

Behördensprache: Es ist kompliziert.

75 %
der Deutschen können
Progressionsvorbehalt
nicht erklären.



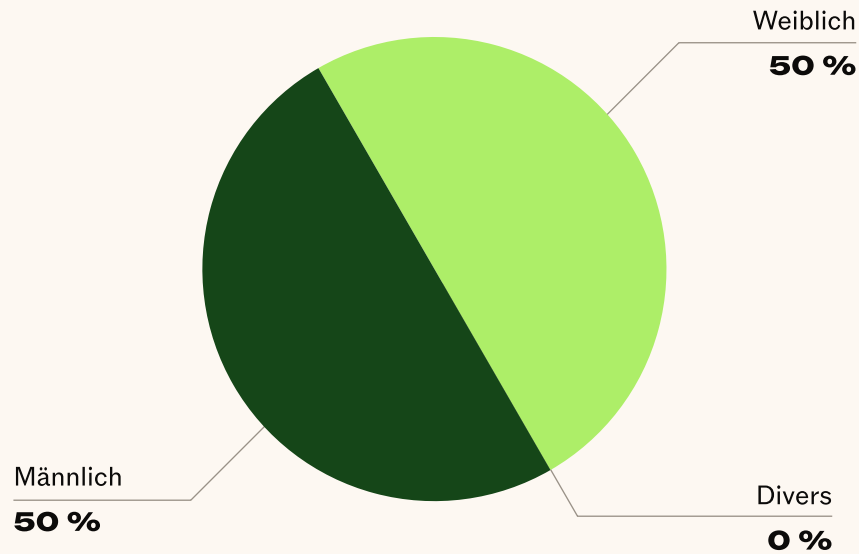
Für die repräsentative Studie hat das Marktforschungsunternehmen Qualtrics im Auftrag von Taxfix in Kooperation mit Wortliga im Februar und März 2024 insgesamt 2039 Personen befragt. Die detaillierten Fragen und Antworten finden Sie in diesem Dokument.

**Ansprechpartnerin:
Nele von Lingelsheim-Lenz
Head of PR & Communications**

nele.von-lingelsheim-lenz@taxfix.de

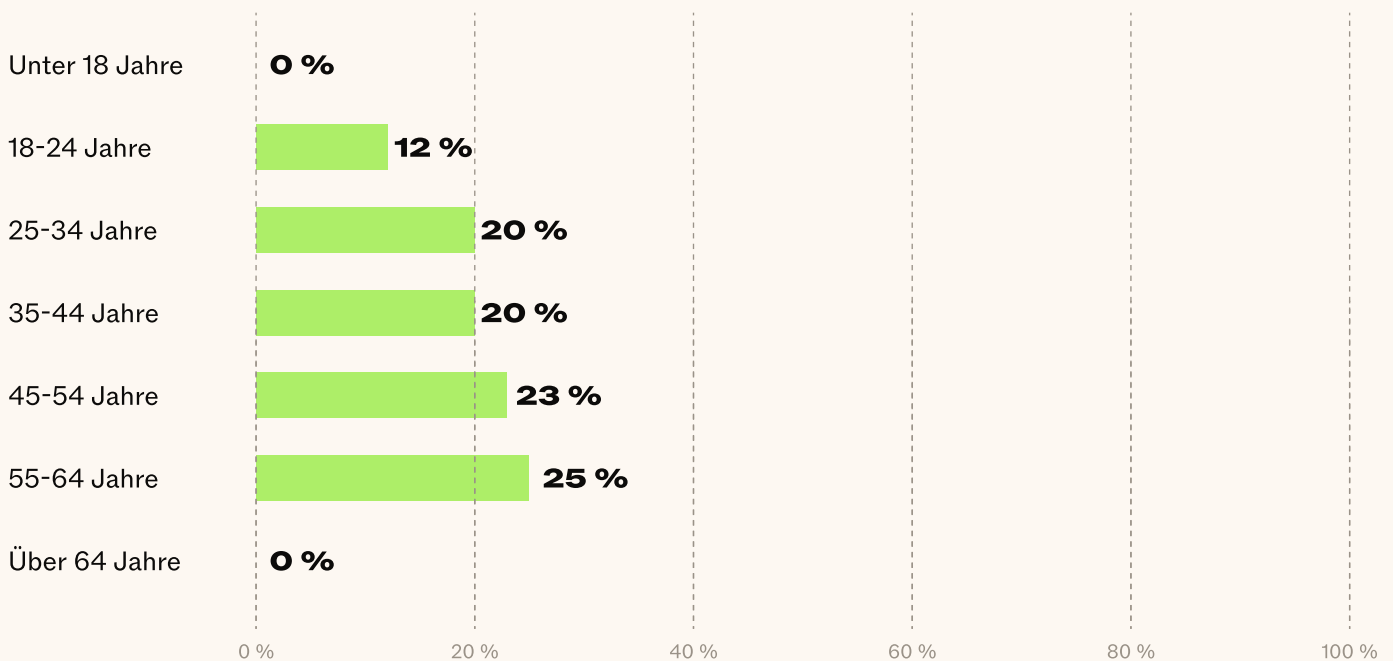
Sind Sie ...?

2.041



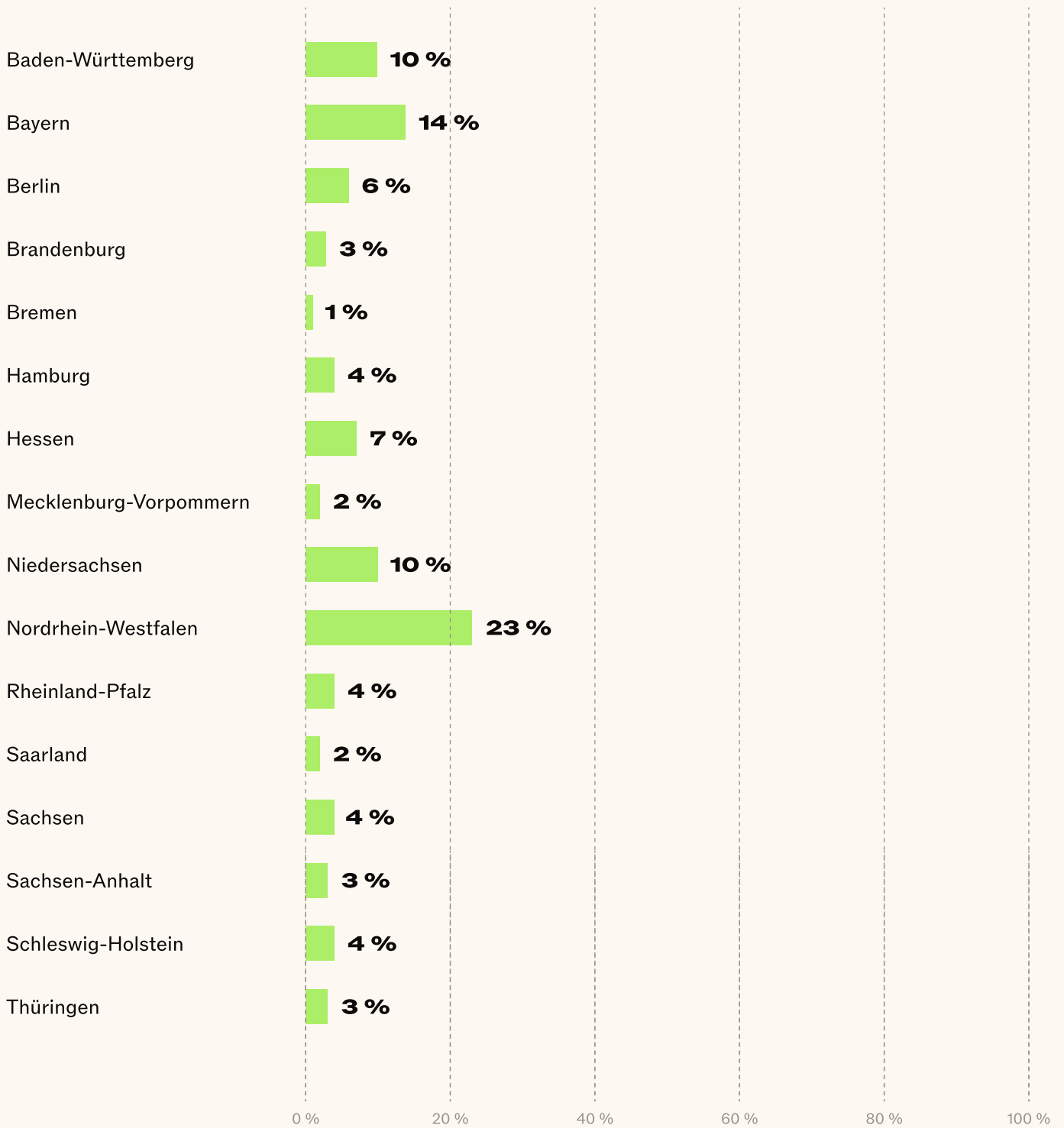
Wie alt sind Sie?

2.039



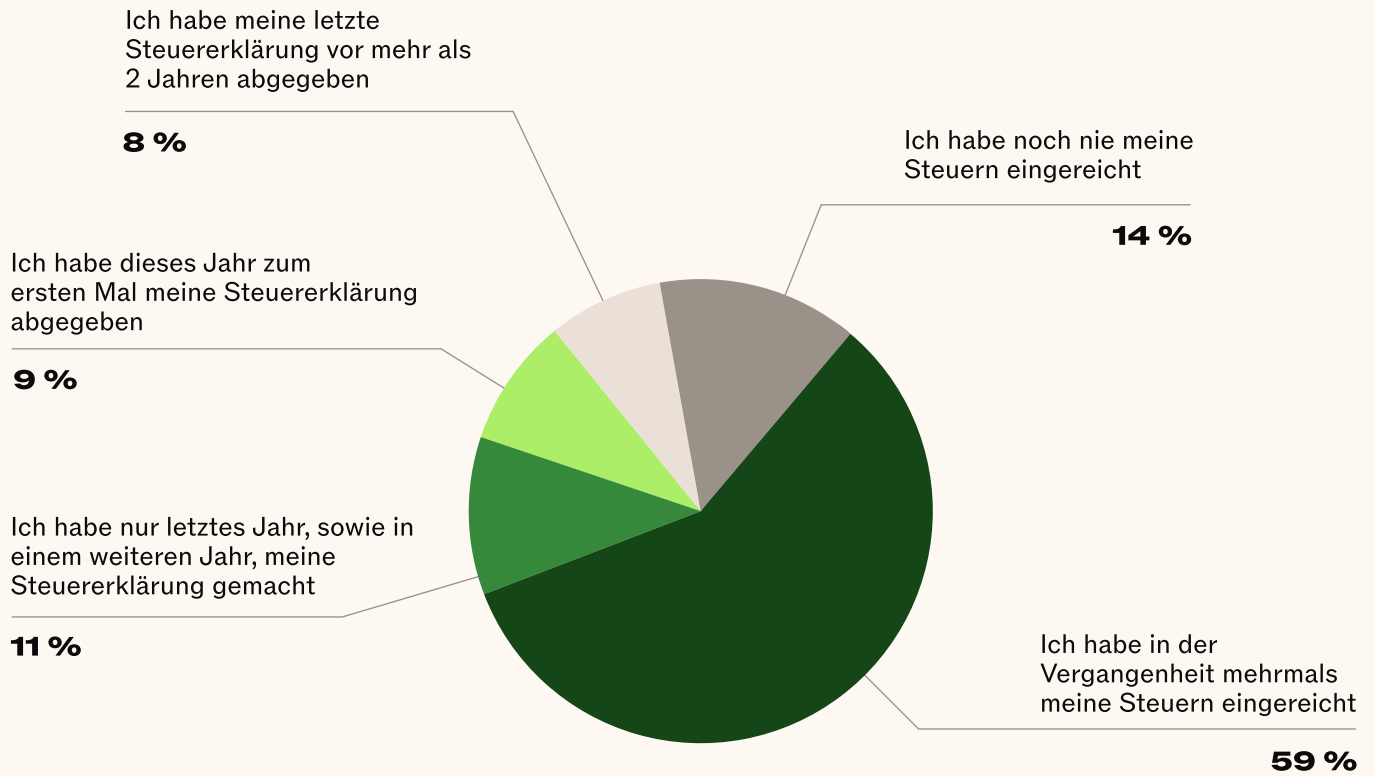
In welchem Bundesland wohnen Sie?

2.039



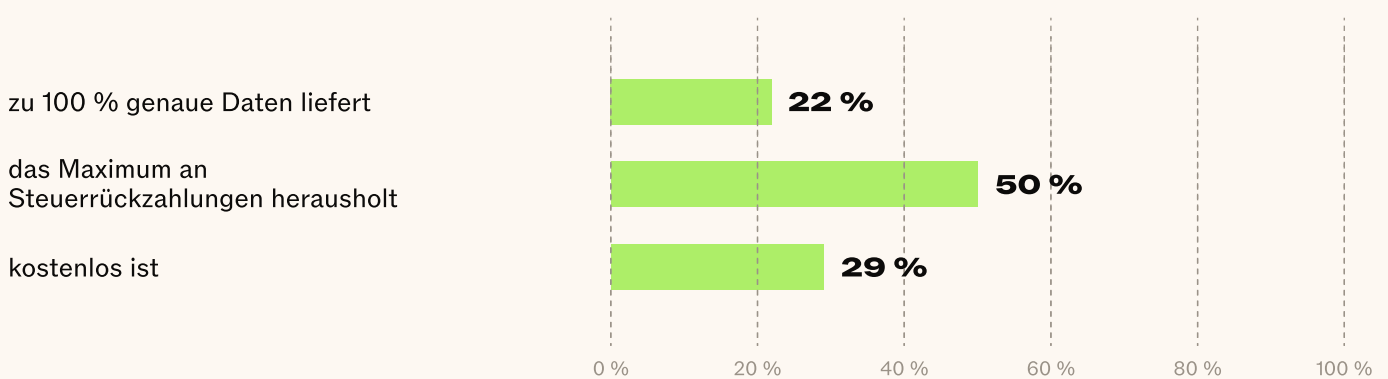
Haben Sie schon einmal eine Steuererklärung in Deutschland abgegeben?

2.039



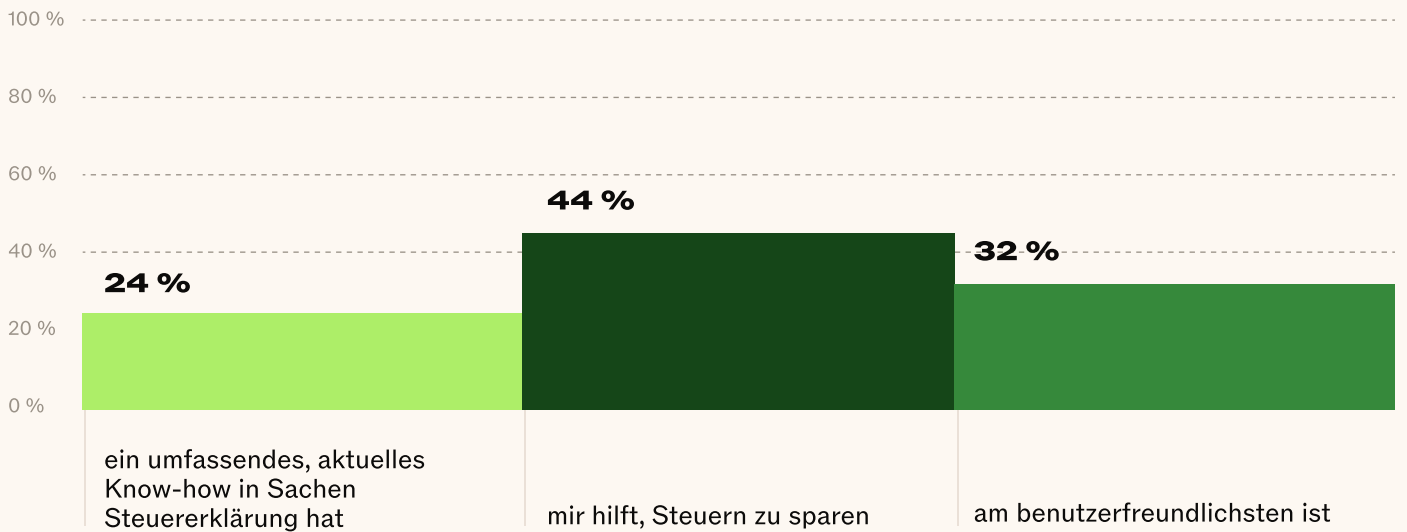
Ich würde einen Steuerklärungsdienst wählen, der ...

2.039



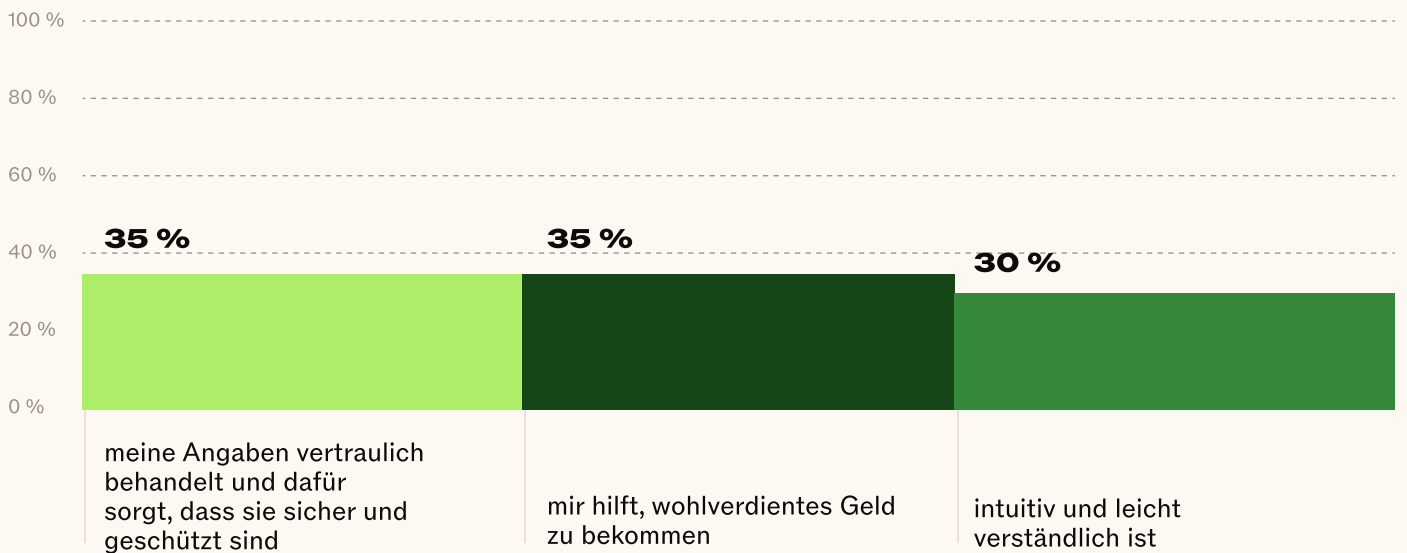
Ich würde einen Steuererklärungsdienst wählen, der ...

2.039



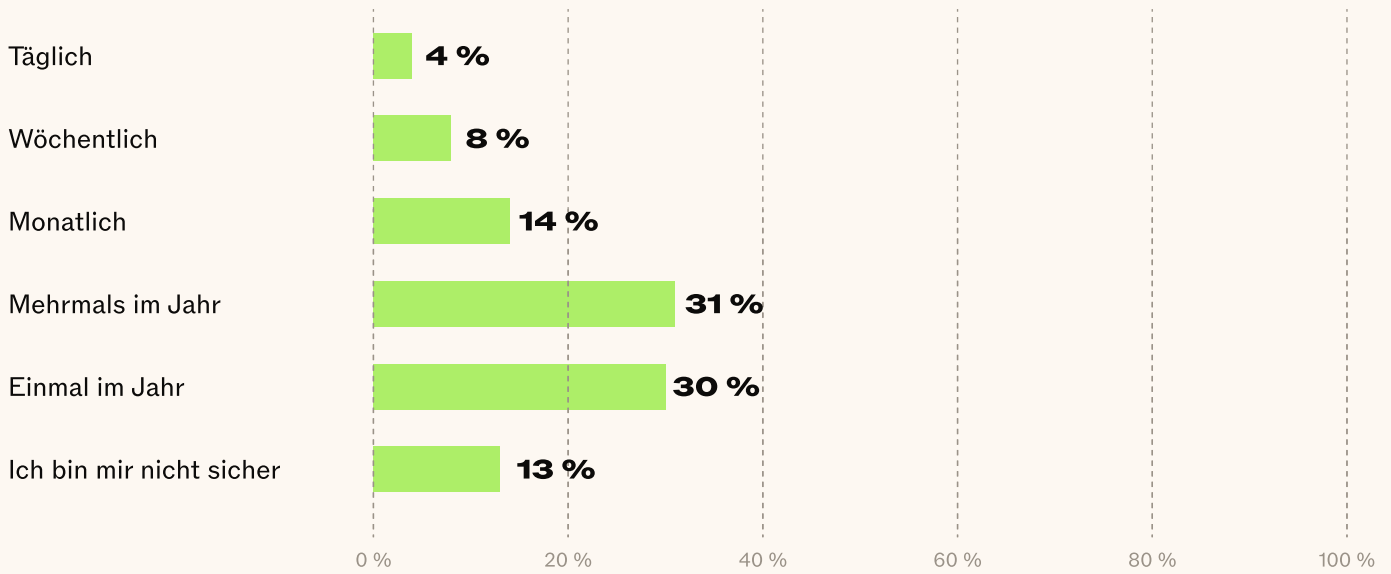
Ich würde einen Steuererklärungsdienst wählen, der ...

2.039



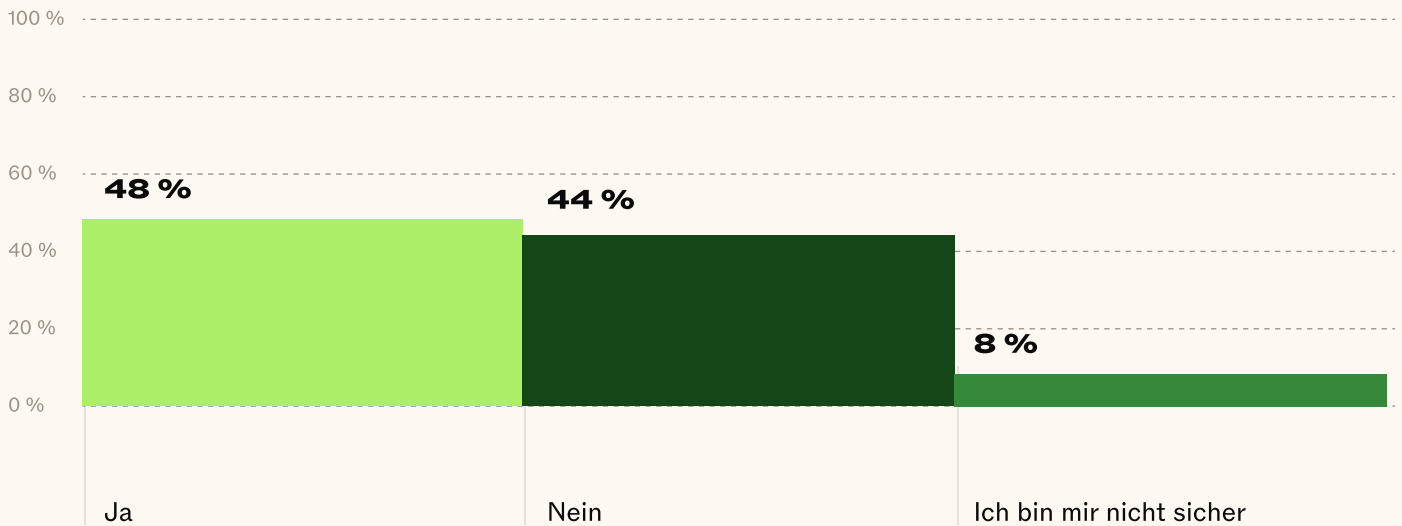
Wie oft haben Sie mit behördlichen Schreiben (z. B. Schreiben oder Dokumente vom Finanzamt) zu tun?

2.039



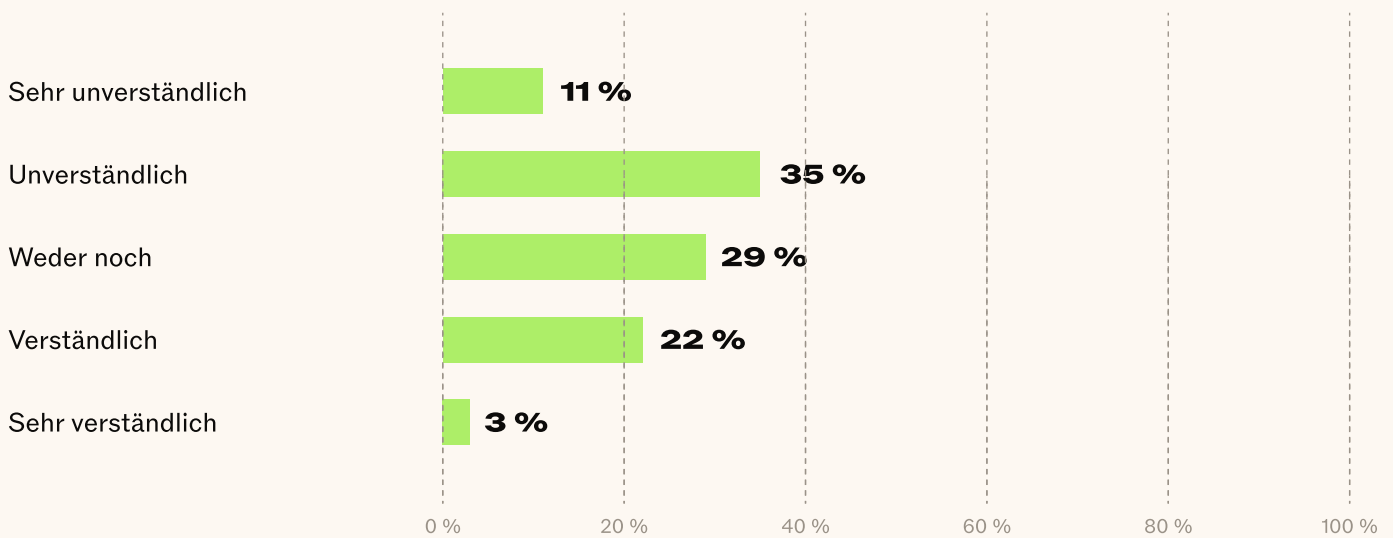
Hatten Sie jemals Probleme, behördliche Dokumente oder Formulare zu verstehen?

2.039



Wie verständlich empfinden Sie Behördensprache?

2.039



Verstehen Sie behördliche Schreiben nach dem ersten Lesen oder erfordert es mehrere Durchgänge?

2.039

Ich bin auf die Hilfe einer anderen Person angewiesen, um alles zu verstehen

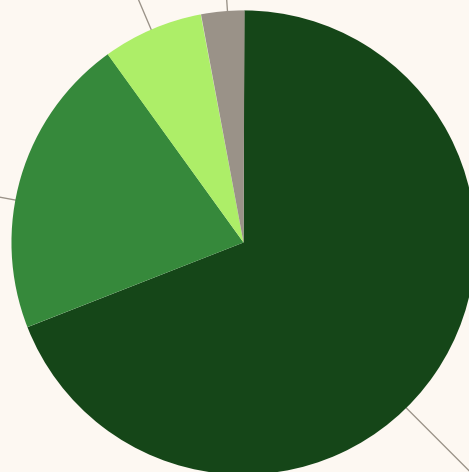
7 %

Ich bin mir nicht sicher

3 %

Beim ersten Lesen

21 %

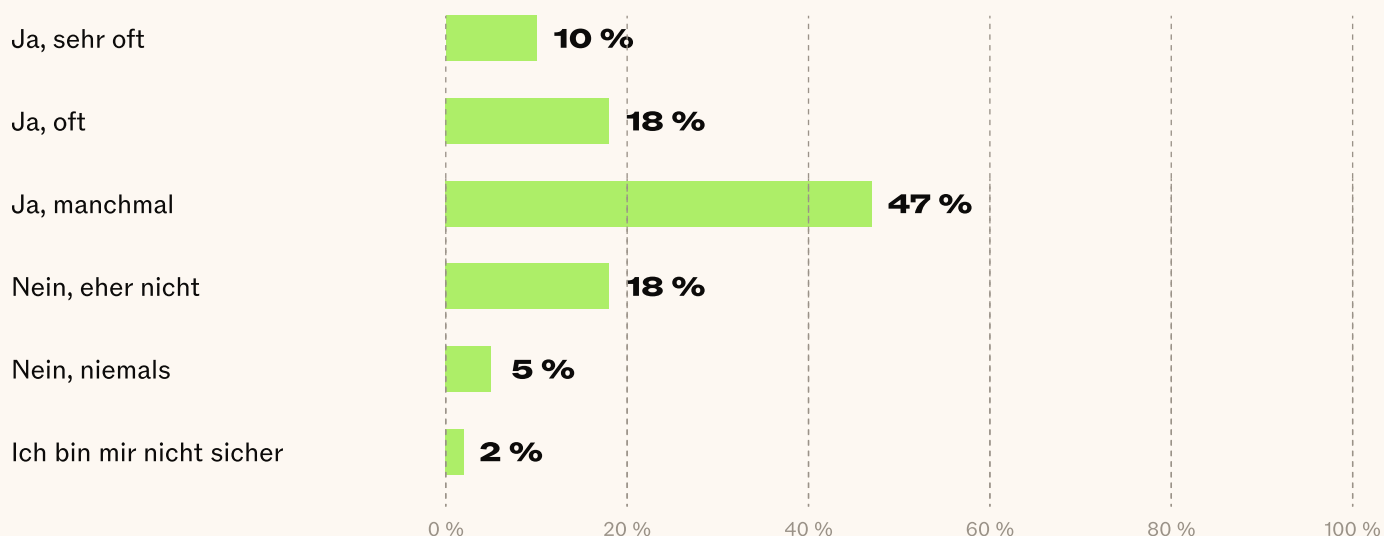


Es erfordert mehrere Durchgänge

69 %

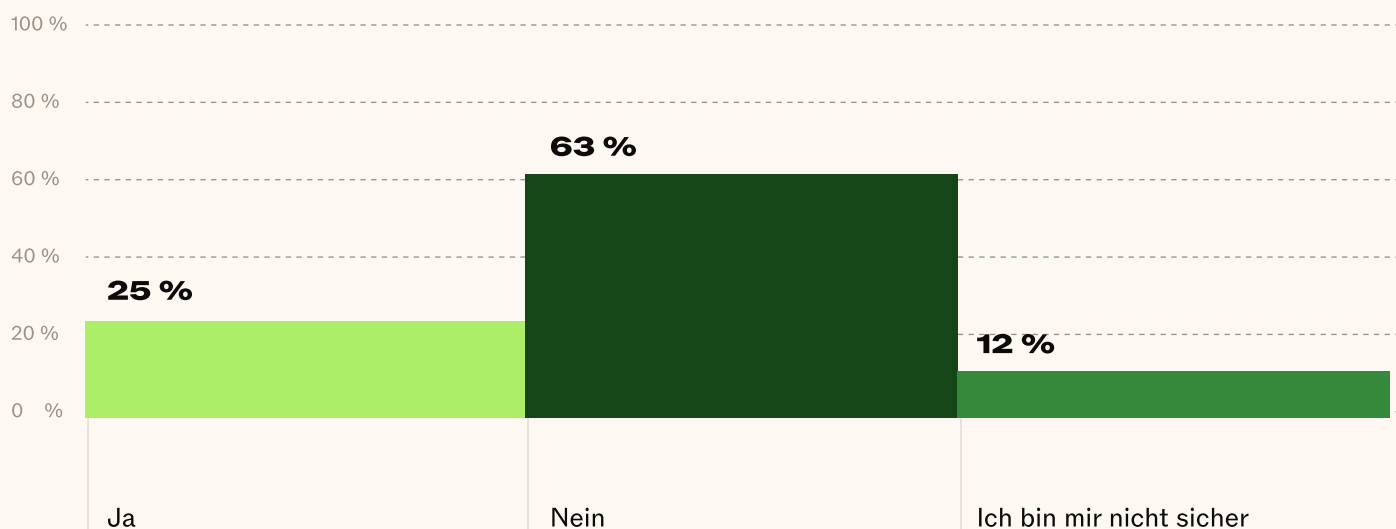
Fühlen Sie sich von der Sprache in offiziellen Dokumenten, wie z. B. Steuerformularen, überfordert?

2.039

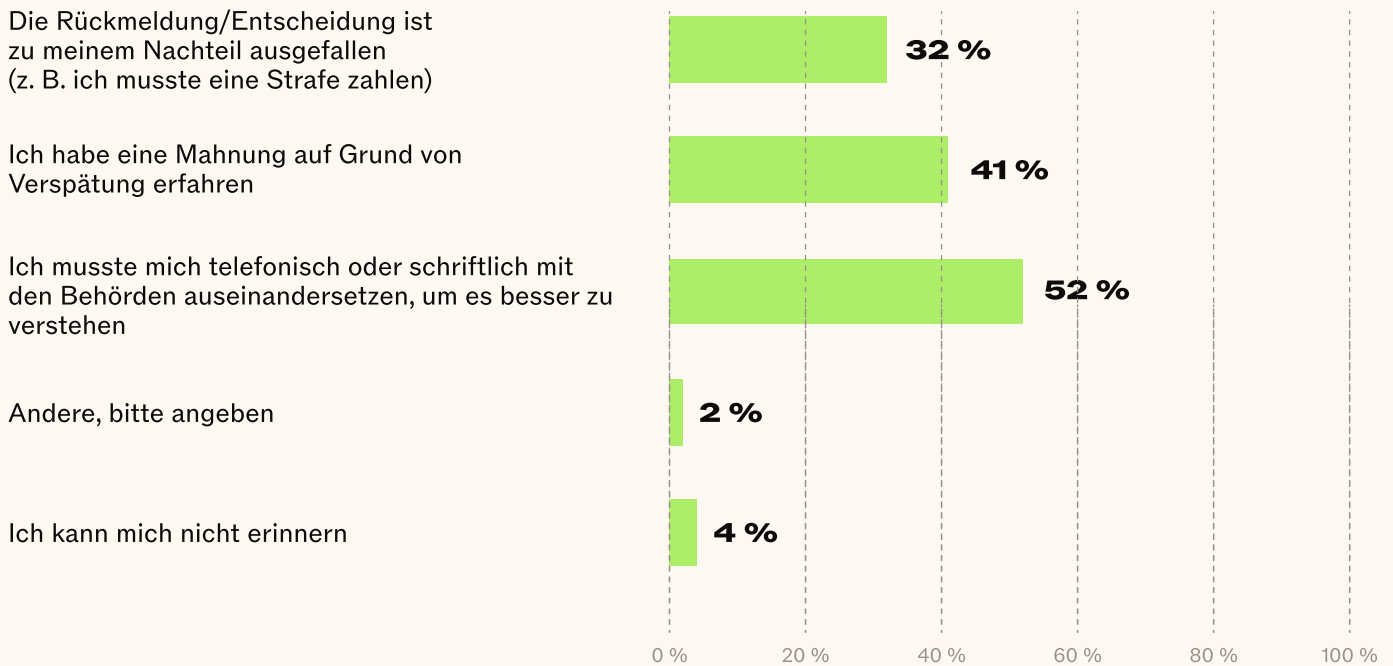


Haben Sie aufgrund von unklaren behördlichen Schreiben schon einmal Nachteile (z. B. Mahnungen oder Kürzungen erhalten, etc.) erfahren?

2.039



Welche Nachteile haben Sie aufgrund von unklaren behördlichen Schreiben erfahren? Sie können hierbei mehrere Antworten auswählen.



Andere Angaben

jobcenter ist unfähig

unklare Formulierung bei Steuererklärung

Kindergeld war nicht mehr ausbezahlt...

Weniger Geld bekommen als mir zustand

Keine Ermäßigung für HVV Ticket

kein bafög bekommen

diskriminierende anschuldigungen

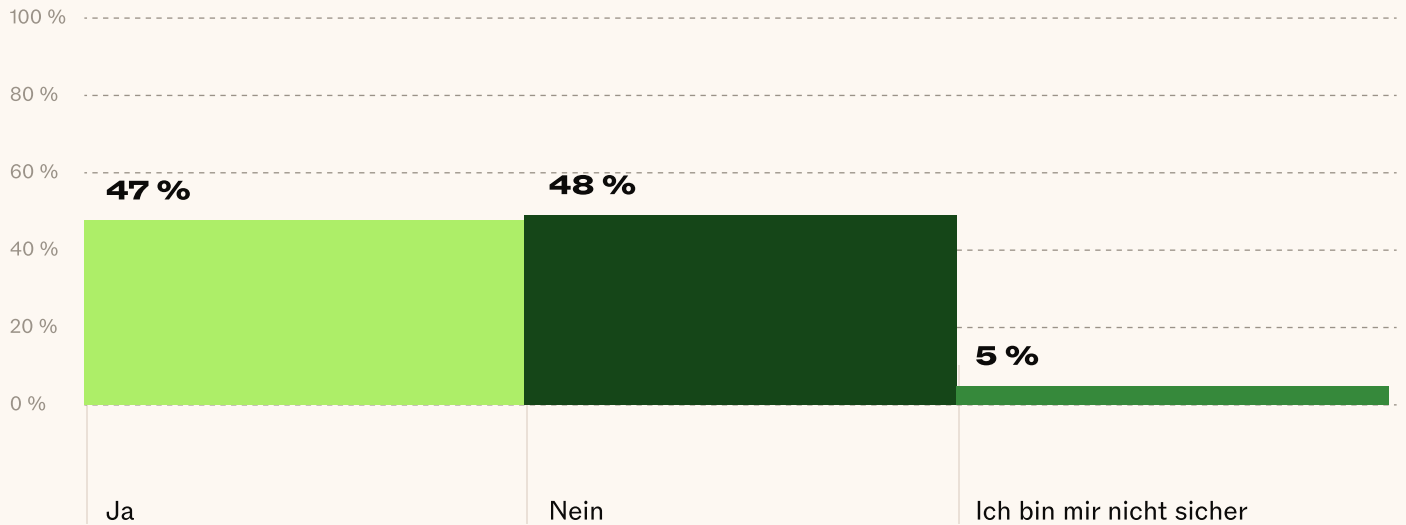
musste es telefonisch nochmals klären

Missverständnis

brauchte hilfe von einem der sich damit auskennt

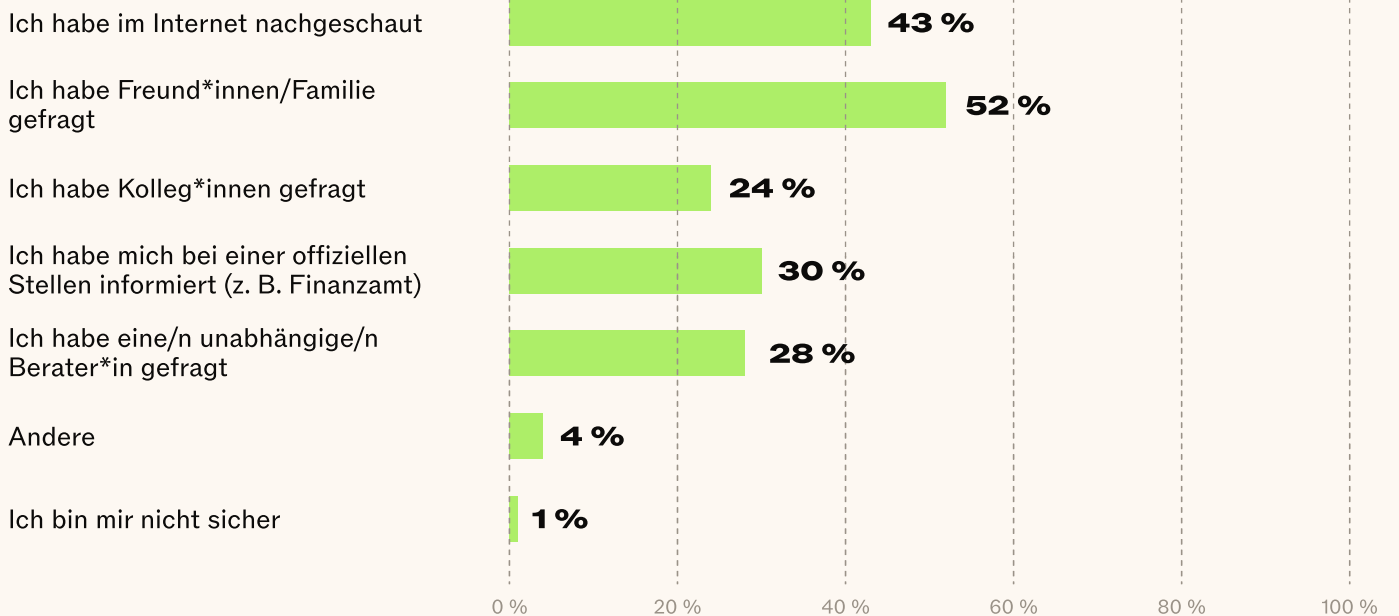
Haben Sie jemals Hilfe in Anspruch genommen, um behördliche Dokumente oder Formulare zu verstehen?

2.039



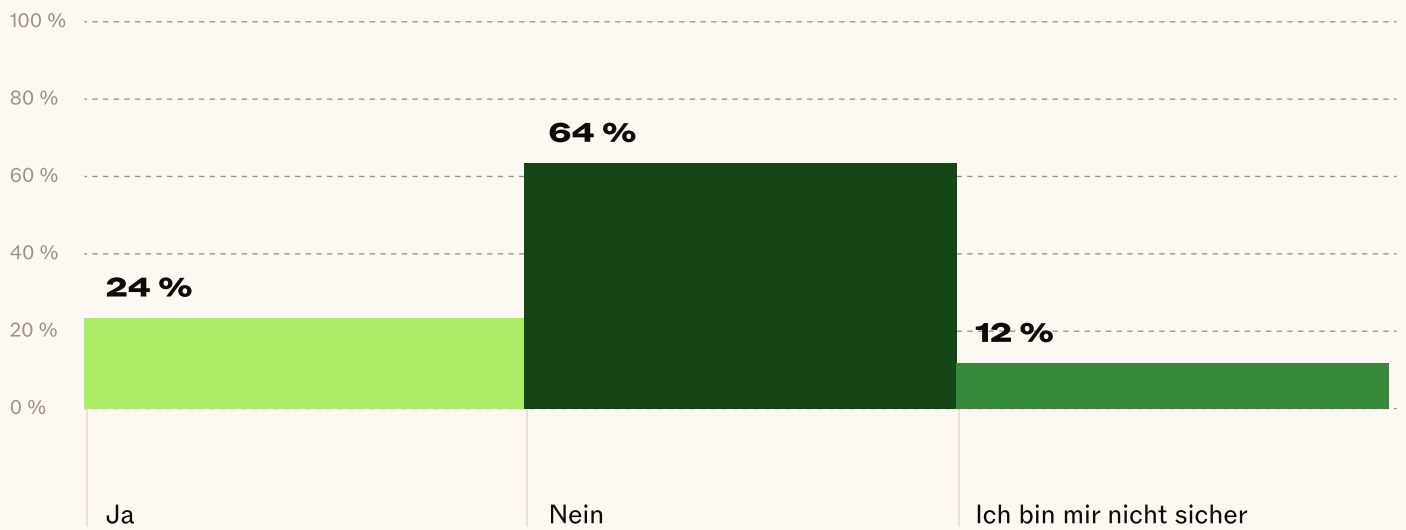
Wo haben Sie nach Unterstützung gesucht, um behördliche Dokumente oder Formulare zu verstehen? Sie können hierbei mehrere Antworten auswählen.

2.039



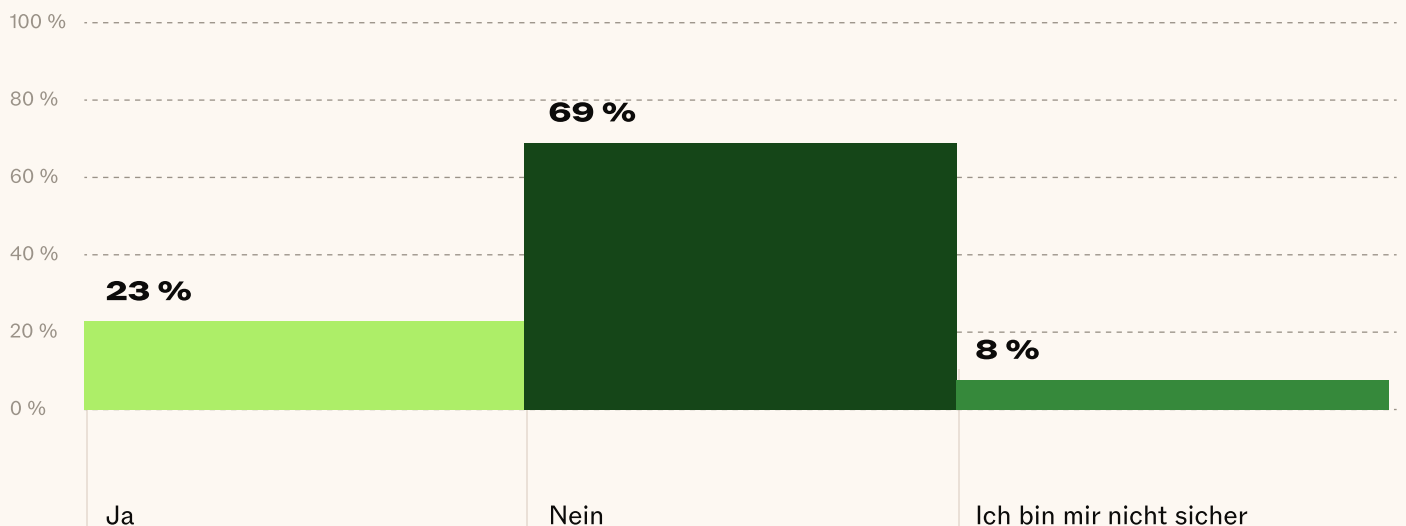
Finden Sie, dass Behörden genug tun, um die Sprache in offiziellen Dokumenten für die breite Bevölkerung verständlich zu machen?

2.041

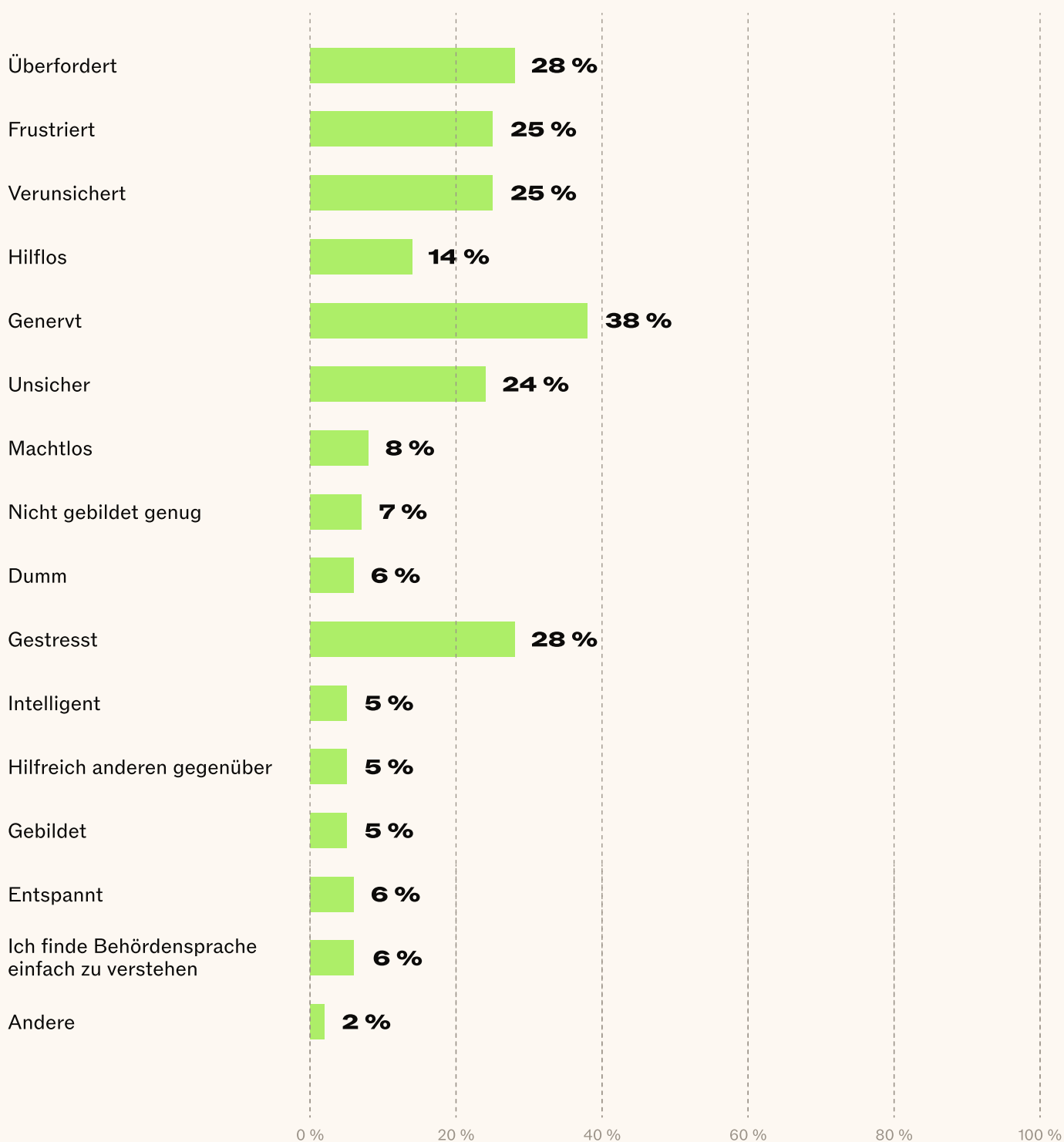


Haben Sie schon mal einen behördlichen Brief nicht beantwortet, weil Sie sich nicht sicher waren, den Sachverhalt korrekt verstanden zu haben?

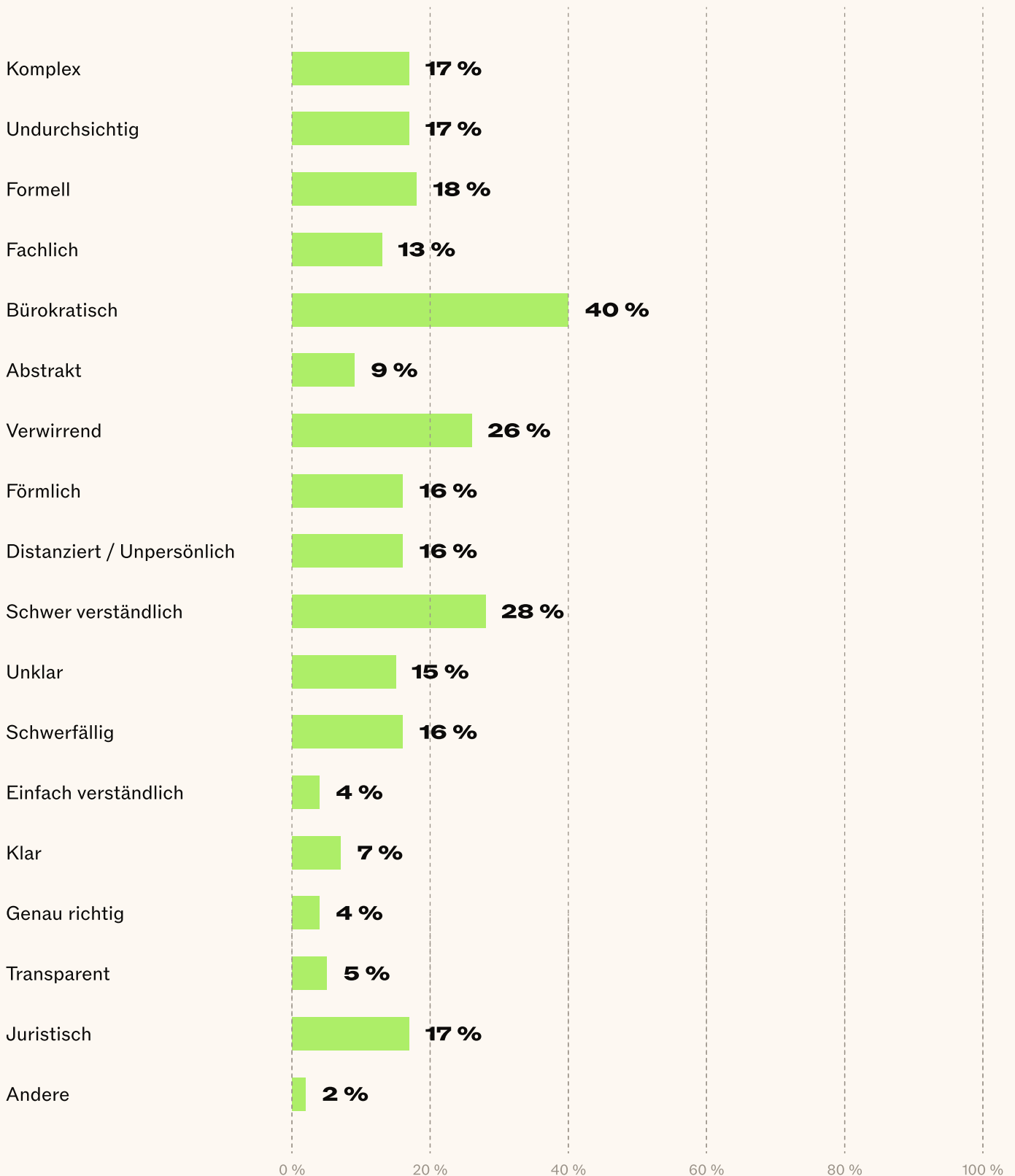
2.039



Ich habe mich wegen unklarer, komplizierter oder komplexer Behördensprache schon einmal folgendermaßen gefühlt. Wählen Sie, was auf Sie zutrifft. Bitte wählen Sie bis zu 3 aus.

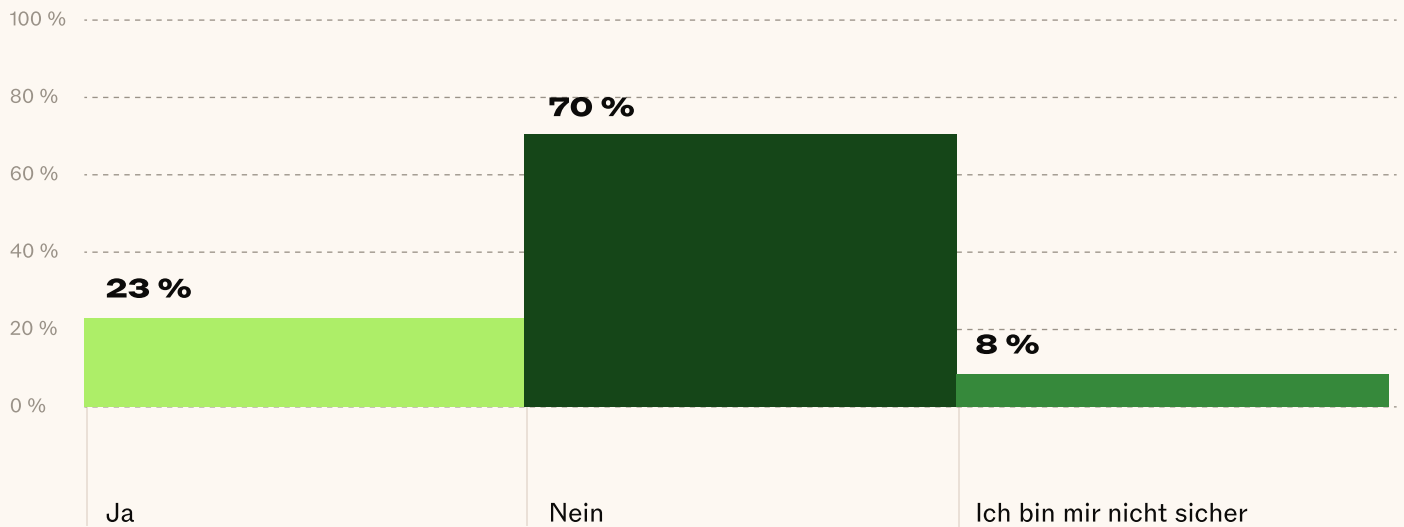


Wenn Sie Behördensprache mit drei Worten beschreiben würden, welche wären das? Wählen Sie, was auf Sie zutrifft. Bitte wählen Sie bis zu 3 aus.



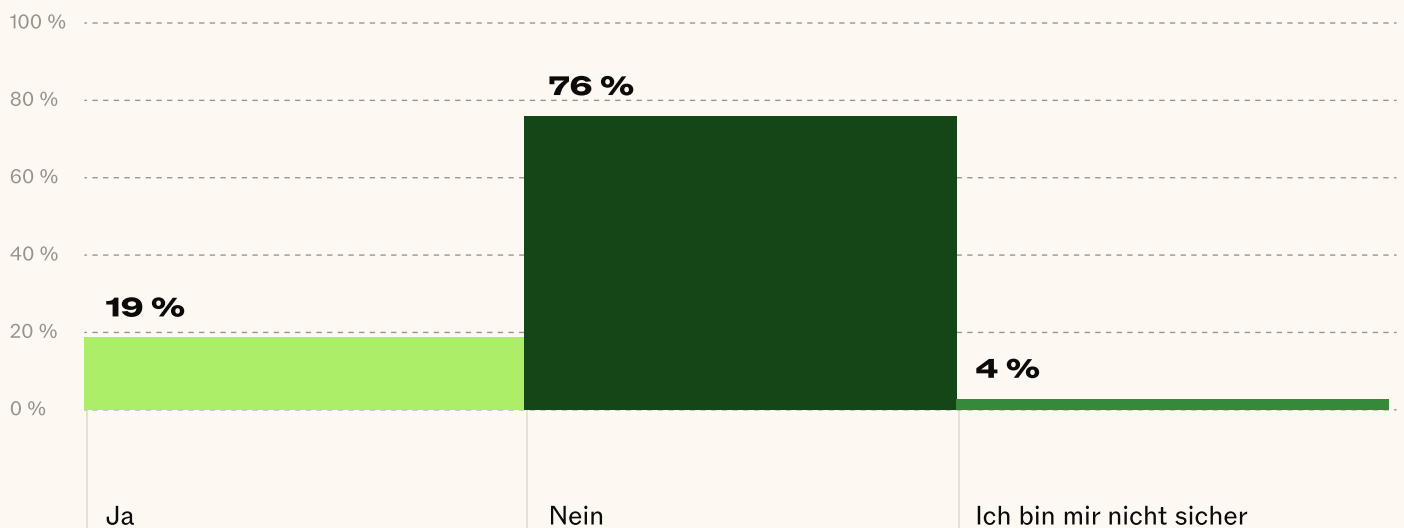
Hält Behördensprache Sie davon ab, Ihre Steuererklärung zu machen?

2.039



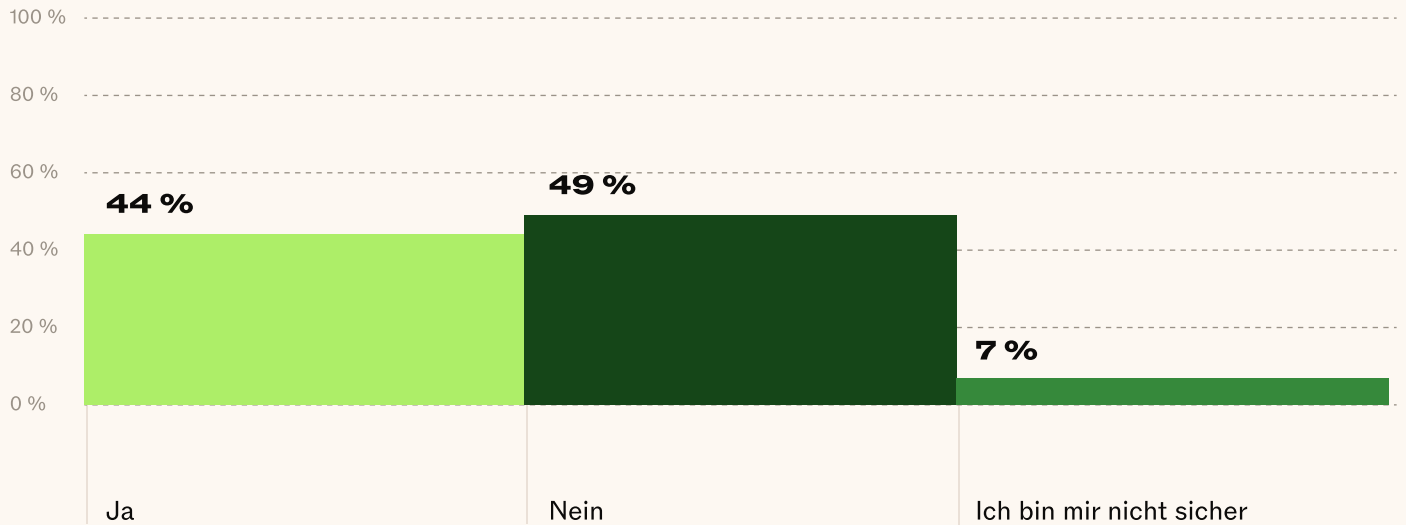
Haben Sie schon einmal ihre Steuererklärung abgebrochen und somit für das Jahr nicht eingereicht, weil Sie Probleme hatten, Steuerformulierungen zu verstehen?

1.749



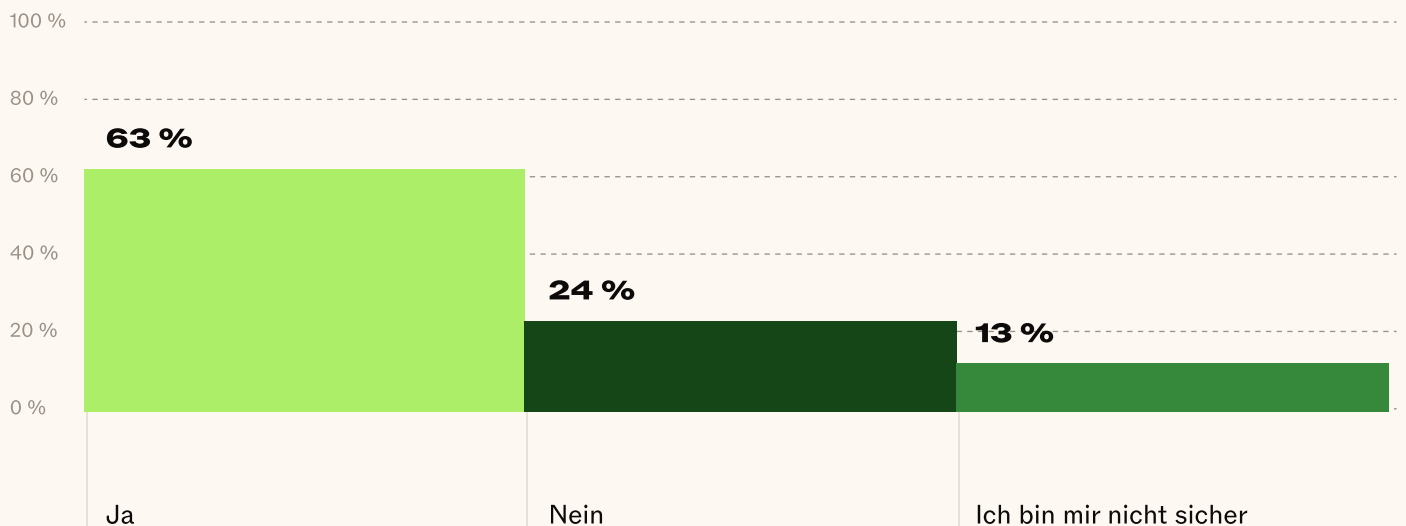
Macht Ihnen die Behördensprache Angst vor möglichen Fehlern bei Ihrer Steuererklärung?

1.749

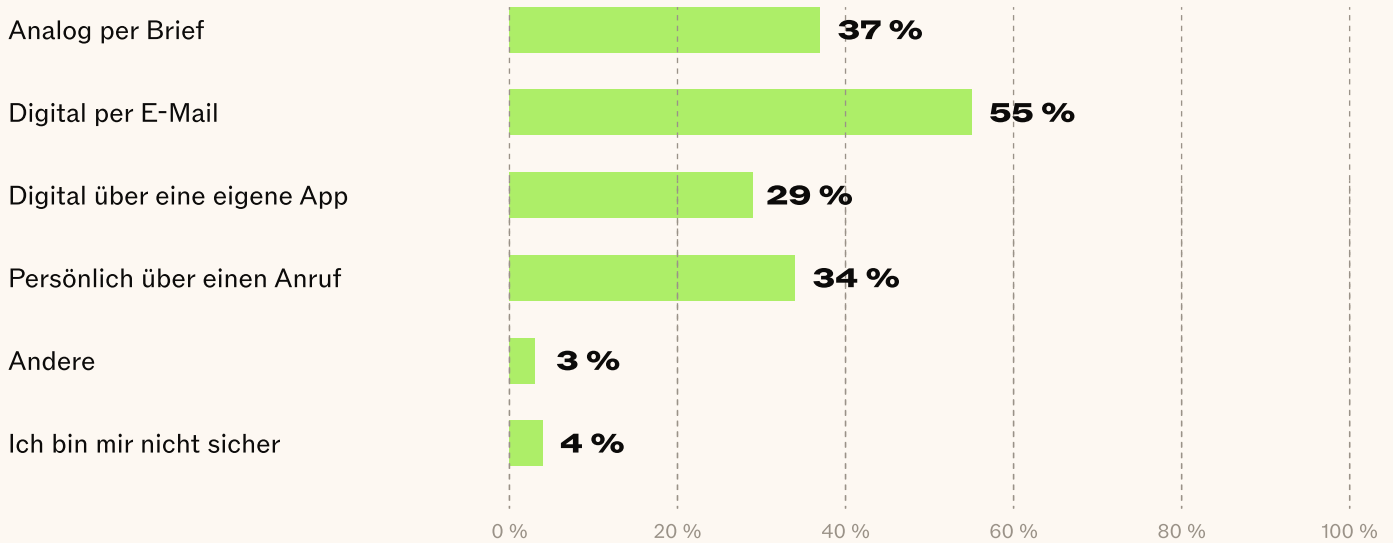


Wenn Behördensprache einfacher zu verstehen wäre, würden Sie dann eher Ihre Steuern machen?

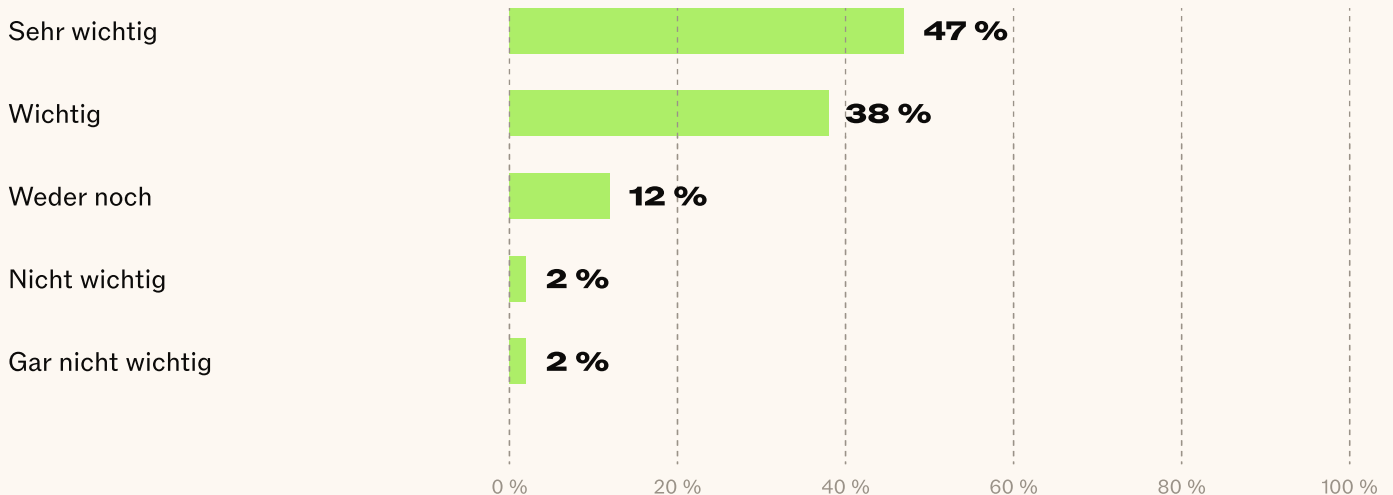
2.039



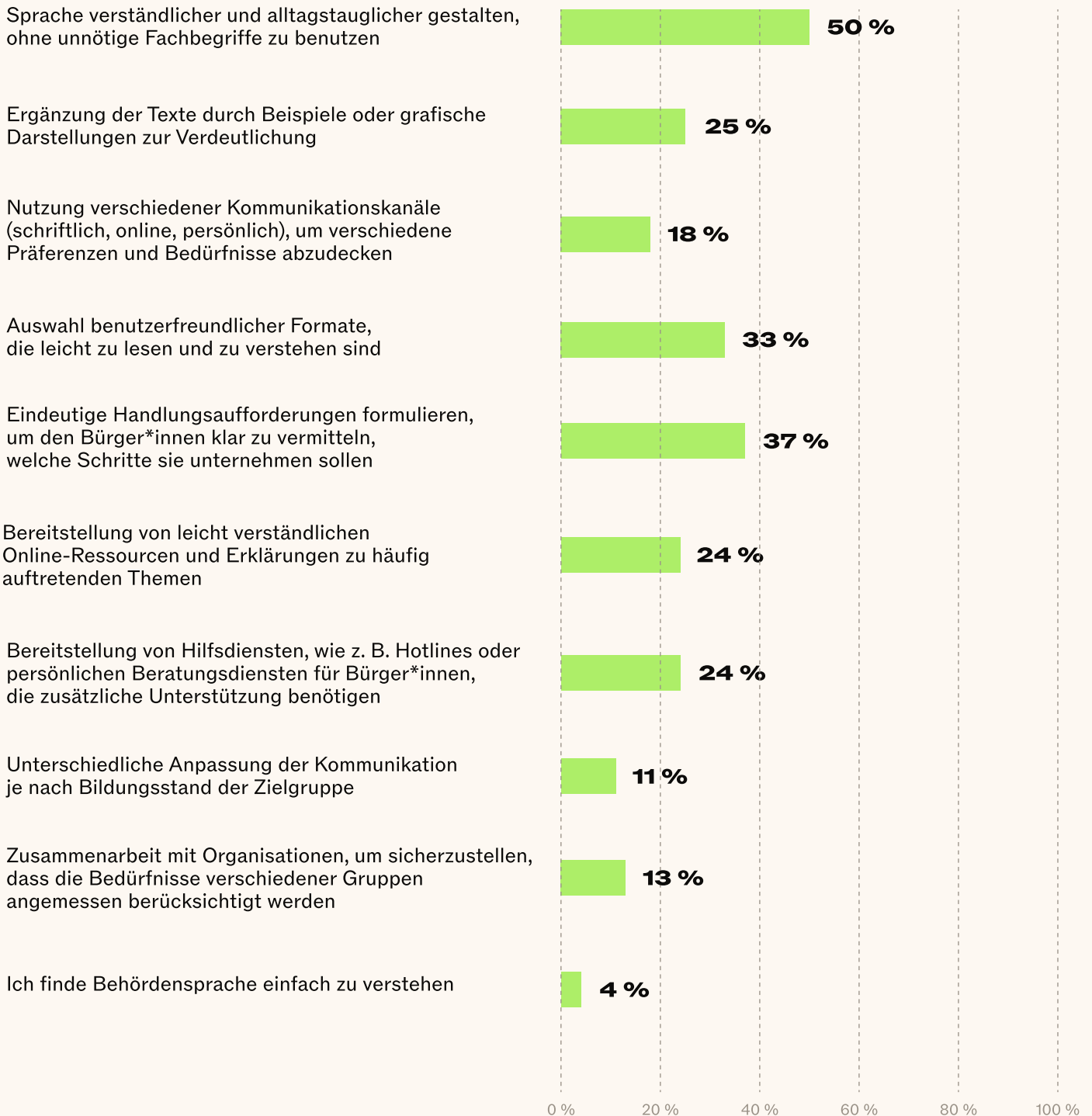
Welche Kommunikationsmittel bevorzugen Sie bei behördlichen Mitteilungen? Sie können mehrere Antworten auswählen



Wie wichtig ist für Sie die barrierefreie Gestaltung von behördlichen Schreiben (z. B. klare Schrift, leichte Sprache) besonders im Hinblick auf Menschen mit besonderen Bedürfnissen?

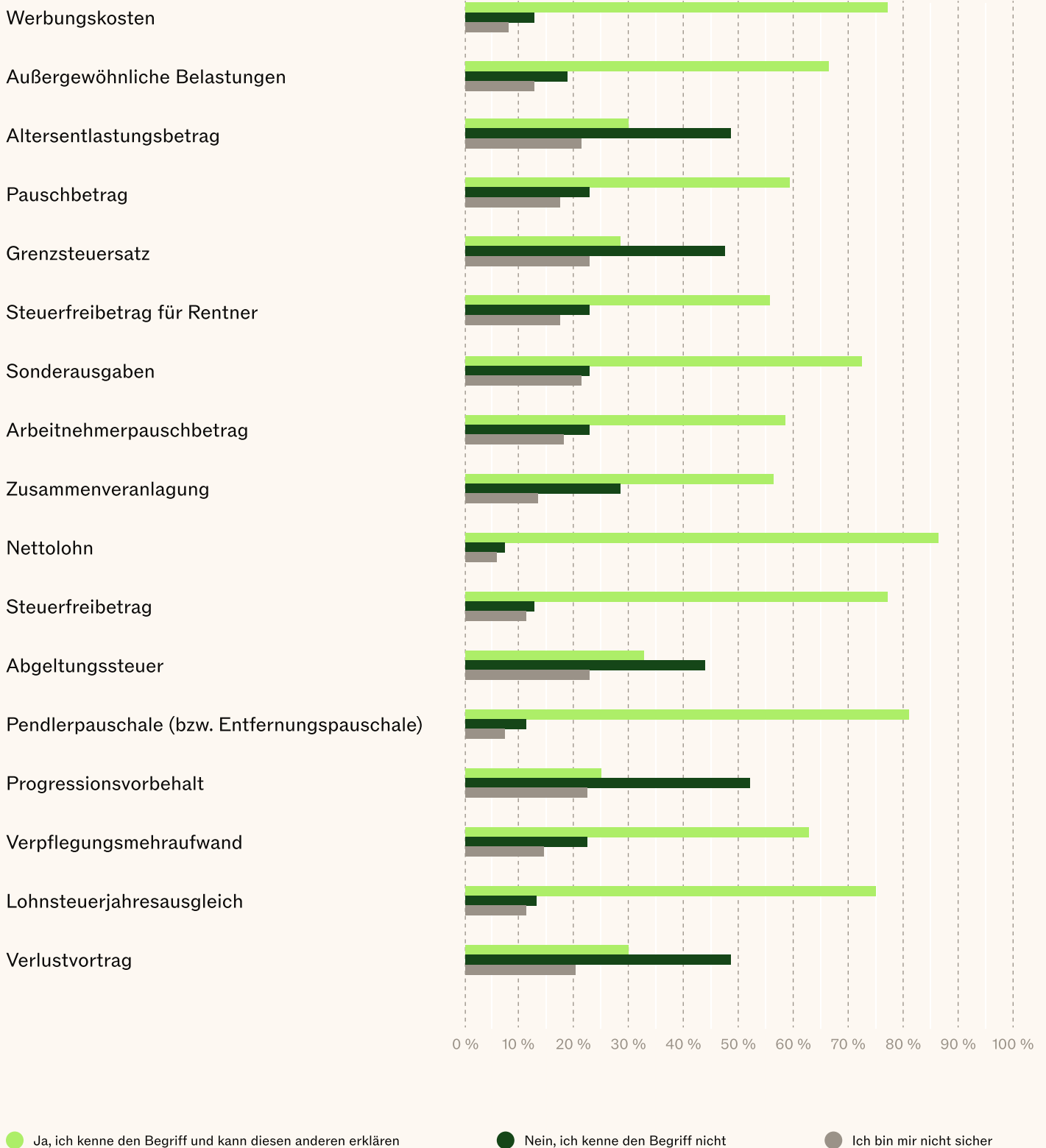


Was könnten Behörden tun, um die Verständlichkeit ihrer Sprache zu verbessern? Bitte wählen Sie bis zu 3 Antworten aus.



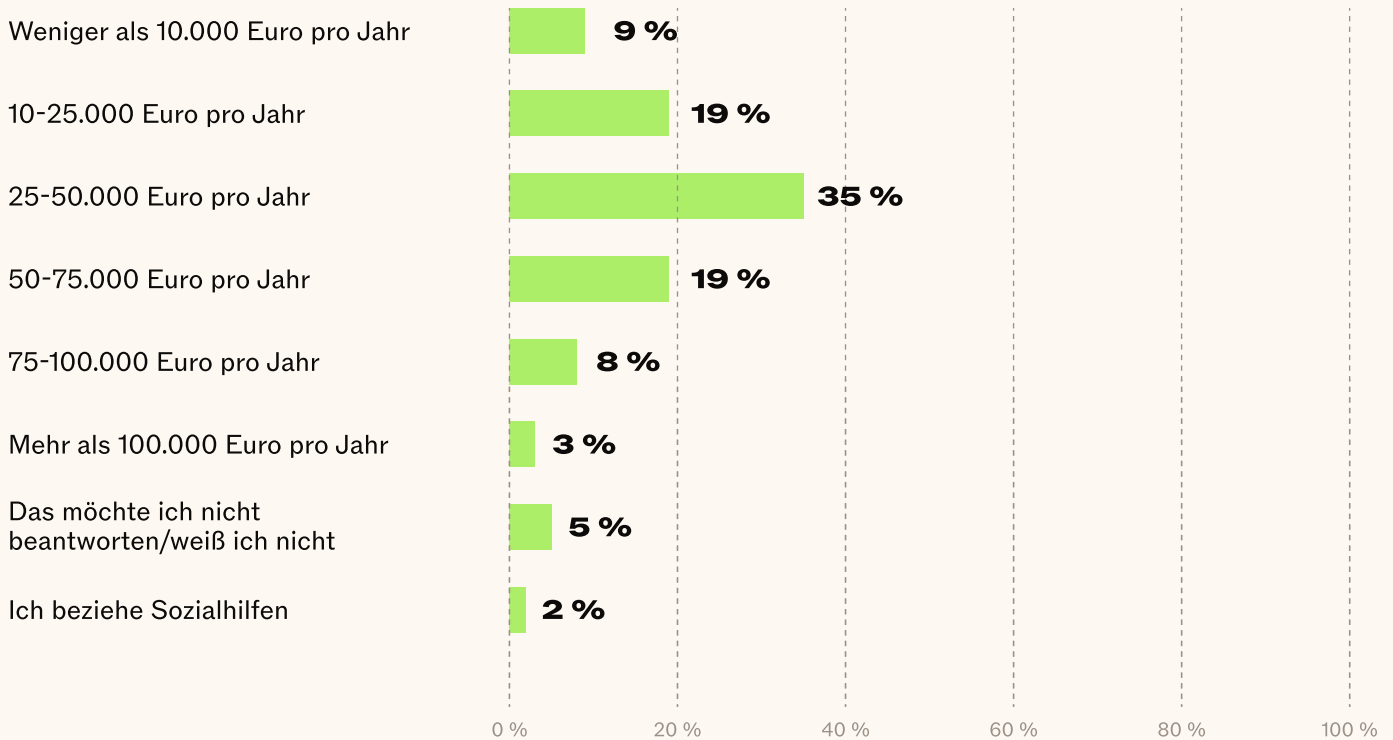
Im Folgenden werden Sie eine Anzahl an Steuerbegriffen sehen. Bitte beantworten Sie wahrheitsgemäß, ob Sie diese Begriffe kennen und inwieweit Sie diese verstehen.

1.749



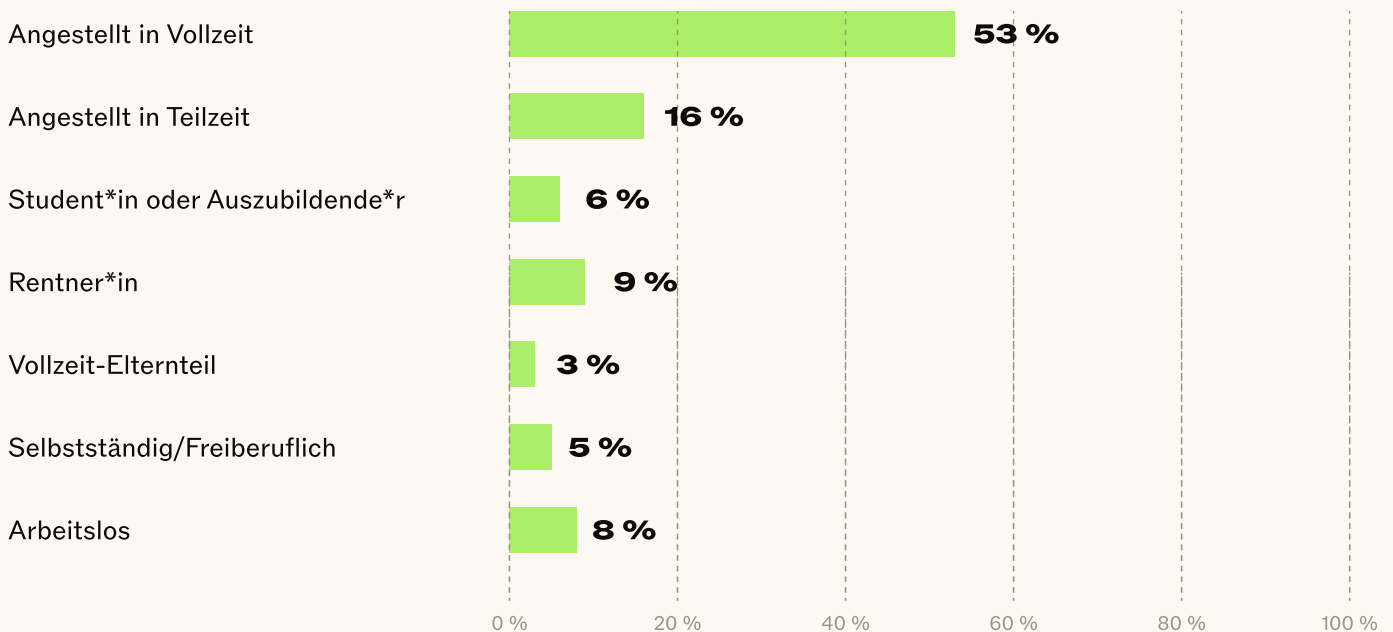
Wie hoch ist Ihr ungefähres Gesamtbruttoeinkommen?

2.039



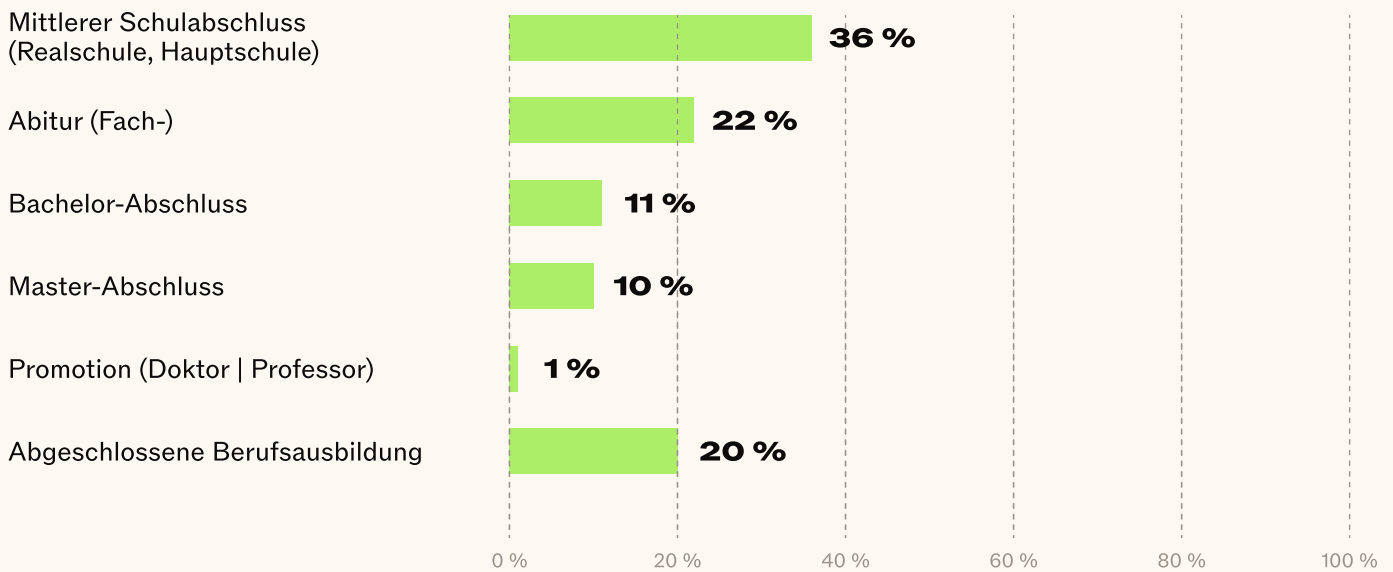
Wie ist Ihr aktueller Beschäftigungsstatus?

2.039



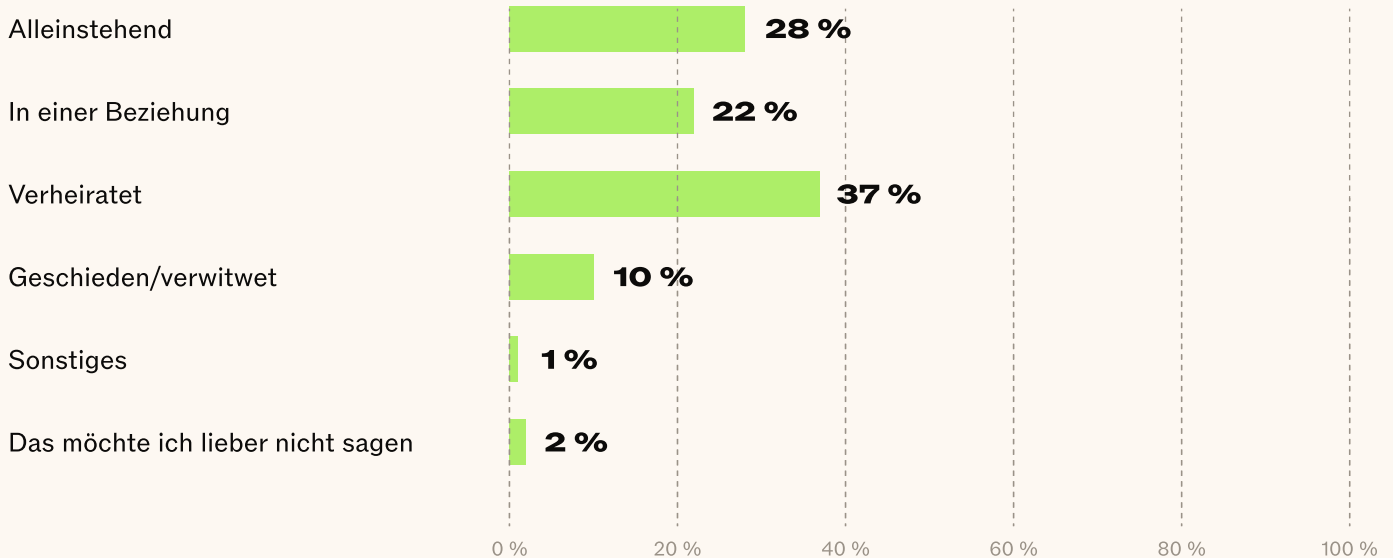
Welchen höchsten Bildungsabschluss haben Sie?

2.039



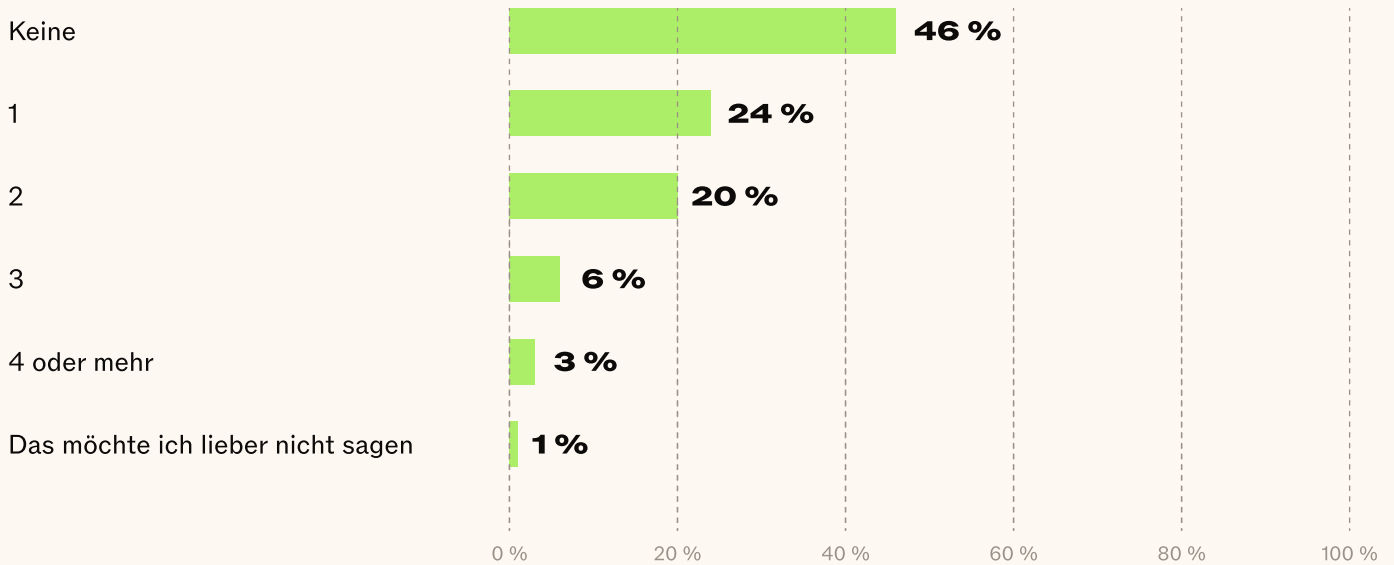
Was beschreibt Ihren Familienstand am besten?

2.039



Wie viele Kinder haben Sie?

2.039



Wie viele Einwohner hat der Ort, in dem Sie wohnen?

2.039

