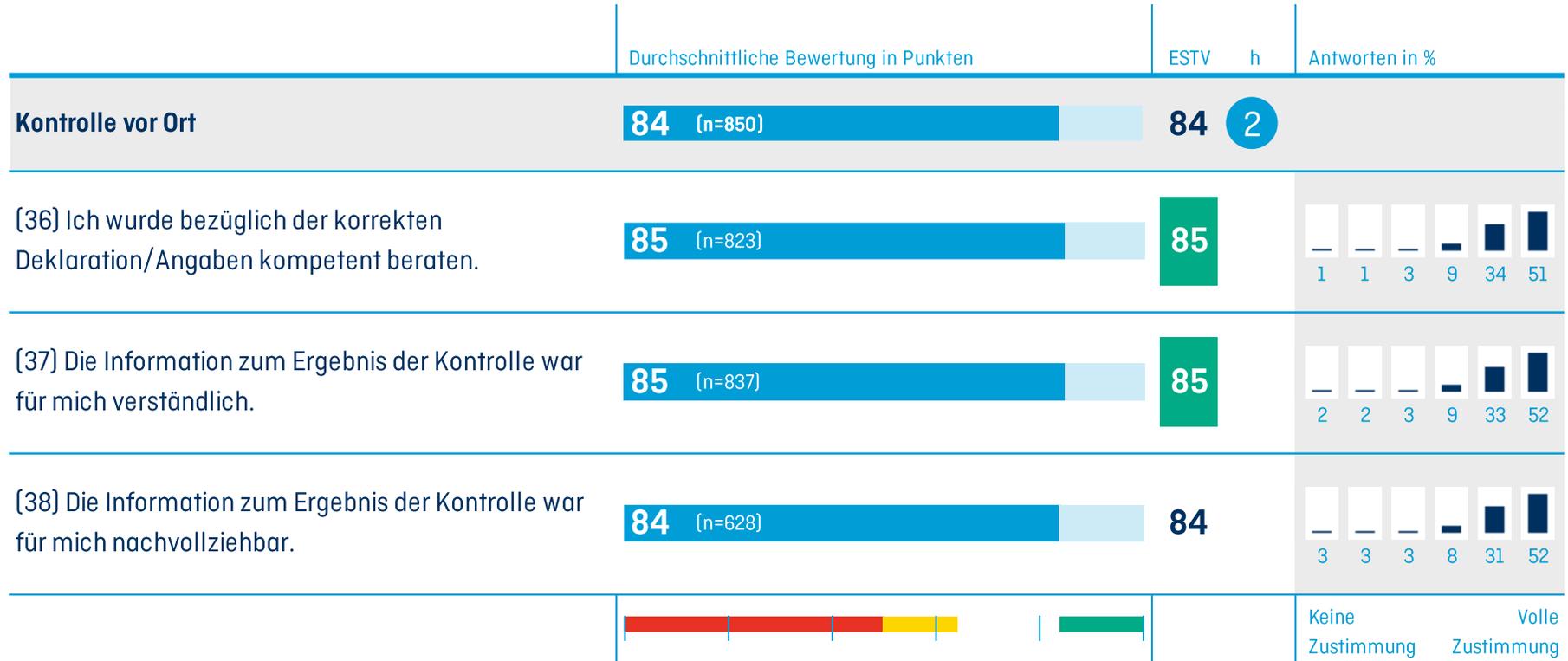
# Resultate pro Themengebiet

## Kontrolle vor Ort (1/2)



# Resultate pro Themengebiet

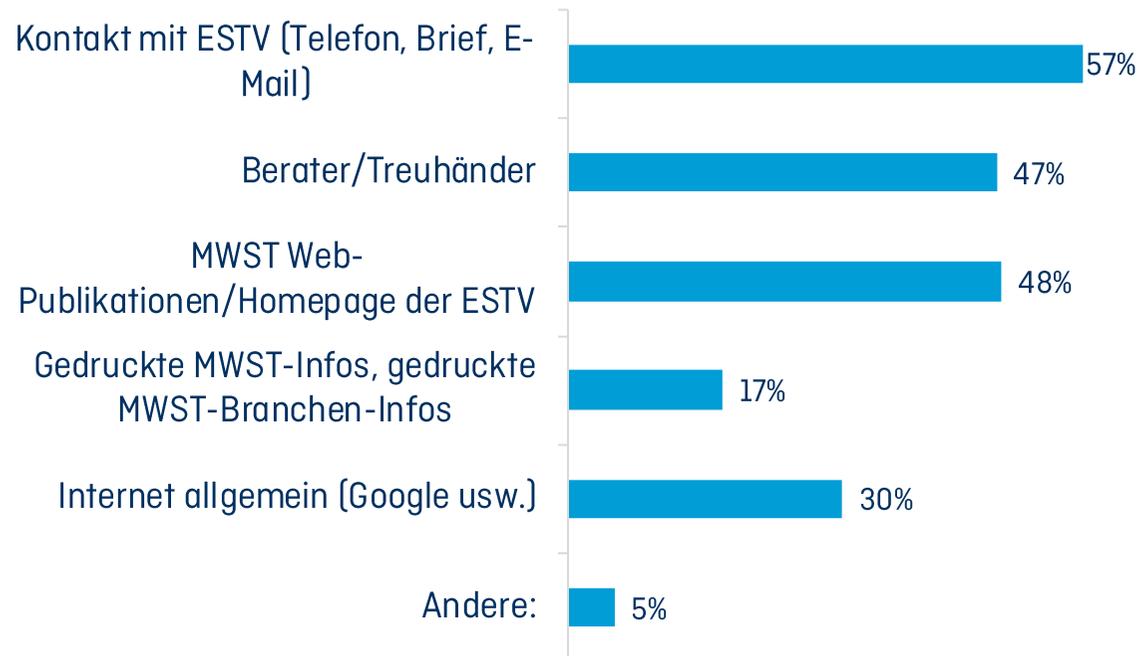
## Kontrolle vor Ort (2/2)



# E Mehrwertsteuer

# Resultate pro Themengebiet

[40] Wie informieren Sie sich, wenn Sie eine fachliche Frage bezüglich der Mehrwertsteuer haben (Mehrfachantworten möglich)?

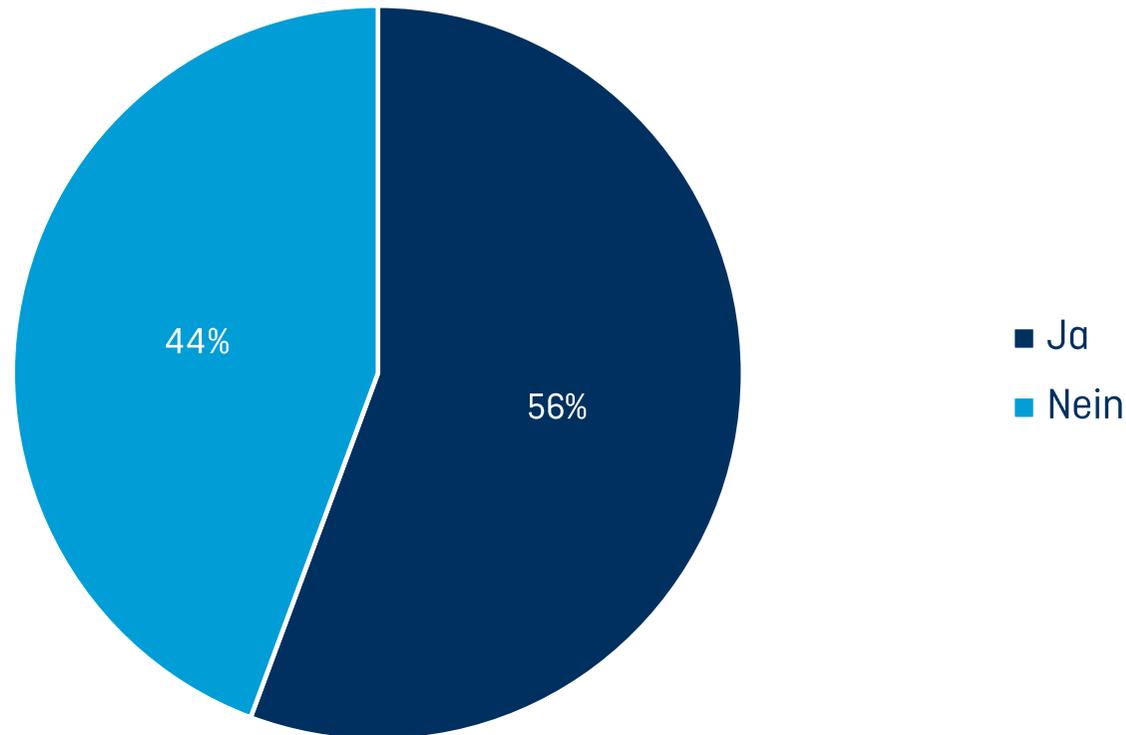


n=1914

# Resultate pro Themengebiet

[41] Kennen Sie die webbasierten Publikationen?

E

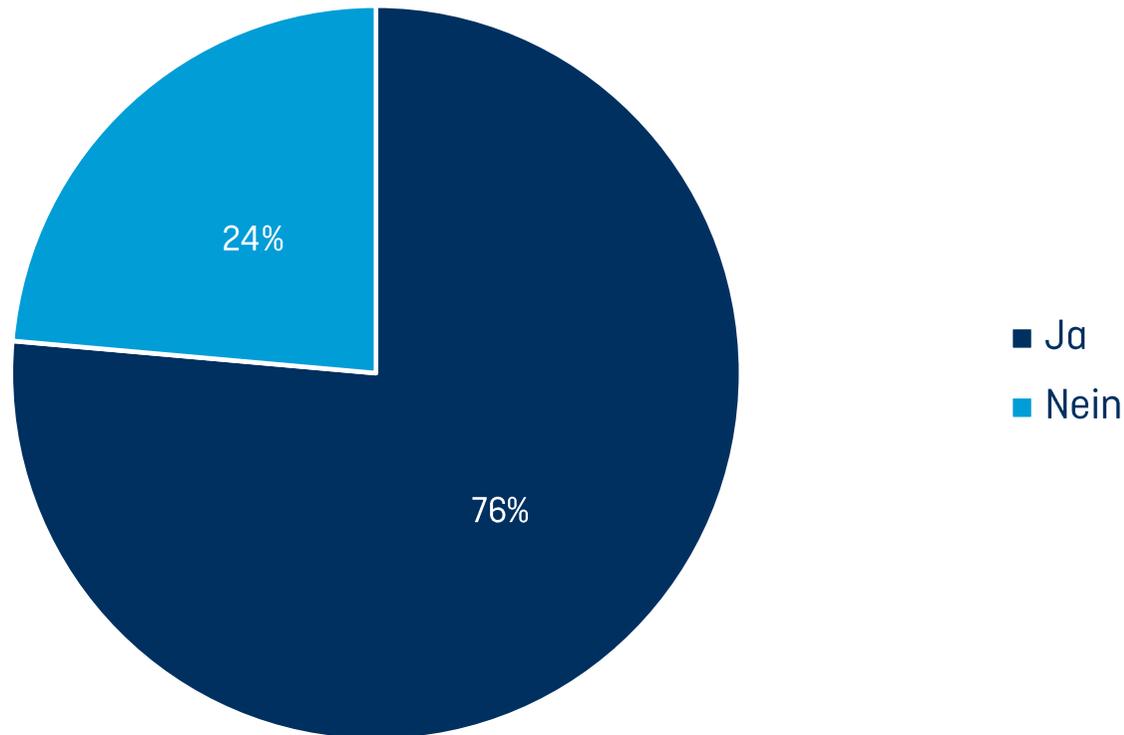


n=1913

# Resultate pro Themengebiet

[42] Ist der Link dazu einfach zu finden?

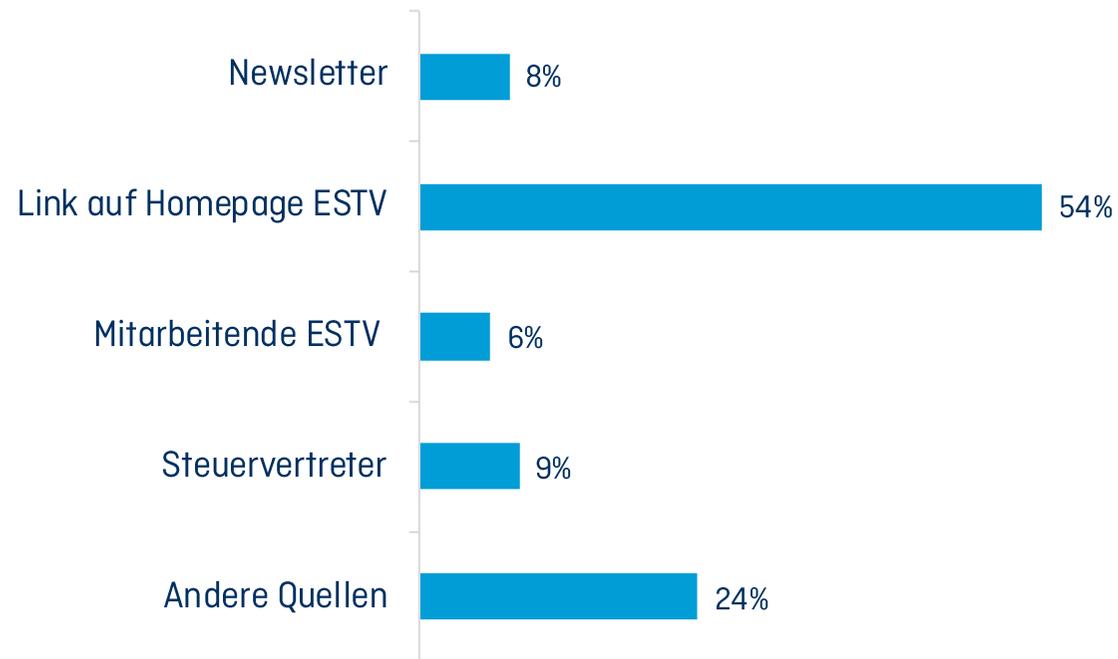
E



n=1055

# Resultate pro Themengebiet

[43] Wie sind Sie auf die Quelle aufmerksam geworden?



n=1059

# Resultate pro Themengebiet

## Webbasierte Publikationen (1/2)

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	ESTV	h	Antworten in %
<b>Webbasierte Publikationen</b>	<b>71</b> (n=1002)	<b>71</b>	<b>1</b>	
[44] Das Handbuch (im Hilfemenü) ist gut verständlich.	<b>70</b> (n=847)	<b>70</b>		 1 4 9 30 44 13
[45] Die Navigation (innerhalb einer Publikation und zwischen den Publikationen etc) ist einfach zu handhaben.	<b>68</b> (n=983)	<b>68</b>		 2 6 10 29 42 12
[46] Die webbasierten Publikationen .... sind einfach zu verstehen.	<b>70</b> (n=997)	<b>70</b>		 1 3 11 30 44 12
				Keine Zustimmung      Volle Zustimmung

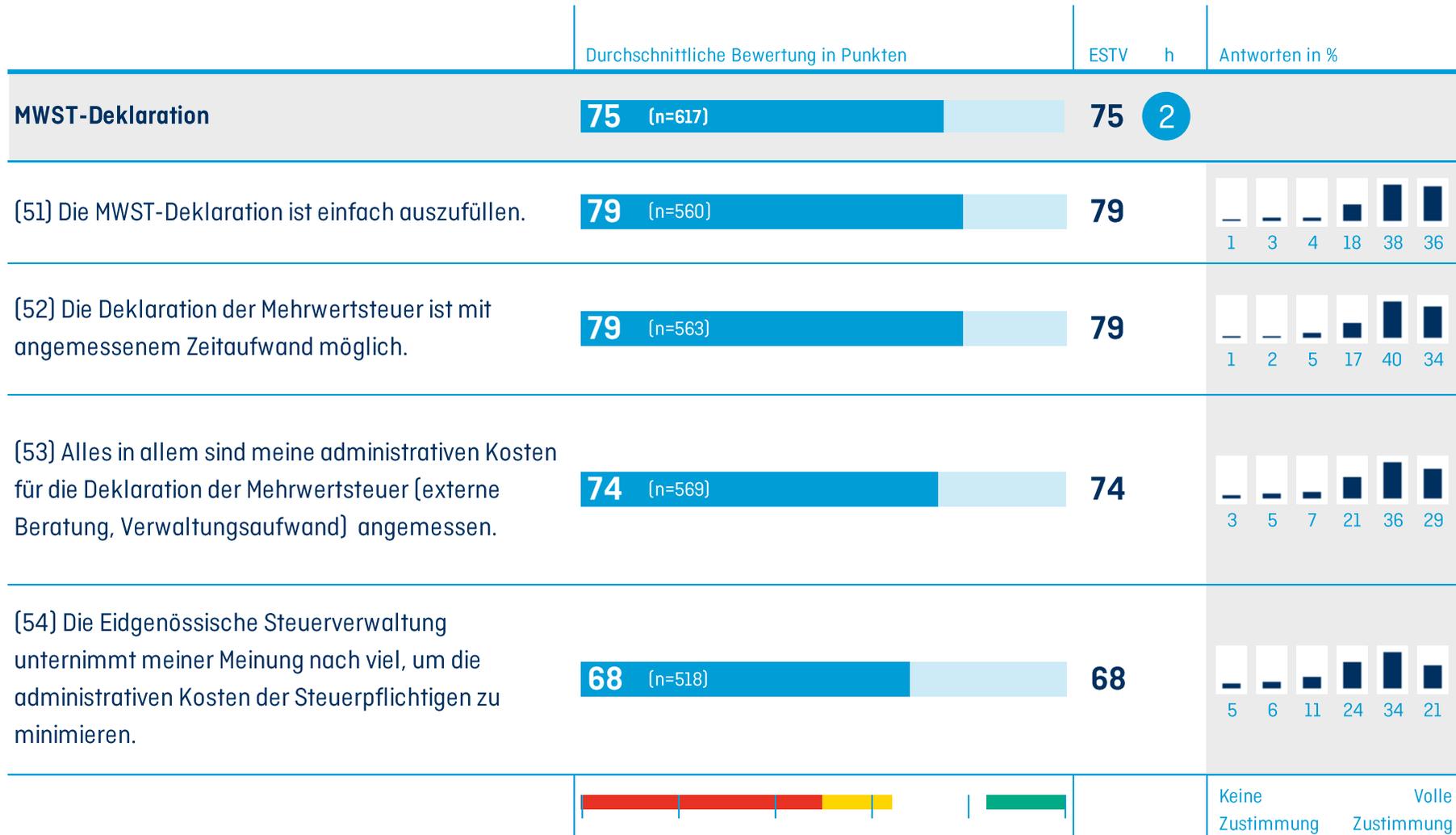
# Resultate pro Themengebiet

## Webbasierte Publikationen (2/2)

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	ESTV	h	Antworten in %
<b>Webbasierte Publikationen</b>	<b>71</b> (n=1002)	<b>71</b>	<b>1</b>	
[47] ... bringen das Wichtige zur Sprache.	<b>73</b> (n=976)	<b>73</b>		
[48] ... sind aktuell.	<b>80</b> (n=942)	<b>80</b>		
[49] Die Suchfunktion ist zielführend.	<b>67</b> (n=969)	<b>67</b>		
				Keine Zustimmung      Volle Zustimmung
[50] Wenn ich die Texte der webbasierten Publikationen konsultiere, drucke ich sie auf Papier aus.**	<b>50</b> (n=995)	<b>50</b>		

# Resultate pro Themengebiet

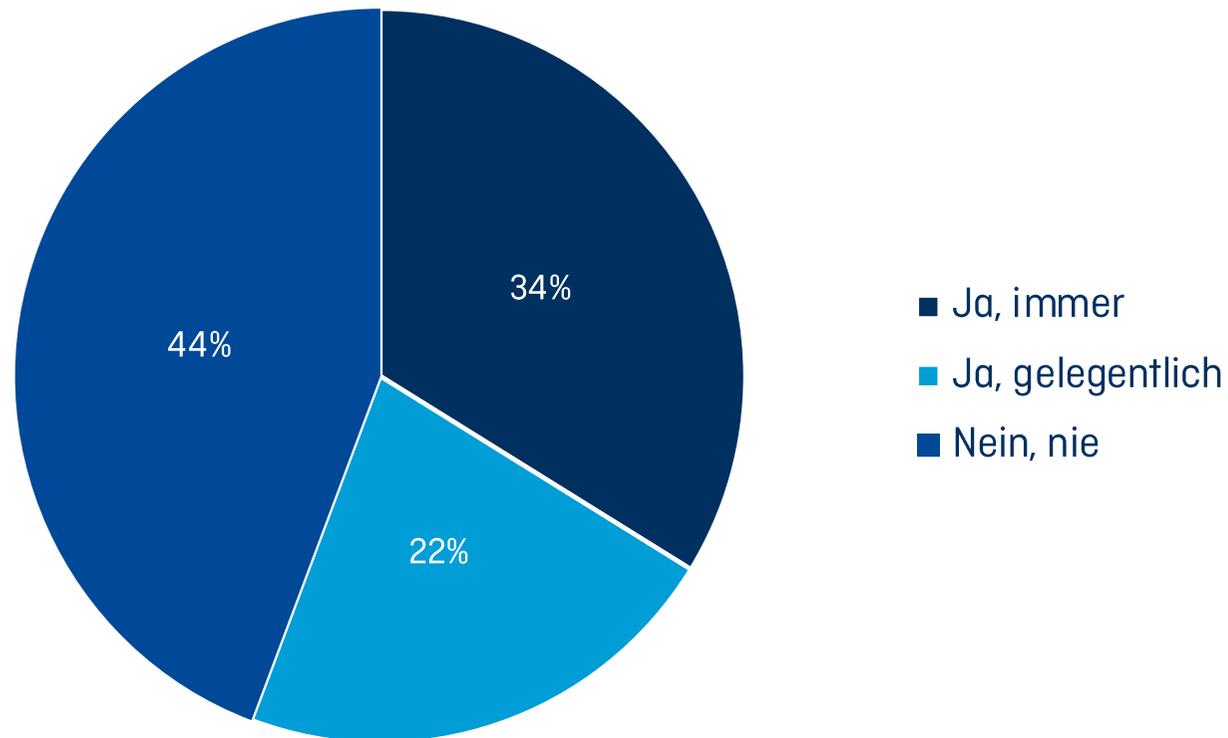
## MWST-Deklaration



# Resultate pro Themengebiet

E

[55] Lassen Sie sich für die Deklaration der Mehrwertsteuer jeweils extern beraten?



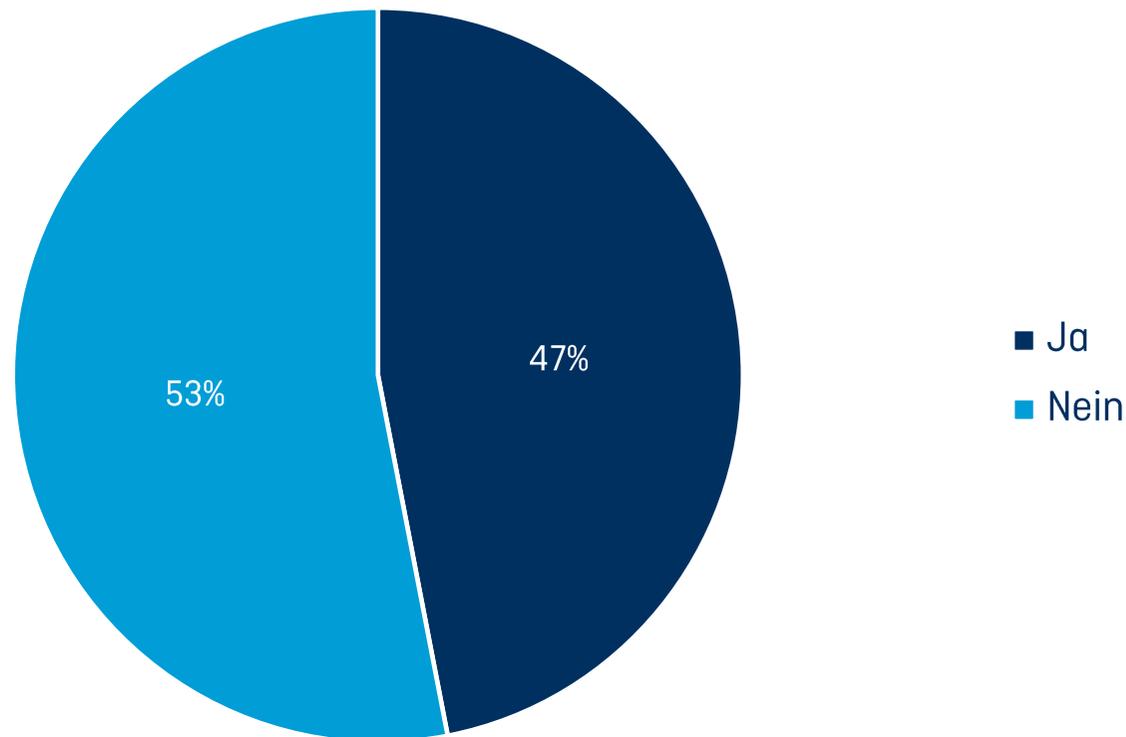
n=775

# F Verrechnungssteuer, Stempelabgaben für Ver- sicherungen und Umsatz- abgaben für Banken

# Resultate pro Themengebiet

F

[56] Haben Sie die Kreisschreiben, Rundschreiben, Merkblätter der Eidgenössischen Steuerverwaltung bereits verwendet?



n=1960

# Resultate pro Themengebiet

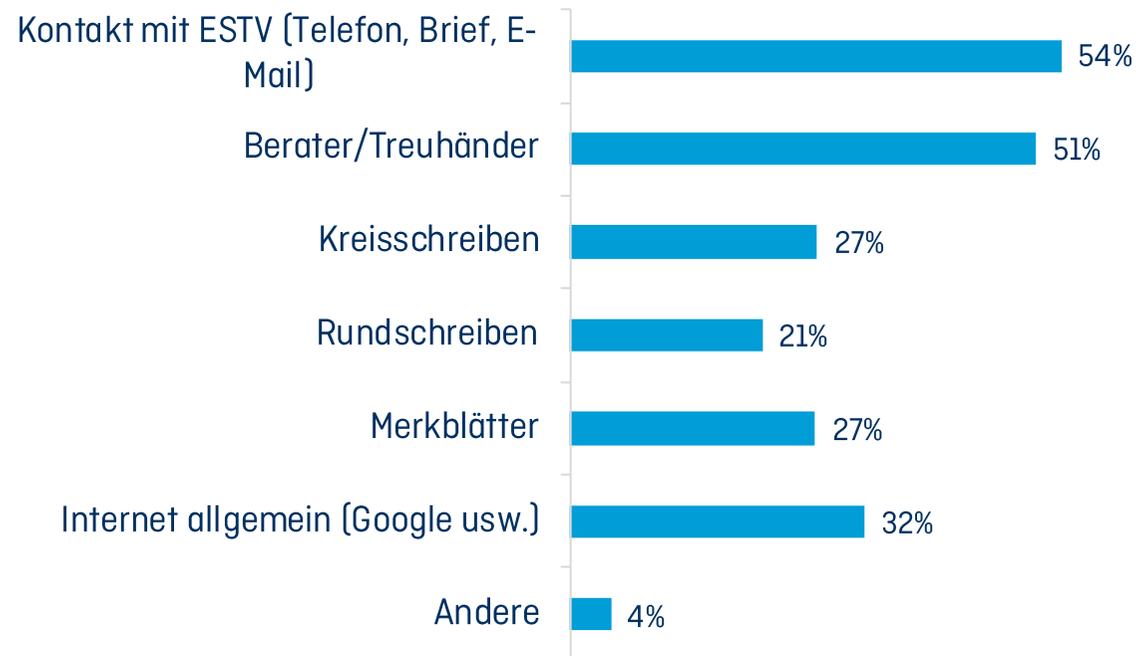
## Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	ESTV	h	Antworten in %
<b>Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter</b>	<b>73</b> (n=901)	<b>73</b>	<b>3</b>	
(57) Die Kreisschreiben, Rundschreiben, Merkblätter ... sind einfach zu verstehen.	<b>70</b> (n=896)	<b>70</b>		
(58) ... bringen das Wichtige zur Sprache.	<b>75</b> (n=881)	<b>75</b>		
(59) ... sind aktuell.	<b>79</b> (n=845)	<b>79</b>		
(60) Innerhalb der Kreisschreiben, Rundschreiben, Merkblätter finde ich mich gut zurecht.	<b>70</b> (n=892)	<b>70</b>		
				Keine Zustimmung      Volle Zustimmung
(61) Wenn ich die Texte der Kreisschreiben, Rundschreiben, Merkblätter konsultieren muss, drucke ich sie oft auf Papier aus.**	<b>59</b> (n=897)	<b>59</b>		
				Keine Zustimmung      Volle Zustimmung

# Resultate pro Themengebiet

F

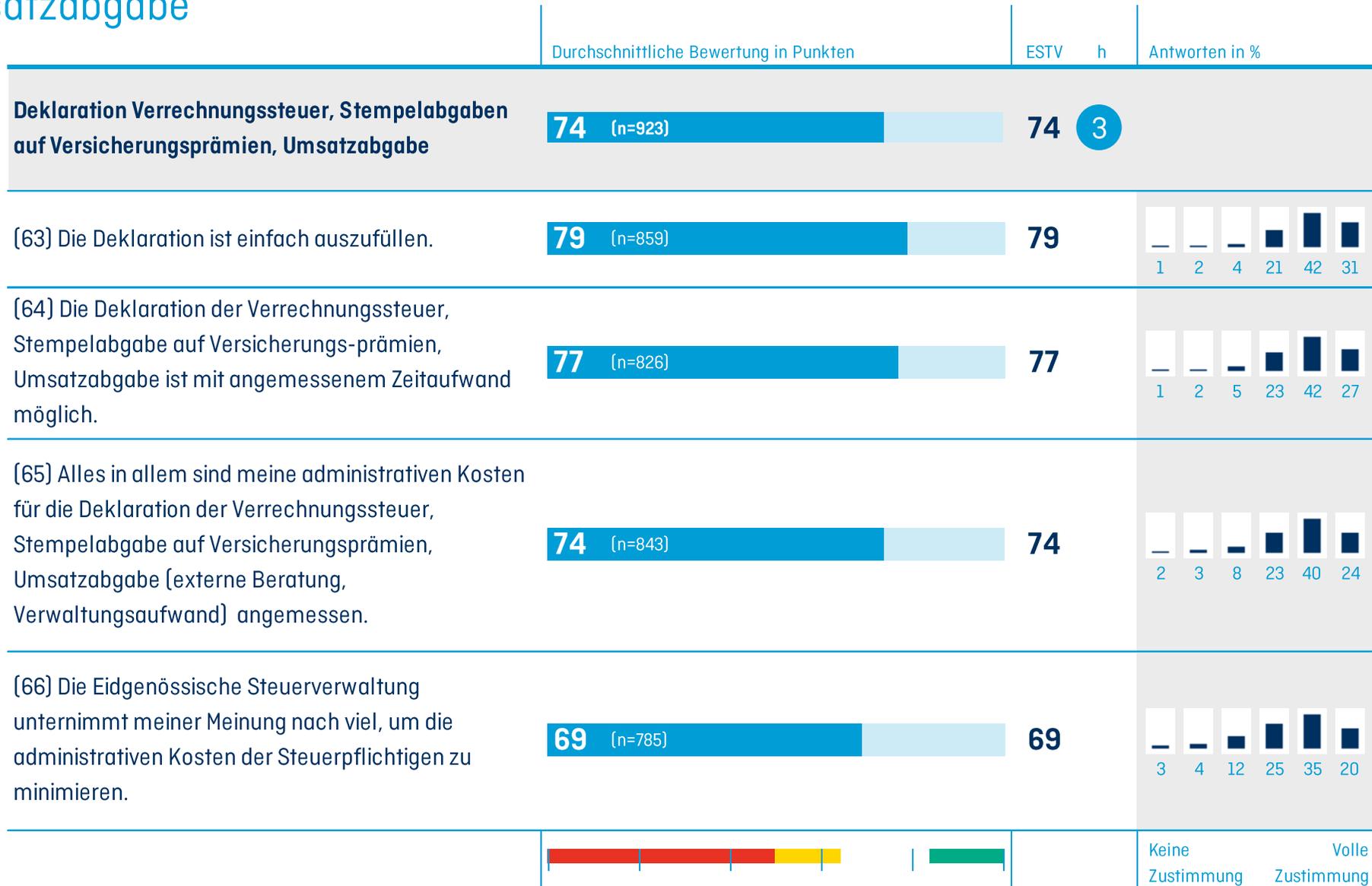
[62] Wie informieren Sie sich, wenn Sie eine fachliche Frage bezüglich der Verrechnungssteuer, Stempelabgaben für Versicherungen und Umsatzabgaben für Banken haben (Mehrfachantworten möglich)?



n=1943

# Resultate pro Themengebiet

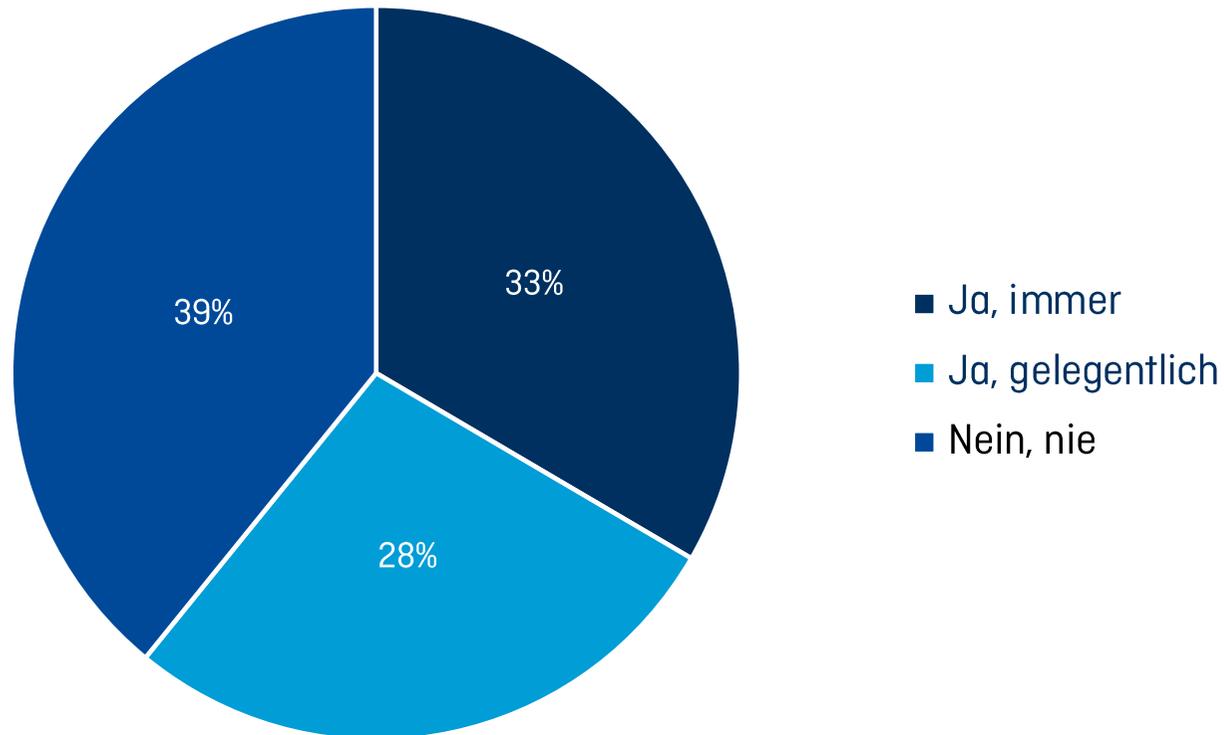
## Deklaration Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe



# Resultate pro Themengebiet

F

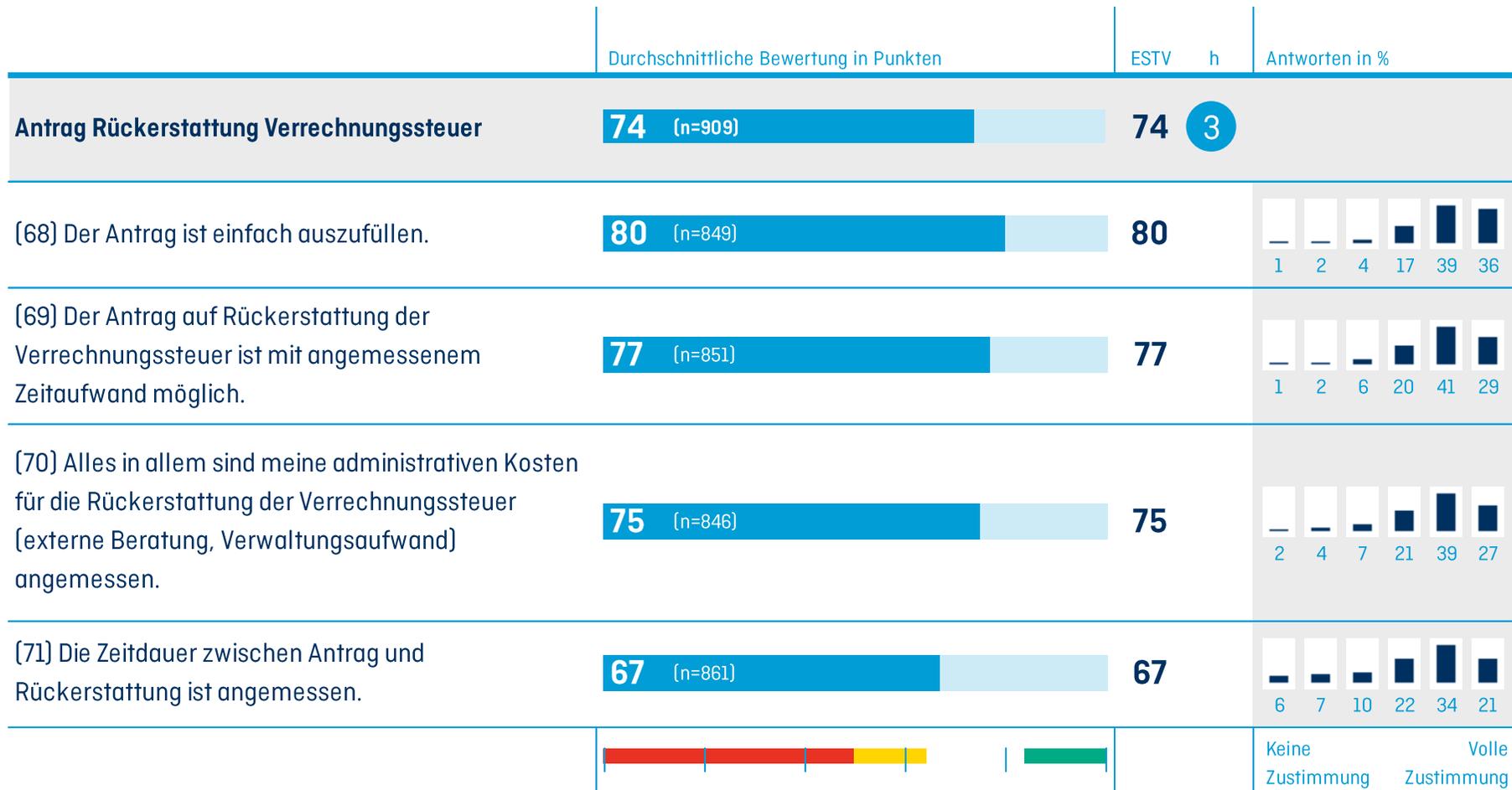
(67) Lassen Sie sich für die Deklaration der Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe jeweils extern beraten?



n=1298

# Resultate pro Themengebiet

## Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer



# G Anhang

### Schriftliche Befragung

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

stimme gar nicht zu	stimme grössten- teils nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme grössten- teils zu	stimme voll zu	weiss nicht
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 0

### „Weiss nicht“

„Weiss nicht“-Antworten werden weder bei den Berechnungen noch bei der Angabe der n-Werte ausgewiesen.

### Umrechnung

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.

### Statistische Analysen

Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann bei prozentualen Häufigkeitsauszählungen die Summe der einzelnen Prozentwerte leicht von 100 abweichen.

**Empiricon AG**

Befragen. Beraten. Umsetzen.

T +41 31 318 86 06

Langmauerweg 12

CH-3001 Bern

info@empiricon.ch

**[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)**

---