



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Hauptabteilung Mehrwertsteuer Partnerbefragung 2015

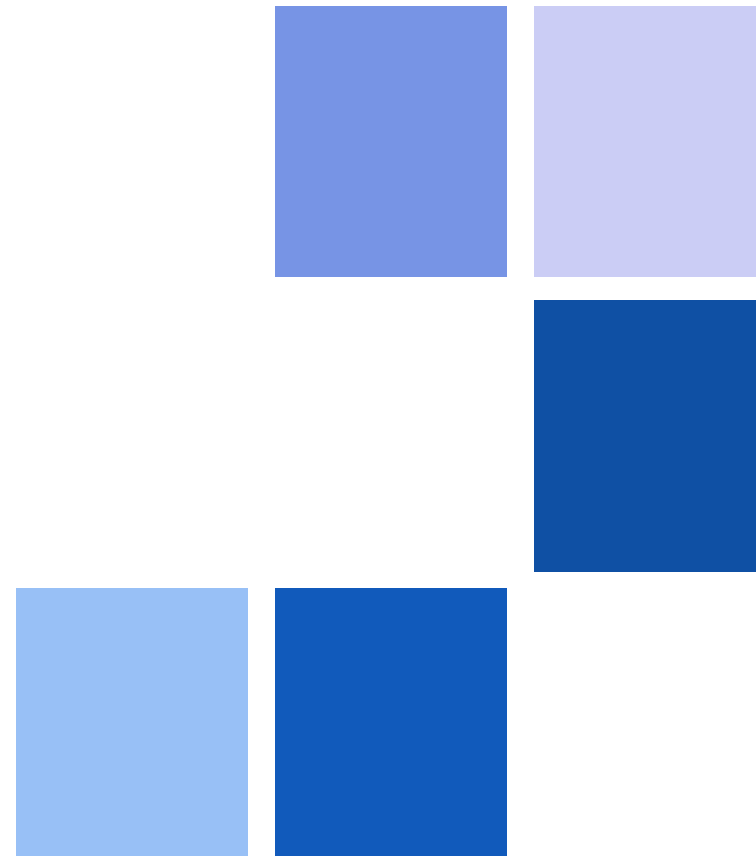
## Ergebnispräsentation

5. Januar 2016

Ausgewertet von:

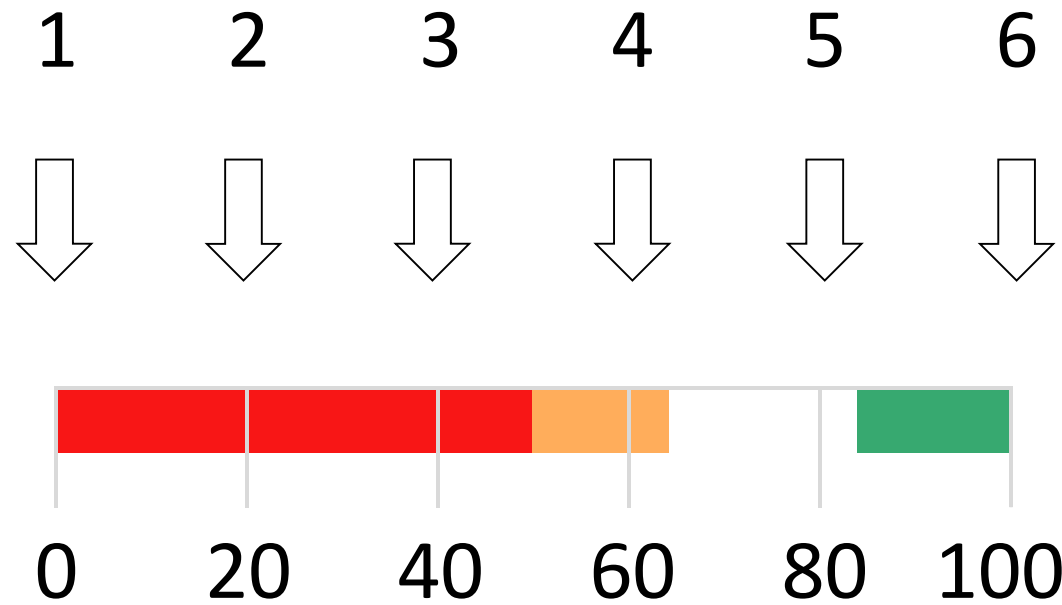
 empiricon

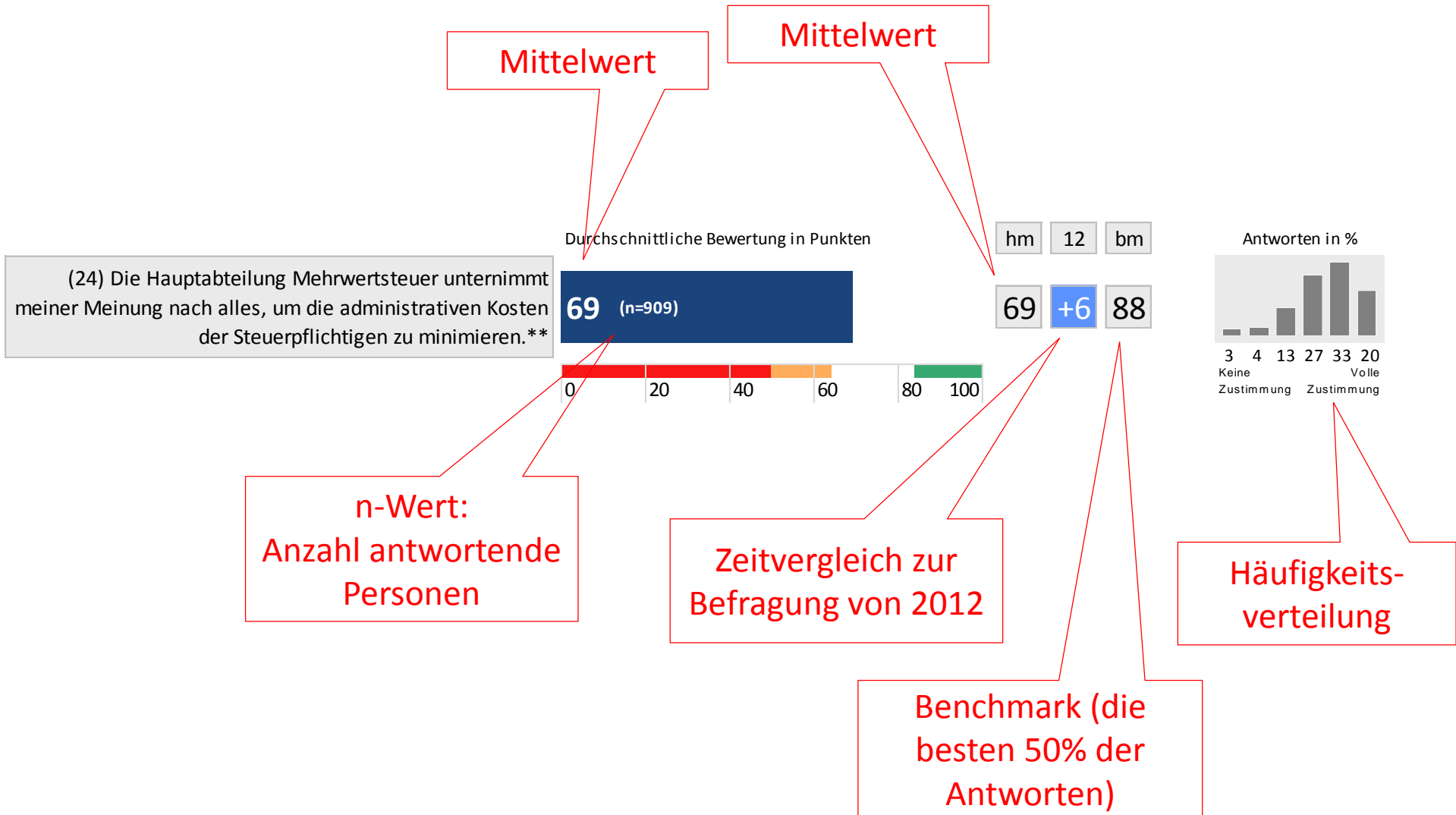
AG für Personal- und  
Marktforschung  
Langmauerweg 12  
CH-3011 Bern



# Von der 6er-Skala des Fragebogens zur 100er-Skala der Auswertung

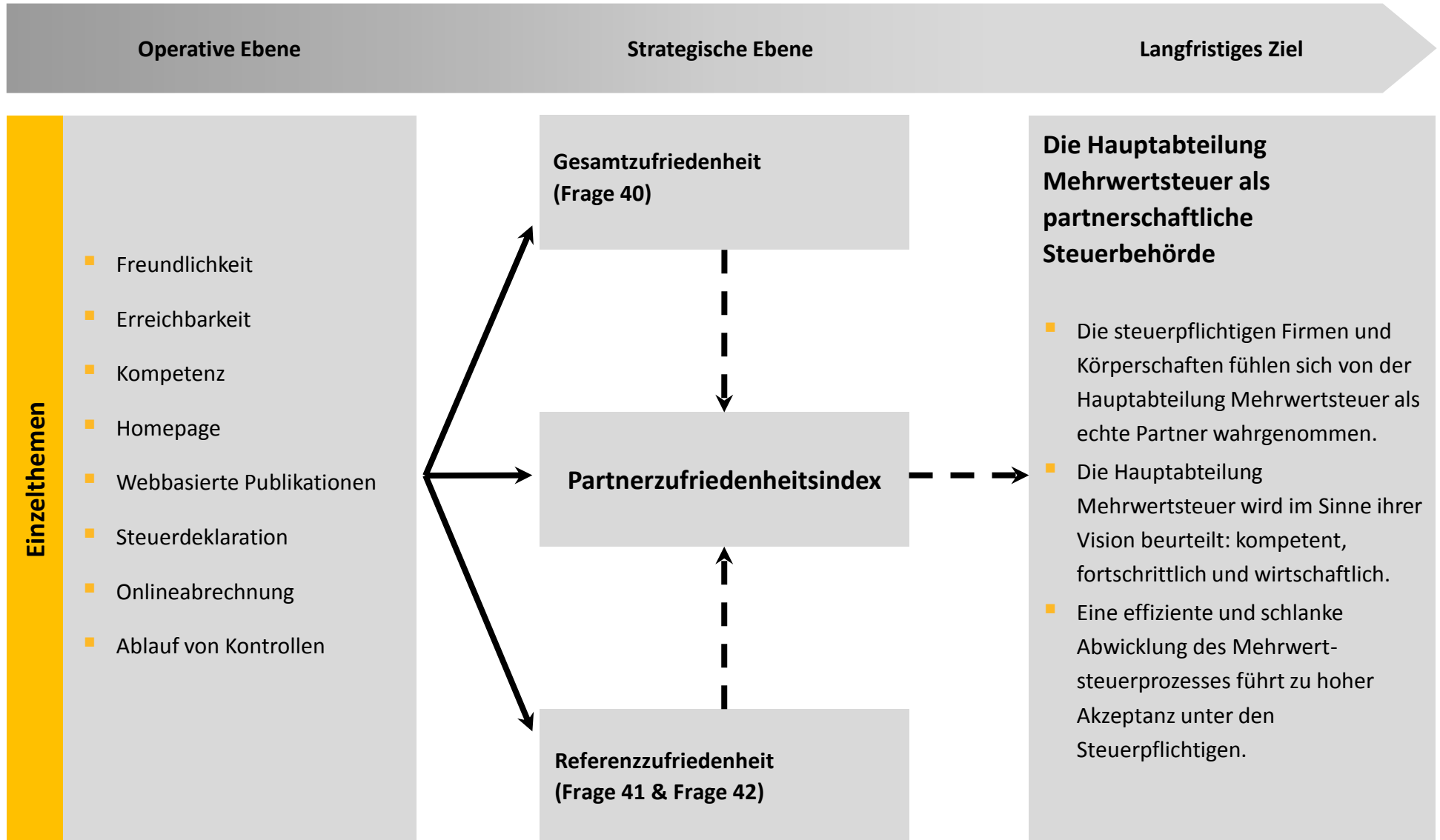
	stimme gar nicht zu						stimme voll zu	weiss nicht
1. Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind freundlich.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>0</sub>	



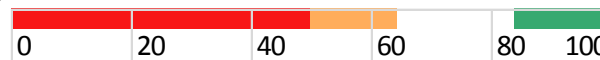
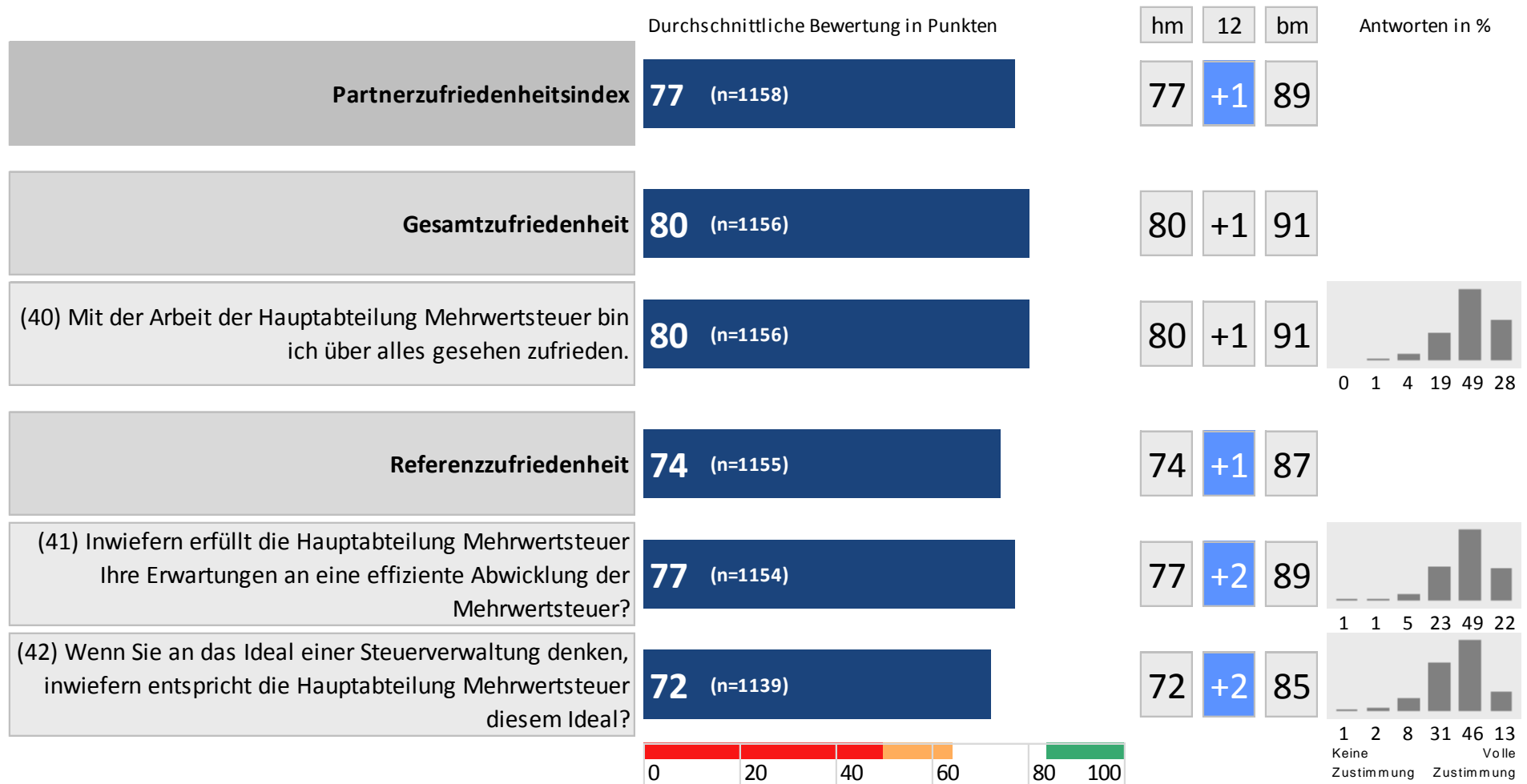


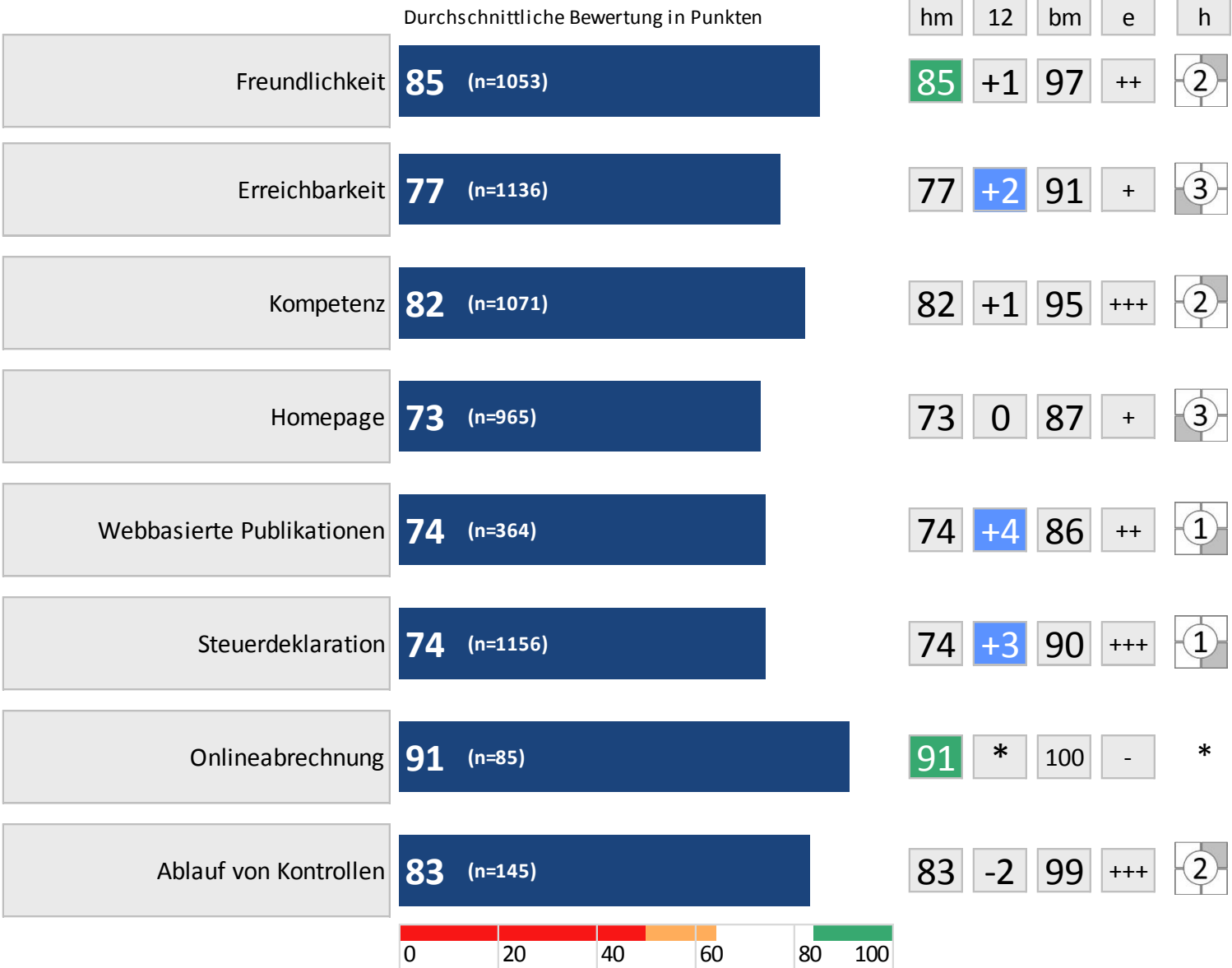
### Steckbrief Partnerbefragung 2015

- Befragungsreitraum 16. Oktober 2015 – 25. November 2015
- Erhebungsart Kombinierte Online-Papier-Erhebung (Wahl zwischen Papier-Fragebogen und Online-Fragebogen)
- Stichprobengrösse 3'300 steuerpflichtigen Unternehmen/Körperschaften verteilt über die ganze Schweiz
- Erhebungssprachen Deutsch, Französisch, Italienisch
- Rücklauf n=1'178 (36%)
- Erstbefragung 2012 (→ ähnliche Befragungseckwerte)



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.





## 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 %

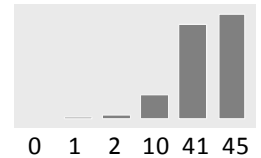
**Freundlichkeit** 85 (n=1053)

85 +1 97 ++

(1) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind freundlich.

85 (n=1044)

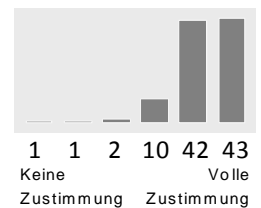
85 0 98



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

84 (n=1013)

84 0 97



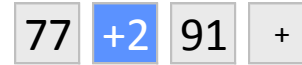


Durchschnittliche Bewertung in Punkten

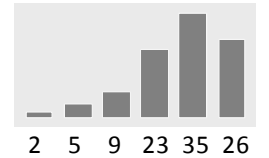
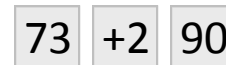
hm 12 bm e

Antworten in %

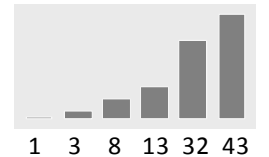
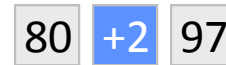
**Erreichbarkeit**



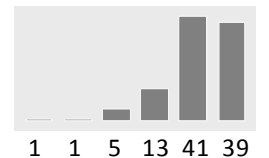
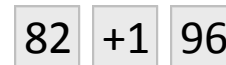
(3) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind gut erreichbar.



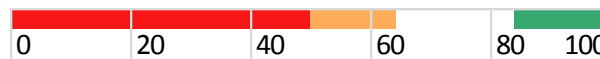
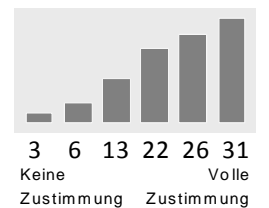
(7) Die Informationen zur Kontaktaufnahme (Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postadressen) sind einfach zu finden.



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



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



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

**Kompetenz**

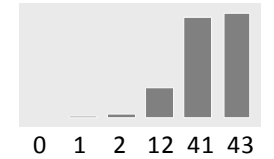


82 +1 95 +++

(2) Die Mitarbeitenden der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind kompetent.



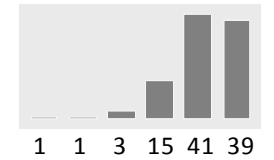
84 +1 97



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



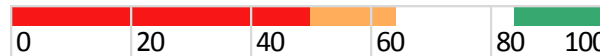
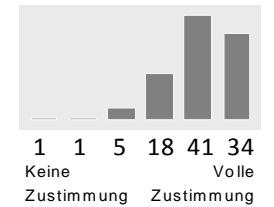
82 +1 96



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



80 +2 94



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

Antworten in %

**Homepage**

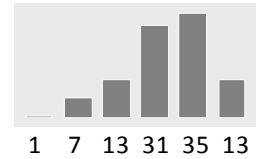
**73** (n=965)

73 0 87 +

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

**66** (n=942)

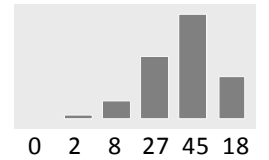
66 0 84



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

**73** (n=932)

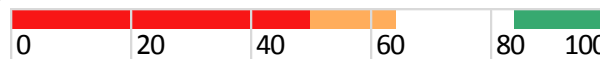
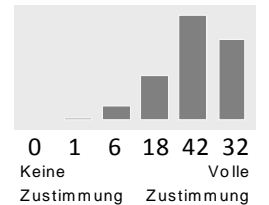
73 -1 87



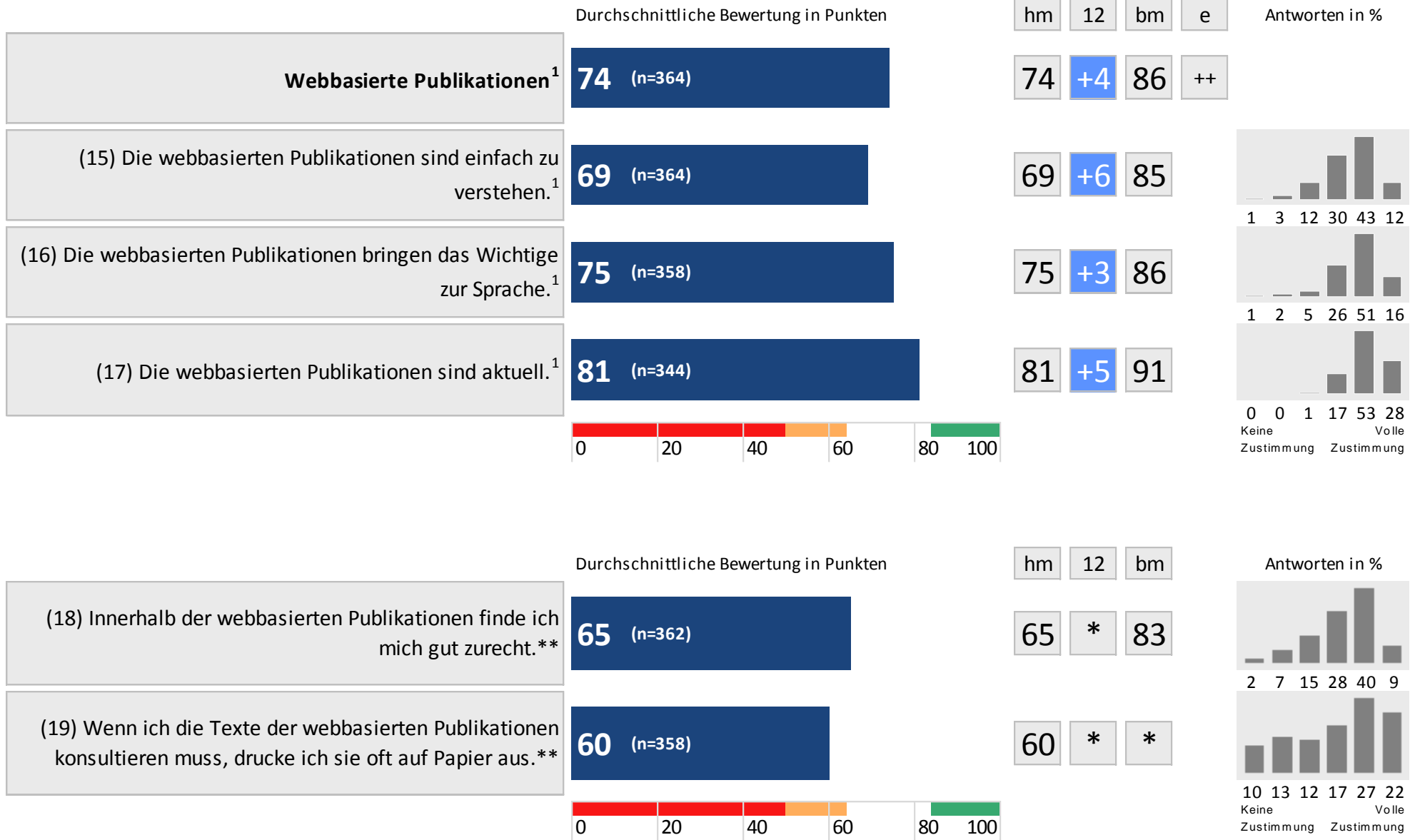
(13) Auf der Homepage der Hauptabteilung Mehrwertsteuer sind alle wichtigen Dokumente und Texte in der von mir verwendeten Sprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) verfügbar.

**79** (n=917)

79 -2 93



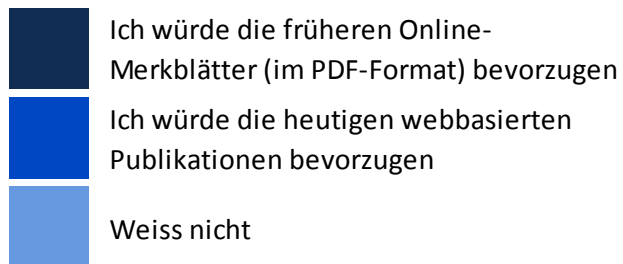
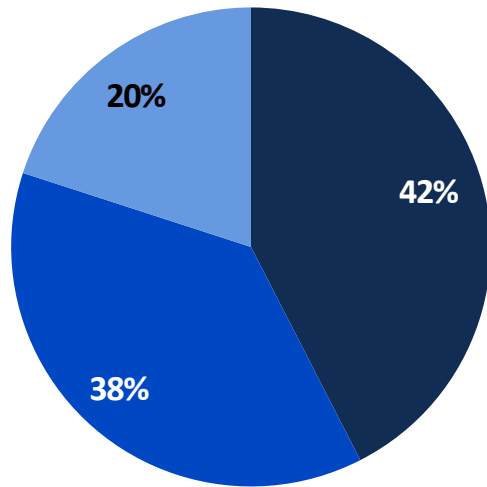
# Webbasierte Publikationen



\*\* Diese Frage fließt nicht in die Berechnung des Themas ein.  
Frage 19: keine Einfärbung der Werte

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

(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%	155	*	137	*	73	*
BE, SG, FR, VS	39%	155	*	137	*	73	*
ZH	28%	155	*	137	*	73	*
LU, NW, OW, ZG	38%	155	*	137	*	73	*
AG, AI, AR, SH	40%	155	*	137	*	73	*
GR, TI	45%	155	*	137	*	73	*
VD	55%	155	*	137	*	73	*
BE, FR, VS, NE	50%	155	*	137	*	73	*
GE, JU	33%	155	*	137	*	73	*
<b>Nach Abrechnungsmethode</b>							
Effektive Abrechnungsmethode	39%	155	*	137	*	73	*
Saldosteuersatz	37%	155	*	137	*	73	*
Pauschalsteuersatz	30%	155	*	137	*	73	*

## Steuerdeklaration

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

**74** (n=1156)

hm 12 bm e

Antworten in %

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).

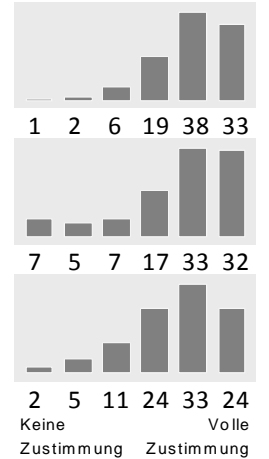
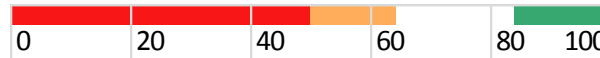
**72** (n=946)

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



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

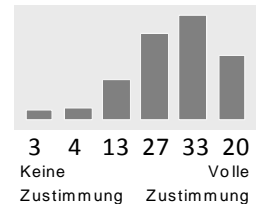
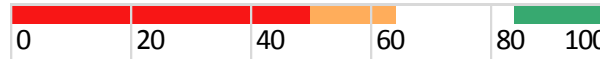
Durchschnittliche Bewertung in Punkten

**69** (n=909)

hm 12 bm

Antworten in %

69 +6 88



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

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

hm 12 bm e

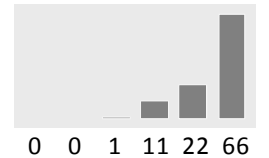
Antworten in %

**Onlineabrechnung** 91 (n=85)

91 \* 100 -

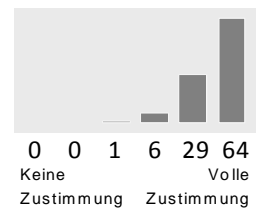
(27) Die Onlineabrechnung ist einfach auszufüllen. 91 (n=85)

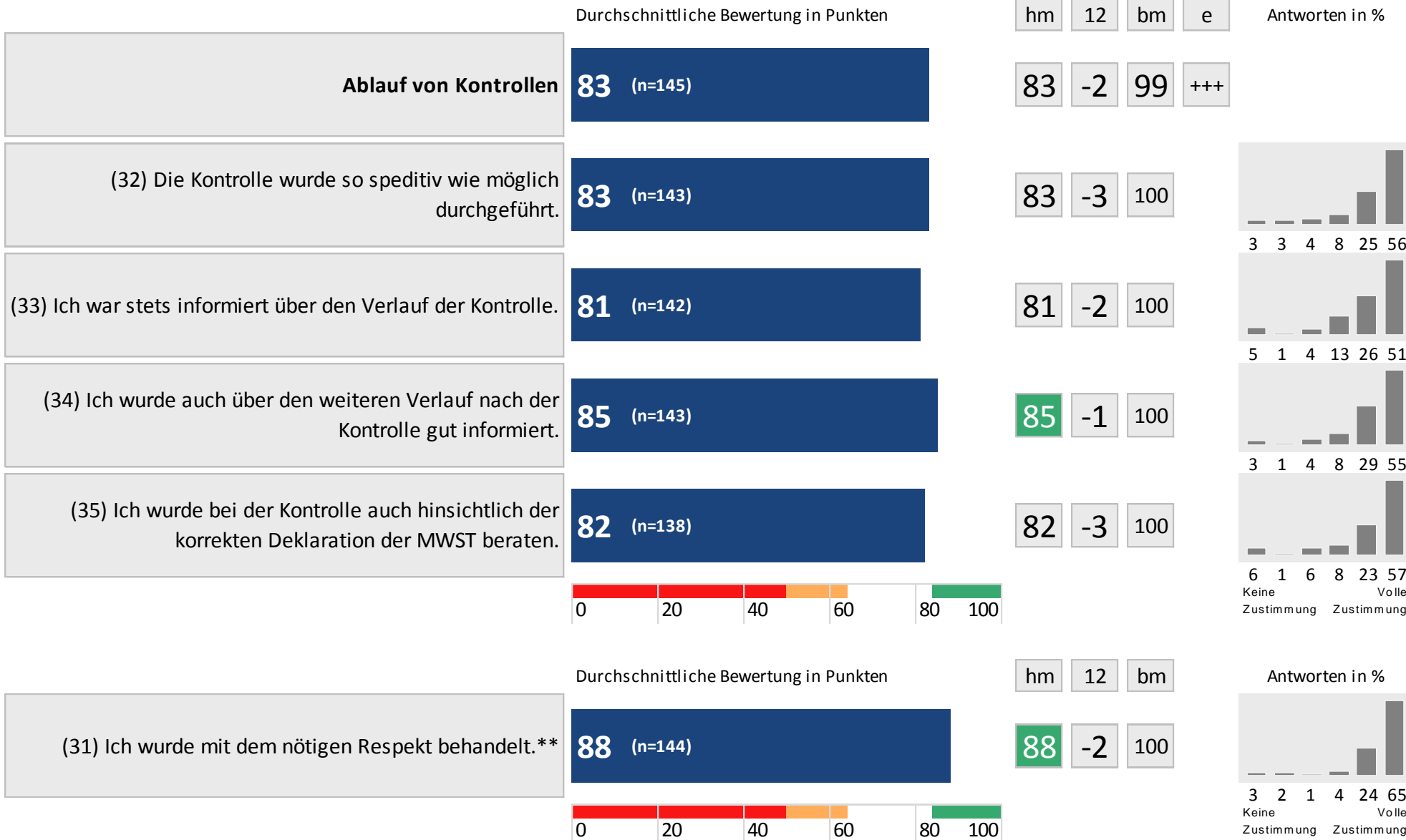
91 \* 100



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

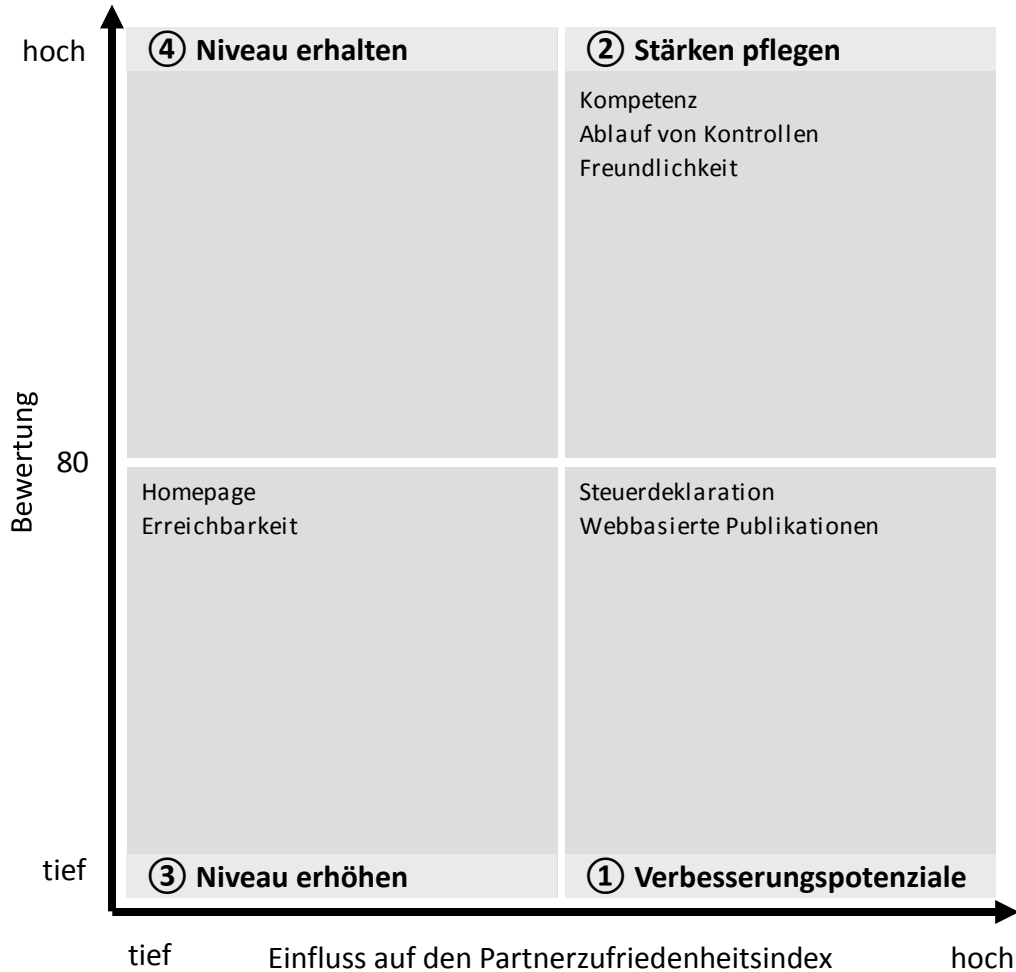
91 \* 100





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





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)

- Partnerzufriedenheitsindex: 77 Punkte, +1 Punkt gegenüber 2012
- Grundsätzlich gute Werte, kein Thema fällt nach unten ab.
- Stärken: Kompetenz, Ablauf von Kontrollen, Freundlichkeit
- Themen mit Verbesserungspotenzial: Steuerdeklaration, webbasierte Publikationen
- Bei fast allen Themen eine Verbesserung gegenüber 2012
- Werte im roten Bereich bei einzelnen Auswertungsgruppen: wenig Antwortende, begrenzte Aussagekraft der Werte
- Image-Werte haben sich ebenfalls erhöht.