

empiricon

Partnerbefragung 2022

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Empiricon AG
Befragen. Beraten. Umsetzen.

www.empiricon.ch

Im Auftrag von



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Lesehilfe und Rücklauf

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Farblegende

Die Mittelwerte der Bewertungen werden auf einer Punkteskala zwischen 0 und 100 ausgewiesen.

Sie repräsentieren den Grad der Zustimmung zu einer Aussage.

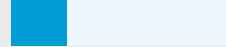
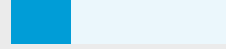
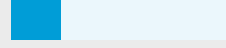

Als Lesehilfe sind die Werte farblich hinterlegt.

	Hohe positive Beurteilung 85 - 100 Punkte
	Mittlere positive Beurteilung 65 - 84 Punkte
	Geringe positive Beurteilung 50 - 64 Punkte
	Negative Beurteilung 0 - 49 Punkte

Abkürzungen

EST	Eidgenössische Steuerverwaltung
19	Befragung 2019: Eidgenössische Steuerverwaltung
STP	Teilnehmende Stichprobe
WEB	Teilnehmende Website
*	nicht ausweisbar
n	Anzahl Antworten

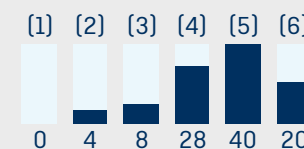
Rücklauf

EST		26.1 %	2217 von 8498
19		27.7 %	2089 von 7552
STP		23.2 %	1798 von 7766
WEB		57.2 %	419 von 732

Häufigkeitsverteilung

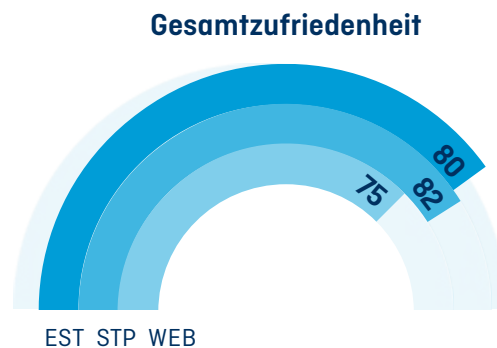
Wo möglich ist die prozentuale Verteilung der Antworten angegeben. Von links nach rechts gelten die folgenden Ausprägungen:

- (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



Cockpit

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Verbesserungspotentiale (Handlungsbedarf 1. Priorität)

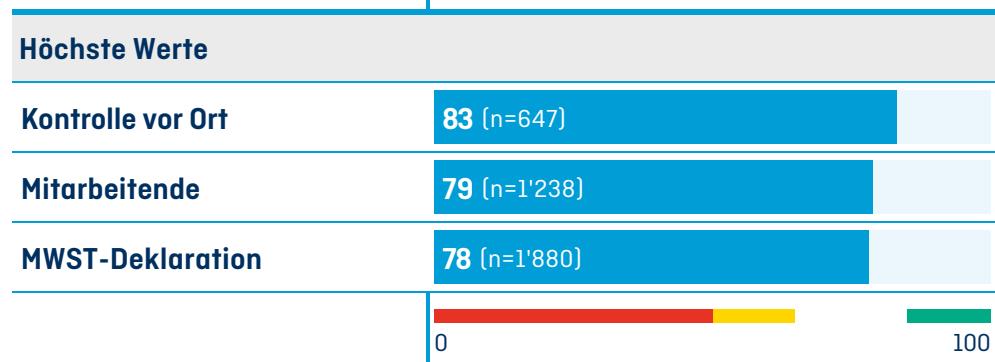
Stärken pflegen (Handlungsbedarf 2. Priorität)

Kontrolle vor Ort	83
Mitarbeitende	79
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	76

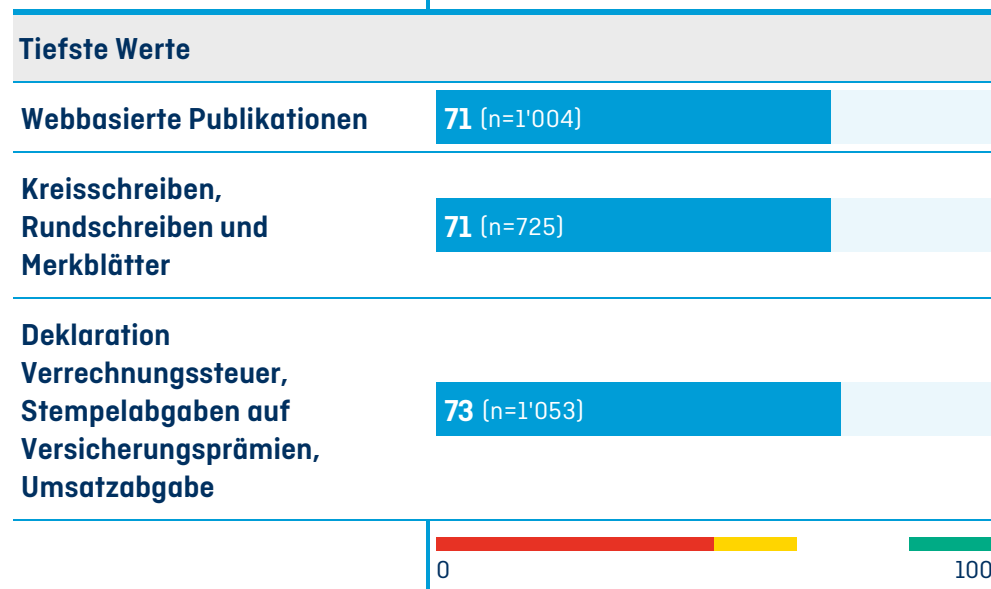
Cockpit

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

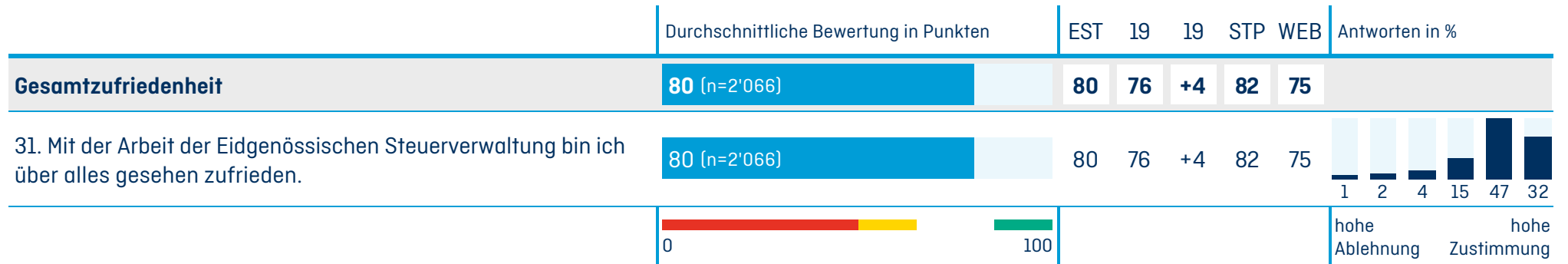


Durchschnittliche Bewertung in Punkten



Gesamtzufriedenheit

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Portfolio Partner Gesamt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Das Handlungsportfolio zeigt den 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 die Stärken zu pflegen.

Der Einfluss wird durch ein statistisches Verfahren berechnet. Als Grenze für die Einteilung auf den Achsen (oben/unten, bzw. links/rechts) gelten jeweils die Mittelwerte der Bewertungen bzw. der Einflüsse aus allen Themen.

Portfolio Teilnehmende Stichprobe

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



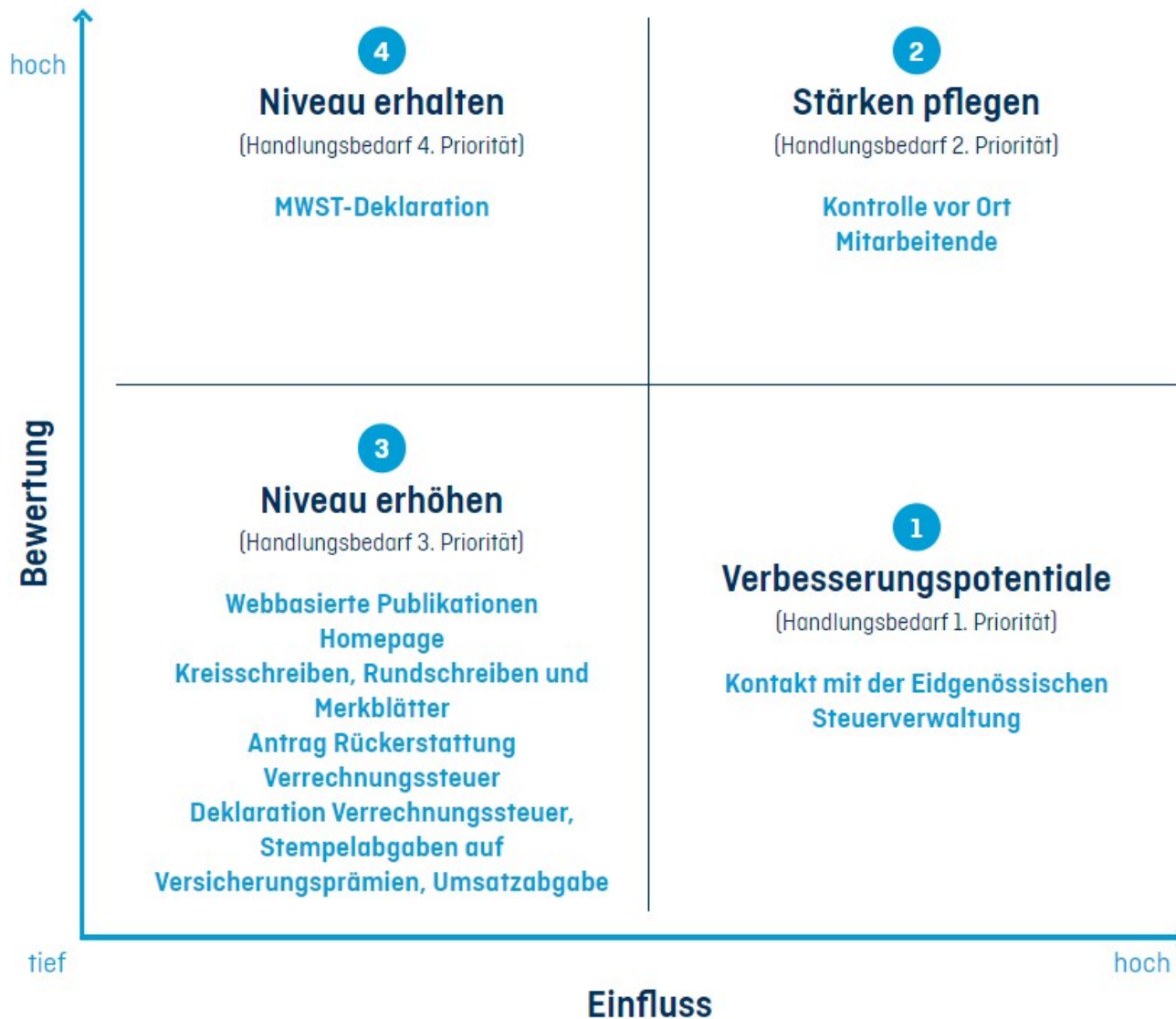
Das Handlungsportfolio zeigt den Zusammenhang zwischen der Bewertung der Themen [vertikale Achse] und deren Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit [horizontale Achse].

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

Der Einfluss wird durch ein statistisches Verfahren berechnet. Als Grenze für die Einteilung auf den Achsen (oben/unten, bzw. links/rechts) gelten jeweils die Mittelwerte der Bewertungen bzw. der Einflüsse aus allen Themen.

Portfolio Teilnehmende Website

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Das Handlungsportfolio zeigt den 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 die Stärken zu pflegen.

Der Einfluss wird durch ein statistisches Verfahren berechnet. Als Grenze für die Einteilung auf den Achsen (oben/unten, bzw. links/rechts) gelten jeweils die Mittelwerte der Bewertungen bzw. der Einflüsse aus allen Themen.

Übersicht Themengebiete

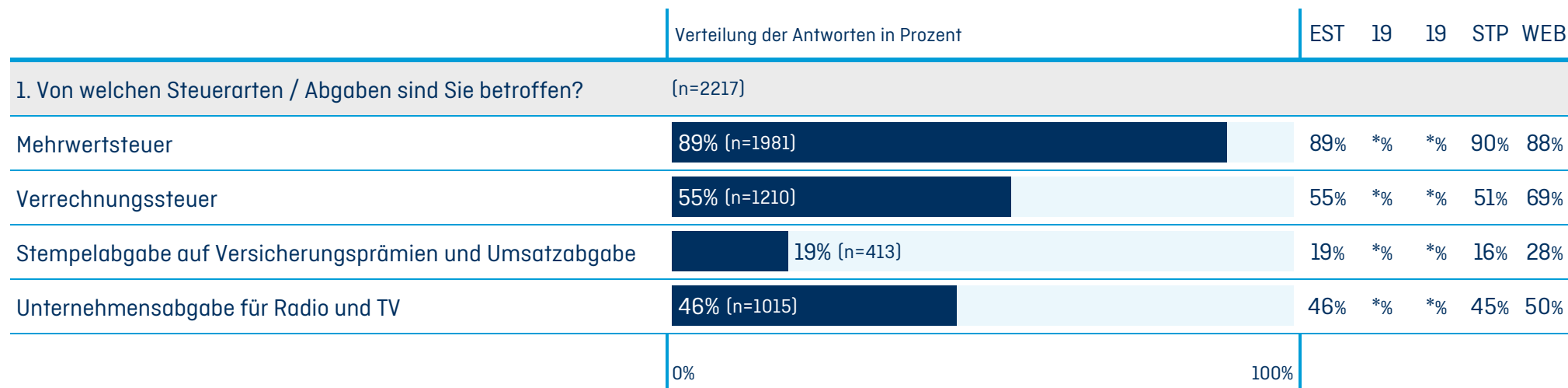
Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	76 (n=1'240)	76	73	+3	78	69
Mitarbeitende	79 (n=1'238)	79	79	0	81	76
Homepage	74 (n=1'607)	74	67	+7	76	69
Kontrolle vor Ort	83 (n=647)	83	84	-1	84	82
Webbasierte Publikationen	71 (n=1'004)	71	71	0	71	69
MWST-Deklaration	78 (n=1'880)	78	75	+3	78	75
Kreisschreiben, Rundschreiben und Merkblätter	71 (n=725)	71	73	-2	72	70
Deklaration Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe	73 (n=1'053)	73	74	-1	73	72
Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer	74 (n=1'054)	74	74	0	75	72

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

		Verteilung der Antworten in Prozent	EST	19	19	STP	WEB
2. Hatten Sie in den letzten 24 Monaten mit Mitarbeitenden der Eidgenössischen Steuerverwaltung ESTV Kontakt?		(n=2217)					
Ja	56% (n=1243)		56%	71%	-15%	51%	77%
Nein	44% (n=974)		44%	29%	+15%	49%	23%
2a. Hatte Kontakt per:		(n=1243)					
E-Mail	22% (n=273)		22%	*%	*%	23%	20%
Telefon	44% (n=543)		44%	*%	*%	48%	32%
Briefverkehr	8% (n=101)		8%	*%	*%	7%	11%
Online-Kontaktformular	6% (n=74)		6%	*%	*%	6%	6%
persönlichem Kontakt (Kontrolle vor Ort)	10% (n=123)		10%	*%	*%	10%	11%
anderes:	10% (n=129)		10%	*%	*%	7%	21%
		0%				100%	

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB	Antworten in %										
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	76 (n=1'240)	76	73	+3	78	69											
3. Die Informationen zur Kontaktaufnahme (Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postadressen) sind im Allgemeinen einfach zu finden.	70 (n=1'228)	70	75	-5	73	62	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>4</td><td>8</td><td>12</td><td>15</td><td>31</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	4	8	12	15	31
1	2	3	4	5													
4	8	12	15	31													
4. Ich erhalte im Allgemeinen innert angemessener Frist Rückmeldung zu meinen Anfragen.	75 (n=1'222)	75	74	+1	77	68	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td>8</td><td>18</td><td>35</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	4	4	8	18	35
1	2	3	4	5													
4	4	8	18	35													
5. Die Auskünfte der ESTV sind im Allgemeinen konsistent (einheitlich).	77 (n=1'164)	77	77	0	80	71	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>2</td><td>3</td><td>6</td><td>15</td><td>41</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	2	3	6	15	41
1	2	3	4	5													
2	3	6	15	41													
6. Die Schreiben der ESTV (schriftliche Korrespondenz wie Deklarationsaufforderungen, Einreicheaufforderung MWST usw.) sind im Allgemeinen verständlich.	80 (n=1'232)	80	*	*	82	76	<table border="1"> <tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr> <tr><td>1</td><td>3</td><td>5</td><td>12</td><td>42</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	3	5	12	42
1	2	3	4	5													
1	3	5	12	42													
							<table border="1"> <tr><td>hohe Ablehnung</td><td>hohe Zustimmung</td></tr> </table>	hohe Ablehnung	hohe Zustimmung								
hohe Ablehnung	hohe Zustimmung																

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

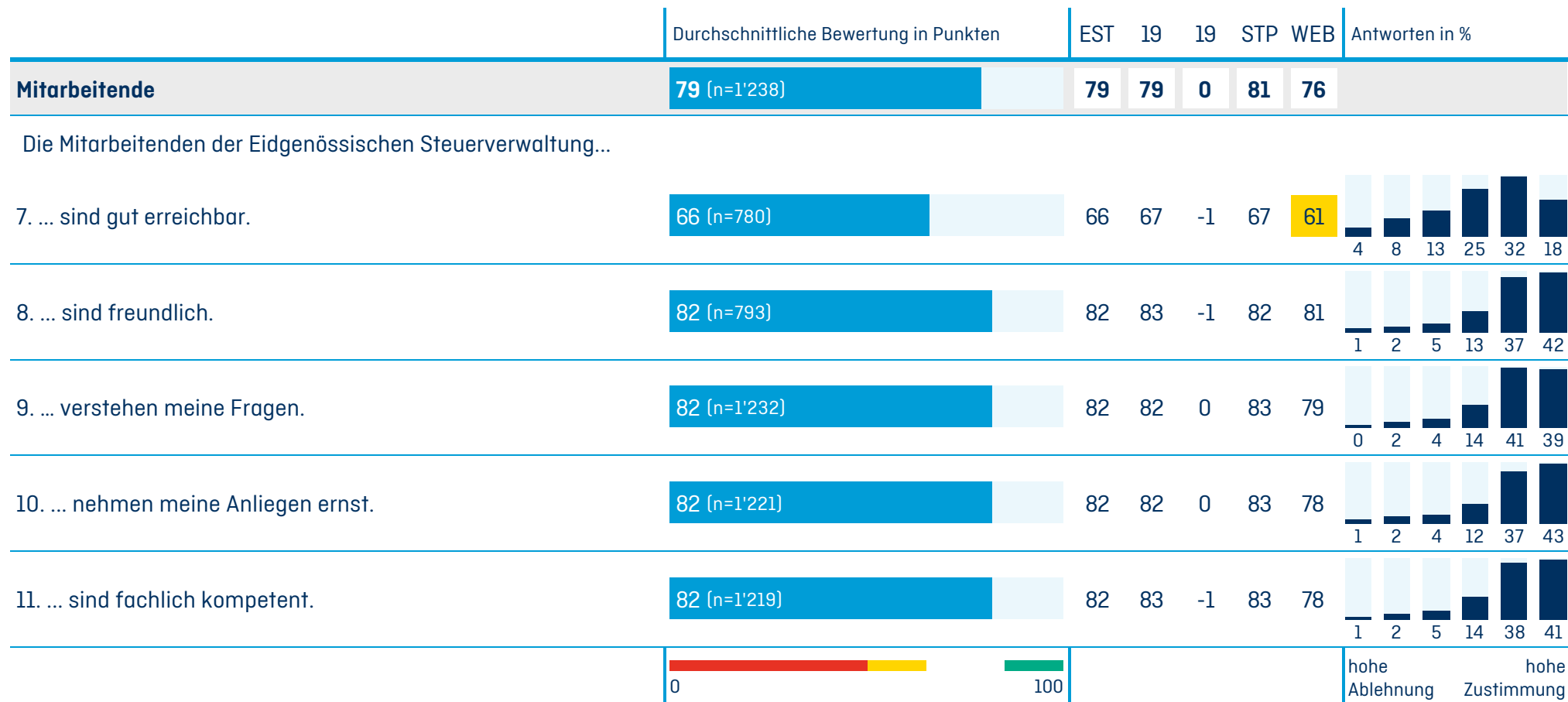
Die Resultate werden gefiltert nach der Kontaktart dargestellt.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefon	E-Mail	Telefon
Kontakt mit der eidgenössischen Steuerverwaltung				
Die Informationen zur Kontaktaufnahme (Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postadressen) sind im Allgemeinen einfach zu finden.	73	74	62	61
Ich erhalte im Allgemeinen innert angemessener Frist Rückmeldung zu meinen Anfragen.	76	79	74	74
Die Auskünfte der ESTV sind im Allgemeinen konsistent (einheitlich).	80	80	76	76
Die Schreiben der ESTV (schriftliche Korrespondenz wie Deklarationsaufforderungen, Einreicheaufforderung MWST usw.) sind im Allgemeinen verständlich.	81	83	82	78

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

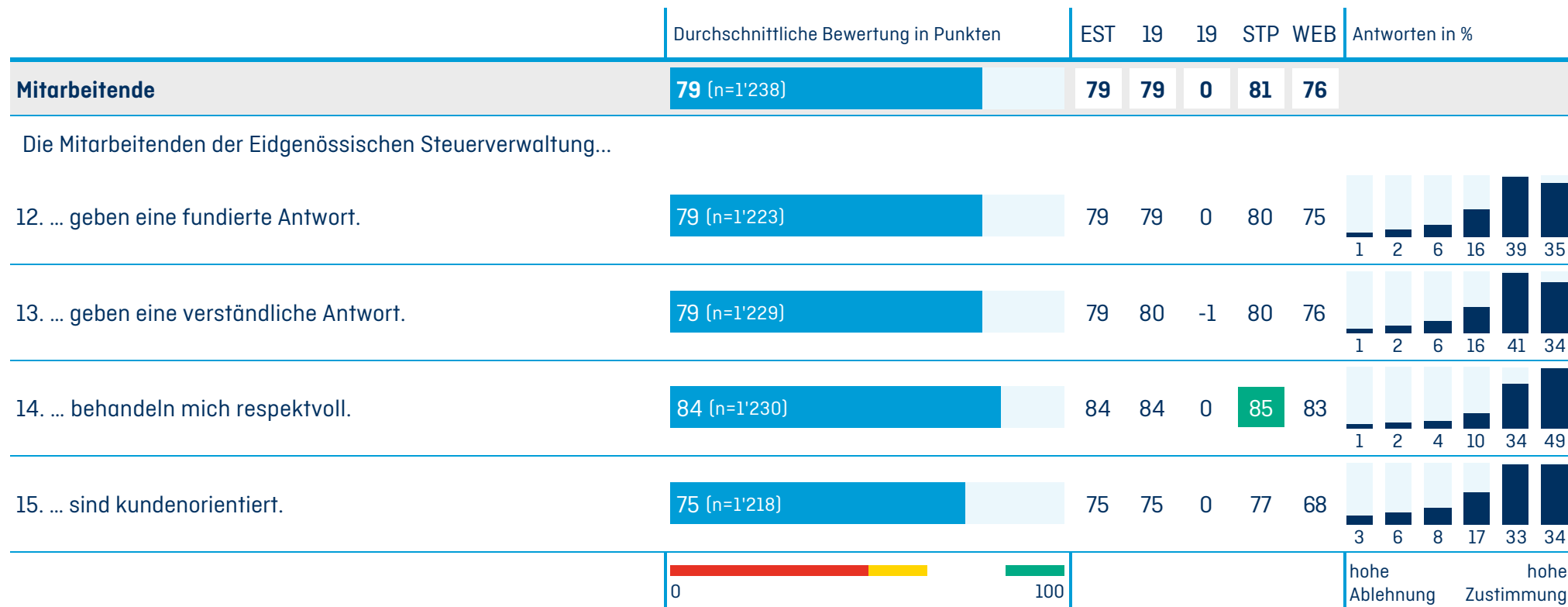
* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Die Resultate werden gefiltert nach der Kontaktart dargestellt.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefon	E-Mail	Telefon
Die Mitarbeitenden der Eidgenössischen Steuerverwaltung ...				
... sind gut erreichbar.	*	67	*	61
... sind freundlich.	*	82	*	81
... verstehen meine Fragen.	82	84	83	84
... nehmen meine Anliegen ernst.	84	84	85	83
... sind fachlich kompetent.	83	84	82	81
... geben fundiert Antwort.	80	82	79	78
... geben eine verständliche Antwort.	79	82	77	79
... behandeln mich respektvoll.	86	86	87	87
... sind kundenorientiert.	78	79	73	73

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

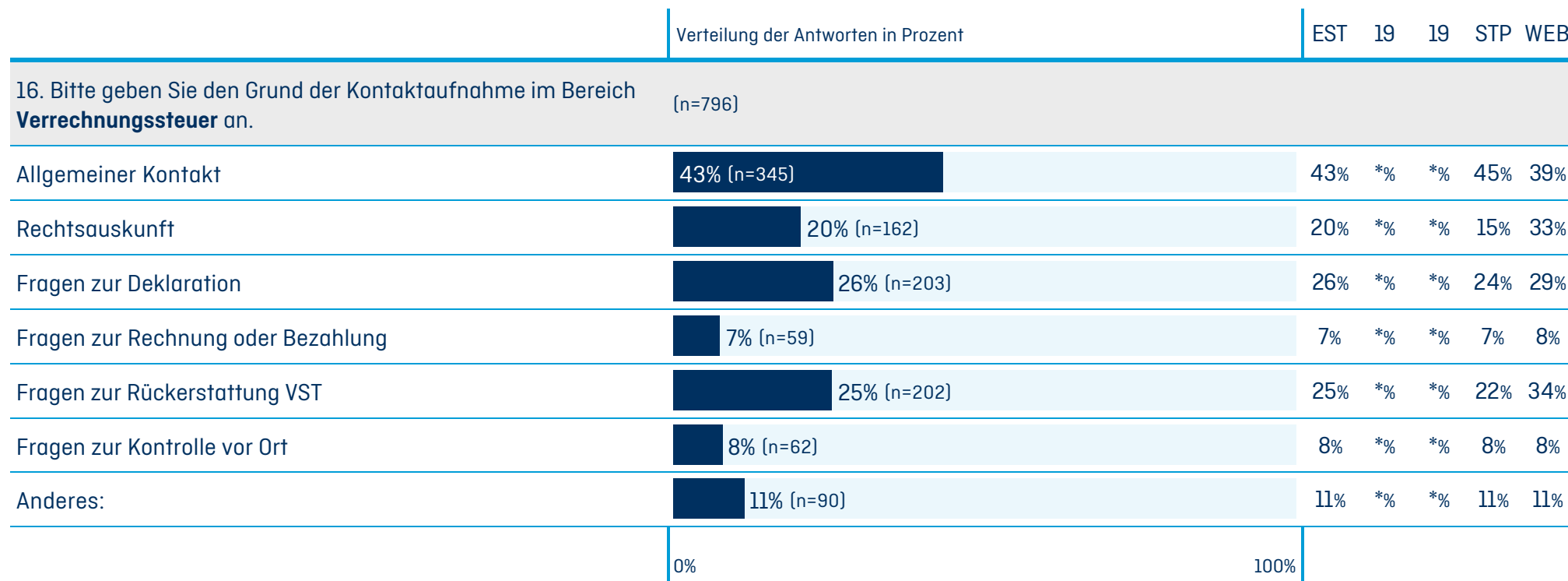
		Verteilung der Antworten in Prozent	EST	19	19	STP	WEB
16. Bitte geben Sie den Grund der Kontaktaufnahme im Bereich Mehrwertsteuer an.		(n=1133)					
Allgemeiner Kontakt	36% (n=404)		36%	*%	*%	36%	35%
Rechtsauskunft	37% (n=415)		37%	*%	*%	31%	52%
Fragen zur Deklaration	38% (n=429)		38%	*%	*%	39%	35%
Fragen zur Rechnung oder Bezahlung	26% (n=296)		26%	*%	*%	27%	23%
Fragen zur Kontrolle vor Ort	16% (n=181)		16%	*%	*%	13%	24%
Anderes:	9% (n=102)		9%	*%	*%	8%	11%
		0%	100%				

andere Gründe (Auszug)

- Kontrolle vor Ort
- Fragen zu Neuanmeldungen + Vollmacht
- Periodische vor Ort Prüfung
- Falsche Verzugszinsabrechnung erhalten
- Auszahlung von einem Guthaben
- Anfragen zu Fristerstreckungen
- ESTV Suisse Tax
- Changement de méthode de taxation
- impossible de demander une prolongation en ligne en français avec google chrome

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



andere Gründe (Auszug)

- di solito faccio tutto con la mia fiduciaria e non ho bisogno di prendere contatto per questo tipo di tasse mentre invece la frustrazione avviene quando devo chiedere che mi vengano riconsegnati i moduli contro la doppia imposizione che AD ESEMPIO quest'anno NON mi sono stati ancora ritornati e che mi hanno comportato l'aumento dal 5% ad addirittura il 30% delle ODIOSE tasse sulla doppia imposizione...
- nur Deklarationen
- Probleme beim Download der Import Deklarationen
- kein persönlicher Kontakt
- VST Firmenauflösung

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

	Verteilung der Antworten in Prozent	EST	19	19	STP	WEB
16. Bitte geben Sie den Grund der Kontaktaufnahme im Bereich Stempelabgabe an.	(n=283)					
Allgemeiner Kontakt	42% (n=119)	42%	*%	*%	49%	30%
Rechtsauskunft	32% (n=91)	32%	*%	*%	18%	58%
Fragen zur Deklaration	28% (n=79)	28%	*%	*%	25%	34%
Fragen zur Rechnung oder Bezahlung	7% (n=21)	7%	*%	*%	6%	10%
Fragen zur Kontrolle vor Ort	14% (n=39)	14%	*%	*%	10%	21%
Anderes:	13% (n=38)	13%	*%	*%	16%	9%
	0% 100%					

andere Gründe (Auszug)

- Verwirrung rund um die gescannte Unterlagen für die Jahre 2016-2020 betreffend Revision Umsatzabgabe
- Nous payons seulement des droits de timbres sur les assurances.
- periodisch wiederkehrende Revision
- Periodische vor Ort Prüfung

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

		Verteilung der Antworten in Prozent				
		EST	19	19	STP	WEB
16. Bitte geben Sie den Grund der Kontaktaufnahme im Bereich Unternehmensabgaben für Radio und TV an. (n=597)						
Allgemeiner Kontakt	52% (n=312)	52%	*%	*%	53%	50%
Rechtsauskunft	5% (n=32)	5%	*%	*%	3%	11%
Fragen zur Rechnung oder Bezahlung	24% (n=145)	24%	*%	*%	24%	25%
Anderes:	23% (n=138)	23%	*%	*%	23%	23%
		0%				100%

andere Gründe (Auszug)

- Demande sur la procédure pour modifier un décompte déjà transmis
- Betr. Radio- und TV-Abgabe keinen Kontakt
- Contestation de la taxe

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent

EST 19 19 STP WEB

17. Seit dem 2. November 2021 ist die überarbeitete Website der ESTV (www.estv.admin.ch) online. Haben Sie diese seither besucht?

(n=2217)

Antwort	Prozent (n)	EST	19	19	STP	WEB
Ja	73% (n=1628)	73%	74%	-1%	70%	88%
Nein	27% (n=589)	27%	26%	+1%	30%	12%

0%

100%

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB	Antworten in %
Homepage	74 (n=1'607)	74	67	+7	76	69	
18. Die relevanten Informationen finde ich auf der Website. ***	75 (n=1'601)	75	63	+12	77	69	 1 3 7 23 42 24
19. Auf der Website sind die benötigten Informationen verständlich vorhanden.	74 (n=1'597)	74	71	+3	75	69	 1 3 7 25 43 22
20. Ich würde einen Ausbau der englischsprachigen Seiten auf der Website begrüßen. **	38 (n=1'268)	38	*	*	37	43	 33 18 13 10 10 15
	 0 100						hohe Ablehnung hohe Zustimmung

*** Fragestellung 2019: Die Informationen sind auf der Homepage leicht zu finden.

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

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Fehlende Informationen (Auszug)

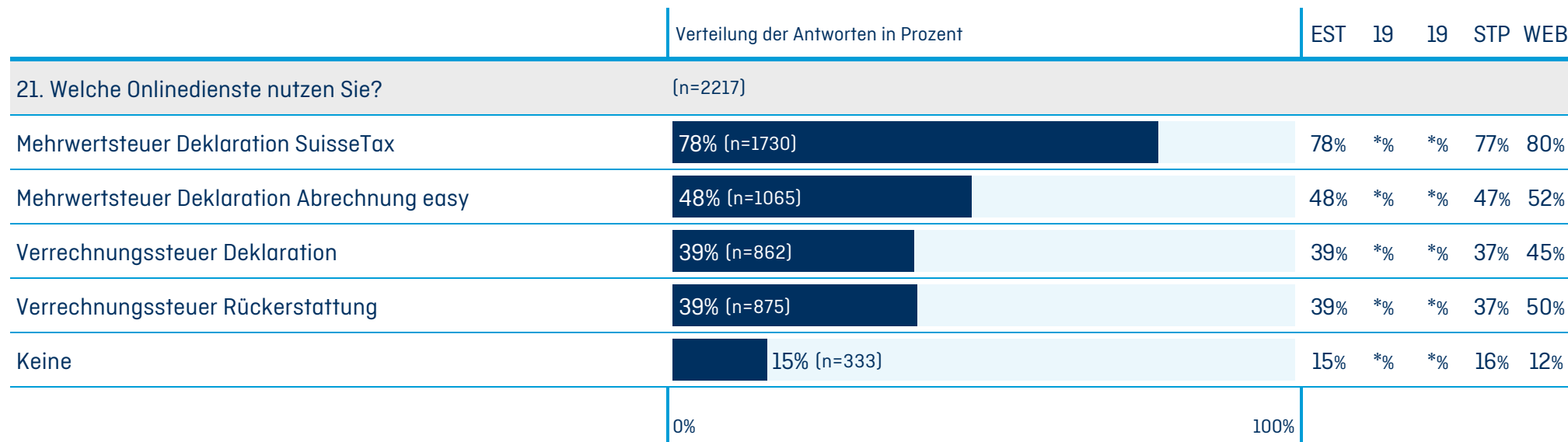
- Moteur de recherches catastrophique. Mal structuré
- A volte è difficile trovare le informazioni
- Zugang zu den Infobroschüren, etc. ändert immer wieder
- C'est dur de trouver qqch sur ce site qui est totalement brouillon.....en 2022?!
- die Formulare sind jetzt im gegensatz zu der früheren Website eher in Untermenues versteckt. Es ist schwieriger, etwas zu finden
- Man findet die Informationen, aber es braucht Zeit. Meiner Meinung nach war diese früher einfacher zu finden.
- La recherche de document est assez compliquée, il est difficile de naviguer dans les différentes pages et d'y retrouver.
- Es wird zwar gefunden, aber meistens nach längerem suchen
- Formulare zur Verrechnungssteuer / Stempelabgabe finde ich nicht. Hier sollte ein Link mit den entsprechenden Pfad zu den gültigen Form (z.B. 108, 109 etc.) hinterlegt sein.
- Es gibt oft ein Durcheinander mit den verschiedenen Kurslisten...
- Unübersichtliche Homepage und mit dem Suchbegriff werden oft Artikel nicht gefunden
- Prinzipiell finde ich es schwierig etwas zu finden, die Seite ist eher unübersichtlich. Am besten findet man was man sucht, wenn man über Google das betreffende sucht. Damit findet man dann doch noch was man gerne hätte.

Nicht-verständliche Informationen (Auszug)

- Es ist sehr umständlich Informationen in einer allgemein verständlichen Form zu finden
- Nous ne naviguons pas réellement sur le site de l'AFC mais plus sur le site E-démarches du Canton de Genève qui lui est extrêmement mal fait. C'est très compliqué de s'y connecter sans bug. Et par la suite de s'y retrouver en terme de navigation...
- non sempre sono chiare e mandano su altri siti che poi non si aprono
- Nutzungsänderungen. Verrechnungssteuer kapitaleinlagen.
- Trop de possibilités, difficile a trouver la bonne rubrique.
- Non si capisce se gli opuscoli sono quelli aggiornati oppure no
- Die Seite ist einfach sehr unübersichtlich, aber wenn man mal dort ist, wo man gerne hin möchte, ist es schon verständlich. Aber vermutlich nicht unbedingt für Personen, die nicht so oft mit diesen Dingen zu tun haben.
- man muss manchmal recht lange suchen, bis man das findet, was man braucht. Aber kann auch sein, weil ich das wenig benötige.....
- es ist unübersichtlich, weil im Textteil einzelne Textteile einen Link aufweisen anstatt direkte Links in einem Menu anzugeben...
- Es ist mehr ein persönliches Defizit an Wissen hinsichtlich Fachbegriffe zur MWST und zum Steuerwesen anstatt dass Informationen grundsätzlich unverständlich sind. Die üblichen Begriffe und Bezeichnungen sind für Buchhaltungslaien wie mich generell nicht immer einfach verständlich.
- Kacheln Nerven uns. Wir arbeiten mit Computer, verlieren zuviel Zeit mit Kacheln. Kein Logischer Aufbau, Usability ausrichtung auf Mobile Devices treibt uns in den Wahnsinn.
- la logique qui prévaut à la nouvelle structure du site int

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung








		Verteilung der Antworten in Prozent	EST	19	19	STP	WEB
22. Aus welchem Grund erledigen Sie die Steuerformalitäten im Bereich Mehrwertsteuer nicht online?		(n=333)					
Ich kenne die Online Variante nicht		8% (n=25)	8%	*%	*%	8%	6%
Die Handhabung ist mir zu kompliziert		3% (n=10)	3%	*%	*%	2%	4%
Der Nutzen ist zu gering		6% (n=21)	6%	*%	*%	5%	8%
Dienst existiert nicht		1% (n=3)	1%	*%	*%	1%	1%
Rechtsgeschäfte online abwickeln empfinde ich als zu unsicher		2% (n=7)	2%	*%	*%	2%	2%
Wird durch meinen Treuhänder erledigt		33% (n=109)	33%	*%	*%	49%	15%
anderes:		47% (n=158)	47%	*%	*%	33%	63%
		0%				100%	

andere Gründe (Auszug)

- a società non ha la partita IVA
- Hatten bisher noch keinen Mandanten der MWST-pflichtig ist
- nicht mehr MWST Steuerpflichtig
- Erst ab 2022 MwSt-pflichtig, bisher noch kein Bedarf
- Ich habe nichts mit Steuerformalitäten zu tun
- ich habe eine externe buchhalterin
- NJA Management Sàrl n'est pas soumis à la TVA

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

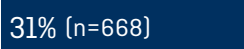





		Verteilung der Antworten in Prozent	EST	19	19	STP	WEB
22. Aus welchem Grund erledigen Sie die Steuerformalitäten im Bereich Verrechnungssteuer nicht online?		(n=324)					
Ich kenne die Online Variante nicht		15% (n=49)	15%	*%	*%	21%	12%
Die Handhabung ist mir zu kompliziert		5% (n=16)	5%	*%	*%	3%	6%
Der Nutzen ist zu gering		12% (n=39)	12%	*%	*%	10%	13%
Dienst existiert nicht		2% (n=8)	2%	*%	*%	2%	3%
Rechtsgeschäfte online abwickeln empfinde ich als zu unsicher		2% (n=5)	2%	*%	*%	0%	3%
Wird durch meinen Treuhänder erledigt		19% (n=61)	19%	*%	*%	31%	11%
anderes:		45% (n=146)	45%	*%	*%	33%	53%
		0%				100%	

andere Gründe (Auszug)

- haben sehr wenig Vermögensertrag -> Bedarf nicht gegeben (bis jetzt)
- utilizzo saltuario
- società fiduciaria senza rimborsi IP
- Treuhandunternehmen / primäre Anpassung an die Wünsche des Kunden; primär streben wir jedoch eine Online-Erledigung an. Empfehlung an die Kundschaft.

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontrolle

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

		Verteilung der Antworten in Prozent	EST	19	19	STP	WEB
23. Wurde bei Ihnen in den letzten 3 Jahren eine Kontrolle durch die Eidgenössische Steuerverwaltung durchgeführt?		(n=2178)					
Ja		31% (n=668)	31%	44%	-13%	28%	41%
Nein		69% (n=1510)	69%	56%	+13%	72%	59%
24. Welche Steuerart oder Abgabe wurde kontrolliert?		(n=666)					
Mehrwertsteuer		85% (n=568)	85%	82%	+3%	85%	85%
Verrechnungssteuer		23% (n=151)	23%	24%	-1%	22%	25%
Stempelabgabe auf Versicherungsprämien		6% (n=40)	6%	7%	-1%	5%	10%
Umsatzabgabe		14% (n=96)	14%	19%	-5%	12%	23%
		0%			100%		

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontrolle

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB	Antworten in %
Kontrolle vor Ort	83 (n=647)	83	84	-1	84	82	
25. Die Kontrolle wurde speditiv durchgeführt.	80 (n=639)	80	77	+3	81	77	3 3 4 13 37 41
26. Ich wurde bei der Kontrolle respektvoll behandelt.	87 (n=639)	87	88	-1	87	87	1 1 2 7 32 56
27. Ich wurde stets über den Verlauf der Kontrolle informiert.	82 (n=639)	82	84	-2	82	81	3 1 5 12 34 46
28. Ich wurde über die weiteren Schritte nach Abschluss der Kontrolle ausreichend informiert.	83 (n=638)	83	84	-1	84	81	2 2 4 10 33 49
29. Ich wurde bezüglich der korrekten Deklaration/Angaben kompetent beraten.	83 (n=625)	83	85	-2	83	81	2 2 3 12 34 47
30. Die Information zum Ergebnis der Kontrolle war für mich verständlich.	84 (n=635)	84	85	-1	84	85	3 2 3 8 34 51
							hohe Ablehnung hohe Zustimmung

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontrolle

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Die Resultate werden gefiltert nach der Steuerart dargestellt.

	STP				WEB			
	MWST	VST	Stempel- abgabe	Umsatz- abgabe	MWST	VST	Stempel- abgabe	Umsatz- abgabe
Kontrolle vor Ort								
Die Kontrolle wurde speditiv durchgeführt.	82	78	78	79	77	74	87	76
Ich wurde bei der Kontrolle respektvoll behandelt.	87	83	83	86	87	85	92	87
Ich wurde stets über den Verlauf der Kontrolle informiert.	83	81	79	83	82	78	88	80
Ich wurde über die weiteren Schritte nach Abschluss der Kontrolle ausreichend informiert.	85	82	80	84	82	78	90	80
Ich wurde bezüglich der korrekten Deklaration/Angaben kompetent beraten.	84	81	83	84	81	79	88	83
Die Information zum Ergebnis der Kontrolle war für mich verständlich.	84	81	82	87	85	83	87	83

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

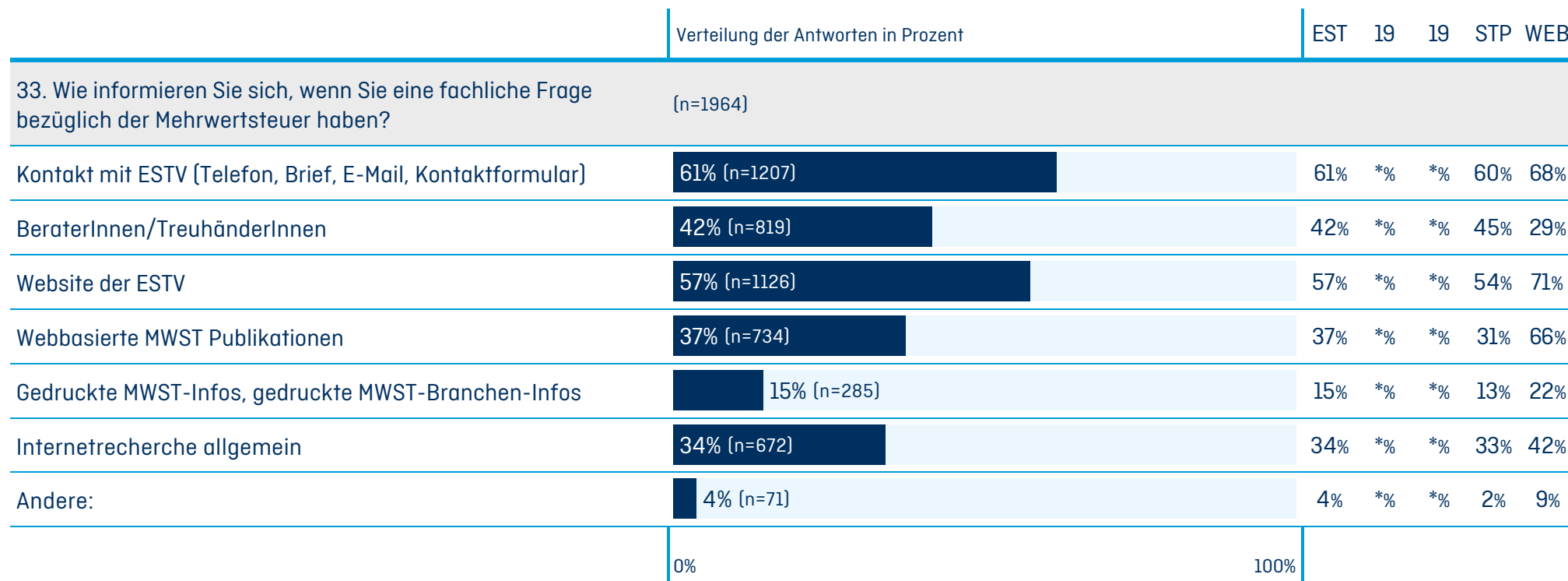
Verbesserungspotential ESTV (Auszug)

- Antrag Formular 25: weshalb muss man sich noch die Arbeit machen, und das Formular unterzeichnet einreichen? Die Bankbelege kann man ja auch hochladen. Aufdruck auf Formular:(Das elektronisch übermittelte Formular 25 gilt nur dann als eingereicht, wenn das dazugehörige Unterschriftenblatt rechtsgültig unterzeichnet innert 14 Tagen bei der ESTV eintrifft. Nur das Übermitteln des elektronischen Formulars über ESTV Suisse Tax gilt nicht als rechtsgültig eingereicht. Wir weisen Sie zudem auf die von Ihnen akzeptierten Nutzungsbedingungen ESTV Suisse Tax hin).
- Keine Rückmeldung nach Einreichung des Form. 103 sowie nach Zahlungseingangs. Die sogenannte Dossier S-Nummer muss erfragt werden. Wäre toll wenn man nach dem Einreichen dieses Formulars oder spätestens nach Erhalt der Zahlung eine Rückmeldung erhalten würde worauf für die kommenden Abrechnungen diese Dossier-Nummer ersichtlich wäre.
- Es muss offener Kommuniziert werden. Z.B. haben wir vom M2M Services bei den Rückerstattungen VST für deutsche Kunden nur zufällig erfahren.
- Concernant un contrôle del l'AFC, je ne suis pas dans l'entreprise depuis assez longtemps pour le savoir
- Kundenorientierung verbessern. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit der Zuger Steuerbehörde. Geschwindigkeit, offene Kommunikation und gegenseitiger Respekt/Vertrauen.
- Es wäre toll, wenn in der Online-Mwst-Applikation irgendwann auch die Ausstände/das Konto in Echtzeit ersichtlich wäre. So wie wir das von den AHV-Kassen kennen z.B.

- Dans le cadre du dépôt des formulaires en matière de droit de timbre / impôt anticipé et bien qu'il s'agisse d'auto-déclaration, je trouverais utile d'avoir un "quitus" indiquant si l'administration a admis les éléments déclarés; on ne sait en effet pas si le dossier a été traité ou non.
- Der Bereich der online-VST Rückerstattung für deutsche Kunden hat enormes Verbesserungspotential. Für den Kunden sowie auch für den Antragssteller bedeutet der neue Prozess viel mehr Arbeit als früher, da es ein rein manueller Prozess ist (jeder Valor mit Dividende im gewünschten Steuerjahr muss manuell erfasst werden obwohl Steuerverzeichnisse bereit wären um sie hochzuladen). Fehlerquelle bezüglich Vertippens sehr hoch. Rein für unsere Kunden mussten über 2200 Dividenden einzeln erfasst werden obwohl Steuerverzeichnisse vorhanden waren (und diese nach jeder Eingabe des Valores zusätzlich noch hinaufgeladen wurde)
- Verrechnung von Guthaben ist nicht möglich.
- Bei Umsatzsteueranmeldungen mit 0 CHF Rhythmus auf 6 Monate oder 12 Monate wechseln oder "wenn wir von Ihnen nichts hören, gehen wir davon aus, dass weiterhin 0 CHF Umsatzsteuer angefallen ist" oder so etwas. Das spart auf beiden Seiten Arbeit.
- Es wäre gut, wenn auch MWST-Kontoauszüge online abgeholt werden können
- Die Behandlung der Steuerpflichtigen sind in Ordnung. Bei Ermessensentscheiden sind die meisten Beamten äusserst stur zu Gunsten der Steuerverwaltung. Oft sind diese telefonisch schwer zu erreichen. Ich würde sehr gerne mehr mündlichen/telefonischen Kontakt haben.

Teil B: Mehrwertsteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

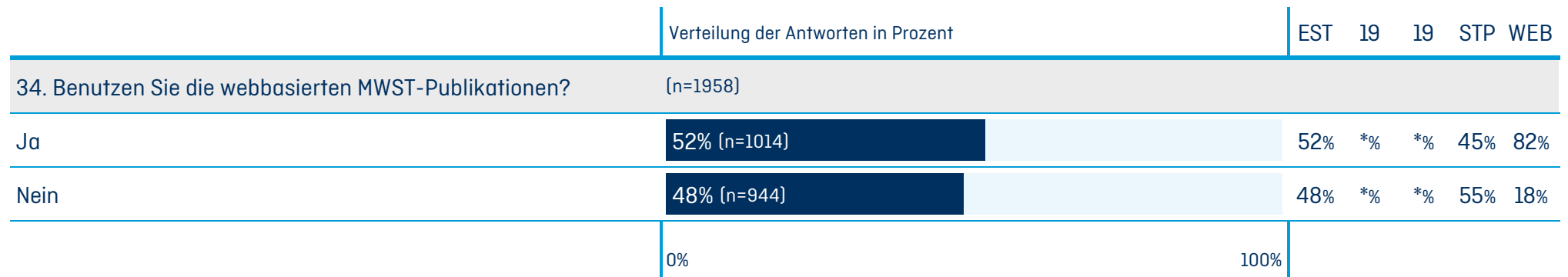


andere Gründe (Auszug)

- Je regarde avec mon fiduciaire
- pubblicazioni professionali
- sito web se riesco a trovare le informazioni. più chiaro ed esaustivo un colloquio telefonico dapprima, poi per fax o mail conoscendo il funzionario che mi può aiutare
- Online-Portale, Fachliteratur, MWST-Kommentare usw.
- Darum kümmert sich unser Treuhänder.

Teil B: Mehrwertsteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil B: Mehrwertsteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB	Antworten in %
Webbasierte Publikationen	71 (n=1'004)	71	71	0	71	69	
35. Die Navigation (innerhalb einer Publikation und zwischen den Publikationen etc.) ist einfach zu handhaben.	65 (n=996)	65	68	-3	67	62	 2 7 14 29 35 13
36. Die webbasierten Publikationen sind einfach zu verstehen.	69 (n=1'002)	69	70	-1	70	68	 1 4 12 30 39 15
37. Die webbasierten Publikationen bringen das Wichtige zur Sprache.	74 (n=990)	74	73	+1	74	75	 1 2 7 24 48 19
38. Die webbasierten Publikationen sind aktuell.	81 (n=949)	81	80	+1	80	82	 1 1 3 15 51 30
39. Die Suchfunktion ist zielführend.	64 (n=980)	64	67	-3	66	59	 3 7 16 29 32 14
	 0 100						hohe Ablehnung hohe Zustimmung

Teil B: Mehrwertsteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB	Antworten in %
MWST-Deklaration	78 (n=1'880)	78	75	+3	78	75	
40. Die Mehrwertsteuer ist einfach zu deklarieren.	81 (n=1'823)	81	79	+2	81	78	1 2 6 15 36 40
41. Die Deklaration der Mehrwertsteuer ist mit angemessenem Zeitaufwand möglich.	81 (n=1'841)	81	79	+2	82	80	1 2 5 15 36 41
42. Alles in allem sind meine administrativen Kosten für die Deklaration der Mehrwertsteuer (externe Beratung, Verwaltungsaufwand) angemessen.	77 (n=1'796)	77	74	+3	77	74	2 3 7 18 37 32
43. Die Eidgenössische Steuerverwaltung unternimmt meiner Meinung nach viel, um die administrativen Kosten der Steuerpflichtigen zu minimieren.	71 (n=1'572)	71	68	+3	72	65	3 6 11 22 34 25
	0 100						hohe Ablehnung hohe Zustimmung

Teil B: Mehrwertsteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent

EST 19 19 STP WEB

44. Lassen Sie sich für die Deklaration der Mehrwertsteuer jeweils extern beraten?

(n=1944)

Ja, immer

23% (n=452)

23% 34% -11% 26% 12%

Ja, gelegentlich

28% (n=551)

28% 22% +6% 27% 33%

Nein, nie

48% (n=941)

48% 44% +4% 47% 55%

0%

100%

Teil B: Mehrwertsteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Stärken Deklaration (Auszug)

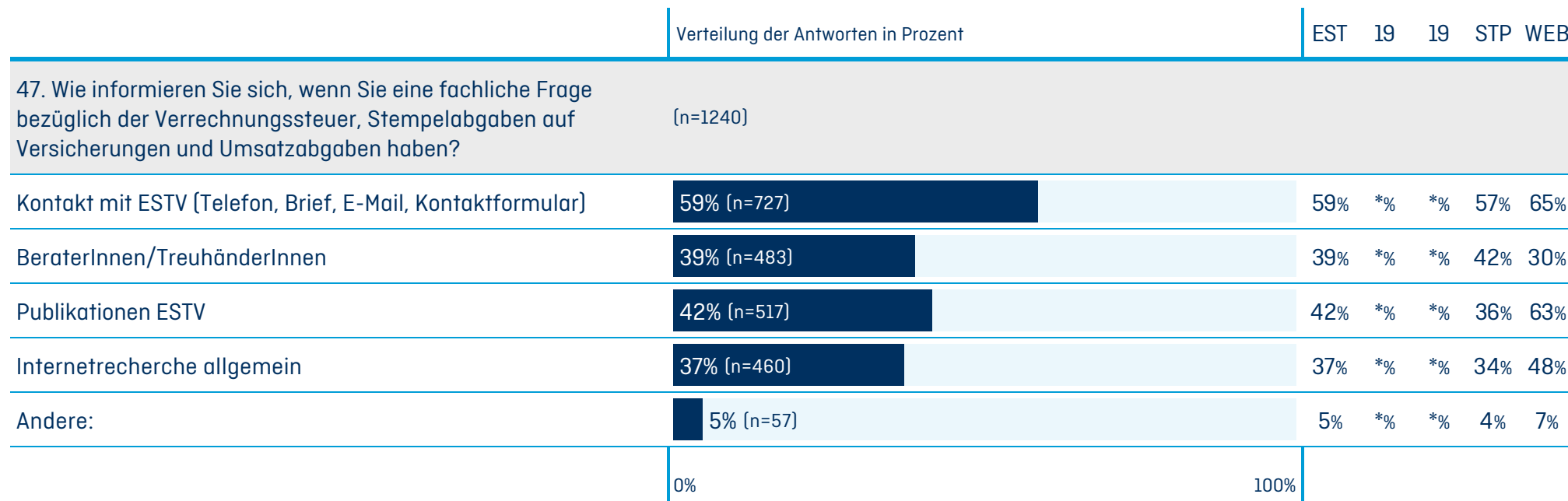
- Il fatto che il sistema controlli i che i campi siano compilati correttamente facendo le somme. E che e' possibile effettuare la dichiarazione in una lingua e poi inviarla e stamparla in un'altra lingua
- Das Onlineportal zur Deklaration ist einfach zu handhaben und eine sehr gute Lösung.
- Ist einfach und ohne Probleme zu erledigen. System ist eigentlich auch immer Verfügbar! Bin ich erstaunt, wie gut das läuft!
- Feedback nach Deklaration
- J'etais soumis à la TVA quand elle à ete instauré dans mon Pays (Portugal), et à l'époque je l'ai etudie et j'ai trouve tres simple interessante et correcte. Aujourd'hui plusieurs Pays l'ont rendu (un objet politique), on monte ou descend en fonction du desir du nouveau elu. Ce serais bien que la Suisse continue avec le taux actuel de 7/7%.
- einfaches Login, einfaches Formular
- TVA en ligne facile à compléter et rapide
- Online-Formular
- der sofortige Erhalt der Deklarationsbestätigungen
- alles
- Déclaration en ligne pour son propre décompte.
- La déclaration TVA en ligne La facturation (réception des décomptes, etc.)

Verbesserungspotenziale Deklaration (Auszug)

- Wäre für alle viel einfacher, wenn alle mit Saldosteuer abrechnen könnten. So wäre auch der Administrationsaufwand im einzelnen Betrieb viel geringer.
- Bitte nicht alle Jahre ein neues Layout machen
- Non ho riscontrato difficoltà'
- va bene così
- Die Unterteilung von nicht pflichtigen Umsätzen ist teils sehr kompliziert, dies liegt wohl eher am Gesetz.
- Mitteilung der Bankverbindung für die Rückerstattung. Da oft eine falsche Bankverbindung vorgeschlagen wird.
- Kontakt per Mail direkt an einen Mitarbeitenden ist fast unmöglich. Hatte zwar bisher immer Antworten erhalten und weiss nicht, ob die Mitarbeiter oft wechseln das man nicht eine Person zugeteilt hat.
- Formular elektronisch hat Rechnungsformel. Zwischenspeichern ist nicht möglich, wenn etwas nicht stimmt - und Rückfragen nötig sind. --> CHAT-Beratung online
- Certains libelés ne sont pas assez clair pour moi. J'ai parfois du mal à comprendre ce dont il est exactement question, ou traduire l'intitulé par rapport à mes chiffres à déclarer
- Le système de mise en place des formulaires en ligne pour les clients (mandat de représentation) est long et fastidieux, même si nous sommes conscients de problèmes de confidentialité ...

Teil C: Verrechnungssteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



andere Gründe (Auszug)

- jurisprudence
- Cours
- Intern bei Arbeitskollegen
- ERFA Austausch
- juristische Fachliteratur und neuere, ESTV-relevante BGEs.
- Literatur/Fachbücher
- Pas concerné
- zuerst Internet/Publikationen ESTV, wenn das nicht weiterhilft, Kontakt mit ESTV
- Die Spezialisten von der Schweizerischen Post, da wir als Tochtergesellschaft den Service nutzen dürfen

Teil C: Verrechnungssteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent

EST 19 19 STP WEB

48. Haben Sie die Kreisschreiben, Rundschreiben, Merkblätter der Eidgenössischen Steuerverwaltung in den Bereichen Verrechnungssteuer und Stempelabgaben bereits verwendet?

(n=1238)

Antwort	Prozent (n)	EST	19	19	STP	WEB
Ja	59% (n=734)	59%	47%	+12%	53%	80%
Nein	41% (n=504)	41%	53%	-12%	47%	20%

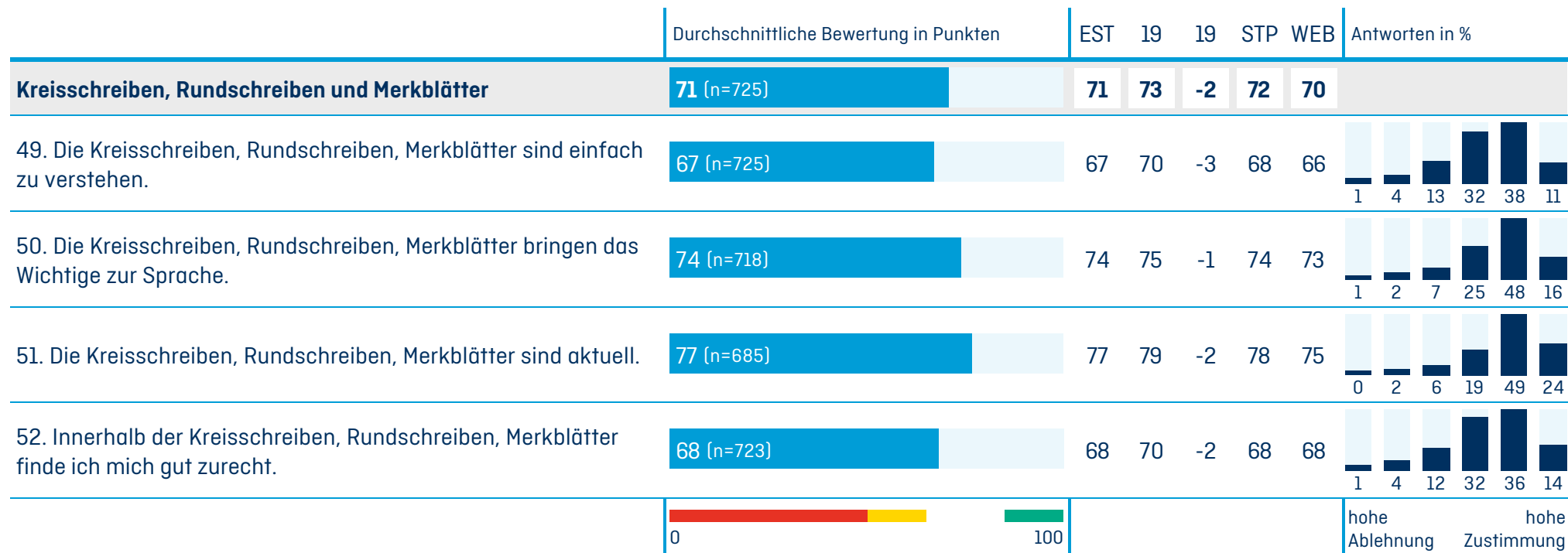
0%

100%

Teil C: Verrechnungssteuer | Info & Publikationen

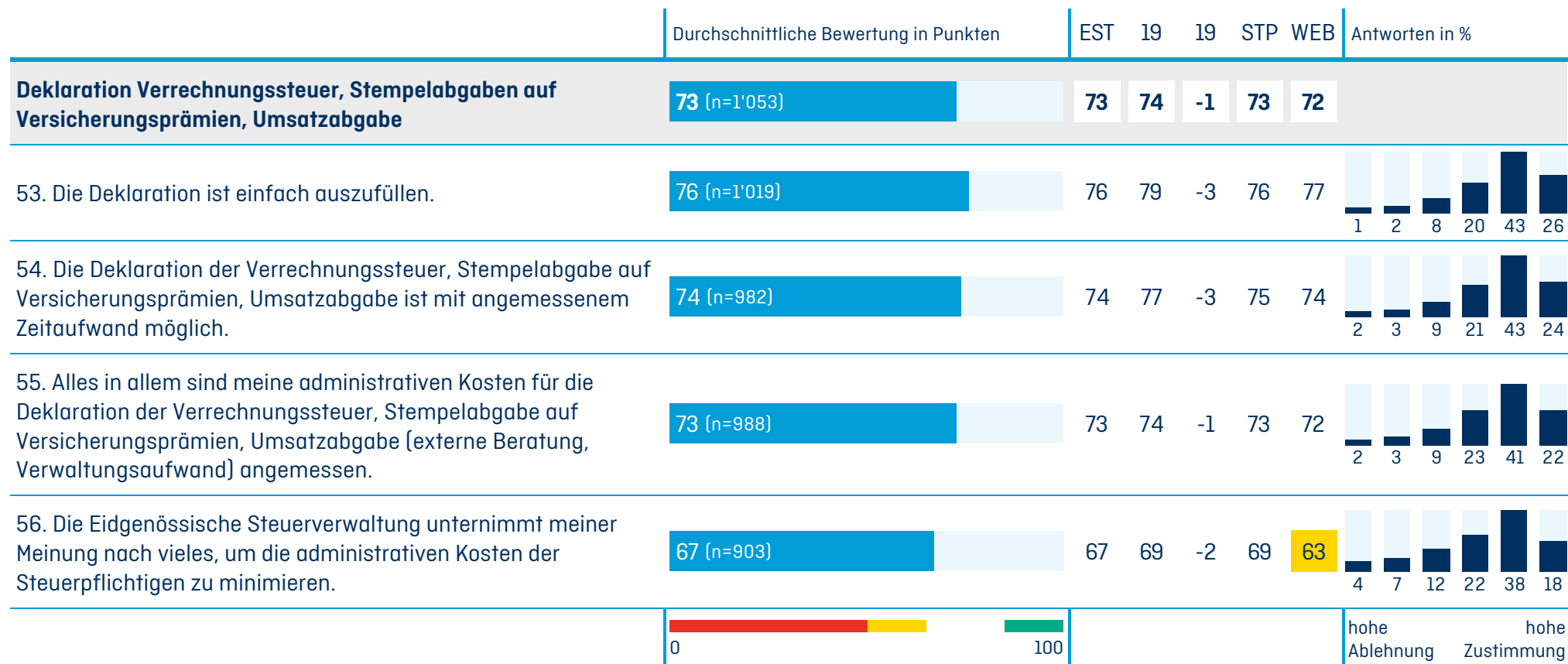
Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

* Zu Informationszwecken wird der Gesamtwert 2019 ausgewiesen, eine direkte Vergleichbarkeit mit dem Wert von 2022 ist jedoch aufgrund der veränderten Anzahl Fragen nicht möglich.



Teil C: Verrechnungssteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil C: Verrechnungssteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent

EST 19 19 STP WEB

57. Lassen Sie sich für die Deklaration der Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe jeweils extern beraten?

(n=1110)

Ja, immer

23% (n=258)

23% 33% -10% 26% 14%

Ja, gelegentlich

29% (n=325)

29% 28% +1% 29% 32%

Nein, nie

47% (n=527)

47% 39% +8% 46% 55%

0%

100%

Teil C: Verrechnungssteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Stärken Deklaration (Auszug)

- Kann ich nicht beantworten, unser Treuhänder macht das.
- Falls alles normal, keine eigenen Aktien und nur normale Aktien, dann ist es einfach, sonst wird es schwierig
- Ablauf, gut bei Fehlermeldungen
- alles ok
- Trotz Digitalisierung der Rückerstattungen von VST für deutsche Kunden müssen die Formulare weiterhin im Original abgestempelt und der ESTV nachgereicht werden. Sofern möglich wäre es von Vorteil, wenn die Anträge direkt der ESTV online übermittelt werden könnten. Möglicherweise könnte mit dem Bundeszentralamt für Steuern eine Absprache vorgenommen werden, wonach der Stempel auf den Formularen nicht mehr notwendig ist oder in irgendeiner Form digital angebracht werden kann.
- Wird sehr schnell verarbeitet.
- alles
- Zweckmässig
- Treuhänder fragen.
- je ne le sais pas je ne le fais pas
- Déclaration facile à remplir

Verbesserungspotenziale Deklaration (Auszug)

- Utilizzo saltuario, nessun commento
- Décompte plus compréhensible
- nichts
- Schnellere Rückerstattungen
- Keine Ahnung. Bin sehr zufrieden.
- Nicht nochmals unterzeichnet einreichen (Das elektronisch übermittelte Formular 25 gilt nur dann als eingereicht, wenn das dazugehörige Unterschriftenblatt rechtsgültig unterzeichnet innert 14 Tagen bei der ESTV eintrifft. Nur das Übermitteln des elektronischen Formulars über ESTV Suisse Tax gilt nicht als rechtsgültig eingereicht. Wir weisen Sie zudem auf die von Ihnen akzeptierten Nutzungsbedingungen ESTV Suisse Tax hin)
- bei der Interpretation des konkreten Sachverhaltes
- Kann ich nicht beantworten, unser Treuhänder macht das.
- Formular CH ist ok, ausländische sind unklar
- Für den kleinen Betrag, den es zu rückerstatten gibt, ist der Aufwand zu gross mit: Kunde muss Bewilligung unterschreiben und einschicken und Belege müssen eingescannt und hochgeladen werden

Teil C: Verrechnungssteuer | Antrag Rückerstattung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	19	19	STP	WEB	Antworten in %
Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer	74 (n=1'054)	74	74	0	75	72	
60. Der Antrag ist einfach auszufüllen.	78 (n=1'036)	78	80	-2	79	77	1 2 6 16 45 30
61. Der Antrag auf Rückerstattung der Verrechnungssteuer ist mit angemessenem Zeitaufwand möglich.	75 (n=1'036)	75	77	-2	76	73	1 4 8 18 42 28
62. Alles in allem sind meine administrativen Kosten für die Rückerstattung der Verrechnungssteuer (externe Beratung, Verwaltungsaufwand) angemessen.	74 (n=1'004)	74	75	-1	75	70	2 4 9 18 41 26
63. Die Zeitdauer zwischen Antrag und Rückerstattung ist angemessen.	70 (n=1'018)	70	67	+3	71	67	3 6 11 18 37 24
	0 100						hohe Ablehnung hohe Zustimmung

Teil C: Verrechnungssteuer | Antrag Rückerstattung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

		Verteilung der Antworten in Prozent		EST	19	19	STP	WEB
64. Lassen Sie sich für den Antrag auf Rückerstattung VST jeweils extern beraten?		(n=1107)						
Ja, immer		21%	(n=234)	21%	*%	*%	24%	10%
Ja, gelegentlich		19%	(n=215)	19%	*%	*%	19%	20%
Nein, nie		59%	(n=658)	59%	*%	*%	57%	70%
		0%		100%				

Teil C: Verrechnungssteuer | Antrag Rückerstattung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Stärken Rückerstattung (Auszug)

- das man es Online ausfüllen kann
- Keine Probleme.
- Facilità nella predisposizione dei formulari, rapidità nelle risposte su eventuali richieste inviate per e-mail ai referenti AFC in materia.
- Die Erhöhung des Grenzwertes sowie die aktuelle Null-Zins-Situation hat dazu geführt, dass in den letzten Jahren kein Antrag mehr ausgefüllt werden musste. Die Einführung des Grenzwertes war eine gute Sache.
- Formulaire connu et facile à remplir, je trouve superflu d'envoyer tous le justificatifs.
- Facile d'utilisation, portail en ligne très pratique et efficace
- Trotz Digitalisierung der Rückerstattungen von VST für deutsche Kunden müssen die Formulare weiterhin im Original abgestempelt und der ESTV nachgereicht werden. Sofern möglich wäre es von Vorteil, wenn die Anträge direkt der ESTV online übermittelt werden könnten. Möglicherweise könnte mit dem Bundeszentralamt für Steuern eine Absprache vorgenommen werden, wonach der Stempel auf den Formularen nicht mehr notwendig ist oder in irgendeiner Form digital angebracht werden kann.
- Wird sehr schnell verarbeitet.

Verbesserungspotential Rückerstattung (Auszug)

- Ein Antrag zur Rückerstattung der Verrechnungssteuer kann online eingereicht werden. Jedoch muss anschliessend alles noch per Post bestätigt werden.
- Il formulario non è tradotto in italiano in modo chiaro si rischia di non capire esattamente cosa e come compilare
- keine Verbesserungswünsche
- Der ganze Online-Prozess für die Rückerstattung der VST für deutsche Kunden ist verbesserungswürdig und der Eingabeprozess unbedingt vereinfacht werden (sehr hoher Aufwand). Für jur. Personen CH ist der Prozess ok (viel weniger admin.Aufwand) Bei den physischen Anträgen würde ich die Möglichkeit begrüßen aufgrund eines Excels mit den nötigen Parameters Daten zu laden, aus diesen dann die qdf. produziert werden können. Dieser Service sollte in in der heutigen Zeit unbedingt angeboten werden.
- Le retard dans le traitement des dossiers est trop important. Les collabateurs ne sont pas assez nombreux. Pas de remplacement en cas de vacances ou maladie.
- Verrechnungssteuersatz von 35% ist hoch und bindet Liquidität - Zusammenarbeit mit Kantonen über eine rasche Rückzahlung müsste zwingend verbessert werden (richtet sich aber mehr an die KSTV als an die ESTV)

WEB | Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent

EST 19 19 STP WEB

Wie oft hatten Sie in den letzten drei Jahren Kontakt mit der Eidg. Steuerverwaltung ESTV? (n=351)						
Wenig Kontakt, ich habe 1-2 Formulare ausgefüllt	26% (n=90)	26%	*%	*%	*%	26%
Viel Kontakt, ich habe mehr als 2 Formulare ausgefüllt	74% (n=261)	74%	*%	*%	*%	74%
		0%				100%

WEB | Branche

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

